

Implantação da pesquisa de satisfação do paciente no HCFMRP-USP: a tecnologia na modernização dos processos

AUTORES

Katia Maria Padula, diretora do Centro Integrado da Qualidade; Centro Integrado da Qualidade do HCFMRP-USP

Natália Peti Rodrigues, Oficial Administrativo/Ouvidora, Coordenadoria/Ouvidoria Unidade de Emergência do HCFMRP-USP

Alexandra Cruz Abramovicius, Farmacêutica, Coordenadoria Unidade de Emergência HCFMRP-USP

Luciane Silva, Gerente De Qualidade, Centro Integrado da Qualidade do HCFMRP-USP

Diego Marques Moroço, Analista de Sistemas; Centro de Informações e Análises do HCFMRP-USP

Ricardo Alexandre Bisanha, Analista de Sistemas, Centro de Informações e Análises do HCFMRP-USP

Maria Eulália Lessa do Valle Dallora, Dirigente Assessoria Técnica, Assessoria Técnica do HCFMRP-USP

José Paulo Pintyá, Diretor de Atenção à Saúde, Coordenadoria Unidade de Emergência do HCFMRP-USP

RESUMO

Introdução: A pesquisa de satisfação de clientes é uma das práticas que auxilia os gestores no conhecimento da satisfação dos usuários em relação aos serviços recebidos e no entendimento das suas necessidades e expectativas frente ao atendimento prestado e ainda possibilita intervir em resultados que estão abaixo das metas estabelecidas através de ações corretivas para a melhoria dos serviços.

Objetivo: Descrever as atividades desenvolvidas e as ferramentas utilizadas para o desenvolvimento da pesquisa de satisfação do paciente/acompanhante na versão digital e o processo de implantação do projeto-piloto no HCFMRP-USP. **Justificativa:** A modernização do processo e a agilidade na obtenção dos resultados estão entre as justificativas para a implementação deste projeto. **Metodologia:** Trata-se de trabalho descritivo do tipo pesquisa-ação. Para a realização da pesquisa de satisfação, tanto Integral quanto Espontânea, foram elaborados os formulários eletrônicos na ferramenta Google Forms™, com campos fechados que avaliam como ruim, regular, bom e excelente a qualidade dos serviços de recepção, assistência médica e de enfermagem, fornecimento de alimentos, reprocessamento das roupas hospitalares, higienização dos ambientes, informações do boletim médico e os serviços de assistência social, farmácia, fisioterapia, fonoaudiologia, psicologia e terapia ocupacional. Os campos abertos são destinados aos comentários (sugestões, elogios e críticas). Ainda foram inseridas questões que avaliam a satisfação geral e a recomendação do HC a um amigo ou parente. O envio da pesquisa integral aos usuários será por SMS no número de celular cadastrado nos Sistemas HC, 24 horas após a alta hospitalar. Para o acesso dos usuários à pesquisa espontânea foram criados QR

Codes disponibilizados em banners e adesivos em vários locais por onde os usuários transitam dentro do Hospital e nas áreas assistenciais. As respostas recebidas serão apresentadas através de Planilhas Google, separadamente para Campus e U.E., gerando gráficos automaticamente. Os comentários dos campos abertos, serão categorizados e encaminhados aos responsáveis para que sejam feitas as devidas tratativas. Os resultados serão disponibilizados pelos Sistemas HCRP – Módulo Business Intelligence (BI). **Resultados:** Os resultados estão sendo acompanhados através do percentual de devolução da pesquisa considerada a meta mais importante a ser atingida, visto que esta determinará o sucesso da implantação do novo modelo. **Conclusão:** A implantação da pesquisa da versão digital do HCRP foi realizada conforme previsto no projeto apresentado à Administração. As premissas da construção de um formulário e uma metodologia únicos foram atendidas sendo também respeitadas as necessidades e particularidades de cada uma das duas unidades hospitalares. **Considerações Finais:** A unificação das equipes das duas unidades hospitalares do HCRP para a realização de um projeto único institucional foi bastante produtiva e trouxe bons resultados.

INTRODUÇÃO

A avaliação contínua da qualidade dos serviços oferecidos é uma das principais atividades de gestão. A pesquisa de satisfação de clientes é uma das práticas que auxilia os gestores no conhecimento da satisfação dos usuários em relação aos serviços recebidos e no entendimento das suas necessidades e expectativas frente ao atendimento prestado. Conhecer a qualidade do atendimento e os níveis de satisfação dos usuários possibilita intervir em resultados que estão abaixo das metas estabelecidas através de ações corretivas para a melhoria dos serviços.

