

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 de 2021**.

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	154
Acolhimento	208
Ambulatório	335
S.A.D.T	324
Pós Alta Hospitalar	142
TOTAL	1163

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)	8	16	6	57	5
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	5	59	1	52	1
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	19	207	29	197	24
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	461	650	266	733	180
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.748	5.049	3.536	4.963	3.328
Total de Resposta Positiva	416	670	308	642	284
Total de Resposta Negativa	0	0	0	6	0
Não Respondeu	127	384	320	478	296
Total de Respostas	4.657	6.651	4.146	6.650	3.821
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,31%	95,76%	99,13%	95,31%	99,24%

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





ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	27
1.2	Atendimentos por telefone	01
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	13
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	51
1.5	Atendimentos por meio de e-mail	05
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	1258
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRSP	00
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	00
2.4	Encaminhamento à Psicologia	00
3	<u>Pesquisas de satisfação realizadas</u>	
3.1	Internas	154
3.2	Externas	1009
4	<u>Informativos e comunicados emitidos</u>	00
5	<u>Reuniões internas administrativas realizadas</u>	03
6	<u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u>	06
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		2.527

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	111	97,36
Reclamação	03	2,64
Sugestão	0	0,0
Relato	0	0,0
TOTAL	114	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.

Vejam os motivos das reclamações:

RECLAMAÇÕES	Origem	Destino
Horário de Realização dos Exames Laboratoriais	Laboratório	Laboratório
Almoço do dia 25/04/2021 - UTI Pediátrica	UTI Pediátrica	SND
Forma de Atendimento Assistencial no Turno da Noite	UTI Pediátrica	UTI Pediátrica

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

Setor	Total Numérico	%
Laboratório	1	33,33
UTI Pediátrica	1	33,33
UTI Pediátrica	1	33,33

Tabela 06: Reclamações por Setor.

III – ANÁLISE DOS DADOS

O índice de satisfação global do usuário no mês Abril foi de 97,75 neste resultado contempla setores de internação, ambulatório, SADT, Acolhimento e Alta Hospitalar. Atendendo a solicitação do Grupo Técnico da SESPAC acrescentamos no índice de satisfação global a pesquisa de satisfação na alta hospitalar, que são realizadas separadamente, através de ligações aos usuários. O Índice de satisfação global encontra-se dentro da meta, classificado como ótimo, tendo como determinante o setor do acolhimento. Neste mês de Abril houve uma redução no número de todos os atendimentos, exceto acolhimento, devido avanço de casos de covid na região, observou-se que no mês supracitado houve alto índice de absenteísmo. Os resultados de satisfação dos setores de SADT e Ambulatório obtiveram índice inferior em virtude do tempo de espera que foi reiterado por alguns acompanhantes/usuários. Como forma de evitar tais observações no próximo mês, será reiterado junto a Direção Técnica a importância do cumprimento de horário por parte da equipe médica que realiza atendimento.

IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

No mês vigente não tivemos sugestão. Foram registrados 111 relatos de elogios. Os mesmos foram transcritos e estão no anexo Mensagem amiga.

V – PROPOSTAS PARA PRÓXIMO MÊS

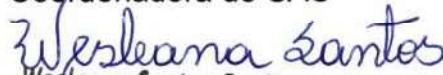
- 1) Estimular os usuários a utilizarem o SAU todas as vezes que for necessário;
- 2) Informar às Diretorias, Coordenações e membros da equipe de colaboradores sobre os comentários recebidos (elogios, reclamações, dúvidas e sugestões), a fim de estimular a manutenção da qualidade existente ou as melhorias 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;
- 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, 04 de Maio de 2021.

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora do SAU


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

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: ABRIL- 2021

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO

ITEM	NUMERO 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?							154	149
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							149	148
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							103	103
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1	Pelos médicos							148	146
4.2	Pelos enfermeiros							147	145
4.3	Pelos Outros Profissionais							148	146
4.4	Pelos funcionários da administração							148	146
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1	Para os médicos							151	150
5.2	Para os enfermeiros							151	150
5.3	Para os Outros Profissionais							151	150
5.4	Para os funcionários da administração							151	150
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							151	150
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?								
7.1	Pelos médicos							151	150
7.2	Pelos enfermeiros							151	150
7.3	Pelos Outros Profissionais							151	150
7.4	Pelos funcionários da administração							151	150
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							152	151
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							152	151
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							149	148
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							148	139
12	O silêncio no ambiente do hospital?							148	147
13	O horário em que são servidas as refeições?							140	137
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							144	144
15	O horário das visitas?							8	8
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							150	149
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							141	141
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							154	154
								3838	3802
								100,00%	99,06%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							320	
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							320	

Total de Resposta Positiva 4110
 Total de Resposta Geral 4146
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,13%

Foram realizadas 154 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Abril 2021.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

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

RL-HRSP SAU.001-02

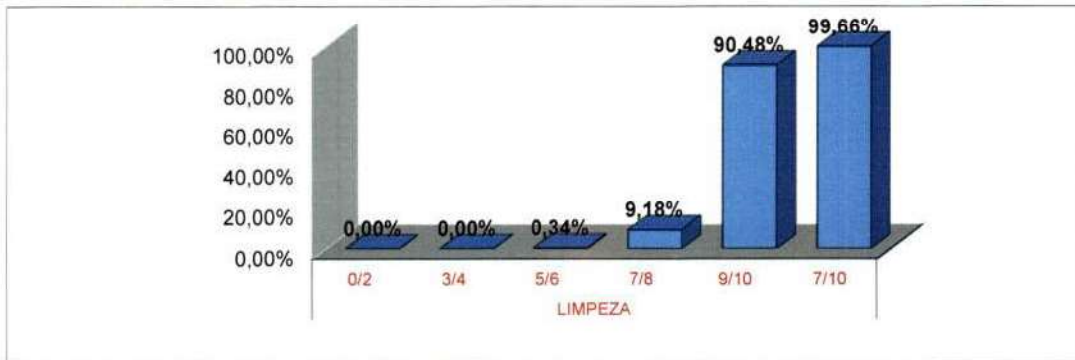
000095

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2021

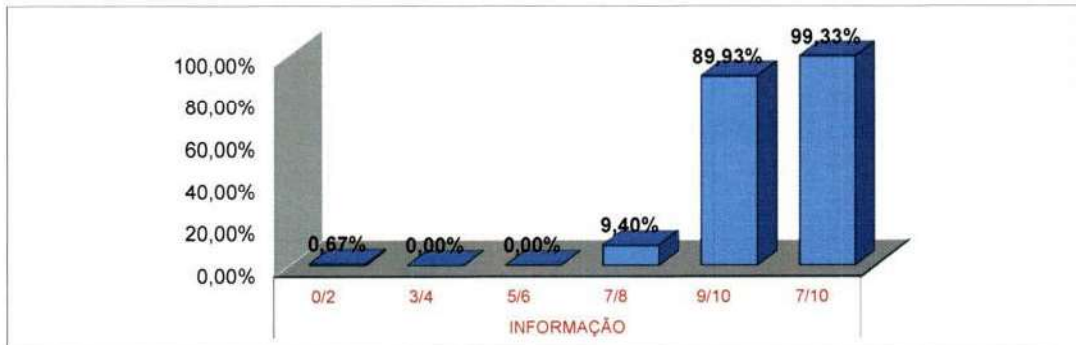
1. INTERNAÇÃO



1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

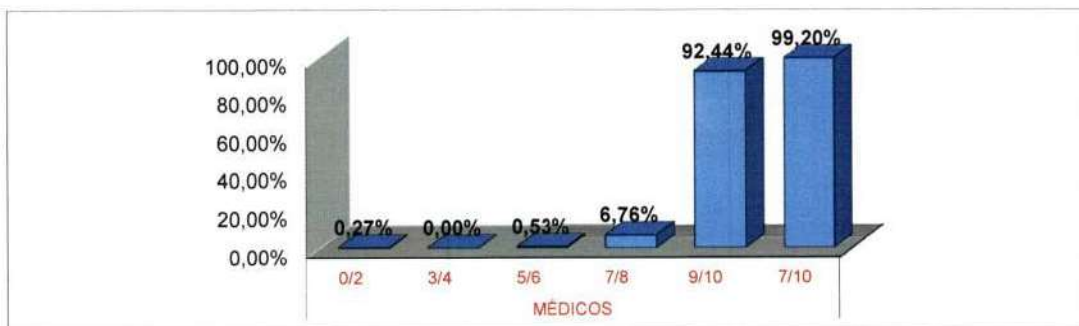


1.3 SINALIZAÇÃO

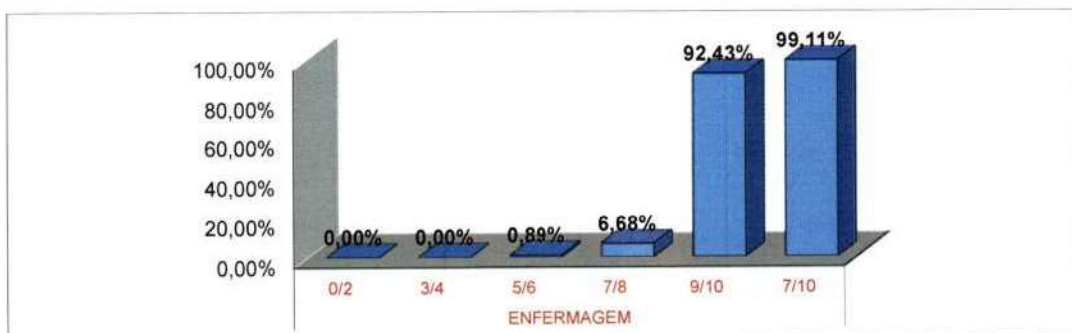


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2021

1.4 MÉDICOS



1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS



1.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2021

1.8 CONFIANÇA



1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



1.11 SILÊNCIO

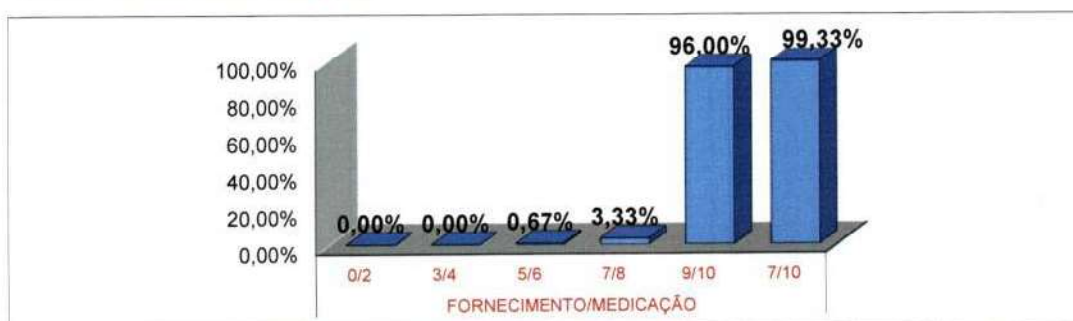


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2021

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 2021.

