



RELATORIO DA OUVIDORIA 2º QUADRIMESTRE

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

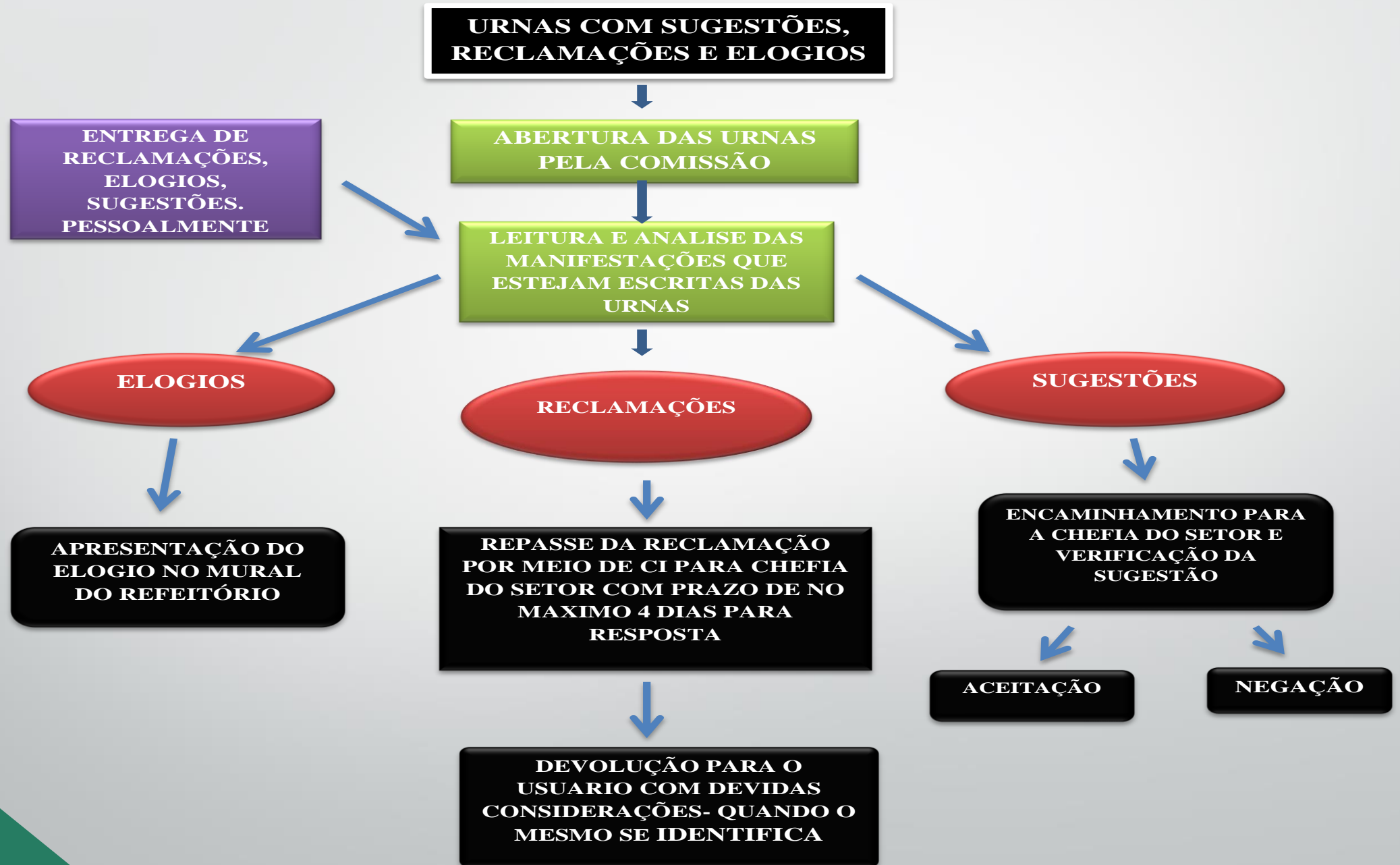
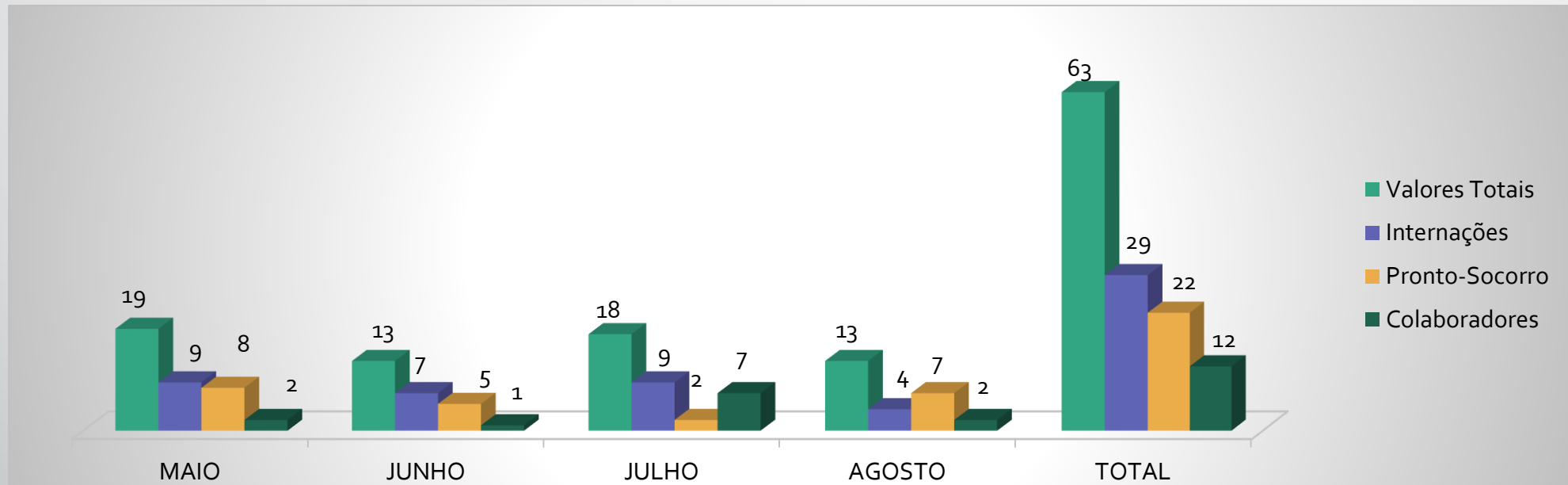


