



RELATORIO DA OUVIDORIA MÊS DE NOVEMBRO

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

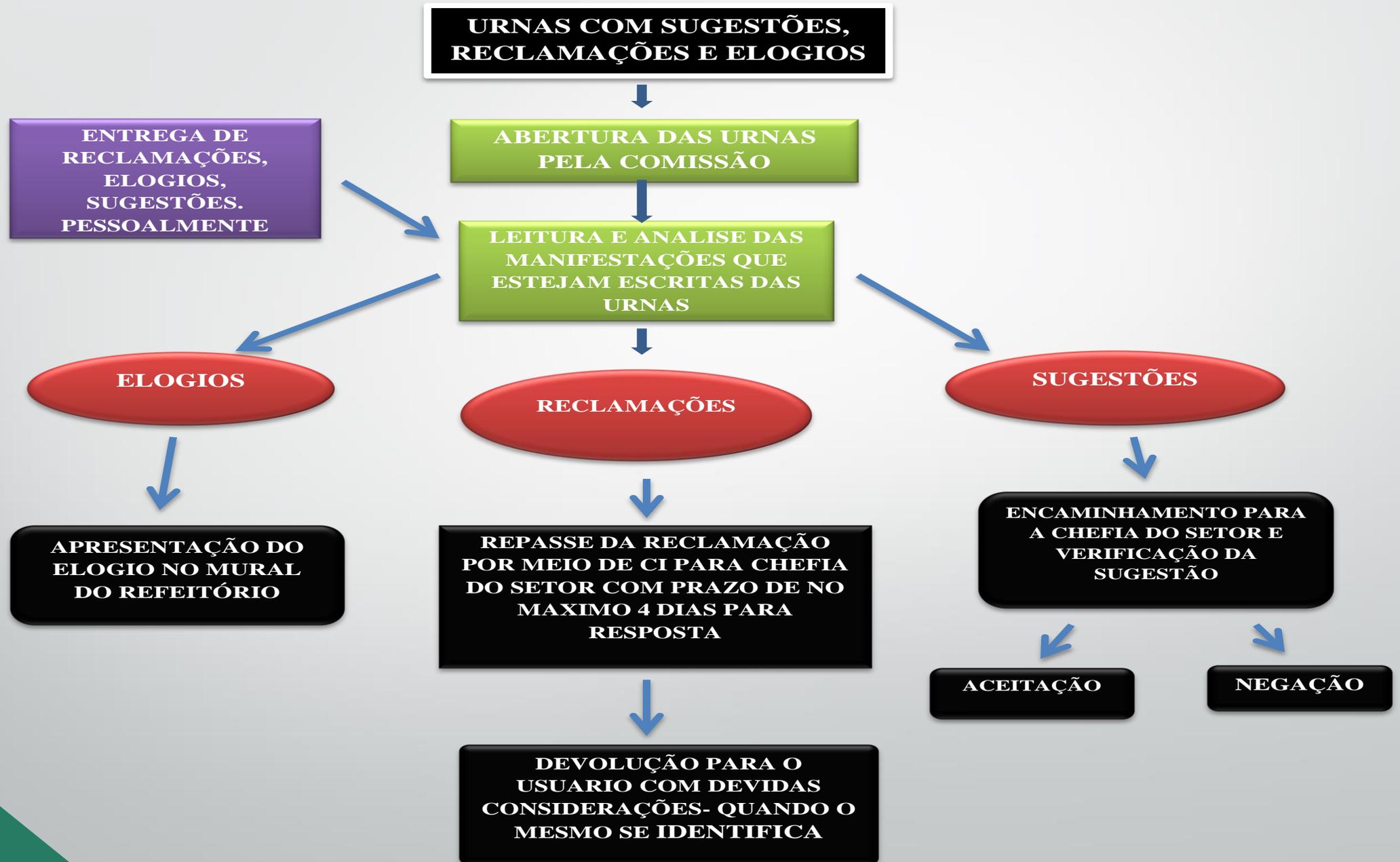
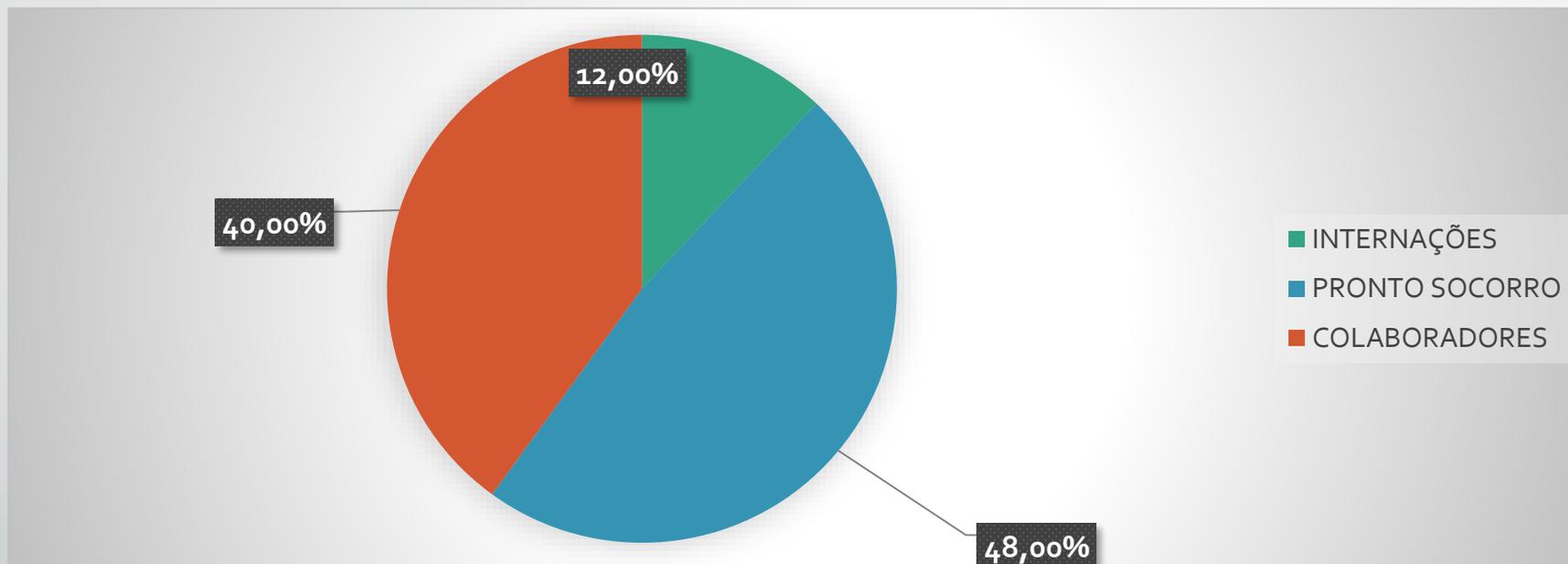


