



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouvidoria



Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.uftm.edu.br

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO-UFTM- ABRIL DE 2019

EXPEDIENTE:

Evandro D. Souza
Ouvidor do HC/UFTM

Fernanda Souza S. da Rocha
Assistente

PESQUISADORA:

Cristina de Oliveira
Enfermeira



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouvidoria



Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.uftm.edu.br

1- INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro-UFTM, vem realizando pelo quinto ano consecutivo, a pesquisa de satisfação com nossos usuários, para avaliar a percepção quanto a qualidade de nossos serviços prestados, assim como, identificar as possibilidades de melhoria dos processos de trabalhos.

O HC/UFTM é um dos prestadores de serviço pactuado com Secretaria Municipal de Saúde, em alta e média complexidade, atendendo 100 % SUS, tendo por finalidade o ensino, pesquisa e extensão e, a assistência, em conformidade com o Plano Diretor Estratégico.

2- METODOLOGIA

A pesquisa de satisfação do usuário é exploratória, através de levantamento, de natureza quantitativa, utiliza-se um questionário para a coleta de dados. A construção da pesquisa teve início em 2014 completando 5 anos de aplicação, quadrimestral. Em 2019 a coleta de dados do quadrimestre foi em abril, tendo o contato direto com o usuário internado. O questionário foi elaborado cuja diretrizes permeia a simplicidade na sua redação e a celeridade na coleta dos dados, com uma abordagem dos principais aspectos avaliados pelo usuário.

A pesquisa realizada no quadrimestre de 2019, tem uma amostragem de 160 pacientes, com 274 leitos, observando a taxa de ocupação que foi de 234 pacientes internados, conforme quadro abaixo:



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouvidoria

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.uftm.edu.br

CLÍNICA	QUANTIDADE E LEITOS	QUANTIDADE E LEITOS TAXA OCUPAÇÃO	PROPORÇÃO	AMOSTRA POR LEITOS
Clínica Médica	37	32	0,14	22
Clínica Cirúrgica	61	52	0,22	36
Ortopedia	17	15	0,06	10
Neurologia	17	15	0,06	10
Pronto Socorro Adulto	22	19	0,08	12
Pronto Socorro Pediátrico	10	9	0,04	6
UTI Adulto	20	17	0,07	12
UTI Neonatal	20	17	0,07	12
Ginecologia/Obstetrícia	35	30	0,13	20
Berçário	11	9	0,04	6
Pediatria	24	20	0,09	14
TOTAL	274	234	1	160

Taxa Ocupação	Amostragem
0,8533	160



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouvidoria



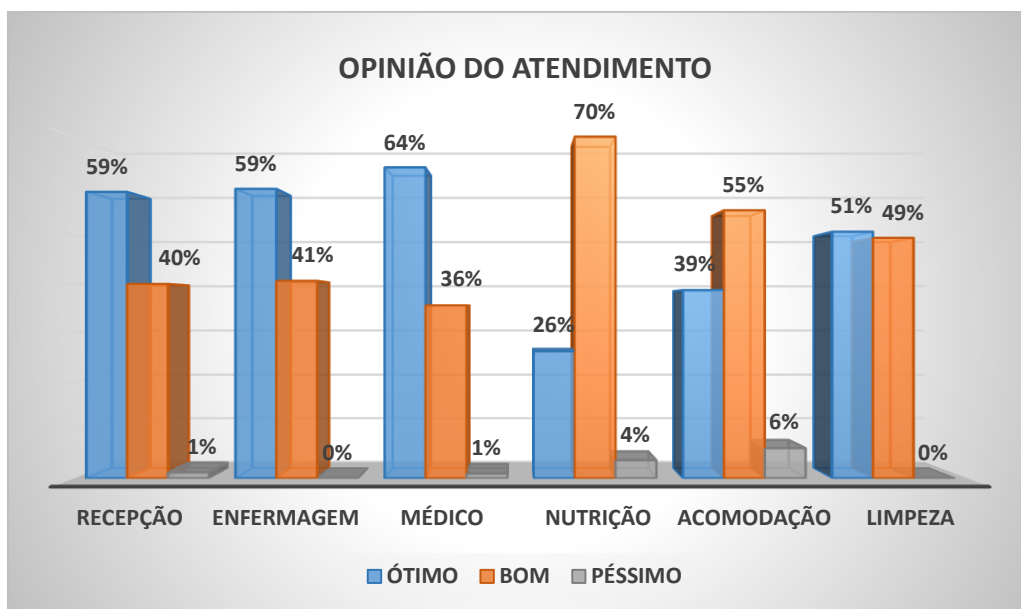
Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.uftm.edu.br

3- RESULTADOS DA PESQUISA

Apresentaremos a seguir, os seguintes resultados gerais da pesquisa realizada em abril de 2019:

- 1- Opinião geral do atendimento em sua modalidade
- 2- Conhecimento dos nomes dos profissionais
- 3- Opinião geral do atendimento
- 4- Se o usuário recomenda o HC/UFTM a parentes e amigos
- 5- Atendimento geral das Unidades pesquisadas

