



Fundação Hospitalar de Hematologia e Hemoterapia do Amazonas

Pesquisa de Satisfação

1º, 2º E 3º QUADRIMESTRES DE 2023



RELATÓRIO COMPARATIVO

☐☐☐

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

Sumário

1. Doadores de sangue.....	4
1.1. Coleta Interna	4
1.2. Coleta Externa	8
2. Pacientes.....	12
2.1. Enfermaria.....	12
2.2. Laboratório de Análises Clínicas.....	15
Análise Geral.....	18

O relatório apresenta uma análise abrangente das Pesquisas de Satisfações realizadas nos três quadrimestres de 2023, visando avaliar e comparar a qualidade dos atendimentos e serviços ofertados pela Fundação. Os universos selecionados para a análise incluem doadores de sangue da **Coleta Interna e Coleta Externa**, pacientes da **Enfermaria** (internação, transfusão e quimioterapia) e pacientes do **Laboratório de Análises Clínicas**.

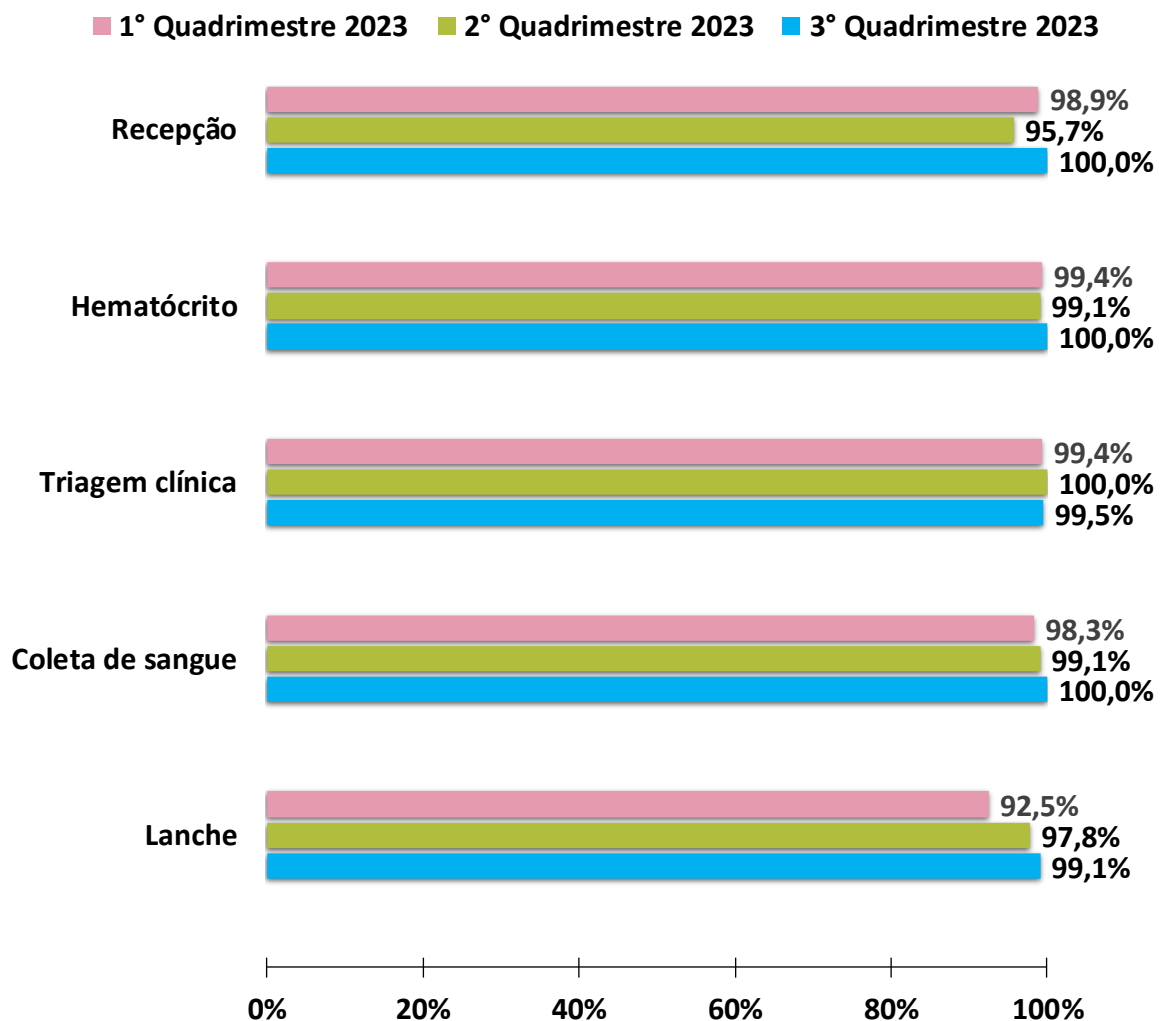
O objetivo principal desse estudo é identificar padrões, tendências e áreas de melhoria ao longo do tempo, possibilitando uma compreensão mais profunda do desempenho da Fundação em diferentes aspectos.

1. Doadores de sangue

1.1. Coleta Interna

O Gráfico 1 mostra que os atendimentos foram avaliados com mais de 90% de satisfação nos três quadrimestres de 2023. Os destaques na pesquisa do 3º quadrimestre são os atendimentos da Recepção, Hematócrito e Coleta de sangue.

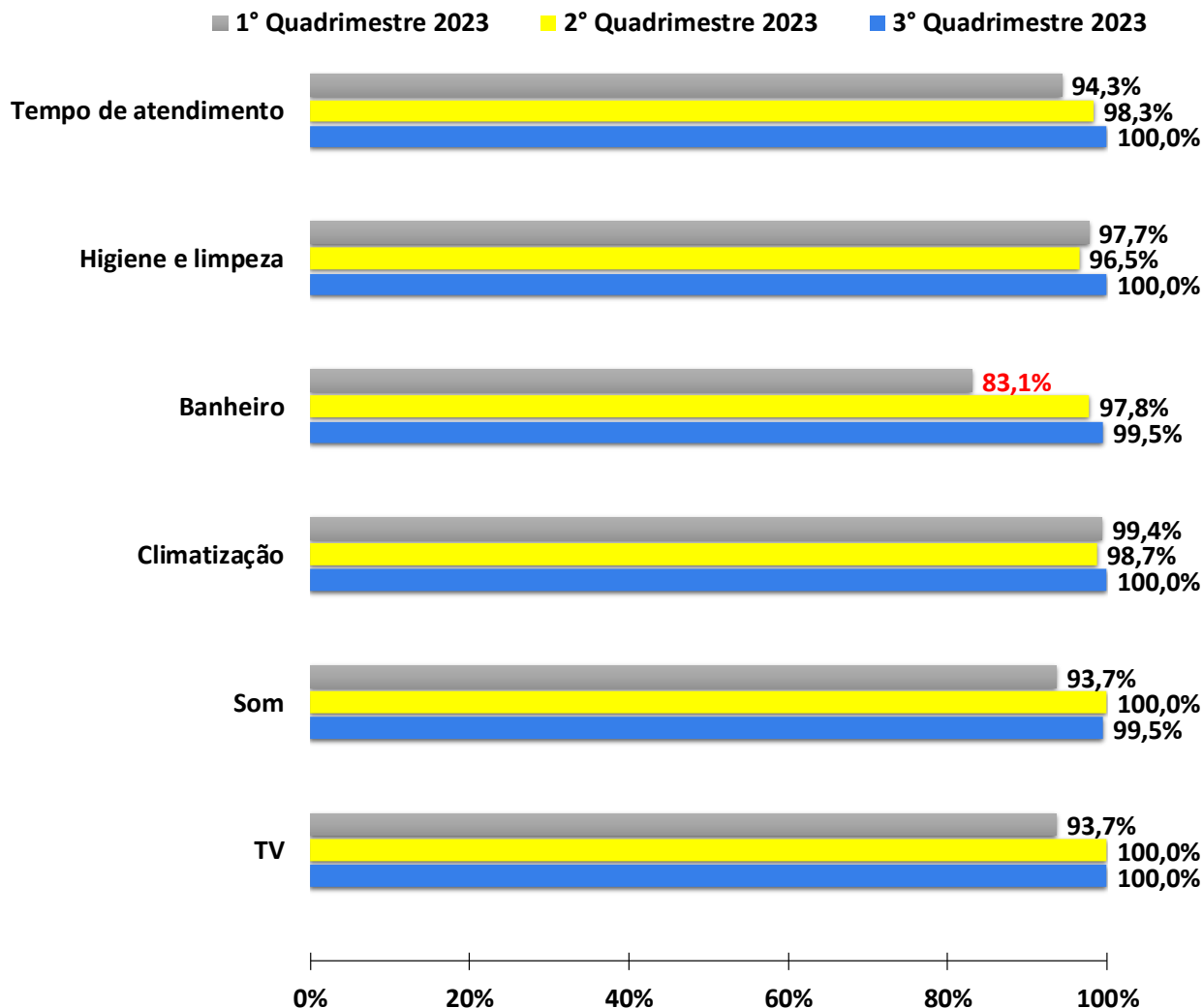
Gráfico 1: Satisfação dos doadores da coleta interna com o atendimento.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

