



FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO AMAZONAS

Pesquisa de Satisfação

3º QUADRIMESTRE - 2022



OUVIDORIA
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO

MANAUS - AMAZONAS
DEZEMBRO- 2022

SUMÁRIO

1. METODOLOGIA ESTATÍSTICA.....	3
1.1. CÁLCULO AMOSTRAL.....	3
1.2 COMPOSIÇÃO AMOSTRAL	4
1.3. ANÁLISE DOS DADOS.....	4
2. RESULTADOS	5
2.1 DOADORES DE SANGUE	5
2.1.1 Coleta Interna.....	5
2.1.2. Coleta Externa	8
2.2 PACIENTES	11
2.2.1. Enfermaria.....	11
2.2.2. Ambulatório	16
2.3. LABORATÓRIO	19
CONCLUSÃO	24
REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA	25
ANEXO	26

1. METODOLOGIA ESTATÍSTICA

1.1. CÁLCULO AMOSTRAL

O tamanho da amostra foi planejado com base na quantidade de pacientes e doadores que foram atendidos na FHMOAM no ano anterior (2021). A partir desses dados, as amostras foram calculadas com margem de erro de 5% e nível de confiança de 95%, e distribuídas proporcionalmente por estratos¹.

Quadro: Distribuição amostral por setor da FHMOAM.

Estratos	Amostra calculada	Amostra coletada
Doador Coleta Interna	139	139
Doador Coleta Externa	131	135
Paciente Ambulatório	141	141
Paciente Enfermaria	135	144
Laboratório de Análises Clínicas	146	148
Total	692	707

Fonte: Gerência de Planejamento, 2022.

O Quadro contém informações sobre o número de amostras que foram calculadas para o 3º quadrimestre de 2022 (Amostra calculada), também apresenta o número real de amostras que foram coletadas na FHMOAM e nas campanhas de doações de sangue (Doador Coleta Externa).

¹ Aqui, considera-se como estrato, as subpopulações do universo populacional da FHMOAM.

1.2 COMPOSIÇÃO AMOSTRAL

A técnica utilizada para a composição amostral foi a “amostragem estratificada”, ela consiste em dividir a população em subpopulações homogêneas denominadas estratos. Com os estratos definidos, selecionou-se uma amostra aleatória simples com k elementos e posteriormente foram aplicados os questionários entre doadores de sangue e pacientes.

Os questionários foram elaborados no aplicativo ODK collect sendo enviados para plataforma ODK aggregate com endereço <http://estatisticaheamoam2.appspot.com/>. Chegando o número mínimo da amostra calculada, finalizou-se as aplicações dos questionários, o banco de dados da pesquisa foi salvo em formato “CSV” em uma pasta compartilhada entre ouvidoria e estatística.

1.3. ANÁLISE DOS DADOS

A coleta de dados referente ao 3º quadrimestre de 2022 foi realizada nas dependências da FHMOAM e nas campanhas da coleta externa, entre 01 de setembro a 16 de dezembro de 2022, sob a coordenação da Ouvidoria e orientação da Gerência de Planejamento (GPLAN).

Para avaliação dos resultados obtidos, considerou-se o parâmetro de 90% de satisfação (que equivale a soma dos percentuais ótimo e bom). Quanto a apresentação, os dados foram dispostos em tabelas e gráficos, todos produzidos em planilhas da Microsoft Excel 2019.

2. RESULTADOS

2.1 DOADORES DE SANGUE

2.1.1 Coleta Interna

Na coleta interna foram avaliados os atendimentos e serviços prestados aos doadores de sangue da FHEMOAM.

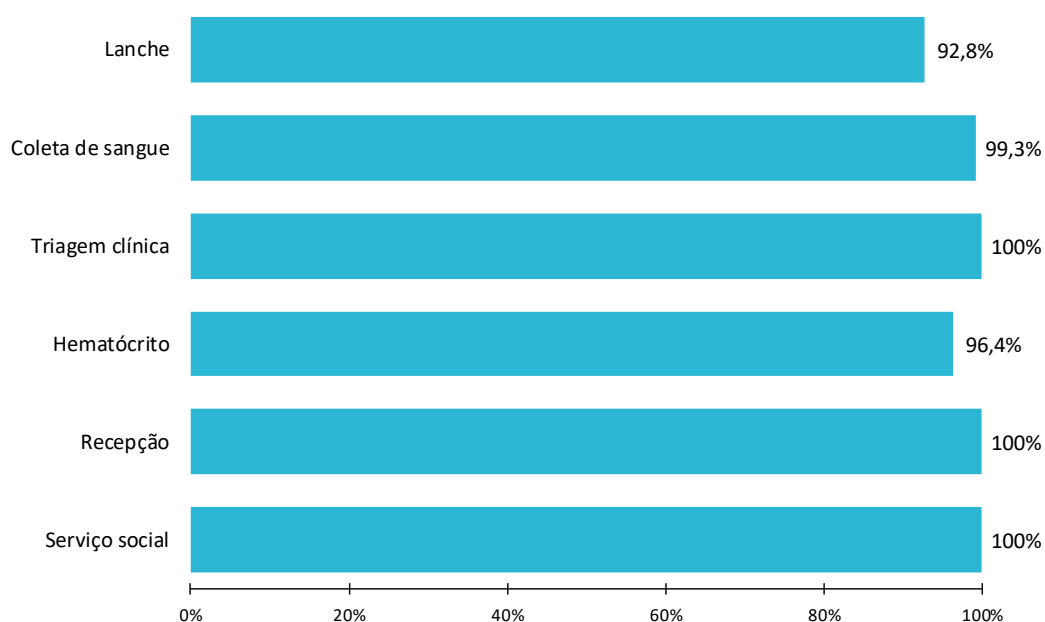
Tabela 1: Avaliação dos atendimentos na coleta interna.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Lanche	53,7%	39,1%	6,5%	0,7%	0,0%	100%
Coleta de sangue	87,7%	11,6%	0,7%	0,0%	0,0%	100%
Triagem clínica	78,4%	21,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Hematócrito	69,1%	27,3%	2,9%	0,7%	0,0%	100%
Recepção	76,3%	23,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Serviço social	90,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

A Tabela 1 mostra as avaliações por categoria relacionadas aos atendimentos ofertados no lanche, na coleta de sangue, na triagem clínica, no hematócrito, recepção e serviço social.

Gráfico 1: Satisfação dos doadores da coleta interna com os atendimentos.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

O Gráfico 1 mostra a satisfação (ótimo e bom) dos doadores de sangue quanto ao atendimento prestado na coleta interna. As avaliações dos atendimentos na coleta interna ultrapassaram a meta de 90% de satisfação no 3º quadrimestre.

Quanto a qualidade dos serviços ofertados na coleta interna, foram avaliadas as seguintes variáveis: Tempo de atendimento, higiene e limpeza, banheiro, climatização, som e TV, conforme está descrito na Tabela 2.

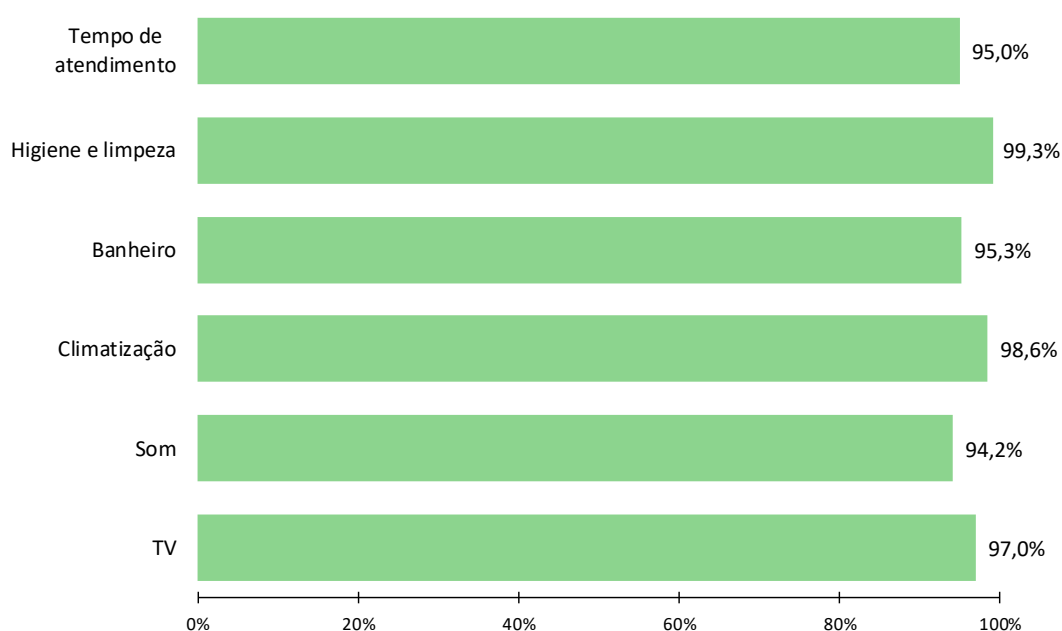
Tabela 2: Avaliação dos serviços na coleta interna.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Tempo de atendimento	60,9%	34,1%	4,3%	0,7%	0,0%	100%
Higiene e limpeza	63,3%	36,0%	0,7%	0,0%	0,0%	100%
Banheiro	50,0%	45,3%	4,7%	0,0%	0,0%	100%
Climatização	69,8%	28,8%	1,4%	0,0%	0,0%	100%
Som	59,6%	34,6%	5,1%	0,7%	0,0%	100%
TV	53,3%	43,7%	3,0%	0,0%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

Os serviços da coleta interna apresentaram resultados satisfatórios nas categorias “Ótimo” e “Bom” (Tabela 2).

