
4. Pesquisa de Satisfação do Usuário

Serviço de Atendimento 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 Atendimento ao Usuário - SAU** do Hospital Regional do Sudeste do Pará Dr. Geraldo Veloso no período de **01 a 31 do mês de Julho 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	191
Acolhimento	232
Ambulatório	338
S.A.D.T	325
Pós Alta Hospitalar	166
TOTAL	1.252

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 JULHO

Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	8	58	0	34	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	59	0	30	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	9	243	28	133	3
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	172	610	98	429	56
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.606	5.100	4.962	5.644	4.316
Total de Resposta Positiva	464	675	382	647	332
Total de Resposta Negativa	0	1	0	3	0
Não Respondeu	77	352	69	230	107
Total de Respostas	5.259	6.746	5.470	6.920	4.707
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,68%	94,65%	99,49%	97,11%	99,94%

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

ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	75
1.2	Atendimentos por telefone	14
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	43
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	187
1.5	Atendimentos por meio de e-mail	8
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	1.567
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRSP	0
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	0
2.4	Encaminhamento à Psicologia	0
3	<u>Pesquisas de satisfação realizadas</u>	
3.1	Internas	191
3.2	Externas	1.061
4	<u>Informativos e comunicados emitidos</u>	1
5	<u>Reuniões internas administrativas realizadas</u>	3
6	<u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u>	8
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		3.337

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	110	91,66
Reclamação	9	7,50
Sugestão	1	0,84
Relato	0	0,0
TOTAL	120	100,00

Tabela 04: Comentários feitos pelos usuários.

Observando os registros, convém destacar as reclamações; sendo encaminhadas para avaliação e parecer da respectiva Coordenação ou Diretoria responsável.

Vejamos os motivos das reclamações:

RECLAMAÇÕES	Origem	Destino
Cordialidade do Atendimento e prioridade - Triagem Ambulatório	S.AU	SADT (ENF.)
Demora para realizar avaliação (Acolhimento)	S.A.U	Direção Técnica
Atendimento Assistencial - Clínica Cirúrgica	Clínica Cirúrgica	Clínica Cirúrgica
Atendimento do Médico (acolhimento)	S.A.U	Direção Técnica
Não Liberação de Van - TRS	S.A.U	Controle de Acesso
Não liberação van - TRS II	S.AU	Controle de Acesso
Demora avaliação médica - Especialidade: Cirurgia Plástica.	S.A.U	Direção Técnica
Cuidados realizados na UTI Adulto (Higienização)	U.T.I	U.T.I
Cordialidade no Atendimento (Exame RX - Estagiários)	S.AU	SADT (Radiologia)

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

Setor	Total Numérico	%
S.A.U	7	80,00
Clínica Cirúrgica	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 **98,17%** neste resultado contempla setores de internação, ambulatório, SADT, Acolhimento e Alta Hospitalar. Atendendo à 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.

No mês de Julho o setor com melhor satisfação foi a alta hospitalar com **99,94%**. Uma ação de melhoria adotada neste mês no setor do SADT e que resultou no índice de satisfação melhor que o mês anterior foi disponibilizar uma televisão no setor de espera de exames. Em anexo fotos da ação.

Ressaltamos que as ações continuam sendo realizadas em conjunto com a enfermeira do Ambulatório e Coordenadora de Atendimento/SADT com o objetivo de melhorarmos a experiência do paciente na nossa unidade.



IV – PARTICIPAÇÃO NA OFICINA OUVIDORIAS DO SUS – FORTALECENDO A ATUAÇÃO EM REDE.

No período de 11/07 a 18/07/2022 a Coordenadora do S.A.U do HRSP participou de uma oficina on line. A *Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca* da *Fundação Oswaldo Cruz (ENSP/Fiocruz)* e a *Rede Brasileira de Escolas de Saúde Pública*, em parceria com o Ministério da Saúde, por meio da Ouvidoria-Geral do SUS (OUVSUS/DINTEG/MS), desenvolveu o projeto **Fortalecimento da Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde**, com o objetivo de promover a qualificação e formação dos trabalhadores das Ouvidorias do SUS e o exercício da sua prática, ampliando e consolidando a Rede de Ouvidorias do SUS.

O objetivo geral desse projeto consistia em ofertar conteúdos sistematizados e atividades educativas que promovam a capacitação de gestores e profissionais de ouvidoria, de forma a qualificar o atendimento ao cidadão na garantia de direitos e melhoria do sistema de saúde.

V – ELOGIOS E SUGESTÕES

No mês vigente tivemos 1 sugestão. Foram recebidos no mês de Julho 110 elogios. Os mesmos foram transcritos e estão no anexo Mensagem amiga.

VI – PROPOSTAS PARA PRÓXIMO MÊS

- 1) Estimular os usuários a utilizarem a ouvidoria 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) Estar presente nos setores SADT, Ambulatório, Clínicas, procurando, na medida do possível auxiliar o usuário diante de suas necessidades.

Marabá, 02 de Agosto de 2022.

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora SAU

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



PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: JULHO - 2022



HOSPITAL REGIONAL
DO SUDESTE DO PARÁ
DR. GERALDO VELOSO



PRÓ-SAÚDE
SECRETARIA DE SAÚDE



GOVERNO DO ESTADO
DO PARÁ

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?							191	0	191	190
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							189	2	191	187
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							186	5	191	186
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1	Pelos médicos							182	9	191	180
4.2	Pelos enfermeiros							182	9	191	179
4.3	Pelos Outros Profissionais							182	9	191	180
4.4	Pelos funcionários da administração							182	9	191	180
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1	Para os médicos							191	0	191	189
5.2	Para os enfermeiros							191	0	191	190
5.3	Para os Outros Profissionais							191	0	191	190
5.4	Para os funcionários da administração							191	0	191	190
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							190	1	191	189
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
7.1	Pelos médicos							191	0	191	190
7.2	Pelos enfermeiros							191	0	191	190
7.3	Pelos Outros Profissionais							191	0	191	190
7.4	Pelos funcionários da administração							191	0	191	190
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							190	1	191	190
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							190	1	191	189
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							185	6	191	185
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							191	0	191	189
12	O silêncio no ambiente do hospital?							189	2	191	189
13	O horário em que são servidas as refeições?							188	3	191	188
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							189	2	191	188
15	O horário das visitas?							189	2	191	188
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							188	3	191	187
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							186	5	191	186
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							191	0	191	191
								5088	69	5157	5060
								100,00%	1,34%		99,45%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?										
								sim	191	não	0
20	Você voltaria a utilizar este serviço?										
								sim	191	não	0

Total de Resposta Positiva 5442
 Total de Resposta Geral 5470
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,49%

Foram realizadas 191 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Julho 2022.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

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

RL-HRSP.001-02

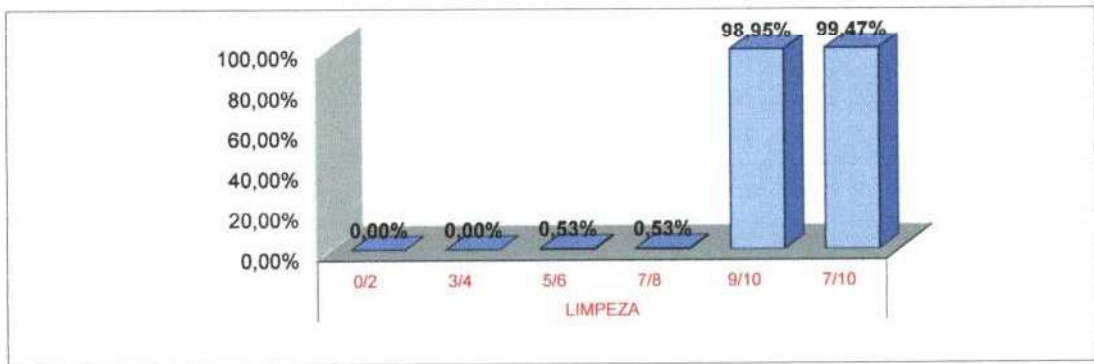
000068

AVALIAÇÃO - JULHO/2022

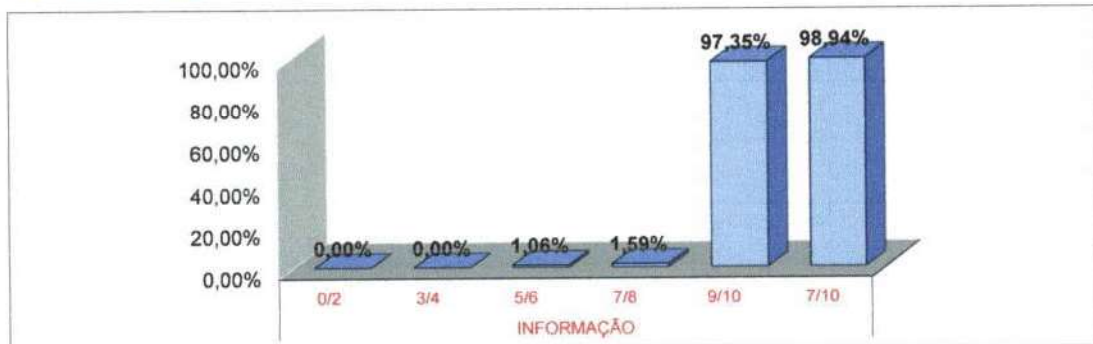
1. INTERNAÇÃO



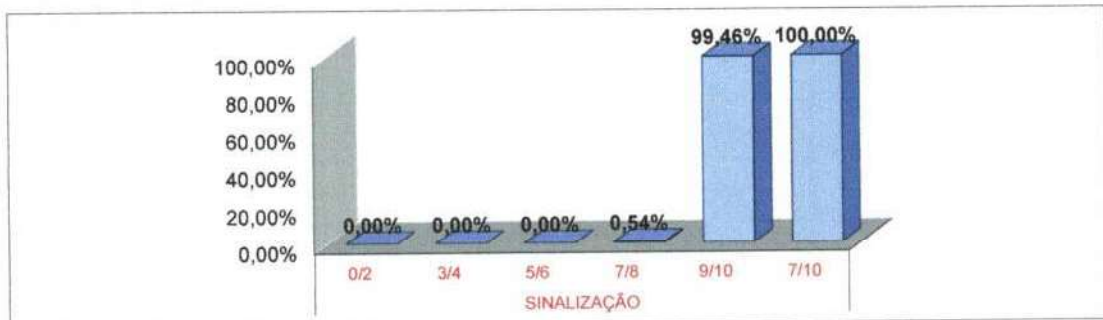
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

