Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Consolidado das Informações do Questionário para Clientes Ambulatoriais - RETORNO

Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade: *Lucy Montoro - Pariquera-Açu*

Mês Referência: *ABRIL*

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%		
83,33	5	**Pacientes**
16,67	1	**Acompanhantes**

B. Consolidado das informações coletadas:

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

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

	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.**

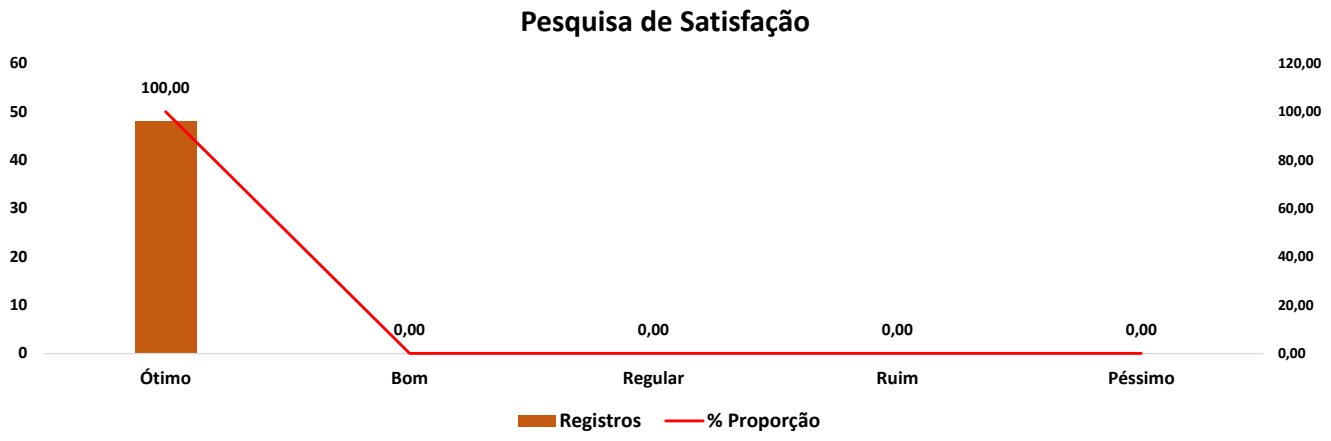
D. Observações:

E. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	48	100,00
Bom		0,00
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	**48**	**100,00**

Informações complementares:

Média:	**9,6**
Mediana:	**0,0**
Desvio Padrão:	**21,47**
Erro Padrão:	**3,10**
Valor Mínimo:	**0**
Valor Máximo:	**48**


Pesquisa de Satisfação
60
50
40
30
20
10
0
120,00
100,00
80,00
60,00
40,00
20,00
0,00
100,00
0,00
0,00
0,00
0,00
Ótimo
Bom
Regular
Ruim
Péssimo
Registros
% Proporção