

Pesquisa de Satisfação

RELATÓRIO COMPARATIVO 1º QUADRIMESTRE/2022
E 2º QUADRIMESTRE/2022



Esta Pesquisa de Satisfação foi
coordenada pela
OUVIDORIA

MANAUS - AMAZONAS
AGOSTO- 2022

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

Sumário

1. Doadores de sangue	3
1.1. Coleta Interna	3
1.2. Coleta Externa:	6
2. Pacientes	11
2.1. Enfermaria	11
2.2. Ambulatório:.....	14
2.3. Laboratório:	17
Análise Geral.....	19

O presente relatório aborda o comparativo de avaliações entre as Pesquisas de Satisfações do **1º quadrimestre de 2022** e **2º quadrimestre 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 desses dois quadrimestres.

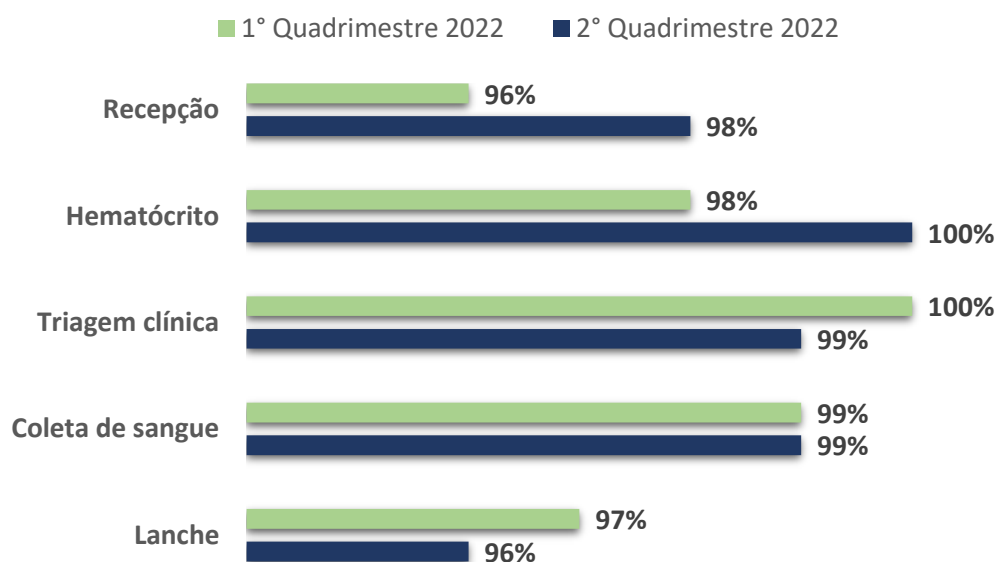
Para o estudo foram analisados os seguintes universos: Doadores de sangue coleta interna, doadores de sangue coleta externa, pacientes da enfermaria, pacientes do laboratório e pacientes do laboratório de análises clínicas.

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. É importante ressaltar que o índice de satisfação no atendimento no Hematócrito atingiu 100% de satisfação no quadrimestre atual, conforme ilustra o Gráfico 1.

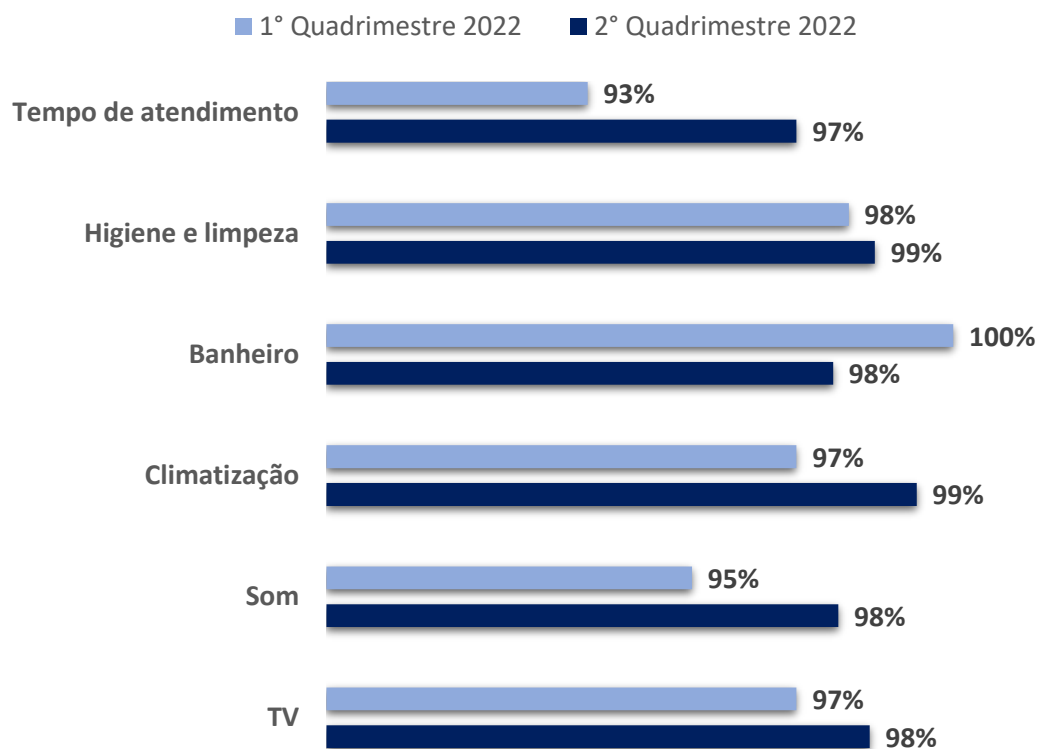
Gráfico 1: Comparativo da satisfação dos doadores da coleta interna em relação ao atendimento.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

