



RELATORIO DA OUVIDORIA MÊS DE JANEIRO

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

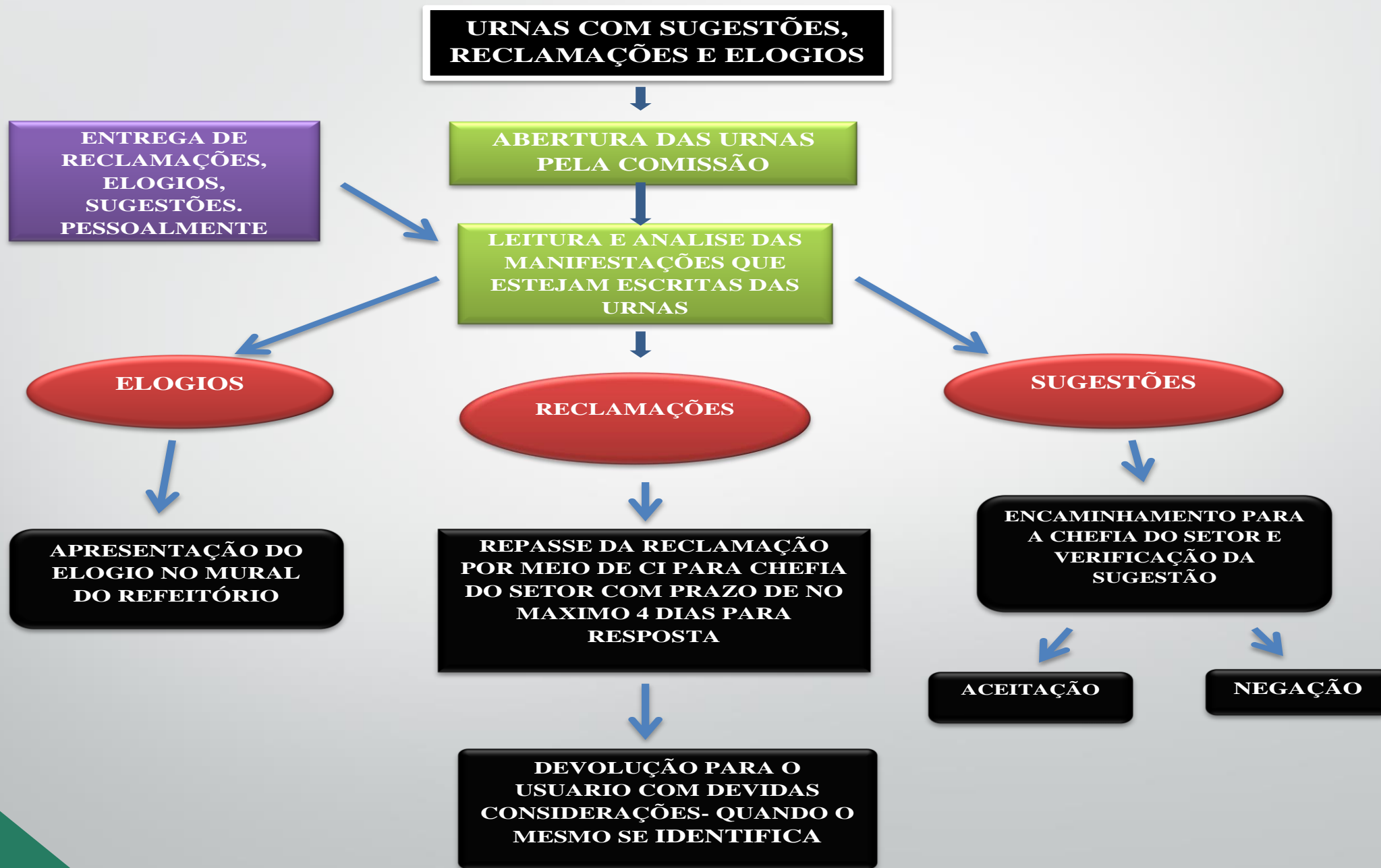
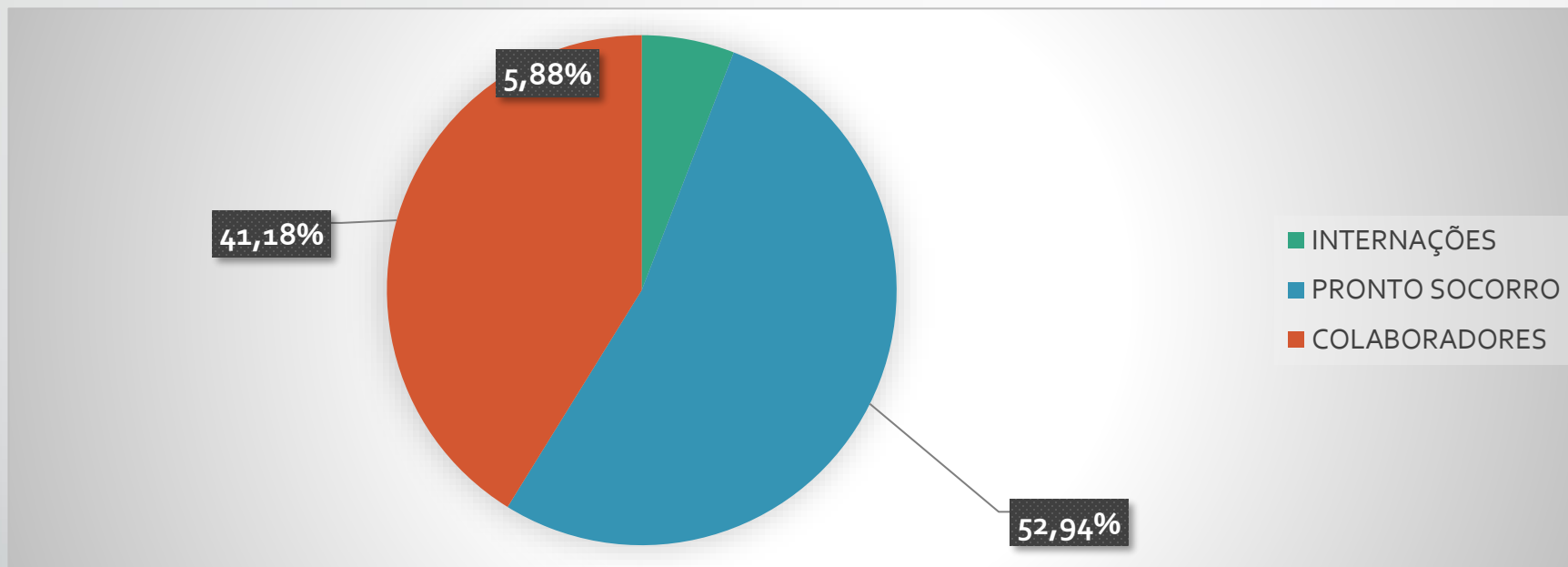


