

Conselho de Qualidade do Serviço Público CONQUALI

**Pesquisa de Satisfação Consolidada
Hospitais – HGE / HGRS / HGCA
Jun/2017**

Conselho de Qualidade do Serviço Público

ISO 9001-2015 9.1.2 Satisfação do Cliente

A organização deve monitorar a percepção de clientes do grau em que suas necessidades e expectativas foram atendidas.

A organização deve determinar os métodos para obter, monitorar e analisar criticamente essa informação.

O Sistema de Pesquisas do CONQUALI

Objetivo Geral:

Monitorar e avaliar a **Satisfação dos Cidadãos** dos serviços públicos no âmbito dos Órgãos e Entidades da Administração Pública do Estado da Bahia.

Objetivos Específicos:

- ✓ Identificar as melhorias nos serviços prestados com o propósito de aumentar a eficiência e eficácia;
- ✓ Levantar as necessidades dos cidadãos em termos de serviços do estado para implantação de políticas públicas;
- ✓ Padronizar e melhorar os processos e métodos utilizados para assegurar a efetividade.

Metodologia da Pesquisa

População alvo: Cidadãos internados que realizaram procedimentos clínicos e cirúrgicos no Hospital Geral do Estado (HGE), Hospital Geral Roberto Santos (HGRS) e Hospital Geral Cleriston Andrade (HGCA).

Tipo de Pesquisa: Realizada por uma amostra aleatória;

Tipo de Coleta de Dados: entrevista pessoais via Call Center da Ouvidoria;

Grau de Confiança: 95%;

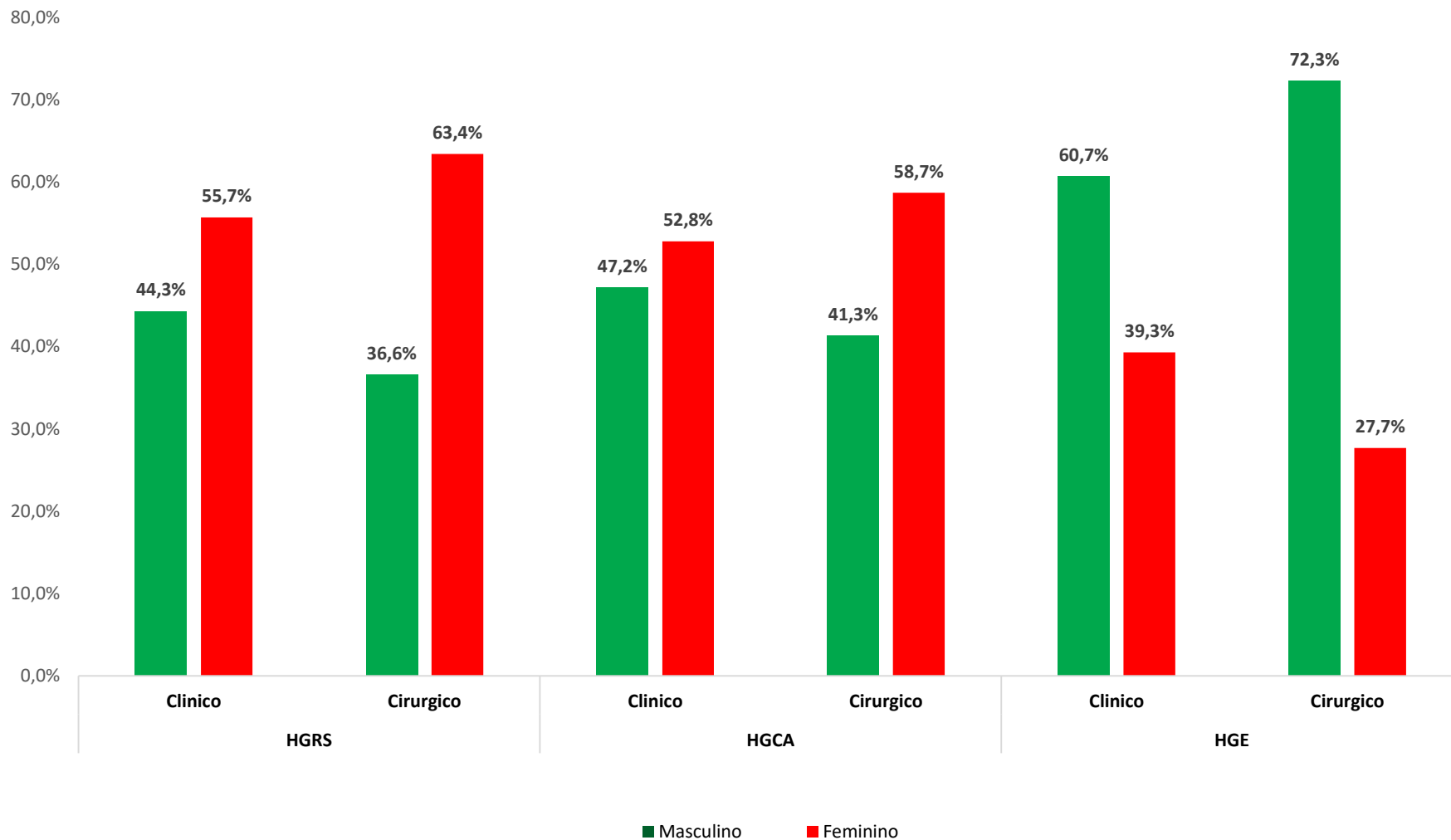
Erro Máximo Admissível: 5,0%;

Metodologia da Pesquisa

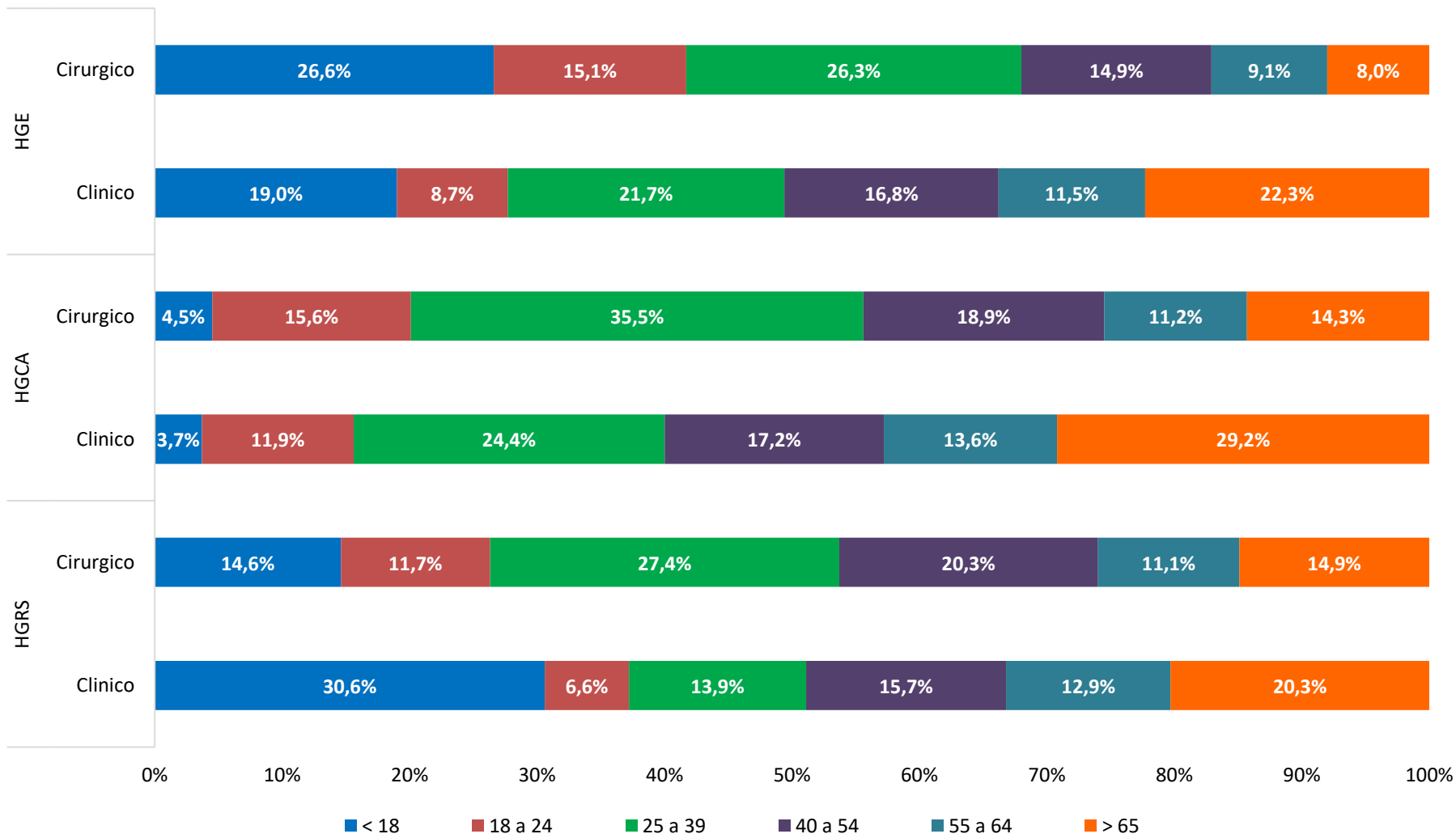
Dados	HGE	HGRS	HGCA
Período de referência	Maio a Set de 2016	Jun a Dez de 2016	Jul a Dez de 2016
Público alvo	6.941 cidadãos	10.112 cidadãos	6.682 cidadãos
Período de coleta	21 dias de coleta de dados (26/01/2017 a 23/02/2017)	19 dias de coleta de dados (23/03/2017 a 17/04/2017)	17 dias de coleta de dados (05/05/2017 a 29/05/2017)
Ligações realizadas	3.077	2.312	2.810
Amostra concluída	714	745	752
Média/dia:	34 entrevistas	39 entrevistas	44 entrevistas

