

4º Relatório Sintético Mensal da Ouvidoria

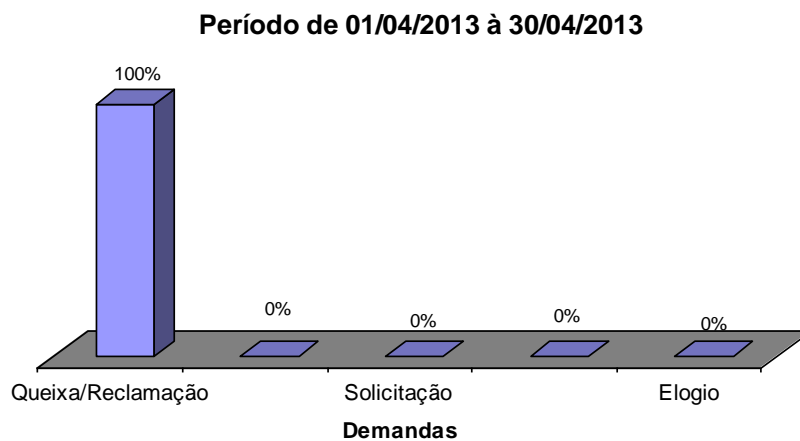
Abril/2013

4º Relatório Mensal da Ouvidoria

Abril de 2013

O 4º Relatório da Ouvidoria apresenta dados quantitativos e qualitativos das demandas recebidas durante o mês de Abril.

Confira nas próximas páginas os gráficos comparativos da natureza das demandas registradas na Ouvidoria.



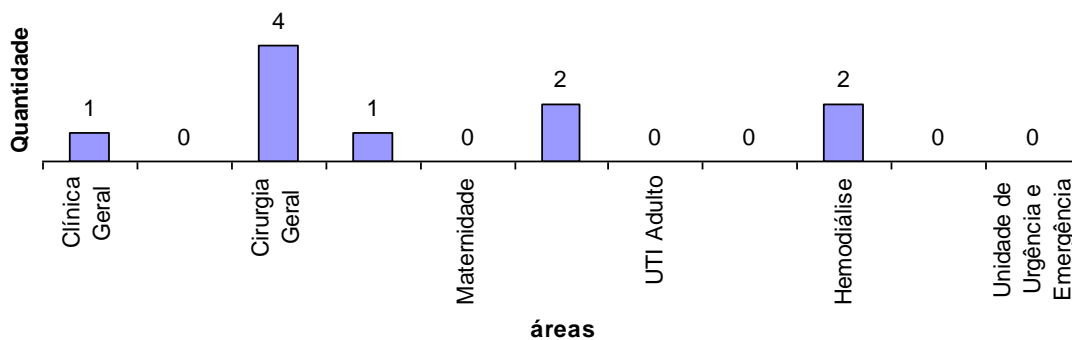
Natureza das Demandas e resolutividade

Em Abril de 2013 recebemos 09 demandas, sendo que 3 foram resolvidas imediatamente, 1 foi resolvida dentro do prazo e as 5 restantes estão fora do prazo.

As estatísticas do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria neste mês demonstram que, quanto à natureza das demandas, todas referiram-se a queixas/reclamações.

Dentre as reclamações recebidas, 02 são de responsabilidade da Diretoria Técnica, 06 da Gerencia de Enfermagem 02 é de competência da Gerência de Apoio.

Demandas por áreas

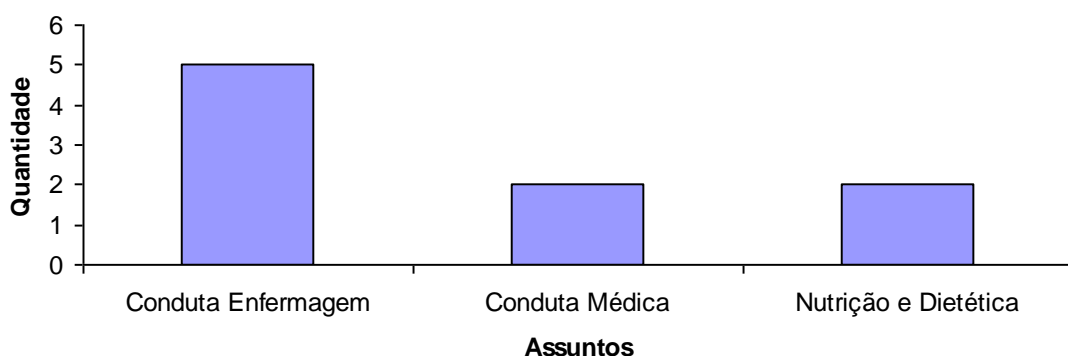


Das manifestações recebidas, 01 foi da Clínica Geral, 04 foram Clínica Cirúrgica, 02 foram da Pediatria, 01 Convênios e Particulares e 02 foram da Hemodiálise.

