



RELATORIO DA OUVIDORIA MÊS DE JUNHO

FUNSAU-NA

2020

ELABORADO POR DIANIELY DELLA VALENTINA

OUVIDORA



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 as medidas cabíveis.
- Acerca dos elogios é apresentado no mural do refeitório no intuito de divulgação.

FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA

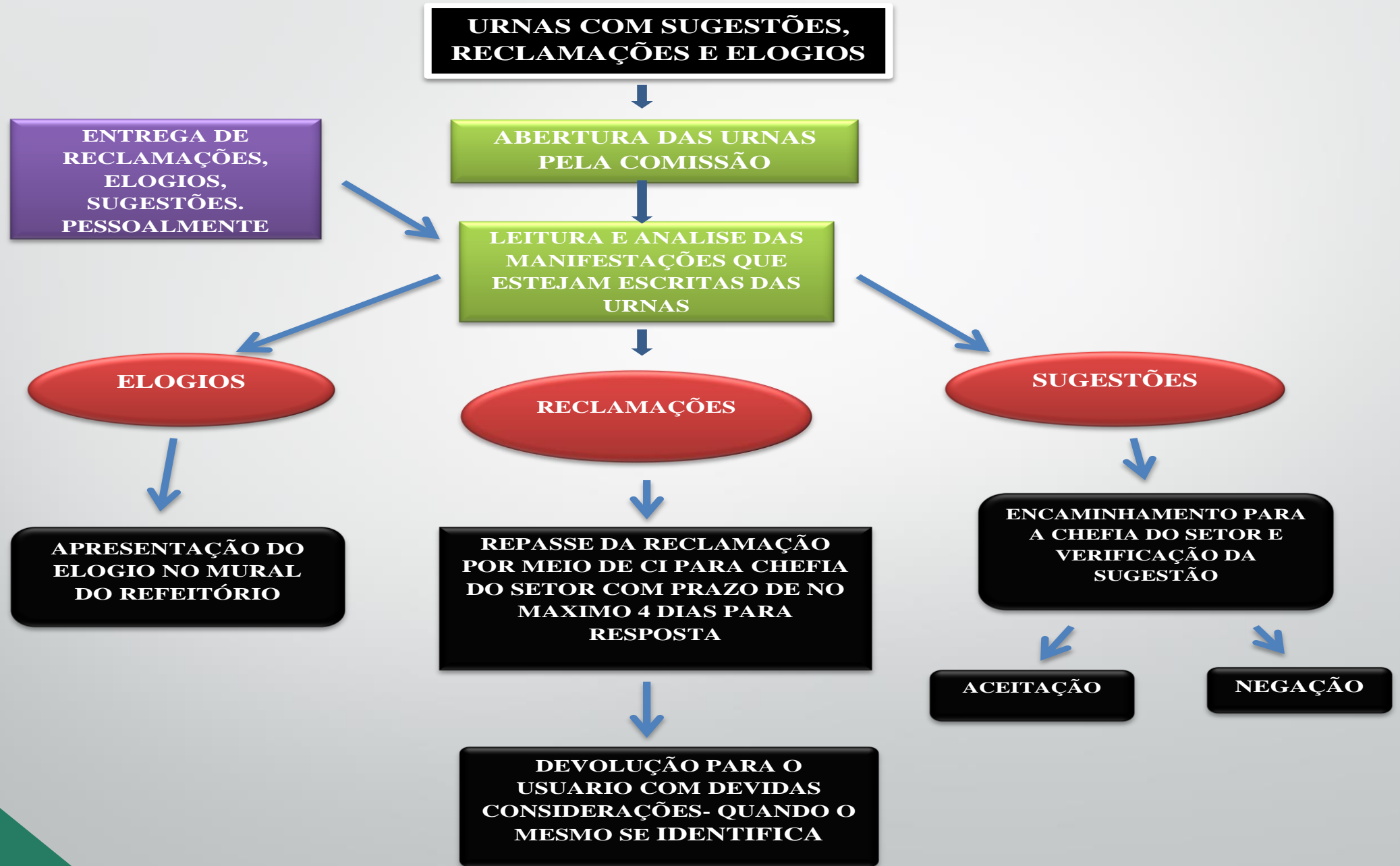
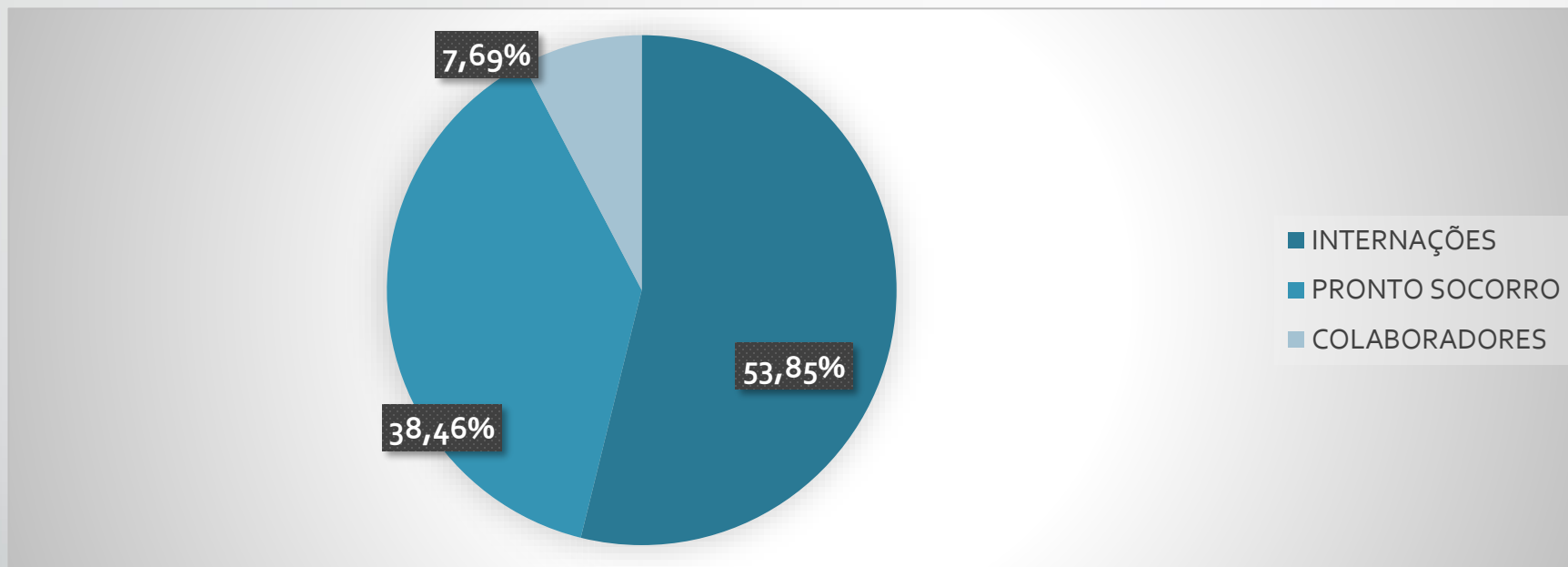


