



RELATORIO DA OUVIDORIA MÊS DE AGOSTO

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

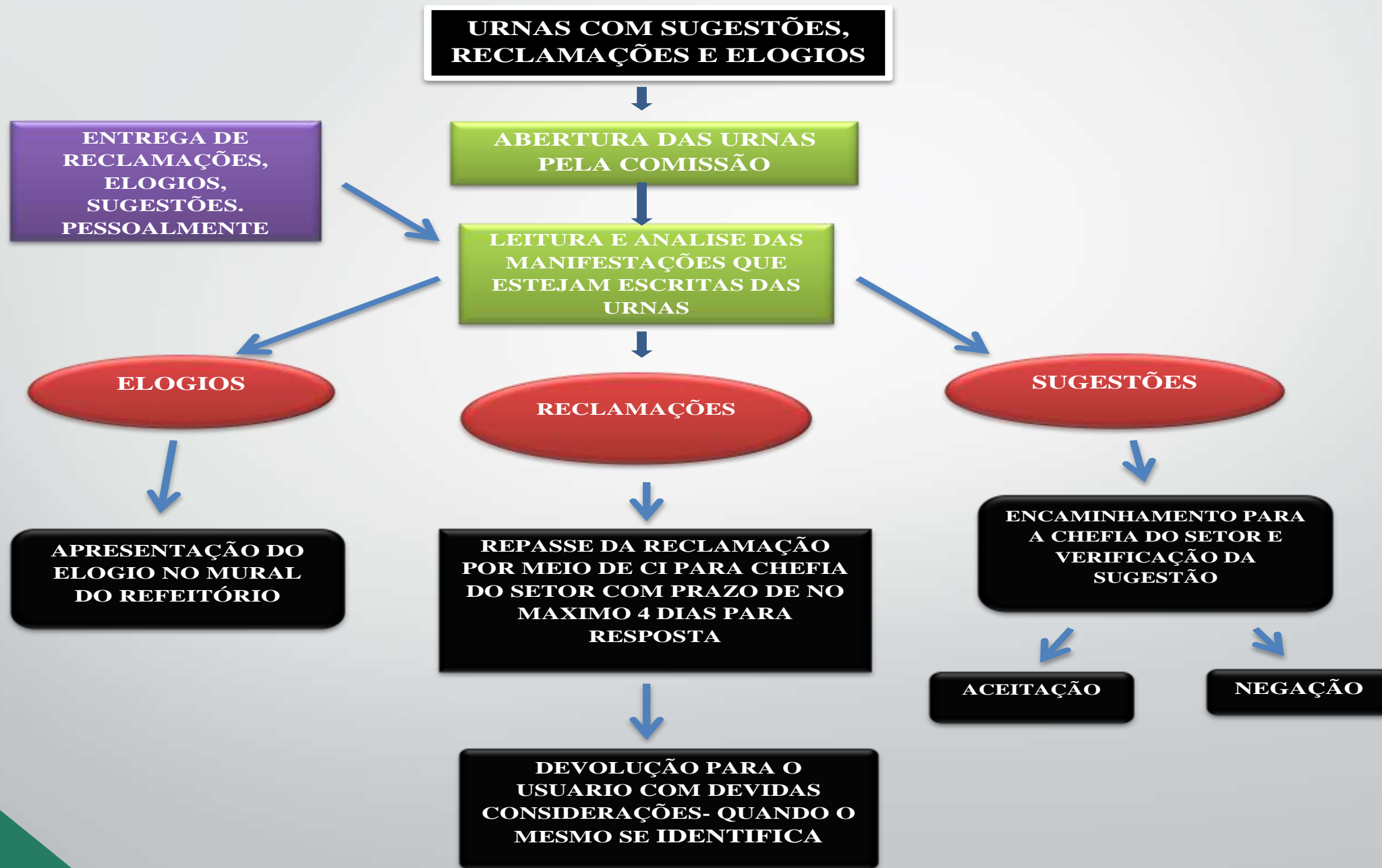
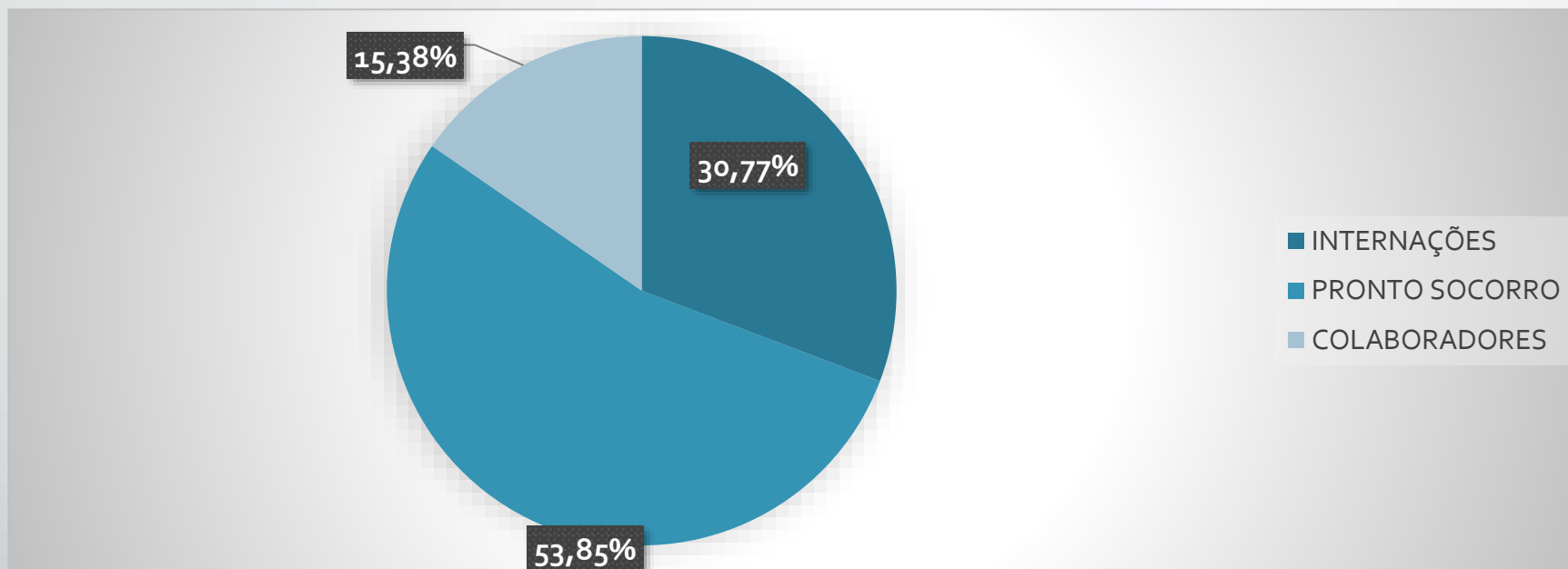


