
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 31 do mês de Janeiro 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	173
Acolhimento	212
Ambulatório	322
S.A.D.T	310
Pós Alta Hospitalar	158
TOTAL	1175

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 JANEIRO

Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	3	2	1	1
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	3	2	19	2
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	1	31	33	82	28
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	915	479	424	914	373
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.374	5.325	3.962	4.458	3.642
Total de Resposta Positiva	424	642	346	618	316
Total de Resposta Negativa	0	2	0	2	0
Não Respondeu	162	277	248	726	221
Total de Respostas	4.714	6.485	4.769	6.094	4.361
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,98%	99,40%	99,22%	98,29%	99,31%

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



ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	59
1.2	Atendimentos por telefone	01
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	24
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	102
1.5	Atendimentos por meio de e-mail	01
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	1.890
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRS.	00
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	00
2.4	Encaminhamento à Psicologia	00
3	<u>Pesquisas de satisfação realizadas</u>	
3.1	Internas	173
3.2	Externas	1002
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>	01
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		3.256

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	79	95,18
Reclamação	3	3,61
Sugestão	0	0,0
Relato	1	1,21
TOTAL	83	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 Cordialidade no atendimento assistencial -16/01/2021	Clínica Cardiológica	Clínica Cardiológica
Demora para entregar a Cópia do Prontuário	Ambulatório	SPP
Atendimento na Portaria - 21/01/2021	Ambulatório	Portaria

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

Setor	Total Numérico	%
Clinica Cardiológica	1	33,32
Ambulatório	2	66,68

Tabela 06: Reclamações por Setor.



III – ANÁLISE DOS DADOS

O índice de satisfação global do usuário no mês Janeiro foi de 99,24 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 Janeiro observou-se que houve uma redução considerável no número de atendimento do SADT e ambulatório comparando com o mês anterior. Os resultados da satisfação desses setores foram melhor, recebendo destaque para a limpeza do ambiente, educação e boa vontade dos colaboradores e explicação/interesse do médico.

IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

No mês vigente não tivemos sugestão. Foram registrados 79 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 Fevereiro de 2021.

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora do SAU

Wesleana Santos Coelho

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora do SAU

Pró-Saúde/HRSP-PA

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: JANEIRO- 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?							173	0	173	172
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							172	1	173	171
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							142	31	173	142
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1	Pelos médicos							166	7	173	166
4.2	Pelos enfermeiros							168	5	173	168
4.3	Pelos Outros Profissionais							168	5	173	168
4.4	Pelos funcionários da administração							168	5	173	168
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1	Para os médicos							171	2	173	169
5.2	Para os enfermeiros							173	0	173	171
5.3	Para os Outros Profissionais							173	0	173	171
5.4	Para os funcionários da administração							173	0	173	171
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							172	1	173	171
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
7.1	Pelos médicos							171	2	173	169
7.2	Pelos enfermeiros							173	0	173	171
7.3	Pelos Outros Profissionais							173	0	173	171
7.4	Pelos funcionários da administração							173	0	173	171
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							170	3	173	168
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							169	4	173	168
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							173	0	173	172
11	As refeições que foram servidas, em relação a temperatura e o sabor?							171	2	173	162
12	O silêncio no ambiente do hospital?							172	1	173	167
13	O horário em que são servidas as refeições?							170	3	173	170
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							172	1	173	172
15	O horário das visitas?							0	173	173	0
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							172	1	173	172
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							172	1	173	172
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							173	0	173	173
								4423	248	4671	4386
								100,00%	5,31%		99,16%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?										
								sim	173	não	0
20	Você voltaria a utilizar este serviço?										
								sim	173	não	0

Total de Resposta Positiva 4732
 Total de Resposta Geral 4769
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,22%

Foram realizadas 173 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Janeiro 2021.

Wesleane Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

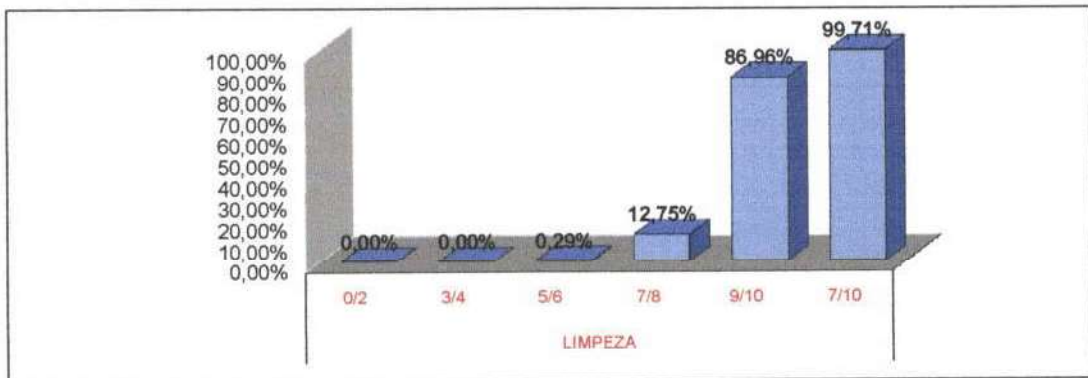
 Wesleane Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Saúde/HRSP-PA

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2021

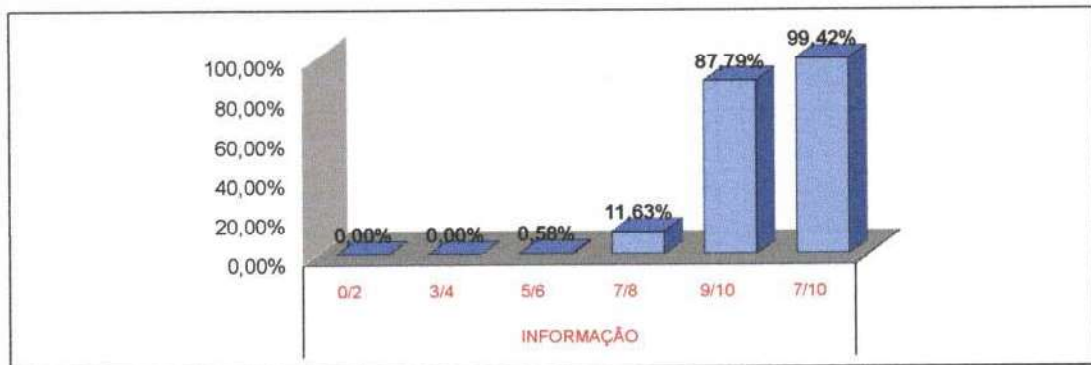
1. INTERNAÇÃO



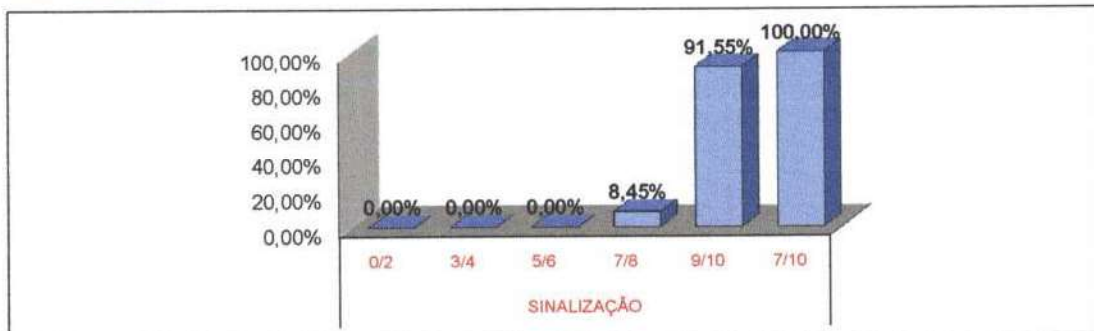
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

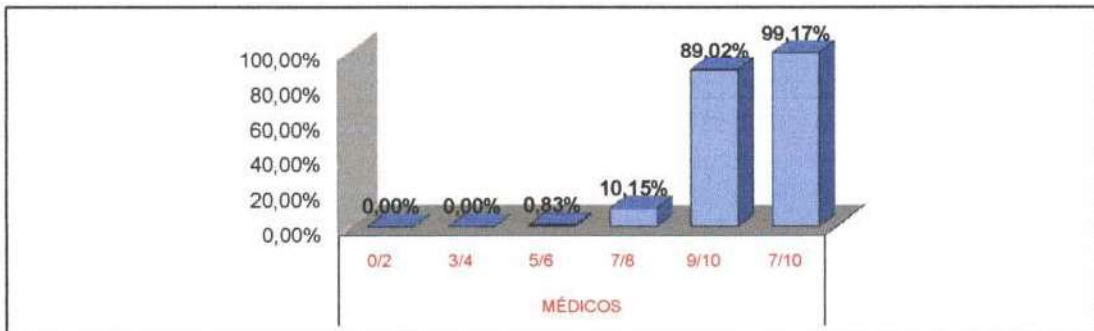


1.3 SINALIZAÇÃO

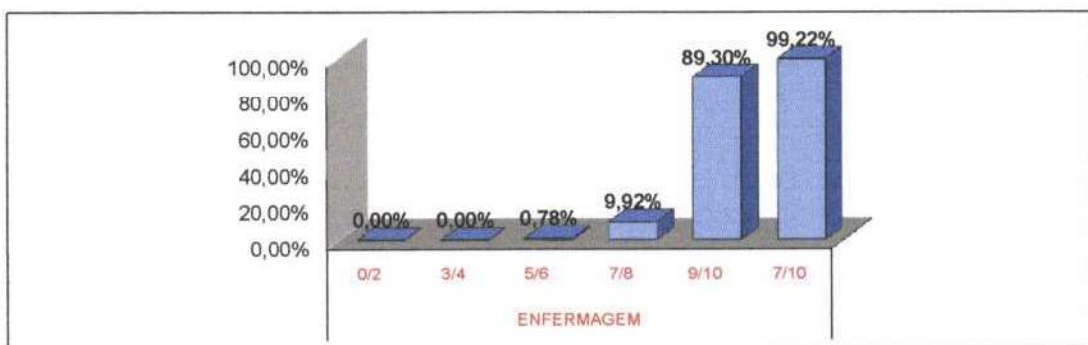


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2021

1.4 MÉDICOS



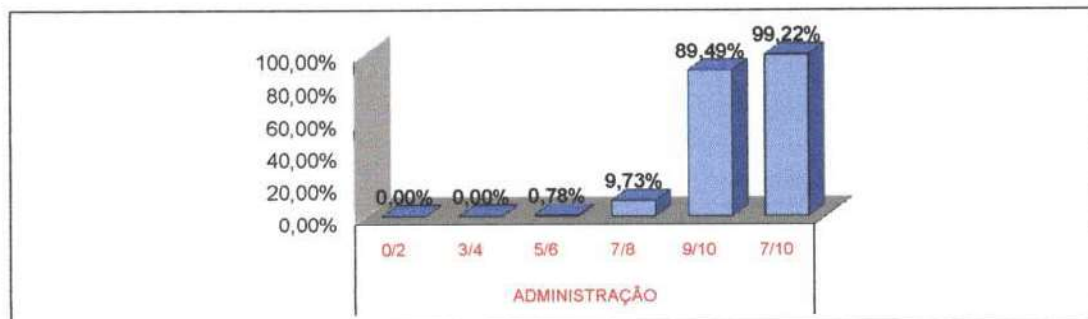
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

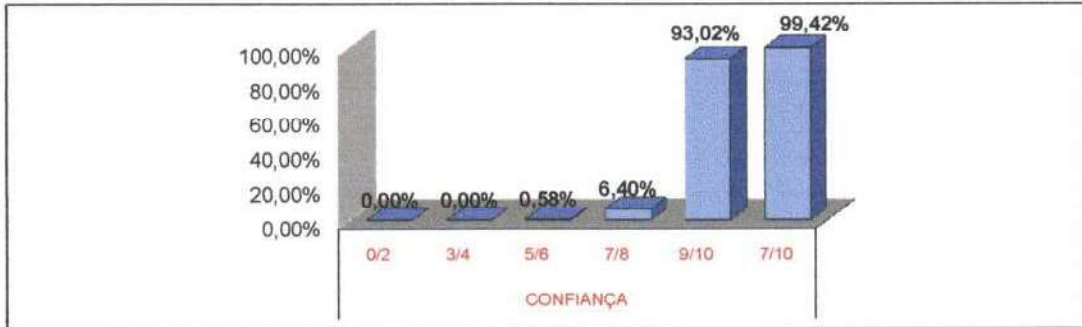


1.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2021

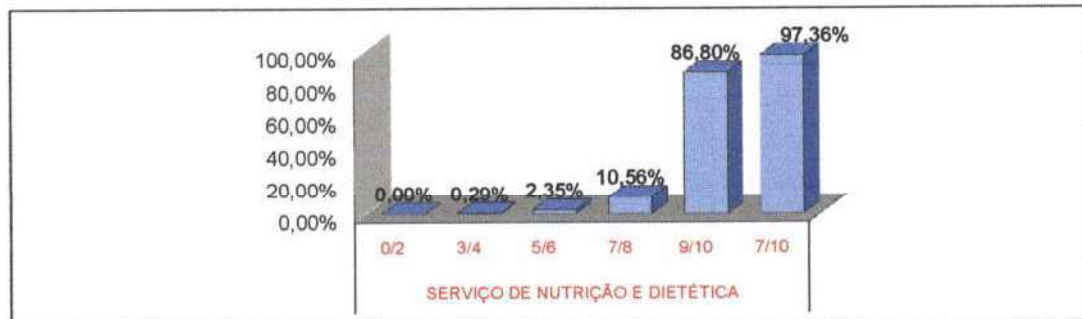
1.8 CONFIANÇA



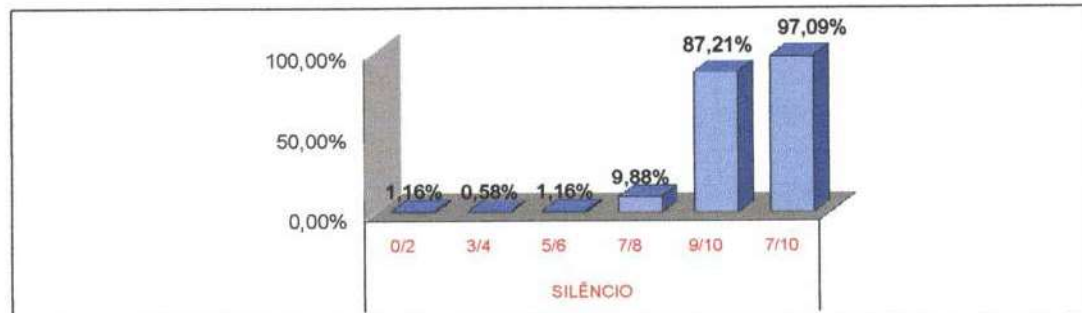
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



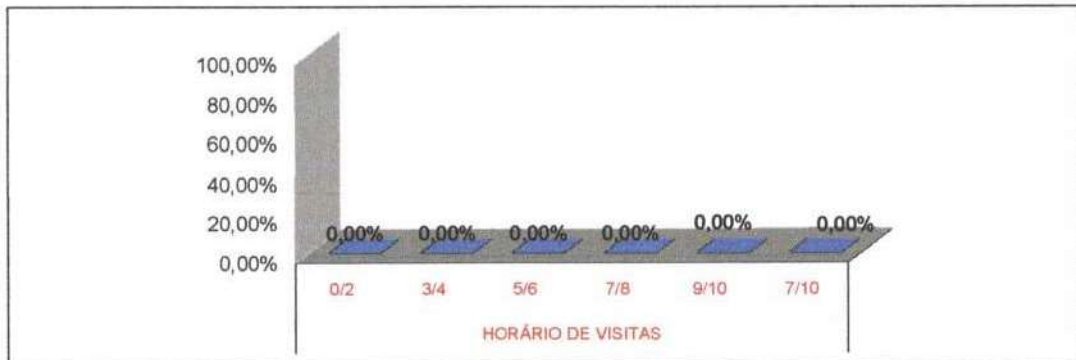
1.11 SILÊNCIO



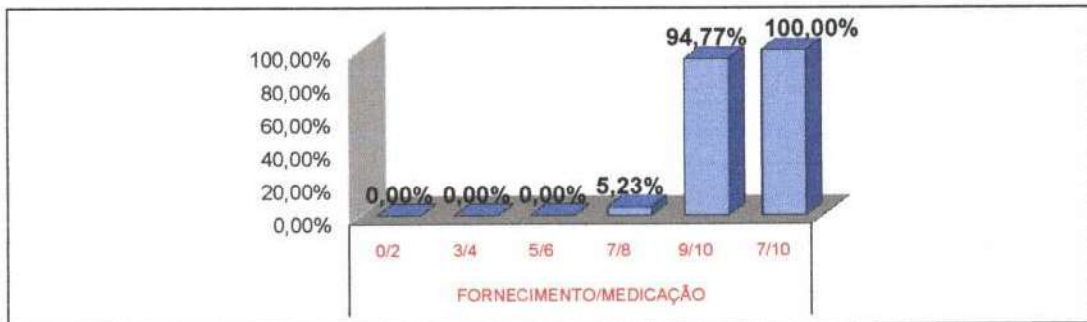
000083

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2021

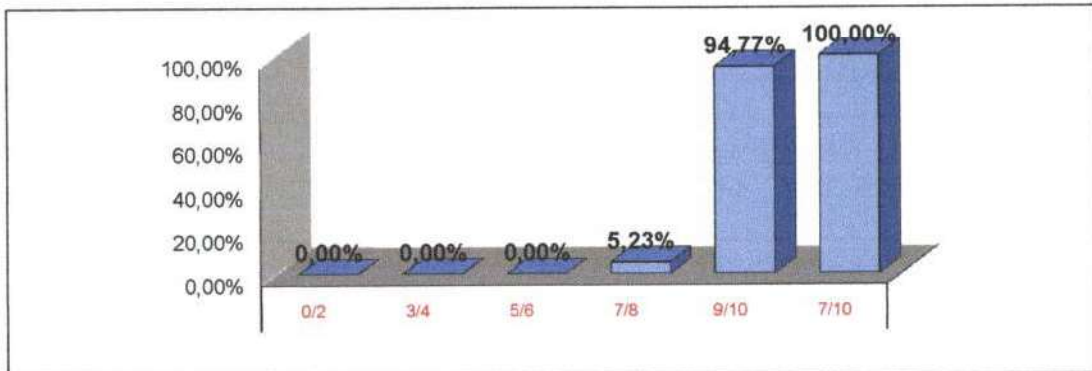
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Janeiro 2021.

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





HOSPITAL REGIONAL
DO SUDESTE DO PARÁ
DR. GERALDO VELOSO



PRÓ-SAÚDE
AGÊNCIA REGULADORA DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE AMBULATÓRIO

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS						TOTAL	NR	Total	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10					
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?	0	0	3	37	281	321	1	322	318
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	0	0	4	17	282	303	19	322	299
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)	0	0	2	18	282	302	20	322	300
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	0	1	7	41	241	290	32	322	282
4.2	Pelos enfermeiros	0	1	4	34	254	293	29	322	288
4.3	Pelos Outros Profissionais	1	0	3	41	272	317	5	322	313
4.4	Pelos funcionários da Administração	1	0	3	42	274	320	2	322	316
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	0	0	0	26	264	290	32	322	290
5.2	Para os enfermeiros	0	0	0	20	276	296	26	322	296
5.3	Para os funcionários da Administração	0	0	0	26	292	318	4	322	318
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	0	0	0	21	297	318	4	322	318
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	0	0	16	275	291	31	322	291
7.2	Pelos enfermeiros	0	1	0	16	281	298	24	322	297
7.3	Pelos funcionários da Administração	0	0	0	18	301	319	3	322	319
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	0	0	16	292	308	14	322	308
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0	0	16	285	301	21	322	301
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?	1	0	5	42	271	319	3	322	313
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	0	16	304	320	2	322	320
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	0	0	0	16	301	317	5	322	317
		3	3	31	479	5325	5841	277	6118	5804
		0,05%	0,05%	0,53%	8,20%	91,17%	100,00%	4,53%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	321	não	1					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	321	não	1					

Total de Resposta Positiva 6446

Total de Resposta Geral 6485

Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,40%

Foram realizadas 322 entrevistas

No período de 1 a 31 de Janeiro 2021.

