

Rede de Reabilitação Lucy Montoro

Unidade:

Lucy Montoro - Pariqueira-Açu

Mês Referência:

MARÇO

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

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

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:	6				
%	100,00	0,00	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
	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:	5	23,81	1	33,33						
Recepção:	6	28,57		0,00						
Corredores:	5	23,81	1	33,33						
Banheiro:	5	23,81	1	33,33						
%	87,50		12,50							

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
	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
	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:

D. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	79	94,05
Bom	5	5,95
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
TOTAL	84	100,00

<i>Informações complementares:</i>	
Média:	16,8
Mediana:	0,0
Desvio Padrão:	34,84
Erro Padrão:	3,80
Valor Mínimo:	0
Valor Máximo:	79

Pesquisa de Satisfação

