



Fundação Hospitalar de Hematologia e Hemoterapia do Amazonas

Pesquisa de Satisfação

1º QUADRIMESTRE DE 2023



RELATÓRIO QUADRIMESTRAL

☐☐☐

SUMÁRIO

1. METODOLOGIA ESTATÍSTICA.....	3
1.1. CÁLCULO AMOSTRAL.....	3
1.2 COMPOSIÇÃO AMOSTRAL	4
1.3. ANÁLISE DOS DADOS.....	4
2. RESULTADOS	5
2.1 DOADORES DE SANGUE	5
2.1.1 Coleta Interna	5
2.1.2. Coleta Externa	8
2.2 PACIENTES	11
2.2.1. Enfermaria	11
2.2.2. Ambulatório	15
2.3. LABORATÓRIO	18
CONCLUSÃO	23
REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA	24

1. METODOLOGIA ESTATÍSTICA

1.1. CÁLCULO AMOSTRAL

O tamanho da amostra foi planejado com base na quantidade de pacientes e doadores que foram atendidos na FHEMOAM no ano anterior (2022). A partir desses dados, as amostras foram calculadas com margem de erro de 5% e nível de confiança de 95%, e distribuídas proporcionalmente por estratos¹.

Quadro: Distribuição amostral por setor da FHEMOAM.

Estratos	Amostra calculada	Amostra coletada
Doador Coleta Interna	132	175
Doador Coleta Externa	122	150
Paciente Ambulatório	127	129
Paciente Enfermaria*	109	118
Laboratório de Análises Clínicas	128	130
Total	618	702

*Amostra estratificada entre Internação (n=43), Quimioterapia (n=19) e Transfusão (n=47).

Fonte: Gerência de Planejamento, 2023.

O Quadro apresenta informações sobre o número de amostras que foram calculadas para o 1º quadrimestre de 2023 (Amostra calculada), também apresenta o número real de amostras que foram coletadas na FHEMOAM e nas campanhas de doações de sangue (Doador Coleta Externa).

¹ Aqui, considera-se como estrato, as subpopulações do universo populacional da FHEMOAM.

1.2 COMPOSIÇÃO AMOSTRAL

A técnica utilizada para a composição amostral foi a “amostragem estratificada”, ela consiste em dividir a população em subpopulações homogêneas denominadas estratos. Com os estratos definidos, selecionou-se uma amostra aleatória simples com k elementos e posteriormente foram aplicados os questionários entre doadores de sangue e pacientes.

Os questionários foram elaborados no aplicativo ODK collect sendo enviados para plataforma ODK aggregate com endereço <http://estatisticaheamoam2.appspot.com/>. Chegando o número mínimo da amostra calculada, finalizou-se as aplicações dos questionários, o banco de dados da pesquisa foi salvo em formato “CSV” em uma pasta compartilhada entre ouvidoria e estatística.

1.3. ANÁLISE DOS DADOS

A coleta de dados referente ao 1º quadrimestre de 2023 foi realizada nas dependências da FHMOAM e nas campanhas da coleta externa, entre os dias **04 de janeiro a 28 de abril de 2023**, sob a coordenação da Ouvidoria e orientação da Gerência de Planejamento (GPLAN).

Para avaliação dos resultados obtidos, considerou-se o parâmetro de 90% de satisfação (que equivale ao somatório das taxas ótimo e bom). Quanto a apresentação, os dados foram dispostos em tabelas e gráficos, todos produzidos em planilhas da Microsoft Excel 2019.

2. RESULTADOS

2.1 DOADORES DE SANGUE

2.1.1 Coleta Interna

Na coleta interna foram avaliados os atendimentos e serviços prestados aos doadores de sangue da FHMOAM.

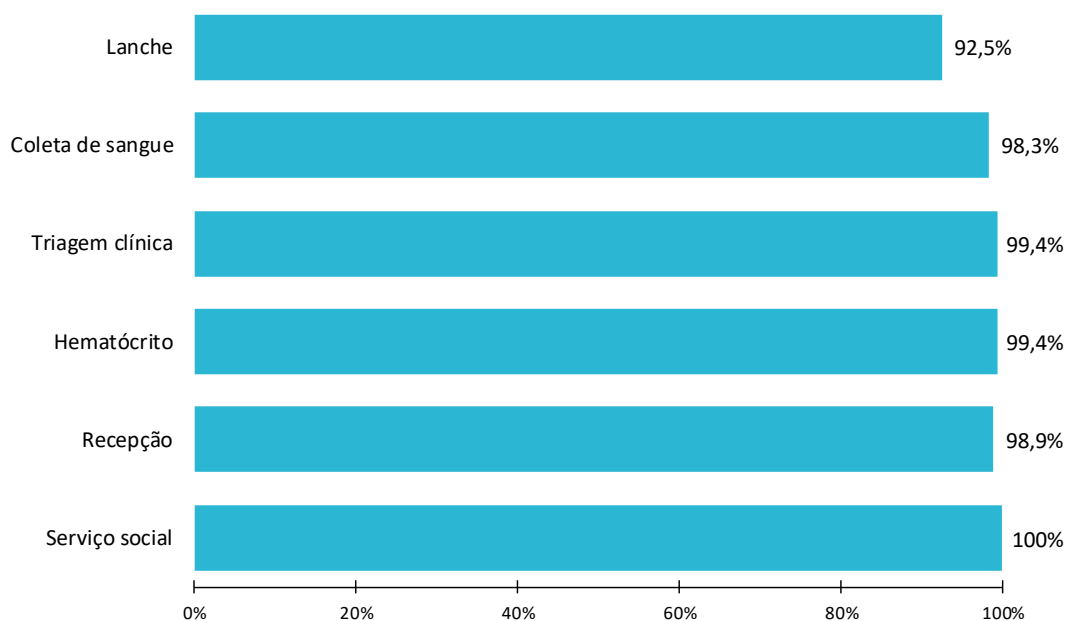
Tabela 1: Avaliação dos atendimentos na coleta interna.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Lanche	57,5%	35,0%	6,3%	0,6%	0,6%	100%
Coleta de sangue	88,0%	10,3%	1,7%	0,0%	0,0%	100%
Triagem clínica	84,0%	15,4%	0,6%	0,0%	0,0%	100%
Hematócrito	75,4%	24,0%	0,6%	0,0%	0,0%	100%
Recepção	72,0%	26,9%	1,1%	0,0%	0,0%	100%
Serviço social	68,4%	31,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

A Tabela 1 mostra as avaliações por categoria relacionadas aos atendimentos ofertados no lanche, na coleta de sangue, na triagem clínica, no hematócrito, recepção e serviço social.

Gráfico 1: Satisfação dos doadores da coleta interna com os atendimentos.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

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

O Gráfico 1 mostra a satisfação (ótimo e bom) dos doadores de sangue quanto ao atendimento prestado na coleta interna. As avaliações dos atendimentos na coleta interna ultrapassaram a meta de 90% de satisfação no 1º quadrimestre.

Quanto a qualidade dos serviços ofertados na coleta interna, foram avaliadas as seguintes variáveis: Tempo de atendimento, higiene e limpeza, banheiro, climatização, som e TV, conforme está descrito na Tabela 2.