Wesleana Santos Coelho

Serviço de Atenção ao Usuário

Wesleana Santos Coelho

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora do SAU

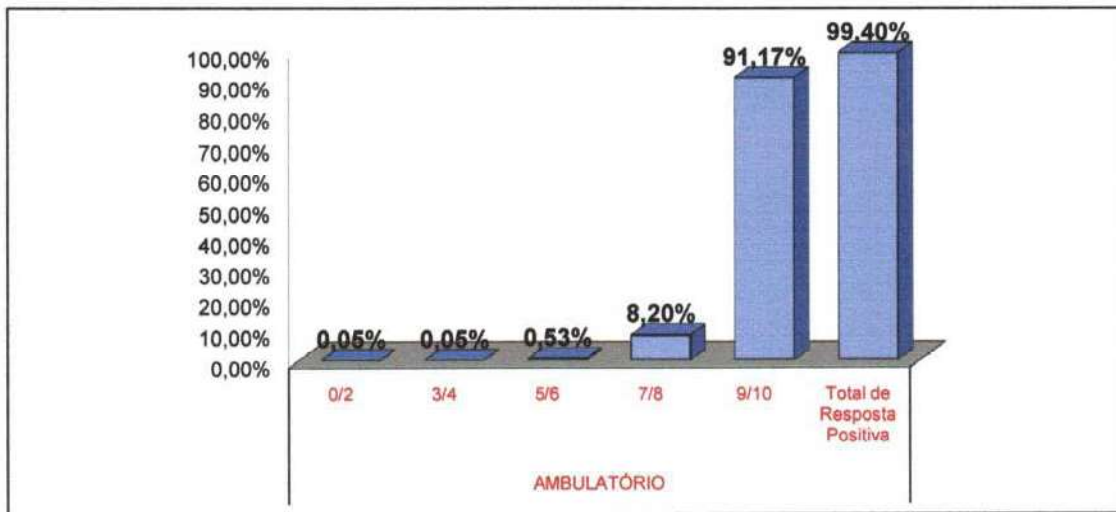
Pró-Saúde/HRSP-PA

RL.HRSP.SAU.001-02

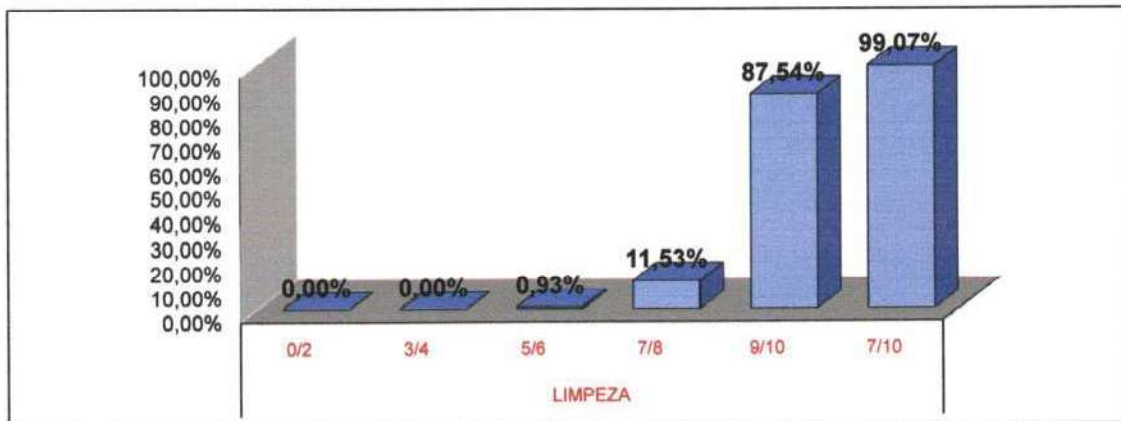
000090

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2021

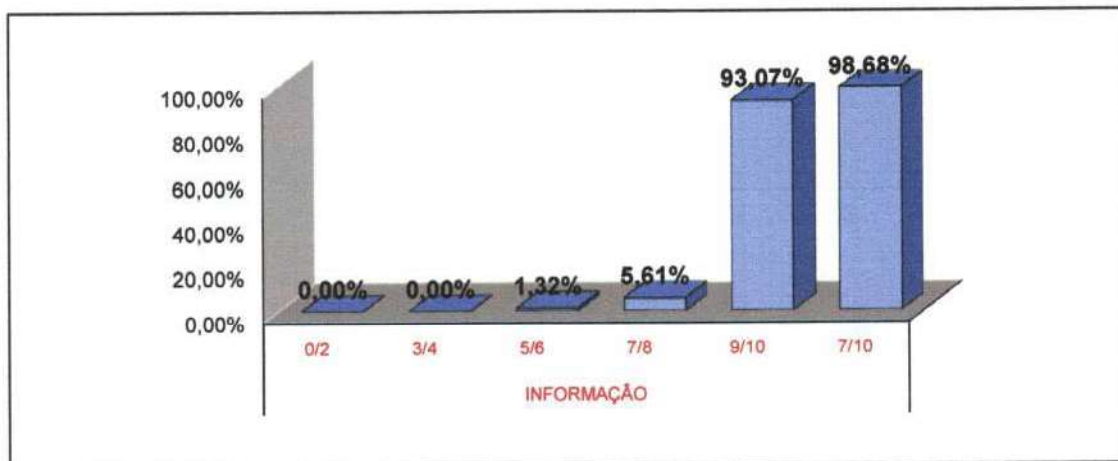
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA



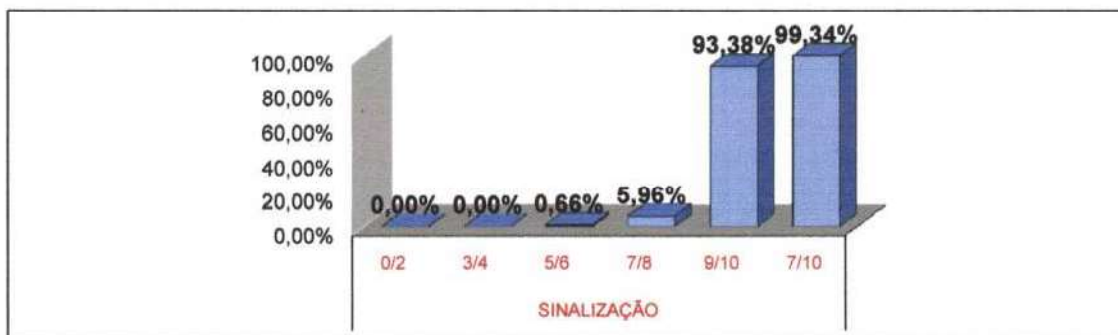
2.2 INFORMAÇÃO



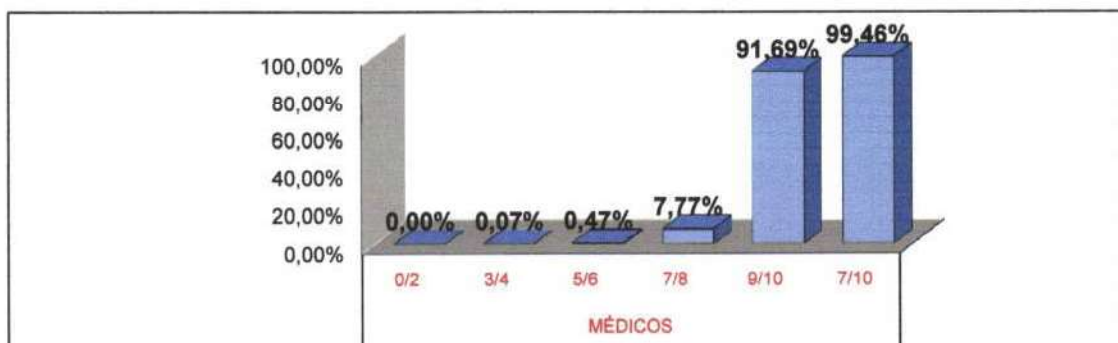
000091

AValiação de Satisfação do Usuário - Janeiro/2021

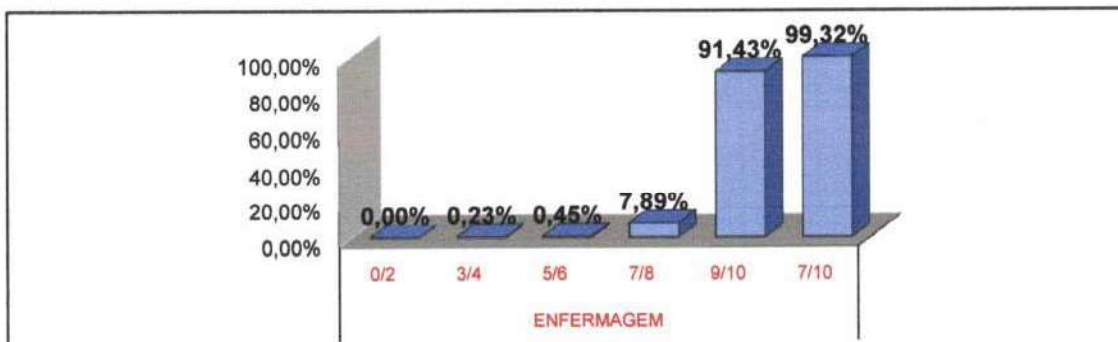
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2021

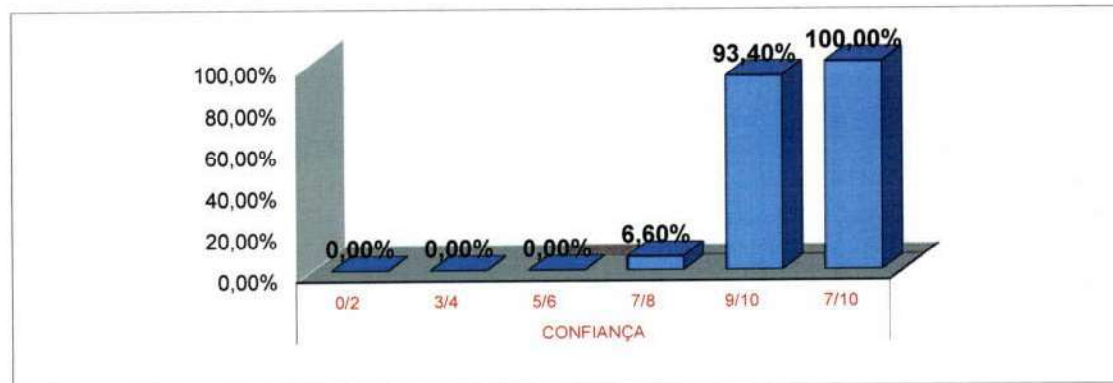
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

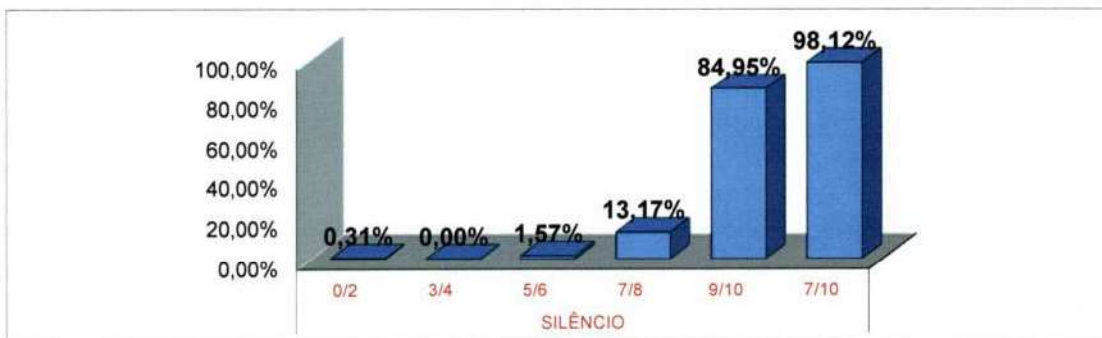


2.8 CONFIANÇA



AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2021

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Janeiro 2021.

