



Fundação Hospitalar de Hematologia e Hemoterapia do Amazonas

Pesquisa de Satisfação

3º QUADRIMESTRE DE 2022 E 1º QUADRIMESTRE DE 2023



RELATÓRIO COMPARATIVO

☐☐☐

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 **3º quadrimestre/2022 e 1º quadrimestre/2023**. 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.

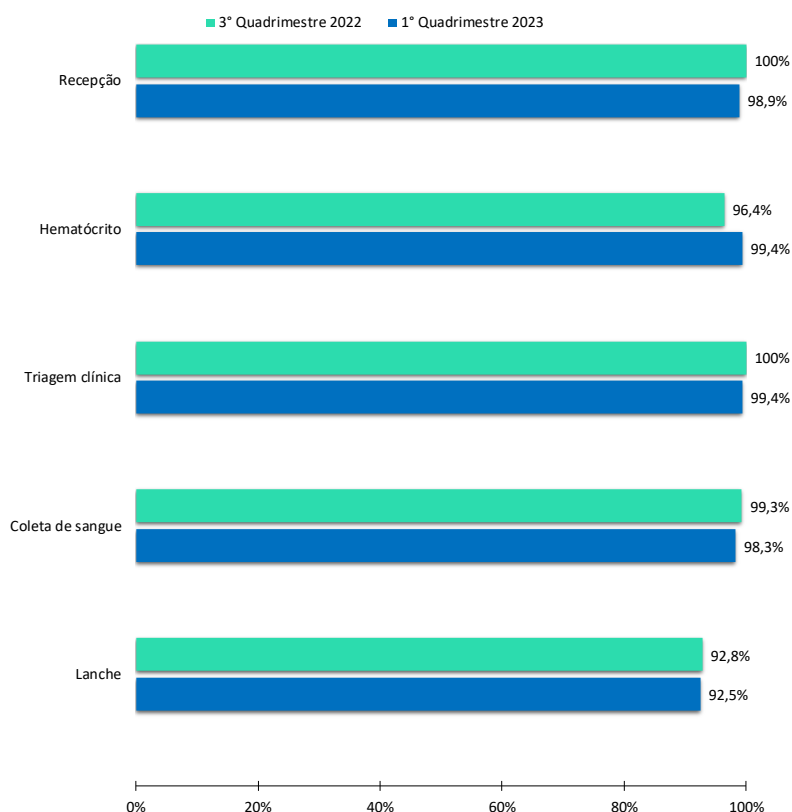
Para o estudo foram analisados os seguintes universos: Doadores de sangue coleta interna, doadores de sangue coleta externa, pacientes da enfermaria, pacientes do laboratório e pacientes do laboratório de análises clínicas.

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.

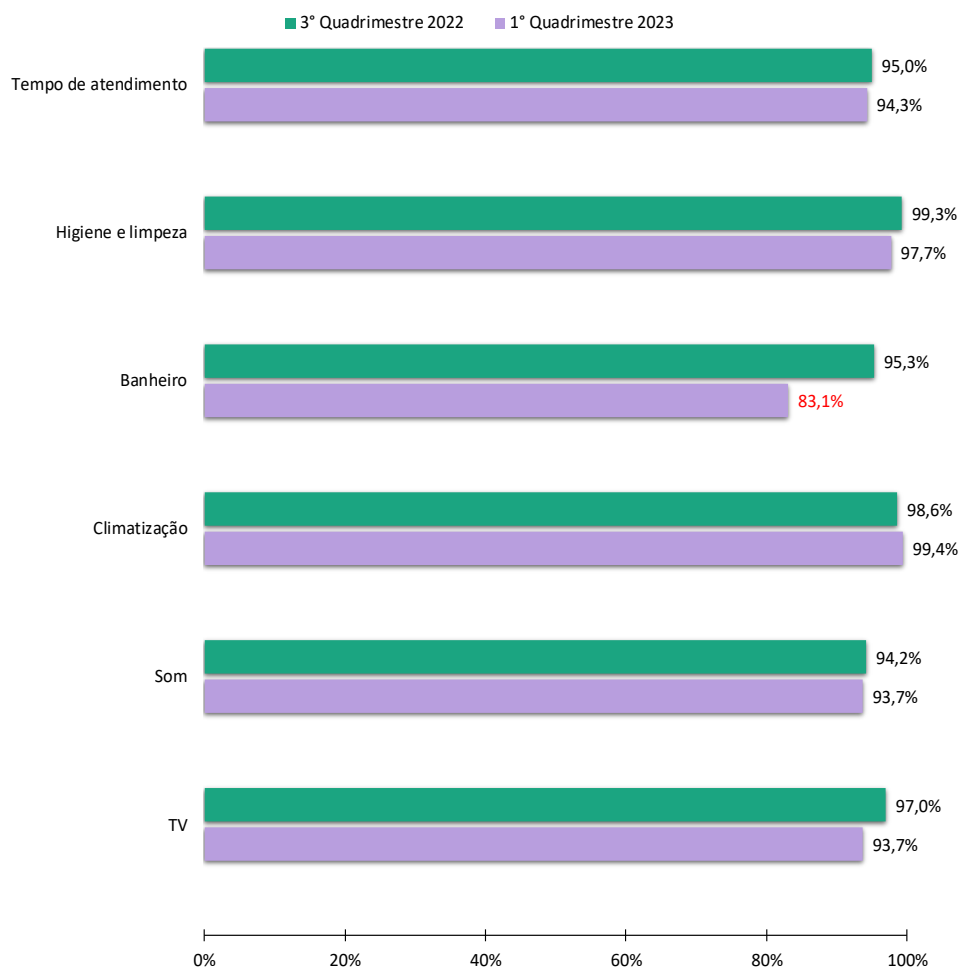
Gráfico 1: Satisfação dos doadores da coleta interna com o atendimento.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

Os índices da pesquisa do 1º quadrimestre ultrapassaram a meta de 90% de satisfação (Gráfico 1). Porém, houveram pequenas reduções nos percentuais em relação à pesquisa do 3º quadrimestre de 2023.

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO AMAZONAS
OUVIDORIA
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO
Gráfico 2: Satisfação dos doadores da coleta interna com os serviços.