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

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

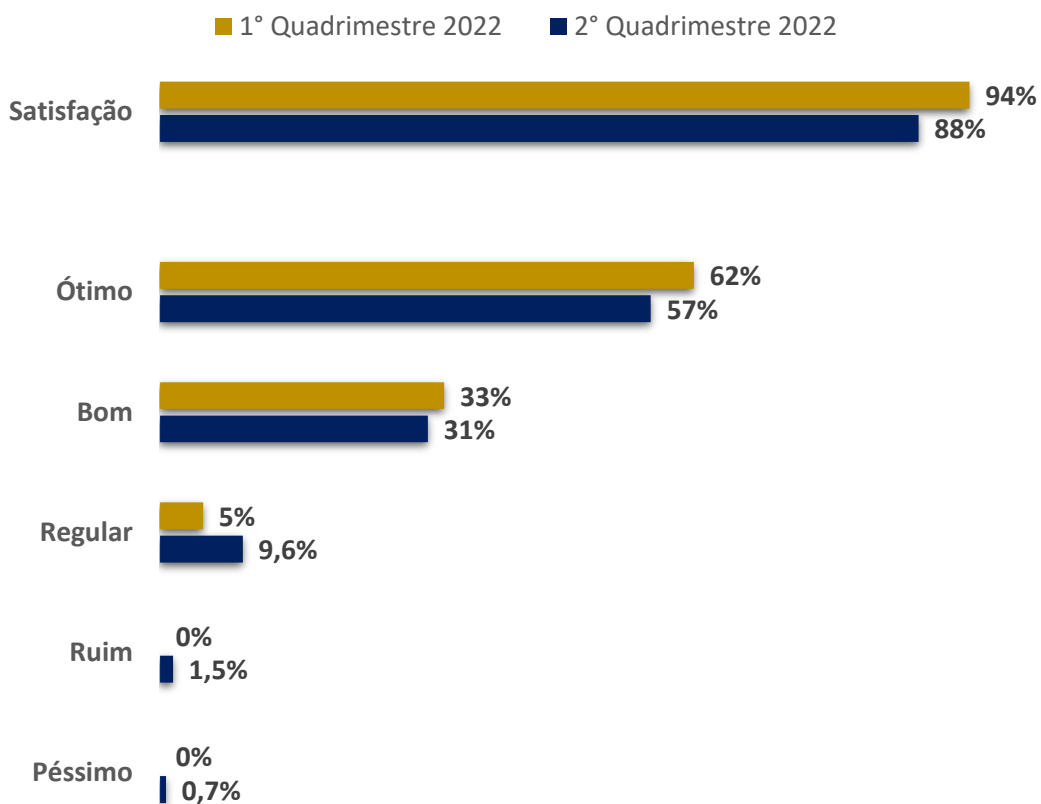


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

No que se refere aos serviços ofertados aos doadores da coleta interna, observa-se que o índice de satisfação aumentou em quase todos os serviços, com exceção na satisfação relacionada a limpeza do banheiro, apresentando uma redução de 2% conforme exemplifica o Gráfico 2.

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

Gráfico 3: Avaliação da qualidade do lanche servido aos doadores na coleta interna.

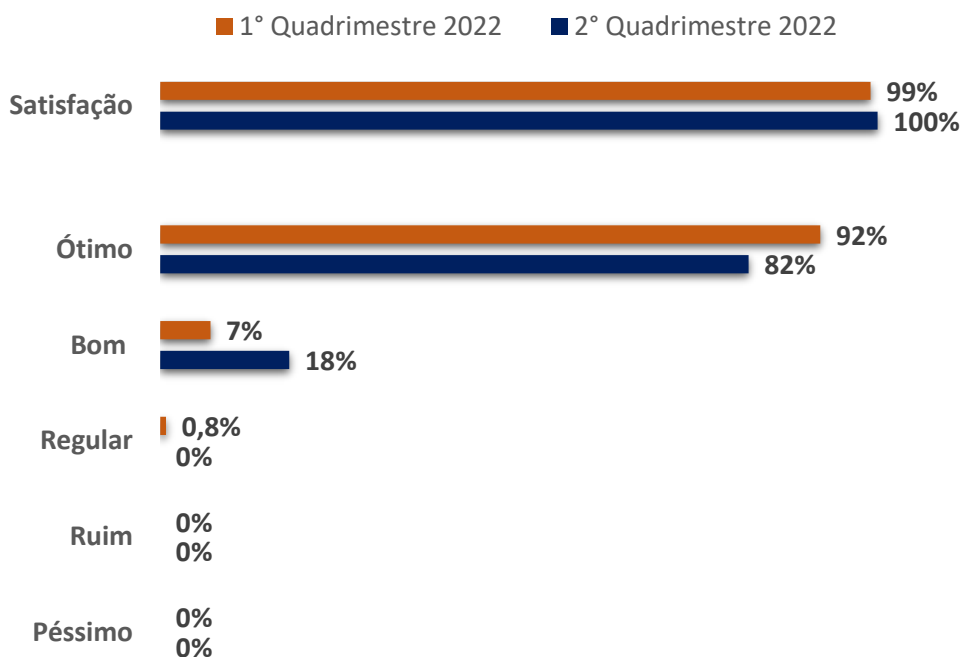


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

O Gráfico 3 aponta que o lanche teve a satisfação de 88% dos usuários no 2º quadrimestre de 2022. Comparando com o índice da pesquisa anterior, observa-se uma redução de 6%.

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

Gráfico 4: Conceito Geral na coleta interna.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

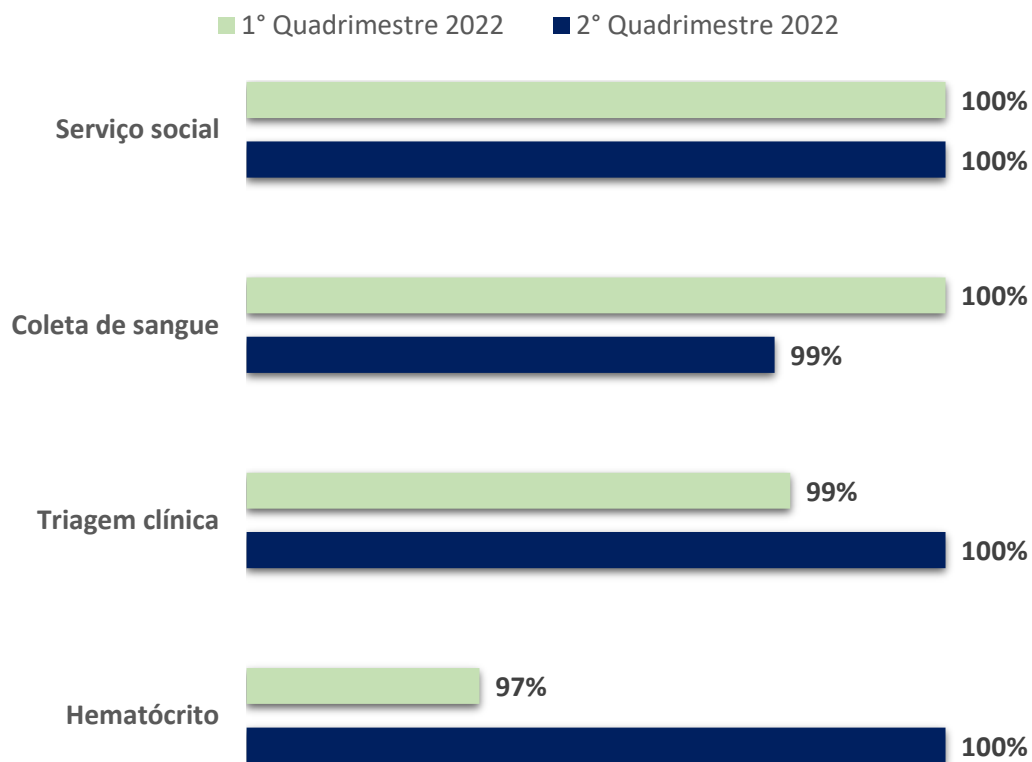
O conceito geral na coleta interna atingiu o índice de 100% de satisfação no 2º Quadrimestre de 2022.

