



CI 05/2018

Da: Chefia médica do Centro cirúrgico

Para: Direção e Divisão médica

**Assunto: Relatório sobre a pesquisa de satisfação do usuário no primeiro trimestre de 2018 - enfermaria D**

No primeiro trimestre de 2018, quatro responsáveis responderam espontaneamente a pesquisa de satisfação do usuário, porém um dos formulários não era o empregado na enfermaria D. Por se tratar de paciente admitido na enfermaria cirúrgica, o resultado foi computado.

A média de idade dos responsáveis foi de 36,5 anos. Uma pessoa não respondeu e a outra respondeu de forma inadequada (relatou a idade do paciente). Todos eram do sexo feminino. As quatro acompanhantes eram as mães dos pacientes. As quatro crianças (100%) estavam sendo internadas pela primeira vez na enfermaria D. Três responsáveis (75%) souberam informar o nome do cirurgião responsável pelo tratamento da criança. Quatro (100%) referiram procedimento cirúrgico proposto ou o diagnóstico da criança.

O grau de escolaridade dos responsáveis está especificado na tabela abaixo

Grau de escolaridade	N	%
Não estudou	1	25
Primeiro grau incompleto	1	25
Primeiro grau completo	0	0
Segundo grau incompleto	0	0
Segundo grau completo	1	25
Superior	1	25
Não respondeu	0	0

O atendimento prestado pela equipe de médicos da Cirurgia pediátrica, no ambulatório, foi avaliado como ótimo em 75 % dos casos (03 responsáveis). O quarto questionário respondido era o do modelo das enfermarias clínicas da UPI, que não apresenta essa pergunta, sendo classificado como não tendo respondido à pergunta

Classificação	Número de avaliações	%
Ótimo	3	75
Bom	0	0
Regular	0	0
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Não responderam	1	25

O atendimento oferecido pela equipe de médicos do Serviço, durante a internação na enfermaria D, manteve o mesmo padrão descrito acima, considerando um questionário inadequado empregado, que não continha essa pergunta

Classificação	Número de avaliações	%
Ótimo	3	75
Bom	0	0
Regular	0	0
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Não responderam	1	25

A equipe de enfermagem na enfermaria D foi definida como ótima em 100 % das avaliações

Classificação	Número de avaliações	%
Ótimo	4	100
Bom	0	0
Regular	0	0
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Não responderam	0	0

A atuação dos médicos anestesiológicos foi avaliada como ótima em 75% dos questionários (03 responsáveis). O quarto questionário respondido era o do modelo das enfermarias clínicas da UPI, que não apresenta essa pergunta, sendo então considerada como não respondida

Classificação	Número de avaliações	%
Ótimo	3	75
Bom	0	0
Regular	0	0
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Não responderam	1	25

As informações fornecidas aos acompanhantes sobre o diagnóstico e o procedimento cirúrgico a que a criança seria submetida foram consideradas ótimas por dois responsáveis e boa por um deles. O quarto responsável, que utilizou o questionário não padronizado para a enfermaria cirúrgica, classificou as informações sobre a doença da criança e seu tratamento como ótimas, então considero que 75% das opiniões caracterizam o item como ótimo e 25% como bom

Classificação	Número de avaliações	%
Ótimo	3	75
Bom	1	25
Regular	0	0
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Não responderam	0	0

A atuação do Serviço de Nutrição, durante a internação, foi avaliada como ótima em todos os questionários.

Classificação	Número de avaliações	%
Ótimo	4	100
Bom	0	0
Regular	0	0
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Não responderam	0	0

A refeição oferecida aos pacientes foi descrita de ótima qualidade em todas as avaliações

Classificação	Número de avaliações	%
Ótimo	4	100
Bom	0	0
Regular	0	0
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Não responderam	0	0

A refeição oferecida aos acompanhantes foi avaliada como ótima em todas as avaliações

Classificação	Número de avaliações	%
Ótimo	4	100
Bom	0	0
Regular	0	0
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Não responderam	0	0

As acomodações da enfermaria D foram consideradas ótimas em 100% dos casos

Classificação	Número de avaliações	%
Ótimo	4	100
Bom	0	0
Regular	0	0
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Não responderam	0	0



O Serviço de vigilância foi avaliado como excelente em todos os questionários.

Classificação	Número de avaliações	%
Ótimo	4	100
Bom	0	0
Regular	0	0
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Não responderam	0	0

A avaliação geral da enfermagem D foi ótima em 100% dos questionários.

Classificação	Número de avaliações	%
Ótimo	4	100
Bom	0	0
Regular	0	0
Ruim	0	0
Péssimo	0	0
Não responderam	0	0

Todos os quatro questionários respondidos, apresentavam elogios às equipes do hospital. Não foram relatadas queixas.

