



FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO AMAZONAS

Pesquisa de Satisfação

RELATÓRIO COMPARATIVO

1º, 2º E 3º QUADRIMESTRES DE 2022



OUVIDORIA
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO

MANAUS - AMAZONAS
DEZEMBRO- 2022

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

Sumário

1. Doadores de sangue	3
1.1. Coleta Interna	3
1.2. Coleta Externa:	7
2. Pacientes	11
2.1. Enfermaria	11
2.2. Ambulatório:.....	14
2.3. Laboratório:	17
Análise Geral.....	20

O presente relatório aborda o comparativo de avaliações entre as Pesquisas de Satisfações do **1º ao 3º quadrimestres de 2022**. Deste modo, foi possível visualizar, comparar e avaliar o processo de melhoria continua relacionado à qualidade dos atendimentos e serviços prestados por esta Instituição ao longo dos quadrimestres.

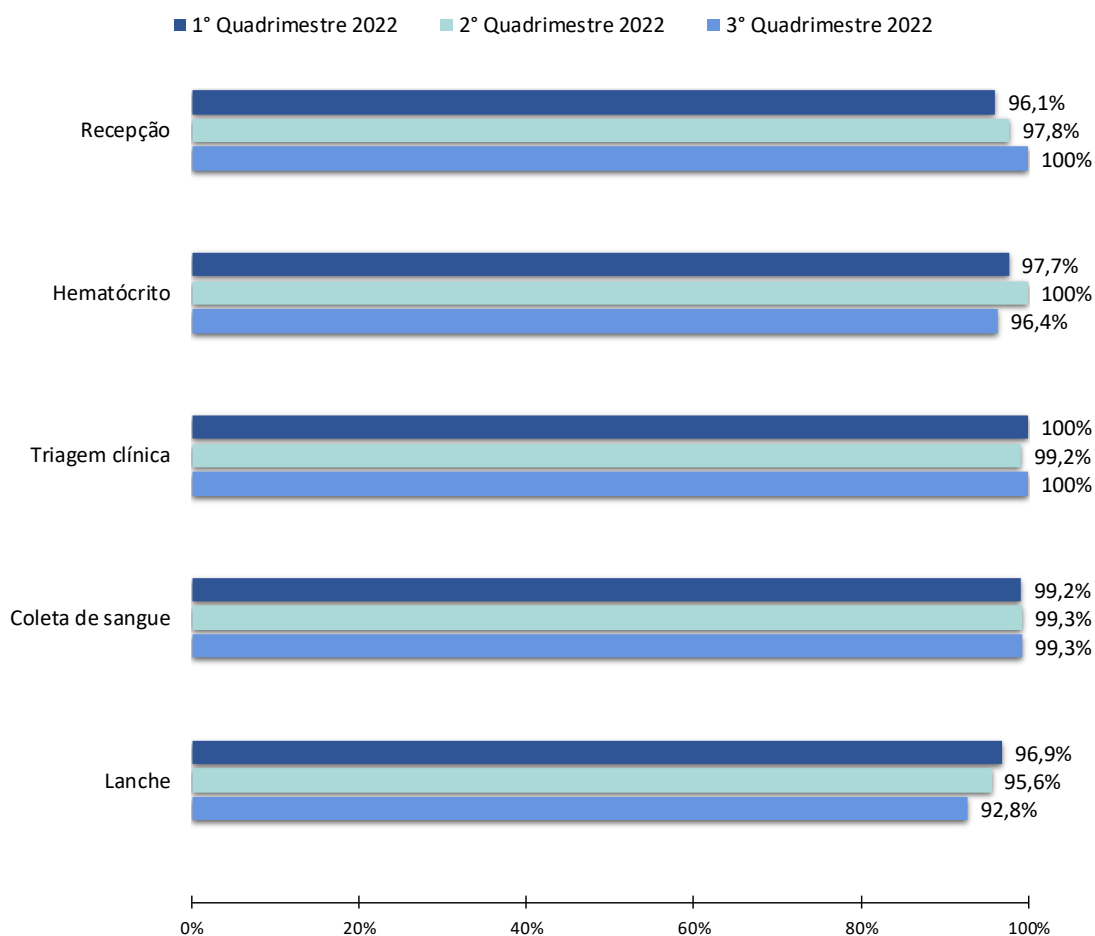
Para o estudo foram analisados os seguintes universos: Doadores de sangue coleta interna, doadores de sangue coleta externa, pacientes da enfermaria, pacientes do laboratório e pacientes do laboratório de análises clínicas.

1. Doadores de sangue

1.1. Coleta Interna

Em relação aos atendimentos prestados aos doadores na Coleta Interna, todos tiveram avaliação superior a 90% em ambos os quadrimestres, conforme ilustra o Gráfico 1.

Gráfico 1: Satisfação dos doadores da coleta interna com o atendimento.

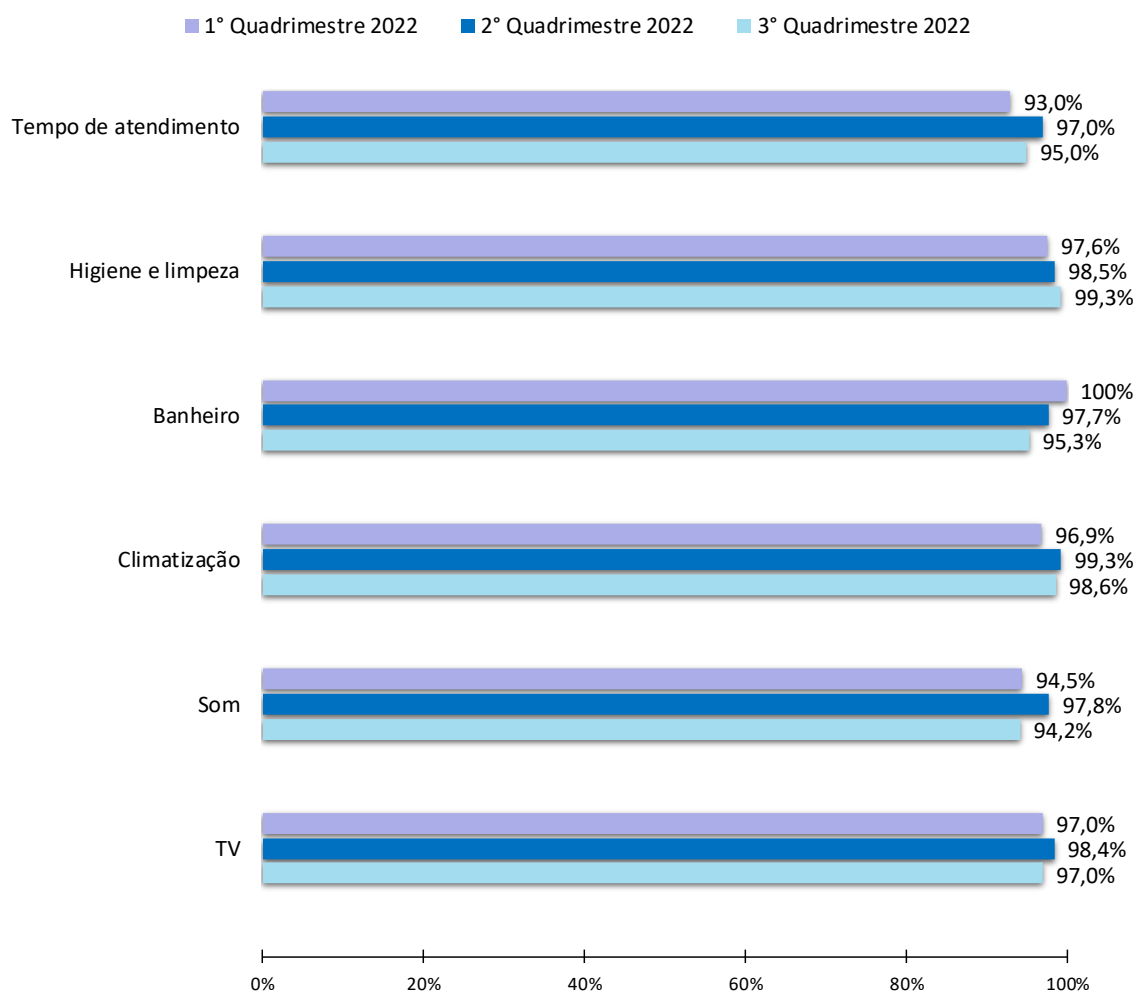


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

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

O nível de satisfação dos doadores atingiu a marca de 100% na Recepção e Triagem Clínica no 3º quadrimestre (Gráfico 1).

