



ELABORADO POR DANIELY DELLA VALENTINA DE ABREU
OUVIDORA

RELATÓRIO DA OUVIDORIA- MÊS DE ABRIL

FUNSAU-NA

2020



OUVIDORIA

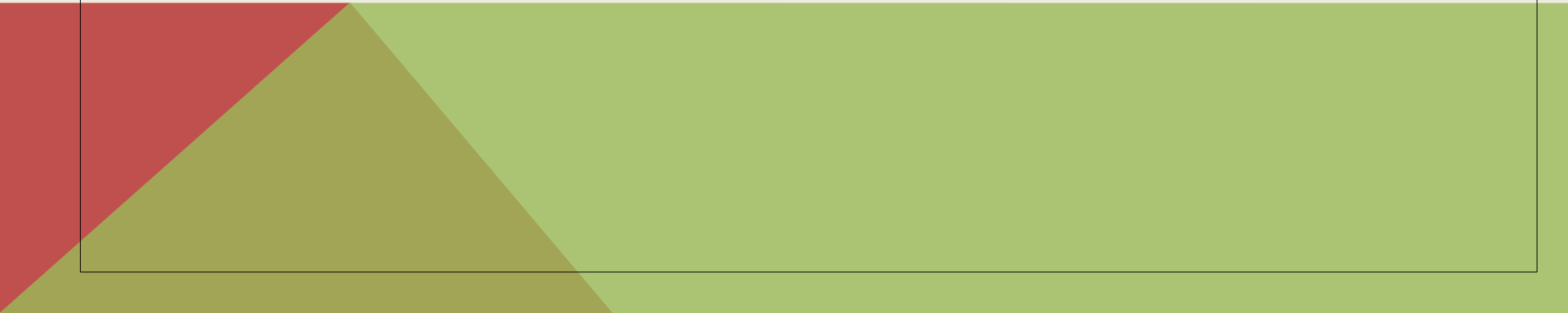
A ouvidoria do Hospital Regional tem por objetivo, receber as reclamações/sugestões, analisar e dar um parecer ao usuário/e ou colaborador que realizou a manifestação dentro da nossa Unidade Hospitalar.

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 03 (três) dias para apresentarem uma resolução. Posteriormente é repassado para o usuário as medidas tomadas, desta forma dando devolução às reclamações.

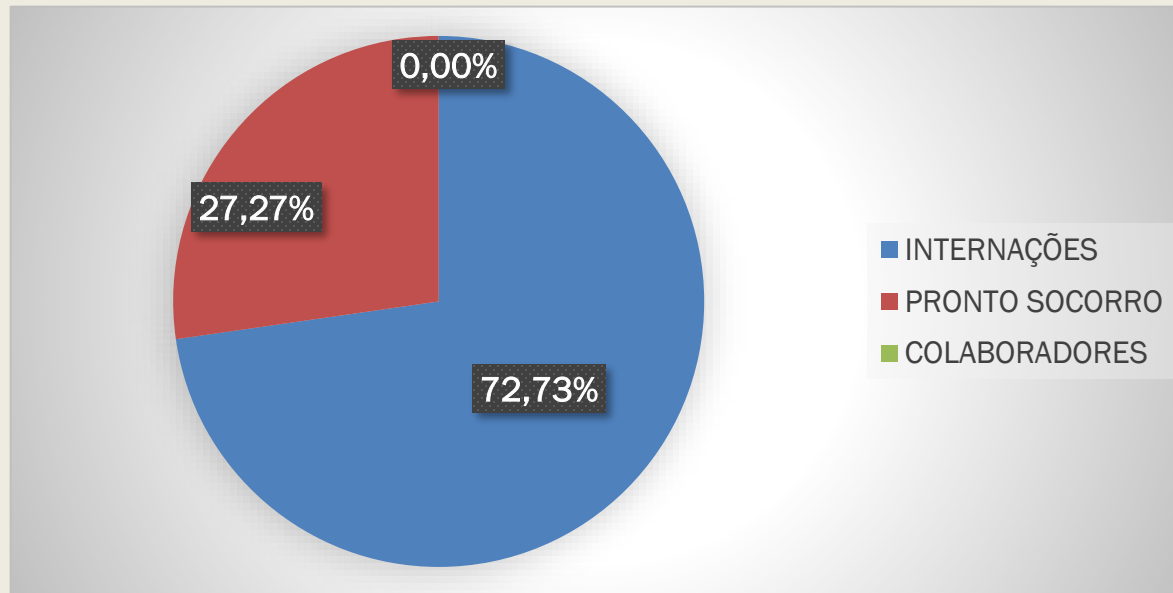
Reclamações relatadas por escrito que necessitam de parecer Administrativo, são repassados diretamente para a direção que analisa e posteriormente são direcionadas para o setor Jurídico do hospital para adotar de medidas cabíveis.

