

RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS (PSU)

POLICLÍNICA DR. JOSÉ MARTINS DE SANTIAGO

MARÇO – 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

ANEXO

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 Março 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.

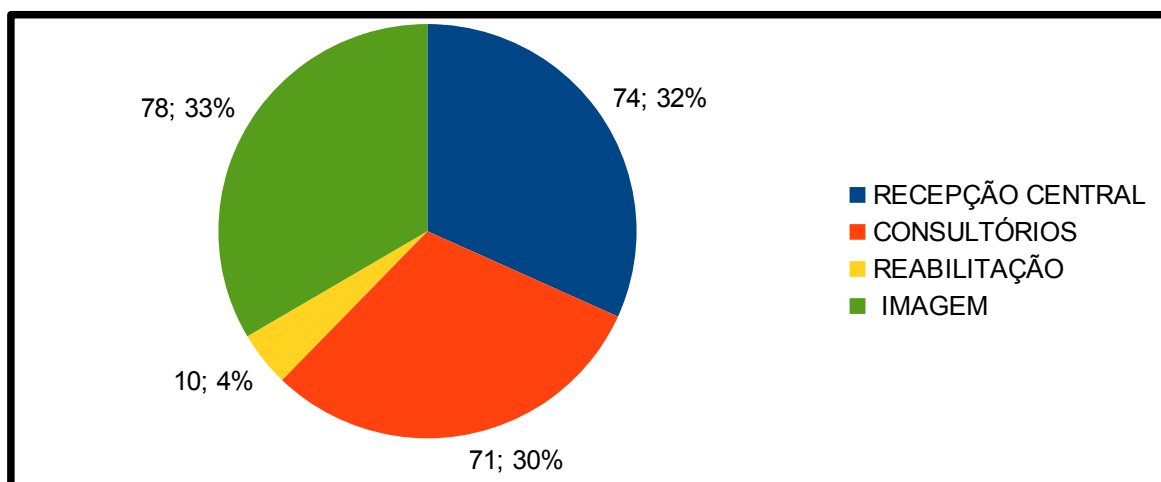
O questionário utilizado busca saber o sexo dos participantes, o município de origem e a faixa etária dos mesmos. Em relação ao grau de satisfação dos usuários especificamos os setores que estão sendo avaliados de acordo com a simpatia, atenção dos profissionais, a clareza de informações, a resolutividade 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

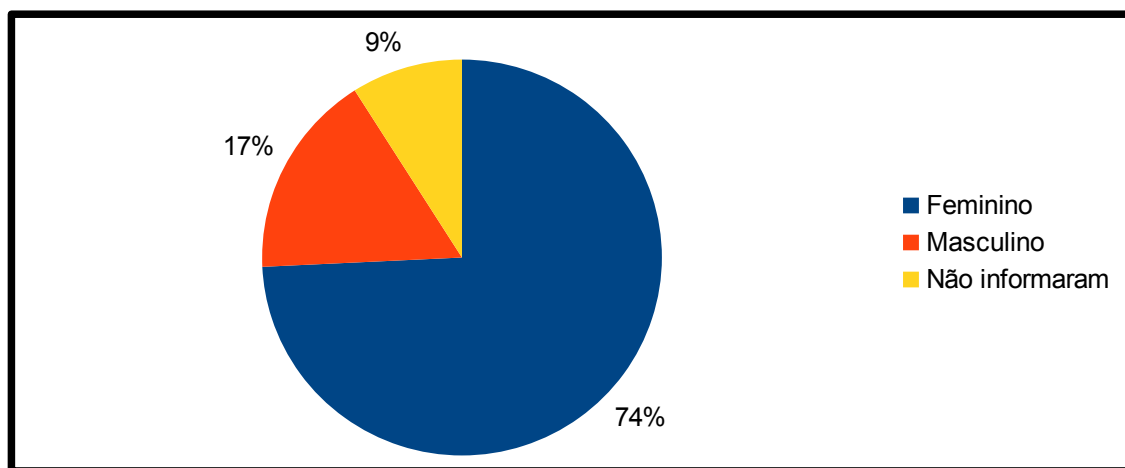
A qualidade da atenção é um componente importante na avaliação dos serviços de saúde. Através das caixas de pesquisa de satisfações distribuídas em cada setor podemos avaliar o grau de satisfação dos pacientes que se utilizaram de serviços de saúde do SUS na Policlínica Dr José Martins Santiago, isto 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 Março, corresponde um total de 233 participantes, sendo 78 (33%) da recepção da imagem, 74 (32%) da recepção central, 71 (30%) dos consultórios e apenas 10 (4%) da reabilitação, conforme gráfico abaixo.

