

9º Relatório Sintético Mensal da Ouvidoria

Setembro/2013

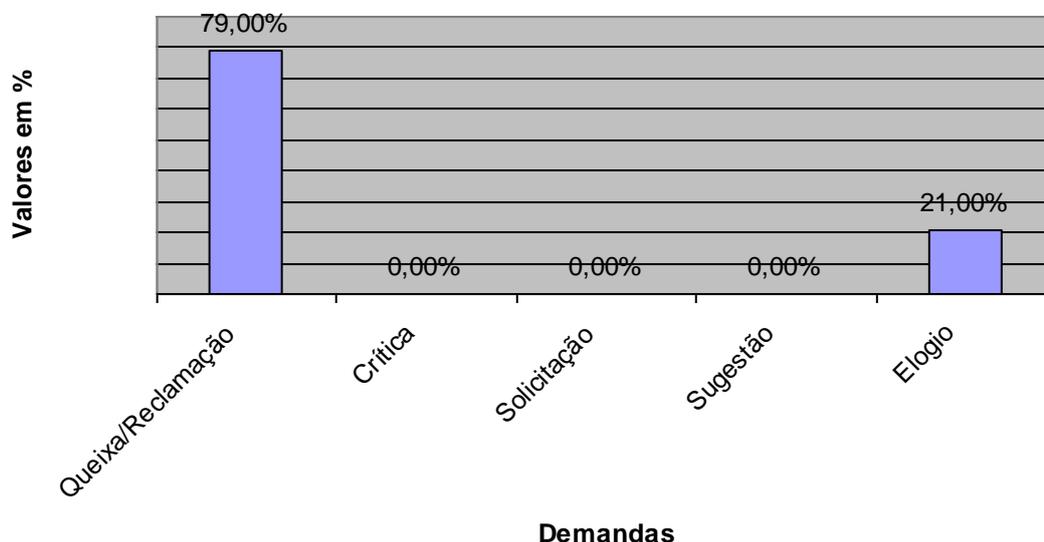
9º Relatório Mensal da Ouvidoria

Setembro de 2013

O 9º Relatório da Ouvidoria apresenta dados quantitativos e qualitativos das demandas recebidas durante o mês de Setembro.

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

Período de 01/09/2013 à 31/09/2013

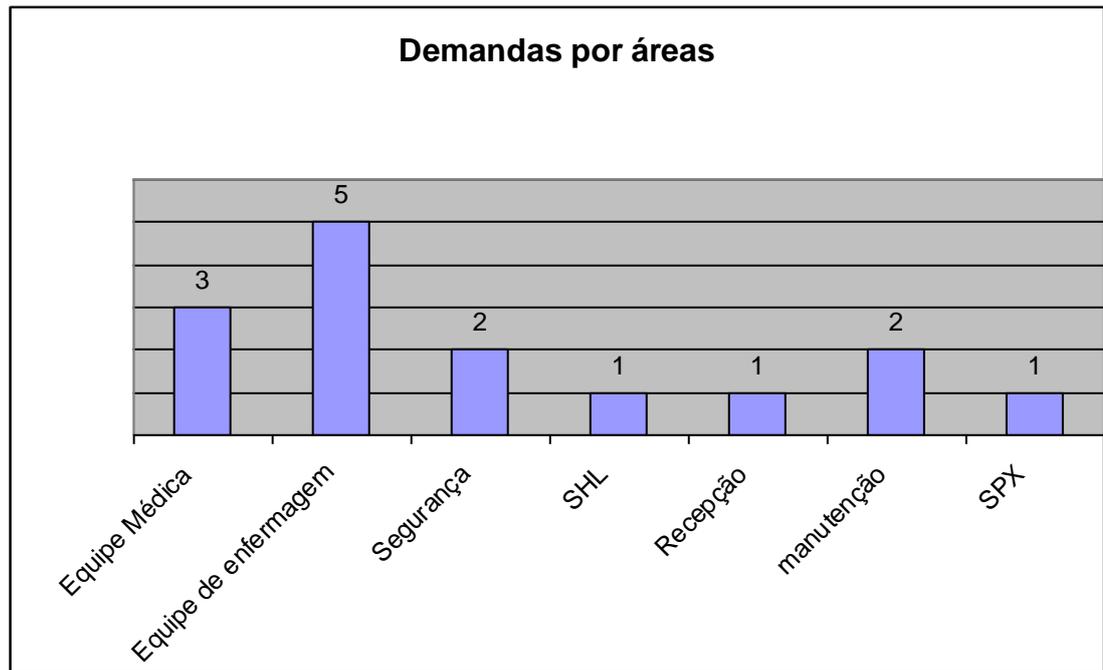


Natureza das Demandas e resolutividade

Em Setembro de 2013 recebemos 14 demandas, destas demandas 11 foram Reclamações/Queixas, sendo que 06 já foram respondidas aos demandantes, 01 sem possibilidade de retorno, pois não possui identificação.