Análise dos Assuntos

Observando as reclamações o assunto mais demandado foi em relação à equipe de Enfermagem com 05 demandas em seguida a equipe de apoio com 02 demandas e equipe Médica com 02 demandas.

Demandas Classificadas por Assunto



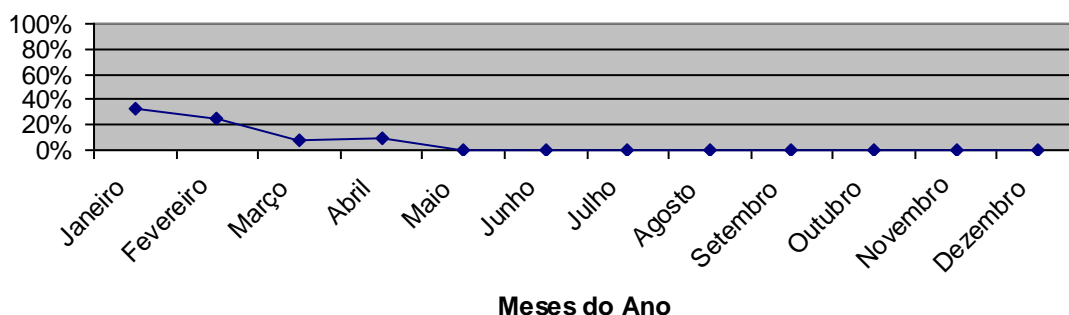
Obs: O número de assuntos pode sofrer alterações quanto à quantidade pois uma reclamação pode abordar vários assuntos.

Ao analisar as reclamações, o que corresponde 100% do total recebido, ou 10 demandas, pode-se levantar o indicador “Problema”.

Neste mês o problema mais freqüente foi Conduta da Equipe Enfermagem com 50% e equipe de Apoio com 25% e Equipe Médica com 25%.

A seguir, observa-se que das 10 demandas do mês, ou seja 30% foram respondidas imediatamente, 10% foram respondidas dentro do prazo, 30% não possuem identificação e os 30% restantes não foram respondidas pelos responsáveis não sendo possível dar o retorno aos demandantes em tempo hábil não superando a meta estipulada pela Ouvidoria que é de 80%.

Percentual de Demandas Respondidas em Tempo Hábil (10 dias)



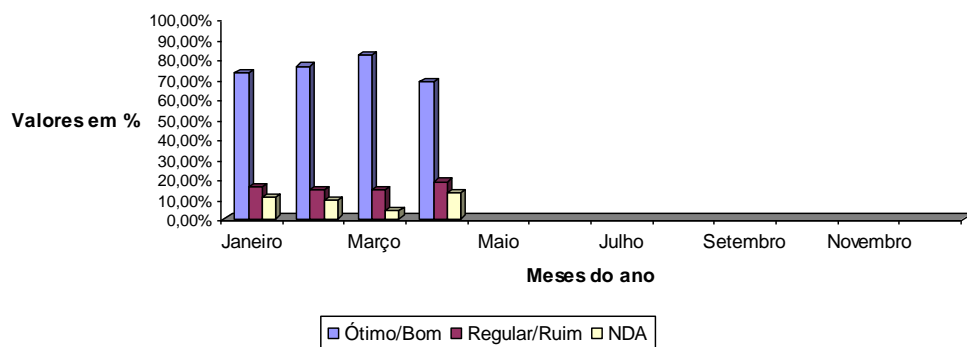
Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo (PSCE)

A Pesquisa de Satisfação é uma importante ferramenta de Gestão e tem o propósito de avaliar sistematicamente os aspectos de serviços importantes para a satisfação dos clientes. Seus resultados permitem que a instituição crie e sustente processos de gestão da qualidade focados nos usuários. O objetivo da Pesquisa de Satisfação da Santa Casa é o de mensurar o que os usuários estão pensando e sentindo em relação aos serviços oferecidos. O

