



APLICAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA SES-RJ E DO *NET PROMOTER*

SCORE NA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO SÃO GONÇALO I/RJ COMO

FERRAMENTA DA PERCEPÇÃO DE VALOR

Nogueira, JS; Nogueira, NN; Carneiro, TS; Araújo, RA; Soria, RCO; Veiga, RS
Dias, RRMS; Pessôa, MCM

CONTEXTO



DESAFIOS

Agregar valor e aumentar a satisfação do usuário que busca atendimento médico na UPA 24H SGI-RJ



APLICAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA SES-RJ E DO NET PROMOTER

SCORE NA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO SÃO GONÇALO I/RJ COMO

FERRAMENTA DA PERCEPÇÃO DE VALOR

**Nogueira, JS; Nogueira, NN; Carneiro, TS; Araújo, RA; Soria, RCO; Veiga,RS
Dias, RRMS; Pessoa, MCM**

ESTRATÉGIAS DE MELHORIAS



INTERVENÇÃO

Pesquisa de Satisfação

| | |
|----------------------------|------------------------|
| Satisfação com Atendimento | Cordialidade |
| Tempo de Permanência | Conservação da Unidade |

Net Promoter Score (Pergunta Definitiva)

Qual a probabilidade do senhor (a) indicar um familiar, amigo ou parente para receber tratamento nesta unidade?

APLICAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA SES-RJ E DO NET PROMOTER

SCORE NA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO SÃO GONÇALO I/RJ COMO

FERRAMENTA DA PERCEPÇÃO DE VALOR

Nogueira, JS; Nogueira, NN; Carneiro, TS; Araújo, RA; Soria, RCO; Veiga, RS
Dias, RRMS; Pessoa, MCM

MATERIAIS E MÉTODO

Estudo prospectivo entre o período de janeiro à agosto de 2019. Os formulários foram entregues aos pacientes e familiares no momento da alta médica e/ou transferência, sendo a participação por meio de adesão espontânea.

Formulário

Pesquisa de Satisfação e Net Promoter Score



UPA COLUBANDÊ

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

01- O SENHOR (A) FOI TRATADO COM CORDIALIDADE?

SIM NÃO



02- O ESTADO DE CONSERVAÇÃO DA UNIDADE DE SAÚDE (ARRUMAÇÃO, LIMPEZA, EQUIPAMENTOS E OUTROS) É:

MUITO BOM BOM REGULAR RUIM



03- COMO CONSIDEROU O TEMPO DE PERMANÊNCIA NA UNIDADE?

MUITO BOM BOM REGULAR RUIM



04- O SENHOR(A) FICOU SATISFEITO (A) COM O ATENDIMENTO REALIZADO?

SIM NÃO



05- EM UMA ESCALA DE 0 A 10, ONDE ZERO, NÃO RECOMENDARIA, E DEZ, RECOMENDARIA COM CERTEZA, QUAL A PROBABILIDADE SENHOR (A) INDICAR UM FAMILIAR, AMIGO OU PARENTE PARA RECEBER TRATAMENTO NESTA UNIDADE?

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |



APLICAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA SES-RJ E DO NET PROMOTER

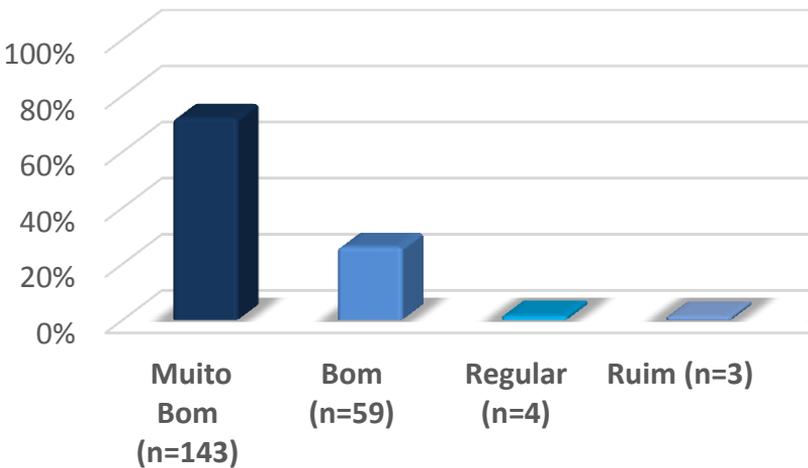
SCORE NA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO SÃO GONÇALO I/RJ COMO

FERRAMENTA DA PERCEPÇÃO DE VALOR

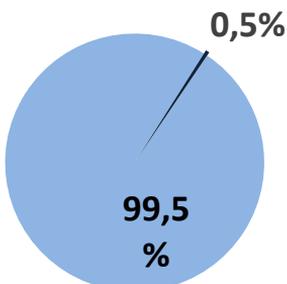
Nogueira, JS; Nogueira, NN; Carneiro, TS; Araújo, RA; Soria, RCO; Veiga,RS
Dias, RRMS; Pessoa, MCM

RESULTADOS

Pesquisa de Satisfação Avaliação Geral

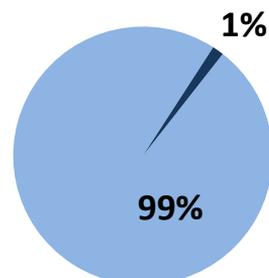


O senhor(a) foi tratado com cordialidade?