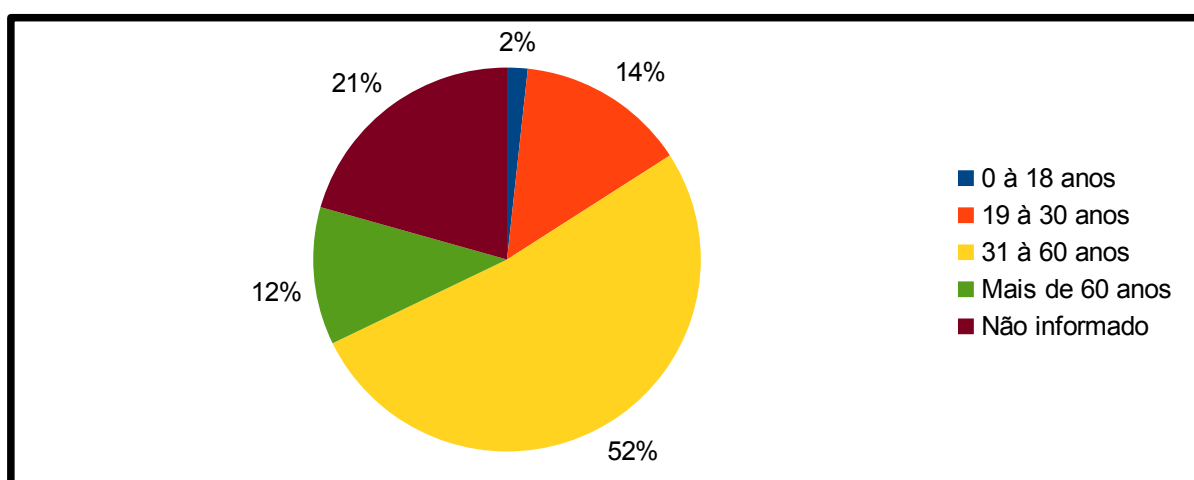


4. PERFIL DOS USUÁRIOS PARTICIPANTES

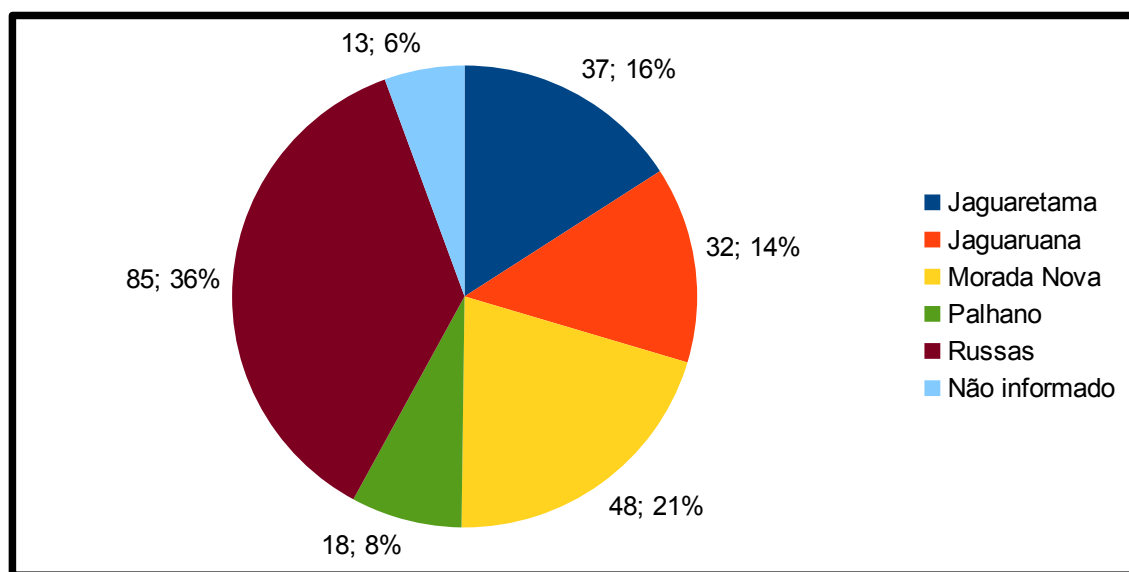
Os resultados em relação ao perfil dos participantes foram 74% (173) do sexo feminino, 17% (39) do sexo masculino e 9% (21) não informaram, como pode ser apresentado no gráfico abaixo. Assim, percebemos que grande quantidade dos nossos usuários são do sexo feminino, mas também levamos em consideração 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 121 participantes (52%). Assim demonstramos no gráfico abaixo:



Quanto aos municípios de origem, dos mesmos obtivemos uma maior percentual de participação o município de Russas com 85 participações equivalentes a (36%) e uma pequena participação dos que moram em Palhano 18 (8%) da participação de usuários. Como podemos ver no gráfico abaixo:



Atendimento por município: Jaguaretama 37(16%); Jaguariuna 32(14%); Morada Nova 48(21%); Palhano 18(8%); Russas 85(36%) e Não informado 13(6%).

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 Março de 2023, colocando a quantidade numérica e em porcentagem de pessoas que marcaram aquela opção.

Assim, percebemos que mais de 45% 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	163	64	2	0	4	233	69,96%	27,47%	0,86%	0,00%	1,72%