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

000094

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SADT

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS						TOTAL	NR	Total	Total 7/8 e 9/10					
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10										
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?						0	2	7	77	224	310	0	310	301
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?						0	0	3	55	229	287	23	310	284
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir !? (placas e cartazes)						0	0	3	46	237	286	24	310	283
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos						0	2	11	43	144	200	110	310	187
4.2	Pelos enfermeiros						0	4	8	46	162	220	90	310	208
4.3	Pelos Outros Profissionais						0	1	13	70	215	299	11	310	285
4.4	Pelos funcionários da Administração						0	1	12	68	219	300	10	310	287
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos						0	2	1	32	171	206	104	310	203
5.2	Para os enfermeiros						0	0	0	35	191	226	84	310	226
5.3	Para os Outros Profissionais						0	0	2	49	254	305	5	310	303
5.4	Para os funcionários da Administração						0	0	2	46	258	306	4	310	304
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?						0	0	2	49	252	303	7	310	301
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos						0	1	0	23	190	214	96	310	213
7.2	Pelos enfermeiros						0	0	0	22	209	231	79	310	231
7.3	Pelos Outros Profissionais						0	0	0	33	271	304	6	310	304
7.4	Pelos funcionários da Administração						0	1	0	30	277	308	2	310	307
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?						0	2	7	51	206	266	44	310	257
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?						1	2	8	57	234	302	8	310	291
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						0	1	1	37	259	298	12	310	296
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						0	0	2	45	256	303	7	310	301
							1	19	82	914	4458	5474	726	6200	5372
							0,02%	0,35%	1,50%	16,70%	81,44%	100,00%	11,71%		
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	309	não	1					
13	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	309	não	1					

Total de Resposta Positiva 5990
 Total de Resposta Geral 6094
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,29%

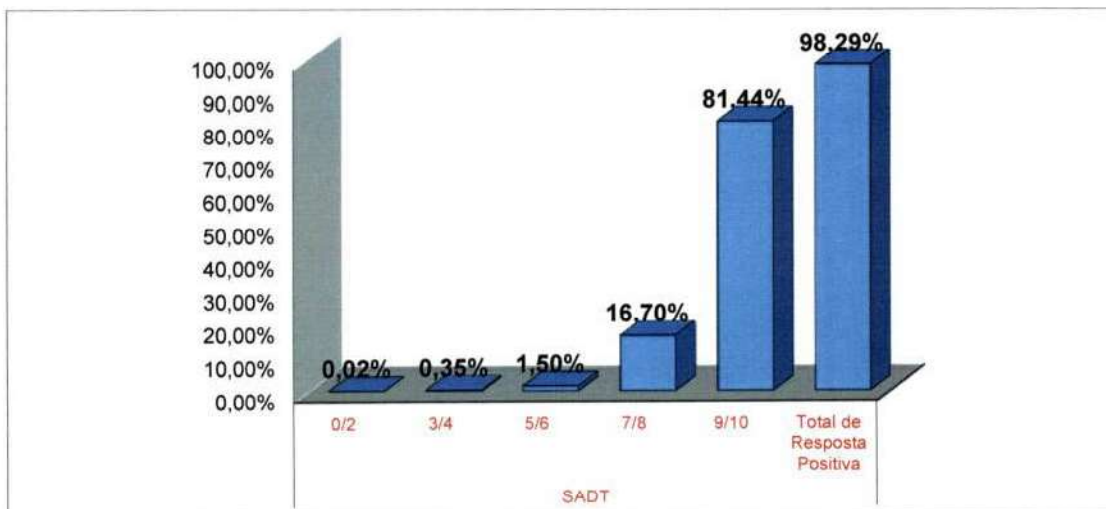
Foram realizadas 310 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Janeiro 2021.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

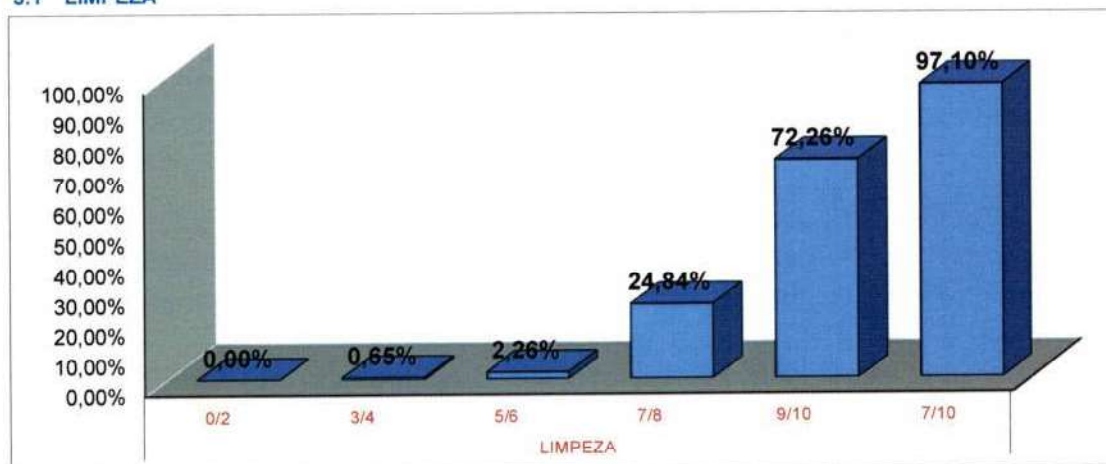
 Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO JANEIRO/2021

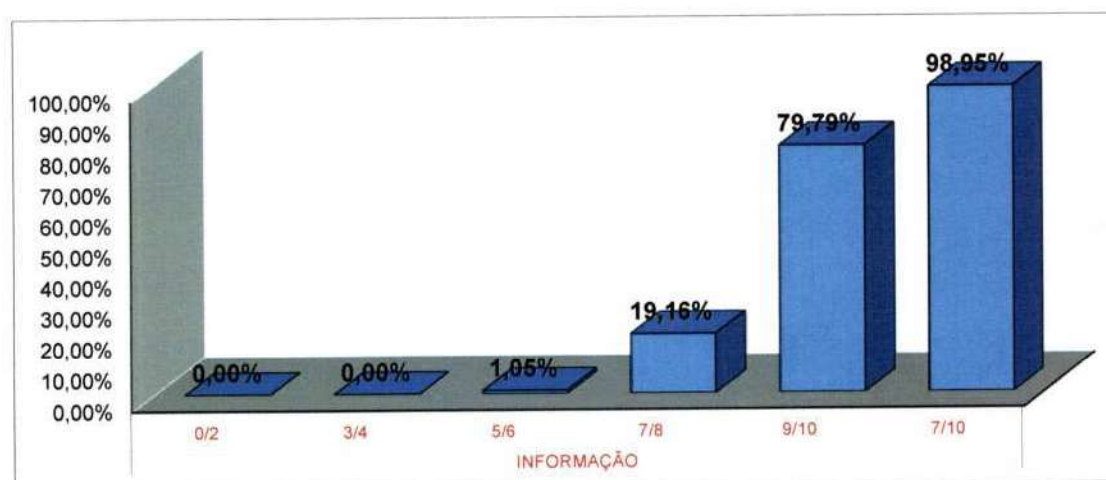
3. SADT



3.1 LIMPEZA



3.2 INFORMAÇÃO

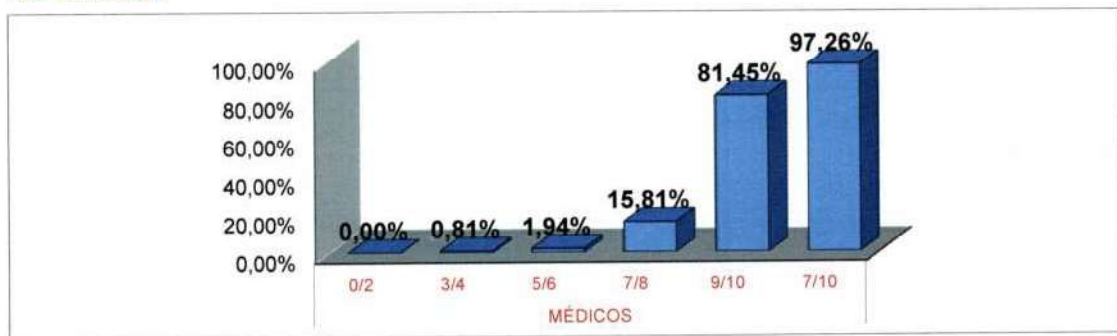


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO JANEIRO/2021

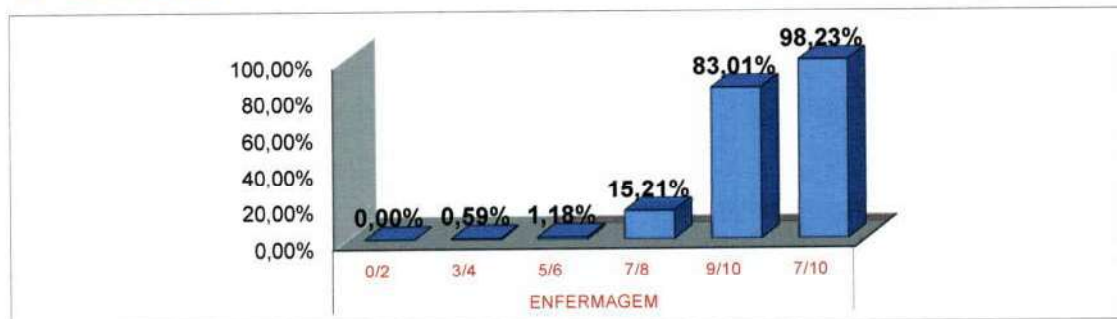
3.3 SINALIZAÇÃO



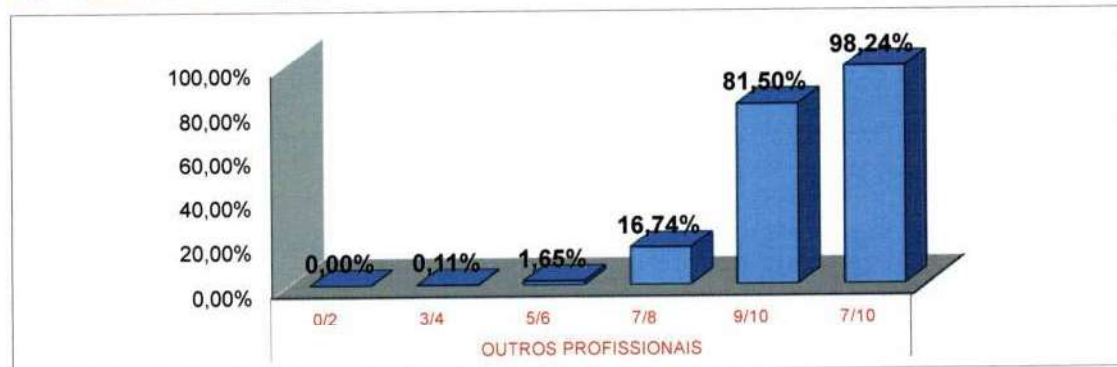
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO JANEIRO/2021