1.2.Coleta Externa:

O Gráfico 5 compara os atendimentos prestados na coleta externa entre o 1º quadrimestre de 2022 e o 2º quadrimestre de 2022.

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

Gráfico 5: Avaliação atribuída ao atendimento na coleta externa.

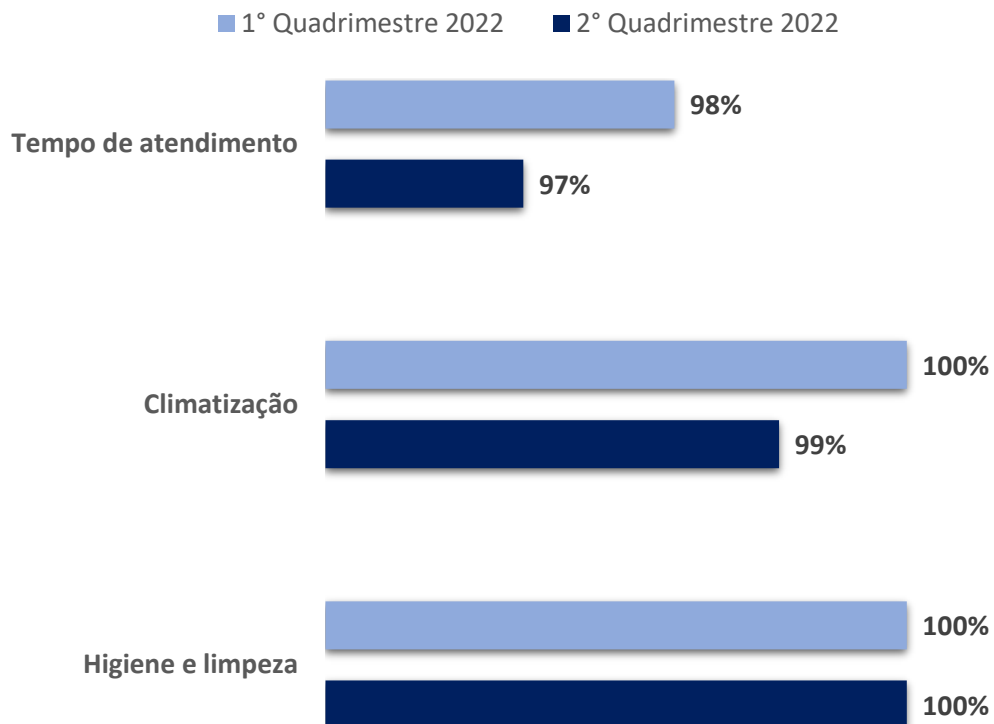


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

Os índices de satisfação em relação aos atendimentos prestados na coleta externa ultrapassam a meta de 90% de satisfação, mantendo o padrão de qualidade no atendimento.

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

Gráfico 6: Avaliação dos serviços na coleta externa.

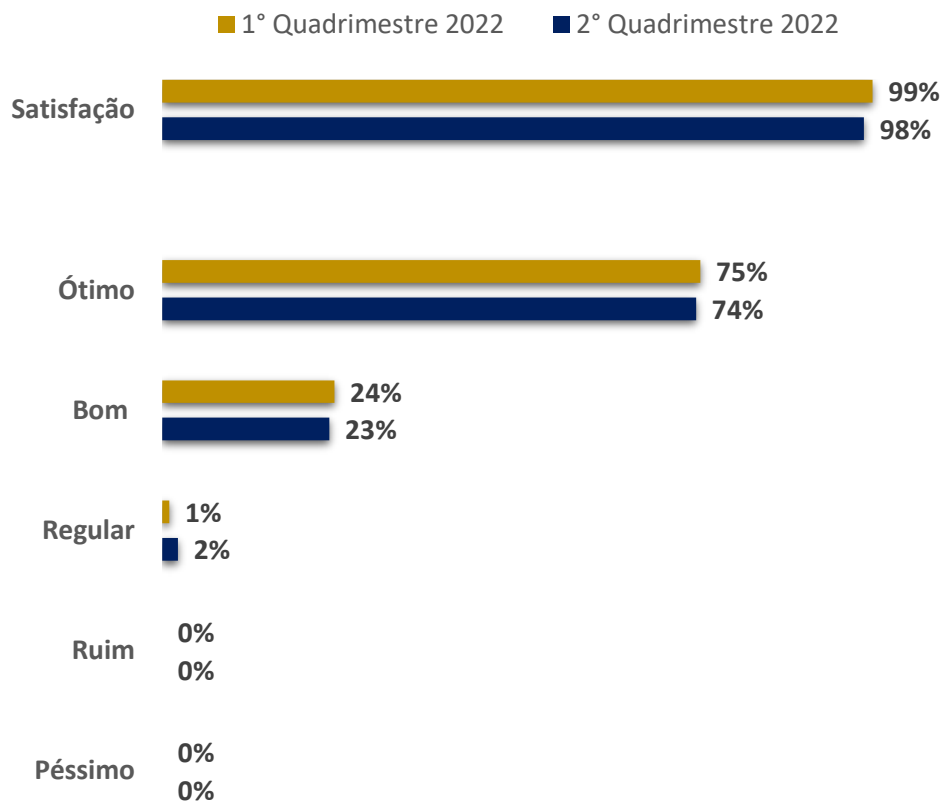


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

Os serviços prestados na coleta externa mantiveram o índice de satisfação acima de 90%. Porém, houve redução de 1% no índice de satisfação no tempo de atendimento e climatização (Gráfico 6).