■ Sim (n = 208) ■ Não (n = 1)

O senhor(a) ficou satisfeito com o atendimento?



■ Sim (n = 206) ■ Não (n = 3)

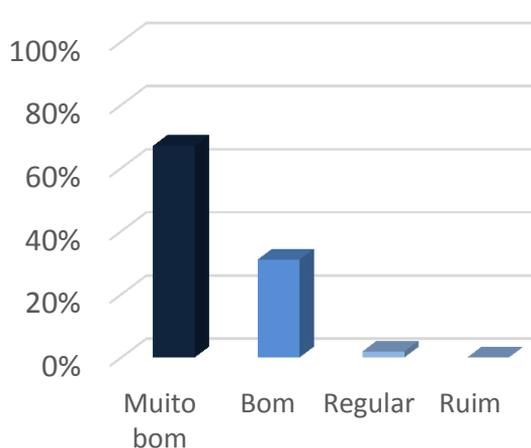
APLICAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA SES-RJ E DO *NET PROMOTER SCORE*

NA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO SÃO GONÇALO I/RJ COMO

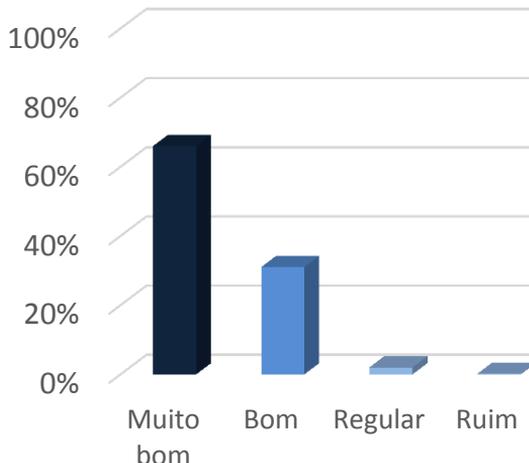
FERRAMENTA DA PERCEPÇÃO DE VALOR

Nogueira, JS; Nogueira, NN; Carneiro, TS; Araújo, RA; Soria, RCO; Dias, RRMS; Pessoa, MCM

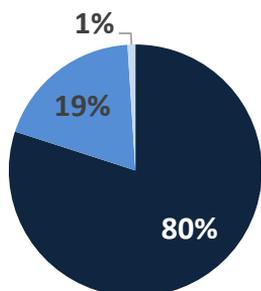
Estado de conservação da unidade de saúde



Tempo de permanência na unidade



Qual a probabilidade do senhor (a) indicar um familiar, amigo ou parente para receber tratamento nesta unidade?



Net Promoter Score
80%

Zona de Excelência

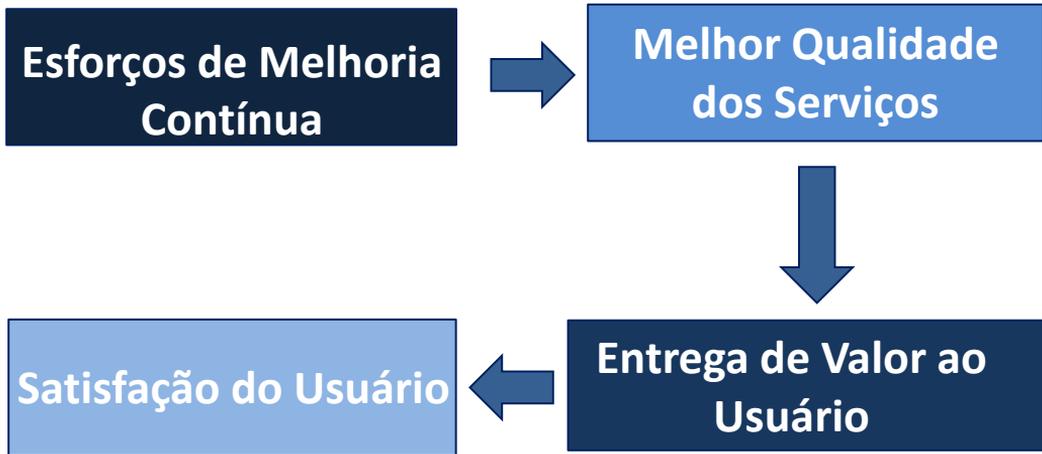
APLICAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA SES-RJ E DO *NET PROMOTER SCORE*

NA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO SÃO GONÇALO I/RJ COMO

FERRAMENTA DA PERCEPÇÃO DE VALOR

Nogueira, JS; Nogueira, NN; Carneiro, TS; Araújo, RA; Soria, RCO; Veiga, RS
Dias, RRMS; Pessôa, MCM

CONCLUSÃO



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- McFadden, KL; Stock, GN; Gowen, CR. Leadership, safety climate, and continuous quality improvement: Impact on process quality and patient safety. [Health Care Manage Rev.](#) 2015 Jan-Mar;40(1):24-34
- Restuccia, JD; Mohr, D; Meterko, M; Stolzmann, K; Kaboli, P. The Association of Hospital Characteristics and Quality Improvement Activities in Inpatient Medical Services. [J Gen Intern Med.](#) 2014 May; 29(5):715-22.
- Using Value Stream Mapping to improve quality of care in low-resource facility settings. Ramaswamy, R; Rothschild, C; Alabi, F; Wachira, E; Muigai, F; Pearson, N. [Int J Qual Health Care.](#) 2017 Nov 1;29(7):961-965.