



ELABORADO POR JULIANE NEVES DOS SANTOS  
OUVIDORA.

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA- MÊS DE JUNHO

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.

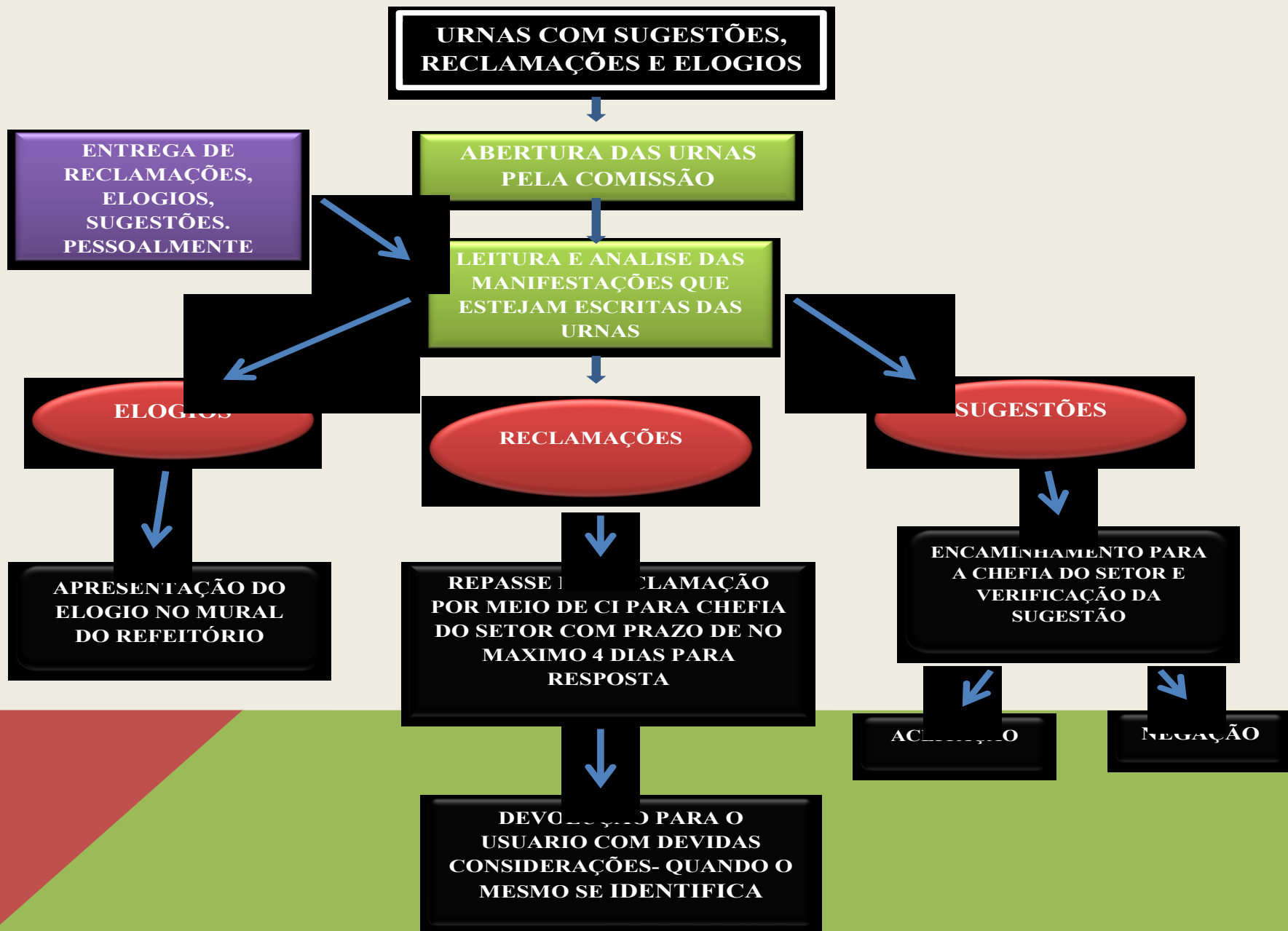
Todas as manifestações pertinentes à Ouvidoria são registradas em um formulário específico de cada setor e desta forma recolhido nos primeiros dias do mês, onde é realizada a contagem e apresentada em tabela.

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.

