



Rio de Janeiro, quarta-feira, 10 de outubro de 2018

CI: 174 /17

De: Coordenação Médica e de Enfermagem da UTI Pediátrica – IPPMG ✓

Para: Direção Geral, DAAAd

C/C: Programa de Humanização

Assunto: Avaliação de qualidade e satisfação na UTIP no 3º trimestre de 2018.

Anexos: Duas páginas

RELATÓRIO DE SATISFAÇÃO DOS ACOMPANHANTES DE PACIENTES INTERNADOS NA UTI REFERENTE AO 3º TRIMESTRE DE 2018

Os resultados que ora apresentamos consistem na compilação dos dados do questionário de avaliação de qualidade respondido pelos acompanhantes das crianças internadas na UTI no período de julho a setembro de 2018. Tais dados correspondem às respostas de 16 questionários preenchidos pelos acompanhantes no momento da saída da criança da UTI. Destacamos que neste período foram ao todo 44 internações, 37 altas e 04 óbitos. Assim, aproximadamente 39% dos acompanhantes que estiveram na Unidade neste período responderam ao questionário.

1 - DADOS DOS ACOMPANHANTES: Com relação ao acompanhamento durante a internação na UTI, como nas avaliações anteriores, a figura materna foi a mais presente, perfazendo um total de 75%. No que se refere ao grau de instrução do acompanhante, 25% desses tinham ensino médio completo, 37% ensino fundamental completo, 25% tinham ensino superior, demonstrando um aumento no número de pais com ensino superior completo em relação as últimas avaliações.

2 - DADOS DEMOGRÁFICOS: Entre os questionários respondidos, 69% representaram internações de primeira vez e 31% de reinternações. Quanto ao tempo de internação, 50% permaneceram na UTI até 7 dias, 12% entre uma a três semanas e 38% tiveram período superior a 3 semanas.

3 - AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO MÉDICO E DE ENFERMAGEM: Tanto o atendimento médico quanto o atendimento de enfermagem foram avaliados como ótimo em 87% das respostas e como bom em 13%.



4 - ORIENTAÇÕES SOBRE AS ROTINAS DE FUNCIONAMENTO DO SETOR: 75% das respostas indicaram como ótima e 25% indicaram como boa as orientações recebidas.

5 - INFORMAÇÕES SOBRE A DOENÇA E O TRATAMENTO: Nesse quesito os questionários apontaram 81% das avaliações como ótimo e bom 19%.

6 - ACOMODAÇÕES E LIMPEZA DA UNIDADE: Na avaliação da satisfação relacionada às acomodações do acompanhante, 62% responderam como ótimas, 25% como boas, 13% como regular. A limpeza da unidade foi avaliada como ótima em 69% e 31% como boa.

7 - AVALIAÇÃO GERAL DA UNIDADE: 87% dos acompanhantes consideraram ótima e 13% avaliaram como boa.

Seguem em anexo os gráficos com os resultados acima apresentados.

Em relação às internações, o número total foi inferior em relação ao último trimestre. Neste trimestre, houve aumento de internações maior que três semanas e aumento de reinternações. Quanto aos óbitos, o número absoluto no período foi de 04 (quatro), como no trimestre anterior.

Houve ligeira redução na satisfação percebida como ótima e boa relacionada ao atendimento médico, percebido como ótimo em 93% das avaliações do período anterior, dessa vez alcançou 87%. Com relação ao atendimento da equipe de enfermagem, no trimestre passado, 64% das avaliações indicaram um ótimo atendimento, já neste trimestre foram 87%. Este resultado demonstra progressiva melhora em relação as últimas avaliações, pois o atendimento prestado pelas equipes fora percebido em 100% entre ótimo e bom.

Quanto ao nível de esclarecimento dos acompanhantes sobre as rotinas de funcionamento do setor. Este item nos permitiu visualizar que 100% dos acompanhantes foram bem orientados sobre o funcionamento do serviço.

O grau de satisfação quanto ao fornecimento de informações sobre a doença e tratamento da criança apresentou melhora em relação ao último trimestre. Temos mantido a frequência de conversas multiprofissionais com os pais, incluindo médico e enfermeiro da rotina, coordenação e a psicóloga da UTI.



A satisfação dos acompanhantes em relação às acomodações apresenta pequena redução comparada ao último trimestre, com 87% das avaliações entre ótimo e bom. A limpeza do setor neste semestre, alcançou 100% das avaliações como ótimo e bom. Apresentando uma grande melhora em relação ao último trimestre que obteve ótimo e bom em 86% das avaliações.

Continuamos trabalhando cada vez mais para melhorar a assistência de qualidade aos nossos clientes, mesmo diante das dificuldades cotidianas. Temos vivenciado grande empenho de toda a equipe da UTI no cuidado à criança em estado crítico, o que reflete um trabalho com reconhecimento pela população assistida.

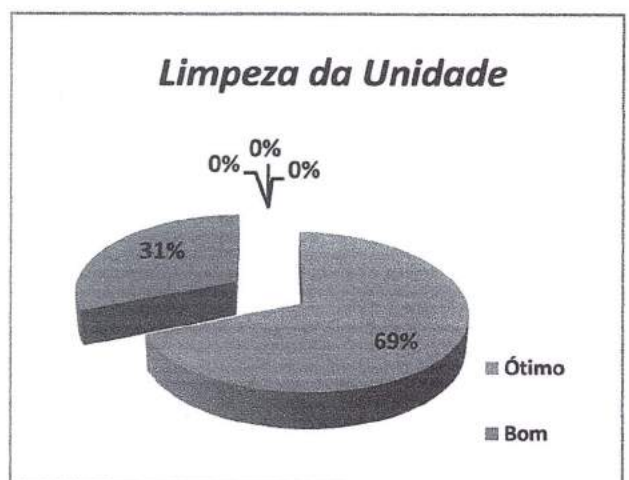
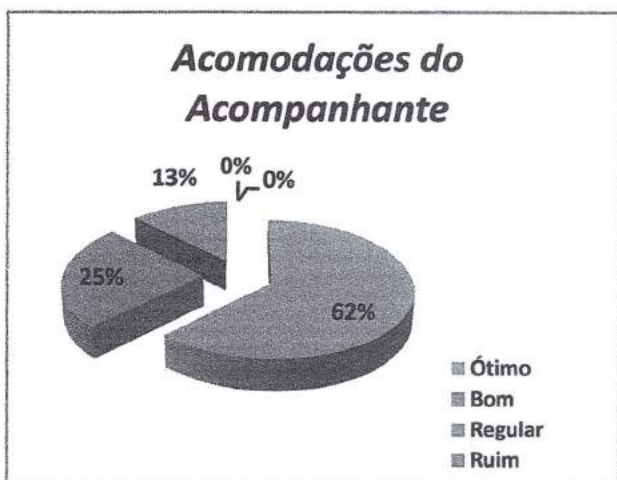
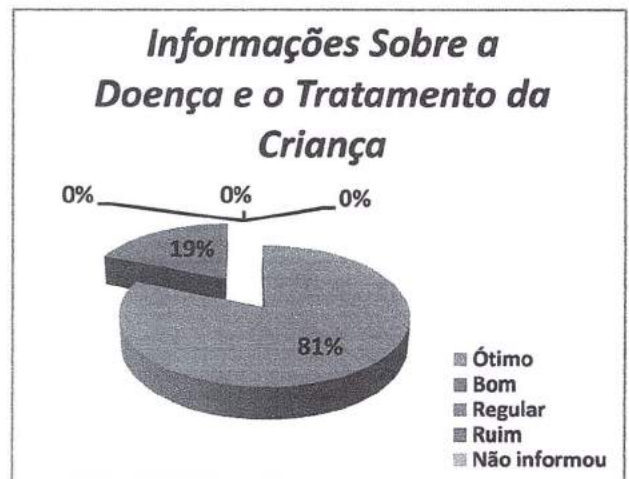
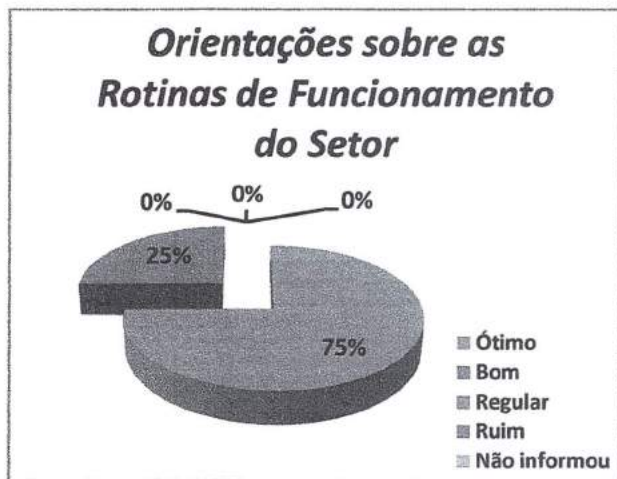
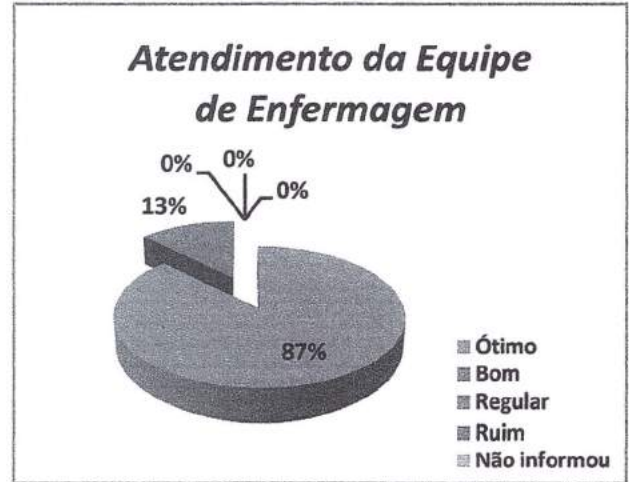
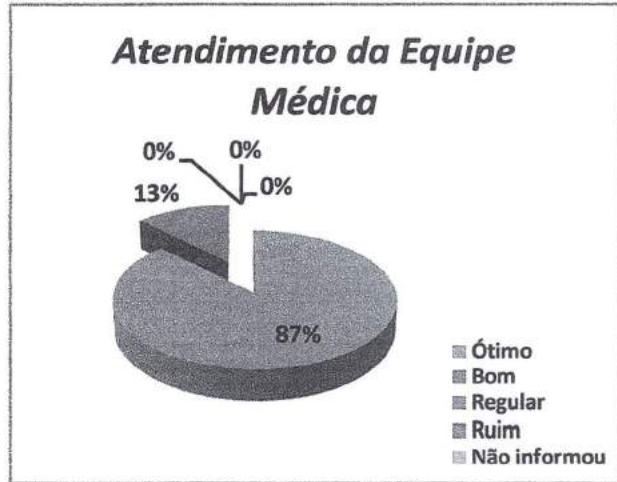
Atenciosamente,


