



ELABORADO POR JULIANE NEVES DOS SANTOS  
OUVIDORA.

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA- MÊS DE MAIO

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.

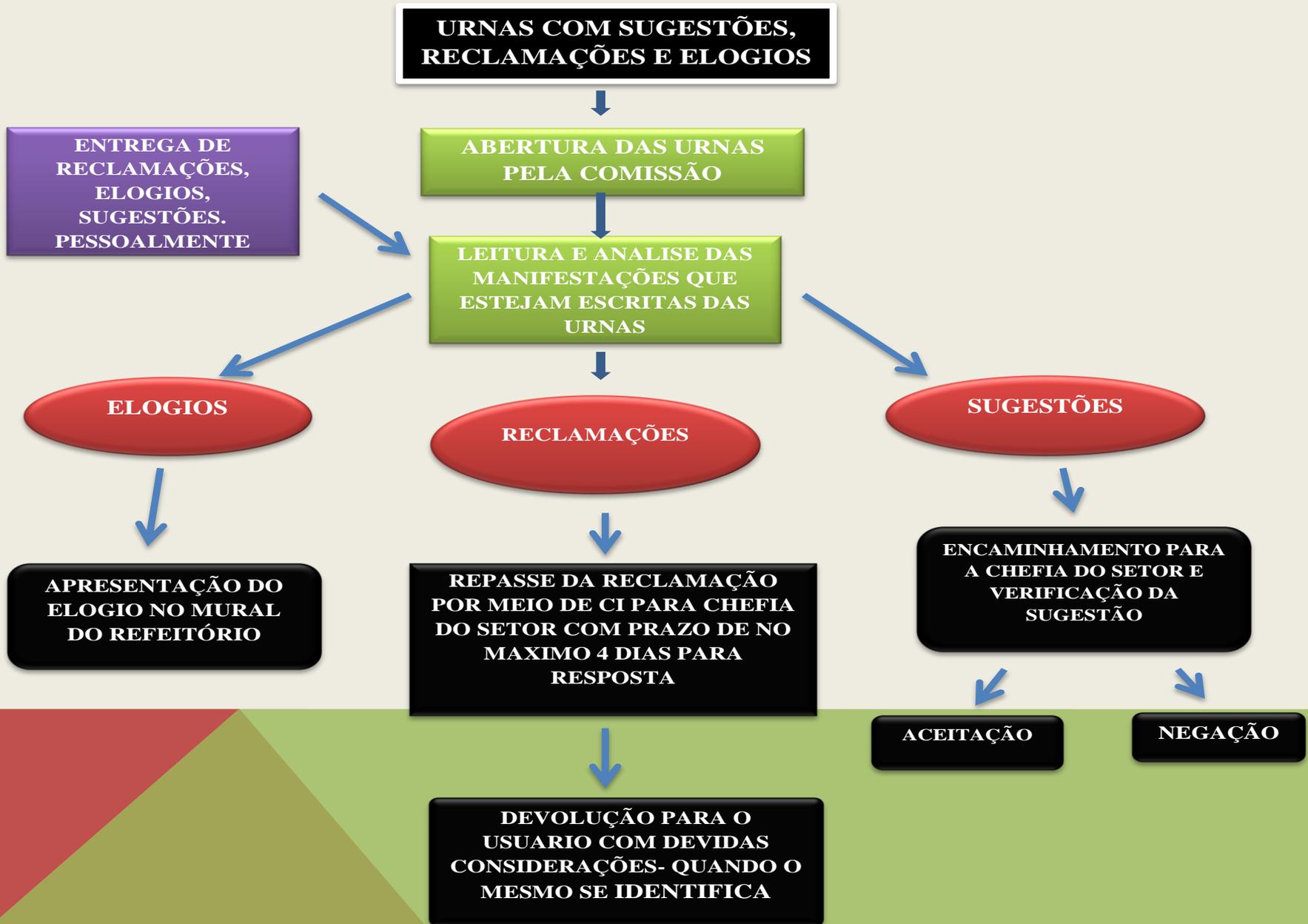
Todas as manifestações pertinentes à Ouvidoria são registradas em um formulário específico de cada setor e desta forma recolhido nos primeiros dias do mês, onde é realizada a contagem e apresentada em tabela.

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.

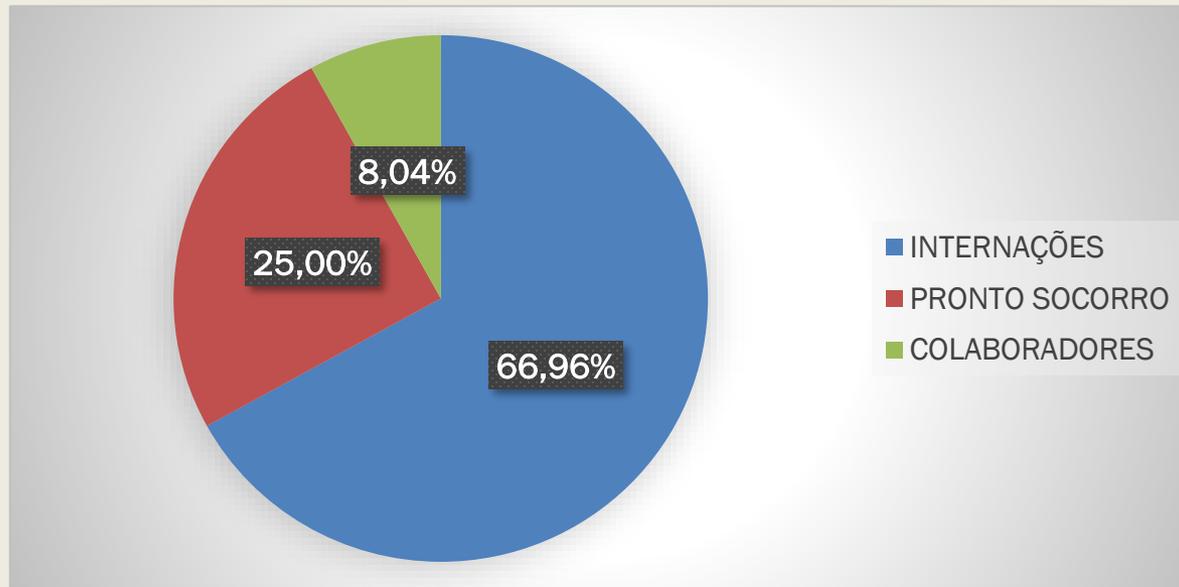
Acerca dos elogios é apresentado no mural do refeitório no intuito de divulgação.

# FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA



# PLANILHA DE USUARIOS E FUNCIONÁRIOS QUE SE MANIFESTARAM NAS URNAS

## MÊS DE MAIO

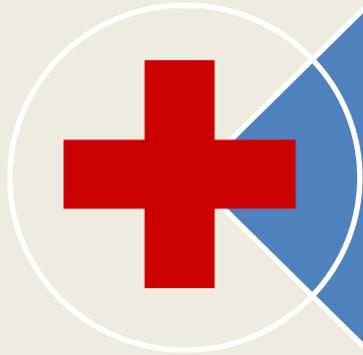


**Valores totais: 112 manifestações recebidas**

**Internações: 75 manifestações recebidas**

**Pronto-Socorro: 28 manifestações recebidas**

**Colaboradores: 09 manifestações recebidas**



**PRONTO SOCORRO**

# ELOGIO



**“Maravilhosa enfermeira do cabelo vermelho, educada, super gentil, ligeira, prestativa, dócil, super humana e super profissional”. (18/05/2019) – (M.L).**

**“Gostaria de agradecer a equipe de enfermagem, foram ótimos, me atenderam super bem, sempre com muito sorriso. Continuem assim, o hospital precisa de profissionais como vocês. Muito obrigado” Em especial Técnicas: Katia, Silvia, Keide e Viviane. (03/05/2019) – (P.T.L).**

# ELOGIO



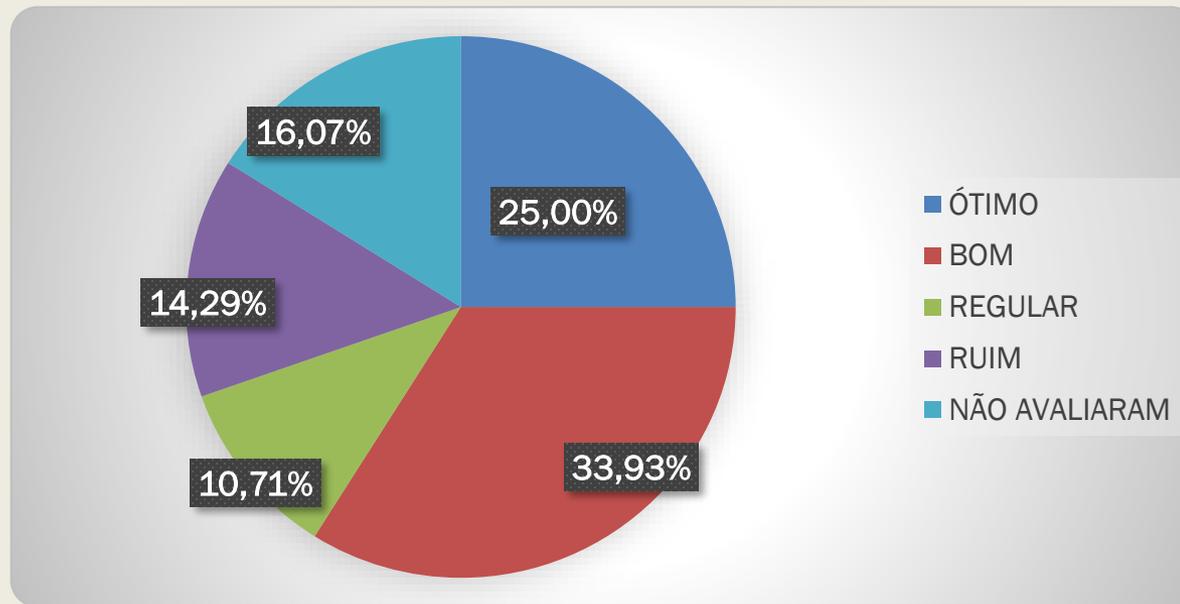
**“Enfermeira dos cabelos vermelhos, super dez, super profissional, deveriam ter mais como ela, gentil, sorriso encantador, melhorou minha noite.” – (C.P).**

**“Obrigada pelo atendimento, fui muito bem atendida, obrigada as enfermeiras que fizeram tudo pra eu melhorar. A enfermeira Katia, sempre alegre, a enfermeira Silvia meu muito obrigada. (03/05/2019) – (C.T.C).**

