
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 28 do mês de Fevereiro 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	165
Acolhimento	190
Ambulatório	323
S.A.D.T	340
Pós Alta Hospitalar	142
TOTAL	1160

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 FEVEREIRO

Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	15	0	56	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	26	1	48	1
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	0	144	15	224	7
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	319	642	190	850	211
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.605	5.127	4.037	5.071	3.457
Total de Resposta Positiva	380	646	330	676	3.676
Total de Resposta Negativa	0	0	0	4	0
Não Respondeu	66	183	212	551	158
Total de Respostas	4.304	6.600	4.573	6.929	3.960
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	100,00%	97,20%	99,65%	95,21%	99,80%

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

ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	34
1.2	Atendimentos por telefone	02
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	31
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	81
1.5	Atendimentos por meio de e-mail	03
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	963
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	Pesquisas de satisfação realizadas	
3.1	Internas	165
3.2	Externas	995
4	Informativos e comunicados emitidos	00
5	Reuniões internas administrativas realizadas	02
6	Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)	01
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		2.277

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	99	98,01
Reclamação	2	1,99
Sugestão	0	0,0
Relato	0	0,0
TOTAL	101	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:

RECLAMAÇÕES	Origem	Destino
Atraso Médico - Exame de Contraste	SADT	Direção Técnica
Atendimento médico - Hemodiálise	TRS	Direção Técnica

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

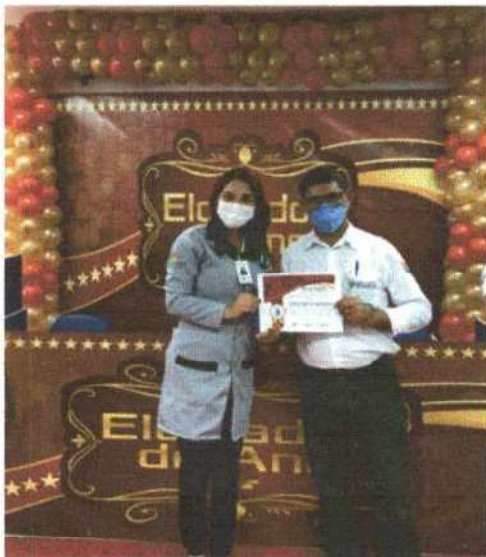
Setor	Total Numérico	%
SADT	1	50,00
TRS	1	50,00

Tabela 06: Reclamações por Setor.

III – ANÁLISE DOS DADOS

O índice de satisfação global do usuário no mês Fevereiro foi de 98,37 neste resultado contempla setores de internação, ambulatório, SADT, Acolhimento e Alta Hospitalar. Atendendo a solicitação do Grupo Técnico da SESPA 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 determinantes os setores da Pós Alta e acolhimento. Neste mês de Fevereiro observou-se que houve uma redução considerável no número de atendimento, isso se deve, em virtude de ser um mês mais curto e devido aos feriados no mês supracitado. O resultado da satisfação do setor do acolhimento, pela primeira vez apresentou-se com percentual de 100%, recebendo destaque para a educação e boa vontade e tempo de espera.

No dia 18/02/2021 no auditório do HRSP foi realizado o evento elogiados do ano de 2020, seguindo todas as recomendações de Higienização, o SAU prestou homenagens aos colaboradores que receberam mais elogios dos usuários/acompanhantes/visitantes. Na ocasião, os elogios foram divulgados aos profissionais. Segue abaixo algumas fotos do evento:





IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

No mês vigente não tivemos sugestão. Foram registrados 99 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, 03 de Março de 2021.

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora do SAU

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora do SAU

Pró-Saúde/HRSP-PA

Wesleana Santos

RL.HRSP.SAU.001-02

000076

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: FEVEREIRO- 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?	0	0	3	5	157	165	0	165	162
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?	0	0	1	9	153	163	2	165	162
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)	0	0	0	6	139	145	20	165	145
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	0	0	1	7	152	160	5	165	159
4.2	Pelos enfermeiros	0	0	1	7	151	159	6	165	158
4.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	1	7	152	160	5	165	159
4.4	Pelos funcionários da administração	0	0	1	7	152	160	5	165	159
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	0	0	0	7	158	165	0	165	165
5.2	Para os enfermeiros	0	0	0	7	158	165	0	165	165
5.3	Para os Outros Profissionais	0	0	0	7	158	165	0	165	165
5.4	Para os funcionários da administração	0	0	0	7	158	165	0	165	165
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?	0	0	0	8	156	164	1	165	164
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	0	0	7	158	165	0	165	165
7.2	Pelos enfermeiros	0	0	0	7	158	165	0	165	165
7.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	0	7	158	165	0	165	165
7.4	Pelos funcionários da administração	0	0	0	7	158	165	0	165	165
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	0	1	11	151	163	2	165	162
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0	1	10	152	163	2	165	162
10	A limpeza das roupas de cama e banho?	0	0	1	5	159	165	0	165	164
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	0	1	1	19	144	165	0	165	163
12	O silêncio no ambiente do hospital?	0	0	0	10	155	165	0	165	165
13	O horário em que são servidas as refeições?	0	0	3	7	155	165	0	165	162
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?	0	0	0	4	161	165	0	165	165
15	O horário das visitas?	0	0	0	0	5	5	160	165	5
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	0	0	0	5	159	164	1	165	164
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	0	3	159	162	3	165	162
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	0	0	0	4	161	165	0	165	165
		0	1	15	190	4037	4243	212	4455	4227
		0,00%	0,02%	0,35%	4,48%	95,14%	100,00%	4,76%		99,62%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	165	não	0					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	165	não	0					

Total de Resposta Positiva 4557
 Total de Resposta Geral 4573
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,65%

Foram realizadas 165 entrevistas.
 No período de 1 a 28 de Fevereiro 2021.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

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

RL.HRSP.SAU.001-02

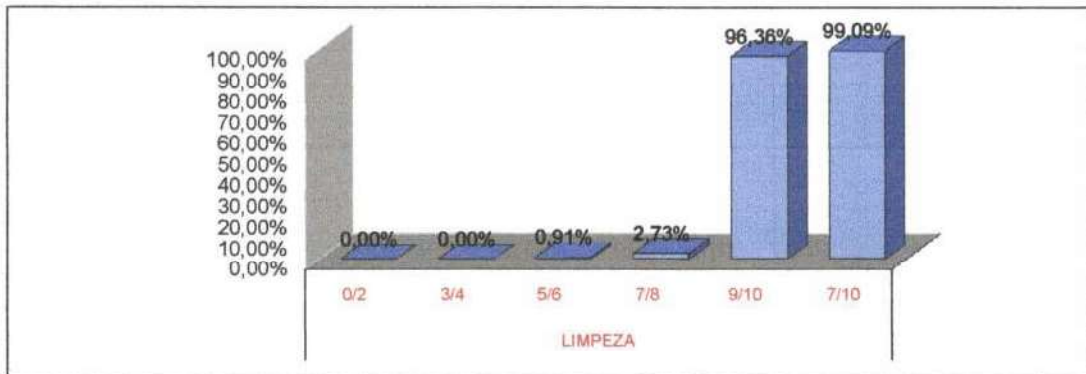
000073

AValiação de Satisfação do Usuário - Fevereiro/2021

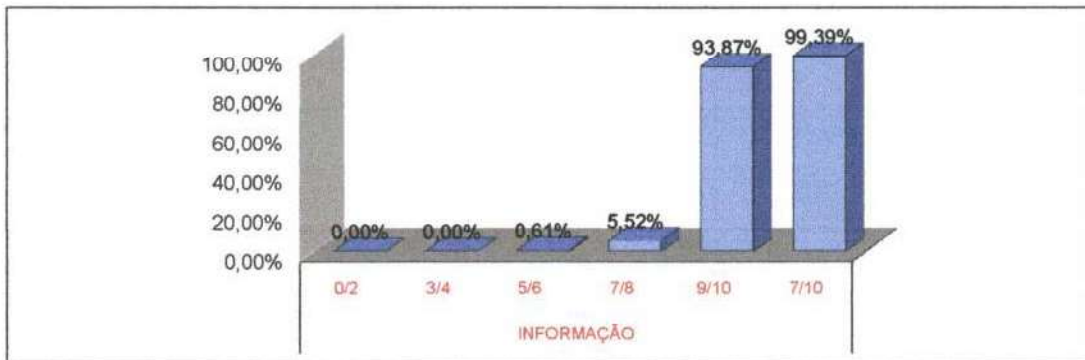
1. INTERNAÇÃO



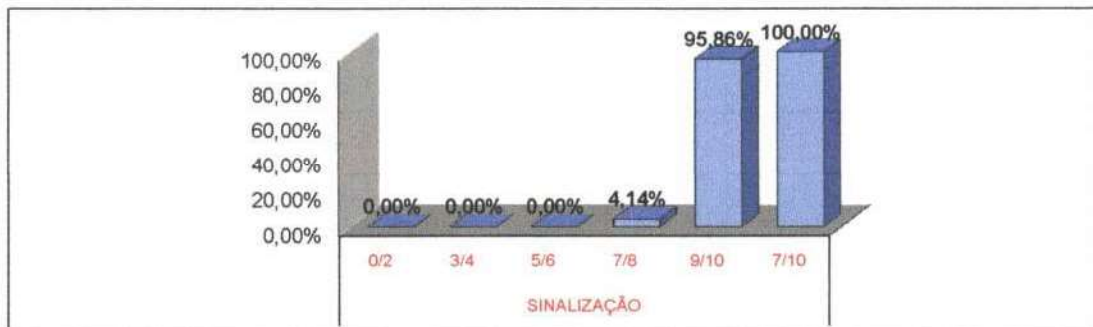
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

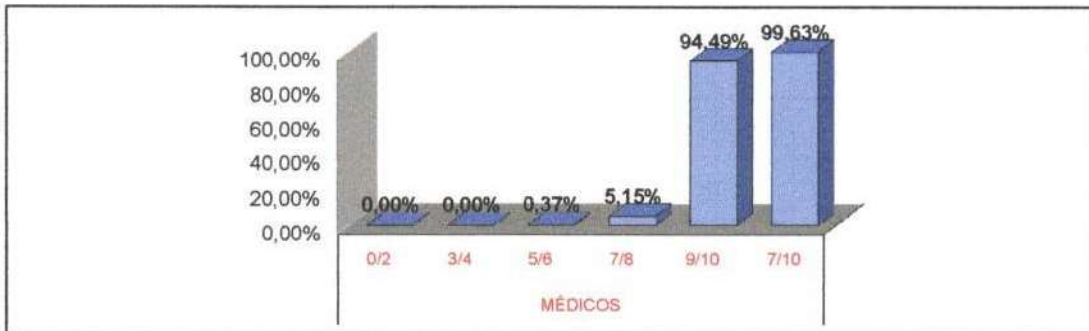


1.3 SINALIZAÇÃO

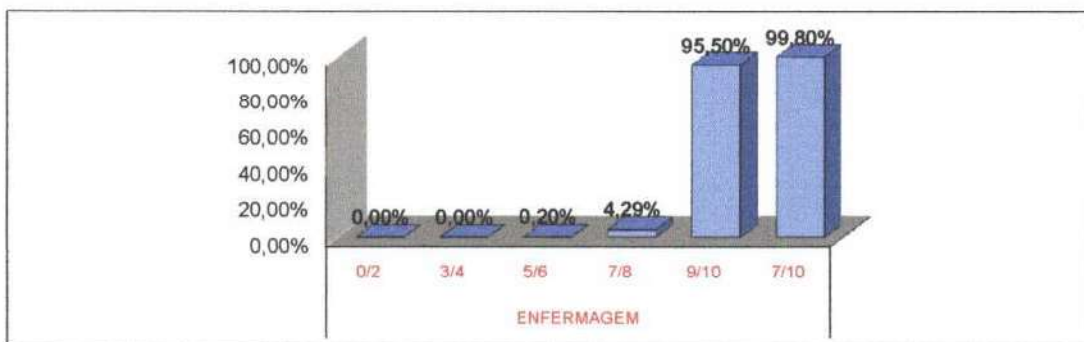


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2021

1.4 MÉDICOS



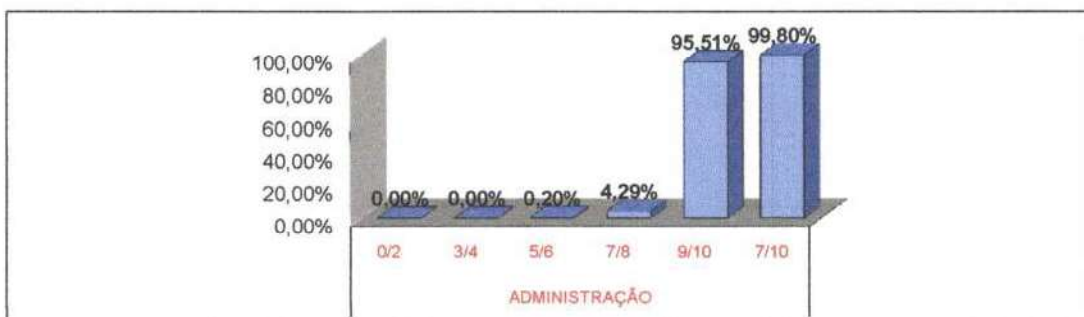
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

