

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS (PSU)

POLICLÍNICA DR. JOSÉ MARTINS DE SANTIAGO

MAIO – 2023.

RUSSAS – CE

2023

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO
2. METODOLOGIA
3. DISTRIBUIÇÃO DAS CAIXAS DE PESQUISA POR SETORES
4. PERFIL DOS USUÁRIOS PARTICIPANTES
5. RESULTADOS DA PESQUISA
6. CONCLUSÃO

ANEXOS

1. INTRODUÇÃO

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários (PSU), realizada com os usuários da Policlínica Dr. José Martins de Santiago é uma estratégia da ouvidoria ativa que busca a análise do funcionamento da instituição e dos serviços utilizados por nossos usuários. Com esta pesquisa podemos identificar o nível de satisfação ou de insatisfação dos mesmos em relação aos nossos serviços e a partir destes dados conhecer as potencialidades e as fragilidades da instituição para podermos intervir nos possíveis problemas encontrados.

Desta forma, respeitamos os princípios da participação popular na construção e desenvolvimento da Política de Saúde, de forma que reorganizamos o funcionamento dos nossos serviços de acordo com as necessidades apresentadas pelos usuários na pesquisa, tendo como objetivo a melhoria dos atendimentos.

Assim, este relatório apresentará a metodologia utilizada para a realização da pesquisa de opinião dos usuários, o perfil dos mesmos, de forma a classificar o sexo, faixa etária e os municípios de origem e, por fim, os resultados colhidos na pesquisa, dividida por serviços e setores, como: ambiente, enfermagem, equipamentos, espaço infantil, imagem, médicos, ouvidoria, reabilitação, recepção, regulação, transporte sanitário e vigilantes.

2. METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada no mês de Maio de 2023 através de um questionário avaliado no momento de espera ou término do atendimento, além de ser disponibilizado nas caixas de sugestões da ouvidoria. Estas estão distribuídas nas recepções de cada setor da Policlínica de Russas, como recepção do centro de reabilitação, recepção da imagem e nas recepções dos consultórios. Assim, os usuários poderiam avaliar o funcionamento dos setores da Policlínica de acordo com a sua disponibilidade em participar, preenchendo o questionário.

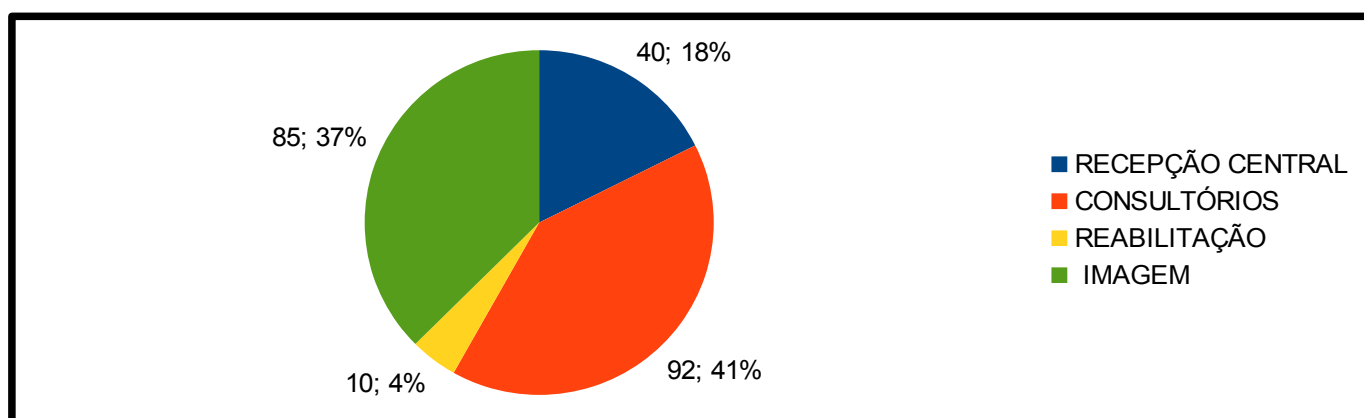
O questionário utilizado busca saber o sexo dos participantes, o município de origem e a faixa etária dos mesmos. Em relação ao grau de satisfação dos usuários especificamos os setores que estão sendo avaliados de acordo com a simpatia, atenção dos profissionais, a clareza de informações, a resolutividade dos procedimentos, conforto, higiene, organização, prazo de retorno e segurança, sendo os serviços e setores avaliados: ambiente, enfermagem, equipamentos, espaço infantil, imagem, médicos, ouvidoria, reabilitação, recepção, regulação, transporte sanitário e vigilantes. Em cada setor o participante avaliará como ótimo, bom, regular ou ruim e ao final do questionário o mesmo poderá dar suas sugestões ou apresentar suas críticas sobre nosso funcionamento de forma subjetiva.

