EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
HOSPITAL DAS CLÍNICAS

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 1º CICLO 2017

Recife, 2017.

Prof. Anísio Brasileiro
Reitor da Universidade Federal de Pernambuco

Dr. Frederico Jorge Ribeiro
Diretor Superintendente do HC/UFPE

Dr. Ana Caetano
Gerência de Atenção à Saúde

Marcos Antônio Viegas Filho
Gerência Administrativa e Financeira

Profª Célia Maria Machado Barbosa Castro
Gerência de Ensino e Pesquisa

Dr Roberto Vasconcellos Coelho Barreto Campello
Chefe da Divisão Médica

Equipe da Ouvidoria:

Isabel Cristina de Freitas Barros
Ouvidora

Sheylene Késsia Gaya Valença
Assistente Administrativo

Vanessa Gomes Barbosa Borges
Assistente Administrativo

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Foi realizado entre o dia 02/05/2017 a 23/06/2017 o 1º ciclo/2017 da Pequisa de Satisfação do Usuário.

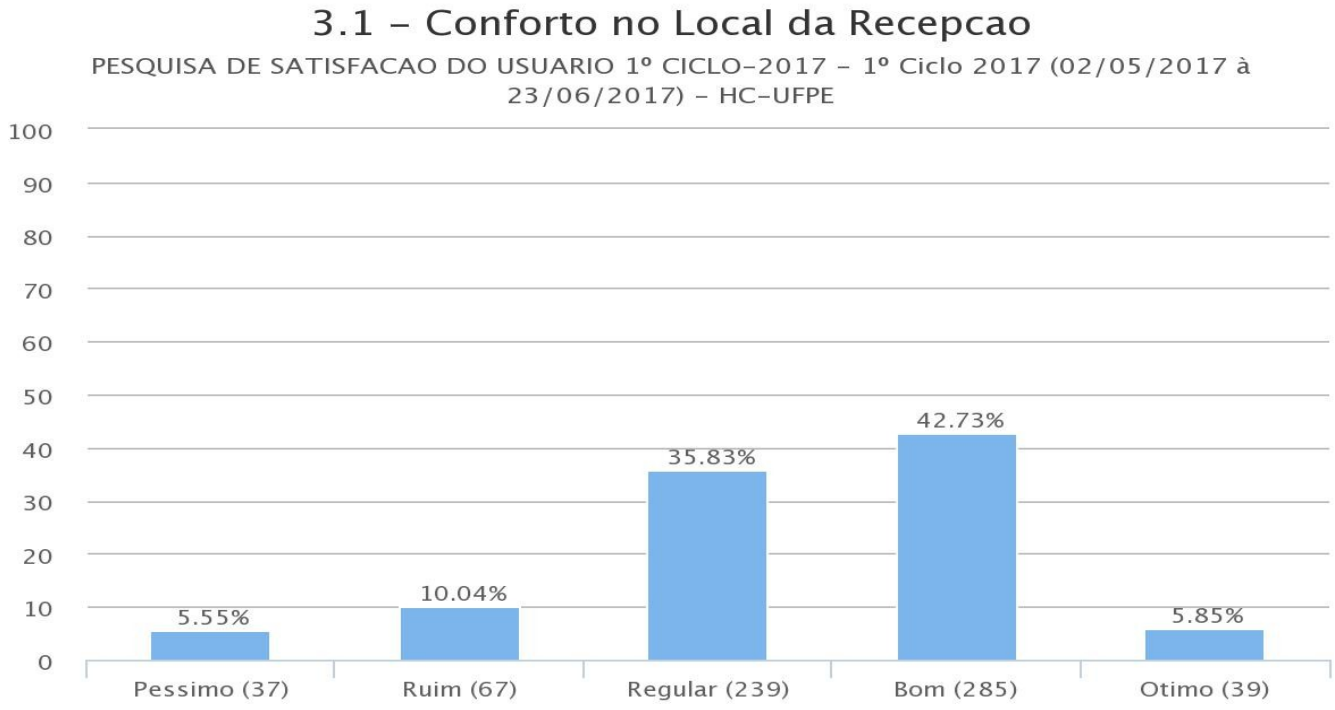
A amostragem total foi de 667 participantes, que avaliaram estrutura física, atendimento das recepções e atendimento da equipe de saúde. A pesquisa foi aplicada nos ambulatórios e no internamento.

