

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES ATENDIDOS

A pesquisa de satisfação é um indicador de qualidade pactuado no Contrato de Gestão com a Secretaria de Estado da Saúde do Piauí-SESAPI. Em março de 2024, iniciamos a aplicação da pesquisa de satisfação de forma digital na Nova Maternidade Dona Evangelina Rosa - NMDER com a utilização de totem, um meio eficaz e de fácil interação com os usuários dos serviços.

Com o uso dessa nova ferramenta, os resultados são disponibilizados em relatórios dinâmicos diários, semanais e mensais que possibilitam uma análise crítica e o monitoramento do indicador NPS (*Net Promoter Score*), cujo objetivo é mensurar a lealdade e a satisfação dos usuários da entidade, permitindo identificar a possibilidade dela ser indicada para outras pessoas. Os usuários, com base na nota que dão, são classificados em três grupos distintos: promotores, neutros e detratores a partir de uma pergunta simples:

“De 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar a NMDER para um amigo ou familiar?”.

Nos meses de **outubro, novembro e dezembro**, no totem instalado no **Ambulatório**, atingimos os índices de **20%, 64% e 0%** respectivamente, demonstrando um crescimento significativo em novembro em relação ao mês de outubro em que a satisfação dos usuários manteve-se em zona de qualidade. Em dezembro/2024 tivemos uma instabilidade com o totem do 5º andar instalado no Ambulatório o que ocasionou baixa participação dos usuários na pesquisa.

Nos demais totens situados nas recepções e andares com enfermarias na NMDER, alcançamos **35%, 61% e 55%**, na ordem dos meses supracitados, com destaque aos seguintes pontos de melhorias: aperfeiçoar a comunicação com os usuários; agilizar os atendimentos evitando atrasos; fortalecer a empatia dos profissionais.

De certo, a Associação Reabilitar adota práticas de gestão comprometidas com a excelência e oferece um ambiente humanizado e acolhedor a todos. Segue a planilha com dados consolidados e os relatórios completos da pesquisa de satisfação de cada mês.

NOVA MATERNIDADE DONA EVANGELINA ROSA - NMDER								
TABULAÇÃO DO ÍNDICE NPS (Net Promoter Score)								
TOTENS	TOTAL DE PARTICIPANTES NA PESQUISA	PROMOTORES		NEUTROS		DETRATORES		NPS
Outubro								
Geral	119	64	54%	33	28%	22	18%	35%
Ambulatório	20	9	45%	6	30%	5	25%	20%
Novembro								
Geral	64	46	72%	11	17%	7	11%	61%
Ambulatório	28	21	75%	4	14%	3	11%	64%
Dezembro								
Geral	71	52	73%	6	9%	13	18%	55%
Ambulatório	9	3	33%	3	33%	3	33%	0%
Fonte: Sistema Solvis								

LEGENDA

	Zona de Excelência
	Zona de Qualidade
	Zona de Aperfeiçoamento
	Zona Crítica

A Gestão da Qualidade da Associação Reabilitar faz a análise dos resultados e dos respectivos indicadores da pesquisa de satisfação para o desdobramento em planos de ação, com os responsáveis pelos setores, visando a melhoria contínua e a garantia da qualidade dos serviços prestados aos usuários.

Relatório Consolidado

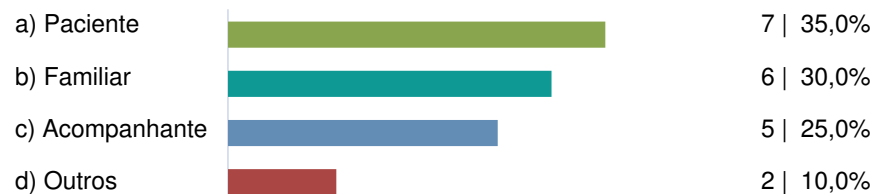
Pesquisa: Satisfação - Ambulatório - 5º Andar

Filtros:

- avaliações entre 01/10/24 e 31/10/24
- apenas avaliações completas

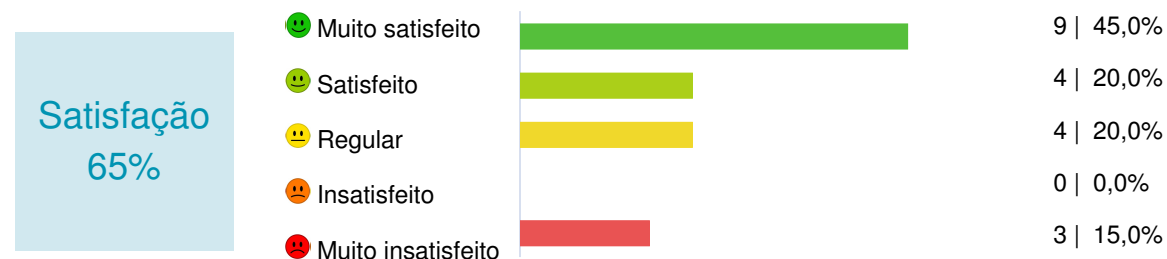
1. Você é:

20 respostas



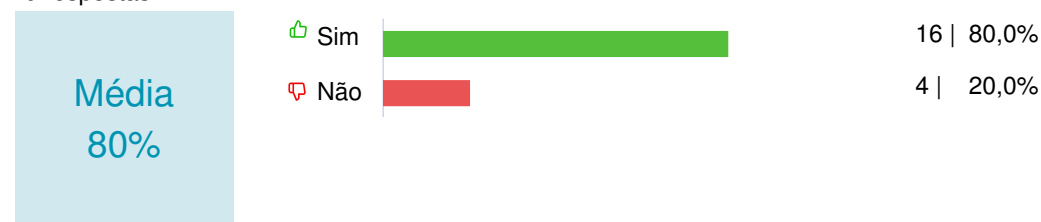
2. Como você avalia a Nova Maternidade Dona Evangelina - NMDER?

20 respostas



3. Avalie os itens abaixo:

20 respostas



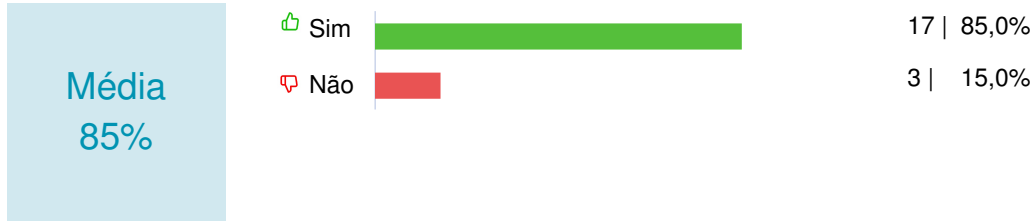
4. Você foi atendido no horário marcado?