Os resultados da pesquisa serão tabulados em planilhas separadas por setores e uma outra planilha que apresenta o resultado geral, sendo apresentados através de tabelas, as quais serão mensurados a porcentagem do nível de satisfação dos usuários.

3. DISTRIBUIÇÃO DAS CAIXAS DE PESQUISA POR SETORES

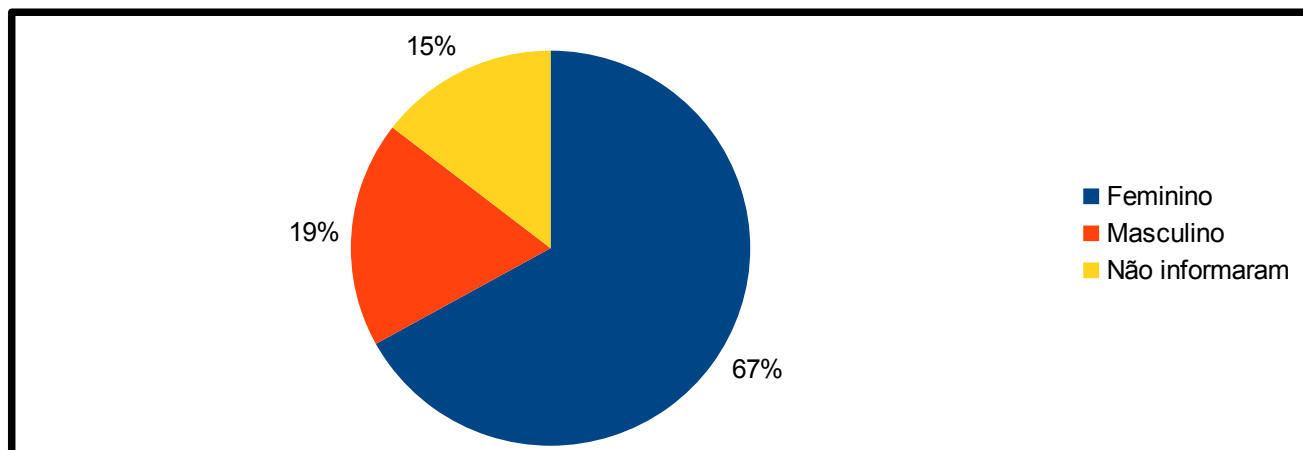
A qualidade da atenção é um componente importante na avaliação dos serviços de saúde. Através das caixas de pesquisa de satisfações distribuídas em cada setor podemos avaliar o grau de satisfação dos pacientes que se utilizaram de serviços de saúde do SUS na Policlínica Dr José Martins Santiago, isto é, a percepção do usuário em relação ao atendimento ofertado na policlínica e com isso perceber as falhas existentes nos serviços, bem como a relação do usuário com os mesmos.

As pesquisas alcançadas durante os 31 dias, do mês de Maio, corresponde um total de 227 participantes, sendo 85 (37%) da recepção da imagem, 40 (18%) da recepção central, 92 (41%) dos consultórios e apenas 10 (4%) da reabilitação, conforme gráfico abaixo.

