MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROF. ALBERTO ANTUNES

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS NO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR ALBERTO ANTUNES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS (2º CICLO 2017)

MACEIÓ,

DEZEMBRO DE 2017

AV. Lourival Melo da Mota, SN – Cidade Universitária – CEP: 57.072-900 Maceió – AL
E-mail: ouvidoria.hupaa@ebserh.gov.br

COORDENAÇÃO GERAL

Ouvidor Geral Ebserh

Rodrigo da Silva Albuquerque

COORDENAÇÃO TÉCNICA

Ouvidoria do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás

Representante Ouvidoria Geral

Sérgio Braz da Silva

Ouvidoria Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Maria

Angelino Roberto Franca Moreira

Ouvidoria Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Minas Gerais

Patrícia Campos Chaves

Ouvidoria Hospital Universitário da Universidade Federal da Bahia

Maralba Oliveira Santos Jordão

Ouvidoria Hospital Universitário da Universidade Federal de Sergipe

Jucélia Coutinho Barros Macedo

Ouvidoria Maternidade da Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Antônio Sérgio Mesquita da Silva

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR ALBERTO ANTUNES

Superintendente

Regina Maria dos Santos

COORDENAÇÃO LOCAL

Ouvidoria do Hospital Universitário da Universidade Federal de Alagoas

Giselle de Souza Vicente

Equipe da Ouvidoria

Giselle de Souza Vicente

Rhaissa Rafaelle Leon de Souza

Anny Thauane Alves Marques
Carmina Alves da Silva

MACEIÓ,

DEZEMBRO DE 2017

AV. Lourival Melo da Mota, SN – Cidade Universitária – CEP: 57.072-900 Maceió – AL
E-mail: ouvidoria.hupaa@ebserh.gov.br

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....**04**
2. MATERIAL E MÉTODO.....**04**
3. RESULTADOS.....**05**

3.1. Satisfação dos usuários do HUPAA-UFAL quanto a Estrutura do Hospital.....**05**

3.1.1 Conforto no local da recepção.....**05**

3.1.2 Higiene, Limpeza e Organização do Hospital.....**06**

3.1.3 Conforto das Instalações na Área de Atendimento Médico.....**08**

3.2 Satisfação dos usuários do HUPAA-UFAL quanto ao Atendimento.....**09**

3.2.1 Atendimento da recepção: gentileza, atenção e informações recebidas.....**09**

3.2.2 Atendimento da equipe de saúde: gentileza e tratamento de saúde recebido.....**10**

3.2.3 Tempo de espera pelo atendimento.....**12**

3.3. Atendimento Geral do hospital.....**13**

3.4 Indicaria o hospital para algum familiar.....**14**

3.5 Escolaridade.....**15**

4 DISCUSSÃO.....**15**
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....**18**

1. APRESENTAÇÃO

A Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares realiza Pesquisa de Satisfação dos Usuários nos Hospitais Universitários desde 2014, ano em que foram realizados dois ciclos da pesquisa, em 2015 houveram três ciclos e em 2016, dois ciclos. O Hospital Universitário Professor Alberto Antunes foi filiado a rede Ebserh a partir de contrato firmado em 14 de janeiro de 2014, entre a Universidade Federal de Alagoas e a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, tendo iniciado sua participação na pesquisa de satisfação nacional em 2015.

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Hospitais Universitários Federais é uma iniciativa da Ouvidoria Geral da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares Ebserh e tem por objetivo avaliar a percepção de satisfação dos usuários dos hospitais sob gestão da Ebserh, com vistas ao aprimoramento da qualidade do atendimento.

A Ouvidoria do Hospital Universitário Professor Alberto Antunes foi a responsável pela execução local da pesquisa nacional em Alagoas, sob a coordenação geral da Ouvidoria-Geral da Ebserh e coordenação técnica da comissão da pesquisa de satisfação composta por sete ouvidores.

2. MATERIAL E MÉTODO

O *período de realização* do segundo, de dois ciclos da pesquisa nacional de satisfação dos hospitais universitários filiados a rede Ebserh, ocorreu de 02/10/2017 à 23/11/2017, simultaneamente, em trinta e três hospitais universitários do país.

O *instrumento* utilizado foi um questionário estruturado com questões direcionadas a avaliação de aspectos relacionados à estrutura, atendimento e avaliação geral do hospital, inserido em um tablet por meio de aplicativo específico.

A *amostra* encontrada para o HUPAA foi de 610 usuários dos serviços do hospital, sendo 238 referente a internação e 372 referente ao ambulatório. Chegou-se a esses números a partir da utilização de amostragem por proporções, cujo intuito foi o de obter amostra para populações finitas. Devido a problemas técnicos no monitoramento virtual da quantidade de questionários aplicados, alcançamos um

número superior a amostra calculada, com um total de 653 entrevistados, sendo 250 referente ao serviço de internação e 403 do ambulatório.

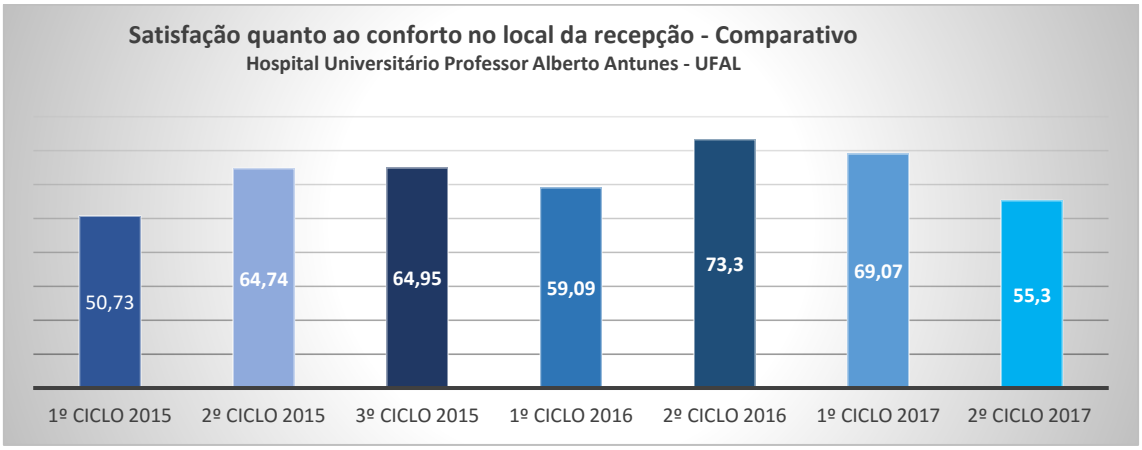
3. RESULTADOS

Os resultados serão apresentados a partir do detalhamento gráfico dos itens respondidos no questionário relacionados a estrutura do hospital, atendimento, atendimento geral, indicação do hospital para algum familiar e escolaridade. Serão apresentados três tipos de gráficos: o comparativo entre todos os ciclos de pesquisa realizados no HUPAA, para verificar o nível de satisfação dos usuários ao longo dos anos; o gráfico do primeiro ciclo de pesquisa realizado em 2017, para verificar a satisfação atual e os índices apresentados para cada resposta e; o gráfico comparativo entre a satisfação dos usuários na internação e ambulatório, para analisar em qual dos serviços os cidadãos sentem-se mais satisfeitos.