O setor de Clínica Médica, UTI Neo e UTI Adulto receberam 01 elogio em relação da equipe de enfermagem e equipe médica.

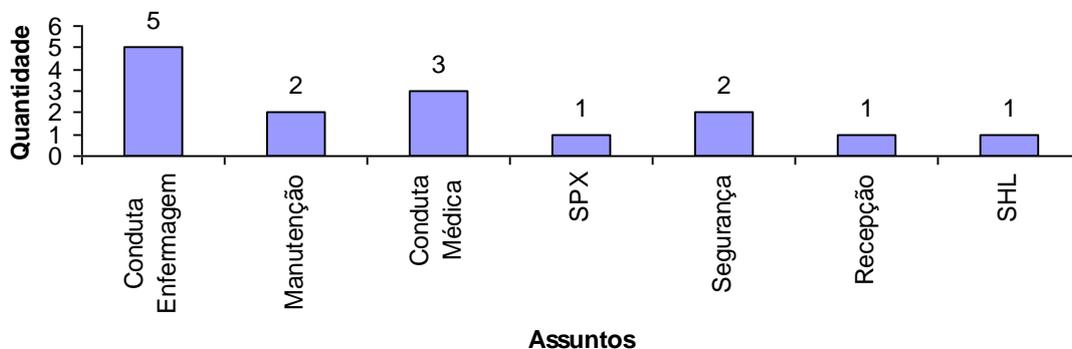
Dentre as manifestações recebidas, 01 é de responsabilidade da comissão de ética médica, 05 da Gerência de Enfermagem, 06 do Apoio e 01 é de competência da SPX (empresa que realiza exames de diagnóstico por imagem).



Análise dos Assuntos

Observa-se que o assunto mais demandado este mês foi Queixas/Reclamação em relação à Assistência de Enfermagem, com 05 demandas. Em seguida, o assunto mais recorrente foi Conduta Médica com 03 demandas, Manutenção com 02 demandas, Segurança com 02 demandas e Apoio envolvendo os setores de Higiene e Limpeza, Recepção e SPX com 03 demandas.

Demandas Classificadas por Assunto



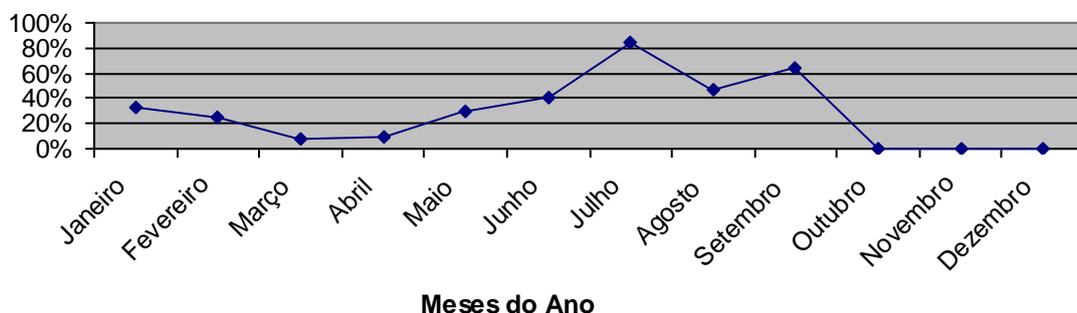
Obs: O número de assuntos pode sofrer alterações quanto à quantidade, pois uma reclamação pode abordar vários assuntos.

Ao analisar exclusivamente denúncias e reclamações, o que corresponde 79% do total recebido ou 14 demandas, pode-se levantar o indicador “Problema”.

Neste mês o problema mais frequente foi Assistência de Enfermagem com 64,28%.

A seguir, observa-se que das demandas de reclamações do mês, 64,28% foram respondidas em tempo hábil (10 dias). Não superando a meta estipulada pela Ouvidoria que é de 80%.