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

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE AMBULATÓRIO

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 da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?	1	5	8	56	262	332	3	335	318
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	4	2	9	33	240	288	47	335	273
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)	0	1	10	23	276	310	25	335	299
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
	4.1 Pelos médicos	3	12	31	64	196	306	29	335	260
	4.2 Pelos enfermeiros	1	7	24	70	216	318	17	335	286
	4.3 Pelos Outros Profissionais	2	6	21	64	229	322	13	335	293
	4.4 Pelos funcionários da Administração	1	5	17	54	240	317	18	335	294
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
	5.1 Para os médicos	0	2	6	30	272	310	25	335	302
	5.2 Para os enfermeiros	0	2	7	29	288	326	9	335	317
	5.3 Para os funcionários da Administração	2	2	6	32	288	330	5	335	320
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	0	1	7	27	292	327	8	335	319
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
	7.1 Pelos médicos	0	0	5	22	283	310	25	335	305
	7.2 Pelos enfermeiros	0	1	3	22	298	324	11	335	320
	7.3 Pelos funcionários da Administração	0	1	6	20	305	332	3	335	325
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	1	7	24	240	272	63	335	264
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0	9	16	247	272	63	335	263
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?	2	6	24	28	271	331	4	335	299
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	3	4	16	302	325	10	335	318
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	0	2	3	20	304	329	6	335	324
		16	59	207	650	5049	5981	384	6365	5699
		0,27%	0,99%	3,46%	10,87%	84,42%	100,00%	6,03%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	335	não	0					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	335	não	0					

Total de Resposta Positiva 6369
 Total de Resposta Geral 6651
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 95,76%

Foram realizadas 335 entrevistas
 No período de 1 a 30 de Abril 2021.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

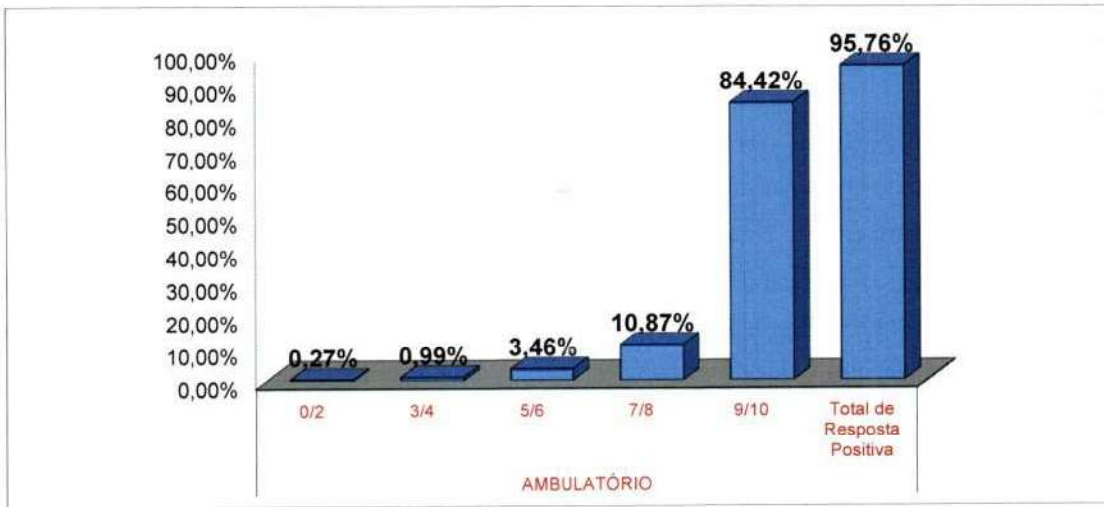
 Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RL HRSP SAU.001-02

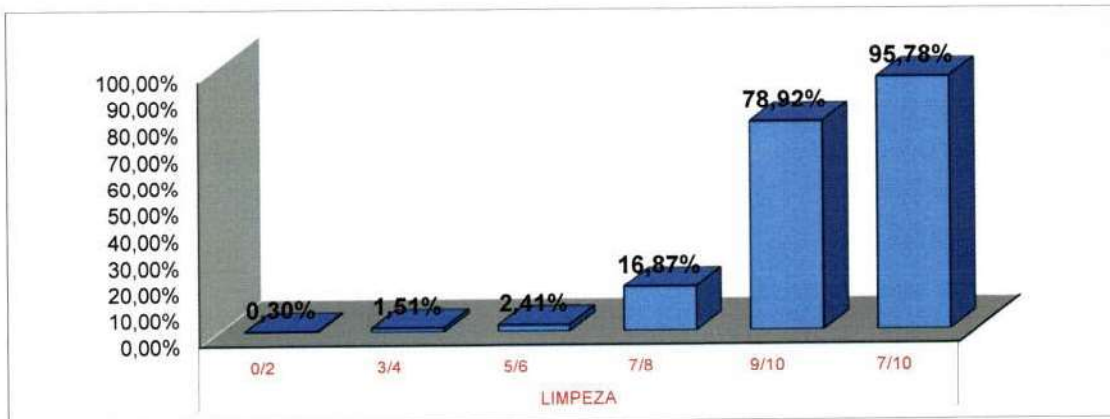
000100

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2021

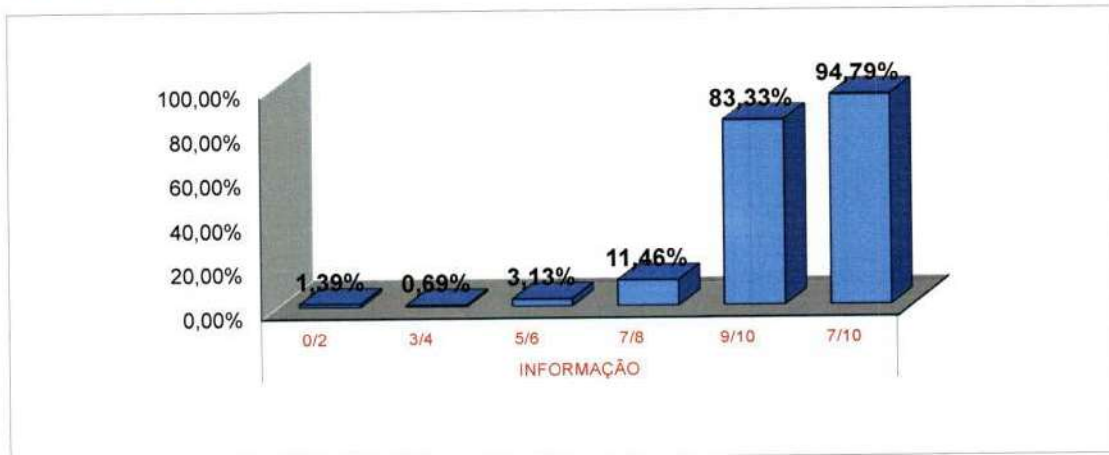
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA



2.2 INFORMAÇÃO

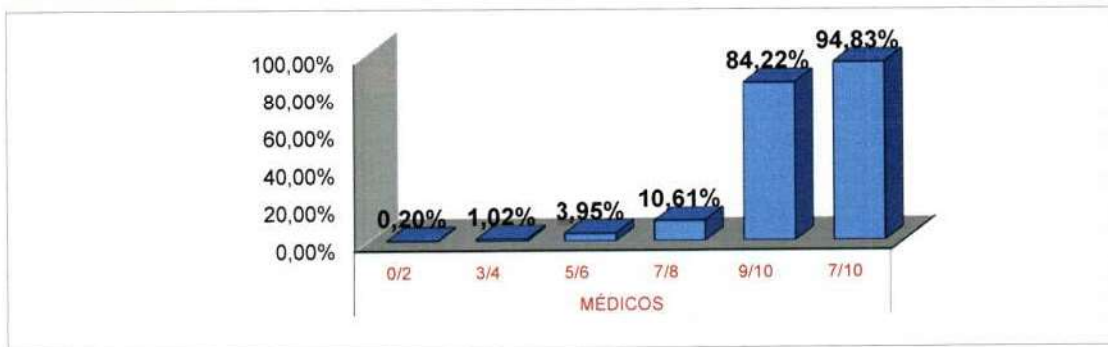


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2021

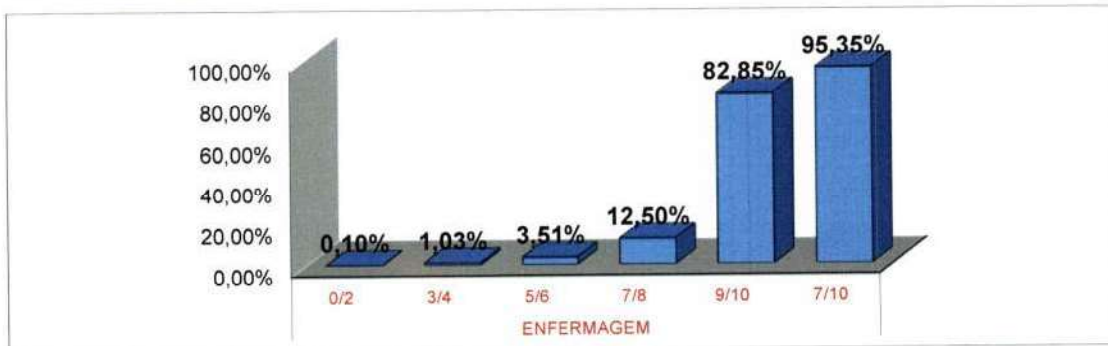
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM

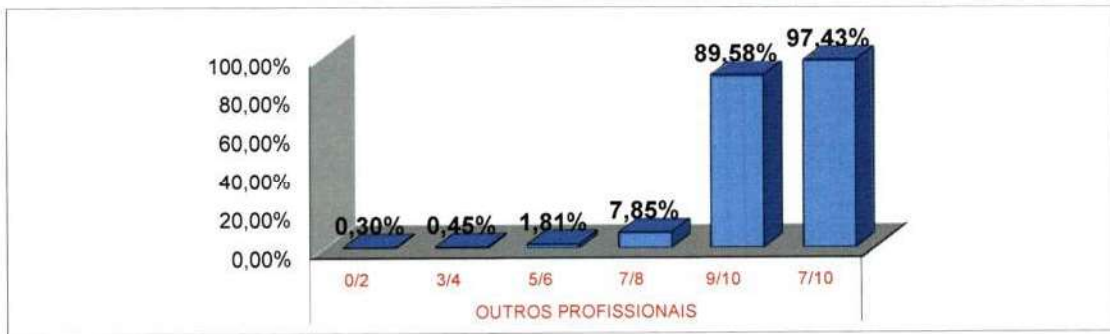


000102



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2021

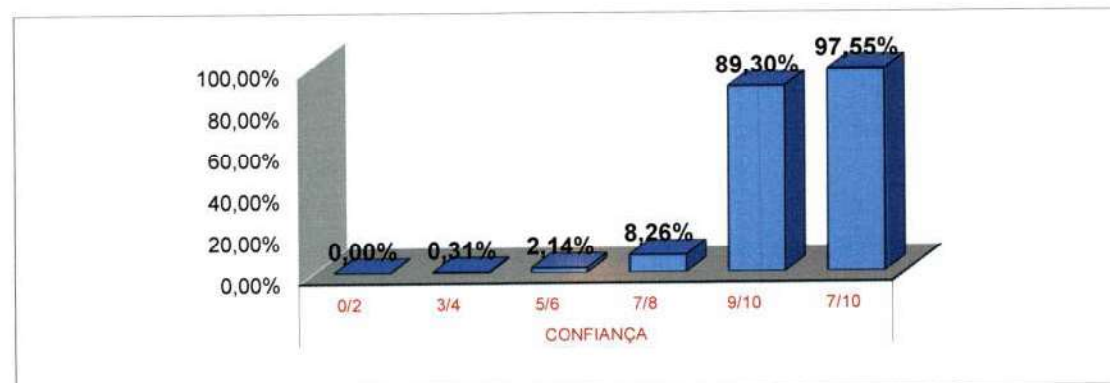
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

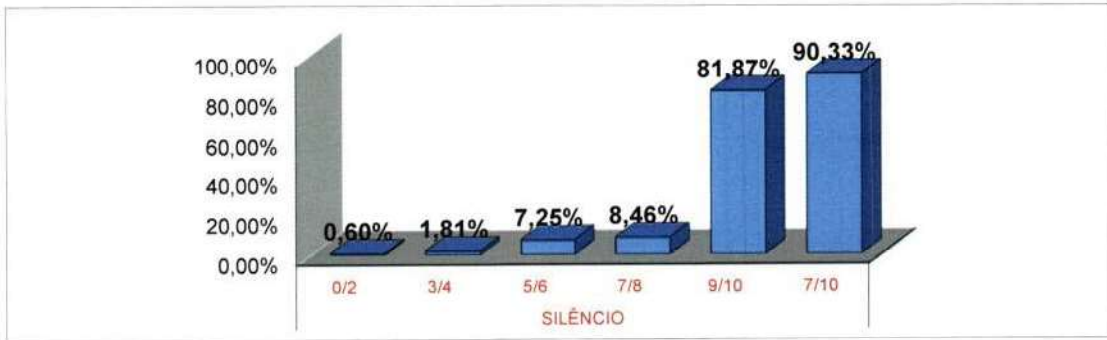


2.8 CONFIANÇA



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2021

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Abril 2021.

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

000104

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SADT

ITEM	NUMERO 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 da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?							324	2	324	289					
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?							298	26	324	277					
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir !? (placas e cartazes)							312	12	324	304					
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
4.1	Pelos médicos							263	61	324	231					
4.2	Pelos enfermeiros							280	44	324	250					
4.3	Pelos Outros Profissionais							306	18	324	275					
4.4	Pelos funcionários da Administração							307	17	324	281					
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
5.1	Para os médicos							277	47	324	269					
5.2	Para os enfermeiros							286	38	324	274					
5.3	Para os Outros Profissionais							313	11	324	302					
5.4	Para os funcionários da Administração							308	16	324	304					
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?							307	17	324	299					
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
7.1	Pelos médicos							277	47	324	271					
7.2	Pelos enfermeiros							292	32	324	286					
7.3	Pelos Outros Profissionais							313	11	324	308					
7.4	Pelos funcionários da Administração							314	10	324	310					
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							301	23	324	272					
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?							310	14	324	284					
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							301	23	324	297					
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							315	9	324	313					
								57	52	197	733	4963	6002	478	6480	5696
								0,95%	0,87%	3,28%	12,21%	82,69%	100,00%	7,38%		
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	321	não	3					
13	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	321	não	3					

Total de Resposta Positiva 6338
 Total de Resposta Geral 6650
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 95,31%

Foram realizadas 324 entrevistas
 No período de 1 a 30 de Abril 2021.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