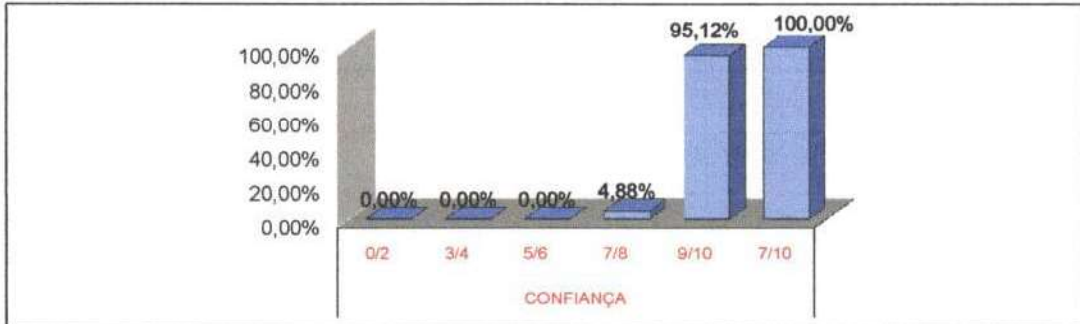


1.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2021

1.8 CONFIANÇA



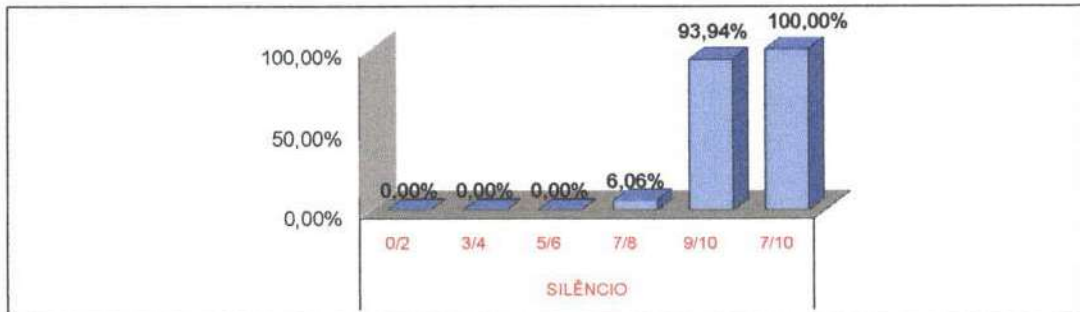
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

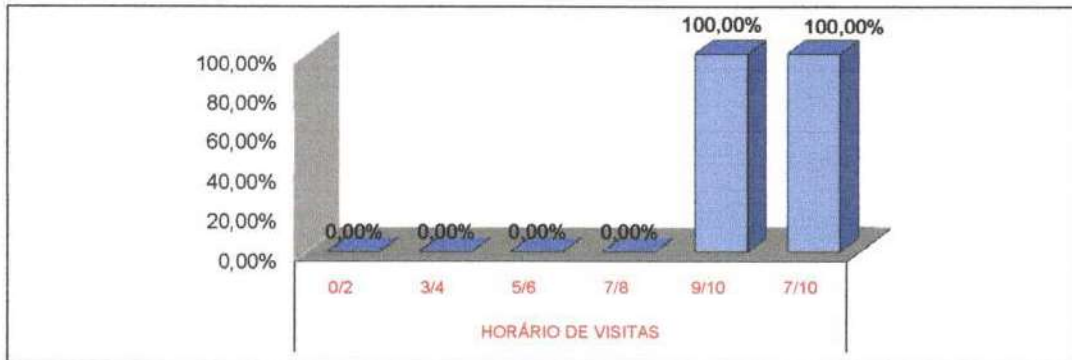


1.11 SILÊNCIO

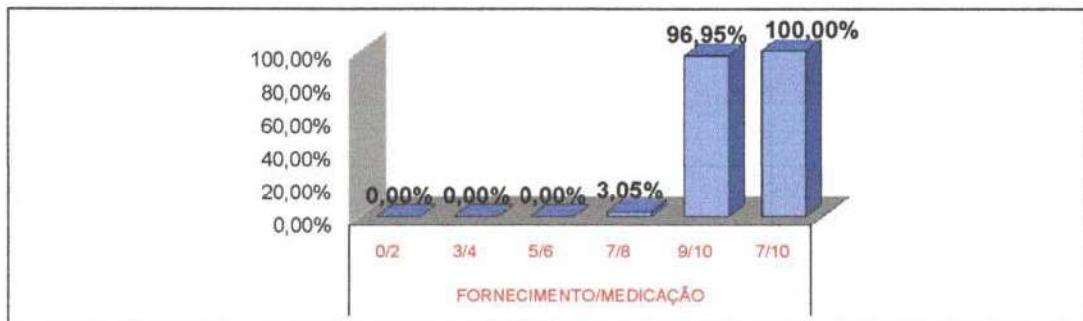


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2021

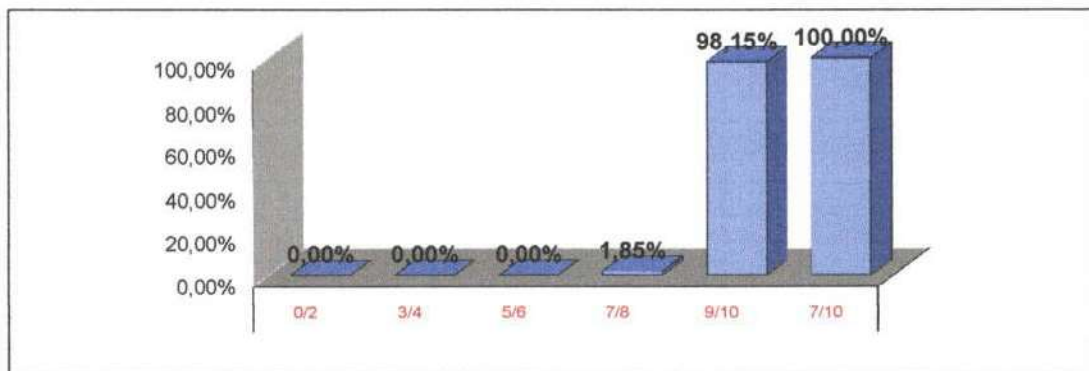
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 28 de Fevereiro 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 ?							323	309							
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							323	288							
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							323	314							
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
4.1	Pelos médicos							323	276							
4.2	Pelos enfermeiros							323	291							
4.3	Pelos Outros Profissionais							323	297							
4.4	Pelos funcionários da Administração							323	298							
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
5.1	Para os médicos							323	303							
5.2	Para os enfermeiros							323	310							
5.3	Para os funcionários da Administração							323	317							
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?							323	313							
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
7.1	Pelos médicos							323	311							
7.2	Pelos enfermeiros							323	313							
7.3	Pelos funcionários da Administração							323	317							
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							323	292							
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							323	292							
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?							323	297							
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							323	312							
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							323	319							
								15	26	144	642	5127	5954	183	6137	5769
								0,25%	0,44%	2,42%	10,78%	86,11%	100,00%	2,98%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?															
14	Você voltaria a utilizar este serviço?															

Total de Resposta Positiva 6415
 Total de Resposta Geral 6600
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 97,20%

Foram realizadas 323 entrevistas
 No período de 1 a 28 de Fevereiro 2021.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

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

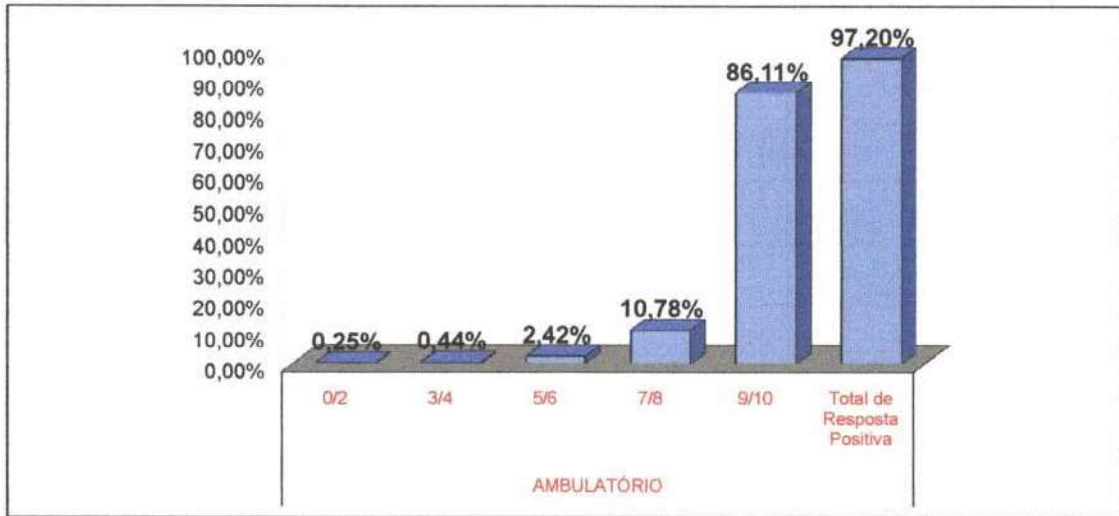
Wesleana Santos Coelho

RL.HRSP.SAU.001-02

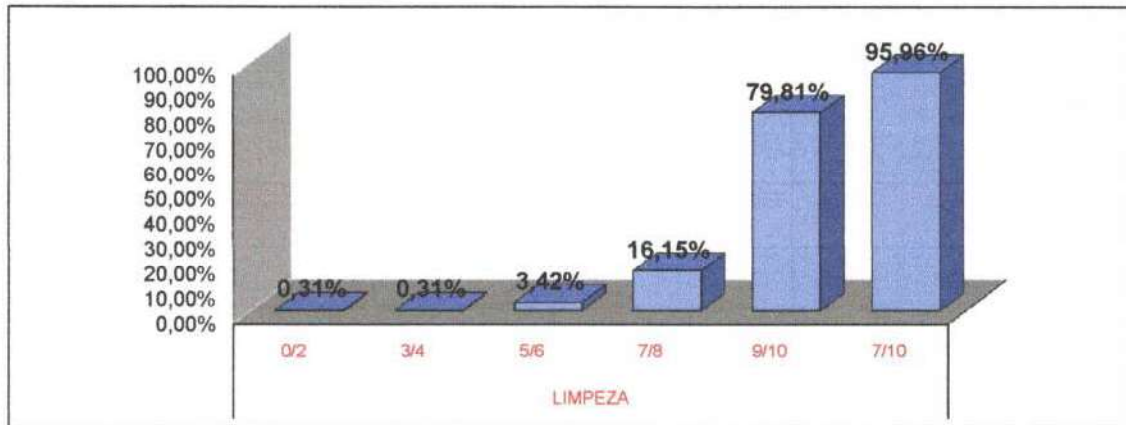
000083

AValiação de Satisfação do Usuário - Fevereiro/2021

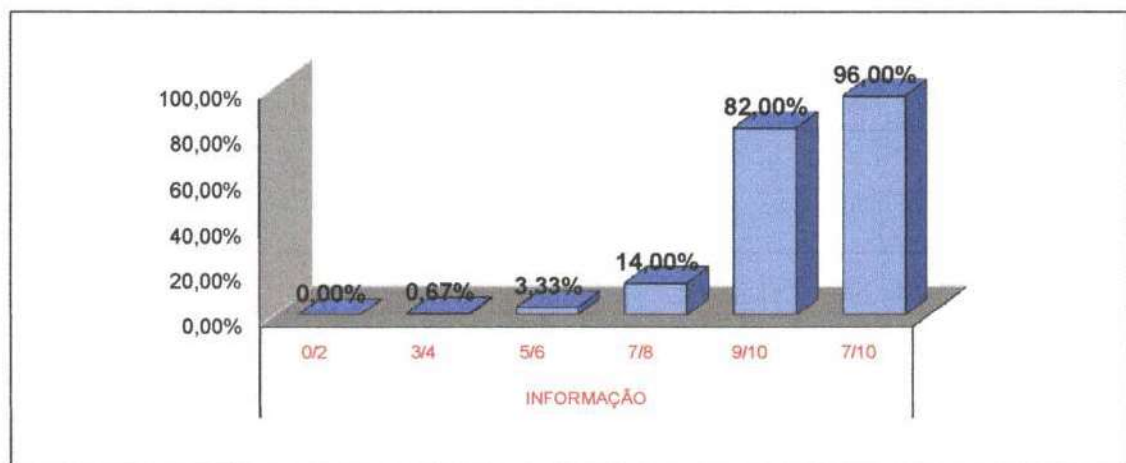
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA

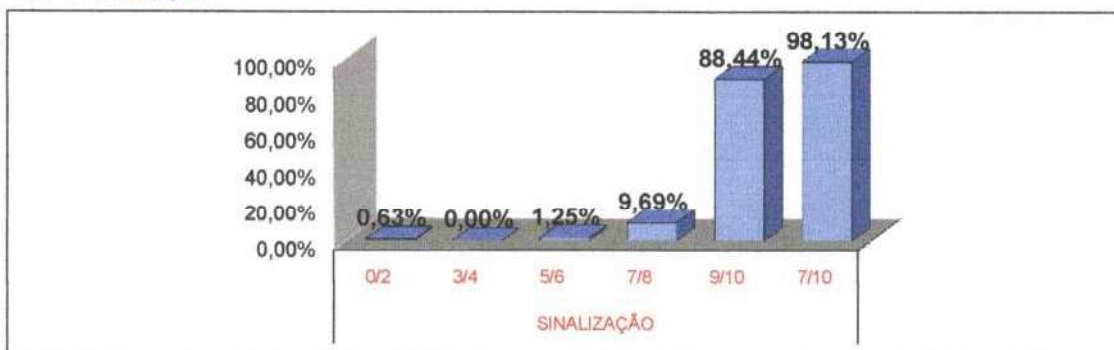


2.2 INFORMAÇÃO

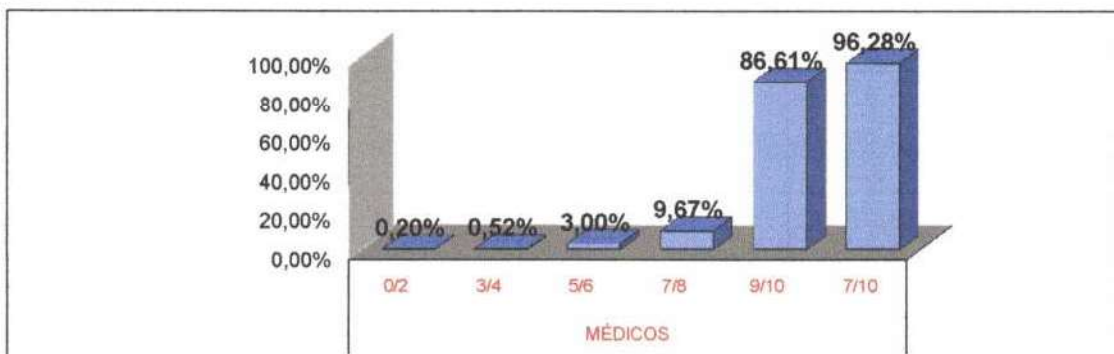


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2021

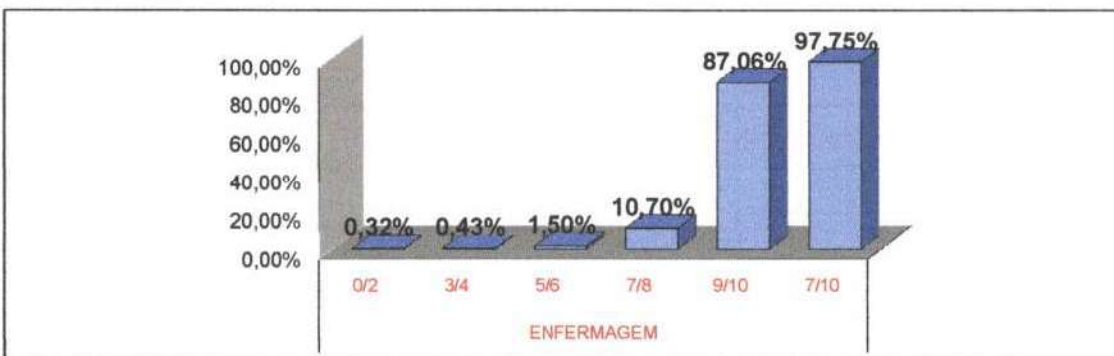
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM

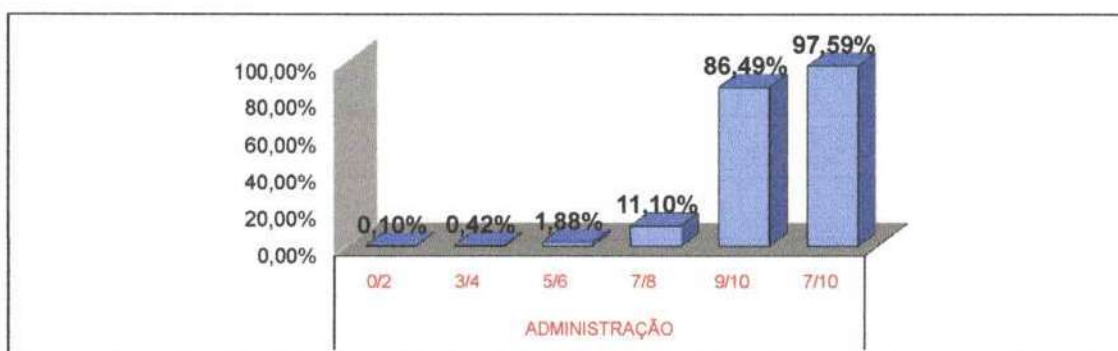


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2021

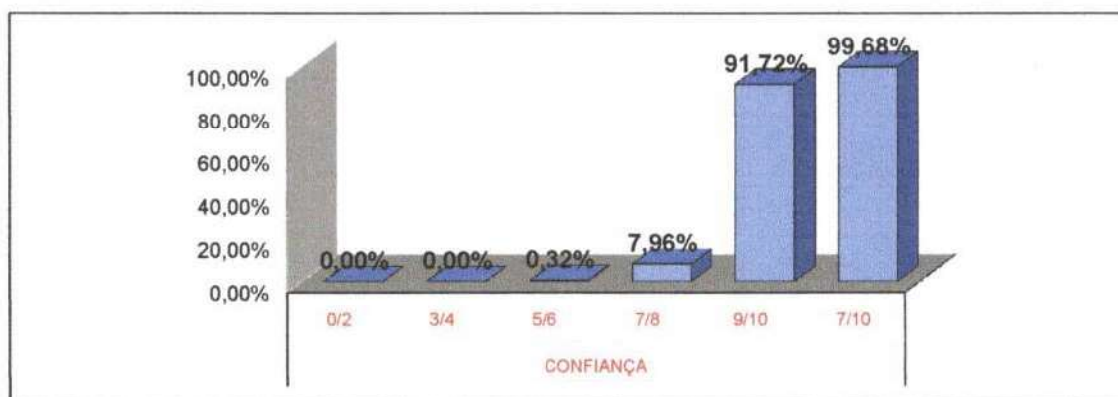
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

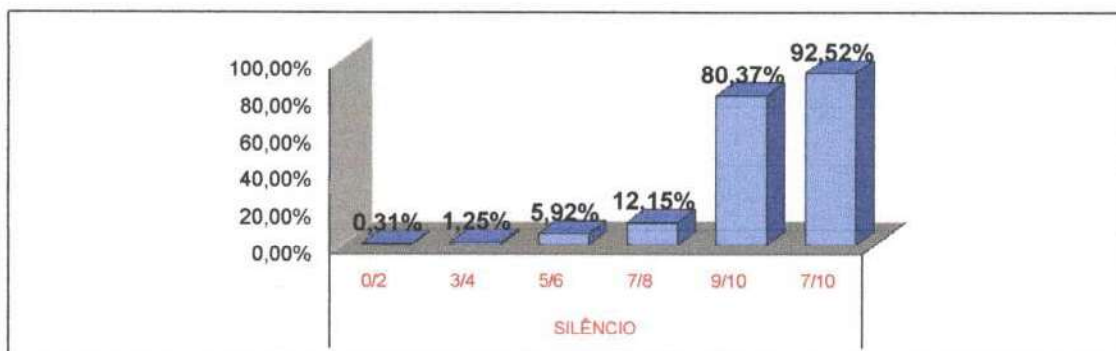


2.8 CONFIANÇA

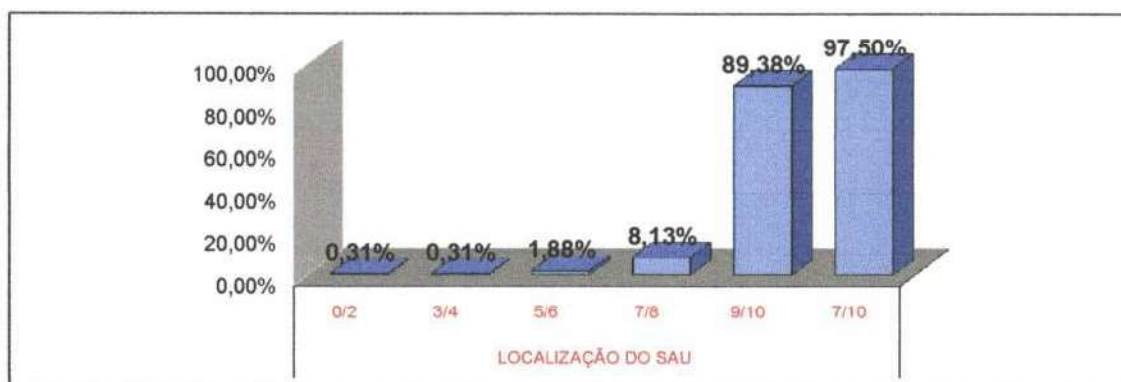


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2021

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 28 de Fevereiro 2021.

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



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 ?							340	312					
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?							340	302					
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							340	313					
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							340	234					
4.2	Pelos enfermeiros							340	246					
4.3	Pelos Outros Profissionais							340	285					
4.4	Pelos funcionários da Administração							340	297					
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							340	271					
5.2	Para os enfermeiros							340	283					
5.3	Para os Outros Profissionais							340	309					
5.4	Para os funcionários da Administração							340	315					
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?							340	307					
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							340	279					
7.2	Pelos enfermeiros							340	287					
7.3	Pelos Outros Profissionais							340	318					
7.4	Pelos funcionários da Administração							340	322					
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							340	296					
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?							340	302					
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							340	319					
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							340	324					
								6249	5921					
								0,90%	0,77%	3,58%	13,60%	81,15%	100,00%	8,10%
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							340	2					
13	Você voltaria a utilizar este serviço?							340	2					

Total de Resposta Positiva 6597
 Total de Resposta Geral 6929
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 95,21%

Foram realizadas 340 entrevistas
 No período de 1 a 28 de Fevereiro 2021.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

