

Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro -Pariquera -Açu

Mês Referência:

OUTUBRO

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%		
33,33	5	Pacientes
66,67	10	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>
	7	7	1		
%	46,67	46,67	6,67	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>
	10		5
%	66,67	0,00	33,33

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

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	15	
%	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>
	15	
%	100,00	0,00

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

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	15	
%	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		2		1					
%	80,00		13,33		6,67		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>
	15	
%	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.**

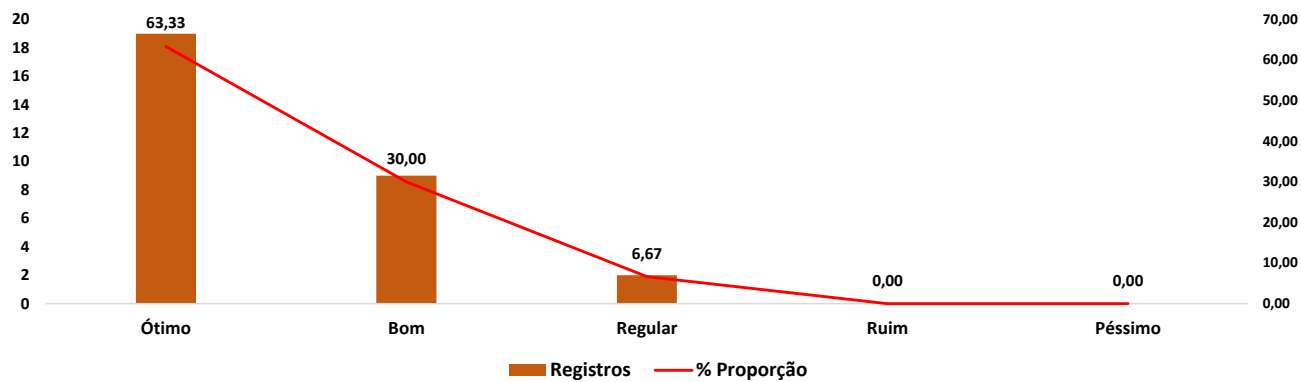
D. Observações:

Análise Crítica: No geral, 63,33% dos itens foram avaliados como "ótimo," 30% como "bom" e 6,67% como "regular." Nenhum paciente indicou avaliação "ruim" ou "péssimo." Observa-se também uma certa dificuldade no entendimento da diferença entre "bom" e "ótimo," pois muitos consideram ambos como avaliações igualmente positivas. Conversas com os pacientes já estão sendo realizadas para esclarecer melhor essa distinção entre "bom" e "ótimo."

E. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	19	63,33
Bom	9	30,00
Regular	2	6,67
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	30	100,00

Informações complementares:	
Média:	6,0
Mediana:	2,0
Desvio Padrão:	8,15
Erro Padrão:	1,49
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	19



Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro - Pariqueira-Açu

Mês Referência:

OUTUBRO

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
	5	1
%	83,33	16,67

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

	Ótimo	%	Bom	%	Regular	%	Ruim	%	Péssimo	%
Educação/Respeito/Atenção:	1	25,00	5	25,00						
Esclarecimentos ao paciente:	1	25,00	5	25,00						
Esclarecimentos aos familiares:	1	25,00	5	25,00						
Cuidados prestados:	1	25,00	5	25,00						
		16,67		83,33						

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:	1	5			
%	16,67	83,33	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
	1	5			
%	16,67	83,33	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:	5	25,00	1	25,00						
Recepção:	5	25,00	1	25,00						
Corredores:	5	25,00	1	25,00						
Banheiro:	5	25,00	1	25,00						
%	83,33		16,67							

B) Conforto:

	Ótimo	%	Bom	%	Regular	%	Ruim	%	Péssimo	%
Silêncio no ambiente:	5	33,33	1	33,33						
Iluminação ambiente:	5	33,33	1	33,33						
Ventilação:	5	33,33	1	33,33						
%	83,33		16,67							

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

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

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:

ANÁLISE CRÍTICA: No geral, os apcientes ambulatoriais avaliaram os itens perguntados com 54,76% ótimo e 45,24% como bom. Assim como nas demais pesquisas, observa-se também uma certa dificuldade no entendimento da diferença entre "bom" e "ótimo," pois muitos consideram ambos como avaliações igualmente positivas. Conversas com os pacientes já estão sendo realizadas para esclarecer melhor essa distinção entre "bom" e "ótimo."

