

Pesquisa de Satisfação

RELATÓRIO COMPARATIVO 3º QUADRIMESTRE/2021
E 1º QUADRIMESTRE/2022



Esta Pesquisa de Satisfação foi
coordenada pela Ouvidoria - Hemoam

MANAUS – AMAZONAS
ABRIL - 2022

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 3º quadrimestre de 2021 e 1º 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 Fundação ao longo desses dois quadrimestres.

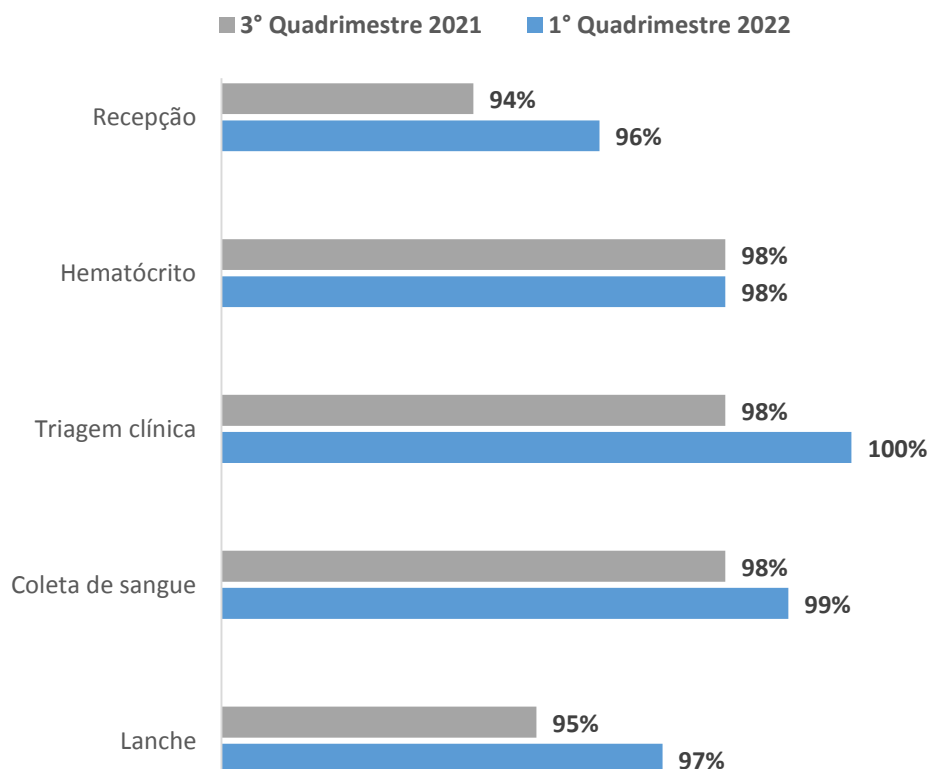
Para o estudo foram analisados os seguintes universos: Doadores de sangue coleta interna, doadores de sangue coleta externa, pacientes da enfermaria, pacientes do laboratório e pacientes do laboratório de análises clínicas.

1. Doadores de sangue

1.1. Coleta Interna

O Gráfico 1 aponta o comparativo de satisfação relacionado ao atendimento prestado na coleta interna da FHEMOAM entre o 3º quadrimestre de 2021 e o 1º quadrimestre de 2022.

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

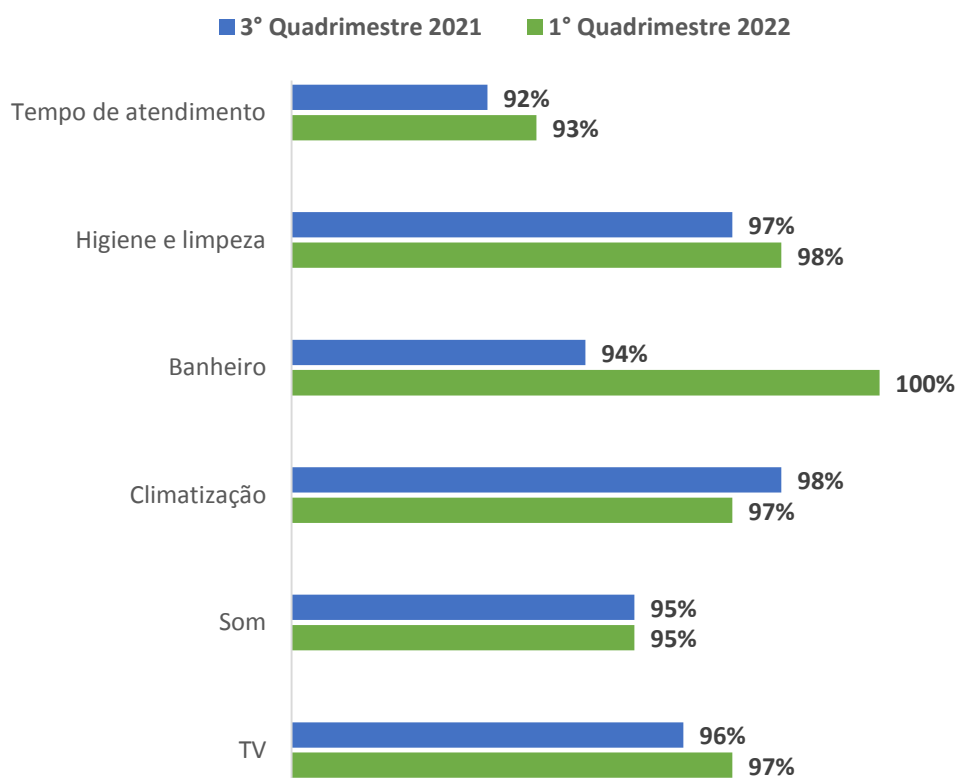


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2021 e 2022.

Os percentuais de satisfação com os atendimentos prestados na recepção, triagem clínica, coleta de sangue e lanche aumentaram no 1º Quadrimestre de 2022. O atendimento no hematócrito manteve-se em 98% em ambos os quadrimestres. Outro ponto importante, refere-se ao atendimento na triagem clínica que alcançou 100% de satisfação dos doadores de sangue, conforme ilustra o Gráfico 1.