GRÁFICO REPRESENTATIVO USUÁRIOS E FUNCIONÁRIOS QUE SE MANIFESTARAM NAS URNAS - MÊS DE NOVEMBRO

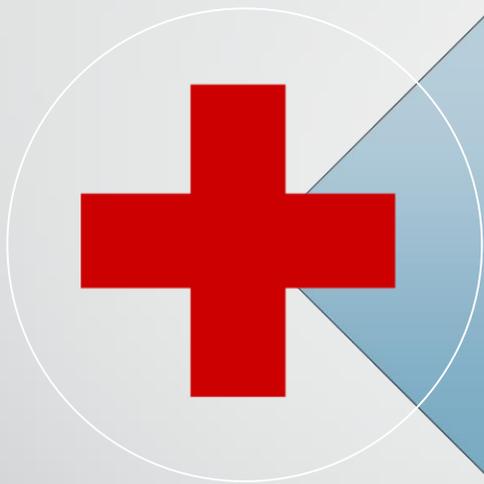


Valores totais: 25 manifestações recebidas

Internações: 03 manifestações recebidas

Pronto-Socorro: 12 manifestações recebidas

Colaboradores: 10 manifestações recebidas



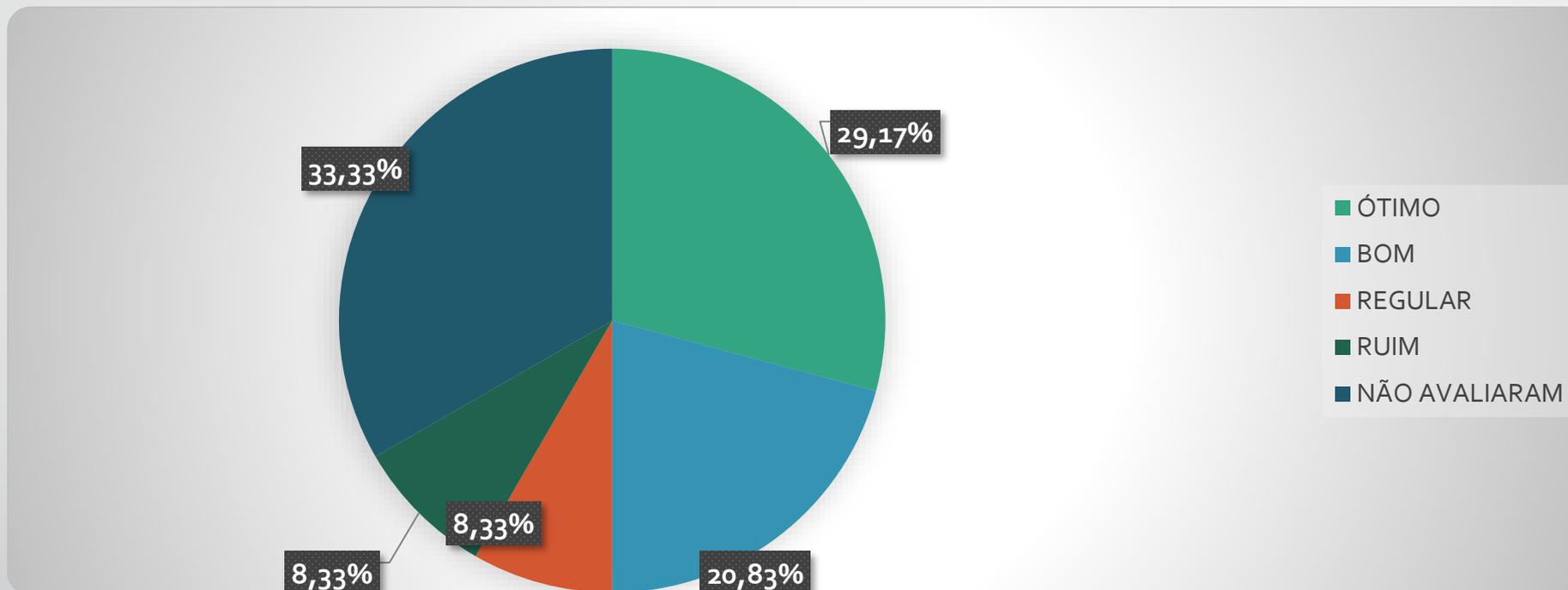
**PRONTO
SOCORRO**

ELOGIOS

- Não houveram manifestações.

ATENDIMENTO GERAL

RECEPÇÃO E SERVIÇO DE SEGURANÇA



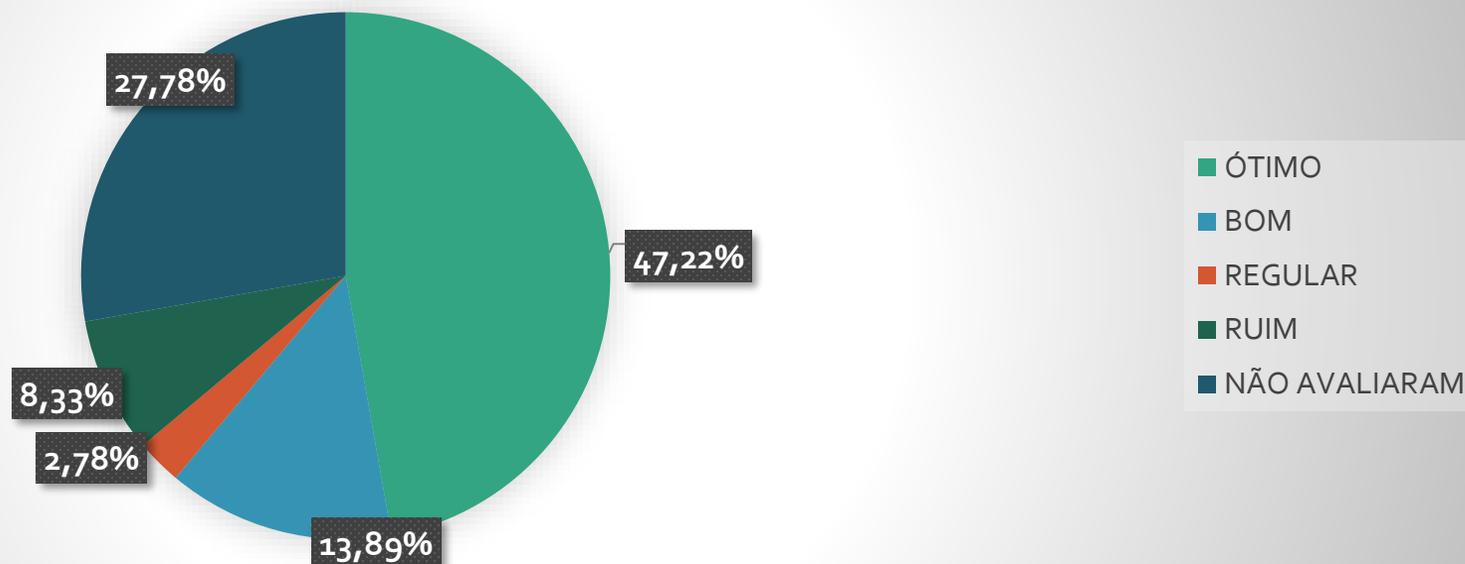
ÓTIMO: 07 manifestações recebidas
BOM: 05 manifestações recebidas
REGULAR: 02 manifestação recebida
RUIM: 02 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 08

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	04	02	01	01
SEGURANÇA	03	03	01	01

AValiação DO ATENDIMENTO

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, EQUIPE MÉDICA E EQUIPE DE ENFERMAGEM



ÓTIMO: 17 manifestações recebidas
BOM: 05 manifestações recebidas
REGULAR: 01 manifestações recebidas
RUIM: 03 manifestação recebida
NÃO AVALIARAM: 10

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
CLAS DE RISCO	06	02	0	01
EQUIPE MÉDICA	06	02	0	0
ENFERMAGEM	05	01	01	02

RECLAMAÇÕES

“É necessário mais responsabilidade da enfermagem a Dra. medicou a paciente, após 42m que foi feita a medicação todos da enfermagem estava desocupado.” *(Anônimo)*