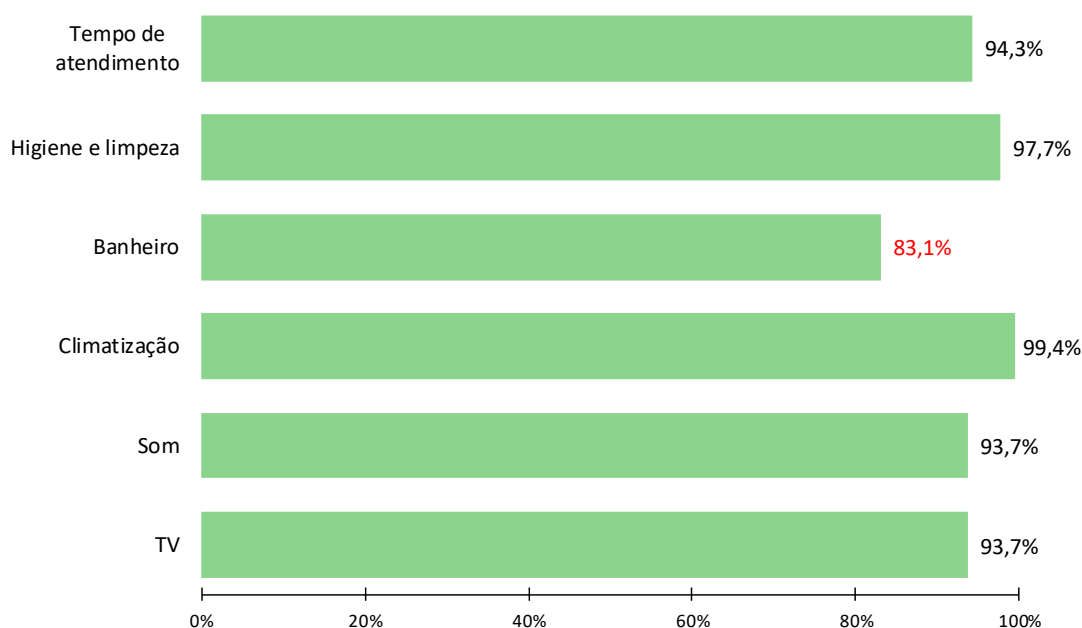
Tabela 2: Avaliação dos serviços na coleta interna.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Tempo de atendimento	60,9%	33,3%	5,2%	0,6%	0,0%	100%
Higiene e limpeza	63,6%	34,1%	2,3%	0,0%	0,0%	100%
Banheiro	35,6%	47,5%	15,2%	1,7%	0,0%	100%
Climatização	70,7%	28,7%	0,6%	0,0%	0,0%	100%
Som	54,6%	39,1%	5,1%	0,6%	0,6%	100%
TV	52,9%	40,8%	5,2%	0,0%	1,1%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

Os serviços da coleta interna apresentaram resultados satisfatórios nas categorias “Ótimo” e “Bom” (Tabela 2).

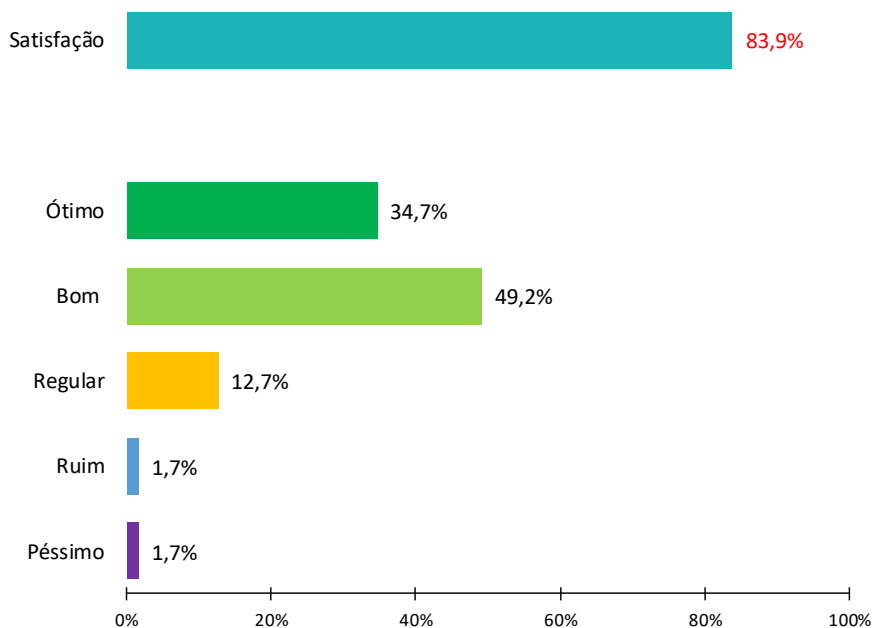
Gráfico 2: Satisfação dos doadores da coleta interna com os serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

Os serviços são sempre bem avaliados pelos doadores de sangue na coleta interna. Porém, neste quadrimestre a variável banheiro atingiu **83,1%** de nível de satisfação, ou seja, não alcançou a meta de 90% de satisfação da Fundação Hemoam.

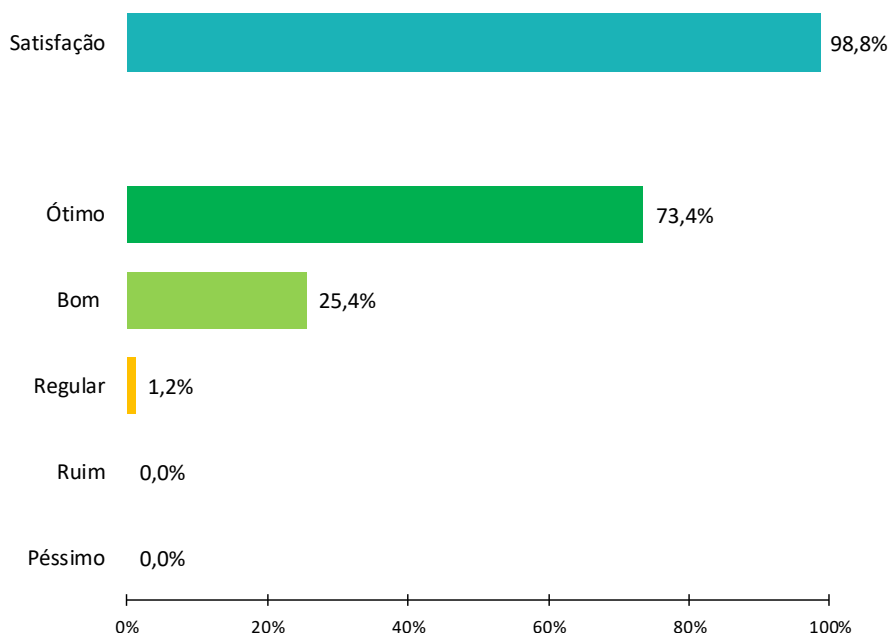
Gráfico 3: Avaliação do lanche na coleta interna.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

Neste quadrimestre a avaliação da qualidade do lanche atingiu 83,9% de satisfação e 16,1% (esse índice é o complementar de 83,9%) sinalizaram algum tipo de insatisfação, como pode ser observado no Gráfico 3.

Gráfico 4: Conceito geral na coleta interna.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

Ao final da entrevista, os doadores de sangue foram questionados sobre a avaliação geral dos atendimentos e serviços prestados na coleta interna. Pelo Gráfico 4, observa-se que o índice de satisfação atingiu 98,8% de satisfação, excelente índice para coleta interna.