O Gráfico 2 ilustra o nível de satisfação dos doadores da coleta interna relacionado aos serviços prestados pela FHEMOAM;

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



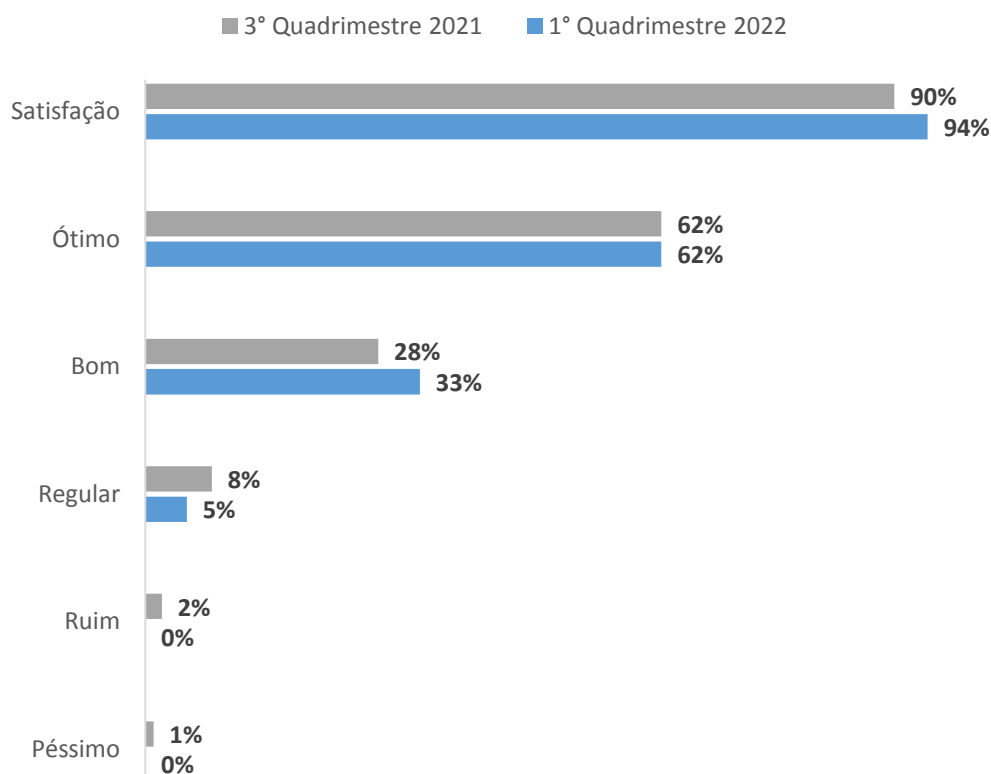
Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2021 e 2022.

No que se refere aos serviços ofertados aos doadores da coleta interna, observa-se que o nível de satisfação continua acima da meta de 90% no 1º quadrimestre de 2022 conforme exemplifica o Gráfico 2.

A satisfação dos usuários em relação a qualidade da limpeza do banheiro atingiu 100% de satisfação dos usuários neste quadrimestre, representando um aumento de 6% em relação ao quadrimestre anterior.

O Gráfico 3 trata sobre a avaliação da qualidade do lanche que é servido ao doador de sangue na coleta interna.

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



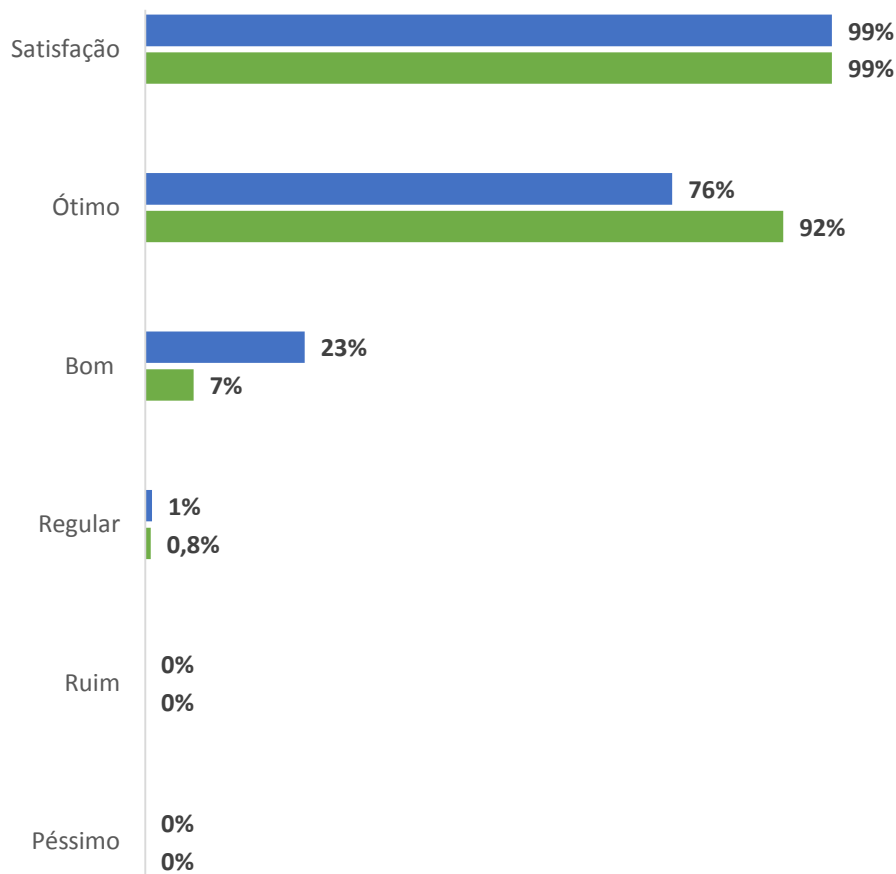
Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2021 e 2022.

Nota-se que 94% dos doadores de sangue mostraram-se satisfeitos com o lanche. Comparando com o quadrimestre anterior, observa-se que houve 4% de aumento no nível de satisfação relacionado a qualidade do alimento oferecidos para os doadores de sangue na coleta interna.

Observa-se que o percentual de satisfação bom aumentou no 1º quadrimestre de 2022, e houve uma redução nos percentuais de regular, ruim e péssimo, refletindo no aumento do nível de satisfação.

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, 2021 e 2022.

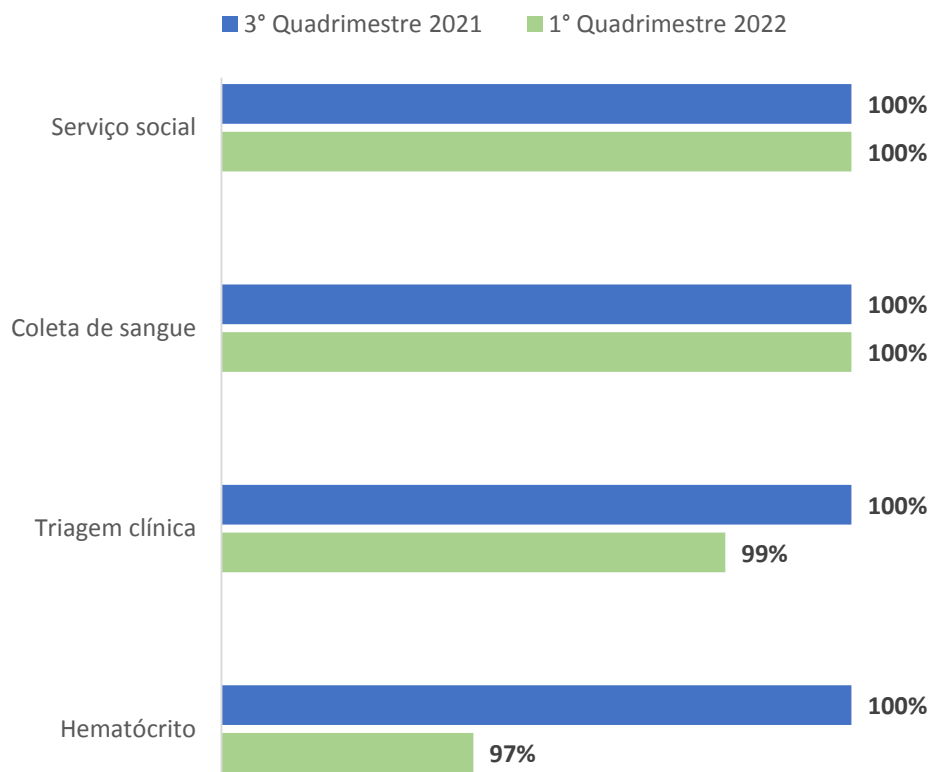
Em geral, 99% dos usuários mostraram-se satisfeitos com todos os atendimentos e serviços prestados na coleta interna, em ambos os quadrimestres. Percebe-se que houve um aumento considerável de 16% no conceito ótimo na pesquisa do 1º Quadrimestre de 2022.

