

Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro -Pariquera -Açu

Mês Referência:

Setembro

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%		
58,33	7	Pacientes
41,67	5	Acompanhantes

B. Consolidado das informações coletadas:

1. De uma maneira geral, você considera esta unidade:

	<i>Ótima</i>	<i>Boa</i>	<i>Regular</i>	<i>Ruim</i>	<i>Péssima</i>
	5	7			
%	41,67	58,33	0,00	0,00	0,00

2. O tempo do seu tratamento foi dentro do comunicado pelo médico quando do início do seu tratamento?

	<i>Sim</i>	<i>Não</i>	<i>Não sabe</i>
	12		
%	100,00	0,00	0,00

3. O tratamento de reabilitação física atendeu a sua expectativa?

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	12	
%	100,00	0,00

4. Você considera que houve melhora de seu problema e que foram apresentadas soluções para o seu dia-a-dia?

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	10	2
%	83,33	16,67

5. O (a) Sr. (a) acha que o atendimento recebido está adequado com os seus direitos como cidadão?

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	12	
%	100,00	0,00

6. Em relação às informações recebidas sobre a existência de um local para fazer reclamações, críticas, elogios e sugestões, como o (a) Sr. (a) se sente?

A) Limpeza:

	<i>Ótimo</i>	%	<i>Bom</i>	%	<i>Regular</i>	%	<i>Ruim</i>	%	<i>Péssimo</i>	%
	12									
%	100,00		0,00		0,00		0,00		0,00	

7. Você indicaria esta unidade a algum amigo ou pessoa da família que necessitasse de tratamento de reabilitação?

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	12	
%	100,00	0,00

C. De acordo com o Manual de Indicadores:

A pesquisa oportuniza o conhecimento dos dados sobre as atuais condições dos serviços de saúde, levantando também informações relevantes para que a unidade proponha e promova melhorias.

A realização da pesquisa mensal de satisfação do usuário deverá ser feita por meio dos questionários fornecidos pela Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde e reproduzidos pela unidade. Destarte, serão 3 (três) tipos de questionários para análise da satisfação dos usuários em momentos diferentes do seu tratamento na unidade, a saber:

MODELO 1:

Pesquisa ambulatorial para aplicação após 2 (dois) meses do paciente no programa de reabilitação. A Coordenação de Horários deve identificar os pacientes que estão completando 2 (dois) meses do início de seus programas e orientar a recepção a entregar o formulário desta pesquisa ao paciente e/ou acompanhante, orientando-os a preencherem e devolverem na recepção após a consulta. A amostra deve ser de, **no mínimo, 2% do total de consultas médicas subsequentes no mês, sendo que este número não poderá ser menor que 3 (três) entrevistas por mês.**

MODELO 2:

Pesquisa ambulatorial para aplicação próximo à alta do programa: o controle de entrega deverá ser feito pelo Serviço Social de acordo com os resultados das Reuniões de Equipe, identificando a proximidade da alta do programa. O retorno deverá ser **de 5% do total de pacientes em programa no mês** (o número de pacientes em programa poderá ser fornecido pela planilha do "**Relatório CGCSS**" do arquivo "**1. Da triagem à alta do programa**") da **Ferramenta de Avaliação de Desempenho da Rede.**

MODELO 3:

Aplicação no momento do primeiro retorno médico pós-alta para pacientes ambulatoriais: o controle e a entrega do formulário ao paciente deverão ser feitos pela Coordenação de Horários, devendo retornar o equivalente a **5% do total de retornos pós-alta no período.**

D. Observações:

Pacientes que receberam alta do programa de reabilitação

Na aplicação da pesquisa com os pacientes que receberam alta no período, 70,83% avaliaram o serviço como “ótimo” e 29,17% como “bom”, sem registros de avaliações regulares, ruins ou péssimas. Assim como nos grupos anteriores, observa-se que a diferença entre “ótimo” e “bom” tende a ser subjetiva e pouco percebida pelos entrevistados, o que reforça a importância de um refinamento metodológico nas futuras coletas, garantindo maior fidedignidade aos dados e melhor compreensão do real nível de satisfação dos usuários.

