

Hospital
Universitário
Cassiano Antonio Moraes

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

COMPARATIVO 2014 – 2017

OUVIDORIA



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO



REALIZAÇÃO:

OUVIDORIA HUCAM

COORDENAÇÃO

Janildes Inácio dos Santos

SUBCOORDENAÇÃO

Arlane Selvatici

PERÍODOS DE APLICAÇÃO

1º ciclo 2014: 01/01 a 14/09

1º ciclo 2017: 02/05 a 09/06

PARTICIPANTES

1.430

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 da Ebserh, no qual contribuiu profissionais de diferentes áreas da Sede, professor da UNB e representantes do Hospital Universitário de Brasília.

No HUCAM, a ouvidoria realizou a aplicação da pesquisa no decorrer desses 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, através do comparativo de 2014 e 2017 no 1º ciclo de ambos.

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, ao atendimento e à avaliação geral do hospital.

AMOSTRAGEM

No âmbito ambulatorial e nas unidades de internação foram utilizadas as amostragens abaixo, com base na média de atendimento do ano anterior à aplicação:

- 2014 foram 776 entrevistados;
- 2017 foram 654 entrevistados.

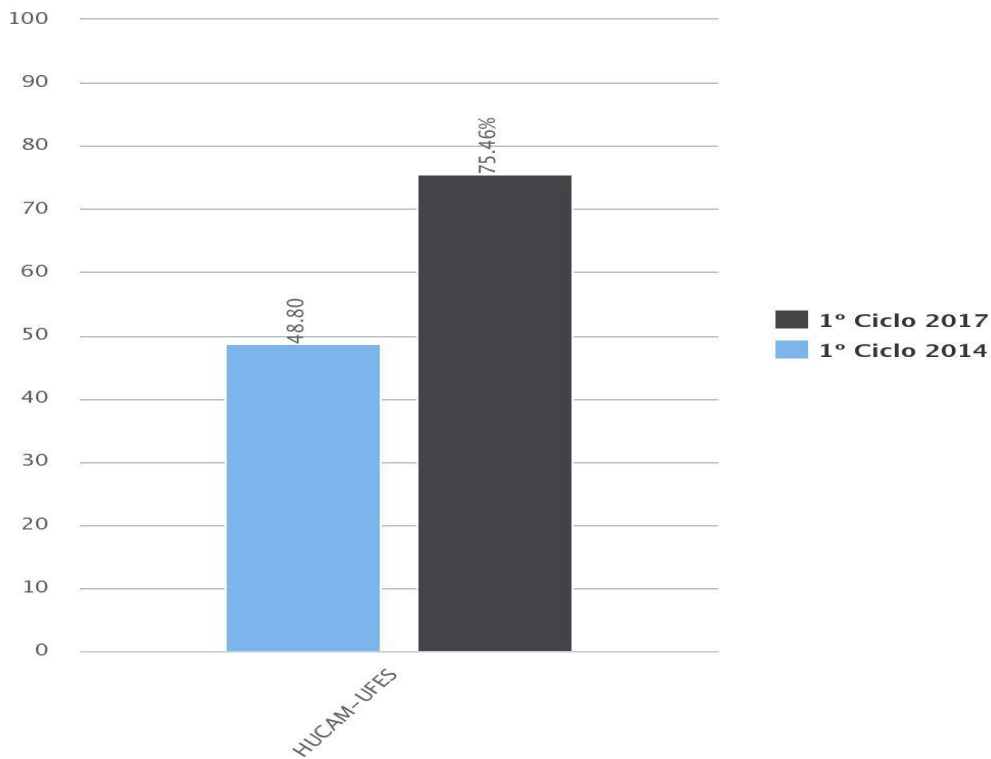


RESULTADOS



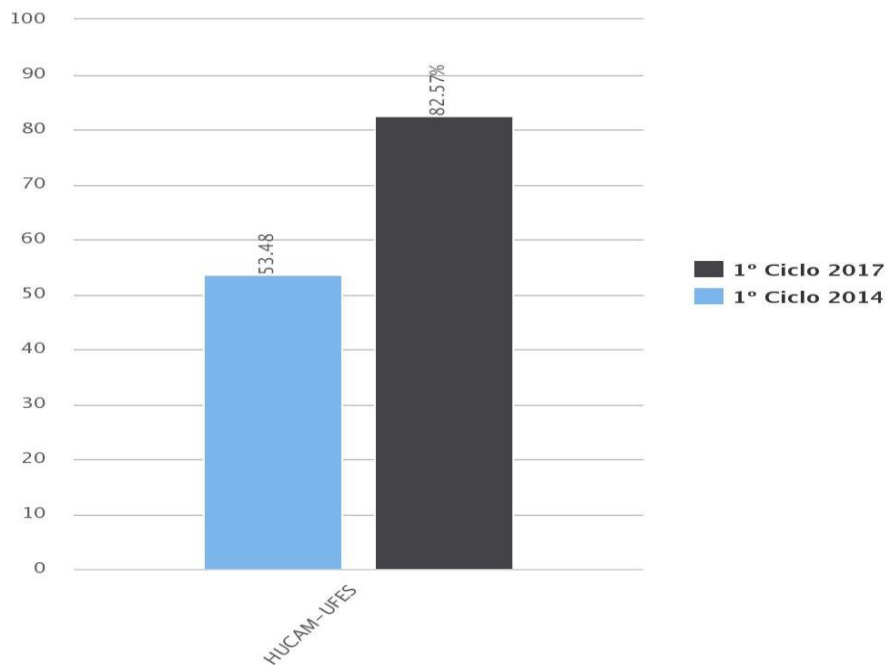
Índice de satisfação quanto a infraestrutura

COMPARATIVO 2014 E 2017
3.1 – Conforto no Local da Recepcao



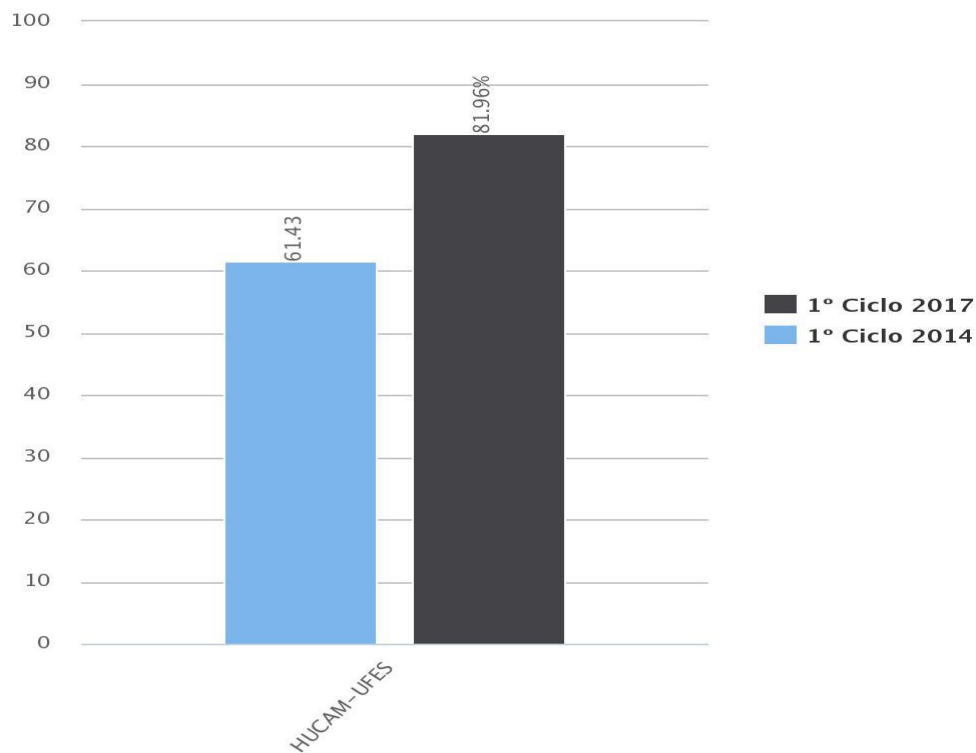
Índice de satisfação quanto a infraestrutura