No Brasil, as primeiras publicações sobre satisfação de usuário são da década de 1970 e tomavam por objeto a avaliação da qualidade do cuidado em enfermagem.

O ponto de vista do usuário na avaliação das políticas públicas governamentais no Brasil difundiu-se a partir dos anos 1990, com a criação do Sistema Único de Saúde (SUS) e o incentivo à participação dos usuários nas políticas de saúde. Na década seguinte, os estudos de satisfação ganharam força, com a Reforma Administrativa do Estado Brasileiro e a incorporação de medidas do campo empresarial na gestão pública. Em 2002, foi implantado o Sistema Nacional de Avaliação da Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos, que institucionalizou o Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação (IPPS), difundindo a avaliação da satisfação com os serviços públicos em distintas áreas. ⁽¹⁾

A pesquisa realizada de modo automatizado vem ganhando cada vez mais espaço, pois de nada adianta proporcionar ao usuário a oportunidade de se manifestar sobre seu atendimento sem uma ferramenta ágil e eficiente. O uso de uma plataforma de atendimento com opção de pesquisa automática após o atendimento pode aproveitar a memória do cliente em tempo real, o que favorece a sinceridade das respostas. ⁽²⁾

A utilização de formulários online, e-mails, SMS, aplicativos, sites especializados e outras mídias é fundamental na atividade de pesquisas de satisfação.

O e-mail (eletronic mail) ou correio eletrônico é uma ferramenta que permite compor, enviar e receber mensagens, textos, figuras e outros arquivos através da Internet.

O SMS (Short Message Service), em português, serviço de mensagens, é um serviço muito usado para troca de mensagens de textos que podem ser enviadas ou recebidas através de um aparelho celular.

As informações são enviadas rapidamente e o retorno das mesmas ainda mais ligeiro. Os canais de acesso às mídias sociais, aos aplicativos, plataformas virtuais, enfim, qualquer tipo de meio de comunicação eletrônico gerou a possibilidade de realizar intervenções extremamente rápidas, permitindo otimização de tempo, gerando economia e diminuindo a necessidade de recursos humanos para a coleta e tabulação dos dados, materiais e equipamentos necessários para o processo manual.

Desde 2005, o HCRP realiza a pesquisa de satisfação dos pacientes/acompanhantes e desde então vem estabelecendo os índices de satisfação almejados. Atualmente, a pesquisa é aplicada por formulários em papel e avalia, nos campos fechados, a prestação de serviços das equipes de saúde (enfermagem, médica e equipe multiprofissional) e das áreas de apoio (portarias, lavanderia, higiene e limpeza). Também são avaliadas a satisfação geral bem como a indicação do Hospital pelo usuário a um familiar ou conhecido. No campo aberto há espaço para comentários para que os usuários registrem elogios, críticas e suas sugestões.

Entretanto, diante da realidade do mundo digital e frente às vantagens do uso dos recursos tecnológicos, a modernização do processo da pesquisa de satisfação tornou-se imprescindível e inadiável.

A implementação da pesquisa de satisfação na versão digital partiu da solicitação da Administração do Hospital e, como prerrogativas do projeto foram definidas:

- A unificação das pesquisas realizadas, nas duas unidades hospitalares, HC Campus e Unidade de Emergência, sendo elaborado um modelo único de formulário institucional;
- O objetivo da pesquisa seria apenas conhecer os índices de satisfação dos usuários frente aos serviços recebidos durante o seu atendimento no Hospital. Os casos onde os usuários demonstrarem interesse em obter respostas para as avaliações seriam realizadas pelo Serviço de Ouvidoria.

JUSTIFICATIVAS

- Modernização do processo da pesquisa de satisfação;
- Maior facilidade para obtenção e na organização de informações recebidas;
- Agilidade no desenvolvimento das atividades, gerando economia de recursos (financeiros e humanos);
- Rastreabilidade de todas as fases do processo;
- A organização dos dados em meio digital possibilitará a realização de variadas combinações e análise desses dados e permitirá a elaboração de diferentes tipos de relatórios gerenciais de acordo com as demandas;
- A eliminação do uso do formulário em papel é uma das alternativas para regular, minimizar ou mesmo prevenir o impacto negativo no planeta.
- Praticidade aos usuários para responder a pesquisa de satisfação por meio eletrônico.