2.1.2. Coleta Externa

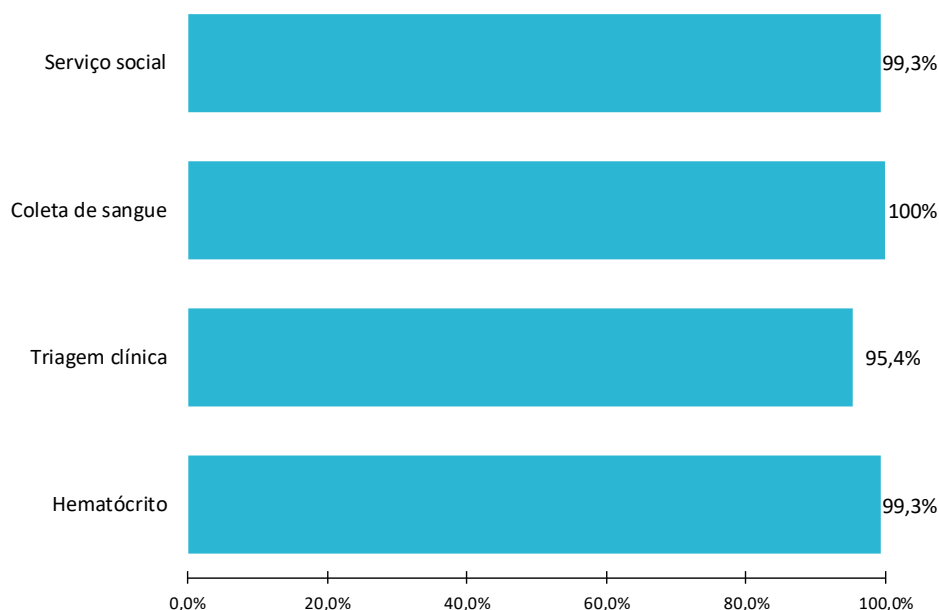
A coleta externa também foi bem avaliada quanto aos atendimentos prestados pelo serviço social, coleta de sangue, triagem clínica e hematócrito no 1º quadrimestre, como pode ser observado na Tabela 3.

Tabela 3: Avaliação atribuída aos atendimentos na coleta externa.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Serviço social	84,3%	15,3%	0,7%	0,0%	0,0%	100%
Coleta de sangue	91,3%	8,7%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Triagem clínica	72,0%	23,4%	3,3%	1,3%	0,0%	100%
Hematócrito	85,3%	14,0%	0,7%	0,0%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

Gráfico 5: Satisfação dos doadores da coleta externa com o atendimento.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

O Gráfico 5 mostra a satisfação dos doadores de sangue com os atendimentos realizados pela equipe da coleta externa. Os atendimentos prestados pela “Coleta de sangue” atingiu o nível máximo de satisfação.

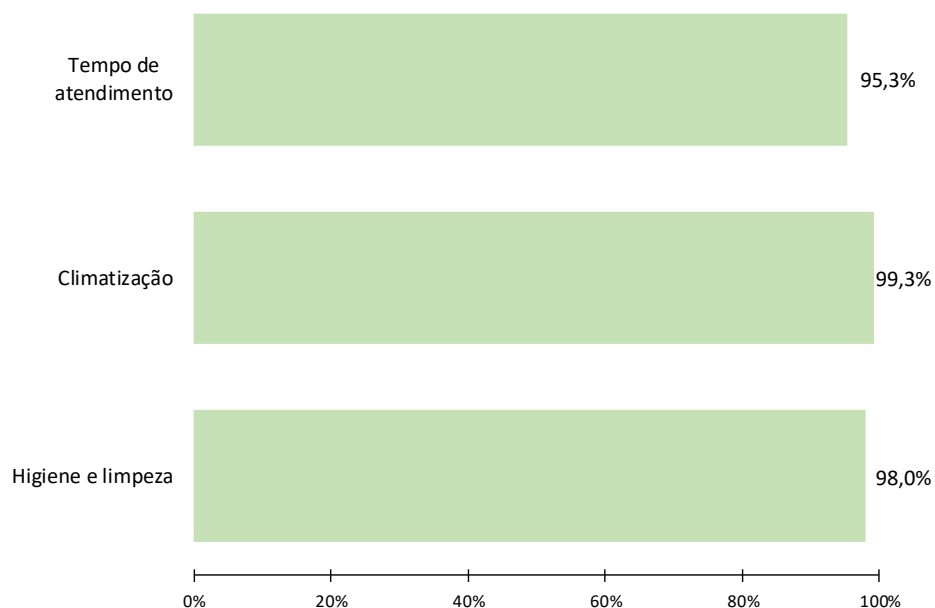
Tabela 4: Avaliação atribuída aos serviços na coleta externa.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Tempo de atendimento	64,0%	31,3%	4,7%	0,0%	0,0%	100%
Climatização	84,6%	14,7%	0,7%	0,0%	0,0%	100%
Higiene e limpeza	78,5%	19,5%	2,0%	0,0%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

A Tabela 4 mostra os itens avaliados na coleta externa, como o tempo de atendimento, climatização, higiene e limpeza. Observa-se que os três serviços citados, obtiveram avaliações satisfatórias distribuídas entre as categorias “Ótimo” e “Bom”.

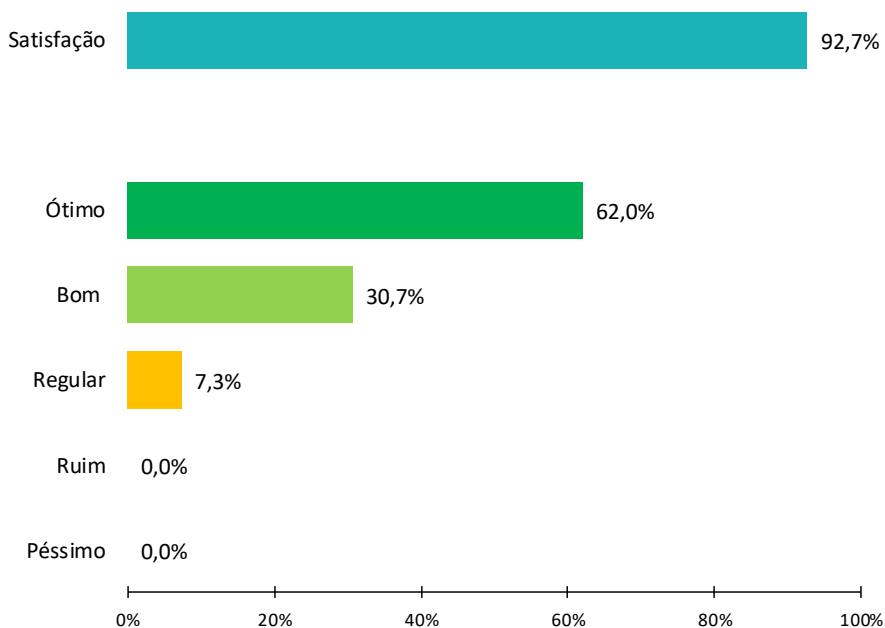
Gráfico 6: Satisfação dos doadores da coleta externa com os serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

Os serviços prestados pela coleta externa foram bem avaliados neste quadrimestre, ultrapassaram o parâmetro de 90% de satisfação da FHEMOAM.

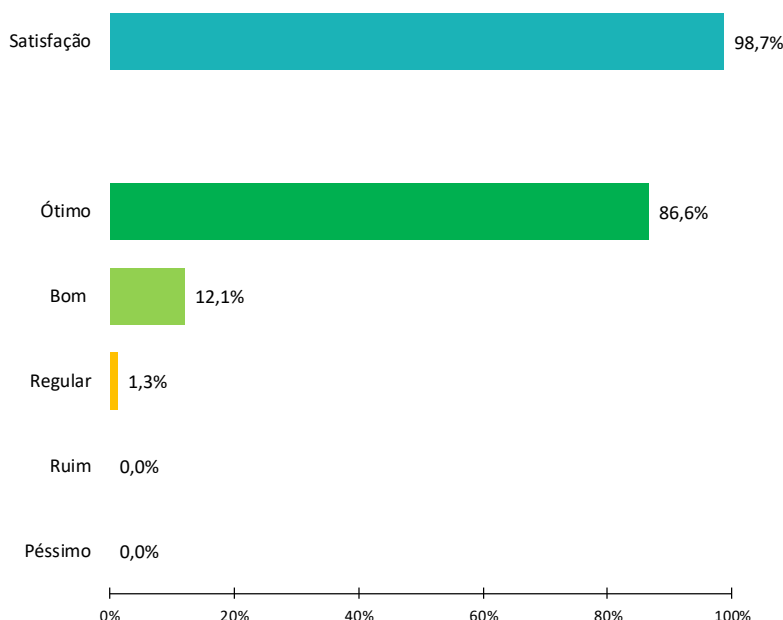
Gráfico 7: Avaliação da qualidade do lanche servido aos doadores na coleta externa.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

Estima-se que, 92,7% dos doadores de sangue atendidos pela equipe da coleta externa, estão satisfeitos com a qualidade do lanche, como mostra o Gráfico 7.

