
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 31 do mês de Janeiro 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	176
Acolhimento	270
Ambulatório	213
S.A.D.T	253
Pós Alta Hospitalar	170
TOTAL	1.082

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	16	2	10	1
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	31	1	34	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	18	85	21	114	8
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	312	375	222	679	69
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.898	3.420	4.149	3.806	4.221
Total de Resposta Positiva	540	424	352	502	340
Total de Resposta Negativa	0	2	0	4	0
Não Respondeu	444	120	357	417	291
Total de Respostas	5.768	4.353	4.747	5.149	4.639
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,69%	96,92%	99,49%	96,85%	99,81%

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

ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	20
1.2	Atendimentos por telefone	18
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	34
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	69
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)	369
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	176
3.2	Externas	906
4	<u>Informativos e comunicados emitidos</u>	00
5	<u>Reuniões internas administrativas realizadas</u>	01
6	<u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u>	01
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		1.599

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	175	97,22
Reclamação	04	2,23
Sugestão	0	0,00
Relato	01	0,55
TOTAL	180	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
Atendimento no setor de entrega de exames.	SADT	SADT
Realização de cirurgia catarata.	Clínica Médica	Direção Técnica
Cancelamento de Cirurgia Vascular.	Clínica Médica	Clínica Médica
Refeições servidas.	UTI Adulto	SND

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

Setor	Total Numérico	%
SADT	2	40,00
Clínica Médica	1	10,00
UTI Adulto	1	10,00

Tabela 06: Reclamações por Setor

III – ANÁLISE DOS DADOS

O índice geral de satisfação do usuário este mês é de **98,55%** 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:

Os setores SADT e Ambulatório apresentaram índice de satisfação menor, comparado ao mês de dezembro, 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 objetivo de atingir a satisfação do usuário. Segue abaixo as ações adotadas em janeiro e que seguirão sendo intensificadas em fevereiro, afim de garantir a melhoria continua dos atendimentos.

- 1) Visando diminuir o tempo de espera, garantir maior organização, conforto na acomodação, satisfação e segurança, orientamos 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;
- 2) Os usuários são orientados quanto à necessidade ou não de jejum, pois em alguns casos não é obrigatório. Tal medida tem como objetivo minimizar a insatisfação durante o tempo de espera;
- 3) 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;
- 4) Enfatizamos a importância da conscientização sobre o controle de higienização das mãos, uso da máscara de forma correta, cuidados com o ambiente.

- 5) Orientamos os usuários a adotarem seus copos, despertando, assim, um incentivo a práticas sociais, econômicas e ambientais;
- 6) Durante a permanência na Instituição, os usuários são orientados sobre o uso do celular referente ao som e imagens. É proibido tirar fotos dentro do HRSP sem que haja autorização do setor de Comunicação. Havendo necessidade de algum registro os mesmos deverão solicitar apoio a Ouvidoria e/ou atendimento das Recepções para que sejam orientados ou encaminhados ao Setor responsável.

IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

No mês vigente não tivemos sugestão. Foram registrados 175 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**. No mês de Outubro/2021 realizamos a substituição das urnas, placas explicando sobre o setor e Mural de elogios.

Marabá, 07 de Fevereiro de 2022.

Wesleana Santos Coelho
Coordenadora Ouvidoria

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



RL.HRSP.001-02

000113

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: JANEIRO- 2022

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	0	5	171	176	0	176	176
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							0	0	1	7	162	170	6	176	169
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							0	0	0	1	144	145	31	176	145
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
4.1	Pelos médicos							0	0	0	2	143	145	31	176	145
4.2	Pelos enfermeiros							0	0	0	2	142	144	32	176	144
4.3	Pelos Outros Profissionais							0	0	0	2	143	145	31	176	145
4.4	Pelos funcionários da administração							0	0	0	2	135	137	39	176	137
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
5.1	Para os médicos							0	0	0	0	170	170	6	176	170
5.2	Para os enfermeiros							0	0	1	0	174	175	1	176	174
5.3	Para os Outros Profissionais							0	0	1	0	174	175	1	176	174
5.4	Para os funcionários da administração							0	0	1	0	174	175	1	176	174
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							0	0	0	1	160	161	15	176	161
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
7.1	Pelos médicos							0	0	0	1	173	174	2	176	174
7.2	Pelos enfermeiros							0	0	0	2	173	175	1	176	175
7.3	Pelos Outros Profissionais							0	0	0	3	172	175	1	176	175
7.4	Pelos funcionários da administração							0	0	0	3	172	175	1	176	175
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							0	0	0	1	168	169	7	176	169
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							0	0	0	0	173	173	3	176	173
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							0	0	0	2	160	162	14	176	162
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							2	0	12	12	144	170	6	176	156
12	O silêncio no ambiente do hospital?							0	0	2	3	156	161	15	176	159
13	O horário em que são servidas as refeições?							0	1	1	3	144	149	27	176	147
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							0	0	2	150	23	175	1	176	173
15	O horário das visitas?							0	0	0	2	126	128	48	176	128
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							0	0	0	1	166	167	9	176	167
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							0	0	0	1	150	151	25	176	151
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							0	0	0	16	157	173	3	176	173
								2	1	21	222	4149	4395	357	4752	4371
								0,05%	0,02%	0,48%	5,05%	94,40%	100,00%	7,51%		99,45%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	176	não	0					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	176	não	0					

Total de Resposta Positiva 4723
 Total de Resposta Geral 4747
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,49%

Foram realizadas 176 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Janeiro 2022.

Westleana Santos Coelho
 Coordenadora
 Ouvidoria Consórcio
 Pró-Saúde / HRS-PÁ

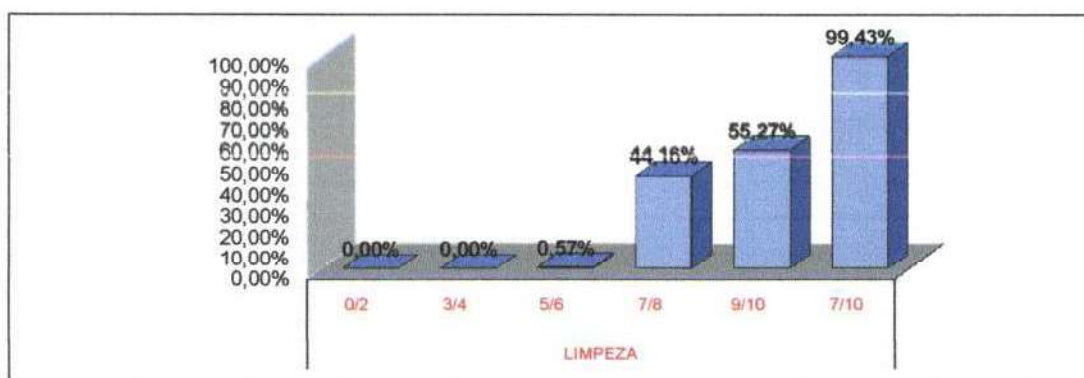
000115 R. HRS-P 001-02

AVALIAÇÃO - JANEIRO/2022

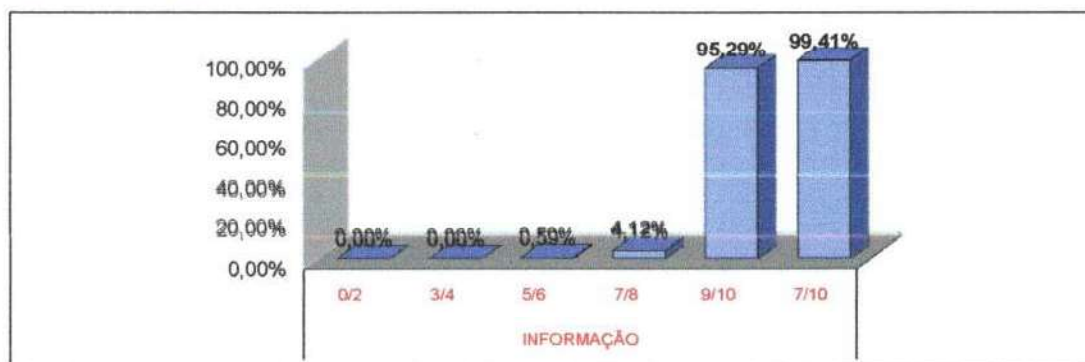
1. INTERNAÇÃO



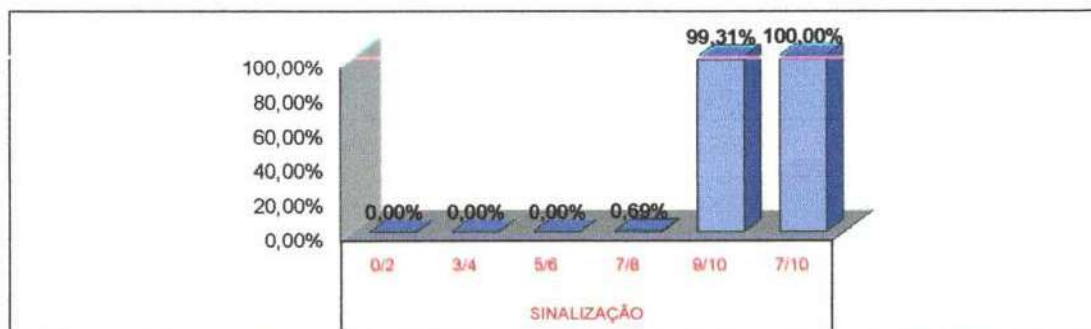
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

