

2016

Pesquisa de Satisfação 1º Ciclo



Goiânia, GO – Junho 2016

OUVIDORIA DO HC-UFG/EBSERH

Endereço: Primeira Avenida s/n, Setor Leste Universitário

CEP.: 74605-020

Goiânia, Goiás

Contatos

Telefone: 62-3269-8264

e-mail: ouvidoria.hcufg@ebserh.gov.br

REITOR DA UFG

Prof. Dr. Orlando Afonso Valle do Amaral

PRESIDENTE DA EBSERH

Dr. Kleber De Melo Morais

SUPERINTENDENTE

Prof. Dr. José Garcia Neto

OUVIDOR

Sérgio Braz da Silva

EQUIPE DE ENTREVISTADORES

Diana Janaina Alencar

Dinamar de Souza Silva Sales

Karine de Cássia da Silva Barbosa

Natália Garcia Arantes

SUMÁRIO

1 PESQUISA DE SATISFAÇÃO	5
2 ATENDIMENTO AMBULATORIAL	6
2.1 Índice de Satisfação	6
2.2 Estrutura do hospital	6
2.3 Atendimento	7
2.4 Atendimento Geral do hospital	8
2.5 Indicaria esse Hospital para algum familiar?	9
2.6 Escolaridade dos pacientes	9
3 ATENDIMENTO INTERNAÇÃO	10
3.1 Índice de Satisfação	10
3.2 Estrutura do hospital	10
3.3 Atendimento	11
3.4 Atendimento Geral do hospital	12
3.5 Indicaria esse Hospital para algum familiar?	13
3.6 Escolaridades dos pacientes	13

1 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação realizada pelo HC-UFG/EBSERH tem como objetivo avaliar a opinião dos seus usuários sobre os serviços oferecidos. Sua realização possibilita identificar os pontos críticos e que exigem ações mais efetivas. Dessa forma, o resultado apontado pela pesquisa pode fornecer subsídios importantes para construção de um plano de ação com vistas a melhorias na instituição.

A pesquisa aplicada pelo HC-UFG/EBSERH segue as diretrizes do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública), e visa a promoção da gestão de excelência na administração pública, contribuindo para a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos conforme previsto no Decreto 6.932/2009, que prevê a participação do cidadão na avaliação dos serviços prestados pelos órgãos públicos federais. 271 378 649

O primeiro ciclo da pesquisa ocorreu no período de 02/05 à 13/06/2016, ao todo foram entrevistados 673 pacientes, sendo 406 pacientes em atendimento ambulatorial e 267 pacientes na internação.

O questionário aplicado na pesquisa abordava temas sobre o índice de satisfação dos usuários do hospital quanto a estrutura física, atendimento, avaliação geral e indicação.

Os resultados da pesquisa foram divididos por Usuários em Atendimento Ambulatorial e Usuários em Internação. Entre os usuários em atendimento ambulatorial, os resultados da pesquisa mostraram que o Índice de Satisfação quanto à Infraestrutura foi de 65,66% ; 66,58% se mostraram satisfeitos com o atendimento; o Índice de Satisfação da Avaliação Geral foi de 68,39%; e 96% se mostraram satisfeitos no quesito Indicação, sendo que o Índice de Satisfação Geral dos usuários em atendimento ambulatorial foi de 70,14%.

Os resultados da pesquisa realizada com os usuários internados mostraram uma melhor avaliação, já que o Índice de Satisfação Geral foi de 78,5%, sendo que o Índice de Satisfação quanto à infraestrutura foi de 74,38%; o Índice de Satisfação quanto ao Atendimento foi de 76,87%; 76,28% dos entrevistados se mostraram satisfeitos na Avaliação Geral e 98% indicaria o HC para algum familiar.

A seguir pode ser observados os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários do HC-UFG/EBSERH, tanto no atendimento ambulatorial quanto internação.