Em síntese, os atendimentos e serviços prestados na coleta interna mantiveram o padrão de qualidade de 99% de satisfação nos dois quadrimestres.

1.2.Coleta Externa:

O Gráfico 5 compara os atendimentos prestados na coleta externa entre o 3º quadrimestre de 2021 com o 1º quadrimestre de 2022.

Gráfico 5: Avaliação atribuída ao atendimento na coleta externa.

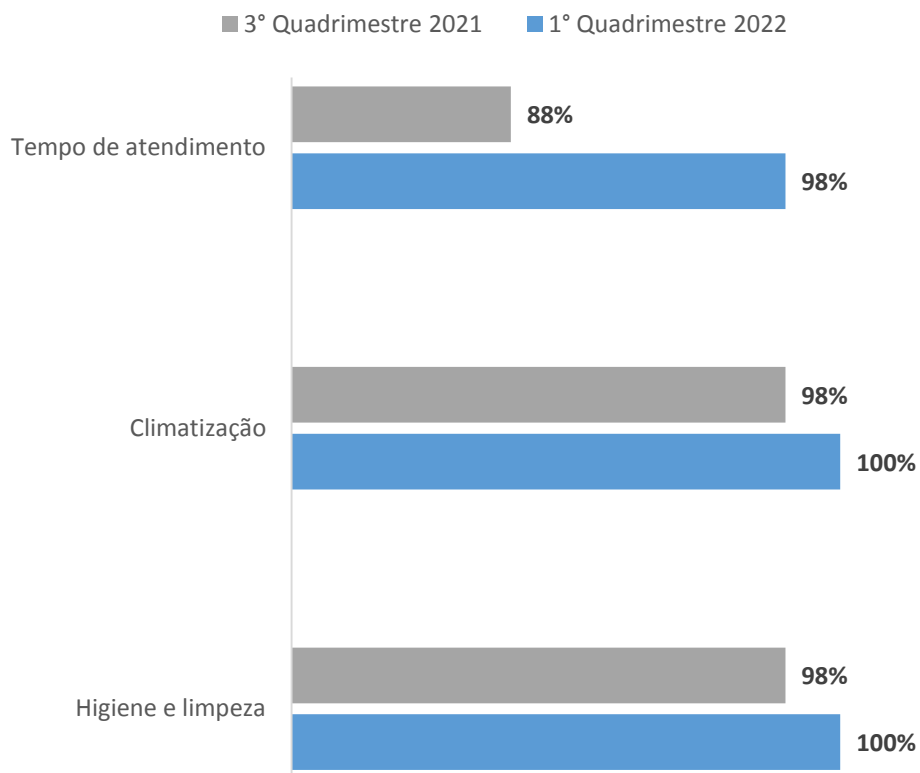


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2021 e 2022.

Em geral, os níveis de satisfação em relação aos atendimentos prestados na coleta externa ultrapassam a meta de 90% de satisfação, mantendo o padrão de qualidade no atendimento. Apenas uma ressalva na avaliação do atendimento do Hematócrito, pois ocorreu uma redução de 3% em relação ao quadrimestre anterior.

O Gráfico 6 aborda a avaliação dos serviços prestados aos doadores de sangue pela FHEMOAM.

Gráfico 6: Avaliação dos serviços na coleta externa.



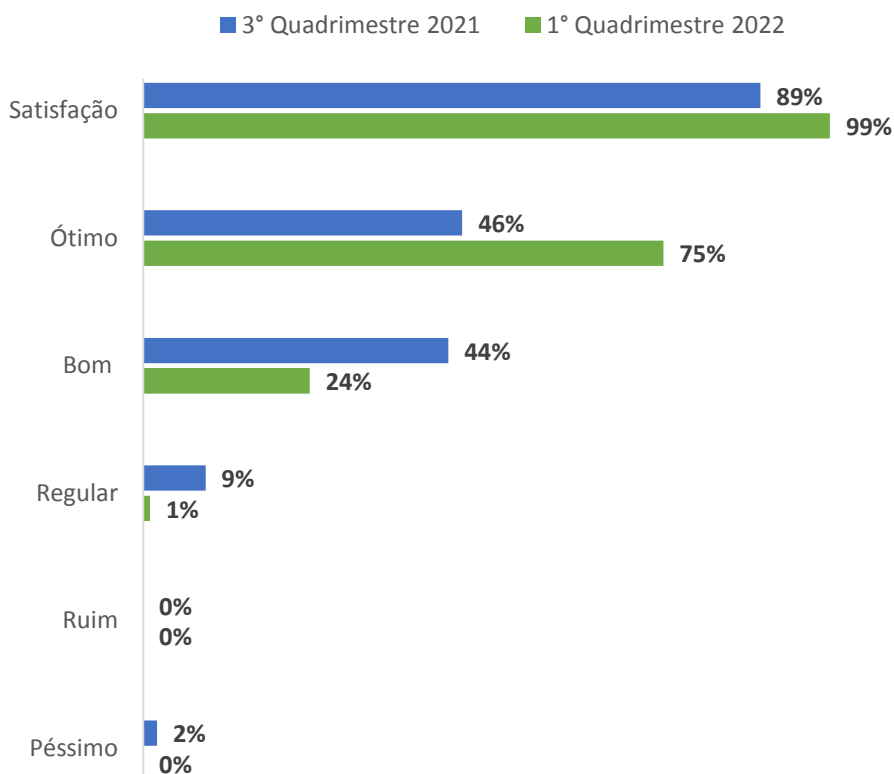
Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2021 e 2022.

Os serviços prestados na coleta externa, como climatização, higiene e limpeza alcançaram 100% de satisfação dos usuários no 1º quadrimestre de 2022, conforme aponta o Gráfico 6.

Quanto ao tempo de atendimento, houve um aumento de 10% no nível de satisfação comparado ao quadrimestre anterior. Houveram melhorias nos serviços prestados pela coleta externa neste quadrimestre.

