

PRIMEIRO QUADRIMESTRE 2022

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.

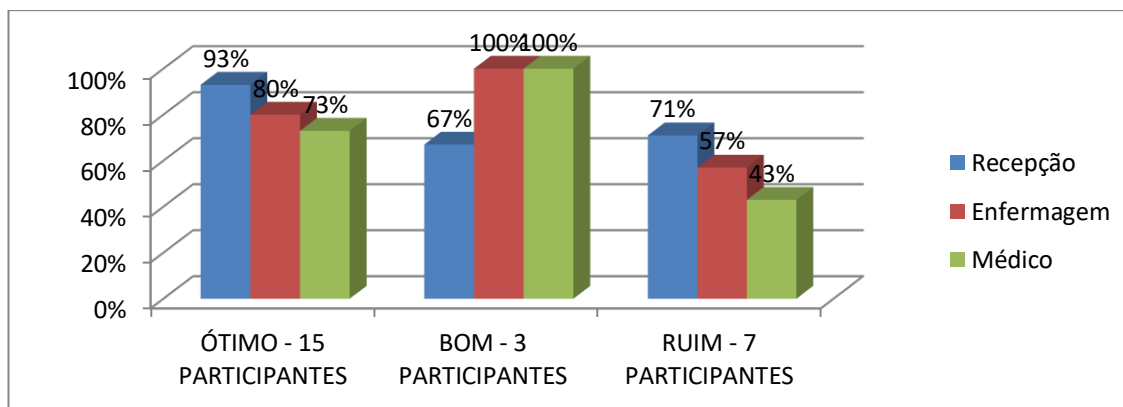
Os dados coletados no período: 01/01/2022 à 30/04/2022

Neste período a Pesquisa de Satisfação foi efetuada por meio de amostragem de livre demanda para preenchimento, contando com a participação espontânea de 25 (vinte e cinco) pacientes e/ou acompanhantes, que contribuíram para a análise abaixo relacionada:

Vinte e duas (15) pessoas consideraram o atendimento em geral **ÓTIMO**, sendo que deste total, 93% (noventa e três por cento) elogiaram o atendimento da equipe da recepção, 80% (oitenta por cento) delas enalteceram o atendimento da enfermagem e 73% (setenta e três por cento) valorizaram o atendimento médico recebido. Neste quesito, foram apuradas considerações de apreço ao atendimento ofertado por toda equipe de colaboradores da UPA, contando com elogios e agradecimentos aos profissionais de modo geral. Houve um apontamento relacionado ao tempo de espera. Cabe ressaltar que visando diminuir o tempo de espera para atendimento médico e considerando a demanda diária de pacientes atendidos na UPA-24h (em média 300 pacientes), a Secretaria Municipal de Saúde em parceria com a ABEDESC, desde o dia 06/12/2021 tem disponibilizado o apoio médico de 6h todas as segundas-feiras, de 4h de terça à sexta-feira e 6h aos finais de semana e feriados. Diante do grande número de atendimentos relacionados a suspeita de dengue, o protocolo para estes casos foi adequado com a possibilidade de liberação dos pacientes que de acordo com o critério médico tiverem em condições de aguardar o resultado dos exames laboratoriais fora da Unidade desde que este paciente esteja fora de risco e se comprometa a retornar após 3h para verificação dos resultados e conclusão do atendimento médico.

Três (3) pacientes consideraram o atendimento **BOM**, sendo que 100% (cem por cento) dessas avaliações foram direcionadas a equipe de enfermagem e equipe médica e 67% (sessenta e sete por cento) a equipe recepção. Houve uma observação com relação a limpeza e organização da recepção e a postura do(a) recepcionista, as medidas pertinentes e instruções cabíveis às equipes citadas já foram realizadas.

Com relação ao atendimento **RUIM**, houve sete (7) exposição, sendo que dessas insatisfações 71% (setenta e um por cento) foram relacionadas à recepção, 57% (cinquenta e sete por cento) a equipe de enfermagem e 43% (quarenta e três por cento) menções voltadas ao atendimento médico, acentuando o tempo de espera para atendimento e pontuando insatisfação quanto ao atendimento da enfermagem. Todas as equipes já foram devidamente orientadas.