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



PLANILHA DE USUARIOS E FUNCIONÁRIOS QUE SE MANIFESTARAM NAS URNAS

MÊS DE MARÇO

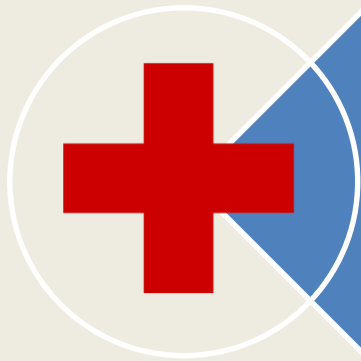


Valores totais: 11 manifestações recebidas

Internações: 08 manifestações recebidas

Pronto-Socorro: 03 manifestações recebidas

Colaboradores: 0 manifestações recebidas



PRONTO SOCORRO

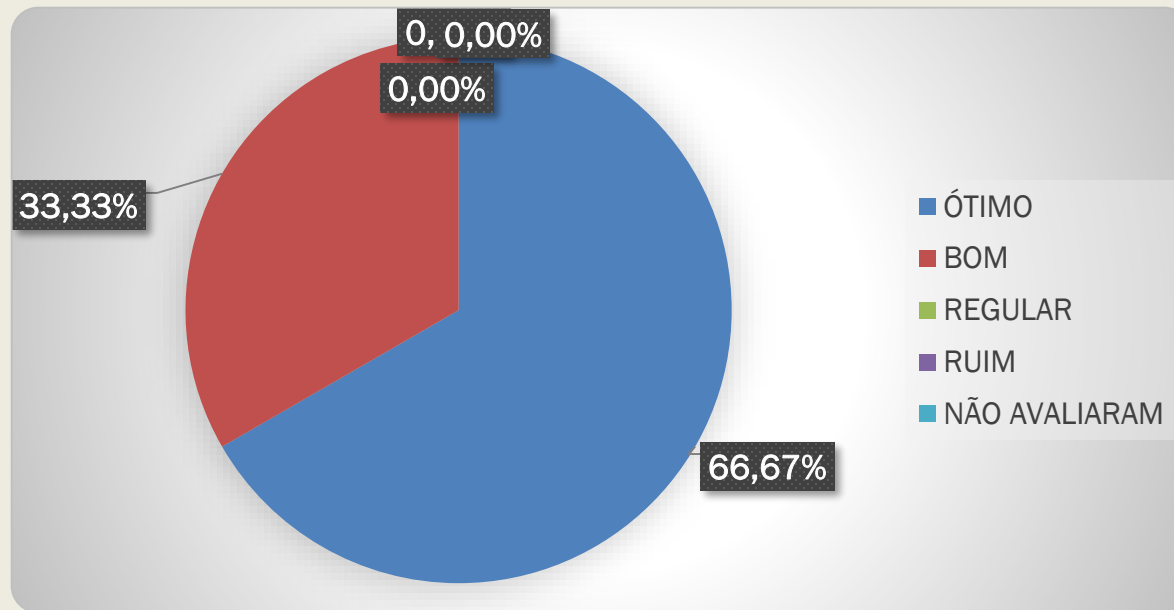
ELOGIO



“Fiquei esperando muito, quando veio uma moça super educada , de cabelo vermelho, me atendeu com aquele jeito gentil, faz toda diferença.” (Luiz André Santos) – (15/04/2020)