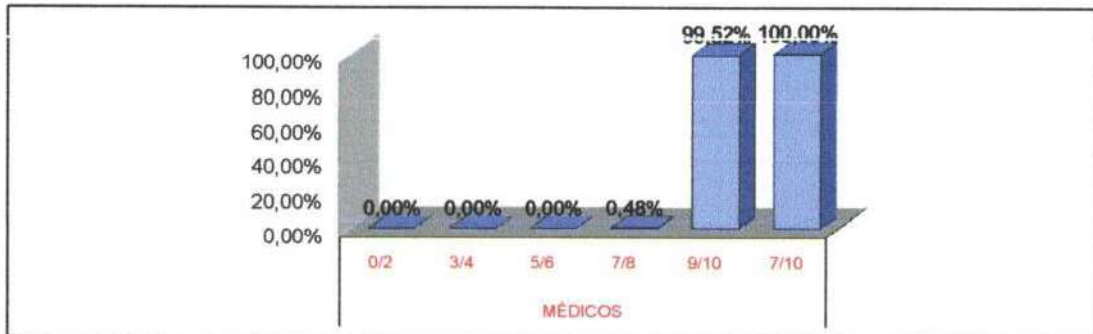


1.3 SINALIZAÇÃO

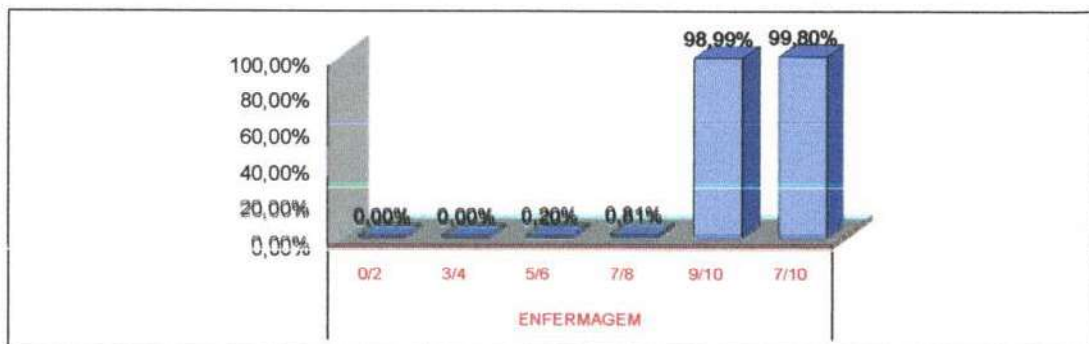


AVALIAÇÃO - JANEIRO/2022

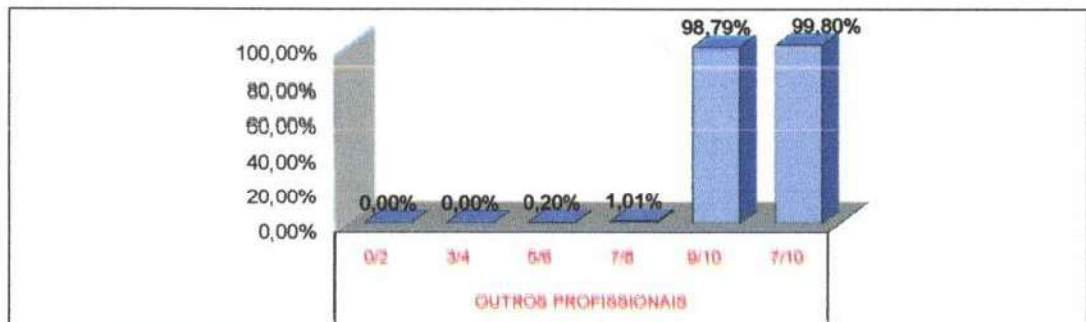
1.4 MÉDICOS



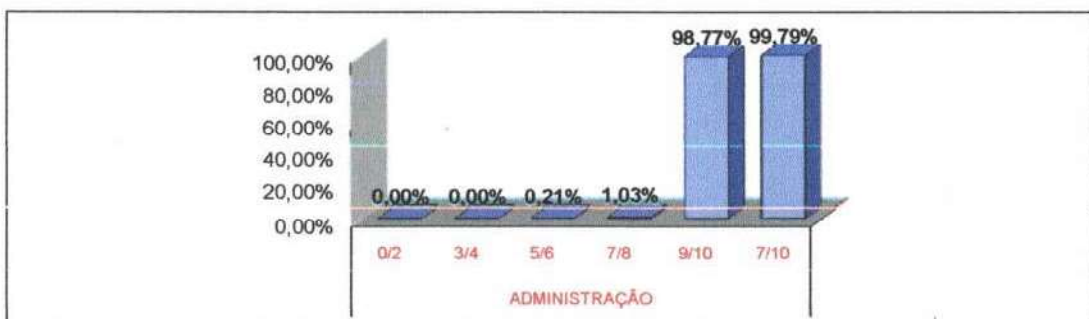
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

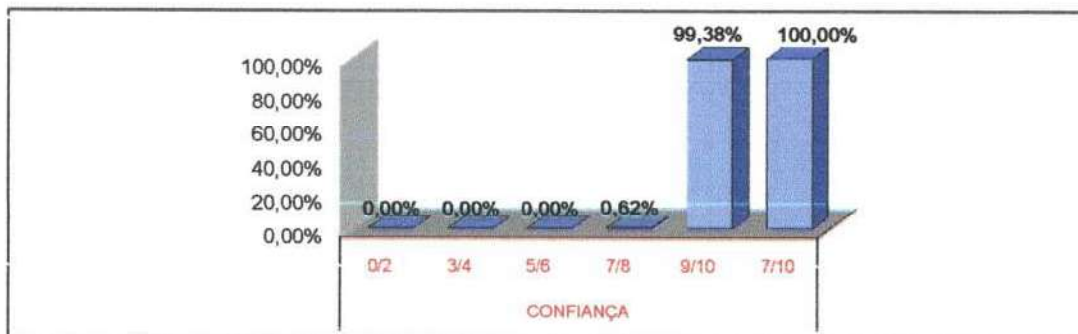


1.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO - JANEIRO/2022

1.8 CONFIANÇA



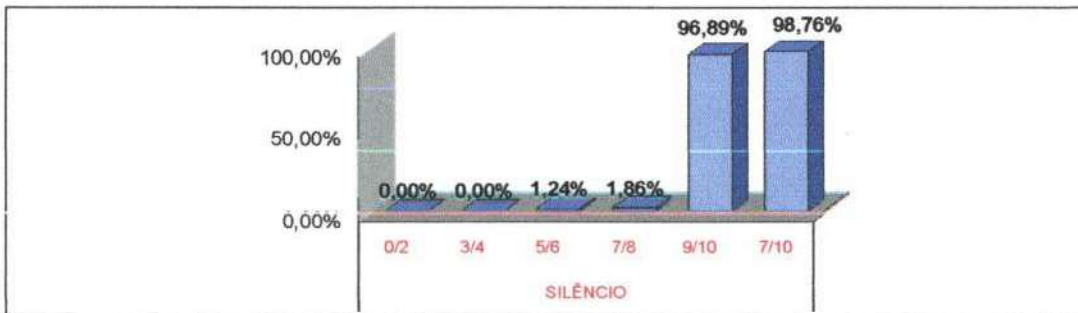
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

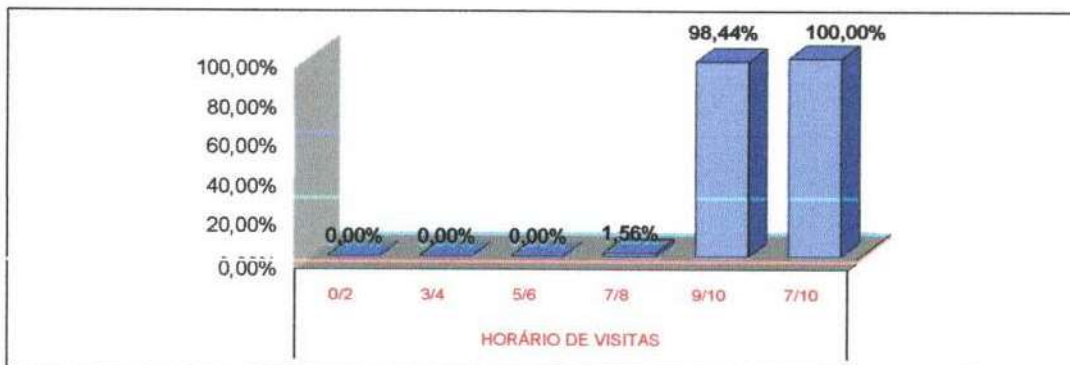


1.11 SILÊNCIO

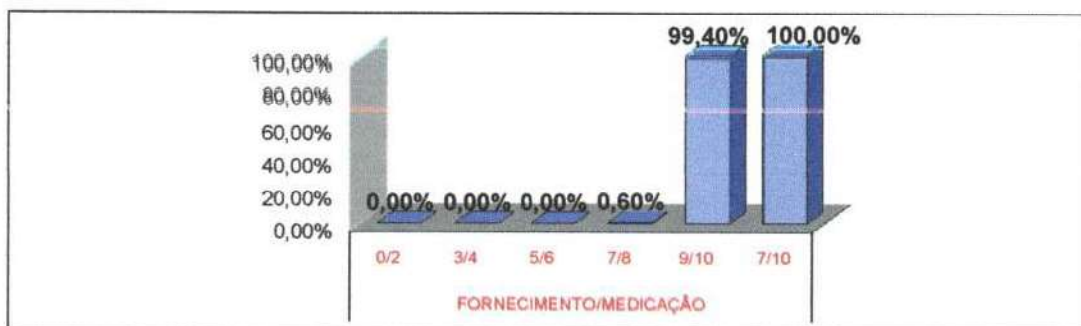


AVALIAÇÃO - JANEIRO/2022

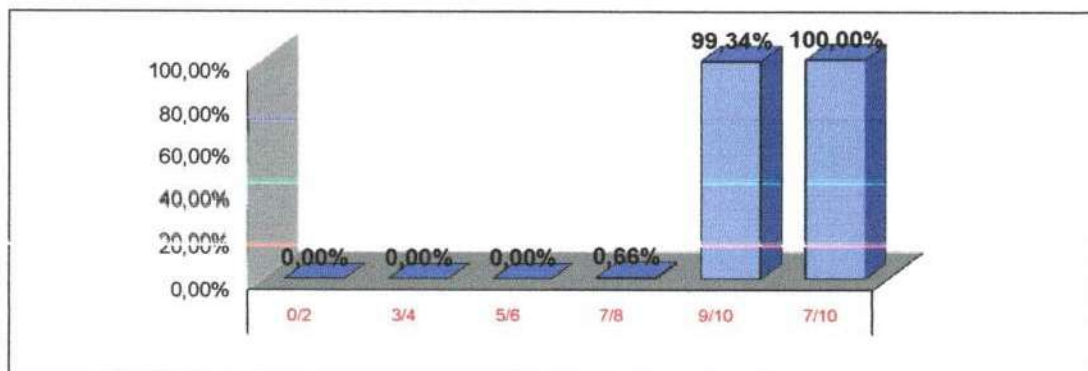
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Janeiro 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 ?							213	0	213	208			
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							196	17	213	185			
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							205	8	213	203			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							201	12	213	188			
4.2	Pelos enfermeiros							197	16	213	192			
4.3	Pelos Outros Profissionais							209	4	213	203			
4.4	Pelos funcionários da Administração							210	3	213	206			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							210	3	213	206			
5.2	Para os enfermeiros							203	10	213	200			
5.3	Para os funcionários da Administração							212	1	213	207			
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?							208	5	213	207			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							211	2	213	203			
7.2	Pelos enfermeiros							204	9	213	201			
7.3	Pelos funcionários da Administração							210	3	213	198			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							212	1	213	196			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							211	2	213	197			
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?							201	12	213	186			
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							203	10	213	201			
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							211	2	213	209			
								3927	120	4047	3795			
								0,41%	0,79%	2,16%	9,55%	87,09%	100,00%	2,97%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?													
	sim							212						
	não							1						
14	Você voltaria a utilizar este serviço?													
	sim							212						
	não							1						

Total de Resposta Positiva 4219
 Total de Resposta Geral 4353
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 96,92%

Foram realizadas 213 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Janeiro 2022.

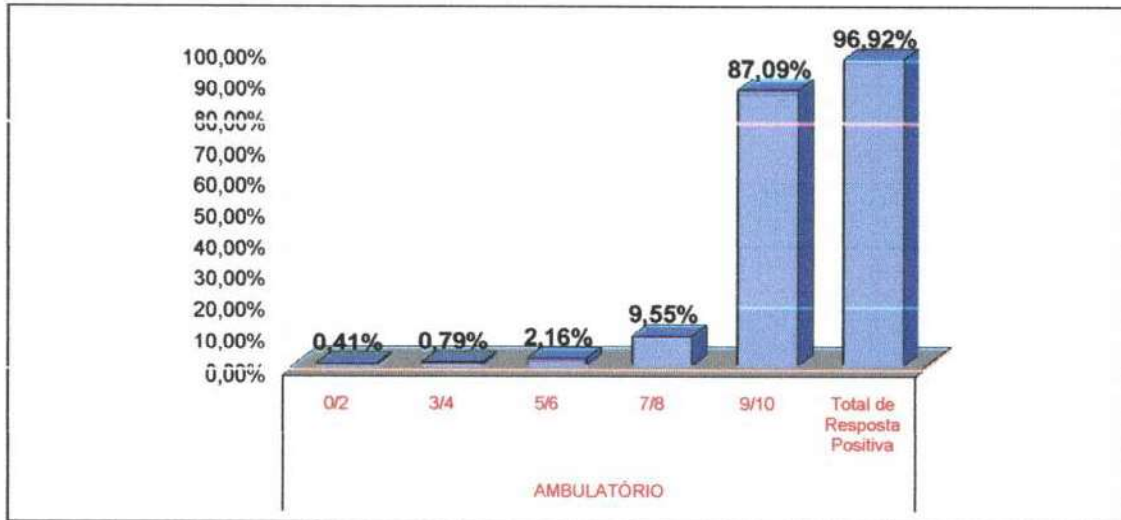
Wesleana Santos Coelho
 Ouvidoria Conta pra Gente
Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RLHRSP.001-02