GRÁFICO REPRESENTATIVO

USUÁRIOS E FUNCIONÁRIOS QUE SE MANIFESTARAM NAS URNAS

2º QUADRIMESTRE

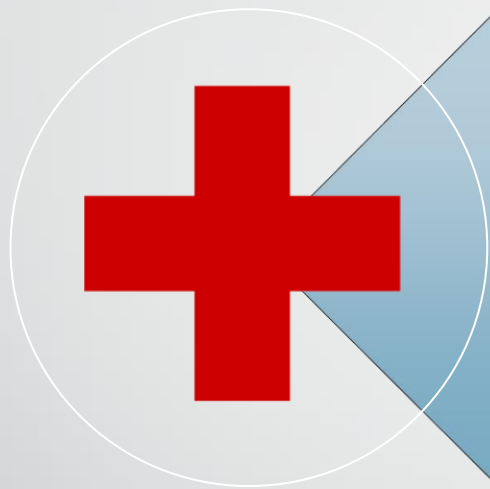


Valores totais: 63 manifestações recebidas

Internações: 29 manifestações recebidas

Pronto-Socorro: 22 manifestações recebidas

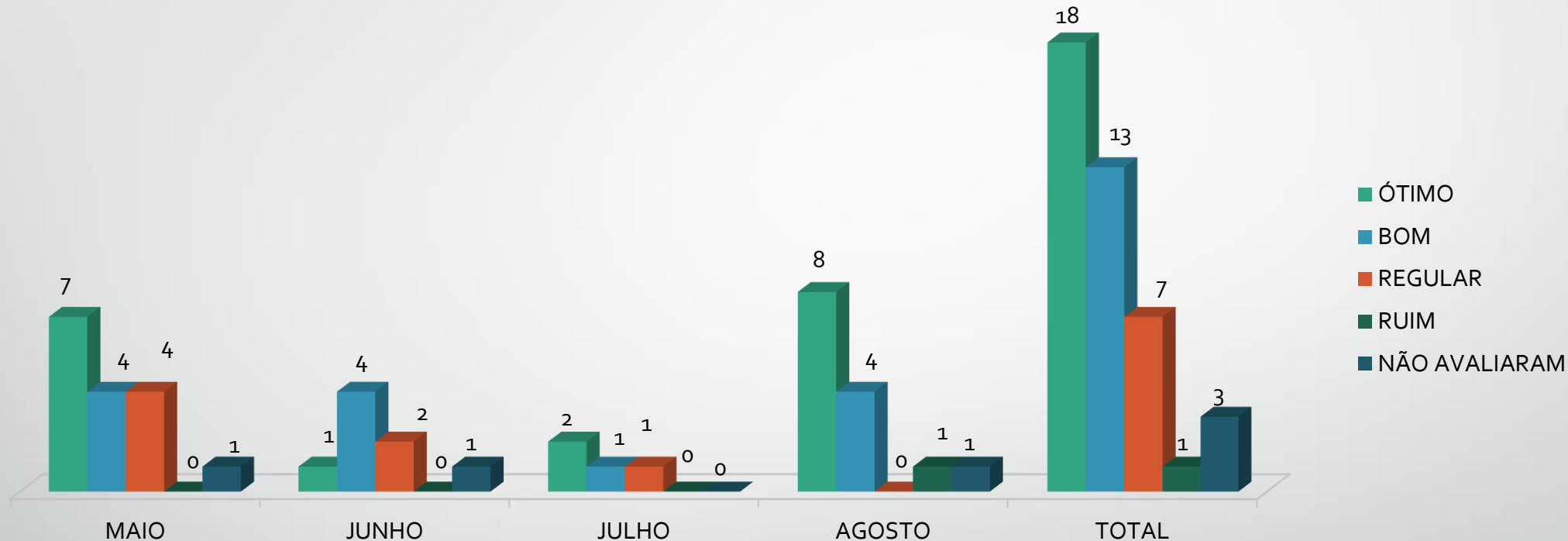
Colaboradores: 12 manifestações recebidas