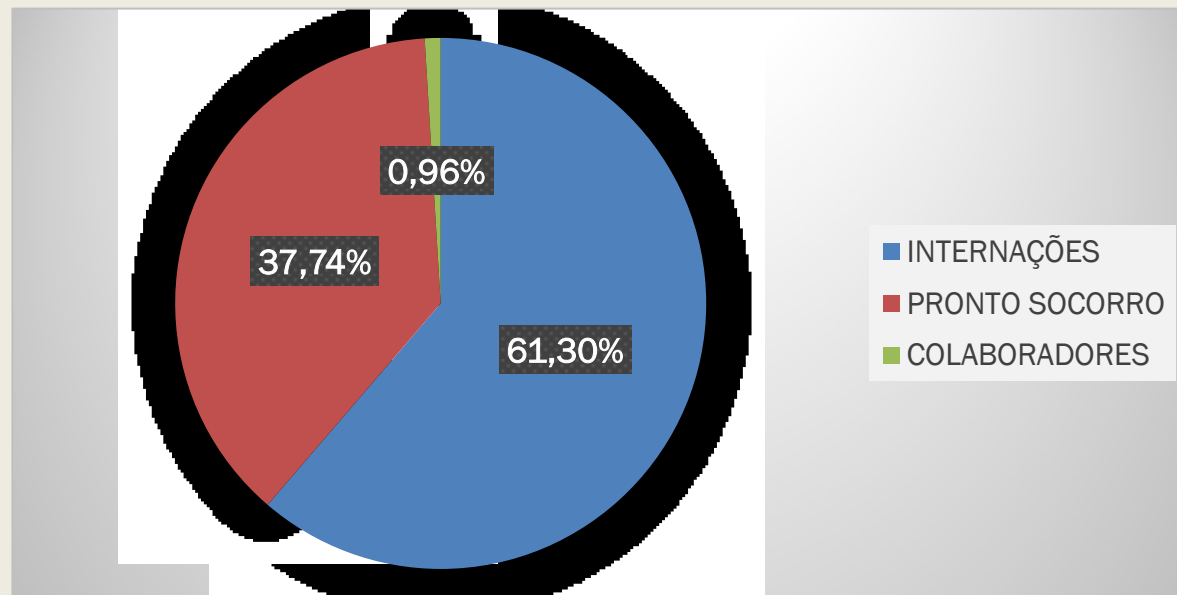
Acerca dos elogios é apresentado no mural do refeitório no intuito de divulgação.

# FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA



# PLANILHA DE USUARIOS E FUNCIONÁRIOS QUE SE MANIFESTARAM NAS URNAS

## MÊS DE JUNHO

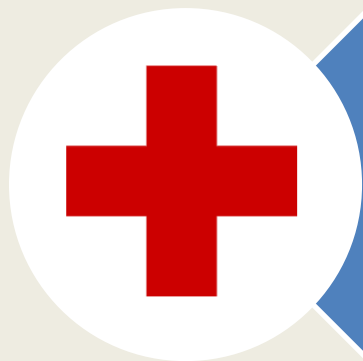


**Valores totais: 416 manifestações recebidas**

**Internações: 255 manifestações recebidas**

**Pronto-Socorro: 157 manifestações recebidas**

**Colaboradores: 04 manifestações recebidas**



**PRONTO SOCORRO**

# ELOGIOS



“Só elogios, equipe 10, parabéns a todos.

A enfermeira Rose pela prestatividade com nós pacientes, sempre com sorriso no rosto, a gente percebe que a pessoa ama o que faz, faz com amor. Obrigada”. (Dolores)

“Só tenho a agradecer a todos da equipe de enfermagem do PS, galerinha animada, que a gente até esquece que está ali com dor, em especial à enfermeira Rose, pela dedicação, carisma, a forma de conversar conosco nos acalma, ela nos transmite paz. Você Rose está de parabéns, ótima profissional. ” (Anônimo).

# ELOGIOS



“Quero agradecer o atendimento prestado a minha mãe, em especial a enfermeira Rose muito atenciosa, dedicada, o carinho em tratar com pacientes e o mais importante sempre sorridente. Muito obrigado, minha mãe queria levar ela para casa. Ótima profissional. ” - (Rubens).

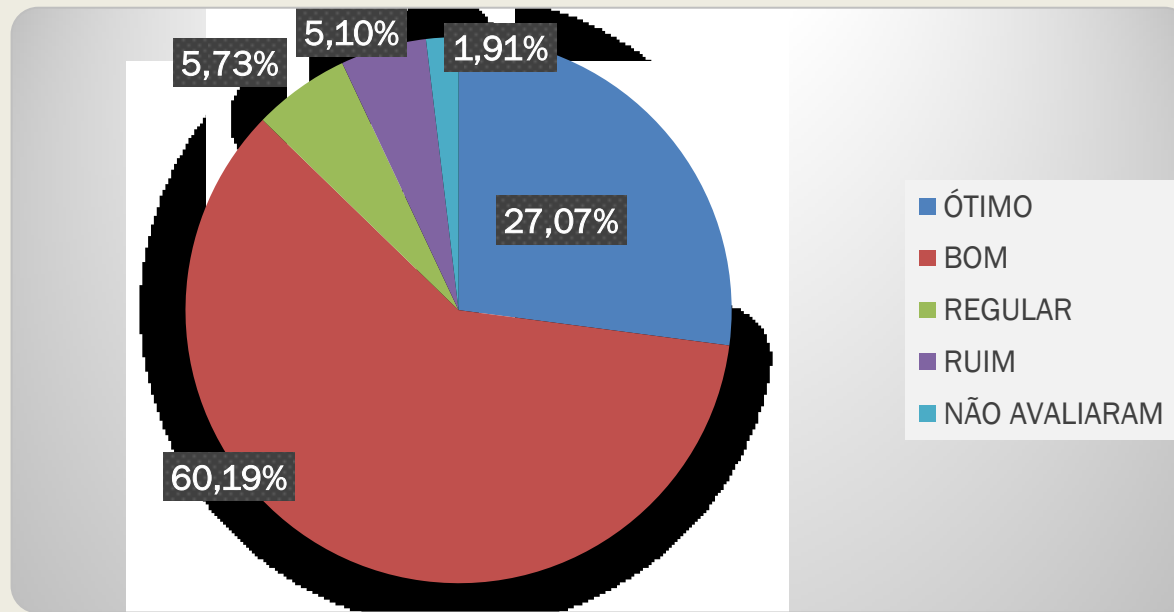
“Eu quero agradecer as enfermeiras de plantão, me trataram com muita atenção e carinho e ainda deixaram meu marido junto a mim. Obrigada meus anjos. Enfermeiros: Aldo, Silvia, Simone, Catia, Percilia, Rose e Elita – PS. Cheguei na emergência. ” (06/06/2019) - (Elenita Hidalgo).