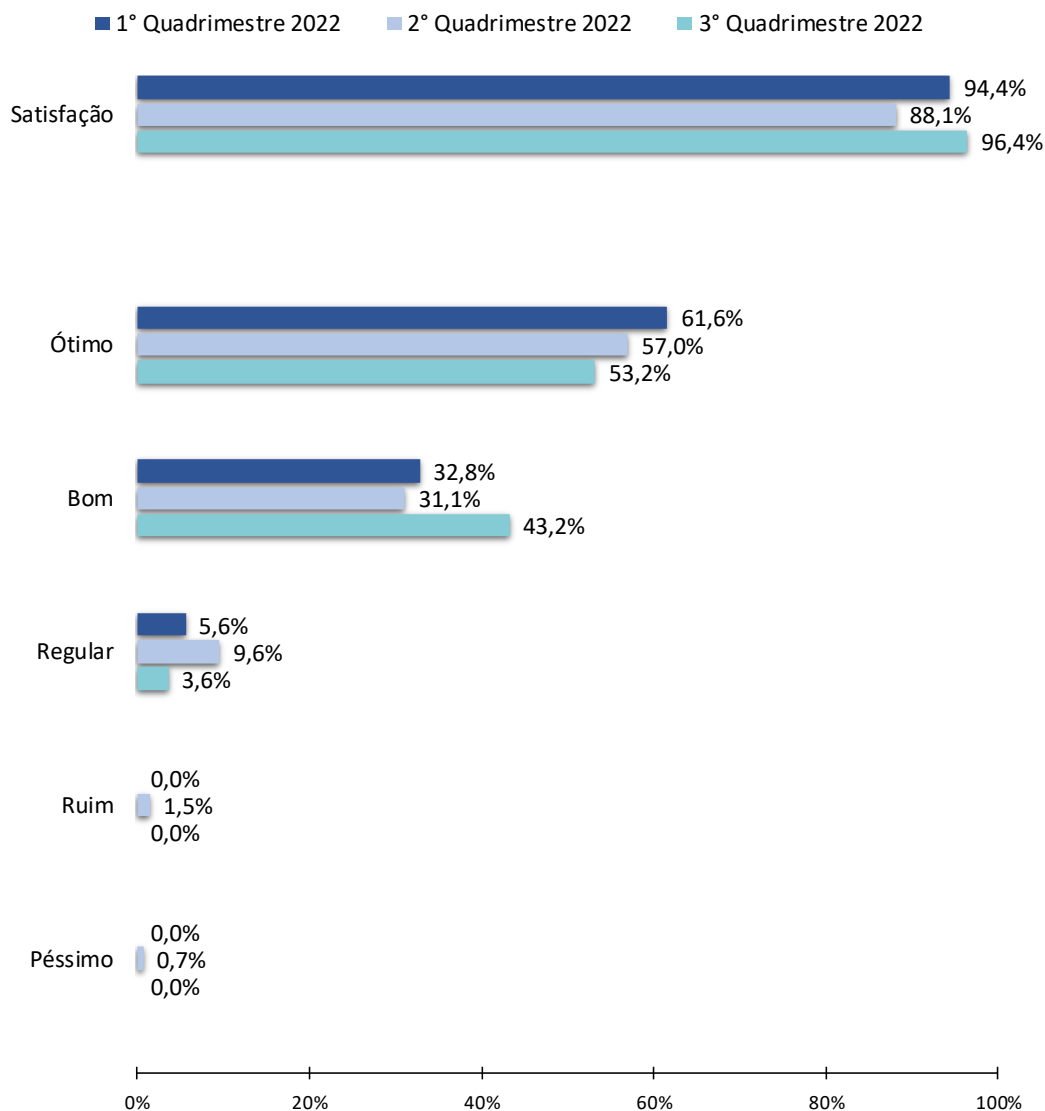
Gráfico 2: Satisfação dos doadores da coleta interna com os serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

No que se refere aos serviços ofertados aos doadores da coleta interna, observa-se que os índices de satisfação ultrapassam a meta nos três quadrimestres. Porém, houve leve declínio nos percentuais relacionados ao “Tempo de atendimento”, “Banheiro”, “Climatização”, “Som” e “TV” no 3º quadrimestre.

Gráfico 3: Avaliação do lanche na coleta interna.



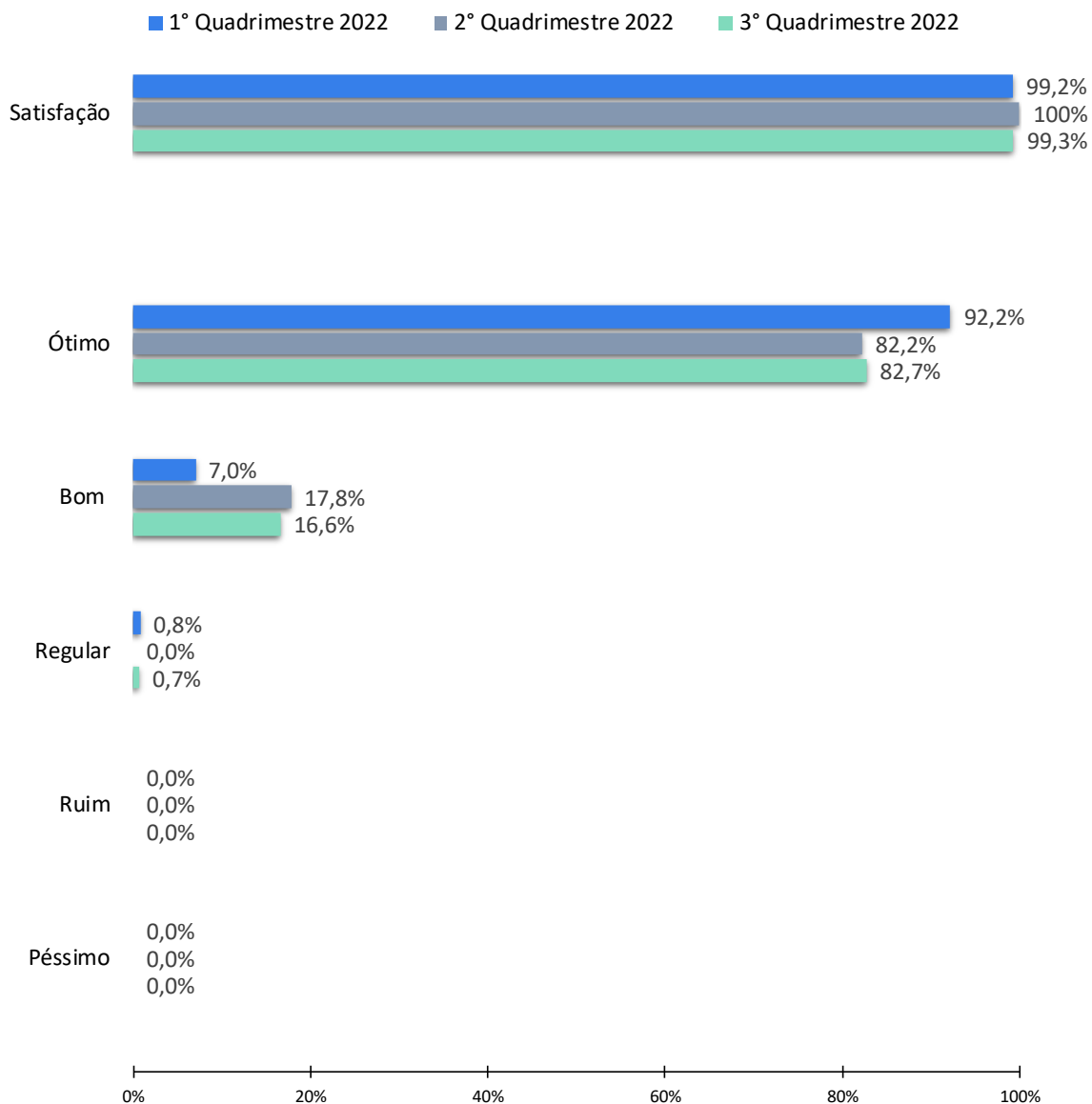
Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

Em 2022, os doadores atendidos na coleta interna, mostram-se satisfeitos com a qualidade do lanche. Apenas no 2º quadrimestre que ocorreu uma queda no percentual de satisfação, mas considerando a margem de erro de 5%, ainda sim está dentro da meta definida pela instituição.

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

Para finalizar, o Gráfico 4 mostra o comparativo da avaliação geral, considerando os atendimentos e a qualidade dos serviços prestados aos doadores de sangue na coleta interna.

Gráfico 4: Conceito geral na coleta interna.