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

A **Pesquisa de Avaliação de Segurança do Paciente** está vinculada a Pesquisa de Satisfação. Tal medida visa julgar todos os parâmetros que envolvem as condições de limpeza e organização da Unidade, preparo de todo material a ser utilizado no paciente, aplicação de medicação, realização de sutura e/ou curativo/imobilização e o risco de quedas.

De acordo com a apuração deste período, a Pesquisa de Avaliação de Segurança do Paciente contou com a participação espontânea de 15 (quinze) pessoas, sendo que deste total, 11 (onze) pacientes/acompanhantes consideraram todos ambientes da UPA como SEGUROS e houve 4 (quatro) avaliações classificando a UPA como NÃO SEGURA, pontuando insatisfação quanto ao tempo de espera e em relação atendimento médico e para resultado de exames laboratoriais, limpeza e postura da equipe de enfermagem e recepção. Salientamos que a UPA oferece capacitações para todos os profissionais, além das avaliações periódicas e livre acesso aos responsáveis por cada setor para sanar dúvidas particulares ou em grupo e discussão de estratégias que garantam uma oferta de serviço humanizado em todos os sentidos.

SEGUNDO QUADRIMESTRE 2022

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

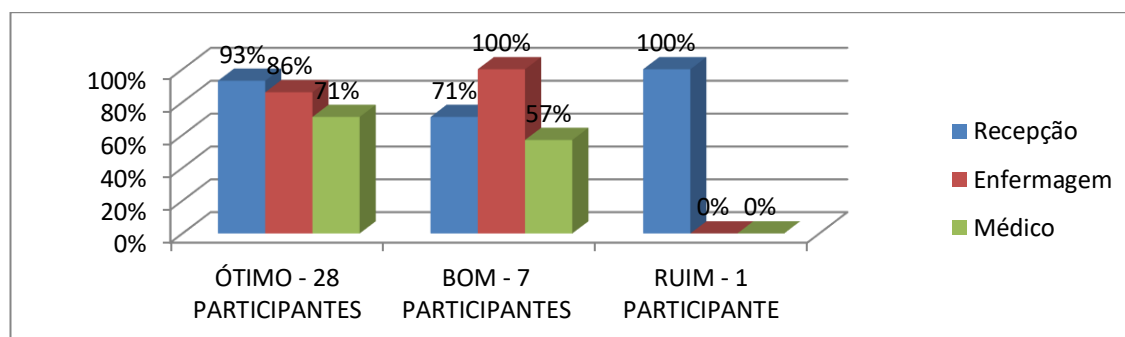
Os dados coletados no período: 01/05/2022 à 31/08/2022

Neste período a Pesquisa de Satisfação foi efetuada por meio de amostragem de livre demanda para preenchimento, contando com a participação espontânea de 36 (trinta e seis) pacientes e/ou acompanhantes, que contribuíram para a análise abaixo relacionada:

Vinte e oito (28) pessoas consideraram o atendimento em geral **ÓTIMO**, sendo que deste total, 93% (noventa e três por cento) elogiaram o atendimento da equipe da recepção, 86% (oitenta e seis por cento) enalteceram o atendimento da enfermagem e 71% (setenta e um por cento) valorizaram o atendimento médico recebido. Neste quesito, foram apuradas considerações de apreço ao atendimento ofertado por toda equipe de colaboradores da UPA, contando com elogios e agradecimentos aos profissionais de modo geral. Houve apontamentos relacionados ao tempo de espera para o atendimento médico. Ressaltamos que para suprir a demanda de atendimentos e minimizar o tempo de espera na Unidade, a Secretaria Municipal de Saúde em parceria com a ABEDESC, desde o dia 06/12/2021 tem disponibilizado o apoio médico de 6h todas as segundas-feiras, de 4h de terça à sexta-feira e 6h aos finais de semana e feriados. Diante da diminuição do número de atendimentos relacionados a suspeita de dengue, o protocolo foi readequado e todos os pacientes que necessitam de exames, são orientados a permanecer na UPA aguardando resultados e reavaliação médica, lembrando que o laboratório pode encaminhar estes resultados em até 3h (três horas) após recebimento da amostra. Houve um apontamento salientando o tempo de espera para pacientes com COVID-19 POSITIVO. Neste sentido, enfatizamos que a Unidade permanece praticando os protocolos determinados pelo Estado e Município para COVID-19, tais como, cadeiras com identificação de distanciamento social, uso de máscaras e fornecimento delas para os pacientes que chegam sem as mesmas e a capacitação dos recepcionistas que orientam os pacientes que adentram com sintomas respiratórios a aguardar atendimento na pediatria e lado esquerdo da recepção geral para evitar assim contato direto com pacientes que apresentem queixas distintas a sintomas respiratórios e/ou COVID-19.