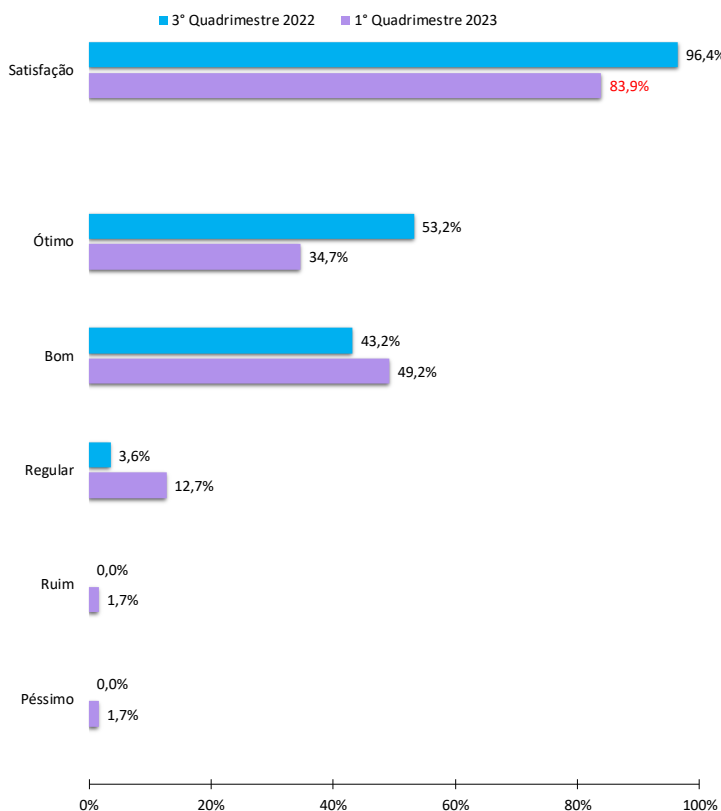
Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

O Gráfico 2 aponta que os serviços foram bem avaliados nas duas pesquisas. Porém, a avaliação do “Banheiro” ficou abaixo da meta de 90% na pesquisa atual, apresentando um declínio de 12,2% em relação à pesquisa anterior.

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

O índice de satisfação do lanche decresceu em 12,5% em relação ao 3º quadrimestre de 2022, conforme ilustra no Gráfico 3.

Gráfico 3: Avaliação do lanche na coleta interna.

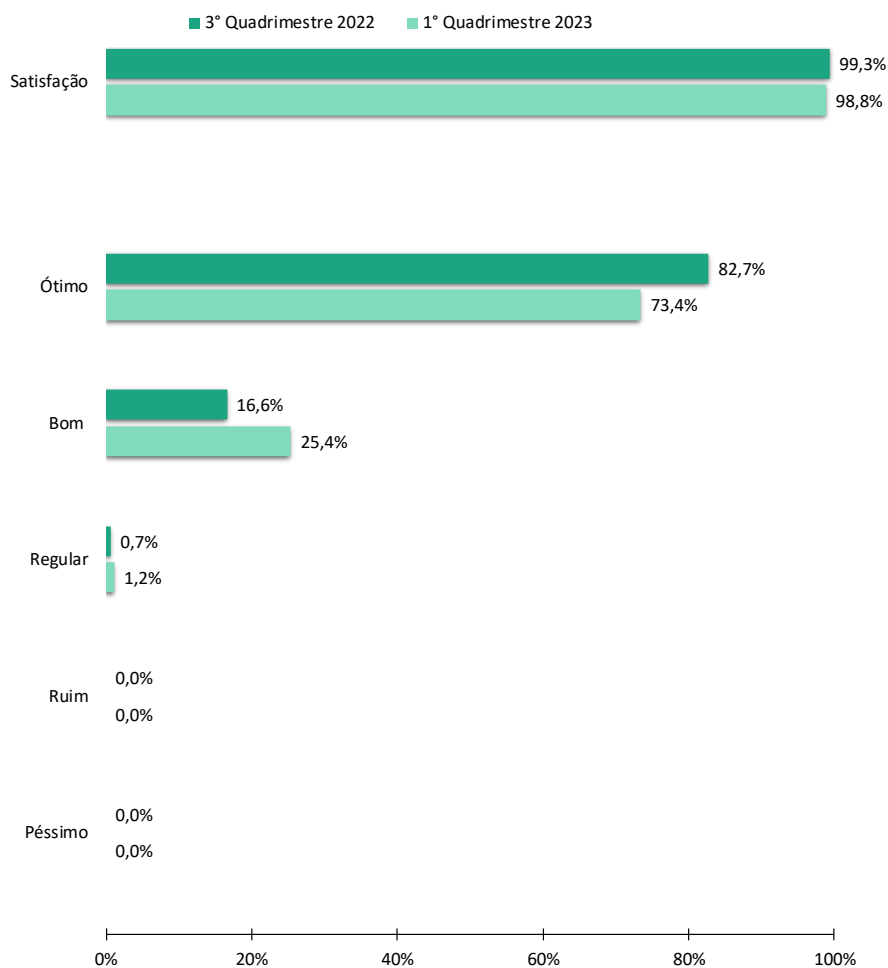


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

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.

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

Gáfico 4: Conceito geral na coleta interna.



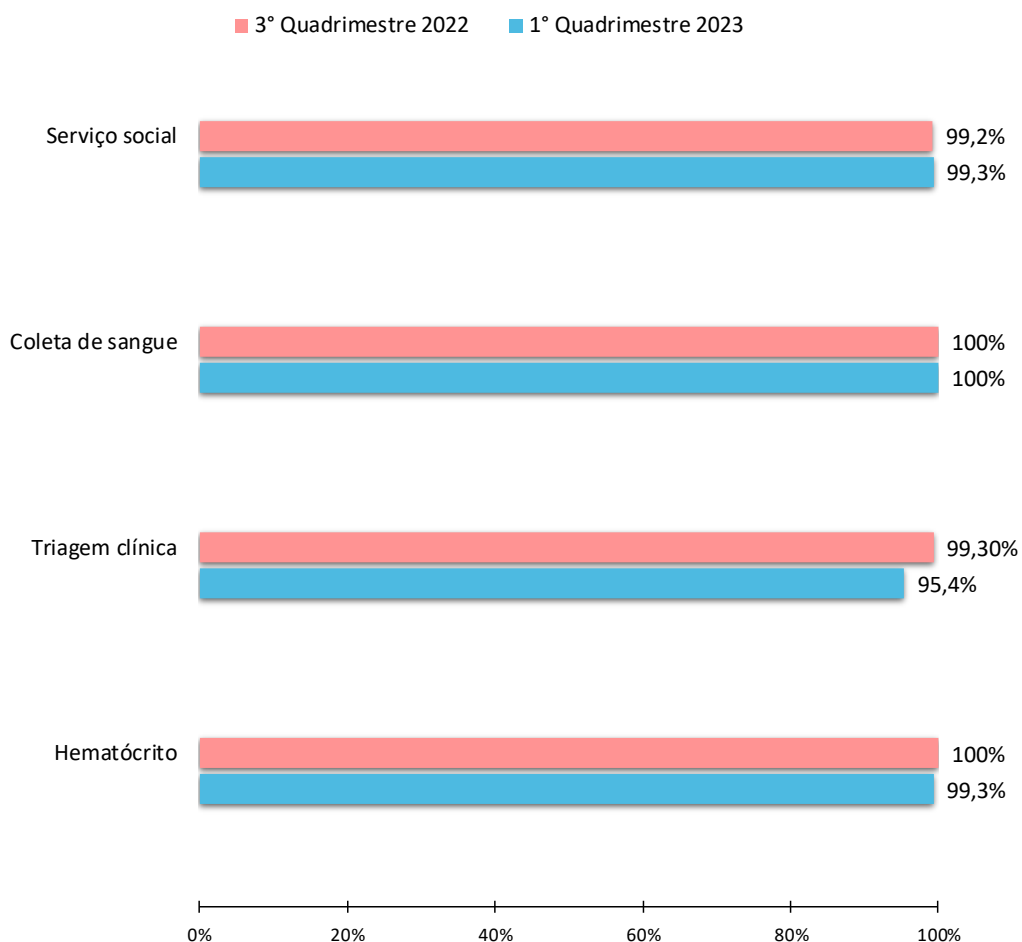
Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

O conceito geral na coleta interna ultrapassou a meta de 90% nas pesquisas do 3º quadrimestre de 2022 e no 1º quadrimestre de 2023, apresentou um leve declínio em sua taxa da pesquisa atual.