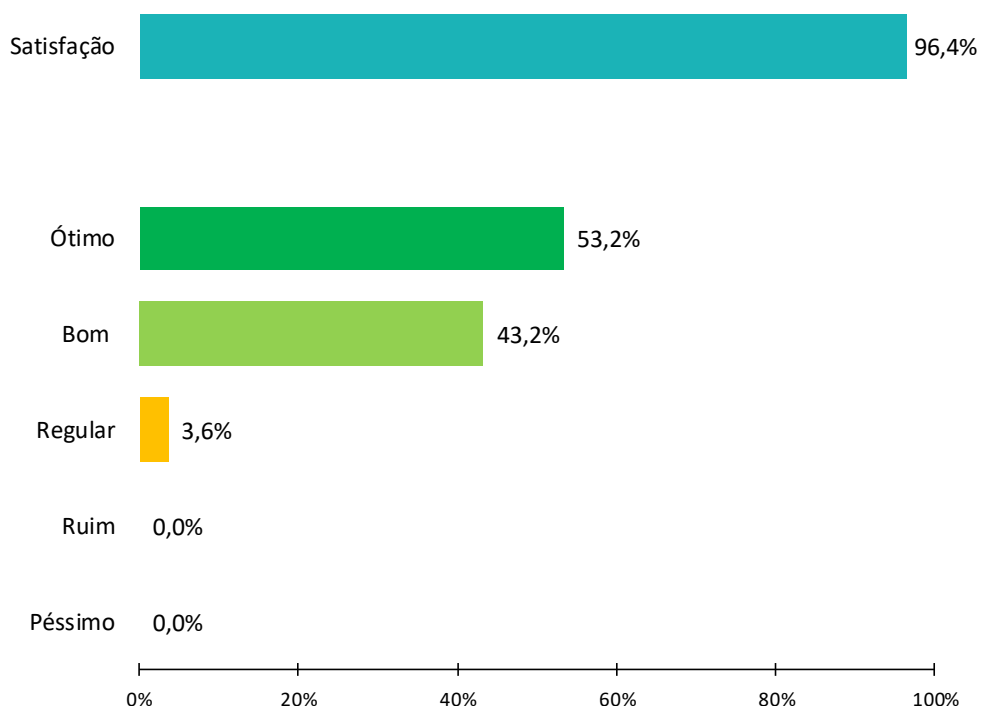
Gráfico 2: Satisfação dos doadores da coleta interna com os serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

Os serviços são sempre bem avaliados pelos doadores de sangue, no 3º quadrimestre não foi diferente, a instituição manteve o padrão de servir bem. Os índices de satisfação foram superiores a 90% em todos os serviços, como demonstra o Gráfico 2.

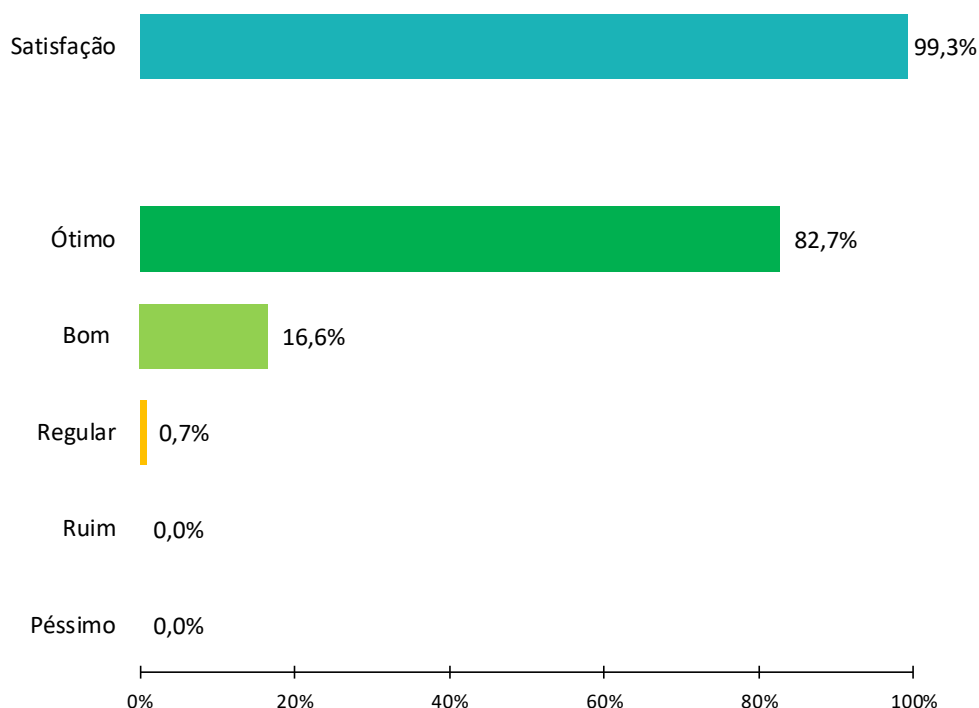
Gráfico 3: Avaliação do lanche na coleta interna.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

Do total de entrevistados, 96,4% mostraram-se satisfeitos com o lanche servido na coleta interna da FHMOAM. Apenas 3,6% das pessoas apresentaram algum tipo de insatisfação com o lanche (Gráfico 3).

Gráfico 4: Conceito geral na coleta interna.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

Ao final da entrevista, os doadores de sangue foram questionados sobre a avaliação geral dos atendimentos e serviços prestados na coleta interna. Pelo Gráfico 4, observa-se que o índice de satisfação atingiu 99,3% de satisfação, excelente índice para coleta interna.

2.1.2. Coleta Externa

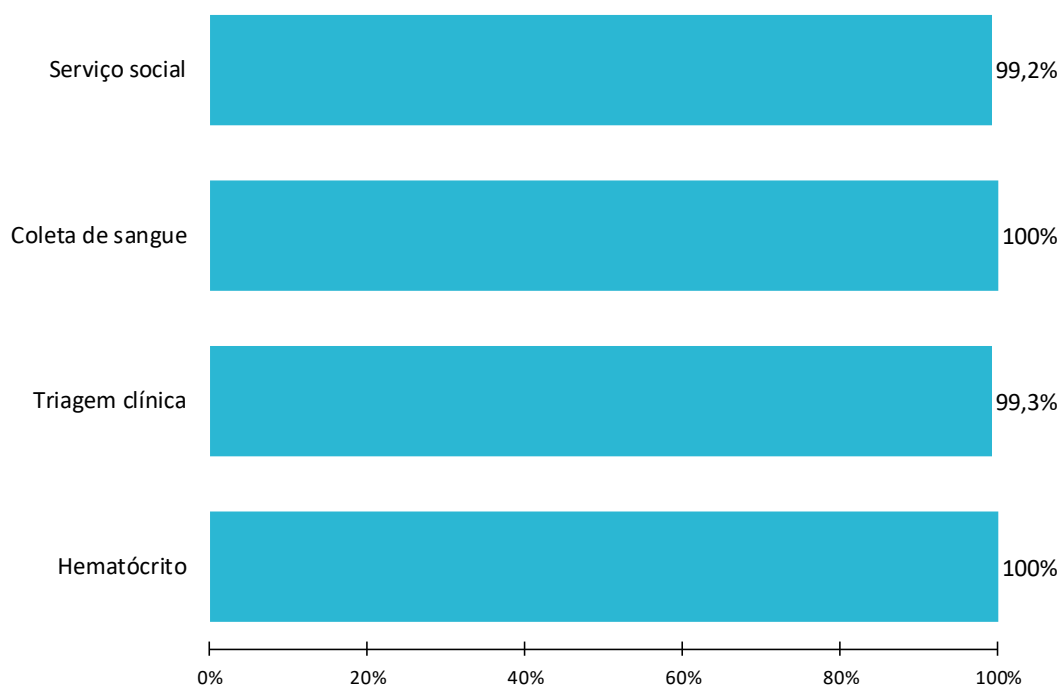
A coleta externa também foi bem avaliada quanto aos atendimentos prestados pelo serviço social, coleta de sangue, triagem clínica e hematócrito no 3º quadrimestre, como pode ser observado na Tabela 3.

Tabela 3: Avaliação atribuída aos atendimentos na coleta externa.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Serviço social	89,3%	9,9%	0,0%	0,0%	0,8%	100%
Coleta de sangue	90,8%	9,2%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Triagem clínica	84,0%	15,3%	0,7%	0,0%	0,0%	100%
Hematócrito	86,3%	13,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

Gráfico 5: Satisfação dos doadores da coleta externa com o atendimento.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

O Gráfico 5 mostra a satisfação dos doadores de sangue com os atendimentos realizados pela equipe da coleta externa. Os atendimentos prestados pela Coleta de Sangue e Hematócrito alcançaram 100%.

