

12º Relatório Sintético Mensal da Ouvidoria

Dezembro/2013

12º Relatório Mensal da Ouvidoria

Dezembro de 2013

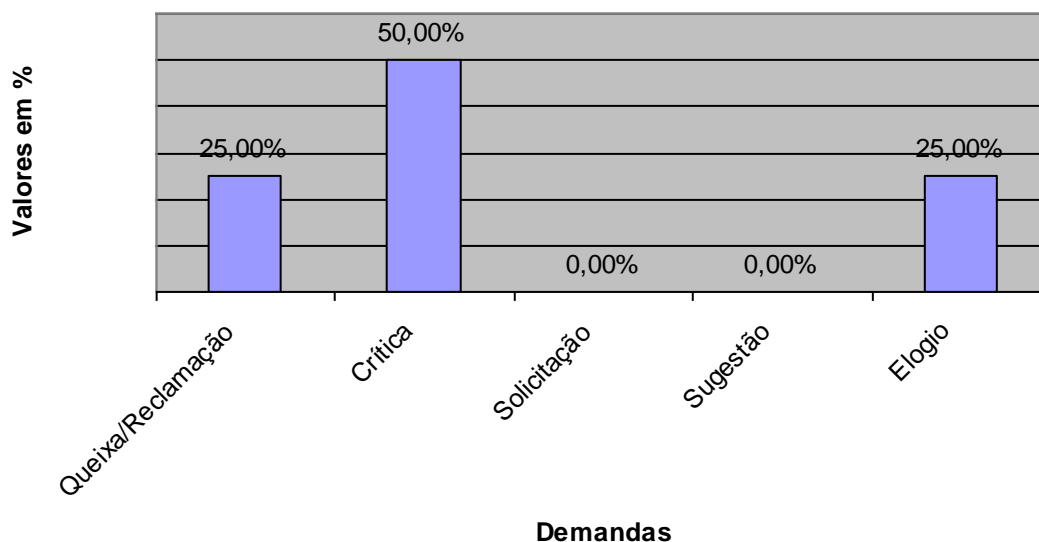
O 12º Relatório da Ouvidoria apresenta dados quantitativos e qualitativos das demandas recebidas durante o mês Dezembro.

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

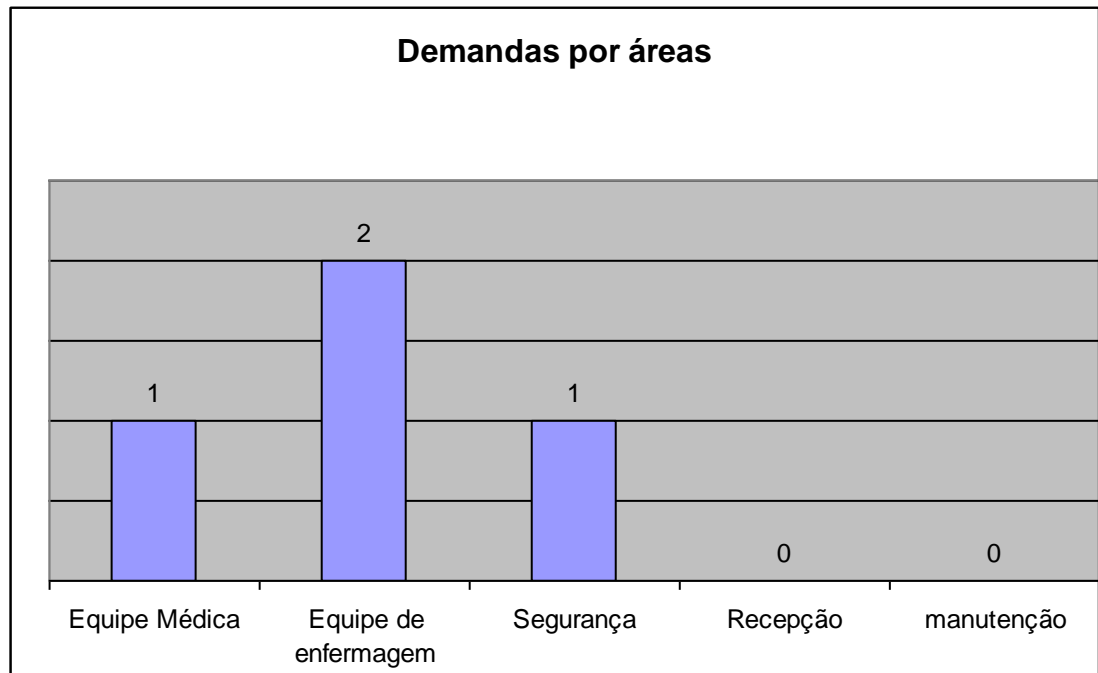
Natureza das Demandas e resolutividade

Em Dezembro de 2013 recebemos 04 demandas, destas demandas 1 foi Reclamação/Queixa, sendo que já foi respondida ao demandante, 2 Críticas e 01 elogio para o setor Clínica Médica