Resultados Gerais

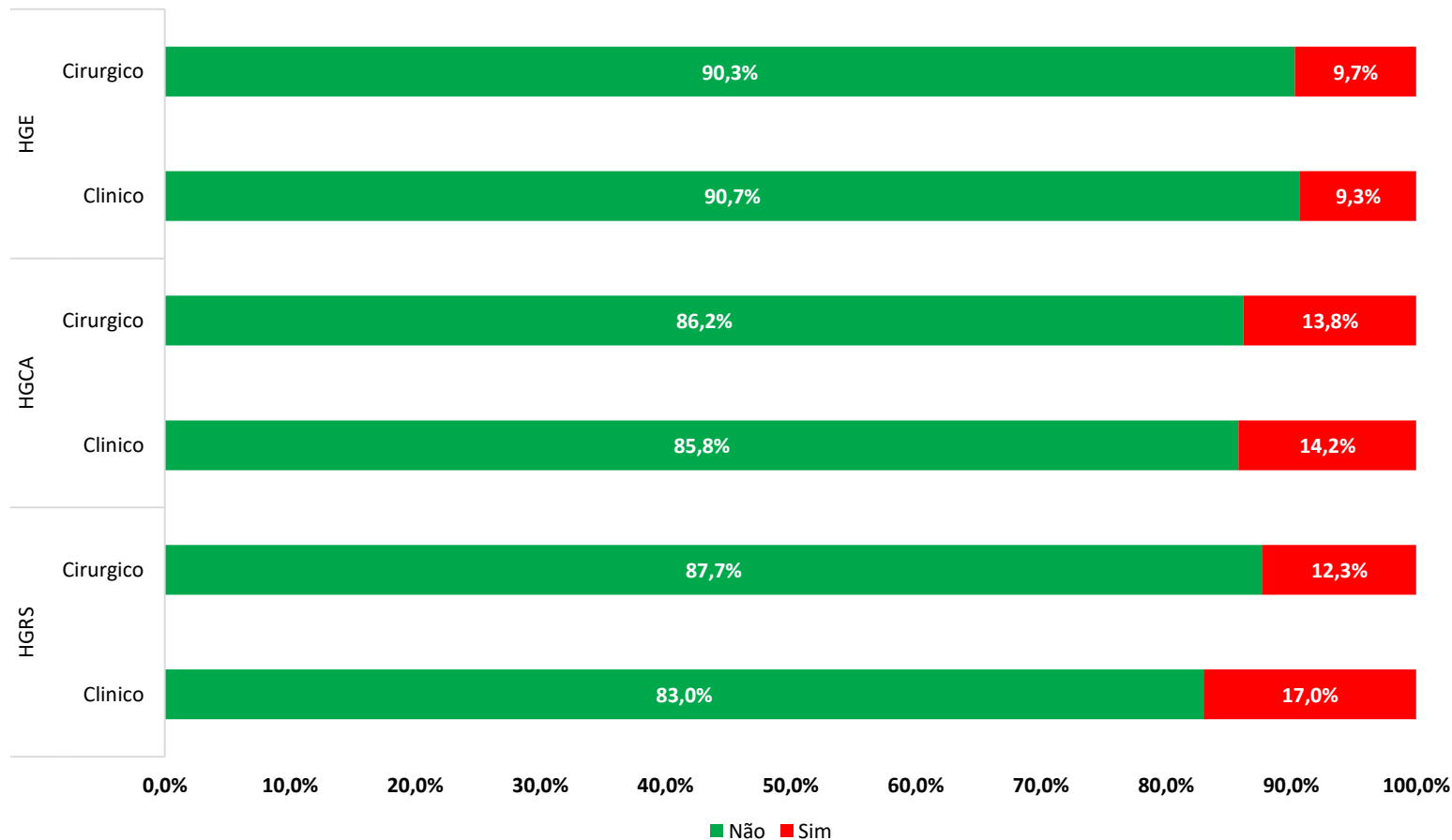
Sexo dos Entrevistados



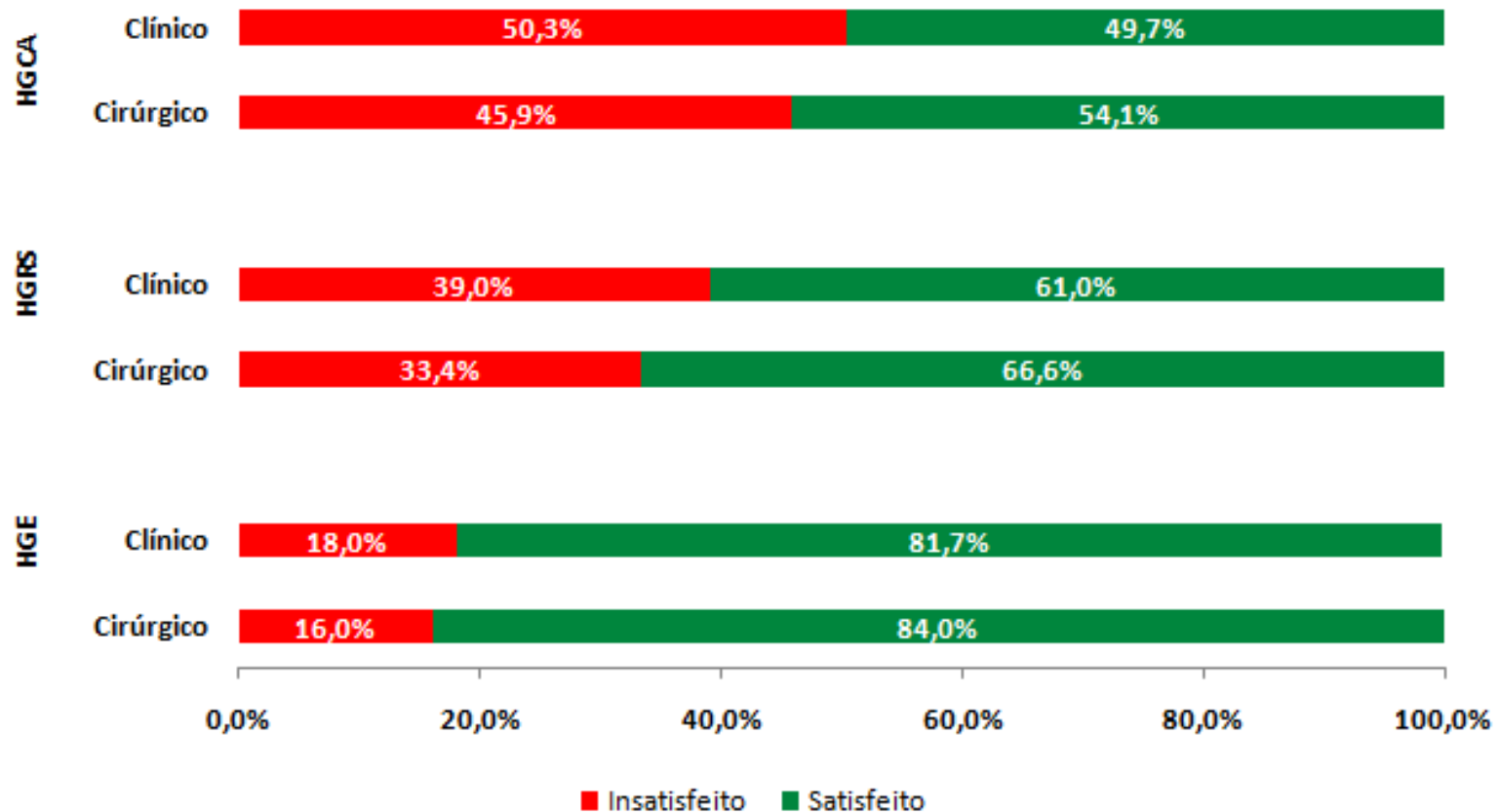
Faixa Etária dos Pacientes



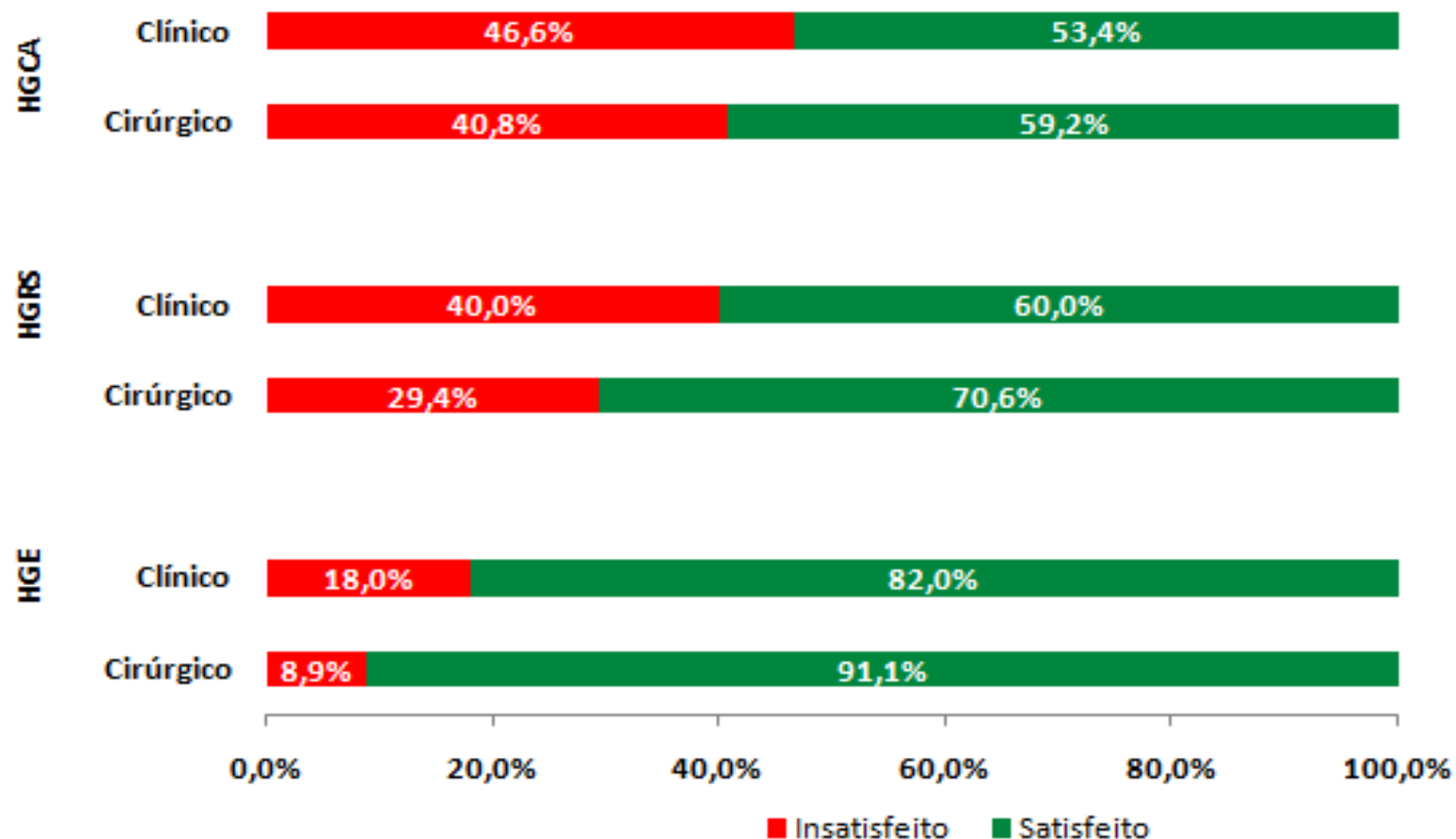
Portador de alguma necessidade especial



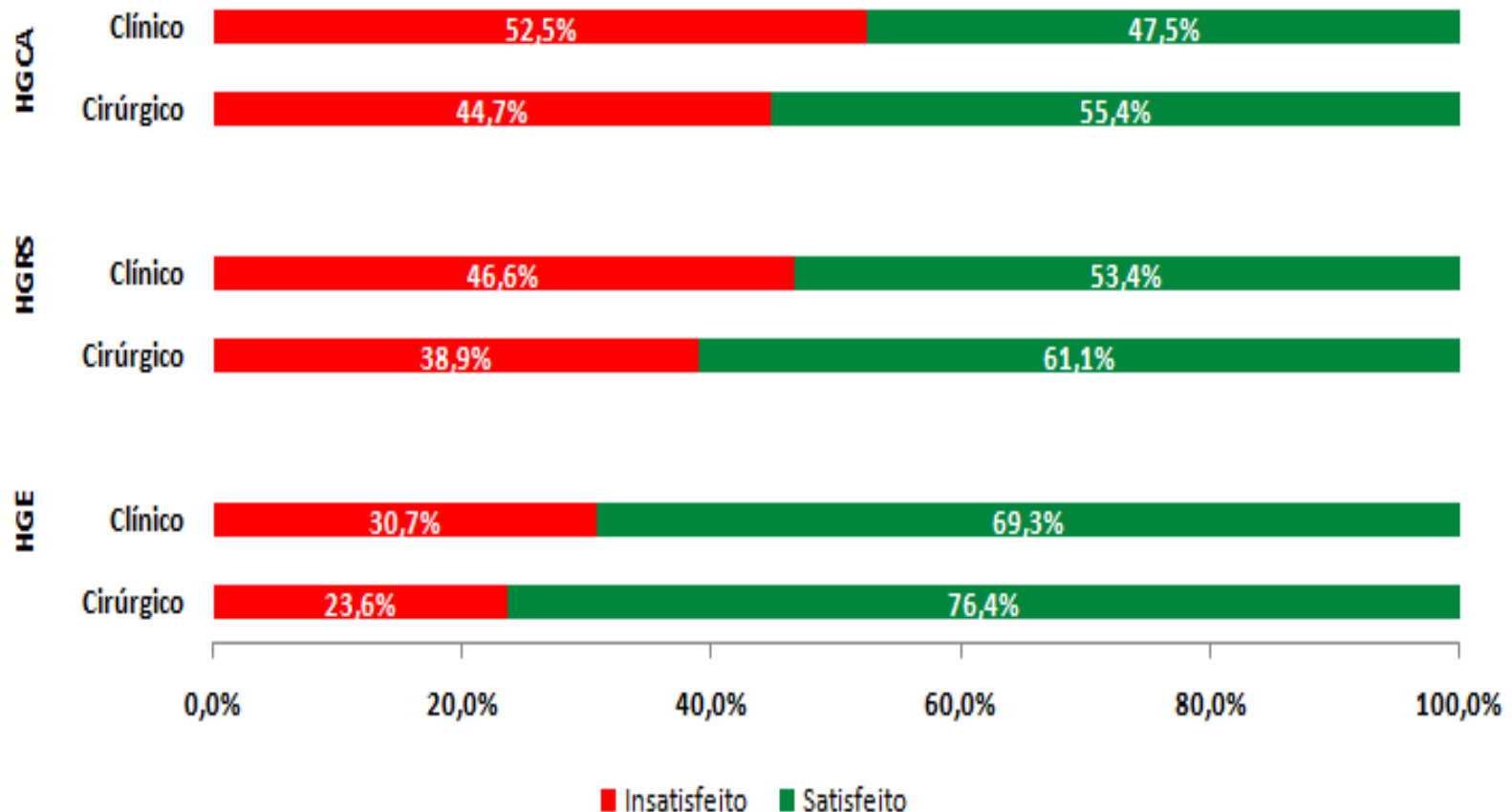
Avaliação das Instalações Físicas nos locais de espera, atendimento e internamento - Climatização



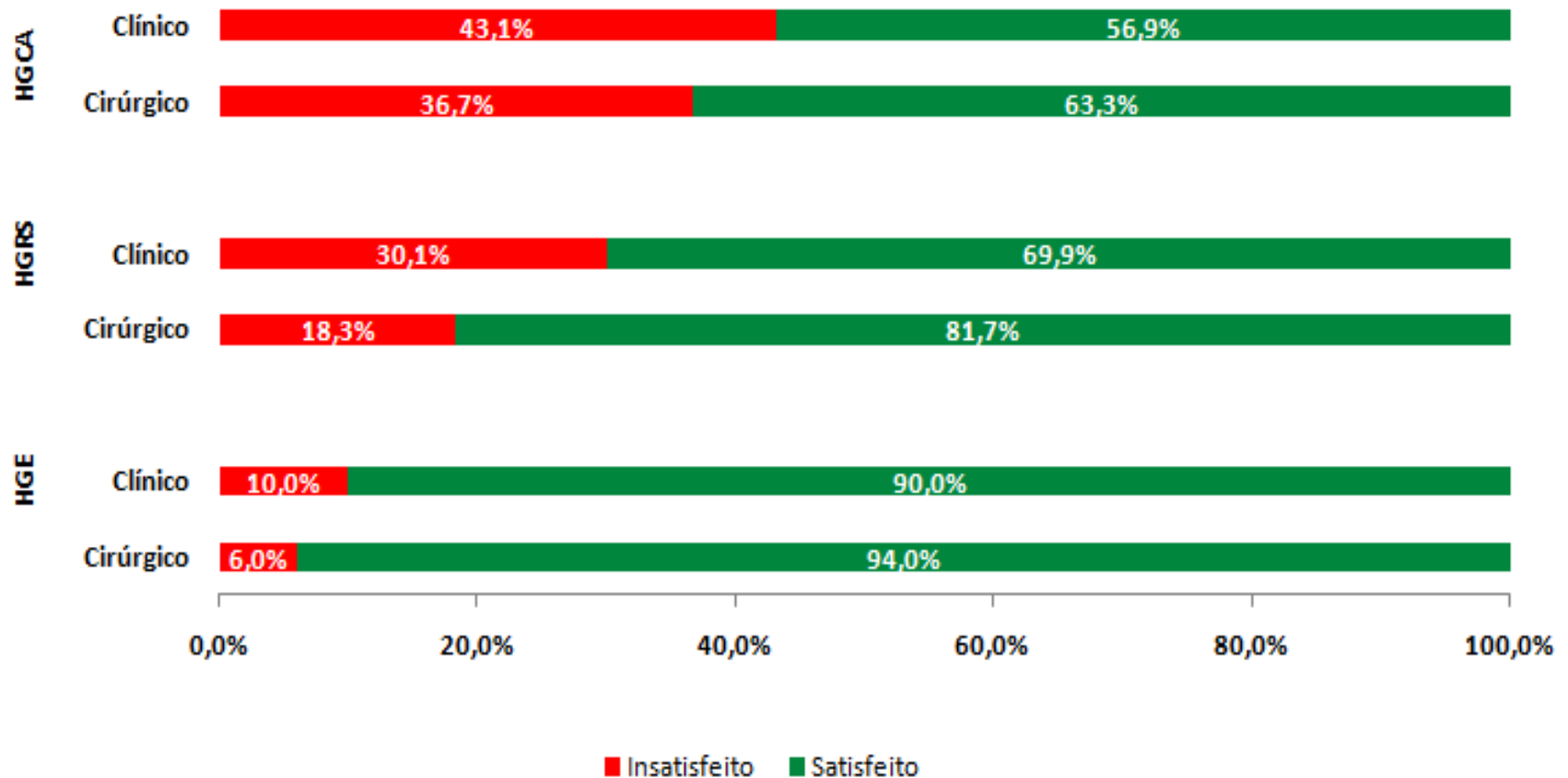
Avaliação das Instalações Físicas nos locais de espera, atendimento e internamento - Limpeza