OBJETIVO

Descrever as atividades desenvolvidas e as ferramentas utilizadas para o desenvolvimento da pesquisa de satisfação do paciente/acompanhante na versão digital e o processo de implantação do projeto-piloto no HCFMRP-USP.

METODOLOGIA

Trata-se de trabalho descritivo do tipo pesquisa-ação. A pesquisa descritiva, segundo Pedrosa, Silva e Santos (2016), é uma pesquisa cujo objetivo é descrever um fenômeno ou situação em detalhe, permitindo abranger com clareza as características de um indivíduo, um grupo ou uma situação.

Pesquisa-ação, pois os resultados têm aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos e ainda, os autores integram a equipe de implantação da pesquisa de satisfação dos pacientes no âmbito do Hospital das Clínicas da FMRP-USP.

A pesquisa de satisfação do paciente é realizada em duas modalidades, integral e espontânea. Modalidade integral aplicada após a alta do paciente e modalidade espontânea que corresponde à pesquisa que pode ser respondida a qualquer momento da estadia do usuário no Hospital, quando este sente desejo de expor sua opinião.

Os formulários da pesquisa foram elaborados com o uso da ferramenta Google Forms™.

RESULTADOS

O início das atividades de estruturação da pesquisa se deu de forma separada e cada uma das equipes das duas unidades do Hospital, HC Campus e Unidade de Emergência, apresentou uma proposta de projeto às suas coordenações. Entretanto, diante dos interesses em comum, estas se uniram formando um único projeto. Em sua constituição, participaram profissionais das áreas de gestão, tecnologia da informação e da ouvidoria das duas unidades e estes definiram o escopo, os produtos a serem entregues, os riscos, o cronograma das atividades, os indicadores de monitoramento e os responsáveis por cada atividade descrita.

A primeira atividade desenvolvida foi a elaboração dos formulários eletrônicos. Para isto, foi utilizada a ferramenta Google Forms™. Este teve como base o modelo anteriormente utilizado, visto que os resultados já eram acompanhados por indicadores existentes no Plano de Metas do Hospital. Os campos fechados avaliam como: ruim, regular, bom e excelente. Já na qualidade dos serviços são avaliados: recepção na portaria, assistência médica e de enfermagem, fornecimento de alimentos e bebidas, reprocessamento das roupas hospitalares, higienização dos ambientes e informações prestadas no boletim médico à família. A prática de avaliação dos serviços multiprofissionais, anteriormente realizada somente na Unidade de Emergência foi incorporada, ou seja, os serviços de: assistência social, farmácia, fisioterapia, fonoaudiologia psicologia e terapia ocupacional passaram a ser avaliados também no HC Campus. Também foi inserida a avaliação de alguns atributos do atendimento prestado, como: cordialidade, atenção, dedicada, clareza das orientações fornecidas. A pedido do Serviço de Nutrição, foi inserida avaliação de requisitos específicos da alimentação como: sabor, apresentação e temperatura dos alimentos oferecidos.

Os campos abertos foram mantidos para os comentários: sugestões, elogios e críticas e as questões que avaliam a satisfação geral e a recomendação do HC a um amigo ou parente foram mantidas sem modificações.

Os formulários das duas modalidades da pesquisa, integral e espontânea, foram elaborados com o mesmo conteúdo e aprovados por todos os responsáveis pelos serviços e administração do Hospital.



Seção 1 de 11

Pesquisa de Satisfação dos Pacientes/Acompanhantes - HC U.E.

Esta pesquisa é realizada para avaliar a sua satisfação quanto aos serviços recebidos. Ao respondê-la, você nos ajudará a melhorá-los. Sua participação é muito importante para nós!

Questões pontuais deverão ser tratadas junto à Ouvidoria, através do e-mail: ouvidoria@hcrp.usp.br.

As informações a seguir, caso já estejam preenchidas, não deverão ser alteradas. Caso isso ocorra sua resposta poderá ser considerada inválida.

Descrição (opcional)



Seção 1 de 11

Pesquisa de Satisfação dos Pacientes/Acompanhantes - HC Campus

Esta pesquisa é realizada para avaliar a sua satisfação quanto aos serviços recebidos. Ao respondê-la, você nos ajudará a melhorá-los. Sua participação é muito importante para nós!

Questões pontuais deverão ser tratadas junto à Ouvidoria, através do e-mail: ouvidoria@hcrp.usp.br.

As informações a seguir, caso já estejam preenchidas, não deverão ser alteradas. Caso isso ocorra sua resposta poderá ser considerada inválida.