**PRONTO
SOCORRO**

ATENDIMENTO GERAL

RECEPÇÃO E SERVIÇO DE SEGURANÇA

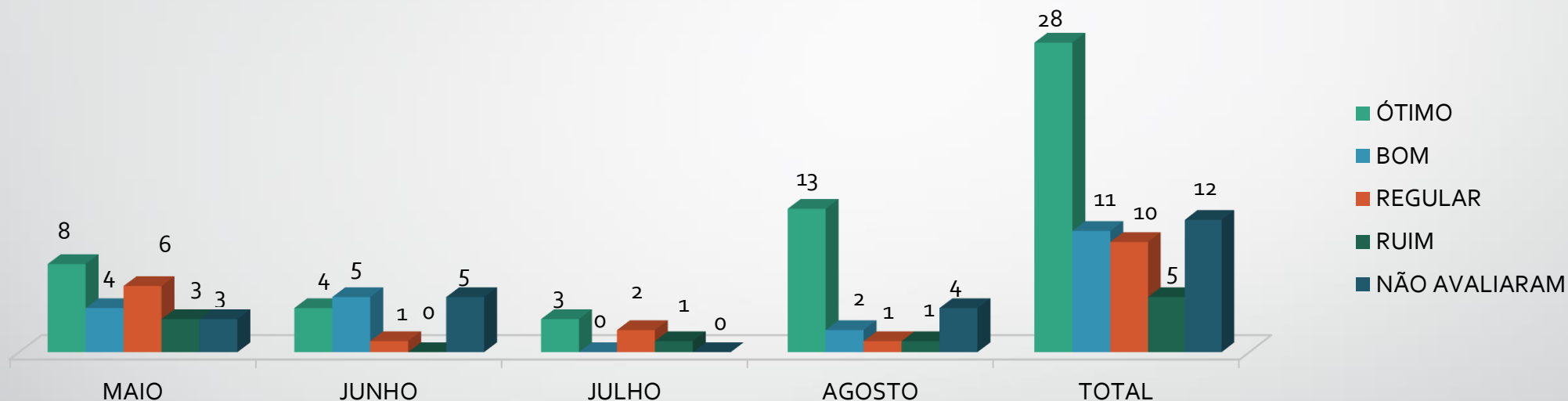


ÓTIMO: 18 manifestações recebidas
BOM: 13 manifestações recebidas
REGULAR: 07 manifestações recebidas
RUIM: 01 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 03

AValiação DO ATENDIMENTO

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, EQUIPE MÉDICA E EQUIPE DE ENFERMAGEM

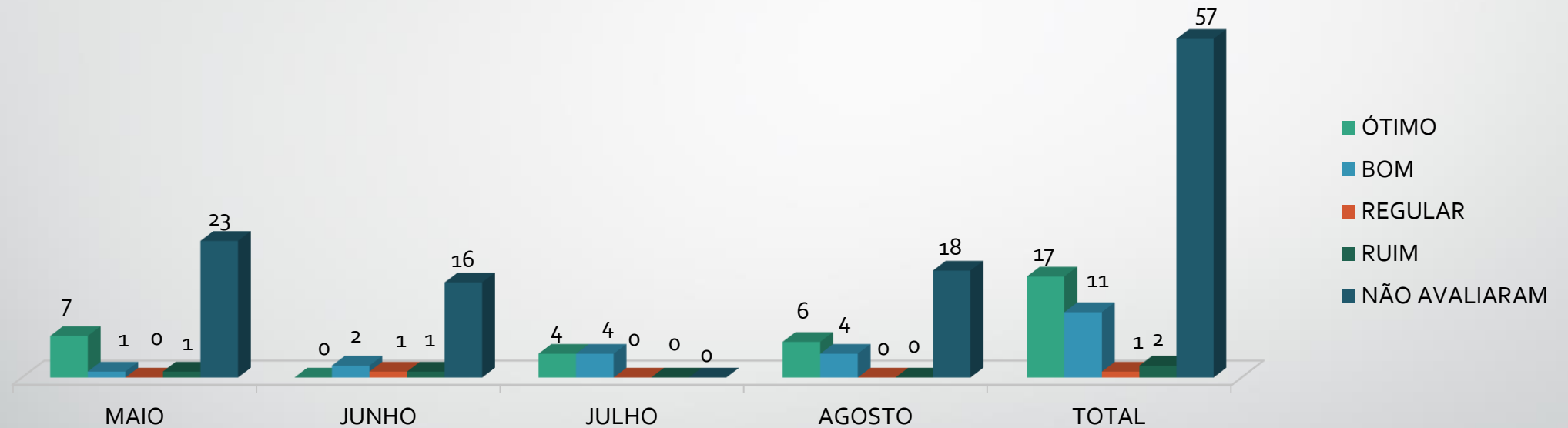


ÓTIMO: 28 manifestações recebidas
BOM: 11 manifestações recebidas
REGULAR: 10 manifestação recebida
RUIM: 05 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 12

AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES

RAIO X, ORTOPEDIA , ULTRASSON E LABORATORIO.