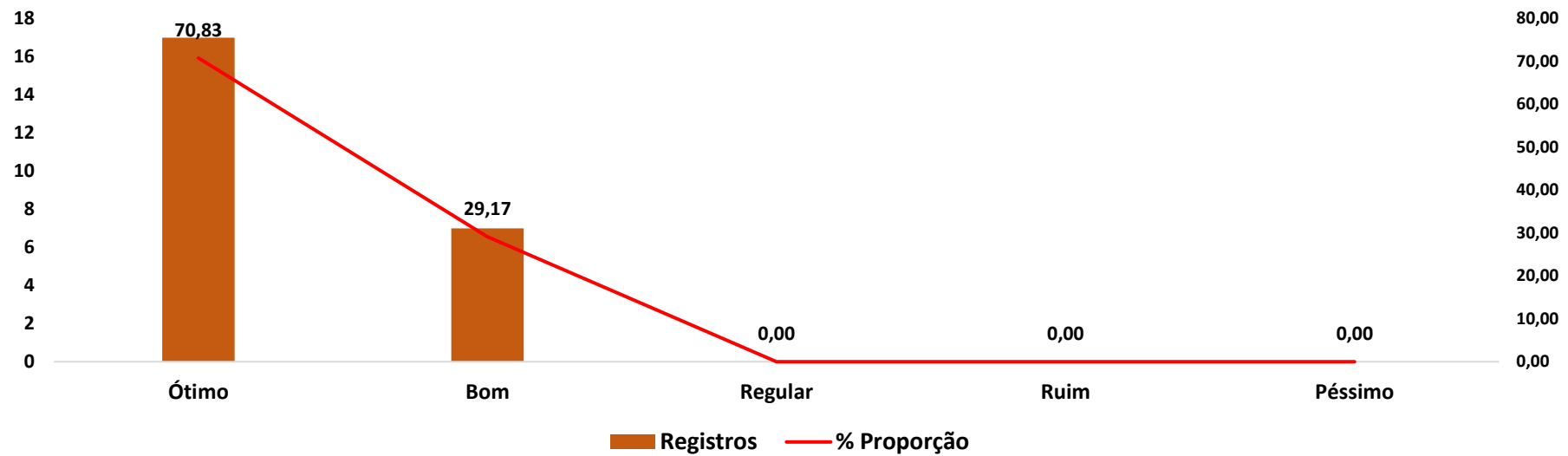
E. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	17	70,83
Bom	7	29,17
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	24	100,00

Informações complementares:

Média:	4,8
Mediana:	0,0
Desvio Padrão:	7,46
Erro Padrão:	1,52
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	17

Pesquisa de Satisfação



Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro - Pariqueira-Açu

Mês Referência:

Setembro

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%		
33,33	2	Pacientes
66,67	4	Acompanhantes

B. Consolidado das informações coletadas:

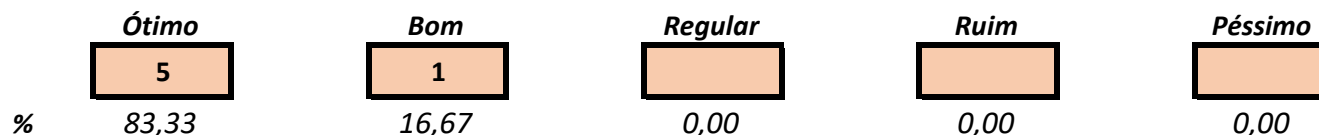
1. O (a) Sr. (a) tem sido atendido nos horários marcados?

	SIM	NÃO
	6	
%	100,00	0,00

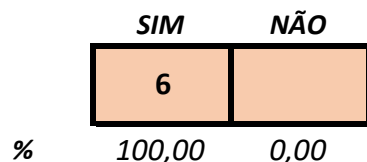
2. Em relação ao atendimento médico, como o (a) Sr. (a) se sente quanto a:

	Ótimo	%	Bom	%	Regular	%	Ruim	%	Péssimo	%
Educação/Respeito/Atenção:	5	21,74	1	100,00						
Esclarecimentos ao paciente:	6	26,09		0,00						
Esclarecimentos aos familiares:	6	26,09		0,00						
Cuidados prestados:	6	26,09		0,00						
	%	95,83		4,17						

7. De uma maneira geral, o (a) Sr. (a) considera esta unidade:



8. Você indicaria esta unidade a algum amigo ou pessoa da família que necessitasse de tratamento de reabilitação?



C. De acordo com o Manual de Indicadores:

A pesquisa oportuniza o conhecimento dos dados sobre as atuais condições dos serviço de saúde, levantando também informações relevantes para que a unidade proponha e promova melhorias.