ATENDIMENTO GERAL

RECEPÇÃO E SERVIÇO DE SEGURANÇA



ÓTIMO: 4 manifestações recebidas

BOM: 02 manifestações recebidas

REGULAR: 0 manifestação recebida

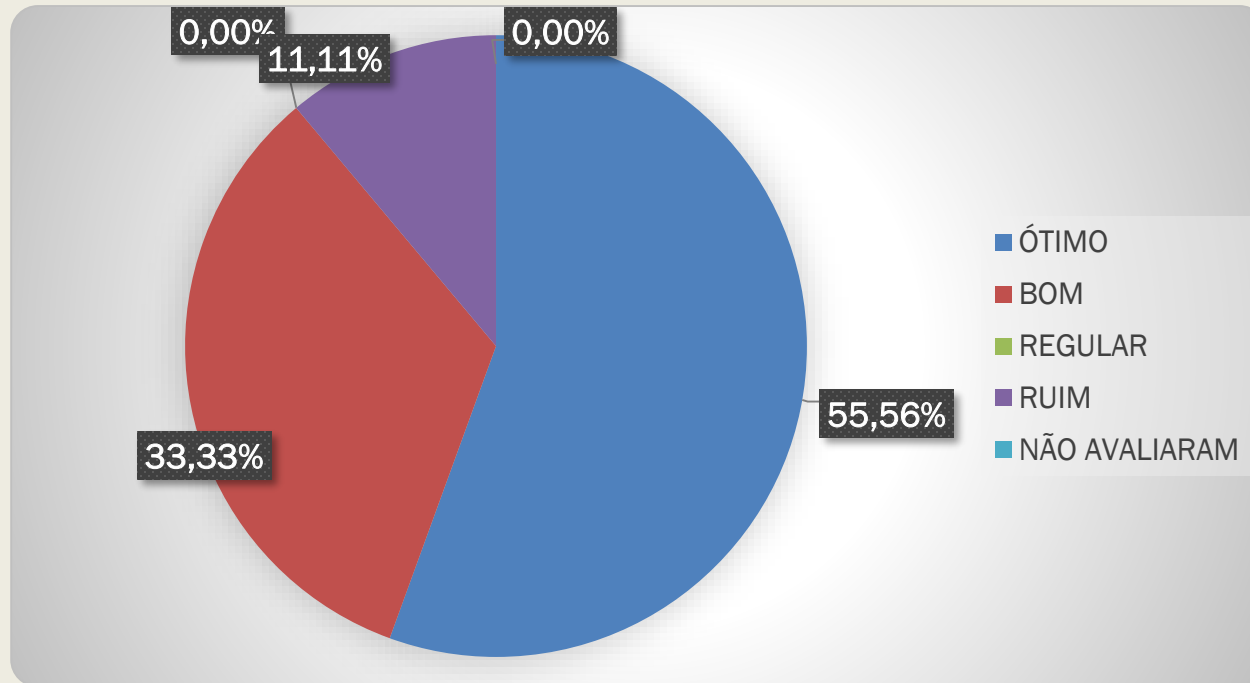
RUIM: 0 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 0

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

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, EQUIPE MÉDICA E EQUIPE DE ENFERMAGEM.



ÓTIMO: 05 manifestações recebidas
BOM: 03 manifestações recebidas
REGULAR: 0 manifestações recebidas
RUIM: 01 manifestação recebida

NÃO AVALIARAM: 0

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
CLAS DE RISCO	2	1	0	0
EQUIPE MÉDICA	1	1	0	1
ENFERMAGEM	2	1	0	0

RECLAMAÇÕES

“Gente como pode de madrugada fui atendida por uma enfermeira com a cara fechada, fiquei esperando muito.”

