

2º Relatório Sintético Mensal da Ouvidoria

Fevereiro/2013

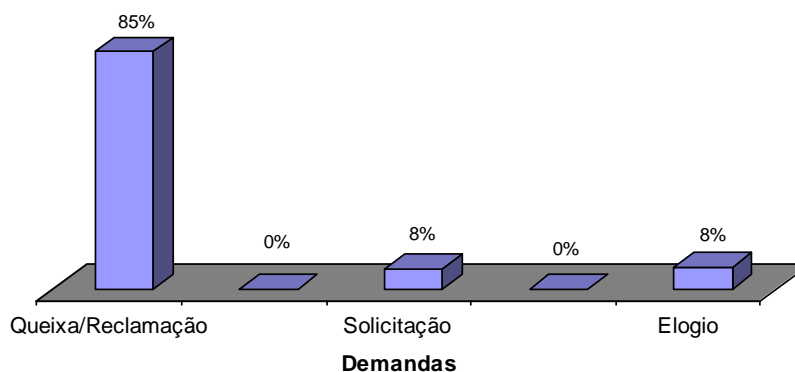
2º Relatório Mensal da Ouvidoria

Fevereiro de 2013

O 2º Relatório da Ouvidoria apresenta dados quantitativos e qualitativos das demandas recebidas durante o mês de Fevereiro.

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

Período de 01/02/2013 à 28/02/2013



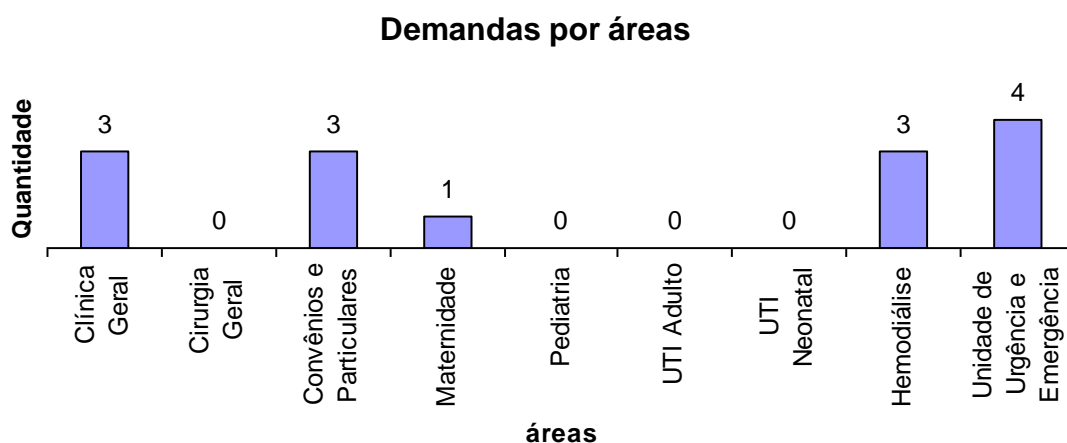
Natureza das Demandas e resolatividade

Em Fevereiro de 2013 recebemos 13 demandas, sendo que 3 foram resolvidas imediatamente e as 10 restantes ainda não foram respondidas aos demandantes devido algumas mudanças que ocorreram no setor.

As estatísticas do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria neste mês demonstram que, quanto à natureza das demandas, 09 referiram-se a queixas/reclamações, 01 foi solicitação e 01 foi elogio. Não recebemos neste mês nenhuma crítica e nem sugestão.

O elogio recebido foi para a área da Unidade de Nefrologia: O paciente elogiou o atendimento de enfermagem.

Dentre as reclamações recebidas, 06 são de responsabilidade da Diretoria Técnica, 04 da Diretoria de Enfermagem, 02 é de competência da Gerência de Apoio.