Anderson Gonçalves Panisset
Chefe de Coordenação Administrativa
e Médica da UTI-IPPNG
STAPE: 1451634
Anderson Gonçalves Panisset
Coordenação Médica


Elisabete Corrêa de Medeiros
Chefe da Coordenação Administrativa
e de Enfermagem da UTI-IPPNG
STAPE: 1435115
Elisabete Corrêa de Medeiros
Coordenação de Enfermagem

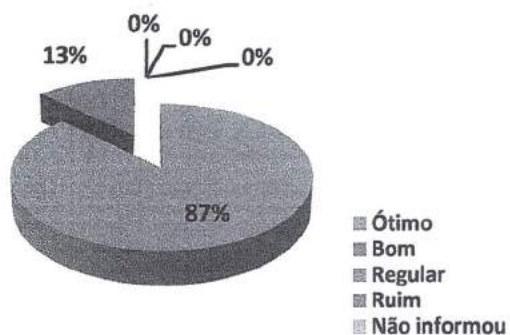


Representação Gráfica - 3º Trimestre de 2018

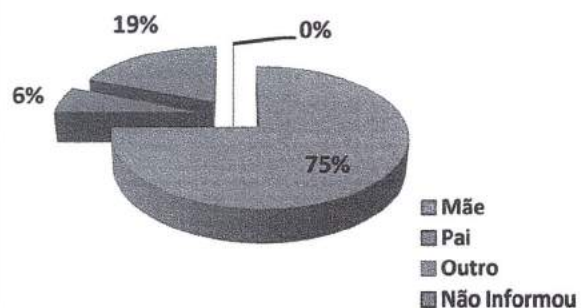




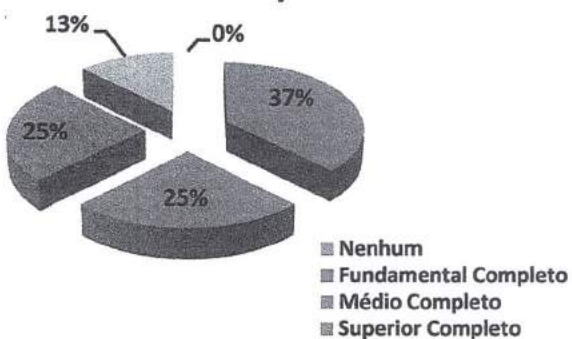
Avaliação Geral do Setor



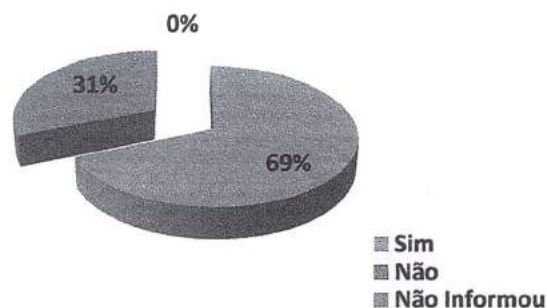
Grau de Parentesco do Acompanhante



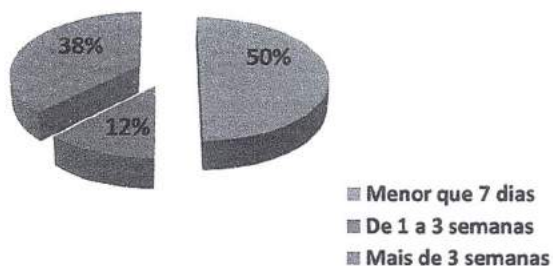
Grau de Instrução do Acompanhante



Primeira Internação nesta UTI



Tempo de Internação da Criança





UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO DE PUERICULTURA E PEDIATRIA MARTAGÃO GESTEIRA
COORDENAÇÃO MÉDICA DA EMERGÊNCIA



Relatório de Avaliação de Satisfação do Usuário.
Terceiro Trimestre 2018 (Julho a Setembro):
INTERNAÇÃO.

OUTUBRO DE 2018.



Relatório de Avaliação de Satisfação do usuário

Terceiro Trimestre 2018 (Julho a Setembro)

INTERNAÇÃO

A *Pesquisa de Satisfação* é realizada com questionário com 17 itens primordiais e preenchimento anônimo, apresentados aos familiares responsáveis pelas crianças atendidas. São avaliados itens, como: a apresentação geral da unidade; avaliação da equipe de saúde, por categoria; avaliação da estrutura operacional (portaria, segurança, acomodação, limpeza e banheiros); avaliação das orientações sobre o diagnóstico e tratamento. Cada aspecto avaliado tem quatro opções de resposta: *ótimo, bom, regular e ruim*, simbolizados em uma escala de faces.

No Terceiro Trimestre de 2018, foram realizadas **615** atendimentos na unidade de emergência com internações, sendo respondidos 59 questionários. Os familiares recebem o formulário da pesquisa antes de receber 'alta' e os depositariam em urna fixada próxima à saída da área de atendimento. Porém, muitos familiares esquecem-se de preencher o formulário e, conseqüentemente, não finalizam o questionário de satisfação.

Segue abaixo tabela que expõe a quantidade de questionários de satisfação do usuário respondidos nos meses de Julho, Agosto, Setembro de 2018. Tal tabela visa expor o percentual geral dos questionários respondidos pelo familiar responsável e acompanhante da criança atendida na Emergência deste Instituto.

Período	Total de atendimentos válidos para a pesquisa	Questionários Respondidos	Percentual de Questionários respondidos em relação ao total de atendimentos
Julho	196	19	9,7%
Agosto	228	25	11%
Setembro	191	15	7,9%
Total	615	59	9,6%

Tabela 1 - Levantamento Geral



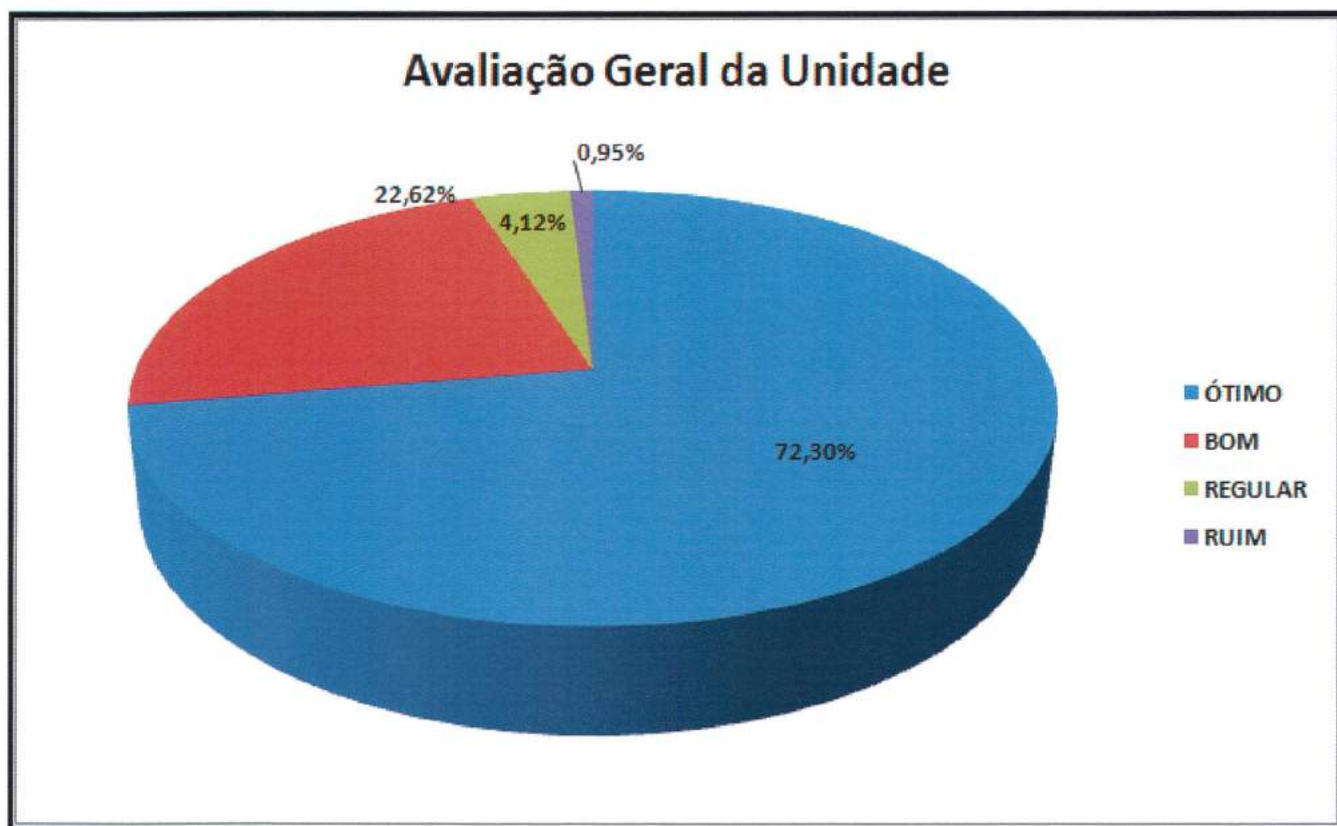
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Jul a Set - Internação	JULHO						AGOSTO						SETEMBRO						
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	Total	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	Total	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	Total	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
	A. Portaria - Tempo	9	8	4	0	19	18	6	1	0	25	6	6	1	0	13	33	21	3
A. Médico	16	4	0	0	20	24	1	0	0	25	12	1	0	0	13	52	6	0	0
A. Enfermagem	12	6	0	0	18	22	3	0	0	25	10	2	1	0	13	44	11	1	0
Info. Doença	13	5	0	1	19	21	4	0	0	25	9	4	0	0	13	43	13	0	1
Info. Tratamento	13	6	0	0	19	22	3	0	0	25	11	2	0	0	13	46	11	0	0
A. Nutricionista	13	5	0	0	18	19	1	1	0	21	12	0	0	0	12	44	6	1	0
A. Ass. Social	11	4	1	0	16	14	3	1	0	18	7	2	0	0	9	32	9	2	0
A. Copeira	13	6	0	0	19	23	1	0	0	24	10	2	0	0	12	46	9	0	0
Refeição Criança	13	6	0	0	19	22	1	0	0	23	12	1	0	0	13	47	8	0	0
Refeição Acompanhante	16	3	0	0	19	23	1	0	0	24	11	2	0	0	13	50	6	0	0
Acomodação Local	9	6	4	0	19	17	4	2	1	24	9	4	1	0	14	35	14	7	1
banheiro	8	8	1	1	18	16	9	0	2	27	9	2	3	1	15	33	19	4	4
limpeza	10	7	1	0	18	14	10	0	0	24	13	2	0	0	15	37	19	1	0
Rouparia	10	4	3	1	18	16	7	2	0	25	7	4	1	1	13	33	15	6	2
Vigilância	8	6	3	1	18	17	6	1	0	24	10	3	2	0	15	35	15	6	1
Avaliação Geral	10	8	0	0	18	21	3	1	0	25	13	2	0	0	15	44	13	1	0



