

MINISTÉRIO DA SAÚDE
GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
OUVIDORIA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
2020

PORTO ALEGRE, ABRIL DE 2021.



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro,17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

Elaboração: Ouvidoria do GHC.

Data de elaboração: 09/04/2021.

Classificação do documento: Público.

Equipe Ouvidoria GHC

Carla Josiana Braun – Coordenação

Jonas Luís Ribeiro – Supervisão

Adriana Teixeira Dutra – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HF

Ana Paula dos Santos – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HCR

Belquis Aparecida Daniel Lopes – Auxiliar Administrativa (licença tratamento saúde)

Elisabete Pereira Lopes – Auxiliar Administrativa (licença tratamento saúde)

Ilda Maria Germano Martins – Técnica de Enfermagem, Ouvidoria HNSC

Isabel Ribeiro da Rosa – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HNSC

Karina Barboza Rodrigues – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HNSC

Marisa Inês Pulz – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HNSC

Samuel de Souza Oliveira – Estagiário, Ouvidoria HNSC



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro,17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

Sumário

1. INTRODUÇÃO	4
2. A PESQUISA DE SATISFAÇÃO	4
3. RESULTADOS	5
3.1 HOSPITAL NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO	5
3.2 HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO	6
3.3 HOSPITAL FÊMINA	6
3.4 HOSPITAL CRISTO REDENTOR	7
4. CONCLUSÃO	8



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar os resultados obtidos pelas pesquisas de satisfação realizadas de janeiro a dezembro de 2020 no Grupo Hospitalar Conceição. Conforme determina o art. 10, inciso V, do Decreto 9492/2018, compete à Ouvidoria processar as informações obtidas por meio das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados.

2. A PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Mensalmente, o Grupo Hospitalar Conceição (GHC) realiza pesquisas de satisfação com os familiares ou com os pacientes que receberam alta dos hospitais Nossa Senhora da Conceição, Cristo Redentor, Fêmina e Criança Conceição. Estas pesquisas têm como objetivo avaliar as instalações dos hospitais, a limpeza, os atendimentos prestados pela recepção, segurança, equipes médicas, de enfermagem, nutrição, serviço social e psicologia, além da qualidade da alimentação, do atendimento nos exames realizados, informações sobre o tratamento e as regras e os serviços dos hospitais. Por fim, questiona-se o usuário como foi, de forma geral, o atendimento recebido no GHC.

Em 2020, foram entrevistados 7533 pacientes ou familiares. A resposta para cada questionamento pode ser: ótimo, bom, regular, ruim, péssimo ou não utilizei. Os percentuais de satisfação decorrem da soma dos itens “ótimo” e “bom” e os de insatisfação da soma dos itens “regular”, “ruim” e “péssimo”.

Os resultados das pesquisas são repassados mensalmente aos gerentes responsáveis por cada hospital para ciência sobre o nível de satisfação do usuário e para que se identifiquem as áreas e os serviços a serem melhorados.



3. RESULTADOS

Abaixo, seguem os resultados obtidos, por hospital, excluindo-se a alternativa não utilizei.

3.1 HOSPITAL NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO

Em relação aos resultados obtidos referentes às pesquisas realizadas com os familiares ou pacientes internados no Hospital Nossa Senhora da Conceição, percebe-se, de forma geral, a satisfação com o atendimento prestado. Dentre os itens aos quais os usuários expressam o maior nível de satisfação, destaca-se: “atendimento nos exames realizados”, “atendimento da equipe de serviço social e psicologia” e “atendimento da equipe médica”. Já em relação aos itens aos quais os usuários expressam o maior nível de insatisfação, destaca-se: “instalações (quarto, banheiro, cama...)”, “regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante...)” e “limpeza dos ambientes”.

Abaixo, segue quadro com as médias dos resultados obtidos de janeiro a dezembro de 2020, excluindo-se a alternativa não utilizei.