COMPARATIVO 2014 E 2017
3.2 – Higiene, Limpeza e Organizacao do Hospital



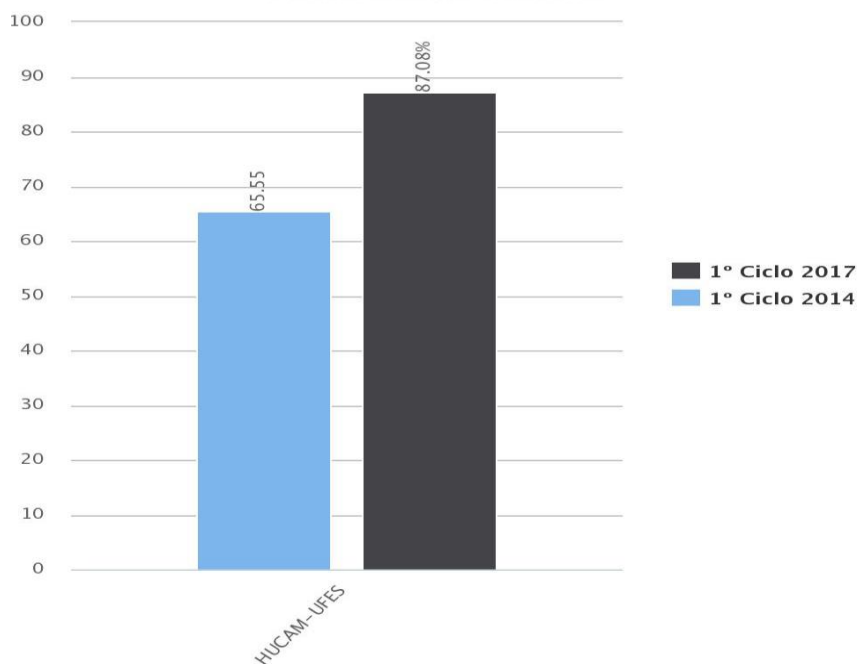
Índice de satisfação quanto a infraestrutura

COMPARATIVO 2014 E 2017
 3.3 – Conforto das instalações na área de atendimento médico



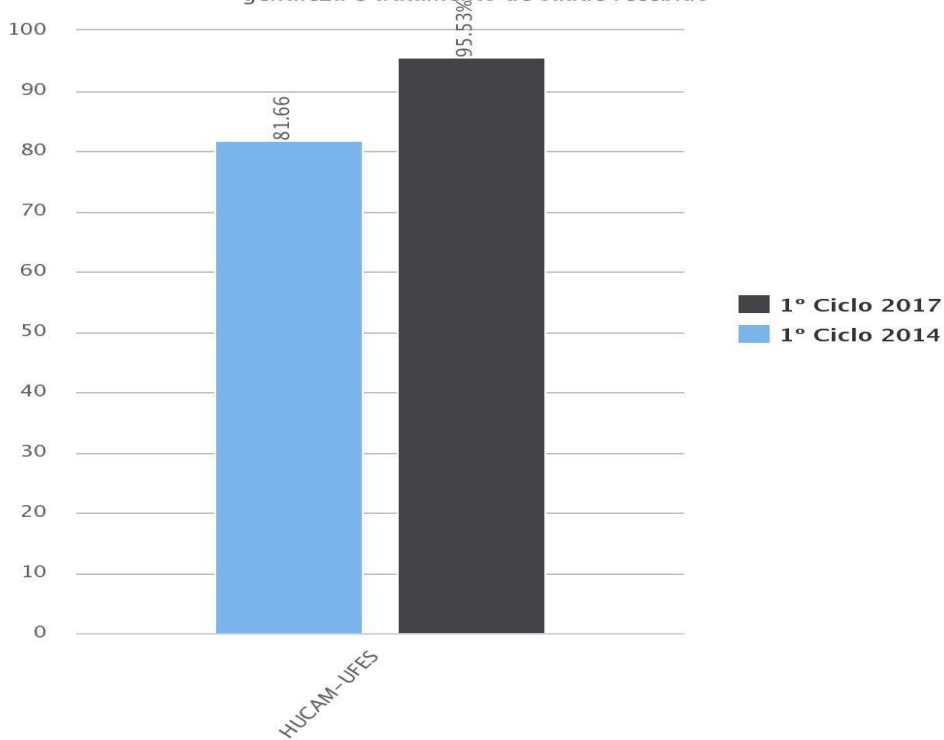
Índice de satisfação quanto ao atendimento