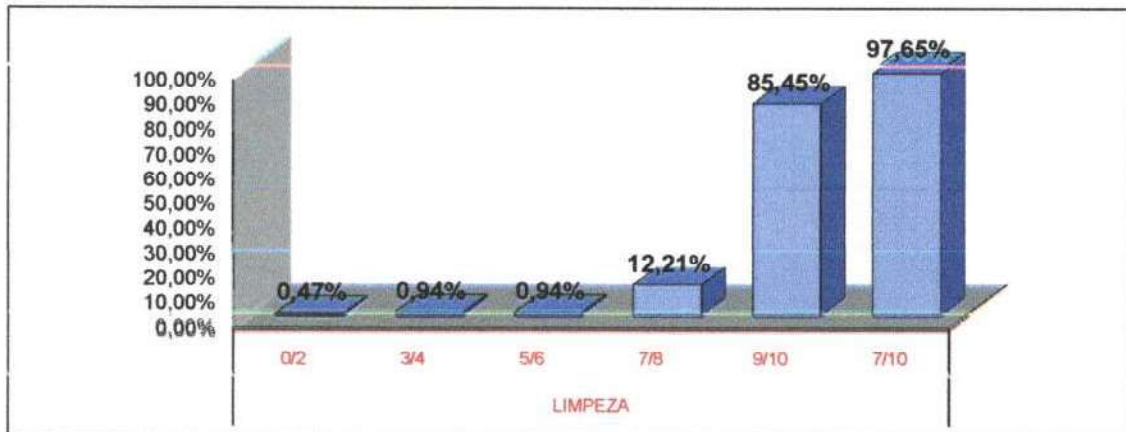
000120

AVALIAÇÃO JANEIRO/2022

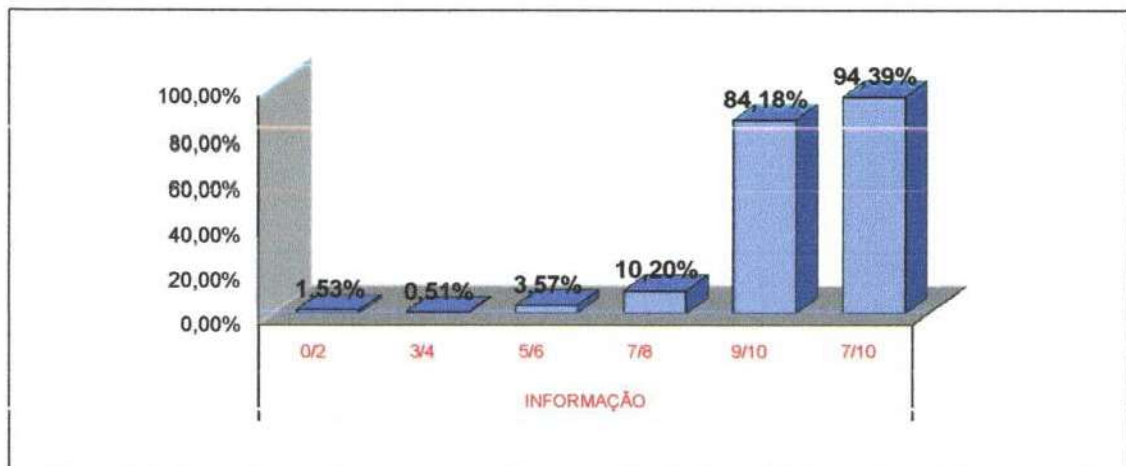
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA



2.2 INFORMAÇÃO

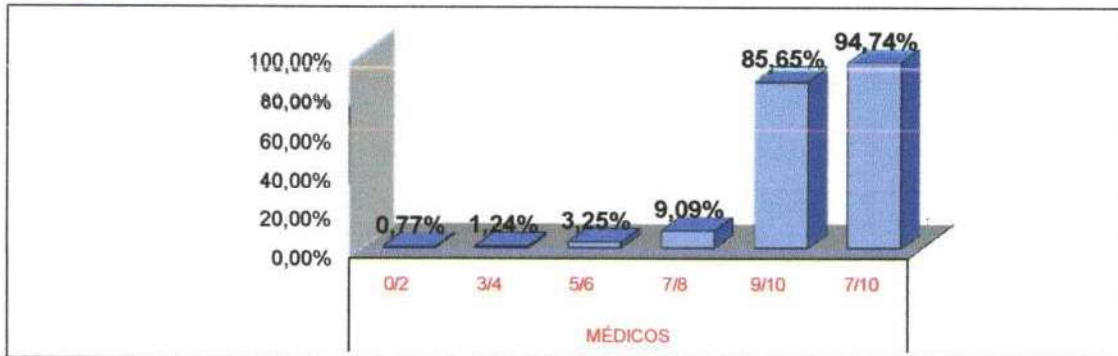


AVALIAÇÃO JANEIRO/2022

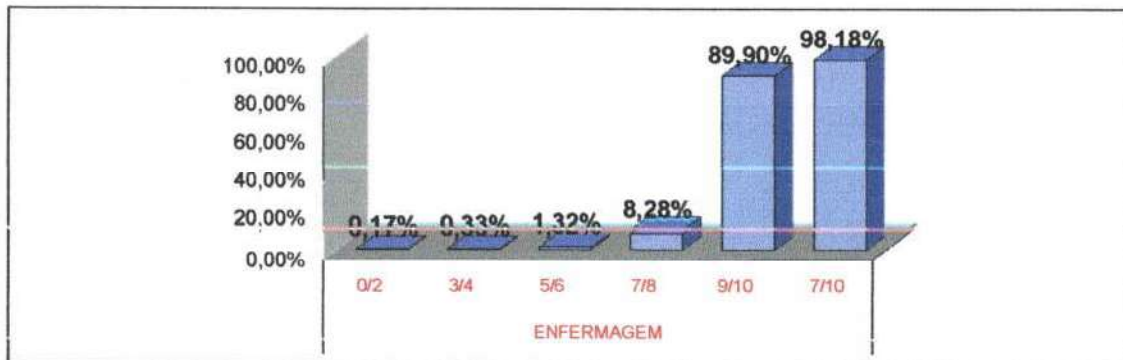
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM



AVALIAÇÃO JANEIRO/2022

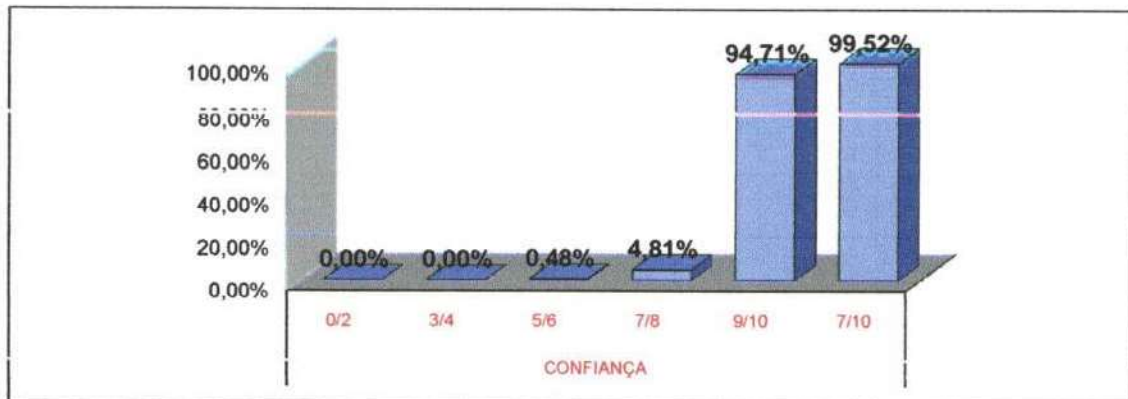
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

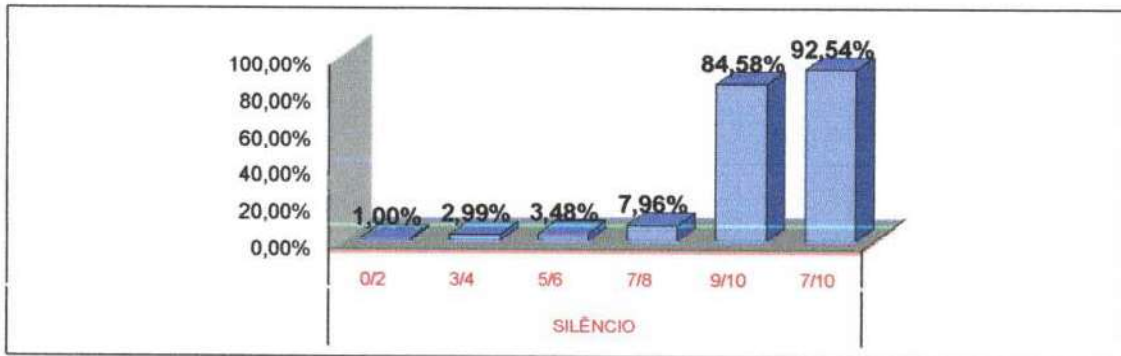


2.8 CONFIANÇA

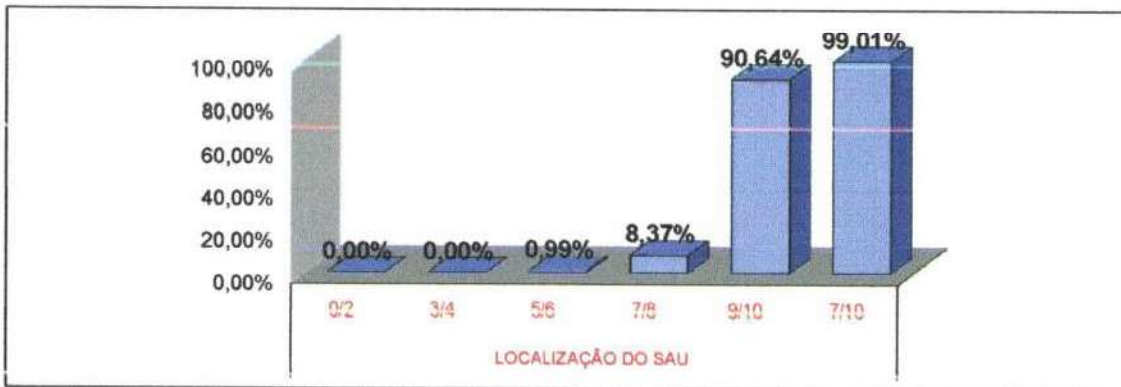


AVALIAÇÃO JANEIRO/2022

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Janeiro 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 ?							253	246
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?							253	203
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							253	218
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1	Pelos médicos							253	177
4.2	Pelos enfermeiros							253	194
4.3	Pelos Outros Profissionais							253	230
4.4	Pelos funcionários da Administração							253	235
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1	Para os médicos							253	224
5.2	Para os enfermeiros							253	227
5.3	Para os Outros Profissionais							253	238
5.4	Para os funcionários da Administração							253	236
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?							253	237
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?								
7.1	Pelos médicos							253	223
7.2	Pelos enfermeiros							253	228
7.3	Pelos Outros Profissionais							253	238
7.4	Pelos funcionários da Administração							253	242
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							253	213
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?							253	227
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							253	210
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							253	239
	10	34	114	679	3806	4643	417	5060	4485
	0,22%	0,73%	2,46%	14,62%	81,97%	100,00%	8,24%		
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?								
	sim	251	não	2					
13	Você voltaria a utilizar este serviço?								
	sim	251	não	2					

Total de Resposta Positiva 4987
 Total de Resposta Geral 5149
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 96,85%

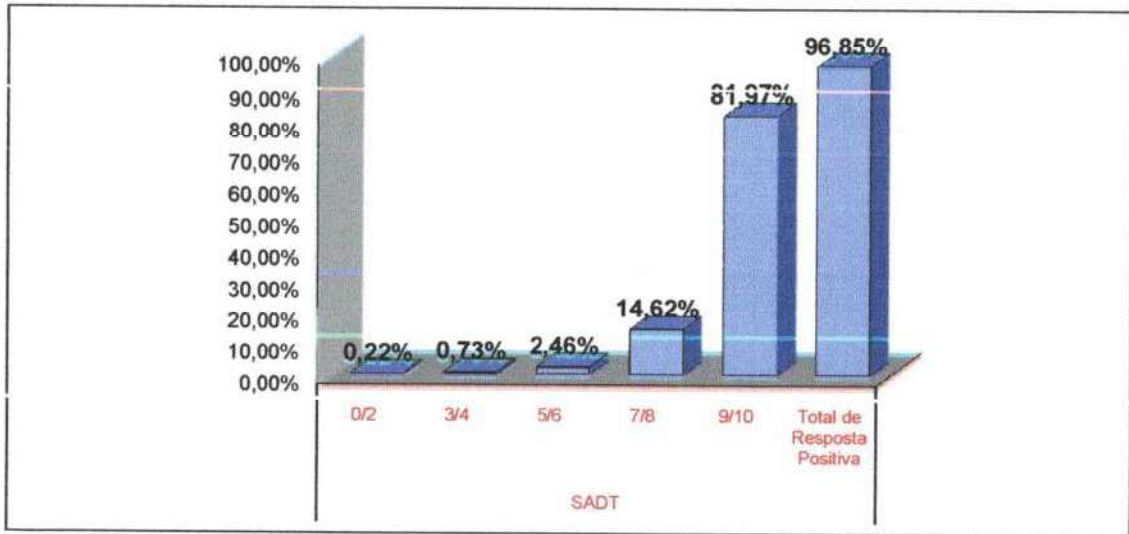
Foram realizadas 253 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Janeiro 2022.

Wesley Santos Coelho
 Ouvidora Geral para Gente
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

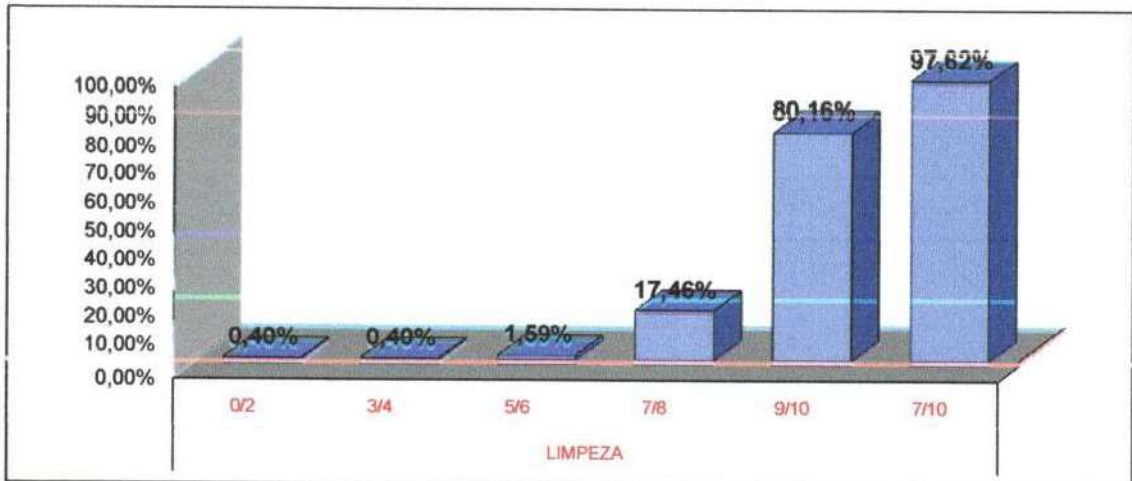
000125

AVALIAÇÃO - JANEIRO/2022

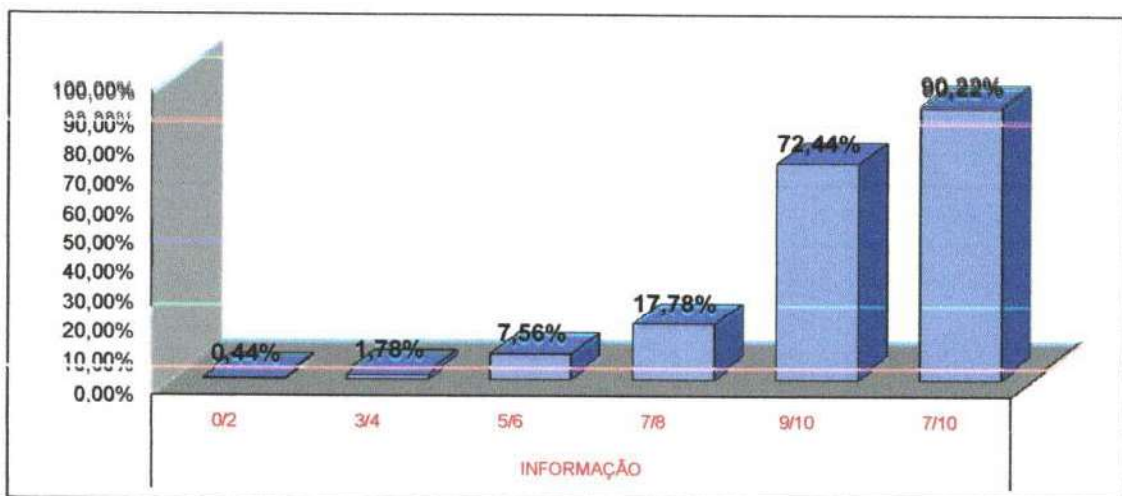
3. SADT



3.1 LIMPEZA

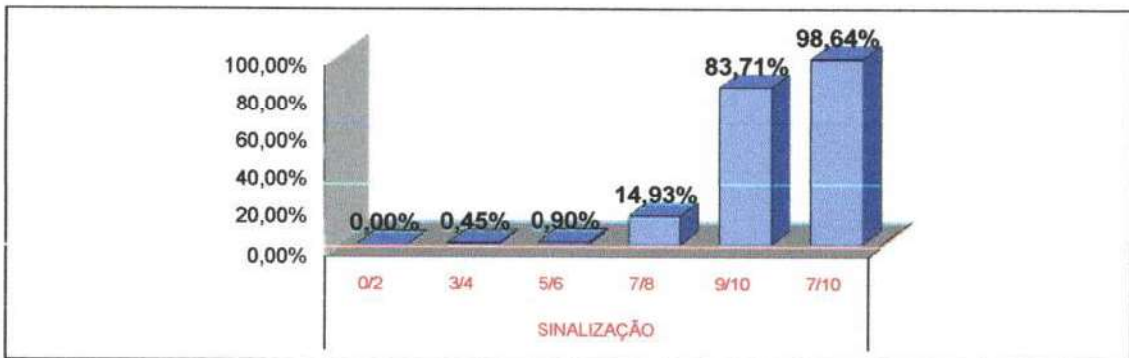


3.2 INFORMAÇÃO

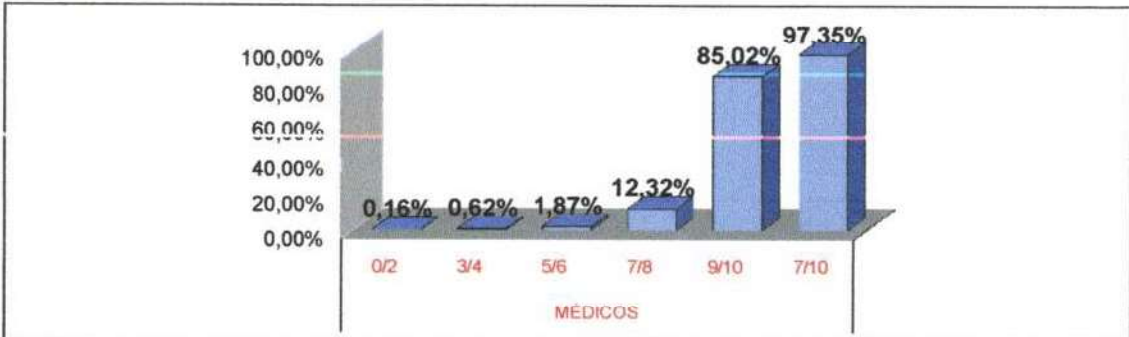


AVALIAÇÃO - JANEIRO/2022

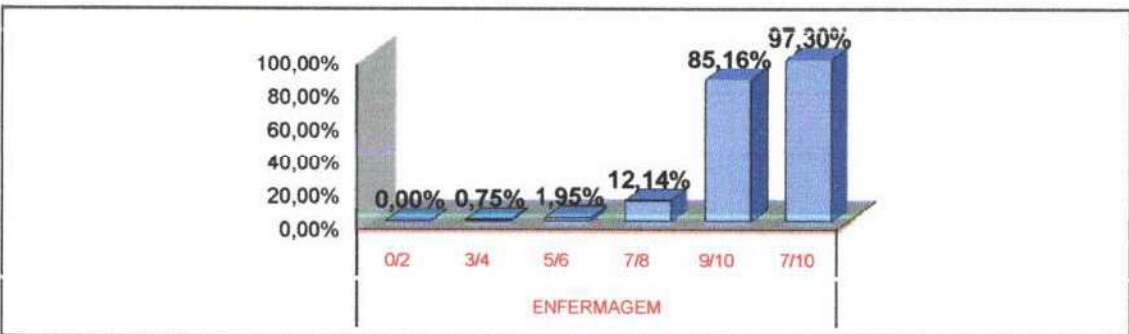
3.3 SINALIZAÇÃO



3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS

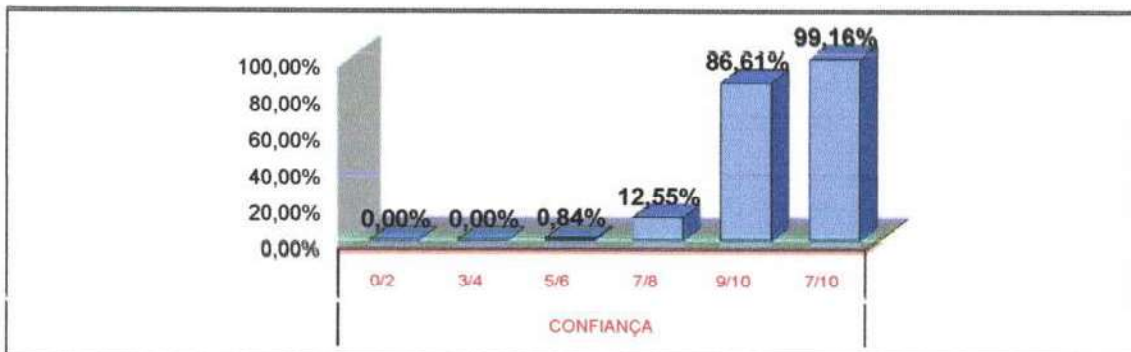


AVALIAÇÃO - JANEIRO/2022

3.7 ADMINISTRAÇÃO



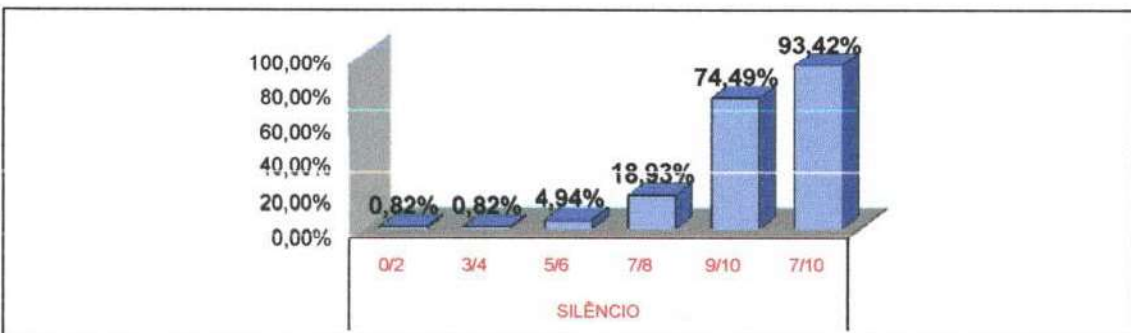
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES

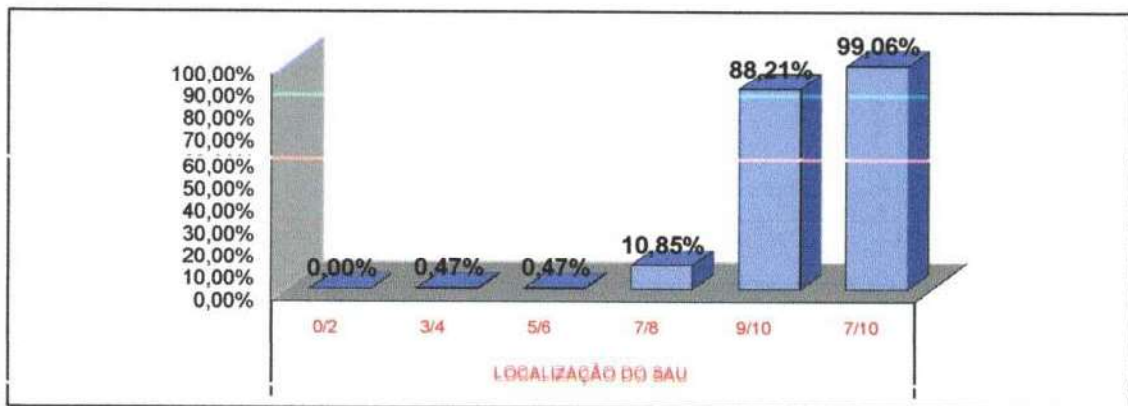


3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO - JANEIRO/2022

3.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Janeiro 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 ?							270	269					
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							270	243					
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							270	248					
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							270	240					
4.2	Pelos enfermeiros							270	241					
4.3	Pelos Outros Profissionais							270	241					
4.4	Pelos funcionários da Administração							270	241					
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							270	259					
5.2	Para os enfermeiros							270	262					
5.3	Para os Outros Profissionais							270	262					
5.4	Para os funcionários da Administração							270	261					
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?							270	267					
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							270	260					
7.2	Pelos enfermeiros							270	263					
7.3	Pelos Outros Profissionais							270	263					
7.4	Pelos funcionários da Administração							270	263					
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							270	233					
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							270	223					
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							270	194					
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							270	255					
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							270	237					
								5220	5210					
								0,00%	0,00%	0,34%	5,97%	93,69%	100,0%	7,83%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?													
14	Você voltaria a utilizar este serviço?													

Total de Resposta Positiva 5750

Total de Resposta Geral 5768

Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,69%

Foram realizadas 270 entrevistas.
No período de 1 a 31 de Janeiro 2022.

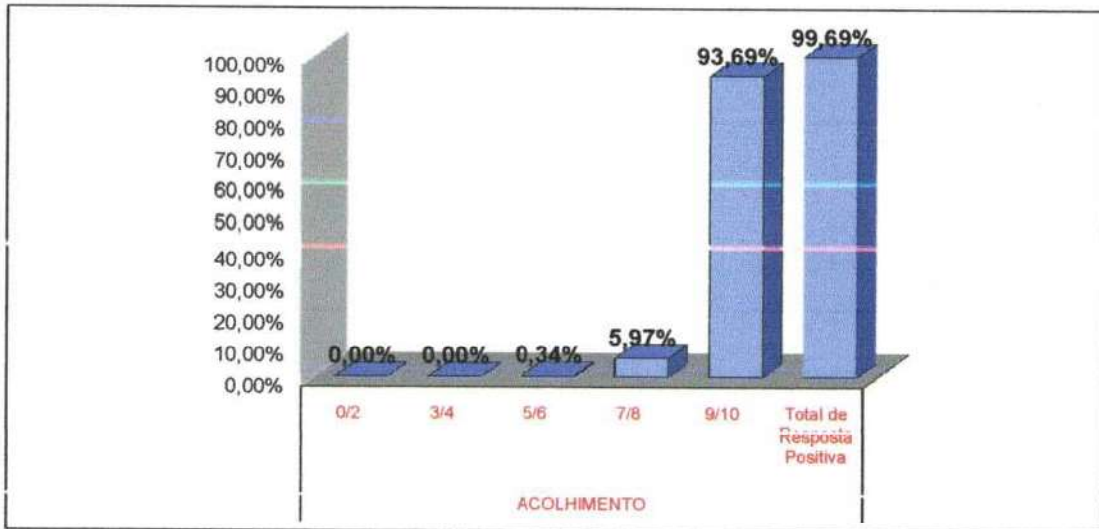
Wesleane Santos Coelho
Coordenadora do Centro de Ouvidoria Contato para o Pró-Saúde / HRS-P.A

000130

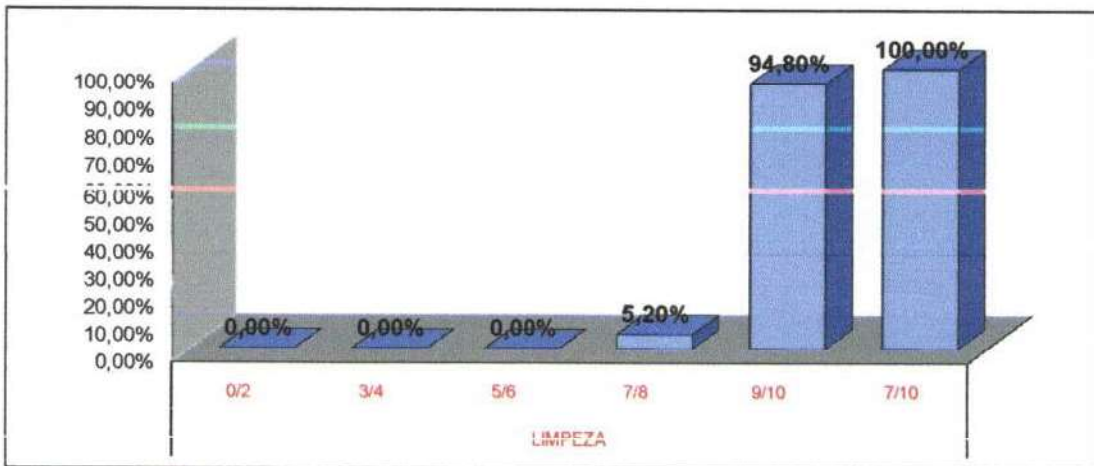
RL.HRSP.001-02

AVALIAÇÃO - JANEIRO/2022

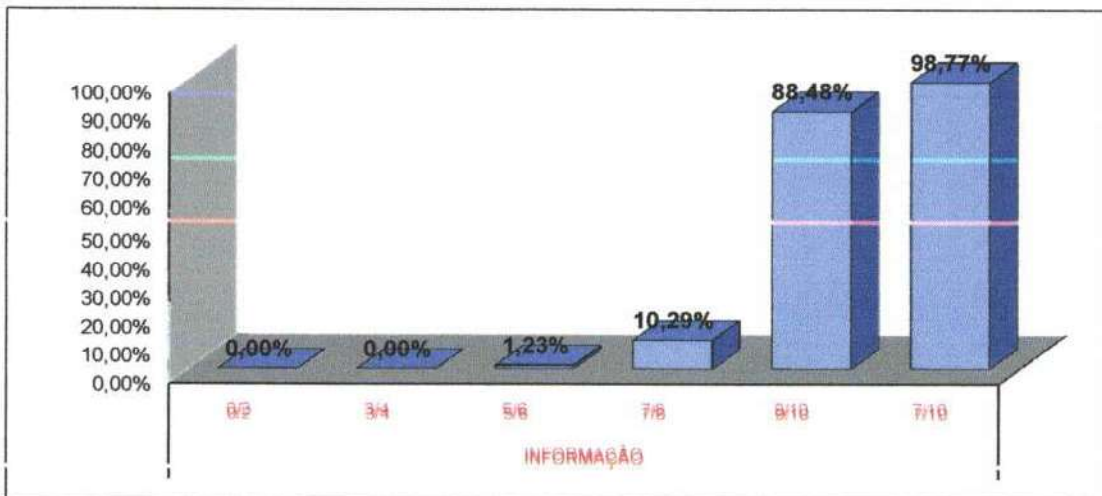
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA

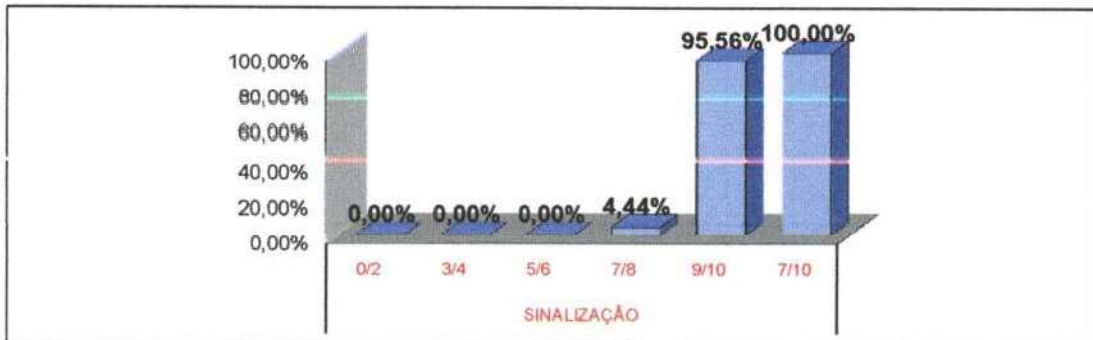


4.2 INFORMAÇÃO

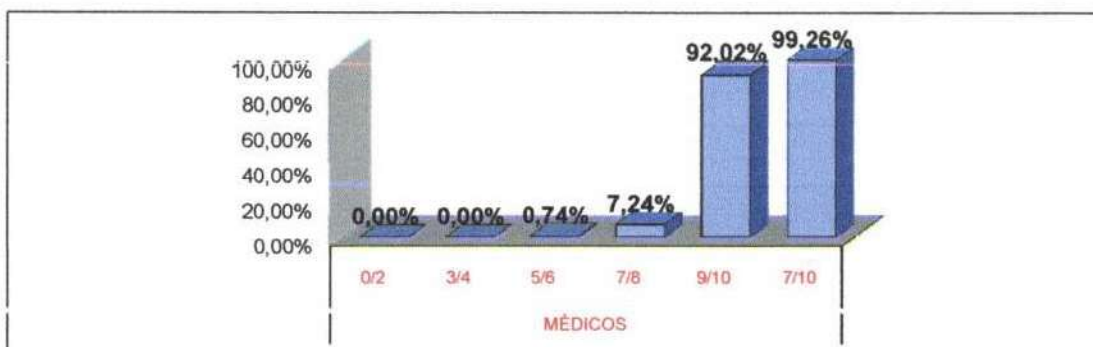


AVALIAÇÃO - JANEIRO/2022

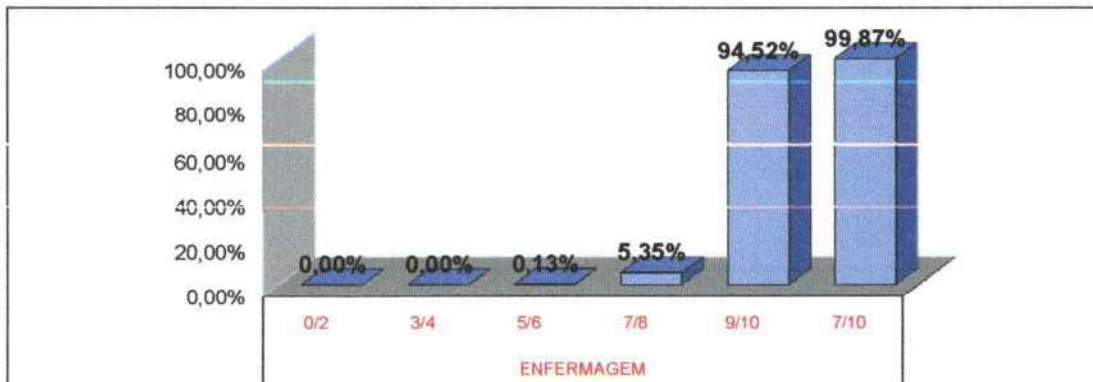
4.3 SINALIZAÇÃO



4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM

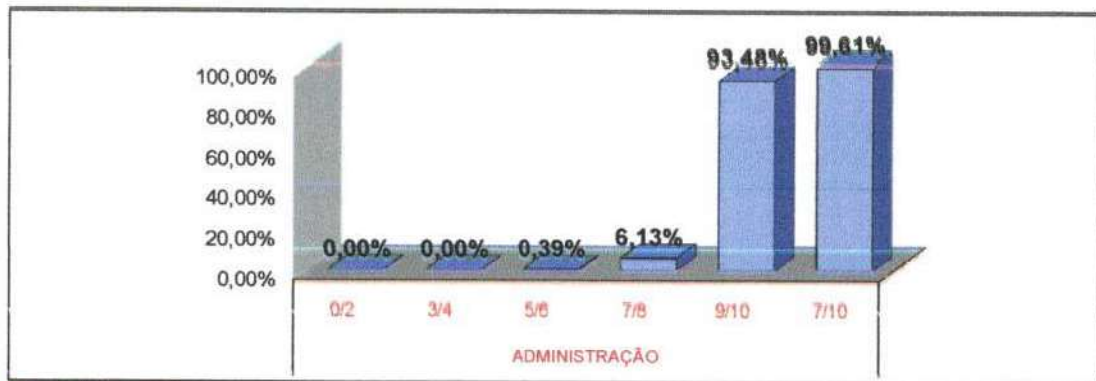


4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

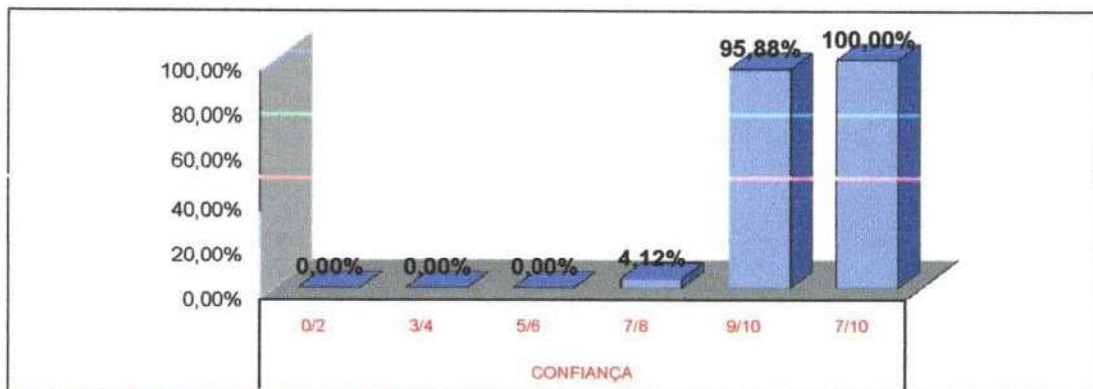


AVALIAÇÃO - JANEIRO/2022

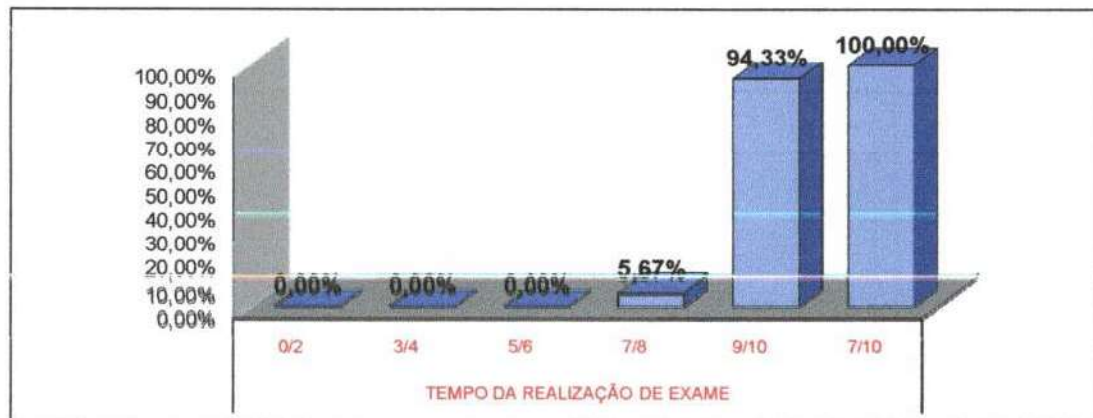
4.7 ADMINISTRAÇÃO



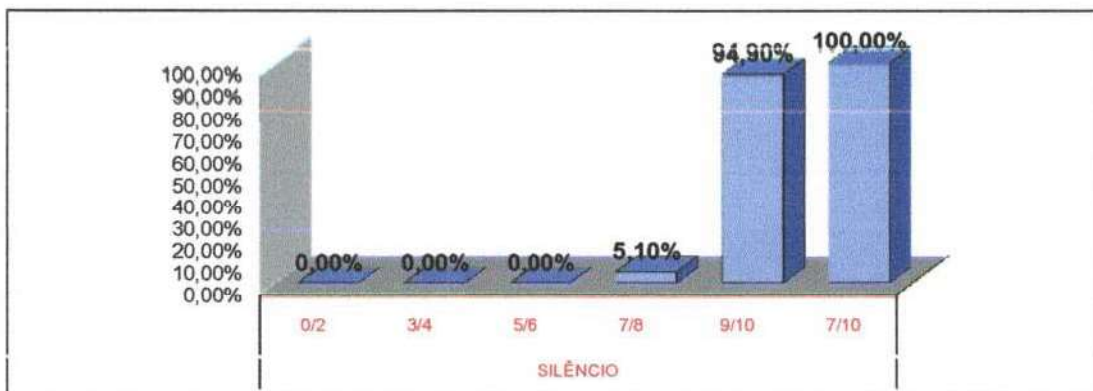
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

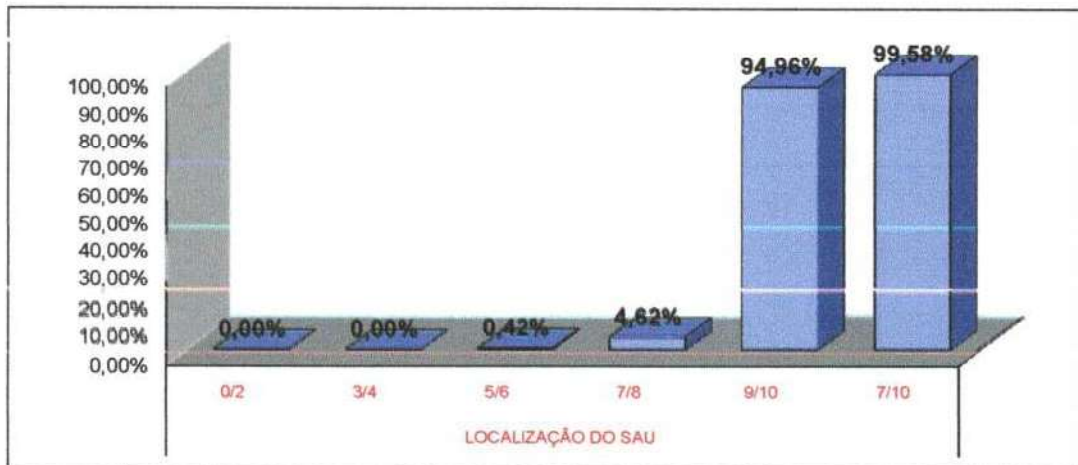


4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO - JANEIRO/2022

4.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Janeiro 2022.

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

000134

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?								170	170					
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?								170	164					
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)								170	142					
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos								170	145					
4.2	Pelos enfermeiros								170	144					
4.3	Pelos Outros Profissionais								170	144					
4.4	Pelos funcionários da administração								170	144					
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos								170	169					
5.2	Para os enfermeiros								170	170					
5.3	Para os Outros Profissionais								170	170					
5.4	Para os funcionários da administração								170	170					
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?								170	166					
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos								170	169					
7.2	Pelos enfermeiros								170	169					
7.3	Pelos Outros Profissionais								170	170					
7.4	Pelos funcionários da administração								170	170					
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?								170	166					
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?								170	166					
10	A limpeza das roupas de cama e banho?								170	158					
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?								170	161					
12	O silêncio no ambiente do hospital?								170	164					
13	O horário em que são servidas as refeições?								170	153					
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?								170	151					
15	O horário das visitas?								170	113					
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?								170	163					
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?								170	149					
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?								4299	4290					
									0,02%	0,00%	0,19%	1,61%	98,19%	100%	6,34%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?								sim	170	não	0			
20	Você voltaria a utilizar este serviço?								sim	170	não	0			

Total de Resposta Positiva 4630
 Total de Resposta Geral 4639
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,81%

Foram realizadas 170 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Janeiro 2022.

Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Ouvidora do SUS
 Wesleana Santos