ENFERMAGEM	118	74	4	1	36	233	50,64%	31,76%	1,72%	0,43%	15,45%
EQUIPAMENTOS	128	75	9	0	21	233	54,94%	32,19%	3,86%	0,00%	9,01%
ESPAÇO INFANTIL	62	64	3	3	101	233	26,61%	27,47%	1,29%	1,29%	43,35%
IMAGEM	107	78	7	0	41	233	45,92%	33,48%	3,00%	0,00%	17,60%
MÉDICOS	134	64	13	0	22	233	57,51%	27,47%	5,58%	0,00%	9,44%
OUVIDORIA	114	61	7	0	51	233	48,93%	26,18%	3,00%	0,00%	21,89%
REABILITAÇÃO	60	60	5	0	108	233	25,75%	25,75%	2,15%	0,00%	46,35%
RECEPÇÃO	139	70	9	2	13	233	59,66%	30,04%	3,86%	0,86%	5,58%
REGULAÇÃO	80	66	16	3	68	233	34,33%	28,33%	6,87%	1,29%	29,18%
TRANSPORTE SANITÁRIO	80	66	24	3	60	233	34,33%	28,33%	10,30%	1,29%	25,75%
VIGILANTES	112	87	5	0	29	233	48,07%	37,34%	2,15%	0,00%	12,45%
TOTAL	1297	829	104	12	554	2796	46,39%	178711,18%	5,82%	20620,52%	268,66%

6. CONCLUSÃO

Como foi visto, anteriormente, esta pesquisa foi aplicada no mês de Março de 2023, com os usuários da Policlínica Dr. José Martins de Santiago atendidos nas diversas especialidades que nela trabalham. Obtivemos, no total 233 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 MARÇO-2023

ELOGIO

MUNICÍPIO DE JAGUARETAMA

➤ **Imagem**

“No momento não tem nada para reclamar, o atendimento e organização estão muito bons.”