GRÁFICO REPRESENTATIVO USUÁRIOS E FUNCIONÁRIOS QUE SE MANIFESTARAM NAS URNAS - MÊS DE JANEIRO

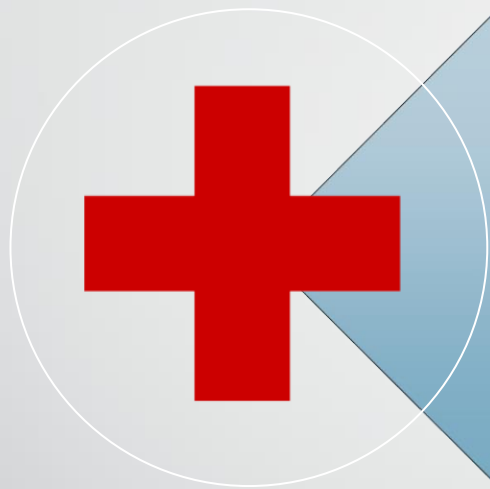


Valores totais: 17 manifestações recebidas

Internações: 02 manifestações recebidas

Pronto-Socorro: 08 manifestações recebidas

Colaboradores: 07 manifestações recebidas



**PRONTO
SOCORRO**

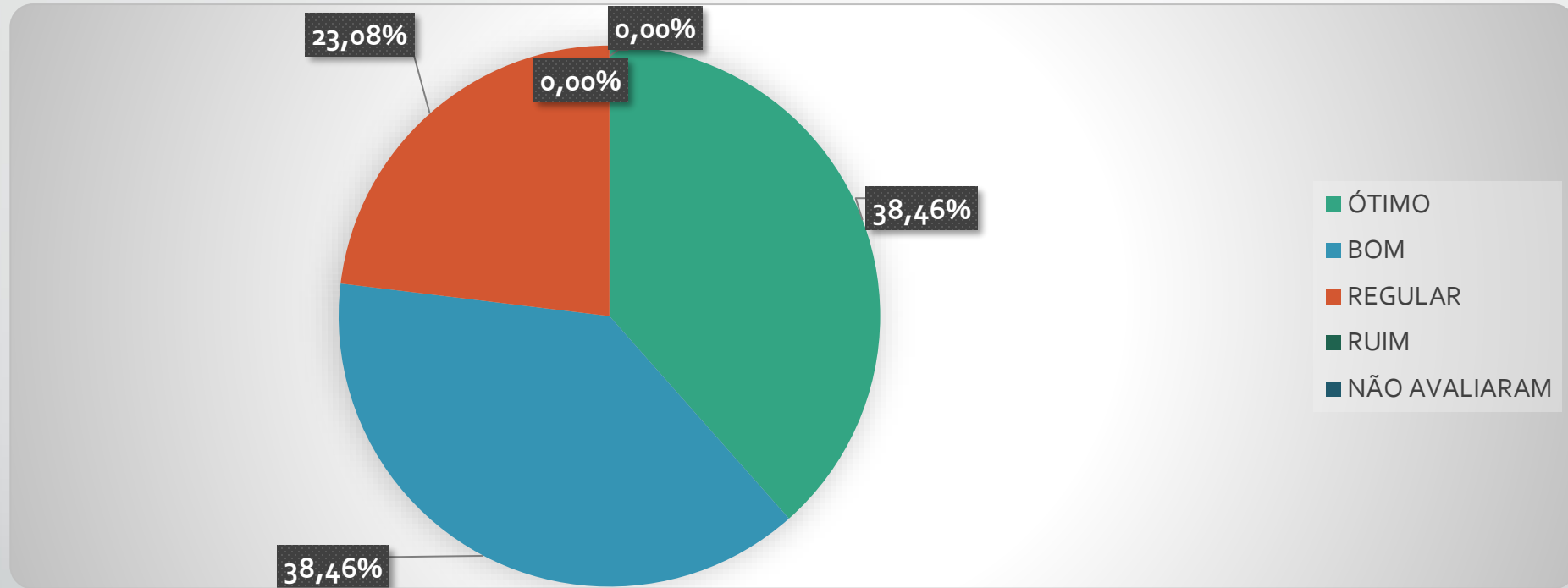
ELOGIOS

“Parabéns equipe – vocês fazem seus serviços com amor ao próximo, dedicação e gentileza, nota 1.000 mil”. (Anônimo-17/01/2021)