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

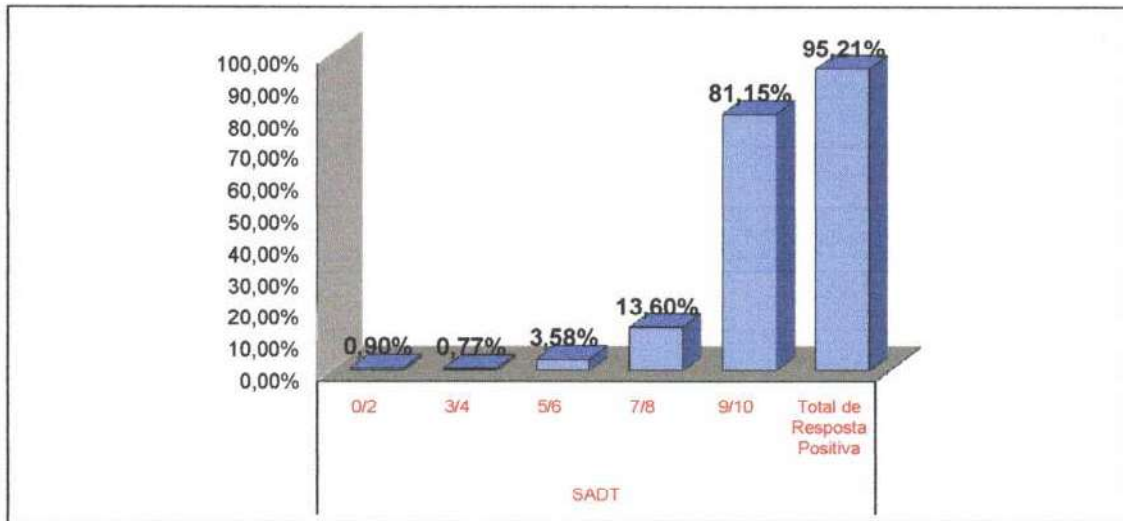
Wesleana Santos

000083

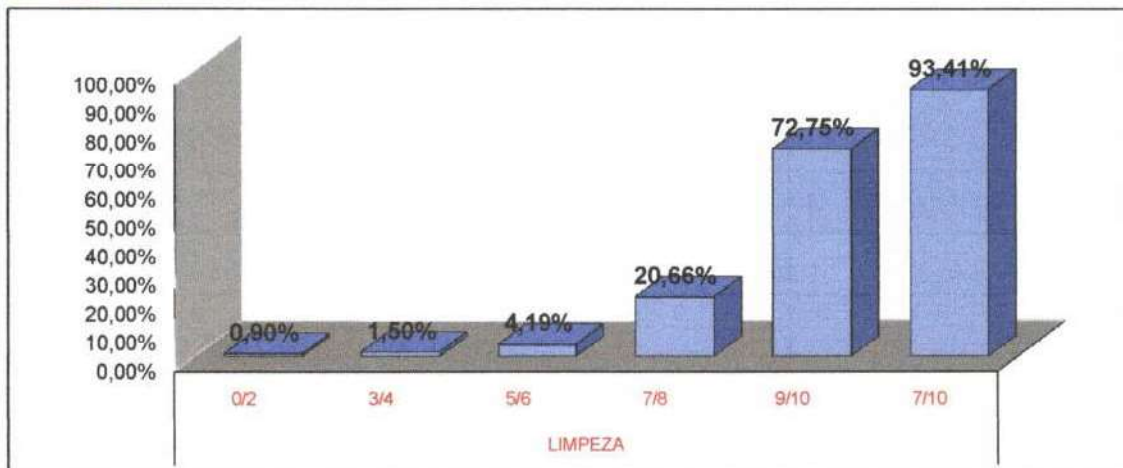
RL.HRSP.SAU.001-02

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO FEVEREIRO/2021

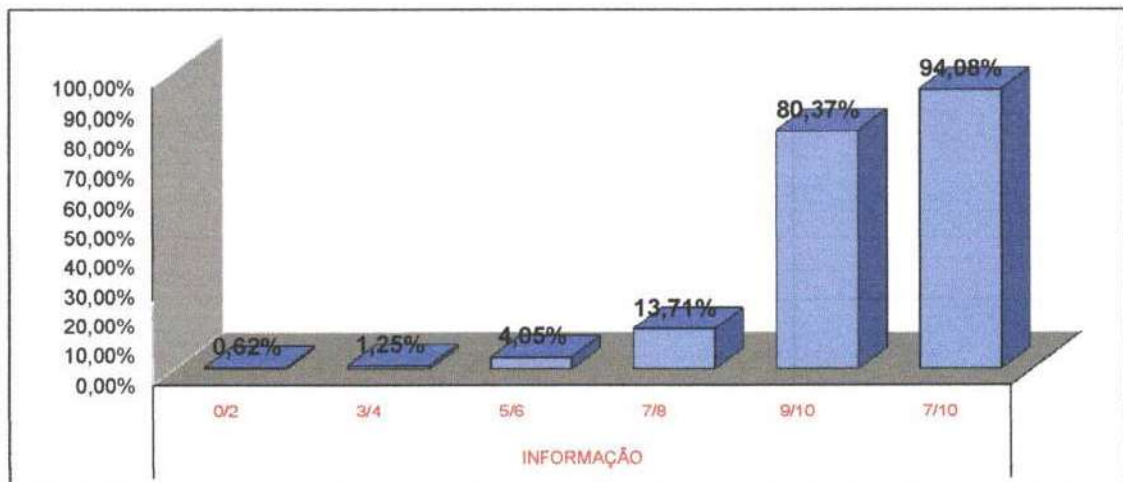
3. SADT



3.1 LIMPEZA

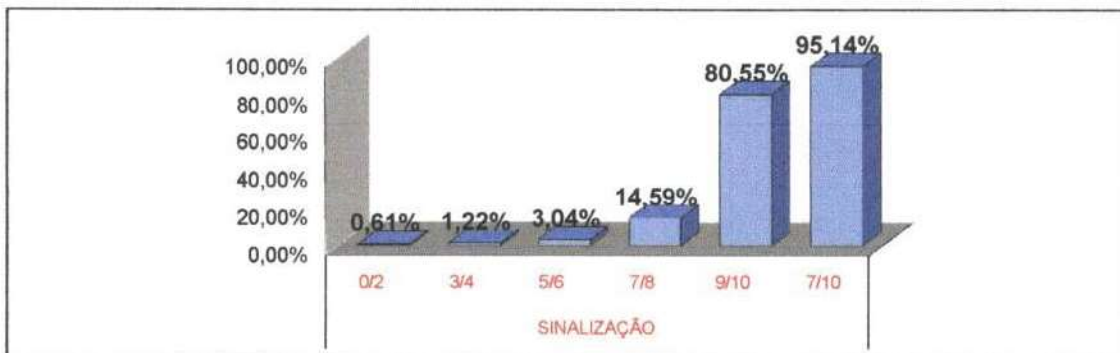


3.2 INFORMAÇÃO

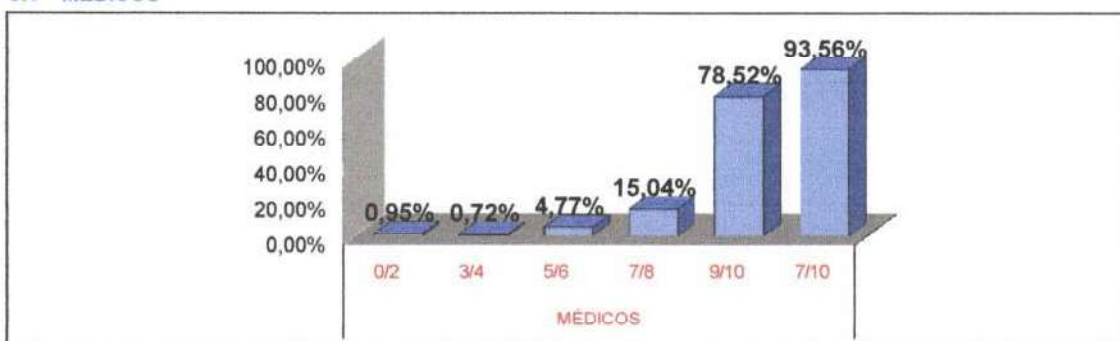


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO FEVEREIRO/2021

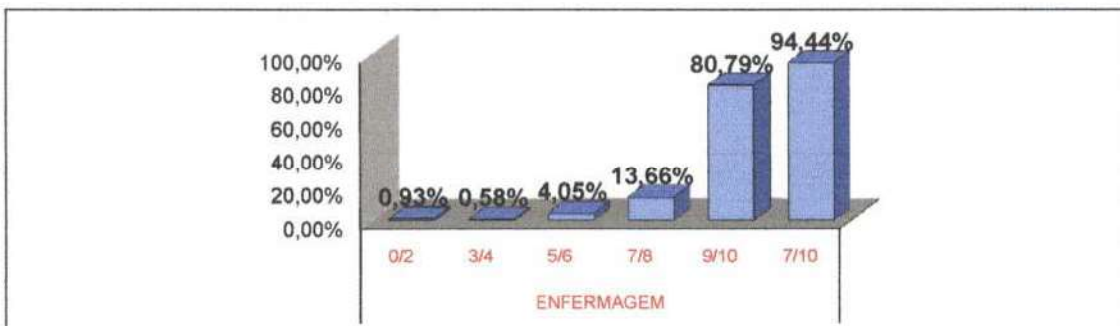
3.3 SINALIZAÇÃO



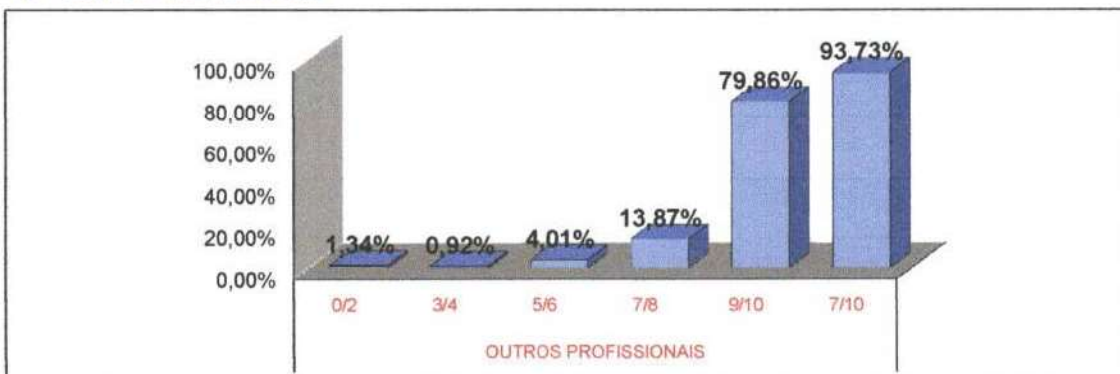
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS

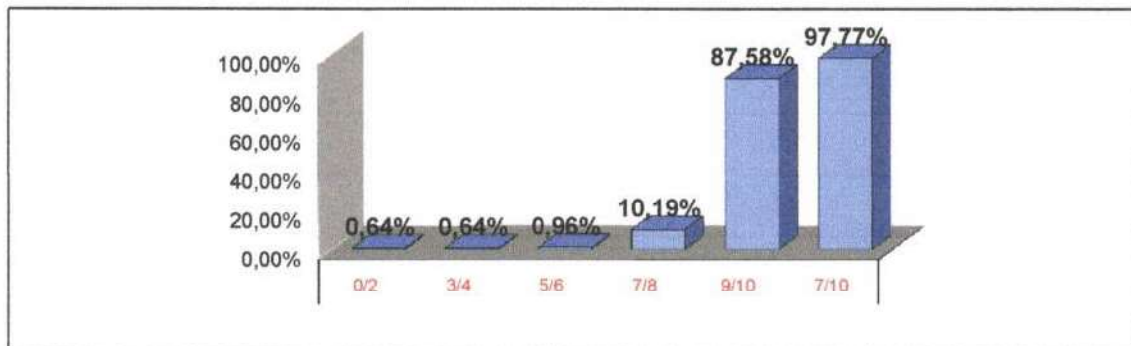


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO FEVEREIRO/2021

3.7 ADMINISTRAÇÃO



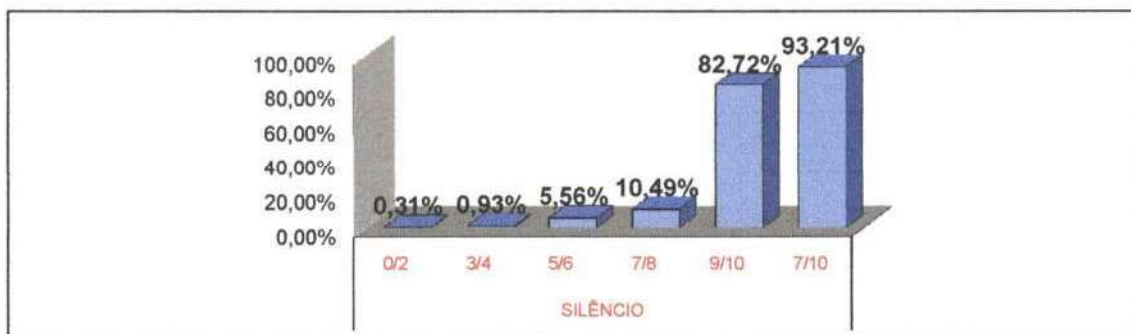
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES

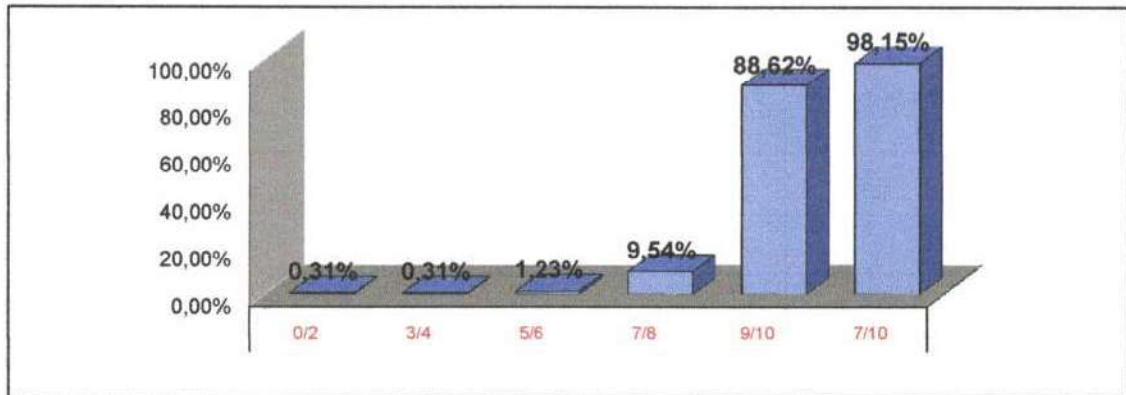


3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO FEVEREIRO/2021

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 28 de Fevereiro 2021.