20 respostas



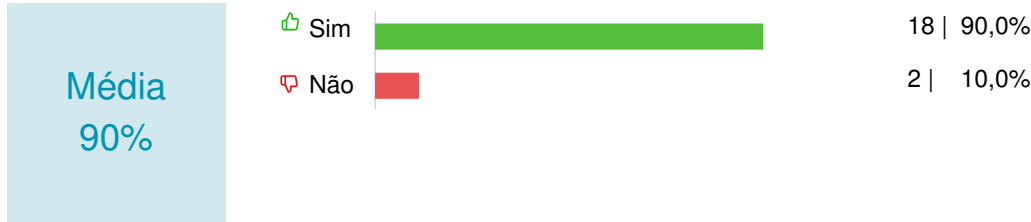
5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

20 respostas



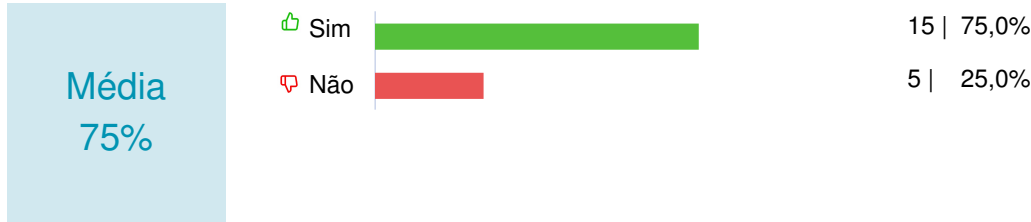
6. Você entende porque está sendo atendido nesse serviço de alta complexidade?

20 respostas



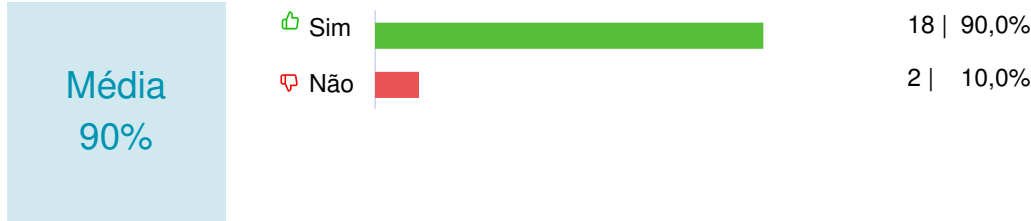
7. Você recebeu o plano de cuidados no final dos atendimentos?

20 respostas



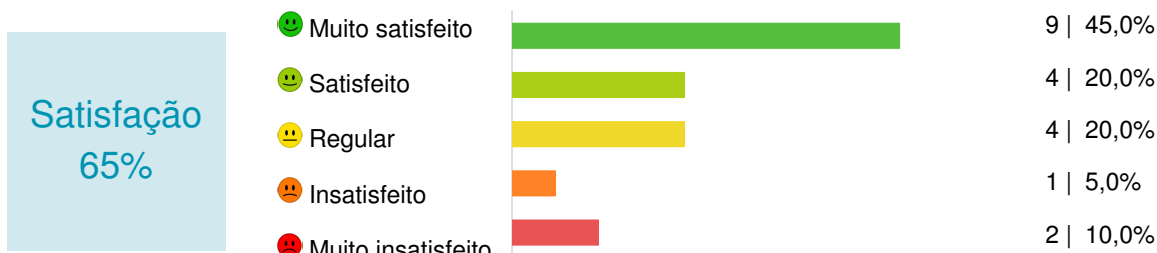
8. Você compreendeu que deve continuar o cuidado na Atenção Primária de Saúde - APS?

20 respostas



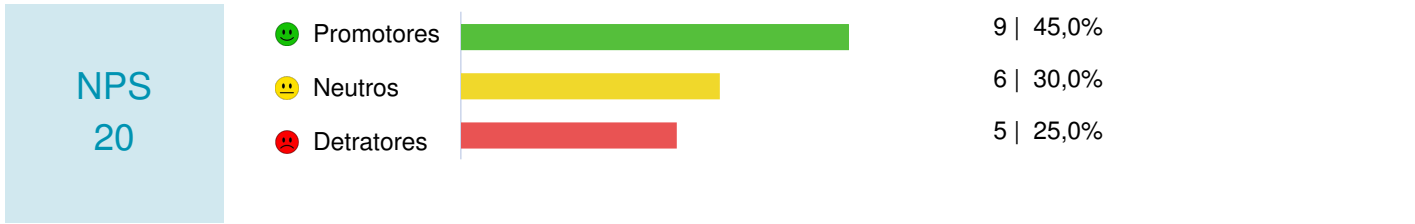
9. De um modo geral, como você avalia o atendimento no ambulatório?

20 respostas



10. Qual a probabilidade de você recomendar a NMDER para um amigo ou familiar?

20 respostas



11. Por favor, deixe seu comentário ou sugestão:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Relatório Consolidado

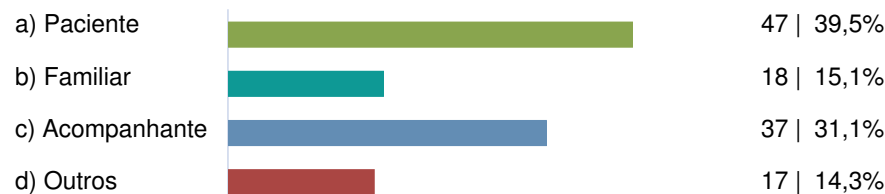
Pesquisa: Satisfação Geral

Filtros:

- avaliações entre 01/10/24 e 31/10/24
- apenas avaliações completas

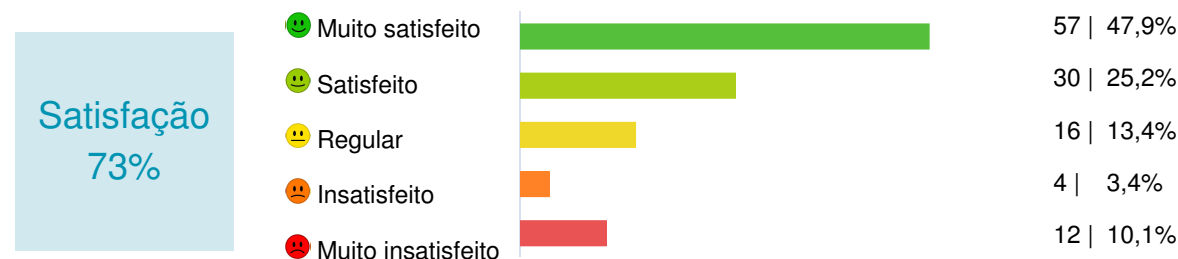
1. Você é:

119 respostas



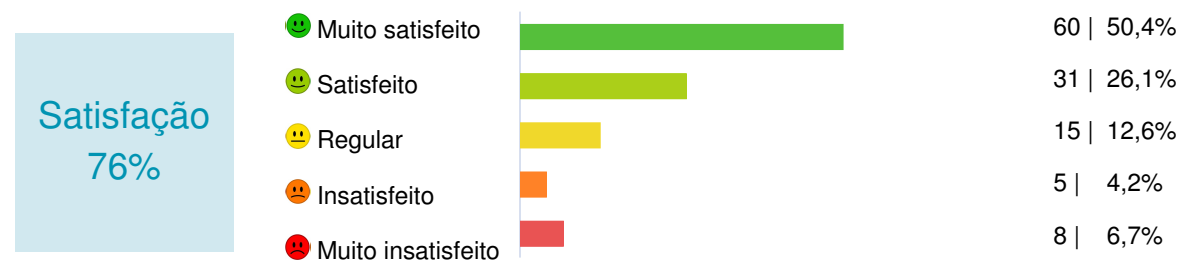
2. Como você avalia a NMDER?