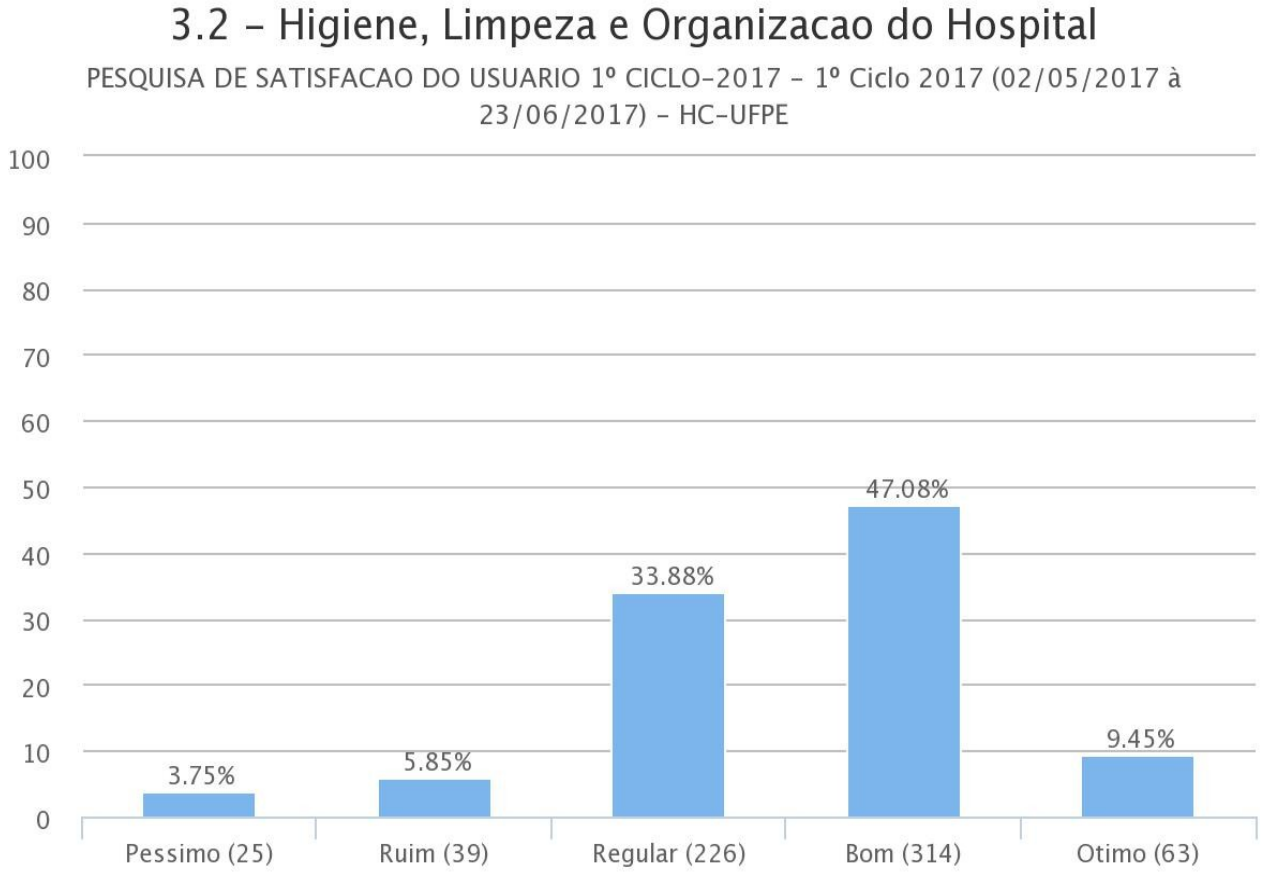
DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

