

4. Pesquisa de Satisfação do Usuário

Serviço de Atenção ao Usuário: Consta neste relatório mensal as reuniões e atividades realizadas no período, conforme definido no mapa resumido avaliação da parte variável do Manual para Avaliação dos Indicadores.

Fonte: Serviço de Atenção ao Usuário/HRSP

I – INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta as atividades planejadas e executadas pelo Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) do Hospital Regional do Sudeste do Pará Dr. Geraldo Veloso no período de **01 a 30 do mês de Abril 2020**.

Os dados foram coletados através dos registros obtidos junto aos usuários internos e externos que utilizam os serviços do HRSP. No final deste relatório constam os gráficos que expressam detalhadamente a produção do SAU.

II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

As pesquisas de satisfação efetuadas no mês em referência seguem distribuídas conforme tabela abaixo:

Internação	111
Acolhimento	201
Ambulatório	260
S.A.D.T	256
Pós Alta Hospitalar	114
TOTAL	942

Tabela 01: Pesquisas por Setor

A tabela a seguir, demonstra com clareza a satisfação do usuário, medida a partir das pesquisas de satisfação do mês avaliado:

PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO NO MÊS DE ABRIL

Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	9	3	2	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	17	3	8	2
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	20	91	27	77	16
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	260	326	319	427	332
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.892	4.239	2.578	4.319	2.692
Total de Resposta Positiva	402	520	222	510	228
Total de Resposta Negativa	0	0	0	2	0
Não Respondeu	49	258	67	287	36
Total de Respostas	4.574	5.202	3.152	5.345	3.270
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,56%	97,75%	98,95%	98,33%	99,45%

Tabela 02: Conceitos emitidos pelos usuários das pesquisas de satisfação.





ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	47
1.2	Atendimentos por telefone	0
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	21
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	118
1.5	Atendimentos por meio de e-mail	02
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	879
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRS.	00
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	00
2.4	Encaminhamento à Psicologia	00
3	<u>Pesquisas de satisfação realizadas</u>	
3.1	Internas	313
3.2	Externas	630
4	Informativos e comunicados emitidos	0
5	Reuniões internas administrativas realizadas	01
6	Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)	00
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		2.011

Tabela 03: Demonstrativo de atividades desenvolvidas pelo SAU.

Alguns dos usuários atendidos emitiram comentários, registrados a partir do atendimento em sala, nas visitas aos leitos ou através dos folders depositados nas caixas de sugestões disponibilizadas nos Setores do HRSP. Vejam a classificação desses comentários:

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS	%
Elogio	86	92,48
Reclamação	6	6,45
Sugestão	01	1,07
Relato	0	0
TOTAL	93	100,00

Tabela 04: Comentários feitos pelos usuários.

Observando os registros, convém destacar as reclamações; sendo encaminhadas para avaliação e parecer da respectiva Coordenação ou Diretoria responsável. Vejamos os motivos das reclamações:

TIPO DE COMENTÁRIO	RECLAMAÇÕES	TOTAL MÊS	Origem	Destino
Atendimento Médico - Clínica Obstétrica: Forma de Tratamento			Clinica Obstétrica	Direção Técnica
Demora na entrega da cópia do prontuário.			Atendimento	SPP
Atendimento Assistencial: Forma de Tratamento			Clinica Médica	Clinica Médica
Descumprimento de Horário do Guarda - Volume			Clinica Médica	Guarda-Volumes
Atendimento assistencial - Demora para realizar atendimento			Clinica Médica	Clinica Médica
Forma de Tratamento - Recepção Ambulatório			Atendimento (ambulatório)	Atendimento (ambulatório)

Tabela 05: Motivos das reclamações.





A seguir podemos observar a procedência das reclamações por Setor do HRSP:

Setor	Total Numérico	%
Clinica Obstétrica	01	20,00
Atendimento	01	20,00
Clinica Médica	01	20,00
Clinica Médica	01	20,00
Clinica Médica	01	10,00
Atendimento (ambulatório)	01	10,00

Tabela 06: Reclamações por Setor.

III – ANÁLISE DOS DADOS

Antes da análise dos números obtidos, é importante citar que neste mês, como de rotina, podemos comprovar que os usuários em sua maioria detêm conhecimento sobre o serviço prestado pelo SAU isso se nota nitidamente pelo uso dos folders, caixas de sugestões, reuniões com acompanhantes e pelos vários atendimentos prestados pelo Setor.

O índice geral de satisfação do usuário neste mês foi de 98,81%. O índice encontra-se dentro da meta, classificado como ótimo, tendo como determinantes os setores de internação e Pós- Alta Hospitalar. Neste mês de Abril o número de atendimentos foi reduzido devido o equipamento de Ressonância ter ficado em manutenção. Outro fator que reduziu os atendimentos foi à situação de pandemia da Covid-19 que está ocorrendo mundialmente. Diante disso houve a satisfação em relação ao tempo de espera e silêncio no ambiente.

Segue abaixo as orientações realizadas pelo SAU durante o período de espera nas recepções de ambulatório e SADT:

- 1) Visando diminuir o tempo de espera, garantir maior organização, conforto na acomodação, satisfação e segurança, orientamos que os mesmos fiquem atentos no horário marcado no documento de regulação para os atendimentos, não havendo a necessidade de chegarem antes do horário marcado, visto que todos terão atendimento e possuem sua vaga garantida previamente;



- 2) Durante as palestras apresentamos o Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU, canal de comunicação direto entre o usuário e a Instituição. Estes encontros são realizados no Ambulatório, SADT e Enfermarias;
- 3) Enfatizamos a importância da conscientização sobre o controle de higienização das mãos, cuidados com o ambiente (utilização correta dos banheiros e lixo), tempo de espera e ordem prioritária;
- 4) Durante a permanência na Instituição, os usuários são orientados sobre o uso do celular referente ao som e imagens. É proibido tirar fotos dentro do HRSP sem que haja autorização do setor de Comunicação. Havendo necessidade de algum registro os mesmos deverão solicitar apoio ao SAU e/ou atendimento das Recepções para que sejam orientados ou encaminhados ao Setor responsável.

As atividades do SAU podem ser acompanhadas por meio dos dados das tabelas anteriores e a análise dos gráficos anexos.

IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

No mês vigente tivemos 1 (uma) sugestão. Foram registrados 86 relatos de elogios. As cópias dos formulários seguem em anexo no CD.

V – PROPOSTAS PARA PRÓXIMO MÊS

- 1) Estimular os usuários a utilizarem o SAU todas às vezes em que for necessário;
- 2) Informar às Diretorias, Coordenações e membros da equipe de colaboradores sobre os comentários recebidos (elogios, reclamações, dúvidas e sugestões), a fim de estimular a manutenção da qualidade existente ou as melhorias que forem necessárias;
- 3) Receber e encaminhar todas as reclamações para avaliação e parecer, dando retorno delas aos usuários e/ou acompanhantes;
- 4) Realizar as pesquisas de satisfação do usuário mensalmente nos setores Pronto Atendimento, Ambulatório, SADT, Internação e Pós Alta Hospitalar, conforme os totais indicados no cálculo amostral constante como anexo deste relatório;





HOSPITAL REGIONAL
DO SUDESTE DO PARÁ
DR. GERALDO VELOSO



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

- 5) Monitorar os índices de satisfação, dando retorno às Diretorias e Coordenações, a fim de que sejam implantadas as melhorias necessárias;
- 6) Estar presente nos setores SADT, Ambulatório, Clínicas, procurando, na medida do possível auxiliar o usuário diante de suas necessidades.

Marabá, 05 de Maio de 2020.

Wesleana Santos Coelho

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora do SAU

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora do SAU

Pró-Saúde/HRSP-PA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: ABRIL - 2020



RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS						TOTAL	NR	Total	Total 7/8 e 9/10																		
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10																							
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?																											
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?																											
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)																											
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:																											
4.1	Pelos médicos																											
4.2	Pelos enfermeiros																											
4.3	Pelos Outros Profissionais																											
4.4	Pelos funcionários da administração																											
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?																											
5.1	Para os médicos																											
5.2	Para os enfermeiros																											
5.3	Para os Outros Profissionais																											
5.4	Para os funcionários da administração																											
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?																											
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?																											
7.1	Pelos médicos																											
7.2	Pelos enfermeiros																											
7.3	Pelos Outros Profissionais																											
7.4	Pelos funcionários da administração																											
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?																											
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?																											
10	A limpeza das roupas de cama e banho?																											
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?																											
12	O silêncio no ambiente do hospital?																											
13	O horário em que são servidas as refeições?																											
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?																											
15	O horário das visitas?																											
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?																											
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?																											
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?																											
<table border="1"> <tr> <td>3</td> <td>3</td> <td>27</td> <td>319</td> <td>2578</td> <td>2930</td> <td>67</td> <td>2997</td> <td>2897</td> </tr> <tr> <td>0,10%</td> <td>0,10%</td> <td>0,92%</td> <td>19,89%</td> <td>87,98%</td> <td>100,00%</td> <td>2,24%</td> <td></td> <td>98,87%</td> </tr> </table>											3	3	27	319	2578	2930	67	2997	2897	0,10%	0,10%	0,92%	19,89%	87,98%	100,00%	2,24%		98,87%
3	3	27	319	2578	2930	67	2997	2897																				
0,10%	0,10%	0,92%	19,89%	87,98%	100,00%	2,24%		98,87%																				
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?																											
20	Você voltaria a utilizar este serviço?																											

Total de Resposta Positiva 3119
 Total de Resposta Geral 3152
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,95%

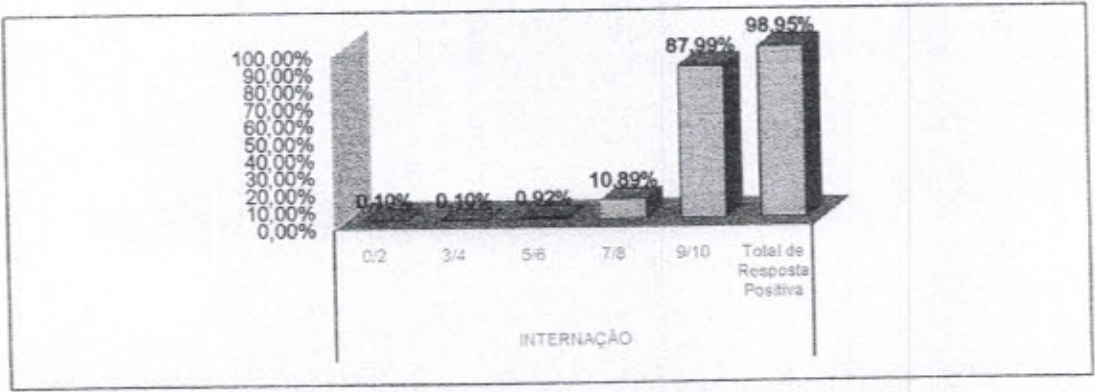
Foram realizadas 111 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Abril 2020.

Wesleiana Santos Coelho
 Wesleiana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário
 PRÓ-SAÚDE/HRSP-PA
 Coordenadora do SAU
 Wesleiana Santos Coelho

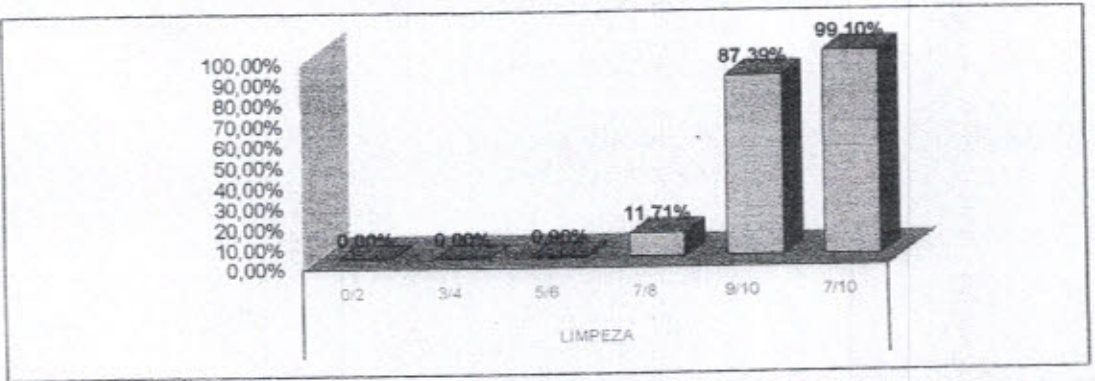


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO -Abril/2020

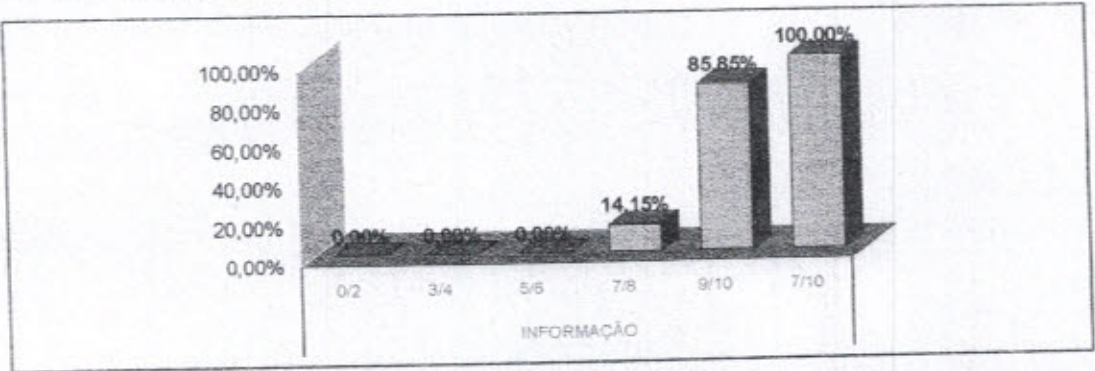
1. INTERNAÇÃO



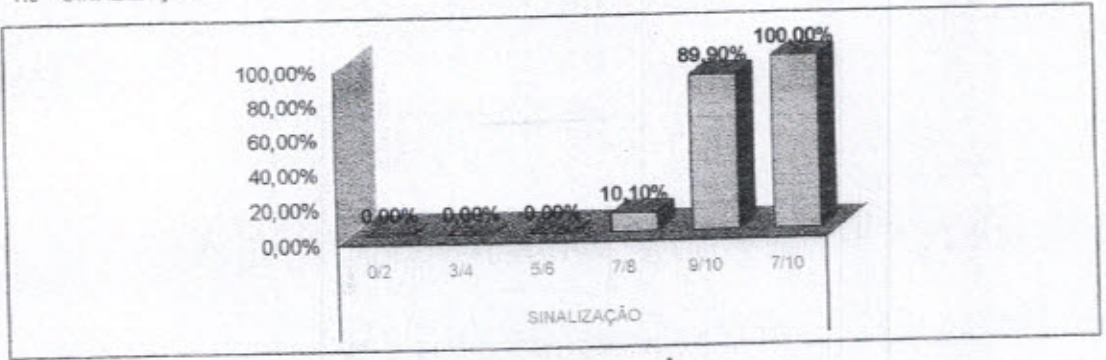
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO



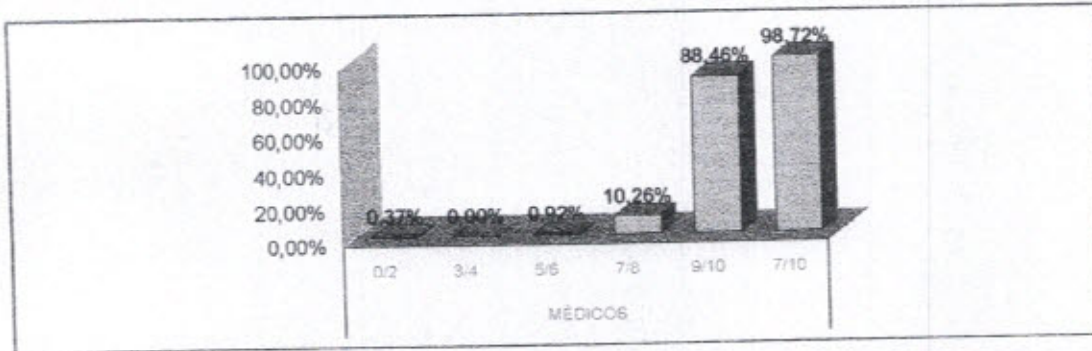
1.3 SINALIZAÇÃO



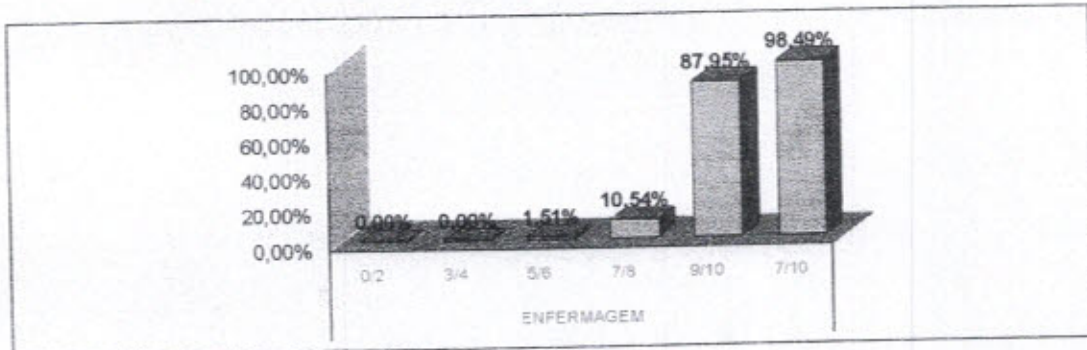


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO -Abril/2020

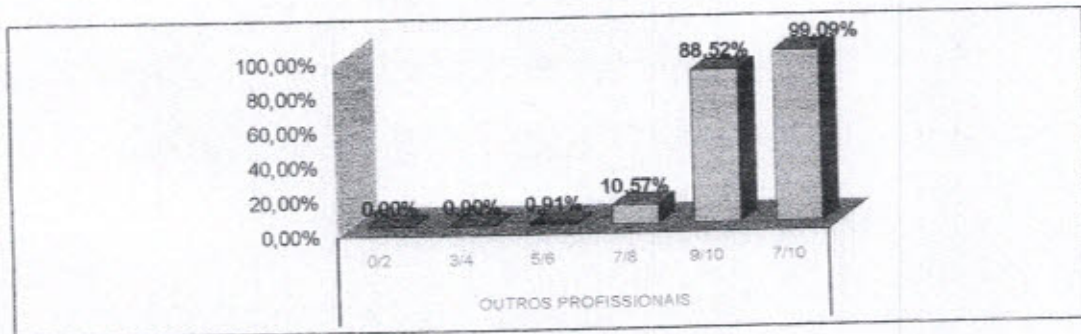
1.4 MÉDICOS



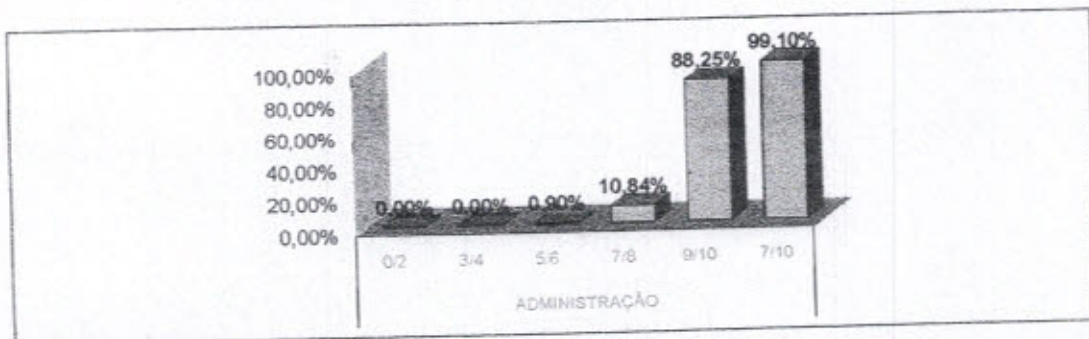
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS



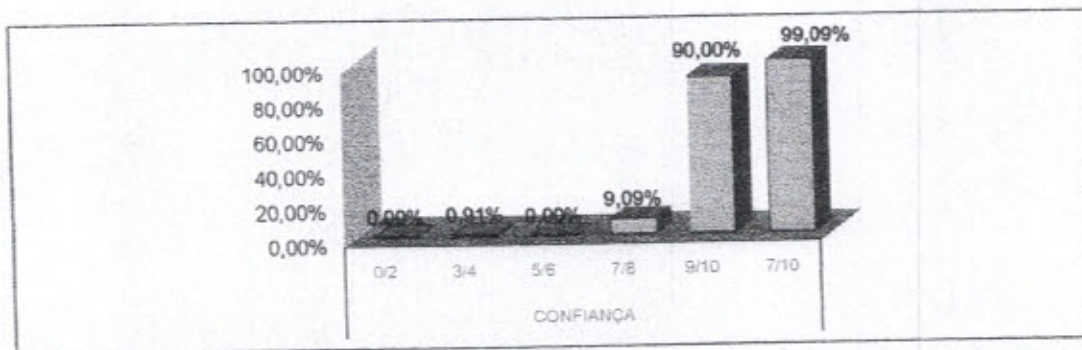
1.7 ADMINISTRAÇÃO



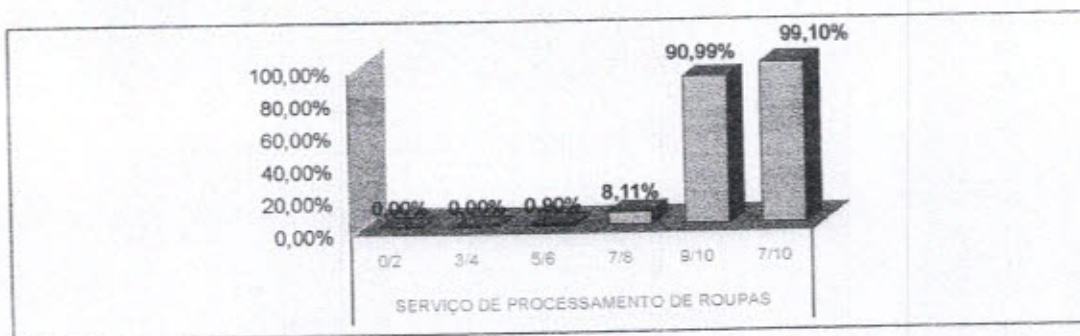


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO -Abril/2020

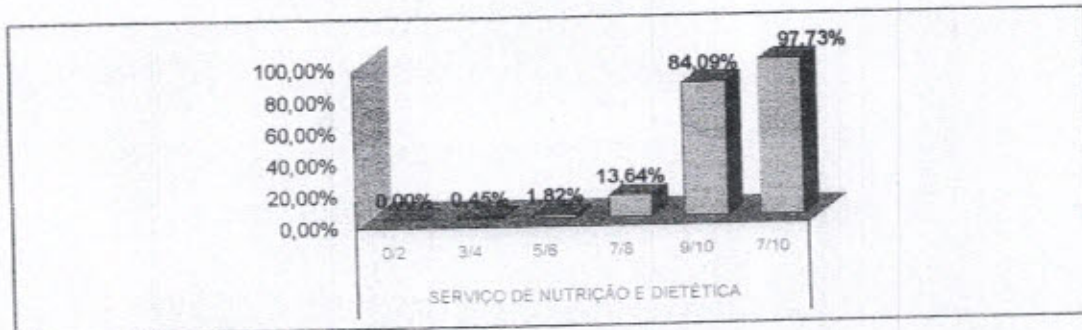
1.8 CONFIANÇA



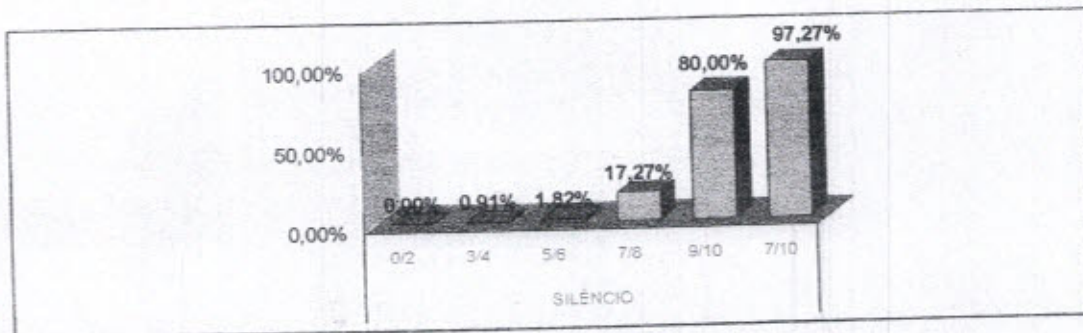
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



1.11 SILÊNCIO

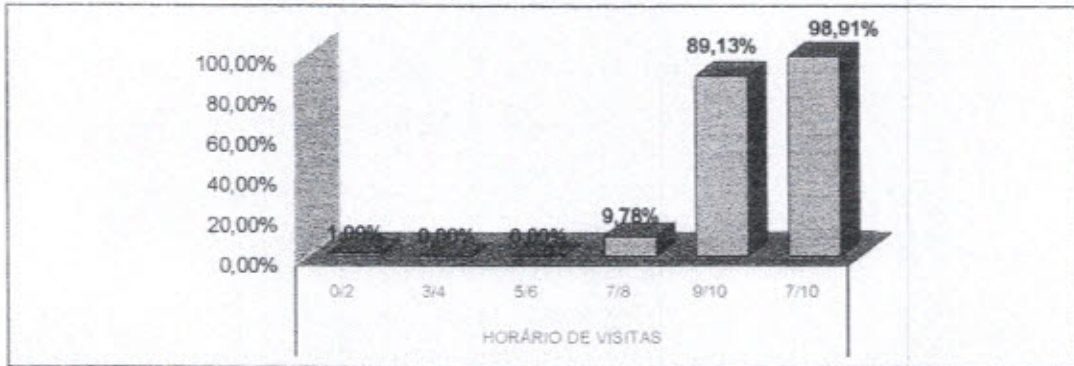


000071

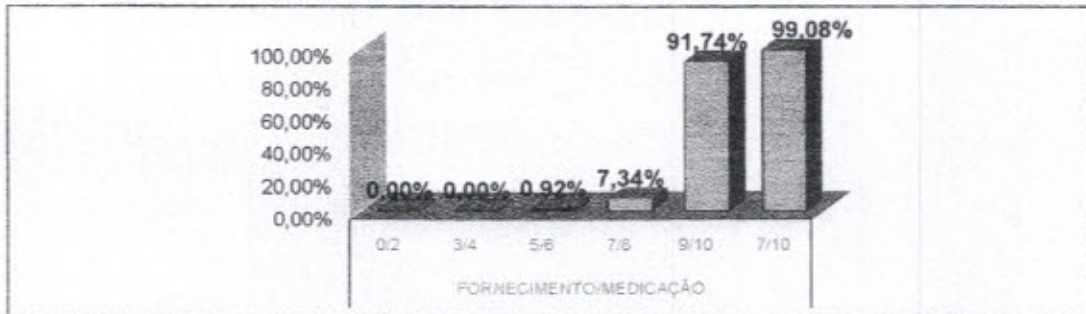


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO -Abril/2020

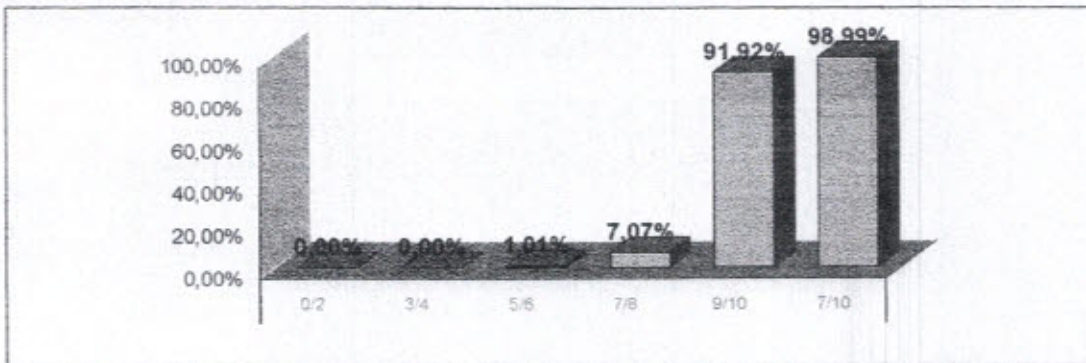
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Abril 2020.

LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

000072

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE AMBULATÓRIO

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS						TOTAL	NR	Total	Total 7/8 e 9/10					
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL									
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?						0	0	5	13	241	259	1	260	254
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?						0	0	2	9	206	217	43	260	215
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)						0	0	4	9	237	250	10	260	246
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos						2	5	9	38	182	234	26	260	218
4.2	Pelos enfermeiros						2	4	8	34	191	239	21	260	225
4.3	Pelos Outros Profissionais						2	4	12	34	202	254	6	260	236
4.4	Pelos funcionários da Administração						2	4	11	34	203	254	6	260	237
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos						1	0	5	17	223	246	14	260	240
5.2	Para os enfermeiros						0	0	5	16	226	246	14	260	241
5.3	Para os funcionários da Administração						0	0	5	25	229	259	1	260	254
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?						0	0	3	8	244	255	5	260	252
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos						0	0	4	10	234	248	12	260	244
7.2	Pelos enfermeiros						0	0	4	9	237	250	10	260	246
7.3	Pelos funcionários da Administração						0	0	4	9	245	258	2	260	254
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						0	0	3	11	217	231	29	260	228
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						0	0	2	12	216	230	30	260	228
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?						0	0	4	20	228	252	8	260	248
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						0	0	0	8	234	242	18	260	242
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						0	0	1	12	245	258	2	260	257
							9	17	91	326	4239	4682	258	4940	4565
							0,19%	0,36%	1,94%	6,96%	90,54%	100,00%	5,22%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	260	não	0					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	260	não	0					

Total de Resposta Positiva 5085
 Total de Resposta Geral 5202
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 97,75%

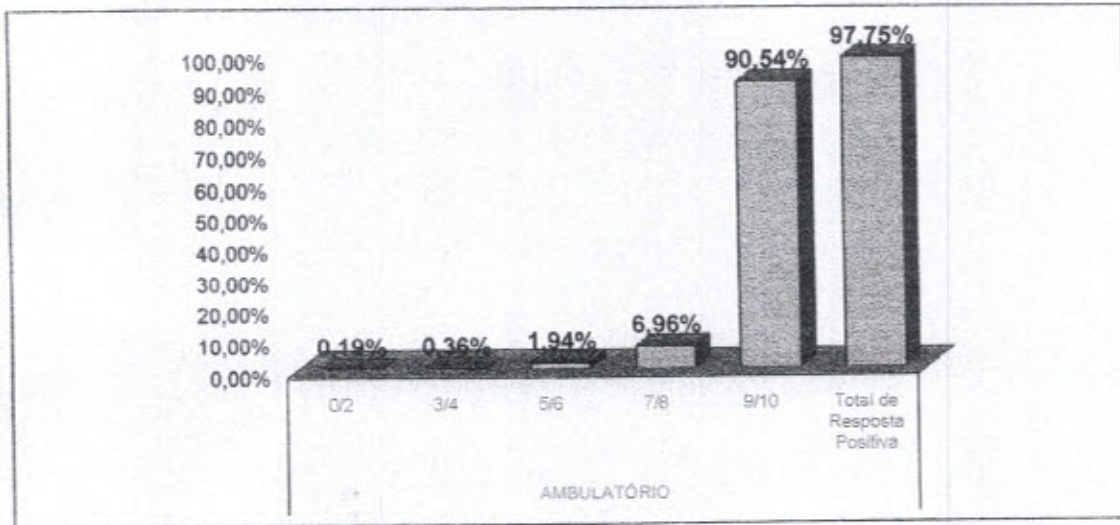
Foram realizadas 260 entrevistas
 No período de 1 a 30 de Abril 2020.