**“Fui muito bem atendida pelo Dr. Rodrigo e pelas enfermeiras do Pronto Socorro. Obrigada enfermeiras: Katia, Silvia, Keide e Viviane. ” (03/05/2019) – (J.C.S).**

# ATENDIMENTO GERAL

## RECEPÇÃO E SERVIÇO DE SEGURANÇA

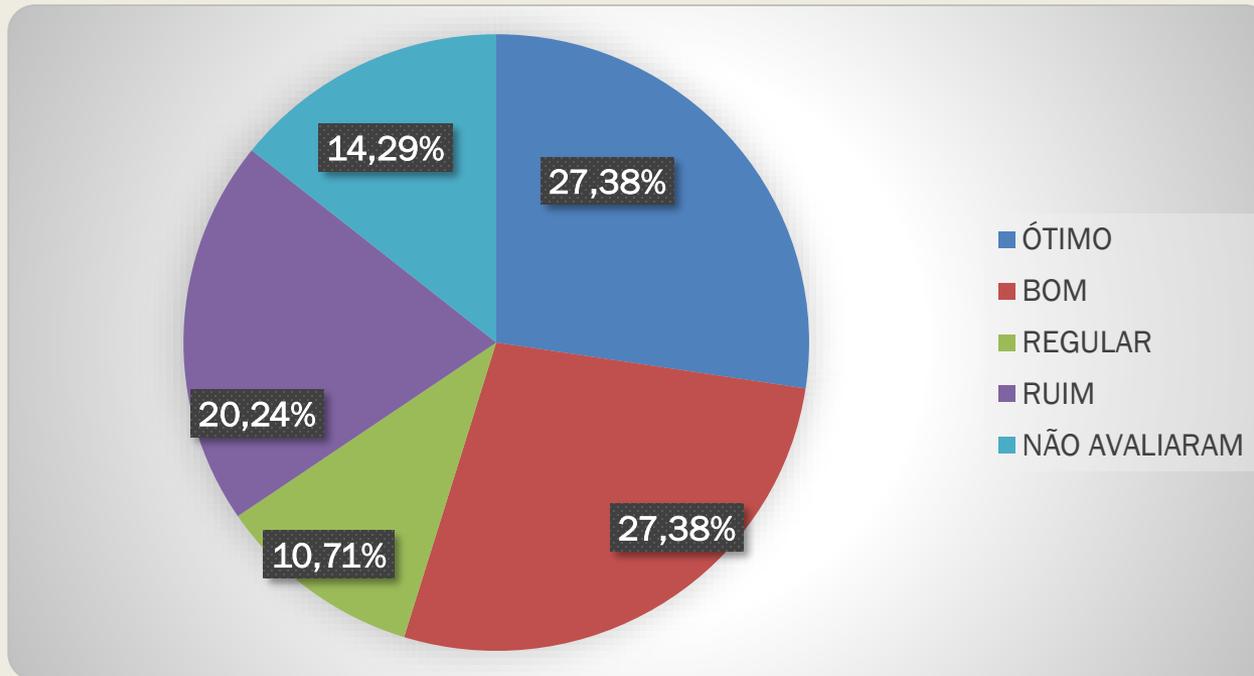


**ÓTIMO:** 14 manifestações recebidas  
**BOM:** 19 manifestações recebidas  
**REGULAR:** 06 manifestação recebida  
**RUIM:** 08 manifestações recebidas  
**NÃO AVALIARAM:** 09

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	9	8	4	6
SEGURANÇA	5	11	2	2

# AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

## CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, EQUIPE MÉDICA E EQUIPE DE ENFERMAGEM.



**ÓTIMO:** 23 manifestações recebidas  
**BOM:** 23 manifestações recebidas  
**REGULAR:** 09 manifestações recebidas  
**RUIM:** 17 manifestações recebidas

**NÃO AVALIARAM:** 12

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
CLAS DE RISCO	6	8	6	4
EQUIPE MÉDICA	8	8	1	7
ENFERMAGEM	9	7	2	6

# RECLAMAÇÕES

“Atendimento muito ruim, muito \*\*\*, atendimento péssimo, eles ficam no telefone, vendo vídeo. ” (31/05/2019) - (Anônimo).

**Resposta:** Não podemos agradar a todos. (*João de Deus– Diretor Técnico*).

“Cheguei de manhã, sai de tarde, com dois pacientes ruins, um de 04 anos e o outro de 31 anos. Muito ruim. (C.P.S).