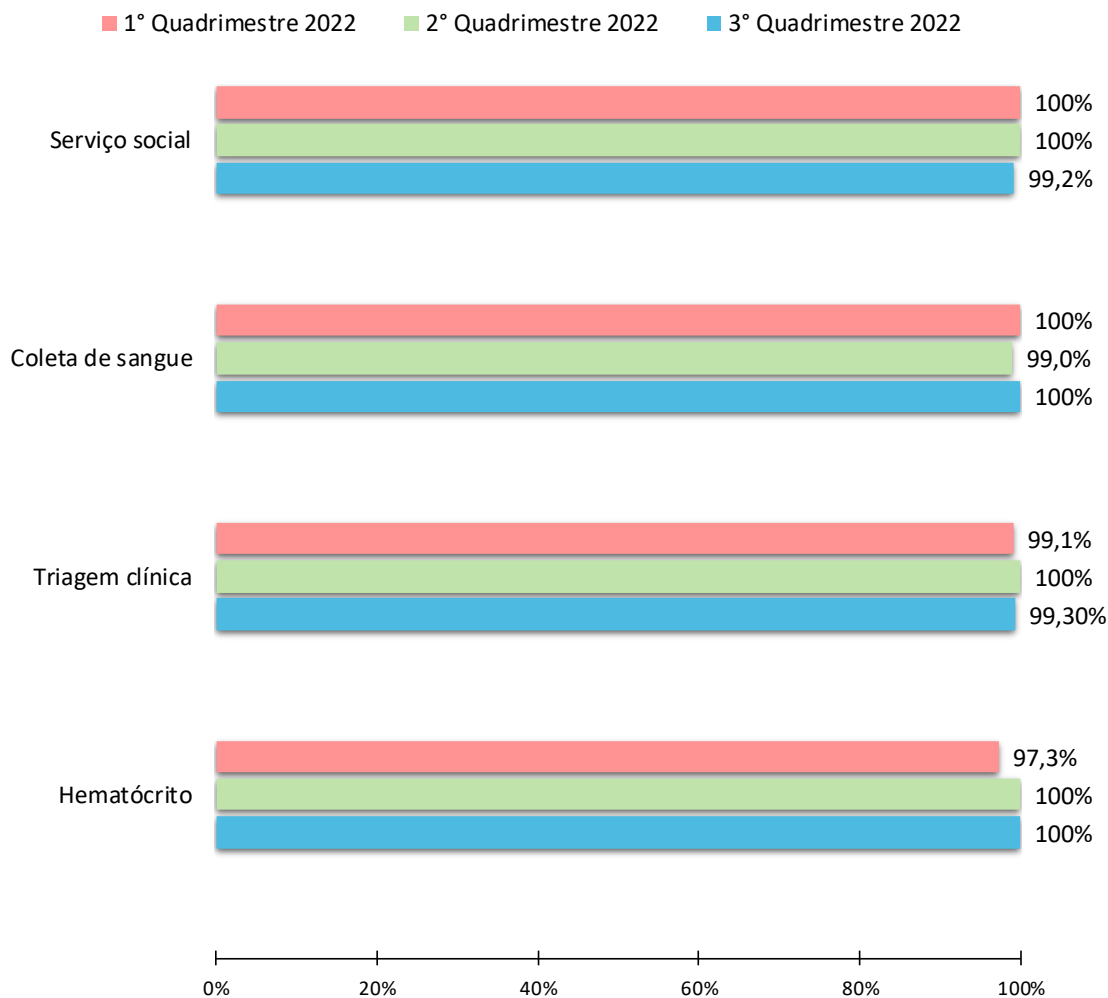
Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

Considerando os índices de satisfação dos três quadrimestres, o nível de satisfação geral atingiu uma média de 99,5% de satisfação em 2022.

1.2.Coleta Externa:

O Gráfico 5 compara os atendimentos prestados na coleta externa entre o 1º e o 3º quadrimestres de 2022.

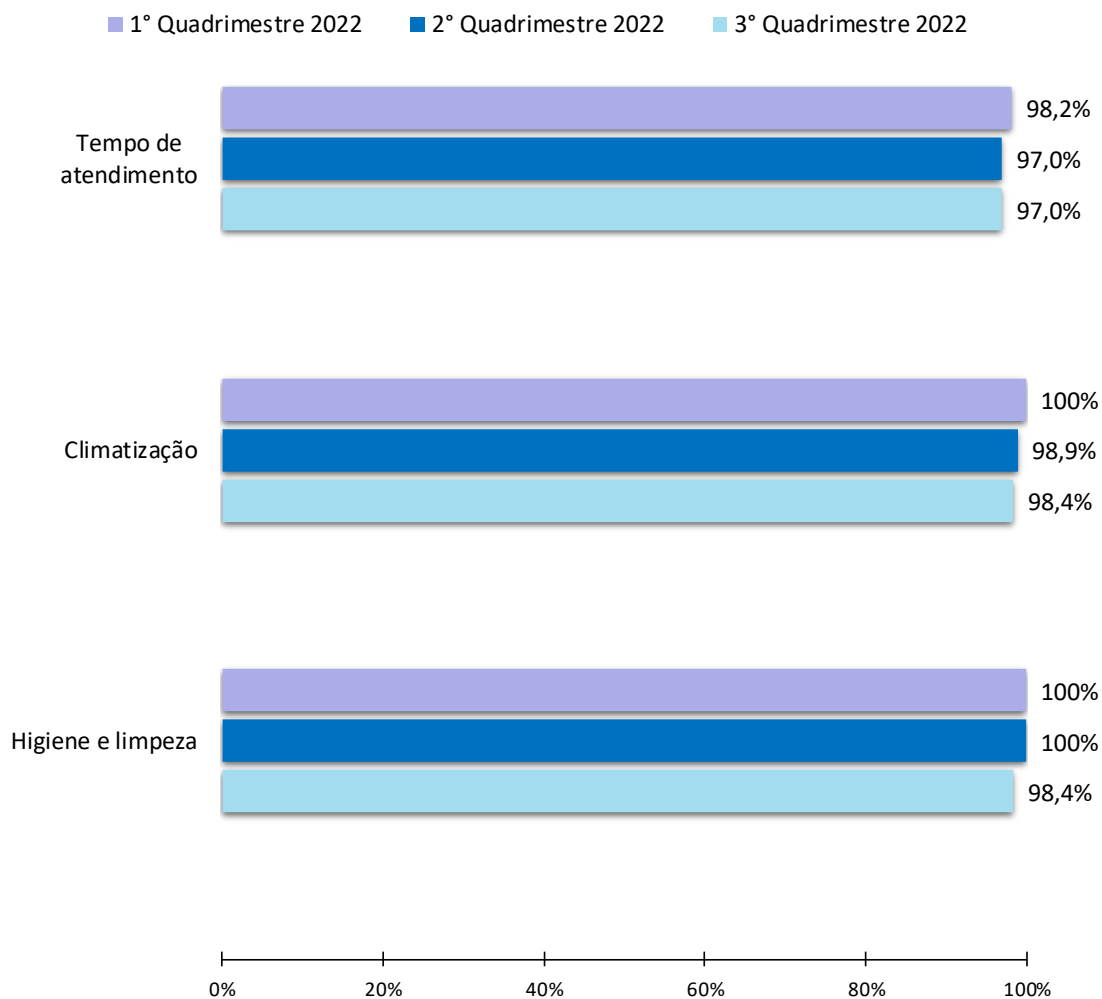
Gráfico 5: Satisfação dos doadores da coleta externa com os atendimentos.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

Os atendimentos prestados na coleta externa foram bem avaliados no ano de 2022, nos três quadrimestres ultrapassaram a meta de 90% de satisfação, mantendo o padrão de qualidade no atendimento ao doador de sangue.

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

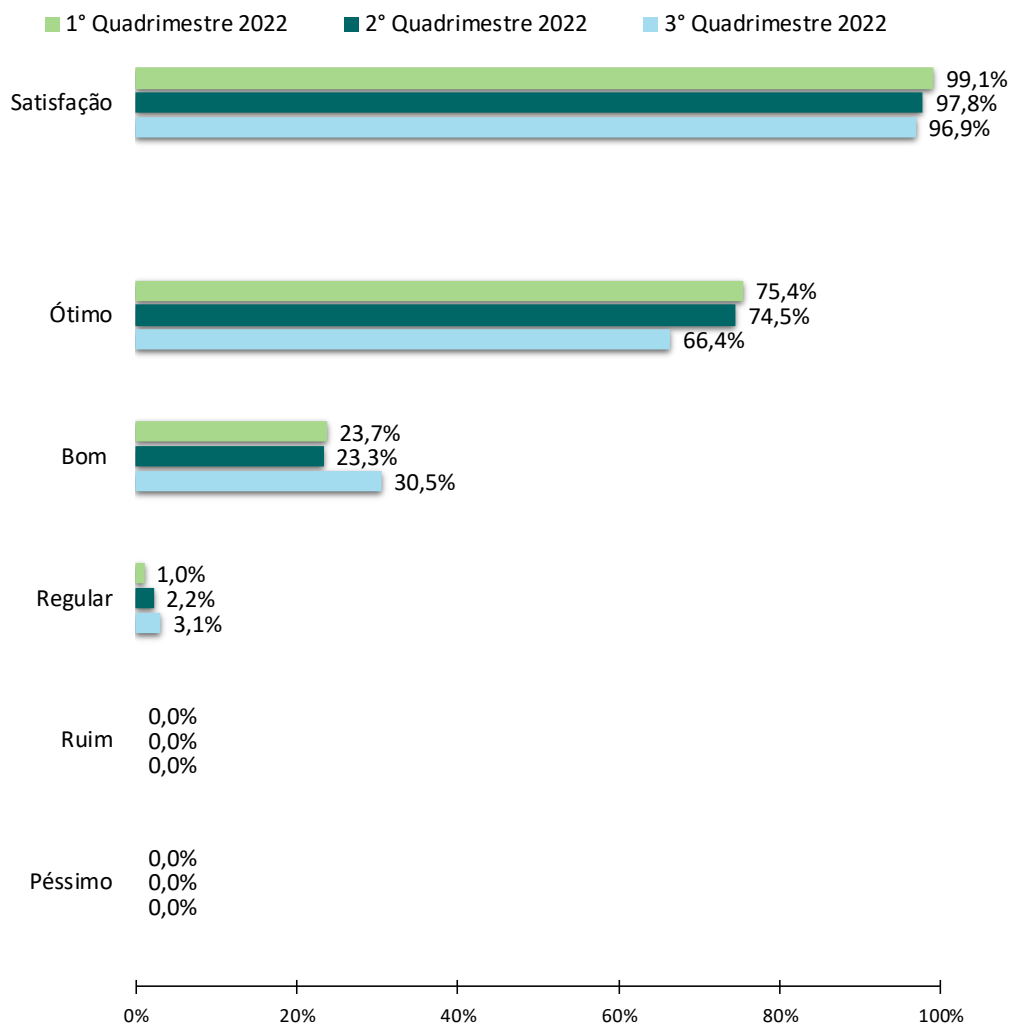


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

Em geral, os serviços ofertados na coleta externa foram bem avaliados. Os índices apresentaram ínfimas variações entre os quadrimestres, porém continuando dentro do padrão da qualidade, conforme aponta o Gráfico 6.