GRÁFICO REPRESENTATIVO USUÁRIOS E FUNCIONÁRIOS QUE SE MANIFESTARAM NAS URNAS - MÊS DE JUNHO



Valores totais: 13 manifestações recebidas

Internações: 04 manifestações recebidas

Pronto-Socorro: 07 manifestações recebidas

Colaboradores: 02 manifestações recebidas



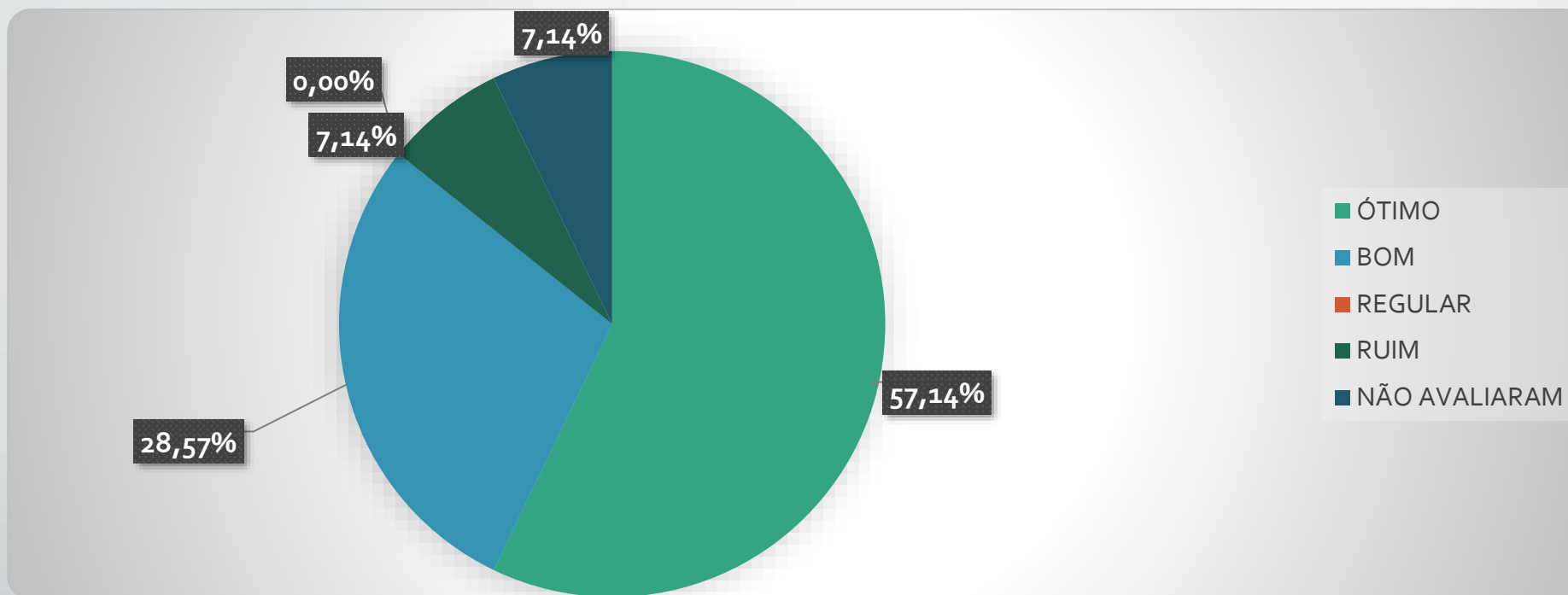
**PRONTO
SOCORRO**

ELOGIOS

“ Dra. Ana Leticia nota 10”
(Marilene 13-08-2020)

ATENDIMENTO GERAL

RECEPÇÃO E SERVIÇO DE SEGURANÇA



ÓTIMO: 08 manifestações recebidas

BOM: 04 manifestações recebidas

REGULAR: 0 manifestação recebida

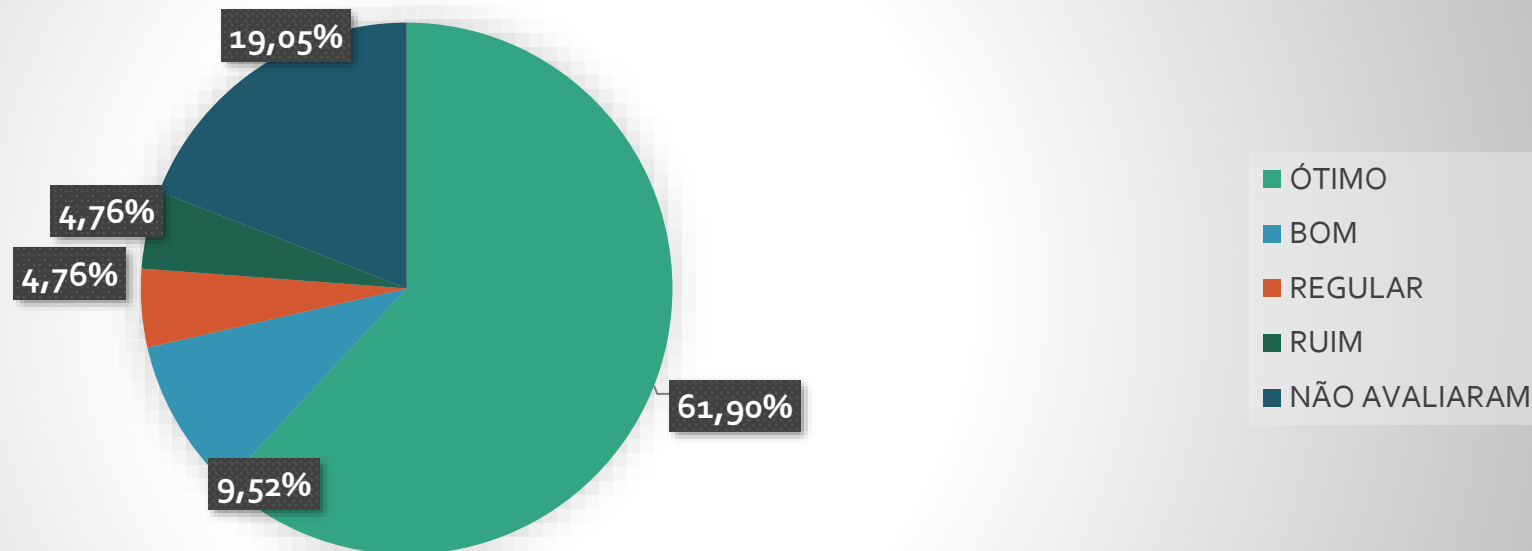
RUIM: 01 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 01