Sete (7) pacientes consideraram o atendimento **BOM**, sendo que 71% (setenta e um por cento) dessas avaliações foram direcionadas a equipe da recepção, 100% (cem por cento) a equipe de enfermagem e 57% (cinquenta e sete por cento) aos médicos. Houve uma observação com relação a postura de um(a) enfermeiro(o), as medidas pertinentes e instruções cabíveis já foram adotadas. Contando também com uma pontuação relacionada ao sistema de chamadas, cujo deficiente visual é incapaz de enxergar seu nome na tela, porém nesses casos o(a) recepcionista está orientado(a) a pronunciar em voz alta o nome citado na tela. A administração irá verificar a possibilidade de adequar o sistema citado a todas necessidades apresentadas.

Com relação ao atendimento **RUIM**, houve uma (1) exposição, indicando a recepção com 100% (cem por cento) dessa insatisfação.



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

A **Pesquisa de Avaliação de Segurança do Paciente** está vinculada a Pesquisa de Satisfação. Tal medida visa julgar todos os parâmetros que envolvem as condições de limpeza e organização da Unidade, preparo de todo material a ser utilizado no paciente, aplicação de medicação, realização de sutura e/ou curativo/imobilização e o risco de quedas.

De acordo com a apuração deste período, a Pesquisa de Avaliação de Segurança do Paciente contou com a participação espontânea de 21 (vinte e uma) pessoas, sendo que deste total, 19 (dezenove) pacientes/acompanhantes consideraram todos ambientes da UPA como **SEGUROS**, enaltecendo o atendimento recebido e agradecendo pelo zelo, educação, respeito, eficiência e profissionalismo de todos os colaboradores, contando com um agradecimento especial direcionado a equipe da pediatria, especificamente na abordagem e acolhida de crianças que necessitam de sutura. Um registro pontuando falta de sabonete no banheiro. Uma menção relacionada a um médico pediatra e um agradecimento específico a uma médica pela conduta e pedindo uma investigação criteriosa e detalhada nos casos de idosos com queixa de cansaço pós COVID-19. Houve 2 (duas) avaliações classificando a UPA como **NÃO SEGURA**, pontuando insatisfação quanto ao tempo de espera em relação atendimento médico e para resultado de exames laboratoriais. Destacamos que a UPA oferece capacitações para todos os profissionais, além das avaliações periódicas e livre acesso aos responsáveis por cada setor para sanar dúvidas particulares ou em grupo e discussão de estratégias que garantam uma oferta de serviço humanizado em todos os sentidos.

TERCEIRO QUADRIMESTRE 2022

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

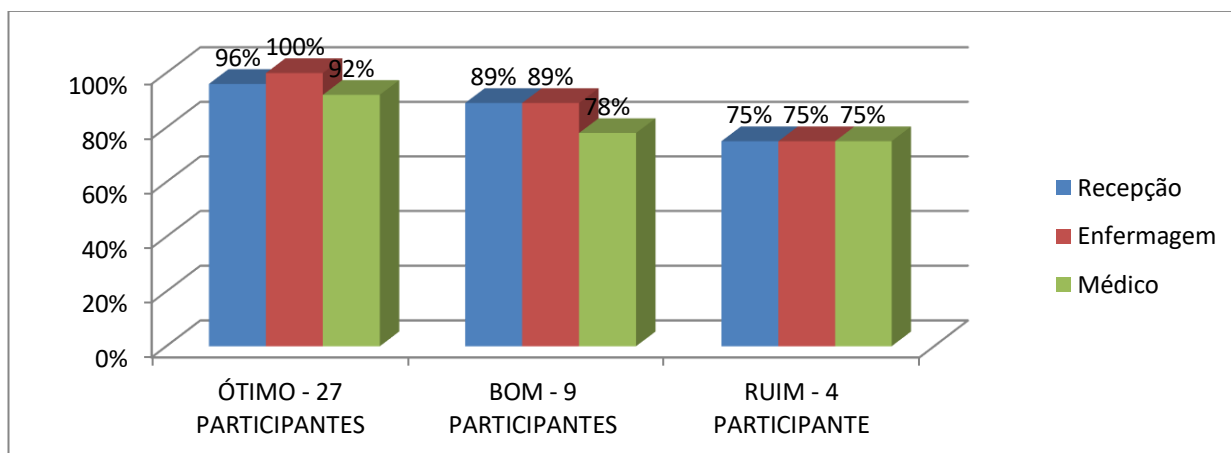
Os dados coletados no período: 01/09/2022 à 31/12/2022

