
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 Maio 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	219
Ambulatório	321
S.A.D.T	324
Pós Alta Hospitalar	141
TOTAL	1.196

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 MAIO

Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	1	45	5	40	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	49	10	34	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	18	131	17	133	6
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	79	488	96	494	147
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.489	5.134	4.683	5.506	3.425
Total de Resposta Positiva	438	642	382	644	282
Total de Resposta Negativa	0	0	0	4	0
Não Respondeu	15	252	346	273	229
Total de Respostas	5.025	6.489	5.193	6.855	3.860
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,62%	96,53%	99,38%	96,92%	99,84%

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



ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	71
1.2	Atendimentos por telefone	12
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	47
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	158
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)	1.015
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRSP	01
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	00
2.4	Encaminhamento à Psicologia	00
3	<u>Pesquisas de satisfação realizadas</u>	
3.1	Internas	185
3.2	Externas	1.053
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		2.557

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	86	86,15
Reclamação	14	13,86
Sugestão	0	0
Relato	1	1
TOTAL	101	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
Manutenção - Central de ar com defeito	Uti Neonatal	Manutenção
SHL - Placa de aviso no banheiro utilizado pelas mãezinhas	Uti Neonatal	SHL
Atraso na entrega do resultado de exame RM.	SADT	Direção Técnica
Clínica Médica - Atendimento da equipe assistencial.	UTI Adulto	Clínica Médica
Clínica Cirúrgica - Atendimento com o usuário.	Clínica Cirúrgica	Clínica Cirúrgica
Guarda Volumes: cordialidade no atendimento.	Clinica Especialidades	Portaria
Cordialidade no atendimento -exame externo (taxista)	S.A.U	Clínica Cirúrgica
Demora para entregar Cópia de Prontuário	SADT	SPP
Clínica de Especialidades: Cordialidade no atendimento com o usuário.	Clinica Especialidades	Clinica Especialidades
Atraso na entrega do resultado de exame de RM.	S.A.U	Direção Técnica
Barulho na Clínica de Especialidade	Clinica Especialidades	Clinica Especialidades
Oftalmologista: Informação Médica.	Clínica Cirúrgica	Direção Técnica
Não realização de retorno - especialidade Pediatria	S.A.U	Atendimento
Informações equipe Assistencial/Médica - Clínica Cirúrgica	SAU	Clínica Cirúrgica

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

RL.HRSP.001-02

000066



Setor	Total Numérico	%
S.A.U	4	28,58
UTI Neonatal	2	14,29
SADT	2	14,29
UTI Adulto	1	7,14
Clínica Cirúrgica	2	14,28
Clinica Especialidades	3	21,42

Tabela 06: Reclamações por Setor

III – ANÁLISE DOS DADOS

O índice geral de satisfação do usuário este mês é de **98,46%** 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 Maio o setor com melhor satisfação foi a alta hospitalar com **99,84%**. Comparando com o mês anterior, houve um aumento considerável de atendimentos nos setores de SADT e Acolhimento, ainda sim os resultados se mantiveram satisfatórios. Uma ação de melhoria adotada nesse mês de maio para informar ainda mais os usuários foi a disponibilização da agenda ambulatorial por meio de um quadro (foto anexo). Tal ação tende a melhorar o cumprimento do horário dos médicos que atendem no ambulatório. Ressaltamos que as ações continuam sendo realizadas em conjunto com a enfermeira do Ambulatório e Coordenadora de Atendimento com o objetivo de melhorarmos a experiência do paciente na nossa unidade.



Agenda Ambulatório 09/06/22		
Consultório	Especialidade	Horário
Manhã		
01	Obstetrícia	08:00h
02	Fisioterapia e Ambulatório	08:00h
03		
04		
05	Neurologista	08:00h
06		
Tarde		
01		
02	C. plástico	15:00h
03	Cirurgia Geral	14:00h
04		
05	nutrição	14:00h
06		

IV – ELOGIOS E SUGESTÕES

No mês vigente não tivemos sugestão. Foram recebidos no mês de Maio 86 elogios. Os mesmos foram transcritos e estão no anexo Mensagem amiga.

V – 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, 06 de Junho de 2022.

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora SAU

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora do SAU

Pró-Saúde/HRSP-PA

RL.HRSP.001-02

000068

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: MAIO - 2022

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE INTERNAÇÃO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10							
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR									
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							191	187							
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							191	175							
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							191	174							
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
4.1	Pelos médicos							191	172							
4.2	Pelos enfermeiros							191	174							
4.3	Pelos Outros Profissionais							191	172							
4.4	Pelos funcionários da administração							191	172							
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
5.1	Para os médicos							191	188							
5.2	Para os enfermeiros							191	187							
5.3	Para os Outros Profissionais							191	189							
5.4	Para os funcionários da administração							191	190							
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							191	188							
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
7.1	Pelos médicos							191	189							
7.2	Pelos enfermeiros							191	187							
7.3	Pelos Outros Profissionais							191	187							
7.4	Pelos funcionários da administração							191	187							
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							191	185							
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							191	184							
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							191	180							
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							191	185							
12	O silêncio no ambiente do hospital?							191	180							
13	O horário em que são servidas as refeições?							191	180							
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							191	180							
15	O horário das visitas?							191	46							
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							191	186							
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							191	165							
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							191	190							
								5	10	17	96	4683	4811	346	5157	4779
								0,10%	0,21%	0,35%	2,00%	97,34%	100,00%	6,71%		99,33%
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 5161
 Total de Resposta Geral 5193
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,38%

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

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

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

RL_HRSP.001-02

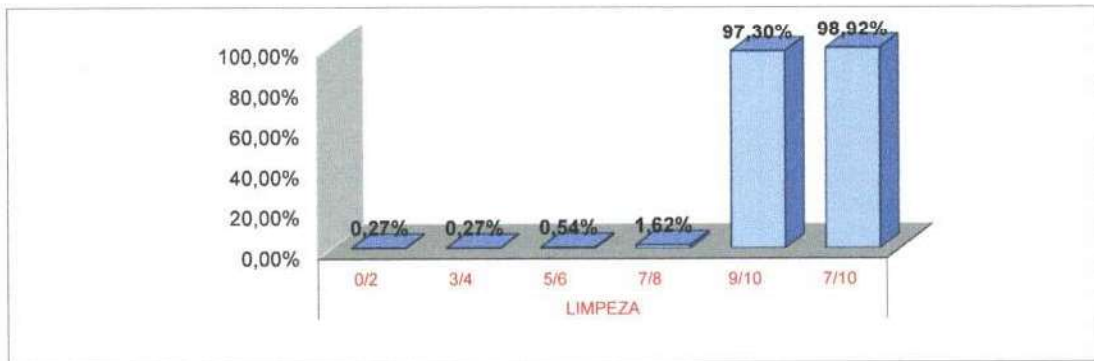
000070

AVALIAÇÃO - MAIO/2022

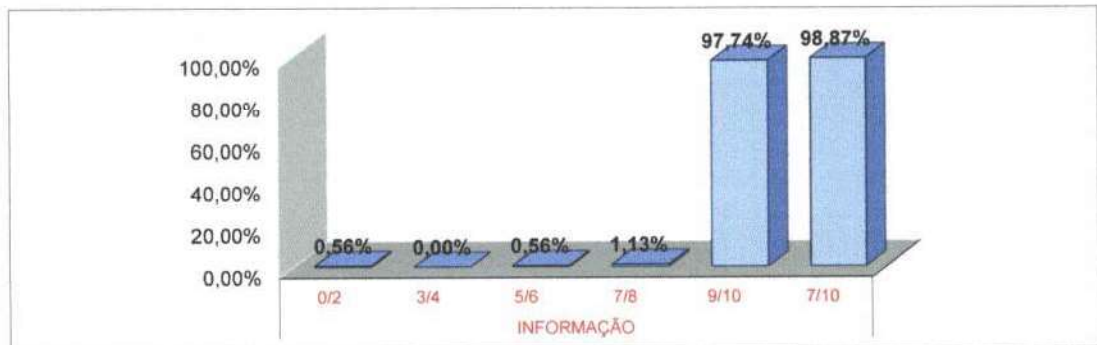
1. INTERNAÇÃO



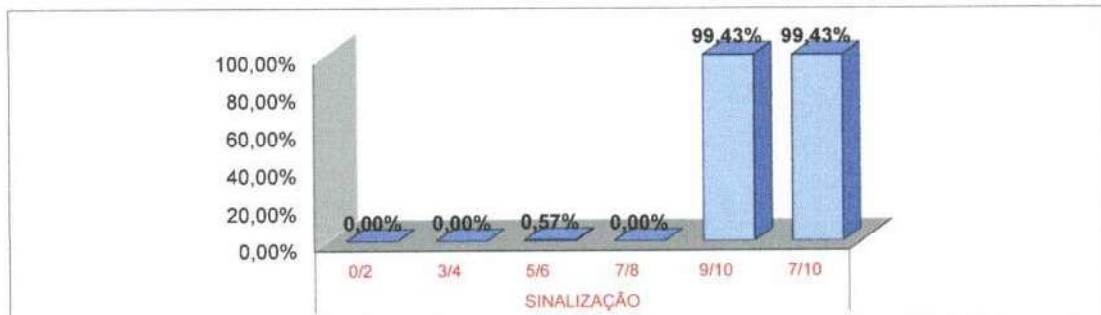
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

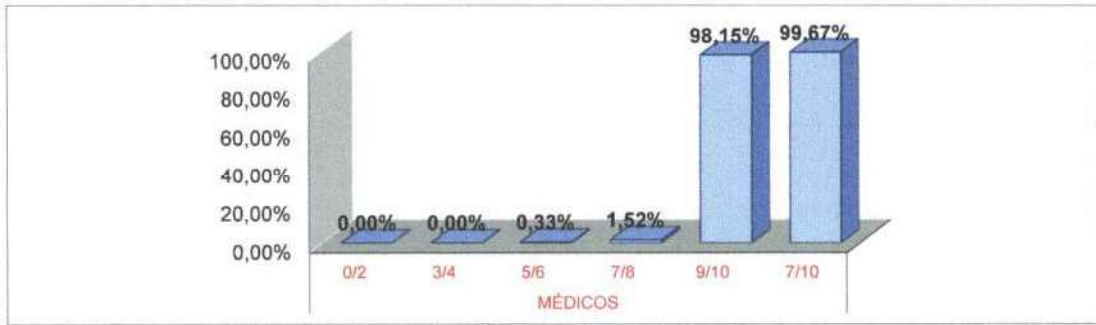


1.3 SINALIZAÇÃO

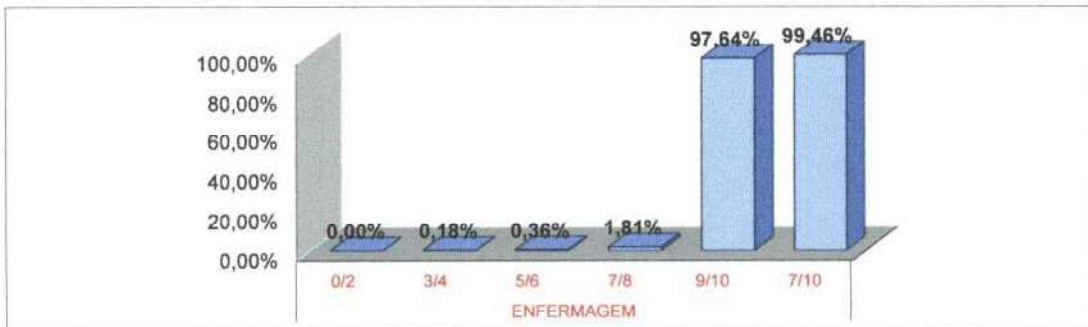


AVALIAÇÃO - MAIO/2022

1.4 MÉDICOS



1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS



1.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO - MAIO/2022

1.8 CONFIANÇA



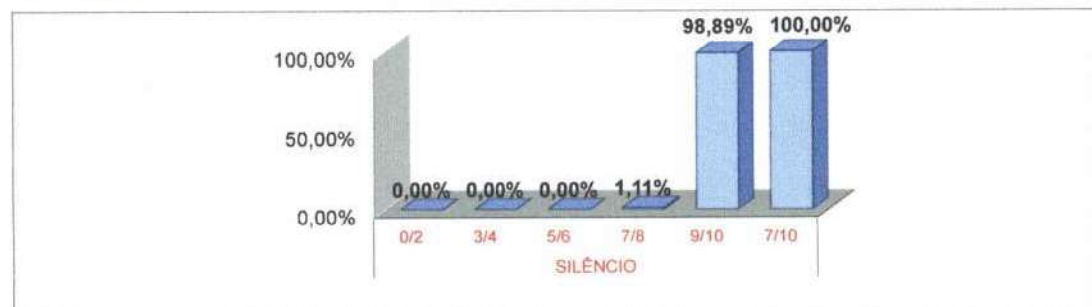
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



1.11 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO - MAIO/2022

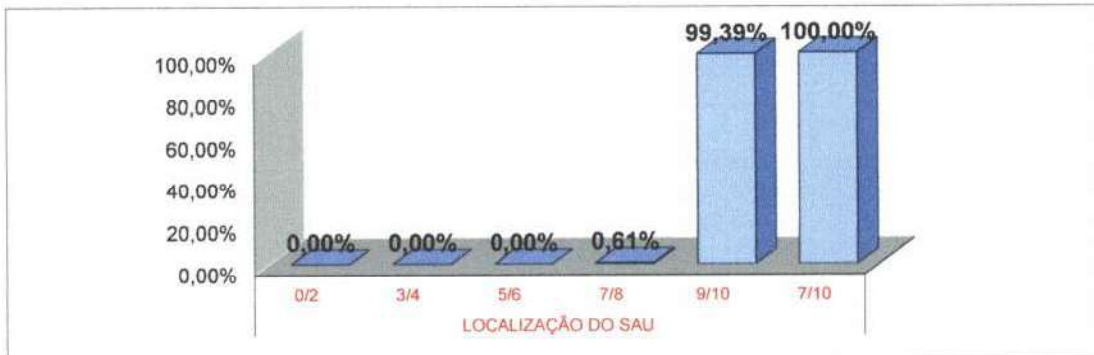
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



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

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



HOSPITAL REGIONAL
DO SUDESTE DO PARÁ
DR. GERALDO VELOSO



PRÓ-SAÚDE
ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL DE SAÚDE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HOSPITALAR

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE AMBULATÓRIO

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS						TOTAL	NR	Total	Total 7/8 e 9/10					
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10										
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?						2	3	7	27	278	317	4	321	305
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?						2	1	4	19	253	279	42	321	272
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)						1	2	5	19	289	316	5	321	308
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos						12	10	21	53	211	307	14	321	264
4.2	Pelos enfermeiros						7	7	18	53	216	301	20	321	269
4.3	Pelos Outros Profissionais						6	4	18	50	229	307	14	321	279
4.4	Pelos funcionários da Administração						5	6	18	41	234	304	17	321	275
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos						1	2	5	24	281	313	8	321	305
5.2	Para os enfermeiros						1	1	4	21	287	314	7	321	308
5.3	Para os funcionários da Administração						0	1	4	38	274	317	4	321	312
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?						0	1	2	15	293	311	10	321	308
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos						0	1	1	16	294	312	9	321	310
7.2	Pelos enfermeiros						0	0	2	14	297	313	8	321	311
7.3	Pelos funcionários da Administração						1	1	1	15	297	315	6	321	312
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						1	2	5	20	273	301	20	321	293
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						2	1	6	15	275	299	22	321	290
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?						2	3	5	22	271	303	18	321	293
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						1	2	1	14	283	301	20	321	297
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						1	1	4	12	299	317	4	321	311
							45	49	131	488	5134	5847	252	6099	5622
							0,77%	0,84%	2,24%	8,35%	87,81%	100,00%	4,13%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	321	não	0					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	321	não	0					

Total de Resposta Positiva 6264
 Total de Resposta Geral 6489
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 96,53%

Foram realizadas 321 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Maio 2022.

Wesleane Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

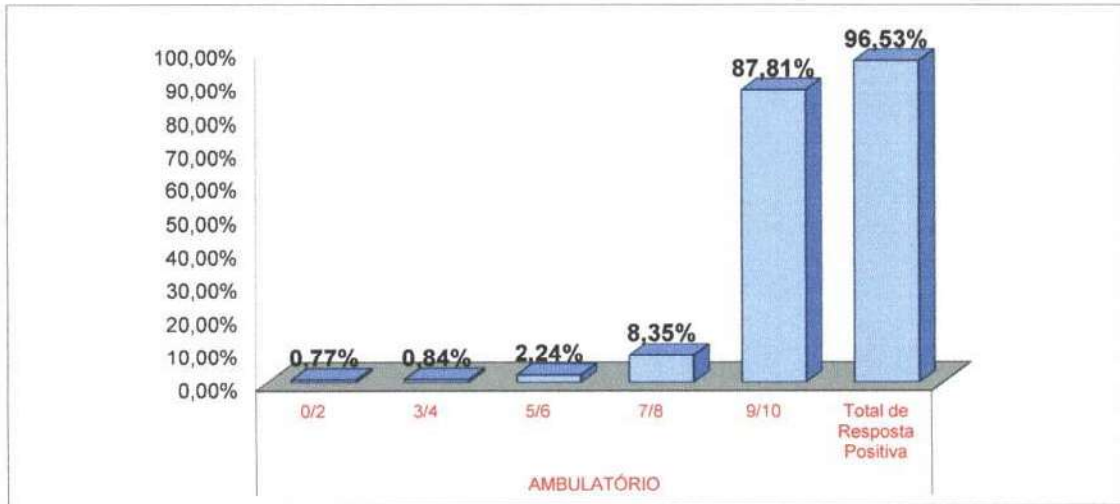
Wesleane Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RL.HRSP.001-02

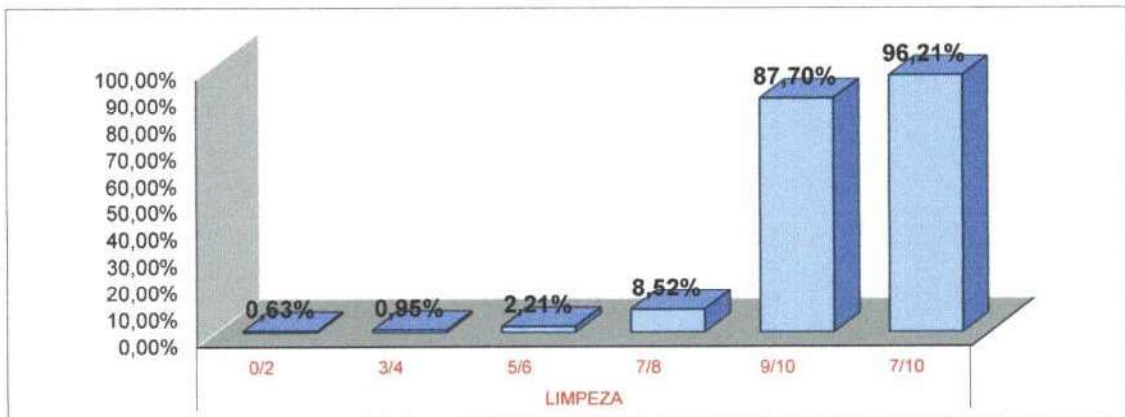
000075

AVALIAÇÃO MAIO/2022

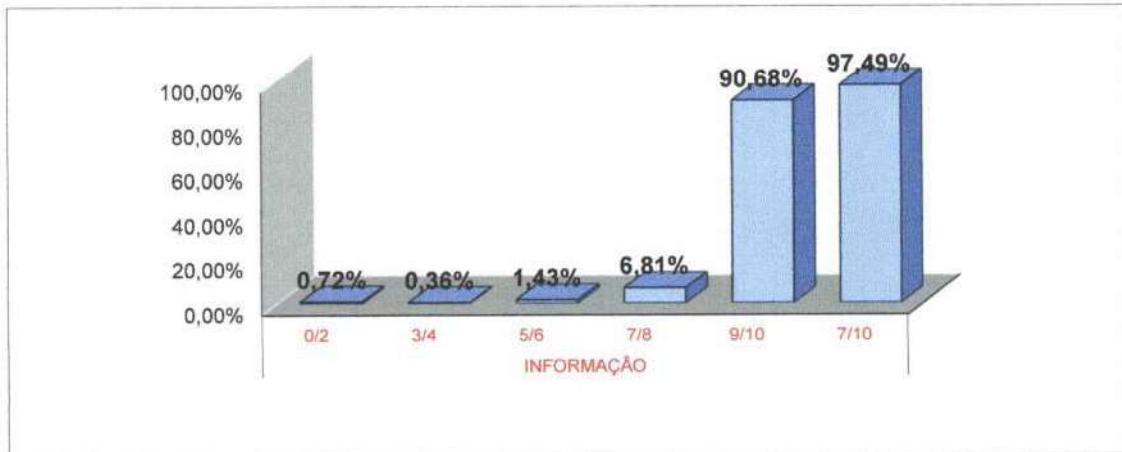
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA



2.2 INFORMAÇÃO

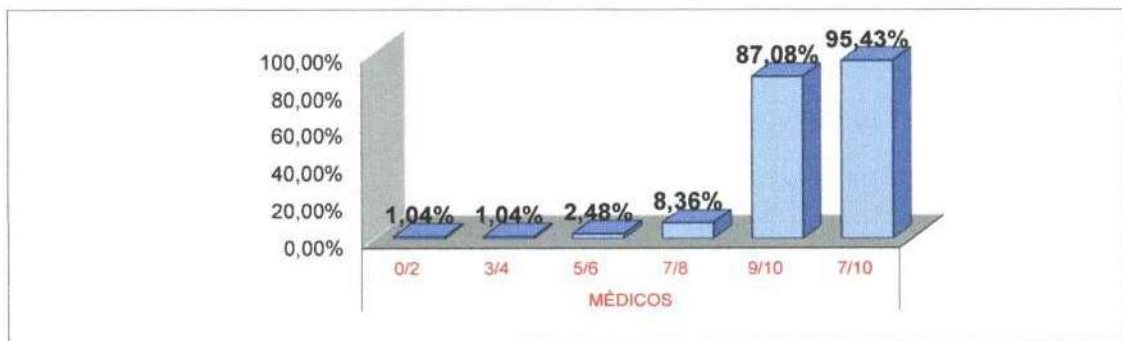


AValiação MAIO/2022

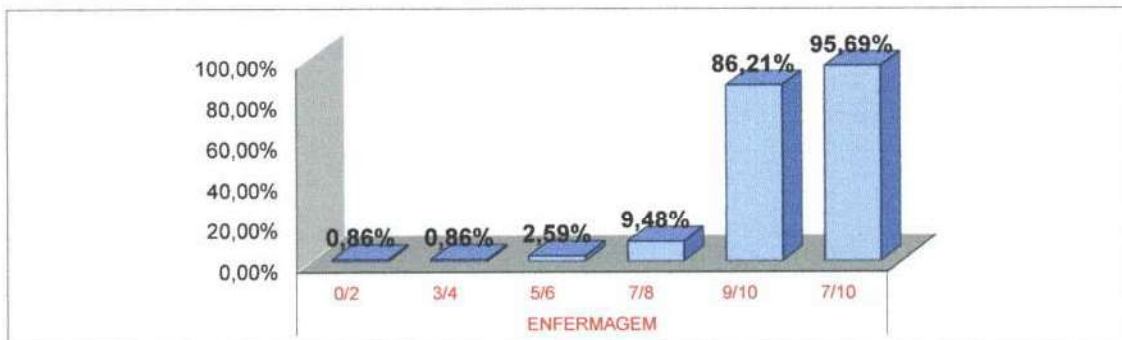
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM

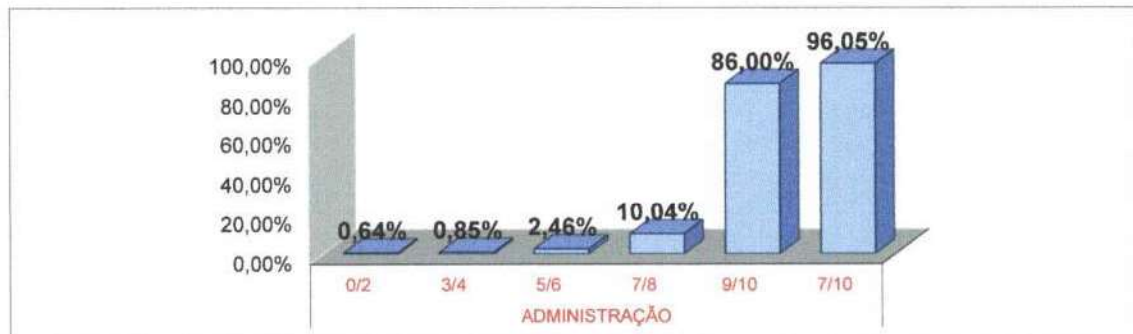


AVALIAÇÃO MAIO/2022

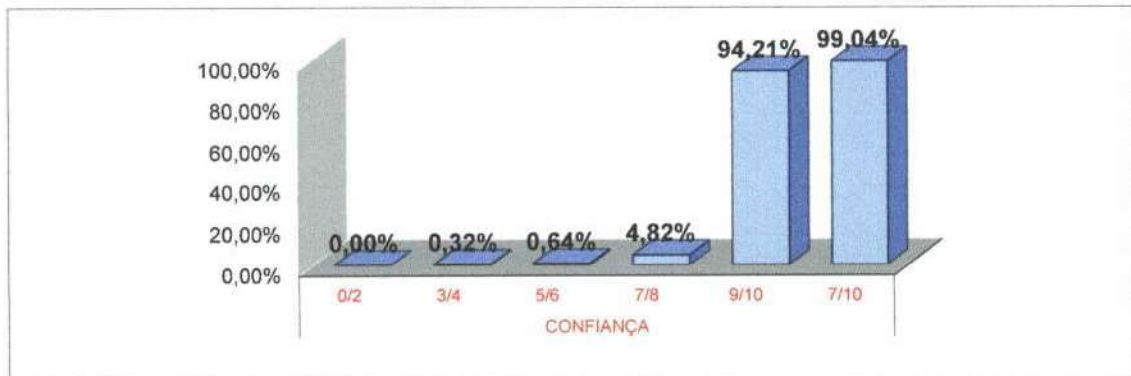
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

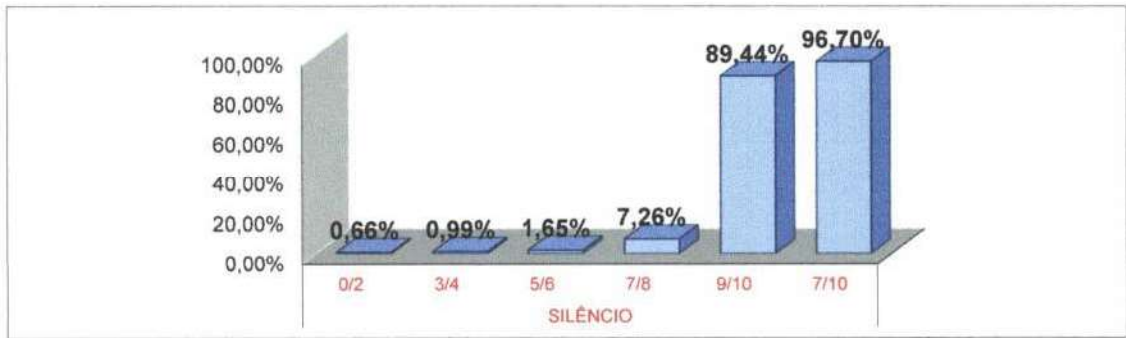


2.8 CONFIANÇA



AVALIAÇÃO MAIO/2022

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



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

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

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SADT

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS						TOTAL	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 ?						2	2	6	28	283	321	3	324	311
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?						1	2	7	7	272	289	35	324	279
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir !? (placas e cartazes)						2	3	5	18	292	320	4	324	310
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos						8	6	17	54	207	292	32	324	261
4.2	Pelos enfermeiros						7	4	18	62	215	306	18	324	277
4.3	Pelos Outros Profissionais						5	6	20	59	213	303	21	324	272
4.4	Pelos funcionários da Administração						6	4	17	61	219	307	17	324	280
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos						1	1	4	10	288	304	20	324	298
5.2	Para os enfermeiros						1	1	2	10	300	314	10	324	310
5.3	Para os Outros Profissionais						0	0	4	15	299	318	6	324	314
5.4	Para os funcionários da Administração						1	0	1	35	281	318	6	324	316
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?						0	0	2	16	298	316	8	324	314
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos						3	0	0	18	281	302	22	324	299
7.2	Pelos enfermeiros						0	1	1	14	298	314	10	324	312
7.3	Pelos Outros Profissionais						0	0	1	14	302	317	7	324	316
7.4	Pelos funcionários da Administração						0	0	1	15	301	317	7	324	316
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?						3	3	9	13	291	319	5	324	304
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?						0	0	9	16	288	313	11	324	304
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						0	0	5	14	280	299	25	324	294
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						0	1	4	15	298	318	6	324	313
							40	34	133	494	5506	6207	273	6480	6000
							0,64%	0,55%	2,14%	7,96%	88,71%	100,00%	4,21%		
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	322	não	2					
13	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	322	não	2					

Total de Resposta Positiva 6644
 Total de Resposta Geral 6855
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 96,92%

Foram realizadas 324 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Maio 2022.

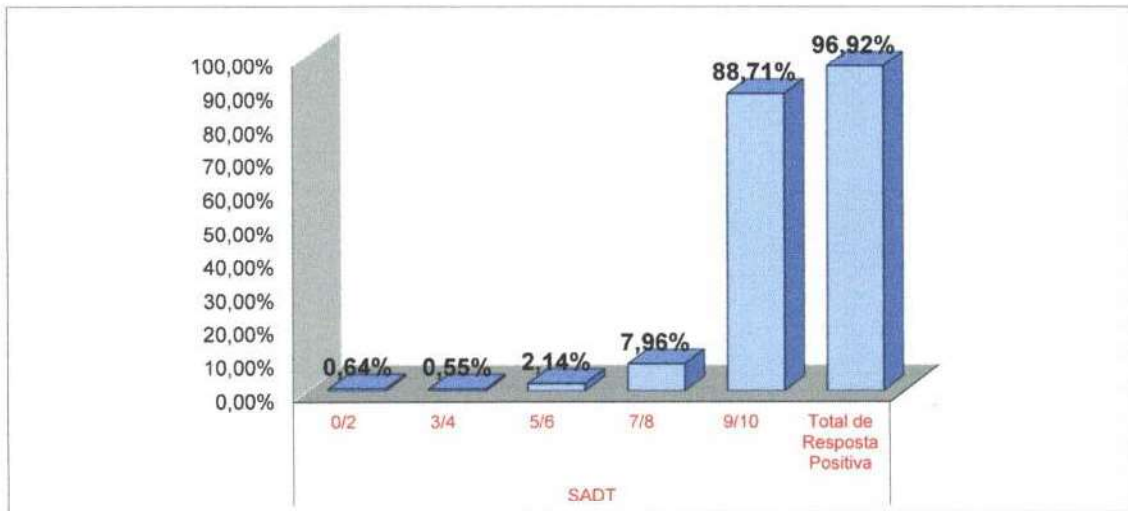
Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

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

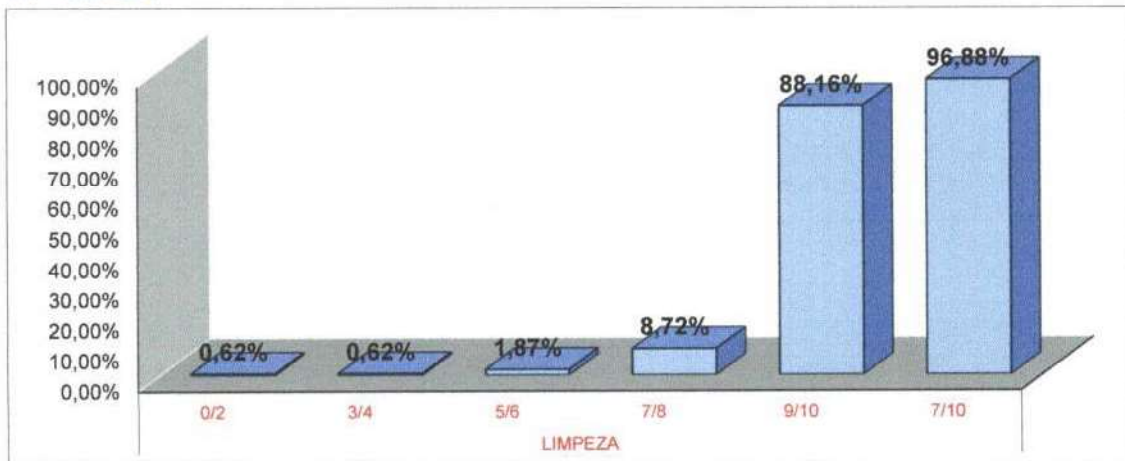
000030 RLHRSP.001-02

AVALIAÇÃO - MAIO/2022

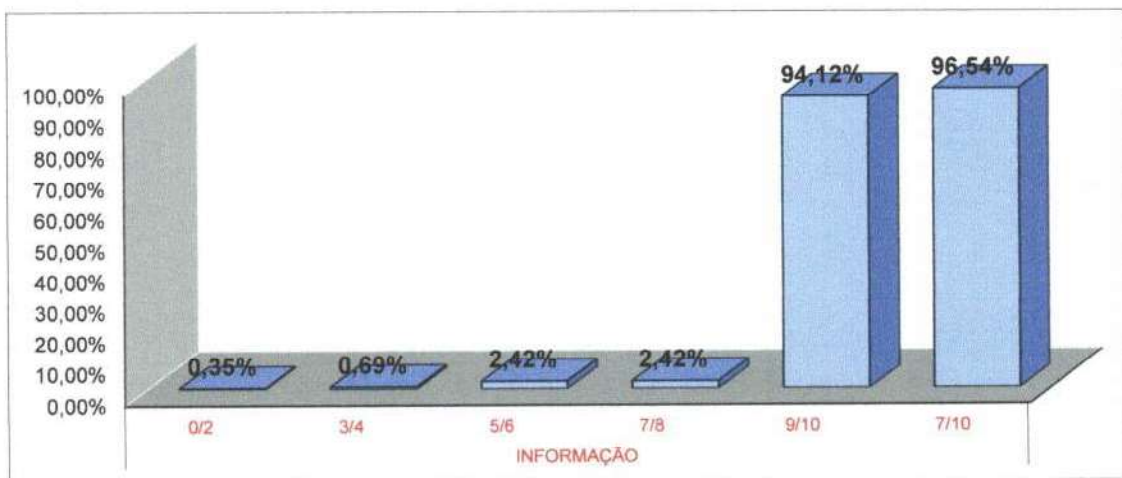
3. SADT



3.1 LIMPEZA

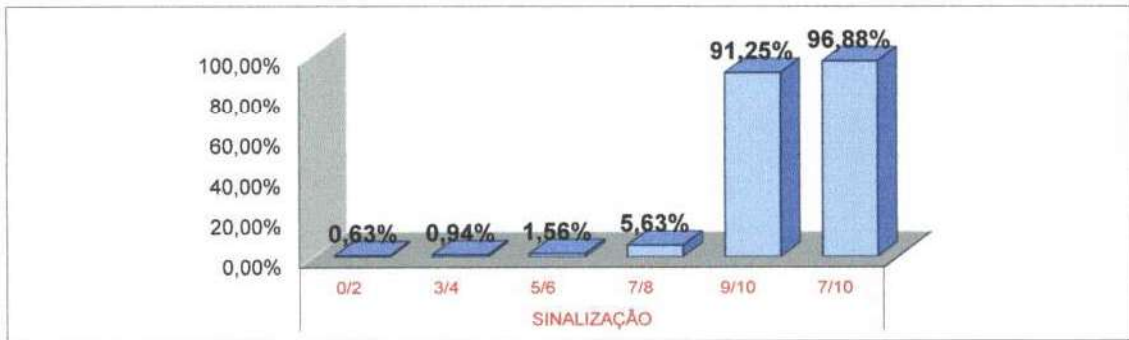


3.2 INFORMAÇÃO

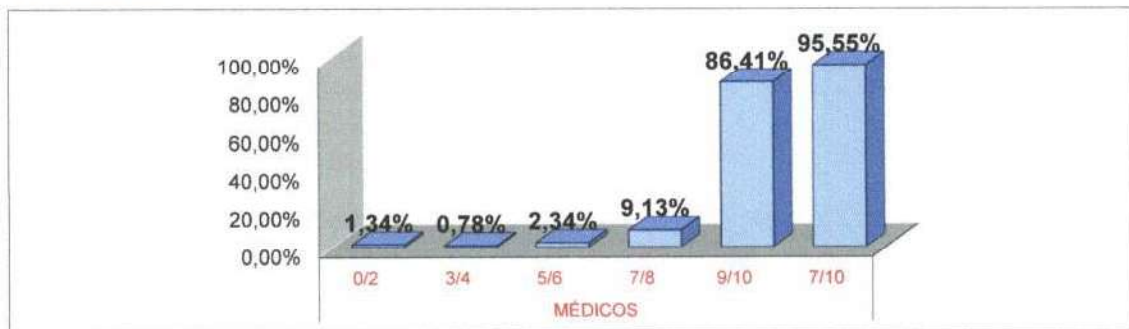


AVALIAÇÃO - MAIO/2022

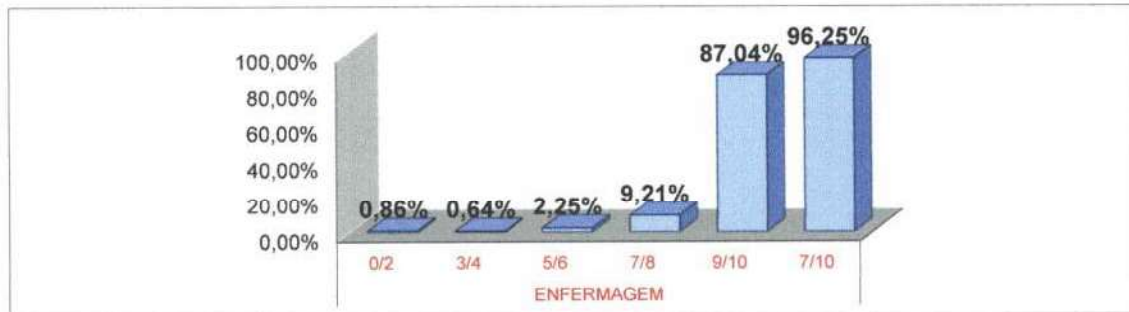
3.3 SINALIZAÇÃO



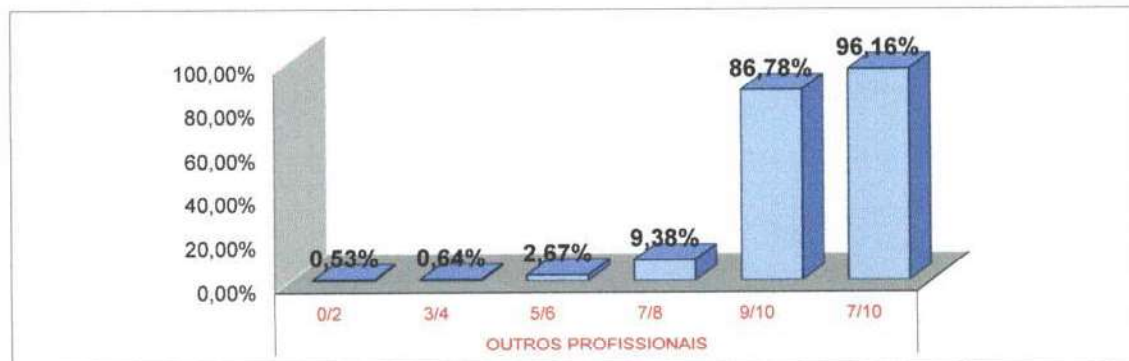
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM



3.6 OUTROS PROFISSIONAIS



AVALIAÇÃO - MAIO/2022

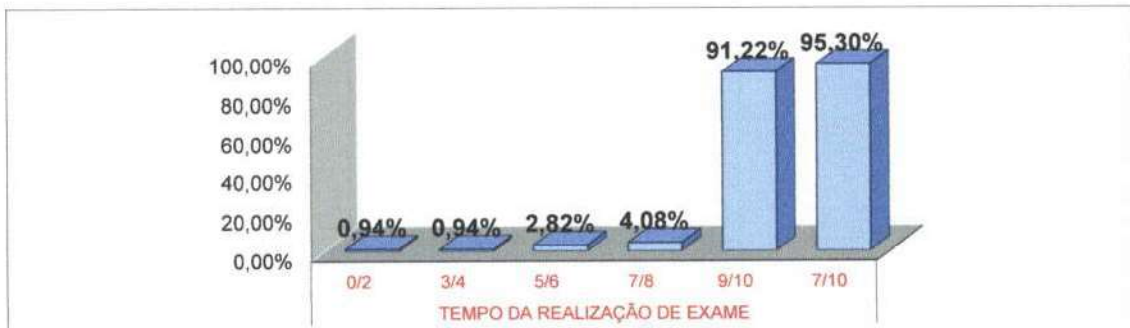
3.7 ADMINISTRAÇÃO



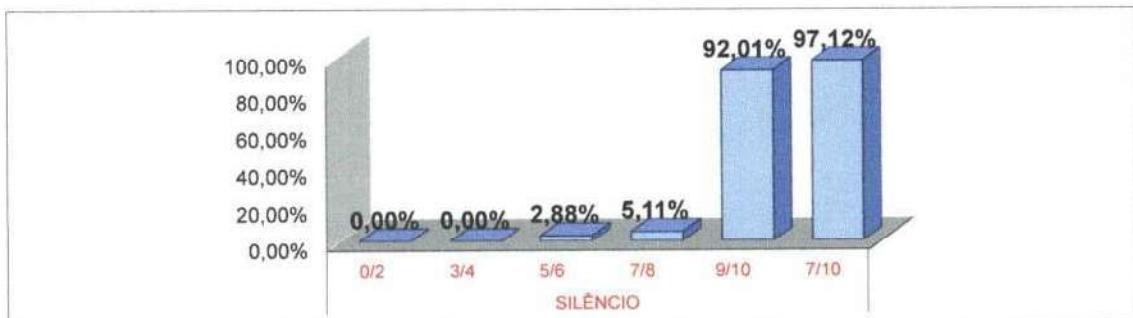
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES



3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO - MAIO/2022

3.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Maio 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 ?							215	4	219	213			
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							218	1	219	217			
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							219	0	219	218			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							219	0	219	218			
4.2	Pelos enfermeiros							219	0	219	218			
4.3	Pelos Outros Profissionais							219	0	219	217			
4.4	Pelos funcionários da Administração							219	0	219	218			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							219	0	219	219			
5.2	Para os enfermeiros							219	0	219	218			
5.3	Para os Outros Profissionais							219	0	219	218			
5.4	Para os funcionários da Administração							221	0	221	221			
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto							219	0	219	219			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							218	1	219	218			
7.2	Pelos enfermeiros							219	0	219	218			
7.3	Pelos Outros Profissionais							219	0	219	218			
7.4	Pelos funcionários da Administração							219	0	219	219			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							219	0	219	218			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							219	0	219	218			
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							219	0	219	218			
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							217	2	219	216			
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							212	7	219	211			
								4489	15	4602	4568			
								0,02%	0,00%	0,39%	1,72%	97,86%	100,0%	0,33%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	219	não	0			
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	219	não	0			

Total de Resposta Positiva 5006
 Total de Resposta Geral 5025
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,62%

Foram realizadas 219 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Maio 2022.

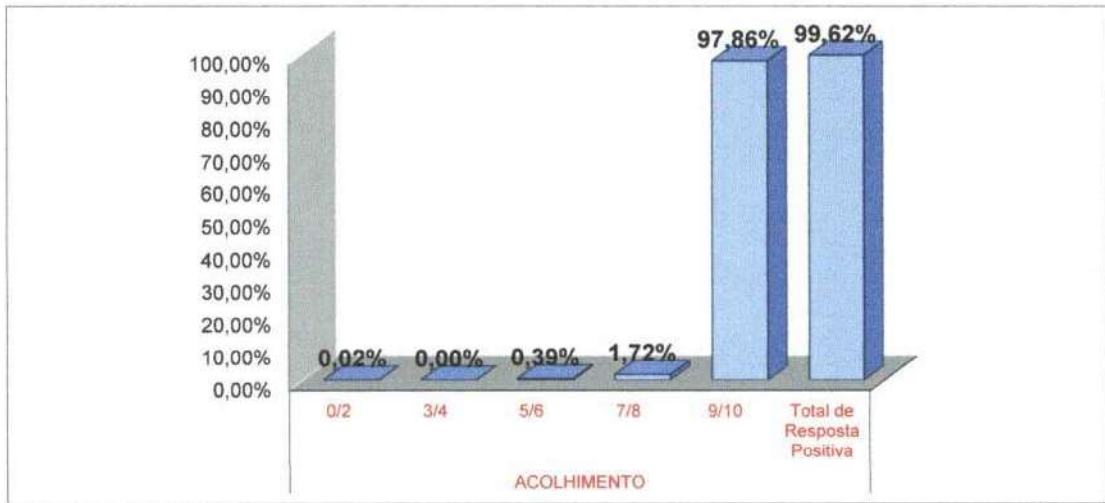
Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

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

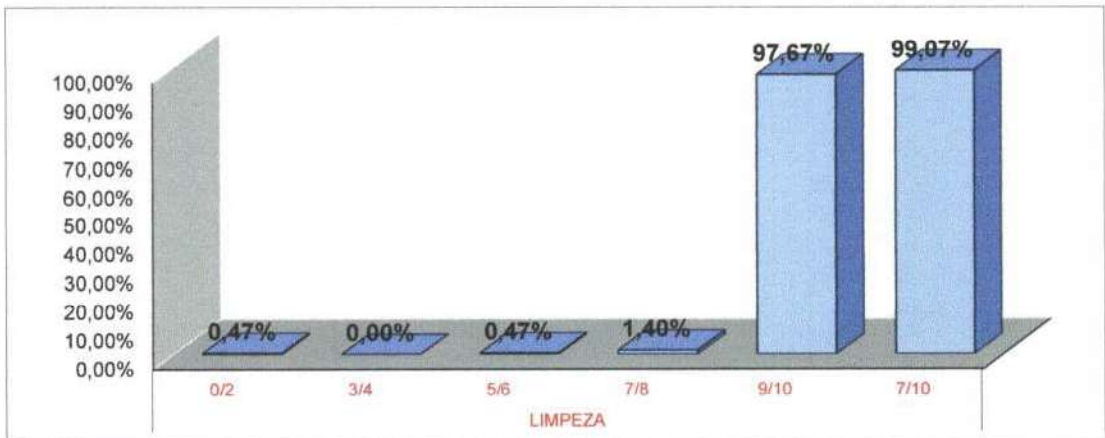
000085

AVALIAÇÃO MAIO/2022

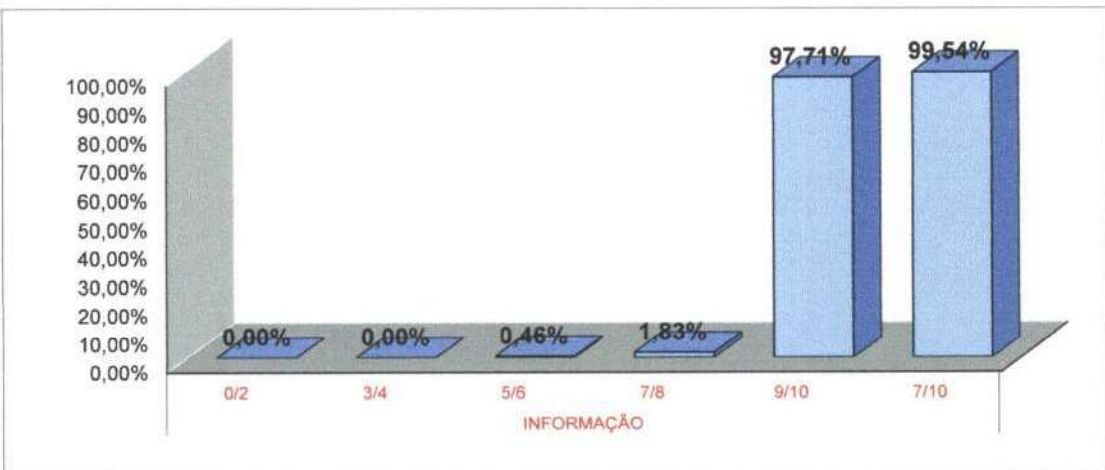
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA

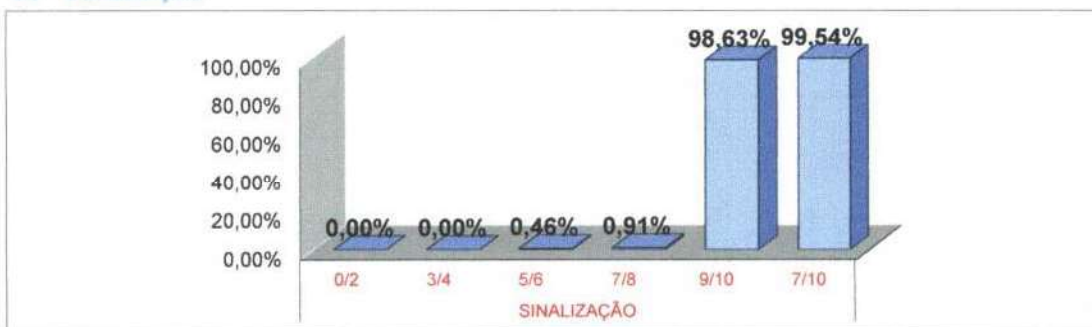


4.2 INFORMAÇÃO

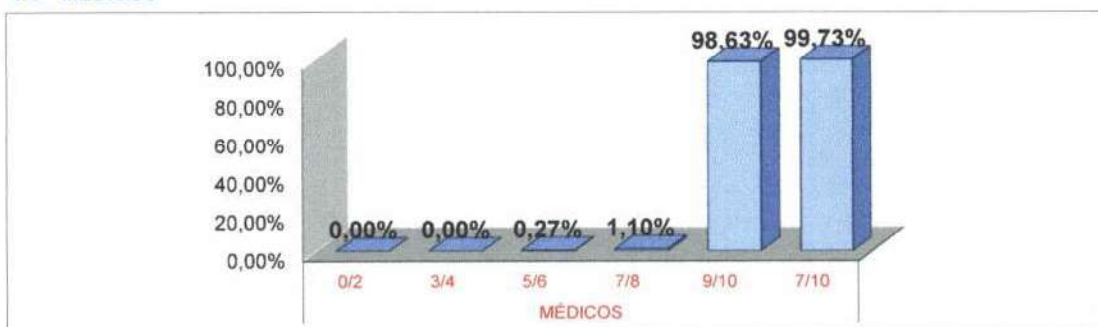


AValiação MAIO/2022

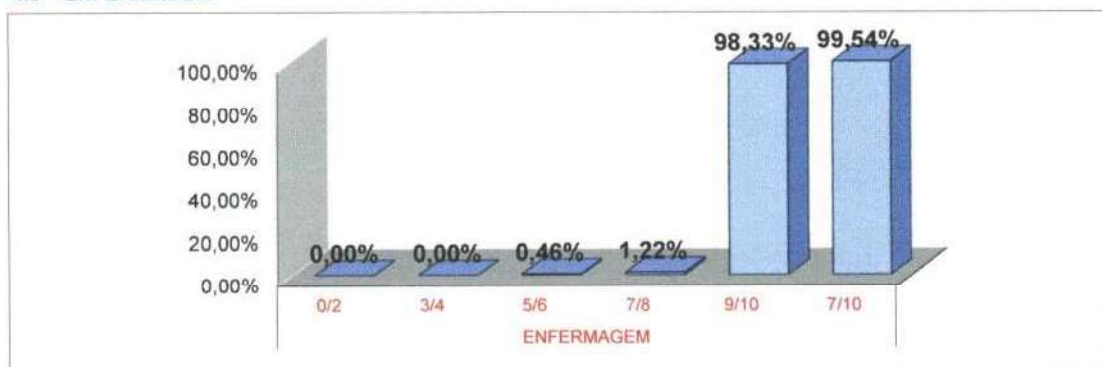
4.3 SINALIZAÇÃO



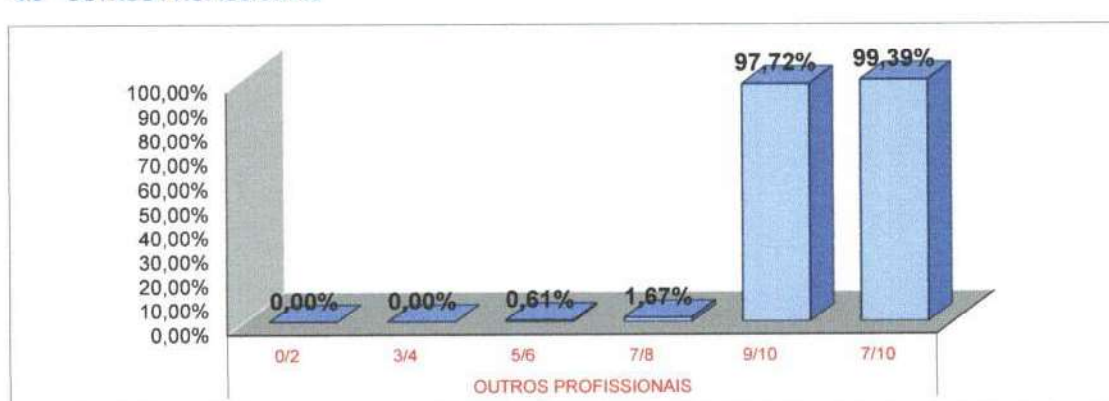
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM



4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

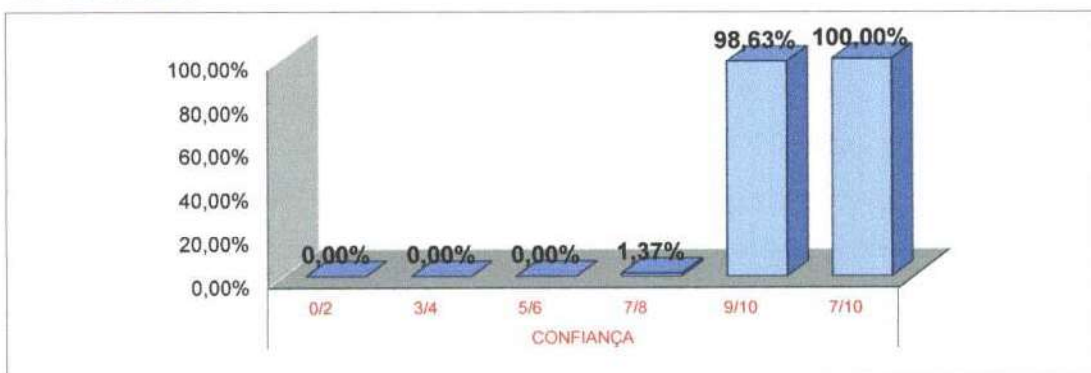


AVALIAÇÃO MAIO/2022

4.7 ADMINISTRAÇÃO



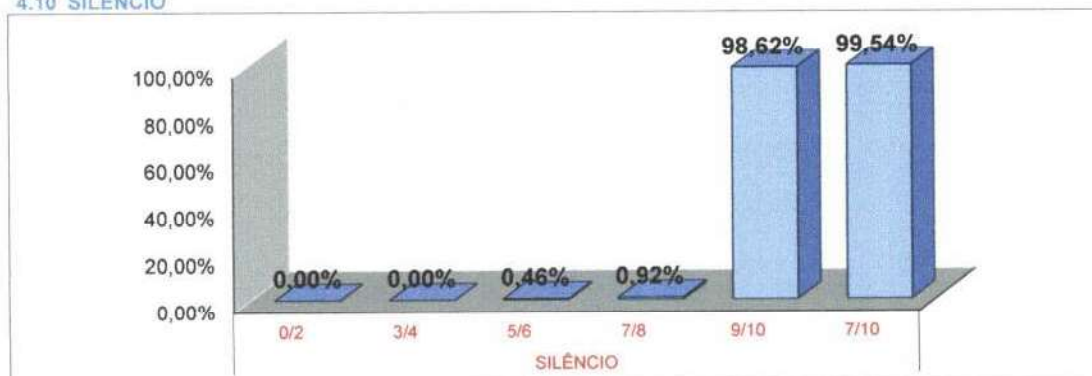
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

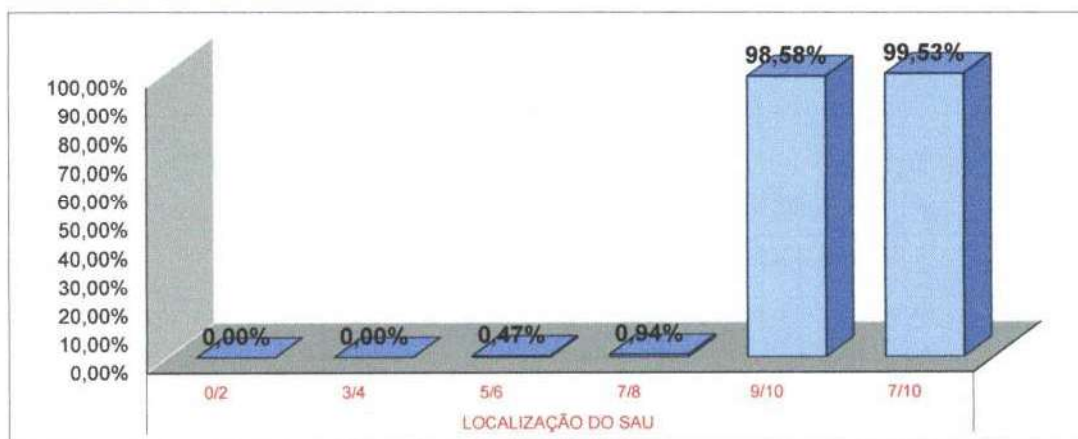


4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO MAIO/2022

4.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Maio 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							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?							141	133
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							141	129
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							141	127
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:								
4.1	Pelos médicos							141	128
4.2	Pelos enfermeiros							141	127
4.3	Pelos Outros Profissionais							141	128
4.4	Pelos funcionários da administração							141	129
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?								
5.1	Para os médicos							141	137
5.2	Para os enfermeiros							141	141
5.3	Para os Outros Profissionais							141	141
5.4	Para os funcionários da administração							141	141
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							141	141
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?								
7.1	Pelos médicos							141	141
7.2	Pelos enfermeiros							141	141
7.3	Pelos Outros Profissionais							141	141
7.4	Pelos funcionários da administração							141	141
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							141	141
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							141	141
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							141	136
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							141	139
12	O silêncio no ambiente do hospital?							141	137
13	O horário em que são servidas as refeições?							141	138
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							141	137
15	O horário das visitas?							141	30
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							141	140
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							141	127
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							141	140
								3807	3572
								0,00%	6,02%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							141	0
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							141	0

Total de Resposta Positiva 3854
 Total de Resposta Geral 3860
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,84%

Foram realizadas 141 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Maio 2022.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

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

RLHRSP.001-02

000090

AVALIAÇÃO - MAIO/2022

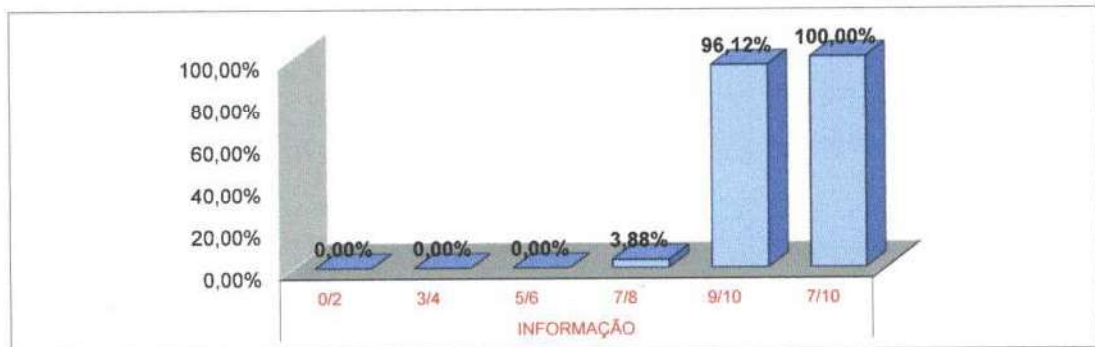
5. PÓS ALTA HOSPITALAR



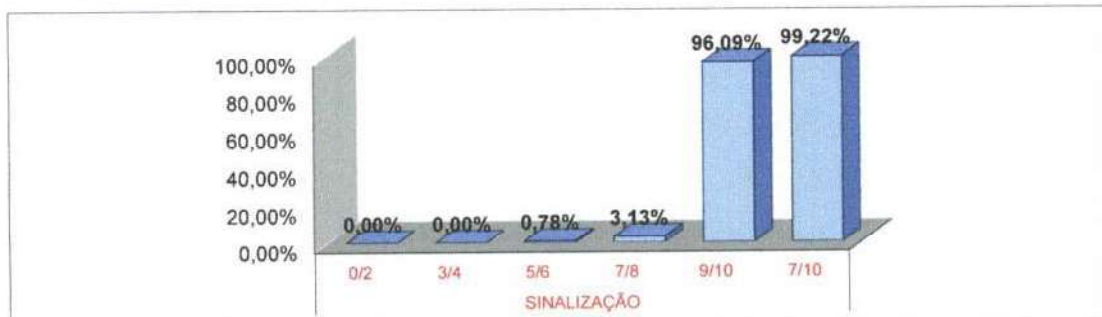
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO

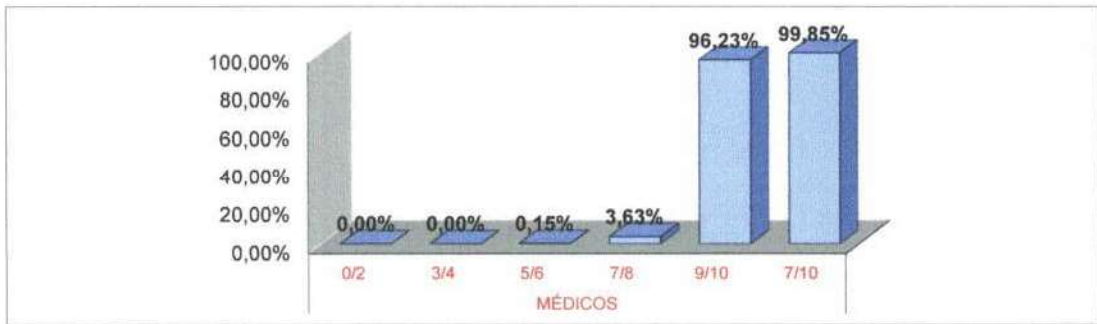


5.3 SINALIZAÇÃO

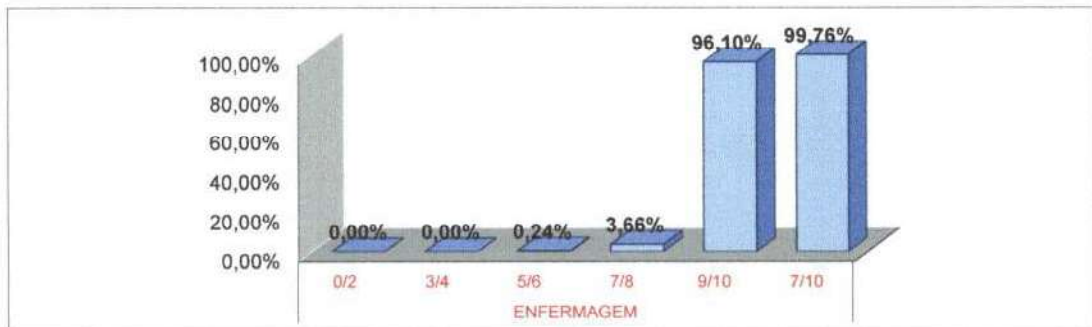


AVALIAÇÃO - MAIO/2022

5.4 MÉDICOS



5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS



5.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO - MAIO/2022

5.8 CONFIANÇA



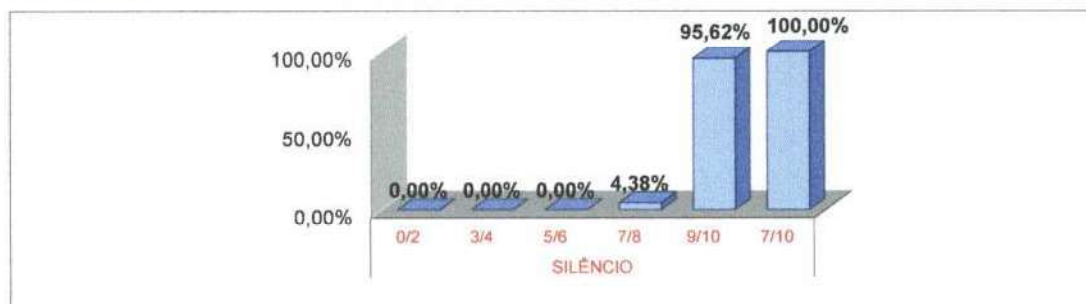
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



5.11 SILÊNCIO

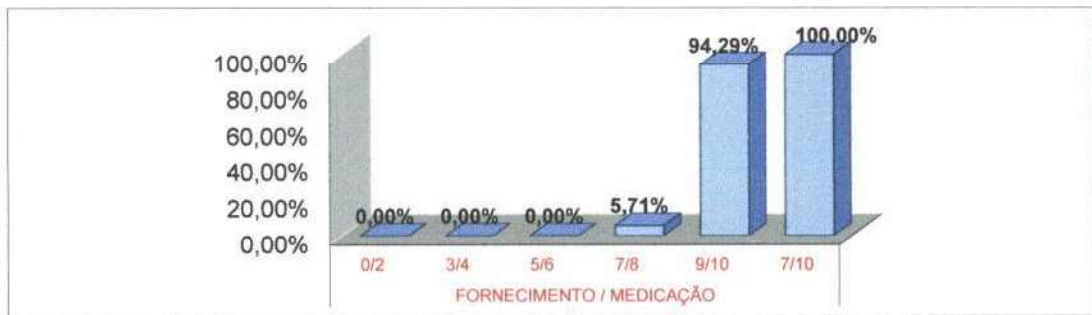


AVALIAÇÃO - MAIO/2022

5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA

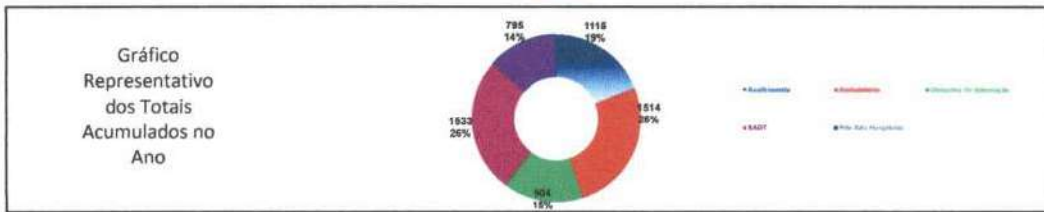


* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 31 de Maio 2022.

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	261	264	221	219								1116	223
Ambulatório	213	217	234	329	321								1514	283
Unidades de Internação	116	172	180	183	191								795	159
SADI	253	318	318	322	324								1633	327
Pós Alta Hospitalar	170	167	138	181	141								795	158
Total	1.082	1.175	1.170	1.338	1.196	0	0	0	0	0	0	0	5.861	1.129

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%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%									0,00%
Bom	0,34%	0,02%	0,09%	0,27%	0,27%									0,22%
Ótimo	5,97%	1,23%	0,07%	7,09%	7,09%									4,43%
Excelente	93,69%	98,75%	93,84%	92,65%	92,65%									96,34%
Não Respondeu	7,53%	1,40%	1,10%	3,64%	0,33%									2,74%
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	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%
Ambulatório														
Ruim	0,41%	0,62%	0,35%	0,62%	0,77%									0,56%
Regular	0,73%	0,62%	0,57%	0,62%	0,64%									0,63%
Bom	2,18%	2,34%	2,94%	2,81%	2,34%									2,56%
Ótimo	8,59%	8,21%	6,29%	6,38%	6,39%									6,76%
Excelente	87,09%	87,20%	87,79%	86,83%	87,81%									87,54%
Não Respondeu	2,97%	8,42%	5,87%	6,21%	4,13%									4,48%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	99,63%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%									99,91%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,47%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%									0,09%
Unidades de Internação														
Ruim	0,00%	0,00%	0,16%	0,59%	0,19%									0,28%
Regular	0,02%	0,00%	0,23%	0,62%	0,21%									0,19%
Bom	0,40%	0,11%	0,79%	0,13%	0,39%									0,27%
Ótimo	8,05%	1,53%	3,47%	0,39%	2,06%									2,81%
Excelente	94,49%	98,36%	95,26%	98,26%	97,24%									96,86%
Não Respondeu	7,31%	5,60%	10,47%	6,67%	6,71%									7,87%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	100,00%	100,00%	99,49%	100,00%	100,00%									97,82%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0,00%	0,00%	0,53%	0,00%	0,00%									0,11%
SADI														
Ruim	0,22%	0,59%	0,58%	0,48%	0,44%									0,50%
Regular	0,73%	0,60%	0,70%	0,68%	0,59%									0,65%
Bom	2,48%	2,69%	2,04%	2,14%	2,14%									2,49%
Ótimo	14,62%	9,06%	7,19%	10,53%	7,96%									9,88%
Excelente	81,87%	87,04%	88,51%	85,17%	88,71%									86,46%
Não Respondeu	8,34%	8,79%	7,09%	6,40%	4,21%									5,59%
Total de Resposta Positiva da SADI	99,21%	99,85%	99,69%	100,00%	99,38%									99,57%
Total de Resposta Negativa da SADI	0,79%	0,16%	0,31%	0,00%	0,62%									0,37%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,02%	0,00%	0,15%	0,00%	0,00%									0,03%
Regular	0,00%	0,00%	0,08%	0,04%	0,00%									0,02%
Bom	0,19%	0,50%	0,57%	0,13%	0,17%									0,21%
Ótimo	1,61%	2,85%	4,91%	0,89%	4,11%									2,89%
Excelente	96,10%	96,65%	94,27%	99,14%	95,72%									97,05%
Não Respondeu	0,34%	0,65%	0,62%	4,48%	0,02%									1,40%
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	100,00%	100,00%	100,00%	99,48%	100,00%									99,99%
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0,00%	0,00%	0,00%	0,55%	0,00%									0,11%

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

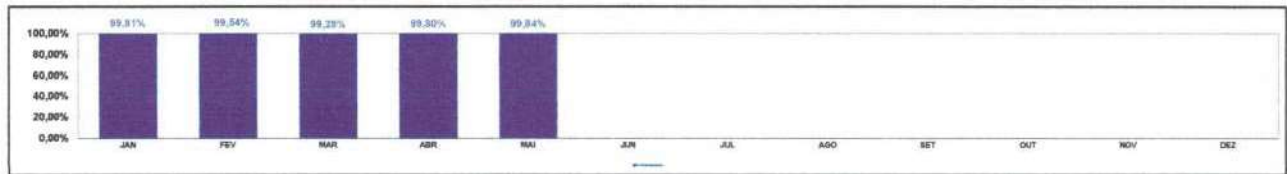
ANO: 2022



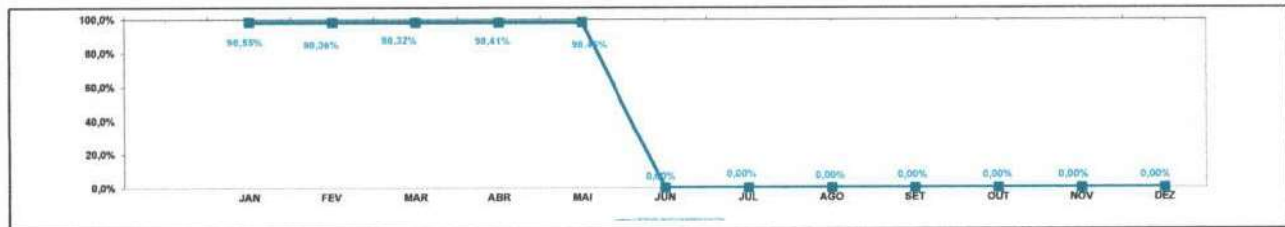
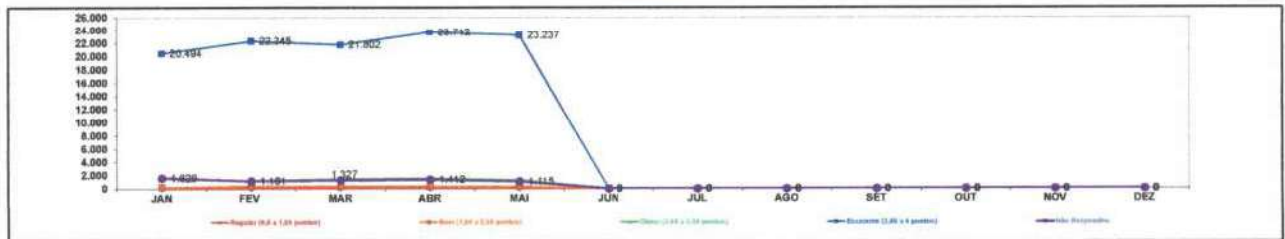
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADI

ANO: 2022



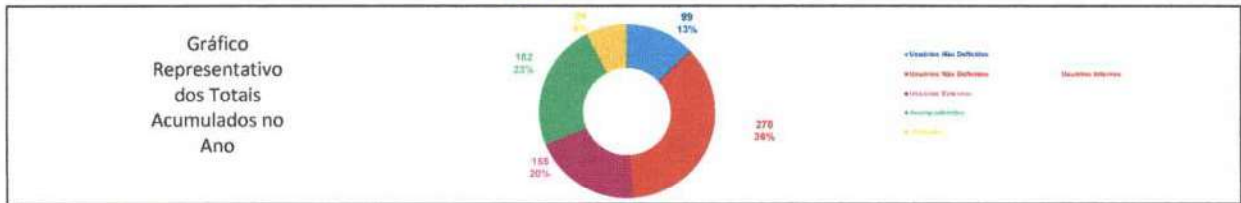
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR
ANO: 2022

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA
ANO: 2022

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Media
Acolhimento														
Item (0 a 5 pontos)	0	0	0	0	1								1	0
Regular (0,5 a 1,99 pontos)	0	0	0	0	0								0	0
Bom (1,00 a 2,99 pontos)	18	1	4	12	18								53	11
Ótimo (2,00 a 3,99 pontos)	312	51	257	237	237								1.018	204
Excelente (3,00 a 4 pontos)	4.398	4.110	3.975	4.170	4.459								21.812	4329
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	540	402	408	442	435								2.230	448
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0	0	0	0	0								0	0
Não Respondeu	448	59	47	141	15								706	141
Total de Respostas do Acolhimento	5788	4.864	4.845	4.943	5.025								24.845	4989
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLOHIMENTO	99,63%	99,98%	99,91%	99,76%	99,62%								99,79%	99,79%
Ambulatório														
Item (0 a 5 pontos)	18	24	21	37	48								152	31
Regular (0,5 a 1,99 pontos)	31	53	34	37	49								198	37
Bom (1,00 a 2,99 pontos)	88	184	175	153	131								729	146
Ótimo (2,00 a 3,99 pontos)	375	483	603	548	488								2.385	473
Excelente (3,00 a 4 pontos)	2.420	4.819	5.283	5.091	5.134								22.709	4742
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	424	534	668	686	642								2.823	605
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	2	0	0	0	0								2	0
Não Respondeu	120	13	10	308	283								783	157
Total de Respostas do Ambulatório	4.253	5.180	6.694	6.521	6.489								26.187	5253
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATORIO	96,92%	95,89%	96,53%	96,42%	96,43%								96,48%	96,48%
Unidades de Internação														
Item (0 a 5 pontos)	2	0	7	0	5								14	3
Regular (0,5 a 1,99 pontos)	1	0	10	1	10								22	4
Bom (1,00 a 2,99 pontos)	21	5	24	5	17								83	17
Ótimo (2,00 a 3,99 pontos)	222	67	181	47	96								693	117
Excelente (3,00 a 4 pontos)	4.149	4.312	4.149	4.888	4.893								21.391	4396
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	352	244	358	379	382								1.896	351
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0	0	0	0	0								0	0
Não Respondeu	327	260	609	253	244								1.728	348
Total de Respostas das Unidades de Internação	4.747	4.728	4.711	5.112	5.193								24.491	4898
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNACAO	99,49%	99,99%	99,87%	99,86%	99,38%								99,80%	99,50%
SADT														
Item (0 a 5 pontos)	10	24	33	29	40								146	29
Regular (0,5 a 1,99 pontos)	34	35	41	41	34								185	37
Bom (1,00 a 2,99 pontos)	114	156	120	189	133								712	143
Ótimo (2,00 a 3,99 pontos)	679	527	422	635	494								2.757	551
Excelente (3,00 a 4 pontos)	3.808	6.049	5.256	5.134	5.506								24.751	4959
Total de Resposta Positiva do SADT	502	639	630	844	644								3.858	611
Total de Resposta Negativa do SADT	4	1	2	0	4								13	2
Não Respondeu	417	689	448	412	273								2.109	432
Total de Respostas do SADT	5.149	6.437	6.804	6.672	6.895								21.817	6323
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	99,89%	96,49%	96,99%	96,12%	96,92%								96,87%	96,87%
Pós Alta Hospitalar														
Item (0 a 5 pontos)	1	0	5	0	0								6	1
Regular (0,5 a 1,99 pontos)	0	0	2	2	0								4	1
Bom (1,00 a 2,99 pontos)	0	21	19	6	6								60	12
Ótimo (2,00 a 3,99 pontos)	69	124	168	32	147								637	167
Excelente (3,00 a 4 pontos)	4.221	4.054	2.168	4.629	3.425								19.507	3901
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	340	334	272	360	282								1.656	336
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0	0	0	0	0								0	0
Não Respondeu	291	300	313	218	229								1.351	270
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	4.629	4.543	3.811	5.011	3.860								21.704	4241
% SATISFAÇÃO QUANTO AO PÓS ALTA HOSPITALAR	98,81%	99,84%	99,28%	99,59%	99,84%								99,69%	99,69%

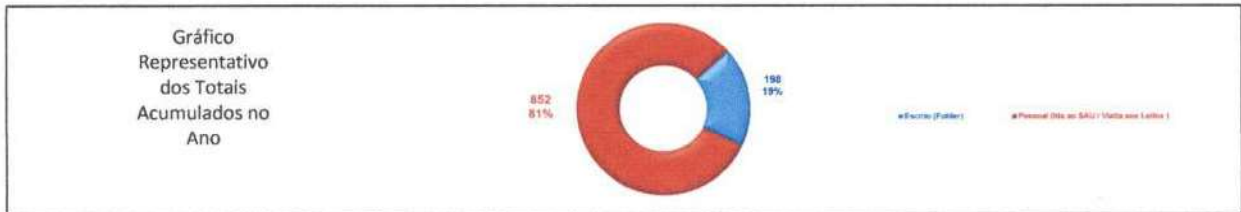
SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS
ANO: 2022


Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Media
TOCOS OS SETORES														
Item (0 a 5 pontos)	29	68	68	66	91	0	0	0	0	0	0	0	329	27
Regular (0,5 a 1,99 pontos)	68	70	87	91	93	0	0	0	0	0	0	0	399	33
Bom (1,00 a 2,99 pontos)	246	367	353	366	309	0	0	0	0	0	0	0	1.637	136
Ótimo (2,00 a 3,99 pontos)	1.657	1.222	1.497	1.678	1.304	0	0	0	0	0	0	0	7.268	608
Excelente (3,00 a 4 pontos)	20.494	22.345	21.802	23.712	23.237	0	0	0	0	0	0	0	111.590	9.299
Total de Resposta Positiva	2.158	2.348	2.336	2.474	2.388	0	0	0	0	0	0	0	11.705	975
Total de Resposta Negativa	0	1	4	2	4	0	0	0	0	0	0	0	17	1
Não Respondeu	1.629	1.191	1.327	1.412	1.115	0	0	0	0	0	0	0	6.674	586
Total de Respostas de Todos os Setores	28.285	27.813	27.472	29.891	25.030	0	0	0	0	0	0	0	138.091	11.341
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	98,55%	98,36%	98,32%	98,41%	98,46%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	98,69%	98,69%

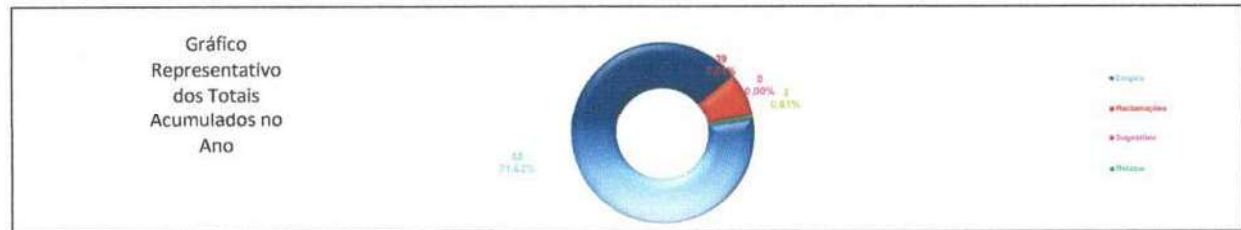
000096

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								99	19,80
Usuários Internos	93	42	54	39	53								278	55,60
Usuários Externos	27	16	32	32	49								156	31,20
Acompanhantes	36	28	32	34	31								162	32,40
Visitantes	15	7	7	7	11								57	11,40
Total	212	96	160	122	163	0	0	0	0	0	0	0	773	154,60

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 (Fólder)	34	32	33	31	47								198	39,60
Pessoal (Na ou SAU / Visita aos Leitos)	89	217	234	53	228								852	170,40
Total	123	250	257	144	276	0	0	0	0	0	0	0	1.050	210,00

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	80	60	35								481	96,20
Reclamações	4	7	6	5	14								39	7,80
Sugestões	0	0	0	0	0								3	0,60
Dúvidas	1	1	0	0	1					114	0	0	116	23,20
Total	180	58	86	65	101	0	106	0	0	114	0	0	712	142,40

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	93,00	89,23	85,15								89,24
Reclamações	2,22	12,07	7,00	11,77	13,86								9,29
Sugestões	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00								0,00
Dúvidas	0,56	1,73	0,00	0,00	0,99					0,00	0,00	0,00	2,65
Total (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	100,00