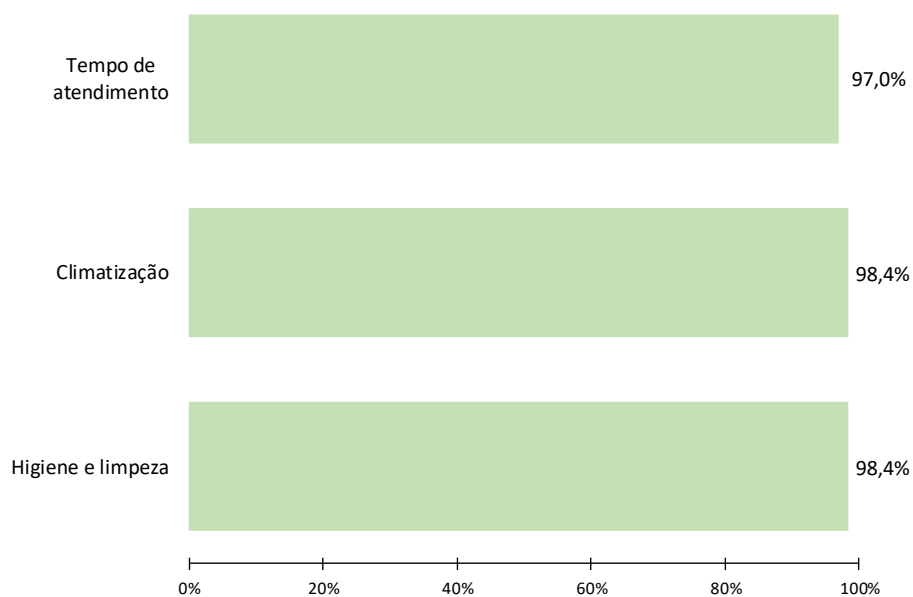
Tabela 4: Avaliação atribuída aos serviços na coleta externa.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Tempo de atendimento	73,3%	23,7%	3,0%	0,0%	0,0%	100%
Climatização	84,7%	13,7%	1,6%	0,0%	0,0%	100%
Higiene e limpeza	82,4%	16,0%	1,6%	0,0%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

A Tabela 4 mostra os itens avaliados na coleta externa, como o tempo de atendimento, climatização, higiene e limpeza. Observa-se que os três serviços citados, obtiveram avaliações satisfatórias distribuídas entre as categorias “Ótimo” e “Bom”.

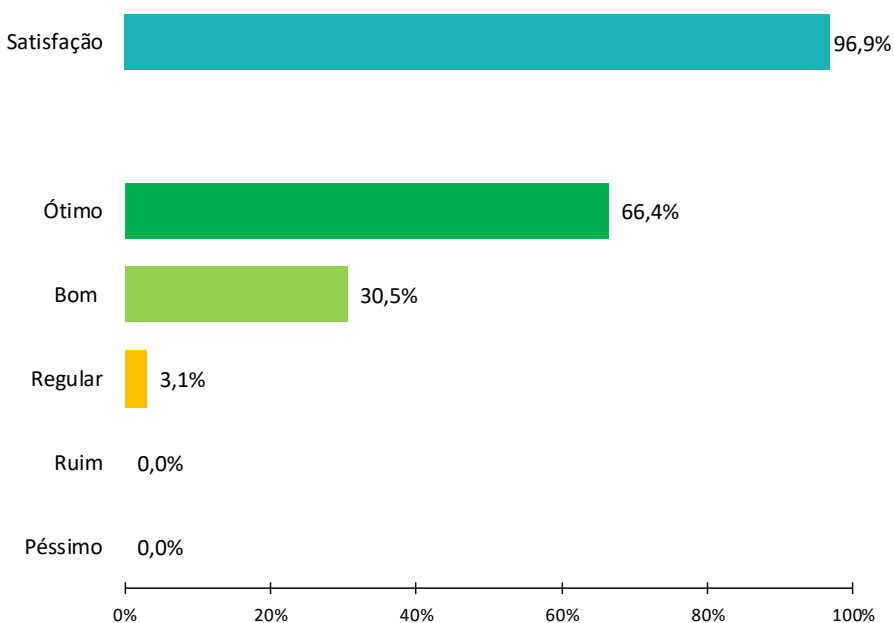
Gráfico 6: Satisfação dos doadores da coleta externa com os serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

Os doadores da coleta externa mostraram-se satisfeitos com os serviços da coleta externa (Gráfico 6).

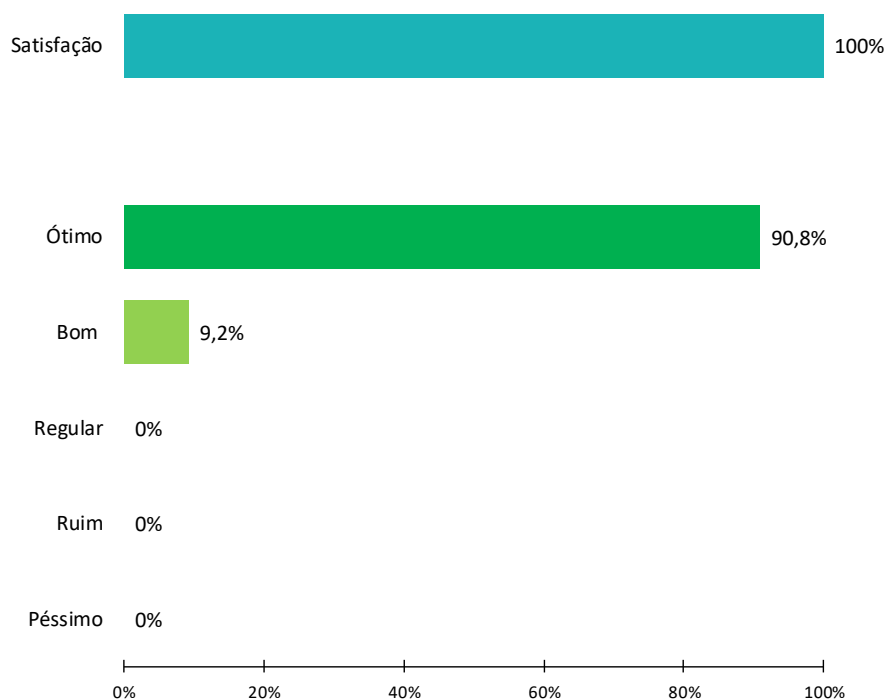
Gráfico 7: Avaliação da qualidade do lanche servido aos doadores na coleta externa.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

Estima-se que, 96,9% dos doadores de sangue atendidos pela equipe da coleta externa, estão satisfeitos com a qualidade do lanche, como mostra o Gráfico 7.

Gráfico 8: Conceito geral na coleta externa.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

No conceito geral, estima-se que 100% dos doadores de sangue mostraram-se satisfeitos com os atendimentos e serviços prestados pela equipe da coleta externa (Gráfico 8).

2.2 PACIENTES

2.2.1. Enfermaria

Na enfermaria, foram avaliados os atendimentos dos profissionais de fisioterapia, psicologia, serviço social, odontologia, nutricionista, enfermeiro, técnico de enfermagem, médico e portaria, conforme mostra a Tabela 5.

Tabela 5: Avaliação atribuída ao atendimento na enfermaria.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Fisioterapia	58,0%	40,9%	1,1%	0,0%	0,0%	100%
Psicologia	48,8%	48,8%	2,4%	0,0%	0,0%	100%

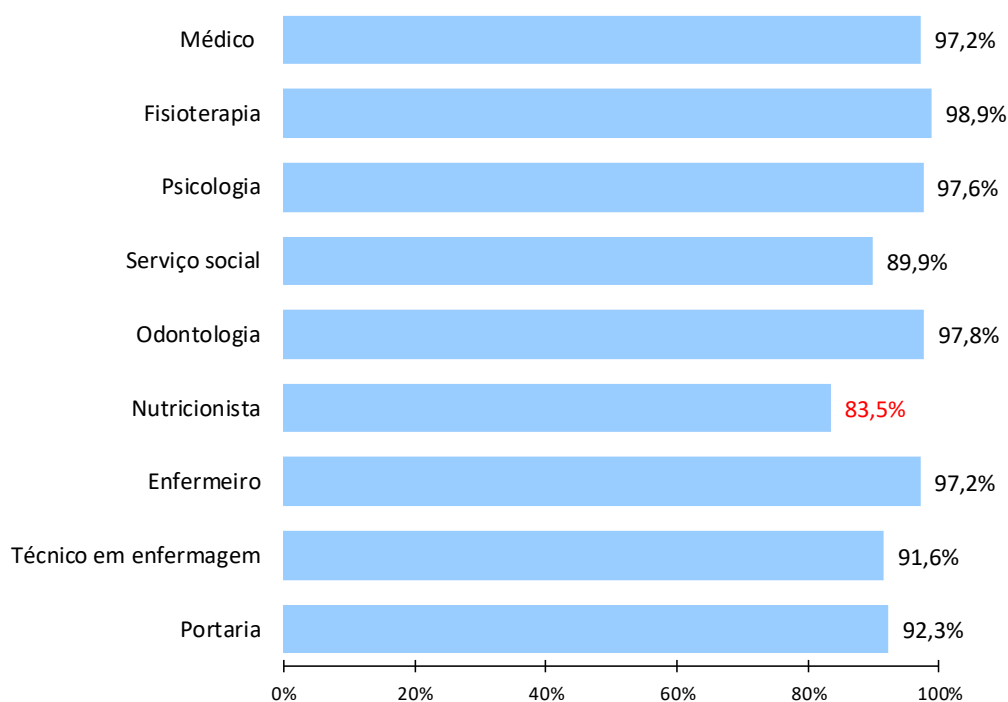
FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO AMAZONAS
OUVIDORIA
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO

Serviço social	46,5%	43,4%	6,1%	3,0%	1,0%	100%
Odontologia	57,3%	40,4%	2,3%	0,0%	0,0%	100%
Nutricionista	35,9%	47,6%	11,7%	2,9%	1,9%	100%
Enfermeiro	53,5%	43,7%	1,4%	0,0%	1,4%	100%
Técnico de enfermagem	47,9%	43,7%	6,3%	0,7%	1,4%	100%
Médico	62,2%	35,0%	1,4%	0,7%	0,7%	100%
Portaria	31,2%	61,1%	5,6%	0,7%	1,4%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

Analisando a Tabela 5, observa-se que as respostas foram bem distribuídas entre as categorias das variáveis “Serviço social” e “Nutricionista”, ou seja, os pacientes apontam algum tipo de insatisfação quanto aos atendimentos prestados.

Gráfico 9: Satisfação dos pacientes na enfermaria com o atendimento.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

Em geral, os atendimentos na enfermaria foram bem avaliados no 3º quadrimestre. O atendimento da nutricionista não alcançou o índice de satisfação de 90%, lembrando que essa estimativa pode ser menor considerando a margem de erro de 5% (Gráfico 9).

Tabela 6: Avaliação dos serviços prestados aos pacientes da enfermaria.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Acomodações pacientes	42,4%	42,4%	12,4%	1,4%	1,4%	100%
Acomodações dos acompanhantes	12,2%	42,5%	25,9%	8,6%	10,8%	100%
Alimentação	27,1%	42,9%	23,6%	2,8%	3,6%	100%
TV	26,2%	65,4%	6,2%	1,5%	0,7%	100%
Climatização	42,7%	42,7%	8,4%	2,0%	4,2%	100%
Banheiro	18,9%	55,2%	16,8%	3,5%	5,6%	100%
Higiene e limpeza	34,7%	52,1%	11,8%	0,7%	0,7%	100%
Lavanderia	38,5%	47,0%	12,8%	1,7%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

Os serviços prestados na enfermaria requerem atenção especial ao serem analisados, a Tabela 6, reflete o sentimento de insatisfação dos pacientes com alguns dos serviços ofertados.

A variável “Acomodações dos acompanhantes”, por exemplo, apresentou o índice de 45,3% de insatisfação (Regular/Ruim/Péssimo). Ao final da coleta, o pesquisador perguntou ao entrevistado se ele queria registrar críticas, sugestões e/ou agradecimentos, sobre essa variável, os pacientes fizeram os seguintes comentários:

- “Cadeira do acompanhante está quebrada no setor de quimioterapia”;
- “Cadeira do acompanhante quebrada no leito 7”;
- “Cadeira do acompanhante quebrada no leito extra 1”.

Em relação a “Alimentação do paciente”, a soma das categorias “Regular”, “Ruim” e “Péssimo” representa 30% de insatisfação, os seguintes comentários foram registrados:

- “Sopa com apresentação ruim”;
- “Refeições chegando frias, o lanche sempre vem bolacha, sem variedades. A fruta da sobremesa só vem banana”.

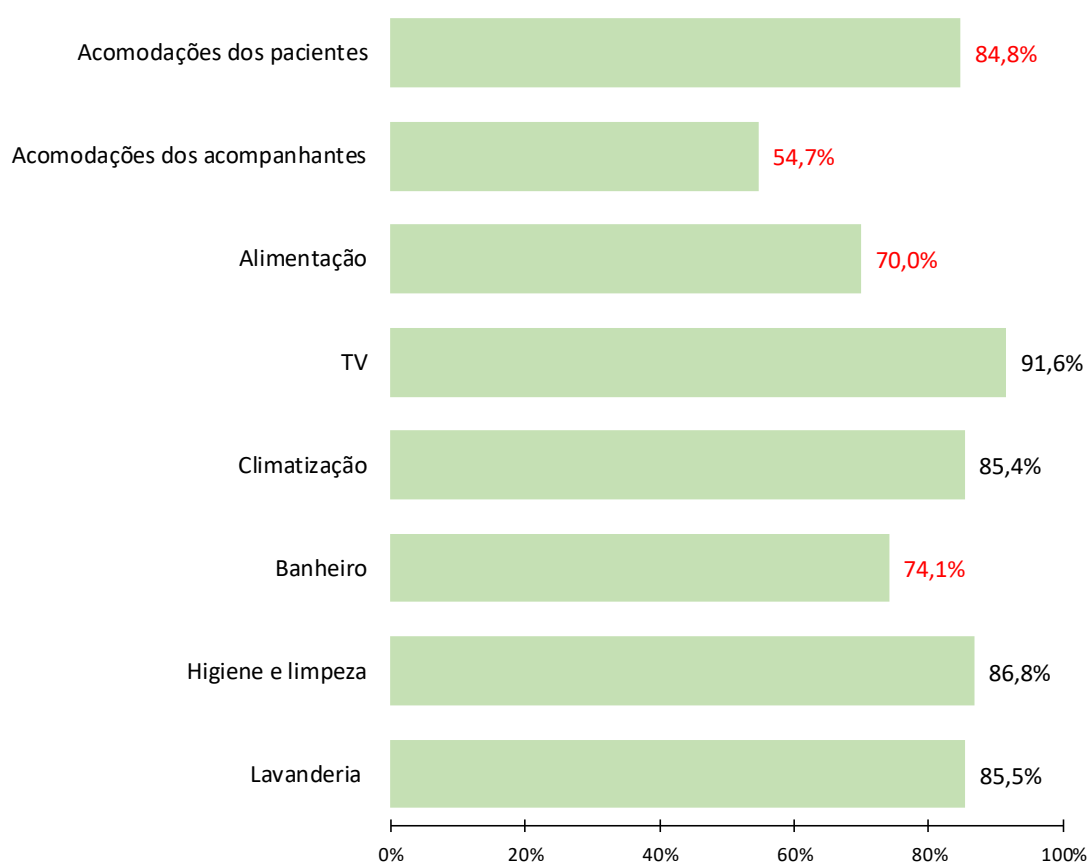
O “Banheiro” também apresentou respostas distribuídas nas categorias “Regular”, “Ruim” e “Péssimo”, totalizando 25,9% de insatisfação. Quanto aos comentários, os pacientes fizeram as seguintes observações:

- “Poderia ter mais banheiros, tem apenas 1 para banho”;
- “Necessário ter mais banheiros para atender a demanda de pacientes”;
- “Melhorar a rotina de limpeza, sem precisar chamar”;
- “Melhoria no banheiro e retirar essas fechaduras antigas por maçanetas, também colocar duchas”;
- “O banheiro vaza quando toma banho, pela cabine e fica molhado”;

- “Banheiro às vezes fica empoçado”;
- “Banheiro falta manutenção pingando e entupido da sala de quimioterapia”.

Dentro do possível, tentamos apresentar alguns comentários que os pacientes relataram ao final das entrevistas. No final deste relatório, encontram-se em anexo, todos os registros dos comentários dos pacientes.