ÓTIMO: 17 manifestações recebidas

BOM: 11 Manifestação recebida

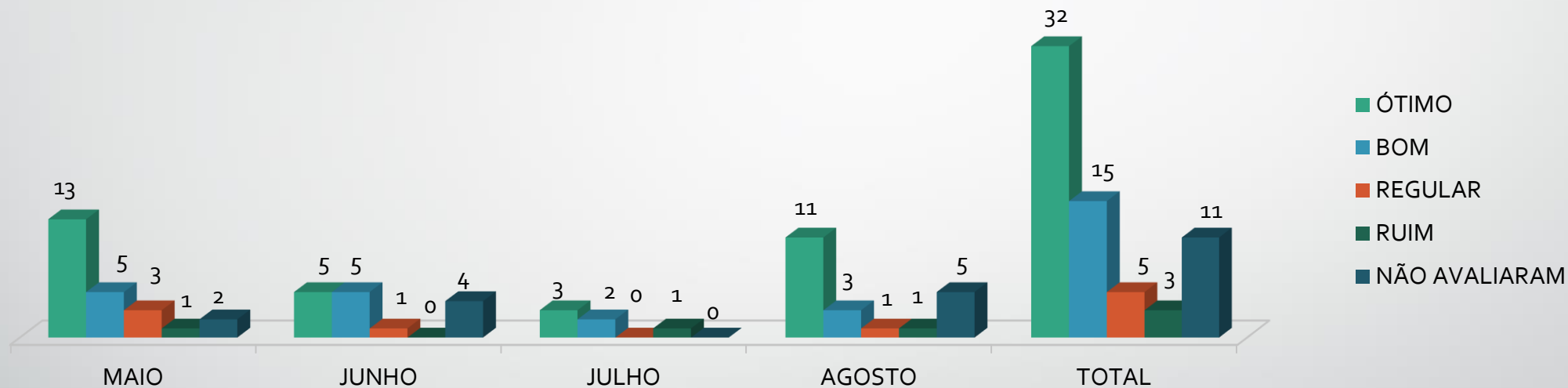
REGULAR: 01 manifestações recebidas

RUIM: 02 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 57

AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES

ORGANIZAÇÃO, HIGIENIZAÇÃO X LIMPEZA E ACOMODAÇÃO OFERECIDA



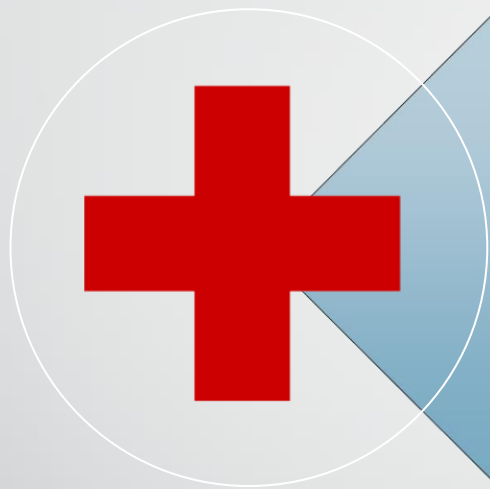
ÓTIMO: 32 manifestações recebidas

BOM: 15 manifestações recebidas

REGULAR: 05 manifestações recebidas

RUIM: 03 manifestações recebidas

