

# **RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

**1º CICLO - 2019**



Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares  
Hospital Universitário Júlio Muller

Endereço:

CEP: | Cidade

Telefone:

Endereço eletrônico:

**OSWALDO DE JESUS FERREIRA**

Presidente da Ebserh

**ELISABETH APARECIDA FURTADO DE MENDONÇA**

Superintendente

**VALERIA CALMON CERISARA**

Gerente Administrativo

**CASSIANO MORAES FALLHEIROS**

Gerente de Atenção à Saúde

**MARA REGINA ROSANA RIBEIRO**

Gerente de Ensino e Pesquisa

**ADALMAR ROSANA DE PINHO FURTADO**

Ouvidor (a)

**NATHANY CINTHIA SIQUEIRA DE LARA**

Secretário (a) /Assistente

## SUMÁRIO (Importante cada ouvidor revisar o sumário após a inserção dos dados)

1. INTRODUÇÃO .....	5
2. OBJETIVO.....	5
3. JUSTIFICATIVA .....	5
4. METODOLOGIA .....	7
5. PÚBLICO-ALVO .....	7
6. UNIVERSO DA PESQUISA.....	7
7. PERÍODO DE APLICAÇÃO.....	7
8. RESULTADOS .....	8
8.1 Perfil dos respondentes.....	9
8.2 Nível de Satisfação, Confiança e Indicação do Hospital (Geral) .....	10
8.3 Estrutura do Hospital.....	12
8.3.1 Conforto e espaço físico no local da recepção.....	12
8.3.2 Acessibilidade na área de recepção .....	13
8.3.3 Ambiente na área de recepção .....	14
8.3.4 Sinalização na área de recepção .....	15
8.3.5 Conforto e espaço físico das instalações na área de atendimento .....	16
8.3.6 Local de espera na área de atendimento.....	17

8.3.7	Acessibilidade na área de atendimento .....	18
8.3.8	Ambiente na área de atendimento .....	19
8.3.9	Sinalização nos locais de atendimento .....	19
8.3.10	Higiene e Limpeza .....	21
8.3.11	Organização do Hospital (Ambulatório e Internação) .....	22
8.3.12	Refeições .....	23
8.4	Atendimento e Assistência da Equipe .....	24
8.4.1	Atendimento da equipe de recepção e portaria (gentileza, atenção, informações recebidas) .....	25
8.4.2	Atendimento da equipe de saúde (gentileza, cordialidade e respeito).....	26
8.4.3	Assistência da equipe médica .....	27
8.4.4	Assistência da equipe de enfermagem .....	28
8.4.5	Assistência da equipe multiprofissional.....	29
8.4.6	Disponibilidade da equipe de saúde .....	30
8.5	Tempo de Espera pelo Atendimento.....	30
8.5.1	Para agendar uma consulta de retorno .....	31
8.5.2	No momento da consulta ou internação .....	32
8.5.3	Para agendamento ou realização de um procedimento cirúrgico.....	33
8.5.4	Para agendamento ou realização de exames .....	33
9.	PONTOS DE DESTAQUE.....	35
9.1	Pontos de destaques positivos .....	35

9.2	Pontos de destaques negativos .....	41
10.	CONCLUSÃO .....	44

## **1. INTRODUÇÃO**

O presente relatório traz os resultados referentes ao 1º Ciclo de 2019 da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Hospital Universitário Júlio Müller - UFMT, vinculado à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Com os resultados da pesquisa é possível identificar os pontos críticos que exigem ações mais efetivas por parte da gestão, bem como pontos positivos que merecem ser valorizados e publicizados. Assim, os resultados apontados na pesquisa podem fornecer subsídios importantes para construção de um plano de ação visando as melhorias na prestação do serviço de saúde aos usuários do hospital.

## **2. OBJETIVO**

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários tem por objetivo avaliar a percepção de satisfação dos usuários dos serviços de saúde ofertados pelos hospitais sob a gestão da empresa, com vistas ao aprimoramento da qualidade do atendimento e da gestão.

## **3. JUSTIFICATIVA**

Como dispositivo de avaliação continuada dos serviços públicos, a Pesquisa de Satisfação realizada no Hospital Universitário Júlio Müller segue as diretrizes estabelecidas pela Ouvidoria Geral da Ebserh e do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, que visa a promoção da gestão de excelência na Administração Pública, contribuindo para a qualidade dos serviços prestados ao cidadão. A necessidade de aplicação da pesquisa está consubstanciada em um arcabouço legal que disciplina as formas de participação do usuário na administração

pública direta e indireta, regulando, especialmente, as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica da qualidade dos serviços.

Em suma, também sustentam a necessidade de realização da pesquisa:

- No âmbito da administração pública federal, a aplicação desse instrumento está prevista no Decreto nº 9.094/2017, que regulamenta a participação do cidadão na avaliação e na melhoria dos serviços prestados e na Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- No que concerne às recomendações dos órgãos de controle, dentre as medidas relacionadas ao processo de reestruturação dos Hospitais Universitários Federais, no Acórdão nº 2.813/2009 do Tribunal de Contas da União, consta a previsão de mecanismos de avaliação periódica, inclusive pesquisas de satisfação e de divulgação de resultados.

Sob o ponto de vista institucional, espera-se que a realização da pesquisa pelo (a) Hospital Universitário Júlio Müller da rede Ebserh se constitua como referencial para a análise e também para subsidiar a formulação e execução de ações nesse campo.

Com base nessas premissas, enfatiza-se que a participação mais ativa dos usuários do SUS, assim como a possibilidade de ampliação de um diálogo aberto e propositivo junto às instâncias gestoras, representa um primeiro passo para a concretização de uma gestão coletiva do sistema de saúde público.

Em síntese, ressaltamos que a garantia da participação dos sujeitos atendidos no sistema de saúde é um imprescindível canal de comunicação e de legitimação do exercício do direito à cidadania. Promover transformações democráticas que vão ao encontro dos princípios norteadores do SUS também é uma meta prioritária da gestão do Hospital Universitário Júlio Müller filiado (a) à Ebserh.

#### **4. METODOLOGIA**

A metodologia utilizada está consignada no Plano de Trabalho, que pode ser acessado através do link: <https://bit.ly/2JONwYQ>.

#### **5. PÚBLICO-ALVO**

O público-alvo está restrito a usuários dos serviços de saúde deste Hospital Universitário Júlio Müller, incluindo-se tanto pacientes quanto os familiares, divididos entre a áreas de ambulatórios e de internações.

#### **6. UNIVERSO DA PESQUISA**

A população desta pesquisa, neste ciclo, comporta 194 usuários nos ambulatórios e 124 usuários nas áreas de internação. A pesquisa foi aplicada por 03 pessoas, incluindo-se o ouvidor, a assistente da ouvidoria terceirizada e uma funcionária terceirizada lotada na comunicação social do hospital. O cálculo da amostragem e demais informações a respeito constam no Plano de Trabalho, citado na Metodologia.

#### **7. PERÍODO DE APLICAÇÃO**

A pesquisa foi realizada entre os dias 22/05/2019 e 01/07/2019. Outras informações acerca do Cronograma de Atividades estão descritas no Plano de Trabalho.



## 8. RESULTADOS

Os resultados alcançados através da Pesquisa também podem ser visualizados através do Painel de Monitoramento, disponível em <https://bit.ly/2QPIQpO>. Lá, o interessado pode realizar inúmeros cruzamentos de informações. Por exemplo, após escolher o Hospital Universitário Júlio Müller (filtro I), ele poderá ver a opinião dos usuários sobre o conforto no local da recepção (filtro II) no ambulatório de cardiologia (filtro III). Ou poderá ter informações sobre o que os usuários do Hospital Universitário Júlio Müller (filtro I), internados na Clínica Cirúrgica (filtro II), acham da qualidade das refeições (filtro III).

Considerando o volume de resultados que este formato de pesquisa disponibiliza, neste relatório constarão apenas os resultados consolidados de cada item, conforme disposto no sumário. Quanto à disposição dos dados, visualizamos sempre **um gráfico referente a avaliação geral** e **um gráfico referente a unidade pesquisada** (internação e ambulatório), conforme os quesitos abaixo:

### 8.1 Perfil dos respondentes

Neste quesito, constam informações sobre a faixa etária e gênero dos respondentes. Nota-se que a maioria são mulheres, entre 40 e 59 anos. Por ser porta aberta para a área de ginecologia e obstetrícia, temos o predomínio de mulheres como nosso maior público. Como nosso maior público são gestantes no Pronto Atendimento existe um predomínio de mulheres na faixa de 20 a 39 anos.