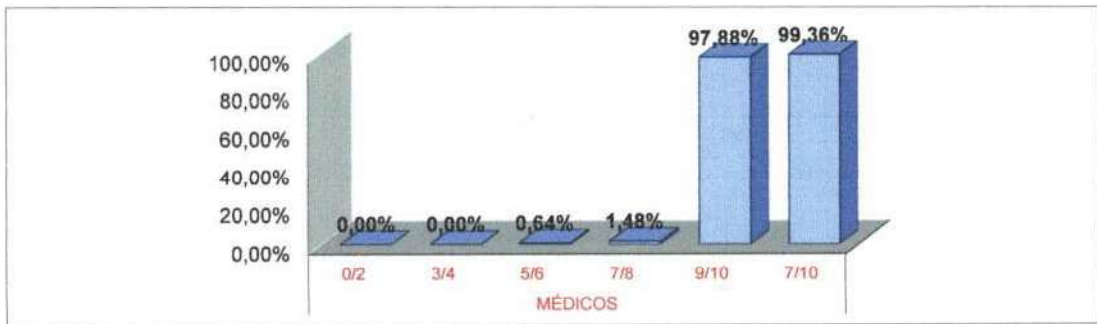


1.3 SINALIZAÇÃO

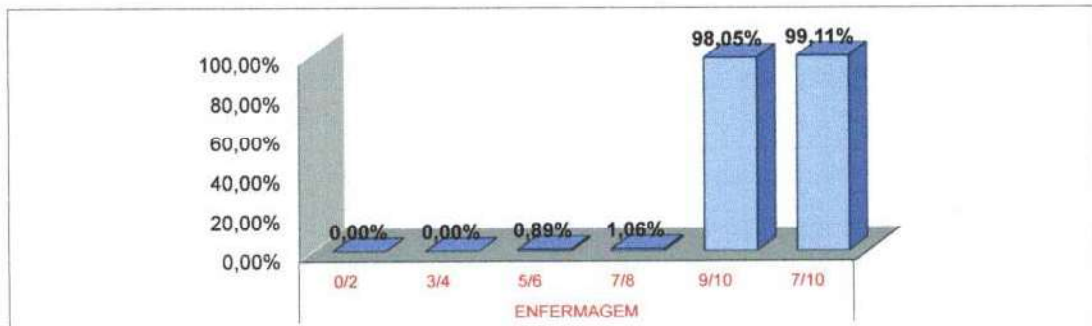


AVALIAÇÃO - JULHO/2022

1.4 MÉDICOS



1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

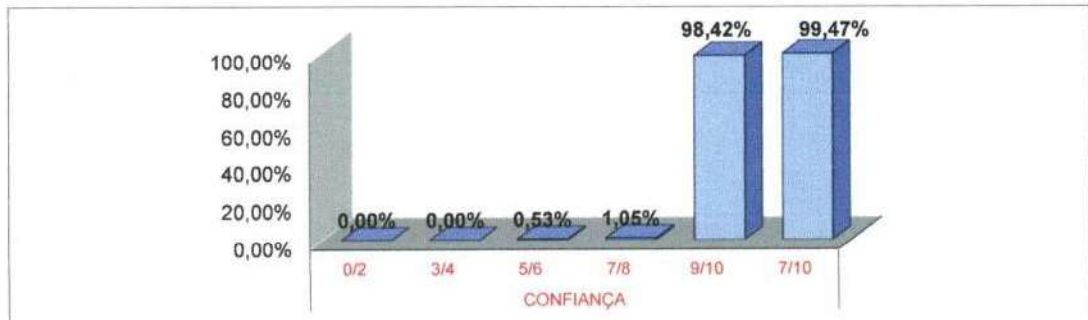


1.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO - JULHO/2022

1.8 CONFIANÇA



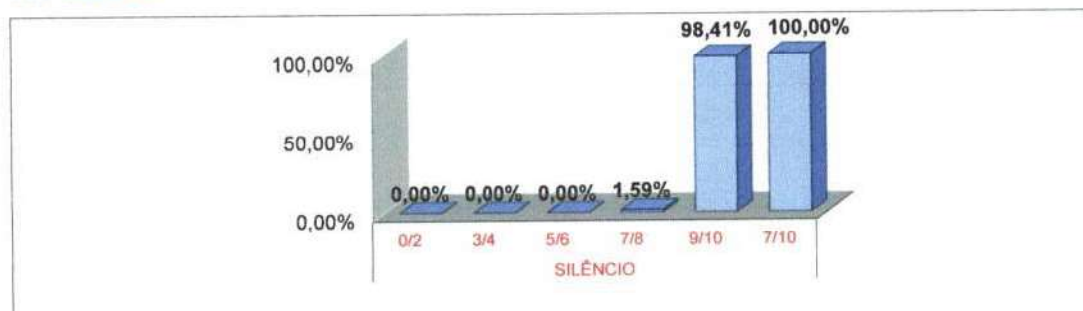
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



1.11 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO - JULHO/2022

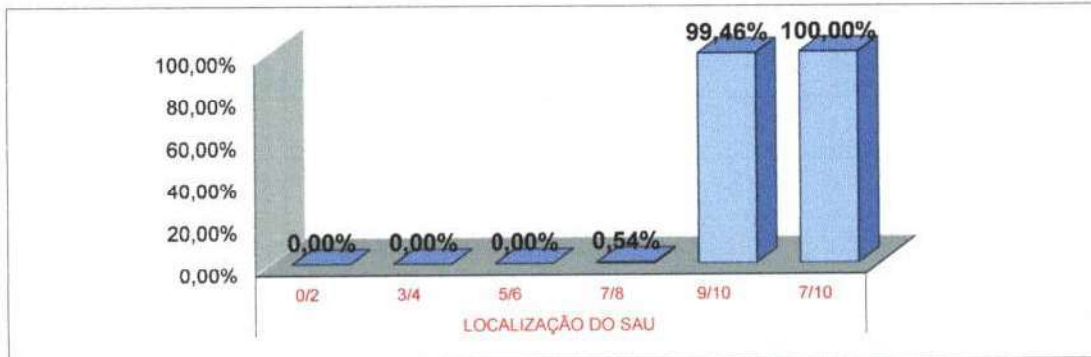
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de JULHO 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	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 ?						1	5	11	48	271	336	2	338	319
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?						3	3	9	16	252	283	55	338	268
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)						2	4	8	20	293	327	11	338	313
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos						13	13	43	49	203	321	17	338	252
4.2	Pelos enfermeiros						4	5	28	61	217	315	23	338	278
4.3	Pelos Outros Profissionais						2	9	27	51	226	315	23	338	277
4.4	Pelos funcionários da Administração						2	4	26	46	241	319	19	338	287
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos						7	2	11	33	271	324	14	338	304
5.2	Para os enfermeiros						2	1	8	34	278	323	15	338	312
5.3	Para os funcionários da Administração						1	0	8	72	249	330	8	338	321
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?						1	0	5	27	292	325	13	338	319
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos						1	0	5	19	295	320	18	338	314
7.2	Pelos enfermeiros						1	0	6	22	299	328	10	338	321
7.3	Pelos funcionários da Administração						0	0	4	21	304	329	9	338	325
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						6	1	10	12	274	303	35	338	286
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						6	1	13	12	274	306	32	338	286
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?						3	9	9	25	269	315	23	338	294
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						2	1	8	17	290	318	20	338	307
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						1	1	4	25	302	333	5	338	327
							58	59	243	610	6100	6070	352	6422	5710
							0,96%	0,97%	4,00%	10,05%	84,02%	100,00%	5,48%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	337	não	1					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	338	não	0					

Total de Resposta Positiva 6385
 Total de Resposta Geral 6746
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 94,65%

Foram realizadas 338 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Julho 2022.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