1-



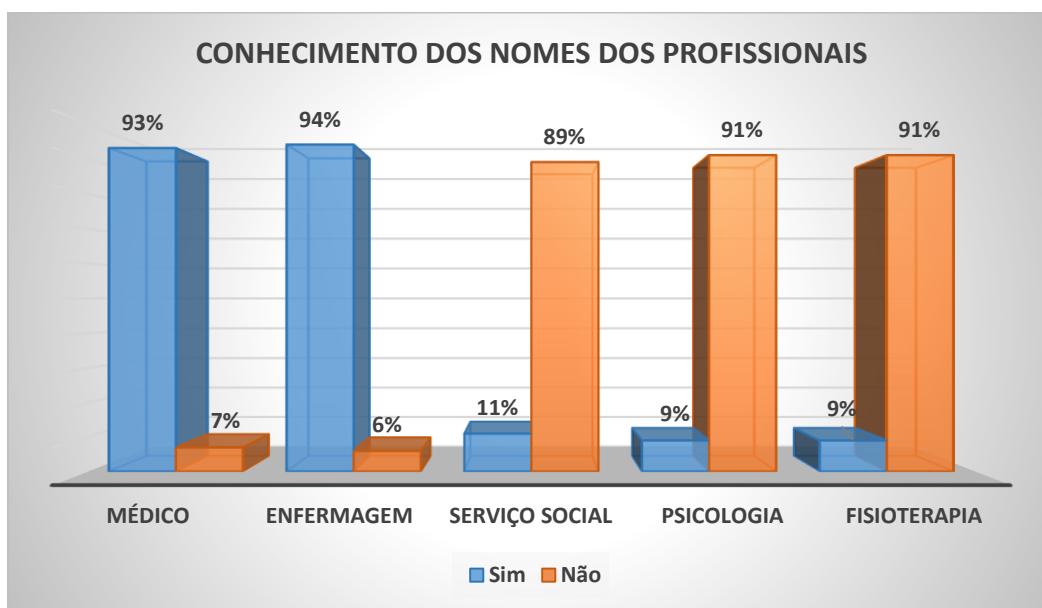


UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouvidoria

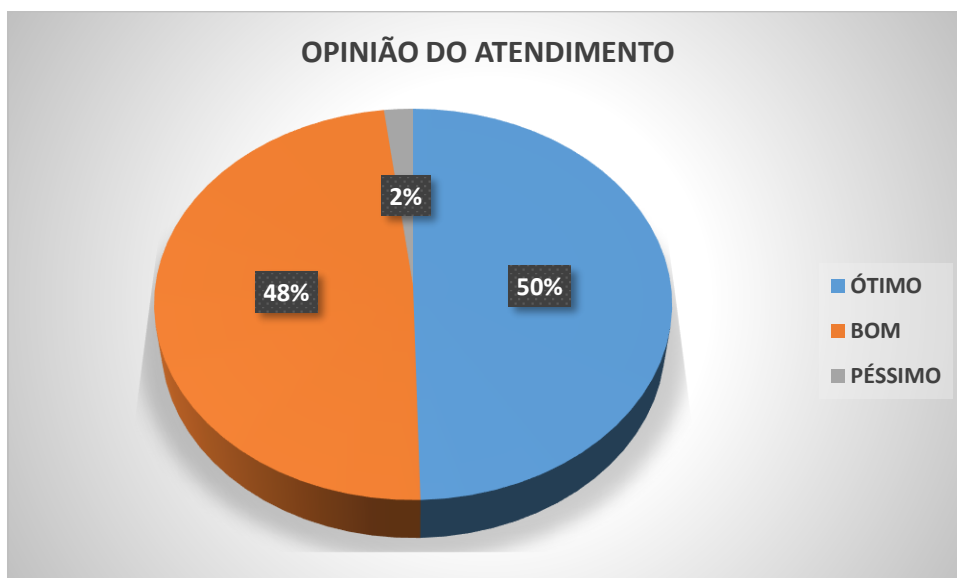
EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.uftm.edu.br

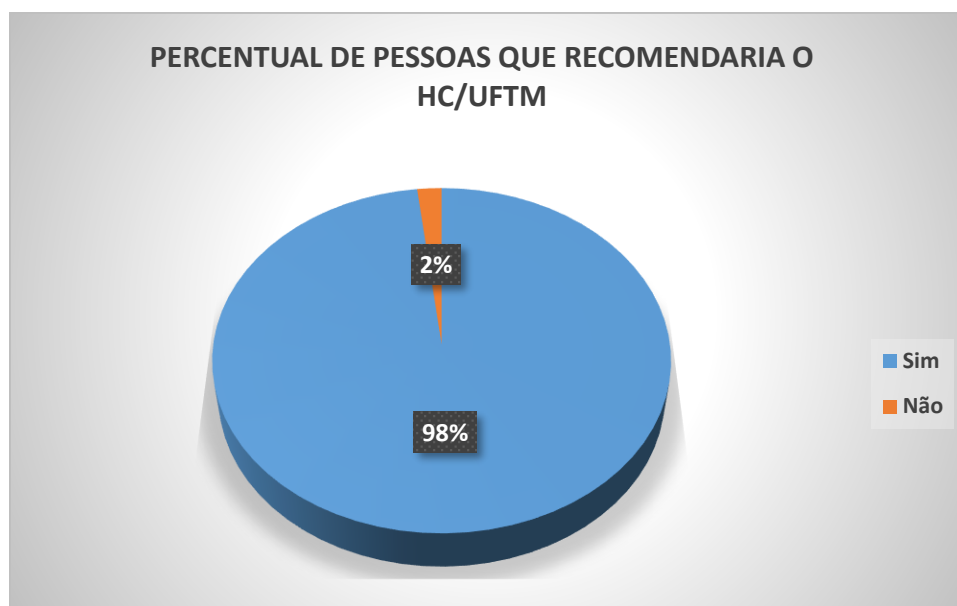
2-



3-



4-



5- A seguir apresentaremos o resulta da pesquisa por cada Unidade pesquisada, onde nos dará uma visão geral de como é o desempenho e a prestação dos serviços por estas especialidades.

Salientamos que, através da pesquisa poderemos pactuar com cada Unidade, na melhoria dos pontos frágeis que surgirem. Dentre o resultado, em algumas Unidades tivemos o quesito alimentação, a maior queixa é a falta de tempero. O Serviço de Nutrição esclareceu que, tem seguido as recomendações brasileiras no quesito “sal”, onde a redução vem sendo feita gradativamente, e com isso, tem utilizado um pouco mais de cebola e alho para dar maior sabor. No entanto o brasileiro tem o hábito de comer com muito sal.

Outro ponto, apresentado na pesquisa é quanto a acomodação, em especial no Pronto Socorro Adulto, ocorre que, tem havido uma superlotação nesta Unidade, em que, os pacientes ficam em macas no corredor, não sendo possível manter poltronas para todos os acompanhantes.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS

Ouvidoria

Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.ufmt.edu.br



No que se refere ao atendimento médico, destacamos que, no início do ano, há troca de residentes, com entrada de novos residentes, havendo uma dificuldade em compreender as normas e rotinas institucional, levando de certa forma um conflito entre pacientes e os médicos, quanto, a abordagem de seu quadro, esclarecimento sobre as condutas tomadas, bem como, as aulas a beira leito que deixa confuso o paciente.

O atendimento de enfermagem em algumas Unidades referiu a falta de informação por parte de alguns profissionais quanto ao atendimento, orientação ao acompanhante quanto as normas e rotinas.

No quesito recepção, a que se destacou foi a do Pronto Socorro, em decorrência, da não aceitação dos horários de visitas e os horários para conversar com o médico, bem como, demora para receber informação.

Nota-se que as queixas foram bem pontuais, as quais foram sanadas no momento da queixa. Não sendo necessário efetuar pactuação de melhoria do serviço com a Ouvidoria. Sinal de que, quando aparece o problema, a equipe está aposta para solucioná-las.

Obtivemos quatro Unidades que se destacaram, fazendo superar o indicador em 98% de satisfação, sendo que a meta é de 97%. As Unidades que elevaram o indicador foram: Unidade de Ortopedia; Unidade de Clínica Cirúrgica; UTI-Adulto; UTI-Neonatal.

As Unidades em referência, recebe um Certificado de reconhecimento de satisfação do Usuário, pela qualidade do atendimento prestado. Esta ação desperta na equipe um sentimento de autoestima e valorização do trabalho, bem como, aproxima mais os profissionais com a clientela.

A seguir as Unidades Pesquisada:

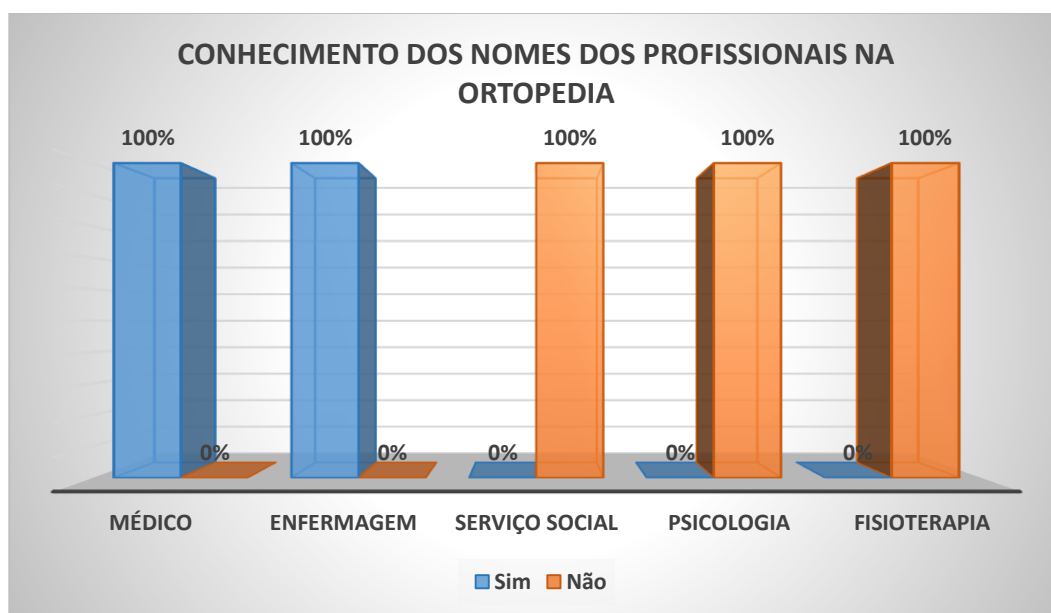
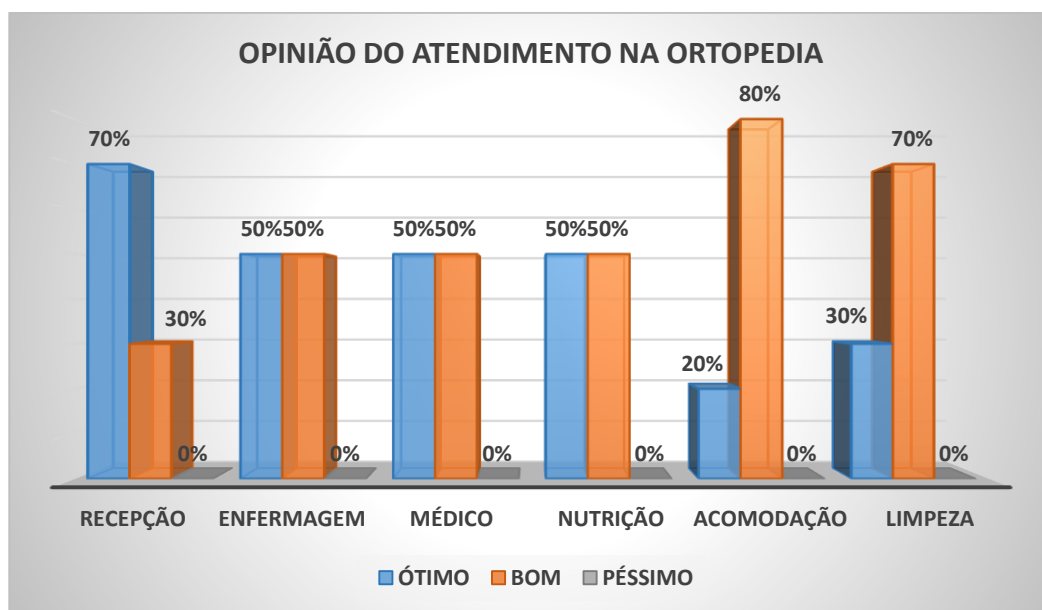


UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouvidoria



Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.uftm

5-1- UNIDADE DE ORTOPEDIA



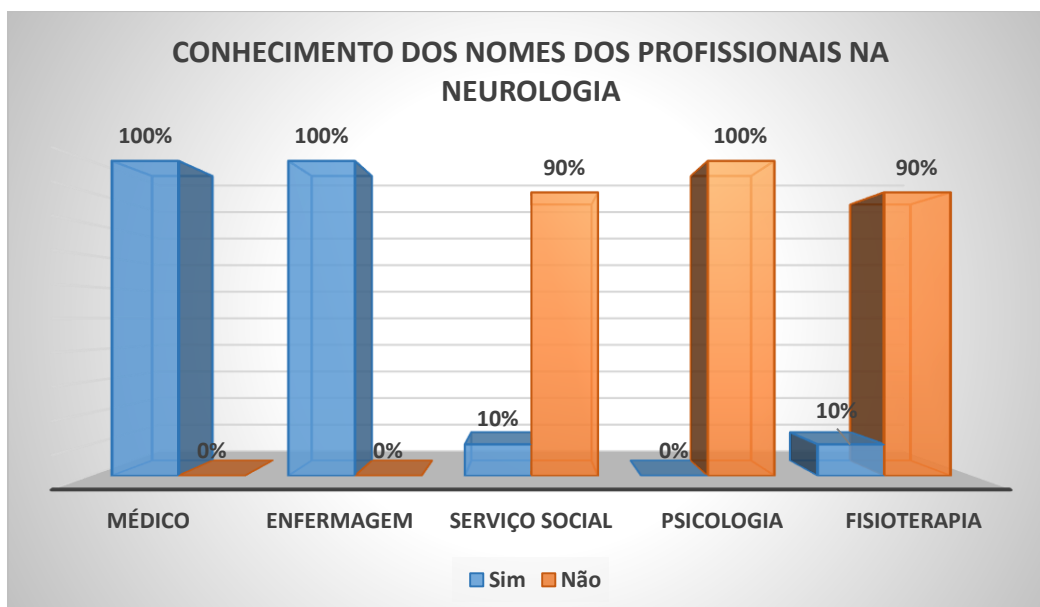
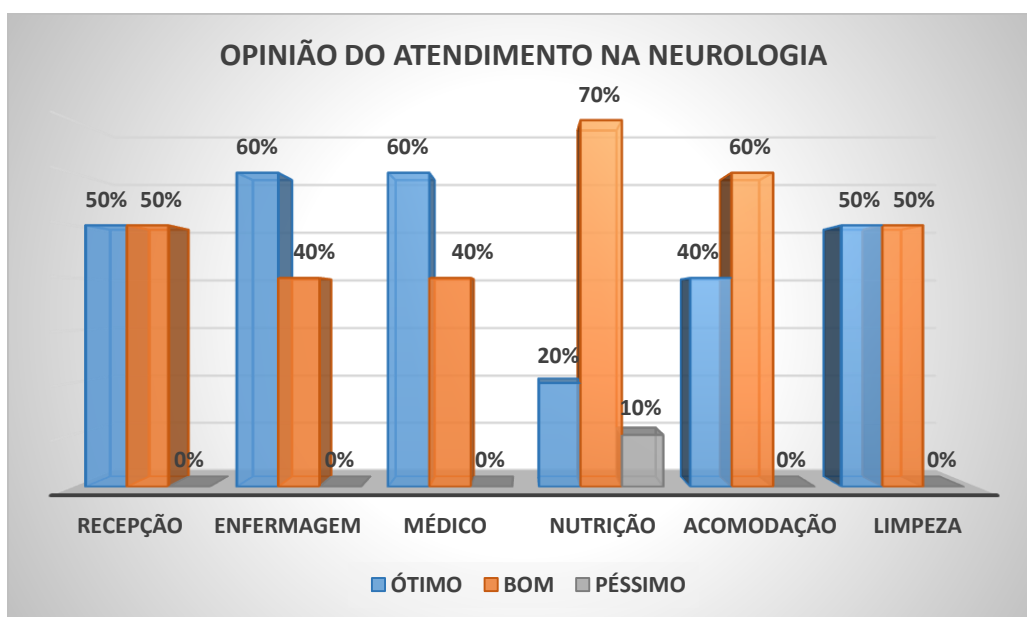


UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouvidoria

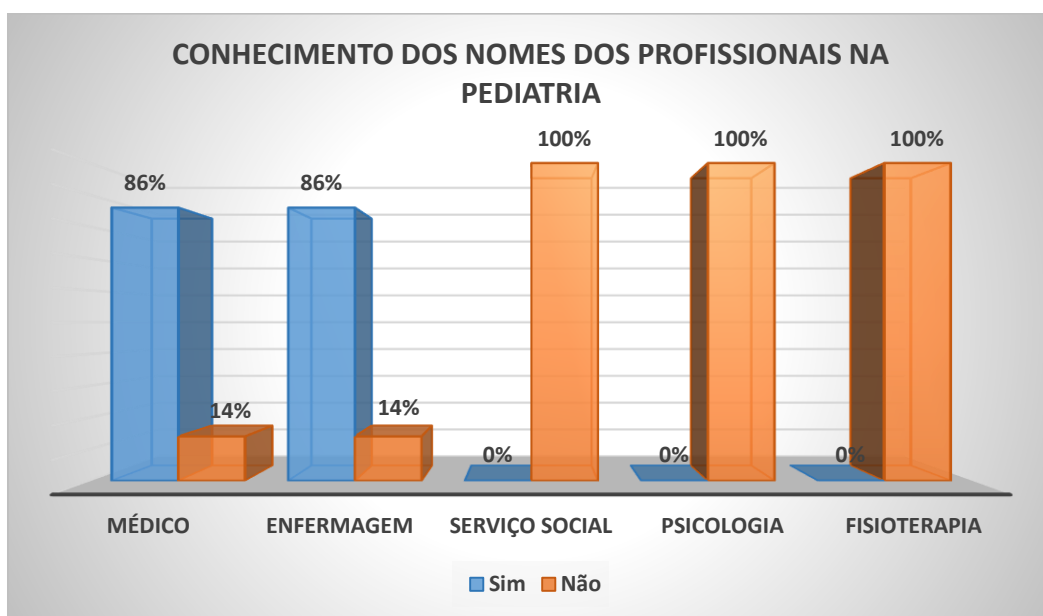
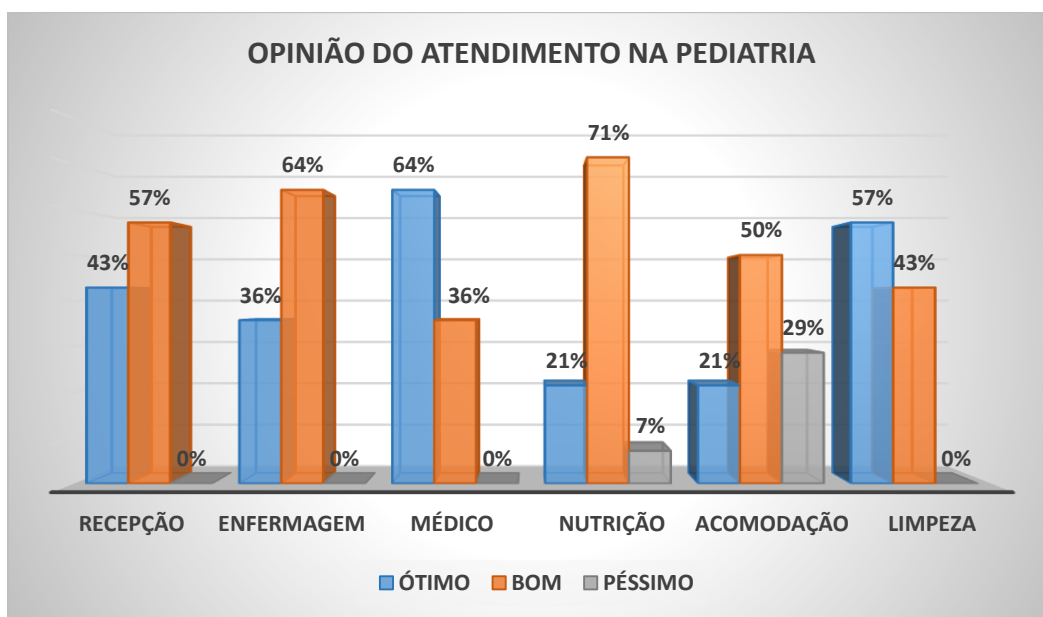


Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.uftm.edu.br

5-2- UNIDADE DE NEUROLOGIA



5-3- UNIDADE DE PEDIATRIA



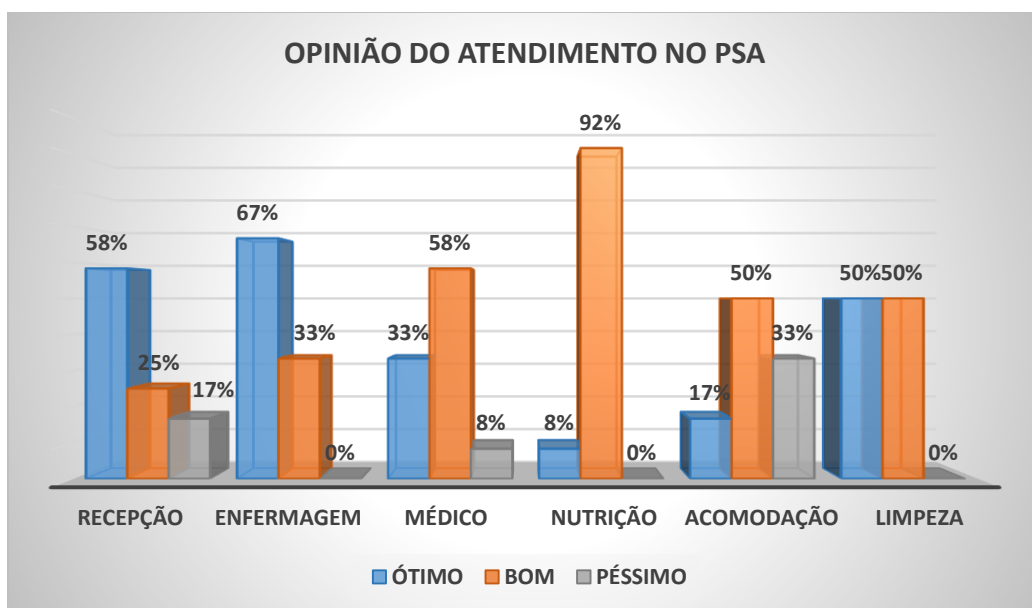


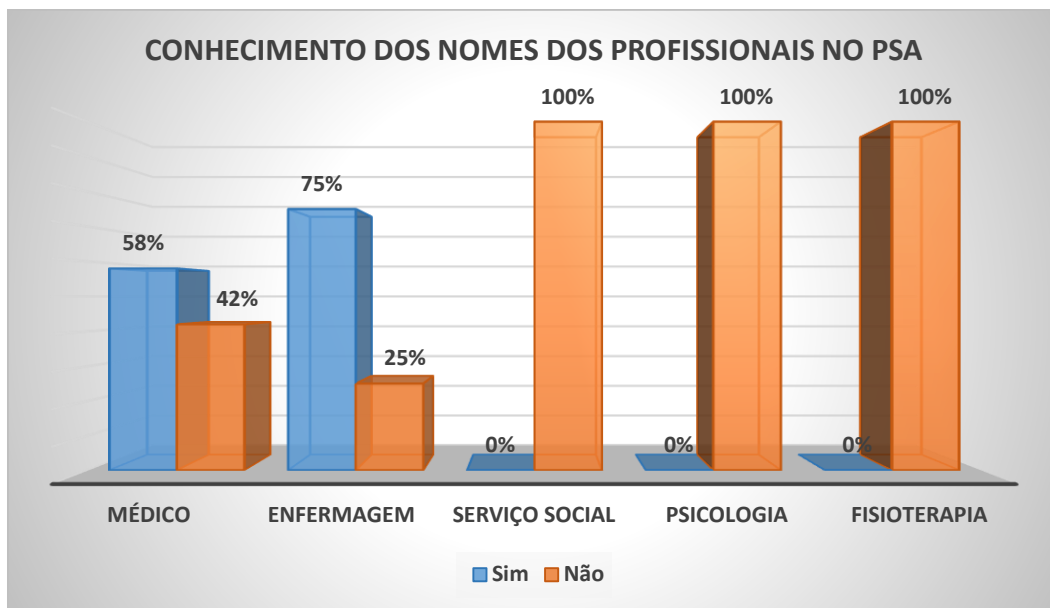
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouvidoria



Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.uftm.edu.br

5-4- UNIDADE DE PRONTO SOCORRO ADULTO



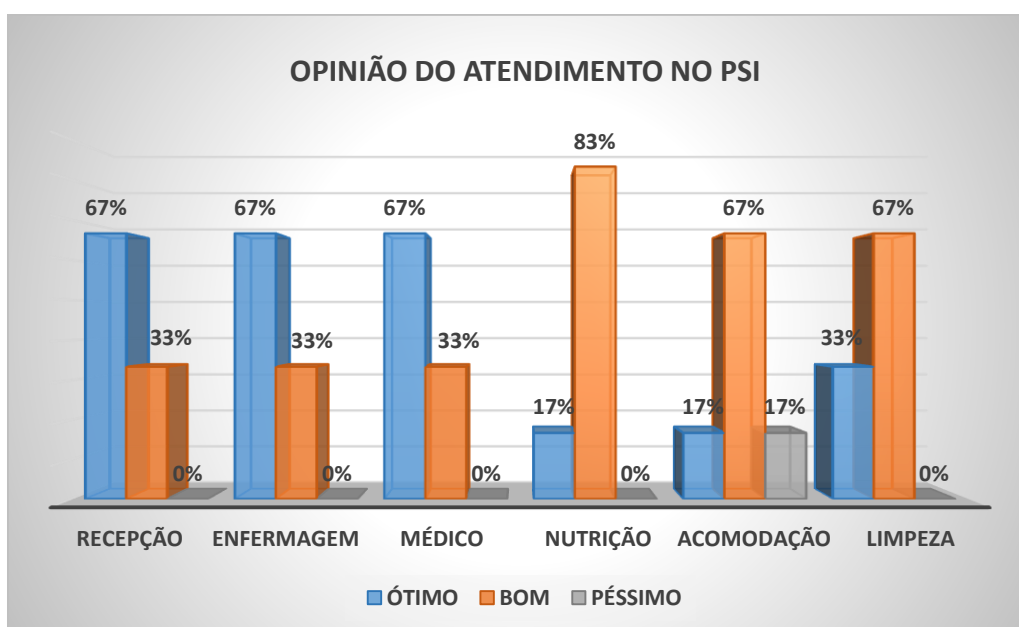


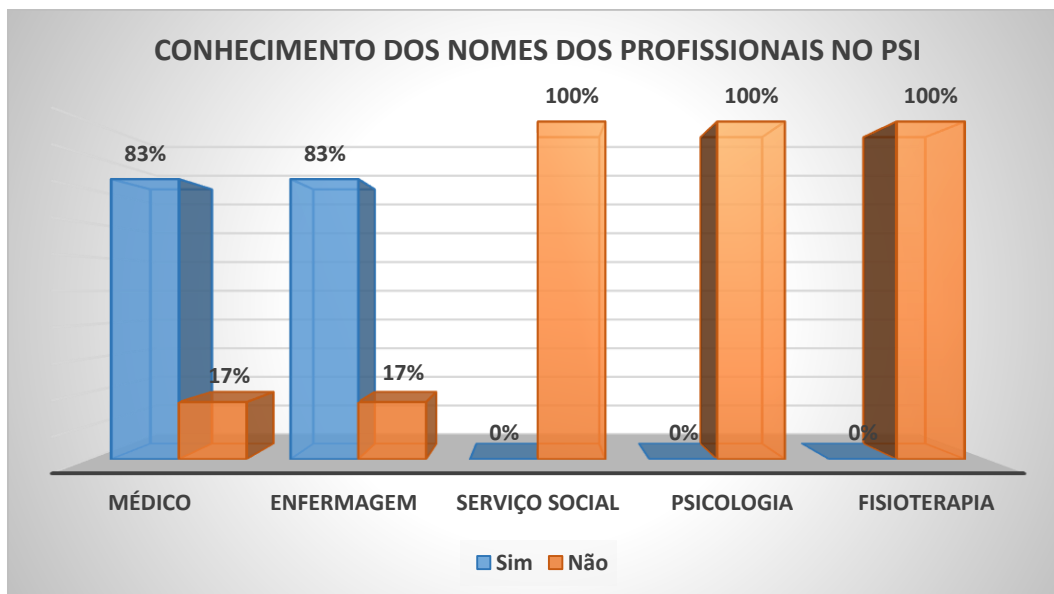
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS



Ouvidoria
Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.ufbm.edu.br

5-5- PRONTO SOCORRO INFANTIL





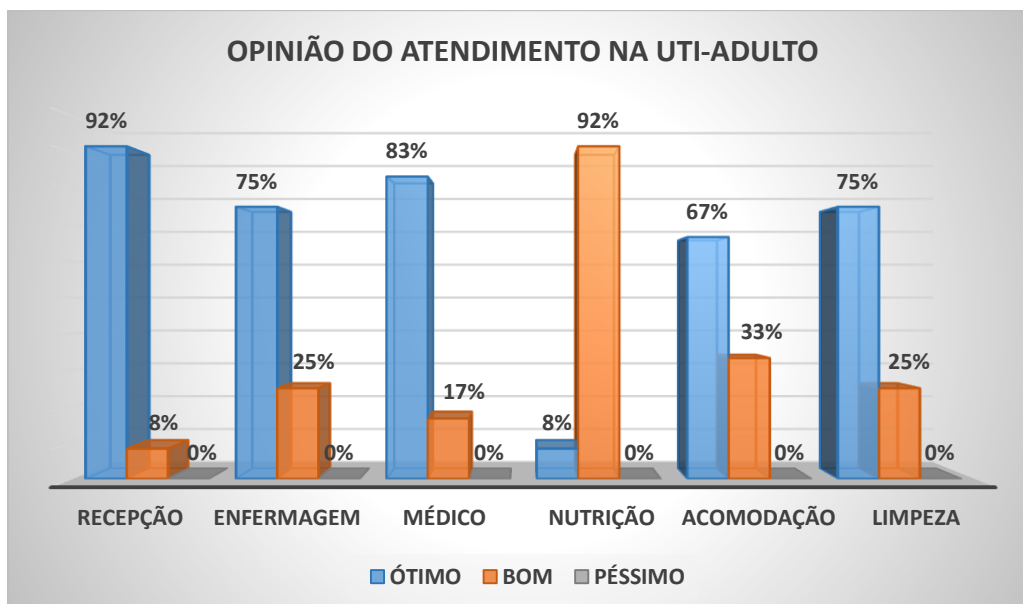
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS

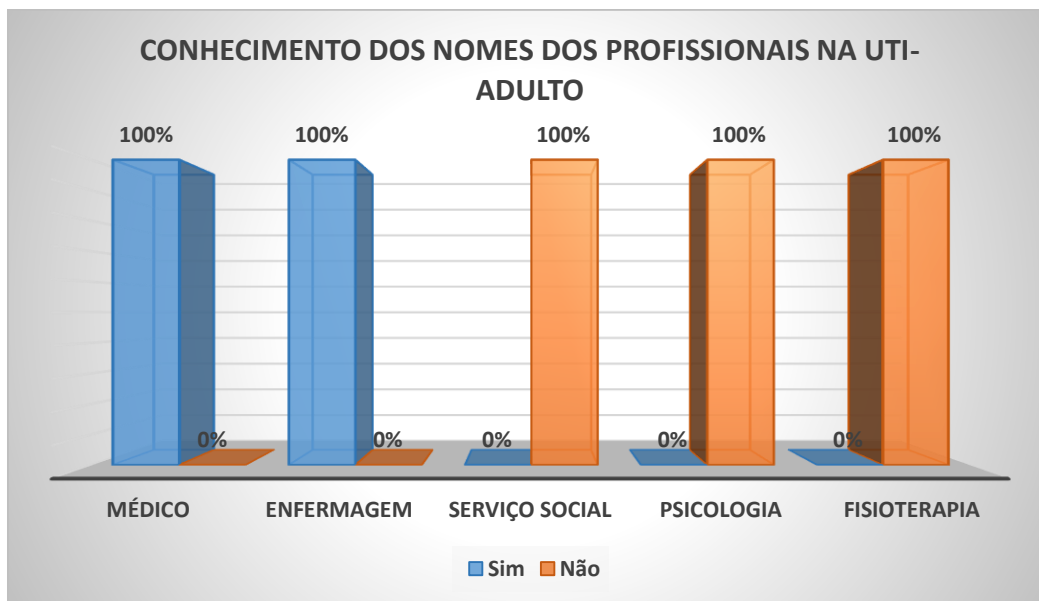
EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Ouvidoria

Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.ufbm.edu.br

5-6- UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA ADULTO



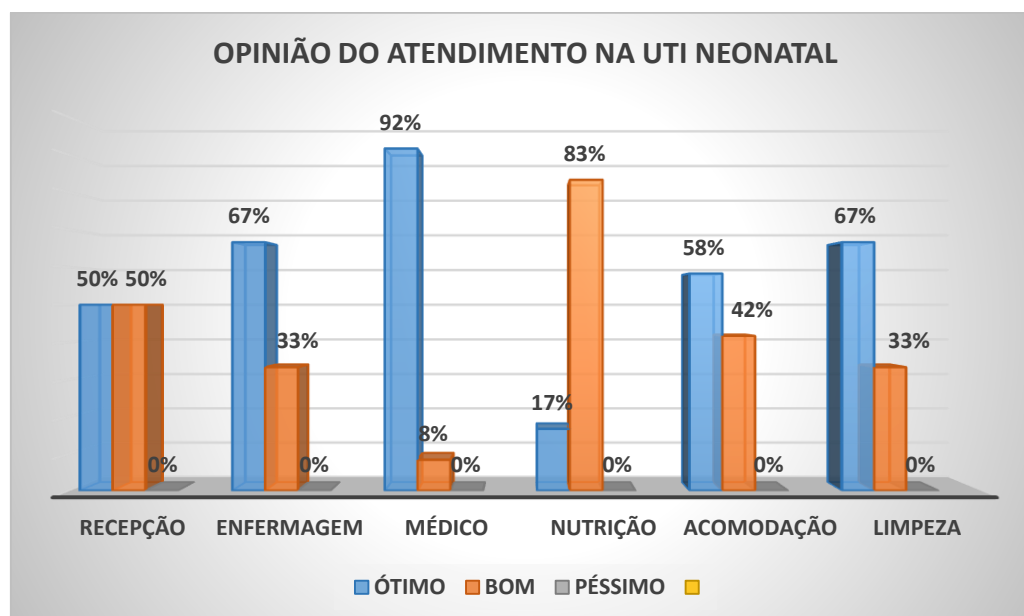


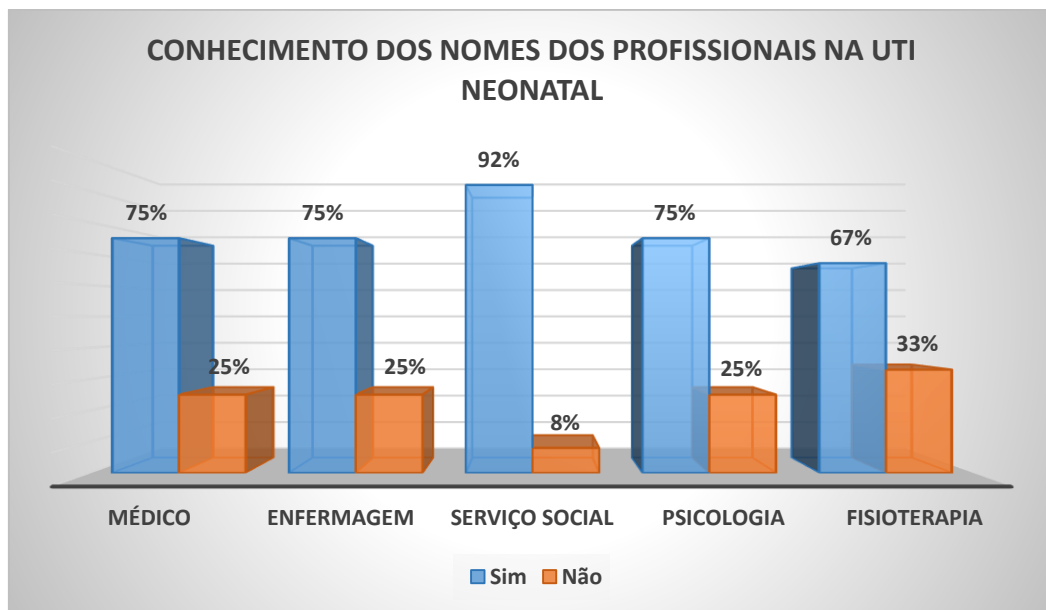
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouvidoria

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.uftm.edu.br

5-7- UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA NEONATAL



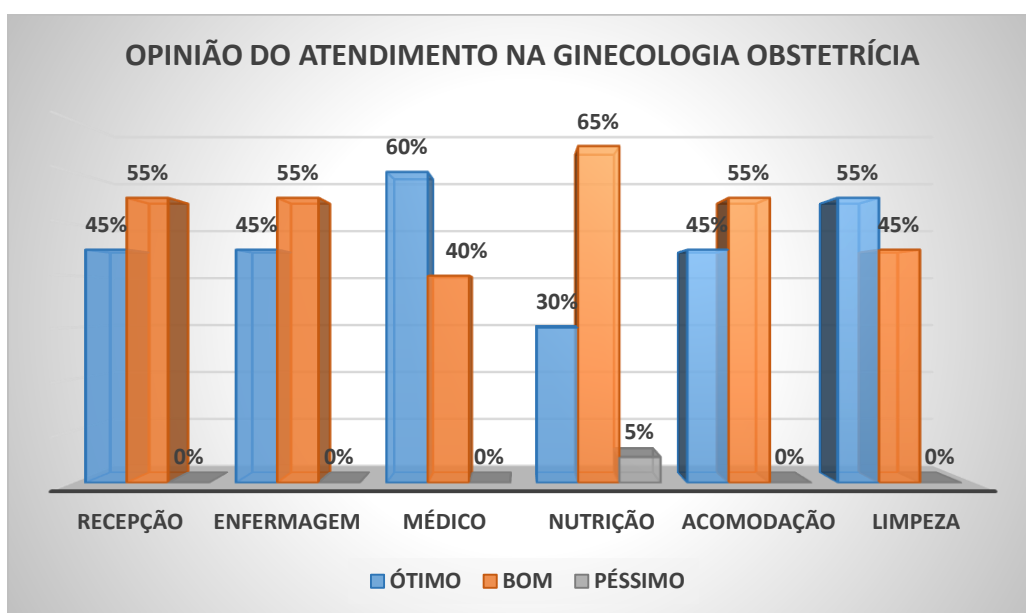


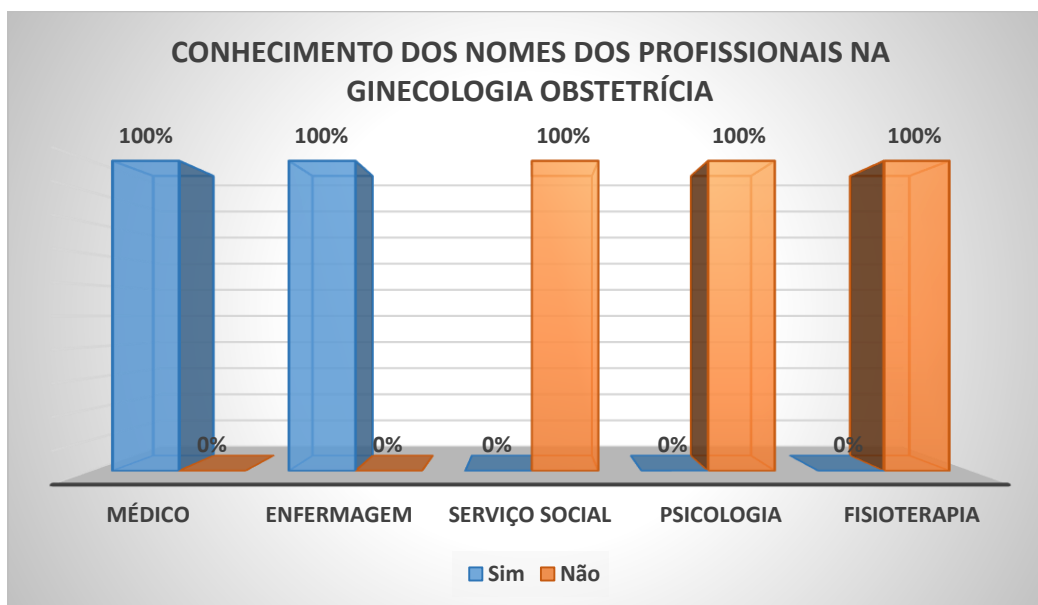
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouvidoria

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.uftm.edu.br

5-8- UNIDADE DE GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA



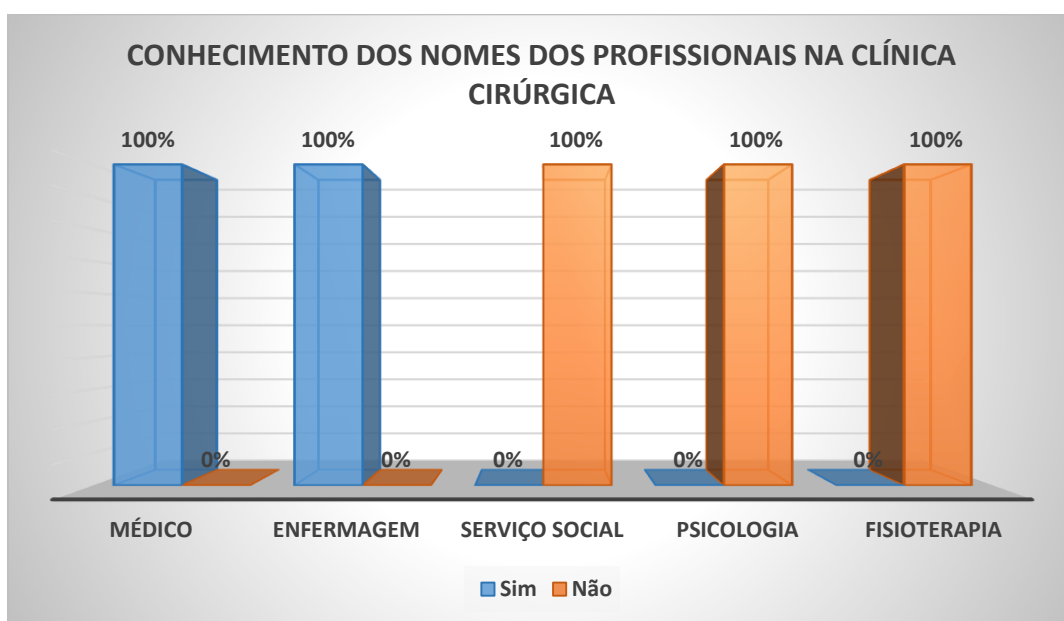
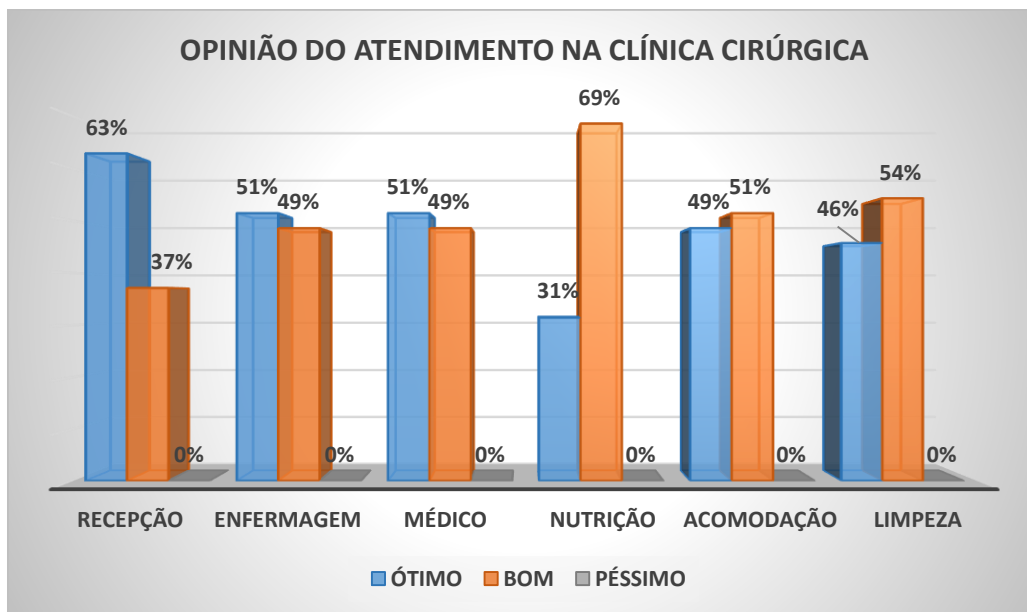


UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouvidoria

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.ufbm.edu.br

5-9- UNIDADE DE CLÍNICA CIRURGICA

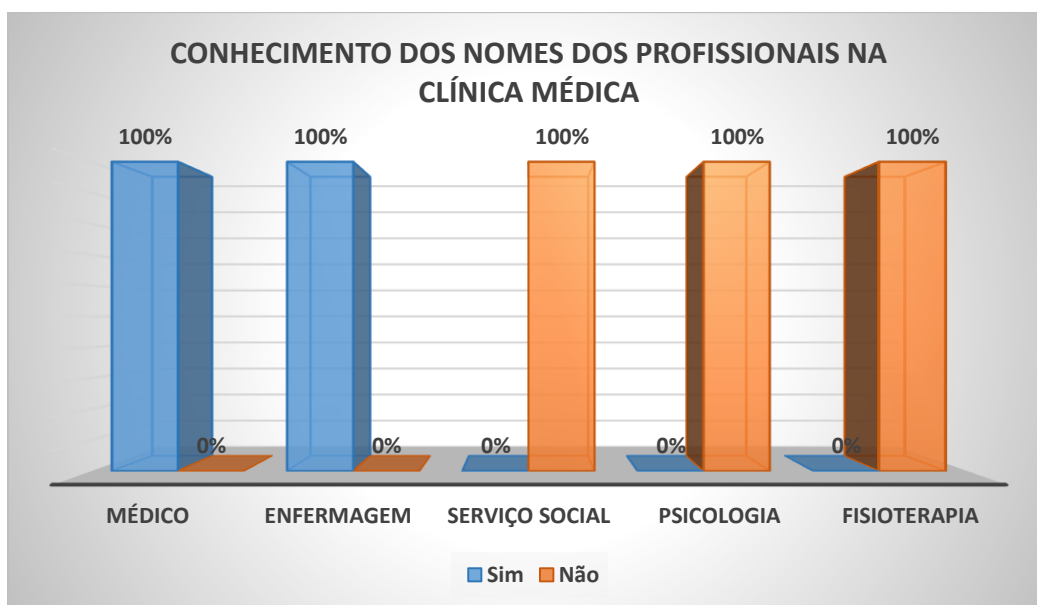
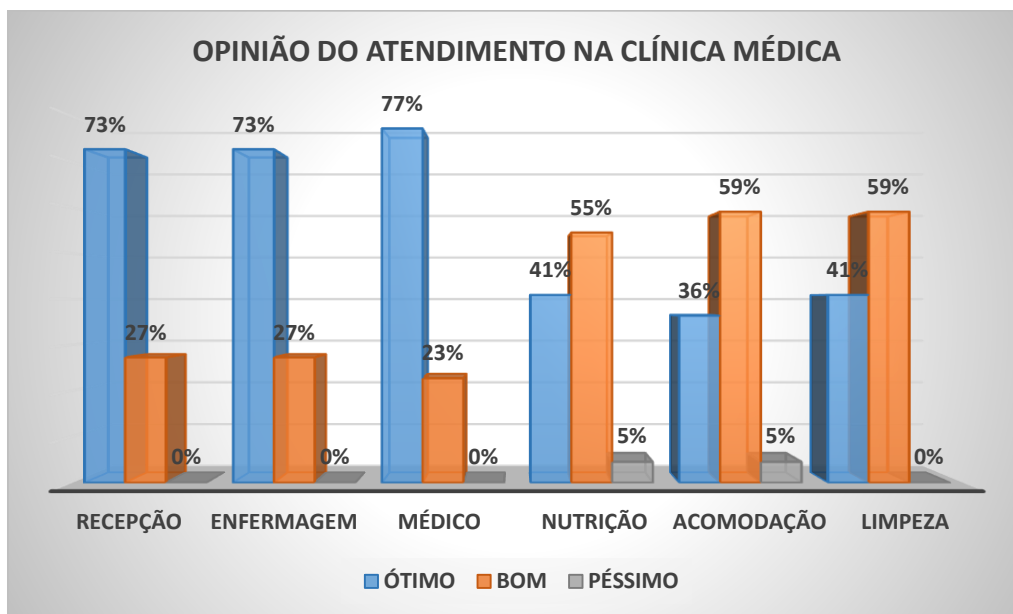


UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouvidoria

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.ufmt.edu.br

5-10- UNIDADE DE CLÍNICA MÉDICA

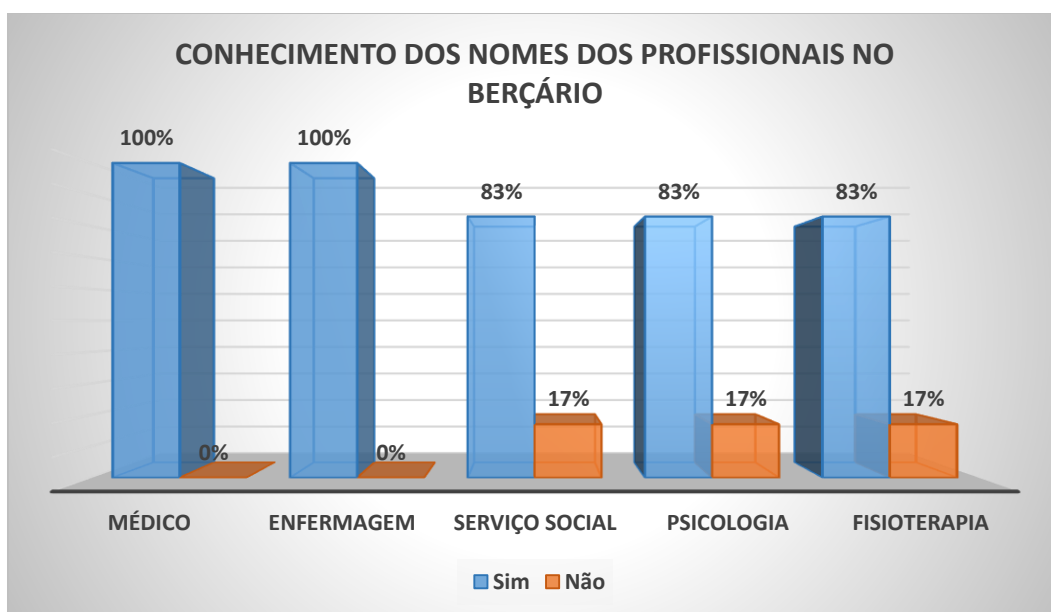
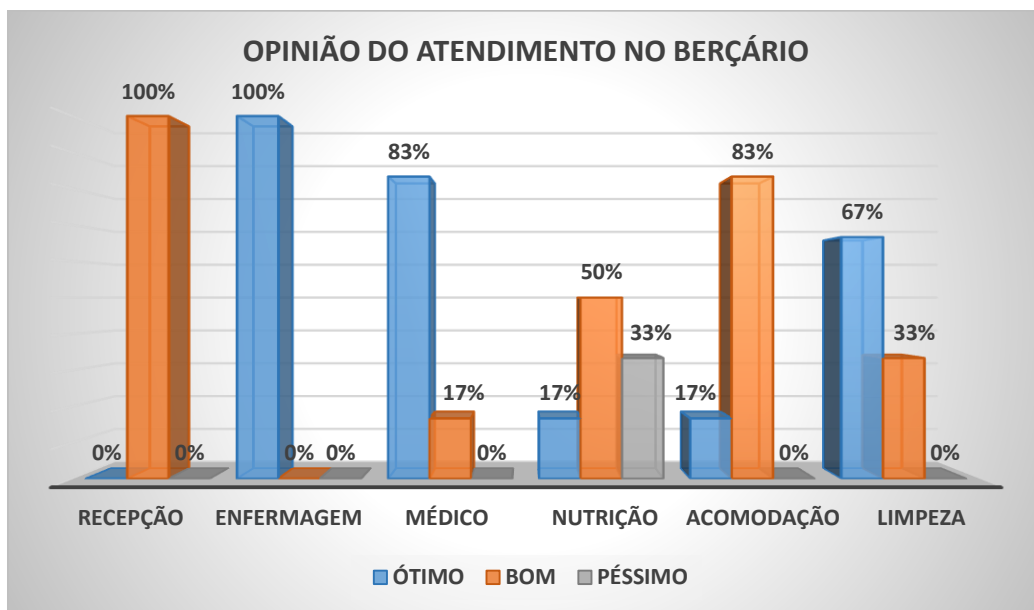


UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouvidoria

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.ufbm.edu.br

5-11- UNIDADE DE BERÇARIO



UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Ouvidoria

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Av. Getúlio Guaritá, n.º 130, Bairro Abadia - Uberaba/MG (34) 3318-5206 ouvidoria@hc.uftm.edu.br

6- CONCLUSÃO

A realização da pesquisa de satisfação do usuário, tem por objetivo de identificar, continuamente, os pontos fortes e fracos da satisfação da prestação dos serviços oferecidos pelo Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro-UFTM, tornando assim, um instrumento de gestão.

A pesquisa vem demonstrando aos gestores em uma experiência de aprendizado ao observarem os dados em específico nos pontos fracos apontados, em que, se faz uma análise do problema, buscando a solução e implementando a melhoria.

Portanto, a pesquisa desenvolvida possibilitou a construção de um instrumento útil para o desenvolvimento e monitoramento de uma gestão eficiente através dos indicadores que se torna importante para a melhoria dos serviços prestados, tornando assim, um ambiente propício na obtenção dos resultados em conformidade com a missão institucional.

