



ELABORADO POR JULIANE NEVES DOS SANTOS
OUVIDORA.

RELATÓRIO DA OUVIDORIA- MÊS DE FEVEREIRO

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.

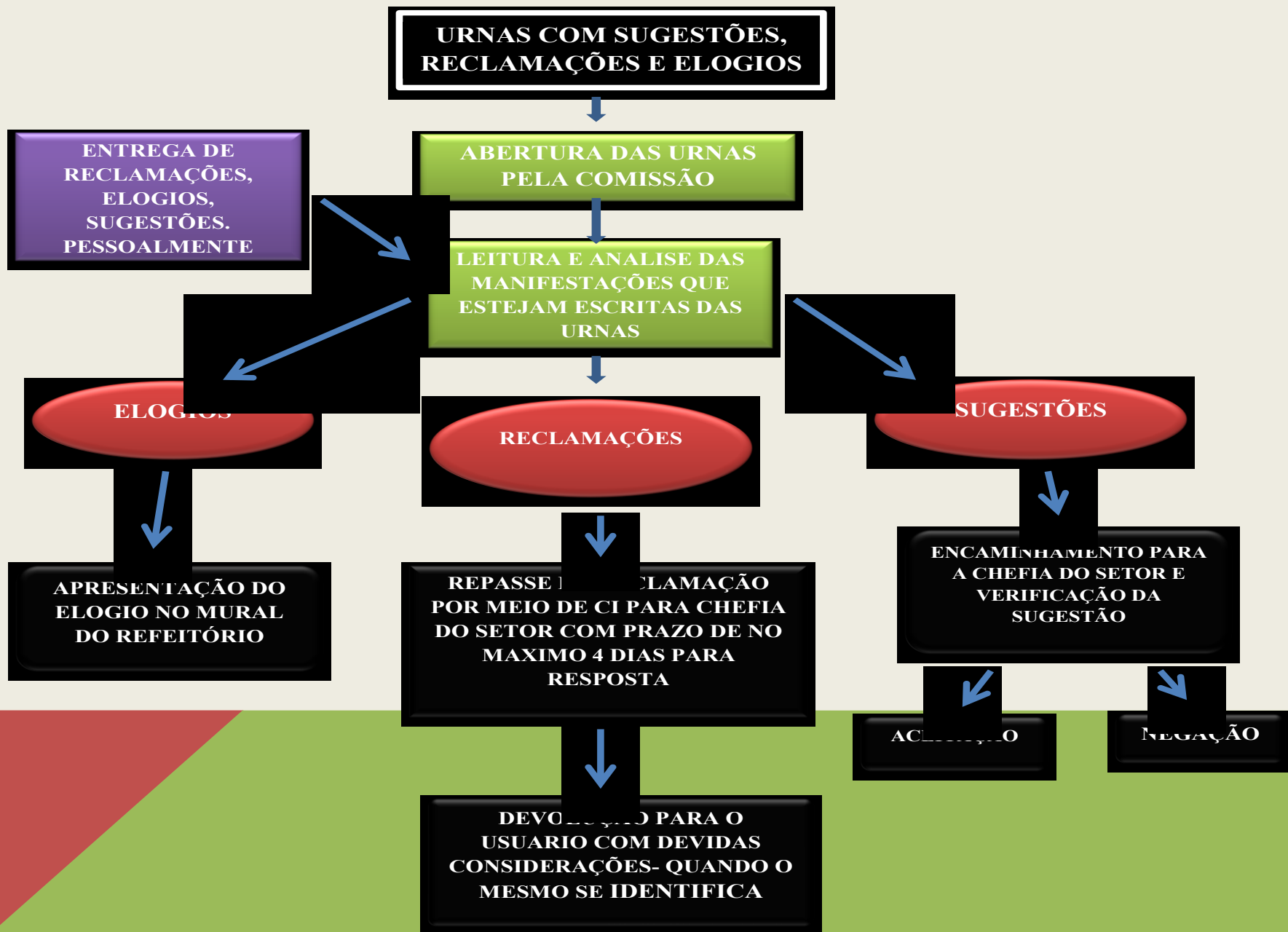
Todas as manifestações pertinentes à Ouvidoria são registradas em um formulário específico de cada setor e desta forma recolhido nos primeiros dias do mês, onde é realizada a contagem e apresentada em tabela.

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.