Wesleane Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

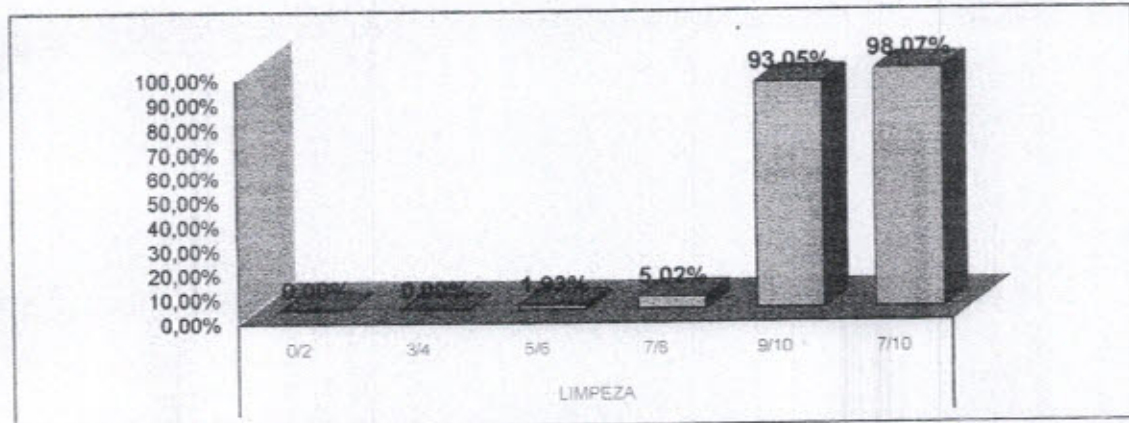
Wesleane Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2020

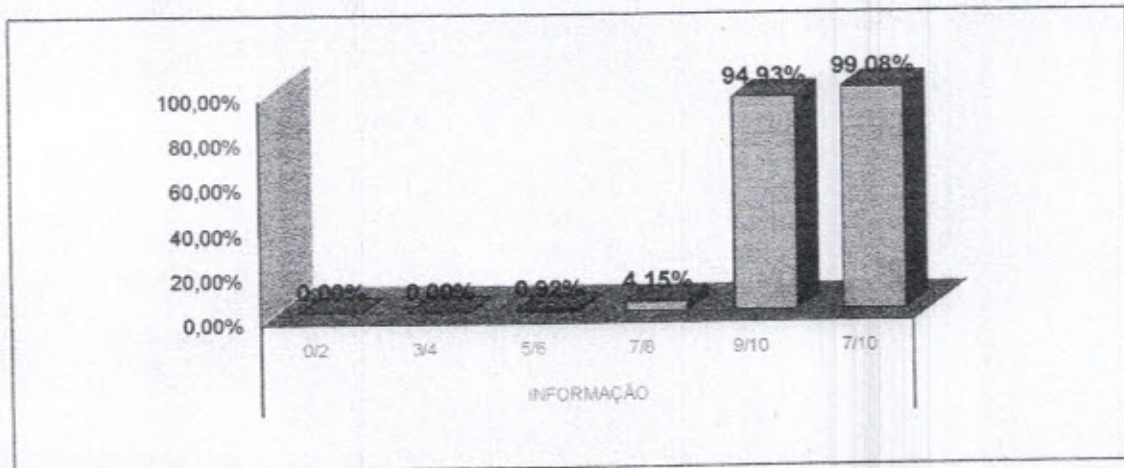
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA



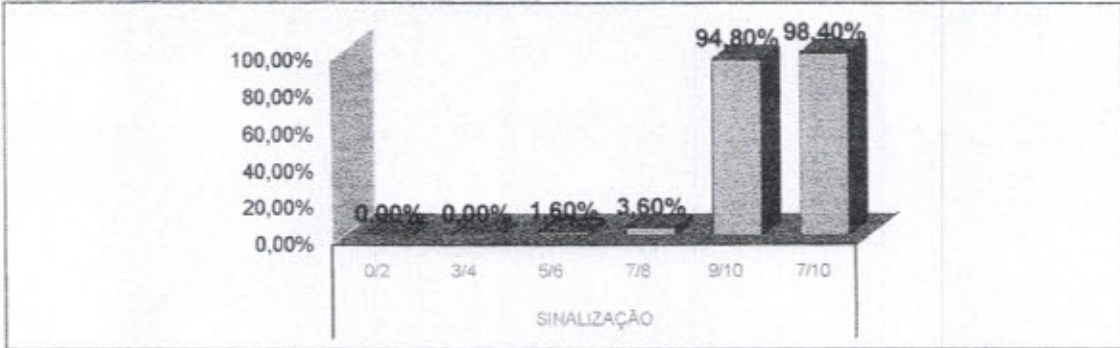
2.2 INFORMAÇÃO



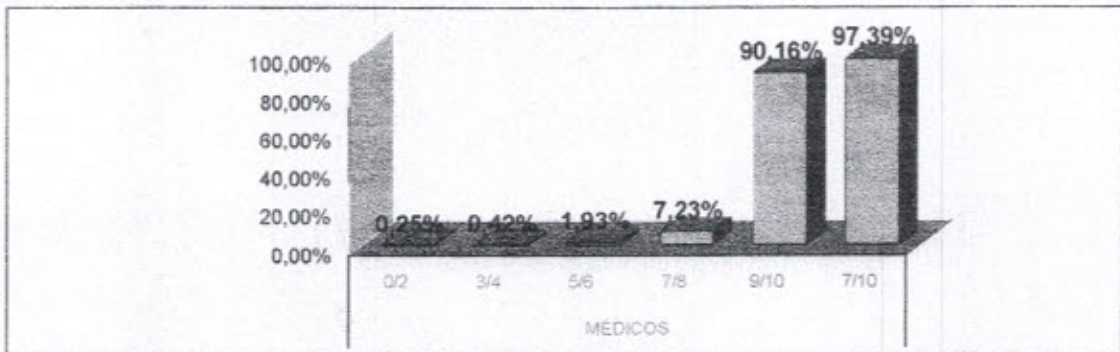
000074

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2020

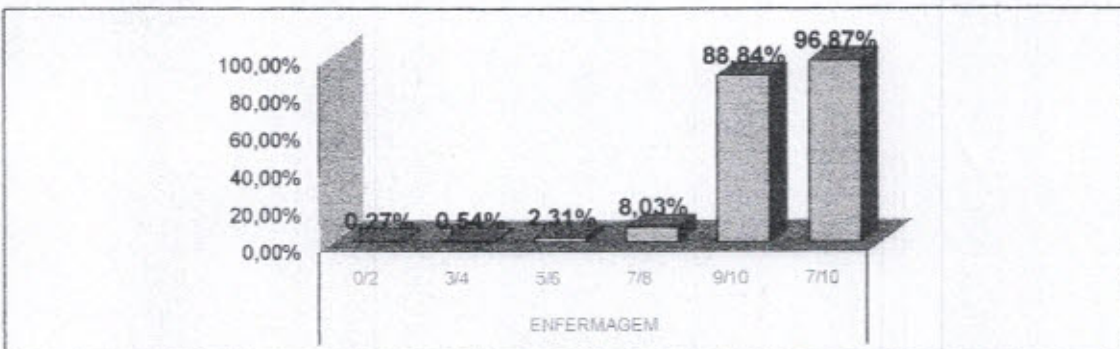
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



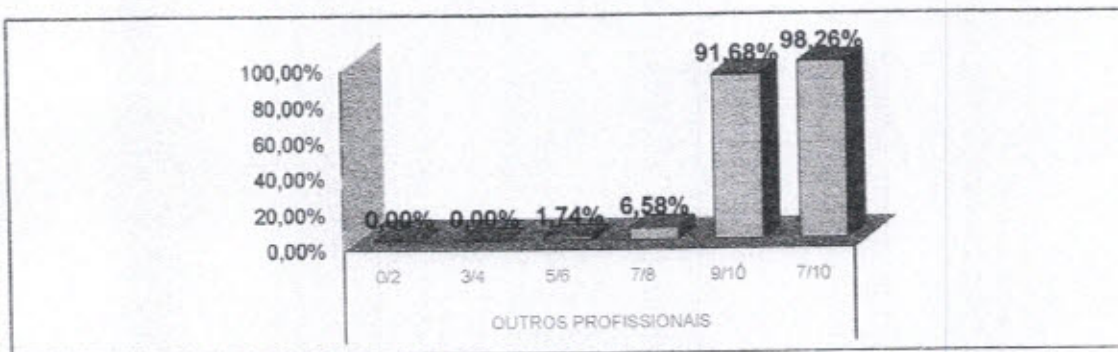
2.5 ENFERMAGEM



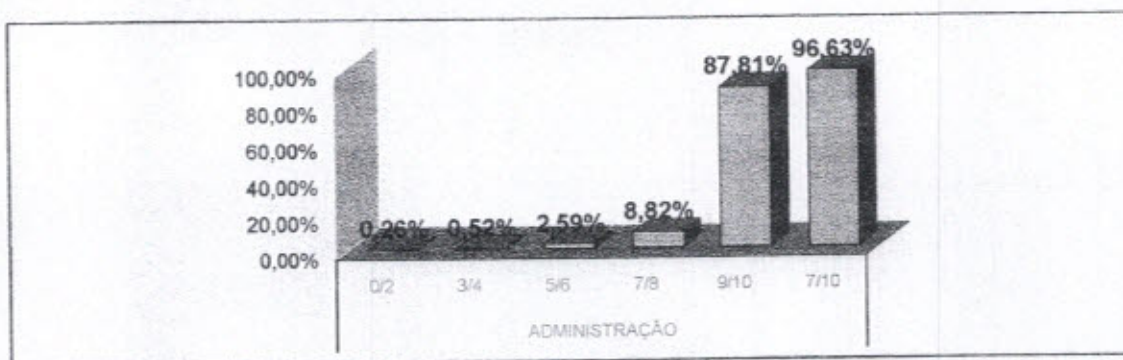
000075

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2020

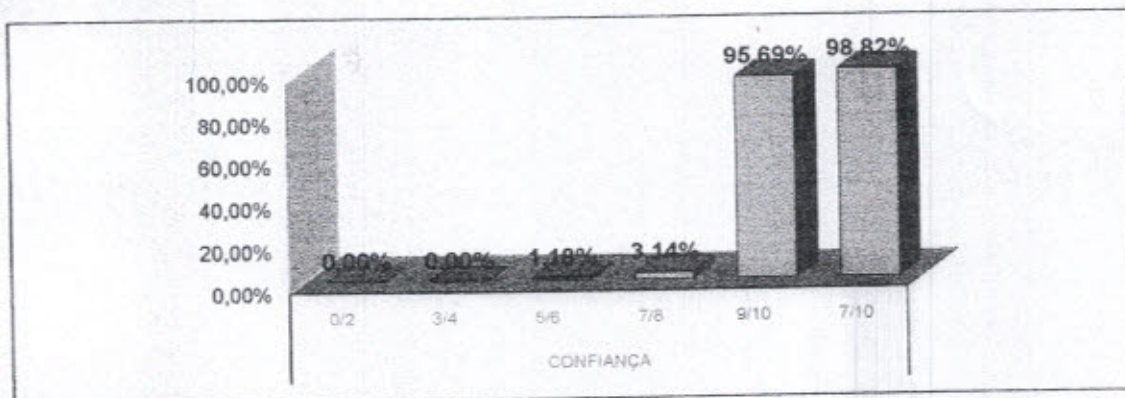
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO



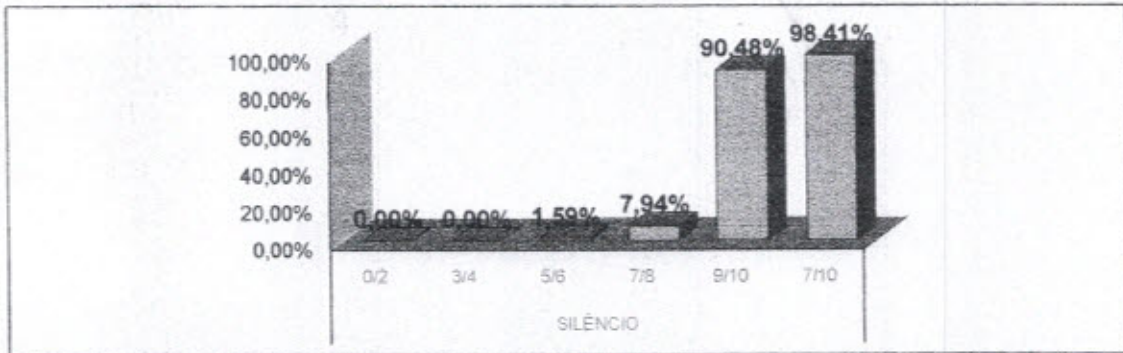
2.8 CONFIANÇA



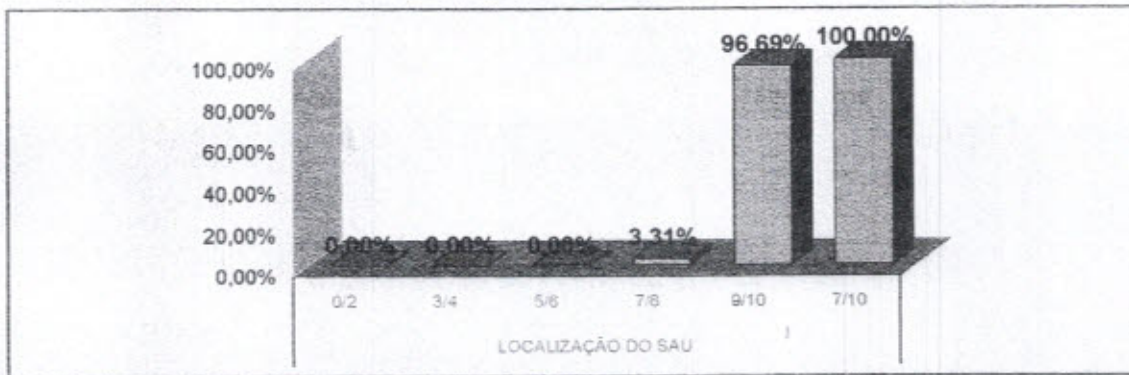
000076

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2020

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Abril 2020.

LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo



000077

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SADT

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS						TOTAL	NR	Total	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10					
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?									
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?									
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)									
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos									
4.2	Pelos enfermeiros									
4.3	Pelos Outros Profissionais									
4.4	Pelos funcionários da Administração									
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos									
5.2	Para os enfermeiros									
5.3	Para os Outros Profissionais									
5.4	Para os funcionários da Administração									
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?									
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos									
7.2	Pelos enfermeiros									
7.3	Pelos Outros Profissionais									
7.4	Pelos funcionários da Administração									
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?									
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?									
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?									
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?									
	2	8	77	427	4319	4833	287	5120	4746	
	0,04%	0,17%	1,59%	8,84%	89,36%	100,00%	5,61%			
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?									
13	Você voltaria a utilizar este serviço?									

Total de Resposta Positiva 5256
 Total de Resposta Geral 5345
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,33%

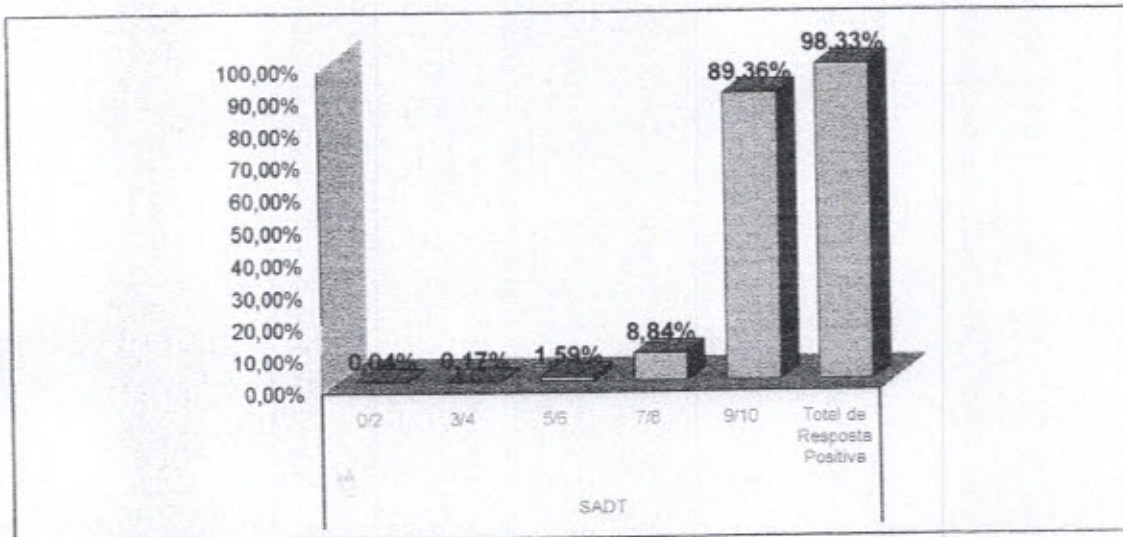
Foram realizadas 256 entrevistas
 No período de 1 a 30 de Abril 2020.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário
 Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

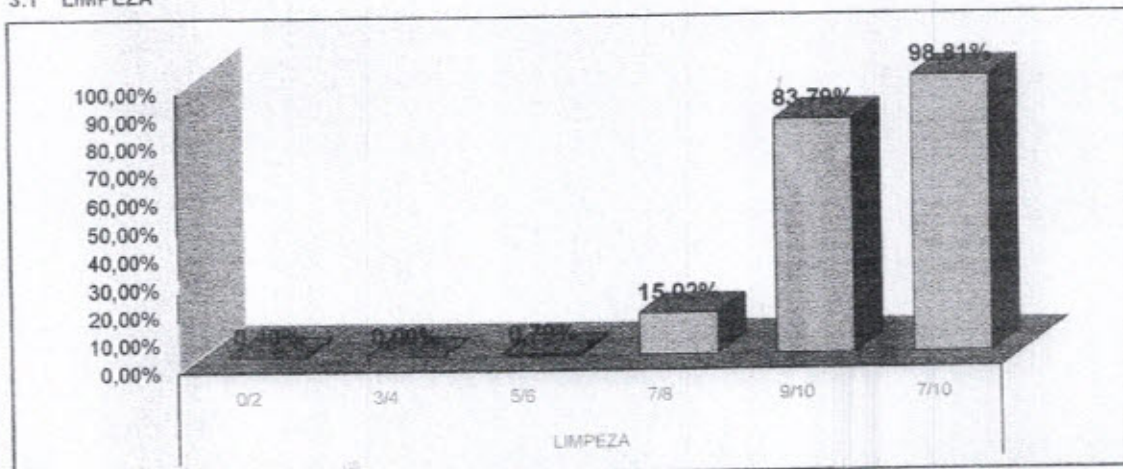


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ABRIL/2020

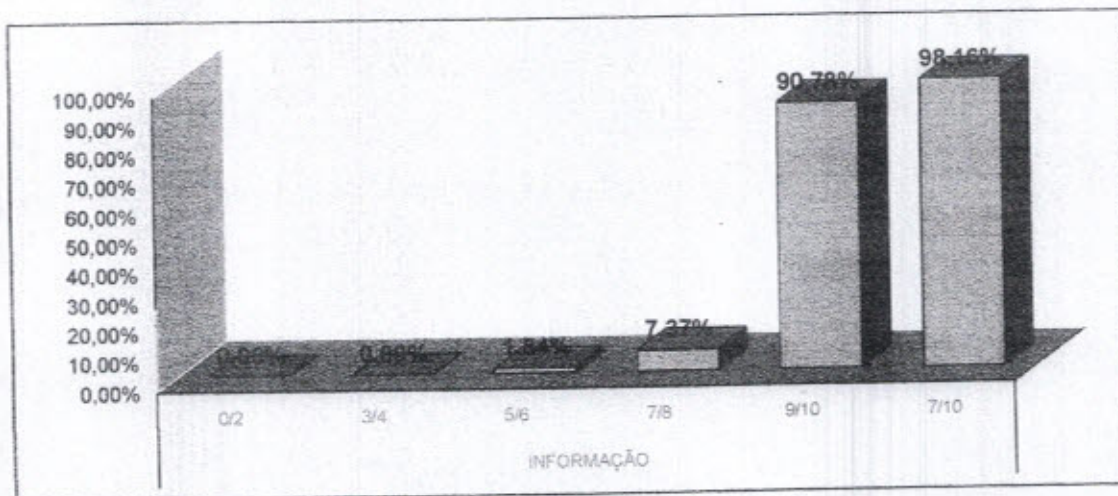
3. SADT



3.1 LIMPEZA



3.2 INFORMAÇÃO

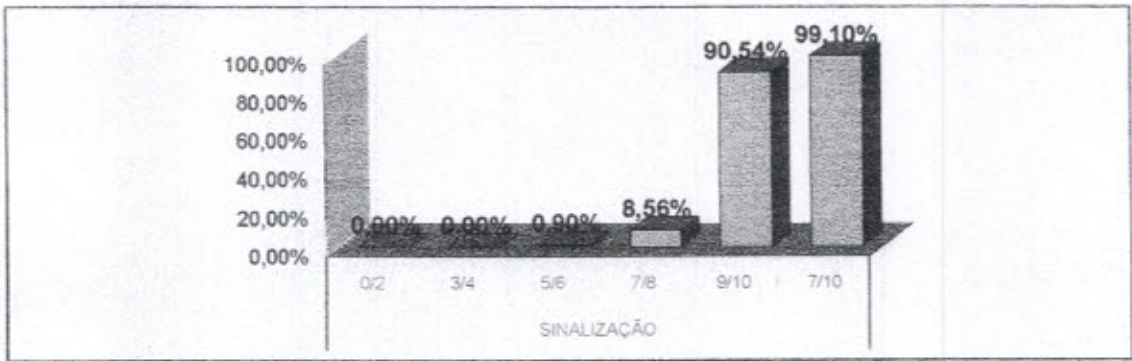


000079

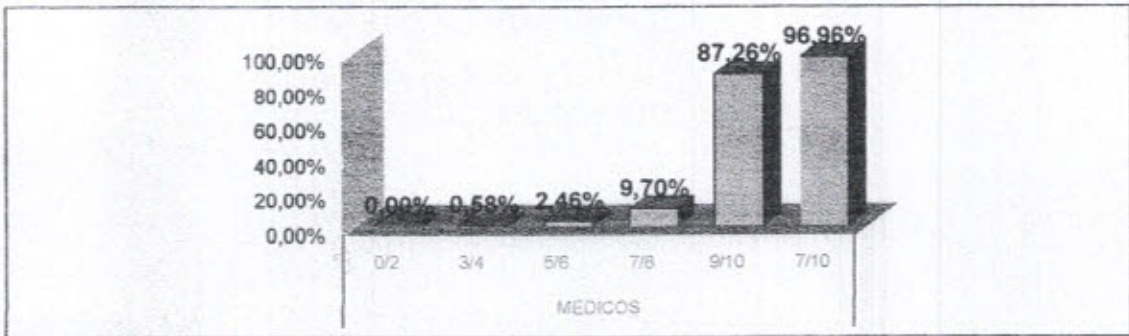


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ABRIL/2020

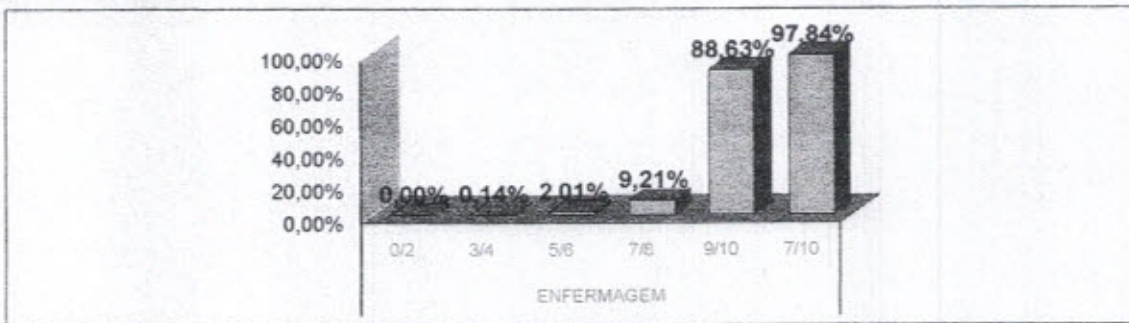
3.3 SINALIZAÇÃO



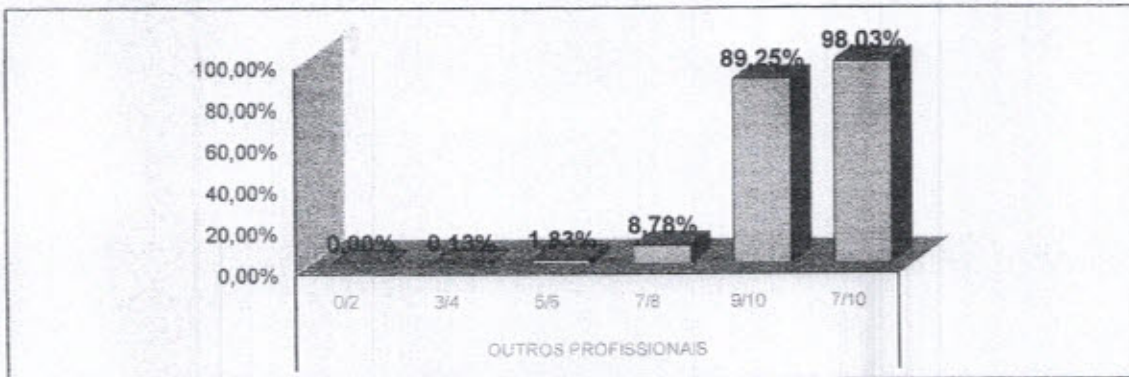
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS

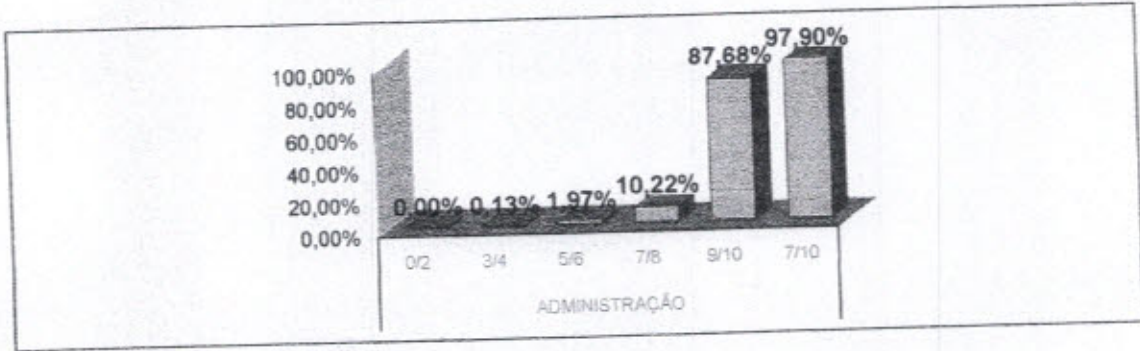


000080

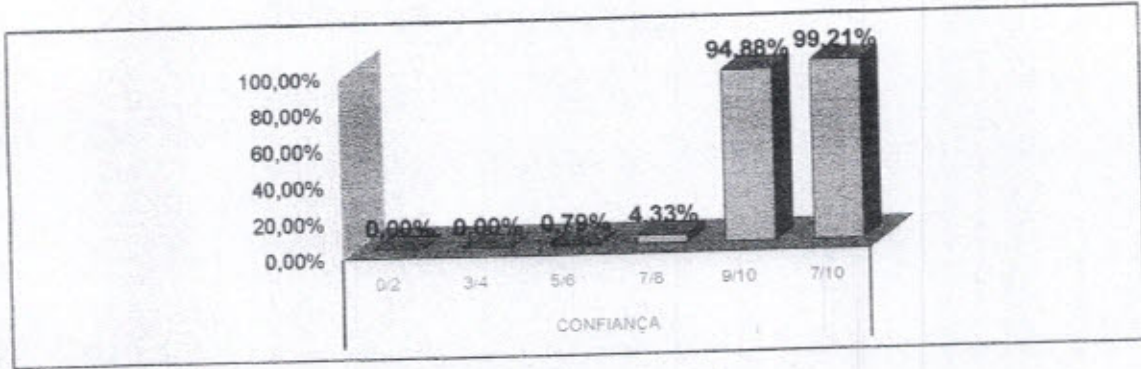


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ABRIL/2020

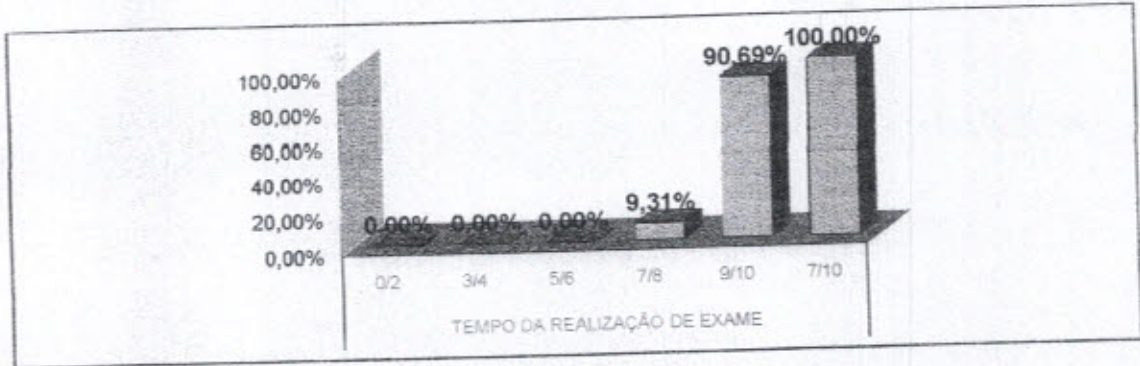
3.7 ADMINISTRAÇÃO



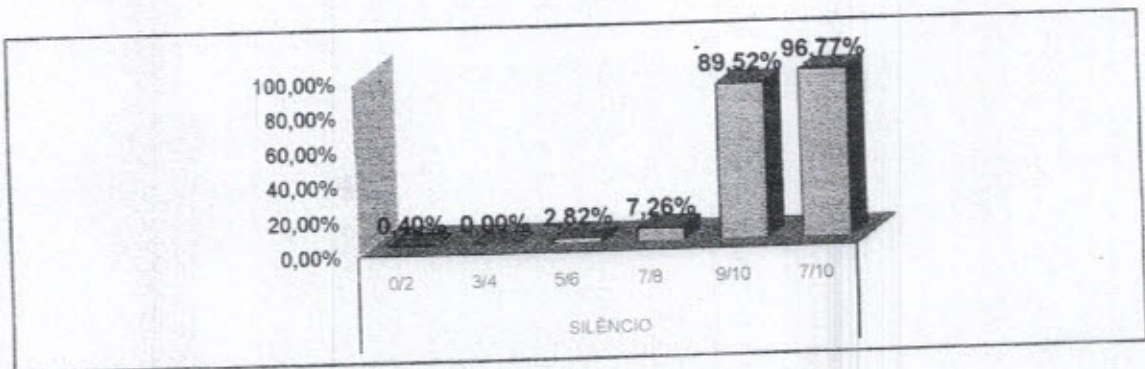
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES



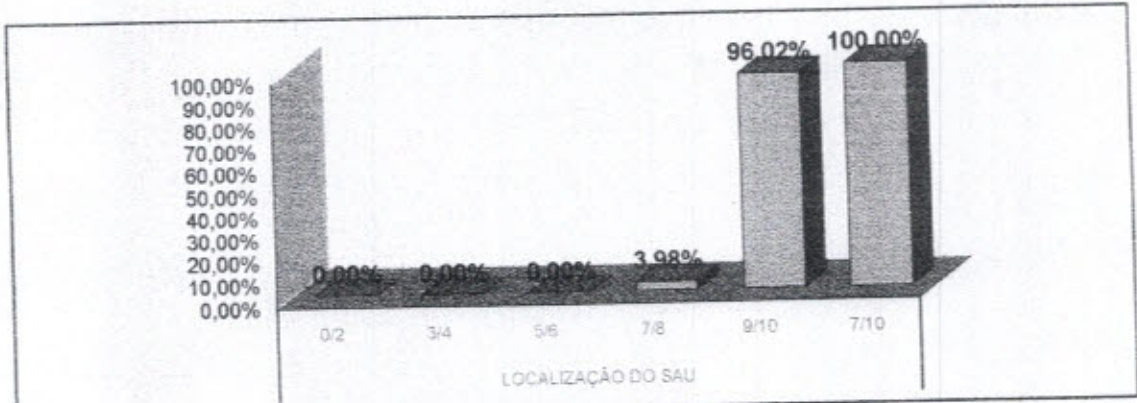
3.10 SILÊNCIO





AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ABRIL/2020

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Abril de 2020.

LEGENDA

0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo



RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE ACOLHIMENTO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS						NR	Total	Total 7/8 e 9/10						
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL									
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?						0	0	2	17	182	201	0	201	199
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?						0	0	2	14	184	200	1	201	198
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)						0	0	1	9	181	191	10	201	190
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos						0	0	1	16	183	200	1	201	199
4.2	Pelos enfermeiros						0	0	1	15	184	200	1	201	199
4.3	Pelos Outros Profissionais						0	0	1	15	184	200	1	201	199
4.4	Pelos funcionários da Administração						0	0	1	15	183	199	2	201	198
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos						0	0	1	9	191	201	0	201	200
5.2	Para os enfermeiros						0	0	1	11	189	201	0	201	200
5.3	Para os Outros Profissionais						0	0	1	9	191	201	0	201	200
5.4	Para os funcionários da Administração						0	0	1	29	171	201	0	201	200
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?						0	0	0	15	185	200	1	201	200
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos						0	0	1	10	189	200	1	201	199
7.2	Pelos enfermeiros						0	0	1	12	187	200	1	201	199
7.3	Pelos Outros Profissionais						0	0	1	10	190	201	0	201	200
7.4	Pelos funcionários da Administração						0	0	1	10	190	201	0	201	200
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						0	0	2	11	184	197	4	201	195
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						0	0	1	10	185	196	5	201	195
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?						0	0	0	10	187	197	4	201	197
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?						0	0	0	8	181	189	12	201	189
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						0	0	0	5	191	196	5	201	196
							0	0	20	280	3892	4172	49	4221	4152
							0,00%	0,00%	0,48%	6,23%	93,29%	100,0%	1,16%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	201	não	0					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	201	não	0					

Total de Resposta Positiva 4554

Total de Resposta Geral 4574

Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,56%

 Foram realizadas 201 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Abril 2020.

Wesleana Santos Coelho

 Serviço de Atenção ao Usuário

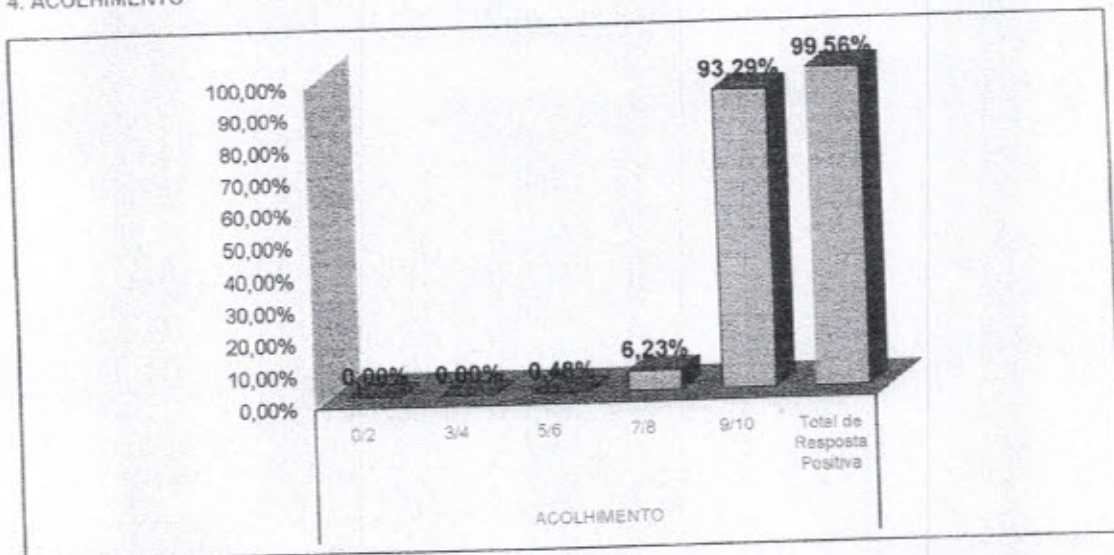
Wesleana Santos Coelho

 Coordenadora do SAU

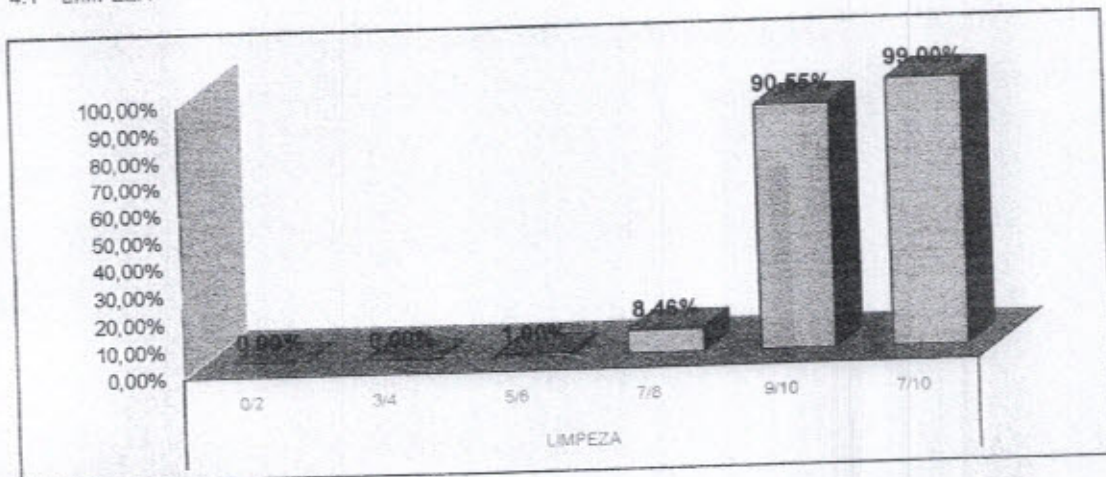
 Pró-Saúde/HRSP-PA

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2020

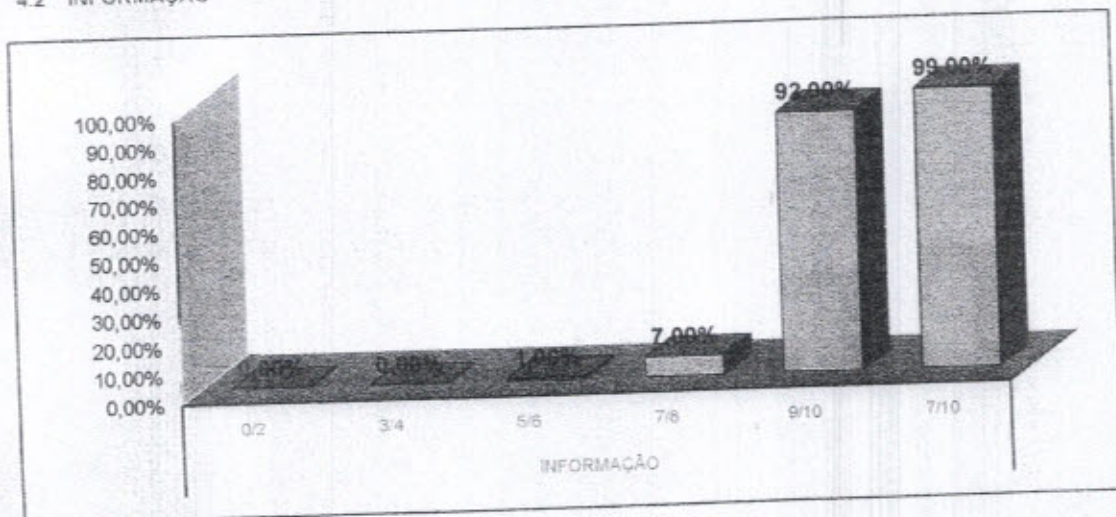
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



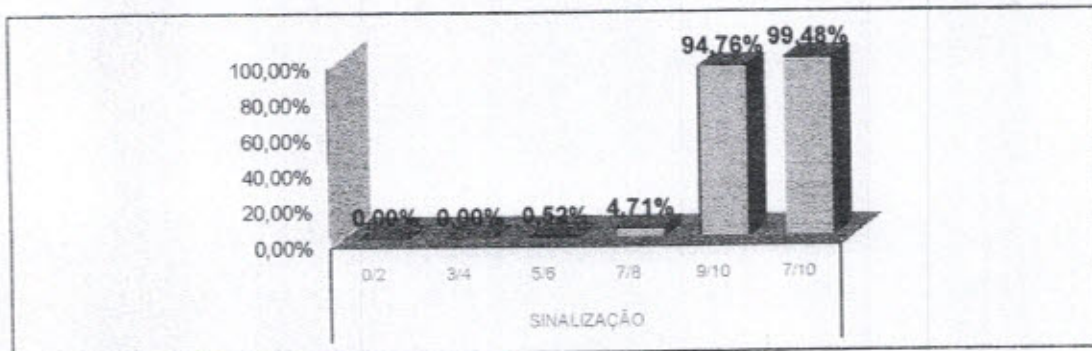
4.2 INFORMAÇÃO



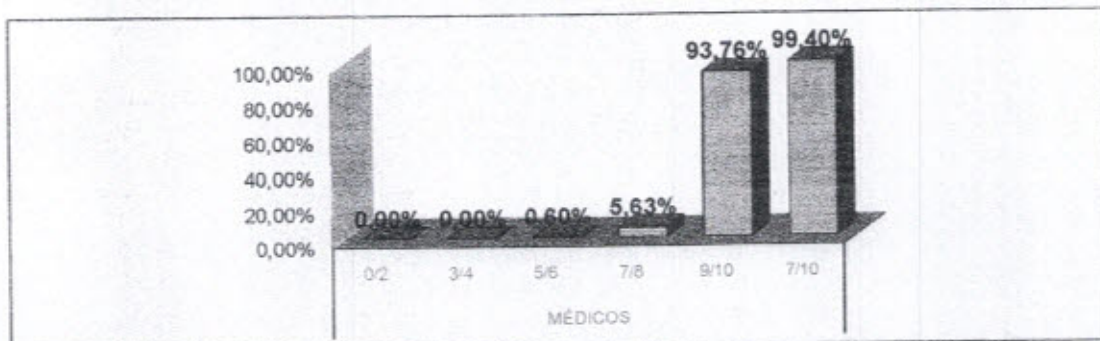


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2020

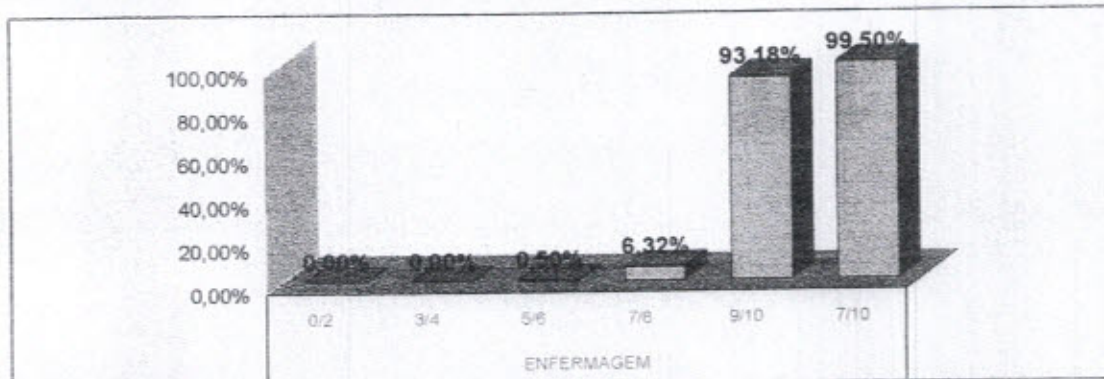
4.3 SINALIZAÇÃO



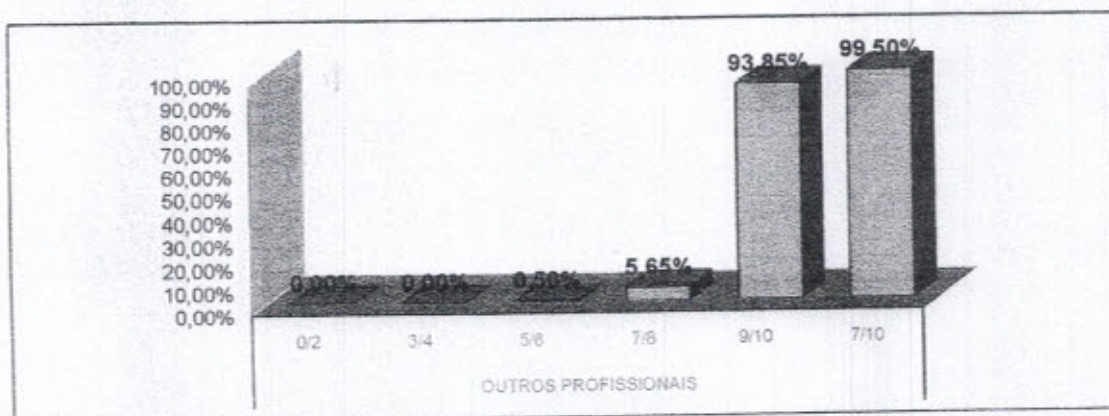
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM



4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

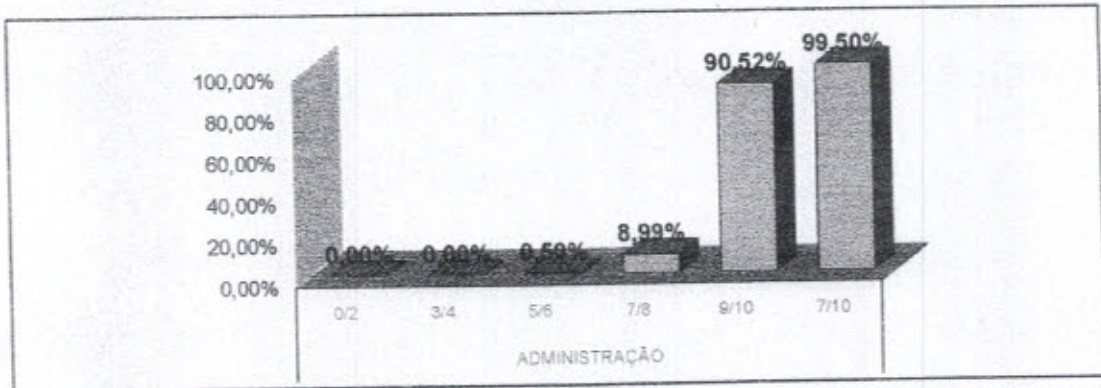


000085

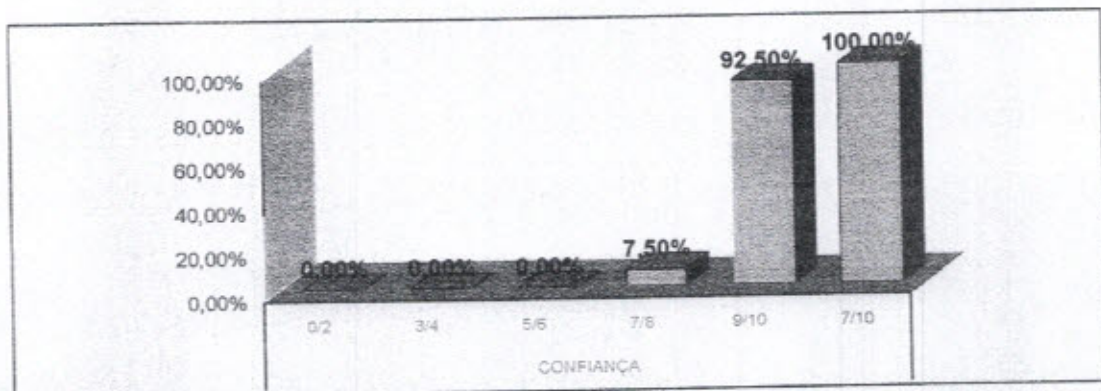


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2020

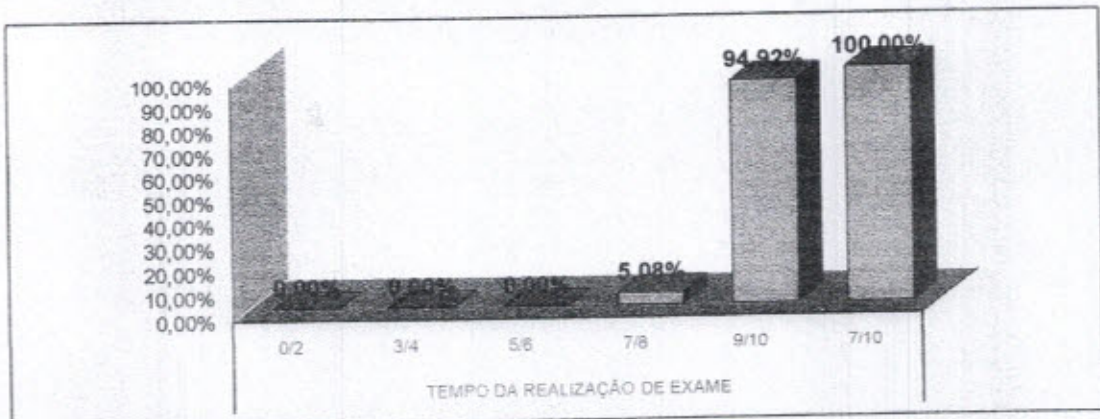
4.7 ADMINISTRAÇÃO



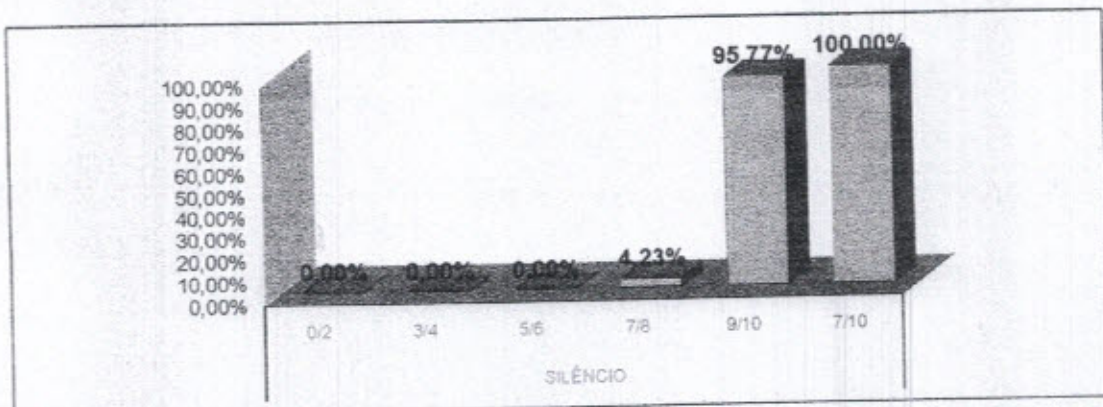
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME



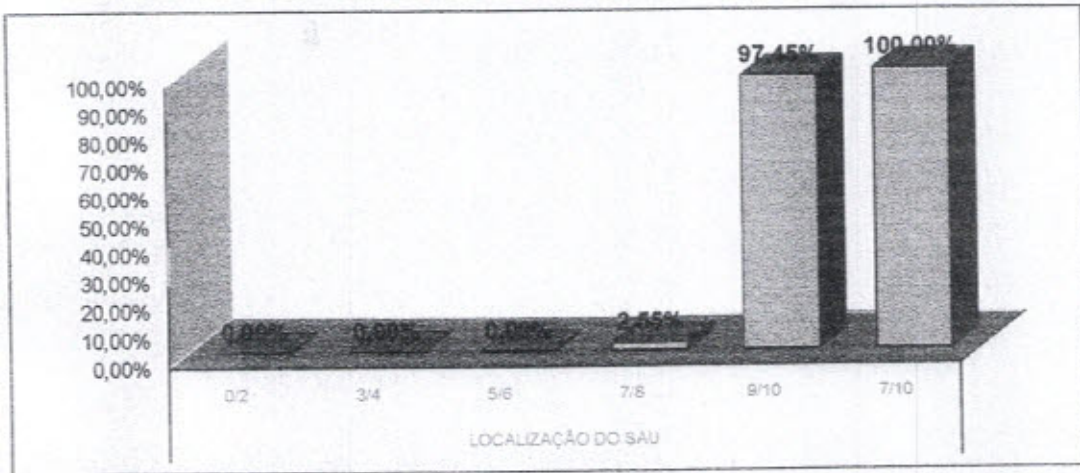
4.10 SILÊNCIO





AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2020

4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Abril 2020.

LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo





RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE PÓS-ALTA HOSPITALAR

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10					
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR							
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							114	0	114				
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							112	2	114				
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							103	11	114				
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							113	1	114				
4.2	Pelos enfermeiros							113	1	114				
4.3	Pelos Outros Profissionais							112	2	114				
4.4	Pelos funcionários da administração							112	2	114				
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							114	0	114				
5.2	Para os enfermeiros							114	0	114				
5.3	Para os Outros Profissionais							114	0	114				
5.4	Para os funcionários da administração							114	0	114				
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							114	0	114				
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							114	0	114				
7.2	Pelos enfermeiros							114	0	114				
7.3	Pelos Outros Profissionais							113	1	114				
7.4	Pelos funcionários da administração							114	0	114				
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							113	1	114				
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							113	1	114				
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							112	2	114				
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							114	0	114				
12	O silêncio no ambiente do hospital?							113	1	114				
13	O horário em que são servidas as refeições?							114	0	114				
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							113	1	114				
15	O horário das visitas?							108	6	114				
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							114	0	114				
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							110	4	114				
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							114	0	114				
								3042	36	3078				
								0,00%	0,07%	0,53%	10,91%	88,49%	100%	1,17%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	114	não	0			
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	114	não	0			

Total de Resposta Positiva 3252
 Total de Resposta Geral 3270
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,45%

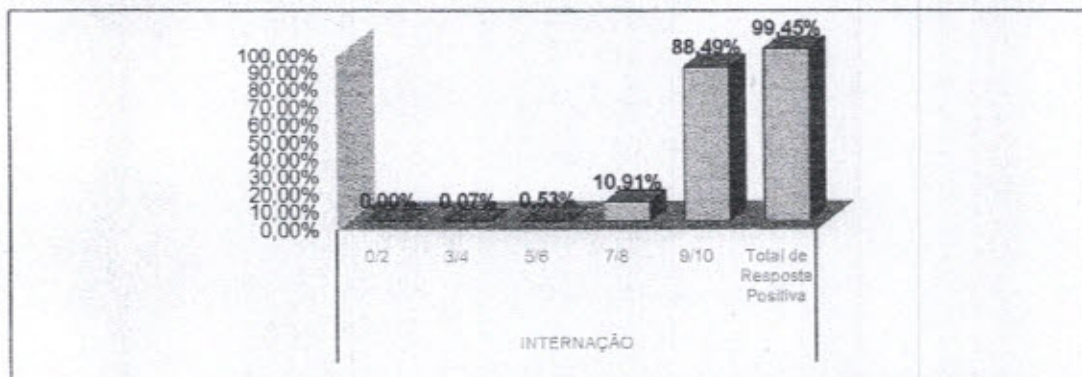
Foram realizadas 114 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Abril 2020.

Wesleana Santos Coelho
 Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário
 Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

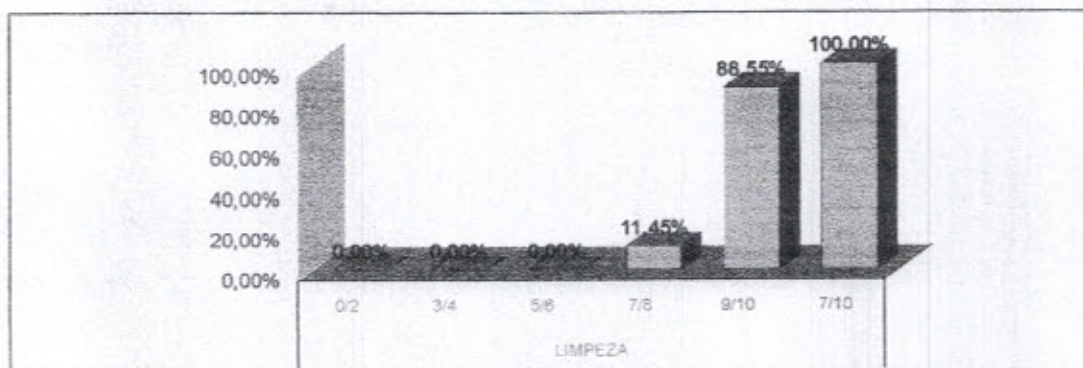
000088

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2020

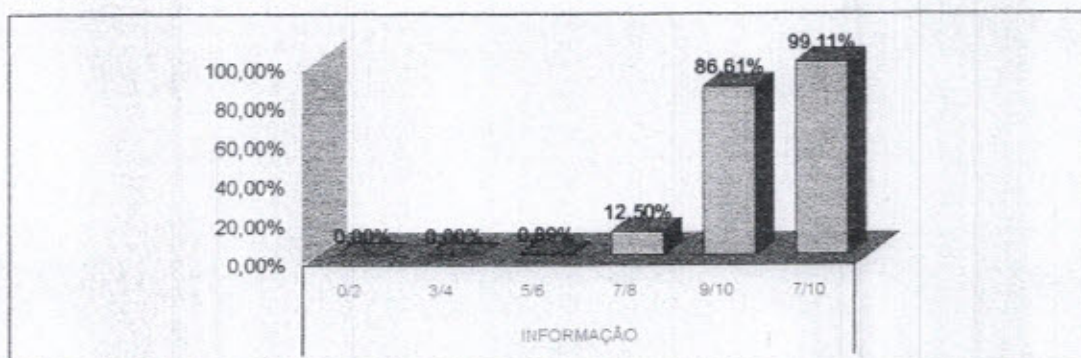
5. PÓS ALTA HOSPITAL



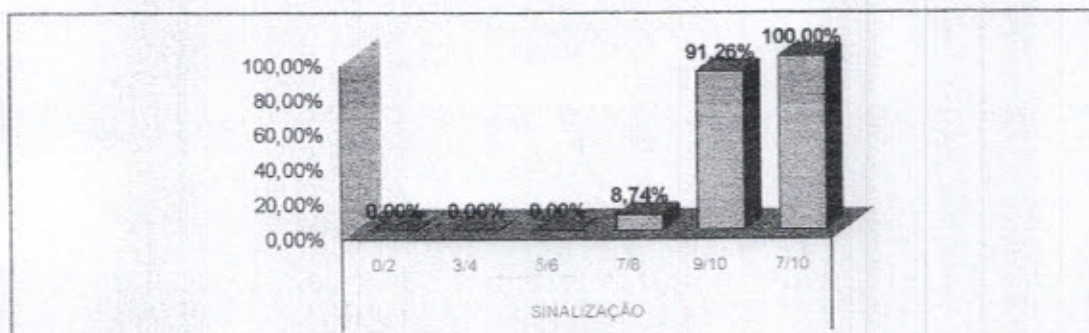
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO

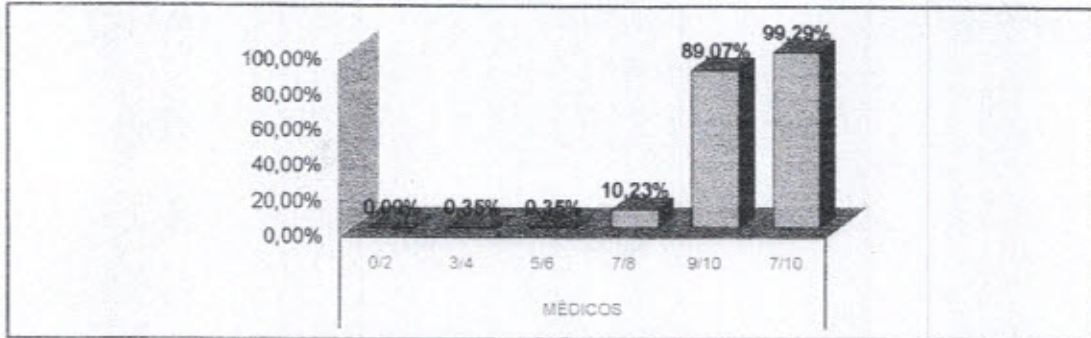


5.3 SINALIZAÇÃO

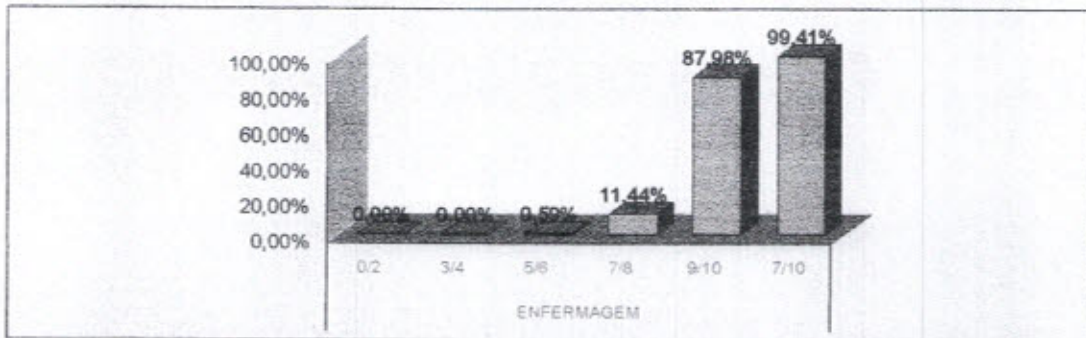


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2020

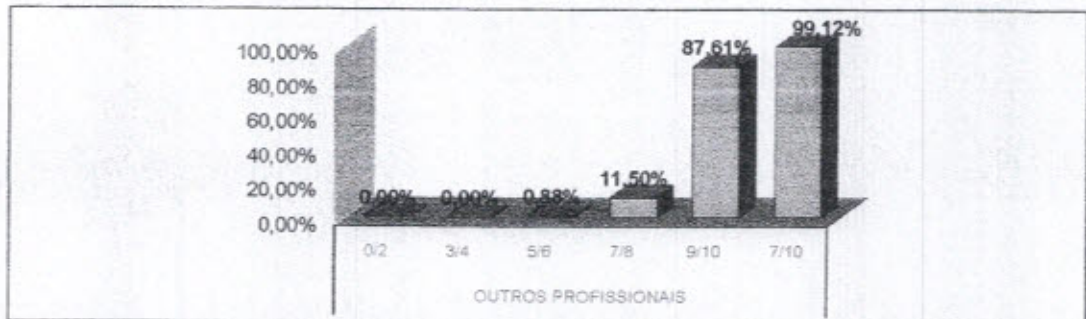
5.4 MÉDICOS



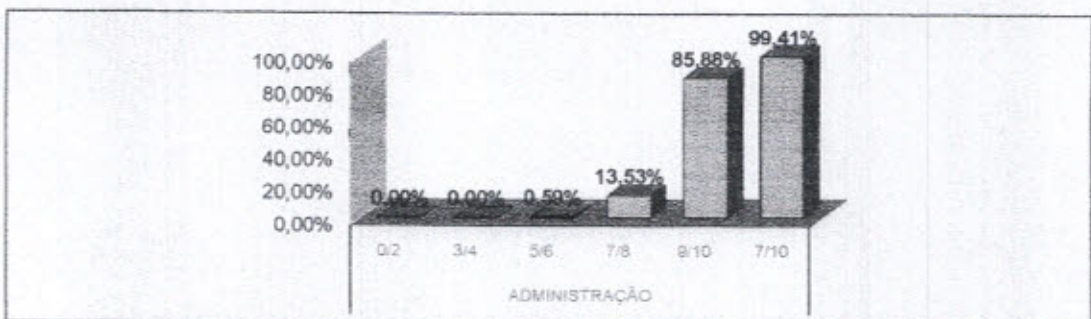
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS

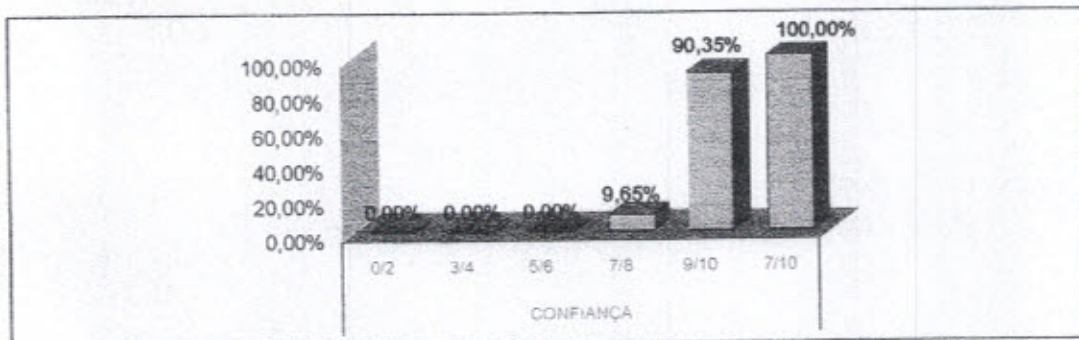


5.7 ADMINISTRAÇÃO

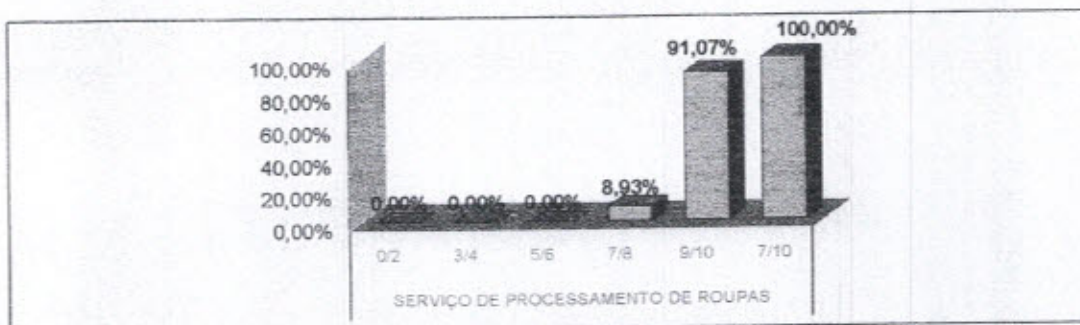


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2020

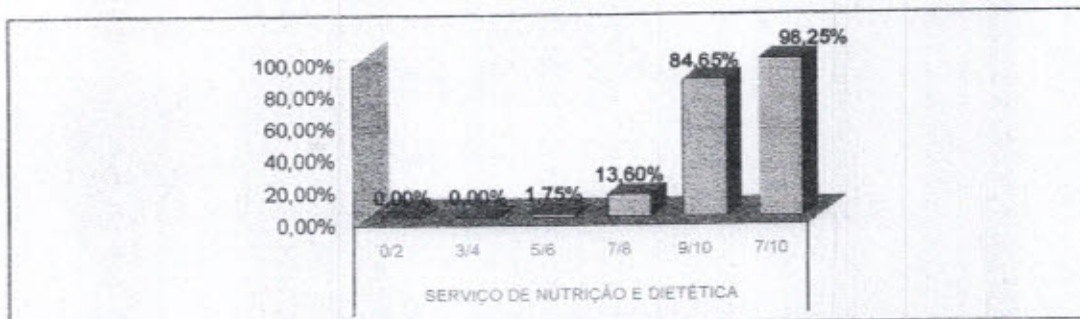
5.8 CONFIANÇA



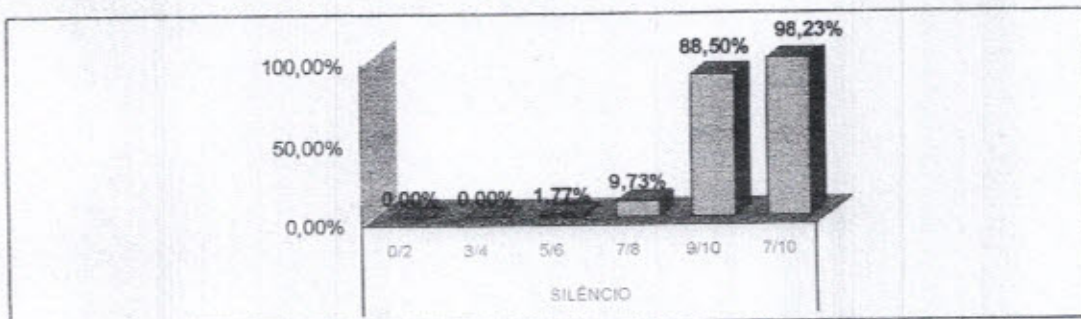
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



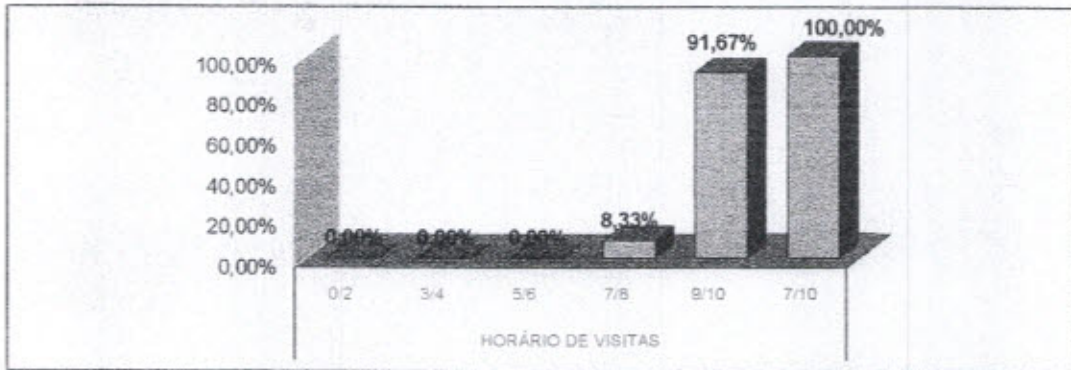
5.11 SILÊNCIO



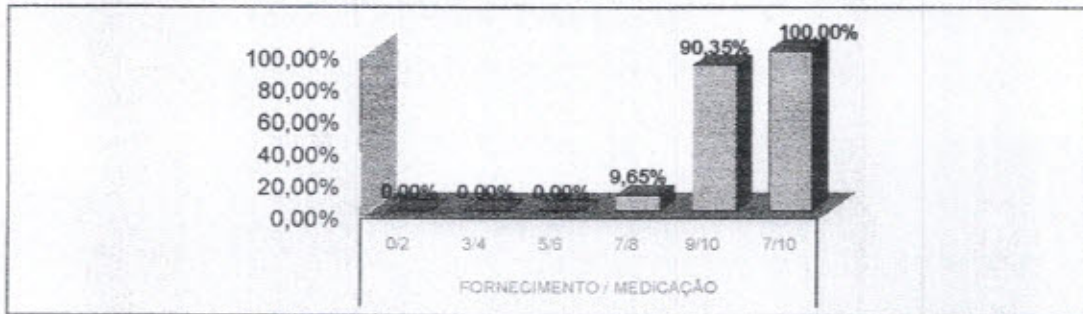
000091

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2020

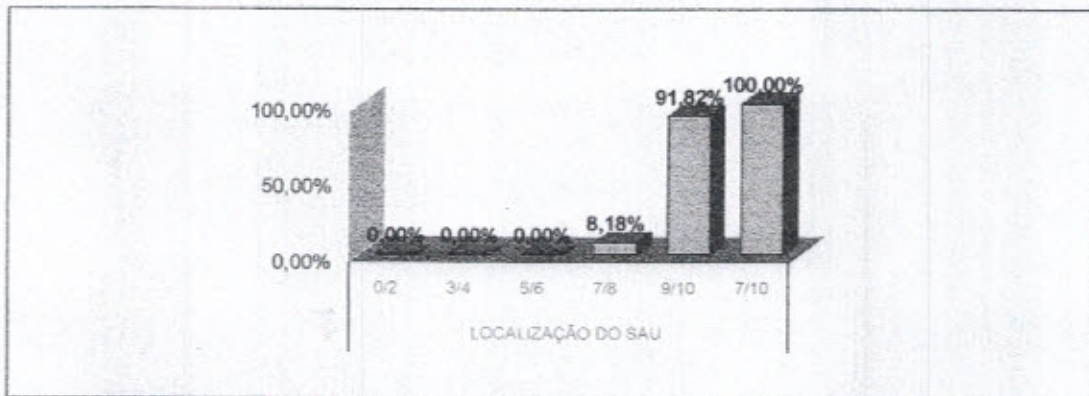
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Abril 2020.

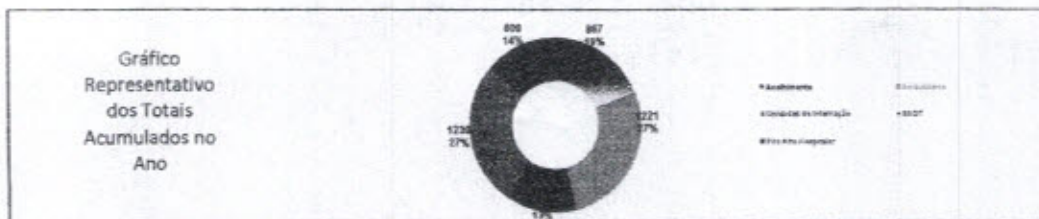
LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo



000092

TOTAL DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acabamento	238	228	214	281									867	217
Unidades de Internação	164	177	148	111									398	158
SADT	371	340	387	234									1328	388
Pós Alta Hospitalar	154	188	172	114									427	107
Total	1.289	1.337	1.148	842	0	0	0	0	0	0	0	0	4.372	1.218

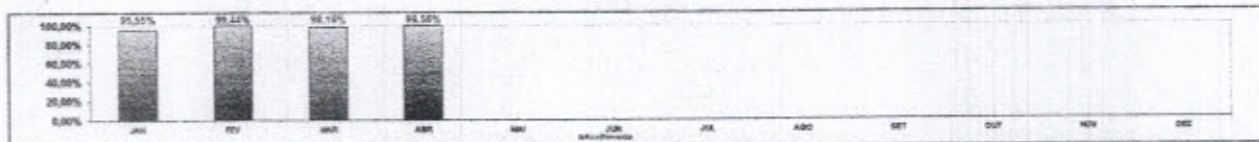
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2020