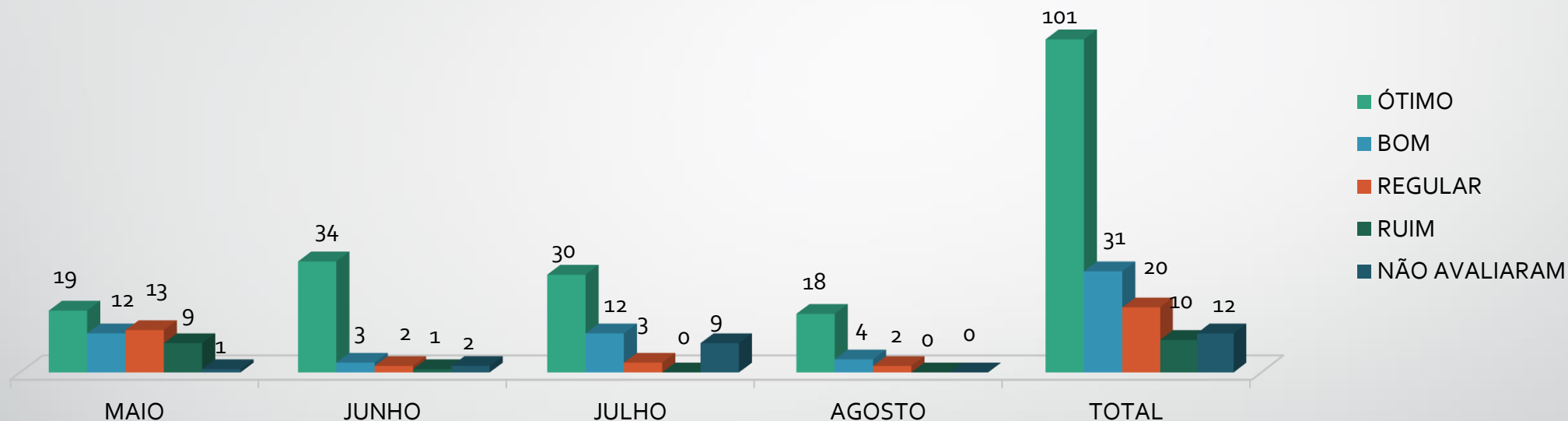
NÃO AVALIARAM: 11



INTERNAÇÃO

QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES E DO ATENDIMENTO GERAL

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



ÓTIMO: 101 manifestações recebidas

BOM: 31 manifestações recebidas

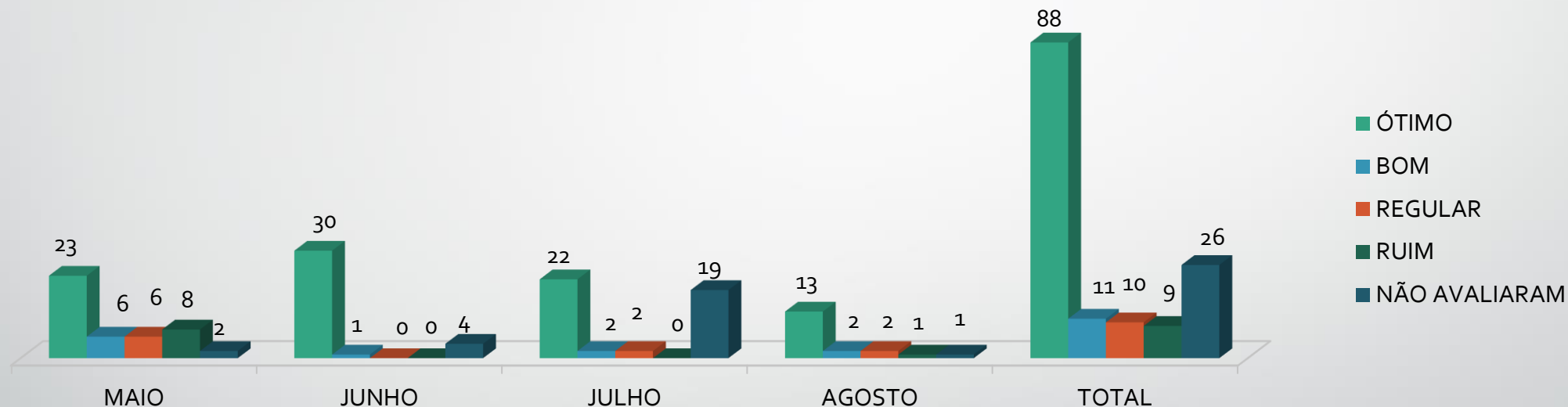
REGULAR: 20 manifestações recebidas

RUIM: 10 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 12

AVALIAÇÃO DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO DA EQUIPE DE ATENÇÃO À SAÚDE