O questionário é composto por uma escala de faces que correspondem a uma legenda, descritas como ótimo, bom, regular e ruim. Os itens avaliados e resultados estão descritos a seguir:

AVALIAÇÃO GERAL DA UNIDADE

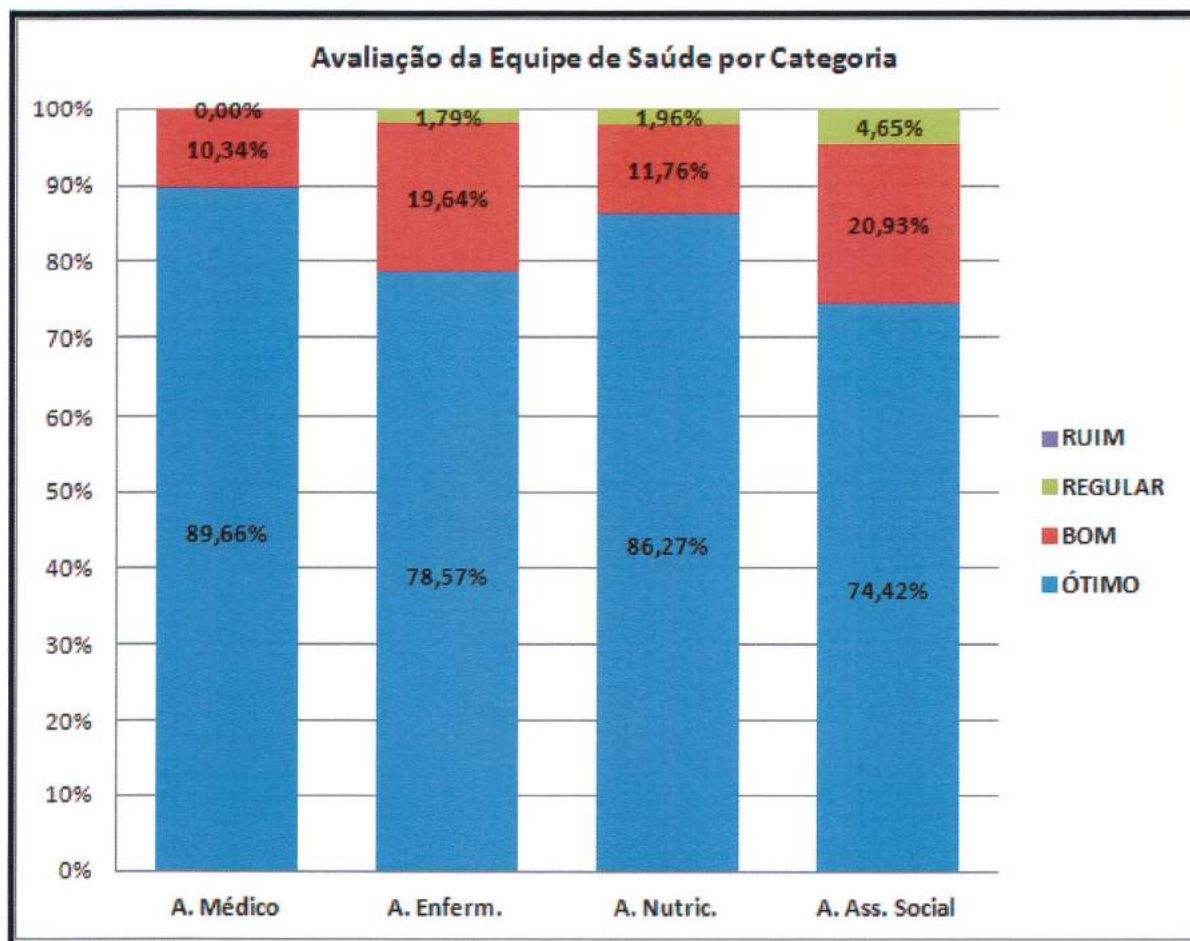


A unidade apresenta avaliação positiva acima 90% acumulando um pouco mais de 94% de aprovação entre bom e ótimo. Mantendo um excelente nível de aprovação, ainda que tenhamos problemas crônicos de Infraestrutura física e deficiência quantitativa de recursos humanos para a realização do trabalho de equipe médica e funcional no setor. Segue abaixo o gráfico de avaliação da equipe médica no que concerne os trabalhos de atendimento de internação nesta Emergência.





AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE SAÚDE, POR CATEGORIA.



ATENDIMENTO MÉDICO

O item que aborda a satisfação com o atendimento médico obteve o índice de 100% de aprovação em ótimo, mantendo-se com bons índices em conformidade com avaliações anteriores.

ATENDIMENTO DE ENFERMAGEM

Neste item, os resultados seguem o mesmo padrão de avaliação e constam positivamente acima de 98% de aprovação entre bom e ótimo.

