



ELABORADO POR DANIELY DELLA VALENTINA DE ABREU
OUVIDORA

RELATÓRIO DA OUVIDORIA- MÊS DE MAIO

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.

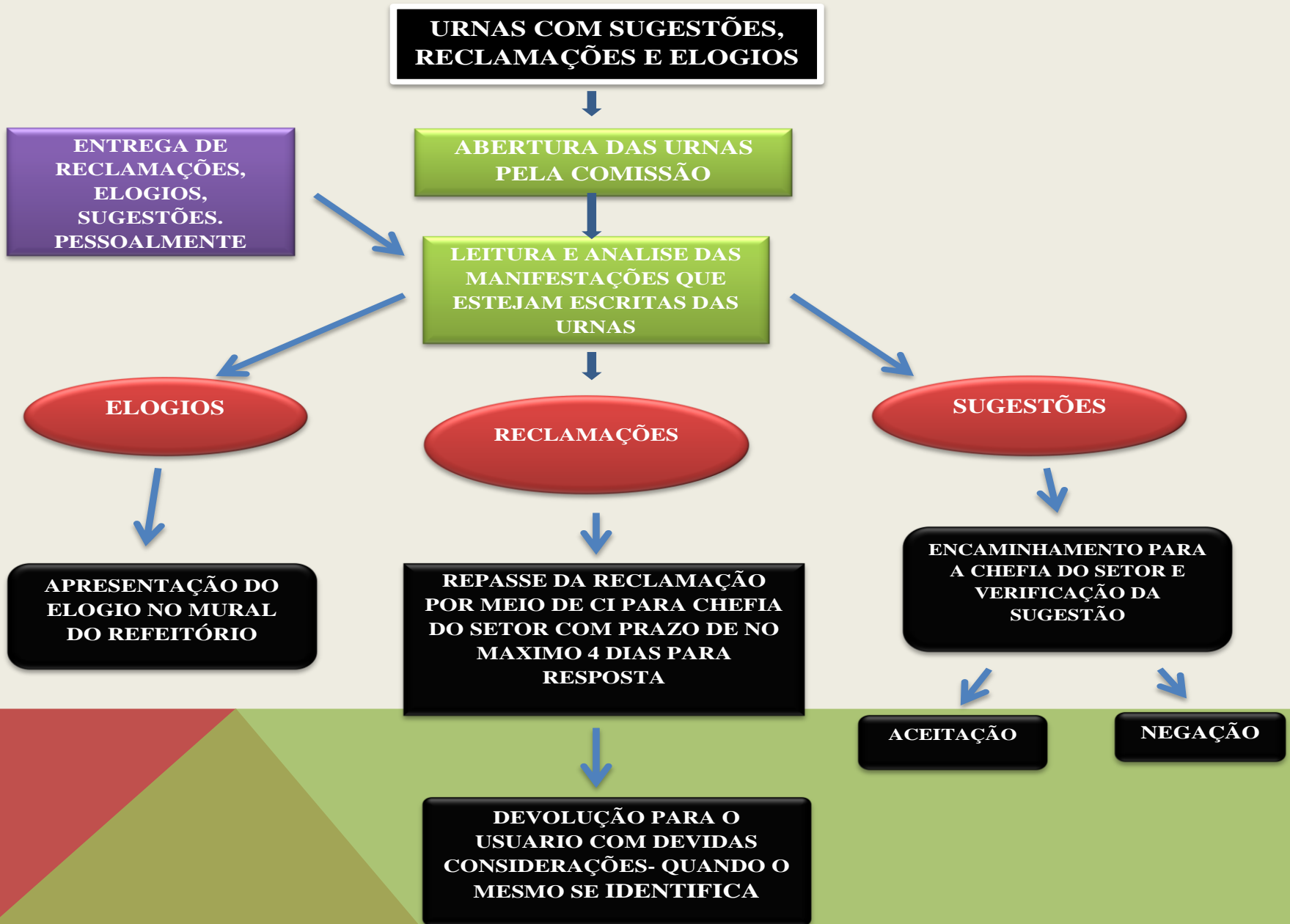
Todas as manifestações pertinentes à Ouvidoria são registradas em um formulário específico de cada setor e desta forma recolhido nos primeiros dias do mês, onde é realizada a contagem e apresentada em tabela.

