



RELATORIO DA OUVIDORIA MÊS DE JULHO

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

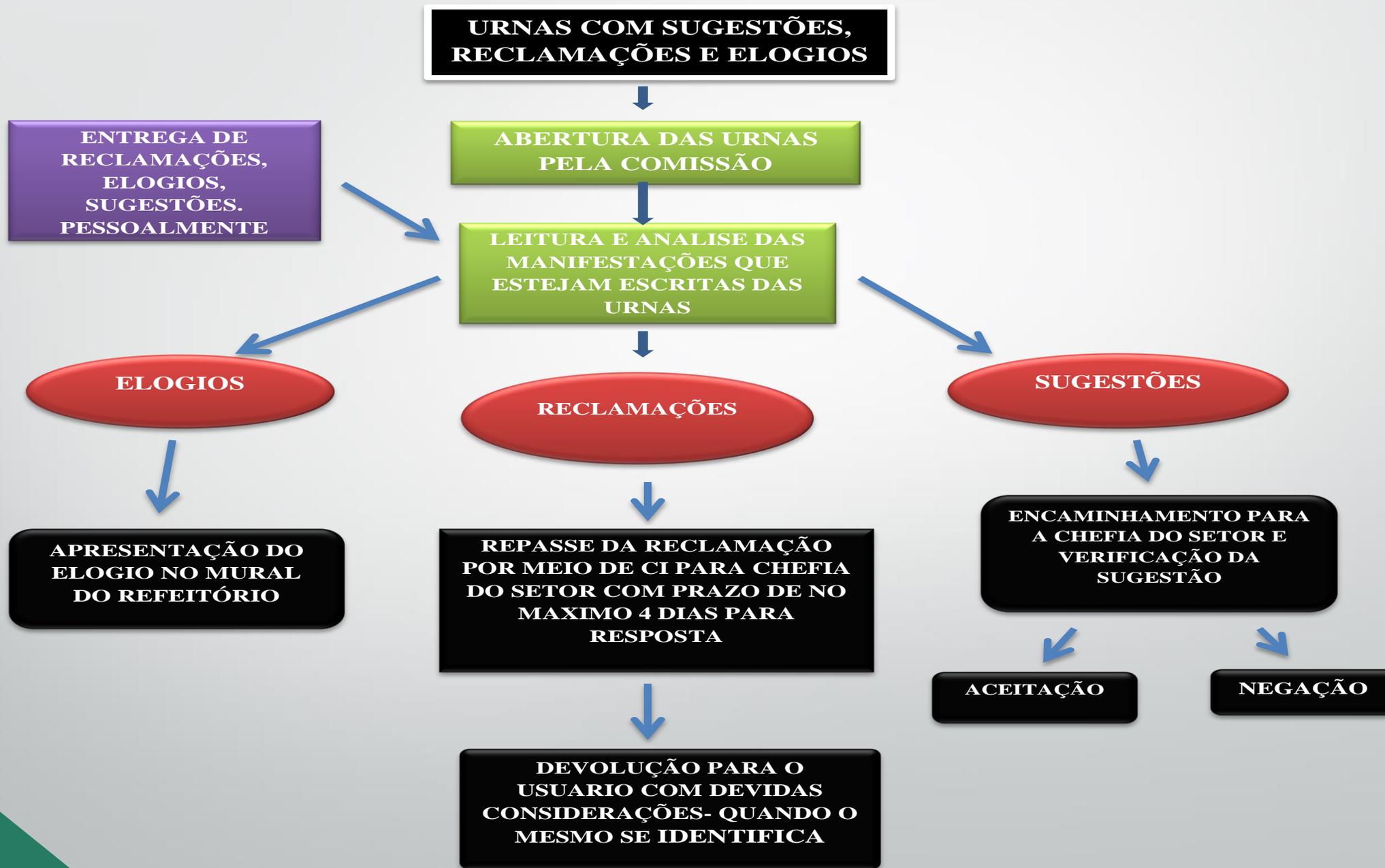
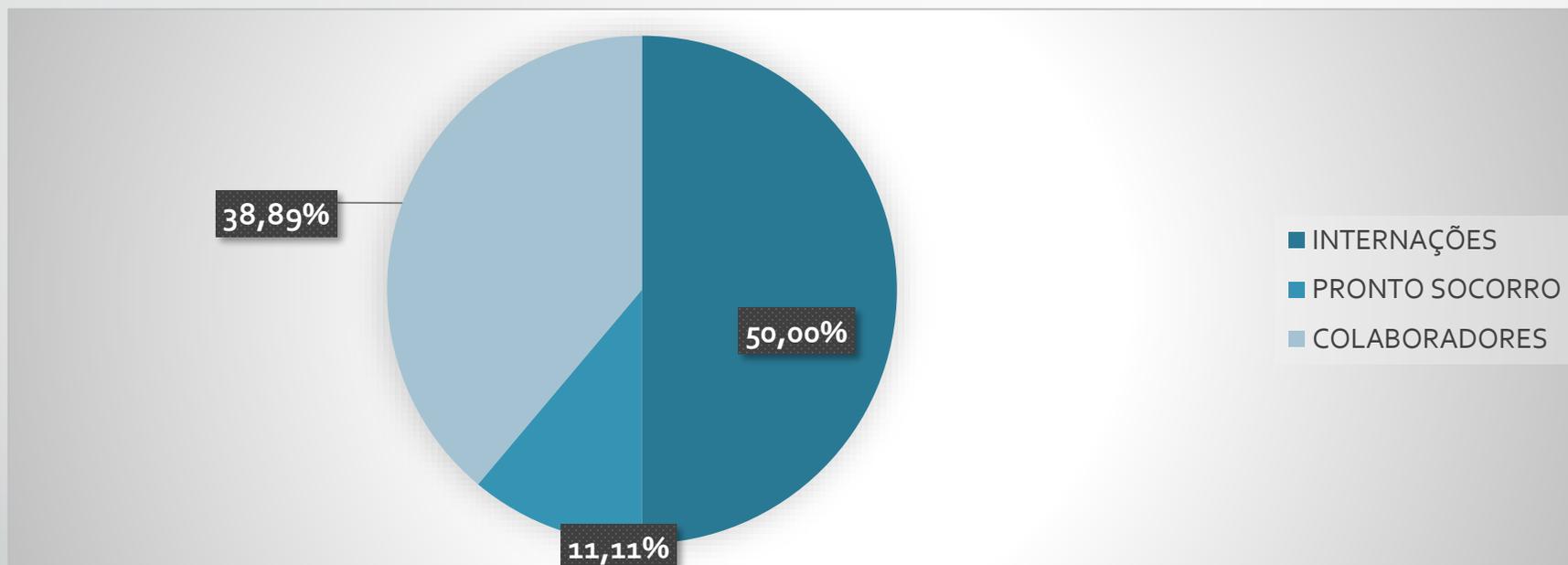