119 respostas



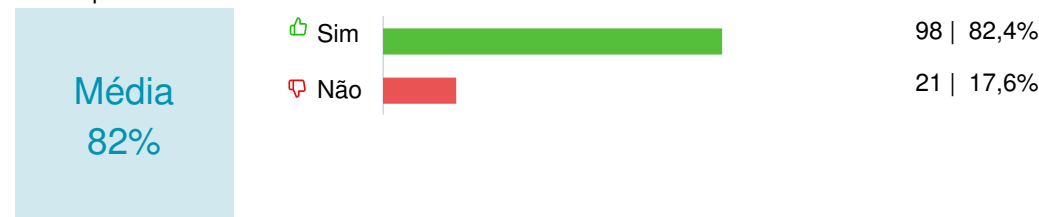
3. Está satisfeito com os serviços prestados nas Recepções?

119 respostas



4. Você foi atendido no horário marcado?

119 respostas



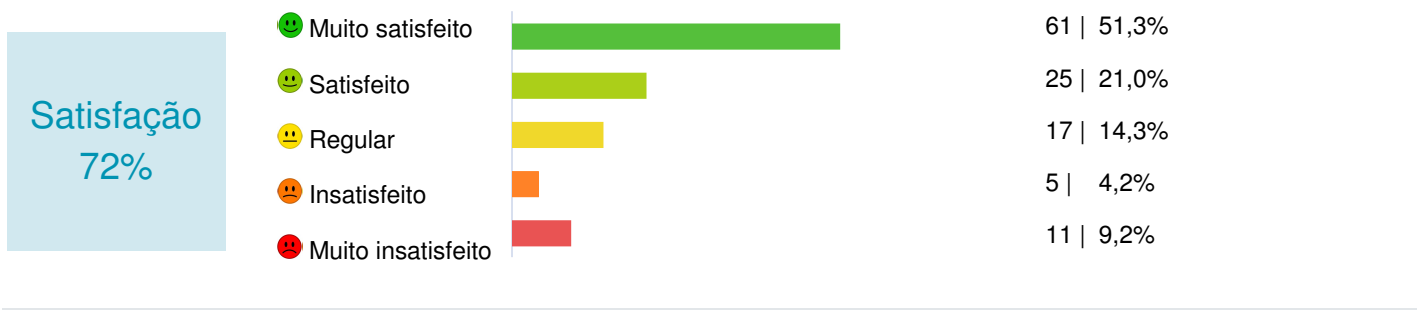
5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

119 respostas



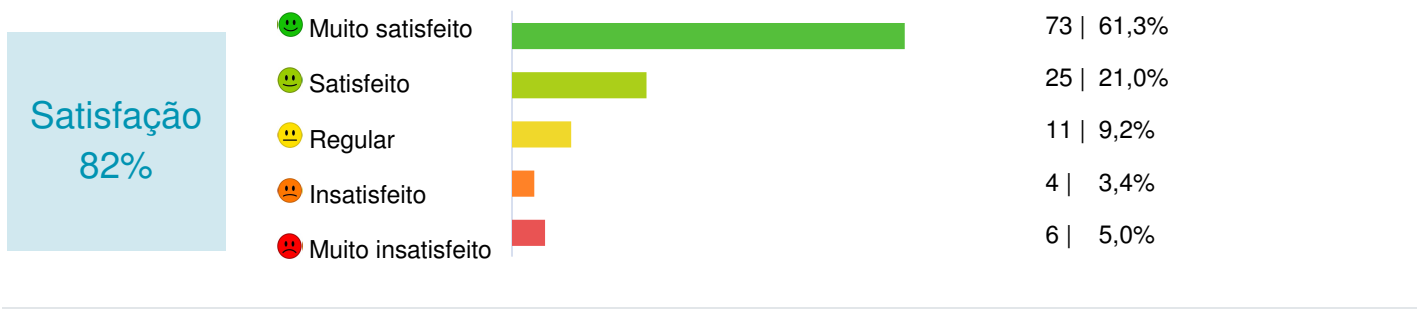
6. O quão satisfeito você está com os itens abaixo: - As refeições ofertadas durante a internação