“Infelizmente o atendimento da frente é péssimo a triagem demora se for caso de morte a pessoa morre porque demora é demais, mas com minha oração Deus me ouviu e colocou anjos médico que até passou do horário para cuidar do meu avô. Meu coração está partido durante o dia nem todos os enfermeiros atendem com amor, alguns são estrupidos. Tomara que não precisem estar no meu lugar um dia. Peço que trabalhem nessa profissão por amor, porque é dolorido demais estar morrendo e ser atendido de qualquer jeito.” *(Anônimo)*

Resposta: Informo que os referidos relatos não citam datas, horário e nome de profissionais envolvidos, devido ao fato será realizado reunião em 04-12-2020 com as equipes de enfermagem que atuam no pronto-socorro onde serão informados quantos aos relatos de usuários encaminhados a ouvidoria e solicitado melhora no atendimento ao cliente, em suma reforço meu compromisso de estar sempre solicitando aos colaboradores da equipe de enfermagem atendimento em tempo hábil, seguro e humanizado em todos os setores da instituição. *(Suelem S. Rodrigues enfermeira RT/CCIH)*

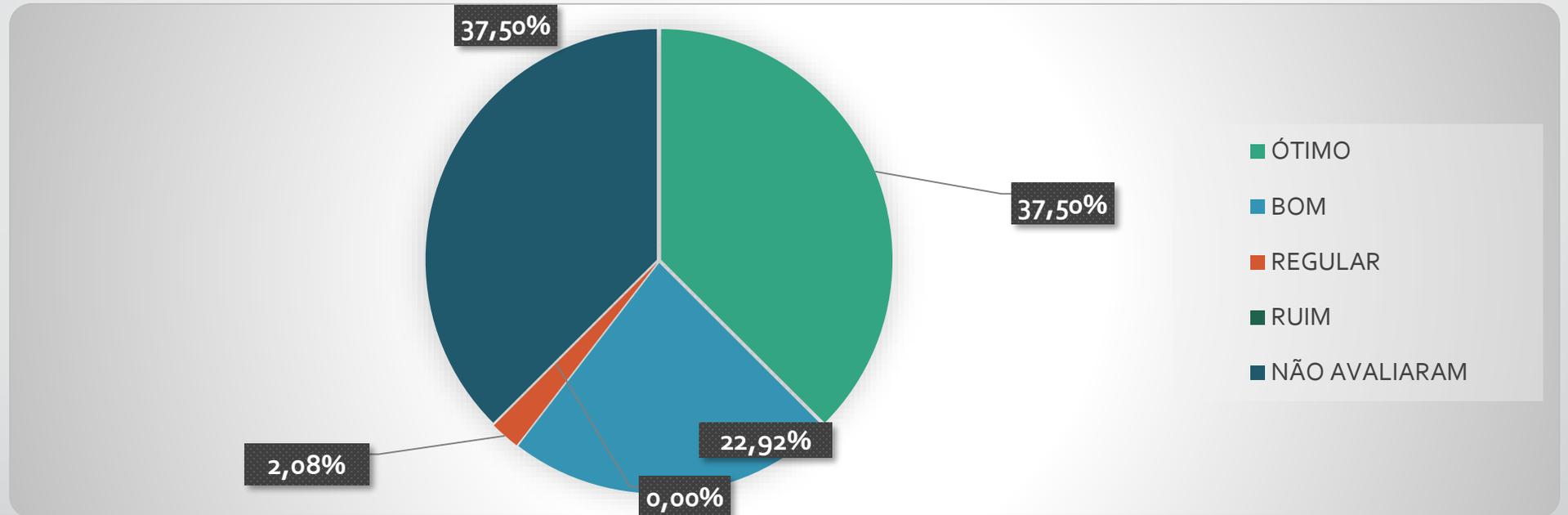
RECLAMAÇÕES

“Mais opções almoço e jantar como salada ou ovo no prazo devido que o paciente escolha após alguns dias sendo acompanhado. Obrigado” (*Anônimo*)

Resposta: As refeições que são preparadas no hospital é a mesma tanto para paciente quanto para acompanhante, visto que somos uma entidade pública e não dispomos de muitos recursos, não podemos ter dois tipos de cardápio. O cardápio vigente se encontra bastante diversificado, e é elaborado conforme as necessidades dos pacientes, fazem parte das preparações, carnes vermelhas, frango e peixe além de frutas, vegetais e legumes diariamente. Para os pacientes o cardápio é composto de 6 refeições diárias (café da manhã, colação, almoço, lanche da tarde, jantar e ceia) infelizmente não podemos agradar a todos, mas fazemos nosso melhor (*Valquiria Quirino Oliveira- Nutricionista-FUNSAU*).

AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES

RAIO X, ORTOPEDIA , ULTRASSON E LABORATORIO.