GRÁFICO REPRESENTATIVO USUÁRIOS E FUNCIONÁRIOS QUE SE MANIFESTARAM NAS URNAS - MÊS DE JUNHO

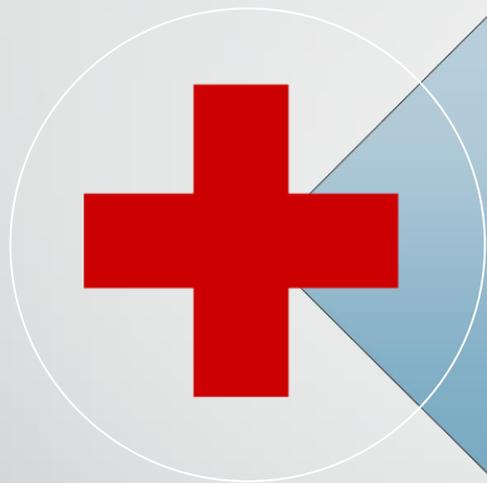


Valores totais: 18 manifestações recebidas

Internações: 09 manifestações recebidas

Pronto-Socorro: 02 manifestações recebidas

Colaboradores: 07 manifestações recebidas



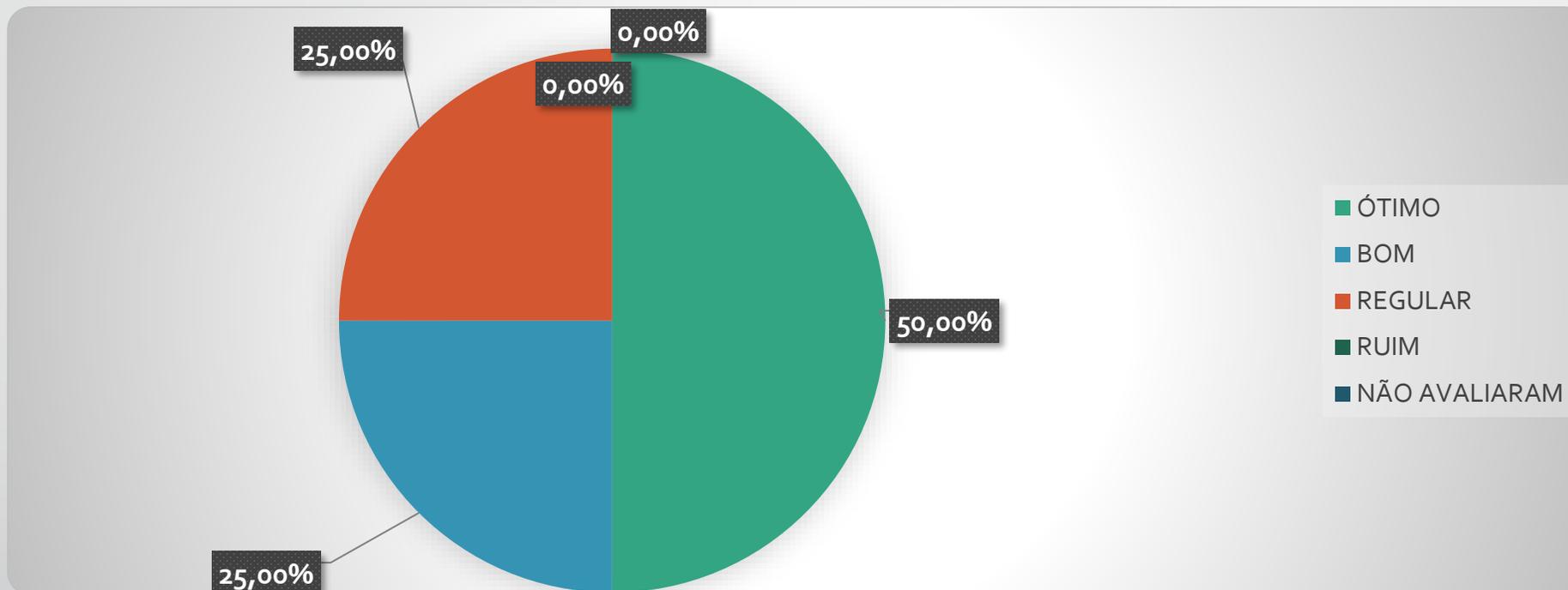
**PRONTO
SOCORRO**

ELOGIOS

- Não houveram manifestações

ATENDIMENTO GERAL

