

Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro -Pariquera -Açu

Mês Referência:

DEZEMBRO

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%		
56,52	13	Pacientes
43,48	10	Acompanhantes

B. Consolidado das informações coletadas:

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

	Ótima	Boa	Regular	Ruim	Péssima
	15	7	1		
%	65,22	30,43	4,35	0,00	0,00

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

	Sim	Não	Não sabe
	16		7
%	69,57	0,00	30,43

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

	SIM	NÃO
	23	
%	100,00	0,00

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

	SIM	NÃO
	23	
%	100,00	0,00

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

	SIM	NÃO
	23	
%	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:

	Ótimo	%	Bom	%	Regular	%	Ruim	%	Péssimo	%
	15		8							
%	65,22		34,78		0,00		0,00		0,00	

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

	SIM	NÃO
	23	
%	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:

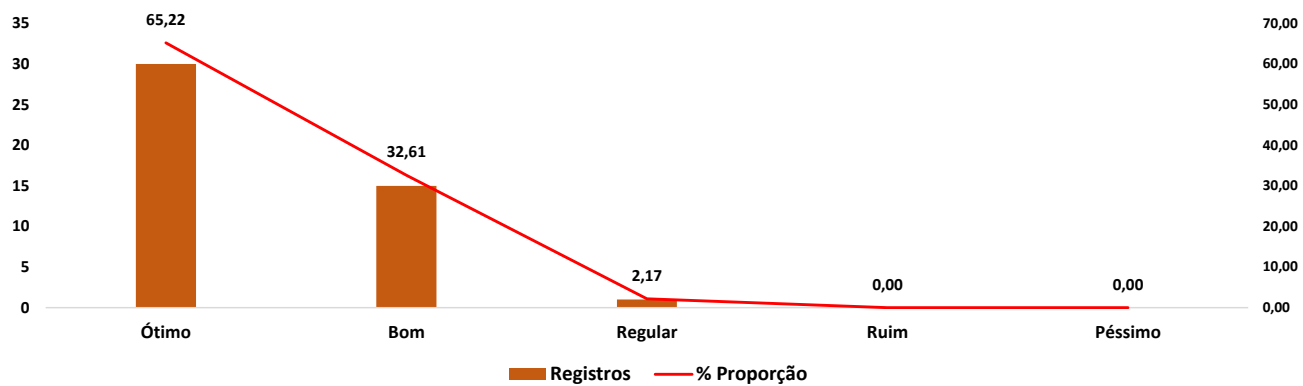
De maneira geral se percebe que os pacientes e acompanhantes não sentem diferença entre "ótimo" e "Bom"

E. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	30	65,22
Bom	15	32,61
Regular	1	2,17
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	46	100,00

Informações complementares:

Média:	9,2
Mediana:	1,0
Desvio Padrão:	13,26
Erro Padrão:	1,95
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	30



Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro - Pariqueira-Açu

Mês Referência:

DEZEMBRO

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%		
100,00	6	Pacientes
0,00		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:	3	25,00	3	25,00						
Esclarecimentos ao paciente:	3	25,00	3	25,00						
Esclarecimentos aos familiares:	3	25,00	3	25,00						
Cuidados prestados:	3	25,00	3	25,00						
	%	50,00		50,00						

3. Em relação aos demais profissionais desta unidade, como o (a) Sr. (a) se sente quanto a:

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Educação/Respeito/Atenção:	3	3			
%	50,00	50,00	0,00	0,00	0,00

5. 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?

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
	3	3			
%	50,00	50,00	0,00	0,00	0,00

6. Como você julga os ambientes em relação a:

A) Limpeza:

	Ótimo	%	Bom	%	Regular	%	Ruim	%	Péssimo	%
Salas de atendimento:	3	25,00	3	25,00						
Recepção:	3	25,00	3	25,00						
Corredores:	3	25,00	3	25,00						
Banheiro:	3	25,00	3	25,00						
%	50,00		50,00							

B) Conforto:

	Ótimo	%	Bom	%	Regular	%	Ruim	%	Péssimo	%
Silêncio no ambiente:	5	29,41	1	100,00						
Iluminação ambiente:	6	35,29		0,00						
Ventilação:	6	35,29		0,00						
%	94,44		5,56							

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

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

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

	SIM	NÃO
	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:

De maneira geral se percebe que os pacientes e acompanhantes não sentem diferença entre "ótimo" e "Bom"

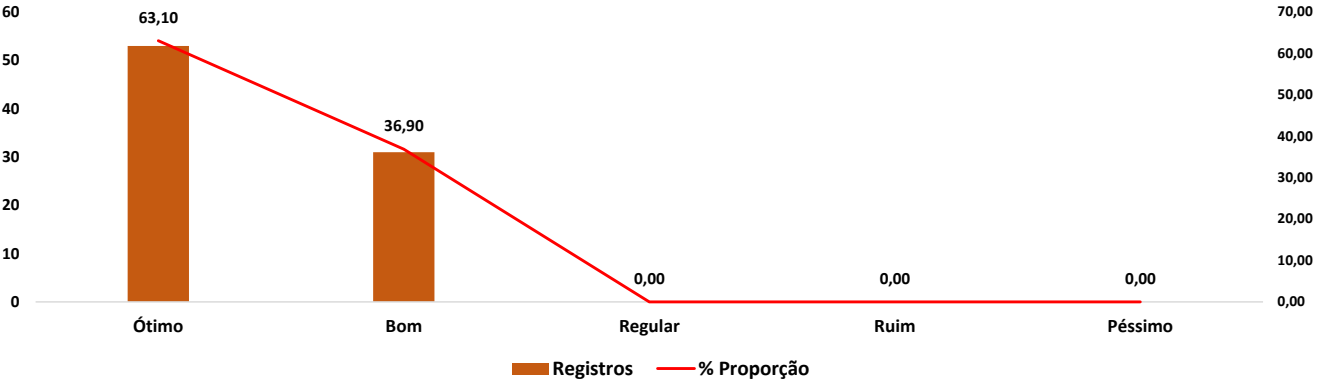
D. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	53	63,10
Bom	31	36,90
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	84	100,00

Informações complementares:

Média:	16,8
Mediana:	0,0
Desvio Padrão:	24,28
Erro Padrão:	2,65
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	53

Pesquisa de Satisfação



Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro - Pariqueira-Açu

Mês Referência:

DEZEMBRO

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
	3	3			
%	50,00	50,00	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
	3	3			
%	50,00	50,00	0,00	0,00	0,00

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

	SIM	NÃO
	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?

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
	3	3			
%	50,00	50,00	0,00	0,00	0,00

7. Como você julga os ambientes em relação a:

A) Limpeza:

Salas de atendimento:

	Ótimo	%	Bom	%	Regular	%	Ruim	%	Péssimo	%
	3		3							
%	50,00		50,00		0,00		0,00		0,00	

B) Conforto:

Silêncio no ambiente:

Iluminação ambiente:

Ventilação:

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

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

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

De maneira geral se percebe que os pacientes e acompanhantes não sentem diferença entre "ótimo" e "Bom"

E. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	33	68,75
Bom	15	31,25
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	48	100,00

Informações complementares:

<i>Média:</i>	9,6
<i>Mediana:</i>	0,0
<i>Desvio Padrão:</i>	14,60
<i>Erro Padrão:</i>	2,11
<i>Valor Mínimo:</i>	0
<i>Valor Máximo:</i>	33

Pesquisa de Satisfação

