



ELABORADO POR JULIANE NEVES DOS SANTOS  
OUVIDORA.

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA- MÊS DE JANEIRO

FUNSAU-NA

2020



# 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.

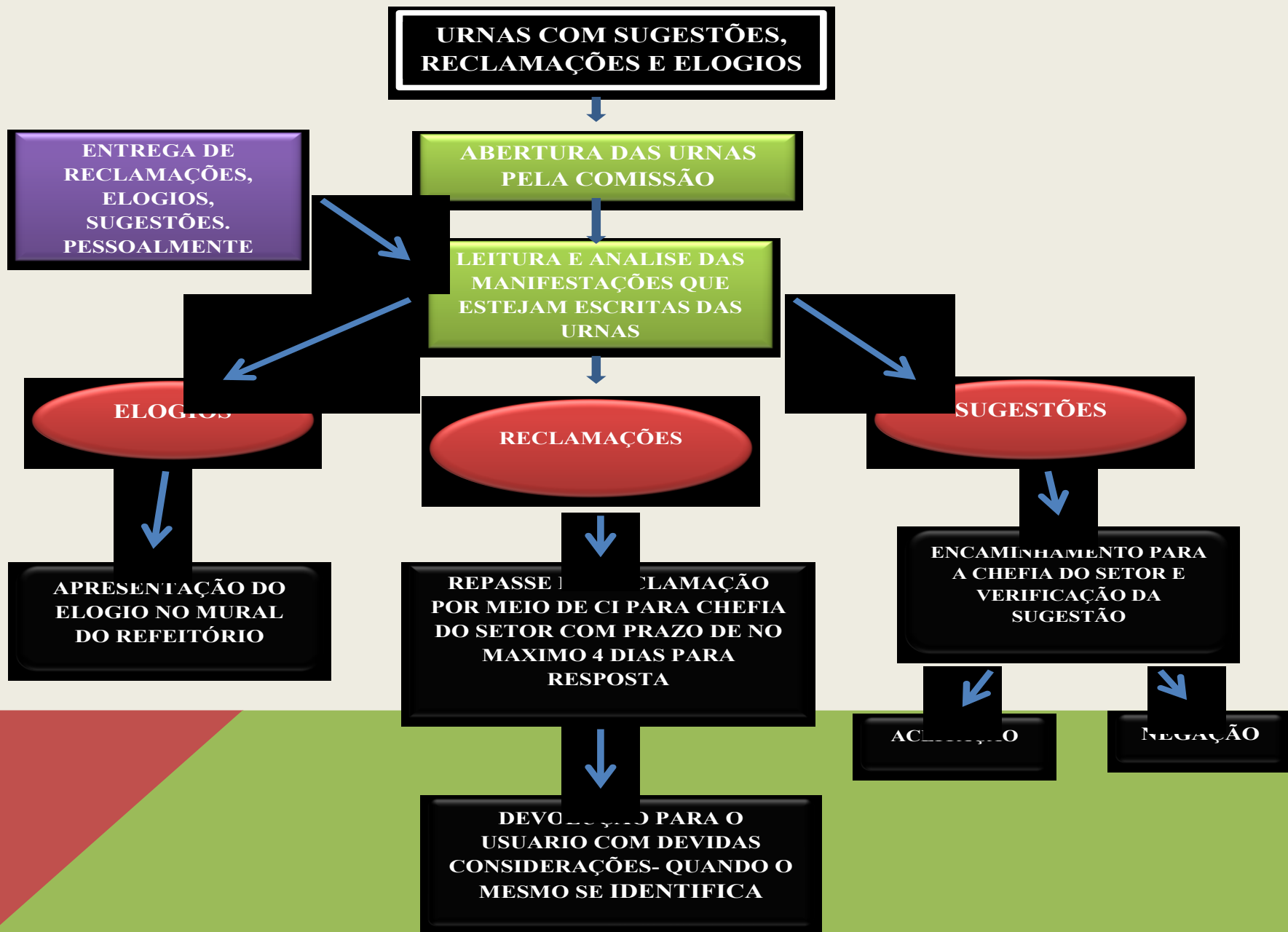
Todas as manifestações pertinentes à Ouvidoria são registradas em um formulário específico de cada setor e desta forma recolhido nos primeiros dias do mês, onde é realizada a contagem e apresentada em tabela.

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.