3.7 ADMINISTRAÇÃO



3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES

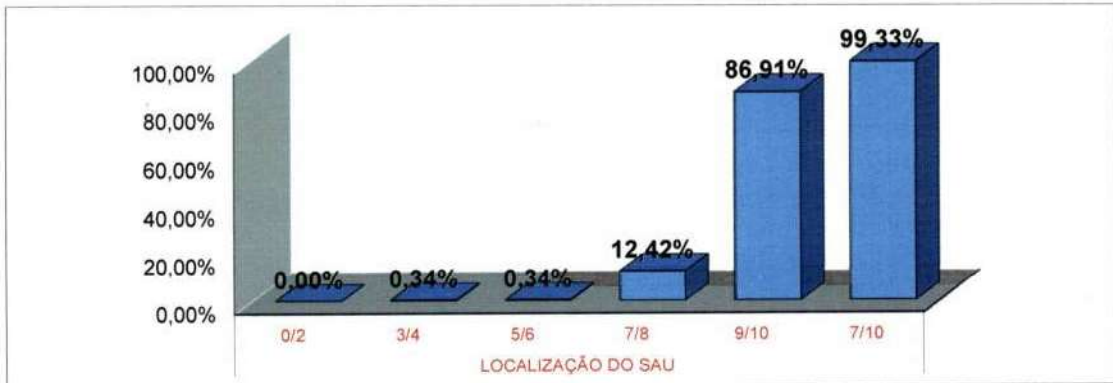


3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO JANEIRO/2021

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Janeiro 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 ?							212	0	212	212			
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							206	6	212	206			
3	O estabelecimento e bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							202	10	212	202			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
	4.1	Pelos médicos					207	5	212	207				
	4.2	Pelos enfermeiros					209	3	212	209				
	4.3	Pelos Outros Profissionais					211	1	212	211				
	4.4	Pelos funcionários da Administração					211	1	212	211				
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
	5.1	Para os médicos					208	4	212	208				
	5.2	Para os enfermeiros					210	2	212	210				
	5.3	Para os Outros Profissionais					212	0	212	212				
	5.4	Para os funcionários da Administração					211	1	212	210				
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto							210	2	212	210			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
	7.1	Pelos médicos					208	4	212	208				
	7.2	Pelos enfermeiros					209	3	212	209				
	7.3	Pelos Outros Profissionais					212	0	212	212				
	7.4	Pelos funcionários da Administração					212	0	212	212				
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							207	5	212	207			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							205	7	212	205			
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							112	100	212	112			
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							210	2	212	210			
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							206	6	212	206			
								4290	162	4452	4289			
								0,00%	0,00%	0,02%	21,33%	78,65%	100,0%	3,64%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	212	não	0			
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	212	não	0			

Total de Resposta Positiva 4713
 Total de Resposta Geral 4714
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,98%

Foram realizadas 212 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Janeiro 2021.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

Wesleana Santos

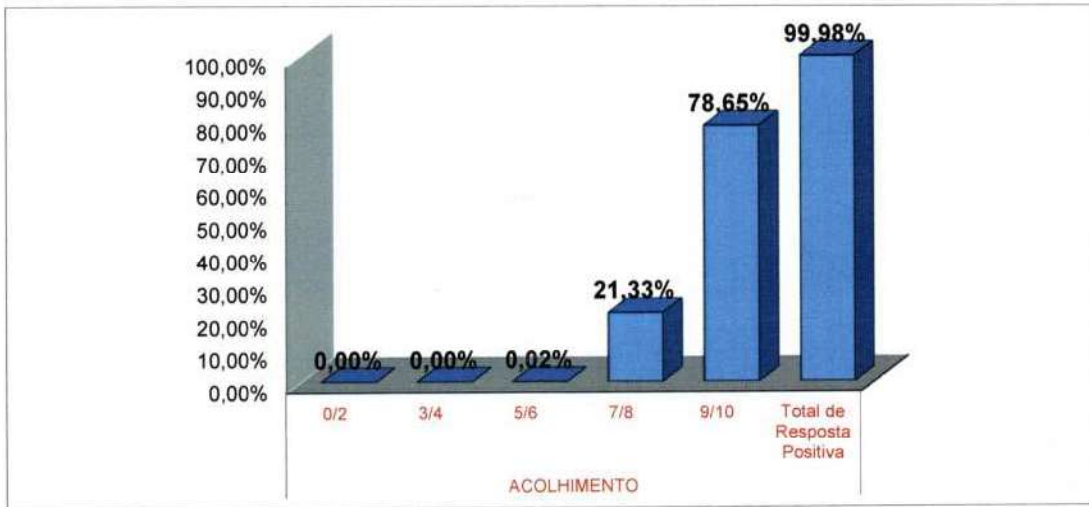
Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RLHRSP.SAU.001-02

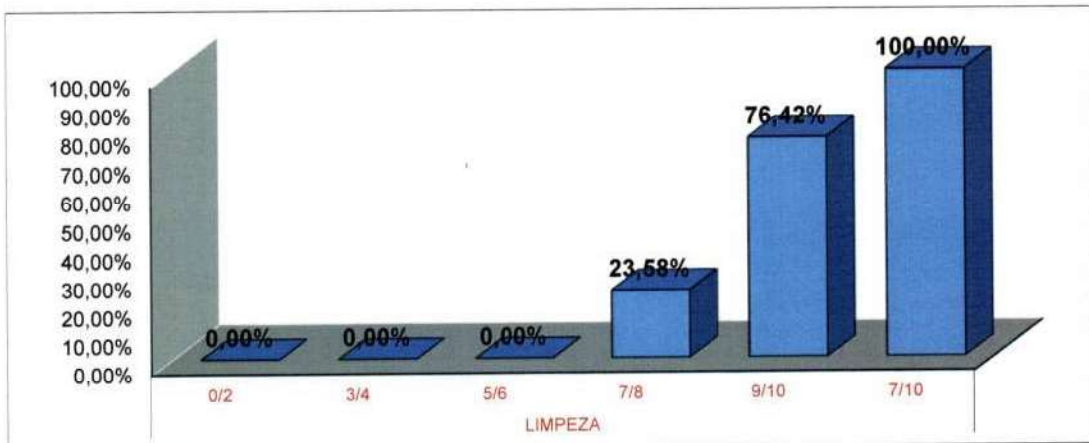
000100

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2021

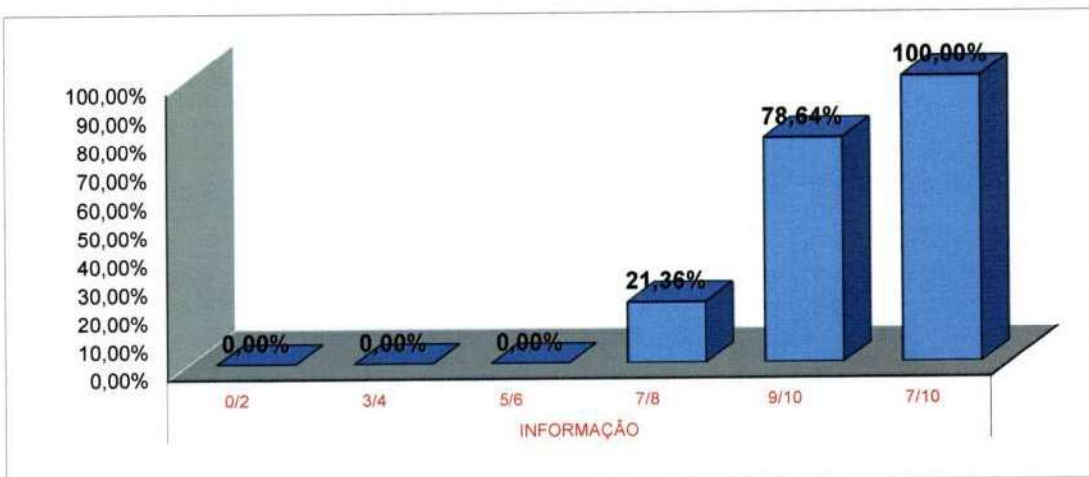
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