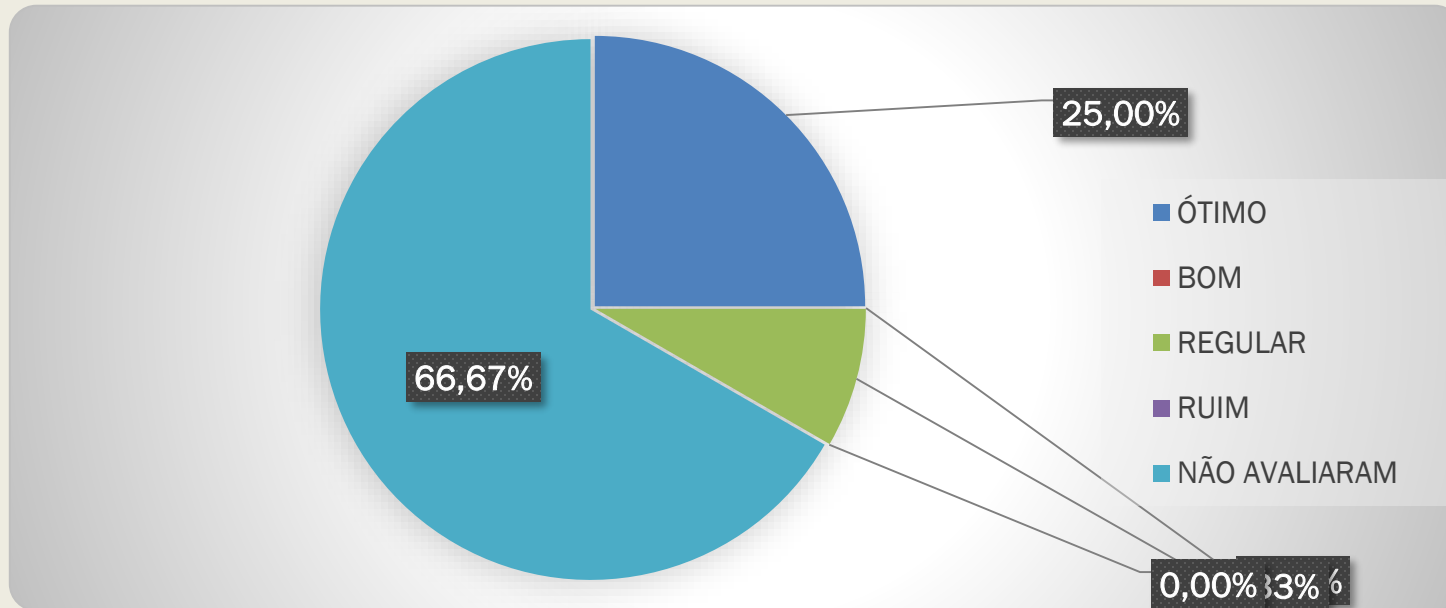
Resposta: Conforme relato sem nome não conseguimos identificar a enfermeira para resposta ou ação. (*Tatiane Aparecida Negri– Diretora de Atenção a Saúde*).

“Recepção muito barulho, cantoria noite toda, atrapalhou meu descanso achei um descaso funcionaria do dia 09.”

Resposta: Foram tomadas as devidas providências quanto ao fato supostamente ocorrido, na qual conversei com as profissionais que estavam no plantão e comuniquei no grupo do setor para que evitem tais situações. (*Valdenice Conceição da Silva – Supervisora da Recepção*).

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES

RAIO X, ORTOPEDIA, ULTRASSOM E LABORATÓRIO.