“Parabéns equipe” (Luciana Nardoni -16/01/2021)

ATENDIMENTO GERAL

RECEPÇÃO E SERVIÇO DE SEGURANÇA



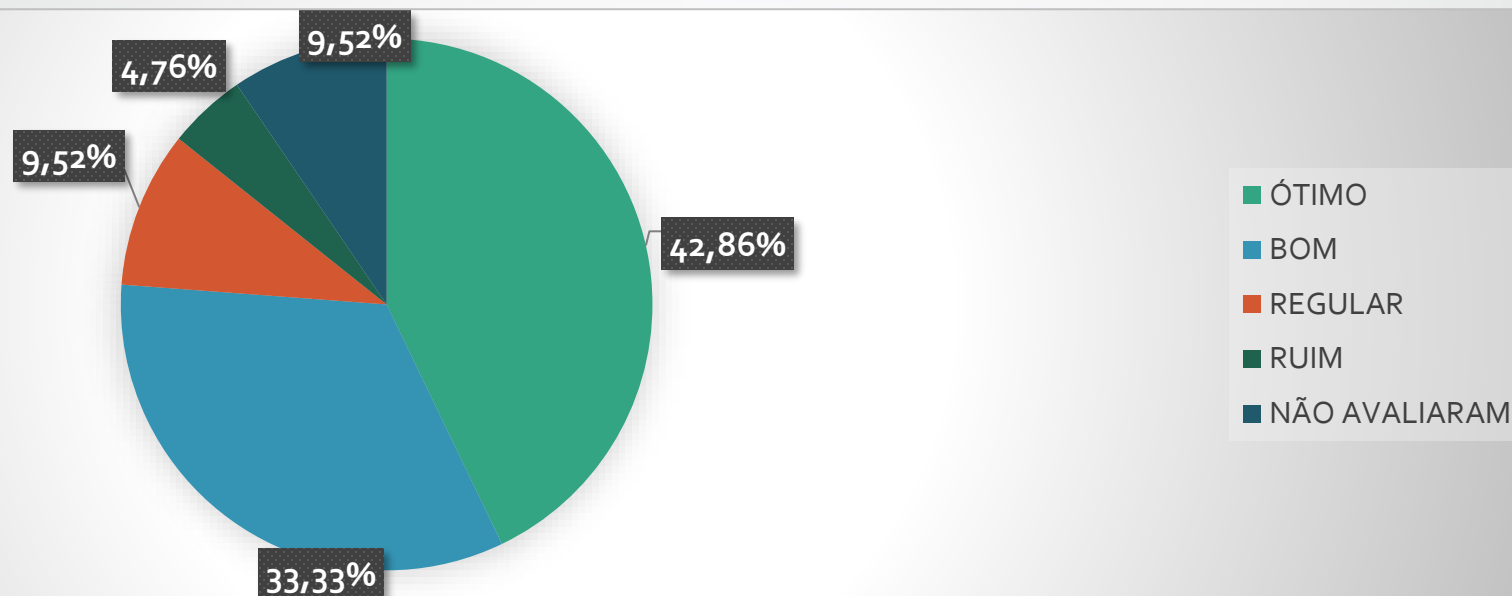
ÓTIMO: 05 manifestações recebidas
BOM: 05 manifestações recebidas
REGULAR: 03 manifestação recebida
RUIM: 0 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 01

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	03	03	01	0
SEGURANÇA	02	02	02	0

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO, EQUIPE MÉDICA E EQUIPE DE ENFERMAGEM



ÓTIMO: 09 manifestações recebidas
BOM: 07 manifestações recebidas
REGULAR: 02 manifestações recebidas
RUIM: 01 manifestação recebida
NÃO AVALIARAM: 02

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
CLAS DE RISCO	03	04	0	0
EQUIPE MÉDICA	03	02	0	01
ENFERMAGEM	03	01	02	0