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

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

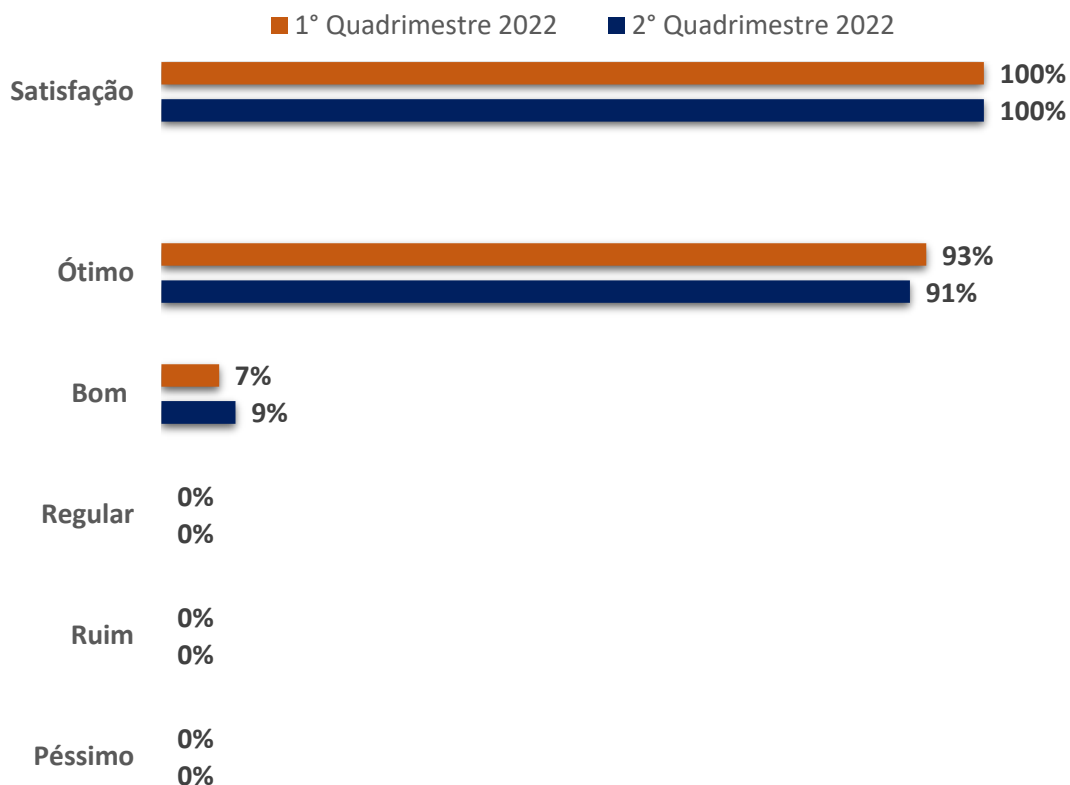


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

O índice de satisfação relacionado a qualidade do lanche ofertado pelo Hemoam continua acima da meta estabelecida de 90%. Vale ressaltar, que houve um decréscimo de 1% na satisfação neste quadrimestre (Gráfico 7).

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

Gráfico 8: Conceito geral na coleta externa.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

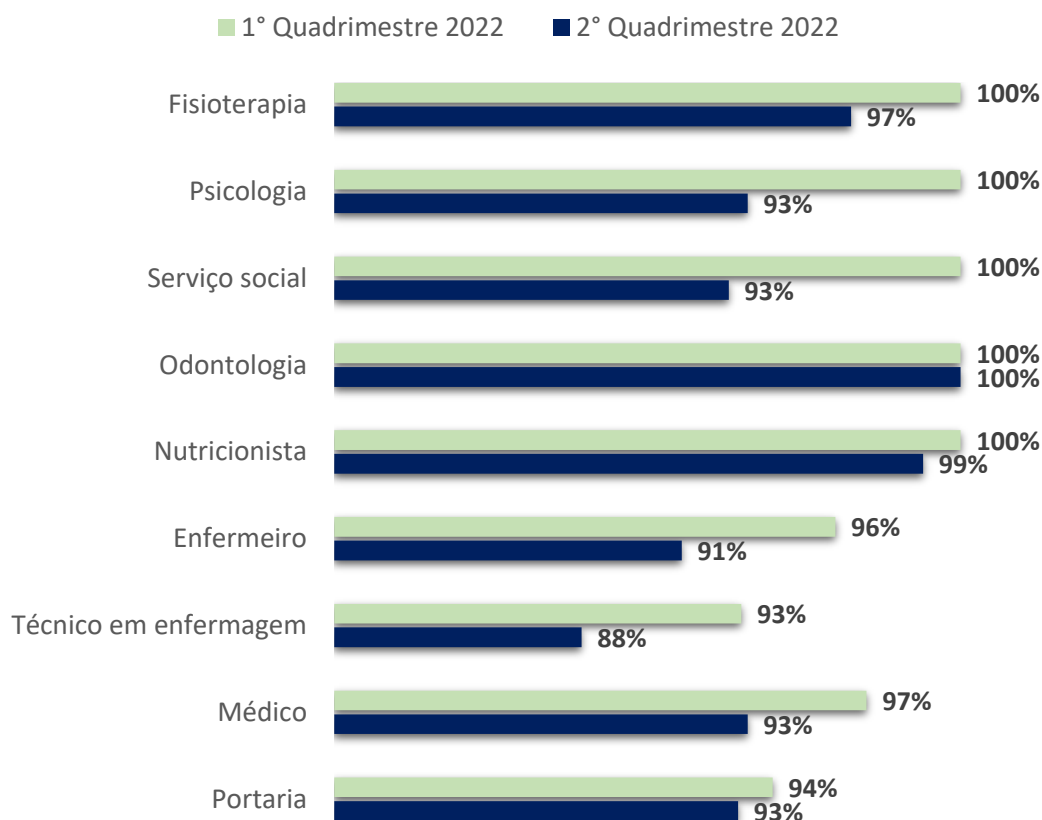
A avaliação geral na coleta externa mantém o nível o total de satisfação dos doadores de sangue (Gráfico 8).