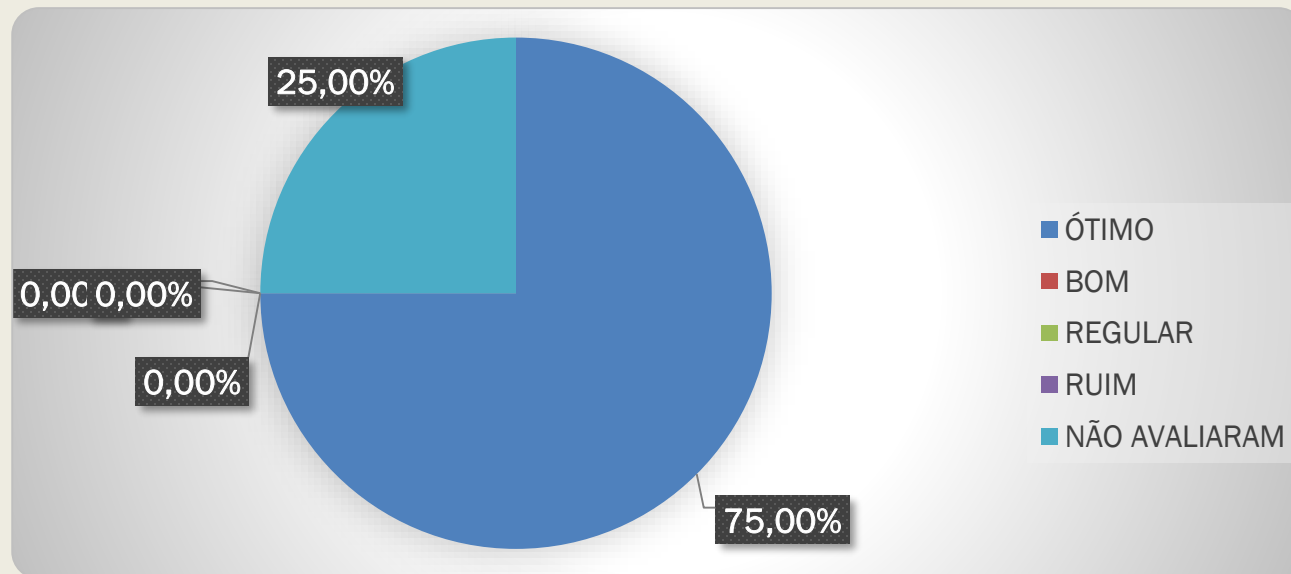


ÓTIMO: 03 manifestações recebidas
BOM: 0 manifestações recebidas
REGULAR: 01 manifestação recebida
RUIM: 0 manifestação recebida
NÃO AVALIARAM: 08

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RAIO X	2	0	0	0
ORTOPEDIA	1	0	0	0
ULTRASSOM	0	0	0	0
LABORATÓRIO	0	0	1	0

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES

ORGANIZAÇÃO, HIGIENIZAÇÃO X LIMPEZA E ACOMODAÇÃO OFERECIDA.



ÓTIMO: 08 manifestações recebidas

BOM: 0 manifestação recebida

REGULAR: 0 manifestações recebidas

RUIM: 0 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 01

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

TEMPO DE ESPERA NO PRONTO SOCORRO

01:15 min. – 01 manifestação recebida (15/04/2020).



INTERNAÇÃO

ELOGIO



“Parabéns a todos, enfermeiras Cleuza, Beti, Regina, Vanessa (PS), e todos os demais, muito obrigada pelo carinho e dedicação que tiveram comigo e com meu Miguel e toda minha família que Deus abençoe a cada um! Muito obrigada de coração” (Neiva Senvignani) – (01/05/2020).

“Quero agradecer a todos que tiveram comigo e com meu pequeno Miguel, a enfermeira Vanessa, médicos e técnicos, que Deus possa abençoar vocês, obrigada pelo carinho e compreensão. Que Deus abençoe a cada um de vocês. Atenciosamente Família Rocha” (Neiva Senvignani).

ELOGIO



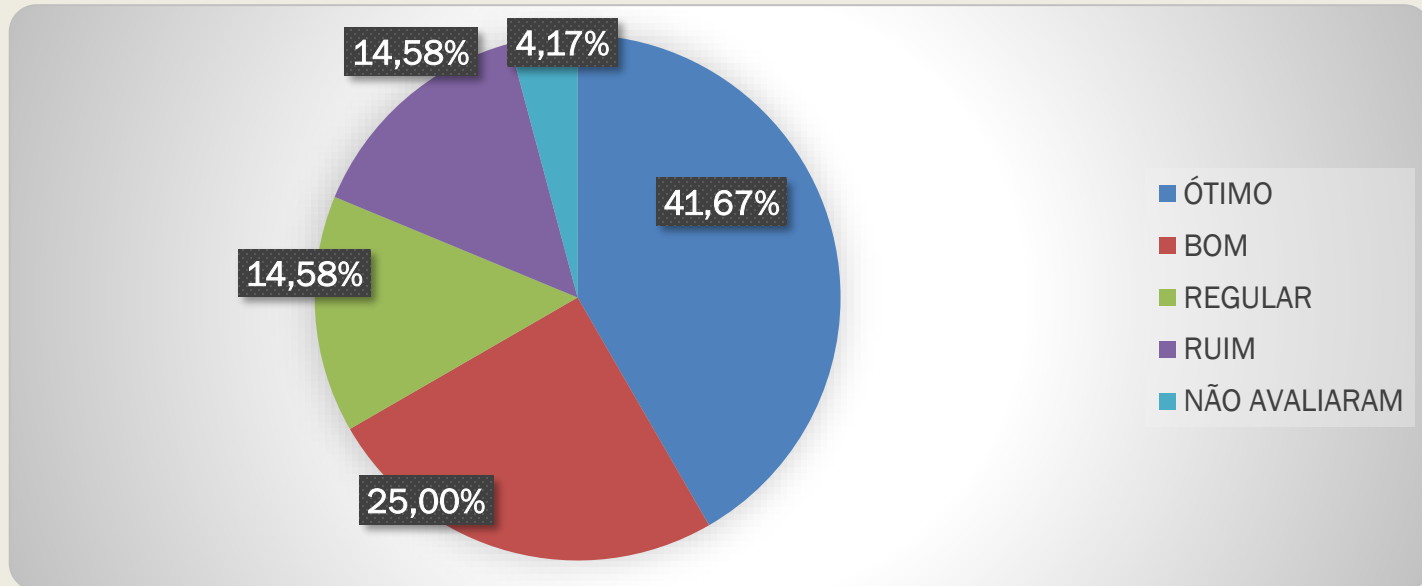
“Estou aqui desde o dia 06/04, desde então o melhor plantão que estive foi da Glaucia e Luciele, super educadas, prestativas e muito atenciosas cuidando do meu avô de 73 anos, respondendo minhas duvidas”.(Dienifer) – (13/04/2020).