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.

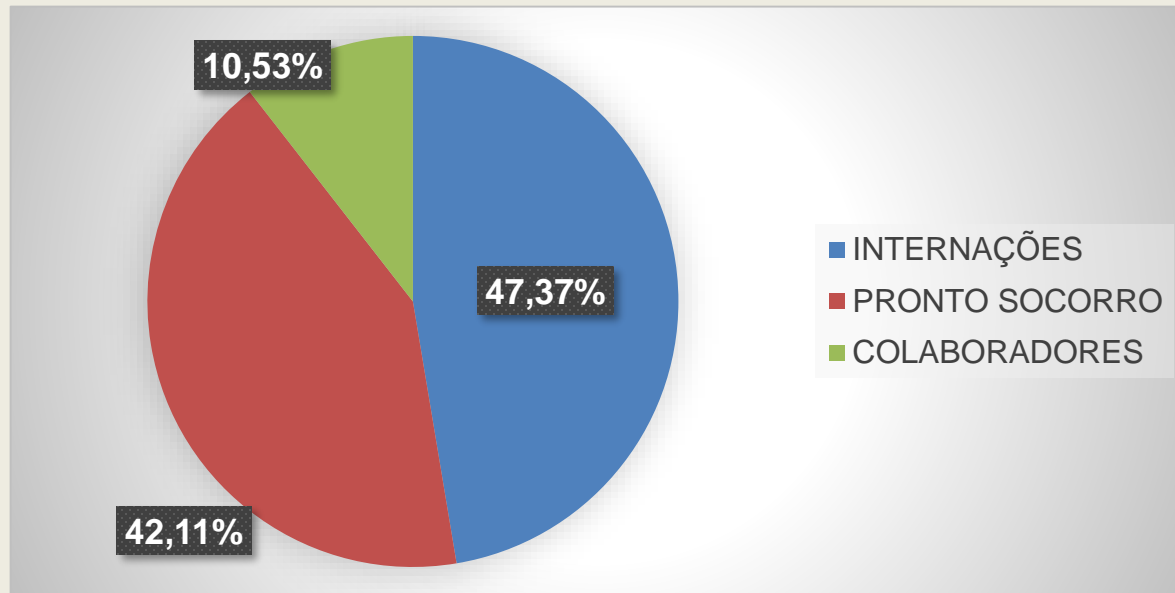
Acerca dos elogios é apresentado no mural do refeitório no intuito de divulgação.

FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA



PLANILHA DE USUARIOS E FUNCIONÁRIOS QUE SE MANIFESTARAM NAS URNAS

MÊS DE MARÇO

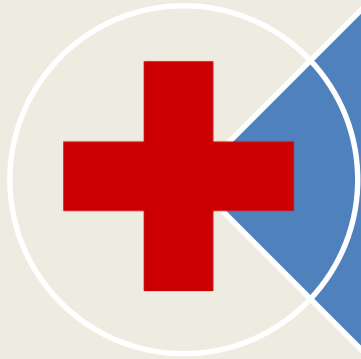


Valores totais: 19 manifestações recebidas

Internações: 09 manifestações recebidas

Pronto-Socorro: 08 manifestações recebidas

Colaboradores: 02 manifestações recebidas



**PRONTO
SOCORRO**

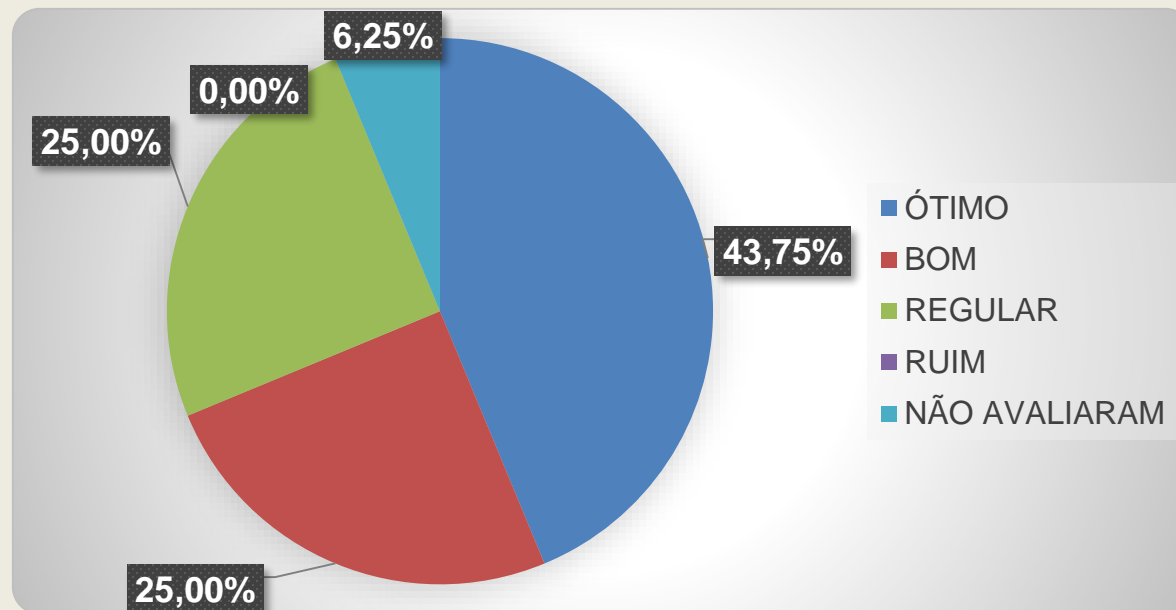
ELOGIO



“Parabenizo toda equipe, principalmente os enfermeiros que vi dando tudo de si para salvar vidas e atendendo com muito amor e esmero. Parabéns a todos”
(Silas– 15/05/2020)

ATENDIMENTO GERAL

RECEPÇÃO E SERVIÇO DE SEGURANÇA



ÓTIMO: 7 manifestações recebidas

BOM: 04 manifestações recebidas

REGULAR: 04 manifestação recebida

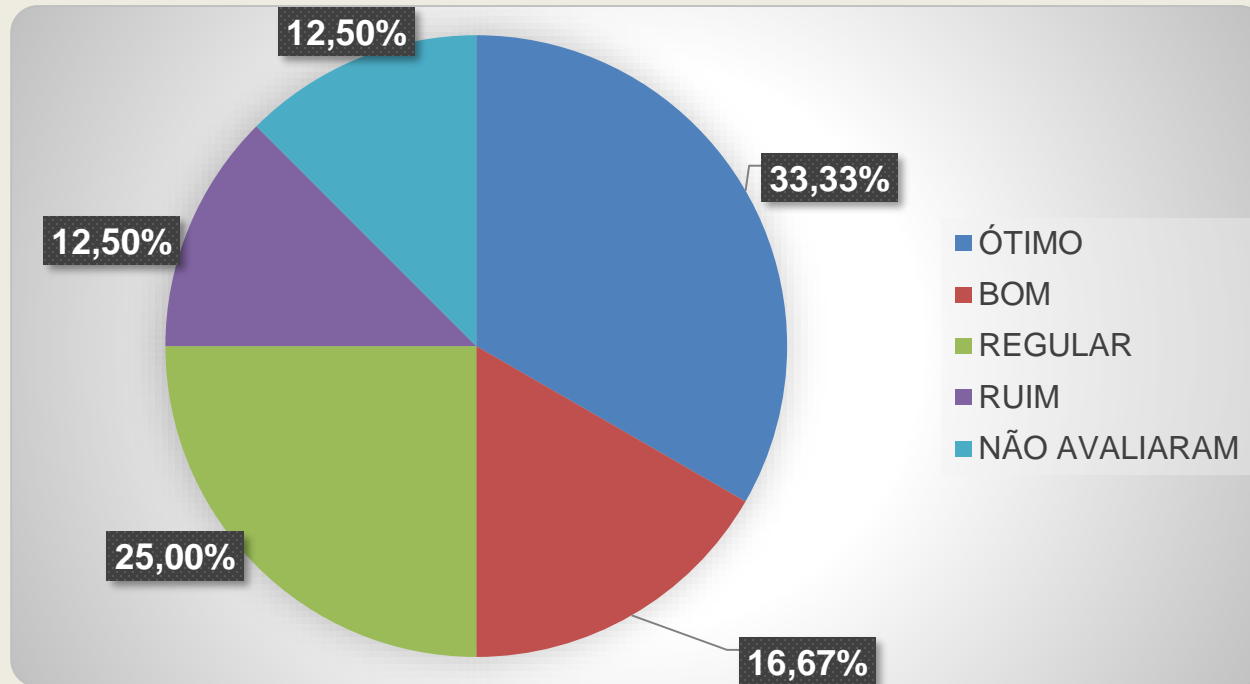
RUIM: 0 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 01

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	04	03	01	0
SEGURANÇA	03	01	03	0

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, EQUIPE MÉDICA E EQUIPE DE ENFERMAGEM.