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

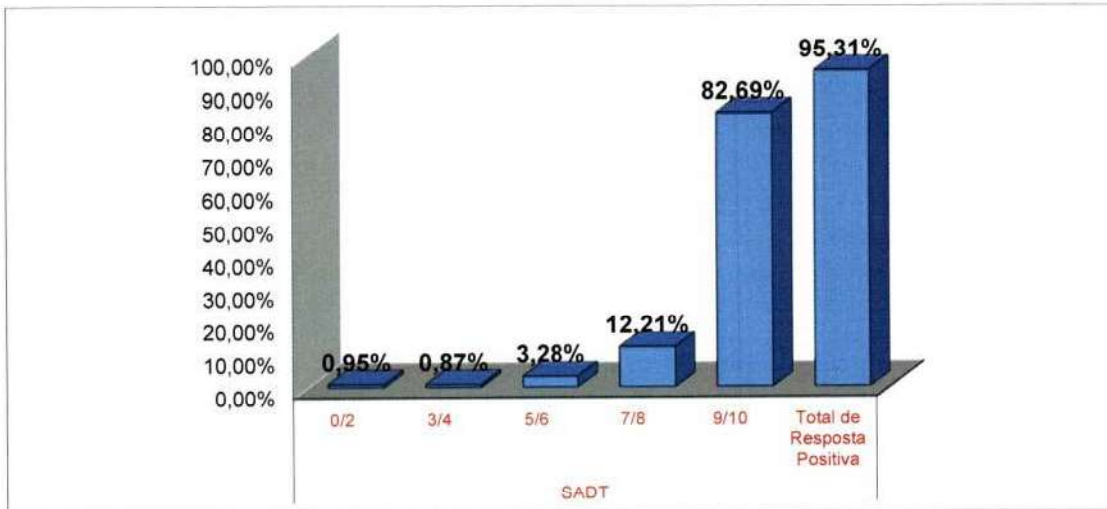
000105

RL.HRSF.SAU.001-02

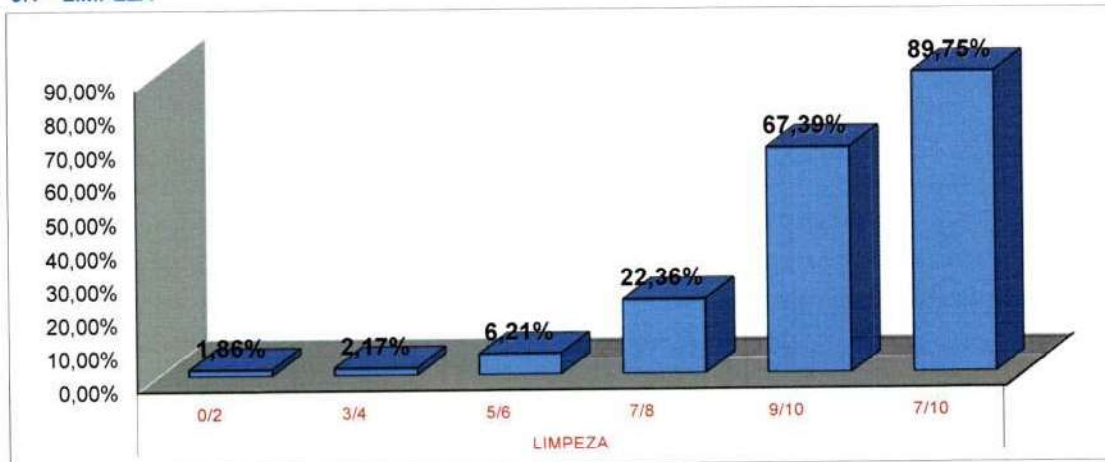


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ABRIL/2021

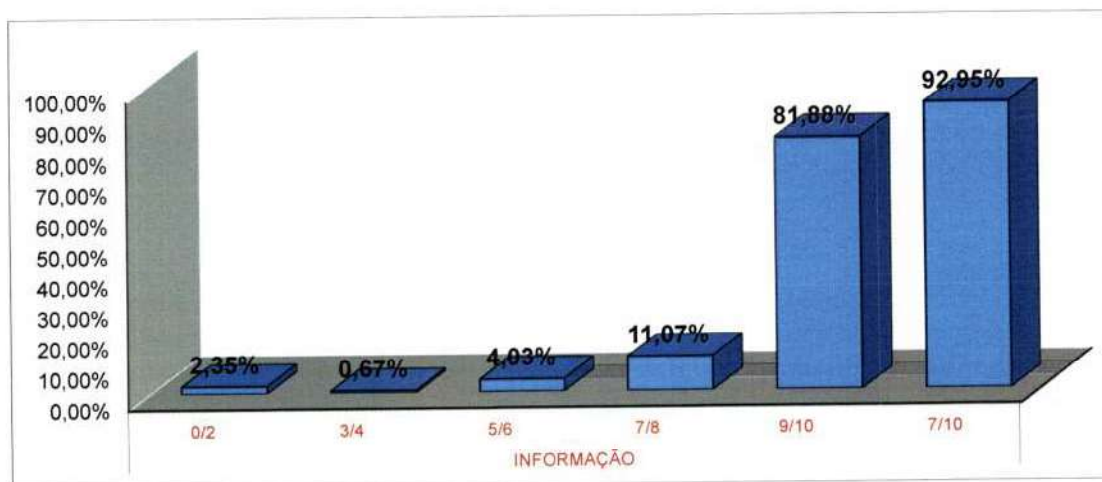
3. SADT



3.1 LIMPEZA



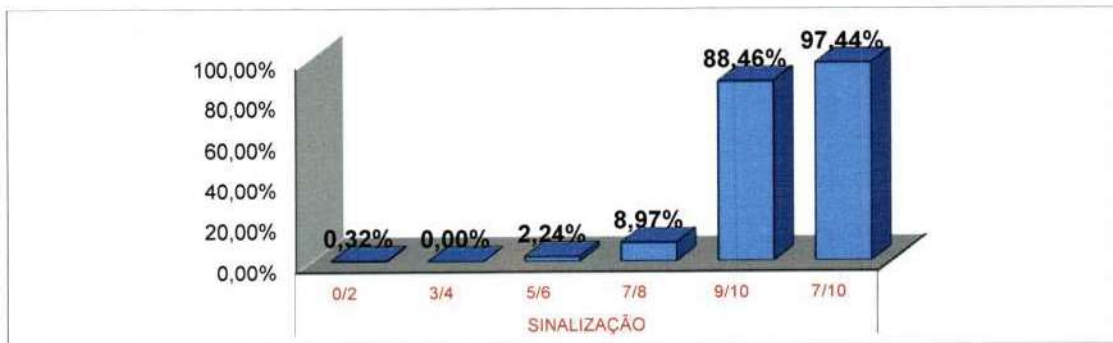
3.2 INFORMAÇÃO



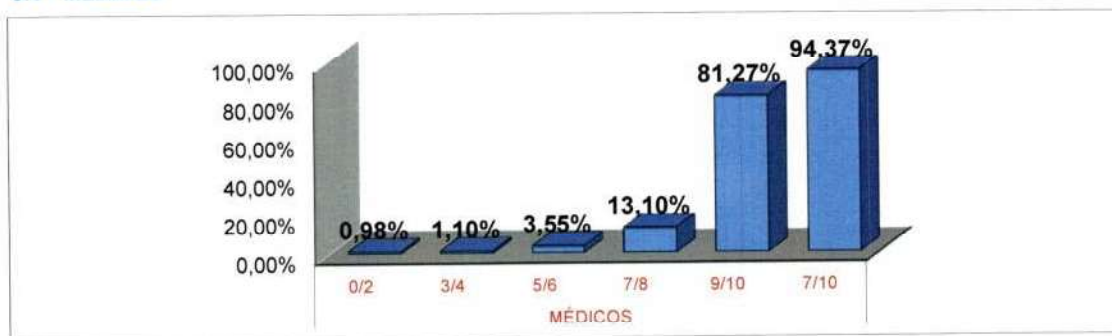


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ABRIL/2021

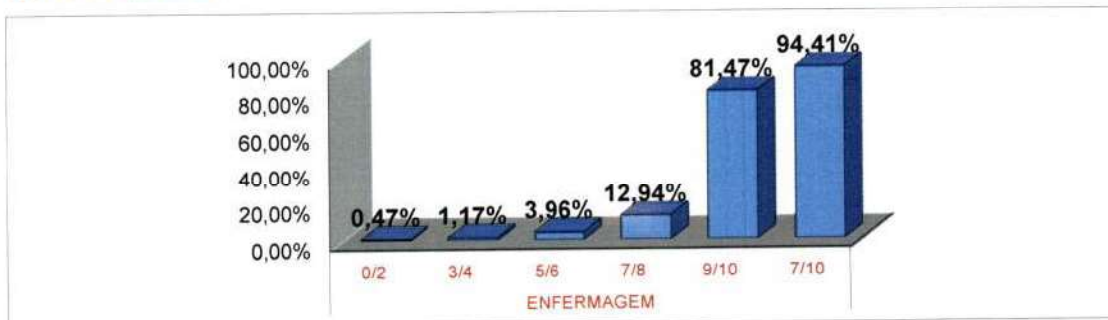
3.3 SINALIZAÇÃO



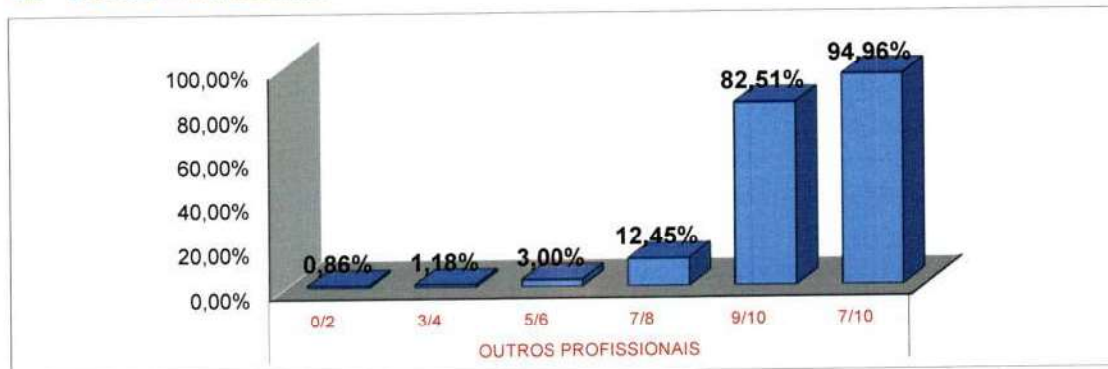
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS





AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ABRIL/2021

3.7 ADMINISTRAÇÃO



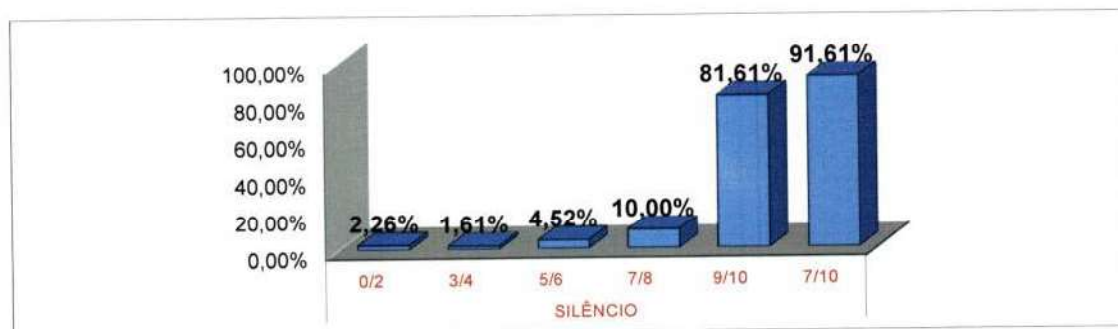
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES



3.10 SILÊNCIO



000103





AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ABRIL/2021

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 30 de Abril 2021.

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

000103

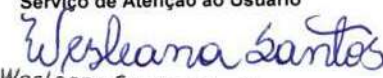


RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE ACOLHIMENTO

ITEM	NUMERO 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 da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?	0	0	0	18	182	200	8	208	200
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	0	0	2	22	171	195	13	208	193
3	O estabelecimento e bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)	0	0	0	17	162	179	29	208	179
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	1	2	5	22	176	206	2	208	198
4.2	Pelos enfermeiros	0	1	3	24	178	206	2	208	202
4.3	Pelos Outros Profissionais	0	1	3	24	178	206	2	208	202
4.4	Pelos funcionários da Administração	0	1	3	24	178	206	2	208	202
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	1	0	1	21	184	207	1	208	205
5.2	Para os enfermeiros	0	0	0	21	186	207	1	208	207
5.3	Para os Outros Profissionais	0	0	0	20	187	207	1	208	207
5.4	Para os funcionários da Administração	0	0	0	29	179	208	0	208	208
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto	0	0	0	24	181	205	3	208	205
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	1	0	0	24	180	205	3	208	204
7.2	Pelos enfermeiros	0	0	0	24	182	206	2	208	206
7.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	0	23	183	206	2	208	206
7.4	Pelos funcionários da Administração	0	0	0	24	182	206	2	208	206
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	2	0	1	20	179	202	6	208	199
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	2	0	1	20	177	200	8	208	197
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	1	0	0	18	163	182	26	208	181
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?	0	0	0	22	183	205	3	208	205
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	0	20	177	197	11	208	197
		8	5	19	461	3748	4241	127	4368	4209
		0,19%	0,12%	0,45%	10,87%	88,38%	100,0%	2,91%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	208	não	0					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	208	não	0					

Total de Resposta Positiva 4625
 Total de Resposta Geral 4657
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,31%

Foram realizadas 208 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Abril 2021.