HOSPITAL NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO					
Qual sua opinião sobre o atendimento prestado?	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Nossas instalações (quarto, banheiro, cama,...)	39,2%	47,0%	10,6%	1,8%	1,4%
A limpeza dos ambientes	46,1%	40,8%	10,2%	1,8%	1,1%
O atendimento das recepções	58,5%	34,0%	5,0%	1,3%	1,2%
O atendimento da segurança	56,9%	37,8%	3,5%	0,7%	1,1%
O atendimento da equipe médica	79,4%	16,6%	2,8%	0,6%	0,6%
O atendimento da equipe de enfermagem	74,8%	20,0%	4,2%	0,6%	0,4%
O atendimento da equipe de nutrição	64,2%	30,6%	4,0%	0,5%	0,7%
O atendimento da equipe de serviço social e psicologia	60,6%	35,5%	2,5%	0,9%	0,5%
A qualidade da alimentação	43,0%	46,5%	7,2%	2,2%	1,1%
O atendimento nos exames realizados	62,8%	34,6%	2,0%	0,4%	0,3%
As informações sobre o seu tratamento	66,0%	26,5%	5,2%	1,3%	1,0%
Nossas regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante,...)	45,6%	40,9%	8,3%	3,4%	1,8%
De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?	64,9%	31,7%	2,4%	0,5%	0,4%



3.2 HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO

Os resultados obtidos nas pesquisas realizadas com os responsáveis pelos pacientes internados no Hospital Criança Conceição demonstram, de forma geral, a satisfação com o atendimento prestado, conforme se observa no quadro abaixo. Em relação aos itens aos quais os usuários expressam o maior nível de satisfação, destaca-se: “atendimento nos exames realizados”, “atendimento da equipe médica” e “atendimento da equipe de nutrição”. Já em relação aos itens aos quais os usuários expressam o maior nível de insatisfação, destaca-se: “instalações (quarto, banheiro, cama...)”, “regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante...)” e “limpeza dos ambientes”.

Abaixo, apresenta-se quadro com as médias dos resultados obtidos de janeiro a dezembro de 2020, excluindo-se a alternativa não utilizei.

HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO					
Qual sua opinião sobre o atendimento prestado?	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Nossas instalações (quarto, banheiro, cama,...)	51,3%	33,4%	11,8%	2,6%	1,0%
A limpeza dos ambientes	56,9%	32,6%	8,3%	1,3%	1,0%
O atendimento das recepções	66,9%	28,0%	4,3%	0,3%	0,5%
O atendimento da segurança	62,8%	30,3%	4,9%	1,4%	0,5%
O atendimento da equipe médica	85,6%	12,2%	2,1%	0,0%	0,1%
O atendimento da equipe de enfermagem	81,6%	13,5%	4,0%	0,3%	0,6%
O atendimento da equipe de nutrição	77,3%	19,6%	2,5%	0,4%	0,2%
O atendimento da equipe de serviço social e psicologia	71,7%	23,8%	3,9%	0,3%	0,4%
A qualidade da alimentação	65,4%	27,2%	6,2%	0,8%	0,5%
O atendimento nos exames realizados	80,7%	17,1%	2,0%	0,0%	0,2%
As informações sobre o seu tratamento	77,0%	18,7%	3,4%	0,4%	0,5%
Nossas regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante,...)	57,7%	27,7%	9,9%	3,5%	1,2%
De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?	74,9%	21,9%	2,9%	0,1%	0,3%

3.3 HOSPITAL FÊMINA

As pesquisas realizadas com os familiares ou pacientes internadas no Hospital Fêmina demonstram a satisfação, de forma geral, com o atendimento prestado. Dentre os itens aos quais os usuários expressam o maior nível de satisfação, destaca-se: “atendimento da equipe de serviço social e psicologia”, “atendimento nos exames realizados” e “atendimento da equipe de nutrição”. Já em relação aos itens aos quais os usuários



expressam o maior nível de insatisfação, destaca-se: “regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante...)”, “limpeza dos ambientes” e “instalações (quarto, banheiro, cama...)”.

São demonstradas no quadro abaixo as médias dos resultados obtidos de janeiro a dezembro de 2020, excluindo-se a alternativa não utilizei.