1.2.Coleta Externa:

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

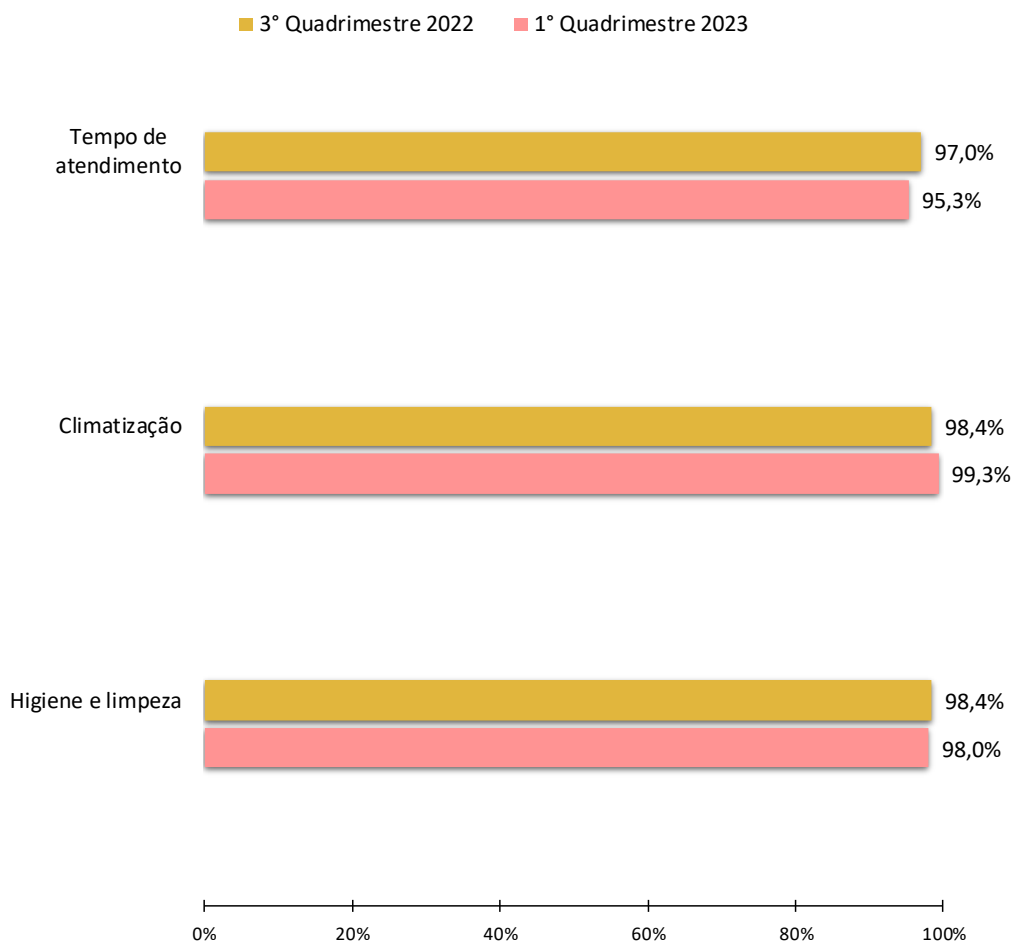
Gráfico 5: Satisfação dos doadores da coleta externa com os atendimentos.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

Os atendimentos prestados na coleta externa foram bem avaliados nas duas pesquisas, mantendo o padrão de qualidade no atendimento ao doador de sangue.

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

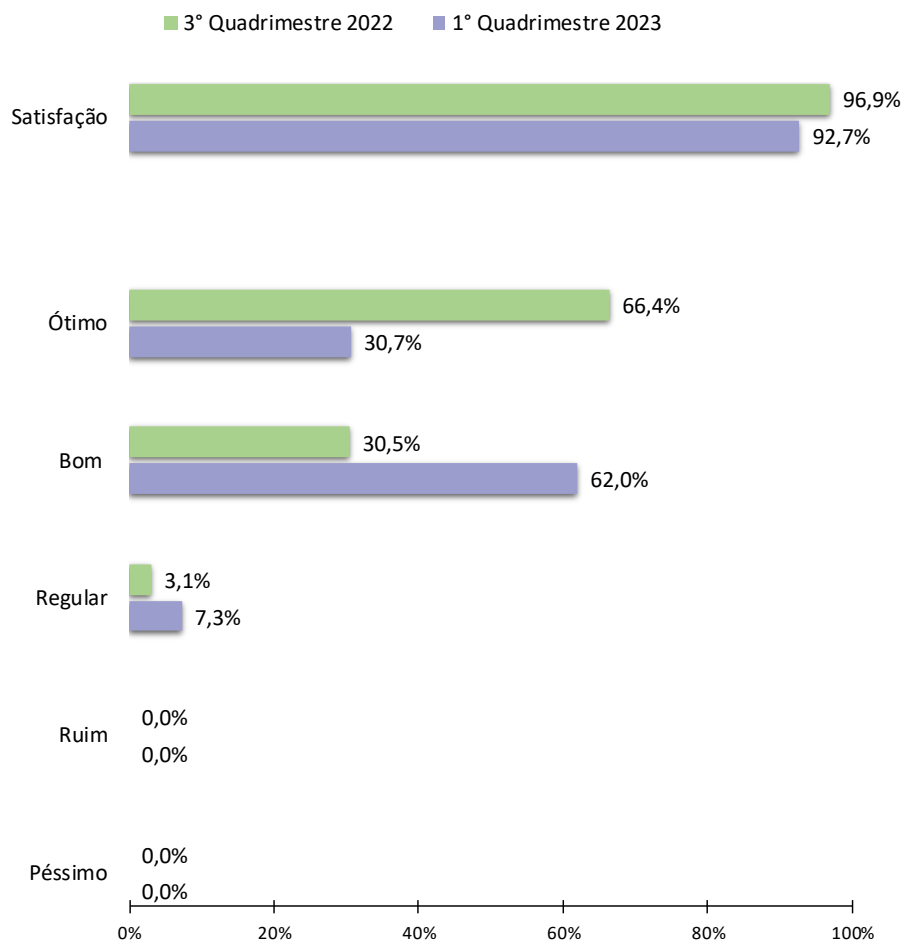


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

Em geral, os serviços ofertados na coleta externa foram bem avaliados. Os índices apresentaram ínfimas variações entre os quadrimestres, mantendo o padrão da qualidade nos serviços, conforme ilustra o Gráfico 6.

