

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

1º CICLO - 2019



Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares
Hospital das Clínicas
Endereço: Primeira Avenida S/N Setor Leste Universitário
CEP: 74605-020 | Cidade: Goiânia-GO
Telefone: (62) 3269-8200
Endereço eletrônico: www.hcufg.ebserh.br

ABRAHAM BRAGANÇA DE VASCONCELLOS WEINTRAUB
Ministro de Estado da Educação

OSWALDO DE JESUS FERREIRA
Presidente Ebserh

SAVANA DANTAS
Ouvidora Geral da Ebserh

JOSÉ GARCIA NETO
Superintendente HC-UFG/Ebserh

MARIA CONCEICAO DE C. A. M. DE QUEIROZ
Gerente de Atenção à Saúde

WASHINGTON LUIZ FERREIRA RIOS
Gerente de Ensino e Pesquisa

MARCIA YASSUNAGA BRITO
Gerente Administrativo

SÉRGIO BRAZ DA SILVA
Ouvidor
Autoridade de Monitoramento e Gestor SIC

EXPEDIENTE
Ouvidoria
Serviço de Informação ao Cidadão
Projeto “Voz do Usuário”

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

.....	9
1. INTRODUÇÃO	9
2. OBJETIVO.....	9
3. JUSTIFICATIVA.....	9
4. METODOLOGIA.....	11
5. PÚBLICO-ALVO.....	11
6. UNIVERSO DA PESQUISA.....	11
7. PERÍODO DE APLICAÇÃO.....	11
8. Resultados.....	12
8.1 Perfil dos respondentes	12
8.2 Nível de Satisfação, Confiança e Indicação do Hospital (Geral)	13
8.3 Estrutura do Hospital	15
8.3.1 Conforto e espaço físico no local da recepção	15
8.3.2 Acessibilidade na área de recepção	16
8.3.3 Ambiente na área de recepção	17
8.3.4 Sinalização na área de recepção	18
8.3.5 Conforto e espaço físico das instalações na área de atendimento	19
8.3.6 Local de espera na área de atendimento	20

8.3.7	Acessibilidade na área de atendimento.....	21
8.3.8	Ambiente na área de atendimento.....	22
8.3.9	Sinalização nos locais de atendimento.....	23
8.3.10	Higiene e Limpeza.....	24
8.3.11	Organização do Hospital (Ambulatório e Internação).....	25
8.3.12	Refeições.....	26
8.4	Atendimento e Assistência da Equipe.....	28
8.4.1	Atendimento das equipes de recepção e portaria (gentileza, atenção, informações recebidas).....	28
8.4.2	Atendimento das equipes de saúde (gentileza, cordialidade e respeito).....	29
8.4.3	Assistência da equipe médica.....	29
8.4.4	Assistência das equipes de enfermagem.....	30
8.4.5	Assistência da equipe multiprofissional.....	31
8.4.6	Disponibilidade da equipe de saúde.....	32
8.5	Tempo de Espera pelo Atendimento.....	32
8.5.1	Para agendar uma consulta de retorno.....	33
8.5.2	No momento da consulta ou internação.....	34
8.5.3	Para agendamento ou realização de um procedimento cirúrgico.....	35
8.5.4	Para agendamento ou realização de exames.....	36
9.	PONTOS DE DESTAQUE.....	37
9.1	Pontos de destaques positivos.....	37
9.2	Pontos de destaques negativos.....	40
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 das Clínicas da Universidade Federal de Goiás (HC-UFG), vinculado à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh). A partir dos 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 a construção de um plano de ação visando às 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 Ebserh, 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 HC-UFG/Ebserh 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 HC-UFG da rede Ebserh se constitua como referencial para a análise da satisfação dos usuários em relação à estrutura e atendimento do Hospital, bem como para subsidiar a gestão na formulação e execução de ações visando a melhoria da instituição.

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, representam 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 HC-UFG/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 do HC-UFG/Ebserh, incluindo-se tanto pacientes quanto os familiares, divididos entre as áreas de ambulatorios e de internações.

6. UNIVERSO DA PESQUISA

A população desta pesquisa, neste ciclo, comporta 195 usuários nos ambulatorios e 161 usuários nas áreas de internação. A pesquisa foi aplicada por 11 pessoas, incluindo-se um assistente e dez alunos vinculados ao projeto de extensão “Voz do Usuário”. 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 com a aplicação da Pesquisa também podem ser visualizados através do Painel de Monitoramento, disponível em:

(<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoieYkYTMxZWMTZmM5OS00N2I4LTlhYTUtOWRjY2IyM2MwMTZiliwidCI6IjY0ZDM0ZGRkLWFmZjAtNGQ5NS1iN2YxLTA3MzRhNWM4NDVINSJ9>).

Lá, o interessado pode realizar inúmeros cruzamentos de informações. Por exemplo, após escolher o HC-UFG/Ebserh (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 HC-UFG/Ebserh (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 dos pacientes entrevistados são mulheres (71%) e estão na faixa etária de 20 e 39 anos (36,1%).

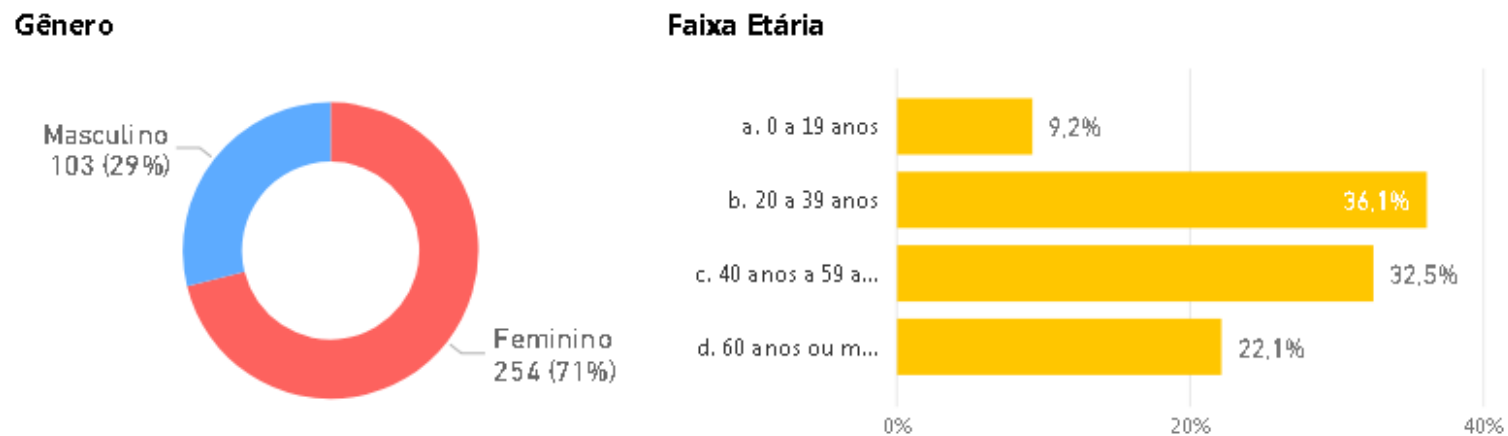


Figura 1 – Perfil dos respondentes

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 357 usuários entrevistados, tanto nos ambulatorios (196), quanto nas internações (161), durante a aplicação do primeiro ciclo da Pesquisa de Satisfação. No momento da entrevista, ao serem questionados se indicariam ou não o Hospital, 98,6% dos pacientes disseram que sim. O item que mede o nível de confiança dos pacientes foi adotado pela primeira vez na pesquisa da rede Ebserh. O item que mede o nível de confiança

dos pacientes do HC-UFG ficou com média 9,0. Nesse ponto é importante levantar pontos a serem corrigidos e buscar a nota máxima nos próximos ciclos.

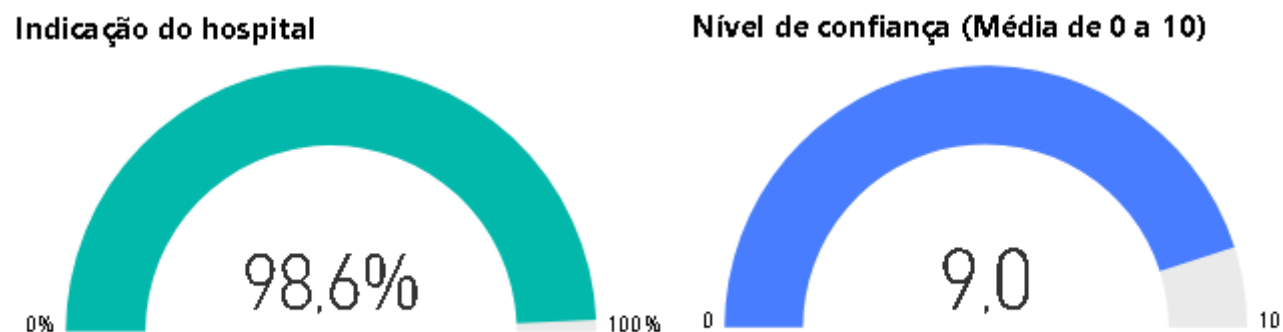


Figura 2 – Indicação do hospital e nível de confiança

O gráfico abaixo mede o nível geral de satisfação dos pacientes do Hospital. Ao somar os percentuais das notas “muitos satisfeitos” com os “satisfeitos”, o nível chega a 90% de satisfação geral.

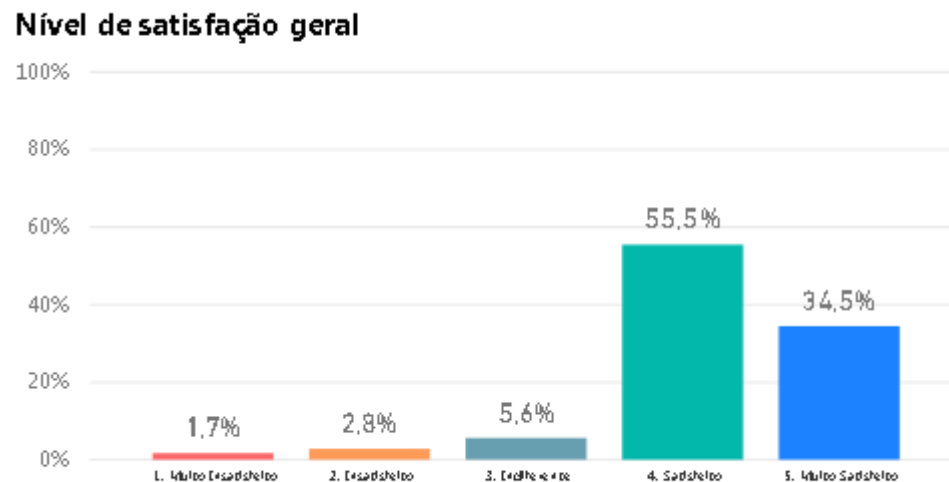


Figura 3 – Nível de satisfação geral

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. Nesse primeiro ciclo da pesquisa, verifica-se que 66,6% dos pacientes entrevistados avaliaram como bom ou ótimo o quesito “conforto nos locais de recepção do Hospital”. Analisando-se o conforto dos locais de recepção por unidade, verifica-se que 58,1%

dos pacientes dos ambulatórios avaliaram como bom ou ótimo. Já 77,1% dos pacientes internados avaliaram o conforto nos locais de recepção das clínicas com bom ou ótimo.