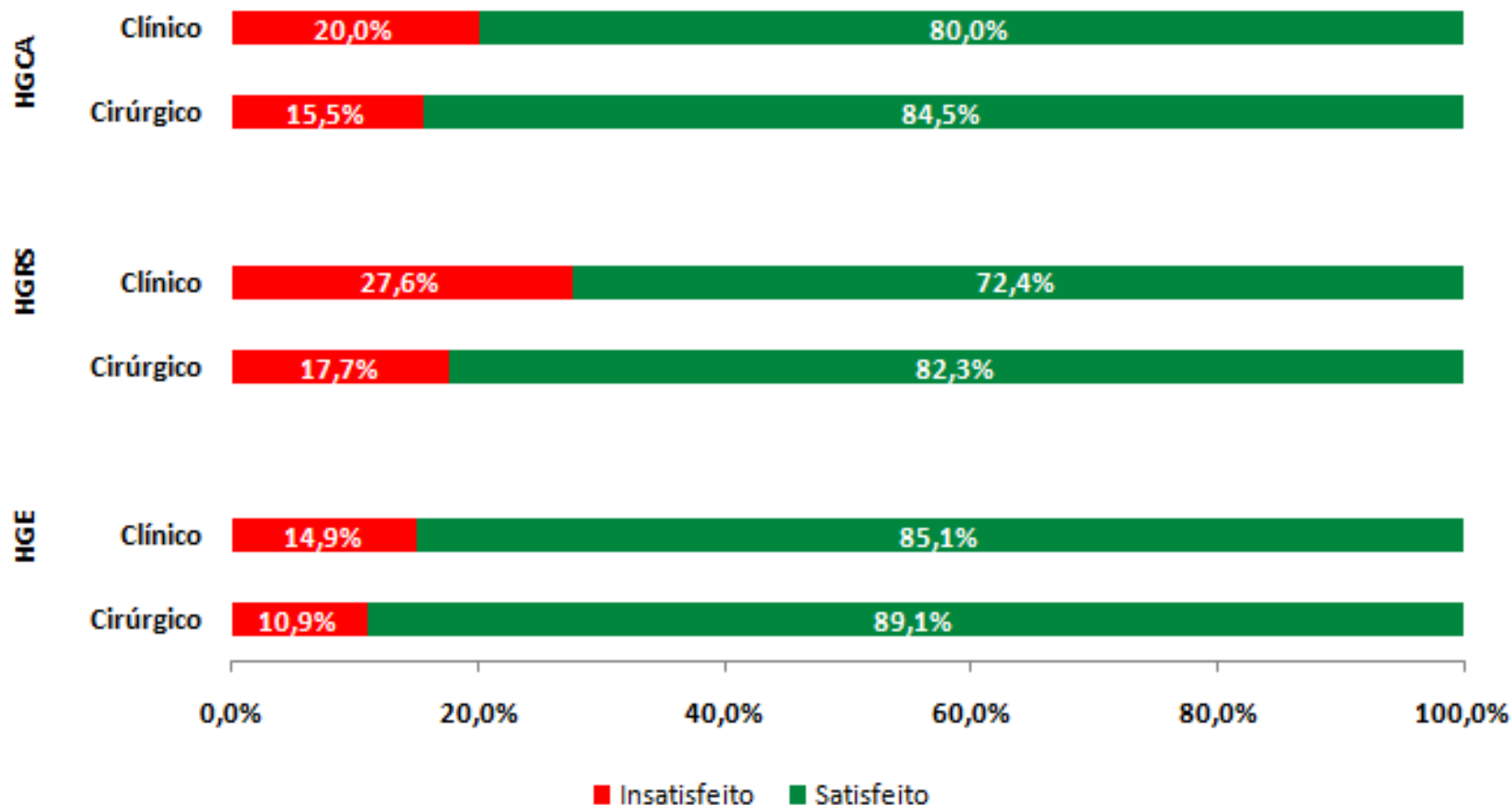
Avaliação das Instalações Físicas nos locais de espera, atendimento e internamento -Mobiliário



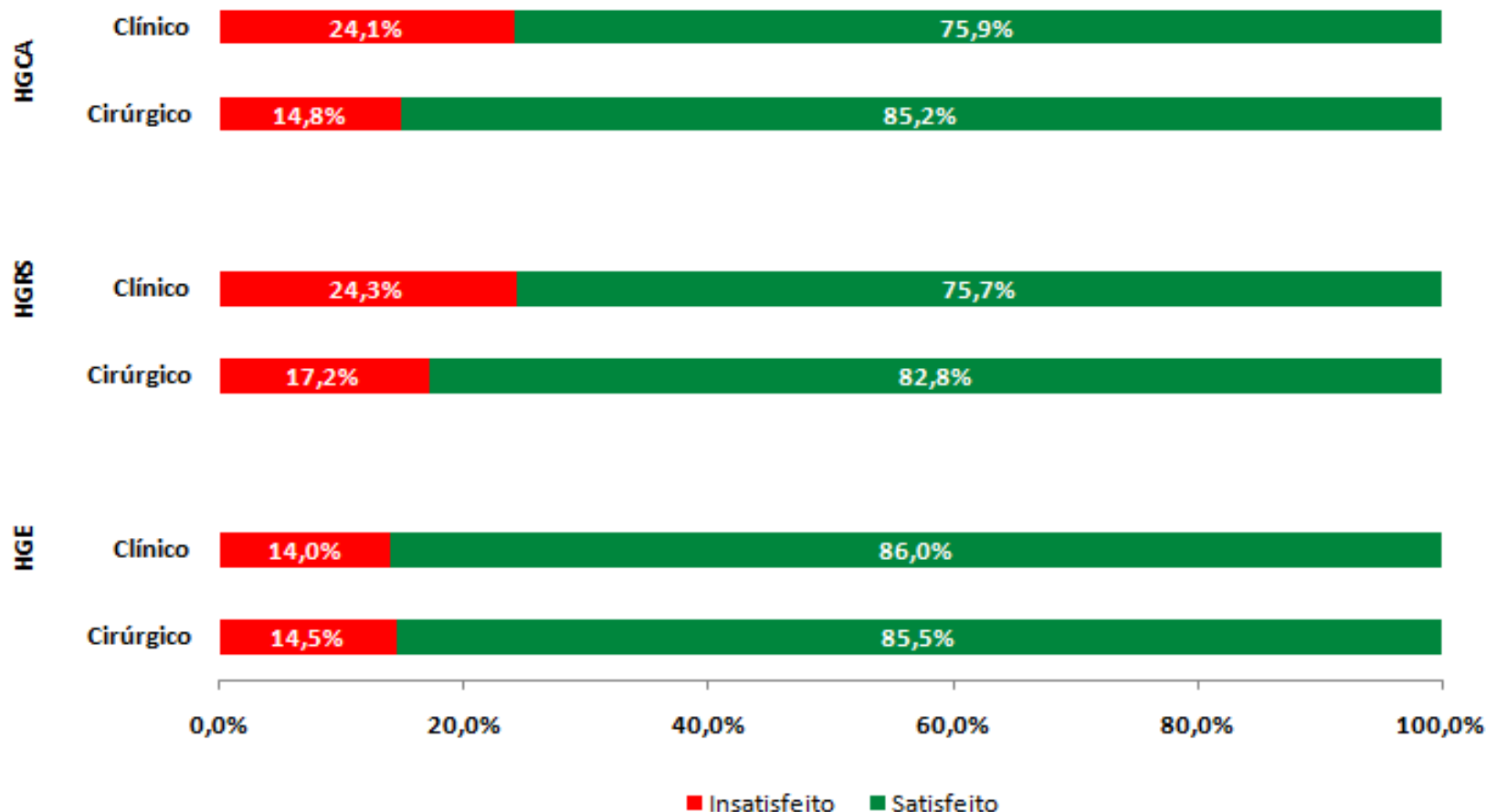
Avaliação das Instalações Físicas nos locais de espera, atendimento e internamento -Iluminação



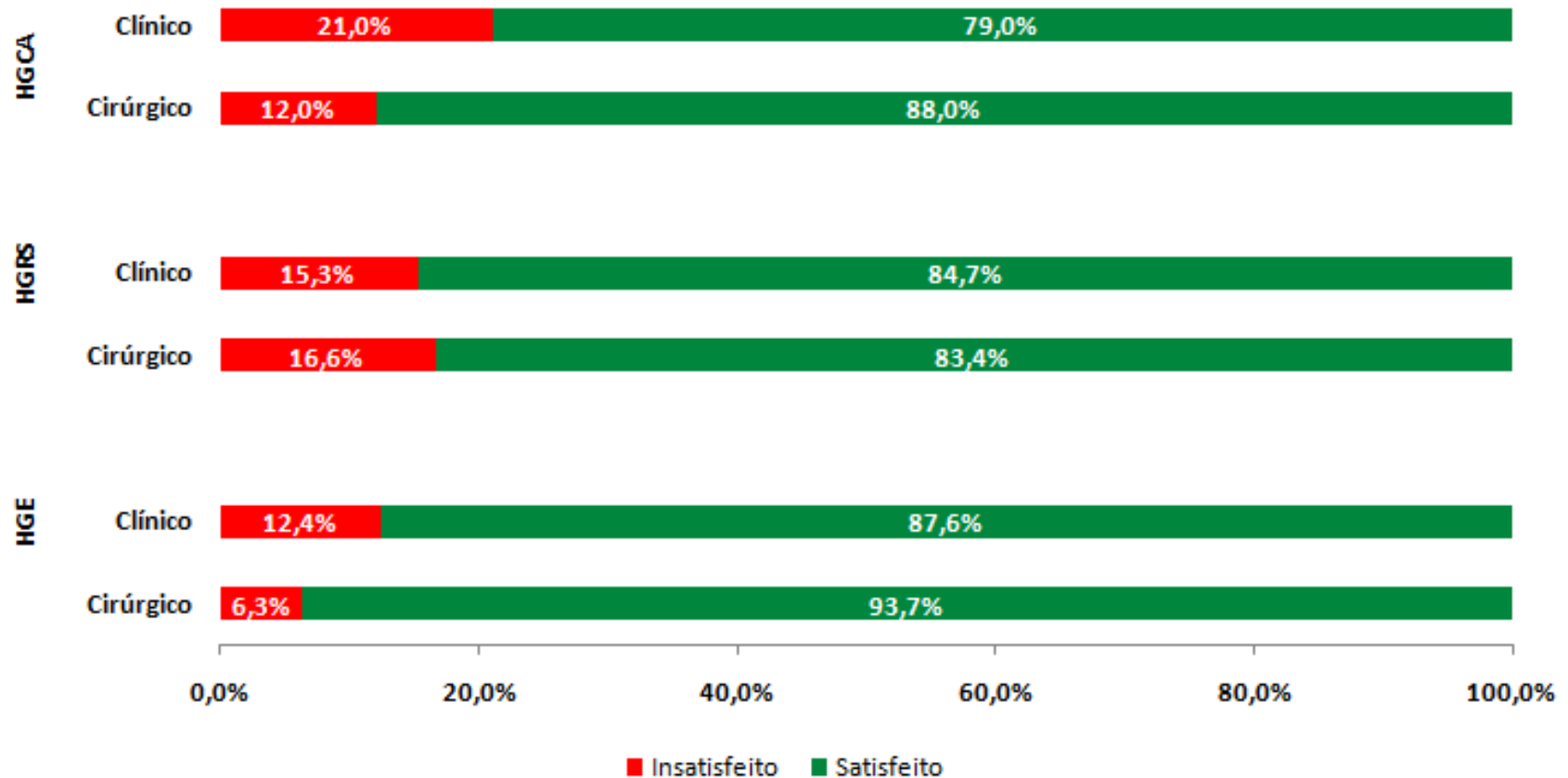
Avaliação da refeição servida no internamento



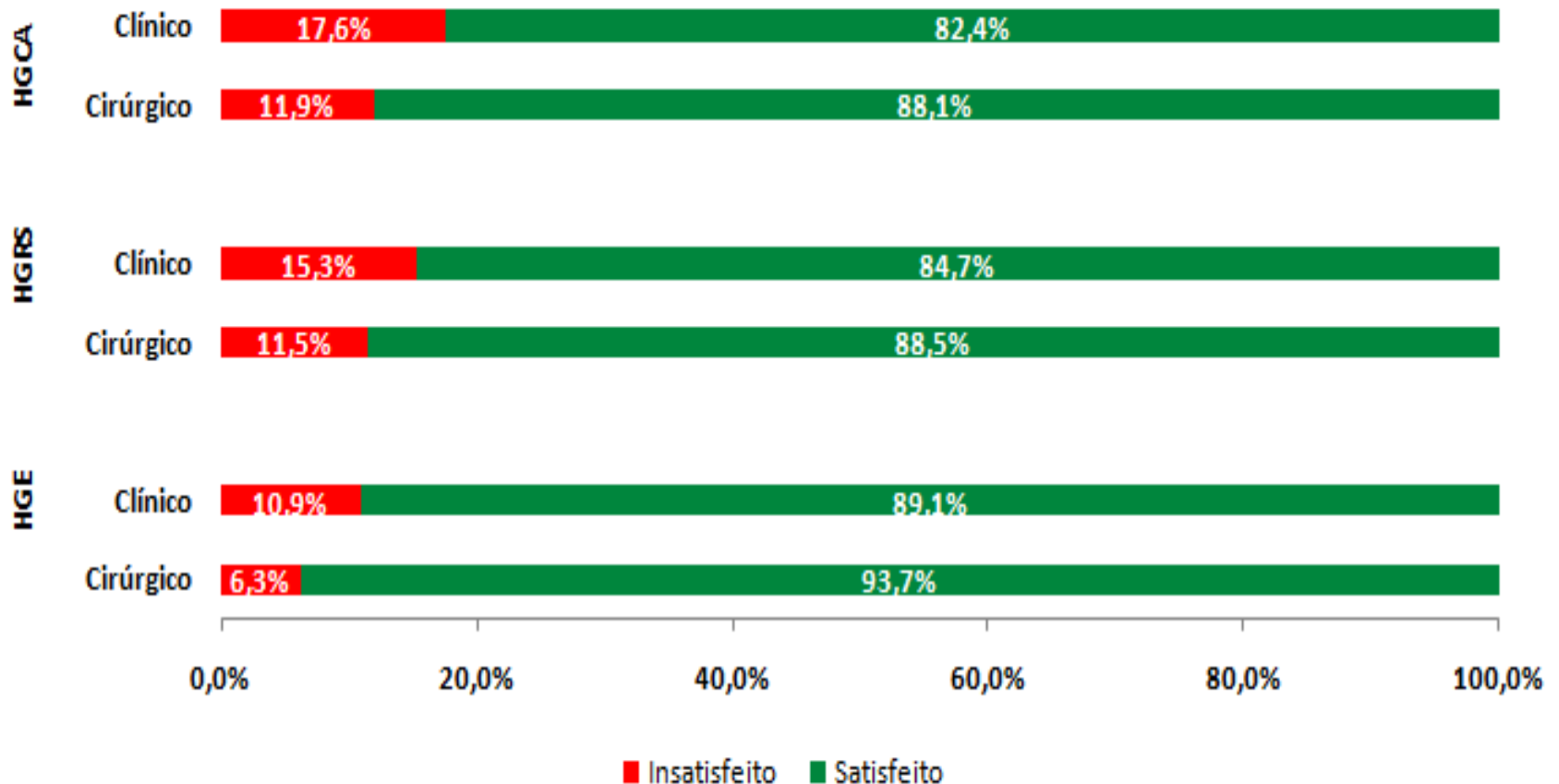
Avaliação das primeiras 24 horas no hospital