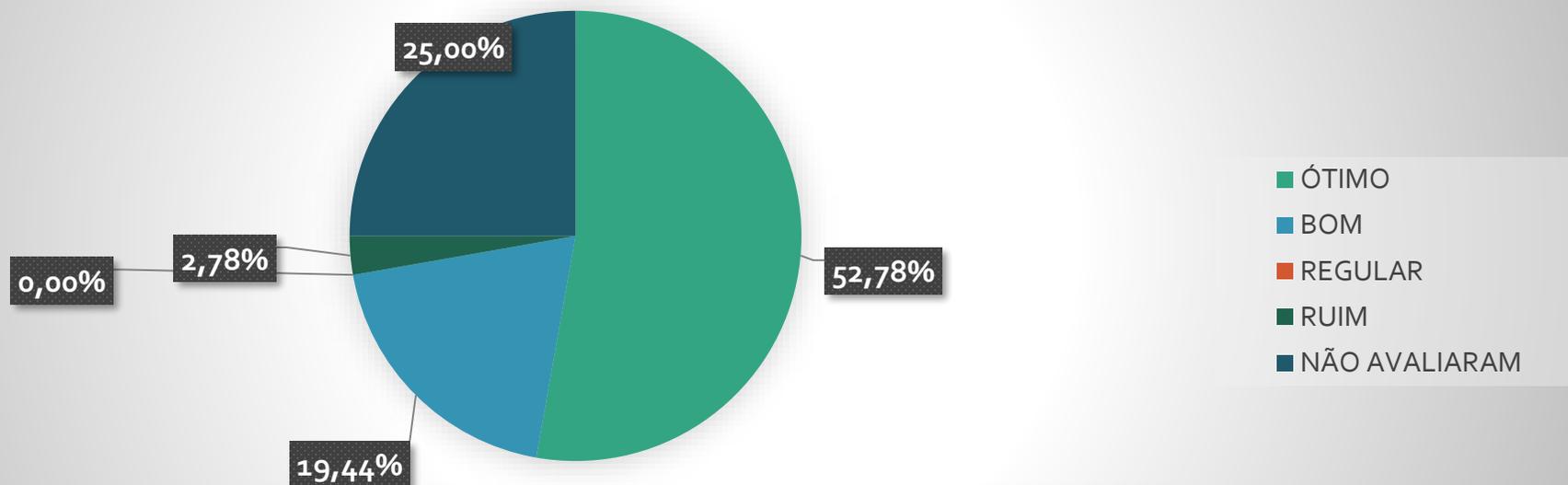
ÓTIMO: 18 manifestações recebidas
BOM: 11 manifestações recebidas
REGULAR: 01 manifestação recebida
RUIM: 0 manifestação recebida

NÃO AVALIARAM: 18

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RAIO X	05	03	0	0
ORTOPEDIA	05	03	0	0
ULTRASSOM	04	03	0	0
LABORATÓRIO	04	02	01	0

AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES

ORGANIZAÇÃO, HIGIENIZAÇÃO X LIMPEZA E ACOMODAÇÃO OFERECIDA



ÓTIMO: 19 manifestações recebidas

BOM: 07 manifestação recebida

REGULAR: 0 manifestações recebidas

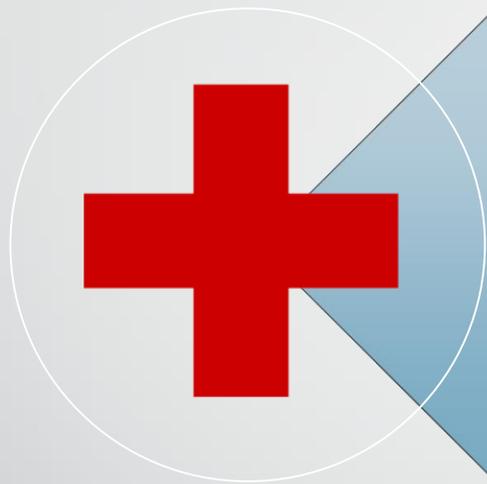
RUIM: 01 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 09

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ORGANIZAÇÃO DOS SETORES	06	03	0	0
LIMPEZA X HIGIENIZAÇÃO	07	02	0	0
ACOMODAÇÃO	06	02	0	01

TEMPO DE ESPERA NO PRONTO SOCORRO

- Bastante. – 1 Manifestação recebida (03/11/2020)
- 0:10 min. – 1 manifestação recebida (08/11/2020)
- 3:00 hs. – 1 manifestação recebida (12/11/2020)
- 3:00 hs. – 1 manifestação recebida (29/11/2020)