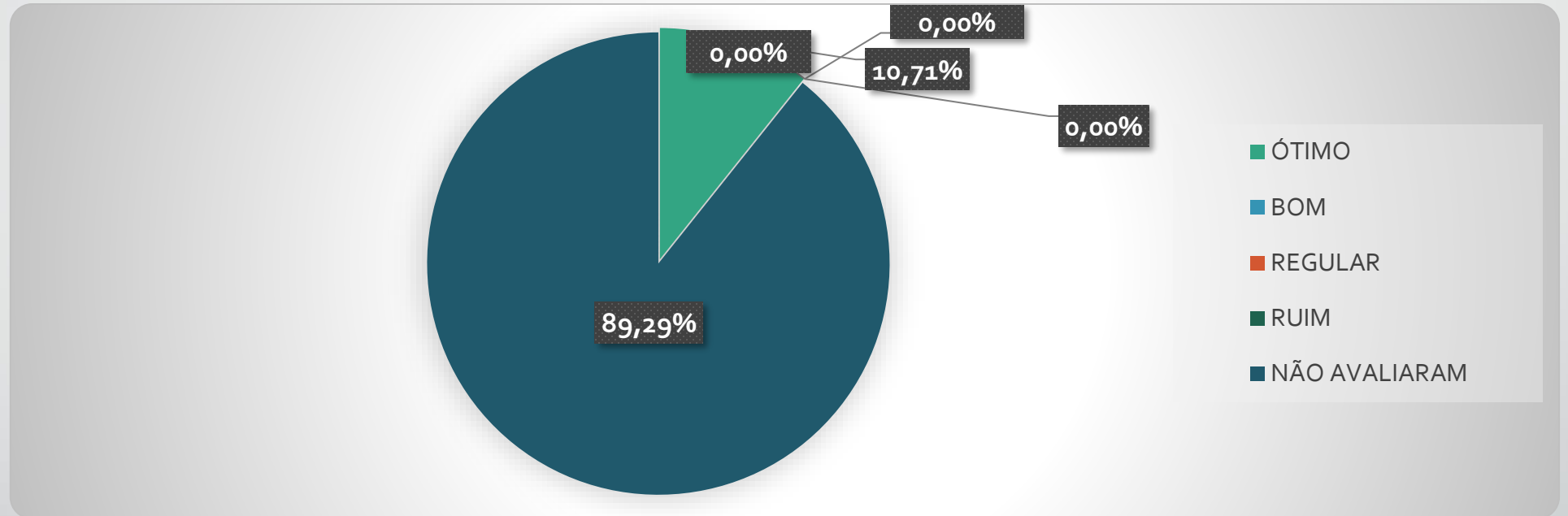
RECLAMAÇÕES

“O consultório 02 seria sala de descanso? Gabinete de médico ou sala de reuniões” (Anônimo – 12/01/2021)

Resposta: ??? Sem resposta (*João de Deus Pires Filho – Diretor técnico FUNSAU*)

AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES

RAIO X, ORTOPEDIA , ULTRASSON E LABORATORIO.



ÓTIMO: 03 manifestações recebidas

BOM: 0 manifestações recebidas

REGULAR: 0 manifestação recebida

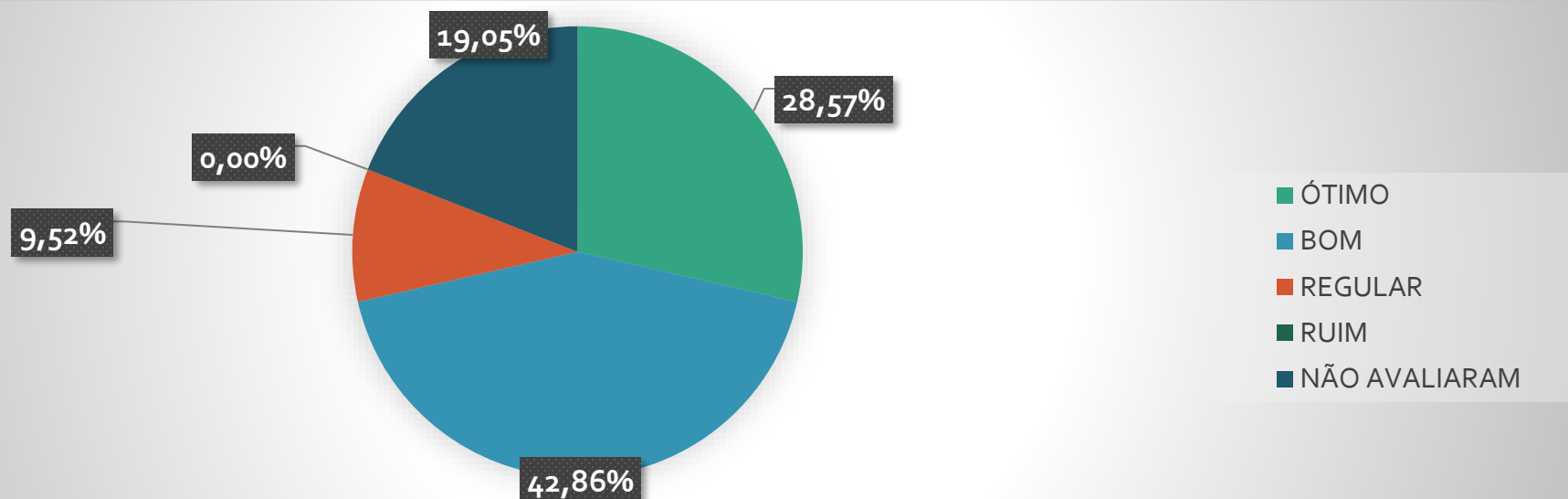
RUIM: 0 manifestação recebida

NÃO AVALIARAM: 25

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

AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES

ORGANIZAÇÃO, HIGIENIZAÇÃO X LIMPEZA E ACOMODAÇÃO OFERECIDA



ÓTIMO: 06 manifestações recebidas

BOM: 09 manifestação recebida

REGULAR: 02 manifestações recebidas

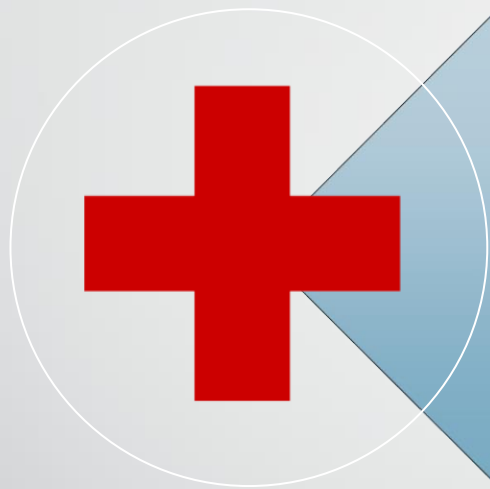
RUIM: 0 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 04

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

TEMPO DE ESPERA NO PRONTO SOCORRO

- 2:00 hs. – 1 manifestação recebida (05/01/2021)
- 0:15 min. – 1 manifestação recebida (16/01/2021)
- 2:00 hs. – 1 manifestação recebida (20/01/2021)
- 0:40 min. – 1 manifestação recebida (29/01/2021)