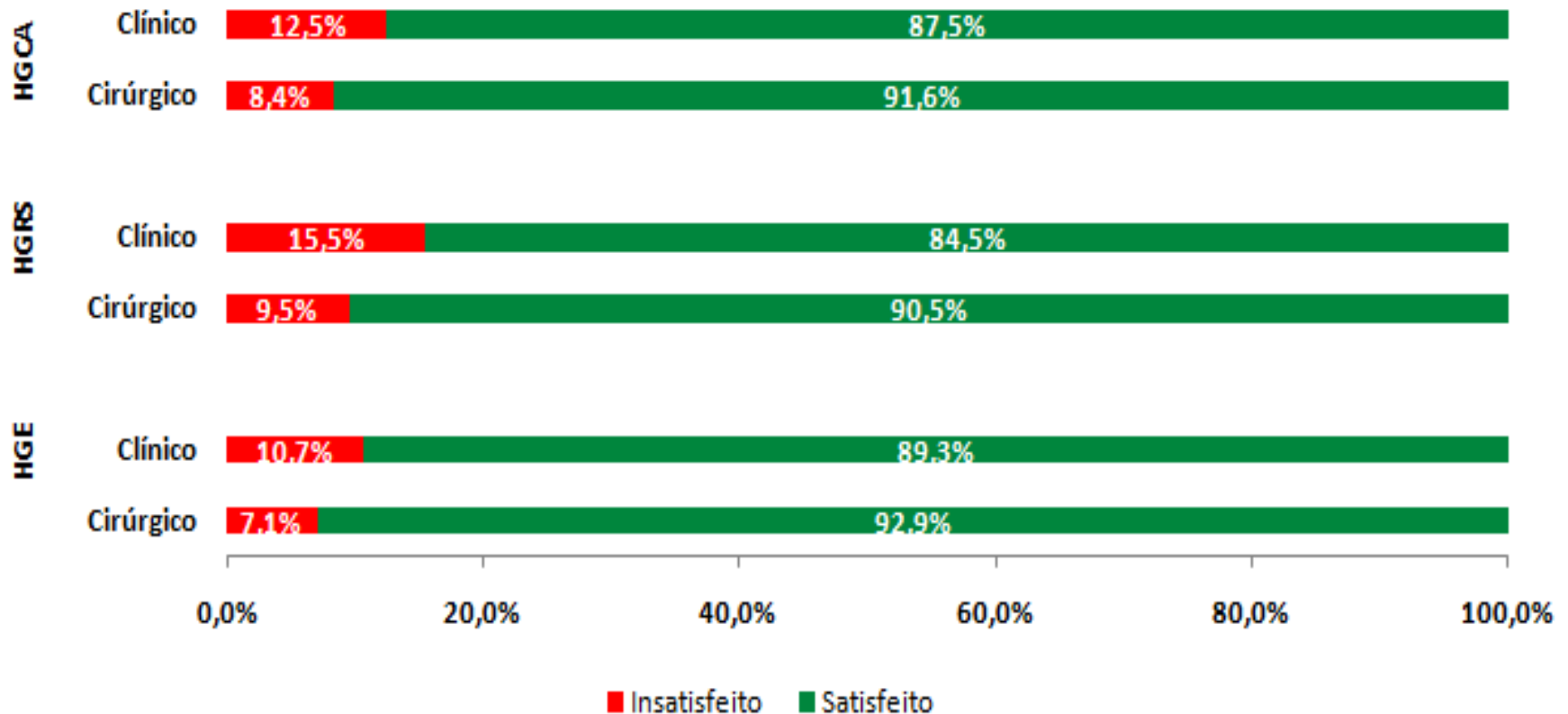
Avaliação do atendimento dos funcionários da recepção



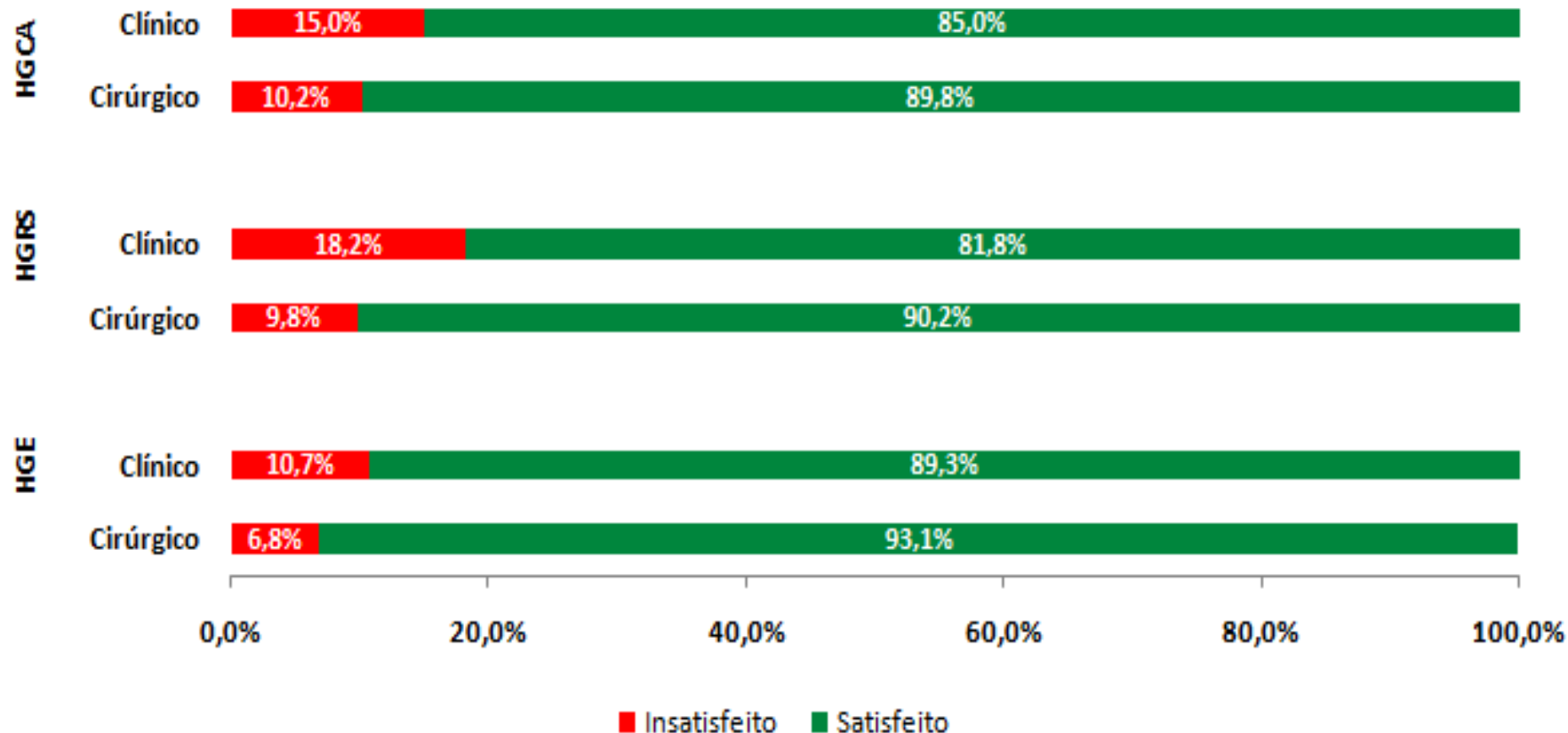
Avaliação do atendimento dos funcionários da triagem



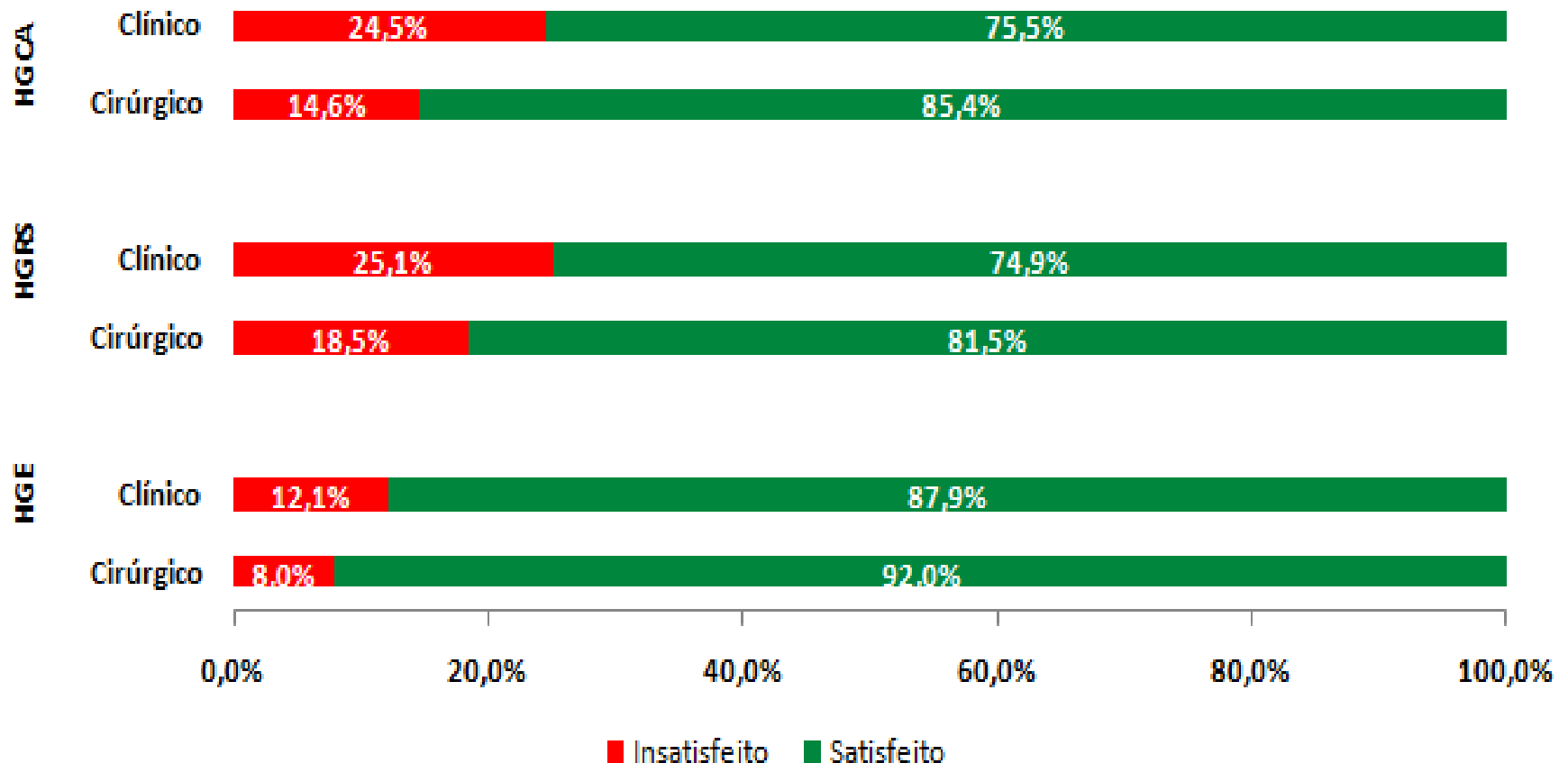
Avaliação do atendimento prestado pela equipe médica



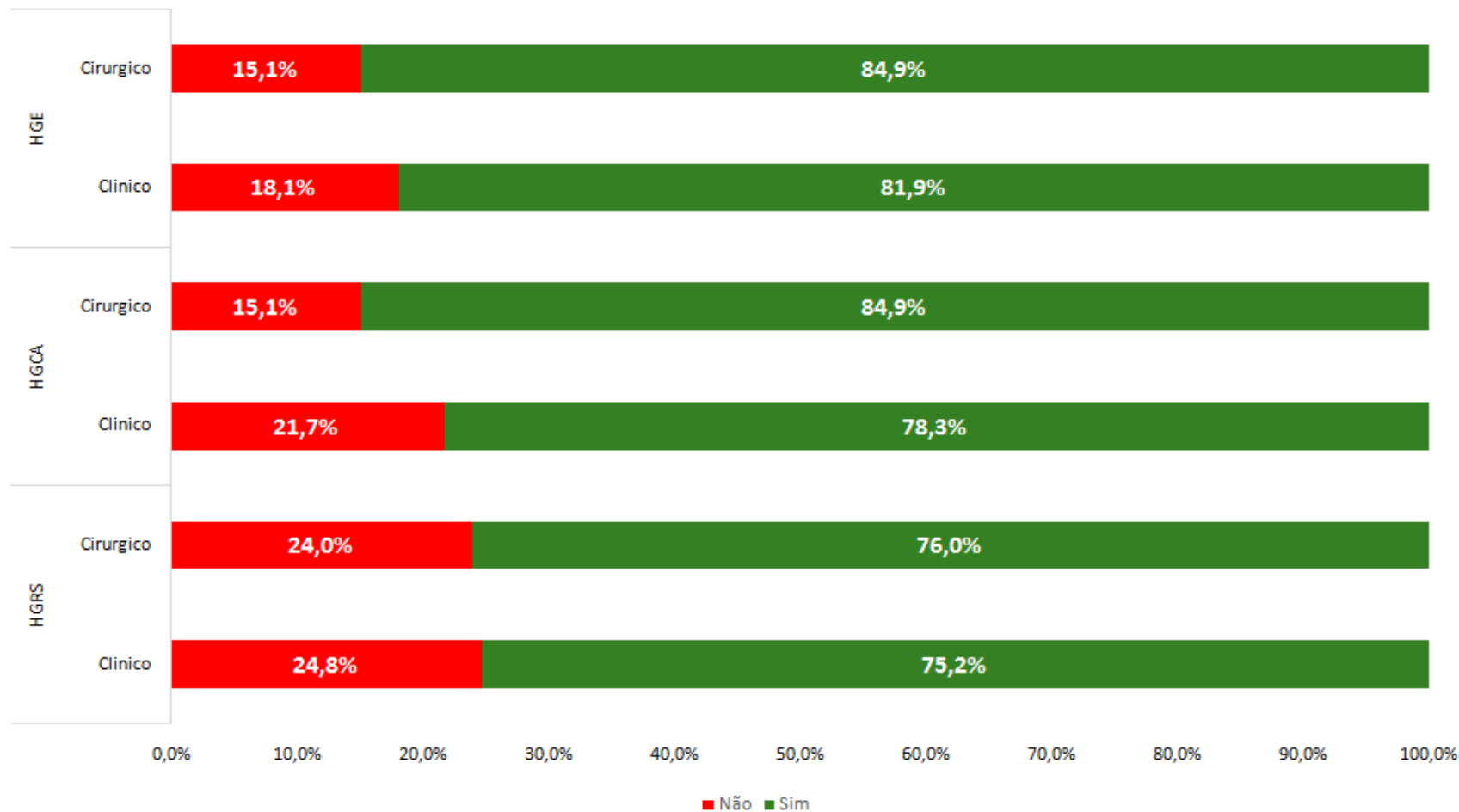
Avaliação do atendimento segundo as informações prestadas do seu estado de saúde