#	ATIVIDADE	PARTICIPANTE	REGRAS
1	CALCULAR amostragem para pesquisa de satisfação	Ouvidoria	Com auxílio do SIG – Sistema de Informações Gerenciais, é feito um cálculo médio de consultas e internações do ano anterior, que servirá como amostragem. Após feito o cálculo, a Ouvidoria terá um prazo de 40 dias até iniciar a divulgação da pesquisa de satisfação.
2	INICIAR divulgação da pesquisa de satisfação	Ouvidoria	A Ouvidoria terá um prazo de 30 dias para fazer a divulgação da pesquisa de satisfação
3	APLICAR questionário da pesquisa de satisfação junto aos usuários	Ouvidoria	Ao término do prazo da realização da divulgação, será aplicado o questionário da pesquisa de satisfação junto aos usuários, por meio de tablet, por um período de 30 dias.
4	RESPONDER pesquisa de satisfação	Usuários	Os usuários respondem as perguntas relativas a pesquisa de satisfação.
5	SINCRONIZAR dados obtidos da pesquisa de satisfação	Ouvidoria	Realizada a pesquisa de satisfação, as respostas são sincronizadas e enviadas para Sede da Ebserh
6	PROCESSAR informações da pesquisa de satisfação	Sede Ebserh	Os dados das pesquisas são processados pela Sede da Ebserh.
7	DIVULGAR resultado da pesquisa de satisfação	Sede Ebserh	Após o processamento dos dados pela Sede da Ebserh, o resultado é divulgado tanto na Sede quanto no HC-UFPE/EBSERH.
8	PROPOR melhorias na gestão hospitalar	Equipe de Governança	Caso seja identificado problemas de gestão, a equipe de Governança irá propor melhorias nos processos.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO – 1º CICLO 2017

