



Relatório de Avaliação de Satisfação do usuário

Terceiro Trimestre 2017 (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 2017, foram realizadas 3544 atendimentos na unidade de emergência, sendo respondidos 63 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.

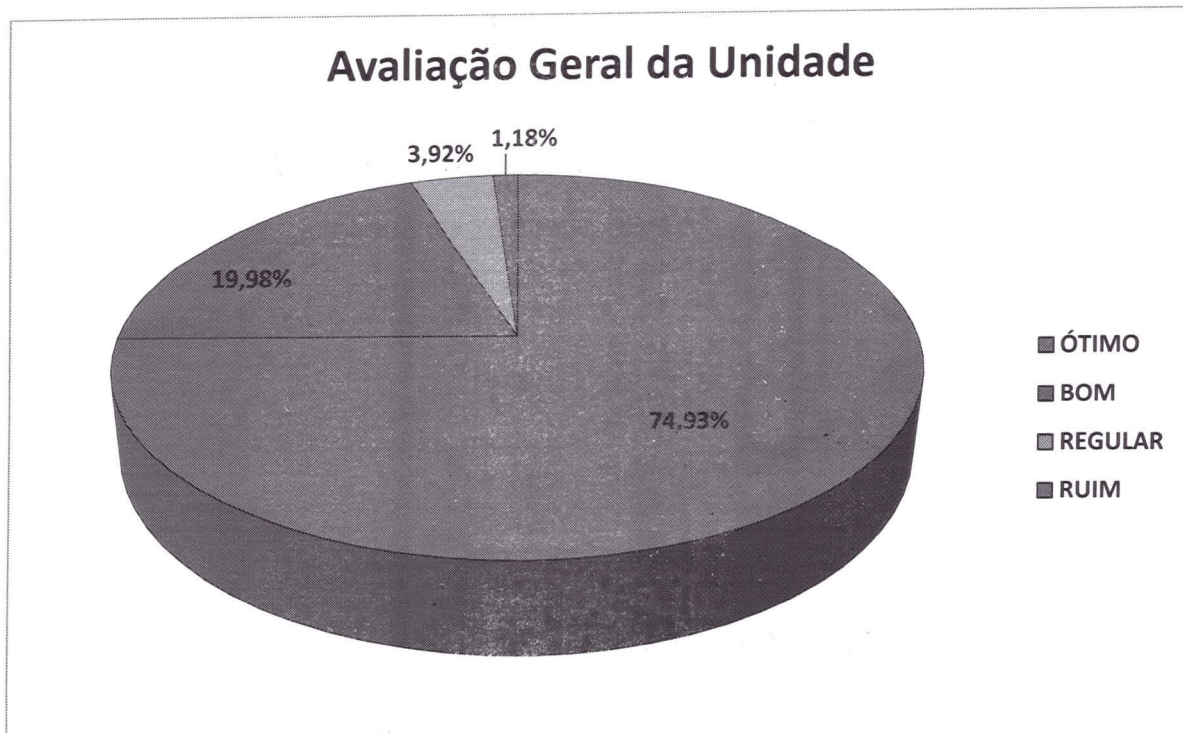
Período	Total de atendimentos válidos para a pesquisa	Questionários Respondidos	Percentual de Questionários respondidos em relação ao total de atendimentos
Julho	208	23	11,06%
Agosto	247	32	12,96%
Setembro	207	8	3,86%
Total do Trimestre	662	63	9,52%

Tabela 1 - Levantamento Geral



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:

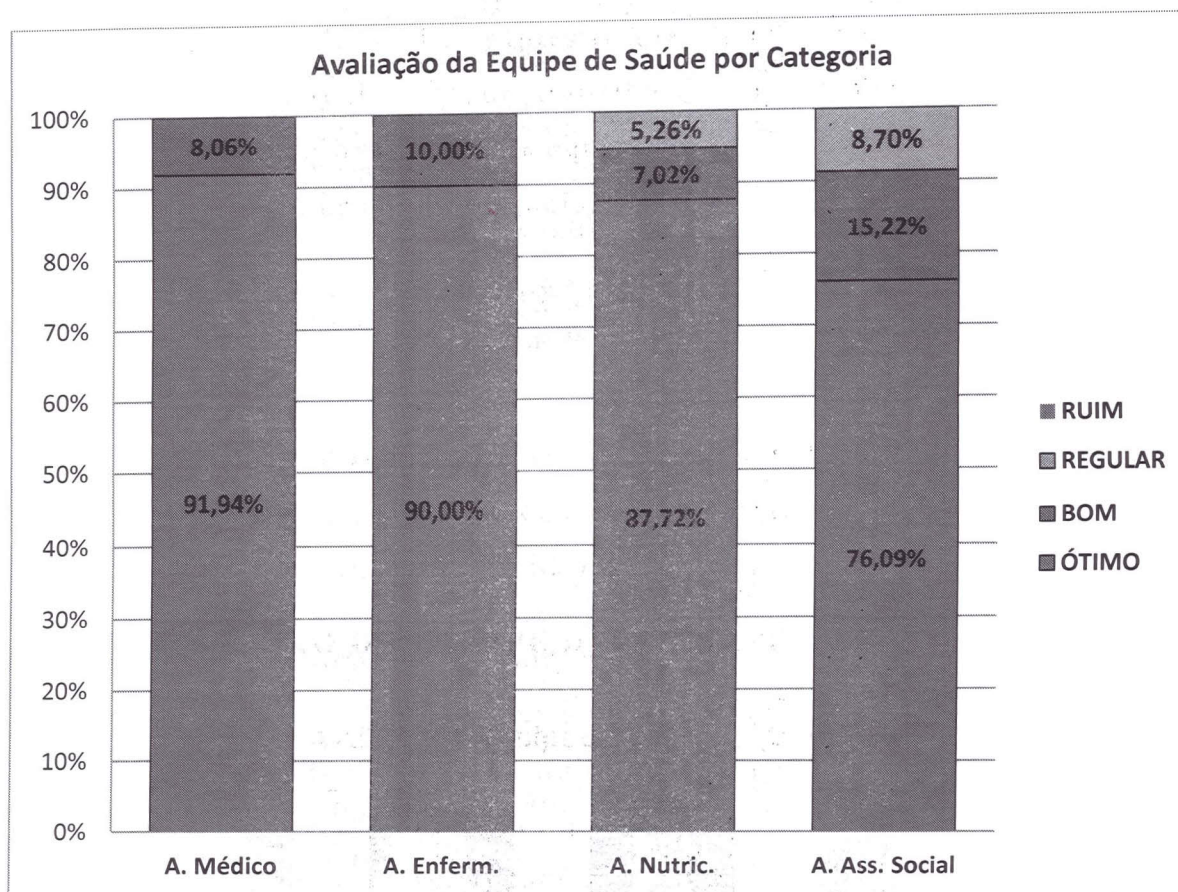
AVALIAÇÃO GERAL DA UNIDADE



A unidade apresenta avaliação positiva acima de 70%, atingindo acima de 90% 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 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 elevados, com 100% de aprovação entre bom e ótimo.