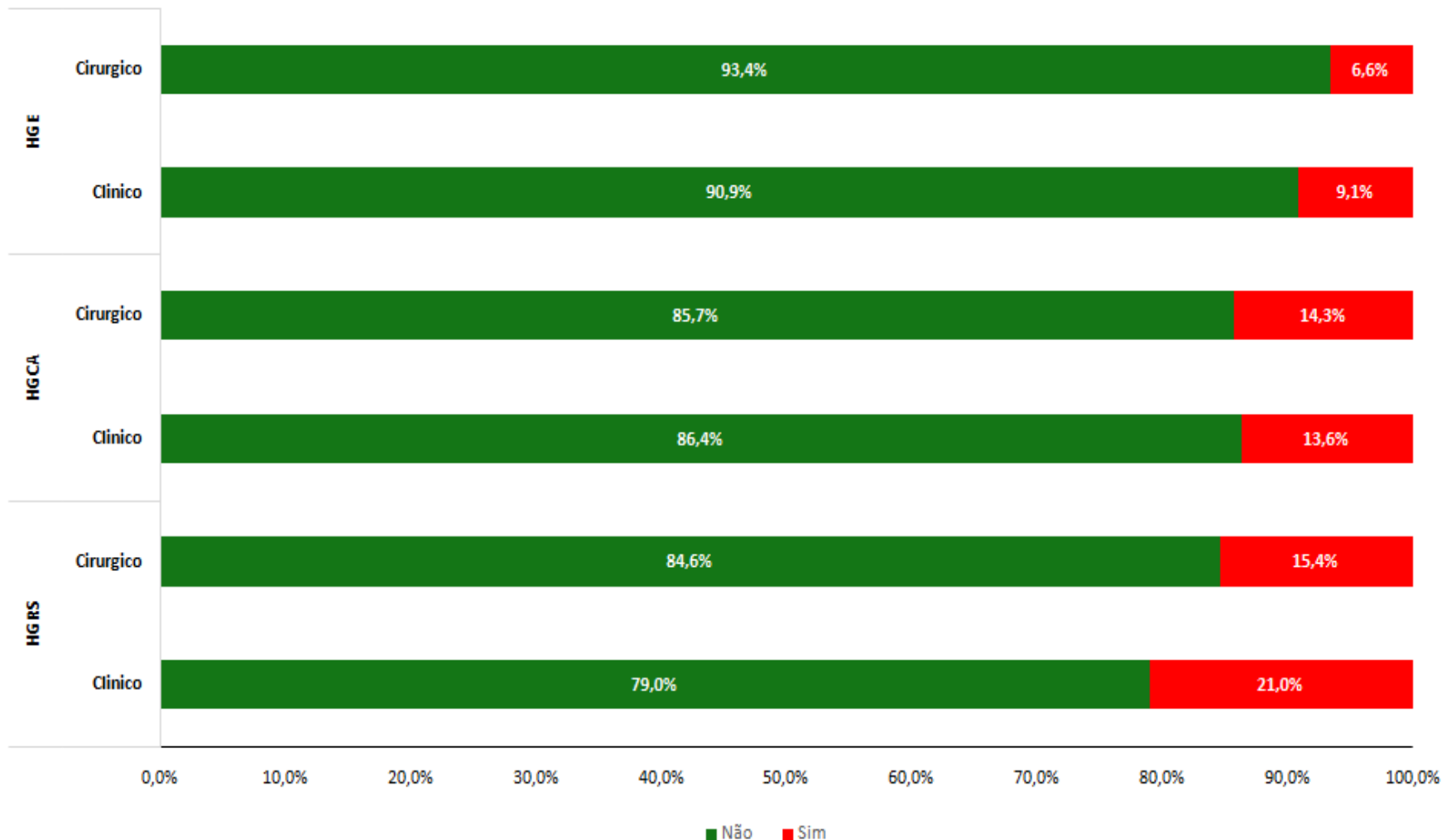
Avaliação geral do atendimento



Recebeu orientações da equipe de saúde

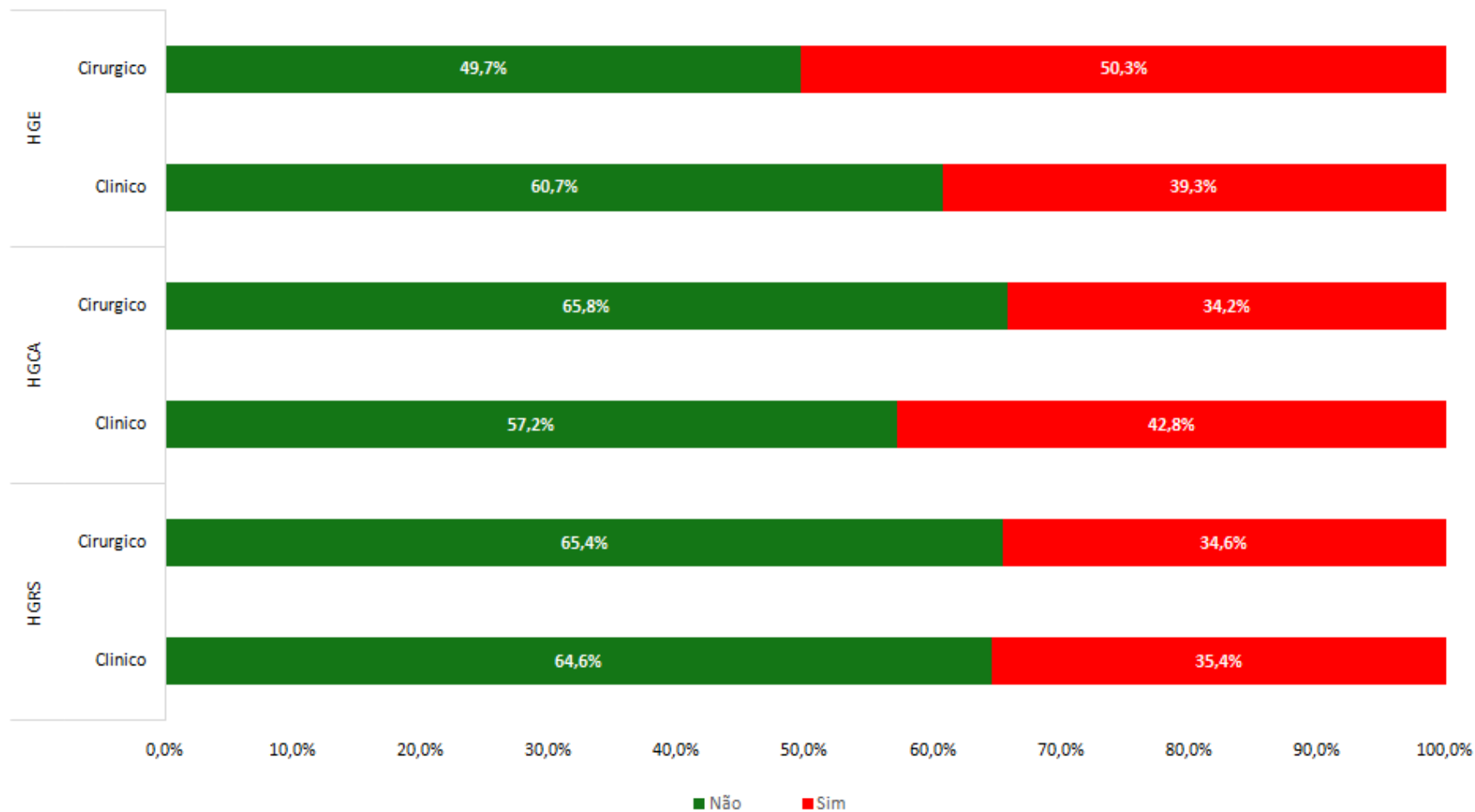


O tempo que aguardou piorou seu estado de saúde

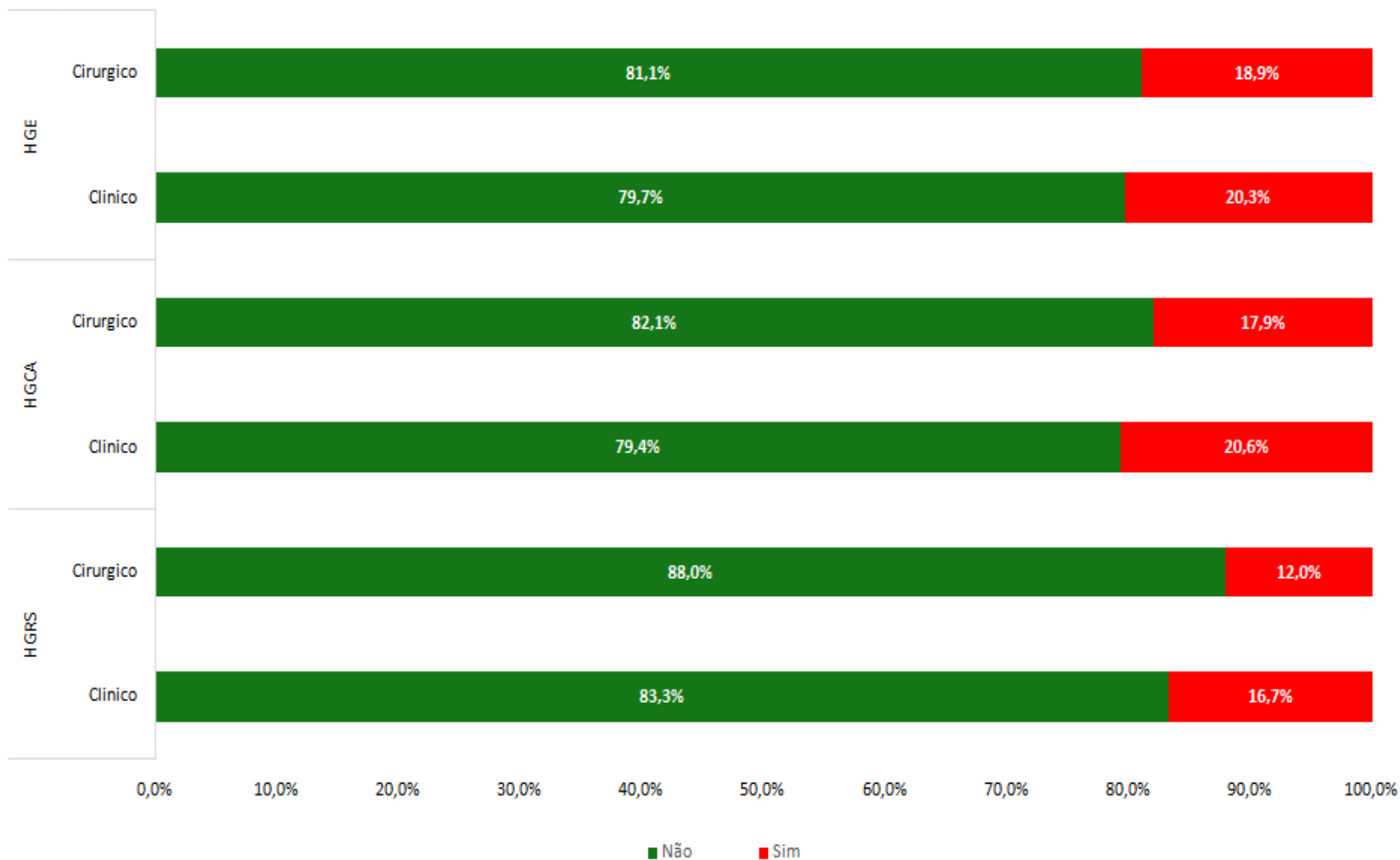


Diretoria de Gestão da Qualidade/ SAC
Jun/2017

Esteve em outra unidade antes de ser atendido

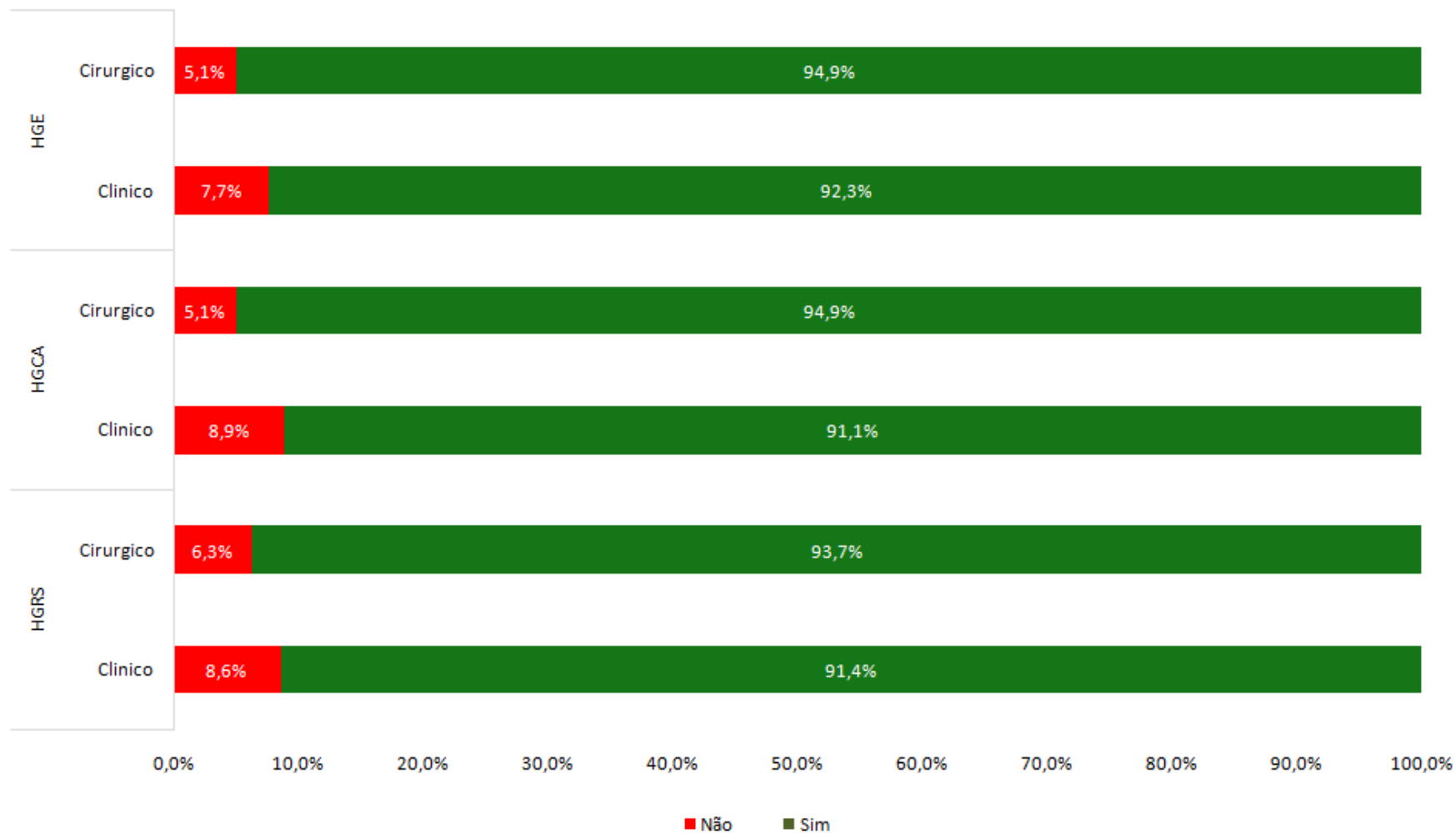


Utilizou os serviços da Central Estadual de Regulação

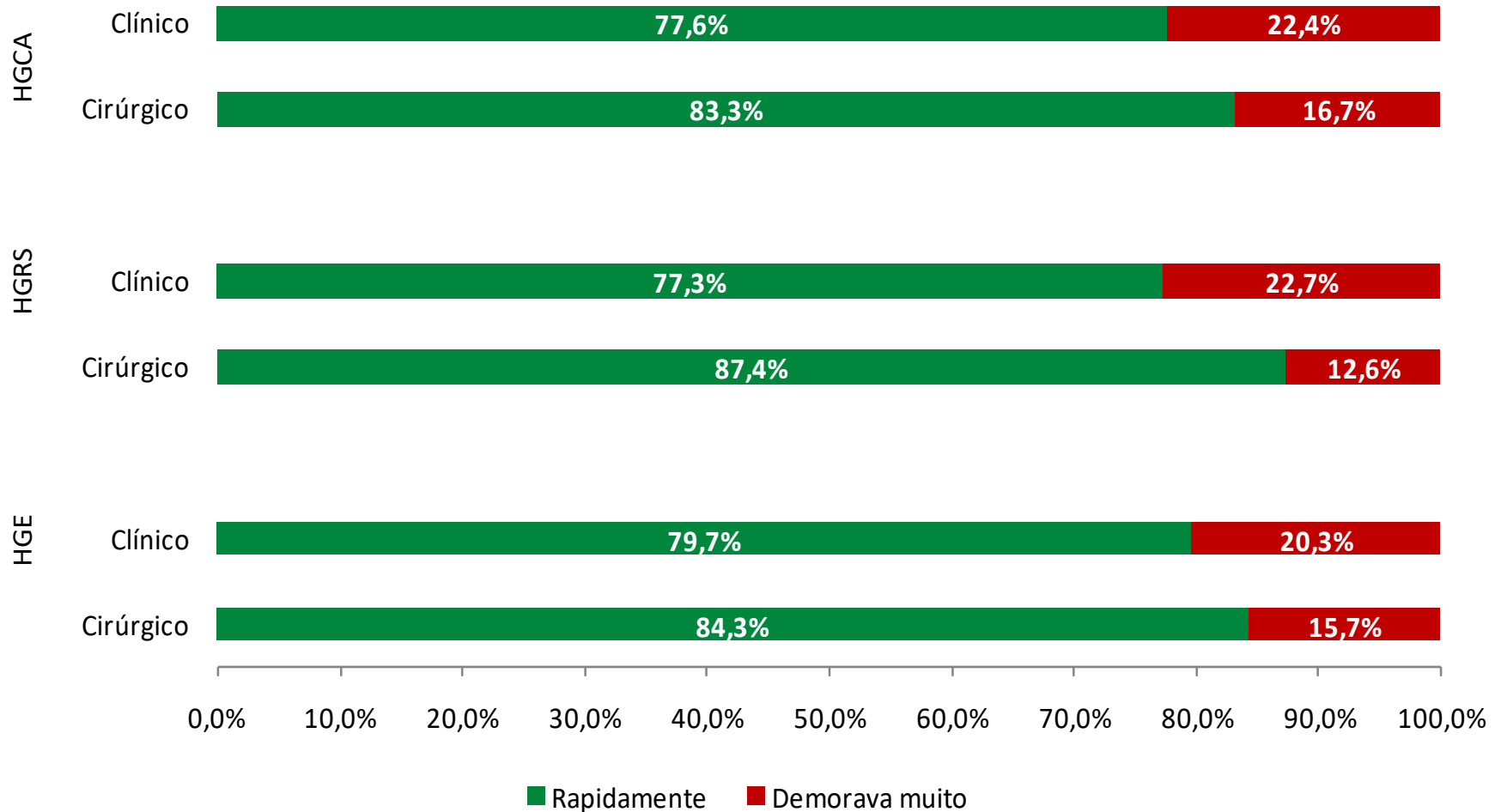


Diretoria de Gestão da Qualidade/ SAC
Jun/2017

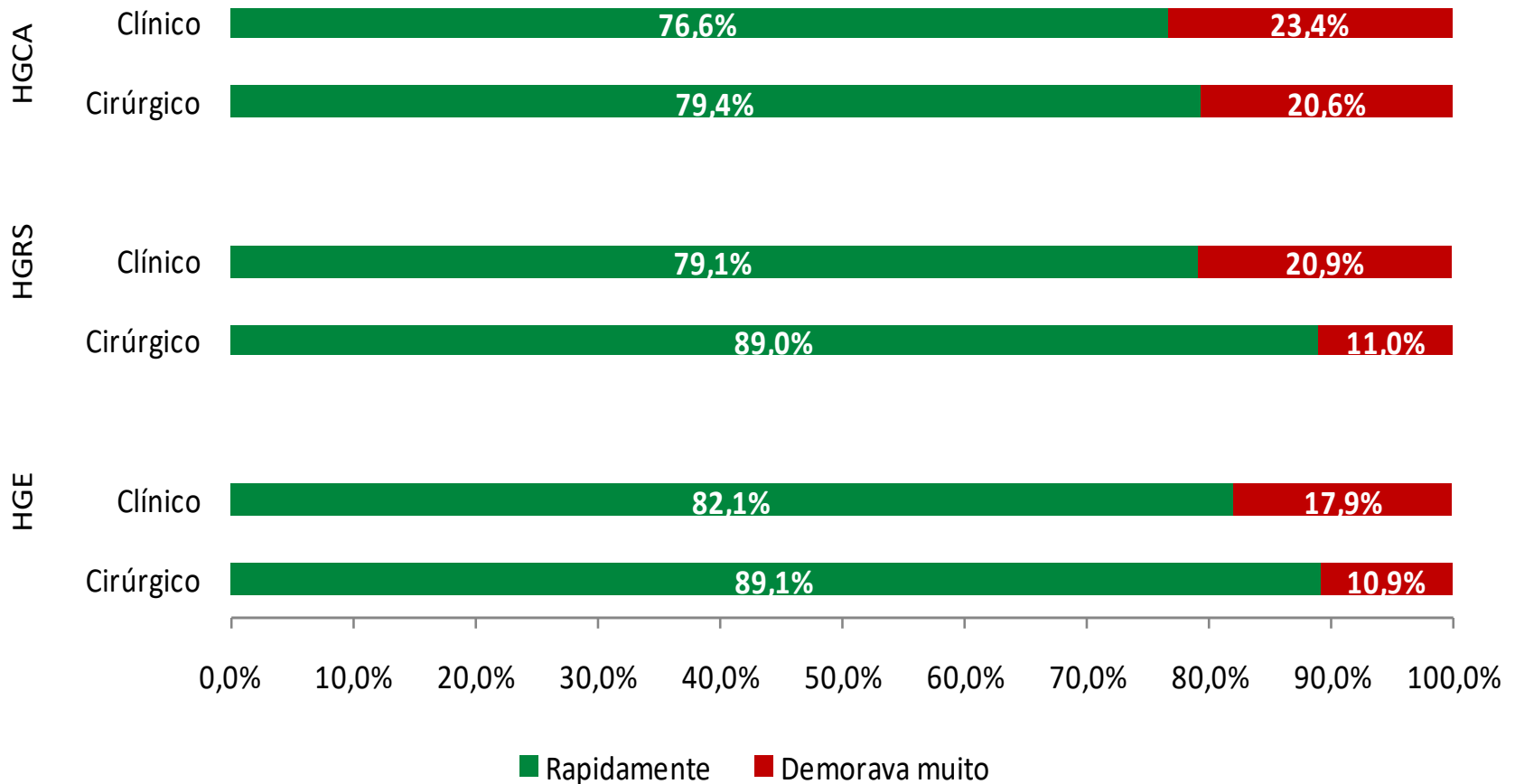
Indicaria esta unidade de saúde pra outra pessoa



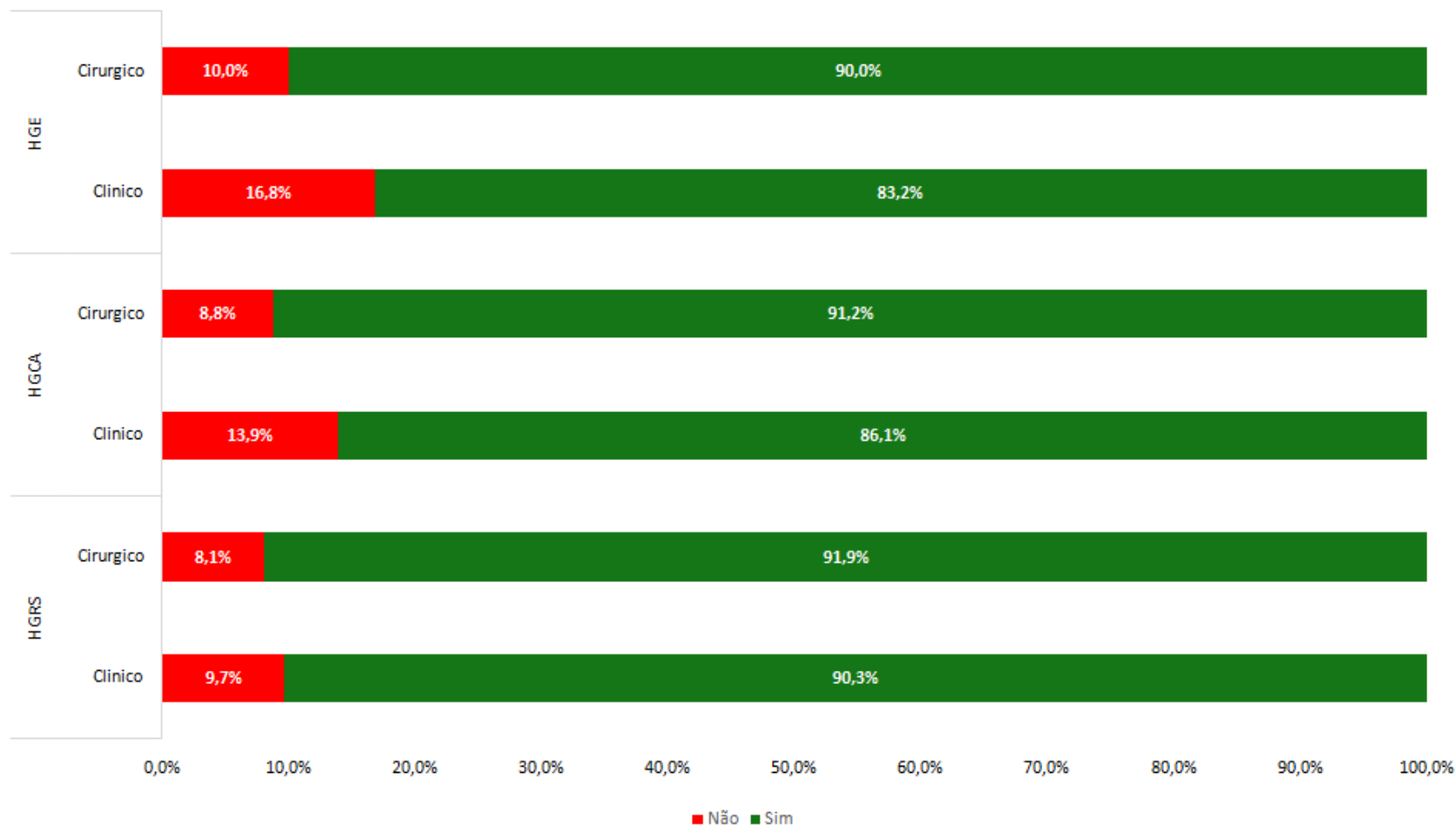
Quando solicitava a presença de um médico (a) conseguia



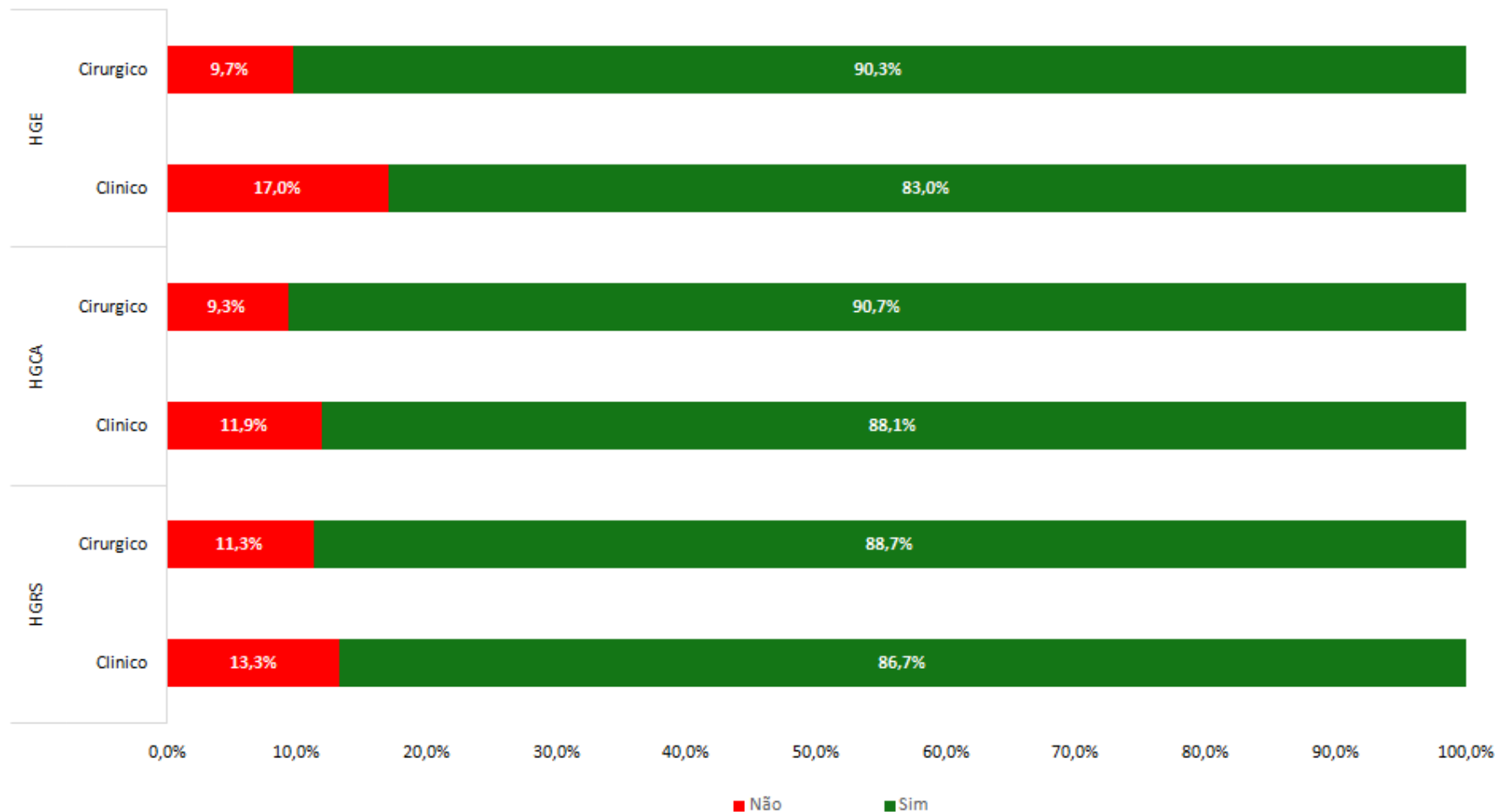
Quando solicitava a presença de um enfermeiro (a) conseguia