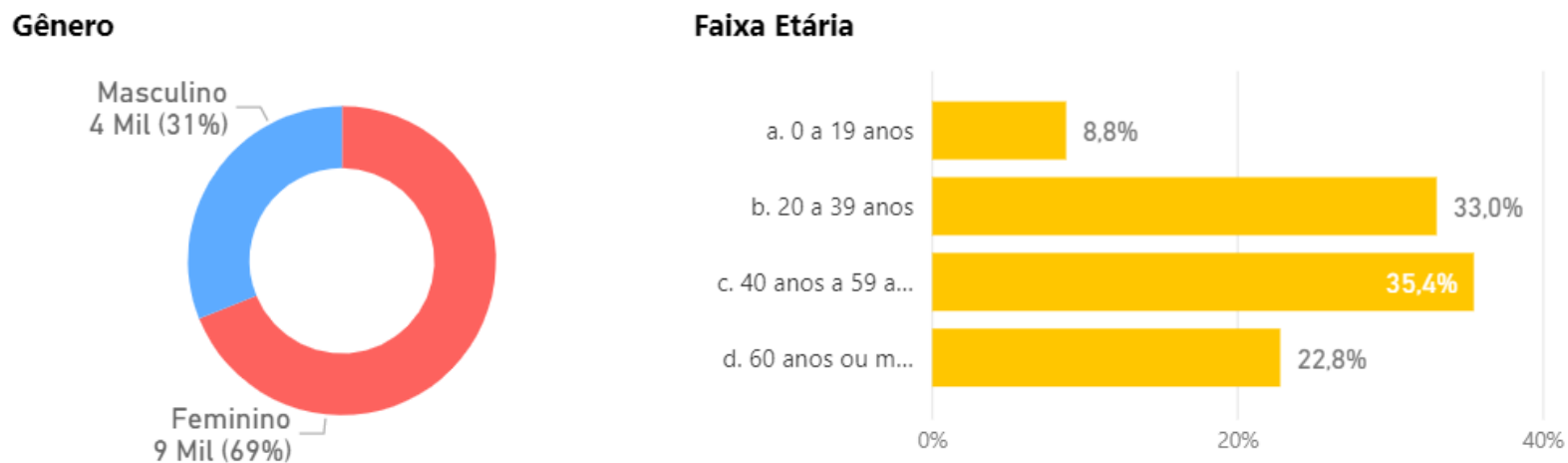


Figura 1 – Perfil dos respondentes

## 8.2 Nível de Satisfação, Confiança e Indicação do Hospital (Geral)

Quanto aos níveis de satisfação, confiança e indicação do hospital, de modo geral, podem ser avaliados os dados a seguir, referentes à opinião dos 318 (trezentos e dezoito) usuários entrevistados, tanto nos ambulatorios quanto nas internações, durante a aplicação do primeiro ciclo da pesquisa de satisfação. Conforme os dados a seguir o nível de satisfação de nosso usuário com o hospital pode ser visto como satisfatório.

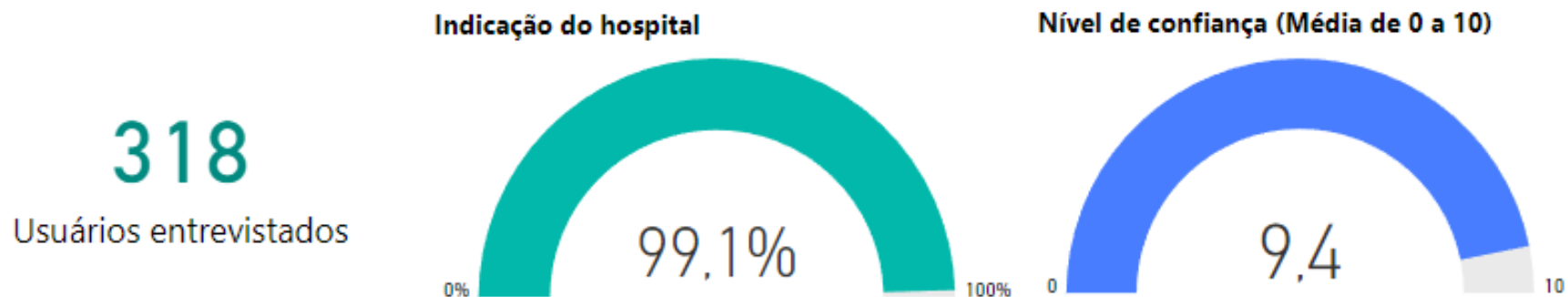


Figura 2 – Indicação do hospital e nível de confiança

Embora alguns usuários façam questionamentos sobre algum serviço do hospital o nível de confiança pode ser considerado muito alto. O nível de aceitação e indicação do nosso hospital é superior a 94,3% por cento do universo entrevistado.

### Nível de satisfação geral

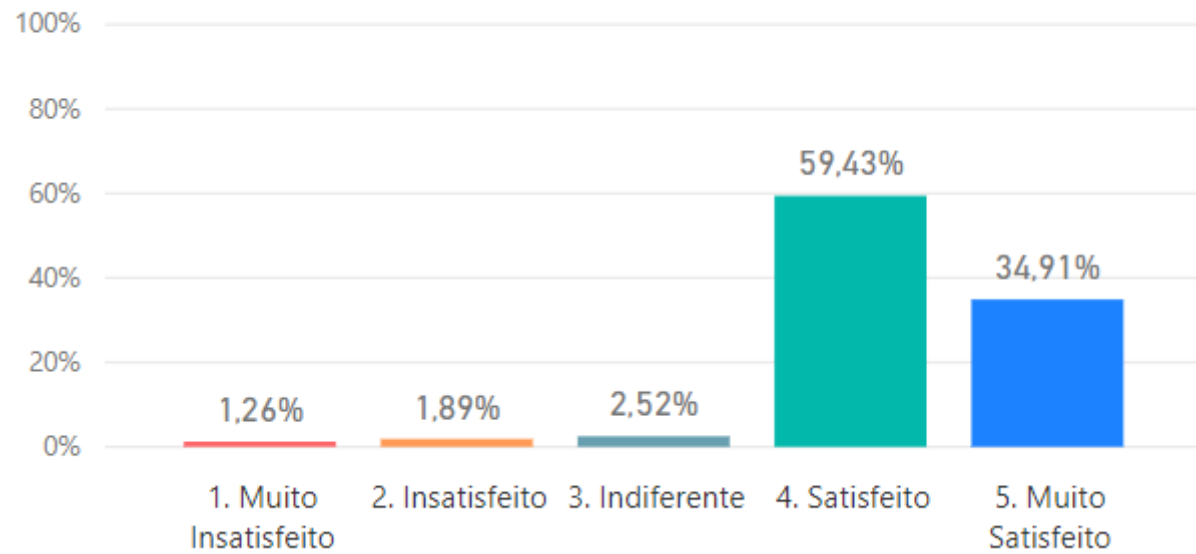


Figura 3 – Nível de satisfação geral

### 8.3 Estrutura do Hospital

Em relação à estrutura do hospital, foram avaliados os seguintes indicadores:

#### 8.3.1 Conforto e espaço físico no local da recepção

Neste quesito, são avaliados aspectos como cadeiras, bebedouros e banheiros, ligados à área da recepção, tanto nos ambulatórios quanto nas unidades de internação. Quanto a este quesito, estamos com deficiência nesses serviços pois houve um predomínio de avaliação regular para o mesmo tanto na recepção ambulatorial quanto na internação.

#### Conforto no local da recepção



#### Conforto no local da recepção

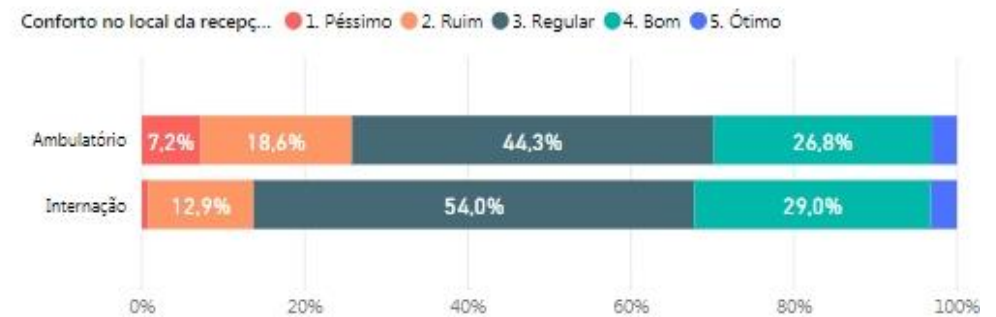


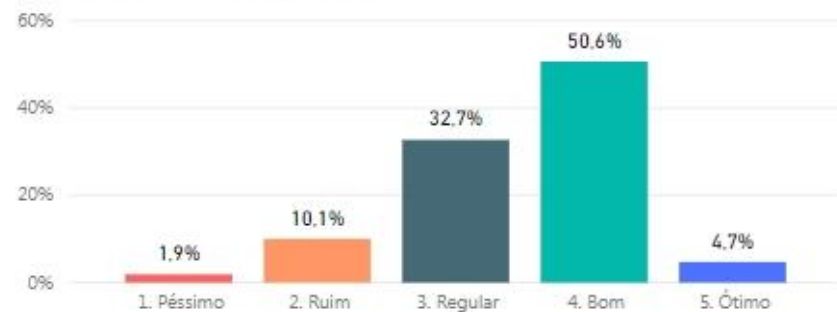
Figura 4 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

Nesta avaliação verifica-se que o conforto no local da recepção está classificado como regular para os usuários, sendo necessário uma melhora neste quesito.

### 8.3.2 Acessibilidade na área de recepção

Neste quesito, é avaliada a facilidade de locomoção dos usuários na área de recepção, considerando as condições de alcance para a utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, serviços e instalações abertas ao público. Ressalta-se a recepção de usuários com algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida nesta área. Essa área por nosso hospital também predominar no térreo a acessibilidade não foi tão questionada e considerada boa pela maioria de nosso usuário mais ainda tendo necessidade de ser melhorada para atendimentos dos mesmos.