RECEPÇÃO E SERVIÇO DE SEGURANÇA



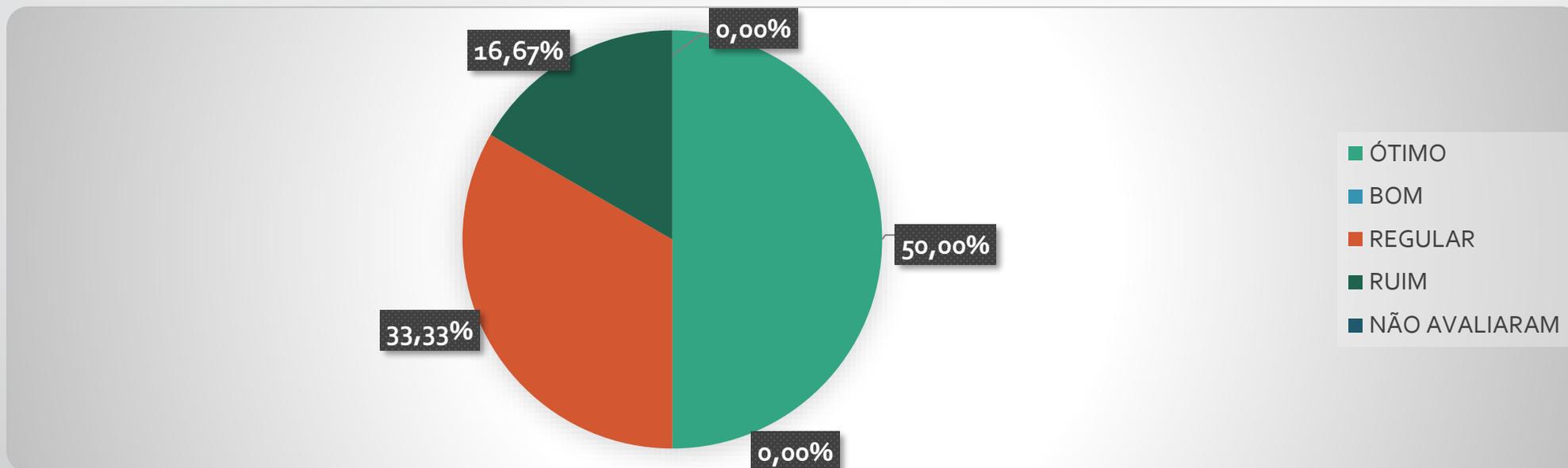
ÓTIMO: 2 manifestações recebidas
BOM: 01 manifestações recebidas
REGULAR: 01 manifestação recebida
RUIM: 0 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 0

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

AValiação DO ATENDIMENTO

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, EQUIPE MÉDICA E EQUIPE DE ENFERMAGEM