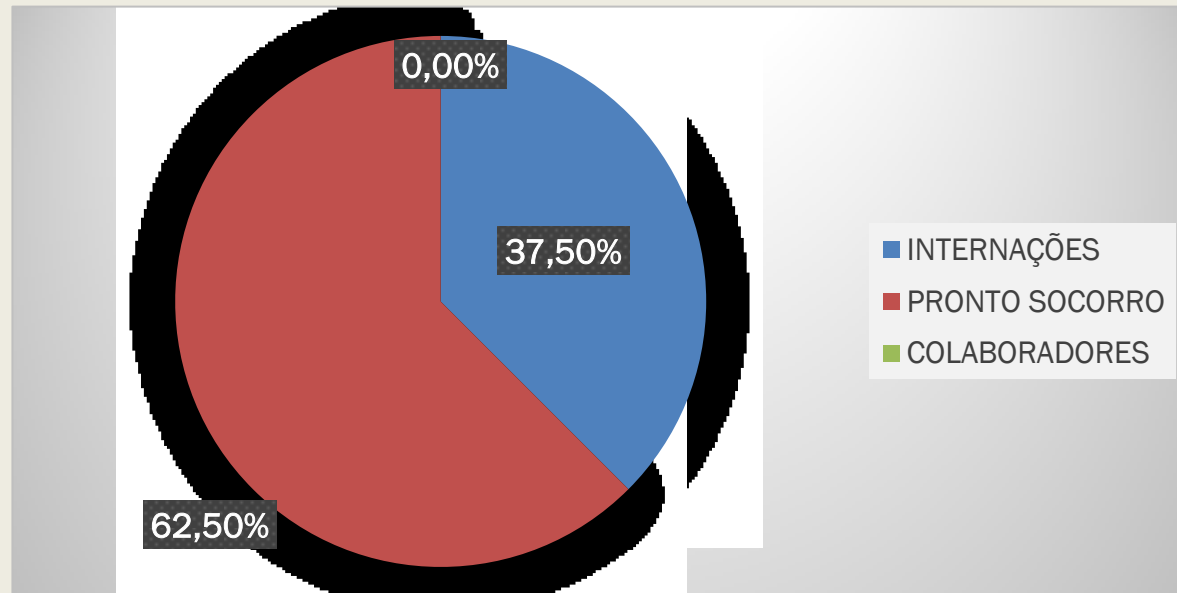
Acerca dos elogios é apresentado no mural do refeitório no intuito de divulgação.

FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA



PLANILHA DE USUARIOS E FUNCIONÁRIOS QUE SE MANIFESTARAM NAS URNAS

MÊS DE FEVEREIRO

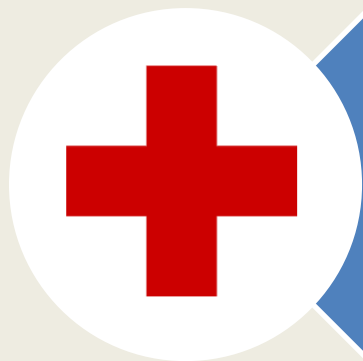


Valores totais: 24 manifestações recebidas

Internações: 09 manifestações recebidas

Pronto-Socorro: 15 manifestações recebidas

Colaboradores: 0 manifestação recebida



PRONTO SOCCORRO

ELOGIO



“Hospital Regional cada vez melhor. Na madrugada, estava com dengue, senti muitas dores nos olhos, cabeça, vim com meu esposo, nem demorou, rápido, rapaz da recepção super dez.