**Acessibilidade - Facilidade de locomoção (Recepção)**



**Acessibilidade - Facilidade de locomoção (Recepção)**

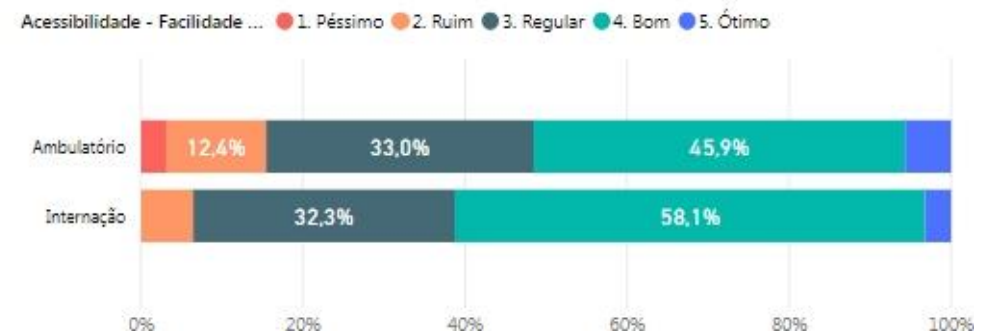


Figura 5 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

Assim, verifica-se que 50,6% dos usuários consideram o hospital com acessibilidade de locomoção.

### 8.3.3 Ambiente na área de recepção

Neste quesito, são avaliados aspectos como iluminação, temperatura e ventilação. Este indicador se mostra importante quando se deseja saber os principais fatores que geram ou não desconforto ao usuário na ocasião do seu atendimento. Aqui podemos identificar que a falta de climatização prejudica a avaliação tendo mais de 50% do nosso usuário considerado entre regular e ruim. Já sendo objeto de reclamação de nosso usuário junto a ouvidoria. Já encaminhado para providências ao setor competente.

#### Ambiente: iluminação: temperatura e ventilação (Recepção)



#### Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação (Recepção)

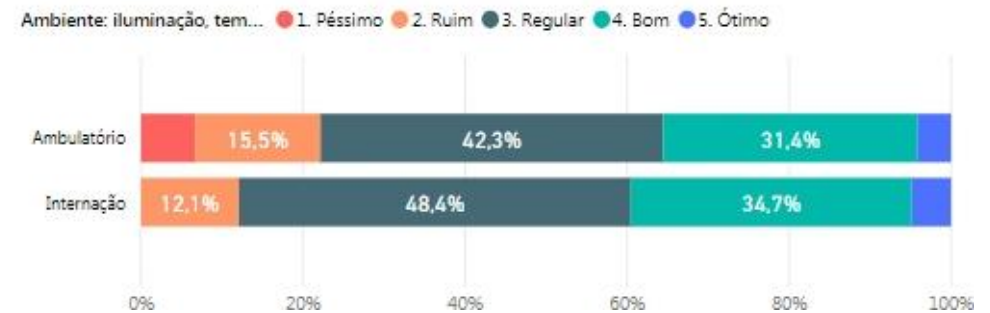


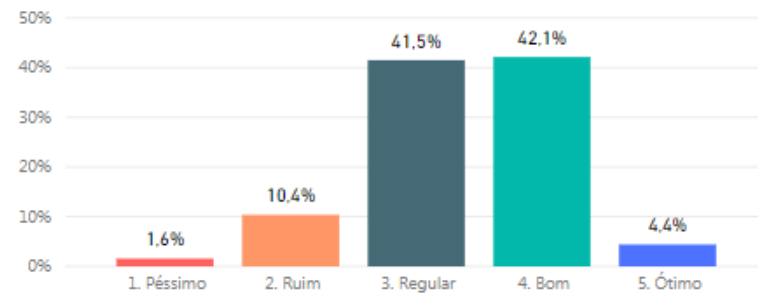
Figura 6 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

Identifica-se que a falta de climatização prejudica a avaliação do hospital, cerca de 58,9% dos usuários consideram entre regular e ruim a questão de climatização. Já sendo objeto de reclamação de nosso usuário junto a ouvidoria. Já encaminhado para providências ao setor competente.

### 8.3.4 Sinalização na área de recepção

Neste quesito, são avaliados aspectos relacionados à sinalização na área de recepção. A intenção é analisar se a sinalização facilita ou não o acesso dos usuários. A sinalização objetiva garantir com que as informações utilizadas favoreçam a comunicação visual, possibilitando a orientação dos usuários no ambiente hospitalar. Nossa sinalização é considerada de regular para boa, ainda havendo necessidade de melhorias em nossa sinalização.

**Sinalização do hospital**



**Sinalização do hospital**

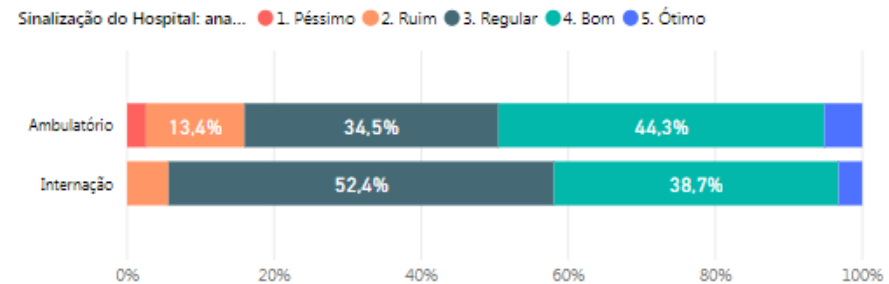


Figura 7 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)



### 8.3.5 Conforto e espaço físico das instalações na área de atendimento

Neste quesito, são avaliados aspectos como cadeiras, camas, banheiros, mesa de exame e macas nas áreas de atendimento, ou seja, nos consultórios ou nas enfermarias). O usuário, considera em sua maioria, como bom esse serviço sendo avaliado com mais de 60 % entre bom e muito bom, mas ainda temos que melhorar pois, mais de 30% avaliaram esse ponto como regular e ruim.

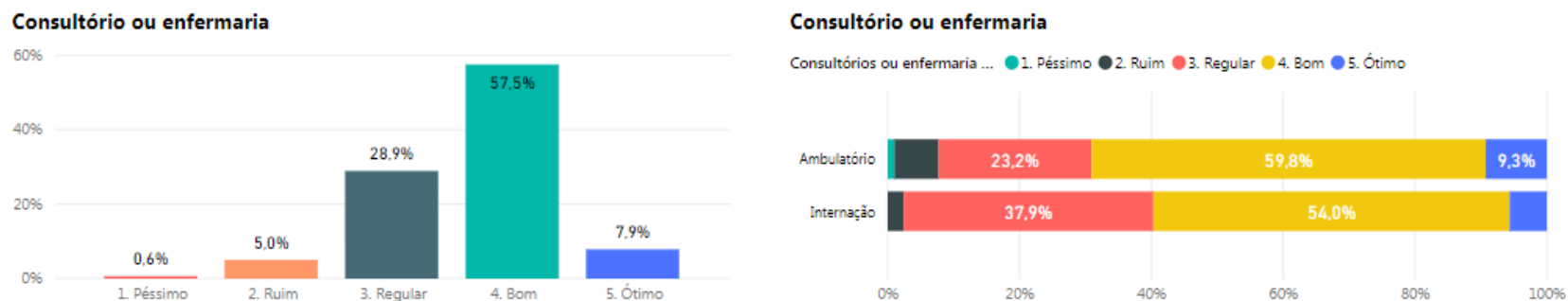


Figura 8 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

### 8.3.6 Local de espera na área de atendimento

Neste quesito, são avaliados aspectos como cadeiras, banheiros e bebedouros, nas áreas de atendimento, ou seja, nos consultórios ou nas enfermarias. O local de espera evidencia a percepção do usuário quanto a avaliação do espaço que utiliza ao aguardar um determinado atendimento. Fomos avaliados com o predomínio de bom, mais ainda temos um número de 27,8% por cento do usuário de ambulatório que consideram nosso serviço regular e 44,4% na internação que considera nossos serviços regulares.

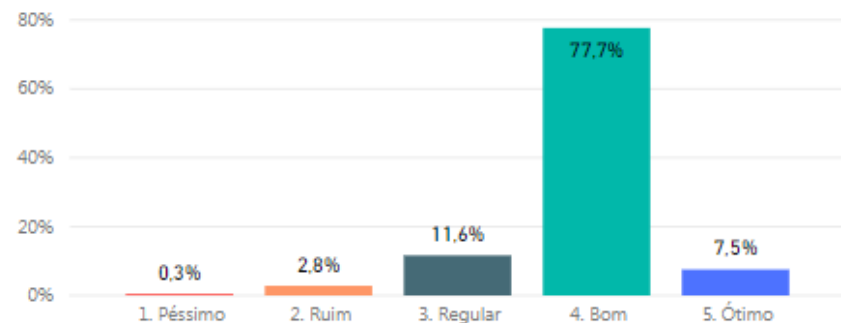


Figura 9 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

### 8.3.7 Acessibilidade na área de atendimento

Neste quesito, é avaliada a facilidade de locomoção na área de atendimento, considerando as condições de alcance para a utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, serviços e instalações abertas ao público. Ressalta-se a recepção de usuários com algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida nesta área. Aqui são considerados os consultórios e enfermarias. Nesse quesito nosso hospital foi bem avaliado com mais de 80% considerado entre bom e ótimo.