O Gráfico 7 compara a qualidade do lanche oferecido aos doadores de sangue através da coleta externa.

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



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

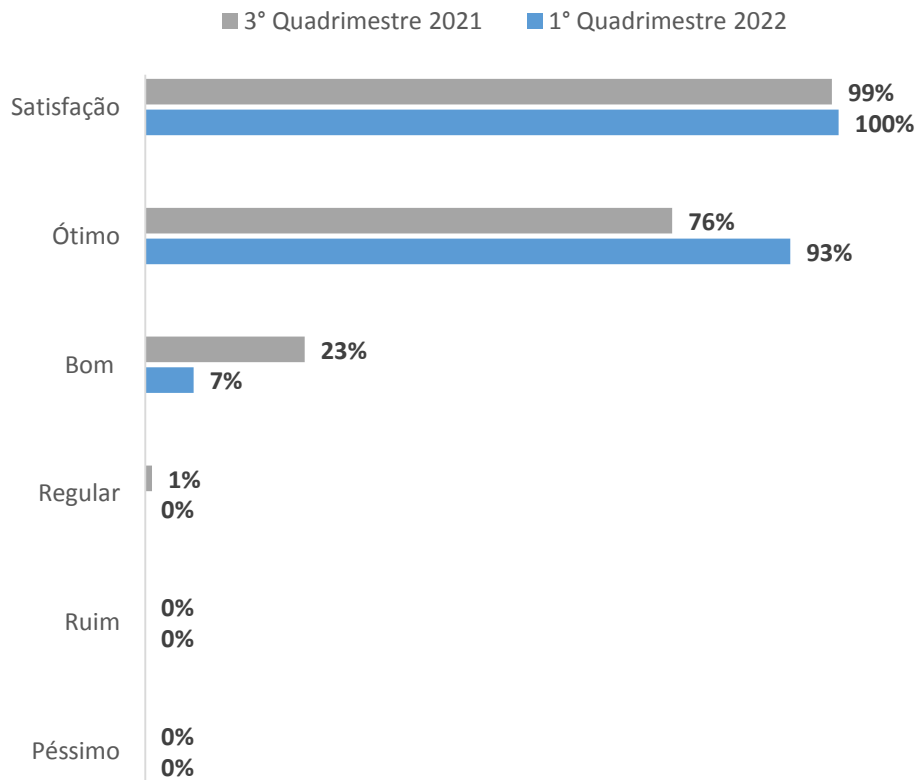
Os doadores sinalizaram a melhoria na qualidade do lanche oferecido após as doações de sangue. Observa-se que o nível de satisfação aumentou 10% em relação ao quadrimestre anterior.

O percentual de ótimo aumentou para 29% neste quadrimestre, o que refletiu no aumento da avaliação geral que chegou a 99% no 1º quadrimestre de 2022. Quanto a insatisfação, no quadrimestre passado era de 11%, este quadrimestre foi apenas 3%.

Em geral, a qualidade do lanche servido aos doadores de sangue melhorou consideravelmente neste quadrimestre, isto indica que a FHMOAM está prestando um atendimento de qualidade ao seu doador de sangue.

O Gráfico 8 mostra a satisfação de um modo geral do doador de sangue da coleta externa.

Gráfico 8: Conceito geral na coleta externa.



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

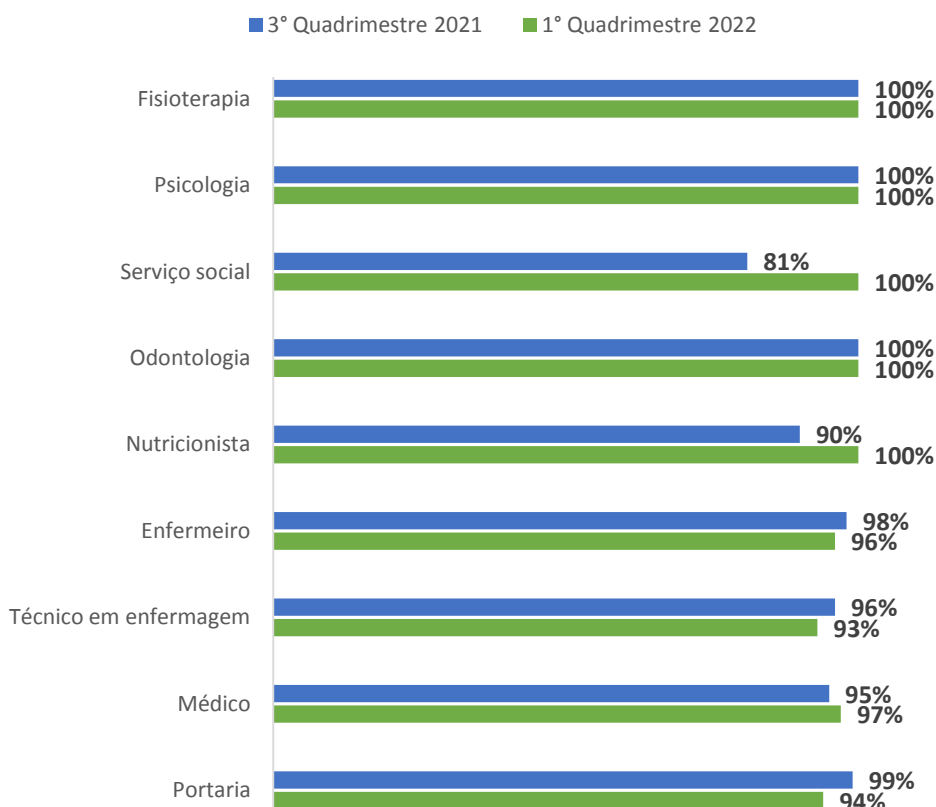
A avaliação geral na coleta externa atingiu o nível o total de satisfação dos doadores de sangue no 1ºquadrimestre de 2022, comparado com o quadrimestre anterior, aumentou em 1% de satisfação.

2. Pacientes

2.1. Enfermaria

A seguir serão mostrados os resultados comparativos entre as Pesquisas do 3º quadrimestre de 2021 com o 1º 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, 2021 e 2022.