2 ATENDIMENTO AMBULATORIAL

2.1 Índice de Satisfação

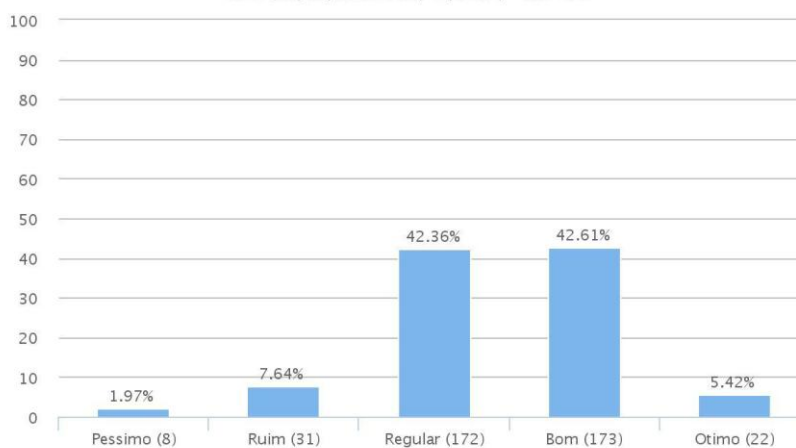
Resultados da Pesquisa de Satisfação do HC-UFG/EBSERH - 2016 (1º ciclo) - 1º Ciclo 2016 - HC-UFG

Quantidade de respostas dos pacientes ao questionário aplicado = 406				
Índice de Satisfação Infraestrutura (Item 3: 3.1, 3.2 e 3.3)	Índice de Satisfação Atendimento (Item 4: 4.1, 4.2 e 4.3)	Índice de Satisfação Avaliação Geral (Item 5: 5.1)	Índice de Satisfação Indicação (Item 6)	Índice de Satisfação Geral
65.66	66.58	68.39	96	70.14

2.2 Estrutura do hospital

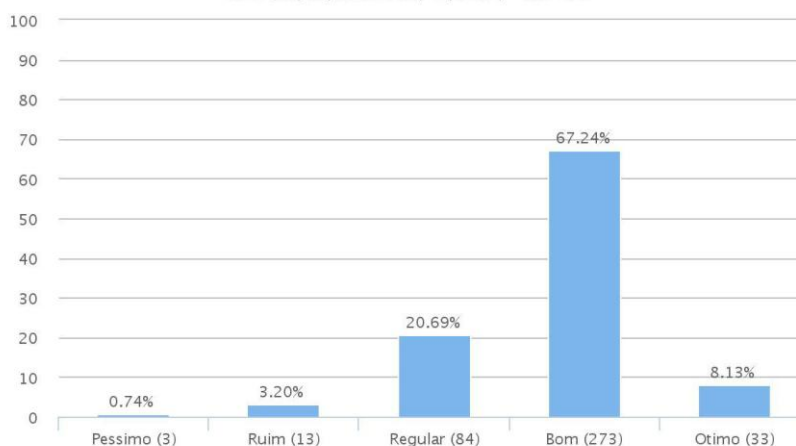
Conforto no Local da Recepcao

Resultados da Pesquisa de Satisfação do HC-UFG/EBSERH - 2016 (1º ciclo) - 1º Ciclo 2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) - HC-UFG



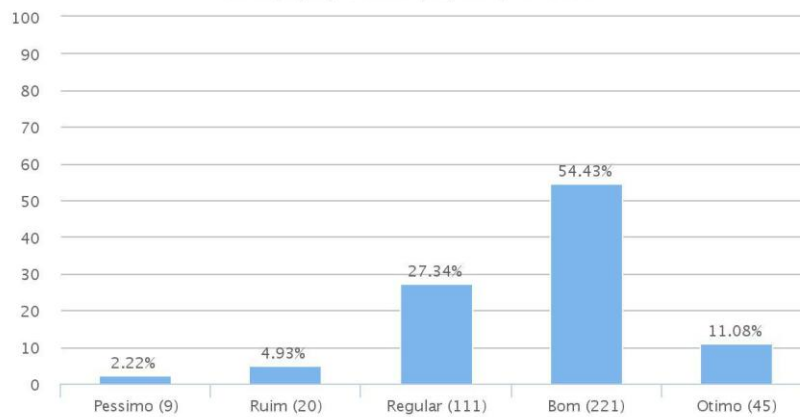
Higiene, Limpeza e Organizacao do Hospital