#### Acessibilidade - Facilidade de locomoção (consultório ou enfermaria)



#### Acessibilidade - Facilidade de locomoção (consultório ou enfermaria)

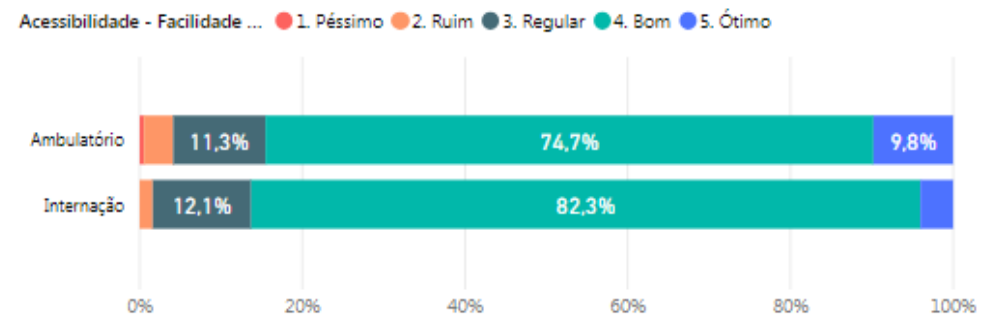


Figura 10 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

### 8.3.8 Ambiente na área de atendimento

Neste quesito, são avaliados aspectos como iluminação, temperatura e ventilação nos locais de atendimento, ou seja, nos consultórios e nas enfermarias. Este indicador se mostra importante quando se deseja saber os principais fatores que geram ou não desconforto ao usuário na ocasião do seu atendimento. Neste item, também temos uma avaliação boa, sendo que ainda recebemos nesta ouvidoria solicitação de melhoras quanto a climatização do ambiente local.

**Iluminação, temperatura e ventilação (consultório ou enfermaria)**



**Iluminação, temperatura e ventilação (consultório ou enfermaria)**

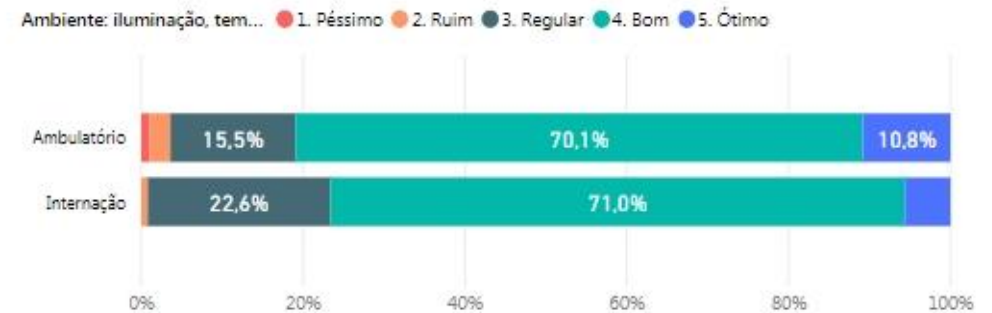


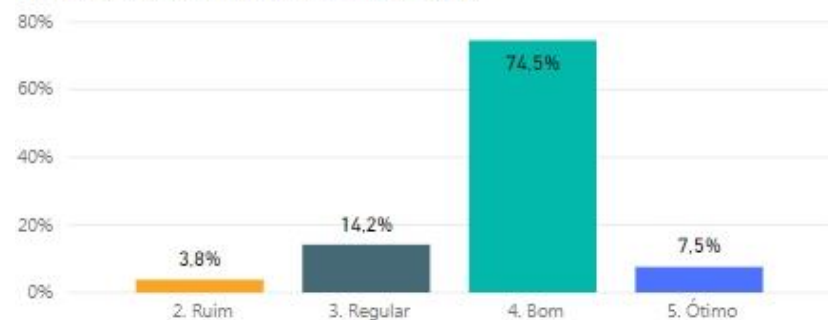
Figura 11 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

### 8.3.9 Sinalização nos locais de atendimento

Neste quesito, são avaliados aspectos relacionados à sinalização nas áreas de atendimento. A intenção é analisar se a sinalização nessas áreas facilita o acesso para outras dependências. A sinalização objetiva garantir com que as informações utilizadas favoreçam a

comunicação visual, possibilitando a orientação dos usuários no ambiente hospitalar. Nosso hospital recebeu a avaliação positiva, mas necessitando ainda de melhoras.

**Sinalização (consultório ou enfermaria)**



**Sinalização (consultório ou enfermaria)**

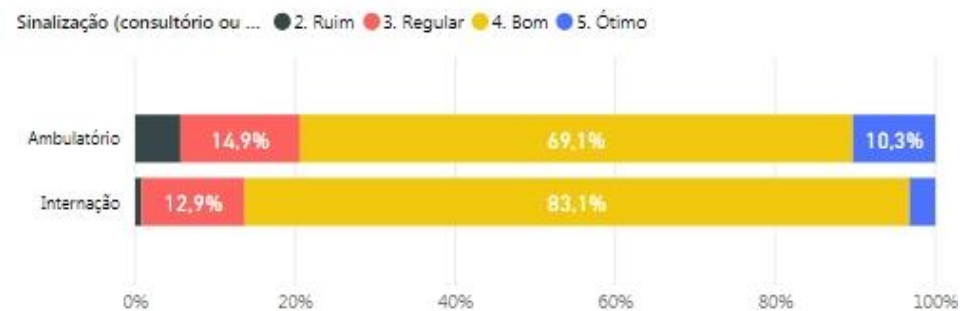


Figura 12 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

### 8.3.10 Higiene e Limpeza

Neste quesito, são avaliados aspectos voltados à higiene e limpeza do hospital, englobando tanto os consultórios, quanto as enfermarias. Observa-se que tal indicador inclui as salas de atendimentos, os banheiros e os espaços de circulação no qual o usuário teve acesso. Mais de 68% de nossos usuários consideram a limpeza da área ambulatorial como boa e na internação mais de 75% considerou boa. Essa área é uma preocupação constante e buscamos cada vez melhorar o que garante mais saúde em nosso ambiente.

#### Higiene e limpeza (consultório / enfermaria) e banheiros



#### Higiene e limpeza (consultório / enfermaria) e banheiros

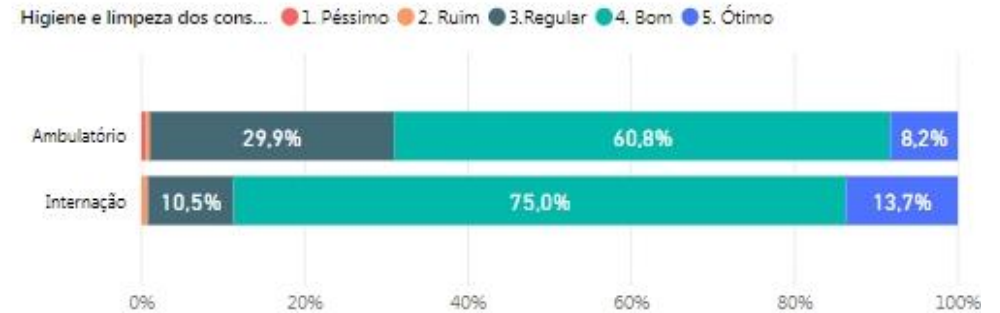
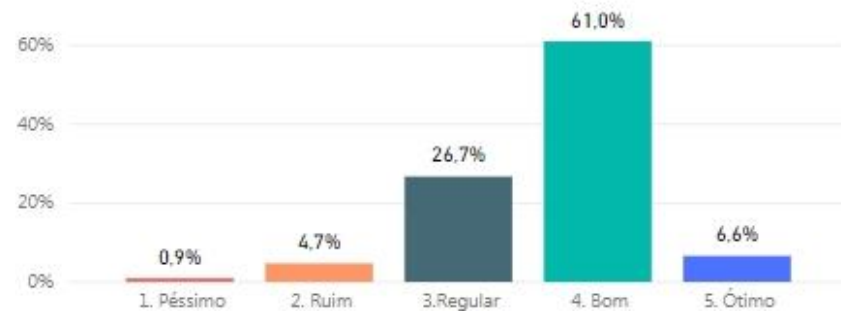


Figura 13 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

### 8.3.11 Organização do Hospital (Ambulatório e Internação)

Neste quesito, são avaliados aspectos voltados à organização do hospital, abrangendo questões como atendimento, rotinas, fluxos, agendamento de consultas e exames. Embora tenhamos deficiência neste quesito nosso usuário considera nossos serviços bom 57% no ambulatório e 66,1% na internação. Buscamos cada vez mais aprimorar nossa rotina com reuniões e busca de soluções com as áreas envolvidas.

**Organização do hospital**



**Organização do hospital**

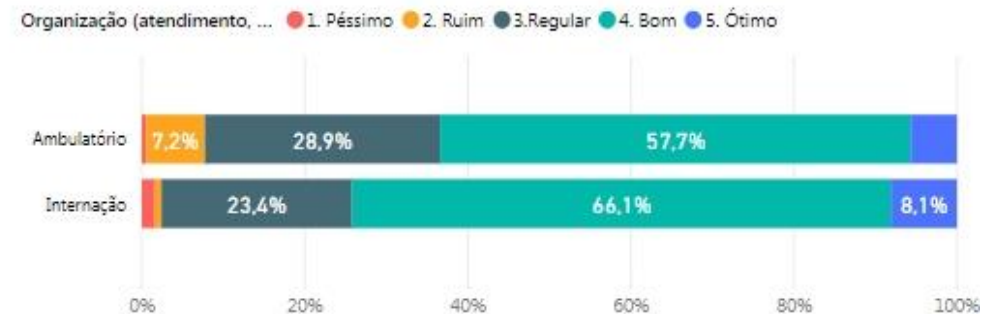


Figura 14 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

### 8.3.12 Refeições

Os usuários entrevistados durante o internamento, puderam fazer a sua avaliação quanto à qualidade, temperatura, apresentação e variedade das refeições ofertadas pelo hospital. Abaixo, podemos visualizar os dados neste quesito. Nota-se que quase 95% dos pacientes/familiares entrevistados nas áreas de internação fizeram uso de refeição. Aqui tivemos uma avaliação que pode ser vista como bem positiva, poucos aspectos foram questionados, 99,2% de nosso usuário internado utiliza esse serviço. Superamos os 90% de avaliação positiva quanto qualidade e apresentação das refeições, mais de 70% consideram adequada a temperatura que é servida nossa refeição.