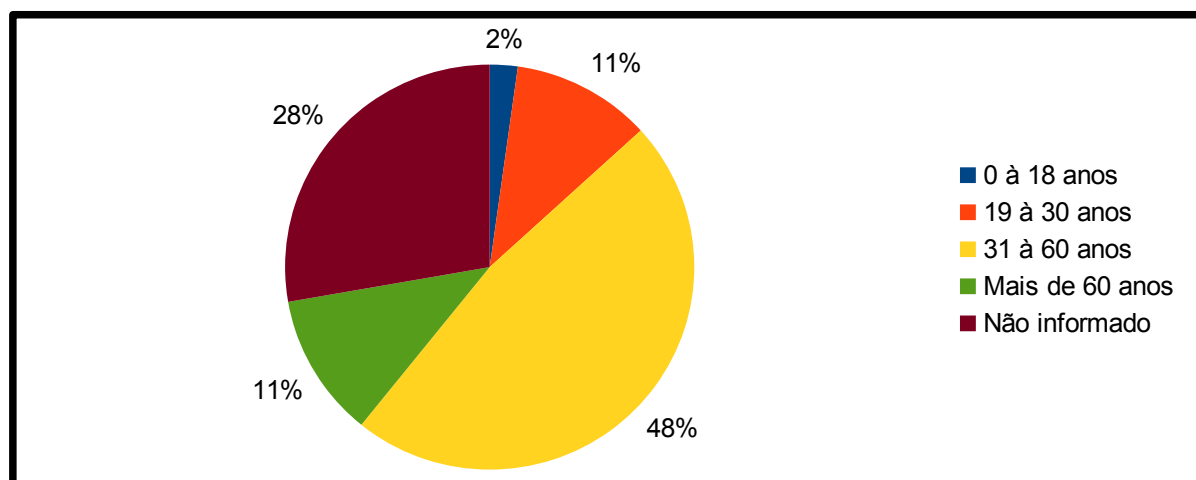


4. PERFIL DOS USUÁRIOS PARTICIPANTES

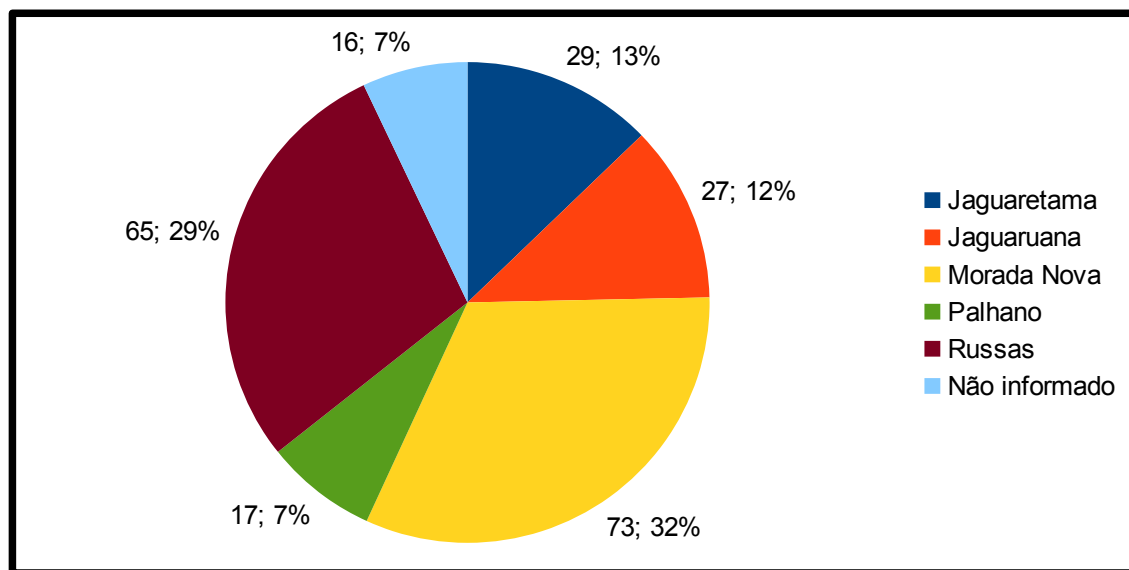
Os resultados em relação ao perfil dos participantes foram 67% (152) do sexo feminino, 19% (42) do sexo masculino e 15% (33) não informaram, como pode ser apresentado no gráfico abaixo. Assim, percebemos que grande quantidade dos nossos usuários são do sexo feminino, mas também levamos em consideração que muitos de nossos usuários veem acompanhados de suas esposas, filhas ou mães.



