

**Rede de Reabilitação Lucy Montoro**

Unidade:

Lucy Montoro -Pariqueira -Açu

Mês Referência:

OUTUBRO

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%		
66,67	6	Pacientes
33,33	3	Acompanhantes

B. Consolidado das informações coletadas:

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

	<i>Ótima</i>	<i>Boa</i>	<i>Regular</i>	<i>Ruim</i>	<i>Péssima</i>
	5	4			
%	55,56	44,44	0,00	0,00	0,00

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

	<i>Sim</i>	<i>Não</i>	<i>Não sabe</i>
	7		2
%	77,78	0,00	22,22

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

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	9	
%	100,00	0,00

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

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	9	
%	100,00	0,00

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

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	9	
%	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:

	<i>Ótimo</i>	%	<i>Bom</i>	%	<i>Regular</i>	%	<i>Ruim</i>	%	<i>Péssimo</i>	%
	5		4							
%	55,56		44,44		0,00		0,00		0,00	

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

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	9	
%	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:

Se percebe que os pacientes de uma forma geral não veem muita diferença entre "ótimo" e "bom", aparentemente falam das duas formas com o mesmo ímpeto e mudam de um para o outro sem justificativa.

#### E. Representação Gráfica:

	Registros	% Proporção
Ótimo	10	55,56
Bom	8	44,44
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100,00</b>

#### Informações complementares:

<b>Média:</b>	<b>3,6</b>
<b>Mediana:</b>	<b>0,0</b>
<b>Desvio Padrão:</b>	<b>4,98</b>
<b>Erro Padrão:</b>	<b>1,17</b>
<b>Valor Mínimo:</b>	<b>0</b>
<b>Valor Máximo:</b>	<b>10</b>