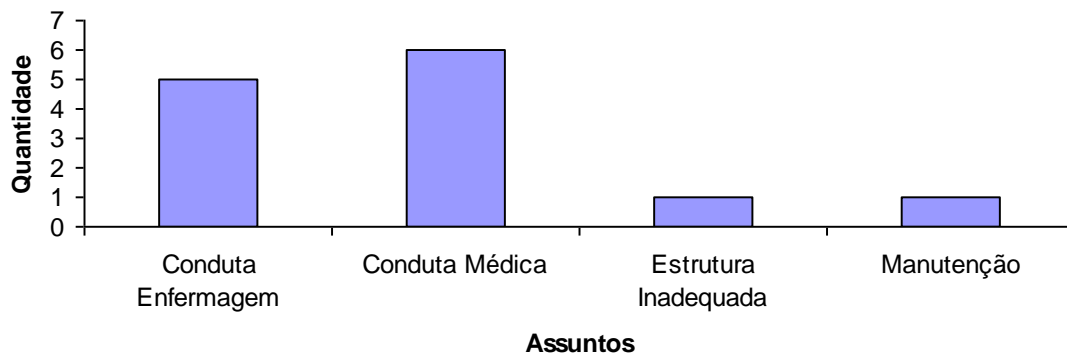


Das manifestações recebidas, 03 foram da Clínica Geral, 01 foi da Maternidade, 02 foram de convênios/Particulares, 03 foram da Hemodiálise, 04 foram da Unidade de Urgência e Emergência. Os setores da Uti Adulto e Neonatal e Cirurgia Geral não houve manifestações.

Análise dos Assuntos

Somando as reclamações com as solicitações, observa-se que o assunto mais demandado foi em relação à equipe Médica, com 06 demandas. Em seguida, os assuntos mais recorrentes foram Atendimento de Enfermagem com 04 demandas, Apoio envolvendo o setor de manutenção e estrutura com 02 demandas.

Demandas Classificadas por Assunto



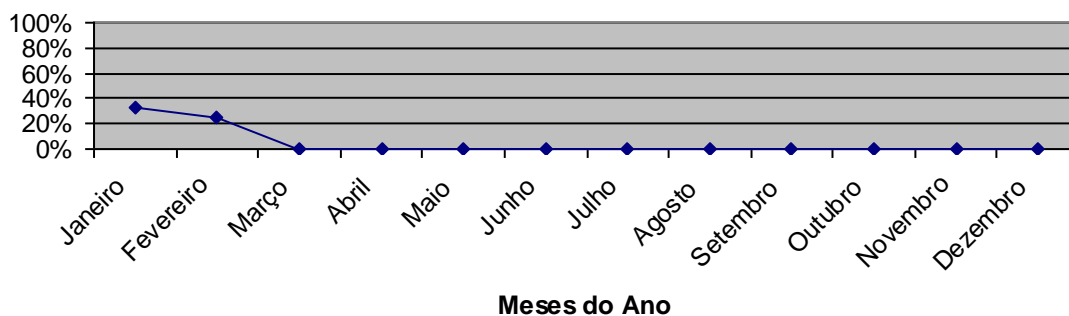
Obs: O número de assuntos pode sofrer alterações quanto à quantidade pois uma reclamação pode abordar vários assuntos.

Ao analisar exclusivamente as solicitações e reclamações, o que corresponde 92% do total recebido, ou 12 demandas, pode-se levantar o indicador “Problema”.

Neste mês o problema mais freqüente foi Conduta da Equipe Médica 46%.

A seguir, observa-se que das 12 demandas do mês, 25% foram respondidas imediatamente. Infelizmente, devido às mudanças que ocorreram não foi 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)

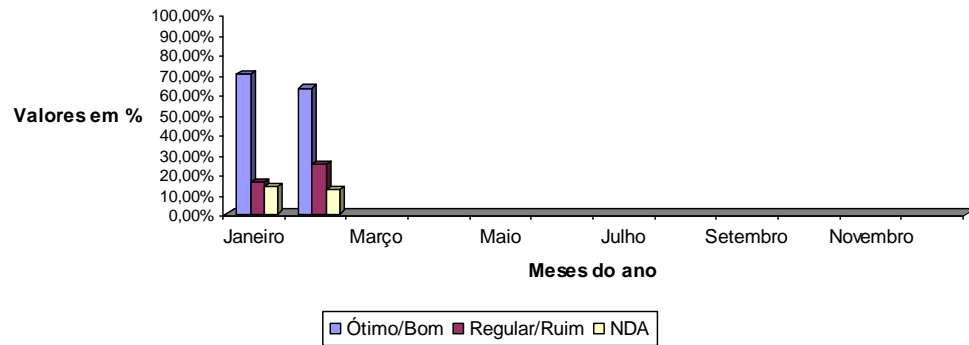


Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo (PSCE)