“Parabéns a todos dos hospital... “ (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: 12 manifestações recebidas
REGULAR: 07 manifestações recebidas
RUIM: 07 manifestações recebidas
NÃO AVALIARAM: 02

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	04	03	0	01
ALIMENTAÇÃO	02	01	03	01
COPEIRAS	06	01	0	01
INSTALAÇÕES	04	01	02	01
LIMPEZA	04	03	0	01
HORÁRIO DE VISITAS	0	03	02	02

RECLAMAÇÃO

“ Tem técnica que nos trata com muita ignorância, falta de vontade para nos atender e passar informações.”. (D.C.) – (13/04/2020)

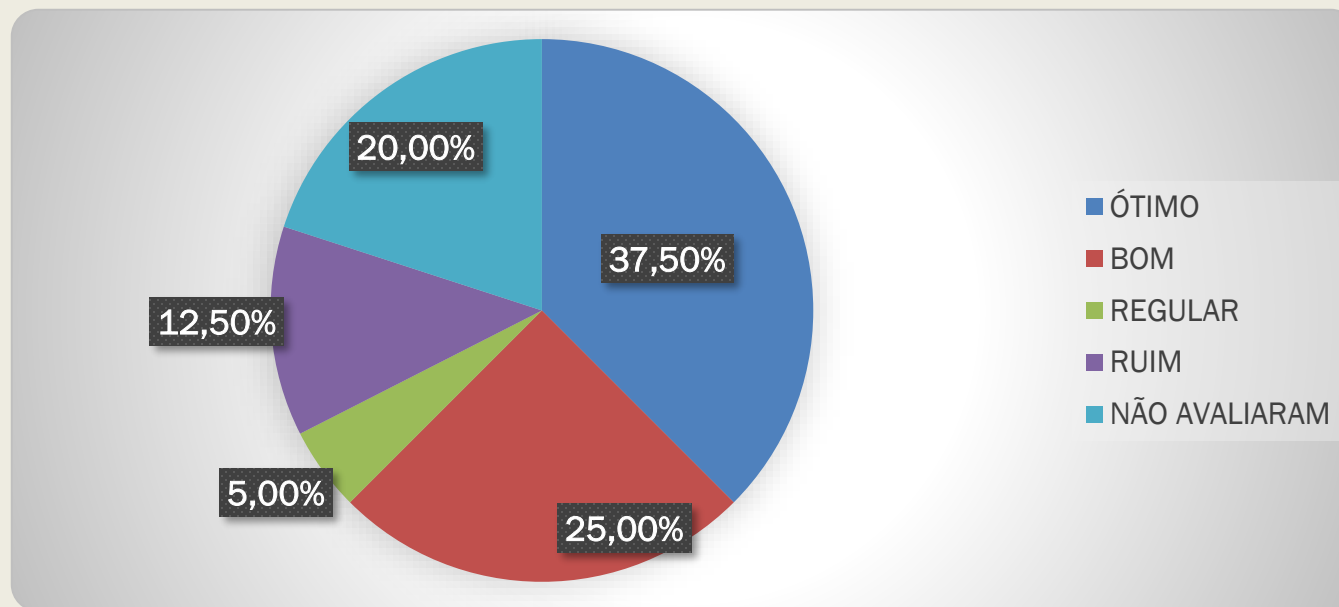
Resposta: Conforme relato sem nome não podemos identificar para resposta e ação. (*Tatiane Aparecida Negri– Diretora de Atenção a Saúde*).

