



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
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

PESQUISA DE SATISFAÇÃO GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO JANEIRO A DEZEMBRO DE 2019

OUVIDORIA DO GHC

PORTO ALEGRE, JUNHO DE 2020.



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FEMINA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
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: 08/06/2020.

Classificação do documento: Público.

Equipe Ouvidoria GHC

Carla Josiana Braun – Coordenação

Jonas Luís Ribeiro – Supervisão

Adriana Teixeira Dutra – Ouvidoria HF

Ana Paula dos Santos – Ouvidoria HCR

Elisabete Pereira Lopes – Ouvidoria HNSC

Ilda Maria Germano Martins – Ouvidoria HNSC

Isabel Ribeiro da Rosa – Ouvidoria HNSC

Karina Barboza Rodrigues – Ouvidoria HNSC

Marisa Inês Pulz – Ouvidoria HNSC

Samuel de Souza Oliveira – Ouvidoria HNSC



HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz)
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO
HOSPITAL CRISTO REDENTOR
HOSPITAL FÊMINA

GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO

CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250
CNPJ 92.787.118/0003-91 - Rua Domingos Rubbo, 20 F.(51) 3357.4100 - Porto Alegre - RS - CEP. 91040-000
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

INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar os resultados obtidos pelas pesquisas de satisfação realizadas nos meses de janeiro a dezembro de 2019 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.

A PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação no Grupo Hospitalar Conceição (GHC) é efetuada com pacientes que estiveram internados nos hospitais Nossa Senhora da Conceição (HNSC), Criança Conceição (HCC), Cristo Redentor (HCR) e Fêmeina (HF). As pesquisas do HNSC, HCR e HF são realizadas pelo Núcleo de Pesquisa (NUPE) do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS após o envio mensal pela Ouvidoria do GHC dos relatórios de altas dos pacientes. A pesquisa do HCC é realizada por meio de formulários impressos que são entregues aos responsáveis dos pacientes diretamente naquele hospital.

Após receber os dados coletados pelo NUPE, a Ouvidoria do GHC sintetiza os resultados obtidos e encaminha, mensalmente, para a Gerência de Governança, Riscos e Conformidade para que sejam lançados no Painel Estratégico do GHC. Encaminha também para os gerentes dos referidos hospitais para que possam analisar os pontos positivos e os que devem ser melhorados.

Na pesquisa de satisfação são avaliados os atendimentos prestados pela recepção, segurança, equipes médica, de enfermagem, nutrição, serviço social e psicologia, além das instalações, limpeza, qualidade de alimentação, exames realizados, informações sobre tratamento, regras e serviços. E, por fim, questiona-se como foi o atendimento recebido de forma geral no GHC.



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 FEMINA 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

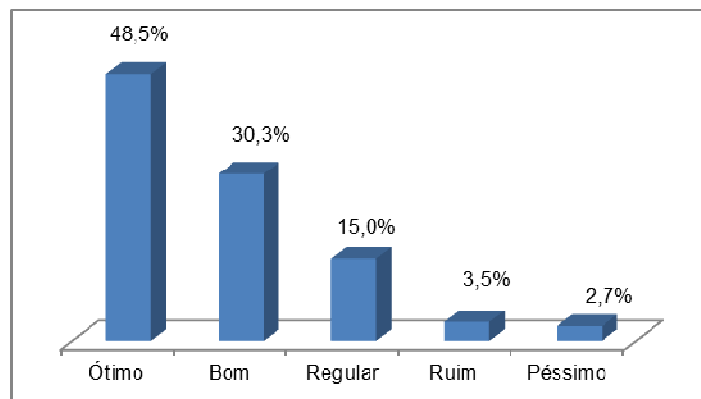
RESULTADOS

Em 2019, foram entrevistados mais de 4.800 pacientes. A resposta para cada questionamento pode ser: ótimo, bom, regular, ruim, péssimo ou não utilizei.

