



ELABORADO POR JULIANE NEVES DOS SANTOS  
OUVIDORA.

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA- MÊS DE SETEMBRO

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.

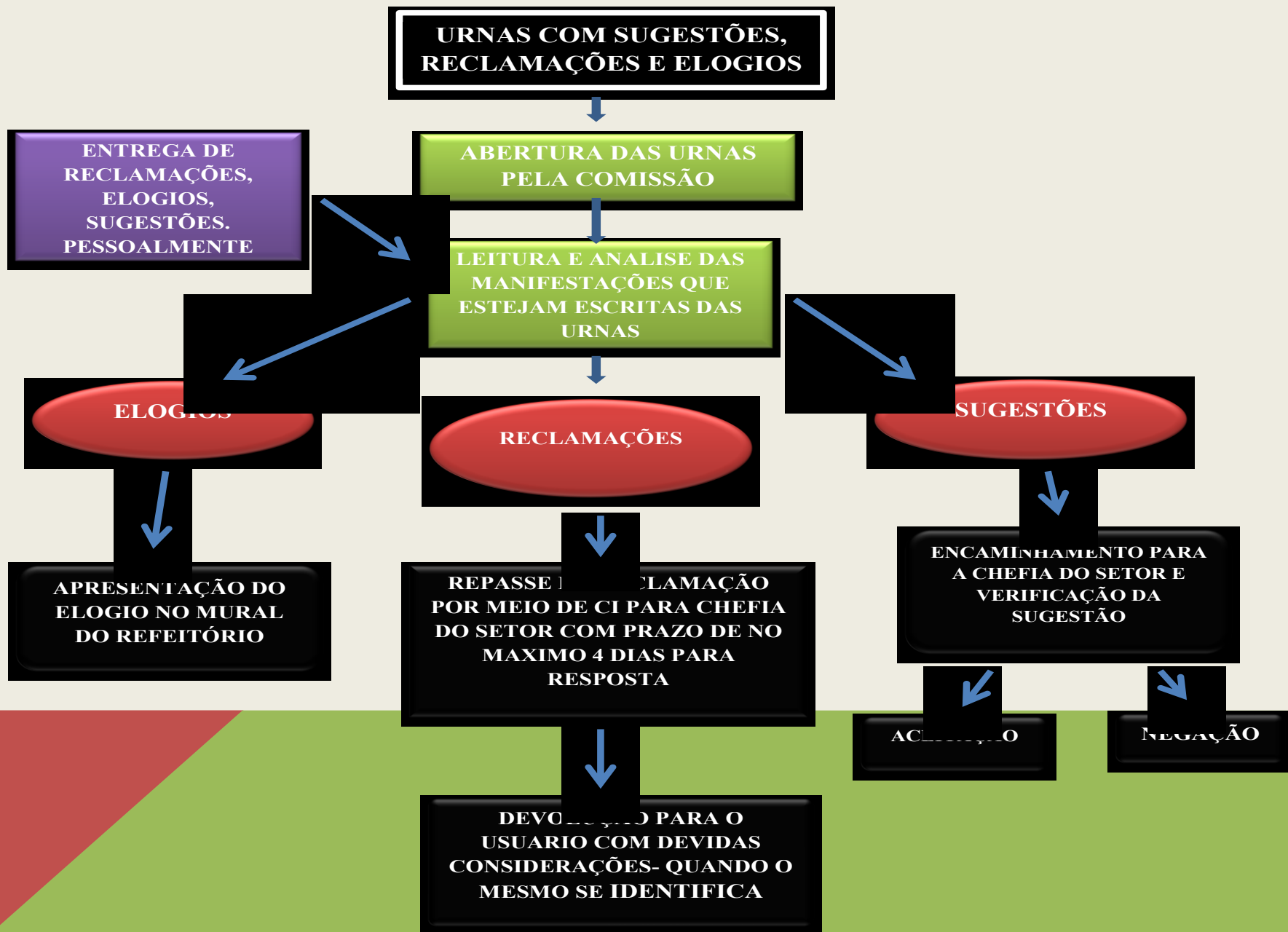
Reclamações relatadas por escrito são lidas e encaminhadas por meio de comunicado interno, para os responsáveis dos setores, que tem um prazo de no máximo 04 (quatro) dias para apresentarem uma resolução. Posteriormente é repassado para o usuário as medidas tomadas, desta forma dando devolução às reclamações.

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.