Descrição (opcional)

Em relação ao encaminhamento da pesquisa integral aos pacientes/acompanhantes, foi definido que este seria feito por envio de link de acesso ao formulário, via SMS, no número de contato do celular cadastrado nos Sistemas HC, 24 horas após a alta hospitalar. No link gerado, constariam as informações relativas à alta do paciente: identificador da internação, data e local da alta, como forma de lastro das informações.

Para os pacientes que possuíam endereço eletrônico cadastrado, também seria encaminhado e-mail como uma ação de fomento à participação na pesquisa. Para responder a pesquisa, o paciente/acompanhante apenas abriria o link e ao terminar o preenchimento deveria clicar em enviar.

A decisão do uso do SMS foi pautada pela preferência de 57% deste canal de comunicação conforme apontaram os resultados obtidos em enquete realizada na Unidade de Emergência e também porque apenas 10% dos pacientes possuem e-mail cadastrados nos Sistemas HC.

Gráfico 1 - Número de Pacientes Internados x Pacientes Entrevistados

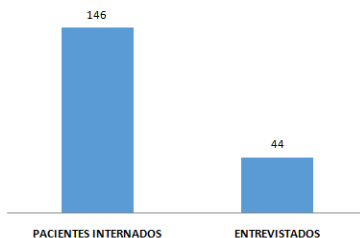


Gráfico 2 – Resposta dos Entrevistados

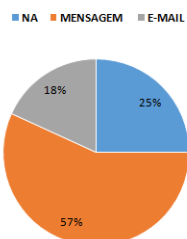
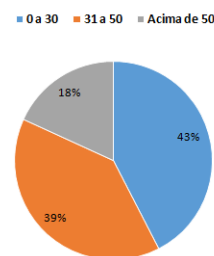


Gráfico 3 – Faixa Etária dos Pacientes Entrevistados



Para o acesso dos usuários à pesquisa espontânea, foi definida a criação de QR Codes de acesso que foram disponibilizados através de banners e adesivos colocados em vários locais por onde os usuários transitam no Hospital e também nas áreas assistenciais.



Pesquisa de Satisfação do Paciente/Acompanhante
 O HC quer saber sua opinião sobre os serviços recebidos durante seu atendimento.

Aponte a câmera do celular para esta imagem e preencha a pesquisa

*Se não conseguir, instale qualquer app de leitura de QR Code no seu celular.

Sua opinião é muito importante para melhoria do nosso atendimento. **PARTICIPE!**

Logos: Unidade Emergência, HC FMRP-USP RIBEIRÃO PRETO, FAEPA

Inicialmente, para a avaliação da viabilidade da implantação da pesquisa digital foi definido um teste-piloto, por dois meses, a ser iniciado no mês de julho. As enfermarias escolhidas no HC Campus foram a da Clínica Cirúrgica, o Alojamento Conjunto e a Unidade de Cuidado Intermediário, no HC Criança. Na Unidade de Emergência a pesquisa foi implementada em todas as suas unidades de atendimento.

As respostas das pesquisas serão devolvidas automaticamente, no momento em que o paciente clicar no botão “Enviar” do formulário, estando este totalmente preenchido ou não.

As respostas recebidas de campos fechados serão apresentadas por Planilhas do Google, separadamente para cada uma das duas unidades hospitalares, gerando gráficos automáticos. Os comentários dos campos abertos serão categorizados na mesma planilha e encaminhados aos responsáveis para que sejam feitas as devidas tratativas.

Para o acompanhamento dos resultados da pesquisa integral, foram definidos três indicadores e respectivas metas:

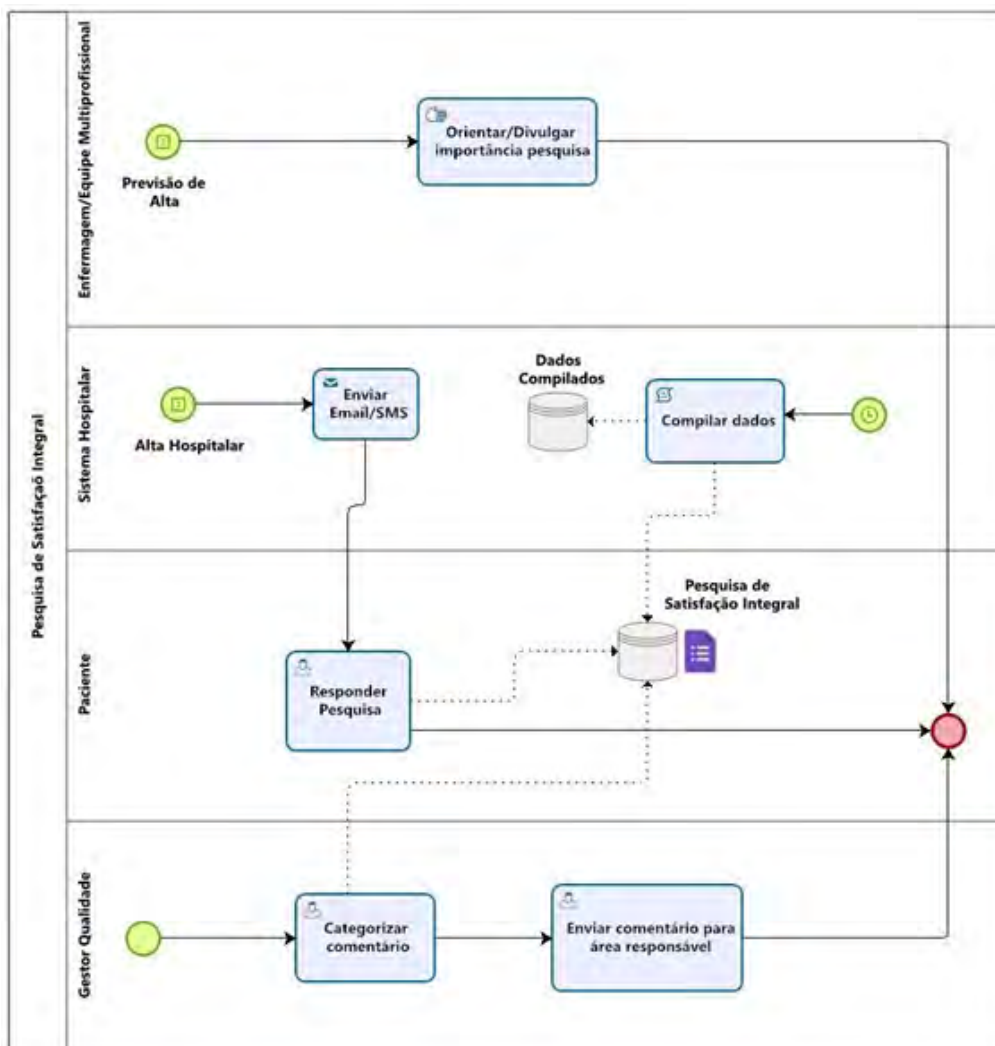
- Porcentagem de retorno das respostas dos usuários - Meta: 35%;
- Porcentagem da satisfação dos pacientes internados - Meta: 93%
- Porcentagem da satisfação do usuário por serviço - Meta 80%.

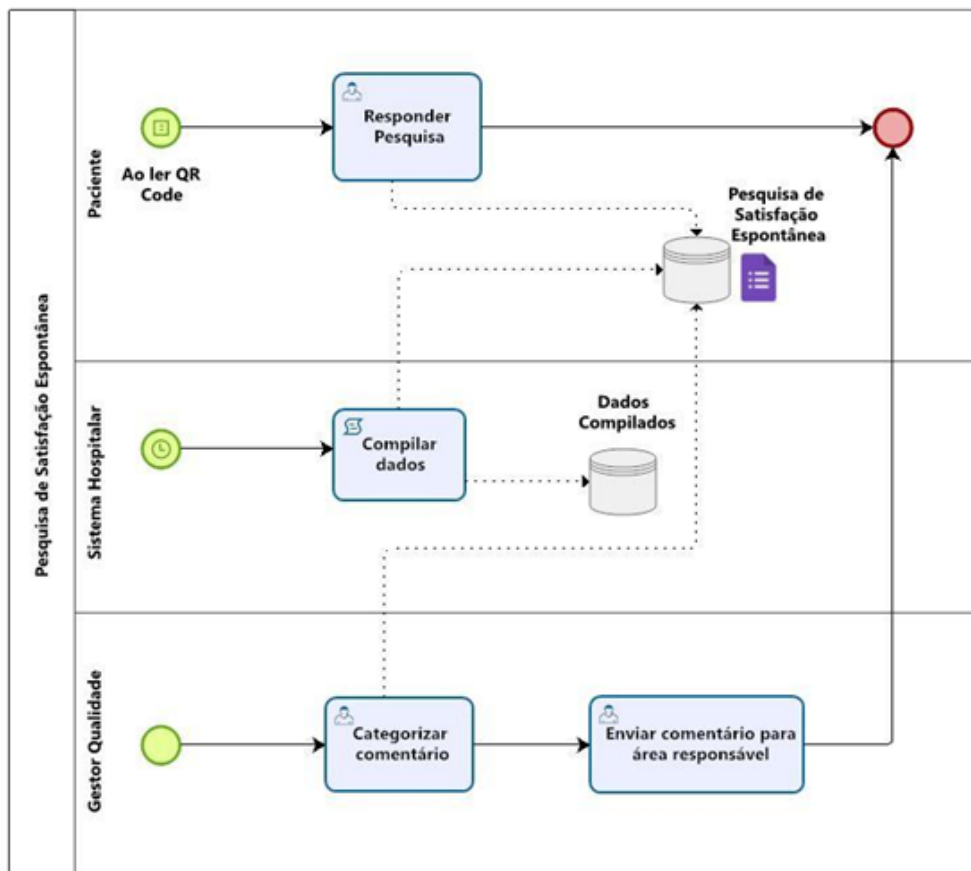
Os resultados serão disponibilizados através dos Sistemas HCRP – Módulo Business Intelligence (BI).

