

PRIMEIRO QUADRIMESTRE 2020

A pesquisa de satisfação é um instrumento utilizado para medir o grau de satisfação dos usuários quanto ao atendimento na área médica, de enfermagem, de recepção e de infraestrutura na Unidade. É realizada de forma espontânea e serve para auxiliar no acompanhamento e desenvolvimento das ações desempenhadas pela equipe multiprofissional, bem como das condições de infraestrutura.

Os dados coletados no período: 01/01/2020 A 30/04/2020

Neste período a Pesquisa de Satisfação foi efetuada por meio de amostragem de livre demanda para preenchimento, contando com a participação espontânea de 34 (trinta e quatro) pacientes e/ou acompanhantes, que contribuiram para a análise abaixo relacionada:

Vinte e três (23) pessoas consideraram o atendimento em geral **ÓTIMO**, sendo que deste total, essas 100% (cem por cento) das pessoas elogiaram o atendimento da equipe da recepção e a equipe de enfermagem. Do total, 65% (sessenta e cinco por cento) delas valorizaram o atendimento médico ofertado. Neste tópico, foram apuradas considerações de apreço ao atendimento ofertado pela equipe em geral da UPA e elogios específicos ao atendimento pediátrico e a enfermagem. Porém houveram pontuações relacionadas a um maior dimensionamento de médicos, apesar da UPA manter 2 (dois) médicos plantonistas atuando nas 24 horas, com exceção das segundas-feiras que contam com o apoio fixo de mais 1 (um) médico por 6 (seis) horas.

Sete (7) pessoas consideraram o atendimento **BOM**, sendo que dessas 7 pessoas, 57% (cinquenta e sete por cento) fizeram considerações sobre a recepção, 71% (setenta e um por cento) teceram elogios aos enfermeiros em geral e 100% (cem por cento) citaram a atenção ofertada pela equipe médica. Neste tópico foi possível observar que 01 (um) dos depoimentos destacou a atenção e competência do atendimento médico, no entanto, houveram apontamentos relacionados ao tempo de espera para resultados de exames laboratoriais (em média 3 (três) horas, assim como a contratação de mais médicos.

Com relação ao atendimento **RUIM**, houve quatro (4) exposições que expressaram insatisfações relacionadas ao atendimento médico recebido, falta de médicos, tempo de espera para o atendimento bem como para chegada dos resultados de exames laboratoriais.

Segue o gráfico que demonstra os dados acima elencados:

SEGUNDO QUADRIMESTRE 2020

A pesquisa de satisfação é um instrumento utilizado para medir o grau de satisfação dos usuários quanto ao atendimento na área médica, de enfermagem, de recepção e de infraestrutura na Unidade. É realizada de forma espontânea e serve para auxiliar no acompanhamento e desenvolvimento das ações desempenhadas pela equipe multiprofissional, bem como das condições de infraestrutura.

Os dados coletados no período: 01/05/2020 á 31/08/2020

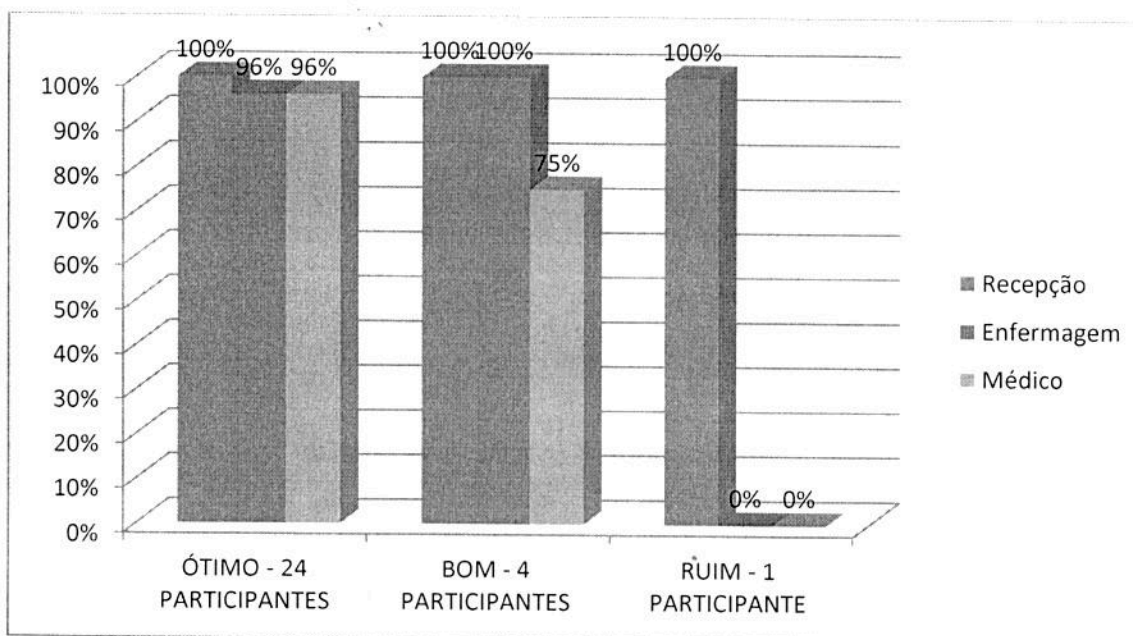
Neste período a Pesquisa de Satisfação foi efetuada por meio de amostragem de livre demanda para preenchimento, contando com a participação espontânea de 29 (vinte e nove) pacientes e/ou acompanhantes, que contribuíram para a análise abaixo relacionada:

Vinte e quatro (24) pessoas consideraram o atendimento em geral ÓTIMO, sendo que deste total 100% (cem por cento) das pessoas elogiaram a equipe da recepção e 96% (noventa e seis por cento) delas enalteceram o atendimento da enfermagem e valorizaram o atendimento médico recebido. Neste tópico, foram apuradas considerações de apreço ao atendimento ofertado por toda equipe de colaboradores da UPA, contando com elogios, agradecimentos e até comparações que relacionaram o atendimento recebido equivalente ao de hospitais particulares, tais como Sírio Libanês, por exemplo. Porém houveram pontuações relacionadas ao atendimento odontológico, solicitando a implantação de alguns serviços nesta área que na verdade não caracterizam atendimento de urgência e emergência. Houveram observações relacionadas à limpeza dos sanitários e iluminação do salão de espera, neste quesito, informamos que existe uma escala rigorosa de limpeza e desinfecção de ambientes que é seguida a risca pelos colaboradores, mas nesse quadrimestre, foi detectado um problema nos encanamentos dos sanitários feminino, masculino e da pediatria, quais estavam exalando um forte odor mesmo após a devida limpeza, todos os reparos necessários já foram providenciados e realizados por profissionais habilitados. Quanto à iluminação da sala de espera, informamos que o ambiente foi verificado por profissional competente e não foi identificada a necessidade de nenhum tipo ajuste ou reparo. Houve também um relato de descontentamento relacionado ao atendimento de enfermagem.

Quatro (4) pessoas consideraram o atendimento BOM, sendo que dessas 4 pessoas, 100% (cem por cento) fizeram considerações sobre a recepção e a equipe de enfermagem em geral e 75% (setenta e cinco por cento) citaram a atenção ofertada pela equipe médica. Neste tópico foi possível observar que 01 (um) dos depoimentos destacou a atenção e competência dos médicos, no entanto, acusou um apontamento de insatisfação relacionada aos atendimentos: médico, de enfermagem e farmácia, porém ficou claro que o referido descontentamento não foi generalizado, haja visto que também houve a afirmação de que em outras oportunidades seus obteve seu caso resolvido e suas necessidades sanadas.

Com relação ao atendimento RUIM, houve uma (1) exposição que expressou insatisfações relacionadas ao atendimento da recepção e aos remédios prescritos no atendimento médico.

Segue o gráfico que demonstra os dados acima elencados:



Fonte: Demanda espontânea de preenchimento do formulário padrão de pesquisa de satisfação.

TERCEIRO QUADRIMESTRE 2020

A pesquisa de satisfação é um instrumento utilizado para medir o grau de satisfação dos usuários quanto ao atendimento na área médica, de enfermagem, de recepção e de infraestrutura na Unidade. É realizada de forma espontânea e serve para auxiliar no acompanhamento e desenvolvimento das ações desempenhadas pela equipe multiprofissional, bem como das condições de infraestrutura.

Os dados coletados no período: 01/09/2020 à 31/12/2020

Neste período a Pesquisa de Satisfação foi efetuada por meio de amostragem de livre demanda para preenchimento, contando com a participação espontânea de 15 (quinze) pacientes e/ou acompanhantes, que contribuíram para a análise abaixo relacionada:

Vinte e quatro (13) pessoas consideraram o atendimento em geral **ÓTIMO**, sendo que deste total 100% (cem por cento) das pessoas elogiaram a equipe da recepção e 96% (noventa e seis por cento) delas enalteceram o atendimento da enfermagem e valorizaram o atendimento médico recebido. Neste tópico, foram apuradas considerações de apreço ao atendimento ofertado por toda equipe de colaboradores da UPA, contando com elogios, agradecimentos e até comparações que relacionaram o atendimento recebido equivalente ao de hospitais particulares, tais como Sírio Libanês, por exemplo. Porém houveram pontuações relacionadas ao atendimento odontológico, solicitando a implantação de alguns serviços nesta área que na verdade não caracterizam atendimento de urgência e emergência. Houveram observações relacionadas à limpeza dos sanitários e iluminação do salão de espera, neste quesito, informamos que existe uma escala rigorosa de limpeza e desinfecção de ambientes que é seguida a risca pelos colaboradores, mas nesse quadrimestre, foi detectado um problema nos encanamentos dos sanitários feminino, masculino e da pediatria, quais estavam exalando um forte odor mesmo após a devida limpeza, todos os reparos necessários já foram providenciados e realizados por profissionais habilitados. Quanto à iluminação da sala de espera, informamos que o ambiente foi verificado por profissional competente e não foi identificada a necessidade de nenhum tipo ajuste ou reparo. Houve também um relato de descontentamento relacionado ao atendimento de enfermagem.

Quatro (2) pessoas consideraram o atendimento **BOM**, sendo que dessas 4 pessoas, 100% (cem por cento) fizeram considerações sobre a recepção e a equipe de enfermagem em geral e 75% (setenta e cinco por cento) citaram a atenção ofertada pela equipe médica. Neste tópico foi possível observar que 01 (um) dos depoimentos destacou a atenção e competência dos médicos, no entanto, acusou um apontamento de insatisfação relacionada a demora do atendimento, porém ficou claro que o referido descontentamento não foi generalizado, haja visto que também houve a afirmação de que em outras oportunidades seus obteve seu caso resolvido e suas necessidades sanadas.

Com relação ao atendimento **RUIM**, houve uma (2) exposição que expressou insatisfações relacionadas ao atendimento da recepção e aos remédios prescritos no atendimento médico.

Segue o gráfico que demonstra os dados acima elencados:

