



HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

OUVIDORIA

**RELATÓRIO REFERENTE À PESQUISA DE
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 2015 – 2018.
IMPLEMENTAÇÕES**

Ouvidora: Adalmar Rosana de Pinho Furtado

*Cuiabá-MT
Dezembro/ 2018*



HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

OUVIDORIA

APRESENTAÇÃO

Neste Relatório, são apresentados os resultados referentes aos Ciclos 2015 - 2018 da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Hospital Universitário Júlio Müller – HUJM /UFMT. A iniciativa tem como objetivo aprimorar a qualidade do atendimento.

A pesquisa serve como indicador para a Gestão, mostrando onde está a insatisfação dos usuários e as oportunidades de aprimorar a qualidade no atendimento. Além de ressaltar o que já foi melhorado no Hospital, comparando com os resultados de pesquisas anteriores.

A PESQUISA

A Pesquisa foi aplicada em todos os hospitais universitários cuja gestão é de responsabilidade da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh).

Com relação ao tipo de amostra, optou-se pela amostragem por proporções, utilizada para a determinação do tamanho da amostra para populações finitas.

Para assegurar um menor erro amostral, é muito importante que a amostra seja aleatória. Os entrevistadores foram treinados para minimizar esse erro. Amostragem aleatória é uma técnica que visa a assegurar que a probabilidade de escolha de cada um seja igual à probabilidade de seleção de qualquer outro na mesma população, de modo que todos – e qualquer um dos componentes da população – tenham a mesma probabilidade de participar da pesquisa.

A metodologia completa da pesquisa encontra-se no Plano de Trabalho PSU, elaborado pela Ouvidoria-Geral da Ebserh, disponível impresso e em PDF (Portable Document Format) na ouvidoria do HUJM.

A amostra utilizada para este ciclo foi calculada com base nos atendimentos realizados no ano de 2015 - 2018 e foi definida por meio de uma amostragem por proporção. Os dados foram obtidos na Unidade de Regulação Assistencial, dos quais se retirou a amostra para realização da pesquisa.

Os dados obtidos foram consolidados em gráficos, permitindo uma melhor visualização da percepção dos usuários no que se refere a infraestrutura, atendimento recebido e satisfação geral com o hospital. Vale ressaltar que dados sobre o usuário



HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

OUVIDORIA

foram tabulados em planilhas usando o programa Excel, gerando gráficos sobre o perfil dos participantes.

RESULTADOS OBTIDOS

A seguir, os gráficos com os resultados obtidos, por modalidade: Ambulatório e Internação.

As pesquisas foram realizadas nos períodos de 2015 a 2018 e fazem parte do relatório anual da pesquisa de satisfação realizado pela equipe desta ouvidoria

O primeiro item a ser investigado refere-se ao conforto no local da recepção, cujos dados estão apresentados na figura 01, ressalta-se que os dados expressam as respostas obtidas por meio das entrevistas.