Rio de Janeiro, 20 de Abril de 2018

**Danielle Nunes Fomy**  
Chefe da Coord. Administrativa  
e Médica do Centro Cirúrgico  
SIAPE 2339620 - IPPMG



## Relatório de Avaliação de Satisfação do usuário

Primeiro Trimestre 2018 (Janeiro a Março)

### 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 Primeiro trimestre de 2018, foram realizadas 620 atendimentos na unidade de emergência com internações, sendo respondidos 55 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 esqueceram-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 Janeiro, Fevereiro e Março 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
Janeiro	205	28	13,66%
Fevereiro	178	18	10,11%
Março	237	9	3,80%
Total do Trimestre	620	55	8,87%

Tabela 1 - Levantamento Geral



## SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

	JANEIRO					FEVEREIRO					MARÇO					TOTAL				
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	Total	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	Total	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	Total	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	Total
Internação	15	11	1	0	27	8	9	0	0	18	3	4	0	2	9	26	24	1	3	54
A. Portaria - Tempo	17	7	3	0	27	12	5	1	0	18	7	2	0	0	9	36	14	4	0	54
A. Médico	25	2	0	0	27	15	3	0	0	18	8	1	0	0	9	48	6	0	0	54
A. Enfermagem	22	4	1	0	27	13	5	0	0	18	5	3	0	0	8	40	12	1	0	54
Info. Doença	22	5	0	1	28	9	6	2	1	18	5	2	2	0	9	36	13	4	2	54
Info. Tratamento	21	6	0	0	27	13	4	1	0	18	6	1	2	0	9	40	11	3	0	54
A. Nutricionista	20	7	0	0	27	12	5	1	0	18	6	3	0	0	9	38	15	1	0	54
A. Ass. Social	9	4	1	1	15	5	6		0	11	4	3	0	0	7	18	13	1	1	33
A. Copeira	21	5	1	0	27	16	1	1	0	18	7	2	0	0	9	44	8	2	0	54
Refeição Criança	22	5	0	0	27	15	1	1	0	17	7	2	0	0	9	44	8	1	0	54
Refeição Acompanhante	23	4	0	0	27	16	2	0	0	18	7	1	0	0	8	46	7	0	0	54
Acomodação Local	17	8	1	1	27	8	6	3	1	18	4	3	2	0	9	29	17	6	2	54
banheiro	16	12	0	0	28	7	6	3	1	17	4	4	1	0	9	27	22	4	1	54
limpeza	18	10	0	0	28	11	4	1	1	17	4	3	1	1	9	33	17	2	2	54
Rouparia	13	12	3	0	28	10	3	4	0	17	4	3	2	0	9	27	18	9	0	54
Vigilância	15	13	0	0	28	9	6	0	2	17	3	4	2	0	9	27	23	2	2	54
Avaliação Geral	19	9	0	0	28	12	4	1	0	17	8	1	0	0	9	39	14	1	0	54