As avaliações positivas sugerem uma constância na qualidade dos atendimentos prestados por esta Fundação.

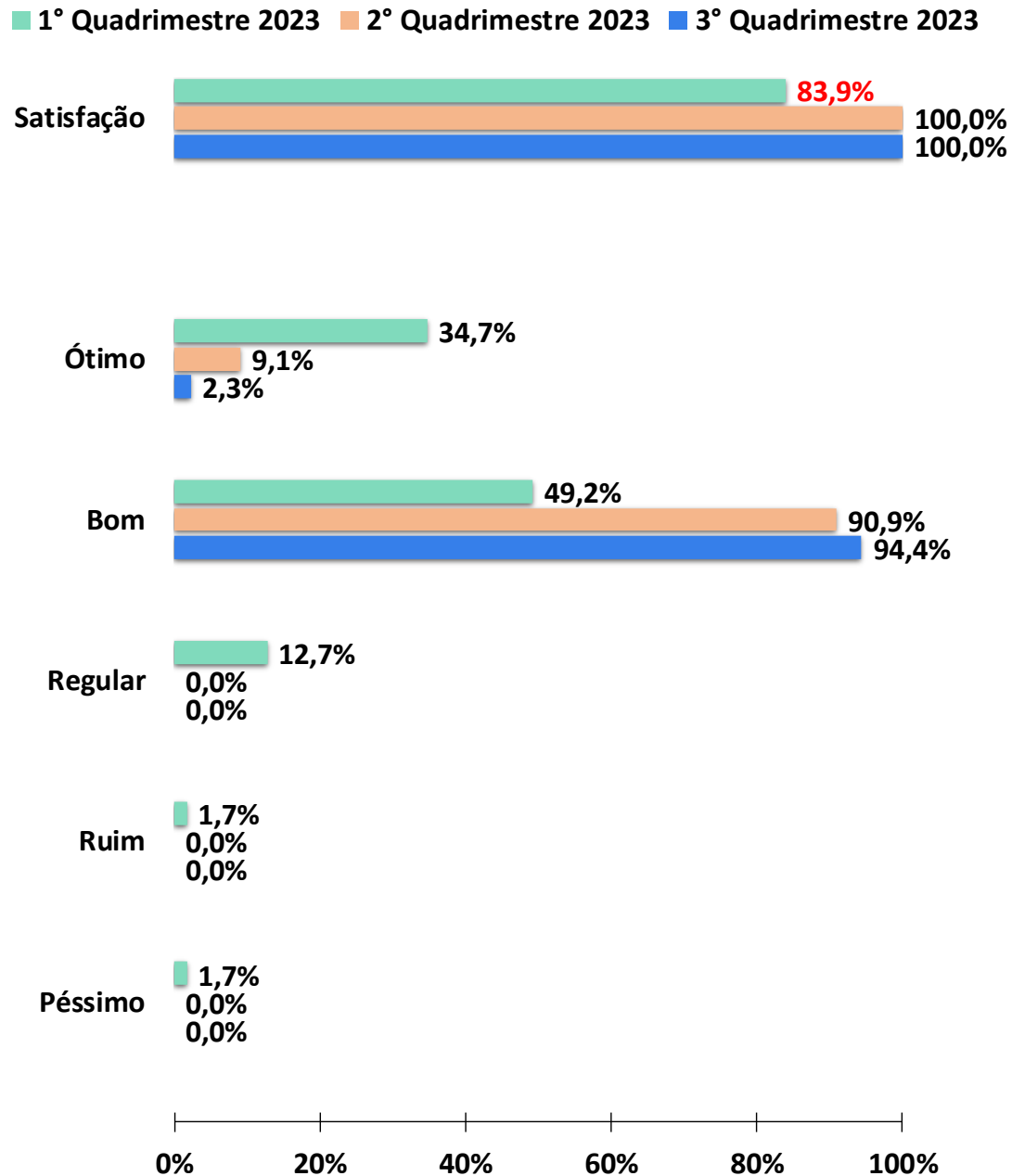
Gráfico 2: Satisfação dos doadores da coleta interna com os serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

O Gráfico 2 aponta que no 2º quadrimestre os serviços foram bem avaliados. A satisfação relacionada ao “Banheiro” aumentou 14,7% do 1º para o 2º quadrimestre, e houve um crescimento de 1,7% no 3º quadrimestre. Quanto aos outros serviços, estes, foram bem avaliados no decorrer das três pesquisas de 2023.