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							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 ?							190	0	190	190			
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							188	2	190	188			
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							175	15	190	175			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
	4.1	Pelos médicos					187	3	190	187				
	4.2	Pelos enfermeiros					186	4	190	186				
	4.3	Pelos Outros Profissionais					186	4	190	186				
	4.4	Pelos funcionários da Administração					186	4	190	186				
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
	5.1	Para os médicos					190	0	190	190				
	5.2	Para os enfermeiros					190	0	190	190				
	5.3	Para os Outros Profissionais					190	0	190	190				
	5.4	Para os funcionários da Administração					190	0	190	190				
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?							189	1	190	189			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
	7.1	Pelos médicos					190	0	190	190				
	7.2	Pelos enfermeiros					190	0	190	190				
	7.3	Pelos Outros Profissionais					190	0	190	190				
	7.4	Pelos funcionários da Administração					190	0	190	190				
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							187	3	190	187			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							187	3	190	187			
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							164	26	190	164			
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							189	1	190	189			
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							190	0	190	190			
								319	66	3990	3924			
								0,00%	0,00%	0,00%	8,13%	91,87%	100,0%	1,65%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	190	não	0			
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	190	não	0			

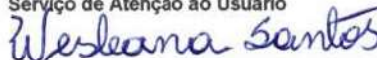
Total de Resposta Positiva 4304

Total de Resposta Geral 4304

Taxa Global de Satisfação do Usuário 100,00%

 Foram realizadas 190 entrevistas.
 No período de 1 a 28 de Fevereiro 2021.

 Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário



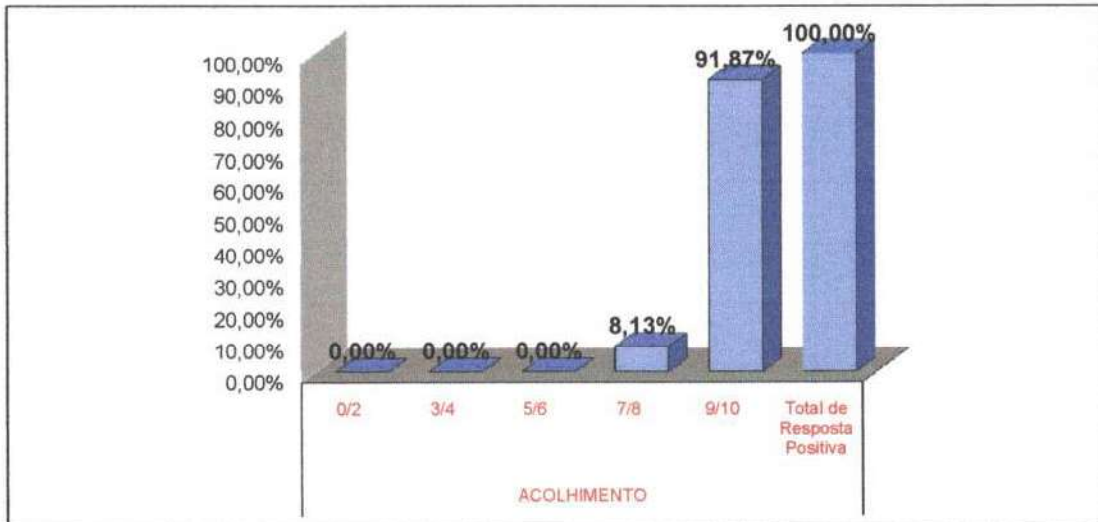
 Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RL.HRSP.SAU.001-02

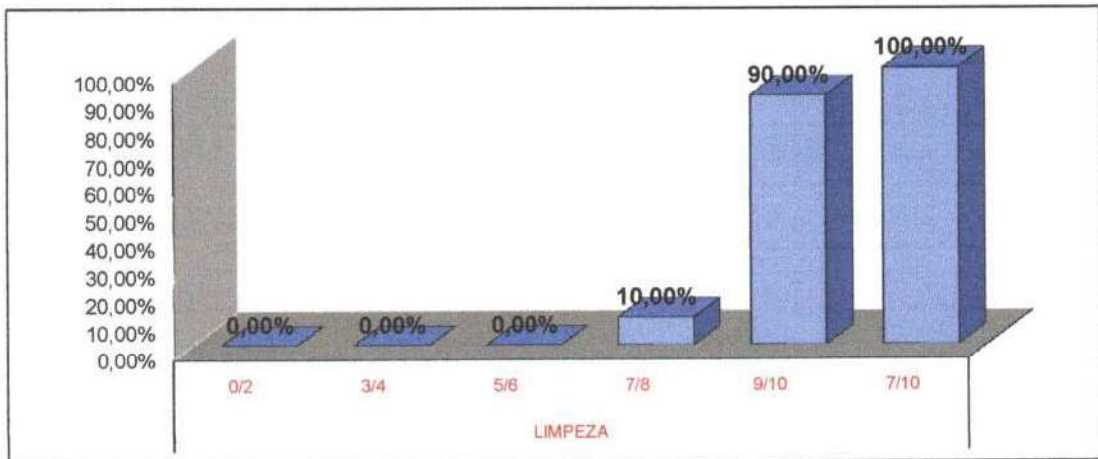
000093

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2021

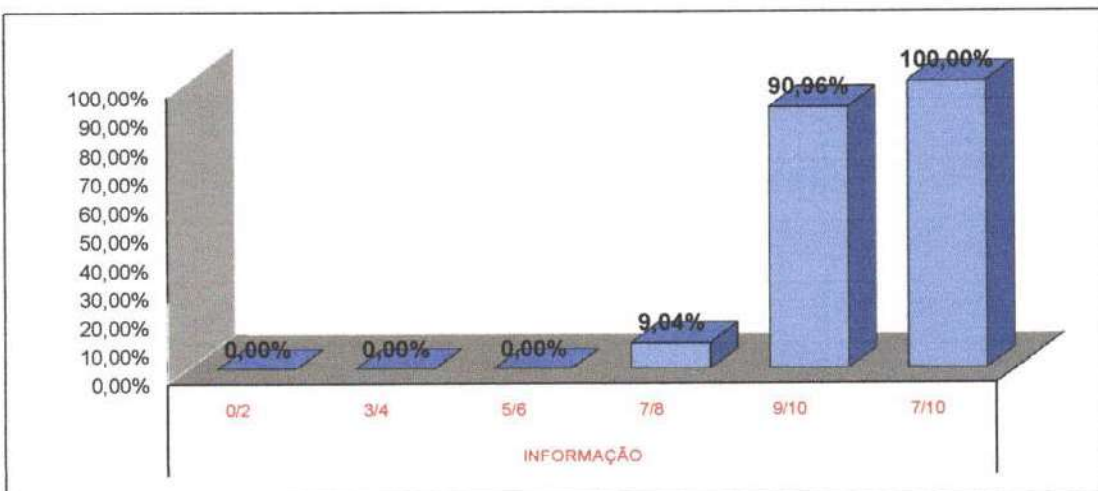
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA

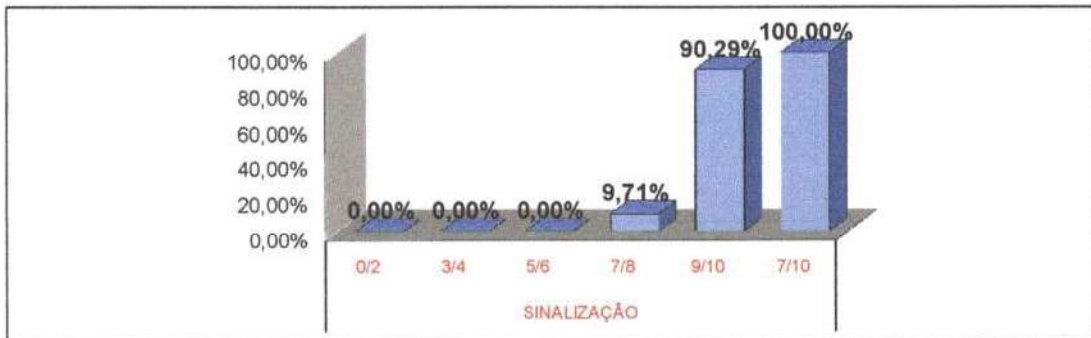


4.2 INFORMAÇÃO

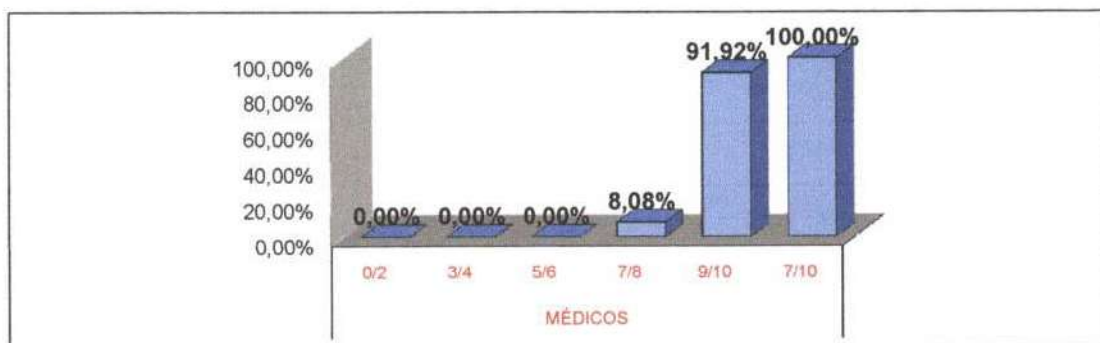


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2021

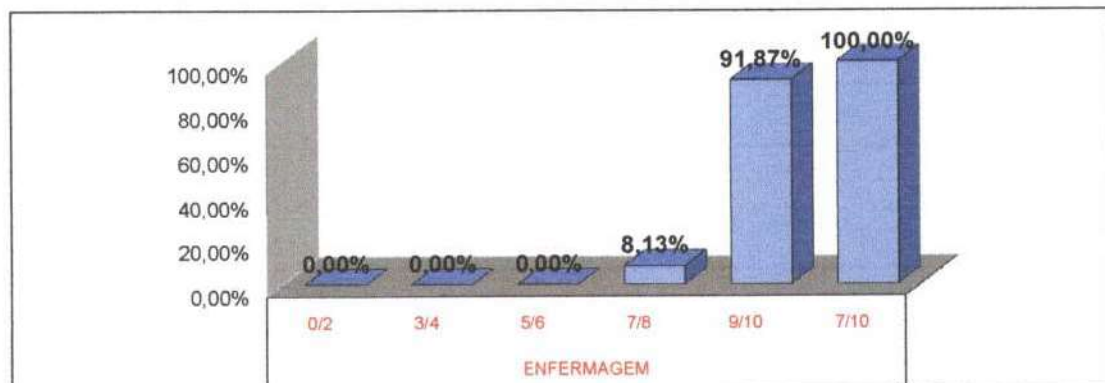
4.3 SINALIZAÇÃO



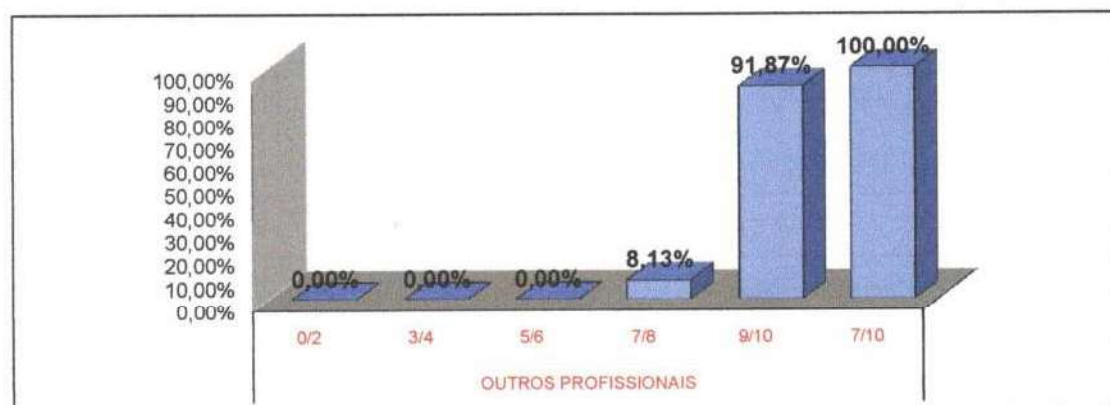
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM

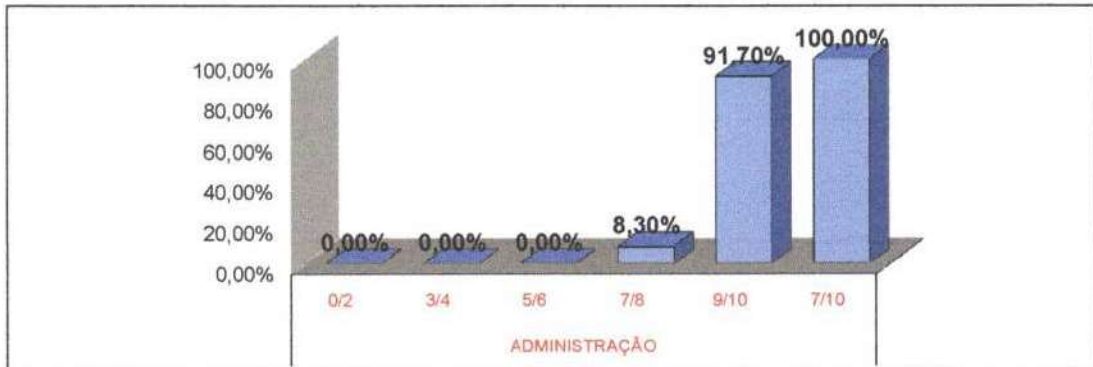


4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

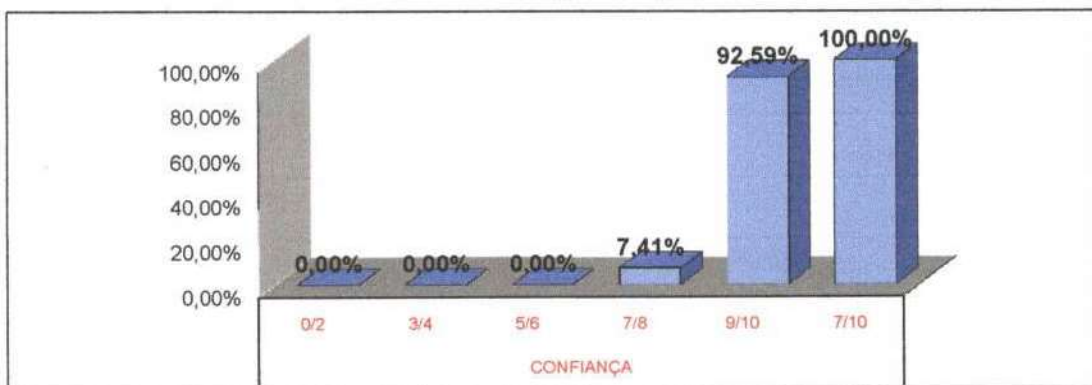


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2021

4.7 ADMINISTRAÇÃO



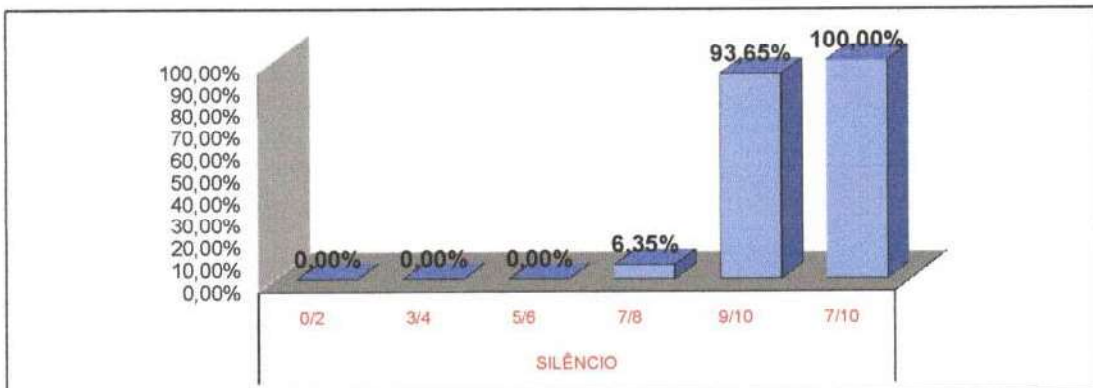
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

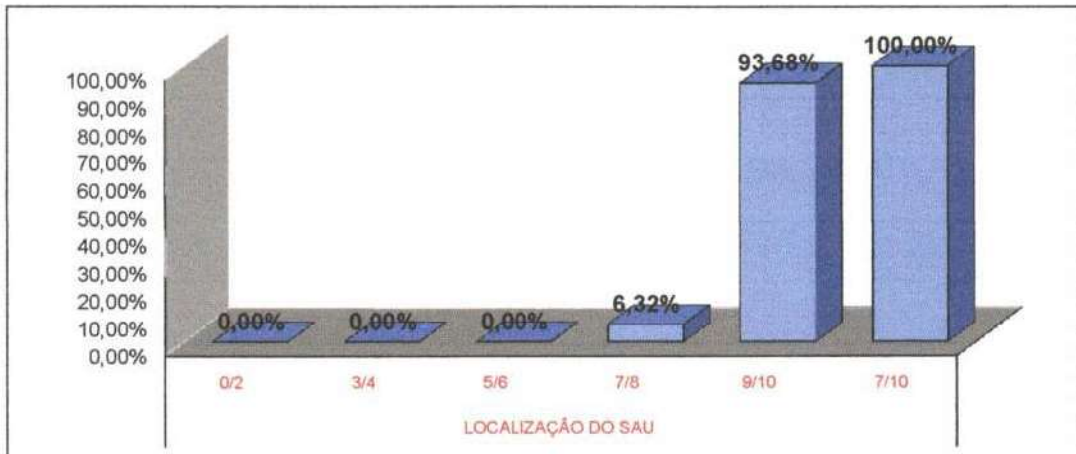


4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2021

4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 28 de Fevereiro 2021.

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	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?							142	0	142	
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							142	0	142	
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							138	4	142	
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1	Pelos médicos							141	1	142	
4.2	Pelos enfermeiros							141	1	142	
4.3	Pelos Outros Profissionais							141	1	142	
4.4	Pelos funcionários da administração							141	1	142	
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1	Para os médicos							141	1	142	
5.2	Para os enfermeiros							142	0	142	
5.3	Para os Outros Profissionais							142	0	142	
5.4	Para os funcionários da administração							142	0	142	
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							141	1	142	
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
7.1	Pelos médicos							142	0	142	
7.2	Pelos enfermeiros							141	1	142	
7.3	Pelos Outros Profissionais							142	0	142	
7.4	Pelos funcionários da administração							142	0	142	
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							142	0	142	
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							142	0	142	
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							141	1	142	
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							141	1	142	
12	O silêncio no ambiente do hospital?							141	1	142	
13	O horário em que são servidas as refeições?							141	1	142	
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							141	1	142	
15	O horário das visitas?							2	140	142	
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							142	0	142	
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							141	1	142	
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							141	1	142	
		0	1	7	211	3457	3676	158	3834	3668	
		0,00%	0,03%	0,19%	5,74%	94,04%	100%	4,12%			
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 3952
 Total de Resposta Geral 3960
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,80%

Foram realizadas 142 entrevistas.
 No período de 1 a 28 de Fevereiro 2021.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

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

Wesleana Santos

000093 HRSP.SAU.001-02

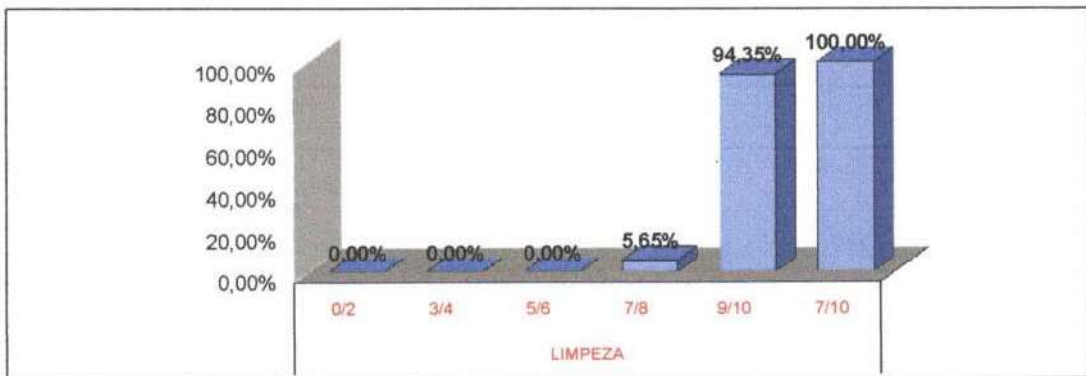


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2021

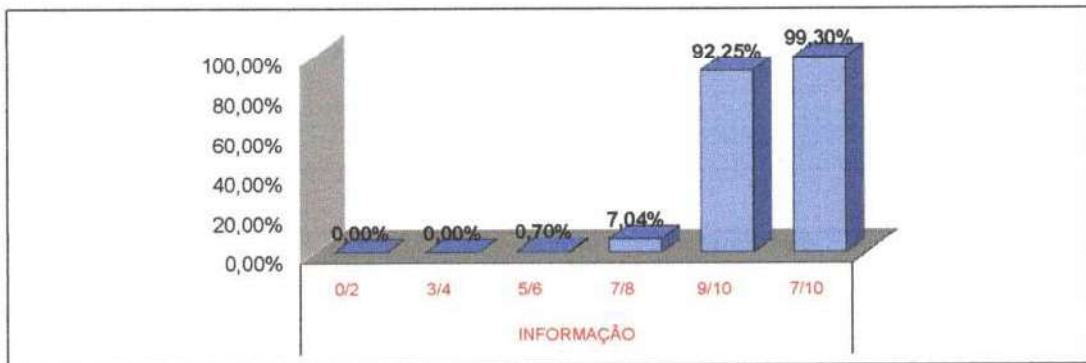
5. PÓS ALTA HOSPITAL



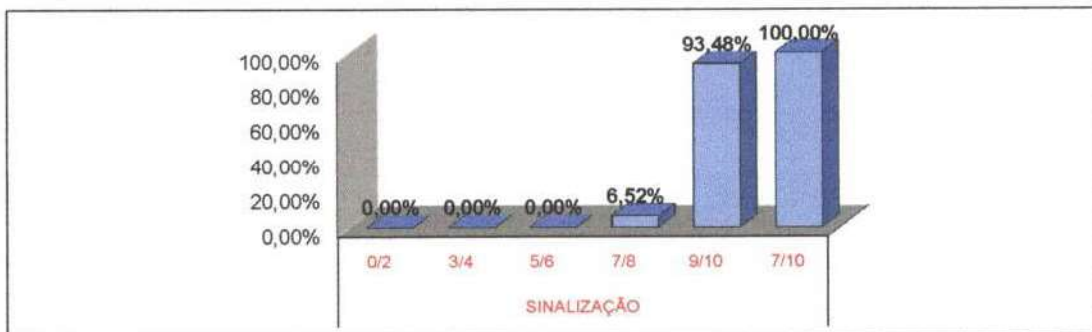
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO



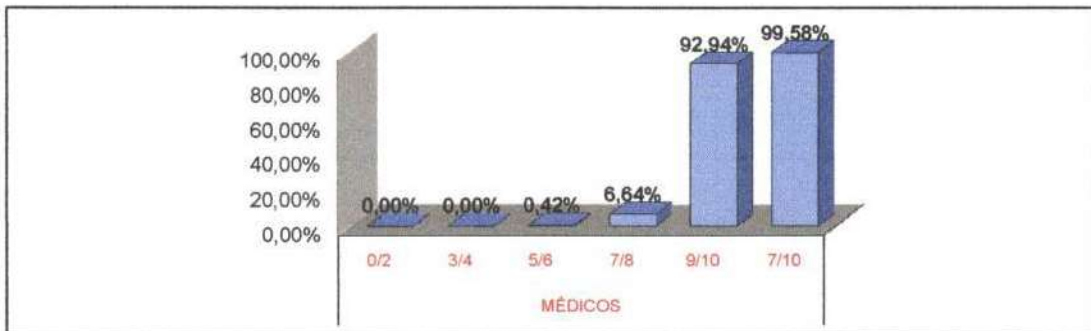
5.3 SINALIZAÇÃO



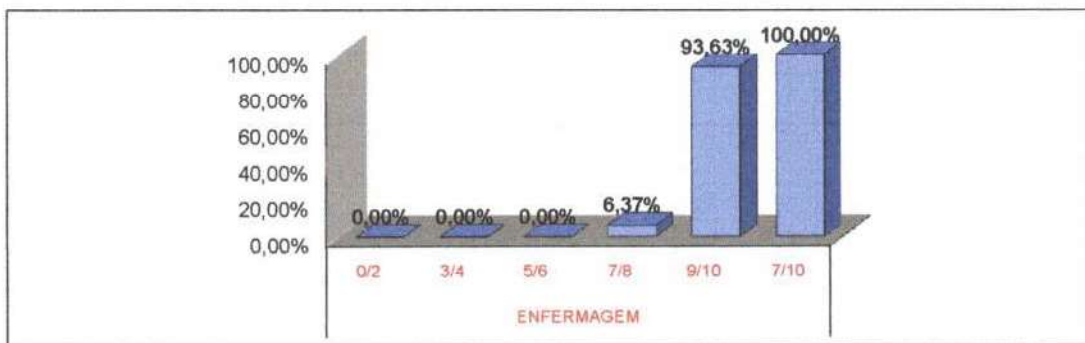


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2021

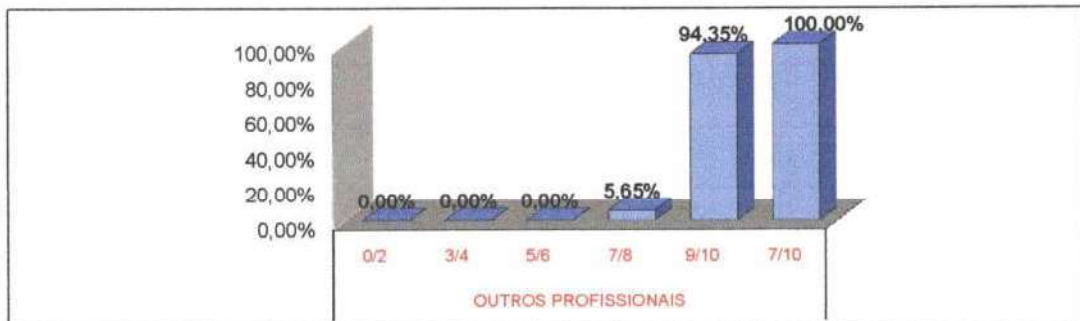
5.4 MÉDICOS



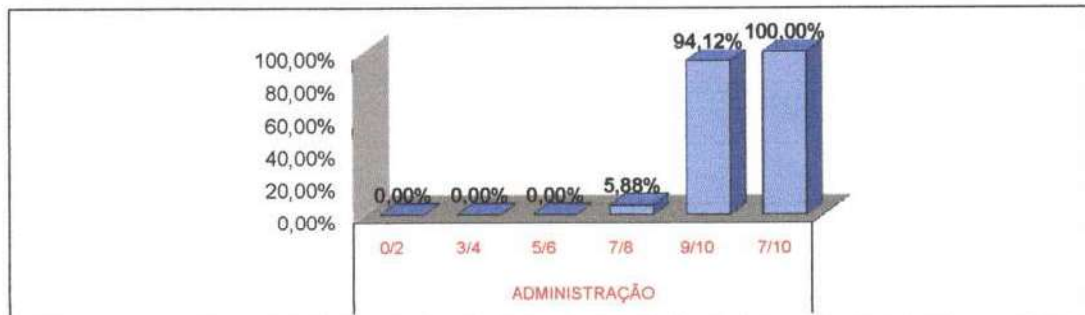
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS



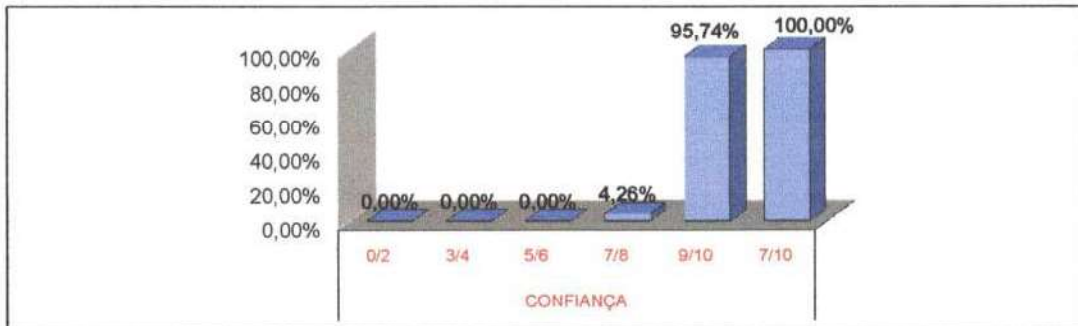
5.7 ADMINISTRAÇÃO





AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2021

5.8 CONFIANÇA



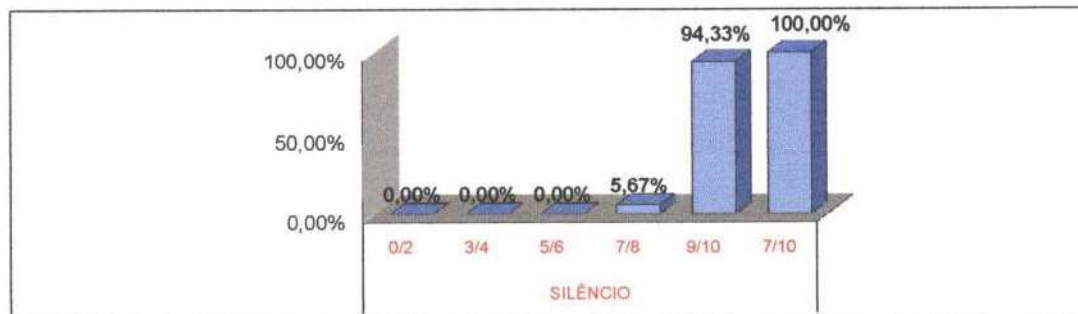
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

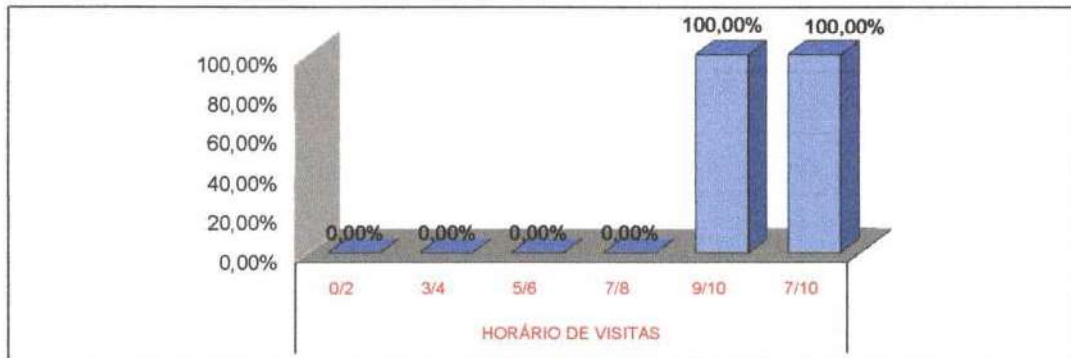


5.11 SILÊNCIO

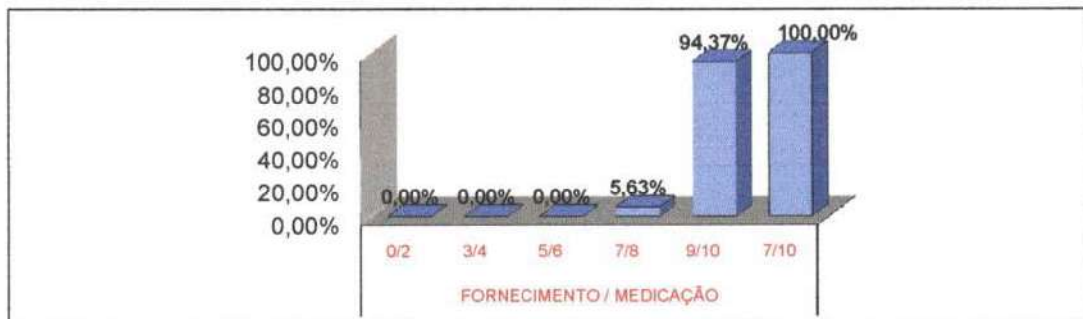


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - FEVEREIRO/2021

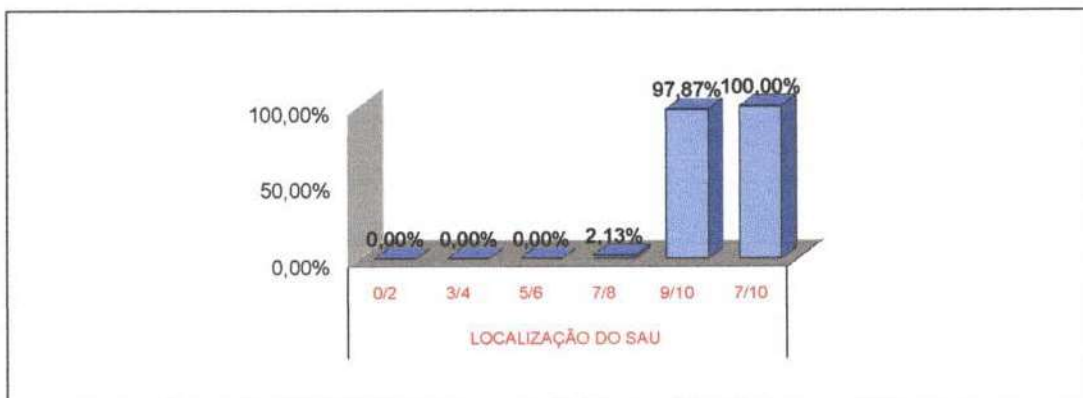
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU

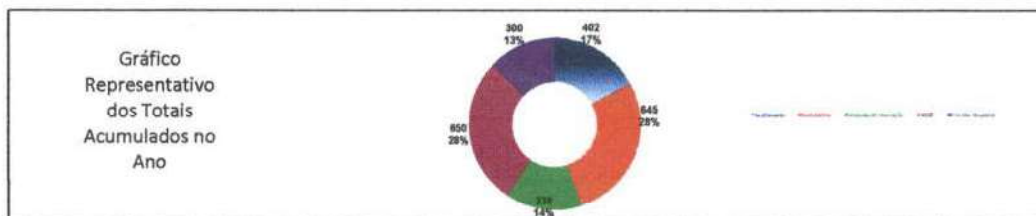


* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 28 de Fevereiro 2021.

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

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
Acolhimento	212	180											402	291
Ambulatório	322	323											645	323
Unidades de Internação	173	165											338	169
SADI	318	348											666	333
Pós Alta Hospitalar	158	142											300	150
Total	1.175	1.160											2.335	1.168

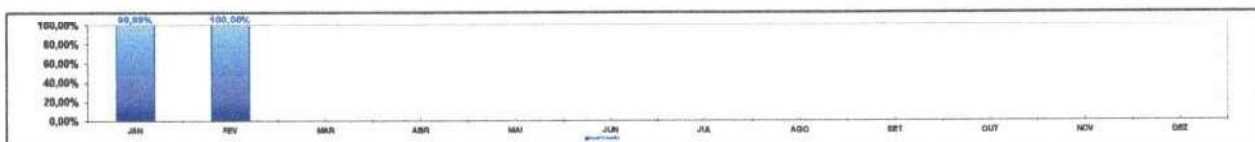
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2020

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim	0,00%	0,00%												0,00%
Regular	0,00%	0,00%												0,00%
Bom	0,00%	0,00%												0,00%
Bom	21,32%	13,33%												14,73%
Ótimo	78,68%	86,67%												85,28%
Excelente														2,59%
Não Respondido	3,84%	1,67%												2,59%
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	100,00%	100,00%												100,00%
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0,00%	0,00%												0,00%
Ambulatório														
Ruim	0,05%	0,25%												0,19%
Regular	0,05%	0,44%												0,29%
Bom	0,53%	2,42%												1,28%
Bom	91,77%	89,11%												88,64%
Ótimo	8,20%	10,79%												9,78%
Excelente	4,53%	2,98%												3,78%
Não Respondido														2,78%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	99,89%	100,00%												99,85%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,21%	0,00%												0,19%
Unidades de Internação														
Ruim	0,05%	0,00%												0,02%
Regular	0,05%	0,02%												0,04%
Bom	0,75%	0,35%												0,22%
Bom	93,15%	95,18%												92,84%
Ótimo	5,31%	4,79%												5,84%
Excelente														0,04%
Não Respondido														0,00%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	100,00%	100,00%												100,00%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0,00%	0,00%												0,00%
EADY														
Ruim	0,02%	0,00%												0,00%
Regular	0,35%	0,77%												0,48%
Bom	1,58%	3,58%												2,54%
Bom	18,78%	13,59%												15,15%
Ótimo	81,46%	81,13%												81,38%
Excelente	11,71%	0,18%												9,31%
Não Respondido														0,00%
Total de Resposta Positiva do EADY	99,88%	99,41%												99,65%
Total de Resposta Negativa do EADY	0,32%	0,59%												0,48%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,02%	0,00%												0,01%
Regular	0,05%	0,03%												0,04%
Bom	0,69%	0,19%												0,43%
Bom	92,22%	94,74%												93,48%
Ótimo	80,84%	84,84%												82,84%
Excelente	8,18%	4,12%												4,85%
Não Respondido														0,00%
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	100,00%	100,00%												100,00%
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0,00%	0,00%												0,00%