Gráfico 8: Conceito geral na coleta externa.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

No conceito geral, estima-se que 98,7% dos doadores de sangue mostraram-se satisfeitos com os atendimentos e serviços prestados pela equipe da coleta externa (Gráfico 8).

2.2 PACIENTES

2.2.1. Enfermaria

Na enfermaria, foram avaliados os atendimentos dos profissionais de fisioterapia, psicologia, serviço social, odontologia, nutricionista, enfermeiro, técnico de enfermagem, médico e portaria, conforme mostra a Tabela 5.

Tabela 5: Avaliação atribuída ao atendimento na enfermaria.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Fisioterapia	62,3%	36,4%	1,3%	0,0%	0,0%	100%
Psicologia	64,6%	30,6%	4,8%	0,0%	0,0%	100%
Serviço social	56,7%	37,8%	5,5%	0,0%	0,0%	100%
Odontologia	68,4%	26,3%	5,3%	0,0%	0,0%	100%

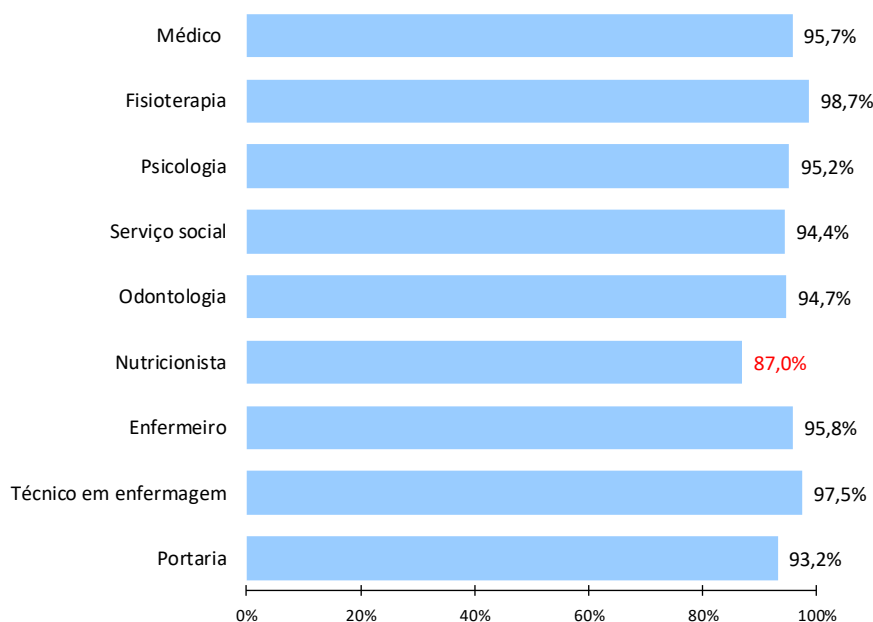
FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO AMAZONAS
OUVIDORIA
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO

Nutricionista	46,0%	41,0%	9,0%	2,0%	2,0%	100%
Enfermeiro	59,3%	36,5%	4,2%	0,0%	0,0%	100%
Técnico de enfermagem	53,4%	44,1%	2,5%	0,0%	0,0%	100%
Médico	69,2%	26,5%	4,3%	0,0%	0,0%	100%
Portaria	47,9%	45,3%	6,8%	0,0%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

A Tabela 5 mostra as avaliações detalhadas por profissionais. Observa-se que o item avaliação na enfermaria referente ao atendimento da nutricionista, apresentou as maiores variabilidades nas categorias “Regular”, “Ruim” e “Péssimo”.

Gráfico 9: Satisfação dos pacientes na enfermaria com o atendimento.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

Em geral, os atendimentos na enfermaria foram bem avaliados no 1º quadrimestre. Os atendimentos relacionados a nutrição atingiram 87,0% de satisfação, lembrando que essa estimativa pode ser menor considerando a margem de erro de 5% (Gráfico 9).

Tabela 6: Avaliação dos serviços prestados aos pacientes da enfermaria.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Acomodações dos pacientes	42,4%	49,2%	4,2%	4,2%	0,0%	100%
Acomodações dos acompanhantes	21,6%	36,2%	28,4%	6,9%	6,9%	100%
Alimentação	34,8%	40,2%	16,0%	6,3%	2,7%	100%

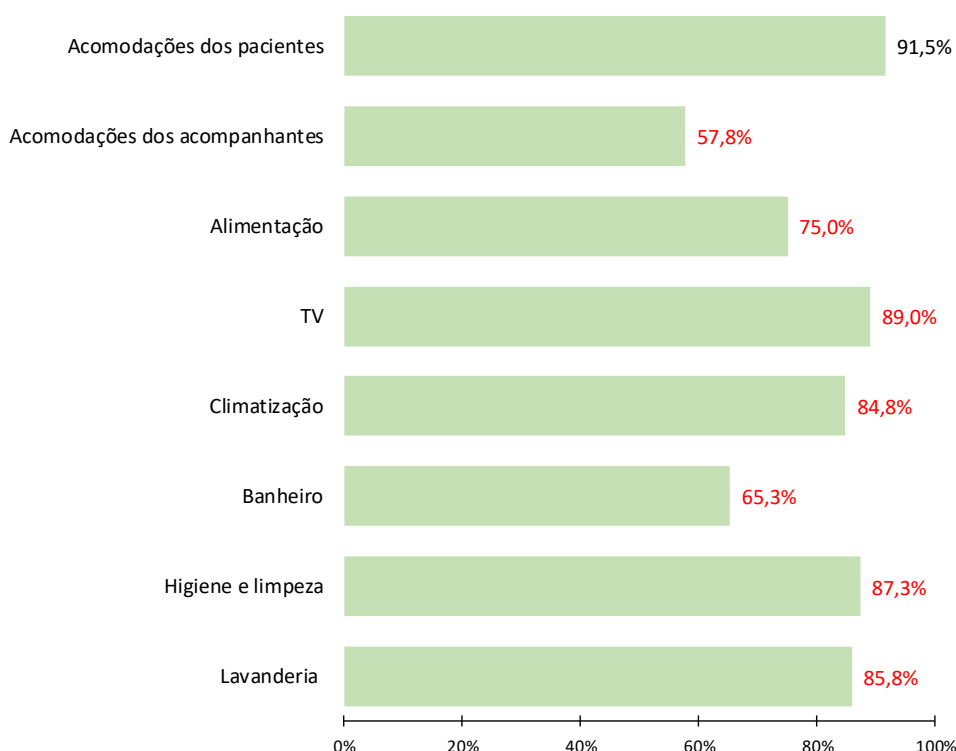
FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DO AMAZONAS
OUVIDORIA
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO

TV	40,4%	48,6%	5,5%	1,8%	3,7%	100%
Climatização	45,0%	39,8%	11,0%	2,5%	1,7%	100%
Banheiro	22,1%	43,2%	25,4%	3,4%	5,9%	100%
Higiene e limpeza	44,9%	42,4%	11,0%	0,0%	1,7%	100%
Lavanderia	34,0%	51,9%	11,3%	1,9%	0,9%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

Os serviços prestados na enfermaria requerem atenção especial ao serem analisados, a Tabela 6, reflete a insatisfação dos pacientes e acompanhantes com os serviços ofertados. Apenas a variável **“Acomodações dos pacientes”** apresentou conjuntamente os maiores índices nas categorias “Ótimo” e “Bom”.