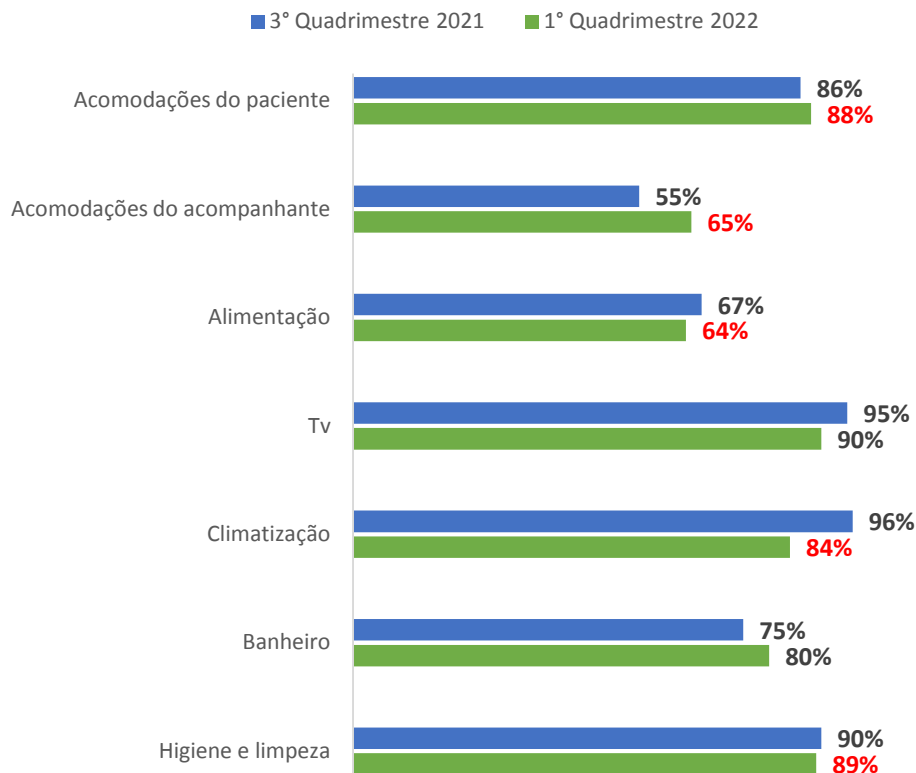
Mantiveram o nível de 100% de satisfação os atendimentos ofertados pela **Fisioterapia, Psicologia e Odontologia**.

Alcançaram 100% de satisfação, os atendimentos ofertados pelo **Serviço social e pelos Nutricionistas**.

Decresceram o nível de satisfação os atendimentos prestados **por enfermeiros, técnicos de enfermagem e portaria**. Importante salientar que esses atendimentos mantiveram o padrão de satisfação, porém, apresentaram leves decrescimentos nos percentuais de satisfação, conforme ilustra o Gráfico 9.

O Gráfico 10 indica o nível de satisfação em relação aos serviços prestados pela enfermaria. Vamos pontuar cada item deste Gráfico, no parágrafo a seguir:

Gráfico 10: Satisfação dos pacientes da enfermaria com os serviços



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

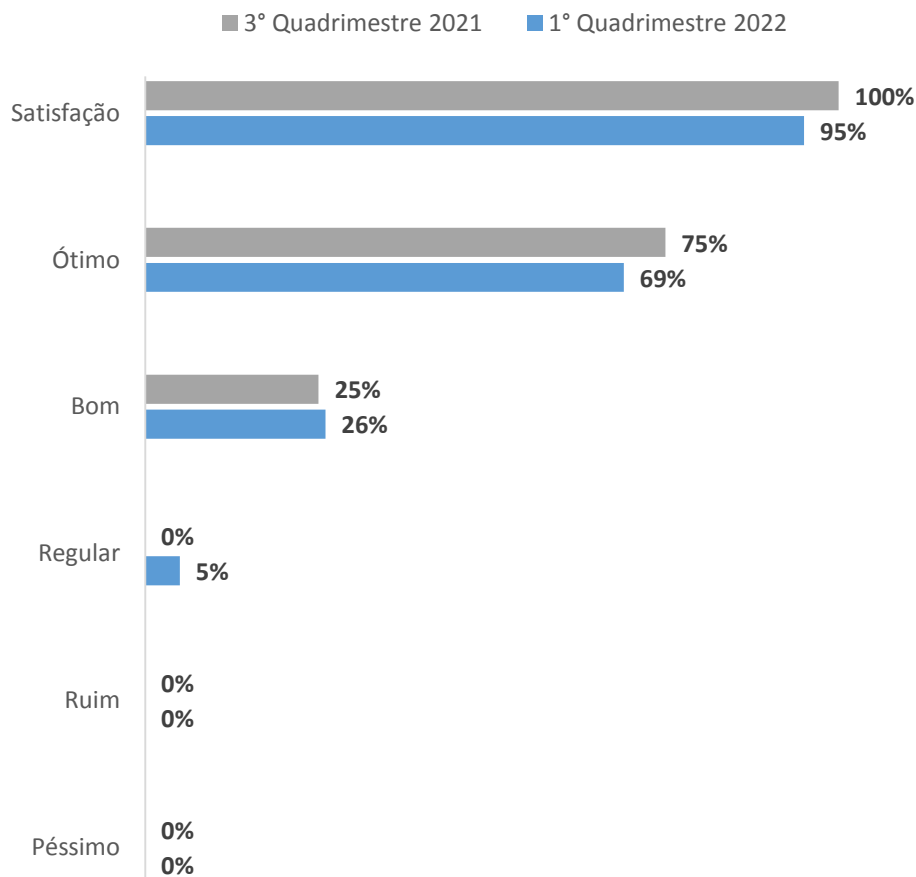
Melhoraram, mas ainda não alcançaram a meta de 90% de satisfação, os serviços: Acomodações dos pacientes, acomodações do acompanhante e banheiro.

O serviço de alimentação **não atingiu** 90% de satisfação em ambos os quadrimestres, e ainda apresentou 3% de decréscimo no nível de satisfação no presente quadrimestre.

A satisfação relacionada a TV, **continua dentro do padrão** de satisfação em ambos os quadrimestres. Porém, decaiu 5% no nível de satisfação comparando ao quadrimestre anterior.

Em climatização, higiene e limpeza, semestre passado estavam na meta de 90%, neste quadrimestre, apresentaram **decréscimos** de 12% e 1%, respectivamente.

Gráfico 11: Conceito Geral na Enfermária.



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

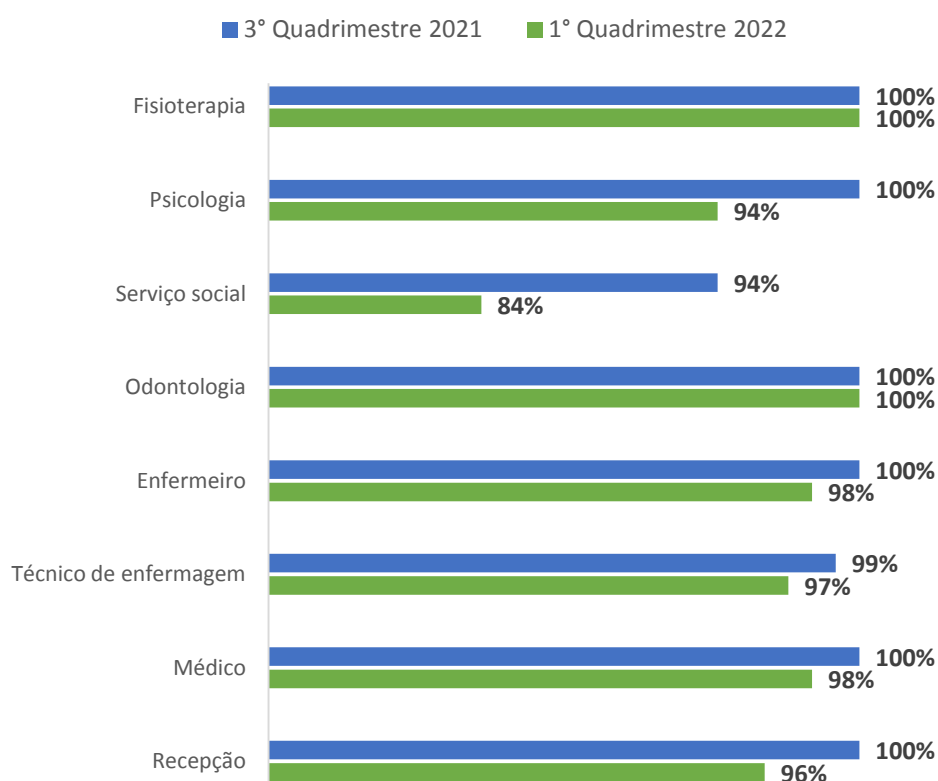
Apesar de ultrapassar a meta de 90% de satisfação na avaliação geral na enfermária, observa-se um decréscimo de 5% comparado ao quadrimestre anterior.