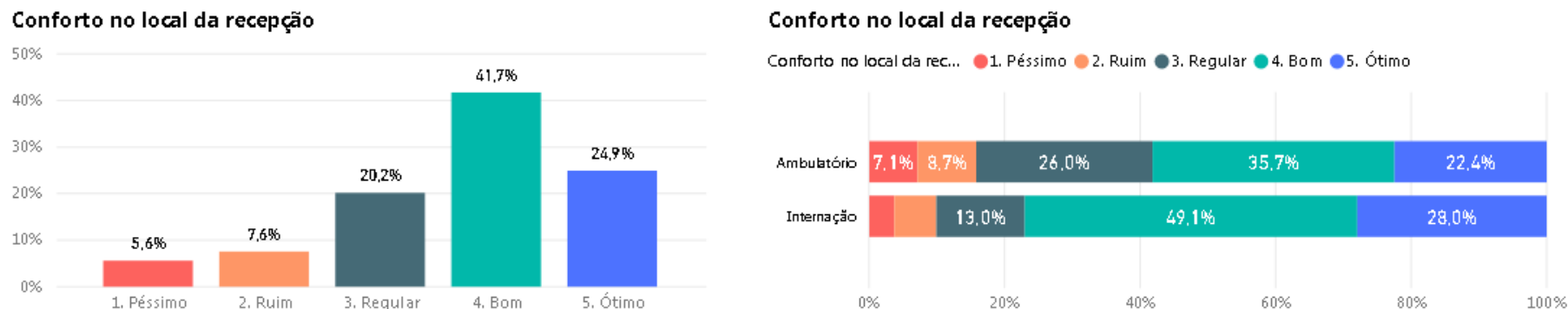


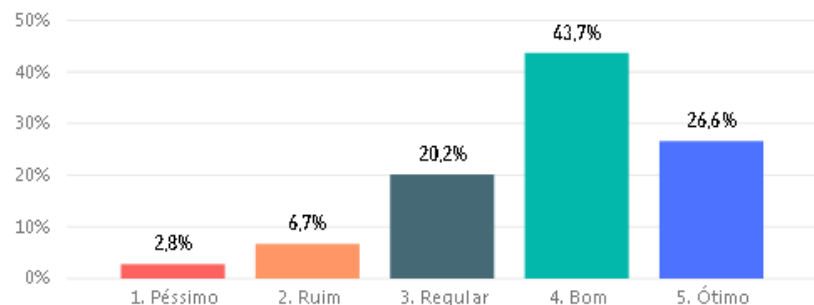
Figura 4 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

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. Em geral, 70,3% dos pacientes entrevistados no primeiro ciclo da Pesquisa de Satisfação avaliaram como bom ou ótimo o quesito “acessibilidade nas áreas de recepção do Hospital”. Analisando-se os dados de forma individualizada, 78,9% dos pacientes entrevistados avaliaram como “bom” ou “ótimo” a acessibilidade na área das recepções das unidades de internação. Já 63,3%

dos pacientes em atendimento nos ambulatórios avaliaram como “ótimo” ou “bom”. Nesse ponto, há necessidade de melhorias na infraestrutura de acessibilidade, pois os pacientes com dificuldades de locomoção encontram obstáculos para transitarem pelo Hospital.

Acessibilidade - Facilidade de locomoção (Recepção)



Acessibilidade - Facilidade de locomoção (Recepção)

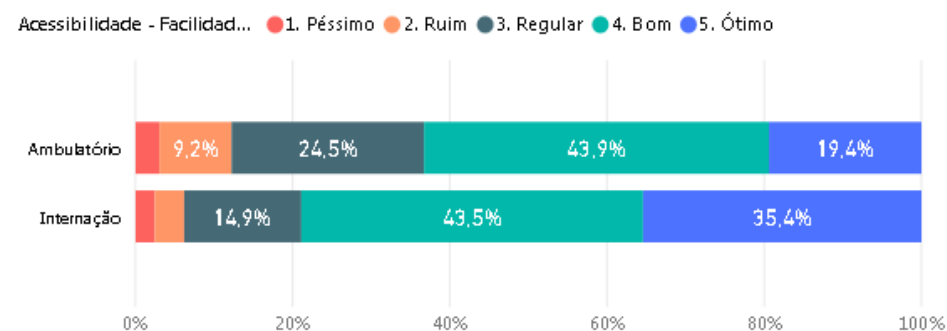
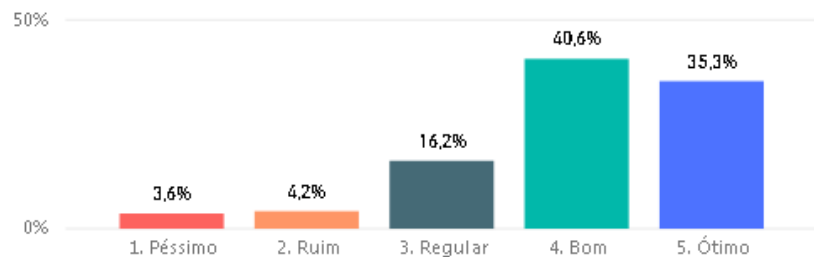


Figura 5 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

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. Em geral, 75,9% dos pacientes entrevistados no primeiro ciclo da Pesquisa de Satisfação avaliaram como “bom” ou “ótimo” o ambiente nas áreas de recepção do Hospital. Analisando-se os dados de forma individualizada, verifica-se que 82,0% dos pacientes entrevistados avaliaram como “bom” ou “ótimo” o ambiente nas áreas de recepção das unidades de internação. Já 70,9% dos pacientes em atendimento nos ambulatórios avaliaram como ótimo ou bom.

Ambiente: iluminação: temperatura e ventilação (Recepção)



Ambiente: iluminação, temperatura e ventilação (Recepção)

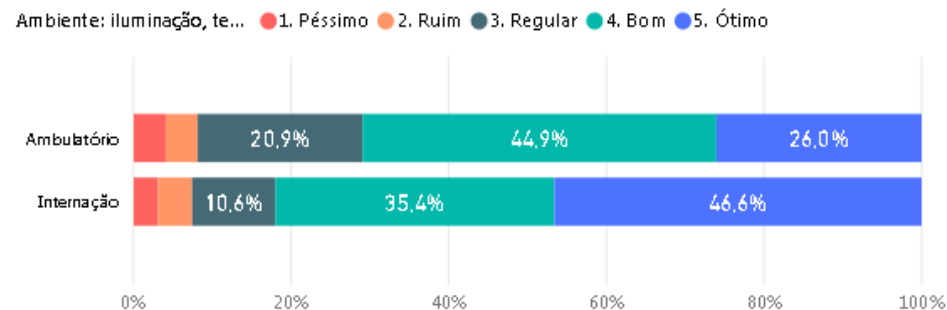
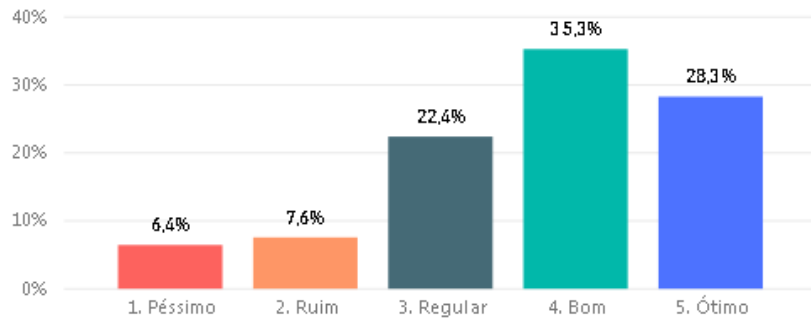


Figura 6 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

8.3.4 Sinalização na área de recepção

Neste quesito, são avaliados aspectos relacionados à sinalização nas áreas 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. Em geral, 63,6% dos pacientes entrevistados no primeiro ciclo da pesquisa de satisfação avaliaram como “bom” ou “ótimo” a sinalização do Hospital. Analisando-se os dados de forma individualizada, 69,6% dos pacientes entrevistados avaliaram como boa ou ótima a sinalização nas unidades de internação. Já 58,7% dos pacientes em atendimento nos ambulatórios avaliaram como “ótimo” ou “bom”. Nesse ponto, o Hospital necessita investir na melhoria da sinalização dos ambientes, pois as pessoas encontram dificuldades para localizar os serviços do Hospital.

Sinalização do hospital



Sinalização do hospital

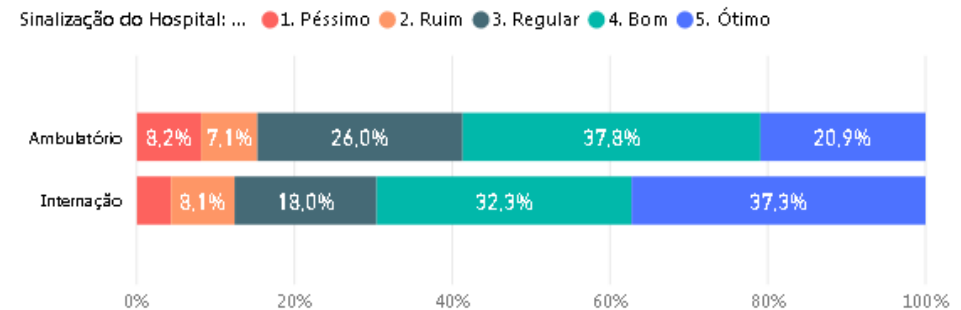
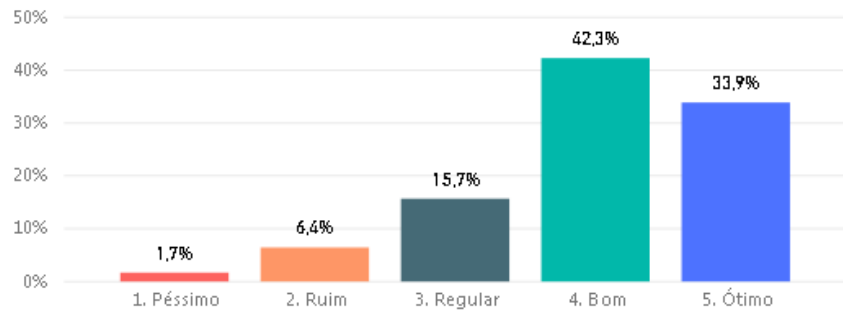


Figura 7 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

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. Em geral, 76,2% dos pacientes entrevistados no primeiro ciclo da pesquisa de satisfação avaliaram como “bom” ou “ótimo” o conforto e espaço físico das instalações nas áreas de atendimento. Analisando-se os dados de forma individualizada, verifica-se que 82,2% dos pacientes entrevistados avaliaram como “bom” ou “ótimo” o conforto e espaço físico das instalações nas unidades de internação. Já 72,4% dos pacientes em atendimento nos ambulatórios avaliaram como “ótimo” ou “bom”.