“Os profissionais são bem claros, esclarecidos e o atendimento é humanizado.”

“É muito bom o atendimento e não tem o que reclamar, já vim três vezes e só tem a agradecer.”

➤ **Recepção Central**

“Amei, tudo ótimo, gosto do atendimento.”

“Ótimo atendimento.”

MUNICÍPIO DE JAGUARUANA

➤ **Consultórios**

“Todos os setores estão de parabéns e que continue sempre com todos esses serviços, pois todos crescemos juntos. Obrigada...”

➤ **Imagem**

“Ótimo atendimento.”

MUNICÍPIO MORADA NOVA

➤ **Consultórios**

“Parabéns pela organização no geral.”

“Tudo que tenho a falar é que tudo é ótimo.”

“Não tenho o que reclamar e na medida das condições da demanda, muita avaliação está no nível bom.”

“Ótimo o atendimento, desde a recepção ao consultório, ressaltando que o Dr. Ângelo, sem dúvidas é um ótimo profissional, claro e atencioso.”

➤ **Recepção Central**

“Para mim tá tudo ótimo sempre que venho sou bem recebida e bem atendida.”

MUNICÍPIO DE PALHANO

➤ **Imagem**

“Quero que continue assim, porque adorei o atendimento.”

MUNICÍPIO DE RUSSAS

➤ **Consultórios**

“Gostei demais do atendimento e rapidez, espero que continue assim com essa agilidade.”

➤ **Imagem**

“Foi ótimo a nova estratégia tomada para chamar os pacientes na recepção, onde após chamada no monitor, em caso de não comparecimento do paciente no guichê, é chamado de forma alta e verbalmente seu nome.”

➤ **Recepção Central**

“A Policlínica está de parabéns e não tenho nenhuma reclamação.”

“Atendimento bom.”

MUNICÍPIO NÃO INFORMADO

➤ **Imagem**

“Muito bom.”

SUGESTÕES

MUNICÍPIO DE JAGUARETAMA

➤ **Reabilitação**

“Na minha opinião, o banheiro infantil deveria ter um chuveiro para banhar as crianças maiores.”

MUNICÍPIO DE JAGUARUANA

➤ **Consultórios**

“Os exames poderiam ser separados das consultas, assim evita espera dos pacientes.”

➤ **Imagem**

“Cafezinho p/ paciente.”

MUNICÍPIO DE PALHANO

➤ Imagem

“Tentar reduzir o tempo de espera para retorno das consultas.”

MUNICÍPIO RUSSAS

➤ Imagem

“Sombra no estacionamento para motos.”

“OBS: Colocar as pessoas de Russas só para tarde já que pela manhã são outros municípios distantes.”

“Mais especialidades, dizendo que gostaria que tivesse psicólogos.”

➤ Recepção Central

“Que chame um paciente de cada cidade, não só os de fora primeiro.”

“Que o horário dos atendimentos de Russas seja revisto, para que não passe muito tempo esperando para uma consulta.”

“Que o atendimento voltasse como antes que era ordem de chegada, porque manda o povo de Russas vim e são os últimos, deveria mandar vim mais tarde.”

MUNICÍPIO NÃO INFORMADO

➤ Consultórios

“Mais transportes.”

RECLAMAÇÕES

MUNICÍPIO DE JAGUARETAMA

➤ Consultórios

“Melhorar o transporte.”

➤ Recepção Central

“Melhorar o transporte e que a cuidadora tem que ter mais atenção aos idosos.”

MUNICÍPIO DE JAGUARUANA

➤ **Consultórios**

“Na 1º consulta o médico não me deixou falar o que tinha, dizendo que meu problema era nervo, Dr. Thiago Vale!”