Em relação a categoria “Ótimo”, houve um decréscimo de 6% na avaliação de satisfação comparado ao quadrimestre anterior. Em compensação, a categoria “Bom”, teve um crescimento de 1% comparado ao quadrimestre passado.

2.2.Ambulatório

Os atendimentos prestados no ambulatório, assim como no quadrimestre anterior, continuaram com uma excelente avaliação, com exceção ao atendimento prestado pelo Serviço social que decresceu em 10% no nível de satisfação (Gráfico 10).

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

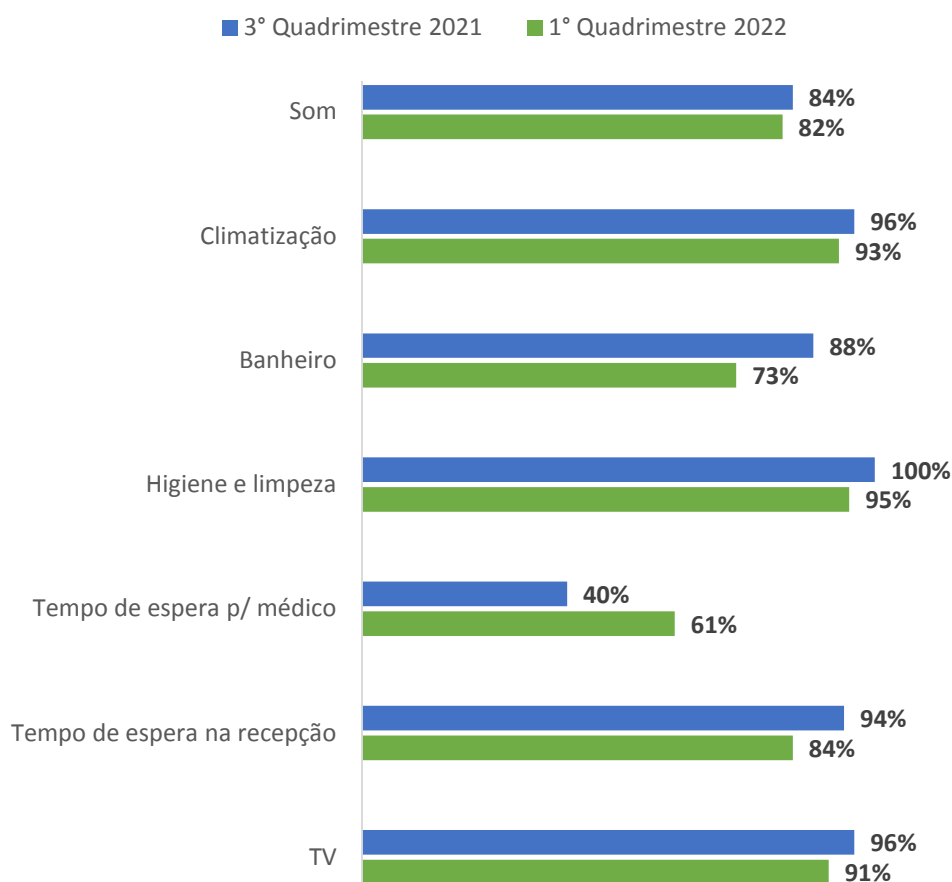


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2021 e 2022.

Os serviços prestados no ambulatório pela **Fisioterapia e Odontologia** mantiveram o nível máximo de satisfação dos pacientes.

Apesar de terem ótimos percentuais relacionados aos atendimentos prestados no laboratório, os seguintes atendimentos precisam atentar quanto aos discretos decréscimos nos percentuais, sendo estes: Psicologia, enfermeiro, técnico de enfermagem, médico e recepção.

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



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

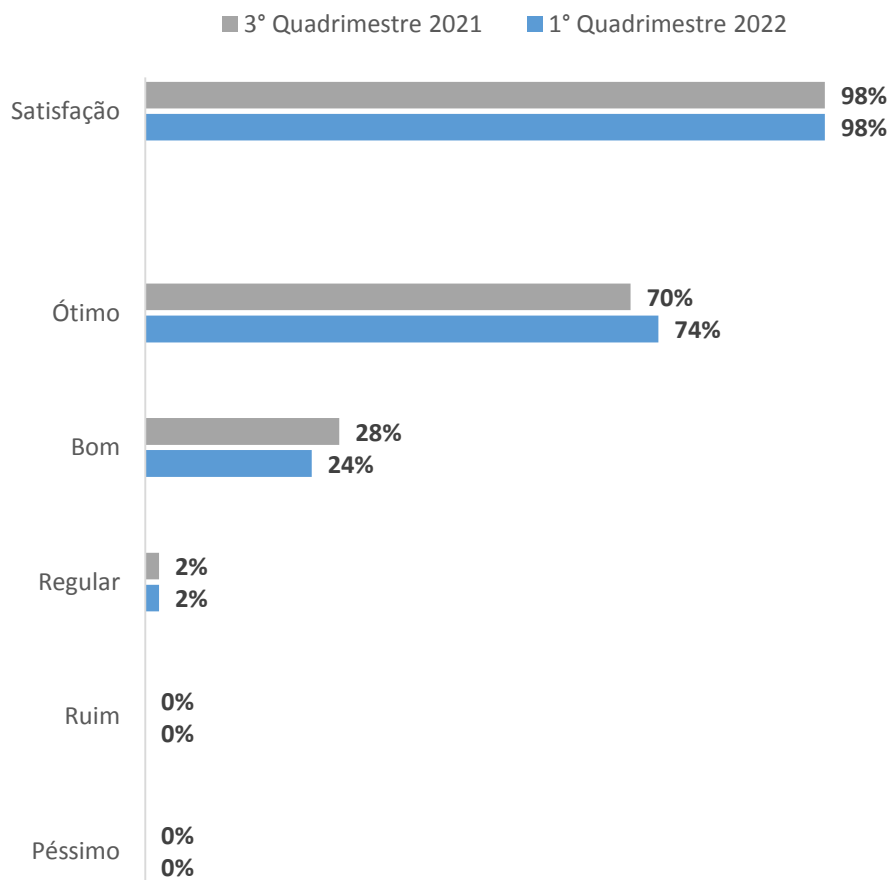
Analisando o Gráfico 13, que relaciona a satisfação dos pacientes com os serviços prestados pelo ambulatório, temos as seguintes observações:

Os serviços que **não atingiram a meta de 90%** em ambos os quadrimestres e **apresentaram decréscimos**, foram: Som e banheiro, os percentuais decresceram 2% e 3%, respectivamente o 1º quadrimestre de 2022.