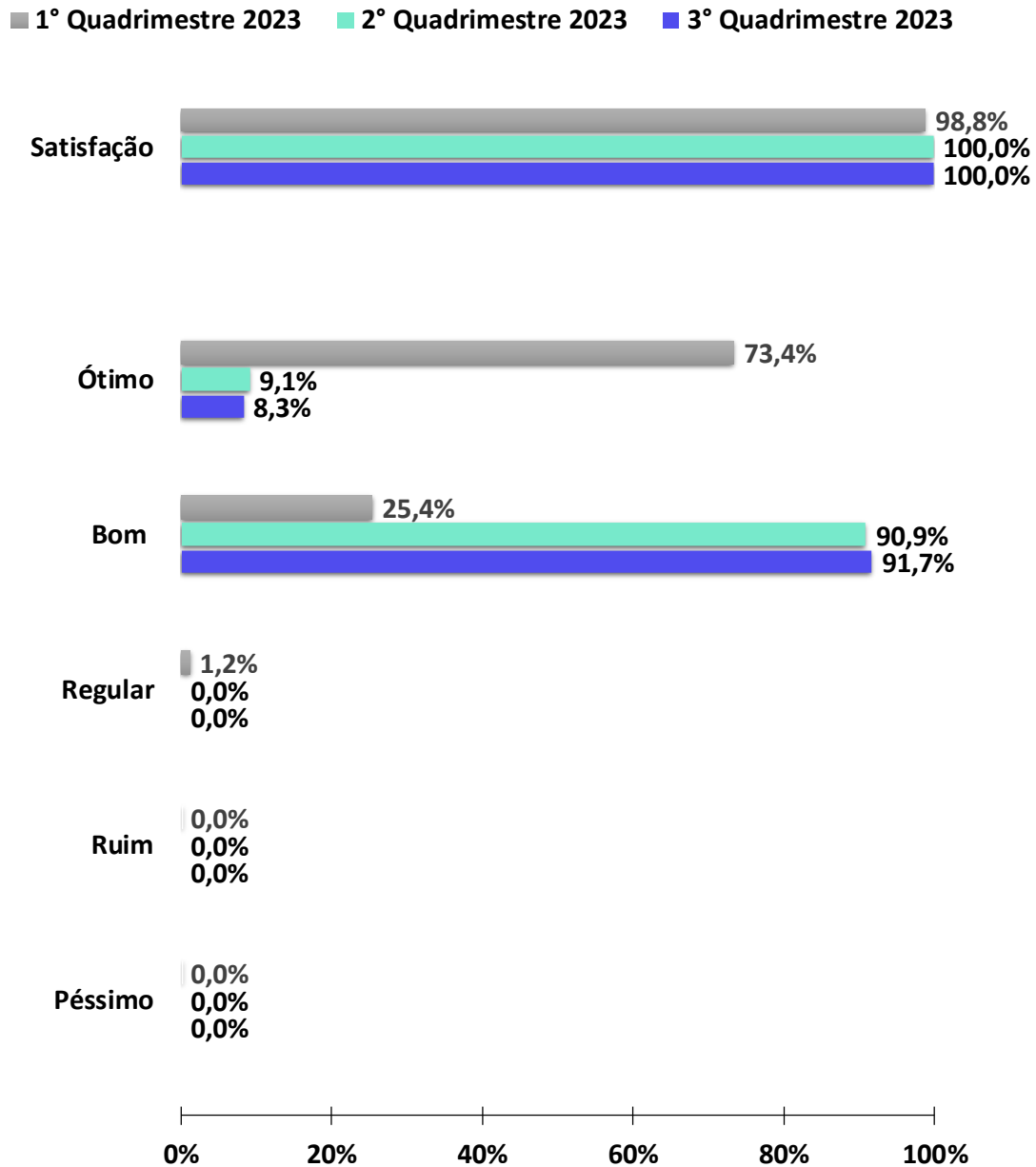
Gráfico 3: Avaliação do lanche na coleta interna.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

A satisfação relacionada a qualidade do lanche cresceu 16,1% do 1º para o 2º quadrimestre, representando 100% de satisfação do doador de sangue. É importante fazer uma análise pontual por categoria, por exemplo, na categoria “Ótimo”, houve queda nas avaliações de um quadrimestre para o outro, de 34,7% do 1º quadrimestre decresceu para 2,3% no 3º quadrimestre, representando um declínio na avaliação de 32,4%.

Gáfico 4: Conceito geral na coleta interna.



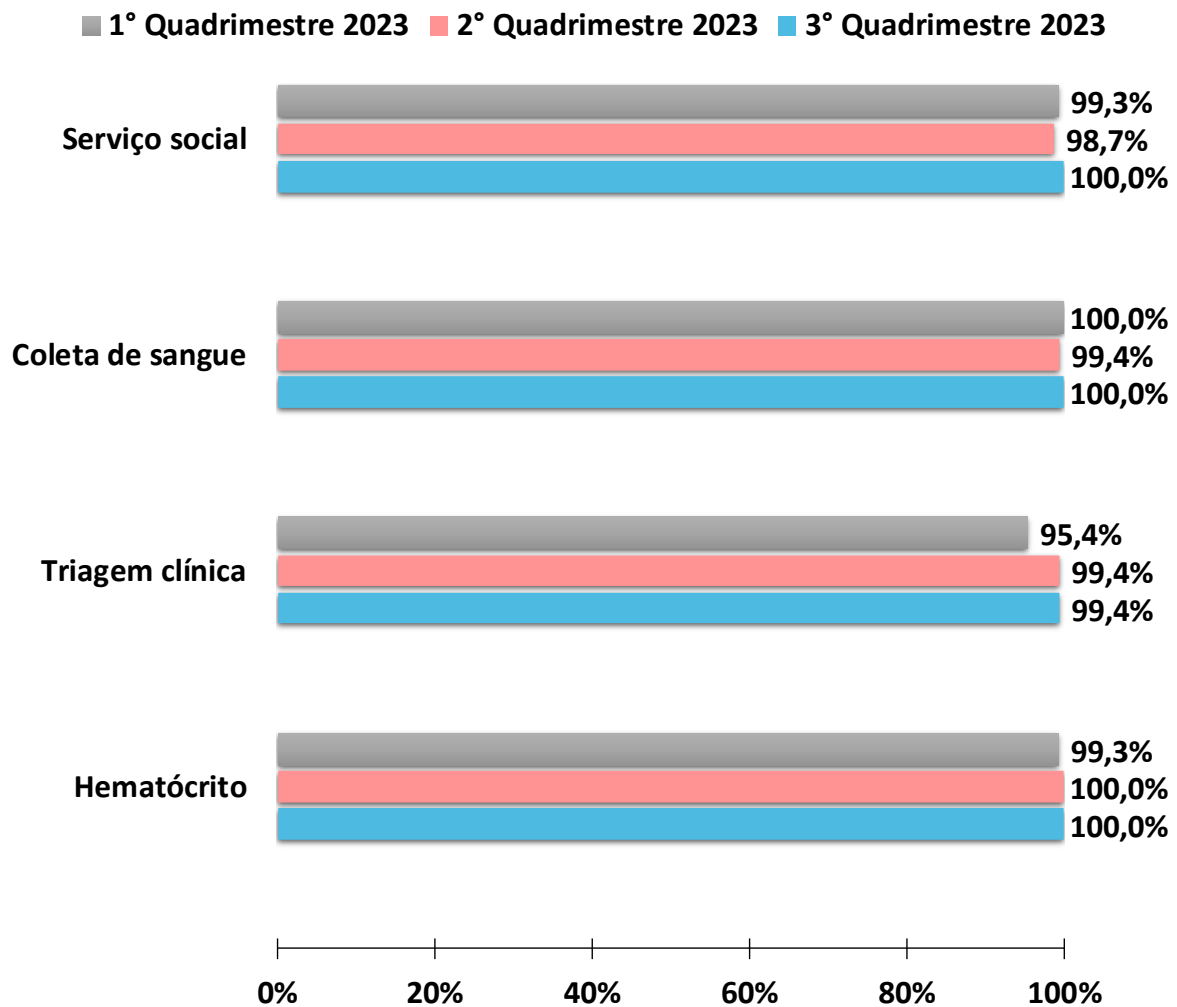
Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

O conceito geral na coleta interna atingiu 100% de satisfação dos doadores de sangue no 2° e 3° quadrimestre. Analisando as avaliações na classificação “Ótimo”, observa-se um decréscimo de **65,1%** do 1° para o 3° quadrimestre.

1.2.Coleta Externa

O Gráfico 5 compara os atendimentos prestados na coleta externa entre o 1º, 2º e 3º quadrimestres de 2023.