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	04	02	0	01
SEGURANÇA	04	02	0	0

AValiação DO ATENDIMENTO

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, EQUIPE MÉDICA E EQUIPE DE ENFERMAGEM



ÓTIMO: 13 manifestações recebidas

BOM: 02 manifestações recebidas

REGULAR: 01 manifestações recebidas

RUIM: 01 manifestação recebida

NÃO AVALIARAM: 04

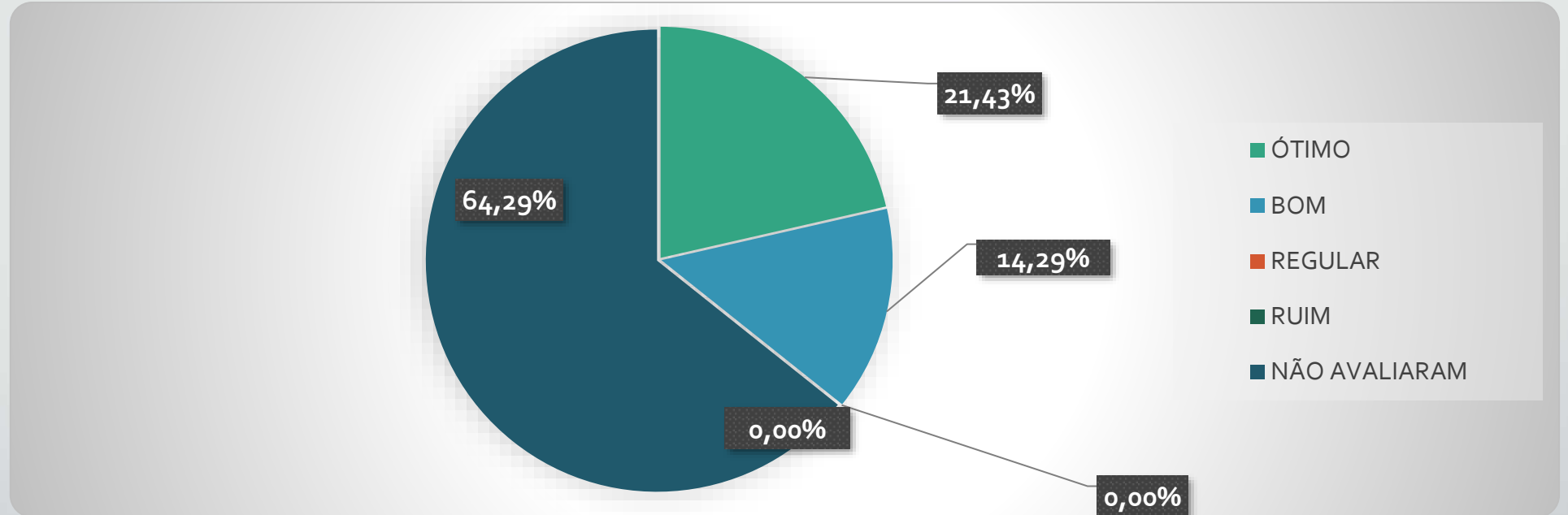
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
CLAS DE RISCO	06	0	0	01
EQUIPE MÉDICA	04	01	0	0
ENFERMAGEM	03	01	01	0

RECLAMAÇÕES

- *Não houveram manifestações*

AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES

RAIO X, ORTOPEDIA , ULTRASSON E LABORATORIO.



