



RELATORIO DA OUVIDORIA MÊS DE SETEMBRO

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

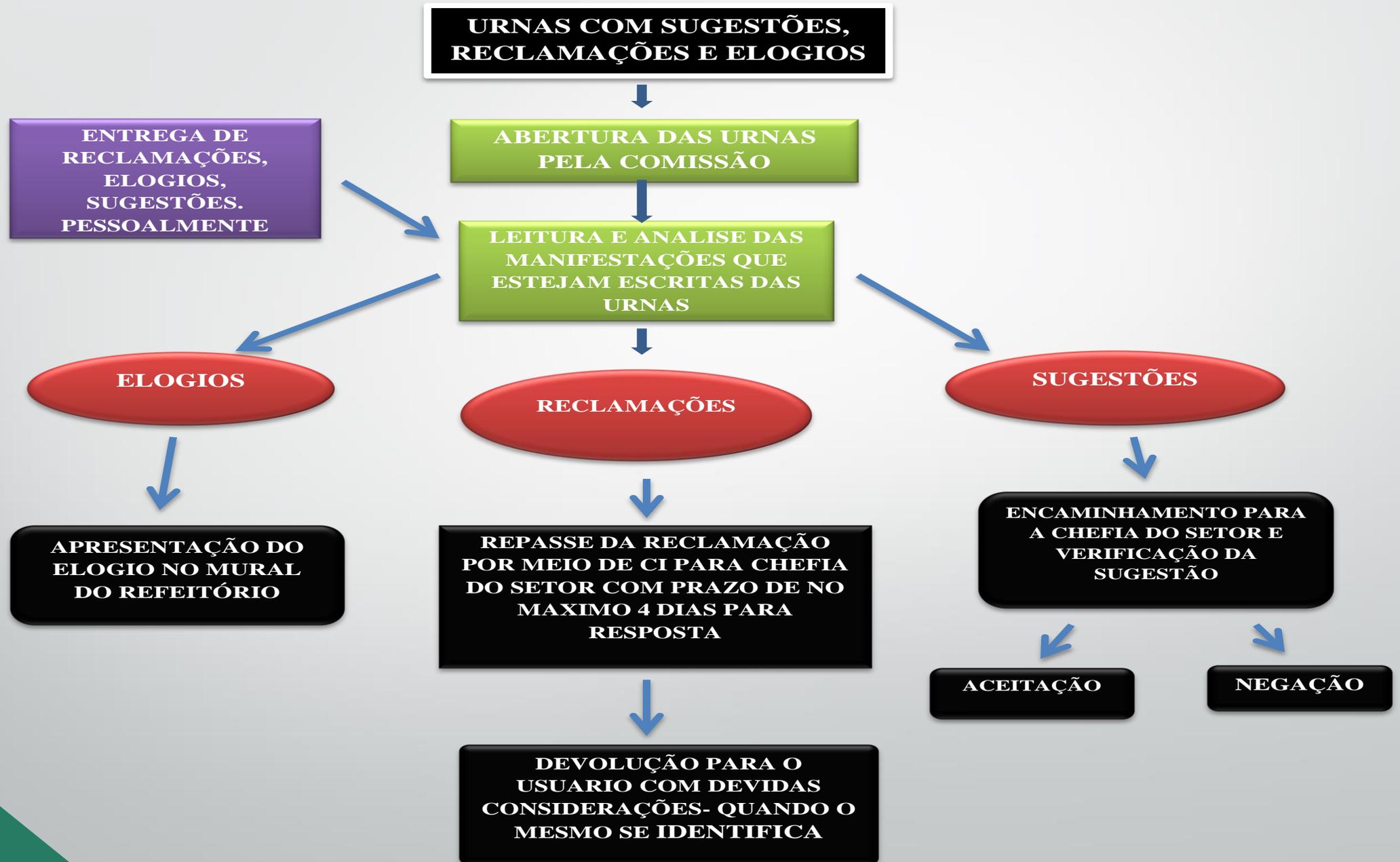
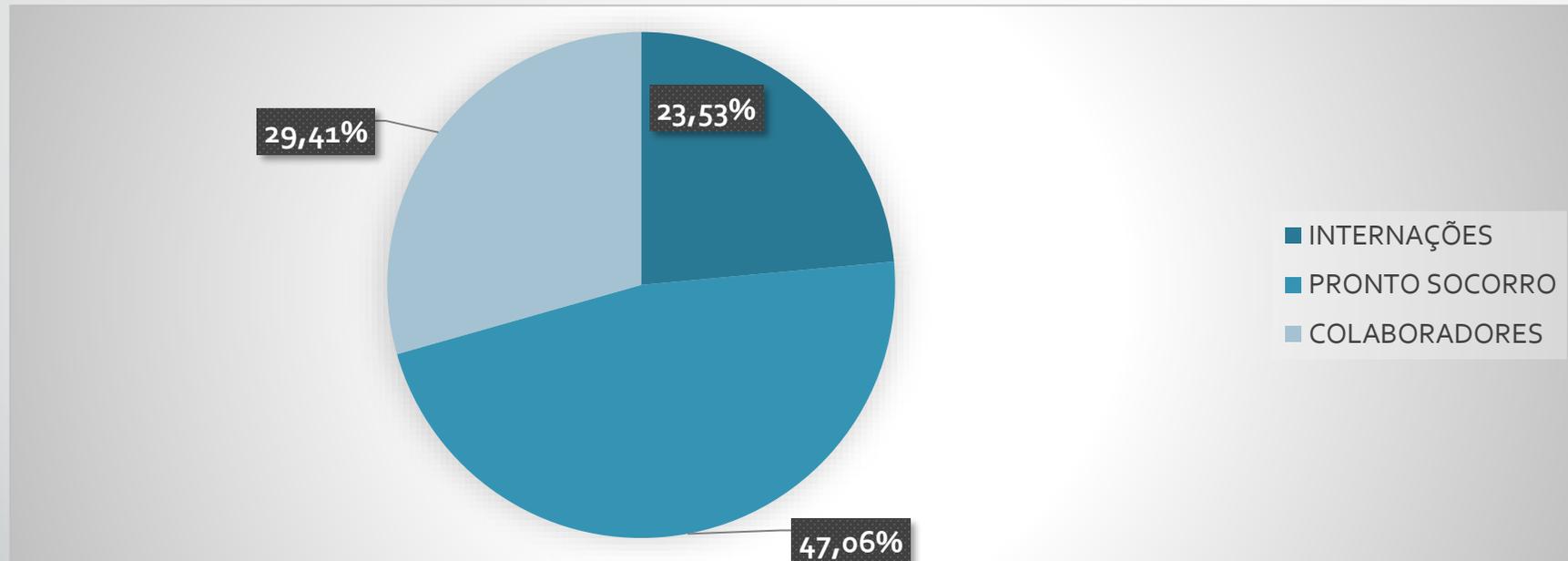