➤ **Imagem**

“Transporte no prego, vinhamos de onibus escolar.”

MUNICÍPIO DE MORADA NOVA

➤ **Consultórios**

“Agilidade no atendimento e médicos mais pontuais.”

“Precisa melhorar o tempo de espera.”

➤ **Imagem**

“Os banheiros ficam a desejar.”

“Falta de triagem para pacientes diabéticos e da falta de educação (cordialidade) em alguns profissionais, ausência do "Bom dia".”

“Não entendi porque o agendamento de exame não foi feito aqui na Unidade, precisou fazer em sua cidade, sendo que antes era agendado aqui mesmo na Policlínica os exames solicitados pelos médicos daqui.”

“Poderia melhorar as imagens de ultrassom, pois as imagens são muito confusas e embaçadas.”

➤ **Recepção Central**

“A única coisa foi meu pai com uma ultrassom e foi atendido tarde, médico chegou atrasado e perdi o carro.”

MUNICÍPIO DE PALHANO

➤ **Imagem**

“Comunicação na recepção, está vaga as informações.”

➤ **Recepção Central**

“A moça da regulação não dar credibilidade ao paciente desacreditou da palavra! Sendo que o erro foi aqui.”

“Demora no atendimento por conta do horário do transporte.”

MUNICÍPIO DE RUSSAS

➤ Consultórios

“Eu acho ridículo a população russana vim 7 horas e ser a última atendida. Sendo assim poderiam marcar pra horários mais tarde, afinal trabalhamos e perdendo tempo esperando que o estante dos outros municípios sejam atendidos. Não acho ruim, eles serem os primeiros, concerteza isso está correto. Me refiro hoje por exemplo, cheguei as 7:00 horas e já são 8:35 da manhã, ou seja, vou sair bem tarde, além de chegar cedo para ficar esperando muito para ser atendida. Obrigada pela compreensão.”

“Nunca é cumprido o horário de atendimento, marca para 15h e não ocorre nesse horário, o restante está ótimo.”

“O banheiro feminino só tem um sanitário funcionando, no qual um deles está sem porta e o outro não funciona.”

“Demora no atendimento para as pessoas de Russas, devendo procurar uma maneira de demorar menos.”

“Sou de Russas, mas mora na Lagoa Grande e são atendidos por último, chegando tarde em casa por causa da distância, seria bom se a gente fosse atendido mais cedo.”

➤ Imagem

“Só acho uma falta de respeito marcar procedimento para às 9 sendo que quando se vai ser atendida na recepção depois das 10. Acho também falta de respeito para com as pessoas que moram na cidade, se agente fica sempre por último, pq marca para as nove horas?”

“Sou de Russas e não entendo o porque o agendamento é pela manhã e sou atendida no período da tarde. Não teria como já marcar pela tarde?”

“O atendimento demora muito.”

“Demora no atendimento.”

“Falta atendente para os médicos.”

➤ Reabilitação

“Pediatra poderia olhar melhor a criança, verificar se realmente está tudo bem e que às vezes a consulta não dura 5 min.”

“Os atendimentos não deveria ser marcam tantas cidades no mesmo dia, principalmente crianças. Relata ainda que é de Russas, mas mora no interior e depende do transporte de terceiros, quando termina o atendimento de Russas já é tarde e não tem mais transporte.”

➤ **Recepção Central**

“Melhorar a higiene dos banheiros, pois na maioria das vezes deixou a desejar.”

“Organizine os atendimentos, principalmente aqueles que exigem jejum.”

“Demora pra ser atendido na recepção!”

“Mais informações para o paciente.”

“Marca um horário, mas demora demais para o atendimento.”

“Tempo de espera para atendimento, marcam para uma hora e só sai daqui tarde.”

MUNICÍPIO NÃO INFORMADO

➤ **Recepção Central**

“Recepção há tempos vem cometendo falhas.”