

**Rede de Reabilitação Lucy Montoro**

Unidade:

Lucy Montoro - Pariqueira-Açu

Mês Referência:

SETEMBRO

A. Informe a quantidade de Pesquisas realizadas:

%		
50,00	3	Pacientes
50,00	3	Acompanhantes

B. Consolidado das informações coletadas:

1. O que o (a) Sr. (a) está achando do atendimento multiprofissional?

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
	3	3			
%	50,00	50,00	0,00	0,00	0,00

3. Em relação à facilidade para conseguir informações, como o (a) Sr.(a) se sente?

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
	5	1			
%	83,33	16,67	0,00	0,00	0,00

4. O (a) Sr. (a) se sente seguro com as atividades que são desenvolvidas durante sua reabilitação?

	SIM	NÃO
	6	
%	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?

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
	6				
%	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00

7. Como você julga os ambientes em relação a:

A) Limpeza:

	Ótimo	%	Bom	%	Regular	%	Ruim	%	Péssimo	%
Salas de atendimento:	6									
%	100,00		0,00		0,00		0,00		0,00	

B) Conforto:

	Ótimo	%	Bom	%	Regular	%	Ruim	%	Péssimo	%
Silêncio no ambiente:	5	31,25	1	50,00						
Iluminação ambiente:	5	31,25	1	50,00						
Ventilação:	6	37,50		0,00						
%	88,89		11,11							

8. 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

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

	<i>SIM</i>	<i>NÃO</i>
	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:

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	41	85,42
Bom	7	14,58
Regular		0,00
Ruim		0,00
Péssimo		0,00
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100,00</b>

Informações complementares:

<b>Média:</b>	<b>9,6</b>
<b>Mediana:</b>	<b>0,0</b>
<b>Desvio Padrão:</b>	<b>17,81</b>
<b>Erro Padrão:</b>	<b>2,57</b>
<b>Valor Mínimo:</b>	<b>0</b>
<b>Valor Máximo:</b>	<b>41</b>

# Pesquisa de Satisfação