GRÁFICO REPRESENTATIVO USUÁRIOS E FUNCIONÁRIOS QUE SE MANIFESTARAM NAS URNAS - MÊS DE SETEMBRO

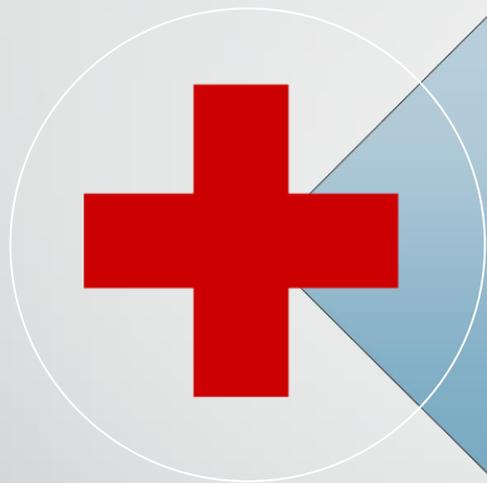


Valores totais: 17 manifestações recebidas

Internações: 04 manifestações recebidas

Pronto-Socorro: 08 manifestações recebidas

Colaboradores: 05 manifestações recebidas



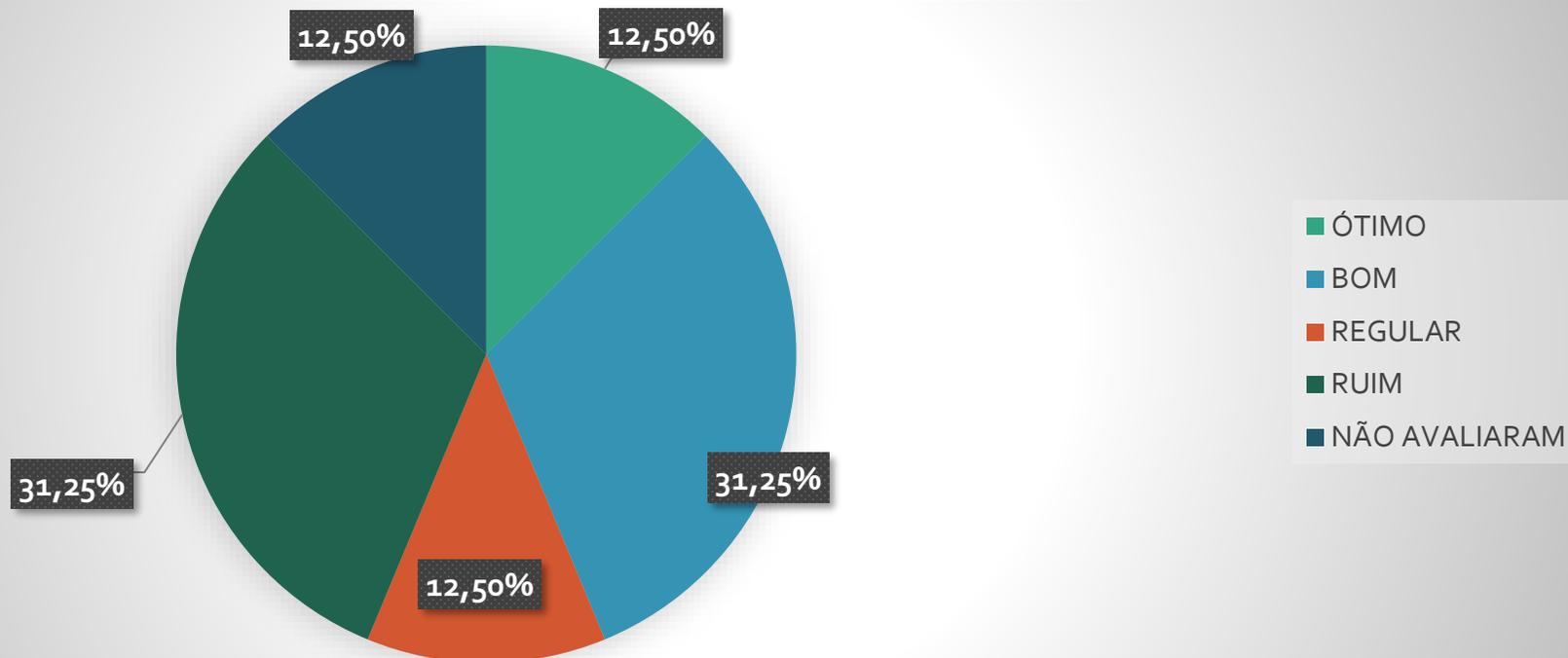
