

Pesquisa de Satisfação Hospitalar: Em Busca de Maior Acurácia

CINTIA LUIZA ANTON SUMINSKI¹, MELINA MORAES SCHUCH², MARIA CLAUDIA SCHARDOSIM³

1. Analista III – Hospital Moinhos de Vento, Porto Alegre – RS – Brasil
2. Gerente de Estratégia Corporativa - Hospital Moinhos de Vento, Porto Alegre – RS – Brasil
3. Estatística - Hospital Moinhos de Vento, Porto Alegre – RS – Brasil

Introdução

A avaliação da satisfação do cliente está associada a melhores desfechos em saúde. Esta ferramenta também oferece importantes contribuições para gestão da qualidade assistencial. Os hospitais atendem a diferentes perfis de pacientes que podem aderir a formatos diferentes de aplicação. A seleção do método de aplicação da pesquisa de satisfação é crucial para o controle de potenciais vieses e melhora da adesão ao preenchimento do questionário.

Objetivo: Testar a implantação de um questionário online para avaliação da satisfação, e verificar se há diferenças na satisfação de acordo com o método de aplicação.

Método

Foi realizado um experimento não controlado. O questionário *online* foi aplicado durante três meses em 8 unidades estratégicas para dois perfis de pacientes: internado e ambulatorial. Foi solicitado que o e-mail do paciente fosse atualizado no início do atendimento. O questionário foi enviado no dia posterior ao fim do atendimento. Unidades participantes: (C1 e D2 – que são unidades de internação), Maternidade, Centro Cirurgico, Emergência, Ressonância Magnética, Checkup e Endoscopia.

