Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Consolidado das Informações do Questionário para Clientes Ambulatoriais - ALTA

Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade: *Lucy Montoro -Pariquera -Açu*

Mês Referência: *Novembro*

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%		
60,00	9	**Pacientes**
40,00	6	**Acompanhantes**

B. Consolidado das informações coletadas:

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

	Ótima	*Boa*	*Regular*	*Ruim*	*Péssima*
	11	4			
%	73,33	26,67	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*
	11	4	
%	73,33	26,67	0,00

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

	SIM	*NÃO*
	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?

	SIM	*NÃO*
	15	
%	100,00	0,00

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

	SIM	*NÃO*
	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:

	Ótimo	%	*Bom*	%	*Regular*	%	*Ruim*	%	*Péssimo*	%
	11		4							
%	73,33		26,67		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*
	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:

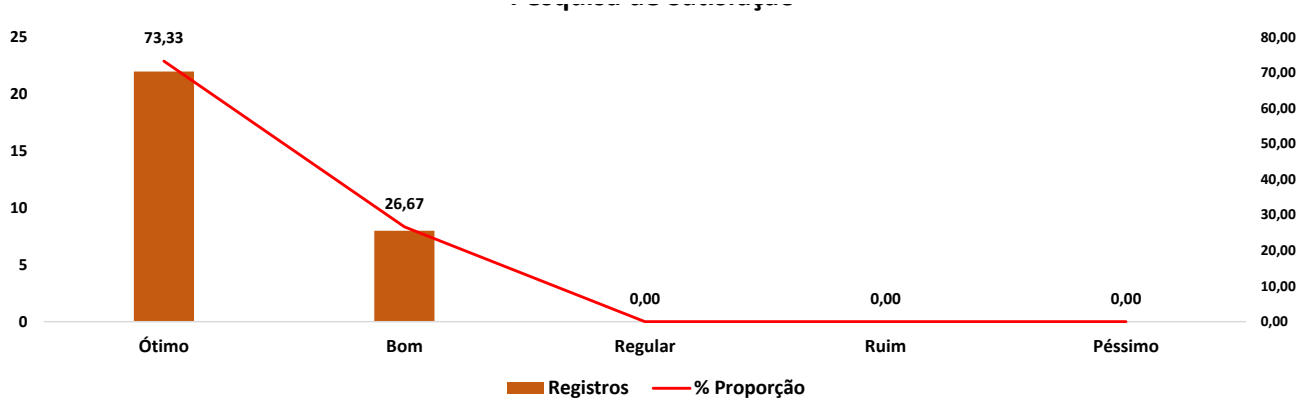
E. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	22	73,33
Bom	8	26,67
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	**30**	**100,00**

Informações complementares:

Média:	**6,0**
Mediana:	**0,0**
Desvio Padrão:	**9,59**
Erro Padrão:	**1,75**
Valor Mínimo:	**0**
Valor Máximo:	**22**

Pesquisa de Satisfação


25
20
15
10
5
0
80,00
70,00
60,00
50,00
40,00
30,00
20,00
10,00
0,00
73,33
26,67
0,00
0,00
0,00
Ótimo
Bom
Regular
Ruim
Péssimo
Registros
% Proporção