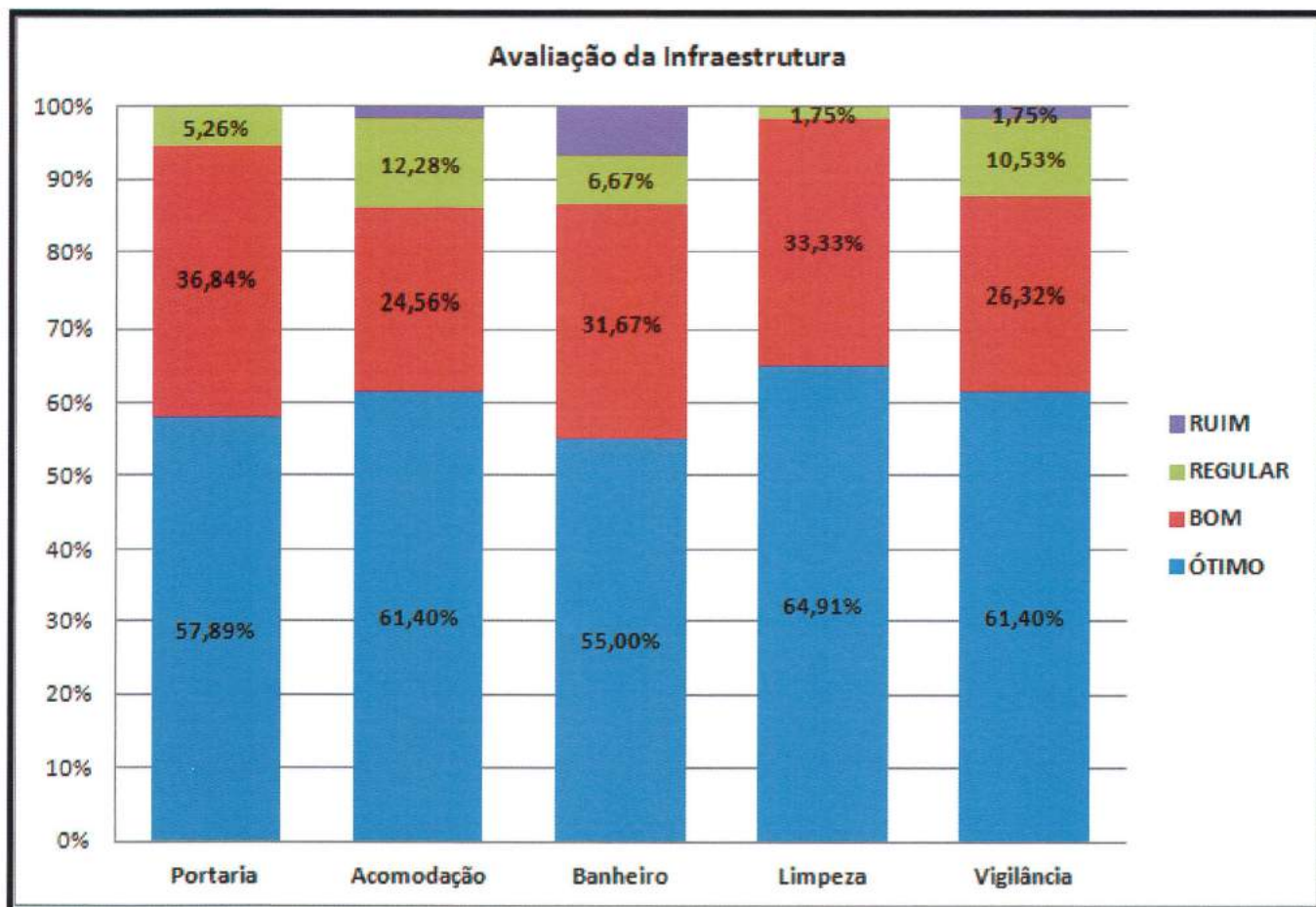


ATENDIMENTO DA NUTRIÇÃO, SERVIÇO SOCIAL

A avaliação dedicada a estas duas categorias de serviços na Emergência são consideradas fluidas, pois primeiro consta na *Tabela 2* algumas famílias não recebem atendimentos destes profissionais. Os atendimentos realizados passam pelas avaliações das faces. Os serviços em foco detém, no caso de atendimento de Nutrição acima de 98% de avaliações entre ótimo e bom, sendo completado por 1,96% avaliados como **Regular**. No caso de Atendimento de Assistência Social 95,35% são avaliações entre Bom e Ótimo, detendo ainda aproximadamente 4,65% avaliados em Regular. Destaca-se que, há um alto índice numérico de atendimentos de Assistência Social não realizados para pacientes internados. Tais dados foram obtidos através dos questionários realizados e encontram-se na Tabela 2 deste relatório.



AVALIAÇÃO DA INFRAESTRUTURA



A categoria *Acomodação* é o item com avaliação positiva 85,96% ótimo e bom.

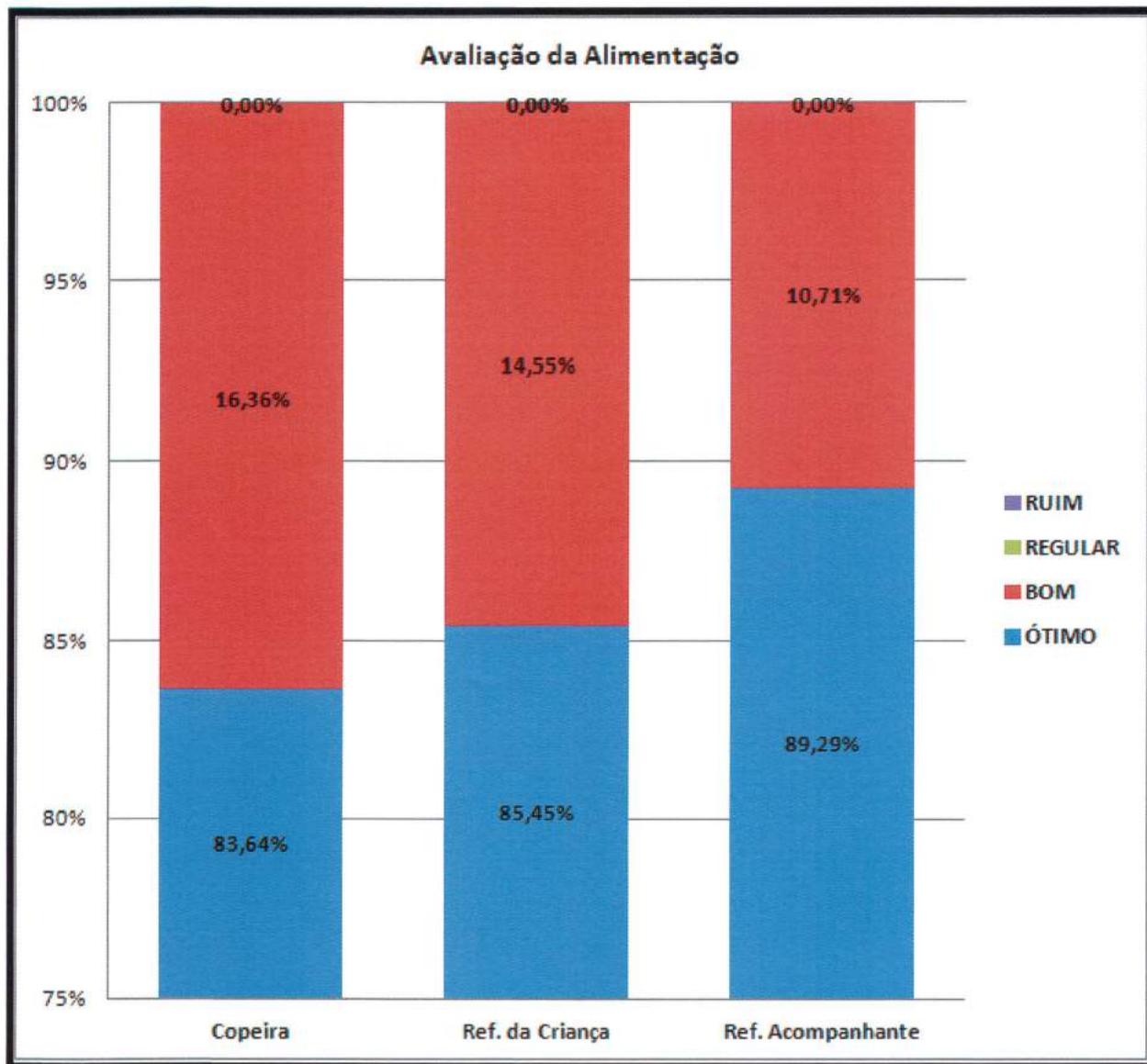
O item *limpeza* destaca-se com avaliação acima de 95% entre *Bom* e *Ótimo*, considerando 1,75% de resultados entre *Regular*.

No que tange *Segurança* (vigilância), a avaliação foi acima de 87,72% entre bom e ótimo, mantendo-se com bons índices em comparação com períodos anteriores.

A categoria *Banheiro* recebeu avaliação com classificação acima de 86,67% alcançando valores de satisfação positiva, classificada entre *Bom* e *ótimo*.



AVALIAÇÃO DA ALIMENTAÇÃO



A Alimentação, item específico para a criança internada e o acompanhante, segue com avaliação dividida em três subcategorias: Copeira, Refeição da Criança e Refeição do Acompanhante. No serviço de copeira a avaliação alcança o valor acima de 100% obtendo índice de aprovação entre ótimo e bom. No que diz respeito a avaliação da Refeição da Criança o item recebe avaliação acima de 100% entre Bom e ótimo. Quanto a Refeição do acompanhante, os índices são extremamente positivos com total de 100% entre bom e ótimo.



CONCLUSÃO

Através deste relatório esta coordenação visa informar, a quem interessar possa, dados transformados em informações que serão primordiais para o pleno desenvolvimento do trabalho de atendimento e de internações neste setor. Bem como a geração de melhorias no âmbito estrutural da Emergência Pediátrica. Os resultados demonstrados em gráficos são oriundos de análises coletadas por questionários respondidos por responsáveis acompanhantes após o atendimento dos clientes foco deste setor.

É importante relatar que continuam existindo questões negativas inerentes a arquitetura do setor, como: as necessidades de reforma, por exemplo. Há também questões relacionadas a infraestrutura de modo geral, que necessita de constante atenção e organização para a plena realização das atividades inerentes ao setor.


Aldineia C. Silva Pinheiro
Coordenadora Administrativa e
Médica da Emergência - IPPMG/UFRJ
CRM RJ nº 1275278
Aldineia C Silva Pinheiro
Coordenação Médica da Emergência



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO DE PUERICULTURA E PEDIATRIA MARTAGÃO GESTEIRA
COORDENAÇÃO MÉDICA DA EMERGÊNCIA



Relatório de Avaliação de Satisfação do Usuário.
Terceiro Trimestre 2018 (Julho a Setembro):
ATENDIMENTO.

OUTUBRO DE 2018.



Relatório de Avaliação de Satisfação do usuário Terceiro Trimestre 2018 (Julho a Setembro)

ATENDIMENTO

A *Pesquisa de Satisfação* é realizada com questionários de 12 itens e preenchimento anônimo, apresentados aos familiares responsáveis pelas crianças atendidas. São avaliados quesitos, como: a apresentação geral da unidade; avaliação da equipe de saúde, por categoria; avaliação da estrutura operacional (portaria, segurança, acomodação, limpeza e banheiros); avaliação das orientações sobre o diagnóstico e tratamento. Cada aspecto avaliado tem quatro opções de resposta: *ótimo, bom, regular e ruim*, simbolizados em uma escala de faces.

No Terceiro Trimestre de 2018, foram realizadas **3460** atendimentos na unidade de Emergência, sendo respondidos 37 questionários. Os familiares recebem o formulário da pesquisa antes de receber alta e os depositam em urna fixada próxima à saída da área de atendimento. Porém, muitos familiares esquecem-se de preencher o formulário e, conseqüentemente, não finalizam o questionário de satisfação.