“Parabéns a todas atendedoras. Ficamos satisfeitos. Obrigado a todas. ” (29/06/2019) - (Mario Artur).



# ATENDIMENTO GERAL

## RECEPÇÃO E SERVIÇO DE SEGURANÇA

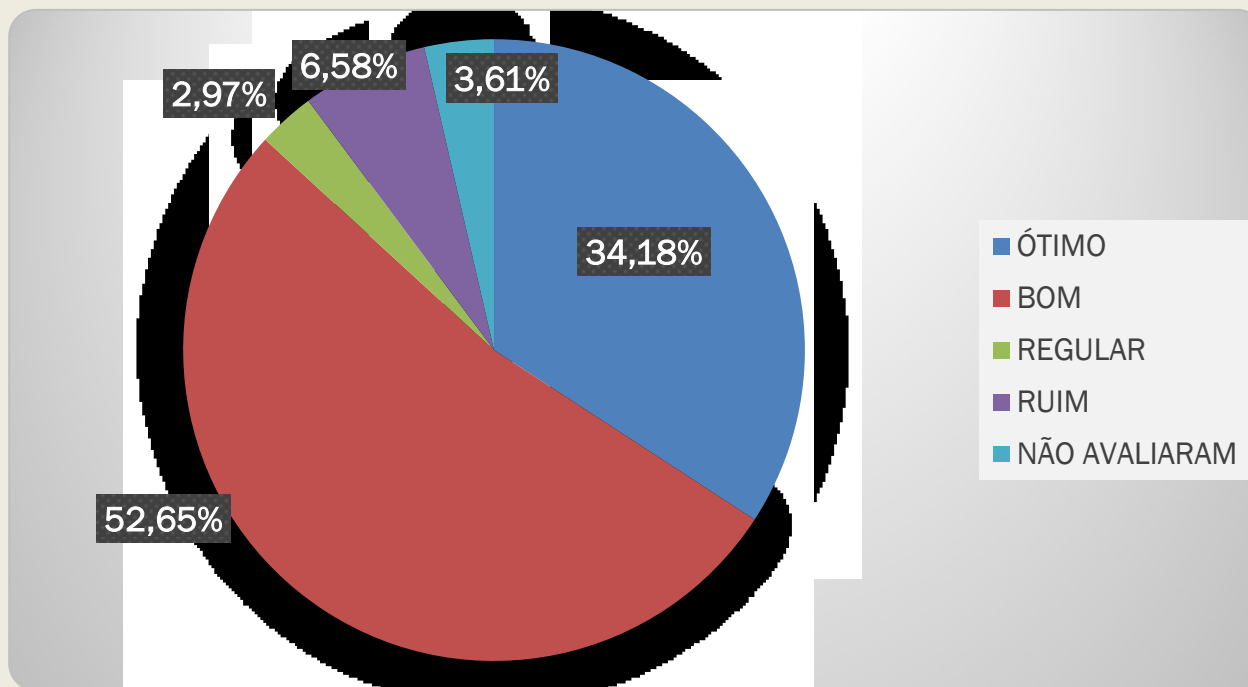


**ÓTIMO:** 85 manifestações recebidas  
**BOM:** 189 manifestações recebidas  
**REGULAR:** 18 manifestação recebida  
**RUIM:** 16 manifestações recebidas  
**NÃO AVALIARAM:** 06

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	40	94	13	09
SEGURANÇA	45	95	05	07

# AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

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



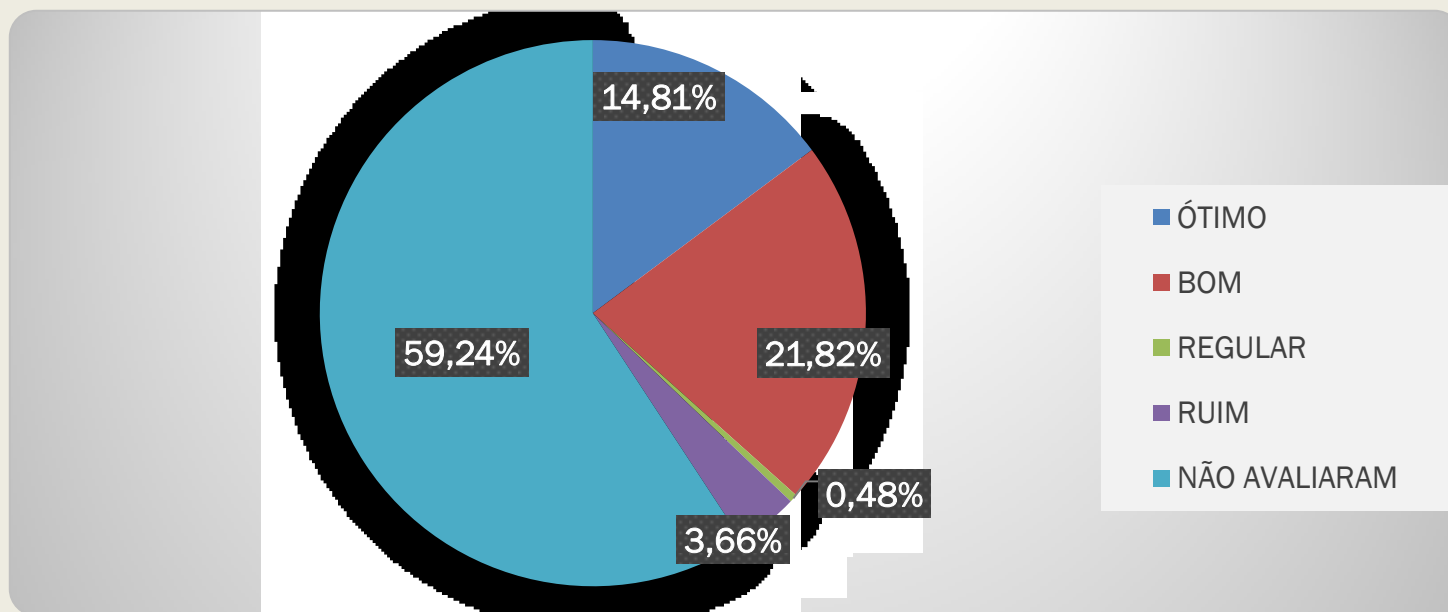
**ÓTIMO:** 161 manifestações recebidas  
**BOM:** 248 manifestações recebidas  
**REGULAR:** 14 manifestações recebidas  
**RUIM:** 31 manifestações recebidas

**NÃO AVALIARAM:** 17

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
CLAS DE RISCO	52	83	06	10
EQUIPE MÉDICA	54	83	05	12
ENFERMAGEM	55	82	03	09

# AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES

## RAIO X, ORTOPEDIA, ULTRASSOM E LABORATÓRIO.



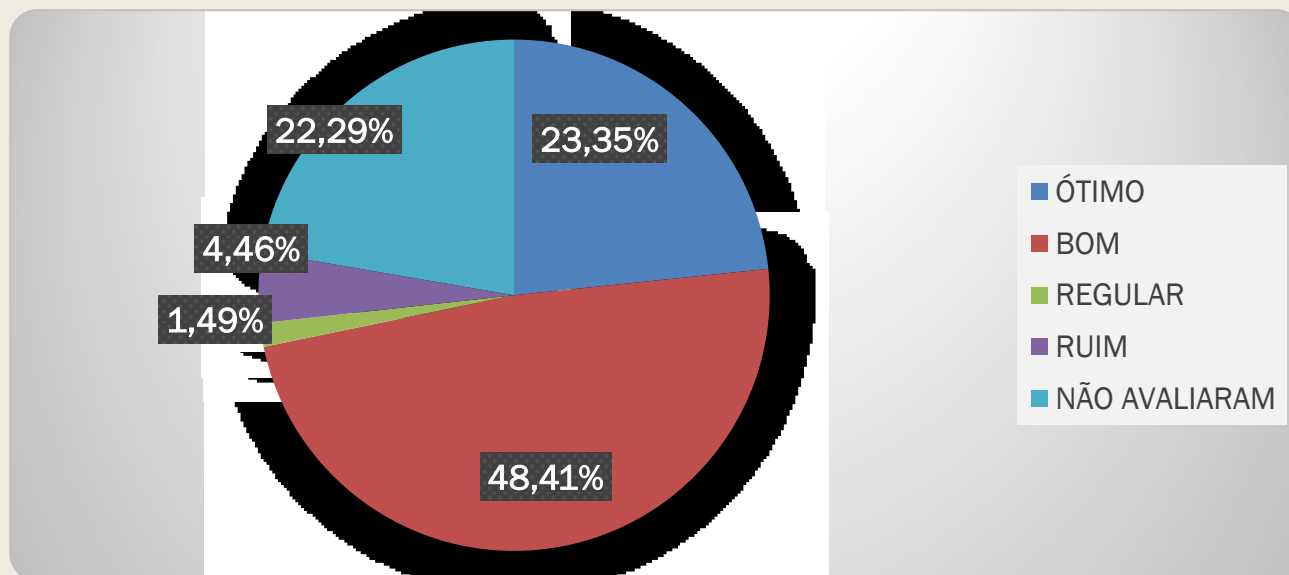
**ÓTIMO: 93** manifestações recebidas  
**BOM: 137** manifestações recebidas  
**REGULAR: 03** manifestações recebidas  
**RUIM: 23** manifestações recebidas

**NÃO AVALIARAM: 372**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RAIO X	39	52	0	06
ORTOPEDIA	33	53	01	05
ULTRASSOM	18	24	01	07
LABORATÓRIO	03	08	01	05

# AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES

## ORGANIZAÇÃO, HIGIENIZAÇÃO X LIMPEZA E ACOMODAÇÃO OFERECIDA.



**ÓTIMO:** 110 manifestações recebidas

**BOM:** 228 manifestações recebidas

**REGULAR:** 07 manifestações recebidas

**RUIM:** 21 manifestações recebidas

**NÃO AVALIARAM:** 105

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ORGANIZAÇÃO DOS SETORES	44	97	01	08
LIMPEZA X HIGIENIZAÇÃO	48	96	03	05
ACOMODAÇÃO	18	35	03	08