Consultório ou enfermaria



Consultório ou enfermaria

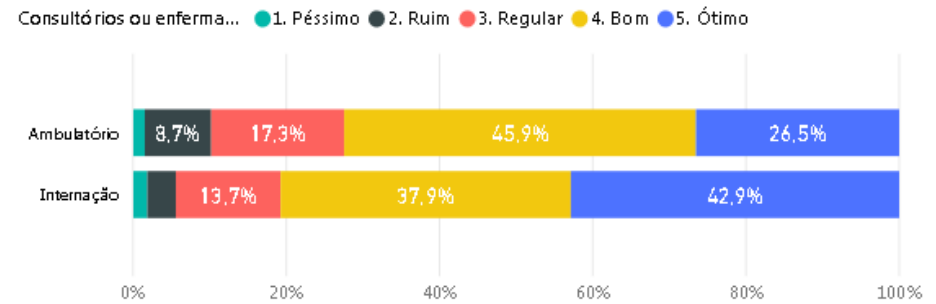
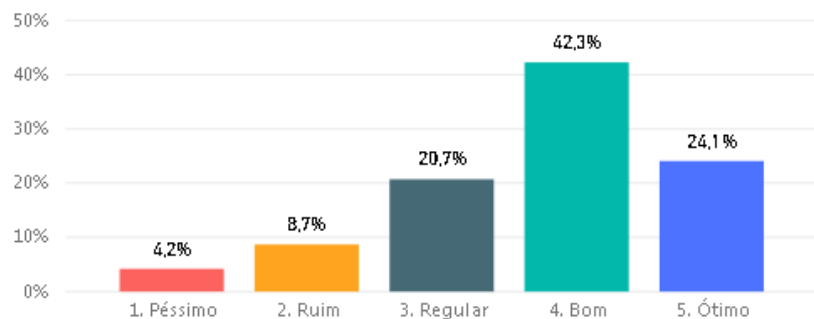


Figura 8 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

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. Em geral, 66,4% dos pacientes entrevistados no primeiro ciclo da Pesquisa de Satisfação avaliaram como “bom” ou “ótimo” o local de espera nas áreas de atendimento. Analisando-se os dados de forma individualizada, verifica-se que 69,6% dos pacientes entrevistados avaliaram como “bom” ou “ótimo” o local de espera das instalações nas unidades de internação. Já 63,8% dos pacientes em atendimento nos ambulatórios avaliaram como “ótimo” ou “bom”. Nesse ponto, o Hospital necessita oferecer uma estrutura melhor nos locais de espera pelo atendimento. O investimento nos locais de espera proporcionará um melhor conforto aos pacientes.

Local de espera



Local de espera

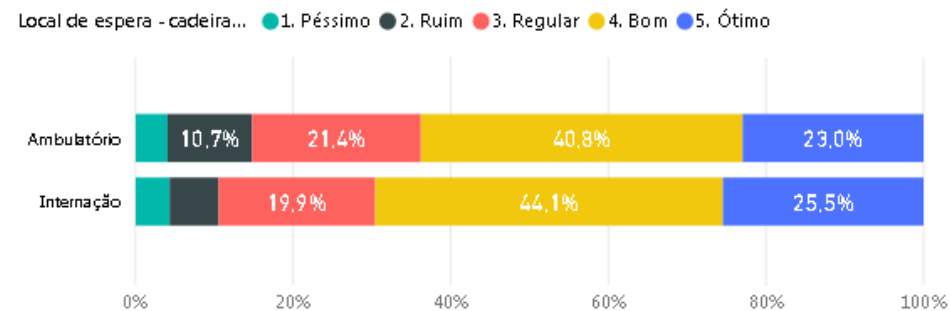
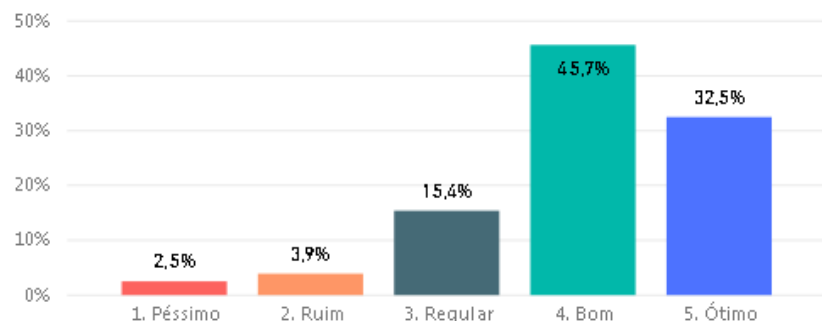


Figura 9 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

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 abertos 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. Em geral, 78,8% dos pacientes entrevistados no primeiro ciclo da pesquisa de satisfação avaliaram como “bom” ou “ótimo” a acessibilidade nos consultórios ou enfermarias do Hospital. Analisando-se os dados de forma individualizada, verifica-se que 85,1% dos pacientes entrevistados avaliaram como “bom” ou “ótimo” a acessibilidade nas enfermarias das unidades de internação. Já 72,2% dos pacientes em atendimento nos ambulatórios avaliaram como “ótimo” ou “bom”. Nesse ponto, há necessidade de melhorias na infraestrutura de acessibilidade, pois os pacientes com dificuldades de locomoção encontram dificuldades para transitar pelo Hospital.

Acessibilidade - Facilidade de locomoção (consultório ou enferma...



Acessibilidade - Facilidade de locomoção (consultório ou enfermaria)

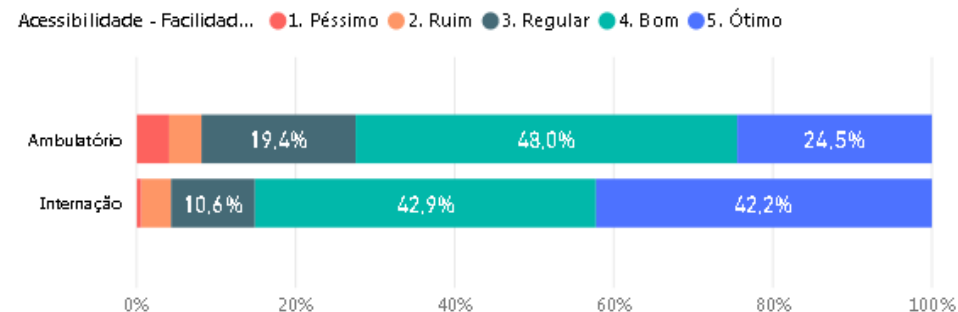


Figura 10 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

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. Em geral, 74,5% dos pacientes entrevistados no primeiro ciclo da Pesquisa de Satisfação avaliaram como “bom” ou “ótimo” o ambiente no quesito iluminação, temperatura e ventilação nos consultórios ou enfermarias do Hospital. Analisando-se os dados de forma individualizada, verifica-se que 80,2% dos pacientes entrevistados avaliaram como “bom” ou “ótimo” o ambiente no quesito iluminação, temperatura e ventilação nas enfermarias das unidades de internação. Já 69,9% dos pacientes em atendimento nos ambulatórios avaliaram como “ótimo” ou “bom”.

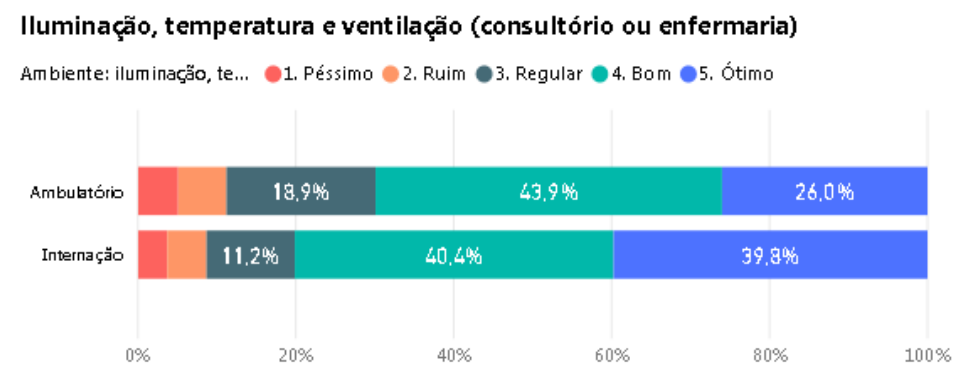
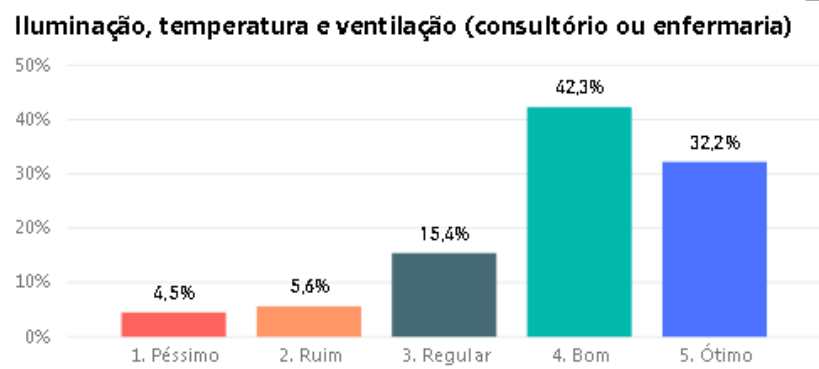
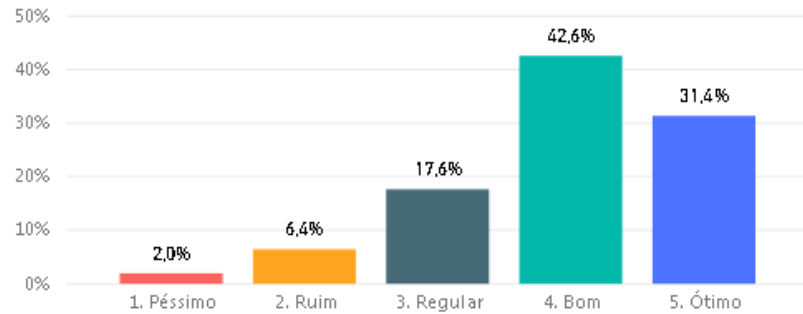


Figura 11 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

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. Em geral, 74,0% dos pacientes entrevistados no primeiro ciclo da Pesquisa de Satisfação avaliaram como “bom” ou “ótimo” a sinalização nos locais de atendimento do Hospital. Analisando-se os dados de forma individualizada, verifica-se que 79,5% dos pacientes entrevistados avaliaram como “bom” ou “ótimo” o quesito “sinalização” nas enfermarias das unidades de internação. Já 69,4% dos pacientes em atendimento nos ambulatórios avaliaram como ótima ou boa. Nesse ponto, o Hospital carece de um investimento para a melhoria da sinalização dos ambientes, pois as pessoas encontram dificuldades para localizar os serviços do Hospital.