Período de 01/12/2013 à 31/12/2013



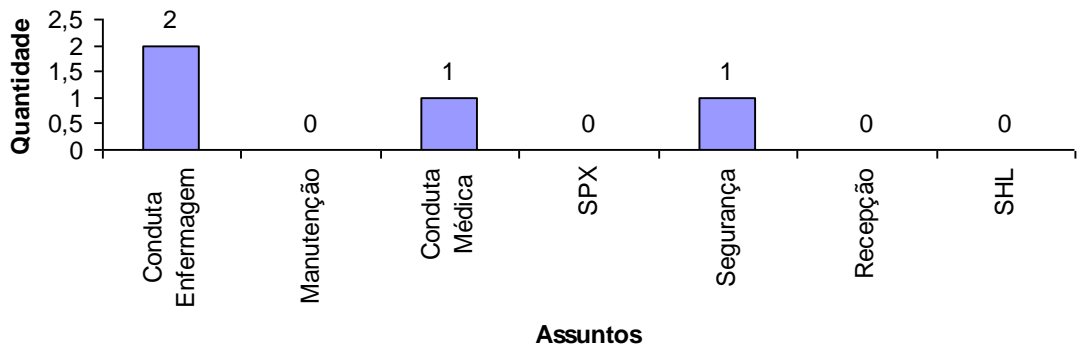
Dentre as manifestações recebidas, 02 é de responsabilidade da Gerência de Enfermagem, 01 da coordenação da Equipe Médica e 01 do Apoio.



Análise dos Assuntos

Observa-se que neste mês houve uma queda nos índices da Ouvidoria sendo que recebemos apenas 01 reclamação em relação à equipe Médica, 02 críticas sendo uma da enfermagem e a outra do serviço de segurança e a equipe de enfermagem da Clínica Cirúrgica recebeu um elogio referente ao serviço de enfermagem.

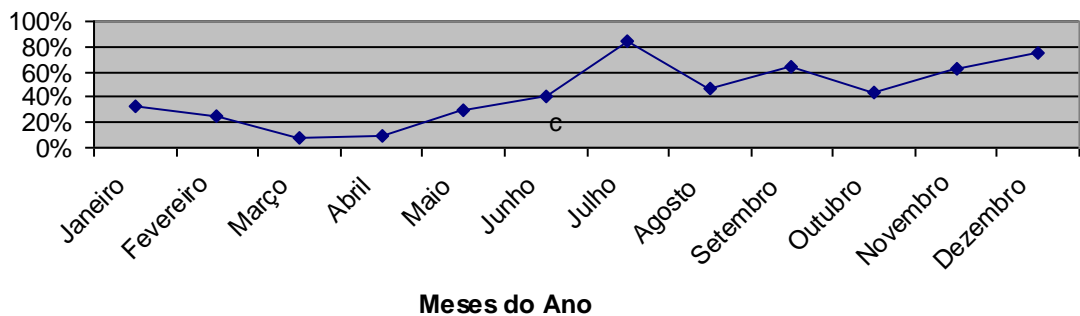
Demandas Classificadas por Assunto



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

Nesse mês é possível observar a queda no índice de pesquisas, no entanto tivemos apenas 01 Reclamação no setor de enfermagem e 02 Críticas envolvendo o setor de enfermagem e apoio, que corresponde a 75% do total recebido ou 03 demandas sendo elas respondidas em tempo hábil.

Percentual de Demandas Respondidas em Tempo Hábil (10 dias)

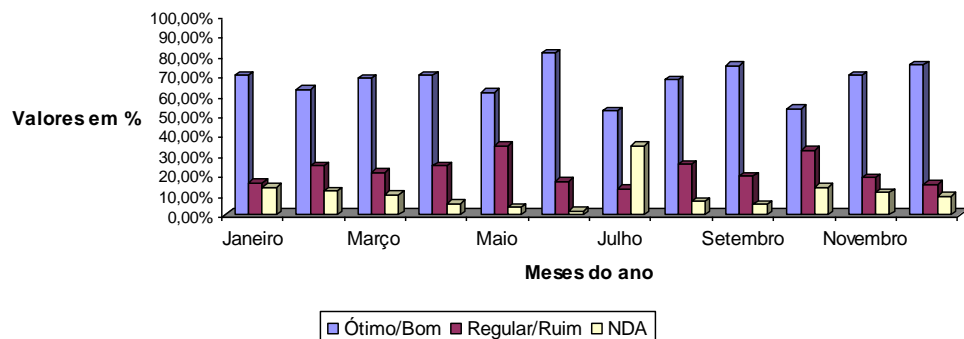


Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo (PSCE)