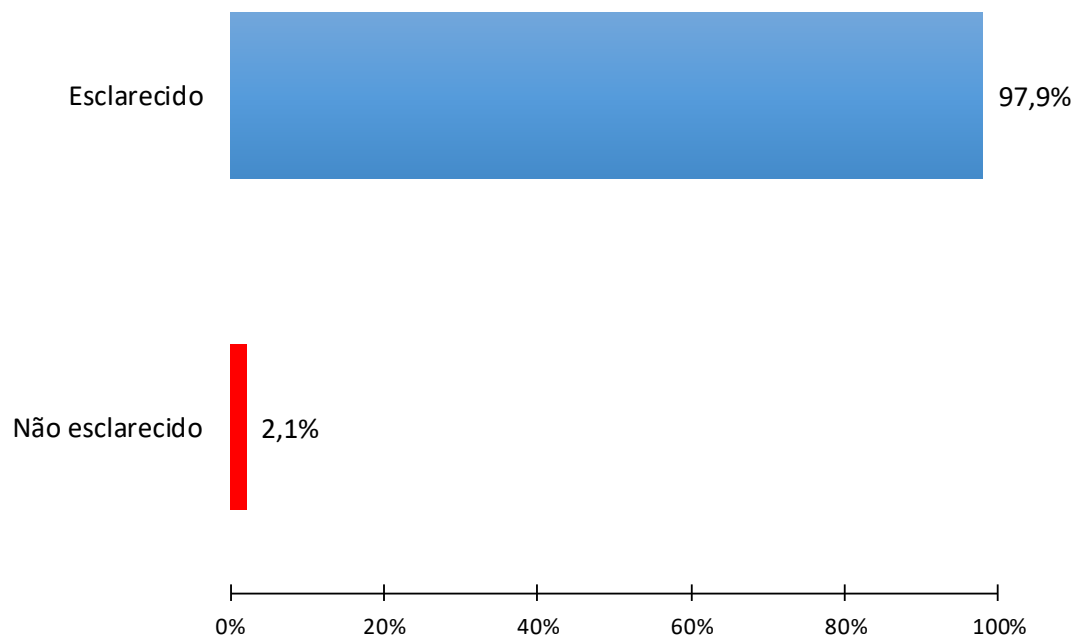
Gráfico 10: Satisfação dos pacientes da enfermaria com os serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

A satisfação dos pacientes da enfermaria com a TV é de 91,6%. Os serviços de Climatização, Lavanderia, Higiene e limpeza alcançaram a meta levando em consideração a margem de erro de 5%, conforme demonstra o Gráfico 10. Para informações sobre os comentários dos pacientes em relação a estes serviços, visualize o anexo deste relatório.

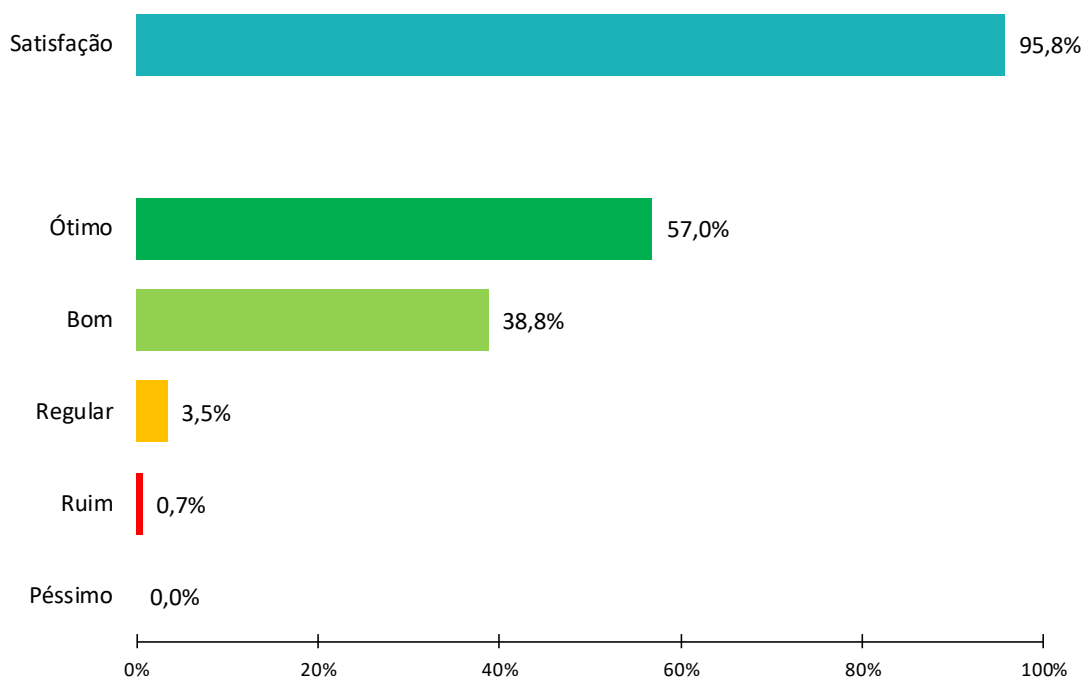
Gráfico 11: Esclarecimento sobre o estado de saúde do paciente.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

A estatística 97,9% representa o percentual de pacientes que disseram que foram devidamente esclarecidos sobre seu estado de saúde (Gráfico 11).

Gráfico 12: Conceito geral na enfermaria.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

O Gráfico 12 mostra o índice de 95,8% de satisfação, é importante ressaltar, que apesar dos pacientes pontuarem insatisfações em alguns serviços e atendimentos da enfermaria, ao final da pesquisa, eles fazem questão de expressar o sentimento de gratidão a esta instituição e aos seus servidores.

2.2.2. Ambulatório

A Tabela 7 apresenta os percentuais das avaliações realizadas pelos pacientes atendidos no ambulatório.

Tabela 7: Avaliação atribuída ao atendimento no ambulatório.

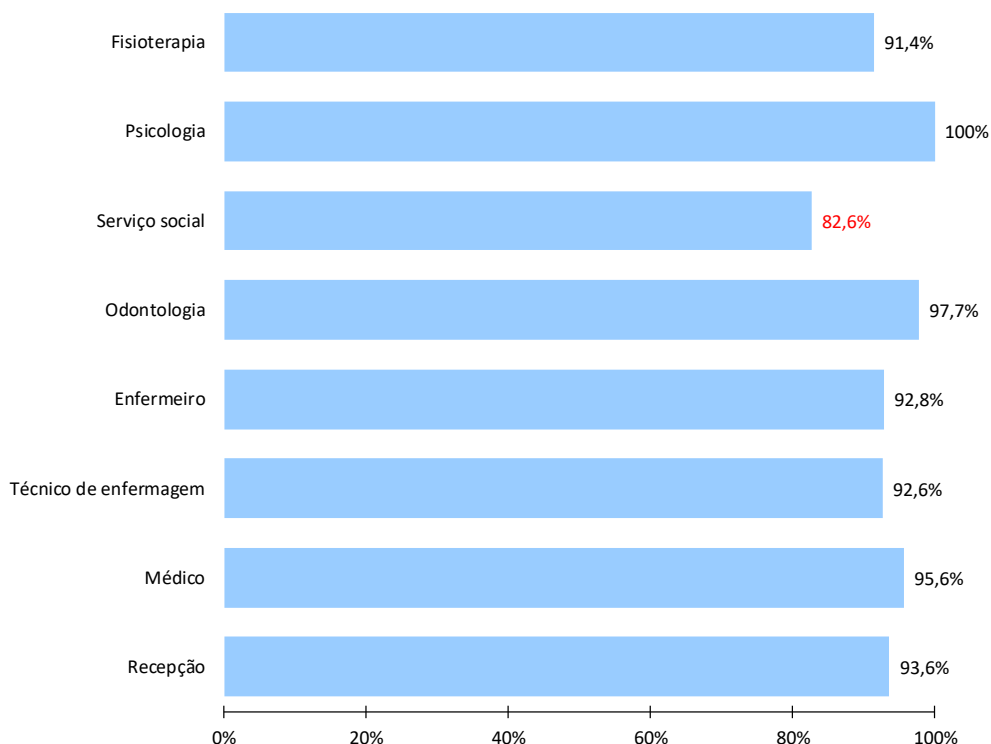
Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Fisioterapia	45,7%	45,7%	5,7%	0,0%	2,9%	100%
Psicologia	59,0%	41,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Serviço Social	39,7%	42,9%	12,7%	1,6%	3,1%	100%
Odontologia	54,8%	42,9%	2,3%	0,0%	0,0%	100%
Enfermeiro	42,4%	50,4%	6,4%	0,8%	0,0%	100%
Técnico de Enfermagem	40,3%	52,3%	6,0%	0,7%	0,7%	100%
Médico	66,4%	29,2%	2,9%	0,0%	1,5%	100%
Recepção	45,4%	48,2%	5,7%	0,7%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

De acordo com a Tabela 7, os atendimentos dos profissionais de Psicologia foram bem avaliados neste quadrimestre, nenhum paciente entrevistado apontou insatisfação quanto ao atendimento recebido por esse profissional.

Quanto aos outros atendimentos, também foram bem avaliados, apresentando algumas variações entre as categorias. Porém, o atendimento de Serviço social foi a variável que apresentou os maiores percentuais nas categorias “Regular”, “Ruim” e “Péssimo”, totalizando 17,4% de índice de insatisfação dos pacientes.

Gráfico 13: Satisfação dos pacientes no ambulatório com o atendimento.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

O índice de satisfação dos atendimentos de “Serviço social” não alcançou a meta de satisfação (Gráfico 13).