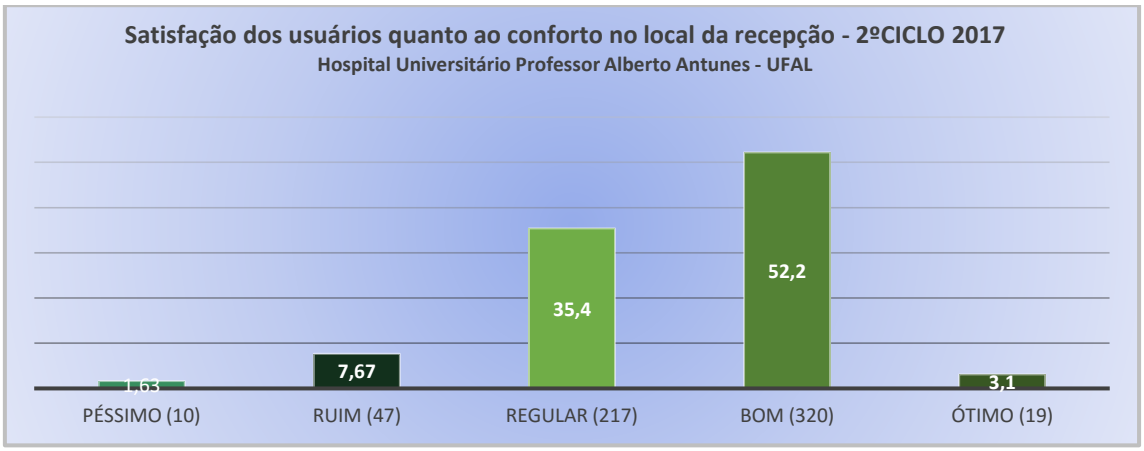
3.1. Satisfação dos usuários do HUPAA-UFAL quanto a Estrutura do Hospital

3.1.1 Conforto no local da recepção

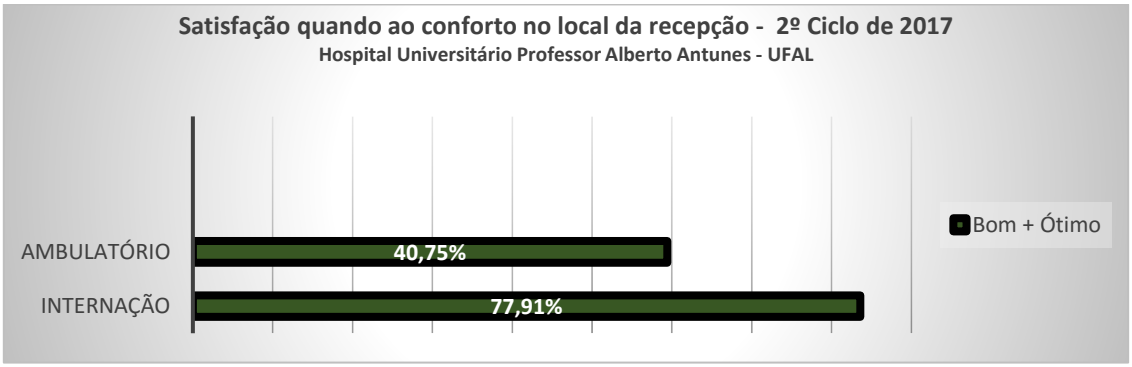
O *gráfico comparativo* entre os resultados dos ciclos de pesquisas realizados no hospital de 2015 a 2017 apresenta índices de satisfação com algumas variações, sendo a mais significativa no ano de 2016 em que sai dos 59,09% no primeiro ciclo para 73,3% no segundo ciclo, apresentando uma melhora de aproximadamente 14,21%. No entanto, em 2017 o gráfico mostra um declínio de 13,77% na satisfação do cidadão.



O gráfico a seguir mostra que das 613 pessoas que responderam à pesquisa, 1,63% responderam “péssimo” a esse item, 7,67% responderam que está “ruim”, 35,40% acharam “regular”, 52,20% “bom” e 3,10% acharam “ótimo”.

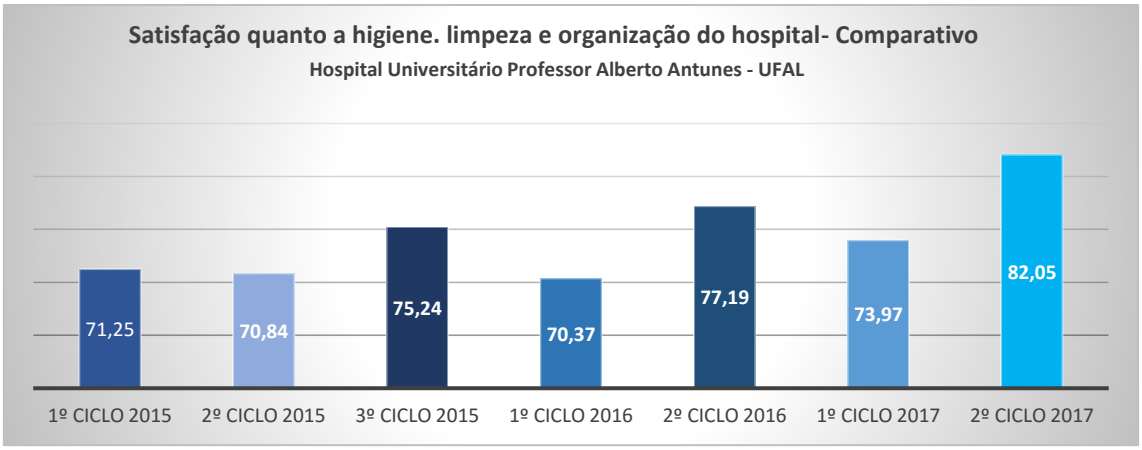


No 2º Ciclo realizado em 2017 esse índice alcança 55,3%, sendo que a satisfação foi maior para os cidadãos que receberam atendimento na internação, com 77,91%, em detrimento dos que estiveram no ambulatório, que obteve índice de 40,75%.