ÓTIMO: 06 manifestações recebidas

BOM: 04 manifestações recebidas

REGULAR: 0 manifestação recebida

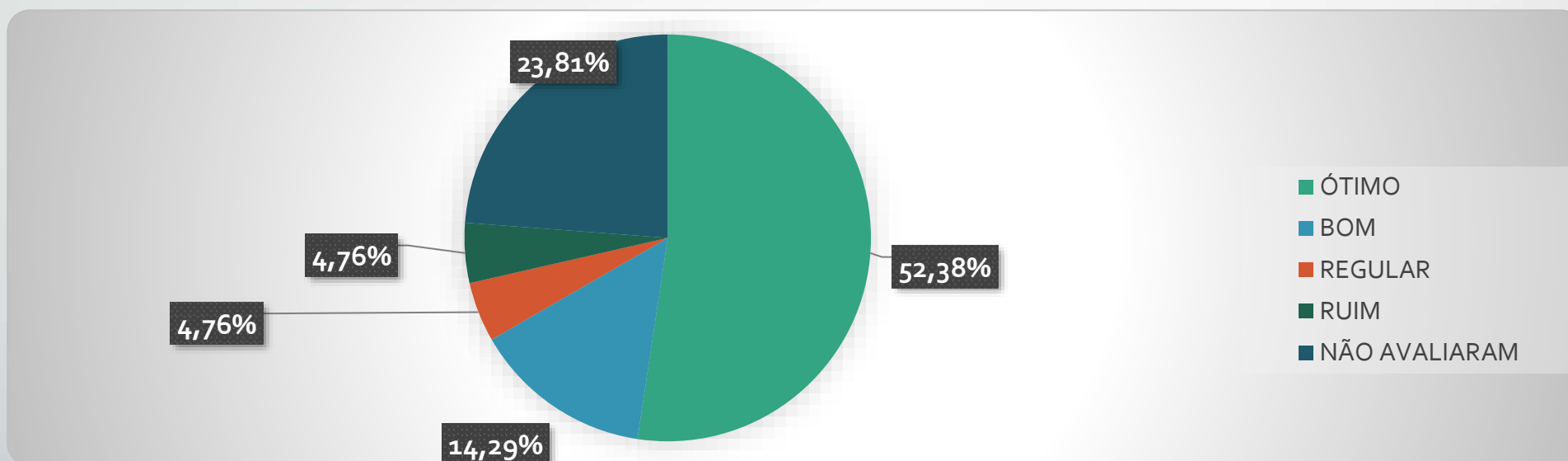
RUIM: 0 manifestação recebida

NÃO AVALIARAM: 18

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

AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES

ORGANIZAÇÃO, HIGIENIZAÇÃO X LIMPEZA E ACOMODAÇÃO OFERECIDA



ÓTIMO: 11 manifestações recebidas

BOM: 03 manifestação recebida

REGULAR: 01 manifestações recebidas

RUIM: 01 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 05

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ORGANIZAÇÃO DOS SETORES	04	02	0	01
LIMPEZA X HIGIENIZAÇÃO	04	01	0	0
ACOMODAÇÃO	03	0	01	0

TEMPO DE ESPERA NO PRONTO SOCORRO

- 01:30min. – 1 manifestação recebida (13/08/2020)