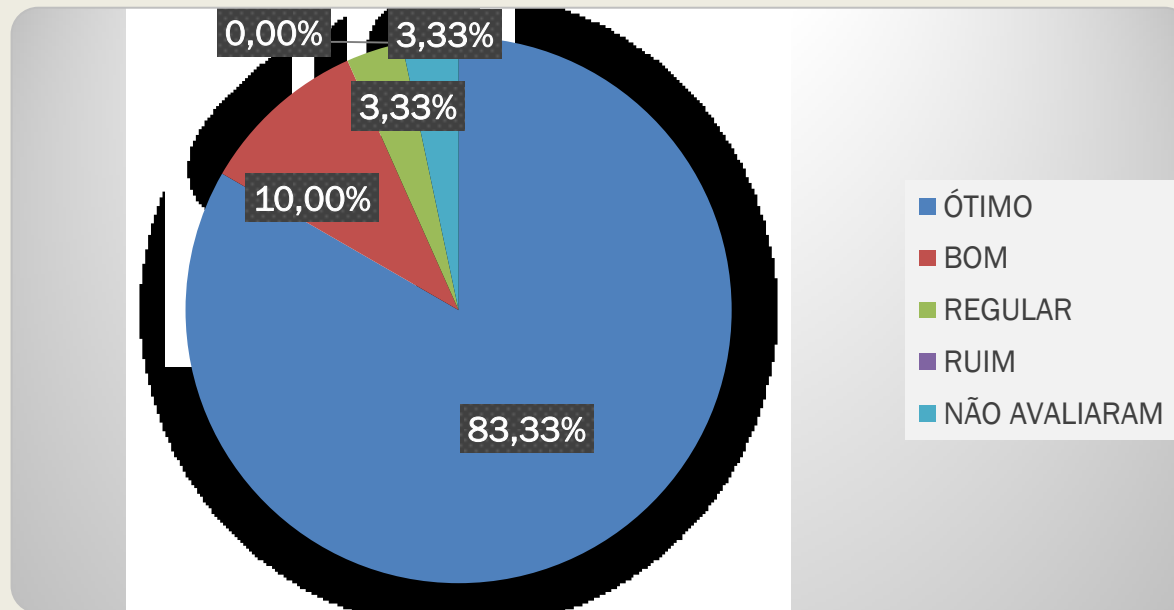
Dr. Leudys maravilhoso, atencioso.

Moça que me fez os sinais e medicou, super educada, calma, um verdadeiro anjo, a de cabelo vermelho curtinho, pensa na moça excelente profissional, explica todas as medicações que faz, explica tudo, muito maravilhosa.

Hospital está de parabéns !!!” (14/02/2020) - (Crislaine)

ATENDIMENTO GERAL

RECEPÇÃO E SERVIÇO DE SEGURANÇA



ÓTIMO: 25 manifestações recebidas

BOM: 03 manifestações recebidas

REGULAR: 01 manifestação recebida

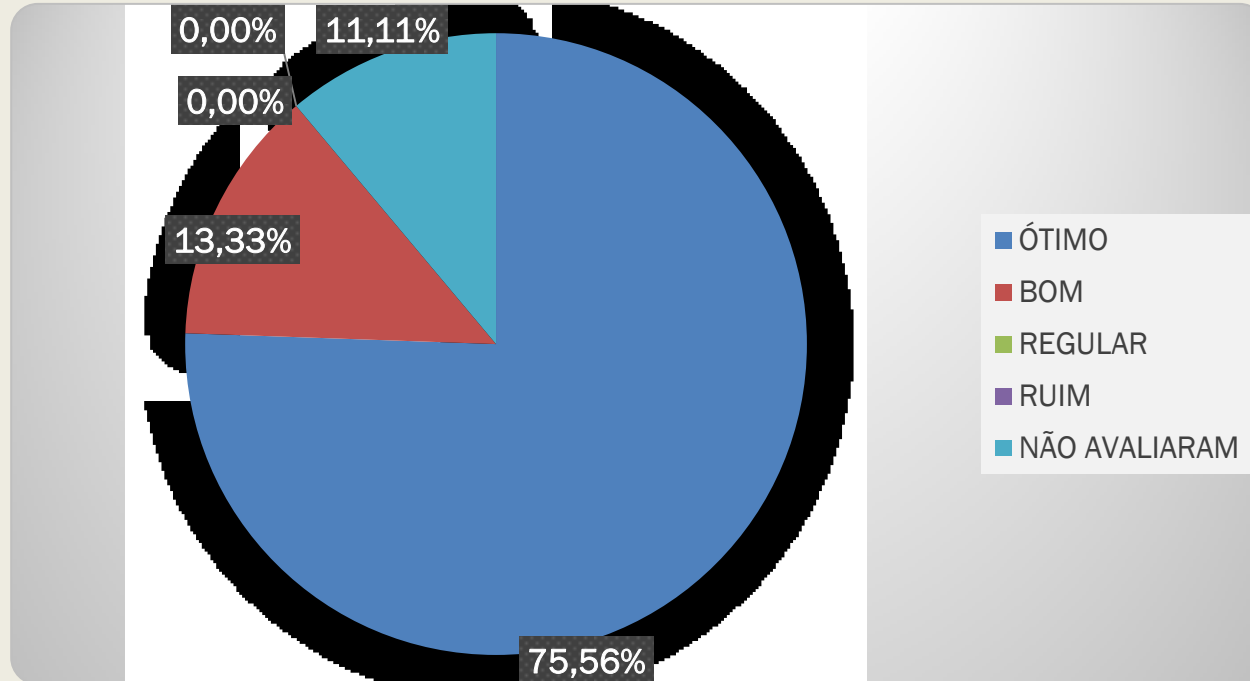
RUIM: 0 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 01