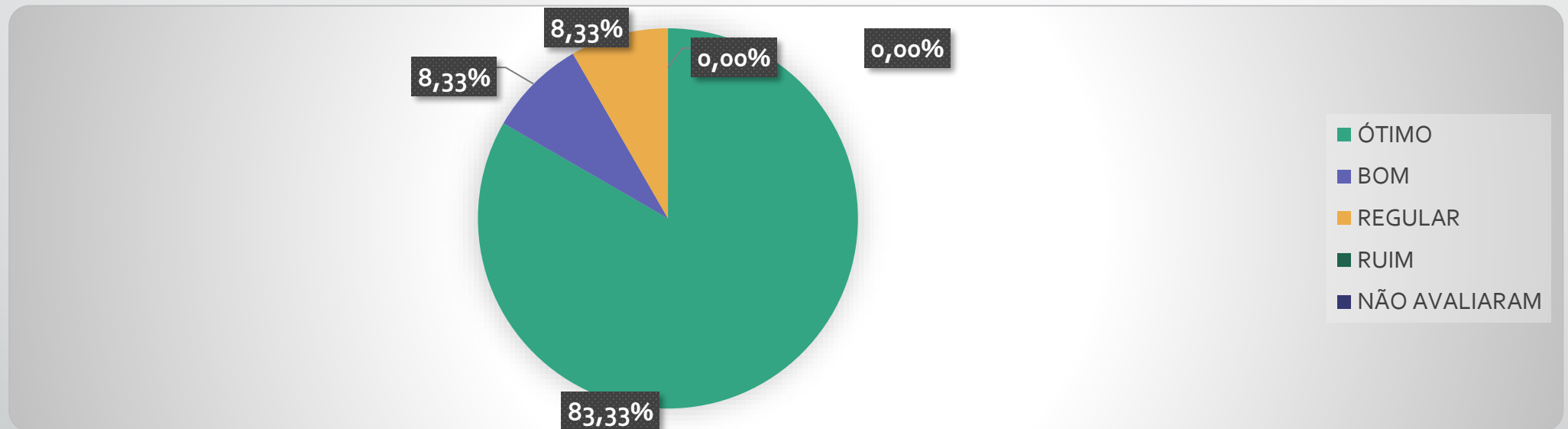
INTERNAÇÃO

ELOGIOS

- Parabéns a toda equipe! Vocês são demais (Anônimo)

INTERNAÇÃO

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



ÓTIMO: 10 manifestações recebidas

BOM: 01 manifestações recebidas

REGULAR: 01 manifestações recebidas

RUIM: 0 manifestações recebidas

NÃO AVALIARAM: 0

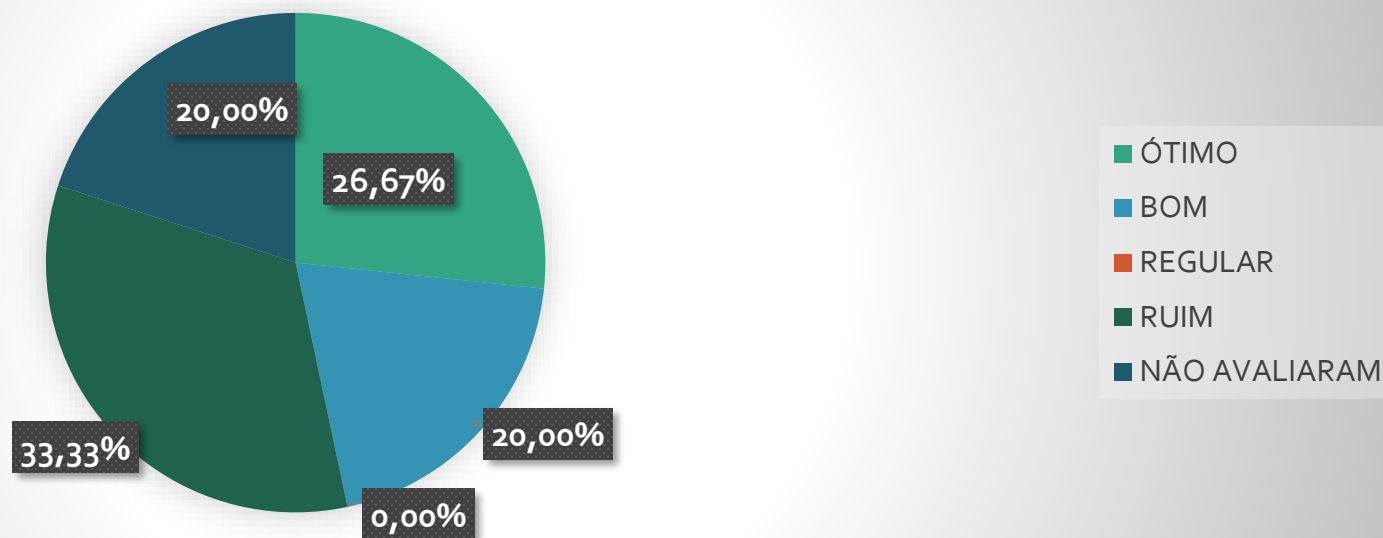
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
RECEPÇÃO	01	01	0	0
ALIMENTAÇÃO	02	0	0	0
COPEIRAS	02	0	0	0
INSTALAÇÕES	02	0	0	0
LIMPEZA	02	0	0	0
HORÁRIO DE VISITAS	01	0	01	0

