

MINISTÉRIO DA SAÚDE
GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
OUVIDORIA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
2021

PORTO ALEGRE, FEVEREIRO 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: 18/02/22.

Classificação do documento: Público.

Equipe da Ouvidoria GHC

Carla Josiana Braun – Coordenação

Jonas Luís Ribeiro – Supervisão

Adriana Teixeira Dutra – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HF

Ana Paula dos Santos – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HNSC

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

Elisabete Pereira Lopes – Auxiliar Administrativa (licença tratamento saúde)

Gabriel Chaves Machado – Estagiário, Ouvidoria HNSC

Ilda Maria Germano Martins – Técnica de Enfermagem, Ouvidoria HNSC

Isabel Ribeiro da Rosa – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HNSC

Kamilly Raphaely Jesuíno Batista – Estagiária, Ouvidoria HNSC

Kelly Ferreira Barbosa – Auxiliar Administrativa, Ouvidoria HCR



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	7
3.4 HOSPITAL CRISTO REDENTOR	8
4. CONCLUSÃO	9



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 2021 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 sobre como foi, de forma geral, o atendimento recebido no GHC.

Em 2021, a pesquisa foi realizada com 8.218 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 nas 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 médica” 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...)”, “instalações (quarto, banheiro, cama...)” e “limpeza dos ambientes”.

Abaixo, segue quadro com as médias dos resultados obtidos de janeiro a dezembro de 2021, 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,...)	47,4%	40,9%	9,1%	1,8%	0,8%
A limpeza dos ambientes	50,8%	37,6%	8,7%	2,4%	0,5%
O atendimento das recepções	64,9%	28,8%	4,1%	1,1%	1,0%
O atendimento da segurança	62,0%	33,9%	3,0%	0,4%	0,7%
O atendimento da equipe médica	83,7%	12,7%	2,2%	0,7%	0,6%
O atendimento da equipe de enfermagem	79,1%	16,3%	3,4%	0,6%	0,5%
O atendimento da equipe de nutrição	68,7%	27,6%	2,9%	0,6%	0,3%
O atendimento da equipe de serviço social e psicologia	67,3%	28,8%	2,3%	0,6%	0,9%
A qualidade da alimentação	46,5%	46,5%	5,2%	1,2%	0,7%
O atendimento nos exames realizados	70,1%	28,1%	1,3%	0,2%	0,3%
As informações sobre o seu tratamento	70,7%	21,7%	5,2%	1,1%	1,3%
Nossas regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante,...)	51,0%	34,6%	8,8%	3,0%	2,6%
De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?	71,2%	25,1%	2,6%	0,5%	0,6%



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

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 da equipe médica”, “atendimento nos exames realizados” e “atendimento das recepções”. 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 2021, 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,...)	53,1%	32,4%	10,3%	3,0%	1,2%
A limpeza dos ambientes	61,1%	28,2%	8,9%	1,6%	0,3%
O atendimento das recepções	73,8%	23,3%	2,2%	0,5%	0,2%
O atendimento da segurança	71,4%	23,7%	4,1%	0,5%	0,4%
O atendimento da equipe médica	88,0%	10,0%	1,7%	0,1%	0,2%
O atendimento da equipe de enfermagem	84,9%	11,8%	3,0%	0,2%	0,1%
O atendimento da equipe de nutrição	79,2%	17,6%	2,6%	0,2%	0,4%
O atendimento da equipe de serviço social e psicologia	73,9%	22,4%	2,9%	0,2%	0,5%
A qualidade da alimentação	69,1%	23,4%	5,9%	1,2%	0,4%
O atendimento nos exames realizados	83,1%	14,7%	1,8%	0,2%	0,2%
As informações sobre o seu tratamento	79,5%	16,2%	3,0%	0,8%	0,5%
Nossas regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante,...)	64,4%	24,4%	8,7%	1,6%	1,0%
De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?	79,3%	17,9%	2,2%	0,5%	0,1%



3.3 HOSPITAL FÊMINA

As pesquisas realizadas com os familiares ou pacientes internadas no Hospital Fêmima 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 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: “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 2021, excluindo-se a alternativa não utilizei.

HOSPITAL FÊMIMA					
Qual sua opinião sobre o atendimento prestado?	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Nossas instalações (quarto, banheiro, cama,...)	51,1%	37,8%	9,3%	1,2%	0,6%
A limpeza dos ambientes	54,6%	33,7%	9,0%	2,0%	0,6%
O atendimento das recepções	61,2%	29,1%	7,4%	1,2%	1,0%
O atendimento da segurança	57,4%	37,3%	4,1%	0,7%	0,6%
O atendimento da equipe médica	78,6%	15,4%	4,1%	0,9%	1,0%
O atendimento da equipe de enfermagem	74,2%	18,5%	4,8%	1,2%	1,3%
O atendimento da equipe de nutrição	68,3%	27,6%	3,3%	0,7%	0,1%
O atendimento da equipe de serviço social e psicologia	62,8%	33,1%	3,0%	0,5%	0,6%
A qualidade da alimentação	54,1%	37,7%	7,0%	0,8%	0,3%
O atendimento nos exames realizados	67,2%	29,2%	2,7%	0,3%	0,6%
As informações sobre o seu tratamento	66,1%	24,4%	6,6%	1,8%	1,1%
Nossas regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante,...)	45,9%	37,1%	11,3%	3,7%	2,0%
De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?	68,0%	25,9%	4,1%	1,0%	1,0%



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

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 nutrição” e “atendimento da equipe enfermagem”. 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...)”, “instalações (quarto, banheiro, cama...)” e “informações sobre o seu tratamento”.

No quadro abaixo, apresentam-se as médias dos resultados obtidos de janeiro a dezembro de 2021, excluindo-se a alternativa não utilizei.

HOSPITAL CRISTO REDENTOR					
Qual sua opinião sobre o atendimento prestado?	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Nossas instalações (quarto, banheiro, cama,...)	54,0%	35,4%	8,2%	1,9%	0,5%
A limpeza dos ambientes	57,1%	34,3%	7,0%	1,3%	0,2%
O atendimento das recepções	64,4%	28,7%	5,2%	1,0%	0,7%
O atendimento da segurança	65,0%	31,8%	2,5%	0,3%	0,3%
O atendimento da equipe médica	82,1%	13,7%	3,1%	0,8%	0,3%
O atendimento da equipe de enfermagem	81,5%	15,3%	2,6%	0,5%	0,2%
O atendimento da equipe de nutrição	72,1%	25,6%	1,9%	0,4%	0,0%
O atendimento da equipe de serviço social e psicologia	71,3%	25,3%	2,1%	0,5%	0,9%
A qualidade da alimentação	55,4%	39,5%	4,5%	0,4%	0,2%
O atendimento nos exames realizados	72,1%	26,2%	1,5%	0,2%	0,1%
As informações sobre o seu tratamento	68,2%	22,1%	6,9%	1,6%	1,2%
Nossas regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante,...)	53,7%	34,7%	7,4%	3,0%	1,1%
De forma geral, como foi o atendimento recebido no GHC?	73,2%	23,1%	3,0%	0,5%	0,2%



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

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 93%.

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 às “regras e serviços (horários de visita e de alimentação, troca de acompanhante...)”.