Em relação à faixa etária dos participantes obtivemos uma participação maior dos usuários entre 31 à 60 anos com 108 participantes (48%). Assim demonstramos no gráfico abaixo:



Quanto aos municípios de origem, dos mesmos obtivemos uma maior percentual de participação o município de Morada Nova com 73 participações equivalentes a (32%) e uma pequena participação dos que moram em Palhano 17 (7%) da participação de usuários. Como podemos ver no gráfico abaixo:



Atendimento por município: Jaguaretama 29(13%); Jaguaruana 27(12%); Morada Nova 73(32%); Palhano 17(7%); Russas 65(29%) e Não informado 16(7%).

5. RESULTADOS DA PESQUISA

A pesquisa em relação ao grau de satisfação dos usuários foi realizada especificando o setor o qual o usuário avaliaria, levando em consideração alguns critérios, como: Ambiente (conforto, higiene, organização e segurança); Enfermagem (simpatia, atenção, clareza nas informações e resolutividade); Equipamentos (conforto, higiene, organização e segurança); Espaço Infantil (simpatia, atenção, clareza nas informações e resolutividade); Imagem (simpatia, atenção, clareza nas informações e resolutividade); Médicos (simpatia, atenção, clareza nas informações e resolutividade); Ouvidoria (simpatia, atenção, clareza nas informações e resolutividade); Reabilitação (simpatia, atenção, clareza nas informações e resolutividade); Recepção (simpatia, atenção e clareza nas informações); Regulação (simpatia, atenção, clareza nas informações e prazo de retorno); Transporte Sanitário (simpatia, atenção, clareza nas informações e resolutividade) e Vigilantes (simpatia, atenção, clareza nas informações e resolutividade); Assim, tendo os seguintes critérios citados para a avaliação o usuário marcaria a opção de ótimo, bom, regular ou ruim de forma a medir sua satisfação em relação àquele serviço e/ou profissional.

Na tabela será apresentado o resultado final da avaliação feita pelos usuários que foram atendidos no mês de Maio de 2023, colocando a quantidade numérica e em porcentagem de pessoas que marcaram aquela opção.

Assim, percebemos que mais de 47% dos entrevistados estão satisfeito considerando ótimo o atendimento ofertado na policlínica de Russas. Como mostra a tabela abaixo.

SETOR	TOTAL MENSAL					TOTAL	TOTAL %				
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	N.I		Ótimo	Bom	Regular	Ruim	N.I
AMBIENTE	169	56	0	0	2	227	74,45%	24,67%	0,00%	0,00%	0,88%
ENFERMAGEM	130	53	1	1	42	227	57,27%	23,35%	0,44%	0,44%	18,50%
EQUIPAMENTOS	125	66	5	0	31	227	55,07%	29,07%	2,20%	0,00%	13,66%
ESPAÇO INFANTIL	54	51	2	0	120	227	23,79%	22,47%	0,88%	0,00%	52,86%
IMAGEM	107	60	2	0	58	227	47,14%	26,43%	0,88%	0,00%	25,55%
MÉDICOS	122	53	8	1	43	227	53,74%	23,35%	3,52%	0,44%	18,94%
OUVIDORIA	124	54	1	0	48	227	54,63%	23,79%	0,44%	0,00%	21,15%
REABILITAÇÃO	57	44	2	0	124	227	25,11%	19,38%	0,88%	0,00%	54,63%
RECEPÇÃO	146	53	6	1	21	227	64,32%	23,35%	2,64%	0,44%	9,25%
REGULAÇÃO	74	37	14	2	100	227	32,60%	16,30%	6,17%	0,88%	44,05%
TRANSPORTE SANITÁRIO	71	63	21	1	71	227	31,28%	27,75%	9,25%	0,44%	31,28%
VIGILANTES	115	67	6	0	39	227	50,66%	29,52%	2,64%	0,00%	17,18%
TOTAL	1294	657	68	6	699	2724	47,50%	138305,10%	4,92%	12203,39%	25,66%

6. CONCLUSÃO

Como foi visto, anteriormente, esta pesquisa foi aplicada no mês de Maio de 2023, com os usuários da Policlínica Dr. José Martins de Santiago atendidos nas diversas especialidades que nela trabalham. Obtivemos, no total 227 participações de usuários dos cinco municípios consorciados, contendo, em sua maioria, a participação de mulheres e pessoas entre 31 à 60 anos de idade.