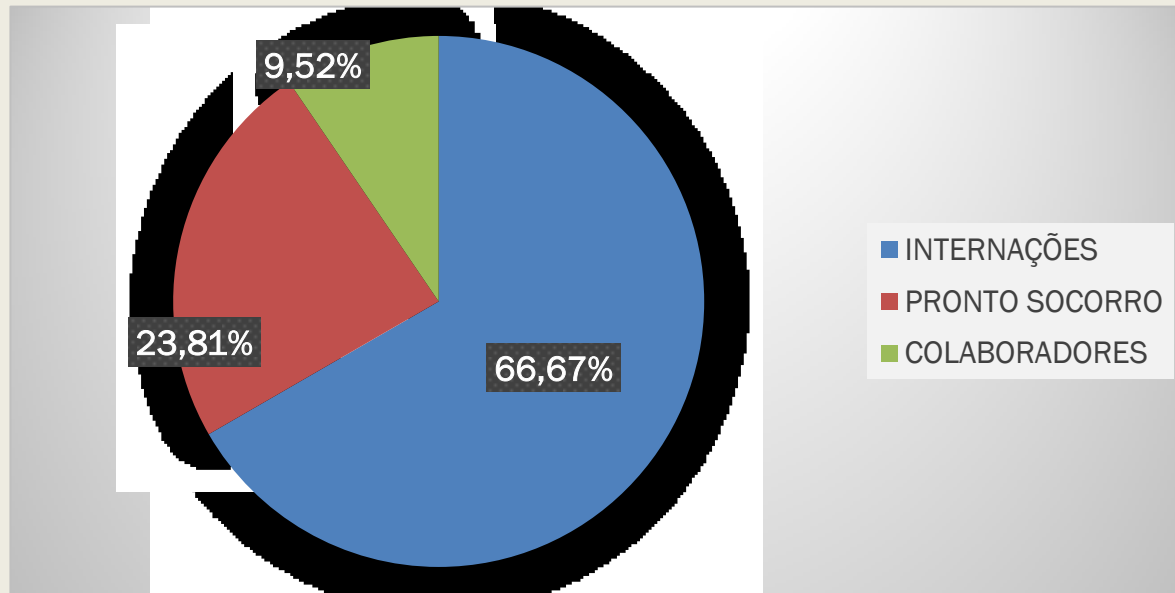
Acerca dos elogios é apresentado no mural do refeitório no intuito de divulgação.

# FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA



# PLANILHA DE USUARIOS E FUNCIONÁRIOS QUE SE MANIFESTARAM NAS URNAS

## MÊS DE JANEIRO

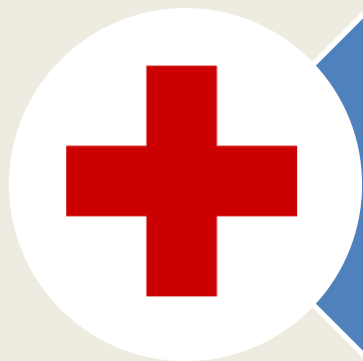


**Valores totais: 21 manifestações recebidas**

**Internações: 14 manifestações recebidas**

**Pronto-Socorro: 05 manifestações recebidas**

**Colaboradores: 02 manifestação recebida**



**PRONTO SOCCORRO**

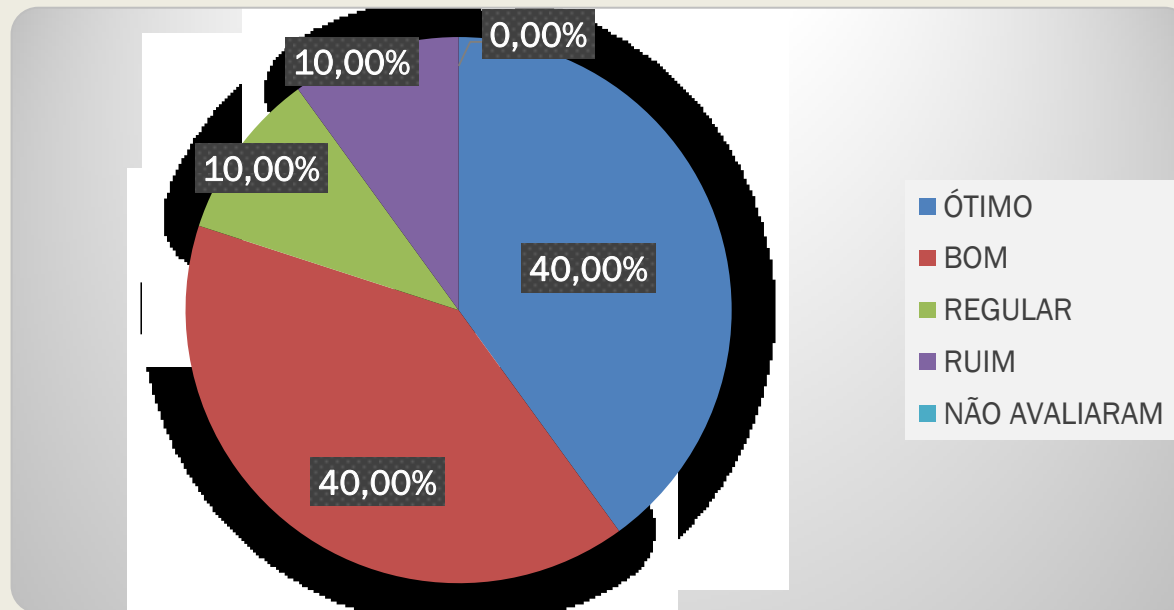
# ELOGIO



“Eu tive sorte, equipe educada, sorridente, de humor sem igual, médico calmo, gente 10, Dr. Guilherme. E a enfermeira do cabelo vermelho, maravilhosa, mulher educada, aquele sotaque parece musica, enfermeira igual não vi, nota 1000. Hospital nota 1000 !!!” (20/01/2020) - (Identificação Ilegível)

# ATENDIMENTO GERAL

## RECEPÇÃO E SERVIÇO DE SEGURANÇA



**ÓTIMO: 04** manifestações recebidas

**BOM: 04** manifestações recebidas

**REGULAR: 01** manifestação recebida

**RUIM: 01** manifestações recebidas

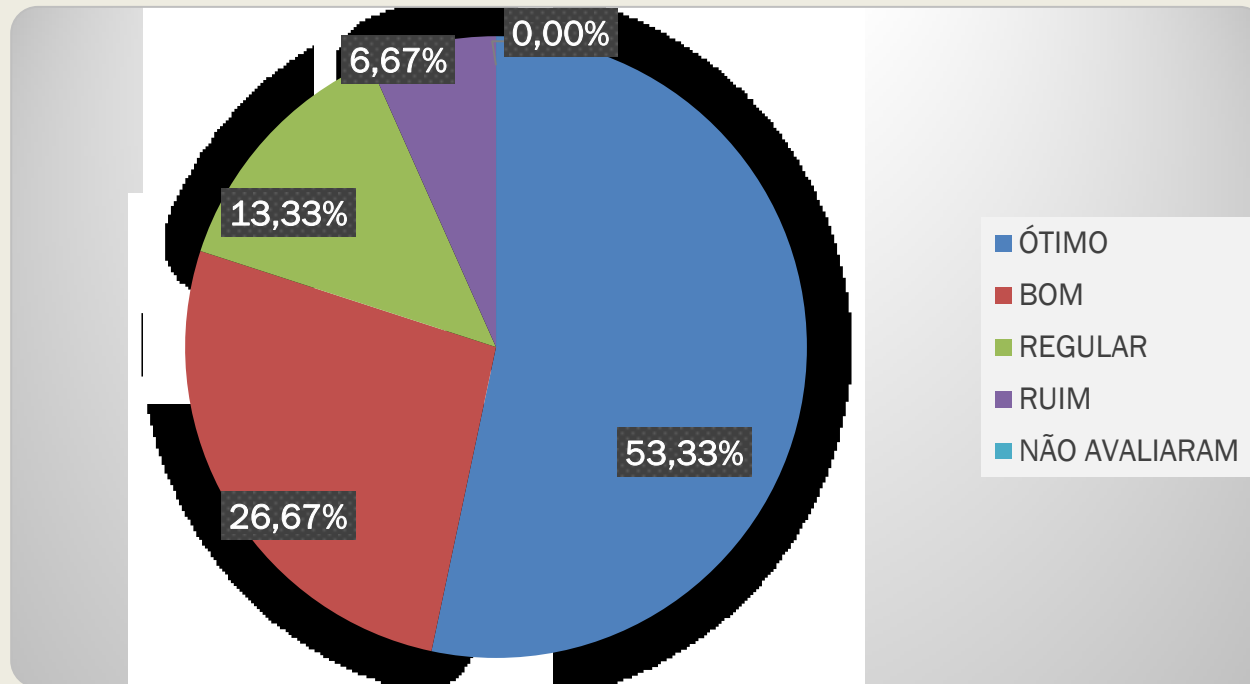
**NÃO AVALIARAM: 0**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	02	03	0	0
SEGURANÇA	02	01	01	01



# AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

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



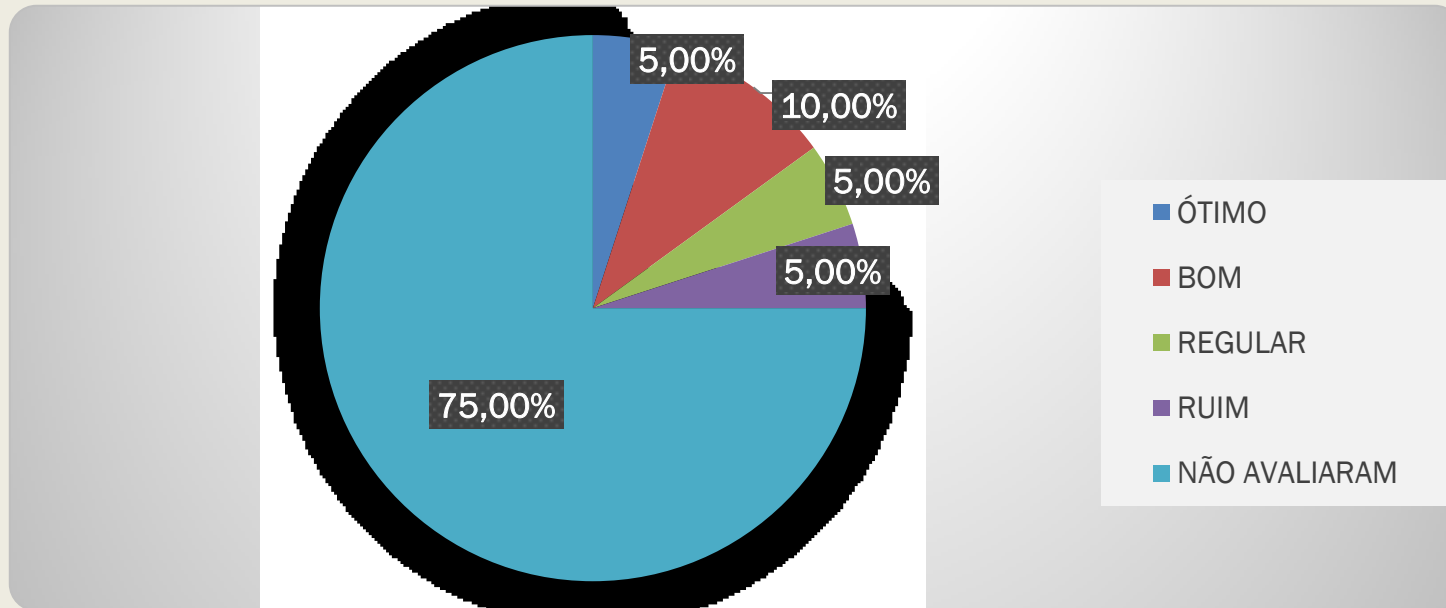
**ÓTIMO: 08** manifestações recebidas  
**BOM: 04** manifestações recebidas  
**REGULAR: 02** manifestações recebidas  
**RUIM: 01** manifestação recebida

**NÃO AVALIARAM: 0**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
CLAS DE RISCO	03	0	01	01
EQUIPE MÉDICA	03	01	01	0
ENFERMAGEM	02	03	0	0

# AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES

## RAIO X, ORTOPEDIA, ULTRASSOM E LABORATÓRIO.



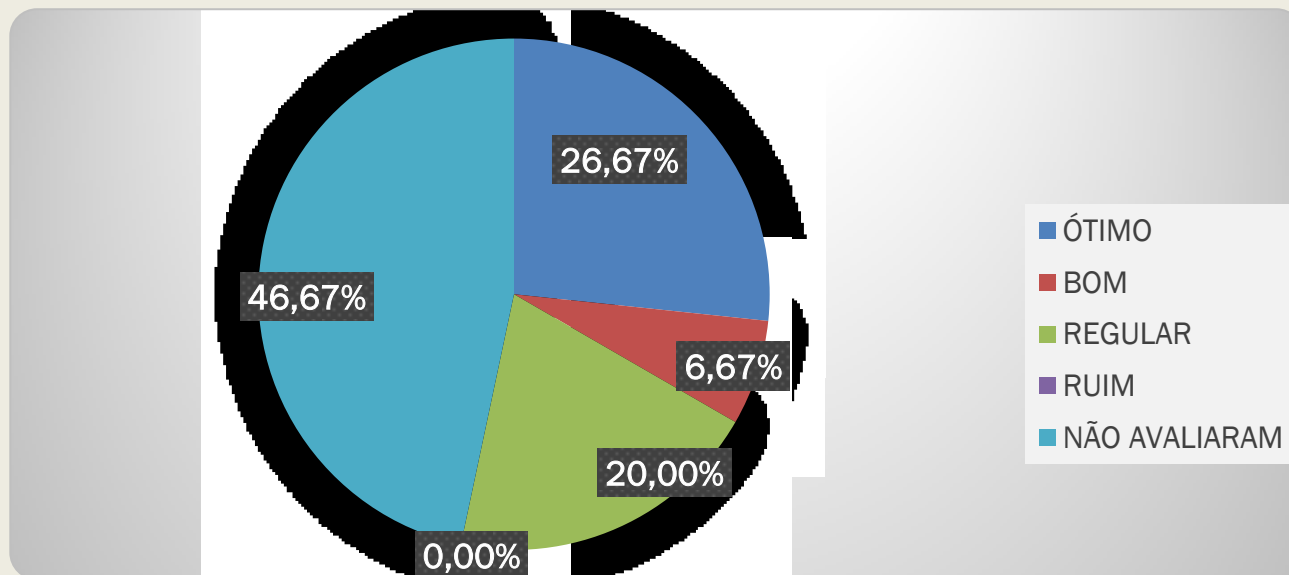
**ÓTIMO: 01** manifestações recebidas  
**BOM: 02** manifestações recebidas  
**REGULAR: 01** manifestação recebida  
**RUIM: 01** manifestação recebida