“Precisa melhorar alguns médicos na hora de atender, pois alguns deixa a desejar em atendimento melhor e mais responsável.” (M.)

Resposta 2: Cada pessoa tem uma personalidade, agrada a uns e não agrada a outros. (*João de Deus Pires Filho– Diretor Técnico*).

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO DA EQUIPE DE ATENÇÃO A SAÚDE

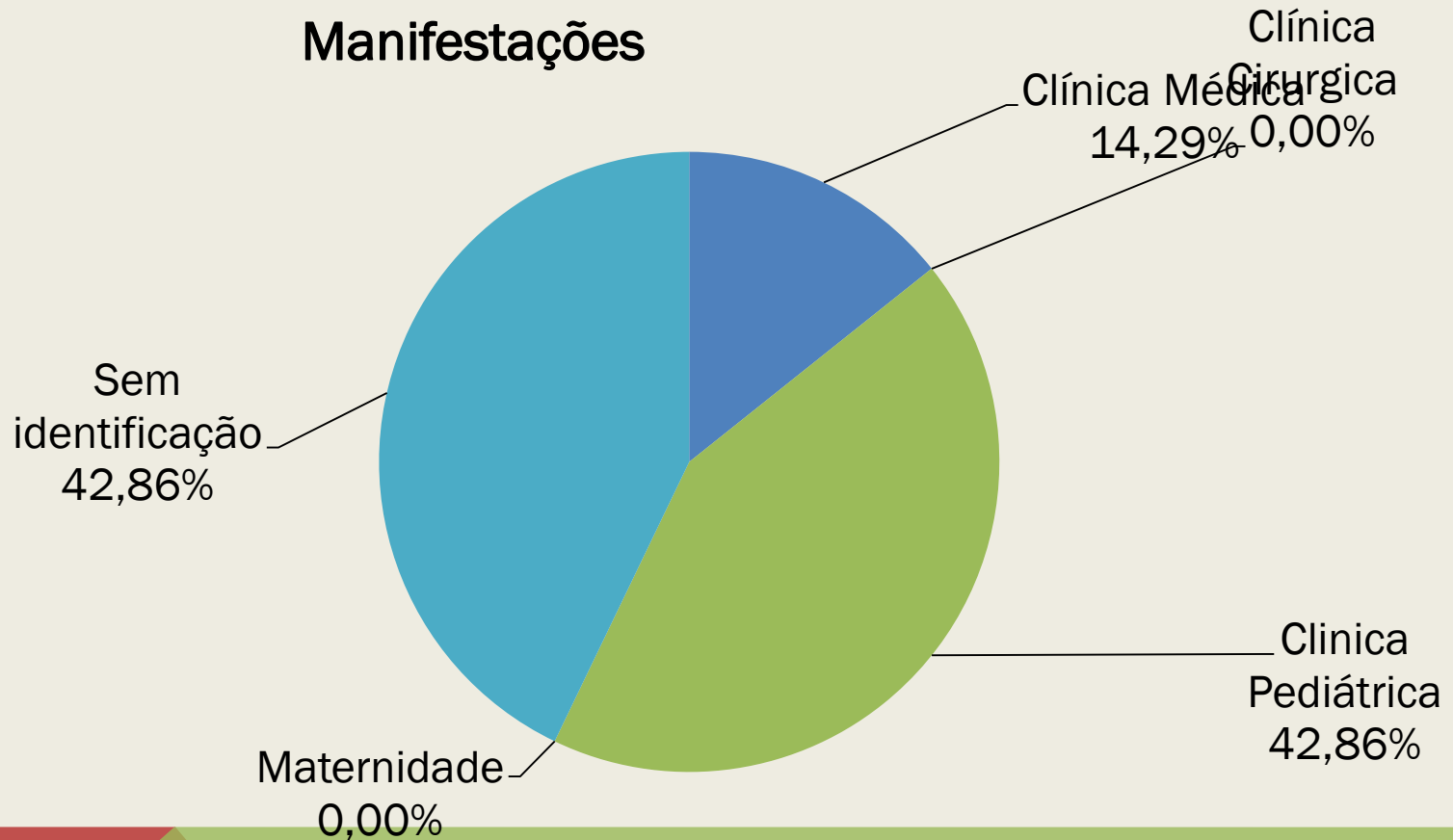
EQUIPE DE ENFERMAGEM, EQUIPE MÉDICA, FISIOTERAPIA, ASSISTENTE SOCIAL E NUTRICIONISTA.