ÓTIMO: 08 manifestações recebidas
BOM: 04 manifestações recebidas
REGULAR: 06 manifestações recebidas
RUIM: 03 manifestação recebida
NÃO AVALIARAM: 3

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
CLAS DE RISCO	4	2	2	0
EQUIPE MÉDICA	2	1	2	2
ENFERMAGEM	2	1	2	1

RECLAMAÇÕES

“Péssimo atendimento por parte do médico, mal olhou na minha cara.”

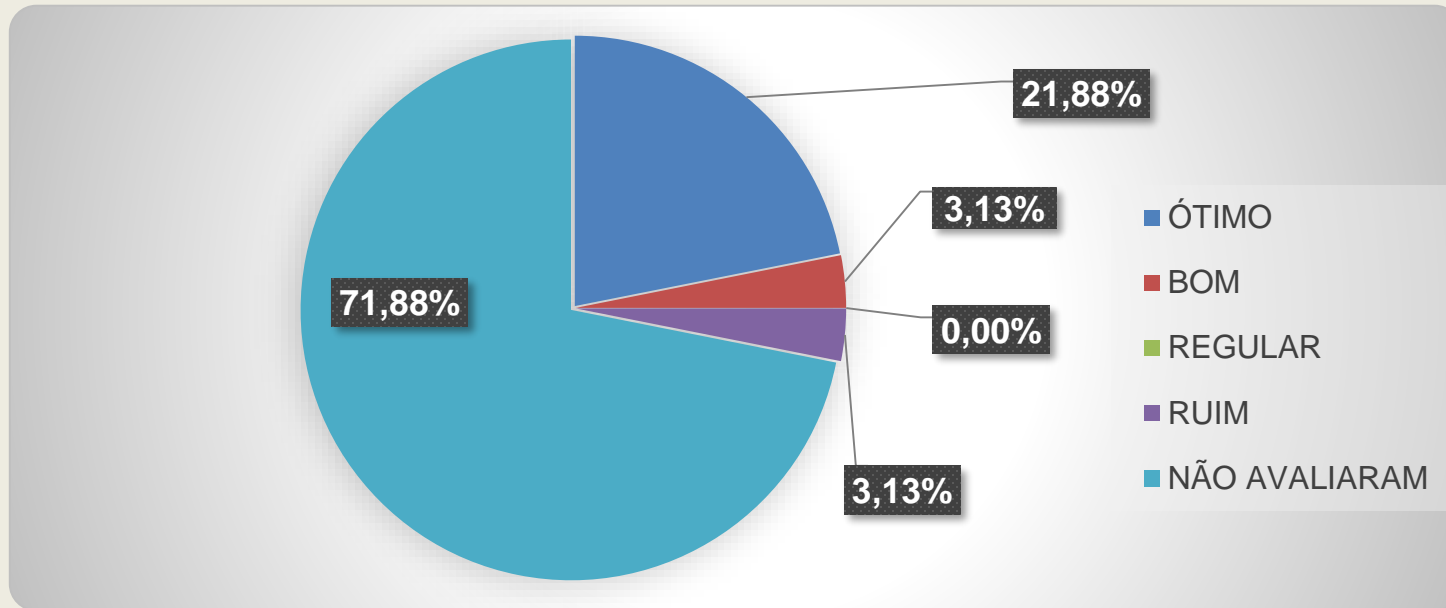
Resposta: *Cada médico tem sua personalidade e modo de atender.*
(Dr. João de Deus Pires Filho, diretor técnico)

“Médico não apareceu para atender gestante sangrando, estamos na espera , onde já se viu, cadê a humanização.”

Resposta: *Provavelmente o médico estava ocupado em trabalho de parto.* (Dr. Joao de Deus Pires Filho, diretor técnico)

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES

RAIO X, ORTOPEDIA, ULTRASSOM E LABORATÓRIO.



