

## SEGUNDO QUADRIMESTRE 2023

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.

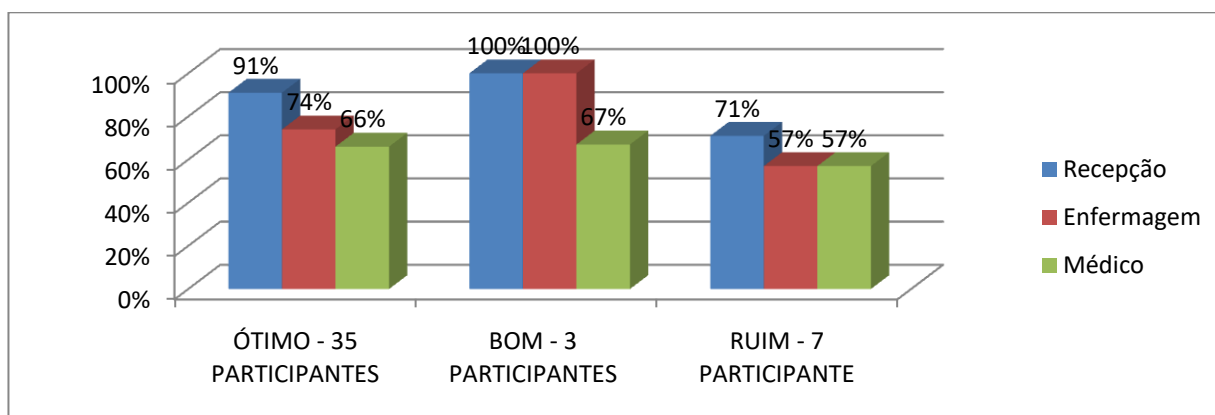
### Os dados coletados no período: 01/05/2023 à 31/08/2023

Neste período a Pesquisa de Satisfação foi efetuada por meio de amostragem de livre demanda para preenchimento, contando com a participação espontânea de 45 (quarenta e cinco) pacientes e/ou acompanhantes, que contribuíram para a análise abaixo relacionada:

Trinta e cinco (35) pessoas consideraram o atendimento em geral **ÓTIMO**, sendo que deste total, 91% (noventa e um por cento) elogiaram o atendimento da equipe da recepção, 74% (setenta e quatro por cento) enaltecem o atendimento da enfermagem e 66% (sessenta e seis 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, evidenciando a organização e limpeza da Unidade. Diversas congratulações enfatizando o atendimento médico, o acolhimento da equipe de enfermagem e a recepção. Houve alguns apontamentos relacionados ao tempo de espera para recebimento dos resultados de exames laboratoriais, porém observamos uma diminuição deste tipo de reclamação comparada aos meses anteriores. Salientamos que a Administração da UPA e o Laboratório Labersan já estão estudando estratégias para essa situação, tendo em vista que de acordo com contrato, os resultados de exames devem ficar prontos em até 3h e neste quadrimestre, teve alguns casos pontuais nos quais a entrega desses resultados extrapolou o tempo limite. Ressaltamos que para suprir a demanda de atendimentos e minimizar o tempo de espera para atendimento médico na Unidade, desde dezembro de 2021, a Secretaria Municipal de Saúde em parceria com a ABEDESC, continua disponibilizando apoio médico. Destacamos que a UPA conta com 1 pediatra e 2 médicos clínicos gerais, sendo que 1 deles atende até as 22h. Neste período, vivenciamos movimento intenso, agregado a alta demanda de atendimentos pediátricos e a epidemia de dengue, para suprir este fluxo com maior intensidade no período das 16h às 22h, a ABEDESC e a Secretaria Municipal de Saúde, disponibilizaram mais 1 médico clínico geral, sendo que esse apoio extra perdurou até junho/2023, reforçaram a equipe de enfermagem, disponibilizando mais 1 enfermeiro e 1 técnico de enfermagem que atuaram até agosto/2023 e adequaram o espaço físico da UPA para comportar essa equipe reforçada e garantir um atendimento completo e humanizado à toda população. Ainda neste tópico, apuramos uma objeção com relação à defeito na porta do sanitário masculino por tempo de uso. Informamos que o setor de manutenção já adotou as devidas providências e foi realizada a substituição de todos os itens danificados por novas portas já instaladas no sanitário masculino.

Três (3) pacientes e/ou acompanhantes classificaram o atendimento como **BOM**, sendo que 100% (cem por cento) dessas avaliações foram direcionadas a equipe da recepção e a equipe de enfermagem e 67% (sessenta e sete por cento) a equipe médica contando com uma observação elogiando na generalidade o atendimento recebido.

Com relação ao atendimento **RUIM**, houve sete (7) exposições correlacionadas a esse tema, sendo que 71% (setenta e um por cento) delas foram direcionadas a recepção e 57% (cinquenta e sete por cento) a equipe de enfermagem e ao atendimento médico. De modo geral, houve apontamentos associados ao tempo de espera para atendimento médico e para resultados de exames e queixas relacionando a recepção e enfermagem. Enfatizamos que todas as orientações pertinentes, reforçando o código de postura e ética da empresa já foram repassadas às equipes visando a não reincidência de comportamentos que não condizem com a política de humanização, ética, respeito e empatia desta instituição tanto para com os pacientes assistidos, como para com todos os colaboradores. Ainda nesta análise, houve um comentário mencionando que a recepção ficou sozinha. A nível de informação, esclarecemos que para o período noturno contamos com 1 recepcionista para cobertura de 12h, sendo que o mesmo de acordo com a CLT possui 1h de janta/descanso e nesse período é o Setor da Farmácia que fica responsável pela recepção dos pacientes e abertura das fichas de atendimento, não deixando a Unidade descoberta em nenhum momento.



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.

Neste período não houve manifestação da população para caracterizar a avaliação da segurança do paciente na UPA-24h.