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

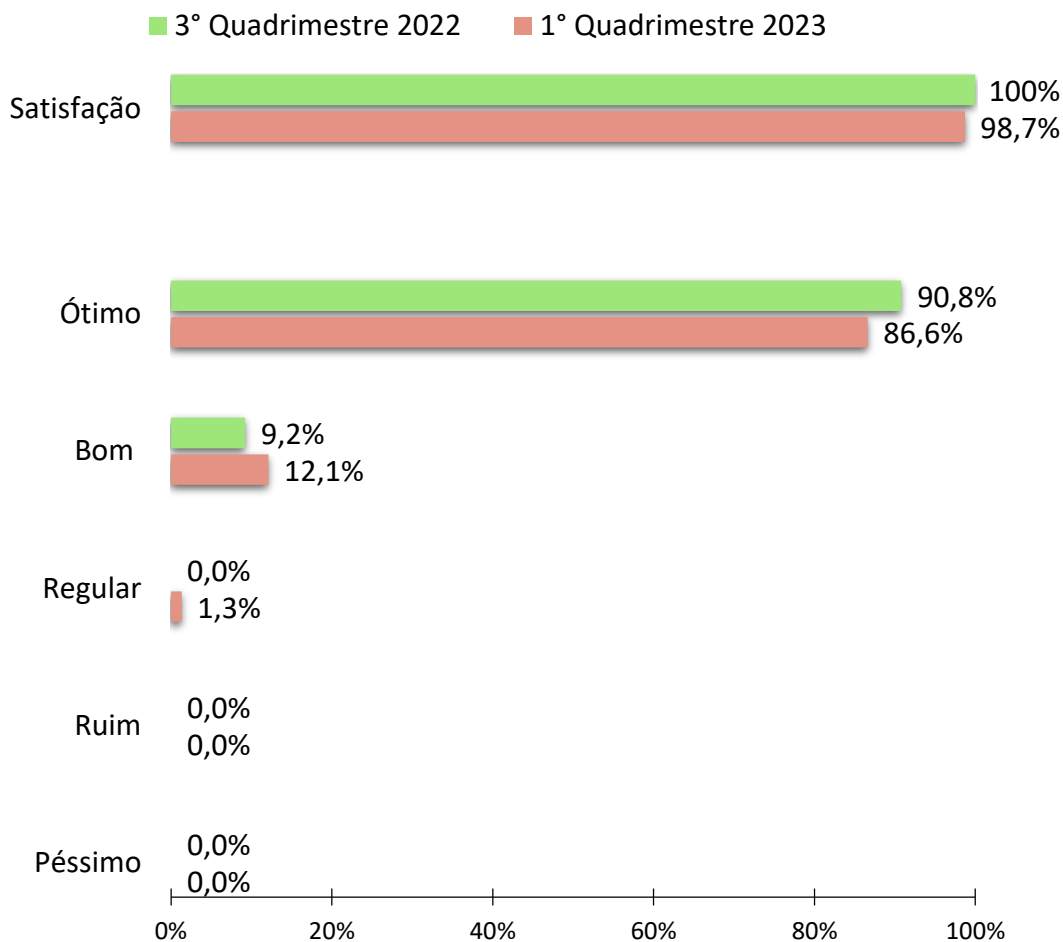
Gráfico 7: Avaliação da qualidade do lanche servido aos doadores na coleta externa.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

A qualidade do lanche foi bem avaliada entre o 3º quadrimestre de 2022 e o 1º quadrimestre de 2023, apresentando um decréscimo de 4,2% na pesquisa atual. (Gráfico 7).

Gráfico 8: Conceito geral na coleta externa.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

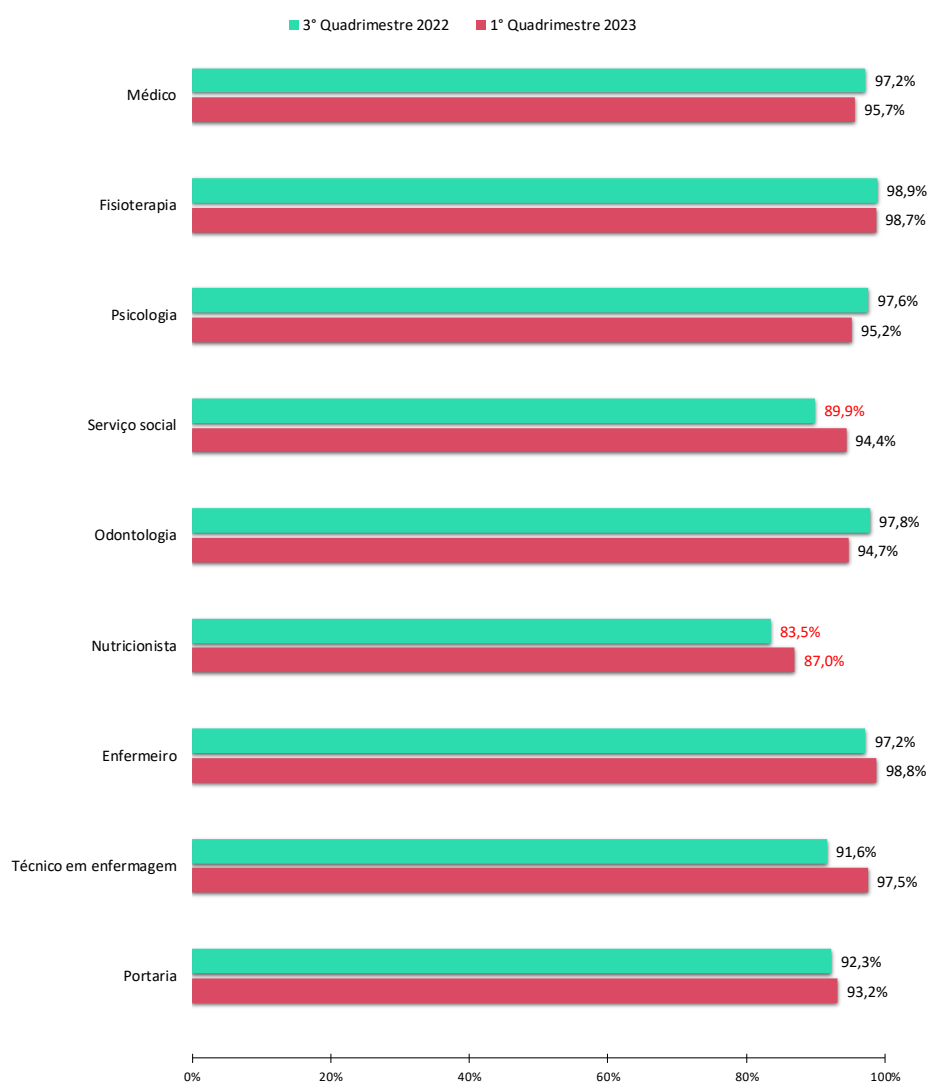
Segundo o Gráfico 8, o conceito geral, apresentou decréscimo de 1,3% em relação a pesquisa realizada no 3º quadrimestre de 2022.

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.