**NÃO AVALIARAM: 15**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RAIO X	0	0	0	04
ORTOPEDIA	0	01	0	04
ULTRASSOM	0	01	0	04
LABORATÓRIO	01	0	01	03

# AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES

## ORGANIZAÇÃO, HIGIENIZAÇÃO X LIMPEZA E ACOMODAÇÃO OFERECIDA.



**ÓTIMO: 04** manifestações recebidas

**BOM: 01** manifestação recebida

**REGULAR: 03** manifestações recebidas

**RUIM: 0** manifestações recebidas

**NÃO AVALIARAM: 07**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ORGANIZAÇÃO DOS SETORES	01	0	01	03
LIMPEZA X HIGIENIZAÇÃO	02	0	01	02
ACOMODAÇÃO	01	01	01	02

# RECLAMAÇÃO

“Técnica Maria, só ela que trabalha, porque tem umas que ficam na salinha só de papo e sorrindo, até parece que não tem nada pra fazer.” – (Anônimo)

**Resposta:** Todos os funcionários dispõem de um supervisor imediato, cabe a cada uma deles dimensionar a equipe, orientando os supervisores sobre tal relato. *(Tatiane Aparecida Negri—Diretora de Atenção a Saúde).*

# TEMPO DE ESPERA NO PRONTO SOCORRO

**10 min** – 01 manifestações recebidas (20/01/2020).

**30 min** – 01 manifestações recebidas (29/01/2020).

**02h30min** – 01 manifestação recebida (28/01/2020).

**06 horas** – 01 manifestação recebida (sem data e sem identificação, impossibilitando assim maiores esclarecimentos sobre o tempo citado).



INTERNAÇÃO

# ELOGIOS



“Enfermeiras Elza e Cleuza possuem um bom preparo para atender os bebês e acompanhantes.” (15/01/2020) (Rejane)

“Enfermeira Glaucia nos atendeu muito bem, calma e dedicada com todos no quarto. Meu parto foi dia 07/01/2020 e estou elogiando-a hoje, pois no dia sai com pressa e acabei esquecendo. Glaucia merece o reconhecimento de todos do HR.” (15/01/2020) (Rejane)



# ELOGIOS

“Quero agradecer muito a enfermeira Glaucia da maternidade, ela tem muita experiência com os bebês, que Deus a abençoe muito. Eu senti uma proteção com ela cuidando do meu filho e da minha esposa, nem parecia uma enfermeira, Glaucia parecia uma mãe, aqui pra nós. Agradeço também ao nosso pai, o nosso Dr. Jercé.