Neste período a Pesquisa de Satisfação foi efetuada por meio de amostragem de livre demanda para preenchimento, contando com a participação espontânea de 40 (quarenta) pacientes e/ou acompanhantes, que contribuíram para a análise abaixo relacionada:

Vinte e sete (27) pessoas consideraram o atendimento em geral **ÓTIMO**, sendo que deste total, 96% (noventa e seis por cento) elogiaram o atendimento da equipe da recepção, 100% (cem por cento) enalteceram o atendimento da enfermagem e 92% (noventa e dois por cento) valorizaram o atendimento médico recebido. Neste quesito, foram apuradas considerações de apreço ao atendimento ofertado por toda equipe de colaboradores da UPA, contando com elogios e agradecimentos aos profissionais de modo geral e felicitações desejando feliz natal e um próspero ano novo. Foram apurados relatos e elogios relacionados a rapidez no atendimento, evidenciando assim um êxito significativo na redução do tempo de espera, que sempre é caracterizado como um dos principais índices de insatisfação do público atendido em geral, êxito este que só foi possível com a implantação do apoio médico das 7h às 22h em todos os dias, oferecido pela Secretaria Municipal de Saúde em parceria com a ABEDESC. Houve um registro com relação a falta de papel higiênico e álcool em gel no banheiro feminino da recepção, os fatos já foram averiguados e a equipe responsável já foi acionada para evitar que esse tipo de situação ocorra novamente.

Sete (9) pacientes consideraram o atendimento **BOM**, sendo que 89% (oitenta e nove por cento) dessas avaliações foram direcionadas a equipe da recepção, 89% (oitenta e nove por cento) a equipe de enfermagem e 78% (setenta e oito por cento) aos médicos. Houve observações relacionadas ao tempo de espera para atendimento e uma solicitação de prioridade para atendimento de idosos e crianças. Salientamos que a prioridade de atendimento na UPA-24h é estabelecida no acolhimento, pela equipe de enfermagem, por meio da classificação de risco do protocolo de Manchester, respeitando todas as diretrizes. Houve também uma menção relacionada a compra de medicação. Informamos que após o pico da pandemia COVID-19, enfrentamos uma problemática de âmbito nacional com a falta de medicamentos, principalmente de antibióticos pediátricos, mas a ABEDESC se articulou em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde estabelecendo estratégias que supriram a demanda apresentada. Ressaltamos ainda que a equipe médica da Unidade está orientada a prescrever as medicações disponíveis na rede SUS do município e a UPA-24h juntamente com as Unidades Básicas de Saúde, disponibilizam as medicações constantes na Relação Nacional de Medicamentos Essenciais (RENAME) à toda população.

Com relação ao atendimento **RUIM**, houve quatro (4) exposições, indicando a recepção, equipe de enfermagem e atendimento médico com 75% (setenta e cinco por cento) dessa insatisfação. Em suma, houve pontuações relacionadas ao tempo de espera e a conduta médica.



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

A **Pesquisa de Avaliação de Segurança do Paciente** está vinculada a Pesquisa de Satisfação. Tal medida visa julgar todos os parâmetros que envolvem as condições de limpeza e organização da Unidade, preparo de todo material a ser utilizado no paciente, aplicação de medicação, realização de sutura e/ou curativo/imobilização e o risco de quedas.

De acordo com a apuração deste período, a Pesquisa de Avaliação de Segurança do Paciente contou com a participação espontânea de 3 (três) pessoas, onde todos os participantes consideraram os ambientes da UPA-24h como **SEGUROS**, enaltecendo o atendimento recebido e agradecendo pelo zelo, educação, respeito, eficiência e profissionalismo de todos os colaboradores. Houve relatos elogiando a limpeza do ambiente e uma sugestão de sempre buscar evolução, classificando a UPA-24h num patamar de excelência.