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	13	01	01	0
SEGURANÇA	12	02	0	0

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, EQUIPE MÉDICA E EQUIPE DE ENFERMAGEM.



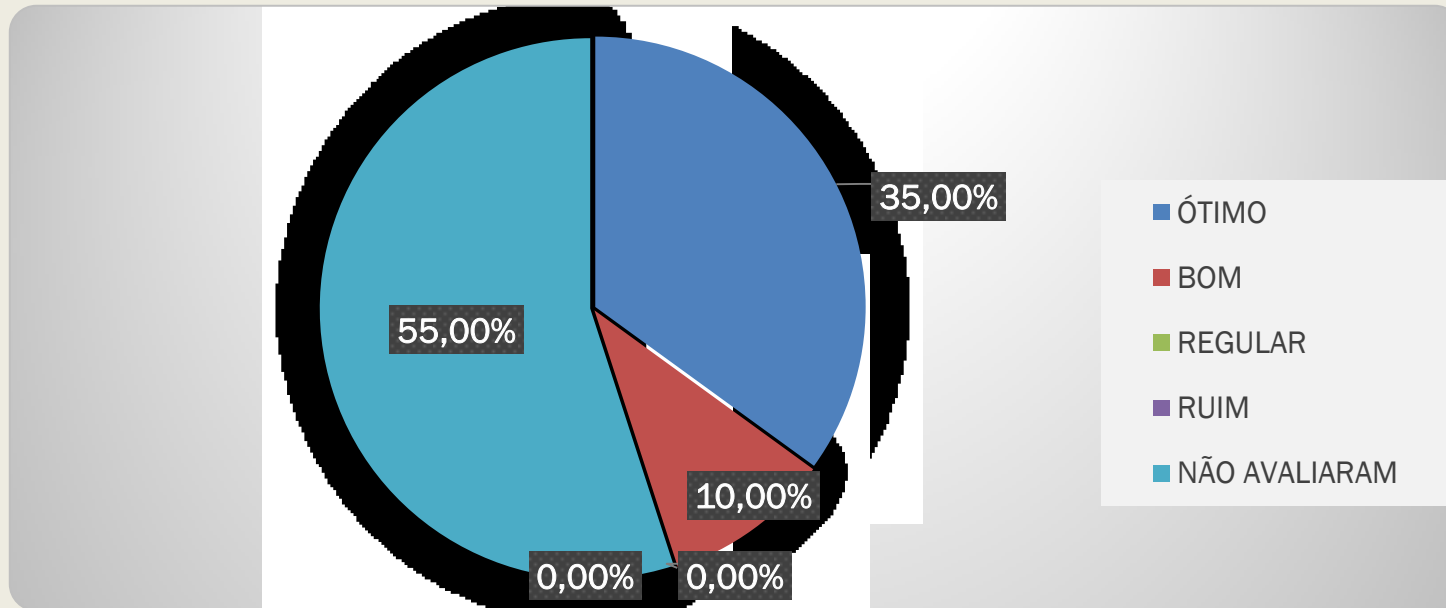
ÓTIMO: 34 manifestações recebidas
BOM: 06 manifestações recebidas
REGULAR: 0 manifestações recebidas
RUIM: 0 manifestação recebida

NÃO AVALIARAM: 05

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
CLAS DE RISCO	12	02	0	0
EQUIPE MÉDICA	12	02	0	0
ENFERMAGEM	10	02	0	0

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES

RAIO X, ORTOPEDIA, ULTRASSOM E LABORATÓRIO.