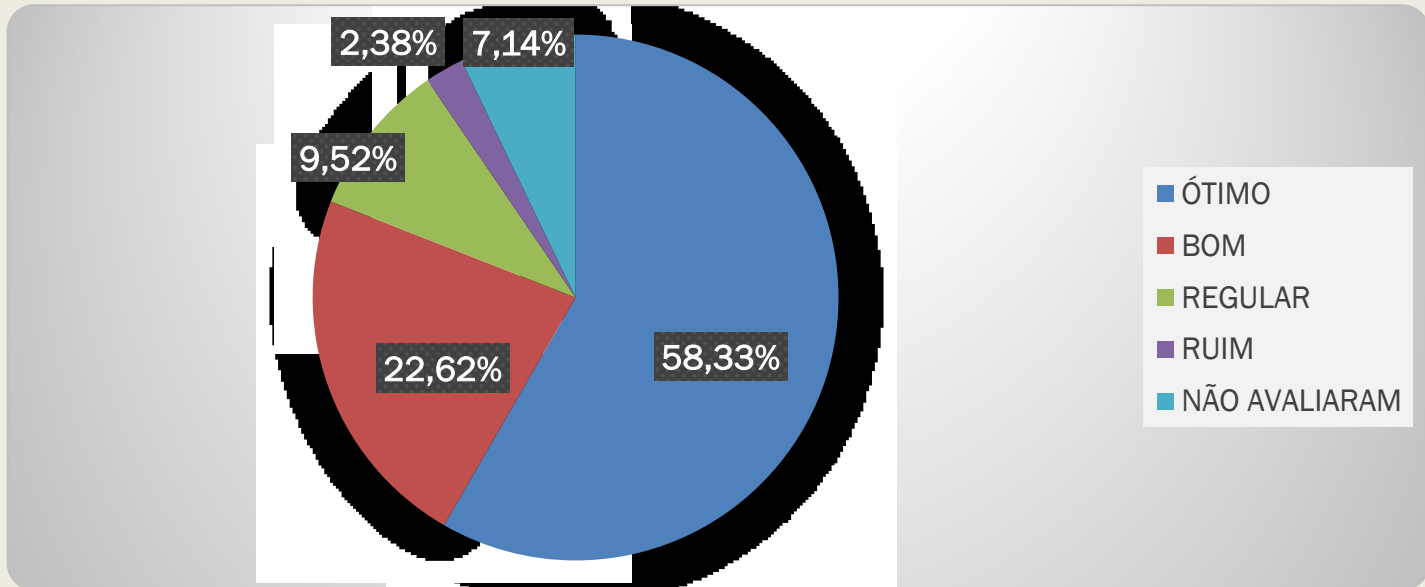
Muito obrigado Dr. Jercé e enfermeira Glaucia.”  
(07/01/2020) (Eder)



# INTERNAÇÃO

## QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES E DO ATENDIMENTO GERAL

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



**ÓTIMO: 49** manifestações recebidas  
**BOM: 19** manifestações recebidas  
**REGULAR: 08** manifestações recebidas  
**RUIM: 02** manifestações recebidas  
**NÃO AVALIARAM: 06**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	08	04	02	0
ALIMENTAÇÃO	05	05	02	01
COPEIRAS	09	03	01	0
INSTALAÇÕES	10	02	01	0
LIMPEZA	10	02	01	0
HORÁRIO DE VISITAS	07	03	01	01

