

**Hospital
Universitário**
Cassiano Antonio Moraes

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

COMPARATIVO 2014 – 2015 – 2016

OUVIDORIA



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO



HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

REALIZAÇÃO:

OUVIDORIA HUCAM

COORDENAÇÃO

Janildes Inácio dos Santos

APLICAÇÃO

Bibiana Brandes Colnaghi

PERÍODOS DE APLICAÇÃO

1º ciclo 2014:

1º ciclo 2015: 06/04 a 01/06

3º ciclo 2015: 06/10/ a 30/11

2º ciclo 2016: 12/09 a 28/10

2º ciclo 2014: 14/09 a 08/12

2º ciclo 2015: 13/07 a 31/08

1º ciclo 2016: 02/05 a 20/07

PARTICIPANTES

4.367

LOCAIS DE APLICAÇÃO

Ambulatórios 1, 2,3,4,5,6,7, Programa de Tuberculose, DIP e Saúde Mental.

Internação: Clínica Cirúrgica, Clínica Médica 2º e 4º andar, Maternidade, Ginecologia, Pediatria, Urologia, Nefrologia.

HISTÓRICO

Iniciada em setembro de 2013, com composição de Grupo Técnico designado pela Presidência Ebserh, no qual contribuiu profissionais de diferentes áreas da Sede, professor da UNB representantes do Hospital Universitário de Brasília.

No Hucam a Ouvidoria realizou a aplicação da pesquisa no decorrer destes anos para apurar o índice de satisfação do usuário.

OBJETIVO

Avaliar a satisfação e a percepção dos usuários dos hospitais sob gestão administrativa da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) , com vistas ao aprimoramento da qualidade do atendimento.

JUSTIFICATIVAS

- Decreto nº 6.932/2009;
- Acórdão nº 2.813/2009 do Tribunal de Contas da União (prevê mecanismos de avaliação periódica, inclusive pesquisas de satisfação, e de divulgação de resultados;
- Espera-se que a pesquisa de satisfação seja um referencial para a formulação e execução de propostas de melhoria na prestação de serviços à comunidade.

METODOLOGIA

- Questionário sintético, com 7 itens claros e relevantes para a gestão;
- Questões aplicáveis a todos os grupos de usuários, de forma que todas as perguntas sejam respondidas por qualquer entrevistado;
- Questionário avalia aspectos relacionados à estrutura, atendimento e avaliação geral do hospital.

AMOSTRAGEM

No âmbito ambulatorial e nas unidades de internação foram utilizadas a amostragem abaixo com base na média de atendimento do ano anterior à aplicação.

- 2014 foram 766 entrevistados;
- 2015 foram 2.286 entrevistados;
- 2016 foram 1.315 entrevistados.