ÓTIMO: 03 manifestações recebidas

BOM: 0 manifestações recebidas

REGULAR: 02 manifestações recebidas

RUIM: 01 manifestação recebida

NÃO AVALIARAM: 0

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

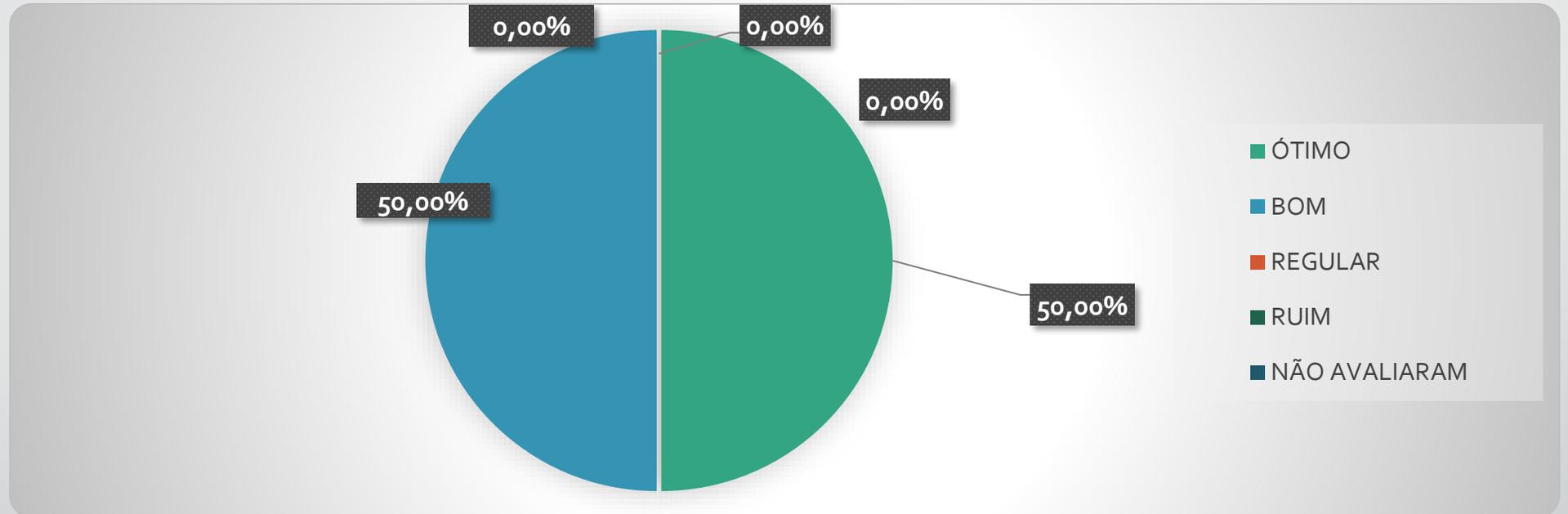
RECLAMAÇÕES

- “ Não usam máscara ” (Anônimo)

Resposta: Sem identificação , não podemos tomar providencias. *(João de Deus Pires Filho – Diretor técnico)*

AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES

RAIO X, ORTOPEDIA , ULTRASSON E LABORATORIO.