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

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

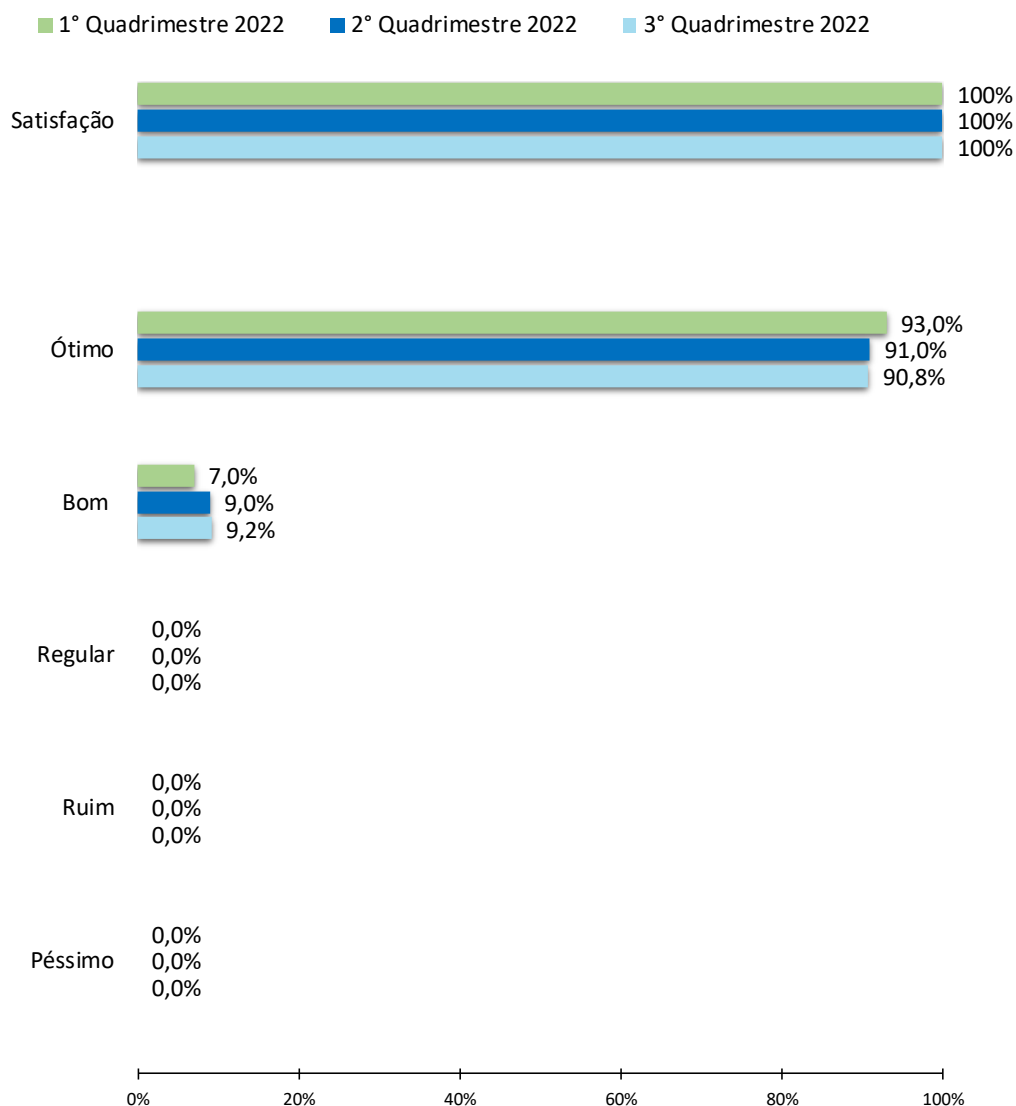


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

A qualidade do lanche foi bem avaliada no decorrer do ano de 2022 pelos doadores de sangue atendidos pela equipe da coleta externa (Gráfico 7).

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

Gráfico 8: Conceito geral na coleta externa.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

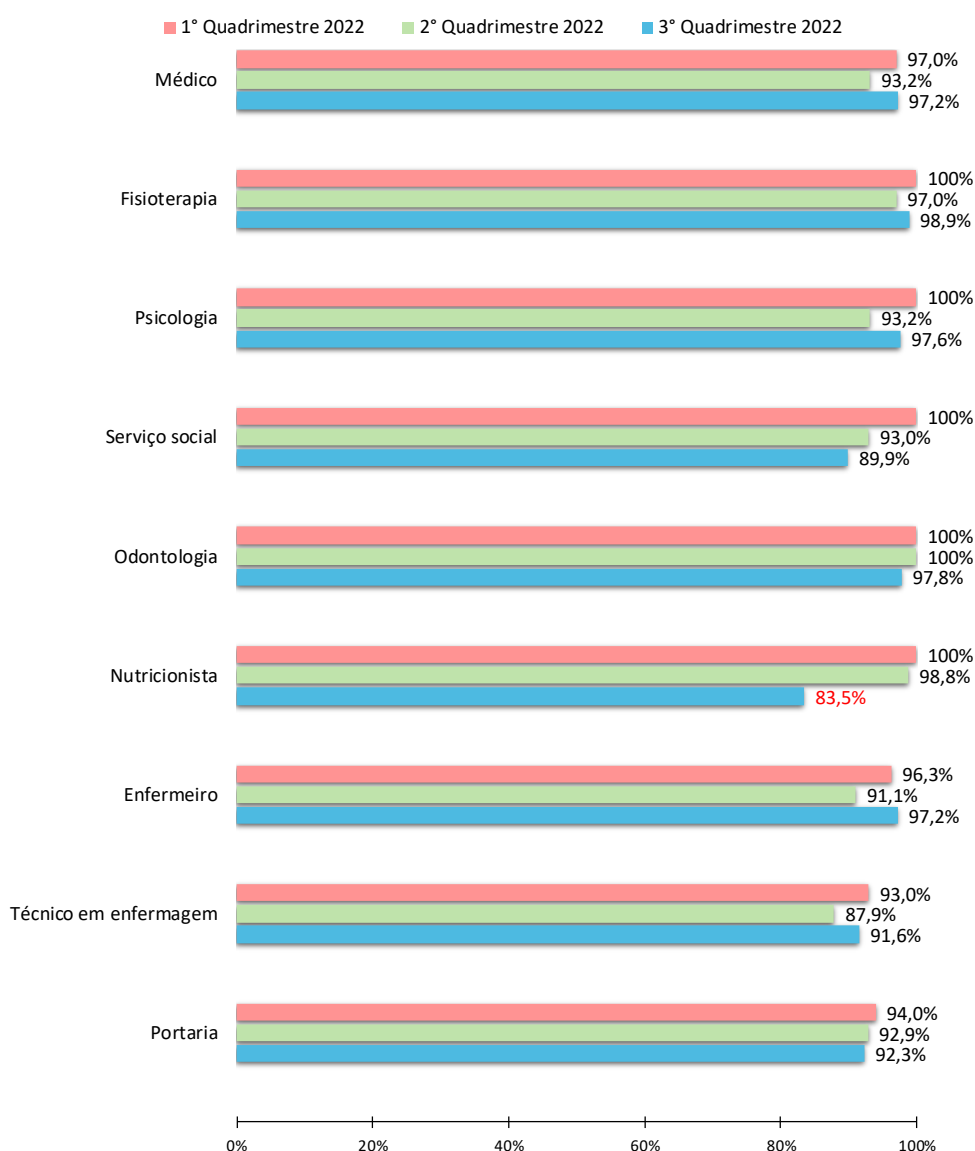
Segundo o Gráfico 8, o conceito geral, atingiu 100% de satisfação nas três pesquisas realizadas pela HEMOAM.

2. Pacientes

2.1. Enfermaria

A seguir serão apresentados os resultados comparativos das satisfações relacionados aos atendimentos e serviços prestados aos pacientes da enfermaria.

Gráfico 9: Satisfação dos pacientes da enfermaria com os atendimentos.