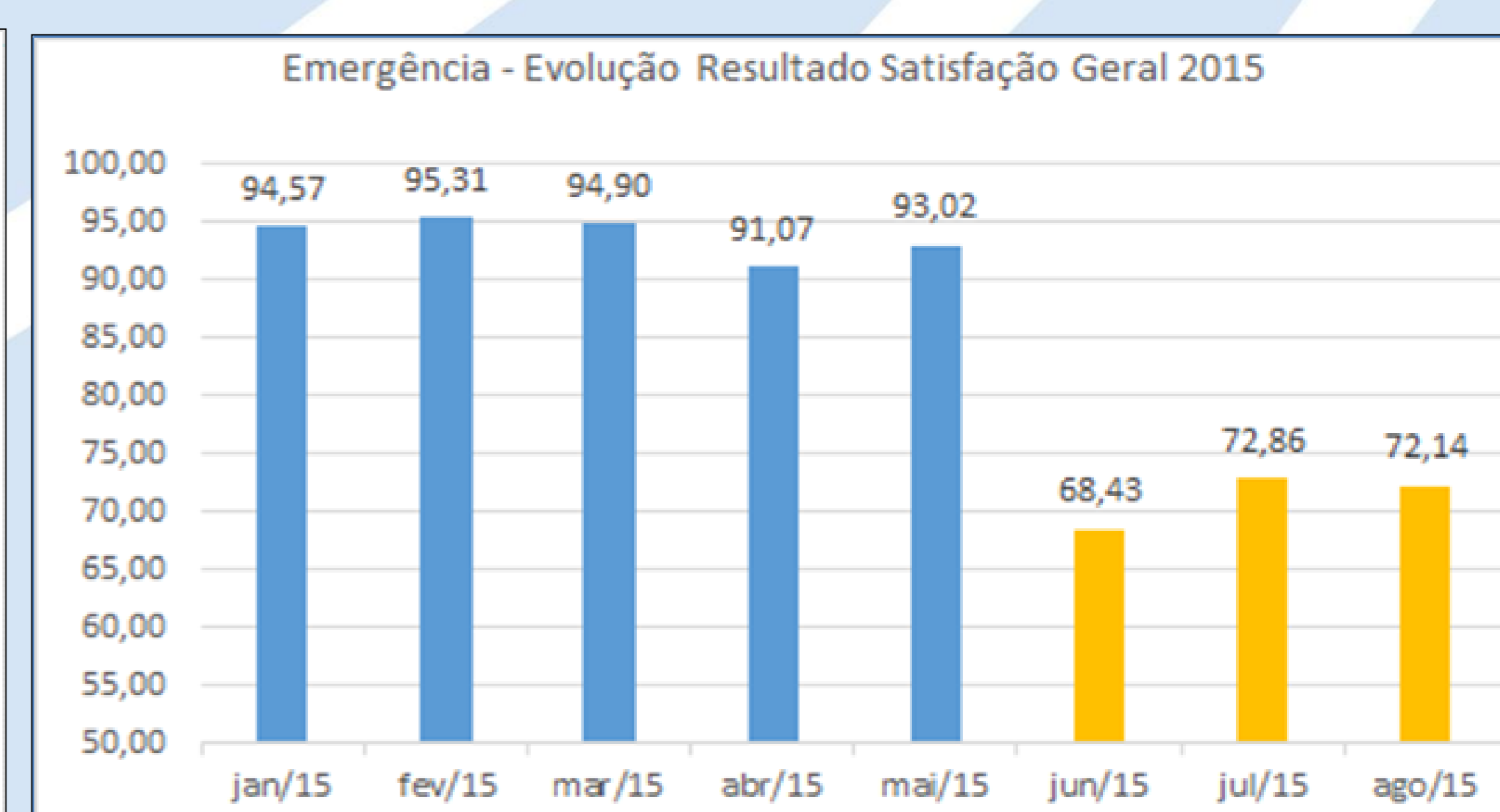