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

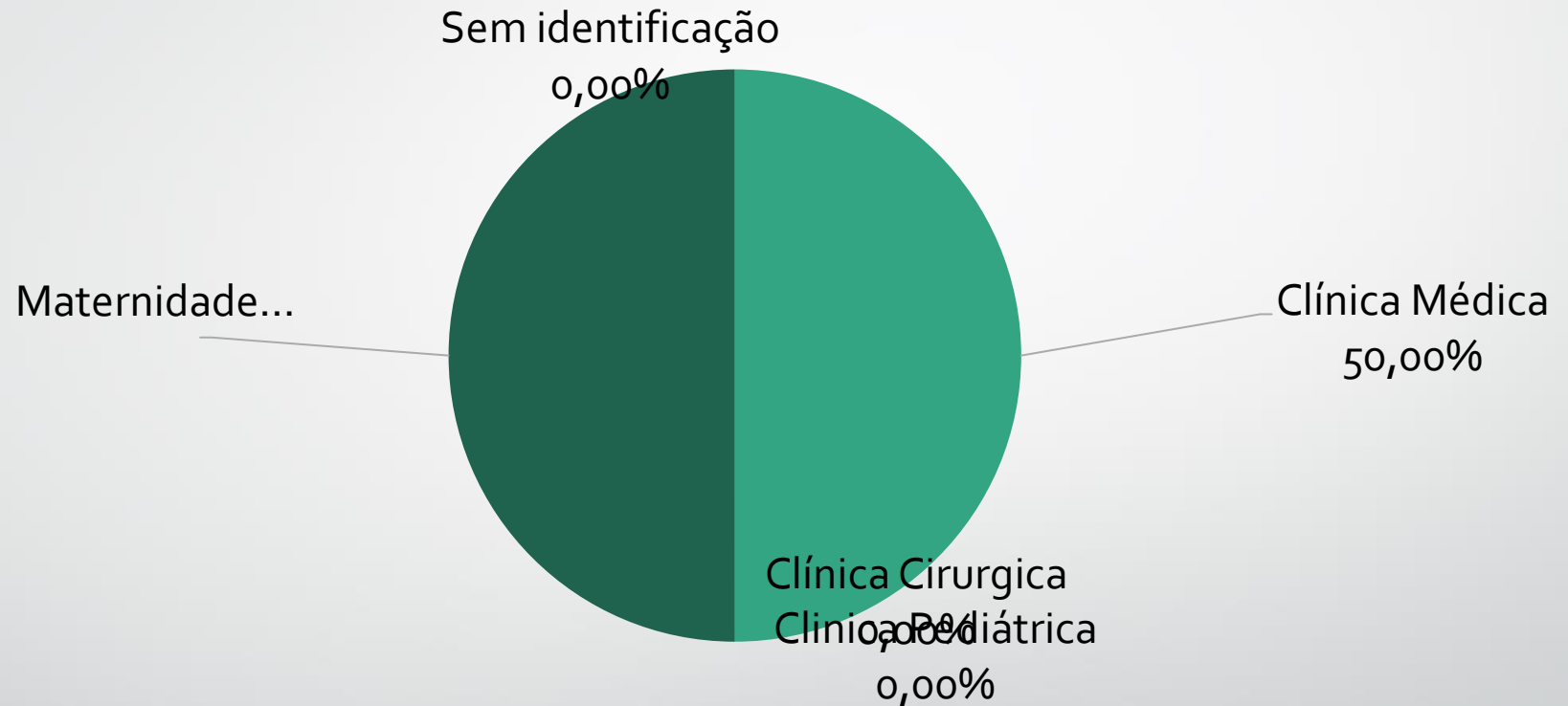


ÓTIMO: 04 manifestações recebidas
BOM: 03 manifestações recebidas
REGULAR: 0 manifestações recebidas
RUIM: 05 manifestações recebidas
NÃO AVALIARAM: 03

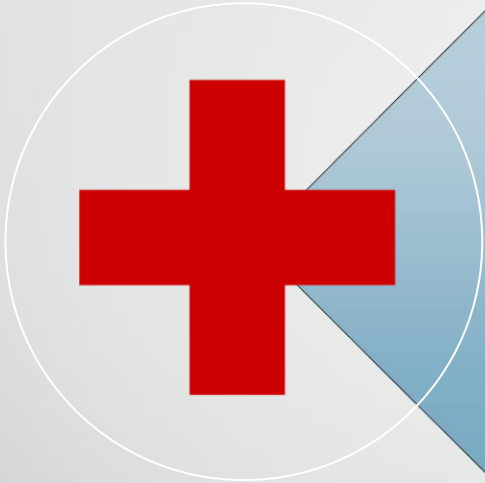
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
ENFERMAGEM	02	0	0	01
EQUIPE MÉDICA	02	0	0	01
FISIOTERAPIA	0	01	0	01
ASS. SOCIAL	0	01	0	01
NUTRICIONISTA	0	01	0	01

MANIFESTAÇÕES POR CLINICA

Manifestações



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



COLABORADORES

ELOGIOS

“O almoço do dia 28/01 estava uma delicia, cardápio, muito bem elaborado, parabéns nutrição” (*Anônimo*)

“O jantar do dia 26 estava muito bom. Parabéns” (*Anônimo*)

RECLAMAÇÕES

“Por favor, arroz cru novamente dói o estomago” (*Anônimo*)

Resposta: Peço desculpas sobre o ocorrido, e deixo claro que realizarei orientação com toda equipe sobre o fato. (*Valquiria Quirino Oliveira-Nutricionista FUNSAU*)