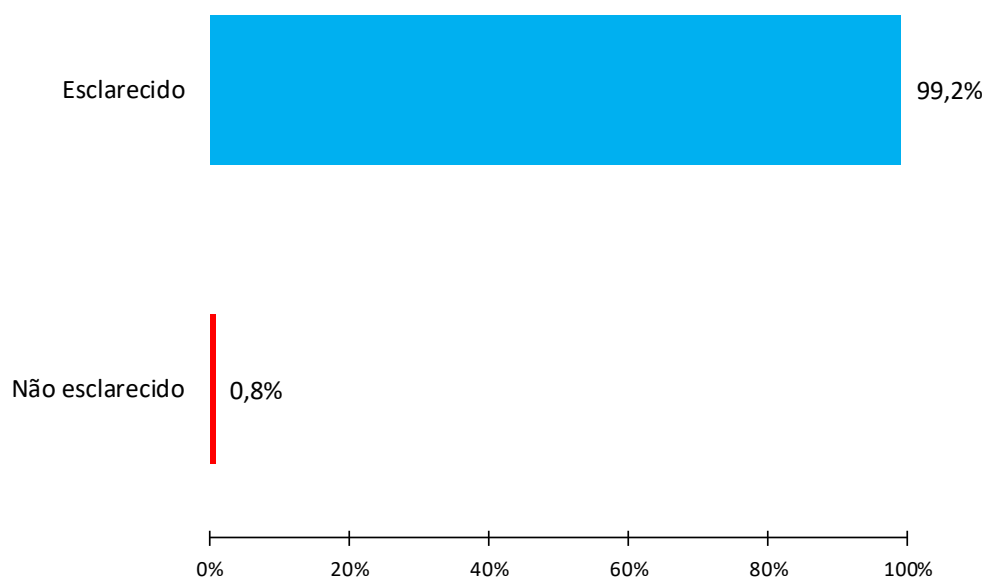
Gráfico 10: Satisfação dos pacientes da enfermaria com os serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

O Gráfico 10 mostra que dos 8 serviços prestados, 7 apresentaram índices abaixo da meta de 90% da Fundação Hemoam. Os serviços que apresentaram os menores desempenhos foram: Acomodações dos acompanhantes (57,8%), Banheiro (65,3%) e Alimentação (75,0%). Um destaque positivo é sobre as Acomodações dos pacientes que alcançou a meta de 91,5% de satisfação.

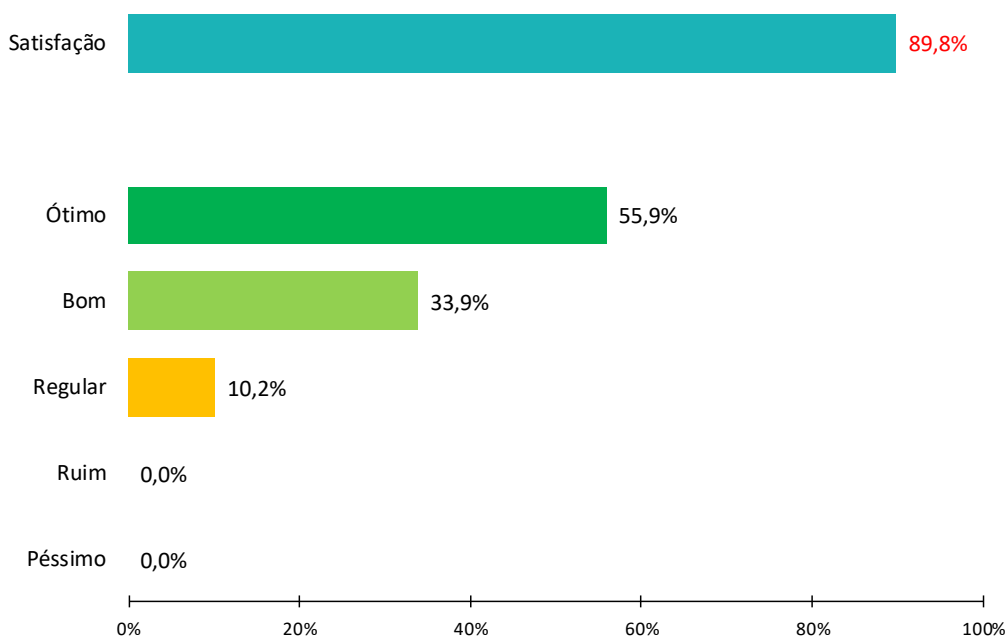
Gráfico 11: Esclarecimento sobre o estado de saúde do paciente.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

A estatística 99,2% representa o percentual de pacientes que disseram que foram devidamente esclarecidos sobre seu estado de saúde (Gráfico 11).

Gráfico 12: Conceito geral na enfermaria.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

O Gráfico 12 mostra o conceito geral de 89,8% de satisfação dos pacientes em relação aos serviços e atendimentos na enfermaria, é importante ressaltar, que este índice está associado a margem de erro de 5% (para mais ou para menos).

2.2.2. Ambulatório

A Tabela 7 apresenta os percentuais das avaliações realizadas pelos pacientes atendidos no ambulatório.

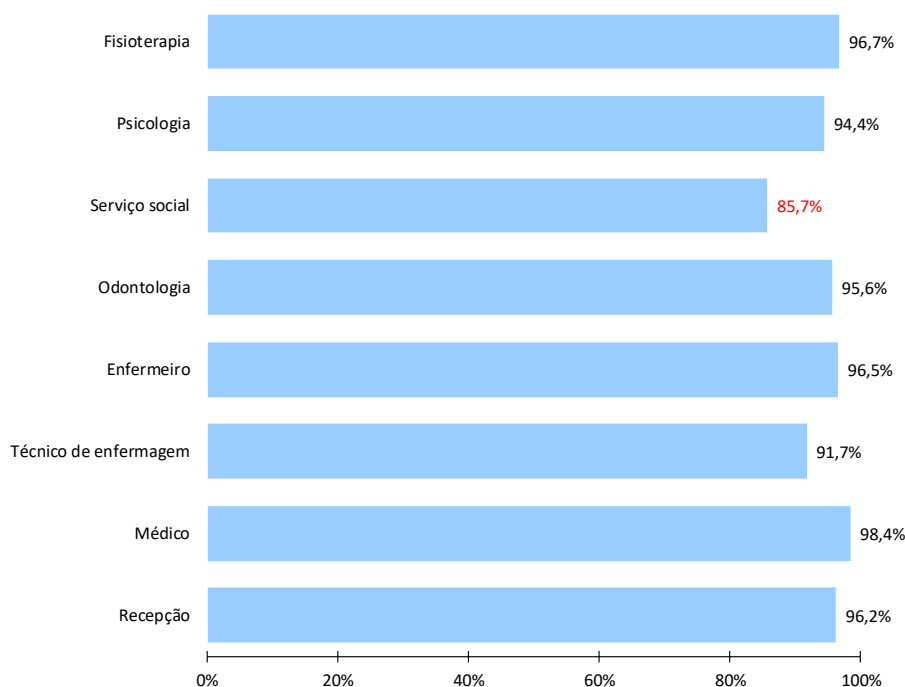
Tabela 7: Avaliação atribuída ao atendimento no ambulatório.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Fisioterapia	60,0%	36,7%	3,3%	0,0%	0,0%	100%
Psicologia	58,3%	36,1%	5,6%	0,0%	0,0%	100%
Serviço Social	54,0%	31,7%	12,7%	0,0%	1,6%	100%
Odontologia	60,8%	34,8%	2,2%	2,2%	0,0%	100%
Enfermeiro	50,4%	46,1%	3,5%	0,0%	0,0%	100%
Técnico de Enfermagem	45,0%	46,7%	6,7%	1,6%	0,0%	100%
Médico	75,8%	22,6%	1,6%	0,0%	0,0%	100%
Recepção	66,7%	29,5%	3,1%	0,7%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

Como pode ser observado na Tabela 7, os atendimentos foram bem avaliados. Apenas o atendimento relacionado ao Serviço Social apresentou o maior índice no campo “Regular” (12,7%).

