



Rio de Janeiro, terça-feira, 9 de janeiro de 2018

Cl: 004 /18
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 4º trimestre de 2017.
Anexos:

RELATÓRIO DE SATISFAÇÃO DOS ACOMPANHANTES DE PACIENTES INTERNADOS NA UTI REFERENTE AO 4º TRIMESTRE DE 2017

Os resultados apresentados consistem na compilação de dados dos questionários de avaliação de qualidade respondido pelos acompanhantes das crianças internadas na UTI no período de outubro a dezembro de 2017. Tais dados correspondem às respostas de 18 questionários preenchidos pelos acompanhantes no momento da alta da criança da UTI. Destacamos que neste período foram ao todo 51 internações, 42 altas e 07 óbitos. Assim, aproximadamente 36% dos acompanhantes que estiveram na Unidade neste período responderam ao questionário. Esclarecemos que o baixo número de questionários respondidos no trimestre, pode ser justificado pelas férias da secretária do setor e pelo ingresso de novos profissionais de enfermagem no serviço, que estavam em fase de adaptação e não possuíam domínio pleno das rotinas administrativas.

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 94%. No que se refere ao grau de instrução do acompanhante, 78% desses tinham ensino médio completo, 17% ensino fundamental completo e 1% sem instrução formal.

2 - DADOS DEMOGRÁFICOS: Entre os questionários respondidos, 61% representaram internações de primeira vez e 39% de reinternações. Quanto ao tempo de internação, 39% permaneceram na UTI até 7 dias, 44% entre uma a três semanas e 17% tiveram período maior que 3 semanas.

3 - AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO MÉDICO E DE ENFERMAGEM: O atendimento médico foi avaliado como ótimo em 61% das respostas, como bom em



33% e regular em 6%. Já o atendimento de enfermagem, foi avaliado como ótimo em 56%, como bom em 39% e ruim em 5% das respostas.

4 - ORIENTAÇÕES SOBRE AS ROTINAS DE FUNCIONAMENTO DO SETOR: 50% das respostas indicaram como ótima, 39% como boa, 5% regular e 6% consideram ruins as orientações recebidas.

5 - INFORMAÇÕES SOBRE A DOENÇA E O TRATAMENTO: Nesse quesito os questionários apontaram 61% como ótimo, bom 28%, regular 5 % e ruim 6% das respostas.

6 - ACOMODAÇÕES E LIMPEZA DA UNIDADE: Na avaliação da satisfação relacionada às acomodações do acompanhante, 17% responderam como ótimas, 56% boas, 17% regular e 5% ruim. A limpeza da unidade foi avaliada como ótima em 50%, 44% como boa e 6% como regular.

7 - AVALIAÇÃO GERAL DA UNIDADE: 44% dos acompanhantes consideraram ótima a avaliação geral da unidade, 50% como boa e 6% como regular.

Apresentamos em anexo os gráficos com os resultados descritos anteriormente.

O número total de internações e reinternações foram maiores em relação ao trimestre anterior. Neste trimestre, houve um aumento do número de internações curtas (até 7 dias) e de internações de uma a três semanas, e redução nas internações acima de três semanas. Quanto aos óbitos, o número absoluto no período foi de 07 (sete), apresentando também aumento em relação ao trimestre anterior.

Houve redução na satisfação percebida como ótima tanto no atendimento médico quanto no atendimento de enfermagem; entretanto, houve um aumento para ambos na avaliação considerada como boa. O atendimento médico, que fora percebido como ótimo em 68% das avaliações do período anterior, dessa vez alcançou 61%. Com relação ao atendimento da equipe de enfermagem, no trimestre passado, 79% das avaliações indicaram um ótimo atendimento, já neste trimestre foram 56%. Este resultado mostra-se contrário às avaliações dos últimos dois trimestres, nos quais as avaliações positivas eram ascendentes.



No que diz respeito à enfermagem, este padrão de respostas apareceu no primeiro trimestre num período em que também houve mudanças no quadro de pessoal de enfermagem da UTI. Neste trimestre o diferencial foi que a equipe de enfermagem, no mês de setembro, passou por reestruturação do quadro, com admissão de novos funcionários, a saber, 04 enfermeiros e 07 técnicos de enfermagem, e parte destes profissionais sem experiência em terapia intensiva pediátrica e em processo de adaptação com as rotinas do serviço.

Quanto ao nível de esclarecimento dos acompanhantes sobre as rotinas de funcionamento do setor, este item nos permitiu visualizar que 50% dos acompanhantes foram bem orientados sobre o funcionamento do serviço. Observamos redução em relação ao trimestre passado, pois a partir deste período passamos a ter apenas uma enfermeira da rotina exercendo a função de orientação dos acompanhantes nas primeiras 24 horas da admissão.


O grau de satisfação quanto ao fornecimento de informações sobre a doença e tratamento da criança sofreu uma queda em relação ao último trimestre, mas permanece entre bom e ótimo em 89% das respostas. Temos procurado intensificar as conversas multiprofissionais com os pais, incluindo médico e enfermeiro da rotina ou da coordenação e a psicóloga da UTI.

A satisfação dos acompanhantes em relação às acomodações apresentou redução comparada aos últimos trimestres, com 73% das avaliações entre ótimo e bom. A limpeza do setor vem sendo avaliada de maneira satisfatória usualmente, neste trimestre, alcançou 94% das avaliações como ótima e boa.

Consideramos que estamos sempre buscando prestar assistência de qualidade mesmo diante das dificuldades cotidianas. Temos vivenciado grande empenho de toda a equipe da UTI no cuidado à criança em estado crítico, isto foi demonstrado neste trimestre com o alcance de 94% das respostas entre bom e ótimo quanto a avaliação geral do setor, o que reflete o reconhecimento do trabalho da equipe pela população assistida.

