

# **9º Relatório Sintético Mensal da Ouvidoria**

**Setembro/2013**

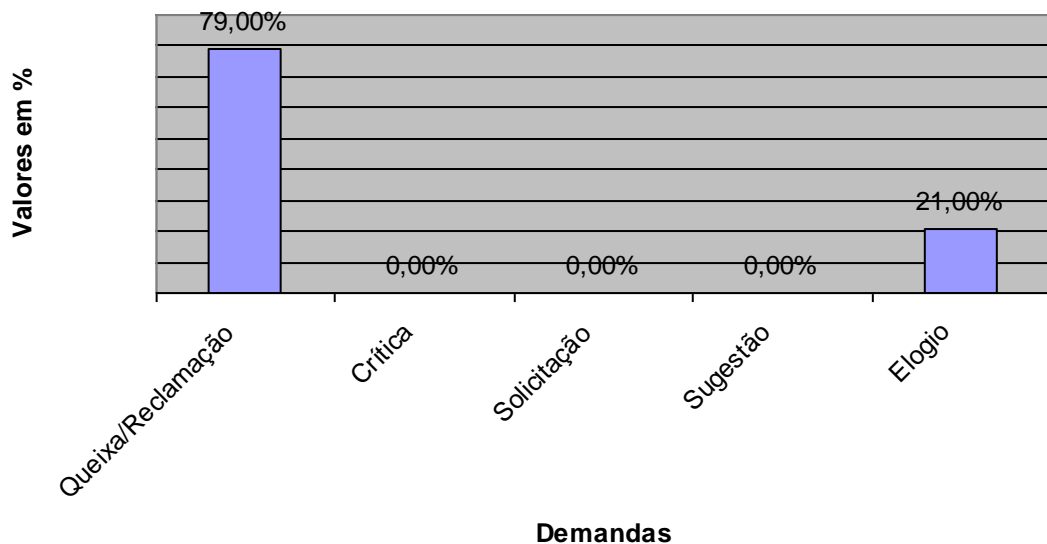
## 9º Relatório Mensal da Ouvidoria

### 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

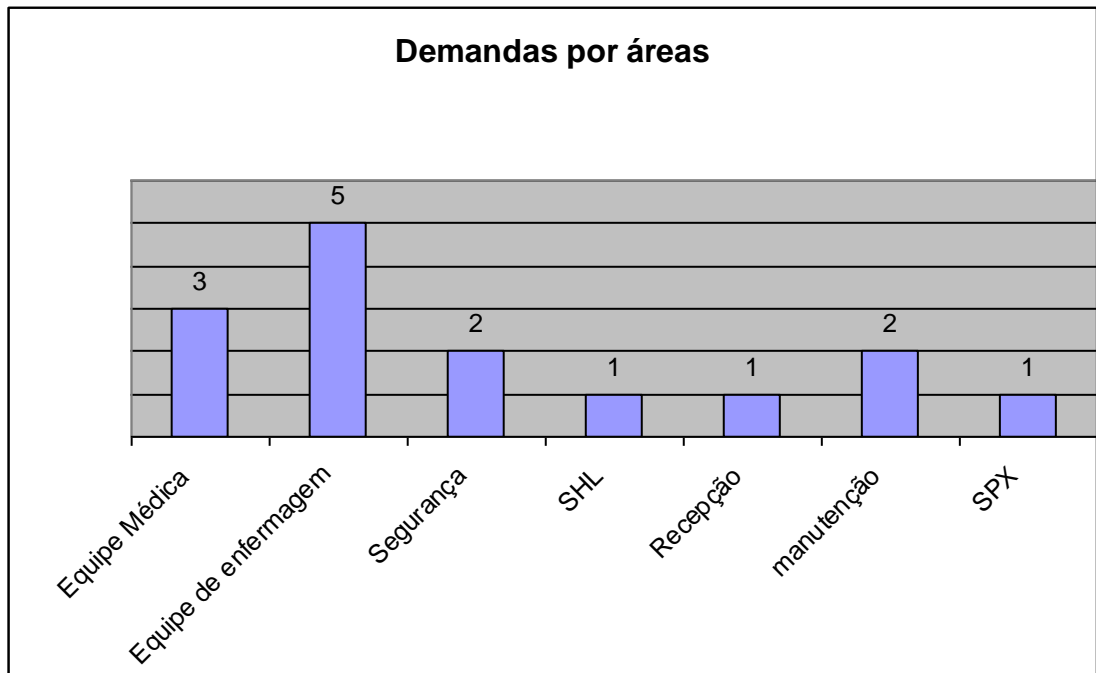


#### Natureza das Demandas e resolutividade

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 receberão 01 elogio em relação da equipe de enfermagem e equipe médica.