Gráfico 13: Satisfação dos pacientes no ambulatório com o atendimento.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

O índice de satisfação dos atendimentos de “Serviço Social” não alcançou a meta de satisfação (Gráfico 13).

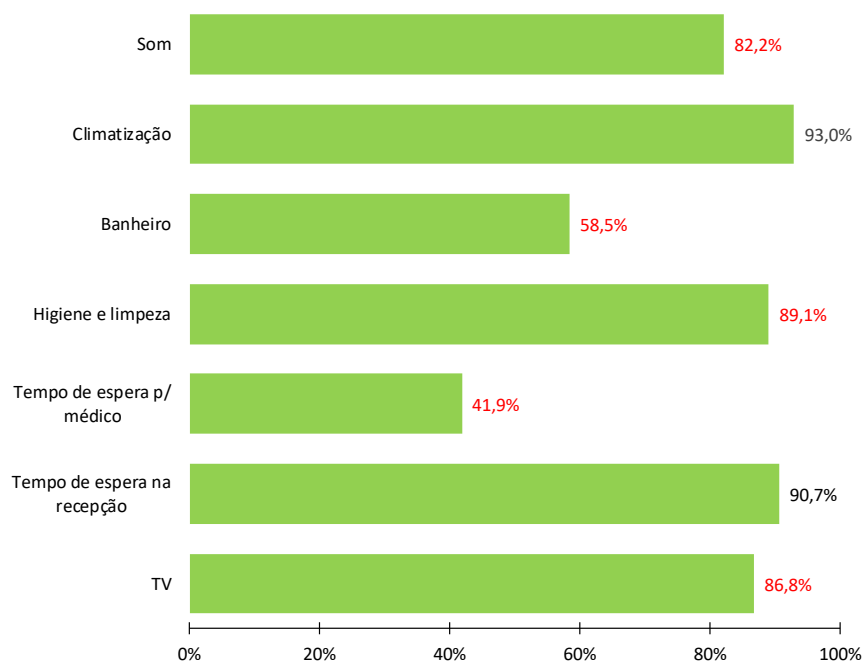
Tabela 8: Avaliação dos serviços pelos pacientes do ambulatório.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Som	23,3%	58,9%	9,3%	3,9%	4,6%	100%
Climatização	44,2%	48,8%	5,4%	0,8%	0,8%	100%
Banheiro	14,4%	44,1%	29,7%	5,9%	5,9%	100%
Higiene e limpeza	38,0%	51,1%	9,3%	0,8%	0,8%	100%
Tempo de espera na recepção	34,1%	56,6%	8,5%	0,8%	0,0%	100%
Tempo de espera p/ médico	12,4%	29,5%	37,2%	11,6%	9,3%	100%
TV	31,0%	55,8%	12,4%	0,8%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

Apenas “Tempo de espera na recepção” e “Climatização” apresentaram as menores variabilidades entre as categorias de avaliações “Regular”, “Ruim” e “Péssimo”.

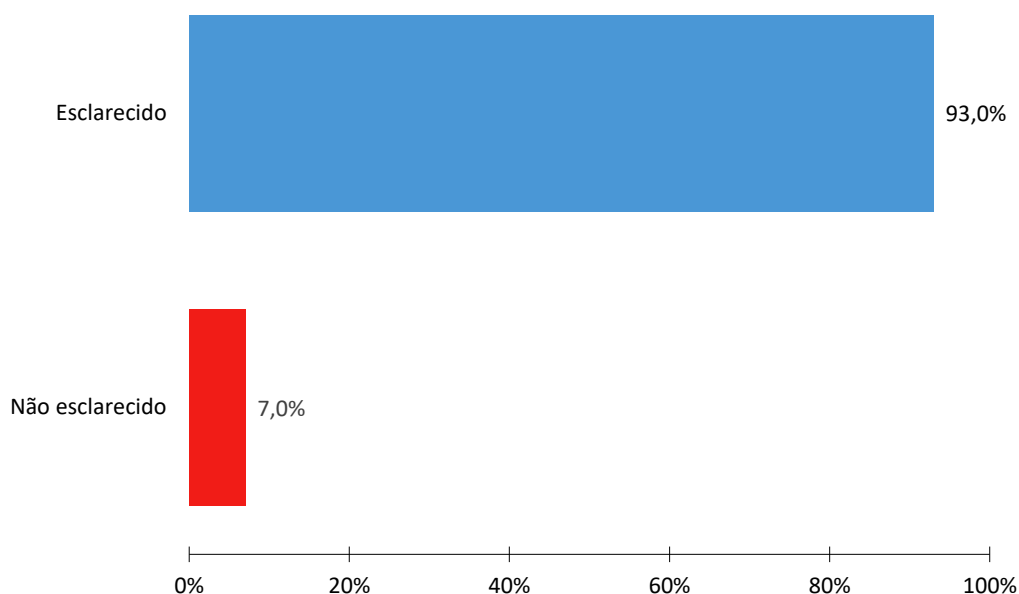
Gráfico 14: Satisfação dos pacientes do ambulatório serviços.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

Dos serviços ofertados aos pacientes do ambulatório, apenas “Climatização” e “Tempo de espera na recepção” ultrapassaram a meta de 90% de satisfação (Gráfico 14).

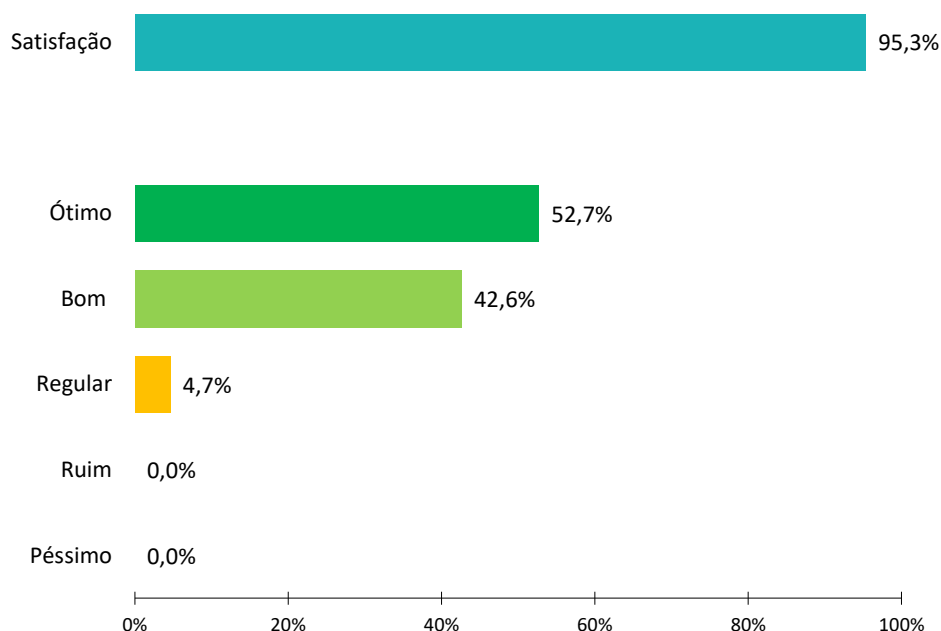
Gráfico 15: Esclarecimento sobre o estado de saúde do paciente.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

Dos pacientes entrevistados do ambulatório, 93,0% responderam que foram devidamente orientados sobre seus respectivos estados de saúde, conforme o Gráfico 15.

Gráfico 16: Conceito geral no ambulatório.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

Estima-se que 95,3% dos usuários estão satisfeitos com os atendimentos e serviços prestados no ambulatório da FHEMOAM (Gráfico 16).

2.3. LABORATÓRIO

A Tabela 9 mostra as avaliações dos atendimentos na sala de coleta e recepção do laboratório.