Atenciosamente,

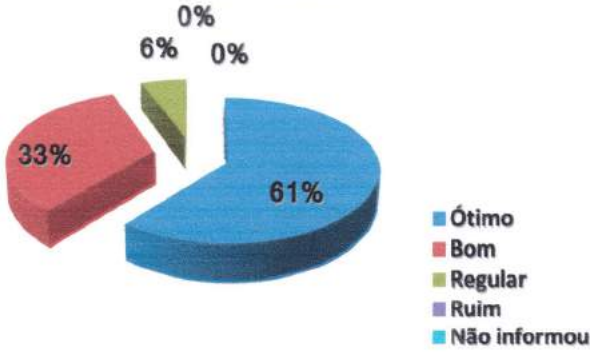
Anderson Gonçalves Panisset
Coordenação Médica


Elisabete Corrêa de Medeiros
Coordenação de Enfermagem

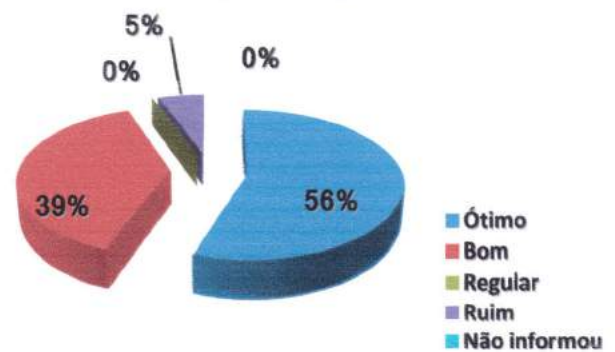


Representação Gráfica - 4º Trimestre de 2017

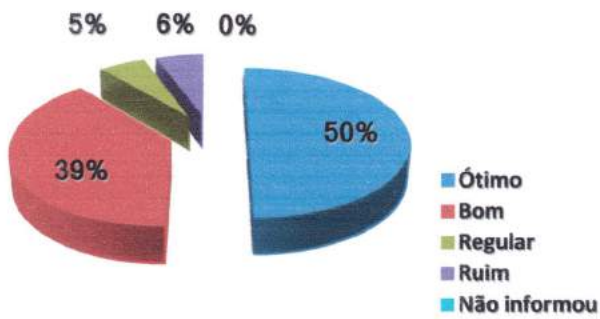
Atendimento da Equipe Médica



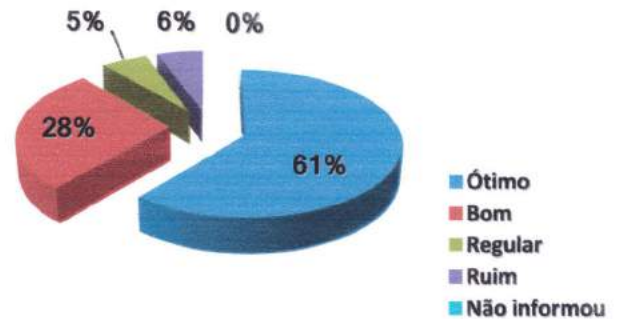
Atendimento da Equipe de Enfermagem



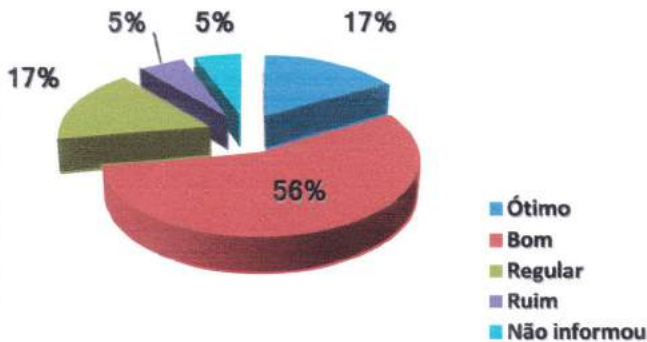
Orientações sobre as Rotinas de Funcionamento do Setor



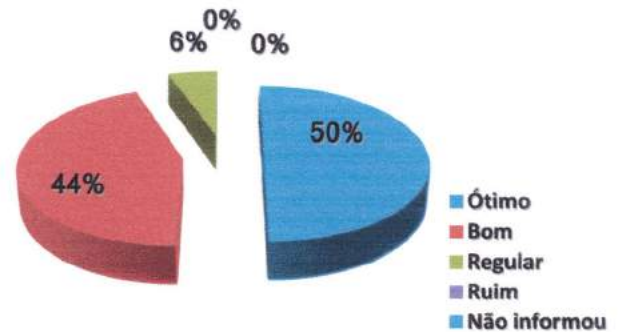
Informações Sobre a Doença e o Tratamento da Criança



Acomodações do Acompanhante

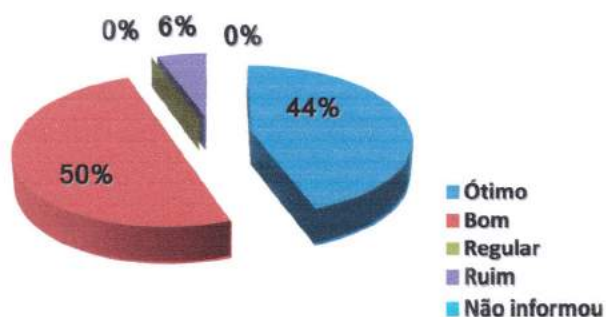


Limpeza da Unidade

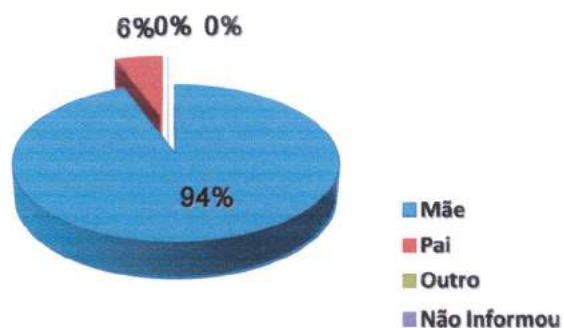




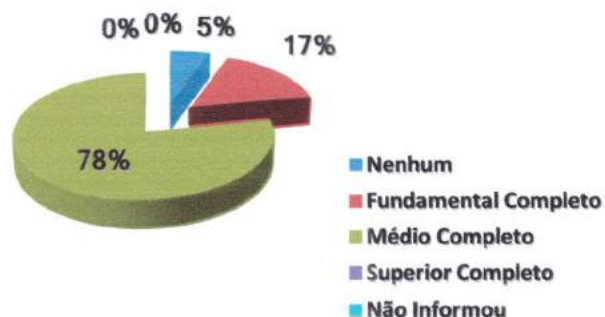
Avaliação Geral do Setor



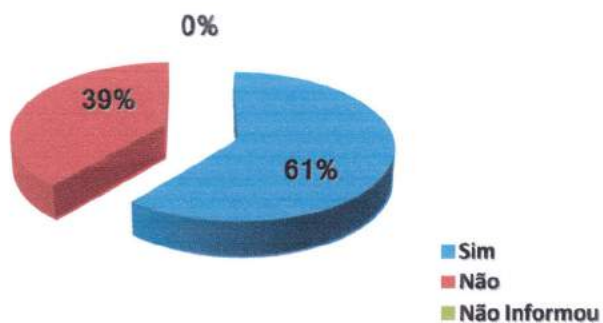
Grau de Parentesco do Acompanhante



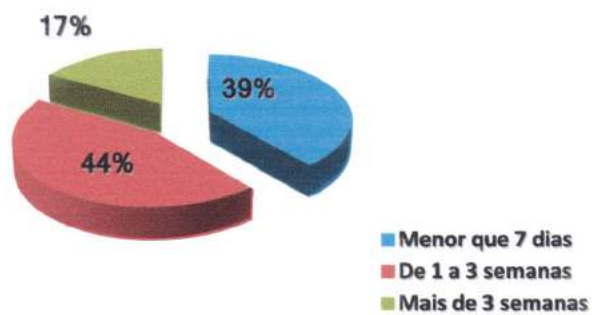
Grau de Instrução do Acompanhante



Primeira Internação nesta UTI



Tempo de Internação da Criança





Relatório de Avaliação de Satisfação do usuário
Quarto Trimestre 2017 (Outubro a Dezembro)

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 2017, foram realizadas 640 atendimentos na unidade de emergência, sendo respondidos 45 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 e Setembro de 2017. 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
Outubro	224	10	4,46%
Novembro	215	12	5,58%
Dezembro	201	23	11,44%
Total do Trimestre	640	45	7,03%

Tabela 1 - Levantamento Geral



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
 INSTITUTO DE Puericultura e PEDIATRIA MARGATÃO GESTEIRA
 COORDENAÇÃO MÉDICA DA EMERGÊNCIA



SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

	OUTUBRO					NOVEMBRO					DEZEMBRO					TOTAL				
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	Total	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	Total	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	Total	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	Total
Internação	7	2	12	1	10	8	4	23	0	12	8	9	3	3	23	23	15	4	3	41
A. Portaria - Tempo	3	5	12	10	10	8	1	23	1	12	15	4	0	1	23	26	13	4	2	45
A. Médico	9	0	1	0	10	9	2	0	0	11	19	4	0	0	23	37	6	1	0	44
A. Enfermagem	8	0	12	10	10	8	2	2	0	12	16	4	3	0	23	32	6	7	0	45
Info. Doença	4	4	11	11	10	5	4	3	2	12	12	5	1	0	23	21	18	5	1	45
Info. Tratamento	5	4	11	10	10	6	5	1	2	12	12	11	0	0	23	23	20	2	0	45
A. Nutricionista	5	2	11	10	8	9	3	2	0	12	17	2	1	0	20	31	7	2	0	40
A. Ass. Social	3	2	12	0	7	3	2	0	0	15	4	6	0	0	10	10	10	2	0	32
A. Copeira	7	1	11	10	9	5	6	25	20	11	12	9	2	0	23	24	15	3	0	42
Refeição Criança	7	2	1	0	10	9	2	1	0	12	18	2	2	1	23	34	6	4	1	44
Refeição Acompanhante	7	2	1	0	10	8	2	0	0	10	14	9	0	0	23	29	13	1	0	43
Acomodação Local	4	4	2	0	10	4	5	2	0	11	9	9	5	0	23	17	18	9	0	44
banheiro	8	1	2	0	11	5	4	3	0	12	11	7	5	0	23	24	12	10	0	46
limpeza	7	2	1	0	10	7	3	1	0	11	12	8	2	1	23	26	13	4	1	44
Rouparia	6	2	2	0	10	3	7	2	0	12	12	6	4	1	23	21	15	8	1	48
Vigilância	8	0	1	0	9	5	6	0	1	12	11	6	6	0	23	24	12	7	1	44
Avaliação Geral	7	2	1	0	10	7	5	0	0	12	12	8	3	0	23	26	15	4	0	48