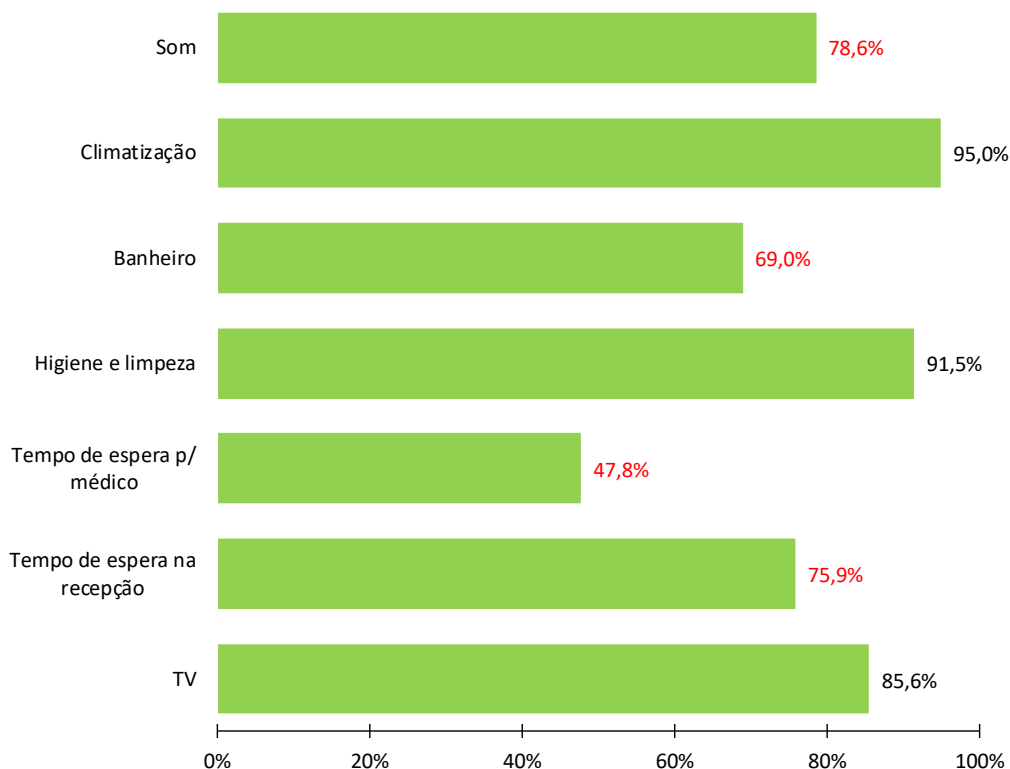
Tabela 8: Avaliação dos serviços pelos pacientes do ambulatório.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Som	19,3%	59,3%	12,9%	7,1%	1,4%	100%
Climatização	34,0%	61,0%	4,3%	0,7%	0,0%	100%
Banheiro	19,8%	49,2%	24,6%	4,0%	2,4%	100%
Higiene e limpeza	30,5%	61,0%	7,8%	0,0%	0,7%	100%
Tempo de espera na recepção	22,7%	53,2%	18,4%	2,8%	2,8%	100%
Tempo de espera p/ médico	13,0%	34,8%	33,3%	10,9%	8,0%	100%
TV	23,7%	61,9%	10,1%	2,9%	1,4%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

Observa-se a variabilidade das respostas dos pacientes quanto ao tipo de serviço do ambulatório. Serviços como “Som”, “Banheiro”, “Tempo de espera para o médico” e “Tempo de espera na recepção” apresentaram os maiores percentuais na categoria “Regular”.

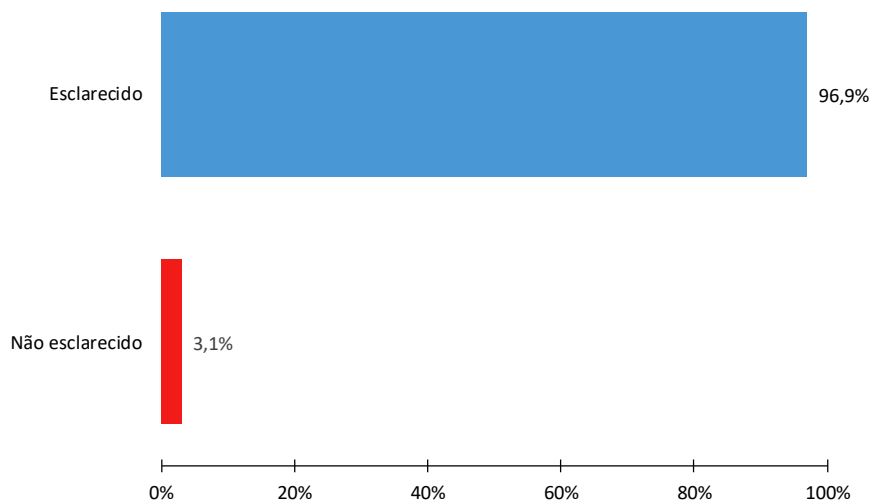
Gráfico 14: Satisfação dos pacientes do ambulatório serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

Dos serviços ofertados aos pacientes do ambulatório, apenas “Climatização” e “Higiene e limpeza” ultrapassaram a meta de 90% de satisfação. A variável “TV” apresentou índice de 85,6%, percentual aceitável para satisfação, considerando a margem de erro de 5% (Gráfico 14).

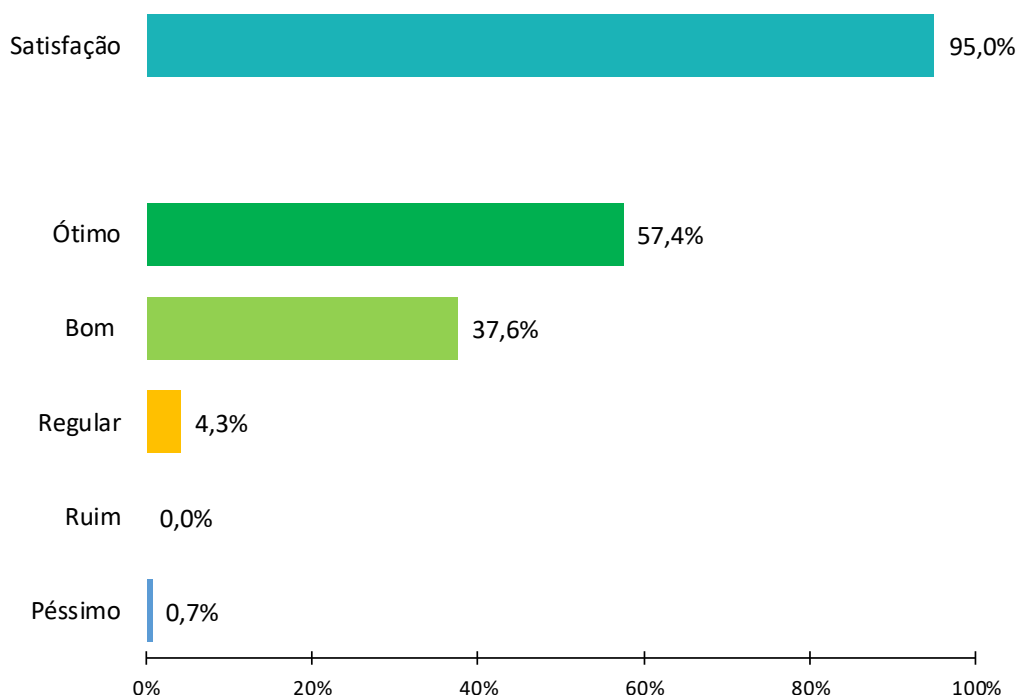
Gráfico 15: Esclarecimento sobre o estado de saúde do paciente.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

Dos pacientes entrevistados do ambulatório, 96,9% responderam que foram devidamente orientados sobre seus respectivos estados de saúde, conforme o Gráfico 15.

Gráfico 16: Conceito geral no ambulatório.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

Estima-se que 95,0% dos usuários estão satisfeitos com os atendimentos e serviços prestados no ambulatório da FHEMOAM (Gráfico 16).

2.3. LABORATÓRIO

A Tabela 9 mostra as avaliações dos atendimentos na sala de coleta e recepção do laboratório.

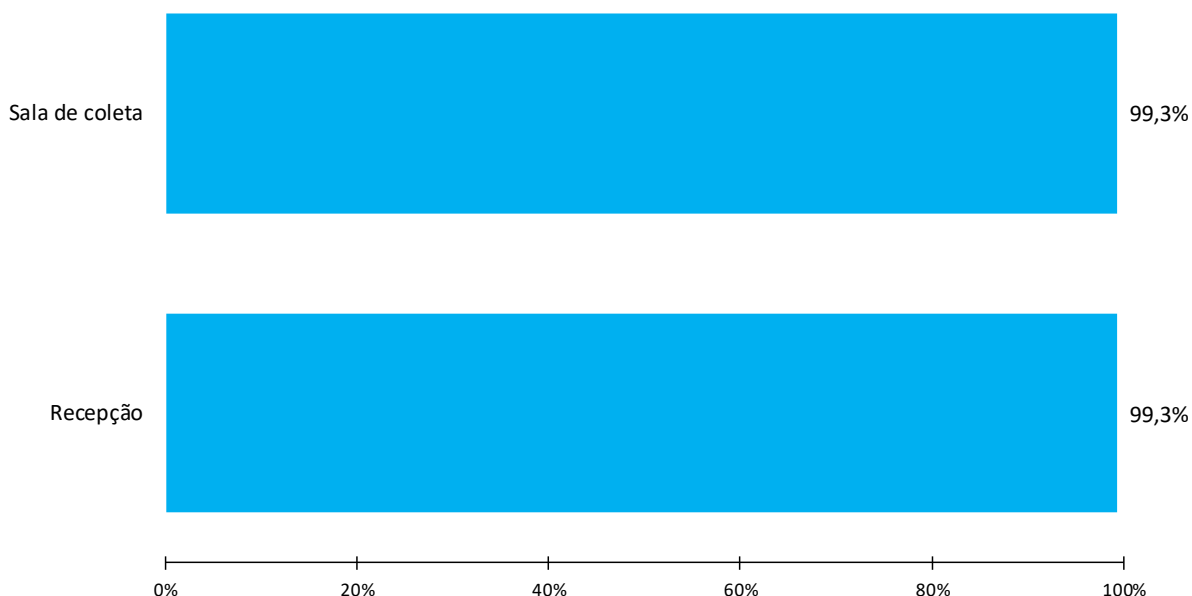
Tabela 9: Avaliação atribuída ao atendimento no laboratório.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Sala de coleta	72,3%	27,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Recepção	63,5%	35,8%	0,0%	0,7%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

Sala de coleta e recepção mostraram percentuais altíssimos de satisfação, conforme pode ser observado na Tabela 9.