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



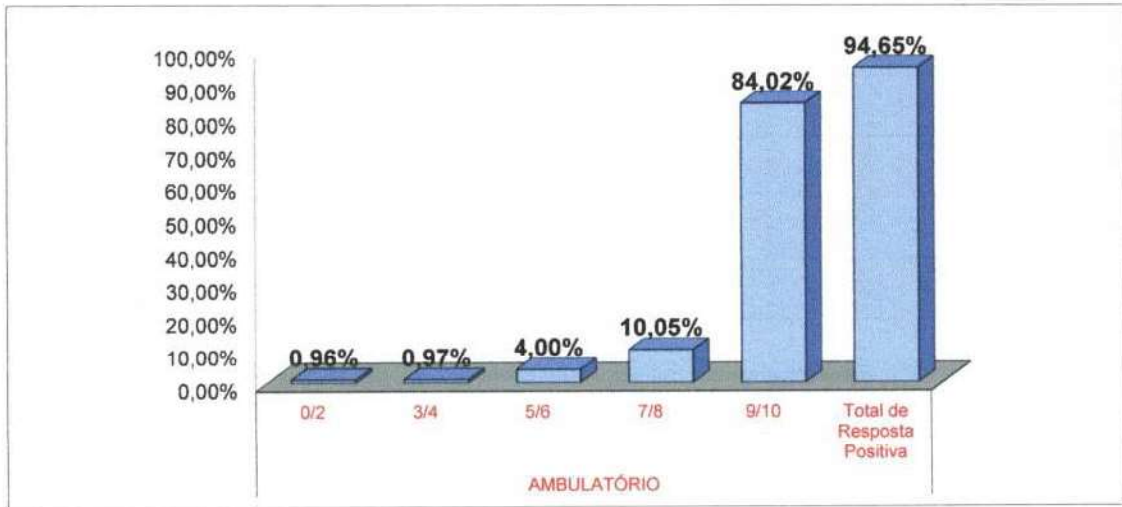
RLHRSP.001-02

7

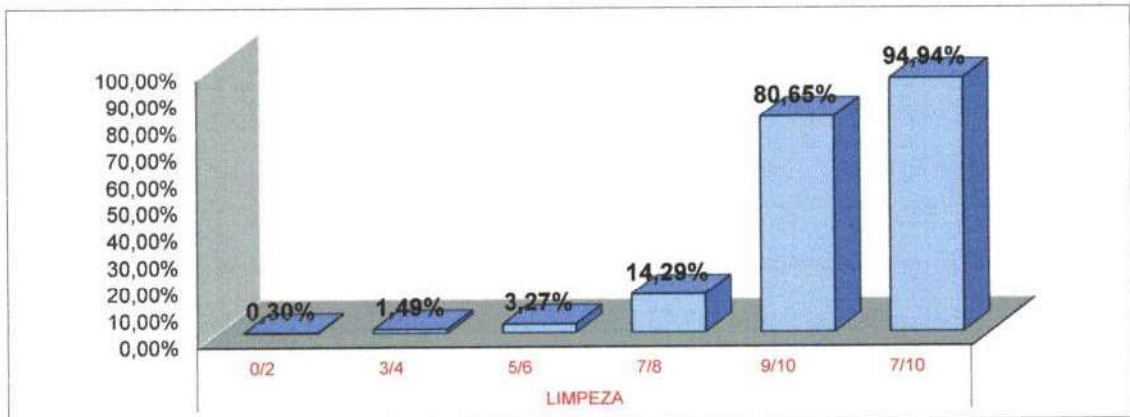
000073

AVALIAÇÃO JULHO/2022

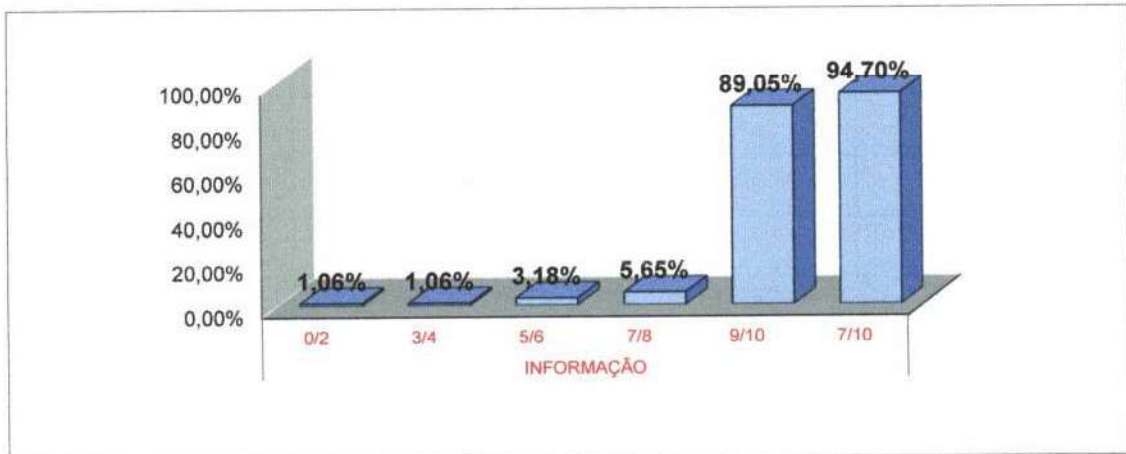
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA



2.2 INFORMAÇÃO



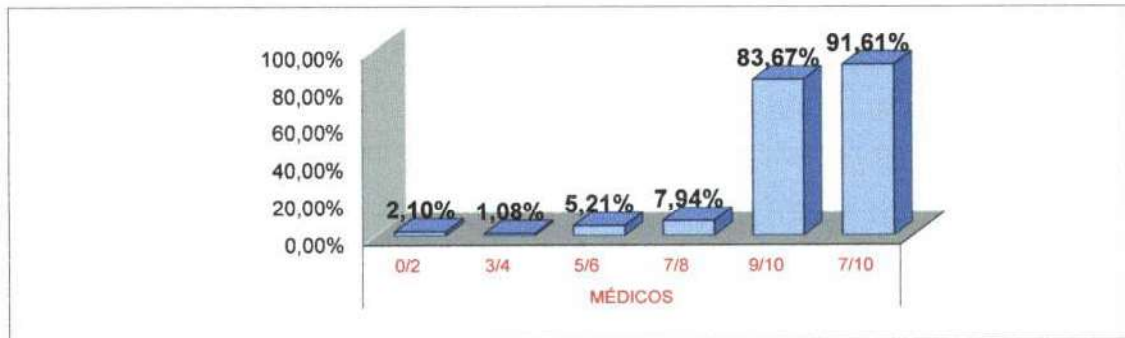
000074

AVALIAÇÃO JULHO/2022

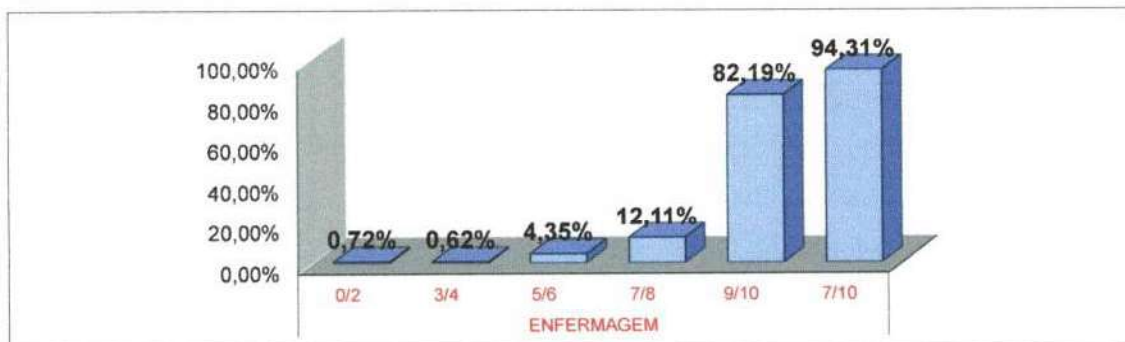
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM



AVALIAÇÃO JULHO/2022

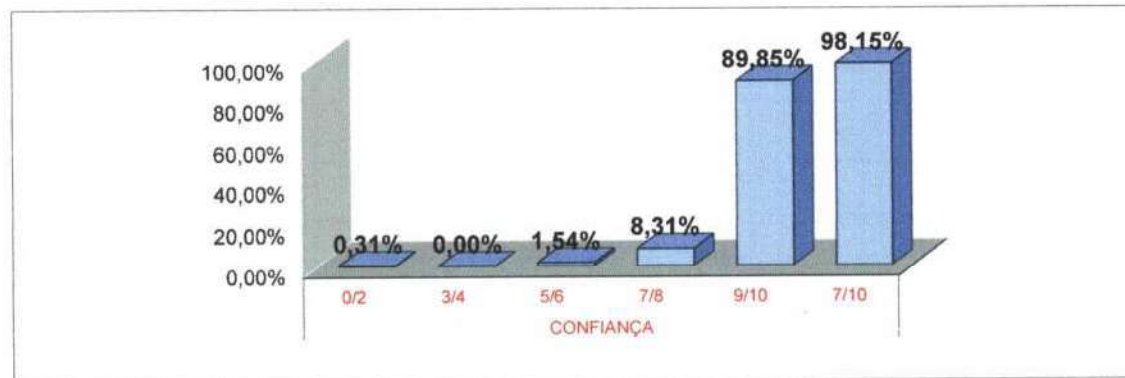
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

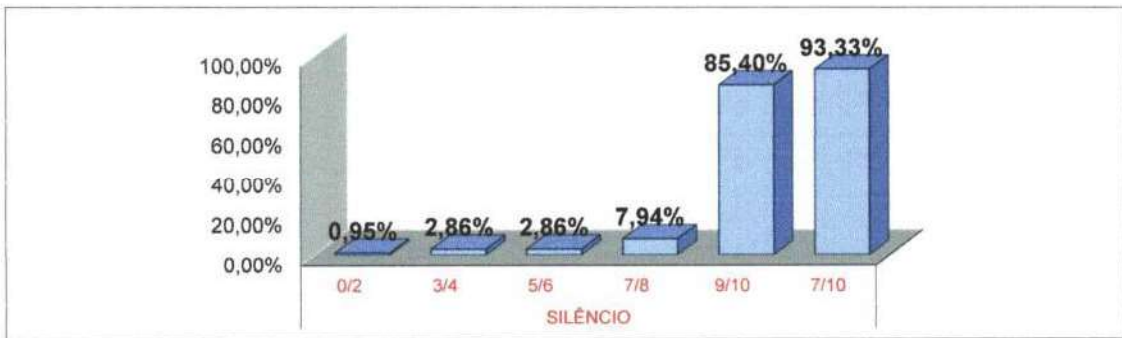


2.8 CONFIANÇA



AVALIAÇÃO JULHO/2022

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



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

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

000077



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 ?							325	319	
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?							325	288	
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir !? (placas e cartazes)							325	315	
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos							325	265	
4.2	Pelos enfermeiros							325	278	
4.3	Pelos Outros Profissionais							325	280	
4.4	Pelos funcionários da Administração							325	285	
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos							325	307	
5.2	Para os enfermeiros							325	316	
5.3	Para os Outros Profissionais							325	315	
5.4	Para os funcionários da Administração							325	316	
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?							325	310	
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos							325	310	
7.2	Pelos enfermeiros							325	318	
7.3	Pelos Outros Profissionais							325	318	
7.4	Pelos funcionários da Administração							325	324	
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							325	303	
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?							325	298	
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							325	294	
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							325	314	
		34	30	133	429	5644	6270	230	6500	6073
		0,54%	0,48%	2,12%	6,84%	90,02%	100,00%	3,54%		
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?									
	sím	324	não	1						
13	Você voltaria a utilizar este serviço?									
	sím	323	não	2						

Total de Resposta Positiva 6720
 Total de Resposta Geral 6920
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 97,11%

Foram realizadas 325 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Julho 2022.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

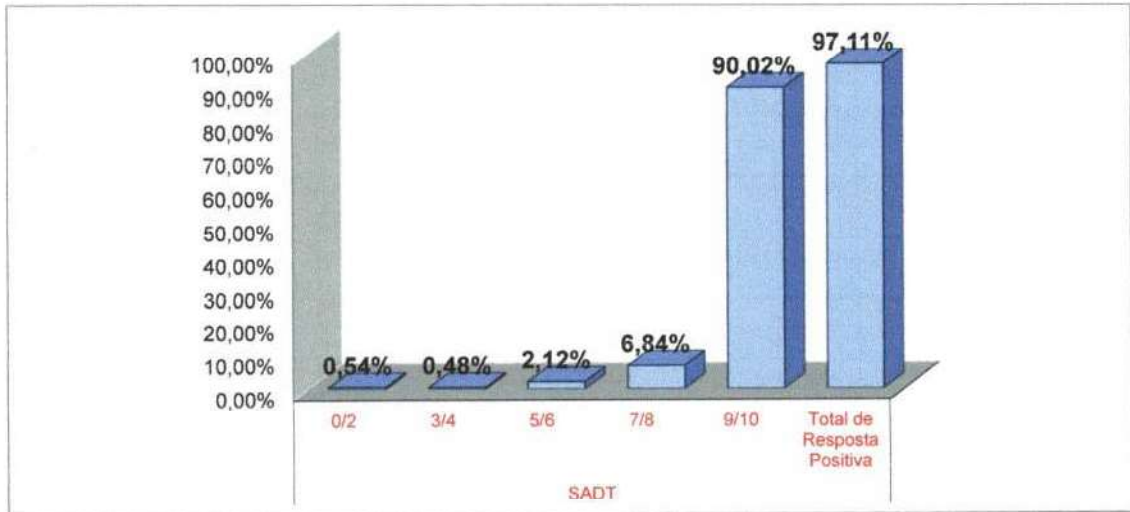
Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA



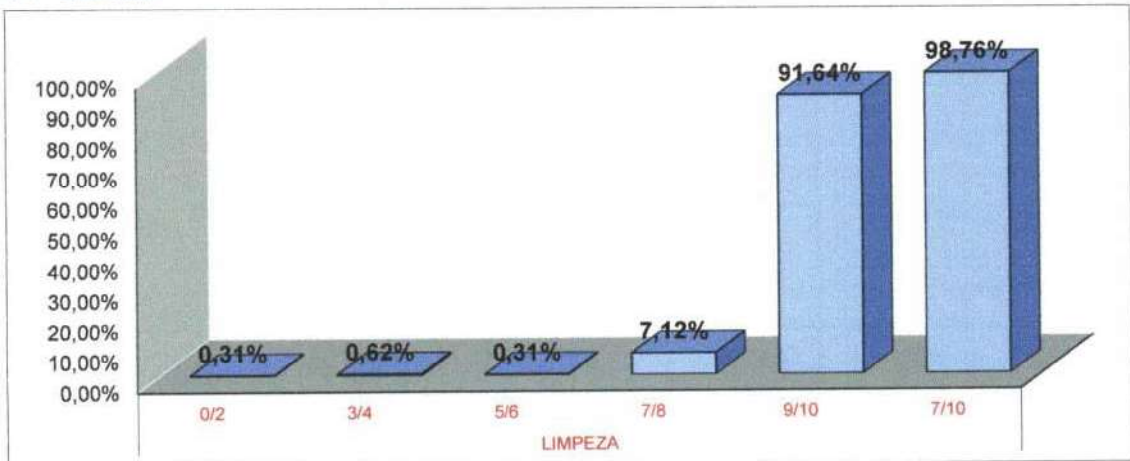
000078

AVALIAÇÃO - JULHO/2022

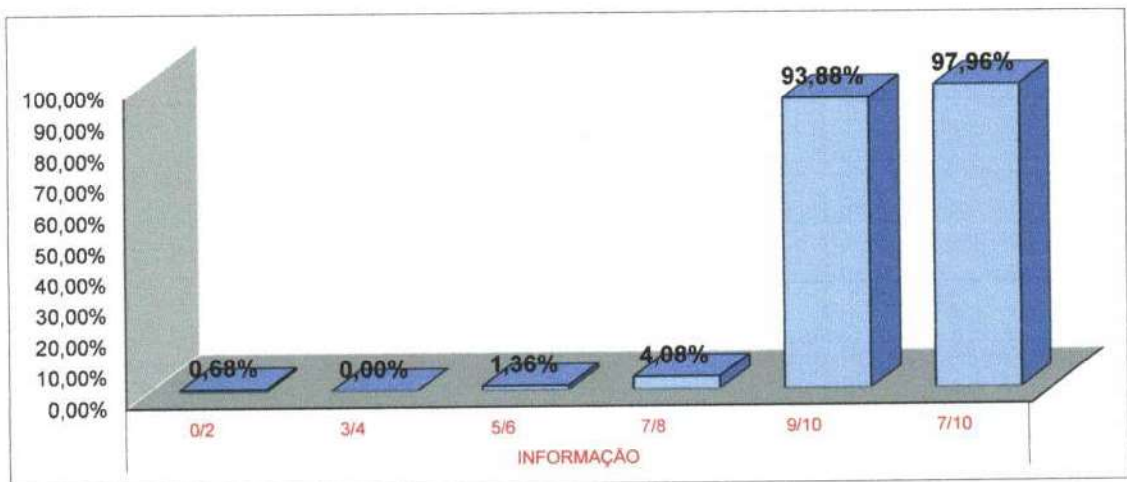
3. SADT



3.1 LIMPEZA



3.2 INFORMAÇÃO

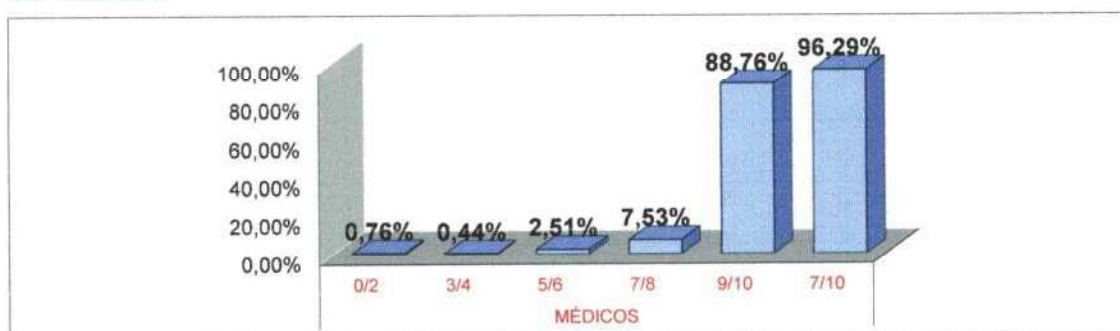


AVALIAÇÃO - JULHO/2022

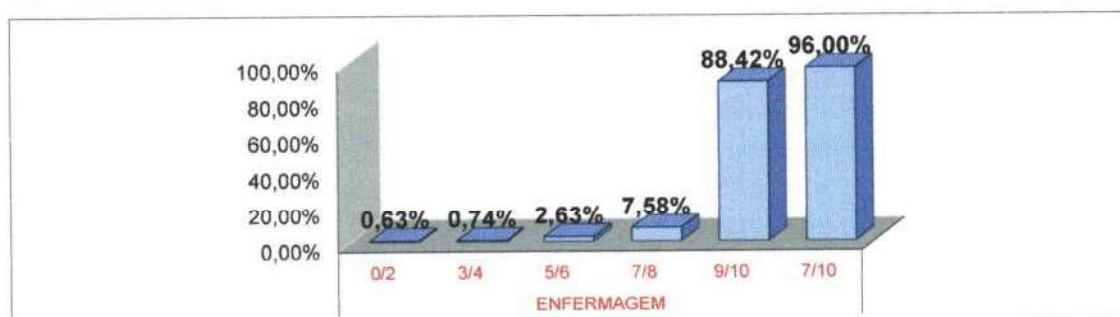
3.3 SINALIZAÇÃO



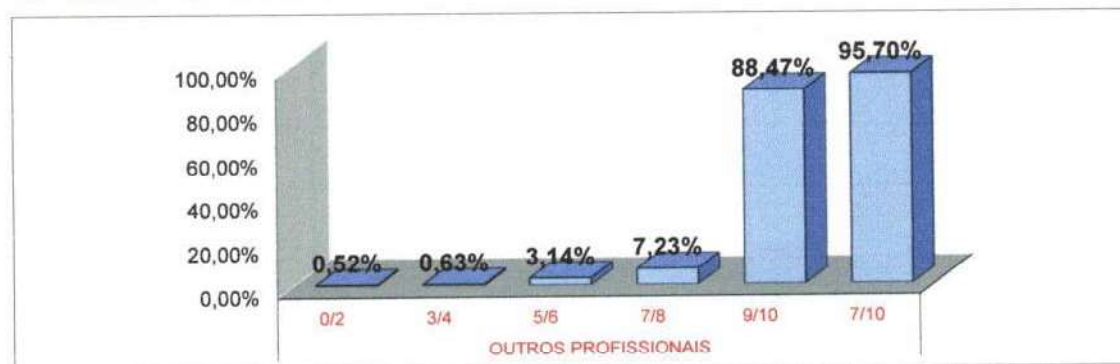
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS



000080



AVALIAÇÃO - JULHO/2022

3.7 ADMINISTRAÇÃO



3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES



3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO - JULHO/2022

3.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Julho 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 ?							231	1	232	231
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							228	4	232	227
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							230	2	232	230
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1	Pelos médicos							225	7	232	223
4.2	Pelos enfermeiros							227	5	232	226
4.3	Pelos Outros Profissionais							227	5	232	226
4.4	Pelos funcionários da Administração							226	6	232	225
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1	Para os médicos							231	1	232	230
5.2	Para os enfermeiros							231	1	232	230
5.3	Para os Outros Profissionais							231	1	232	231
5.4	Para os funcionários da Administração							231	1	232	231
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto							231	1	232	231
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
7.1	Pelos médicos							231	1	232	230
7.2	Pelos enfermeiros							231	1	232	230
7.3	Pelos Outros Profissionais							231	1	232	231
7.4	Pelos funcionários da Administração							231	1	232	231
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							228	4	232	225
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							228	4	232	225
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							220	12	232	219
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							222	10	232	222
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							224	8	232	224
								4795	77	4872	4778
								100,0%	1,58%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?										
								sim	232	não	0
14	Você voltaria a utilizar este serviço?										
								sim	232	não	0

Total de Resposta Positiva 5242
 Total de Resposta Geral 5259
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,68%

Foram realizadas 232 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Julho 2022.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

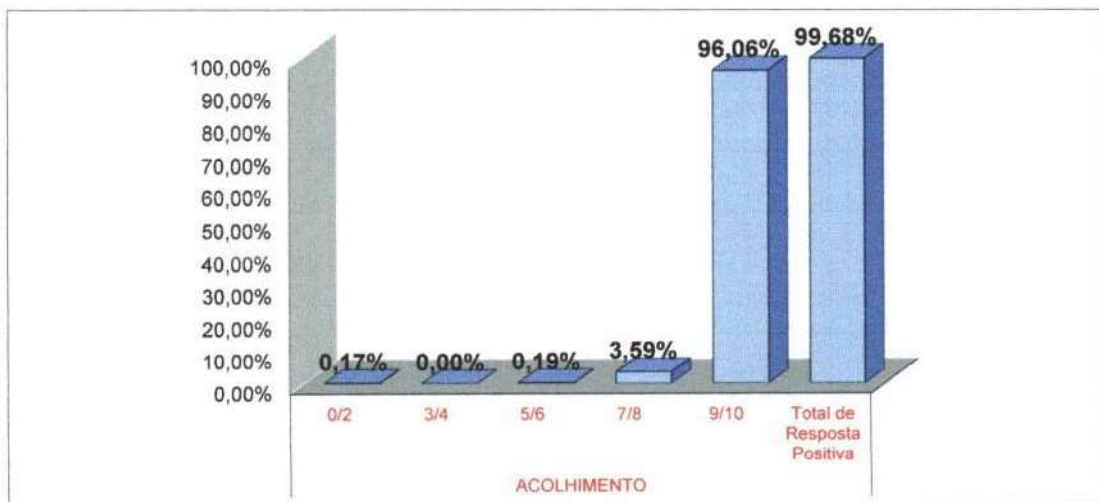
Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RL.HRSP.001-02

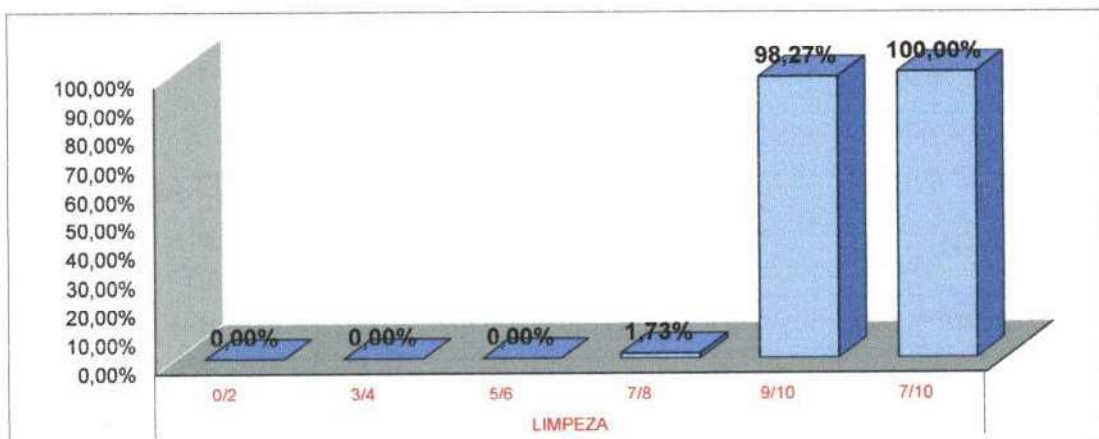
000083

AValiação JULHO/2022

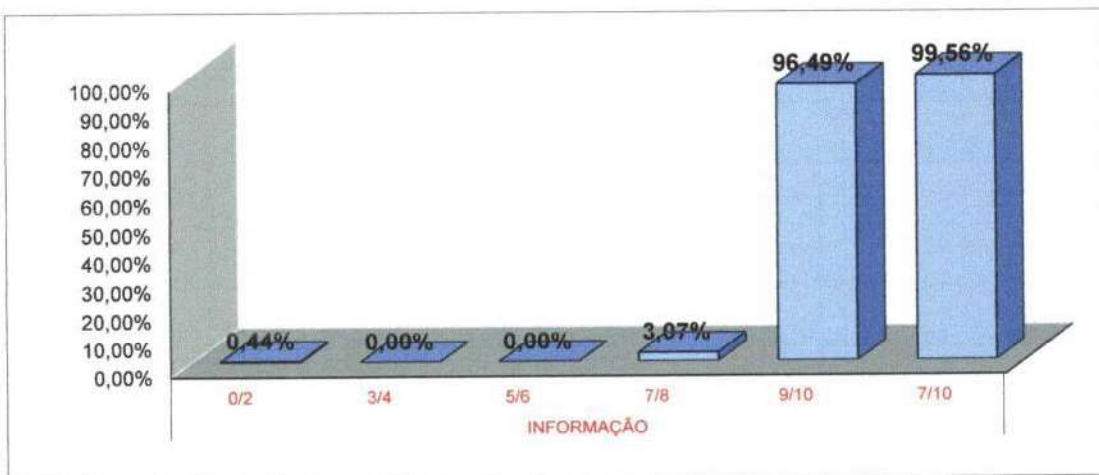
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



4.2 INFORMAÇÃO

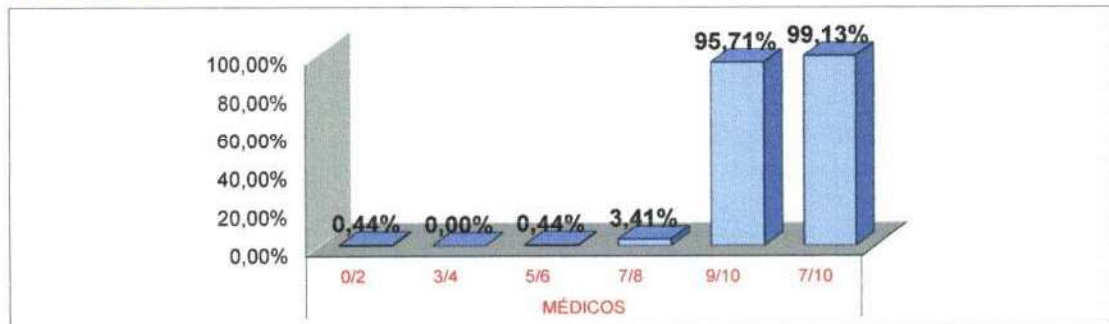


AVALIAÇÃO JULHO/2022

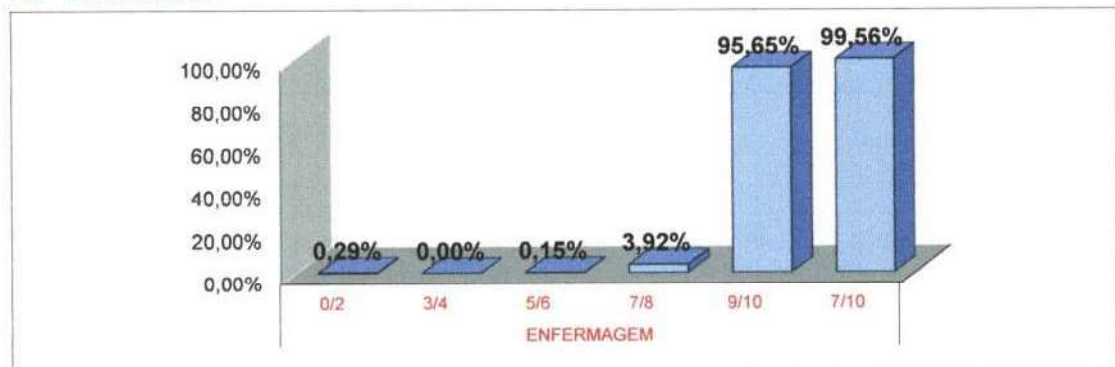
4.3 SINALIZAÇÃO



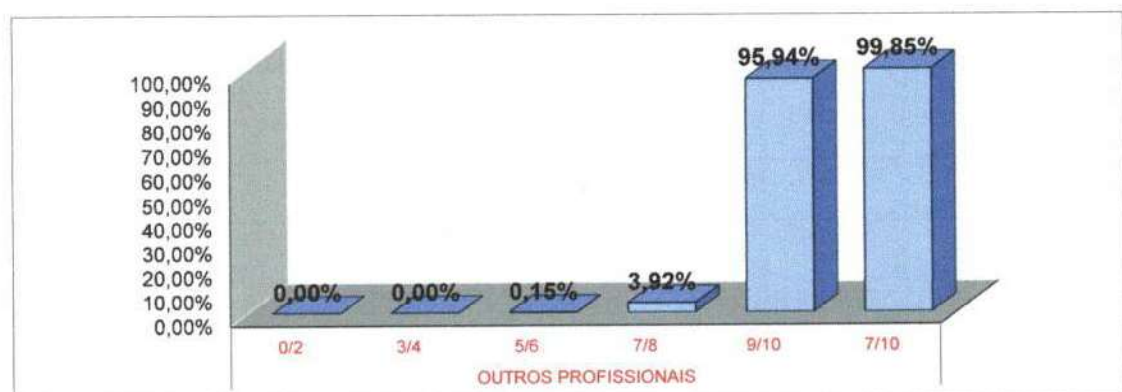
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM

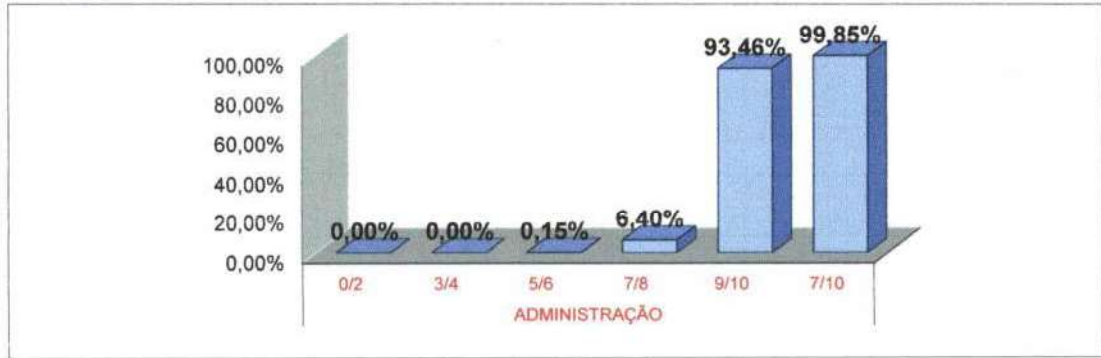


4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

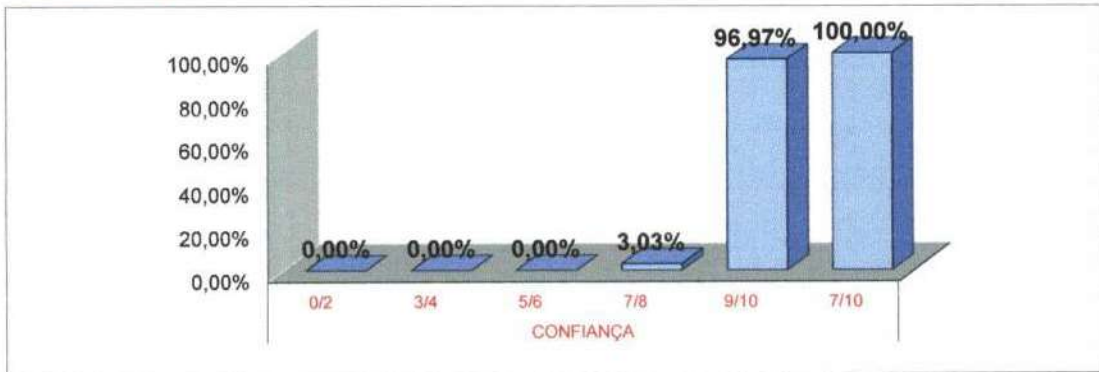


AVALIAÇÃO JULHO/2022

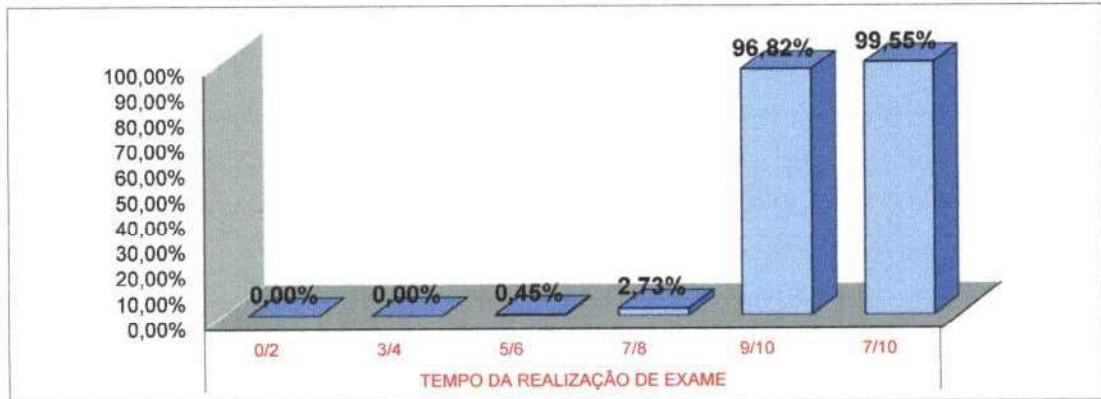
4.7 ADMINISTRAÇÃO



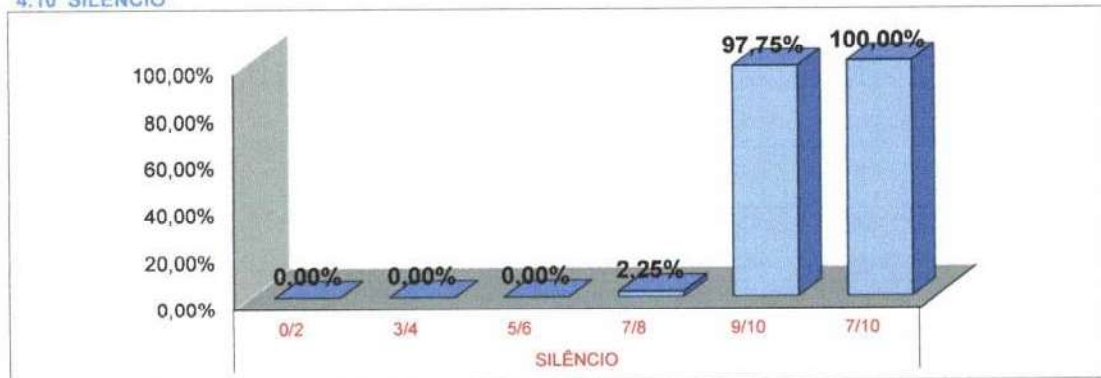
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

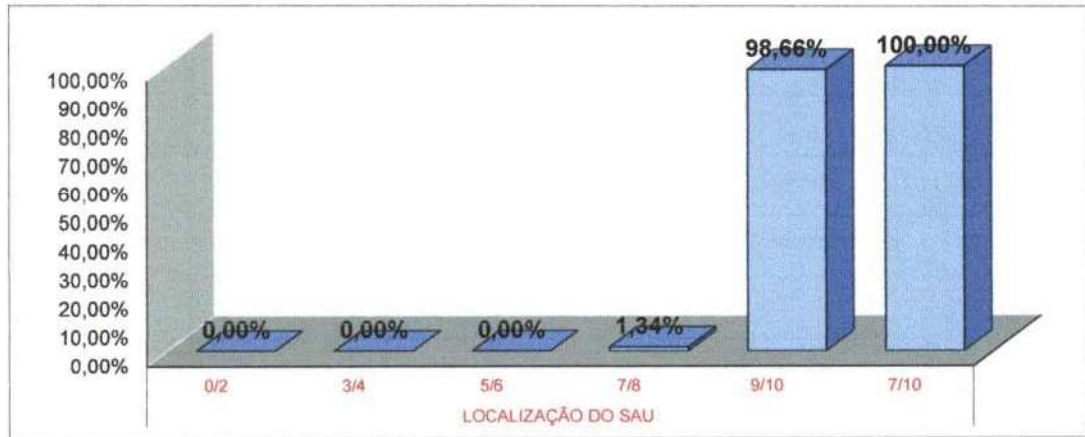


4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO JULHO/2022

4.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Julho 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						NR	Total	Total 7/8 e 9/10				
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL							
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?						0	166	166	166			
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?						0	164	166	166			
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)						0	161	162	162			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:												
4.1	Pelos médicos						0	153	166	154			
4.2	Pelos enfermeiros						0	153	166	154			
4.3	Pelos Outros Profissionais						0	153	166	154			
4.4	Pelos funcionários da administração						0	153	166	154			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?												
5.1	Para os médicos						0	165	166	166			
5.2	Para os enfermeiros						0	164	166	165			
5.3	Para os Outros Profissionais						0	165	166	166			
5.4	Para os funcionários da administração						0	153	166	166			
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?						0	164	166	165			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?												
7.1	Pelos médicos						0	165	166	166			
7.2	Pelos enfermeiros						0	164	166	165			
7.3	Pelos Outros Profissionais						0	165	166	166			
7.4	Pelos funcionários da administração						0	165	166	166			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						0	165	166	166			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						0	165	166	166			
10	A limpeza das roupas de cama e banho?						0	163	164	164			
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?						0	158	166	165			
12	O silêncio no ambiente do hospital?						0	159	162	162			
13	O horário em que são servidas as refeições?						0	160	166	161			
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?						0	159	166	160			
15	O horário das visitas?						0	134	166	135			
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?						0	154	166	163			
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						0	162	166	163			
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						0	164	166	166			
							0	4316	4375	4372			
							0,00%	0,00%	0,07%	1,28%	98,65%	100%	2,39%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	166	não	0			
20	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	166	não	0			

Total de Resposta Positiva 4704
 Total de Resposta Geral 4707
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,94%

Foram realizadas 166 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Julho 2022.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário
 Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RL_HRSP.001-02

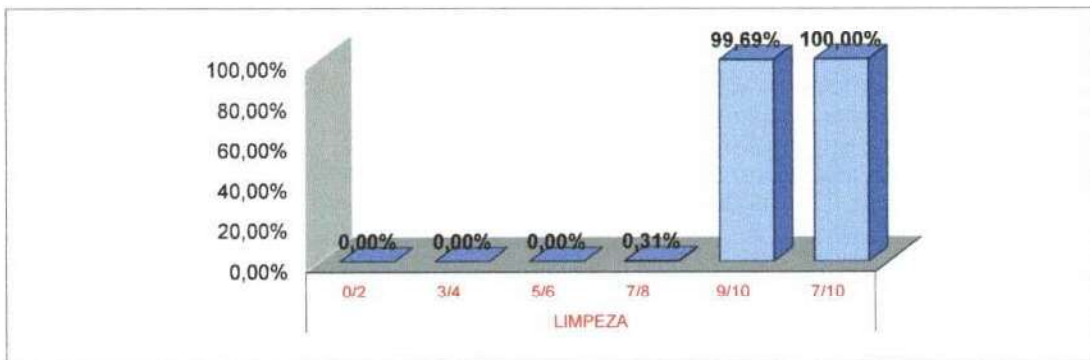
000083

AVALIAÇÃO - JULHO/2022

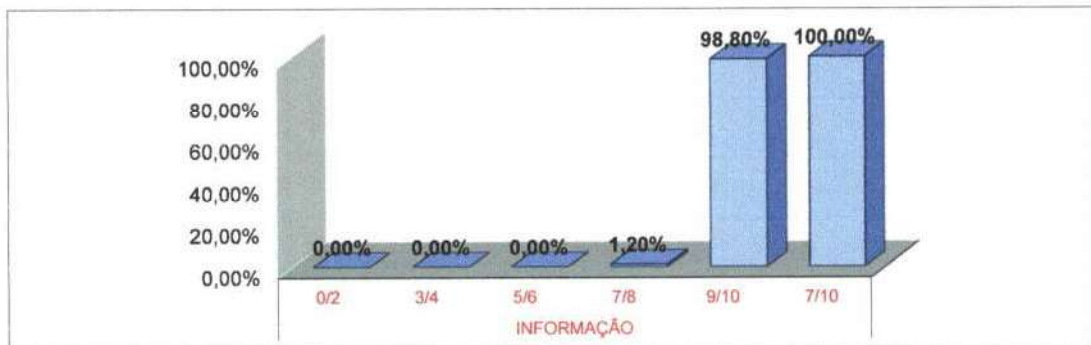
5. PÓS ALTA HOSPITALAR



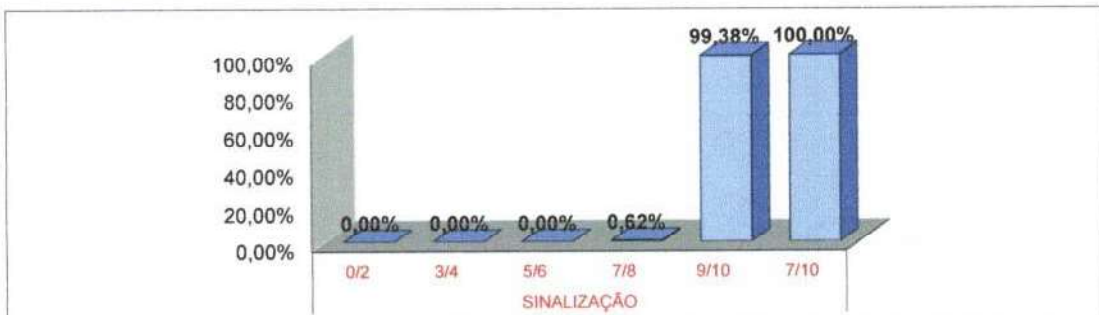
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO

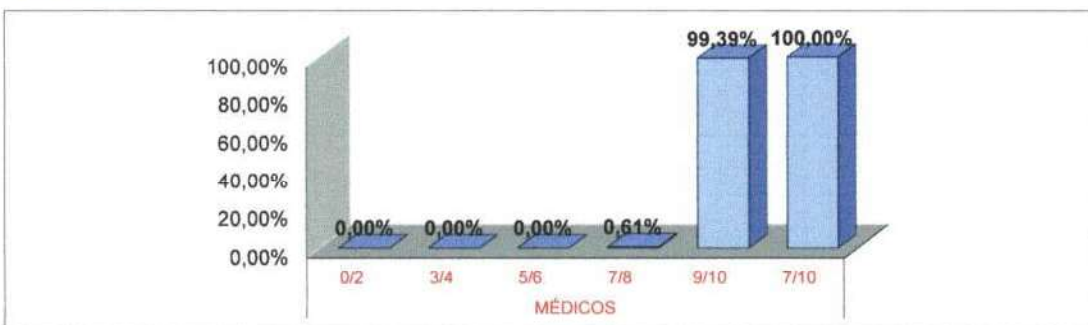


5.3 SINALIZAÇÃO

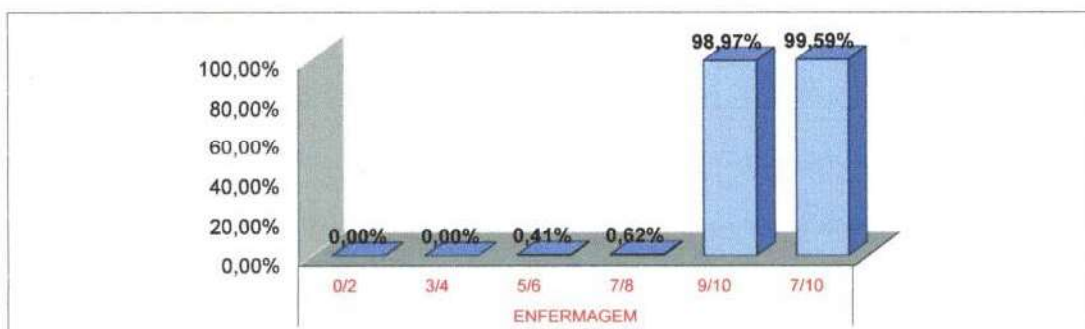


AVALIAÇÃO - JULHO/2022

5.4 MÉDICOS



5.5 ENFERMAGEM



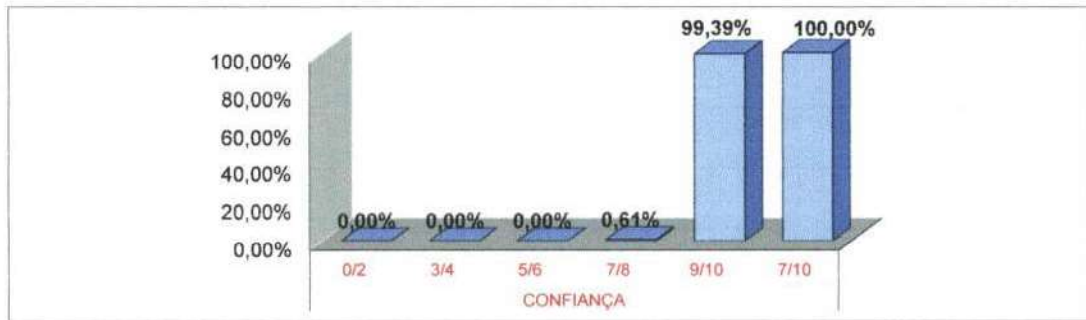
5.6 OUTROS PROFISSIONAIS



5.7 ADMINISTRAÇÃO



5.8 CONFIANÇA



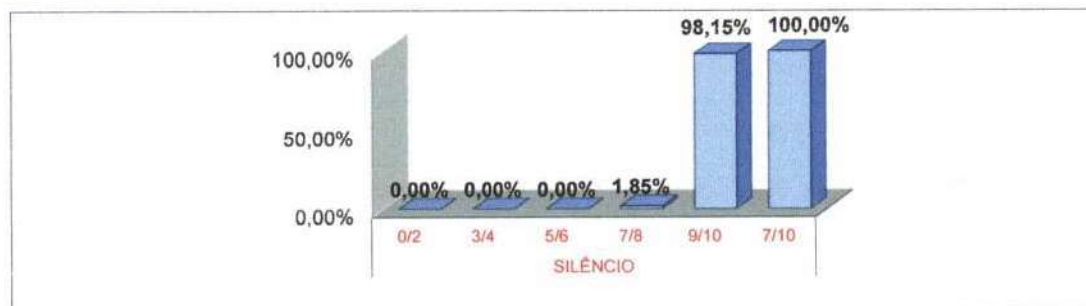
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



5.11 SILÊNCIO

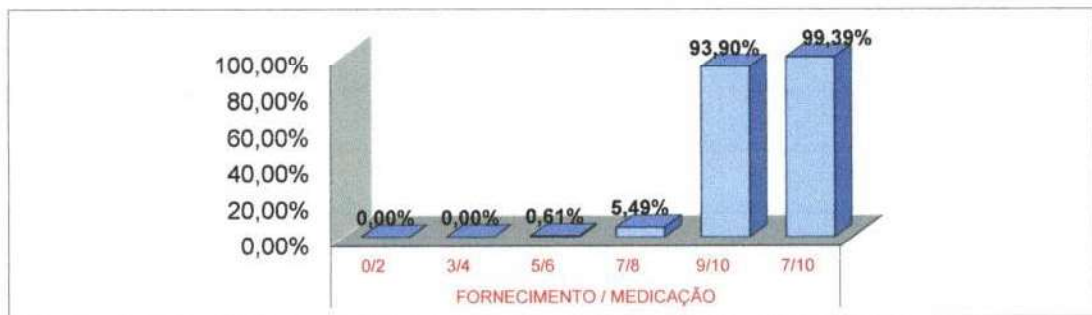


AVALIAÇÃO - JULHO/2022

5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA

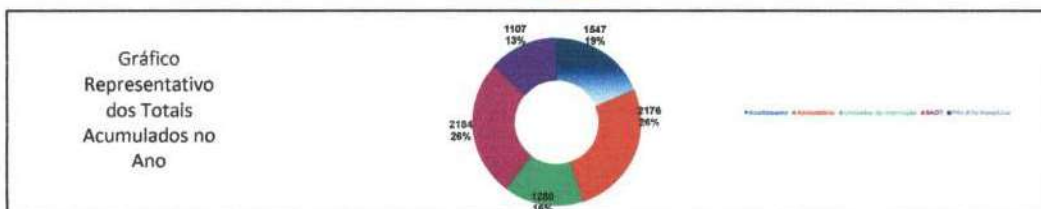


* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Julho 2022.