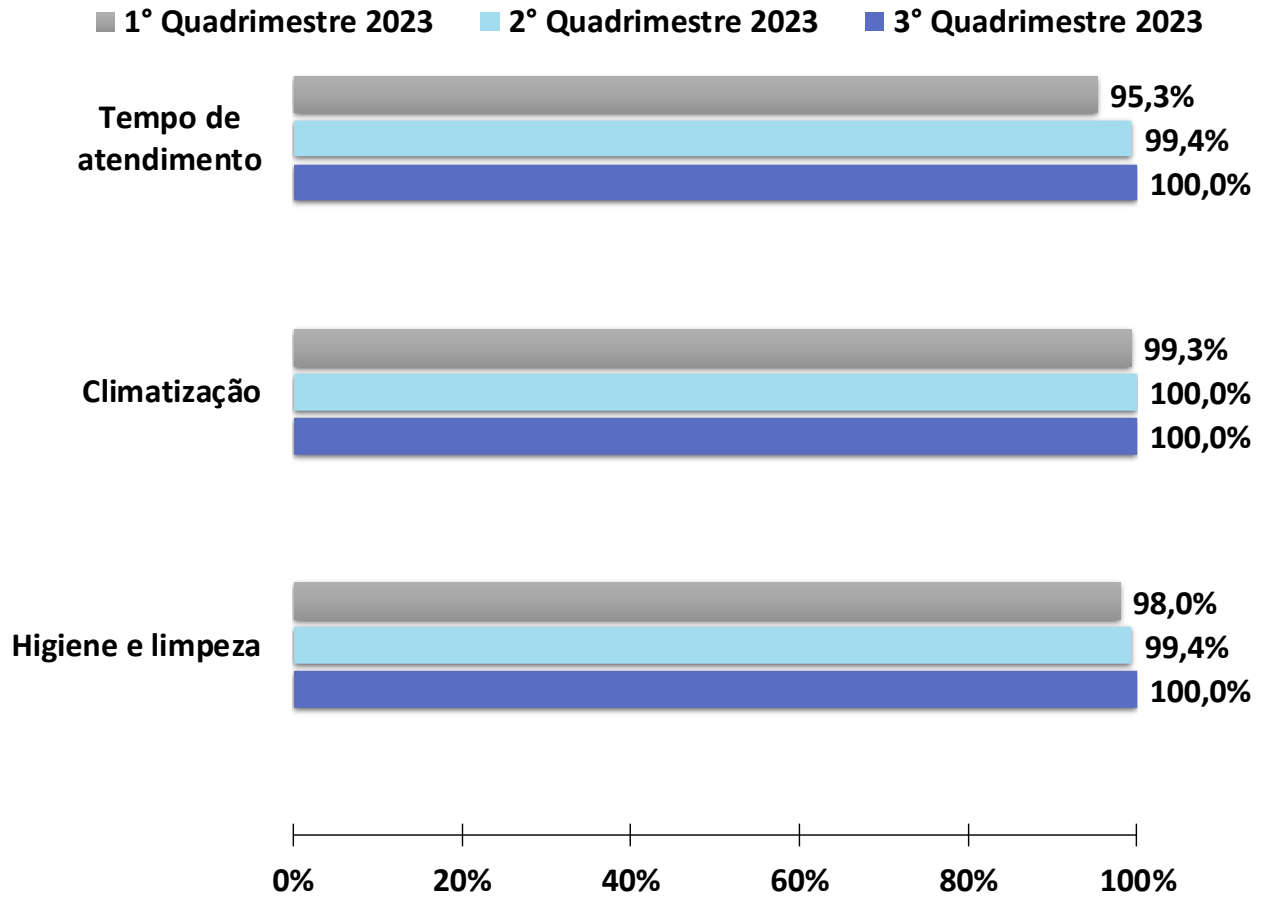
Gráfico 5: Satisfação dos doadores da coleta externa com os atendimentos.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

Os atendimentos prestados na coleta externa foram bem avaliados nas três edições da Pesquisa de Satisfação de 2023.

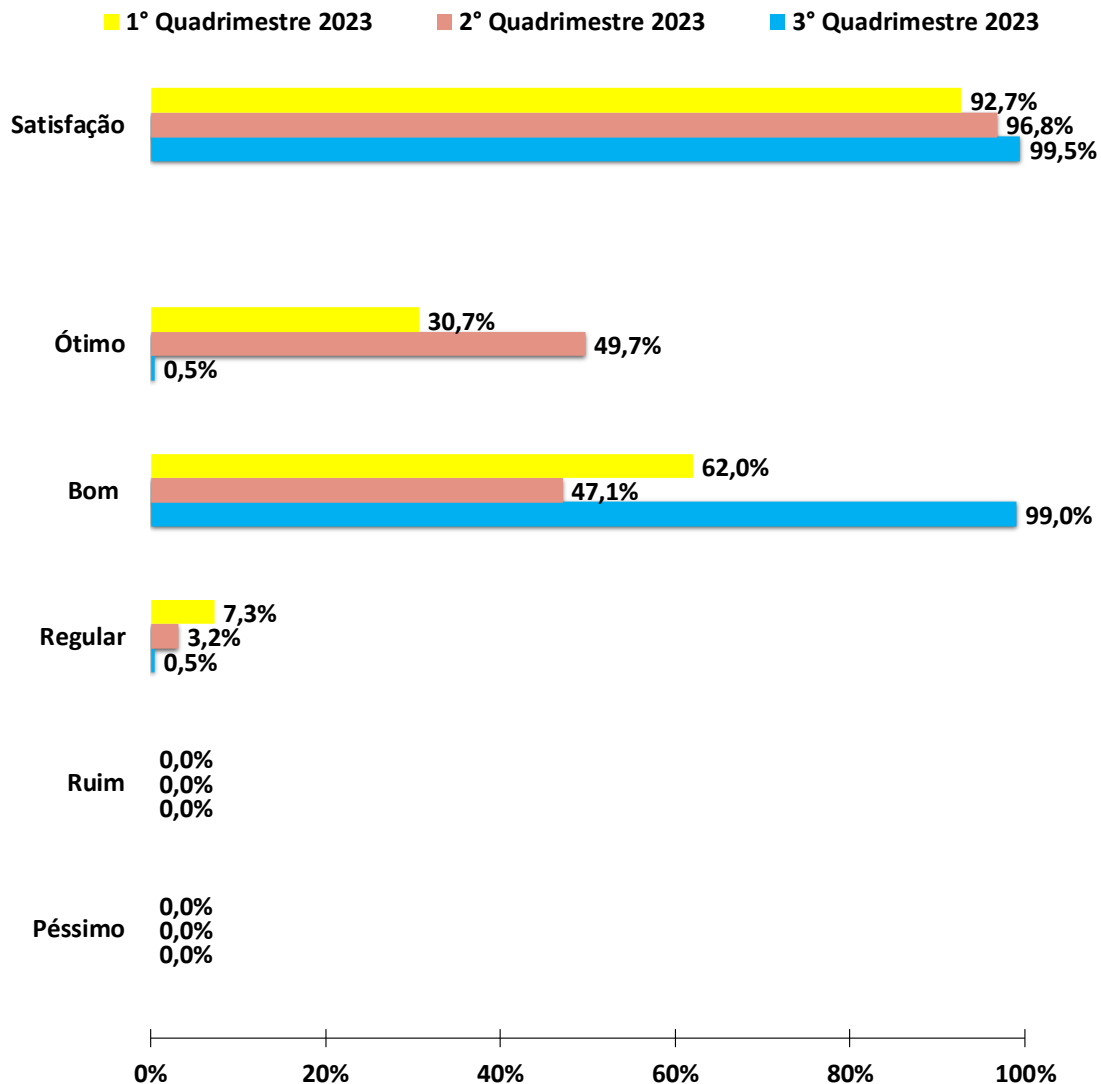
Gráfico 6: Satisfação dos doadores da coleta externa com os serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

Em geral, os serviços ofertados na coleta externa foram bem avaliados, mantendo o padrão da qualidade nos serviços ofertados, conforme ilustra o Gráfico 6.