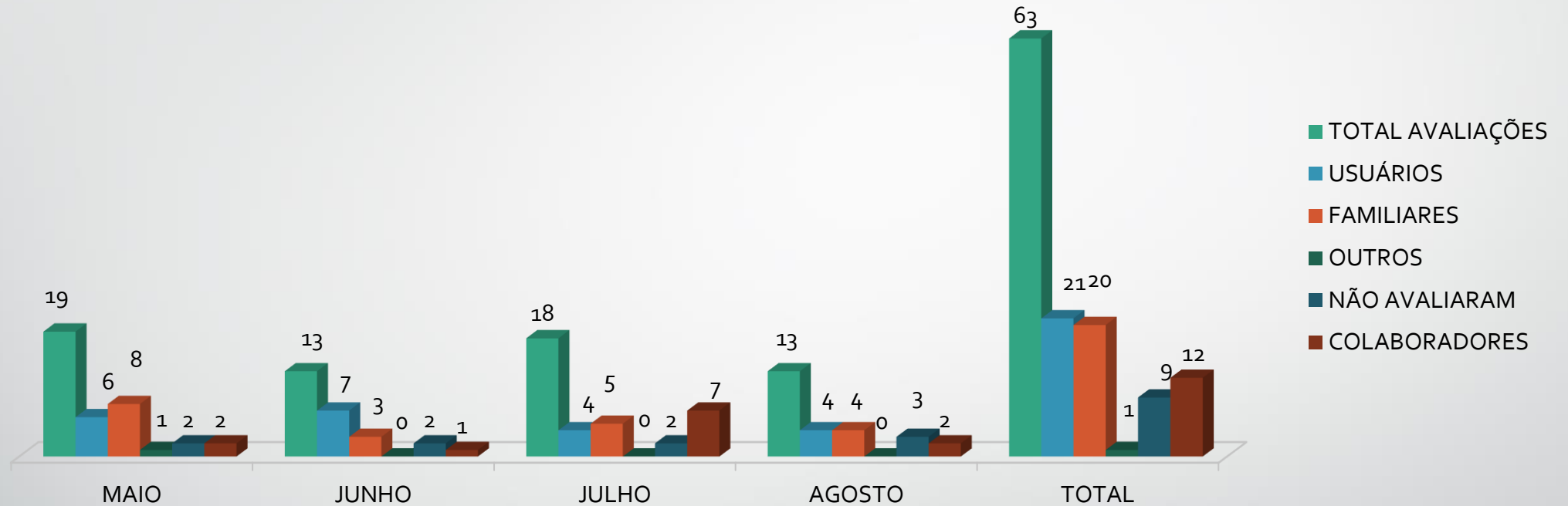
EQUIPE DE ENFERMAGEM, EQUIPE MÉDICA, FISIOTERAPIA, ASSISTENTE SOCIAL E NUTRICIONISTA



ÓTIMO: 88 manifestações recebidas
BOM: 11 manifestações recebidas
REGULAR: 10 manifestações recebidas
RUIM: 09 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 26

PERFIL DOS MANIFESTANTES



TOTAL DE AVALIAÇÕES: 63

Usuário: 21

Familiares: 20

Outros: 01

Não avaliaram: 09

Colaboradores: 12

CONCLUSÃO

- O Hospital Regional tem por objetivo atender toda a população com humanização, respeito e dedicação, sabendo que a melhoria é necessária. Desta forma, buscamos a cada dia nos envolver com as equipes para o desenvolvimento no contexto de motivação e comprometimento com a profissão e usuário.