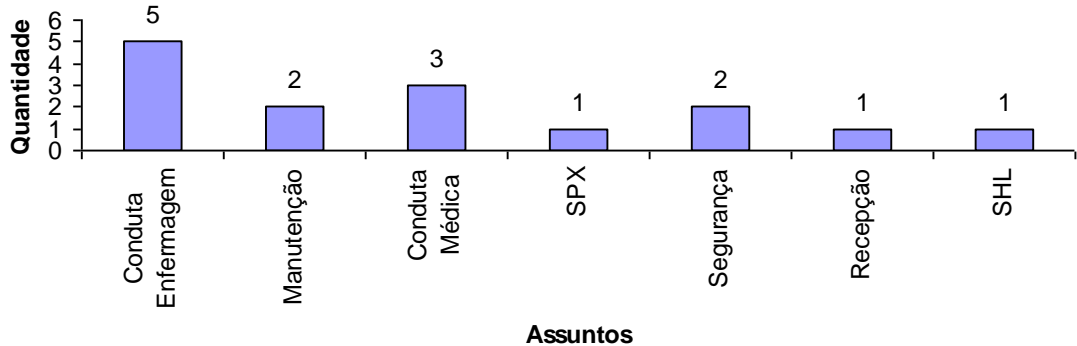
Dentre as manifestações recebidas, 01 é de responsabilidade da comissão de ética médica, 05 da Gerência de Enfermagem, 06 do Apoio e 01 é de competência da SPX (empresa que realiza exames de diagnóstico por imagem).



### 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



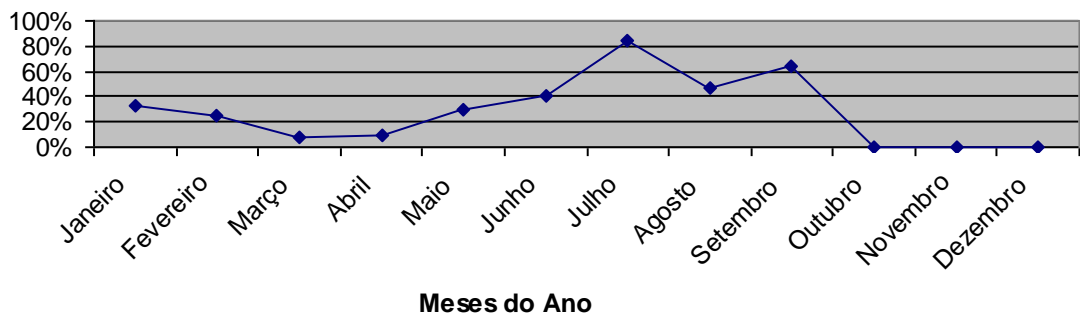
Obs: O número de assuntos pode sofrer alterações quanto à quantidade, pois uma reclamação pode abordar vários assuntos.

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 freqüente 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)