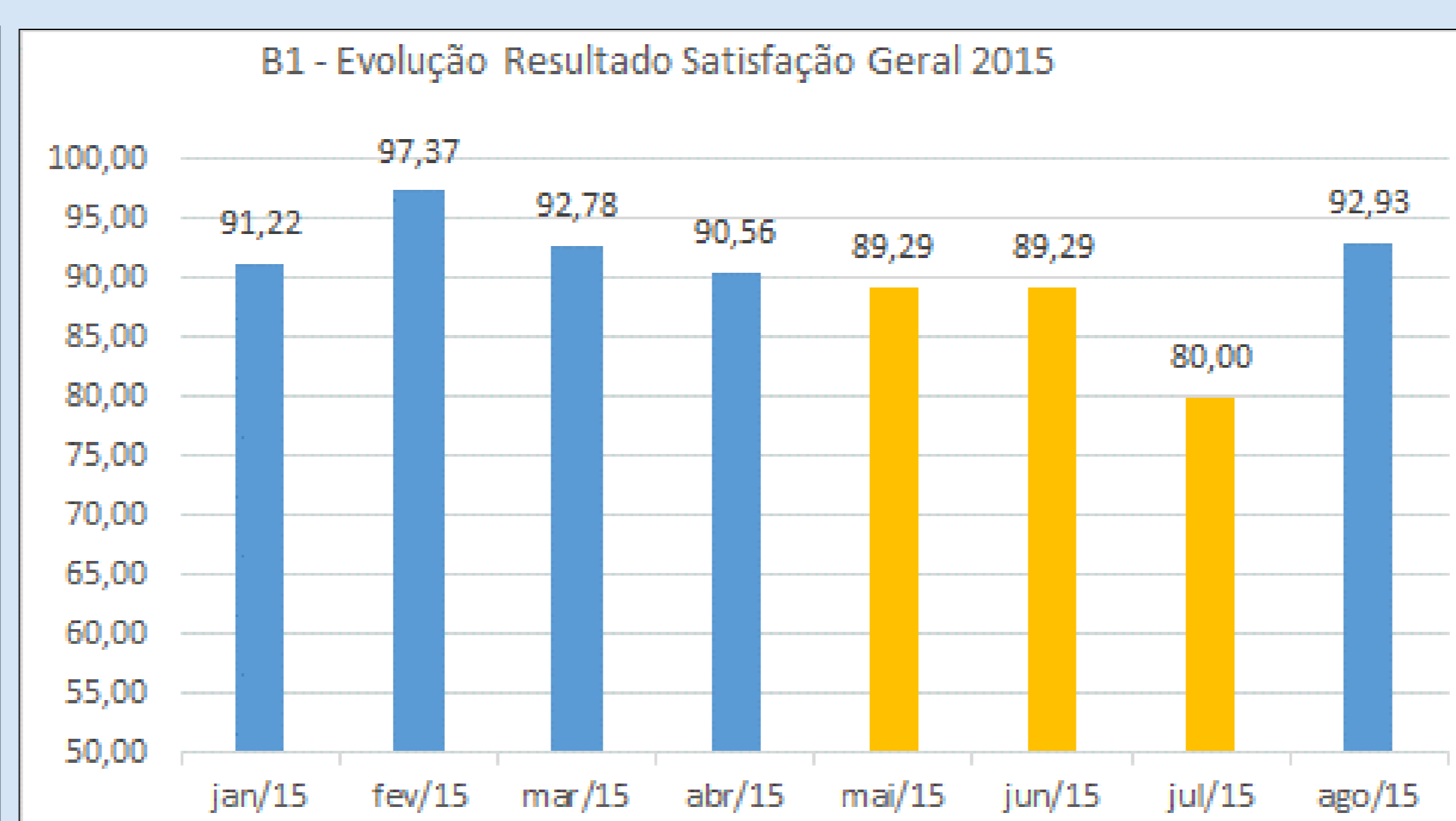
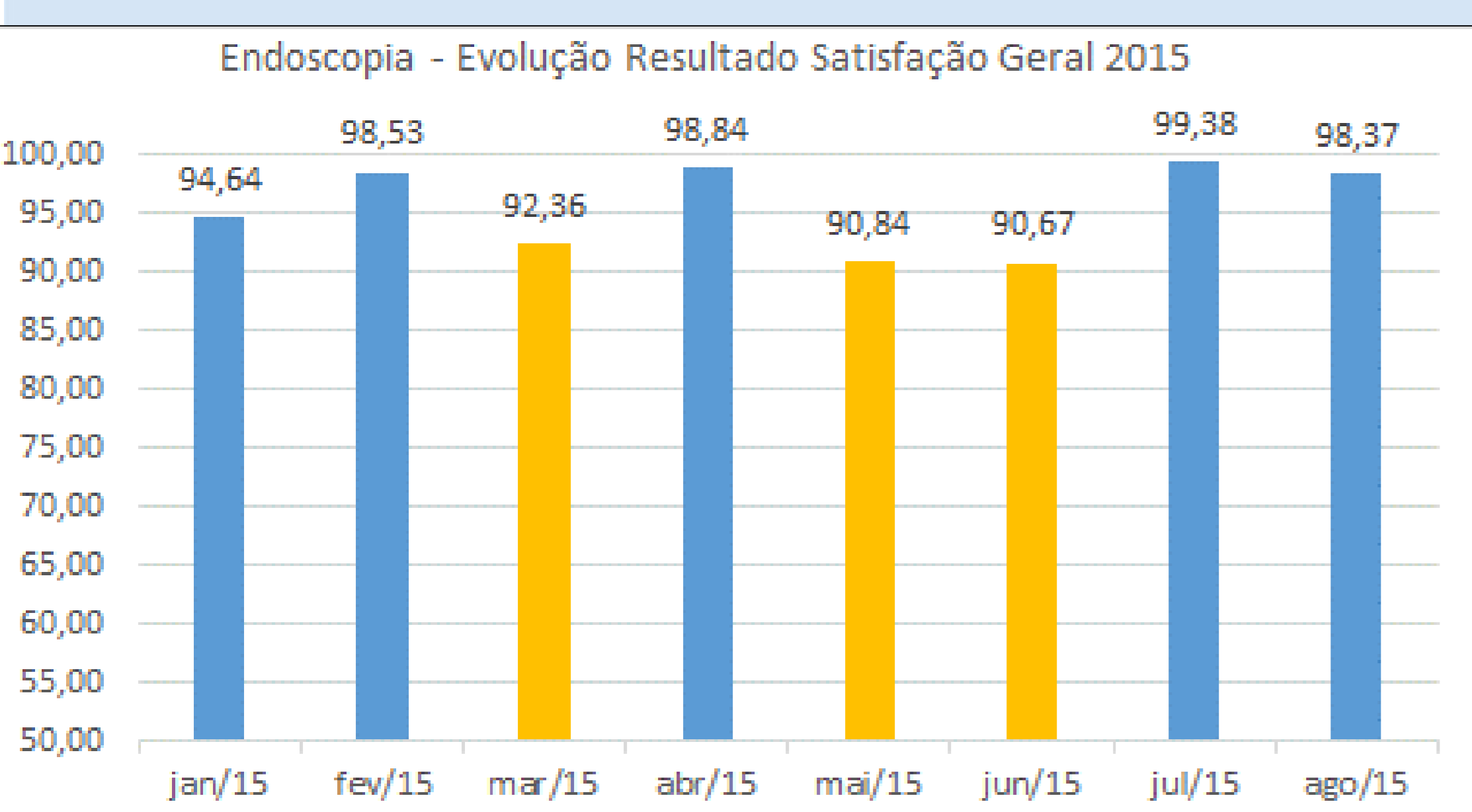