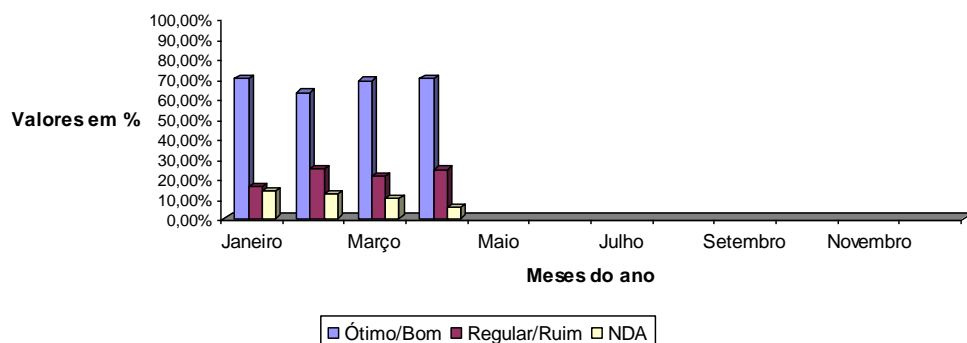
resultado final da Pesquisa de Satisfação deve apresentar as informações necessárias para a identificação de oportunidades de melhoria e a elaboração de um plano de ações com vistas à qualificação dos serviços.

Segue gráficos comparativos de satisfação dos nossos usuários referente ao mês.