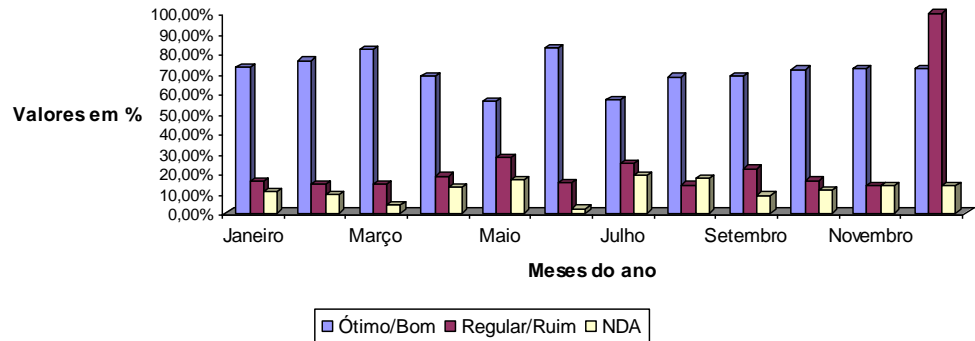
A Pesquisa de Satisfação é uma importante ferramenta de Gestão e tem o propósito de avaliar sistematicamente os aspectos de serviços importantes para a satisfação dos clientes. Seus resultados permitem que a instituição crie e sustente processos de gestão da qualidade focados nos usuários. O objetivo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