Sinalização (consultório ou enfermaria)



Sinalização (consultório ou enfermaria)

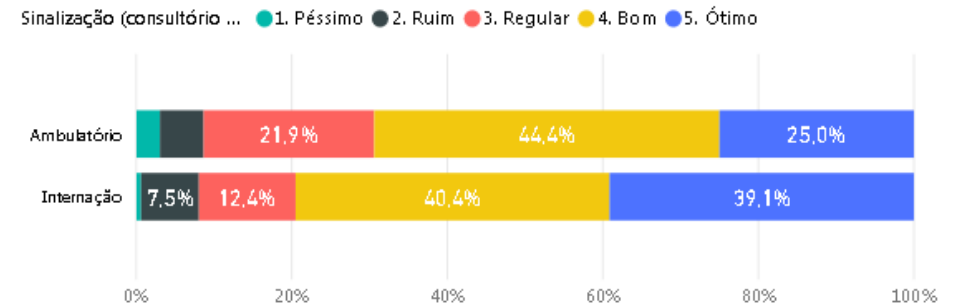


Figura 12 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

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 nos quais o usuário teve acesso. Em geral, 77,9% dos pacientes entrevistados no primeiro ciclo da pesquisa de satisfação avaliaram como “bom” ou “ótimo” o quesito “higiene e limpeza do Hospital”. Analisando-se os dados de forma individualizada, verifica-se que 81,4% dos pacientes entrevistados avaliaram como “bom” ou “ótimo” o quesito “higiene e limpeza nas enfermarias das unidades de internação”. Já 75,0% dos pacientes em atendimento nos ambulatórios avaliaram como “ótimo” ou “bom”.

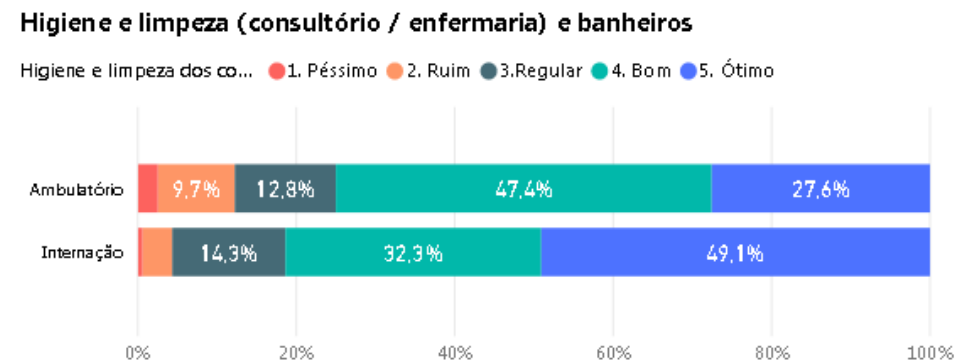
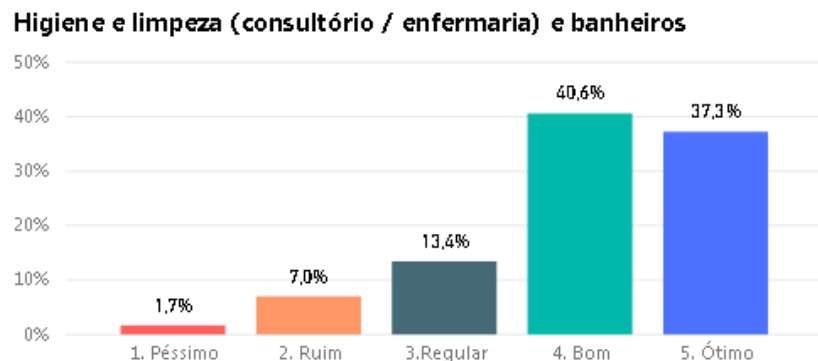
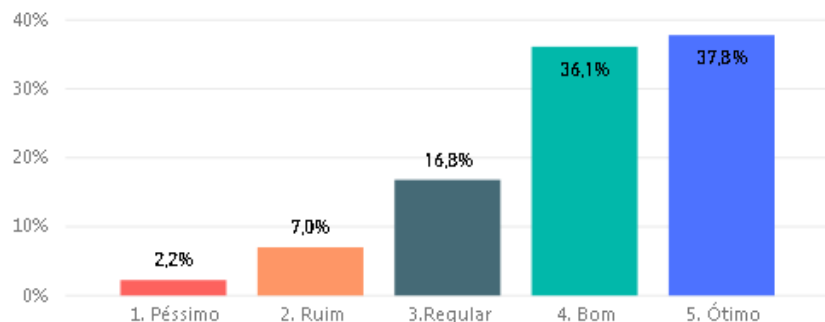


Figura 13 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

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. Em geral, 73,9% dos pacientes entrevistados no primeiro ciclo da Pesquisa de Satisfação avaliaram como “bom” ou “ótimo” o quesito “organização dos serviços do Hospital”. Analisando-se os dados de forma individualizada, verifica-se que 80,1% dos pacientes entrevistados avaliaram como “bom” ou “ótimo” a organização nas unidades de internação. Já 68,4% dos pacientes em atendimento nos ambulatórios avaliaram como “ótimo” ou “bom”.

Organização do hospital



Organização do hospital

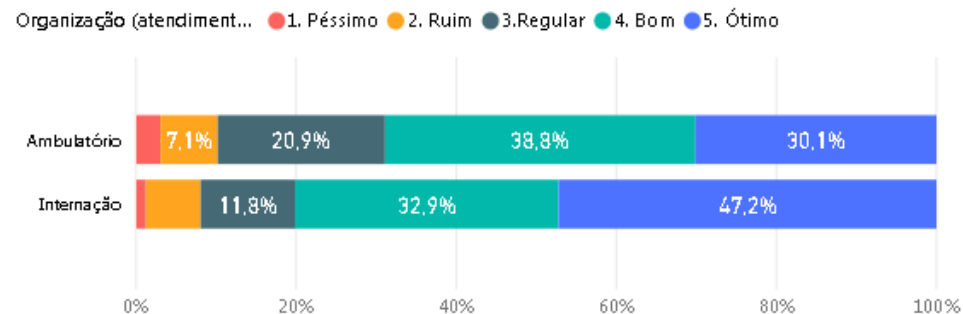


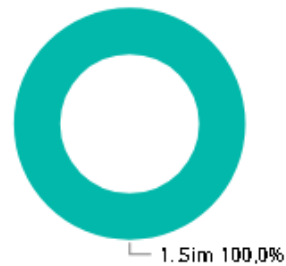
Figura 14 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

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 100% dos pacientes/familiares entrevistados nas áreas de internação fizeram uso de refeição. Em geral, somando-se “bom” e “ótimo” da temperatura, qualidade e variedade, verifica-se que 72,9% dos pacientes entrevistados no primeiro ciclo da Pesquisa de Satisfação avaliaram como “bom” ou “ótimo” o quesito “refeição fornecida pelo Hospital”. Analisando-se os dados de forma individualizada, verifica-se que 74,1% dos pacientes entrevistados avaliaram como boa ou ótima a temperatura da refeição que chega na unidade; 71,0% dos pacientes avaliaram como boa ou ótima a apresentação e variedade das refeições fornecidas pelo Hospital. Já 66,5% dos pacientes entrevistados avaliaram como boa ou ótima a qualidade das refeições fornecidas.

Utilização de refeição

Utiliza alguma refeição... ● 1. Sim



Temperatura das refeições

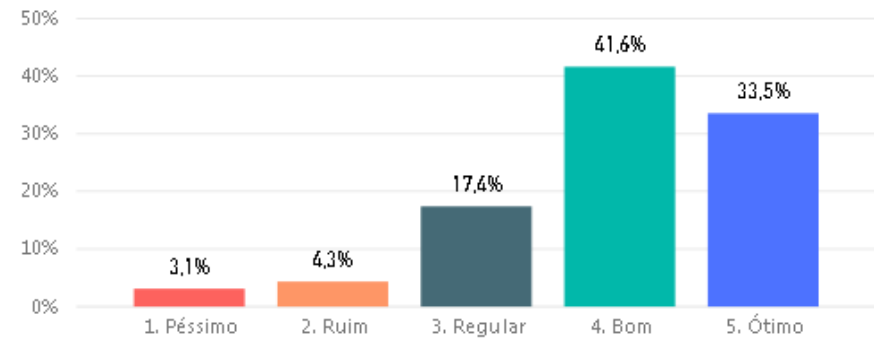
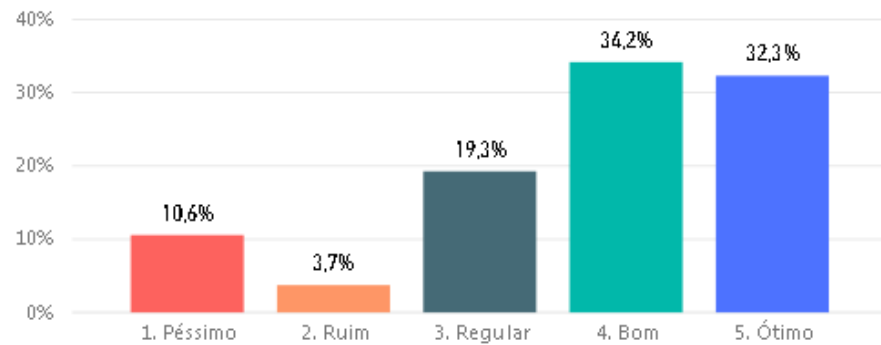


Figura 15 – Consolidado geral da unidade de internação

Qualidade das refeições



Apresentação e variedade das refeições

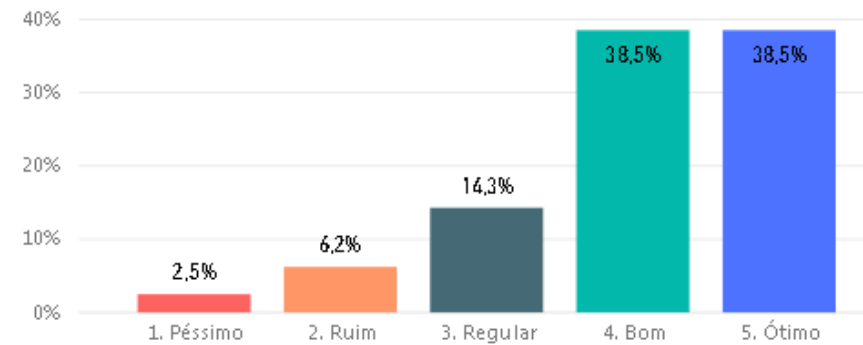


Figura 16 – Consolidado geral da unidade de internação

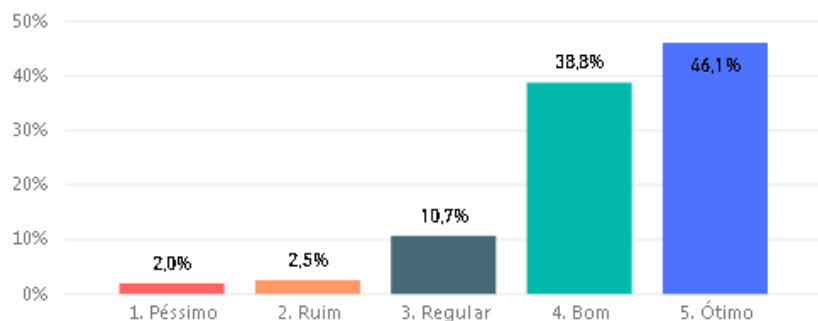
8.4 Atendimento e Assistência da Equipe

Fazem parte deste quesito os resultados referentes à satisfação dos usuários quanto ao atendimento das equipes de recepção e portaria, bem como do atendimento e assistência prestados 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 das equipes de recepção e portaria (gentileza, atenção, informações recebidas)

Em geral, 84,1% dos pacientes entrevistados no primeiro ciclo da pesquisa de satisfação avaliaram como “bom” ou “ótimo” o atendimento da equipe de recepção do Hospital. Analisando-se os dados de forma individualizada, verifica-se que 86,2% dos pacientes entrevistados avaliaram como “bom” ou “ótimo” o atendimento das equipes de recepção das unidades de internação. Já 83,6% dos pacientes em atendimento nos ambulatórios avaliaram como “ótimo” ou “bom”.