Resultados da Pesquisa de Satisfação do HC-UFG/EBSERH - 2016 (1º ciclo) - 1º Ciclo 2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) - HC-UFG



Conforto das instalaçoes na area de atendimento medico

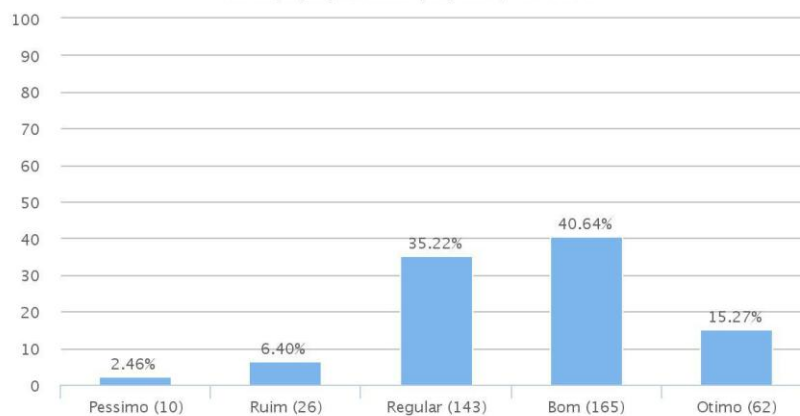
Resultados da Pesquisa de Satisfacao do HC-UFG/EBSERH - 2016 (1º ciclo) - 1º Ciclo
2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) - HC-UFG



2.3 Atendimento

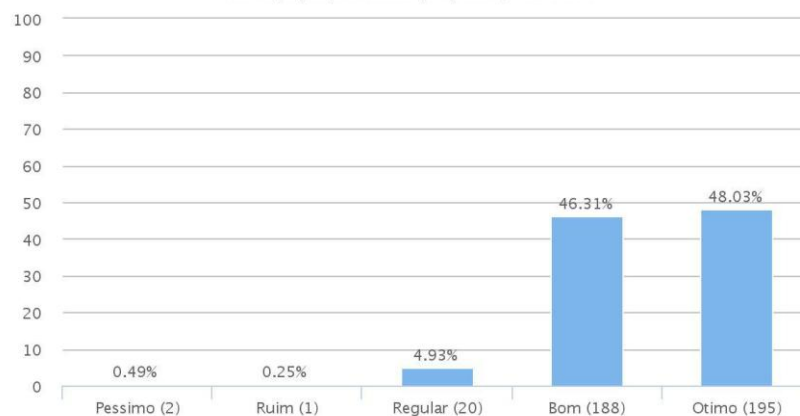
Atendimento da recepcao: gentileza, atençao e informacoes recebidas

Resultados da Pesquisa de Satisfacao do HC-UFG/EBSERH - 2016 (1º ciclo) - 1º Ciclo
2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) - HC-UFG



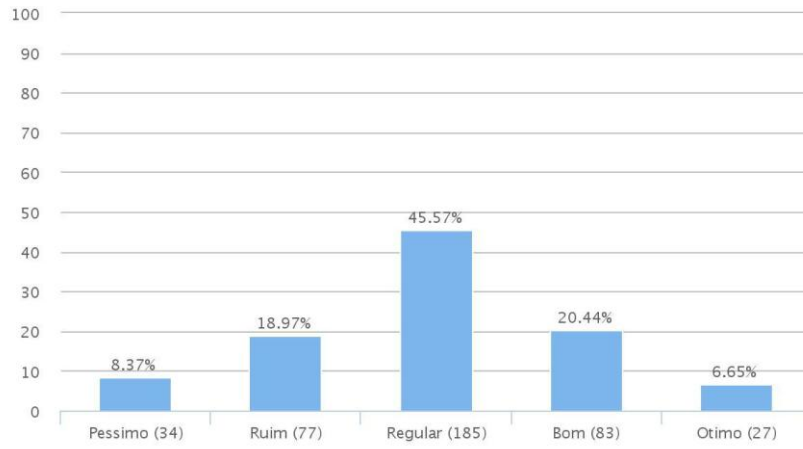
Atendimento da equipe de saude: gentileza e tratamento de saude recebido