COMPARATIVO 2014 E 2017
 4.1 – Atendimento da recepção: gentileza, atenção e informações recebidas



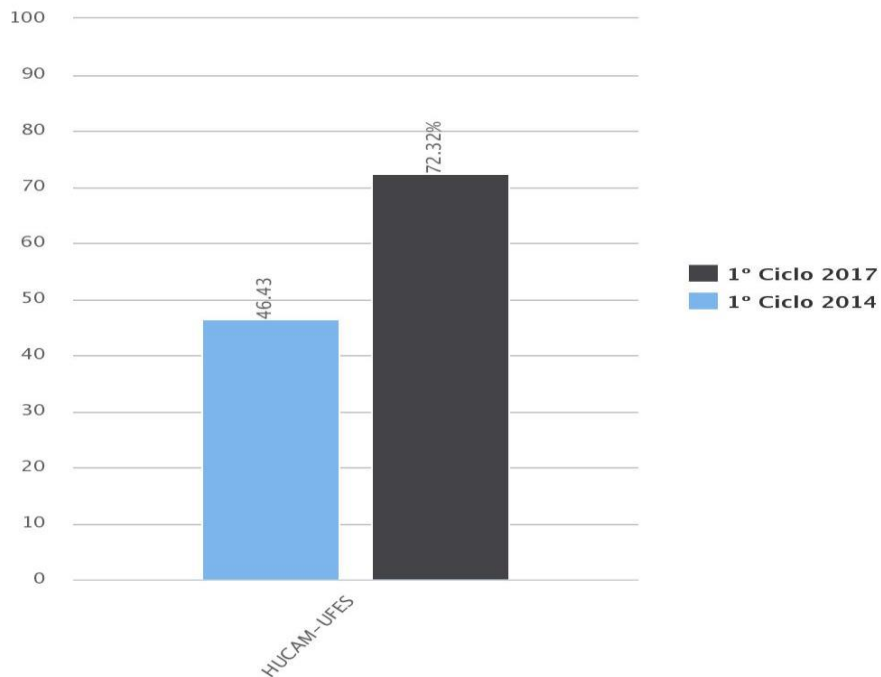
Índice de satisfação quanto ao atendimento

COMPARATIVO 2014 E 2017
4.2 - Atendimento da equipe de saúde:
gentileza e tratamento de saúde recebido



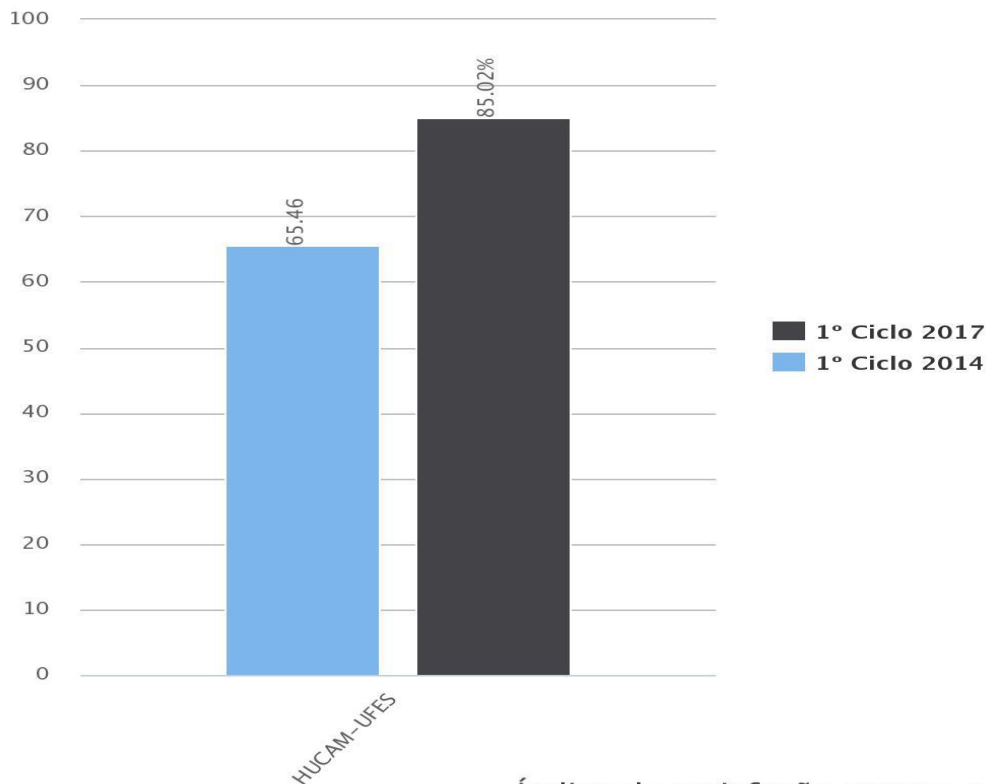
Índice de satisfação quanto ao atendimento