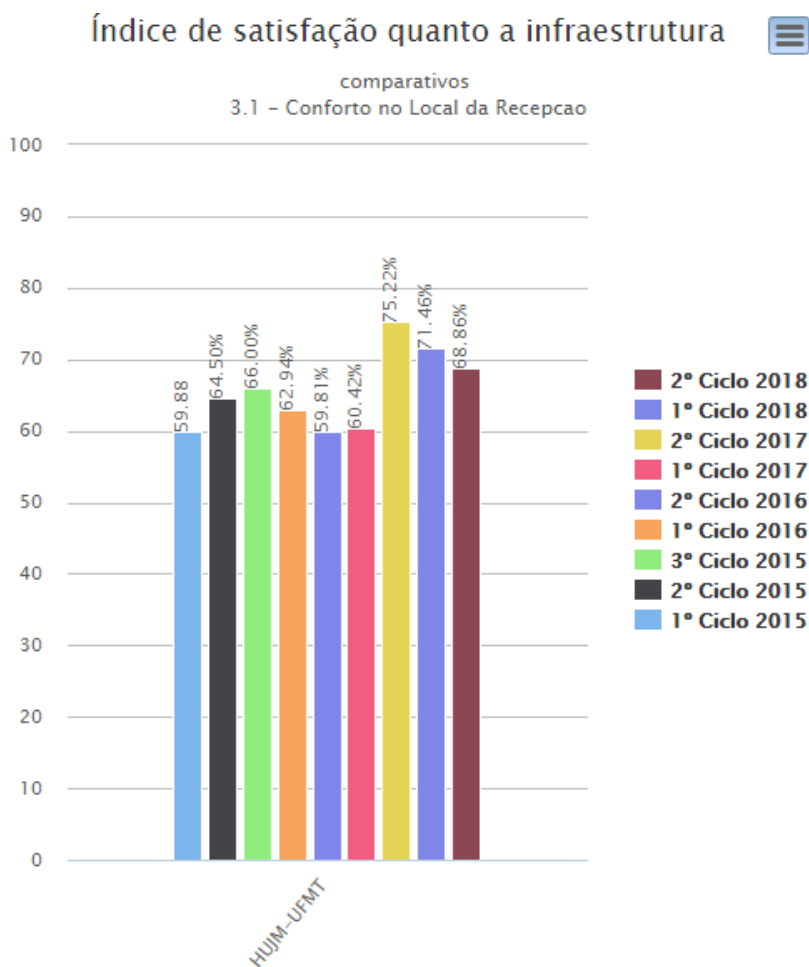


Figura 1. Conforto no local da Recepção. Cuiabá, 2018.

Este indicador faz referência a área de cadeiras, estrutura do banheiro e espaço físico no geral. Esse espaço serve como o primeiro olhar do usuário quando chega ao hospital. As melhorias realizadas foram: CEMEC - Centralização de Atendimento de exames e consultas no mesmo lugar, evitando que o paciente se deambule de um lado para outro atrasando o atendimento nas consultas. Capacitação dos funcionários para

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

OUVIDORIA

atendimento mais humanizado. Painel de chamada para atendimento, principalmente, preferencial, o que gerava muito conflito para os pacientes e funcionários.

