

Prefeitura Municipal de Maricá
Secretaria Municipal de Saúde
Hospital Municipal Dr. Ernesto Che Guevara

Maricá – RJ, maio/2022

RELATÓRIO
PESQUISA DE SATISFAÇÃO
DO USUÁRIO E
SOLICITAÇÕES DE OUVIDORIA
DO HMDECG

**Relatório de prestação de Contas do período de 30 dias
referente ao mês de maio**

Ana Angélica Spindola de Siqueira
Ouvidora



**HOSPITAL
MUNICIPAL**
DR. ERNESTO CHE GUEVARA

SECRETARIA DE
SAÚDE



PREFEITURA DE
MARICÁ

Ouvidoria

Hospital Municipal Dr. Ernesto Che Guevara

Endereço: Rod. Amaral Peixoto, 9 - São José de Imbassai,

Maricá - RJ, 24942-395 | Cidade: Maricá - RJ

Telefone: (21) 3995-7021

Endereço eletrônico: www.hmecg.org.br/ouvidoria

MAURO MALLET

Compliance

ANA ANGÉLICA SPINDOLA DE SIQUEIRA

Ouvidora

GUSTAVO GOMES DOS SANTOS MIGUEZ

Assistente

ELISAMA MARQUES DOS SANTOS CAVALCANTI

Assistente

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Hospital Municipal Dr. Ernesto Che Guevara iniciou suas atividades no dia 22 de junho de 2020. Nossa atuação é participar do processo de melhoria contínua institucional, ouvindo usuarios-cidadãos, articulando soluções e contribuindo no aprimoramento da gestão e no aperfeiçoamento gradual do sistema de saúde. Temos a responsabilidade de estimular a prestação de serviços de qualidade, capazes de garantir direitos.

SUMÁRIO:

1. INTRODUÇÃO:	5
2. OBJETIVO	5
3. A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA JUNTO À INSTITUIÇÃO	5
4. PÚBLICO-ALVO	5
5. UNIVERSO DA PESQUISA	5
6. PERÍODO DE APLICAÇÃO	6
7. RESULTADOS	6
7.1. Perfil dos respondentes	6
7.2. Nível de Satisfação e Indicação do Hospital	7
7.3. Estrutura do Hospital	8
7.3.1. Conforto e espaço físico no local da recepção	8
7.3.2. Acessibilidade e facilidade de locomoção	9
7.3.3. Sinalização do hospital e acesso as dependências	10
7.3.4. Higiene e Limpeza	10
7.3.5. Refeições	11
7.4. Atendimento e Assistência da Equipe	12
7.4.1. Atendimento da equipe de recepção e portaria (gentileza, atenção, informações recebidas)	13
7.4.2. Atendimento da equipe de saúde (gentileza, cordialidade e respeito)	13
7.4.3. Assistência da equipe médica	14
7.4.4. Assistência da equipe de enfermagem	14
7.4.5. Assistência da equipe multiprofissional	14
7.4.6. Disponibilidade da equipe de saúde em resolver as demandas apresentadas	15
8. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA	16
8.1. Solicitações de ouvidoria	16
8.2. Manifestações	16
8.3. Portal Ouvidoria Che Guevara (jotform)	17
8.4. Meios de entrada	18
9. SUGESTÕES	19
10. CONCLUSÃO	19
10.1. Plano de ação	19

1. INTRODUÇÃO:

Apresentamos através deste relatório os resultados referentes ao mês de maio de 2022 da Pesquisa de Satisfação do Hospital Municipal Dr. Ernesto Che Guevara (HMDECG). O objetivo dessa pesquisa é identificar através de busca ativa via contato telefônico as opiniões dos usuários pós atendimento e identificar pontos fracos e fortes dos atendimentos oferecidos. Os resultados apresentados na pesquisa podem fornecer subsídios importantes para construção de um plano de ação visando as melhorias na prestação do serviço de saúde aos usuários do hospital.

Além da pesquisa de satisfação apresentamos relatório das manifestações acolhidas na ouvidoria pelos usuários e colaboradores do Hospital Municipal Dr. Ernesto Che Guevara (HMDECG).

2. OBJETIVO

O objetivo da Ouvidoria é atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a gestão institucional, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços prestados. E promover o incentivo ao controle social para o exercício da cidadania, atuar como instrumento para aprimoramento da qualidade de serviços prestados no HMDECG e garantir ao cidadão o direito à informação.

3. A ATUAÇÃO DA OUVIDORIA JUNTO À INSTITUIÇÃO

A Ouvidoria funciona como um agente promotor de mudanças: de um lado, favorece uma gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão; e de outro, estimula a prestação de serviços de qualidade, capazes de garantir direitos. É um instrumento a serviço da democracia.

4. PÚBLICO-ALVO

O público-alvo está restrito a usuários dos serviços de saúde do HMDECG, incluindo-se tanto pacientes quanto os familiares e os colaboradores.

5. UNIVERSO DA PESQUISA

Dos 151 pacientes que obtiveram alta, a ouvidoria conseguiu entrevistar 92 (58 na Semi intensiva, 33 no CTI e 1 na Sala amarela). A pesquisa foi aplicada por 03 colaboradores, são eles a ouvidora e os assistentes de ouvidoria através de busca ativa realizada via contato telefônico para os pacientes/familiares que foram atendidos pelo HMDECG.