COMPARATIVO 2014 E 2017
4.3 - Tempo de espera pelo
atendimento/internação



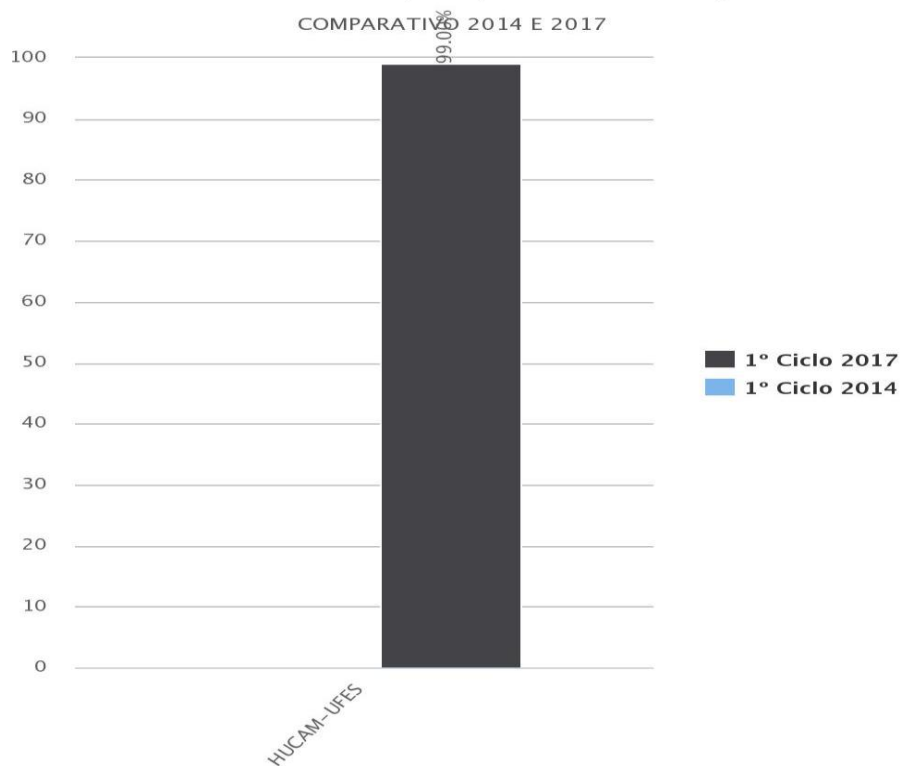
Índice de satisfação quanto a avaliação geral