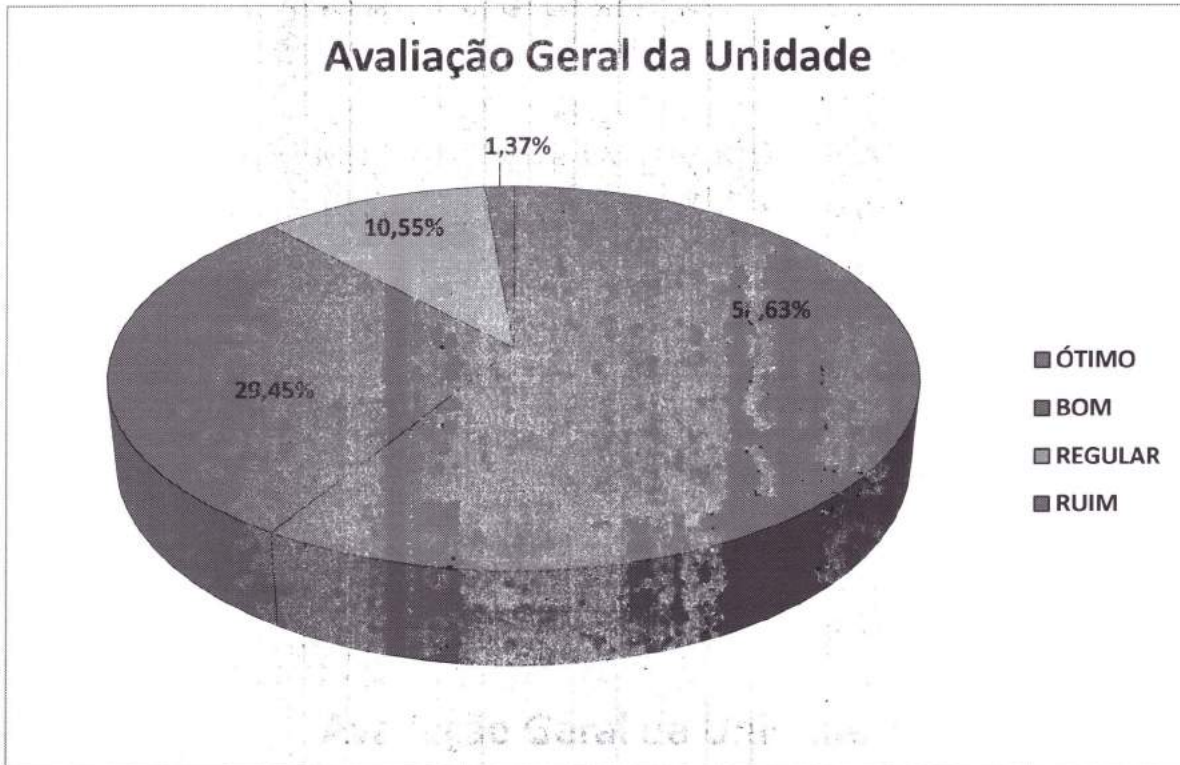


UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO DE PUERICULTURA E PEDIATRIA MARTAGÃO GESTEIRA
COORDENAÇÃO MÉDICA DA EMERGÊNCIA



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:

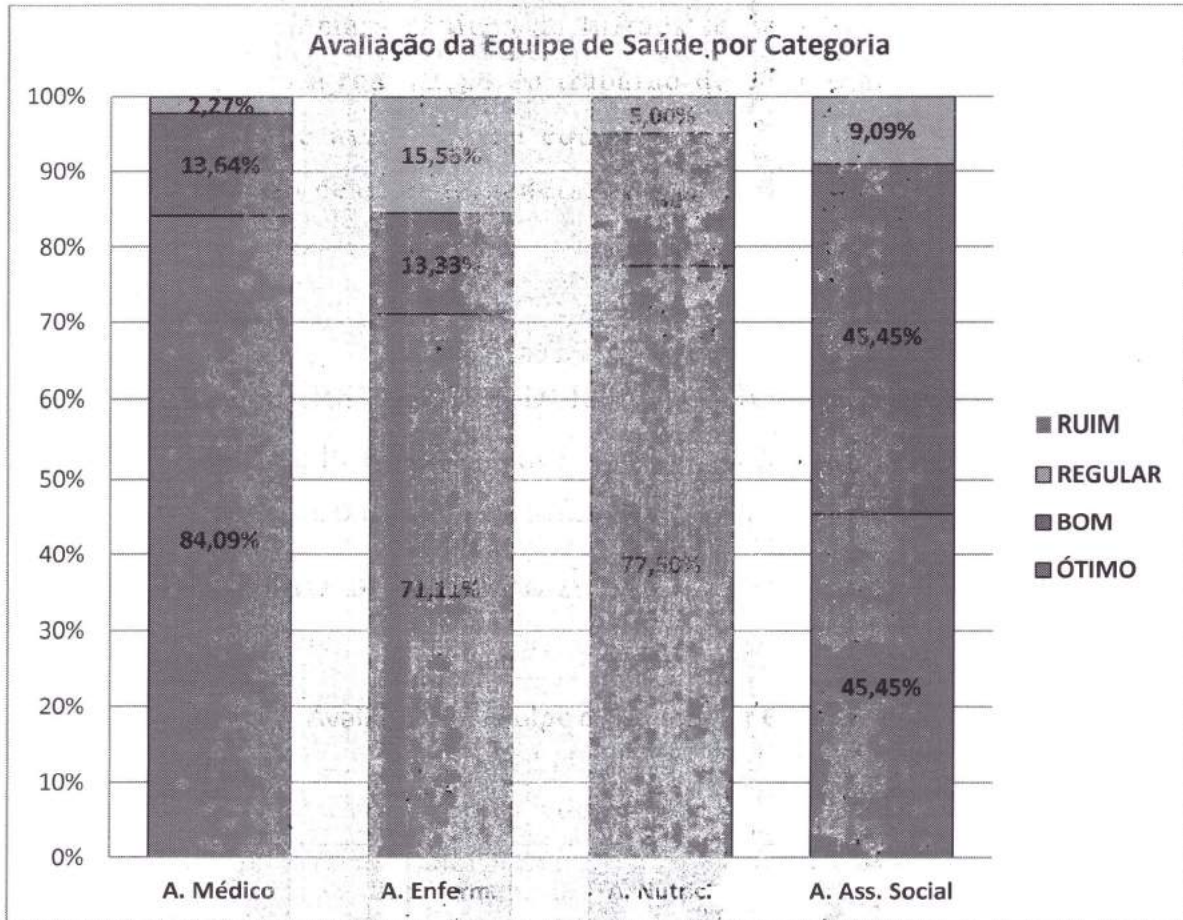
AVALIAÇÃO GERAL DA UNIDADE



A unidade apresenta avaliação positiva acima de 55%, acumulando um pouco mais de 85% 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 ACIMA de 95% de aprovação entre bom e 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 84% de aprovação entre bom e ótimo.