Atendimento da recepção e portaria



Atendimento da equipe de recepção e portaria

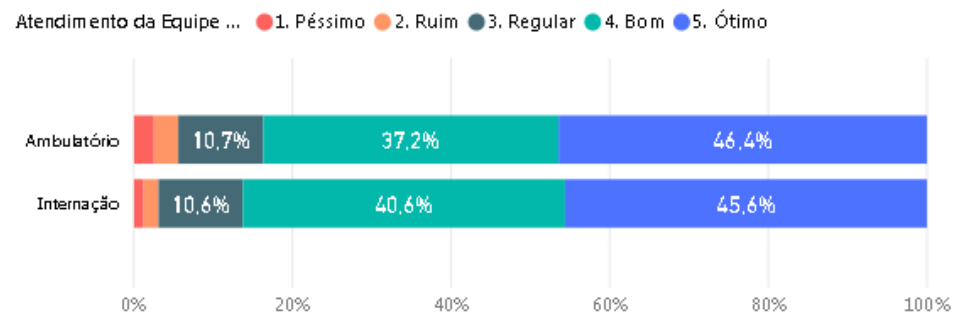


Figura 17 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

8.4.2 Atendimento das equipes de saúde (gentileza, cordialidade e respeito)

Em geral, 92,9% dos pacientes entrevistados no primeiro ciclo da Pesquisa de Satisfação avaliaram como “bom” ou “ótimo” o atendimento das equipes de saúde do Hospital. Analisando-se os dados de forma individualizada, verifica-se que 94,3% dos pacientes entrevistados avaliaram como “bom” ou “ótimo” o atendimento das equipes de saúde que atuam nas unidades de internação. Já 91,8% dos pacientes em atendimento nos ambulatórios avaliaram como “ótimo” ou “bom”.

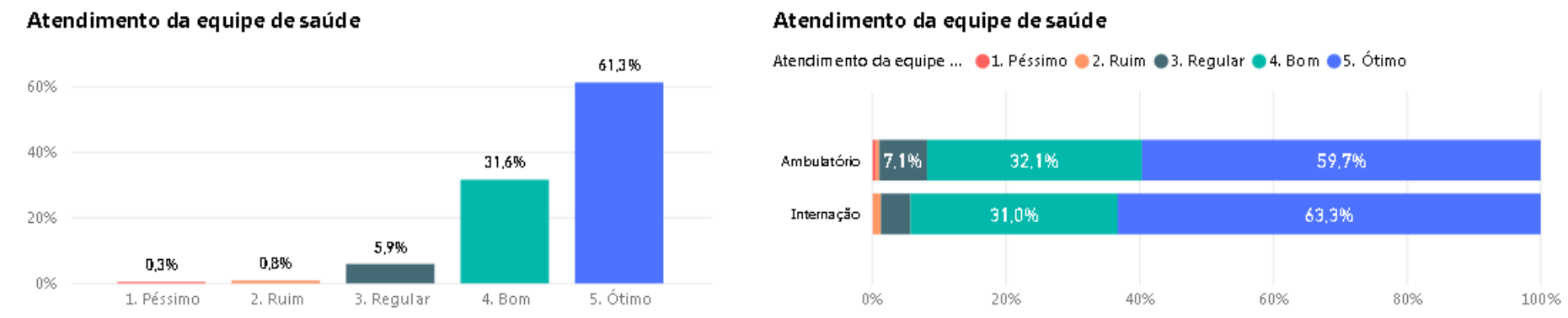


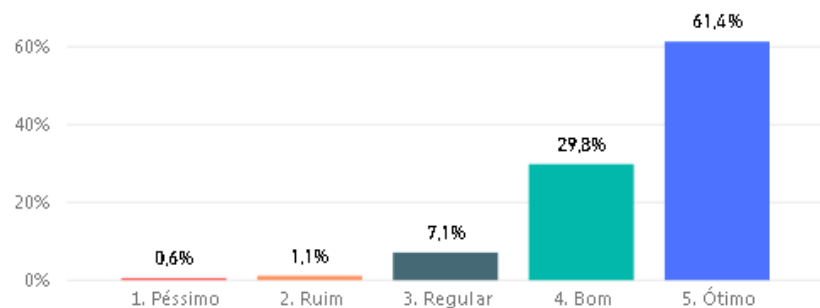
Figura 18 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

8.4.3 Assistência da equipe médica

Em geral, 91,2% dos pacientes entrevistados no primeiro ciclo da pesquisa de satisfação avaliaram como “bom” ou “ótimo” o quesito “assistência da equipe médica do Hospital”. Analisando-se os dados de forma individualizada, verifica-se que 92,9% dos pacientes entrevistados

avaliaram como “boa” ou “ótima” a assistência médica que atua nas unidades de internação. Já 89,8% dos pacientes em atendimento nos ambulatórios avaliaram como “ótima” ou “boa”.

Assistência da equipe médica



Assistência da equipe médica

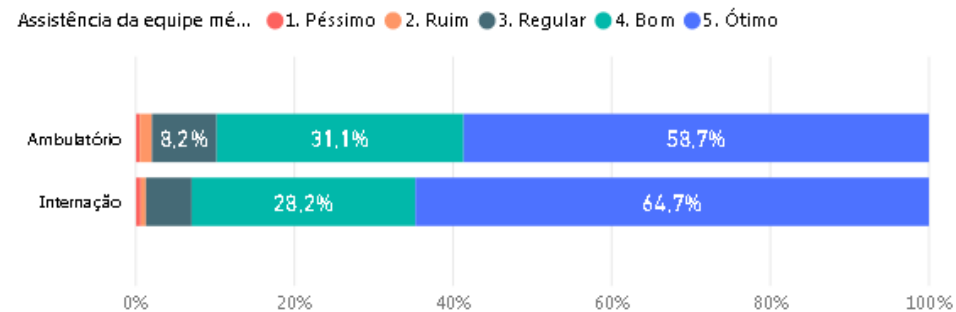
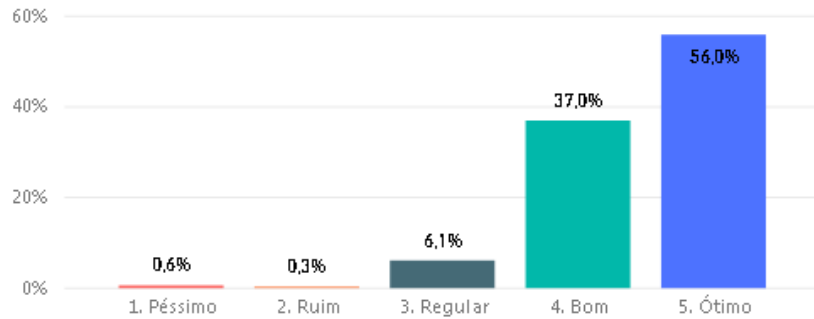


Figura 19 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

8.4.4 Assistência das equipes de enfermagem

Em geral, 93,0% dos pacientes entrevistados no primeiro ciclo da Pesquisa de Satisfação avaliaram como “bom” ou “ótimo” o quesito “assistência da equipe de enfermagem do Hospital”. Analisando-se os dados de forma individualizada, verifica-se que 94,9% dos pacientes entrevistados avaliaram como “boa” ou “ótima a assistência das equipes de enfermagem que atuam nas unidades de internação. Já 91,2% dos pacientes dos ambulatórios avaliaram como “ótima” ou “boa”.

Assistência da equipe de enfermagem



Assistência da equipe de enfermagem

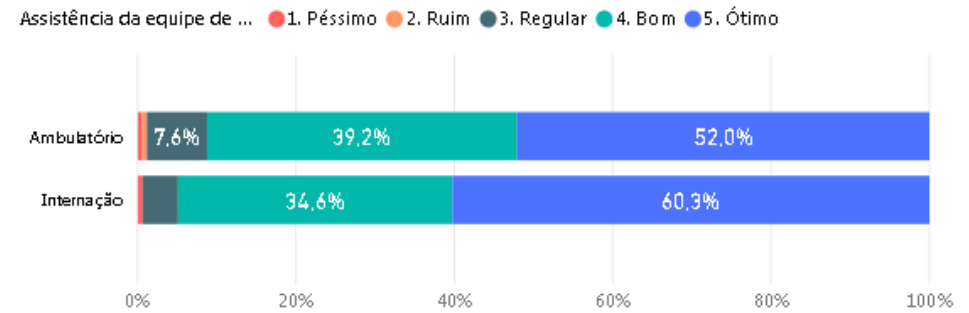
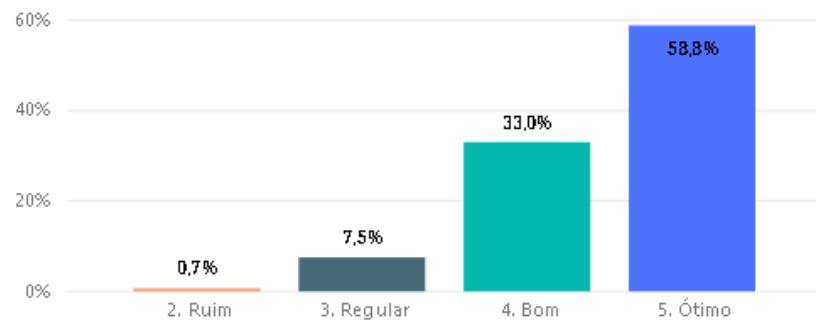


Figura 20 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

8.4.5 Assistência da equipe multiprofissional

Em geral, 91,0% dos pacientes entrevistados no primeiro ciclo da Pesquisa de Satisfação avaliaram como “bom” ou “ótimo” o quesito “assistência da equipe multiprofissional do Hospital”. Analisando-se os dados de forma individualizada, verifica-se que 94,7% dos pacientes entrevistados avaliaram como “boa” ou “ótima” a assistência das equipes multiprofissionais que atuam nas unidades de internação. Já 88,9% dos pacientes dos ambulatórios avaliaram como “ótima” ou “boa”.