GRÁFICO REPRESENTATIVO USUÁRIOS E FUNCIONÁRIOS QUE SE MANIFESTARAM NAS URNAS - MÊS DE JUNHO

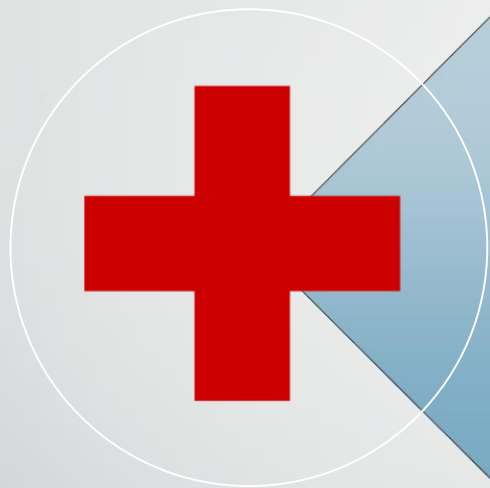


Valores totais: 13 manifestações recebidas

Internações: 07 manifestações recebidas

Pronto-Socorro: 05 manifestações recebidas

Colaboradores: 01 manifestações recebidas



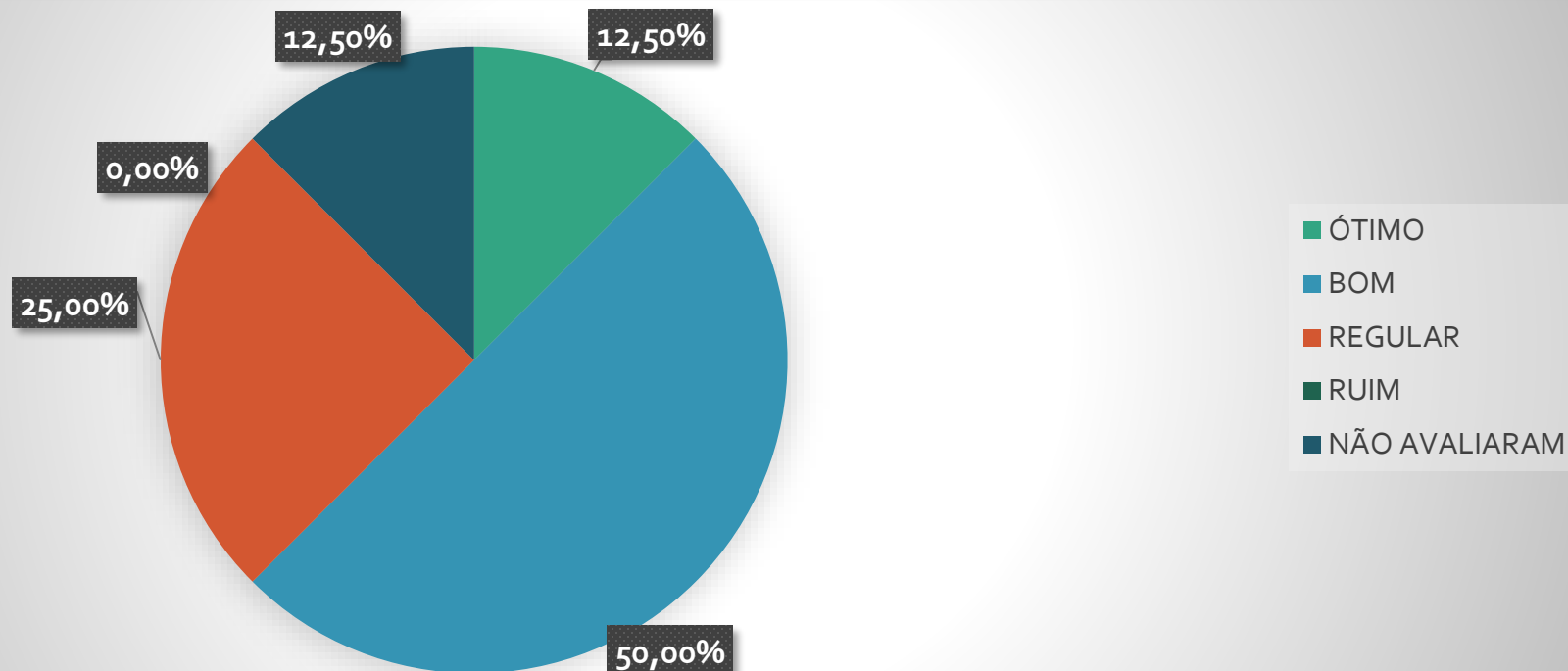
**PRONTO
SOCORRO**

ELOGIOS