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

ATENDIMENTO DA NUTRIÇÃO, SERVIÇO SOCIAL

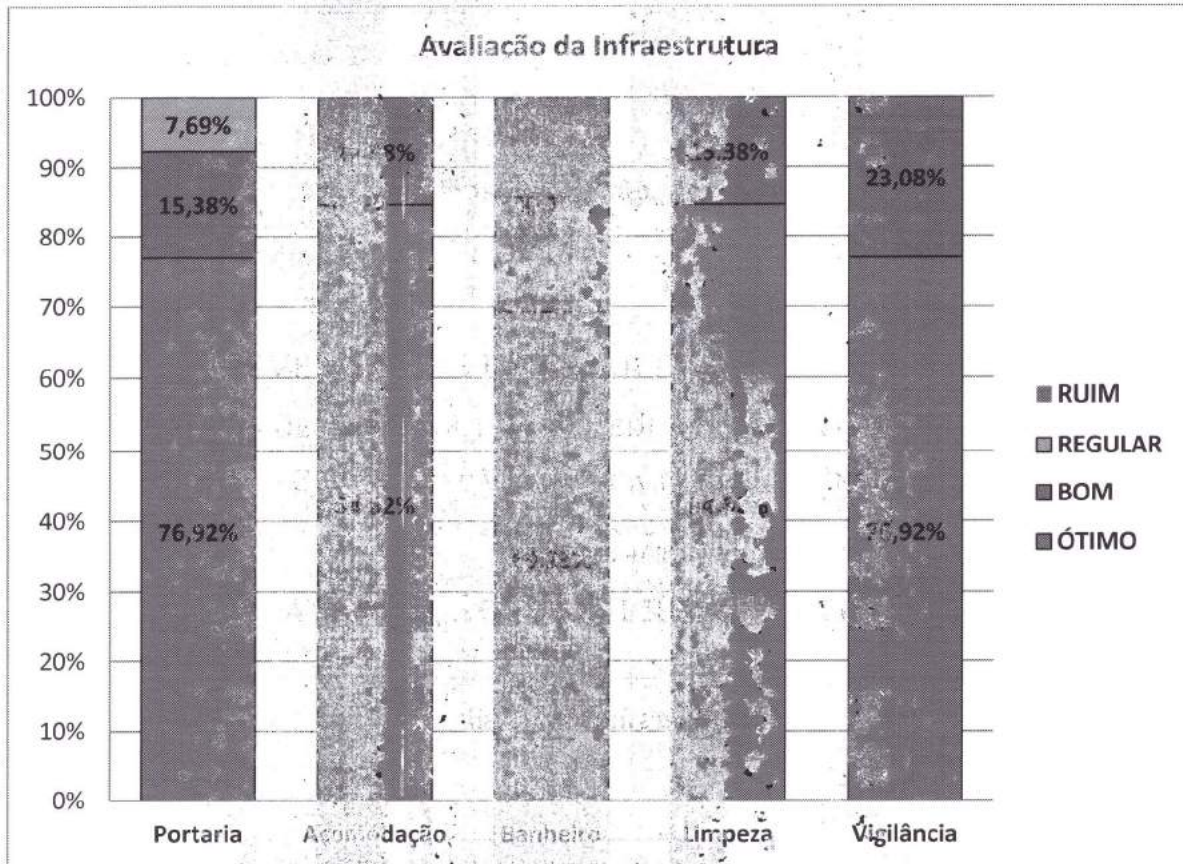
A avaliação dedicada a estas duas categorias de serviços na Emergência são consideradas fluidas, pois Terceiro consta na *Tabela 2* algumas famílias não recebem atendimentos destes profissionais. Os atendimentos realizados passam pelas avaliações das faces. Os serviços em foco detêm, no caso de atendimento de Nutrição acima de 90% de avaliações entre Ótimo e Bom, sendo completado por 5% avaliados como **Regular**. No caso de Atendimento de Assistência Social 90,9% são avaliações entre Bom e Ótimo, detendo ainda 9,09% 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.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO DE PUERICULTURA E PEDIATRIA MARTAGÃO GESTEIRA