2. Pacientes

2.1. Enfermaria

A seguir serão mostrados os resultados comparativos entre as Pesquisas do 1º quadrimestre de 2022 com o 2º quadrimestre de 2022 relacionados aos atendimentos e serviços prestados aos pacientes da enfermaria.

Gráfico 9: Gráfico da satisfação com o atendimento na Enfermaria.

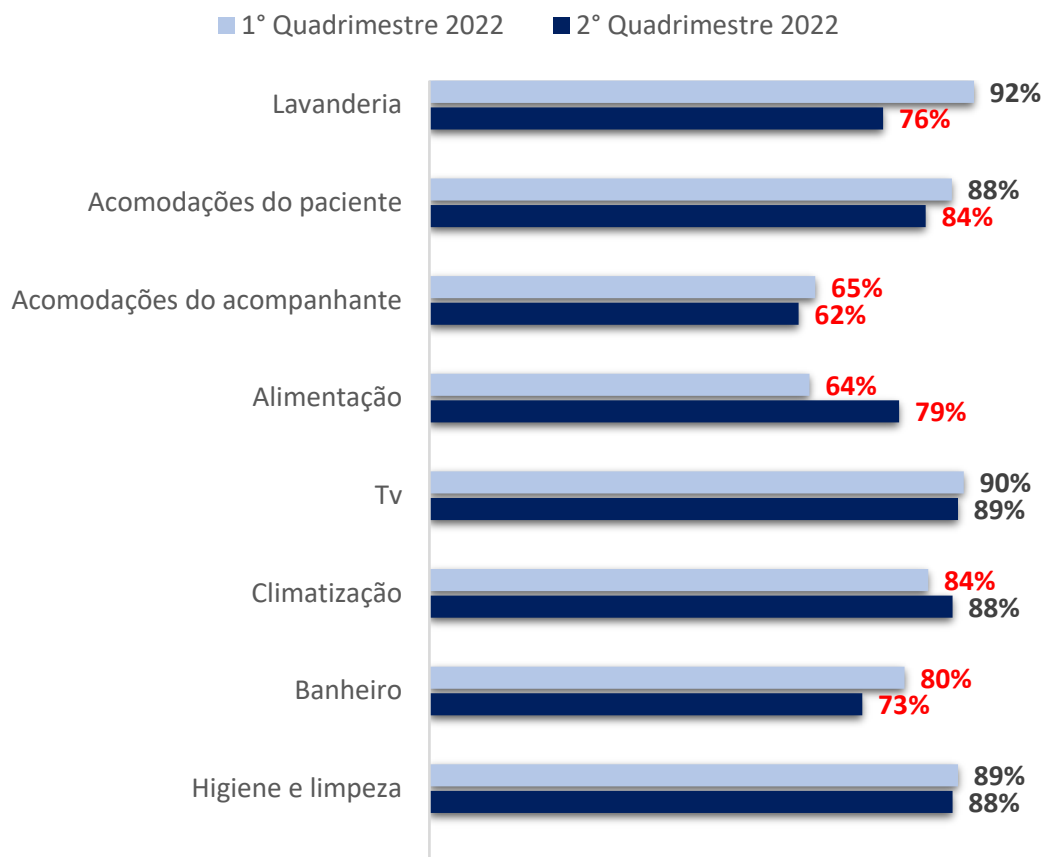


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

Os atendimentos prestados na enfermaria pelos profissionais de saúde atingiram a meta de satisfação neste quadrimestre, mesmo os atendimentos dos técnicos de enfermagem que apresentaram 88% de satisfação, considerando a margem de erro de 5%. É importante observar que os índices decaíram neste quadrimestre, com exceção ao atendimento prestado pela odontologia (Gráfico 9).

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

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

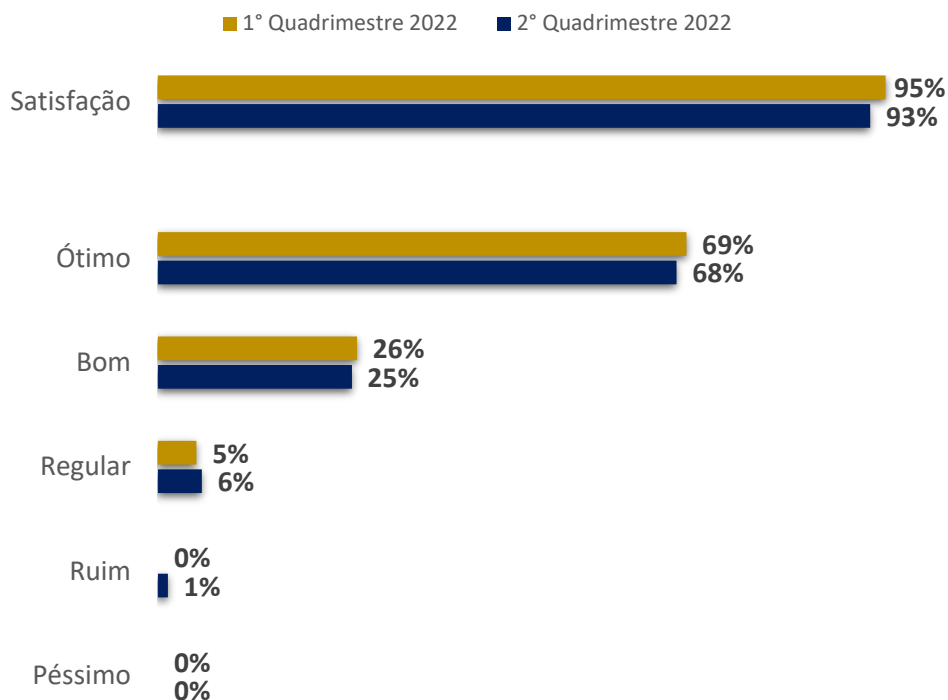


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

Observa-se que os serviços que apresentaram os menores índices de satisfação neste quadrimestre foram: Lavanderia, acomodações do paciente, acomodações do acompanhante, alimentação e banheiro. Outro ponto importante, é que os índices de satisfação diminuíram em relação ao quadrimestre anterior (Gráfico 10).

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

Gráfico 11: Conceito Geral na Enfermaria.