Assistência da equipe multiprofissional



Assistência da equipe multiprofissional

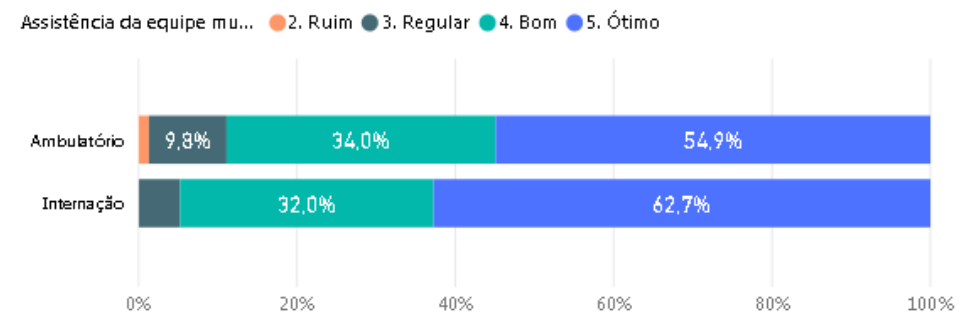
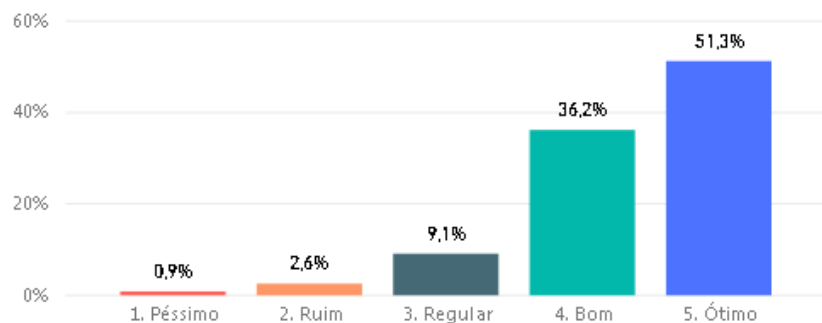


Figura 21 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

8.4.6 Disponibilidade da equipe de saúde

Em geral, 87,5% dos pacientes entrevistados no primeiro ciclo da Pesquisa de Satisfação avaliaram como “bom” ou “ótimo” o quesito “acesso e a disponibilidade da equipe de saúde do Hospital”. Analisando-se os dados de forma individualizada, verifica-se que 89,2% dos pacientes entrevistados avaliaram como bom ou ótimo o acesso e a disponibilidade das equipes de saúde que atuam nas unidades de internação. Já 86,0% dos pacientes dos ambulatórios avaliaram como ótimo ou bom.

Disponibilidade da equipe de saúde



Disponibilidade da equipe de saúde

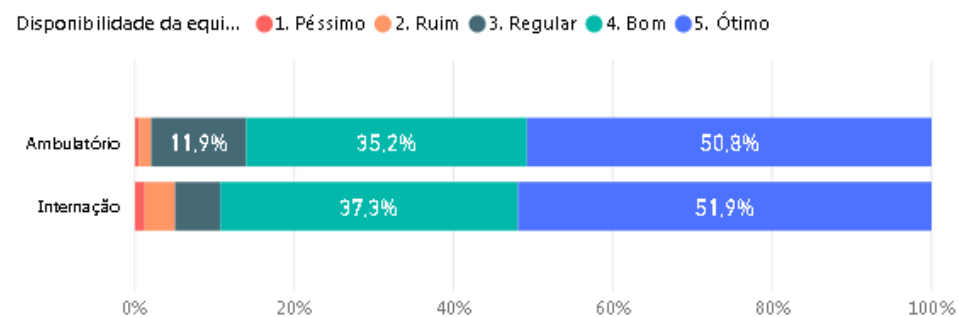


Figura 22 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

8.5 Tempo de Espera pelo Atendimento

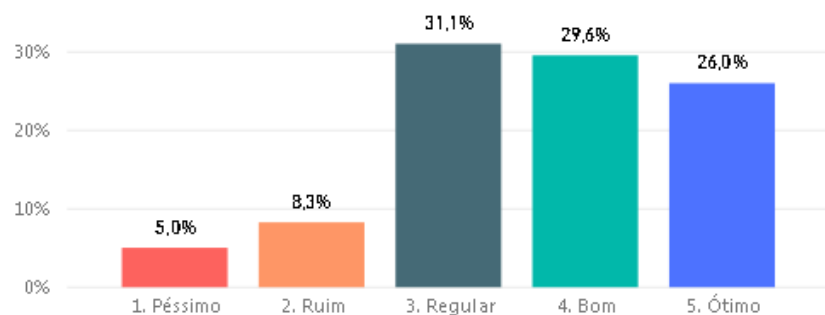
Este quesito apresenta a avaliação dos usuários quanto ao tempo de espera. Esse indicador é extremamente relevante para a gestão, pois a sua avaliação possibilita ao gestor identificar possíveis falhas no processo, passando a atuar estrategicamente nas lacunas identificadas.

Foram avaliadas as seguintes percepções:

8.5.1 Para agendar uma consulta de retorno

Neste quesito é avaliada 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. Em geral, 55,6% dos pacientes entrevistados no primeiro ciclo da Pesquisa de Satisfação avaliaram como “bom” ou “ótimo” o tempo de espera para conseguir o agendamento de uma consulta de retorno no Hospital, enquanto 44,4% avaliaram como “regular”, “ruim” ou “péssimo”. Analisando-se os dados de forma individualizada, verifica-se que 58,4% dos pacientes entrevistados avaliaram como “bom” ou “ótimo” o tempo de espera para conseguir o agendamento de uma consulta de retorno após receber alta de uma unidade de internação. Já 54,3% dos pacientes dos ambulatórios avaliaram como “ótimo” ou “bom”.

Tempo de espera para agendar uma consulta de retorno



Tempo de espera para agendar uma consulta de retorno

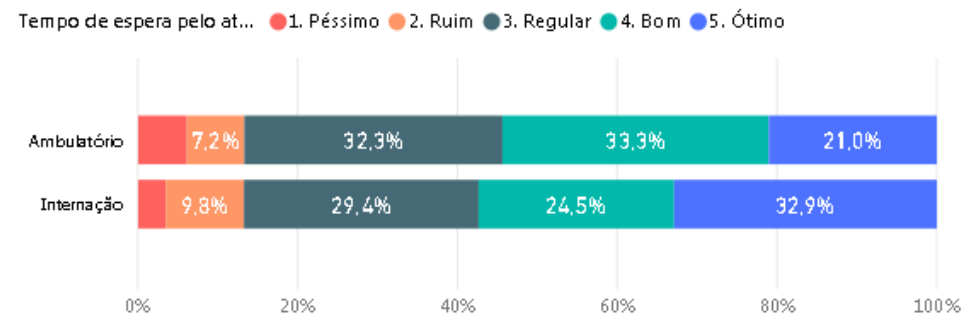
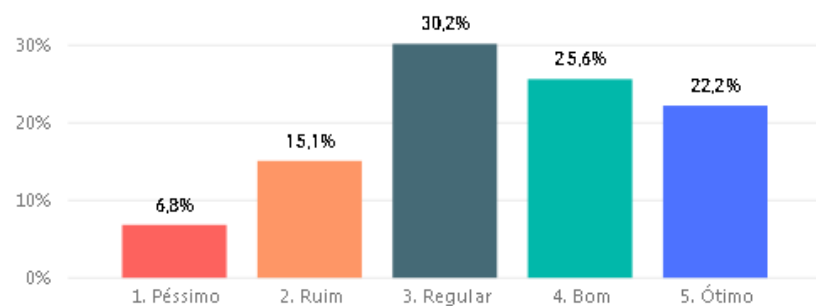


Figura 23 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

8.5.2 No momento da consulta ou internação

Neste quesito é avaliada 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 a sua percepção em relação ao tempo de espera no dia em que foi atendido. Em geral, 47,8% dos pacientes entrevistados no primeiro ciclo da Pesquisa de Satisfação avaliaram como “bom” ou “ótimo” o tempo de espera pelo atendimento no Hospital, enquanto 52,2% avaliaram como “regular”, “ruim” ou “péssimo”. Analisando-se os dados de forma individualizada, verifica-se que 54,6% dos pacientes entrevistados avaliaram como “bom” ou “ótimo” o tempo de espera pelo atendimento no momento da internação. Já 42,1% dos pacientes dos ambulatórios avaliaram como “ótimo” ou “bom”. Nesse ponto é aconselhável às unidades ambulatoriais e de internação que revejam os fluxos, buscando uma redução do tempo de espera.

Tempo de espera pelo atendimento na consulta ou internação



Tempo de espera pelo atendimento na consulta ou internação

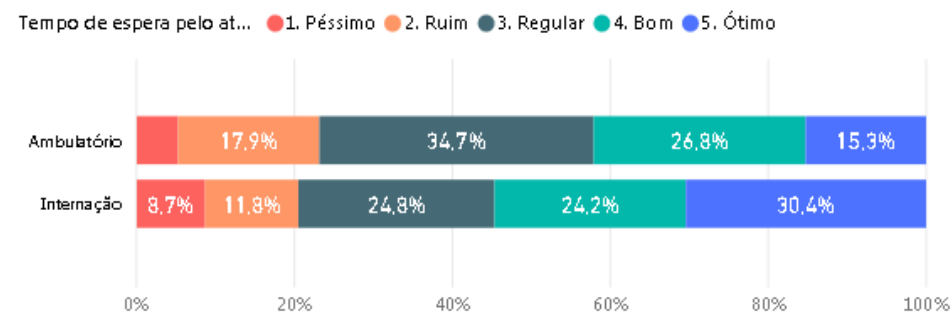


Figura 24 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

8.5.3 Para agendamento ou realização de um procedimento cirúrgico

Neste quesito é avaliada a percepção do usuário quanto ao tempo de espera para agendar ou realizar uma cirurgia. O HC-UFG/Ebserh atende pacientes de média e alta complexidade. Quando o paciente passa pelo atendimento médico e tem indicação de um procedimento cirúrgico (eletivo), logo é solicitada uma Autorização de Internação Hospitalar (AIH). Se o paciente é do município de Goiânia, a AIH é entregue à Central de Agendamento do Hospital e, em seguida, a AIH é encaminhada para a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia para autorização (esse trâmite pode levar até 60 dias). Já nos casos de pacientes que residem em outro município, eles são orientados a levarem a AIH até a Secretaria Municipal de Saúde do seu município para autorização. Após a autorização do município, o paciente tem acesso ao espelho da sua AIH, que deve ser apresentada à equipe médica para a programação cirúrgica. Dessa forma, em geral, 56,1% dos pacientes entrevistados no primeiro ciclo da Pesquisa de Satisfação avaliaram como “bom” ou “ótimo” o tempo de espera para agendar ou realizar uma cirurgia no Hospital, enquanto 43,9% avaliaram como “regular”, “ruim” ou “péssimo”. Analisando-se os dados de forma individualizada, verifica-se que 61,5% dos pacientes entrevistados avaliaram como “bom” ou “ótimo” o tempo de espera para agendar ou realizar uma cirurgia no Hospital. Já 51,0% dos pacientes dos ambulatórios avaliaram como “ótimo” ou “bom”. Nesse ponto é aconselhável às unidades ambulatoriais e de internação que revejam os fluxos e busquem uma redução do tempo de espera.