Gráfico 17: Satisfação dos usuários do laboratório com o atendimento.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

O Gráfico 17 aponta que os atendimentos avaliados ultrapassaram a meta de 90% de satisfação, indicando que os funcionários estão prestando atendimento de qualidade aos usuários do laboratório.

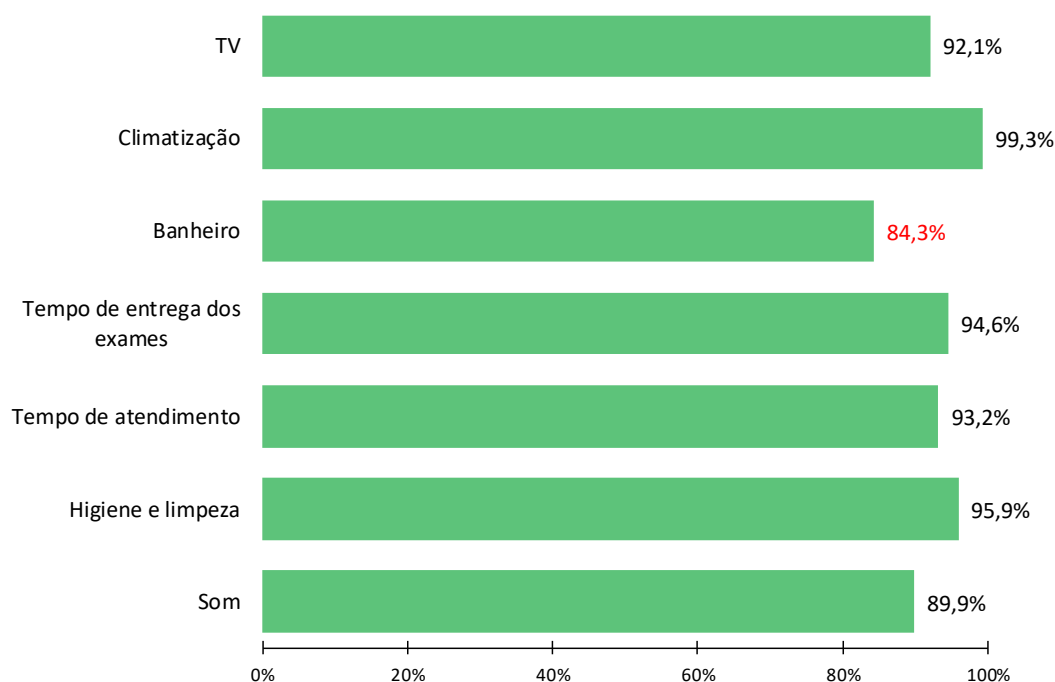
Tabela 10: Avaliação dos serviços aos usuários do laboratório.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
TV	28,1%	64,0%	6,5%	0,0%	0,0%	100%
Climatização	59,4%	39,9%	0,7%	0,0%	0,0%	100%
Banheiro	25,9%	58,4%	14,6%	1,1%	0,0%	100%
Tempo de entrega dos exames	41,5%	53,1%	5,4%	0,0%	0,0%	100%
Tempo de atendimento	48,6%	44,6%	6,1%	0,7%	0,0%	100%
Higiene e limpeza	38,5%	57,4%	4,1%	0,0%	0,0%	100%
Som	39,2%	50,7%	8,7%	1,4%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

A Tabela 10 mostra as avaliações dos serviços prestados aos usuários do laboratório de análises clínicas.

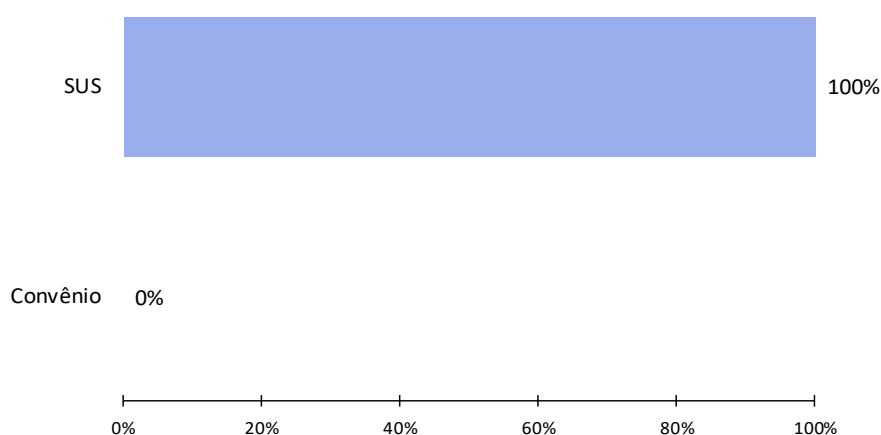
Gráfico 18: Satisfação dos usuários do laboratório.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

Dos itens avaliados nos serviços oferecidos aos usuários do LAC, apenas o banheiro não atingiu a meta estabelecida. (Gráfico 18).

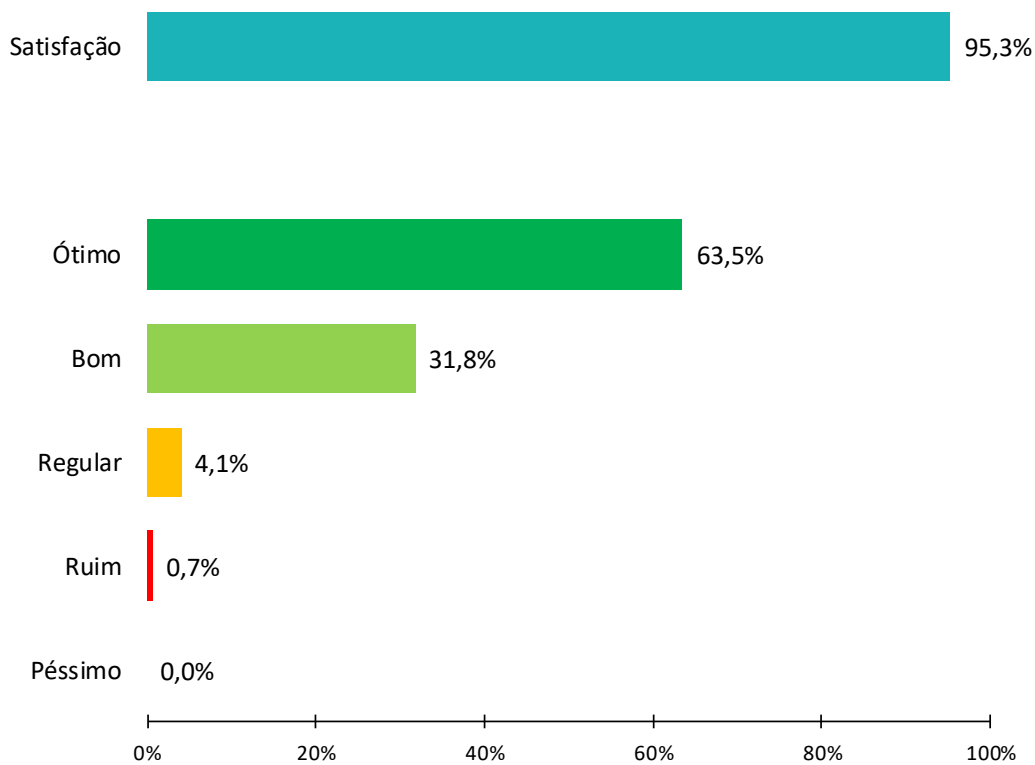
Gráfico 19: Tipo de usuário do laboratório.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

O Gráfico 10 mostra que os pacientes do laboratório são 100% da rede pública.

Gráfico 20: Conceito geral no laboratório.



