

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 30 do mês de Junho de 2020.

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	117
Acolhimento	194
Ambulatório	157
S.A.D.T	111
Pós Alta Hospitalar	116
TOTAL	695

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 JUNHO

Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	4	14	3	0	1
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	1	0	2	0	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	10	20	14	1	2
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	597	170	403	103	431
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.390	2.709	2.561	2.112	2.561
Total de Resposta Positiva	388	314	234	222	232
Total de Resposta Negativa	0	0	0	0	0
Não Respondeu	72	70	176	4	137
Total de Respostas	4.390	3.227	3.217	2.438	3.227
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,66%	98,95%	99,41%	99,96%	99,91%

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





ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	19
1.2	Atendimentos por telefone	1
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	53
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	100
1.5	Atendimentos por meio de e-mail	03
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	103
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	117
3.2	Externas	578
4	<u>Informativos e comunicados emitidos</u>	0
5	<u>Reuniões internas administrativas realizadas</u>	03
6	<u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u>	00
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		977

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	48	89,00
Reclamação	6	11,00
Sugestão	0	0,0
Relato	0	0,0
TOTAL	54	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
Demora na realização de exame laboratorial - 09/06/2020	Laboratório	Laboratório
Falta de Informações na Recepção de Atendimento - Ambulatório	Recepção Ambulatório	Recepção Ambulatório
Falta de cordialidade na recepção do ambulatório.	Recepção Ambulatório	Recepção Ambulatório
Visita familiar - Clínica Pediátrica	Clínica Pediátrica	Clínica Pediátrica
Falta de Informações : Atendimento Médico Pediatria	Clínica Pediátrica	Direção Técnica
Solicitação de alta da Clínica Cardiológica	Clínica Cardiológica	Direção Técnica

Tabela 05: Motivos das reclamações.



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

Setor	Total Numérico	%
Laboratório	01	10,00
Recepção Ambulatório	02	40,00
Clinica Pediátrica	02	40,00
Clinica Cardiológica	01	10,00

Tabela 06: Reclamações por Setor.

III – ANÁLISE DOS DADOS

Antes da análise dos números obtidos, é importante citar que neste mês, como de rotina, podemos comprovar que os usuários em sua maioria detêm conhecimento sobre o serviço prestado pelo SAU isso se nota nitidamente pelo uso dos folders, caixas de sugestões, e pelos atendimentos prestados pelo Setor.

O índice de satisfação neste mês foi de 99,39. Em cumprimento a solicitação do Grupo Técnico da SESPÁ realizamos pesquisa de satisfação na alta hospitalar que é feito por meio de ligação aos usuários. O índice de satisfação da alta hospitalar foi de 99,91. Totalizando assim, o índice global de satisfação dos usuários de 99,58. O Índice encontra-se dentro da meta, classificado como ótimo, tendo como determinantes os setores do Pós Alta Hospitalar e Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapia (SADT) que obtiveram os maiores índices de satisfação. Neste mês de junho o número de atendimentos foi inferior ao mês de Maio. Outro fator que reduziu os atendimentos foi à situação de pandemia da Covid-19 que está ocorrendo mundialmente. Diante disso houve a satisfação em relação ao tempo de espera para a realização dos exames/consultas e a organização do Hospital diante da pandemia.

As atividades do SAU podem ser acompanhadas por meio dos dados das tabelas anteriores e a análise dos gráficos anexos.

IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

No mês vigente não tivemos sugestão. Foram registrados 48 relatos de elogios. As cópias dos formulários seguem em anexo no CD.





V – PROPOSTAS PARA PRÓXIMO MÊS

- 1) Estimular os usuários a utilizarem o SAU todas às vezes em 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, 02 de Julho de 2020.

Wesleana Santos Coelho

Wesleana Santos Coelho
Coordenadora do SAU

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



HOSPITAL REGIONAL
DO SUDESTE DO PARÁ
DR. GERALDO VELOSO



PRÓ-SAÚDE
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: JUNHO - 2020

RL.HRSP.SAU.001-02

000073



RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO

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	0	0	17	100	117	0	117	117
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?						0	0	3	22	91	116	1	117	113
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)						0	0	0	9	94	93	24	117	93
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos						1	0	1	15	99	116	1	117	114
4.2	Pelos enfermeiros						0	0	1	15	99	115	2	117	114
4.3	Pelos Outros Profissionais						0	0	1	15	99	115	2	117	114
4.4	Pelos funcionários da administração						0	0	1	16	98	115	2	117	114
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos						0	0	0	16	100	116	1	117	116
5.2	Para os enfermeiros						1	0	0	17	99	116	1	117	116
5.3	Para os Outros Profissionais						0	0	1	17	98	116	1	117	115
5.4	Para os funcionários da administração						0	0	0	17	99	116	1	117	116
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?						0	0	0	13	103	116	1	117	116
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos						0	0	0	15	101	116	1	117	116
7.2	Pelos enfermeiros						1	0	0	16	100	117	0	117	116
7.3	Pelos Outros Profissionais						0	0	0	16	101	117	0	117	117
7.4	Pelos funcionários da administração						0	0	0	16	101	117	0	117	117
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						0	0	0	14	100	114	3	117	114
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						0	0	0	14	100	114	3	117	114
10	A limpeza das roupas de cama e banho?						0	0	0	14	99	113	4	117	113
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?						0	2	2	27	82	113	4	117	109
12	O silêncio no ambiente do hospital?						0	0	3	22	81	116	1	117	113
13	O horário em que são servidas as refeições?						0	0	0	12	100	112	5	117	112
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?						0	0	0	13	99	112	5	117	112
15	O horário das visitas?						0	0	0	5	29	34	83	117	34
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?						0	0	1	9	103	116	2	117	114
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						0	0	0	7	84	91	26	117	91
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						0	0	0	14	101	115	2	117	115
							3	2	14	103	2581	2983	176	3159	2964
							0,10%	0,07%	0,47%	13,31%	85,85%	100,00%	5,57%		99,36%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	117	não	0					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	117	não	0					

Total de Resposta Positiva 3198

Total de Resposta Geral 3217

Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,41%

Foram realizadas 117 entrevistas.
No período de 1 a 30 de Junho 2020.

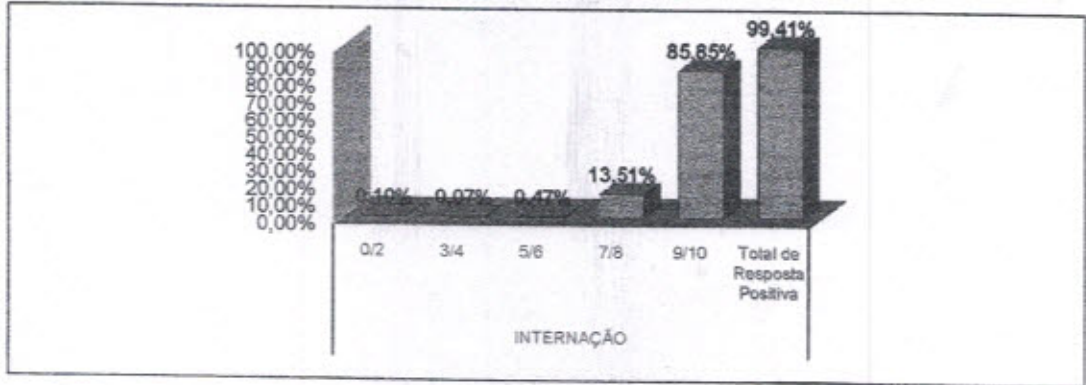
Wesleana Santos Coelho
Wesleana Santos Coelho
Serviço de Atenção ao Usuário

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

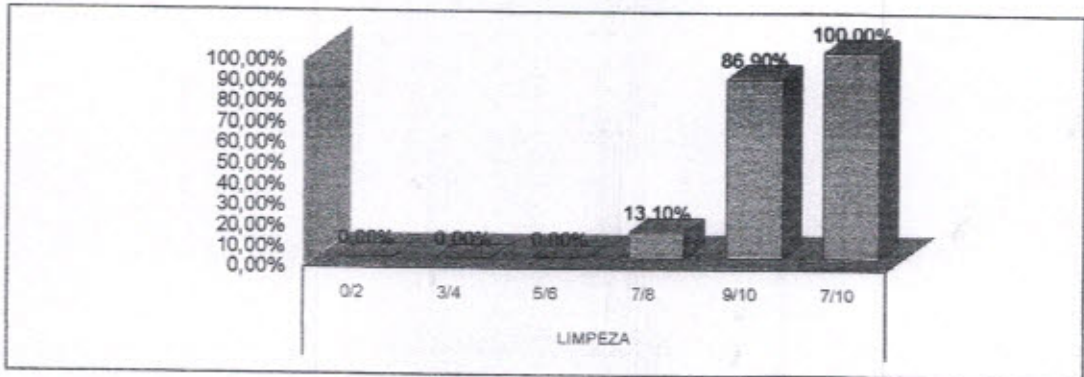
RLH/RS/2020/000074

AValiação DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2020

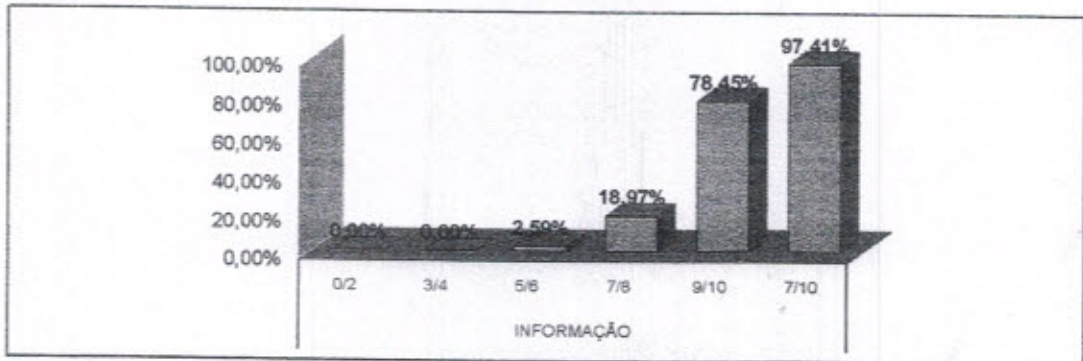
1. INTERNAÇÃO



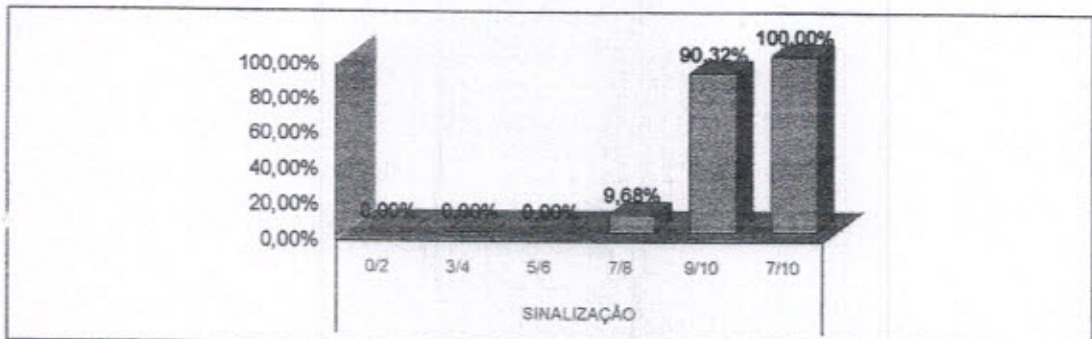
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO



1.3 SINALIZAÇÃO

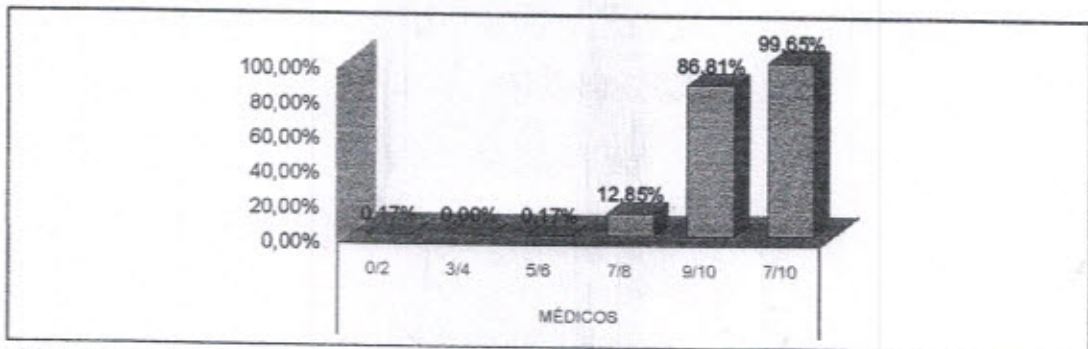


20

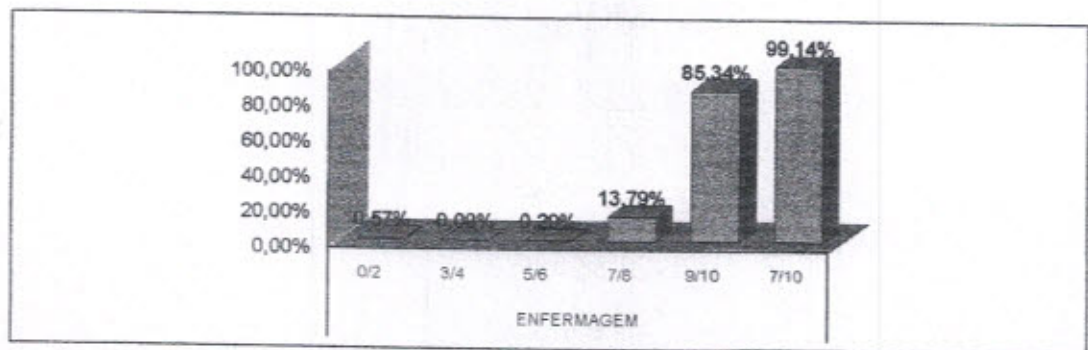
000075

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2020

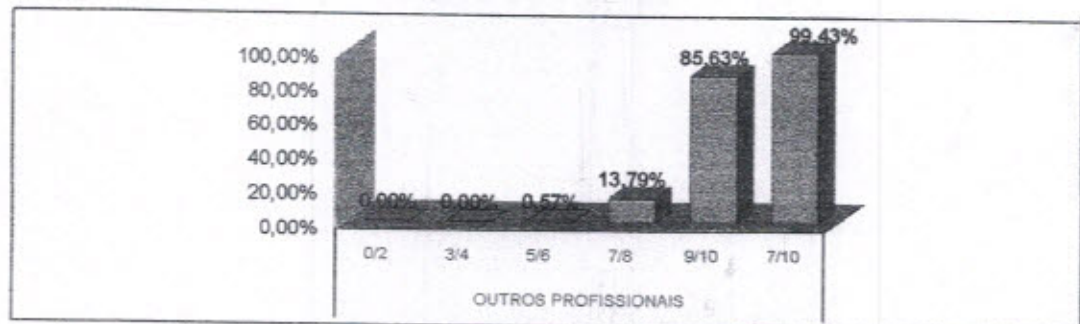
1.4 MÉDICOS



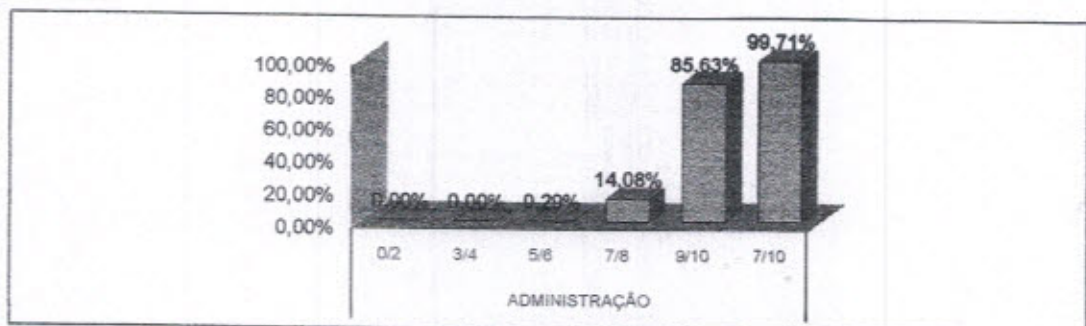
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS



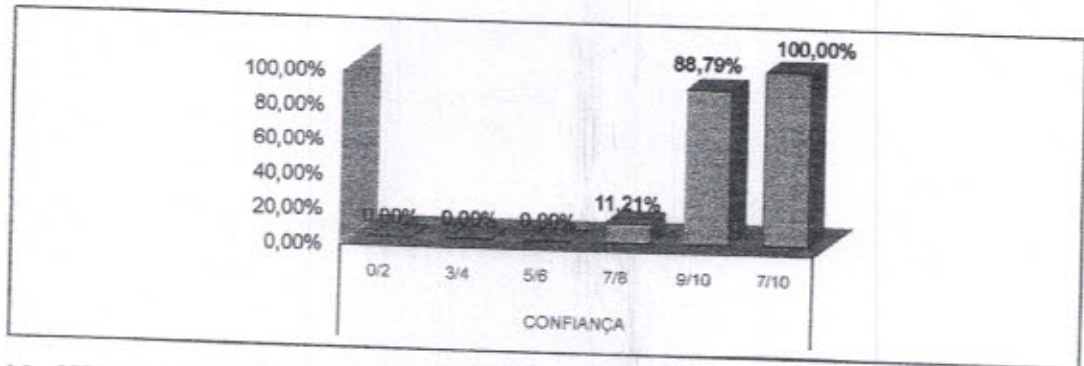
1.7 ADMINISTRAÇÃO



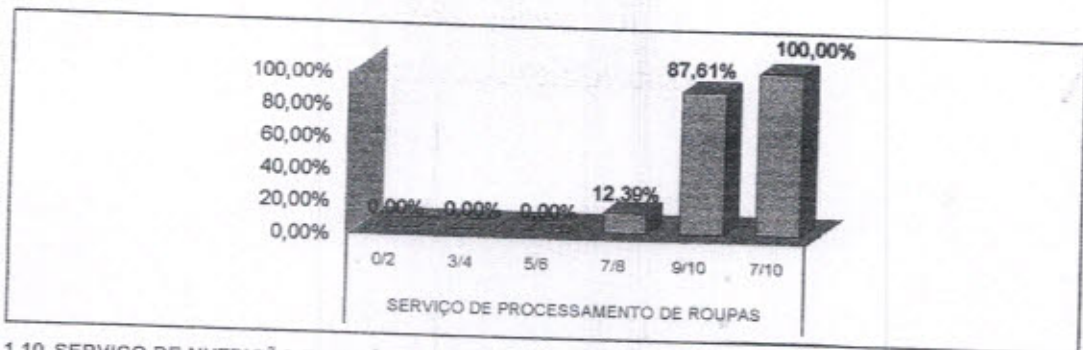


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2020

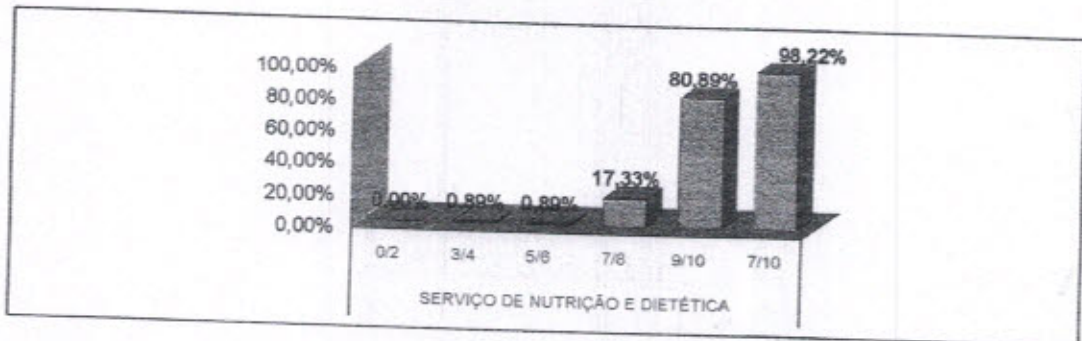
1.8 CONFIANÇA



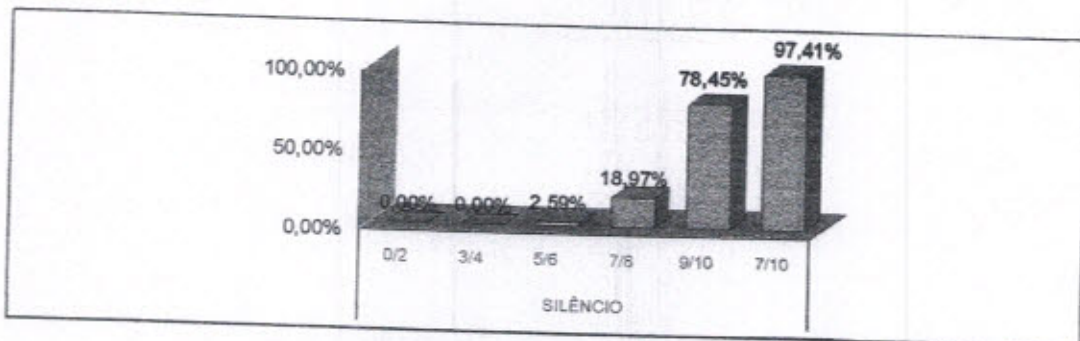
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

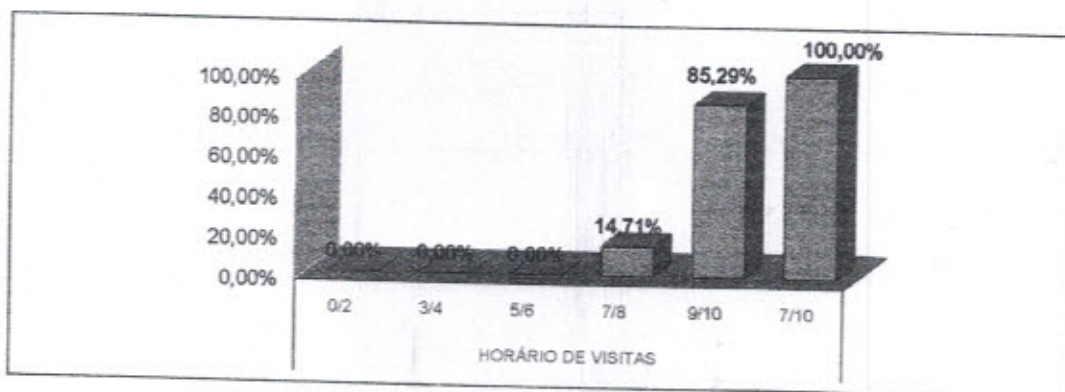


1.11 SILÊNCIO

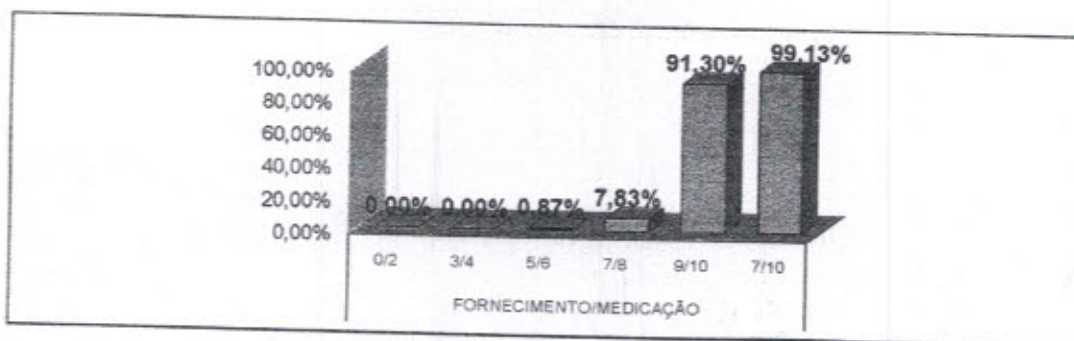


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2020

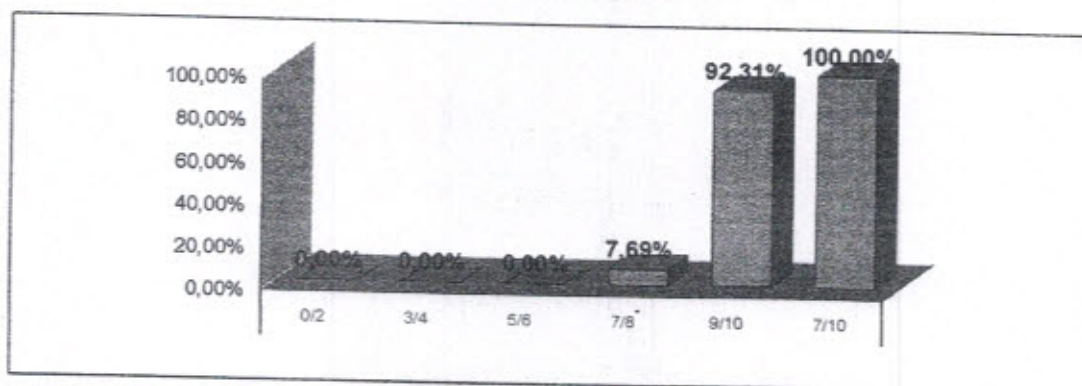
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Junho 2020.

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

HOSPITAL REGIONAL
DO SUDOESTE DO PARÁ
RUA WESLEANA VIEIRAPRÓ-SAÚDE
SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIOSECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICAGOVERNO DO
PARÁ

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?	0	0	0	13	143	156	1	157	156
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	0	0	0	6	121	127	30	157	127
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	1	0	0	6	135	142	15	157	141
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	3	0	4	21	128	157	0	157	150
4.2	Pelos enfermeiros	3	0	4	21	129	157	0	157	150
4.3	Pelos Outros Profissionais	3	0	5	22	127	157	0	157	149
4.4	Pelos funcionários da Administração	3	0	5	20	128	157	0	157	149
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	1	0	0	7	149	157	0	157	156
5.2	Para os enfermeiros	0	0	1	8	146	157	0	157	156
5.3	Para os funcionários da Administração	0	0	1	7	149	157	0	157	156
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	0	0	0	7	150	157	0	157	157
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	0	0	5	152	157	0	157	157
7.2	Pelos enfermeiros	0	0	0	3	154	157	0	157	157
7.3	Pelos funcionários da Administração	0	0	0	4	153	157	0	157	157
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	0	0	4	144	148	9	157	148
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0	0	4	143	147	10	157	147
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?	0	0	0	3	161	154	3	157	154
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	0	4	151	155	2	157	155
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	0	0	0	5	152	157	0	157	157
		14	0	20	170	2709	2913	70	2983	2879
		0,48%	0,00%	0,69%	5,84%	93,00%	100,00%	2,35%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	157	não	0					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	157	não	0					

Total de Resposta Positiva 3193

Total de Resposta Geral 3227

Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,95%

Foram realizadas 157 entrevistas
No período de 1 a 30 de Junho 2020.

Wesleana Santos Coelho
Wesleana Santos Coelho

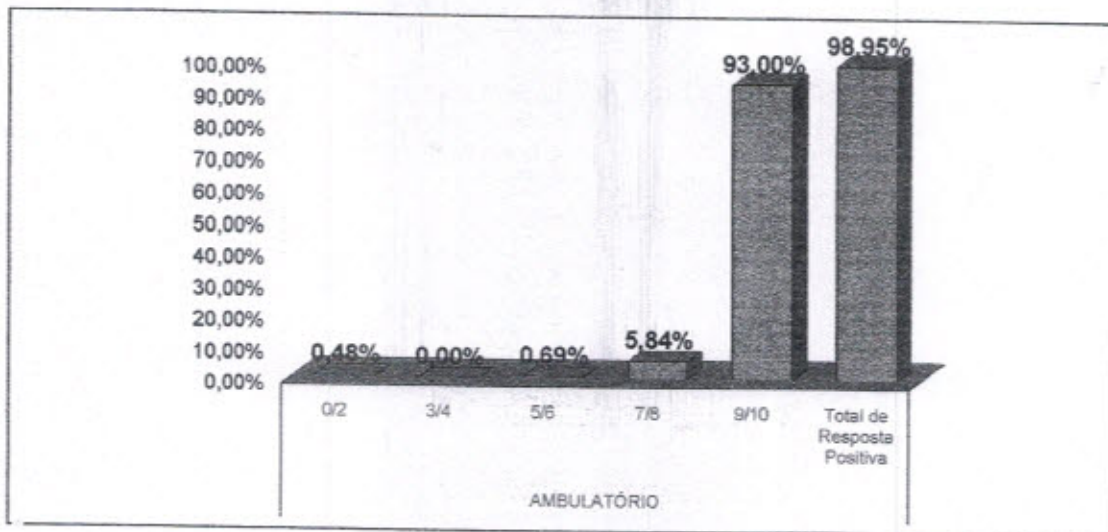
Serviço de Atenção ao Usuário
Wesleana Santos Coelho
Coordenadora do SAU
Pró-Saúde/HRSP-PA

RLHRSP SAU.001-02

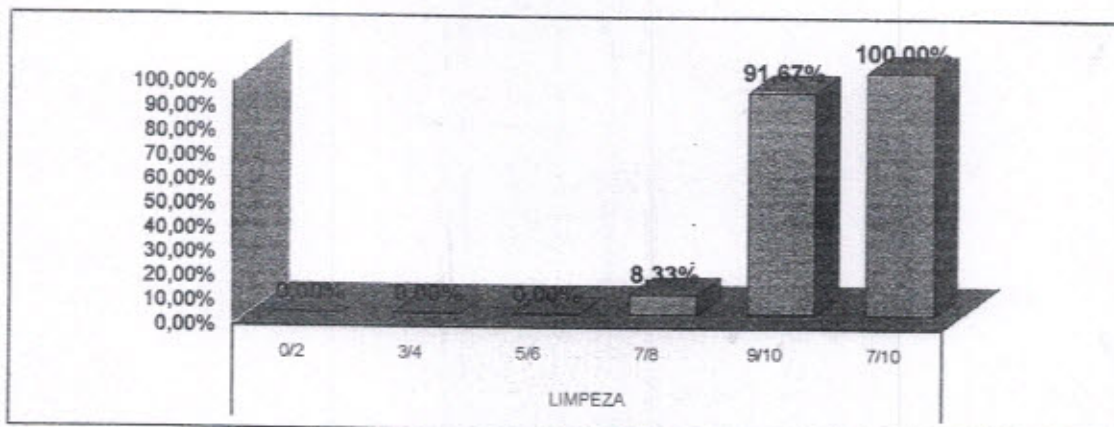
000079

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - Junho/2020

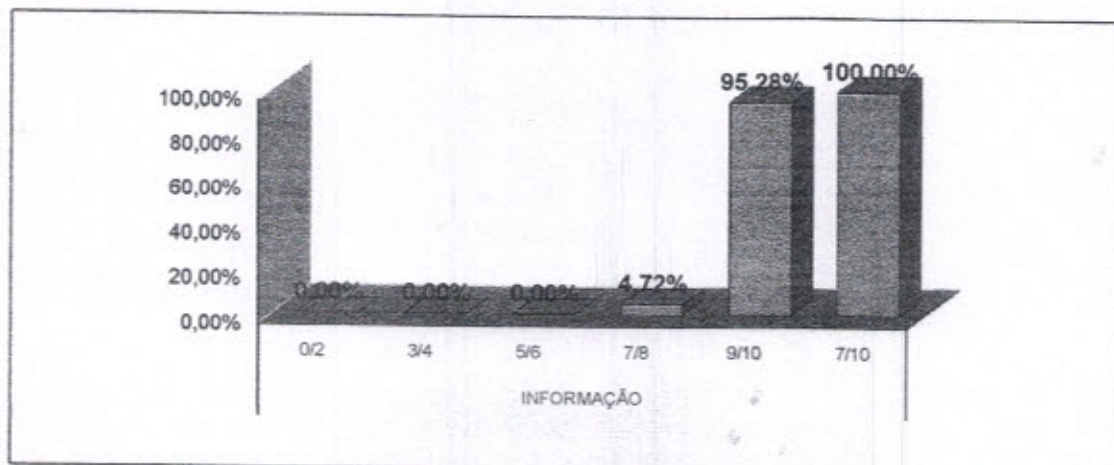
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA

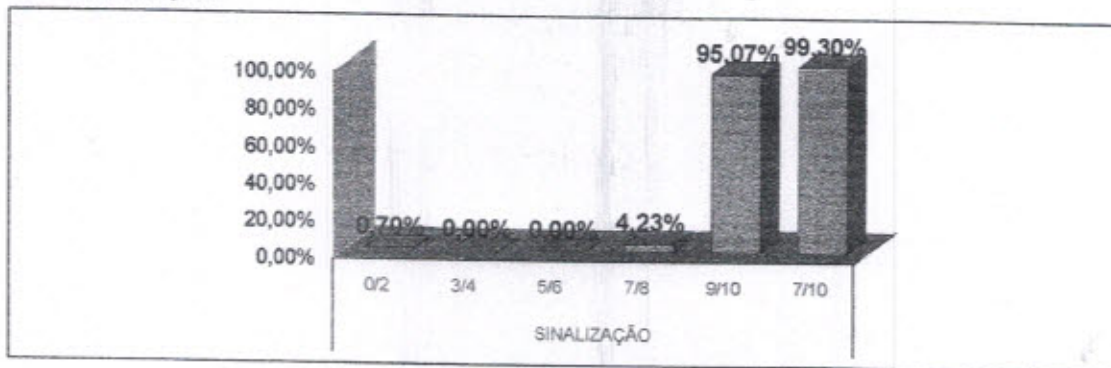


2.2 INFORMAÇÃO

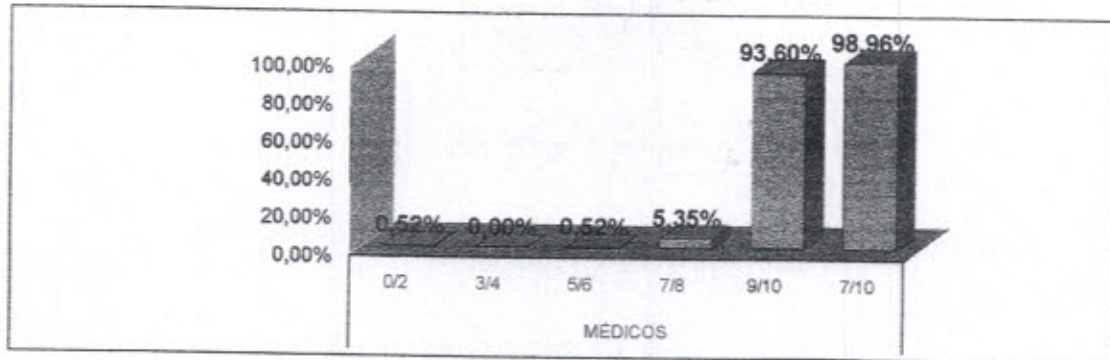


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - Junho/2020

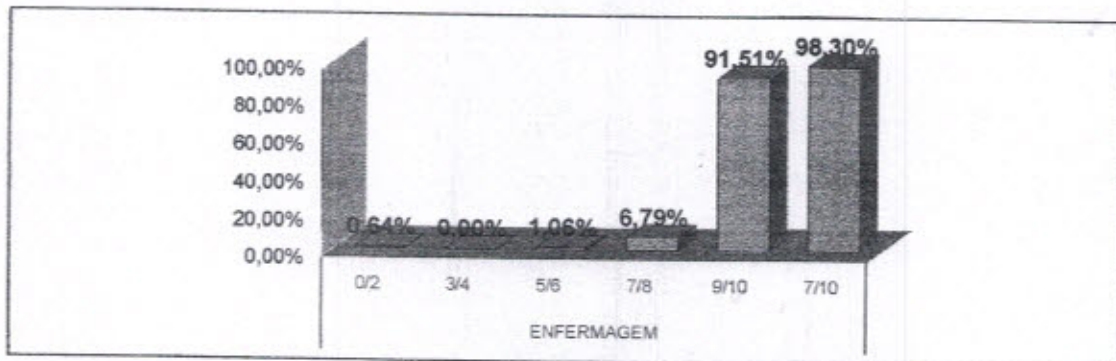
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS

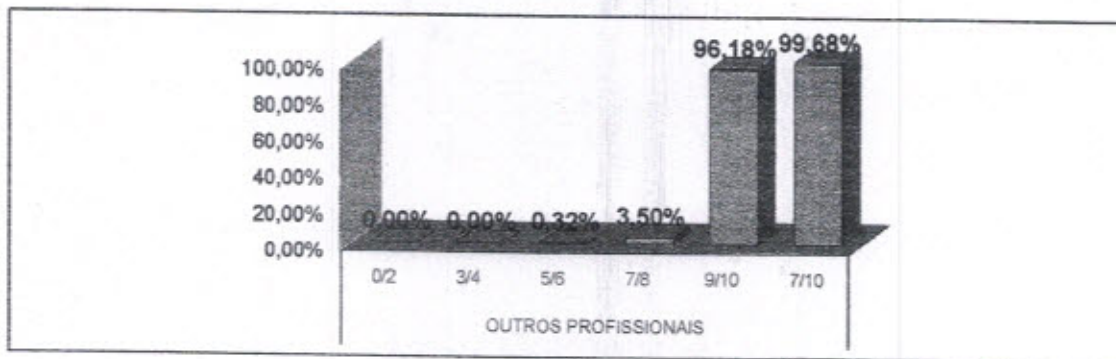


2.5 ENFERMAGEM

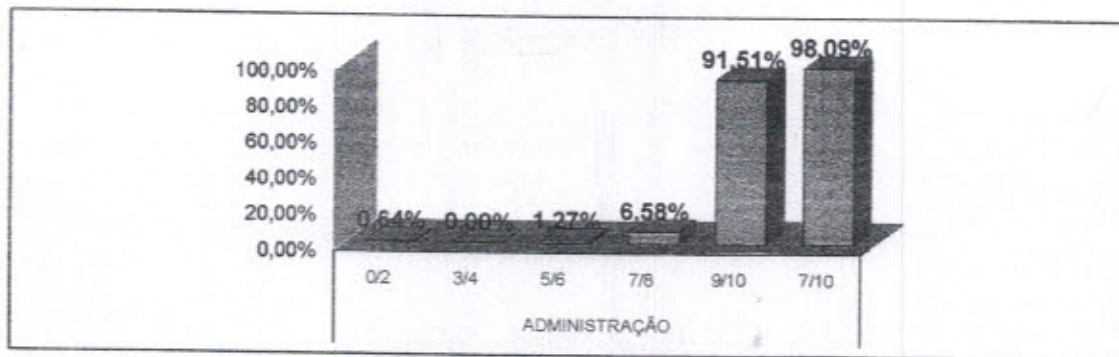


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - Junho/2020

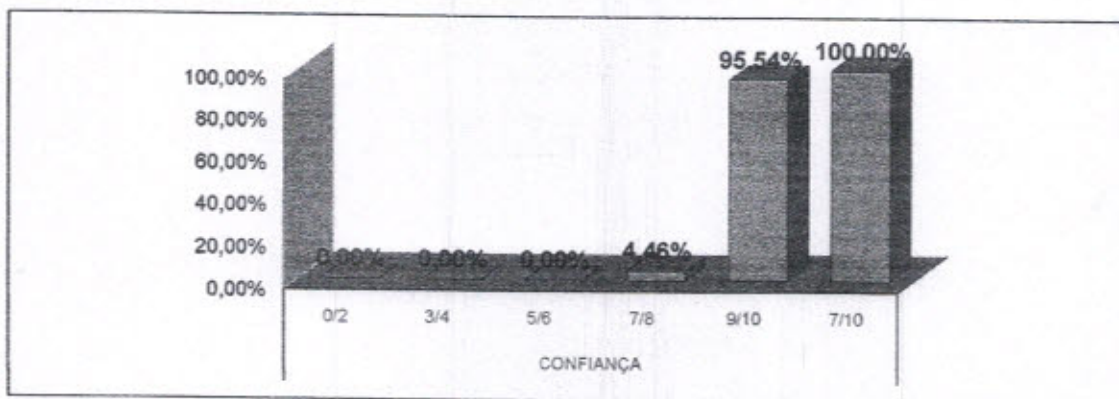
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

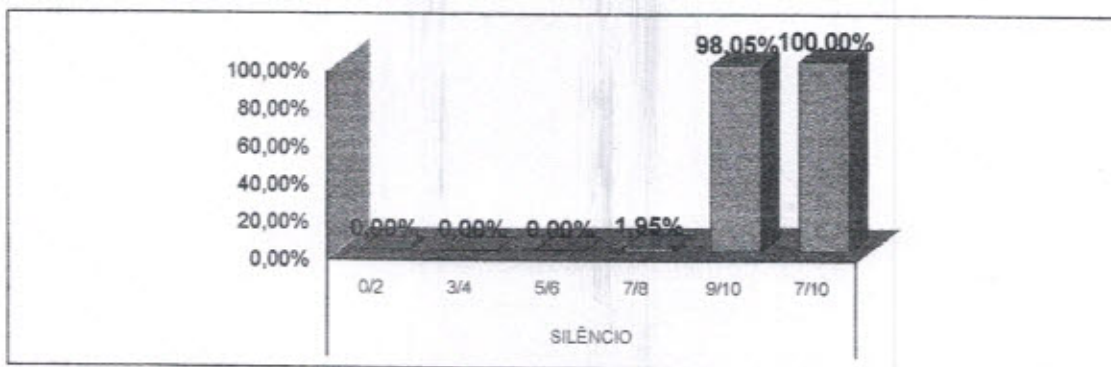


2.8 CONFIANÇA

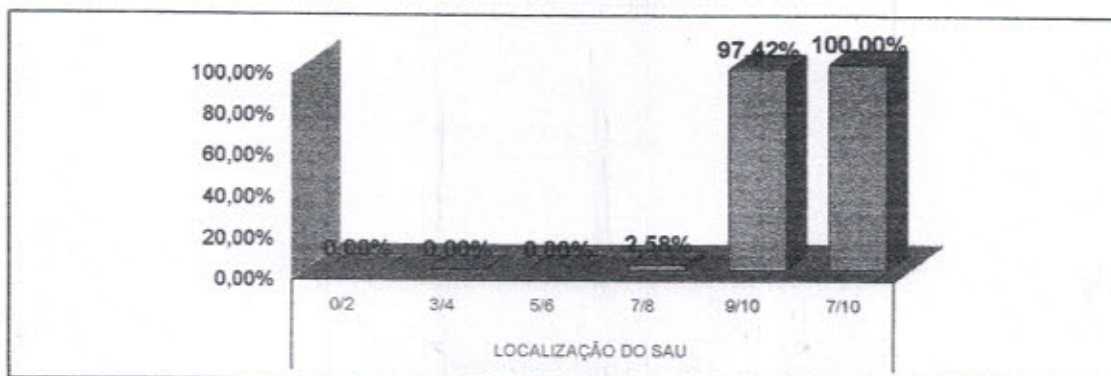


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - Junho/2020

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Junho 2020.

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	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	1	3	107	111	0	111	110
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?	0	0	0	3	106	109	2	111	109
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)	0	0	0	4	107	111	0	111	111
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	0	0	0	13	98	111	0	111	111
4.2	Pelos enfermeiros	0	0	0	12	99	111	0	111	111
4.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	0	12	99	111	0	111	111
4.4	Pel-s funcionários da Administração	0	0	0	12	99	111	0	111	111
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	0	0	0	4	107	111	0	111	111
5.2	Para os enfermeiros	0	0	0	4	107	111	0	111	111
5.3	Para os Outros Profissionais	0	0	0	4	107	111	0	111	111
5.4	Para os funcionários da Administração	0	0	0	4	107	111	0	111	111
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?	0	0	0	3	108	111	0	111	111
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	0	0	4	107	111	0	111	111
7.2	Pelos enfermeiros	0	0	0	3	108	111	0	111	111
7.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	0	3	108	111	0	111	111
7.4	Pelos funcionários da Administração	0	0	0	3	108	111	0	111	111
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	0	0	0	3	108	111	0	111	111
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	0	0	0	3	108	111	0	111	111
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	0	3	106	109	2	111	109
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	0	0	0	3	108	111	0	111	111
		0	0	1	103	2112	2216	4	2220	2216
		0,00%	0,00%	0,06%	4,65%	95,31%	100,00%	0,18%		
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	111	não	0					
13	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	111	não	0					

Total de Resposta Positiva 2437
 Total de Resposta Geral 2438
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,96%

Foram realizadas 111 entrevistas
 No período de 1 a 30 de Junho 2020.

Wesleana Santos Coelho
 Wesleana Santos Coelho

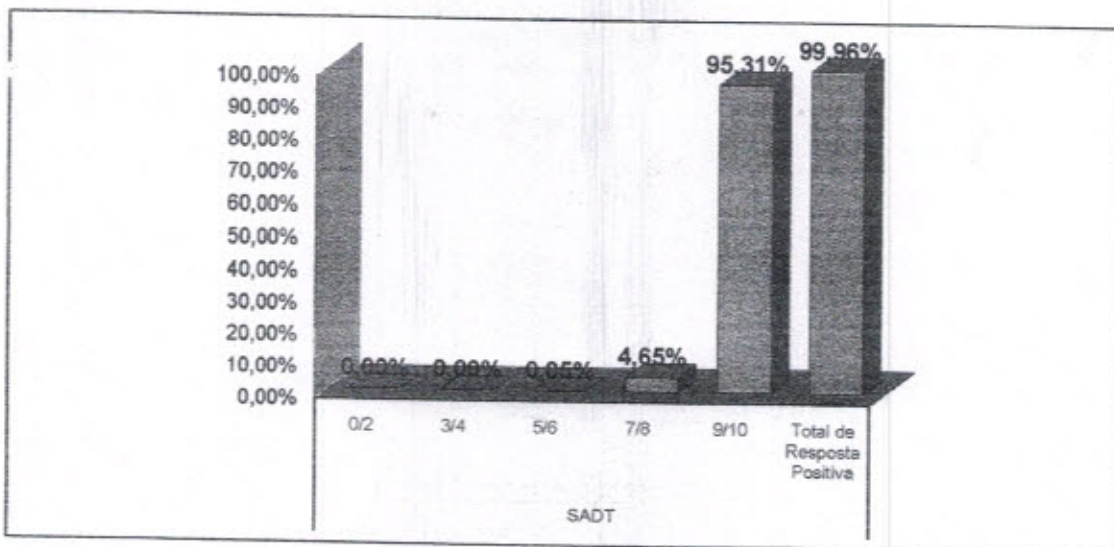
Serviço de Atenção ao Usuário

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

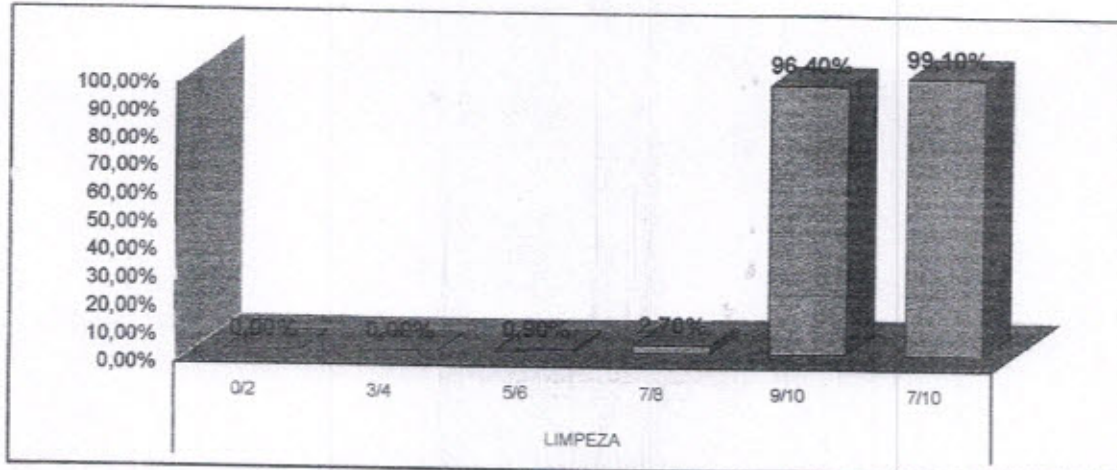


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO Junho/2020

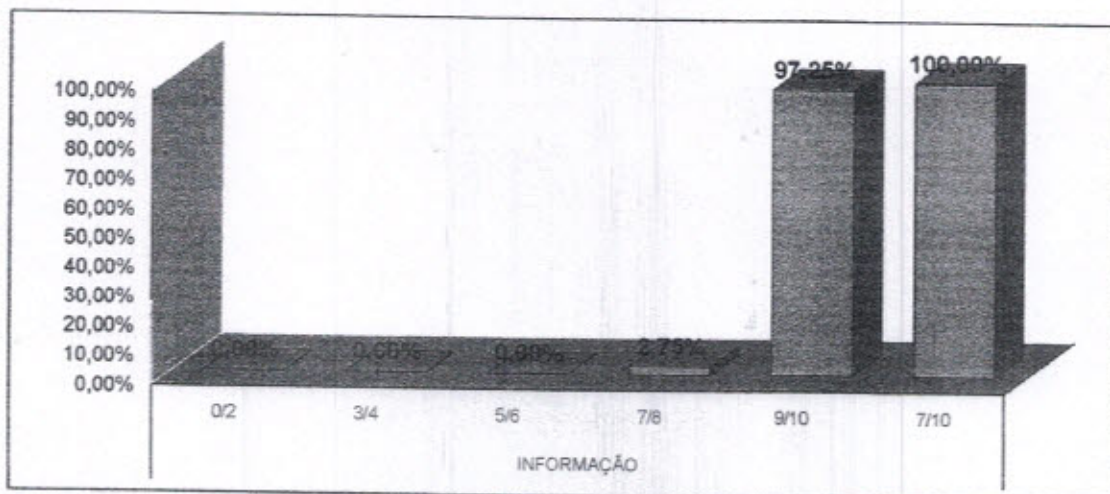
3. SADT



3.1 LIMPEZA

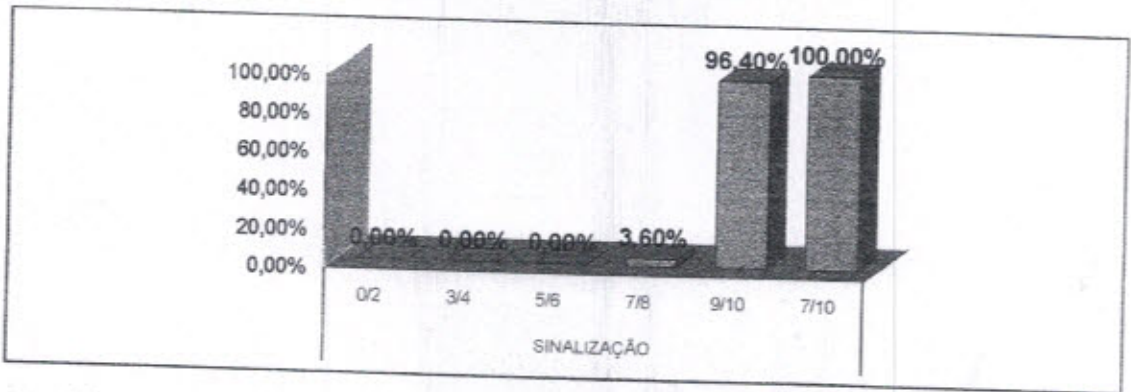


3.2 INFORMAÇÃO

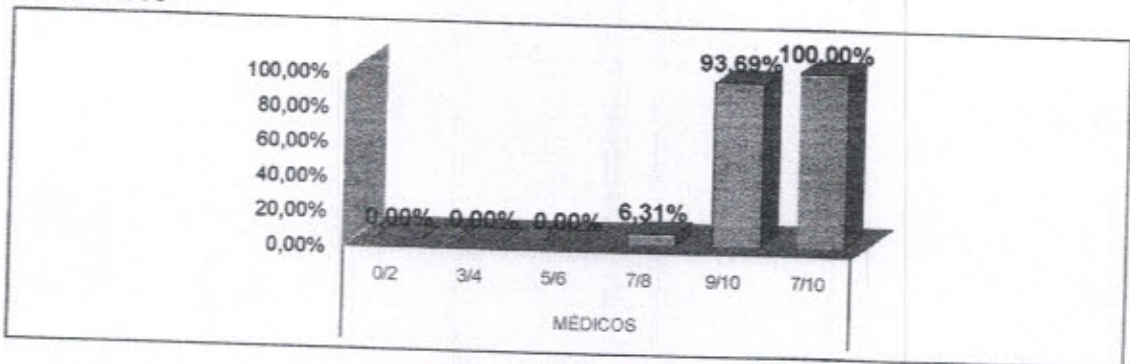


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO Junho/2020

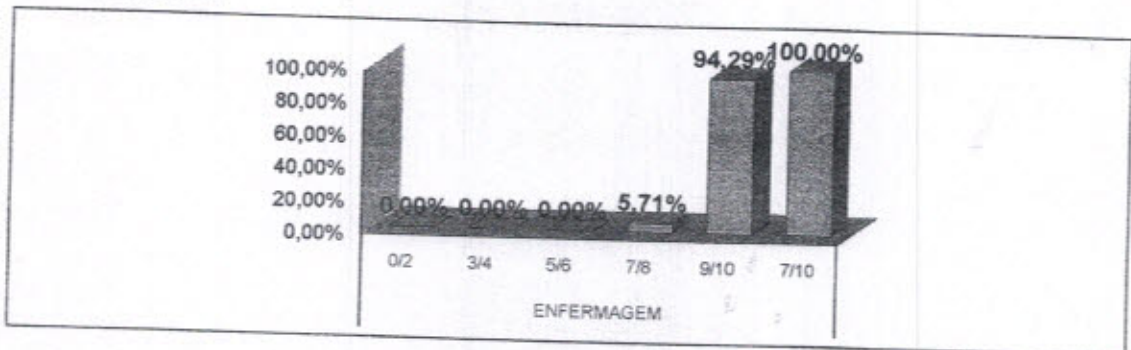
3.3 SINALIZAÇÃO



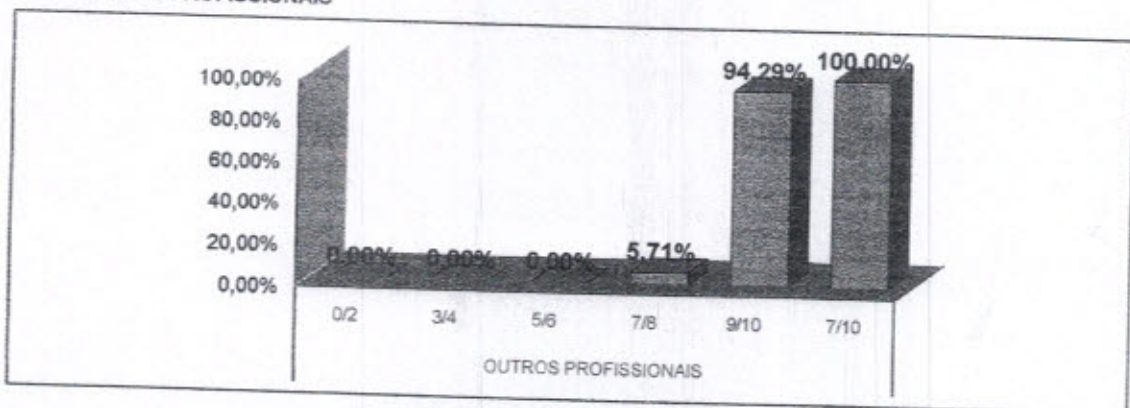
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM

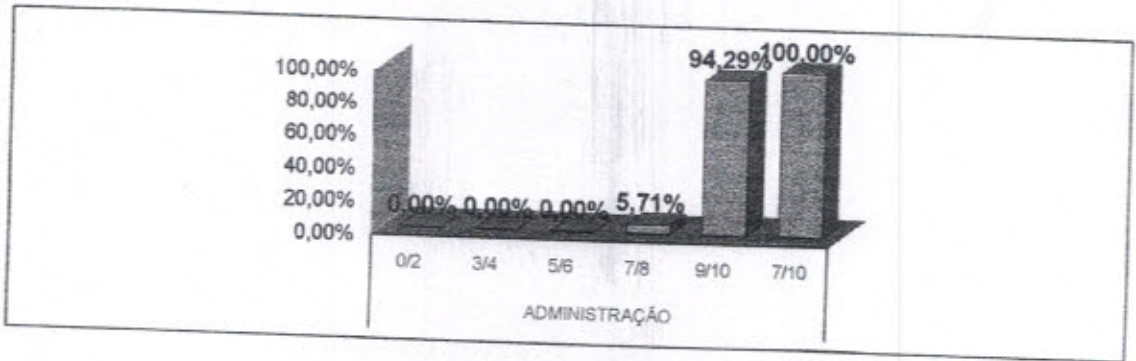


3.6 OUTROS PROFISSIONAIS

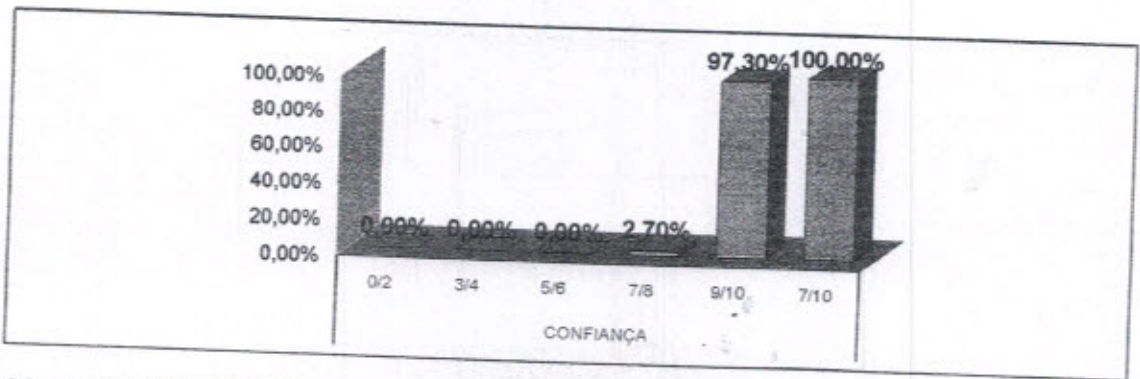


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO Junho/2020

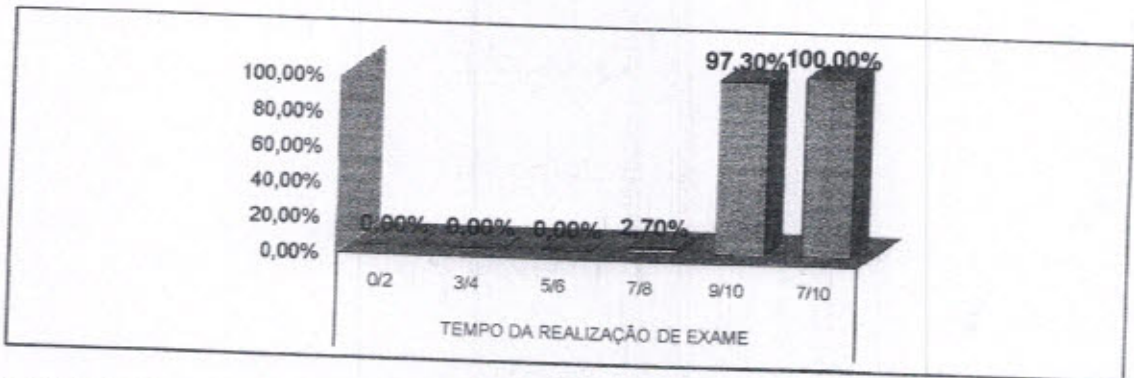
3.7 ADMINISTRAÇÃO



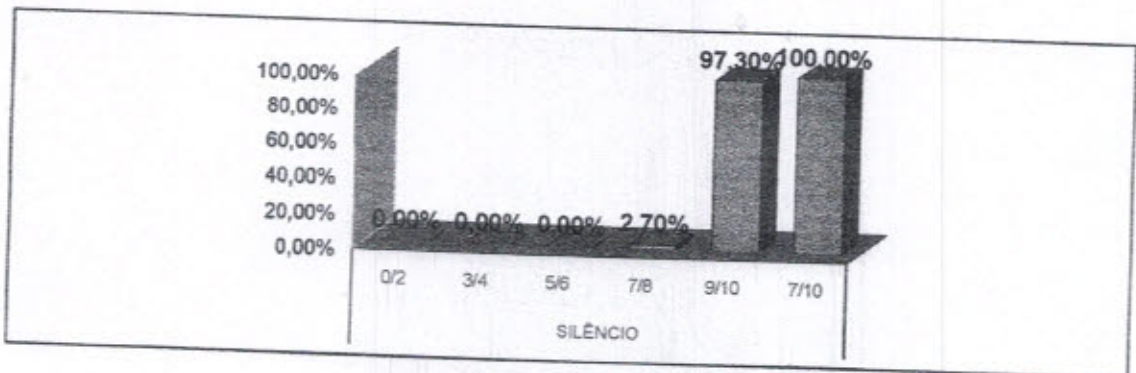
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES

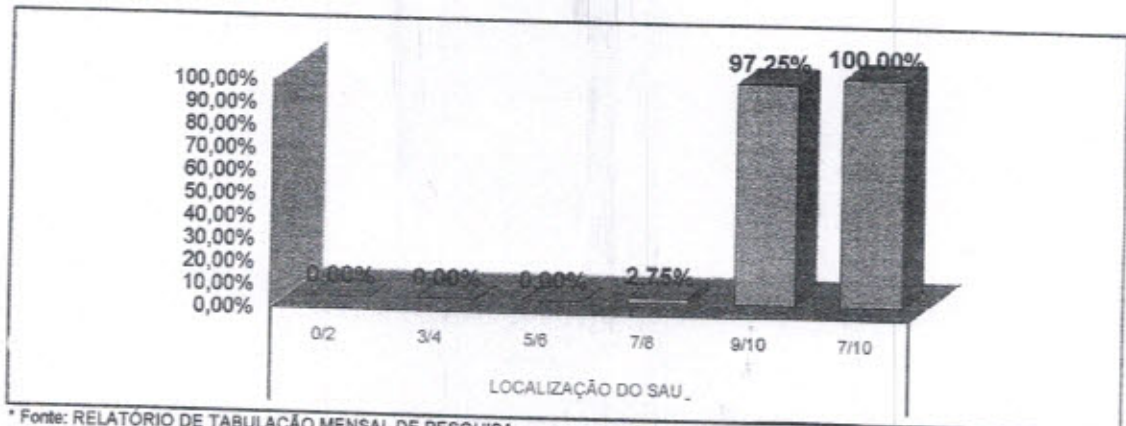


3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO Junho/2020

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATORIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Junho 2020.

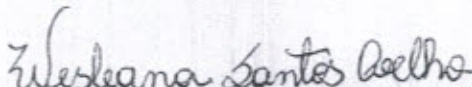
LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE ACOLHIMENTO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS						NR	Total	Total 7/6 e 9/10						
	0/2	3/4	5/6	7/6	9/10	TOTAL									
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?						0	0	0	27	167	194	0	194	194
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?						0	0	3	37	153	193	1	194	190
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)						0	0	0	21	141	162	32	194	162
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
	4.1	Pelos médicos				1	0	1	32	157	191	3	194	189	
	4.2	Pelos enfermeiros				1	0	2	31	157	191	3	194	188	
	4.3	Pelos Outros Profissionais				1	0	2	31	158	192	2	194	189	
	4.4	Pelos funcionários da Administração				1	0	2	31	158	192	2	194	189	
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
	5.1	Para os médicos				0	0	0	33	160	193	1	194	193	
	5.2	Para os enfermeiros				0	0	0	29	165	194	0	194	194	
	5.3	Para os Outros Profissionais				0	0	0	29	165	194	0	194	194	
	5.4	Para os funcionários da Administração				0	0	0	29	165	194	0	194	194	
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto Atendimento?						0	0	0	27	167	194	0	194	194
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
	7.1	Pelos médicos				0	1	0	31	162	194	0	194	193	
	7.2	Pelos enfermeiros				0	0	0	29	165	194	0	194	194	
	7.3	Pelos Outros Profissionais				0	0	0	29	165	194	0	194	194	
	7.4	Pelos funcionários da Administração				0	0	0	30	164	194	0	194	194	
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						0	0	0	29	165	194	0	194	194
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						0	0	0	28	166	194	0	194	194
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?						0	0	0	22	158	180	14	194	180
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?						0	0	0	24	167	191	3	194	191
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						0	0	0	19	165	183	11	194	183
							4	1	10	537	3380	4002	72	4074	3987
							0,10%	0,02%	0,25%	14,92%	84,71%	100,0%	1,77%		
13	Você irá levar este serviço a um parente ou amigo?						sim	194	não	0					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	194	não	0					

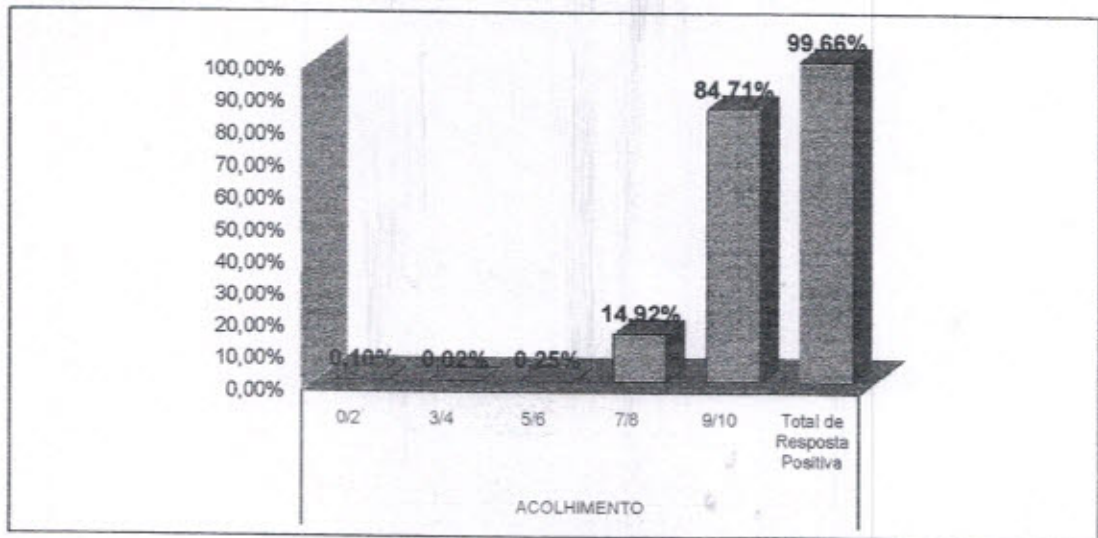
Total de Resposta Positiva 4375
Total de Resposta Geral 4390
Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,66%

 Foram realizadas 194 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Junho 2020.

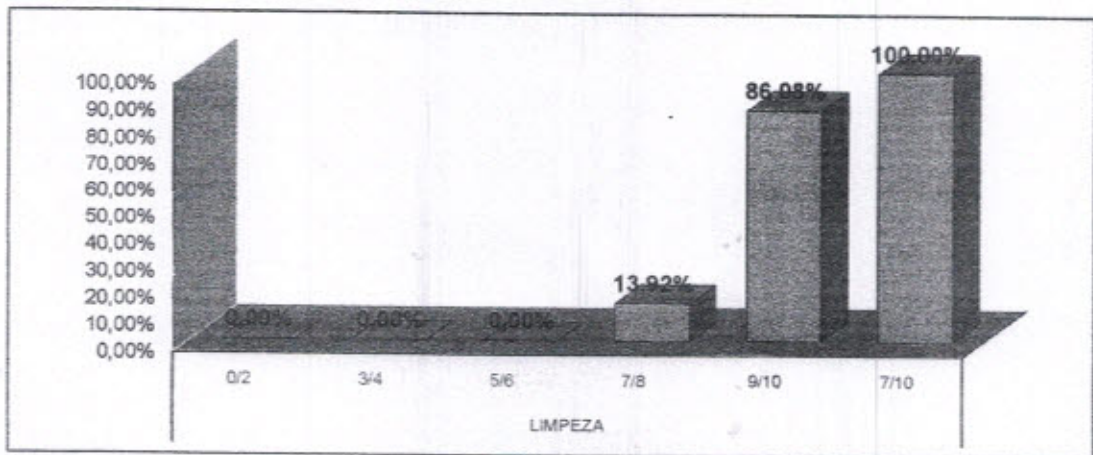

 Wesleane Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2020

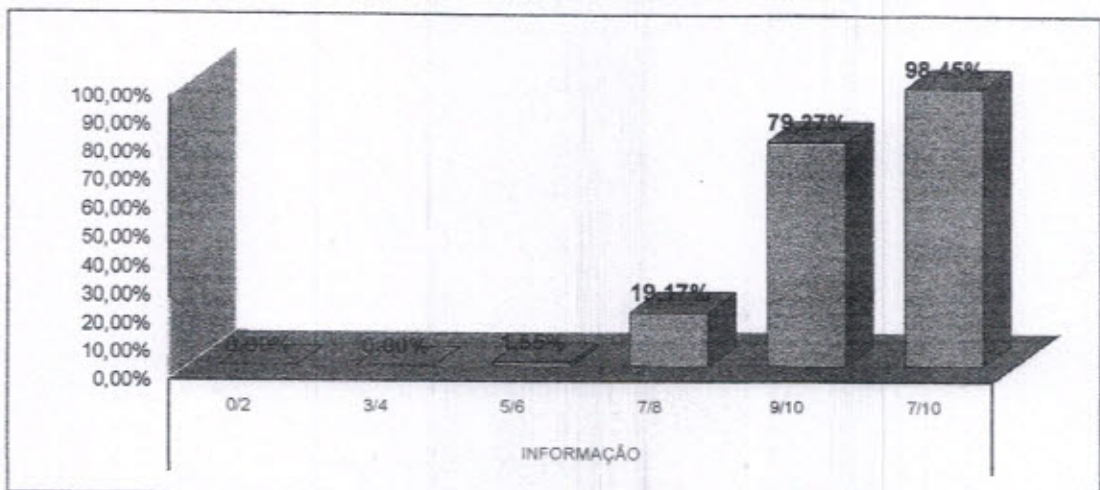
4. ACOLHIMENTO



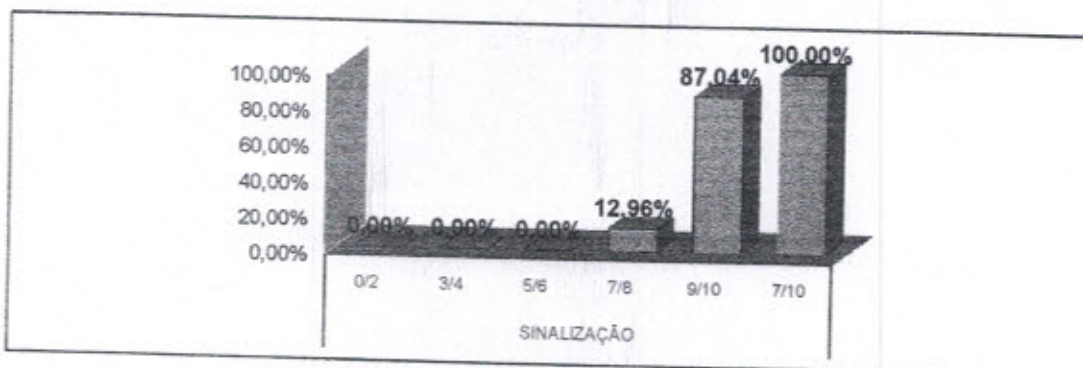
4.1 LIMPEZA



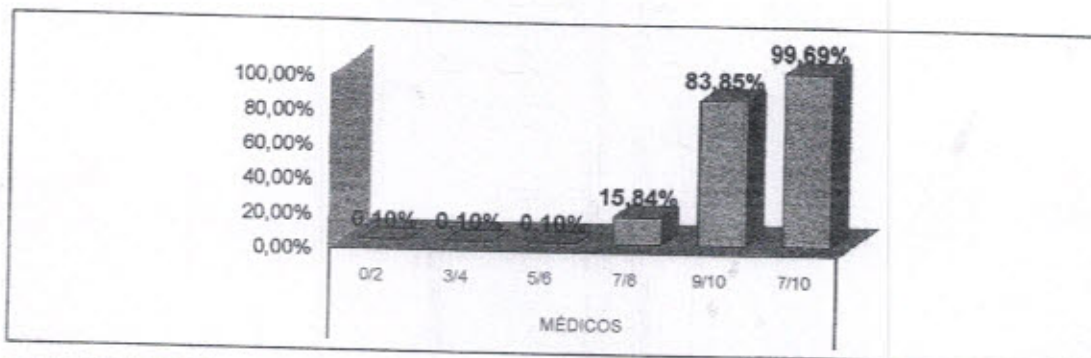
4.2 INFORMAÇÃO



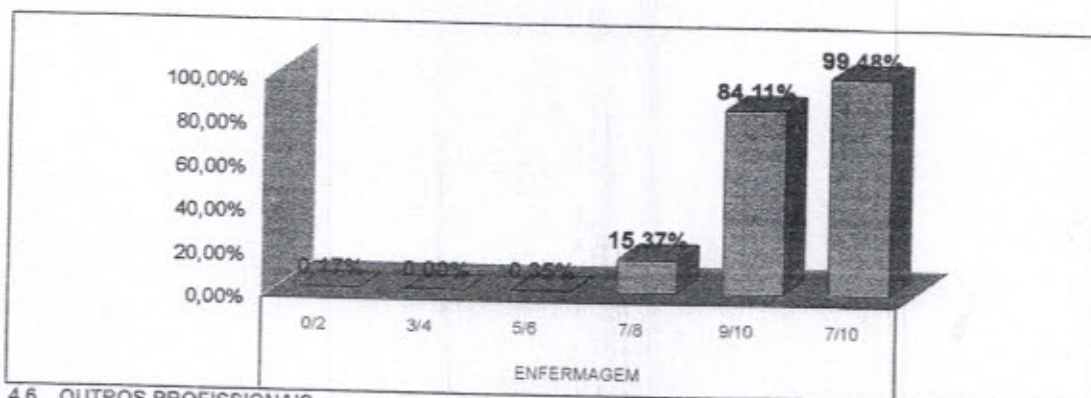
4.3 SINALIZAÇÃO



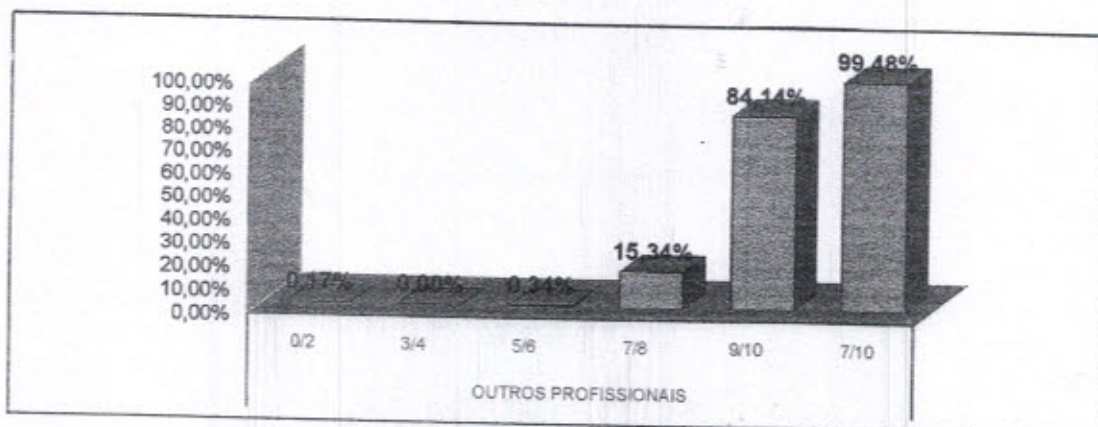
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM

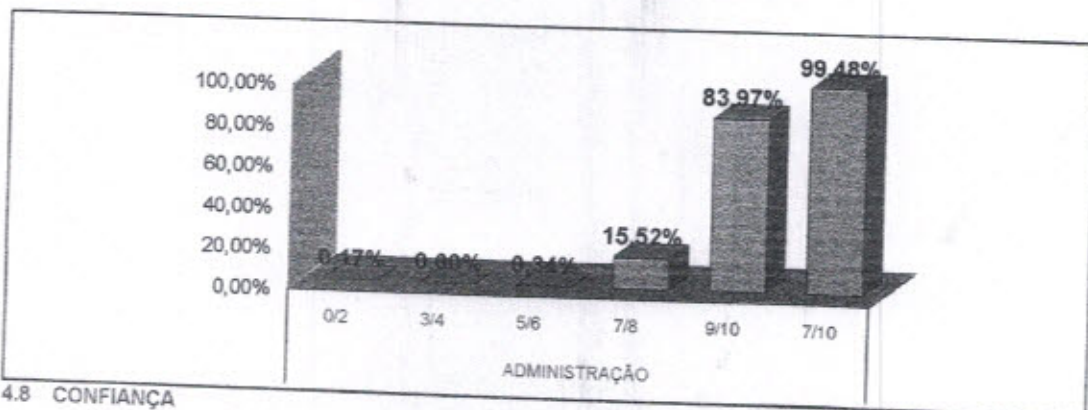


4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

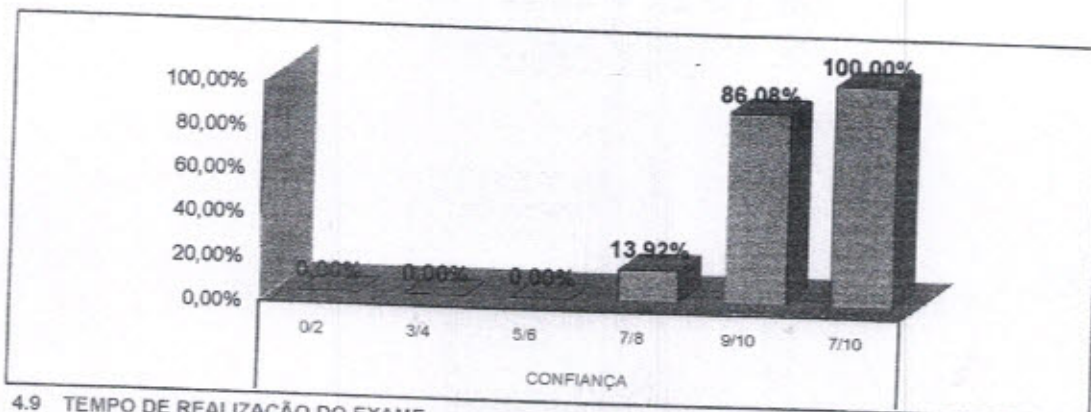


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2020

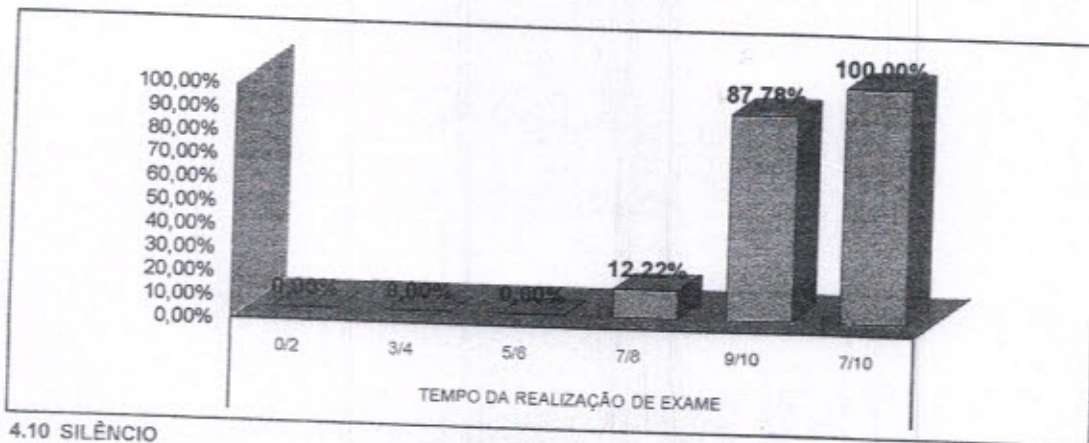
4.7 ADMINISTRAÇÃO



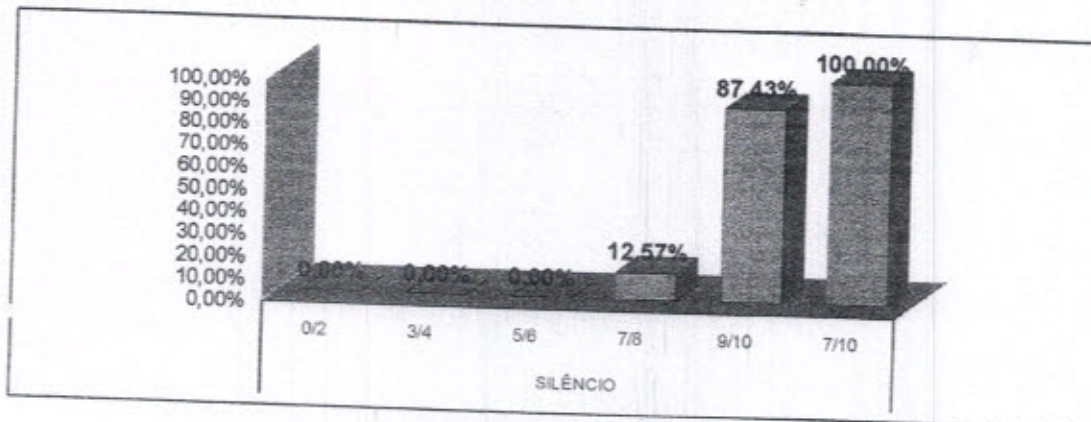
4.8 CONFIANÇA



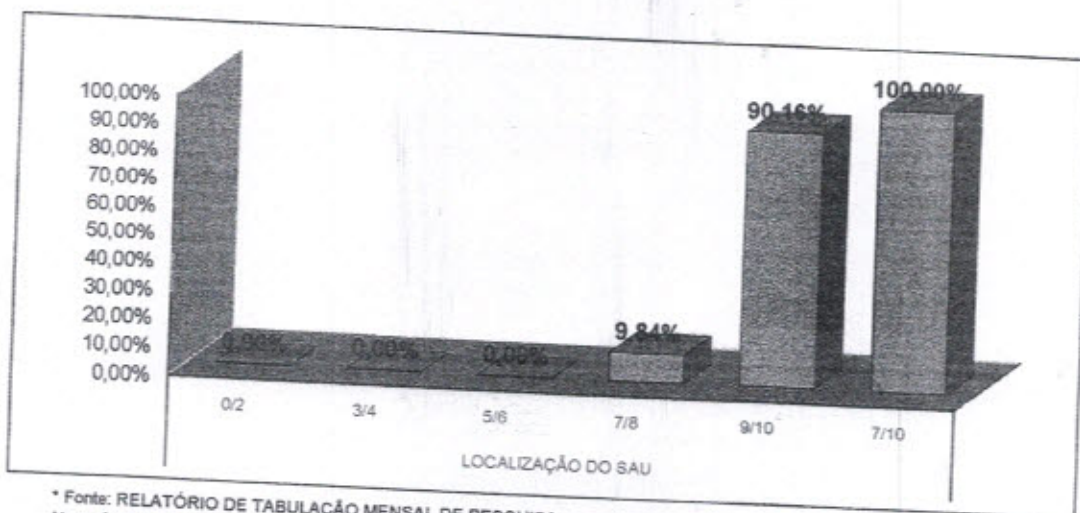
4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME



4.10 SILÊNCIO



4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Junho 2020.

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	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 do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							116	0	116				
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							114	2	116				
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							96	20	116				
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							114	2	116				
4.2	Pelos enfermeiros							114	2	116				
4.3	Pelos Outros Profissionais							114	2	116				
4.4	Pelos funcionários da administração							114	2	116				
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?							116	0	116				
5.1	Para os médicos							115	1	116				
5.2	Para os enfermeiros							116	0	116				
5.3	Para os Outros Profissionais							116	0	116				
5.4	Para os funcionários da administração							116	0	116				
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							116	0	116				
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?							116	0	116				
7.1	Pelos médicos							116	0	116				
7.2	Pelos enfermeiros							116	0	116				
7.3	Pelos Outros Profissionais							116	0	116				
7.4	Pelos funcionários da administração							116	0	116				
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							115	1	116				
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							115	1	116				
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							115	1	116				
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							114	2	116				
12	O silêncio no ambiente do hospital?							113	3	116				
13	O horário em que são servidas as refeições?							115	1	116				
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							114	2	116				
15	O horário das visitas?							112	4	116				
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							41	75	116				
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							112	4	116				
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							106	10	116				
								2995	137	3132				
								0,03%	0,00%	0,07%	14,39%	85,51%	100%	4,37%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							116	não	0				
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							116	não	0				

Foram realizadas 116 entrevistas.
No período de 1 a 30 de Junho 2020.

Wesleana Santos Coelho
Wesleana Santos Coelho
Serviço de Atenção ao Usuário

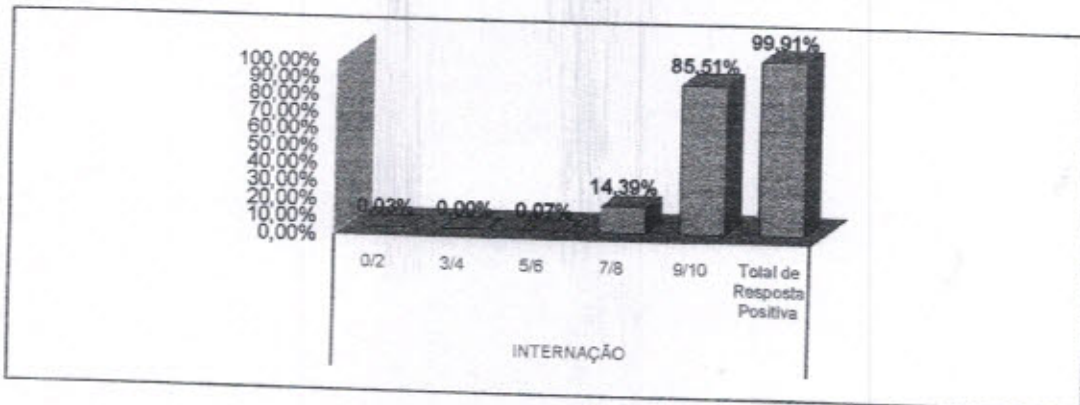
Wesleana Santos Coelho
Coordenadora do SAU
Dr. Saúde / HRS-PA

Total de Resposta Positiva 3224
Total de Resposta Geral 3227
Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,91%

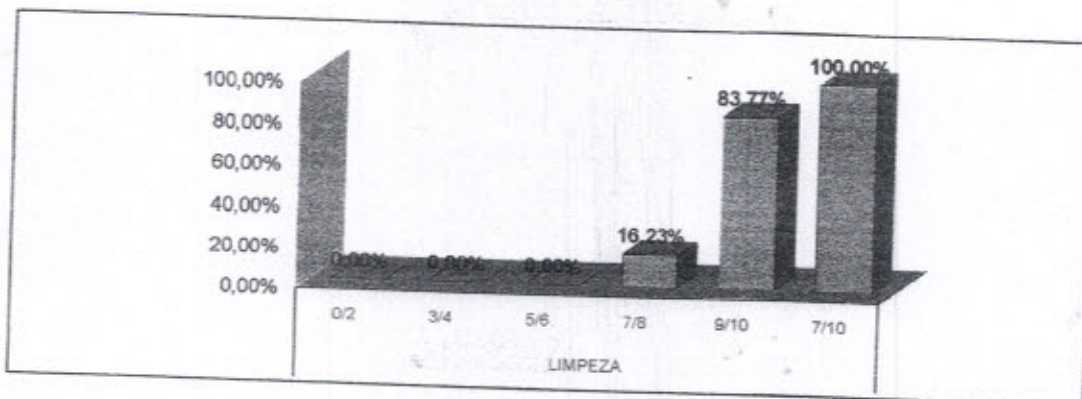
RLHRS-PAU/2020/000094

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2020

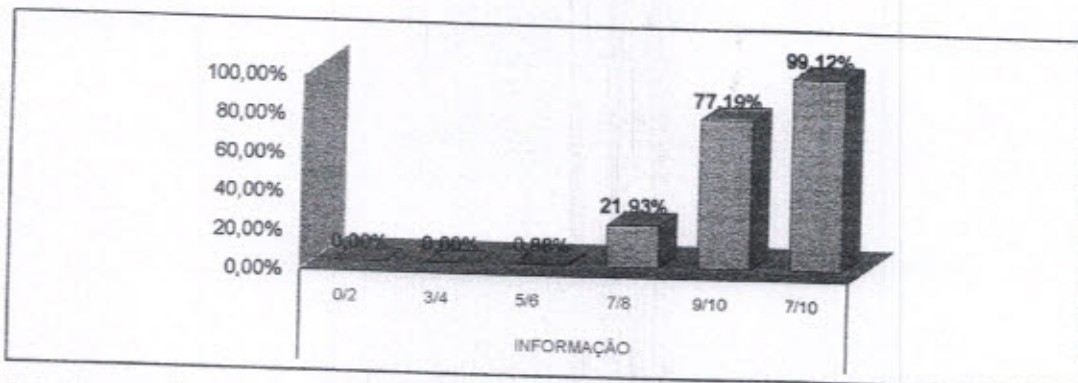
5. PÓS ALTA HOSPITAL



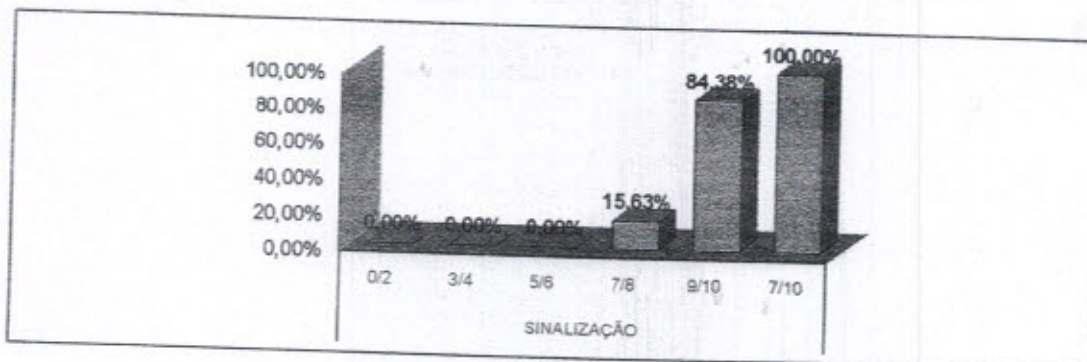
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO

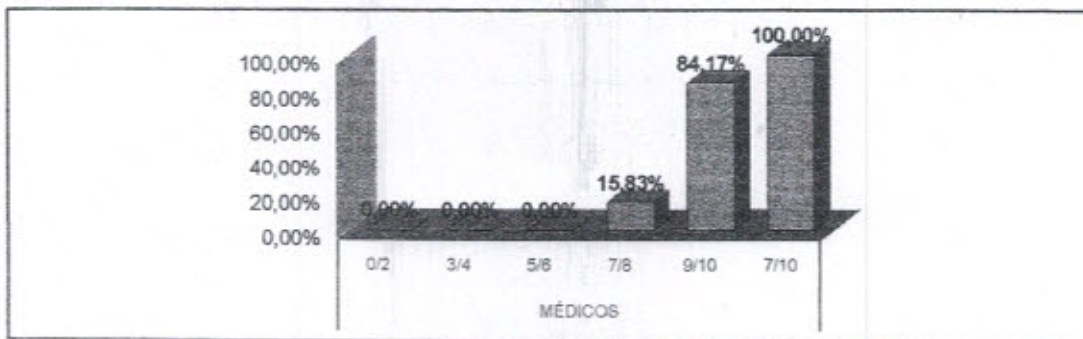


5.3 SINALIZAÇÃO

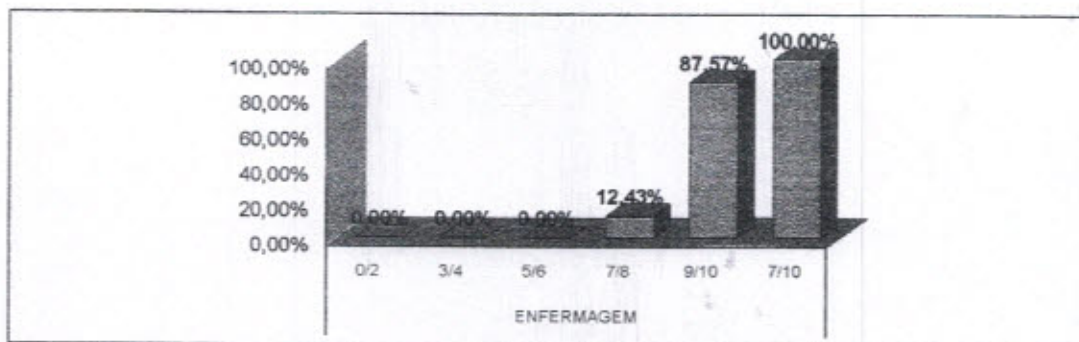


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2020

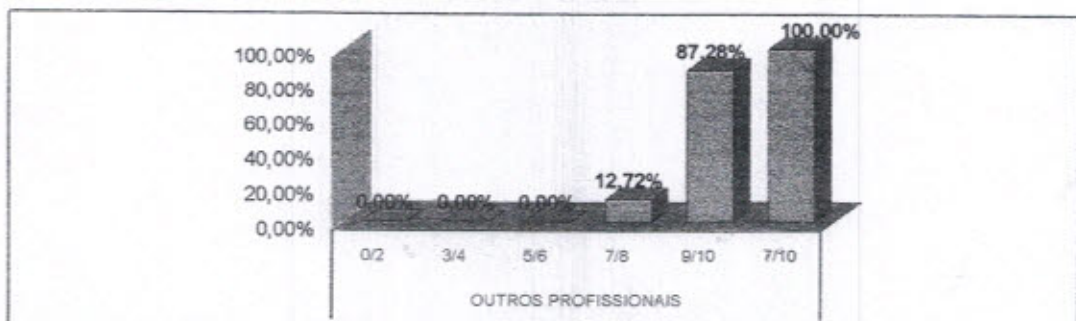
5.4 MÉDICOS



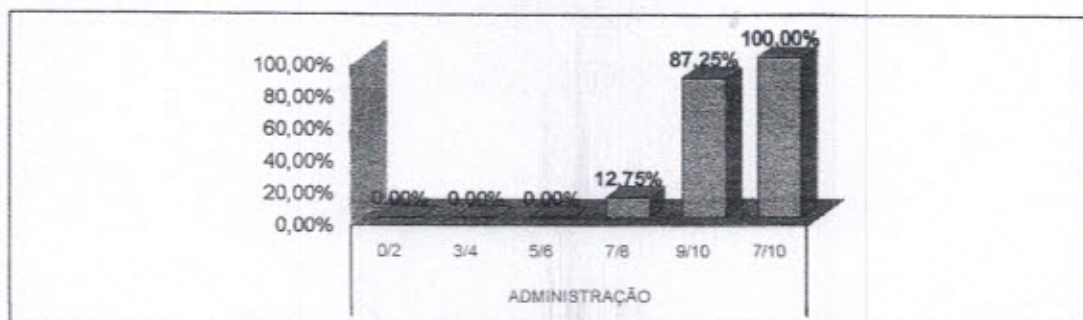
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS

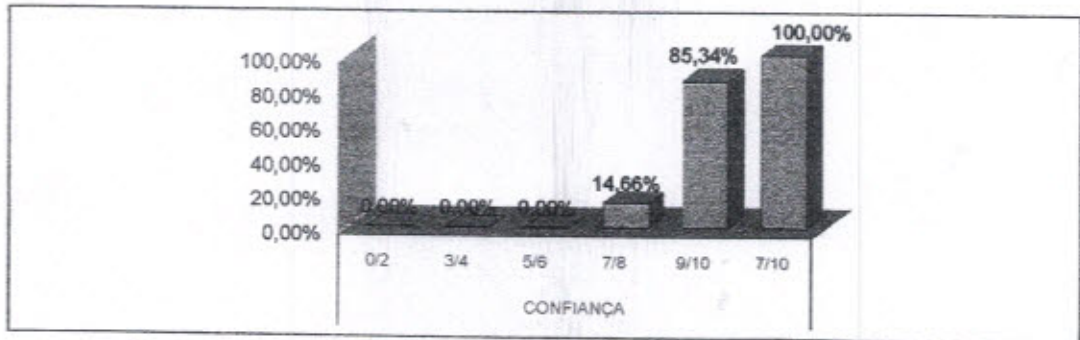


5.7 ADMINISTRAÇÃO

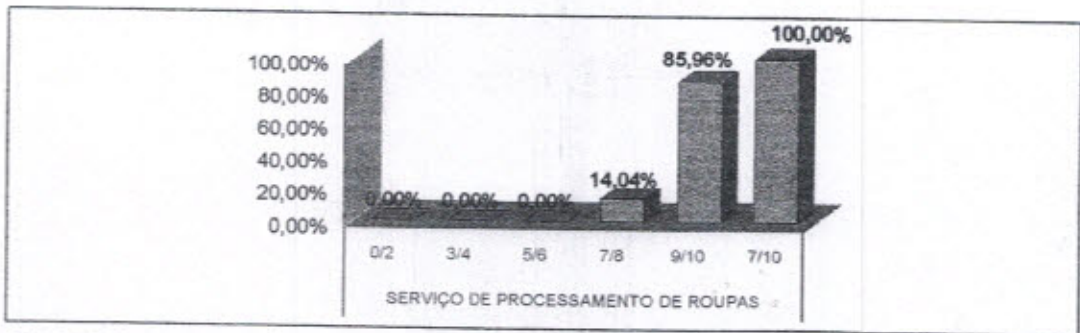


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2020

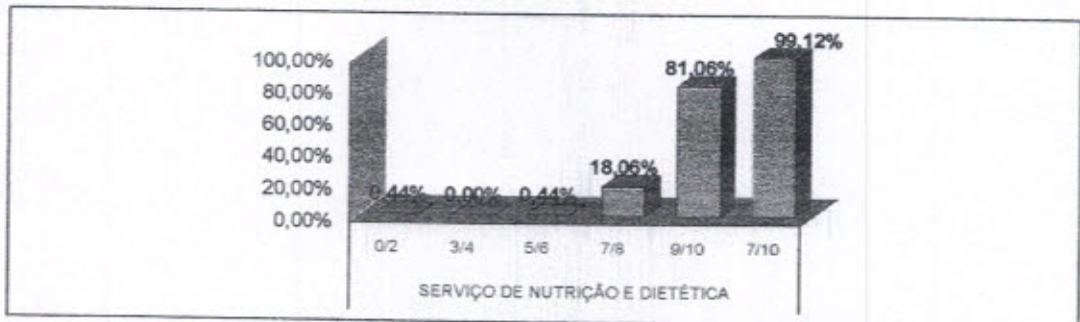
5.8 CONFIANÇA



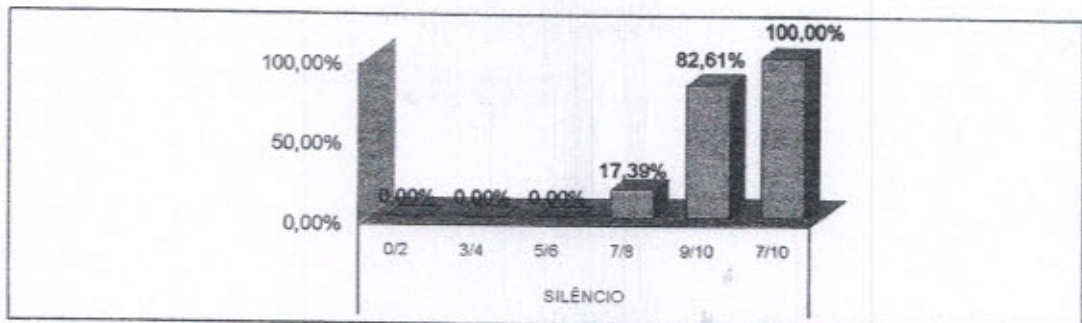
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

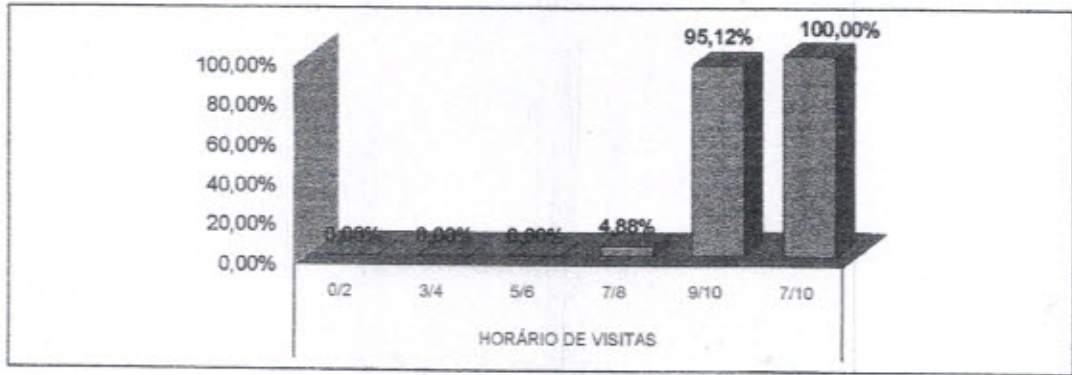


5.11 SILÊNCIO

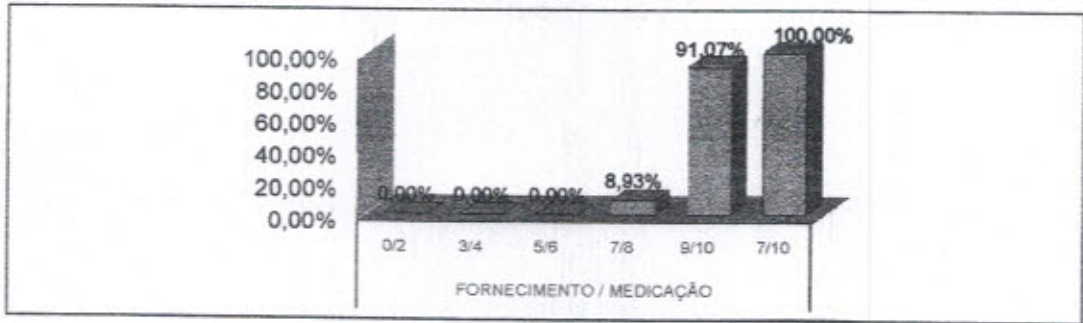


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2020

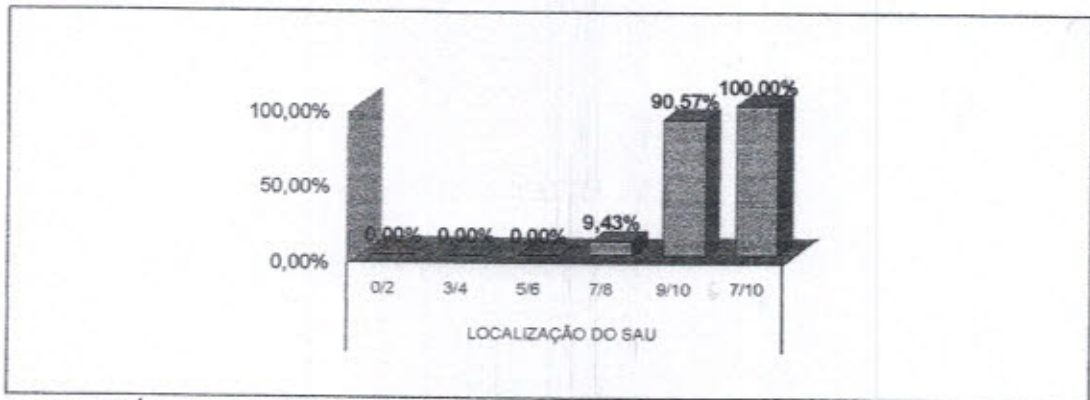
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



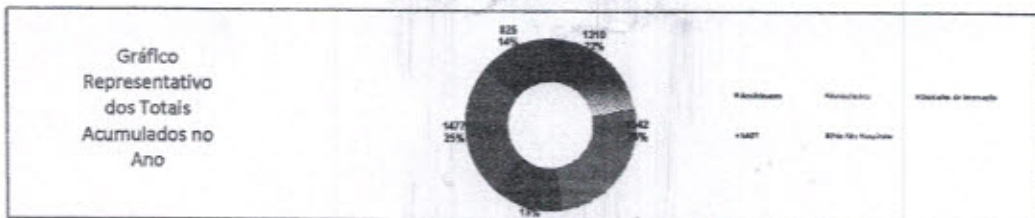
* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Junho 2020.

LEGENDA

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

TOTAL DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

ANO: 2020



Sem Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acoplimento	228	228	214	201	248	194							1309	218
Ambulatório	225	305	312	290	164	167							1342	207
Unidades de Internação	154	340	303	238	130	111							871	135
SADT	154	188	172	154	160	118							1477	248
Pós Alta Hospitalar													230	110
Total	1.298	1.227	1.168	942	745	605	0	0	0	0	0	0	5.346	1.218

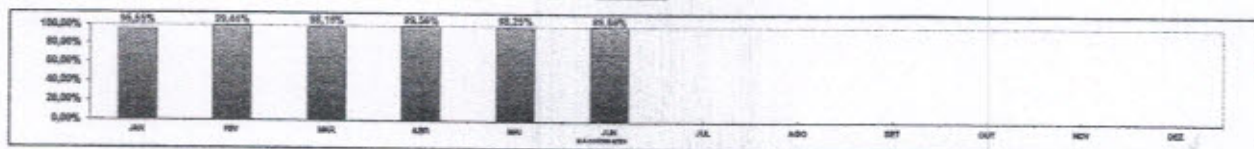
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2020

Sem Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acoplimento														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,20%	0,15%								0,09%
Regular	0,00%	0,00%	0,25%	0,00%	0,00%	0,50%								0,23%
Boa	4,24%	0,49%	1,79%	0,48%	0,48%	0,97%								1,33%
Excelente	28,34%	13,89%	11,59%	0,22%	20,40%	14,92%								16,32%
Não Respondeu	86,77%	83,54%	86,42%	91,29%	77,79%	84,71%								82,07%
Total de Resposta Positiva do Acoplimento	2,81%	0,42%	1,25%	0,19%	1,19%	1,77%								1,58%
Total de Resposta Negativa do Acoplimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,20%	0,15%								0,37%
Ambulatório														
Ruim	1,07%	0,00%	0,50%	0,10%	0,10%	0,40%								0,49%
Regular	1,07%	0,00%	0,20%	0,10%	0,30%	0,20%								0,49%
Boa	3,00%	2,75%	1,60%	1,90%	1,90%	0,50%								1,82%
Excelente	12,49%	11,79%	0,45%	0,90%	3,10%	3,80%								7,07%
Não Respondeu	82,35%	84,96%	93,35%	94,90%	94,50%	93,91%								82,13%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	7,63%	2,75%	2,75%	3,00%	5,30%	4,90%								5,88%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,14%	0,00%	0,30%	0,00%	0,00%	0,10%								0,19%
Unidades de Internação														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,10%	0,10%								0,09%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,10%	0,10%	0,10%								0,09%
Boa	0,44%	1,54%	0,64%	0,52%	1,52%	1,20%								0,67%
Excelente	14,73%	0,36%	7,85%	10,89%	12,71%	13,91%								10,42%
Não Respondeu	84,79%	97,48%	91,50%	87,99%	78,52%	86,28%								87,34%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	5,17%	2,90%	8,50%	11,61%	14,43%	15,31%								10,27%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0,00%	0,00%	0,00%	0,10%	0,10%	0,10%								0,37%
SADT														
Ruim	0,41%	1,22%	0,69%	0,54%	0,54%	0,50%								0,59%
Regular	0,59%	1,17%	0,33%	0,17%	0,10%	0,10%								0,39%
Boa	1,88%	4,23%	2,21%	1,59%	1,59%	0,37%								1,72%
Excelente	19,74%	14,62%	9,33%	8,84%	3,23%	4,63%								10,44%
Não Respondeu	77,41%	75,56%	87,99%	88,39%	86,38%	84,31%								87,36%
Total de Resposta Positiva do SADT	3,24%	7,22%	2,35%	2,37%	1,36%	1,17%								2,35%
Total de Resposta Negativa do SADT	0,00%	0,00%	0,00%	0,10%	0,10%	0,10%								0,37%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%								0,00%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%								0,00%
Boa	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%								0,00%
Excelente	13,81%	11,77%	7,12%	19,21%	11,17%	14,39%								11,99%
Não Respondeu	86,19%	88,23%	92,88%	80,79%	88,83%	85,61%								88,01%
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	13,81%	11,77%	7,12%	19,21%	11,17%	14,39%								11,99%
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%								0,00%

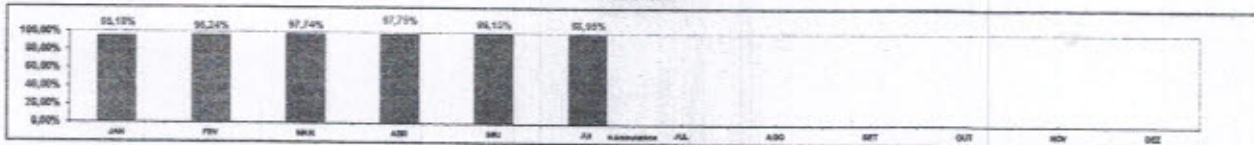
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2020



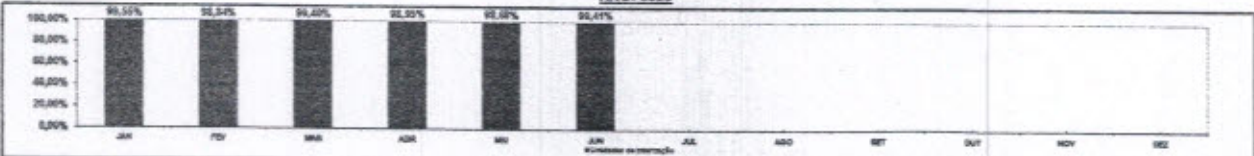
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2020



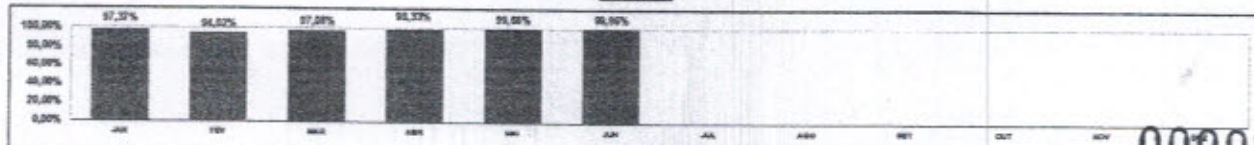
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2020



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADT

ANO: 2020

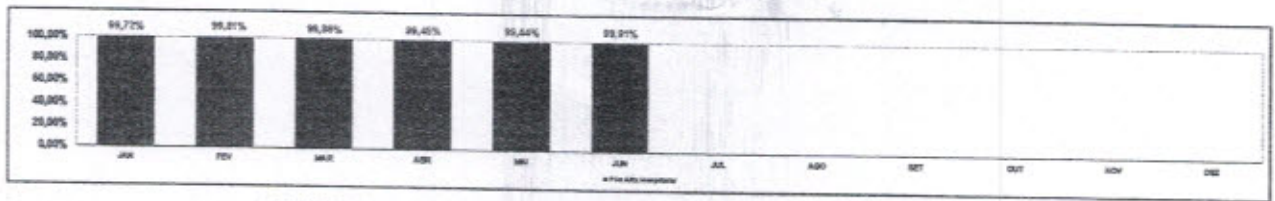


000099



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2020



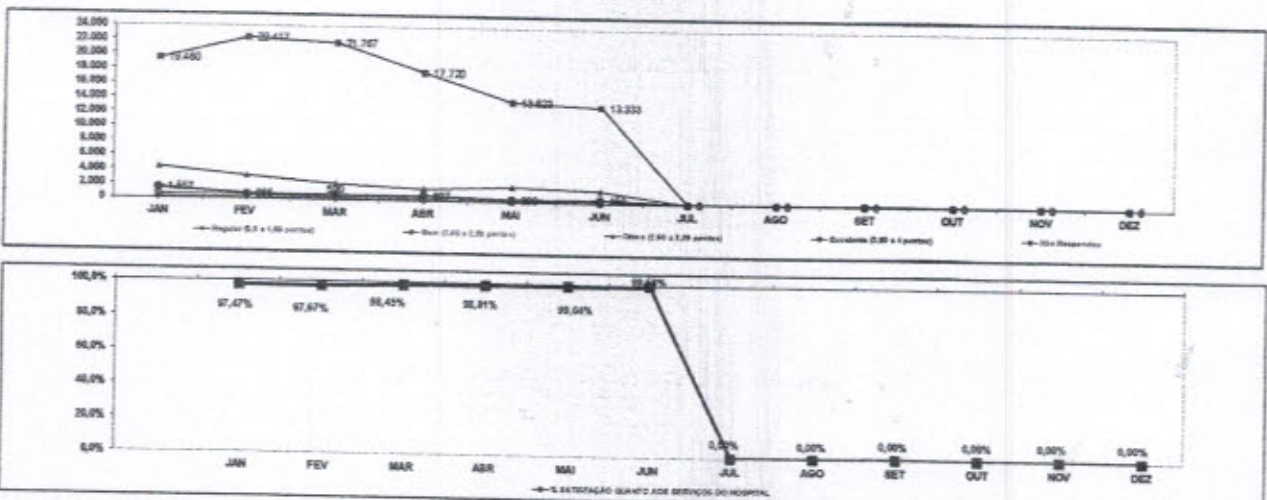
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2020

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média	
Recepção															
Boa (3 a 5 pontos)	4	3	1	0	15	4								27	5
Regular (2,5 a 3 pontos)	26	3	13	0	30	1								73	12
Bom (1,50 a 2,50 pontos)	196	23	75	20	50	10								473	77
Ótimo (2,50 a 3,50 pontos)	1.210	749	310	260	1.053	397								3.582	597
Excelente (3,50 a 4 pontos)	3.498	3.648	3.912	3.892	4.001	3.596								22.728	3788
Total de Resposta Positiva do Atendimento	452	452	429	402	494	388								2.817	465
Total de Resposta Negativa do Atendimento	0	0	0	0	0	0								0	0
Não Respondido	1/0	30	33	0	48	77								188	31
Total de Respostas do Atendimento	1.674	1.578	4.830	4.574	5.642	4.580								29.732	4993
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO	99,55%	99,44%	98,16%	98,96%	98,25%	98,95%								98,44%	98,64%
Ambulatório															
Boa (3 a 5 pontos)	59	24	29	9	6	14								139	23
Regular (2,5 a 3 pontos)	57	16	17	17	6	0								113	19
Bom (1,50 a 2,50 pontos)	150	167	95	91	17	20								510	85
Ótimo (2,50 a 3,50 pontos)	659	737	544	326	163	179								3.508	585
Excelente (3,50 a 4 pontos)	4.338	5.942	5.926	4.739	2.973	2.709								24.688	4103
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	517	843	621	523	322	314								3.040	513
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	1	0	0	0	0	0								1	0
Não Respondido	439	177	153	336	18	75								1.048	173
Total de Respostas do Ambulatório	4.196	6.840	6.399	5.202	3.420	3.272								24.842	4106
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATORIO	95,16%	96,34%	97,34%	97,75%	98,15%	98,95%								97,98%	97,50%
Unidades de Internação															
Boa (3 a 5 pontos)	2	1	0	3	0	3								9	2
Regular (2,5 a 3 pontos)	0	4	0	3	3	2								12	2
Bom (1,50 a 2,50 pontos)	19	54	25	27	34	14								171	28
Ótimo (2,50 a 3,50 pontos)	838	202	363	319	489	403								2.739	456
Excelente (3,50 a 4 pontos)	3.962	4.443	3.526	2.578	1.926	2.561								18.732	3122
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	328	354	378	327	192	234								1.815	276
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0	0	0	0	0	0								0	0
Não Respondido	199	25	54	87	127	178								580	95
Total de Respostas das Unidades de Internação	4.847	5.180	4.150	3.152	2.645	3.217								22.215	3620
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNACAO	95,55%	98,84%	98,44%	98,86%	98,86%	99,01%								96,14%	96,14%
SADT															
Boa (3 a 5 pontos)	25	79	20	2	0	0								126	21
Regular (2,5 a 3 pontos)	39	273	129	0	0	0								541	91
Bom (1,50 a 2,50 pontos)	113	273	129	27	10	1								663	109
Ótimo (2,50 a 3,50 pontos)	1.199	959	955	427	141	103								3.384	564
Excelente (3,50 a 4 pontos)	4.791	5.090	3.282	4.719	2.837	2.113								23.477	3876
Total de Resposta Positiva do SADT	660	679	603	510	272	212								3.846	623
Total de Resposta Negativa do SADT	4	2	1	2	0	0								9	1
Não Respondido	567	351	219	197	32	4								1.460	243
Total de Respostas do SADT	6.737	7.129	6.336	5.345	3.890	2.433								31.822	5173
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	97,31%	96,07%	97,36%	98,32%	99,89%	99,94%								97,71%	97,74%
Pós Alta Hospitalar															
Boa (3 a 5 pontos)	0	0	0	0	0	1								1	0
Regular (2,5 a 3 pontos)	0	0	0	0	0	0								0	0
Bom (1,50 a 2,50 pontos)	12	9	7	16	18	2								64	10
Ótimo (2,50 a 3,50 pontos)	552	524	329	332	244	121								2.012	337
Excelente (3,50 a 4 pontos)	3.479	3.919	4.084	3.846	2.454	2.041								18.599	3074
Total de Resposta Positiva do Pós Alta Hospitalar	399	538	344	278	266	222								2.040	337
Total de Resposta Negativa do Pós Alta Hospitalar	0	0	0	0	0	0								0	0
Não Respondido	119	112	5	2	28	137								403	67
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	4.547	4.769	4.364	3.718	2.874	3.227								20.421	3373
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	99,72%	99,81%	99,86%	99,45%	99,44%	99,91%								99,70%	99,70%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS

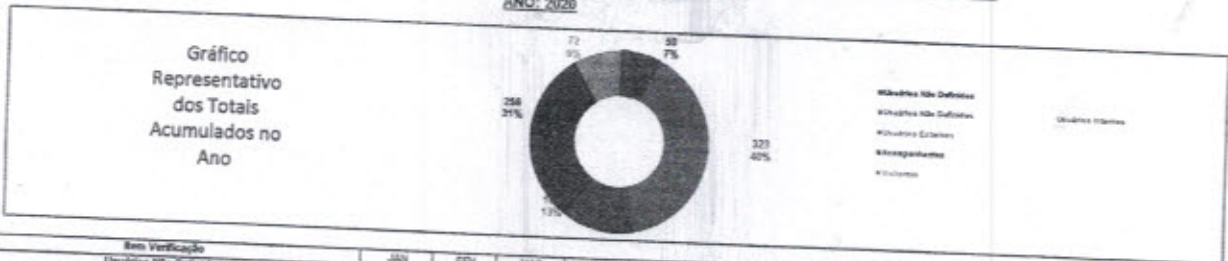
ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média	
TODOS OS SETORES															
Boa (3 a 5 pontos)	80	107	58	14	19	22								210	35
Regular (2,5 a 3 pontos)	118	117	60	30	41	3								369	61
Bom (1,50 a 2,50 pontos)	320	526	320	291	127	47								1.534	254
Ótimo (2,50 a 3,50 pontos)	4.329	3.191	2.241	1.894	2.058	1.704								15.245	2541
Excelente (3,50 a 4 pontos)	19.460	22.417	21.767	17.729	13.823	13.333								108.530	18.088
Total de Resposta Positiva	2.995	2.471	2.789	1.882	1.486	1.398								11.943	1993
Total de Resposta Negativa	0	0	0	0	0	0								0	0
Não Respondido	1.357	823	580	627	299	459								6.055	1009
Total de Respostas de Todos os Setores	26.874	28.378	34.458	19.618	18.948	15.190								126.871	20.992
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	97,87%	97,87%	98,45%	98,91%	99,04%	99,58%								98,20%	98,20%

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

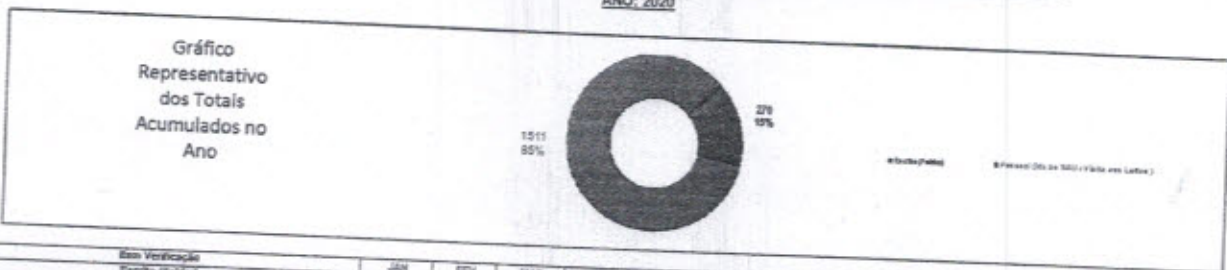
ANO: 2020



Em Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	9	17	11	9	9	9							69	5,75
Usuários Internos	59	16	88	73	23	34							287	23,92
Usuários Externos	72	33	29	11	17	10							162	13,17
Acompanhantes	15	82	84	56	24	14							265	21,63
Visitantes	12	13	27	6	6	3							73	5,92
Total	118	201	195	155	79	71	0	0	0	0	0	0	619	50,50

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

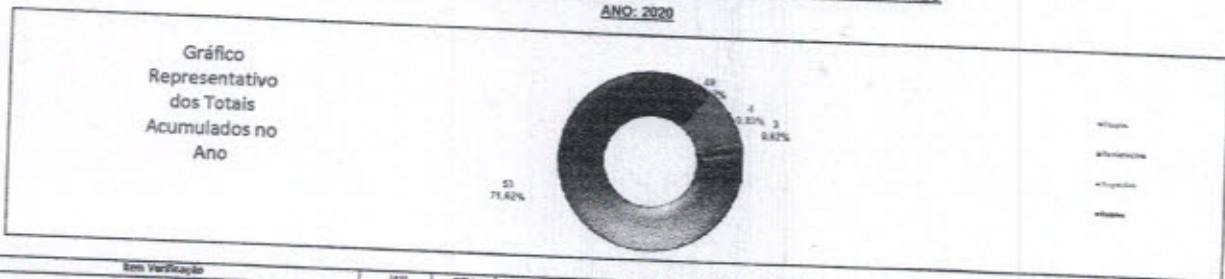
ANO: 2020



Em Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Pessoal (Folha)	80	89	27	21	40	52							279	23,25
Pessoal (de 06 a 10) (Folha em Letras)	327	337	297	165	86	119							1511	125,83
Total	407	426	324	186	126	171	0	0	0	0	0	0	1790	149,08

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

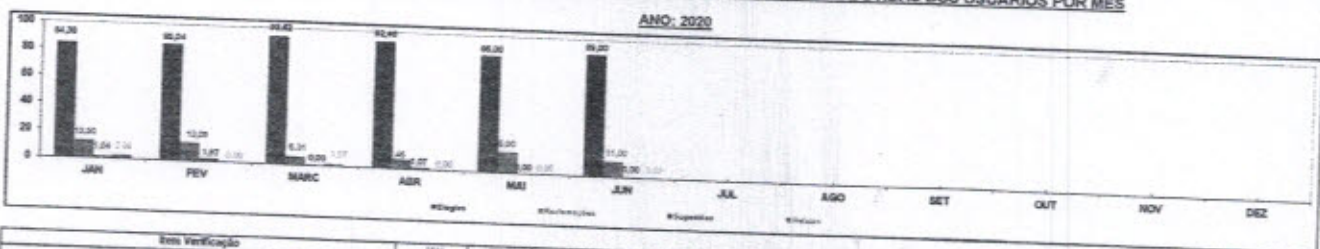
ANO: 2020



Em Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	81	81	39	59	34	48							402	33,50
Reclamações	12	14	3	0	0	0							29	2,42
Sugestões	1	7	0	1	0	0							9	0,75
Dúvidas	2	5	1	6	6	6							32	2,67
Total	96	107	43	66	40	54	0	0	0	0	0	0	404	33,67

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

ANO: 2020



Em Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	84,38	82,04	89,62	89,45	85,00	88,89							85,25	
Reclamações	12,50	13,09	6,39	0,00	0,00	0,00							10,46	
Sugestões	0,84	1,87	0,00	0,00	0,00	0,00							0,86	
Dúvidas	2,24	0,00	1,07	10,00	15,00	11,11							6,33	
Total (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	

SLPSP/SAU-02

