

4. Pesquisa de Satisfação do Usuário

Ouvidoria Conta pra Gente: 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 pela **Ouvidoria CONTA PRA GENTE** do Hospital Regional do Sudeste do Pará Dr. Geraldo Veloso no período de **01 a 28 do mês de Fevereiro de 2022**.

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 desta Ouvidoria.

II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

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

Internação	172
Acolhimento	201
Ambulatório	317
S.A.D.T	318
Pós Alta Hospitalar	167
TOTAL	1.045

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	34	0	34	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	35	0	35	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	1	184	5	156	21
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	51	453	67	527	124
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.110	4.810	4.312	5.049	4.064
Total de Resposta Positiva	402	634	344	635	334
Total de Resposta Negativa	0	0	0	1	0
Não Respondeu	59	13	260	559	300
Total de Respostas	4.564	6.150	4.728	6.437	4.543
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,98%	95,89%	99,89%	96,49%	99,54%

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



ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	73
1.2	Atendimentos por telefone	3
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	33
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	144
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)	1.718
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	172
3.2	Externas	1.003
4	<u>Informativos e comunicados emitidos</u>	00
5	<u>Reuniões internas administrativas realizadas</u>	02
6	<u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u>	04
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		3.157

Tabela 03: Demonstrativo de atividades desenvolvidas por essa ouvidoria.

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	50	86,20
Reclamação	07	12,07
Sugestão	0	0,00
Relato	01	1,73
TOTAL	58	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
Falta de Administração de antibiótico.	Clinica Cirúrgica	Clinica Cirúrgica
Cordialidade no atendimento com o usuário - SADT.	SADT	SADT
Atendimento no Setor Serviço Social	SADT	Serviço Social
Informação medica - UTI Pediátrica.	UTI Pediátrica	Direção Técnica
Atendimento Assistencial e Médico - Clinica Cirúrgica	Clinica Cirúrgica	Direção Técnica
Demora para realização de cirurgia devido falta de material (prótese).	Clinica Cirúrgica	Clinica Cirúrgica
Demora na entrega da Cópia Prontuário	Ouvidoria	SPP

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

Setor	Total Numérico	%
Clinica Cirúrgica	3	42,86
SADT	2	28,58
Ouvidoria	1	14,28
UTI Pediátrica	1	14,28

Tabela 06: Reclamações por Setor

III – ANÁLISE DOS DADOS

O índice geral de satisfação do usuário este mês é de **98,36%** neste resultado contempla setores de internação, ambulatório, SADT, Acolhimento e Alta Hospitalar. Atendendo à 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. Neste mês podemos destacar que:

Embora o mês de fevereiro seja um mês com dias úteis reduzidos, tivemos um grande número de atendimentos no mês supracitado. Os setores SADT e Ambulatório apresentaram índice de satisfação menor, isso ocorreu devido aumento no número de atendimentos, porém vale ressaltar que esta ouvidoria realiza ações em conjunto com a enfermeira do Ambulatório e Coordenadora de Atendimento com o objetivo de atingir a satisfação do usuário.

Observa-se que nas pesquisas aplicadas no ambulatório e SADT, os usuários e acompanhantes relatam o tempo de espera como algo a melhorar, neste mês em específico identificamos que a espera ocorreu em virtude do número de pessoas a realizar consultas e exames, já que neste mês não houve alto índice de absentismo. Como forma de minimizar esse desconforto esta ouvidoria segue orientando que os usuários 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. Durante as palestras apresentamos a **Ouvidoria Conta Pra Gente**, canal de comunicação direto entre o usuário e a Instituição. Estes encontros são realizados no Ambulatório, SADT e Enfermarias.

IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

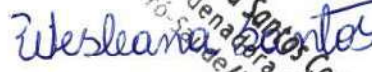

No mês vigente não tivemos sugestão. Foram recebidos no mês de Fevereiro 109 elogios, entretanto, foram digitados e expostos no mural, 50 relatos de elogios. Os mesmos foram transcritos e estão no anexo Mensagem amiga.

V – Readequação na Nomenclatura da Ouvidoriado HRSP.

A Pró-Saúde, por meio de sua Diretoria Corporativa Médica Assistencial, Acadêmica e de Qualidade, desenvolveu, em conjunto com profissionais das unidades gerenciadas, uma nova proposta de nome para a ouvidoria, **CONTA PRA GENTE**, com o intuito de aproximar os usuários/acompanhantes e visitantes. Essa nova readequação tem como objetivo uma abordagem de comunicação, mais objetiva e de fácil entendimento. Esse novo formato de Ouvidoria “**CONTA PRA GENTE**” continuará seguindo o padrão de **Ouvidoria-Geraldo** Sistema Único de Saúde, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais manifestações dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo **SUS e medindo o índice de satisfação conforme contrato de gestão.**

Marabá, 07 de Março de 2022.

Wesleana Santos Coelho
Coordenadora Ouvidoria



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

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: FEVEREIRO- 2022

RL.HRSP.001-02

000083

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?							171	172	171
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							168	172	168
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							155	172	155
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos							145	172	145
4.2	Pelos enfermeiros							145	172	145
4.3	Pelos Outros Profissionais							144	172	144
4.4	Pelos funcionários da administração							143	172	143
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos							170	172	170
5.2	Para os enfermeiros							171	172	171
5.3	Para os Outros Profissionais							171	172	171
5.4	Para os funcionários da administração							171	172	171
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							170	172	170
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos							171	172	171
7.2	Pelos enfermeiros							169	172	169
7.3	Pelos Outros Profissionais							171	172	171
7.4	Pelos funcionários da administração							171	172	171
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							171	172	171
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							171	172	171
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							162	172	162
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							167	172	162
12	O silêncio no ambiente do hospital?							162	172	162
13	O horário em que são servidas as refeições?							161	172	161
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							160	172	160
15	O horário das visitas?							133	172	133
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							164	172	164
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							157	172	157
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							170	172	170
								4312	4644	4379
								0,00%	5,60%	99,89%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?									
	sim 172 não 0									
20	Você voltaria a utilizar este serviço?									
	sim 172 não 0									

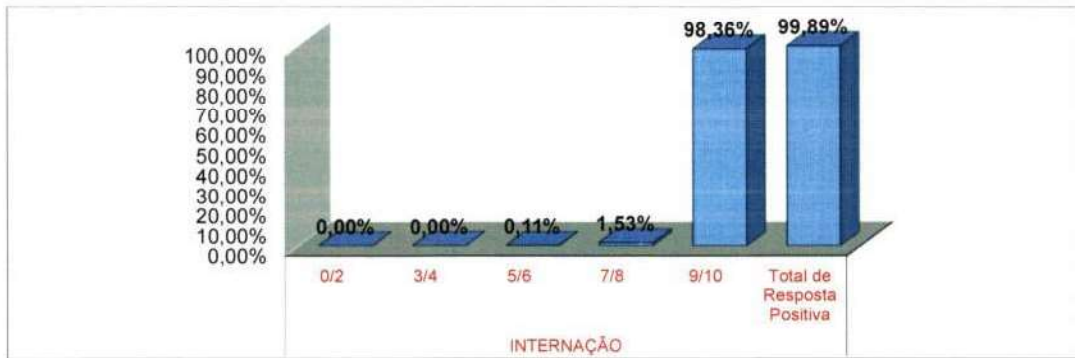
Total de Resposta Positiva 4723
 Total de Resposta Geral 4728
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,89%

Foram realizadas 172 entrevistas.
 No período de 1 a 28 de Fevereiro 2022.

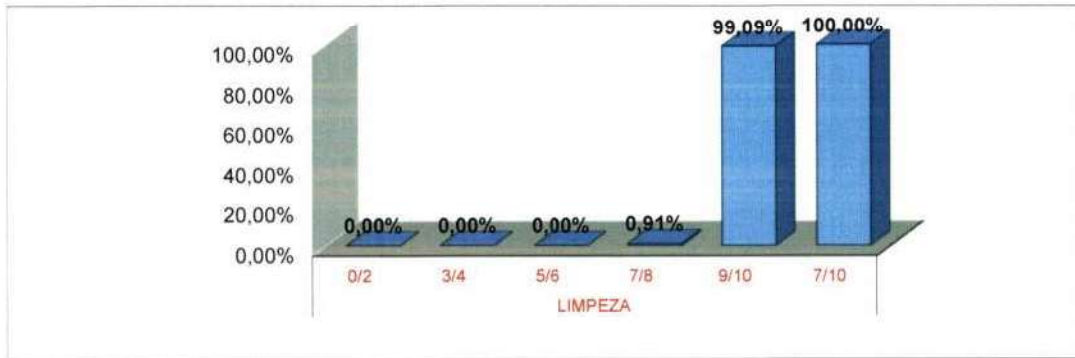
Wesleana Santos Coelho
 Ouvidora Geral do SUS
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

