
4. Pesquisa de Satisfação do Usuário

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

Fonte: Serviço de Atenção ao Usuário/HRSP

I – INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta as atividades planejadas e executadas pelo **Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU** do Hospital Regional do Sudeste do Pará Dr. Geraldo Veloso no período de **01 a 31 do mês de Outubro 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	199
Acolhimento	217
Ambulatório	326
S.A.D.T	352
Pós Alta Hospitalar	190
TOTAL	1284

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 OUTUBRO					
Item Verificação	Acolhimento	Ambulatório	Internação	SADT	Pós Alta Hospitalar
Ruim (0 a 0,5 pontos)	63	17	6	28	0
Regular (0,6 a 1,59 pontos)	0	74	1	27	0
Bom (1,60 a 2,59 pontos)	1	189	10	181	3
Ótimo (2,60 a 3,59 pontos)	139	713	157	510	63
Excelente (3,60 a 4 pontos)	4.255	4.973	5.009	5.473	4.837
Total de Resposta Positiva	434	652	398	640	380
Total de Resposta Negativa	0	0	0	0	0
Não Respondeu	99	228	190	181	227
Total de Respostas	4.892	6.618	5.581	6.859	5.283
% SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR	98,69%	95,77%	99,70%	96,56 %	99,94%

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

RL.HRSP.001-02

000066



ITEM	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	TOTAL MÊS
1	<u>Atendimentos</u>	
1.1	Atendimentos em sala	87
1.2	Atendimentos por telefone	8
1.3	Atendimentos exclusivamente por meio de folder	66
1.4	Atendimentos nos leitos (visita às clínicas)	286
1.5	Atendimentos por meio de e-mail	4
2	<u>Ações geradas nos atendimentos</u>	
2.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames, internação)	2.221
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	199
3.2	Externas	1.085
4	<u>Informativos e comunicados emitidos</u>	0
5	<u>Participação em reuniões (internas e externas)</u>	1
6	<u>Participação em eventos e treinamentos (internos e externos)</u>	3
TOTAL GERAL DE ATIVIDADES		3.960

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	196	95,60
Reclamação	9	4,40
Sugestão	0	0
Relato	0	0
TOTAL	205	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.

Vejamos os motivos das reclamações:

RECLAMAÇÕES	Origem	Destino
UTI Adulto: Administração de medicamento.	Clínica Médica	Uti Adulto
Atendimento Assistencial e cordialidade - Clínica Pediátrica	Clínica Pediátrica	Clínica Pediátrica
Falta de Cordialidade no atendimento - Clínica Pediátrica	Clínica Pediátrica	Clínica Pediátrica
Informações quadro clínico (psíquico)	Clínica Cirúrgica	Clínica Cirúrgica
Atendimento preferencial	SADT (TRIAGEM)	SADT (TRIAGEM)
Boletim da UTI Adulto - Médico	UTI Adulto	Uti Adulto
Comentário Enfermeira UTI Pediátrica	S.A.U	UTI Pediátrica
Falta de Poltrona	S.A.U	Clínica Cirúrgica
Cordialidade no Atendimento - Recepção	S.A.U	Atendimento (Recep.ambu)

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

Setor	Total Numérico	%
Clínica Médica	01	11,12
UTI Adulto	01	11,12
Clínica Pediátrica	02	22,22
Clinica Cirúrgica	01	11,11
S.A.U	03	33,33
SADT	01	11,00

Tabela 06: Reclamações por Setor

III – ANÁLISE DOS DADOS

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

O índice geral de satisfação do usuário este mês é de **98,14%**, estando dentro da meta, classificado como favorável. Neste mês os setores de SADT e Ambulatório obtiveram resultado melhor. Segue abaixo as ações adotadas:

- 1) Visando diminuir o tempo de espera, garantir maior organização, conforto na acomodação, satisfação e segurança, orientamos que os mesmos fiquem atentos no horário marcado no documento de regulação para os atendimentos, não havendo a necessidade de chegarem antes do horário marcado, visto que todos terão atendimento e possuem sua vaga garantida previamente;
- 2) Os usuários são orientados quanto à necessidade ou não de jejum, pois em alguns casos não é obrigatório. Tal medida tem como objetivo minimizar a insatisfação durante o tempo de espera;

- 3) Durante as palestras apresentamos o Serviço de Atendimento 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 sobre o controle de higienização das mãos, uso da máscara, cuidados com o ambiente (utilização correta dos banheiros e lixo), tempo de espera e ordem prioritária;
- 5) Em parceria com o Setor de Sustentabilidade, orientamos os usuários a adotarem seus copos, despertando, assim, um incentivo a práticas sociais, econômicas e ambientais;
- 6) Durante a permanência na Instituição, os usuários são orientados sobre o uso do celular referente ao som e imagens. É proibido tirar fotos dentro do HRSP sem que haja autorização do setor de Comunicação. Havendo necessidade de algum registro os mesmos deverão solicitar apoio ao SAU e/ou atendimento das Recepções para que sejam orientados ou encaminhados ao Setor responsável.

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, 04 de Novembro de 2022.
Wesleane Santos Coelho de Sousa
Coordenadora Administrativa do S.A.U

PESQUISA DE SATISFAÇÃO AVALIAÇÃO MENSAL

REFERÊNCIA: OUTUBRO - 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?							0	0	2	4	193	199	0	199	197
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							2	0	3	9	183	197	2	199	192
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							0	0	0	4	188	192	7	199	192
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
4.1	Pelos médicos							0	0	0	4	176	180	19	199	180
	Pelos enfermeiros							0	0	0	4	174	178	21	199	178
	Pelos Outros Profissionais							0	0	0	4	175	179	20	199	179
	Pelos funcionários da administração							0	0	0	4	175	179	20	199	179
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
5.1	Para os médicos							0	0	0	6	192	198	1	199	198
	Para os enfermeiros							0	0	0	5	194	199	0	199	199
	Para os Outros Profissionais							0	0	0	5	194	199	0	199	199
	Para os funcionários da administração							0	0	0	5	193	198	1	199	198
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							0	0	0	4	192	196	3	199	196
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
7.1	Pelos médicos							0	0	0	7	191	198	1	199	198
	Pelos enfermeiros							0	0	0	6	193	199	0	199	199
	Pelos Outros Profissionais							0	0	0	4	194	198	1	199	198
	Pelos funcionários da administração							0	0	0	4	194	198	1	199	198
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							2	0	1	9	186	198	1	199	195
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							2	0	1	9	186	198	1	199	195
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							0	1	0	4	189	194	5	199	193
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							0	0	2	10	184	196	3	199	194
12	O silêncio no ambiente do hospital?							0	0	0	5	189	194	5	199	194
13	O horário em que são servidas as refeições?							0	0	1	4	188	193	6	199	192
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							0	0	0	4	189	193	6	199	193
15	O horário das visitas?							0	0	0	4	141	145	54	199	145
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							0	0	0	17	177	194	5	199	194
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							0	0	0	5	188	193	6	199	193
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							0	0	0	7	191	198	1	199	198
								6	1	10	157	5009	5183	190	5373	5166
								0,12%	0,02%	0,19%	3,03%	96,64%	100,00%	3,54%		99,67%
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	199	não	0					
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	199	não	0					

Total de Resposta Positiva 5564
Total de Resposta Geral 5581
Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,70%

Foram realizadas 199 entrevistas.
No período de 1 a 31 de Outubro 2022.

Wesleana Santos Coelho
Serviço de Atendimento ao Usuário

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

RLHRSP.001-02

000072

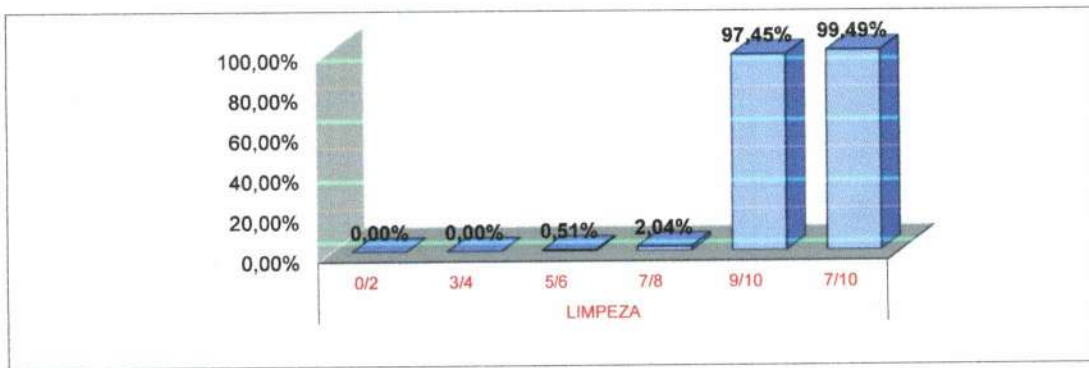


AVALIAÇÃO - OUTUBRO/2022

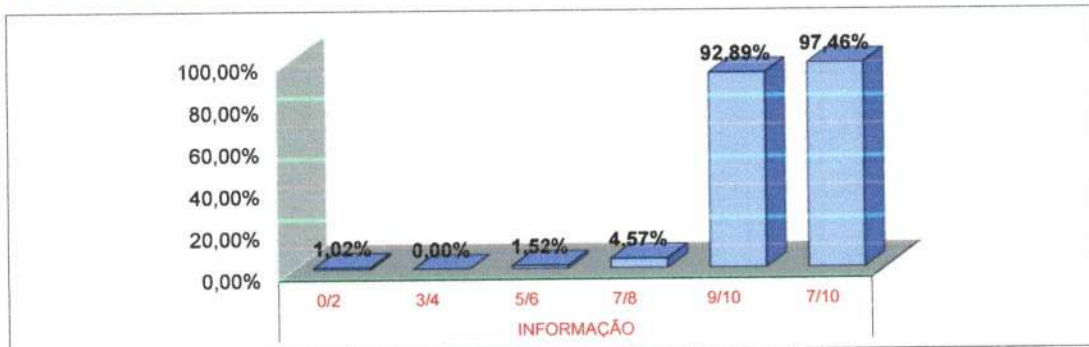
1. INTERNAÇÃO



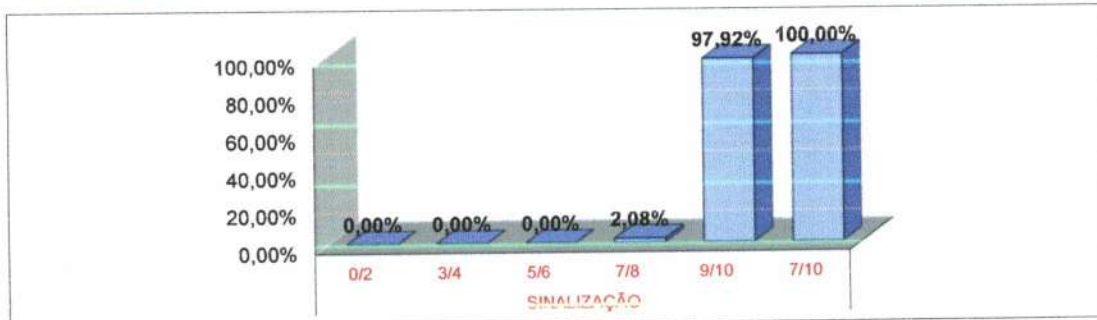
1.1 LIMPEZA



1.2 INFORMAÇÃO

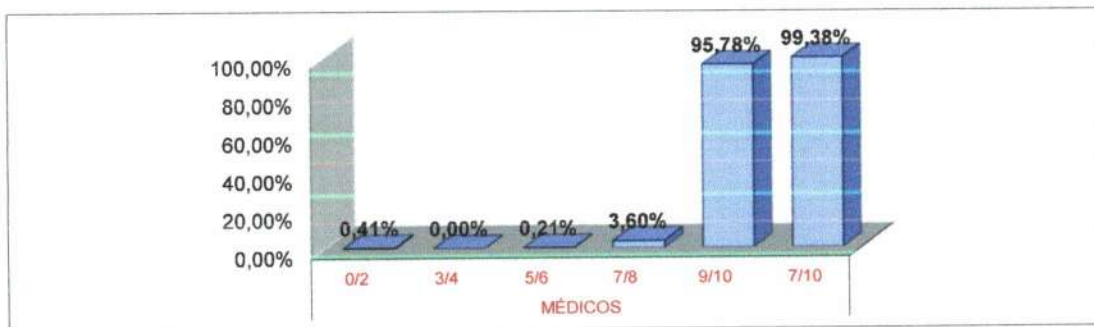


1.3 SINALIZAÇÃO

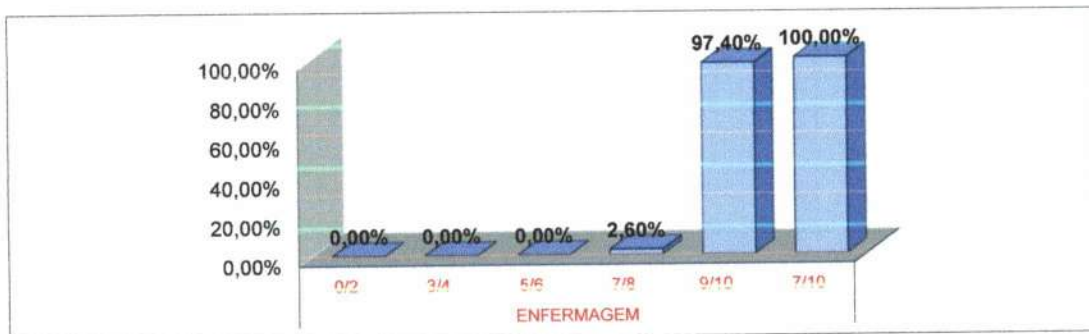


AValiação - OUTUBRO/2022

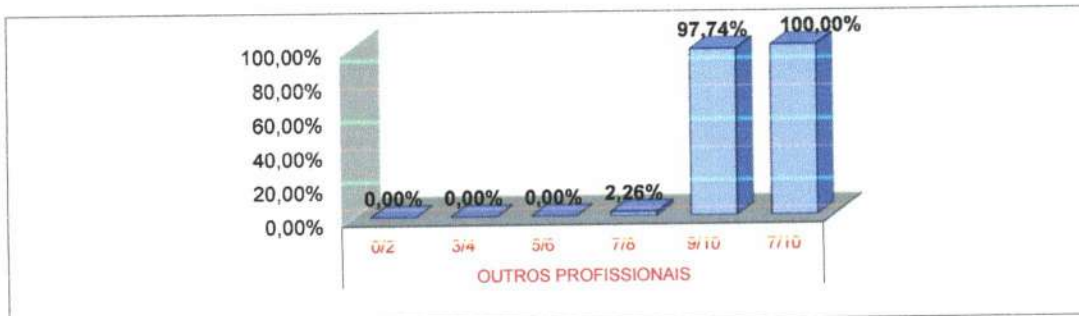
1.4 MÉDICOS



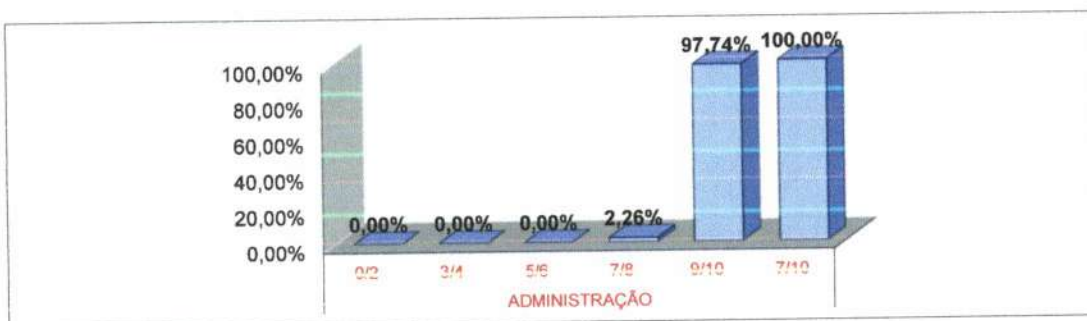
1.5 ENFERMAGEM



1.6 OUTROS PROFISSIONAIS

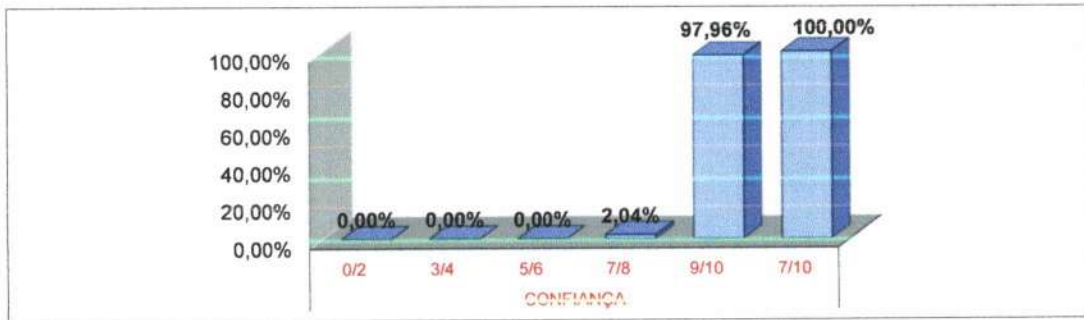


1.7 ADMINISTRAÇÃO



AValiação - OUTUBRO/2022

1.8 CONFIANÇA



1.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



1.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



1.11 SILÊNCIO

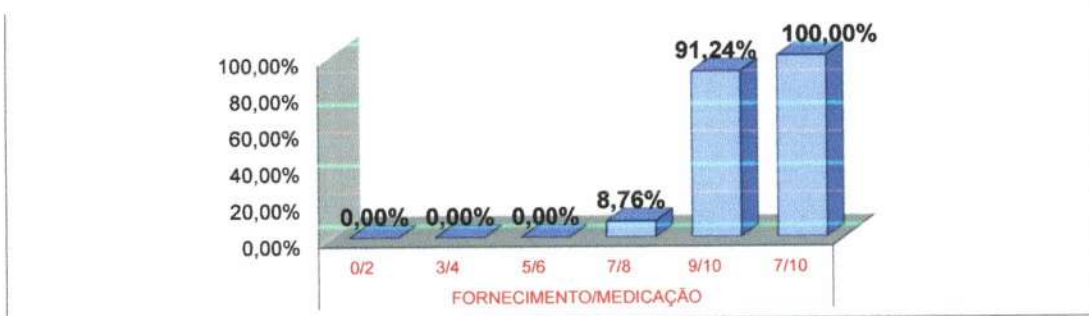


AVALIAÇÃO - OUTUBRO/2022

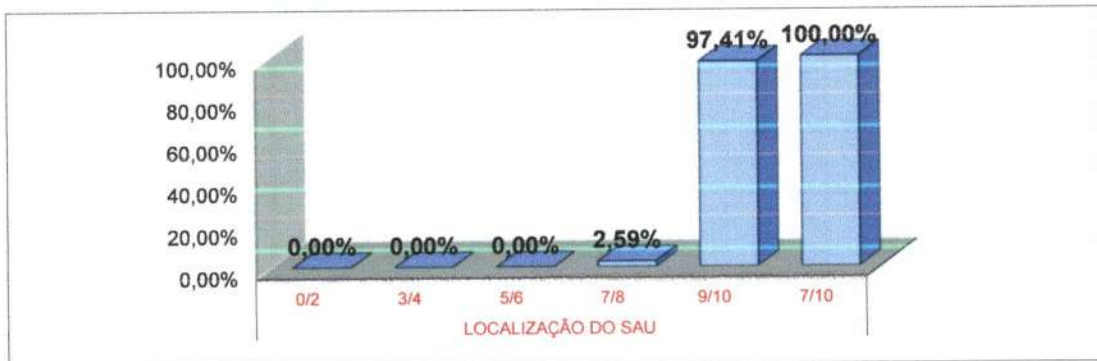
1.12 HORÁRIO DE VISITAS



1.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



1.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 31 de Outubro 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	1	326	313			
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							296	30	326	282			
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							322	4	326	311			
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1	Pelos médicos							315	11	326	274			
4.2	Pelos enfermeiros							315	11	326	282			
4.3	Pelos Outros Profissionais							312	14	326	280			
4.4	Pelos funcionários da Administração							311	15	326	283			
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?													
5.1	Para os médicos							312	14	326	297			
5.2	Para os enfermeiros							314	12	326	301			
5.3	Para os funcionários da Administração							316	10	326	303			
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este ambulatório?							316	10	326	310			
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?													
7.1	Pelos médicos							311	15	326	306			
7.2	Pelos enfermeiros							312	14	326	308			
7.3	Pelos funcionários da Administração							316	10	326	311			
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							311	15	326	299			
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							312	14	326	303			
10	O silêncio no ambiente do ambulatório?							314	12	326	300			
11	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							318	8	326	307			
12	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							318	8	326	316			
								5966	228	6194	5686			
								0,28%	1,24%	3,17%	11,95%	83,36%	100,00%	3,68%
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	326	não	0			
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	326	não	0			

Total de Resposta Positiva 6338
 Total de Resposta Geral 6618
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 95,77%

Foram realizadas 326 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Outubro 2022.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

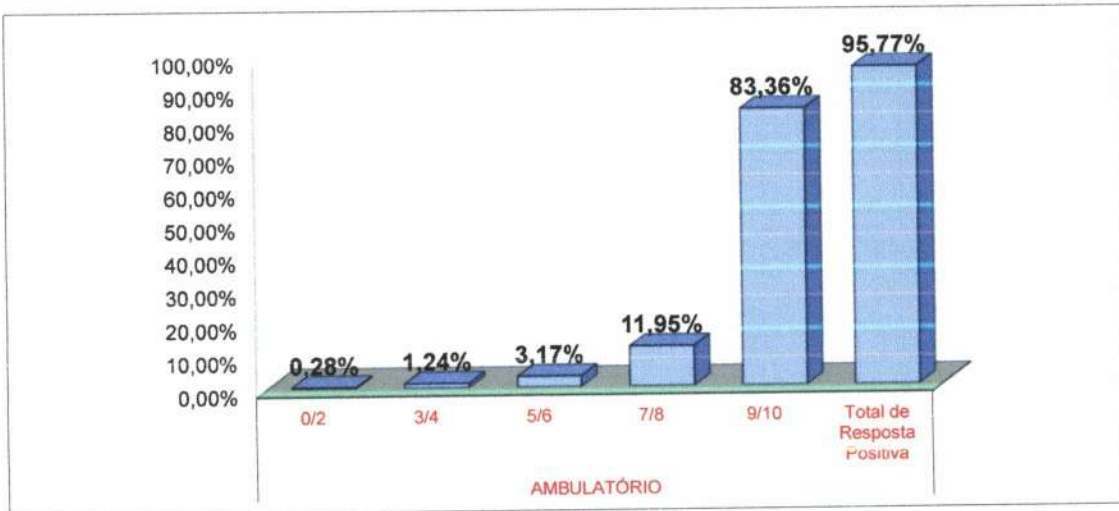
Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RL.HRSP.001-02

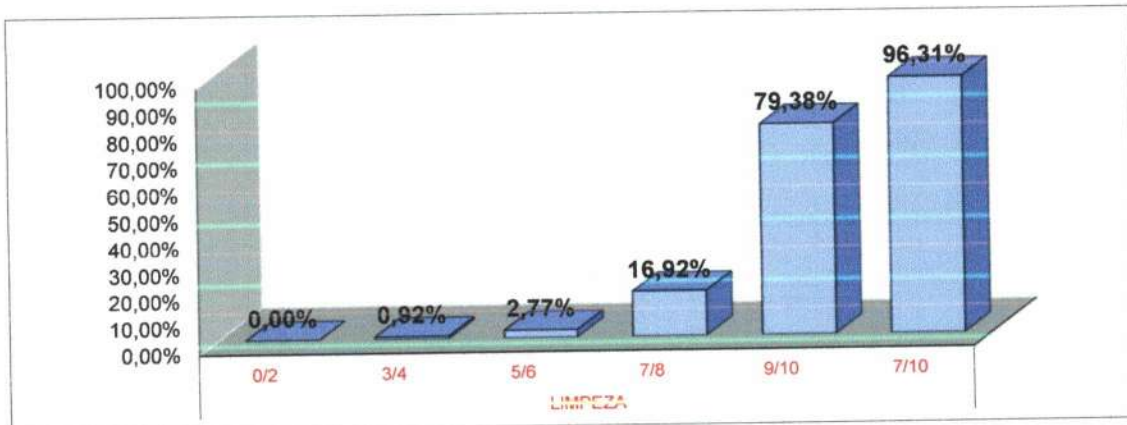
000077

AVALIAÇÃO OUTUBRO/2022

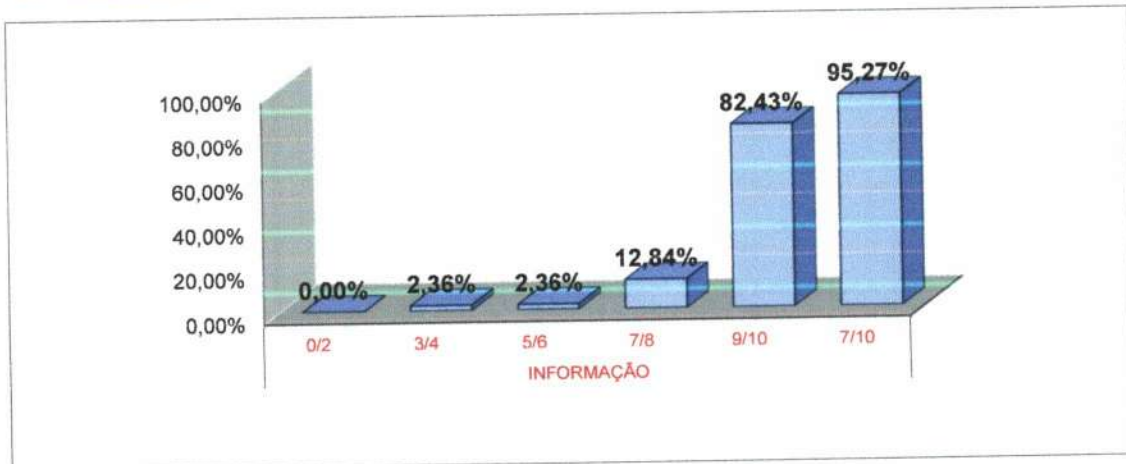
2. AMBULATÓRIO



2.1 LIMPEZA



2.2 INFORMAÇÃO

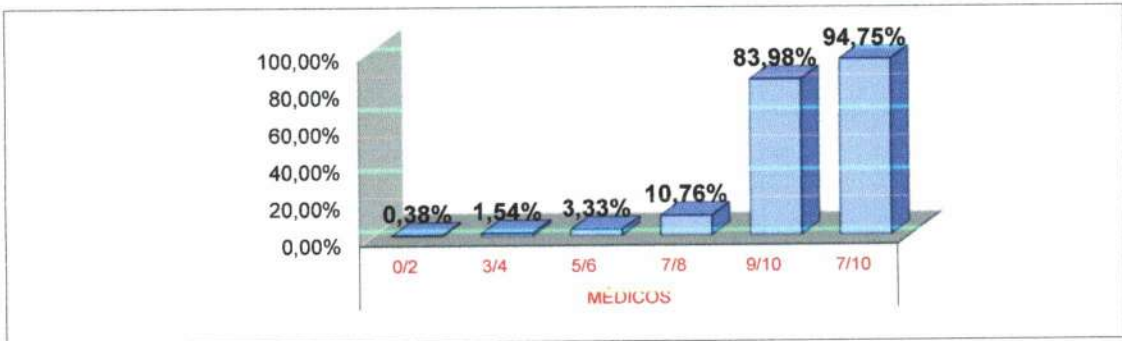


AVALIAÇÃO OUTUBRO/2022

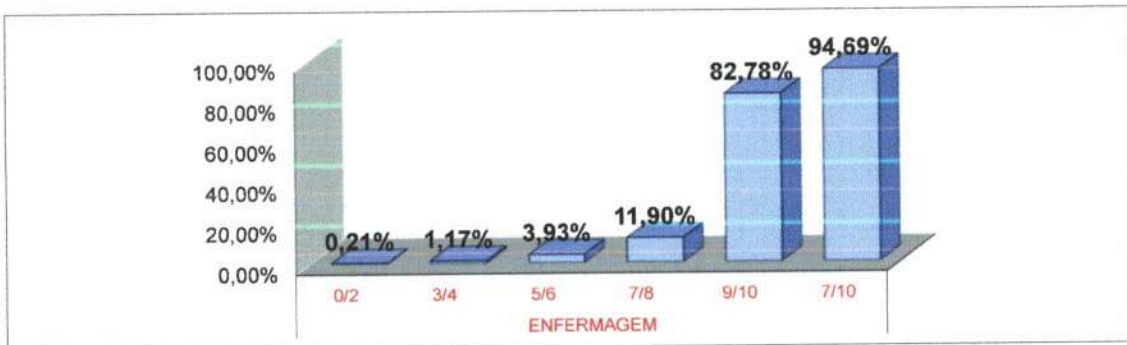
2.3 SINALIZAÇÃO



2.4 MÉDICOS



2.5 ENFERMAGEM



AVALIAÇÃO OUTUBRO/2022

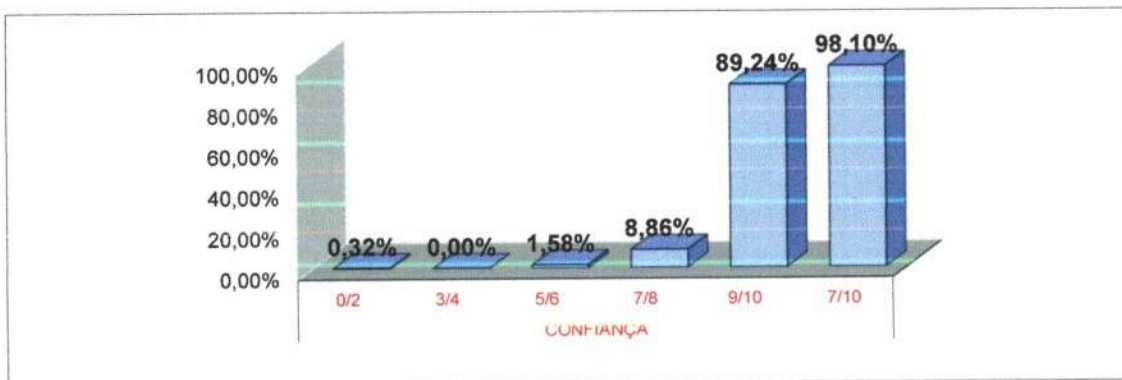
2.6 OUTROS PROFISSIONAIS



2.7 ADMINISTRAÇÃO

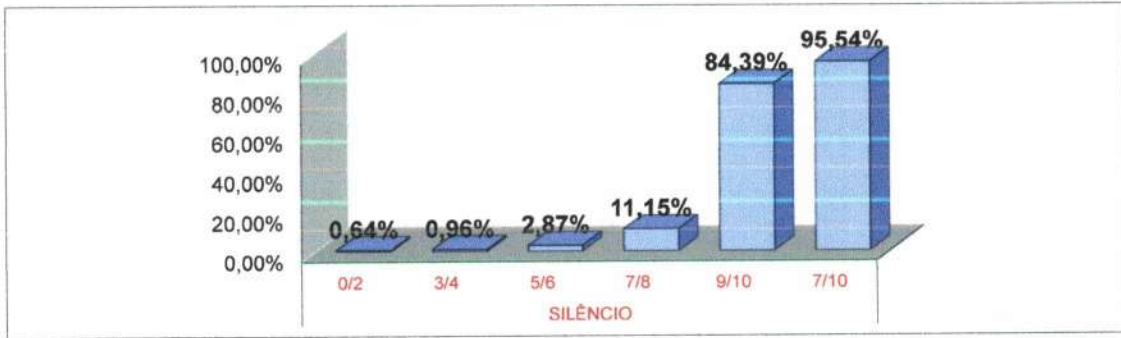


2.8 CONFIANÇA



AVALIAÇÃO OUTUBRO/2022

2.9 SILÊNCIO



2.10 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



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

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

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE SADT

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10	
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR			
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?	1	2	10	32	307	352	0	352	339
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre o exame a ser realizado?	1	2	7	21	289	320	32	352	310
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)	0	1	5	21	322	349	3	352	343
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:									
4.1	Pelos médicos	5	4	24	53	219	305	47	352	272
4.2	Pelos enfermeiros	6	5	33	51	247	342	10	352	298
4.3	Pelos Outros Profissionais	5	4	33	56	249	347	5	352	305
4.4	Pelos funcionários da Administração	4	3	28	55	255	345	7	352	310
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?									
5.1	Para os médicos	0	0	6	21	295	322	30	352	316
5.2	Para os enfermeiros	0	0	7	20	320	347	5	352	340
5.3	Para os Outros Profissionais	0	1	9	17	322	349	3	352	339
5.4	Para os funcionários da Administração	0	1	6	19	324	350	2	352	343
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Serviço de Apoio e Diagnóstico?	0	0	2	17	329	348	4	352	346
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?									
7.1	Pelos médicos	0	0	1	18	309	328	24	352	327
7.2	Pelos enfermeiros	0	0	2	18	330	350	2	352	348
7.3	Pelos Outros Profissionais	0	1	4	15	331	351	1	352	346
7.4	Pelos funcionários da Administração	1	0	3	13	332	349	3	352	345
8	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?	4	2	15	20	305	346	6	352	325
9	O silêncio no ambiente do Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico?	1	0	2	15	316	334	18	352	331
10	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?	0	0	2	13	317	332	20	352	330
11	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?	0	0	2	13	330	345	7	352	343
		28	26	201	508	6048	6811	229	7040	6556
		0,41%	0,38%	2,95%	7,46%	88,80%	100,00%	3,25%		
12	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?	sim	351	não	1					
13	Você voltaria a utilizar este serviço?	sim	352	não	0					

Total de Resposta Positiva 7259
 Total de Resposta Geral 7515
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 96,59%

Foram realizadas 352 entrevistas
 No período de 1 a 31 de Outubro 2022.

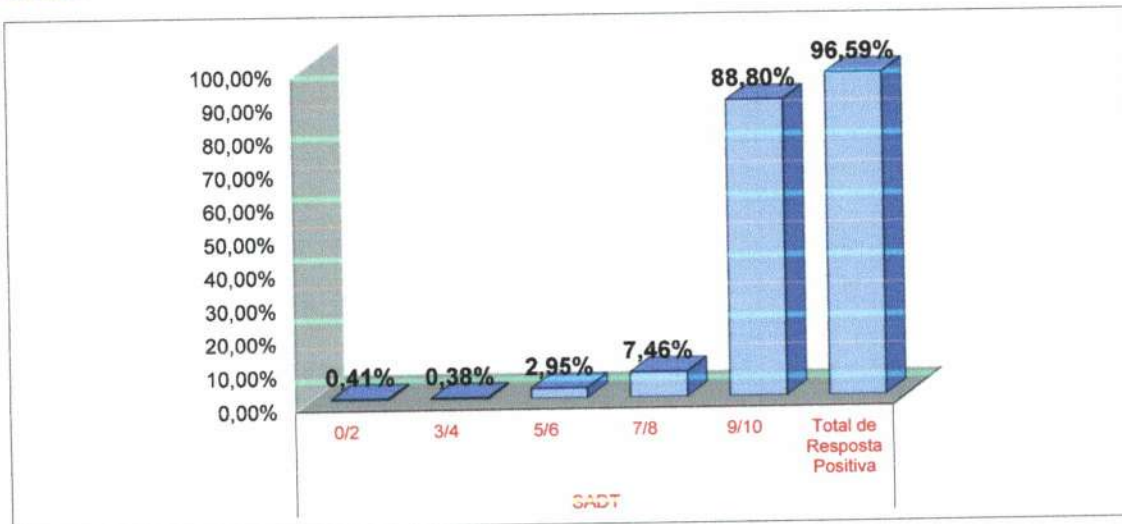
Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

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

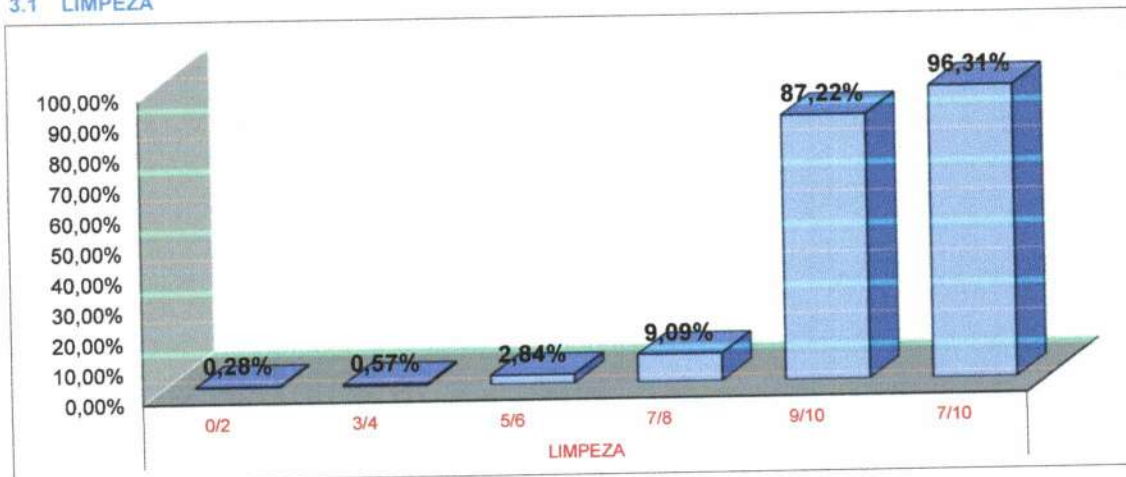
000082

AVALIAÇÃO - OUTUBRO/2022

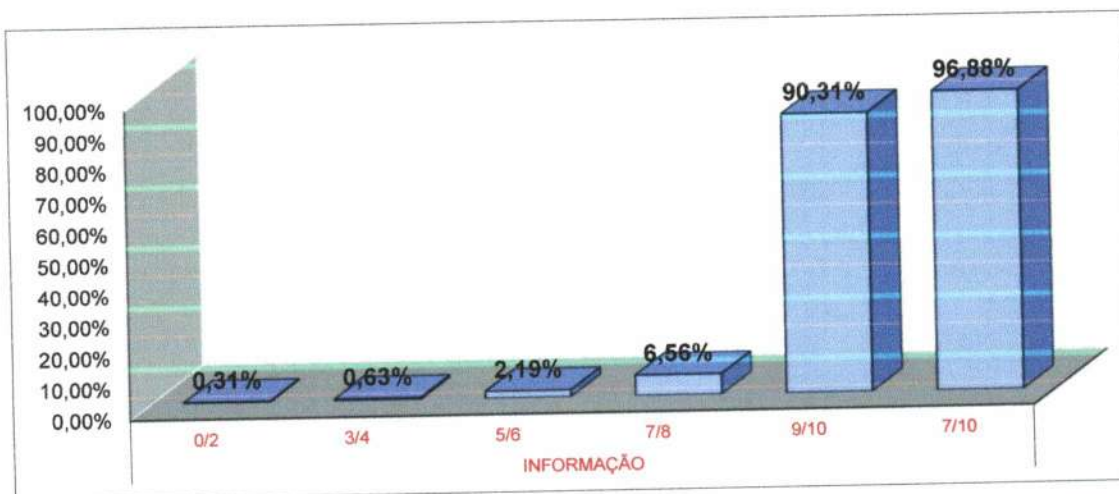
3. SADT



3.1 LIMPEZA



3.2 INFORMAÇÃO

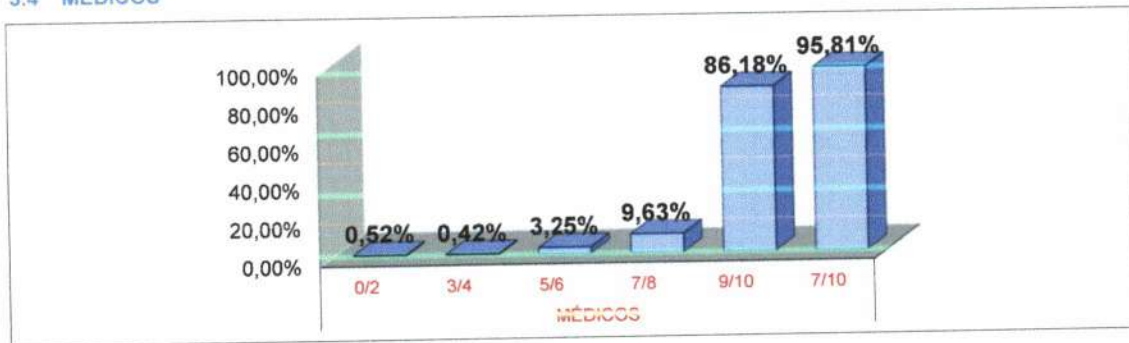


AVALIAÇÃO - OUTUBRO/2022

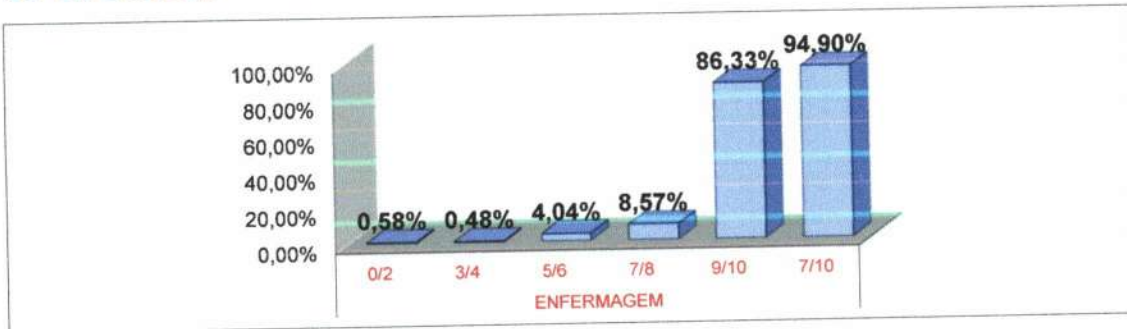
3.3 SINALIZAÇÃO



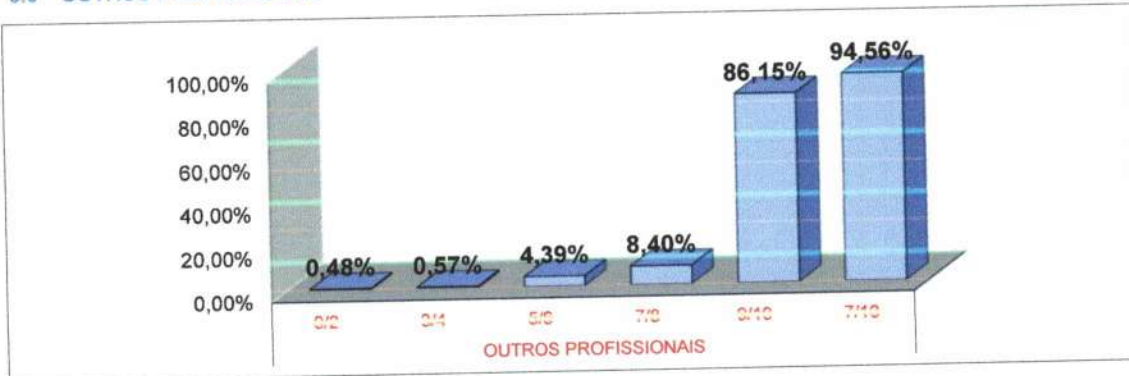
3.4 MÉDICOS



3.5 ENFERMAGEM

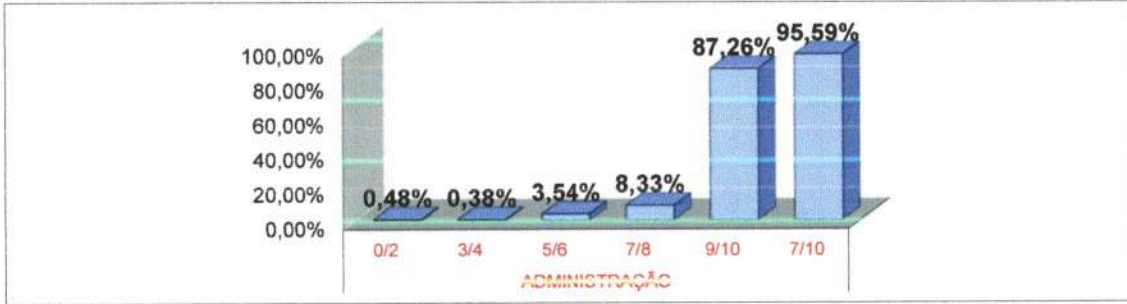


3.6 OUTROS PROFISSIONAIS



AVALIAÇÃO - OUTUBRO/2022

3.7 ADMINISTRAÇÃO



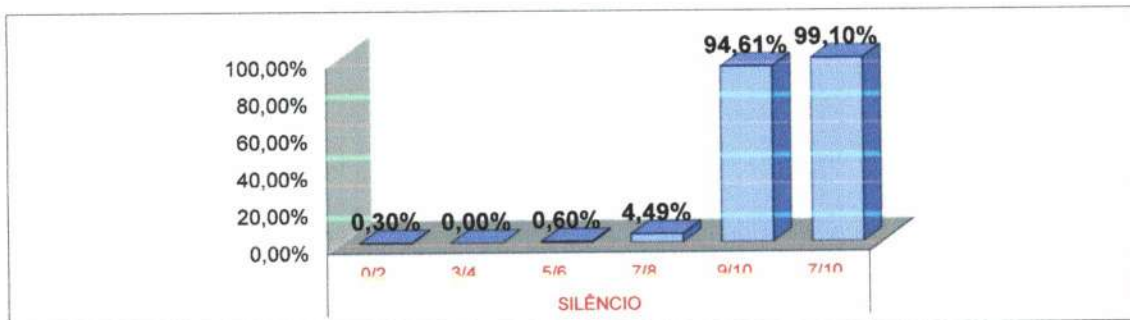
3.8 CONFIANÇA



3.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DE EXAMES

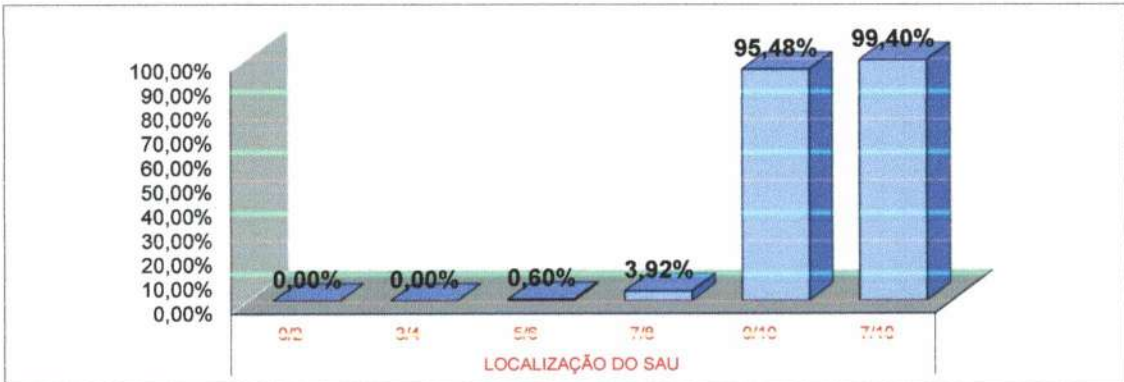


3.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO - OUTUBRO/2022

3.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



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

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

RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE ACOLHIMENTO

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10							
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR									
1	Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera ?							3	0	0	6	208	217	0	217	214
2	Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?							3	0	0	6	201	210	7	217	207
3	O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir ? (placas e cartazes)							3	0	0	6	205	214	3	217	211
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:															
4.1	Pelos médicos							3	0	0	9	193	205	12	217	202
4.2	Pelos enfermeiros							3	0	0	9	193	205	12	217	202
4.3	Pelos Outros Profissionais							3	0	0	9	193	205	12	217	202
4.4	Pelos funcionários da Administração							3	0	0	8	194	205	12	217	202
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?															
5.1	Para os médicos							3	0	0	6	207	216	1	217	213
5.2	Para os enfermeiros							3	0	0	6	207	216	1	217	213
5.3	Para os Outros Profissionais							3	0	0	6	207	216	1	217	213
5.4	Para os funcionários da Administração							3	0	0	8	205	216	1	217	213
6	Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Pronto							3	0	0	6	206	215	2	217	212
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?															
7.1	Pelos médicos							3	0	0	6	207	216	1	217	213
7.2	Pelos enfermeiros							3	0	0	6	208	217	0	217	214
7.3	Pelos Outros Profissionais							3	0	0	6	208	217	0	217	214
7.4	Pelos funcionários da Administração							3	0	0	6	208	217	0	217	214
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							3	0	0	6	200	209	8	217	206
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							3	0	0	6	200	209	8	217	206
10	A realização de exames atendeu a sua expectativa em tempo hábil?							3	0	1	6	196	206	11	217	202
11	O silêncio no ambiente do Acolhimento?							3	0	0	6	204	213	4	217	210
12	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							3	0	0	6	205	214	3	217	211
								63	0	1	139	4255	4458	99	4557	4394
								1,41%	0,00%	0,02%	3,12%	95,45%	100,0%	2,17%		
13	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							sim	217	não	0					
14	Você voltaria a utilizar este serviço?							sim	217	não	0					

Total de Resposta Positiva 4828
Total de Resposta Geral 4892
Taxa Global de Satisfação do Usuário 98,69%

Foram realizadas 217 entrevistas.
No período de 1 a 31 de Outubro 2022.

Wesleana Santos Coelho
Serviço de Atendimento ao Usuário

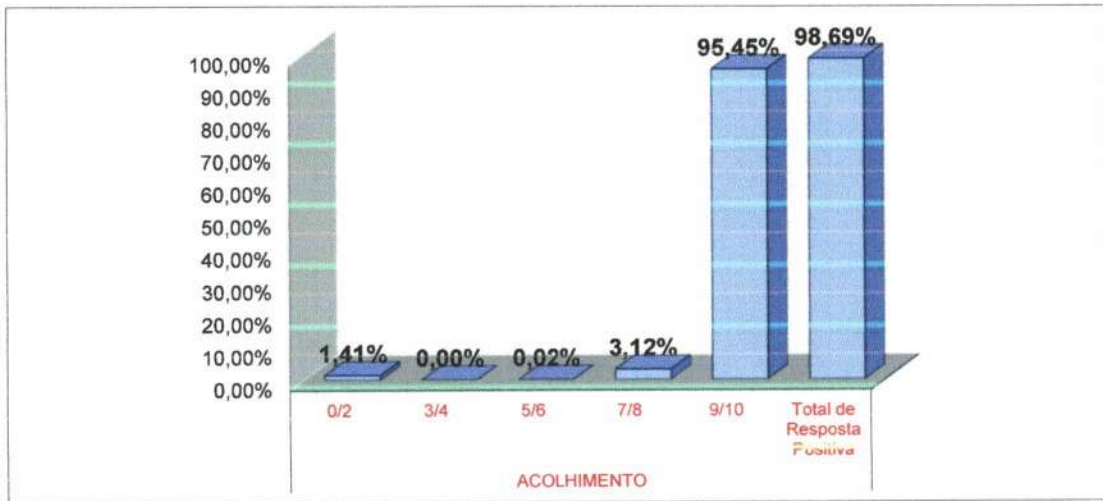
Wesleana Santos Coelho
Coordenadora do SAU
Pró-Saúde/HRSP-PA

RLHRSP.001-02

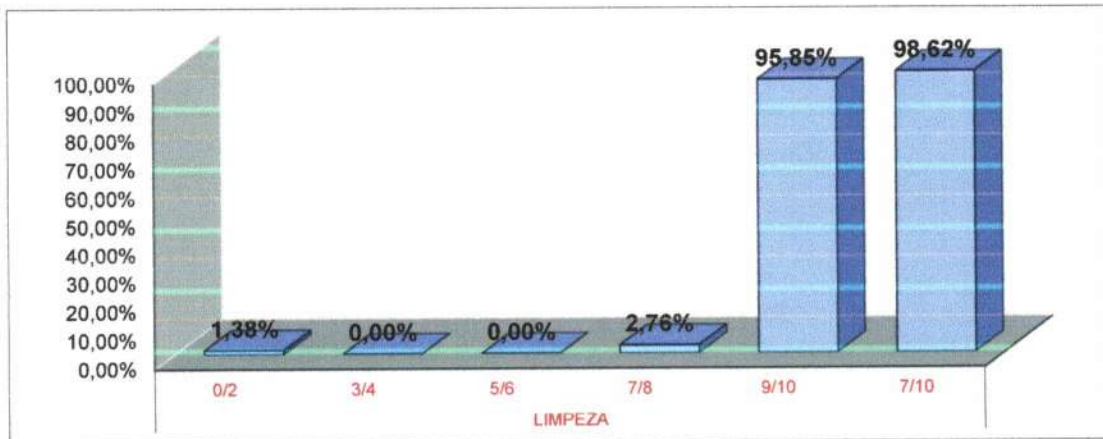
000087

AVALIAÇÃO OUTUBRO/2022

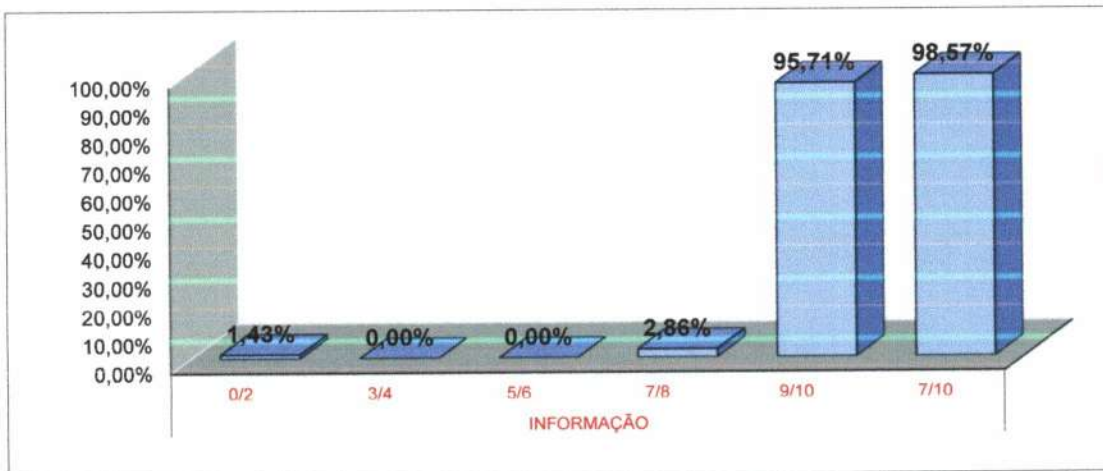
4. ACOLHIMENTO



4.1 LIMPEZA



4.2 INFORMAÇÃO

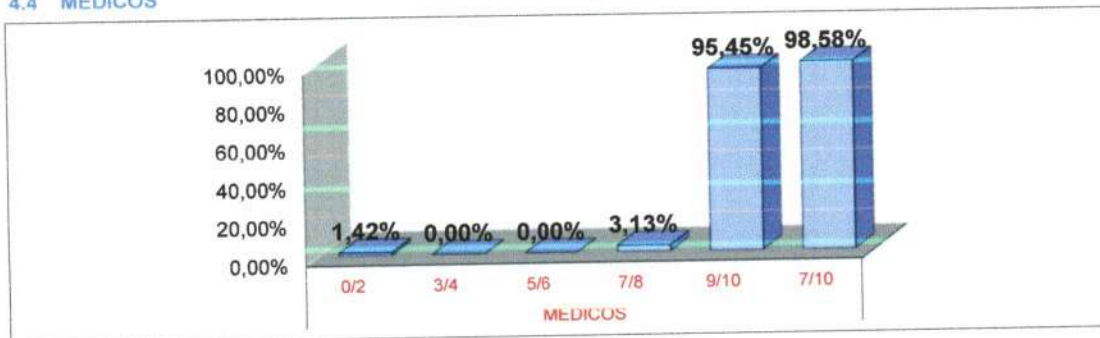


AVALIAÇÃO OUTUBRO/2022

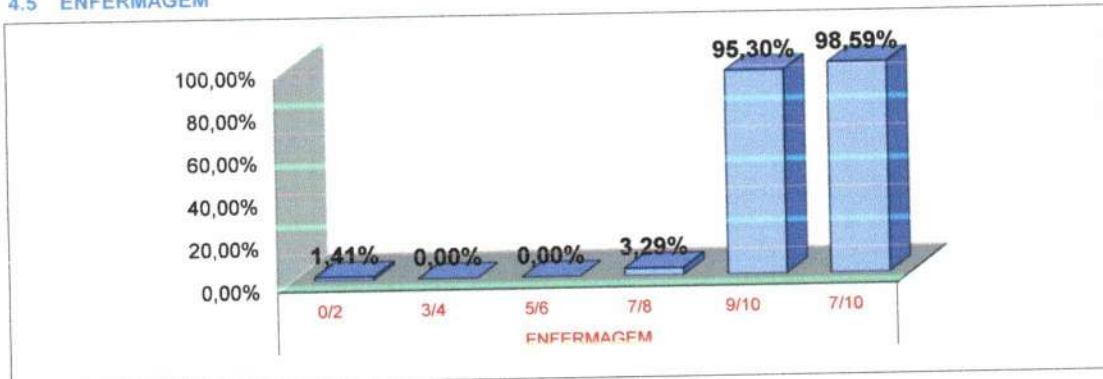
4.3 SINALIZAÇÃO



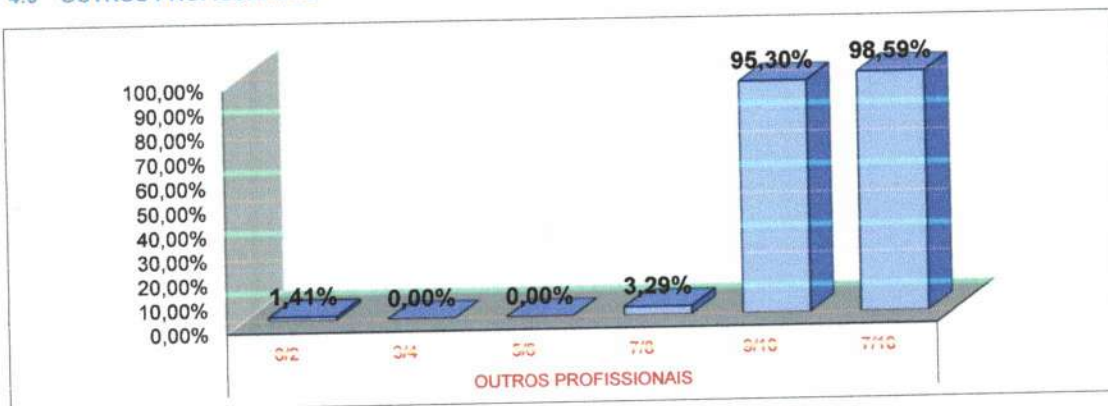
4.4 MÉDICOS



4.5 ENFERMAGEM

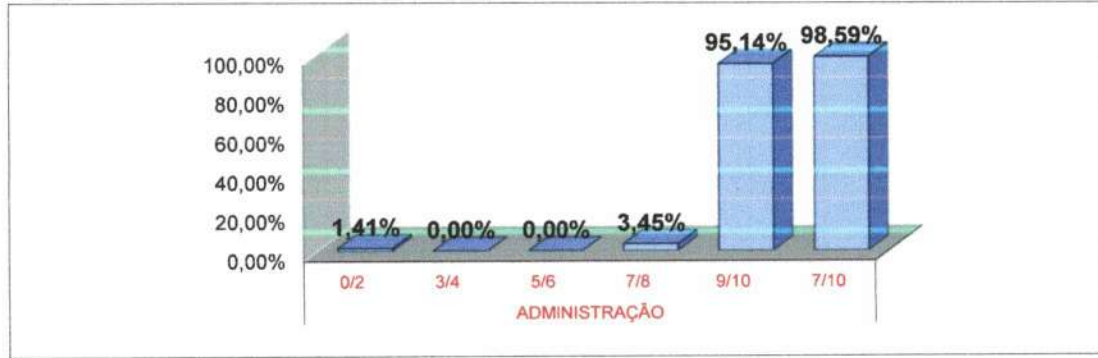


4.6 OUTROS PROFISSIONAIS

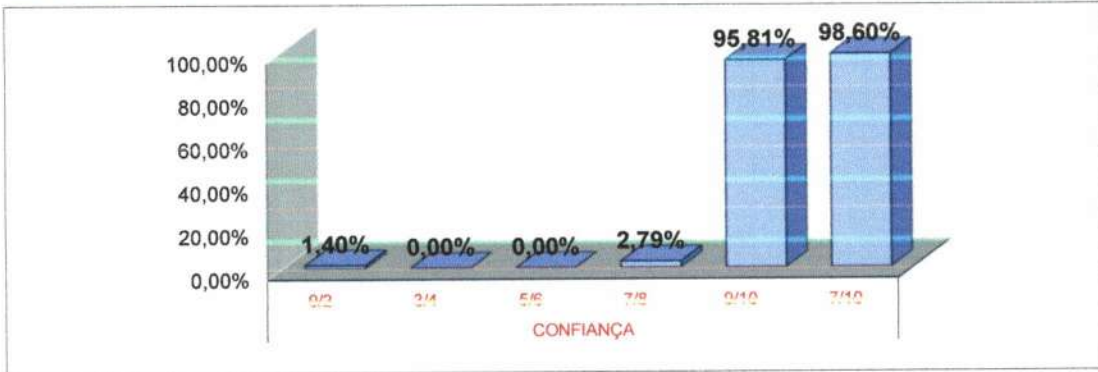


AVALIAÇÃO OUTUBRO/2022

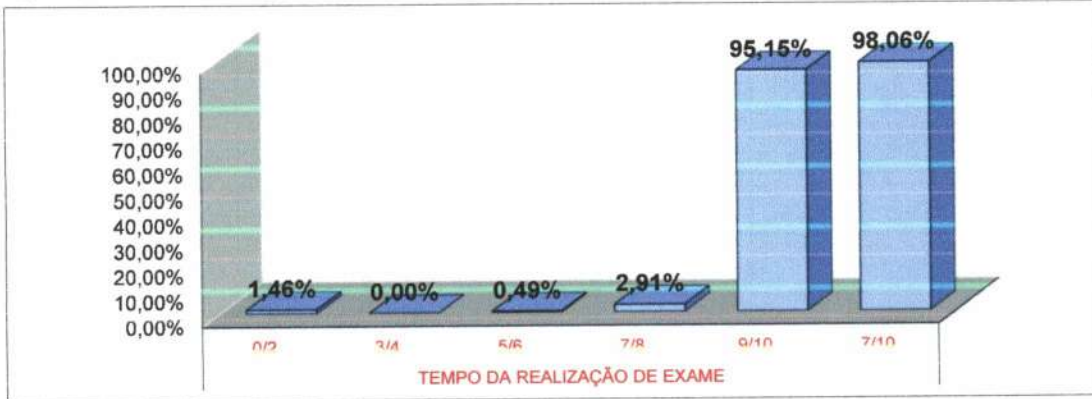
4.7 ADMINISTRAÇÃO



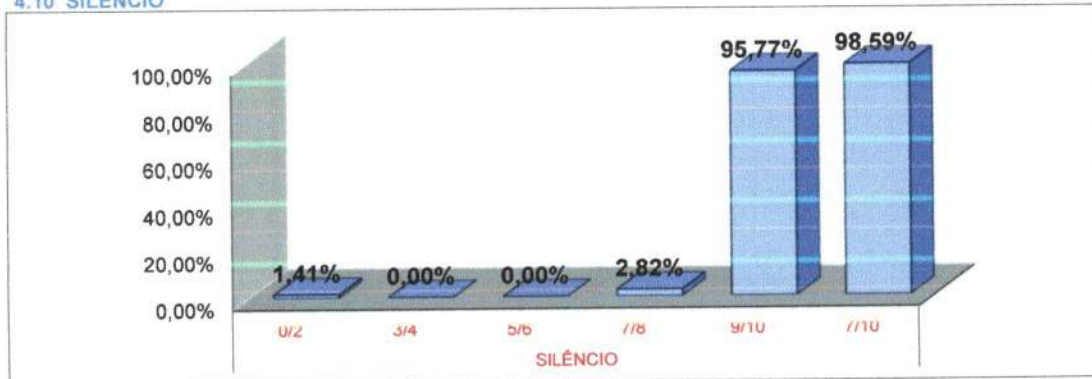
4.8 CONFIANÇA



4.9 TEMPO DE REALIZAÇÃO DO EXAME

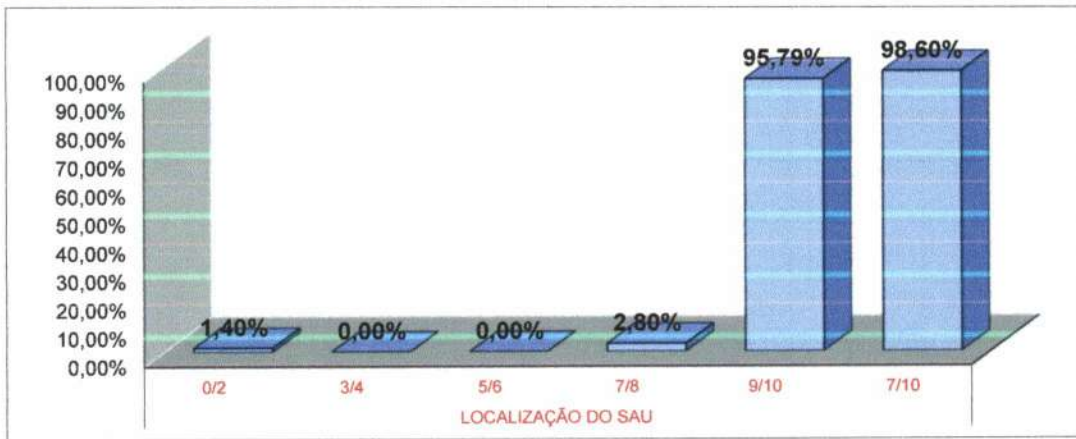


4.10 SILÊNCIO



AVALIAÇÃO OUTUBRO/2022

4.11 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



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

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



RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA DE PÓS-ALTA HOSPITALAR

ITEM	NUMERO DE RESPOSTAS							Total	Total 7/8 e 9/10		
	0/2	3/4	5/6	7/8	9/10	TOTAL	NR				
1	Limpeza e conforto do quarto, banheiro, corredores, recepção, salas de espera?							190	0	190	188
2	As informações que foram dadas ao paciente ou aos seus familiares?							183	7	190	183
3	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital? (placas e cartazes)							181	9	190	181
4	O tempo que demorou para o paciente ser atendido:										
4.1	Pelos médicos							167	22	190	168
4.2	Pelos enfermeiros							166	23	190	167
4.3	Pelos Outros Profissionais							166	23	190	167
4.4	Pelos funcionários da administração							166	23	190	167
5	A boa vontade e disposição das pessoas em ajudar a resolver seus problemas?										
5.1	Para os médicos							187	1	190	189
5.2	Para os enfermeiros							188	0	190	190
5.3	Para os Outros Profissionais							189	0	190	190
5.4	Para os funcionários da administração							188	0	190	190
6	Sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?							190	0	190	190
7	A educação e o respeito com que você foi tratado?										
7.1	Pelos médicos							188	0	190	190
7.2	Pelos enfermeiros							188	0	190	190
7.3	Pelos Outros Profissionais							189	0	190	190
7.4	Pelos funcionários da administração							189	0	190	190
8	O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente e o exame físico que foi realizado?							188	2	190	188
9	As explicações do médico sobre a doença do paciente e o tratamento que foi realizado?							188	2	190	188
10	A limpeza das roupas de cama e banho?							185	5	190	185
11	As refeições que foram servidas, em relação à temperatura e o sabor?							187	3	190	186
12	O silêncio no ambiente do hospital?							184	6	190	184
13	O horário em que são servidas as refeições?							183	7	190	183
14	O horário em que é feita a limpeza do quarto?							183	7	190	183
15	O horário das visitas?							118	72	190	118
16	O fornecimento de medicamentos para o tratamento durante a internação?							184	6	190	184
17	O local para reclamações / sugestões é de fácil acesso?							181	9	190	181
18	De um modo geral, como você avalia o serviço prestado?							4903	227	5130	4900
		0,00%	0,00%	0,06%	1,28%	98,65%	100%	4,42%			
19	Você indicaria este serviço a um parente ou amigo?							190	0		
20	Você voltaria a utilizar este serviço?							190	0		

Total de Resposta Positiva 5280
 Total de Resposta Geral 5283
 Taxa Global de Satisfação do Usuário 99,94%

Foram realizadas 190 entrevistas.
 No período de 1 a 31 de Outubro 2022.

Wesleana Santos Coelho
 Serviço de Atendimento ao Usuário

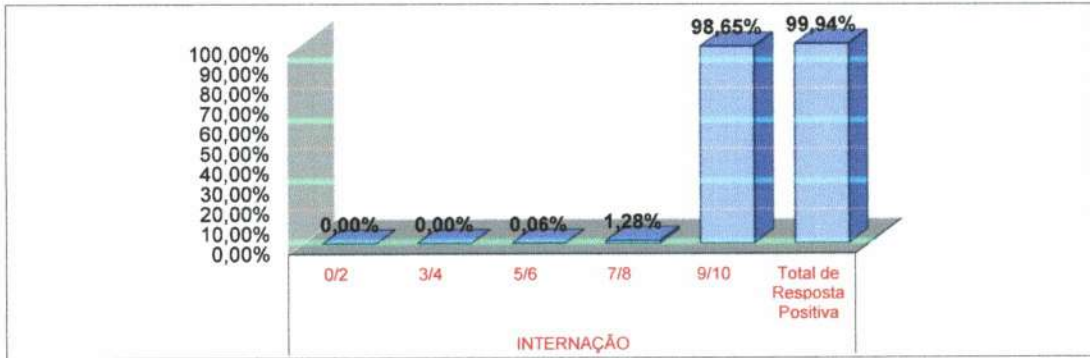
Wesleana Santos Coelho
 Coordenadora do SAU
 Pró-Saúde/HRSP-PA

RLHRSP.001-02

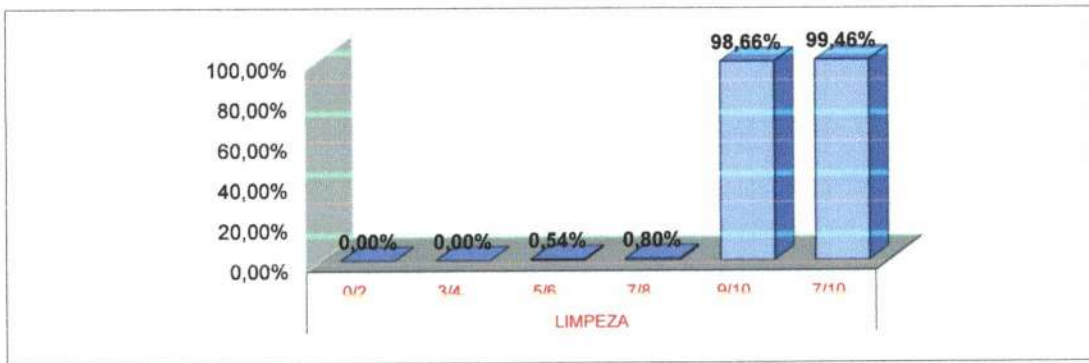
000092

AValiação - OUTUBRO/2022

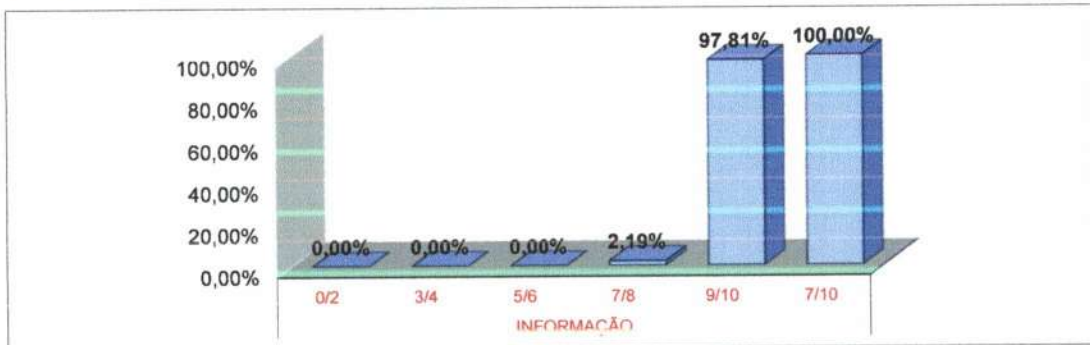
5. PÓS ALTA HOSPITALAR



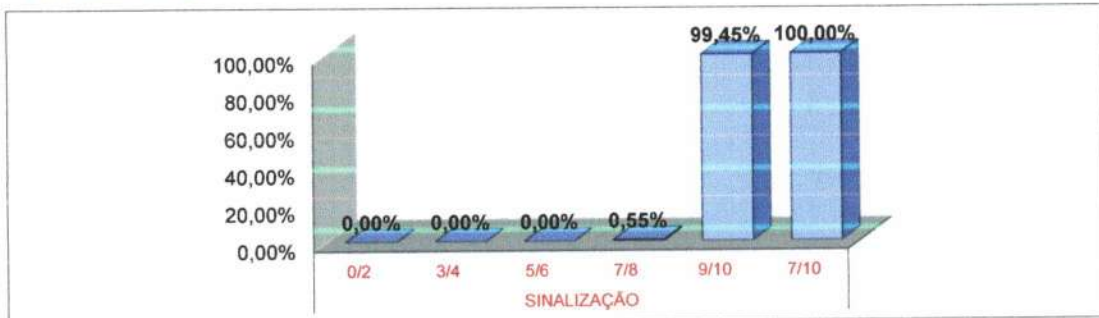
5.1 LIMPEZA



5.2 INFORMAÇÃO

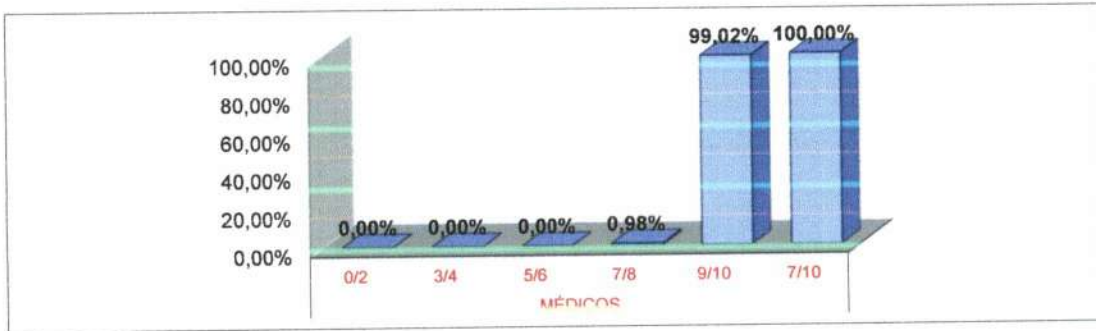


5.3 SINALIZAÇÃO

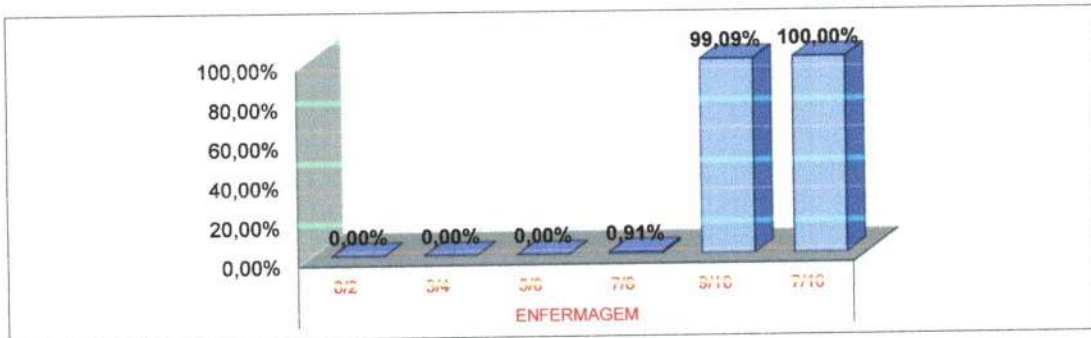


AValiação - OUTUBRO/2022

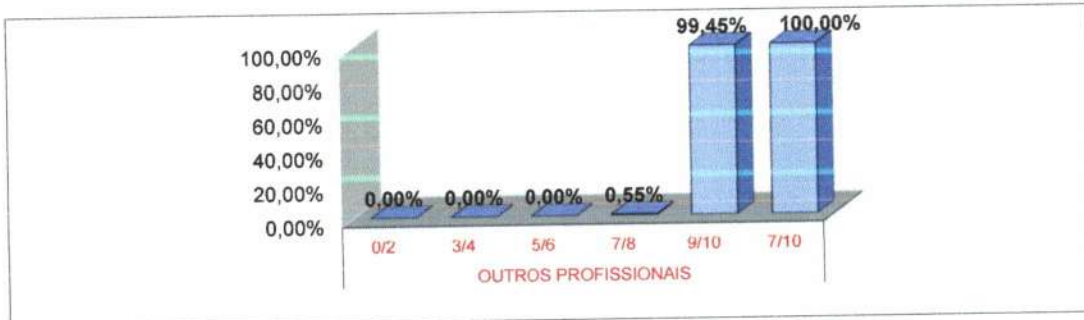
5.4 MÉDICOS



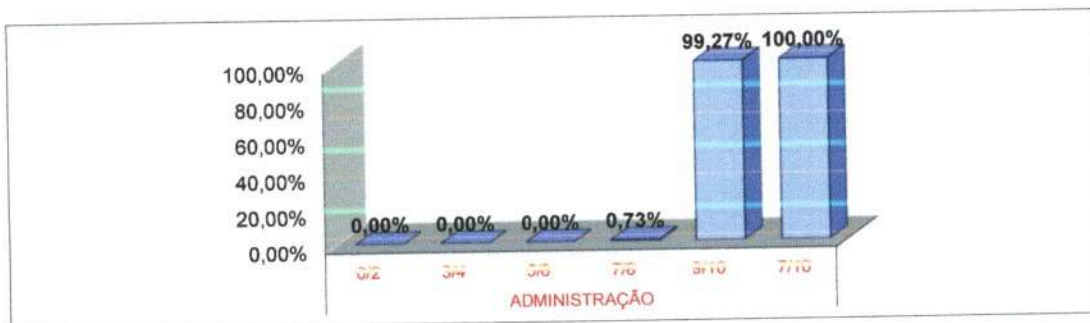
5.5 ENFERMAGEM



5.6 OUTROS PROFISSIONAIS

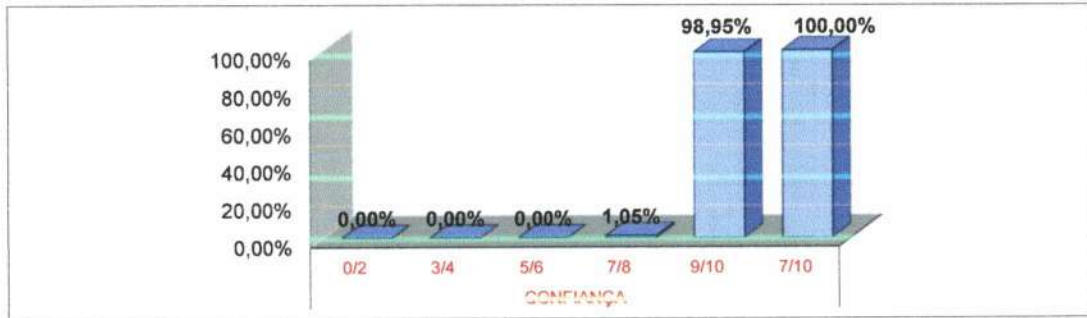


5.7 ADMINISTRAÇÃO



AVALIAÇÃO - OUTUBRO/2022

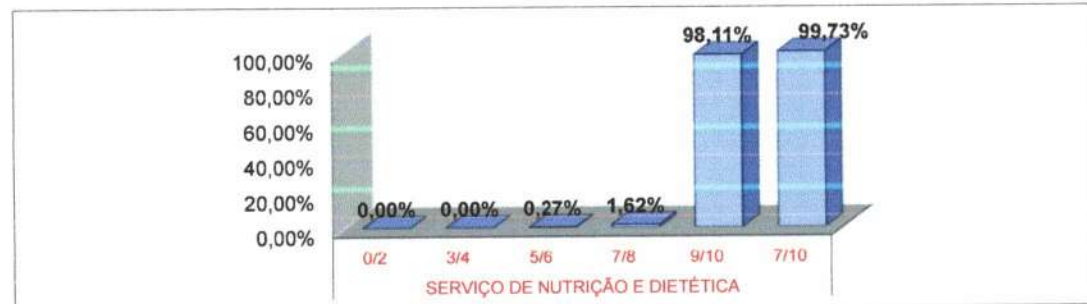
5.8 CONFIANÇA



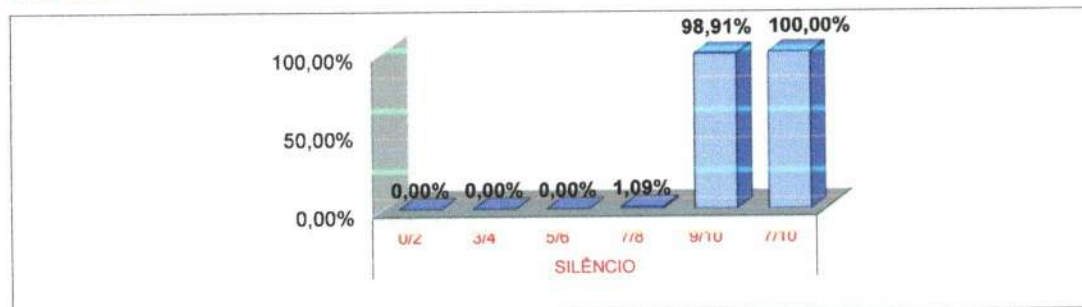
5.9 SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPAS



5.10 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA



5.11 SILÊNCIO

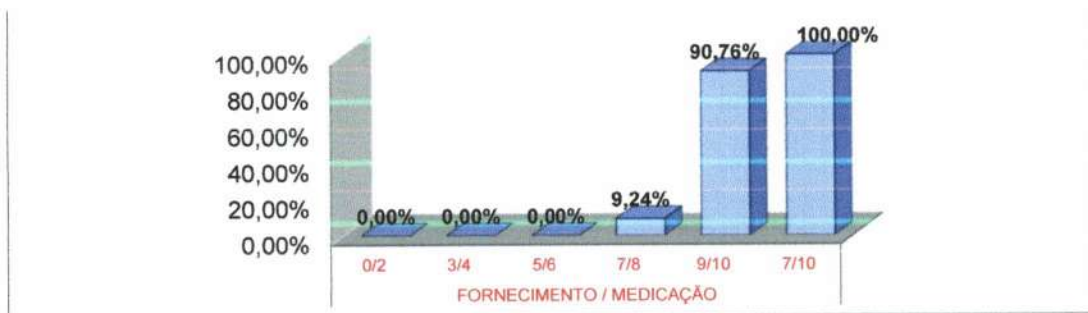


AVALIAÇÃO - OUTUBRO/2022

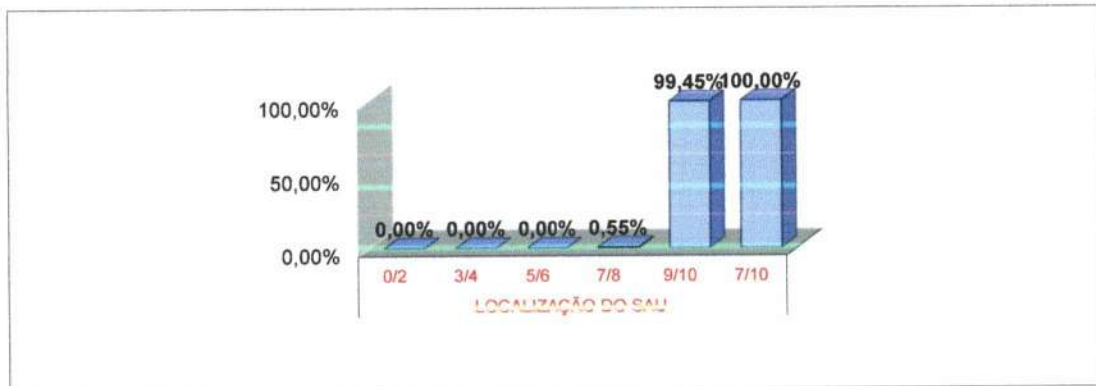
5.12 HORÁRIO DE VISITAS



5.13 FORNECIMENTO/MEDICAÇÃO



5.14 LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA



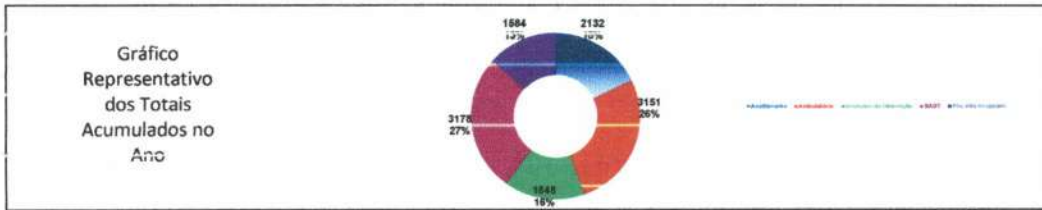
* Fonte: RELATÓRIO DE TABULAÇÃO MENSAL DE PESQUISA No período de 1 a 31 de Outubro 2022.

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	217			2132	213
Ambulatório	213	317	334	329	321	324	338	324	329	326			3161	316
Unidades de Internação	176	172	180	185	191	185	181	185	184	198			1848	185
SADI	283	318	316	322	324	326	325	322	320	362			3178	318
Pós Alta Hospitalar	170	167	136	181	141	148	166	139	152	190			1196	196
Total	1.082	1.175	1.170	1.238	1.196	1.181	1.252	1.182	1.162	1.284	0	0	11.892	1.129

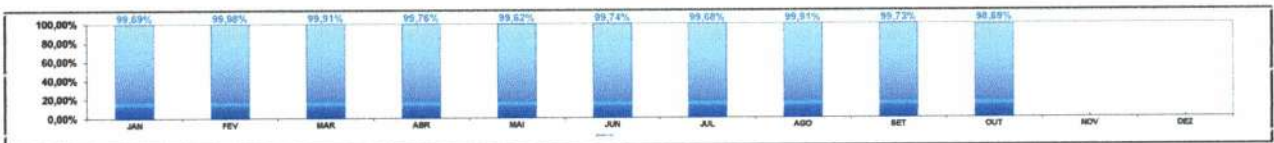
REPRESENTAÇÃO PERCENTUAL DAS RESPOSTAS DADAS NAS PESQUISAS DE SATISFAÇÃO POR SETOR POR MÊS

ANO: 2022

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Acolhimento														
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%	0,00%	0,17%	0,00%	0,13%	1,41%				0,12%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				0,00%
Bom	0,24%	0,00%	0,00%	0,00%	0,27%	0,29%	0,29%	0,10%	0,16%	0,02%				0,10%
Bastante	5,97%	1,23%	6,87%	7,99%	1,72%	4,66%	3,99%	2,37%	1,14%	3,12%				3,69%
Excelente	93,69%	98,78%	93,84%	92,65%	97,85%	95,15%	96,06%	97,63%	98,67%	95,45%				95,95%
Não Respondeu	7,83%	1,46%	1,10%	3,04%	0,33%	0,63%	1,58%	0,18%	0,34%	2,17%				1,87%
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%				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%				0,00%
Ambulatório														
Ruim	0,41%	0,43%	0,35%	0,63%	0,77%	0,60%	0,68%	1,19%	1,85%	0,28%				0,70%
Regular	0,79%	0,62%	0,87%	0,63%	0,84%	0,93%	0,97%	1,21%	1,16%	1,24%				0,96%
Bom	2,16%	3,34%	2,84%	2,61%	2,24%	4,47%	4,00%	3,31%	3,86%	3,17%				3,21%
Bastante	9,55%	8,21%	6,39%	8,30%	8,35%	11,86%	10,05%	11,84%	10,70%	11,89%				10,02%
Excelente	87,89%	87,29%	87,77%	86,04%	87,81%	82,09%	84,94%	82,49%	83,49%	84,46%				85,19%
Não Respondeu	2,87%	0,42%	0,67%	0,21%	0,13%	0,49%	0,46%	0,27%	0,39%	0,68%				0,67%
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	99,53%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,55%	99,84%	99,24%	100,00%				99,54%
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	0,47%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,19%	0,14%	0,46%	0,19%	0,00%				0,14%
Unidades de Internação														
Ruim	0,05%	0,00%	0,18%	0,00%	0,10%	0,04%	0,00%	0,04%	0,10%	0,12%				0,08%
Regular	0,02%	0,00%	0,23%	0,02%	0,21%	0,02%	0,00%	0,18%	0,06%	0,02%				0,08%
Bom	0,46%	0,11%	0,79%	0,13%	0,33%	0,17%	0,55%	0,87%	0,27%	0,19%				0,49%
Bastante	5,08%	1,53%	5,47%	0,99%	2,00%	0,78%	1,53%	2,68%	2,21%	3,03%				2,37%
Excelente	94,40%	98,36%	95,56%	98,86%	97,34%	98,99%	97,52%	96,13%	97,36%	96,64%				97,16%
Não Respondeu	7,81%	1,60%	10,41%	0,67%	0,71%	2,80%	1,24%	0,73%	2,56%	3,54%				3,85%
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	100,00%	100,00%	99,45%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,48%	100,00%				99,89%
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%	0,00%				0,11%
SADI														
Ruim	0,22%	0,59%	0,59%	0,48%	0,64%	0,73%	0,54%	0,43%	0,49%	0,41%				0,51%
Regular	0,73%	0,60%	0,70%	0,68%	0,65%	0,76%	0,48%	0,39%	0,43%	0,38%				0,67%
Bom	2,46%	2,69%	2,04%	3,14%	2,14%	3,24%	2,12%	1,77%	2,01%	2,95%				2,59%
Bastante	14,63%	9,86%	7,19%	10,53%	7,96%	9,61%	8,24%	9,05%	8,20%	7,48%				9,73%
Excelente	81,97%	87,84%	89,31%	85,17%	88,71%	89,44%	89,02%	91,38%	88,07%	89,80%				88,00%
Não Respondeu	8,24%	7,97%	7,89%	8,40%	4,21%	7,99%	3,84%	6,26%	2,83%	3,25%				6,72%
Total de Resposta Positiva do SADI	99,21%	99,89%	99,69%	100,00%	99,38%	99,70%	99,54%	99,63%	100,00%	99,86%				99,68%
Total de Resposta Negativa do SADI	0,79%	0,11%	0,31%	0,00%	0,62%	0,30%	0,46%	0,47%	0,00%	0,14%				0,32%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim	0,02%	0,00%	0,15%	0,00%	0,00%	0,0%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				0,02%
Regular	0,00%	0,00%	0,08%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				0,01%
Bom	0,19%	0,50%	0,37%	0,07%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,17%	0,08%				0,28%
Bastante	1,51%	2,85%	1,91%	0,85%	1,18%	1,88%	1,38%	2,84%	1,83%	1,28%				2,14%
Excelente	98,19%	98,56%	94,31%	99,14%	98,72%	98,04%	98,650%	97,00%	98,09%	98,65%				97,64%
Não Respondeu	6,34%	6,69%	8,82%	4,48%	5,02%	1,88%	2,39%	0,38%	5,63%	4,42%				4,67%
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	100,00%	100,00%	100,00%	99,45%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%				99,95%
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%	0,00%				0,06%

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - ACOLHIMENTO

ANO: 2022



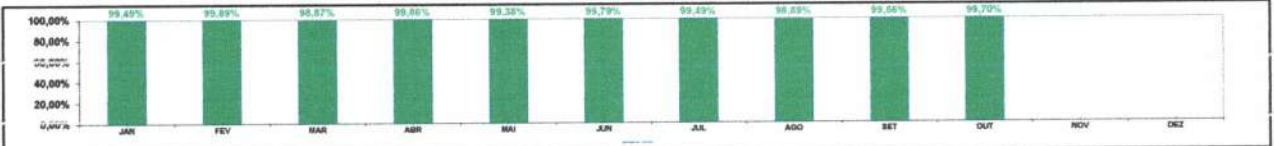
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - AMBULATÓRIO

ANO: 2022



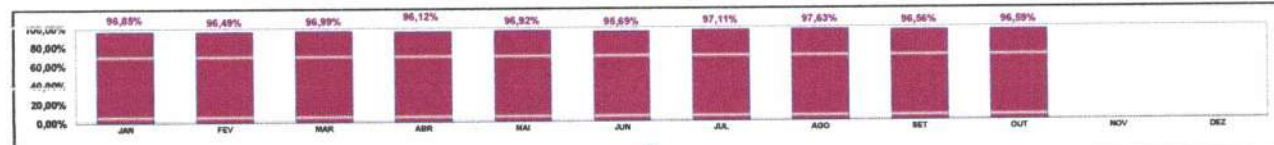
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - UNIDADES DE INTERNAÇÃO

ANO: 2022



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - SADI

ANO: 2022



SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS - PÓS ALTA HOSPITALAR

ANO: 2022



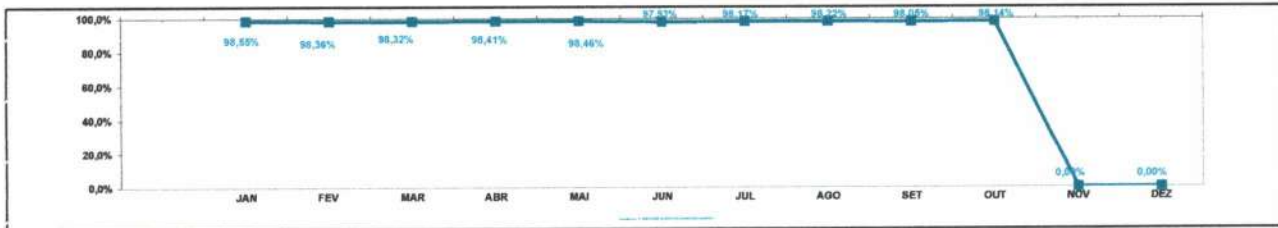
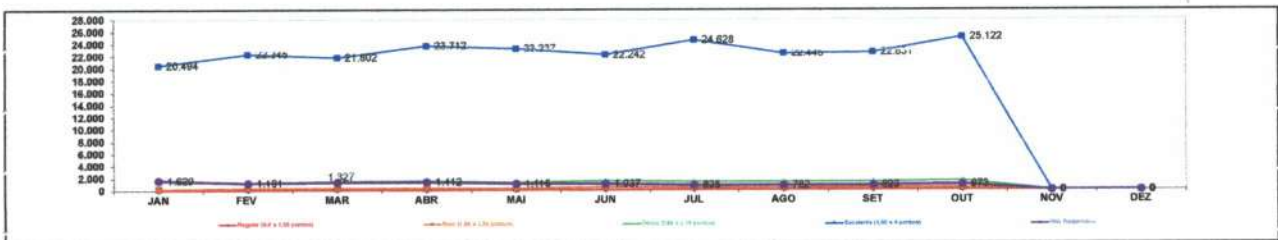
SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS POR SETOR POR MÊS A PARTIR DAS RESPOSTAS DE CADA PESQUISA

ANO: 2022

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Media
Acolhimento														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	0	0	0	0	1	0	8	0	5	63			77	8
Regular (0,6 a 1,99 pontos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	0
Bom (2,00 a 3,99 pontos)	312	51	257	219	79	190	172	93	43	139			1.656	168
Ótimo (4,00 a 4 pontos)	4.898	4.110	3.976	4.170	4.489	3.963	4.606	3.028	3.734	4.255			43.077	4.292
Total de Resposta Positiva do Acolhimento	640	402	408	442	438	400	464	374	362	434			4.264	426
Total de Resposta Negativa do Acolhimento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	0
Não Respondeu	444	88	47	141	15	35	77	4	13	99			814	81
Total de Respostas do Acolhimento	5.768	4.964	4.645	4.943	5.025	4.943	5.209	4.297	4.190	4.892			46.108	4613
% SATISFAÇÃO QUANTO AO ACOLOHIMENTO	99,89%	99,98%	99,91%	99,76%	99,63%	99,74%	99,88%	99,91%	99,73%	99,89%			99,87%	99,87%
Ambulatório														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	18	34	21	37	45	39	88	68	64	17			355	32
Regular (0,6 a 1,99 pontos)	21	22	21	27	25	25	20	22	25	75			220	21
Bom (2,00 a 3,99 pontos)	85	164	178	153	131	249	243	191	228	189			1.829	183
Ótimo (4,00 a 4 pontos)	375	493	602	646	489	661	610	683	632	713			5.682	568
Excelente (3,00 a 4 pontos)	2.420	4.810	5.253	5.091	5.134	4.872	5.190	4.758	4.912	4.972			48.023	4802
Total de Resposta Positiva do Ambulatório	434	634	668	668	642	647	675	645	646	652			6.291	629
Total de Resposta Negativa do Ambulatório	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0			2	0
Não Respondeu	130	13	18	388	252	94	352	388	271	228			3.804	380
Total de Respostas do Ambulatório	4.343	6.150	6.654	6.521	6.489	6.220	6.748	6.419	6.554	6.618			62.723	6272
% SATISFAÇÃO QUANTO AO AMBULATORIO	99,92%	99,89%	99,83%	99,82%	99,83%	99,83%	99,85%	99,83%	99,83%	99,83%			99,87%	99,84%
Unidades de Internação														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	2	0	7	0	5	2	0	2	5	6			29	3
Regular (0,6 a 1,99 pontos)	1	0	10	1	10	1	0	9	3	1			36	4
Bom (2,00 a 3,99 pontos)	21	5	34	6	17	8	20	48	13	10			190	19
Ótimo (4,00 a 4 pontos)	222	87	161	27	96	38	95	133	107	127			1.115	111
Excelente (3,00 a 4 pontos)	4.148	4.312	4.149	4.588	4.683	4.797	4.362	4.763	4.713	5.009			46.327	4632
Total de Resposta Positiva das Unidades de Internação	353	344	350	370	352	370	352	370	368	358			3.682	369
Total de Resposta Negativa das Unidades de Internação	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0			2	0
Não Respondeu	357	260	509	253	346	149	69	38	127	190			2.390	239
Total de Respostas das Unidades de Internação	4.747	4.728	4.711	5.112	5.193	5.216	5.470	5.327	5.209	5.581			51.294	5129
% SATISFAÇÃO QUANTO AS UNIDADES DE INTERNAÇÃO	99,49%	99,89%	99,87%	99,86%	99,38%	99,79%	99,49%	99,89%	99,86%	99,70%			99,49%	99,54%
SADT														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	10	34	32	29	40	11	34	26	28	28			273	27
Regular (0,6 a 1,99 pontos)	34	35	41	41	34	17	30	23	27	26			309	31
Bom (2,00 a 3,99 pontos)	114	158	120	189	133	195	133	108	181	201			1.530	153
Ótimo (4,00 a 4 pontos)	679	527	423	635	494	891	439	369	510	500			5.164	516
Excelente (3,00 a 4 pontos)	3.808	5.049	5.256	5.134	5.506	6.118	5.844	5.574	5.473	6.048			52.600	5261
Total de Resposta Positiva do SADT	552	532	520	511	511	520	517	511	520	522			5.222	522
Total de Resposta Negativa do SADT	4	1	2	0	4	2	3	3	0	1			20	2
Não Respondeu	417	569	448	612	273	195	230	340	181	229			3.284	328
Total de Respostas do SADT	5.149	6.437	6.504	6.672	6.855	6.927	6.920	6.744	6.859	7.518			68.312	6831
% SATISFAÇÃO QUANTO AO SADT	96,85%	96,49%	96,99%	96,12%	96,93%	95,89%	97,11%	97,63%	96,66%	96,58%			96,76%	96,60%
Pós Alta Hospitalar														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	1	0	5	0	0	1	0	0	0	0			7	1
Regular (0,6 a 1,99 pontos)	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0			4	0
Bom (2,00 a 3,99 pontos)	8	21	19	6	6	3	3	6	3	3			78	8
Ótimo (4,00 a 4 pontos)	69	124	168	32	147	72	56	103	71	63			902	90
Excelente (3,00 a 4 pontos)	4.221	4.064	3.168	4.629	3.425	3.792	4.316	3.522	3.799	4.837			39.773	3977
Total de Resposta Positiva da Pós Alta Hospitalar	340	334	272	360	282	292	332	270	304	388			3.188	317
Total de Resposta Negativa da Pós Alta Hospitalar	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0			2	0
Não Respondeu	291	320	213	215	229	74	107	14	221	227			2.251	225
Total de Respostas Pós Alta Hospitalar	4.639	4.543	3.631	5.031	3.860	4.160	4.707	3.901	4.177	5.283			43.532	4393
% SATISFAÇÃO Pós Alta Hospitalar	99,81%	99,54%	99,28%	99,80%	99,84%	99,90%	99,84%	99,85%	99,85%	99,83%			99,78%	99,72%

SATISFAÇÃO GERAL DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2022



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Media
TODOS OS SETORES														
Ruim (0 a 0,5 pontos)	29	68	66	66	91	52	100	96	102	114	0	0	784	65
Regular (0,6 a 1,99 pontos)	66	70	97	51	93	70	59	102	88	101	0	0	3.712	371
Bom (2,00 a 3,99 pontos)	346	367	353	366	305	487	416	357	431	404	0	0	3.712	371
Ótimo (4,00 a 4 pontos)	1.687	1.222	1.207	1.578	1.204	1.552	1.365	1.361	1.343	1.580	0	0	14.495	1.449
Excelente (3,00 a 4 pontos)	20.498	22.348	21.802	22.712	22.227	22.242	24.628	22.448	22.631	25.122	0	0	228.658	22.865
Total de Resposta Positiva	2.159	2.349	2.336	2.474	2.388	2.359	2.600	2.500	2.518	2.567			23.749	2.374
Total de Resposta Negativa	6	1	4	2	4	3	4	6	3	1	0	0	34	3
Não Respondeu	1.829	1.191	1.327	1.412	1.115	1.037	835	762	823	973	0	0	11.124	1.112
Total de Respostas de Todos os Setores	26.285	27.913	27.472	29.891	25.020	24.383	28.998	26.687	24.625	27.321			265.705	26.570
% SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DO HOSPITAL	98,55%	98,36%	98,32%	98,41%	98,46%	97,93%	98,17%	98,22%	98,08%	98,14%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

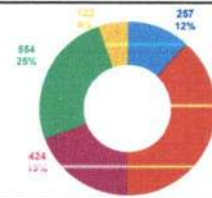
000093

28

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

ANO: 2022

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



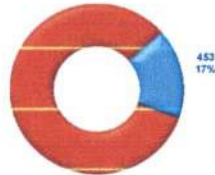
Visitantes Não Definidos
 Visitantes Não Definidos
 Visitantes Externos
 Visitantes Internos

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	46			257	25,70
Usuários Externos	93	42	64	36	63	79	72	129	117	170			845	84,50
Usuários Internos	27	16	22	22	48	24	48	71	91	26			424	42,40
acompanhantes	36	29	52	34	31	46	52	124	88	82			664	66,40
Visitantes	27	0	0	0	0	0	0	0	0	0			27	2,70
Total	212	96	160	122	163	160	206	379	330	334	0	0	2.202	154,89

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

ANO: 2022

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano



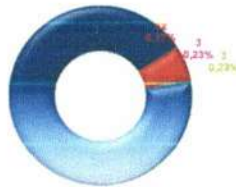
Escrito (Fólder)
 Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Escrito (Fólder)	34	33	33	61	47	62	43	63	31	66			483	48,30
Pessoal (Ida ao SAU / Visita aos Leitos)	89	317	224	83	229	193	262	271	242	373			2193	219,30
Total	123	350	257	144	276	255	305	324	273	439			2.646	264,60

ELOGIOS, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E DÚVIDAS DOS USUÁRIOS POR MÊS

ANO: 2022

Gráfico Representativo dos Totais Acumulados no Ano

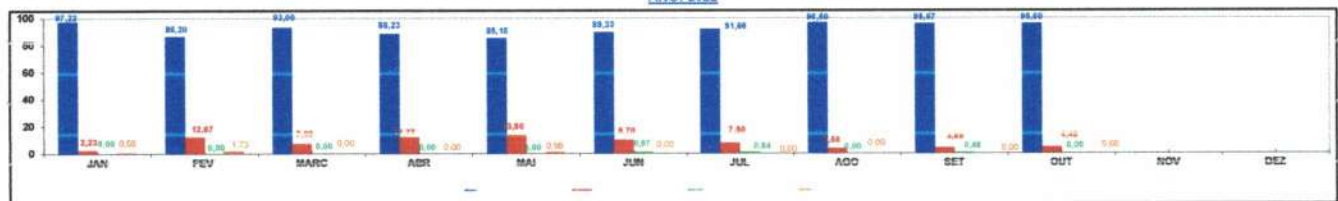


Elogios
 Reclamações
 Sugestões
 Relatos

Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total	Média
Elogios	175	50	80	60	86	92	110	153	199	198			1241	124,10
Reclamações	4	7	6	8	14	10	9	7	8	9			82	8,20
Sugestões	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0			3	0,30
Relatos	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0			3	0,30
Total	180	58	86	68	101	103	120	200	208	205	0	0	1.329	110,75

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

ANO: 2022



Item Verificação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Média
Elogios	97,22	86,20	93,00	88,23	85,15	89,33	91,66	86,50	96,67	96,60			91,66
Reclamações	2,23	12,07	7,00	11,77	13,86	9,79	7,50	3,50	3,58	4,40			7,59
Sugestões	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,87	0,84	0,00	0,48	0,00			0,33
Relatos	0,55	1,73	0,00	0,00	0,99	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00			0,33
Total (%)	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	100,00

REGISTRO DE ATENDIMENTO (RECLAMAÇÕES)

REFERÊNCIA: OUTUBRO - 2022

FICHA RECLAMAÇÃO

RECLAMAÇÃO Nº0464/2022

DATA: 04/10/2022

NOME: T. S. S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a manifestação da Sra. T. S. S, acompanhante da usuária M. R. S, internada na Clínica Médica, Leito 04, prontuário,138791, referente a atenção na hora da medicação. *"Hoje presenciei a minha sogra passar meu por negligencia de um proficional do ramo da saúde por dar uma medicação insulina NPH. O proficional de saúde realizou o teste de glicemia na mesma, dando o resultado, oitenta e cinco pois a paciente pediu pra ver o resultado. O proficional de saúde aplicou a insulina mesmo a quando a paciente M.R.S questionou dizendo que a glicemia estava baixa de mais e o proficional de saúde a informou que estava prescrito o horário que ela teria de tomar a insulina NPH. A medicação foi aplicada duas vezes na UTI quando o teste foi feito e deu baixa e a mesma veio passar mau sendo que hoje eu presenciei a minha sogra quase chegou ao obto preciaso por todos que estavam também no quarto da enfermaria os acompanhantes e pacientes que se encontrava-la". [sic] T.S.S.*

RECLAMAÇÃO Nº0465/2022

DATA: 06/10/2022

NOME: R.M.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a manifestação da Sra. R.M.S, acompanhante do usuário, A.D.M.S, internado na Clinica Pediátrica, Leito 63, prontuário 219230 referente ao Atendimento Assistencial e cordialidade no dia dia 05/10/2022. *" Na data dia 05/10/2022 as 18:30 meu filho A.D.M.S vomitou jatos contínuos de sangue, informei a enfermeira R.S.O, a qual não me deu atenção, e com tom deboche disse: "mas também né", no sentido de que era normal, pois fez cirurgia de amigdal e adenoide, a mesma se omitiu de informar o médico e de medicar meu filho, pois tinha medicação prescrit. As 20:40 hs ele apresentou novamente jatos de sangue, se repetindo pela 3º vez as 21:50 hr. Somente as 22:30 hs ele foi medicado e acionado o medico o qual veio, e questionou o porque não foi informado no 1º episodio levando assim novamente meu filho para o centro cirúrgico as 23:00hs. Meu filho correndo riscos de choque hipovolêmico por omissão e negligencia da enfermeira acima citada". [sic] R.M.S*

RECLAMAÇÃO Nº0466/2022

DATA: 06/10/2022

NOME: A.D.M.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a manifestação da Sra. R.M.S, acompanhante do usuário, A.D.M.S, internado na Clínica Pediátrica, Leito 63, prontuário 219230 referente a falta de cordialidade no atendimento no dia dia 06/10/2022. *"Na data de 06/10/2022 as 07:50 me dirigi ao posto de enfermagem da pediatria, a qual cumprimentei a enfermeira plantonista L.O, para informar que meu filho A.D.M.S, tinha feito xixi na cama e pedi uma bata, a mesma sequer olhou na minha cara, não me cumprimentou so disse bata na porta e peça as tecnicas. Por se enfermeira e ser a coordenadora da equipe, a qual e a pessoa para solucionar os problemas do seu setor, foi rude, ignorante sem empatia, sem humildade alguma para exercer tal cargo. Deixo aqui registrado minha indignação com a enfermeira acima citada".* [sic] R.M.S

RECLAMAÇÃO Nº0467/2022

DATA: 10/10/2022

NOME: A.N

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio da urna desta ouvidoria localizada na clinica cirúrgica recebemos a manifestação da Sra. A.N., acompanhante do usuário R.A.S, internado na clinica cirúrgica, Leito,18, prontuário, 118964, com alta hospitalar no dia 08/10/2022. *" O paciente do leito 18 da enfermaria R.A deu entrada na hospital dia 19/09/22, com todas as suas faculdades mentais, a sua cirurgia foi marcada e desmarcada por varias vezes, e por fim foi operado na segunda-feira 03/10/2022. Logo após a cirurgia ele começou a apresentar casos de surtos , foge a sua realidade, quase sempre apresenta está em um mundo paralelo. E desde o primeiro dia de surto foi informado a equipe e nada foi feito. Até o presente momento continuamos sem noticiais do que realmente esta acontecendo com ele e nenhuma providencia foi tomada. O meu pai está passando por algo que talvez se tivesse um pouco mais de interesse pudesse ser evitado."* [sic] A.N

RECLAMAÇÃO Nº0468/2022

DATA: 17/10/2022

NOME: A.B.T

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio da urna desta ouvidoria localizada no corredor do ambulatório recebemos a manifestação da Sra. A.B.T, prontuário, 203388, que veio realizar exame de teste ergométrico no dia 14/10/2022. " *Estou aqui ja tem mais de 4 horas, para fazer um exame porem sou cardiaca e hipertensa e obesa estou com uma dor imensa na coluna acho um descaso para com pessoas em meu estado*".[sic] A.B.T

RECLAMAÇÃO Nº0469/2022

DATA: 17/10/2022

NOME: U.A.F

ENDEREÇO: Marabá

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio da urna desta ouvidoria localizada no corredor da Clinica Médica, recebemos a manifestação do Srº U.A.F, familiar do usuário C.A.F., prontuário, 221774, internado na UTI Adulto, leito 09, com alta hospitalar no dia 16/10/2022. " *O médico que passou o boletim da UTI Adulto na data citada não deveria ser médico, ele é totalmente desprovido de empatia com nacidismo exarcebado e não pensa no paciente em primeiro lugar, deu ate a impressão do mesmo ser racista. Falo do médico L.*" [sic] U.A.F

RECLAMAÇÃO Nº0470/2022

DATA: 18/10/2022

NOME: V.F.S.,

ENDEREÇO: Marabá

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio da urna desta ouvidoria localizada no corredor da telefonia recebemos a manifestação da Sra. V.F.S., acompanhante da usuária A.S.G.F, prontuário 204222, internada na UTI Pediátrica, Leito 08. " *Quero relata que hoje pela manhã uma enfermeira fez um comentario que não gostei na hora que foi repassado o platão pra ela e que a minha bb estava dando febre ela disse por que sera que ela ta dando febre hem e olhou pra mim deu a intender que eu de certeza passei alguma coisa pra bb. Se sendo que aqui e uma UTI que pra todo lado tem bacteria qualquer pessoa pode passar algo pra minha bb. Olha a minha bb tem 1 ano de UTI uma hora ou outra ela pega uma gripe uma bacteria eu nao tenho culpa se nos nao pode ir pra casa em casa com certeza ela nao estaria pegando bacterias todo tempo so aqui nesse hospital vai fazer 7 meses aqui todo mundo sabe que eu cuido bem da minha filha eu posso ser tudo de ruim pode mim chama de tudo menos de uma má mae isso não.*" [sic] V.F.S

RECLAMAÇÃO Nº0471/2022

DATA: 18/10/2022

NOME: D.L.P,

ENDEREÇO: Marabá

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria recebemos a manifestação da Sra. D.L.P, acompanhante da usuária A.L.P, internada na Clínica Cirúrgica, Leito 01, prontuário, 222197, referente a falta de poltrona. *"Estou desde ontem no quarto e não tem poltrona eu não consegui dormi a noite toda porço estou realmente precisando de uma porque eu não sei quanto tempo vou ficar aqui."* [sic] D.L.P

RECLAMAÇÃO Nº0472/2022

DATA: 19/10/2022

NOME: A.B.R.F

ENDEREÇO: Marabá

TELEFONE: sigilo dos dados

RECLAMAÇÃO: Por meio de procura direta na sala desta ouvidoria, recebemos a manifestação da Sra. A.B.R.F., prontuário, 189857, que veio realizar consulta com oftalmologista na data de hoje. *"Venho por meio deste relatar que no dia 19.10.2022 as 15:00 compareci até esta unidade para consulta no ambulatorial. E gostaria de deixar registrado minha insatisfação no atendimento da funcionaria M.B.S. que estava abrindo ficha na recepção do ambulatório. Como ex- funcionaria sei que pró saúde não prega falta de educação e rispidez com os seus usuários, pois foi exatamente assim que fui tratada pela mesma"*. [sic] A.B.R.F

Marabá, 04 de Novembro de 2022.

Wesleane Santos Coelho

Coordenadora SAU


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

REGISTRO DE ATENDIMENTO (FLUXO DE RECLAMAÇÕES)

REFERÊNCIA: OUTUBRO 2022

FICHA FLUXO DE RECLAMAÇÃO

RECLAMAÇÃO Nº0464/2022

DATA: 04/10/2022

NOME: T. S. S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação a Coordenadora da UTI Adulto informou que: *"No relato a acompanhante refere que a Paciente M.R.S recebeu a dose da Insulina NPH mesmo informando que a glicemia estava baixa. Geralmente não é indicado deixar de aplicar a NPH mesmo em casos de hipoglicemia, o que não se enquadra ao caso, visto que a acompanhante informou que após aferir o dextro foi informado o valor de 85mg/dL. No que se refere ao mal estar da paciente, após a administração da insulina podem ocorrer efeitos colaterais tais como cansaço excessivo, dor de cabeça, batimento cardíaco acelerado, náuseas, suores frios e tremores. Porém a NPH possui um tempo de ação mais prolongado em relação à Regular, tem pico de ação entre 4 a 10 horas, durando até 18 horas no organismo e pode ser aplicada de uma a duas vezes por dia".*[sic] Coordenadora da UTI Adulto
No dia 19/10/2022 o S.A.U realizou feedback através de visita no leito.

RECLAMAÇÃO Nº0465/2022

DATA: 06/10/2022

NOME: R.M.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação a Coordenadora da Clínica Pediátrica apresentou a seguinte resposta: *"Informo que no dia 05/10/2022 por volta das 17:45 usuário retornou do centro cirúrgico após realização do procedimento. De acordo com o relato da Enfermeira da Unidade Clínica Pediátrica que recebeu o paciente acompanhado da sua genitora, sonolento em seguida a mãe solicitou que ele bebesse um pouco de água, que foi recomendado pela Enfermeira beber apenas uma pequena quantidade, em seguida o usuário apresentou êmese com presença de sangue, enfermeira relata que passou em passagem de plantão o quadro clínico da criança para ficar em vigilância quanto aos cuidados do pós operatório. Houve atendimento e assistência quanto a medicação que foi realizada, para diminuir os episódios conforme prescrição médica. O atendimento foi realizado pela equipe de Enfermagem e acionado médico para investigar melhor o quadro da criança, que foi medicado e apresentando melhora significativa recebendo alta após melhora no dia seguinte".*[sic] Coordenadora da Clínica Pediátrica
Realizado ligação no dia 19/10/2022 para a reclamante, a mesma agradeceu o retorno a atenção.



RECLAMAÇÃO Nº0466/2022

DATA: 06/10/2022

NOME: A.D.M.S

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação a Coordenadora da Clínica Pediátrica informou que: *"Informo que no momento que a genitora solicitou ajuda da enfermeira ela estava no telefone em comunicação com o centro cirúrgico para encaminhar dois usuários com horários a cumprir para não realizar atraso dos procedimentos cirúrgicos agendados, mas que pediu para esperar enquanto resolvia a situação relatada. Ressalto que durante sua visita beira leito na unidade explicou para genitora e pediu desculpas, por motivo de demandas da unidade. Informo que a Enfermeira exerce sua função com respeito e compromisso na Instituição, não existe histórico de reclamações para referida".*[sic] Coordenadora da Clínica Pediátrica.

No dia 25/10/2022 realizado ligação para apresentar feedback a manifestante. A mesma agradeceu a atenção dada.

RECLAMAÇÃO Nº0467/2022

DATA: 10/10/2022

NOME: A.N

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação a Direção Técnica apresentou a seguinte resposta: *"O Usuário em questão foi submetido a artroplastia total de joelho em 03/20/2022. Apresentou, no período pós operatório, agitação psicomotora e desorientação. Foi feito condutas clínicas com melhora e alta hospitalar em 08/10/2022. Quanto ao quadro clínico apresentado no pós operatório é bastante comum em idosos internados; delirium hiperativo. Este delirium agudo é um estado de confusão mental que acontece frequentemente em idosos internados no hospital. Os sintomas principais são sonolência alternada com períodos de agitação. Nesses casos, o tratamento não-medicamentoso é uma ferramenta importante para o controle e mesmo para prevenção desse problema".*[sic] Direção Técnica.

No dia 14/10 as 14h foi realizado ligação para a reclamante, apresentando a devolutiva.

RECLAMAÇÃO Nº0468/2022

DATA: 17/10/2022

NOME: A.B.T

ENDEREÇO: sigilo dos dados

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a queixa a Enfermeira do ambulatório informou que *"No dia 14/10/2022 foram realizados 16 exames (testes ergométricos), com um total de 10 pacientes prioritários, no qual 08 deles eram idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, 01 obeso e 01 paciente renal crônico. Informo ainda que o serviço de triagem do SADT realizar a triagem e prioriza os atendimentos baseados na lei federal:*

L10048 - Planalto Art. 1º As pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei. Tal informação sempre é repassada pela equipe de triagem, em prol de garantir o atendimento humanizado ao usuário. Reforço ainda que os funcionários do setor são cientes das prioridades previstas em lei, e que durante a triagem essa é passada aos usuários. Tendo em vista que muitos outros funcionários da unidade acabam desconhecendo os verdadeiros conceitos de prioridade em atendimento médico/exame. Portanto a equipe de enfermagem está disponível para possíveis esclarecimentos e setorizações. [sic] Enfermeira do ambulatório

A devolutiva da reclamação foi realizada no dia 19/10/2022 por meio de ligação.

RECLAMAÇÃO Nº0469/2022

DATA: 17/10/2022

NOME: U.A.F

ENDEREÇO: Marabá

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação a Direção Técnica informou que *"A Direção Técnica conversou com o profissional médico citado através na reclamação, no qual o mesmo informou que pode ter havido uma falha no entendimento da comunicação ou de atitudes inadequadas e lamentou ter passado essa impressão. A Direção deste hospital informa que a nossa missão é prestar um atendimento de qualidade e humanizado aos nossos usuários". [sic] Direção Técnica.*

A devolutiva da reclamação foi realizada no dia 19/10/2022 por meio de ligação.

RECLAMAÇÃO Nº0470/2022

DATA: 18/10/2022

NOME: V.F.S.,

ENDEREÇO: Marabá

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: O Coordenador da UTI Pediátrica apresentou a seguinte resposta: *"ciente do ocorrido, conversado com a enfermeira de plantão no dia da ocorrência, feito as orientações baseado no código de ética de enfermagem. explicado a importância da comunicação efetiva e sobre as conversa paralelas com assuntos que não seriam pertinentes a assistência de enfermagem"*. [sic]

No dia 24/10/2022 por meio de visita no leito apresentamos a devolutiva a reclamante.

RECLAMAÇÃO Nº0471/2022

DATA: 18/10/2022

NOME: D.L.P,

ENDEREÇO: Marabá

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação o Coordenador de Enfermagem apresentou a seguinte resposta: *"Informo que foi realizado levantamento no mesmo dia da ocorrência e providenciado poltrona para acompanhante. No entanto ressalto que as unidades possuem quantitativo diminuído de poltronas, sendo as mesmas providenciadas para acompanhantes de usuários que realmente estejam com critérios.* [sic] Coordenador de Enfermagem.

RECLAMAÇÃO Nº0472/2022

DATA: 19/10/2022

NOME: A.B.R.F

ENDEREÇO: Marabá

TELEFONE: sigilo dos dados

FLUXO DE RECLAMAÇÃO: Em resposta a manifestação a Coordenadora do atendimento a apresentou a seguinte resposta: *"Informamos que a paciente ao realizar a ficha a mesma não possuía pedido médico, sendo assim a recepção informou para a paciente que seria necessário a solicitação médica para que a ficha fosse realizada. A recepcionista em questão estava realizando seu trabalho e informando o que é norma na instituição, em momento algum foi recusado o atendimento a mesma. Nossa instituição preza pela qualidade do atendimento tendo seus valores muito consolidados. Sendo assim ratifico que será enfatizado com toda equipe da recepção a cordialidade no atendimento"*. [sic] Coordenadora de Atendimento.

No dia 27/10/2022 realizado ligação para a Sra. A.B.R.F apresentando a resposta a manifestação.

Marabá, 04 de Novembro 2022

Wesleane Santos Coelho

Coordenadora S.A.U

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



RL.HRSP.001-02

000110

REGISTRO DE ATENDIMENTO (RELATOS)

REFERÊNCIA: OUTUBRO – 2022

FICHA DE RELATO

No mês de Outubro não houve registro de relatos.

Marabá, 04 de Novembro 2022.

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora SAU.



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

REGISTRO DE ATENDIMENTO (SUGESTÕES)

REFERÊNCIA: OUTUBRO – 2022

FICHA SUGESTÃO

Não houve registro de sugestão no mês de Outubro.

Marabá, 04 de Novembro 2022.

Wesleana Santos Coelho

Coordenadora S.A.U


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