Resultados da Pesquisa de Satisfacao do HC-UFG/EBSERH - 2016 (1º ciclo) - 1º Ciclo
2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) - HC-UFG



Tempo de espera pelo atendimento/internacao

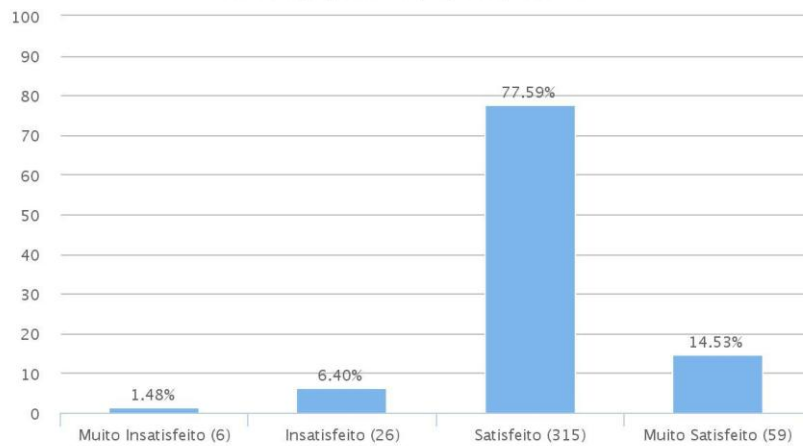
Resultados da Pesquisa de Satisfacao do HC-UFG/EBSERH - 2016 (1º ciclo) - 1º Ciclo
2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) - HC-UFG



2.4 Atendimento Geral do hospital

Atendimento Geral

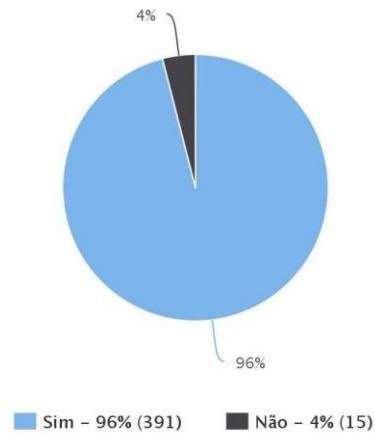
Resultados da Pesquisa de Satisfacao do HC-UFG/EBSERH - 2016 (1º ciclo) - 1º Ciclo
2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) - HC-UFG



2.5 Indicaria esse Hospital para algum familiar?

Indicaria esse Hospital para algum familiar

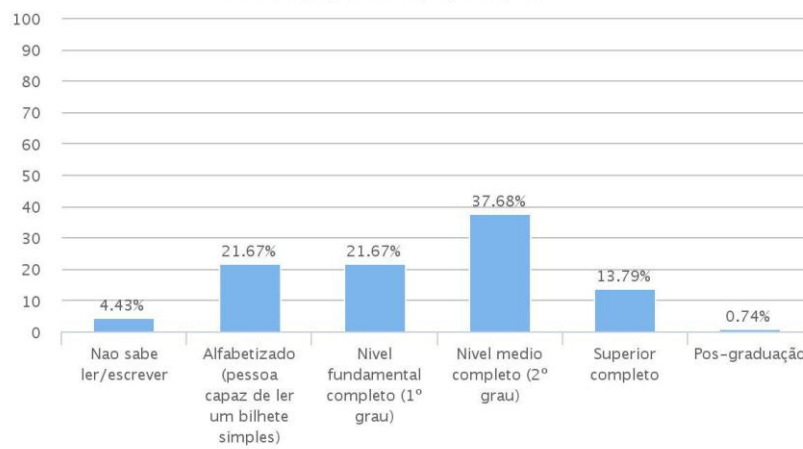
Resultados da Pesquisa de Satisfacao do HC-UFG/EBSERH - 2016 (1º ciclo) - 1º Ciclo
2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) - HC-UFG