000135

RL.HRSP.001-02

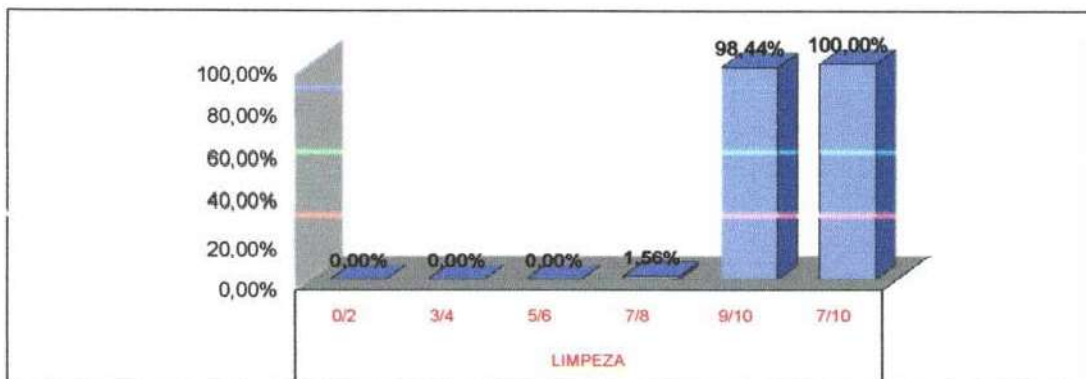


AVALIAÇÃO - JANEIRO/2022

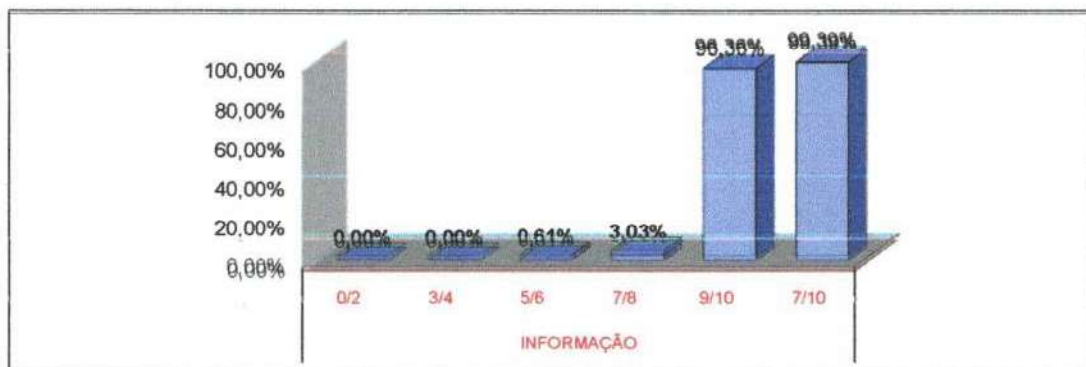
5. PÓS ALTA HOSPITALAR



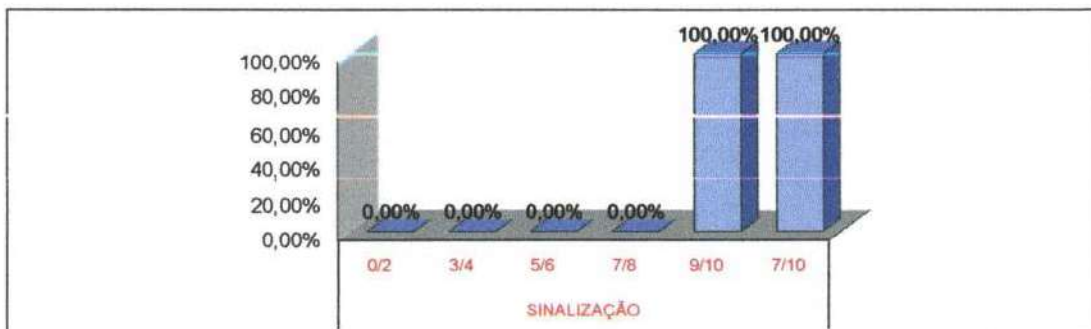
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO



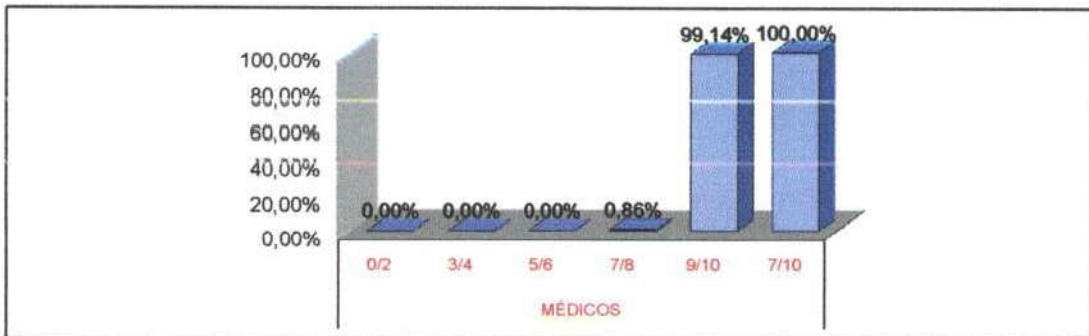
5.3 SINALIZAÇÃO



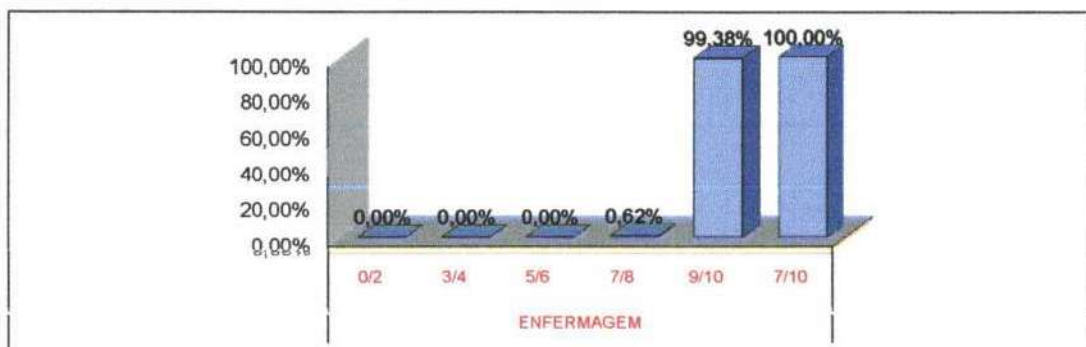


AVALIAÇÃO - JANEIRO/2022

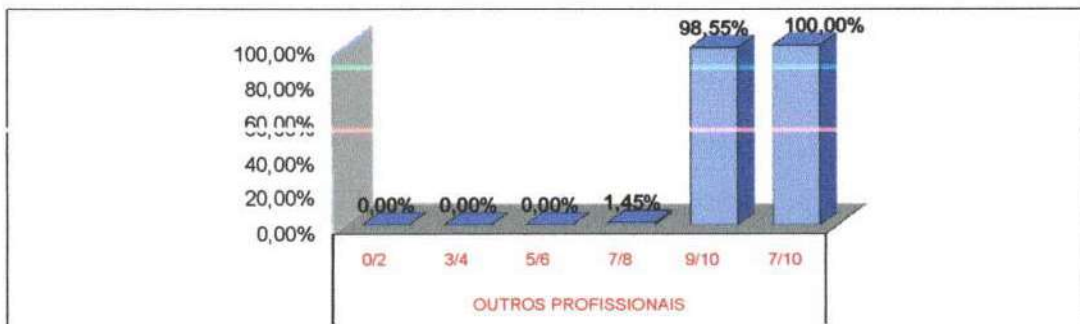
5.4 MÉDICOS



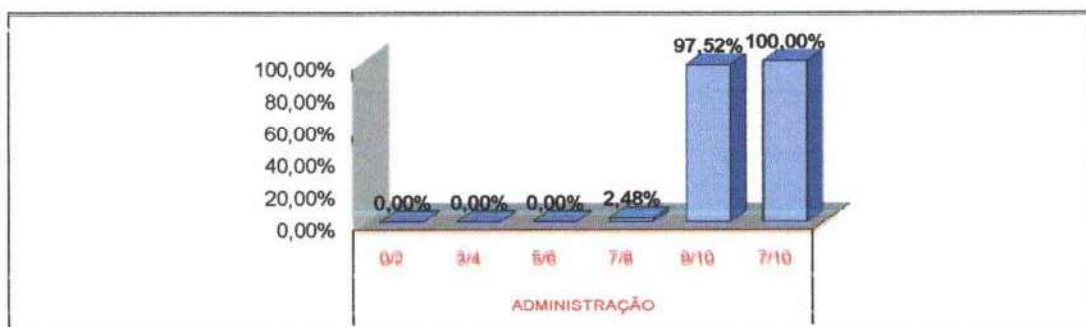
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS

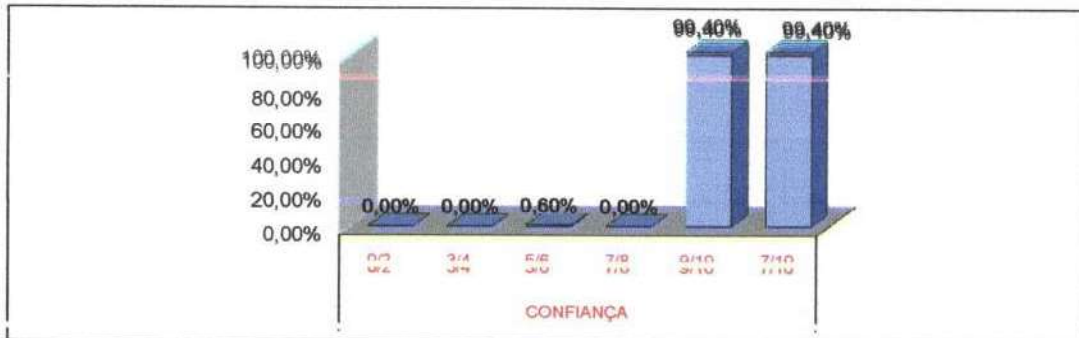


5.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO - JANEIRO/2022

5.8 CONFIANÇA



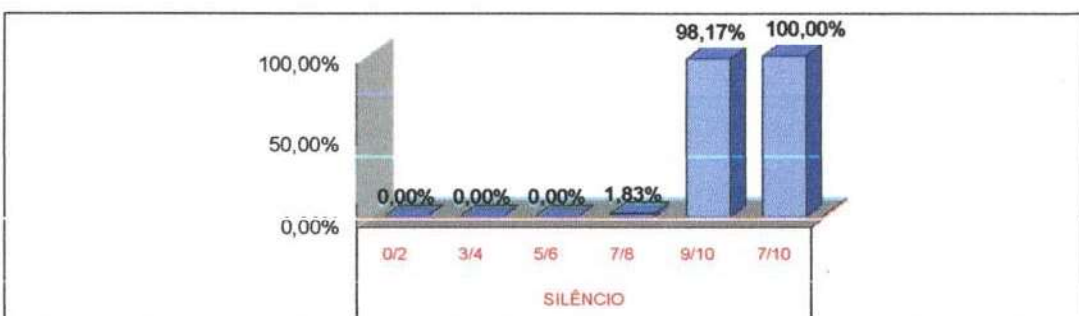
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