ÓTIMO: 04 manifestações recebidas

BOM: 04 manifestações recebidas

REGULAR: 0 manifestação recebida

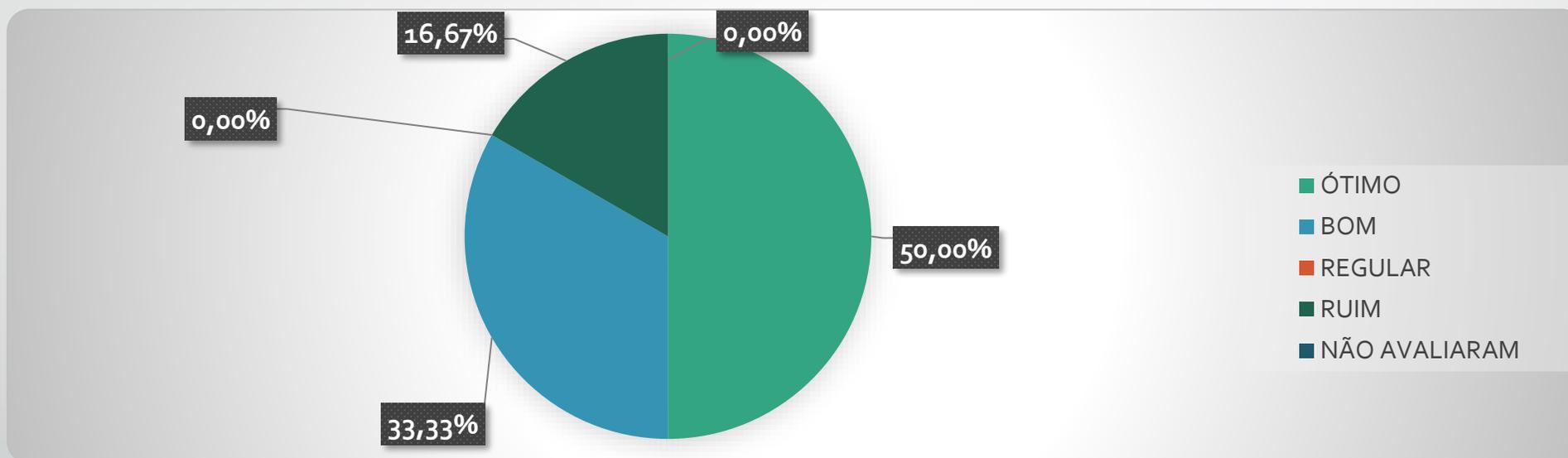
RUIM: 0 manifestação recebida

NÃO AVALIARAM: 0

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

AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES

ORGANIZAÇÃO, HIGIENIZAÇÃO X LIMPEZA E ACOMODAÇÃO OFERECIDA



ÓTIMO: 03 manifestações recebidas

BOM: 02 manifestação recebida

REGULAR: 0 manifestações recebidas

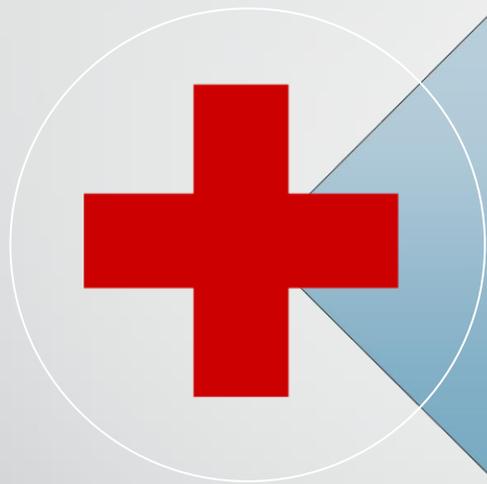
RUIM: 01 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 0

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

TEMPO DE ESPERA NO PRONTO SOCORRO

- 0:30 min. – 1 manifestação recebida (03/07/2020)



INTERNAÇÃO

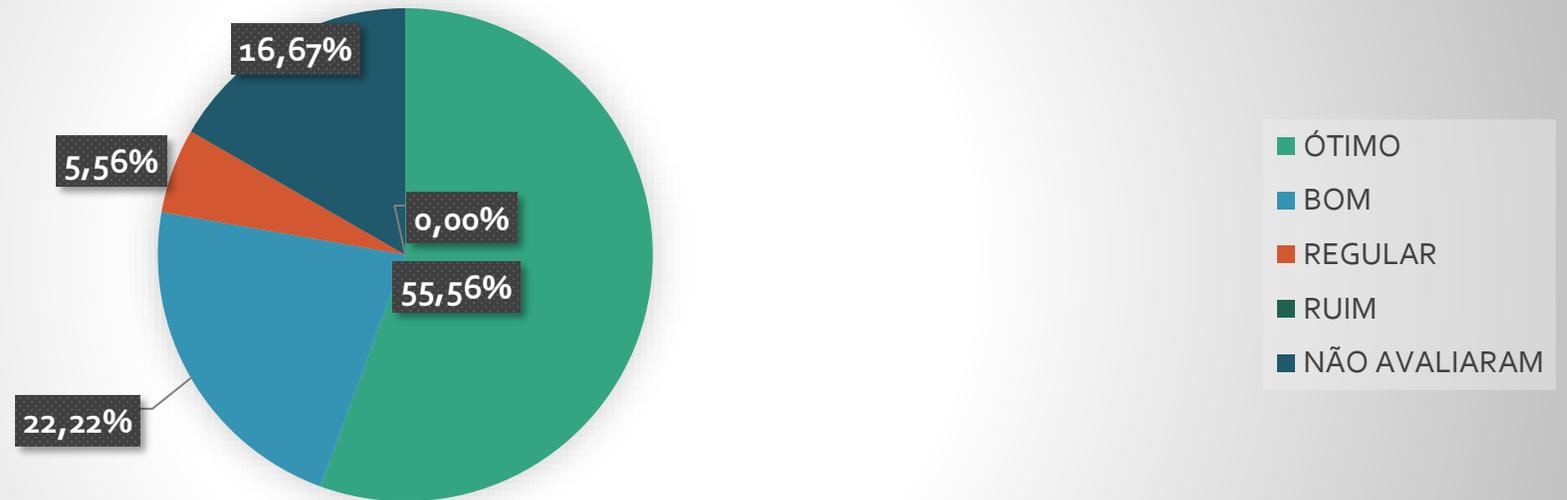
ELOGIOS

“ Venho através deste elogiar o excelente atendimento prestado pelas meninas da lavanderia que não medem esforços para atender a todos os setores sempre com muita empatia. Parabéns , vocês fazem a diferença em nossos dias”.

(Chistiany Lacerda – 24/07/2020)

INTERNAÇÃO

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



ÓTIMO: 30 manifestações recebidas

BOM: 12 manifestações recebidas

REGULAR: 03 manifestações recebidas

RUIM: 0 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 09

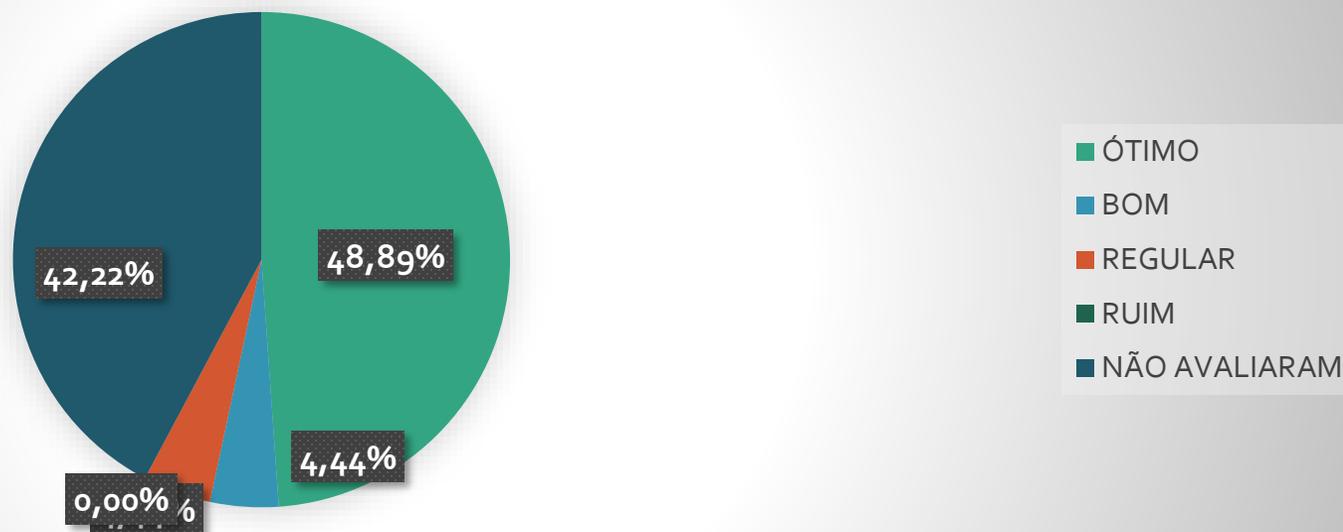
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	05	01	02	0
ALIMENTAÇÃO	05	02	01	0
COPEIRAS	06	02	0	0
INSTALAÇÕES	05	03	0	0
LIMPEZA	07	02	0	0
HORÁRIO DE VISITAS	02	02	0	0

RECLAMAÇÕES

- Não houveram manifestações

AVALIAÇÃO DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO DA EQUIPE DE ATENÇÃO À SAÚDE