2.6 Escolaridade dos pacientes

Escolaridade

Resultados da Pesquisa de Satisfacao do HC-UFG/EBSERH - 2016 (1º ciclo) - 1º Ciclo
2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) - HC-UFG



3 ATENDIMENTO INTERNAÇÃO

3.1 Índice de Satisfação

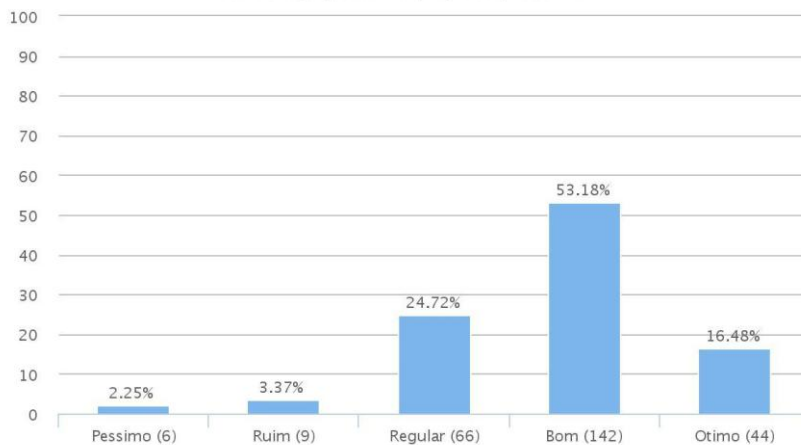
Resultados da Pesquisa de Satisfacao do HC-UFG/EBSERH - 2016 (1º ciclo) - 1º Ciclo 2016 - HC-UFG

Quantidade de respostas dos pacientes ao questionário aplicado = 267				
Índice de Satisfação Infraestrutura (Item 3: 3.1, 3.2 e 3.3)	Índice de Satisfação Atendimento (Item 4: 4.1, 4.2 e 4.3)	Índice de Satisfação Avaliação Geral (Item 5: 5.1)	Índice de Satisfação Indicação (Item 6)	Índice de Satisfação Geral
74.38	76.87	76.28	98	78.5

3.2 Estrutura do hospital

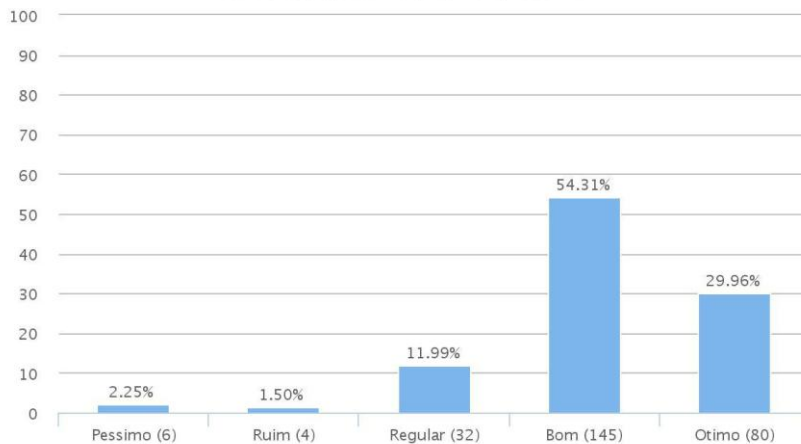
Conforto no Local da Recepcao

Resultados da Pesquisa de Satisfacao do HC-UFG/EBSERH - 2016 (1º ciclo) - 1º Ciclo 2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) - HC-UFG