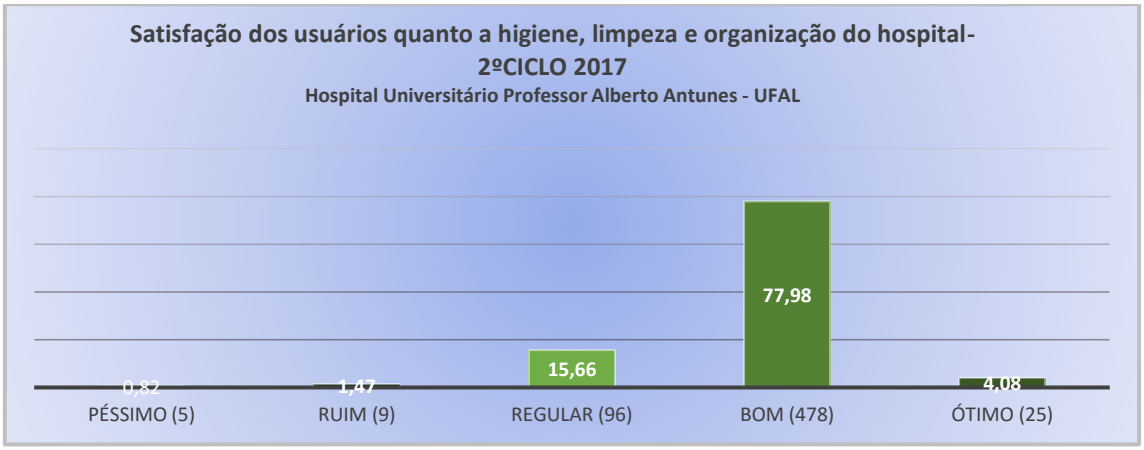


3.1.2 Higiene, Limpeza e Organização do Hospital

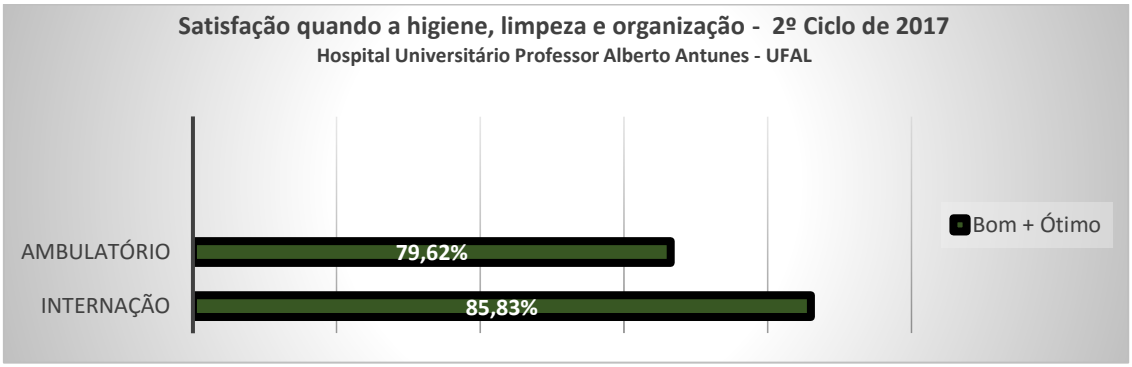
O gráfico comparativo entre os resultados dos ciclos de pesquisas realizados no hospital de 2015 a 2017 aponta uma melhora de 10,8% na satisfação dos cidadãos atendidos no HUPAA, nos últimos dois anos. No segundo ciclo de 2017 essa satisfação alcançou seu melhor índice com 82,05%.



Das 613 pessoas que responderam à pesquisa, 082% responderam “péssimo” a esse item, 1,47% responderam que está “ruim”, 15,66% acharam “regular”, 77,98% “bom” e 4,08% acharam “ótimo”.

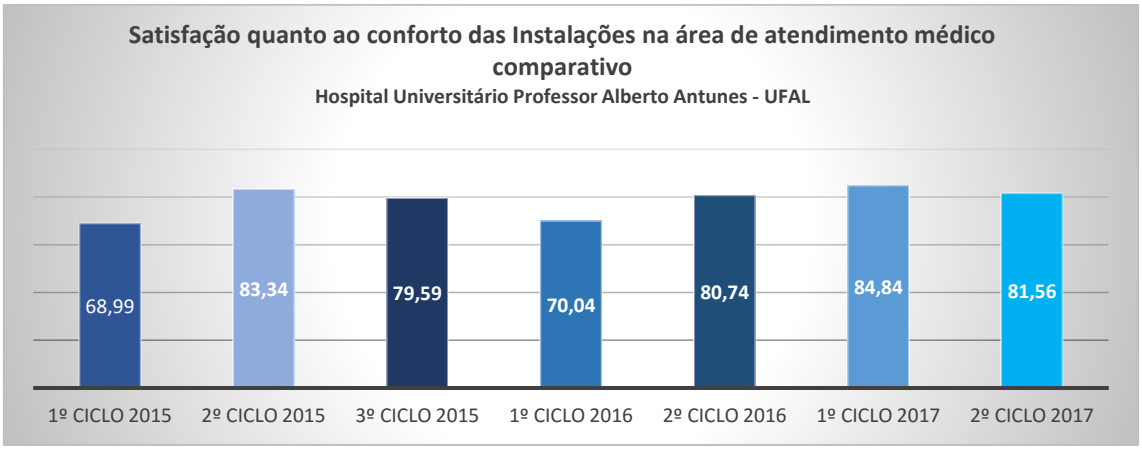


No 2º Ciclo realizado em 2017 esse índice alcança 82,05% e as pessoas mais satisfeitas foram as atendidas na internação do hospital com 85,83%, enquanto no ambulatório alcançou 79,62%.

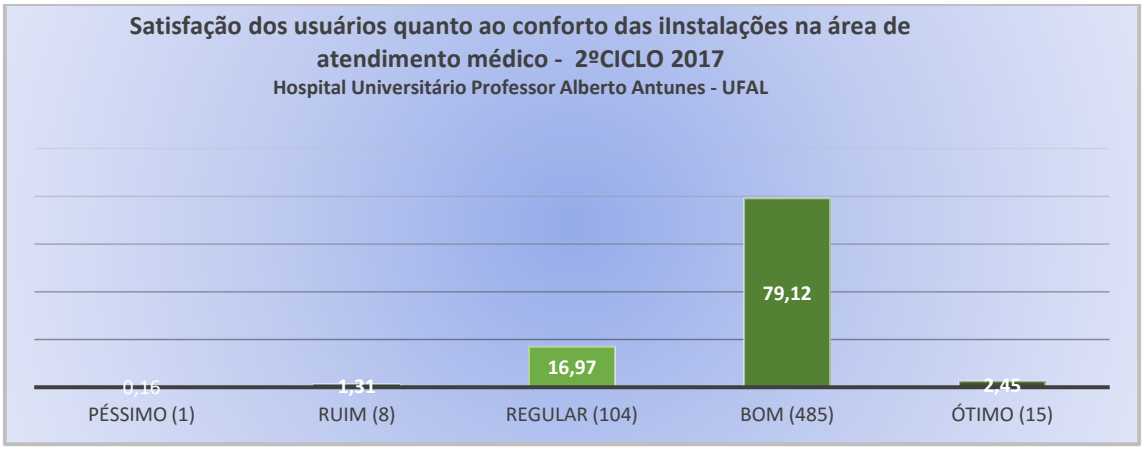


3.1.3 Conforto das Instalações na Área de Atendimento Médico

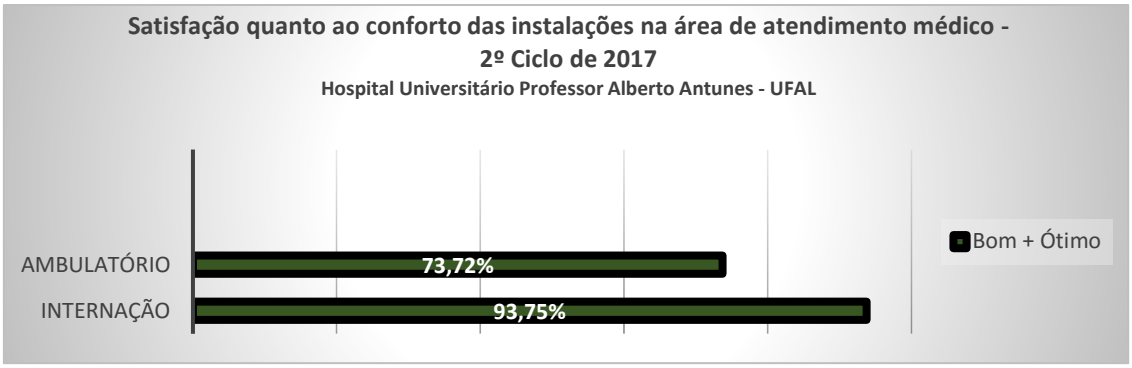
O gráfico comparativo entre os resultados dos ciclos da pesquisa nacional realizados no hospital de 2015 a 2017 apresenta uma melhora de aproximadamente 12,57% na satisfação ao longo dos dois últimos anos e em 2017 essa satisfação alcançou seu melhor índice, com 84,84%.