6. PERÍODO DE APLICAÇÃO

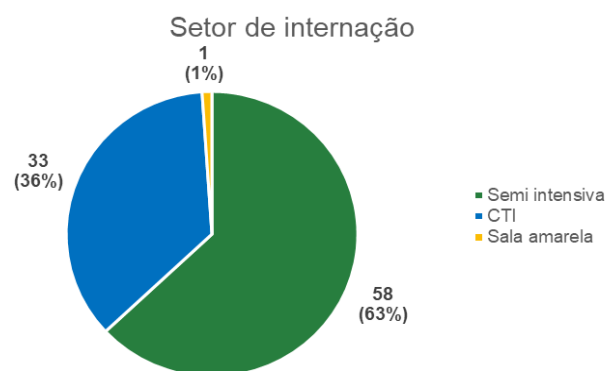
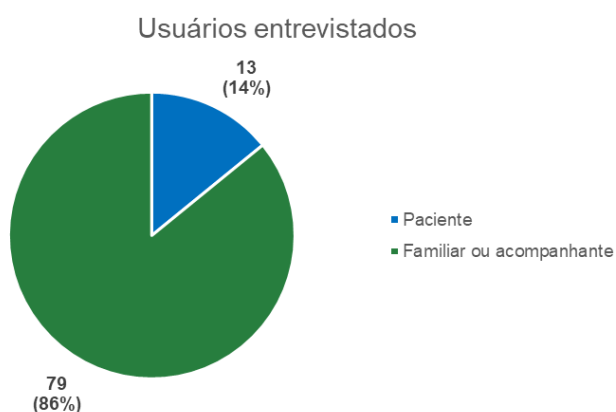
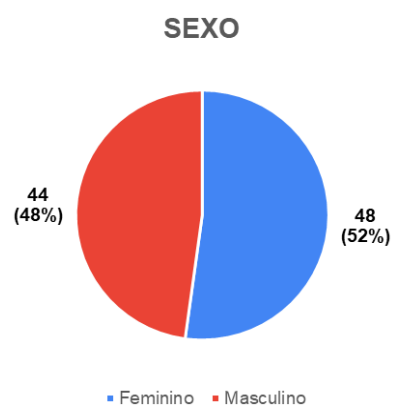
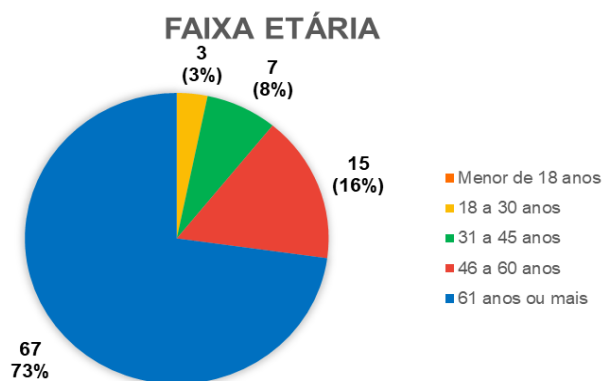
A pesquisa foi realizada no período de 01/05/2022 a 31/05/2022.

7. RESULTADOS

Visualizamos gráficos referente a avaliação, conforme os quesitos abaixo:

7.1. Perfil dos respondentes

De acordo com os 92 usuários entrevistados, apresentamos a faixa etária e gênero dos respondentes. Nota-se que a maioria são familiares/acompanhantes do gênero feminino, entre 61 anos ou mais.



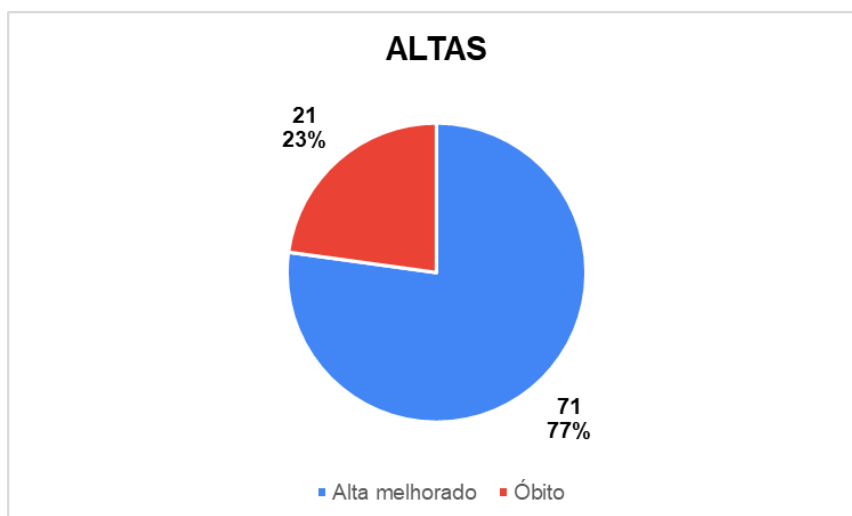


Figura 1 – Perfil dos respondentes

7.2. Nível de Satisfação e Indicação do Hospital

De acordo com o total de **92 usuários entrevistados**, o nível de **indicação do hospital** demonstra o **percentual de 100% (>85%)**, ou seja, os **92 entrevistados** informaram que indicariam o hospital para algum familiar ou conhecido. Os resultados indicam nível de satisfação excelente.

Sobre o nível de satisfação total, tivemos o resultado com o **percentual de 91% (> 85%)** dos votos para **muito satisfeito** (total de 84 votos) e **7%** dos votos para **satisfeito** (total de 6 votos), **2%** dos votos para **razoavelmente satisfeito** (total de 2 votos). Esses itens refletem na transparência e humanização do atendimento que finalizamos também com resultado positivo.

INDICADOR			META
Percentual de usuários Satisfeitos / Muito Satisfeitos	Nº de conceitos satisfeito e muito satisfeito	6 + 84 = 90	>85%
	Total de respostas efetivas *100	98%	
Índice de indicação	Número de pacientes entrevistados que indicariam a unidade para algum familiar	92	>85%
	Total de pacientes entrevistados *100	100%	