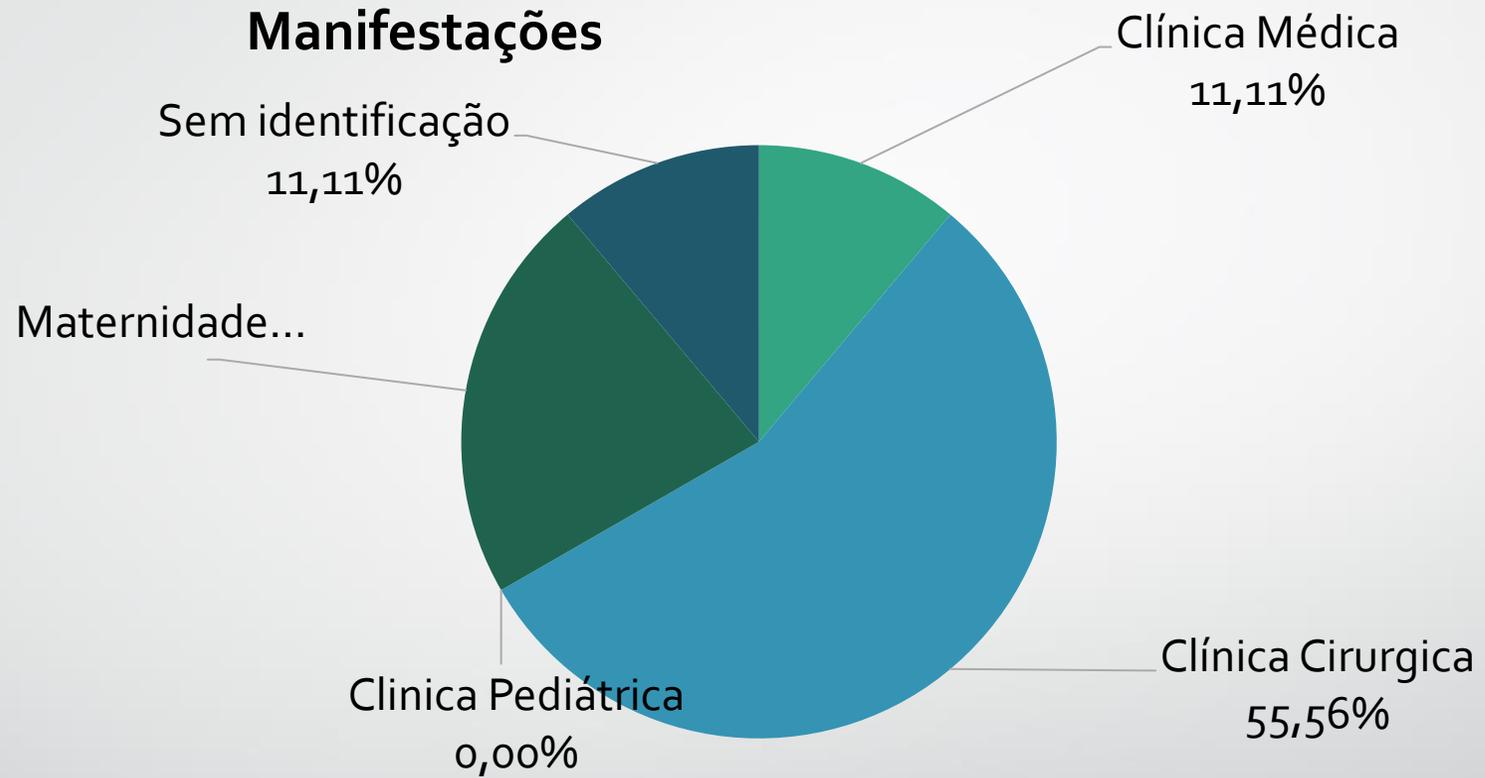
EQUIPE DE ENFERMAGEM, EQUIPE MÉDICA, FISIOTERAPIA, ASSISTENTE SOCIAL E NUTRICIONISTA



ÓTIMO: 22 manifestações recebidas
BOM: 02 manifestações recebidas
REGULAR: 02 manifestações recebidas
RUIM: 0 manifestações recebidas
NÃO AVALIARAM: 19

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ENFERMAGEM	08	0	0	0
EQUIPE MÉDICA	06	0	0	0
FISIOTERAPIA	02	0	0	0
ASS. SOCIAL	03	01	01	0
NUTRICIONISTA	03	01	01	0

MANIFESTAÇÕES POR CLINICA



Clinica Médica – 01
Clínica Cirúrgica – 05
Clínica Pediátrica – 0
Maternidade – 02
Sem Identificação – 01



COLABORADORES

ELOGIOS

“ Janta de domingo (estrogonofe e arroz) maravilhosos. Arroz perfeito!
Parabéns (anônimo).

RECLAMAÇÕES

“ F. não sabe utilizar máscara de proteção usa no cotovelo , tosse nos alimentos e passa a mão em todo lugar é um perigo para os funcionários “(Anônimo)

Resposta: A funcionária já foi informada sobre o uso correto dos EPI'S, máscara e touca, sobre a forma correta de manipular os alimentos e higienizar o ambiente. *(Valquíria Quirino Oliveira – responsável pelo setor de nutrição)*

“ Sem condições usar a cozinha F. é sem noção” (Anônimo)

Resposta: A funcionária foi orientada a realizar corretamente sua função no refeitório, mantendo boas práticas de manipulação. *(Valquíria Quirino Oliveira – responsável pelo setor de nutrição)*

“ A funcionária do refeitório não tem noção de higiene F. e não mantem o local em ordem.” (Anônimo)

Resposta: A funcionária foi advertida quanto as boas práticas de manipulação, o uso de EPI'S e a higienização correta do refeitório . *(Valquíria Quirino Oliveira – responsável pelo setor de nutrição)*

RECLAMAÇÕES

“ A funcionária do refeitório não tem noção de higiene F. e não mantem o local em ordem.”
(Anônimo)

Resposta: A funcionária foi advertida quanto as boas práticas de manipulação, o uso de EPI'S e a higienização correta do refeitório . *(Valquíria Quirino Oliveira – responsável pelo setor de nutrição)*