**PRONTO
SOCORRO**

ELOGIOS

- *Não houveram manifestações*

ATENDIMENTO GERAL

RECEPÇÃO E SERVIÇO DE SEGURANÇA



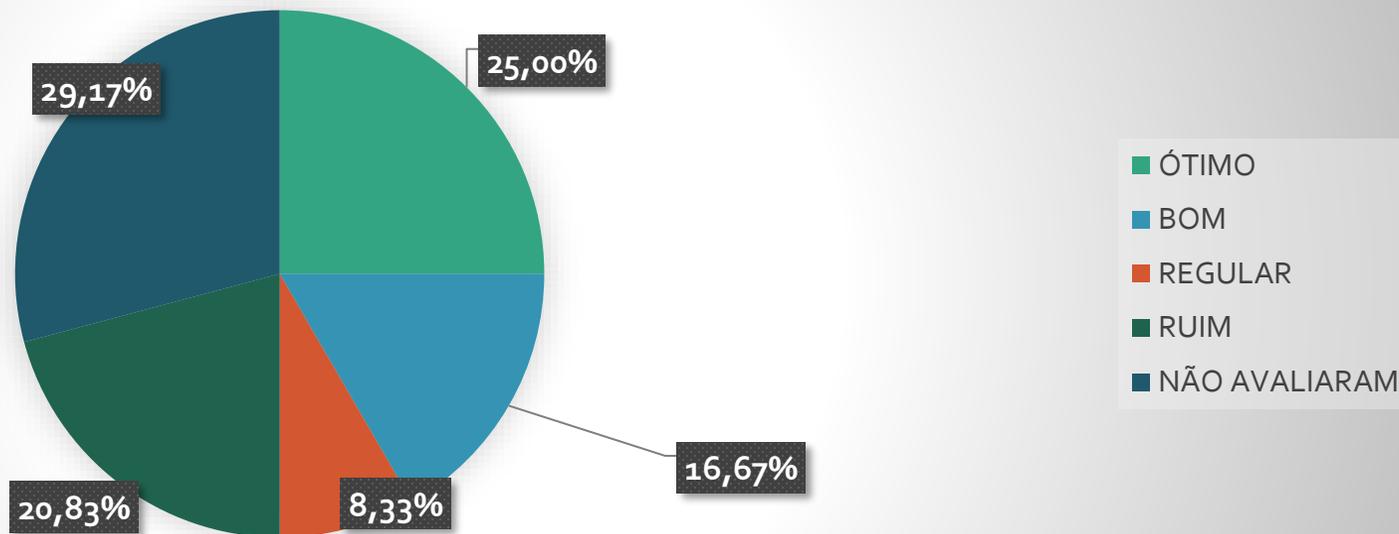
ÓTIMO: 02 manifestações recebidas
BOM: 05 manifestações recebidas
REGULAR: 02 manifestação recebida
RUIM: 05 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 02