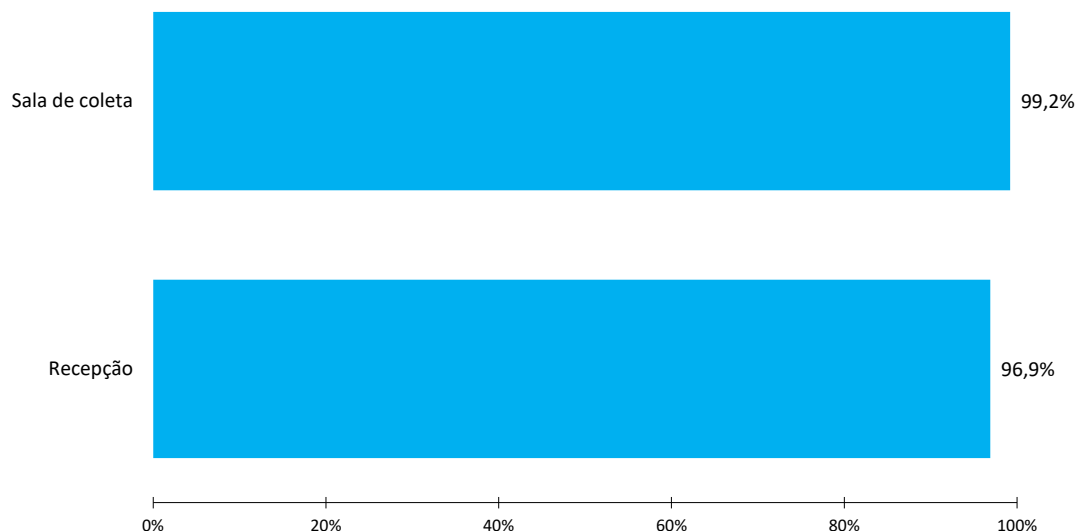
Tabela 9: Avaliação atribuída ao atendimento no laboratório.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
Sala de coleta	76,0%	23,2%	0,8%	0,0%	0,0%	100%
Recepção	60,0%	36,9%	3,1%	0,0%	0,0%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

Sala de coleta e recepção mostraram percentuais altíssimos de satisfação, conforme pode ser observado na Tabela 9.

Gráfico 17: Satisfação dos usuários do laboratório com o atendimento.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

O Gráfico 17 aponta que os atendimentos avaliados ultrapassaram a meta de 90% de satisfação.

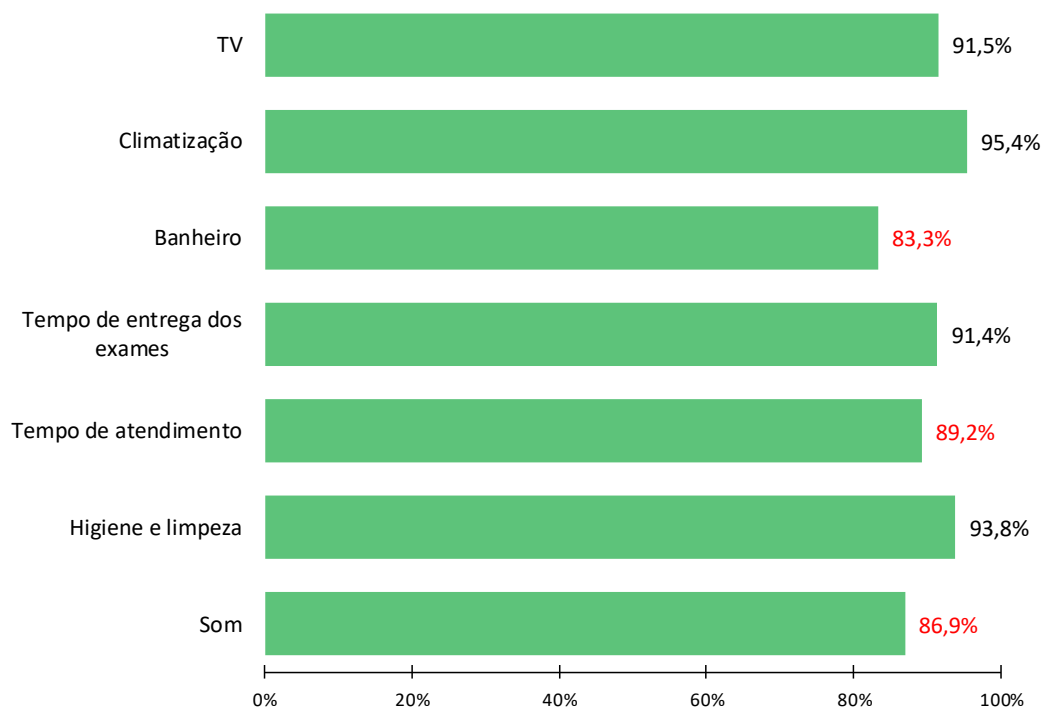
Tabela 10: Avaliação dos serviços aos usuários do laboratório.

Itens avaliados	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Total
TV	25,4%	66,1%	8,5%	0,0%	0,0%	100%
Climatização	66,2%	29,2%	3,8%	0,8%	0,0%	100%
Banheiro	23,3%	60,0%	11,7%	3,3%	1,7%	100%
Tempo de entrega dos exames	50,0%	41,4%	7,8%	0,8%	0,0%	100%
Tempo de atendimento	53,8%	35,4%	8,5%	1,5%	0,0%	100%
Higiene e limpeza	39,2%	54,6%	6,2%	0,0%	0,0%	100%
Som	34,6%	52,3%	9,2%	2,3%	1,6%	100%

Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

A Tabela 10 mostra as avaliações dos serviços prestados aos usuários do laboratório de análises clínicas.

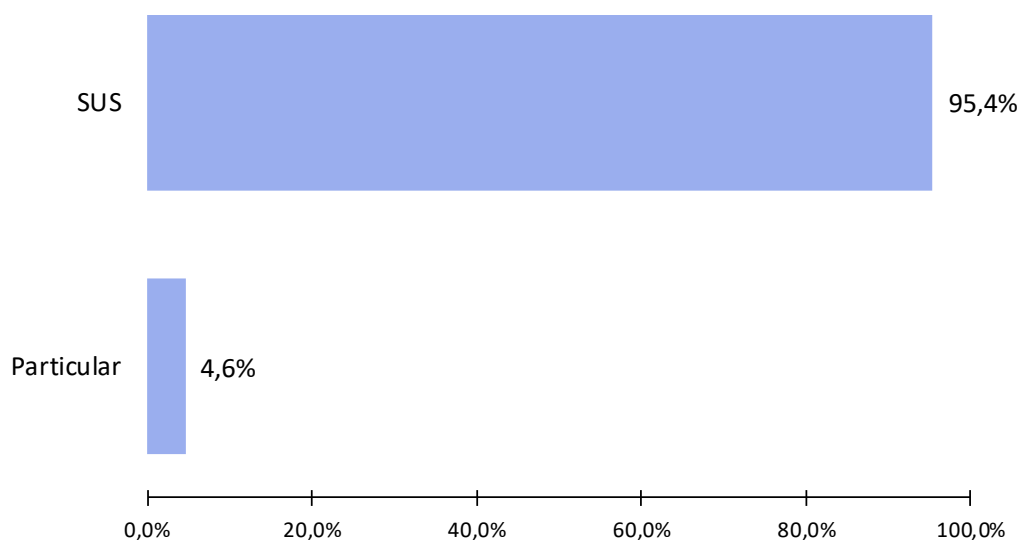
Gráfico 18: Satisfação dos usuários do laboratório.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

As avaliações relacionadas ao “Banheiro”, “Tempo de atendimento” e “Som” ficaram a baixo da meta de 90% (Gráfico 18).