# Tempo de espera no pronto socorro

**02 horas** – 02 manifestações recebidas (06/06/2019 e 17/06/2019).

**03 horas e 30 minutos** – 01 manifestação recebida (13/06/2019).

**05 horas** – 01 manifestação recebida (05/06/2019). *(Conforme verificação em prontuário médico, paciente realizou a abertura de ficha para atendimento às 15h33min, sendo submetida a classificação de risco às 15h38min, passou em consulta médica às 18h20min e alta às 18h40min ).*

**07 horas** – 01 manifestação recebida (16/06/2019) *(Conforme verificação em prontuário médico, paciente realizou a abertura de ficha para atendimento às 11h30min, sendo submetida a classificação de risco às 12h32min, passou em consulta médica às 13h10min, permaneceu no PS até o momento de ser encaminhada ao CC onde foi submetida à procedimento cirúrgico às 16h55min com término do procedimento às 18h15min, paciente seguiu internada onde recebeu alta no dia 18/06/2019).*



INTERNAÇÃO

# ELOGIOS



“Sou de Dourados, estive por 7 dias acompanhando meu pai, Silvio Casali. Só tenho a agradecer por ele ter sido tão bem cuidado. Obrigado aos médicos Thiago e ao grupo de enfermagem, não vou citar nomes para não pecar, mais o hospital é excelente, os profissionais são ótimos. Meu muito obrigado e que Deus abençoe a todos. Vou fazer uma postagem no facebook em homenagem. – (Katia T. Medino).

“Fiquei com minha filha Maria Cecilia, vinda de Ivinhema com apendicite. Fez cirurgia dia 30/06/19, foi cuidada por uma técnica de enfermagem, um anjo que nos passou muita segurança, que Deus abençoe a vida dela, o nome dela é Glaucia, uma princesa. O hospital está de parabéns”. (30/06/2019) – (Neide Aparecida Mendes Pagnancelli).

# ELOGIOS

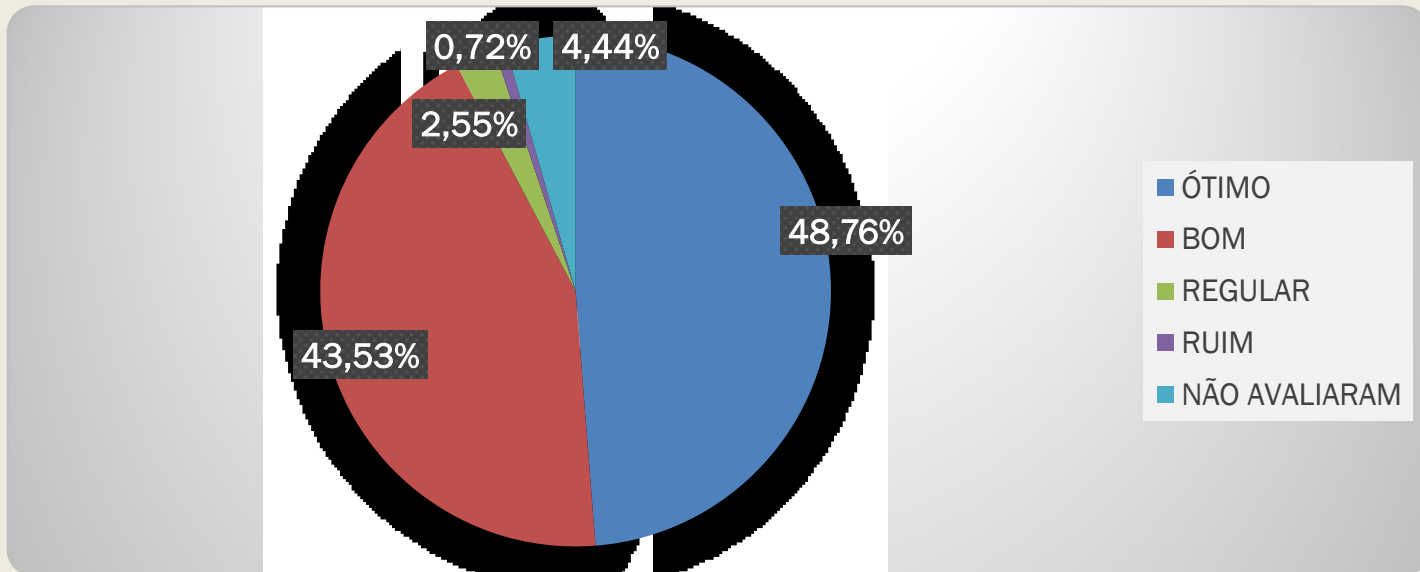
“Gostaria de deixar registrado todo o carinho e respeito que o meu pequeno BENTO teve por parte do Dr. Leudys. Além de muito educado e amoroso é um excelente profissional. Com muita atenção o profissional supracitado sanou as minhas dúvidas e cuidou do Bento. Obrigada Hospital Regional. Por mais médicos como o Dr. Leudys.!!! Com carinho, mamãe Pamella. (26/06/2019) – (Pamella).