**Resposta:** Sem argumentos suficientes para melhor esclarecimento dos fatos. (*João de Deus– Diretor Técnico*).

# RECLAMAÇÕES

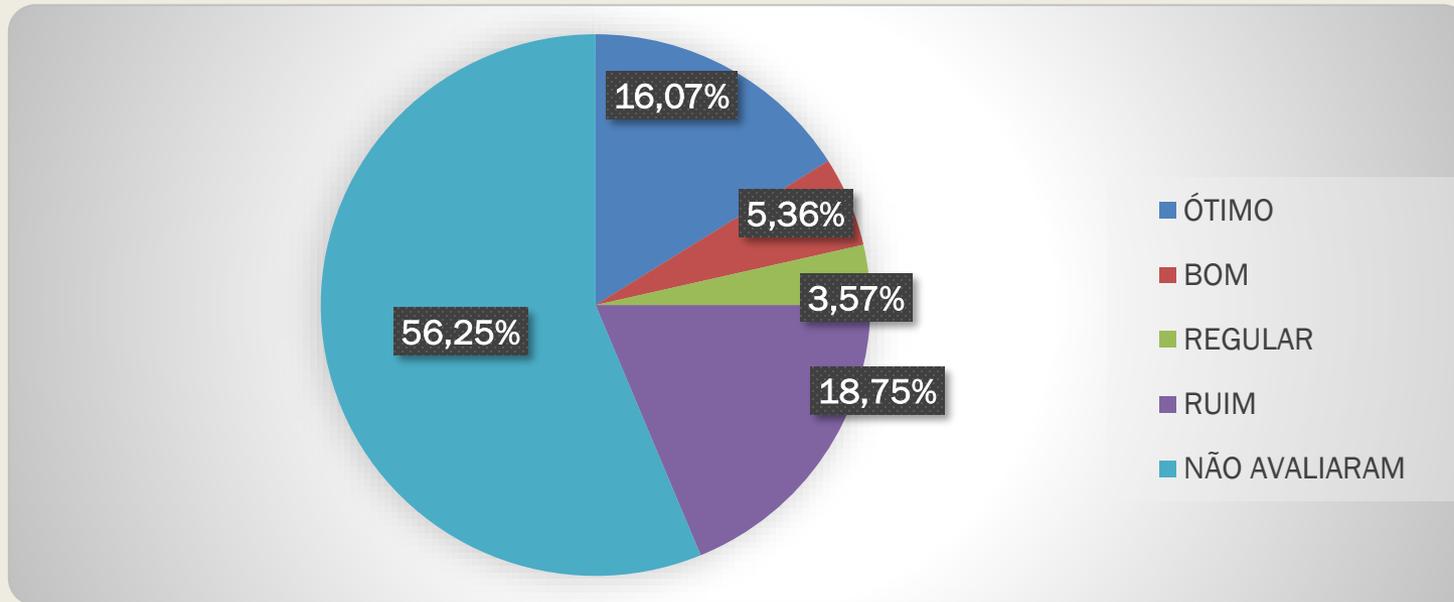
“Péssimo atendimento, 02h30min, descaso”.  
(17/05/2019) - (I.G.L).

“Péssimo atendimento, 04 horas esperando”  
(19/05/2019)- (I.G.L).

**Resposta** : Sem justificativa, classificação zona azul.  
( *João de Deus– Diretor Técnico*).

# AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES

## RAIO X, ORTOPEDIA, ULTRASSOM E LABORATÓRIO.

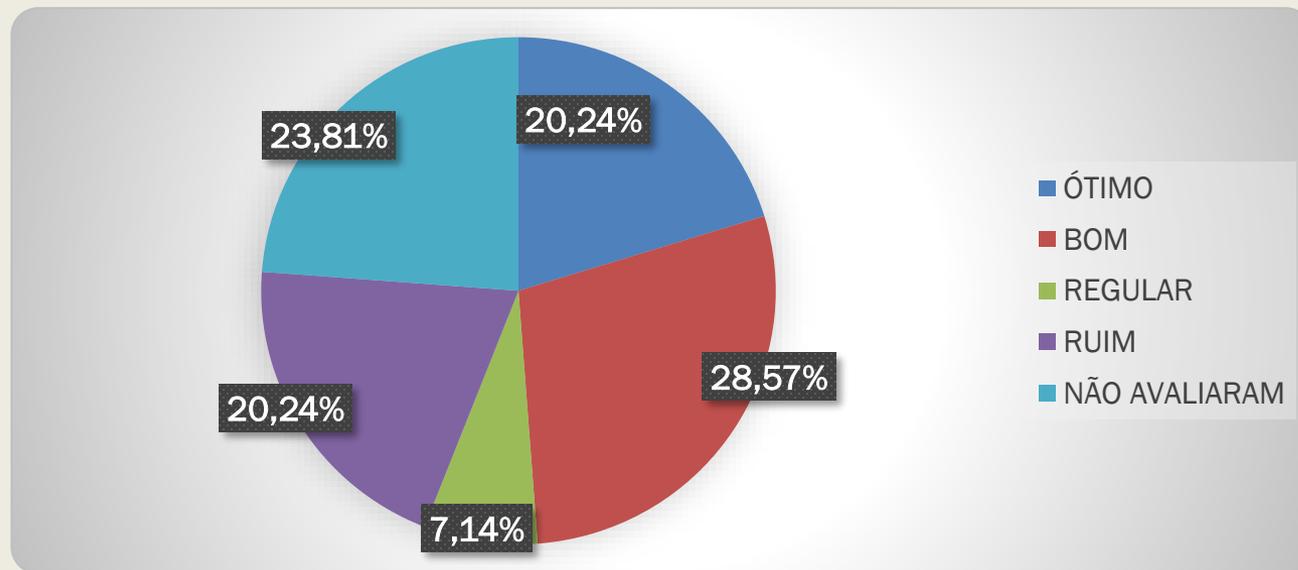


**ÓTIMO:** 18 manifestações recebidas  
**BOM:** 06 manifestações recebidas  
**REGULAR:** 04 manifestações recebidas  
**RUIM:** 21 manifestações recebidas  
**NÃO AVALIARAM:** 63

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RAIO X	5	1	1	6
ORTOPEDIA	3	2	1	6
ULTRASSOM	5	1	1	5
LABORATÓRIO	5	2	1	4

# AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES

## ORGANIZAÇÃO, HIGIENIZAÇÃO X LIMPEZA E ACOMODAÇÃO OFERECIDA.



**ÓTIMO:** 17 manifestações recebidas

**BOM:** 24 manifestações recebidas

**REGULAR:** 06 manifestações recebidas

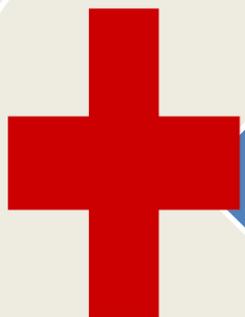
**RUIM:** 17 manifestações recebidas

**NÃO AVALIARAM:** 20

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ORGANIZAÇÃO DOS SETORES	6	6	6	6
LIMPEZA X HIGIENIZAÇÃO	6	12	3	7
ACOMODAÇÃO	5	6	8	7

# Tempo de espera no pronto socorro

- 10 minutos** – 01 manifestação recebida (03/05/2019).
- 15 minutos** – 01 manifestação recebida (10/05/2019).
- 30 minutos** – 01 manifestação recebida (18/05/2019).
- 40 minutos** – 01 manifestação recebida (11/05/2019).
- 01h30min** – 02 manifestações recebidas (03/05/2019 e sem data).
- 01h40min** – 01 manifestação recebida (20/05/2019).
- 02horas** – 01 manifestação recebida (17/05/2019).
- 02h17min** – 01 manifestação recebida (sem data).
- 02h30min** – 01 manifestação recebida (17/05/2019).
- 03horas** – 02 manifestação recebida (07/05/2019 e 18/05/2019).
- 04horas** – 01 manifestação recebida (19/05/2019).



INTERNAÇÃO

# ELOGIOS



**“Obrigada Dr. Calinca pelo atendimento, a senhora foi uma médica muito prestativa e cuidadosa comigo.” (J.A).**

**“Trazer a Dr. Liliane mais vezes para trabalhar aqui. ”  
( 06/05/2019) - (J.S).**

**“A comida estava maravilhosa, o purê de batatas macio. Parabéns as cozinheiras e ajudantes. ” (12/05/2019) - (Anônimo).**

## **ELOGIOS**

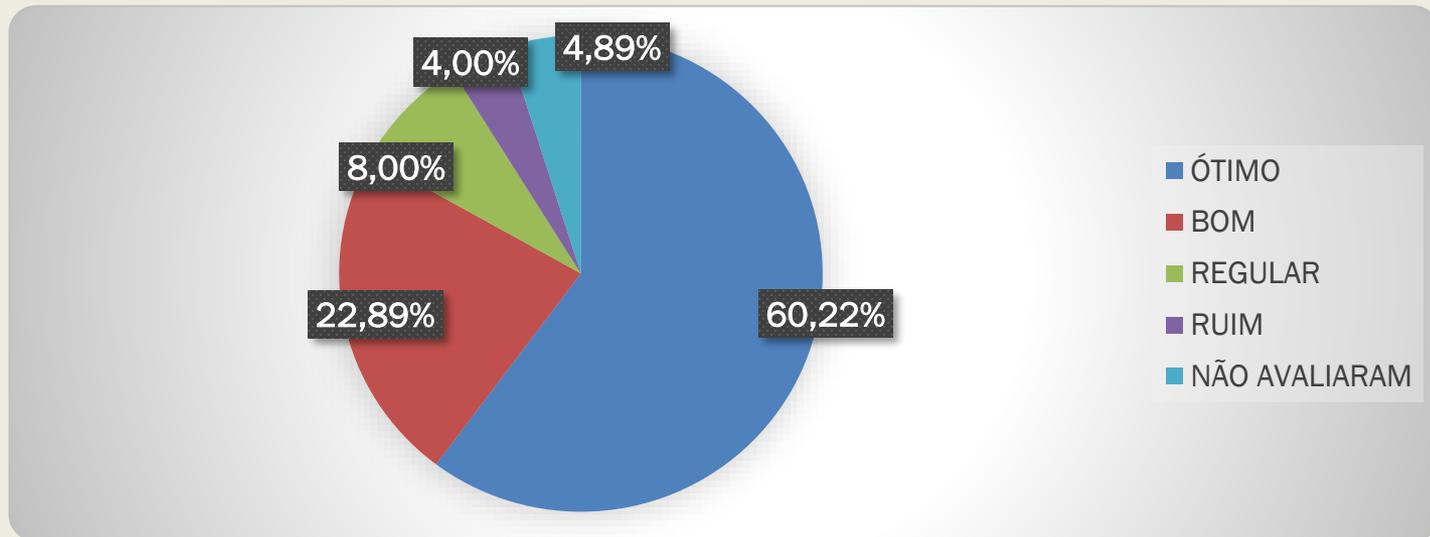
**“Sou o paciente (J.A.F) obrigado por me receber com amor e carinho, obrigado por todos que cuidaram de mim, obrigado especial a Dr. Calinca. ” (J. A. F).**

**“Adorei o atendimento prestado pelo Dr. Leudys – (24/05/2019) (V.R).**

# INTERNAÇÃO

## QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES E DO ATENDIMENTO GERAL

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



**ÓTIMO: 271** manifestações recebidas  
**BOM: 103** manifestações recebidas  
**REGULAR: 36** manifestações recebidas  
**RUIM: 18** manifestações recebidas  
**NÃO AVALIARAM: 22**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	43	18	9	2
ALIMENTAÇÃO	40	15	8	8
COPEIRAS	55	15	2	0
INSTALAÇÕES	41	19	9	2
LIMPEZA	48	16	2	5
HORÁRIO DE VISITAS	44	20	6	1