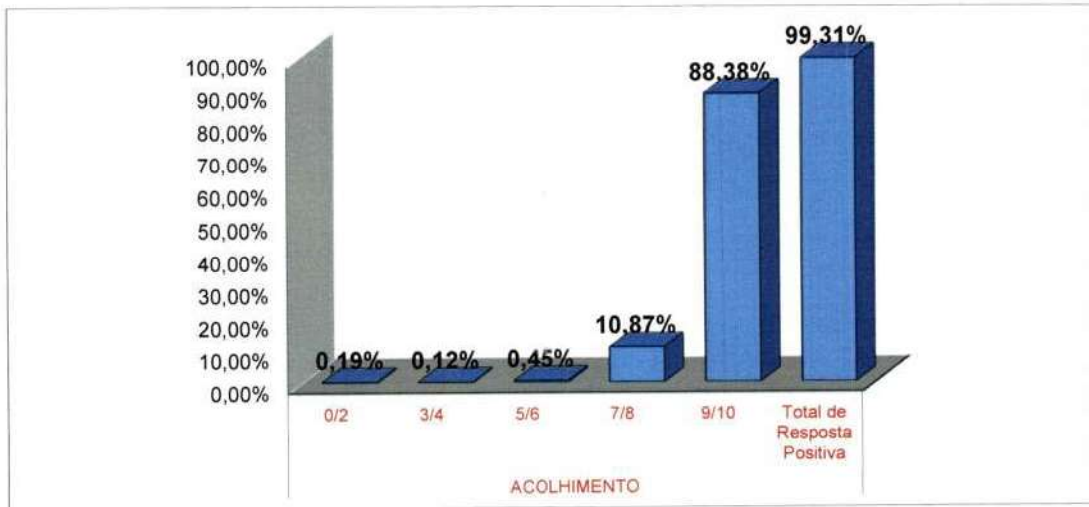
Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

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

RL.HRSP.SAU.001-02

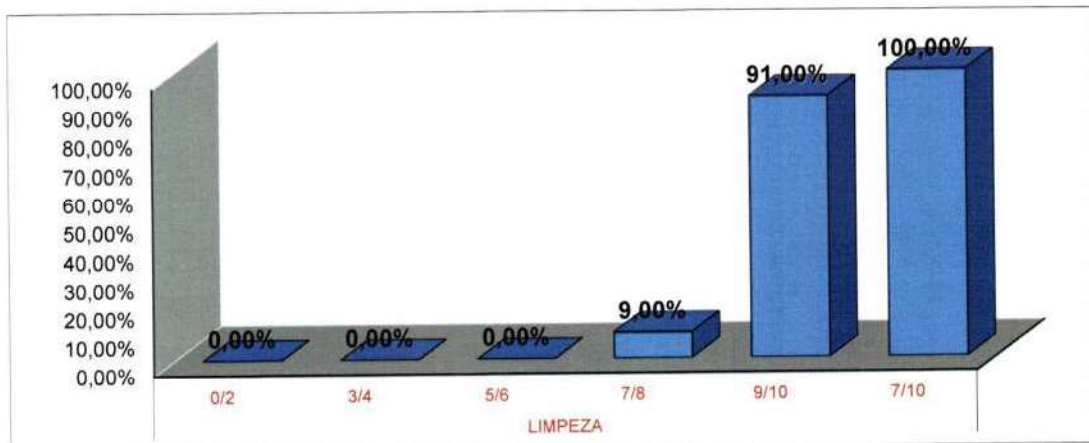
000110

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - Abril/2021

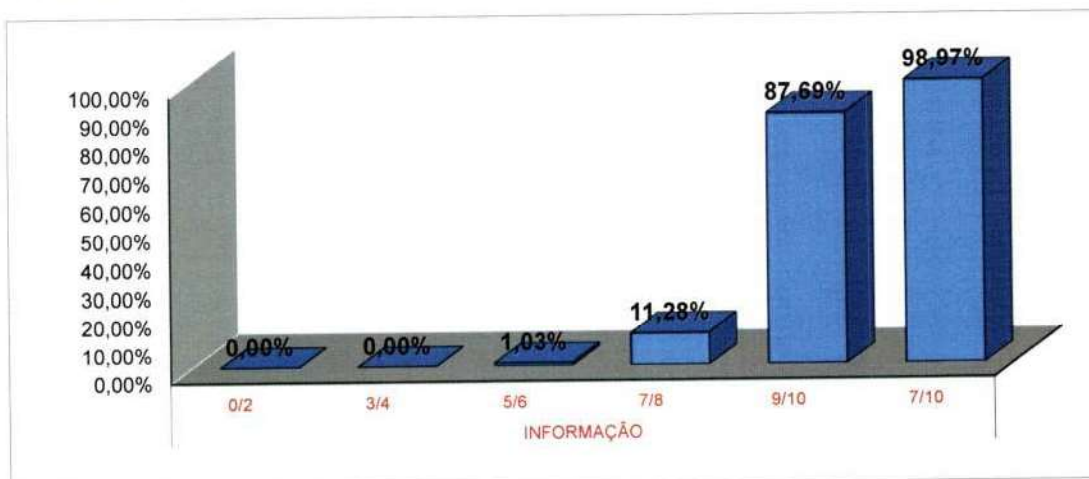
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