Serviços que **ultrapassaram 90%** de satisfação, porém apresentaram um leve **decréscimo** nos serviços, foram: Climatização, Tv, higiene e limpeza.

Quanto ao tempo que o paciente espera para ser consultado com o médico, observa-se que ocorreu uma **melhoria de 21%**, porém esse item ainda não atingiu a satisfação de 90%, conforme meta estabelecida pela FHMOAM.

Gráfico 14: Conceito geral no Ambulatório.



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

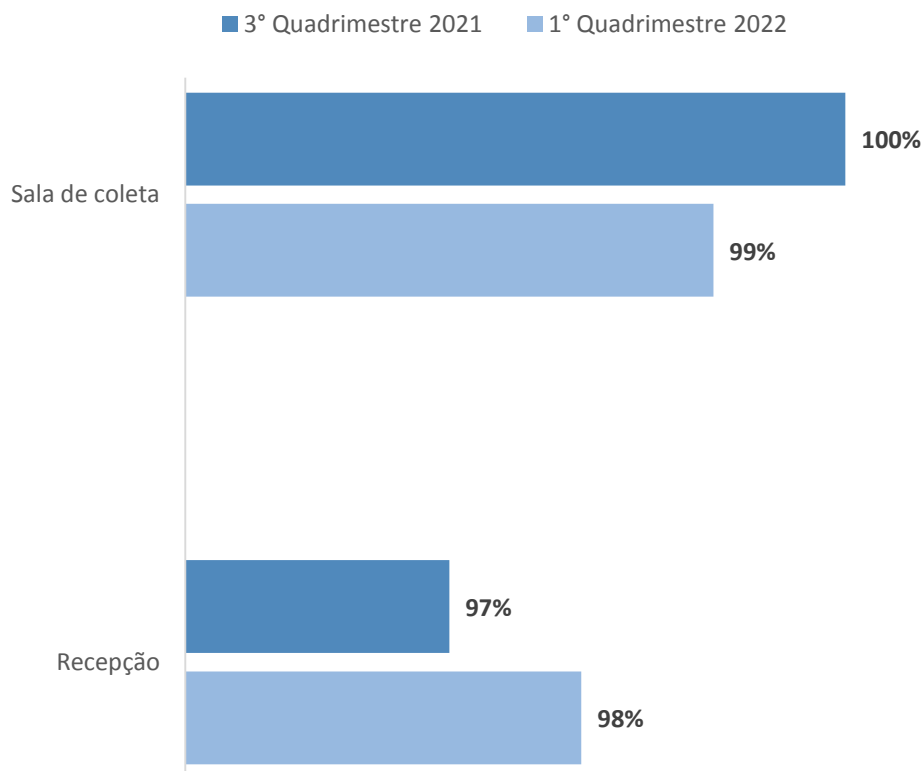
O Gráfico 14 mostra o panoram geral de satisfação dos pacientes em relação ao laboratório. Observa-se, que em ambos os quadrimestres, os nives de satisfação continuam mantendo o padrão de qualidade de 98%.

Em relação a resposta pontual “Ótimo”, houve uma melhoria de 4% no quadrimestre atual.

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.



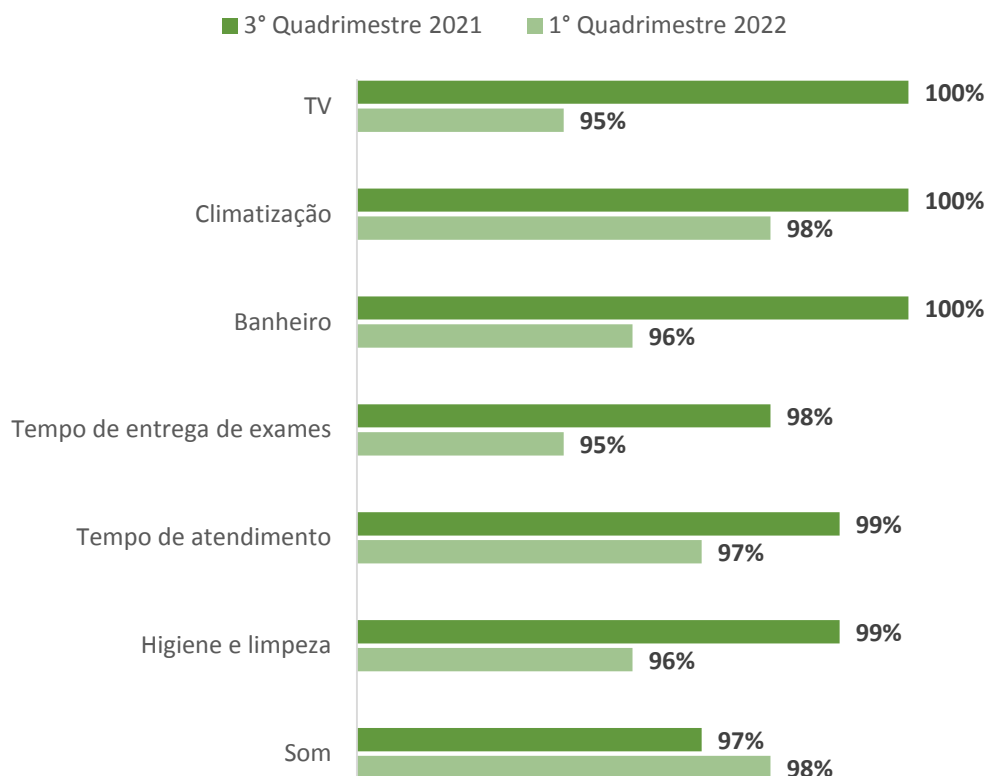
Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2021 e 2022.

Nesse 1º quadrimestre de 2022, o atendimento na sala de coleta do LAC reduziu em 1% o nível de satisfação, apesar dessa pequena redução, ainda mantém-se com alto nível de satisfação pontuado pelo paciente.

Outro ponto positivo observado, é em relação ao atendimento na recepção do LAC, neste quadrimestre aumento em 1% o nível de satisfação do paciente, atingindo 98% de satisfação do usuário.