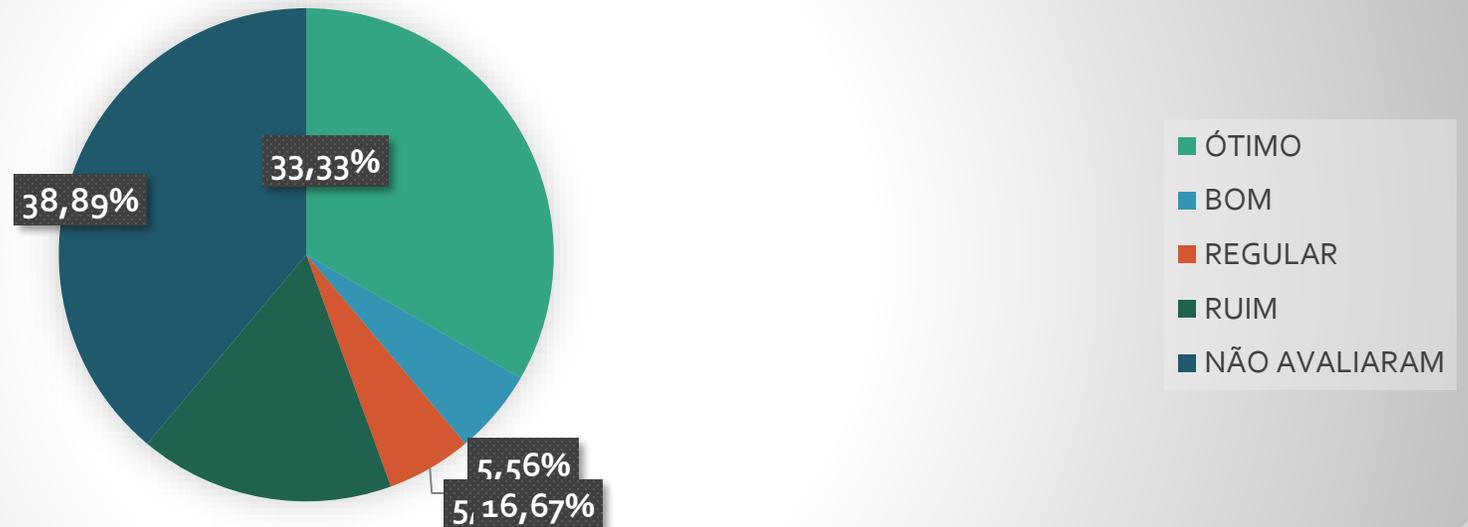
INTERNAÇÃO

ELOGIOS

- Não houveram manifestações.

INTERNAÇÃO

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



ÓTIMO: 06 manifestações recebidas

BOM: 01 manifestações recebidas

REGULAR: 01 manifestações recebidas

RUIM: 03 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 07

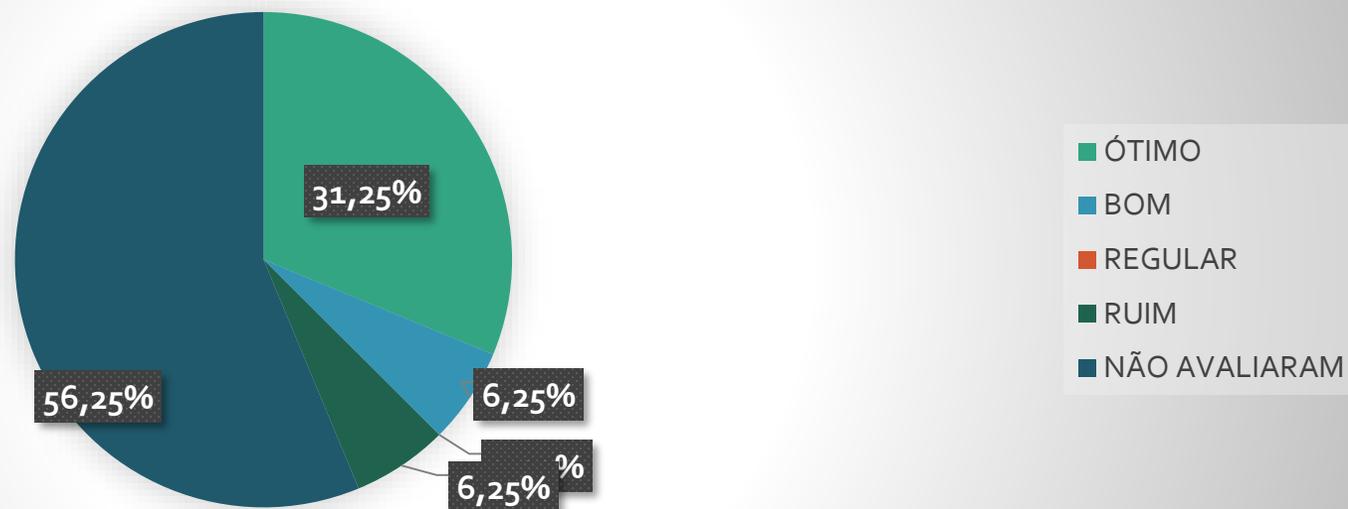
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	01	0	0	01
ALIMENTAÇÃO	01	01	0	0
COPEIRAS	02	0	0	0
INSTALAÇÕES	01	0	0	01
LIMPEZA	01	0	0	01
HORÁRIO DE VISITAS	0	0	01	0