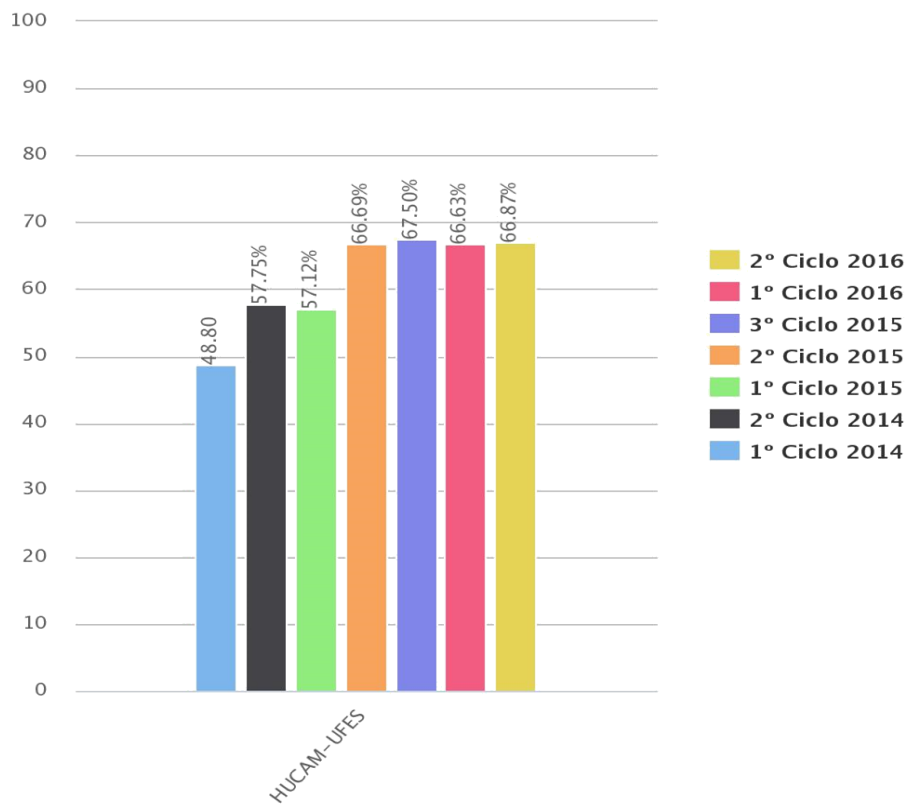


RESULTADOS

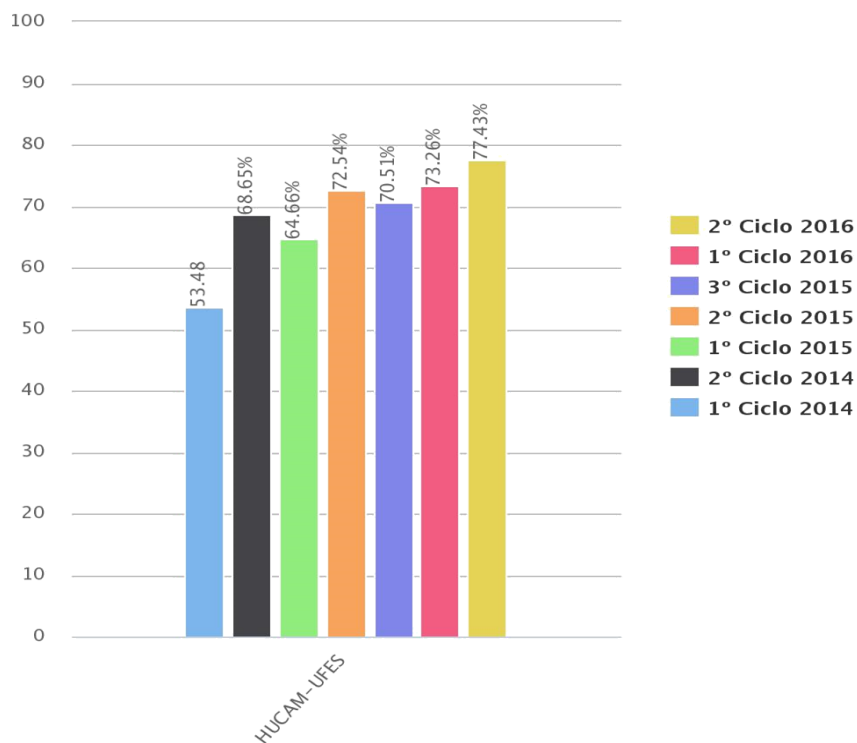


PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

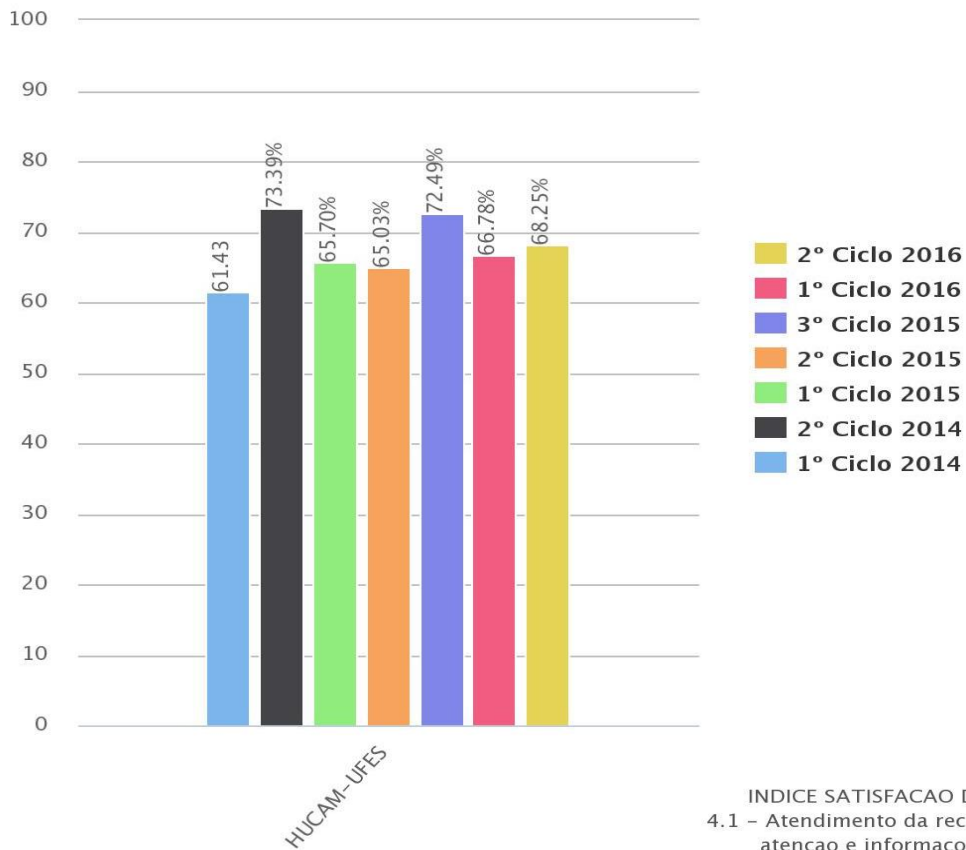