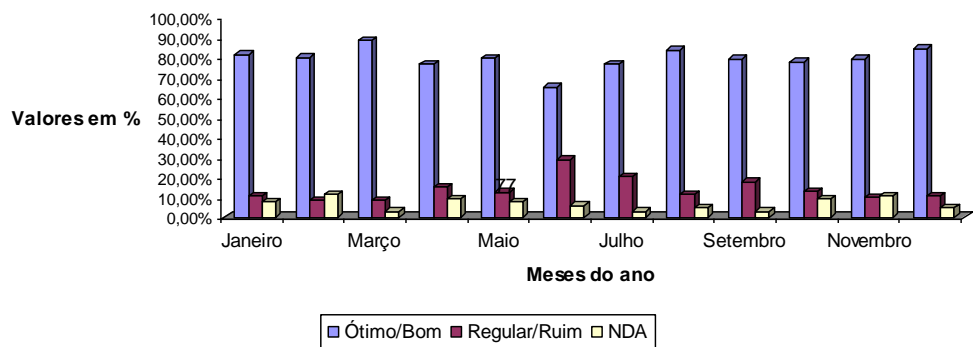
Clínica Geral



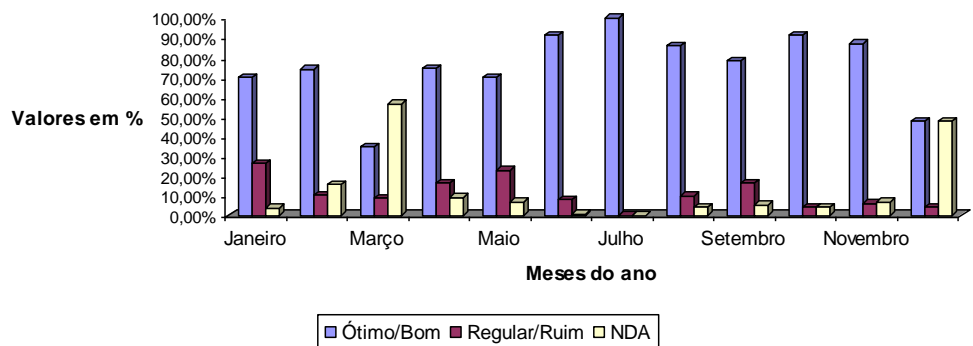
Cirurgia Geral



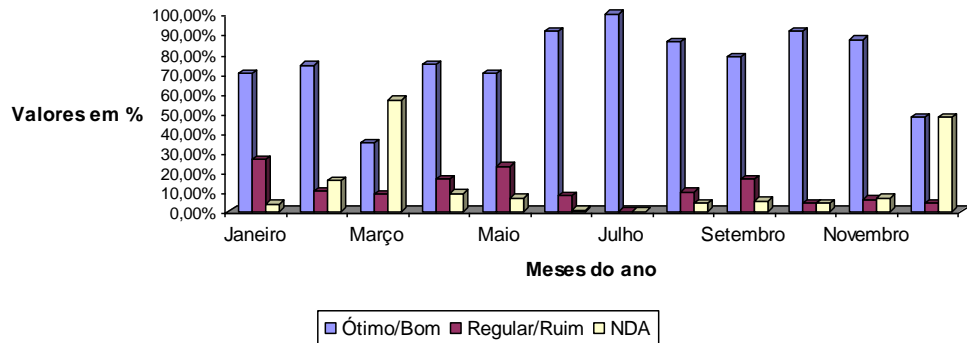
Obstetrícia



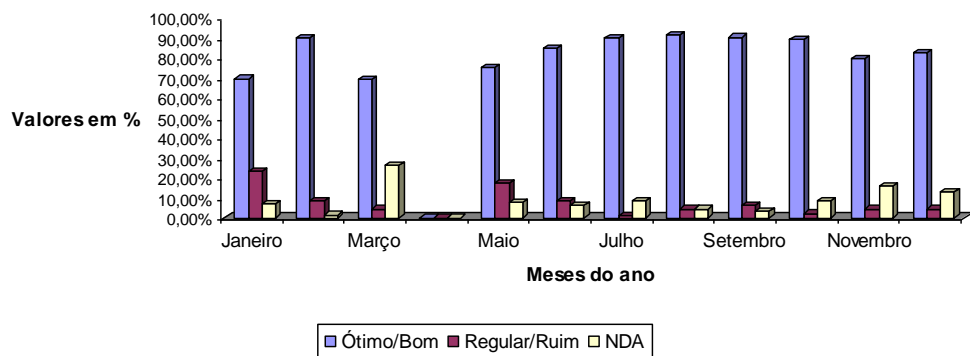
Pediatria



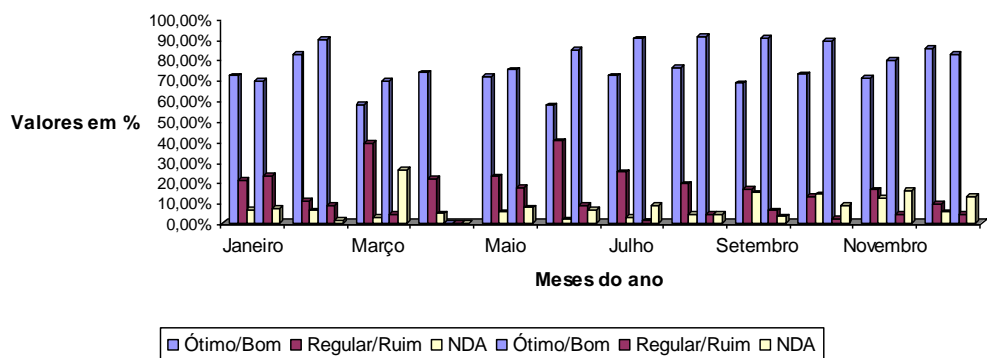
Unidade de Terapia Intensiva Adulto



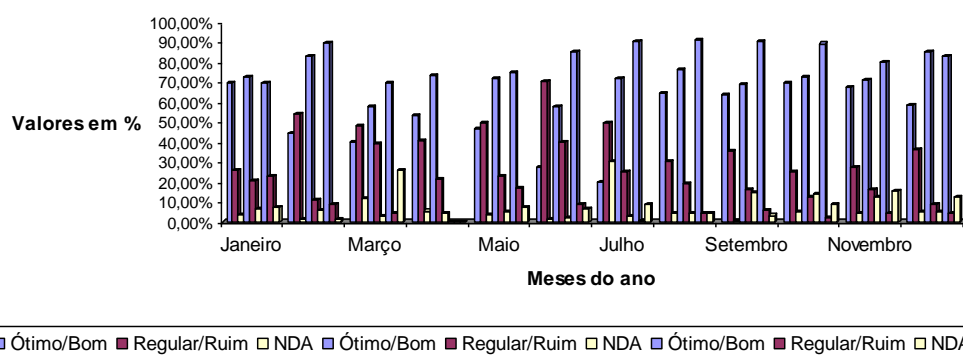
Unidade de Terapia Intensiva Neonatal



Convênios e Particulares



Unidade de Urgência e Emergência



Ana Paula Pereira
Assistente Ouvidoria
3814-3060