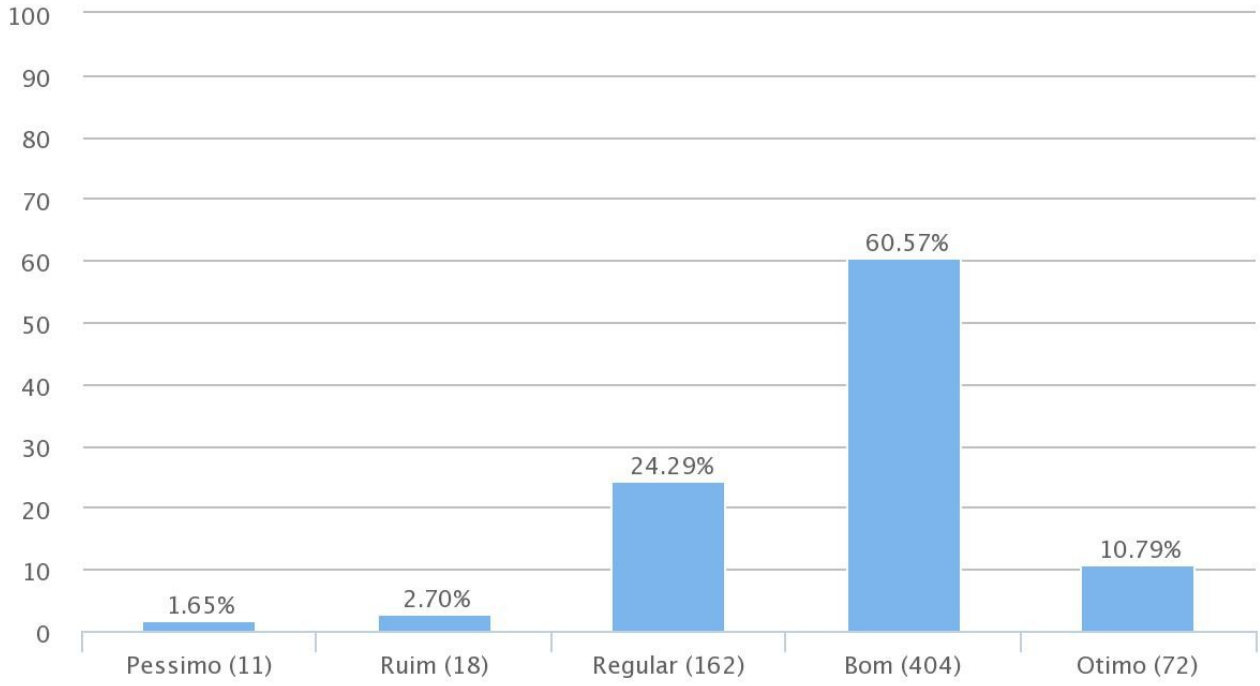
ESTRUTURA DO HOSPITAL





3.3 - Conforto das instalacoes na area de atendimento medico

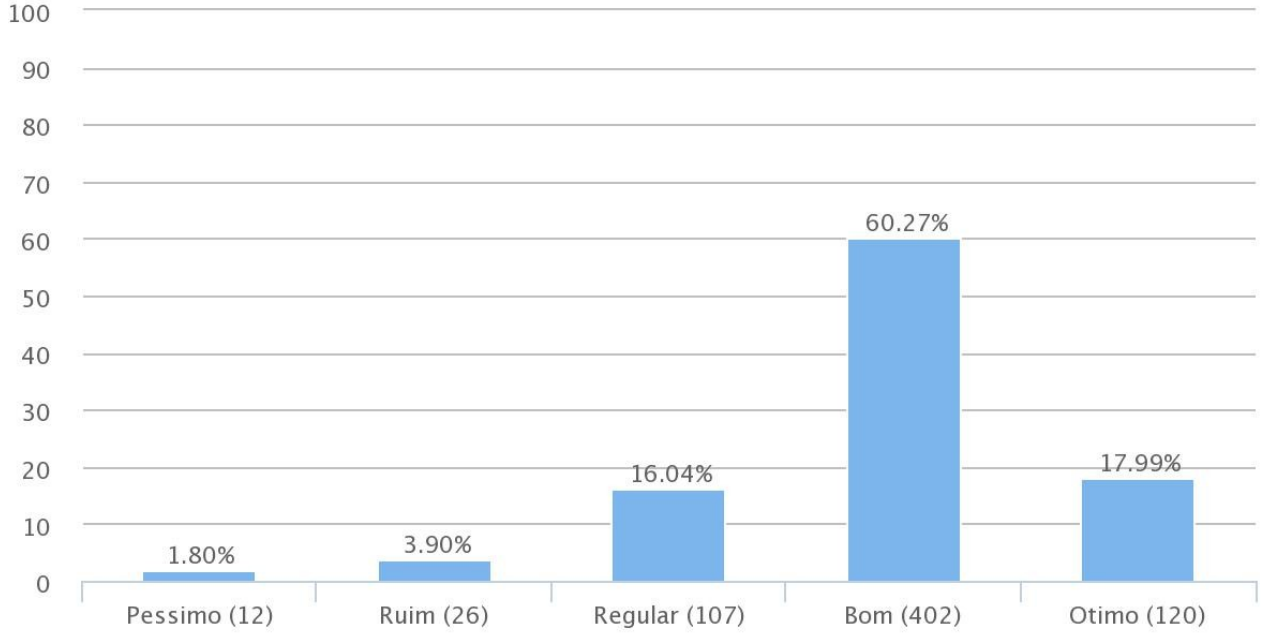
PESQUISA DE SATISFACAO DO USUARIO 1º CICLO-2017 - 1º Ciclo 2017 (02/05/2017 à 23/06/2017) - HC-UFPE