4.2 INFORMAÇÃO

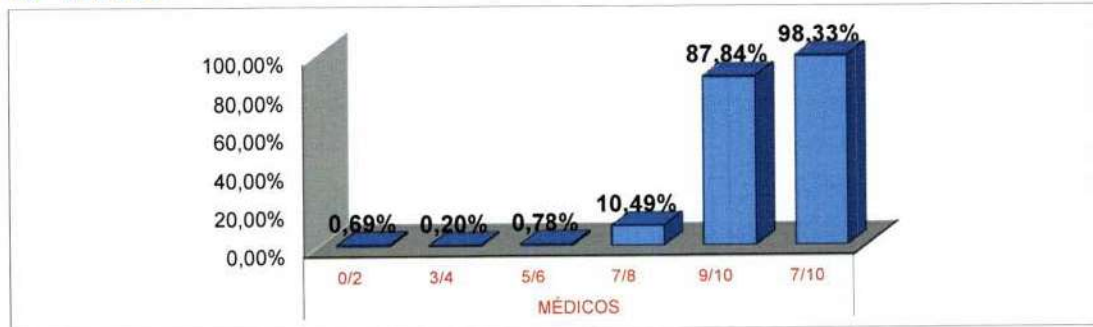


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - Abril/2021

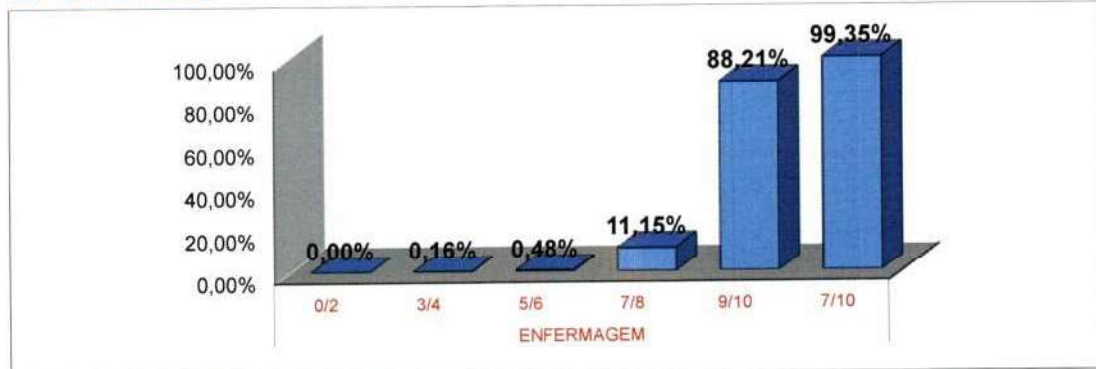
4.3 SINALIZAÇÃO



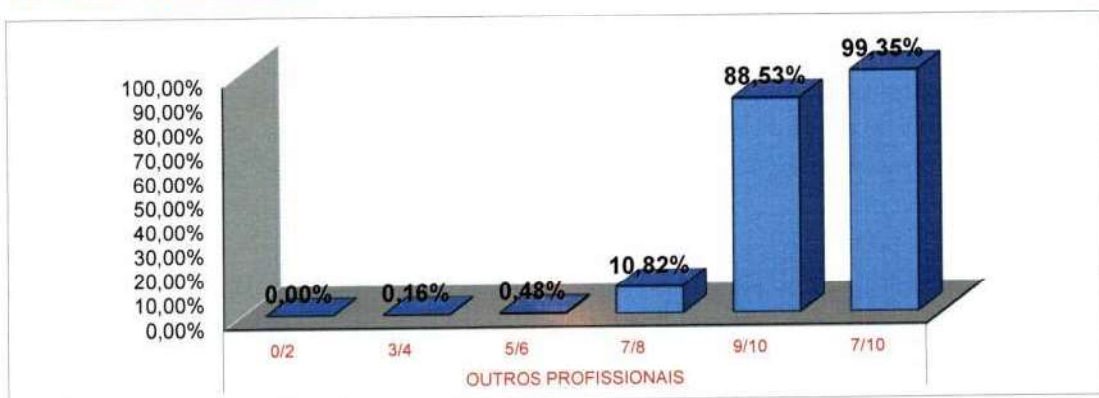
4.4 MÉDICOS




4.5 ENFERMAGEM



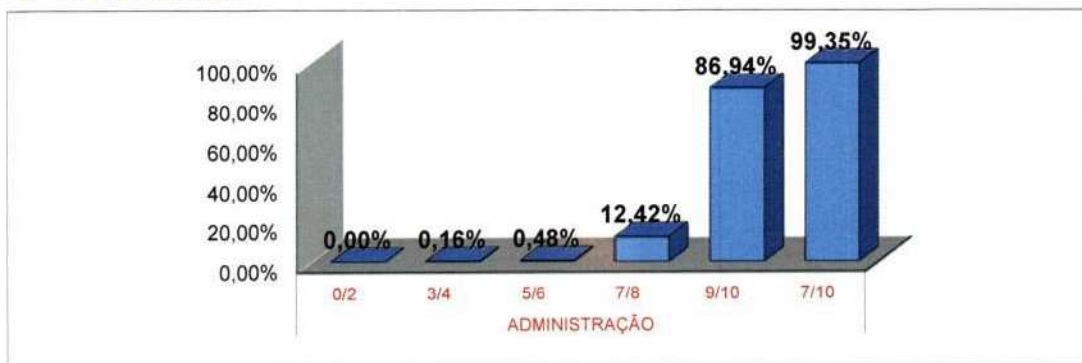
4.6 OUTROS PROFISSIONAIS



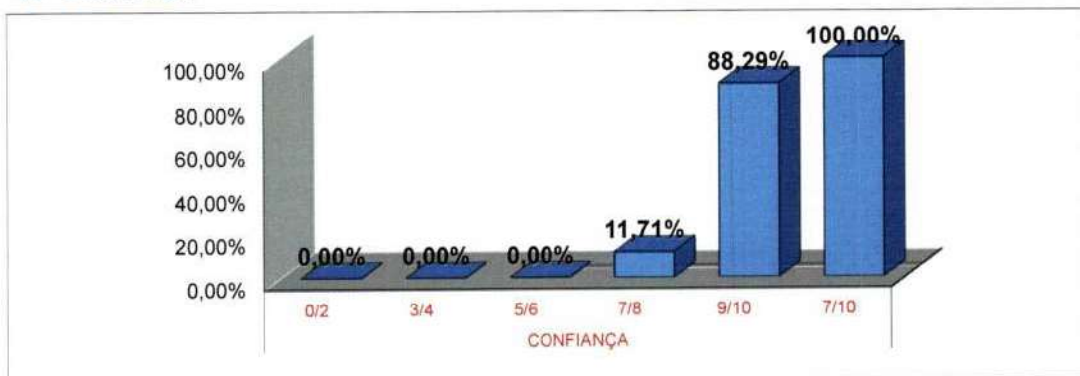
000112 

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - Abril/2021

4.7 ADMINISTRAÇÃO



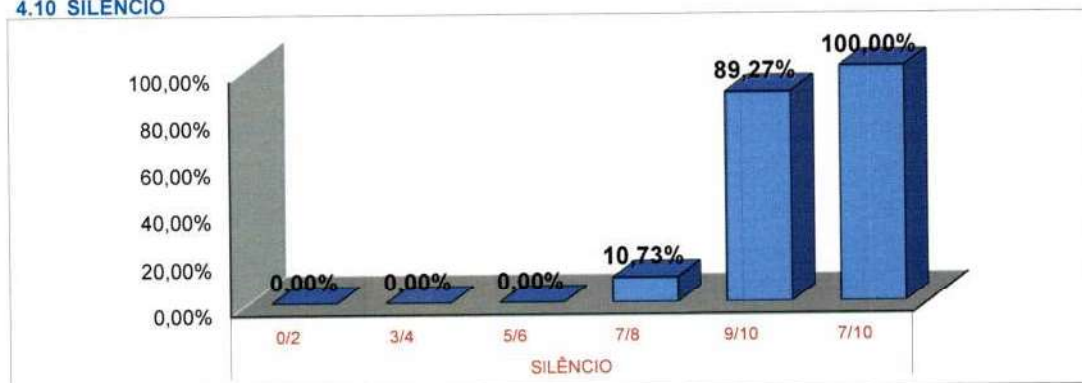
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

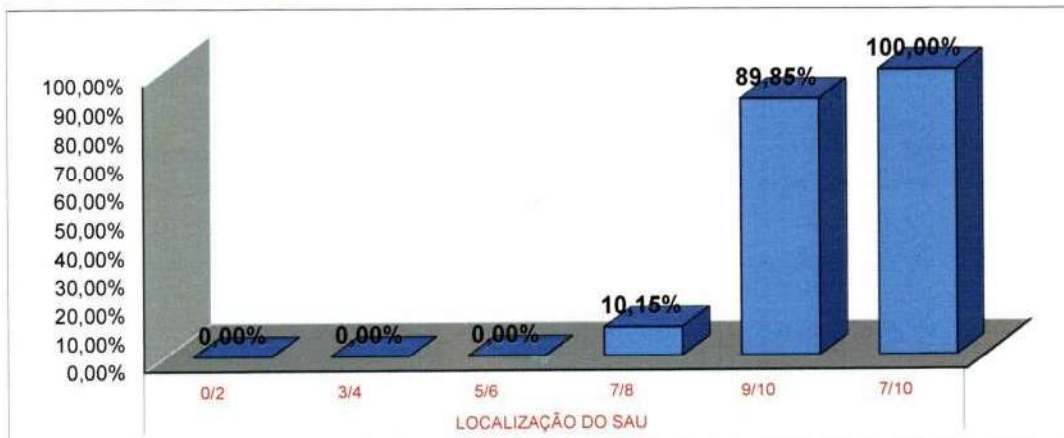


4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - Abril/2021

4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Abril 2021.

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

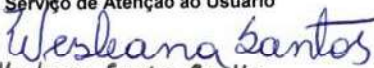
000114

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE PÓS-ALTA HOSPITALAR

ITEM	NUMERO 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?	0	0	1	12	126	139	3	142	138
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?	1	0	0	7	130	138	4	142	137
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)	0	0	0	5	103	108	34	142	108
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	0	0	2	6	129	137	5	142	135
4.2	Pelos enfermeiros	0	0	2	6	129	137	5	142	135
4.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	2	6	129	137	5	142	135
4.4	Pelos funcionários da administração	0	0	2	6	129	137	5	142	135
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	0	0	1	8	131	140	2	142	139
5.2	Para os enfermeiros	0	0	1	8	131	139	2	142	139
5.3	Para os Outros Profissionais	0	0	1	8	131	140	2	142	139
5.4	Para os funcionários da administração	0	0	1	8	131	140	2	142	139
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?	0	0	0	4	135	139	3	142	139
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	0	1	7	132	140	2	142	139
7.2	Pelos enfermeiros	0	0	1	7	132	140	2	142	139
7.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	1	7	132	140	2	142	139
7.4	Pelos funcionários da administração	0	0	1	7	132	140	2	142	139
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	1	0	0	6	132	139	3	142	138
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	1	0	0	6	132	139	3	142	138
10	A limpeza das roupas de cama e banho?	0	0	1	8	127	136	6	142	135
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	1	1	4	13	116	135	7	142	129
12	O silêncio no ambiente do hospital?	1	0	1	8	124	134	8	142	132
13	O horário em que são servidas as refeições?	0	0	1	6	121	128	14	142	127
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?	0	0	0	6	126	132	10	142	132
15	O horário das visitas?	0	0	0	0	3	3	139	142	3
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	0	0	0	4	125	129	13	142	129
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	0	4	125	129	13	142	129
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	0	0	0	7	135	142	0	142	142
		5	1	24	180	3328	3537	296	3834	3508
		0,14%	0,03%	0,68%	5,09%	94,09%	100%	7,72%		
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	142	não	0					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	142	não	0					

Total de Resposta Positiva 3792
 Total de Resposta Geral 3821
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,24%

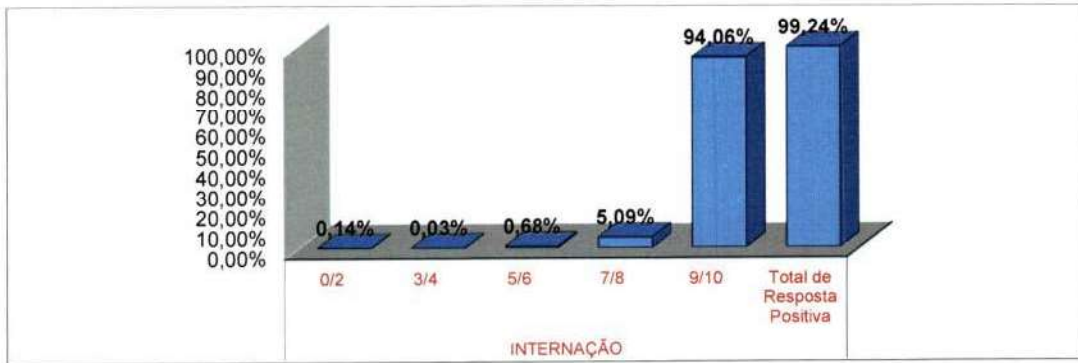
Foram realizadas 142 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Abril 2021.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