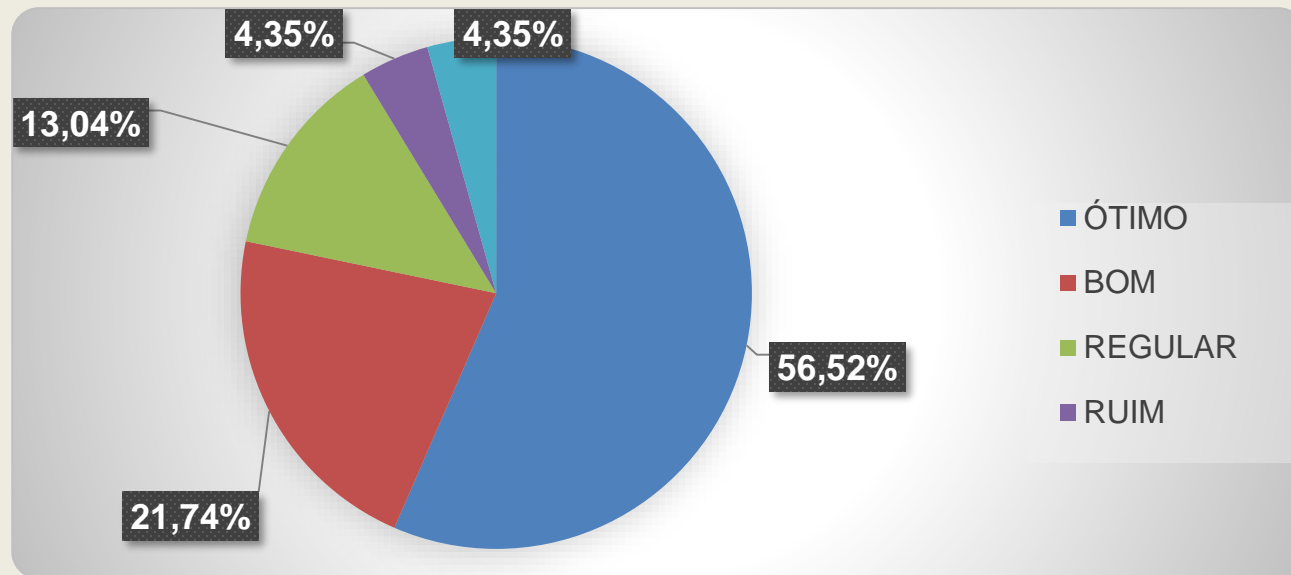
ÓTIMO: 07 manifestações recebidas
BOM: 01 manifestações recebidas
REGULAR: 0 manifestação recebida
RUIM: 01 manifestação recebida

NÃO AVALIARAM: 23

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

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES

ORGANIZAÇÃO, HIGIENIZAÇÃO X LIMPEZA E ACOMODAÇÃO OFERECIDA.



ÓTIMO: 13 manifestações recebidas

BOM: 05 manifestação recebida

REGULAR: 03 manifestações recebidas

RUIM: 01 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 02

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ORGANIZAÇÃO DOS SETORES	05	03	0	0
LIMPEZA X HIGIENIZAÇÃO	05	01	01	0
ACOMODAÇÃO	03	01	02	01

TEMPO DE ESPERA NO PRONTO SOCORRO

50 min. – 01 manifestação recebida (08/05/2020).

2:00 h. – 01 manifestação recebida (15/05/2020).

Pouco – 01 manifestação recebida (15/05/2020).

20 min – 01 manifestação recebida (16/05/2020).