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

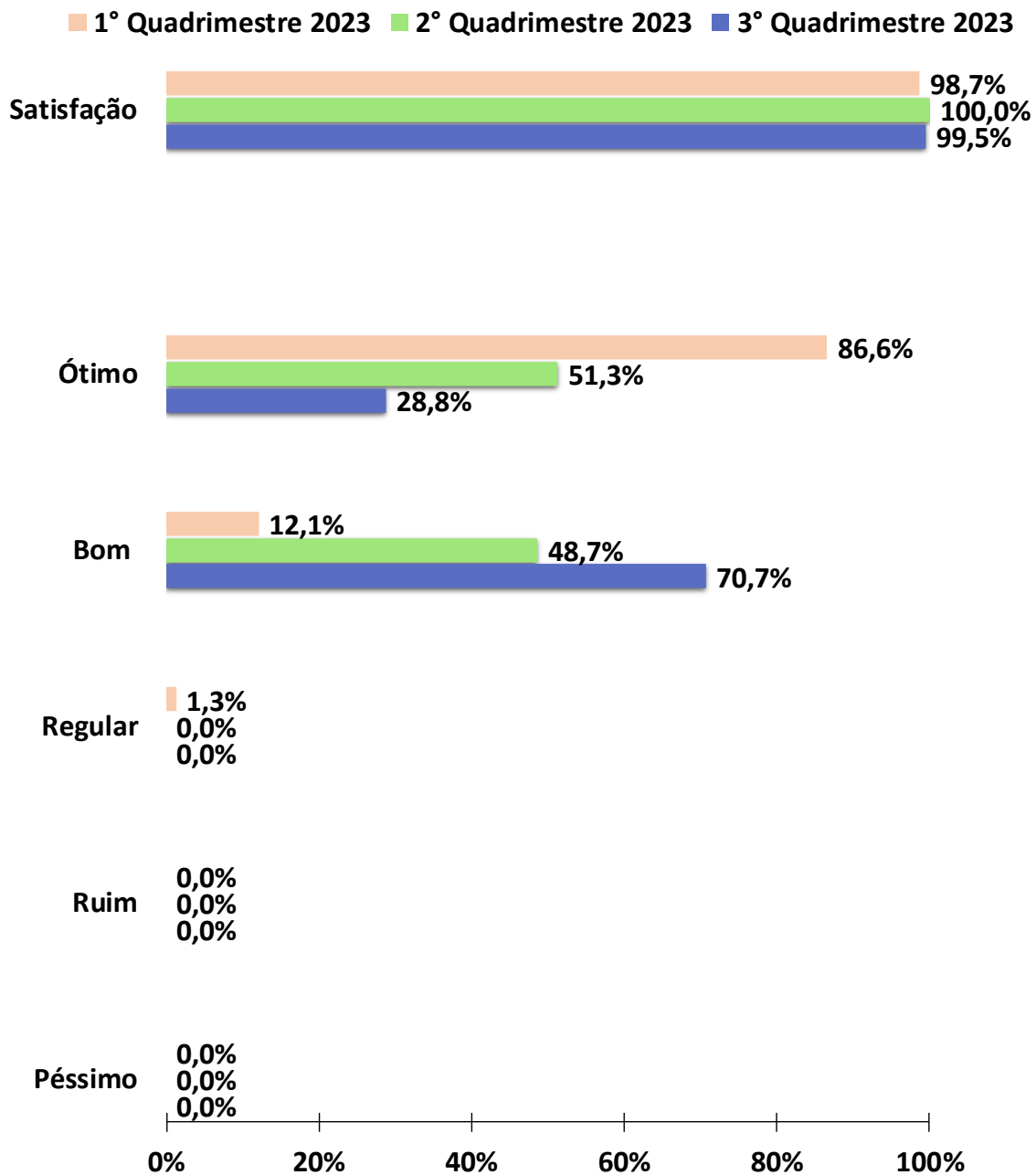


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

A satisfação relacionada à qualidade do lanche apresentou 4,1% de crescimento do 1º para o 2º quadrimestre, houve aumento nas avaliações do 3º quadrimestre também, segundo os doadores de sangue atendidos na Coleta Externa.

O melhor desempenho está na categoria “Ótimo” foi no 2º quadrimestre com 49,7%, no terceiro quadrimestre, apenas 0,5% dos doadores sinalizaram ótimo nas avaliações relacionadas a qualidade do lanche.

Gráfico 8: Conceito geral na coleta externa.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

O Gráfico 8 aponta excelentes níveis de satisfações na avaliação geral quanto as serviços e atendimentos prestados pela Coleta Externa.

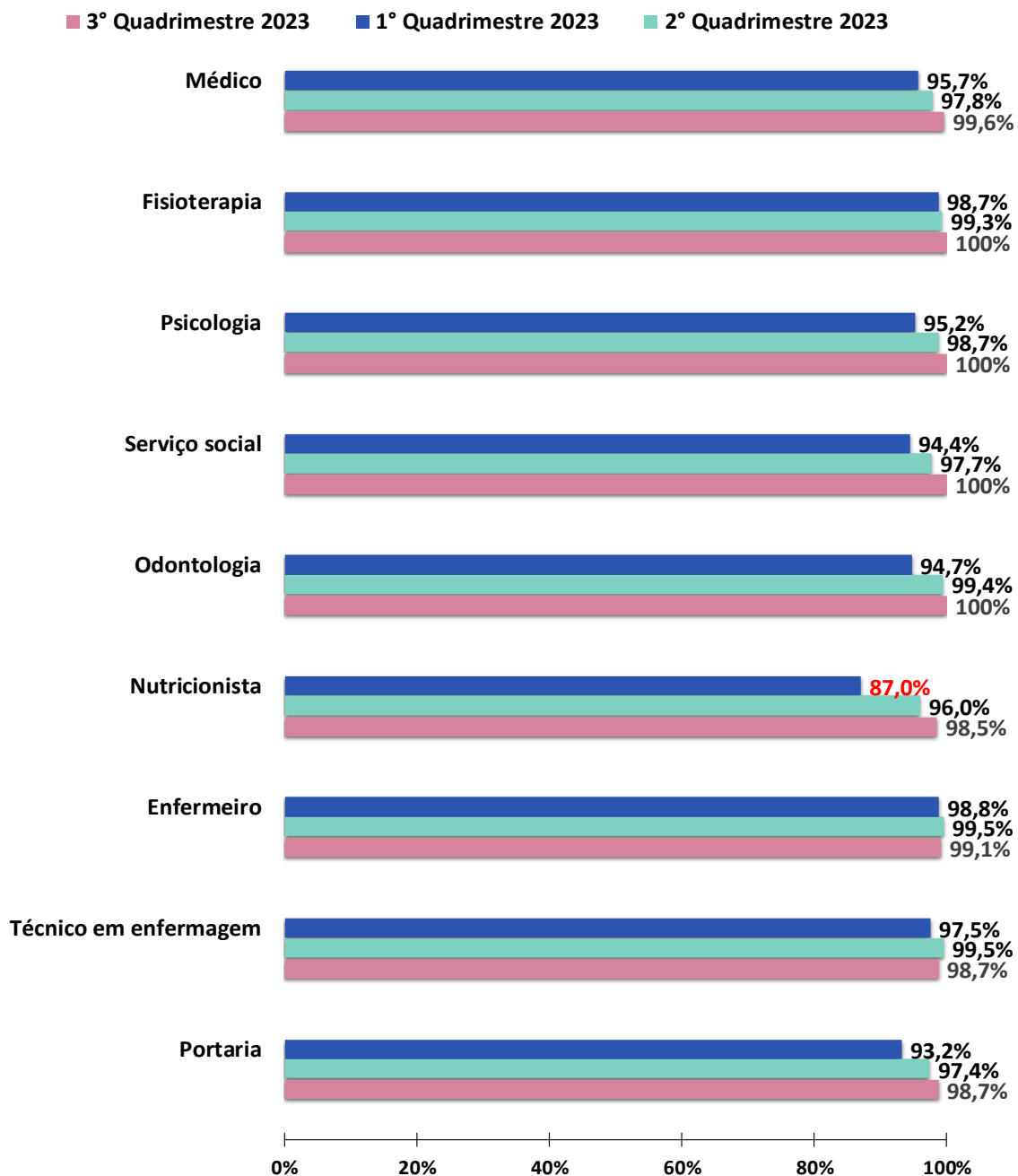
É importante observar e analisar pontualmente as categorias, nota-se que apenas 28,8% dos doadores disseram “ótimo” para os serviços e atendimentos da coleta externa, do 1° para o 3° quadrimestre essa diferença é de **57,8%**.