119 respostas



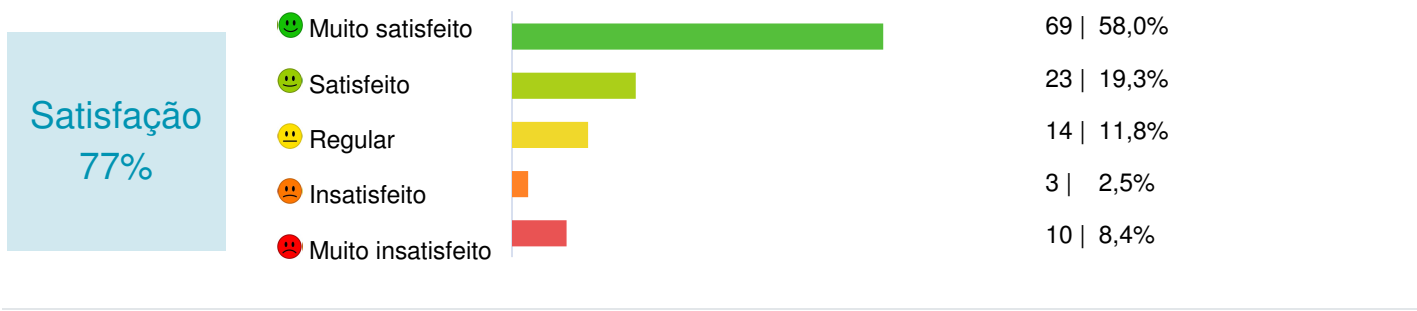
7. A limpeza dessa unidade

119 respostas



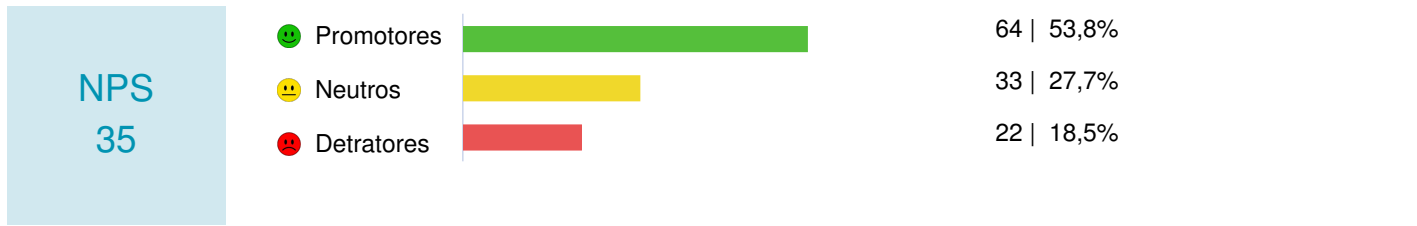
8. De um modo geral como avalia o seu atendimento

119 respostas



9. Qual a probabilidade de você recomendar a NMDER para um amigo ou familiar?

119 respostas



10. Por favor, deixe seu comentário ou sugestão:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Relatório Consolidado

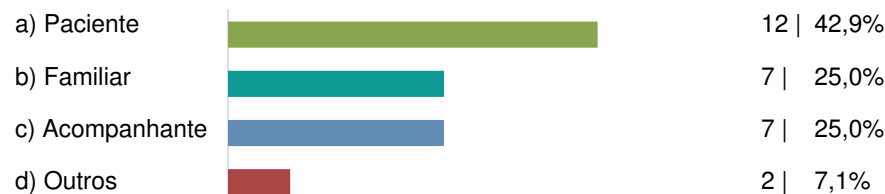
Pesquisa: Satisfação - Ambulatório - 5º Andar

Filtros:

- avaliações entre 01/11/24 e 30/11/24
- apenas avaliações completas

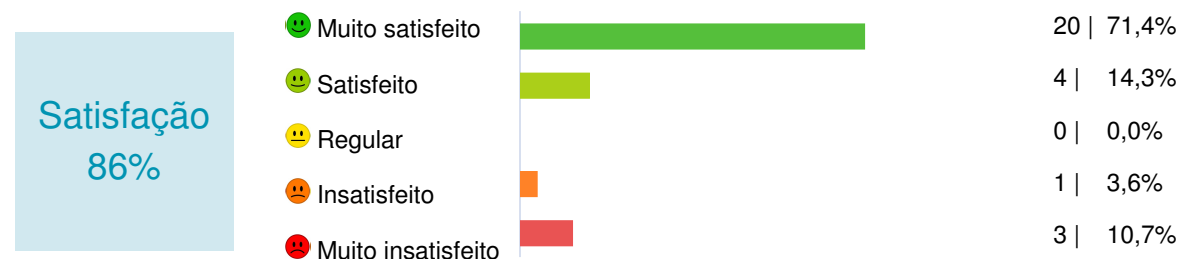
1. Você é:

28 respostas



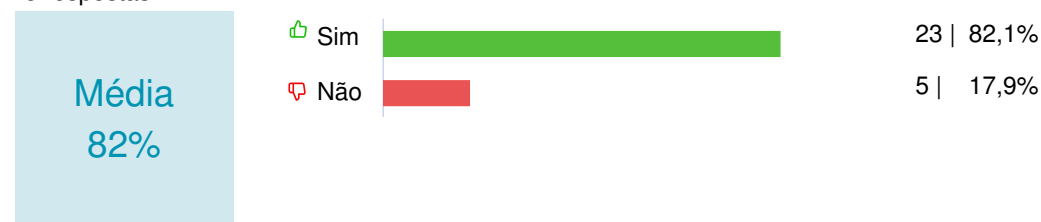
2. Como você avalia a Nova Maternidade Dona Evangelina - NMDER?

28 respostas



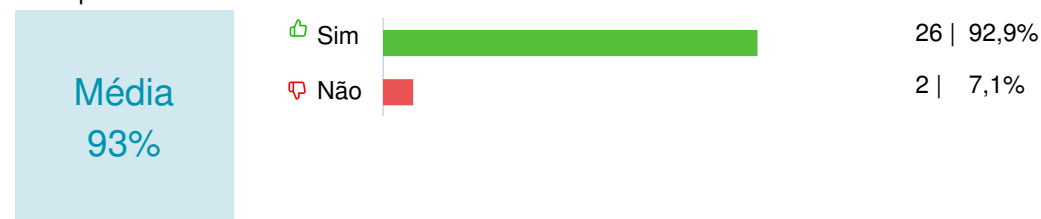
3. Avalie os itens abaixo:

28 respostas



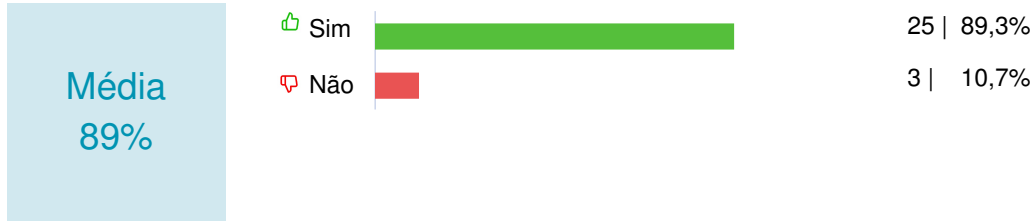
4. Você foi atendido no horário marcado?

28 respostas



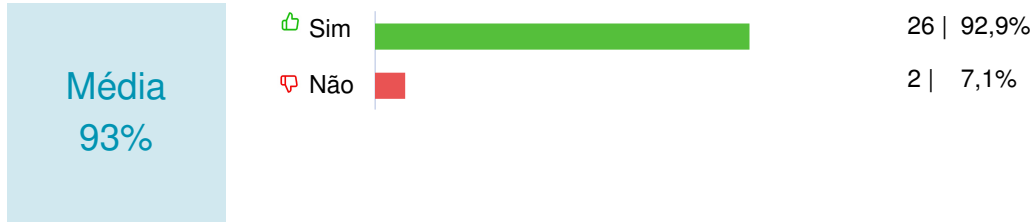
5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

28 respostas



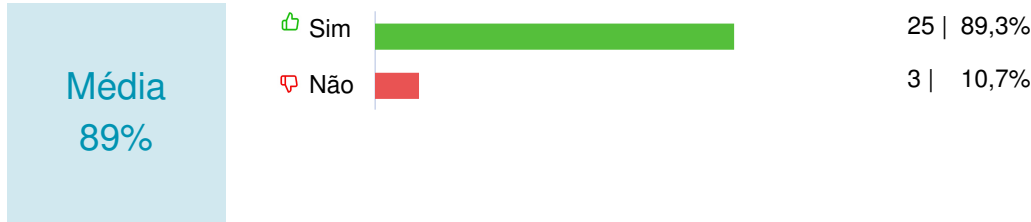
6. Você entende porque está sendo atendido nesse serviço de alta complexidade?