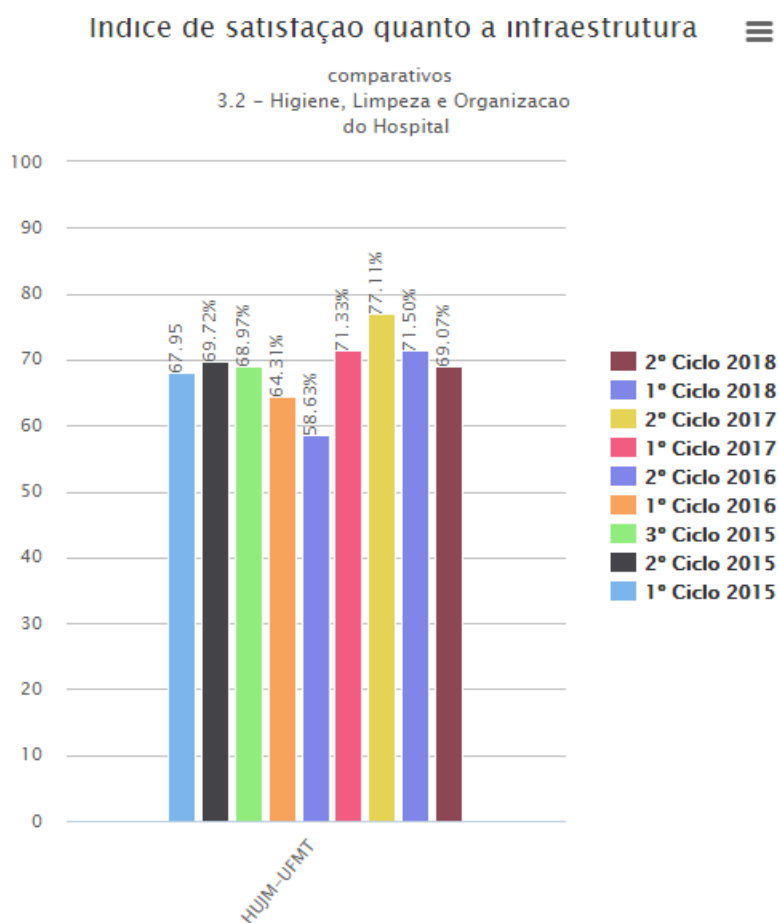


Figura 2. Higiene, Limpeza e Organização. Cuiabá, 2018

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

OUVIDORIA

Com relação à higiene e limpeza do hospital a Figura 2 foi investido na capacitação dos funcionários e atuação mais efetivo do fiscal de contrato para que o serviço seja de boa qualidade.

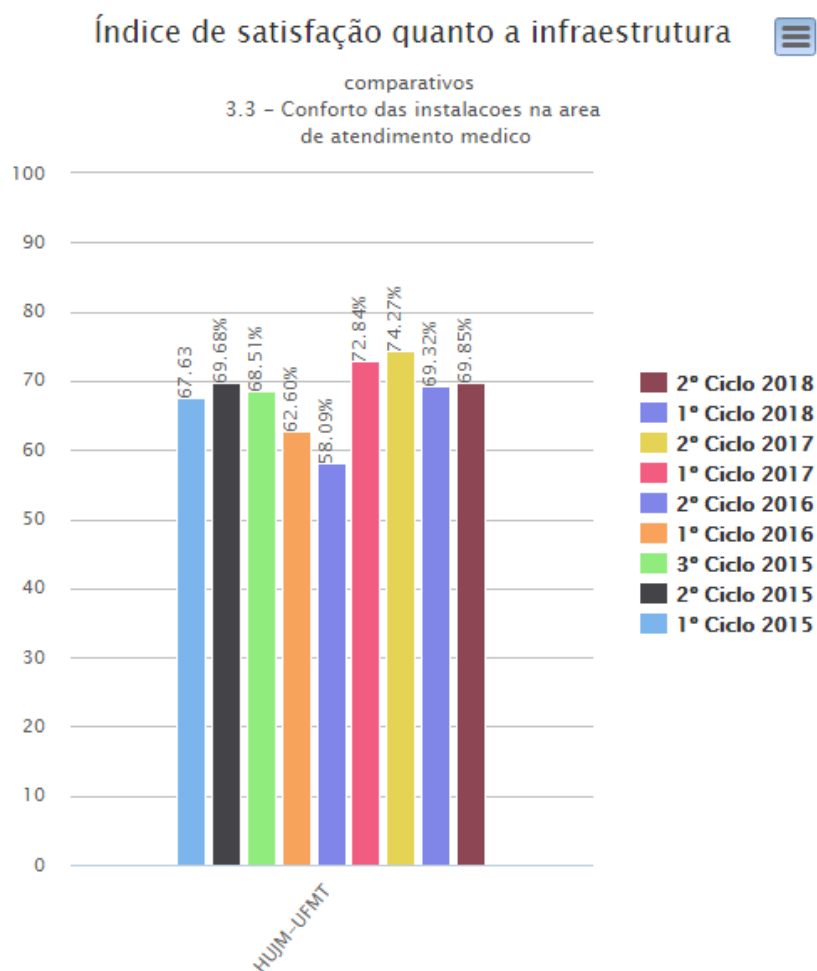


Figura 3. Dados referente a opinião do usuário com relação a atendimento médico. Há projetos para melhorias a longo prazo. Cuiabá, 2018.