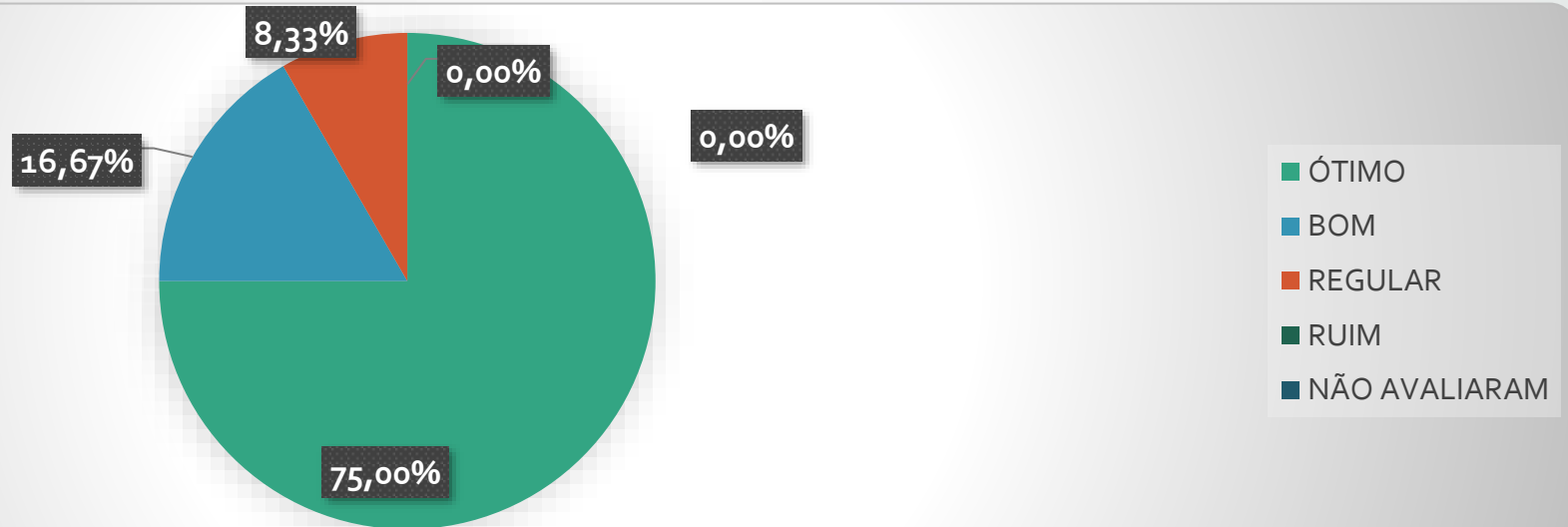
INTERNAÇÃO

ELOGIOS

- *Não houveram manifestações.*

INTERNAÇÃO

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



ÓTIMO: 18 manifestações recebidas

BOM: 04 manifestações recebidas

REGULAR: 02 manifestações recebidas

RUIM: 0 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 0

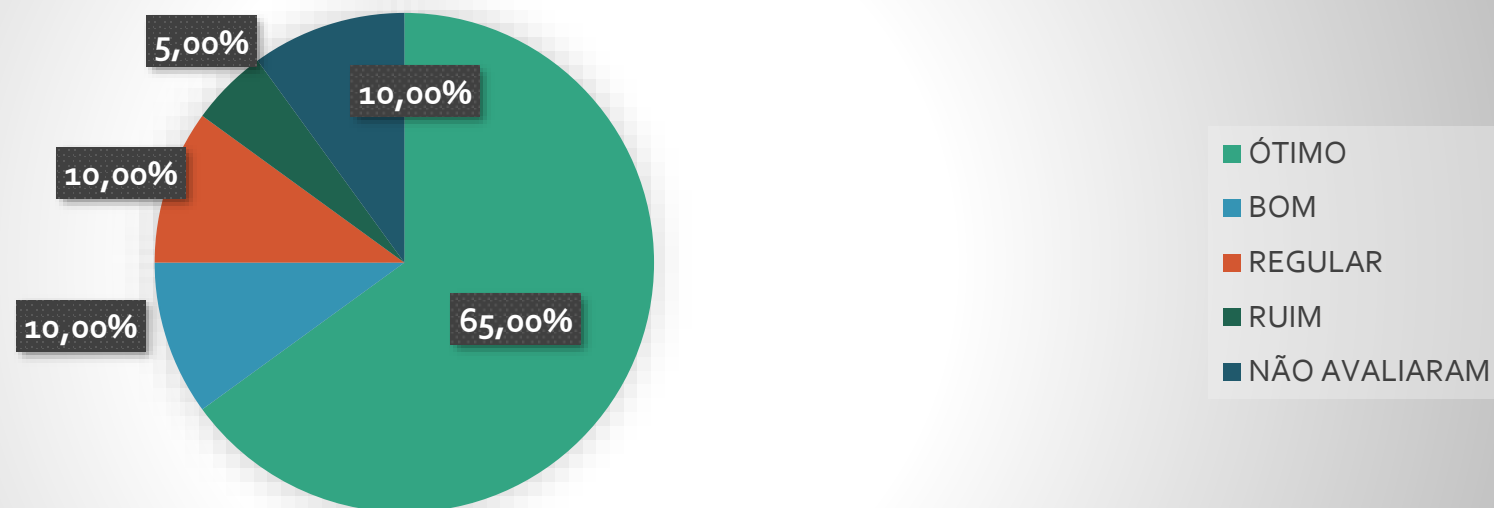
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	03	01	0	0
ALIMENTAÇÃO	02	01	01	0