28 respostas



7. Você recebeu o plano de cuidados no final dos atendimentos?

28 respostas



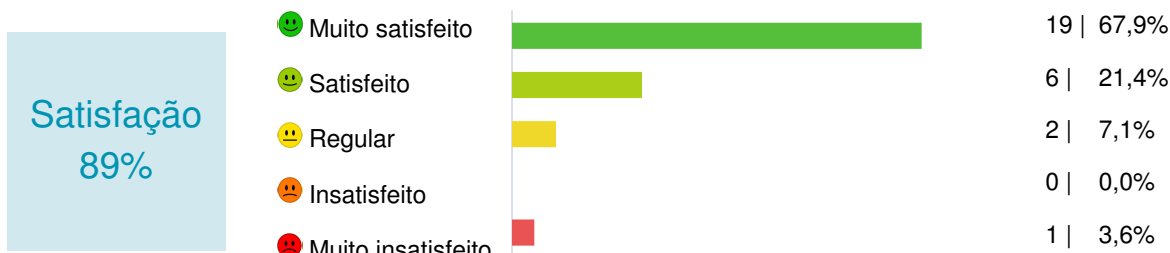
8. Você compreendeu que deve continuar o cuidado na Atenção Primária de Saúde - APS?

28 respostas



9. De um modo geral, como você avalia o atendimento no ambulatório?

28 respostas



10. Qual a probabilidade de você recomendar a NMDER para um amigo ou familiar?

28 respostas



11. Por favor, deixe seu comentário ou sugestão:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Relatório Consolidado

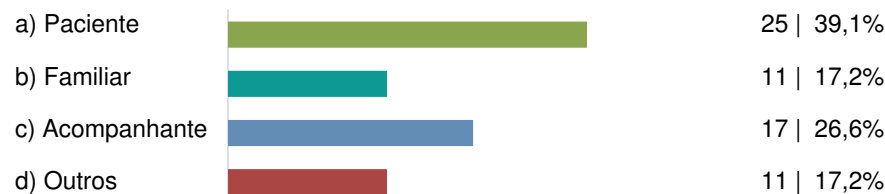
Pesquisa: Satisfação Geral

Filtros:

- avaliações entre 01/11/24 e 30/11/24
- apenas avaliações completas

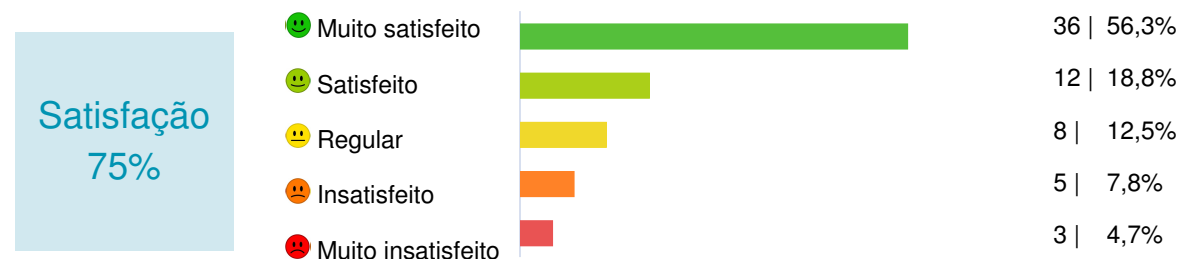
1. Você é:

64 respostas



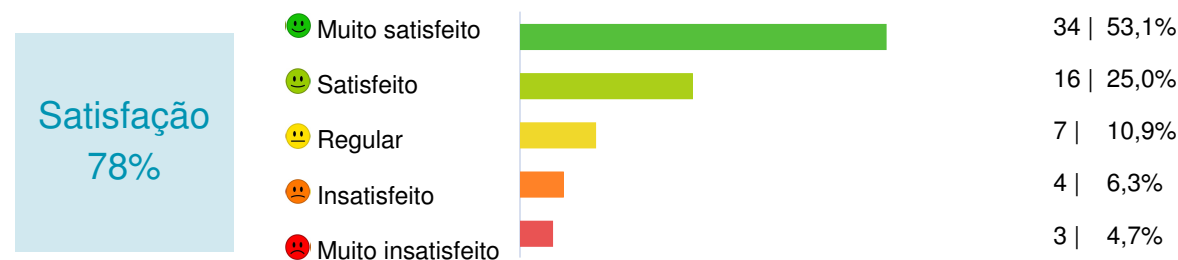
2. Como você avalia a NMDER?

64 respostas



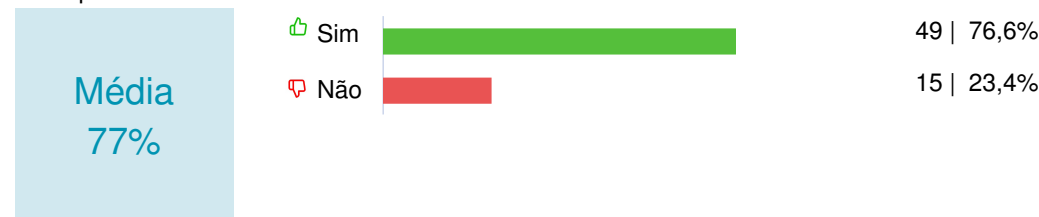
3. Está satisfeito com os serviços prestados nas Recepções?

64 respostas



4. Você foi atendido no horário marcado?

64 respostas



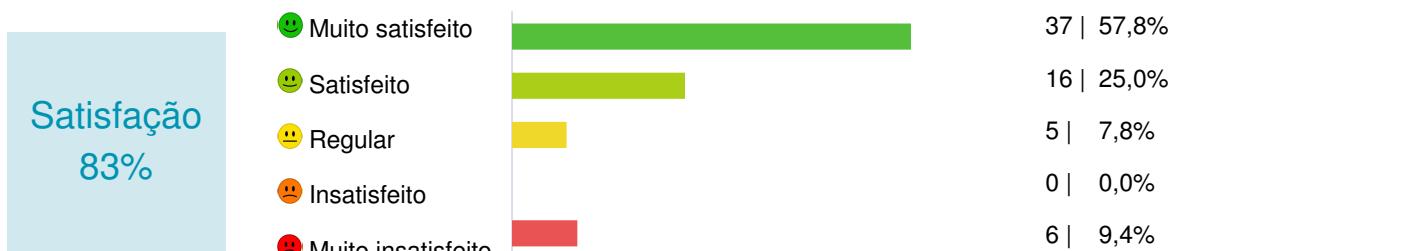
5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