Das 613 pessoas que responderam à pesquisa, 0,16% responderam “péssimo” a esse item, 1,31% responderam que está “ruim”, 16,97% acharam “regular”, 79,12% “bom” e 2,45% acharam “ótimo”.



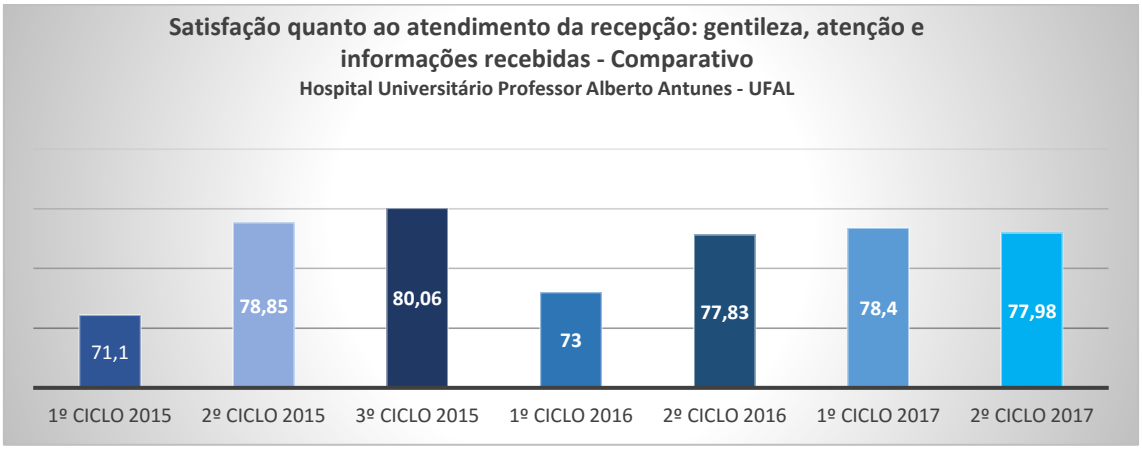
No 2º Ciclo realizado em 2017 esse índice alcança 81,56% e as pessoas mais satisfeitas foram as atendidas nos locais de internação do hospital com 93,75%, enquanto no ambulatório o percentual de satisfação alcançou 73,72%.



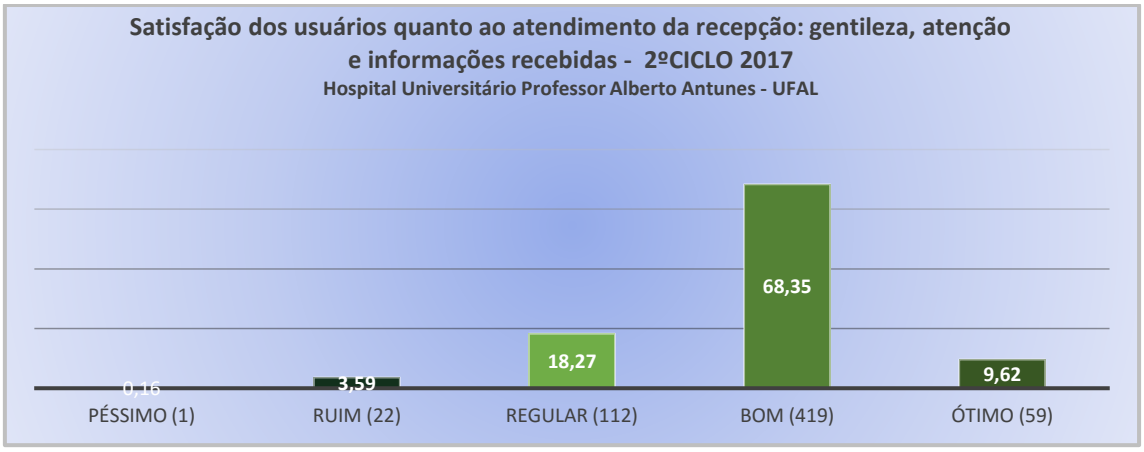
3.2 Satisfação dos usuários do HUPAA-UFAL quanto ao Atendimento

3.2.1 Atendimento da recepção: gentileza, atenção e informações recebidas.

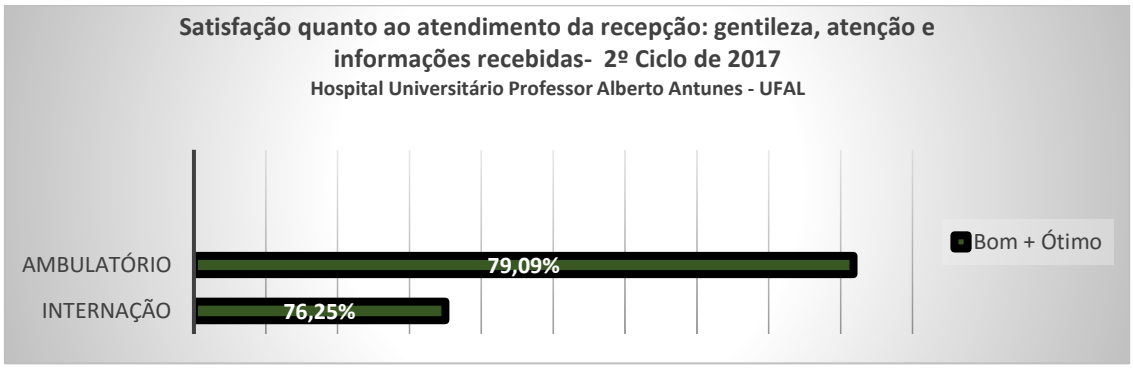
O gráfico comparativo entre os resultados dos ciclos da pesquisa nacional realizados no hospital de 2015 a 2017 apresenta uma oscilação na satisfação dos usuários ao longo dos dois últimos anos. O gráfico abaixo mostra um crescimento na satisfação em 2015, alcançando o melhor patamar no terceiro ciclo do referido ano, com 80.06%. Depois há um declínio de aproximadamente 7% no início de 2016 e esse índice volta a melhorar no segundo ciclo do mesmo ano. Em 2017 a satisfação dos cidadãos chega aos 78.4% e 77,98% no primeiro e segundo ciclo da pesquisa, respectivamente.



Das 613 pessoas que responderam à pesquisa, 0,16% responderam “péssimo” a esse item, 3,59% responderam que está “ruim”, 18,27% acharam “regular”, 68,35% “bom” e 9,62% acharam “ótimo”.