HOSPITAL FÊMINA					
Qual sua opinião sobre o atendimento prestado?	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Nossas instalações (quarto, banheiro, cama,...)	43,0%	45,4%	9,3%	0,7%	1,6%
A limpeza dos ambientes	47,8%	37,6%	9,9%	2,5%	2,1%
O atendimento das recepções	56,9%	33,4%	6,3%	1,9%	1,4%
O atendimento da segurança	57,7%	35,3%	5,0%	0,9%	1,0%
O atendimento da equipe médica	75,6%	17,8%	4,5%	1,0%	1,2%
O atendimento da equipe de enfermagem	71,4%	21,5%	4,8%	1,1%	1,3%
O atendimento da equipe de nutrição	63,8%	31,4%	3,6%	0,5%	0,7%
O atendimento da equipe de serviço social e psicologia	61,4%	35,0%	2,8%	0,4%	0,3%
A qualidade da alimentação	51,9%	39,6%	6,7%	1,1%	0,6%
O atendimento nos exames realizados	61,1%	35,1%	2,6%	0,6%	0,5%
As informações sobre o seu tratamento	58,7%	32,9%	5,3%	1,6%	1,5%
Nossas regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante,...)	44,4%	38,6%	11,8%	3,6%	1,7%
De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?	62,8%	31,9%	4,0%	0,5%	0,8%

3.4 HOSPITAL CRISTO REDENTOR

Em relação aos resultados obtidos com as pesquisas realizadas com os familiares ou com os pacientes internados no Hospital Cristo Redentor, nota-se, de forma geral, a satisfação com o atendimento prestado. Dentre os itens aos quais os usuários expressam o maior nível de satisfação, destaca-se: “atendimento nos exames realizados”, “atendimento da equipe de serviço social e psicologia” e “atendimento da equipe de nutrição”. Já em relação aos itens aos quais os usuários expressam o maior nível de insatisfação, destaca-se: “instalações (quarto, banheiro, cama...)”, “regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante...)” e “informações sobre o seu tratamento”.

No quadro abaixo, apresentam-se as médias dos resultados obtidos de janeiro a dezembro de 2020, excluindo-se a alternativa não utilizei.



GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
HOSPITAL CRISTO REDENTOR CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
HOSPITAL FÊMINA CNPJ 92.787.118/0002-00 - Rua Mostardeiro, 17 F.(51) 3314.5200 - Porto Alegre - RS - CEP. 90430-001



Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

HOSPITAL CRISTO REDENTOR					
Qual sua opinião sobre o atendimento prestado?	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Nossas instalações (quarto, banheiro, cama,...)	41,9%	41,7%	11,2%	3,4%	1,7%
A limpeza dos ambientes	49,0%	41,3%	7,2%	1,3%	1,2%
O atendimento das recepções	60,2%	32,1%	4,5%	1,9%	1,4%
O atendimento da segurança	59,8%	35,9%	2,5%	0,9%	0,8%
O atendimento da equipe médica	76,8%	19,1%	3,1%	0,4%	0,5%
O atendimento da equipe de enfermagem	74,5%	20,6%	3,9%	0,4%	0,6%
O atendimento da equipe de nutrição	69,3%	27,2%	2,7%	0,3%	0,6%
O atendimento da equipe de serviço social e psicologia	64,0%	33,0%	2,5%	0,4%	0,1%
A qualidade da alimentação	54,3%	40,4%	3,9%	0,7%	0,6%
O atendimento nos exames realizados	61,6%	36,7%	1,1%	0,2%	0,4%
As informações sobre o seu tratamento	62,0%	27,3%	8,0%	1,6%	1,1%
Nossas regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante,...)	42,4%	41,4%	10,3%	3,6%	2,4%
De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?	68,0%	28,5%	2,3%	0,8%	0,4%

4. CONCLUSÃO

Observa-se, de forma geral, a satisfação dos usuários com o atendimento prestado em todos os hospitais do Grupo Hospitalar Conceição. Os percentuais de satisfação, somando-se os conceitos “ótimo” e “bom”, referentes à pergunta “De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?” ultrapassaram em todos os hospitais o índice de 94%.

Destaca-se que em todos os hospitais os usuários expressaram satisfação com o “atendimento nos exames realizados”. Igualmente, nota-se o maior nível de insatisfação em relação “às instalações (quarto, banheiro, cama...)” e as “regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante...)”.