Figura 2 – Indicação do hospital

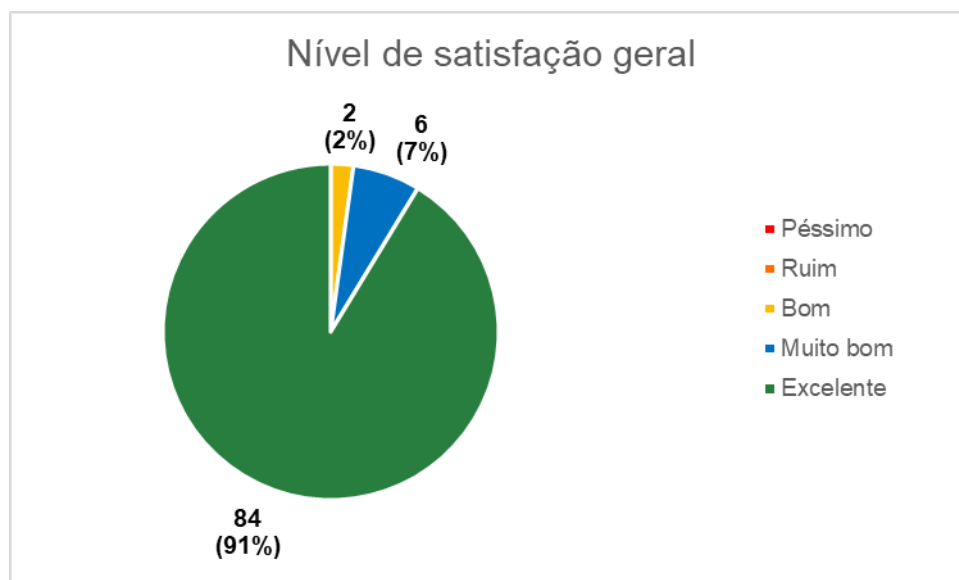


Figura 3 – Nível de satisfação geral

7.3. Estrutura do Hospital

Em relação à estrutura do hospital, foram avaliados os seguintes indicadores:

7.3.1. Conforto e espaço físico no local da recepção

São avaliados aspectos como cadeiras, banheiros, iluminação e temperatura, ligados à área da recepção.



Figura 4 – Conforto no local de recepção

Observação: Quando o usuário não acessa o interior do hospital, o mesmo não responde às perguntas referentes ao espaço interno desta unidade. Portanto, quando isso ocorrer, o resultado será inferior ao total de entrevistados.

7.3.2. Acessibilidade e facilidade de locomoção

Avaliamos a acessibilidade e facilidade de locomoção dos usuários nos espaços, serviços e instalações abertas ao público. Ressalta-se a recepção de usuários com algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida nesta área.

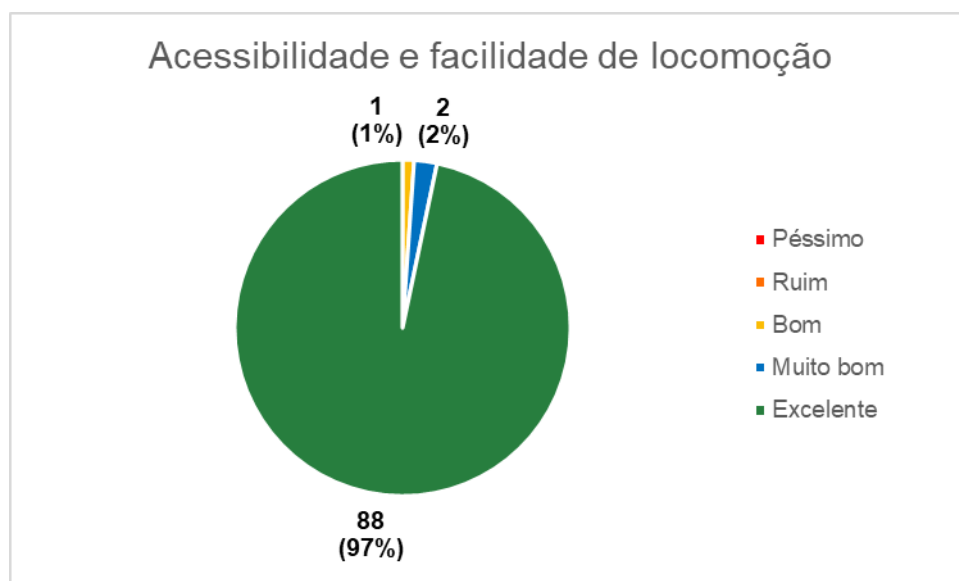


Figura 5 – Acessibilidade e facilidade de locomoção

7.3.3. Sinalização do hospital e acesso as dependências

A intenção é analisar se a sinalização facilita ou não o acesso dos usuários. A sinalização objetiva trazer informações importantes que favoreçam a comunicação visual e a segurança de todas as pessoas no ambiente hospitalar.

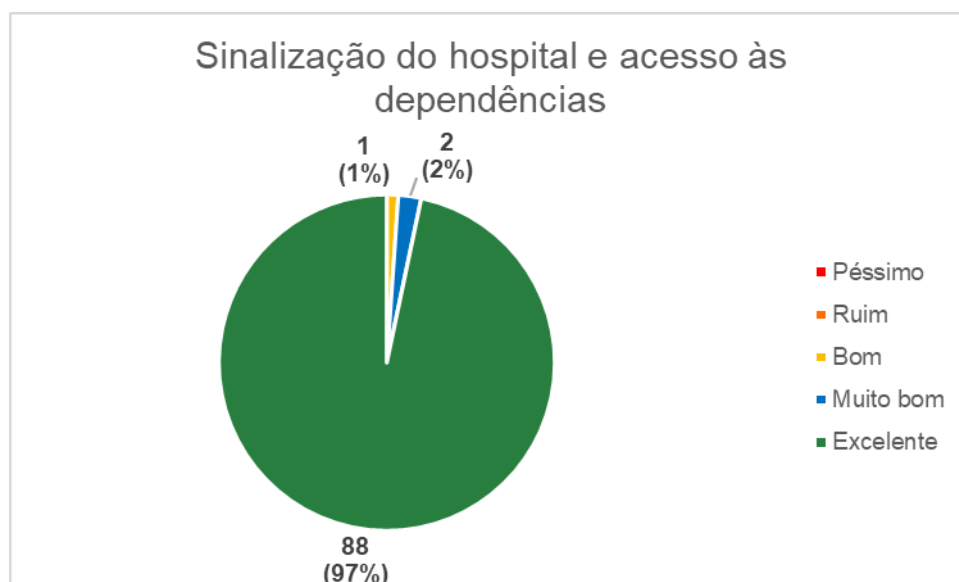


Figura 6 – Sinalização do hospital

7.3.4. Higiene e Limpeza

Neste quesito, são avaliados a limpeza do hospital. Este indicador inclui a recepção, os banheiros e os espaços de circulação no qual o usuário teve acesso.