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	02	05	02	05
SEGURANÇA	00	04	01	01

AValiação DO ATENDIMENTO

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, EQUIPE MÉDICA E EQUIPE DE ENFERMAGEM



ÓTIMO: 06 manifestações recebidas

BOM: 04 manifestações recebidas

REGULAR: 02 manifestações recebidas

RUIM: 05 manifestação recebida

NÃO AVALIARAM: 07

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
CLAS DE RISCO	03	01	0	03
EQUIPE MÉDICA	02	01	01	01
ENFERMAGEM	01	02	01	01

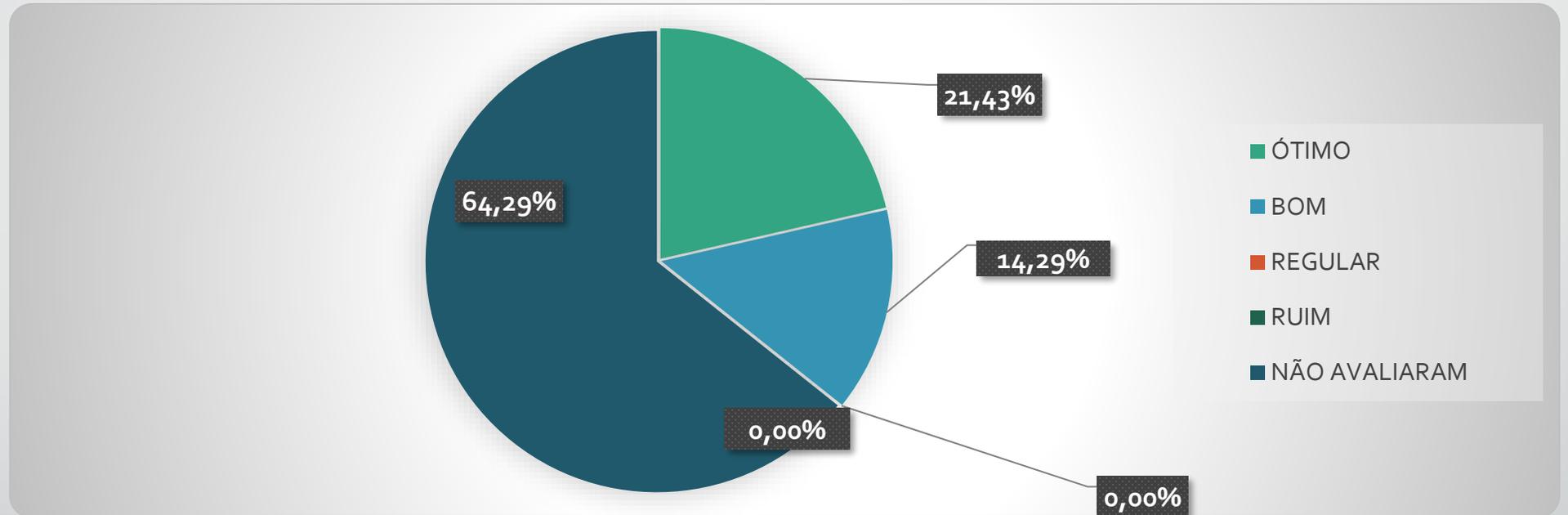
RECLAMAÇÕES

“ Comida horrível! Sem sal!” (M.C)