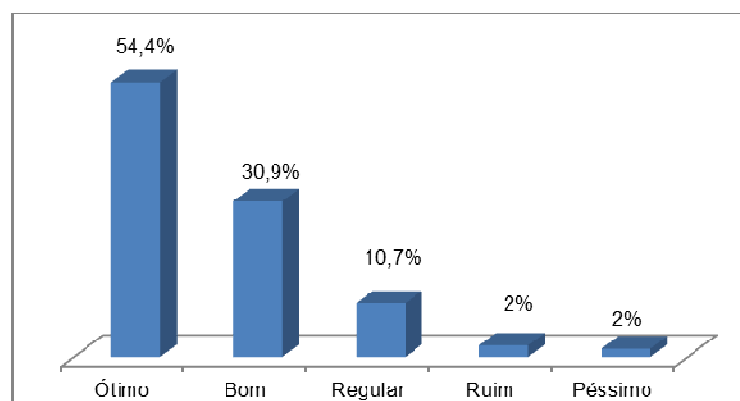
Abaixo, seguem os resultados obtidos, excluindo-se a alternativa não utilizei.

Qual a sua opinião sobre o atendimento prestado?

Questão 1: Instalações (quarto, banheiro, cama,...)?



Questão 2: Limpeza?



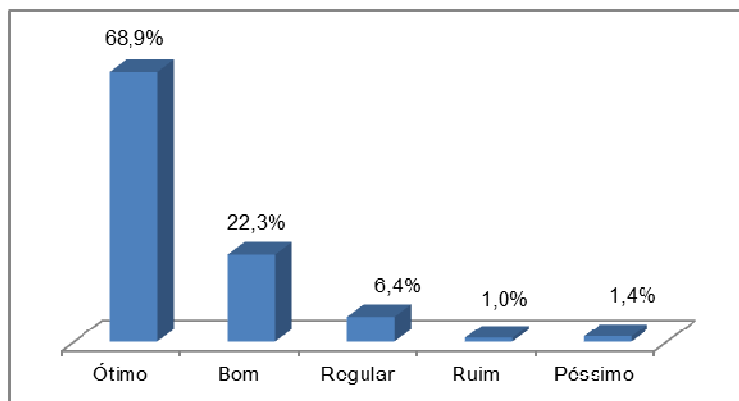


GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250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

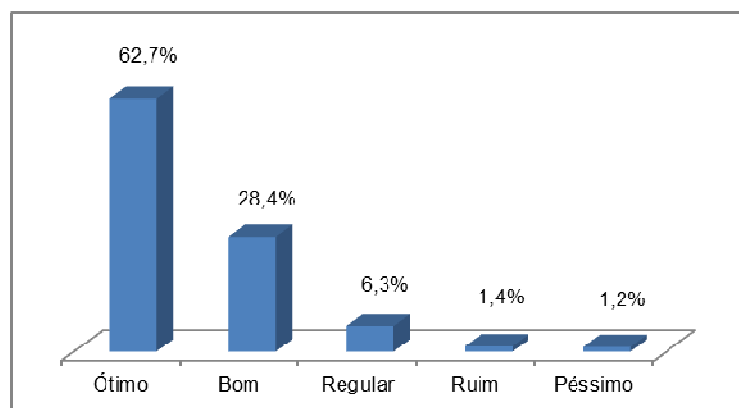


Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

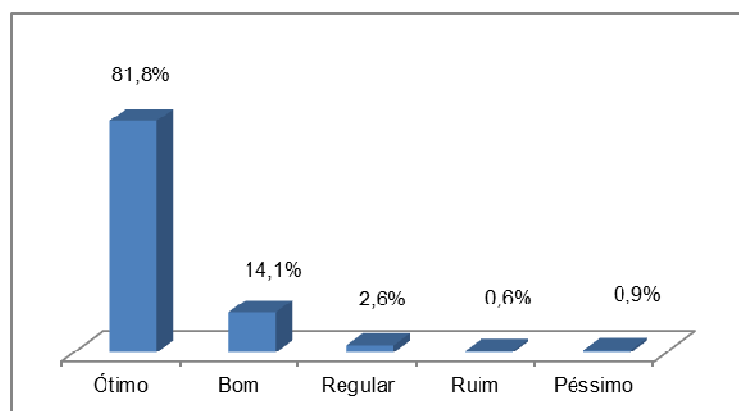
Questão 3: Recepção?



Questão 4: Segurança?



Questão 5: Equipe Médica?



