
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 Setembro 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	134
Acolhimento	186
Ambulatório	322
S.A.D.T	361
Pós Alta Hospitalar	105
TOTAL	1.108

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 SETEMBRO

Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	1	19	6	22	5
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	5	24	4	30	4
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	13	82	8	144	6
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	473	495	356	645	253
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.285	5.285	3.061	5.993	2.435
Total de Resposta Positiva	372	644	268	722	210
Total de Resposta Negativa	0	0	0	0	0
Não Respondeu	129	213	183	386	132
Total de Respostas	4.149	6.549	3.703	7.446	2.913
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,54%	98,09%	99,51%	97,41%	99,49%

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

ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	25
1.2	Atendimentos por telefone	0
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	90
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	115
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)	1.014
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	Pesquisas de satisfação realizadas	
3.1	Internas	239
3.2	Externas	869
4	Informativos e comunicados emitidos	0
5	Reuniões internas administrativas realizadas	03
6	Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)	02
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		2.358

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	112	94,11
Reclamação	6	5,05
Sugestão	01	0,84
Relato	0	0
TOTAL	119	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
Demora para agendar consulta/Horário de consulta	Atendimento	Atendimento
Forma de atendimento: consulta com o médico ortopedista.	Ambulatório	Direção Técnica
Presença de insetos/Limpeza no banheiro.	Clínica médica	SHL
Horário de consulta (Pediatria)	Atendimento	Atendimento
Disponibilidade do Guarda Volumes.	Clínica pediátrica	Portaria
Falta de Cordialidade no atendimento assistencial - Noturno (21/09/2020)	Clínica Médica	Clinica Medica

Tabela 05: Motivos das reclamações.



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

Setor	Total Numérico	%
Atendimento	02	40,00
Ambulatório	01	10,00
Clínica Médica	02	40,00
Clínica Pediátrica	01	10,00

Tabela 04: Reclamações por Setor.

III – ANÁLISE DOS DADOS

O índice de satisfação global do usuário no mês de Setembro foi de 98,81 neste resultado contempla setores de internação, ambulatório, SADT, Acolhimento e Alta Hospitalar. Atendendo a 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. O Índice de satisfação global encontra-se dentro da meta, classificado como ótimo, tendo como determinantes os setores do acolhimento e internação que obtiveram os maiores índices de satisfação. Neste mês de Setembro os atendimentos do SADT e Ambulatório retomaram 100%, devido pandemia, visto que estavam suspensos, entretanto o número de absenteísmo segue elevado. O resultado da satisfação do setor de SADT foi menor comparado ao mês de agosto devido o tempo de espera. Diante disso todos os dias são realizadas orientações aos usuários do Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapia (SADT) e Ambulatório.

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 vigentetivemos umasugestão. Foram registrados 112 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, 02 de Outubro de 2020.

Wesleana Santos Coelho
Coordenadora do SAU


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

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: SETEMBRO - 2020

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?	1	2	0	18	113	134	0	134	131
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?	0	0	1	17	115	133	1	134	132
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)	0	0	0	11	112	123	11	134	123
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	0	0	0	16	115	131	3	134	131
4.2	Pelos enfermeiros	0	0	0	16	115	131	3	134	131
4.3	Pelos Outros Profissionais	2	0	0	16	115	133	1	134	131
4.4	Pelos funcionários da administração	0	0	0	16	115	131	3	134	131
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	0	0	0	14	119	133	1	134	133
5.2	Para os enfermeiros	0	0	0	14	120	134	0	134	134
5.3	Para os Outros Profissionais	0	0	0	14	120	134	0	134	134
5.4	Para os funcionários da administração	0	0	0	18	116	134	0	134	134
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?	0	0	0	13	120	133	1	134	133
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	0	0	14	120	134	0	134	134
7.2	Pelos enfermeiros	0	0	0	14	120	134	0	134	134
7.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	0	13	121	134	0	134	134
7.4	Pelos funcionários da administração	0	0	0	14	120	134	0	134	134
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	0	0	12	121	133	1	134	133
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0	0	12	121	133	1	134	133
10	A limpeza das roupas de cama e banho?	1	0	0	9	124	134	0	134	133
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	1	0	5	19	107	132	2	134	126
12	O silêncio no ambiente do hospital?	1	0	1	13	116	131	3	134	129
13	O horário em que são servidas as refeições?	0	0	1	10	119	130	4	134	129
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?	0	2	0	15	114	131	3	134	129
15	O horário das visitas?	0	0	0	1	16	17	117	134	17
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	0	0	0	9	121	130	4	134	130
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	0	7	103	110	24	134	110
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	0	0	0	11	123	134	0	134	134
		6	4	8	356	3061	3435	183	3618	3417
		0,17%	0,12%	0,23%	10,36%	89,11%	100,00%	5,06%		99,48%
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 3685
 Total de Resposta Geral 3703
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,51%

Foram realizadas 134 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Setembro 2020.

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

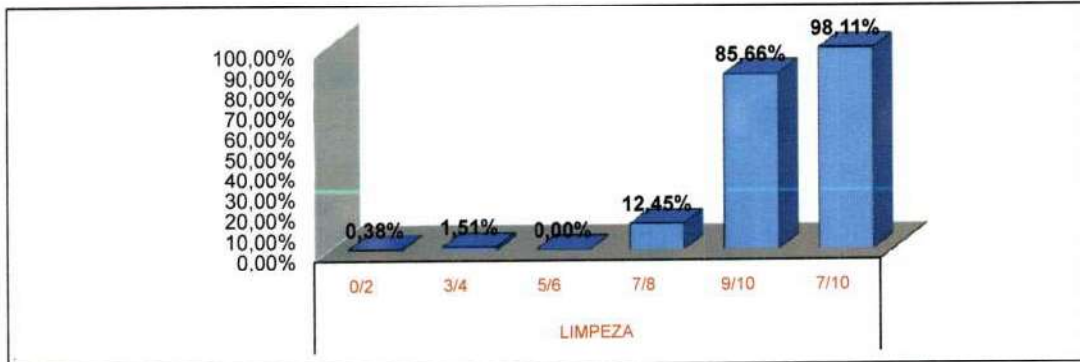
RLHRSP.SAU.001-02
000122

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2020

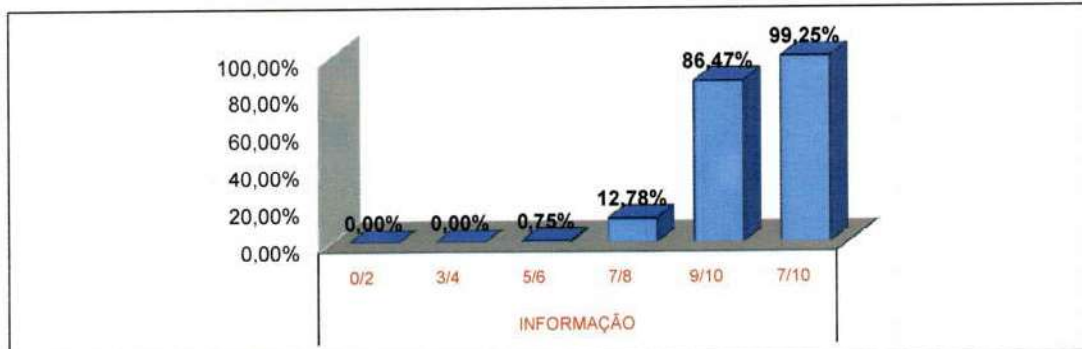
1. INTERNAÇÃO



1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO



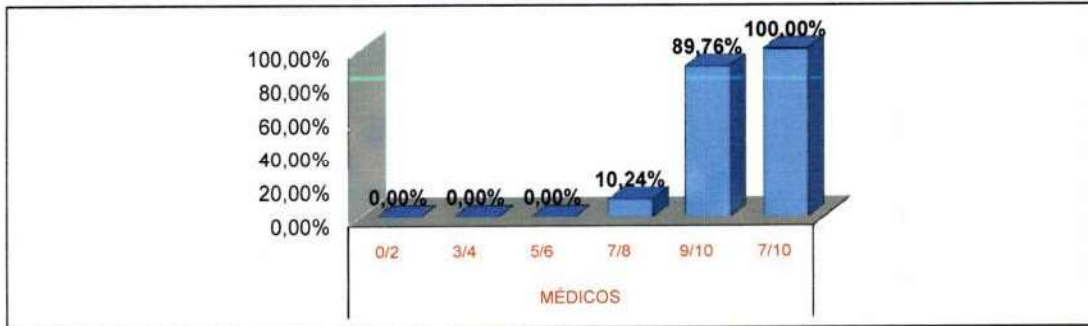
1.3 SINALIZAÇÃO



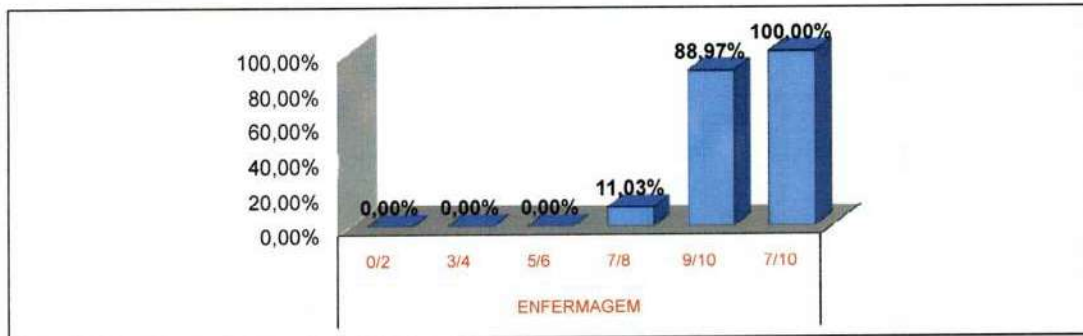


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2020

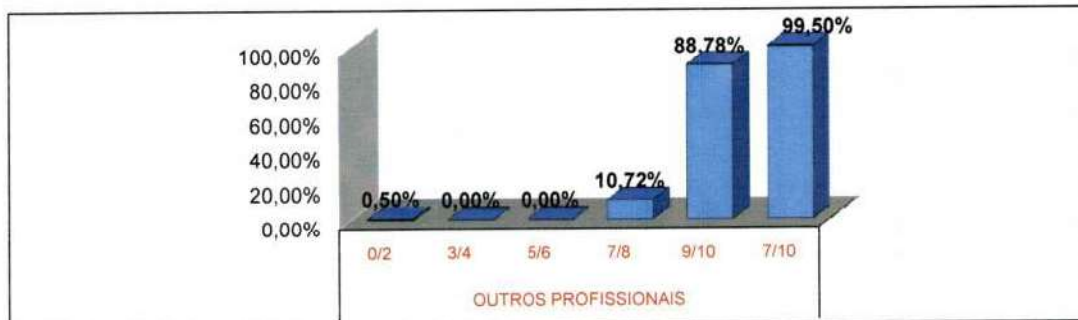
1.4 MÉDICOS



1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

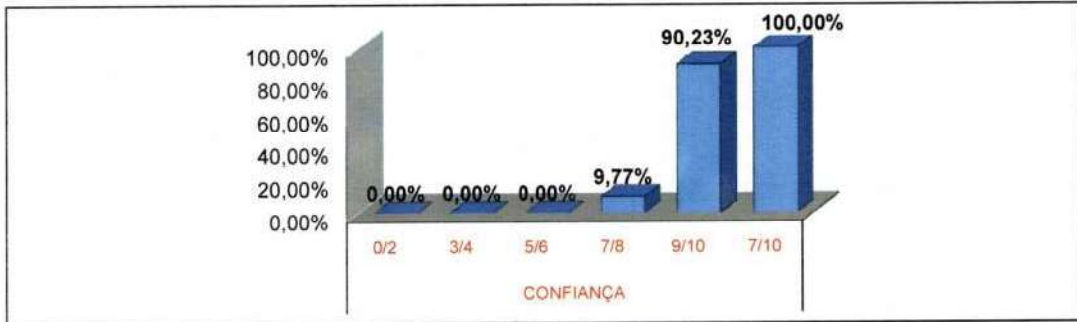


1.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2020

1.8 CONFIANÇA



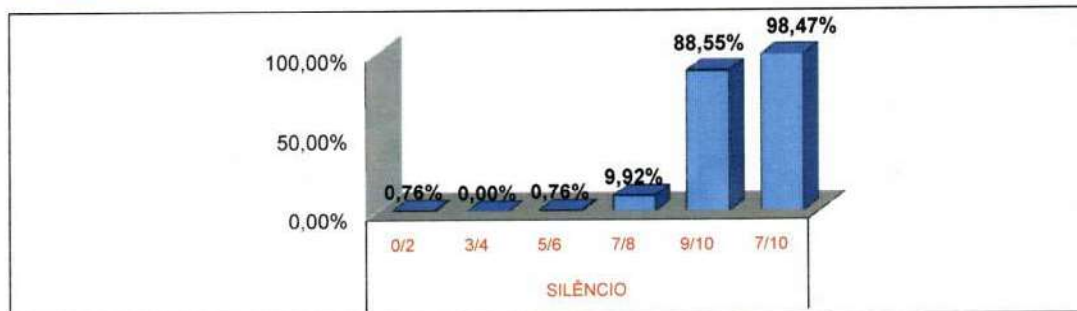
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



1.11 SILÊNCIO

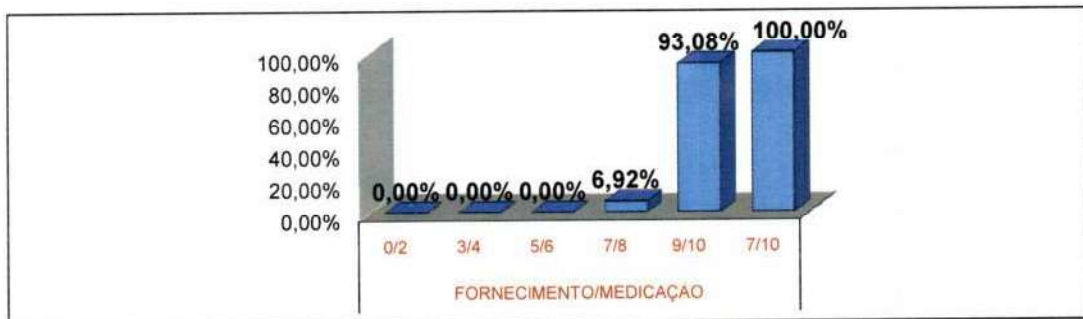


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2020

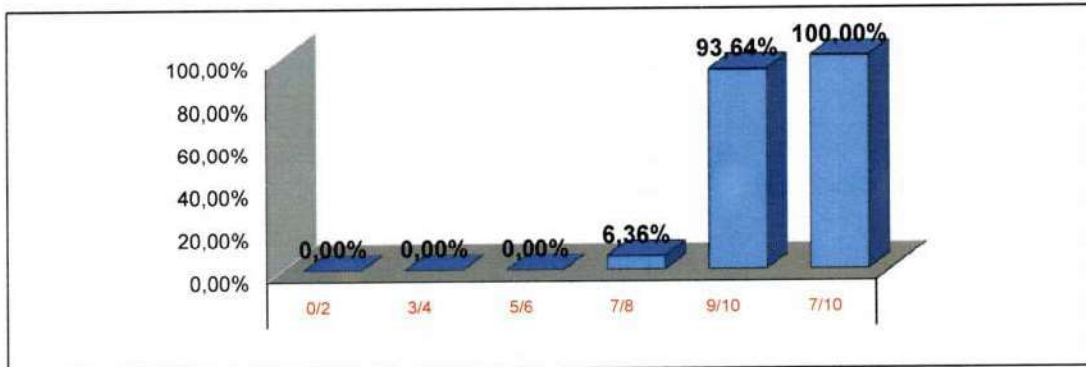
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

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 ?							320	2	322	316
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							293	29	322	282
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							318	4	322	315
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1	Pelos médicos							307	15	322	284
4.2	Pelos enfermeiros							308	14	322	295
4.3	Pelos Outros Profissionais							316	6	322	304
4.4	Pelos funcionários da Administração							316	6	322	304
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1	Para os médicos							311	11	322	305
5.2	Para os enfermeiros							309	13	322	305
5.3	Para os funcionários da Administração							318	4	322	312
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?							317	5	322	316
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
7.1	Pelos médicos							309	13	322	306
7.2	Pelos enfermeiros							313	9	322	311
7.3	Pelos funcionários da Administração							318	4	322	315
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							295	27	322	290
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							294	28	322	291
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?							312	10	322	300
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							315	7	322	314
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							316	6	322	315
								5905	213	6118	5780
								100,00%	3,48%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?										
14	Você voltaria a utilizar este serviço?										

Total de Resposta Positiva 6424
 Total de Resposta Geral 6549
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,09%

Foram realizadas 322 entrevistas
 No período de 1 a 30 de Setembro 2020.

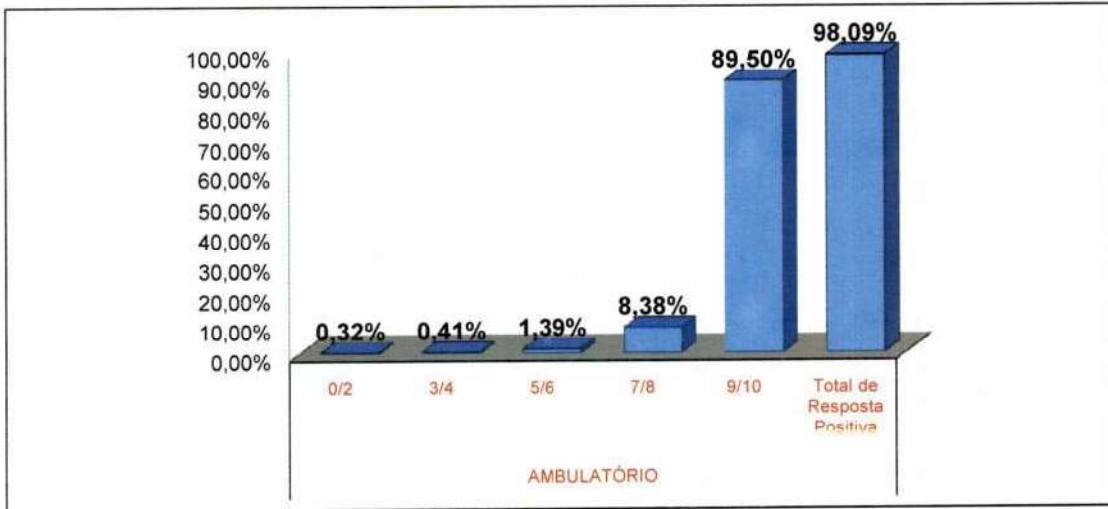
Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário
Wesleana Santos Coelho
 Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RL.HRSP.SAU.001-02

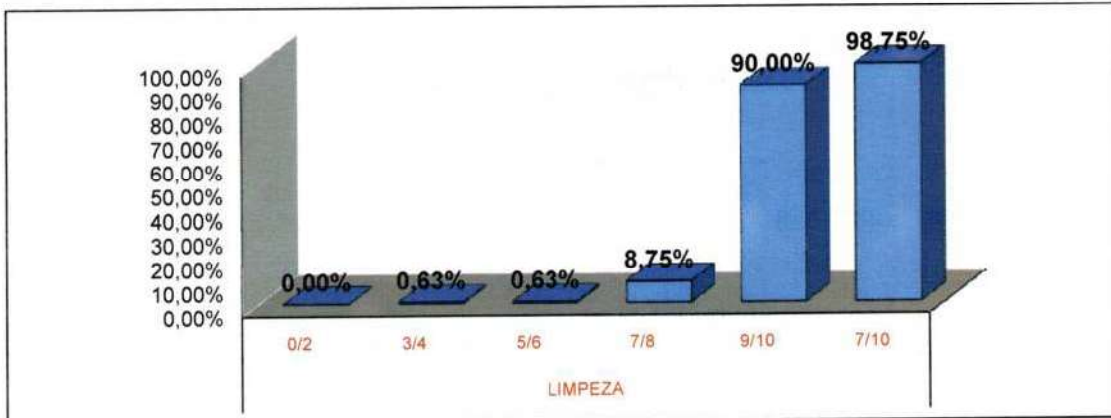
000127

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2020

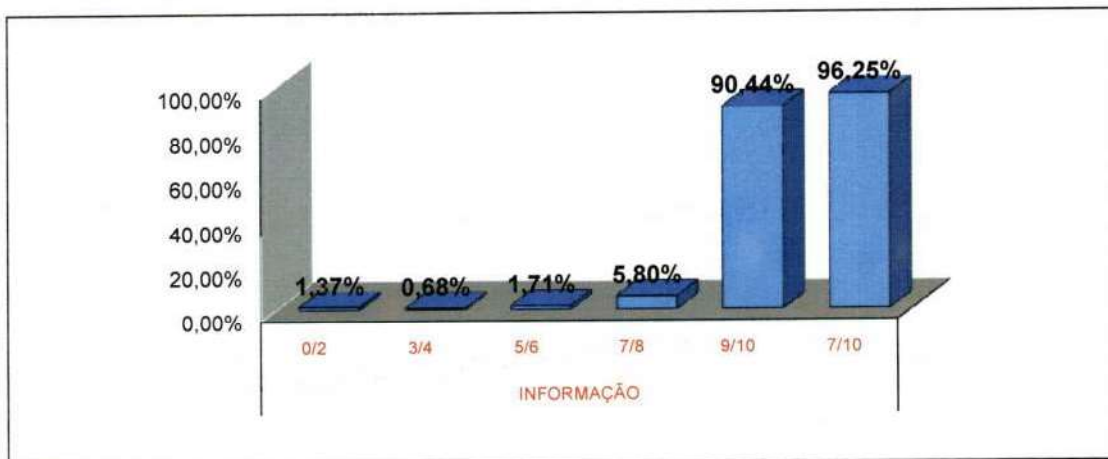
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA



2.2 INFORMAÇÃO

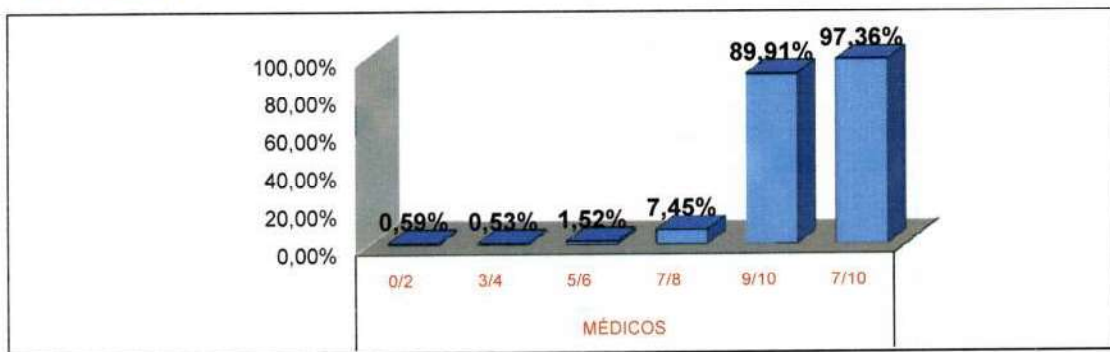


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2020

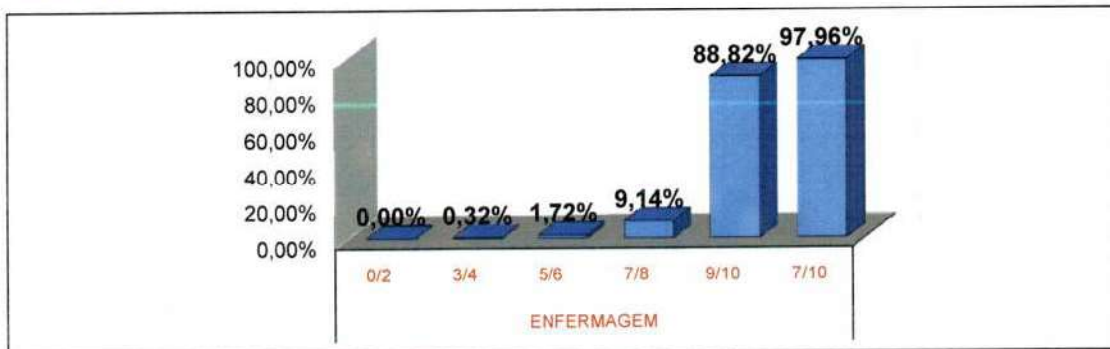
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2020

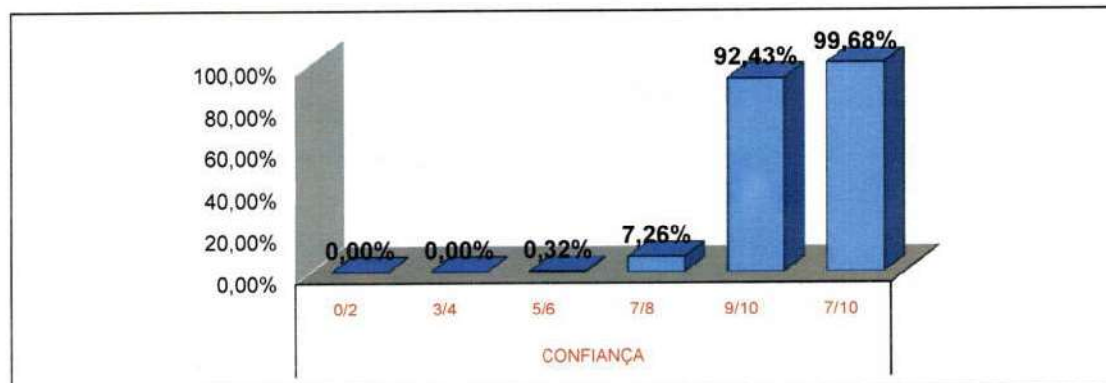
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

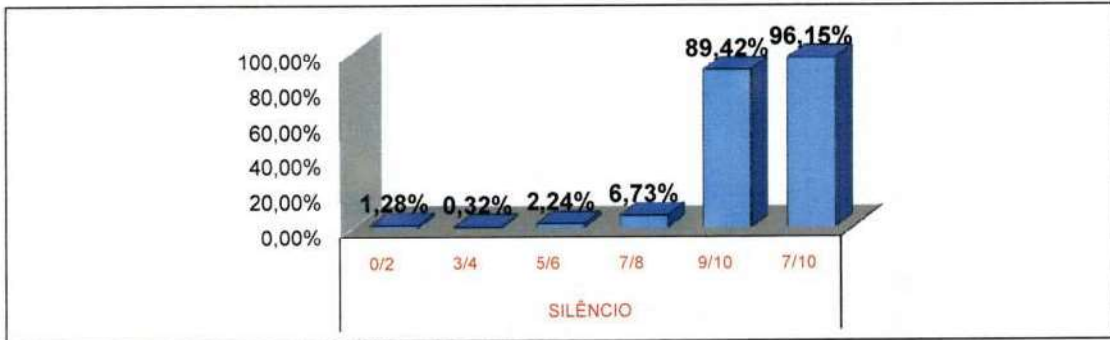


2.8 CONFIANÇA



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2020

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

LEGENDA

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

000131



HOSPITAL REGIONAL
DO OESTE DO PARANÁ
DR. GERALDO VELOSO



PRÓ-SAÚDE
CENTRO DE ATENDIMENTO DE
ASSISTÊNCIA SOCIAL E HUMANIZAÇÃO

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARANÁ

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	2	9	61	288	360	1	361	349
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?						6	2	8	28	287	330	31	361	315
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)						0	0	6	40	310	356	6	361	350
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
4.1	Pelos médicos						2	3	17	41	248	311	50	361	289
4.2	Pelos enfermeiros						3	0	22	36	260	321	40	361	296
4.3	Pelos Outros Profissionais						4	4	20	37	279	344	17	361	316
4.4	Pelos funcionários da Administração						3	3	19	38	279	342	19	361	317
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
5.1	Para os médicos						0	1	3	36	284	324	37	361	320
5.2	Para os enfermeiros						0	1	3	31	294	329	32	361	325
5.3	Para os Outros Profissionais						1	1	3	32	314	351	10	361	346
5.4	Para os funcionários da Administração						0	1	5	34	313	353	8	361	347
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?						0	0	2	26	317	345	16	361	343
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
7.1	Pelos médicos						1	0	0	21	306	328	33	361	327
7.2	Pelos enfermeiros						0	1	1	19	309	330	31	361	328
7.3	Pelos Outros Profissionais						1	2	4	22	327	356	5	361	349
7.4	Pelos funcionários da Administração						0	0	6	22	328	356	5	361	350
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?						1	4	6	34	301	346	15	361	335
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?						1	2	8	36	301	348	13	361	337
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						0	3	3	23	319	348	13	361	342
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						0	0	0	28	329	357	4	361	357
							22	30	144	645	5993	6834	386	7220	6638
							0,32%	0,44%	2,11%	9,44%	87,69%	100,00%	5,35%		
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	361	não	0					
13	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	361	não	0					

Total de Resposta Positiva 7360
Total de Resposta Geral 7556
Taxa Global de Satisfação do Usuário 97,41%

Foram realizadas 361 entrevistas
No período de 1 a 30 de Setembro 2020.

Wesleana Santos Coelho
Serviço de Atenção ao Usuário

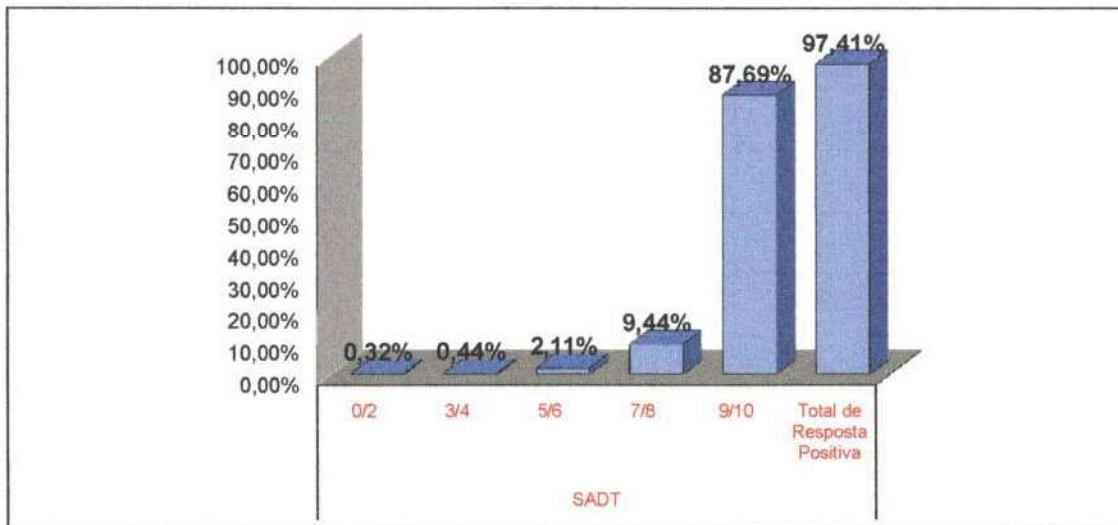
Wesleana S. Coelho

RL.HRSP.SAU.001-02

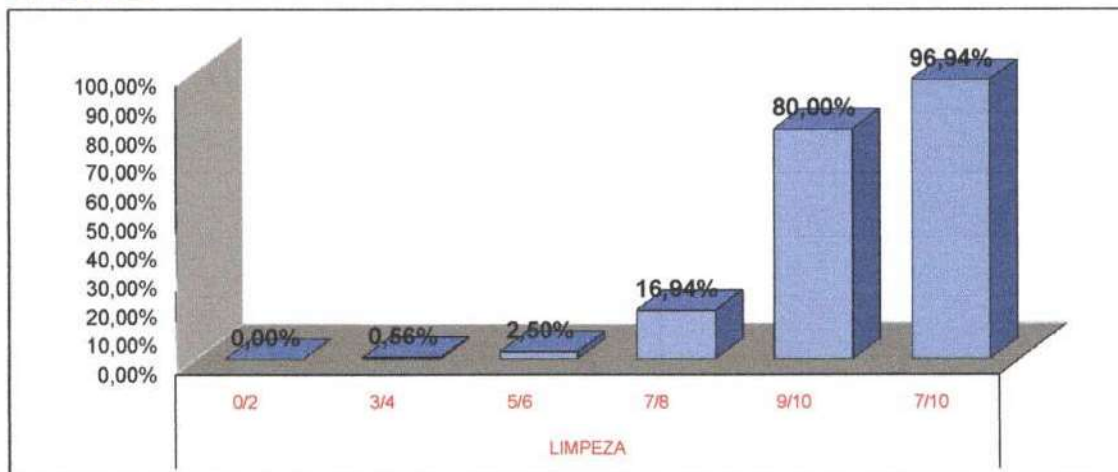
000132

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO SETEMBRO/2020

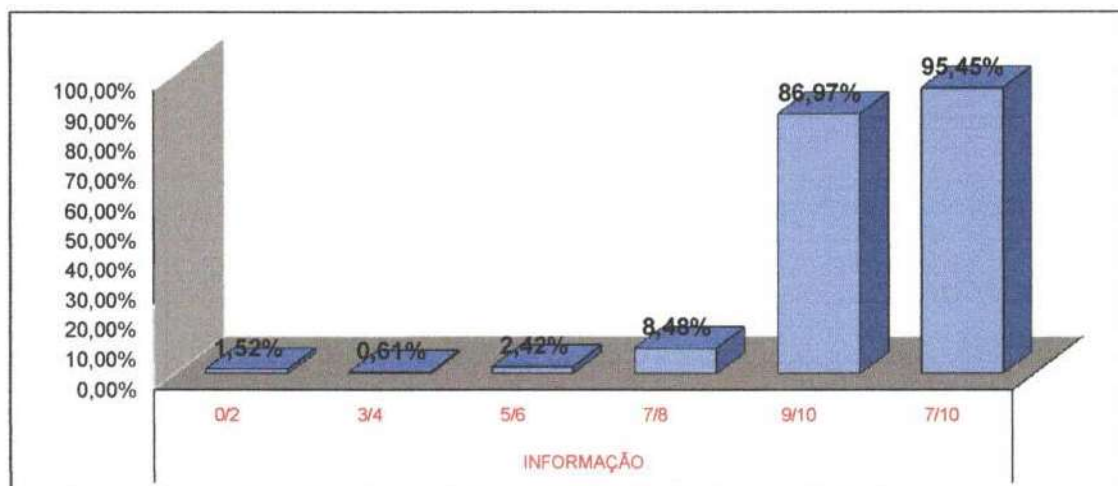
3. SADT



3.1 LIMPEZA

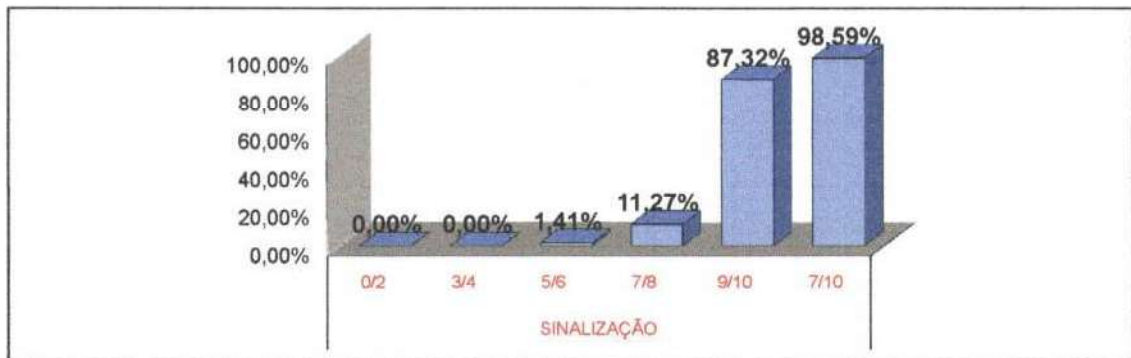


3.2 INFORMAÇÃO

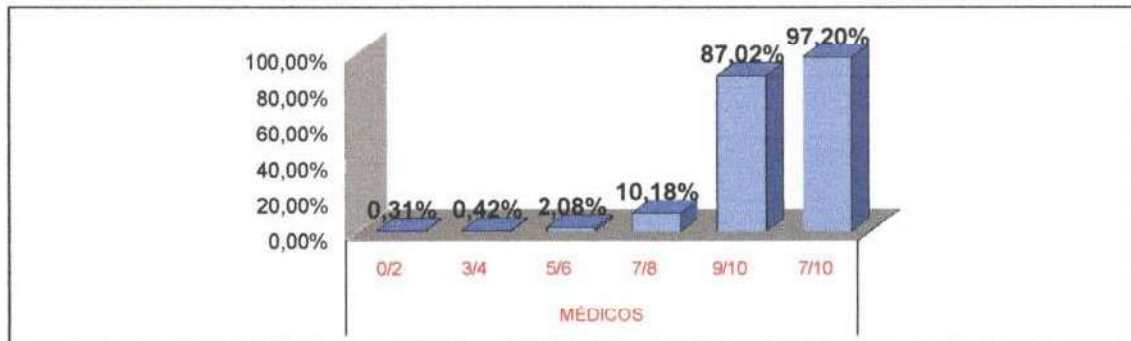


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO SETEMBRO/2020

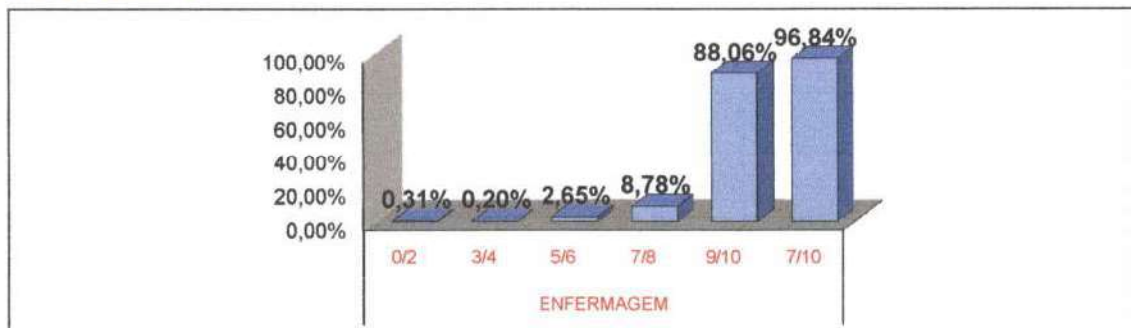
3.3 SINALIZAÇÃO



3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM

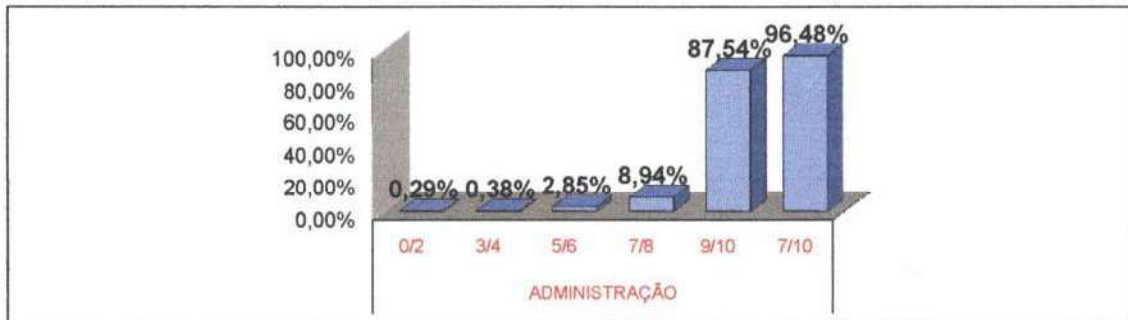


3.6 OUTROS PROFISSIONAIS

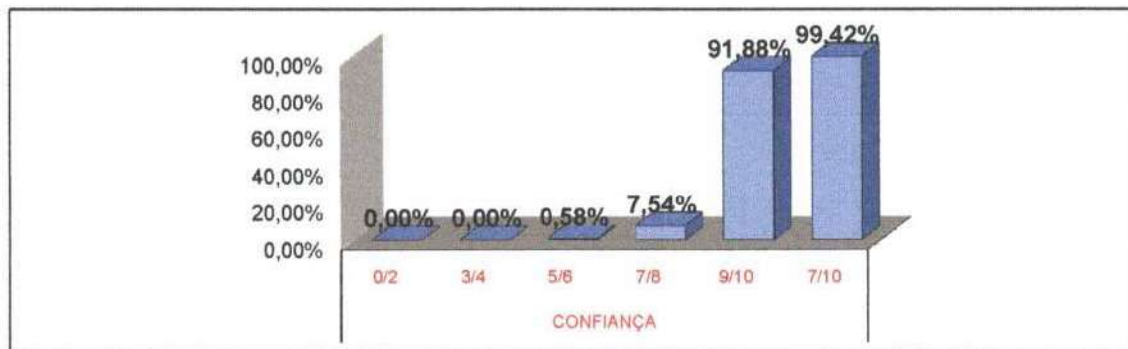


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO SETEMBRO/2020

3.7 ADMINISTRAÇÃO



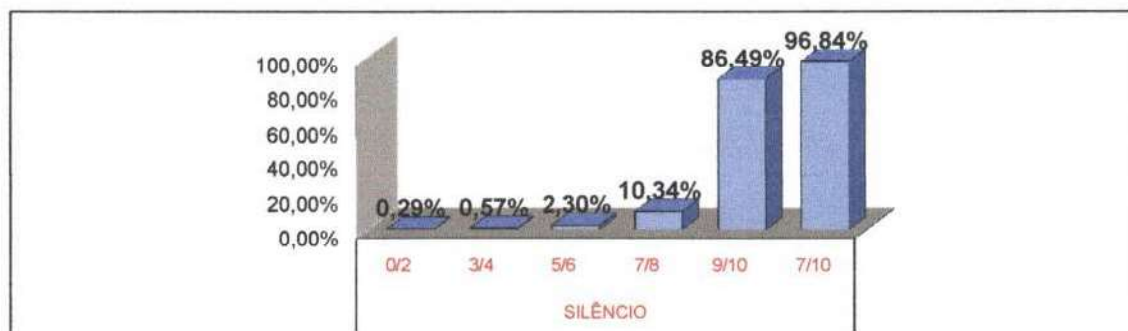
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES

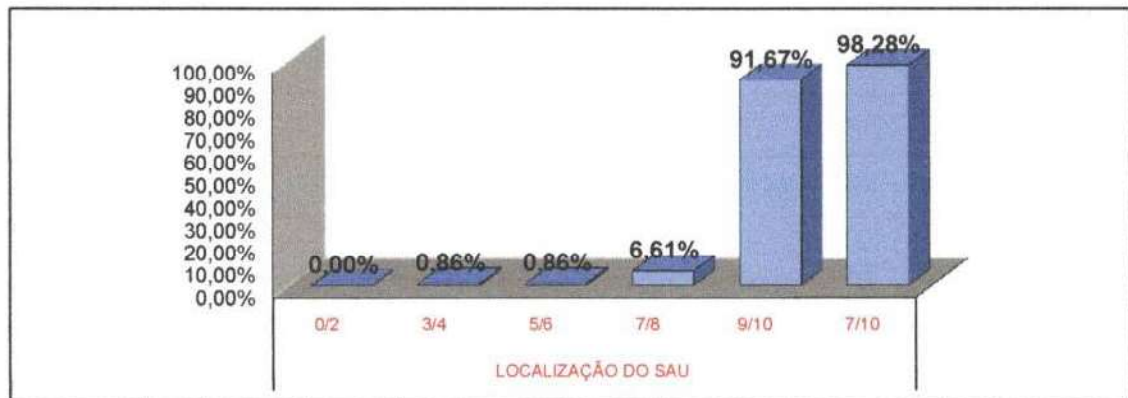


3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO SETEMBRO/2020

3.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Setembro 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 7/8 e 9/10
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL				
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?							0	186	184
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							10	186	175
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e							24	186	162
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos							6	186	176
4.2	Pelos enfermeiros							5	186	177
4.3	Pelos Outros Profissionais							5	186	177
4.4	Pelos funcionários da Administração							6	186	176
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos							2	186	184
5.2	Para os enfermeiros							1	186	185
5.3	Para os Outros Profissionais							2	186	184
5.4	Para os funcionários da Administração							3	186	183
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto							4	186	182
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos							1	186	185
7.2	Pelos enfermeiros							1	186	185
7.3	Pelos Outros Profissionais							1	186	185
7.4	Pelos funcionários da Administração							1	186	185
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							4	186	182
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							5	186	181
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							27	186	159
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							4	186	182
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							17	186	169
								129	3906	3758
								3,30%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?									
14	Você voltaria a utilizar este serviço?									

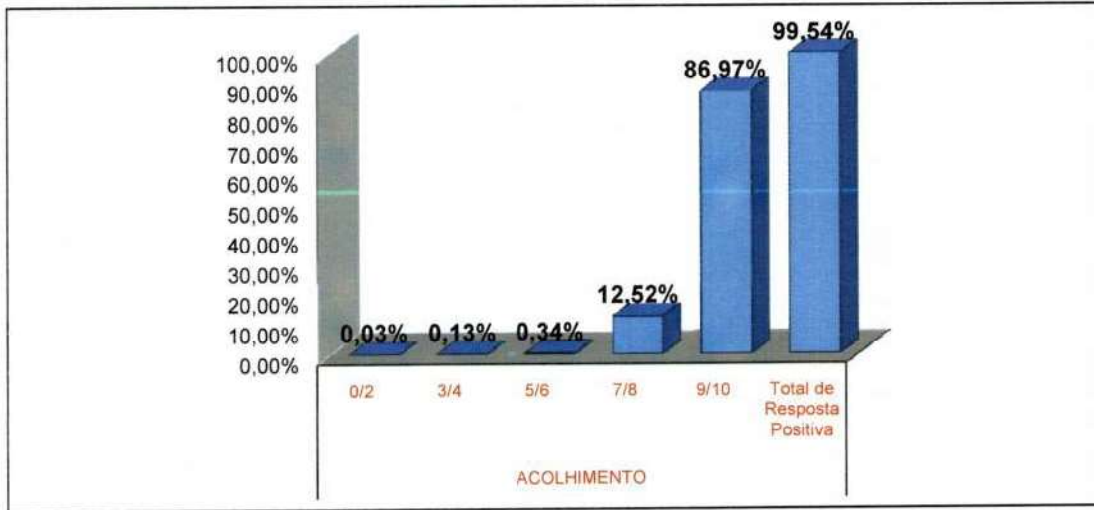
Total de Resposta Positiva 4130
 Total de Resposta Geral 4149
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,54%

Foram realizadas 186 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Setembro 2020.

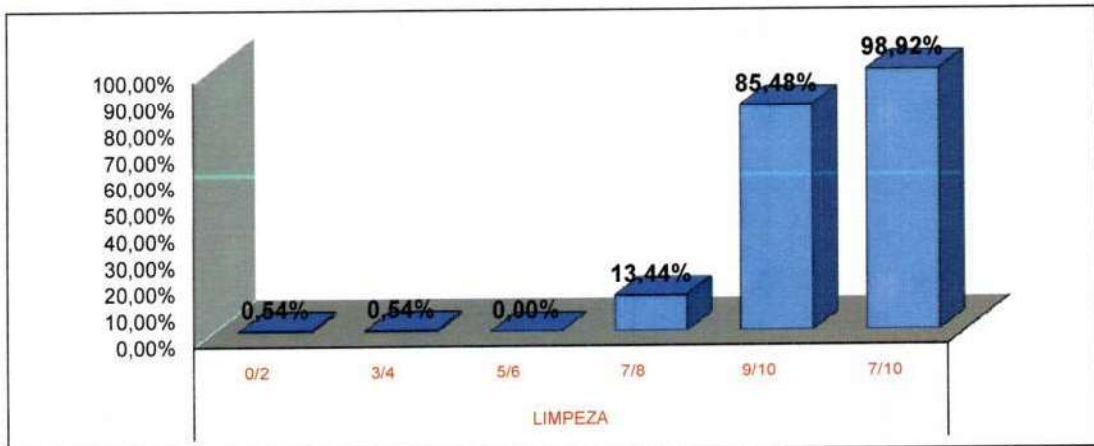
Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário
Wesleana Santos
 Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2020

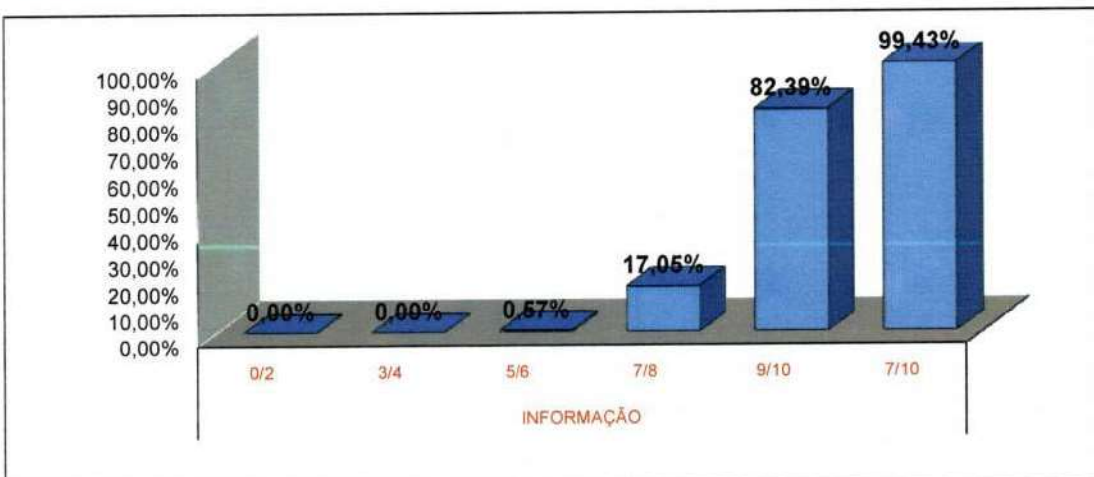
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



4.2 INFORMAÇÃO

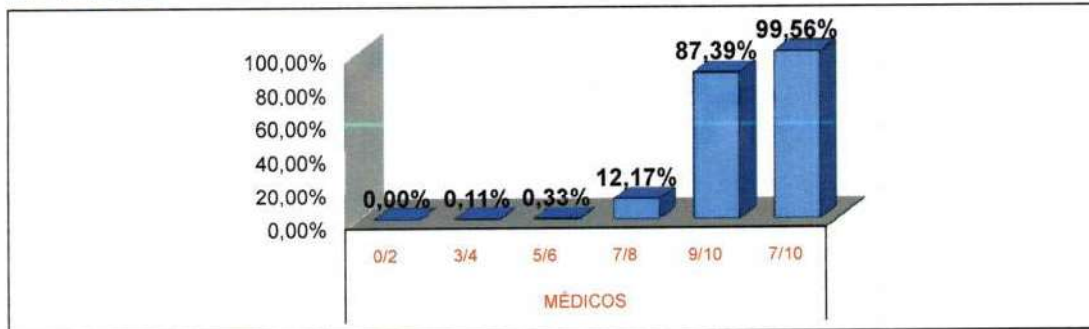


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2020

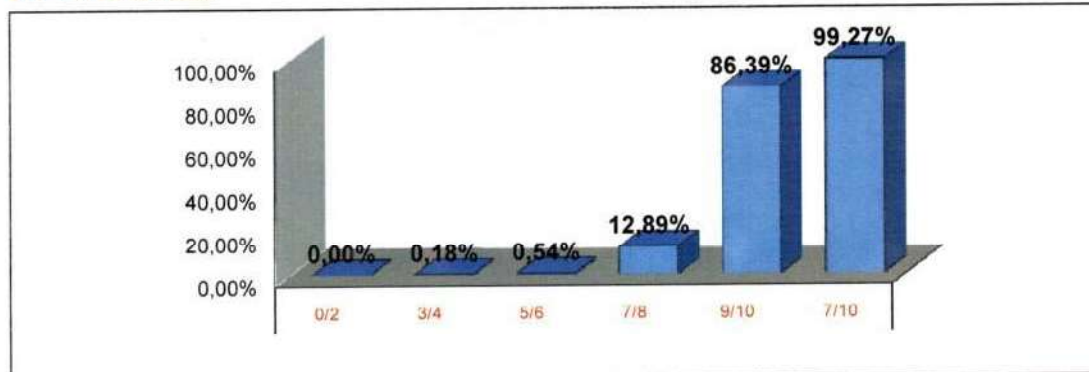
4.3 SINALIZAÇÃO



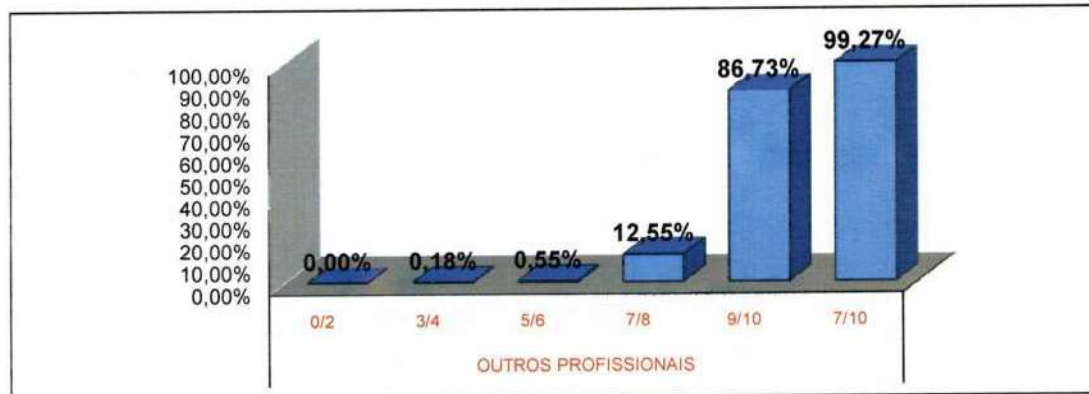
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM



4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

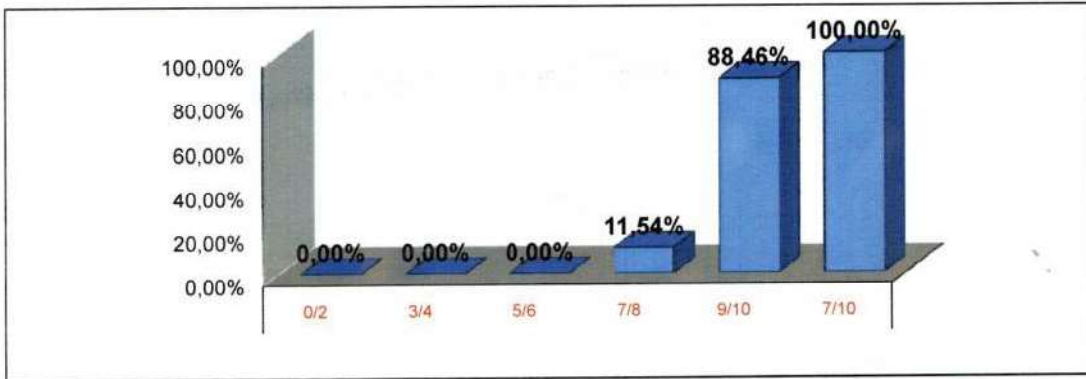


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2020

4.7 ADMINISTRAÇÃO



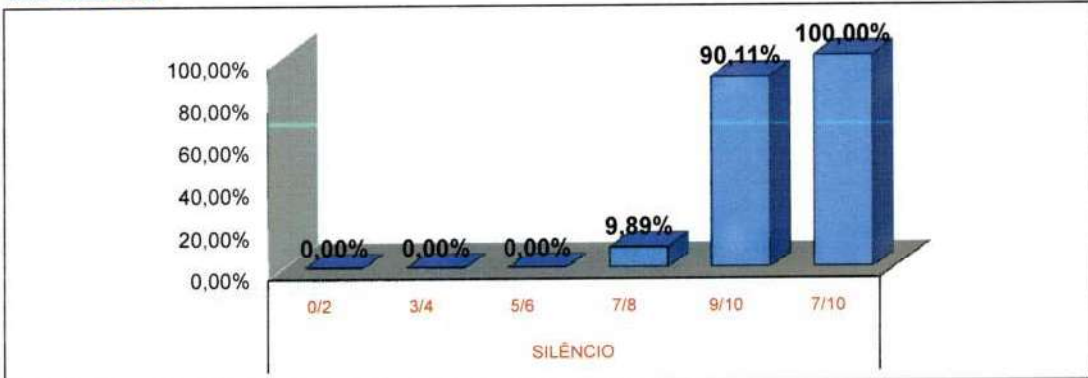
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

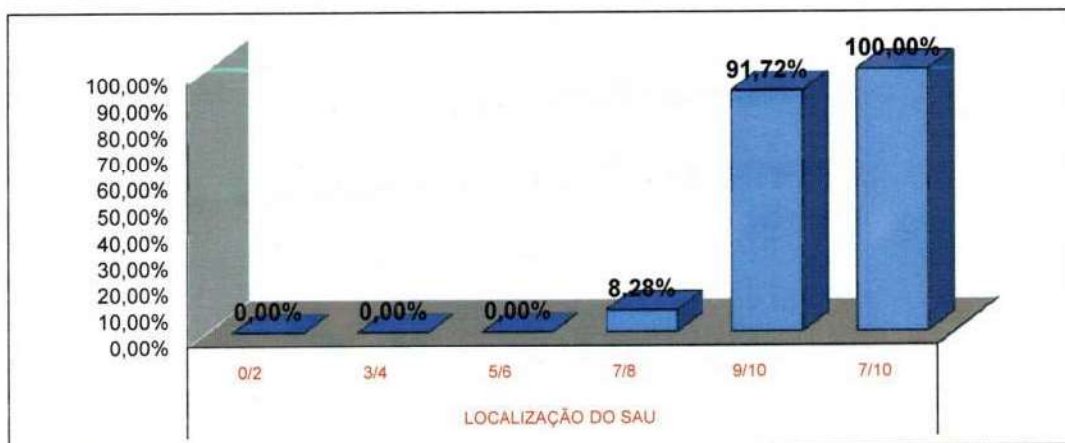


4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2020

4.11 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

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

000141

121000

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?							105	0	105	104
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							103	2	105	103
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							96	9	105	96
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1	Pelos médicos							105	0	105	103
4.2	Pelos enfermeiros							105	0	105	103
4.3	Pelos Outros Profissionais							105	0	105	103
4.4	Pelos funcionários da administração							105	0	105	103
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1	Para os médicos							104	1	105	104
5.2	Para os enfermeiros							104	1	105	104
5.3	Para os Outros Profissionais							104	1	105	104
5.4	Para os funcionários da administração							104	1	105	104
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							104	1	105	104
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
7.1	Pelos médicos							104	1	105	104
7.2	Pelos enfermeiros							104	1	105	104
7.3	Pelos Outros Profissionais							104	1	105	104
7.4	Pelos funcionários da administração							104	1	105	104
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							105	0	105	105
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							105	0	105	105
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							102	3	105	100
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							104	1	105	101
12	O silêncio no ambiente do hospital?							103	2	105	103
13	O horário em que são servidas as refeições?							102	3	105	102
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							100	5	105	100
15	O horário das visitas?							15	90	105	14
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							104	1	105	104
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							98	7	105	98
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							2703	132	2835	2688
		5	4	6	253	2435	2703	132	2835	2688	
		0,18%	0,15%	0,22%	9,36%	90,09%	100%	4,66%			
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?										
	sim	105	não	0							
20	Você voltaria a utilizar este serviço?										
	sim	105	não	0							

Total de Resposta Positiva 2898
 Total de Resposta Geral 2913
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,49%

Foram realizadas 105 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Setembro 2020.

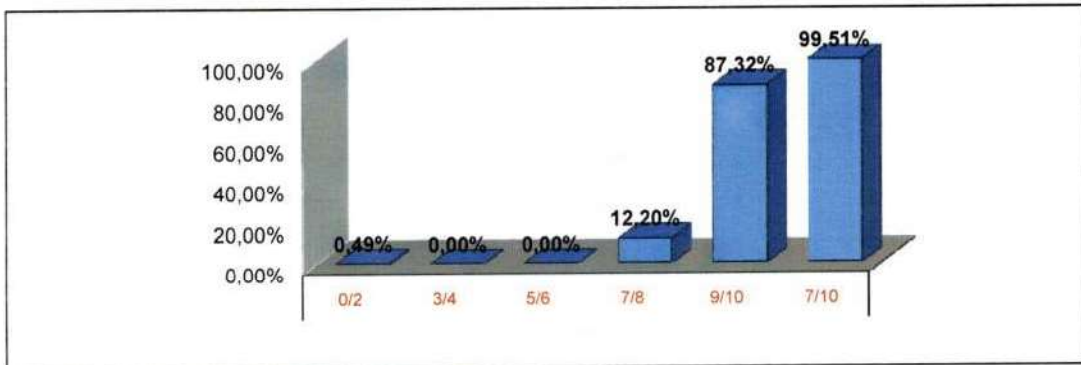
Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atenção ao Usuário
Wesleana S. Coelho
 Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2020

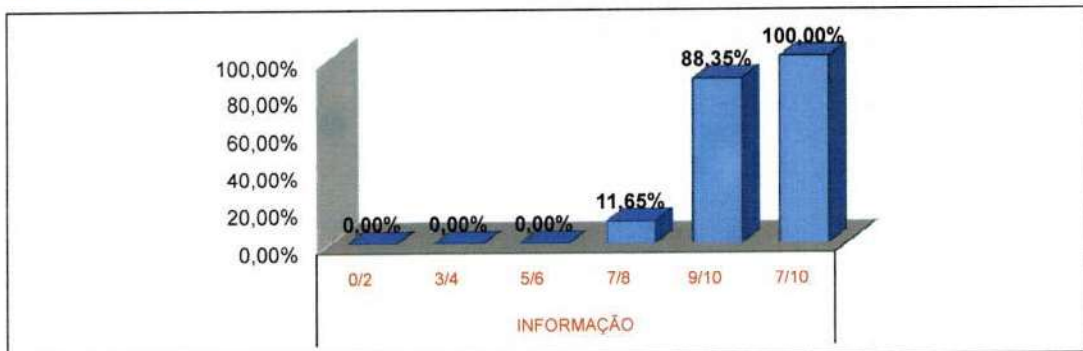
5. PÓS ALTA HOSPITAL



5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO



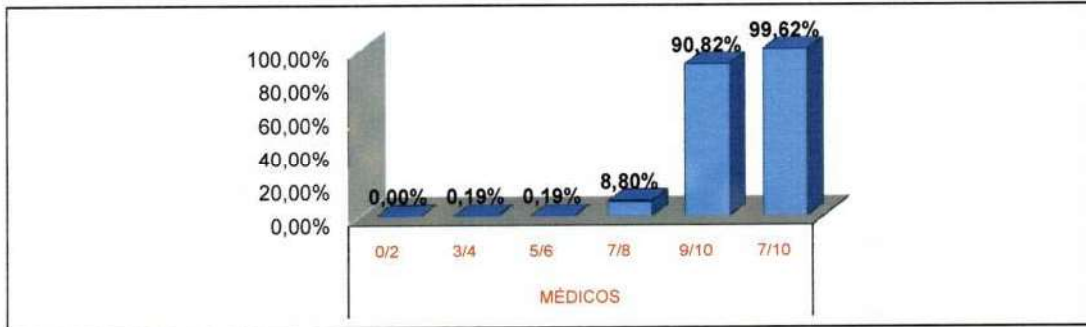
5.3 SINALIZAÇÃO



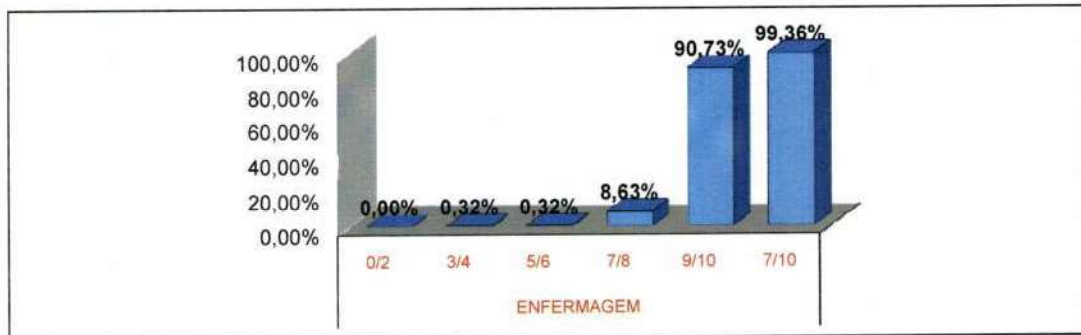
000143

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2020

5.4 MÉDICOS



5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS



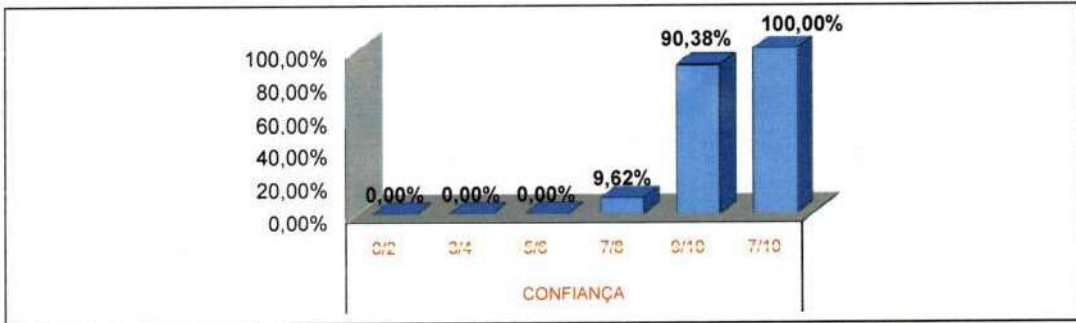
5.7 ADMINISTRAÇÃO



000144

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2020

5.8 CONFIANÇA



5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

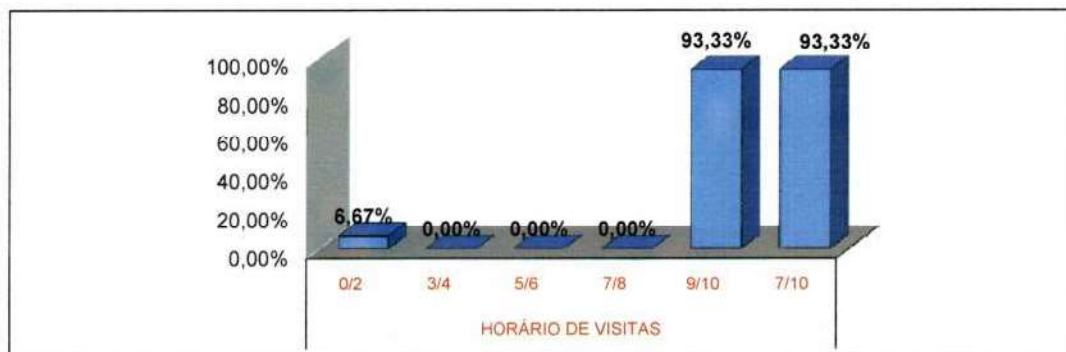


5.11 SILÊNCIO

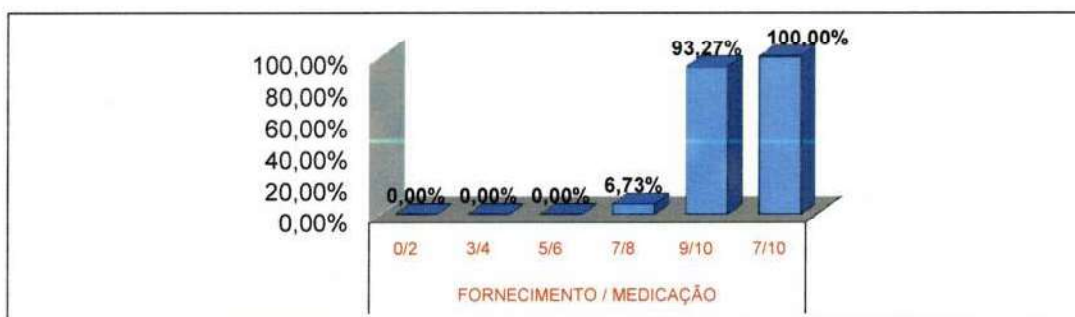


AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO - SETEMBRO/2020

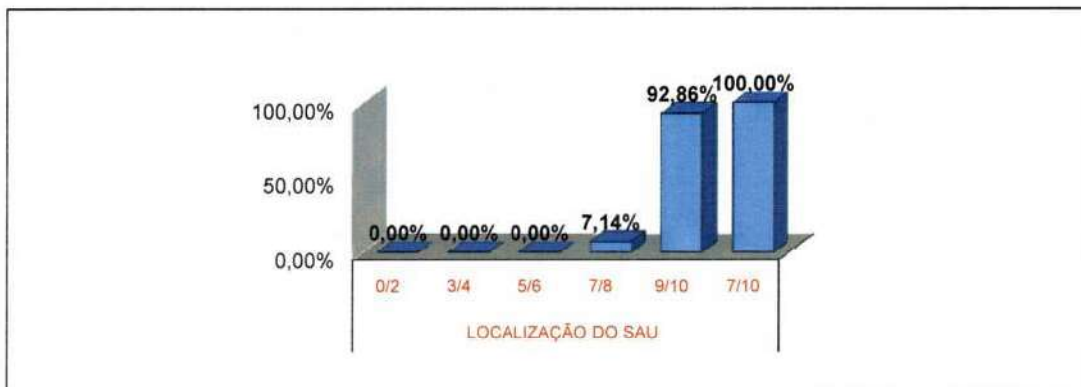
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DO SAU



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

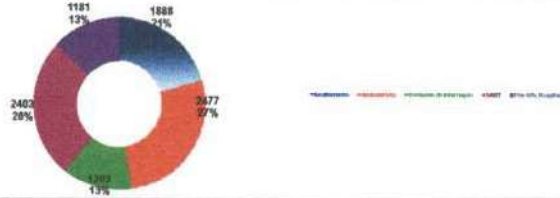
LEGENDA				
0/2	3/4	5/6	7/8	9/10
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo

000146

TOTAL DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

ANO: 2020

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento	226	214	201	260	249	194	187	206	186				1888	218
Ambulatório	334	325	312	360	164	157	283	330	322				2477	275
Unidades de Internação	164	177	146	111	55	117	138	122	134				1203	134
SADT	332	340	302	258	156	111	259	306	361				2403	287
Pós Alta Hospitalar	154	169	172	114	100	118	133	118	105				1183	121
Total	1.200	1.237	1.146	942	745	695	998	1.081	1.108	0	0	0	8.152	1.219

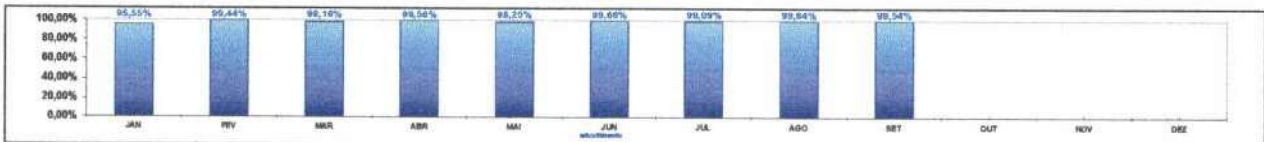
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2020

Item Verificação	JAN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim	0,09%	0,06%	0,02%	0,06%	0,29%	0,10%	0,15%	0,19%	0,03%					0,19%
Regular	0,56%	0,06%	0,29%	0,00%	0,54%	0,02%	0,23%	0,09%	0,13%					0,32%
Bom	4,24%	0,49%	1,70%	0,48%	0,97%	0,25%	0,62%	0,12%	0,34%					1,07%
Ótimo	28,34%	15,85%	11,56%	5,23%	20,45%	14,92%	13,62%	3,41%	12,52%					14,16%
Excelente	66,77%	83,54%	86,42%	93,26%	77,76%	84,71%	85,37%	86,19%	86,97%					84,55%
Não Respondeu	2,61%	0,43%	1,85%	1,14%	1,53%	1,73%	0,94%	1,35%	3,38%					1,65%
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,29%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%					99,97%
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0,09%	0,06%	0,00%	0,06%	0,80%	0,09%	0,09%	0,09%	0,09%					0,04%
Ambulatório														
Ruim	1,07%	0,40%	0,00%	0,19%	0,19%	0,48%	0,00%	0,32%	0,32%					0,30%
Regular	1,03%	0,97%	0,30%	0,36%	0,26%	0,00%	0,00%	0,35%	0,41%					0,41%
Bom	3,29%	2,78%	1,67%	1,84%	0,55%	0,68%	0,13%	1,33%	1,39%					1,55%
Ótimo	12,43%	11,79%	9,47%	9,99%	5,16%	6,64%	0,39%	7,43%	8,39%					8,21%
Excelente	87,20%	84,66%	88,08%	86,54%	93,91%	83,08%	93,47%	86,38%	88,56%					88,62%
Não Respondeu	10,38%	2,07%	3,08%	3,22%	0,43%	2,35%	2,75%	4,40%	3,48%					3,84%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	99,55%	98,93%	99,62%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	98,55%	100,00%					99,88%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,15%	0,15%	0,32%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,45%	0,00%					0,12%
Unidades de Internação														
Ruim	0,05%	0,02%	0,00%	0,10%	0,00%	0,10%	0,00%	0,25%	0,17%					0,08%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,10%	0,12%	0,07%	0,03%	0,00%	0,12%					0,08%
Bom	0,44%	1,14%	0,65%	0,92%	1,39%	0,47%	0,25%	0,22%	0,23%					0,63%
Ótimo	14,73%	5,30%	7,85%	10,89%	18,75%	13,51%	8,17%	2,39%	10,36%					10,22%
Excelente	84,78%	83,46%	91,50%	87,99%	78,82%	85,93%	87,14%	89,14%	89,11%					88,62%
Não Respondeu	7,48%	0,33%	2,13%	3,23%	3,99%	4,99%	6,67%	5,86%	5,06%					3,96%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	100,00%	100,00%	100,00%	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%	0,00%	0,00%					0,00%
SADT														
Ruim	0,41%	1,22%	0,48%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,32%					0,29%
Regular	0,58%	1,12%	0,52%	0,17%	0,00%	0,00%	0,00%	0,41%	0,44%					0,37%
Bom	1,88%	4,23%	2,21%	1,59%	0,37%	0,05%	0,53%	1,89%	2,11%					1,65%
Ótimo	19,74%	14,87%	9,53%	3,64%	3,25%	4,65%	10,67%	9,30%	8,44%					10,22%
Excelente	77,41%	78,55%	87,20%	89,36%	94,36%	95,31%	86,40%	86,38%	87,69%					88,62%
Não Respondeu	3,54%	3,10%	3,98%	3,81%	1,14%	0,19%	2,34%	7,39%	3,35%					4,37%
Total de Resposta Positiva do SADT	99,40%	99,71%	99,34%	99,61%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%					99,84%
Total de Resposta Negativa do SADT	0,00%	0,29%	0,16%	0,39%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%					0,16%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,18%					0,02%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,07%	0,00%	0,00%	0,03%	0,00%	0,15%					0,03%
Bom	0,30%	0,20%	0,15%	0,53%	0,60%	0,07%	0,09%	0,32%	0,22%					0,27%
Ótimo	13,67%	11,77%	7,12%	16,91%	9,12%	14,39%	7,03%	8,09%	9,36%					10,27%
Excelente	86,04%	88,03%	92,73%	86,49%	90,28%	85,51%	92,640%	90,58%	90,09%					88,41%
Não Respondeu	2,89%	2,45%	0,52%	1,17%	0,98%	4,37%	3,73%	3,33%	4,66%					2,67%
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	100,00%	100,00%	100,00%	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%	0,00%	0,00%					0,00%

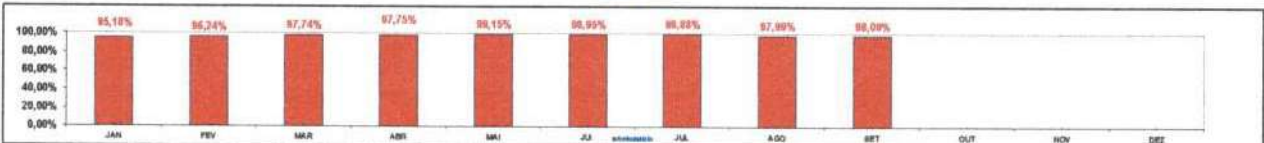
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOANHIMENTO

ANO: 2020



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATORIO

ANO: 2020



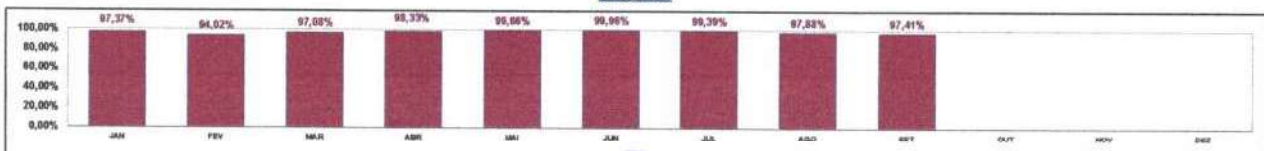
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2020



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADT

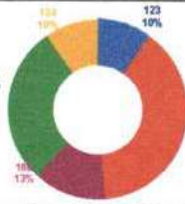
ANO: 2020



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

ANO: 2020

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



#Usuários Não Definidos
 #Usuários Internos
 #Usuários Externos
 #Visitantes

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	9	17	11	9	9	5	9	25	30				123	13,67
Usuários Internos	89	88	88	73	23	34	34	52	89				499	55,44
Usuários Externos	12	33	26	11	17	10	9	16	29				168	18,44
Acompanhantes	15	83	64	58	24	14	43	22	44				365	40,94
Visitantes	12	13	27	4	7	3	3	15	15				124	13,78
Total	116	202	196	155	78	71	95	144	219	0	0	0	1.277	148,88

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

ANO: 2020

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



#Escrito (Folder)
 #Personal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Folder)	80	88	27	21	40	53	53	80	90				493	54,73
Personal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)	347	397	397	185	88	119	121	165	135				1932	214,67
Total	407	486	424	186	128	172	174	245	225	0	0	0	2.425	292,08

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2020

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



#Elogios
 #Reclamações
 #Sugestões
 #Dúvidas
 #Outros

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	21	31	23	26	34	43	43	65	112				548	72,05
Reclamações	12	14	5	8	9	8	8	6	8				83	7,95
Sugestões	1	2	0	1	0	0	0	2	1				7	0,78
Relatos	2	0	1	0	0	0	0	0	0				3	0,33
Total	36	47	29	35	43	51	51	73	121	0	0	0	721	83,08

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

ANO: 2020



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
Elogios	84,38	85,04	83,82	92,48	85,00	89,00	91,49	91,54	94,11				83,63
Reclamações	12,50	13,09	5,31	6,45	10,00	11,00	8,51	5,94	5,09				8,17
Sugestões	1,04	1,87	0,00	1,07	0,00	0,00	0,00	2,82	0,84				0,85
Relatos	2,08	0,00	1,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				0,35
Total (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	100,00

RL-IMP-5AU/201/02

20

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS
ANO: 2020

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

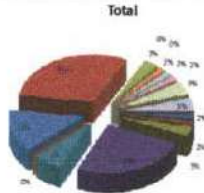


Table with 4 columns: Setor, Quantidade, Porcentagem, and Média Mensal. Lists various hospital sectors and their respective complaint counts and averages.

Table with 14 columns: Item Verificação, JAN, FEV, MAR, ABR, MAI, JUN, JUL, AGO, SET, OUT, NOV, DEZ, Total, Média. Lists various services and their monthly complaint counts and averages.

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS
ANO: 2020

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

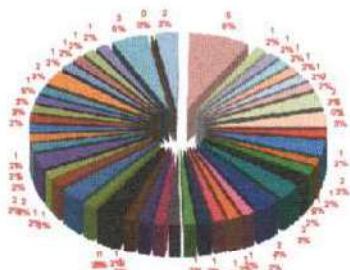


Table with 4 columns: Serviço, Quantidade, Porcentagem, and Média Mensal. Lists various services and their respective complaint counts and averages.

Table with 14 columns: Item Verificação, JAN, FEV, MAR, ABR, MAI, JUN, JUL, AGO, SET, OUT, NOV, DEZ, Total, Média. Lists various complaint categories and their monthly counts and averages.