AVALIAÇÃO - FEVEREIRO/2022

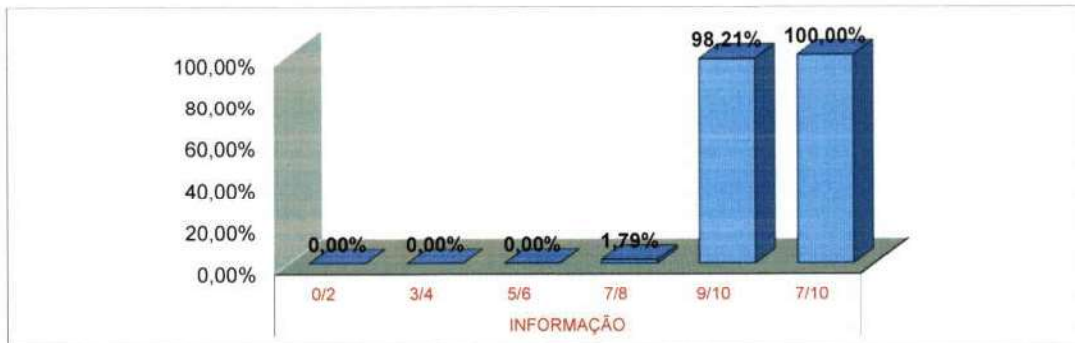
1. INTERNAÇÃO



1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

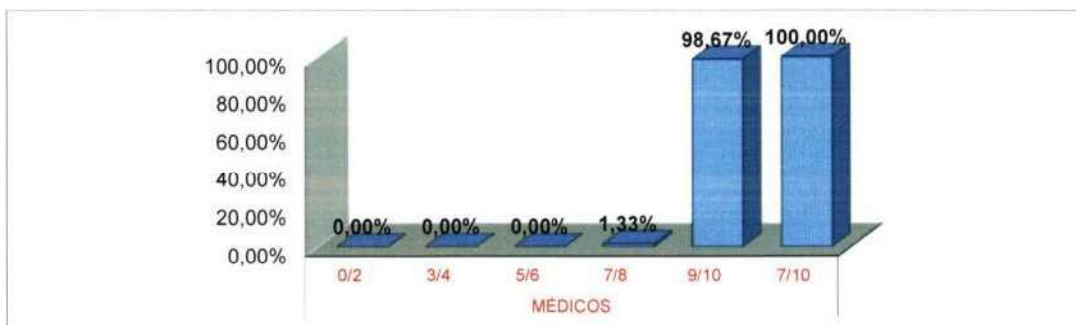


1.3 SINALIZAÇÃO

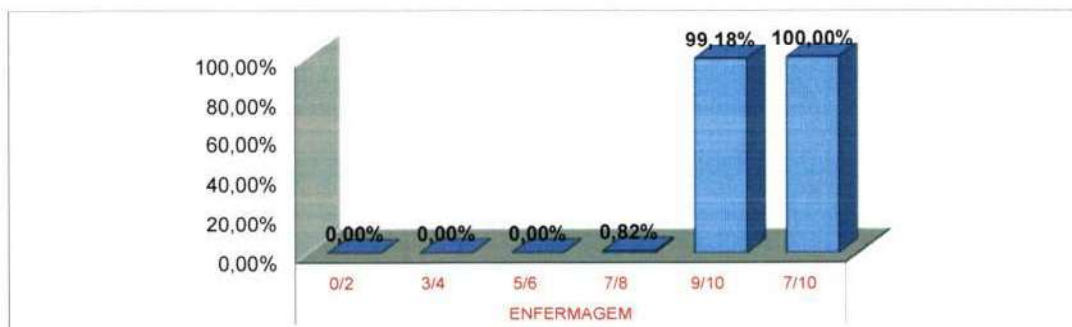


AVALIAÇÃO - FEVEREIRO/2022

1.4 MÉDICOS



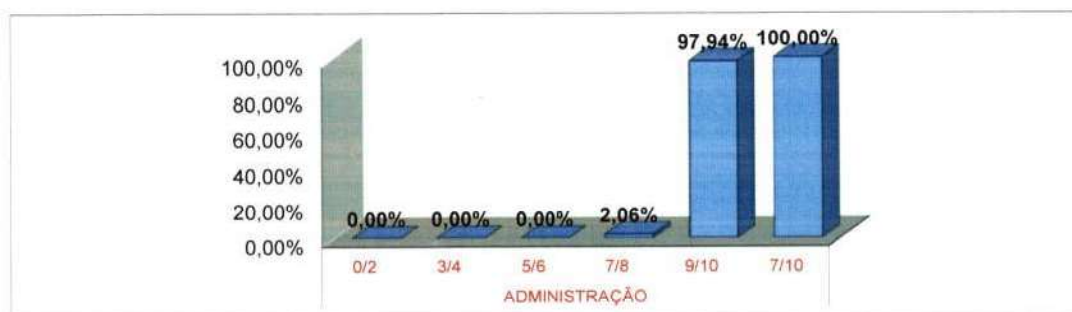
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

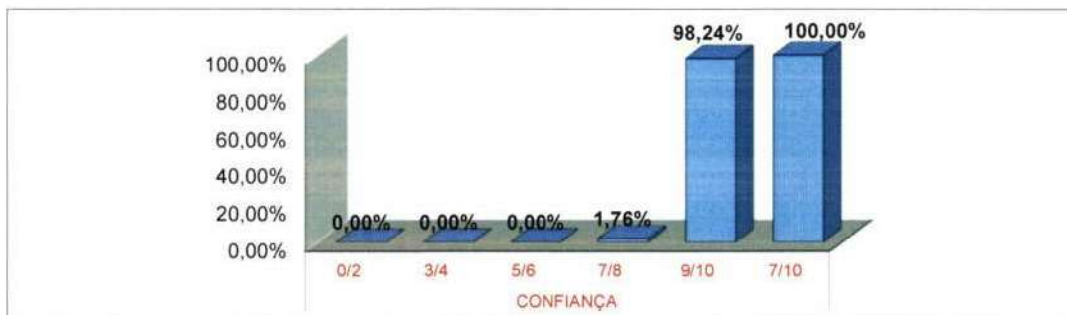


1.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO - FEVEREIRO/2022

1.8 CONFIANÇA



1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



1.11 SILÊNCIO

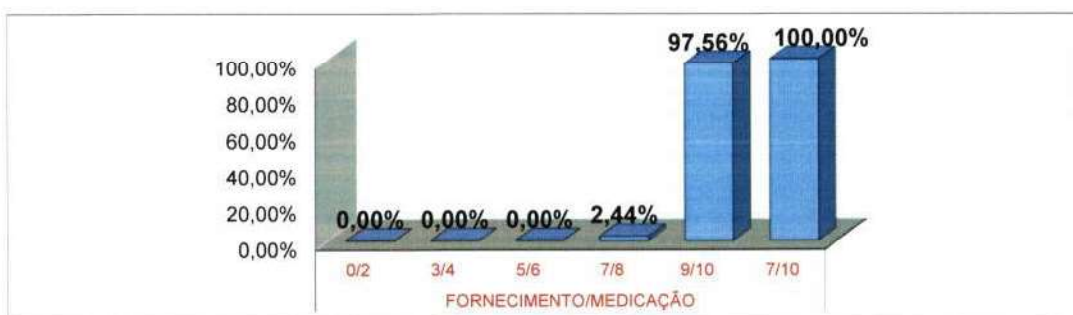


AVALIAÇÃO - FEVEREIRO/2022

1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 28 de Fevereiro 2022.

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 ?							317	302					
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							317	243					
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							317	297					
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							317	232					
4.2	Pelos enfermeiros							317	263					
4.3	Pelos Outros Profissionais							317	269					
4.4	Pelos funcionários da Administração							317	275					
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							317	278					
5.2	Para os enfermeiros							317	288					
5.3	Para os funcionários da Administração							317	293					
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?							317	284					
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							317	286					
7.2	Pelos enfermeiros							317	296					
7.3	Pelos funcionários da Administração							317	297					
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							317	253					
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							317	252					
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?							317	277					
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							317	281					
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							317	297					
								6023	5263					
								0,62%	0,63%	3,34%	8,21%	87,20%	100,00%	8,42%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	317	não	0			
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	317	não	0			

Total de Resposta Positiva 5897
 Total de Resposta Geral 6150
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 95,89%

Foram realizadas 317 entrevistas
 No período de 1 a 28 de Fevereiro 2022.