4.2 INFORMAÇÃO

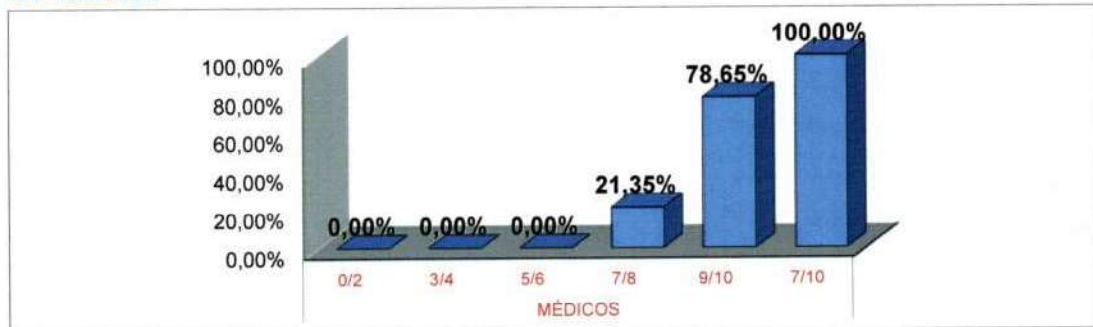


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2021

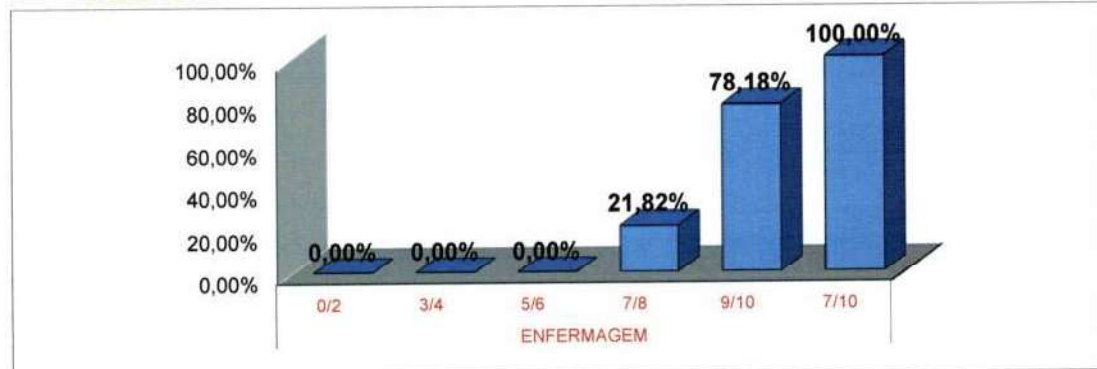
4.3 SINALIZAÇÃO



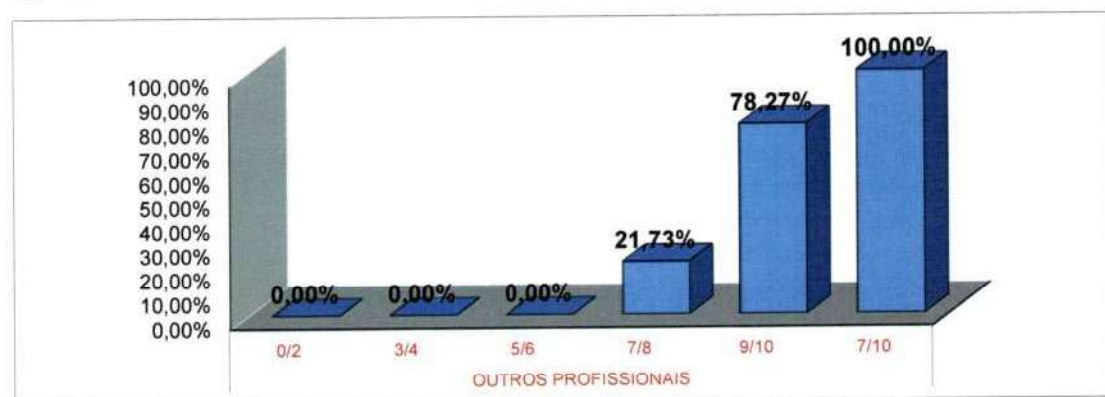
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM

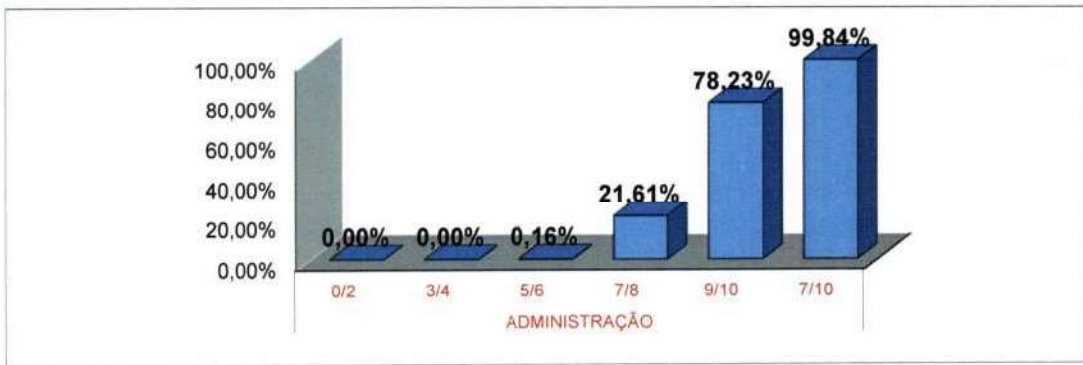


4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

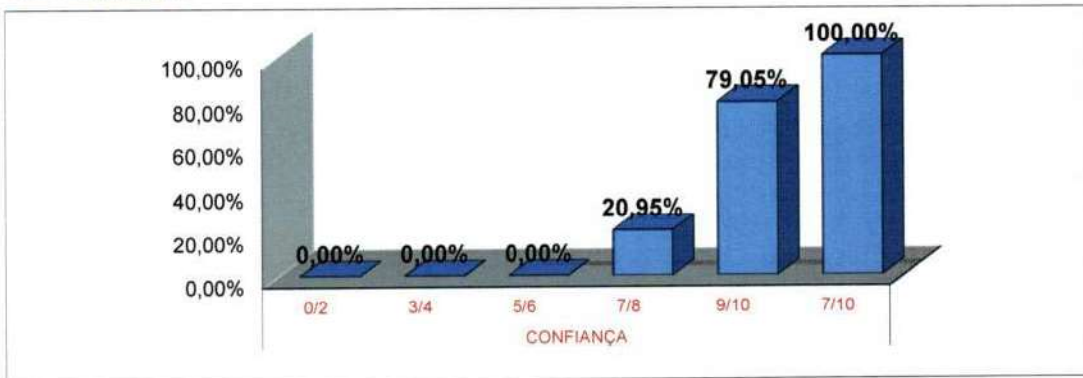


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2021

4.7 ADMINISTRAÇÃO



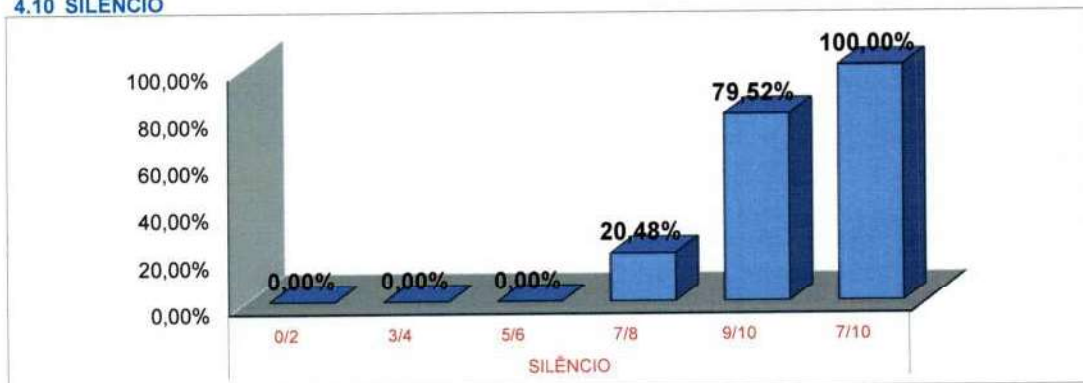
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

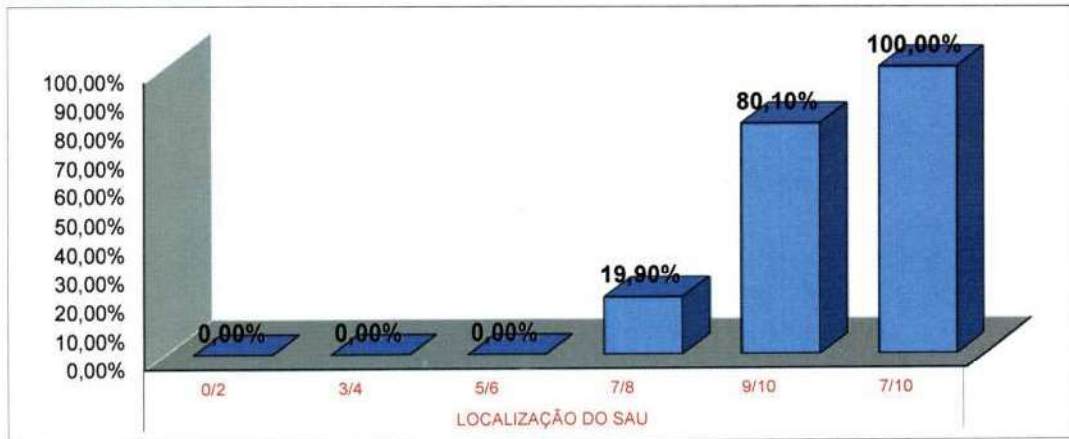


4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2021

4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Janeiro 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?							158	0	158	157
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							156	2	158	155
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							131	27	158	131
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1	Pelos médicos							152	6	158	152
4.2	Pelos enfermeiros							154	4	158	154
4.3	Pelos Outros Profissionais							154	4	158	154
4.4	Pelos funcionários da administração							154	4	158	154
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1	Para os médicos							156	2	158	155
5.2	Para os enfermeiros							156	2	158	156
5.3	Para os Outros Profissionais							158	0	158	156
5.4	Para os funcionários da administração							158	0	158	156
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							157	1	158	156
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
7.1	Pelos médicos							158	0	158	156
7.2	Pelos enfermeiros							158	0	158	156
7.3	Pelos Outros Profissionais							158	0	158	156
7.4	Pelos funcionários da administração							158	0	158	156
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							158	0	158	157
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							158	0	158	157
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							156	2	158	155
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							158	0	158	152
12	O silêncio no ambiente do hospital?							158	0	158	154
13	O horário em que são servidas as refeições?							156	2	158	156
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							157	1	158	156
15	O horário das visitas?							157	1	158	1
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							154	4	158	154
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							155	3	158	155
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							158	0	158	158
								4045	221	4266	4015
								100%	5,18%		
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	158	não	0
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	158	não	0

Total de Resposta Positiva 4331
 Total de Resposta Geral 4361
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,31%

Foram realizadas 158 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Janeiro 2021.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

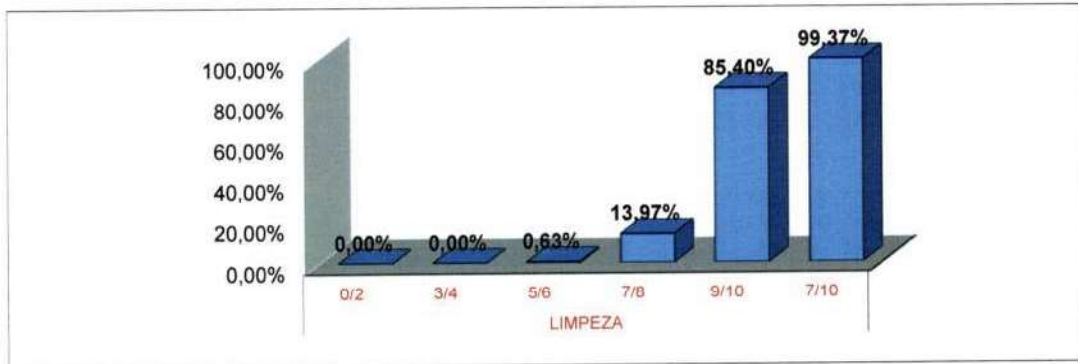
 Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2021

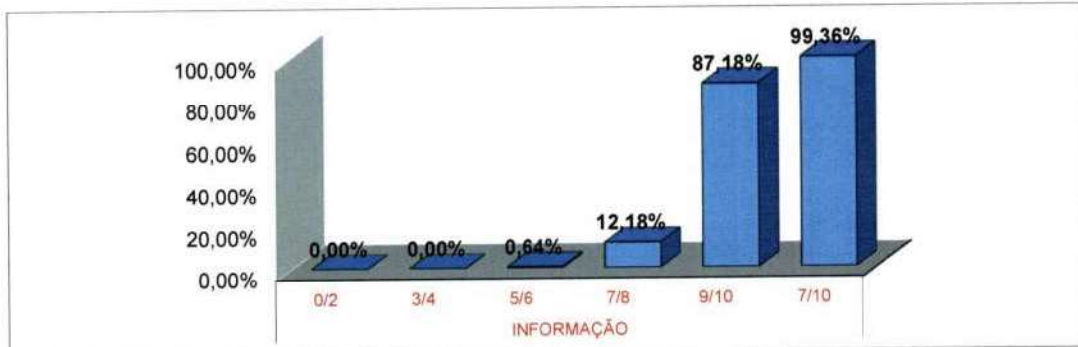
5. PÓS ALTA HOSPITAL



5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO

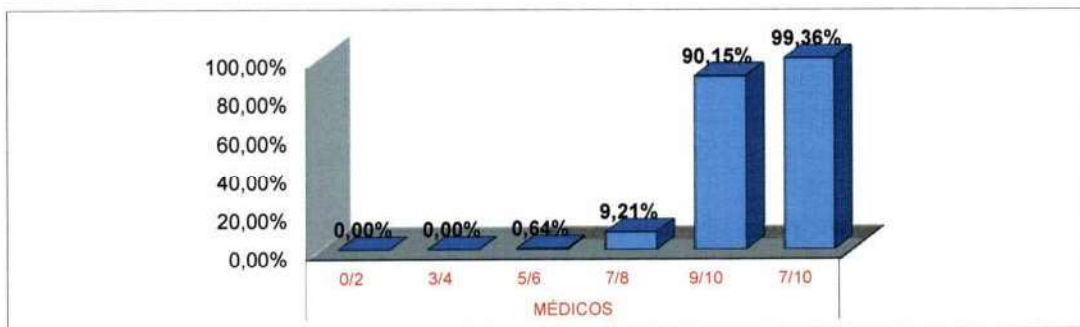


5.3 SINALIZAÇÃO

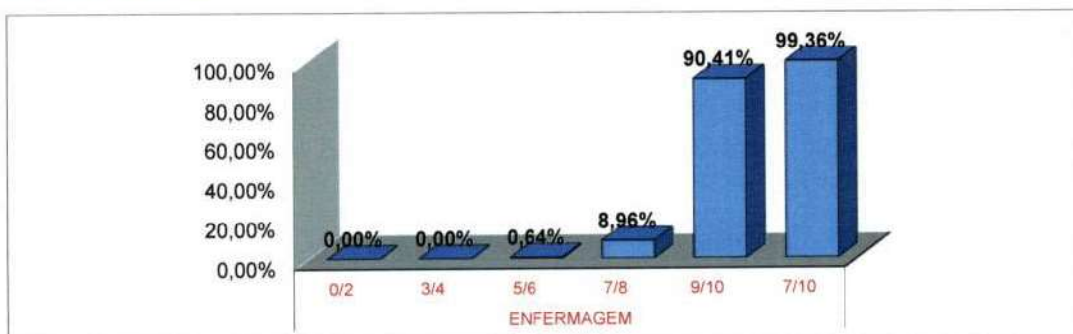


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2021

5.4 MÉDICOS



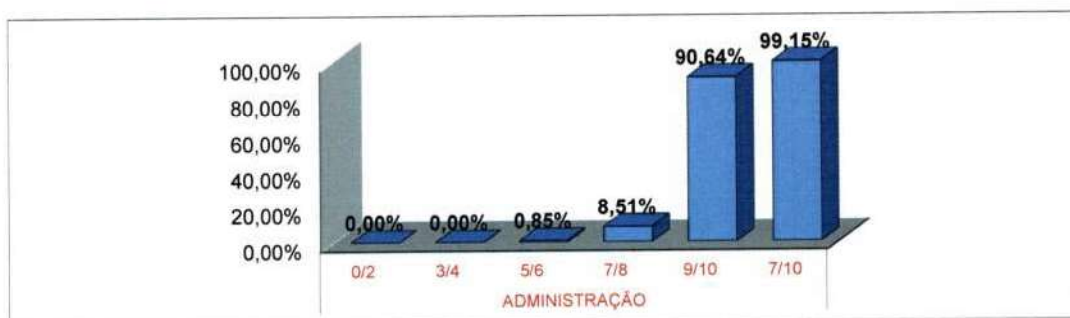
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS



5.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2021

5.8 CONFIANÇA



5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



5.11 SILÊNCIO



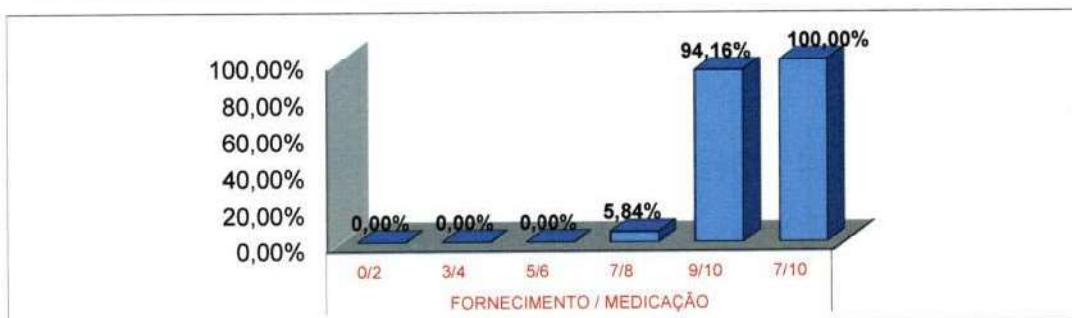
000108

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JANEIRO/2021

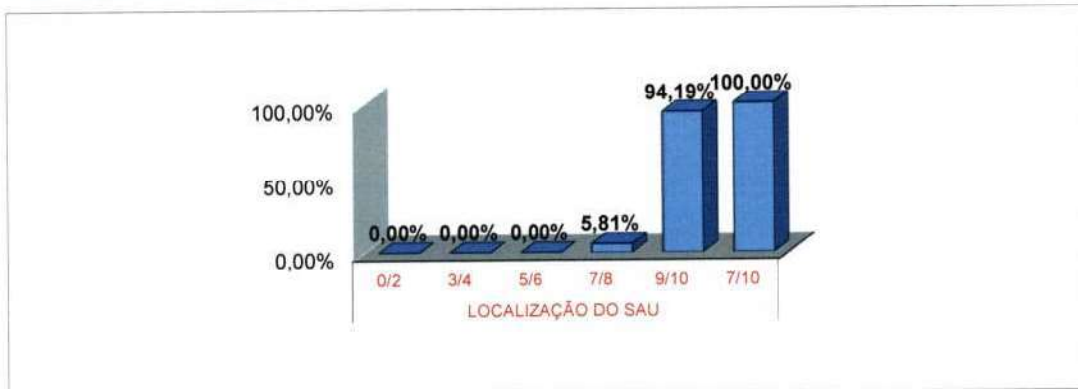
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Janeiro 2021.

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

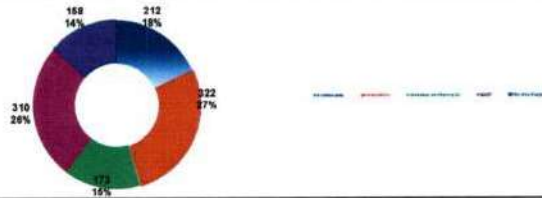
000109

RL.HRSP.SAU.001-02

TOTAL DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR 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
Acolhimento	212												212	212
Ambulatório	222												222	222
Unidades de Internação	173												173	173
SADI	310												310	310
Pós Alta Hospitalar	158												158	158
Total	1.175												1.175	1.175

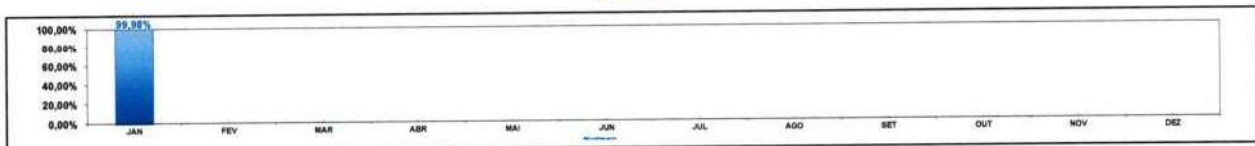
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2020

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim	0,00%													0,00%
Regular	0,00%													0,00%
Bom	0,02%													0,02%
Otimo	21,33%													21,33%
Excelente	78,65%													78,65%
Não Respondeu	3,84%													3,84%
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	100,00%													100,00%
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0,00%													0,00%
Ambulatório														
Ruim	0,05%													0,05%
Regular	0,05%													0,05%
Bom	0,83%													0,83%
Otimo	8,20%													8,20%
Excelente	81,07%													81,07%
Não Respondeu	4,82%													4,82%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	99,69%													99,69%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,31%													0,31%
Unidades de Internação														
Ruim	0,05%													0,05%
Regular	0,05%													0,05%
Bom	0,75%													0,75%
Otimo	3,82%													3,82%
Excelente	89,58%													89,58%
Não Respondeu	5,31%													5,31%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	100,00%													100,00%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0,00%													0,00%
SADI														
Ruim	0,02%													0,02%
Regular	0,35%													0,35%
Bom	1,80%													1,80%
Otimo	16,70%													16,70%
Excelente	81,44%													81,44%
Não Respondeu	11,71%													11,71%
Total de Resposta Positiva do SADI	99,69%													99,69%
Total de Resposta Negativa do SADI	0,32%													0,32%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,02%													0,02%
Regular	0,05%													0,05%
Bom	0,89%													0,89%
Otimo	3,22%													3,22%
Excelente	90,04%													90,04%
Não Respondeu	5,18%													5,18%
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	100,00%													100,00%
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0,00%													0,00%