ÓTIMO: 15 manifestações recebidas
BOM: 10 manifestações recebidas
REGULAR: 02 manifestações recebidas
RUIM: 05 manifestações recebidas
NÃO AVALIARAM: 08

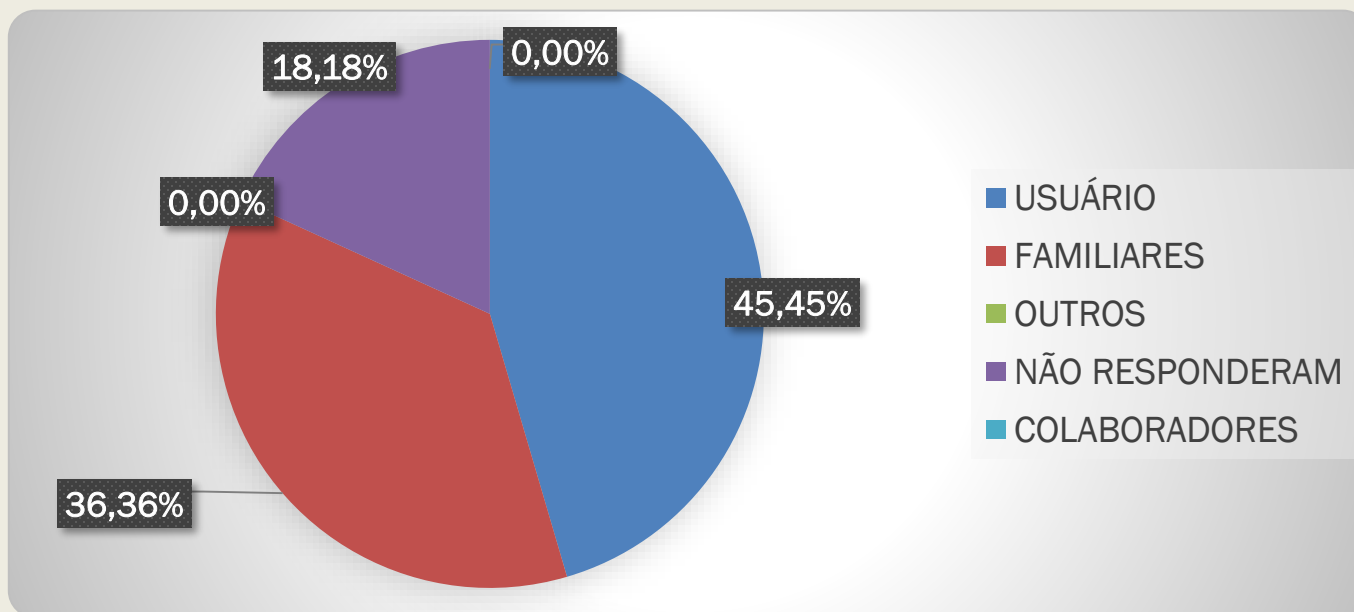
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ENFERMAGEM	05	02	0	01
EQUIPE MÉDICA	04	01	01	01
FISIOTERAPIA	02	02	0	01
ASS. SOCIAL	02	02	0	01
NUTRICIONISTA	02	03	01	01

MANIFESTAÇÕES POR CLÍNICA



Clinica Médica - 01
Clínica Cirúrgica - 0
Clínica Pediátrica - 03
Maternidade - 01
Sem Identificação - 03

PERFIL DOS MANIFESTANTES



TOTAL DE AVALIAÇÕES: 11

Usuário: 05

Familiares: 04

Outros: 0

Não avaliaram: 02

Colaboradores: 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 **ótimo** e **bom**.

Em relação aos comentários realizados pelos nossos usuários, como observado nas medidas adotadas (Diretor Técnico, Diretora de Atenção a Saúde e responsável pela recepção), os mesmos se manifestaram de maneira a amenizar e resolver as insatisfações elencadas.