COORDENAÇÃO MÉDICA DA EMERGÊNCIA

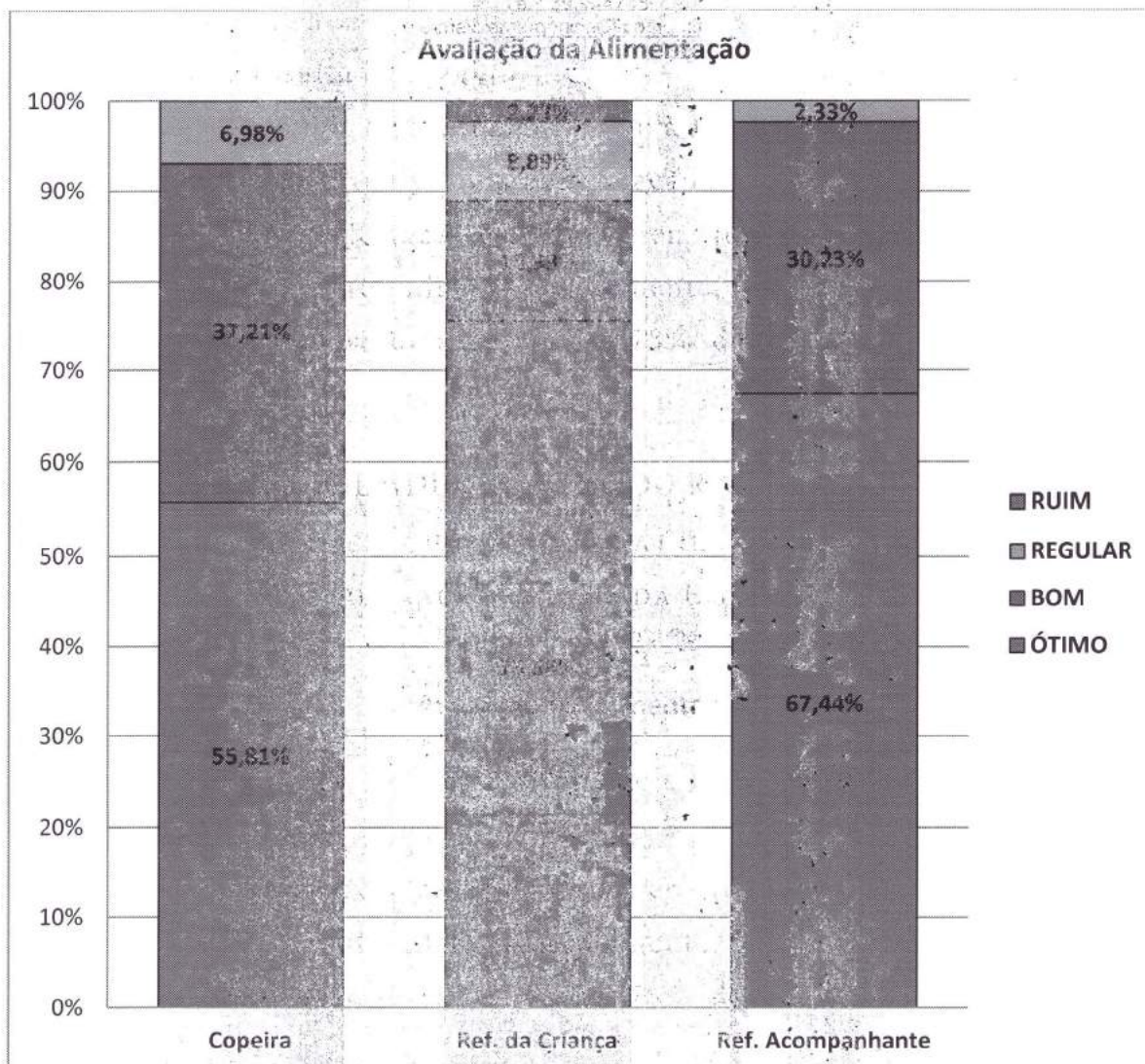
AVALIAÇÃO DA INFRAESTRUTURA



No item limpeza, observou-se a manutenção dos bons índices de aprovação, já que alcança 100% de aprovação, considerando a limpeza da unidade boa e ótima.

No que se refere ao item segurança (vigilância), a avaliação foi de 100% entre boa e ótima, mantendo-se com bons índices conforme os períodos anteriores.

Quanto a acomodação, obteve 84,62% com avaliação positiva enquadrando em ótimo.



A Alimentação, item o interno 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 de 55,81% de índice de aprovação em ótimo. No que diz respeito a avaliação da Refeição da Criança o item recebe avaliação acima de 85% entre Bom e ótimo. Quanto a Refeição do acompanhante, os índices são extremamente positivos com total acima de 95% entre bom e ótimo.



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

CONCLUSÃO

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

Dr^a Aldinélia Cristina da Silva Pinheiro
Coordenadora Administrativa
e Médica da Emergência
SIAPE 1275278 IPPMG

Aldinélia C. Silva Pinheiro

Coordenação Médica da Emergência



Relatório de Avaliação de Satisfação do usuário
Quarto Trimestre 2017 (Outubro a Dezembro)

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 Quarto trimestre de 2017, foram realizadas 2917 atendimentos na unidade de emergência, sendo respondidos 07 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 respondidos nos meses de Julho, Agosto e Setembro de 2017. 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
Outubro	938+270= 987	7	0,71%
Novembro	888+103= 991	0	0,00%
Dezembro	938+1= 939	0	0,00%
Total do Trimestre	2917	7	0,24%



Satisfação do Usuário

	Outubro				Novembro				Dezembro				Total							
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIJM	Total	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIJM	Total	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIJM	Total	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIJM	Total
Atendimento	6	1	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1	0	0	0
A. Portaria - Tempo	4	3	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	0	0	0
A. Médico	7	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0
A. Enfermagem	7	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0
Acomodação Local	5	2	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2	0	0	0
Info. Doença	6	1	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1	0	0	0
Info. Tratamento	6	1	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1	0	0	0
banheiro	5	2	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2	0	0	0
limpeza	6	1	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1	0	0	0
Vigilância	6	1	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1	0	0	0
Rouparia	6	1	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	1	0	0	0
Avaliação Geral	7	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0

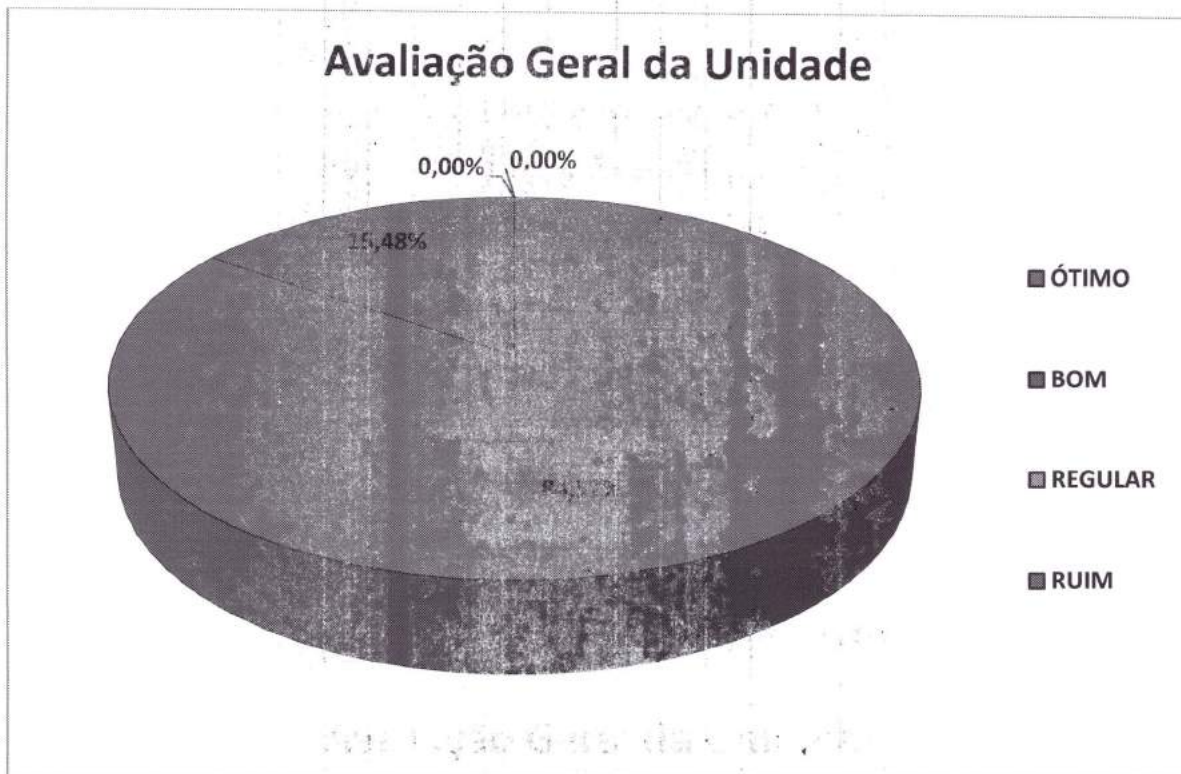


UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO DE PUERICULTURA E PEDIATRIA MARTAGÃO GESTEIRA
COORDENAÇÃO MÉDICA DA EMERGÊNCIA



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.