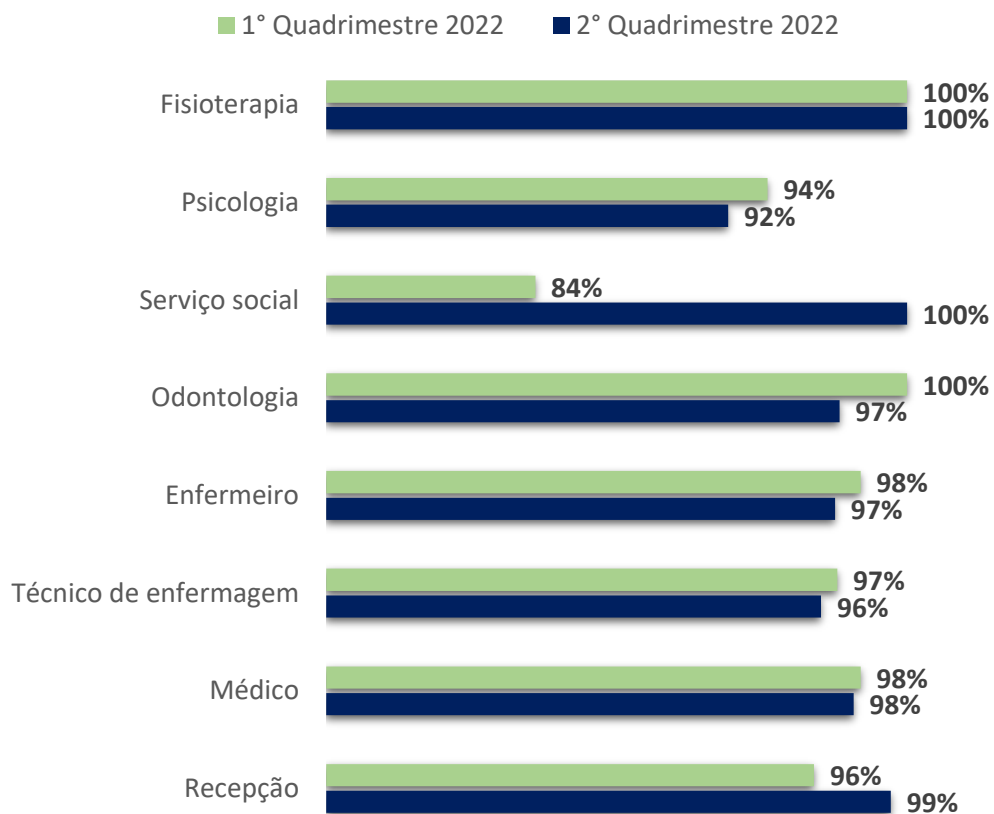
Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

Apesar de ultrapassar a meta de 90% de satisfação na avaliação geral na enfermagem, observa-se um decréscimo de 2% comparado ao quadrimestre anterior (Gráfico 11).

2.2. Ambulatório

Os atendimentos prestados no ambulatório, assim como no quadrimestre anterior, continuaram com uma excelente avaliação (Gráfico 12).

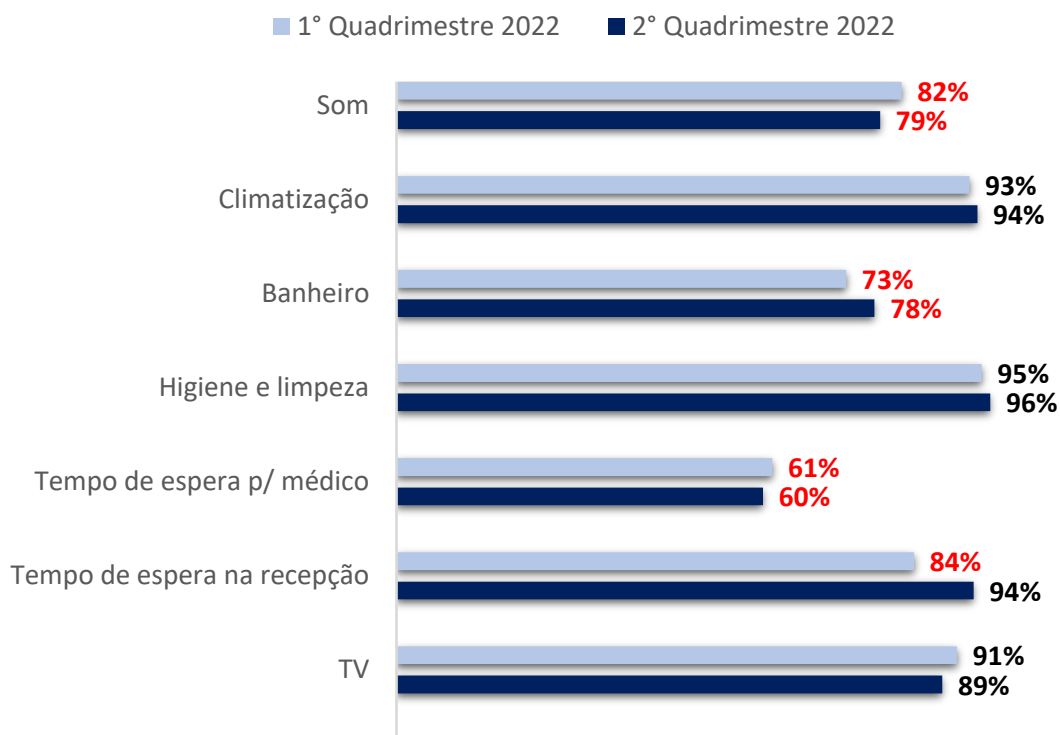
Gráfico 12: Satisfação dos pacientes no ambulatório com o atendimento.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