“Por favor solicitar limpeza e manutenção dos bebedouros , pois os mesmos apresentam acumulo de lodos e diversos pacientes não utilizam os copos descartáveis disponíveis, dessa forma colocando a boca nas torneiras que saem água, assim contaminando o bebedouro, principalmente o localizado no corredor da clinica médica, desta forma a manutenção do mesmo ou seja a limpeza seria algo que deveria ocorrer periodicamente”(Anônimo)

Resposta: Informo que diante do exposto foi elaborado uma escala de atribuições para melhor desenvolvimento de rotina de limpeza dos bebedouros, quanto a manutenção é realizada de acordo com a necessidade e rotina de troca de filtros. (Cristiane da Silva Batista - Coordenadora de Hotelaria – FUNSAU-NA)

RECLAMAÇÕES

“Dia 03 de janeiro de 2021 sem enfermagem alguma mal-humoradas, sem humanização relato de uma acompanhante nessa noite de domingo.” (**Anônimo**)

Resposta: Alusivo ao relato de um acompanhante o qual não se identifica, porém informa data do dia 03/01/2021 período noturno, entro em contato com a enfermeiro responsável pelo plantão noturno no referido dia, visto que a reclamação não é individual (não cita nome profissional), solicito que o mesmo reúna equipe noturna informe queixa da ouvidoria e solicite que a equipe se policie quanto ao tratamento com a clientela, acompanhantes e próprios membros da equipe. (*Suelem S. Rodrigues – enfermeira CCIH/RT FUNSAU*)

RECLAMAÇÕES

“Nisso não tem chefe de setor neste hospital, fora outros setores descanso porque quem faz triagem é técnico de enfermagem médicos dormindo, situação complicada.” **(Anônimo)**

Resposta: Referente ao relato em que o profissional que faz “Triagem” (classificação de risco) é o técnico de enfermagem, informo que em nossa instituição o profissional responsável por tal procedimento é o enfermeiro do setor de classificação de risco seguimos a portaria 2048 do ministério de saúde, e a resolução do COFEN nº423/2021 a qual ressalta que a classificação de risco e priorização da assistência em serviços de urgência é privativo do enfermeiro, ressalto que no setor de classificação de risco do HRNA cabe ao técnico de enfermagem apenas a verificação dos sinais vitais do cliente. *(Suelem S. Rodrigues – enfermeira CCIH/RT FUNSAU)*

“Médicos dormindo, situação complicada” **(Anônimo)**

Resposta: Se não tem paciente triado, o médico esta na “sala de estar médico” *(João de Deus Pires Filho – Diretor técnico – FUNSAU)*

RECLAMAÇÕES

“Esse questionamento vai para o farmacêutico Lucas, setor farmácia P.S e UTI alguns plantões noturno fica aberto por algumas horas sem funcionários intervalo mais ou menos 2hs as 5 horas, entra quem quer no setor, pega o que quiser porque não tem ninguém acredito que tenha 1 hora de descanso, mas vejo plantão noturno que na farmácia não acontece isso, batem ponto mais cedo para depois descansa nesse período horário acima, farmácia central a noite sempre tem funcionário noturno no setor. Sei que temos setor para tirar descanso, e apenas 1 hora, mais funcionário farmácia P.S deita no setor farmácia num horário, que acredito que não esteja registrado no ponto porque passa 1 hora da manhã você vai no setor ela esta deitada no chão, com coberta, lençol, você volta no setor num plantão menos agitado umas 4hrs ela continua deitada, ainda atende nois com humor péssimo, setor farmácia acredito que não seja para dormir, ainda mais no setor do pronto socorro.” *(Anônimo)*

Resposta: Referente aos relatos mencionados esclareço que, até a presente data, como Farmacêutico Responsável Técnico pela Farmácia Interna – FUNSAU/NA, não havia recebido formalmente as informações para conhecimento das situações relatadas. As orientações do setor, sempre são reforçadas em reuniões mensais sobre o cumprimento de horário dentro do setor qual o mesmo estiver escalado, assim como, o de realizar o Registro de ponto para gozar do período de intervalo/descanso de (01h:00min), sendo este de direito. É de conhecimento comum entre os profissionais do setor, que não devem deixar a farmácia desassistida nos plantões noturnos, ainda que não haja um alto fluxo de atendimento. No caso especialmente da farmácia. No caso especialmente da farmácia U.T.I. devido ao consumo de medicamentos controlados prescritos a critério médico (ACM), a orientação é de que deve permanecer um funcionário presente com disponibilidade para atendimento. Considerando que as funções primordiais de Assistência Farmacêutica no âmbito das atribuições de Farmácia Hospitalar, que é de, atuar na dispensação de medicamentos e insumos hospitalares, assim como o prover o controle de estoque de produtos das Farmácias, perante o Hospital Regional de Nova Andradina – FUNSAU/NA e o conselho regional de Farmácia/MS, estas, estariam sendo descumpridas, caso confirmem a veracidade das informações denunciadas, portanto é plausível e necessária uma imediata averiguação das situações apresentadas. É válido ressaltar que as informações referentes ao local destinado para descanso dos funcionários do setor da Farmácia, atualmente, não condiz com o relato uma vez que, para o setor, não possui local próprio para descanso como para os profissionais dos demais setores. Diante do exposto, informo que como medida imediata, será realizada a devida averiguação das situações mencionadas e repassado ao conhecimento da Direção desta instituição, para que sejam tomadas as devidas providências. (*Lucas de Souza Moreira-Farmacêutico Responsável do Hospital Regional – FUNSAU-NA*)

RECLAMAÇÕES

“Gostaria de saber quanto tempo tem para o descanso porque funcionário da farmácia descansa mais de uma hora noite, some plantão noturno e farmácia aberta sem ninguém onde qualquer um pode ter acesso entrar pegar que quer deveria ficar olho.” (*Anônimo*)