COMPARATIVO 2014 E 2017
5.1 - Atendimento Geral



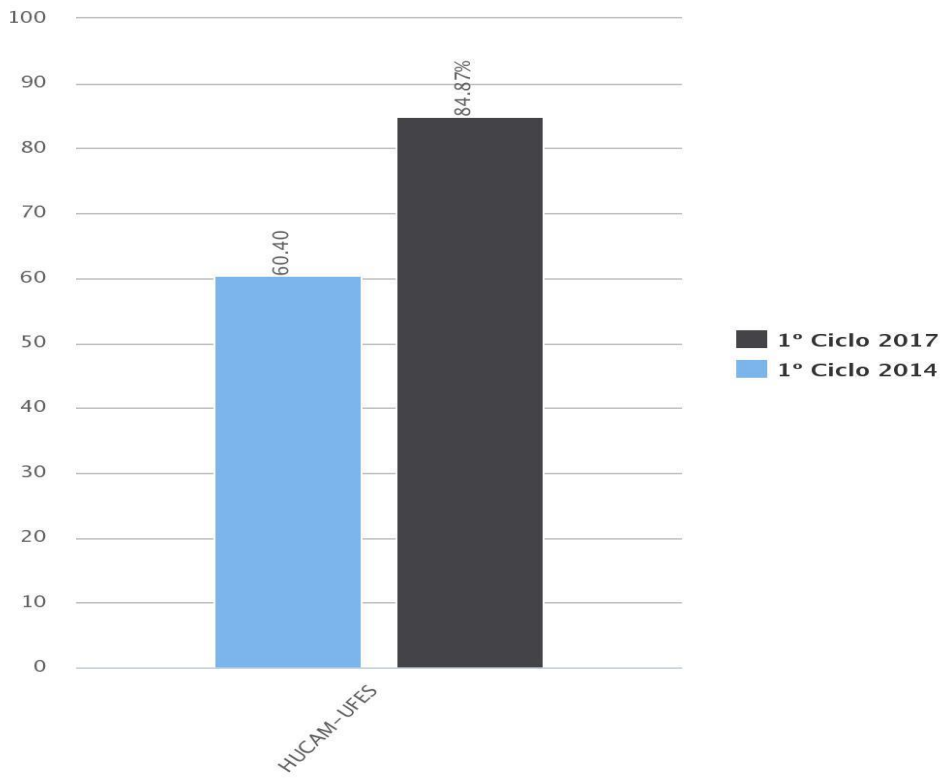
Índice de satisfação quanto a indicação

COMPARATIVO 2014 E 2017



Média geral do índice de satisfação

COMPARATIVO 2014 E 2017



ANÁLISE DOS RESULTADOS



No 1º ciclo de 2014 e no 1º ciclo de 2017, a Pesquisa de Satisfação dos Usuários do HUCAM-UFES apresentou os seguintes resultados:

O “Conforto nas Recepções” teve sua inicial avaliação no 1º ciclo de 2014 com **48,80%** de satisfação, com um aumento significativo no 1º ciclo de 2017 para **75,46%** de satisfação.

Já a avaliação da “Higiene, Limpeza e Organização do Hospital” apresentou o maior aumento de satisfação, **53,48%**, em 2014, e **82,57%** registrado em 2017.

A avaliação do “Conforto das Instalações dos Consultórios” no 1º ciclo de 2014 apresentou **61,43%** e, no 1º ciclo de 2017, **81,96%**.

A avaliação do “Atendimento da Recepção: Gentileza, Atenção e Informações Recebidas” também permaneceu na mesma linha de gradação do período do 1º ciclo de 2014 para o 1º ciclo de 2017, saindo de **65,55%** para **87,08%**.

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%** e, neste ano, chegou a **95,53%** no 1º ciclo de 2017.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS



O **“Tempo de Espera pelo Atendimento/Internação”** vem apresentando significativamente gradativa melhora na satisfação do usuário. Em 2014, apenas 46,43% estavam satisfeitos, enquanto no 1º ciclo de 2017 o índice saltou para **72,32%**.

A satisfação quanto ao **“Atendimento Geral”**, como a todos os anteriores itens avaliados, também teve melhora, pois em 2014 esteve no pico de 65,46% e 85,02% no 1º ciclo de 2017.

Sobre o item **“Indicaria o HUCAM-UFES a um Familiar”**, não constam dados de 2014, porém, em 2017 apresentou o maior índice de satisfação, com **99%** dos entrevistados afirmando que indicaria o HUCAM para um familiar.

Na média geral, entre 2014 e 2017, a satisfação do usuário quanto ao **“Atendimento e a Estrutura”** do HUCAM-UFES aumentou, significativamente, iniciando em 2014 com **60,40%** e finalizando em 2017 com **84,87%**.





UNIVERSIDADE FEDERAL
DO ESPÍRITO SANTO