INDICE SATISFACAO DO USUARIO 3.1 - Conforto no Local da Recepcao



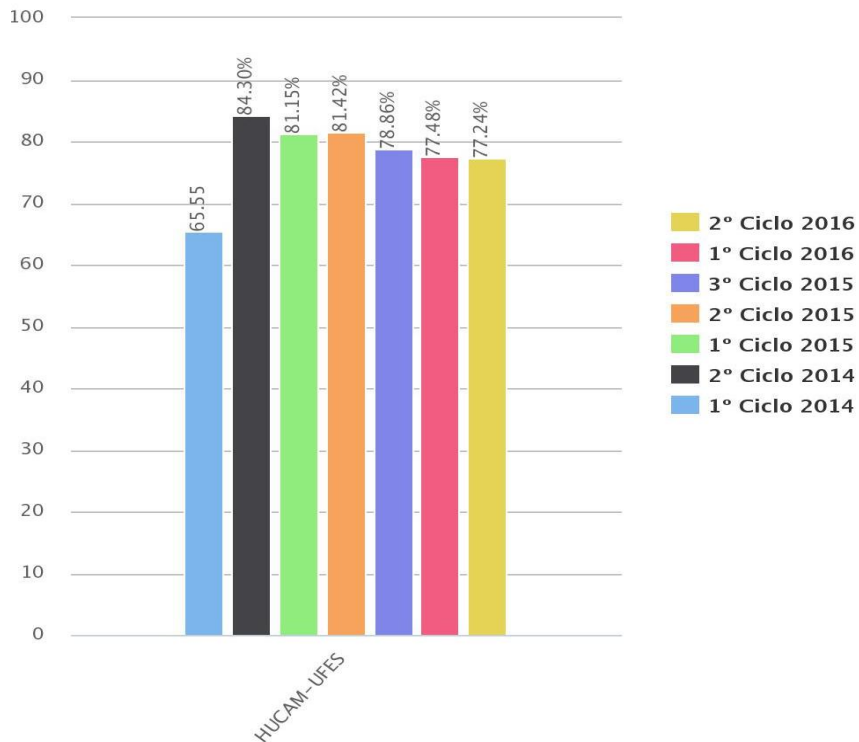
INDICE SATISFACAO DO USUARIO 3.2 - Higiene, Limpeza e Organizacao do Hospital