# INTERNAÇÃO

## QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES E DO ATENDIMENTO GERAL

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

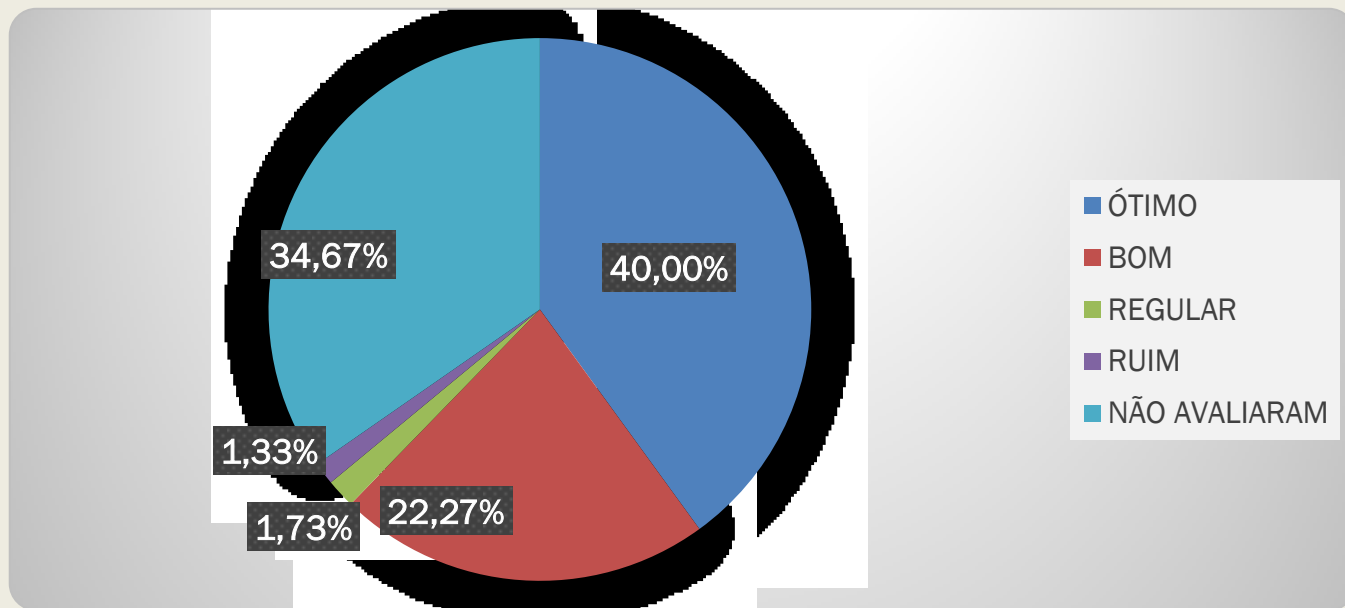


**ÓTIMO: 746** manifestações recebidas  
**BOM: 666** manifestações recebidas  
**REGULAR: 39** manifestações recebidas  
**RUIM: 11** manifestações recebidas  
**NÃO AVALIARAM: 68**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	124	110	12	04
ALIMENTAÇÃO	123	117	05	01
COPEIRAS	137	108	04	01
INSTALAÇÕES	126	116	06	02
LIMPEZA	136	109	05	01
HORÁRIO DE VISITAS	100	106	07	02

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

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



**ÓTIMO: 510** manifestações recebidas  
**BOM: 284** manifestações recebidas  
**REGULAR: 22** manifestações recebidas  
**RUIM: 17** manifestações recebidas  
**NÃO AVALIARAM: 442**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ENFERMAGEM	149	91	09	02
EQUIPE MÉDICA	153	87	04	05
FISIOTERAPIA	128	80	04	03
ASS. SOCIAL	52	19	04	03
NUTRICIONISTA	28	07	01	04

# RECLAMAÇÕES

“Direção, nunca vi um hospital com tanto barulho, lavanderia, higienização é um horror, enfermagem também. UTI um bate porta a noite inteira, sempre pensei que era proibido a saída deles do setor. Passou da hora de tomar providência. Isso aqui está parecendo uma feira e não um hospital.” – (Anônimo).

**Resposta:** O assunto será tratado na próxima reunião setorial do administrativo. *(Nelson Custódio da Silva – Diretor Geral)*.

# RECLAMAÇÕES

“Queria pedir com muita educação para as enfermeiras terem mais cuidado com meu filho, olhar ele várias vezes na incubadora, pois ele está se deslizando e está sempre com a cabeça na porta da incubadora, e ele chora, e elas não estão nem aí. Obrigada.” (26/06/2019) – (R.S.G).

**Resposta:** Informo que nesse caso, provavelmente a mãe possa ter visto a situação do bebê na isoleta antes dos profissionais de enfermagem, devido ficar em tempo integral com seu filho, entendemos a preocupação da mãe, porém o mesmo foi assistido pela equipe de enfermagem e recebeu a assistência necessária, lembrando que há plantões que são tumultuados, principalmente noturno, onde é escalado somente um técnico de enfermagem e apoio até as 00:00hs para o setor.*(Aline Leviski Severo – Enfermeira da Maternidade e Tatiane Aparecida Negri – Diretora de atenção à saúde).*

# RECLAMAÇÕES

“As enfermeiras do período da noite não estão cuidando bem do meu filho, não estão dando os suplementos no horário adequado que o médico passou e quando vou falar elas ficam bravas comigo e me respondem com ignorância. ” - (R.S.G).

