

4. Pesquisa de Satisfação do Usuário

Serviço de Atenção ao Usuário: Consta neste relatório mensal as reuniões e atividades realizadas no período, conforme definido no mapa resumido avaliação da parte variável do Manual para Avaliação dos Indicadores.

Fonte: Serviço de Atenção ao Usuário/HRSP

I – INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta as atividades planejadas e executadas pelo Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) do Hospital Regional do Sudeste do Pará Dr. Geraldo Veloso no período de **01 a 30 do mês de Junho de 2021**.

Os dados foram coletados através dos registros obtidos junto aos usuários internos e externos que utilizam os serviços do HRSP. No final deste relatório constam os gráficos que expressam detalhadamente a produção do SAU.

II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

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

Internação	135
Acolhimento	204
Ambulatório	291
S.A.D.T	281
Pós Alta Hospitalar	134
TOTAL	1045

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)	0	24	1	2	1
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	22	0	1	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	0	68	3	11	2
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	273	432	180	296	129
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.990	4.727	3.266	5.047	3.289
Total de Resposta Positiva	408	581	270	562	268
Total de Resposta Negativa	0	1	0	0	0
Não Respondeu	21	256	195	263	197
Total de Respostas	4.671	5.795	3.720	5.919	3.689
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	100,00%	98,04%	99,89%	99,76%	99,92%

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



ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	31
1.2	Atendimentos por telefone	00
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	18
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	47
1.5	Atendimentos por meio de e-mail	01
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	696
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	135
3.2	Externas	910
4	<u>Informativos e comunicados emitidos</u>	00
5	<u>Reuniões internas administrativas realizadas</u>	05
6	<u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u>	02
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		1.845

Tabela 03: Demonstrativo de atividades desenvolvidas pelo SAU.

Alguns dos usuários atendidos emitiram comentários, registrados a partir do atendimento em sala, nas visitas aos leitos ou através dos folders depositados nas caixas de sugestões disponibilizadas nos Setores do HRSP.

Vejam a classificação desses comentários:

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS	%
Elogio	79	86,81
Reclamação	10	1,88
Sugestão	01	1,88
Relato	01	10,98
TOTAL	91	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
Refeições fornecidas as mães da UTI Neo - I	UTI Neonatal	SND
Refeições fornecidas as mães da UTI Neo - II	UTI Neonatal	SND
Refeições fornecidas as mães da UTI Neo - III	UTI Neonatal	SND
Refeições fornecidas as mães da UTI Neo - IIII	UTI Neonatal	SND
Recepção do Acolhimento: data de retorno com o Otorrinolaringologista.	Ambulatório	Atendimento
Atendimento no Acolhimento - 16/06/2021	UTI Pediátrica	Direção Técnica
Atendimento médico (UTI COVID): Insatisfação no tempo de esperar para receber informação.	Psicossocial - Serviço Social	Direção Técnica
Atendimento Assistencial - UTI Pediátrica Noturno	UTI Pediátrica	UTI Pediátrica
Entrega de cópia do prontuário	SPP	SPP
Ausência do Médico Oftalmologista - 23.06.2021	Ambulatório	Direção Técnica

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

Setor	Total Numérico	%
UTI Neonatal	4	40,00
Ambulatório	2	20,00
UTI Pediátrica	2	20,00
Psicossocial - Serviço Social	1	10,00
SPP	1	10,00

Tabela 06: Reclamações por Setor.

III – ANÁLISE DOS DADOS

O índice de satisfação global do usuário no mês junho foi de 99,52 neste resultado contempla setores de internação, ambulatório, SADT, Acolhimento e Alta Hospitalar. Atendendo a 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. O Índice de satisfação global encontra-se dentro da meta, classificado como ótimo, tendo como maior índice o setor do Acolhimento. Os setores de Ambulatório e SADT permanecem com os atendimentos reduzidos devido pandemia da Covid-19, favorecendo a satisfação dos usuários/acompanhantes já que o fluxo de pessoas diminuiu. No setor de SADT receberam destaques, o tempo de espera e o silêncio do ambiente.

IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

No mês vigente tivemos uma sugestão. Foram registrados 79 relatos de elogios. Os mesmos foram transcritos e estão no anexo Mensagem amiga.

V – PROPOSTAS PARA PRÓXIMO MÊS

- 1) Estimular os usuários a utilizarem o SAU todas as vezes que for necessário;
- 2) Informar às Diretorias, Coordenações e membros da equipe de colaboradores sobre os comentários recebidos (elogios, reclamações, dúvidas e sugestões), a fim de estimular a manutenção da qualidade existente ou as melhorias que forem necessárias;
- 3) Receber e encaminhar todas as reclamações para avaliação e parecer, dando retorno delas aos usuários e/ou acompanhantes;
- 4) Realizar as pesquisas de satisfação do usuário mensalmente nos setores Pronto Atendimento, Ambulatório, SADT, Internação e Pós Alta Hospitalar, conforme os totais indicados no cálculo amostral constante como anexo deste relatório;
- 5) Monitorar os índices de satisfação, dando retorno às Diretorias e Coordenações, a fim de que sejam implantadas as melhorias necessárias;
- 6) Estar presente nos setores SADT, Ambulatório, Clínicas, procurando, na medida do possível auxiliar o usuário diante de suas necessidades.

Marabá, 05 de Julho de 2021.

Wesleana Santos Coelho
Coordenadora do SAU

Wesleana Santos Coelho



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 - 2021

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR		
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							135	133
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							135	131
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							135	112
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1	Pelos médicos							135	132
4.2	Pelos enfermeiros							135	133
4.3	Pelos Outros Profissionais							135	133
4.4	Pelos funcionários da administração							135	133
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1	Para os médicos							135	135
5.2	Para os enfermeiros							135	135
5.3	Para os Outros Profissionais							135	135
5.4	Para os funcionários da administração							135	135
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							135	135
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?								
7.1	Pelos médicos							135	135
7.2	Pelos enfermeiros							135	135
7.3	Pelos Outros Profissionais							135	135
7.4	Pelos funcionários da administração							135	135
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							135	134
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							135	134
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							135	133
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							135	131
12	O silêncio no ambiente do hospital?							135	132
13	O horário em que são servidas as refeições?							135	133
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							135	134
15	O horário das visitas?							135	0
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							135	132
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							135	127
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							135	134
								3645	3446
								0,03%	99,88%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							135	0
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							135	0

Total de Resposta Positiva 3716
 Total de Resposta Geral 3720
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,89%

Foram realizadas 135 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Junho 2021.

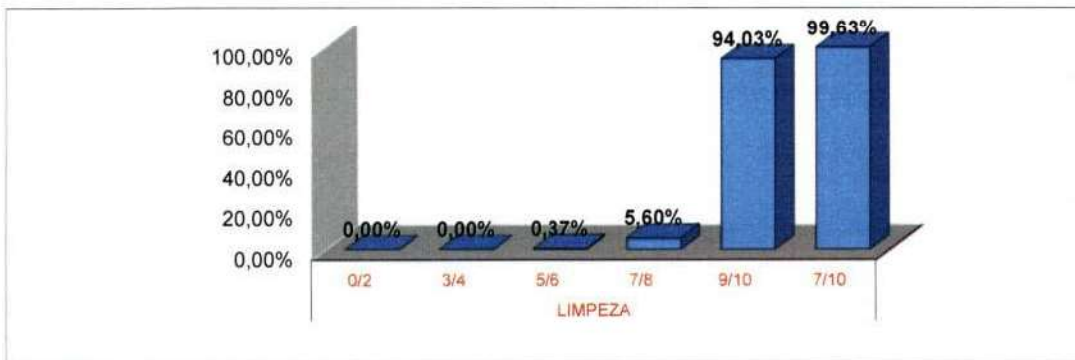
Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2021

1. INTERNAÇÃO



1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO



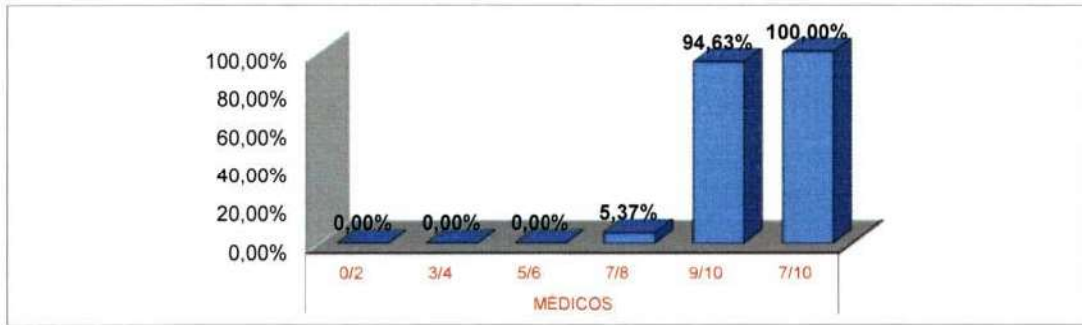
1.3 SINALIZAÇÃO



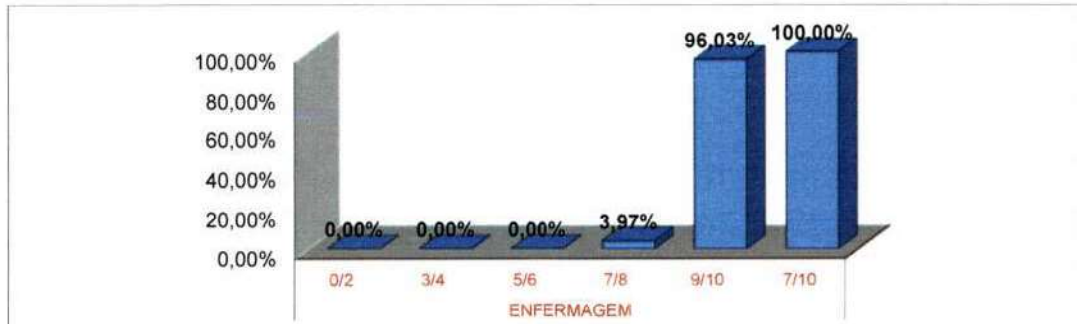
(Handwritten signature)

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2021

1.4 MÉDICOS



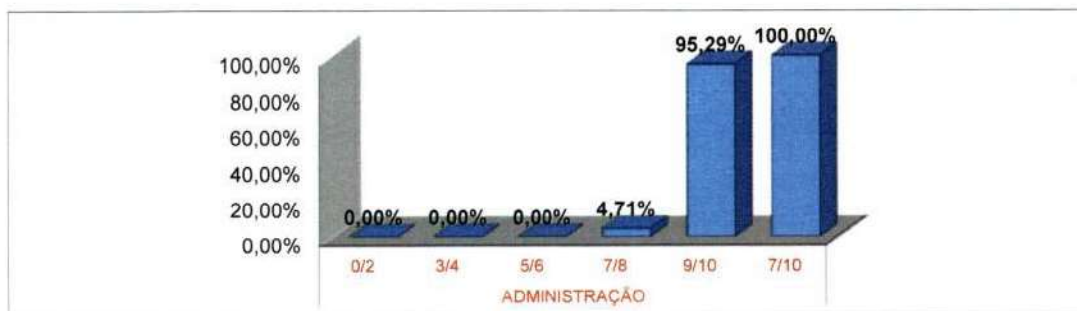
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS



1.7 ADMINISTRAÇÃO



000104

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2021

1.8 CONFIANÇA



1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



1.11 SILÊNCIO

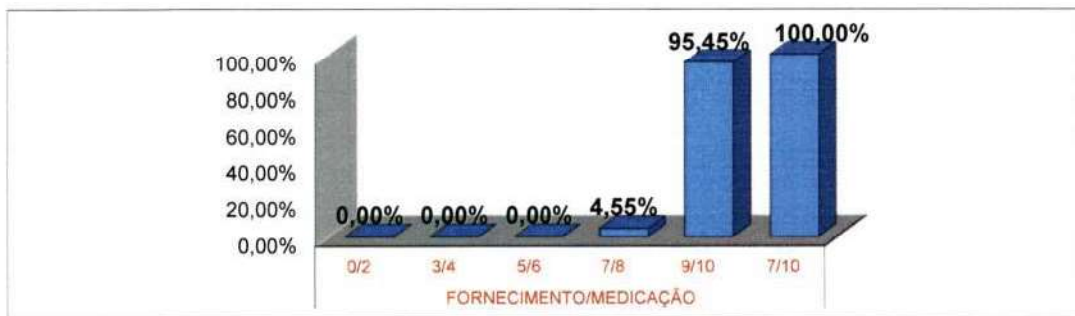


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2021

1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Junho 2021.

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 ?	1	0	6	34	249	290	1	291	283
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?	1	2	7	22	219	251	40	291	241
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)	0	1	4	24	255	284	7	291	279
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	6	5	13	49	202	275	16	291	251
4.2	Pelos enfermeiros	1	2	3	48	227	281	10	291	275
4.3	Pelos Outros Profissionais	1	2	4	46	229	282	9	291	275
4.4	Pelos funcionários da Administração	1	2	5	37	236	281	10	291	273
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	3	0	2	20	245	270	21	291	265
5.2	Para os enfermeiros	2	0	0	21	256	279	12	291	277
5.3	Para os funcionários da Administração	2	1	8	25	253	289	2	291	278
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?	0	2	4	14	262	282	9	291	276
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	1	0	0	9	261	271	20	291	270
7.2	Pelos enfermeiros	1	0	1	11	269	282	9	291	280
7.3	Pelos funcionários da Administração	1	1	2	13	270	287	4	291	283
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	1	2	15	250	268	23	291	265
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	1	3	10	247	261	30	291	257
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?	2	1	3	13	256	275	16	291	269
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	0	0	13	265	279	12	291	278
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	0	1	1	8	276	286	5	291	284
		24	22	68	432	4727	5273	256	5529	5159
		0,46%	0,42%	1,29%	8,19%	89,65%	100,00%	4,63%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	290	não	1					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	291	não	0					

Total de Resposta Positiva 5740
 Total de Resposta Geral 5855
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,04%

Foram realizadas 291 entrevistas
 No período de 1 a 30 de Junho 2021.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

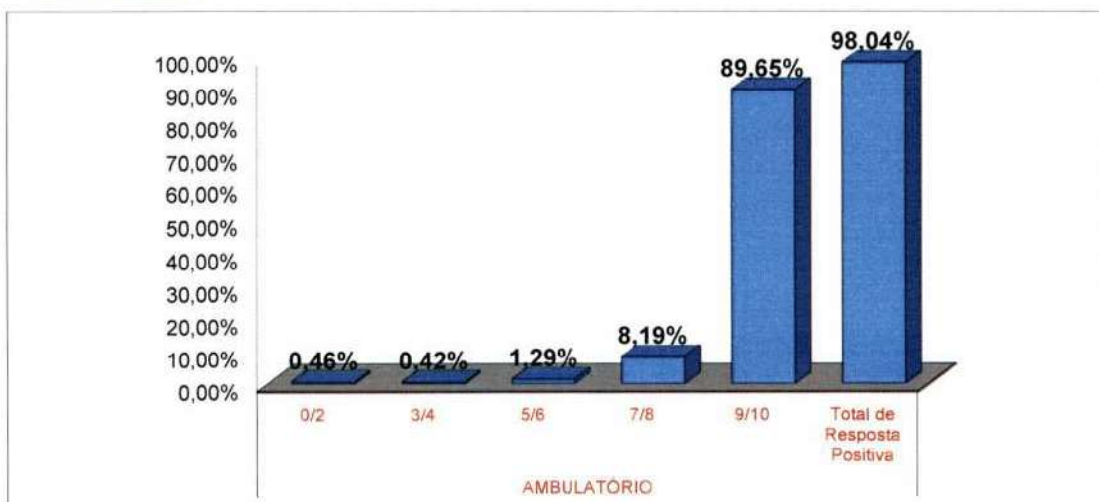
Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Hospital Regional do Sudeste do Pará / HRSP-PA

RL HRSP.SAU.001-02

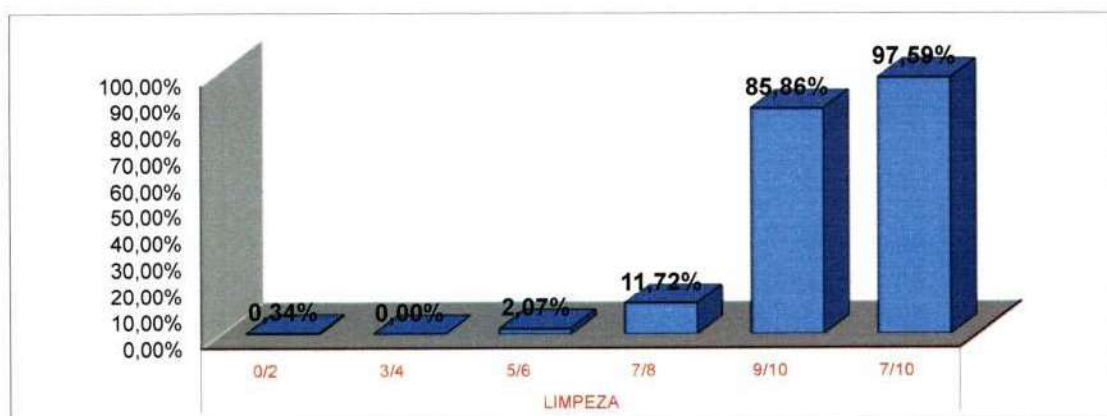
000107

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2021

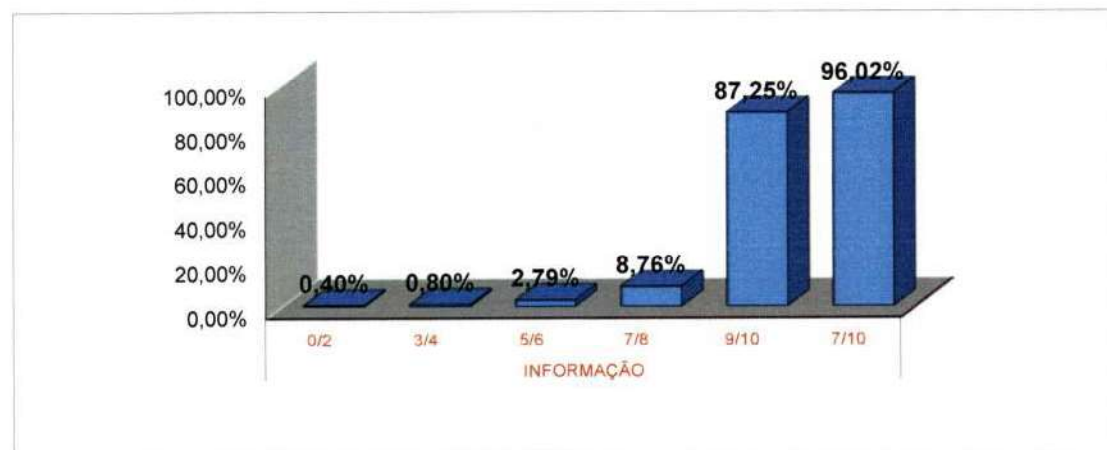
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA

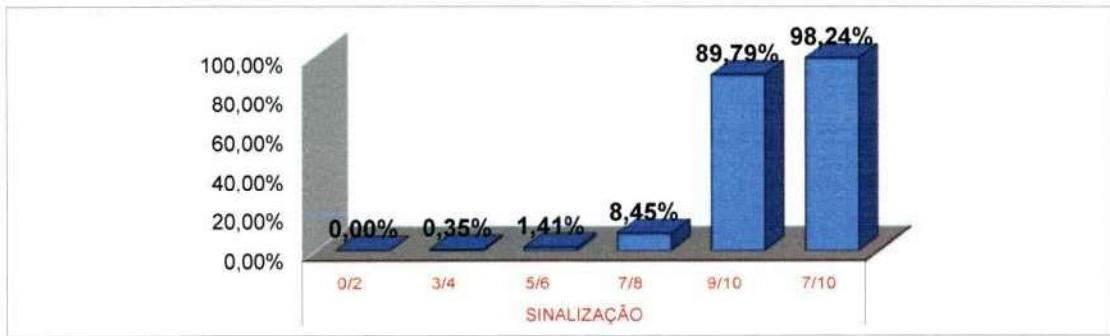


2.2 INFORMAÇÃO

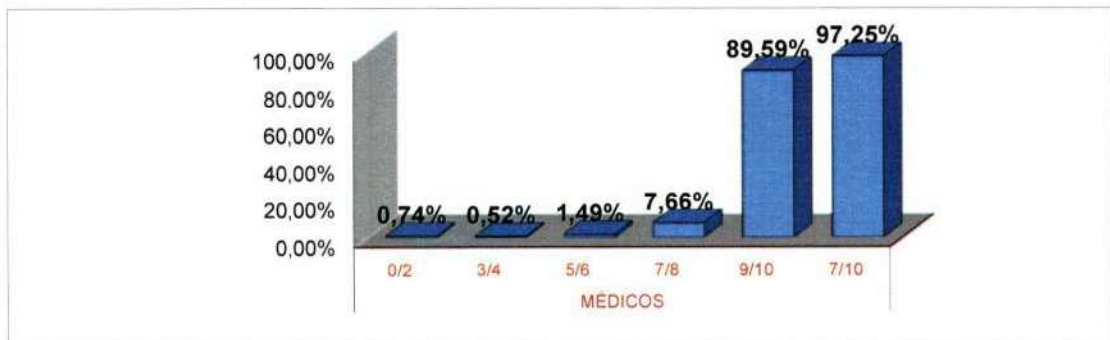


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2021

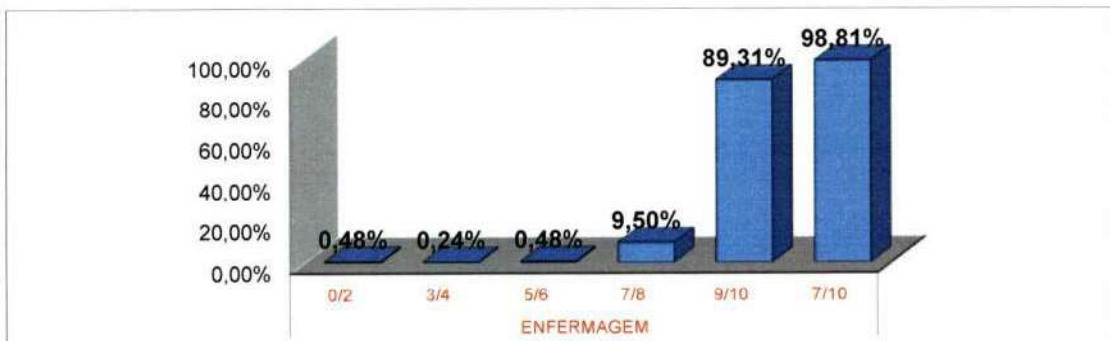
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2021

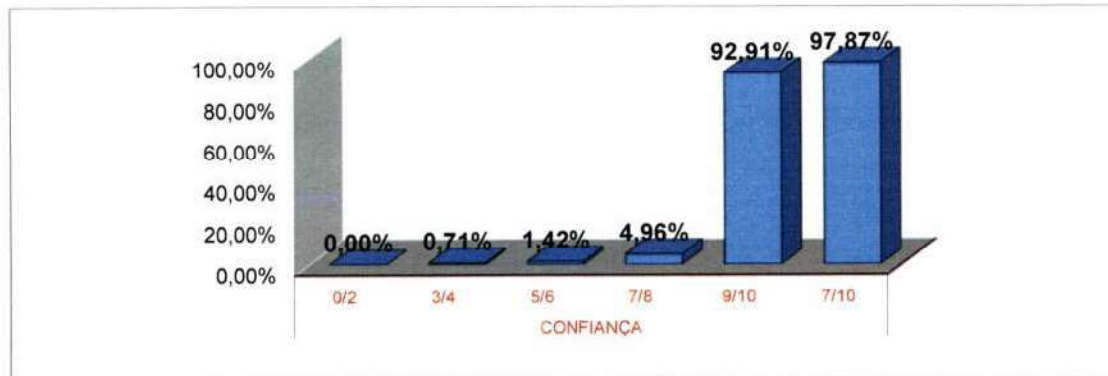
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

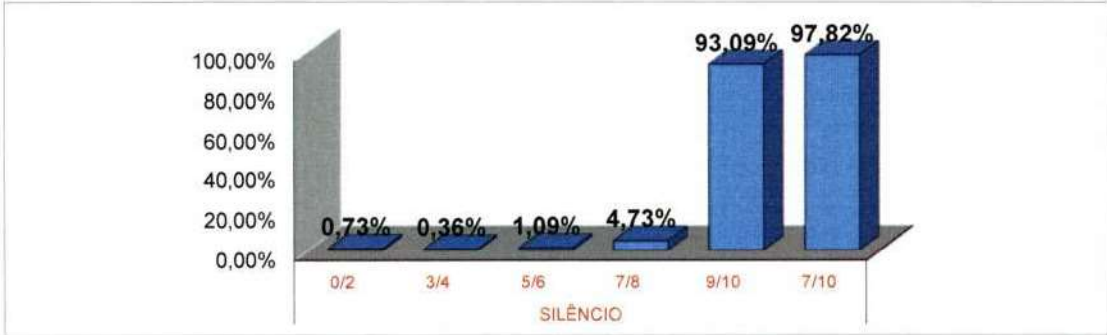


2.8 CONFIANÇA



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2021

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Junho 2021.

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 ?							277	4	281	277			
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?							242	39	281	240			
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir !? (placas e cartazes)							274	7	281	274			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							246	35	281	239			
4.2	Pelos enfermeiros							265	16	281	264			
4.3	Pelos Outros Profissionais							269	12	281	268			
4.4	Pelos funcionários da Administração							270	11	281	270			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							254	27	281	254			
5.2	Para os enfermeiros							267	14	281	267			
5.3	Para os Outros Profissionais							274	7	281	272			
5.4	Para os funcionários da Administração							275	6	281	275			
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?							275	6	281	275			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							255	26	281	255			
7.2	Pelos enfermeiros							270	11	281	270			
7.3	Pelos Outros Profissionais							276	5	281	276			
7.4	Pelos funcionários da Administração							276	5	281	276			
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							272	9	281	271			
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?							271	10	281	271			
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							273	8	281	273			
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							276	5	281	276			
								5357	263	5620	5343			
								0,04%	0,02%	0,21%	5,53%	94,21%	100,00%	4,68%
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	281	não	0			
13	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	281	não	0			

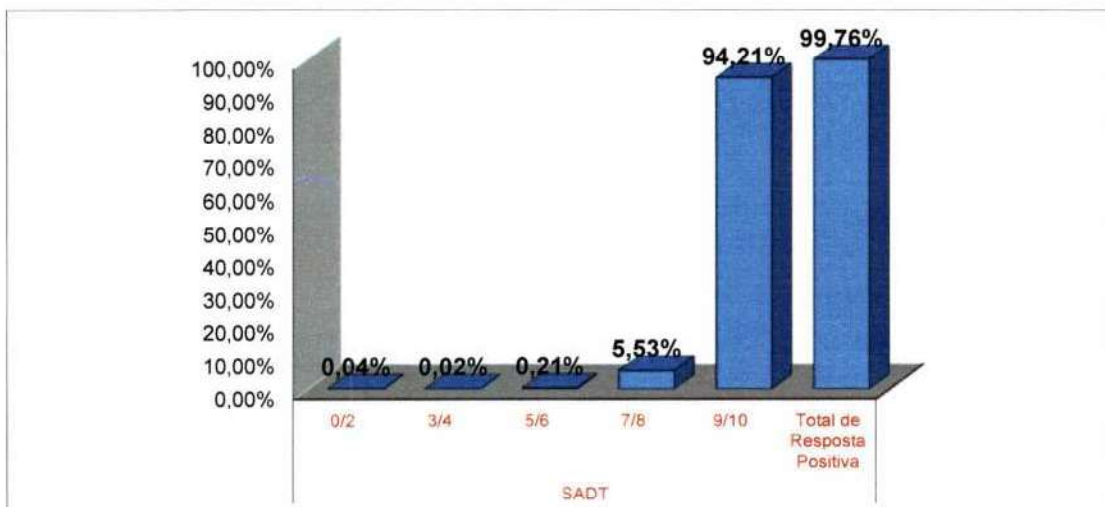
Total de Resposta Positiva 5905
 Total de Resposta Geral 5919
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,76%

Foram realizadas 281 entrevistas
 No período de 1 a 30 de Junho 2021.

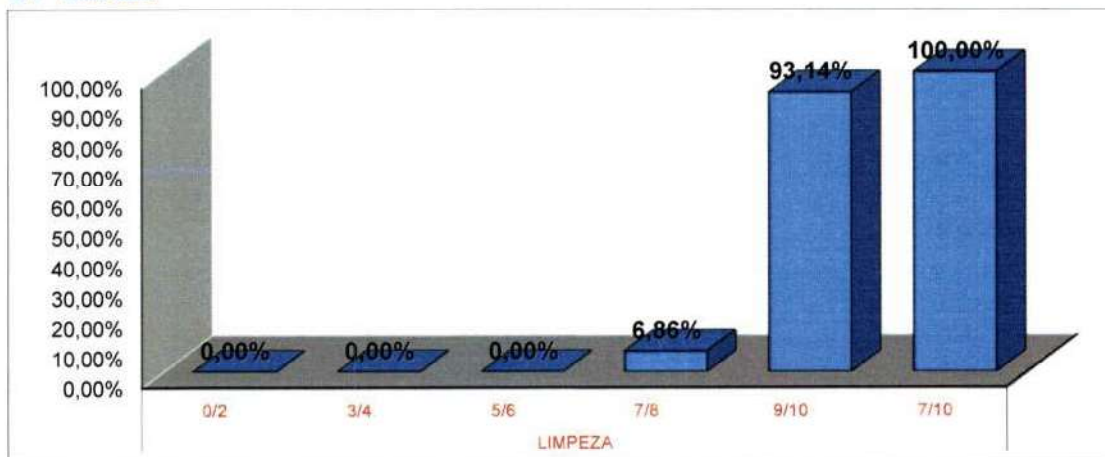
Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO JUNHO/2021

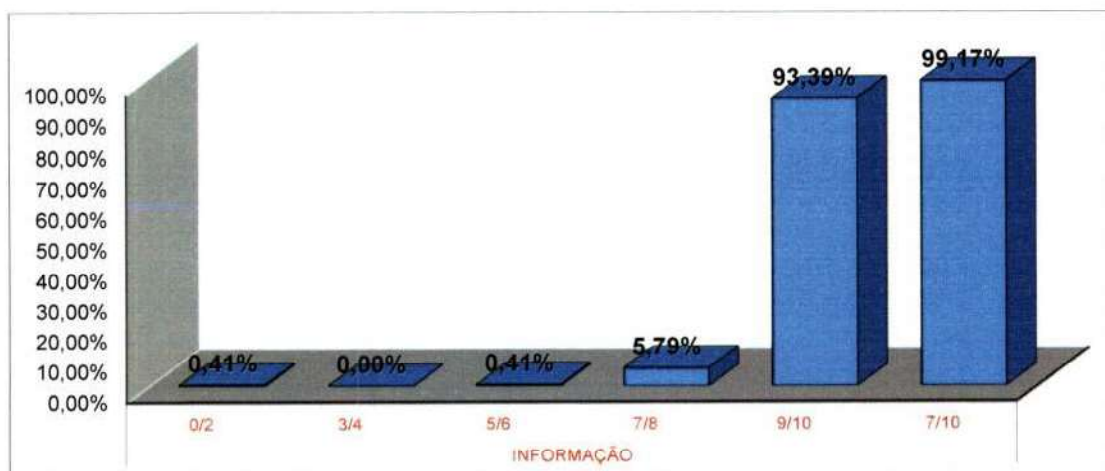
3. SADT



3.1 LIMPEZA



3.2 INFORMAÇÃO



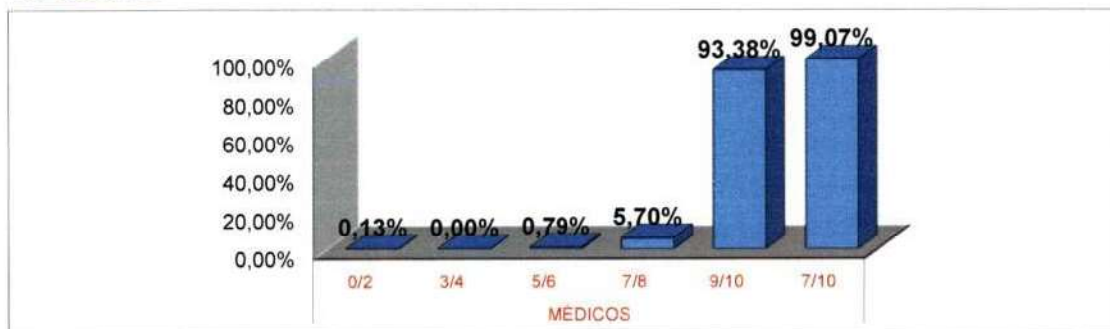


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO JUNHO/2021

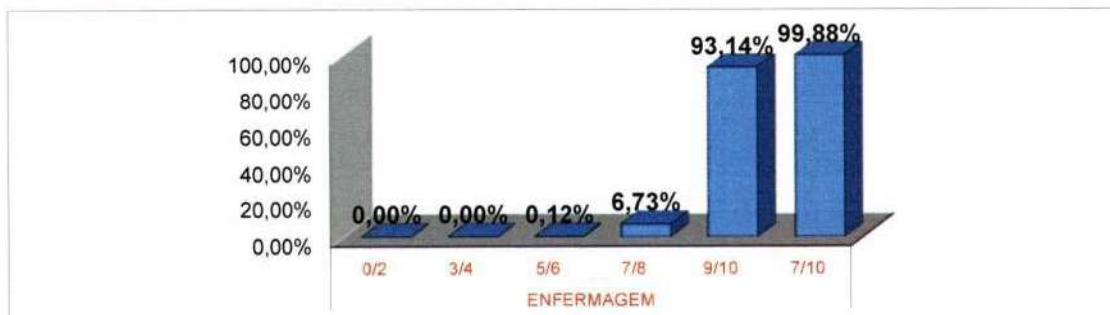
3.3 SINALIZAÇÃO



3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS





AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO JUNHO/2021

3.7 ADMINISTRAÇÃO



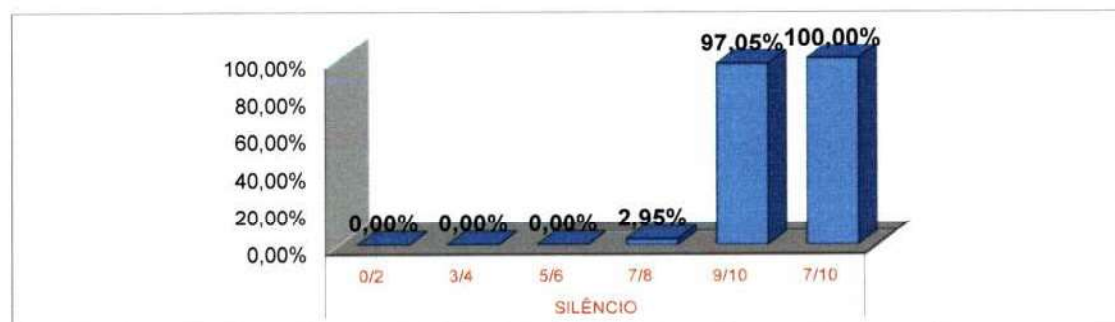
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES



3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO JUNHO/2021

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Junho 2021.

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

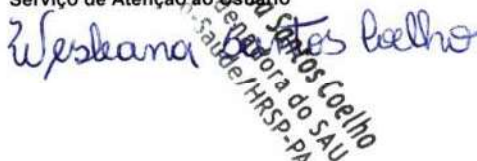
RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE ACOLHIMENTO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR		
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?							204	203
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							204	202
3	O estabelecimento e bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							204	199
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
	4.1	Pelos médicos					204	204	
	4.2	Pelos enfermeiros					204	204	
	4.3	Pelos Outros Profissionais					204	204	
	4.4	Pelos funcionários da Administração					204	204	
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
	5.1	Para os médicos					204	203	
	5.2	Para os enfermeiros					204	203	
	5.3	Para os Outros Profissionais					204	203	
	5.4	Para os funcionários da Administração					204	203	
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto							204	203
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?								
	7.1	Pelos médicos					204	204	
	7.2	Pelos enfermeiros					204	204	
	7.3	Pelos Outros Profissionais					204	204	
	7.4	Pelos funcionários da Administração					204	204	
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							204	204
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							204	204
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							204	199
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							204	203
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							204	202
								4263	4263
								0,00%	0,49%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							204	0
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							204	0

Total de Resposta Positiva 4671
Total de Resposta Geral 4671
Taxa Global de Satisfação do Usuário 100,00%

Foram realizadas 204 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Junho 2021.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário

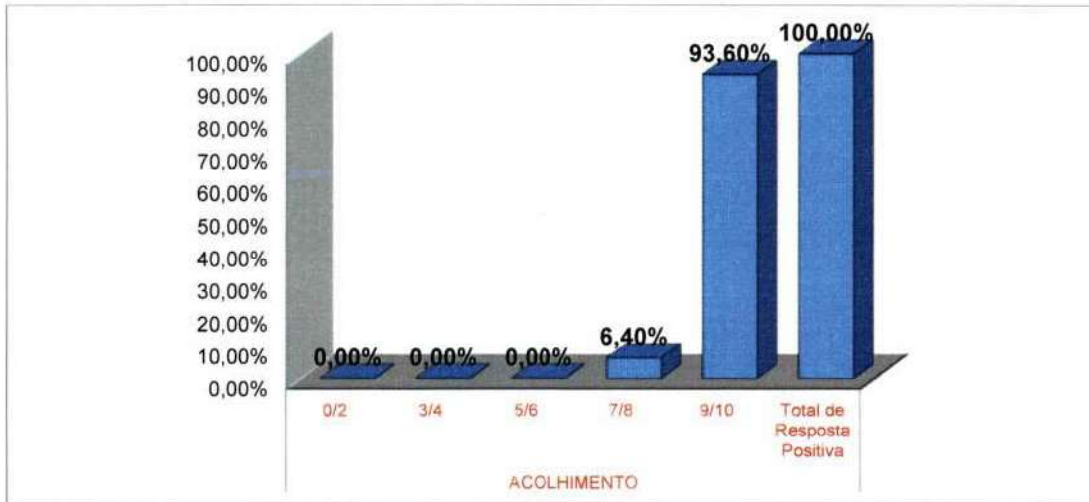

 Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 HRSPPA

RL-HRSP.SAU.001-02

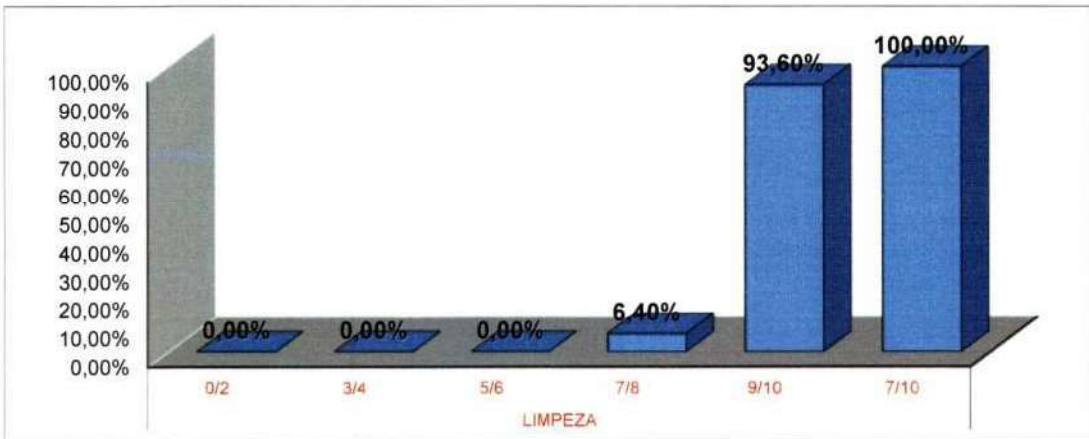
000117

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2021

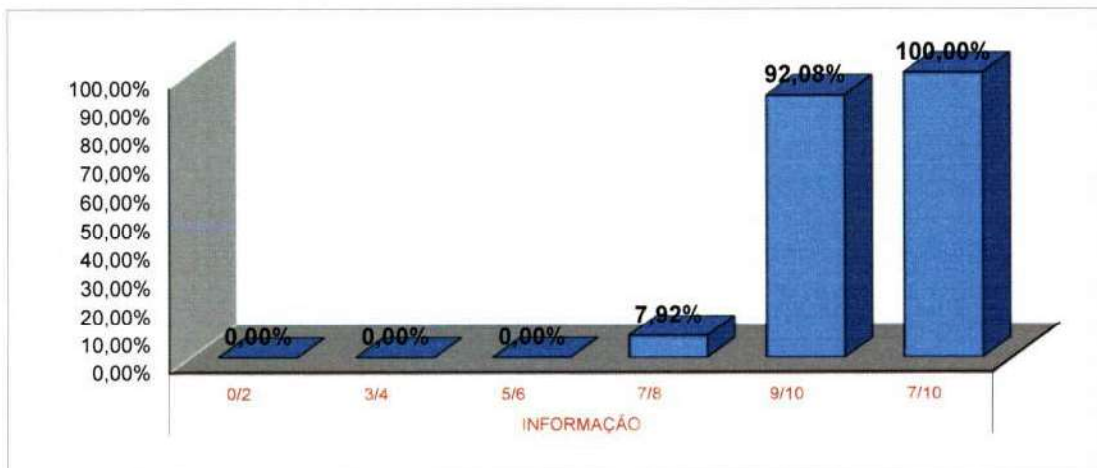
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



4.2 INFORMAÇÃO



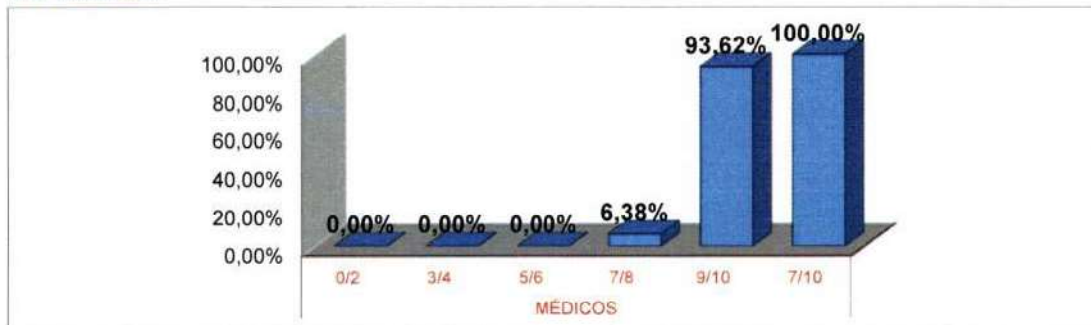


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2021

4.3 SINALIZAÇÃO



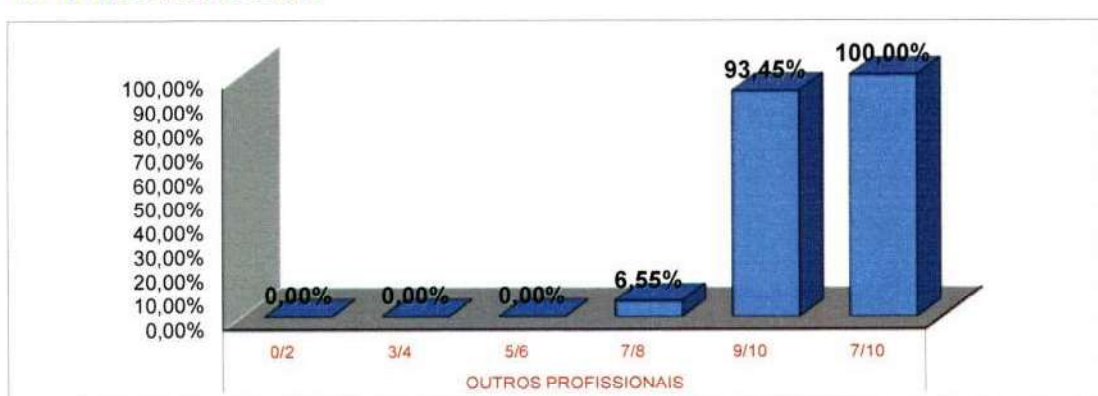
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM



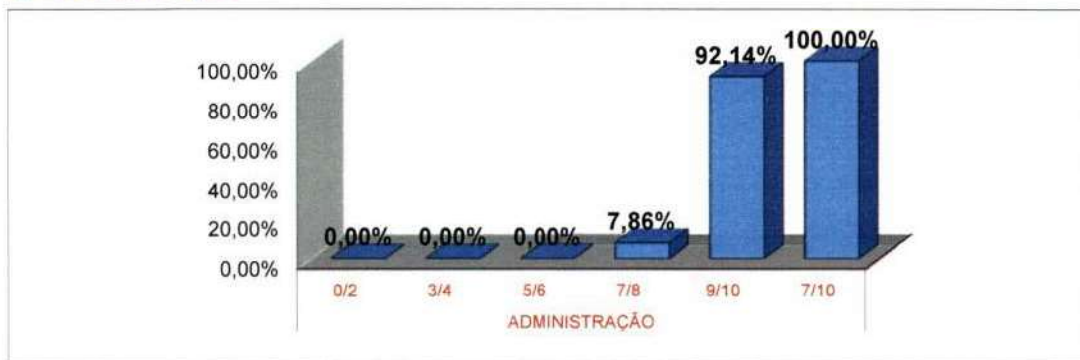
4.6 OUTROS PROFISSIONAIS



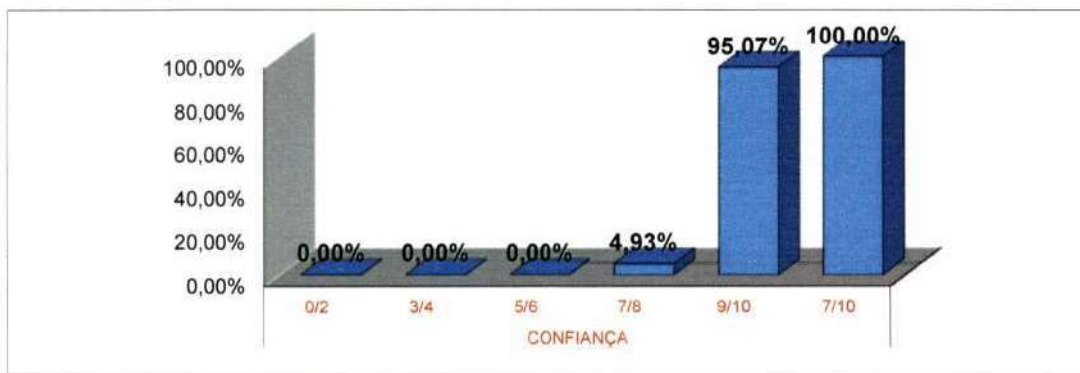


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2021

4.7 ADMINISTRAÇÃO



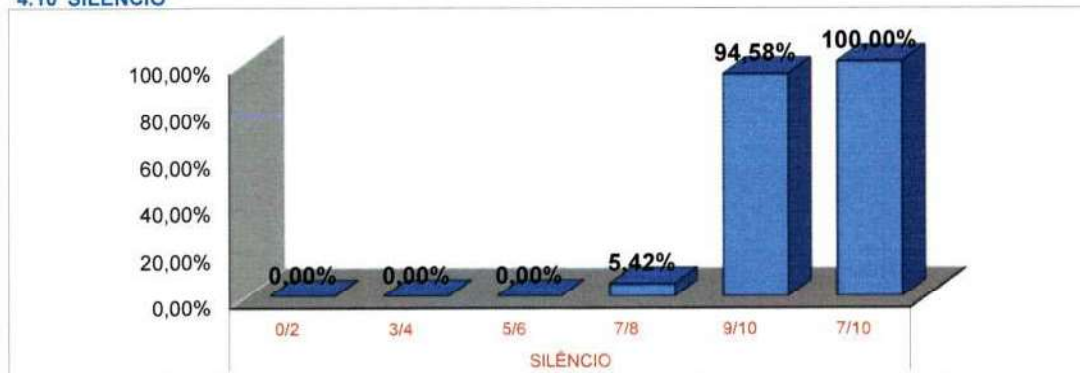
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME



4.10 SILÊNCIO





AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2021

4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 30 de Junho 2021.

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



RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE PÓS-ALTA HOSPITALAR

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10					
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR							
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							134	2	134	132			
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							131	3	134	131			
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							112	22	134	112			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							130	4	134	130			
4.2	Pelos enfermeiros							130	4	134	130			
4.3	Pelos Outros Profissionais							130	4	134	130			
4.4	Pelos funcionários da administração							130	4	134	130			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							134	0	134	134			
5.2	Para os enfermeiros							134	0	134	134			
5.3	Para os Outros Profissionais							134	0	134	134			
5.4	Para os funcionários da administração							134	0	134	134			
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							134	0	134	134			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							134	0	134	134			
7.2	Pelos enfermeiros							134	0	134	134			
7.3	Pelos Outros Profissionais							134	0	134	134			
7.4	Pelos funcionários da administração							134	0	134	134			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							132	2	134	132			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							132	2	134	132			
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							133	1	134	133			
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							133	1	134	131			
12	O silêncio no ambiente do hospital?							133	1	134	132			
13	O horário em que são servidas as refeições?							133	1	134	133			
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							132	2	134	132			
15	O horário das visitas?							7	127	134	7			
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							131	3	134	131			
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							121	13	134	121			
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							133	1	134	133			
								3289	197	3618	3418			
								0,03%	0,00%	0,06%	3,77%	96,14%	100%	5,44%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	134	não	0			
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	134	não	0			

Total de Resposta Positiva 3686
 Total de Resposta Geral 3689
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,92%

Foram realizadas 134 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Junho 2021.

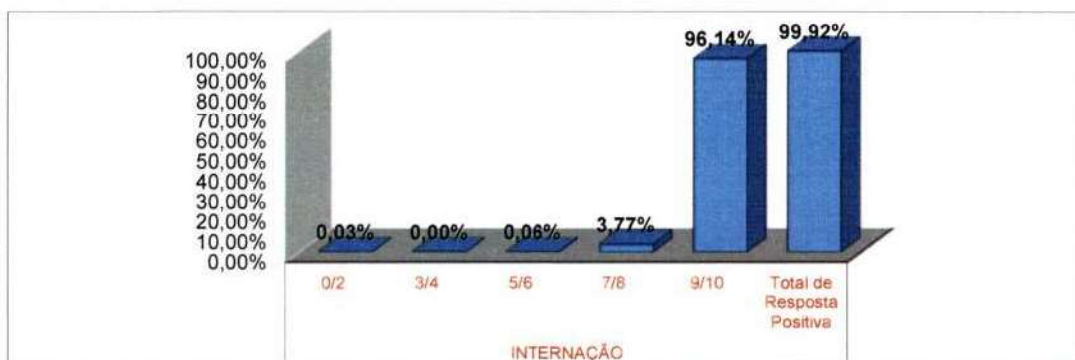
Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Serviço de Atenção ao Usuário
 Pró-Saúde - HRS-P-A

RL-HRSP SAU 001-02

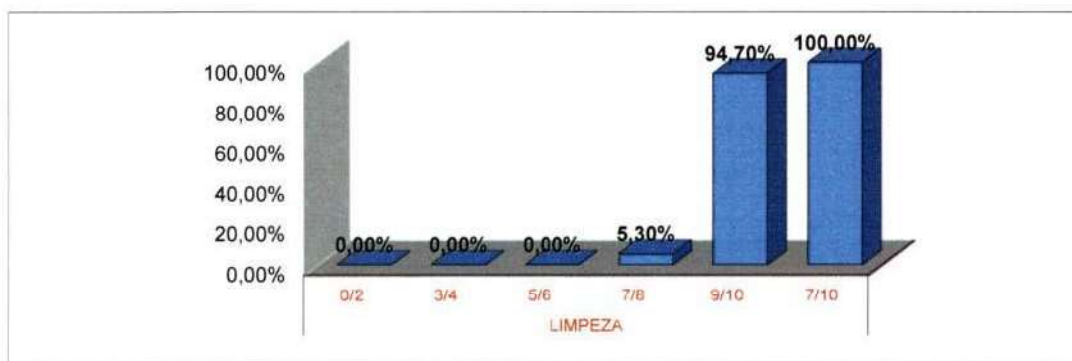
000122

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2021

5. PÓS ALTA HOSPITAL



5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO

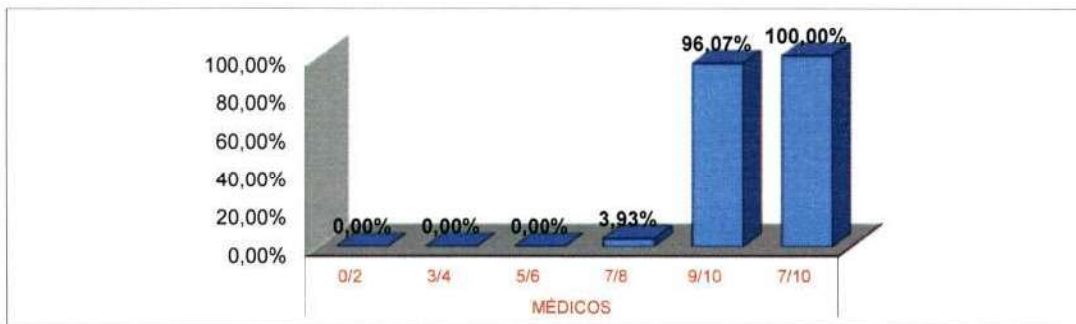


5.3 SINALIZAÇÃO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2021

5.4 MÉDICOS



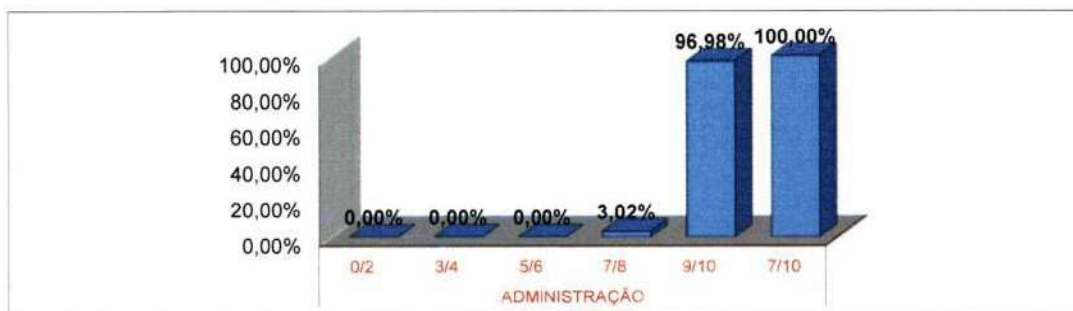
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS

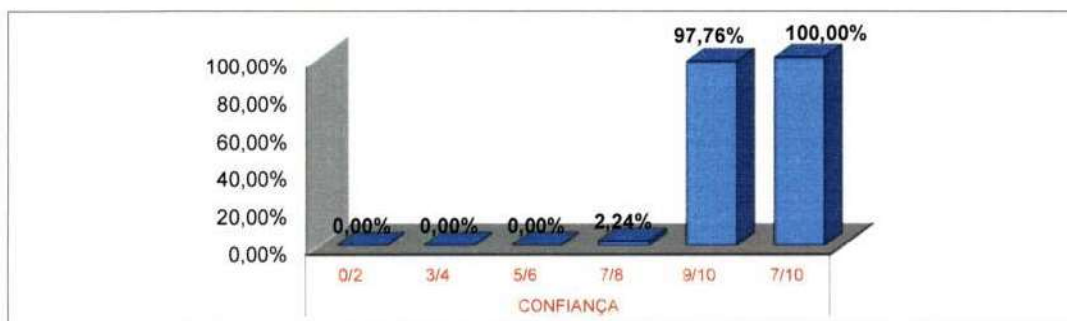


5.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2021

5.8 CONFIANÇA



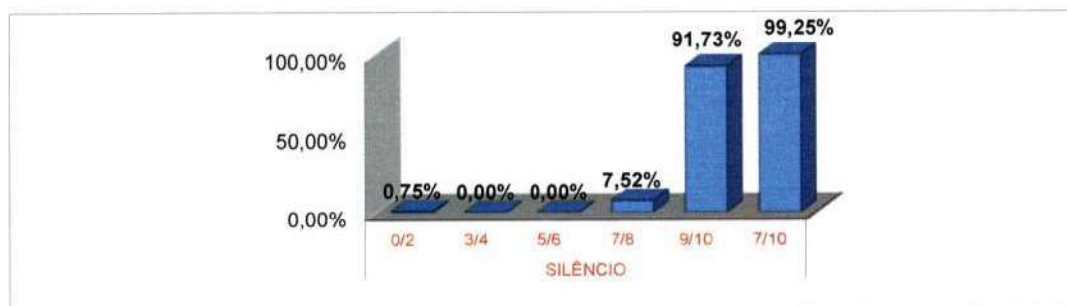
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

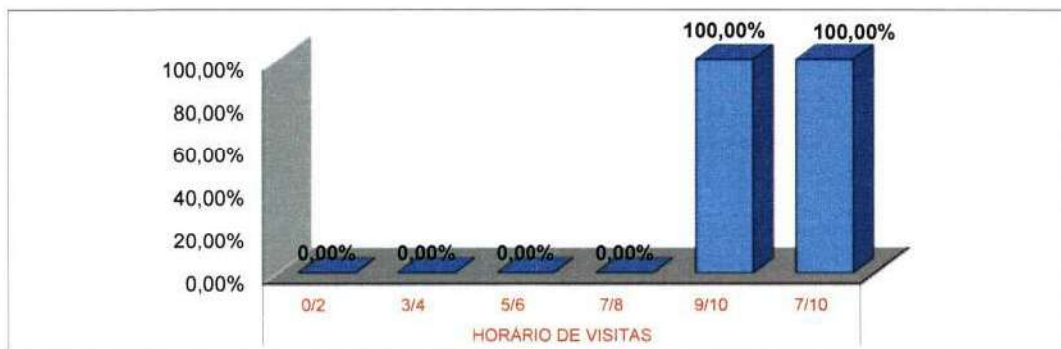


5.11 SILÊNCIO

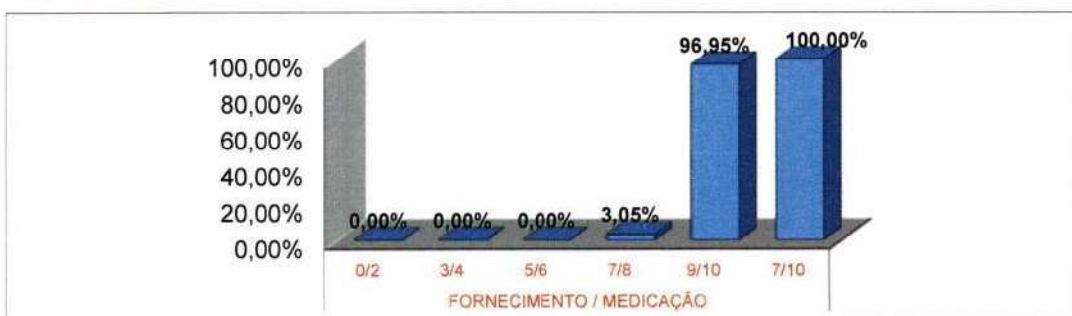


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - JUNHO/2021

5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Junho 2021.

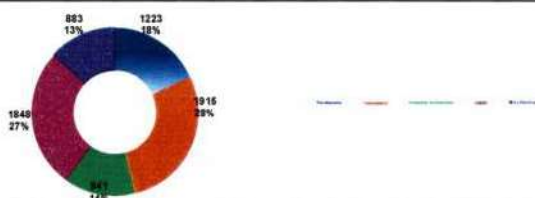
LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

(Handwritten signature)

TOTAL DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

ANO: 2021

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acoplimento	212	190	193	208	216	204							1223	204
Ambulatório	325	323	332	335	312	291							1918	319
Unidades de Internação	173	166	153	164	181	136							947	157
SADT	310	340	314	324	278	281							1948	324
Pós Alta Hospitalar	158	142	140	142	187	134							863	147
Total	1.178	1.180	1.132	1.183	1.135	1.048							6.810	1.168

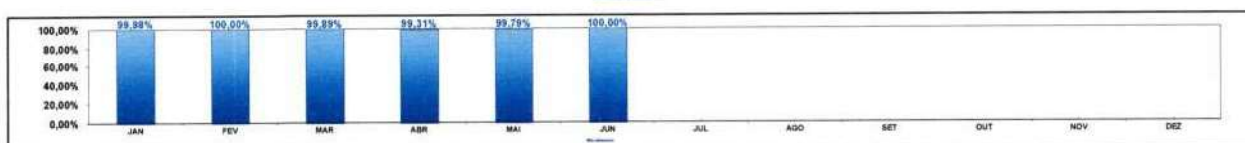
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2021

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acoplimento														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,19%	0,00%	0,00%								0,03%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,12%	0,00%	0,00%								0,02%
Bom	0,00%	0,00%	0,13%	0,45%	0,23%	0,00%								0,14%
Ótimo	21,33%	9,13%	9,28%	10,87%	3,43%	6,40%								9,81%
Excelente	78,66%	91,87%	90,60%	88,28%	96,36%	93,60%								89,81%
Não Respondeu	3,64%	1,85%	1,48%	2,51%	2,88%	0,48%								2,18%
Total de Resposta Positiva do Acoplimento	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%								100,00%
Total de Resposta Negativa do Acoplimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%								0,00%
Ambulatório														
Ruim	0,00%	0,29%	0,47%	0,27%	0,16%	0,40%								0,26%
Regular	0,00%	0,46%	0,74%	0,99%	0,11%	0,42%								0,46%
Bom	0,83%	2,42%	2,79%	3,46%	1,38%	1,29%								1,98%
Ótimo	9,20%	10,78%	11,87%	10,87%	9,19%	9,19%								9,89%
Excelente	91,17%	89,11%	84,14%	84,42%	89,16%	89,68%								87,44%
Não Respondeu	4,83%	2,89%	6,15%	6,03%	3,88%	4,83%								4,62%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	99,69%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%								99,93%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,31%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,17%								0,08%
Unidades de Internação														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,19%	0,00%	0,00%								0,05%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,03%	0,00%	0,00%								0,02%
Bom	0,76%	0,36%	0,28%	0,76%	0,36%	0,00%								0,43%
Ótimo	9,59%	4,48%	6,44%	9,23%	3,28%	5,22%								5,99%
Excelente	89,58%	95,14%	93,21%	92,13%	96,36%	94,67%								93,62%
Não Respondeu	5,31%	4,70%	5,22%	7,70%	7,89%	5,80%								6,90%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%								100,00%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%								0,00%
SADT														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,19%	0,00%								0,38%
Regular	0,36%	0,77%	0,83%	0,87%	0,36%	0,00%								0,80%
Bom	1,50%	3,89%	3,30%	3,28%	1,20%	0,21%								2,19%
Ótimo	16,79%	15,60%	15,61%	12,21%	9,86%	5,53%								12,20%
Excelente	81,44%	81,15%	80,26%	86,69%	88,70%	84,21%								86,41%
Não Respondeu	11,71%	9,10%	8,77%	7,28%	7,66%	4,88%								7,79%
Total de Resposta Positiva do SADT	99,69%	99,41%	99,69%	99,07%	99,65%	100,00%								99,69%
Total de Resposta Negativa do SADT	0,31%	0,59%	0,31%	0,93%	0,35%	0,00%								0,31%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,14%	0,00%	0,0%								0,04%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,0%								0,00%
Bom	0,00%	0,19%	0,26%	0,26%	0,19%	0,00%								0,15%
Ótimo	9,32%	8,74%	4,71%	5,00%	4,20%	3,77%								6,47%
Excelente	90,64%	94,04%	94,80%	94,09%	98,61%	96,14%								94,13%
Não Respondeu	5,18%	4,12%	4,44%	7,72%	7,09%	5,44%								6,67%
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%								100,00%
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%								0,00%

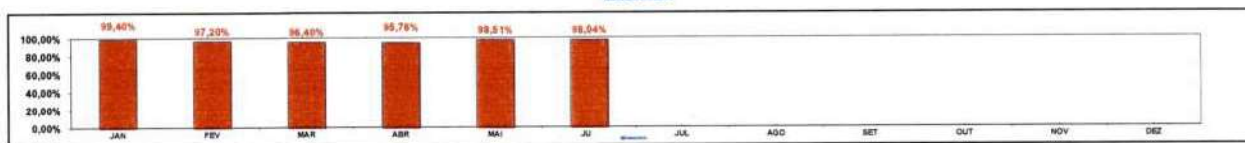
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2021



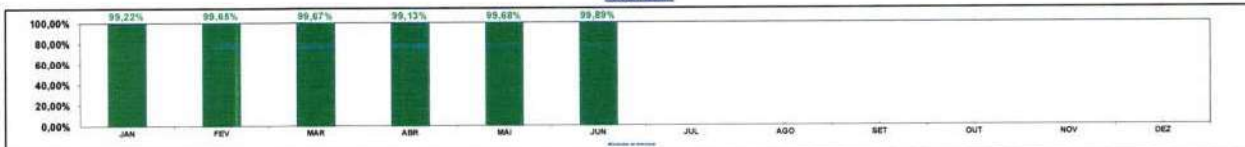
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2021



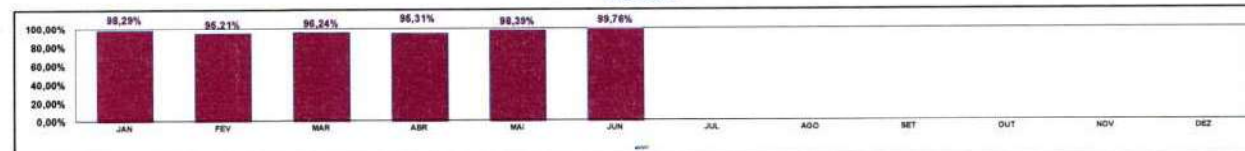
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2021



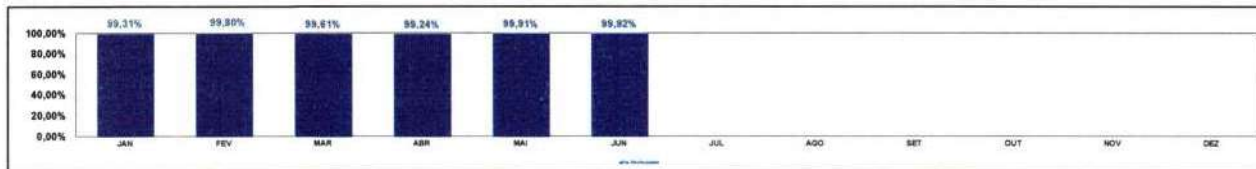
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADT

ANO: 2021



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2021



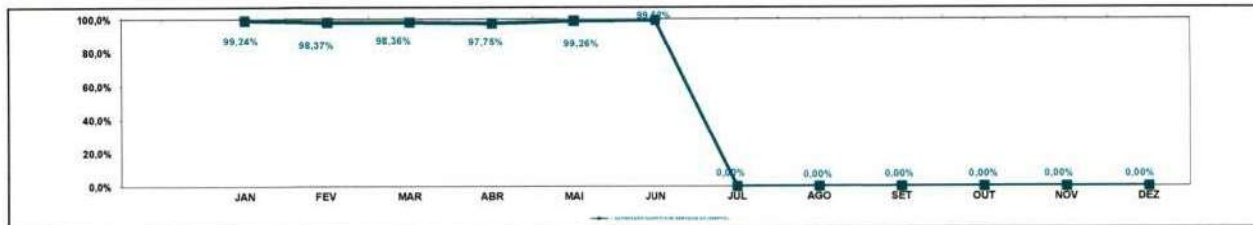
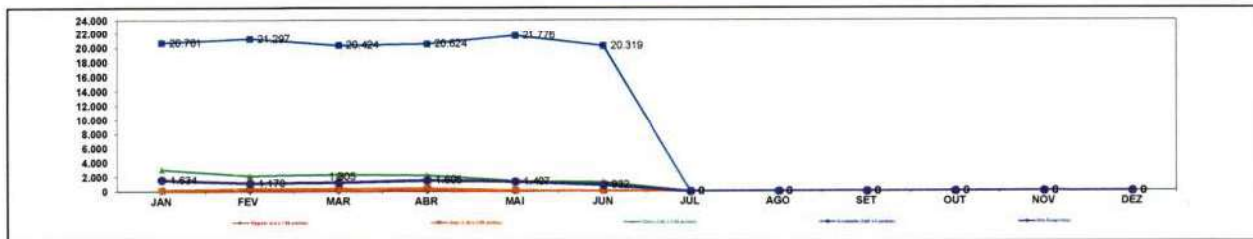
SATISFAÇÃO DOS USUARIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2021

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	2	0	0							2	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	0	0	5	0	0							5	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	1	0	2	19	10	0							32	0
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	918	319	379	461	161	273							2.411	314
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.374	3.608	3.414	3.748	4.344	3.980							22.676	3743
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	424	380	380	416	432	408							2.460	407
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0	0	0	0	0	0							0	0
Não Respondeu	182	68	60	127	131	21							583	65
Total de Respostas do Acolhimento	4.714	4.304	4.269	4.687	4.837	4.671							27.832	4492
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLOHIMENTO	99.98%	100.00%	99.89%	99.31%	99.79%	100.00%							99.92%	99.83%
Ambulatorio														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	3	19	25	16	0	24							87	27
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	2	29	44	89	9	32							166	37
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	21	144	187	207	79	68							898	118
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	479	643	719	860	824	432							3.437	573
Excelente (3,60 a 4 pontos)	5.325	5.127	5.034	6.049	6.082	4.727							30.344	6067
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	643	648	664	870	824	581							3.277	636
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	2	0	0	0	0	0							2	0
Não Respondeu	27	183	325	384	328	256							1.623	276
Total de Respostas do Ambulatório	3.488	3.600	3.647	3.651	3.324	3.788							21.557	3417
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATORIO	99.40%	97.29%	98.40%	95.76%	98.51%	98.94%							97.85%	97.65%
Unidades de Internação														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	2	0	3	6	0	1							12	2
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	2	1	0	1	0	0							4	1
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	33	16	11	29	14	3							106	18
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	424	190	252	266	133	180							1.446	241
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.992	4.037	3.850	3.526	3.892	3.246							22.543	3738
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	346	320	306	308	322	370							1.882	314
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0	0	0	0	0	0							0	0
Não Respondeu	248	212	218	320	308	195							1.499	260
Total de Respostas das Unidades de Internação	4.769	4.573	4.222	4.146	4.361	3.720							28.534	4409
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNAÇÃO	99.22%	99.65%	99.67%	99.13%	99.88%	99.89%							99.84%	99.64%
SADT														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	1	66	12	67	10	2							158	23
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	19	48	37	62	18	11							175	29
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	82	224	193	197	83	11							799	139
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	914	859	914	723	493	296							4.209	700
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.468	6.071	4.699	4.963	4.578	5.947							28.513	4802
Total de Resposta Positiva do SADT	619	676	620	642	580	562							3.660	613
Total de Resposta Negativa do SADT	2	4	2	6	2	0							16	3
Não Respondeu	728	651	458	478	422	253							3.895	478
Total de Respostas do SADT	6.094	6.929	6.482	6.650	6.716	6.918							37.781	6289
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	99.39%	99.21%	99.24%	99.11%	99.29%	99.19%							97.97%	97.39%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	1	0	2	5	0	1							9	2
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	2	13	1	1	0	0							16	2
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	28	7	13	34	4	2							78	13
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	373	211	179	180	179	129							1.245	207
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.643	3.487	3.437	3.328	3.382	3.289							21.126	3821
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	316	284	280	284	324	268							1.760	284
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0	0	0	0	0	0							0	0
Não Respondeu	221	168	289	286	318	197							1.479	244
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	4.561	3.660	3.892	3.321	4.600	3.889							24.323	4027
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	99.31%	99.80%	99.81%	99.24%	99.91%	99.92%							99.81%	99.67%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUARIOS POR MÊS

ANO: 2021



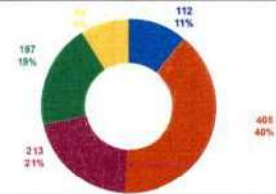
Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
TOCOS OS SETORES														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	7	71	45	92	19	28							262	22
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	26	89	91	116	24	28							364	50
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	175	380	389	476	169	84							1.863	140
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	3.195	2.212	2.418	2.290	1.480	1.310							12.813	1.968
Excelente (3,60 a 4 pontos)	20.761	21.297	20.424	20.624	21.776	20.319							128.201	19.433
Total de Resposta Positiva	2.346	2.216	2.256	2.320	2.258	2.089							13.696	1.135
Total de Resposta negativa	4	0	0	0	0	0							4	0
Não Respondeu	1.634	1.170	1.305	1.606	1.407	932							8.993	671
Total de Respostas de Todos os Setores	36.424	34.058	33.358	23.600	23.468	21.764							142.589	11.899
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	99.24%	98.37%	98.36%	97.75%	99.26%	99.52%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

000128

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

ANO: 2021

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	17	33	25	16	9	12							112	19,87
Usuários Internos	84	86	111	89	51	34							466	67,66
Usuários Externos	19	43	38	27	29	37							213	35,60
Acompanhantes	49	21	42	40	10	29							197	32,85
Visitantes													92	15,33
Total	164	166	248	192	122	148							1.019	174,28

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

ANO: 2021

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Fólder)	24	31	23	13	13	18							122	20,33
Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)	161	114	138	78	86	78							632	105,33
Total	185	145	161	91	99	96							754	125,67

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2021

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	78	99	147	111	74	79							488	80,17
Reclamações	3	2	3	3	5	10							26	4,17
Sugestões	0	0	0	0	1	1							2	0,33
Relatos	1	0	0	0	0	1							2	0,33
Total	83	101	150	114	80	91							418	103,60

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

ANO: 2021



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
Elogios	95,18	98,01	96,65	97,36	92,50	86,80							94,62
Reclamações	3,61	1,99	1,35	2,64	6,25	10,90							4,31
Sugestões	0,00	0,00	0,00	0,00	1,25	2,00							0,54
Relatos	1,21	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00							0,53
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



RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

ANO: 2021

Total

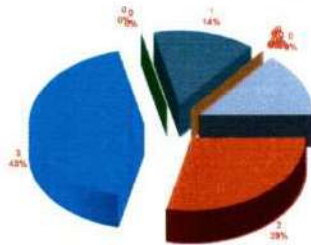
Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Serviço de Higienização e Limpeza	0	0	0	0	1	0							1	0,17
Ambulatório	0	0	0	0	0	0							0	0,00
Direção Assistencial	0	0	0	0	0	0							0	0,00
Diretoria Técnica	0	2	1	0	1	3							7	1,17
SADT	2	0	0	0	0	0							2	0,33
Serviço de Nutrição	0	0	1	1	0	4							6	1,00
Recepção SADT/Ambulatório	0	0	0	0	0	1							1	0,17
Unidades de Internação	1	0	0	1	0	1							3	0,50
Fisioterapia	0	0	0	0	0	0							0	0,00
Recepção Entrega de Resultados de Exames	0	0	0	0	0	0							0	0,00
Acolhimento	0	0	0	0	1	0							1	0,17
Laboratório	0	0	0	1	1	0							2	0,33
Direção Hospitalar	0	0	0	0	0	0							0	0,00
Serviço Pronto-atendimento do Paciente	1	0	0	0	0	1							2	0,33
Portaria	2	0	0	0	0	0							2	0,33
Guarda Volumes	0	0	0	0	0	0							0	0,00
Total	4	2	2	3	5	10	0	0	0	0	0	0	28	0,17

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS

ANO: 2021

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Falta de Cordialidade no atendimento assistencial	3	0	0	1	0	0							4	0,33
Demora para entregar a cópia do Prontuário	1	0	0	0	1	1							3	0,50
Barbeiro - Corredor da Clínica Pediátrica	0	0	0	0	0	0							0	0,00
Atendimento assistencial - Acolhimento	0	0	0	0	1	1							2	0,33
Atendimento na Portaria	1	0	0	0	0	0							1	0,17
Atraso Médico - Exame de Contraste	0	1	0	0	0	0							1	0,17
Atendimento médico - Hemodialise	0	1	0	0	0	0							1	0,17
Forma no Tratamento com Usuário - Laboratório	0	0	0	0	1	0							1	0,17
Agendamento de Retorno errado	0	0	0	0	0	1							1	0,17
Insauficiência tempo de espera Médico	0	0	0	0	0	1							1	0,17
Atendimento assistencial - UTI Pediátrica	0	0	0	0	0	0							0	0,00
Ausência do Médico Oftalmologista	0	0	0	0	0	1							1	0,17
Informações - Portaria	1	0	0	0	0	0							1	0,17
Atendimento Ambulatorial - 09/03/2021	0	0	1	0	0	0							1	0,17
Atraso do Médico - Obstetrícia	0	0	0	0	0	1							1	0,17
Horário de Realização dos Exames Laboratoriais	0	0	0	1	0	0							1	0,17
Refeições fornecidas - UTI NeoUTI Pediátrica	0	0	1	1	0	4							6	0,75
Total	4	2	2	3	5	10	0	0	0	0	0	0	28	0,17
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES - MESES ANTERIORES PENDENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
RETORNO AOS USUÁRIOS - RECLAMAÇÕES DO MÊS ATUAL	4	2	2	3	5	10							28	4,33333333
% DE RETORNO AOS USUÁRIOS REFERENTE RECLAMAÇÕES	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

RL-HRSP-SAU-001-02

000130