- “ Quero ressaltar o atendimento da enfermeira Alexandra excelente, ela é uma ótima profissional! Parabéns Alexandra! ” (Solange) – (14/06/2020)

ATENDIMENTO GERAL

RECEPÇÃO E SERVIÇO DE SEGURANÇA



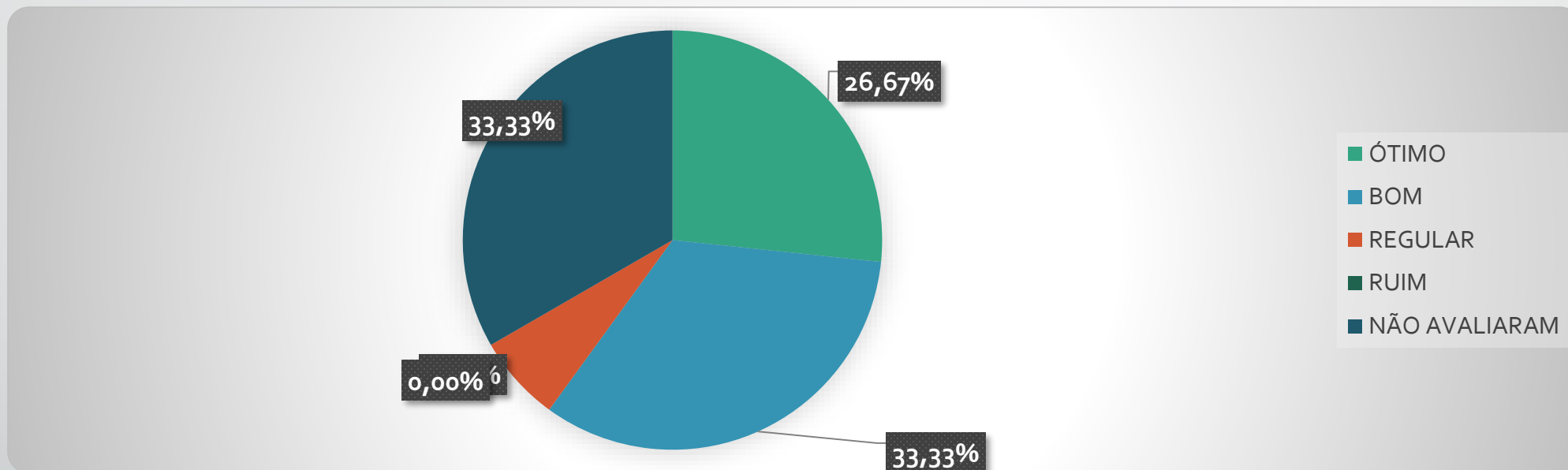
ÓTIMO: 1 manifestações recebidas
BOM: 04 manifestações recebidas
REGULAR: 02 manifestação recebida
RUIM: 0 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 01