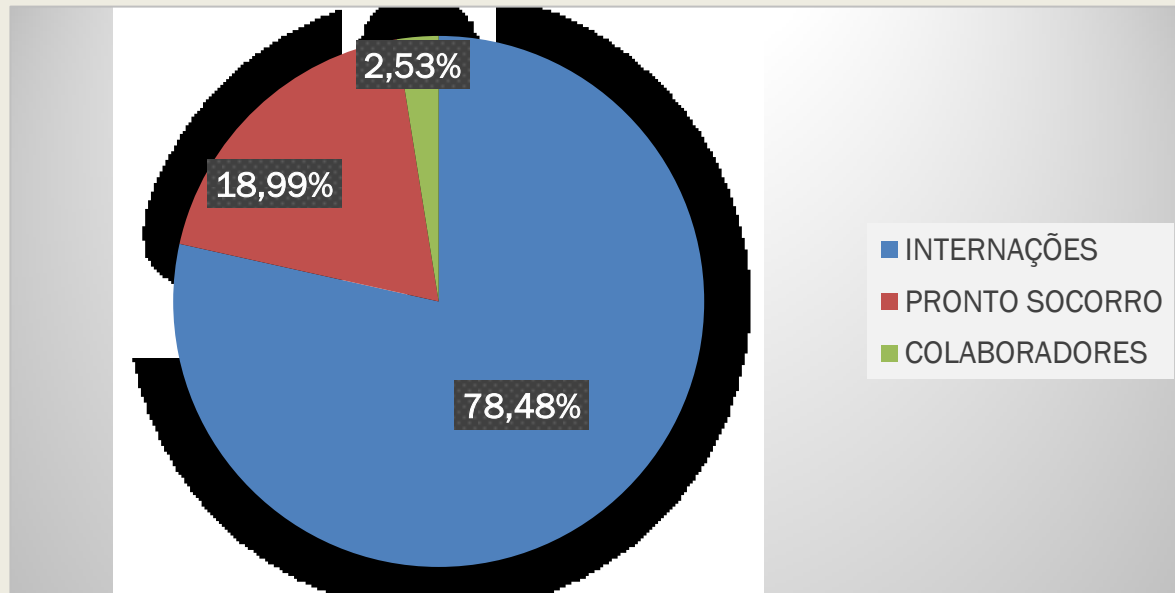


# FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA



# PLANILHA DE USUARIOS E FUNCIONÁRIOS QUE SE MANIFESTARAM NAS URNAS

## MÊS DE SETEMBRO

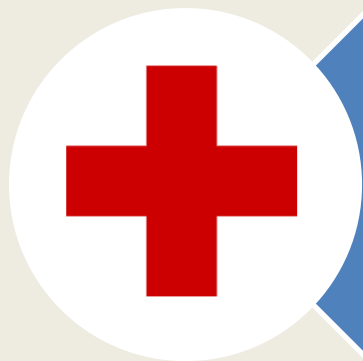


**Valores totais: 158 manifestações recebidas**

**Internações: 124 manifestações recebidas**

**Pronto-Socorro: 30 manifestações recebidas**

**Colaboradores: 04 manifestação recebida**



**PRONTO SOCORRO**

# ELOGIOS



“Só tenho a agradecer aos cuidados do hospital regional com meu sogro, toda dedicação para com ele, em especial a enfermeira Rose por toda paciência, compreensão e dedicação com ele, você está de parabéns, ótima profissional, essa você vê nos olhos que adora o que faz... Obrigado” (17/09/2019) (Sidnei Aparecido).

“Enfermeira Rose, obrigada por você poder ter ouvido meu lamento, suas palavras me marcaram muito, obrigada. ” (23/09/2019) (Elisangela Françoço).

# ELOGIOS



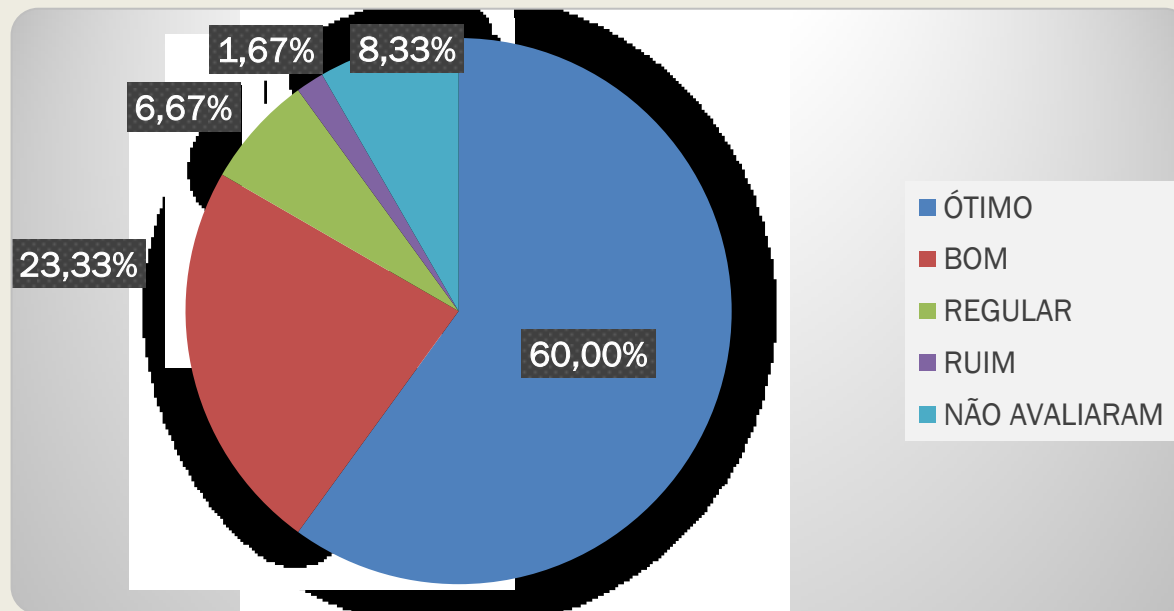
“A equipe está de parabéns! Em especial essa graça de simpatia, enfermeira Rose, dedicada, amorosa, linda no que faz. ”  
(19/09/2019) (João Manoel).

“Enfermeira Rose, obrigada pelo cuidado e atenção que teve por mim. ” (27/09/2019) (Jéssica).



# ATENDIMENTO GERAL

## RECEPÇÃO E SERVIÇO DE SEGURANÇA



**ÓTIMO:** 36 manifestações recebidas

**BOM:** 14 manifestações recebidas

**REGULAR:** 04 manifestação recebida

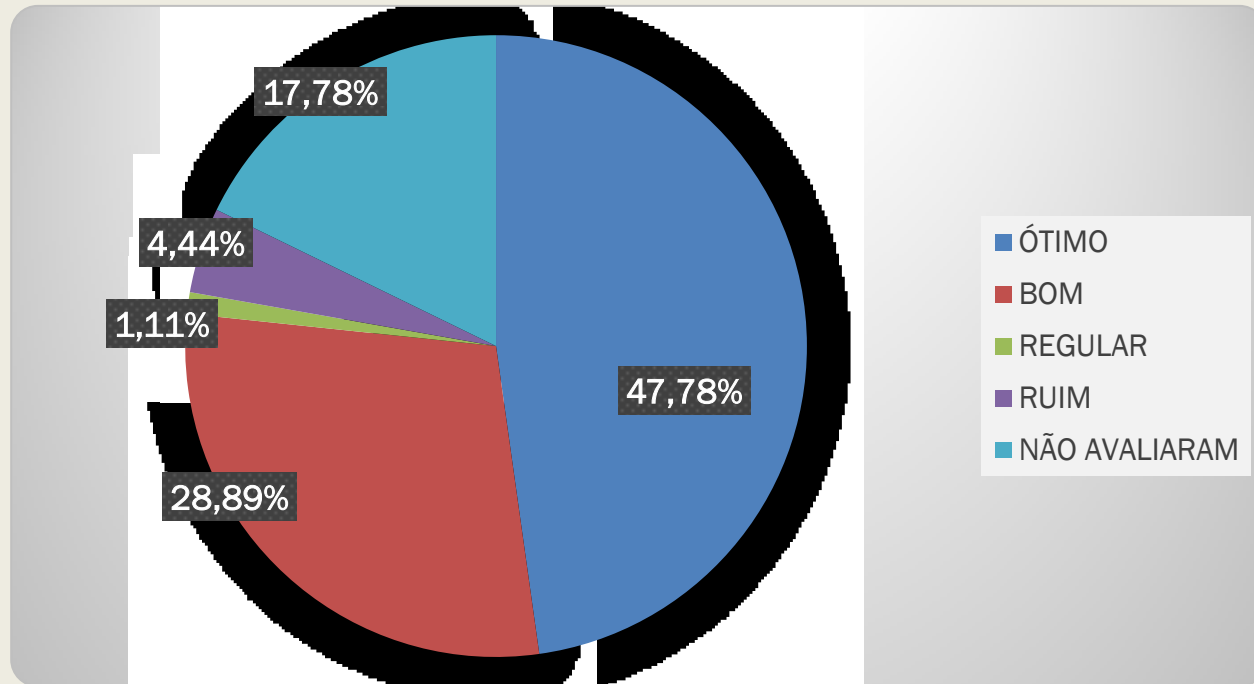
**RUIM:** 01 manifestações recebidas

**NÃO AVALIARAM:** 05

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	19	08	01	0
SEGURANÇA	17	06	03	01

# AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

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

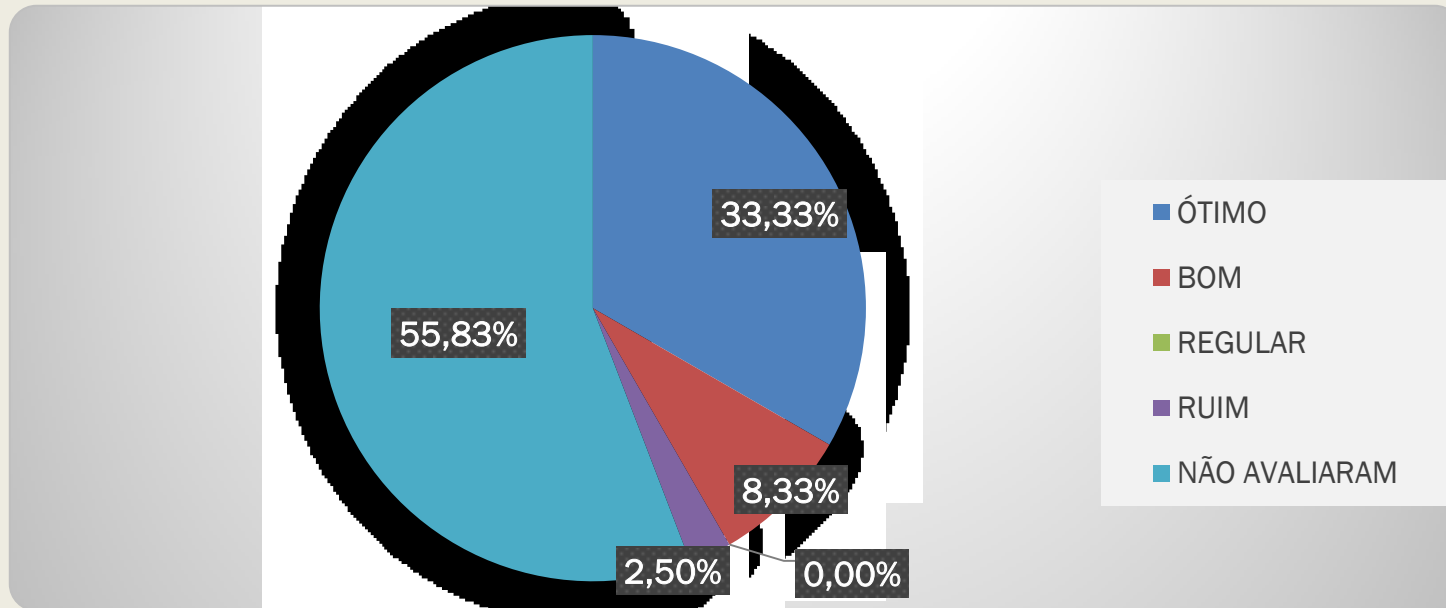


**ÓTIMO: 43** manifestações recebidas  
**BOM: 26** manifestações recebidas  
**REGULAR: 01** manifestações recebidas  
**RUIM: 04** manifestações recebidas  
**NÃO AVALIARAM: 16**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
CLAS DE RISCO	14	09	01	01
EQUIPE MÉDICA	17	08	0	02
ENFERMAGEM	12	09	0	01

# AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES

## RAIO X, ORTOPEDIA, ULTRASSOM E LABORATÓRIO.



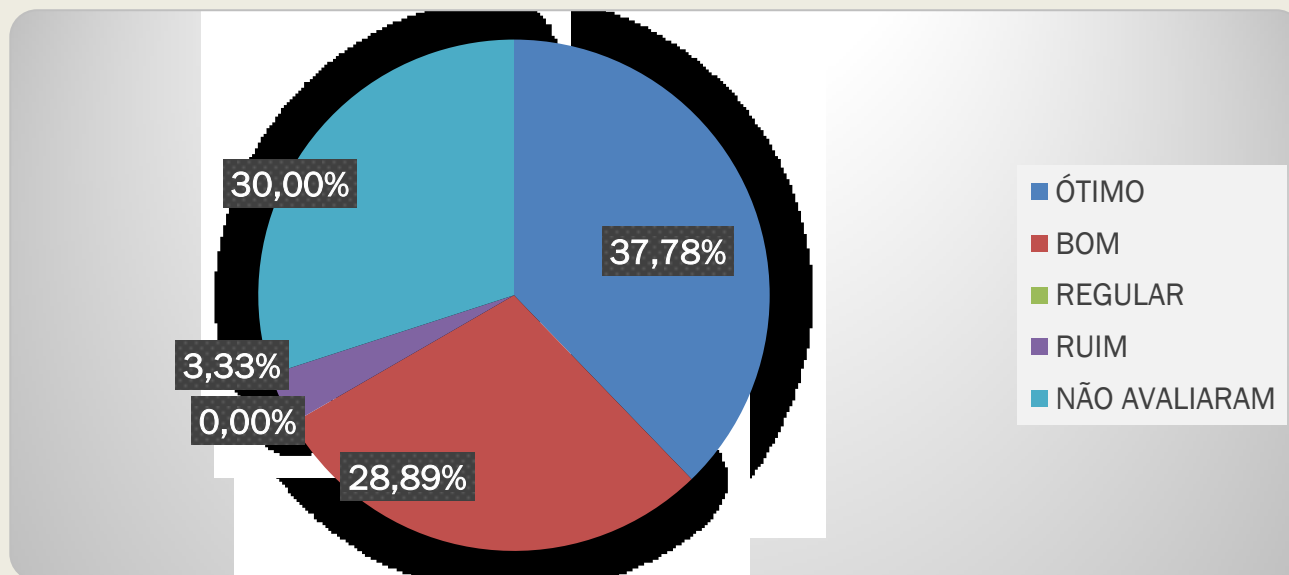
**ÓTIMO: 40** manifestações recebidas  
**BOM: 10** manifestações recebidas  
**REGULAR: 0** manifestações recebidas  
**RUIM: 03** manifestações recebidas

**NÃO AVALIARAM: 67**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RAIO X	15	03	0	01
ORTOPEDIA	13	04	0	01
ULTRASSOM	06	02	0	0
LABORATÓRIO	06	01	0	01

# AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES

## ORGANIZAÇÃO, HIGIENIZAÇÃO X LIMPEZA E ACOMODAÇÃO OFERECIDA.



**ÓTIMO: 34** manifestações recebidas  
**BOM: 26** manifestações recebidas  
**REGULAR: 0** manifestação recebida  
**RUIM: 03** manifestações recebidas  
**NÃO AVALIARAM: 27**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ORGANIZAÇÃO DOS SETORES	13	10	0	01
LIMPEZA X HIGIENIZAÇÃO	14	10	0	01
ACOMODAÇÃO	07	06	0	01