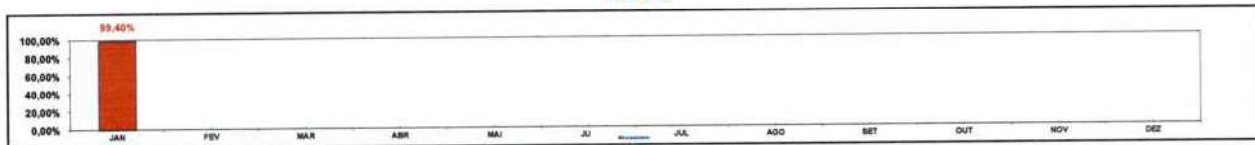
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2020



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2020



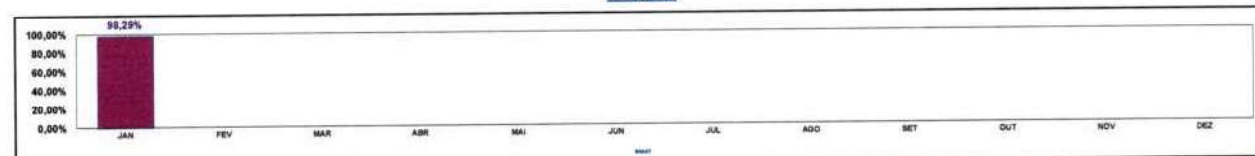
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2020



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADI

ANO: 2020



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2020



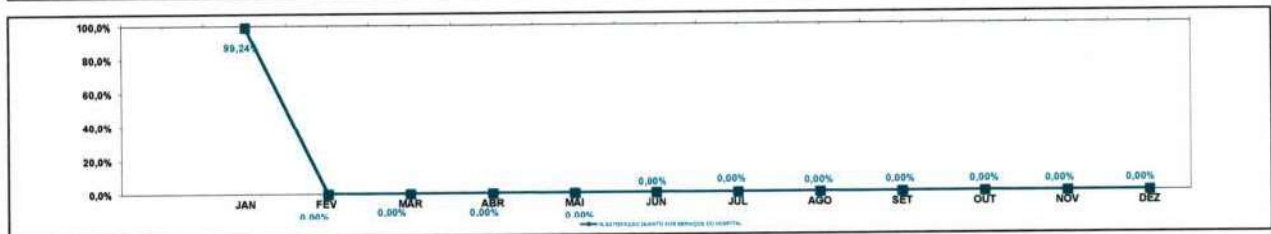
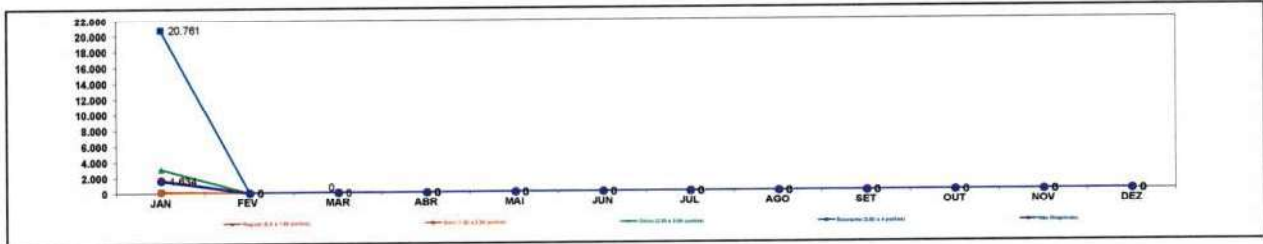
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2020

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Medida
Acolhimento														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0												0	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0												0	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	1												1	1
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	915												915	915
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.274												3.274	3.274
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	424												424	424
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0												0	0
Não Respondeu	162												162	162
Total de Respostas do Acolhimento	4.714												4.714	4.714
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLHIMENTO	99,99%												99,99%	99,99%
Ambulatório														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	3												3	3
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	3												3	3
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	31												31	31
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	479												479	479
Excelente (3,60 a 4 pontos)	5.326												5.326	5.326
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	642												642	642
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	2												2	2
Não Respondeu	277												277	277
Total de Respostas do Ambulatório	5.485												5.485	5.485
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATORIO	99,40%												99,40%	99,40%
Unidades de Internação														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	2												2	2
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	2												2	2
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	33												33	33
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	424												424	424
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.962												3.962	3.962
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	246												246	246
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0												0	0
Não Respondeu	248												248	248
Total de Respostas das Unidades de Internação	4.769												4.769	4.769
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNAÇÃO	99,22%												99,22%	99,22%
SADT														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	1												1	1
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	19												19	19
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	82												82	82
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	914												914	914
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.458												4.458	4.458
Total de Resposta Positiva do SADT	618												618	618
Total de Resposta Negativa do SADT	2												2	2
Não Respondeu	726												726	726
Total de Respostas do SADT	5.054												5.054	5.054
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	99,29%												99,29%	99,29%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	1												1	1
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	2												2	2
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	28												28	28
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	373												373	373
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.642												3.642	3.642
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	316												316	316
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0												0	0
Não Respondeu	221												221	221
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	4.361												4.361	4.361
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	99,31%												99,31%	99,31%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUARIOS POR MES

ANO: 2020



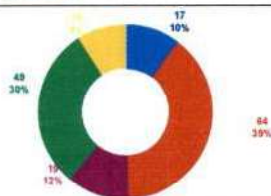
Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Medida
TODOS OS SETORES														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	1
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	2
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	175	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	175	15
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	3.105	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3.105	259
Excelente (3,60 a 4 pontos)	20.761	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20.761	1.730
Total de Resposta Positiva	2.346	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.346	196
Total de Resposta Negativa	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0
Não Respondeu	1.534	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.534	136
Total de Respostas de Todos os Setores	26.424	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26.424	2.302
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	99,24%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!



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

ANO: 2020

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Usários Não Definidos
Usários Internos
Usários Externos
Acompanhantes
Visitantes

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usários Não Definidos	17												17	17,00
Usários Internos	84												84	84,00
Usários Externos	19												19	19,00
Acompanhantes	49												49	49,00
Visitantes	15												15	15,00
Total	184												184	184,00

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

ANO: 2020

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Escrito (Folder)
Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Folder)	24												24	24,00
Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)	161												161	161,00
Total	185												185	185,00

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2020

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

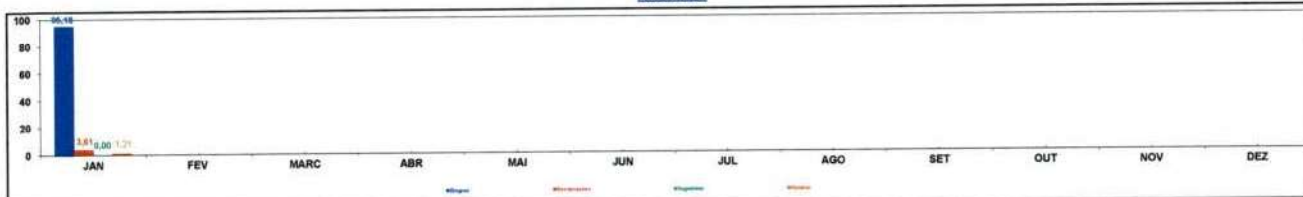


Elogios
Reclamações
Sugestões
Relatos

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	79												79	79,00
Reclamações	3												3	3,00
Sugestões	0												0	0,00
Relatos	1												1	1,00
Total	83												83	83,00

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

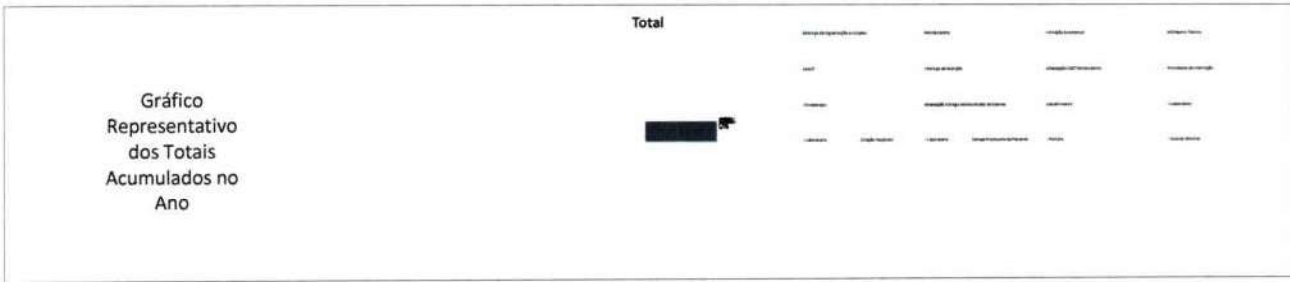
ANO: 2020



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

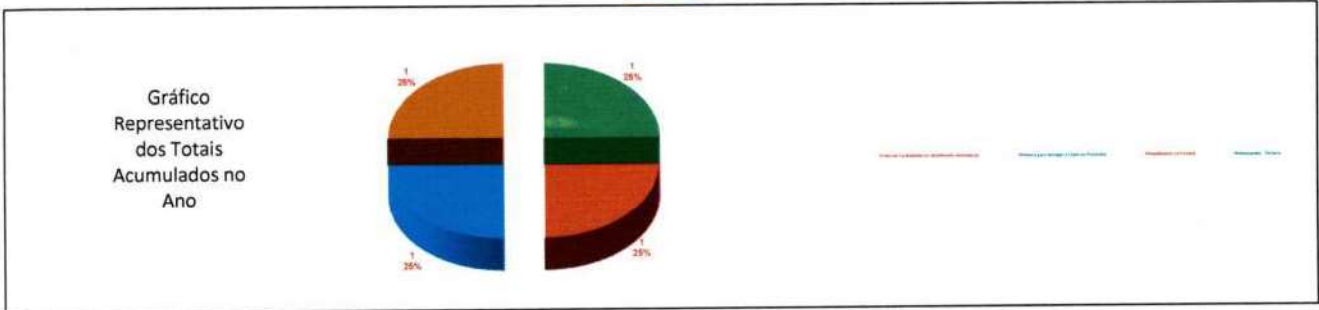
ANO: 2020



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	0,00
SADI	0												0	0,00
Serviço de Nutrição	0												0	0,00
Recepção SADI/Ambulatório	0												0	0,00
Unidades de Internação	1												1	1,00
Fisioterapia	0												0	0,00
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	1												1	1,00
Portaria	2												2	2,00
Guarda Volumens	0												0	0,00
Total	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,33

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS

ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Falta de Cordialidade no atendimento assistencial	1												1	1,00
Demora para entregar a Cópia do Prontuário	1												1	1,00
Atendimento na Portaria	1												1	1,00
Informações - Portaria	1												1	1,00
Total	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,33
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												4	
% 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%

RL_HRSP_SAU_001-02