Segue abaixo tabela que expõe a quantidade de questionários de satisfação respondidos nos meses de Julho, Agosto, Setembro de 2018. Tal tabela visa expor o percentual geral dos questionários respondidos pelo familiar responsável e acompanhante da criança atendida na Emergência deste Instituto.

QUANTITATIVO GERAL

Período	Total de atendimentos válidos para a pesquisa	Questionários Respondidos	Percentual de Questionários respondidos em relação ao total de atendimentos
Julho	1260	35	2,78%
Agosto	1112	00	0%
Setembro	1088	02	0,18%
Total do Trimestre	3460	37	1,07%



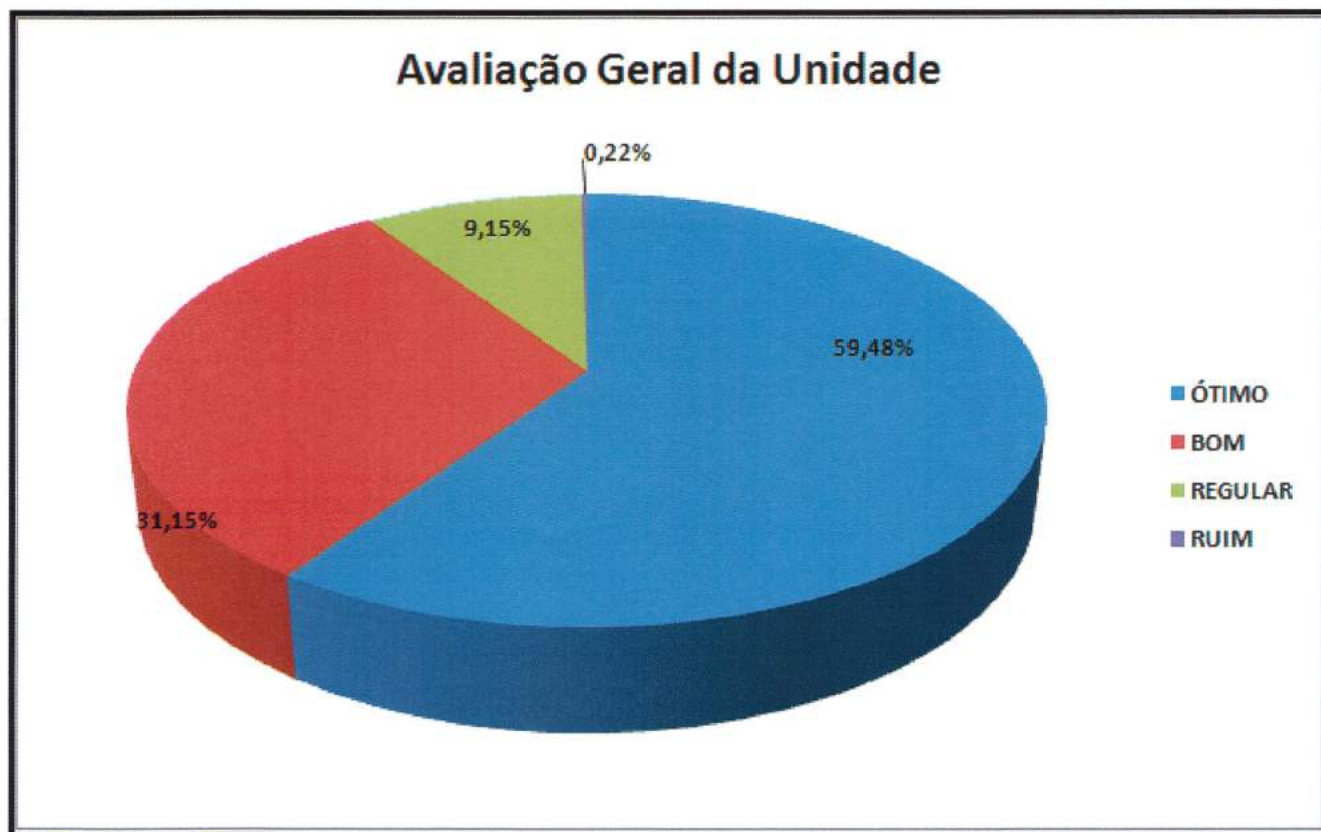
Satisfação do Usuário

Jul a Set - Atendimento	Julho				Agosto				Setembro					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	Total	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	Total	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM
A. Portaria -	26	10	0	0	36	1	0	0	0	1	2	0	0	0
Tempo	11	16	8	0	35	1	0	0	0	1	0	1	1	0
A. Médico	22	12	1	0	35	1	0	0	0	1	2	0	0	0
A. Enfermagem	20	14	1	0	35	1	0	0	0	1	2	0	0	0
Acomodação Local	25	7	3	0	35	1	0	0	0	1	1	1	0	0
Info. Doença	21	10	3	1	35	1	0	0	0	1	2	0	0	0
Info. Tratamento	19	13	4	0	36	1	0	0	0	1	1	1	0	0
banheiro	16	13	7	0	36	1	0	0	0	1	2	0	0	0
limpeza	23	10	2	0	35	1	0	0	0	1	2	0	0	0
Vigilância	18	14	3	0	35	1	0	0	0	1	2	0	0	0
Rouparia	17	12	6	0	35	1	0	0	0	1	2	0	0	0
Avaliação Geral	23	9	3	0	35	1	0	0	0	1	2	0	0	0



O questionário é composto por uma escala de faces que correspondem a uma legenda, descritas como: ótimo, bom, regular e ruim. Os resultados estão descritos nos gráficos a seguir visando expor a porcentagem de cada item avaliado de modo que corrobore uma análise percentual completa.

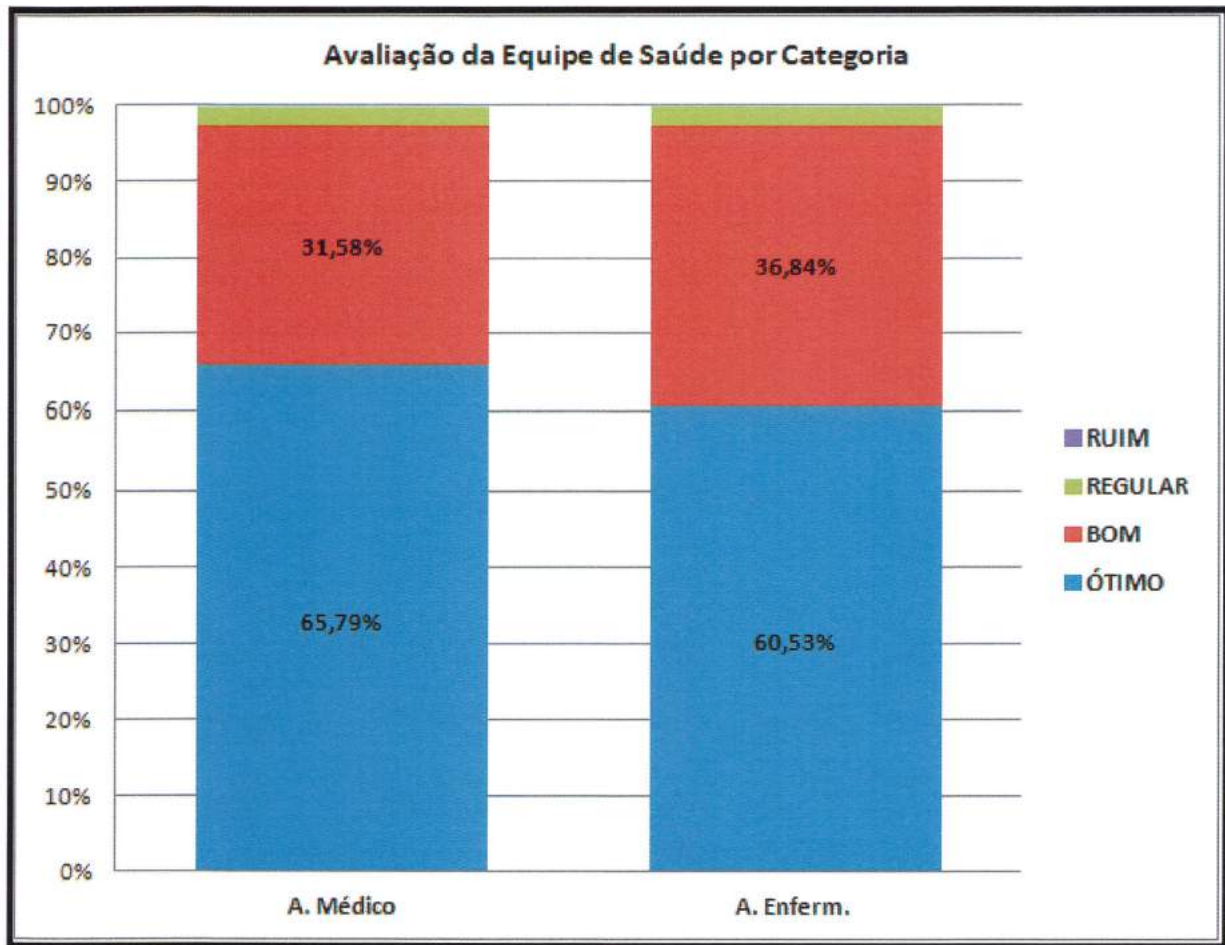
AVALIAÇÃO GERAL DA UNIDADE



A unidade apresenta avaliação por parte dos familiares (acompanhantes) um quadro acima de 90% entre ótimo e bom. Ou seja, a Emergência – no que tange as atividades de **Atendimento** - mantém um bom nível de aprovação, ainda que tenhamos problemas crônicos de Infraestrutura física, déficit quantitativo de recursos humanos e os atuais problemas com superlotação que muitas vezes ocupam os boxes de atendimento, obrigando-nos a interromper os atendimentos.



AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE SAÚDE, POR CATEGORIA.



ATENDIMENTO MÉDICO

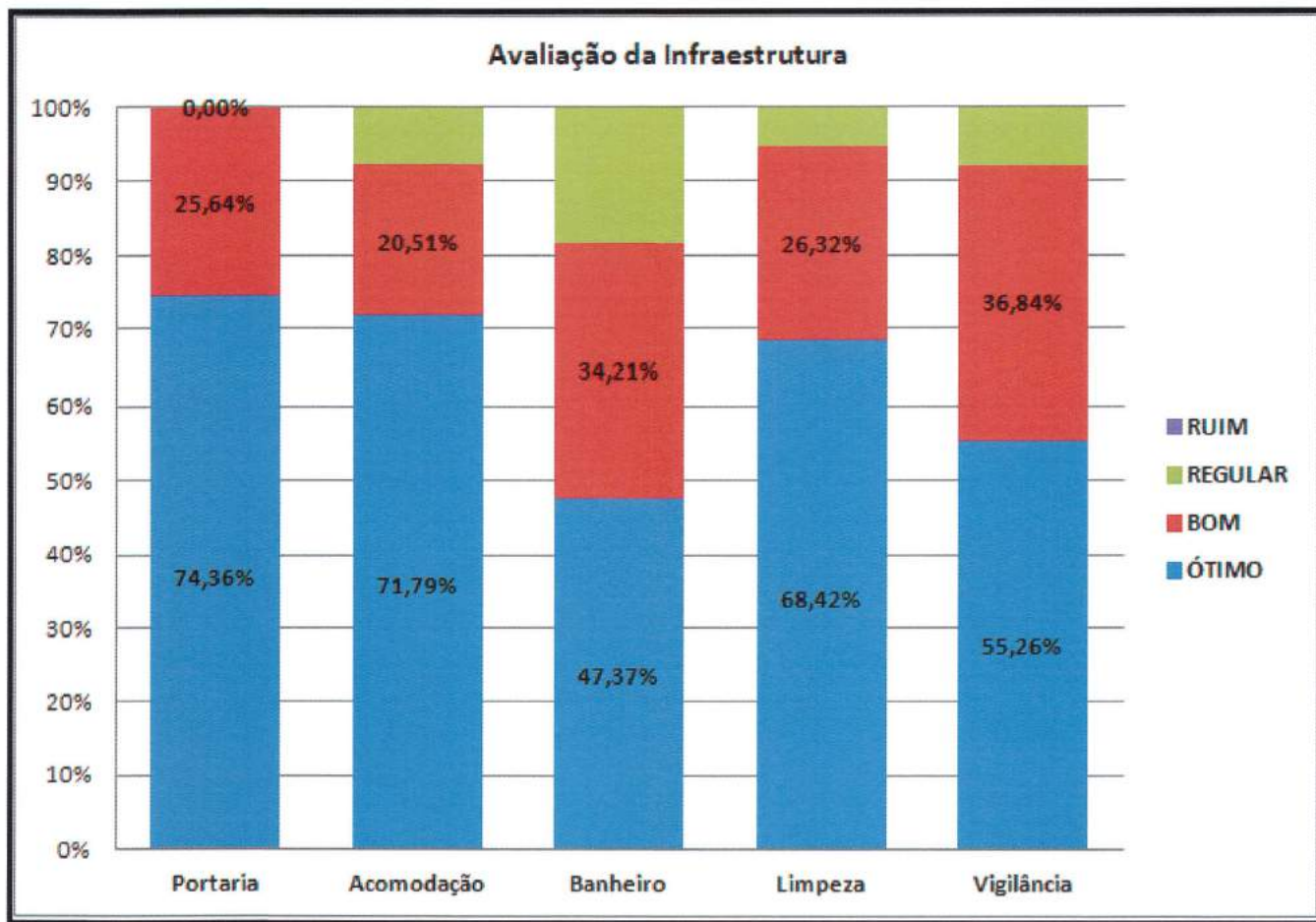
O item que aborda a satisfação com o atendimento médico obteve o índice acima de 97% de aprovação em ótimo, mantendo-se com bons índices conforme os períodos anteriores.

ATENDIMENTO DE ENFERMAGEM

Nesse item, os resultados positivos alcançam aprovação acima de 97% em ótimo e Bom.



AVALIAÇÃO DA INFRAESTRUTURA



No item limpeza, observa-se a divisão entre os valores de classificação, com: 68,42% ótimo, 26,32% Bom.

No que se refere ao item segurança (vigilância), a avaliação foi 55,26% Ótimo, mantendo-se com bons índices conforme os períodos anteriores.

Quanto a acomodação, obteve 92% de aprovação em *Ótimo e bom*.



CONCLUSÃO

Através deste relatório esta coordenação visa informar, a quem interessar possa, dados que são primordiais para o pleno desenvolvimento do trabalho de atendimento e de internações neste setor. Os resultados supracitados em gráficos são oriundos de análises coletadas através de questionários respondidos por responsáveis acompanhantes, após o atendimento de usuários neste setor.

É importante relatar que continuam existindo questões negativas inerentes a arquitetura do prédio, como: tempo de construção que demanda necessidades de reforma, por exemplo. Há, também, questões relacionadas a infraestrutura de modo geral, que necessita de constante atenção e organização para a plena realização das atividades inerentes ao setor.


Aldinéia Cristina Silva Pinheiro
Coordenadora Administrativa e
Médica da Emergência - IPPMG/UFRRJ
CPF nº 1275278

Coordenação Médica da Emergência



RELATÓRIO – SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Terceiro Trimestre de 2018 (Julho a Setembro)

Neste Trimestre houve problema no preenchimento e recolhimento dos questionários com a implementação de novas rotinas no setor.

Ainda existe uma não valorização, por parte do usuário, da importância da devolução dos mesmos.

Assim, não obtivemos questionários devolvidos, e faremos este relatório de modo atípico, compilando as reclamações na ouvidoria e elogios recebidos, bem como questionamentos surgidos ao longo do trimestre.

As observações colocadas pelos pais foram compiladas e serão discutidas nas seções próprias de acordo com a relevância, foram considerados também reclamações e pleitos encaminhados a esta coordenação através da ouvidoria do hospital, no período em questão.

Algumas famílias utilizam a ferramenta para expor situações de conflitos interpessoais entre familiares e membros da equipe de saúde. Tais situações são conduzidas por esta coordenação, juntamente com a ouvidoria, caso a caso e as medidas cabíveis são tomadas, o feedback às famílias também é fornecido de maneira individual.

- **Avaliação Geral da Unidade**

A UPI tem bom índice de aprovação pelos responsáveis, porém algumas características estruturais e de hotelaria foram levantados e serão discutidos no setor próprio

- **Avaliação da Equipe de Saúde**

1- Atendimento Médico

De maneira geral, não houve reclamação específica no tocante ao atendimento médico. Situações pontuais referentes à compreensão das circunstâncias que abrangem a internação e



tratamento dos pacientes foram levantadas e tratadas em reuniões multidisciplinares com a participação desta coordenação e foram resolvidas a contento dos familiares

2- Atendimento de **Enfermagem**

Foram relatados alguns problemas pontuais, já solucionados, referentes à relacionamento interpessoal.

3- atendimentos da **Nutrição, Fisioterapia, Serviço Social e Psicologia**

Os índices de aprovação para a Nutrição, Psicologia, Fisioterapia e Serviço Social se mantêm elevados, sendo que não houve desaprovação.

- **Avaliação da Infraestrutura**

No item **limpeza**, houve reclamações quanto a procedimentos e higienização dos banheiros. Os mesmos são divididos em banheiros de pacientes feminino e masculino e banheiro de acompanhantes.

Houve má utilização dos banheiros infantis por parte de acompanhantes e este fato está sendo trabalhado.

Já no que se refere ao item **segurança** (vigilância), os acompanhantes se mostram mais insatisfeitos, as situações ocorridas se referem a interação entre acompanhantes e foram encaminhadas à direção.

No que se refere à **acomodação**, o mobiliário adquirido recentemente, apresentou diversos problemas discursados pelos acompanhantes. Sua maioria já havia sendo notada por esta coordenação e a compra de novos foi efetuada, contudo a nova poltrona de acompanhantes continua desaprovada por não reclinar a menos que 30 graus e está sendo substituída.

As mesas e armário de apoio e o tamanho das camas não foi citada neste trimestre, mas também está recebendo a atenção desta coordenação, bem como o espaço físico.

Neste item relativo a estrutura, continua sendo muito importante relatar que continuam existindo questões inerentes a arquitetura do prédio e do tempo de construção do mesmo que dificultam a realização de reparos. Existe uma consciência de toda equipe da UPI sobre as necessidades de adequação para melhoria da ambiência, entretanto as soluções necessárias dependem de grandes intervenções que englobam a vontade política de toda a instituição e não somente deste setor.



Alguns pleitos sempre estão presentes e incluem: construção de uma área de lavanderia e melhorias nos banheiros. No trimestre anterior foi solicitada a compra de cadeiras higiênicas, que estão em mau estado e esta administração deu seguimento a este pleito, ainda não resolvido.

A instalação de TVs, novos ares condicionados e WI-Fi melhorou a satisfação do usuário, porém a lentidão do serviço e a falta de antenas ainda causa desaprovação.

Foram solicitados lençóis para os acompanhantes e melhores cobertores.

- **Alimentação**

Quanto à **alimentação**, observou-se boa aprovação na alimentação das crianças internadas.

Quanto aos acompanhantes, existem reclamações quanto a variedade e à quantidade dos alimentos oferecidos, de cunho pessoal. Também houve elogios à alimentação.