Resposta: A comida que é preparada no hospital é a mesma tanto para paciente quanto para acompanhante, diante disto o sal das refeições é o mesmo, sendo uma unidade hospitalar o sódio nos alimentos deve ser equilibrado visando a saúde dos usuários, e ainda assim temos disponível sachê de sal, açúcar e adoçante, e sempre que solicitado a copeira e auxiliar de copa levam ate o solicitante. *(Valquiria Quirino Oliveira – Nutricionista)*

AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES

RAIO X, ORTOPEDIA , ULTRASSON E LABORATORIO.



ÓTIMO: 06 manifestações recebidas

BOM: 04 manifestações recebidas

REGULAR: 0 manifestação recebida

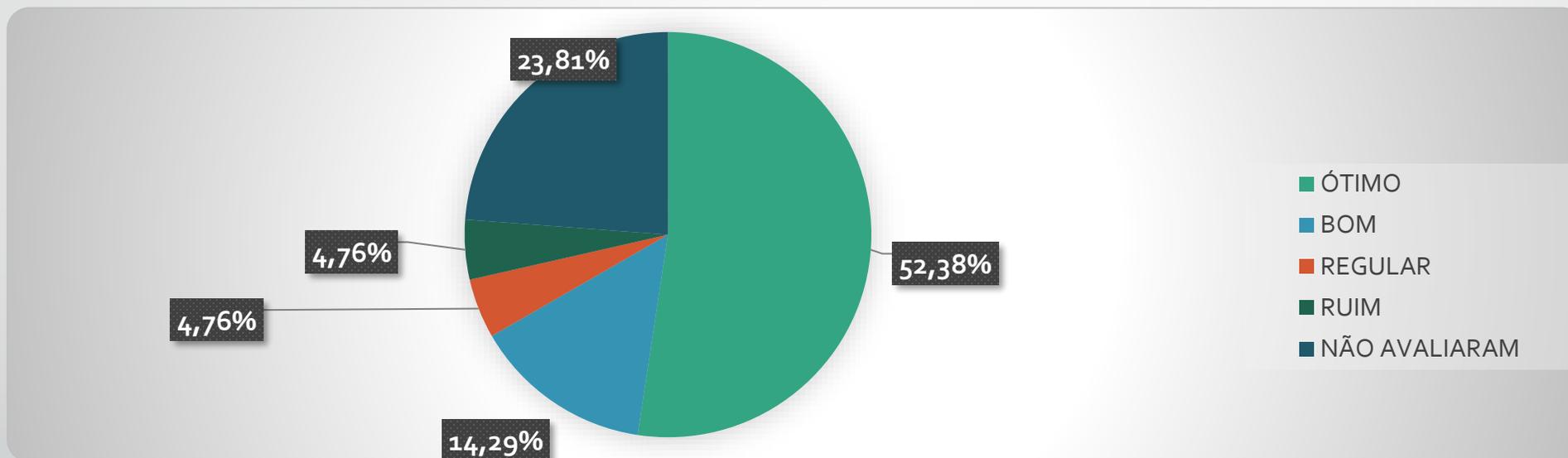
RUIM: 0 manifestação recebida

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

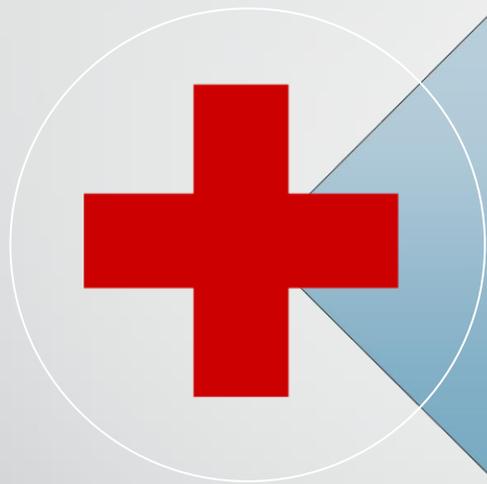
RUIM: 01 manifestações recebidas

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

- 02:00hs. – 1 Manifestação recebida (29/09/2020)



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: 09 manifestações recebidas
BOM: 07 manifestações recebidas
REGULAR: 02 manifestações recebidas
RUIM: 0 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 06