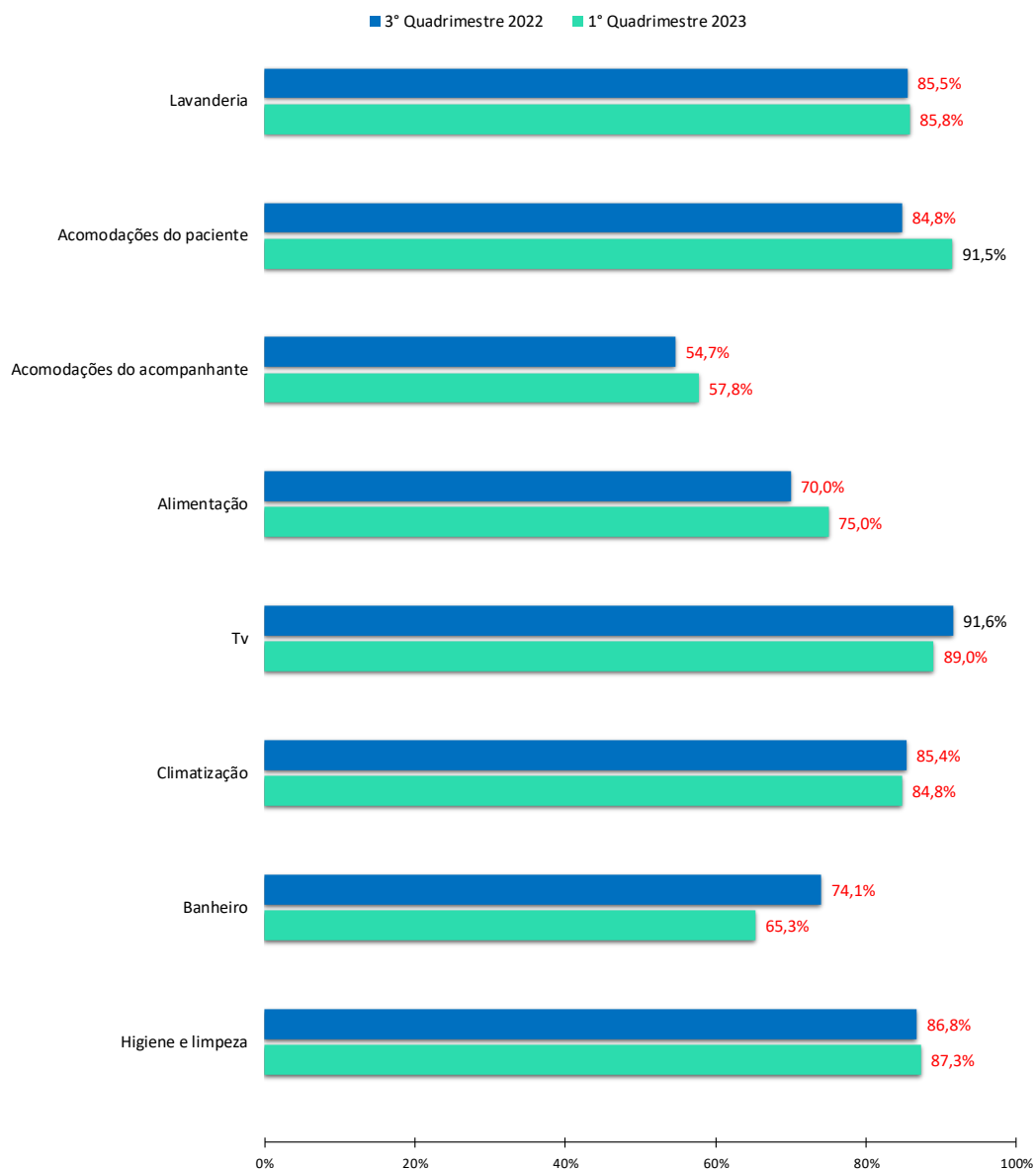


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

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/2022 e no 1º quadrimestre/2023, porém ocorreu um acréscimo de 3,5% no índice de satisfação da atual pesquisa. Outra observação importante refere-se à

melhoria do índice relacionado aos atendimentos dos (as) profissionais de assistência social (Gráfico 9).

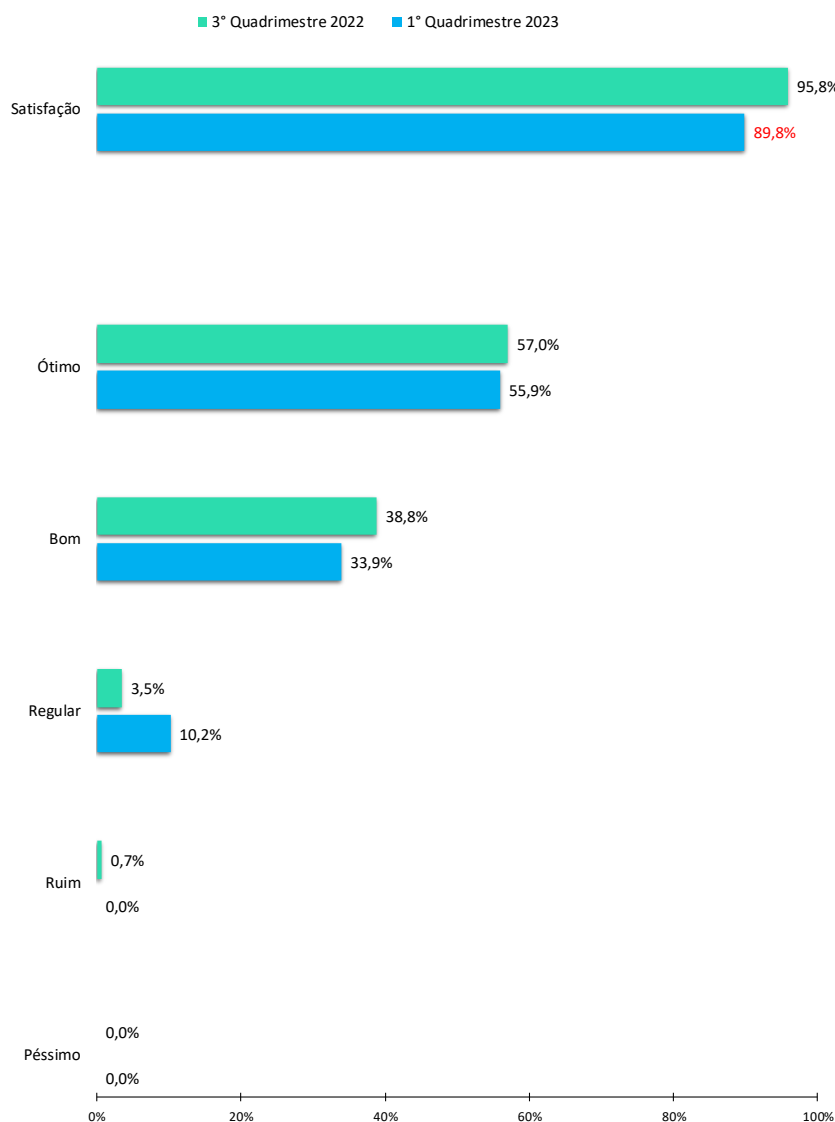
Gráfico 10: Satisfação dos pacientes da enfermaria com os serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

Praticamente, todos os serviços não atingiram a meta de 90% de satisfação na pesquisa do 1º quadrimestre 2023, com exceção a variável “Acomodações ao paciente” que apresentou um índice positivo na pesquisa atual, conforme o Gráfico 10.

Gráfico 11: Conceito geral na enfermaria.