#### Utilização de refeição



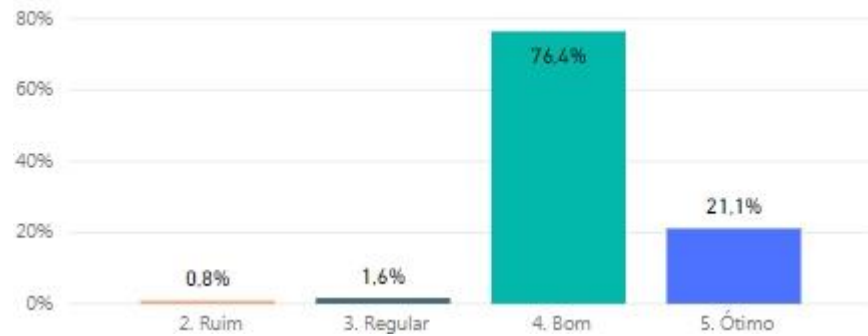
#### Temperatura das refeições



Figura 15 – Consolidado geral da unidade de internação



### Qualidade das refeições



### Apresentação e variedade das refeições

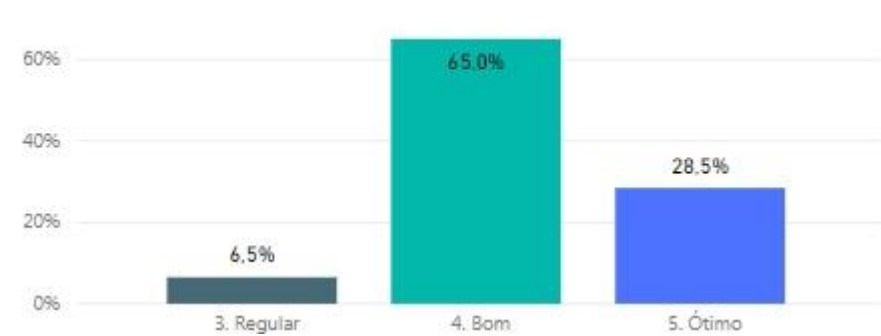


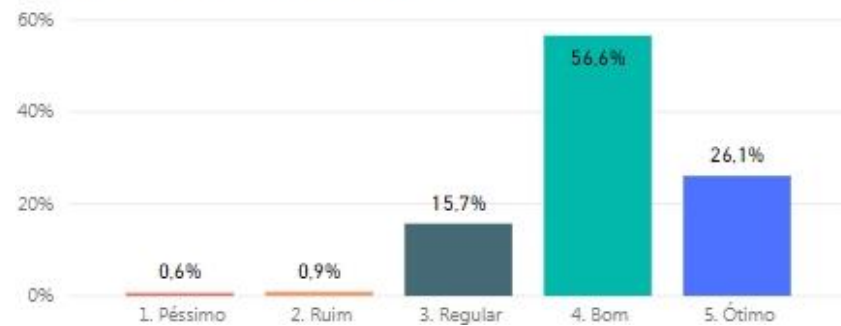
Figura 16 – Consolidado geral da unidade de internação

Fazem parte deste quesito os resultados referentes à satisfação dos usuários quanto ao atendimento da equipe de recepção e portaria, bem como do atendimento e assistência prestada pelas equipes médicas, de enfermagem e multiprofissional. Para além destes dados, observamos também o índice de satisfação dos usuários quanto à disponibilidade da equipe de saúde para resolver as demandas por eles apresentadas.

### 8.4.1 Atendimento da equipe de recepção e portaria (gentileza, atenção, informações recebidas)

Nossos servidores, conforme a figura 17, foram avaliados com 56,6% considerados bons e 26,1 % considerados ótimos, podendo ser demonstrado os esforços da equipe gestora do hospital na melhoria de nossos serviços. Quando passamos para o atendimento ambulatorial o índice considerado bom sobe para 64,4% de bom e 18,6% considerando ótimo.

**Atendimento da recepção e portaria**



**Atendimento da equipe de recepção e portaria**

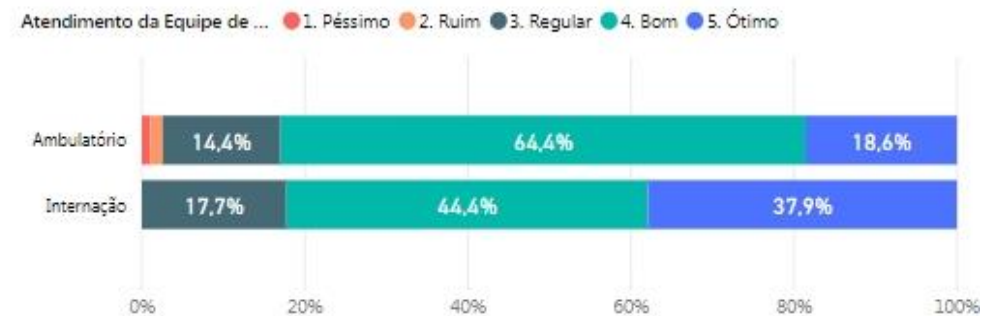


Figura 17 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

### 8.4.2 Atendimento da equipe de saúde (gentileza, cordialidade e respeito)

A figura 18, demonstra o tratamento dado aos usuários sendo que mais de 90% consideram nosso atendimento de bom à ótimo, podendo ser considerado como ponto positivo. Porém sempre devemos estar atentos para essa continuidade e busca de melhorias.

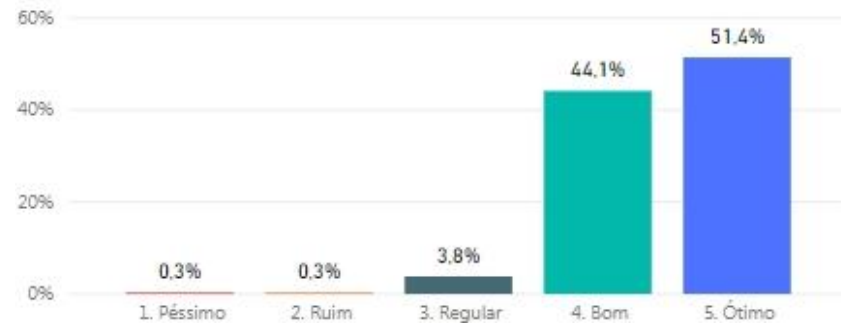


Figura 18 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

### 8.4.3 Assistência da equipe médica

A Assistência de nossa equipe médica foi bem avaliada sendo 95,5% consideram nossa assistência médica de bom a muito bom, sendo que nos ambulatórios temos 49% de nosso usuário avaliando como bom e 46,4% considerando ótimo. Quando é avaliada a internação temos 36,6% de bom e 59,3% consideram ótimo. Neste item a avaliação é satisfatória, mas ainda com possibilidades de melhoras.

**Assistência da equipe médica**



**Assistência da equipe médica**

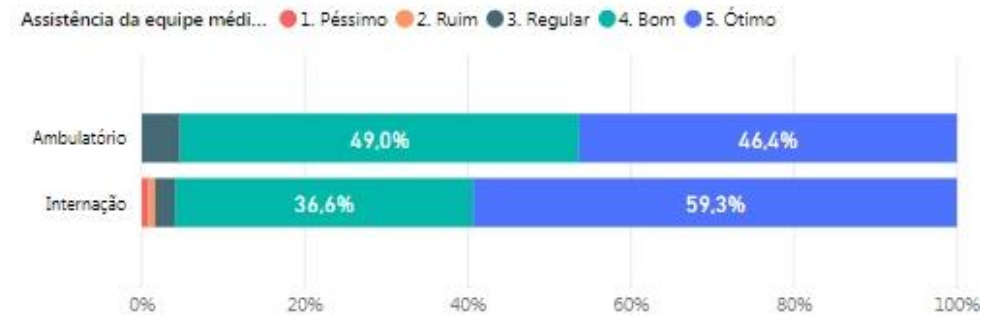
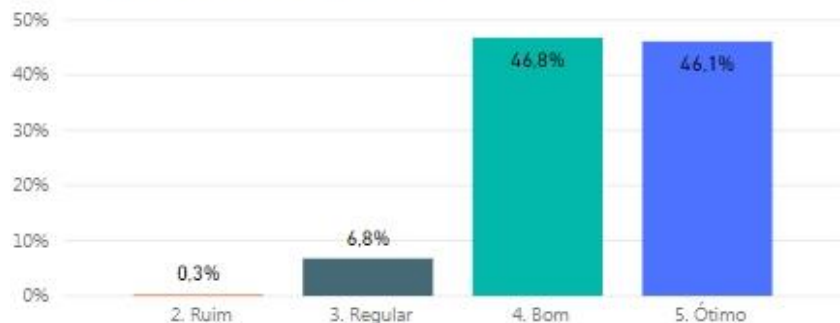


Figura 19 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

#### 8.4.4 Assistência da equipe de enfermagem

Nossa Equipe de enfermagem também obteve uma avaliação satisfatória no geral superando os 90 por cento entre bom e ótimo. Nos ambulatórios são considerados 49,1% de bom e 39,3% de ótimo, já na internação a equipe está um pouco melhor sentindo 43,4% considerados bom e 55,7% considerados ótimo.