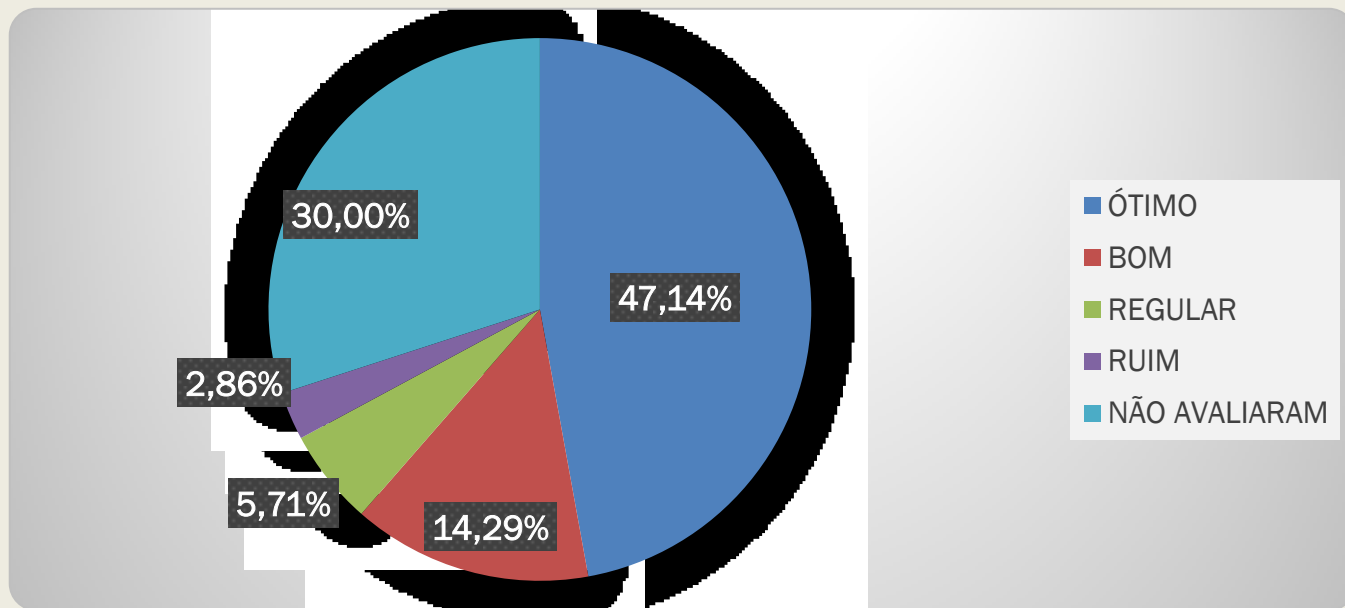
# RECLAMAÇÃO

“Vocês falam que os acompanhantes não podem vir de shorts curto, porem eu vejo gente acompanhante de shorts curto, vocês tem que impedir essas moças de entrarem aqui no hospital com roupas curtas. Façam que nem lá em Barretos , dá pra essas mulheres uma camisolona comprida para elas poderem entrar no hospital”. (12/01/2020) (I.)

**Resposta:** O hospital é ambiente de risco biológico, orientamos a todos sobre vestimentas e calçados e cabe a cada um respeitar. *(Tatiane Aparecida Negri– Diretora de Atenção a Saúde).*

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

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



**ÓTIMO: 33** manifestações recebidas  
**BOM: 10** manifestações recebidas  
**REGULAR: 04** manifestações recebidas  
**RUIM: 02** manifestações recebidas  
**NÃO AVALIARAM: 21**

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ENFERMAGEM	09	04	01	0
EQUIPE MÉDICA	09	02	02	0
FISIOTERAPIA	04	0	01	0
ASS. SOCIAL	05	02	0	01
NUTRICIONISTA	06	02	0	01

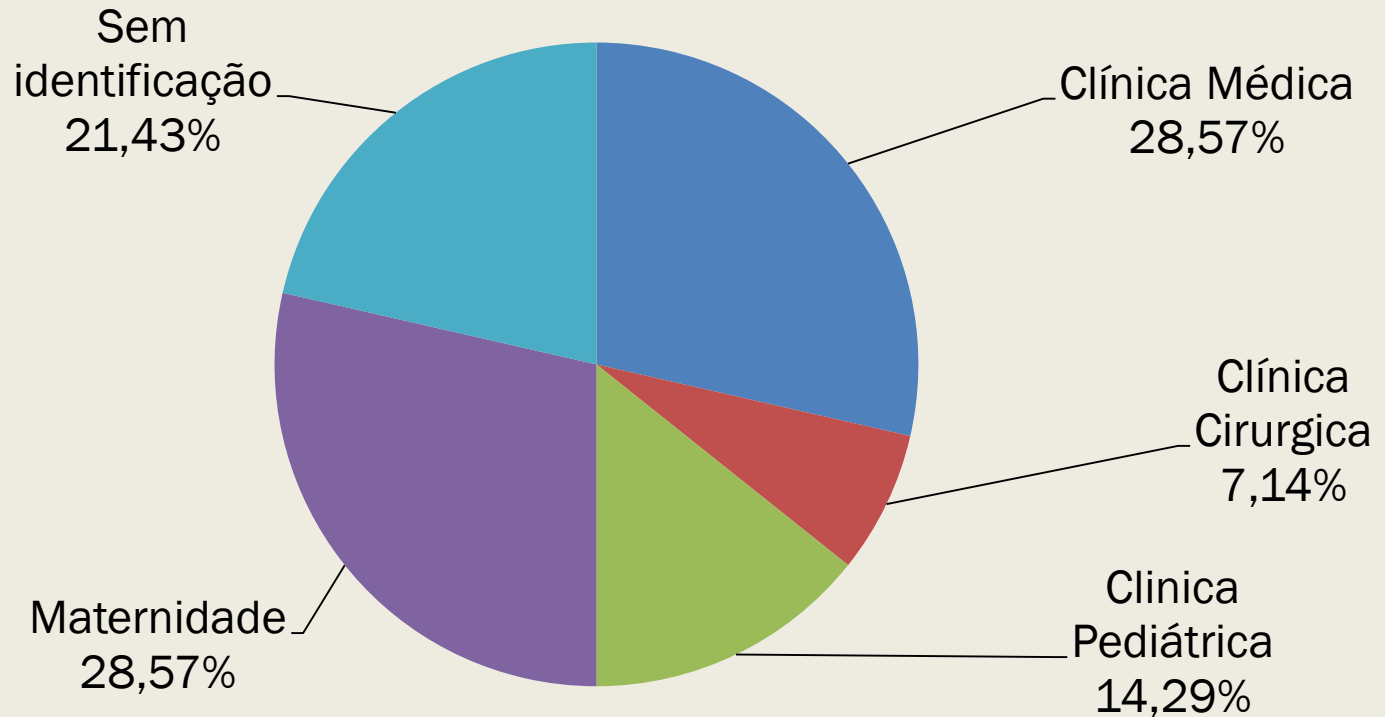
# RECLAMAÇÕES

“No dia 05/01/2020 não havia equipe de enfermagem das 22:00hs às 06:00hs do dia 06/01/2020” – (06/01/2020)  
(Anônimo)

**Resposta:** Encaminhado para os profissionais de plantão no dia para esclarecimentos. *(Tatiane Aparecida Negri– Diretora de Atenção a Saúde).*

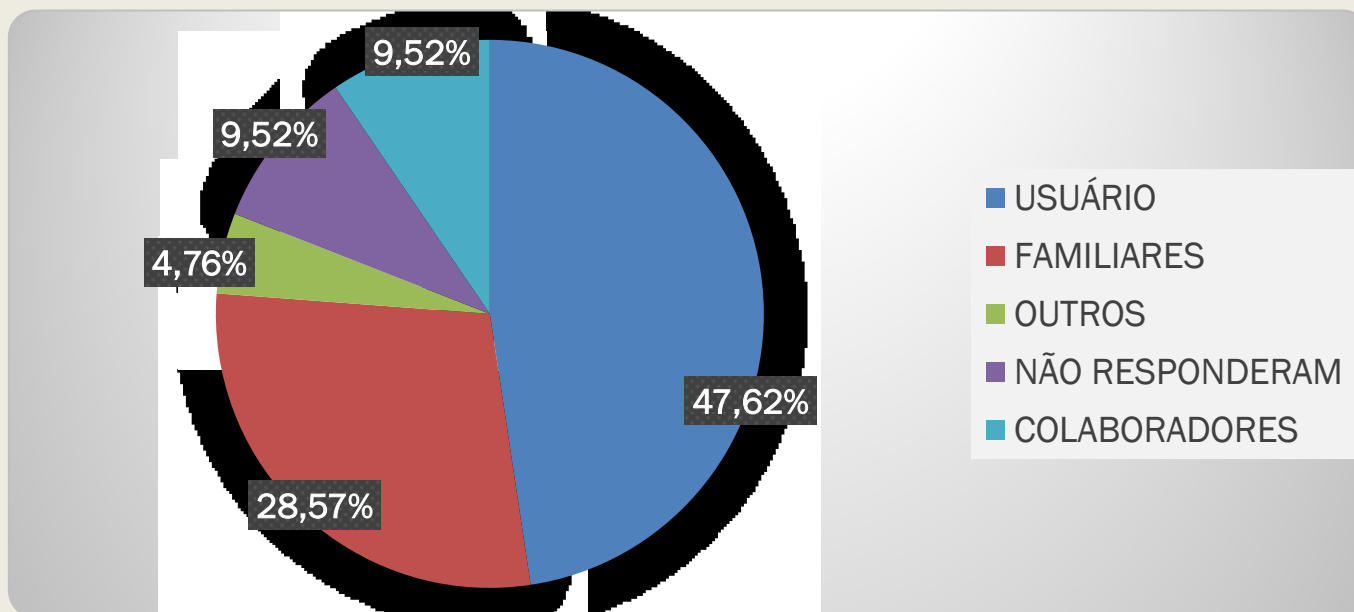
# MANIFESTAÇÕES POR CLINICA

## Manifestações



**Clínica Médica - 04**  
**Clínica Cirúrgica - 01**  
**Clínica Pediátrica - 02**  
**Maternidade - 04**  
**Sem Identificação - 03**

# PERFIL DOS MANIFESTANTES



**TOTAL DE AVALIAÇÕES: 21**

**Usuário: 10**

**Familiares: 06**

**Outros: 01**

**Não avaliaram: 02**

**Colaboradores: 02**



**COLABORADORES**

# RECLAMAÇÕES

“Quero fazer uma reclamação a respeito de uma auxiliar de cozinha, que quando chegamos no refeitório para jantar ou nos plantões, ela fica o tempo todo mexendo no celular e não nos atende prontamente, ficamos horas ali na janela esperando para ser atendidas, um descaso, as vezes vamos jantar na correria e ela no celular, não é apta para o cargo que ocupa, é lerda para servir e parece que não está recebendo para trabalhar. Ela se chama \*\*\*, nem parece que está no trabalho, fica só conversando. Exigimos providencias. Obrigada” ! (Colaborador Anônimo)



# RECLAMAÇÕES

**Resposta:** A colaboradora foi trocada de escala para o período vespertino para ser observada e orientada quando necessário. (*Maria Patricia Francison 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 ( Diretora de Atenção a Saúde e Nutricionista), os mesmos se manifestaram de maneira a amenizar e resolver as insatisfações elencadas.