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

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

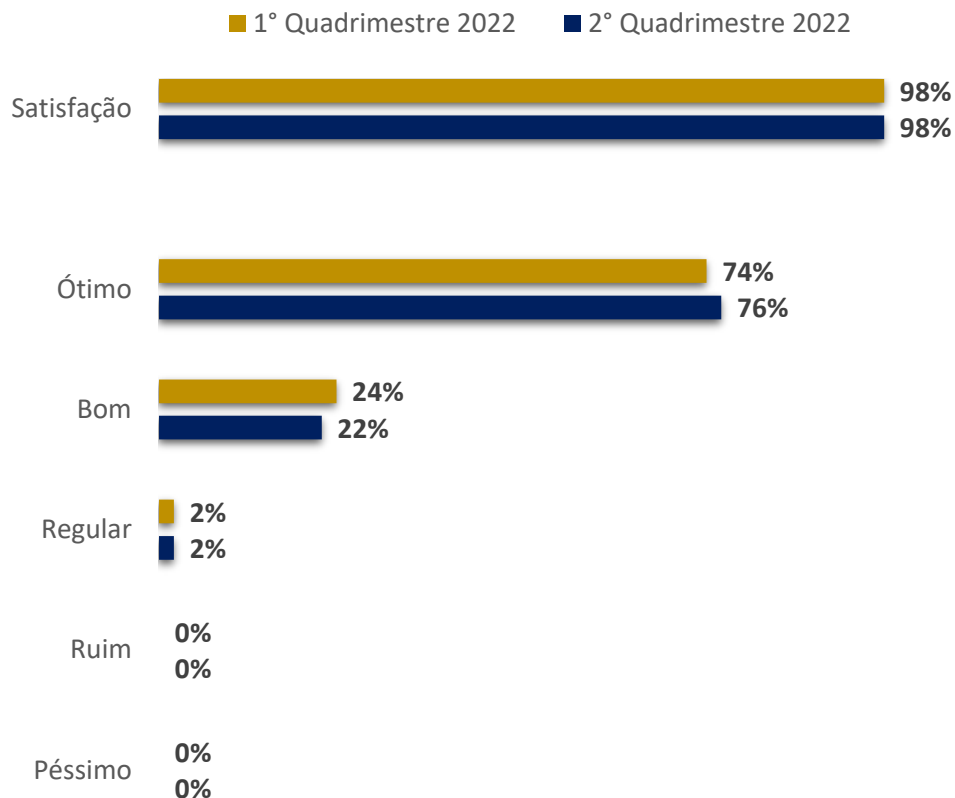


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

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

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

Gráfico 14: Conceito geral no Ambulatório.



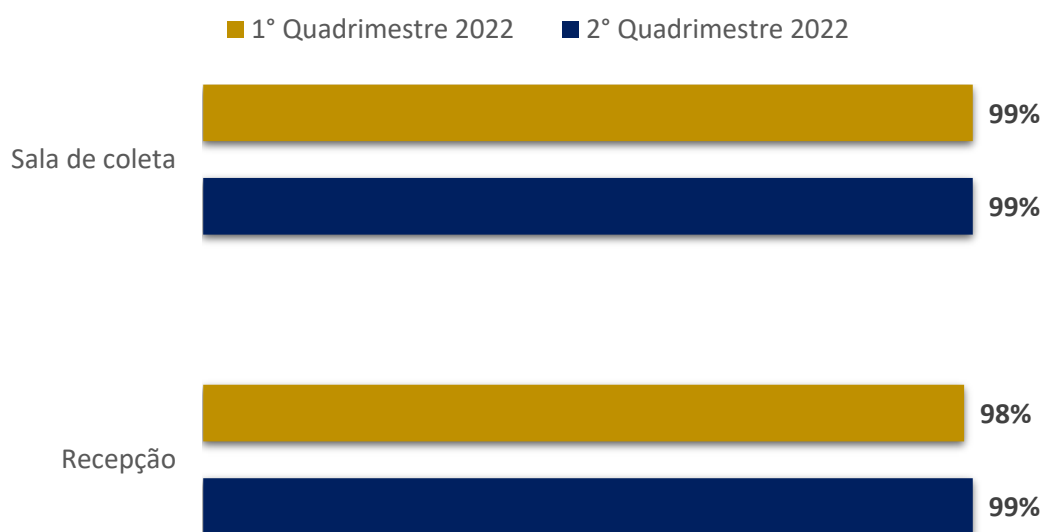
Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

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 mantendo o padrão de qualidade de 98%.

2.3. Laboratório de Análise Clínicas

A avaliação dos usuários do laboratório com relação ao atendimento, foi satisfatório, conforme mostra o Gráfico 15:

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

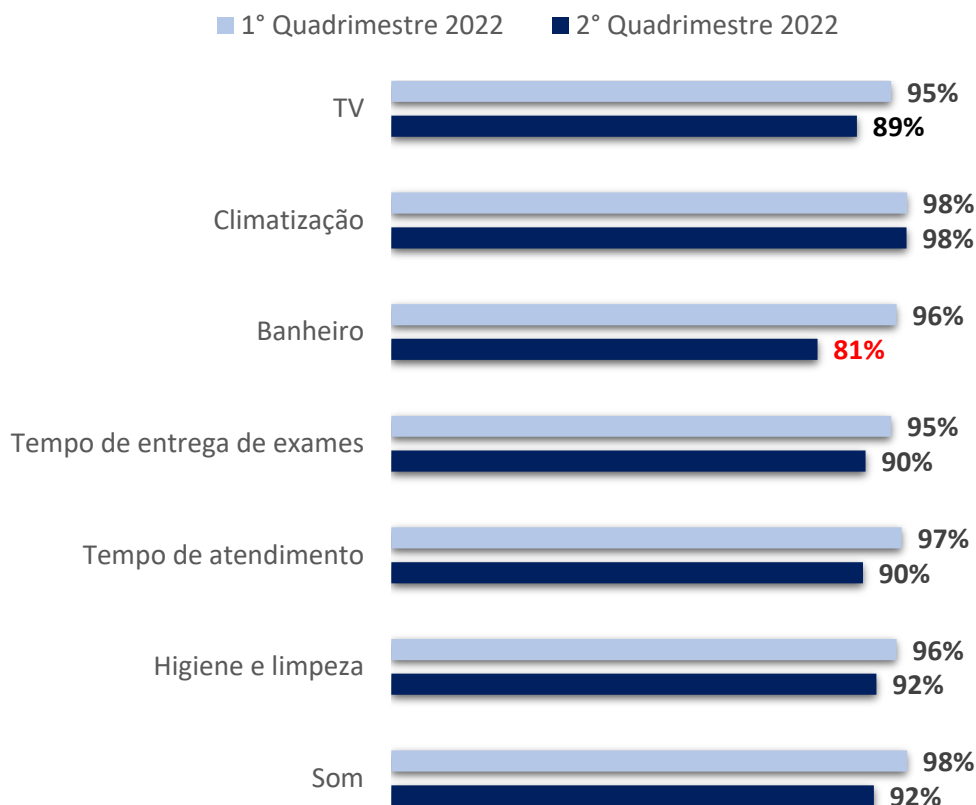


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2021 e 2022.