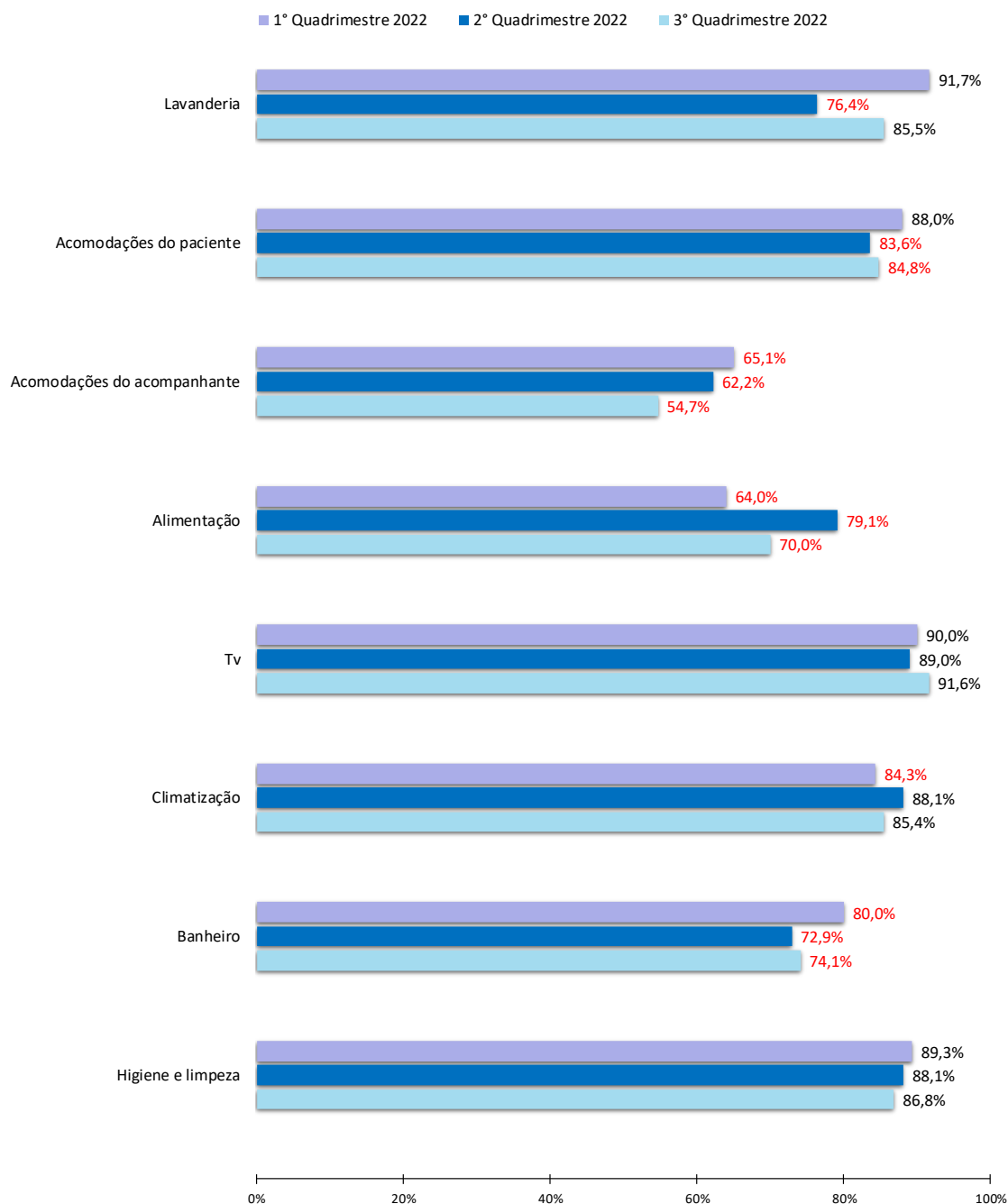
Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

Em geral, os atendimentos prestados pelos profissionais da enfermaria, foram bem avaliados, com exceção ao atendimento do (a) profissional de nutrição que não alcançou a meta no 3º quadrimestre do referido ano.

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

Outra informação relevante, refere-se aos índices de satisfação dos atendimentos de serviço social que decaíram no decorrer dos quadrimestres (Gráfico 9).

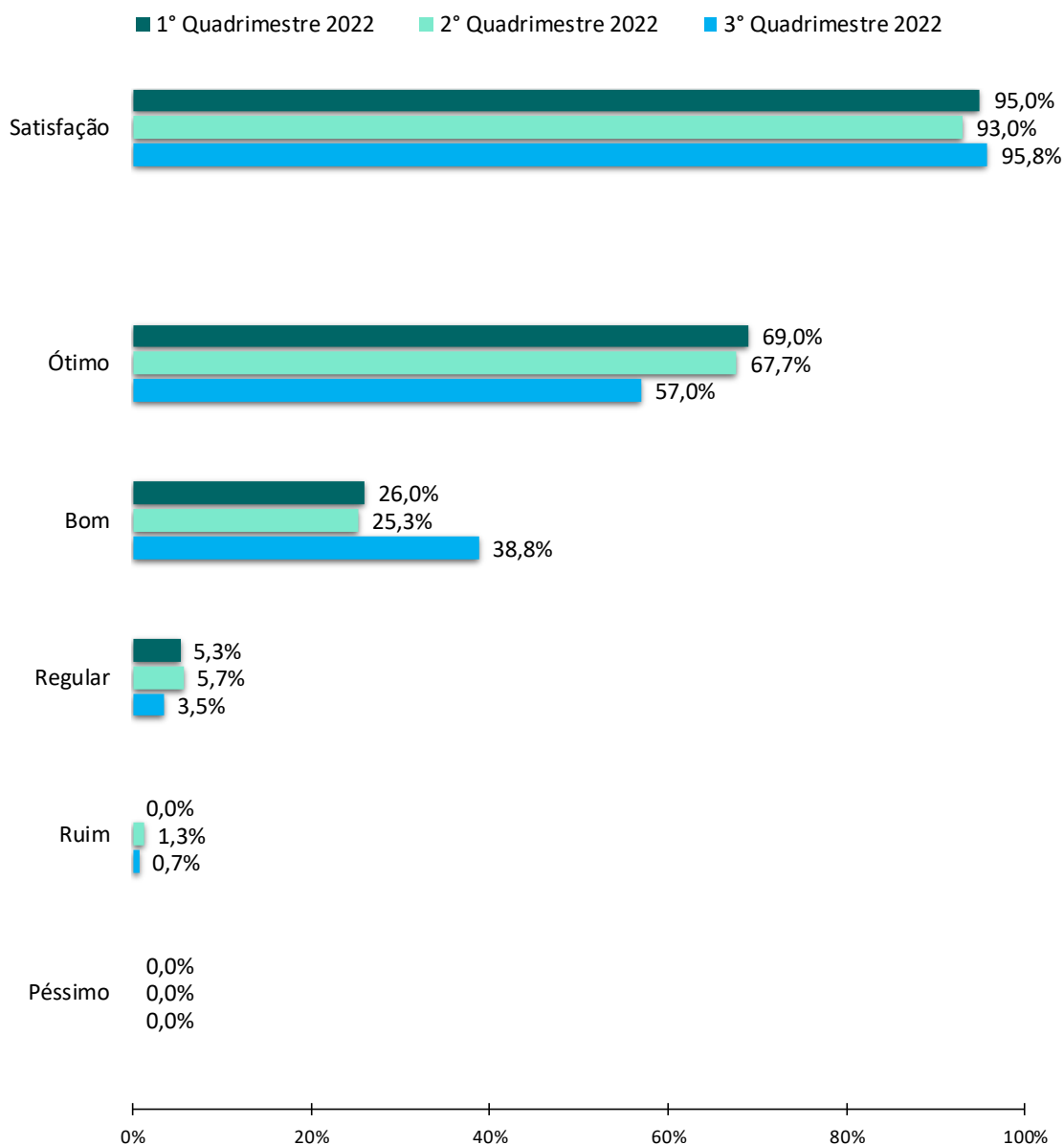
Gráfico 10: Satisfação dos pacientes da enfermaria com os serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

Observa-se que os serviços que apresentaram os menores índices de satisfação no ano de 2022 foram: Acomodações do paciente, acomodações do acompanhante, alimentação e banheiro (Gráfico 10).

Gráfico 11: Conceito geral na enfermaria.