A realização da pesquisa mensal de satisfação do usuário deverá ser feita por meio dos questionários fornecidos pela Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde e reproduzidos pela unidade. Destarte, serão 3 (três) tipos de questionários para análise da satisfação dos usuários em momentos diferentes do seu tratamento na unidade, a saber:

MODELO 1:

Pesquisa ambulatorial para aplicação após 2 (dois) meses do paciente no programa de reabilitação. A Coordenação de Horários deve identificar os pacientes que estão completando 2 (dois) meses do início de seus programas e orientar a recepção a entregar o formulário desta pesquisa ao paciente e/ou acompanhante, orientando-os a preencherem e devolverem na recepção após a consulta. A amostra deve ser de, **no mínimo, 2% do total de consultas médicas subsequentes no mês, sendo que este número não poderá ser menor que 3 (três) entrevistas por mês.**

MODELO 2:

Pesquisa ambulatorial para aplicação próximo à alta do programa: o controle de entrega deverá ser feito pelo Serviço Social de acordo com os resultados das Reuniões de Equipe, identificando a proximidade da alta do programa. O retorno deverá ser **de 5% do total de pacientes em programa no mês** (o número de pacientes em programa poderá ser fornecido pela planilha do "**Relatório CGCSS**" do arquivo "**1. Da triagem à alta do programa**") da **Ferramenta de Avaliação de Desempenho da Rede.**

MODELO 3:

Aplicação no momento do primeiro retorno médico pós-alta para pacientes ambulatoriais: o controle e a entrega do formulário ao paciente deverão ser feitos pela Coordenação de Horários, devendo retornar o equivalente a **5% do total de retornos pós-alta no período.**

D. Observações:

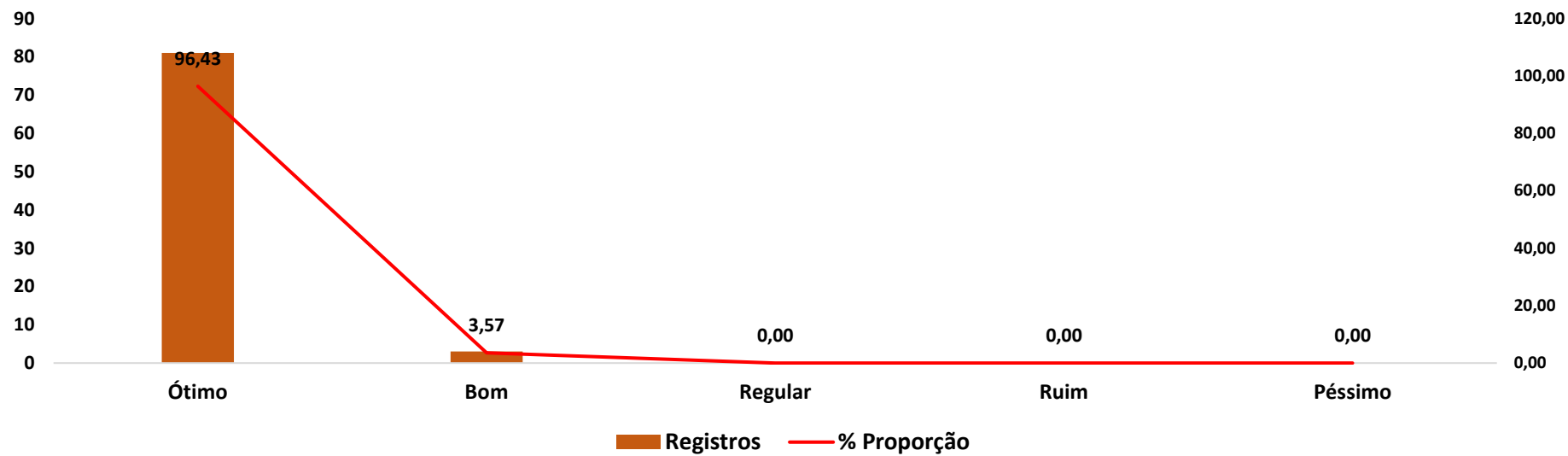
Pacientes em atendimento médico.
Na aplicação da pesquisa com os pacientes que passaram por atendimento médico, observou-se um alto índice de satisfação, com 96,43% das respostas classificadas como “ótimo” e 3,57% como “bom”. Não foram registradas avaliações negativas (ruim ou péssimo), o que evidencia excelente percepção quanto à qualidade do atendimento médico, tanto no aspecto técnico quanto na relação interpessoal entre equipe e pacientes.

D. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	81	96,43
Bom	3	3,57
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	84	100,00

Informações complementares:	
Média:	16,8
Mediana:	0,0
Desvio Padrão:	35,91
Erro Padrão:	3,92
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	81

Pesquisa de Satisfação



Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro - Pariquera-Açu

Mês Referência:

Setembro

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%		
50,00	3	Pacientes
50,00	3	Acompanhantes

B. Consolidado das informações coletadas:

1. O que o (a) Sr. (a) está achando do atendimento multiprofissional?

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
	1	5			
%	16,67	83,33	0,00	0,00	0,00

3. Em relação à facilidade para conseguir informações, como o (a) Sr.(a) se sente?

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
	6				
%	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00

4. O (a) Sr. (a) se sente seguro com as atividades que são desenvolvidas durante sua reabilitação?

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	6	
%	100,00	0,00

6. Em relação às informações recebidas sobre a existência de um local para fazer reclamações, críticas, elogios e sugestões, como o (a) Sr. (a) se sente?