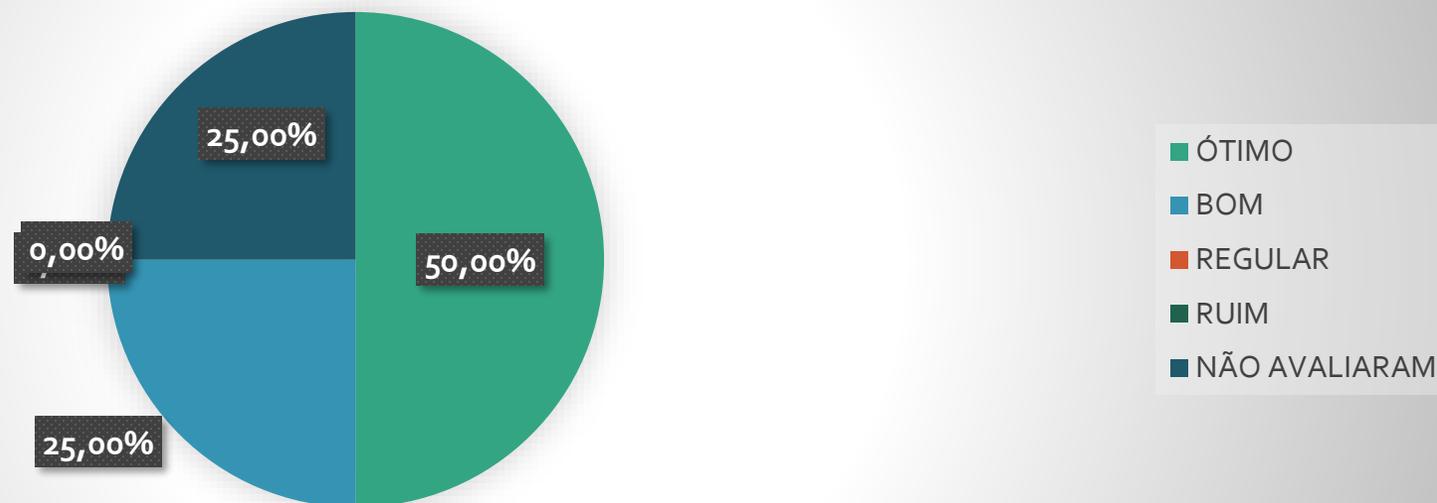
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	01	01	01	0
ALIMENTAÇÃO	01	01	01	0
COPEIRAS	02	01	0	0
INSTALAÇÕES	02	01	0	0
LIMPEZA	02	01	0	0
HORÁRIO DE VISITAS	01	02	0	0