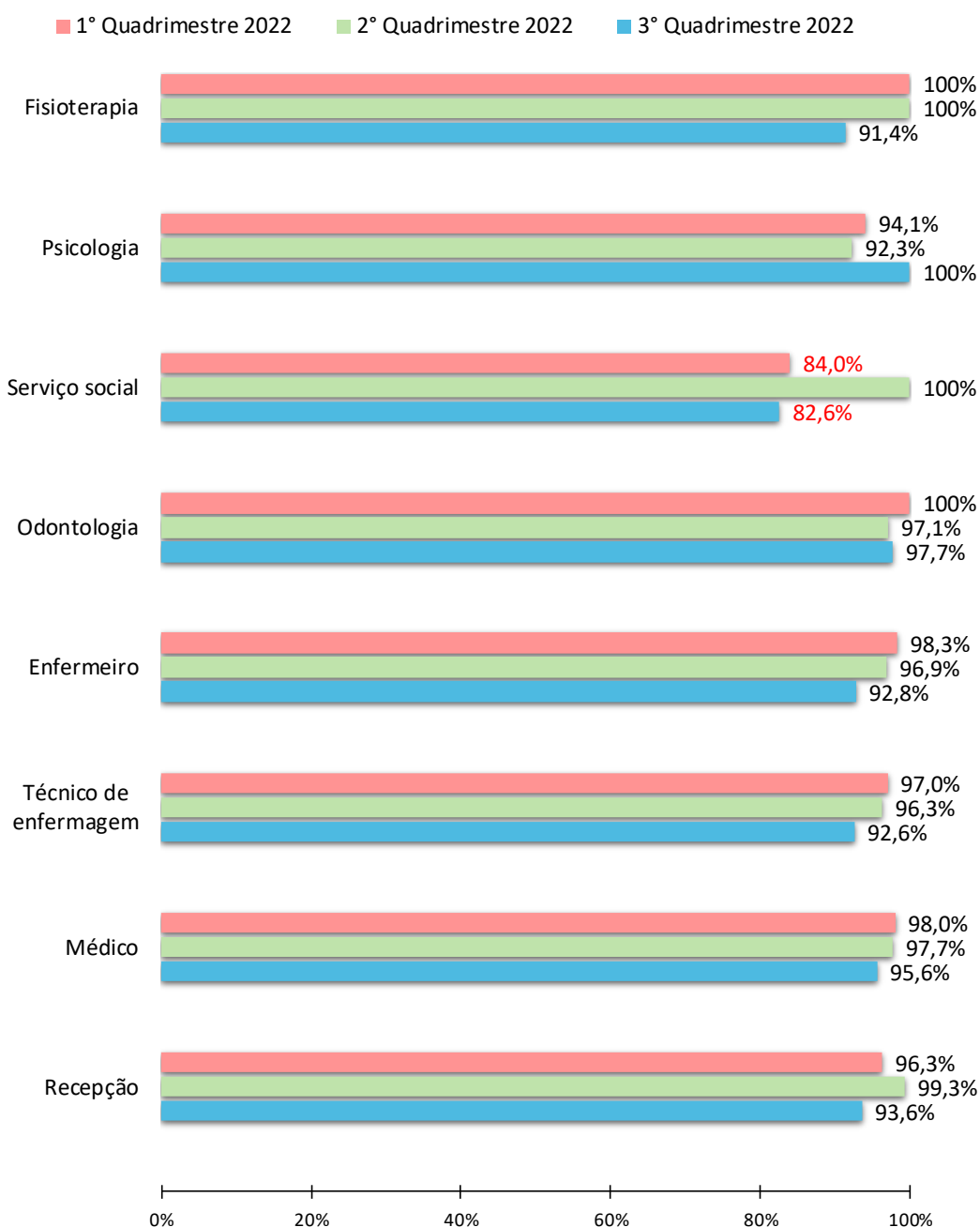
Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

Apesar dos serviços prestados na enfermaria apresentarem os menores índices de satisfação nas pesquisas, quando o paciente é abordado para responder a última pergunta sobre a avaliação geral, ele mostra-se grato com os profissionais e tratamento que recebe na instituição, e esse sentimento de gratidão reflete no índice de “Conceito Geral” da enfermaria, conforme pode ser observado no Gráfico 11.

2.2.Ambulatório

Os atendimentos prestados no ambulatório foram bem avaliados no decorrer das pesquisas de 2022. Apenas, a avaliação do atendimento no “Serviço social” não atingiu a meta no 1º e 3º quadrimestres (Gráfico 12).

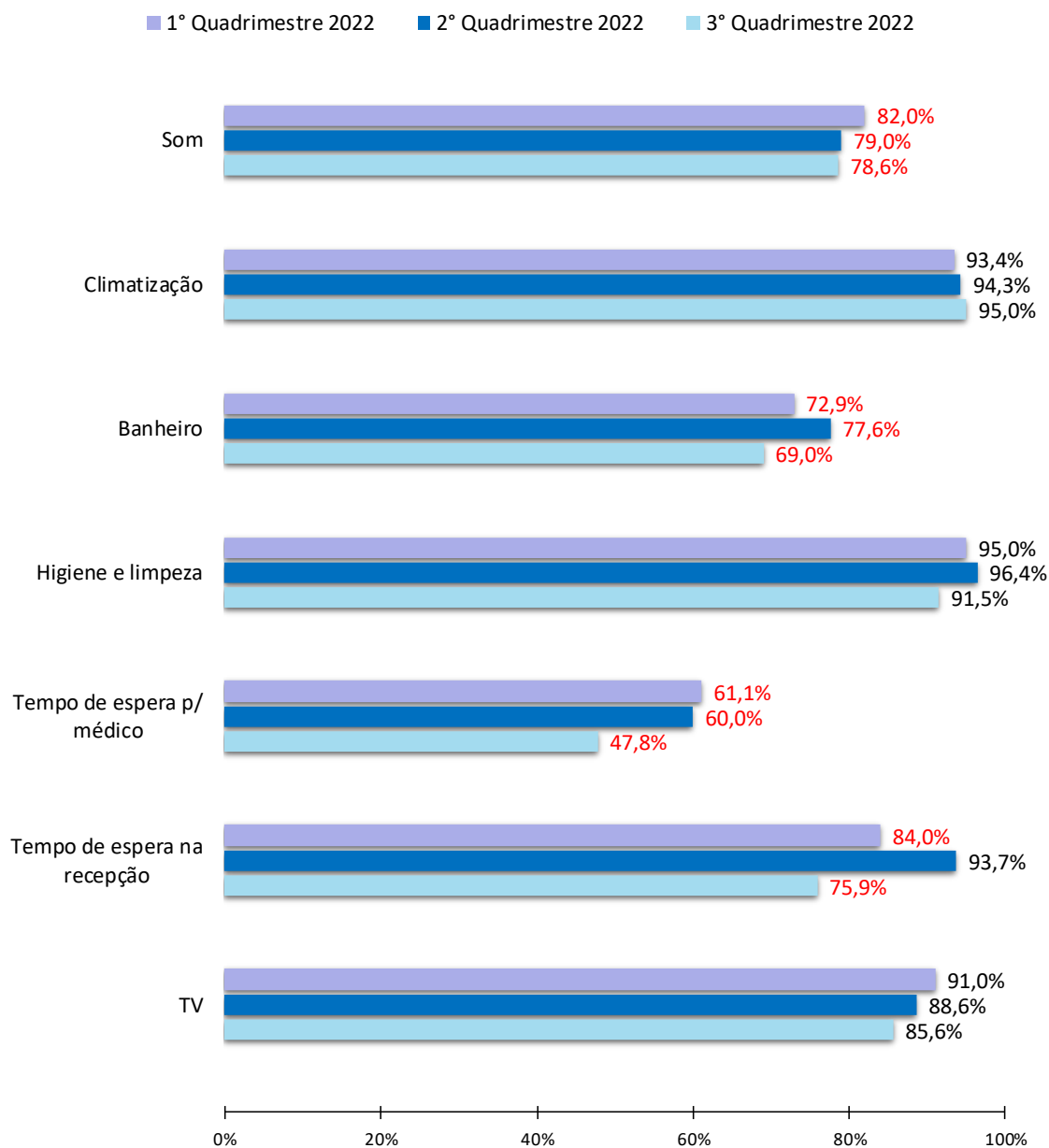
Gráfico 12: Satisfação dos pacientes do laboratório com os atendimentos.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

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

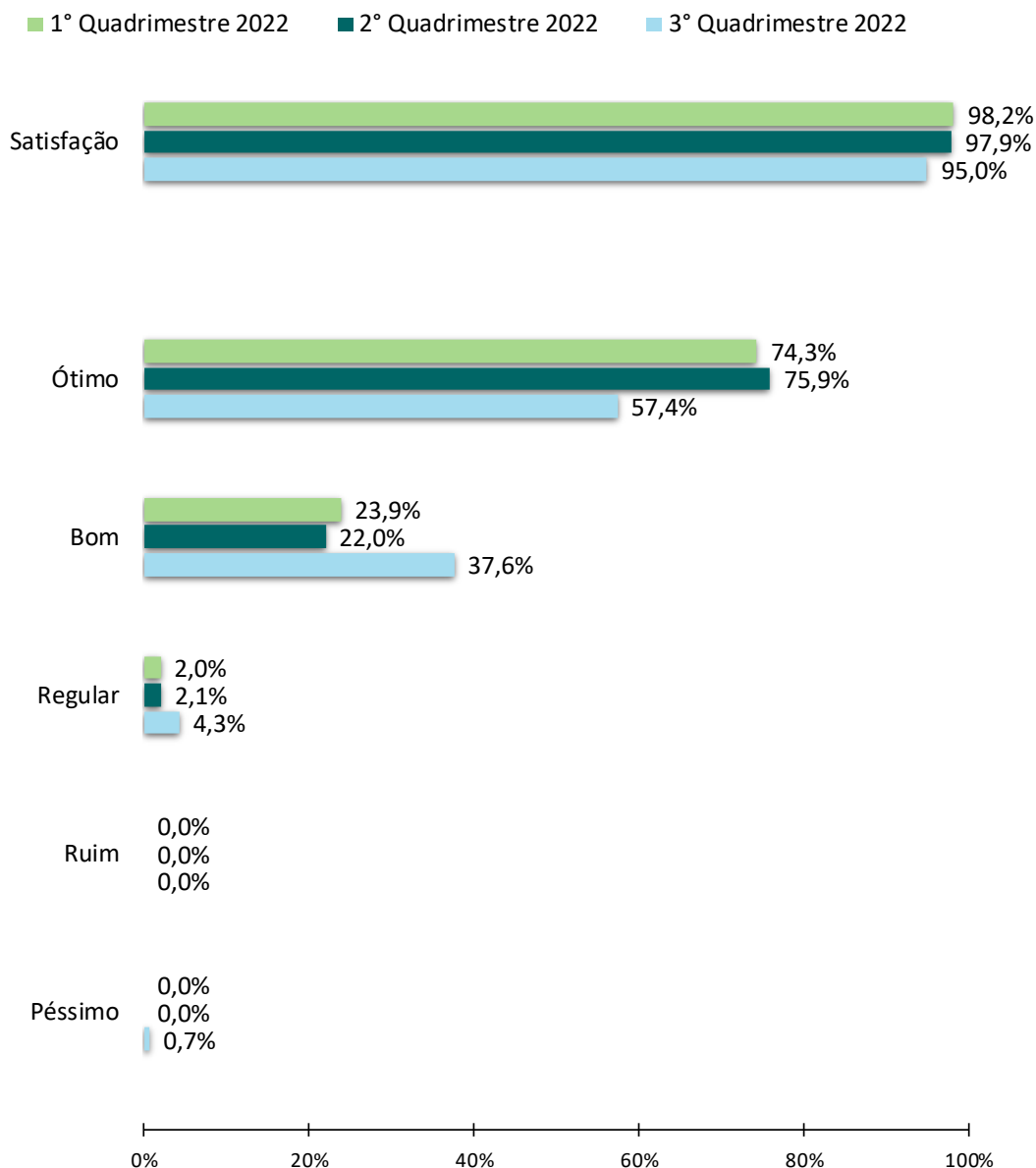
Gráfico 13: Satisfação dos pacientes do ambulatório com os serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