A pesquisa teve como objetivo a avaliação dos usuários sobre os diversos setores existentes na Policlínica, como ambiente, enfermagem, equipamentos, espaço infantil, imagem, médicos, ouvidoria, reabilitação, recepção, regulação, transporte sanitário e vigilantes, a partir da sua visão e experiência na Policlínica. Também foi permitida a participação dos usuários por meio de sugestões e críticas de forma subjetiva.

Por outro lado, o usuário deve interagir melhor com o serviço de ouvidoria, buscando compreender sua função. Por tanto o usuário deve conhecer e acompanhar o processo de encaminhamentos. A ouvidoria por sua vez, necessita não só divulgar os seus serviços, mas também esclarecer para a população os objetivos e finalidades do serviço, de modo que possa mobilizar a população a utilizar e exercer a participação social.

Os pontos abordados na pesquisa serviram de base para a criação de um Plano de Ação que visará a melhoria do funcionamento da instituição e dos serviços aqui existentes para uma melhor satisfação dos nossos usuários.

ANEXOS

PSU - PARTE SUBJETIVA MAIO-2023

ELOGIOS

MUNICÍPIO DE JAGUARETAMA

➤ **Consultórios**

“Tá ótimo, só quero que Deus abençoe todos vocês.”

“Ótimo atendimento, as vezes que tive aqui fui muito bem atendido.”

➤ **Recepção Central**

“Eu gostei do atendimento.”

MUNICÍPIO DE JAGUARUANA

➤ **Consultórios**

“Está bom os atendimentos.”

➤ **Recepção Central**

“Tá ótimo.”

“O atendimento pra mim é ótimo, não tenho o que reclamar.”

MUNICÍPIO DE MORADA NOVA

➤ **Consultórios**

“Está de parabéns, pois as vezes que vi aqui fui bem atendida.”

“Muito bom o atendimento.”

➤ **Imagem**

“Tudo ótimo.”

➤ **Reabilitação**

“Tudo joia.”

MUNICÍPIO DE RUSSAS

➤ **Consultórios**

“Não tenho o que reclamar até agora, o atendimento está muito bom.”

“Coloquei tudo ótimo, porque é ótimo mesmo, não tenho queixas.”

“Adorei todos vcs, parabéns.”

“Está tudo ótimo.”

➤ **Imagem**

“Sempre foi muito bem tratada aqui, nota 10!”

SUGESTÕES

MUNICÍPIO DE JAGUARUANA

➤ **Consultórios**

“Voltar a marcar os retornos aqui.”

➤ **Imagem**

“Mais profissionais na área de ginecologia.”

MUNICÍPIO DE MORADA NOVA

➤ **Consultórios**

“Acho que deveria ser melhorado o ambiente de espera, dependendo do horário é muito quente.”

MUNICÍPIO DE PALHANO

➤ **Recepção Central**

“Transporte poderia sair pouquinho mais tarde, no horário da manhã. Não é uma critica, só sugestão.”

SOLICITAÇÕES

MUNICÍPIO DE RUSSAS

➤ **Recepção Central**

“Colocar máscaras disponível p/ o publico.”

“Contratação de massoterapeutas para auxiliar no tratamento que a mesma já faz aqui na Unidade.”

RECLAMAÇÕES

MUNICÍPIO DE MORADA NOVA

➤ **Imagem**

“Os médicos começam a atender muito tarde e que tem horário no ônibus para voltar ao município.”

“Tentar seguir o horário marcado, pois tem pessoas hipertensas e diabéticas que fica esperando atendimento por muito tempo. Ex: 7:30 ate as 9:30 ainda não foi atendida.”

MUNICÍPIO DE RUSSAS

➤ Presencial

“A paciente veio para o atendimento com o fisioterapeuta no dia 16 de maio e o profissional foi convocado para uma reunião no horário de 13h30 da tarde, deixando de cumprir o atendimento dos pacientes na hora agendada. Peço para que seja analisado o horário dessas reuniões para não acontecerem nos momentos de atendimentos. Além disso, solicito a contratação de massoterapeutas para auxiliarem nos tratamentos realizados na Policlínica.”