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

AValiação DO ATENDIMENTO

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, EQUIPE MÉDICA E EQUIPE DE ENFERMAGEM



ÓTIMO: 04 manifestações recebidas

BOM: 05 manifestações recebidas

REGULAR: 01 manifestações recebidas

RUIM: 0 manifestação recebida

NÃO AVALIARAM: 5

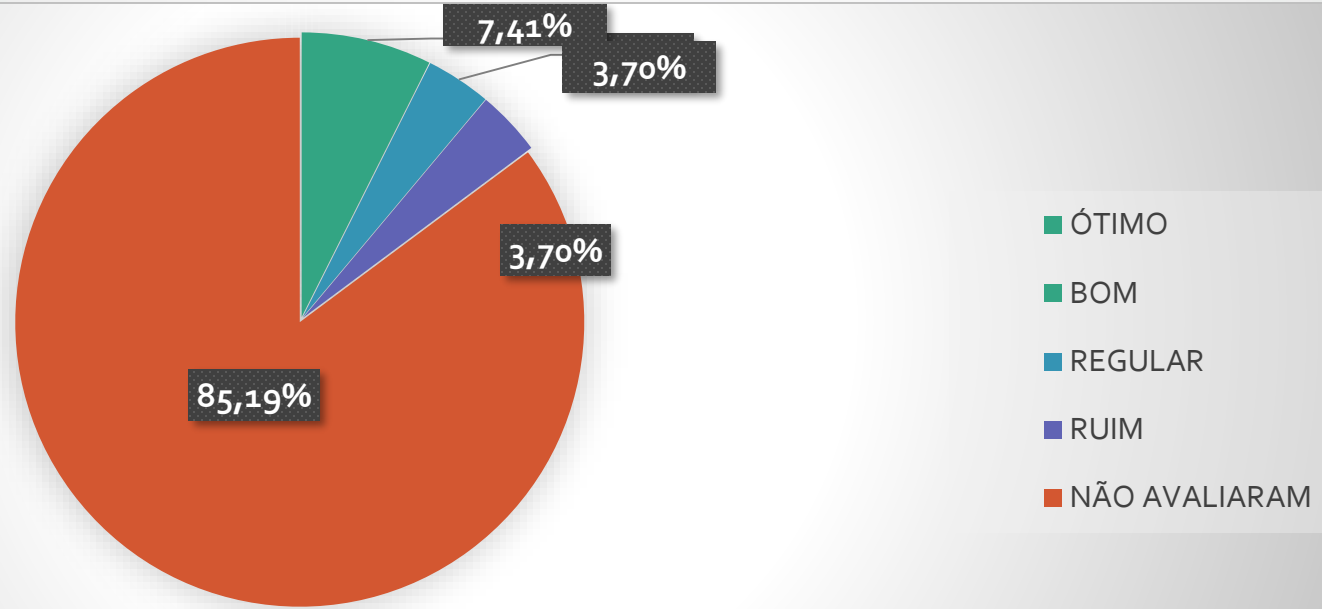
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
CLAS DE RISCO	0	2	0	0
EQUIPE MÉDICA	2	2	0	0
ENFERMAGEM	2	1	1	0

RECLAMAÇÕES

- Não houveram manifestações

AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES

RAIO X, ORTOPEDIA , ULTRASSON E LABORATORIO.