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HJUM

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

OUVIDORIA

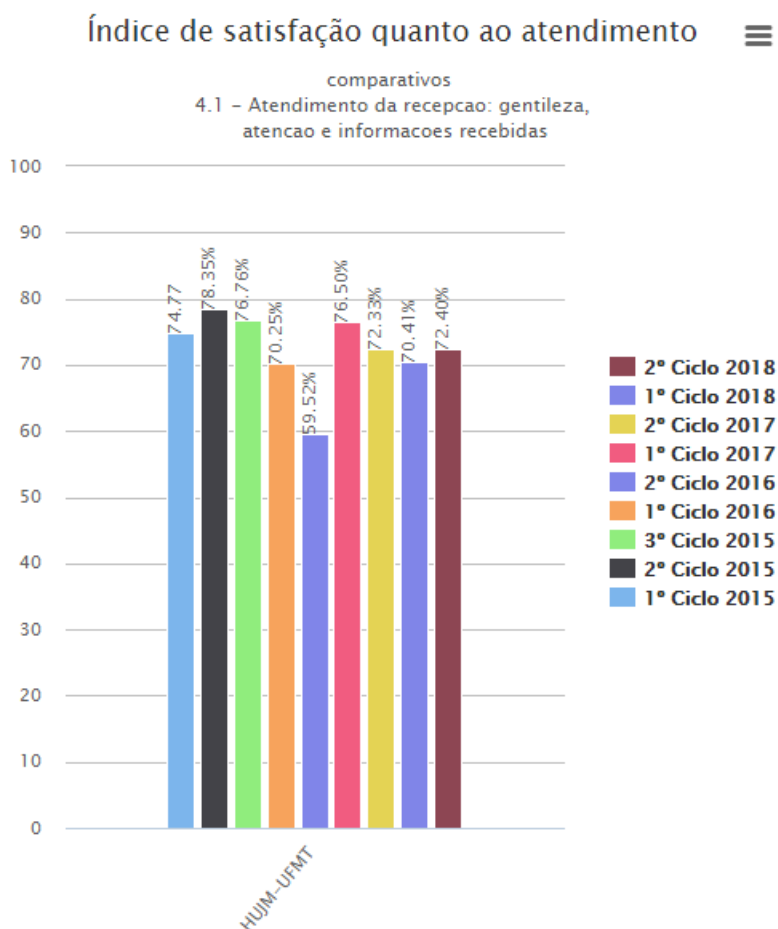


Figura 4. Atendimento da recepção: Gentileza, atenção e informações recebidas. Cuiabá, 2018.

Foram implantados projetos do posso ajudar para atendimento humanizado e capacitação dos funcionários para orientações aos usuários com mais precisão.

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM
UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO
OUVIDORIA

Índice de satisfação quanto ao atendimento ☰

comparativos
4.2 – Atendimento da equipe de saúde:
gentileza e tratamento de saúde recebido