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.

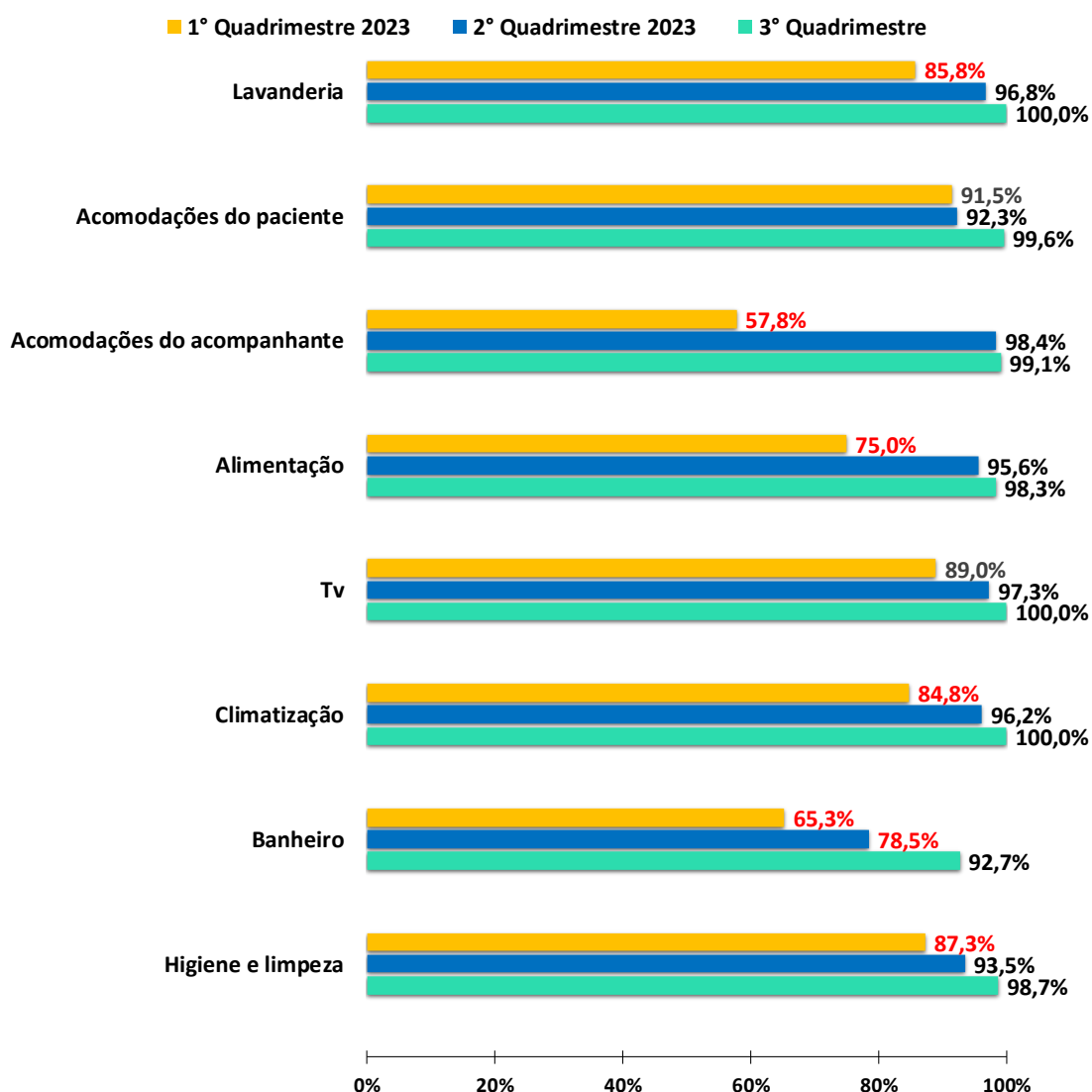


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

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

Em geral, os atendimentos prestados pelos profissionais da enfermaria, foram bem avaliados. Destaca-se o crescimento de 9% no índice de satisfação relacionado aos atendimentos dos profissionais de nutrição do 1º para o 2º quadrimestre, no terceiro quadrimestre também teve 2,5% de crescimento na avaliação positiva nesta variável (Gráfico 9).

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



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

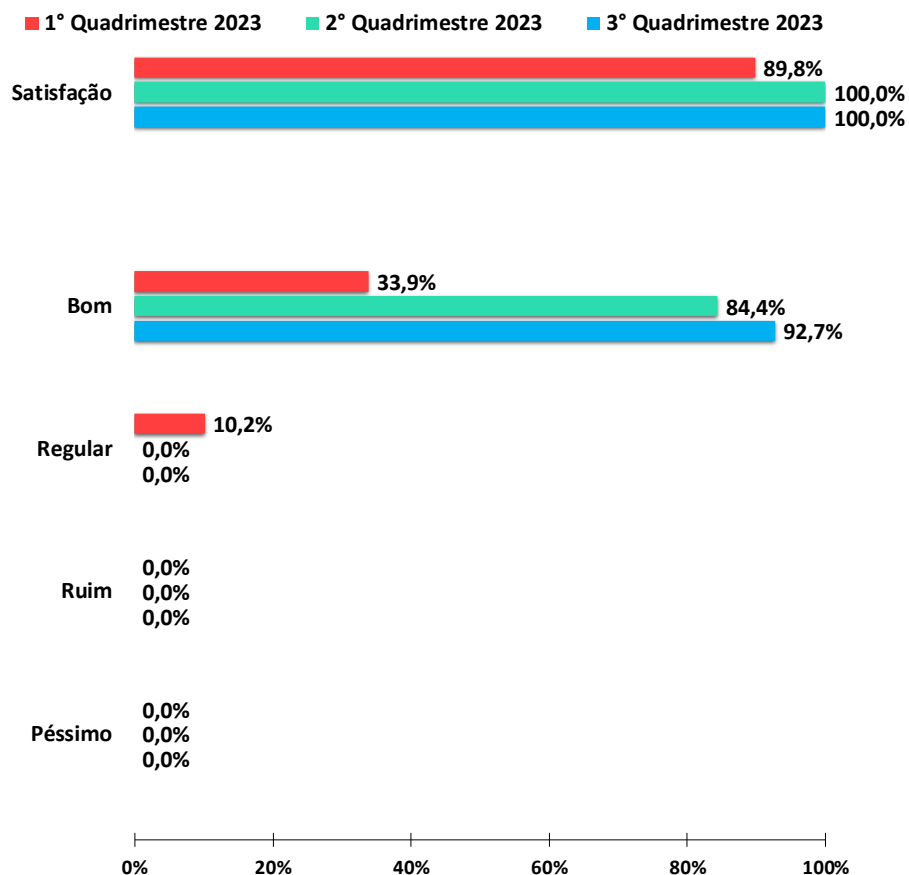
O Gráfico 10 mostra o desempenho relacionados aos serviços prestados no decorrer das três pesquisas realizadas em 2023. Nota-se que no primeiro quadrimestre a maioria dos serviços não atingiram a meta de 90% de satisfação, a partir do segundo quadrimestre percebe-se que os índices melhoram consideravelmente, fechando o ano de 2023 com

saldo positivo nas avaliações dos pacientes atendidos na internação, transfusão e quimioterapia