64 respostas



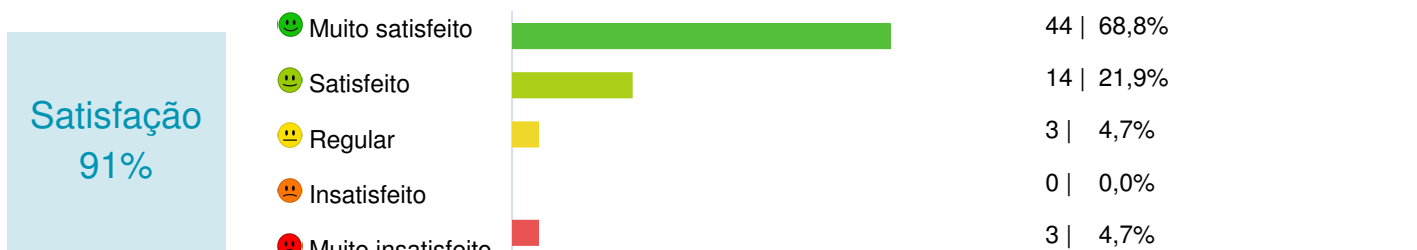
6. O quão satisfeito você está com os itens abaixo: - As refeições ofertadas durante a internação

64 respostas



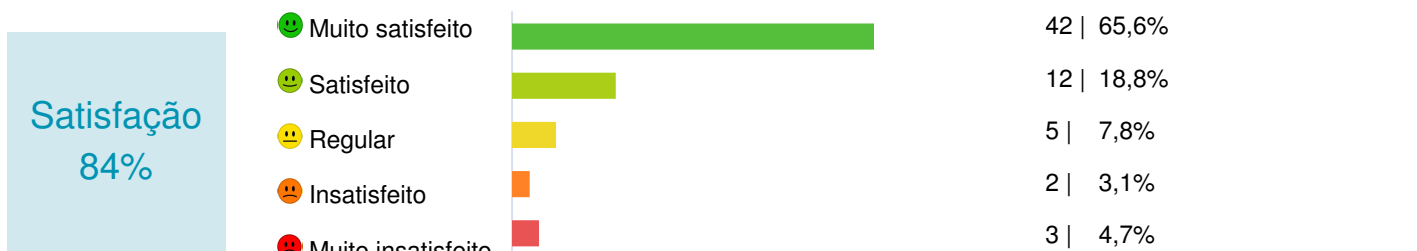
7. A limpeza dessa unidade

64 respostas



8. De um modo geral como avalia o seu atendimento

64 respostas



9. Qual a probabilidade de você recomendar a NMDER para um amigo ou familiar?

64 respostas



10. Por favor, deixe seu comentário ou sugestão:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Relatório Consolidado

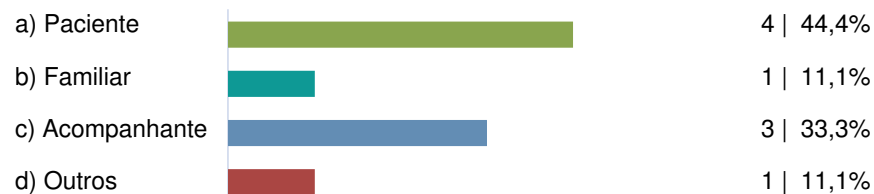
Pesquisa: Satisfação - Ambulatório - 5º Andar

Filtros:

- avaliações entre 01/12/24 e 31/12/24
- apenas avaliações completas

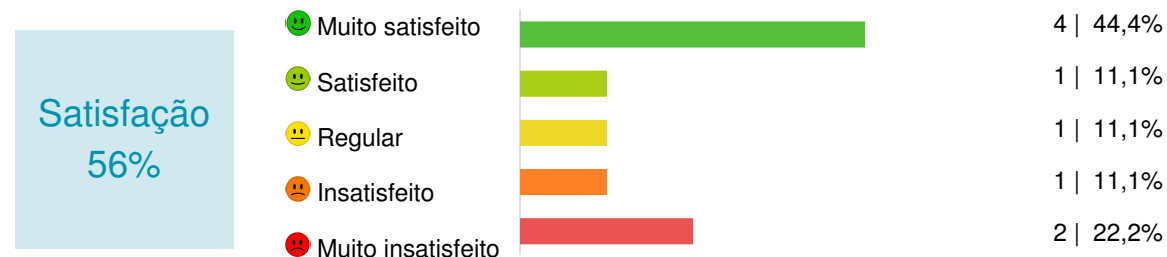
1. Você é:

9 respostas



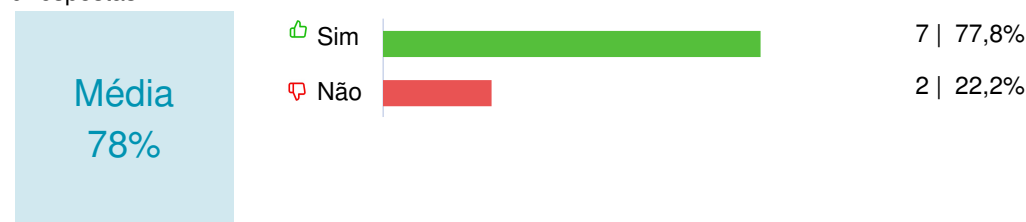
2. Como você avalia a Nova Maternidade Dona Evangelina - NMDER?

9 respostas



3. Avalie os itens abaixo:

9 respostas



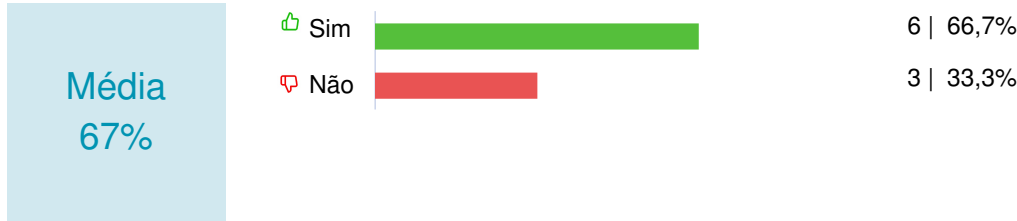
4. Você foi atendido no horário marcado?