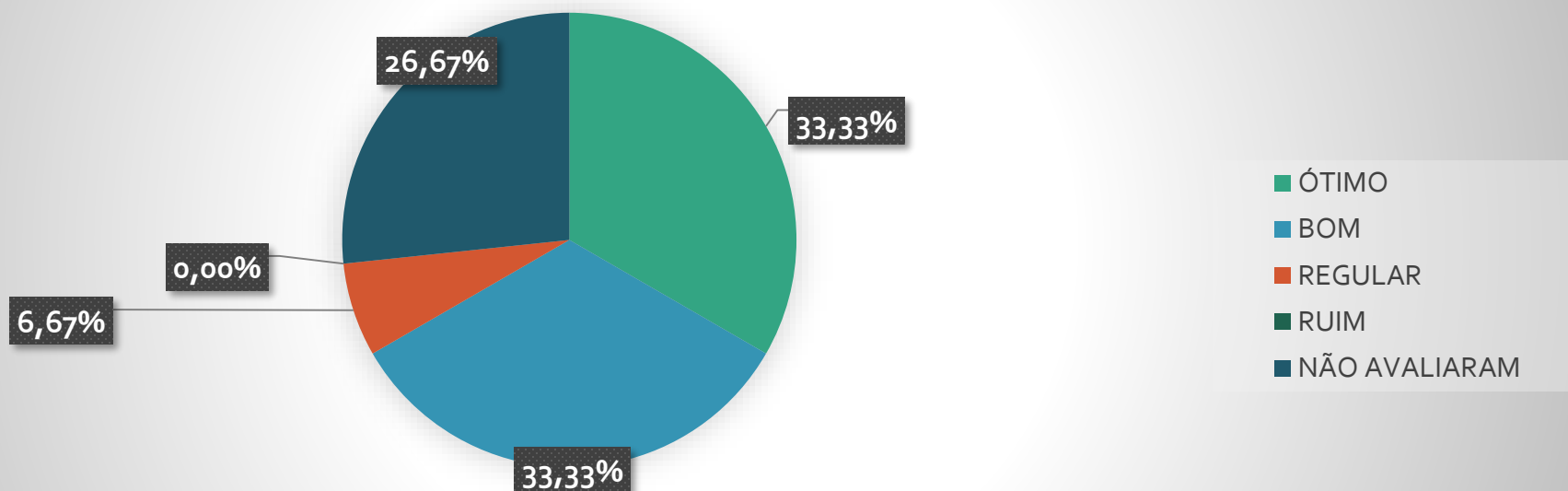
ÓTIMO: 0 manifestações recebidas
BOM: 02 manifestações recebidas
REGULAR: 01 manifestação recebida
RUIM: 01 manifestação recebida

NÃO AVALIARAM: 16

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

AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES

ORGANIZAÇÃO, HIGIENIZAÇÃO X LIMPEZA E ACOMODAÇÃO OFERECIDA



ÓTIMO: 05 manifestações recebidas

BOM: 05 manifestação recebida

REGULAR: 01 manifestações recebidas

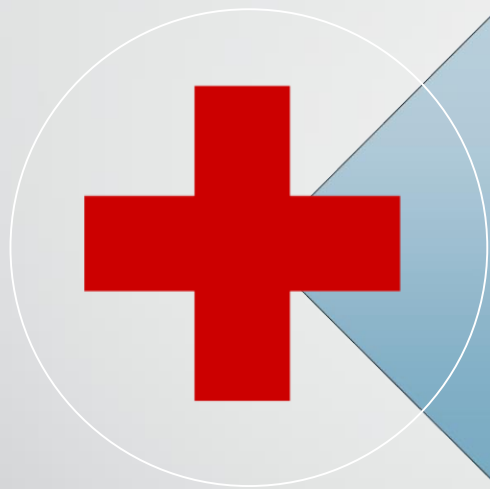
RUIM: 0 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 04

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

TEMPO DE ESPERA NO PRONTO SOCORRO

- 1:30 min. – 1 manifestação recebida (01/06/2020)
- 0:40 min. – 1 manifestação recebida (01/06/2020)
- 2:00 min. – 1 manifestação recebida (10/06/2020)