“Enfermeira não deu o medicamento ao meu filho”. (R.R.S).

**Resposta:** O que pode ter ocorrido é o atraso no horário das medicações, porém foram administradas e checadas nos referidos prontuários, no que diz respeito a maneira de se expressar das profissionais em questão, todas as funcionárias do setor foram orientadas quanto à expressar-se e direcionar-se com o pacientes com cordialidade e respeito. *(Aline Leviski Severo – Enfermeira da Maternidade e Tatiane Aparecida Negri – Diretora de atenção à saúde ).*

# RECLAMAÇÕES

“Estou desde as 12:00hs de hoje e nada do médico me atender. Estou tendo muitas fortes dores de contração e nada de nem um médico aparecer. Exatamente as 21:50hs apareceu um médico clínico geral, fez o toque e me disse que ia me encaminhar para Dourados, porque o hospital não tem nenhum obstetra...isso é uma pouca vergonha, se acontecer alguma coisa com meu bebê vou processar o hospital. ” - (A.K.F).

**Resposta:** Infelizmente temos alguns dias que não temos obstetra de plantão, estamos tentando corrigir a falta. (*João de Deus– Diretor Técnico*).

# RECLAMAÇÕES

“Na parte de alimentação verificar se vão realmente comer, verifiquei muita sobra, principalmente nas refeições principais. Evitar desperdício!! Creio que deviam servi menos comida nas marmitas, caso não seja o suficiente a pessoa pode pedir para aumentar.

Na limpeza usam a água suja para lavar pias, correto água limpa principalmente para evitar contaminação. Passar álcool em todo ambiente ” (02/06/2019) - (Anônimo).

**Resposta 1:** As quantidades porcionadas nas refeições são para atingir uma dieta de 2000 calorias/dias, sendo a média que preconiza a OMS, quando o paciente ou acompanhante solicita menor quantidade, assim as copeiras fazem. *(Maria PatriciaFranciscon Ricardo – Nutricionista).*

**Resposta 2:** Informo que são realizados treinamentos mensais pautados no manual de normas e rotinas do setor de higienização, sobre o fato em questão os funcionários seguem a técnica de limpeza e desinfecção, não misturando os materiais da superfícies, chão e paredes, e utilizando materiais limpos (agua, detergentes, panos) para a execução de cada atividade. *(Cristiane Batista da Silva– Coordenação de Hotelaria).*

# RECLAMAÇÕES

“O atendimento é bom, só na alimentação fica um pouco a desejar, café da manhã muito tarde”. (18/06/2019) - (Anônimo).

**Resposta:** O café da manhã começa a ser servido às 07h30min, conforme a quantidade de paciente e o local onde estão internados pode demorar até 45min para chegar. (*Maria PatriciaFranciscon Ricardo – Nutricionista*).