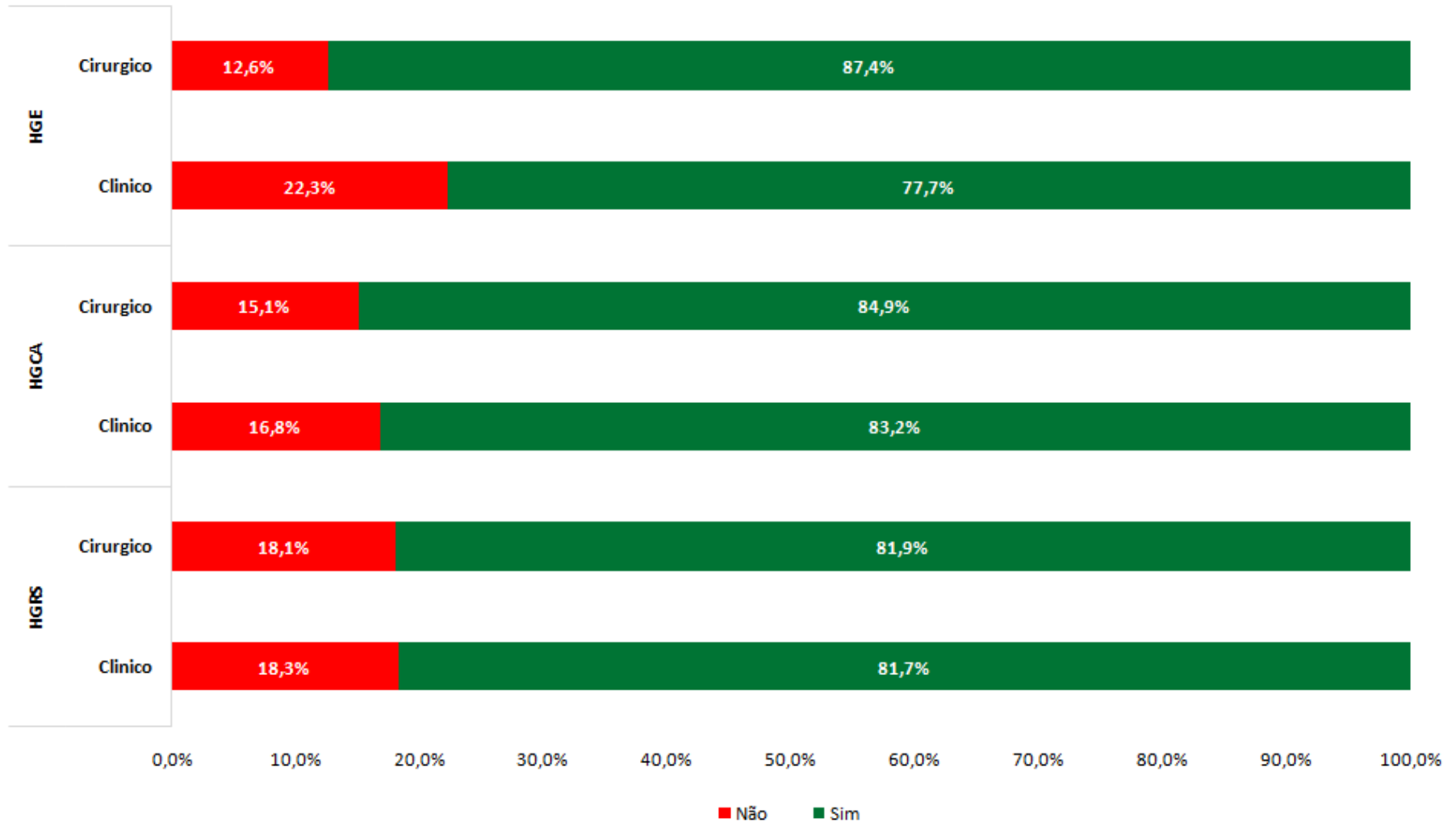
Recebeu orientações através de relatório médico no dia da alta hospitalar



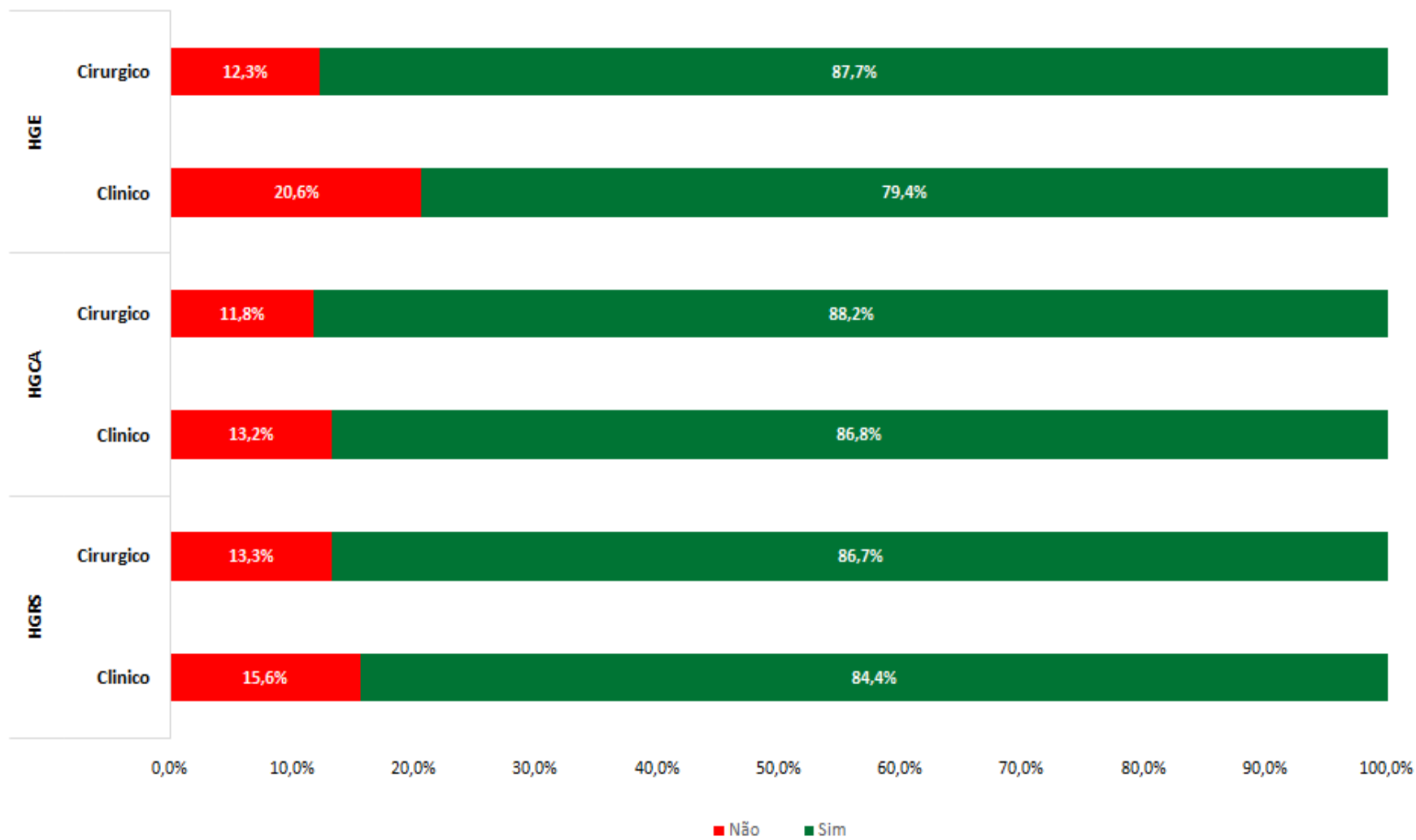
Recebeu orientações sobre uso de medicamentos no dia da alta hospitalar



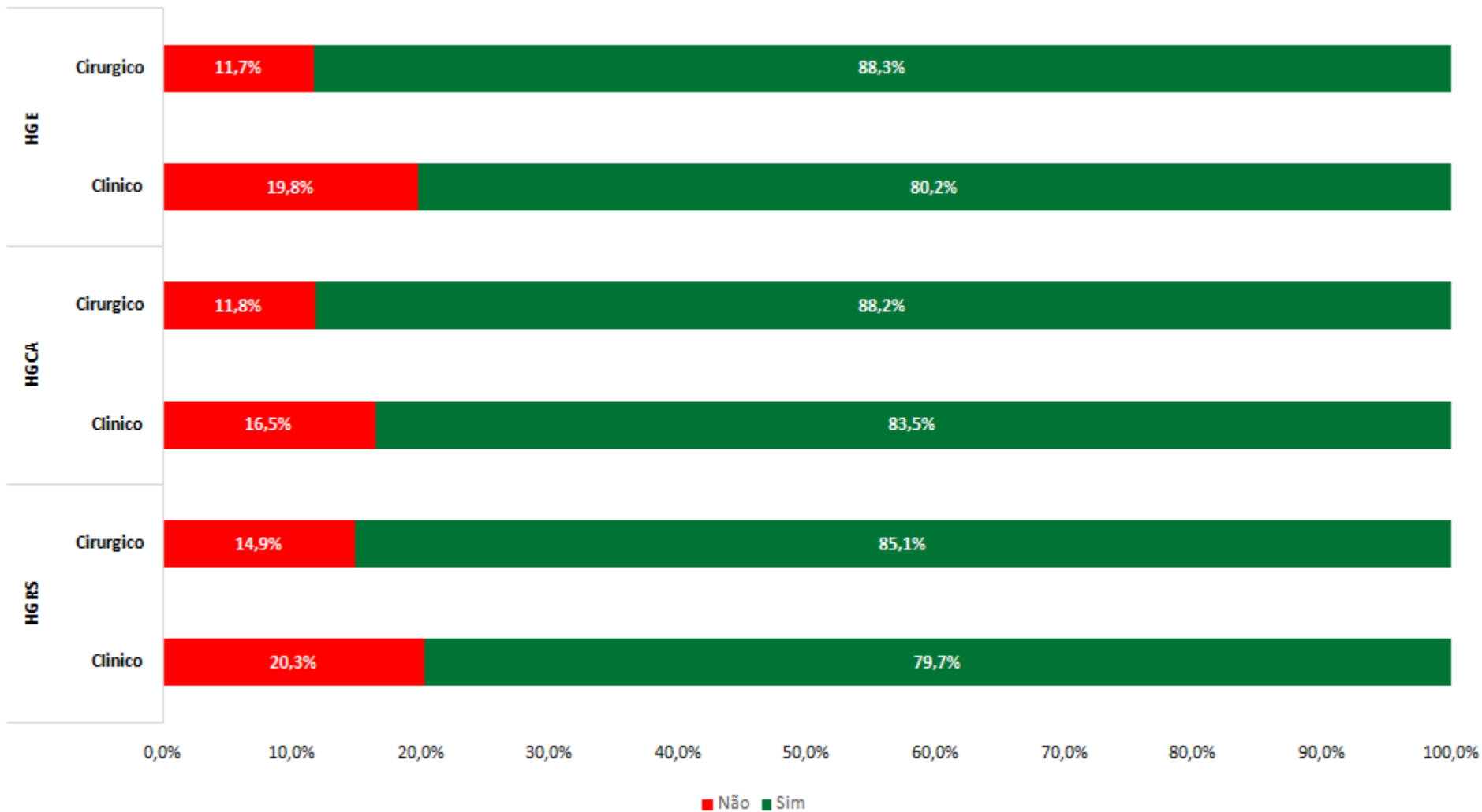
Recebeu orientações sobre alimentação adequada no dia da alta hospitalar



Recebeu orientações sobre o que fazer no caso complicações no dia da alta hospitalar



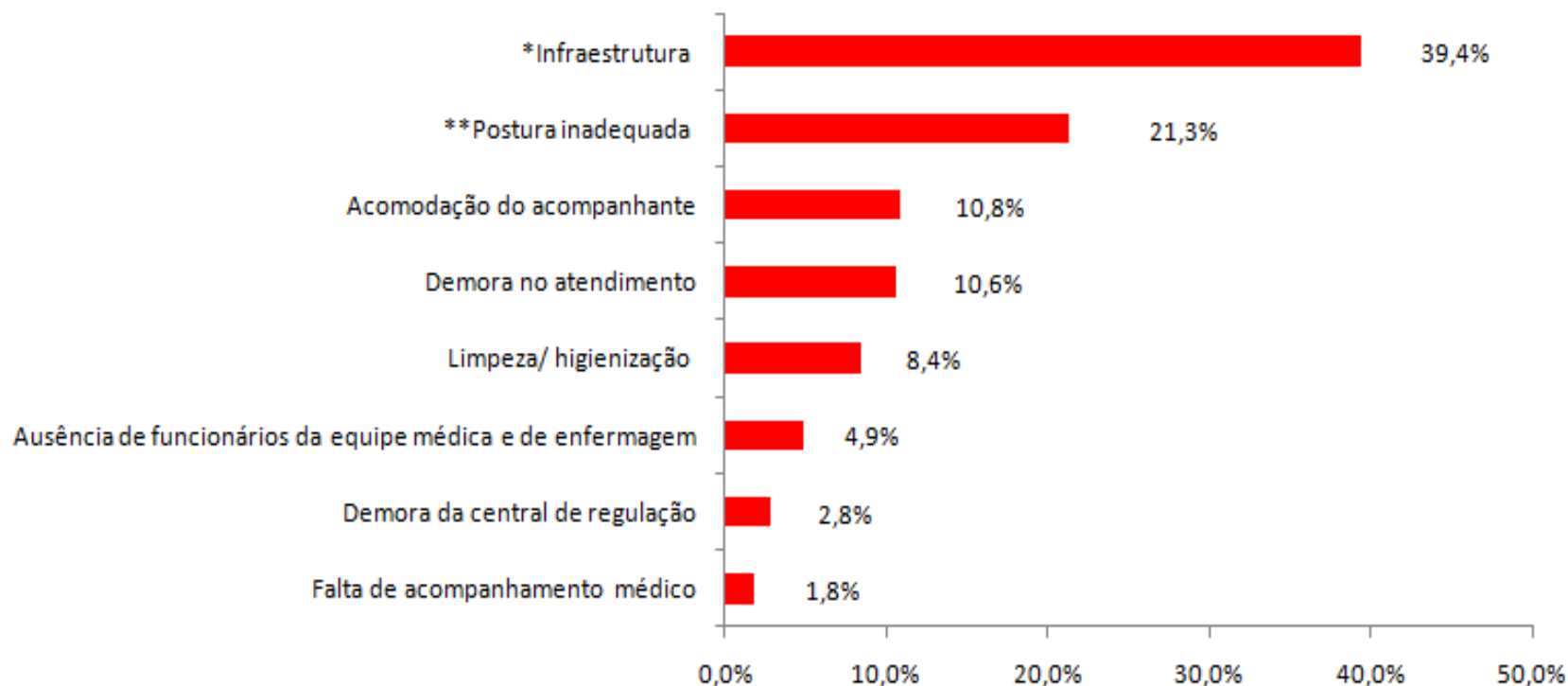
Recebeu orientações sobre a necessidade de revisões no dia da alta hospitalar



Diretoria de Gestão da Qualidade/ SAC
Jun/2017

Comentários

Principais Reclamações – Hospitais HGE-



* leito, banheiro, climatização, iluminação, sala de emergência, portaria, mobiliário, medicamentos, macas e cadeiras de rodas.