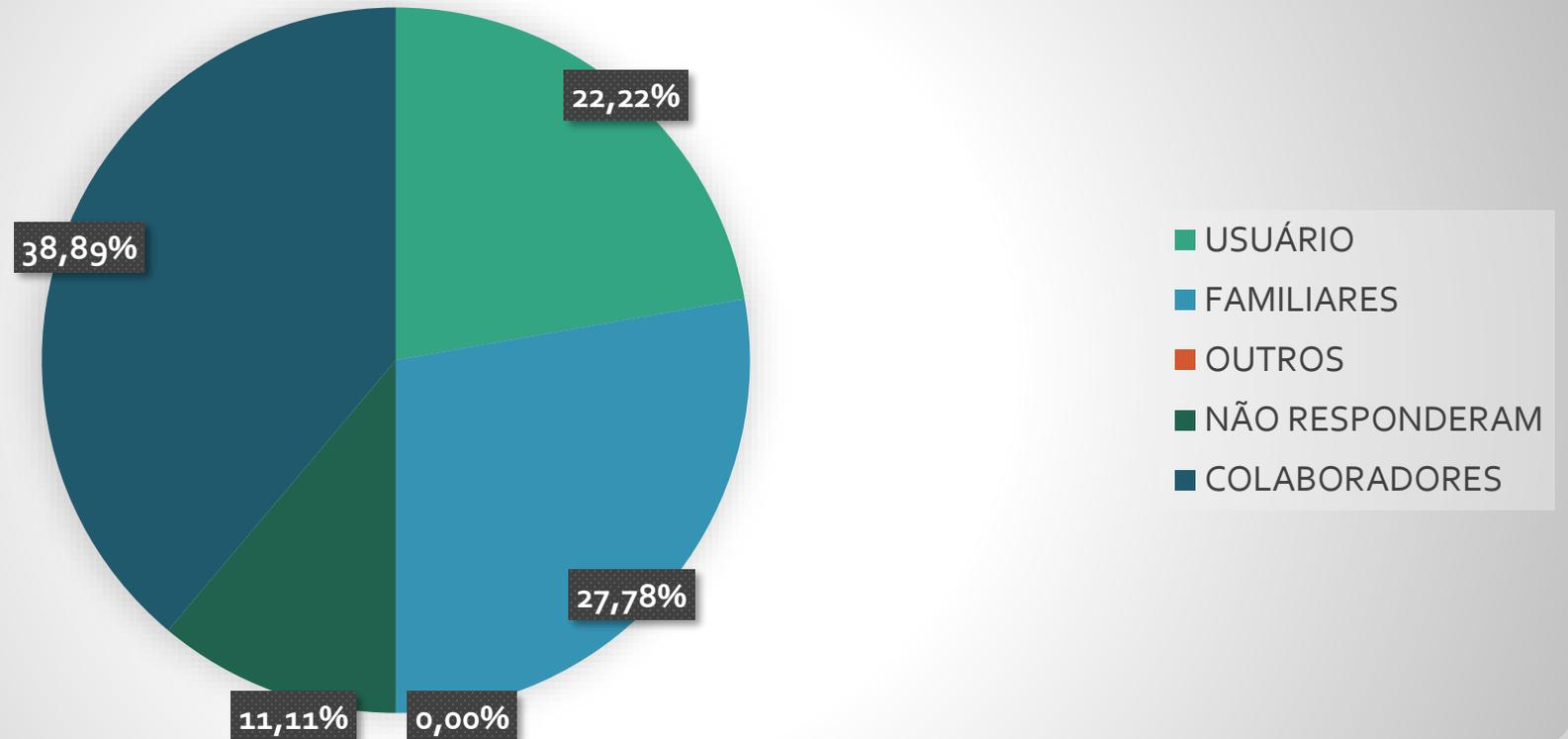
“ A F. coloca a mão em todos os pães, permanece sem máscara todo o tempo” (Anônimo)

Resposta: *A funcionária foi advertida a não manipular os alimentos direto com as mãos , utilizar utensílios para esse fim e sobre o uso correto de EPI'S . (Valquíria Quirino Oliveira – responsável pelo setor de nutrição)*

“Qual a função da funcionária F. ? Comer? Mexer nos pães ? Fazer bagunça tipo derrubar os alimentos e não pegar? Pelo amor de Deus. (Anônimo)

Resposta: *Funcionária remanejada para a limpeza das bancadas do refeitório e a distribuição de cafés, recebeu orientação a não cometer mais tais atos , foi advertida sobre fazer o uso correto dos EPI'S e sobre desempenhar corretamente as boas praticas de manipulação (Valquíria Quirino Oliveira – responsável pelo setor de nutrição)*

PERFIL DOS MANIFESTANTES



TOTAL DE AVALIAÇÕES: 18

Usuário: 04

Familiares: 05

Outros: 0

Não avaliaram: 02

Colaboradores: 07

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 e colaboradores como observado nas medidas adotadas (*Valquíria Quirino Oliveira – responsável pelo setor de nutrição*) e (*João de Deus Pires filho – diretor técnico*), se manifestaram de maneira a amenizar e resolver as insatisfações elencadas.