**Assistência da equipe de enfermagem**



**Assistência da equipe de enfermagem**

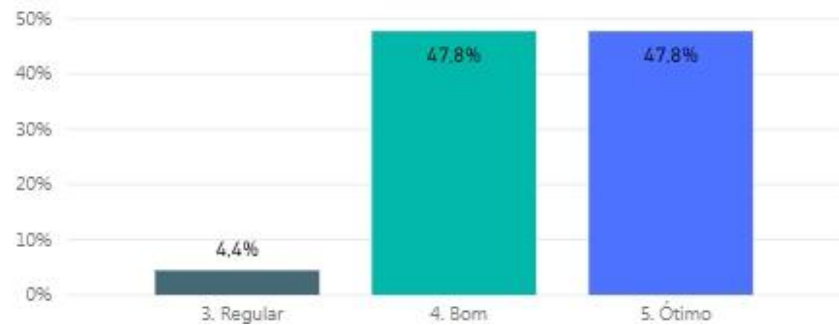


Figura 20 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

### 8.4.5 Assistência da equipe multiprofissional

Aqui são avaliados os trabalhos de toda a equipe em trabalho conjunto (nutricionistas, psicólogos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, fisioterapeutas, médicos). A assistência da equipe multiprofissional é avaliada acima dos 95% entre bom e muito bom. Pode ser entendido como um trabalho de equipe que na sua grande maioria atende as necessidades de nosso usuário. Mas podemos melhorar ainda mais, sendo que não tivemos nenhuma avaliação considerada péssima ou ruim. Demonstrando assim que nosso trabalho coletivo é mais satisfatório.

**Assistência da equipe multiprofissional**



**Assistência da equipe multiprofissional**

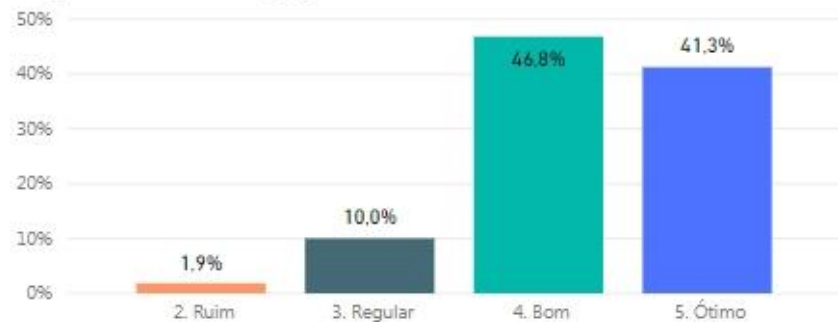


Figura 21 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

#### 8.4.6 Disponibilidade da equipe de saúde

Este item também acompanha os dois itens anteriores numa avaliação considerada positiva, a avaliação da equipe do ambulatório é de 84,7 por cento e da equipe de internação é de 92,9% considerada satisfatório pois foram avaliados entre Bom e ótimo.

##### Disponibilidade da equipe de saúde



##### Disponibilidade da equipe de saúde



Figura 22 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

#### 8.4 Tempo de Espera pelo Atendimento

Este quesito apresenta a avaliação dos usuários quanto ao tempo de espera. Esse indicador é extremamente relevante para a gestão ao passo que a sua avaliação possibilita com que o gestor possa identificar possíveis falhas no processo passando a atuar estrategicamente nas lacunas identificadas.

Foram avaliadas as seguintes percepções:

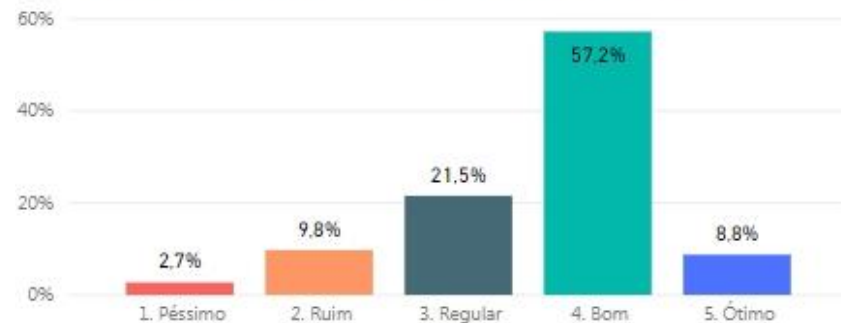
### 8.5.1 Para agendar uma consulta de retorno

Neste quesito é avaliado a percepção do usuário quanto ao tempo de espera para agendar uma consulta de retorno. Considera-se consulta de retorno aquela em que o usuário possui algum tipo de vínculo com a instituição e que necessita do efetivo atendimento no serviço.

Aqui podemos avaliar nossa capacidade de trabalho como razoável, porem precisa de ser muito melhorada. Embora mais de 50% de nosso usuário considera de bom a ótimo. Acima de trinta por cento avaliou como regular e péssimo, o que deve ser cuidado pela nossa gestão.

Em algumas circunstâncias há falta de informação ao usuário que ao sair do consultório, deve buscar imediatamente seu agendamento no CEMEC (Central de Marcação de Exames e Consulta). Porém muitos acabam indo embora ao fim da consulta, ou por não entenderem direito, ou porque não foram informados adequadamente da necessidade de fazerem esse processo junto ao CEMEC. Aqui realmente há necessidade de melhorias e providências já estão sendo tomadas junto a nossa Gerência de Atenção à Saúde juntamente com a equipe da SRAS, URA e pela chefia dos ambulatórios.

#### Tempo de espera para agendar uma consulta de retorno



#### Tempo de espera para agendar uma consulta de retorno



Figura 23 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)



### 8.5.2 No momento da consulta ou internação

Neste quesito é avaliado a percepção do usuário quanto ao tempo de espera no momento em que será realizada a consulta/internação, ou seja, é perguntado ao usuário qual sua percepção em relação ao tempo de espera no dia em que foi atendido. Existe aqui uma demora real pois existe toda uma burocracia institucional que deve ser observada. Mesmo assim predominantemente acima de 60 % de nosso usuário consideram nosso atendimento satisfatório. Havendo necessidade efetiva de melhorarmos este quesito. Na internação 65 % consideram o tempo de espera bom, 8,3% consideram ótimo. Já nos ambulatórios a espera considerada boa é de 47%. Importante ser lembrado por ser tratar d um Hospital escola existe a necessidade de um tempo maior para o atendimento de nosso usuário.

Tempo de espera pelo atendimento na consulta ou internação



Tempo de espera pelo atendimento na consulta ou internação

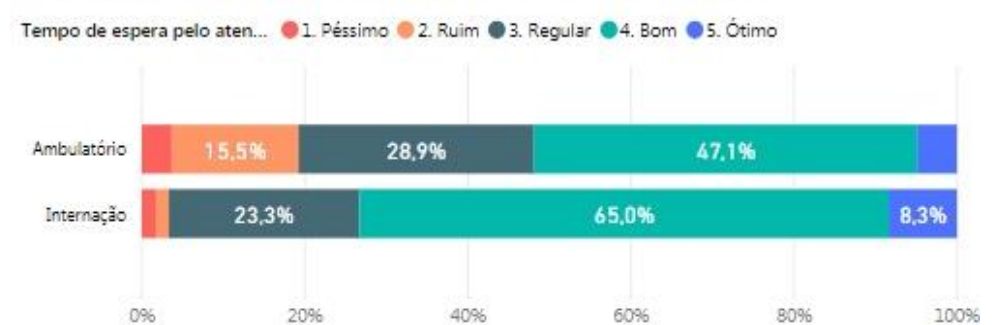


Figura 24 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

### 8.5.3 Para agendamento ou realização de um procedimento cirúrgico

Neste item, é avaliada a percepção do usuário quanto ao tempo de espera para agendar ou realizar uma cirurgia. Nosso tempo é considerado razoável. Superando os 65% entre bom e ótimo, buscaremos melhorar esses índices. Destaca-se aqui que entre a marcação do procedimento e a realização do mesmo temos diversos processos que poderão retardar a realização do mesmo. Pois o paciente precisa de realizar exames que liberem a cirurgia como também atendermos a burocracia da Central de Regulação. Outro fator importante é a liberação dos leitos hospitalares que nem sempre são liberados de acordo com a necessidade de cirurgias solicitadas por nossa equipe médica.