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

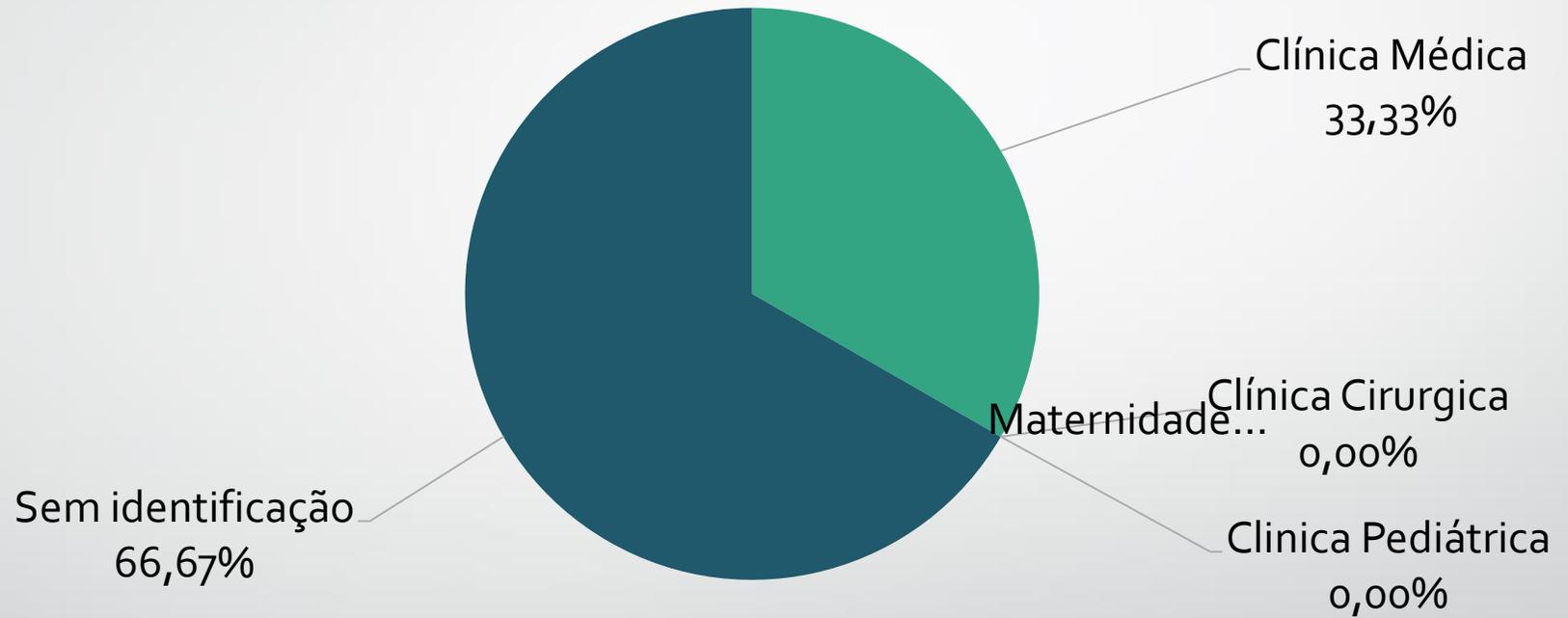


ÓTIMO: 05 manifestações recebidas
BOM: 0 manifestações recebidas
REGULAR: 0 manifestações recebidas
RUIM: 01 manifestações recebidas
NÃO AVALIARAM: 09

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ENFERMAGEM	01	0	0	01
EQUIPE MÉDICA	02	0	0	0
FISIOTERAPIA	01	0	0	0
ASS. SOCIAL	01	00	0	0
NUTRICIONISTA	0	0	0	0

MANIFESTAÇÕES POR CLINICA

Manifestações



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



COLABORADORES

ELOGIOS

“Parabéns a equipe da cozinha! Almoço maravilhoso! Obrigada.” (*Anônimo*)

“Cada dia melhor! Parabéns pelo carinho com nossas refeições.” (*Anônimo*)

“Hoje o almoço estava delicioso.” (*17-11-2020 Fafa*)

“Quero parabenizar a equipe da cozinha e nossa nutricionista Walquiria pelo desempenho de melhorar nossas refeições do final de semana.” (*Anônimo*)

“Parabéns equipe nutrição, pela melhoria na qualidade das refeições servidas e diversidade também dos alimentos. Sugestão a direção se possível frutas café da manhã. Agrado do mês também muito bom enroladinhos.” (*Anônimo*)