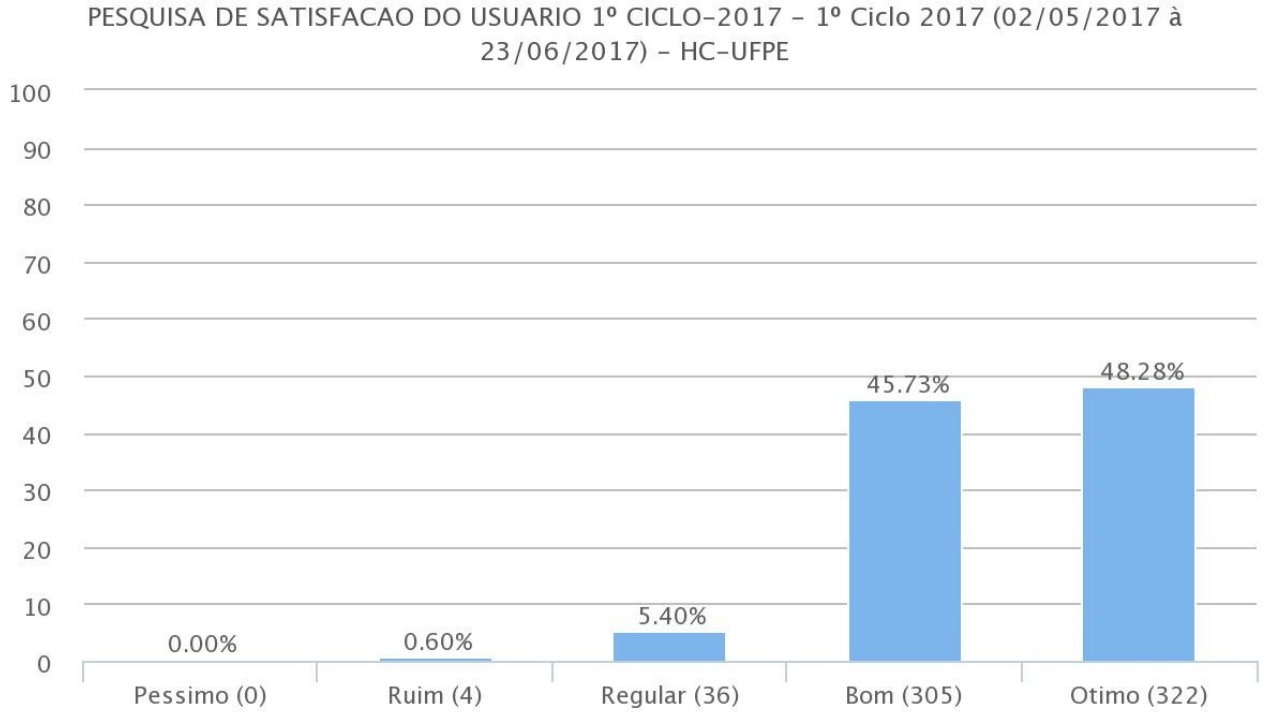
ATENDIMENTO

4.1 - Atendimento da recepcao: gentileza, atenção e informacoes recebidas

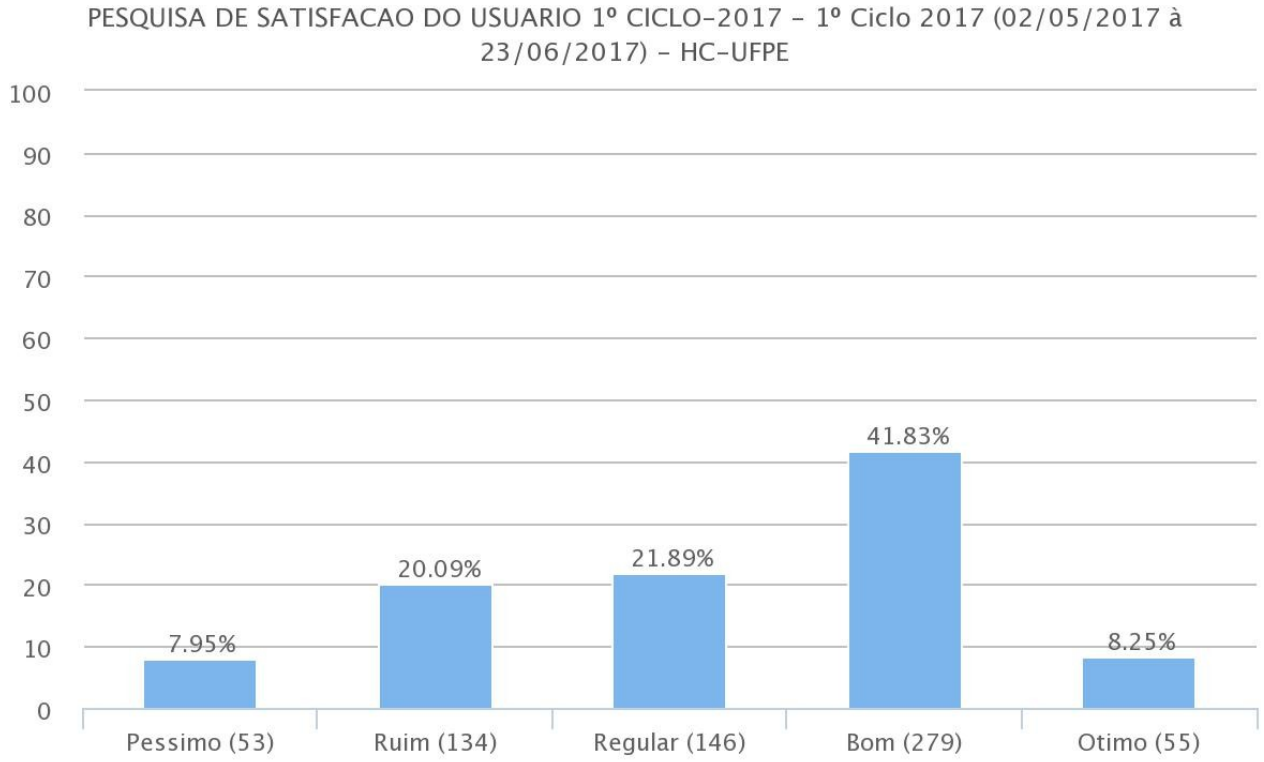
PESQUISA DE SATISFACAO DO USUARIO 1º CICLO-2017 - 1º Ciclo 2017 (02/05/2017 à 23/06/2017) - HC-UFPE