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

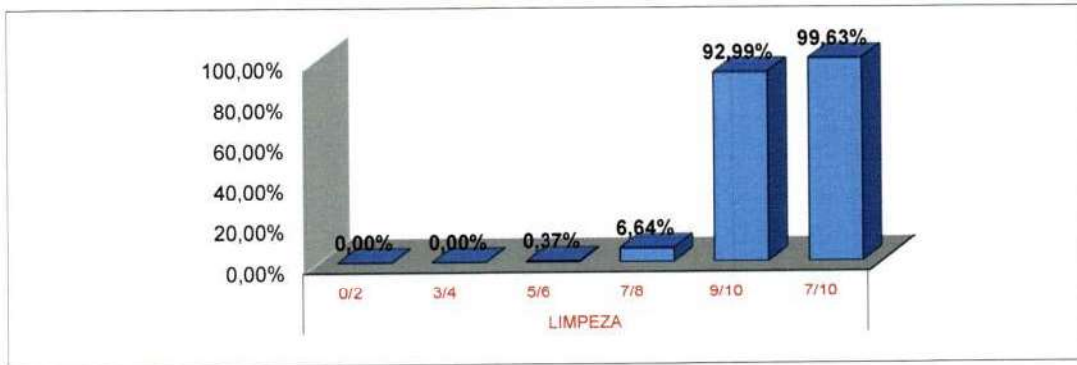
RLHRSP.SAU.001-02
 000115

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2021

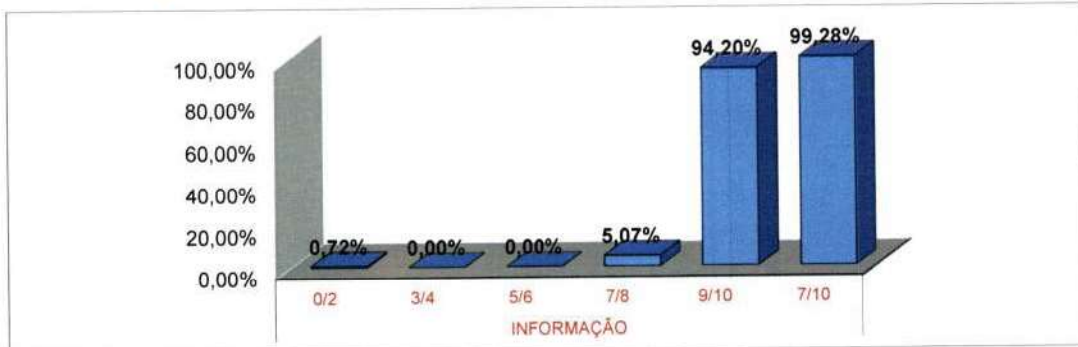
5. PÓS ALTA HOSPITAL



5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO



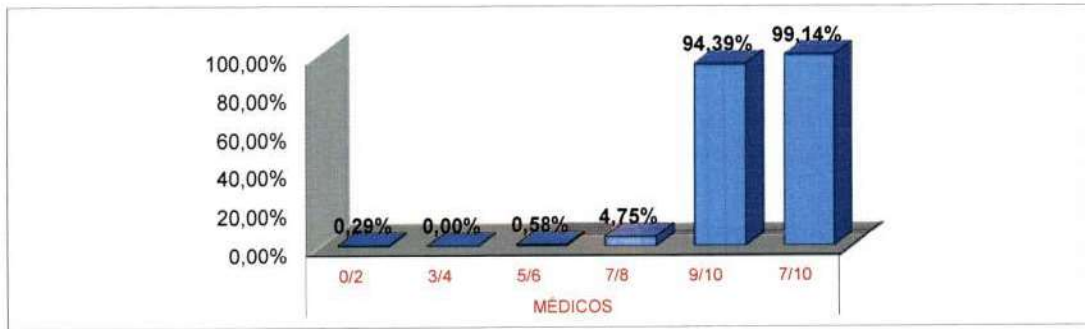
5.3 SINALIZAÇÃO



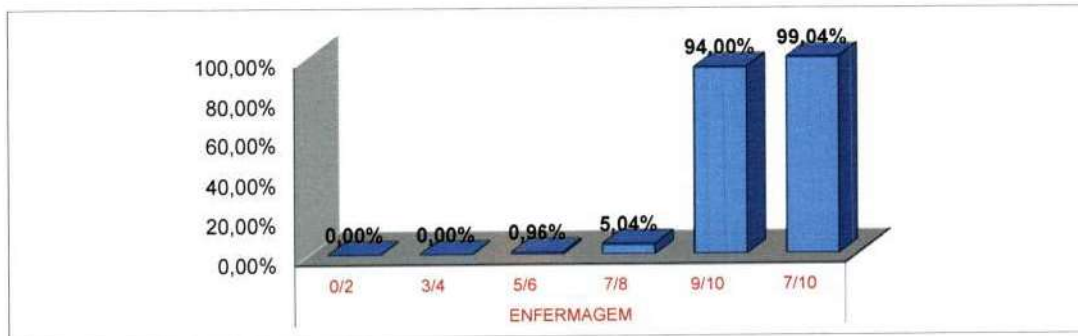


AValiação de Satisfação do Usuário - ABRIL/2021

5.4 MÉDICOS



5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS

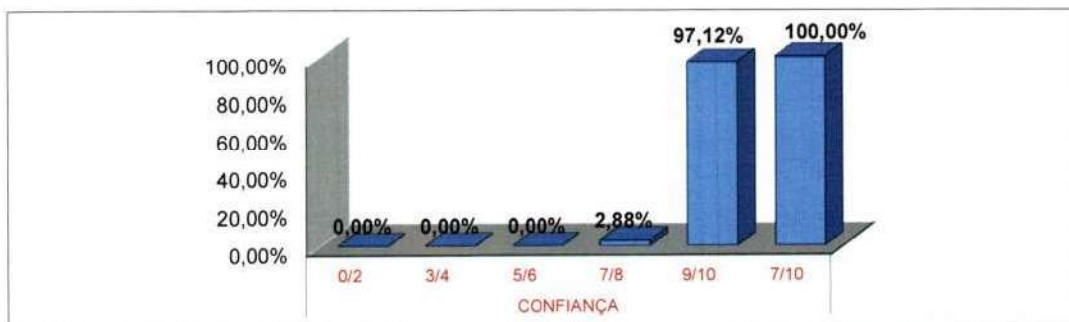


5.7 ADMINISTRAÇÃO



AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2021

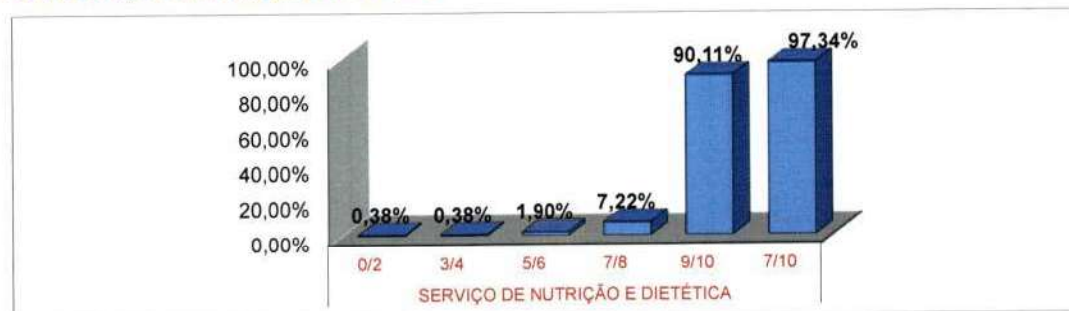
5.8 CONFIANÇA



5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

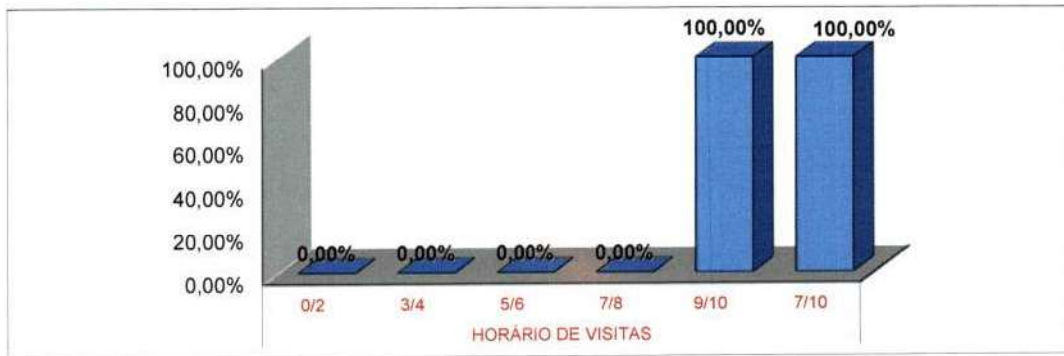


5.11 SILÊNCIO

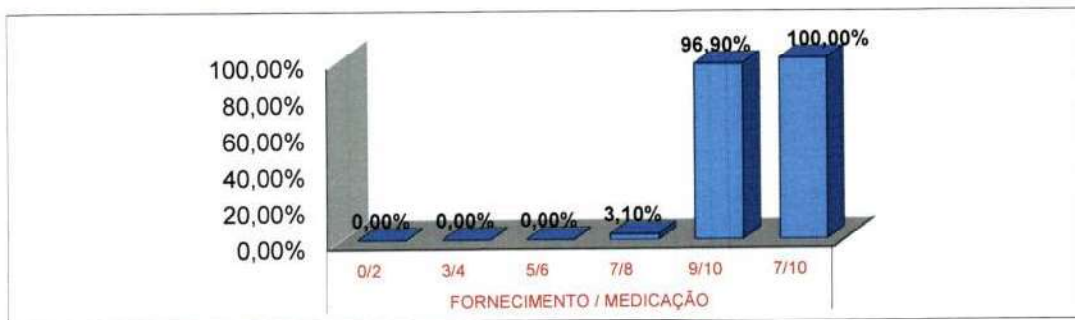


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - ABRIL/2021

5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



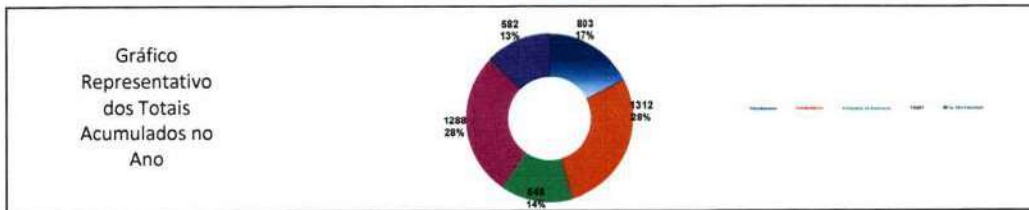
* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Abril 2021.