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acabamento														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%									0,04%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%									0,23%
Bom	4,34%	0,49%	1,79%	0,48%										1,73%
Ótimo	28,34%	15,83%	11,56%	6,72%										13,52%
Excelente	66,77%	83,54%	88,42%	93,29%										82,61%
Não Respondido	2,61%	0,42%	1,82%	1,19%										1,91%
Total de Resposta Positiva do Acabamento	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%										100,00%
Total de Resposta Negativa do Acabamento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%										0,20%
Unidades de Internação														
Ruim	1,07%	0,00%	0,00%	0,13%										0,54%
Regular	1,07%	0,17%	0,30%	0,38%										0,87%
Bom	3,28%	1,73%	1,87%	1,54%										2,41%
Ótimo	12,43%	11,73%	9,47%	6,98%										10,18%
Excelente	81,29%	84,10%	89,00%	90,14%										86,32%
Não Respondido	10,38%	2,67%	2,69%	1,27%										3,29%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	99,12%	99,14%	98,66%	100,00%										99,82%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0,10%	0,13%	0,32%	0,00%										0,18%
Unidades de Internação - SADT														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,19%										0,64%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,19%										0,64%
Bom	0,44%	1,14%	0,80%	0,92%										0,73%
Ótimo	14,73%	5,36%	7,81%	10,89%										9,69%
Excelente	84,79%	83,48%	91,50%	87,89%										88,43%
Não Respondido	2,68%	0,52%	2,12%	2,34%										1,93%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação - SADT	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%										100,00%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação - SADT	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%										0,00%
SADT														
Ruim	0,41%	0,17%	0,59%	0,94%										0,64%
Regular	0,58%	1,12%	0,52%	0,17%										0,89%
Bom	1,88%	4,23%	2,21%	1,48%										2,47%
Ótimo	19,74%	14,47%	5,13%	8,34%										10,73%
Excelente	77,91%	78,05%	87,29%	89,38%										83,18%
Não Respondido	2,54%	0,19%	3,58%	0,61%										1,72%
Total de Resposta Positiva do SADT	91,60%	99,11%	99,14%	98,81%										93,19%
Total de Resposta Negativa do SADT	0,59%	0,29%	0,17%	0,35%										0,34%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%										0,00%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%										0,00%
Bom	0,19%	0,29%	0,19%	0,33%										0,23%
Ótimo	13,67%	11,77%	7,12%	16,97%										10,22%
Excelente	86,04%	88,03%	92,73%	86,48%										89,48%
Não Respondido	1,08%	1,02%	0,32%	1,17%										1,25%
Total de Resposta Positiva do Pós Alta Hospitalar	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%										100,00%
Total de Resposta Negativa do Pós Alta Hospitalar	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%										0,00%

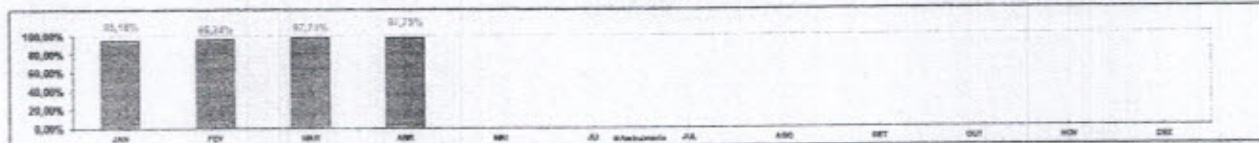
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2020



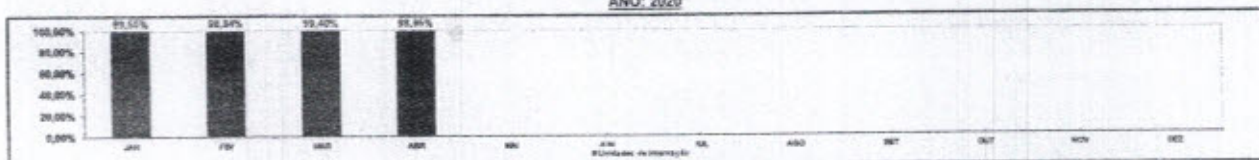
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2020



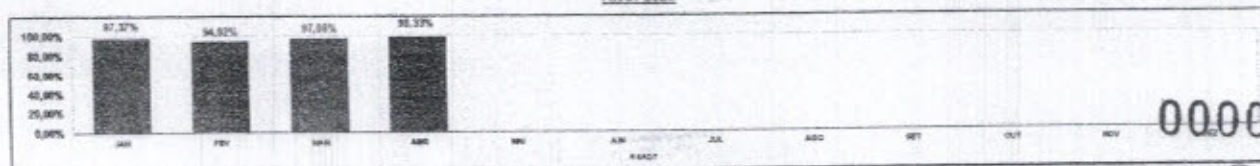
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2020



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADT

ANO: 2020

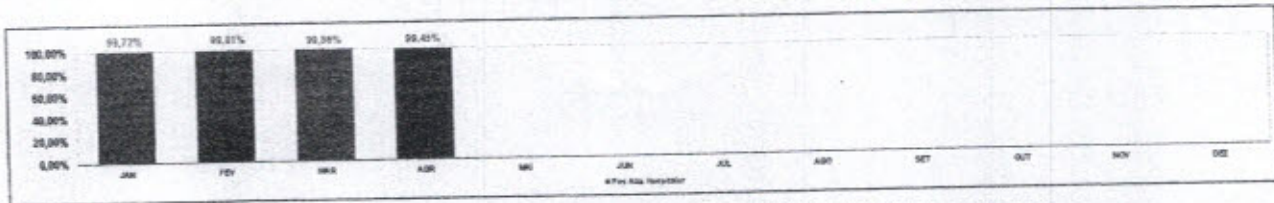


000093



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2020



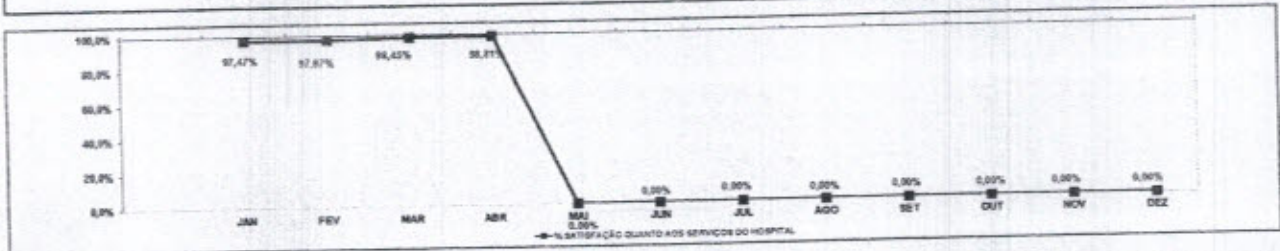
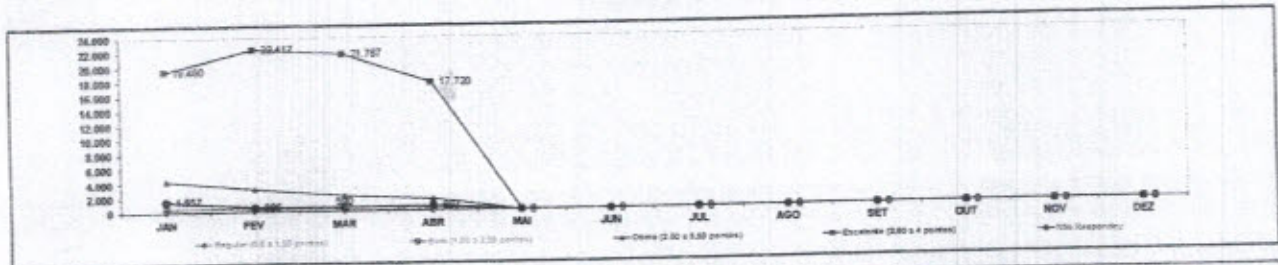
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2020

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acabamento													6	1
Quant (0 a 5,5 pontos)	4	3	1	0									42	22
Regular (0,6 a 1,58 pontos)	26	3	13	0									314	76
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	196	23	75	20									2.529	727
Bastante Bom (2,60 a 3,59 pontos)	1.310	740	910	200									14.720	3695
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.086	3.948	3.872	3.862									4.734	424
Total de Resposta Positiva do Acabamento	452	432	0	0									0	0
Não Respondido	124	20	83	48									19.522	4914
Total de Respostas do Acabamento	5.074	5.178	4.870	4.574									32.184	82.181
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACABAMENTO	95,54%	92,44%	94,16%	93,56%										
Atendimento													721	45
Quant (0 a 5,5 pontos)	25	24	25	3									140	27
Regular (0,6 a 1,58 pontos)	57	20	17	17									534	134
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	183	107	82	28									2.303	593
Bastante Bom (2,60 a 3,59 pontos)	426	277	244	325									48.238	2719
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.136	3.542	3.353	4.133									2.423	470
Total de Resposta Positiva do Atendimento	5.227	460	622	570									6	1
Não Respondido	1	1	2	0									1.254	314
Total de Respostas do Atendimento	638	472	624	570									24.886	6069
Total de Respostas do Atendimento	6.184	6.410	6.296	5.700									96.730	98.724
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO	95,19%	92,24%	97,74%	97,73%										
Unidades de Internação													5	1
Quant (0 a 5,5 pontos)	3	1	0	3									7	2
Regular (0,6 a 1,58 pontos)	0	54	3	27									118	23
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	738	54	25	27									1.970	378
Bastante Bom (2,60 a 3,59 pontos)	838	252	303	318									14.213	1542
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.682	4.443	3.590	2.578									1.186	289
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	528	354	282	272									0	0
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0	0	3	0									281	71
Não Respondido	103	75	84	67									17.257	4264
Total de Respostas das Unidades de Internação	4.847	5.198	4.150	3.152									40.126	99.136
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNAÇÃO	99,64%	98,84%	99,40%	98,99%										
SADI													124	54
Quant (0 a 5,5 pontos)	23	13	23	2									145	38
Regular (0,6 a 1,58 pontos)	35	12	30	7									382	148
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	113	272	178	77									3.640	730
Bastante Bom (2,60 a 3,59 pontos)	1.189	956	255	427									18.782	4174
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.707	5.856	5.082	4.374									2.401	623
Total de Resposta Positiva do SADI	688	378	607	510									0	0
Total de Resposta Negativa do SADI	4	2	1	2									1.221	285
Não Respondido	307	391	276	207									23.838	5418
Total de Respostas do SADI	975	872	884	721									24.106	5876
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADI	97,31%	94,01%	97,56%	98,33%										
Pós Alta Hospitalar													2	1
Quant (0 a 5,5 pontos)	0	0	0	0									41	11
Regular (0,6 a 1,58 pontos)	0	0	0	2									1.737	434
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	12	9	7	16									14.360	3664
Bastante Bom (2,60 a 3,59 pontos)	332	324	329	332									1.171	305
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.473	3.918	4.284	2.892									1.171	305
Total de Resposta Positiva do Pós Alta Hospitalar	368	338	348	328									0	0
Total de Resposta Negativa do Pós Alta Hospitalar	0	0	0	0									291	73
Não Respondido	118	112	24	30									17.370	4343
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	4.327	4.738	4.964	3.278									28.714	6871
% SATISFAÇÃO PÓS ALTA HOSPITALAR	91,72%	92,81%	93,48%	93,46%										

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2020

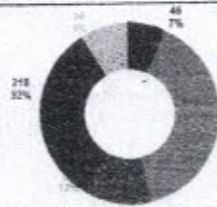


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
TODOS OS SETORES													369	22
Quant (0 a 5,5 pontos)	90	107	58	14									340	28
Regular (0,6 a 1,58 pontos)	118	137	68	30									1.429	354
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	526	328	322	231									81.364	6.780
Bastante Bom (2,60 a 3,59 pontos)	4.383	3.191	2.341	1.584									0	0
Excelente (3,60 a 4 pontos)	19.480	22.417	21.787	17.720									0	0
Total de Resposta Positiva	3.395	2.471	2.789	1.892									0	0
Total de Resposta Negativa	5	3	3	2									3.524	294
Não Respondido	1.547	865	590	647									87.466	8.122
Total de Respostas de Todos os Sektors	26.971	26.278	24.414	19.919									100.000	100.000
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	91,47%	91,67%	93,45%	94,81%										

CLASSIFICAÇÃO DOS USUÁRIOS QUE FIZERAM ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS POR MÊS

ANO: 2020

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



■ Usuários Não Definidos
 ■ Usuários Não Definidos
 ■ Usuários Externos
 ■ Acompanhantes

Em Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	8	17	11	9									45	11,25
Usuários Internos	59	54	53	73									239	48,02
Usuários Externos	12	13	26	11									62	29,55
Acompanhantes	15	23	24	26									88	14,67
Outros	12	13	27	9									61	11,80
Total	118	207	196	158	0	0	0	0	0	0	0	0	643	121,80

MEIO DE RECEBIMENTO DOS ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2020

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



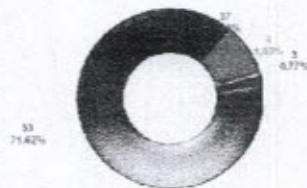
■ Presencial (207) ou via Site / Visita aos Lozinhos
 ■ Presencial (207)

Em Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Presencial (207)	50	64	27	31									172	44,50
Presencial (207) ou via Site / Visita aos Lozinhos	37	39	207	191									494	121,52
Total	207	488	234	198	0	0	0	0	0	0	0	0	1.403	121,52

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2020

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

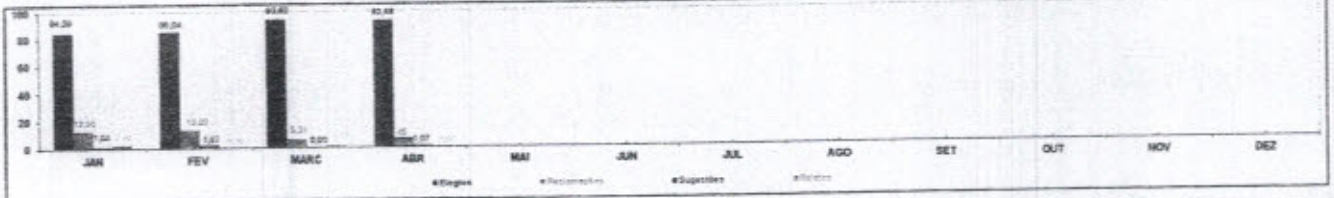


■ Elogios
 ■ Reclamações
 ■ Sugestões
 ■ Relatos

Em Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	31	31	22	26									110	22,00
Reclamações	12	12	1	0									25	5,00
Sugestões	1	1	0	0									2	0,40
Relatos	2	0	1	0									3	0,60
Total	46	44	24	26	0	0	0	0	0	0	0	0	140	28,00

REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DOS ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2020



Em Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
Elogios	64,35	65,04	51,82	62,48									58,32
Reclamações	12,60	13,89	5,31	6,45									8,32
Sugestões	1,84	1,87	0,00	1,87									1,00
Relatos	2,08	0,00	1,87	0,00									2,79
Total (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00

ELMP/SA/2020

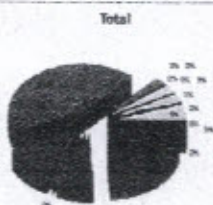




RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

ANO: 2020

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



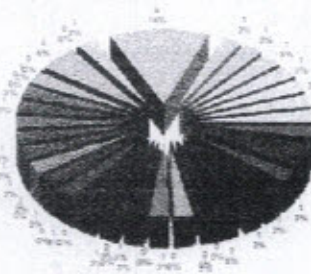
- List of sectors: Serviço Social, Ambulatório, Direção Assistencial, etc.

Table with columns: Item Verificação, JAN, FEV, MAR, ABR, MAI, JUN, JUL, AGO, SET, OUT, NOV, DEZ, Total, Média

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS

ANO: 2020

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



- List of services: Solicitação de exames, Solicitação de visita médica, Informações Médicas - Cirurgia Geral, etc.

Table with columns: Item Verificação, JAN, FEV, MAR, ABR, MAI, JUN, JUL, AGO, SET, OUT, NOV, DEZ, Total, Média

Summary table with rows: RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES - MÊSES ANTERIORES PENDENTES, RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES DO MÊS ATUAL, % DE RETORNO AOS USUÁRIOS REPRESENTA RECLAMAÇÕES