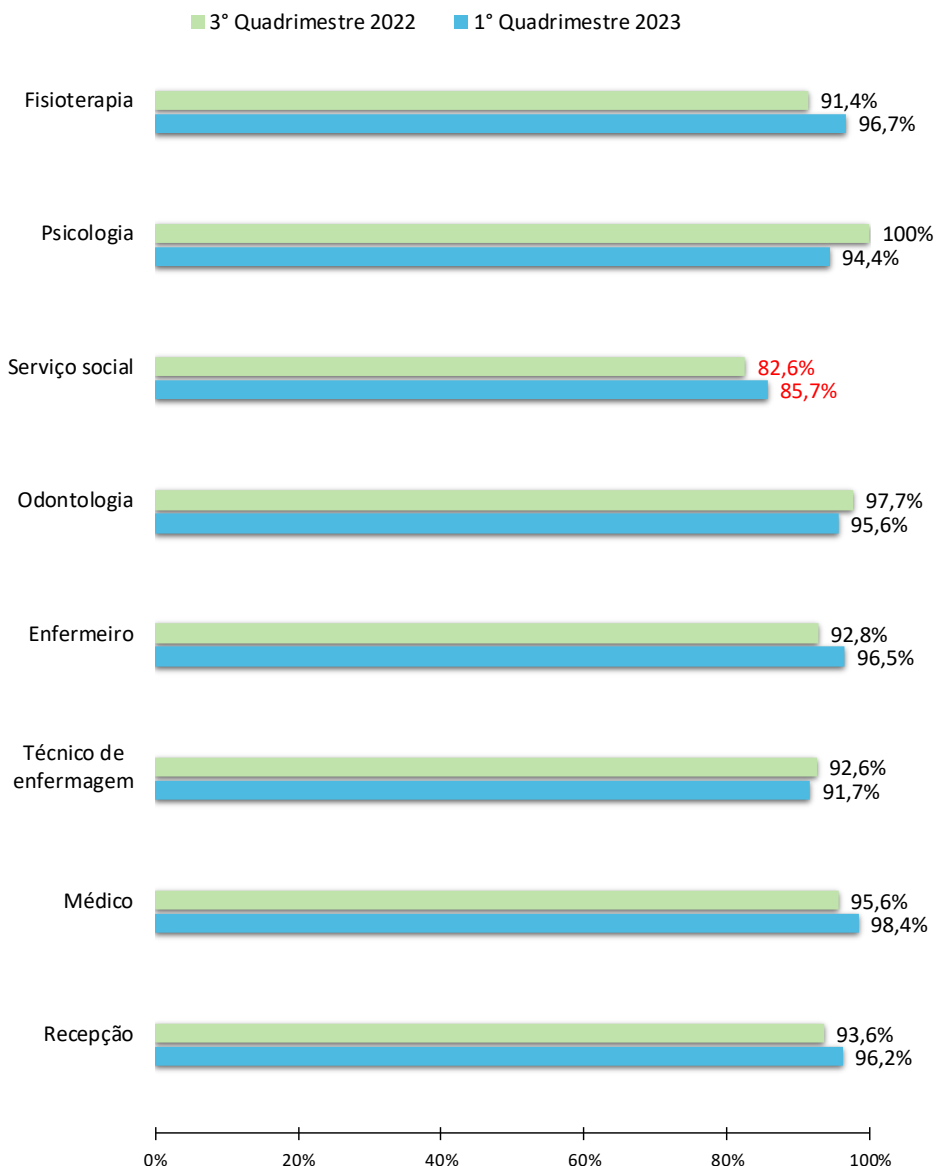
Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

Nesta pesquisa, referente ao primeiro quadrimestre de 2023 o conceito geral da enfermagem apresentou o índice de 89,9, é importante ressaltar que a margem de erro é de 5%, variando para mais ou para menos (Gráfico 11).

2.2. Ambulatório

Os atendimentos prestados pelos profissionais do ambulatório foram bem avaliados no comparativo entre as pesquisas. Apenas, a avaliação do atendimento dos profissionais de “Serviço social” que ficaram abaixo de 90% (Gráfico 12).

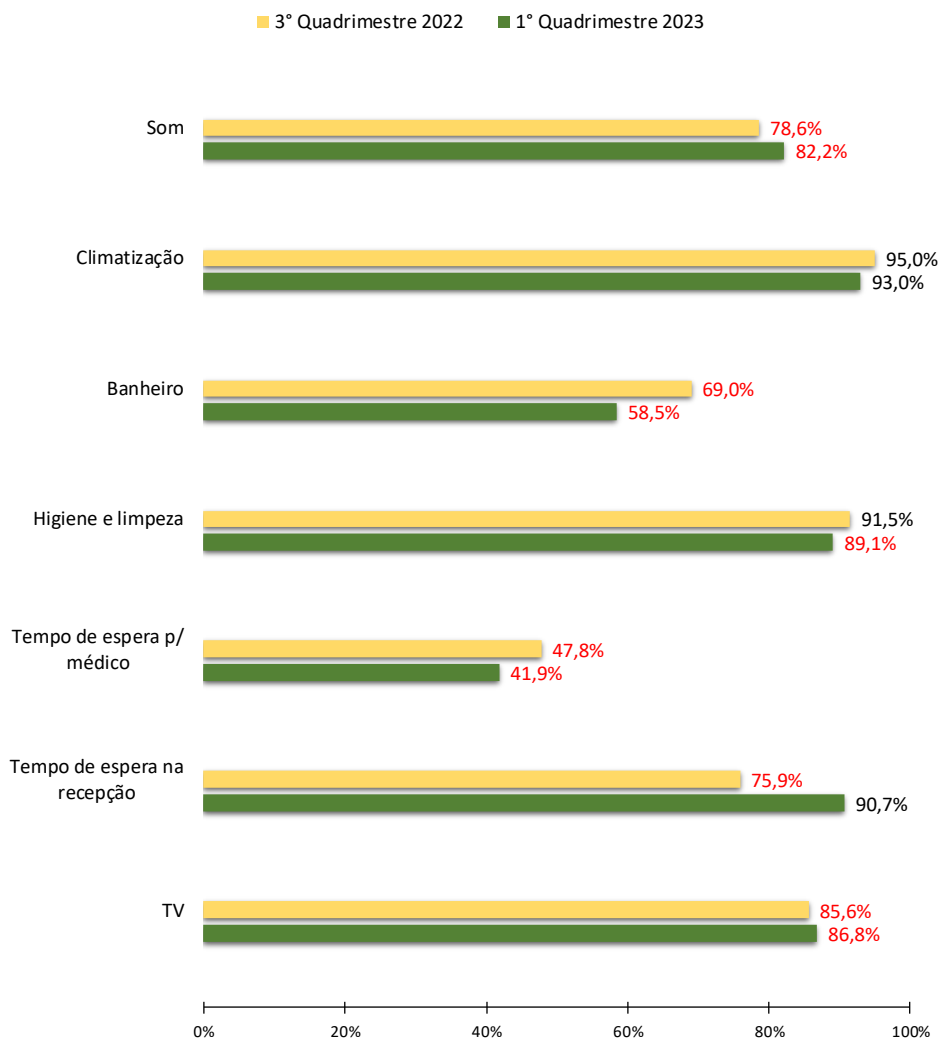
Gráfico 12: Satisfação dos pacientes do laboratório com os atendimentos.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