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

000119

TOTAL DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

ANO: 2021



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OU	NO	DEZ	Total	Média
Acolhimento	212	190	193	208									803	201
Ambulatório	322	323	332	335									1312	328
Unidades de Internação	173	165	163	164									665	161
SADT	310	340	314	324									1288	322
Pós Alta Hospitalar	168	142	140	142									592	146
Total	1.178	1.160	1.132	1.163									4.630	1.168

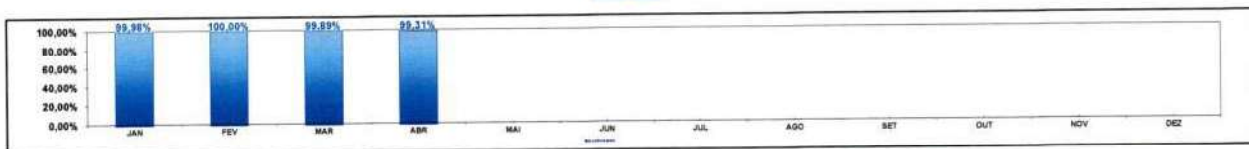
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2021

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NO	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,19%										0,06%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,12%										0,02%
Bom	0,02%	0,00%	0,13%	0,45%										0,10%
Ótimo	21,32%	0,13%	0,28%	10,87%										12,40%
Excelente	78,65%	91,87%	90,50%	88,38%										87,38%
Não Respondeu	3,64%	1,65%	1,48%	2,81%										2,42%
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%										100,00%
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%										0,06%
Ambulatório														
Ruim	0,08%	0,25%	0,47%	0,27%										0,25%
Regular	0,06%	0,44%	0,74%	0,09%										0,56%
Bom	0,53%	2,42%	3,79%	3,46%										2,30%
Ótimo	8,20%	10,78%	11,87%	10,87%										10,43%
Excelente	81,17%	86,11%	84,14%	84,42%										86,48%
Não Respondeu	4,63%	2,98%	6,16%	6,03%										4,67%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	99,89%	100,00%	100,00%	100,00%										99,92%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,31%	0,00%	0,00%	0,00%										0,58%
Unidades de Internação														
Ruim	0,08%	0,00%	0,08%	0,18%										0,07%
Regular	0,09%	0,02%	0,00%	0,09%										0,09%
Bom	0,78%	0,23%	0,29%	0,76%										0,84%
Ótimo	3,89%	4,48%	6,44%	6,83%										6,88%
Excelente	89,88%	95,14%	93,21%	92,13%										92,52%
Não Respondeu	6,31%	4,78%	6,20%	7,76%										6,74%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%										100,00%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%										0,00%
SADT														
Ruim	0,02%	0,00%	0,20%	0,85%										0,52%
Regular	0,36%	0,77%	0,62%	0,87%										0,68%
Bom	1,60%	3,68%	3,30%	3,28%										2,92%
Ótimo	16,70%	13,60%	15,61%	12,21%										14,53%
Excelente	81,44%	81,15%	80,28%	86,69%										82,39%
Não Respondeu	11,71%	6,10%	6,77%	7,38%										8,49%
Total de Resposta Positiva do SADT	99,68%	99,41%	99,68%	99,07%										99,48%
Total de Resposta Negativa do SADT	0,32%	0,59%	0,31%	0,93%										0,54%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,02%	0,00%	0,06%	0,14%										0,06%
Regular	0,08%	0,02%	0,00%	0,03%										0,03%
Bom	0,69%	0,19%	0,36%	0,68%										0,48%
Ótimo	5,22%	5,74%	4,71%	5,09%										5,19%
Excelente	80,04%	84,04%	84,88%	84,99%										83,28%
Não Respondeu	6,18%	4,12%	4,44%	7,72%										6,37%
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%										100,00%
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%										0,00%

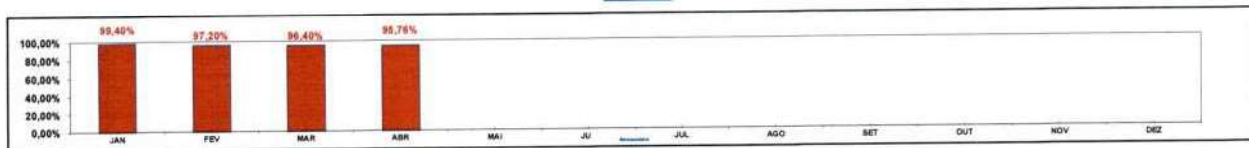
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2021



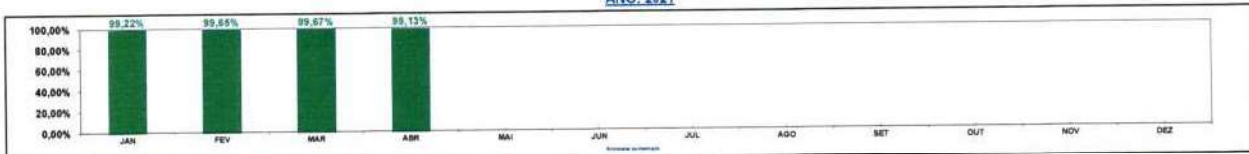
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2021



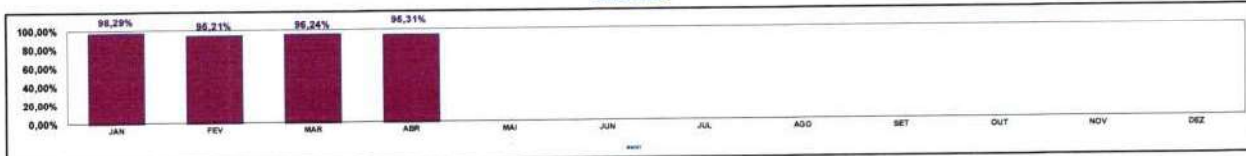
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2021



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADT

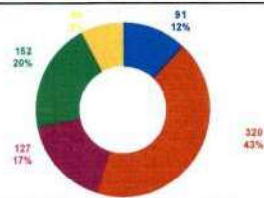
ANO: 2021



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

ANO: 2021

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

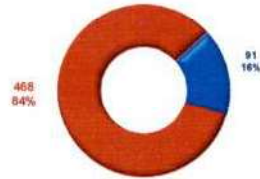


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	17	33	26	18									91	22,75
Usuários Internos	64	66	111	89									320	80,00
Usuários Externos	19	46	38	25									127	31,75
Acompanhantes	49	21	42	40									152	38,00
Visitantes													91	22,75
Total	164	186	248	182									749	187,25

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

ANO: 2021

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Folder)	24	31	23	13									91	22,75
Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)	181	114	115	78									468	117,00
Total	185	146	138	91									659	159,75

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2021

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	78	89	147	111									425	106,25
Reclamações	3	3	2	2									10	2,50
Sugestões	0	0	0	0									0	0,00
Relatos	1	0	0	0									1	0,25
Total	83	101	149	114									447	111,75

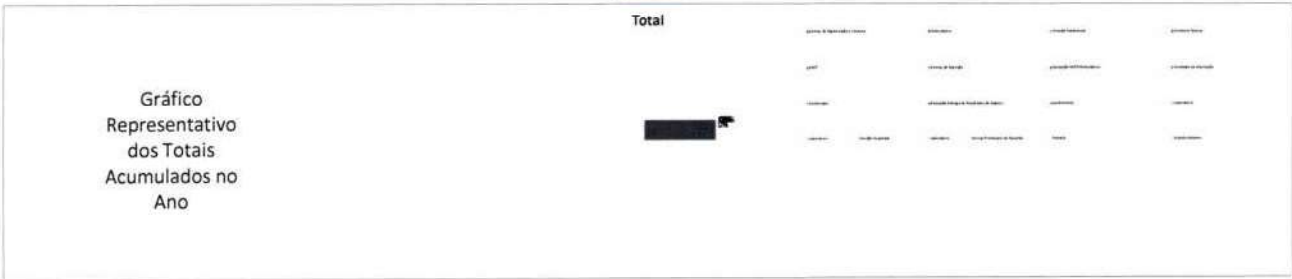
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DOS ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2021



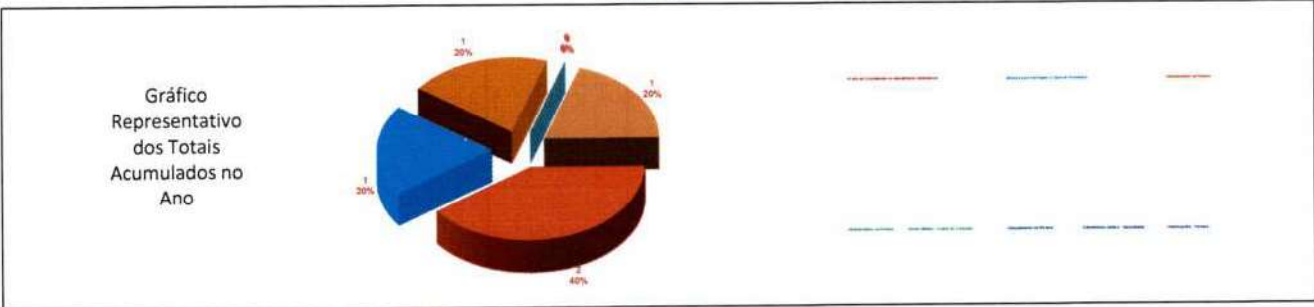
Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
Elogios	95,16	88,07	98,66	97,26									97,30
Reclamações	3,61	3,00	1,35	1,75									2,40
Sugestões	0,00	0,00	0,00	0,00									0,00
Relatos	1,21	0,00	0,00	0,00									0,30
Total (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS
ANO: 2021



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Serviço de Higienização e Limpeza	0	0	0	0										0,00
Ambulatório	0	0	0	0										0,00
Direção Assistencial	0	0	0	0										0,00
Diretoria Técnica	0	2	1	0										0,75
SADT	0	0	0	0										0,00
Serviço de Nutrição	0	0	1	1										0,50
Recepção SADT/Ambulatório	0	0	0	0										0,00
Unidades de Internação	1	0	0	1										0,50
Fisioterapia	0	0	0	0										0,00
Recepção Entrega de Resultados de Exames	0	0	0	0										0,00
Acolhimento	0	0	0	0										0,00
Laboratório	0	0	0	1										0,25
Direção Hospitalar	0	0	0	0										0,00
Serviço Pronto-atendimento do Paciente	1	0	0	0										0,50
Portaria	2	0	0	0										0,50
Guarda Volantes	0	0	0	0										0,00
Total	4	2	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0,92

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS
ANO: 2021



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Falta de Cordialidade no atendimento assistencial	1	0	0	1									2	0,50
Demora para entregar a cópia do Prontuário	1	0	0	0									1	0,25
Atendimento na Portaria	1	0	0	0									1	0,25
Atraso Médico - Exame de Contraste	0	1	0	0										0,25
Atendimento médico - Hemodialise	0	1	0	0										0,25
Informações - Portaria	1	0	0	0									1	0,25
Atendimento Ambulatorial - 09/03/2021	0	0	1	0										0,25
Horário de Realização dos Exames Laboratoriais	0	0	0	1										0,25
Refeições fornecidas - UTI Neo/UTI Pediatrica	0	0	1	1										0,50
Total	4	2	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0,92
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES - MESES ANTERIORES PENDENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES DO MÊS ATUAL	4	2	2	3										2,75
% DE RETORNO AOS USUÁRIOS REFERENTE RECLAMAÇÕES	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%		100,00%