INDICE SATISFACAO DO USUARIO
3.3 – Conforto das instalacoes na area de atendimento medico

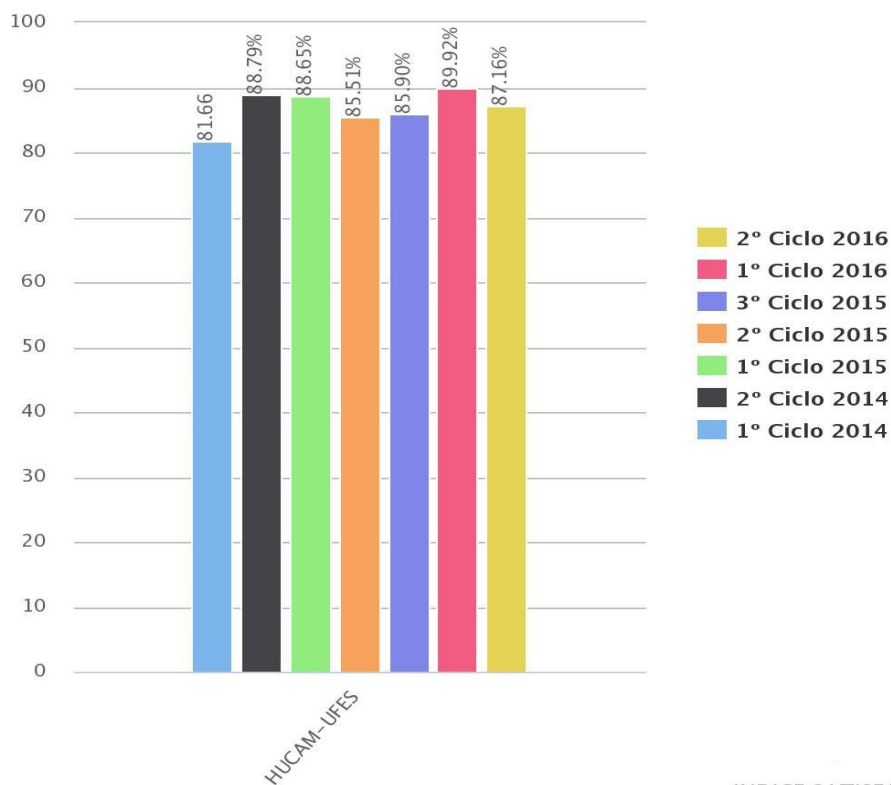


INDICE SATISFACAO DO USUARIO
4.1 – Atendimento da recepcao: gentileza, atencao e informacoes recebidas