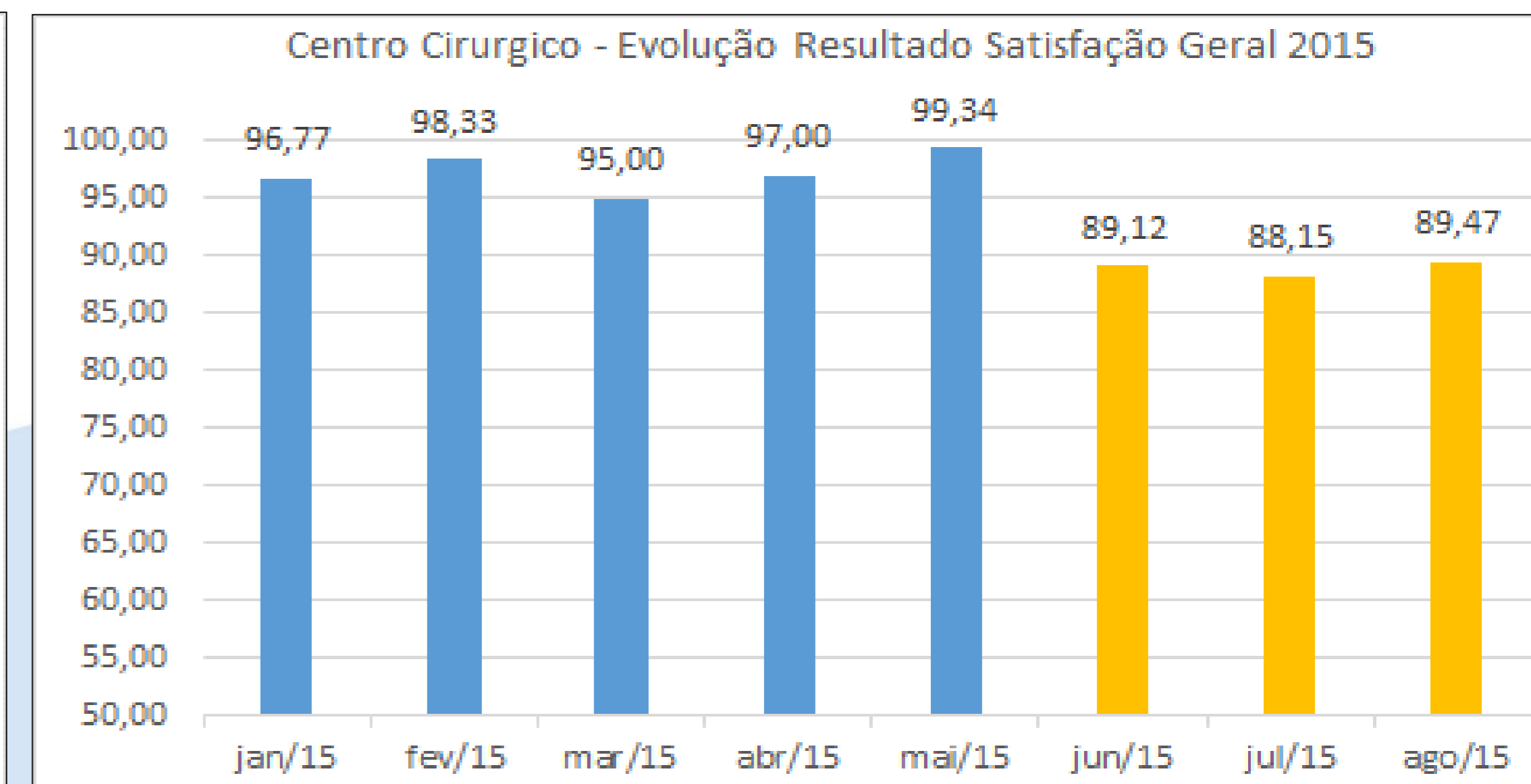