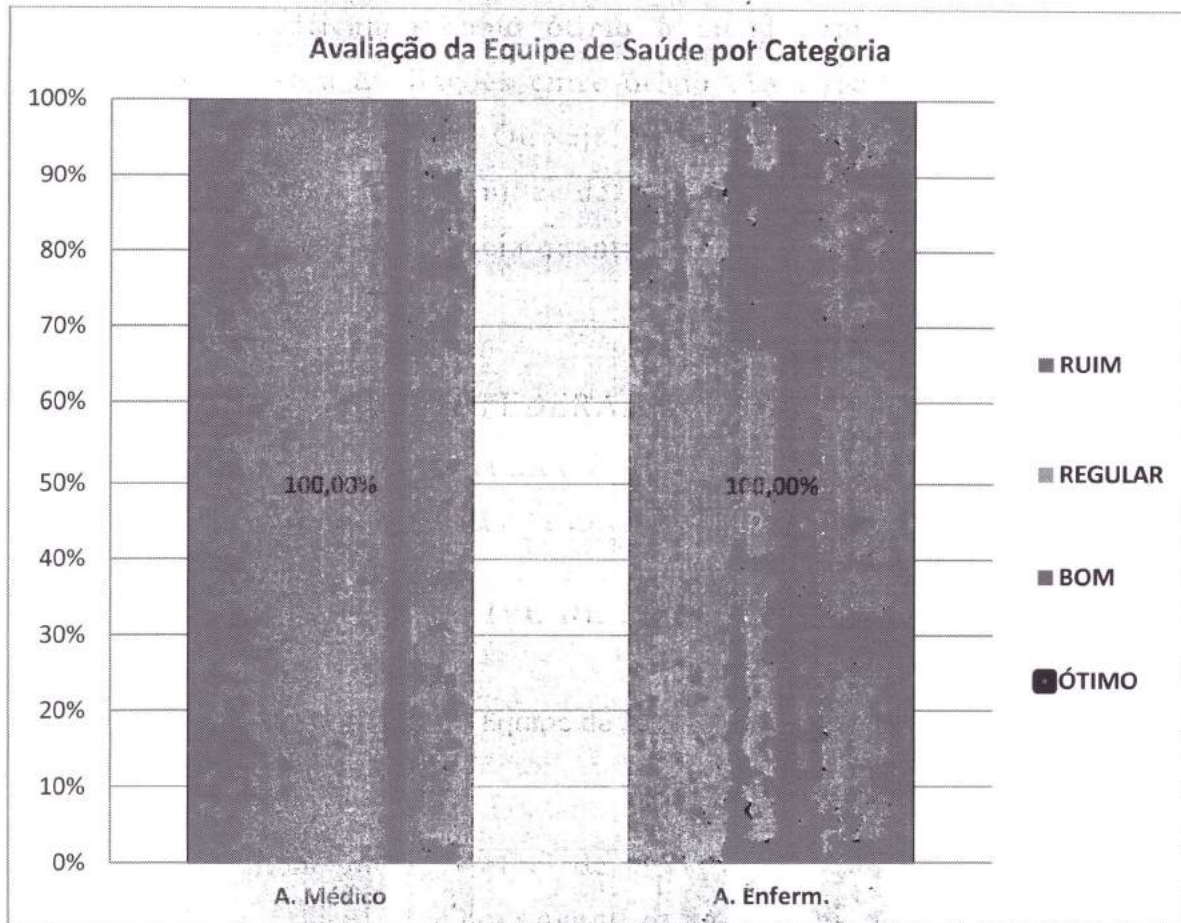
AVALIAÇÃO GERAL DA UNIDADE



A unidade apresenta avaliação por parte dos familiares (acompanhantes) um quadro de 84,52% classificando como ótimo o atendimento no setor Emergência no IPPMG. No que se refere a avaliações entre ótimo e bom, o setor apresenta percentual total de satisfação no valor de 100%. Ou seja, a Emergência – no que tange as atividades de **Atendimento** - mantém um bom nível de aprovação, ainda que tenhamos problemas crônicos de estrutura física e deficiência quantitativa de recursos humanos.



AVALIAÇÃO DA EQUIPE DE SAÚDE, POR CATEGORIA.