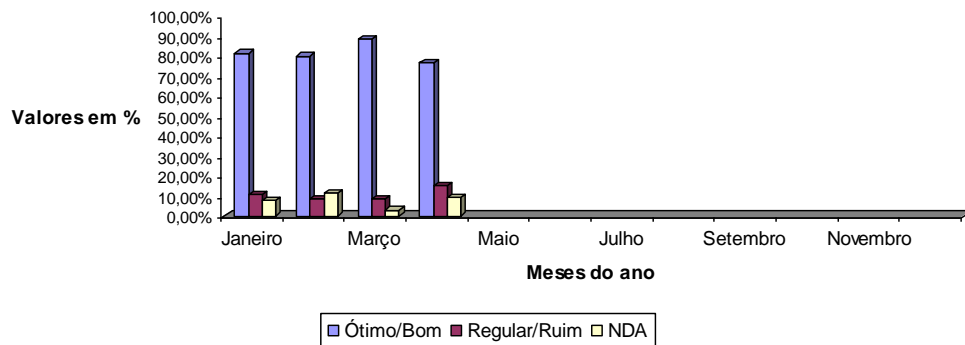
Clínica Geral



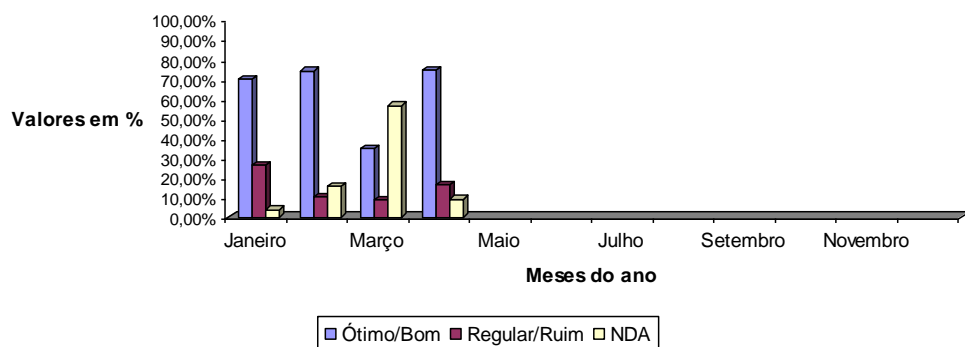
Cirurgia Geral



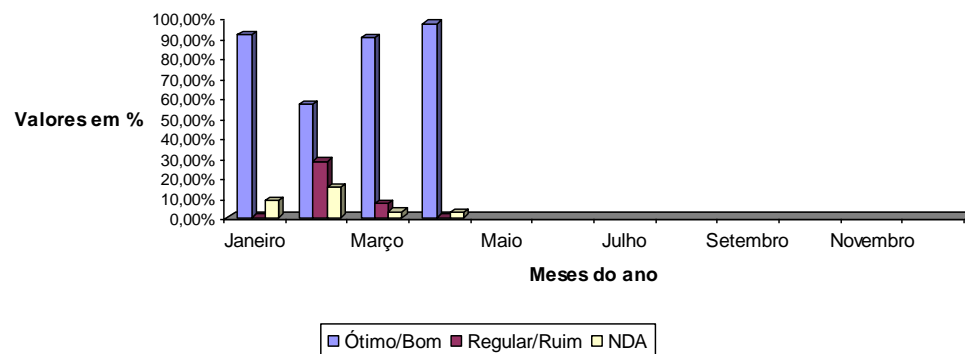
Obstetrícia



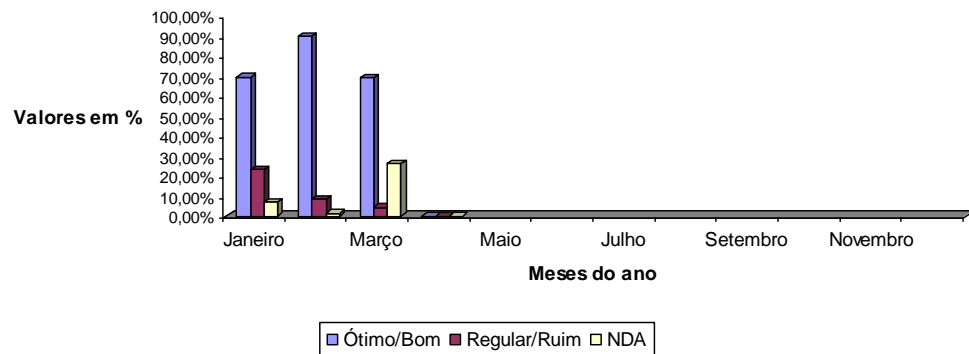
Pediatria



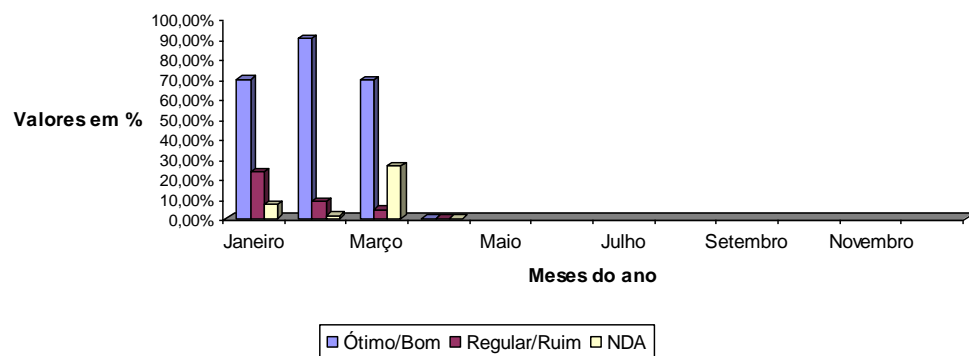
Unidade de Terapia Intensiva Adulto



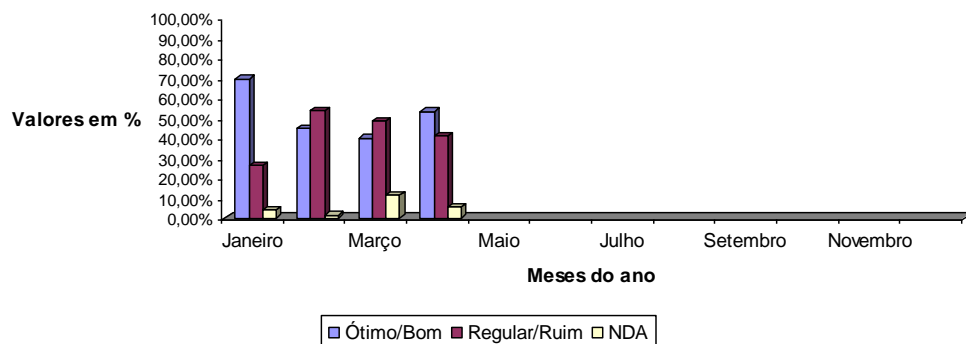
Unidade de Terapia Intensiva Neonatal



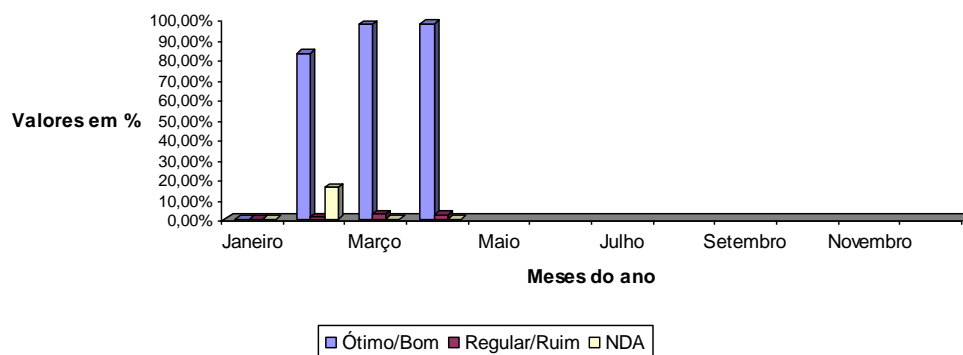
Convênios e Particulares



Unidade de Urgência e Emergência



Hemodiálise



Luciana Ramos Taveira Pereira
Auxiliar Administrativo

Carla Stivalli
Assistente Social