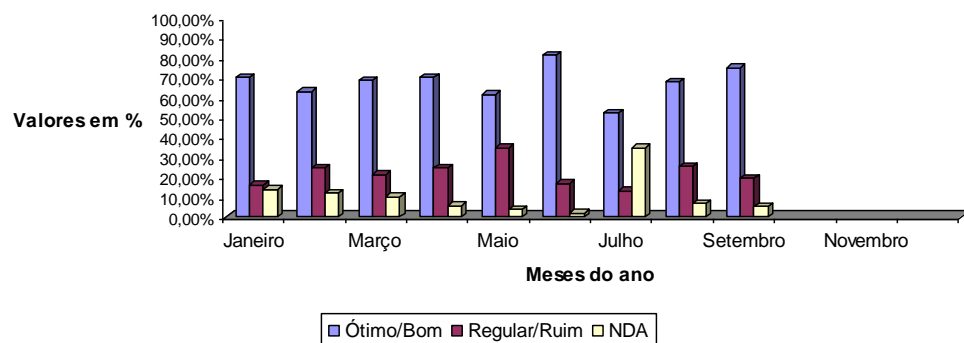


## Pesquisa de Satisfação do Cliente Externo (PSCE)

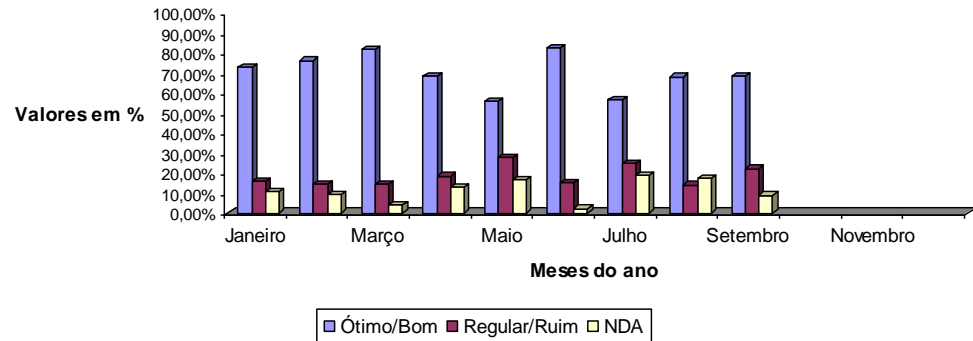
A Pesquisa de Satisfação é uma importante ferramenta de Gestão e tem o propósito de avaliar sistematicamente os aspectos de serviços importantes para a satisfação dos clientes. Seus resultados permitem que a instituição crie e sustente processos de gestão da qualidade focados nos usuários. O objetivo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

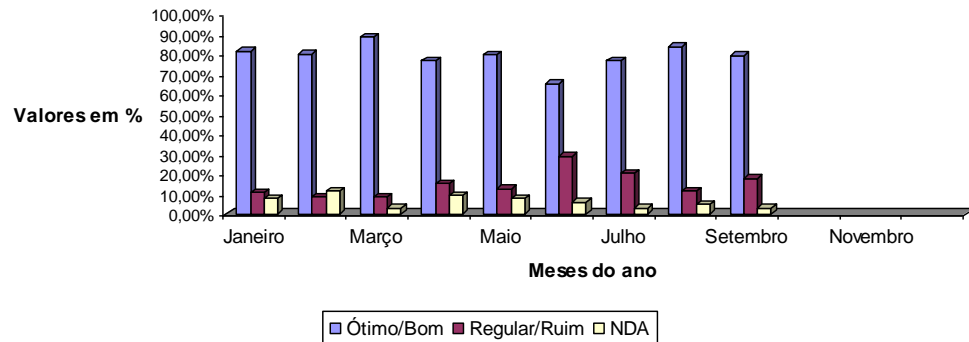
### Clínica Geral



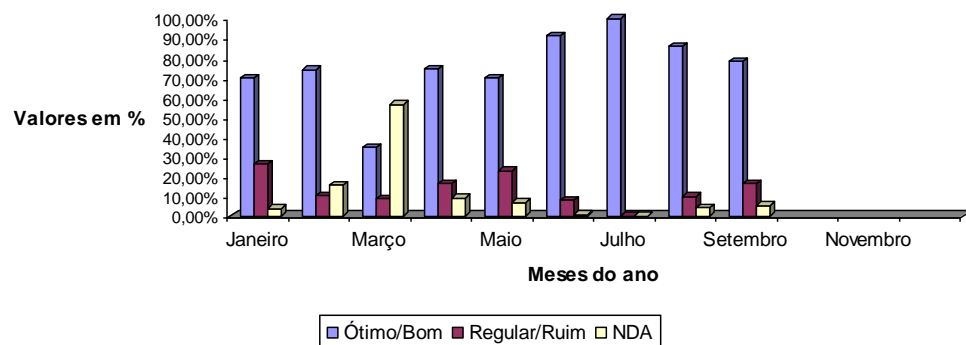
## Cirurgia Geral



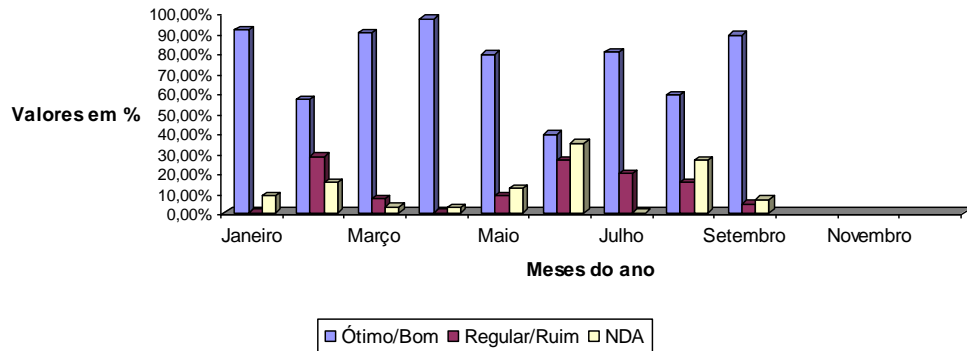
## Obstetrícia



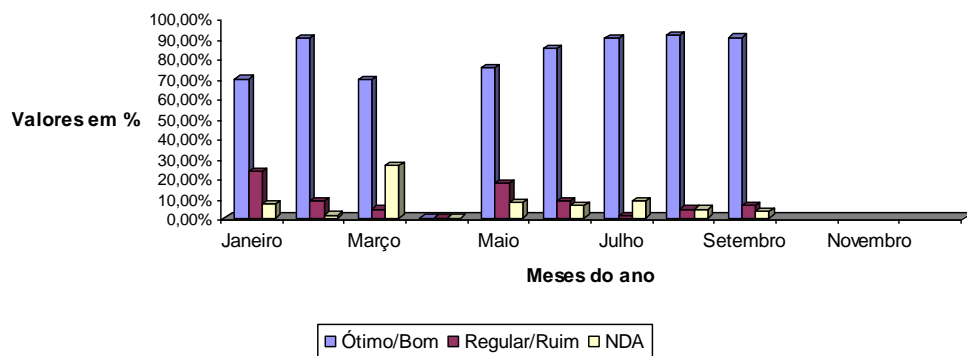
## Pediatria



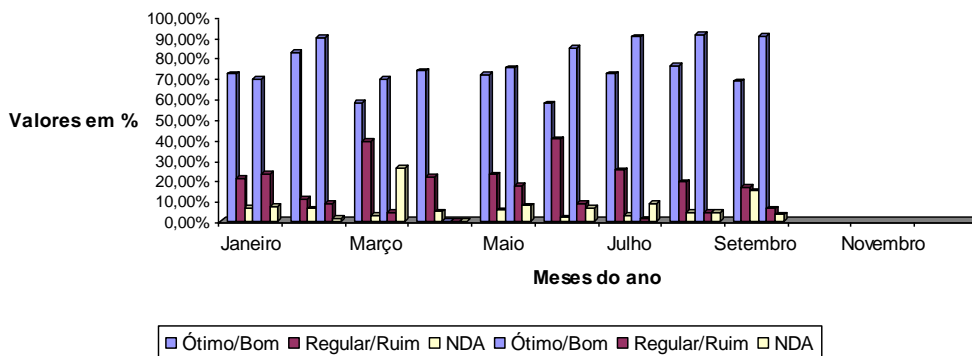
### Unidade de Terapia Intensiva Adulto



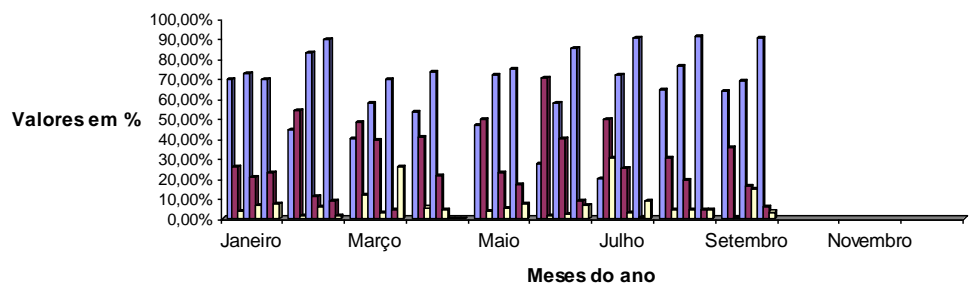
### Unidade de Terapia Intensiva Neonatal



### 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