INTERNAÇÃO

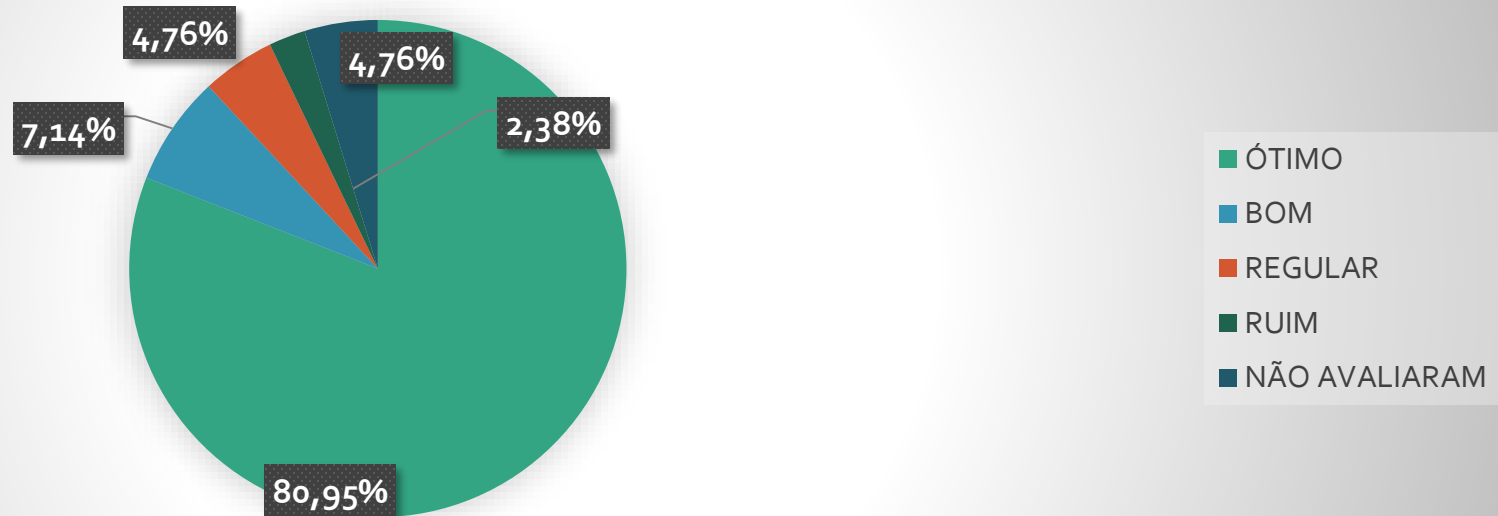
ELOGIOS

Não tenho o que reclamar atendimento maravilhoso a equipe inteira esta de parabéns fui muito bem atendida e acolhida no hospital agradeço todo carinho comigo e com minha filha. Deus abençoe a todos vocês.

(Mirian Clay C.Rocha)

INTERNAÇÃO

QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES E DO ATENDIMENTO GERAL
RECEPÇÃO, ALIMENTAÇÃO, ATENDIMENTO DA COPEIRA, INSTALAÇÕES, LIMPEZA E
HORARIO DE VISITA.



ÓTIMO: 34 manifestações recebidas

BOM: 3 manifestações recebidas

REGULAR: 2 manifestações
recebidas

RUIM: 01 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 02

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	07	0	0	0
ALIMENTAÇÃO	05	0	01	01
COPEIRAS	06	01	0	0
INSTALAÇÕES	06	01	0	0
LIMPEZA	07	0	0	0
HORÁRIO DE VISITAS	03	01	01	0

RECLAMAÇÕES

“Comida para acompanhante tem que ter sal, na emergência foi uma sopa que não consegui comer por falta de sal”.

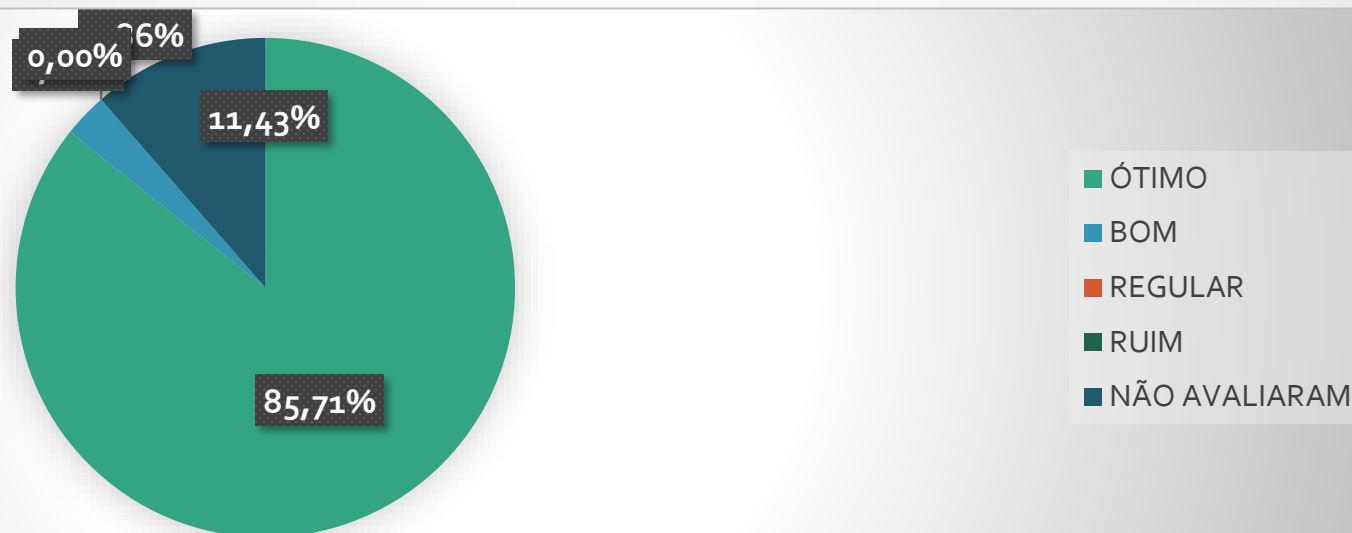
(Anônimo)

Resposta: A sopa que é preparada no hospital é a mesma tanto para paciente quanto para acompanhante, diante disto o sal na refeição é o mesmo, sendo uma unidade hospitalar o sódio nos alimentos devem ser equilibrado visando a saúde dos usuários, e ainda sim temos disponível sachê de sal, açúcar e adoçante e sempre que solicitado a copeira e auxiliar de copa levam até o solicitante.

(Avanilza Florentin Sipriano – Gerente da cozinha)

AValiação de Qualidade no Atendimento da Equipe de Atenção à Saúde

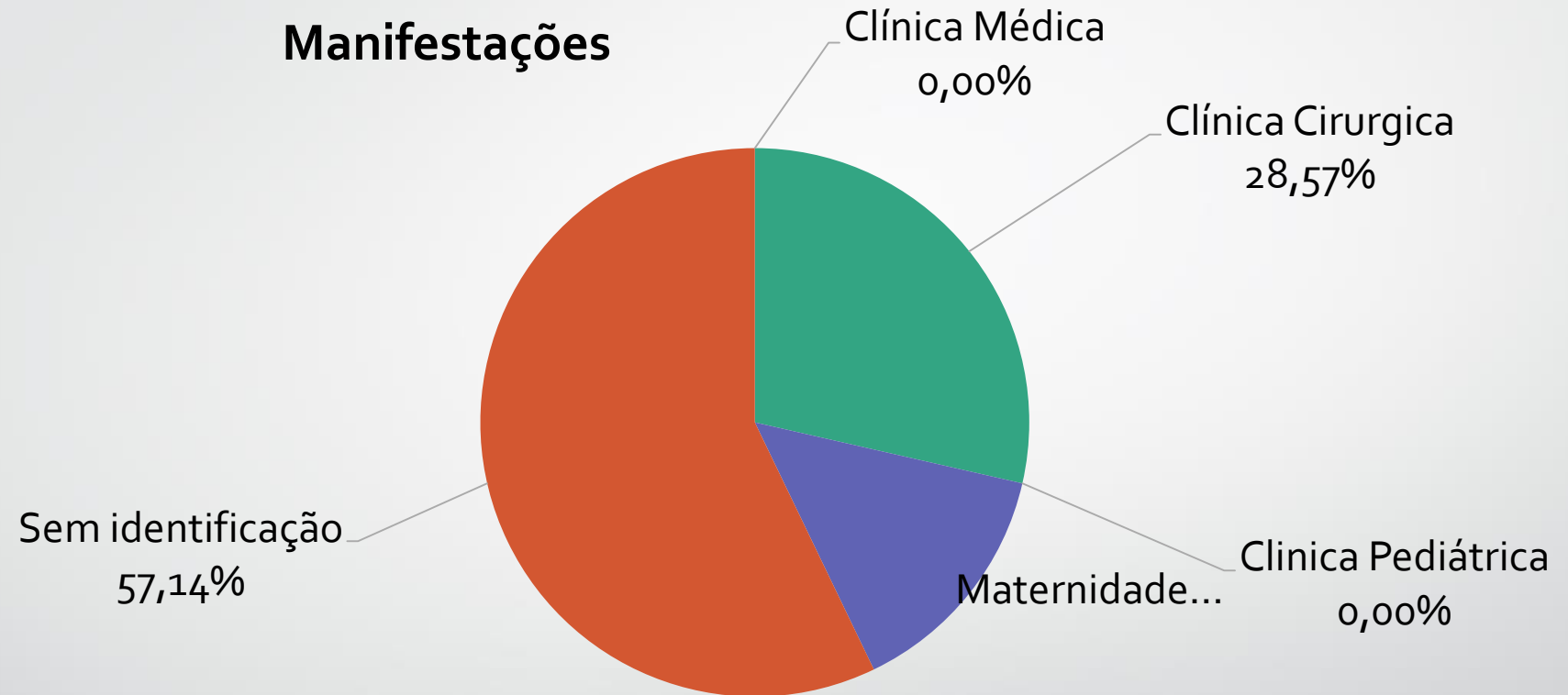
EQUIPE DE ENFERMAGEM, EQUIPE MÉDICA, FISIOTERAPIA, ASSISTENTE SOCIAL E NUTRICIONISTA



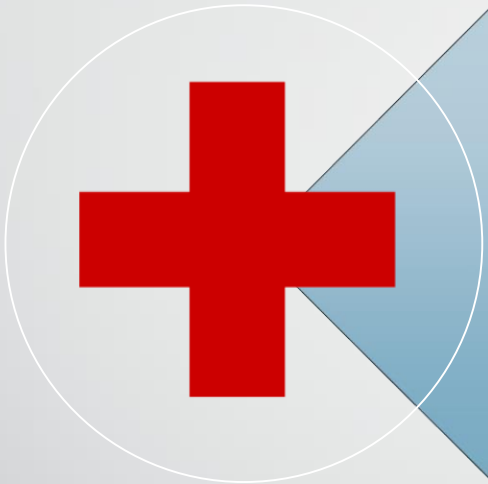
ÓTIMO: 30 manifestações recebidas
BOM: 01 manifestações recebidas
REGULAR: 0 manifestações recebidas
RUIM: 0 manifestações recebidas
NÃO AVALIARAM: 04