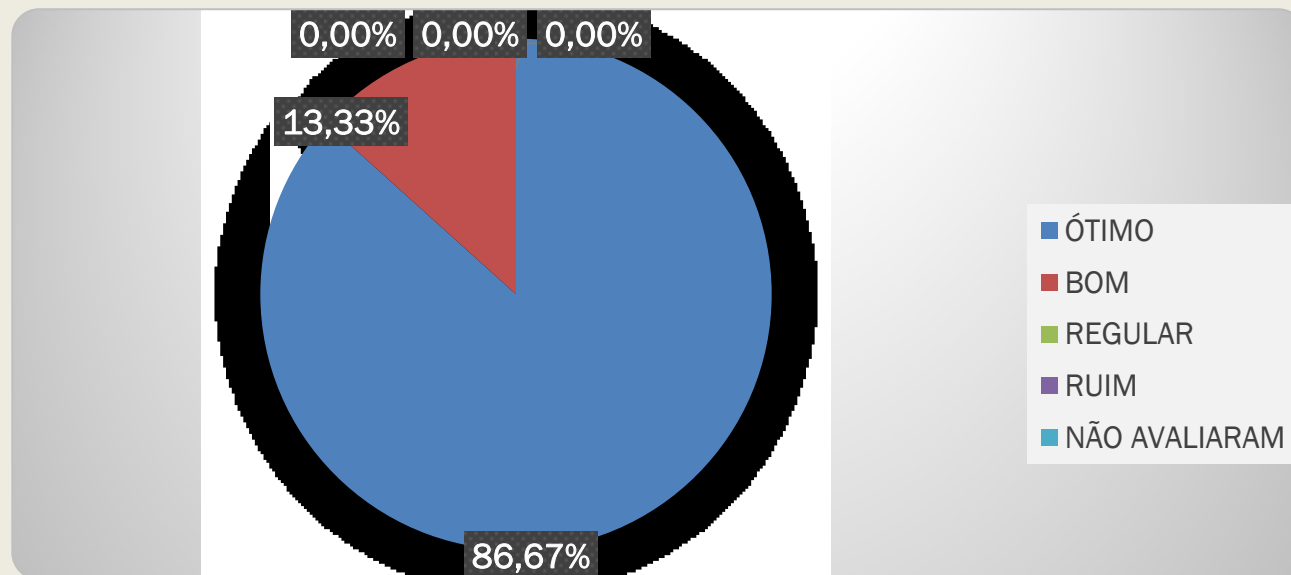
ÓTIMO: 21 manifestações recebidas
BOM: 06 manifestações recebidas
REGULAR: 0 manifestação recebida
RUIM: 0 manifestação recebida

NÃO AVALIARAM: 33

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RAIO X	03	02	0	0
ORTOPEDIA	08	01	0	0
ULTRASSOM	07	01	0	0
LABORATÓRIO	03	02	0	0

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES

ORGANIZAÇÃO, HIGIENIZAÇÃO X LIMPEZA E ACOMODAÇÃO OFERECIDA.



ÓTIMO: 39 manifestações recebidas

BOM: 06 manifestação recebida

REGULAR: 0 manifestações recebidas

RUIM: 0 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 0

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ORGANIZAÇÃO DOS SETORES	13	02	0	0
LIMPEZA X HIGIENIZAÇÃO	13	02	0	0
ACOMODAÇÃO	13	02	0	0

TEMPO DE ESPERA NO PRONTO SOCORRO

10 min – 01 manifestação recebida (14/02/2020).