Percentual de Demandas Respondidas em Tempo Hábil (10 dias)

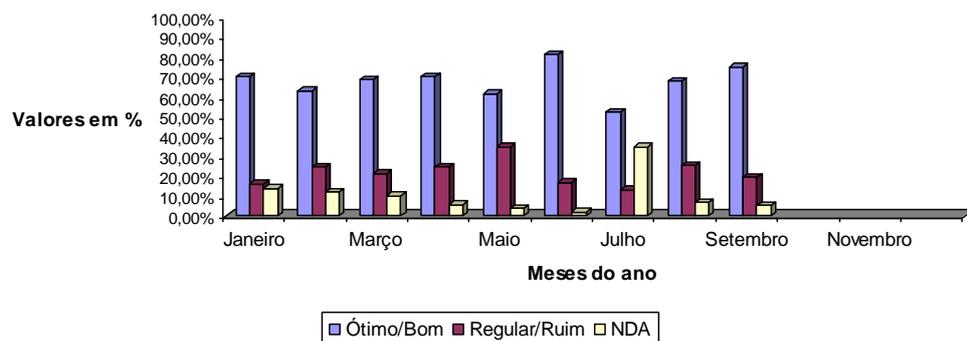


Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo (PSCE)

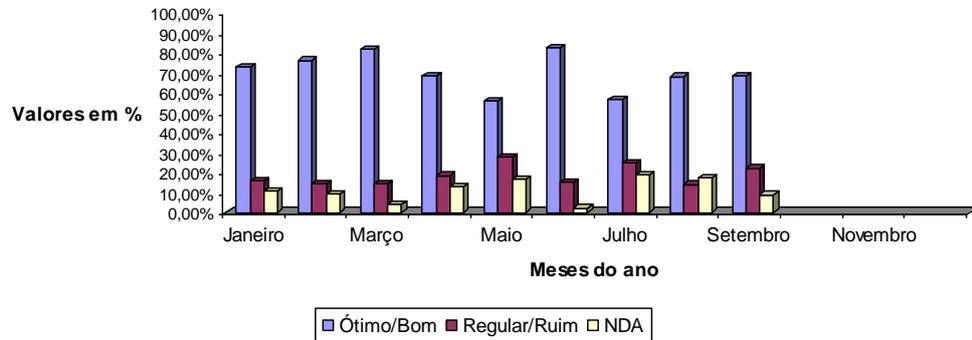
A Pesquisa de Satisfação é uma importante ferramenta de Gestão e tem o propósito de avaliar sistematicamente os aspectos de serviços importantes para a satisfação dos clientes. Seus resultados permitem que a instituição crie e sustente processos de gestão da qualidade focados nos usuários. O objetivo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