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	201	204	221	219	200	232						1647	221
Ambulatório	213	317	334	359	321	324	338						2176	311
Unidades de Internação	118	172	180	181	191	188	181						1288	183
SADT	283	318	314	322	324	328	328						2184	312
Pós Alta Hospitalar	170	167	136	181	141	144	166						1107	158
Total	1.082	1.175	1.170	1.238	1.196	1.181	1.252	0	0	0	0	0	8.294	1.228

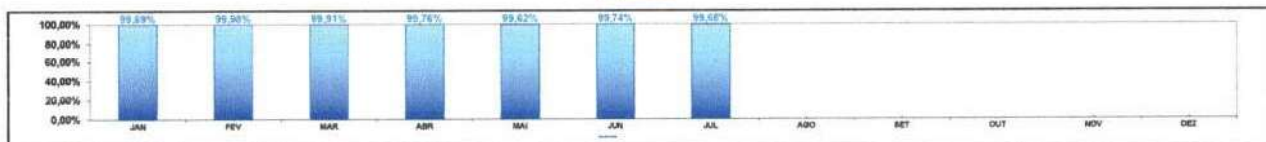
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2022

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%	0,00%	0,17%							0,03%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%							0,00%
Bom	0,34%	0,02%	0,09%	0,27%	0,27%	0,39%	0,29%							0,23%
Ótimo	5,97%	1,22%	5,07%	7,09%	1,72%	4,96%	3,99%							4,32%
Excelente	93,69%	98,76%	93,84%	92,65%	97,88%	95,15%	96,06%							95,42%
Não Respondeu	7,83%	1,40%	1,10%	3,84%	0,32%	0,32%	1,58%							2,30%
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%							100,00%
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%							0,00%
Ambulatório														
Ruim	0,41%	0,62%	0,25%	0,32%	0,77%	0,68%	0,30%							0,43%
Regular	0,78%	0,63%	0,67%	0,53%	0,74%	0,24%	0,97%							0,77%
Bom	2,16%	3,34%	2,94%	2,51%	2,24%	4,47%	4,00%							3,11%
Ótimo	9,58%	8,21%	8,39%	9,30%	8,39%	11,88%	10,89%							9,39%
Excelente	87,09%	87,30%	87,78%	86,83%	87,81%	82,88%	84,02%							86,11%
Não Respondeu	2,97%	8,42%	8,67%	6,21%	4,13%	9,49%	5,48%							6,68%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	98,63%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,89%							99,88%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,47%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,18%	0,14%							0,11%
Unidades de Internação														
Ruim	0,03%	0,00%	0,16%	0,00%	0,10%	0,04%	0,00%							0,09%
Regular	0,02%	0,00%	0,23%	0,52%	0,21%	0,02%	0,00%							0,07%
Bom	0,46%	0,11%	0,79%	0,12%	0,25%	0,17%	0,58%							0,37%
Ótimo	5,05%	1,93%	1,47%	0,99%	2,00%	0,78%	1,53%							2,39%
Excelente	94,46%	98,36%	98,38%	99,36%	97,34%	98,99%	97,52%							97,20%
Não Respondeu	7,81%	4,60%	10,47%	8,57%	8,71%	2,90%	1,34%							6,67%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	100,00%	100,00%	99,48%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%							99,92%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0,00%	0,00%	0,52%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%							0,08%
SADT														
Ruim	0,22%	0,99%	0,58%	0,48%	0,84%	0,73%	0,64%							0,54%
Regular	0,73%	0,66%	0,79%	0,88%	0,88%	0,78%	0,48%							0,64%
Bom	2,46%	2,69%	2,04%	3,14%	2,14%	3,24%	2,12%							2,66%
Ótimo	14,82%	9,08%	7,19%	10,53%	7,96%	9,61%	6,84%							9,40%
Excelente	81,97%	87,04%	89,81%	88,17%	88,71%	86,44%	90,02%							83,00%
Não Respondeu	8,24%	0,79%	7,99%	8,80%	4,21%	7,59%	3,84%							6,92%
Total de Resposta Positiva da SADT	99,21%	97,85%	99,69%	100,00%	99,38%	98,70%	99,54%							99,62%
Total de Resposta Negativa da SADT	0,79%	0,15%	0,31%	0,00%	0,62%	0,30%	0,46%							0,38%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,02%	0,00%	0,19%	0,00%	0,00%	0,0%	0,00%							0,03%
Regular	0,00%	0,00%	0,06%	0,04%	0,00%	0,0%	0,00%							0,01%
Bom	0,19%	0,50%	0,67%	0,13%	0,17%	0,08%	0,07%							0,24%
Ótimo	1,61%	2,89%	4,81%	0,89%	4,11%	1,90%	1,20%							2,49%
Excelente	98,19%	98,58%	94,31%	99,14%	95,72%	98,04%	98,69%							97,83%
Não Respondeu	0,34%	0,65%	0,82%	4,48%	5,02%	1,88%	2,29%							2,39%
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	100,00%	100,00%	100,00%	99,46%	100,00%	100,00%	100,00%							99,92%
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0,00%	0,00%	0,00%	0,54%	0,00%	0,00%	0,00%							0,08%

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2022



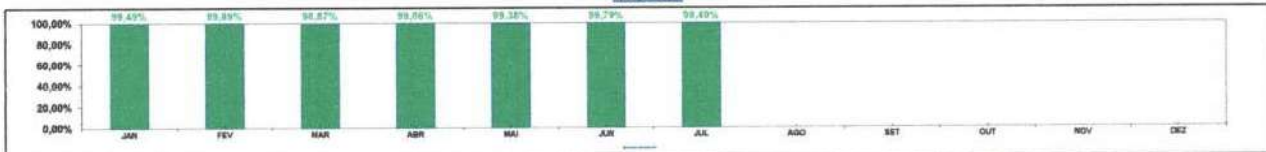
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2022



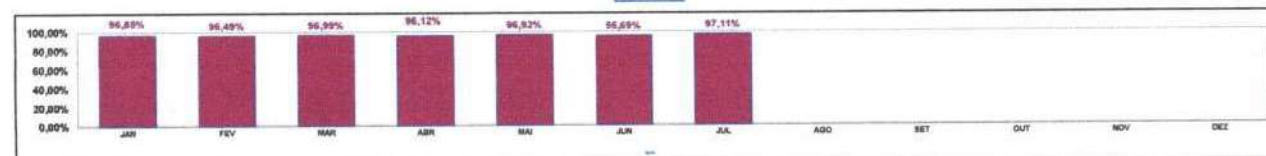
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2022



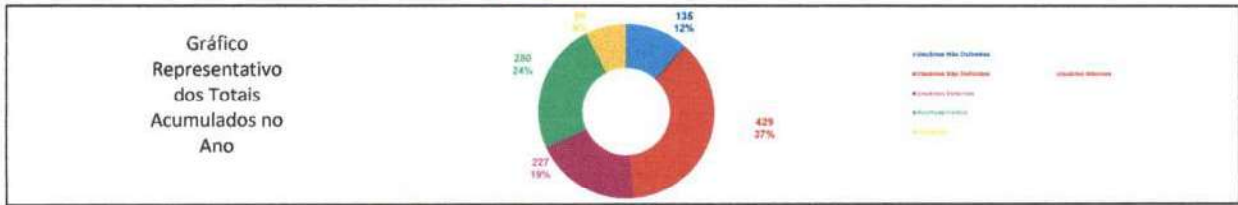
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADT

ANO: 2022



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

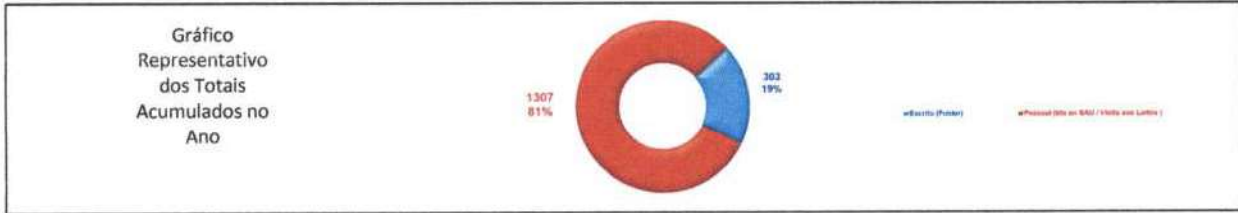
ANO: 2022



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	35	9	19	19	17	14	22						126	19,29
Usuários Internos	93	42	84	38	52	78	72						429	61,29
Usuários Externos	27	18	32	32	49	24	48						227	32,43
Acompanhantes	36	29	52	34	31	46	52						350	46,00
Visitantes	21	8	15	14	17	17	17						88	12,67
Total	212	96	160	122	183	180	206	0	0	0	0	0	1.183	164,60

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

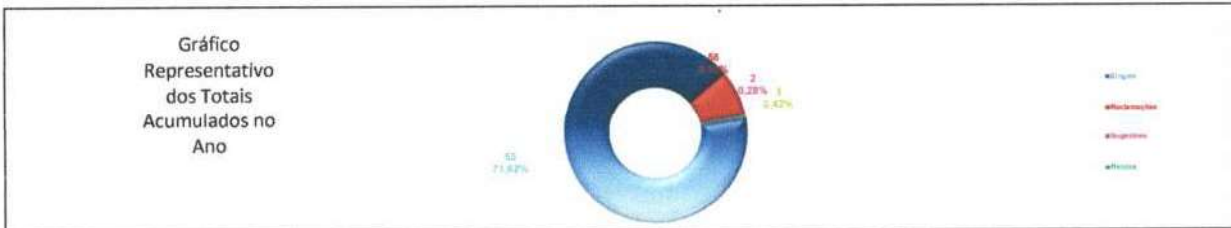
ANO: 2022



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Folha)	34	33	33	51	47	62	43						303	43,29
Pessoal (Site ou SBU / Visita aos Leitos)	89	217	234	93	229	193	262						1307	186,71
Total	123	250	257	144	276	255	305						1.610	230,00

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	50	50	76	92	110						603	82,29
Reclamações	4	7	6	6	14	18	9						80	11,14
Sugestões	0	0	0	0	0	1	1						2	0,28
Dúvidas	1	1	0	0	1	0	0			114	0	0	117	16,31
Total	180	58	56	56	91	103	120	0	0	114	0	0	530	73,03

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	86,20	91,00	88,23	85,15	89,53	91,66						86,11
Reclamações	2,23	12,07	7,00	11,77	15,66	9,70	7,50						9,16
Sugestões	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,97	0,84						0,38
Dúvidas	0,55	1,73	0,00	0,00	0,99	0,90	0,90			0,90	0,90	0,90	0,47
Total (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00