RECLAMAÇÕES

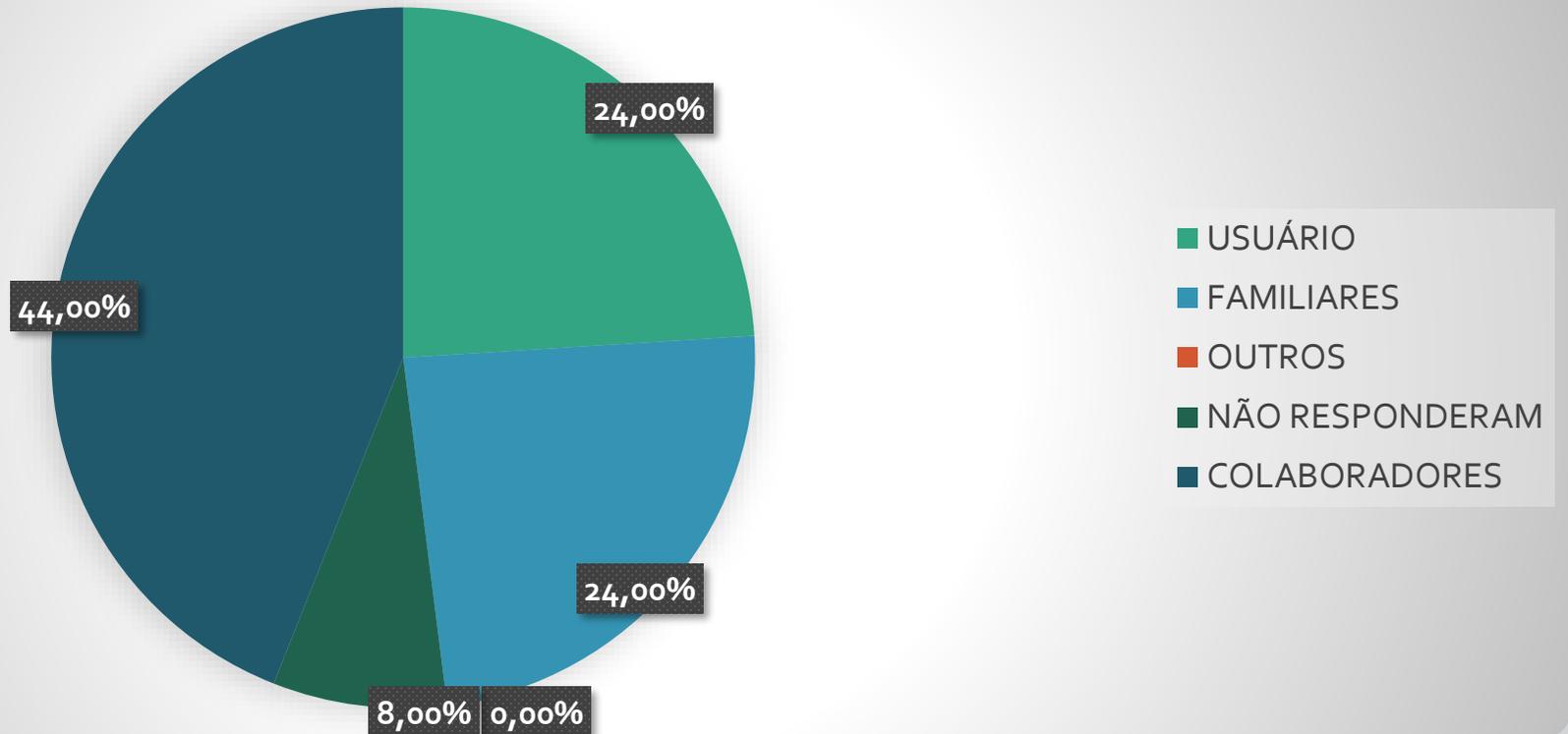
“Por gentileza muda o cardápio só oferece carne” (*Anônimo*)

Resposta: Nosso cardápio é composto por carne bovina, carne de frango e peixe, esse cardápio a preocupação de variar a preparação. Tendo em vista que é um HOSPITAL varias preparações não são recomendadas como por exemplo fritura, cortes gordos, sal em excesso, gordura. (*Valquiria Quirino Oliveira- Nutricionista-FUNSAU*).

“Estou muito decepcionada com a chefe de cozinha do hospital AVA, pois sou funcionaria e sempre que faço o corredor perto da cozinha peço um copo de água, pois lá é muito quente e sempre uma copeira me dá um copo de água, mas a chefe dela a Ava proibiu a funcionaria de me dar um copo de água, agora eu digo! Cadê a humanização, pois fiquei muito triste com essa situação.” (*Anônimo*)

Resposta: O setor de nutrição é um setor fechado, sendo que assim não é um setor de livre acesso a todos os funcionários do hospital, para evitar a entrada de vetores e o risco de infecção, todos os funcionários do setor de nutrição sempre foram orientados a não disponibilizarem nenhum tipo de alimento/bebida a ninguém. Seja funcionário, paciente ou acompanhante, para não atrapalhar o andamento da rotina do setor, visto que cada funcionário tem a sua atribuição diária e semanalmente, as copeiras além dessas atribuições atendem todas as clinicas, sendo assim tem o tempo limitado para realização de suas tarefas. A instituição disponibiliza de bebedouros próximo a porta da cozinha no refeitório de livre acesso para funcionários, fica cerca de 22 metros da porta da cozinha, na sala de manutenção cerca de 42 metros da porta da cozinha. (*Avanilza Florentim Sipriano – Supervisora – Cozinha FUNSAU*)

PERFIL DOS MANIFESTANTES



TOTAL DE AVALIAÇÕES: 25

Usuário: 06

Familiares: 06

Outros: 0

Não avaliaram: 02

Colaboradores: 11

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, enfermeira RT/CCIH*) se manifestaram de maneira a amenizar e resolver as insatisfações elencadas.