O “Banheiro” sempre com índices abaixo de 90% nas avaliações, neste 3º quadrimestre apresentou desempenho de **92,7%**. Mesmo sendo bem avaliado na última pesquisa, os pacientes fizeram algumas observações para melhoria relacionada à limpeza e infraestrutura do banheiro, sendo estas:

- Banheiro muito sujo;
- Banheiro muito sujo, todo tempo molhado;
- Banheiro muito sujo e muito molhado, solicitamos providências do gestor;
- Banheiro com vazamento no chuveiro;
- Fazer manutenção no banheiro;
- Banheiro com válvula do vaso com problemas há mais de 5 meses;
- Ducha do vaso pingando direto;
- Banheiro com problemas na tampa do vaso.

Gráfico 11: Conceito geral na enfermaria.



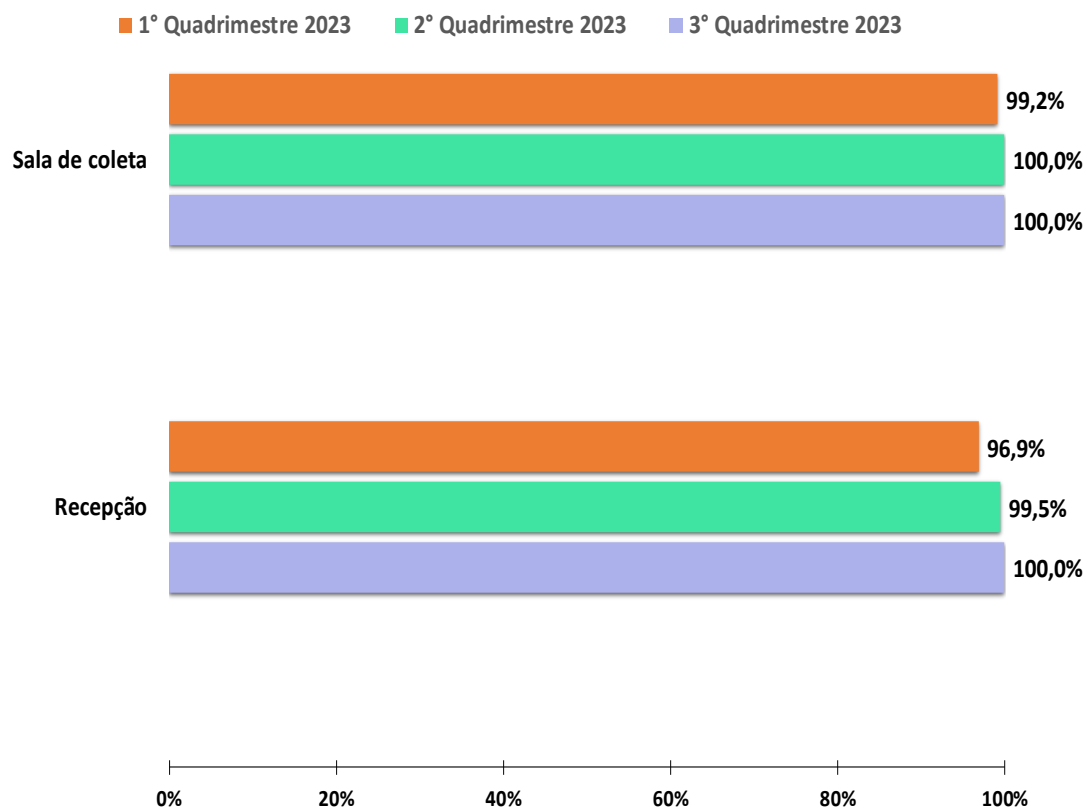
Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

A enfermaria atingiu 100% de satisfação nas pesquisas do 2º e 3º quadrimestre de 2023 (Gráfico 11).

2.2. Laboratório de Análises Clínicas

O atendimento realizado pelos servidores do Laboratório de Análises Clínicas receberam ótimas avaliações nas três edições da Pesquisa de Satisfação de 2023.

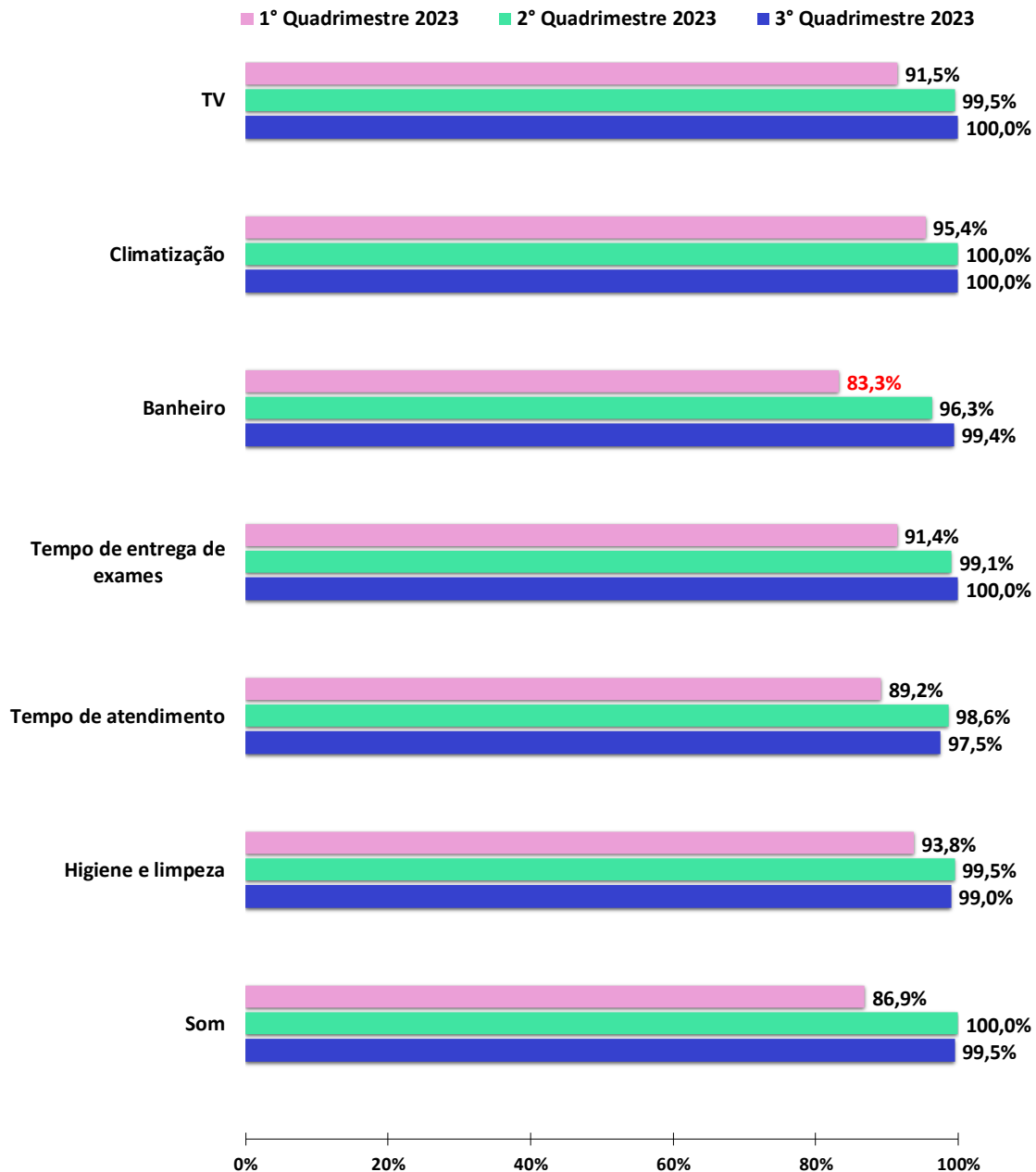
Gráfico 12: Satisfação dos usuários do laboratório com o atendimento.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