Os serviços do ambulatório que não atingiram a meta de 90% em ambos os quadrimestres foram: Som, banheiro e tempo de espera para o médico. Quanto a climatização, higiene e limpeza foram bem avaliados (Gráfico 13).

Gráfico 14: Conceito geral no ambulatório.



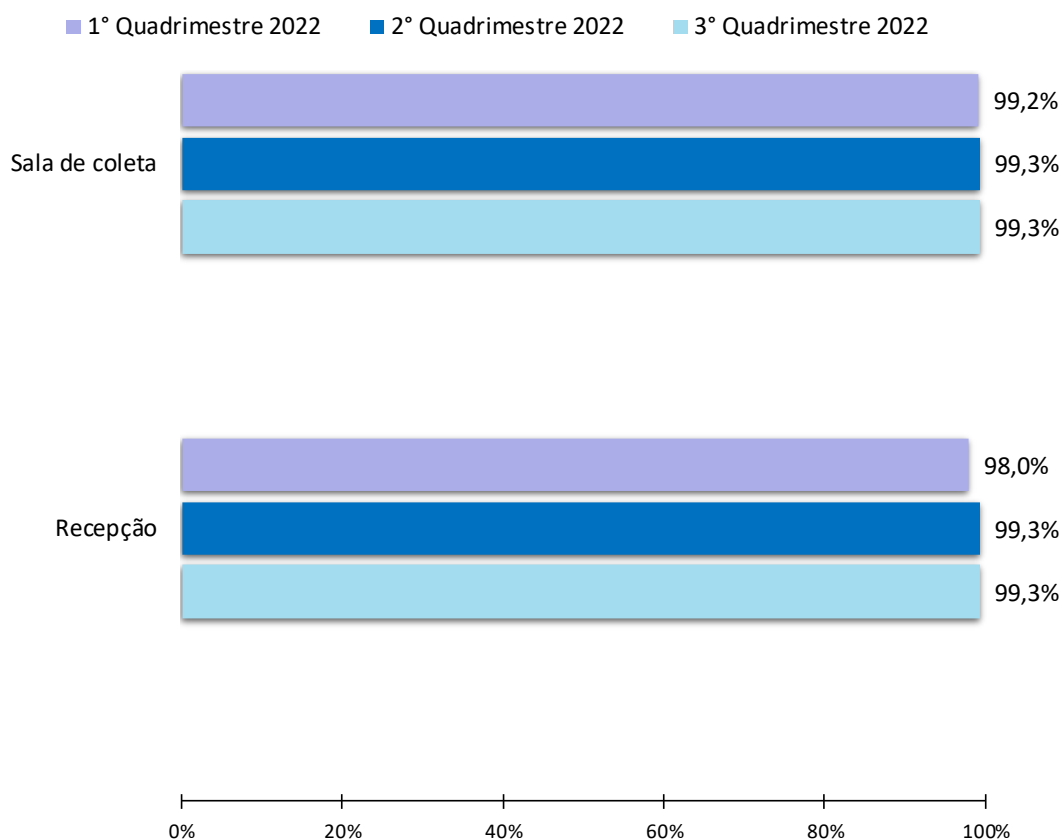
Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

O Gráfico 14 mostra o panoram geral de satisfação dos pacientes em relação ao laboratório. Observa-se, que em ambos os quadrimestres, os nives de satisfação continuam acima de 90%. Porém, é preciso atentar para o decrescimento de 3,2% do 1º para o 3º quadrimestre.

2.3. Laboratório de Análise Clínicas

A avaliação dos usuários do laboratório com relação ao atendimento, foi satisfatório no ano de 2022, conforme mostra o Gráfico 15.

Gráfico 15: Satisfação dos usuários do laboratório com o atendimento.

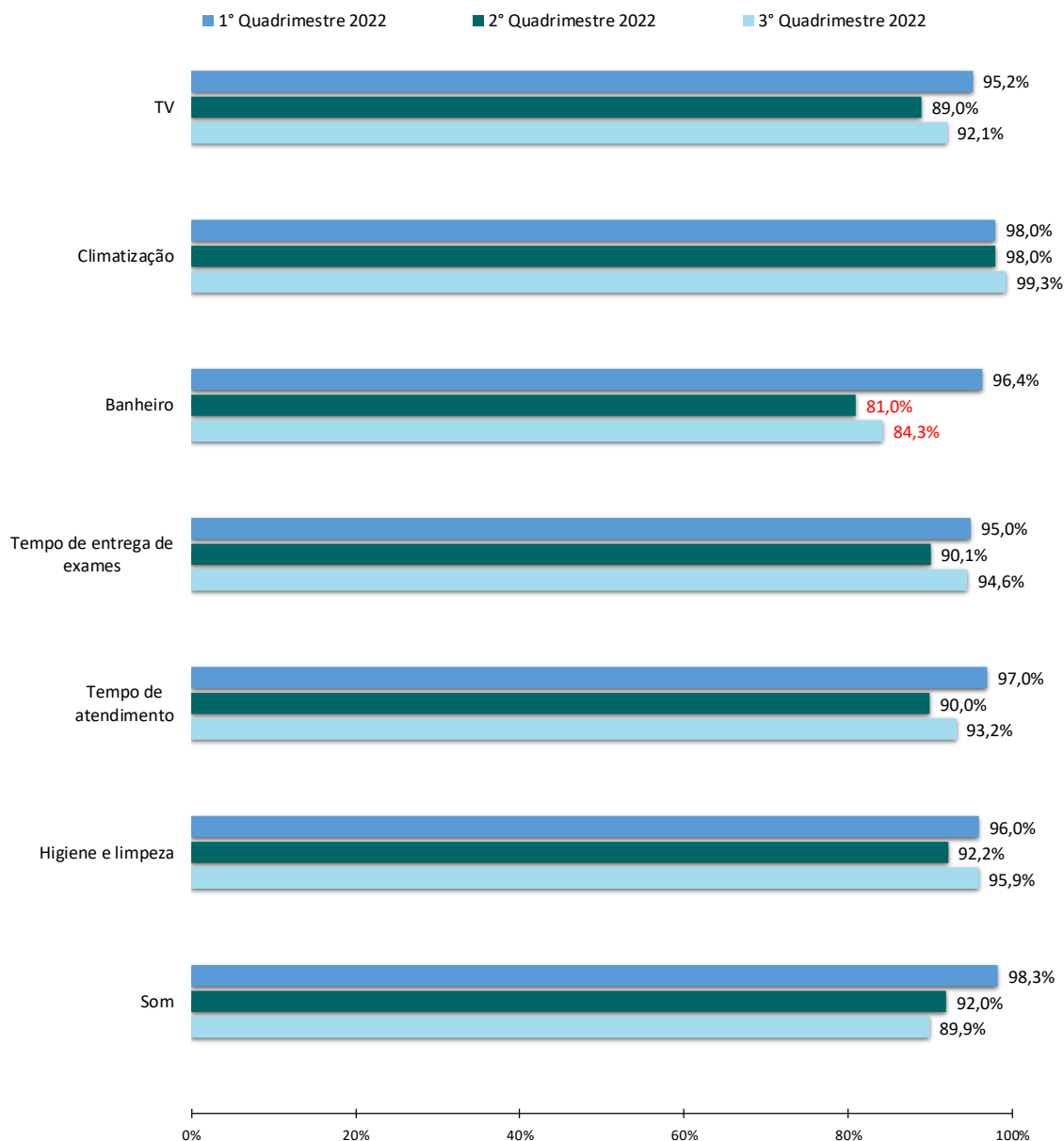


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2021 e 2022.