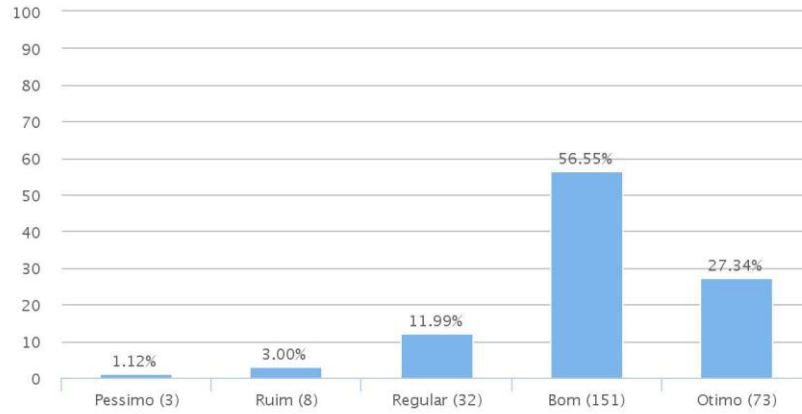
Higiene, Limpeza e Organizacao do Hospital

Resultados da Pesquisa de Satisfacao do HC-UFG/EBSERH - 2016 (1º ciclo) - 1º Ciclo 2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) - HC-UFG



Conforto das instalaçoes na area de atendimento medico

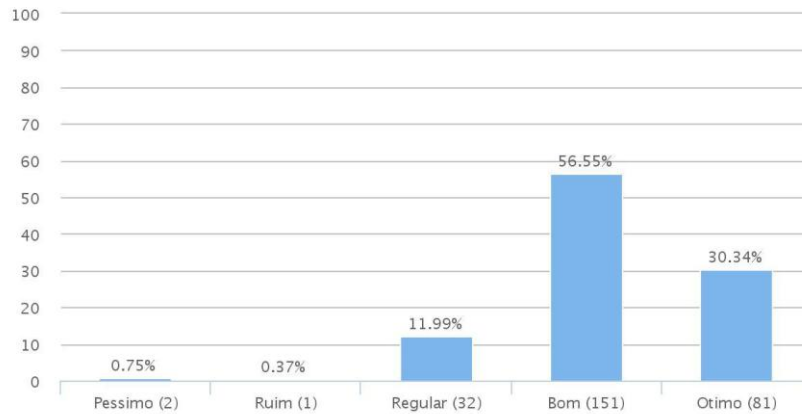
Resultados da Pesquisa de Satisfacao do HC-UFG/EBSEERH - 2016 (1º ciclo) - 1º Ciclo
2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) - HC-UFG



3.3 Atendimento

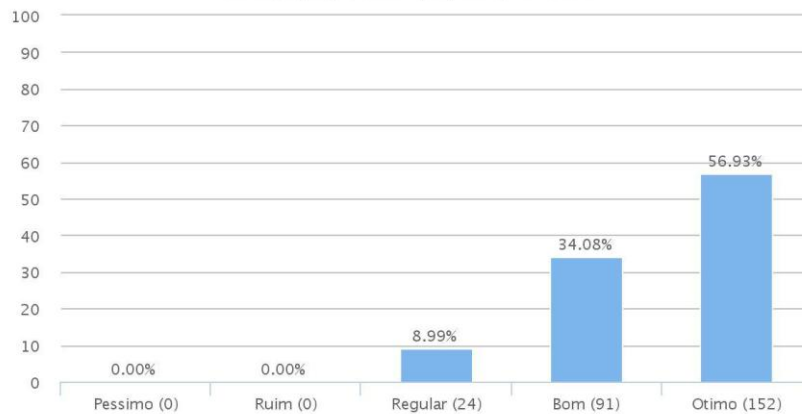
Atendimento da recepcao: gentileza, atençao e informacoes recebidas

Resultados da Pesquisa de Satisfacao do HC-UFG/EBSEERH - 2016 (1º ciclo) - 1º Ciclo
2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) - HC-UFG