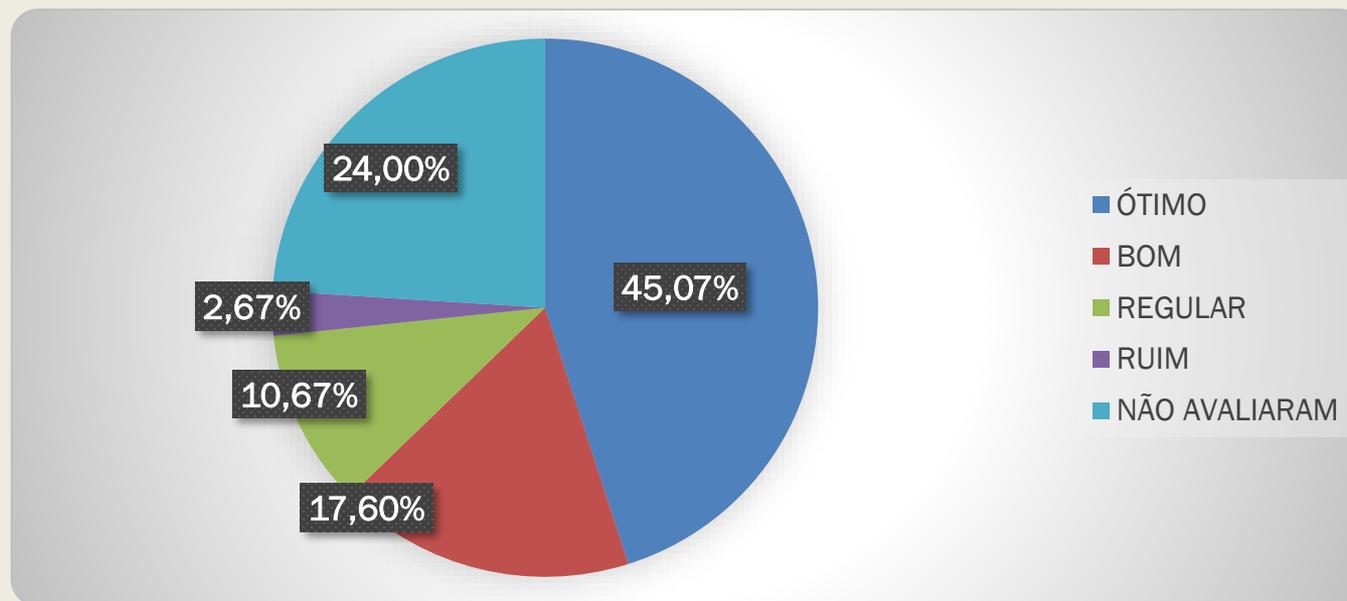
# SUGESTÃO

“Deveria ter um Wi-Fi pra nos distrair um pouco” –  
(18/05/2019) - (F.L).

**Resposta:** Não possuímos condições de implementar neste hospital. (*Nelson Custódio da Silva – Diretor Geral*).

# AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO DA EQUIPE DE ATENÇÃO A SAÚDE

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



**ÓTIMO: 169** manifestações recebidas  
**BOM: 66** manifestações recebidas  
**REGULAR: 40** manifestações recebidas  
**RUIM: 10** manifestações recebidas  
**NÃO AVALIARAM: 90**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ENFERMAGEM	50	16	7	0
EQUIPE MÉDICA	38	19	9	6
FISIOTERAPIA	28	13	7	0
ASS. SOCIAL	29	10	7	1
NUTRICIONISTA	24	8	10	3

# RECLAMAÇÕES

“Conversas nos corredoras muito alto, atrapalha o descanso dos pacientes.” (16/05/2019) – (R.B.O).

**Resposta:** No dia 03 de junho de 2019 ocorreu a reunião mensal, onde foi orientado sobre conversas altas e desnecessárias, esperamos que todos compreendam. (*Tatiane Aparecida Negri – Diretora de atenção à saúde*).

“Não encostou a mão em mim, eu estava com dor nas costas e peito, nem pediu raio-x”.” (03/05/2019) - (J).

**Resposta:** Conduta médica, não podemos interferir. (*João de Deus – Diretor Técnico*).

# RECLAMAÇÕES

“Eu acho um descaso, pois minha filha necessitava de internação e o médico \*\*\* a liberou, procurei o hospital particular, e um outro médico me disse que sim, ela necessitava ser internada, pois esse médico foi negligente. Favor instruir melhor esse médico pois ele não está capacitado para essa profissão” (24/05/2019) - (V.F).

**Resposta:** Cada médico tem sua conduta, e não podemos interferir com relação a essa conduta. (*João de Deus – Diretor Técnico*).

“Só ta errado sai os dois enfermeiros padrão”. - (L).

**Resposta:** O Hospital Regional cumpre o determinado no TAC (Termo de Ajuste e Conduta) junto ao Ministério Público. Os demitidos são funcionários contratados e temos que admitir os aprovados no concurso público. (*Nelson Custódio da Silva – Diretor Geral*).

# RECLAMAÇÕES

“Meu bebê de 01 ano ficou aqui 05 dias na pediatria, o atendimento e limpeza é ótimo! Mas a alimentação é uma vergonha, totalmente sem sabor, crua, não tem nada além de arroz e feijão. A criança necessita de frutas, suco, verduras, legumes e aqui não tem!! Que triste!!” (Anônimo).