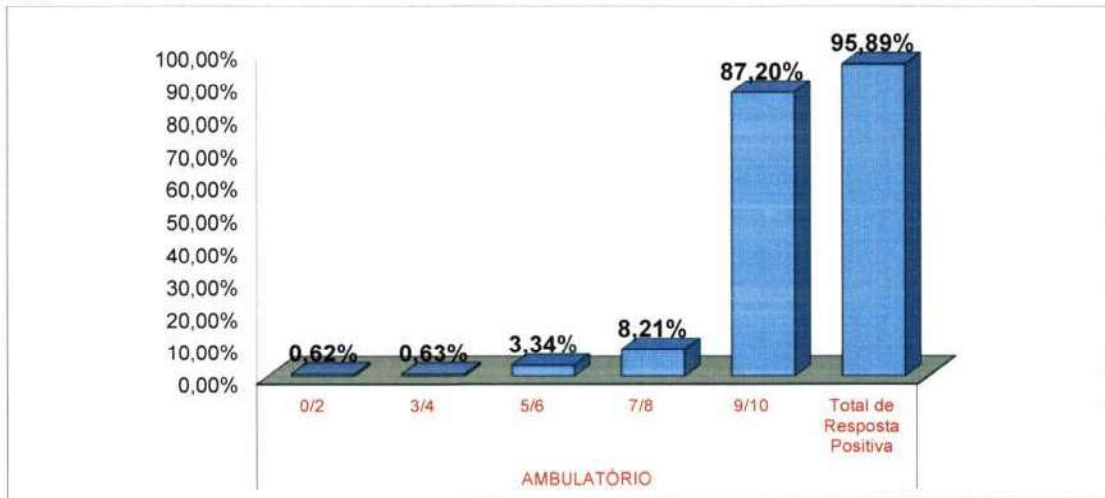
Wesleana Sales Coelho
 Ouvidoria - Conta para Você
 Coordenadora de Pró-Saúde/HRS-PA

RL.HRSP.001-02

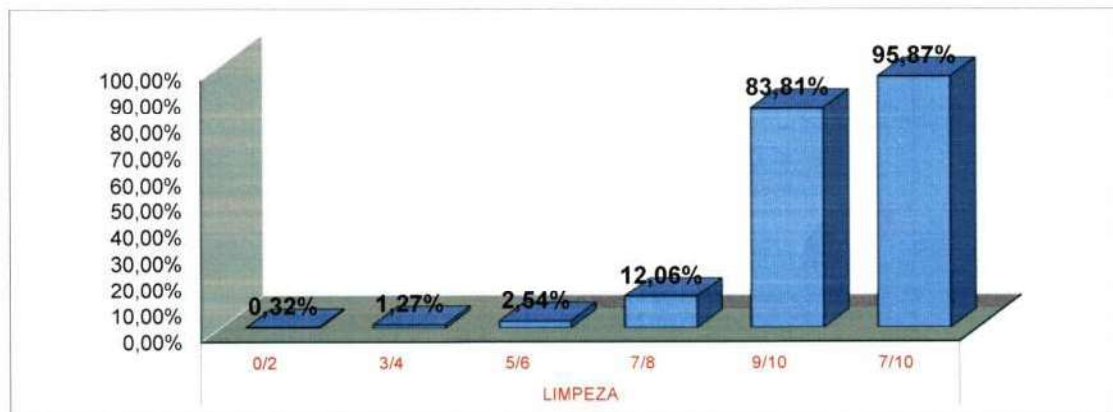
000094

AVALIAÇÃO FEVEREIRO/2022

2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA



2.2 INFORMAÇÃO

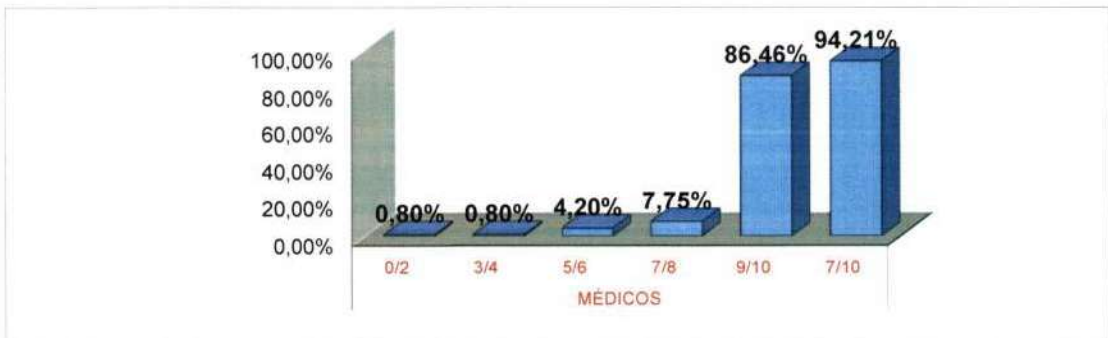


AVALIAÇÃO FEVEREIRO/2022

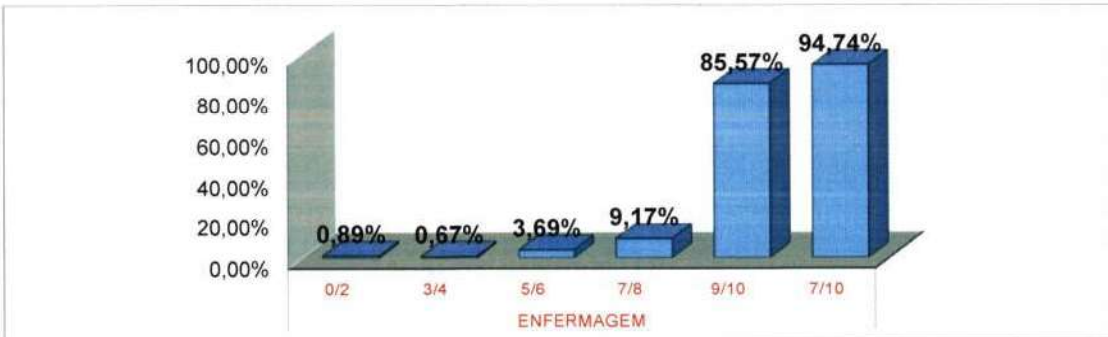
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM



AVALIAÇÃO FEVEREIRO/2022

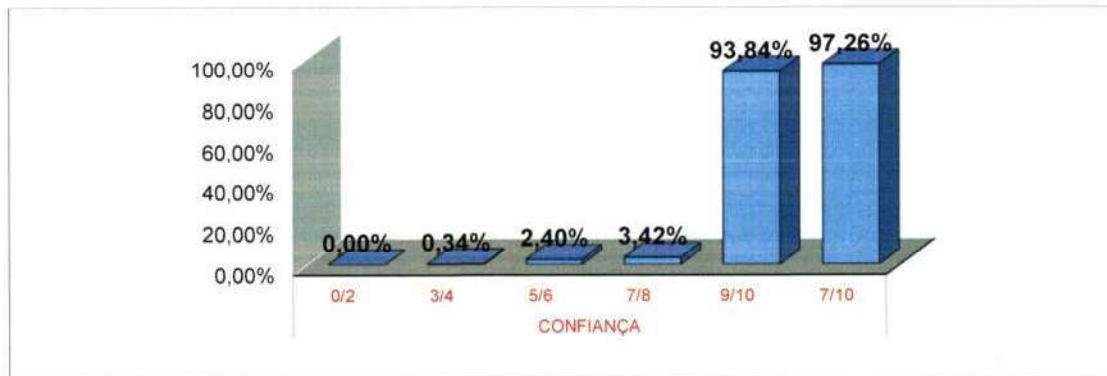
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

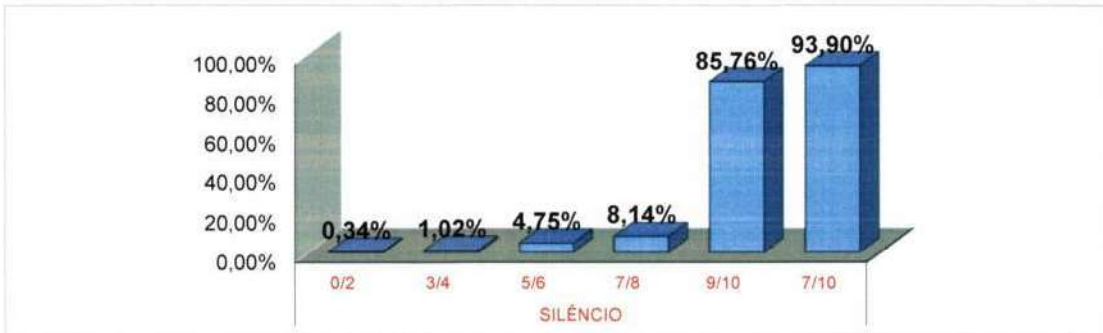


2.8 CONFIANÇA



AVALIAÇÃO FEVEREIRO/2022

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 28 de Fevereiro 2022.

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 ?							316	2	318	300					
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?							261	57	318	245					
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir !? (placas e cartazes)							310	8	318	300					
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
4.1	Pelos médicos							255	63	318	226					
4.2	Pelos enfermeiros							281	37	318	258					
4.3	Pelos Outros Profissionais							293	25	318	272					
4.4	Pelos funcionários da Administração							284	34	318	271					
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
5.1	Para os médicos							273	45	318	268					
5.2	Para os enfermeiros							286	32	318	283					
5.3	Para os Outros Profissionais							294	24	318	288					
5.4	Para os funcionários da Administração							300	18	318	295					
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?							293	25	318	287					
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
7.1	Pelos médicos							278	40	318	275					
7.2	Pelos enfermeiros							293	25	318	289					
7.3	Pelos Outros Profissionais							304	14	318	298					
7.4	Pelos funcionários da Administração							304	14	318	299					
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							292	26	318	270					
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?							292	26	318	279					
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							286	32	318	275					
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							306	12	318	298					
								34	35	156	527	5049	5801	559	6360	5576
								0,59%	0,60%	2,69%	9,08%	87,04%	100,00%	8,79%		
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	318	não	0					
13	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	317	não	1					

Total de Resposta Positiva 6211
 Total de Resposta Geral 6437
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 96,49%

Foram realizadas 318 entrevistas
 No período de 1 a 28 de Fevereiro 2022.