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

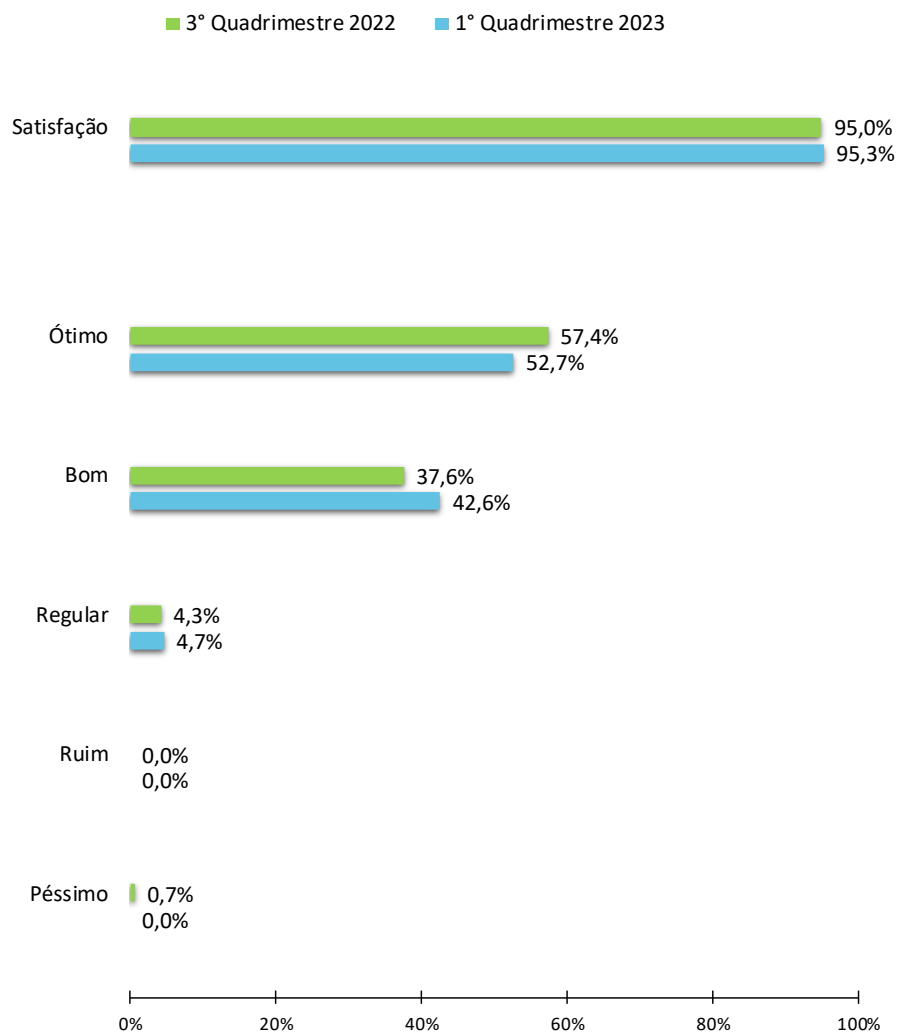
Gráfico 13: Satisfação dos pacientes do ambulatório com os serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

Os serviços do ambulatório que ficaram abaixo de 90% em ambos os quadrimestres foram: Som, banheiro, tempo de espera para o médico e TV. É importante ressaltar o Tempo de espera na recepção que apresentou um excelente desempenho no índice de satisfação, de 75,9% passou para 90,7%.

Gráfico 14: Conceito geral no ambulatório.



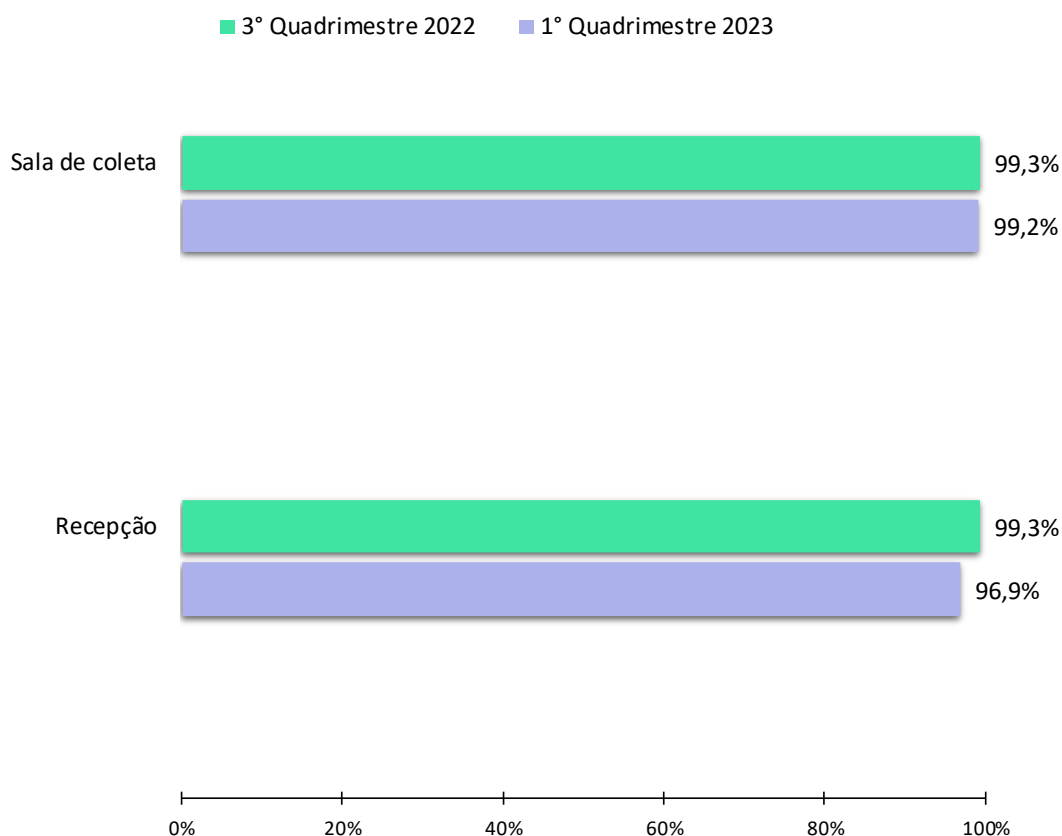
Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

O Gráfico 14 mostra o panorama geral de satisfação dos pacientes em relação ao laboratório. Observa-se, que em ambos os quadrimestres, os níveis de satisfação continuam acima de 90%.

2.3. Laboratório de Análise Clínicas

A avaliação dos usuários do laboratório com relação ao atendimento, foi satisfatório no ano de 2023, conforme mostra o Gráfico 15.