No tocante aos serviços oferecidos aos usuários do laboratório, todos os itens foram bem avaliados, ou seja, todos atingiram a meta estabelecida de 90%. Porém, é importante atentar para os decrescimentos em cada item, como mostra o Gráfico 16:

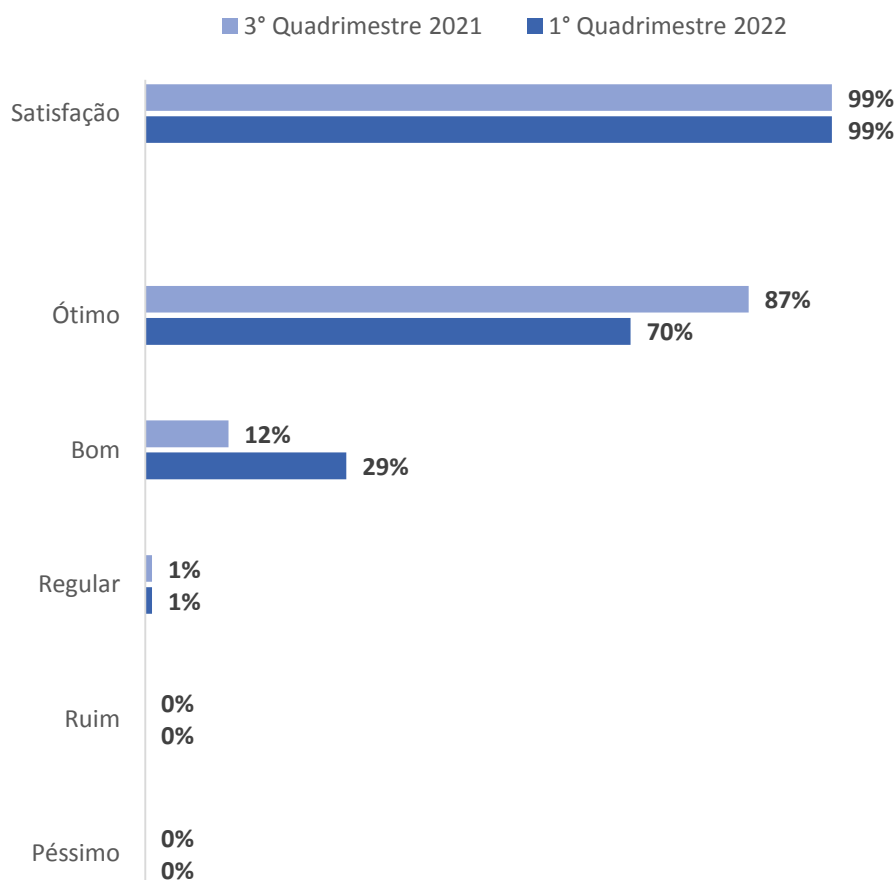
Gráfico 16: Satisfação dos usuários do laboratório.



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

Importante salientar que o nível de satisfação relacionado a qualidade do som, aumentou em 1% no presente quadrimestre.

Gráfico 17: Conceito Geral no Laboratório.



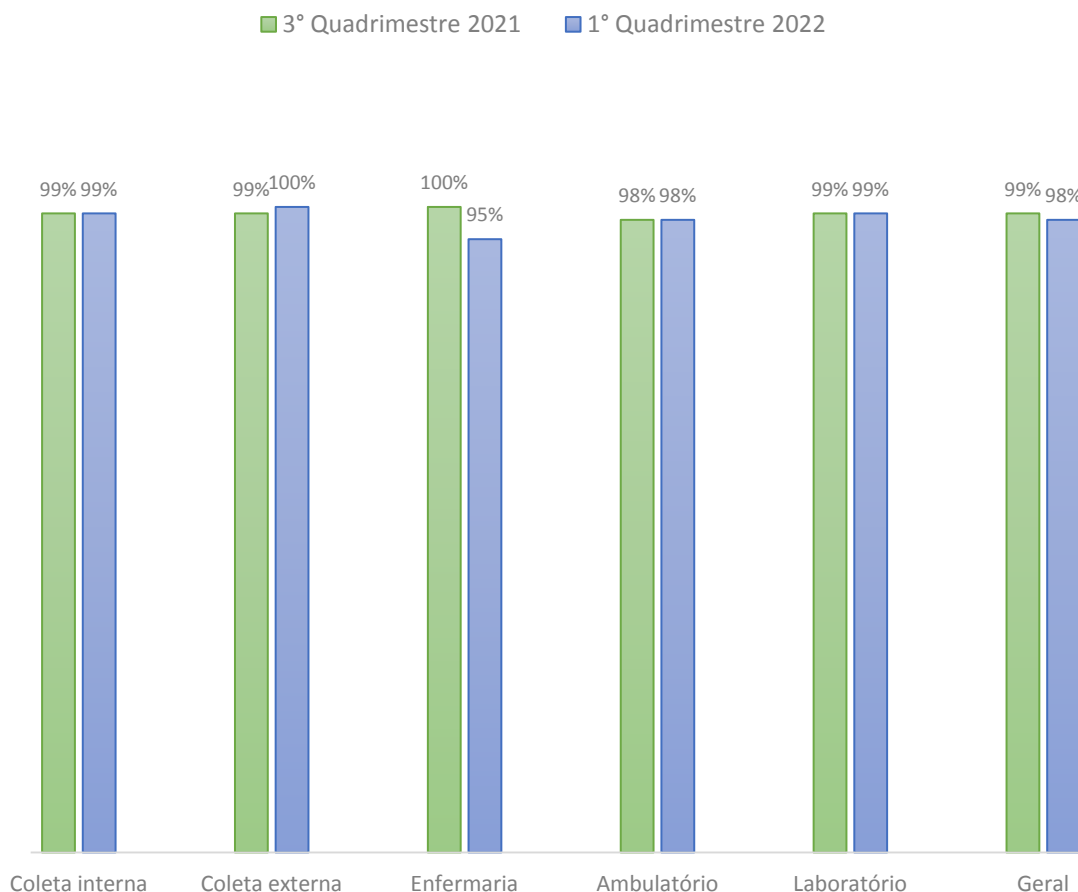
Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2021 e 2022.

O conceito geral no laboratório de análises clínicas manteve-se em 99% de satisfação dos usuários em ambos quadrimestres. (Gráfico 21). Importante observar, mesmo que o nível geral seja igual em ambos os quadrimestres, observou-se que o percentual de “Ótimo” sofreu uma redução de 17% no 1º quadrimestre de 2022. Enquanto na categoria “Bom” ocorreu 17% de crescimento no quadrimestre atual.

Análise Geral

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, 2021 e 2022.

- Mantiveram o padrão de satisfação os atendimentos e serviços ofertados na Coleta Interna, Ambulatório e Laboratório de Análise Clínicas;
- Ocorreram melhorias na Coleta Externa, sendo assim, este setor atingiu **100% de satisfação total** dos doadores de sangue;
- A enfermaria apresentou um declínio de 5% nos atendimentos e serviços ofertados.