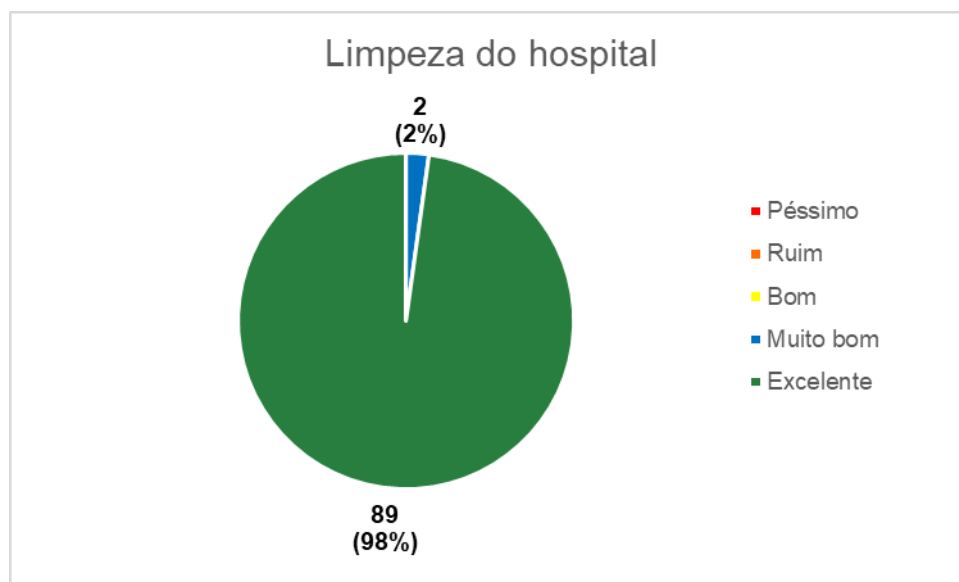


Figura 7 – Limpeza do hospital

7.3.5. Refeições

Os usuários fizeram a sua avaliação quanto à qualidade e temperatura das refeições ofertadas pelo hospital. Nota-se que **51%** dos pacientes/familiares entrevistados fizeram uso de refeição.



Figura 8 – Refeição no local

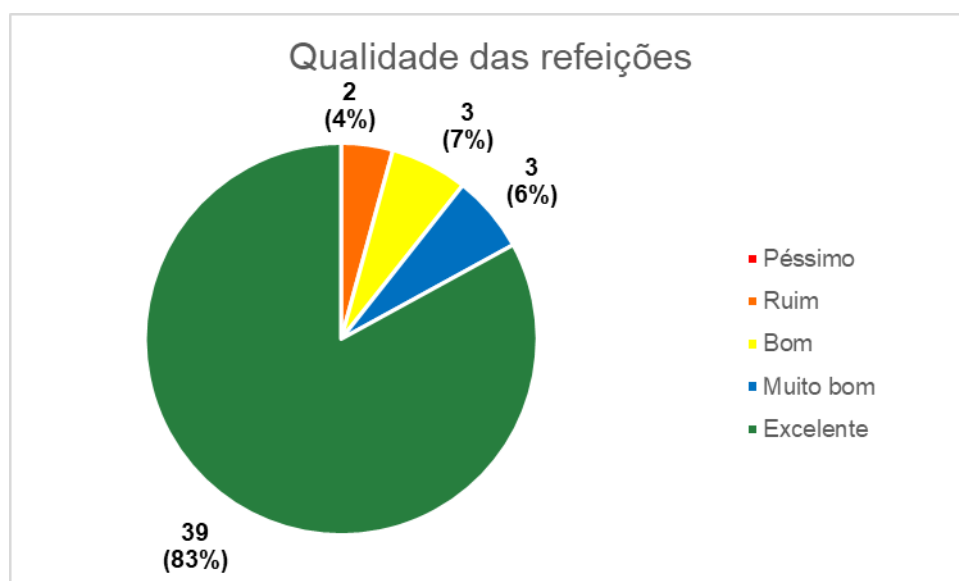


Figura 9 – Qualidade das refeições

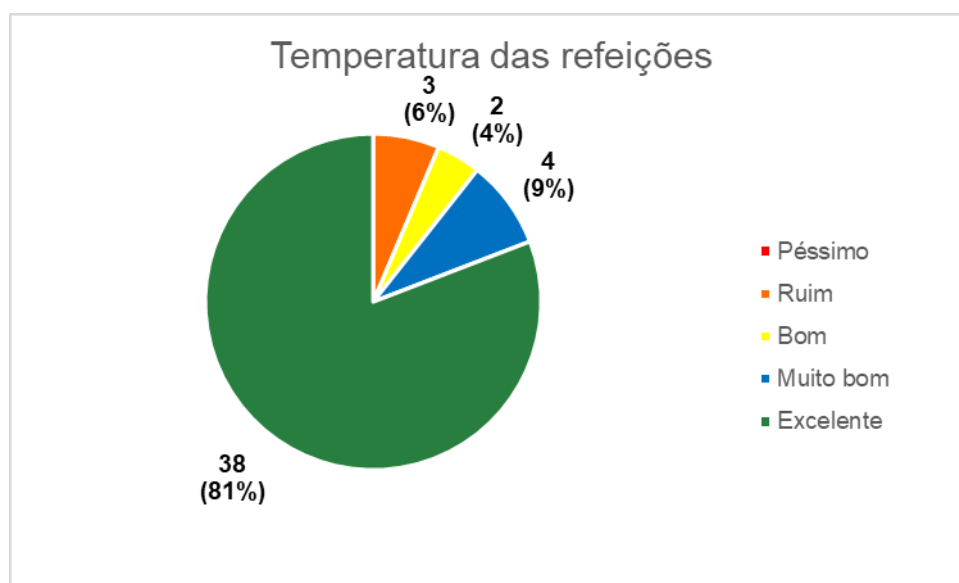


Figura 10 – Temperatura das refeições

7.4. Atendimento e Assistência da Equipe

Os resultados são referentes à satisfação dos usuários quanto ao atendimento da equipe de recepção e portaria, atendimento e assistência prestada pelas equipes médicas, de enfermagem e multiprofissional. Observa-se também o índice de satisfação com os

cuidados recebidos e a disponibilidade da equipe de saúde em resolver demandas apresentadas.