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

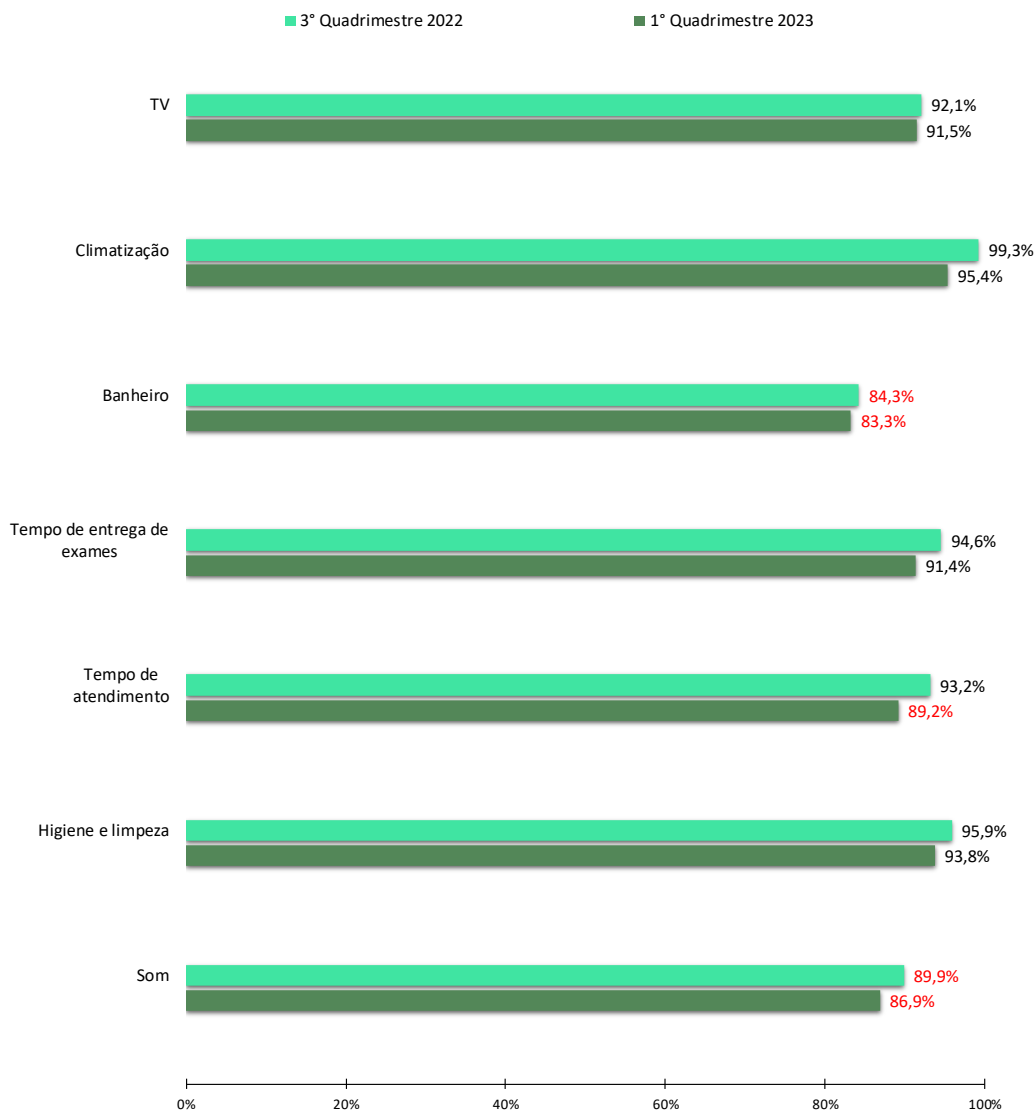


Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

Os atendimentos na sala de coleta e recepção ultrapassaram o parâmetro de 90% de satisfação nas duas pesquisadas realizadas pela FHEMOAM (Gráfico 15).

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

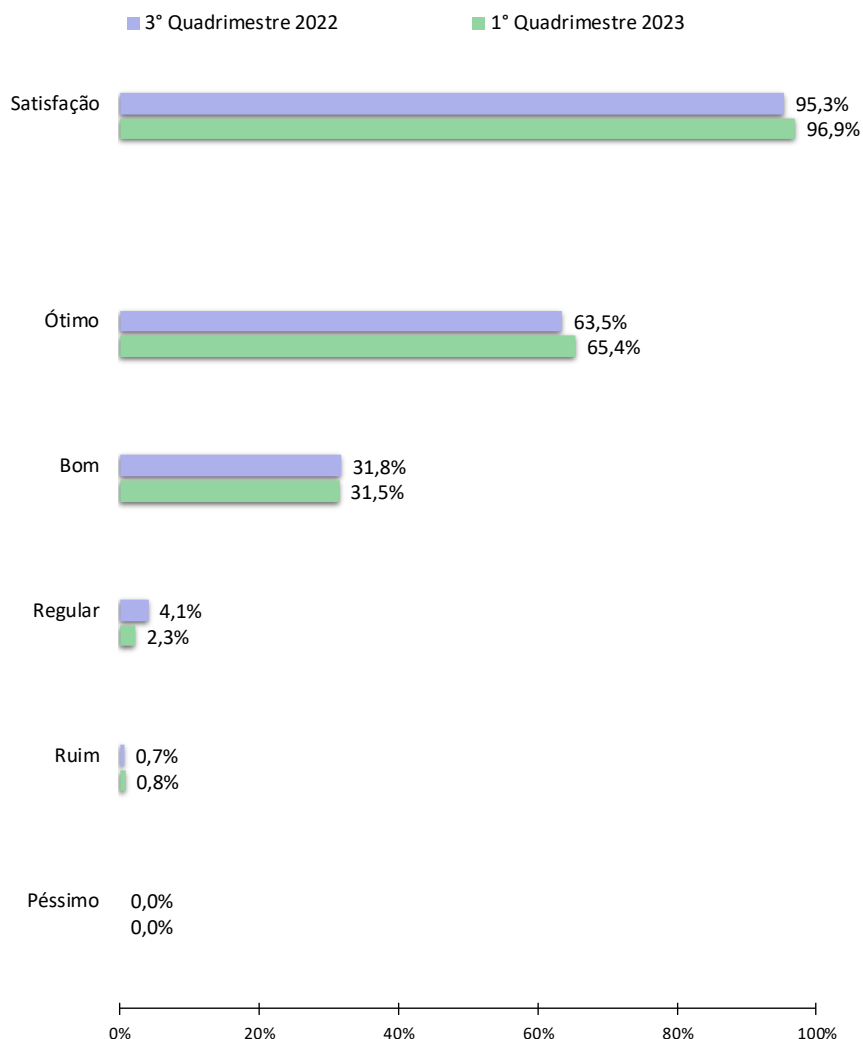
Gráfico 16: Satisfação dos usuários do laboratório em relação aos serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

O índice de satisfação relacionado ao banheiro ainda não atingiu o nível de 90% em ambos os quadrimestres. Outra variável importante é relacionada ao som, esta apresentou um decréscimo de 3,0% da pesquisa anterior para a atual (Gráfico 16).

Gráfico 17: Conceito geral no laboratório.



Fonte: Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria, 2023.

O conceito geral no laboratório de análises clínicas ultrapassou a meta de 90% em ambos os quadrimestres.

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, 2023.

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

- O índice de satisfação da Coleta externa apresentou um leve declínio, de 100% foi para 98,7%;
- Ambulatório manteve o índice de satisfação equiparado entre as pesquisas;
- O índice do laboratório apresentou 1,6% de acréscimo em relação à pesquisa anterior;
- A enfermaria apresentou o menor índice entre os atendimentos e serviços avaliados, ocasionando impacto no índice geral da Fundação, de 97,1% para 95,9%