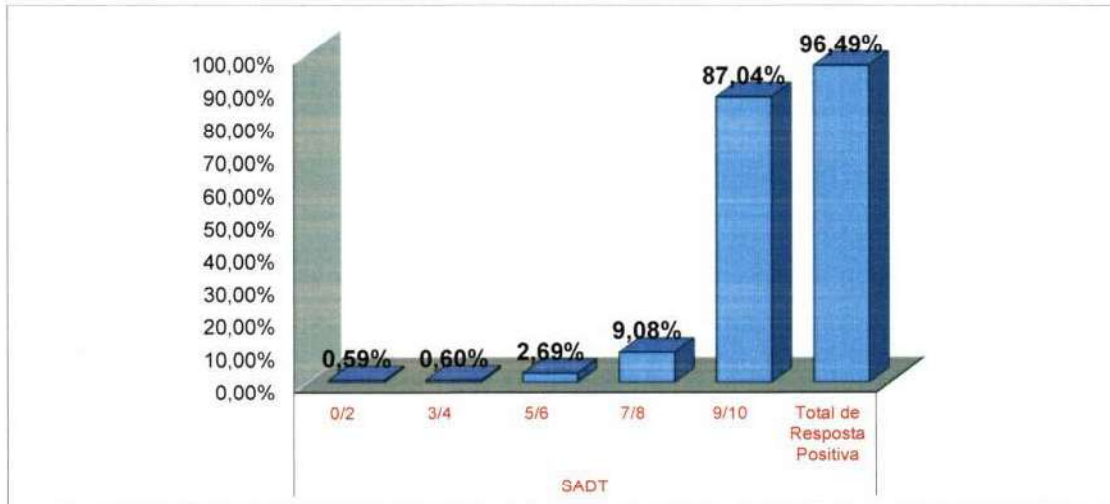
Wesleana Santos Coelho
 Ouvidoria Contínua
 Coordenadora de SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

000099
 RJ HRSP.001-02

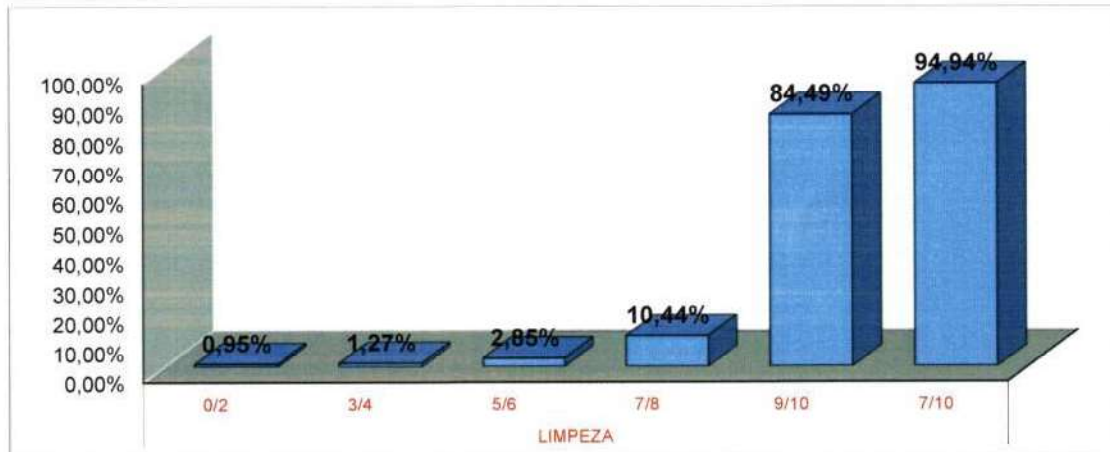


AVALIAÇÃO - FEVEREIRO/2022

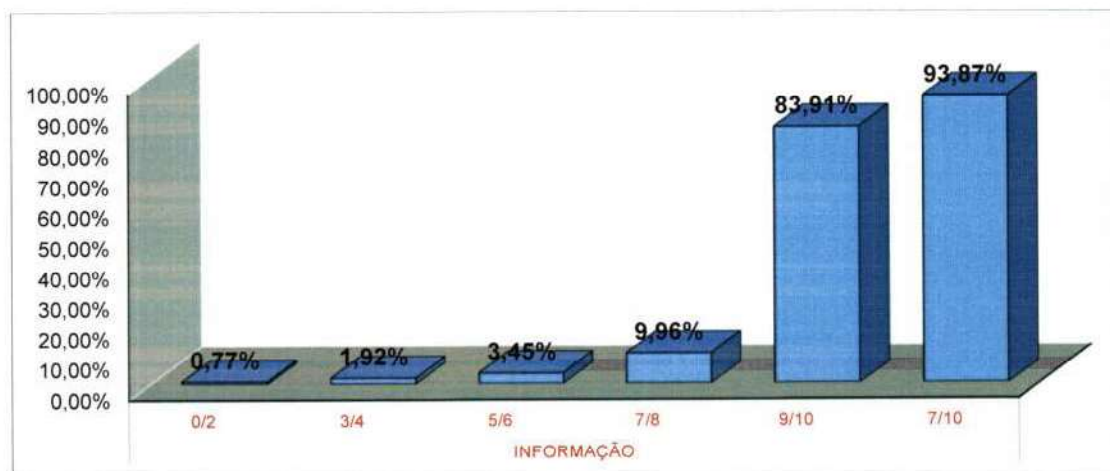
3. SADT



3.1 LIMPEZA



3.2 INFORMAÇÃO



000100



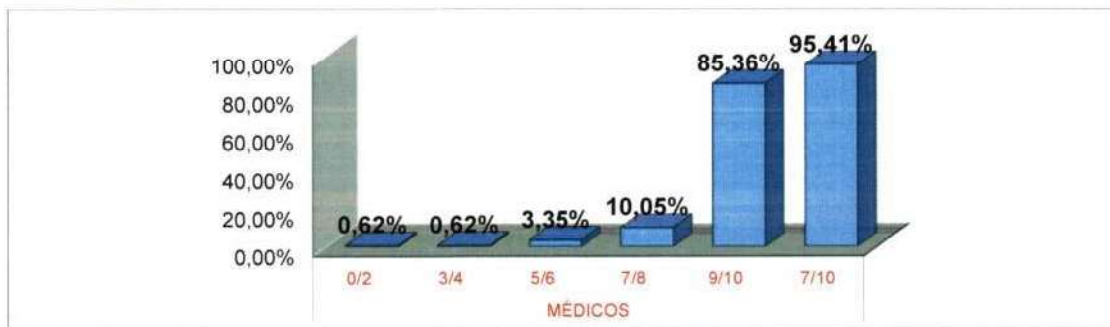


AVALIAÇÃO - FEVEREIRO/2022

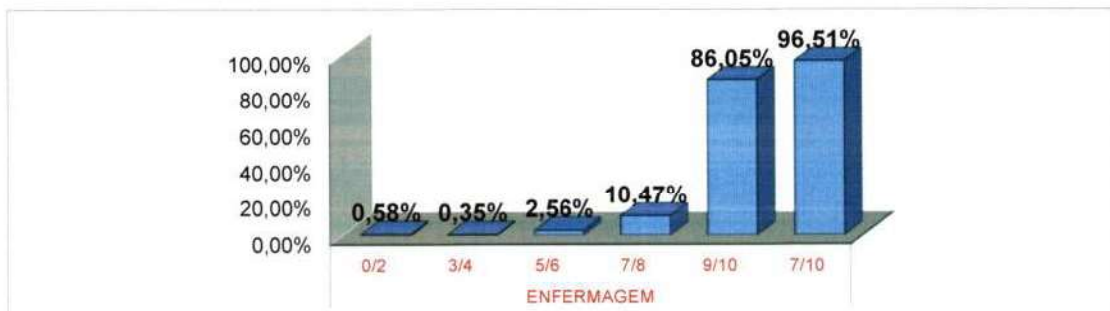
3.3 SINALIZAÇÃO



3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS

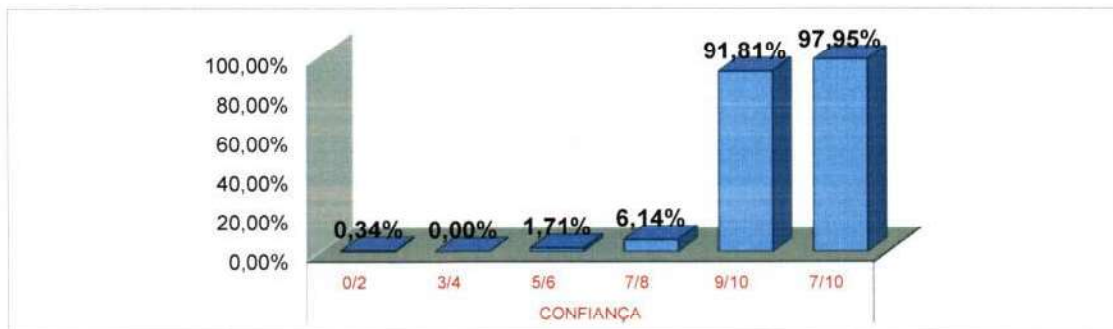


AVALIAÇÃO - FEVEREIRO/2022

3.7 ADMINISTRAÇÃO



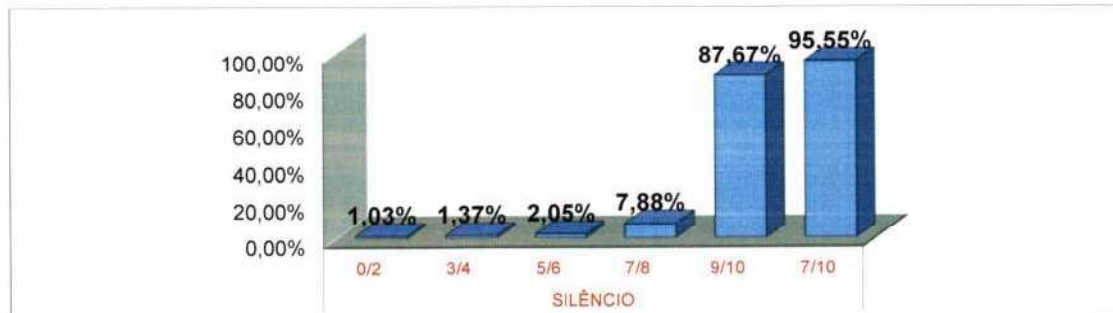
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES



3.10 SILÊNCIO





AVALIAÇÃO - FEVEREIRO/2022

3.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 28 de Fevereiro 2022.