Os atendimentos na sala de coleta e recepção mantiveram o nível de satisfação do 2º para o 3º quadrimestre em 99,3%.

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

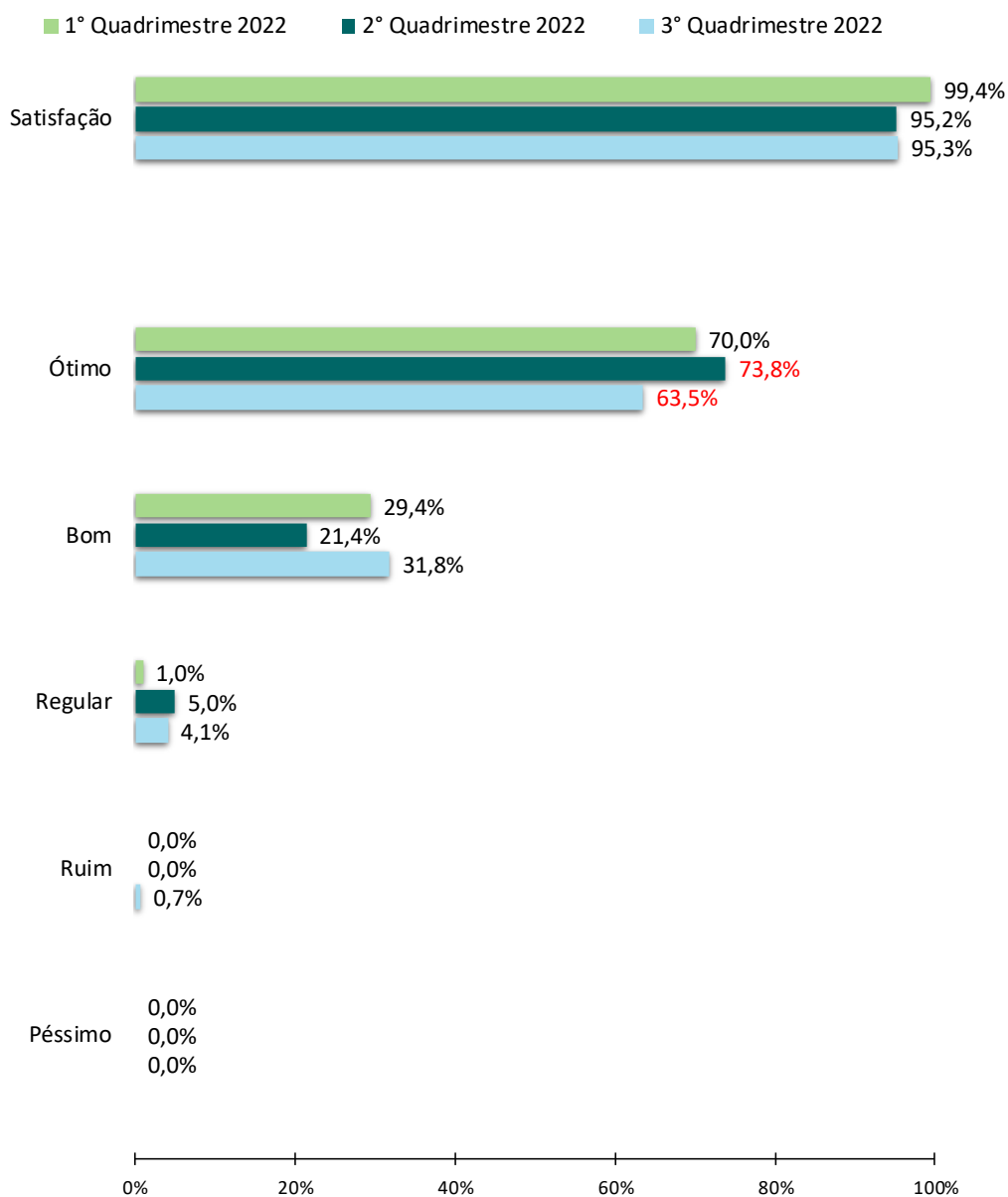
Gráfico 16: Satisfação dos usuários do laboratório em relação aos serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

O índice de satisfação relacionado à limpeza do banheiro ainda não atingiu o nível de 90%, porém, apresentou crescimento de 3,3% do 2º para o 3º quadrimestre de 2022 (Gráfico 16).

Gráfico 17: Conceito geral no laboratório.



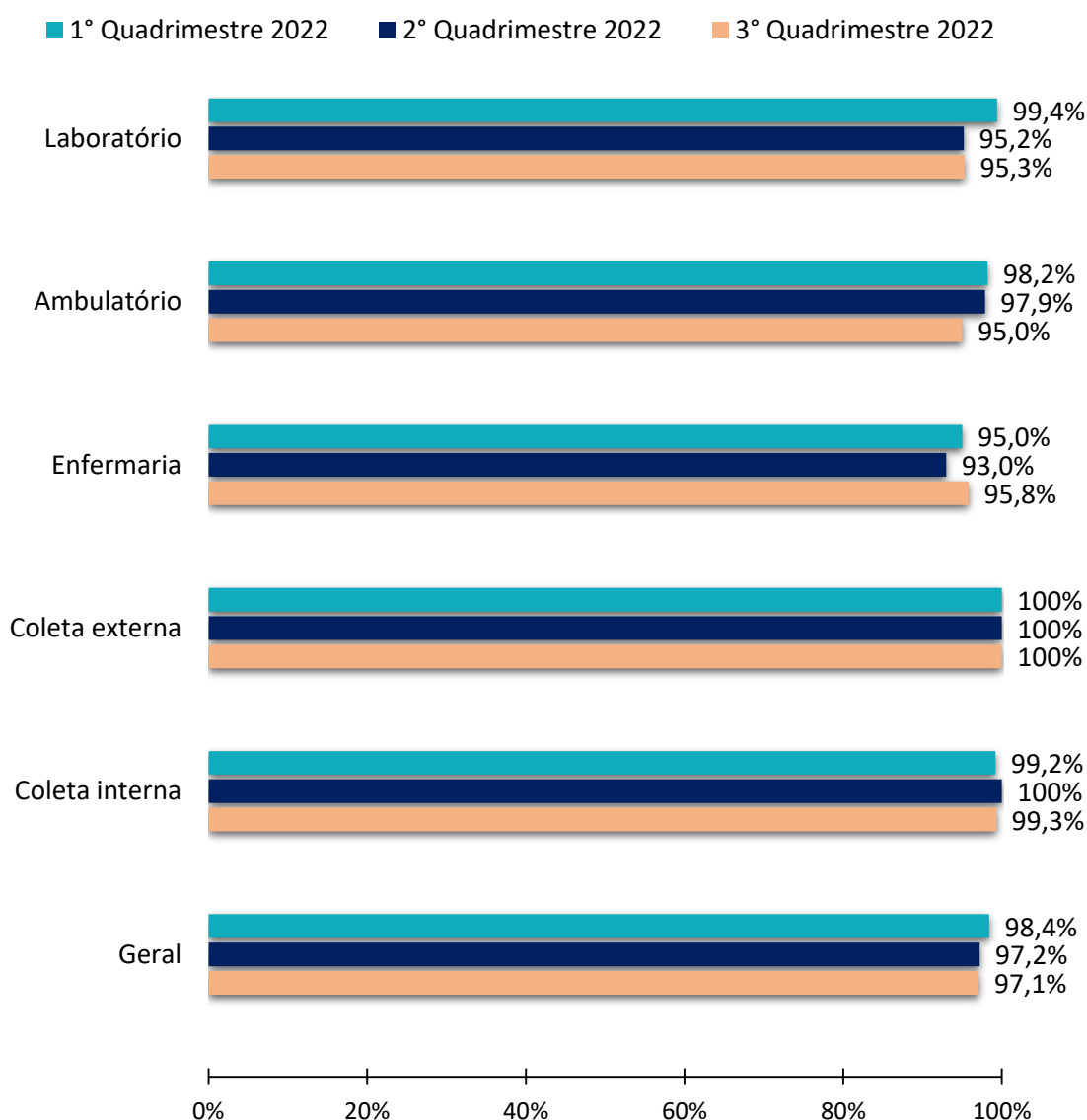
Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

O conceito geral no laboratório de análises clínicas ultrapassou a meta de 90% nos três quadrimestres de 2022 conforme mostra o Gráfico 17.

Análise Geral

O Gráfico 18 apresenta o panorama geral da Satisfação dos pacientes e doadores por setores. No último conjunto de colunas, denominado “Geral” é média de satisfações calculadas por quadrimestres.

Gráfico 18: Satisfação geral.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

Comparando as avaliações gerais dos doadores de sangue e pacientes do HEMOAM, temos as seguintes observações:

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

- A coleta externa manteve o índice de 100% de satisfação nos três quadrimestres;
- Enfermaria, ambulatório e laboratório apresentam variabilidades nas satisfações no decorrer das pesquisas;
- O índice geral de satisfação ficou estimado em 97,1% no 3º quadrimestre, o menor comparado aos quadrimestres anteriores.