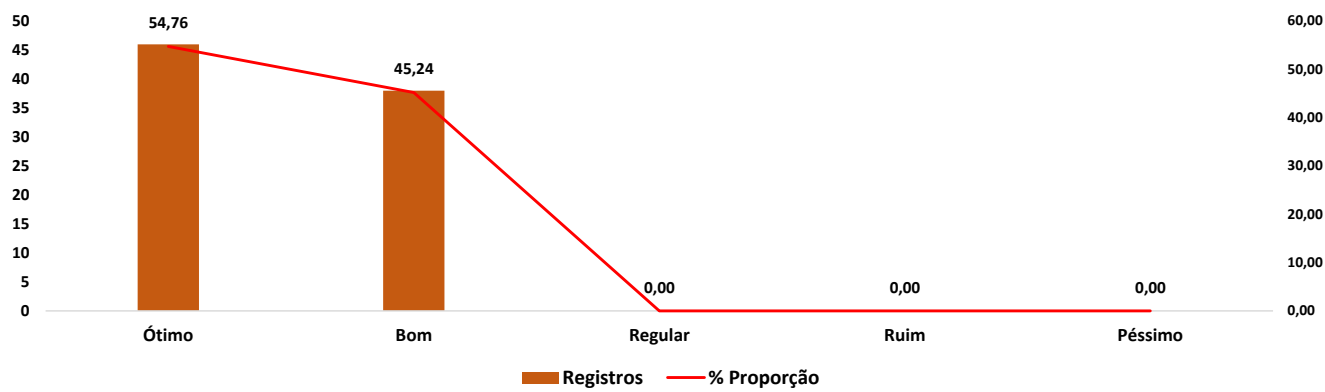
D. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	46	54,76
Bom	38	45,24
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	84	100,00

Informações complementares:

Média:	16,8
Mediana:	0,0
Desvio Padrão:	23,18
Erro Padrão:	2,53
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	46

Pesquisa de Satisfação



Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro - Pariqueira-Açu

Mês Referência:

OUTUBRO

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%		
33,33	2	Pacientes
66,67	4	Acompanhantes

B. Consolidado das informações coletadas:

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

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
	4	1	1		
%	66,67	16,67	16,67	0,00	0,00

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

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
	2	4			
%	33,33	66,67	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
	5	1			
%	83,33	16,67	0,00	0,00	0,00

7. Como você julga os ambientes em relação a:

A) Limpeza:

	Ótimo	%	Bom	%	Regular	%	Ruim	%	Péssimo	%
Salas de atendimento:	5		1							
	83,33		16,67		0,00		0,00		0,00	

B) Conforto:

	Ótimo	%	Bom	%	Regular	%	Ruim	%	Péssimo	%
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:

	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:

ANÁLISE CRÍTICA: No geral, 83,67% da pesquisa foi pontuada como ótima, 14,29% foi boa e apenas 2,04% dos pacientes julgaram os itens perguntados como regular. Observa-se também uma certa dificuldade no entendimento da diferença entre "bom" e "ótimo," pois muitos consideram ambos como avaliações igualmente positivas. Conversas com os pacientes já estão sendo realizadas para esclarecer melhor essa distinção entre "bom" e "ótimo."

E. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	40	83,33
Bom	7	14,58
Regular	1	2,08
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	48	100,00

Informações complementares:

Média:	9,6
Mediana:	1,0
Desvio Padrão:	17,24
Erro Padrão:	2,49
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	40

Pesquisa de Satisfação