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 ?	0	0	0	3	197	200	1	201	200
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	0	0	0	4	196	200	1	201	200
3	O estabelecimento e bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)	0	0	0	1	195	196	5	201	196
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	0	0	1	4	191	196	5	201	195
4.2	Pelos enfermeiros	0	0	0	4	192	196	5	201	196
4.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	0	4	192	196	5	201	196
4.4	Pelos funcionários da Administração	0	0	0	4	191	195	6	201	195
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	0	0	0	3	196	199	2	201	199
5.2	Para os enfermeiros	0	0	0	2	198	200	1	201	200
5.3	Para os Outros Profissionais	0	0	0	2	197	199	2	201	199
5.4	Para os funcionários da Administração	0	0	0	10	190	200	1	201	200
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto	0	0	0	1	198	199	2	201	199
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	0	0	1	199	200	1	201	200
7.2	Pelos enfermeiros	0	0	0	1	199	200	1	201	200
7.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	0	1	199	200	1	201	200
7.4	Pelos funcionários da Administração	0	0	0	1	199	200	1	201	200
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	0	0	1	199	200	1	201	200
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0	0	1	199	200	1	201	200
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	0	0	0	1	190	191	10	201	191
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?	0	0	0	1	196	197	4	201	197
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	0	1	197	198	3	201	198
		0	0	1	51	4110	4162	59	4221	4161
		0,00%	0,00%	0,02%	1,23%	98,75%	100,0%	1,40%		
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 4563

Total de Resposta Geral 4564

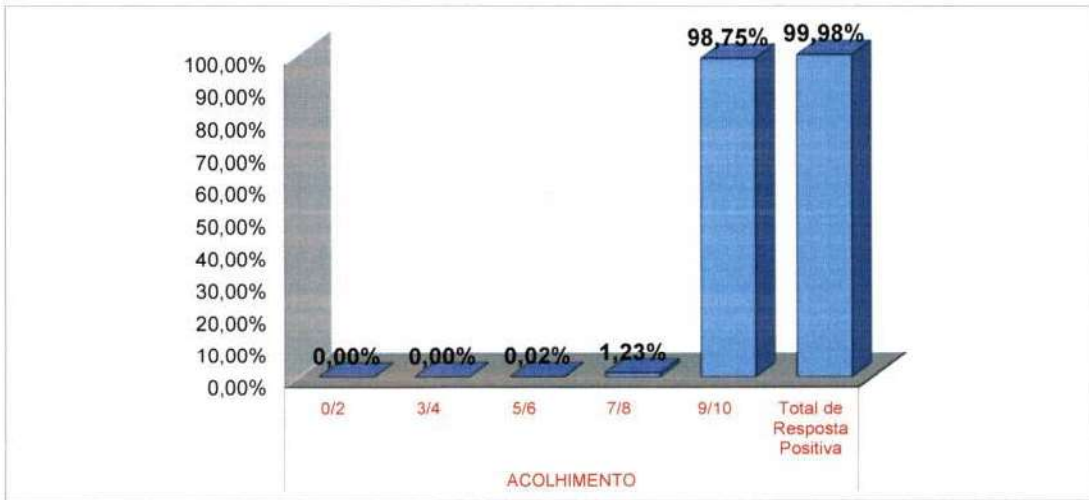
Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,98%

Foram realizadas 201 entrevistas.
No período de 1 a 28 de Fevereiro 2022.

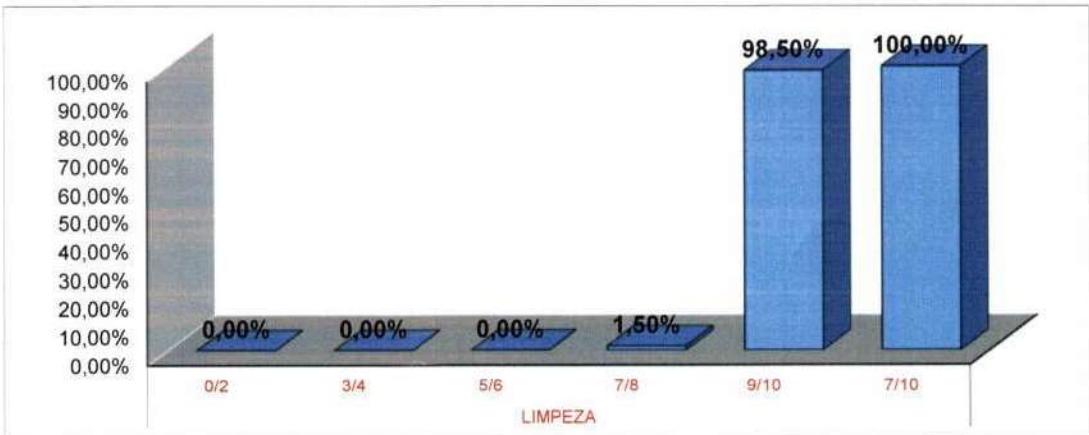
Wesleane Santos Coelho
Ouvidora-Chefe
Coordenadora de SAU
Pró-Saúde/MSA

AVALIAÇÃO - FEVEREIRO/2022

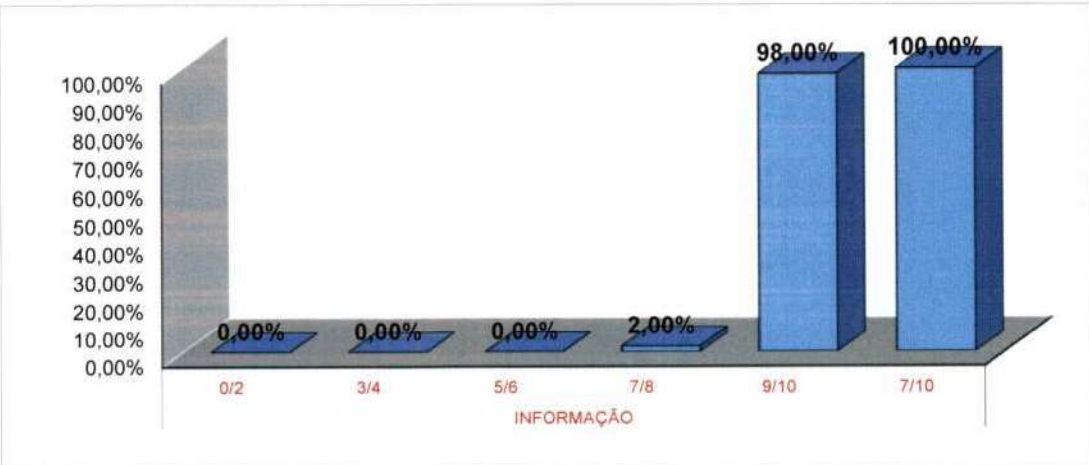
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