INTERNAÇÃO

ELOGIO

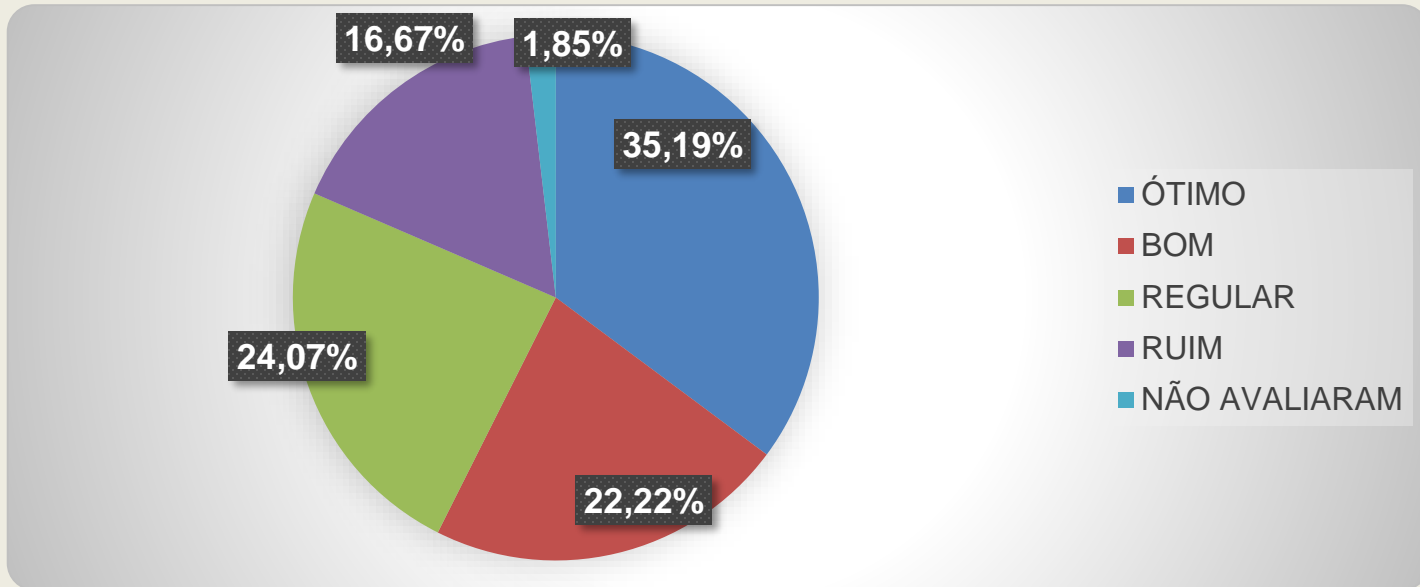


Não houveram manifestações.

INTERNAÇÃO

QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES E DO ATENDIMENTO GERAL

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



ÓTIMO: 19 manifestações recebidas
BOM: 12 manifestações recebidas
REGULAR: 13 manifestações recebidas
RUIM: 09 manifestações recebidas
NÃO AVALIARAM: 01

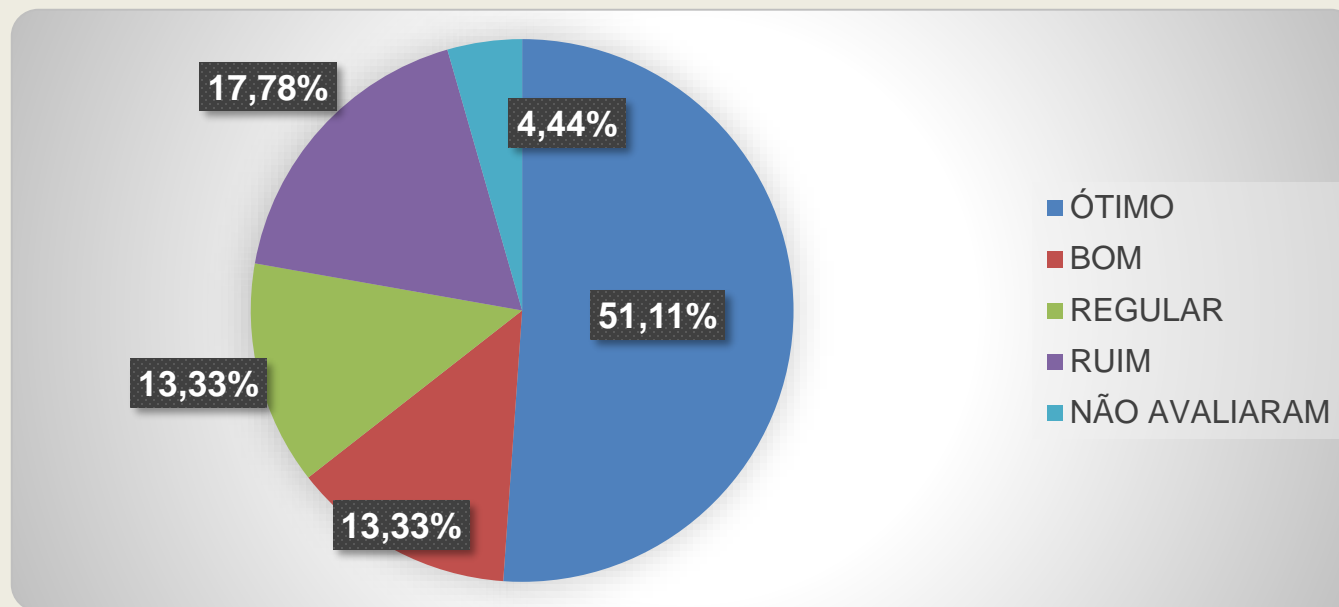
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	04	02	02	01
ALIMENTAÇÃO	03	03	02	01
COPEIRAS	04	03	01	01
INSTALAÇÕES	04	01	03	01
LIMPEZA	04	02	02	01
HORÁRIO DE VISITAS	0	01	03	04