- **Humanização**

A Sala de Recreação é um setor bem característico da UPI onde são desenvolvidas atividades pedagógicas e lúdicas tanto para as crianças quanto para os acompanhantes. As atividades podem ser realizadas pelas recreadoras tanto no espaço específico para a Recreação quanto a beira do leito.

Recentemente este espaço vem sendo reformado e será reinaugurado em 23/10/2018.

Diversas atividades vêm sendo realizadas com parceiros do IPPMG e, merecem ser reconhecidas e elogiadas, diante da importância para a recuperação de nossos pequenos pacientes

Flávia Avolio Gibara Soeiro do Nascimento
Coordenadora Médica da UPI
IPPMG/UFRJ
Rio de Janeiro, 16 de Outubro de 2019



Rio de Janeiro, quarta-feira, 10 de outubro de 2018

Cl: 174 /17
De: Coordenação Médica e de Enfermagem da UTI Pediátrica – IPPMG
Para: Direção Geral, DAAAd
C/C: Programa de Humanização
Assunto: Avaliação de qualidade e satisfação na UTIP no 3º trimestre de 2018.
Anexos: Duas páginas

RELATÓRIO DE SATISFAÇÃO DOS ACOMPANHANTES DE PACIENTES INTERNADOS NA UTI REFERENTE AO 3º TRIMESTRE DE 2018

Os resultados que ora apresentamos consistem na compilação dos dados do questionário de avaliação de qualidade respondido pelos acompanhantes das crianças internadas na UTI no período de julho a setembro de 2018. Tais dados correspondem às respostas de 16 questionários preenchidos pelos acompanhantes no momento da saída da criança da UTI. Destacamos que neste período foram ao todo 44 internações, 37 altas e 04 óbitos. Assim, aproximadamente 39% dos acompanhantes que estiveram na Unidade neste período responderam ao questionário.

1 - DADOS DOS ACOMPANHANTES: Com relação ao acompanhamento durante a internação na UTI, como nas avaliações anteriores, a figura materna foi a mais presente, perfazendo um total de 75%. No que se refere ao grau de instrução do acompanhante, 25% desses tinham ensino médio completo, 37% ensino fundamental completo, 25% tinham ensino superior, demonstrando um aumento no número de pais com ensino superior completo em relação as últimas avaliações.

2 - DADOS DEMOGRÁFICOS: Entre os questionários respondidos, 69% representaram internações de primeira vez e 31% de reinternações. Quanto ao tempo de internação, 50% permaneceram na UTI até 7 dias, 12% entre uma a três semanas e 38% tiveram período superior a 3 semanas.

3 - AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO MÉDICO E DE ENFERMAGEM: Tanto o atendimento médico quanto o atendimento de enfermagem foram avaliados como ótimo em 87% das respostas e como bom em 13%.



4 - ORIENTAÇÕES SOBRE AS ROTINAS DE FUNCIONAMENTO DO SETOR:

75% das respostas indicaram como ótima e 25% indicaram como boa as orientações recebidas.

5 - INFORMAÇÕES SOBRE A DOENÇA E O TRATAMENTO: Nesse quesito os questionários apontaram 81% das avaliações como ótimo e bom 19%.

6 - ACOMODAÇÕES E LIMPEZA DA UNIDADE: Na avaliação da satisfação relacionada às acomodações do acompanhante, 62% responderam como ótimas, 25% como boas, 13% como regular. A limpeza da unidade foi avaliada como ótima em 69% e 31% como boa.

7 - AVALIAÇÃO GERAL DA UNIDADE: 87% dos acompanhantes consideraram ótima e 13% avaliaram como boa.

Seguem em anexo os gráficos com os resultados acima apresentados.

Em relação às internações, o número total foi inferior em relação ao último trimestre. Neste trimestre, houve aumento de internações maior que três semanas e aumento de reinternações. Quanto aos óbitos, o número absoluto no período foi de 04 (quatro), como no trimestre anterior.

Houve ligeira redução na satisfação percebida como ótima e boa relacionada ao atendimento médico, percebido como ótimo em 93% das avaliações do período anterior, dessa vez alcançou 87%. Com relação ao atendimento da equipe de enfermagem, no trimestre passado, 64% das avaliações indicaram um ótimo atendimento, já neste trimestre foram 87%. Este resultado demonstra progressiva melhora em relação as últimas avaliações, pois o atendimento prestado pelas equipes fora percebido em 100% entre ótimo e bom.

Quanto ao nível de esclarecimento dos acompanhantes sobre as rotinas de funcionamento do setor. Este item nos permitiu visualizar que 100% dos acompanhantes foram bem orientados sobre o funcionamento do serviço.

O grau de satisfação quanto ao fornecimento de informações sobre a doença e tratamento da criança apresentou melhora em relação ao último trimestre. Temos mantido a frequência de conversas multiprofissionais com os pais, incluindo médico e enfermeiro da rotina, coordenação e a psicóloga da UTI.



A satisfação dos acompanhantes em relação às acomodações apresenta pequena redução comparada ao último trimestre, com 87% das avaliações entre ótimo e bom. A limpeza do setor neste semestre, alcançou 100% das avaliações como ótimo e bom. Apresentando uma grande melhora em relação ao último trimestre que obteve ótimo e bom em 86% das avaliações.

Continuamos trabalhando cada vez mais para melhorar a assistência de qualidade aos nossos clientes, mesmo diante das dificuldades cotidianas. Temos vivenciado grande empenho de toda a equipe da UTI no cuidado à criança em estado crítico, o que reflete um trabalho com reconhecimento pela população assistida.

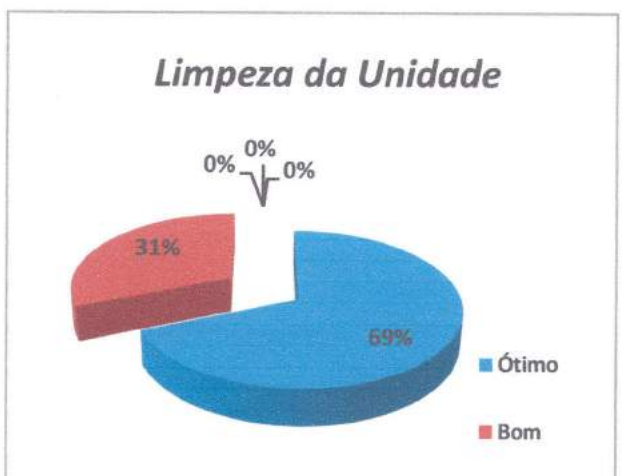
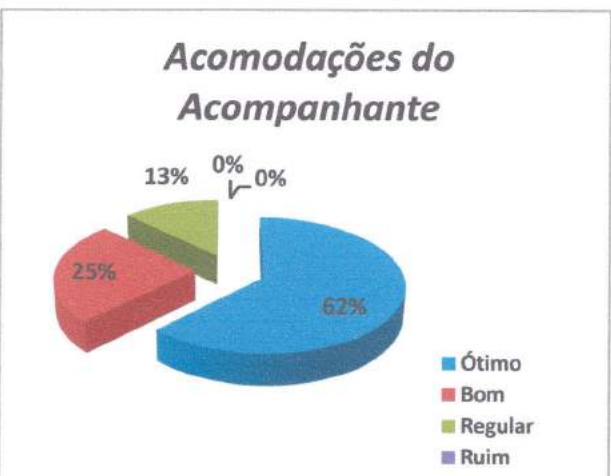
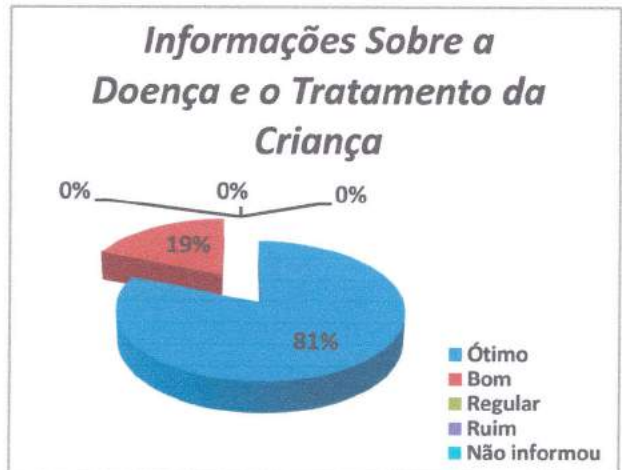
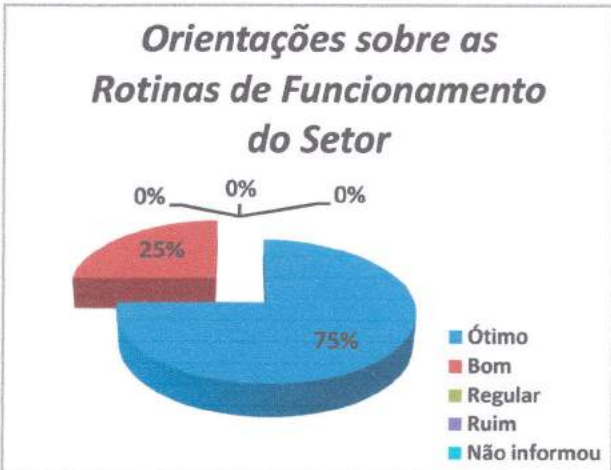
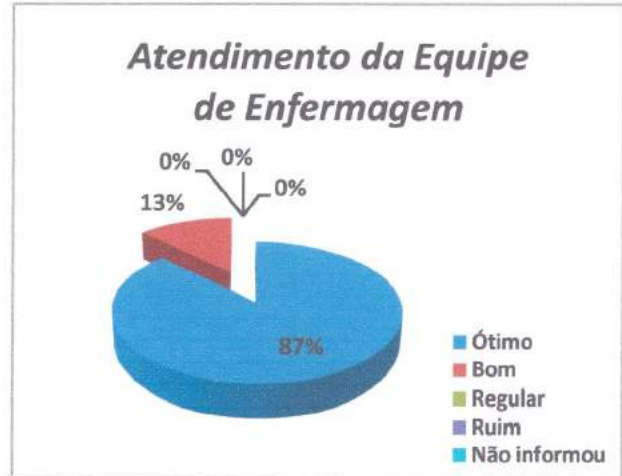
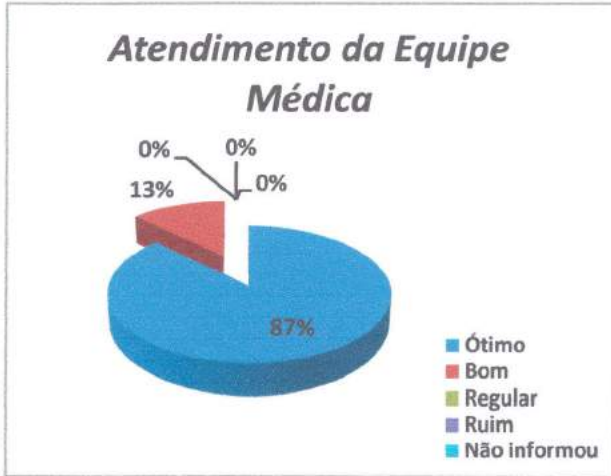
Atenciosamente,