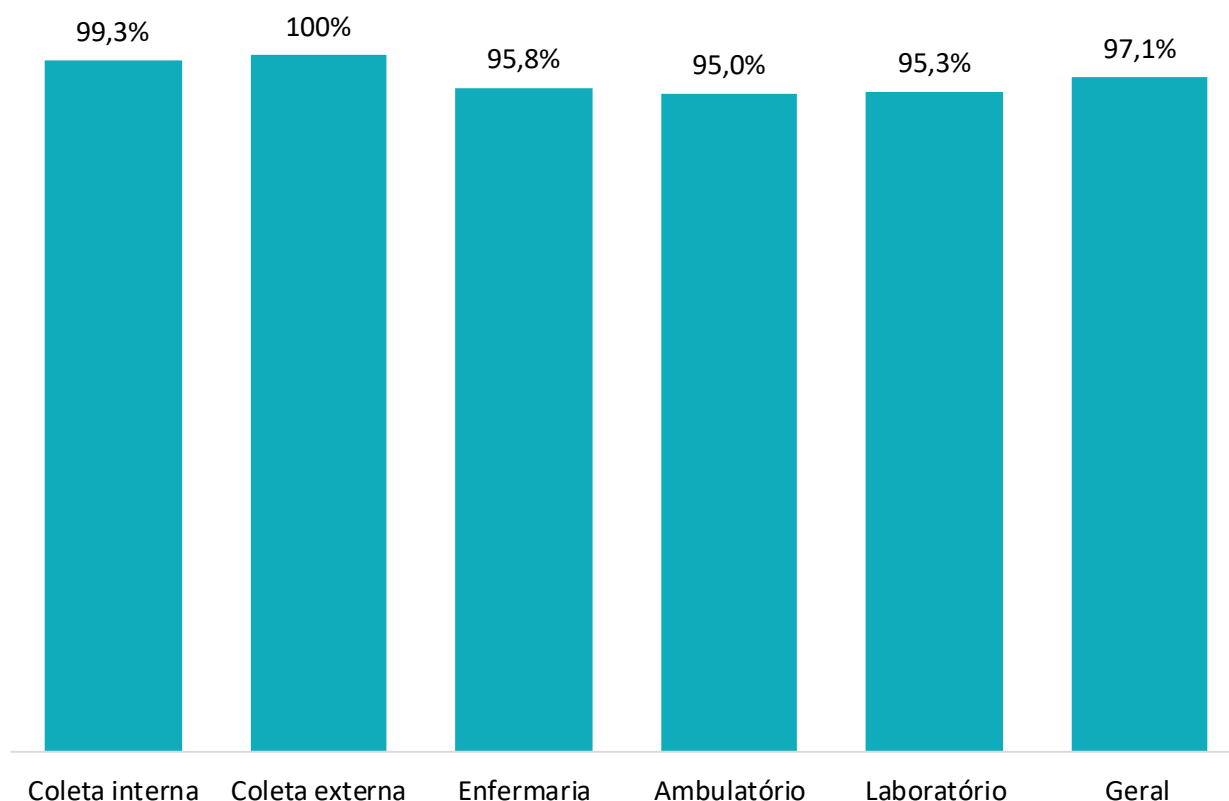
Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

A avaliação geral do laboratório apresentou resultados satisfatórios. O índice de satisfação obtido foi de 95,3%, indicando que o laboratório está prestando um atendimento e serviço de excelência (Gráfico 20).

2.4 GERAL

O Gráfico 21 ilustra o panorama geral dos índices de satisfações relacionados aos atendimentos e serviços prestados pela FHEMOAM.

Gráfico 21: Satisfação geral.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 3º Quadrimestre/2022.

A satisfação geral de cada setor apresenta índices acima da meta estabelecida de 90% de satisfação. Os setores que ganharam destaque foram **Coleta Externa** e **Coleta Interna**, pois apresentaram índices de satisfações de 100% e 99,3%.

Neste quadrimestre, o Ambulatório apresentou o menor índice de satisfação em relação aos outros setores, ainda sim, manteve um nível de satisfação acima da meta.

Por fim, estima-se que, 97,1% dos usuários desta instituição estão satisfeitos com os atendimentos e serviços prestados.

CONCLUSÃO

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta de suma importância para uma instituição, ela nos ajuda a direcionar esforços para as questões que necessitam de mais atenção. Na FHMOAM a pesquisa de satisfação tem como objetivo principal analisar o índice de satisfação dos doadores de sangue e pacientes quanto aos atendimentos e serviços prestados, subsidiando informações que contribuirão na tomada de decisões dos gestores, visando sempre, a melhoria dos serviços da FHMOAM.

Ao analisar a Pesquisa de Satisfação do 3º quadrimestre de 2022, é notório que todos os atendimentos e serviços prestados aos doadores de sangue foram bem avaliados. Vale ressaltar que as coletas interna e externa sempre se destacam nas avaliações, apresentando níveis de satisfações no intervalo entre 99% a 100%.

Outro ponto importante é que, apesar do Ambulatório apresentar o menor índice entre os demais setores, foi na Enfermaria que os pacientes relataram suas insatisfações ao término da entrevista.

As considerações positivas e negativas foram feitas aos gestores, com intuito de reduzir ou reparar os problemas apresentados em alguns itens, para que os mesmos possam elaborar planos de ação, com objetivo de beneficiar os usuários e pacientes da FHMOAM.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

BOLFARINE, H. BUSSAB, W. O. Elementos de amostragem. Porto Alegre: Bookman, 2005.

BUSSAB, W.O. MORETTIN, P. A. Estatística Básica. Saraiva, São Paulo: 2013.

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO AMAZONAS
OUVIDORIA
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO

ANEXO

Abaixo estão os comentários registrados no final de cada entrevista.

ID	Comentários
1	Cadeira acompanhante quebrada no setor de quimioterapia
2	Limpeza banheiro sempre sujo
3	Deveriam fazer exame da covid no laboratório
4	Ar condicionado muito frio
5	Cadeira do acompanhante quebrada do leito 7
6	Melhorar higienização do banheiro masculino
7	Elogio a moça da recepção e portaria, são muito gentis. Também parabeno a equipe da enfermagem
8	Elogio a todos equipe Hemoam
9	Gradecimentos a instituição Hemoam
10	O leito para pacientes cadeirantes é ruim, deveria ter conforto. Acomodações de acompanhante desconfortável. O ar é muito intenso e gelado à noite, aqui tem pacientes idosos
11	Atendimento portaria não foi gentil. Sugestão de banheiro deveria ter mais, pois tem 1 para banho, na recepção. Parabeno a equipe desde médico, até equipe enfermagem pelo serviço de excelência.
12	Equipe da quimioterapia (novos) erram muito a punção, tentam muitas vezes pra chamar pessoa mas qualificada. O balcão de atendimento que confirma consulta, so tem 1 balcão com 1 pessoa para essa demanda que são muitas pessoas, enquanto que tem outros atende
13	Parabeno a equipe de enfermagem (enfermeiros e técnicos) pelo atendimento. Dra Rosangela Abreu melhor médica.
14	Gostaria de parabenizar Francisco e Edmar são bons profissionais, se preocupam com pacientes
16	Equipe bem receptiva, prestativos e atenciosos. Gostaria parabenizar Dra Ana Galdino, Enf Eliana, Enf Leonilson, Enf Hilza, Enf Amada e Jessica. Equipe toda dos técnicos de enfermagem e a auxiliar limpeza Francisca. Sugestao: somente alimentação que poderia melhorar
17	Enf masculina precisa conserta uma cadeira dos acompanhante, pois quando tem lavagem ficamos apreensivo pra nosso acompanhante não pegar a quebrada. Também não temos controle da TV, deveria ter um horário pra desligar pois incomoda, também do ar condicionado
18	Ar condicionado do setor internação masculino, não funciona há 5 meses. Banheiros melhorar a rotina de limpeza sem necessidade de chamar. Gostaria de parabenizar a equipe dos médicos, enfermeiros e técnicos, são todos receptivos, pacientes e humanos.
19	Ar muito gelado na internação infantil

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO AMAZONAS
OUVIDORIA
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO

20	Gostaria de parabenizar a equipe do Hemoam pela referência não deixa a desejar para outros hospitais.
21	Melhoria no banheiro e retirar essa fechaduras antigas por uma fechaduras massanetas, também colocar duchas
22	Setor muito barulhento pela equipe, poderiam melhorar um pouco. Porém quanto ao atendimento são maravilhosos e atenciosos.
23	Parabenizo a equipe em geral do Hemoam
24	O banheiro vaza quando toma banho, pela cabine e fica molhado. A roupa de cama estão em falta há 4 dias
25	Equipe de atendimento parabenizo pelo atendimento
26	Banheiro as vezes fica empossado
27	Enfermaria muito fria, alimentação não tem muito gosto. Equipe da enfermagem muito barulhenta
28	Gostaria que médicos fossem pontuais, pois cancelam a consulta e minha filha acaba demorando tratamento. Falta de atenção devido o atraso as crianças ficam com fome devido ter vindo muito cedo.
29	Cadeira de acompanhantes problemas
30	Banheiro falta manutenção pigando e entupido da sala de quimioterapia.
31	Banheiro da enfermaria não dá descarga
32	Alimentação, hoje ofereceram mamão amargo
33	Alimentação não está boa, sopa com apresentação ruim
34	Parabéns a equipe, a Dra Jeane, Henrique e Ana kesima
35	Leito quimioterapia extra 2 quebrado
36	Cadeira do acompanhante quebrada leito extra 1
37	Refeição chegando frias, o lanche sempre vem bolacha, sem variedades. A fruta da sobremesa só vem banana

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO AMAZONAS
OUVIDORIA
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO