



ELABORADO POR JULIANE NEVES DOS SANTOS
OUVIDORA.

RELATÓRIO DA OUVIDORIA- MÊS DE MARÇO

FUNSAU-NA

2019



OUVIDORIA

A ouvidoria do Hospital Regional tem por objetivo, receber as reclamações/sugestões, analisar e dar um parecer ao usuário/e ou colaborador que realizou a manifestação dentro da nossa Unidade Hospitalar.

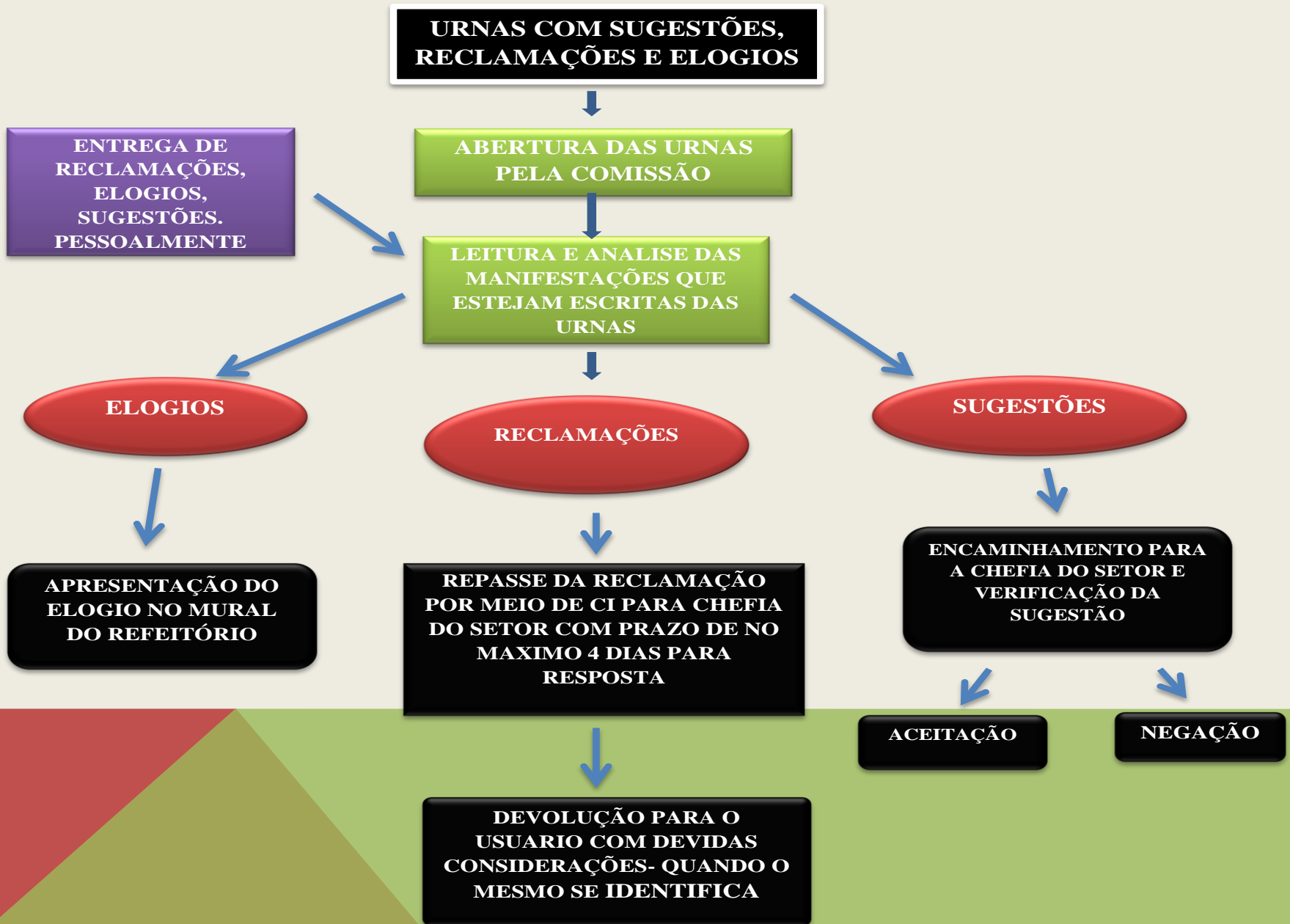
Todas as manifestações pertinentes à Ouvidoria são registradas em um formulário específico de cada setor e desta forma recolhido nos primeiros dias do mês, onde é realizada a contagem e apresentada em tabela.

Reclamações relatadas por escrito são lidas e encaminhadas por meio de comunicado interno, para os responsáveis dos setores, que tem um prazo de no máximo 04 (quatro) dias para apresentarem uma resolução. Posteriormente é repassado para o usuário as medidas tomadas, desta forma dando devolução às reclamações.

Reclamações relatadas por escrito que necessitam de parecer Administrativo, são repassados diretamente para a direção que analisa e posteriormente são direcionadas para o setor Jurídico do hospital para adotar de medidas cabíveis.

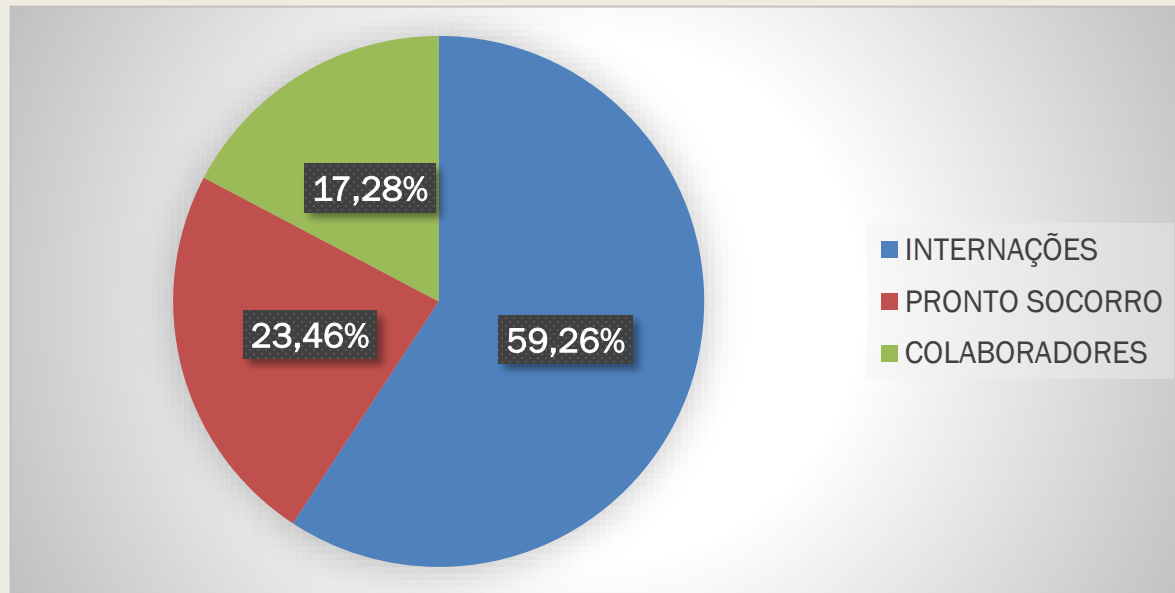
Acerca dos elogios é apresentado no mural do refeitório no intuito de divulgação.

FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA



PLANILHA DE USUARIOS E FUNCIONÁRIOS QUE SE MANIFESTARAM NAS URNAS

MÊS DE MARÇO

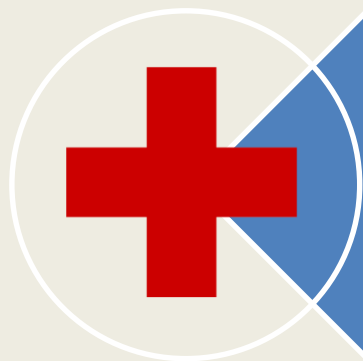


Valores totais: 81 manifestações recebidas

Internações: 48 manifestações recebidas

Pronto-Socorro: 19 manifestações recebidas

Colaboradores: 14 manifestações recebidas



PRONTO SOCORRO

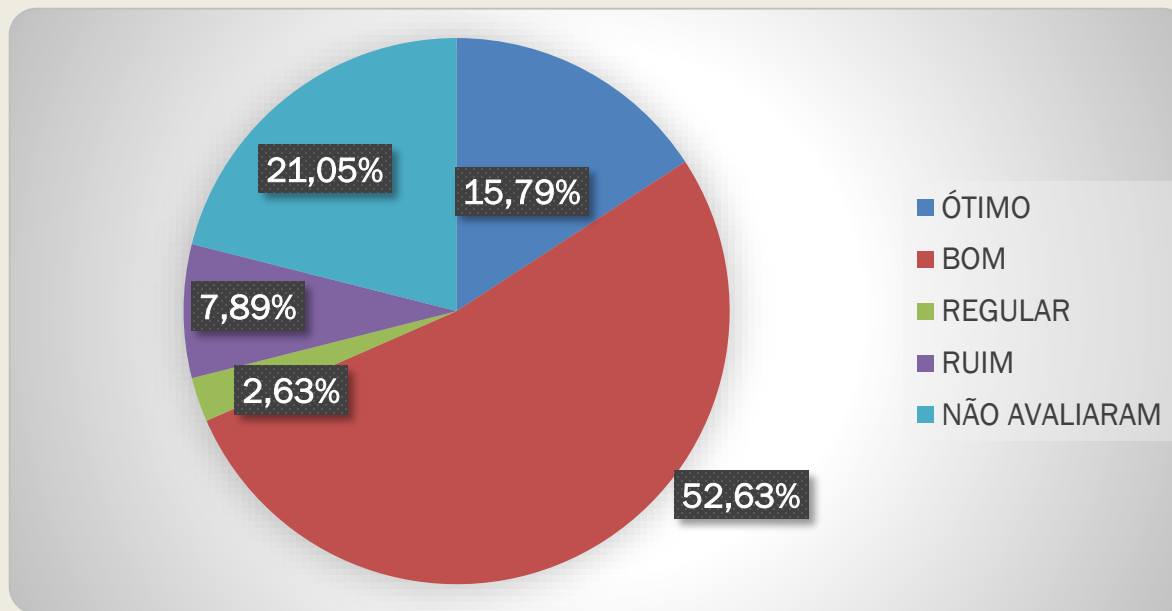
ELOGIO



- ✓ “Sempre sou muito bem atendida por todos, são todos ótimos. Todos os médicos são ótimos. Enfermeiras são dez.” (M. L. Nunes).

ATENDIMENTO GERAL

RECEPÇÃO E SERVIÇO DE SEGURANÇA

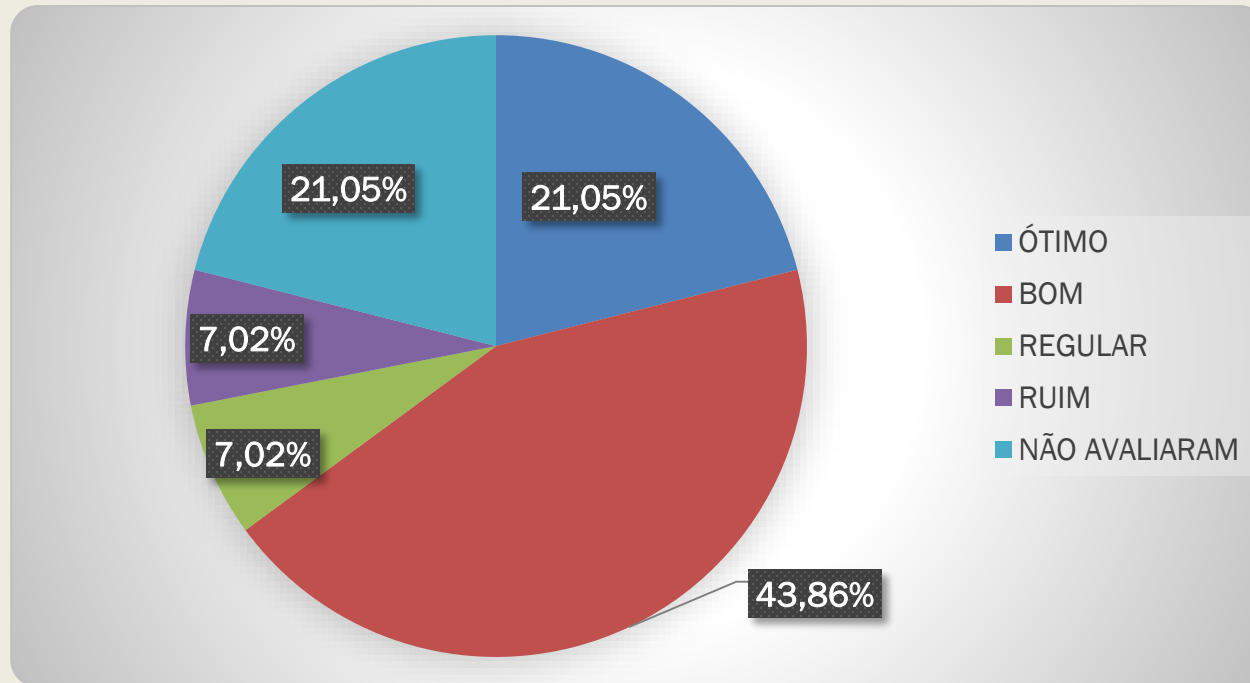


ÓTIMO: 06 manifestações recebidas
BOM: 20 manifestações recebidas
REGULAR: 01 manifestação recebida
RUIM: 03 manifestações recebidas
NÃO AVALIARAM: 08

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	4	9	1	3
SEGURANÇA	2	11	0	0

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, EQUIPE MÉDICA E EQUIPE DE ENFERMAGEM.



ÓTIMO: 12 manifestações recebidas
BOM: 25 manifestações recebidas
REGULAR: 04 manifestações recebidas
RUIM: 04 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 12

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
CLAS DE RISCO	4	9	1	1
EQUIPE MÉDICA	4	9	1	1
ENFERMAGEM	4	7	2	2

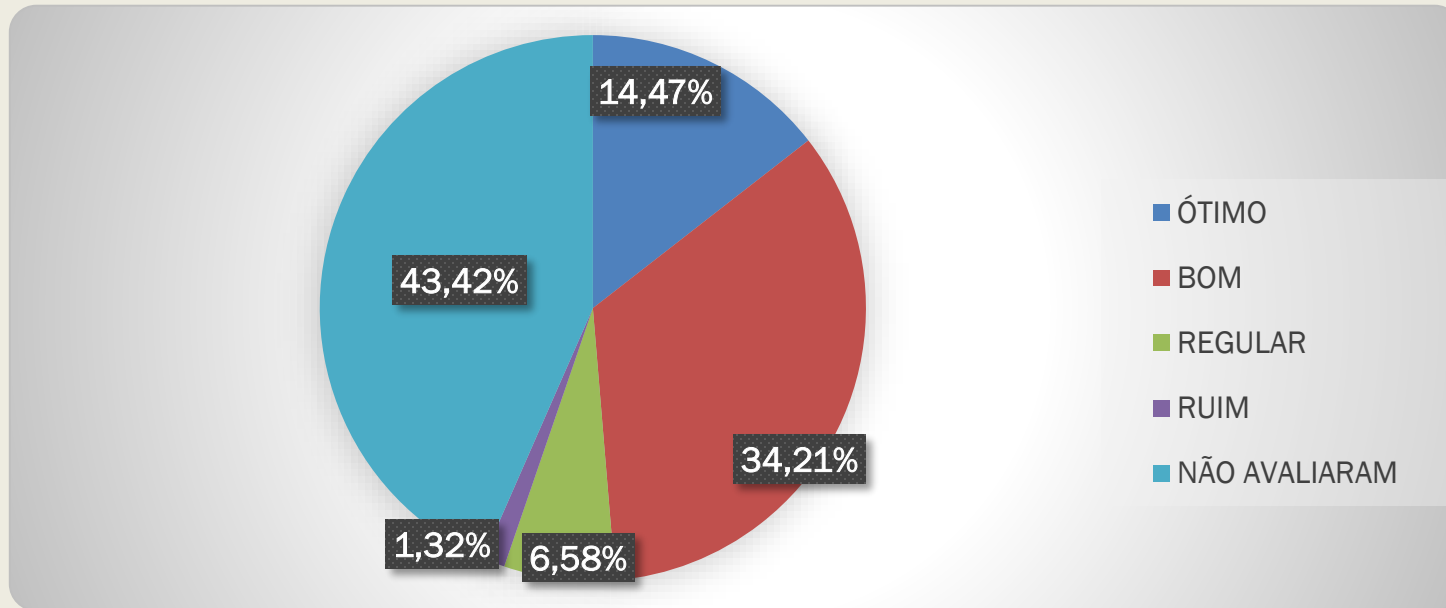
RECLAMAÇÕES

- ✓ “05 horas para ser atendido, no medicamento 40 minutos de espera, não tem enfermeira.” – (Anônimo).

Resposta: Impossível de encontrar o prontuário para verificar o motivo do atraso, devido queixa não conter data. (Tatiane – Diretora de Atenção à Saúde).

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES

RAIO X, ORTOPEDIA, ULTRASSOM E LABORATÓRIO.



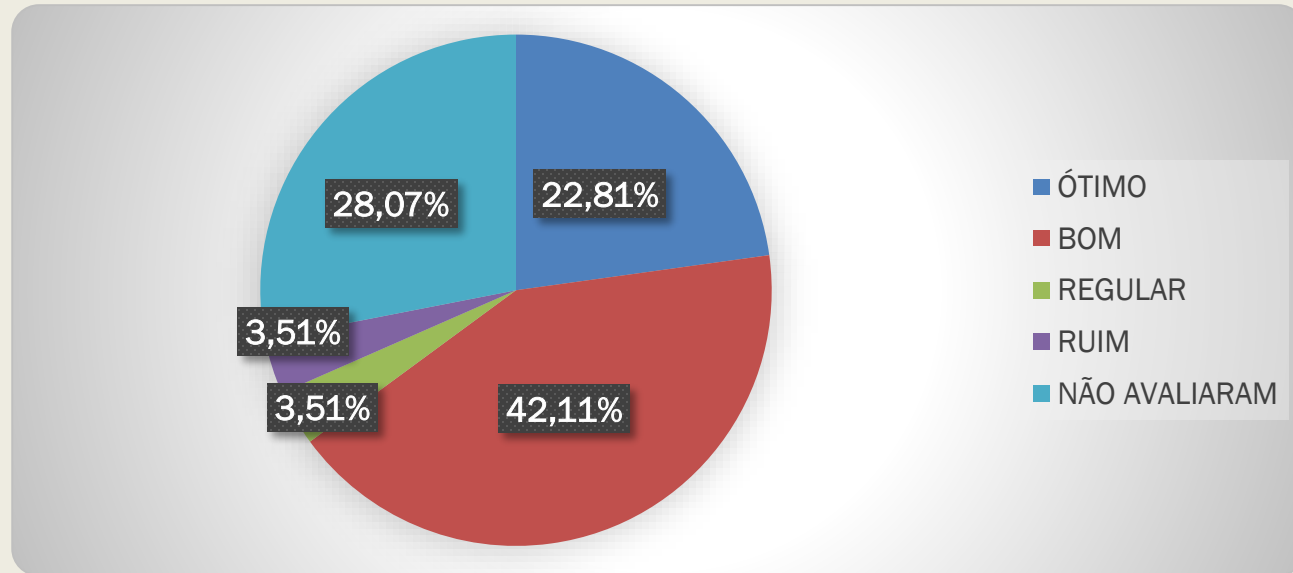
ÓTIMO: 11 manifestações recebidas
BOM: 26 manifestações recebidas
REGULAR: 05 manifestações recebidas
RUIM: 01 manifestação recebida

NÃO AVALIARAM: 33

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RAIO X	3	8	2	0
ORTOPEDIA	3	6	0	0
ULTRASSOM	2	6	1	1
LABORATÓRIO	3	6	2	0

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES

ORGANIZAÇÃO, HIGIENIZAÇÃO X LIMPEZA E ACOMODAÇÃO OFERECIDA.



ÓTIMO: 13 manifestações recebidas

BOM: 24 manifestações recebidas

REGULAR: 02 manifestações recebidas

RUIM: 02 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 16

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ORGANIZAÇÃO DOS SETORES	5	7	1	1
LIMPEZA X HIGIENIZAÇÃO	5	8	0	1
ACOMODAÇÃO	3	9	1	0

Tempo de espera no pronto socorro

Pouco – 01 manifestação recebida (11/03/2019).

01 minuto – 01 manifestação recebida (15/03/2019).

02 minutos - 01 manifestação recebida (15/03/2019).

20 minutos – 01 manifestação recebida (07/03/2019).

01 hora - 01 manifestação recebida (04/03/2019).

03 horas – 01 manifestação recebida

04 horas - 01 manifestação recebida (19/03/2019).

08 horas - 01 manifestação recebida (15/03/2019). **Obs** – nenhum paciente cadastrado com o nome informado, impossibilitando assim maiores esclarecimentos.



INTERNAÇÃO

ELOGIOS

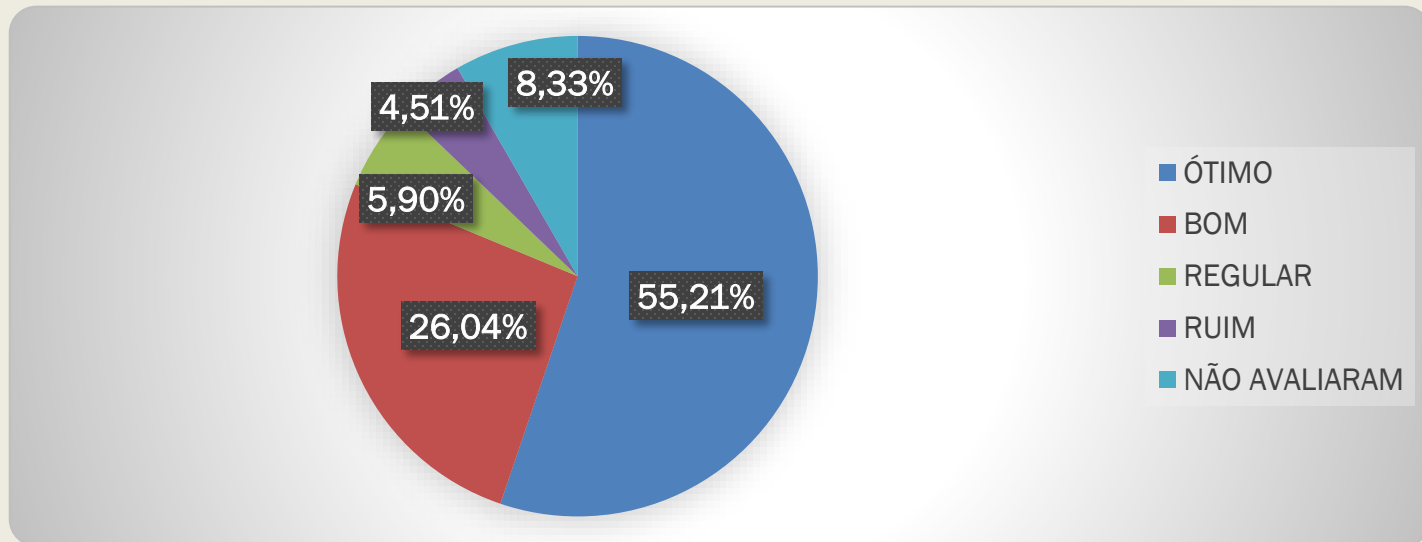


- ✓ “Equipe está toda de parabéns, sempre que precisei fui bem atendido. Que Deus abençoe.” (J.F. Santos).

INTERNAÇÃO

QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES E DO ATENDIMENTO GERAL

RECEPÇÃO, ALIMENTAÇÃO, ATENDIMENTO DA COPEIRA, INSTALAÇÕES, LIMPEZA E HORARIO DE VISITA.

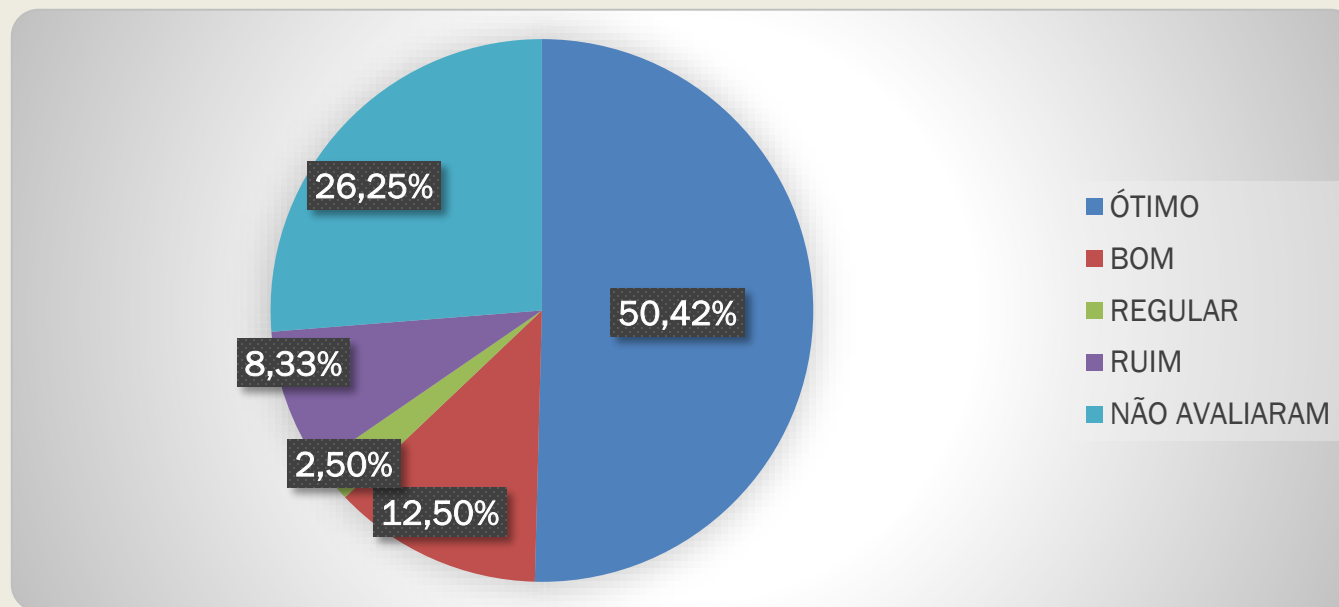


ÓTIMO: 159 manifestações recebidas
BOM: 75 manifestações recebidas
REGULAR: 17 manifestações recebidas
RUIM: 13 manifestações recebidas
NÃO AVALIARAM: 24

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	25	15	2	2
ALIMENTAÇÃO	23	12	5	4
COPEIRAS	30	10	2	1
INSTALAÇÕES	21	13	7	3
LIMPEZA	33	12	0	1
HORÁRIO DE VISITAS	27	13	1	2

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO DA EQUIPE DE ATENÇÃO A SAÚDE

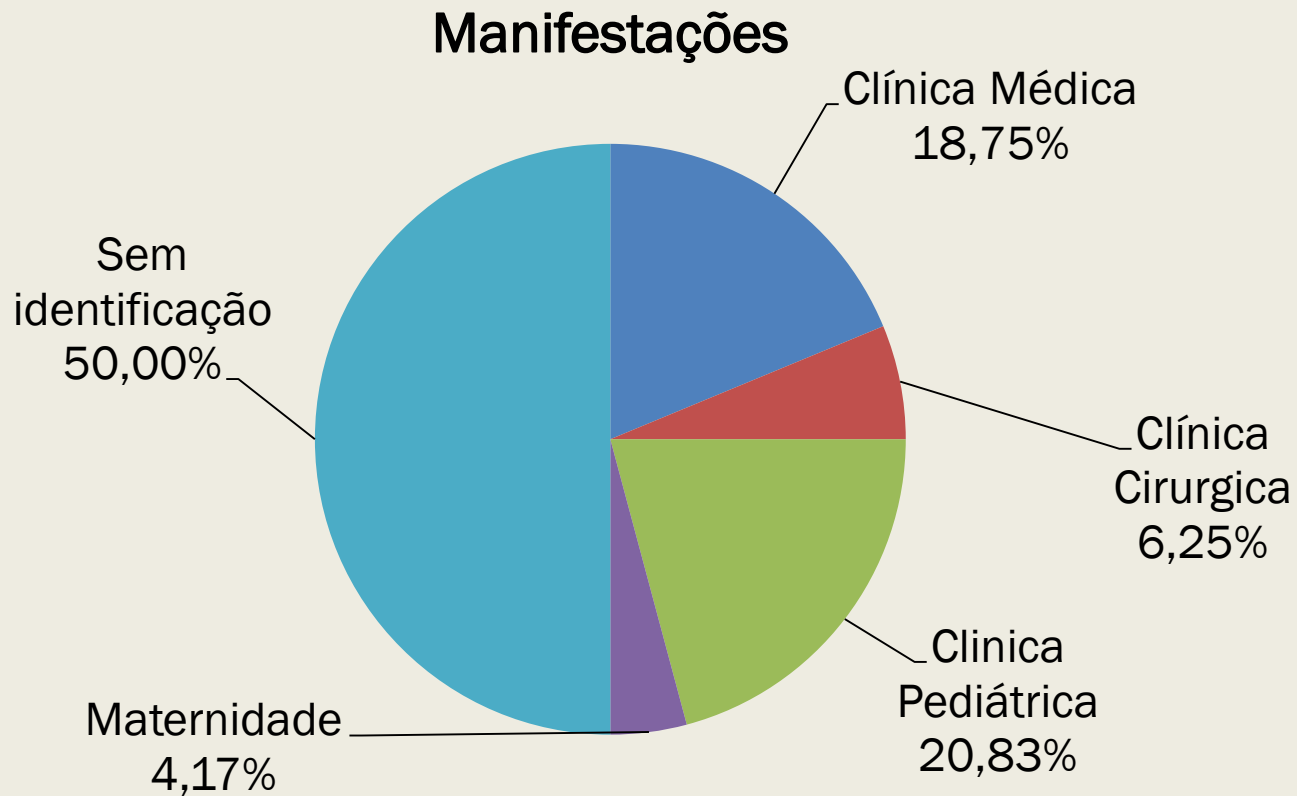
EQUIPE DE ENFERMAGEM, EQUIPE MÉDICA, FISIOTERAPIA, ASSISTENTE SOCIAL E NUTRICIONISTA.



ÓTIMO: 121 manifestações recebidas
BOM: 30 manifestações recebidas
REGULAR: 06 manifestações recebidas
RUIM: 20 manifestações recebidas
NÃO AVALIARAM: 63

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ENFERMAGEM	33	5	2	5
EQUIPE MÉDICA	26	11	1	5
FISIOTERAPIA	23	4	0	3
ASS. SOCIAL	19	4	2	3
NUTRICIONISTA	20	6	1	4

MANIFESTAÇÕES POR CLÍNICA



Clínica Médica - 09
Clínica Cirúrgica - 03
Clínica Pediátrica - 10
Maternidade - 02
Sem Identificação - 24

RECLAMAÇÕES

- ✓ “Melhoria no atendimento da enfermagem para estar orientado regularmente os pais os responsáveis, explicando corretamente sobre os devidos problemas encontrados nos pacientes, para esclarecimentos de possíveis dúvidas.” (15/03/2019) - (Anônimo).

Resposta: Sobre o questionamento de repassar quadro clínico do paciente informo que tal ação é de responsabilidade do médico no momento da visita, onde o acompanhante presente poderá questionar o tratamento e solicitar informações.

Sobre os cuidados de enfermagem, os mesmos são orientados a prestar esclarecimentos somente em cuidados prestados e não sobre quadro clínico já que é de caráter médico. (Tatiane – Diretora de Atenção à Saúde).

RECLAMAÇÕES

- ✓ “Boa tarde, minha sugestão é sobre as coisas que acontece na ala da pediatria, vocês já virão a ala da maternidade de Campo Grande é outro nível, os quartos todos bem equipados, a ala da pediatria de lá é outra coisa, brinquedos para as crianças, TVs com DVDs para as crianças, se entretém sabe...paredes alegres....Aqui na ala da pediatria de Nova Andradina na minha opinião acho péssima, os leitos ruins para as crianças e não tem brinquedos, não tem TV para entretenimento e a comida é péssima, sem sal, sem gosto, sei lá, acho que devia deixar de querer enfeitar recepção e sim arrumar o que precisa para as crianças. Vão ver mais de perto a ala daqui de Nova Andradina e comparar com a ala de Campo Grande do HU é outro nível, minha opinião, vamos melhorar pelas nossas crianças. Obrigada pela atenção”. (04/03/2019) - (B).

RECLAMAÇÕES

Resposta1: Sugiro que acione a humanização sobre esclarecimentos sobre a disponibilidade de brinquedos, cartazes e limpeza dos leitos. *(Nelson Custódio da Silva – Diretor Geral).*

Resposta2: Referente à situação da brinquedoteca já foi tomada as providencias, a mesma já está sendo reformada e adequada da forma correta com brinquedos, TV e todo conforto tornando um ambiente alegre e aconchegante, quanto a limpeza também já comunicado. *(Valdenice C. Silva – Responsável pela Humanização).*

RECLAMAÇÕES

- ✓ “ Bom eu desejo deixar aqui minha opinião já que é solicitada a opinião, então podemos expor de acordo com o que entendemos ai então depois a direção vai nos orientar melhor. Eu fui bem atendida, tive o meu bebe aqui essa semana, eu fiquei de jejum das 11:30hs da manhã do dia 05/03 até as 08:00hs do dia 06/03, até ai tudo certo, fiz cessaria, durante o dia 06/03 eu estava ainda fraca e não tinha descido o leite para o meu bebê, eu pedi por 03 vezes para as enfermeiras do plantão se poderia ser dado um complemento, pois o meu bebê estava com fome sugando o dia inteiro o meu peito e ainda não havia descido o leite, nesta situação não é permitido o complemento? Se o leite demorar em média 2 dias para sustentar a criança no hospital, teria que ter a compreensão sobre essa questão, se quiserem maiores informações não escondo nada, podem me procurar. Faço questão de entender.” **(06/03/2019) – (M.M)**

RECLAMAÇÕES

Resposta1: Solicitado ao setor resposta para tal ocorrência. (*Tatiane – Diretora de Atenção à Saúde*).

Resposta2: Informo que a enfermagem segue as diretrizes da OMS/UNICEF, vindo a empreender um esforço no sentido de proteger, promover e apoiar o aleitamento materno.

“Não dar ao recém-nascido nenhum outro alimento ou bebida além do leite materno, a não ser que seja por indicação médica.”
OMS/UNICEF. (*Ane Margarete Braga Alexandre – Enfermeira responsável pela maternidade*).

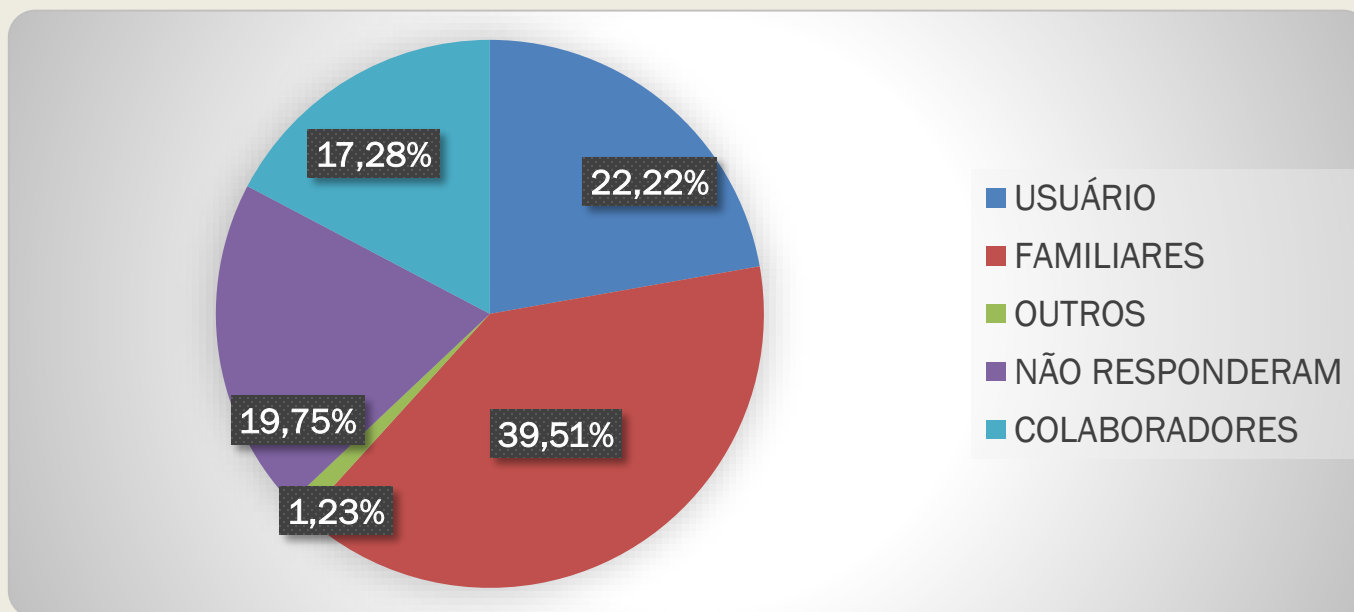
RECLAMAÇÕES

- ✓ “Algumas enfermeiras são muito grosseiras e folgadas!!”
(Anônimo)

Resposta1: Solicitado ao setor resposta para tal ocorrência. *(Tatiane – Diretora de Atenção à Saúde).*

Resposta2: A cliente não citou nome, nem data e horário, impossibilitando assim esclarecimentos sobre a reclamação. *(Ane Margarete Braga Alexandre – Enfermeira responsável pela maternidade).*

PERFIL DOS MANIFESTANTES



TOTAL DE AVALIAÇÕES: 81

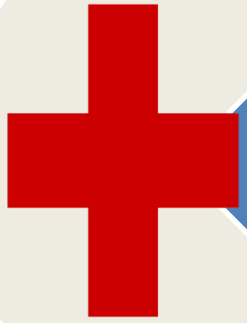
Usuário: 18

Familiares: 32

Outros: 01

Não avaliaram: 16

Colaboradores: 14



COLABORADORES

COLABORADORES ELOGIO



- ✓ “Hoje dia 22/03/2019 as meninas da cozinha fizeram um ótimo atendimento, comida do almoço simplesmente deliciosa. Parabéns a cozinheira Edina. Beijos.” (Anônimo).

COLABORADORES SUGESTÃO

- ✓ “É necessário um fraldário no banheiro da recepção.”
(19/03/2019) – (L).

Resposta: A sugestão será tratada na 1ª (primeira) reunião da diretoria. (*Nelson Custódio da Silva – Diretor Geral*).

COLABORADORES RECLAMAÇÕES

- ✓ “Minha sugestão é a seguinte: quanto aos nossos direitos festivos no final do ano, ou seja, quando se realiza os preparativos para as comemorações do aniversário no hospital, todos vão festejar, e os funcionários que estão de plantão não participam, ficam aqui ralando sozinhos e os outros festejando. Acho isso muito injusto. É obvio que o hospital não pode ficar sem funcionários, pois temos pessoas aqui que estão precisando de nós. Só acho que os funcionários que ficam trabalhando deveriam ganhar uma gratificação especial, afinal temos os mesmos direitos que todos. E isso cabe a direção ter bom censo, afinal, enquanto vocês estão festando e se achando os “*bam-bam-bam*”, nós estamos aqui se *** ok!! Espero que vocês nos considere.” (Anônimo).

COLABORADORES RECLAMAÇÕES

Resposta: Sobre as festas de aniversários serão convidados representantes de cada setor, devendo estes serem rodiziados mensalmente. (*Nelson Custódio da Silva – Diretor Geral*).

COLABORADORES RECLAMAÇÕES

- ✓ “Gostaria de fazer uma observação sobre a importância do uso dos uniformes. O uniforme identifica o profissional que o está usando, quando usamos mostramos nosso comprometimento com a empresa e clientes demonstrando assim a credibilidade da organização. Por fim observei vários funcionários sem a utilização das vestimentas adequadas com uma certa frequência, especialmente funcionários do administrativo. Acredito não ser necessário citar nomes, mas acredito que isso deveria ser corrigido, pois o uso de uniforme é de grande importância para o profissional e para a instituição. Sem mais. Obrigada.! (13/03/2019) - (C.).

COLABORADORES RECLAMAÇÕES

Resposta1: Trataremos dos assuntos na próxima reunião setorial do administrativo, ao tempo em que parabenizo a colaboradora pela sua participação. (*Nelson Custódio da Silva – Diretor Geral*).

COLABORADORES RECLAMAÇÕES

- ✓ “Gostaria de falar sobre funcionários com cabelos soltos, brinco, corrente e sapatilhas sem meias, acho que tem que valer regras para todos os setores, vários funcionários sem uniforme e vários chegando atrasado, acho que tem que averiguar esses pontos” (Anônimo).

Resposta: Todos os funcionários foram orientados a respeito das orientações CCIH, cabe a cada um seguir de forma adequada e não se comparar ao outro, e que já está sendo tomadas as providências de não cumprimento de regras de CCIH e registro de ponto, o RH está tomando as providencias cabíveis. (*Tatiane – Diretora de Atenção à Saúde*).

COLABORADORES RECLAMAÇÕES

- ✓ “Mais uma vez venho falar do café morno, ainda próximo do horário que se coloca o café e o mesmo já está morno, o que me leva a crer que não está sendo feito no horário de servir, pois, como é possível o café esfriar tanto em menos de uma hora, com garrafas novas???”

E em outros plantões sempre que o café é feito se sente o cheiro nos corredores. E nesse só sente cheiro de café as 19:00hs.” **(31/03/2019 p/ 01/04/2019) (Anônimo).**

- ✓ “Constante má qualidade do jantar, obrigando que funcionários tenham que comprar comida fora. Não existe respeito ao calendário de refeições colocado ao lado do ponto. O jantar não é o mesmo que o informado lá.” **(17/03/2019) - (Anônimo).**

COLABORADORES RECLAMAÇÕES

- ✓ “Não estão fazendo café às 00:00h como foi combinado. Tem umas pessoas da cozinha que só esquenta, é horrível, por favor, providenciar pois a gente trabalha 12hs e café e chá requentados é demais ou é preguiça das copeiras ou ajudante.... Somo todos seres humanos, onde está a humanização da instituição, já que cobram tanto da gente? (03/03/2019) - (Anônimo).

COLABORADORES RECLAMAÇÕES

- ✓ “Café e chá precisam melhorar – estão só esquentando o que sobrou.” (05/03/2019) - (Anônimo).
- ✓ “Chá e café frios como sempre” (31/03/2019) - (Anônimo).

COLABORADORES RECLAMAÇÕES

- ✓ “A auxiliar na noite é muito mal educada, essa Tereza não tem educação nenhuma e, além disso, não coloca a comida do jeito que a gente pede.” (**Anônimo**).
- ✓ “A Tereza, auxiliar na noite é mal educada e responde a gente mal quando vai servir e também já vi ela com o celular na mão na hora de servir.” (**Anônimo**).

COLABORADORES RECLAMAÇÕES

“Precisa de melhorias na comida, nos leitos”. (04/03/19) – (F).

Resposta aos itens 05 à 12: Será realizado uma reunião no setor de nutrição no dia 10/04/2019 onde será reforçado o modo de fazer chá e café. Estamos em transição de colaboradores porém os treinamentos já foram concluídos. Foi conversado com a colaboradora Tereza. (*Maria Patricia Franciscon Ricardo – Nutricionista*).

CONCLUSÃO

Diante dos indicadores expostos e da análise dos dados, verifica-se que a prestação de serviços realizados pelo Hospital Regional conforme as manifestações dos usuários demonstraram uma maior incidência nos conceitos bom e ótimo.

Em relação aos comentários realizados pelos nossos colaboradores e usuários, como observado nas medidas adotadas (diretor geral, diretora de atenção a saúde, enfermeira responsável pela maternidade, nutricionista e responsável pela humanização) os mesmos se manifestaram de maneira a amenizar e resolver as insatisfações elencadas.