4.2 INFORMAÇÃO

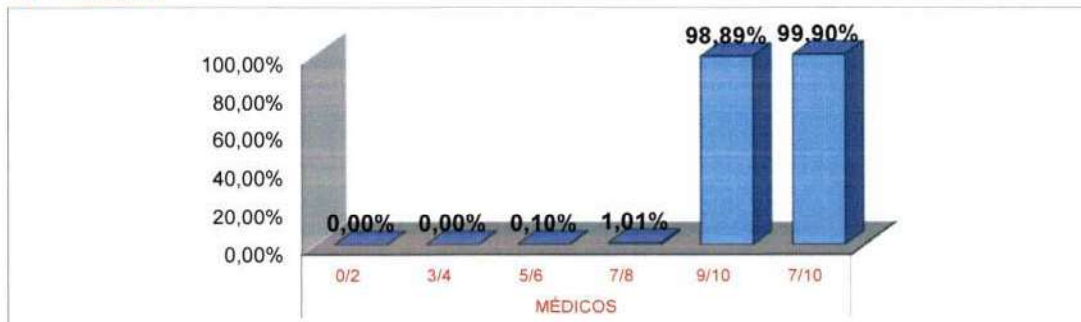


AVALIAÇÃO - FEVEREIRO/2022

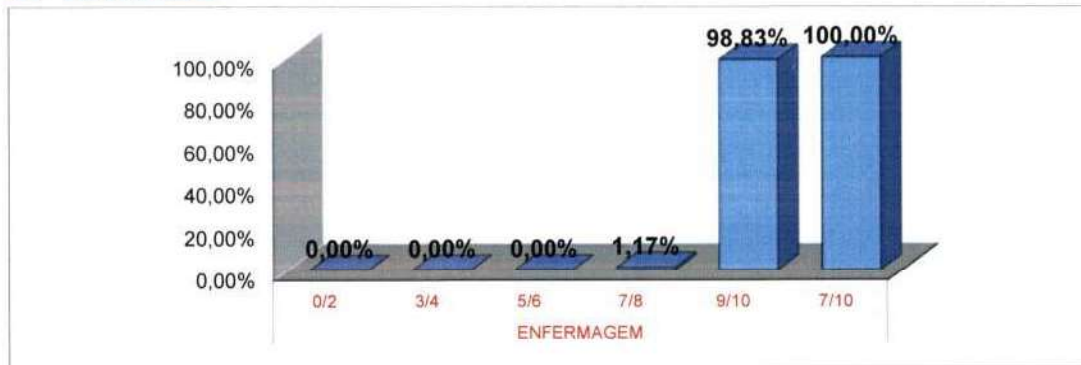
4.3 SINALIZAÇÃO



4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM

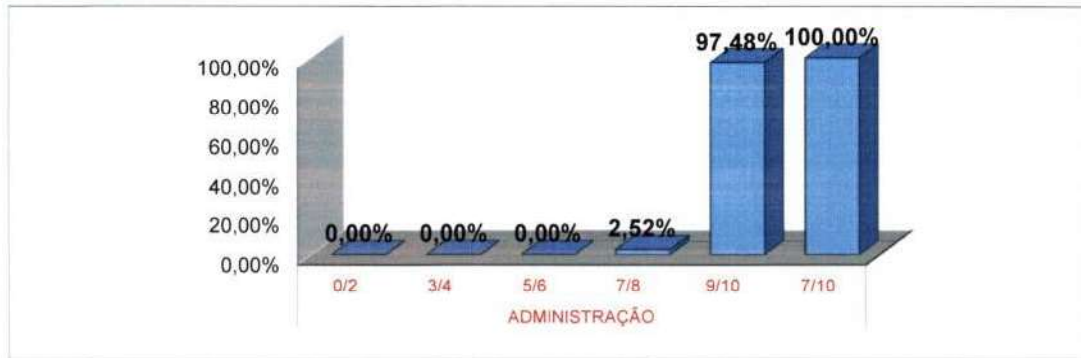


4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

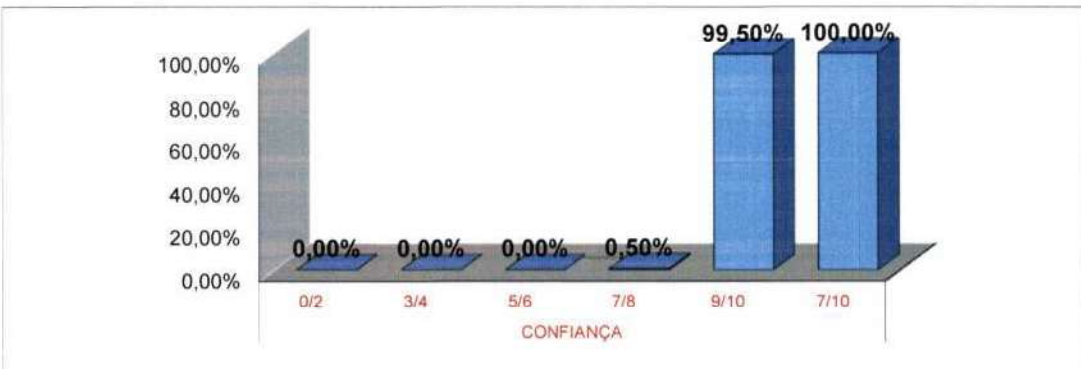


AVALIAÇÃO - FEVEREIRO/2022

4.7 ADMINISTRAÇÃO



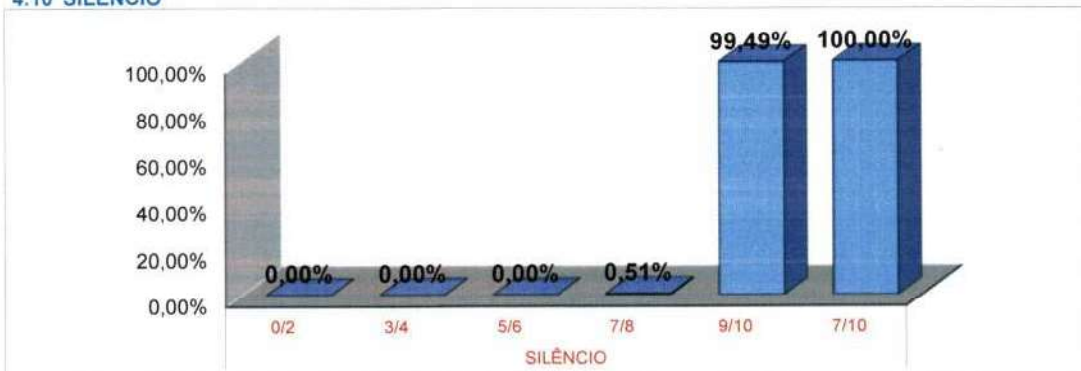
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME



4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO - FEVEREIRO/2022

4.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 28 de Fevereiro 2022.

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?							166	1	167	164			
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							165	2	167	163			
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							145	22	167	145			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							142	25	167	140			
4.2	Pelos enfermeiros							139	28	167	139			
4.3	Pelos Outros Profissionais							139	28	167	139			
4.4	Pelos funcionários da administração							141	26	167	141			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							164	3	167	162			
5.2	Para os enfermeiros							165	2	167	165			
5.3	Para os Outros Profissionais							165	2	167	165			
5.4	Para os funcionários da administração							167	0	167	167			
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							164	3	167	164			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							165	2	167	164			
7.2	Pelos enfermeiros							167	0	167	167			
7.3	Pelos Outros Profissionais							167	0	167	167			
7.4	Pelos funcionários da administração							167	0	167	167			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							166	1	167	165			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							166	1	167	165			
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							151	16	167	149			
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							159	8	167	152			
12	O silêncio no ambiente do hospital?							151	16	167	151			
13	O horário em que são servidas as refeições?							146	21	167	146			
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							145	22	167	144			
15	O horário das visitas?							126	41	167	126			
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							158	9	167	158			
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							147	20	167	147			
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							166	1	167	166			
								4064	300	4509	4188			
								0,00%	0,00%	0,50%	2,95%	96,56%	100%	6,65%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	167	não	0			
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	167	não	0			

Total de Resposta Positiva 4522
 Total de Resposta Geral 4543
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,54%

Foram realizadas 167 entrevistas.
 No período de 1 a 28 de Fevereiro 2022.

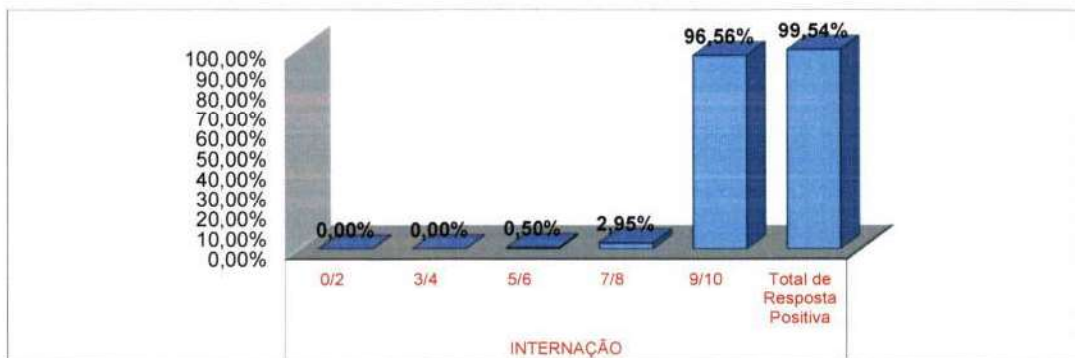
Wesley Santos Coelho
 Coordenador de Serviço
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RL.HRSP.001-02