# TEMPO DE ESPERA NO PRONTO SOCORRO

**17min** – 01 manifestação recebida (03/09/2019).

**40min** – 01 manifestação recebida (19/09/2019).

**50min** – 01 manifestação recebida (23/09/2019).

**02 horas** – 01 manifestação recebida (12/09/2019).

**04 horas** – 01 manifestação recebida (27/09/2019).



INTERNAÇÃO



# ELOGIOS

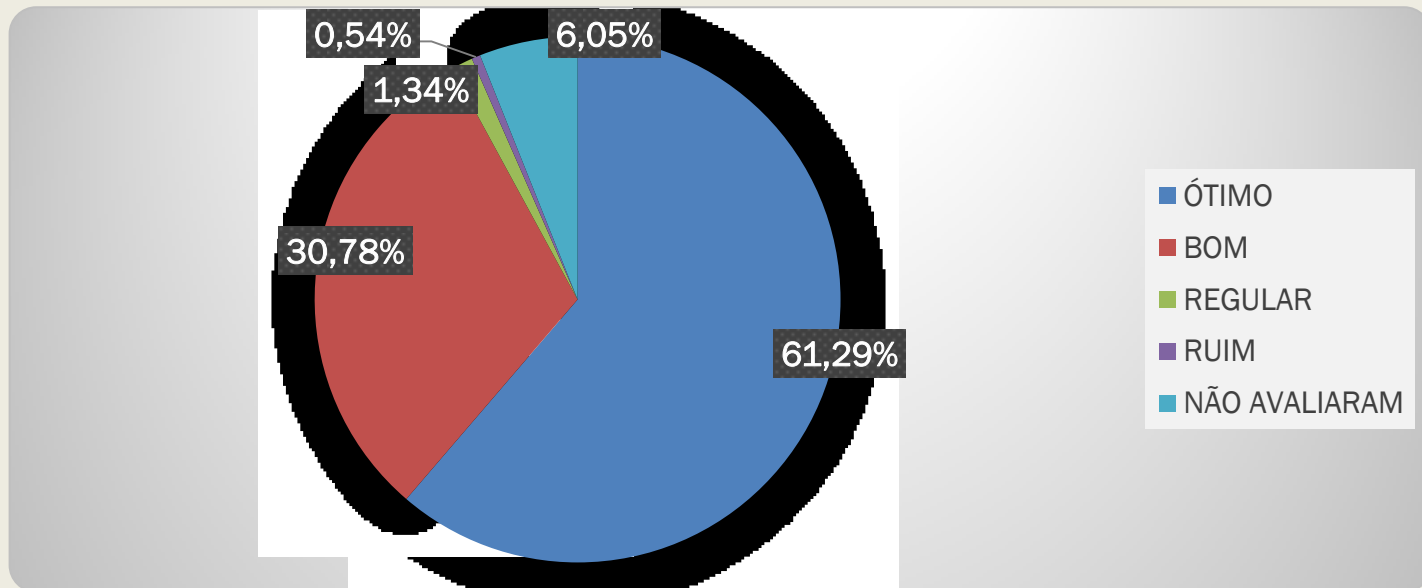


Inexistente.

# INTERNAÇÃO

## QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES E DO ATENDIMENTO GERAL

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



**ÓTIMO:** 456 manifestações recebidas  
**BOM:** 229 manifestações recebidas  
**REGULAR:** 10 manifestações recebidas  
**RUIM:** 04 manifestações recebidas  
**NÃO AVALIARAM:** 45

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	83	35	02	0
ALIMENTAÇÃO	79	37	03	0
COPEIRAS	80	41	0	0
INSTALAÇÕES	78	40	02	02
LIMPEZA	77	41	01	01
HORÁRIO DE VISITAS	59	35	02	01

# RECLAMAÇÕES

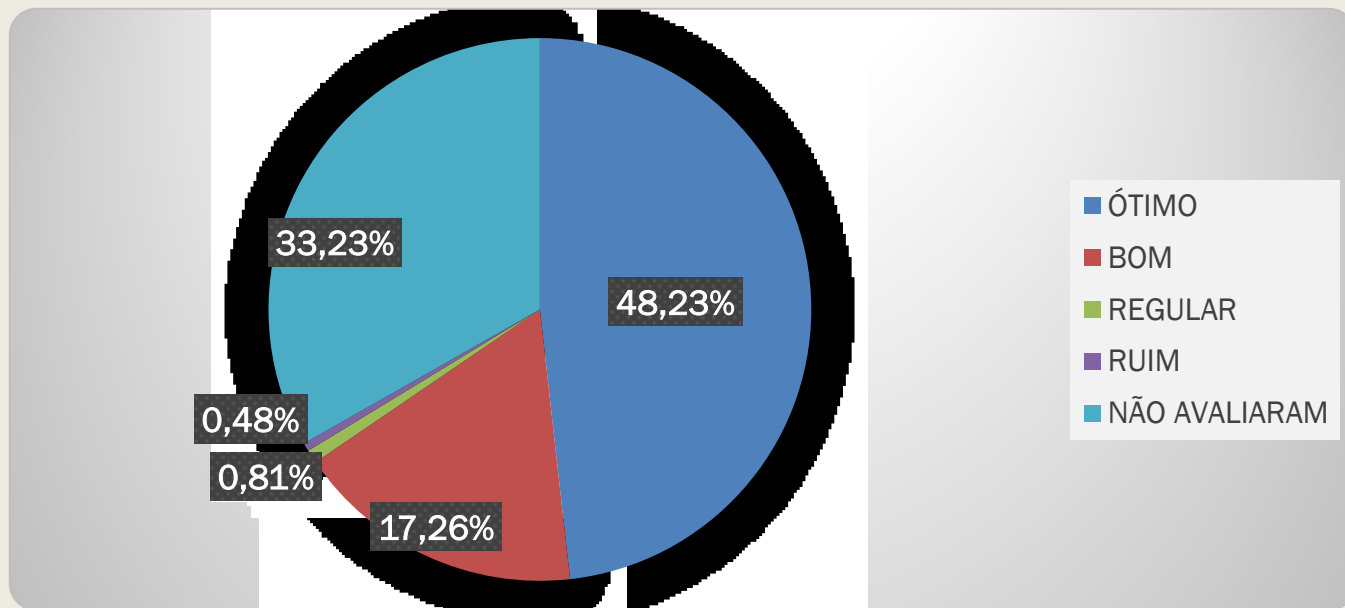
“Arrumar o ar do quarto 9 da maternidade, quebrado, muito quente. ” – (E.).

“Melhorias no banheiro do quarto 1, banheiro fedido, sem ventilação, não tem como ficar de porta fechada, morre sufocado. Péssimo”. (23/09/2019) – (S.S).