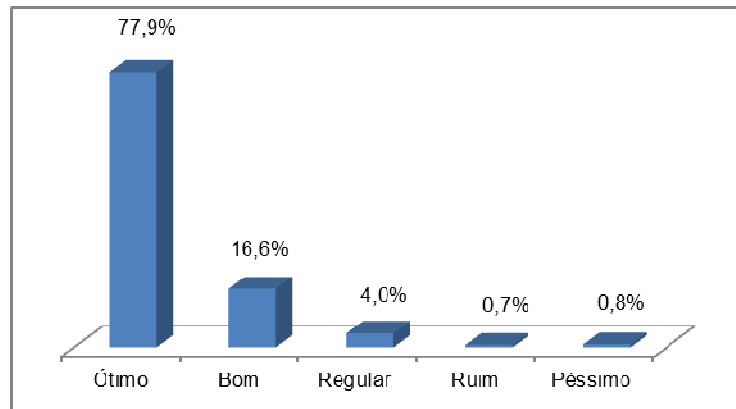


GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250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

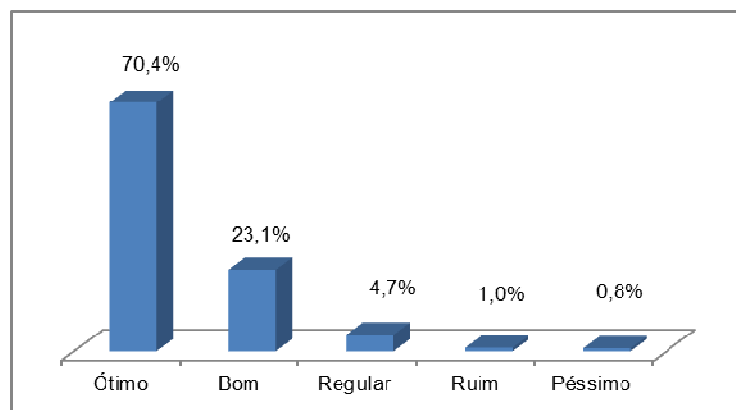


Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

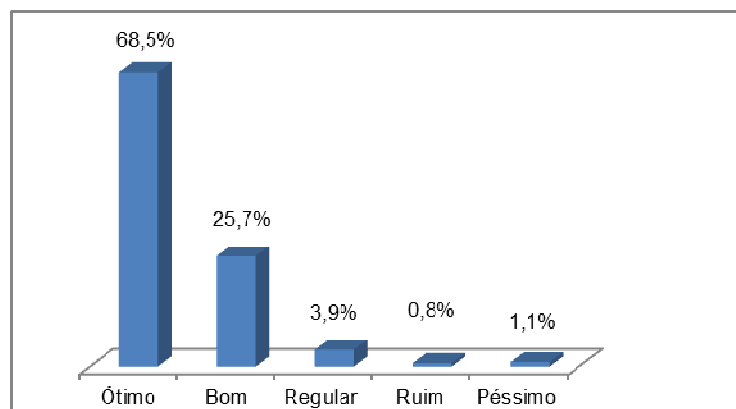
Questão 6: Equipe de Enfermagem?



Questão 7: Equipe de Nutrição?



Questão 8: Equipe de Serviço Social e Psicologia?



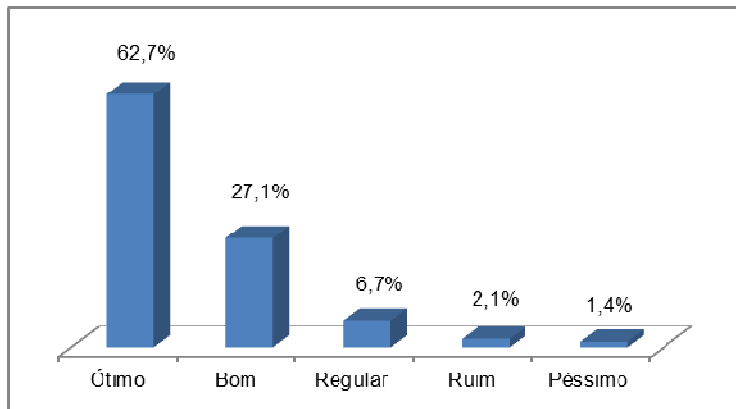


GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250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