4.2 - Atendimento da equipe de saude: gentileza e tratamento de saude recebido

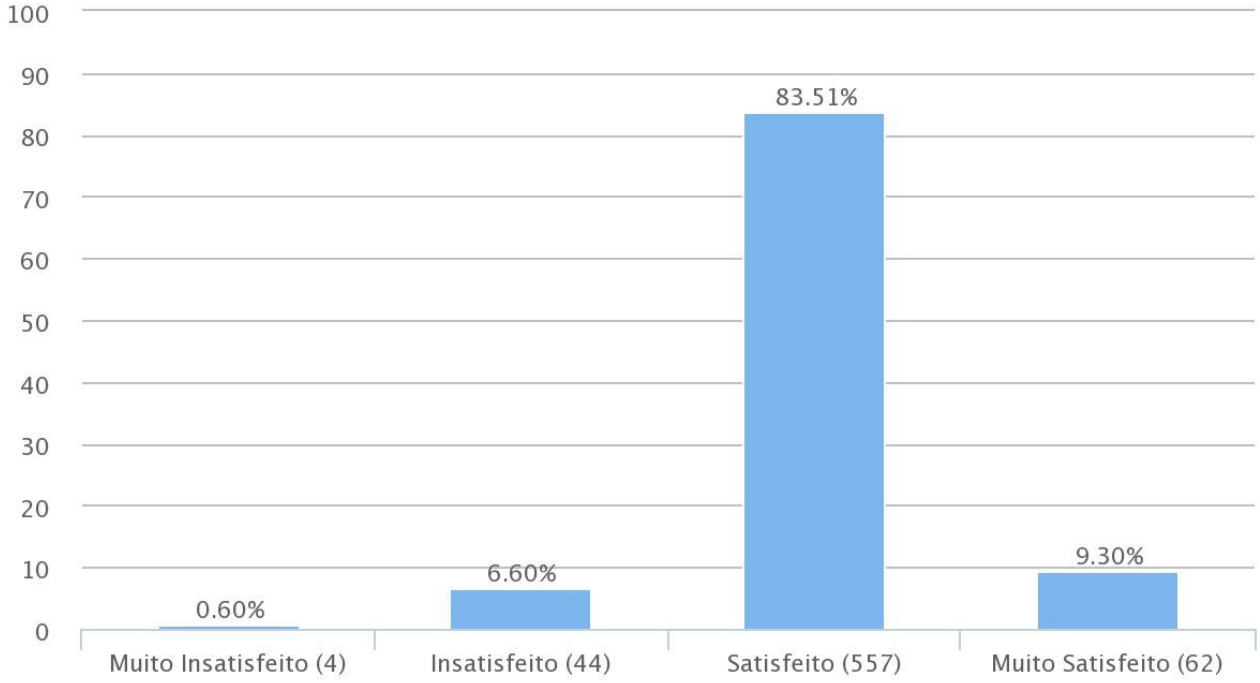


4.3 - Tempo de espera pelo atendimento/internacao



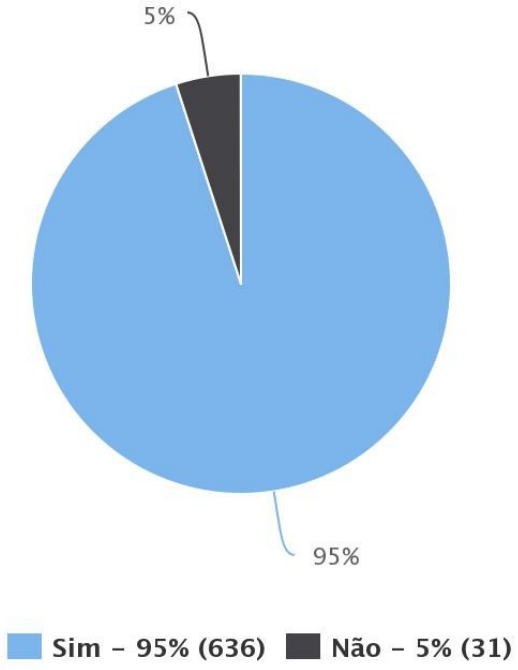
5.1 - Atendimento Geral

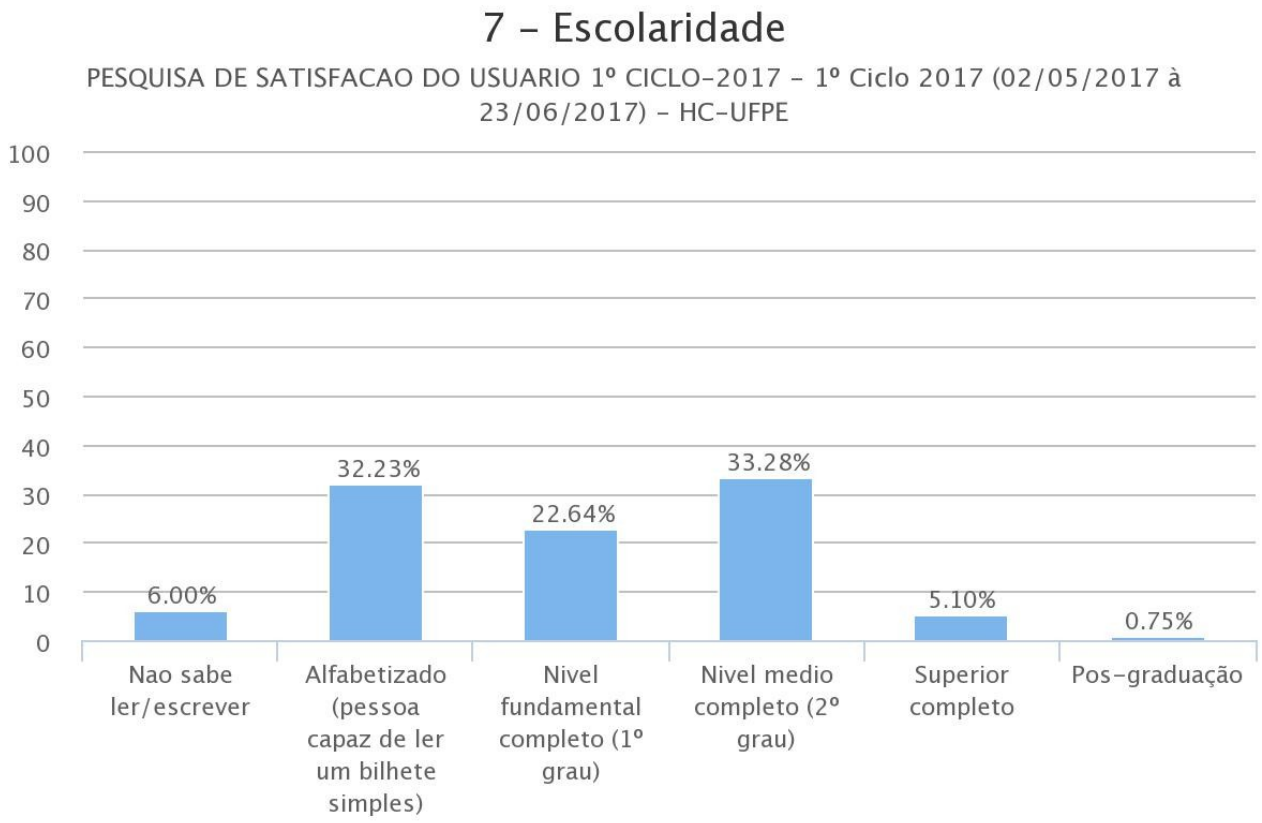
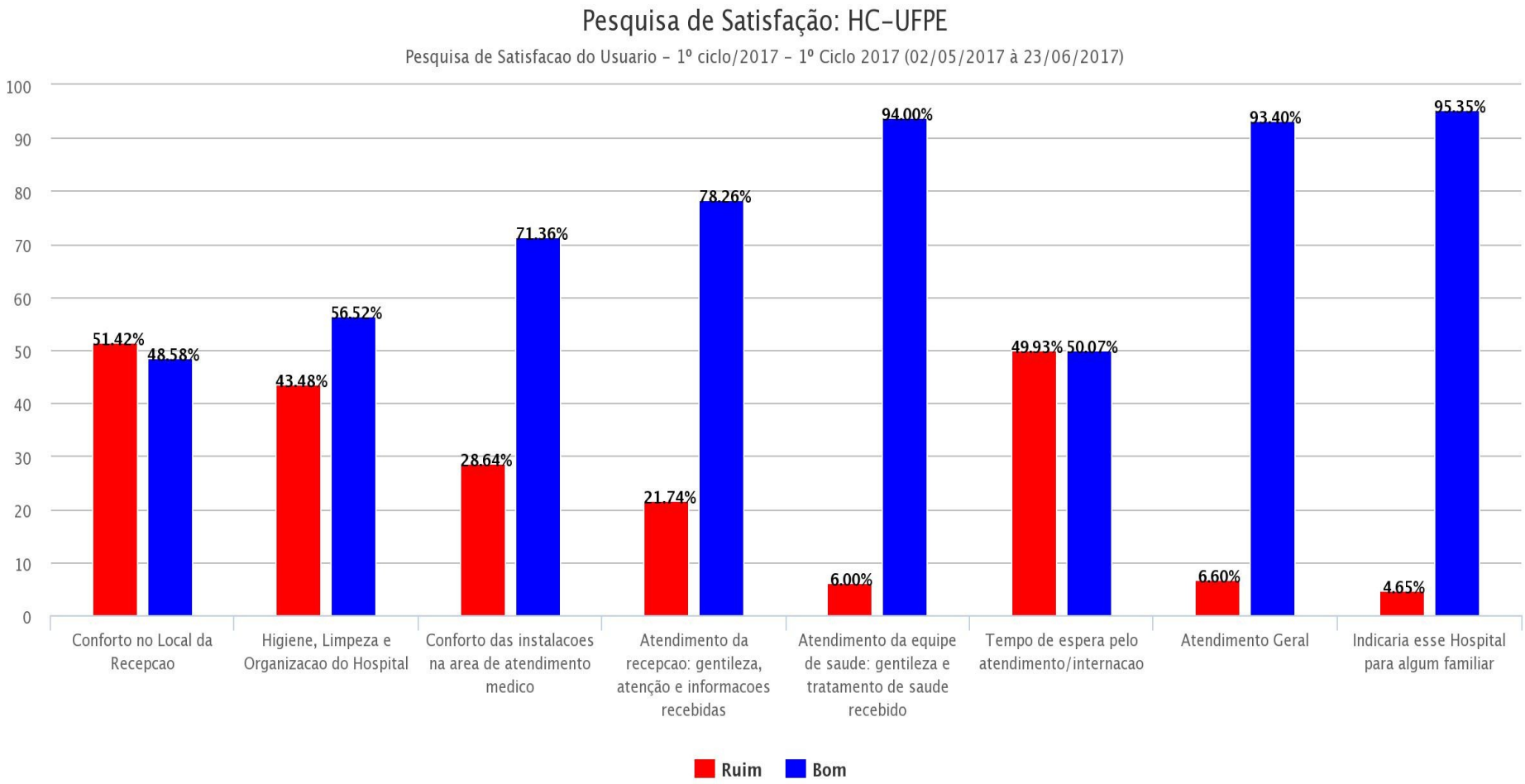
PESQUISA DE SATISFACAO DO USUARIO 1º CICLO-2017 - 1º Ciclo 2017 (02/05/2017 à 23/06/2017) - HC-UFPE



6 - Indicaria esse Hospital para algum familiar

PESQUISA DE SATISFACAO DO USUARIO 1 CICLO-2017 - 1º Ciclo 2017 (02/05/2017 à 23/06/2017) - HC-UFPE




7 - Escolaridade
PESQUISA DE SATISFACAO DO USUARIO 1º CICLO-2017 - 1º Ciclo 2017 (02/05/2017 à 23/06/2017) - HC-UFPE
100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
6.00%
32.23%
22.64%
33.28%
5.10%
0.75%
Nao sabe ler/escrever
Alfabetizado (pessoa capaz de ler um bilhete simples)
Nivel fundamental completo (1º grau)
Nivel medio completo (2º grau)
Superior completo
Pos-graduação

RESULTADO DO 1º CICLO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 2017