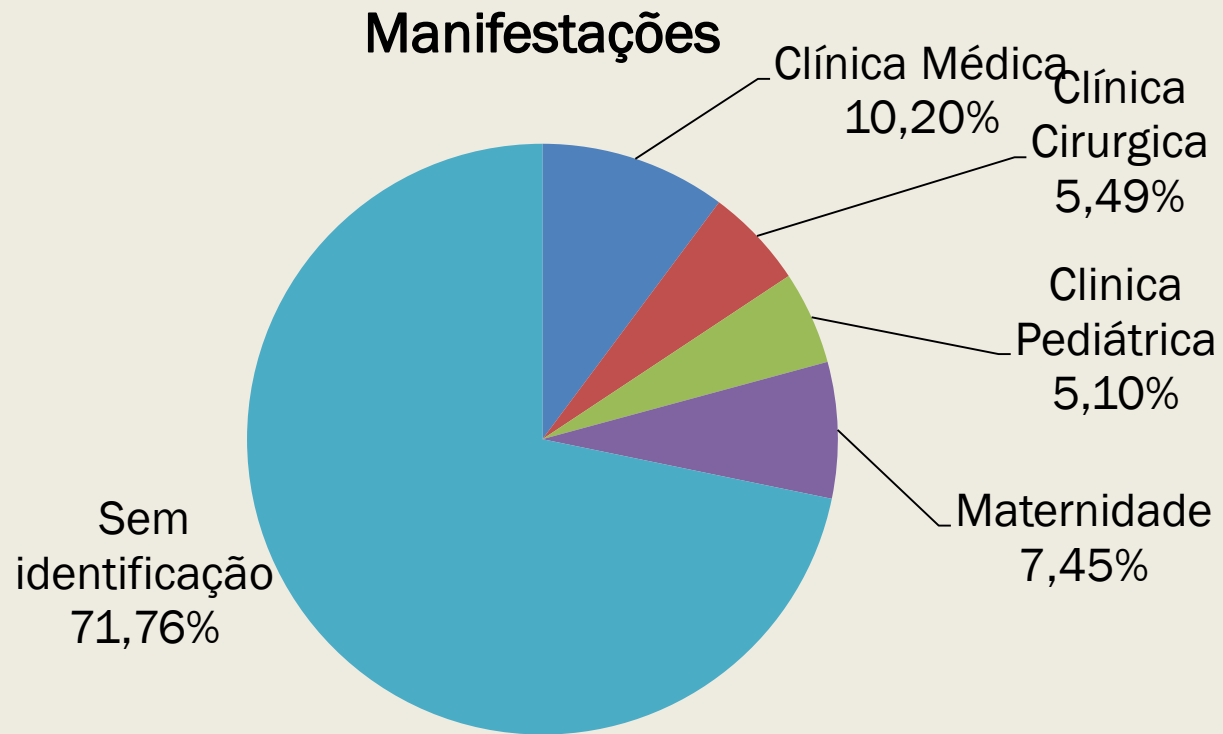


# RECLAMAÇÕES

“Precisa melhorar a questão sobre a mamadeira, só hoje eu pedi 3 vezes, na 3ª vez buscou e até agora, são 14:00hs da tarde e não trouxe ainda e meu filho está chorando com fome. Atenciosamente. ” – (04/06/2019) - (C.L).

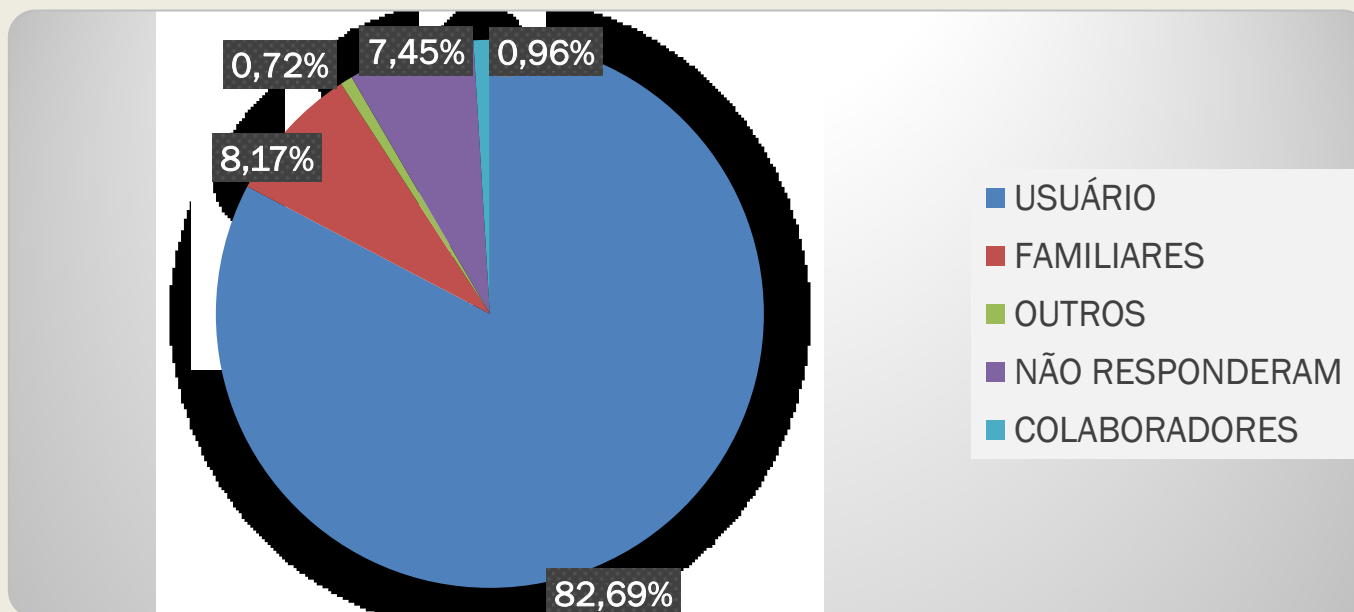
**Resposta:** Será tomada providencia referente este ocorrido.  
*(Maria PatriciaFranciscon Ricardo – Nutricionista).*

# MANIFESTAÇÕES POR CLINICA



Clinica Médica - 26  
Clínica Cirúrgica - 14  
Clínica Pediátrica - 13  
Maternidade - 19  
Sem Identificação - 183

# PERFIL DOS MANIFESTANTES



**TOTAL DE AVALIAÇÕES: 416**

**Usuário: 344**

**Familiares: 34**

**Outros: 03**

**Não avaliaram: 31**

**Colaboradores: 04**



**COLABORADORES**

# COLABORADORES RECLAMAÇÕES

“O chá do refeitório é muito doce, por favor vejam isto. Obrigada” - (Colaborador - Anônimo).

“Precisa melhorar o chá, está fraco e com muito açúcar”. - (Colaborador - Anônimo).

“O Chá do refeitório é muito doce e fraco, parece água com açúcar. Peço que vejam isso pois não sou a única a reclamar isso.” – (Colaborador - Anônimo).

**Resposta:** Serão tomadas providencias mediante este acontecimento. *(Maria PatriciaFranciscon 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 conforme dados apontados no relatório anterior, um aumento positivo nas avaliações dos usuários, ou seja, um déficit (%) nos índices de avaliação anteriormente classificados como **ruim** conforme descrição:

- \* **Recepção e Serviço de Segurança** {anterior:14,29%, atual: 5,10%}.
- \* **Serviços Complementares** {anterior: 18,75%, atual: 3,66%}.
- \* **Organização dos Setores / Higienização e Limpeza / Acomodação Oferecida** {anterior: 20,24 %, atual: 4,46%}.

# CONCLUSÃO

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