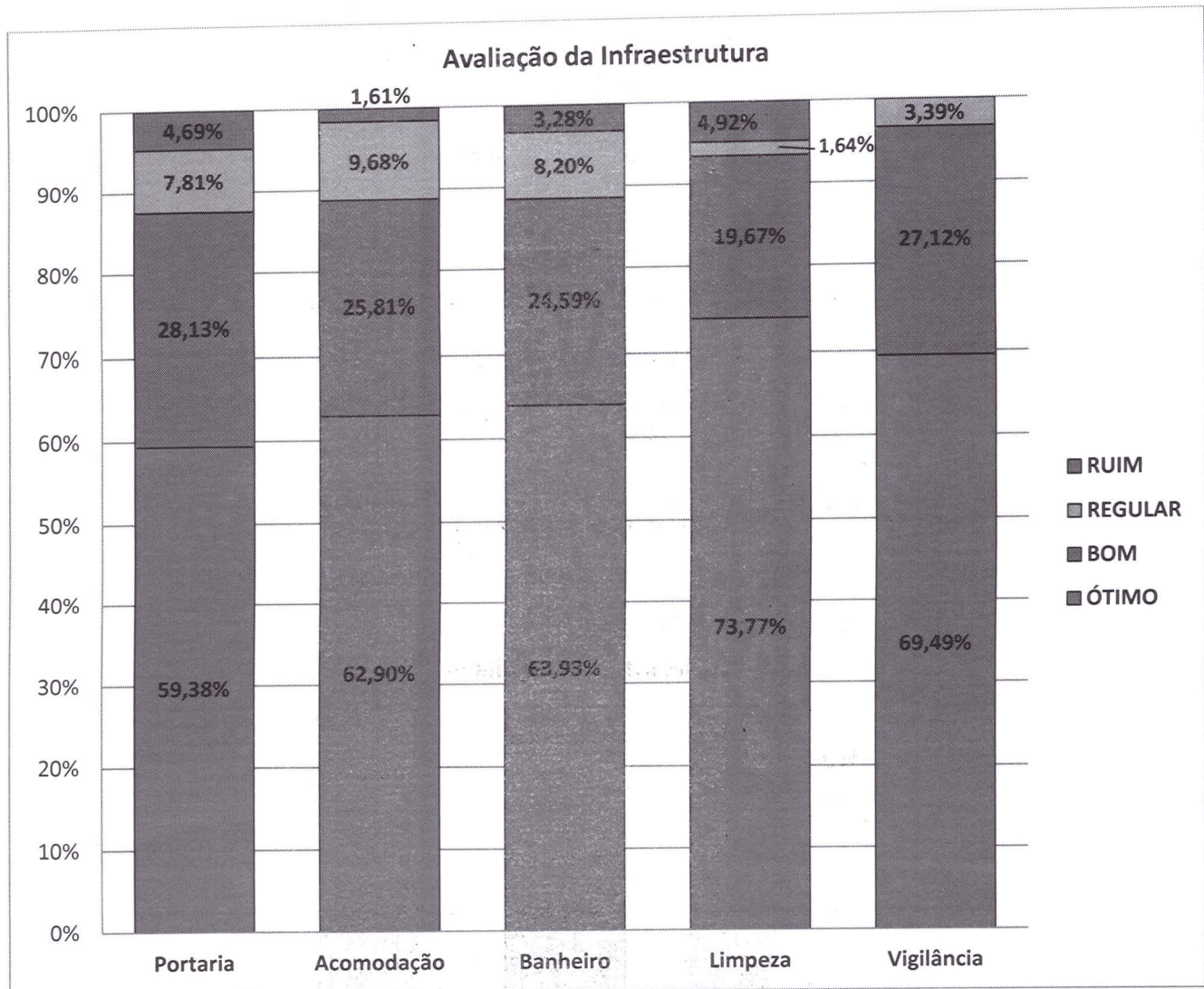
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO DE PUERICULTURA E PEDIATRIA MARTAGÃO GESTEIRA
COORDENAÇÃO MÉDICA DA EMERGÊNCIA

ATENDIMENTO DA NUTRIÇÃO, SERVIÇO SOCIAL

A avaliação dedicada a estas duas categorias de serviços na Emergência são consideradas fluidas, pois segundo consta no **Tabela 2** algumas famílias não recebem atendimentos destes profissionais. Os atendimentos realizados passam pelas mesmas avaliações das faces. Os serviços em foco detém, no caso de atendimento de Nutrição acima de 94% de avaliações entre Ótimo e Bom, sendo completado por 5,26% avaliados como Regular. No caso de Atendimento de Assistência Social acima de 90% são avaliações entre Bom e Ótimo, detendo ainda 8,70% 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



No que se refere a acomodação, observamos que tal categoria tem aprovação acima de 80% entre bom e ótimo, com destaque de avaliações declaradas pelos usuários como: 7,81% Regular e 4,69% Ruim.