INTERNAÇÃO

ELOGIOS



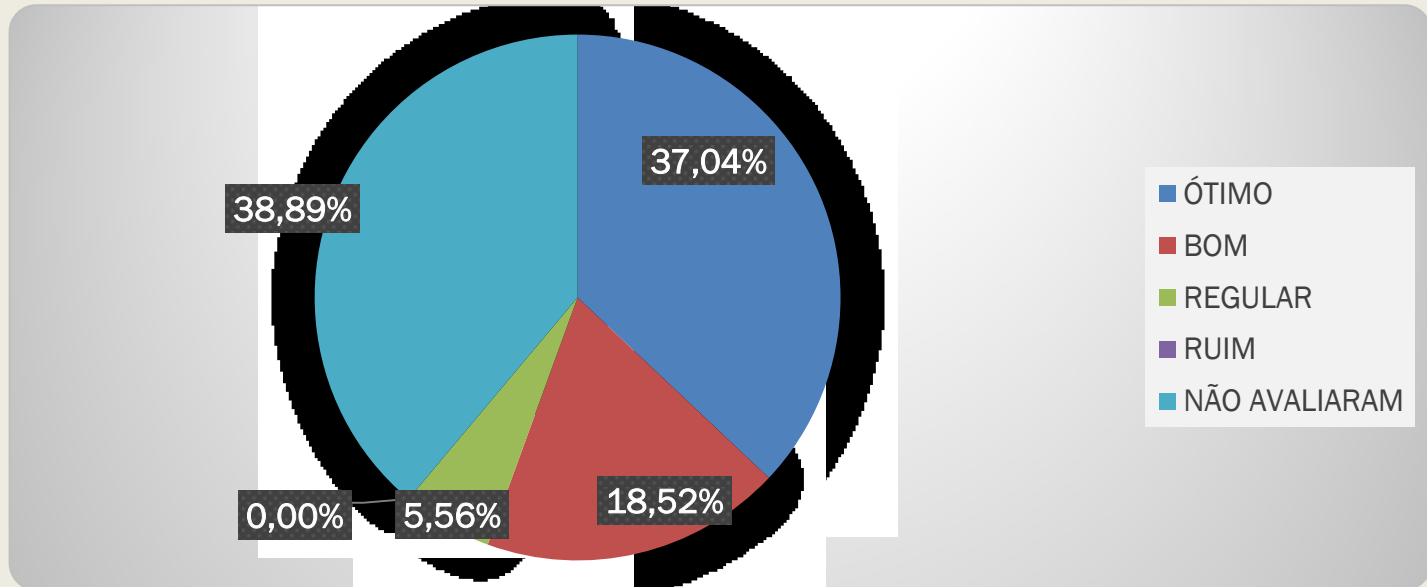
“Glaucia Lourenço, excelente profissional. ” (Ricardo Vidotto)

“Parabéns enfermeira Glaucia, nota 10. ” (15/01/2020)
(Anônimo)

INTERNAÇÃO

QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES E DO ATENDIMENTO GERAL

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



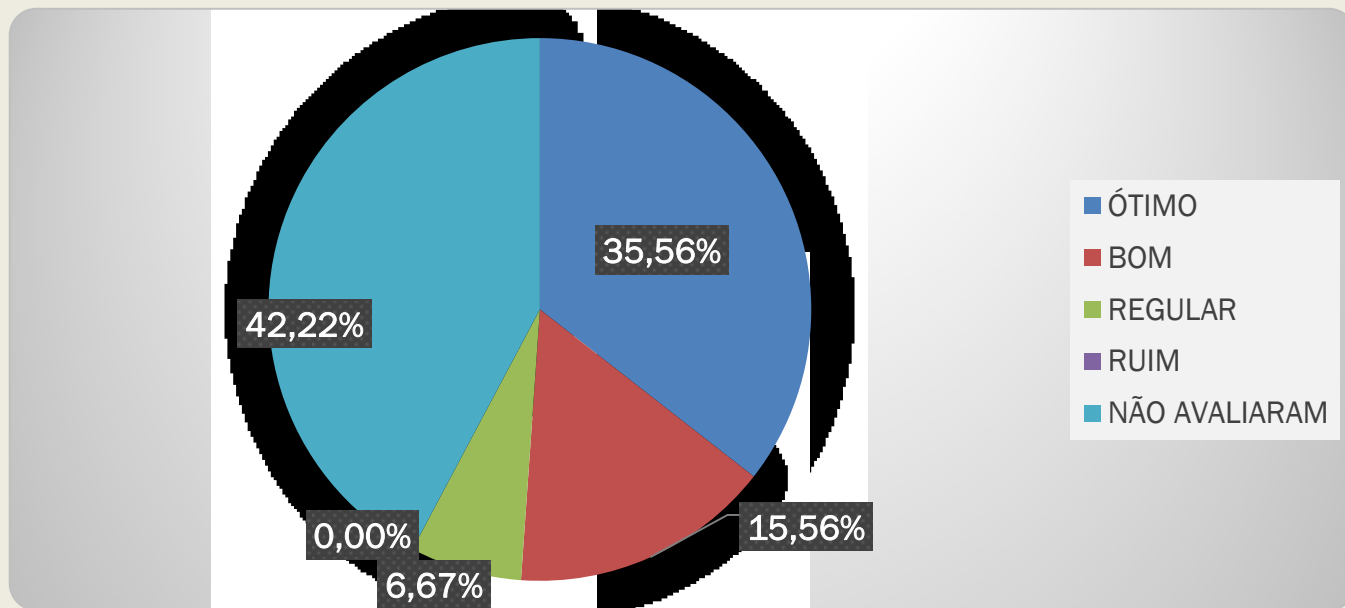
ÓTIMO: 20 manifestações recebidas
BOM: 10 manifestações recebidas
REGULAR: 03 manifestações recebidas
RUIM: 0 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 21