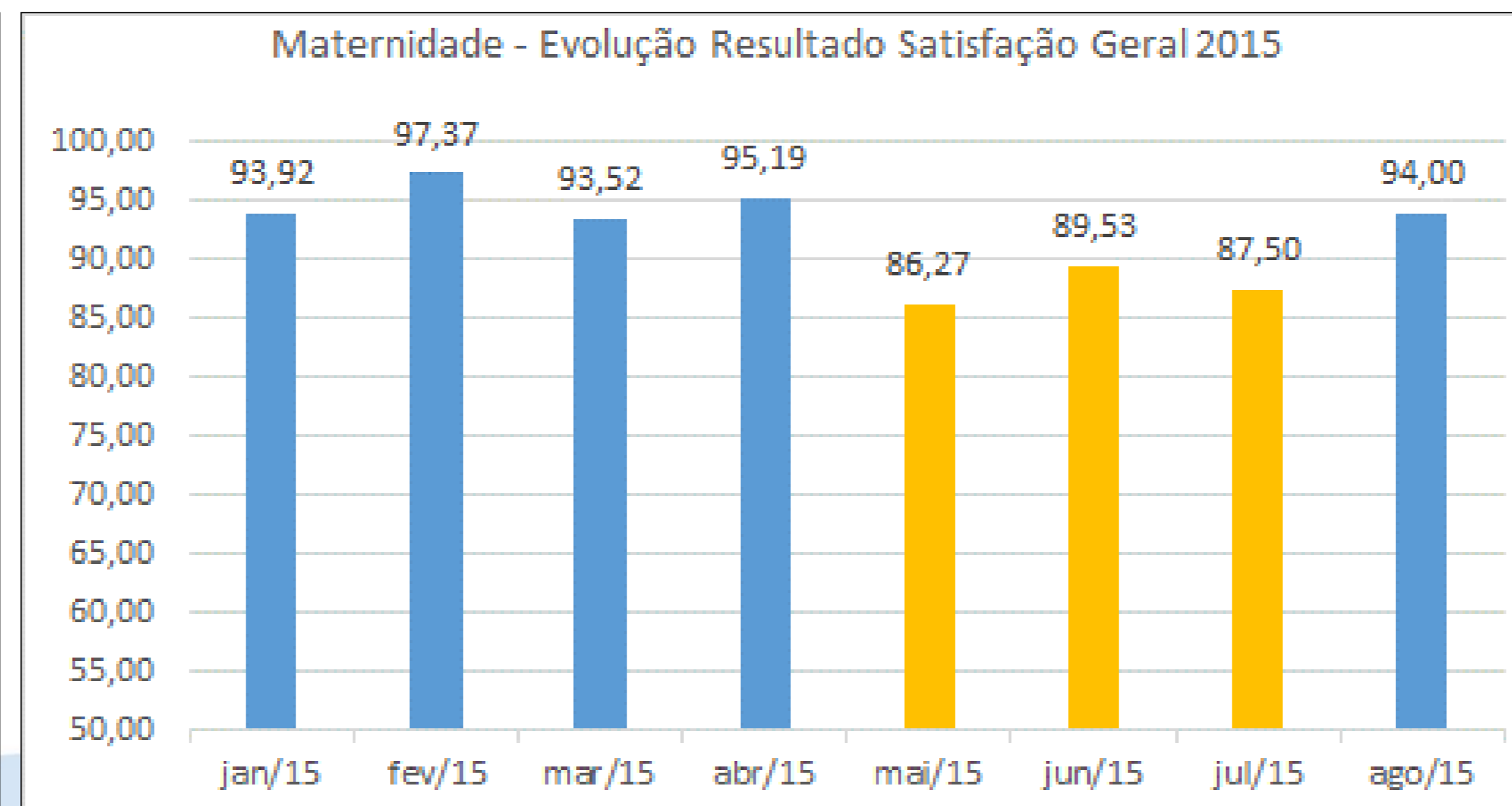
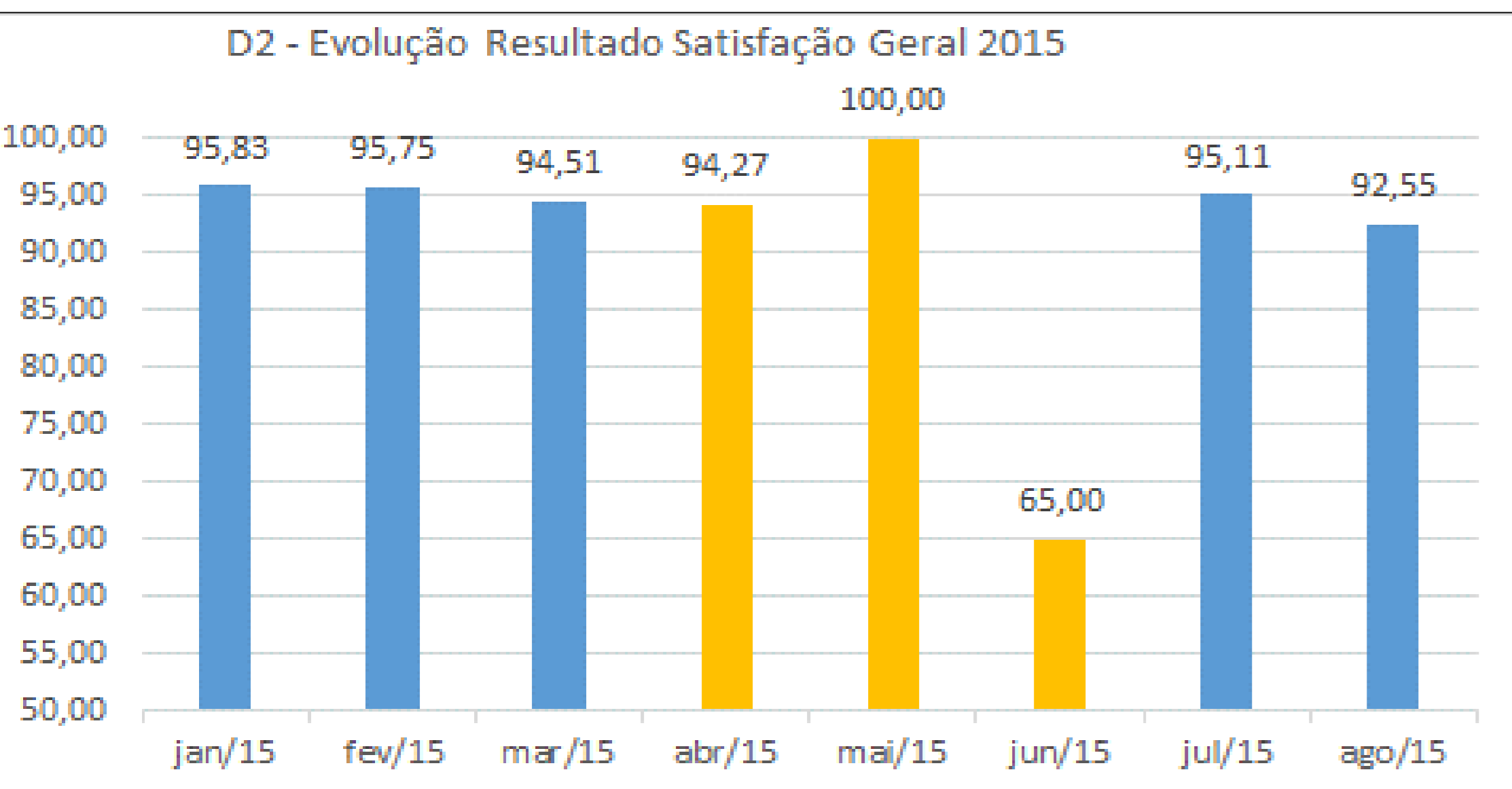