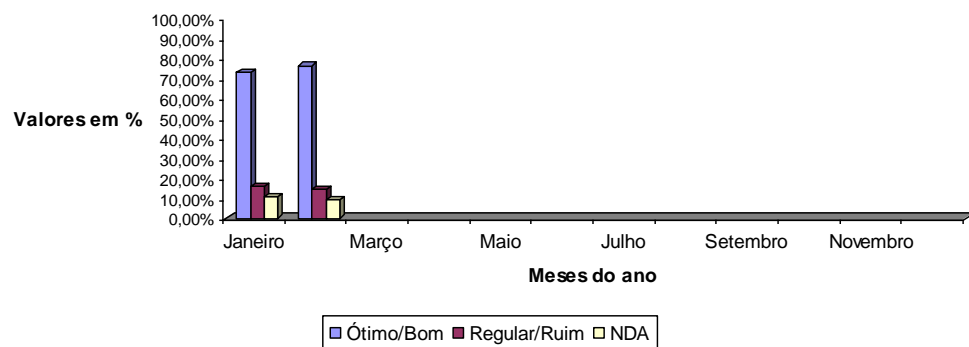
A Pesquisa de Satisfação é uma importante ferramenta de Gestão e tem o propósito de avaliar sistematicamente os aspectos de serviços importantes para a satisfação dos clientes. Seus resultados permitem que a instituição crie e sustente processos de gestão da qualidade focados nos usuários. O objetivo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

