
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 30 do mês de Setembro 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	184
Acolhimento	181
Ambulatório	325
S.A.D.T	320
Pós Alta Hospitalar	152
TOTAL	1162

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)	5	64	5	28	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	68	3	27	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	6	228	13	181	3
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	43	632	107	510	71
Excelente (3,60 a 4 pontos)	3.734	4.912	4.713	5.473	3.799
Total de Resposta Positiva	362	646	366	640	304
Total de Resposta Negativa	0	1	2	0	0
Não Respondeu	13	271	127	181	231
Total de Respostas	4.150	6.554	5.209	6.859	4.177
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	99,73%	94,49%	99,56%	96,56%	99,93%

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

ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	58
1.2	Atendimentos por telefone	0
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	31
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	184
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)	1.180
2.2	Encaminhamento a outros profissionais, serviços e/ou setores do HRSP	0
2.3	Encaminhamento ao Serviço Social	0
2.4	Encaminhamento à Psicologia	0
3	<u>Pesquisas de satisfação realizadas</u>	
3.1	internas	184
3.2	Externas	978
4	<u>informativos e comunicados emitidos</u>	0
5	<u>Participação em reuniões (internas e externas)</u>	6
6	<u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u>	3
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		2.632

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	199	95,67
Reclamação	8	3,85
Sugestão	1	0,48
Relato	0	0,0
TOTAL	208	100%

Tabela 04: Comentários feitos pelos usuários.

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

Vejam os motivos das reclamações:

RECLAMAÇÕES	Origem	Destino
Higienização Star das mãos	UTI Neonatal	SHL
Uso da máscara - UTI Neonatal	UTI Neonatal	UTI Neonatal
Cuidados com os bebês da UTI Neo I	UTI Neonatal	UTI Neonatal
Atendimento na Clínica Cirúrgica.	Clínica Cirúrgica	Clínica Cirúrgica
Atendimento Assistencial e cordialidade na Clínica Cirúrgica	Clínica Cirúrgica	Clínica Cirúrgica
Alta Médica - Clínica Pediátrica	Clínica Pediátrica	Clínica Pediátrica
Atendimento assistencial - Clínica Cirúrgica IIII	Clínica Cirúrgica	Clínica Cirúrgica
Atendimento UTI Pediátrica	UTI Pediátrica	UTI Pediátrica

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

Setor	Total Numérico	%
UTI Neonatal	3	37,50
Clinica Cirúrgica	3	37,50
Clinica Pediátrica	1	12,50
UTI Pediátrica	1	12,50

Tabela 06: Reclamações por Setor

III – ANÁLISE DOS DADOS

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

O índice geral de satisfação do usuário este mês é de **98,05%** sobre os dados das tabelas e a análise dos gráficos anexos, que demonstram o acompanhamento das atividades do S.A.U.

Neste mês podemos destacar que:

- 1) Os usuários do setor ambulatorio e SADT destacaram-se com o menor índice de satisfação no período em análise. As queixas mais frequentes são referentes ao tempo de espera do médico, limpeza dos banheiros.
- 2) Reforçamos a orientação de se chegar no horário marcado, não havendo necessidade de virem fora do horário previsto, visto que o hospital recebe os pacientes de acordo com o agendamento realizado pela Central de Regulação de cada Município, o que garante maior organização, conforto e segurança ao paciente;
- 3) Durante as palestras apresentamos o Serviço de Atenção ao Usuário - SAU, canal de comunicação direto entre o usuário e a Instituição. Estes encontros são realizados no Ambulatório, SADT e Enfermarias;

- 4) Enfatizamos a importância da conscientização do controle de higienização das mãos, uso da máscara e cuidados com o ambiente (utilização correta dos banheiros e lixo), tempo de espera e ordem prioritária;

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, 05 de Outubro de 2022.

Wesleana Santos Coelho de Sousa
Coordenadora Administrativa do S.A.U



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

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: SETEMBRO - 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?	1	1	1	4	177	184	0	184	181
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?	0	0	1	5	178	184	0	184	183
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)	0	0	0	1	169	170	14	184	170
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	0	0	0	4	172	176	8	184	176
4.2	Pelos enfermeiros	0	0	0	5	174	179	5	184	179
4.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	0	4	175	179	5	184	179
4.4	Pelos funcionários da administração	0	0	1	3	175	179	5	184	178
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	0	0	0	2	182	184	0	184	184
5.2	Para os enfermeiros	0	0	0	3	181	184	0	184	184
5.3	Para os Outros Profissionais	0	0	0	3	181	184	0	184	184
5.4	Para os funcionários da administração	0	0	0	5	179	184	0	184	184
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?	0	0	0	6	178	184	0	184	184
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	0	0	4	190	184	0	184	184
7.2	Pelos enfermeiros	0	0	0	3	181	184	0	184	184
7.3	Pelos Outros Profissionais	0	0	0	4	180	184	0	184	184
7.4	Pelos funcionários da administração	0	0	0	3	181	184	0	184	184
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?	0	0	1	4	177	182	2	184	181
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?	0	0	1	3	177	181	3	184	180
10	A limpeza das roupas de cama e banho?	1	0	1	3	172	177	7	184	175
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?	0	0	4	8	171	183	1	184	179
12	O silêncio no ambiente do hospital?	2	0	1	5	171	179	5	184	176
13	O horário em que são servidas as refeições?	0	0	2	3	169	174	10	184	172
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?	0	0	0	2	172	174	10	184	174
15	O horário das visitas?	0	1	0	2	151	154	30	184	153
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?	0	0	0	12	163	175	9	184	175
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	1	0	0	1	169	171	13	184	170
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	0	1	0	5	178	184	0	184	183
		5	3	13	107	4713	4841	127	4968	4820
		0,10%	0,06%	0,27%	2,24%	97,36%	100,00%	2,56%		99,57%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	183	não	1					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	183	não	1					

Total de Resposta Positiva 5186
 Total de Resposta Geral 5209
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,56%

Foram realizadas 184 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Setembro 2022.

Wesleane Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

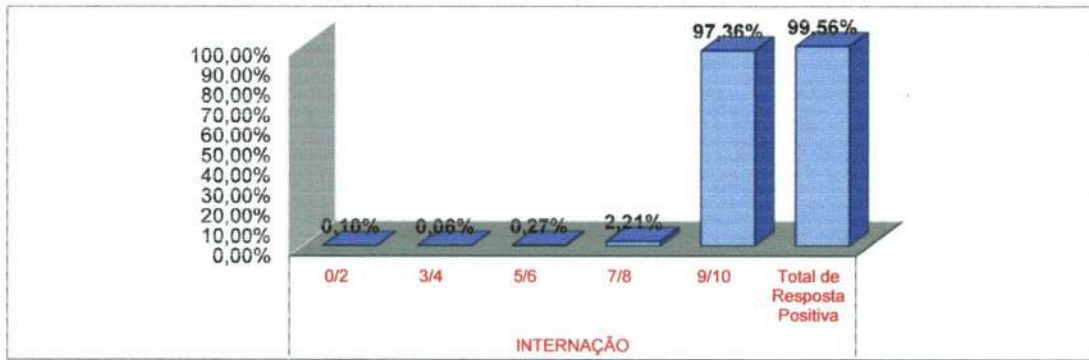
Wesleane Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RL.HRSP.001-02

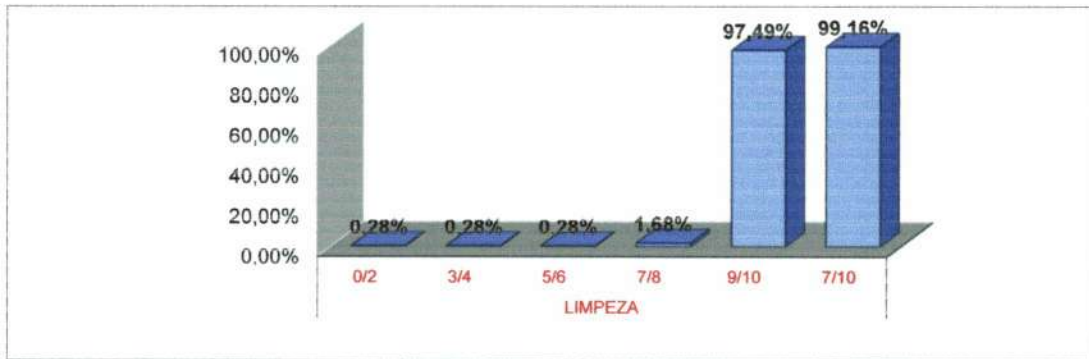
000078

AVALIAÇÃO - SETEMBRO/2022

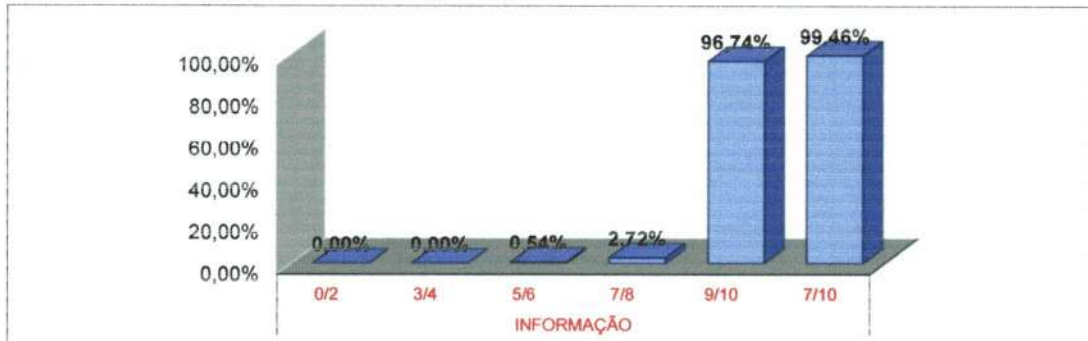
1. INTERNAÇÃO



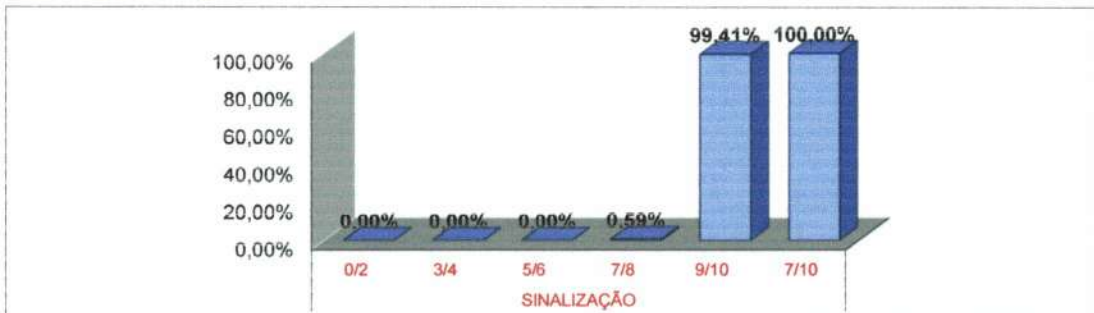
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

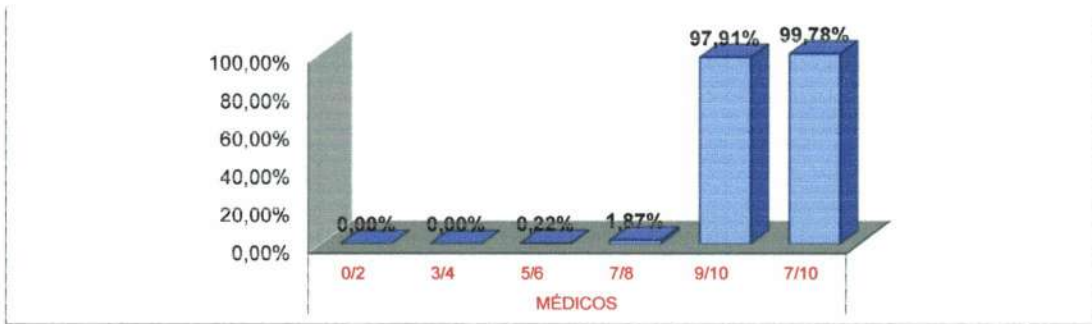


1.3 SINALIZAÇÃO

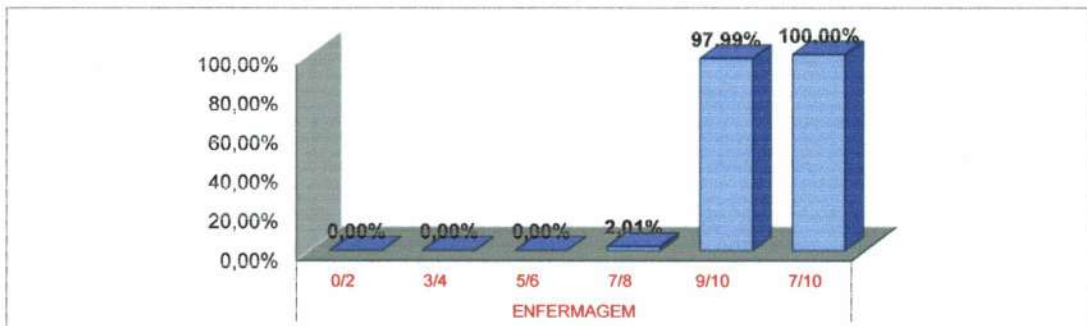


AVALIAÇÃO - SETEMBRO/2022

1.4 MÉDICOS



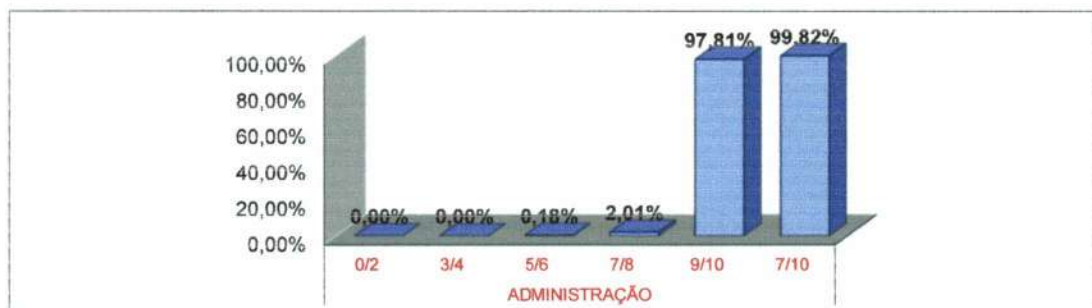
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

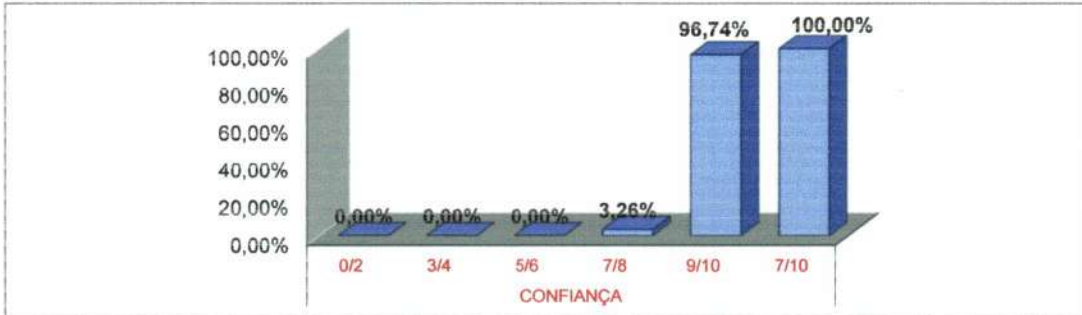


1.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO - SETEMBRO/2022

1.8 CONFIANÇA



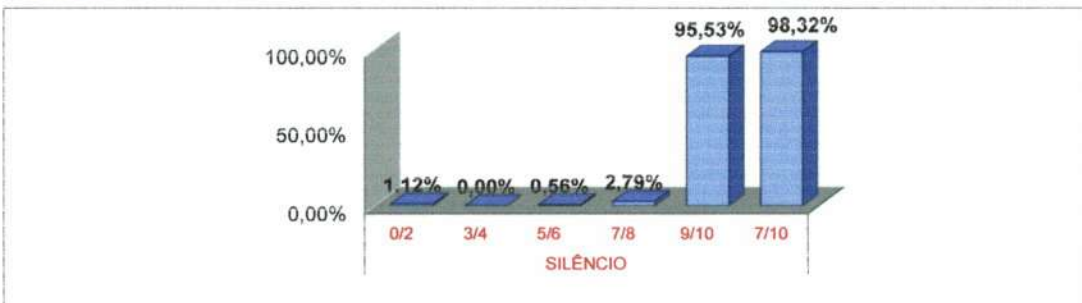
1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

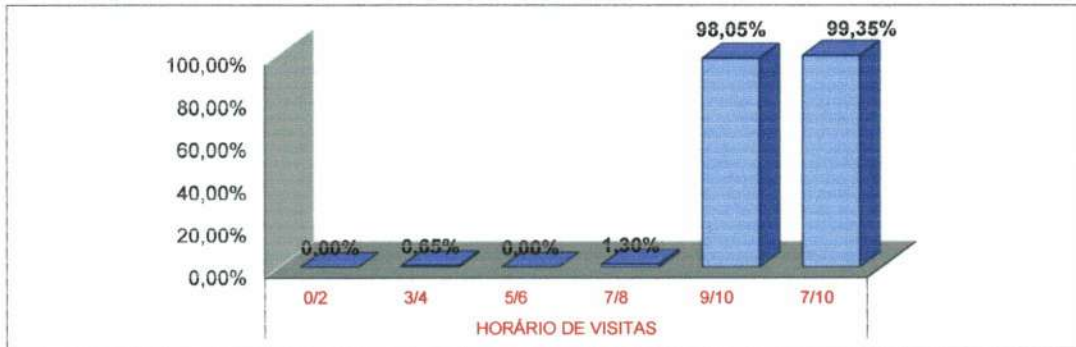


1.11 SILÊNCIO

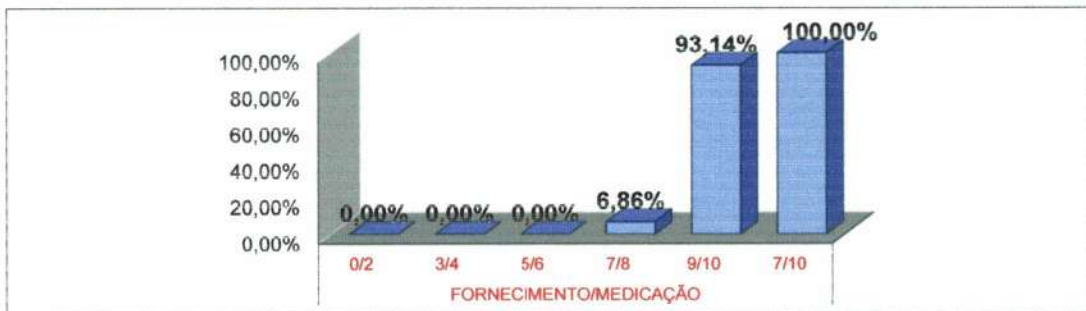


AValiação - SETEMBRO/2022

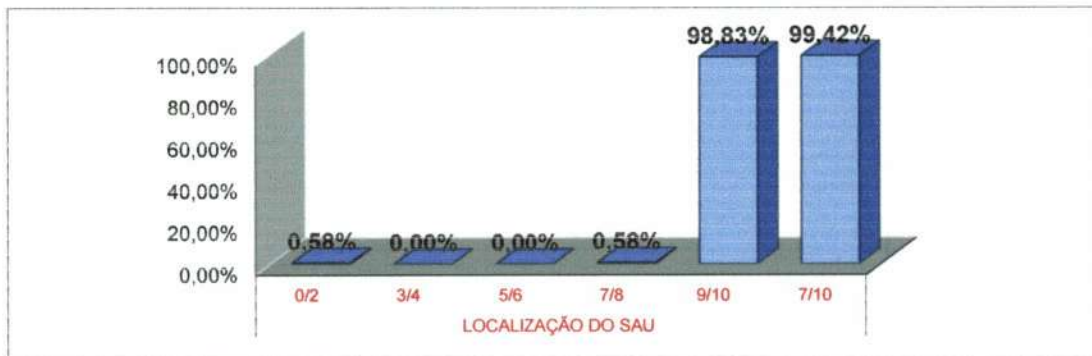
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Setembro 2022.

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

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE AMBULATÓRIO

ITEM	NÚMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10							
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR									
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?							325	0	325	301					
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							303	22	325	287					
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir !? (placas e cartazes)							317	8	325	303					
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
4.1	Pelos médicos							310	15	325	263					
4.2	Pelos enfermeiros							308	17	325	265					
4.3	Pelos Outros Profissionais							308	17	325	277					
4.4	Pelos funcionários da Administração							309	16	325	276					
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
5.1	Para os médicos							313	12	325	297					
5.2	Para os enfermeiros							313	12	325	295					
5.3	Para os funcionários da Administração							314	11	325	297					
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?							311	14	325	305					
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
7.1	Pelos médicos							317	8	325	308					
7.2	Pelos enfermeiros							315	10	325	307					
7.3	Pelos funcionários da Administração							319	6	325	307					
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							293	32	325	278					
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							291	34	325	280					
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?							307	18	325	280					
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							313	12	325	304					
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							318	7	325	314					
								64	68	228	632	4912	5904	271	6175	5544
								1,08%	1,15%	3,86%	10,70%	83,20%	100,00%	4,39%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	324	não	1					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	325	não	0					

Total de Resposta Positiva 6193
Total de Resposta Geral 6554
Taxa Global de Satisfação do Usuário 94,49%

Foram realizadas 325 entrevistas
 No período de 1 a 30 de Setembro 2022.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

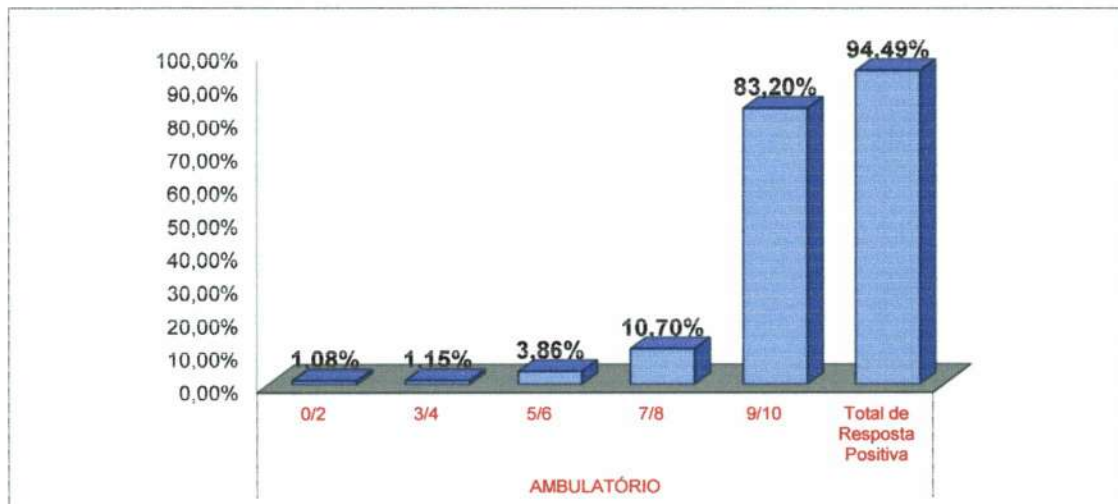
Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RLHRSP.001-02

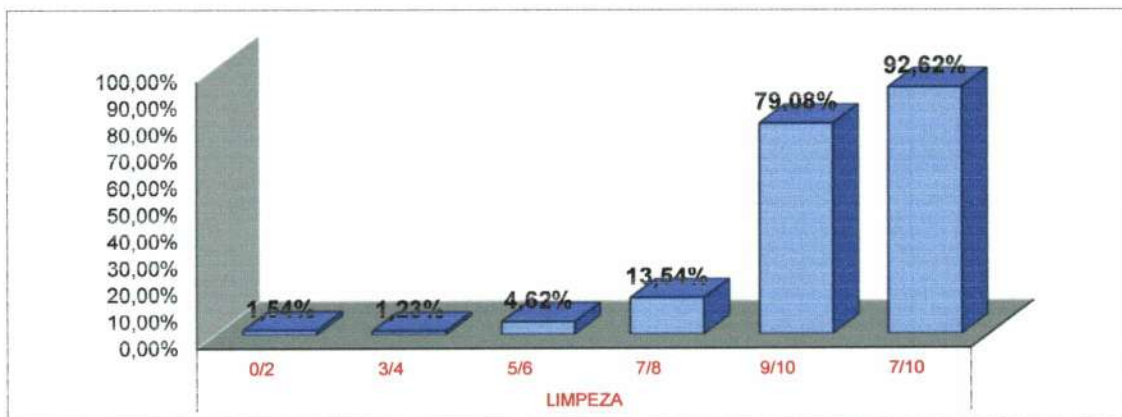
000083

AValiação SETEMBRO/2022

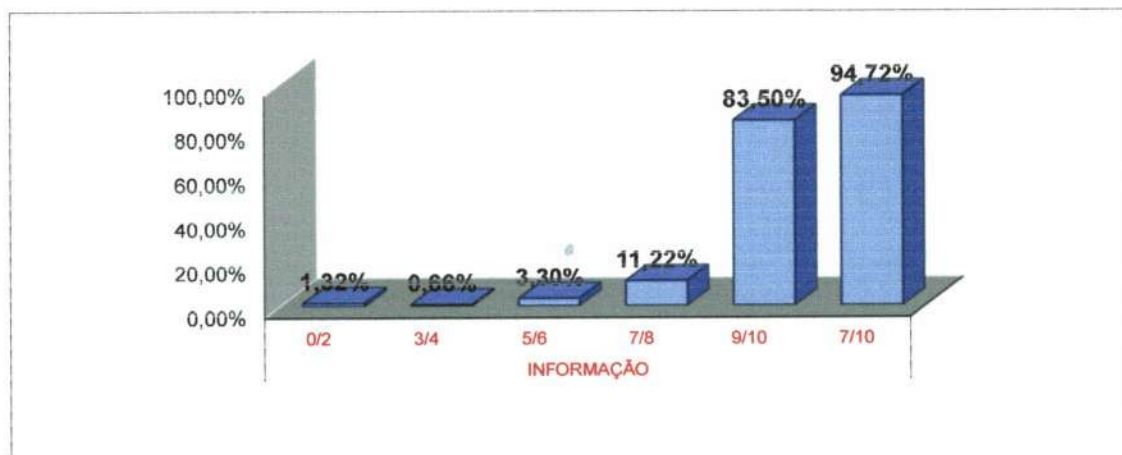
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA

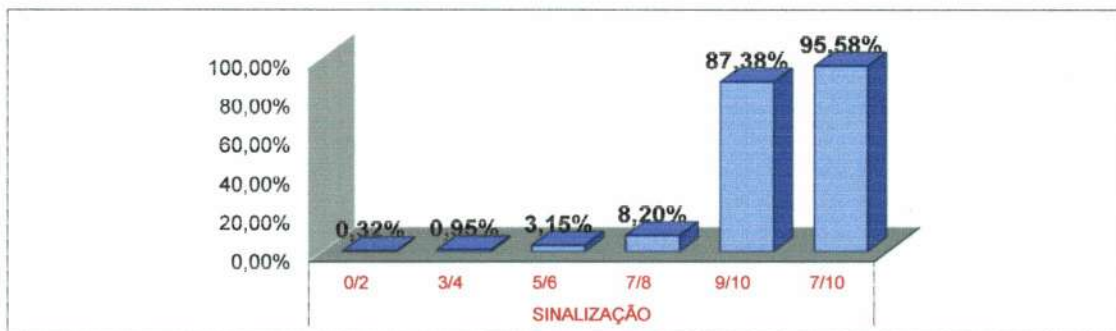


2.2 INFORMAÇÃO

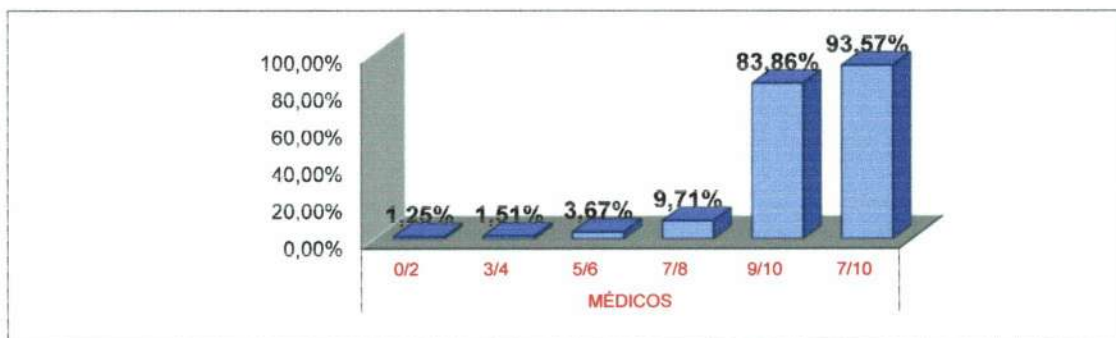


AVALIAÇÃO SETEMBRO/2022

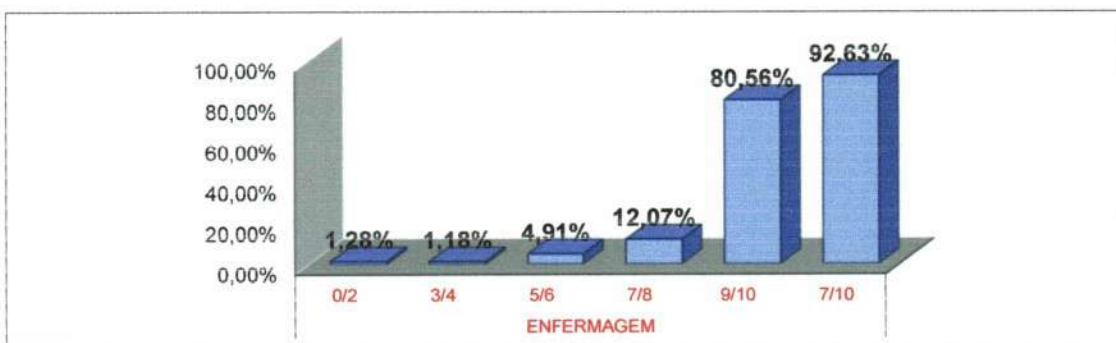
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM



AVALIAÇÃO SETEMBRO/2022

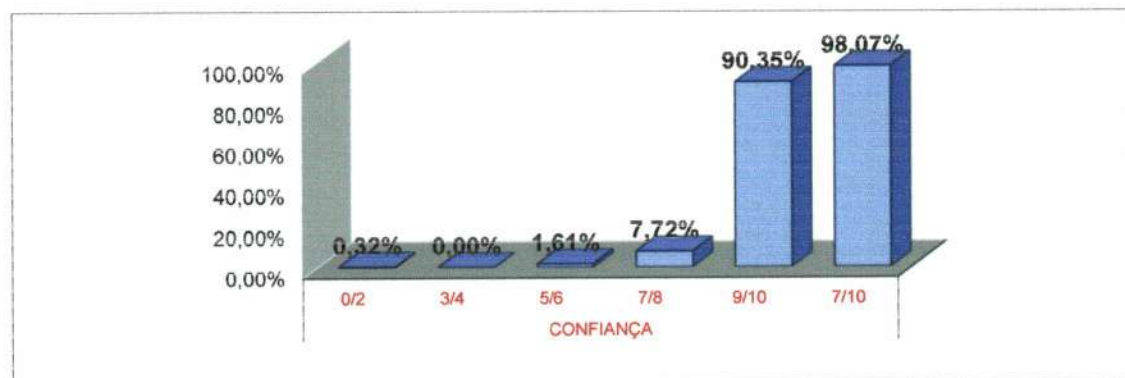
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

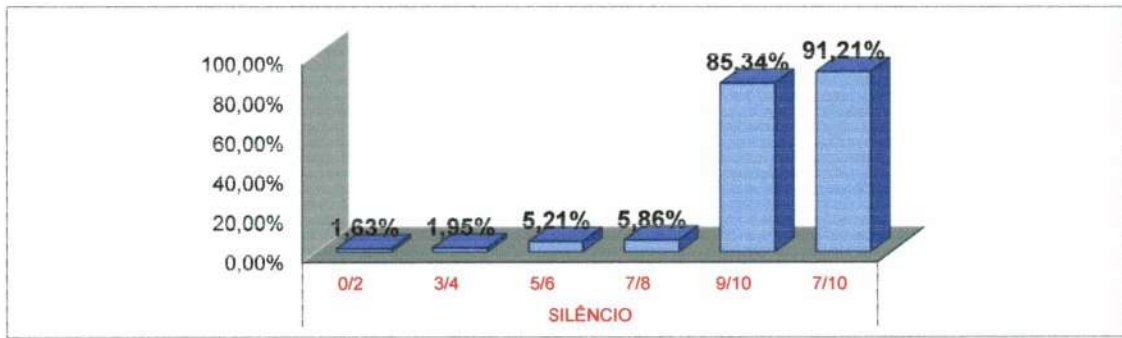


2.8 CONFIANÇA

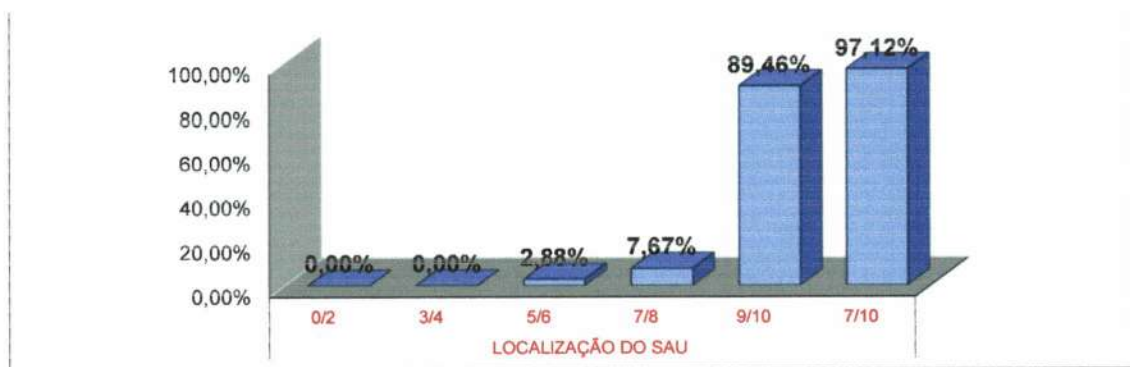


AVALIAÇÃO SETEMBRO/2022

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Setembro 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	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	0	320	305			
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?							283	37	320	276			
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							319	1	320	316			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							286	34	320	253			
4.2	Pelos enfermeiros							314	6	320	274			
4.3	Pelos Outros Profissionais							318	2	320	274			
4.4	Pelos funcionários da Administração							317	3	320	277			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							315	5	320	314			
5.2	Para os enfermeiros							316	4	320	313			
5.3	Para os Outros Profissionais							318	2	320	314			
5.4	Para os funcionários da Administração							317	3	320	314			
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?							315	5	320	314			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							314	6	320	314			
7.2	Pelos enfermeiros							314	6	320	314			
7.3	Pelos Outros Profissionais							317	3	320	316			
7.4	Pelos funcionários da Administração							316	4	320	315			
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							314	6	320	288			
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?							297	23	320	287			
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							291	29	320	288			
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							318	2	320	317			
								6219	181	6400	5983			
								0,45%	0,43%	2,91%	8,20%	88,00%	100,00%	2,83%
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	320	não	0			
13	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	320	não	0			

Total de Resposta Positiva 6623
 Total de Resposta Geral 6859
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 96,56%

Foram realizadas 320 entrevistas
 No período de 1 a 30 de Setembro 2022.

Wesleane Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

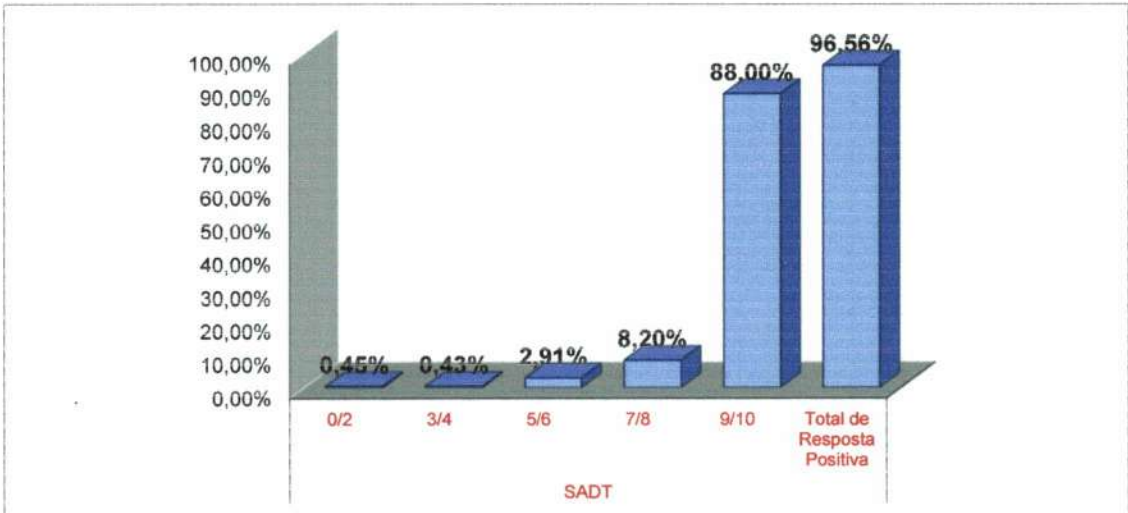
Wesleane Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

000088

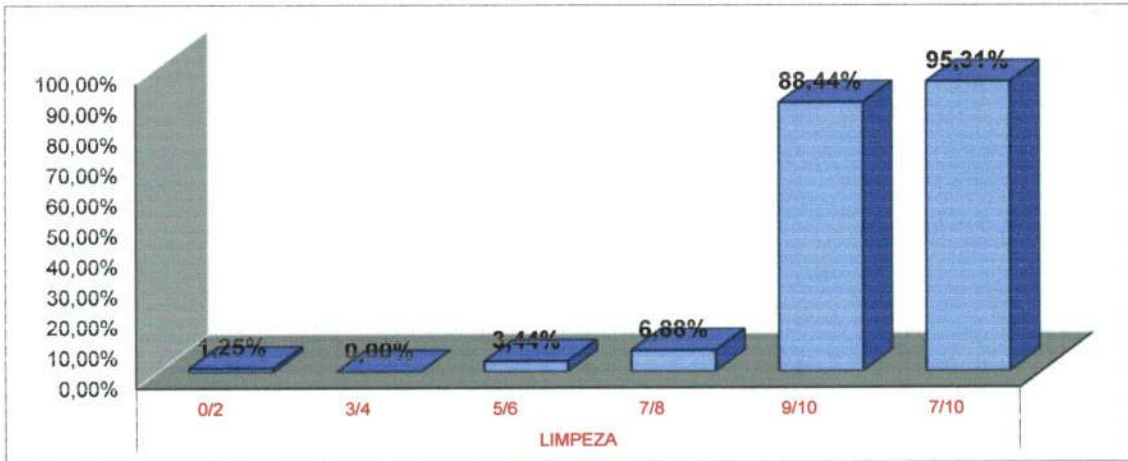
RL HRSP.001-02

AVALIAÇÃO - SETEMBRO/2022

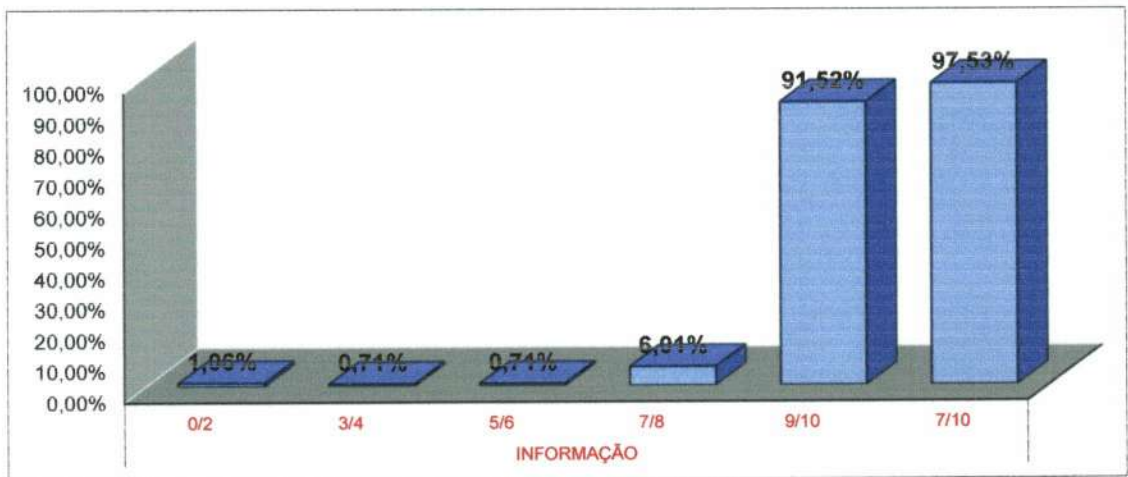
3. SADT



3.1 LIMPEZA

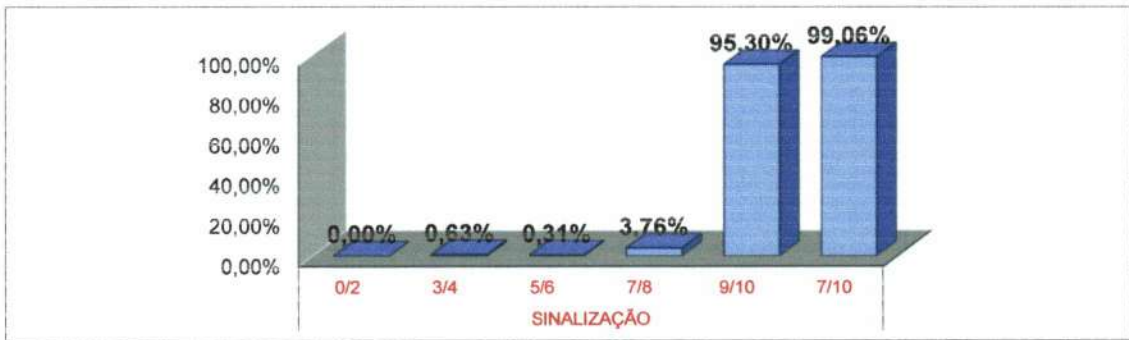


3.2 INFORMAÇÃO

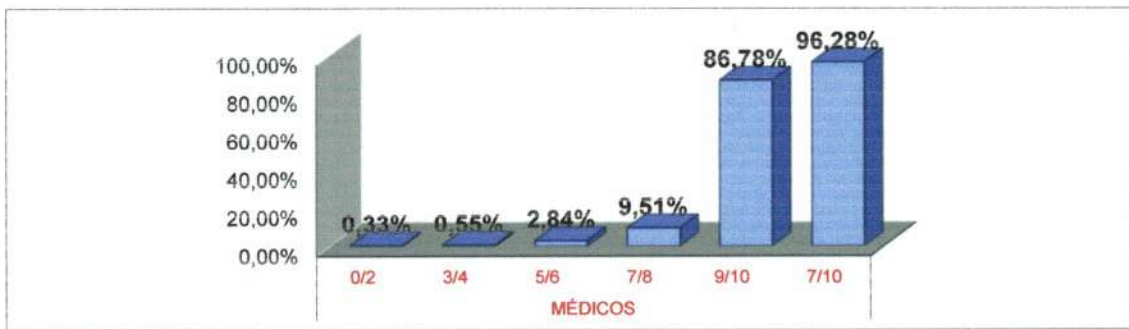


AVALIAÇÃO - SETEMBRO/2022

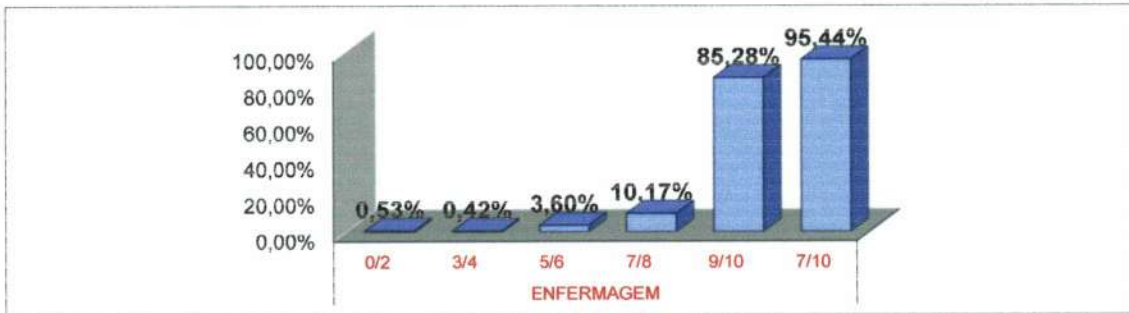
3.3 SINALIZAÇÃO



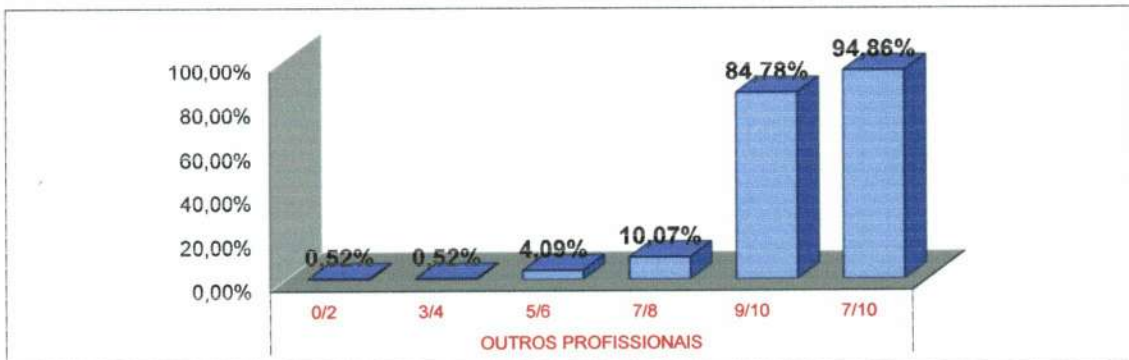
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM

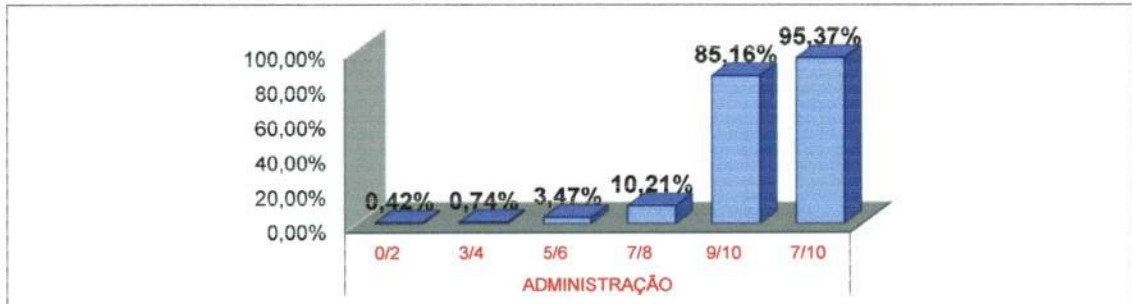


3.6 OUTROS PROFISSIONAIS

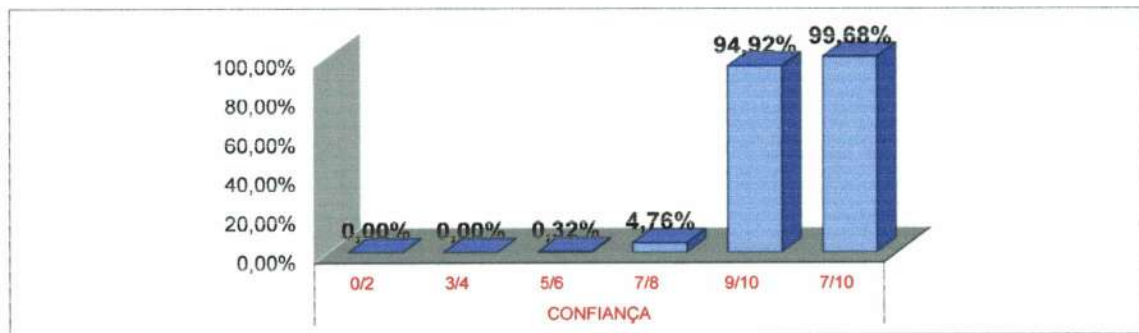


AVALIAÇÃO - SETEMBRO/2022

3.7 ADMINISTRAÇÃO



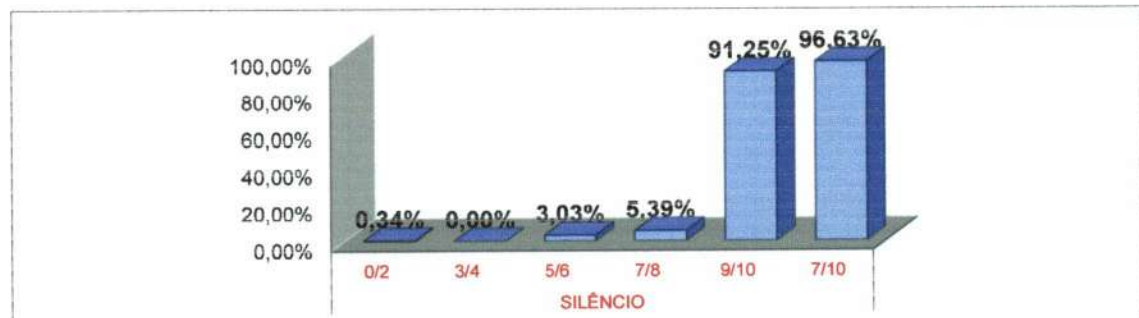
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES



3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO - SETEMBRO/2022

3.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Setembro 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							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	181	181				
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							0	181	179				
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							0	181	179				
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							1	181	179				
4.2	Pelos enfermeiros							1	181	178				
4.3	Pelos Outros Profissionais							1	181	178				
4.4	Pelos funcionários da Administração							1	181	179				
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							0	181	181				
5.2	Para os enfermeiros							0	181	181				
5.3	Para os Outros Profissionais							0	181	181				
5.4	Para os funcionários da Administração							0	181	180				
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto							0	181	181				
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							0	181	181				
7.2	Pelos enfermeiros							0	181	181				
7.3	Pelos Outros Profissionais							0	181	181				
7.4	Pelos funcionários da Administração							0	181	180				
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							0	181	180				
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							0	181	180				
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							1	181	176				
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							0	181	180				
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							0	181	181				
								5	3788	3777				
								0,13%	0,00%	0,16%	1,14%	98,57%	100,0%	0,34%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	181	não	0			
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	181	não	0			

Total de Resposta Positiva 4139
Total de Resposta Geral 4150
Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,73%

Foram realizadas 181 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Setembro 2022.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

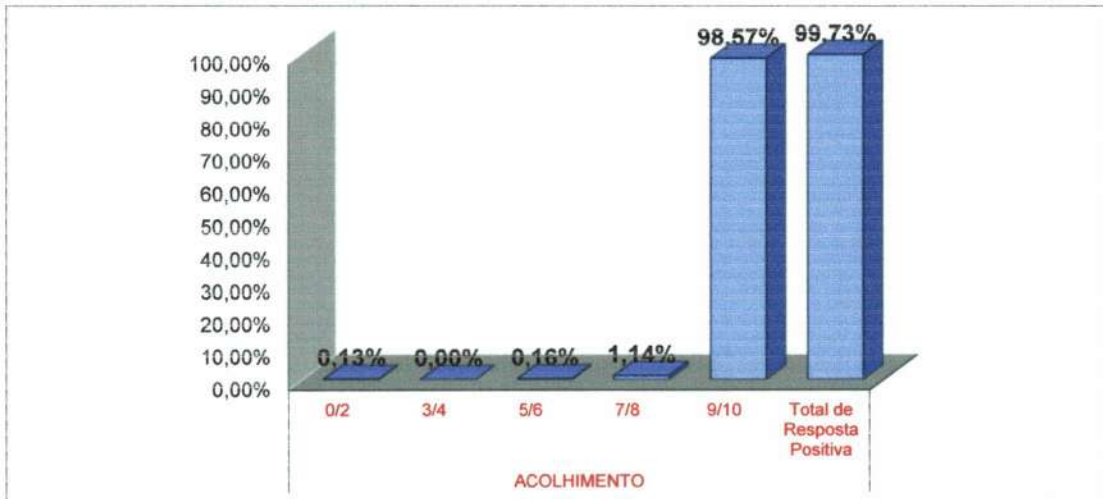
Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Saúde/HRSP-PA

RL-HRSP-001-02

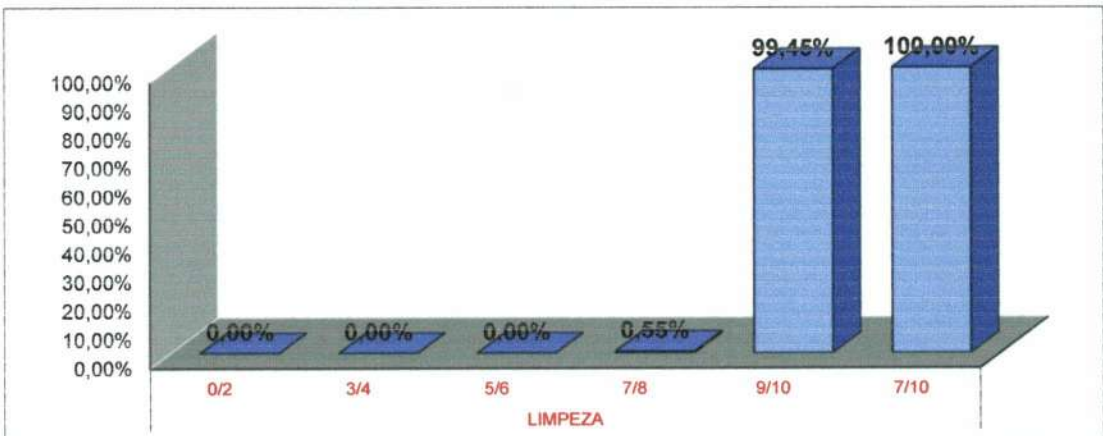
000093

AVALIAÇÃO SETEMBRO/2022

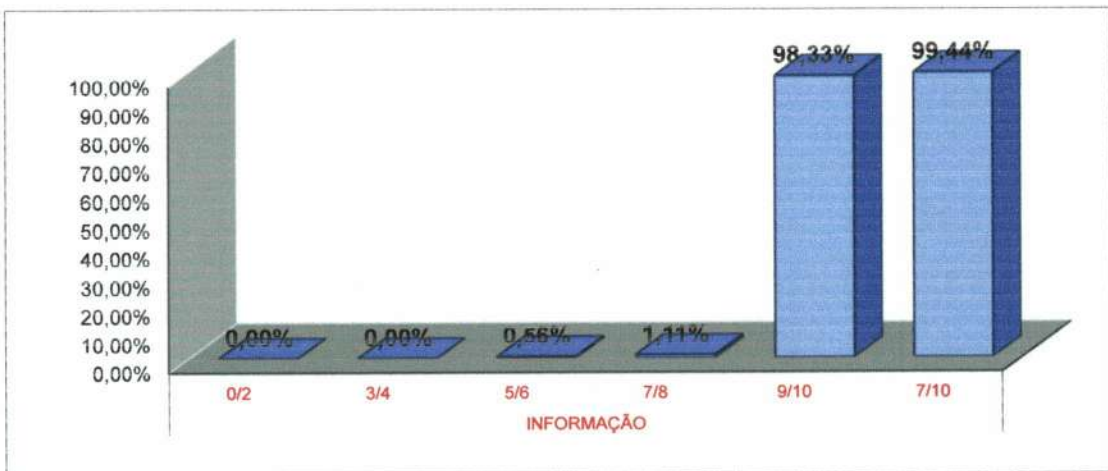
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA

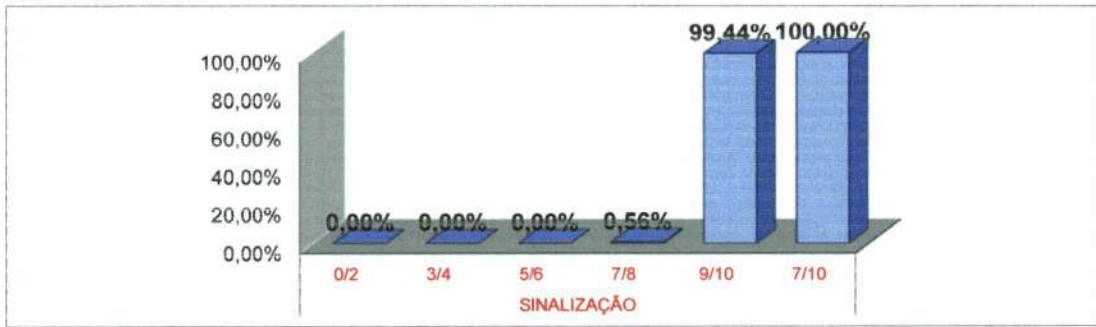


4.2 INFORMAÇÃO

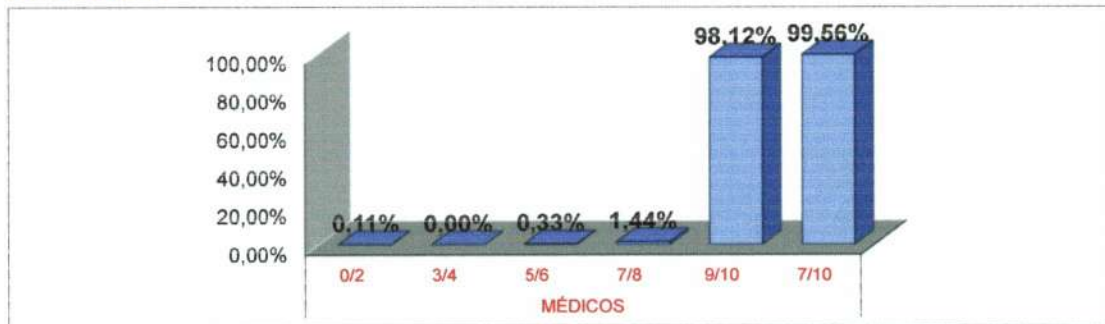


AVALIAÇÃO SETEMBRO/2022

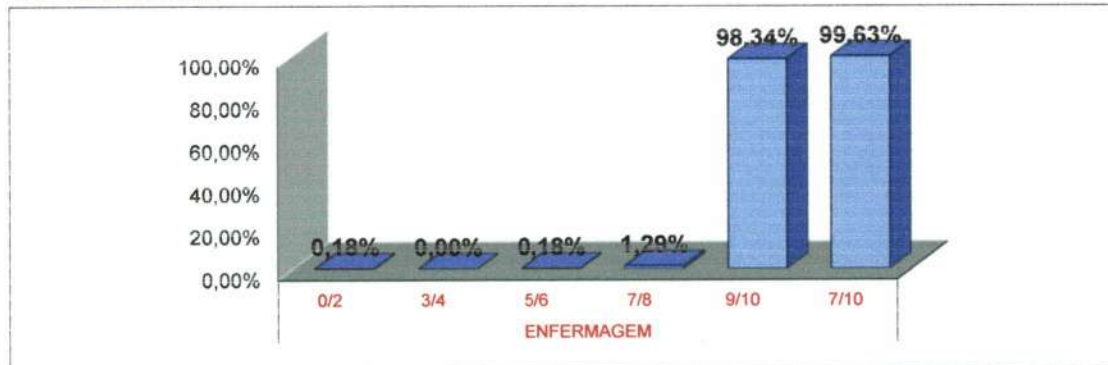
4.3 SINALIZAÇÃO



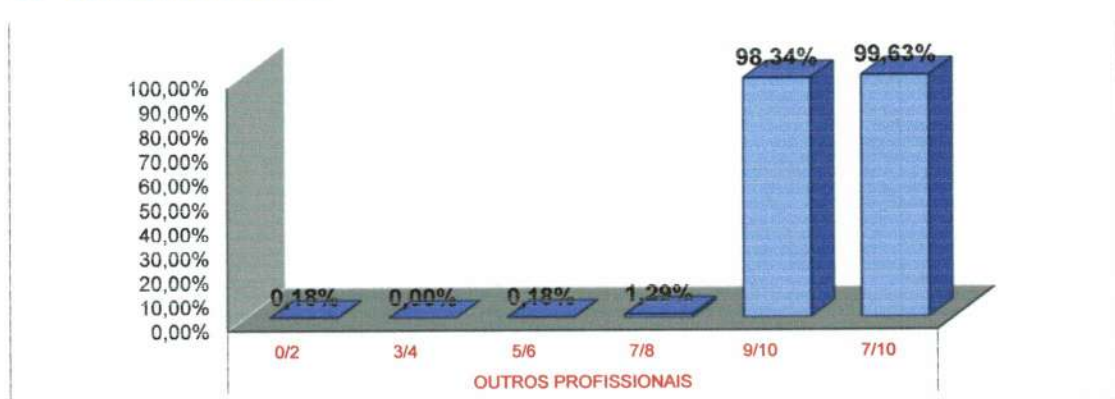
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM

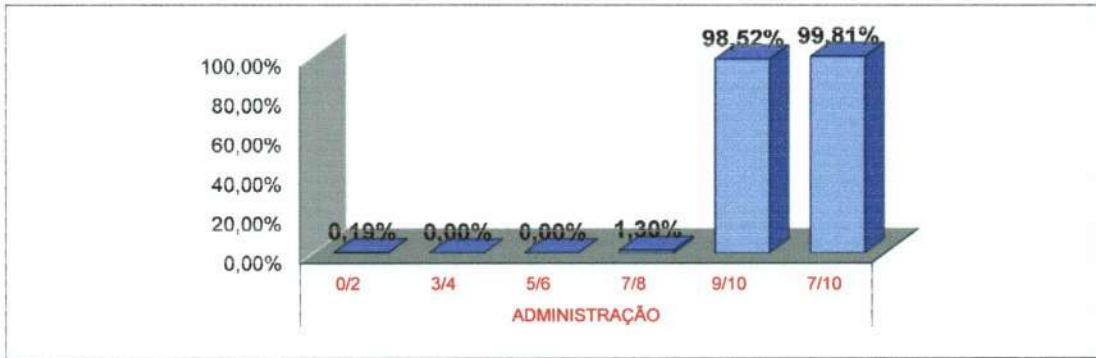


4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

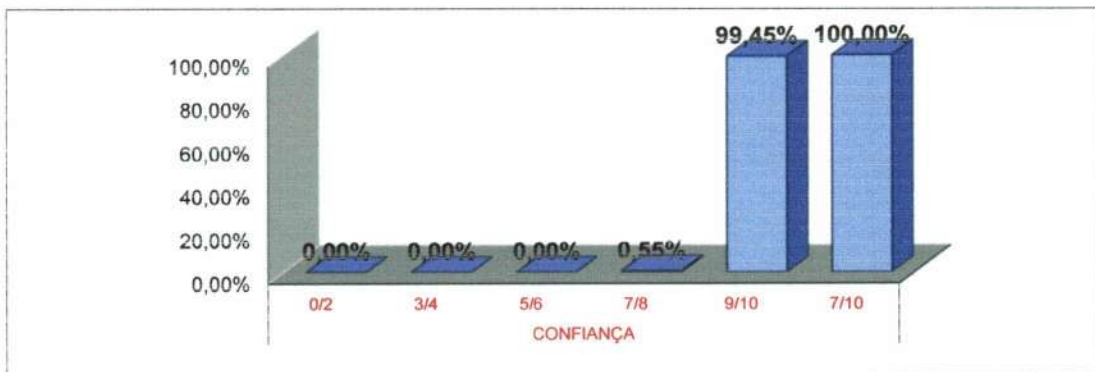


AVALIAÇÃO SETEMBRO/2022

4.7 ADMINISTRAÇÃO



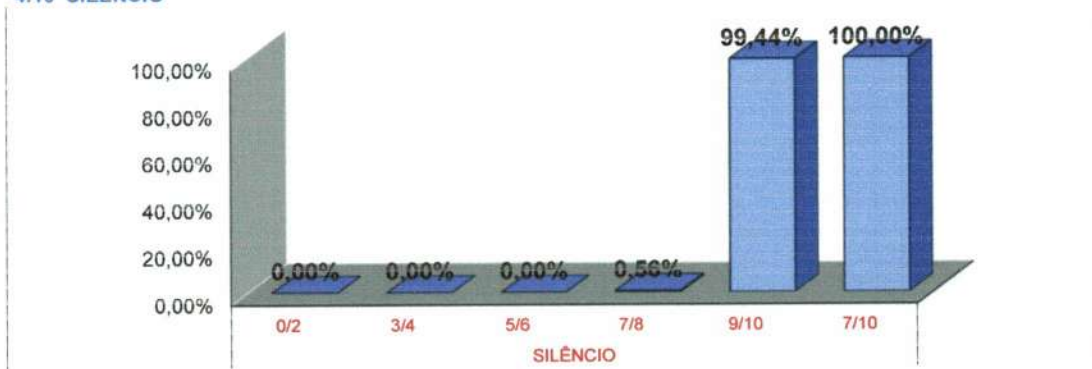
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

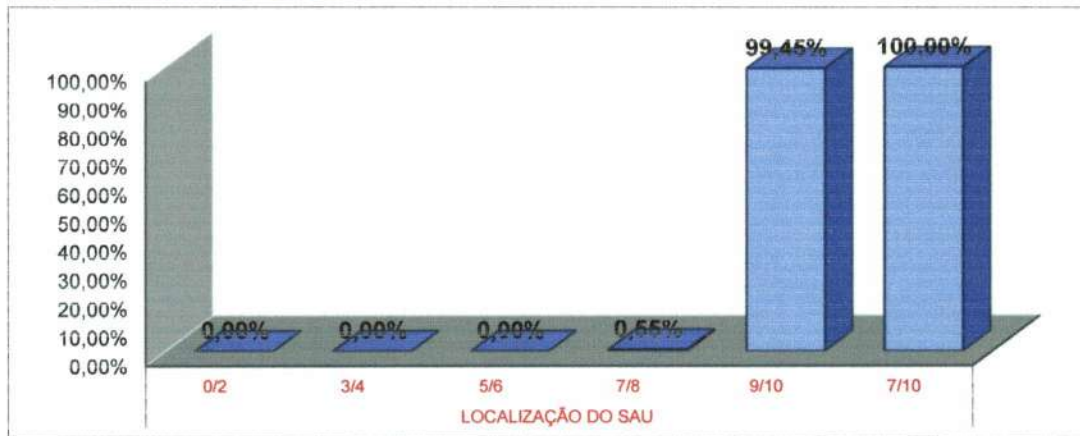


4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO SETEMBRO/2022

4.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Setembro 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	NR	Total	Total 7/8 e 9/10					
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL									
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?						0	0	0	2	150	152	0	152	152
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?						0	0	2	4	145	151	1	152	149
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)						0	0	0	1	138	139	13	152	139
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:														
	4.1	Pelos médicos					0	0	0	2	136	138	14	152	138
	4.2	Pelos enfermeiros					0	0	0	2	135	137	15	152	137
	4.3	Pelos Outros Profissionais					0	0	0	2	135	137	15	152	137
	4.4	Pelos funcionários da administração					0	0	0	2	135	137	15	152	137
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?														
	5.1	Para os médicos					0	0	0	2	150	152	0	152	152
	5.2	Para os enfermeiros					0	0	0	3	149	152	0	152	152
	5.3	Para os Outros Profissionais					0	0	0	1	151	152	0	152	152
	5.4	Para os funcionários da administração					0	0	0	6	146	152	0	152	152
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?						0	0	0	2	150	152	0	152	152
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?														
	7.1	Pelos médicos					0	0	0	2	149	151	1	152	151
	7.2	Pelos enfermeiros					0	0	0	2	150	152	0	152	152
	7.3	Pelos Outros Profissionais					0	0	0	1	151	152	0	152	152
	7.4	Pelos funcionários da administração					0	0	0	1	151	152	0	152	152
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?						0	0	0	2	149	151	1	152	151
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?						0	0	0	2	149	151	1	152	151
10	A limpeza das roupas de cama e banho?						0	0	0	1	143	144	8	152	144
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?						0	0	1	12	137	150	2	152	149
12	O silêncio no ambiente do hospital?						0	0	0	3	136	141	11	152	141
13	O horário em que são servidas as refeições?						0	0	0	1	135	136	16	152	136
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?						0	0	0	1	133	134	18	152	134
15	O horário das visitas?						0	0	0	2	89	91	61	152	91
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?						0	0	0	5	129	134	18	152	134
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?						0	0	0	1	130	131	21	152	131
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?						0	0	0	6	146	152	0	152	152
							0	0	3	71	3799	3873	231	4104	3870
							0,00%	0,00%	0,08%	1,83%	98,09%	100%	5,63%		
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?						sim	152	não	0					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?						sim	152	não	0					

Total de Resposta Positiva 4174
 Total de Resposta Geral 4177
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,93%

Foram realizadas 152 entrevistas.
 No período de 1 a 30 de Setembro 2022.

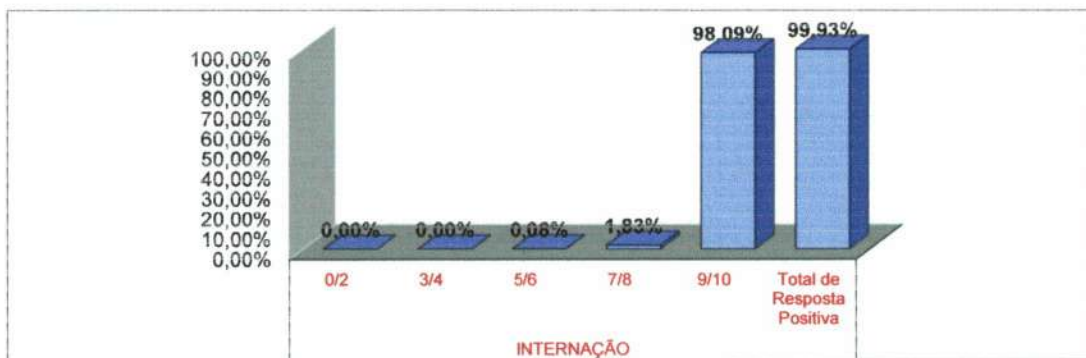
Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

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

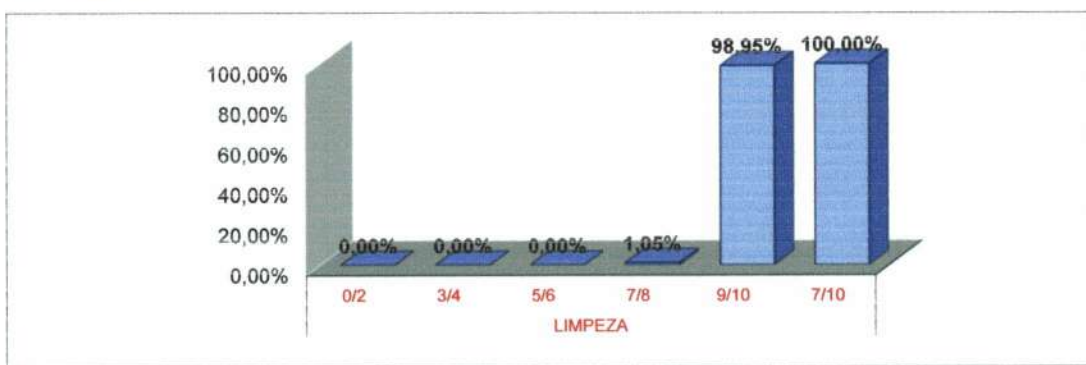
RLHRSP.001-02

000098

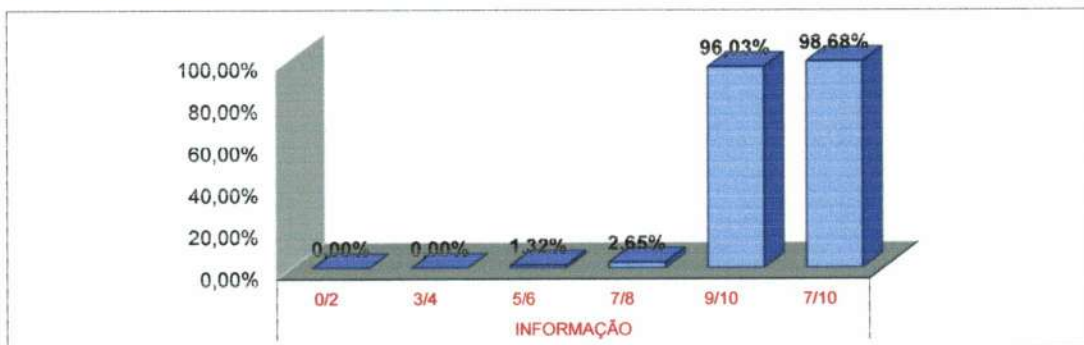
5. PÓS ALTA HOSPITALAR



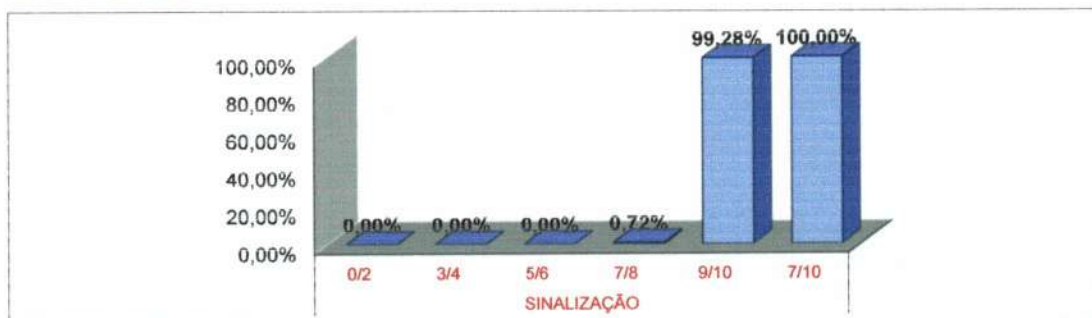
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO

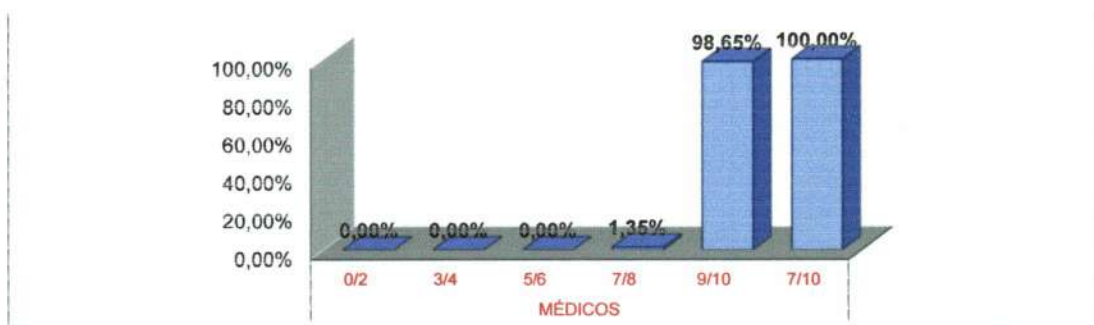


5.3 SINALIZAÇÃO

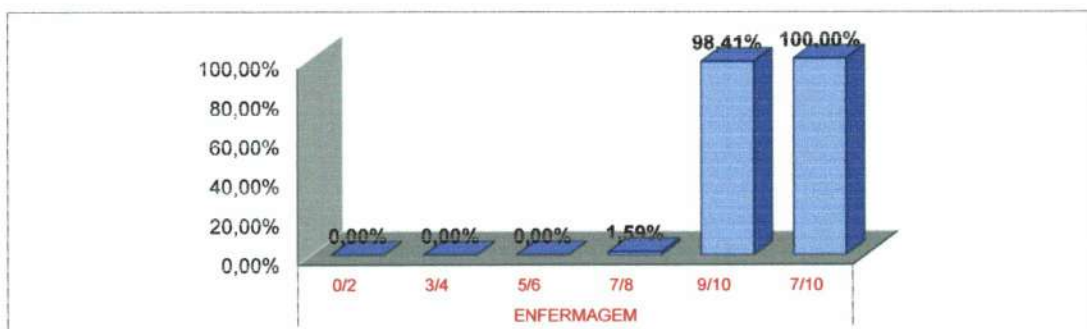


AVALIAÇÃO - SETEMBRO/2022

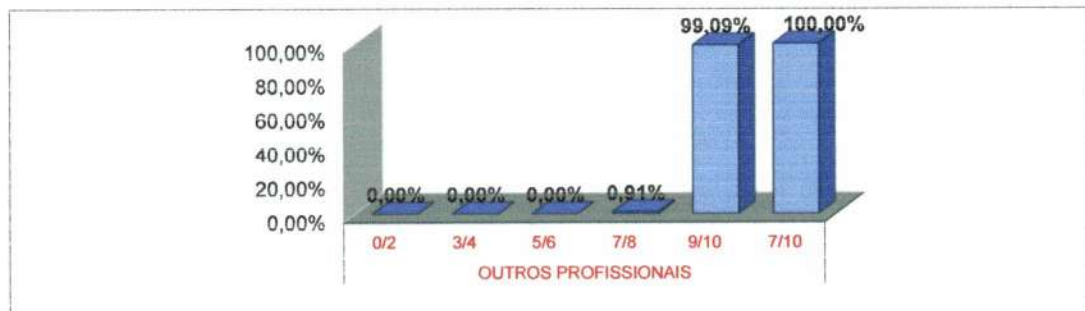
5.4 MÉDICOS



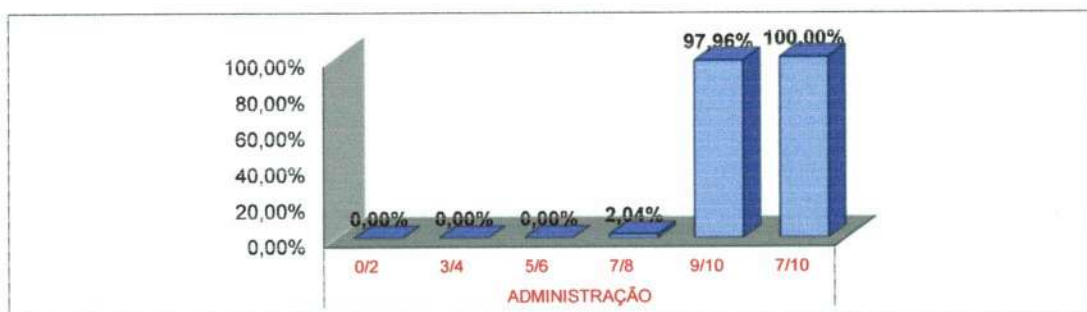
5.5 ENFERMAGEM



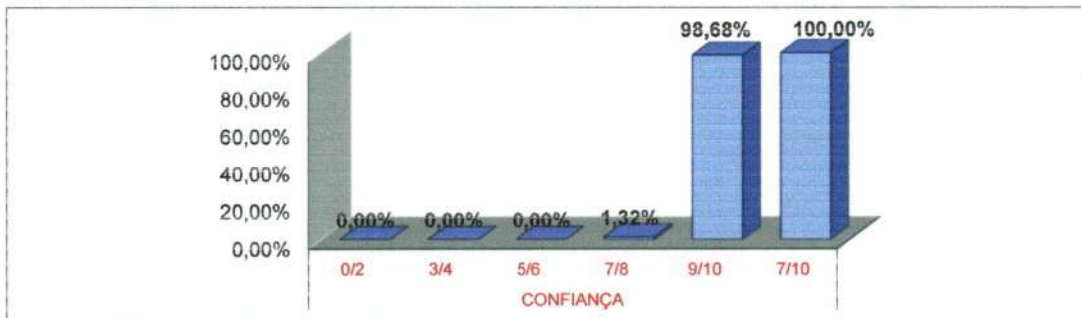
5.6 OUTROS PROFISSIONAIS



5.7 ADMINISTRAÇÃO



5.8 CONFIANÇA



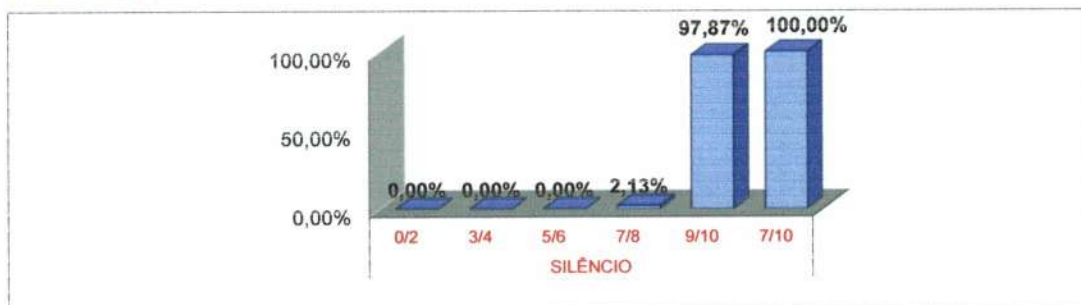
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



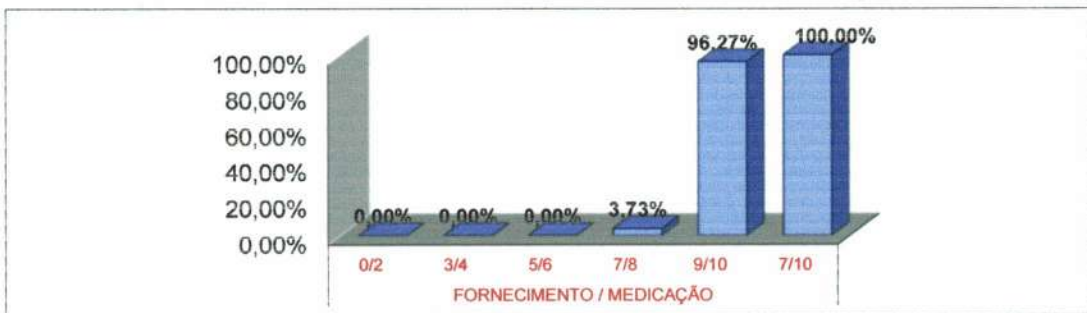
5.11 SILÊNCIO



5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA

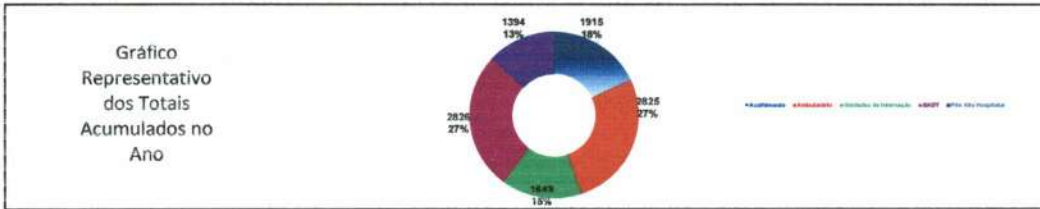


* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA
No período de 1 a 30 de Setembro 2022.

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

TOTAL DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS

ANO: 2022



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento	270	201	204	221	219	200	232	187	181				1915	213
Ambulatório	213	317	334	329	321	324	338	324	328				2826	314
Unidades de Internação	178	172	180	185	191	185	181	185	184				1849	183
SADT	282	318	318	322	324	326	325	322	330				2826	314
Pós Alta Hospitalar	170	167	138	181	141	146	168	135	162				1394	168
Total	1.882	1.178	1.170	1.230	1.196	1.252	1.153	1.162	0	0	0	0	10.609	1.329

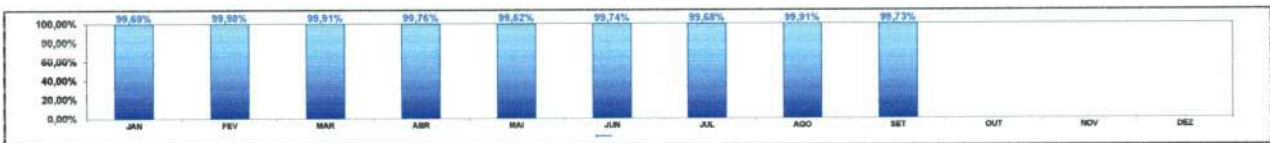
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2022

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%	0,00%	0,17%	0,00%	0,13%					0,04%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%					0,00%
Bom	0,04%	0,02%	0,00%	0,27%	0,39%	0,29%	0,19%	0,10%	0,18%					0,21%
Bastante Bom	5,97%	1,23%	6,07%	7,09%	7,29%	4,56%	3,99%	2,37%	1,4%					3,70%
Excelente	93,89%	98,75%	93,84%	92,64%	97,86%	95,15%	96,06%	97,63%	98,57%					96,01%
Não Respondeu	7,83%	1,40%	1,16%	3,04%	0,33%	0,85%	1,98%	0,10%	0,34%					1,64%
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%					100,00%
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%					0,00%
Ambulatório														
Ruim	0,41%	0,67%	0,38%	0,83%	0,77%	0,88%	0,68%	0,96%	1,18%					0,74%
Regular	0,78%	0,67%	0,87%	0,87%	0,84%	0,97%	0,97%	1,21%	1,18%					0,86%
Bom	2,18%	3,34%	3,94%	2,81%	2,24%	4,47%	4,00%	3,31%	3,86%					3,21%
Bastante Bom	9,50%	8,21%	8,39%	9,30%	8,39%	11,88%	10,05%	11,84%	10,70%					10,70%
Excelente	87,09%	87,20%	87,79%	86,63%	87,81%	82,09%	84,02%	82,46%	83,20%					85,38%
Não Respondeu	2,97%	8,43%	8,67%	8,21%	4,13%	9,49%	8,48%	6,27%	4,39%					6,89%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	99,53%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,88%	99,66%	99,54%	99,85%					99,85%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,47%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,18%	0,14%	0,46%	0,15%					0,15%
Unidades de Internação														
Ruim	0,05%	0,00%	0,16%	0,00%	0,10%	0,04%	0,00%	0,04%	0,10%					0,08%
Regular	0,02%	0,00%	0,23%	0,02%	0,21%	0,00%	0,00%	0,19%	0,06%					0,08%
Bom	0,48%	0,11%	0,78%	0,13%	0,38%	0,17%	0,59%	0,97%	0,27%					0,42%
Bastante Bom	8,85%	1,53%	3,47%	0,99%	2,00%	0,78%	1,33%	2,88%	2,21%					2,29%
Excelente	94,40%	98,36%	95,36%	98,86%	97,34%	98,99%	97,82%	96,13%	97,36%					97,19%
Não Respondeu	7,81%	8,60%	10,47%	8,07%	8,71%	2,88%	1,34%	0,79%	2,36%					4,21%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	100,00%	100,00%	99,84%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,86%					99,86%
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0,00%	0,00%	0,55%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,54%					0,12%
SADT														
Ruim	0,22%	0,09%	0,68%	0,48%	0,64%	0,73%	0,64%	0,63%	0,45%					0,62%
Regular	0,73%	0,60%	0,70%	0,68%	0,55%	0,76%	0,88%	0,38%	0,43%					0,59%
Bom	2,46%	2,89%	2,04%	2,14%	2,14%	3,24%	2,12%	1,77%	2,91%					2,40%
Bastante Bom	14,62%	9,05%	7,19%	10,53%	7,96%	9,61%	6,84%	6,85%	8,20%					9,20%
Excelente	81,97%	87,04%	89,81%	85,17%	89,71%	85,44%	86,02%	91,38%	88,00%					84,33%
Não Respondeu	8,24%	8,79%	7,09%	8,40%	4,21%	7,89%	3,84%	3,29%	2,85%					6,00%
Total de Resposta Positiva do SADT	99,21%	99,85%	98,69%	100,00%	99,38%	99,70%	99,84%	99,53%	100,0%					99,86%
Total de Resposta Negativa do SADT	0,79%	0,18%	0,31%	0,00%	0,82%	0,30%	0,46%	0,47%	0,00%					0,34%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,02%	0,00%	0,18%	0,00%	0,00%	0,0%	0,00%	0,00%	0,00%					0,02%
Regular	0,00%	0,00%	0,06%	0,04%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%					0,01%
Bom	0,19%	0,00%	0,87%	0,13%	0,17%	0,88%	0,97%	0,17%	0,08%					0,23%
Bastante Bom	1,81%	2,95%	1,91%	0,80%	1,1%	1,85%	1,28%	2,84%	2,53%					2,07%
Excelente	88,19%	88,88%	94,21%	98,14%	95,72%	98,04%	98,650%	97,08%	98,00%					97,82%
Não Respondeu	8,34%	8,88%	8,52%	4,46%	6,82%	1,88%	2,39%	0,38%	5,63%					4,70%
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	100,00%	100,00%	100,00%	99,45%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	10,0%					89,84%
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0,00%	0,00%	0,00%	0,55%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%					0,08%

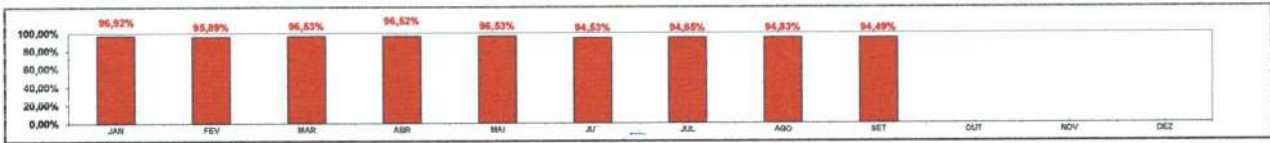
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2022



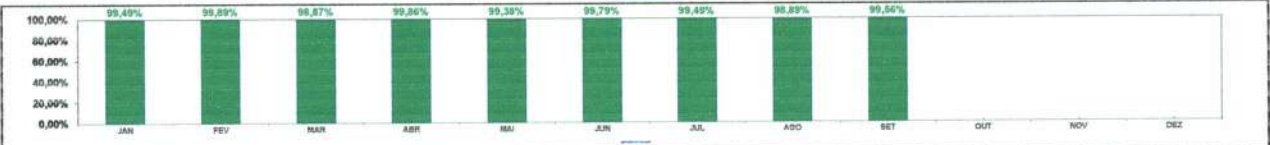
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2022



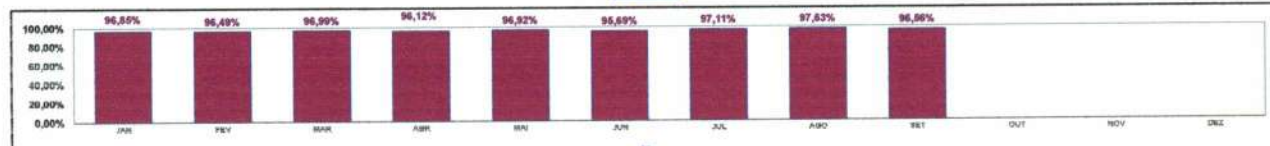
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2022



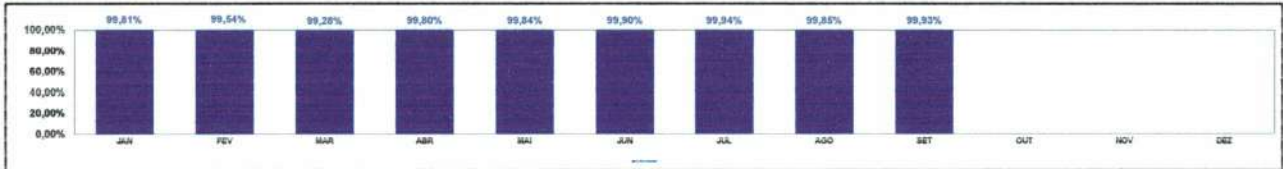
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADT

ANO: 2022



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2022



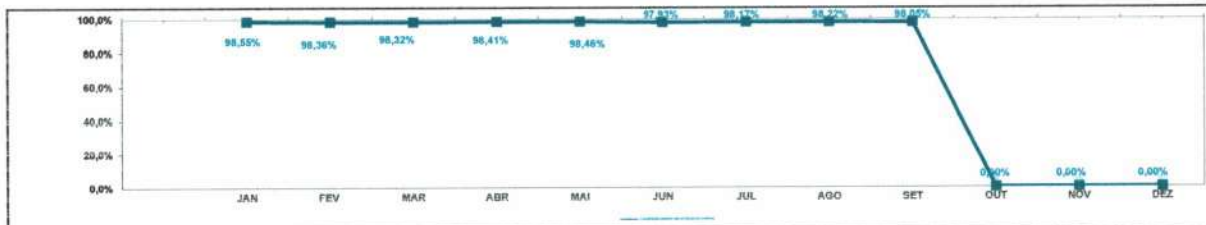
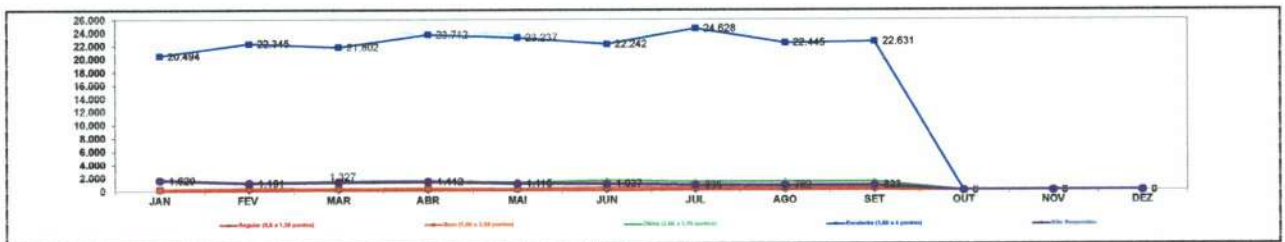
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2022

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	0	0	0	1	0	8	0	5				14	2
Regular (0,6 a 1,99 pontos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	0
Bom (2,00 a 2,99 pontos)	18	0	0	12	18	12	0	0	0				60	6
Ótimo (3,00 a 3,99 pontos)	312	81	287	319	79	180	172	83	43				1.516	168
Excelente (3,00 a 4 pontos)	4.898	4.150	3.976	4.170	4.488	3.963	4.606	3.828	3.734				37.772	4187
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	540	402	408	442	438	400	464	374	362				3.872	430
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0	0
Não Respondeu	444	59	47	141	15	35	77	4	13				635	93
Total de Respostas do Acolhimento	5.785	4.564	4.845	4.943	5.025	4.965	5.259	4.297	4.190				43.216	4802
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLOHIMENTO	99,89%	99,98%	99,91%	99,78%	99,82%	99,74%	99,88%	99,91%	99,73%				99,78%	99,79%
Ambulatório														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	15	34	21	37	45	35	58	68	64				351	73
Regular (0,6 a 1,99 pontos)	31	35	34	37	49	82	89	70	80				435	48
Bom (2,00 a 2,99 pontos)	65	184	176	183	131	249	343	191	228				1.640	182
Ótimo (3,00 a 3,99 pontos)	375	483	682	645	456	661	610	683	632				4.949	640
Excelente (3,00 a 4 pontos)	3.420	4.810	5.283	5.091	6.134	4.572	5.100	4.758	4.912				43.090	4783
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	424	634	868	858	642	847	875	645	646				6.539	827
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	2	0	0	0	0	1	0	0	1				8	1
Não Respondeu	130	13	10	359	252	684	352	388	271				3.276	294
Total de Respostas do Ambulatório	4.353	6.160	6.864	6.621	6.889	6.220	6.746	6.418	6.864				58.108	6234
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATORIO	96,92%	95,89%	96,53%	96,62%	96,53%	94,93%	94,69%	94,83%	94,89%				95,89%	95,84%
Unidades de Internação														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	2	0	7	0	5	2	0	2	5				23	3
Regular (0,6 a 1,99 pontos)	1	0	10	1	10	1	0	9	3				36	4
Bom (2,00 a 2,99 pontos)	21	5	34	6	17	0	28	48	13				180	20
Ótimo (3,00 a 3,99 pontos)	222	67	151	47	96	35	55	132	107				569	107
Excelente (3,00 a 4 pontos)	4.149	4.312	4.149	4.688	4.883	4.797	4.362	4.765	4.713				41.218	4580
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	355	344	358	370	352	370	352	370	366				3.294	368
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0	0	2	0	0	0	0	0	2				4	0
Não Respondeu	357	240	609	283	346	149	89	38	127				2.189	234
Total de Respostas das Unidades de Internação	4.747	4.726	4.711	5.112	5.193	5.218	5.470	5.227	5.209				46.713	8079
% SATISFAÇÃO QUANTO ÀS UNIDADES DE INTERNACAO	99,89%	99,89%	98,87%	99,86%	99,38%	99,79%	99,69%	99,89%	99,96%				99,47%	99,54%
SADT														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	19	34	33	29	40	11	24	36	28				243	27
Regular (0,6 a 1,99 pontos)	34	38	41	41	34	17	30	23	27				252	31
Bom (2,00 a 2,99 pontos)	114	156	120	189	133	185	133	108	151				1.328	148
Ótimo (3,00 a 3,99 pontos)	679	827	422	635	494	891	429	369	510				4.886	517
Excelente (3,00 a 4 pontos)	3.908	5.049	5.296	6.134	5.508	6.118	5.644	5.674	5.473				46.580	5173
Total de Resposta Positiva do SADT	502	635	630	644	644	690	647	641	640				6.833	826
Total de Resposta Negativa do SADT	4	1	2	0	4	2	3	3	0				19	2
Não Respondeu	417	589	648	412	273	195	230	340	181				3.856	329
Total de Respostas do SADT	5.149	6.427	6.504	6.872	6.858	6.877	6.920	6.744	6.859				62.817	6818
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	96,89%	96,49%	96,99%	96,12%	96,92%	98,09%	97,11%	97,63%	96,96%				96,71%	96,80%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	1	0	5	0	0	0	0	0	0				7	1
Regular (0,6 a 1,99 pontos)	0	0	2	2	0	0	0	0	0				4	0
Bom (2,00 a 2,99 pontos)	8	21	19	6	6	3	3	6	3				78	8
Ótimo (3,00 a 3,99 pontos)	69	124	165	32	147	72	86	103	71				839	93
Excelente (3,00 a 4 pontos)	4.221	4.064	3.168	4.629	3.425	3.782	4.316	3.622	3.799				34.336	3882
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	348	534	272	360	282	292	332	270	304				2.768	318
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0	0	0	2	0	0	0	0	0				2	0
Não Respondeu	291	300	313	218	229	74	107	14	231				1.777	197
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	4.638	4.843	3.631	6.031	3.980	4.160	4.707	3.901	4.177				38.648	4284
% SATISFAÇÃO PÓS ALTA HOSPITALAR	99,81%	99,54%	99,29%	99,80%	99,84%	99,90%	99,84%	99,89%	99,93%				99,77%	99,73%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUARIOS POR MES

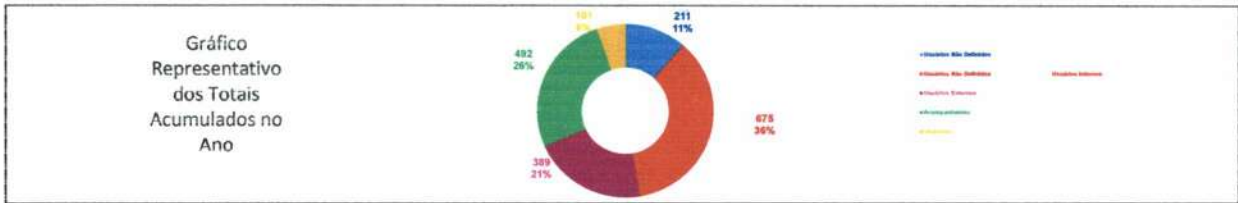
ANO: 2022



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
TODOS OS SETORES														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	29	68	66	66	91	52	100	96	102	0	0	0	670	56
Regular (0,6 a 1,99 pontos)	66	70	87	81	93	70	89	102	98	0	0	0	756	63
Bom (2,00 a 2,99 pontos)	246	367	353	388	305	467	416	357	431	0	0	0	3.308	278
Ótimo (3,00 a 3,99 pontos)	1.687	1.322	1.497	1.578	1.304	1.852	1.365	1.381	1.363	0	0	0	12.919	1.077
Excelente (3,00 a 4 pontos)	20.494	22.345	21.802	23.713	23.237	22.242	24.628	22.445	22.631	0	0	0	203.936	16.961
Total de Resposta Positiva	2.158	2.349	2.336	2.474	2.385	2.359	2.500	2.300	2.318	0	0	0	21.162	1.765
Total de Resposta Negativa	8	1	4	2	4	3	4	6	3	0	0	0	33	3
Não Respondeu	1.629	1.191	1.327	1.412	1.115	1.037	835	782	823	0	0	0	10.181	846
Total de Respostas de Todos os Setores	26.265	27.613	27.472	29.891	25.030	24.383	26.598	26.887	24.625	0	0	0	238.384	19.265
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	98,55%	98,36%	98,32%	98,41%	98,46%	97,93%	98,17%	98,22%	98,05%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

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

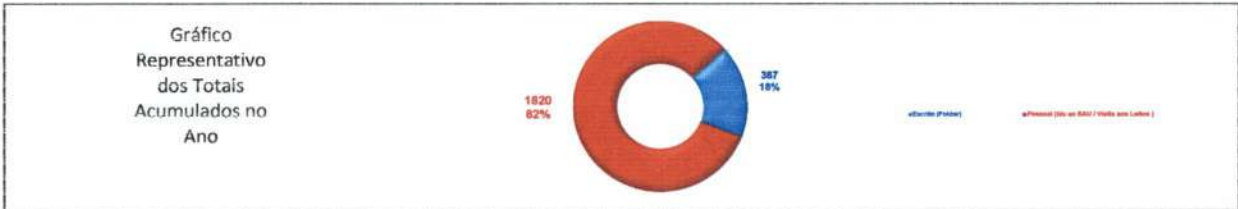
ANO: 2022



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Usuários Não Definidos	35	9	19	19	17	14	22	47	29				211	23,44
Usuários Internos	83	42	64	36	53	79	72	129	117				675	76,00
Usuários Externos	27	16	32	32	48	24	46	71	91				389	43,22
Acompanhantes	36	29	52	34	31	46	52	124	88				492	54,67
Visitantes	21	0	2	1	0	17	0	0	0				101	11,22
Total	212	96	160	122	183	180	206	379	330	0	0	0	1.668	184,60

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

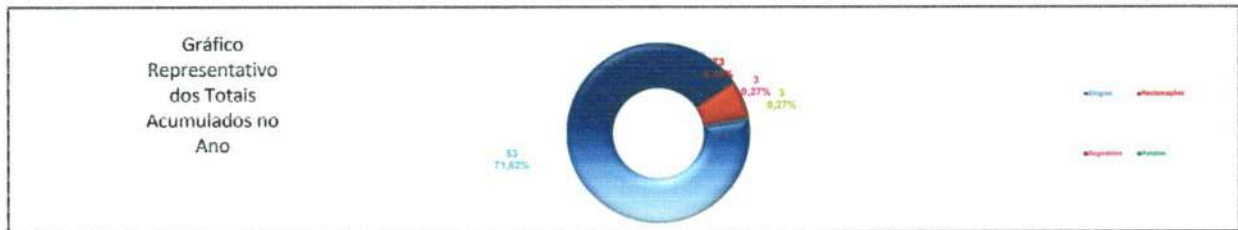
ANO: 2022



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Papel)	34	33	33	51	47	62	43	83	31				387	43,00
Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)	89	217	224	83	229	193	262	271	242				1820	202,22
Total	123	250	257	144	276	255	305	324	273				2.207	245,22

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	95	92	110	152	139				1045	118,11
Reclamações	4	7	8	8	14	10	9	7	8				72	8,11
Sugestões	0	0	0	0	0	1	1	0	1				3	0,33
Relatos	1	1	0	0	1	0	0	0	0				3	0,33
Total	180	58	88	68	101	103	120	200	208	114	0	0	1.239	163,17

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	86,29	93,00	88,33	86,15	89,33	91,66	88,00	86,67				91,44
Reclamações	2,23	12,97	7,00	11,77	13,86	9,70	7,50	3,50	3,88				7,34
Sugestões	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,97	0,84	0,00	0,48				0,28
Relatos	0,55	1,73	0,00	0,00	0,99	0,00	0,00	0,00	0,00				0,36
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

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS
 ANO: 2022

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

Total

- Atendimento no setor de entrega de exames
- Realização de cirurgia cateterizada
- Realização de cirurgia cateterizada Demora avaliação médica
- Realização de cirurgia cateterizada Demora avaliação médica - Cirurgia Plástica
- Higieneização Star das mamas
- Uso de máscara - UTI Neonatal
- Alta Médica - Clínica Pediátrica
- Cuidados com os bebês da UTI Neo I
- Atendimento UTI Pediátrica
- Atendimento assistencial - Clínica Cirúrgica
- Atendimento no Setor Serviço Social
- Tempo de espera do material cirúrgico
- Informação médica - UTI
- Atendimento Assistencial e Médico - Demora na entrega de Cópia Prontuário

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Total	4	7	6	8	14	10	9	7	8	0	0	0	73	6,08

RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR SERVIÇO POR MÊS
 ANO: 2022

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Total	4	7	6	8	14	10	9	7	8	0	0	0	77	6,42
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	7	6	8	14	10	9	7	8	0	0	0	73	8,11111111
% 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%



REGISTRO DE ATENDIMENTO (RECLAMAÇÕES)

REFERÊNCIA: SETEMBRO - 2022

FICHA RECLAMAÇÃO

RECLAMAÇÃO Nº455/2022

DATA: 08/09/2022

NOME: J.P.A

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio da urna desta ouvidoria localizada na Clínica Pediátrica recebemos a manifestação da Sra. J.P.A, acompanhante do usuário, R.P.A., internado na UTI Neonatal, prontuário 218869. *"Venho por meio deste relato solicitar a limpeza diária dos aposentos da UTI Neo (sala de descanso das mães) pois a mesma não né higienizada todos os dias."* [sic] J.P.A

RECLAMAÇÃO Nº456/2022

DATA: 09/09/2022

NOME: C.D.C

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio da urna desta ouvidoria localizada na clinica pediátrica recebemos a manifestação da Sra. C.D.C, acompanhante da usuária Y.C.R, internado na UTI Neonatal, leito 01, prontuário 220000, referente ao uso da máscara. *"Presencio tanto técnico como enfermeiro circulando na UTI NEO sem o uso de máscara, um ambiente fechado e propicio a bactérias e infecções aos prematuros em tratamento"*. [sic] C.D.C

RECLAMAÇÃO Nº457/2022

DATA: 07/09/2022

NOME: E.C.C

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio da urna desta ouvidoria localizada no corredor da clinica pediátrica recebemos a manifestação da Sra. E.C.C, acompanhante da usuária M.H.C.S, internada na UTI Neonatal, Leito 08, prontuário, 218988. *"Quero relatar sobre os cuidados com os bebes da UTI Neo. Não são todos, mas alguns dos funcionários estão trabalhando só por trabalhar porque não tem higiene, trabalha com mau humor seqam as crianças de todo jeito. não tem paciência com minha filha pra dar mamadeira porque ela tem problema pra respirar e mamar ao mesmo tempo. Outra vez uma tecnica quase ia matando minha filha com a mamadeira na boca e a mesma disse que minha filha estava dormindo sendo que não era verdade ela estava com queda de saturação. Hoje outra tecnica não teve paciência pra dar a dieta pra ela por que ela ainda nao sabe mamar. De manha um tecnico novato não sabia nem o que ele estava fazendo. Ele não sabia a quantidade de dieta pra dar pra minha filha e queria passar um volume a menos do que ela toma todos os dias. Eu disse pra ele que estava errado e que depois minha filha ia chorar de fome depois ele disse que podia deixar chorar. Quero também relatar sobre a falta de fonodiologo na área da (UTI NEO) minha filha precisa demais assistência para aprender a mamar e o hospital so tem um fonodiologo para todas as areas . Sendo que não é so ela que precisa de assistencia"*. E.C.C [sic]

RL.HRSP.001-02

000108



RECLAMAÇÃO Nº458/2022**DATA: 12/09/2022****NOME: L.M.S.B****ENDEREÇO:** sigilo dos dados**TELEFONE:** sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio da urna desta ouvidoria localizada no corredor da telefonia, recebemos a manifestação da Sra. L.M.S.B. familiar do usuário, L.S.B., internado na clínica cirúrgica, Leito 04, prontuário, 220312 referente ao atendimento na unidade de internação. *"Eu L.M.S.B, me decepcionei com o tratamento não humanizado dos funcionários É com relatos de outros pacientes com igual reclamação. Meu filho não é deficiente mas no momento encontra-se impossibilitado de locomoção com necessidade de acompanhante. Me relator também a falta de atendimento depois de uma hora, e quarenta de ter feito suas necessidade. O barulho no corredor tarde da noite incomoda os pacientes. Passou sede pois se encontra sem locomoção. Procurou o medico para perguntar sobre o seu caso quais os proximos passos não foi atendido. Descaso e falta de humanização sei que acompanhante e o avaliado caso a caso e meu filho e um caso de necessidade. "Obrigado".*

Tudo na vida devemos nos colocar no lugar do outro para assim, podemos tomar uma atitude para favorecer quem necessita. É fácil falar mas resolver e primordial principalmente quando se trata de saúde. Humanizar e tratar bem com gentileza e carinho. Gentileza gera gentileza seja humano. " [sic] L.M.S.B

RECLAMAÇÃO Nº459/2022**DATA: 12/09/2022****NOME: J.S****ENDEREÇO:** sigilo dos dados**TELEFONE:** sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio da urna desta ouvidoria localizada no corredor da telefonia recebemos a manifestação da Sra. J.S., acompanhante do usuário A.S.S., internado na clínica cirúrgica, leito 05, prontuário, 184603, referente ao atendimento assistencial e cordialidade na clínica cirúrgica. *" Olá, venho por meio deste fazer uma reclamação que me emtristece ter necessidade de fazer, pois é péssimo passar por isso, o atendimento deplorável por parte de duas tec.de enfermagem que atuam na clínica cirúrgica no turno da tarde, a situação em questão abrange vários outros tec. e enfermeiros desta ala, que infelizmente tem o mesmo comportamento de conduta hostil e preguiçosa , há mais de um mes estou acompanhando meu avo aqui no hospital Regional e vejo muitos comportamentos que ferem a ética e a boa conduta para com o paciente, seja emfermeiro, Técnico ou médico, permaneci por mais de 20 minutos aguardando a troca de curativo do meu avo que estava secretivo, pois é uma cirurgia e incomoda, fui perguntar no posto quem é o responsável pelo leito e a tec. F.G e a também Tec. S.A, foram agressivas e intolerantes alegando a não troca do plantão, porém eu tinha solicitado atendimento bem antes das 13h,alem da demora, e do mau trato na minha visão como usuaria me senti negligenciada e com atendimento negado (o atendimento so ocorreu 15 min depois de eu ter ido perguntar e reclamar) não é a primeira vez que isso acontece nem vejo acontecer so comigo e com meu avo nestes 33 dias aqui, busco solução pois não estamos aqui por prazer e sim por necessidade, buscando*

profissionais mais amorosos e responsáveis neste momento de fragilidade." [sic] J. S

RECLAMAÇÃO Nº460/2022

DATA: 16/09/2022

NOME: I.S.M

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio da urna desta ouvidoria localizada na Clínica de Especialidades recebemos a manifestação da Sra. I.S.M, acompanhante do usuário C.E.S.M., internado na Clínica Pediátrica, Leito 67, prontuário, 215569, com alta hospitalar no dia 15/09/2022. *" A minha reclamação é referente ao Dr. A.C (pediatra), o qual fez uma cirurgia no meu filho: C.E.M e ficou de retornar no dia seguinte para dá alta ao mesmo. Deu meio dia e nada do médico aparecer, então fomos atrás de informações e ninguém sabia do referido médico. Ficamos ansiosos para ir para casa, uma vez, que o paciente estava bem e com tudo arrumado para sua partida". [sic] I.S.M*

RECLAMAÇÃO Nº461/2022

DATA: 20/09/2022

NOME: P.I.M.C

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio da urna desta ouvidoria localizada na Clínica Cirúrgica recebemos a manifestação do Srº. P.I.M.C, internado na Clínica Cirúrgica, Leito, 10, prontuário, 219874. *"Estou há 29 dias acamado, desde então estou sob os cuidados da equipe do hospital Regional. Gostaria neste informe de declarar uma situação de reclamação. Na data de hoje, no turno da tarde fui informado que eu receberia uma bolsa de sangue, pois segundo a equipe de plantão eu estava anêmico. No entanto, foi chegando o turno da noite e a troca de plantão e até esse instante, 20:28h não recebi a bolsa de sangue. Aproximadamente as 19:30h, fui pedir explicações para a enfermeira do turno da tarde e a mesma relatou que deu prioridades a outros pacientes que iriam para o centro cirúrgico, fato esse, que segundo ela implicou no esquecimento/exclusão da minha infusão de sangue. Aqui neste escrito informo que me senti excluído e desamparado, senti um descaso e negligencia por parte do turno em questão." [sic] P.I.M.C*

RECLAMAÇÃO Nº462/2022

DATA: 26/09/2022

NOME: M.O.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a manifestação da Sra. M.O.S, acompanhante da usuária S.R.L, internada na UTI Pediátrica, Leito 05, prontuário,79305, referente ao atendimento na UTI Pediátrica. *"Eu estou chateada com um enfermeira i...ela sim acha melhor que as outras pessoas. Gosta de humilha as pessoa. Ja um acontecendo isso varios dias. sempre ela vem palavra com meu filho ja convesei com ela. mas ela continua com a mesma coisas.*

mas hoje ela foi longe demais comigo ela falou uma coisa que eu não gostei, mesmo. ela esta la dentro da uti pra fazer um trabalho dela, nao pra sim mente na vida dos aconpanhate. ela acha que casa dela. ela tem que procura um, lugar dela com enfermeira. respeito cabe em qualquer lugar. nao vou aceita outra vez vi com as gracinha dela pra cima de mim de novo. sim ela nao vim mexe comigoi vai fica tudo bem. porque nao vou aceita ela humilha mas um meu filho pelo menos eu. não por que ela enfermeira que tem um direito de humilha ninguem." [sic] M.O.S,

Marabá, 05 de Outubro de 2022.

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora SAU



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

REGISTRO DE ATENDIMENTO (FLUXO DE RECLAMAÇÕES)

REFERÊNCIA: SETEMBRO 2022

FICHA FLUXO DE RECLAMAÇÃO

RECLAMAÇÃO Nº455/2022

DATA: 08/09/2022

NOME: J.P.A

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação a Supervisora do Serviço de Higienização e Limpeza informou *"que a equipe alega que é realizada a limpeza todos os dias pela manhã, e no período da tarde sempre é realizado nos primeiros horários de plantão, às 13h - 14h, devido respeitar a hora do soninho dos recém nascidos. Porém, a equipe foi orientada pela liderança quanto a garantir a limpeza diária do repouso, se respaldando com anotações nos cadernos de concorrente assinados pela enfermagem"*. [sic]

O retorno a reclamação foi realizado dia 16/09/2022 as 14h15 por meio de visita no star das mães.

RECLAMAÇÃO Nº456/2022

DATA: 09/09/2022

NOME: C.D.C

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a reclamação o *"Diretor Assistencial informou que o uso de máscaras dentro do ambiente hospitalar ainda segue sendo obrigatória, de acordo com a recomendação da ANVISA. Com isso todos os colaboradores devem fazer uso de máscara. A equipe da UTI Neonatal recebeu orientação quanto ao uso da máscara"*. [sic] Diretor Assistencial.

No dia 20/09/2022 as 10h realizamos a devolutiva a reclamante que agradeceu a atenção.

RECLAMAÇÃO Nº457/2022

DATA: 07/09/2022

NOME: E.C.C

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação o Diretor Assistencial *"informou que diante do fato relatado informo que foi conversado com toda a equipe da unidade sobre a correta forma de tratamentos dos colaboradores ao usuários deste serviço. Assim como, foi reforçado sobre as questões técnicas e higiênicas dentro da unidade. Sobre a questão do fonoaudiólogo, o profissional já está ciente sobre os cuidados precisos e particulares aos pacientes, em especial aos recém nascido"*. [sic] Diretor Assistencial.

No dia 20/09/2022 as 10h o S.A.U apresentou a resposta a reclamante.

RECLAMAÇÃO Nº458/2022

DATA: 12/09/2022

NOME: L.M.S.B

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a reclamação a Direção Assistencial informou que os usuários com direito a acompanhante são: Idade abaixo de 18 anos/Estatuto da Criança e do Adolescente; idade acima de 60 anos/Estatuto do idoso; Pessoa com deficiência; Gestante e puérperas e doente renal crônico. Em relação as demais pontuações levantadas na reclamação, foi realizado uma reunião com toda a equipe da unidade com o objetivo de melhorarmos a experiencia do paciente na nossa unidade. Reforçamos com todos, sobre o nosso compromisso com a satisfação do usuário, assim como, o cuidado humanizado que tanto prezamos no HRSP.

No dia 20/09/2022 as 14h realizado ligação a reclamante, entretanto, telefone caiu na caixa postal.

RECLAMAÇÃO Nº459/2022

DATA: 12/09/2022

NOME: J.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: No dia 13/09/2022 reclamante enviou e-mail ao S.A.,U com reclamações já citadas na primeira manifestação realizada por meio da urna e alguns agradecimentos. E-mail encaminhado a Direção assistencial para ciência. Diretor Assistencial solicitou reunião com reclamante. Reunião agendada para o dia 14/09/2022 as 10h. A Reunião ocorreu as 10h na sala da Diretoria Assistencial com a presença do Diretor Assistencial, Srº Rosialdo Lobato, Coordenadora do Psicossocial, Sra. Valdejane Barros, Coordenadora do S.A.U, Sra. Wesleana Santos, Enfermeiro Hospitalista, Srº Luan Ricardo. A Sra. Janeth relatou tudo que havia escrito no e-mail. O Srº Rosialdo Lobato agradeceu a vinda dela na instituição e lamentou todos os ocorridos enfatizando o compromisso do Hospital em proporcionar o melhor atendimento possível, o mesmo informou que constantemente toda equipe passa por treinamentos, capacitações a fim de que os nossos pacientes estejam bem amparados e cuidados. Informou que todos os profissionais citados no e-mail serão chamados e orientados. A reclamante agradeceu muito toda a atenção dada e teceu elogios ao SAU, Psicossocial e Direção.

RECLAMAÇÃO Nº460/2022

DATA: 16/09/2022

NOME: I.S.M

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação a Direção Técnica apresentou a seguinte resposta: *"Informamos que as altas hospitalares são realizadas até as 12h, porém, o referido profissional citado na reclamação trabalha em outra unidade hospitalar. O médico relatou que não conseguiu chegar a tempo do horário citado, em virtude de estar resolvendo intercorrências em seu outro local de trabalho [sic] Diretor Técnico*

No dia 22/09/2022 o S.A.U realizou ligação a reclamante apresentando a devolutiva.

RECLAMAÇÃO Nº461/2022

DATA: 20/09/2022

NOME: P.I.M.C

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação o Coordenador de Enfermagem apresentou a seguinte resposta: *"Informo que foi realizado a verificação da ocorrência, na qual evidenciou-se que no dia do ocorrido a enfermeira que estava na unidade de internação (clínica cirúrgica) estava em fase de adaptação. A unidade estava com uma demanda de usuários que iriam fazer cirurgia e na organização desse fluxo, a transfusão de sangue do usuário P.I.M.C, ficou para o turno seguinte, pois não havia urgência no procedimento, já que a hemoglobina não estava baixíssima. Ressaltamos que todos os nossos usuários são tratados de maneira igual, no sentido que não excluimos, pelo contrário, procuramos acolher e tratar bem a todos. Em relação a resposta apresentada pela profissional, a mesma será orientada, assim como todos os demais, afim de evitar respostas inadequadas aos usuários, resultando em interpretações errôneas.*

RECLAMAÇÃO Nº462/2022

DATA: 26/09/2022

NOME: M.O.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a reclamação o Coordenador de Enfermagem a apresentou a seguinte resposta: "Ciente da reclamação citada pela genitora M.O.S, da usuária S.R.L, de imediato conversado com a enfermeira plantonista na data do ocorrido (26/09/2022), para averiguar os fatos relatados. Segundo a enfermeira I. R. da uti pediátrica. ao receber seu plantão as 7h. realizou as seguintes orientações as acompanhantes que se encontravam no momento para repassar como funciona o fluxo e rotinas da unidade, com relação a troca de acompanhantes e as saídas desnecessariamente da unidade. haja vista que a unidade tem algumas "normas" e "regras" com relação ao fluxo, rotinas e protocolos. sempre visando o risco pra as crianças internadas e a qualidade da assistência com relação a infecção cruzada. Ao ouvir a enfermeira orientando em lócus, a genitora reclamante faz pequenos comentários" quero que essa enfermeira nem venha falar algo pra mim, se não ela irá escutar! aqui eu saio e entro hora que eu quiser; (sic.) A enfermeira informou então que estava apenas cumprindo normas e regras da unidade. Após o ocorrido, todas as acompanhantes da UTI Pediátrica foram novamente orientadas sobre fluxos, na presença do serviço social, enfermeira e coordenação. [sic]Coordenador de Enfermagem.

No dia 30/09/2022 o S.A.U realizou visita no leito da reclamante, entretanto ela não estava como acompanhante. Realizada ligação duas vezes, mas não atenderam.

Marabá, 05 de Outubro 2022

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora S.A.U



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

REGISTRO DE ATENDIMENTO (RELATOS)

REFERÊNCIA: SETEMBRO – 2022

FICHA DE RELATO

No mês de Setembro não houve registro de relato.

Marabá, 05 de Outubro 2022.

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora SAU.


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

REGISTRO DE ATENDIMENTO (SUGESTÕES)

REFERÊNCIA: SETEMBRO – 2022

FICHA SUGESTÃO

SUGESTÃO N°0015/2022

DATA: 23/09/2022

NOME: A.P.S.S

ENDEREÇO: Não informado

TELEFONE: sigilo dos dados

SUGESTÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a Sra. A.P.S.S, acompanhante do usuário J.P.S.S, internado na Clínica Médica, Leito 06, prontuário, 201915. *"Gostaria que autorização temporaria de saída rápida do acompanhante para pedencias pessoas, tivesse : a valida de 8 horas diarias. Para que não haja empedimento de saída na portaria! Grata se for atendida!"* [sic] A.P.S.S

Marabá, 05 de Outubro 2022.

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora S.A.U

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



REGISTRO DE ATENDIMENTO (FLUXO DA SUGESTÃO)

REFERÊNCIA: SETEMBRO – 2022

FICHA FLUXO SUGESTÃO

SUGESTÃO Nº0015/2022

DATA: 23/09/2022

NOME: A.P.S.S

ENDEREÇO: Não informado


TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE SUGESTÃO: Em resposta a sugestão o Coordenador de Enfermagem informou que *“Diante da sugestão apresentada, informamos que em virtude da quantidade de acompanhantes no HRSP fica inviável atendermos a essa sugestão. Importante enfatizar também que o acompanhante tem um importante papel no período de internação do usuário, principalmente se este for menor de idade. Caso o acompanhante tenha situações a resolver, são autorizados trocas após dois dias de permanência no HRSP, nos horários de 17h as 19h (em horários divergentes, será avaliado pelas coordenações de enfermagem e serviço social). [sic] Coordenador de Enfermagem.*

No dia 03/10/2022 o S.A.U realizou contato para realizar a devolutiva. A Sra. A.P.S.S, agradeceu a atenção dada.

Marabá, 05 Outubro de 2022.

Wesleana Santos Coelho
Coordenadora do SAU



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