

Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro -Pariquera -Açu

Mês Referência:

JANEIRO

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%		
60,71	17	Pacientes
39,29	11	Acompanhantes

B. Consolidado das informações coletadas:

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

	Ótima	Boa	Regular	Ruim	Péssima
	20	8			
%	71,43	28,57	0,00	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
	15		13
%	53,57	0,00	46,43

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

	SIM	NÃO
	28	
%	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
	28	
%	100,00	0,00

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

	SIM	NÃO
	28	
%	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	%
	20		8							
%	71,43		28,57		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
	28	
%	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.**

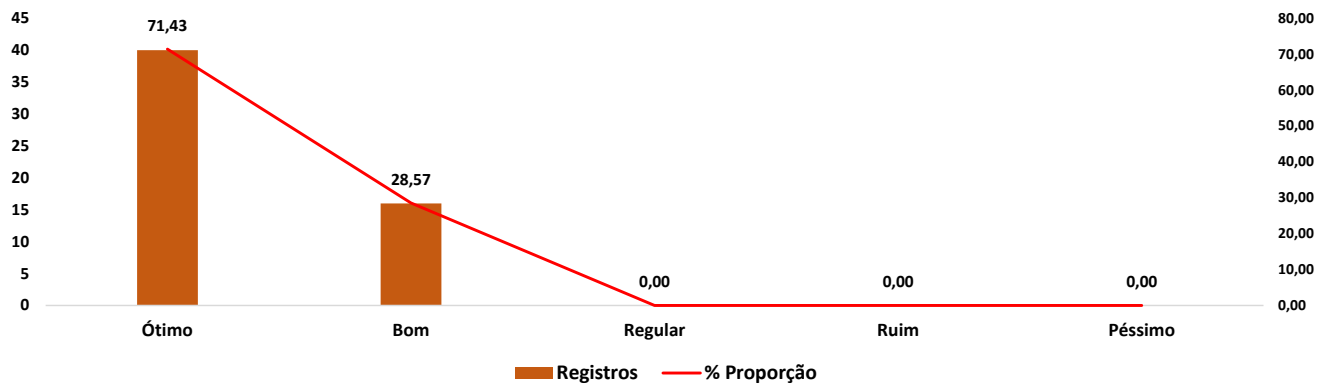
D. Observações:

E. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	40	71,43
Bom	16	28,57
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	56	100,00

Informações complementares:	
Média:	11,2
Mediana:	0,0
Desvio Padrão:	17,53
Erro Padrão:	2,34
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	40

Pesquisa de Satisfação



Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro - Pariquera-Açu

Mês Referência:

JANEIRO

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%			
0,00	0	Pacientes	
100,00	6	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	23,81	1	33,33						
Esclarecimentos ao paciente:	5	23,81	1	33,33						
Esclarecimentos aos familiares:	5	23,81	1	33,33						
Cuidados prestados:	6	28,57		0,00						
	%	87,50		12,50						

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:	5	1			
%	83,33	16,67	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
	6				
%	100,00	0,00	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:	6	25,00								
Recepção:	6	25,00								
Corredores:	6	25,00								
Banheiro:	6	25,00								
%	100,00									

B) Conforto:

	Ótimo	%	Bom	%	Regular	%	Ruim	%	Péssimo	%
Silêncio no ambiente:	4	28,57	2	100,00		0,00				
Iluminação ambiente:	6	42,86		0,00		0,00				
Ventilação:	4	28,57		0,00	2	100,00				
%	77,78		11,11		11,11					

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

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
	4	2			
%	66,67	33,33	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:

Dois (2) acompanhantes relataram calor na recepção da unidade. Foi esclarecido o sistema de ar condicionada estava em partes com defeito e por esse motivo os mesmos deram nota "regular" para ventilação, os mesmos não quiseram formalizar uma manifestação no Serviço do Usuário, só mantiveram a

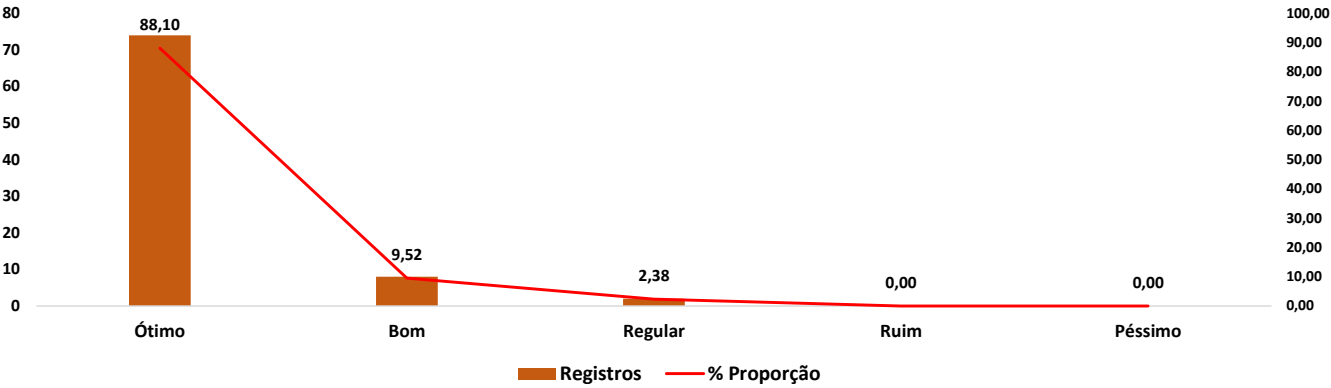
D. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	74	88,10
Bom	8	9,52
Regular	2	2,38
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	84	100,00

Informações complementares:

Média:	16,8
Mediana:	2,0
Desvio Padrão:	32,14
Erro Padrão:	3,51
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	74

Pesquisa de Satisfação



Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro - Pariquera-Açu

Mês Referência:

JANEIRO

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%		
66,67	4	Pacientes
33,33	2	Acompanhantes

B. Consolidado das informações coletadas:

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

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

	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
	6				
%	100,00	0,00	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:	6									
	100,00		0,00		0,00		0,00		0,00	

B) Conforto:

	Ótimo	%	Bom	%	Regular	%	Ruim	%	Péssimo	%
Silêncio no ambiente:	5	31,25	1	50,00						
Iluminação ambiente:	6	37,50		0,00						
Ventilação:	5	31,25	1	50,00						
	88,89		11,11							

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

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
	4	2			
%	66,67	33,33	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:

--

E. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	43	89,58
Bom	5	10,42
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	48	100,00

Informações complementares:

Média:	9,6
Mediana:	0,0
Desvio Padrão:	18,80
Erro Padrão:	2,71
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	43

Pesquisa de Satisfação