**Resposta :** Foi realizado manutenção no referido ar condicionado e o mesmo está em funcionamento até a aquisição de um novo. Em relação a colocação de janela no banheiro do quarto 1 , foi encaminhada ao setor de infraestrutura para providencia. (*Cristiane da Silva Batista– Coordenação de Hotelaria* ).

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

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



**ÓTIMO: 299** manifestações recebidas  
**BOM: 107** manifestações recebidas  
**REGULAR: 05** manifestações recebidas  
**RUIM: 03** manifestações recebidas  
**NÃO AVALIARAM: 206**

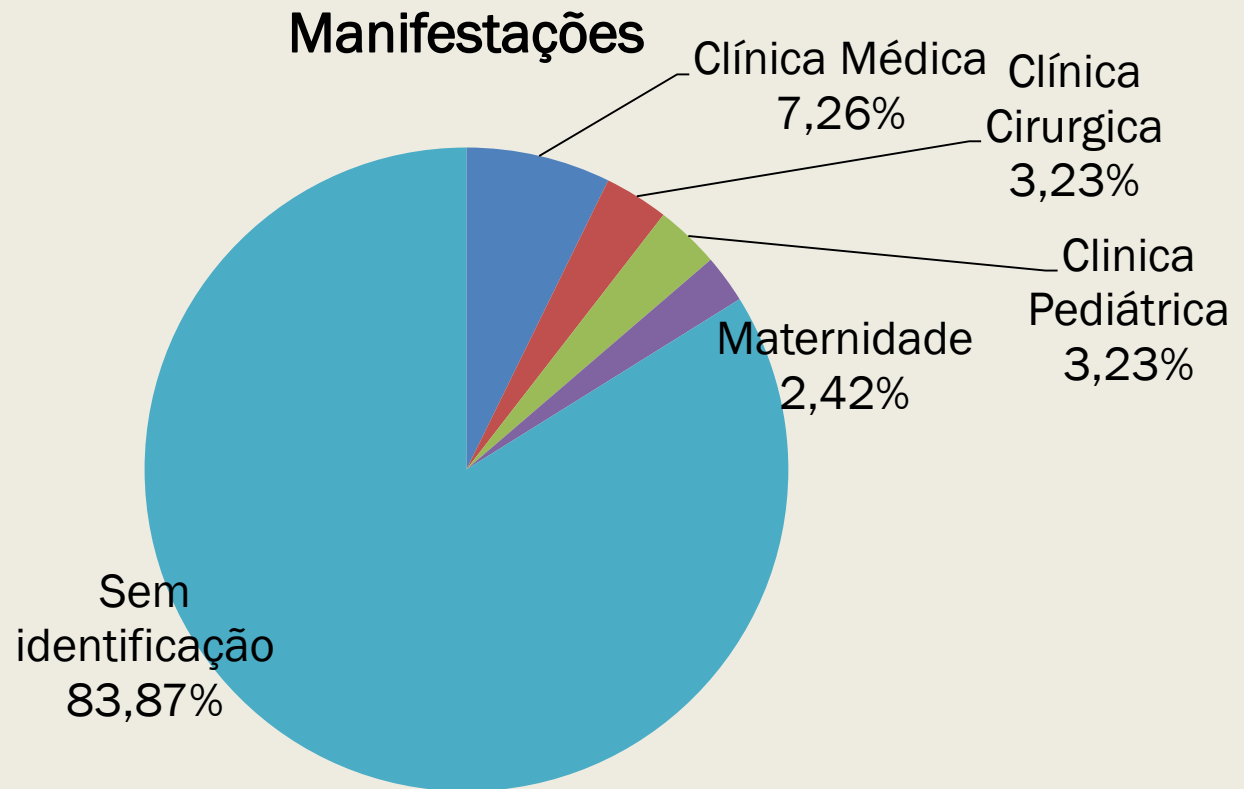
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ENFERMAGEM	89	33	0	01
EQUIPE MÉDICA	87	32	02	01
FISIOTERAPIA	81	29	01	01
ASS. SOCIAL	31	09	01	0
NUTRICIONISTA	11	04	01	0

# RECLAMAÇÃO

“Acho que o médico deveria passar pelo menos 2 a 3 vezes no dia, setor de internação ” (10/09/2019) – (A.A.R).

**Resposta:** Paciente internado, o médico tem rotina em passar visita 1 vez ao dia, se precisar por intercorrência, o médico do PS é chamado e se necessário chama-se o médico responsável. (*João de Deus– Diretor Técnico*).