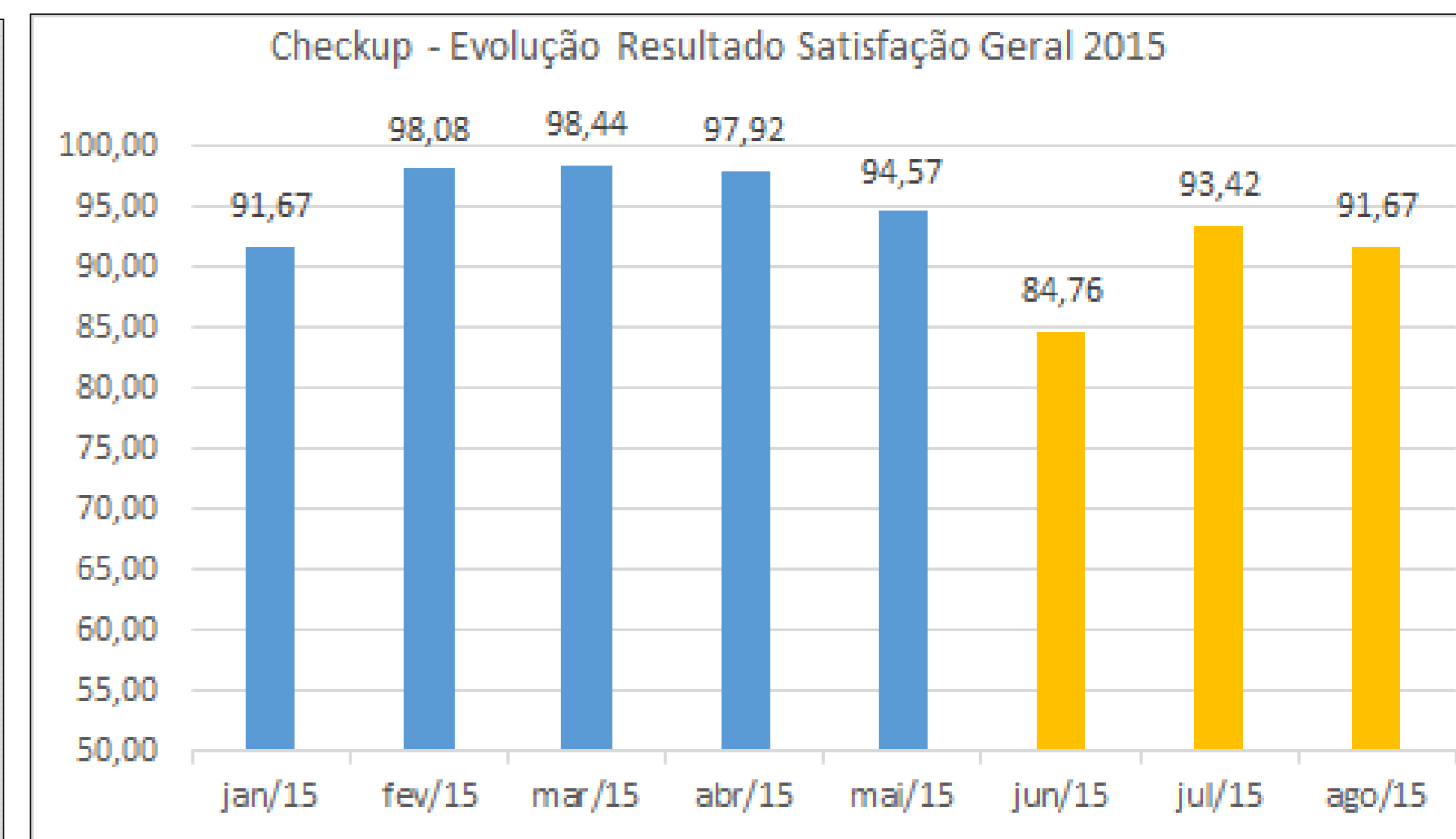
