

TERCEIRO QUADRIMESTRE DE 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.

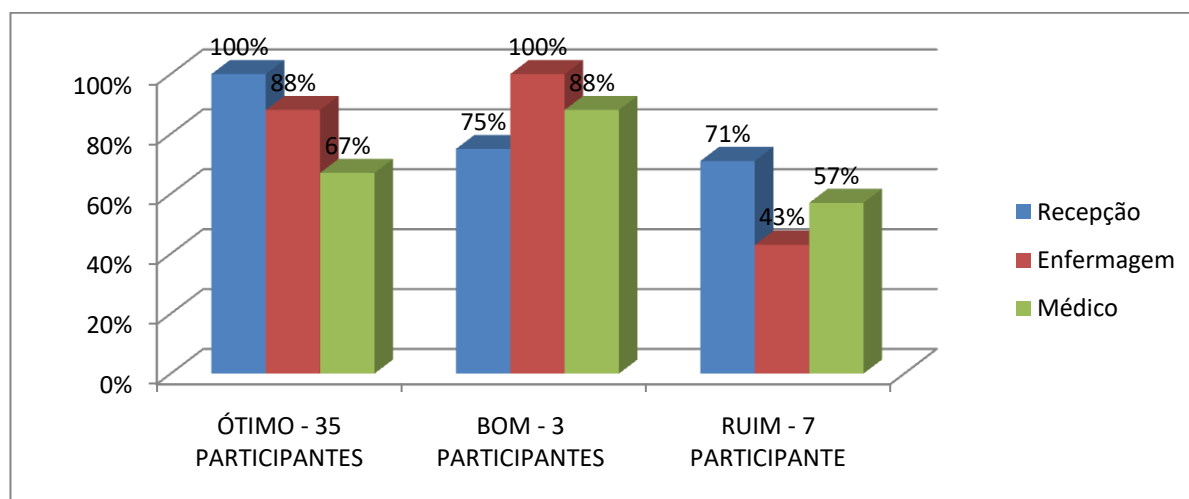
Os dados coletados no período: 01/09/2023 à 31/12/2023

Neste período a Pesquisa de Satisfação foi efetuada por meio de amostragem de livre demanda para preenchimento, contando com a participação espontânea de 48 (quarenta e oito) pacientes e/ou acompanhantes, que contribuíram para a análise abaixo relacionada:

Trinta e três (33) pessoas consideraram o atendimento em geral **ÓTIMO**, sendo que deste total, 100% (cem por cento) elogiaram o atendimento da equipe da recepção, 88% (oitenta e oito por cento) enaltecem o atendimento da enfermagem e 67% (sessenta e sete 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 um relato de insatisfação relacionada ao atendimento médico recebido. Tendo em vista as festividades e os recessos do final de ano que geralmente agregam grande fluxo de atendimento diário na UPA, com maior intensidade no período das 16h às 22h, a ABEDESC juntamente com a Secretaria Municipal de Saúde, disponibilizaram apoio contando com mais 1 Clínico Geral e 1 Enfermeiro, reforçando a Equipe de modo geral e garantindo um atendimento totalmente humanizado, ágil e completo a todos usuários deste serviço. Ressaltamos ainda que a ABEDESC e Secretaria Municipal de Saúde permanecem disponibilizando o apoio médico conquistado em dezembro de 2021, objetivando a minimização do tempo de espera para atendimento médico na Unidade.

Oito (8) pacientes e/ou acompanhantes classificaram o atendimento como **BOM**, sendo que 75% (setenta e cinco por cento) dessas avaliações foram direcionadas a equipe da recepção, 100% (cem por cento) a equipe de enfermagem e 88% (oitenta e oito por cento) a equipe médica contando com observações enaltecendo o atendimento recebido de modo geral e uma insatisfação pontuando o tempo de espera para o atendimento médico.

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 43% (quarenta e três por cento) a equipe de enfermagem e 57% (cinquenta e sete por cento) ao atendimento médico. De forma geral, houve apontamentos associados ao tempo de espera para atendimento médico e para resultados de exames e queixas pontuais relacionando a recepção, enfermagem e equipe médica. 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 momento algum. Durante o plantão diurno a escala é articulada visando também a cobertura do horário de almoço, contando com o apoio de profissionais. Enfatizamos que a ABEDESC é ciente das dificuldades que os Setores da Unidade eventualmente enfrentam e é sempre solicita para resolução.



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, sendo que deste total, todos pacientes/acompanhantes consideraram todos ambientes da UPA como **SEGUROS**. Neste quesito também foi contabilizada uma observação relacionada ao tempo de espera para atendimento médico. Cabe ressaltar que neste período não houve apurações classificando a UPA como **NÃO SEGURA**.