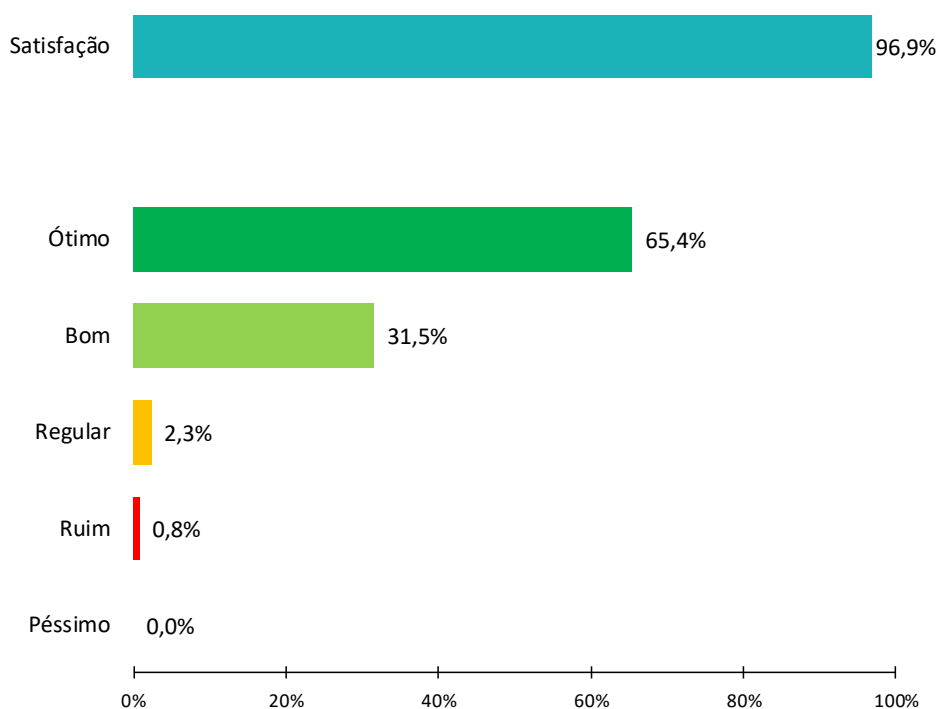
Gráfico 19: Tipo de usuário do laboratório.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

Neste quadrimestre, estima-se que 4,6% dos usuários deste serviço são da rede particular.

Gráfico 20: Conceito geral no laboratório.



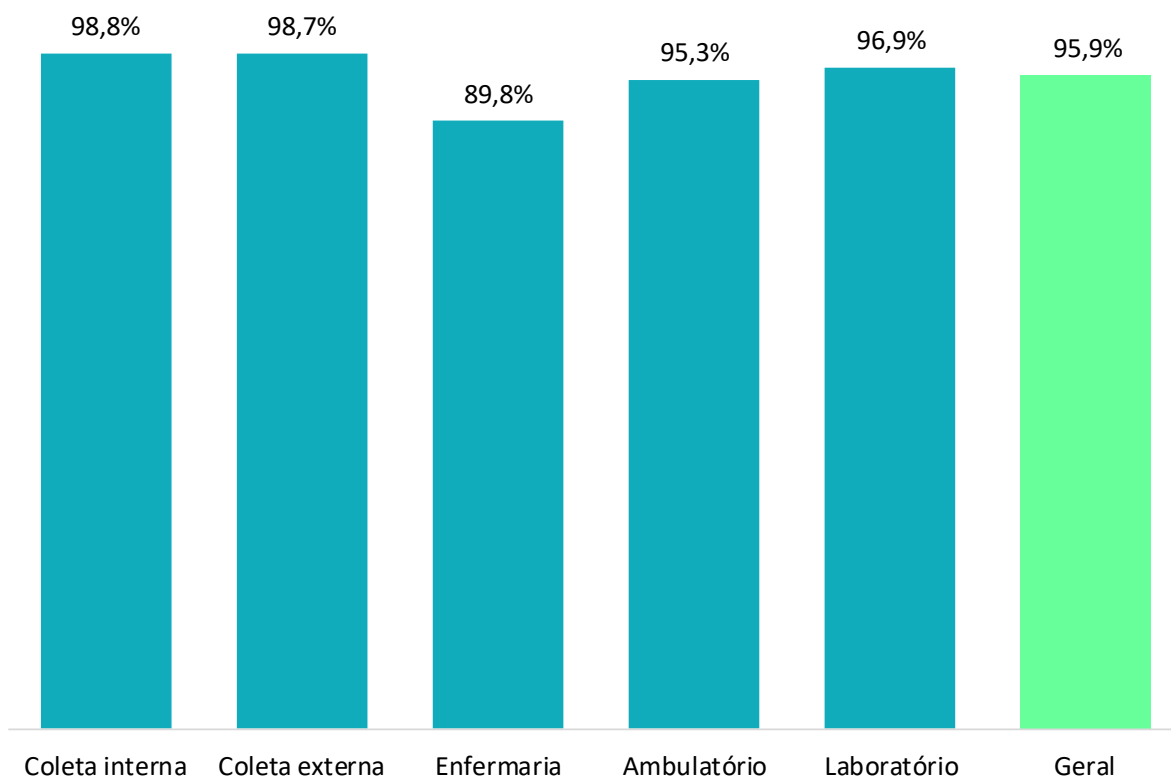
Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

O Gráfico 20 demonstra o conceito geral no laboratório. O índice de satisfação obtido foi de 96,9%, uma estimativa que traduz a satisfação do paciente com os atendimentos e serviços ofertados pelo Laboratório de Análises Clínicas.

2.4 GERAL

O Gráfico 21 ilustra o panorama geral dos índices de satisfações relacionados aos atendimentos e serviços prestados pela FHMOAM.

Gráfico 21: Satisfação geral.



Fonte: Pesquisa de Satisfação do 1º Quadrimestre/2023.

O Gráfico 21 sumariza os níveis de satisfações dos locais que foram realizados a coleta de dados. Neste quadrimestre, os serviços e atendimentos prestados na “Coleta interna”, “Coleta externa”, “Ambulatório” e “Laboratório” ultrapassaram o parâmetro de 90% de satisfação. Quanto a “Enfermaria” estima-se que 89,8% dos pacientes estão satisfeitos com os serviços e atendimentos prestados.

A última coluna do gráfico representa o índice de satisfação geral relacionados aos serviços e atendimentos da FHMOAM. Este índice representa o resultado da média aritmética das satisfações gerais da “Coleta interna”, “Coleta externa”, “Enfermaria”, “Ambulatório” e “Laboratório”, sendo assim, o índice geral equivale a 95,9% de satisfação dos usuários do sistema hospitalar.

CONCLUSÃO

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta de suma importância para uma instituição, ela nos ajuda a direcionar esforços para as questões que necessitam de mais atenção. Na FHMOAM a pesquisa de satisfação tem como objetivo principal analisar o índice de satisfação dos doadores de sangue e pacientes quanto aos atendimentos e serviços prestados, subsidiando informações que contribuirão na tomada de decisões dos gestores, visando sempre, a melhoria dos serviços da FHMOAM.

Ao analisar a Pesquisa de Satisfação do 1º quadrimestre de 2023, observa-se que boa parte dos serviços e atendimentos foram bem avaliados. Porém é preciso pontuar sobre alguns pontos específicos, como:

- Na Coleta interna os índices que apresentaram os menores índices estão relacionados a qualidade do lanche (83,9%) e sobre o banheiro (83,1%);
- A enfermaria apresentou 57,8% de satisfação relacionada as acomodações dos acompanhantes, ou seja, em cada 10 acompanhantes, em média 6 pessoas estão confortáveis e 4 não estão.

As considerações positivas e negativas foram feitas aos gestores, com intuito de reduzir ou reparar os problemas apresentados em alguns itens, para que os mesmos possam elaborar planos de ação, com objetivo de beneficiar os usuários e pacientes da FHMOAM.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

BOLFARINE, H. BUSSAB, W. O. Elementos de amostragem. Porto Alegre: Bookman, 2005.

BUSSAB, W.O. MORETTIN, P. A. Estatística Básica. Saraiva, São Paulo: 2013.