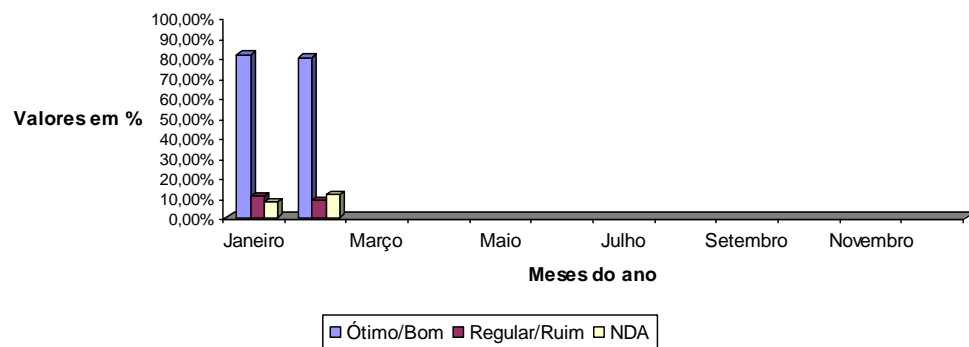
Clínica Geral



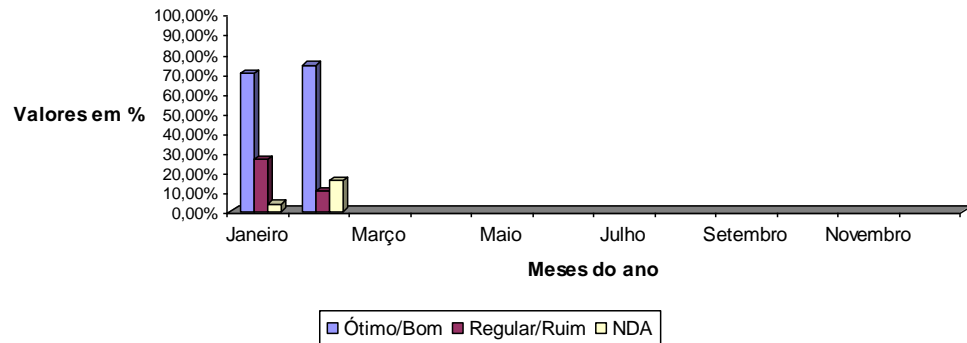
Cirurgia Geral



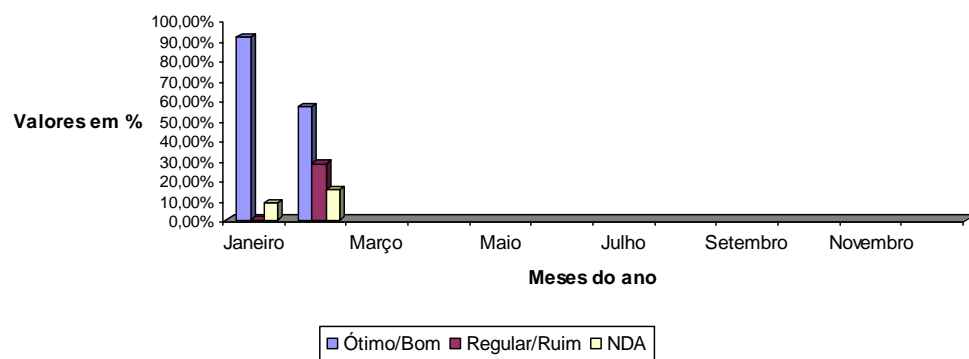
Obstetrícia



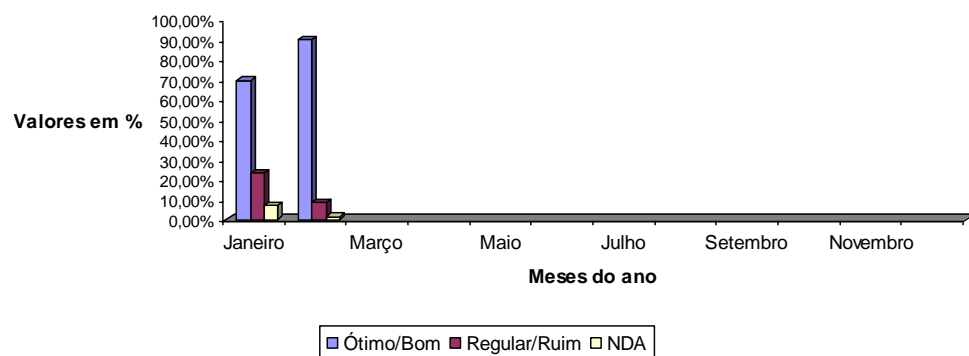
Pediatria



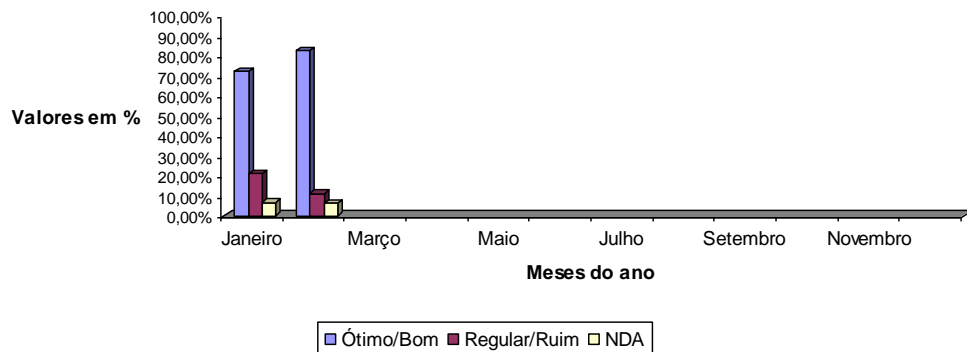
Unidade de Terapia Intensiva Adulto



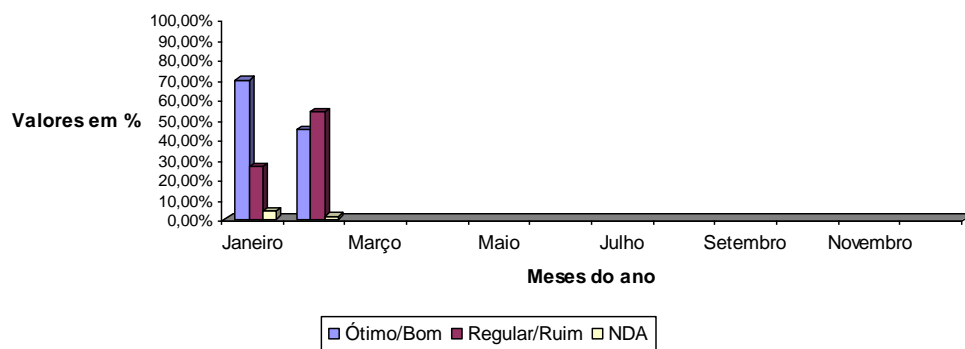
Unidade de Terapia Intensiva Neonatal



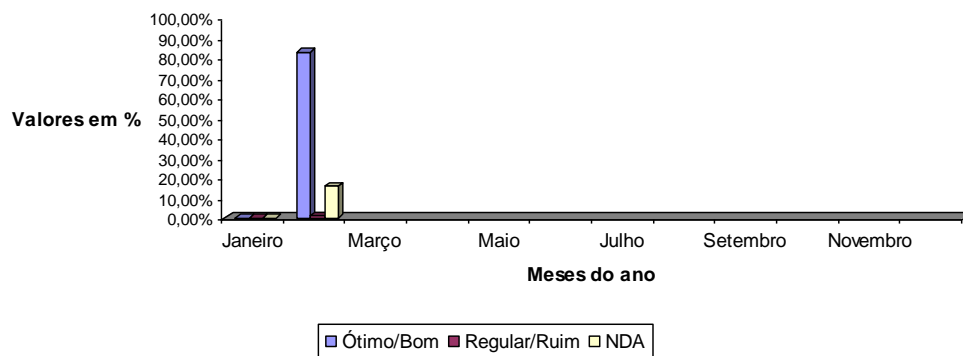
Convênios e Particulares



Unidade de Urgência e Emergência



Hemodiálise





Luciana Ramos Taveira Pereira
Auxiliar Administrativo

Carla Stivalli
Assistente Social