#### Tempo de espera para agendamento ou realização de cirurgia



#### Tempo de espera para agendamento ou realização de cirurgia



Figura 25 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

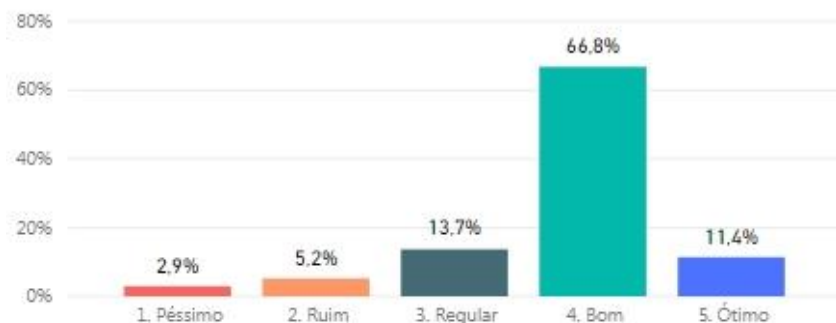
### 8.5.4 Para agendamento ou realização de exames

Aqui é avaliada a percepção do usuário quanto ao tempo de espera para agendar ou realizar exames. A Avaliação neste item é considerada também satisfatória pois supera os 70 % de avaliação positiva. Sendo neste ponto, predominantemente nosso agendamento interno. Para que o usuário faça um exame no HJUM, ele deverá ter passado por uma consulta médica no próprio hospital ou então ter o exame

agendado pela Central de Regulação do SUS, com os pedidos de exames do próprio hospital, o usuário se dirige ao CEMEC e entrega esta autorização para a recepcionista, que solicitara o exame na Central de regulação. O atendente entregara o protocolo de solicitação para o usuário para comunica-lo da data e horário do exame e consultas. Os exames podem demorar de 15 dias até dois anos para serem regulados. Quem tem esse controle é a central de vagas que é monitorada pelo Ministério Público. Exames como: Ressonância Magnética, Ultrassons, colonoscopia e Biopsias de Prostata são os mais demorados. Já os exames de sangue e oftalmológicos na sua maioria são feitos imediatamente a solicitação. Apenas controlamos nossas marcações intra-ambulatoriais.

Quanto se relaciona a Central de regulação do Sus, temos as avaliações negativas pois a realização de um exame e/ou procedimento cirúrgico podem demorar muito tempo. Então pacientes que vieram a primeira vez e demoraram ser regulados acabam avaliando de maneira insatisfatória pois podem ter aguardado mais de ano pela Central de Regulação do SUS.

**Tempo de espera para agendamento ou realização de exames**



**Tempo de espera para agendamento ou realização de exames**

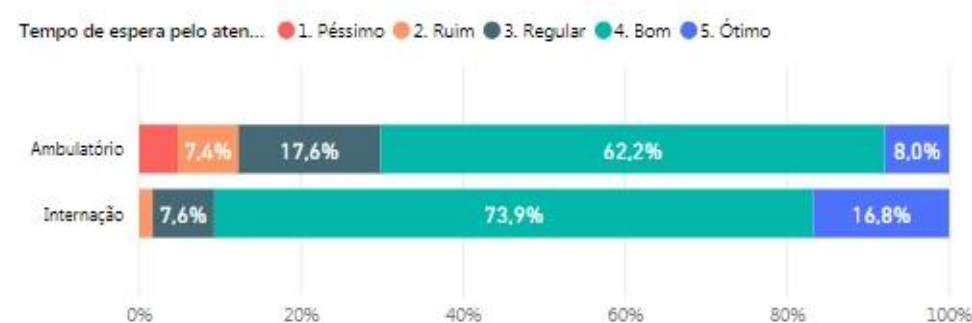


Figura 26 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

## 9. PONTOS DE DESTAQUE

### 9.1 Pontos de destaques positivos

Neste quesito constam os pontos positivos mais relevantes da pesquisa, detalhados por cada ambulatório e cada unidade de internação. Foram considerados os resultados em que, somando-se as avaliações (i) Bom e (ii) Ótimo, chegou-se a número superior a 85%, ou seja, aqui constam todos os casos em que o somatório de avaliações aponta para a conclusão de que mais de 85% dos entrevistados estão satisfeitos com o item avaliado.

No destaque como pontos positivos temos principalmente nossos serviços dentro da área de internação, no que se refere a qualidade dos profissionais e do serviço de refeições.

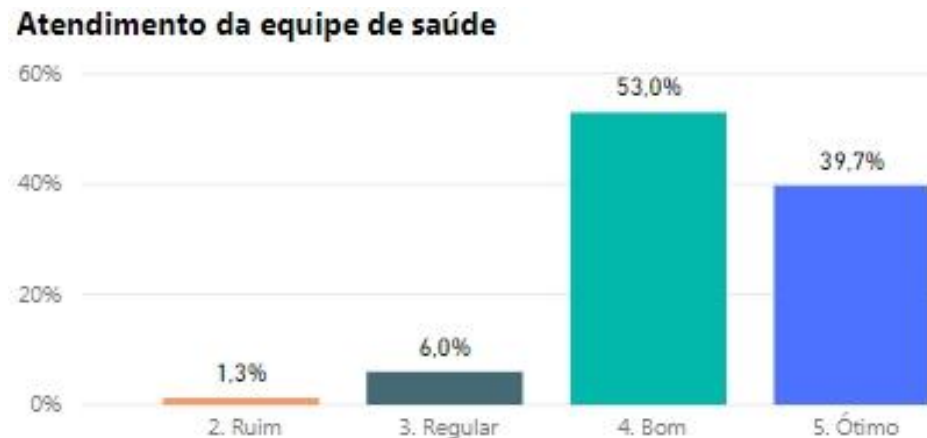


Gráfico 1 - Atendimento da equipe de Saúde

Apresentamos aqui 92,7% de satisfação de nosso usuário com nossa equipe de Saúde, sendo considerado satisfatório.

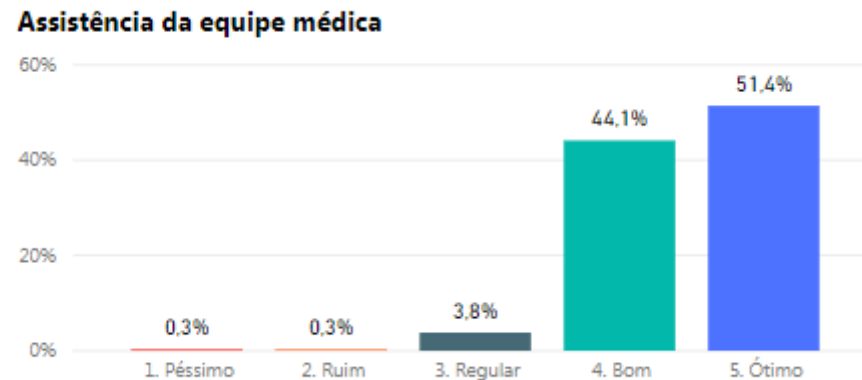
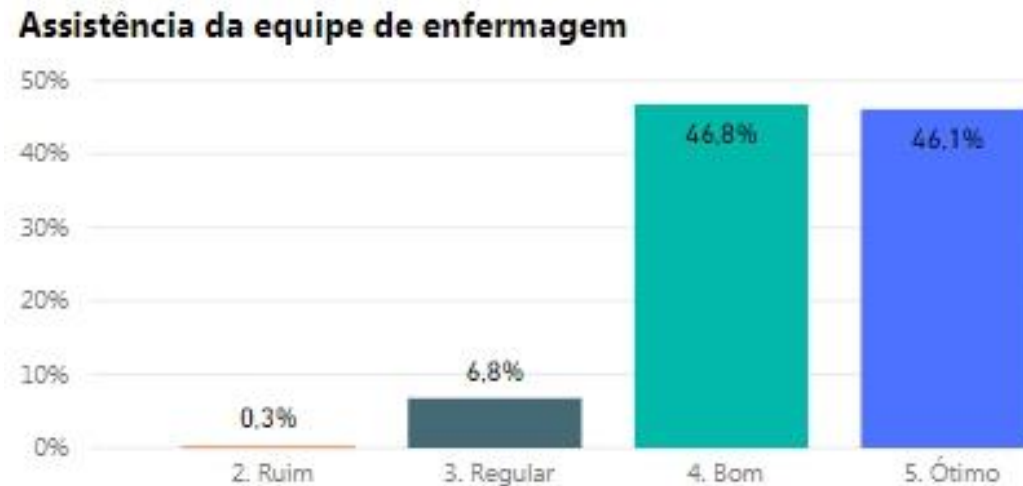


Gráfico 2 – Assistência da equipe Médica.

Nossa equipe médica conta com profissionais docentes do Departamento de Medicina da Universidade Federal de Mato Grosso, técnicos RJU, como também com os profissionais Médicos contratados pela EBSERH que prestam serviço de Assistência dentro do HUJM, nas internações e também nos ambulatórios.

São considerados pelos nossos usuários de elevada competência sendo que na maioria de nosso atendimento são avaliados de maneira bastante satisfatório tendo um índice de mais de 50% considerados ótimo. Quando é avaliado o Geral chegamos ao índice de 96,3% que são considerados bons e ótimos.

Aqui também temos o acompanhamento de alunos internos e residentes.



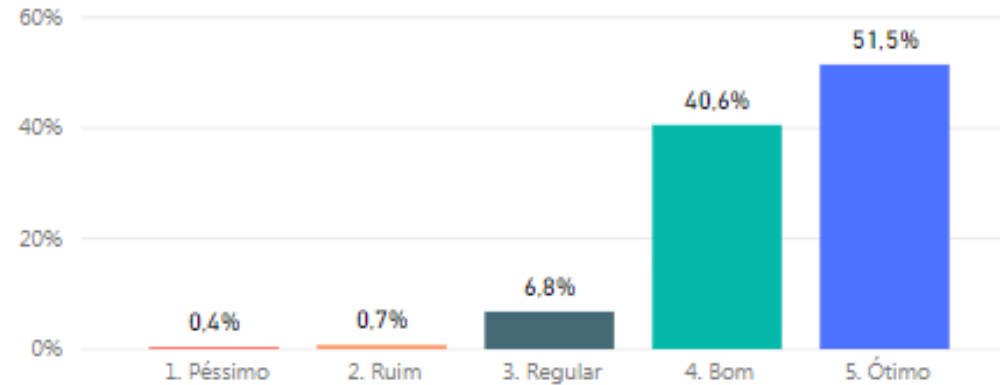
**Gráfico 3 - Assistência da Equipe de Enfermagem**

A equipe de enfermagem é composta pelos profissionais do RJU e EBSERH, como também pelos professores do departamento de enfermagem na orientação dos alunos. Já na parte assistencial predomínio de profissionais contratados nos diversos regimes de atuação.