9 respostas



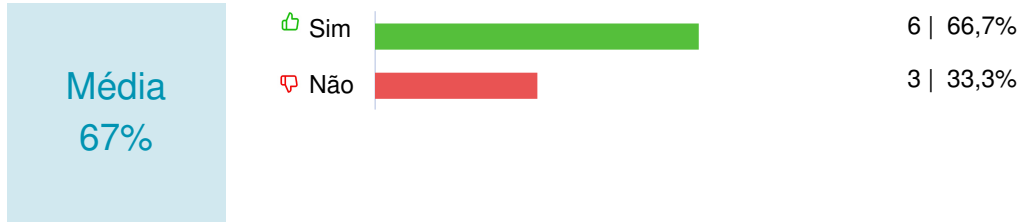
5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

9 respostas



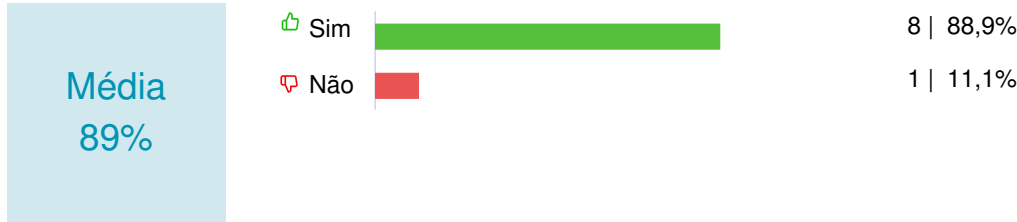
6. Você entende porque está sendo atendido nesse serviço de alta complexidade?

9 respostas



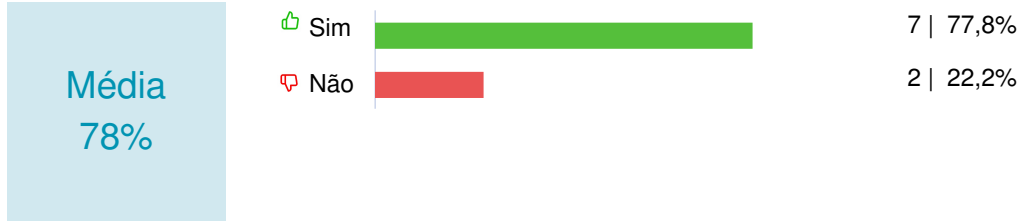
7. Você recebeu o plano de cuidados no final dos atendimentos?

9 respostas



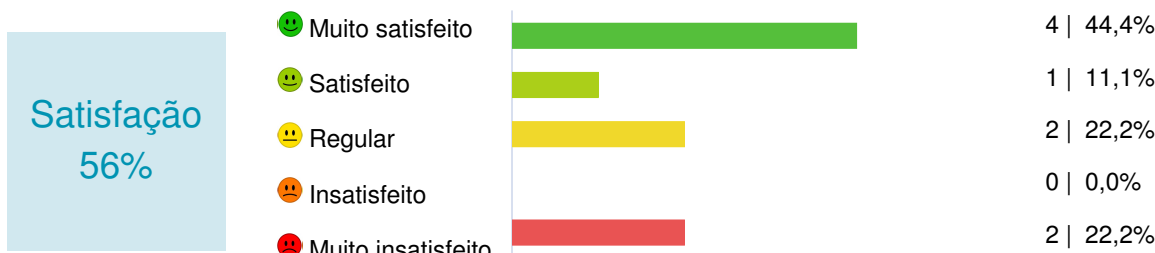
8. Você compreendeu que deve continuar o cuidado na Atenção Primária de Saúde - APS?

9 respostas



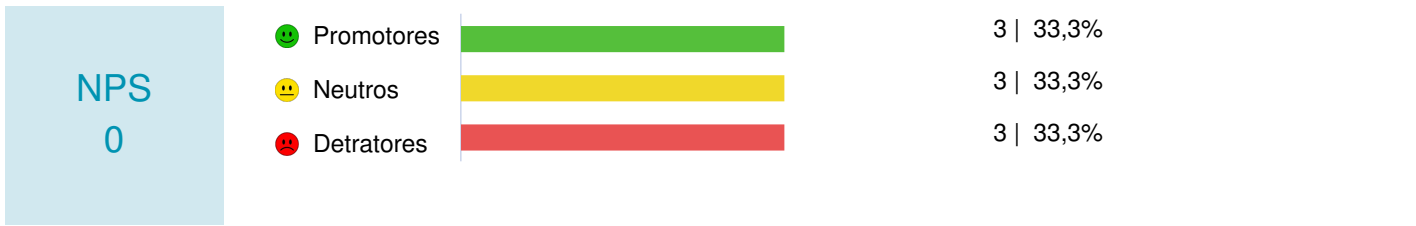
9. De um modo geral, como você avalia o atendimento no ambulatório?

9 respostas



10. Qual a probabilidade de você recomendar a NMDER para um amigo ou familiar?

9 respostas



11. Por favor, deixe seu comentário ou sugestão:

Pergunta de texto - gráfico não disponível

Relatório Consolidado

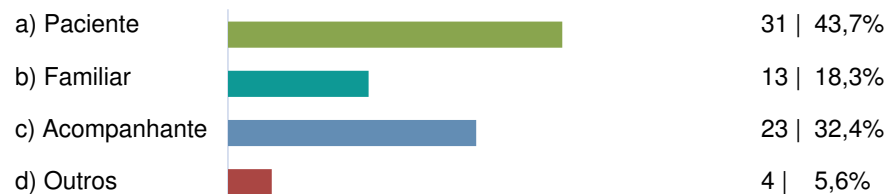
Pesquisa: Satisfação Geral

Filtros:

- avaliações entre 01/12/24 e 31/12/24
- apenas avaliações completas

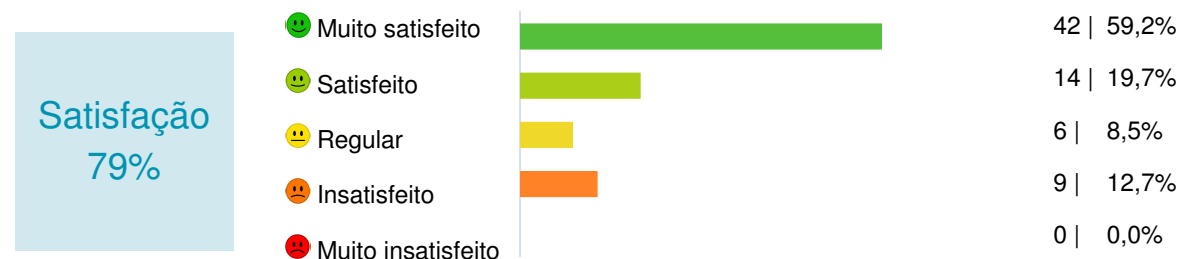
1. Você é:

71 respostas



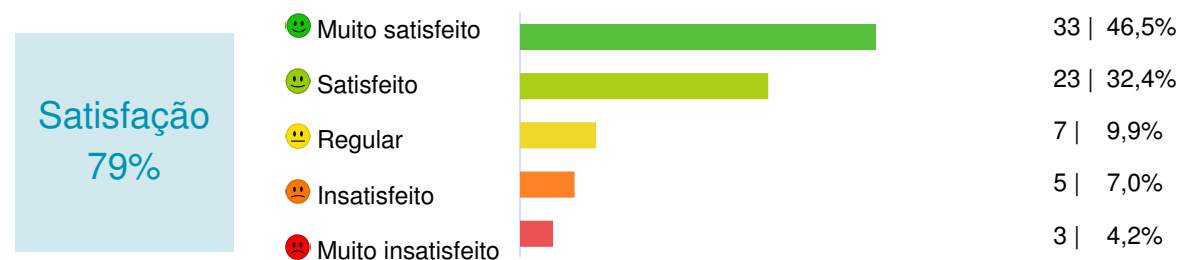
2. Como você avalia a NMDER?