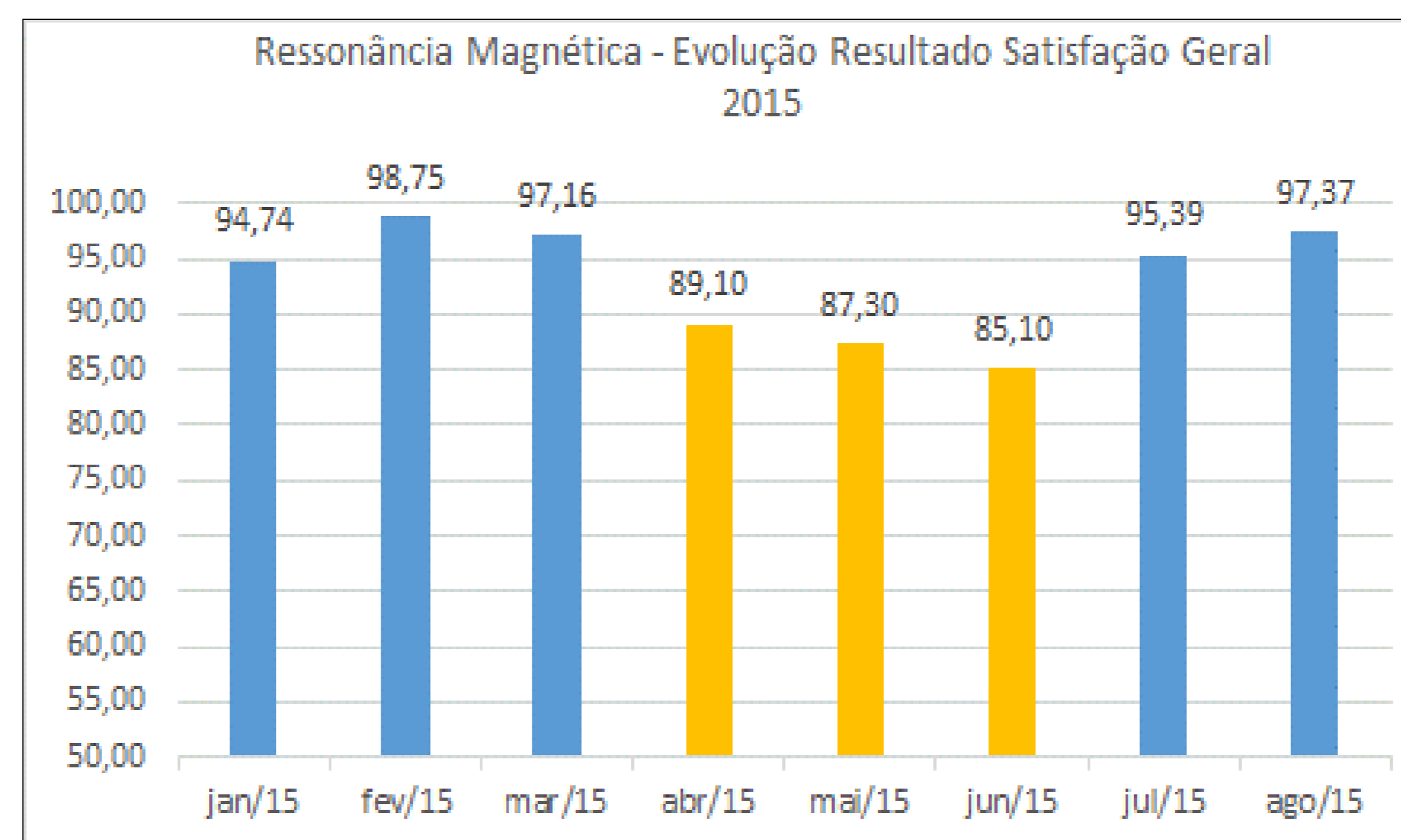
Resultados