Aqui também temos o acompanhamento de estudantes residentes como também de estudantes internos.

A avaliação desses profissionais é positivamente significativa no geral 92,9 5 entre bons e ótimo. Quando avaliamos a parte ambulatorial chegamos a 88,4 de satisfação. Na internação esse índice sobe para 99,1 podendo ser considerado bastante satisfatório.

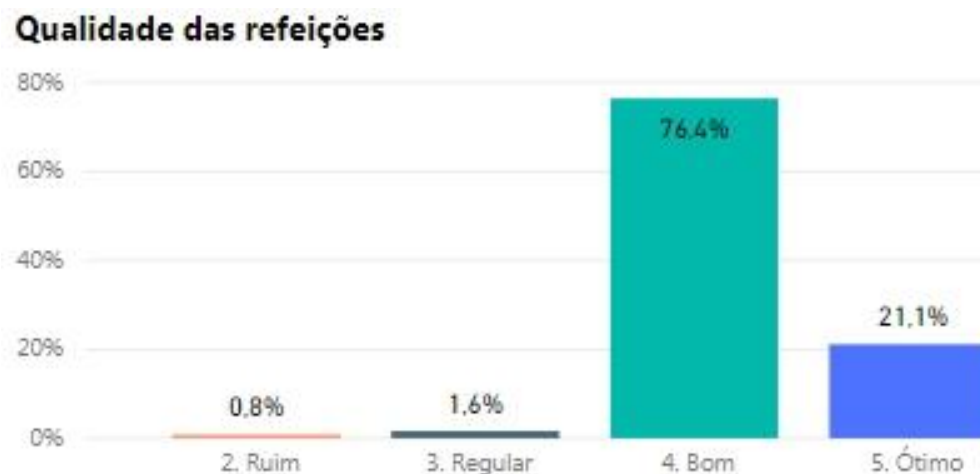
### Assistência da equipe multiprofissional



**Gráfico 4 - Assistência da equipe multiprofissional.**

A equipe multiprofissional é formada por profissionais de diversas áreas da saúde (médicos, enfermeiros, nutricionistas, psicólogos, técnicos em enfermagem, fonoaudiólogos, fisioterapeutas dentre outros). Essa equipe trabalha de maneira conjunta para que possa ser dada uma assistência holística e altamente profissional dando ao nosso paciente segurança e resolutividade nos casos apresentados. Por sermos um hospital escola trabalhamos nas diversas perspectivas da saúde do paciente.

Aqui temos, uma receptividade e avaliação muito positiva, chegamos aos índices de 95,6 % de satisfação dos nossos usuários. Sendo 96,5 % de nosso Usuário ambulatorial e 94 % de nosso usuário da internação.

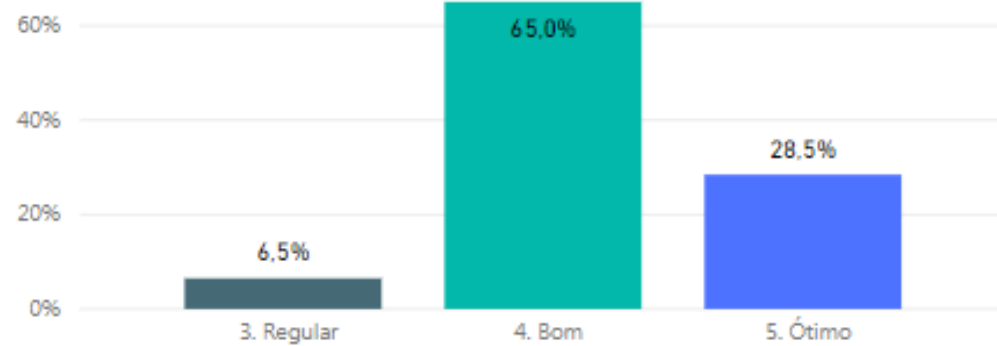


**Gráfico 5 - Qualidade das refeições.**

Aqui apresentamos um índice satisfatório bastante significativo com 97,5 % de aprovação. Esse trabalho é supervisionado pela equipe de nutricionistas responsáveis pela fiscalização da confecção da alimentação.



### **Apresentação e variedade das refeições**



**Gráfico 6 – Apresentação e variedade das refeições.**

As refeições oferecidas aos pacientes internados também é motivo de satisfação do nosso usuário sendo que 93,5% avaliaram a apresentação da alimentação Satisfatório.

Cabe ressaltar que o serviço de Alimentação é terceirizado, mas sob a supervisão de nossos profissionais da área de nutrição que trabalham na prescrição da dieta do paciente ficando para a empresa a confecção da mesma.

## 9.2 Pontos de destaques negativos

Neste quesito constam os pontos de atenção, concluindo-se que os gráficos aqui trazidos representam os assuntos que precisarão de atenção por parte da gestão, detalhados por cada ambulatório e cada unidade de internação. Foram considerados os resultados em que, somando-se as avaliações (i) Péssimo, (ii) Ruim e (iii) Regular, chegou-se a número superior a 30%, ou seja, aqui constam todos os casos em que o somatório de avaliações apontam para a conclusão de que mais de 30% dos entrevistados não estão satisfeitos com o item avaliado.



**Gráfico 7 - conforto no local de recepção**

Aqui foram avaliados o espaço físico, bebedouros, cadeiras e banheiros, e encontram-se aquém das necessidades de nosso usuário sendo avaliado com 69,2 % entre regular, péssimo e ruim. Há necessidade de ser melhor estruturada para que seja menos desconfortável possível a espera de nosso usuário.

### Ambiente: iluminação: temperatura e vent

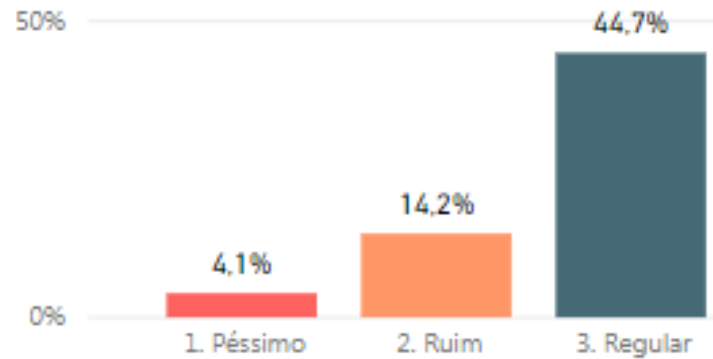


Gráfico 8 - Iluminação, temperatura e ventilação

Aqui a adequação do ambiente quanto a iluminação, temperatura e ventilação supera os 63% de inadequação sendo necessárias providencias urgentes com intuito de minimizar esse desconforto. Foram avaliados 44,7% como regular, 14,2 % de ruim e 4,1% como péssimo.

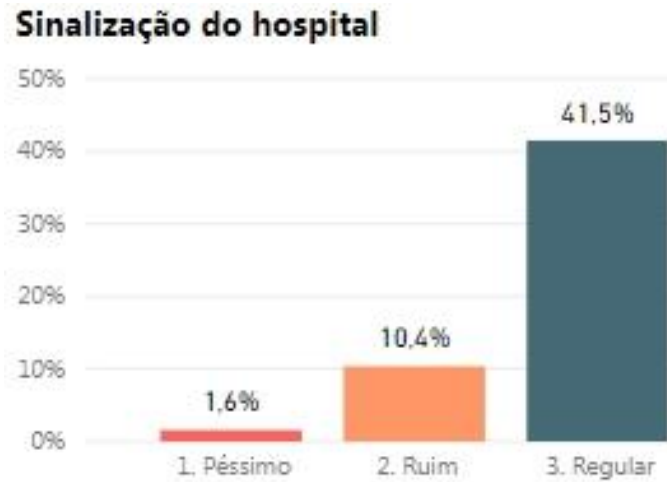


Gráfico 8 – Sinalização.

Nosso usuário precisa que seja providenciado urgentemente a sinalização do hospital para que o mesmo possa se orientar de maneira mais fácil. Tivemos 54,1 % de avaliação negativa nesse item, sendo 41,5% regular, 10,4% Ruim e ainda 1,6% péssimo.

## **10. CONCLUSÃO**

A apresentação deste relatório se mostra uma importante ferramenta que auxiliará a gestão na tomada de decisões acerca dos aspectos avaliados. Sabe-se que a qualidade da atenção é um componente importante na avaliação dos serviços de saúde. A aplicação da Pesquisa de Satisfação do Usuário (PSU) tem se mostrado como um importante instrumento avaliativo que mensura a qualidade da atenção em alguns de seus níveis, evidenciados nos seus aspectos estruturais, organizacionais ou de atendimento.

Outrossim, a medição do nível de satisfação contribui para que o usuário participe da atenção de uma forma mais ativa e participativa, consolidando a pesquisa como um espaço democrático de participação e diálogo entre o usuário e a gestão hospitalar. A identificação das lacunas possibilitará prover ações coletivas e assertivas que subsidiarão mudanças concretas na realidade institucional.