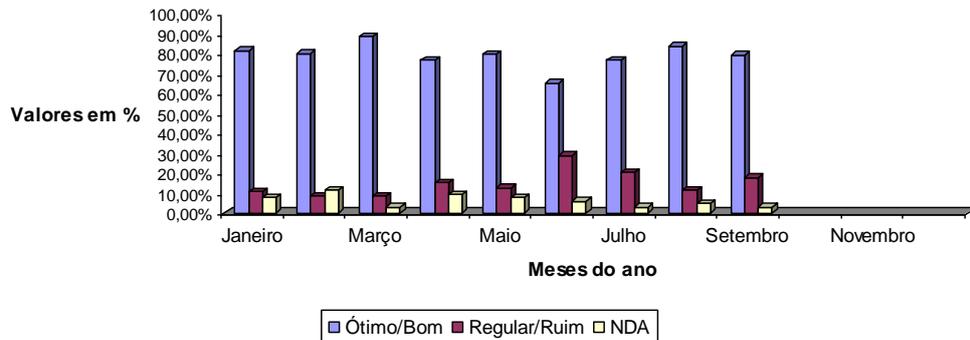
Clínica Geral



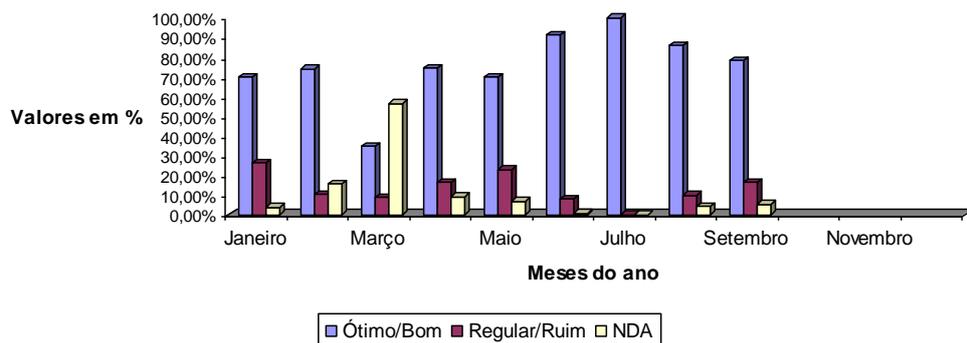
Cirurgia Geral



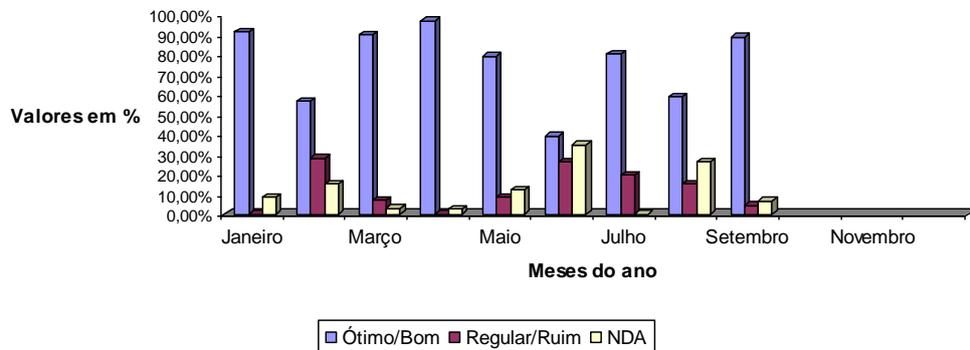
Obstetrícia



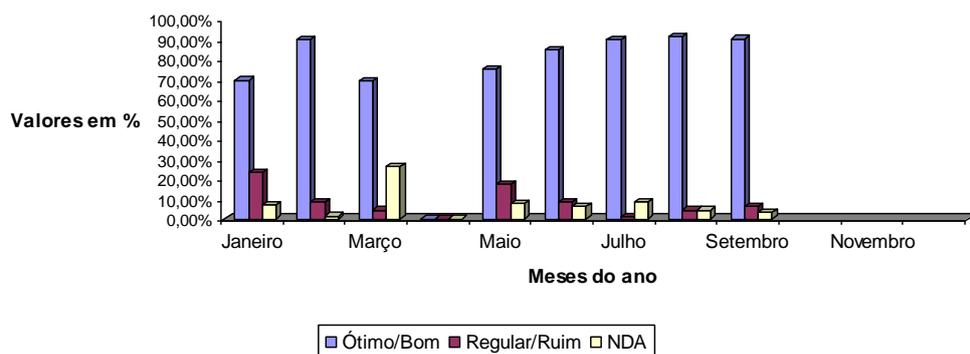
Pediatria



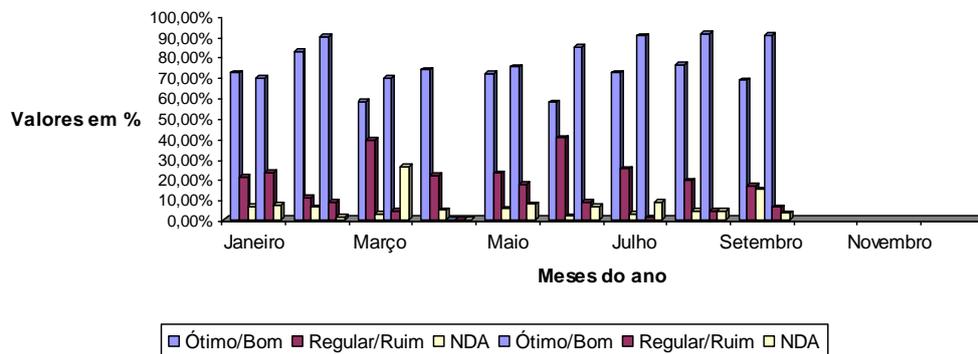
Unidade de Terapia Intensiva Adulto



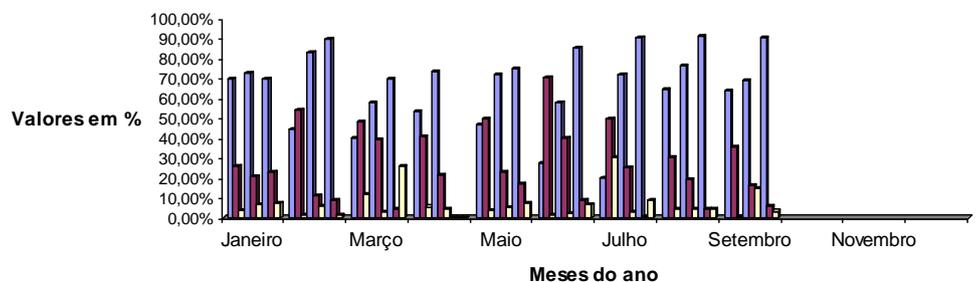
Unidade de Terapia Intensiva Neonatal



Convênios e Particulares



Unidade de Urgência e Emergência



■ Ótimo/Bom
 ■ Regular/Ruim
 ■ NDA
 ■ Ótimo/Bom
 ■ Regular/Ruim
 ■ NDA
 ■ Ótimo/Bom
 ■ Regular/Ruim
 ■ NDA

Ana Paula Pereira
Assistente Ouvidoria
3814-3060