	<i>Ótimo</i>	<i>Bom</i>	<i>Regular</i>	<i>Ruim</i>	<i>Péssimo</i>
	3	3			
%	50,00	50,00	0,00	0,00	0,00

7. Como você julga os ambientes em relação a:

A) Limpeza:

	<i>Ótimo</i>	%	<i>Bom</i>	%	<i>Regular</i>	%	<i>Ruim</i>	%	<i>Péssimo</i>	%
Salas de atendimento:	6									
%	100,00		0,00		0,00		0,00		0,00	

B) Conforto:

	<i>Ótimo</i>	%	<i>Bom</i>	%	<i>Regular</i>	%	<i>Ruim</i>	%	<i>Péssimo</i>	%
Silêncio no ambiente:	6	33,33								
Iluminação ambiente:	6	33,33								
Ventilação:	6	33,33								
%	100,00									

8. De uma maneira geral, o (a) Sr. (a) considera esta unidade:

	<i>Ótimo</i>	<i>Bom</i>	<i>Regular</i>	<i>Ruim</i>	<i>Péssimo</i>
	5	1			
%	83,33	16,67	0,00	0,00	0,00

9. Você indicaria esta unidade a algum amigo ou pessoa da família que necessitasse de tratamento de reabilitação?

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	6	
%	100,00	0,00

C. De acordo com o Manual de Indicadores:

A pesquisa oportuniza o conhecimento dos dados sobre as atuais condições dos serviço de saúde, levantando também informações relevantes para que a unidade proponha e promova melhorias.

A realização da pesquisa mensal de satisfação do usuário deverá ser feita por meio dos questionários fornecidos pela Coordenadoria de Gestão de Contratos de Serviços de Saúde e reproduzidos pela unidade. Destarte, serão 3 (três) tipos de questionários para análise da satisfação dos usuários em momentos diferentes do seu tratamento na unidade, a saber:

MODELO 1:

Pesquisa ambulatorial para aplicação após 2 (dois) meses do paciente no programa de reabilitação. A Coordenação de Horários deve identificar os pacientes que estão completando 2 (dois) meses do início de seus programas e orientar a recepção a entregar o formulário desta pesquisa ao paciente e/ou acompanhante, orientando-os a preencherem e devolverem na recepção após a consulta. A amostra deve ser de, **no mínimo, 2% do total de consultas médicas subsequentes no mês, sendo que este número não poderá ser menor que 3 (três) entrevistas por mês.**

MODELO 2:

Pesquisa ambulatorial para aplicação próximo à alta do programa: o controle de entrega deverá ser feito pelo Serviço Social de acordo com os resultados das Reuniões de Equipe, identificando a proximidade da alta do programa. O retorno deverá ser **de 5% do total de pacientes em programa no mês** (o número de pacientes em programa poderá ser fornecido pela planilha do "**Relatório CGCSS**" do arquivo "**1. Da triagem à alta do programa**") da **Ferramenta de Avaliação de Desempenho da Rede.**

MODELO 3:

Aplicação no momento do primeiro retorno médico pós-alta para pacientes ambulatoriais: o controle e a entrega do formulário ao paciente deverão ser feitos pela Coordenação de Horários, devendo retornar o equivalente a **5% do total de retornos pós-alta no período.**

D. Observações:

Pacientes ativos em programa de reabilitação.
Entre os pacientes em acompanhamento ativo nos programas de reabilitação, 81,25% avaliaram o serviço como “ótimo” e 18,75% como “bom”. A Ouvidoria ressalta que, durante a coleta das respostas, especialmente quando o questionário é aplicado de forma oral, há pouca distinção, por parte dos pacientes e acompanhantes, entre os conceitos de “ótimo” e “bom”, o que pode influenciar a interpretação dos resultados. Essa percepção reforça a necessidade de aperfeiçoar o instrumento de pesquisa, de modo a garantir maior precisão nas respostas e melhor diferenciação entre os níveis de satisfação.

E. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	39	81,25
Bom	9	18,75
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	48	100,00

Informações complementares:

Média:	9,6
Mediana:	0,0
Desvio Padrão:	16,89
Erro Padrão:	2,44
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	39

Pesquisa de Satisfação