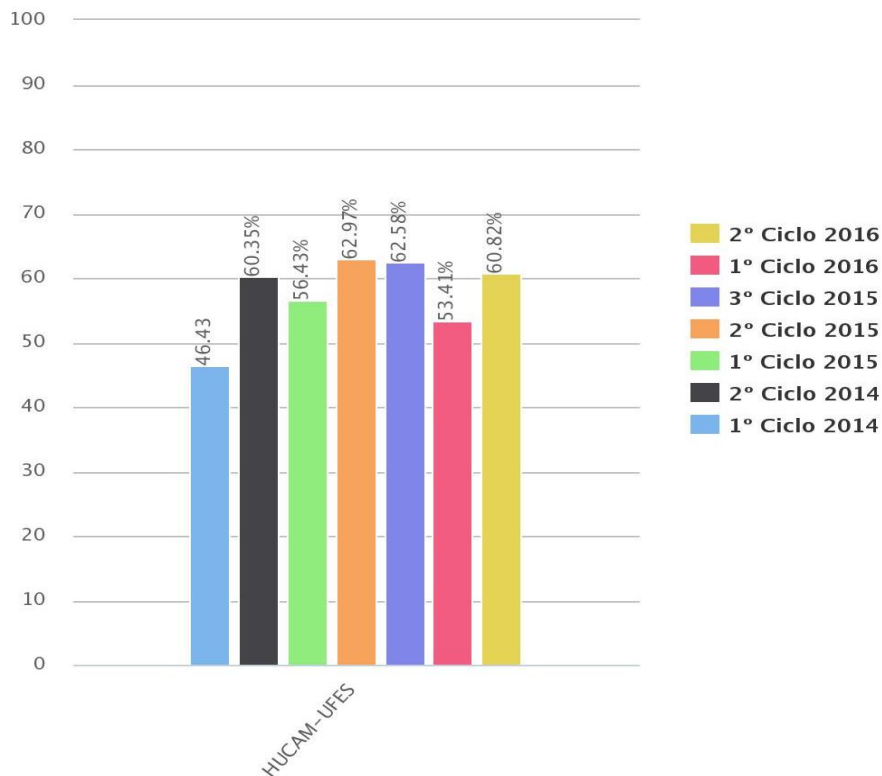


PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

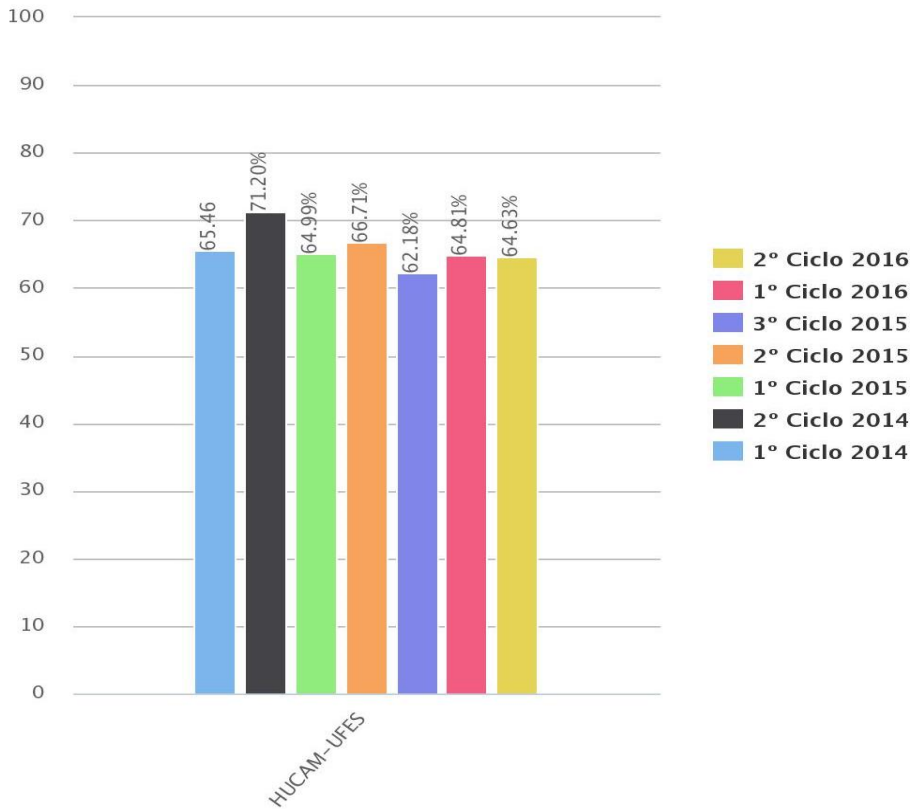
INDICE SATISFACAO DO USUARIO
4.2 - Atendimento da equipe de saude:
gentileza e tratamento de saude recebido