71 respostas



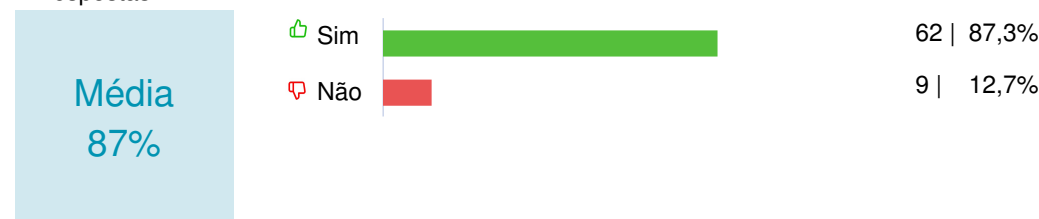
3. Está satisfeito com os serviços prestados nas Recepções?

71 respostas



4. Você foi atendido no horário marcado?

71 respostas



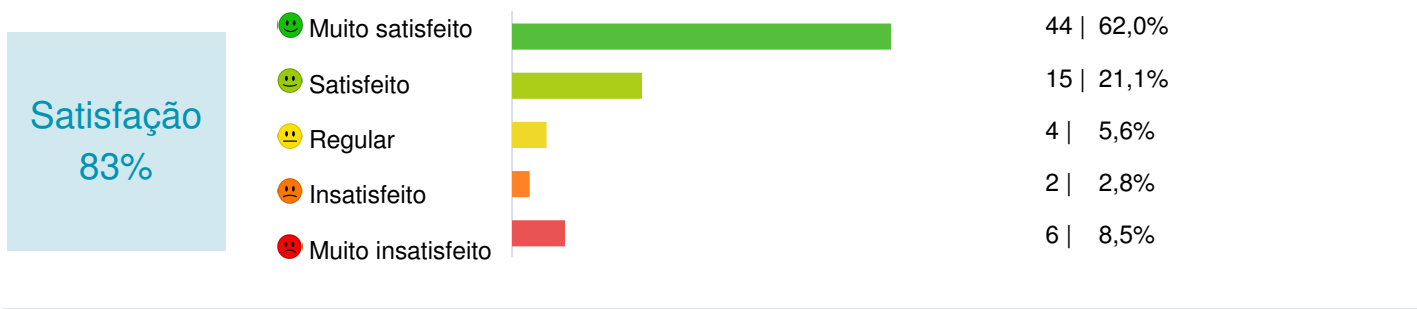
5. Entendeu as orientações feitas pelos profissionais desse serviço?

71 respostas



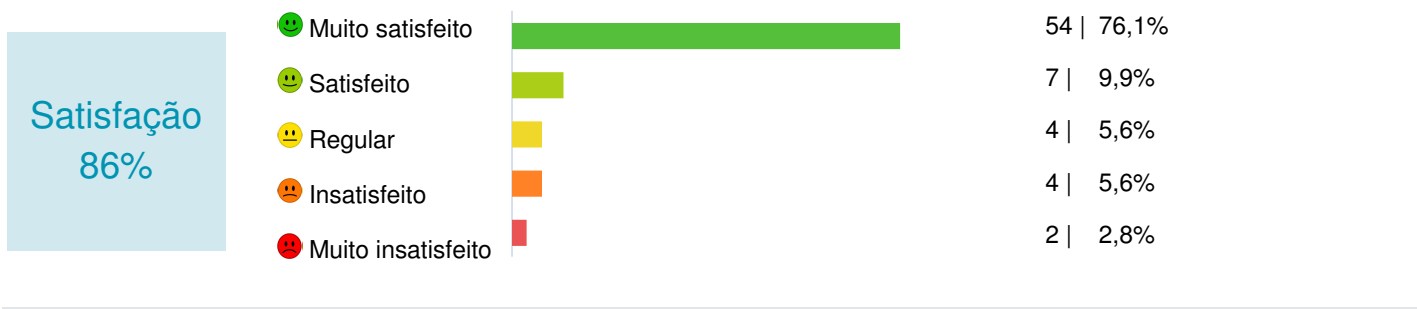
6. O quão satisfeito você está com os itens abaixo: - As refeições ofertadas durante a internação

71 respostas



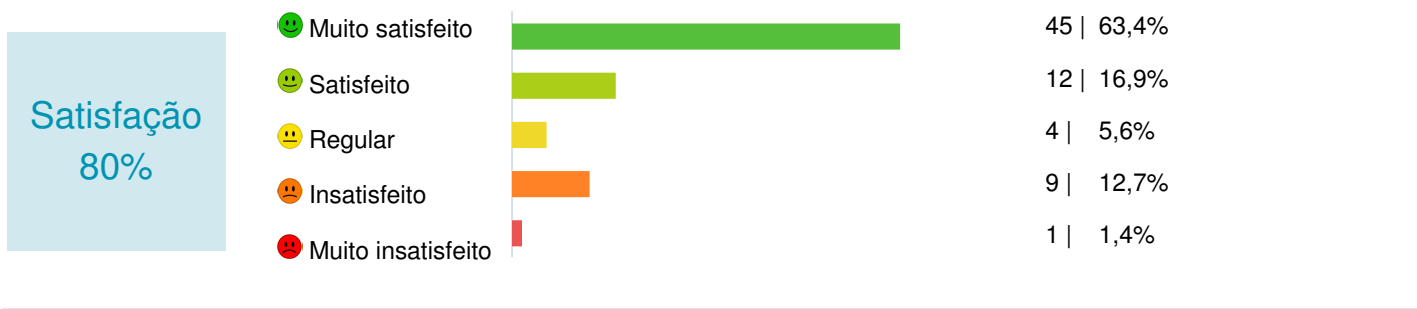
7. A limpeza dessa unidade

71 respostas



8. De um modo geral como avalia o seu atendimento

71 respostas



9. Qual a probabilidade de você recomendar a NMDER para um amigo ou familiar?

71 respostas



10. Por favor, deixe seu comentário ou sugestão:

Pergunta de texto - gráfico não disponível