RECLAMAÇÃO

Não houveram manifestações.

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO DA EQUIPE DE ATENÇÃO A SAÚDE

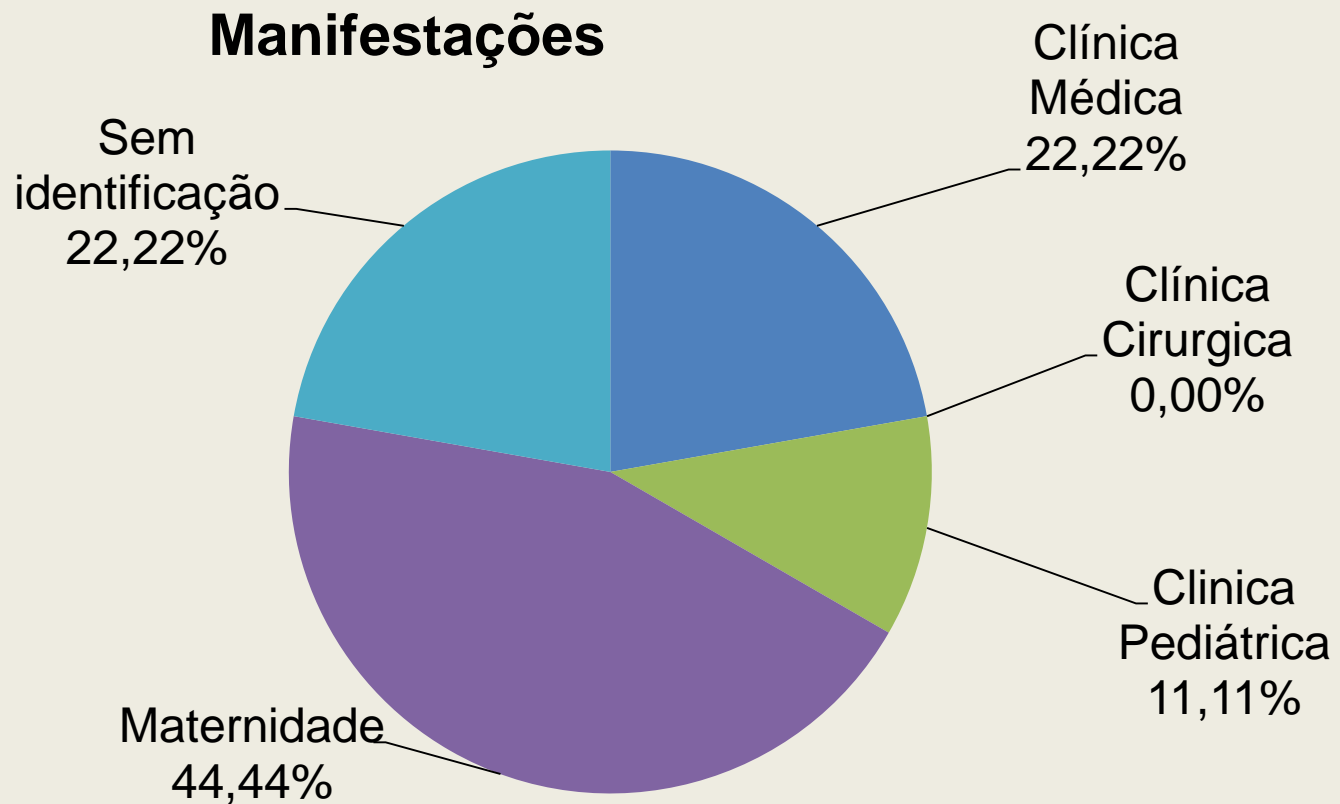
EQUIPE DE ENFERMAGEM, EQUIPE MÉDICA, FISIOTERAPIA, ASSISTENTE SOCIAL E NUTRICIONISTA.