COPEIRAS	04	0	0	0
INSTALAÇÕES	03	01	0	0
LIMPEZA	04	0	0	0
HORÁRIO DE VISITAS	02	01	01	0

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: 13 manifestações recebidas
BOM: 02 manifestações recebidas
REGULAR: 02 manifestações recebidas
RUIM: 01 manifestações recebidas
NÃO AVALIARAM: 02

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

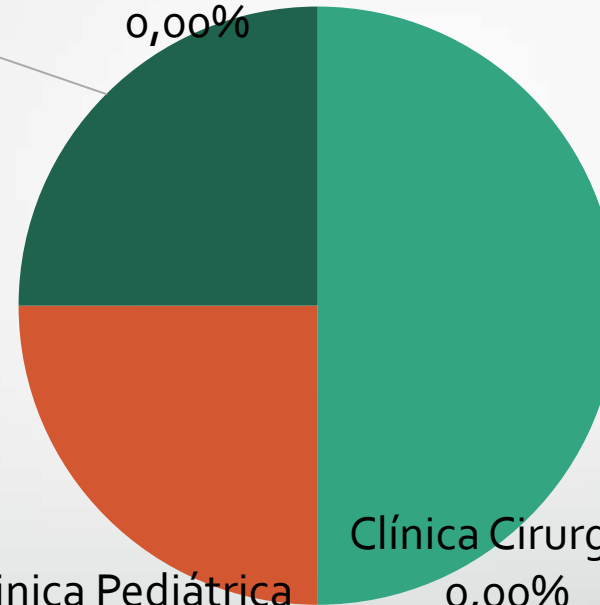
MANIFESTAÇÕES POR CLINICA

Manifestações

Maternidade...

