

**Rede de Reabilitação Lucy Montoro**

Unidade:

**Lucy Montoro -Pariqueira -Açu**

Mês Referência:

**JUNHO**

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%	83,33	<b>15</b>	<b>Pacientes</b>
%	16,67	<b>3</b>	<b>Acompanhantes</b>

B. Consolidado das informações coletadas:

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

	<b>Ótima</b>	<b>Boa</b>	<b>Regular</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssima</b>
	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>2</b>		
%	55,56	33,33	11,11	0,00	0,00

2. O tempo do seu tratamento foi dentro do comunicado pelo médico quando do início do seu tratamento?

	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Não sabe</b>
	<b>15</b>		<b>3</b>
%	83,33	0,00	16,67

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

	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
	<b>18</b>	
%	100,00	0,00

4. Você considera que houve melhora de seu problema e que foram apresentadas soluções para o seu dia-a-dia?

	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
	<b>18</b>	
%	100,00	0,00

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

	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
	<b>18</b>	
%	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:

	<b>Ótimo</b>	%	<b>Bom</b>	%	<b>Regular</b>	%	<b>Ruim</b>	%	<b>Péssimo</b>	%
	<b>13</b>		<b>3</b>		<b>2</b>					
%	72,22		16,67		11,11		0,00		0,00	

7. Você indicaria esta unidade a algum amigo ou pessoa da família que necessitasse de tratamento de reabilitação?

	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
	<b>18</b>	
%	100,00	0,00

C. De acordo com o Manual de Indicadores:

A pesquisa oportuniza o conhecimento dos dados sobre as atuais condições dos serviços 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	23	63,89
Bom	9	25,00
Regular	4	11,11
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100,00</b>

Informações complementares:	
<b>Média:</b>	<b>7,2</b>
<b>Mediana:</b>	<b>4,0</b>
<b>Desvio Padrão:</b>	<b>9,58</b>
<b>Erro Padrão:</b>	<b>1,60</b>
<b>Valor Mínimo:</b>	<b>0</b>
<b>Valor Máximo:</b>	<b>23</b>

### Pesquisa de Satisfação