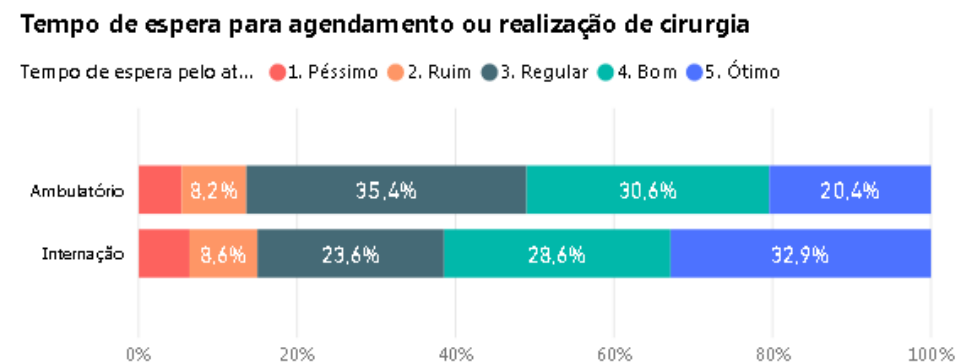
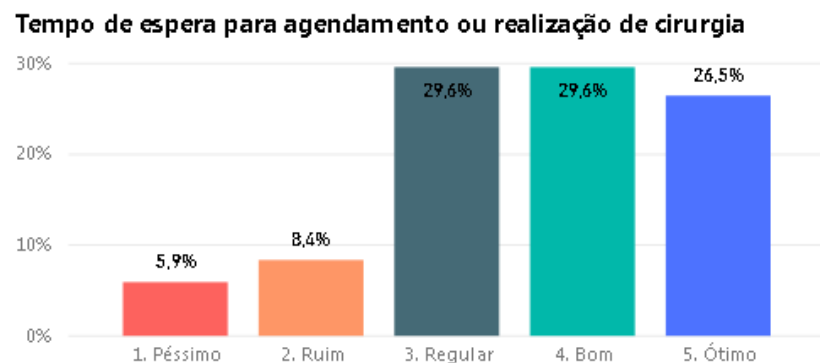


Figura 25 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

8.5.4 Para agendamento ou realização de exames

Neste quesito é avaliada a percepção do usuário quanto ao tempo de espera para agendar ou realizar exames. Em geral, 58,0% dos pacientes entrevistados no primeiro ciclo da Pesquisa de Satisfação avaliaram como bom ou ótimo o tempo de espera para agendar ou realizar um exame no Hospital, enquanto 42,0% avaliam como regular, ruim ou péssimo. Analisando-se os dados de forma individualizada, verifica-se que 65,5% dos pacientes entrevistados avaliaram como “bom” ou “ótimo” o tempo de espera para agendar ou realizar um exame no Hospital. Já 51,7%

dos pacientes dos ambulatórios avaliaram como “ótimo” ou “bom”. Nesse ponto é aconselhável às unidades ambulatoriais e de internação que revejam os fluxos e busquem uma redução do tempo de espera.

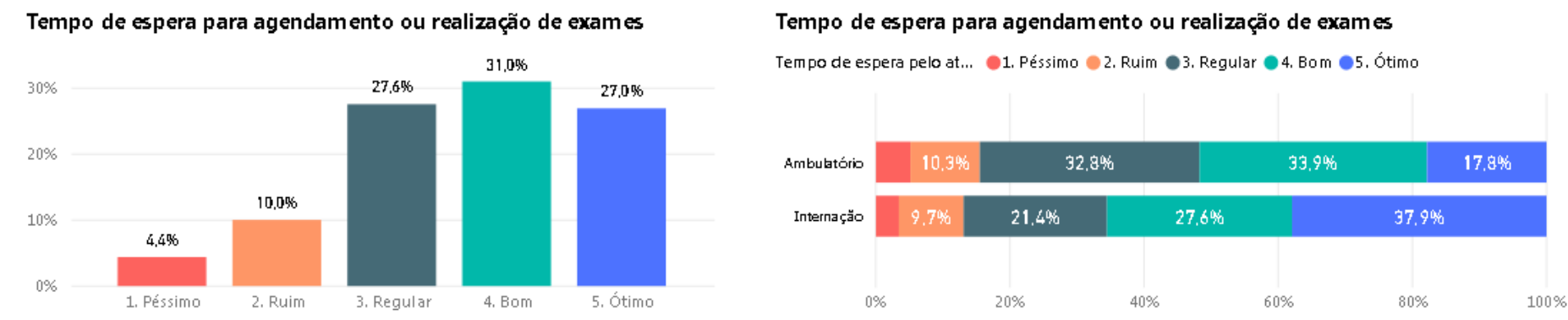


Figura 26 – Consolidado geral e consolidado por unidade (ambulatório e internação)

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 apontam para a conclusão de que mais de 85% dos entrevistados estão satisfeitos com o item avaliado.

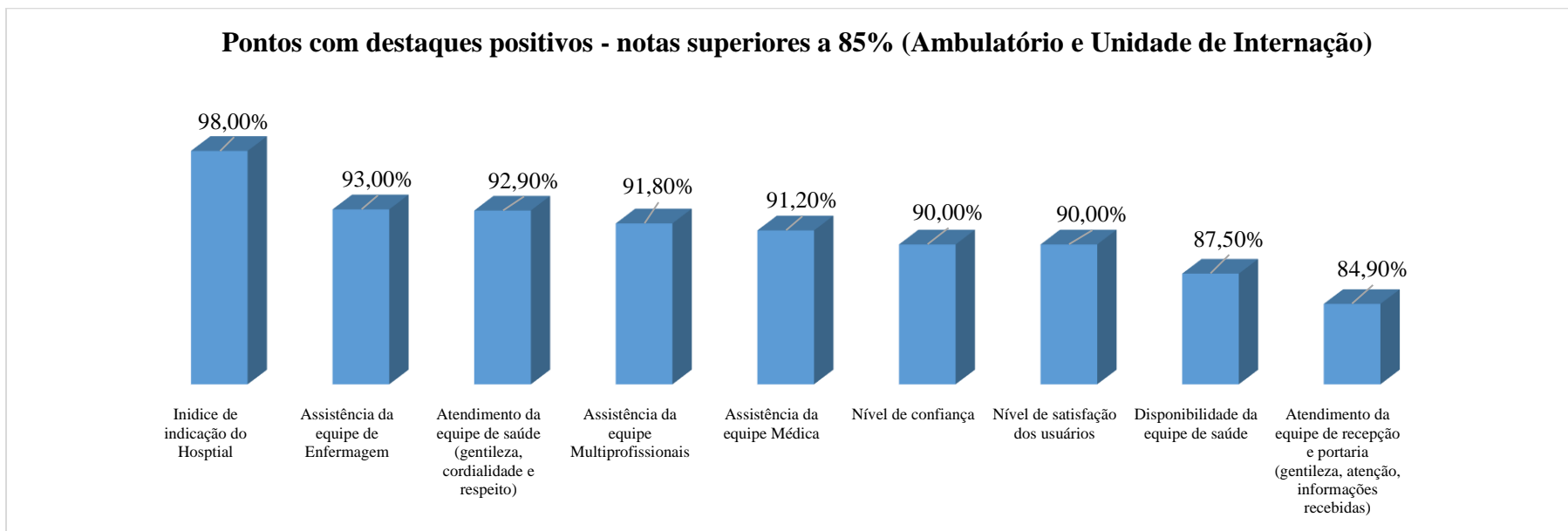


Figura 27 – Percepções positivas dos usuários do Hospital

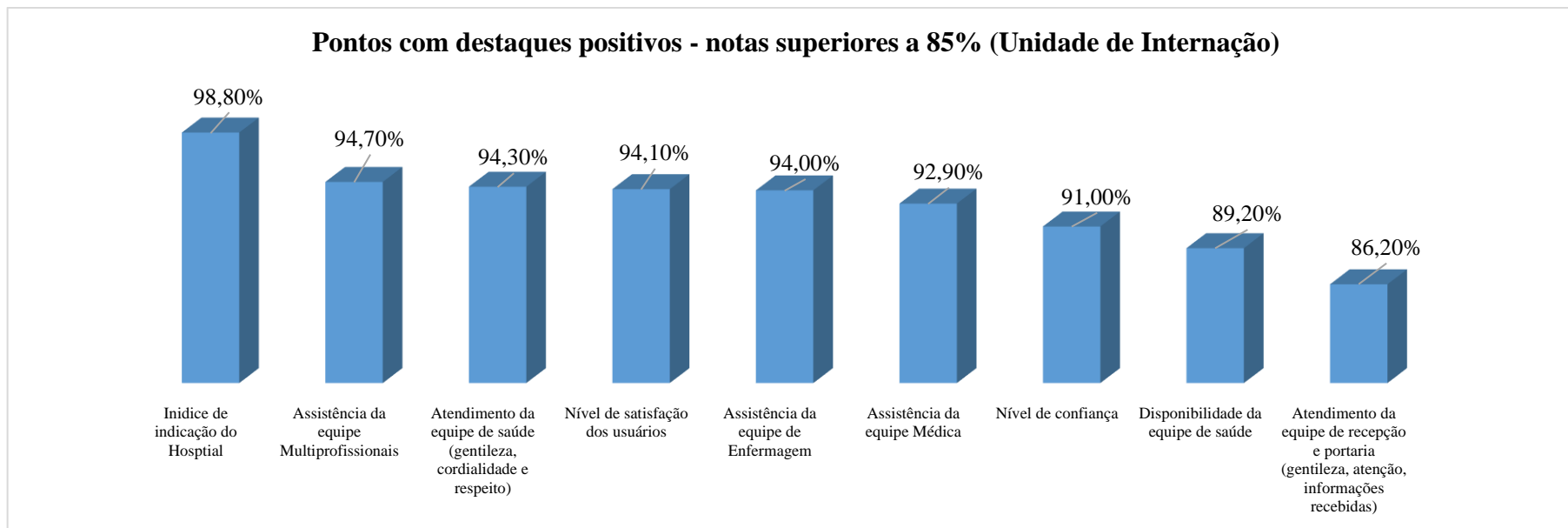


Figura 28 – Percepções positivas dos usuários das unidades de internação do Hospital

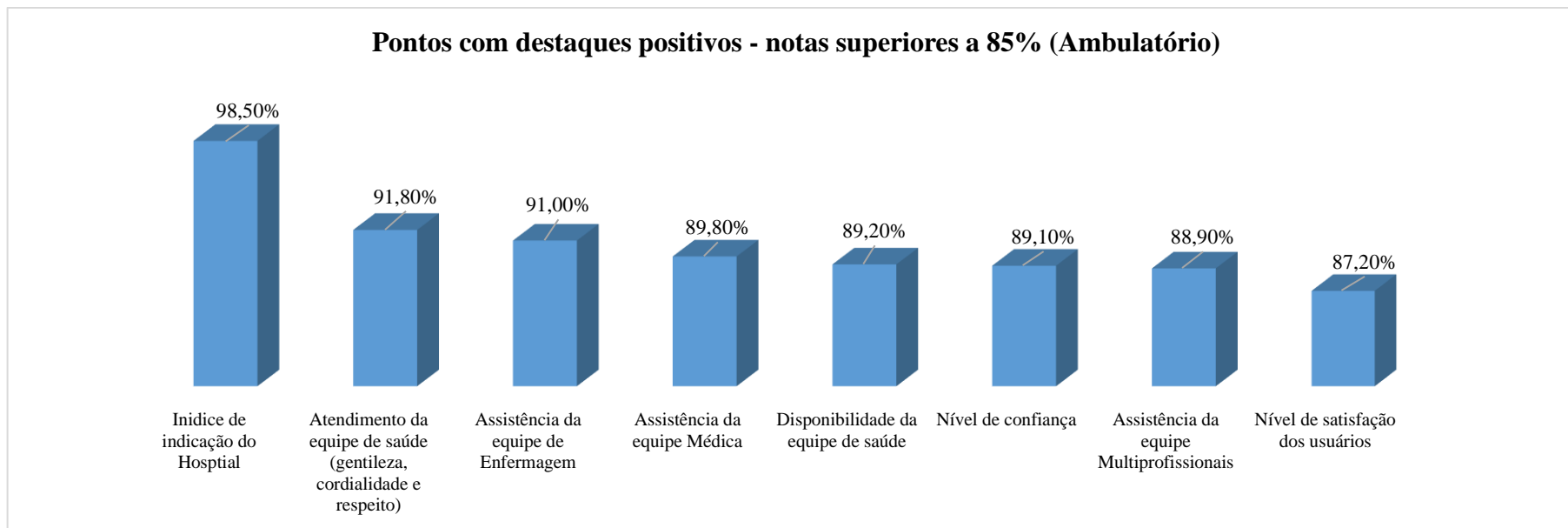


Figura 29 – Percepções positivas dos usuários dos ambulatórios do Hospital

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:

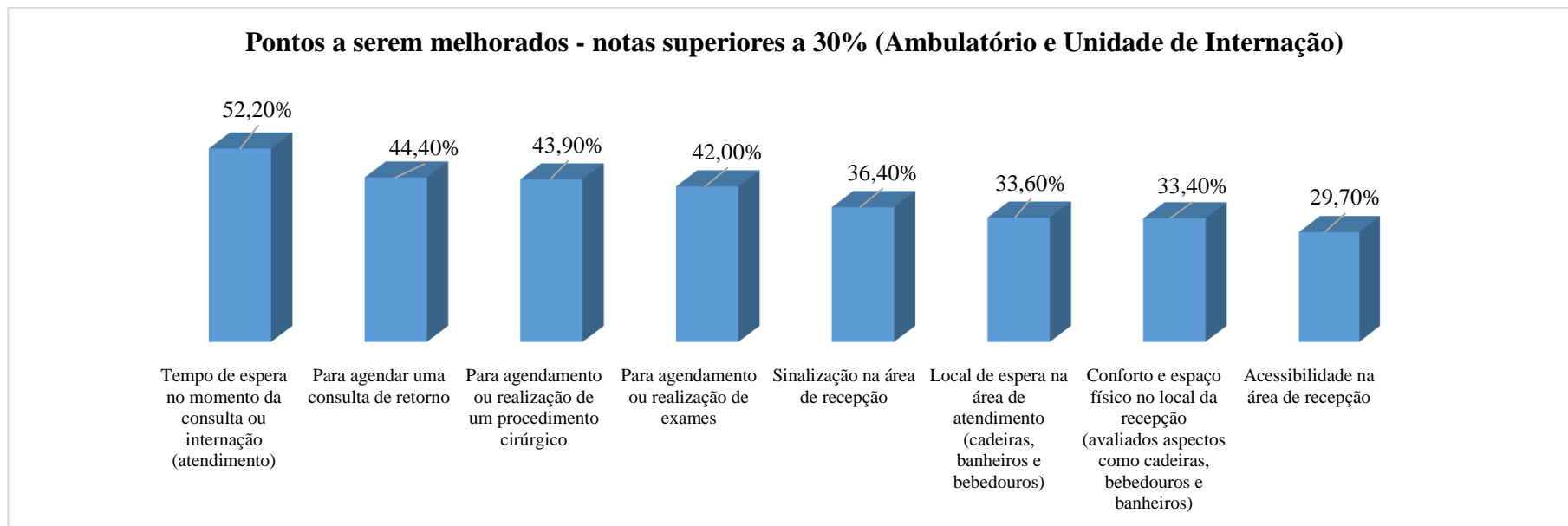


Figura 30 – Percepções a serem melhoradas na opinião dos usuários do Hospital

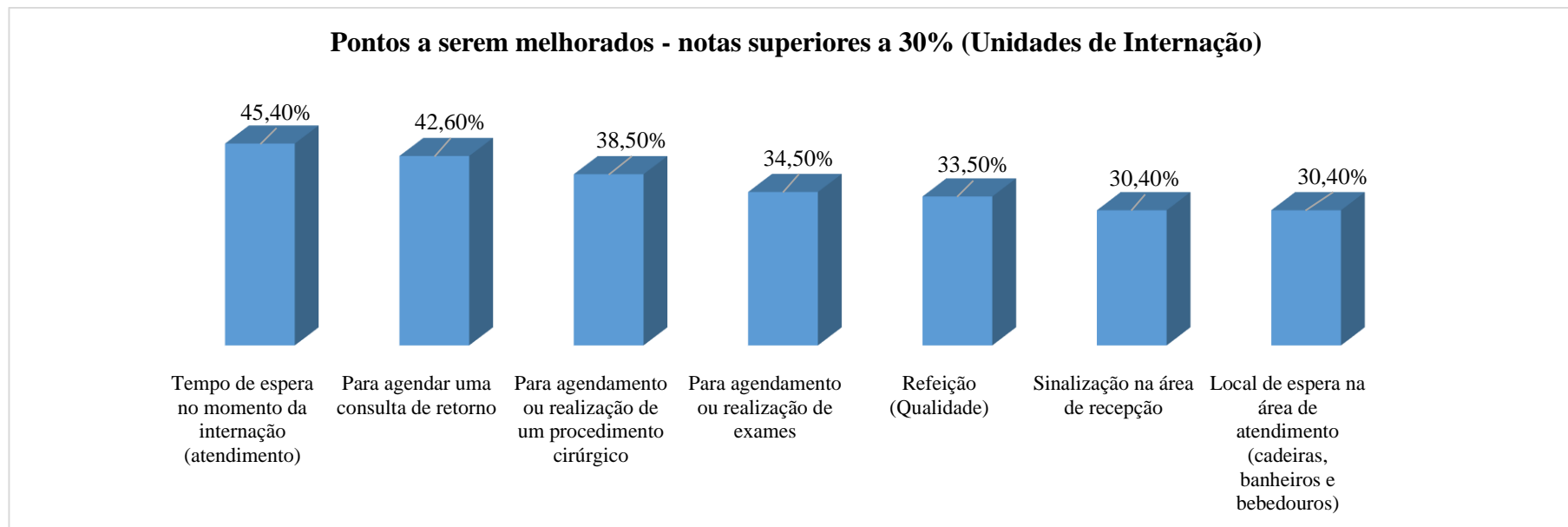


Figura 31 – Percepções a serem melhoradas na opinião dos usuários das unidades de internação do Hospital

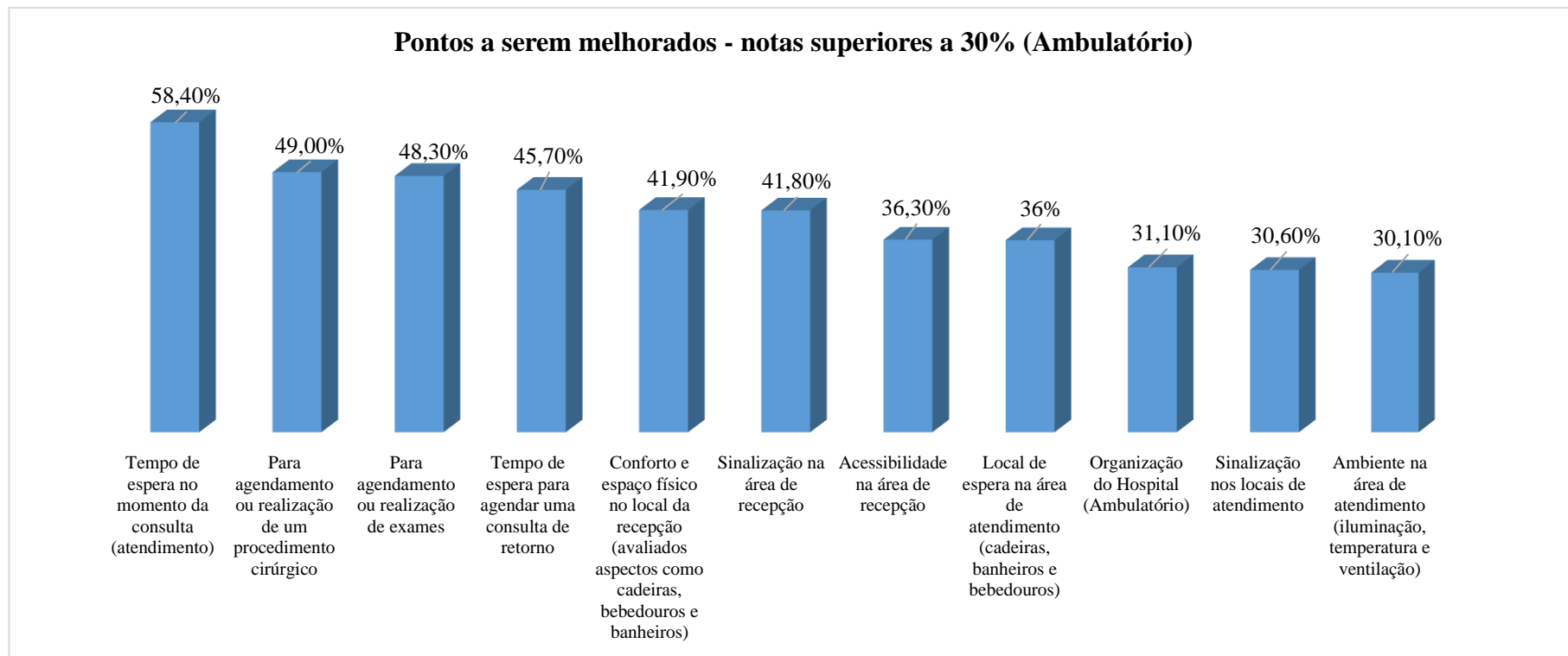


Figura 32 – Percepções a serem melhoradas na opinião dos usuários dos ambulatórios do Hospital

10. CONCLUSÃO

O relatório poderá contribuir e auxiliar a gestão do HC-UFG/Ebserh 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. Com os resultados, a gestão do Hospital poderá desenvolver várias ações de melhorias, visando oferecer aos usuários um atendimento mais humanizado, com conforto, como também melhorar a sinalização e criar condições de acessibilidade.

Para garantir a fidedignidade da pesquisa, a Ouvidoria buscou parceria com o Setor de Ensino, ligado à Gerência de Ensino e Pesquisa (GEP), para criar o Projeto de Extensão “Voz do usuário”. O projeto tem como finalidade envolver os estudantes (10 alunos) dos cursos da área de saúde da UFG, como Medicina, Enfermagem, Farmácia e Nutrição, onde o grupo teve a oportunidade de conhecer a rotina do HC-UFG/Ebserh e auxiliar na aplicação, junto aos pacientes, dos questionários do primeiro ciclo/2019 da Pesquisa de Satisfação.

Por fim, não é aconselhável fazer comparações desse primeiro ciclo/2019 com os ciclos anteriores, pois, para aplicação do atual ciclo, foi adotada uma nova metodologia e também um novo questionário, mais robusto e com possibilidades de avaliar outros itens que antes não apareciam na pesquisa.