ATENDIMENTO MÉDICO

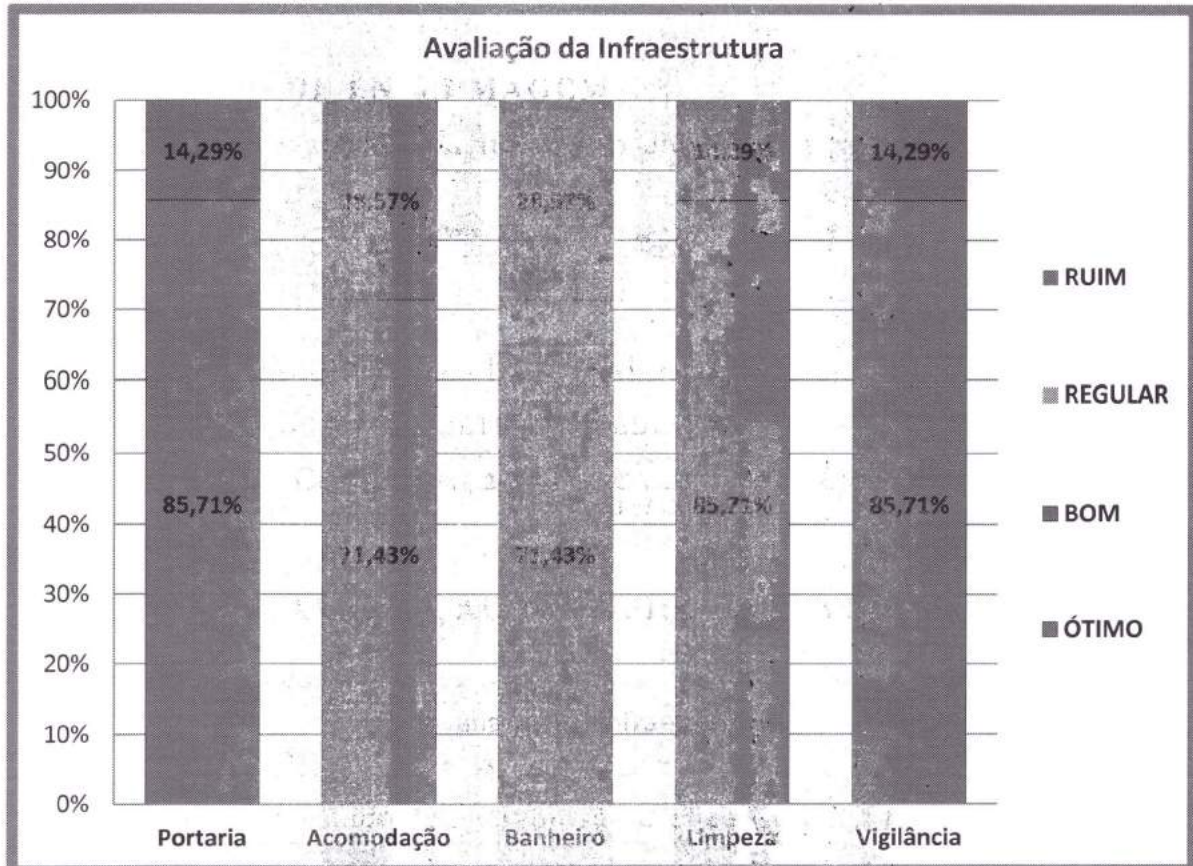
O item que aborda a satisfação com o atendimento médico obteve o índice de 100% de aprovação em ótimo, mantendo-se com bons índices conforme os períodos anteriores.

ATENDIMENTO DE ENFERMAGEM

Nesse item, os resultados positivos são elevados atingindo 100% de aprovação em ótimo.



AVALIAÇÃO DA INFRAESTRUTURA



No item limpeza, observou-se a manutenção dos bons índices de aprovação, já que 85,71% considerou a limpeza da unidade *Ótima*.

No que se refere ao item segurança (vigilância), a avaliação foi 85,71% também *Ótima*, mantendo-se com bons índices conforme os períodos anteriores.

Quanto a acomodação, obteve 71,43% de aprovação em *Ótimo*.



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



CONCLUSÃO

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

Dr^a Aldinéia Christina da Silva Pinheiro
Coordenadora Administrativa
e Médica da Emergência
SIAPE 1275278 IPPMG

Aldinéia C. Silva Pinheiro

Coordenação Médica da Emergência



RELATÓRIO – SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Quarto Trimestre (Outubro a Dezembro 2017)

Conforme vem sendo observado nos meses anteriores, a devolução dos questionários preenchidos vem sendo muito baixa, mesmo com o incentivo à mesma e entrega individual destes. O planejamento de entrega junto com a Cartilha do Acompanhante, ainda não se concretizou, tendo em vista que a nova e unificada cartilha está em processo de elaboração.

Ainda existe uma não valorização, por parte do usuário, da importância da devolução dos mesmos e muitos utilizam a caixa própria para o retorno dos mesmos como lixeira, jogando nesta papéis e outros objetos descartados.

Assim, a avaliação do usuário do terceiro trimestre é baseada nos depoimentos colhidos com os acompanhantes nas reuniões da UPI, realizadas com a presença de representantes Médico, de Enfermagem, psicologia e Serviço Social.

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.

- **Avaliação Geral da Unidade**

A UPI obteve bons níveis de aprovação. Algumas reclamações foram realizadas no quesito cobertores, descartáveis e alimentação serão discutidos nos setores próprios.

Iniciaram-se reparos nas salas de cortinas e insul-filmes, bem como foram instalados novos televisores, demanda já antiga dos pacientes e acompanhantes.

- **Avaliação da Equipe de Saúde**

- 1- **Atendimento Médico**

A avaliação manteve o índice de 100% de aprovação, como já observado no trimestre anterior.

Quanto à orientação sobre a doença e o tratamento, houve também boa aprovação



2- Atendimento de Enfermagem

Melhora importante da avaliação, sem queixas específicas.

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

Os atendimentos foram bastante elogiadas pelos acompanhantes.

Alguns pacientes não utilizaram os serviços, como habitual.

- Avaliação da Infraestrutura

No item limpeza, não houve reclamações, o que foi melhor em comparação ao trimestre anterior.

Já no que se refere ao item segurança (vigilância), os acompanhantes se mostram mais satisfeitos e houve melhora da avaliação.

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.

O espaço físico também foi mencionado e a direção do hospital já se mostra ciente e sensibilizada.

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

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 para os usuários. 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.

Foram solicitados lençóis para os acompanhantes e melhores cobertores, já solucionado.

Alguns projetos foram propostos à Direção no ano de 2013 por esta Coordenação, mas ainda não foram plenamente implementados. Contudo, novos televisores e wi-fi foram instalados.

Os banheiros de acompanhantes merecem manutenção e já estão sendo reparados.

- Alimentação



Não houve reclamações quanto à alimentação das crianças ou dos acompanhantes, o que pode refletir melhora da adequação deste serviço.

- 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.

Observamos boa aprovação.

Especialmente no mês de dezembro atividades especiais obtiveram excelente repercussão e aprovação.

Flávia Avolio Gibara Soeiro do Nascimento
Coordenadora Médica da UPI
IPPMG/UFRJ
Rio de Janeiro, 13 de novembro de 2017