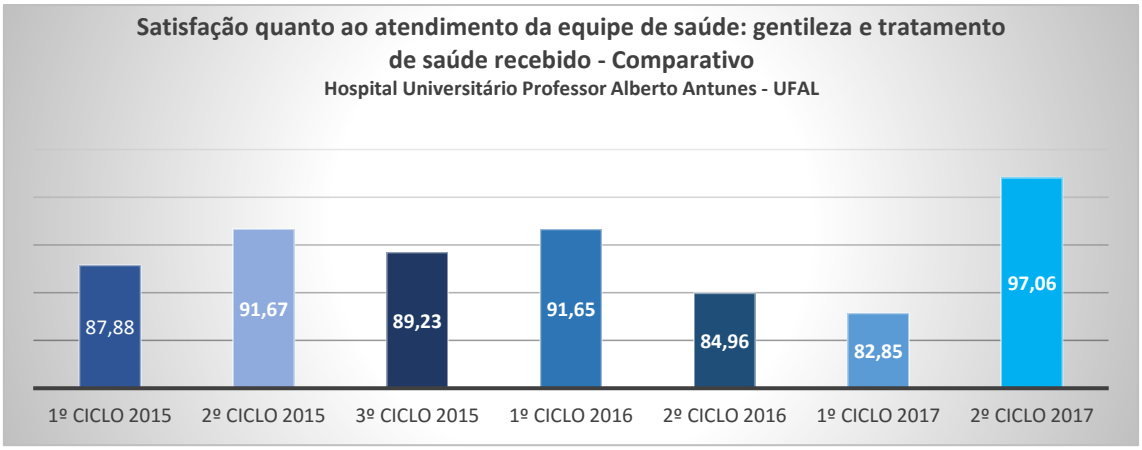


No 2º Ciclo realizado em 2017 esse índice alcança 77,98% e as pessoas mais satisfeitas foram as atendidas durante a internação no hospital com 76,25%, enquanto no ambulatório o percentual de satisfação alcançou 79,09%.

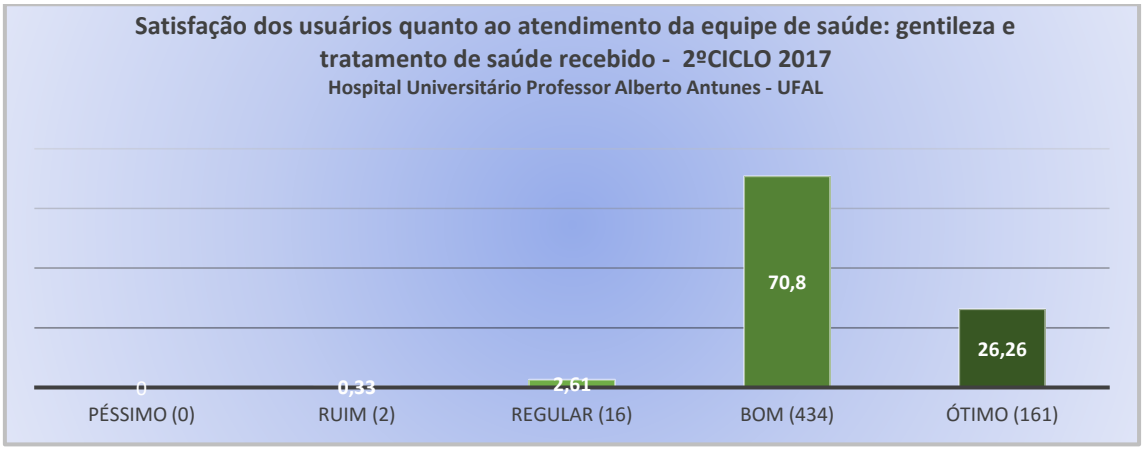


3.2.2 Atendimento da equipe de saúde: gentileza e tratamento de saúde recebido.

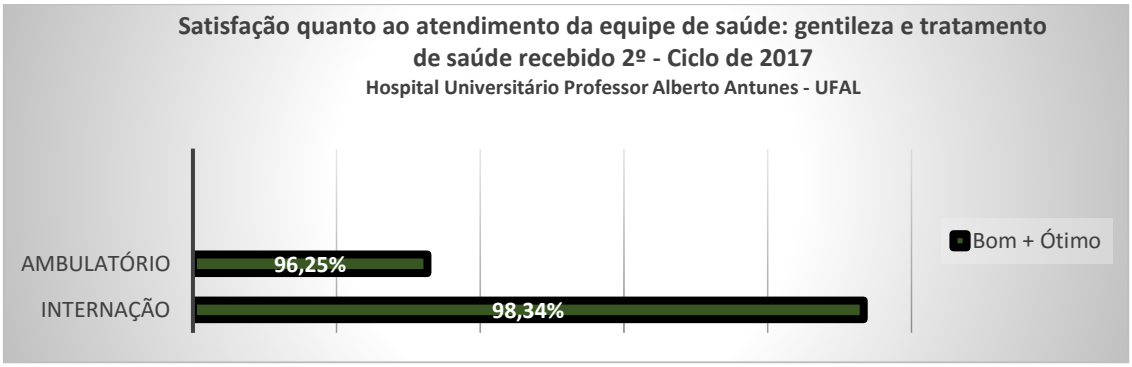
O gráfico comparativo entre os resultados dos ciclos da pesquisa nacional realizados no hospital de 2015 a 2017 apresenta uma oscilação na satisfação dos usuários ao longo dos dois últimos anos com um declínio de 8,82%, desde o seu melhor resultado, 91,67% no final de 2015, chegando a 82,85% no primeiro ciclo realizado em 2017.



Das 613 pessoas que responderam à pesquisa, nenhum cidadão respondeu "péssimo" a esse item, 0,33% responderam que está "ruim", 2,61% acharam "regular", 70,80% "bom" e 26,26% acharam "ótimo".

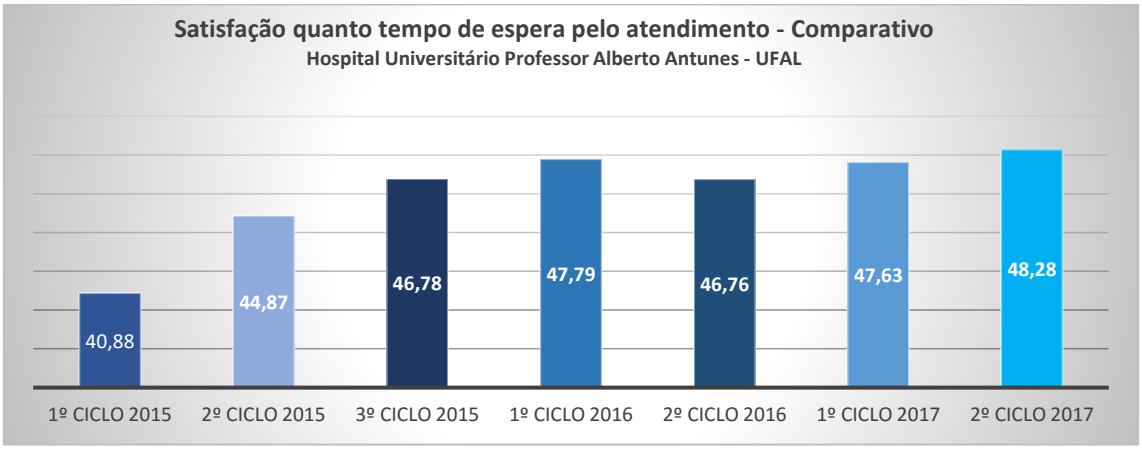


No 2º Ciclo realizado em 2017 esse índice alcança 97,06% de satisfação dos usuários e as pessoas mais satisfeitas foram as atendidas durante a internação no hospital com 98,34%, enquanto no ambulatório o percentual de satisfação alcançou 96,34%.