Os atendimentos tanto na sala de coleta como na recepção foram bem avaliados em ambos os quadrimestres (Gráfico 15).

Gráfico 16: Satisfação dos usuários do laboratório.

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

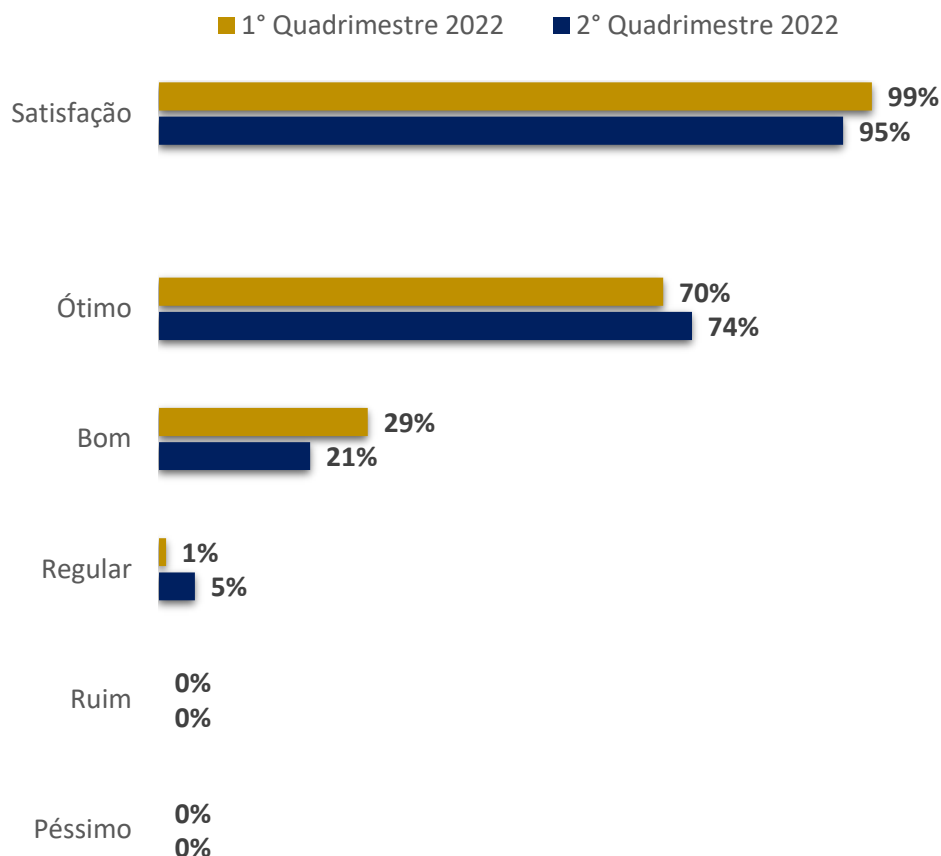


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

O índice de satisfação em relação a limpeza do banheiro não atingiu a meta de 90% de satisfação (Gráfico 16).

Gráfico 17: Conceito Geral no Laboratório.

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



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

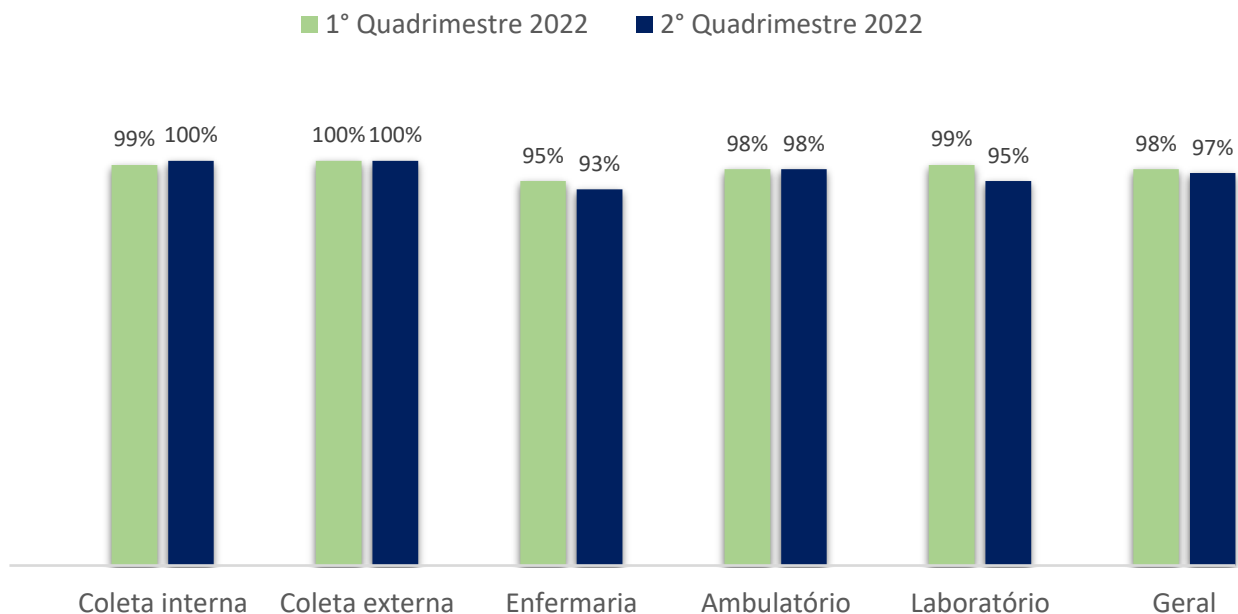
O conceito geral no laboratório de análises clínicas atingiu 95% de satisfação dos usuários neste quadrimestre, apresentando um declínio de 4% em relação a pesquisa anterior (Gráfico 17).

Análise Geral

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

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

Gráfico 18: Satisfação Geral



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2022.

- A coleta externa manteve o índice de 100% de satisfação no conceito geral;
- Enfermaria e ambulatório mesmo ultrapassando o índice de 90% de satisfação apresentaram leve decréscimo no índice em relação ao quadrimestre passado;
- O índice geral de satisfação ficou estimado em 97% neste quadrimestre.