7.4.1. Atendimento da equipe de recepção e portaria (gentileza, atenção, informações recebidas)

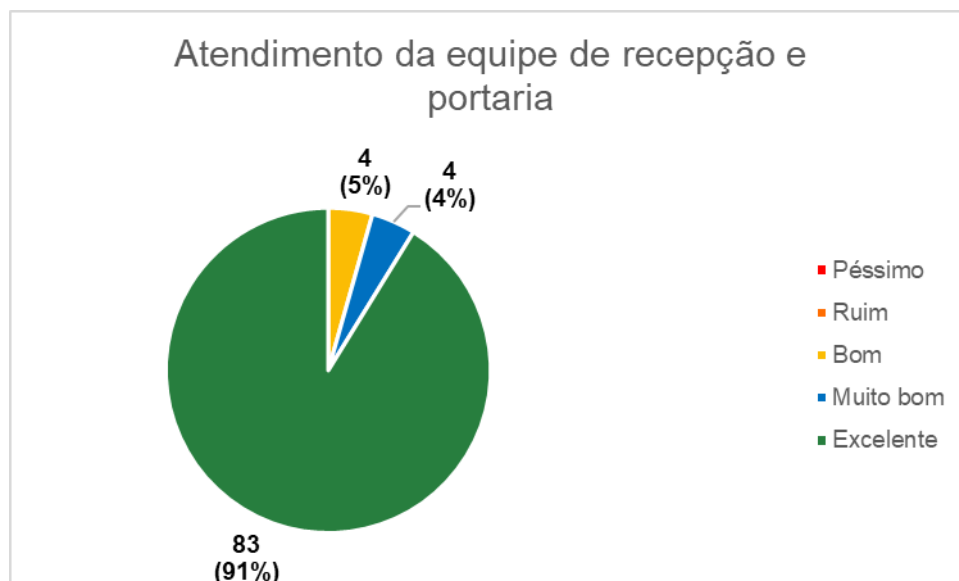


Figura 11 – Atendimento recepção e portaria

7.4.2. Atendimento da equipe de saúde (gentileza, cordialidade e respeito)

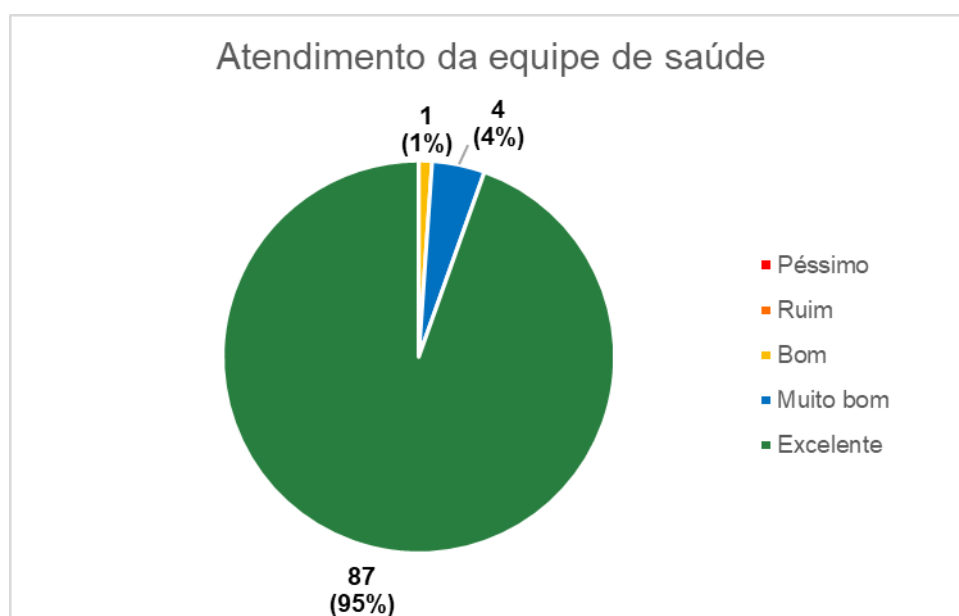


Figura 12 – Atendimento da equipe de saúde

7.4.3. Assistência da equipe médica

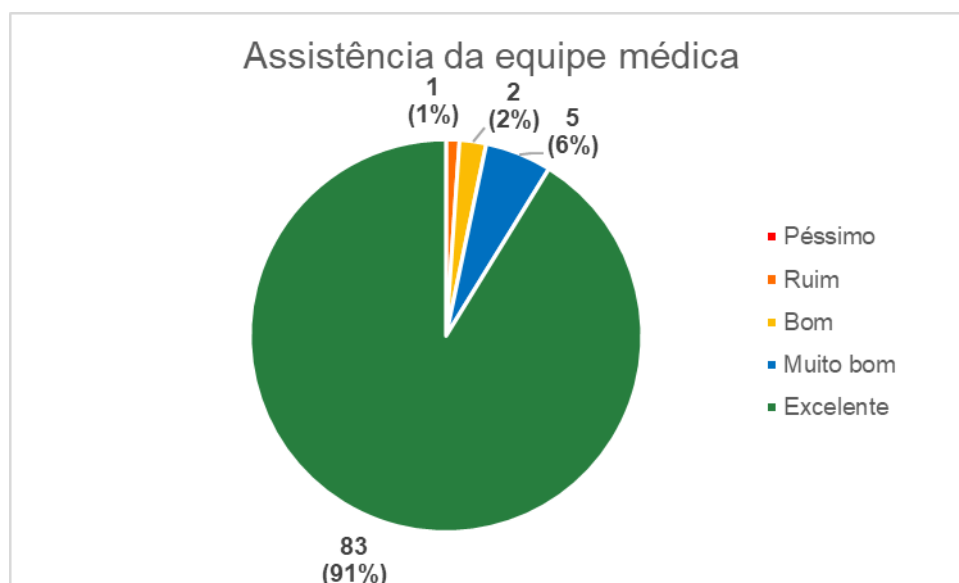


Figura 13 – Assistência equipe médica

7.4.4. Assistência da equipe de enfermagem

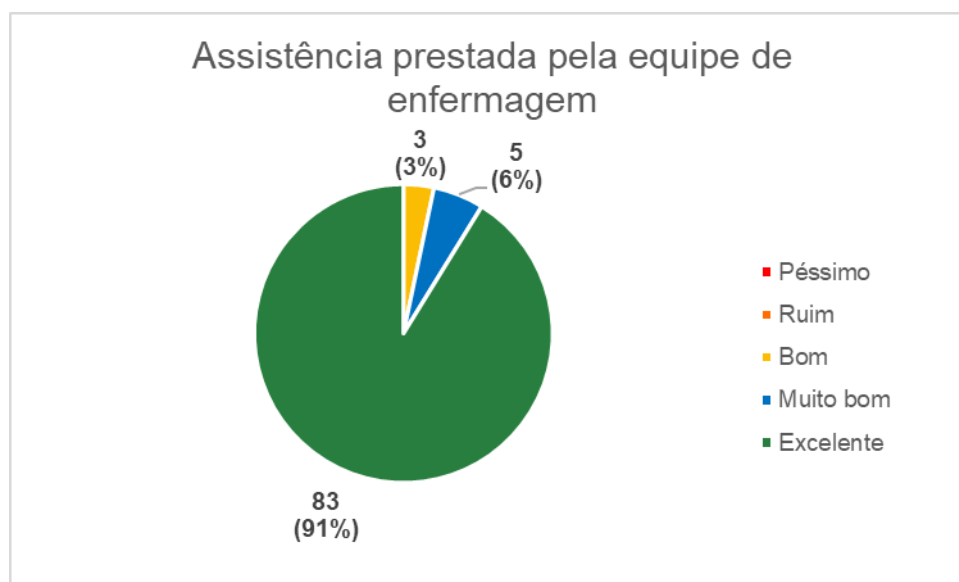


Figura 14 – Assistência equipe de enfermagem

7.4.5. Assistência da equipe multiprofissional

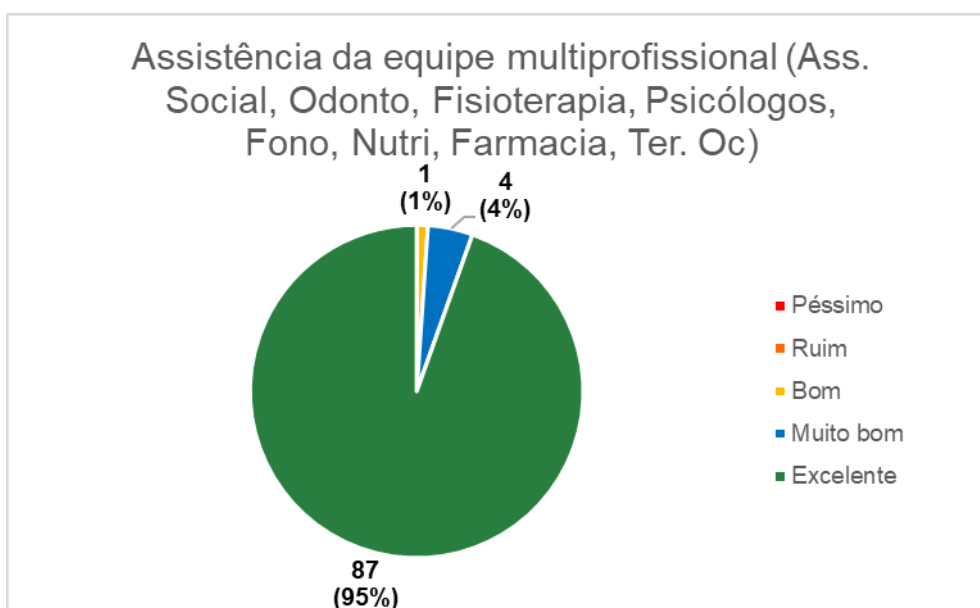