Para a modalidade espontânea, deverão ser mantidas as duas metas que avaliam a satisfação dos pacientes, visto que não há uma expectativa da taxa de retorno.

Após a finalização das atividades previstas no escopo do projeto, foi feita apresentação final para avaliação dos resultados e autorização para o início do teste-piloto, sendo também definidas as ações de acompanhamento.

Na sequência, foram feitas novas apresentações do projeto da pesquisa aos responsáveis dos serviços avaliados e também para as chefias das áreas de interface com a pesquisa de satisfação.





O teste foi iniciado no dia primeiro de julho e terá seu término em dois meses, no início de setembro. O acompanhamento dos resultados está sendo realizado pela equipe sendo a taxa de devolução da pesquisa a meta mais importante a ser atingida, visto que esta determinará o sucesso da implantação do novo modelo, considerando a pactuação no Plano de Metas do Hospital.

Ao término do piloto os resultados finais serão apresentados à Administração para definição da continuação ou não da pesquisa em versão digital.

CONCLUSÃO

A implantação da pesquisa da versão digital do HCRP foi realizada conforme previsto no projeto apresentado à Administração. As premissas da construção de um formulário e uma metodologia únicos foram atendidas sendo também respeitadas as necessidades e particularidades de cada uma das duas unidades hospitalares.

A implantação da pesquisa de satisfação digital dos pacientes/acompanhantes do HCRP trará muitos benefícios na execução desta atividade. Dentre eles estão a maior agilidade no tratamento dos dados, o aumento exponencial das possibilidades de extração de informações gerenciais e a rastreabilidade dos dados obtidos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A unificação das equipes das duas unidades hospitalares do HCRP para a realização de um projeto único institucional foi bastante produtiva e trouxe bons resultados. As distâncias e as particularidades presentes em cada realidade das duas unidades hospitalares não foram motivo para que os resultados obtidos não fossem os esperados, mas sim para que as expectativas dos patrocinadores do projeto fossem superadas.

A capacidade técnica de cada um dos profissionais envolvidos foi essencial e se potencializou na realização deste projeto institucional.

Apesar das dificuldades encontradas no percurso do projeto, todas foram superadas e o desenvolvimento do cronograma está dentro dos prazos previstos.

REFERENCIAIS TEÓRICOS

1. PEDROSO, J; SANTOS, L; SILVA, K. Pesquisa descritiva e pesquisa prescritiva. JICEX - Revista da Jornada de Iniciação Científica e Extensão Universitária do Curso de Direito das Faculdades Integradas Santa Cruz, Curitiba, v. 9, n. 9, jan/jun 2016. Disponível em: <http://unisantacruz.edu.br/revistas/index.php/JICEX/issue/view/45>. Acesso em: 03 mar. 2021
2. ESPERIDIÃO, M.A; VIEIRA-DA-SILVA, L.M. A satisfação do usuário na avaliação dos serviços de saúde: ensaio sobre a imposição de problemática. Scielo Brasil - Ensaio Saúde Debate, outubro de 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0103-11042018S223>. Acesso em 12/07/2021.
3. MACIEL, Tainá. Como fazer uma pesquisa de satisfação do cliente de forma eficiente? Escallo, 2020. Acesso em 14 de julho de 2021.