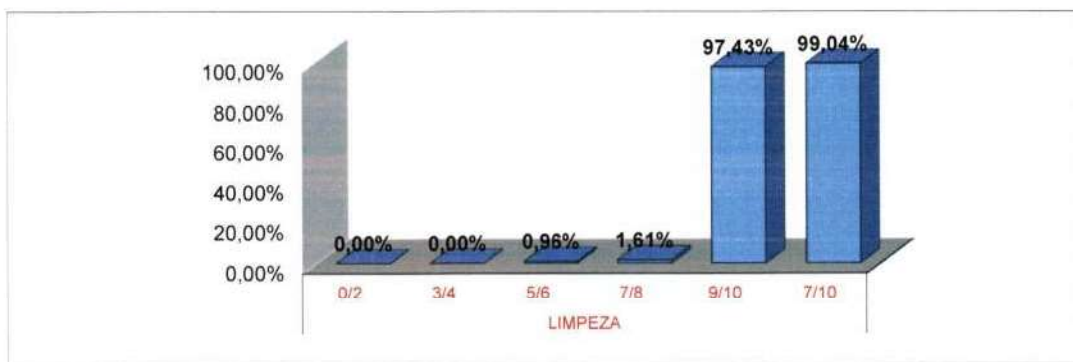
000103

AVALIAÇÃO - FEVEREIRO/2022

5. PÓS ALTA HOSPITALAR



5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO

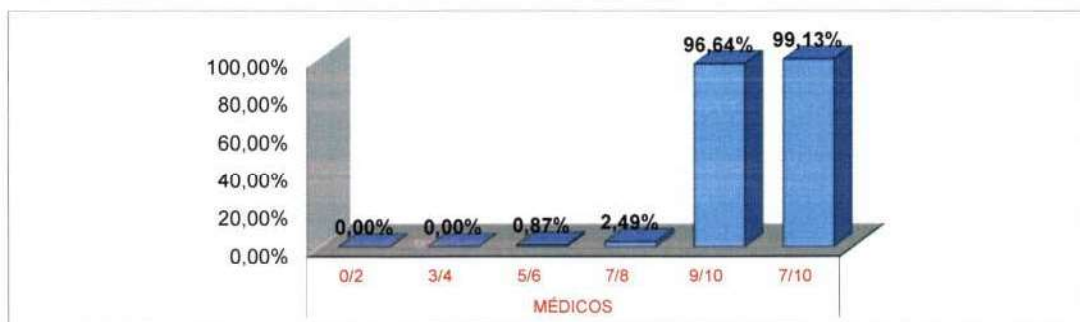


5.3 SINALIZAÇÃO

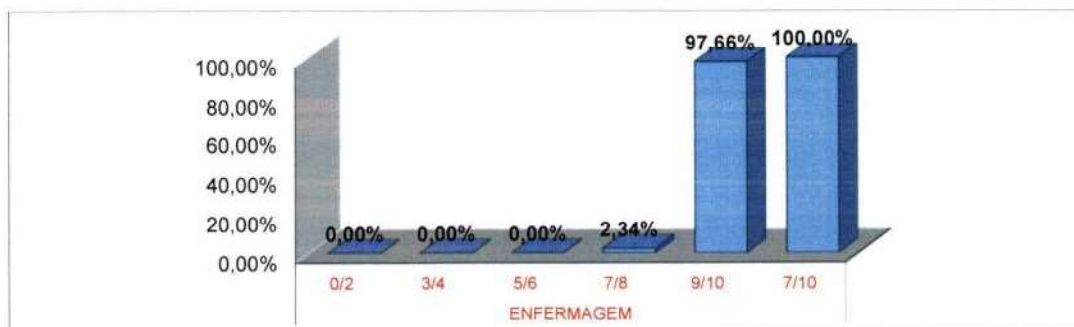


AVALIAÇÃO - FEVEREIRO/2022

5.4 MÉDICOS



5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS



5.7 ADMINISTRAÇÃO





AVALIAÇÃO - FEVEREIRO/2022

5.8 CONFIANÇA



5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



5.11 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO - FEVEREIRO/2022

5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA

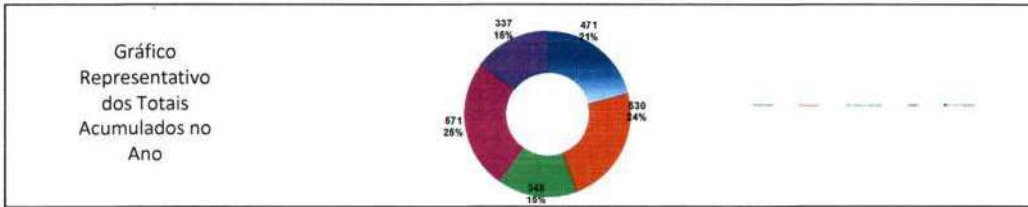


* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 28 de Fevereiro 2022.

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: 2022



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OU	NO	DEZ	Total	Média
Acolhimento	270	201											471	236
Ambulatório	213	317											530	265
Unidades de Internação	176	173											349	174
SADT	293	318											611	305
Pós Alta Hospitalar	170	167											337	169
Total	1.082	1.176	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.257	1.129

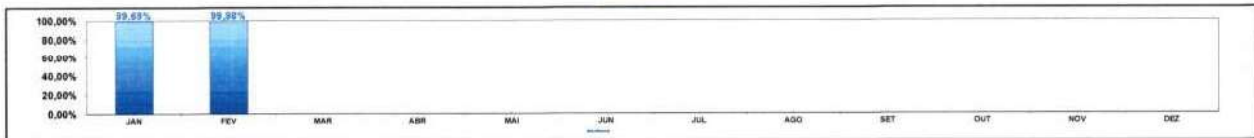
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2022

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NO	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim	0,00%	0,00%												0,00%
Regular	0,00%	0,00%												0,00%
Bom	0,34%	0,02%												0,18%
Ótimo	0,97%	1,23%												3,80%
Excelente	83,69%	98,75%												94,22%
Não Respondeu	7,83%	1,40%												4,82%
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	0,41%	0,62%												0,52%
Regular	0,73%	0,34%												0,71%
Bom	3,16%	3,34%												3,75%
Ótimo	9,66%	8,21%												8,88%
Excelente	87,09%	87,20%												87,15%
Não Respondeu	3,97%	0,42%												5,70%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	99,63%	100,00%												99,77%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,47%	0,00%												0,34%
Unidades de Internação														
Ruim	0,05%	0,00%												0,03%
Regular	0,02%	0,00%												0,01%
Bom	0,48%	0,11%												0,30%
Ótimo	6,08%	1,53%												3,29%
Excelente	94,40%	98,36%												96,39%
Não Respondeu	7,81%	0,62%												6,56%
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%
SADT														
Ruim	0,22%	0,59%												0,41%
Regular	0,73%	0,60%												0,67%
Bom	2,46%	2,69%												2,58%
Ótimo	14,62%	9,08%												11,85%
Excelente	81,97%	87,04%												84,91%
Não Respondeu	0,24%	0,79%												0,62%
Total de Resposta Positiva do SADT	98,21%	99,85%												99,43%
Total de Resposta Negativa do SADT	0,79%	0,15%												0,47%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,02%	0,00%												0,01%
Regular	0,00%	0,00%												0,00%
Bom	0,19%	0,56%												0,35%
Ótimo	1,61%	2,56%												2,20%
Excelente	98,19%	98,86%												98,38%
Não Respondeu	0,34%	0,88%												0,60%
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: 2022



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2022



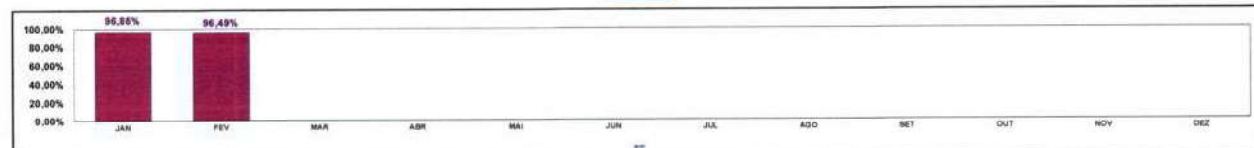
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2022



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADT

ANO: 2022



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2022



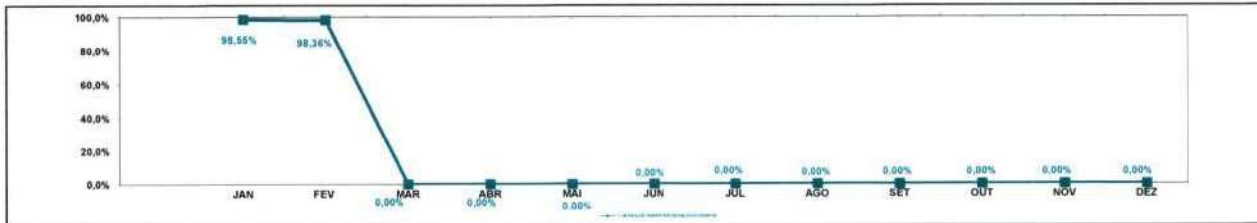
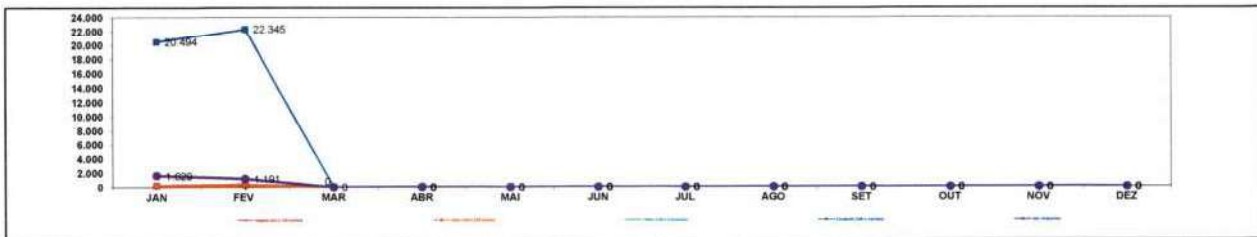
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2022