Figura 15 – Assistência equipe Multiprofissional

7.4.6. Disponibilidade da equipe de saúde em resolver as demandas apresentadas

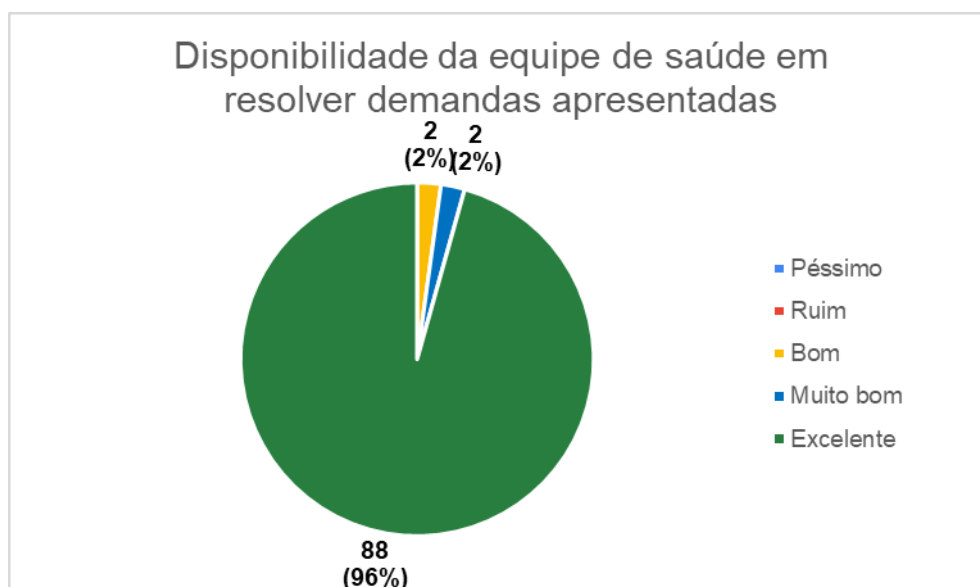


Figura 16 – Resolução de demandas apresentadas

7.4.7. Ligações sem sucesso

Tentamos contato em dias e horários distintos na tentativa de conseguirmos contato com o paciente/familiar. Observamos que muitas das vezes o telefone informado no cadastro do paciente não está completo, faltam números e na maioria das vezes não existem outras

opções de contato e o único contato existente não atende as ligações ou está com o telefone desligado, o que dificulta a realização da pesquisa. Abaixo segue o gráfico por amostragem:



8. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

Visando a solução de conflitos, apresentamos todas as manifestações recebidas pelo portal da ouvidoria e informações quantitativas em forma de gráficos para uma análise rápida e dinâmica.

8.1. Solicitações de ouvidoria

Apresentamos no quadro abaixo o quantitativo de todas as manifestações recebidas referente ao mês de maio de 2022.

NÚMERO DE ATENDIMENTO (OUVIDORIA)												
Motivo do contato	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Reclamação	1	1	4	1	3							
Elogio	0	1	1	0	3							
Denúncia	0	0	0	0	0							
Sugestão	0	0	0	1	0							
Solicitação	0	0	1	0	1							
Nº TOTAL DE ATENDIMENTOS	1	2	6	2	7							

8.2. Manifestações

De acordo com o gráfico, observamos um total de 07 manifestações, que se referem a reclamação, elogio e solicitação. Ressalto que todas as manifestações recebidas são encaminhadas ao setor correspondente para análise e resposta.

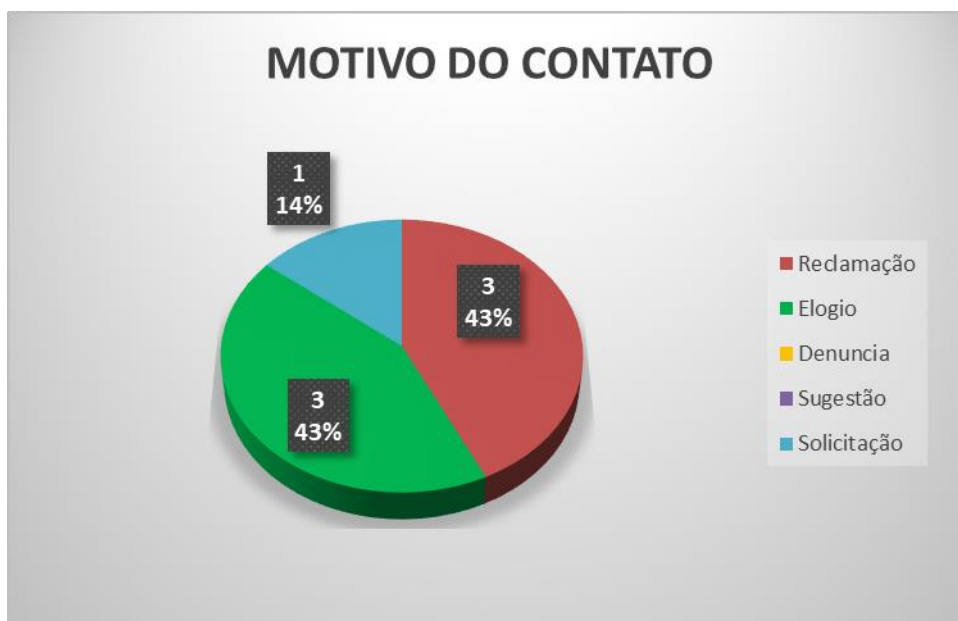


Figura 17 – Motivo do contato (Manifestações)

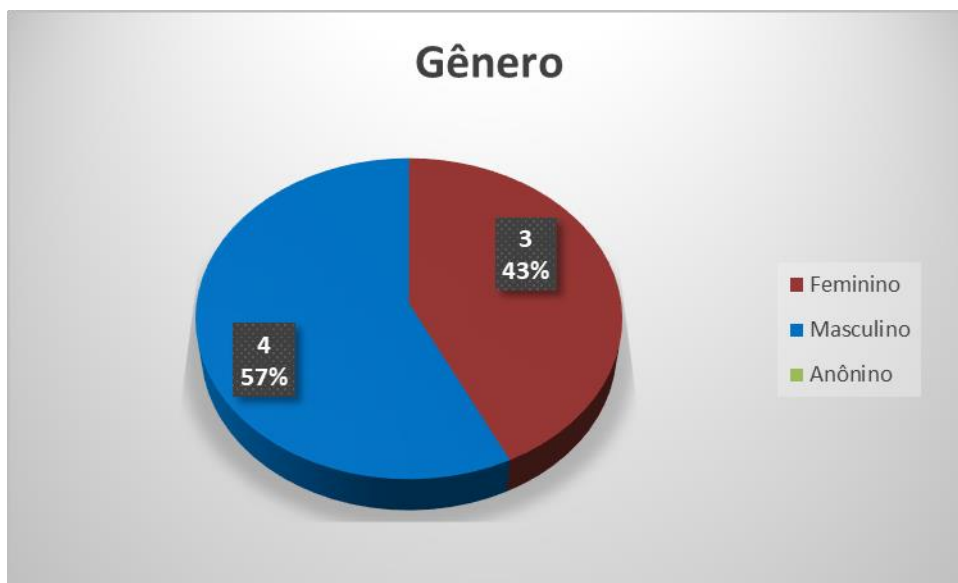


Figura 18 – Gênero (Cidadão/funcionário)

8.3. Portal Ouvidoria Che Guevara (jotform)

É um canal de comunicação e de participação do Hospital Municipal Dr. Ernesto Che Guevara que permite aos seus usuários e funcionários se manifestarem. Todas as

demandas recebidas são atendidas no prazo e encaminhadas ao setor responsável para que analise e nos responda em até 5 dias úteis.