INDICE SATISFACAO DO USUARIO
4.3 - Tempo de espera pelo
atendimento/internacao

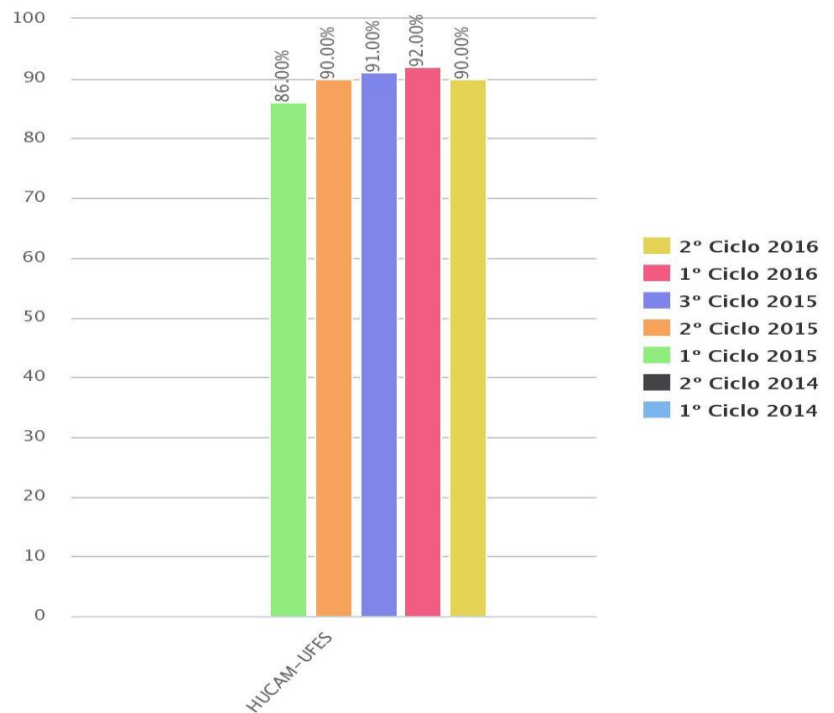


INDICE SATISFACAO DO USUARIO
5.1 - Atendimento Geral



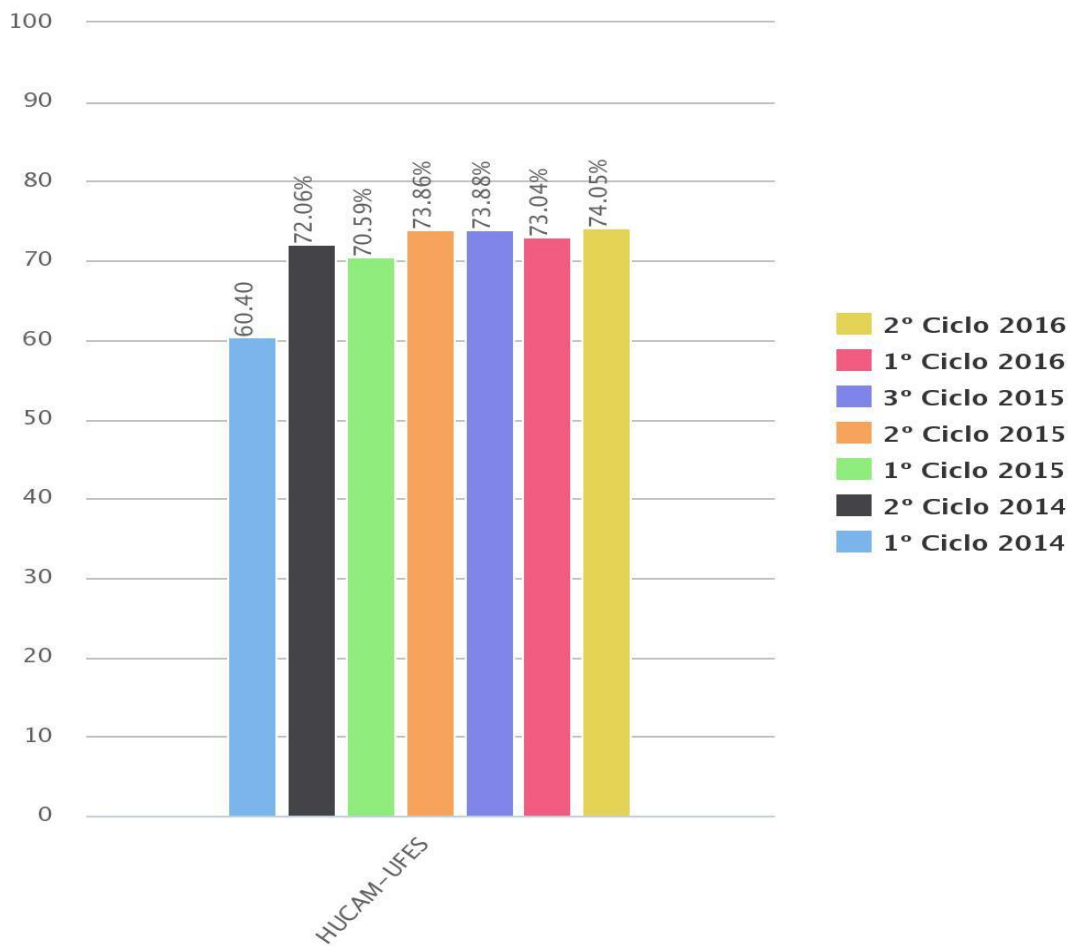
Índice de satisfação quanto a indicação

INDICE SATISFACAO DO USUARIO



Média geral do índice de satisfação

INDICE SATISFACAO DO USUARIO



ANÁLISE DOS RESULTADOS



No período de janeiro de 2014 a outubro de 2016 a Pesquisa de Satisfação dos Usuários do HUCAM-UFES apresentou os seguintes resultados:

A avaliação o quanto ao “Conforto nas Recepções” teve sua pior avaliação no 1º ciclo de 2014, com 48,80% de satisfação, e a melhor avaliação no 3º ciclo de 2015 com 67,50% de satisfação.

Já a avaliação da “Higiene, Limpeza e Organização do Hospital” apresentou considerável gradação entre 2014 e 2016, com o pior índice de satisfação, 53,48%, registrado 1º ciclo de 2014 e o maior índice de satisfação, 77,43%, registrado no 2º ciclo de 2016.

No período de janeiro de 2014 a outubro de 2016 a Pesquisa de Satisfação dos Usuários do HUCAM-UFES apresentou os seguintes resultados:

A avaliação do “**Conforto das Instalações dos Consultórios**” manteve-se estável dentre todos os ciclos com picos significativos no 2º ciclo de 2014 e 3º ciclo de 2015 (73,39% e 72,49% respectivamente).

A avaliação do “**Atendimento da Recepção: Gentileza, Atenção e Informações Recebidas**” apresentou considerável decadência a partir do 2º ciclo de 2015. Porém seu melhor pico atingiu 84,30% no 2º ciclo de 2014 e o pior 65,55% de satisfação no 1º ciclo de 2014.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