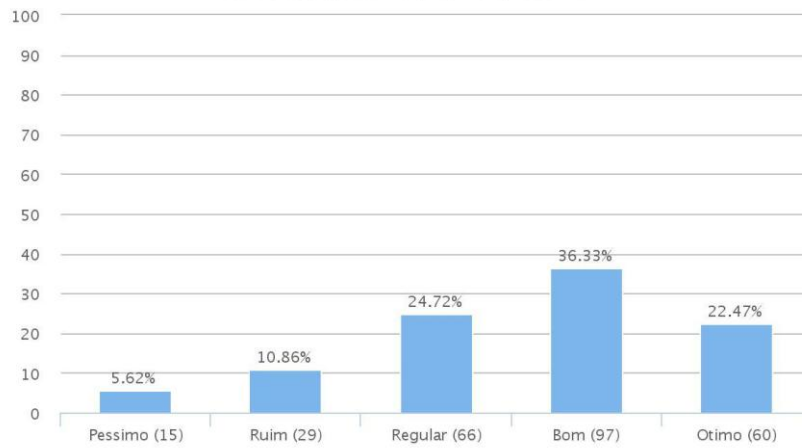
Atendimento da equipe de saude: gentileza e tratamento de saude recebido

Resultados da Pesquisa de Satisfacao do HC-UFG/EBSEERH - 2016 (1º ciclo) - 1º Ciclo
2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) - HC-UFG



Tempo de espera pelo atendimento/internacao

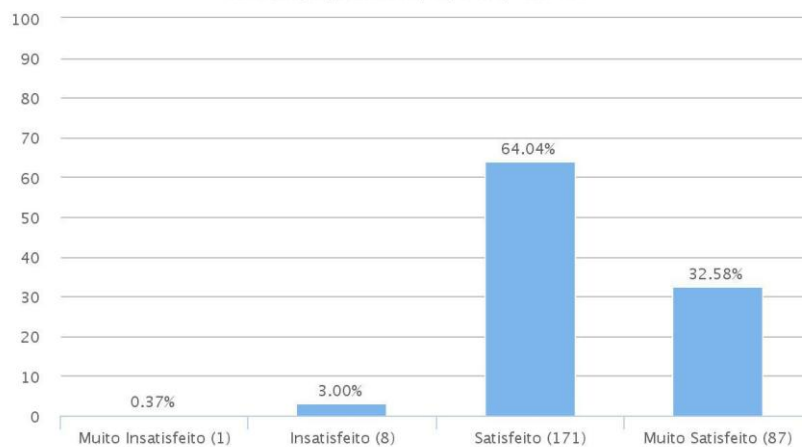
Resultados da Pesquisa de Satisfacao do HC-UFG/EBSEH - 2016 (1º ciclo) - 1º Ciclo
2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) - HC-UFG



3.4 Atendimento Geral do hospital

Atendimento Geral

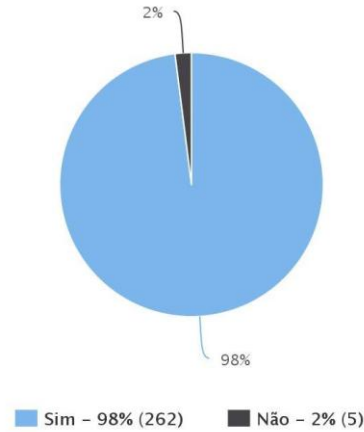
Resultados da Pesquisa de Satisfacao do HC-UFG/EBSEH - 2016 (1º ciclo) - 1º Ciclo
2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) - HC-UFG



3.5 Indicaria esse Hospital para algum familiar?

Indicaria esse Hospital para algum familiar

Resultados da Pesquisa de Satisfação do HC-UFG/EBSEERH - 2016 (1º ciclo) - 1º Ciclo
2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) - HC-UFG



3.6 Escolaridades dos pacientes

Escolaridade

Resultados da Pesquisa de Satisfação do HC-UFG/EBSEERH - 2016 (1º ciclo) - 1º Ciclo
2016 (02/05/2016 à 15/06/2016) - HC-UFG