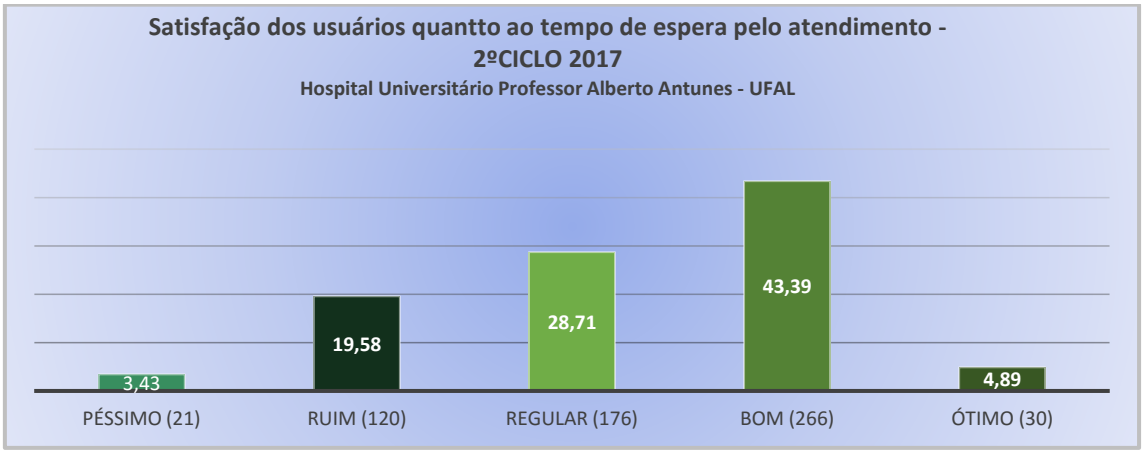


3.2.3 Tempo de espera pelo atendimento

O gráfico comparativo entre os resultados dos ciclos da pesquisa nacional realizados no hospital de 2015 a 2017 apresenta um discreto crescimento na satisfação até o primeiro ciclo de 2016, alcançando o patamar com 47,79%. No entanto em 2017, esse percentual retoma o crescimento alcançando 48,28 % da satisfação dos cidadãos no segundo ciclo da pesquisa.

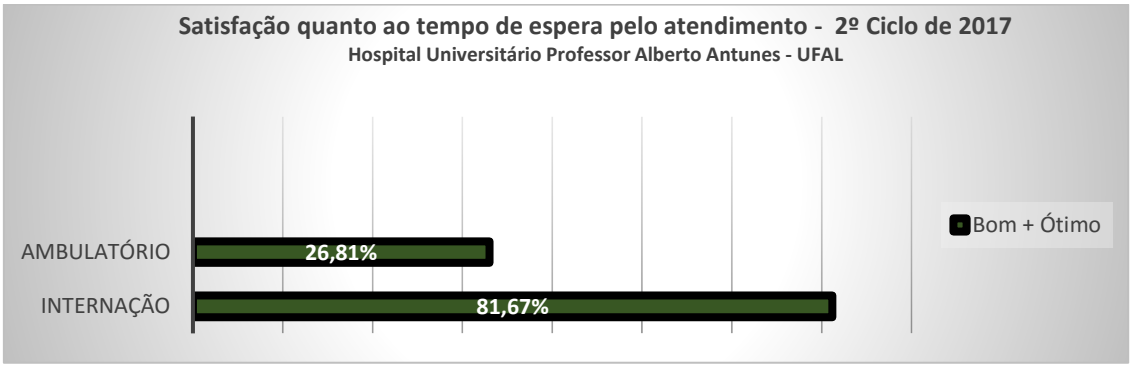


Das 613 pessoas que responderam à pesquisa, 3,43% responderam “péssimo” a esse item, 19,58% responderam que está “ruim”, 28,71% acharam “regular”, 43,39% “bom” e 4,89% acharam “ótimo”.



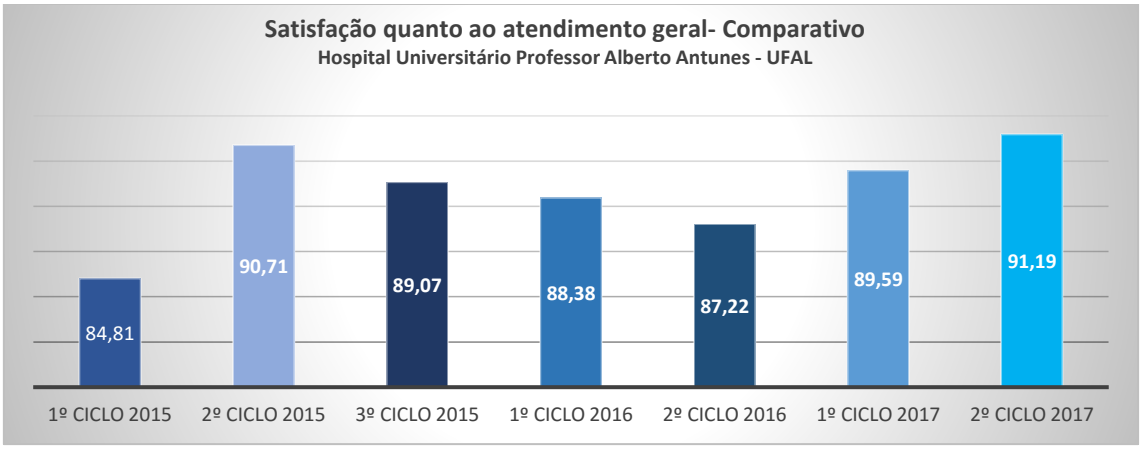
No 2º Ciclo realizado em 2017 esse índice alcança 48,28%. No entanto, há uma diferença de 54,86% entre a satisfação dos usuários que foram atendidos no ambulatório e a satisfação dos atendidos na internação. Nesse último o índice chega a

81,67% em contrapartida no ambulatório o gráfico mostra um índice de satisfação de 26,81%.