Foram identificados durante o período 2161 potenciais respondentes nas unidades de internação e 28.258 nas áreas ambulatoriais pré-selecionadas. Nas unidades de internação tivemos 1007 (42,70%) de pacientes com e-mail cadastrado, possibilitando o envio do questionário. Destes, 185 pessoas (17,32%) responderam a pesquisa. **A nota média da pesquisa entre todas as unidades foi menor que os últimos meses (antes: 94,53 e depois: 83,6; $p \leq 0,001$).** Do ambulatório, 11459 (55 %) pessoas tiveram o e-mail atualizado, destas, 1919 (18,3%) responderam a pesquisa. **A nota média da pesquisa antes foi 96,1 e depois 85,6 ($p \leq 0,001$).**

Abaixo os gráficos com a diferença clara na satisfação – em laranja, os meses que a pesquisa foi enviada por e-mail, nota-se a diferença nos resultados por unidade.

Reestruturação do método da Pesquisa de Satisfação:

Resultados obtidos de acordo com a aplicação: formulário impresso e e-mail



Conclusão

A adesão à resposta do questionário online foi superior nas áreas ambulatoriais que participaram do piloto realizado. Entre os motivos do desfecho encontrado, a participação e agilidade da recepção das áreas ambulatoriais para cadastrar o e-mail do paciente contribuiu para o número elevado de respostas além disso são áreas que possuem um volume maior de atendimentos, o que facilitou o alcance da amostra calculada para as unidades. Consideramos que a resposta da pesquisa por e-mail, apresentada no gráfico em laranja, nas áreas ambulatoriais foi mais aproximada do real devido a redução de vieses no preenchimento e melhora da adesão.