Os atendimentos na sala de coleta e recepção ultrapassaram o parâmetro de 90% de satisfação nas pesquisadas realizadas pela FHEMOAM (Gráfico 12).

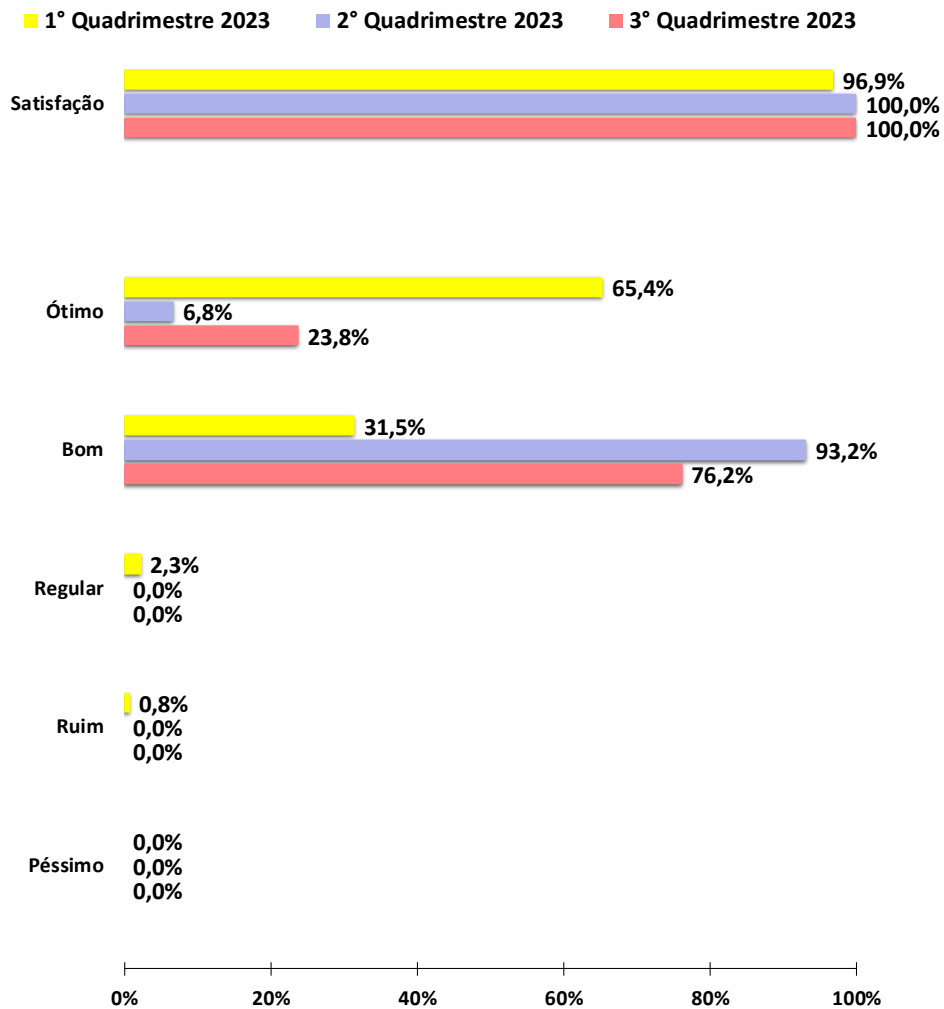
Gráfico 13: Satisfação dos usuários do laboratório em relação aos serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

O Gráfico 13 indica que o nível de satisfação dos usuários no decorrer das três pesquisas, nota-se que os serviços foram bem avaliados no segundo e terceiro quadrimestre de 2023, indicando melhoria na qualidade dos serviços prestados.

Gráfico 14: Conceito geral no laboratório.



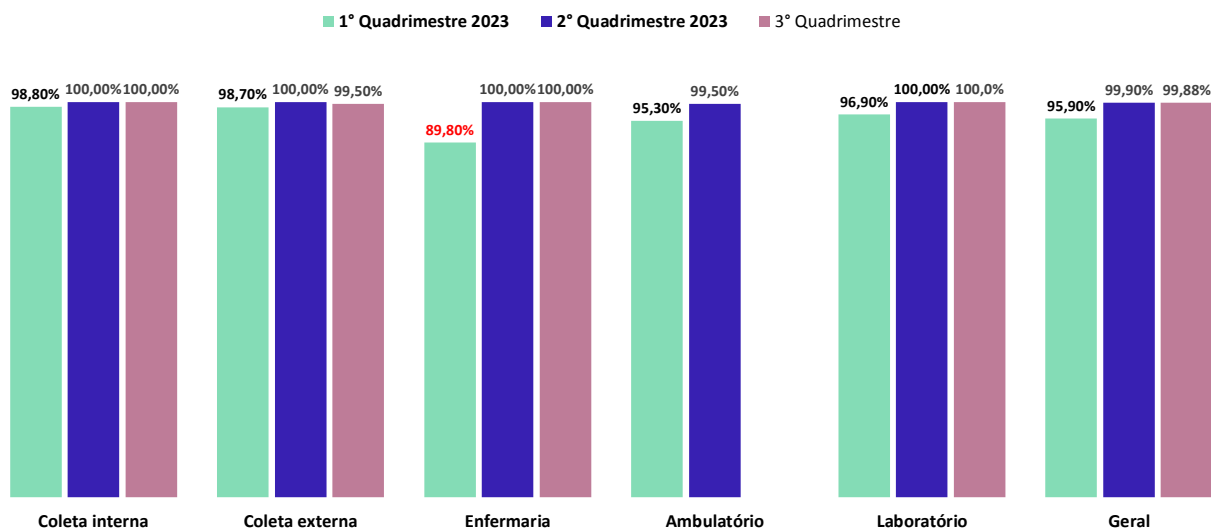
Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

A avaliação geral relacionada aos atendimentos e serviços prestados pelo Laboratório atingiu a marca de 100% no 2º e 3º quadrimestre de 2023.

Análise Geral

O Gráfico 15 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 15: Satisfação geral.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

Não houve coleta de dados no 3º quadrimestre de 2023 no Ambulatório.

Observa-se que os índices da Coleta Interna mantiveram 100% de satisfação no 2º e 3º quadrimestre. Coleta Externa apresentou redução no índice de satisfação no 3º quadrimestre comparado as duas pesquisas anteriores.

Serviços e atendimentos foram bem avaliados no 2º e 3º quadrimestres apontando a qualidade dos serviços prestados pela Enfermaria e Laboratório de Análises Clínicas.

Quanto ao índice geral da FHEMOAM, no 3º quadrimestre foi avaliado em 99,88% de satisfação.