

**Rede de Reabilitação Lucy Montoro**

**Unidade:**

**Lucy Montoro - Pariqueira-Açu**

**Mês Referência:**

**JUNHO**

**A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:**

%	2	<b>Pacientes</b>
33,33		
66,67	4	<b>Acompanhantes</b>

**B. Consolidado das informações coletadas:**

**1. O (a) Sr. (a) tem sido atendido nos horários marcados?**

	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>
	5	1
%	83,33	16,67

**2. Em relação ao atendimento médico, como o (a) Sr. (a) se sente quanto a:**

	<b>Ótimo</b>	%	<b>Bom</b>	%	<b>Regular</b>	%	<b>Ruim</b>	%	<b>Péssimo</b>	%
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:**

	<b>Ótimo</b>	<b>Bom</b>	<b>Regular</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>
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?**

	<b>Ótimo</b>	<b>Bom</b>	<b>Regular</b>	<b>Ruim</b>	<b>Péssimo</b>
	6				
	%	%	%	%	%
	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00

**6. Como você julga os ambientes em relação a:**

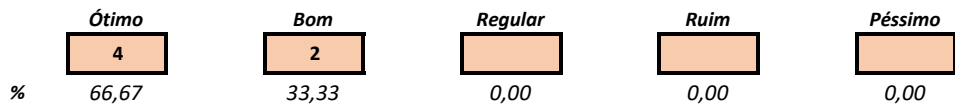
**A) Limpeza:**

	<b>Ótimo</b>	%	<b>Bom</b>	%	<b>Regular</b>	%	<b>Ruim</b>	%	<b>Péssimo</b>	%
Salas de atendimento:	6	25,00								
Recepção:	6	25,00								
Corredores:	6	25,00								
Banheiro:	6	25,00								
	%									
	100,00									

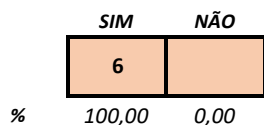
**B) Conforto:**

	<b>Ótimo</b>	%	<b>Bom</b>	%	<b>Regular</b>	%	<b>Ruim</b>	%	<b>Péssimo</b>	%
Silêncio no ambiente:	4	25,00	2	100,00						
Iluminação ambiente:	6	37,50		0,00						
Ventilação:	6	37,50		0,00						
	%									
	88,89                      11,11									

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



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



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	80	95,24
Bom	4	4,76
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100,00</b>

Informações complementares:	
<b>Média:</b>	<b>16,8</b>
<b>Mediana:</b>	<b>0,0</b>
<b>Desvio Padrão:</b>	<b>35,37</b>
<b>Erro Padrão:</b>	<b>3,86</b>
<b>Valor Mínimo:</b>	<b>0</b>
<b>Valor Máximo:</b>	<b>80</b>

## Pesquisa de Satisfação