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	0											0	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	0											0	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	18	1											19	10
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	312	51											363	182
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.888	4.110											8.998	4584
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	540	402											942	471
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0	0											0	0
Não Respondeu	444	59											503	252
Total de Respostas do Acolhimento	5.768	4.964											10.732	5166
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLHIMENTO	99,81%	99,89%											99,84%	99,84%
Ambulatório														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	16	34											60	33
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	31	38											69	33
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	85	184											269	135
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	375	463											828	414
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.420	4.810											8.230	4115
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	4.242	6.245											10.487	5229
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	2	0											2	1
Não Respondeu	120	13											133	67
Total de Respostas do Ambulatório	4.363	6.180											10.503	5252
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATÓRIO	96,82%	95,89%											96,41%	96,41%
Unidades de Internação														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	2	0											2	1
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	1	0											1	1
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	21	0											21	13
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	222	87											309	146
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.149	4.312											8.461	4231
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	352	344											696	348
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0	0											0	0
Não Respondeu	357	360											617	309
Total de Respostas das Unidades de Internação	4.747	4.728											9.475	4738
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNAÇÃO	99,49%	99,89%											99,69%	99,69%
SADT														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	10	34											44	22
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	24	35											59	25
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	114	156											270	135
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	679	527											1.206	603
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.806	5.049											8.855	4428
Total de Resposta Positiva do SADT	502	635											1.137	569
Total de Resposta Negativa do SADT	4	1											5	2
Não Respondeu	417	559											976	489
Total de Respostas do SADT	5.149	6.437											11.586	5793
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	95,86%	96,40%											96,07%	96,07%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	1	0											1	1
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	0											0	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	8	21											29	15
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	69	124											193	97
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.221	4.064											8.285	4143
Total de Resposta Positiva de Pós Alta Hospitalar	340	334											674	327
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0	0											0	0
Não Respondeu	291	300											591	296
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	4.630	4.643											9.273	4611
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	99,81%	99,54%											99,68%	99,68%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MES

ANO: 2022



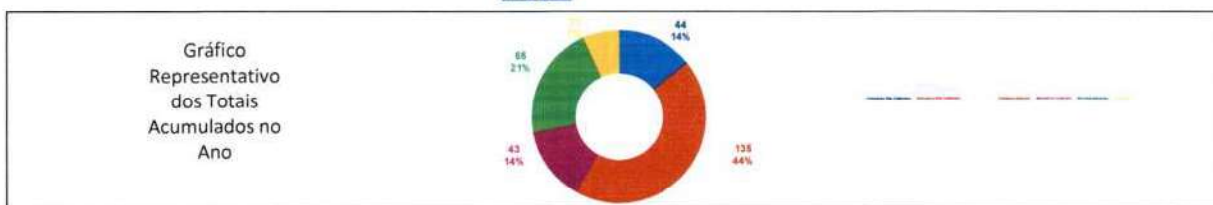
Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
TODOS OS SETORES														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	29	68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	97	5
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	58	70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	128	11
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	246	397	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	613	29
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	1.867	1.222	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.879	240
Excelente (3,60 a 4 pontos)	20.454	22.345	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42.839	3.570
Total de Resposta Positiva	2.168	2.349	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.507	376
Total de Resposta Negativa	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	1
Não Respondeu	1.629	1.191	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.820	236
Total de Respostas de Todos os Setores	24.856	24.072	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48.728	4.061
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	99,55%	99,36%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

RL_HOSP_SAU_107-02



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

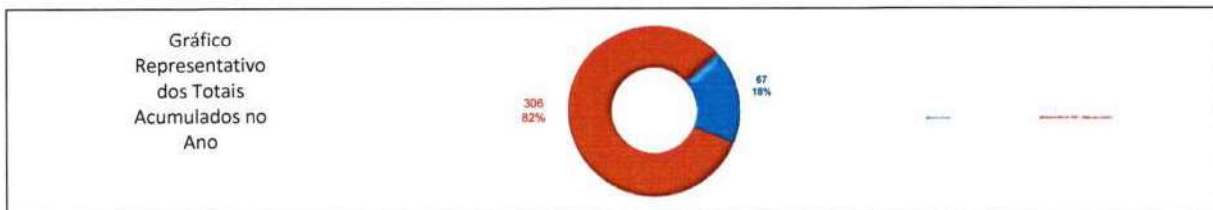
ANO: 2022



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	35	9											44	22,00
Usuários Internos	83	42											135	67,50
Usuários Externos	27	16											43	21,50
Compartilhantes	36	29											65	32,50
Visitantes													21	10,50
Total	212	96	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	399	61,60

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

ANO: 2022



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Folder)	34	33											67	32,50
Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)	85	217											306	153,00
Total	123	250	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	373	186,50

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2022



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	175	50											225	112,50
Reclamações	4	7											11	5,50
Sugestões	0	0											0	0,00
Relatos	1	1					105	0	0	114	0	0	2	1,00
Total	180	58	0	0	0	0	105	0	0	114	0	0	487	38,08

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

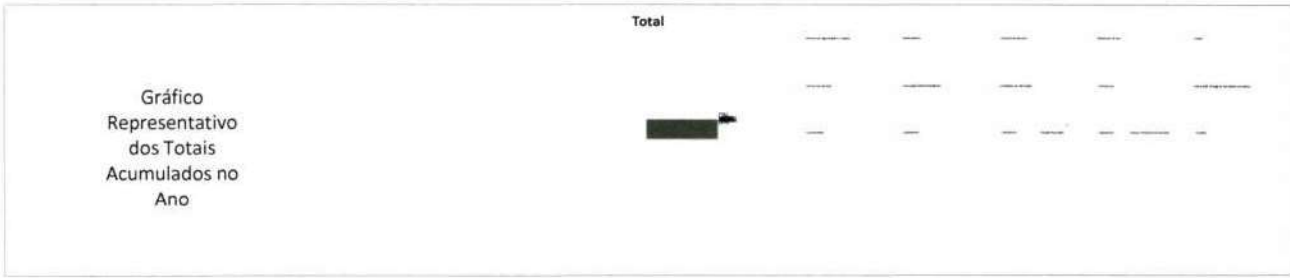
ANO: 2022



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
Elogios	87,22	86,20											91,71
Reclamações	2,23	12,07											7,16
Sugestões	0,00	0,00											0,00
Relatos	0,95	1,73										0,50	1,14
Total (%)	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,50	100,00

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

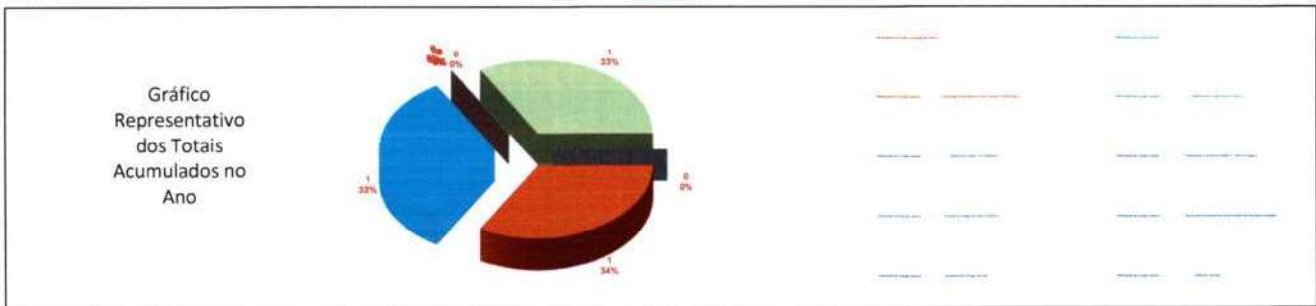
ANO: 2022



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	1	2												1,50
SADT	1	2												1,50
Serviço de Nutrição	1	0												0,50
Recepção SADT/Ambulatório	0	0												0,00
Unidades de Internação	1	2												1,50
Psicosocial	0	1												0,50
Recepção Entrega de Resultados de Exames	0	0												0,00
Acolhimento	0	0												0,00
Laboratório	0	0												0,00
Direção Hospitalar	0	0												0,00
Serviço Pronto-atendimento do Paciente	0	1												0,50
Portaria	0	0												0,00
Total	4	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0,92

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS

ANO: 2022



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Atendimento no setor de entrega de exames	1	0											1	0,50
Realização de cirurgia catarata	1	0											1	0,50
Cordialidade no atendimento com o usuário - SADT (Enfer.)	0	1											1	0,50
Atendimento no Setor Serviço Social	0	1											1	0,50
Informação médica - UTI Pediátrica	0	1											1	0,50
Atendimento Assistencial e Médico - Clínica Cirúrgica	0	1											1	0,50
Demora na entrega da Cópia Pronto-atendimento	0	1											1	0,50
Demora para realização de cirurgia devido falta de material (prótese)	0	1											1	0,50
CANCELAMENTO Cirurgia Vascular	1	0											1	0,50
Refeições servidas	1	0											1	0,50
Falta de Administração de antibiótico	0	1											1	0,50
Total	4	7	0	0	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	7											11	0,92
% 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%