Anderson Gonçalves Panisset
Chefe de Coordenação Administrativa
e Médica da UTI/IPPNG
MAT. SIAPE: 1451634
Anderson Gonçalves Panisset
Coordenação Médica


Elisabete Corrêa de Medeiros
Chefe da Coordenação Administrativa
e de Enfermagem da UTI-IPPNG
SIAPE: 1435115
Elisabete Corrêa de Medeiros
Coordenação de Enfermagem

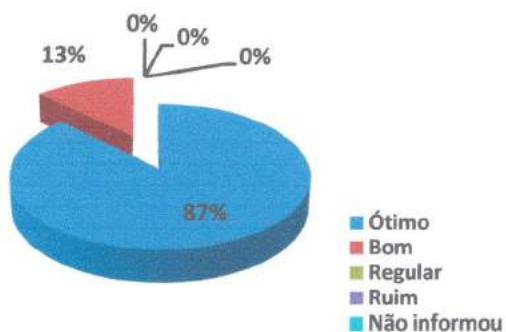


Representação Gráfica - 3º Trimestre de 2018

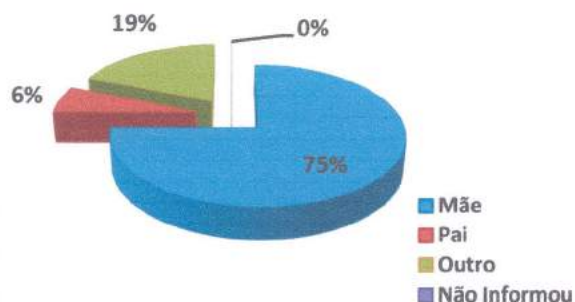




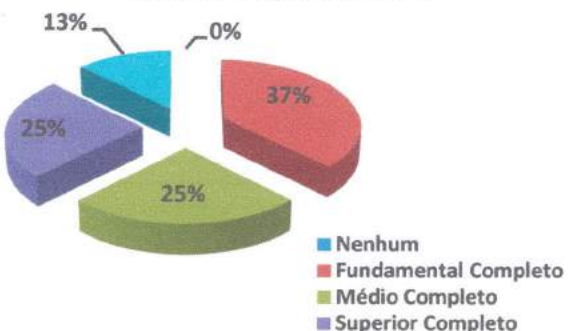
Avaliação Geral do Setor



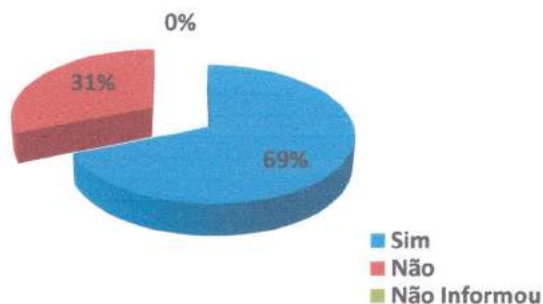
Grau de Parentesco do Acompanhante



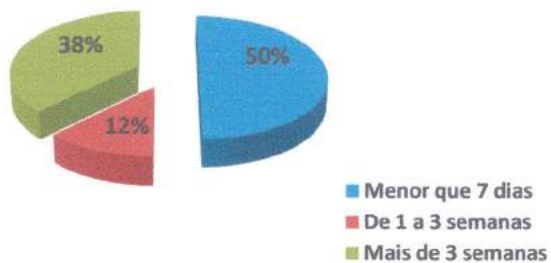
Grau de Instrução do Acompanhante



Primeira Internação nesta UTI



Tempo de Internação da Criança





CI 32/2018

Do: Serviço de Cirurgia Pediátrica

Para: Direção, Divisão médica

Assunto: Relatório sobre a satisfação do usuário terceiro trimestre de 2018.

No terceiro trimestre de 2018, cinco responsáveis responderam espontaneamente ao questionário sobre satisfação do usuário.

A média de idade dos responsáveis foi de 31,5 anos, variando entre 17 e 60 anos. Uma pessoa não respondeu à pergunta. Uma era do sexo feminino e quatro não responderam. Quatro acompanhantes (80%) eram as mães dos pacientes e uma (20%) era avó. Quatro crianças (80%) estavam sendo internadas pela primeira vez na enfermaria D. Dois responsáveis (40%) souberam informar o nome do médico responsável e quatro (80%) referiram o procedimento cirúrgico proposto ou o diagnóstico da criança. Uma criança (20%) foi submetida a tratamento cirúrgico pelo Serviço de Oftalmologia.

O grau de escolaridade dos responsáveis está especificado na tabela abaixo

Grau de escolaridade	N	%
Não estudou	0	0
Primeiro grau incompleto	1	20
Primeiro grau completo	0	0
Segundo grau incompleto	2	40
Segundo grau completo	1	20
Superior	0	0
Não respondeu	1	20

O atendimento prestado pela equipe de médicos da Cirurgia pediátrica, no ambulatório, foi avaliado como ótimo por 4 acompanhantes e bom por uma pessoa

Classificação	Número de avaliações	%
Ótimo	4	80
Bom	1	20
Regular	0	0
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Não responderam	0	0

O atendimento oferecido pela equipe de médicos dos Serviços, durante a internação na enfermaria D, foi citado como ótimo por 4 responsáveis e bom por um acompanhante.

Classificação	Número de avaliações	%
Ótimo	4	80
Bom	1	20
Regular	0	0
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Não responderam	0	0

A equipe de enfermagem na enfermaria D foi definida como ótima em 80 % das avaliações

Classificação	Número de avaliações	%
Ótimo	4	80
Bom	1	20
Regular	0	0
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Não responderam	0	0

A atuação dos médicos anesthesiologistas foi avaliada como ótima em 80% dos questionários e boa em 20%. Um acompanhante (20%) não respondeu.

Classificação	Número de avaliações	%
Ótimo	3	60
Bom	1	20
Regular	0	0
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Não responderam	1	20

As informações fornecidas aos acompanhantes sobre o diagnóstico e o procedimento cirúrgico a que a criança seria submetida foram consideradas ótimas em 80 % e péssima em uma situação.

Classificação	Número de avaliações	%
Ótimo	4	80
Bom	0	0
Regular	0	0
Ruim	0	0
Péssimo	1	20
Não responderam	0	0

A atuação do Serviço de Nutrição, durante a internação, foi avaliada como ótima por 4 responsáveis e boa por 1.

Classificação	Número de avaliações	%
Ótimo	4	80
Bom	1	20
Regular	0	0
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Não responderam	0	0

A refeição oferecida aos pacientes foi considerada de ótima qualidade por 80 % dos responsáveis

Classificação	Número de avaliações	%
Ótimo	4	80
Bom	1	20
Regular	0	0
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Não responderam	0	0

A refeição oferecida aos acompanhantes foi avaliada como ótima em 80 % e boa em 20%.

Classificação	Número de avaliações	%
Ótimo	4	80
Bom	1	20
Regular	0	0
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Não responderam	0	0

As acomodações da enfermaria D foram consideradas ótimas por 60% dos entrevistados e boas por 40%.

Classificação	Número de avaliações	%
Ótimo	3	60
Bom	2	40
Regular	0	0
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Não responderam	0	0

O Serviço de vigilância foi avaliado como ótimo em três questionários e bom em um. Um acompanhante não respondeu.

Classificação	Número de avaliações	%
Ótimo	3	60
Bom	1	20
Regular	0	0
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Não responderam	1	20

A avaliação geral da enfermaria D foi ótima em 80% dos questionários. Uma pessoa não respondeu (20%).

Classificação	Número de avaliações	%
Ótimo	4	80
Bom	0	0
Regular	0	0
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Não responderam	1	20

Entre os questionários respondidos, não foram observadas queixas nem sugestões. Três questionários apresentaram elogios às equipes de funcionários do hospital. A única acompanhante que classificou como péssimas as informações recebidas sobre a doença da criança ou o tratamento cirúrgico proposto (no caso a retirada de um cateter de longa permanência) se tratava de responsável por paciente do Serviço de Hematologia. Questiono a afirmação, pois se trata de paciente em tratamento regular na unidade, de longa duração.

Atenciosamente

Rio de Janeiro, 22 de Outubro de 2018.

 Danielle Nunes Forny
Chefe da Coord. Administrativa e Médica
do Centro Cirúrgico do IPPMG-UFRJ
SIAPE Nº 2309620