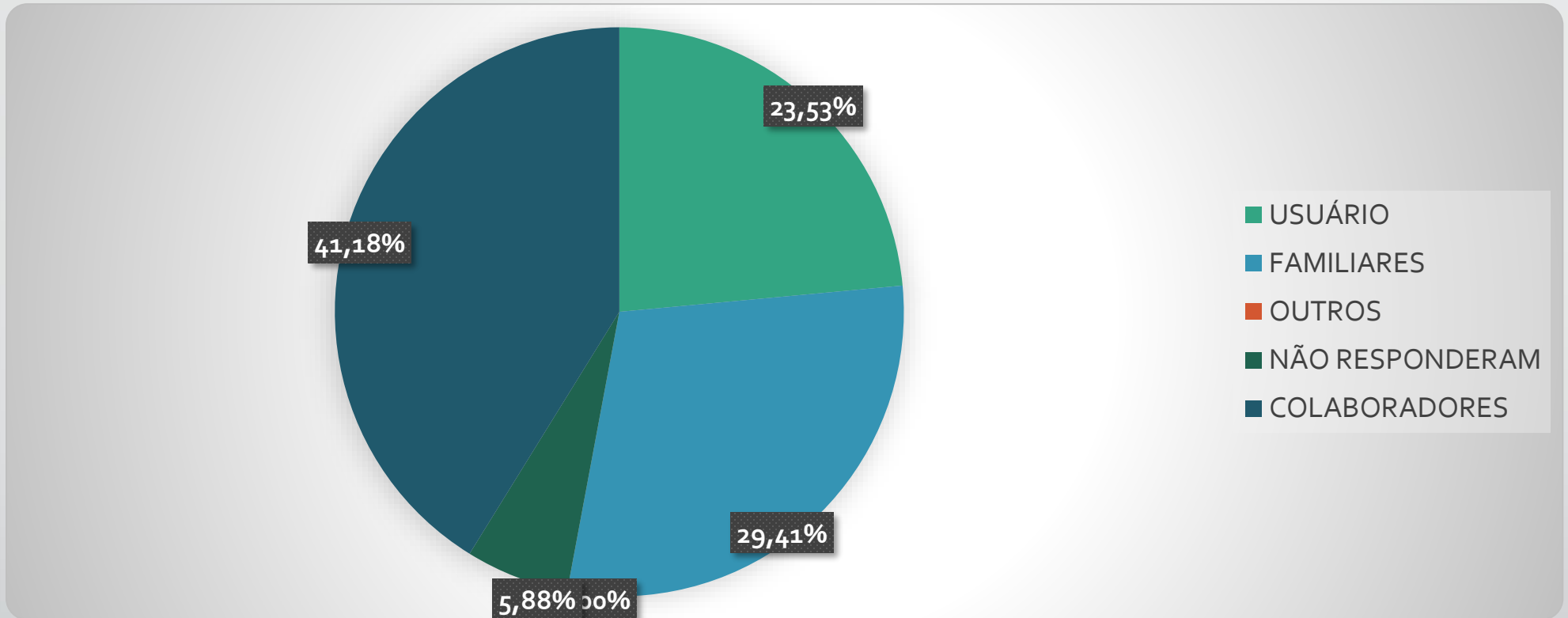
Resposta: O setor da farmácia no horário noturno tem como direito e atribuição de tirar 1 (uma) hora de descanso sendo que todos já foram orientados sobre o assunto presente. Quando a alegação de deixar a farmácia aberta, desassistida pela funcionaria da farmácia, não é de minha ciência além disso ressalto que as atribuições de 12 horas de trabalho são cumpridas e entregues, mas caso se faça necessário peço que a denuncia seja formalizada para uma possível investigação, basta o denunciante formalizar e descrever as acusações. (**Liliane Caldeira Fuso – Farmacêutico Responsável de serviços internos do Hospital Regional – FUNSAU-NA**)

RECLAMAÇÕES

“Complicado essa farmácia noite só dormi depois 0:00 farmácia UTI e central farmacêuticos” (*Anônimo*)

Resposta: Quanto a alegação das farmacêuticas dormir as 0:00hrs é um horário particular de cada profissional, pois o descanso é válido após as farmacêuticas terem atendido e dispensado todas as medicações do setor de enfermagem. Mesmo assim convoquei os funcionários dos setores da farmácia bem como as farmacêuticas que fazem plantão noturno onde os deixo cientes da reclamação e os mesmos negam tais fatos. Eu ressaltei as penalidades cabíveis caso tenha ocorrido. Mesmo assim como responsável do setor de farmácia me comprometo a levantar informações para verificar se devido aos fatos relatados esta ocasionando algum problema no processo de atendimento hospitalar, caso isso comprove iremos tomar medidas para mudar essa rotina. (**Liliane Caldeira Fuso – Farmacêutico Responsável de serviços internos do Hospital Regional – FUNSAU-NA**)

PERFIL DOS MANIFESTANTES



TOTAL DE AVALIAÇÕES: 17

Usuário: 04

Familiares: 05

Outros: 0

Não avaliaram: 01

Colaboradores: 7

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 **bom** e **ótimo**.

Em relação aos comentários realizados pelos nossos usuários e colaboradores como observado nas medidas adotadas (*Enfermeira CCIH/RT, Nutricionista, Coordenadora de Hotelaria, Diretor técnico, Farmacêuticos RT*) se manifestaram de maneira a amenizar e resolver as insatisfações elencadas.