ÓTIMO: 23 manifestações recebidas
BOM: 06 manifestações recebidas
REGULAR: 06 manifestações recebidas
RUIM: 08 manifestações recebidas
NÃO AVALIARAM: 02

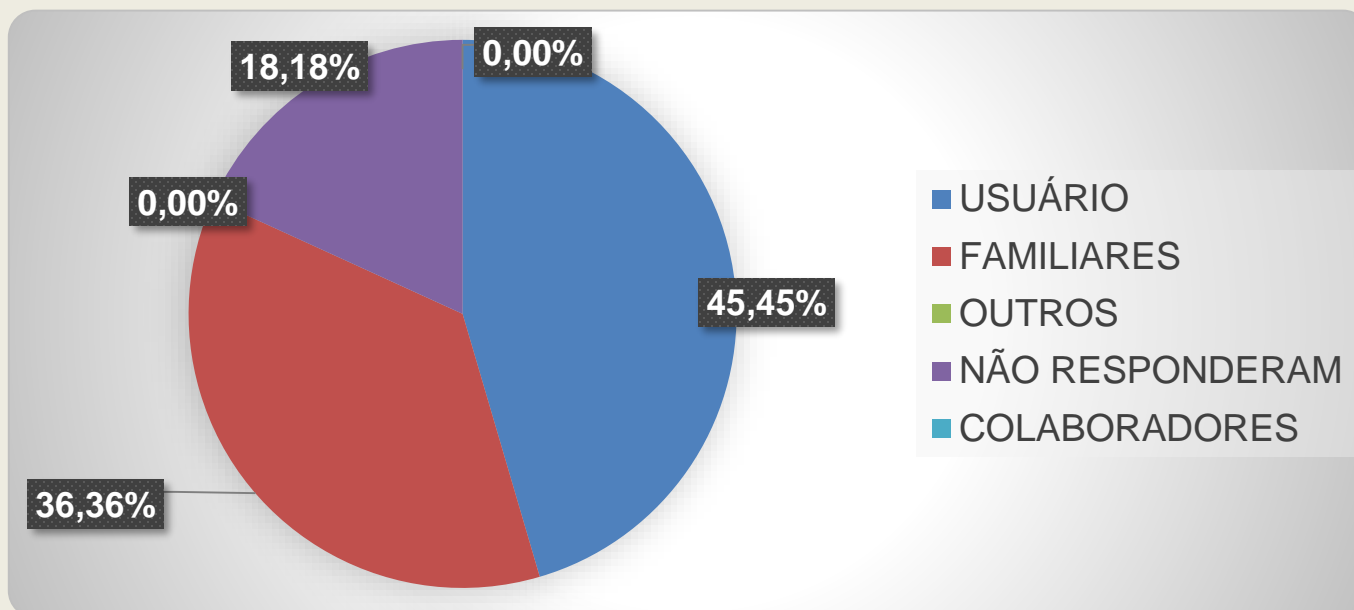
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ENFERMAGEM	05	01	02	01
EQUIPE MÉDICA	05	02	01	01
FISIOTERAPIA	05	01	01	02
ASS. SOCIAL	04	01	01	02
NUTRICIONISTA	04	01	01	02

MANIFESTAÇÕES POR CLÍNICA



Clinica Médica – 02
Clínica Cirúrgica – 0
Clínica Pediátrica – 01
Maternidade – 04
Sem Identificação – 02

PERFIL DOS MANIFESTANTES



TOTAL DE AVALIAÇÕES: 19

Usuário: 06

Familiares: 08

Outros: 01

Não avaliaram: 02

Colaboradores: 02

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), o mesmo se manifestou de maneira a amenizar e resolver as insatisfações elencadas.