8.4. Meios de entrada

Podemos observar que as manifestações foram registradas através do portal da ouvidoria.

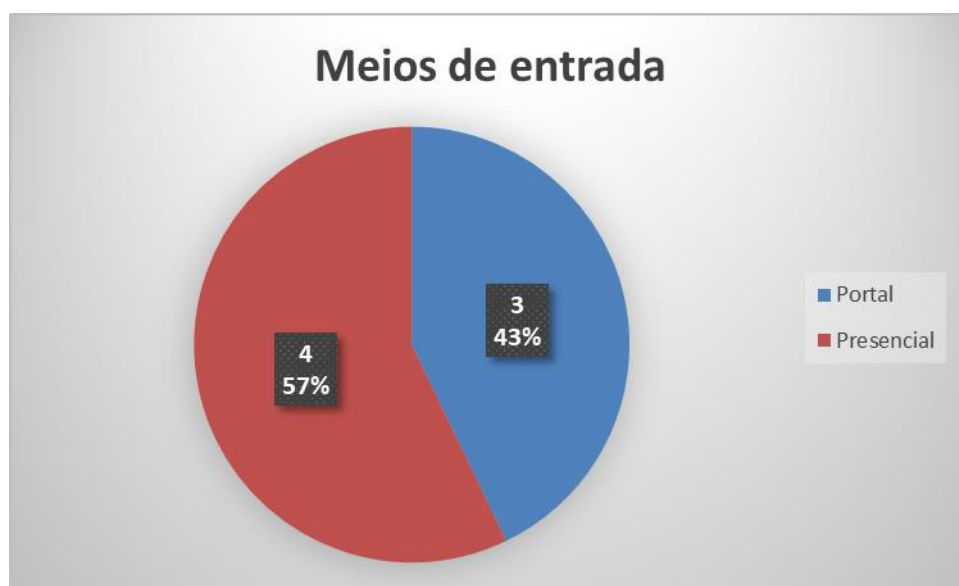


Figura 19 – Meios de entrada

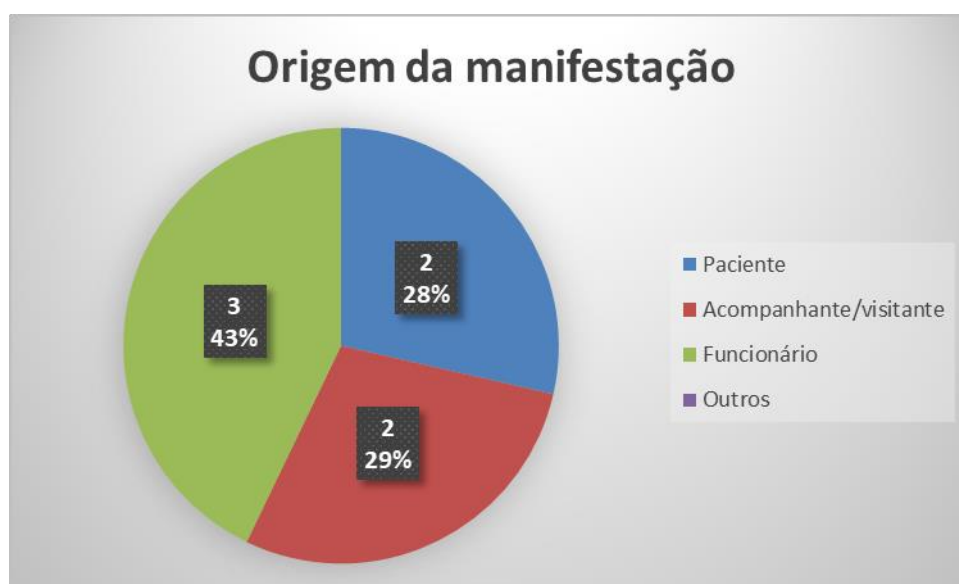


Figura 20 – Origem da manifestação

9. SUGESTÕES

Com base na pesquisa de satisfação, identificamos alguns pontos que podem ser implementados, conforme sugestões a seguir.

- Cada setor elaborar a sua pesquisa de satisfação.
- Encaminhar para cada setor os resultados da pesquisa de satisfação relacionado a eles.

10. CONCLUSÃO

Informamos que os dados referentes ao quantitativo de saída dos pacientes são extraídos do sistema Salux, tendo como base todas as saídas incluindo altas e óbitos. No mês de maio através das buscas ativas conseguimos atingir um percentual de 65% das altas.

A pesquisa de satisfação se diferencia porque se torna uma ferramenta da busca da informação, o hospital inteligente procura informação, não apenas espera que o paciente o procure. O que possibilita a direção do hospital criar um sistema de informação que permita avaliar de forma contínua e constante como os pacientes estão percebendo a qualidade dos serviços prestados. A pesquisa de satisfação aponta aspectos do atendimento e permite ao hospital corrigir, redimensionar e realinhar posturas, conceitos e ao mesmo tempo potencializar ações que estejam agradando. O hospital tem que entender que entre o paciente e ele deve estabelecer uma forte integração, pois esta é fundamental para identificação, definição e compreensão do problema e o estabelecimento. Em uma análise conclusiva, observamos que os pacientes estão satisfeitos com os serviços prestados na unidade.

10.1. Plano de ação

PLANO DE AÇÃO 5W2H Cronograma de ações							
AÇÃO	REQUISITOS	O QUE	QUEM	QUANDO	ONDE	COMO	SITUAÇÃO
		O que fazer	Responsável	Prazo	Lugar	Orientação para execução do plano da ação	Status
1	Cartilhas e Folders	Divulgar os canais da Ouvidoria	Ouvidora Angélica	20/06/2022	Recepção principal, imagem e emergência	Um agente da Ouvidoria fará a distribuição nos setores e a reposição do mesmo, quando necessário.	Agendar reunião com a direção geral para apresentar a proposta