**Resposta:** O cardápio servido é elaborado e equilibrado por mim a nutricionista do local, só não é servido legumes, fruta ou suco quando ocorre atraso com os fornecedores. (*Maria Patricia Franciscon Ricardo – Nutricionista*).

# RECLAMAÇÕES

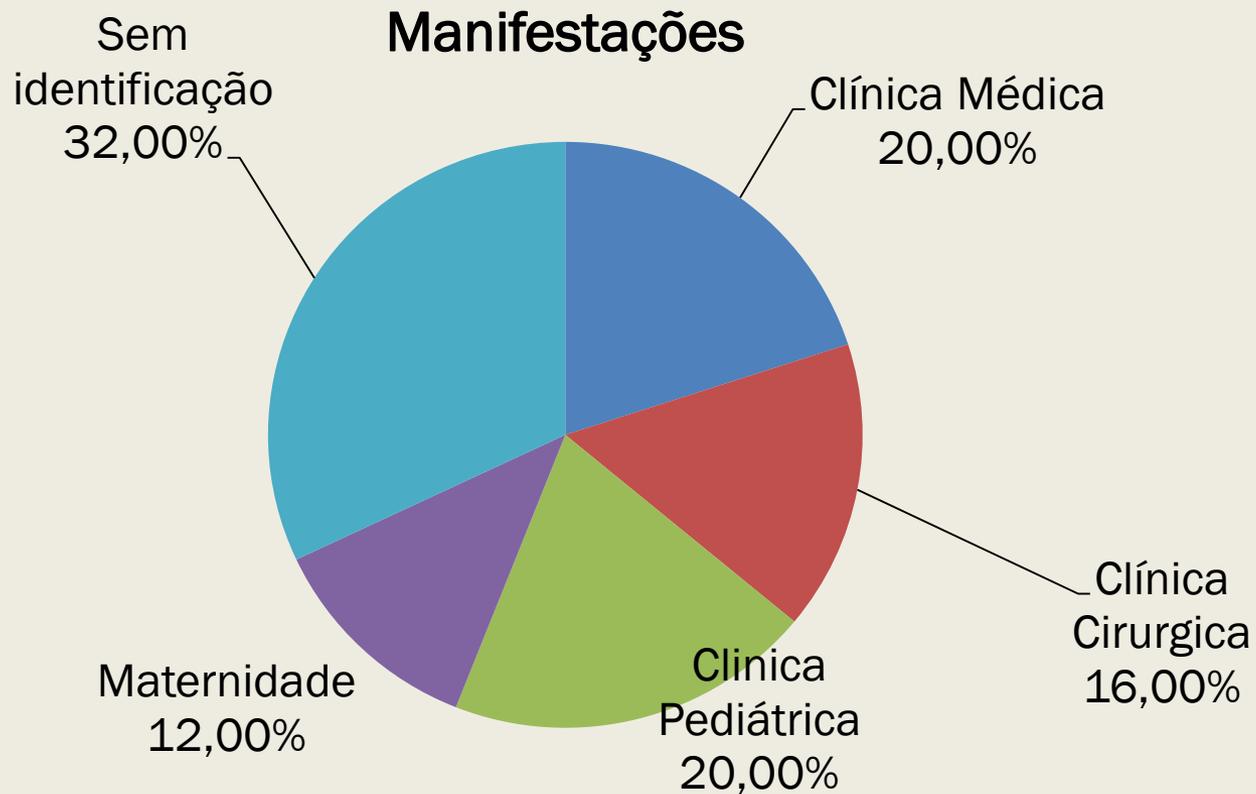
“ A comida é muito sem sabor, muitas das vezes crua, a mistura é bem pouquinho, lotada de arroz e feijão, a sopa horrível!!! A alimentação é das piores. Poderia melhorar, não comi por 04 dias” - (Anônimo).

**Respostas:** Serão tomadas as devidas providencias mediante este acontecimento. (*Maria Patricia Franciskon Ricardo – Nutricionista*).

“Somente a copeira do período noturno que não foi muito receptiva do dia 05/05/2019. (não tem amor no que faz).”(06/05/2019) - (Anônimo).