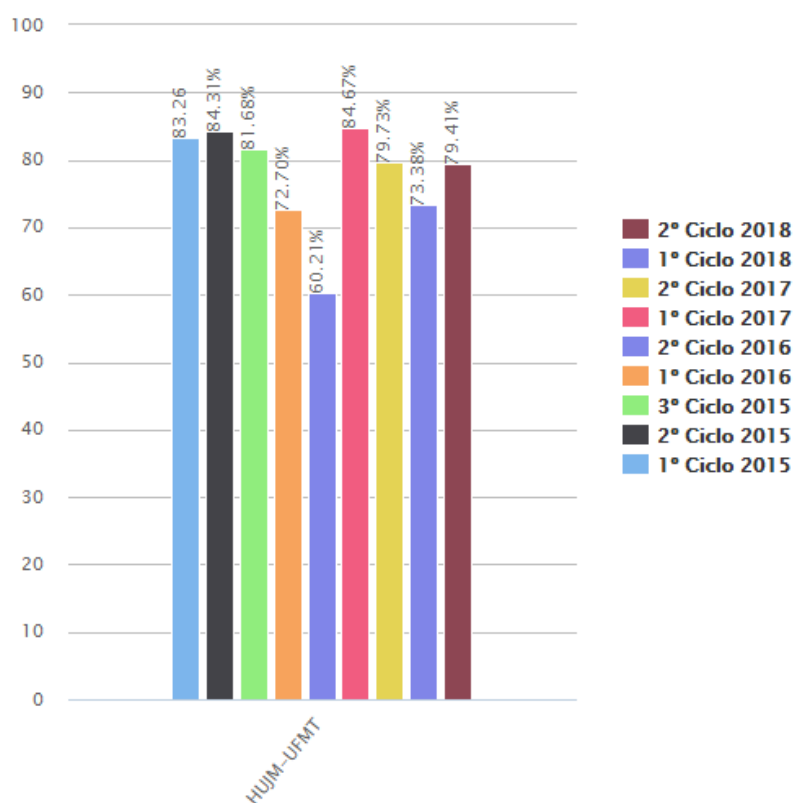


Figura 5. Avaliação dos entrevistados com relação ao atendimento da recepção: gentileza, atenção e informações recebidas. Cuiabá, 2018.

Ressalta-se a competência dos profissionais nas suas especialidades por ser um o único hospital 100% SUS no estado.

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

OUVIDORIA

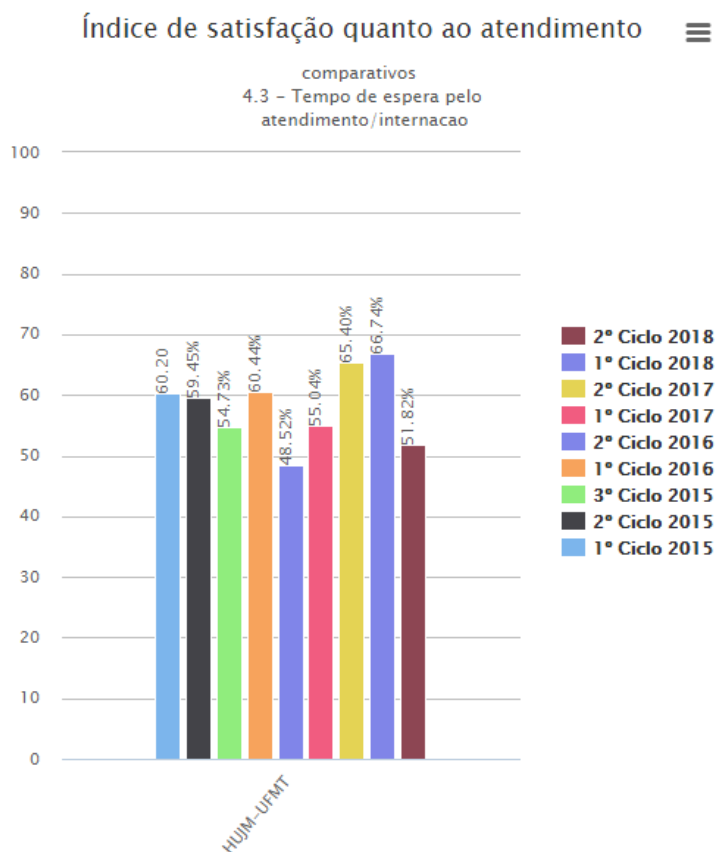


Figura 6. Tempo de espera pelo atendimento médico. Cuiabá, 2018.

Por ser Hospital Universitário, o tempo de consulta tende a ser mais demorado, principalmente pela especialidade e também pela marcação ser pela Central de Regulação do município.

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM
UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO
OUVIDORIA