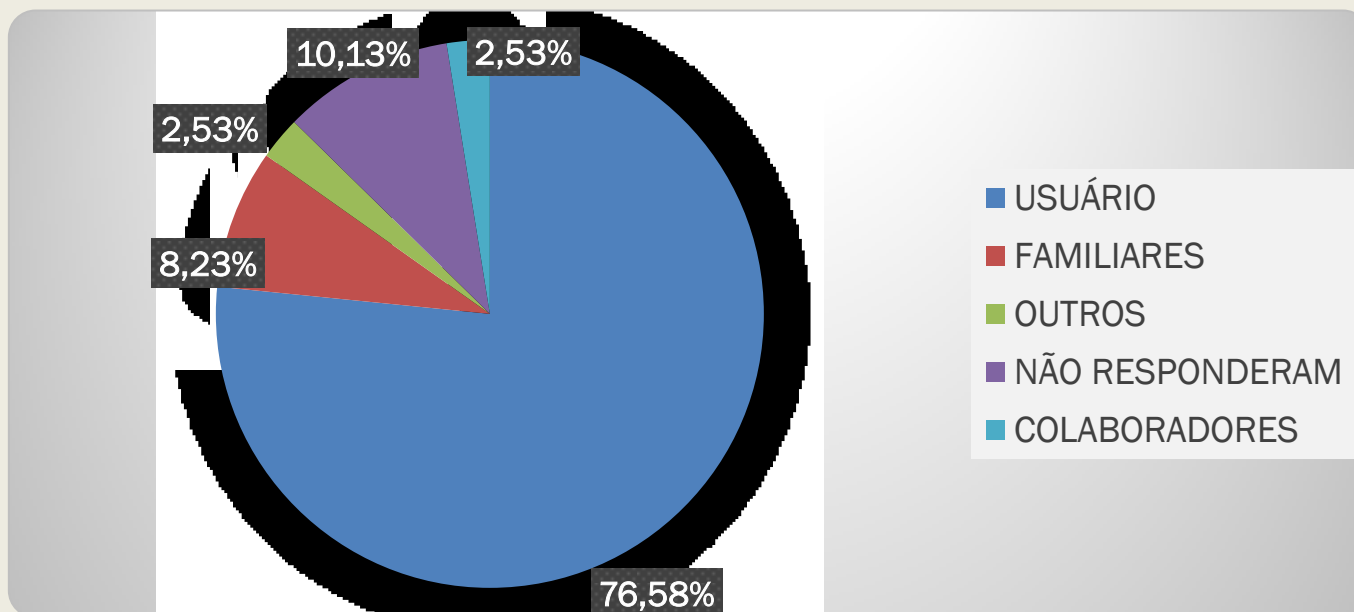
# MANIFESTAÇÕES POR CLÍNICA



Clinica Médica – 09  
Clínica Cirúrgica – 04  
Clínica Pediátrica – 04  
Maternidade – 03  
Sem Identificação – 104



# PERFIL DOS MANIFESTANTES



**TOTAL DE AVALIAÇÕES: 163**

**Usuário: 121**

**Familiares: 13**

**Outros: 04**

**Não avaliaram: 16**

**Colaboradores: 04**



**COLABORADORES**

# COLABORADORES ELOGIOS

“Adorei o almoço de hoje. Parabéns!!!” (21/09/2019)  
(colaborador, nome ilegível).

“Comida estava muito bem feita, uma delícia, plantão da manhã. ” (22/09/2019) (colaboradora Patricia).

# COLABORADORES RECLAMAÇÕES

“No nosso setor (recepção) há pessoas que são privilegiadas pelo grau de amizade, além de os funcionários do setor não serem ouvidos por suas necessidades quanto a escala de plantão. Acho injusto o privilégio para com alguns, ou ouve-se a todos ou segue um padrão quanto as escalas ” – (Colaborador Anônimo).

**Resposta:** Informo que desconheço a informação repassada, uma vez que entre a equipe há uma certa facilidade de diálogo, pelo fato ocorrido realizei uma reunião com a equipe para fins de esclarecimentos, porém ninguém se manifestou, deixando bem claro que a escala é rotativa sem dar prioridade de grau de amizade como citado e sim pela necessidade do setor para que seja desenvolvido um bom trabalho para a população e a Entidade. *(Valdenice Conceição da Silva – Supervisora da Recepção).*

# COLABORADORES RECLAMAÇÕES

“Achei uma “maria fedida” na salada de alface.”  
(27/09/2019) – (Colaboradora \*\*\*).

**Resposta:** As devidas providencias mediante este acontecimento já foram tomadas e ajustadas, localizamos a procedência da alface e nos organizamos mediante esta doação. *(Maria Patricia Franciskon 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 técnico, coordenadora da hotelaria, nutricionista e supervisora da recepção), os mesmos se manifestaram de maneira a amenizar e resolver as insatisfações elencadas.