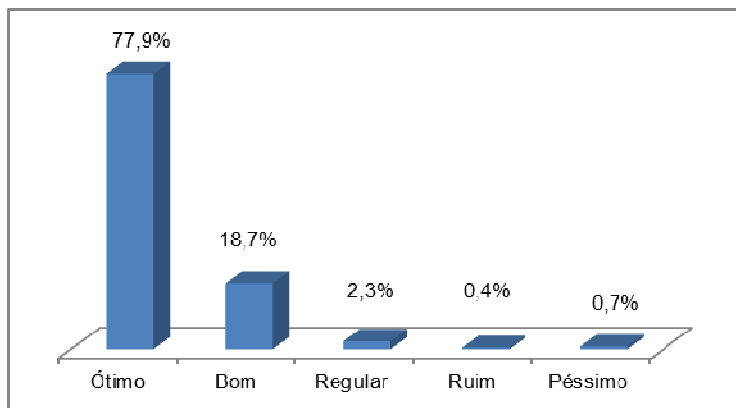


Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

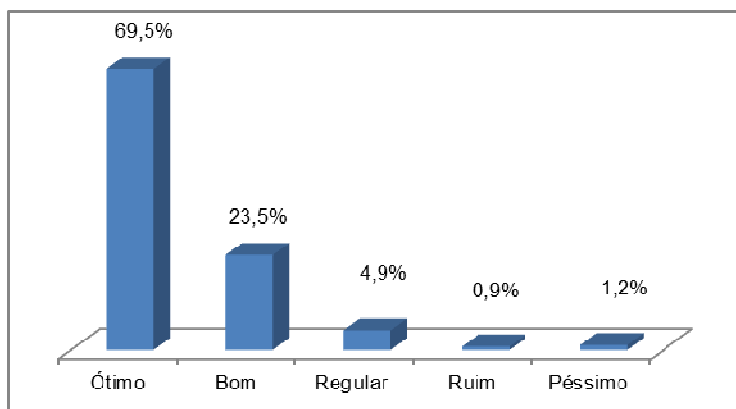
Questão 9: Qualidade de alimentação?



Questão 10: Exames realizados?



Questão 11: Informações sobre tratamento?



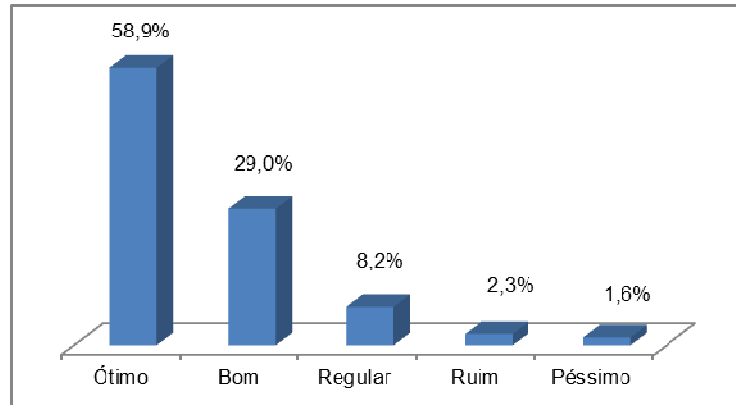


GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
HOSPITAL N.S. DA CONCEIÇÃO S.A. (Matriz) CNPJ 92.787.118/0001-20 - Av. Francisco Trein, 596 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-200
HOSPITAL CRIANÇA CONCEIÇÃO CNPJ 92.787.118/0004-72 - Rua Álvares Cabral, 653 F.(51) 3357.2000 - Porto Alegre - RS - CEP. 91350-250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

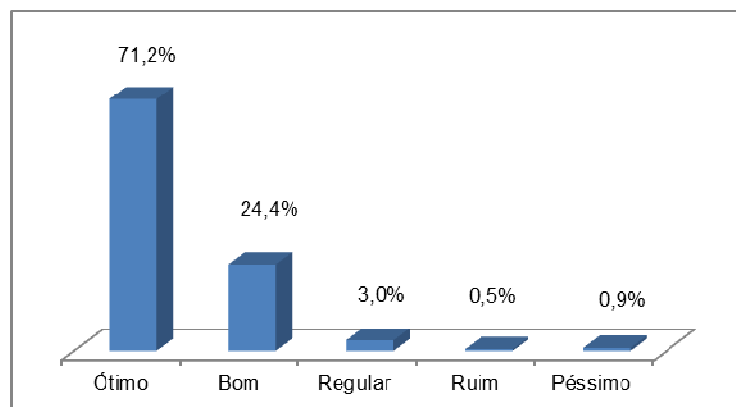


Vinculados ao Ministério da Saúde - Decreto nº 99.244/90

Questão 12: Regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante,...)?



Questão 13: De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?



CONCLUSÃO

Observa-se, de forma geral, a satisfação dos usuários. 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 enfermagem.



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 FEMINA 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

Em relação aos itens aos quais os usuários expressam o maior nível de insatisfação, destaca-se: instalações (quarto, banheiro, cama...), limpeza dos ambientes e as regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante...).