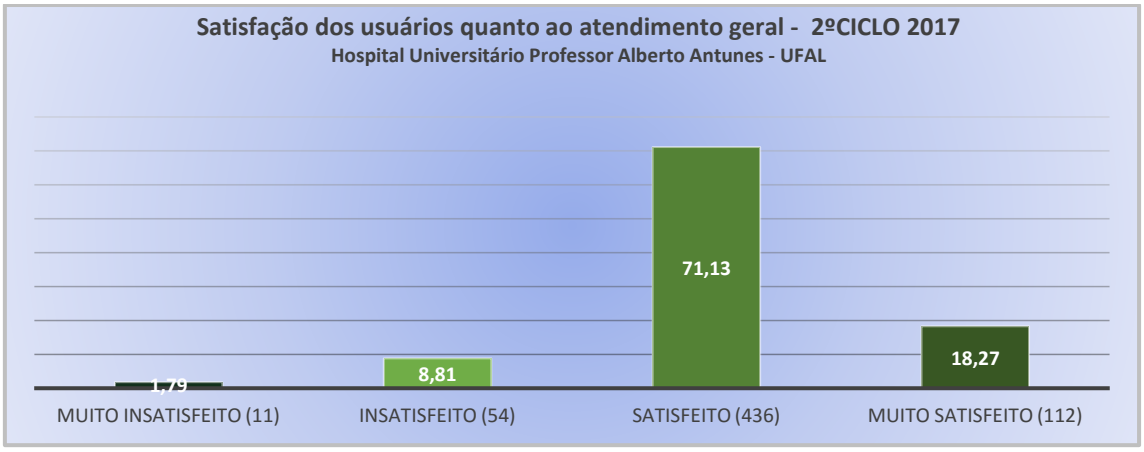


3.3. Atendimento Geral do hospital

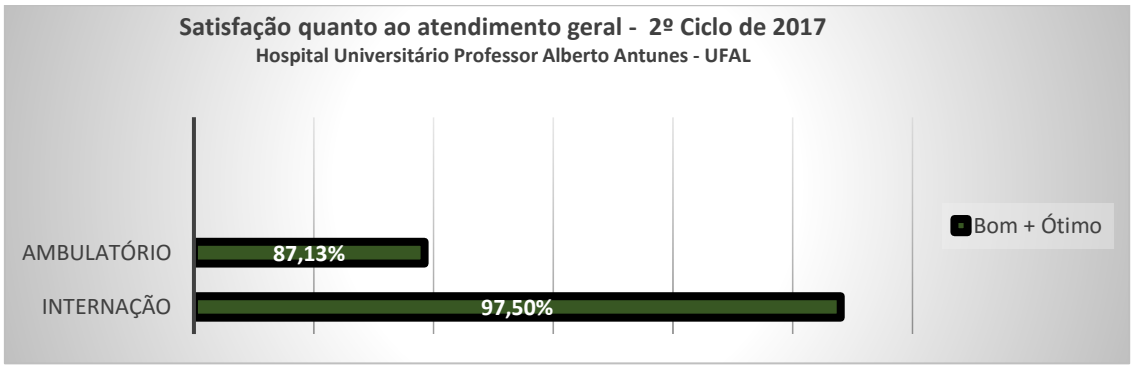
O gráfico comparativo entre os resultados dos ciclos da pesquisa nacional realizados no hospital de 2015 a 2017 apresenta uma oscilação na satisfação dos usuários ao longo dos dois últimos anos, com uma discreta melhora de aproximadamente 6% entre o primeiro e segundo clico do ano de 2015, mantendo-se estável até 2017 quando é alcançado um índice de 91,19%.



Das 613 pessoas que responderam à pesquisa, 1,79% se sentiam “muito insatisfeitos” quanto ao atendimento geral do HUPAA, 8,81% responderam que estavam “insatisfeitos”, 71,13% disseram que estavam “satisfeitos” e 18,27% responderam que se sentiam “muito satisfeitos”.

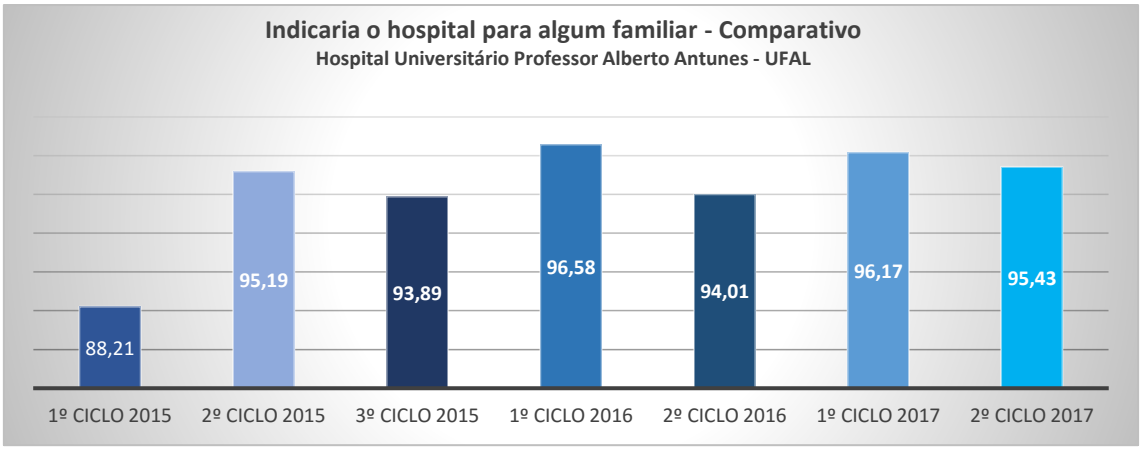


No 2º Ciclo realizado em 2017 esse índice alcança 91,19% e as pessoas mais satisfeitas foram as atendidas durante a internação no hospital com 97,50%, enquanto no ambulatório o percentual de satisfação alcançou 87,13%.

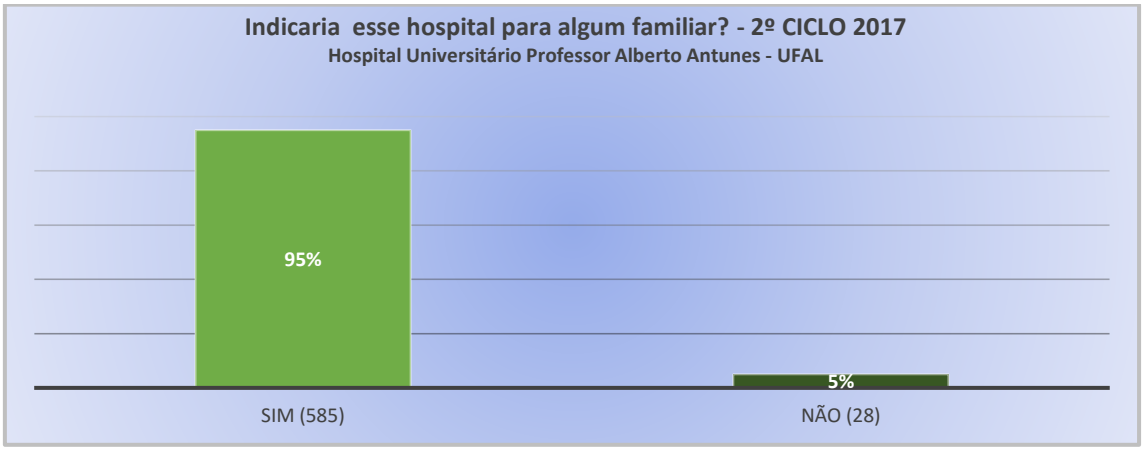


3.4 Indicaria o hospital para algum familiar

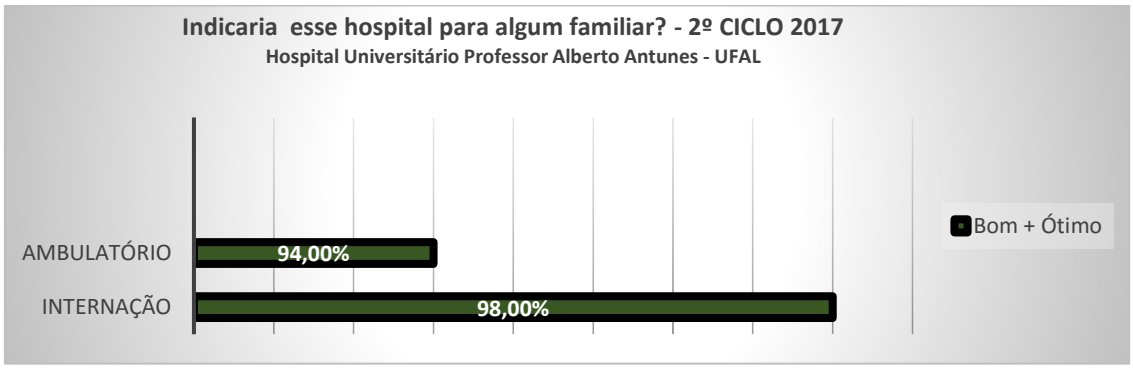
O gráfico comparativo entre os resultados dos ciclos da pesquisa nacional realizados no hospital de 2015 a 2017 apresenta uma oscilação na satisfação dos usuários ao longo dos dois últimos anos, com uma melhora de aproximadamente 7% entre o primeiro e o segundo ciclo realizados em 2015. O percentual vem mantendo uma estabilidade alcançando o índice de 96,17% e 95,43% em 2017.