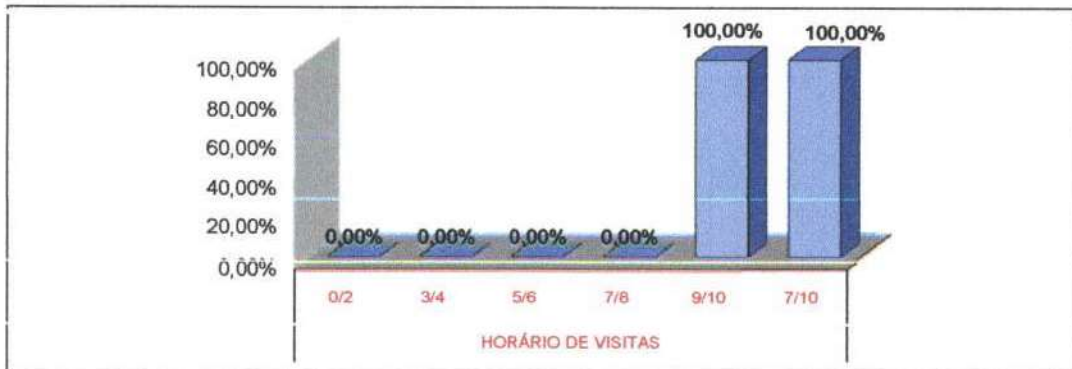
5.11 SILÊNCIO



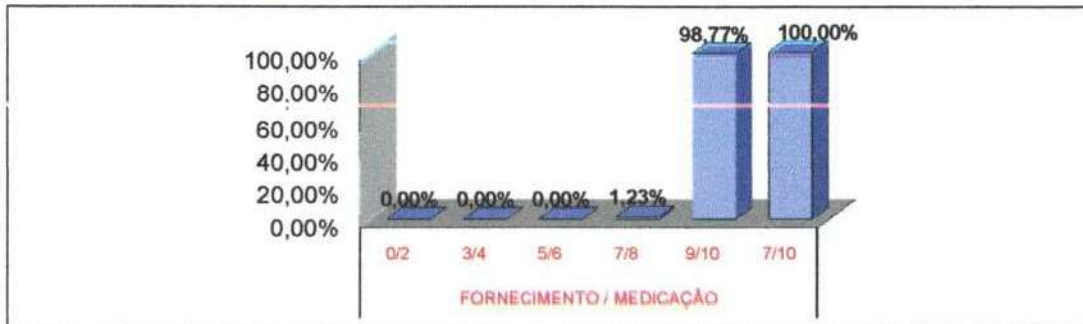


AVALIAÇÃO - JANEIRO/2022

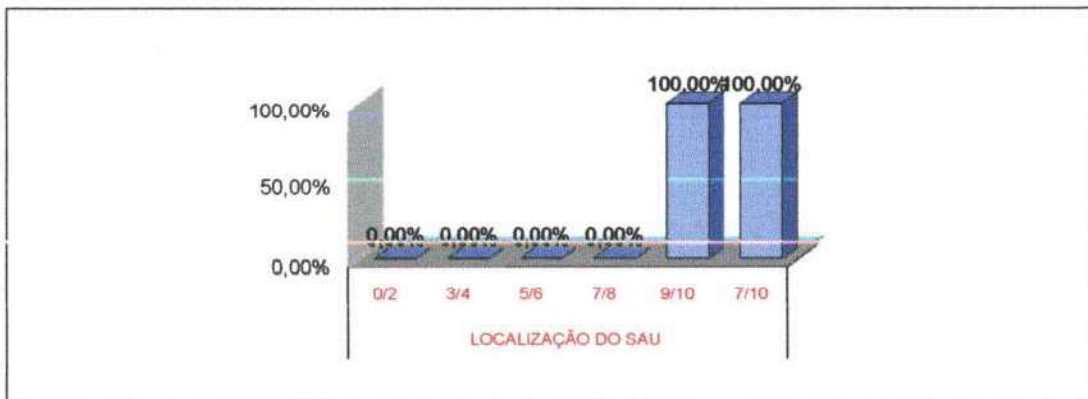
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA

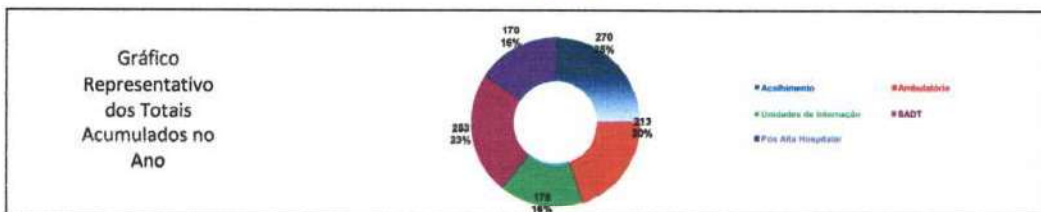


* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 31 de Janeiro 2022.

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	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento	270												270	270
Ambulatório	213												213	213
Unidades de Internação	176												176	176
Pós Alta Hospitalar	170												170	170
Total	1.082	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.082	841

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	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim	0,00%													0,00%
Regular	0,00%													0,00%
Bom	0,34%													0,34%
Bom	8,97%													8,97%
Excelente	81,69%													81,69%
Não Respondeu	7,83%													7,83%
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	100,00%													100,00%
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%
Ambulatório														
Ruim	0,41%													0,41%
Regular	0,79%													0,79%
Bom	2,16%													2,16%
Bom	8,65%													8,65%
Excelente	87,97%													87,97%
Não Respondeu	2,97%													2,97%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	99,63%													99,63%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,47%													0,47%
Unidades de Internação														
Ruim	0,05%													0,05%
Regular	0,02%													0,02%
Bom	0,08%													0,08%
Bom	8,65%													8,65%
Excelente	81,16%													81,16%
Não Respondeu	7,11%													7,11%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	100,00%													100,00%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0,00%													0,00%
SADT														
Ruim	0,22%													0,22%
Regular	0,73%													0,73%
Bom	2,46%													2,46%
Bom	14,82%													14,82%
Excelente	81,97%													81,97%
Não Respondeu	8,24%													8,24%
Total de Resposta Positiva do SADT	99,21%													99,21%
Total de Resposta Negativa do SADT	0,79%													0,79%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,02%													0,02%
Regular	0,00%													0,00%
Bom	0,18%													0,18%
Bom	1,81%													1,81%
Excelente	98,18%													98,18%
Não Respondeu	8,34%													8,34%
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: 2022



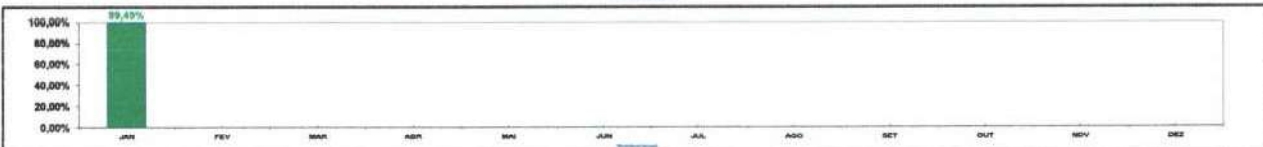
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

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



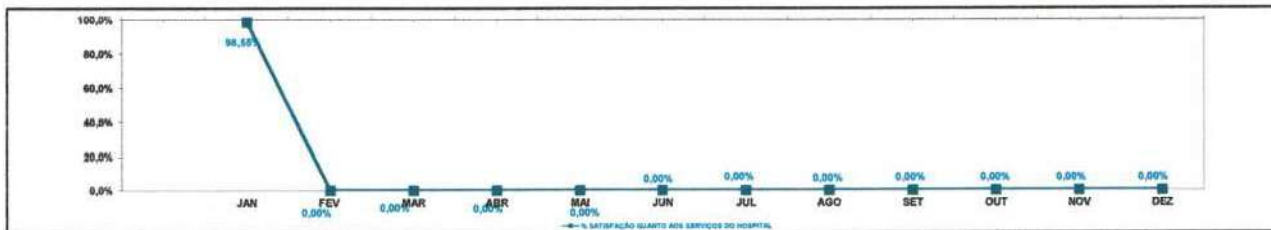
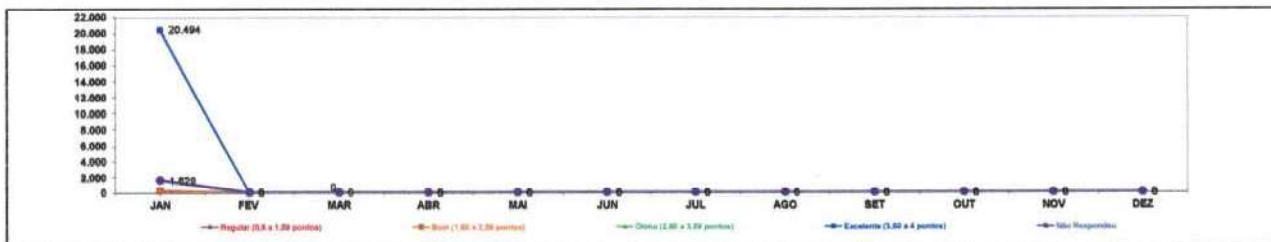
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

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
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0												0	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	18												18	18
Bastante Bom (2,60 a 3,59 pontos)	312												312	312
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.898												4.898	4.898
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	5.228												5.228	5.228
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0												0	0
Não Respostas	644												644	644
Total de Respostas do Acolhimento	5.768												5.768	5.768
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLHIMENTO	99,89%												99,89%	99,89%
Ambulatório														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	16												16	16
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	31												31	31
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	58												58	58
Bastante Bom (2,60 a 3,59 pontos)	273												273	273
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.420												3.420	3.420
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	4.248												4.248	4.248
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	2												2	2
Não Respostas	120												120	120
Total de Respostas do Ambulatório	4.370												4.370	4.370
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATORIO	96,97%												96,97%	96,97%
Unidades de Internação														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	3												3	3
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	1												1	1
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	21												21	21
Bastante Bom (2,60 a 3,59 pontos)	222												222	222
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.148												4.148	4.148
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	382												382	382
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0												0	0
Não Respostas	357												357	357
Total de Respostas das Unidades de Internação	4.747												4.747	4.747
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNACAO	99,49%												99,49%	99,49%
SADT														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	10												10	10
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	34												34	34
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	114												114	114
Bastante Bom (2,60 a 3,59 pontos)	679												679	679
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.806												3.806	3.806
Total de Resposta Positiva do SADT	5.023												5.023	5.023
Total de Resposta Negativa do SADT	2												2	2
Não Respostas	417												417	417
Total de Respostas do SADT	5.442												5.442	5.442
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	95,85%												95,85%	95,85%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	1												1	1
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0												0	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	8												8	8
Bastante Bom (2,60 a 3,59 pontos)	89												89	89
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.221												4.221	4.221
Total de Resposta Positiva do Pós Alta Hospitalar	346												346	346
Total de Resposta Negativa do Pós Alta Hospitalar	0												0	0
Não Respostas	291												291	291
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	4.639												4.639	4.639
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	99,81%												99,81%	99,81%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS

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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29	2
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	66	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	66	6
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	246	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	246	21
Bastante Bom (2,60 a 3,59 pontos)	1.687	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.687	138
Excelente (3,60 a 4 pontos)	20.494	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20.494	1.708
Total de Resposta Positiva	21.192	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21.192	1.735
Total de Resposta Negativa	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1
Não Respostas	1.629	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.629	136
Total de Respostas de Todos os Setores	24.828	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24.828	2.085
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	98,85%	#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!

000141

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

ANO: 2022

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	36												36	36,00
Usuários Internos	93												93	93,00
Usuários Externos	27												27	27,00
Acompanhantes	36												36	36,00
Visitantes	27												27	27,00
Total	212	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	212	21,00

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

ANO: 2022

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Folha)	34												34	34,00
Pessoal (Ita no SAU / Visita aos Leitos)	89												89	89,00
Total	123	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	123	12,30

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2022

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	176												176	176,00
Reclamações	4												4	4,00
Sugestões	0												0	0,00
Relatos	1												1	1,00
Total	180	0	0	0	0	0	106	0	0	114	0	0	390	33,28

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	97,22												97,22
Reclamações	2,23												2,23
Sugestões	0,00												0,00
Relatos	0,55												0,55
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: 2022

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

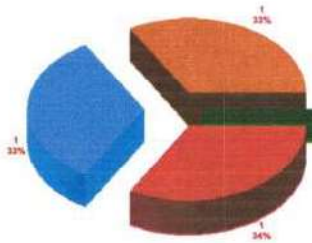
Total

- Serviço de Higienização e Limpeza
- Direção Assistencial
- SADI
- Recepção SADI/Ambulatório
- Acolhimento
- Laboratório
- Portaria
- Ambulatório
- Direção Técnica
- Serviço de Radiologia
- Unidades de Internação
- Recepção Entrega de Resultados de Exames
- Laboratório
- Laboratório
- Serviço Pronto-Socorro do Paciente

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												1	1,00
SADI	1												1	1,00
Serviço de Radiologia	0												0	0,00
Recepção SADI/Ambulatório	1												1	1,00
Unidades de Internação	0												0	0,00
Fisioterapia	0												0	0,00
Recepção Entrega de Resultados de Exames	0												0	0,00
Acolhimento	2												2	2,00
Laboratório	0												0	0,00
Direção Hospitalar	0												0	0,00
Serviço Pronto-Socorro do Paciente	0												0	0,00
Portaria	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: 2022

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



- Atendimento no setor de entrega de exames
- Realização de cirurgia vascular
- Realização de cirurgia vascular
- Realização de cirurgia vascular
- Realização de cirurgia vascular
- Realização de cirurgia vascular

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Atendimento no setor de entrega de exames	1												1	1,00
Realização de cirurgia vascular	1												1	1,00
Cancelamento Cirurgia Vascular	1												1	1,00
Refeições servidas	1												0	0,00/0,00
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 MES ATUAL	4												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%