Sem identificação

0,00%



Clínica Médica
50,00%

Clínica Pediátrica
25,00%

Clínica Cirúrgica
0,00%

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



COLABORADORES

ELOGIOS

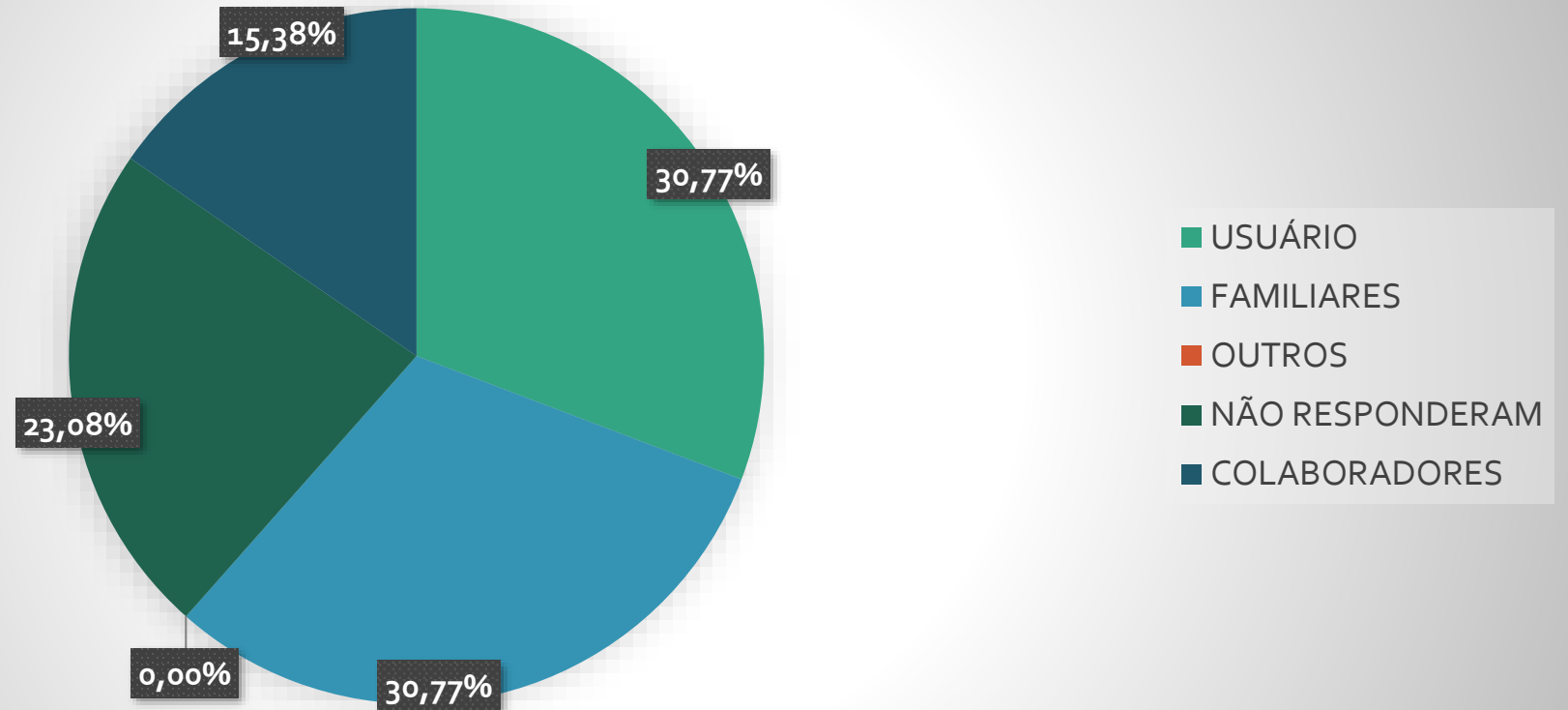
“ Quero agradecer pelo almoço de hoje, estava muito bom! Parabéns para a cozinheira ” *(Sheila 23-08-2020)*

RECLAMAÇÕES

“Motorista de ambulância pode almoçar aqui? (Motorista de casa verde) já que o almoço é só para quem trabalha 12 horas! E como ele passou pela catraca? (Anônimo)

Resposta: Sobre um motorista de ambulância ter almoçado no refeitório. Informo que o fato será revisto, pois mais uma vez orientei as funcionarias em relação ao almoço do refeitório que é cedido somente aos funcionários da instituição que trabalham 12 horas, as mesmas afirmam de pronto que não serviram nenhum funcionário que não fosse da instituição. Avalio ainda que para sanar qualquer problema relacionado a isso a catraca deveria estar funcionando corretamente (o que não vem acontecendo), a entrada no refeitório se dá a qualquer pessoa, pois já presenciei funcionários passando a digital para outro entrar.
(valquíria Quirino de Oliveira- Responsável pelo setor de nutrição)

PERFIL DOS MANIFESTANTES



TOTAL DE AVALIAÇÕES: 13

Usuário: 04

Familiares: 04

Outros: 0

Não avaliaram: 03

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 e colaboradores como observado nas medidas adotadas (*Valquíria Quirino Oliveira – responsável pelo setor de nutrição*) se manifestou de maneira a amenizar e resolver as insatisfações elencadas.