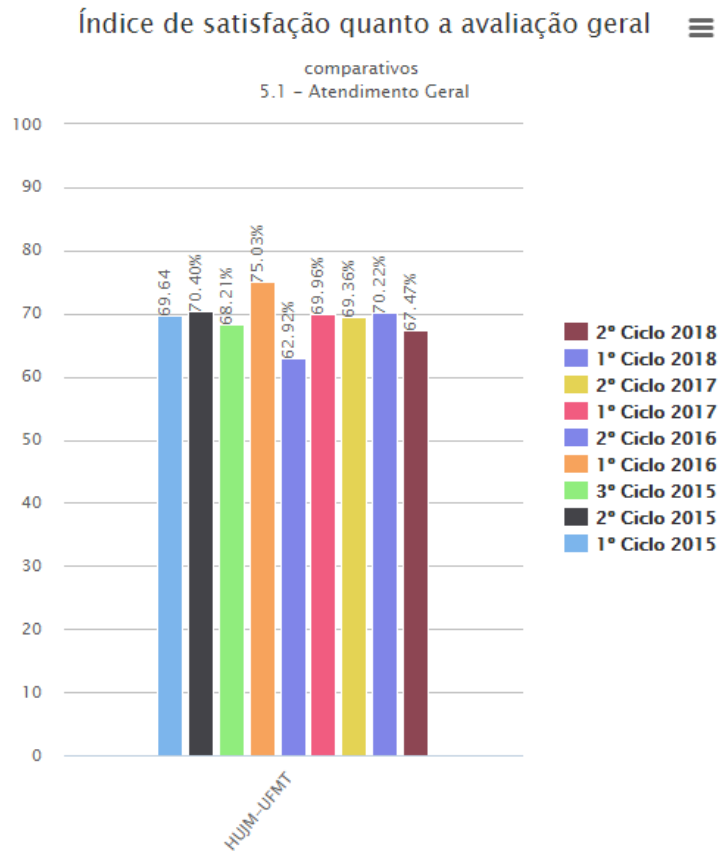


Figura 7 – Atendimento Geral .

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM
UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO
OUVIDORIA

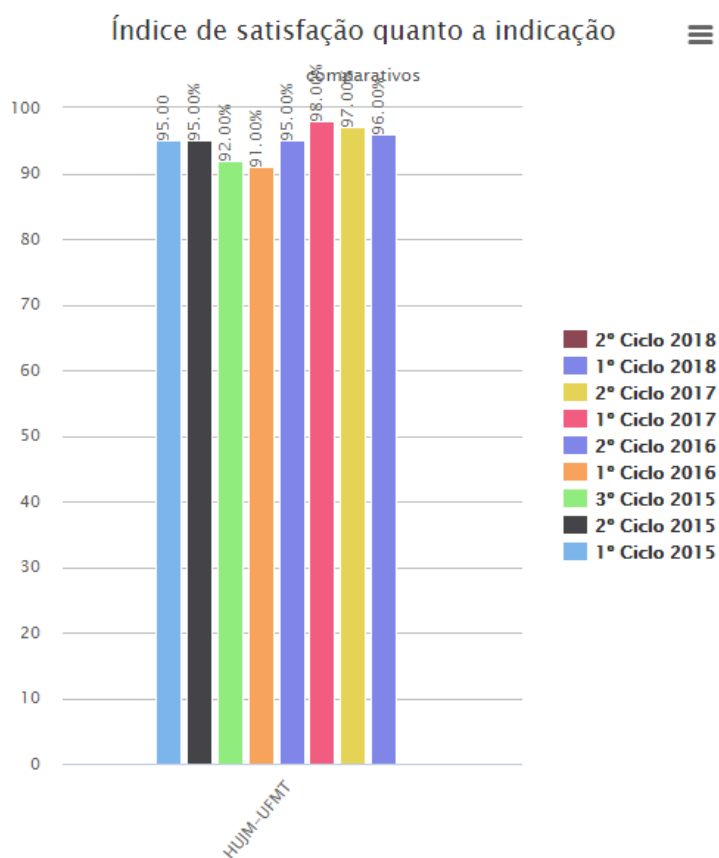


Figura 8 – Satisfação quanto a indicação.

Hospital de referência credenciado para especialidades específicas tais como: Pré-natal, infectologias.