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2020



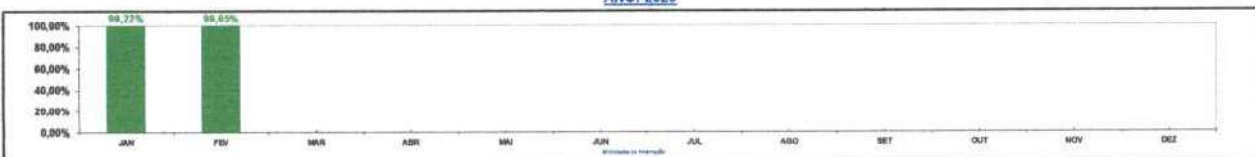
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2020



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2020



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADI

ANO: 2020



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2020



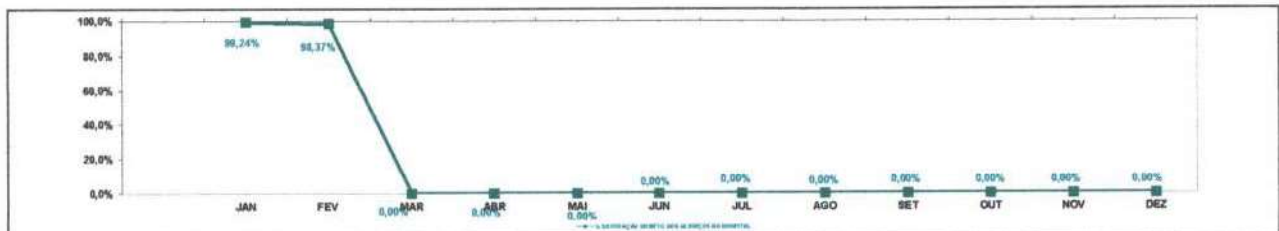
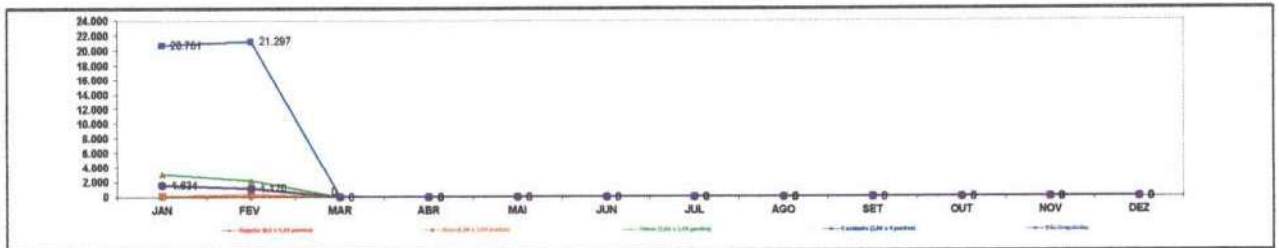
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2020

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim (0 a 1,50 pontos)	0	0											0	0
Regular (1,50 a 2,99 pontos)	0	0											0	0
Bom (3,00 a 3,50 pontos)	0	0											0	0
Bom (3,50 a 3,99 pontos)	915	219											1.234	817
Excelente (4,00 a 4 pontos)	3.374	3.605											6.979	3400
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	424	360											804	402
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0	0											0	0
Não Respondeu	162	88											250	125
Total de Respostas do Acolhimento	4.714	4.304											9.018	4509
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLHIMENTO	99,98%	100,00%											99,99%	99,99%
Ambulatório														
Ruim (0 a 1,50 pontos)	3	15											18	12
Regular (1,50 a 2,99 pontos)	3	26											29	15
Bom (3,00 a 3,50 pontos)	31	148											179	88
Bom (3,50 a 3,99 pontos)	479	642											1.121	561
Excelente (4,00 a 4 pontos)	5.325	5.127											10.452	5226
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	642	648											1.290	644
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	2	0											2	1
Não Respondeu	277	183											460	230
Total de Respostas do Ambulatório	6.485	6.600											13.085	6543
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATORIO	99,40%	97,20%											99,44%	99,10%
Unidades de Internação														
Ruim (0 a 1,50 pontos)	2	0											2	1
Regular (1,50 a 2,99 pontos)	2	1											3	2
Bom (3,00 a 3,50 pontos)	37	15											52	24
Bom (3,50 a 3,99 pontos)	424	190											614	307
Excelente (4,00 a 4 pontos)	3.962	4.037											7.999	4000
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	348	330											678	338
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0	0											0	0
Não Respondeu	248	212											460	230
Total de Respostas das Unidades de Internação	4.768	4.573											9.341	4671
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNACAO	99,72%	99,45%											99,44%	99,14%
SADT														
Ruim (0 a 1,50 pontos)	1	58											59	29
Regular (1,50 a 2,99 pontos)	19	48											67	34
Bom (3,00 a 3,50 pontos)	82	224											306	153
Bom (3,50 a 3,99 pontos)	914	850											1.764	882
Excelente (4,00 a 4 pontos)	4.458	5.071											9.529	4705
Total de Resposta Positiva do SADT	618	676											1.294	647
Total de Resposta Negativa do SADT	2	4											6	3
Não Respondeu	776	551											1.327	663
Total de Respostas do SADT	6.094	6.829											13.023	6711
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	99,79%	93,21%											99,75%	98,75%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim (0 a 1,50 pontos)	1	0											1	1
Regular (1,50 a 2,99 pontos)	2	1											3	2
Bom (3,00 a 3,50 pontos)	28	7											35	18
Bom (3,50 a 3,99 pontos)	373	211											584	292
Excelente (4,00 a 4 pontos)	3.842	3.457											7.299	3550
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	318	367											685	338
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0	0											0	0
Não Respondeu	221	158											379	189
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	4.581	3.990											8.571	4161
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	99,31%	99,89%											99,58%	99,58%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUARIOS POR MES

ANO: 2020

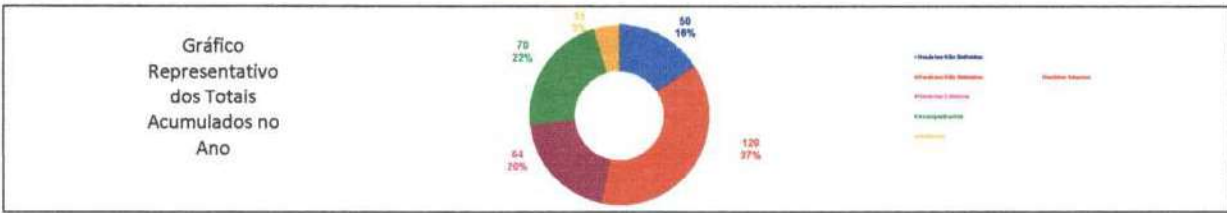


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
TODOS OS SETORES														
Ruim (0 a 1,50 pontos)	7	71											78	7
Regular (1,50 a 2,99 pontos)	26	76											102	9
Bom (3,00 a 3,50 pontos)	175	380											555	47
Bom (3,50 a 3,99 pontos)	3.105	2.212											5.317	443
Excelente (4,00 a 4 pontos)	20.761	21.297											42.058	3.505
Total de Resposta Positiva	2.348	6.708											9.056	671
Total de Resposta Negativa	4	4											8	1
Não Respondeu	1.634	1.170											2.804	234
Total de Respostas de Todos os Setores	28.424	24.048											56.472	4.200
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	99,24%	98,37%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

000101

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

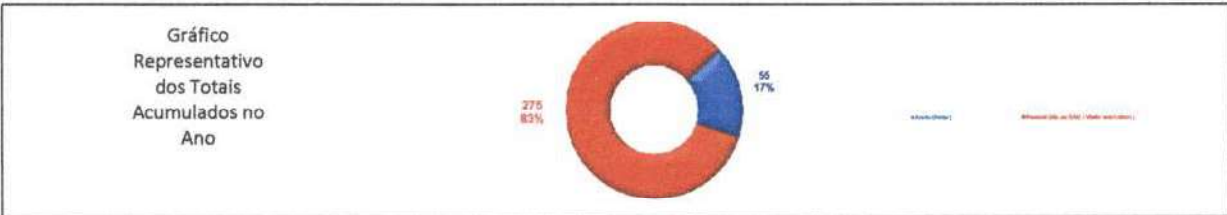
ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usários Não Definidos	17	33											50	25,00
Usários Internos	94	98											192	96,00
Usários Externos	19	45											64	32,00
Acompanhantes	48	21											69	34,50
Visitantes	11	5											16	8,00
Total	164	155											319	159,50

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

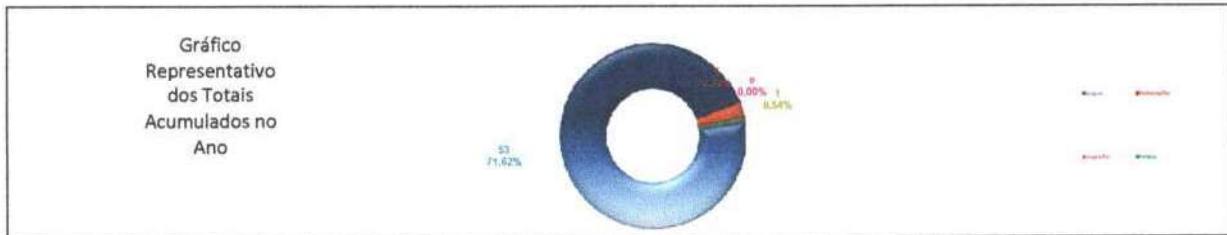
ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Folder)	24	31											55	27,50
Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)	191	154											345	172,50
Total	215	185											400	200,00

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

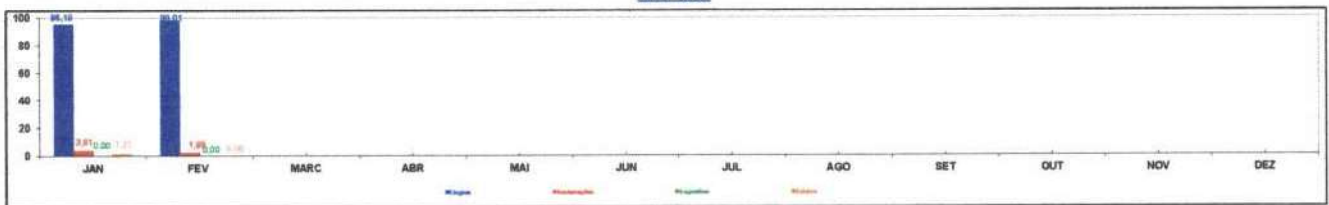
ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	79	99											178	89,00
Reclamações	3	2											5	2,50
Sugestões	0	0											0	0,00
Relatos	1	0											1	0,50
Total	83	101											184	92,00

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

ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
Elogios	95,18	98,01											96,60
Reclamações	3,61	1,99											2,80
Sugestões	0,00	0,00											0,00
Relatos	1,21	0,00											0,60
Total (%)	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00

HLNRP/SA/2021/02

30

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

ANO: 2020

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

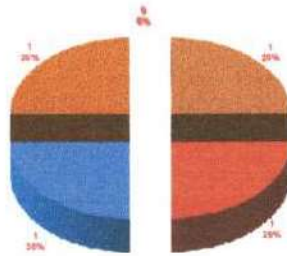
Total

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Serviço de Higienização e Limpeza	0	0												0,00
Ambulatório	0	0												0,00
Direção Assistencial	0	0												0,00
Diretoria Técnica	0	0												1,00
SADT	0	0												0,00
Serviço de Nutrição	0	0												0,00
Recepção SADT/Ambulatório	0	0												0,00
Unidades de Internação	1	0												0,50
Fisioterapia	0	0												0,00
Recepção Entrega de Resultados de Exames	0	0												0,00
Acabamento	0	0												0,00
Laboratório	0	0												0,00
Direção Hospitalar	0	0												0,00
Serviço Pronto-atendimento do Paciente	1	0												0,50
Portaria	2	0												1,00
Guarda Volumosa	0	0												0,00
Total	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0,50

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS

ANO: 2020

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Falta de Cordialidade no atendimento assistencial	1	0											1	0,50
Demora para entregar a Cópia do Prontuário	1	0											1	0,50
Atendimento na Portaria	1	0											1	0,50
Atraso Médico - Exame de Contraste	0	1											1	0,50
Atendimento médico - Hemodialis	0	1											1	0,50
Informações - Portaria	1	0											1	0,50
Total	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0,50
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES - MÊSES 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											6	0,50
% 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%	100,00%

DI: 44189 - 04/11/2021