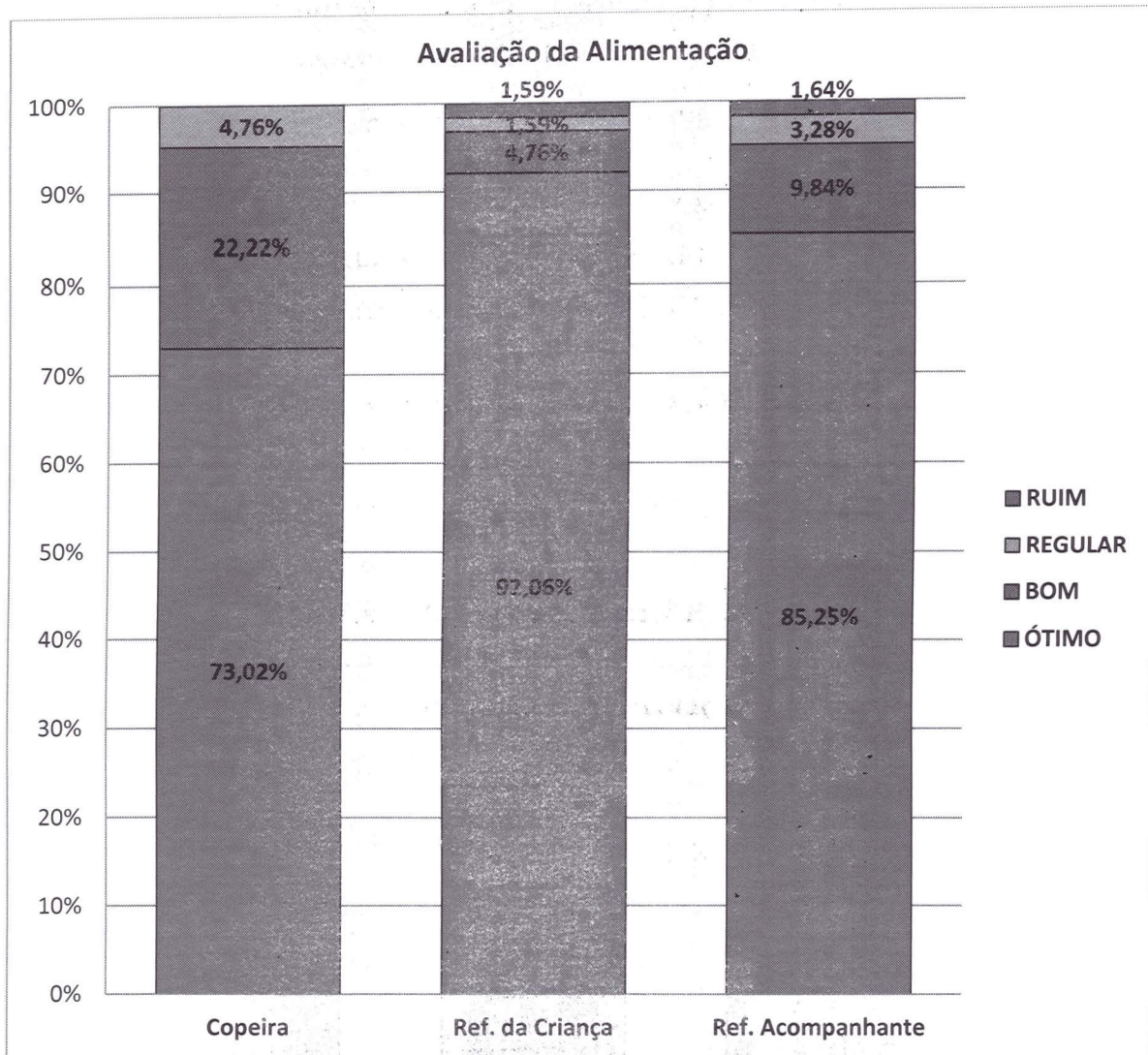
O item limpeza destaca-se com avaliação acima de 90% entre Bom e Ótimo, considerando 1,64% de resultados Regular e 4,92% de resultados Ruim.

No que tange Segurança (vigilância), a avaliação foi acima de 95% para bom e ótimo, mantendo-se com bons índices em comparação com períodos anteriores.



A categoria *Banheiro* destaca-se na avaliação com classificação acima de 85% entre bom e ótimo.

AVALIAÇÃO DA ALIMENTAÇÃO



A Alimentação, item que corresponde aos internado e ao 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 95% de índice de aprovação entre bom e ótimo. No que diz respeito a avaliação da Refeição da Criança o item recebe avaliação de 92,06% entre Bom e ótimo. Quanto a Refeição do acompanhante, os índices são extremamente positivos com total de 85,25% 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 anteriormente apresentados 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 Cristina da Silva Pinheiro
Coordenadora Administrativa
e Médica da Emergência
SIAPE 1275278 IPPMG

Aldinéia C Silva Pinheiro
Coordenação Médica da Emergência