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HJUM
UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO
OUVIDORIA

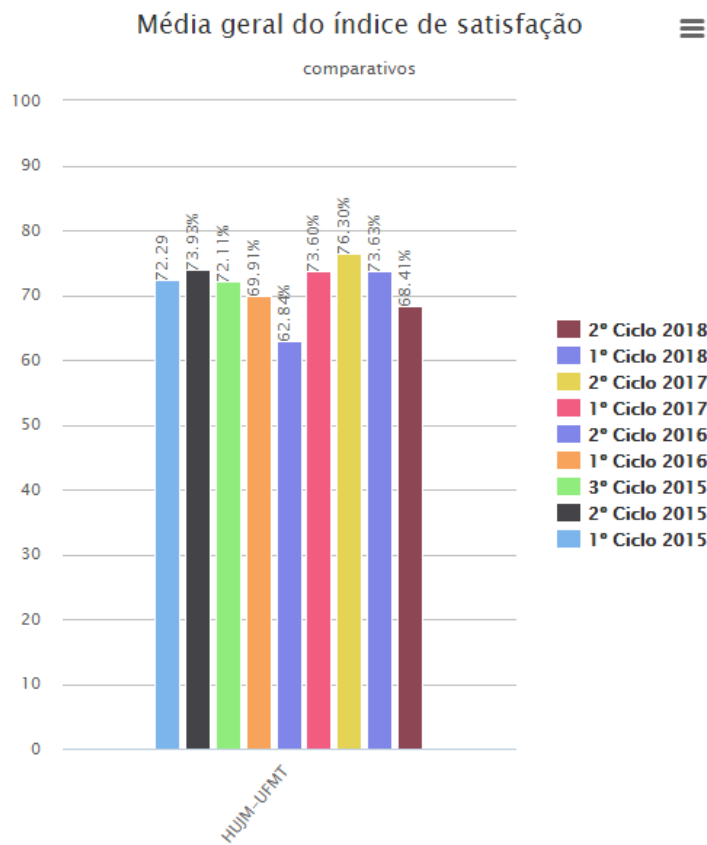


Figura 9 – Média geral de satisfação



HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

OUVIDORIA

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista os resultados apresentados, a gestão realizou melhorias a curto prazo tais como reforma da fachada principal do hospital, melhoria da sinalização no entorno do hospital e faixa de pedestre, capacitação de funcionários para tratamento humanizado e informações corretas com gentileza no atendimento e preferenciais, sinalizações que facilitam a chegada do usuário no serviço desejado, centralização na marcação de consultas e exames onde a aglomeração de usuários era maior e gerava muitos conflitos, instalação de rampa de acesso principal ao hospital, com corrimão, instalação de dois aparelhos de raio X fixos, no bloco de imagem, reforma na Pediatria, no Ambulatório III, no sentido da melhoria dos serviços para melhor atender os usuários internos e externos. Há melhorias sendo realizadas a longo prazo tais como: reformas no Laboratório de Análises Clínicas, na Cozinha. No entanto, aquelas observações ou sugestões que demandam providências a médio ou longo prazo foram apresentadas em relatórios, a fim de subsidiar a gestão no planejamento de suas ações, com base na percepção dos usuários. Manutenção e sistematização dos serviços envolvidos. Apesar dos problemas apontados e das melhorias, a maioria dos entrevistados indicariam o hospital para algum familiar seu, o que demonstra que o HUJM goza de confiabilidade dos seus usuá

Os dados representados através de gráficos e os comentários feitos pelos usuários possibilitam uma visão geral destes em relação ao hospital, que certamente os tomará como base para a melhoria dos seus serviços, sejam eles ambulatoriais ou de internação.

Por meio da ouvidoria, o cidadão oferece uma oportunidade para a Administração melhorar a prestação de seus serviços.



HOSPITAL UNIVERSITÁRIO JÚLIO MÜLLER – HUJM

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO

OUVIDORIA

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos. *Glossário temático: economia da saúde* Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2005.

EBSEH – EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES. **Pesquisa de satisfação dos usuários de hospitais universitários federais (1º ciclo 2017)**. Brasília, 2017. 34p.

ESPERIDIÃO, M. A.; TRAD, L. A. B. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. *Cad. Saúde Pública*, v. 22, n. 6, p. 1267-1276, 2006.

Kloetzel, K., et al. Controle de qualidade em atenção primária à saúde. I – A satisfação do usuário. *Cad Saúde Pública* 1998;14(3):623-8.