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ENFERMAGEM	07	0	0	0
EQUIPE MÉDICA	07	0	0	0
FISIOTERAPIA	06	0	0	0
ASS. SOCIAL	06	0	0	0
NUTRICIONISTA	04	01	0	0

MANIFESTAÇÕES POR CLÍNICA



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



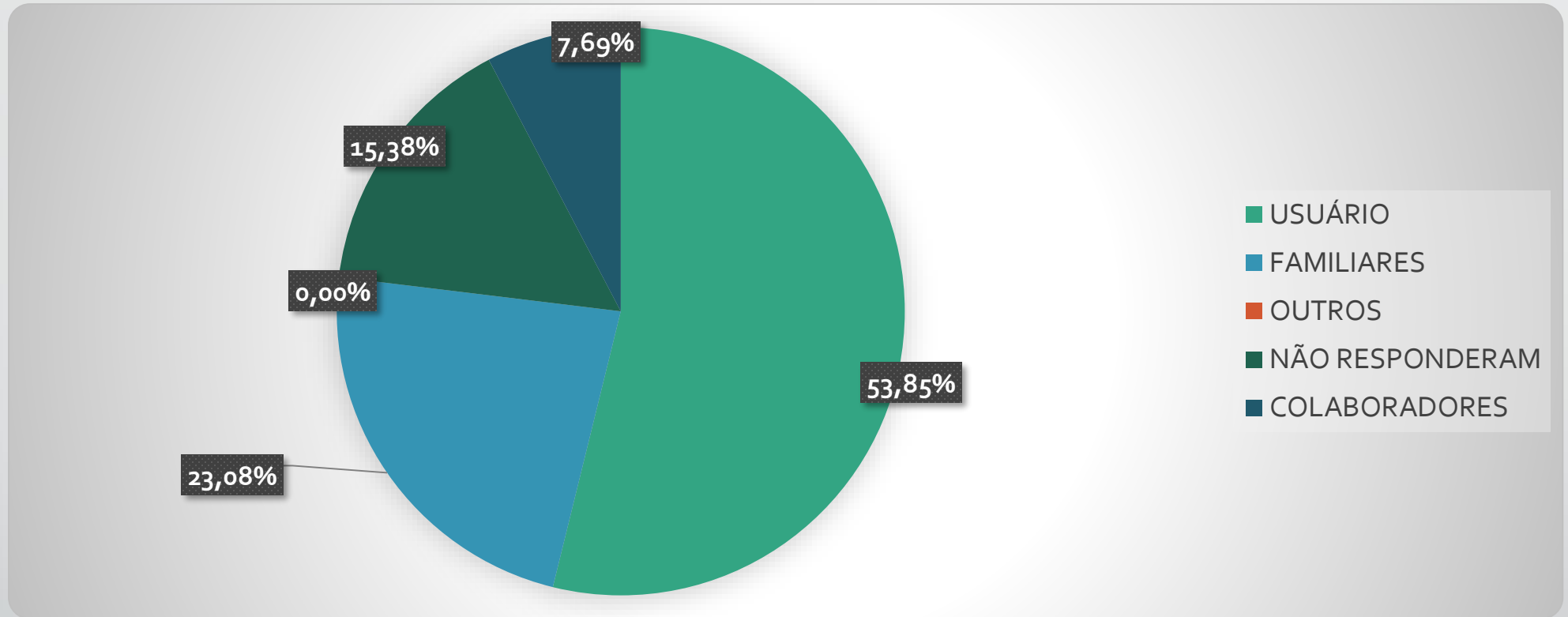
COLABORADORES

ELOGIOS E RECLAMAÇÕES

“ Para embalar o pão tem que usar luvas não estão usando”.

Resposta: No momento só possuímos a luva de procedimento que é inapropriada para o uso em cozinha, pois tem pó e deixa o gosto de borracha nos alimentos, diante da sugestão solicitarei junto a direção a aquisição de luvas apropriadas descartável de vinil, plástica ou látex, utilizadas na manipulação de alimentos. *(Avanilza florentim sipriano – Gerente da cozinha)*

PERFIL DOS MANIFESTANTES



TOTAL DE AVALIAÇÕES: 13

Usuário: 07

Familiares: 03

Outros: 0

Não avaliaram: 02

Colaboradores: 01

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 (Avanilza florentim sipriano – gerente da cozinha), se manifestou de maneira a amenizar e resolver as insatisfações elencadas.