Das 613 pessoas que responderam à pesquisa em 2017, 95% afirmaram que indicariam o HUPAA para algum familiar, como mostra o gráfico abaixo.

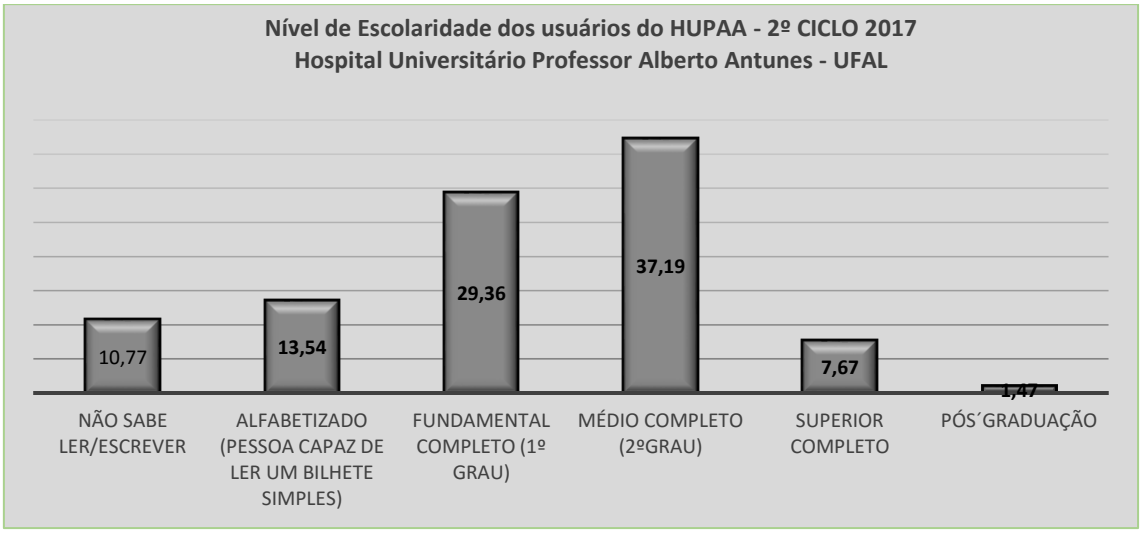


No 2º Ciclo realizado em 2017 esse índice alcança 95,43% e tanto as pessoas que foram submetidas a internação quanto as que receberam atendimento ambulatorial indicariam o HUPAA para algum familiar. O percentual de indicação no ambulatório alcançou 94% e na internação 98%, com variação de 4%.



3.5 Escolaridade

Os usuários do Hospital universitário Professor Alberto Antunes em sua maioria possuem escolaridade entre os níveis fundamental (29,36%) e médio (37,19%), estando os que não sabem ler/escrever em um percentual de 10,77%.



4. DISCUSSÃO

Ao analisar satisfação do público do HUPAA é possível perceber que os índices estão acima dos 70%, exceto em relação ao conforto no local da recepção e tempo de espera. Contudo, mesmo uma oscilação positiva variada entre os resultados obtidos, é importante ressaltar que a maioria dos entrevistados avaliaram que estão satisfeitos com o atendimento do hospital além disso, quase a totalidade dos entrevistados indicariam a instituição para algum familiar. Mais importante ainda é identificar em quais aspectos a instituição precisa avançar em melhorias e onde deve potencializar os sucessos.

O nível de escolaridade dos os cidadãos que utilizam os serviços de saúde ofertados pelo HUPAA sinalizam para o perfil das pessoas que frequentam a instituição em busca de atendimento, quase 55% delas chegaram até o primeiro grau do ensino fundamental e menos de 10% conseguiram alcançar o nível superior. Essa informação é extremamente importante para pautar as tomadas de decisão dos gestores em relação a atuação e abordagem a esse público: a forma como as orientações precisam ser passadas, o cuidado na interlocução devendo-se fazer uso de linguagem cidadã simples, objetiva e que favoreça a compreensão desejada.

Os gráficos comparativos evidenciam alguns avanços de 2015 a 2017, os mais significativos estão relacionados a higiene, limpeza e organização do hospital, atendimento da equipe de saúde: gentileza e tratamento de saúde recebido e ao atendimento geral. De maneira mais discreta essas melhorias foram sinalizadas em relação ao tempo de espera pelo atendimento. No entanto, um aspecto que chama atenção está relacionado as questões nas quais foi observado declínio na satisfação dos usuários, como no caso do conforto no local da recepção, conforto das instalações na área de atendimento médico, atendimento da recepção: gentileza, atenção e informações recebidas, ocorrido no segundo ciclo de 2017.

É notório que há um caminho a percorrer no sentido de aprimorar essas questões, para tanto é importante verificar e corrigir os pontos falhos, considerar e avaliar os agentes dificutaldores para que a instituição alce melhores respostas da população usuária dos serviços do hospital.

Os dados do 2º Ciclo de 2017 da PSU no HUPAA revelam que a satisfação dos usuários é maior em relação aos serviços ofertados durante atendimento no período de internação, pois em sete dos oito itens apontados, a internação apresenta percentuais mais elevados. Os gráficos que comparam os índices de satisfação dos cidadãos no serviço de internação e no serviço ambulatorial revelam diferenças importantes, as quais merecem atenção especial, para que sejam levados em consideração os potenciais institucionais para alcançar melhorias nas questões relacionadas ao ambulatório.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa de satisfação realizada nos hospitais universitários precisa ser compreendida como instrumento de democratização e de gestão, por meio do qual é dado voz a sociedade, permitindo-lhe uma aproximação entre os gestores dos hospitais e seu público-alvo. Os resultados apresentados a partir da perspectiva do cidadão revelam potencialidades e fraquezas da instituição que podem subsidiar o processo de tomada de decisão organizacional em busca de melhorias internas.

A participação do HUPAA-UFAL na pesquisa de satisfação nacional, junto com 33 hospitais universitários do Brasil em 2017 revela a importância democrática desse instrumento e a necessidade de que a gestão local volte os olhares para o que os

cidadãos expressam, a partir de suas respostas, fazendo uma análise cuidadosa dos dados obtidos. Dessa forma, os gestores precisam estar constantemente atentos aos fatos que podem estar correlacionados às oscilações de satisfação, voltar o olhar para acontecimentos que possam ter influência sobre as melhorias e declínios nos índices de satisfação, bem como evitar perder de vista questões que estão em um nível adequado de satisfação para que essas não desçam de patamar e comprometam a qualidade e excelência do atendimento de uma instituição pública de referência como o no caso do hospital Universitário Professor Alberto Antunes.