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	04	03	0	0
ALIMENTAÇÃO	03	02	0	0
COPEIRAS	04	02	0	0
INSTALAÇÕES	03	01	01	0
LIMPEZA	04	01	0	0
HORÁRIO DE VISITAS	02	01	02	0

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO DA EQUIPE DE ATENÇÃO A SAÚDE

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



ÓTIMO: 16 manifestações recebidas
BOM: 07 manifestações recebidas
REGULAR: 03 manifestações recebidas
RUIM: 0 manifestações recebidas
NÃO AVALIARAM: 19

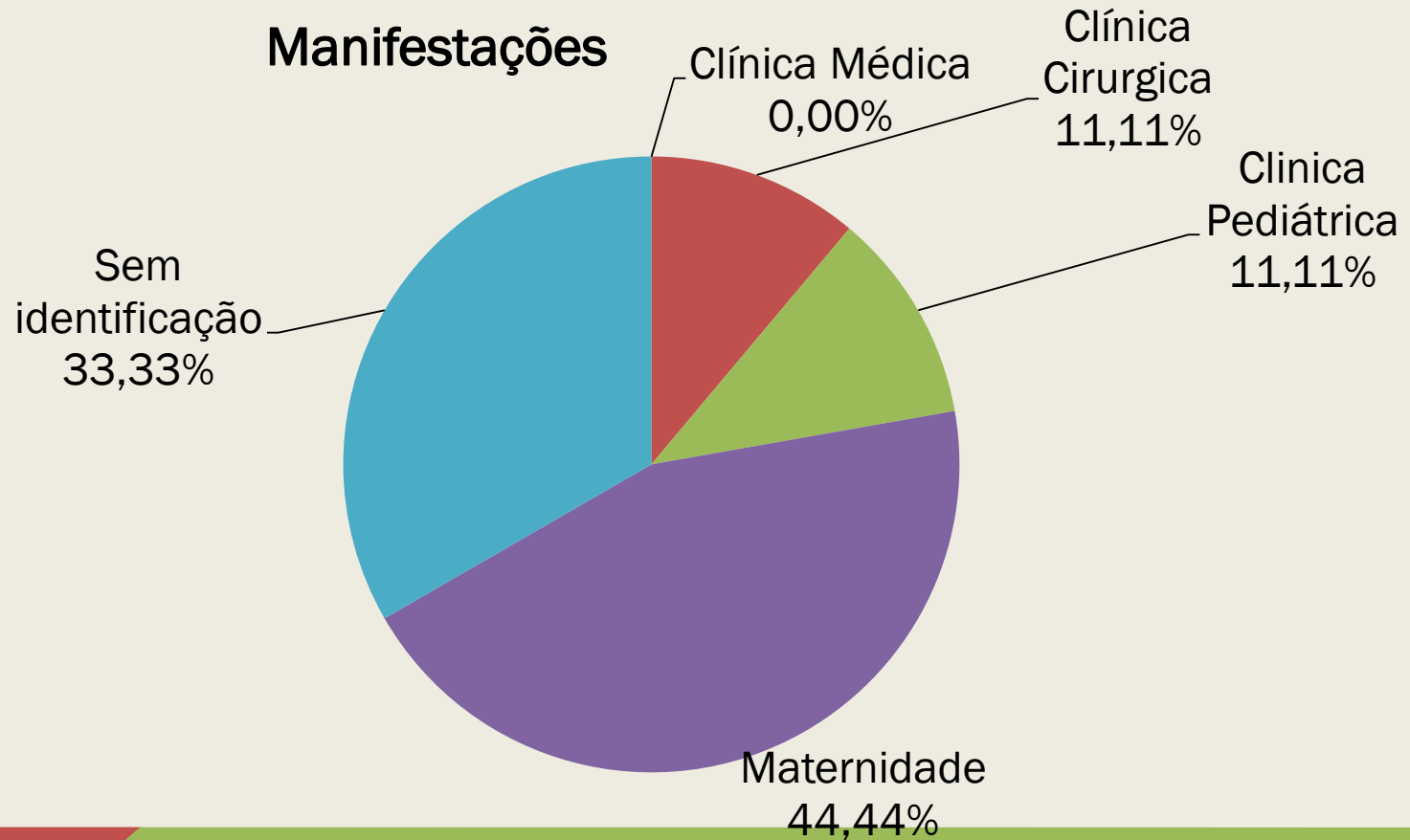
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ENFERMAGEM	05	02	0	0
EQUIPE MÉDICA	04	02	01	0
FISIOTERAPIA	03	01	0	0
ASS. SOCIAL	02	01	01	0
NUTRICIONISTA	02	01	01	0