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

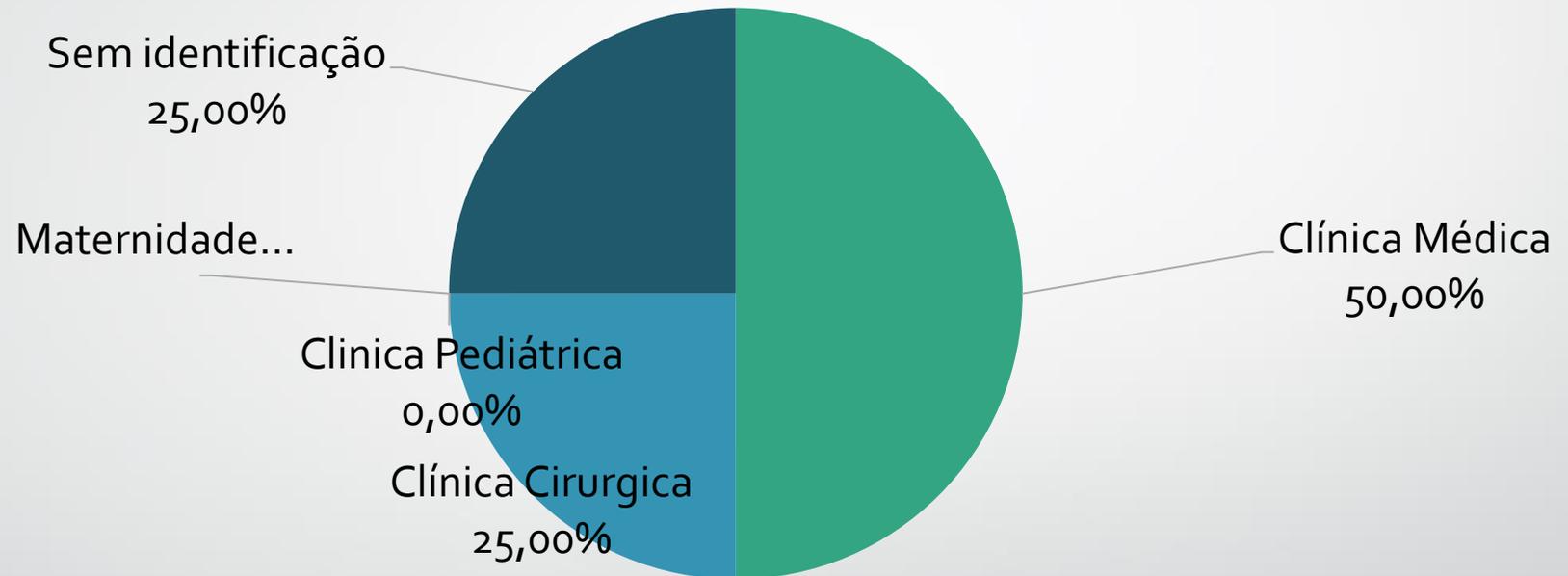


ÓTIMO: 10 manifestações recebidas
BOM: 05 manifestações recebidas
REGULAR: 0 manifestações recebidas
RUIM: 0 manifestações recebidas
NÃO AVALIARAM: 05

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

MANIFESTAÇÕES POR CLINICA

Manifestações



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



COLABORADORES

ELOGIOS

“ O almoço estava muito bom, todos são muito atenciosos e faz tudo com muito carinho, estão de parabéns !” *(Elaine 04-09-2020)*

“ O almoço estava muito bom saboroso e ótimo tratamento. Obrigado!”
(Elaine)

RECLAMAÇÕES

“Porque a D. Avanilza e a D. Valquíria fica 1 hora batendo papo na sala depois das 5:00hs é uma maneira de ganhar extra a nossas custas?” (Anônimo)

Resposta: Informo que nos dias 21 e 22 de setembro, foi realizado reunião com o setor, para todos os funcionários, inclusive os que fazem horário cinderela e o de 12/36. sempre que necessário ficamos além do horário para realizar reuniões, treinamentos e fiscalizar as atividades do setor. A direção do hospital é ciente quanto a isso. (*Valquíria Quirino de Oliveira- Nutricionista*)

“Humanização X ação é piada MÉ!???” (Anônimo)

Resposta: Humanização X ação, onde aconteceu a parceria da Comissão de Humanização e o Núcleo de Segurança do paciente, enfatizando o cuidado com o cuidador. Houve atividades como palestras da equipe multiprofissional nos setores e também lanche diferente no refeitório. Infelizmente durante os lanches do refeitório alguns colegas não conseguiram desfrutar, com motivo principal de haver equipe reduzida nos setores, portanto a organização ficou deficiente. Deixamos claro que nos próximos eventos a comissão de humanização estará mais próxima do setor da cozinha para ajudar nesses trabalhos que fogem da rotina diária. (*Nubia Stael Loli da Silva Pinheiro-Coordenadora da CPNH*)