apresentando gradativa melhora na satisfação do usuário. Em 2014, apenas 46,43% estavam satisfeitos, enquanto no 2º ciclo de 2015 o índice saltou para 62,97%.

No período de janeiro de 2014 a outubro de 2016 a Pesquisa de Satisfação dos Usuários do HUCAM-UFES apresentou os seguintes resultados:

A satisfação quanto ao **“Atendimento Geral”** oscilou cerca da média de 65,71%, com pico altamente significativo 71,20% no 2º ciclo de 2014.

O item **“Indicaria o HUCAM-UFES a um Familiar”** foi o que apresentou os maiores índices em todos os ciclos da pesquisa de satisfação, com aumento gradativo até 1º ciclo de 2016 (92,00%). Porém apresentou queda no 2º ciclo de 2016 com 90,00%.

Na média geral, entre 2014 e 2016, a satisfação do usuário quanto ao **“Atendimento e a Estrutura”** do HUCAM-UFES atingiu 71,13%.

No período de janeiro de 2014 a outubro de 2016 a Pesquisa de Satisfação dos Usuários do HUCAM-UFES apresentou os seguintes resultados:

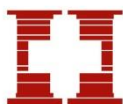
Desde o 1º ciclo de 2014 o **“Atendimento da Equipe de Saúde: Gentileza e Tratamento Recebido”** vem registrando elevado índice de satisfação. Naquele ano a satisfação foi de 81,66%, com pico de 89,92% no 1º ciclo de 2016.

O **“Tempo de Espera pelo Atendimento / Internação”** vem





UNIVERSIDADE FEDERAL
DO ESPÍRITO SANTO



Hospital
Universitário
Cassiano Antonio Moraes