RECLAMAÇÕES

“Precisa de muitas melhorias e mais atenção do médico cirurgião. Sejam mais educados”. (13/02/2020) (Identificação Ilegível)

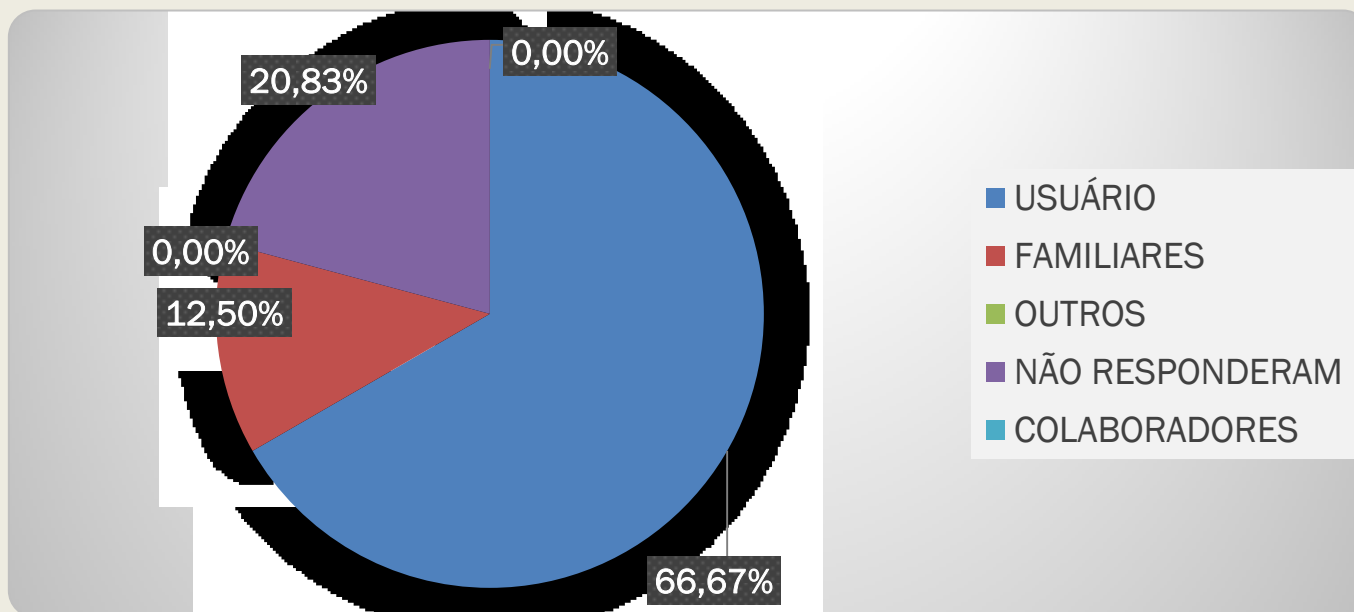
Resposta: Queixa sem identificação do profissional. Cada qual responde de uma forma pessoal. (*João de Deus Pires Filho—Diretor Técnico*).

MANIFESTAÇÕES POR CLÍNICA



Clínica Médica – 0
Clínica Cirúrgica – 01
Clínica Pediátrica – 01
Maternidade – 04
Sem Identificação – 03

PERFIL DOS MANIFESTANTES



TOTAL DE AVALIAÇÕES: 24

Usuário: 16

Familiares: 03

Outros: 0

Não avaliaram: 05

Colaboradores: 0



COLABORADORES

ELOGIOS E RECLAMAÇÕES

FORMULÁRIOS NAS URNAS = 0.

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 ao comentário realizado por um usuário, como observado nas medidas adotadas (Diretor Técnico), da-se por prejudicado maiores esclarecimentos devido reclamante não identificar o profissional que prestou atendimento.