** recepção, enfermeiros, nutricionista e equipe médica e vigilantes.

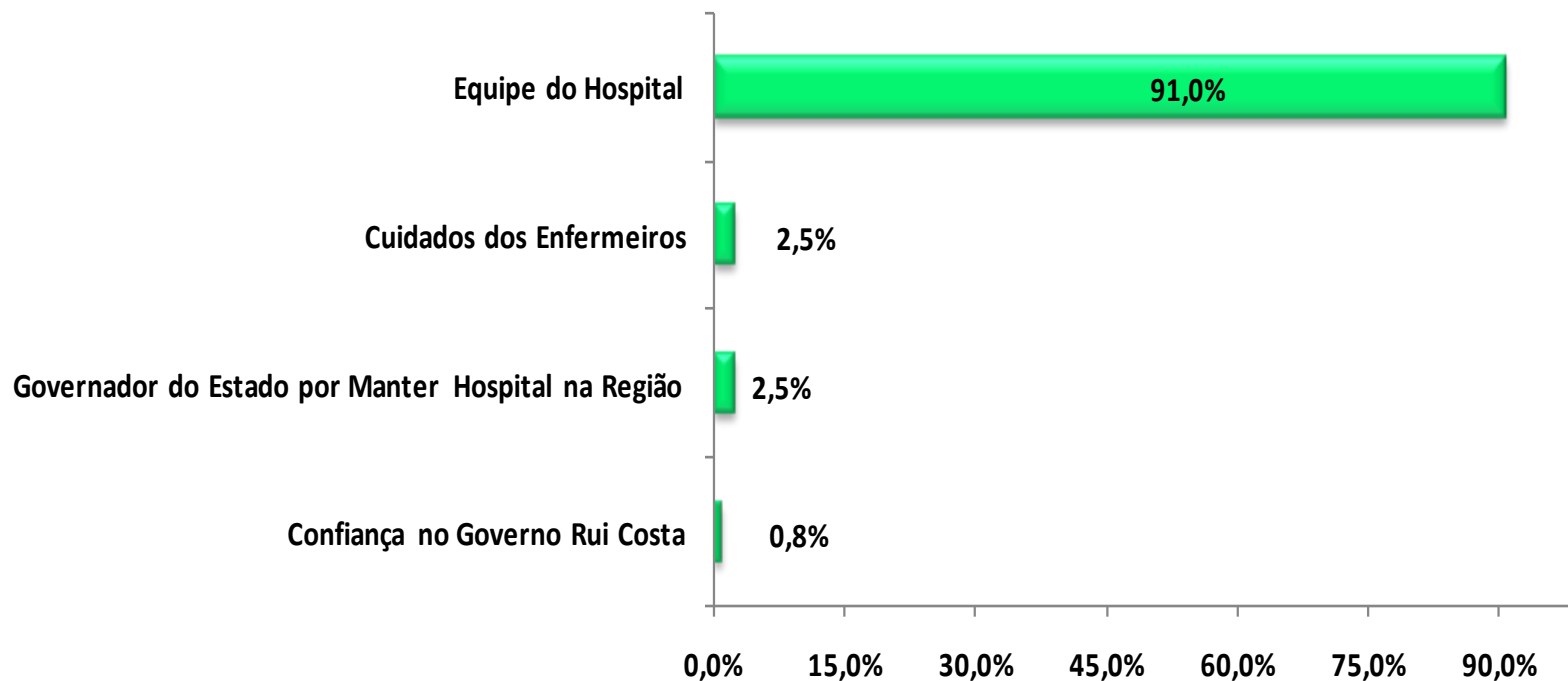
Principais Reclamações em Quantidade

Reclamação	Quant.
*Infraestrutura	267
**Postura inadequada	144
Acomodação do acompanhante	73
Demora no atendimento	72
Limpeza/ higienização	57
Ausência de funcionários da equipe médica e de enfermagem	33
Demora da central de regulação	19
Falta de acompanhamento médico	12
Total	677

Outras Reclamações em Quantidade

Outras Reclamações	Quant.
Demora no procedimento cirúrgico	6
Falha de comunicação e informação	5
Falhas no relatório médico (data, rasuras,etc)	5
Falta de refeição para paciente e acompanhante	5
Descumprimento do horário de medicação	3
Total	24

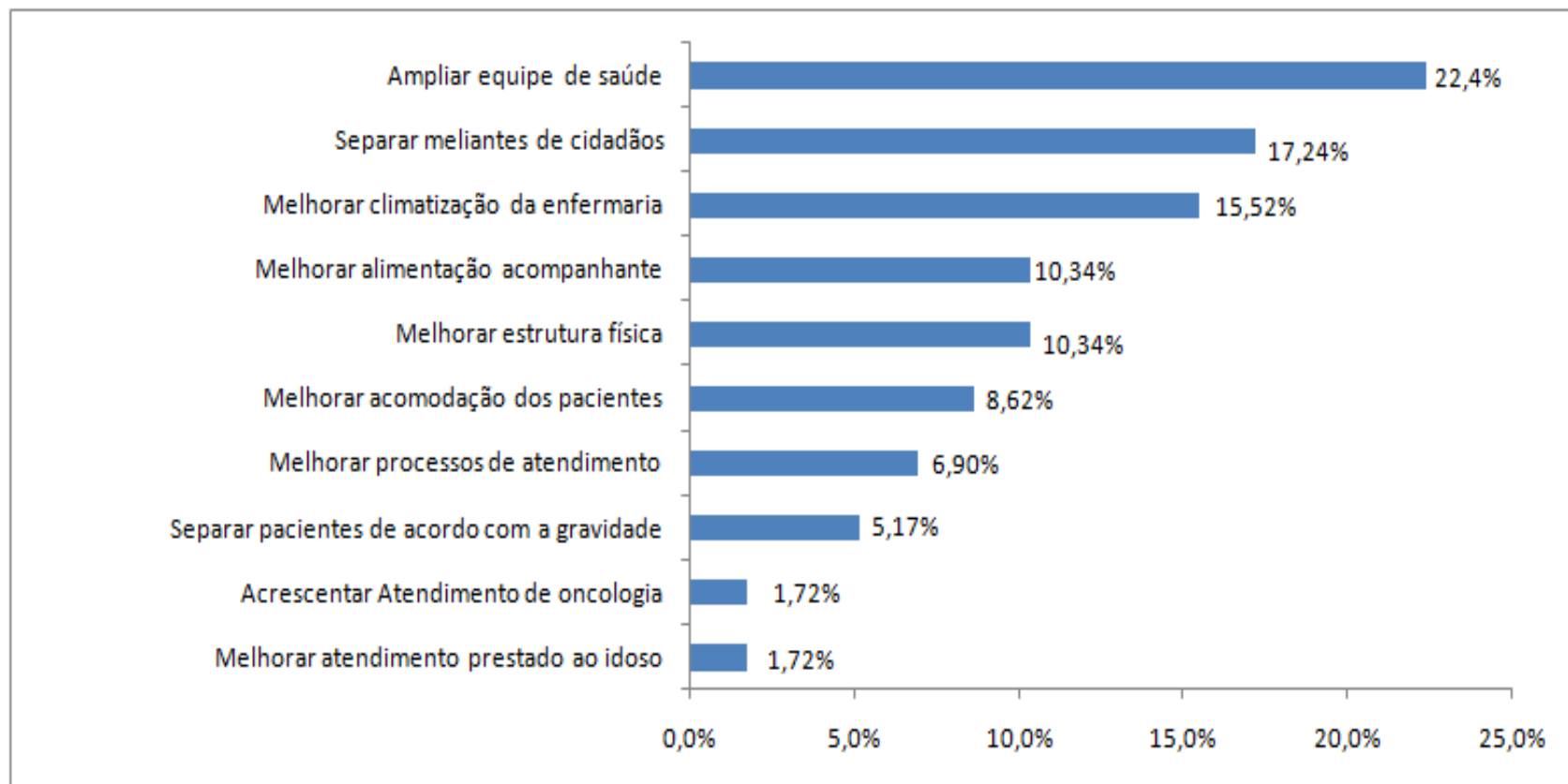
Principais Elogios



Principais Elogios em Quantidade

Elogios	Quant.
Equipe do Hospital	222
Cuidado dos Enfermeiros	6
Governador do Estado por Manter Hospital na Região	6
Confiança no Governo Rui Costa	2
Total	244

Principais Sugestões

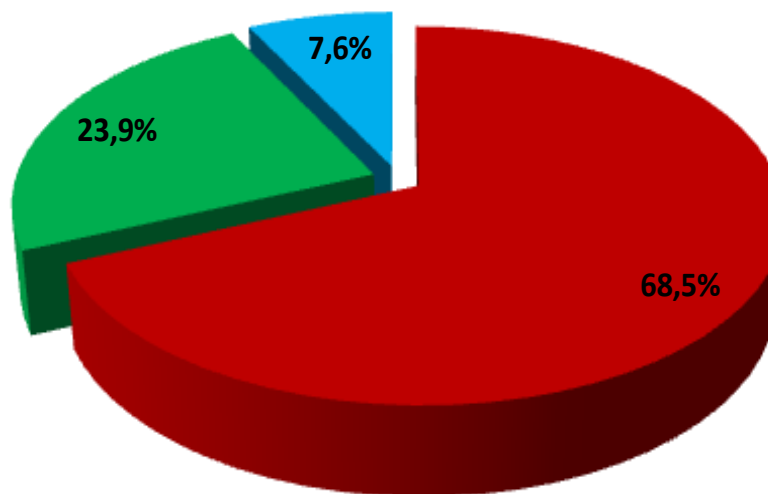


Principais Sugestões em Quantidade

Sugestões	Quant.
Ampliar equipe de saúde	13
Separar meliantes de cidadãos	10
Melhorar climatização da enfermaria	9
Melhorar alimentação acompanhante	6
Melhorar estrutura física	6
Melhorar acomodação dos pacientes	5
Melhorar processos de atendimento	4
Separar pacientes de acordo com a gravidade	3
Acrescentar Atendimento de oncologia	1
Melhorar atendimento prestado ao idoso	1
Outros	13
Total	78

Comentários da Pesquisa

Procedimentos clínicos e cirúrgicos



Tipo	Quant	%
Reclamações	701	68,5%
Elogios	244	23,9%
Sugestões	78	7,6%
Total	1023	100,0%

Obs.: Total de 1023 comentários de 2211 pesquisas realizadas.

Sugestão Plano de Ação

O que	Como	Quando	Quem	Quanto
Apurar todas as reclamações que sejam qualificadas na pesquisa para definir reclamações mais relevantes.	Consultando o relatório de reclamações da SAEB	jun/17	SAIS/DGRP	
Promover encontro com cada unidade participante do projeto para levar conhecimento dos resultados da pesquisa e traçar estratégias para mitigação das reclamações	Através de ofício explicitando a importância da Reunião	Jul/12	SAIS/DGRP	
Definir com cada setor da unidade a reclamação específica	Com aprimoramento de processos e/ou maior responsabilização da equipe.	Agosto/17	Unidade	

Sugestão Plano de Ação

O que	Como	Quando	Quem	Quanto
Dispor de maior quantidade de leitos e materiais para acomodar os pacientes (roupas de cama, travesseiro, coberta, etc)	Ampliar a disponibilidade de leitos. Disponibilizar roupa de cama, travesseiro e cobertor para pacientes e acompanhantes			
Realizar treinamento de atendimento ao público	Realizar treinamento no modelo SAC de atendimento			
Melhorar a limpeza dos ambientes	Criar sistemática de controle dos processos de limpeza para garantir um acompanhamento mais eficaz			
Melhorar climatização	Identificar os ambientes que precisam melhorar a climatização.			

Sugestão Plano de Ação

O que	Como	Quando	Quem	Quanto
Melhorar processo de regulação	Analisar o processos de regulação e buscar torná-lo mais rápido e eficiente			
Realizar redimensionamento do quadro de profissionais dos hospitais	Identificar as áreas que precisam de mais profissionais e providenciar			

Equipe de Trabalho

PRODEB

SECRETARIA DA
ADMINISTRAÇÃO

BAHIA
GOVERNO DO ESTADO

SAEB / SGI

OUVIDORIA GERAL
DO ESTADO

SAEB/ SAC/DGQ

BAHIA
GOVERNO DO ESTADO

SESAB

SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO

BAHIA
GOVERNO DO ESTADO

SEPLAN / SEI

SECRETARIA DA
SAÚDE

BAHIA
GOVERNO DO ESTADO

Ouvidoria Geral do Estado

PRODEB
TECNOLOGIA, INFORMAÇÃO E SEGURANÇA.

SEI
SUPERINTENDÊNCIA DE ESTUDOS
ECONÔMICOS E SOCIAIS DA BAHIA