RECLAMAÇÕES

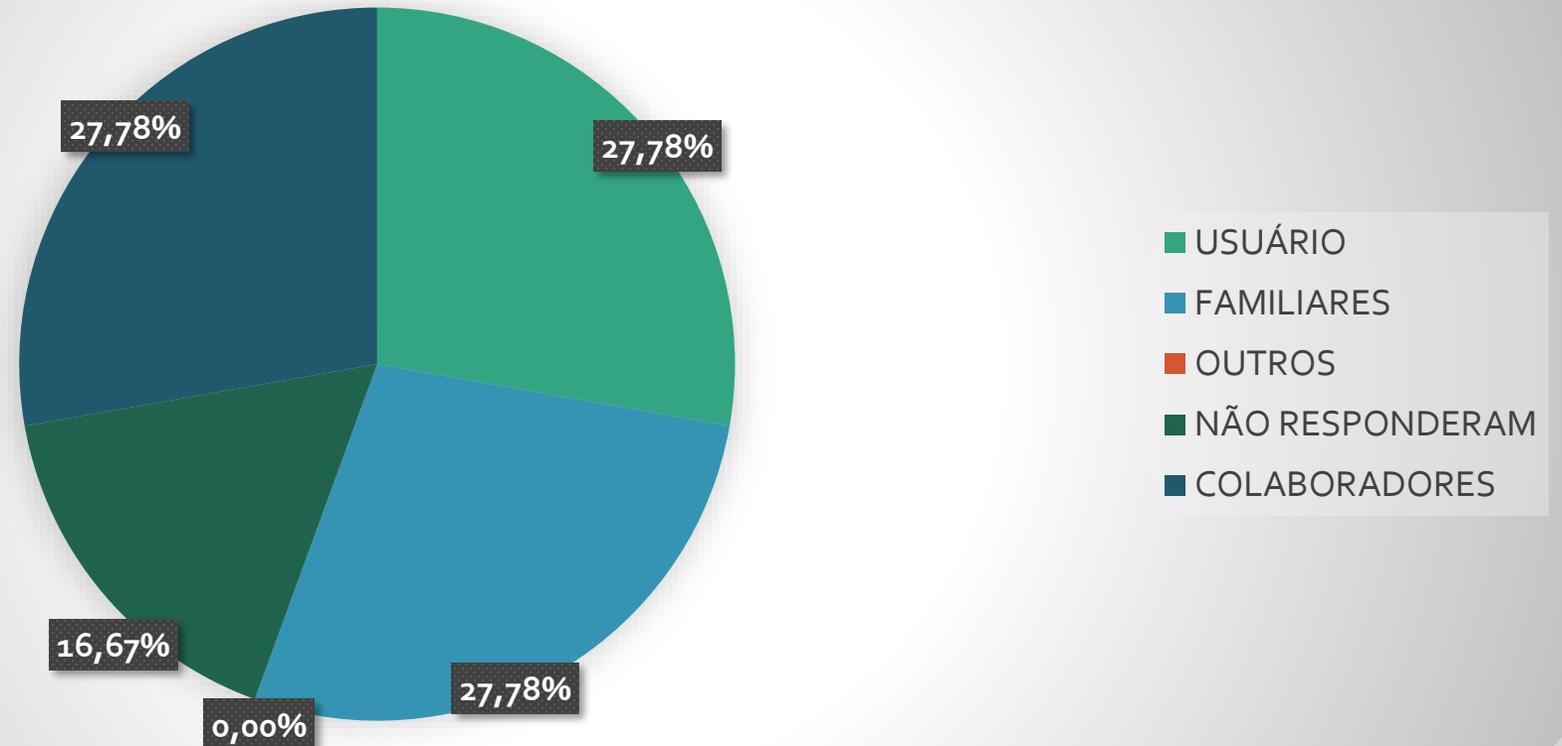
“Peço a diretoria que olhem mais para o setor da UTI pois a coordenador não tem ética, fala alto com os funcionários, muito arrogante, precisamos de pessoas humanas e que saiba falar de forma correta. Esses cargos precisam de pessoas com postura ética e boa comunicação. Queremos mudança já.” (Anônimo)

Resposta: Primeiramente gostaria de salientar que não tenho problemas com nenhum dos colaboradores, quanto a citação de falta de ética informo que jamais conversei ou chamei atenção de funcionários na frente da equipe e sim na minha sala com uma conversa que nunca realizei sozinha sempre na presença de uma enfermeira e com registro em ata. Quando fala alto com funcionários informo que desconheço tal ação. Porém me prontifico na reunião mensal perguntar se há algum colaborador que se sinta prejudicado ou magoado por algum motivo pois desconheço tais situações, visto que ainda a reclamação veio sem identificação. (*Gabriella Gomes Rodrigues de Souza – Supervisora da UTI*)

“Porque os funcionários que passam manteiga no pão não usam luvas todos sem higiene, por favor vê essa situação. Obrigada”

Resposta: Informo que realmente nem todas as funcionarias utilizam as luvas para passar manteiga no pão, foi feita orientação a respeito da importância do uso de luvas e estarei tomando medidas cabíveis a isso. (*Avanilza Florentim Sipriano-Supervisora cozinha*)

PERFIL DOS MANIFESTANTES



TOTAL DE AVALIAÇÕES: 17

Usuário: 04

Familiares: 05

Outros: 0

Não avaliaram: 03

Colaboradores: 05

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 (*Nutricionista, supervisora cozinha, coordenadora CPNH e supervisora da UTI*) se manifestaram de maneira a amenizar e resolver as insatisfações elencadas.