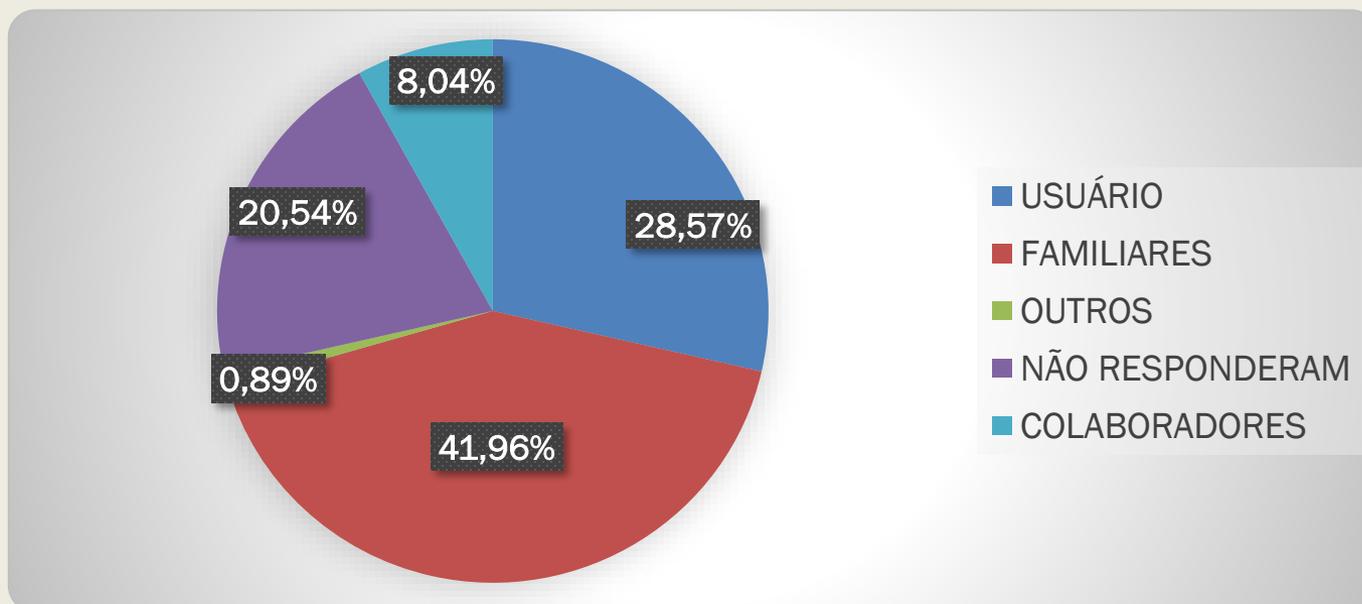
**Respostas:** Serão tomadas as devidas providencias mediante esta colaboradora. (*Maria Patricia Franciskon Ricardo – Nutricionista*).

# MANIFESTAÇÕES POR CLÍNICA



**Clinica Médica - 15**  
**Clínica Cirúrgica - 12**  
**Clínica Pediátrica - 15**  
**Maternidade - 09**  
**Sem Identificação - 24**

# PERFIL DOS MANIFESTANTES



**TOTAL DE AVALIAÇÕES: 112**

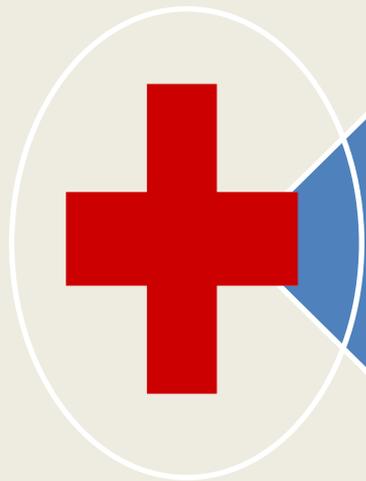
**Usuário: 32**

**Familiares: 47**

**Outros: 01**

**Não avaliaram: 23**

**Colaboradores: 09**



**COLABORADORES**

# COLABORADORES ELOGIO



**“Bolo dos aniversariantes do mês estava uma delícia, parabéns especial para quem se dedicou a fazer tão bem feito. Que seja sempre assim.” (Colaborador - anônimo).**

# COLABORADORES RECLAMAÇÕES

“Vocês cobram da gente adornos, mais muitas usam, ainda mais na enfermagem. Injusto, se é lei, tem que ser cumprido as normas...e muitas de cabelos soltos, meio amarrado. Se é instrução é para ser cumprida por todos. ” – (Colaborador - anônimo).

**Resposta:** Será realizada novamente orientação e campanha “adorno zero”. Regra para segurança profissional e paciente, deverá ser cumprida. (*Tatiane Aparecida Negri – Diretora de atenção à saúde*).

# COLABORADORES RECLAMAÇÕES

“Gostaria de saber o que vocês acham de funcionários que fazem 12 horas semanais e folgam sábado e domingo. Cade as normas do hospital, uns podem e os outros não, os direitos não são iguais para todos. Se for assim, quero folgar sábado e domingo também. Tenho o mesmo direito vocês não acham????.” – (23/05/2019) - ( Colaborador - anônimo).

**Resposta:** Obedecemos escala por seguimento profissional e sob amparo da CLT. (*Nelson Custódio da Silva – Diretor Geral*).

# COLABORADORES RECLAMAÇÕES

“Sobre o café que continua sendo esquentado as 00:00hs e chá também morno. Por favor tenham consideração, já que ficam três copeiras à noite, custa fazer chá e café quentes, sem precisar esquentar, pois fica horrível... Precisamos de mudança, isso já foi melhor...” – (30/05/2019) - (Colaborador - anônimo).

“Café ruim, café morno mesmo próximo ao horário que é colocado. – (27/05/2019) - (Colaborador - anônimo).

**Resposta:** Estamos em processo de licitação para compra de novas garrafas térmicas para o setor de nutrição, as garrafas que estão sendo utilizadas os colaboradores estão deixando abertas, assim o café esfria. *(Maria Patricia Franciscan 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

Nota-se em relação ao relatório anterior, um aumento no índice de avaliação (ruim) conforme descrição abaixo:

**Recepção e Serviço de Segurança > 5,2%.**

**Serviços Complementares > 9,66 %.**

**Organização dos Setores / Higienização e Limpeza / Acomodação Oferecida >11,15%.**

# CONCLUSÃO

Sugere-se que em reuniões posteriores sejam pautados tais índices à fim de melhor identificar e buscar medidas para excelência em nossos atendimentos.

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