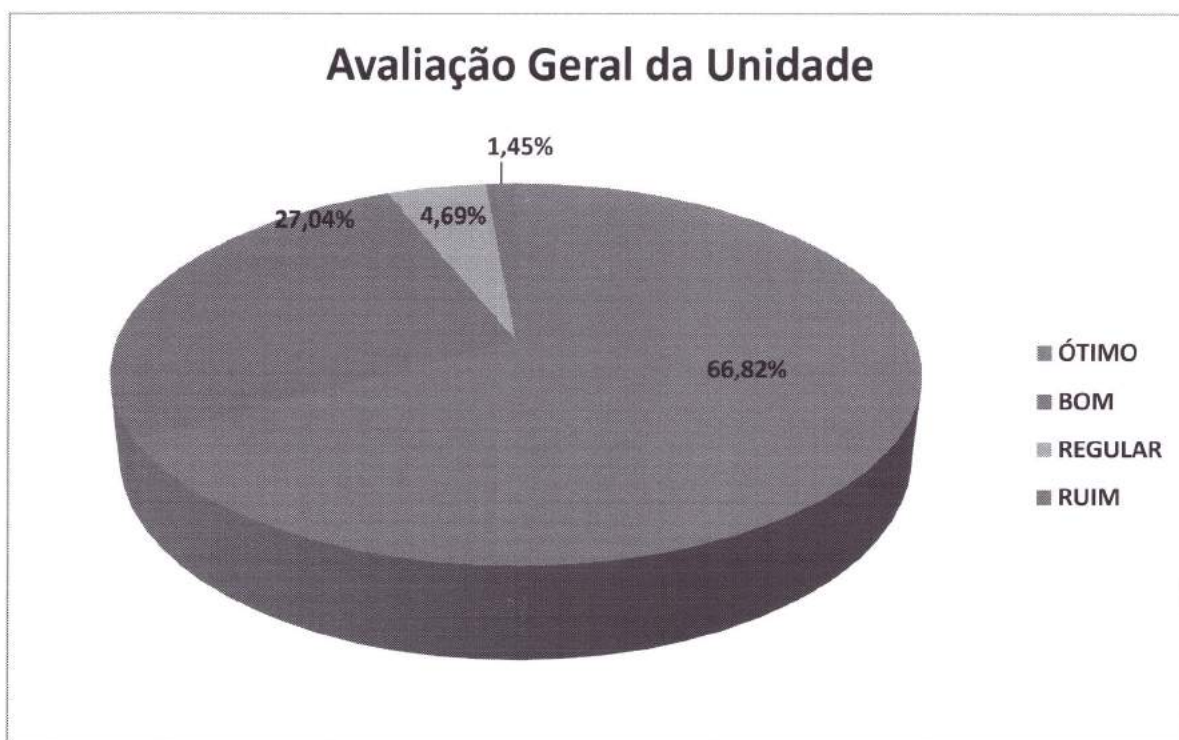
*gfrw*





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:

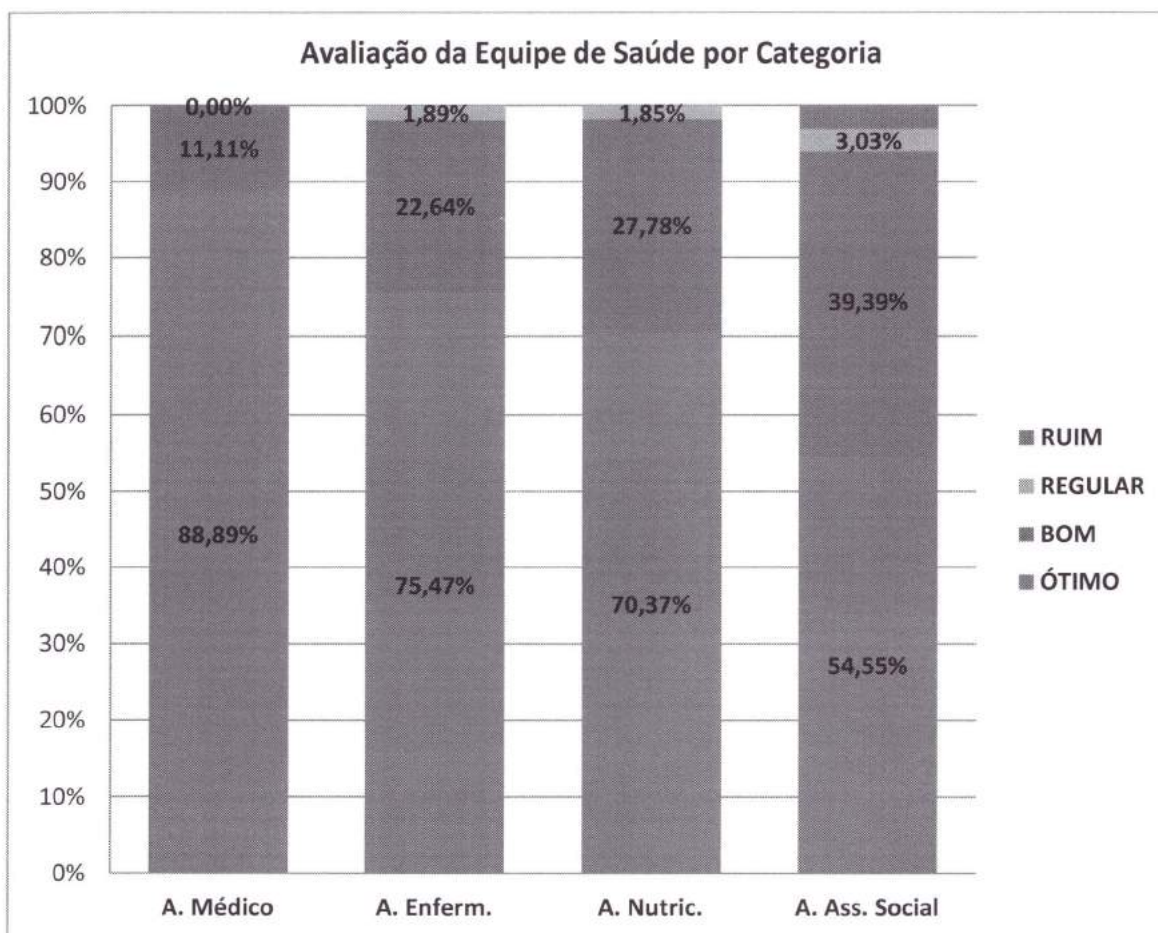
### AVALIAÇÃO GERAL DA UNIDADE



A unidade apresenta avaliação positiva acima de 90%, acumulando um pouco mais de 93% 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 95% de aprovação entre bom e ótimo.



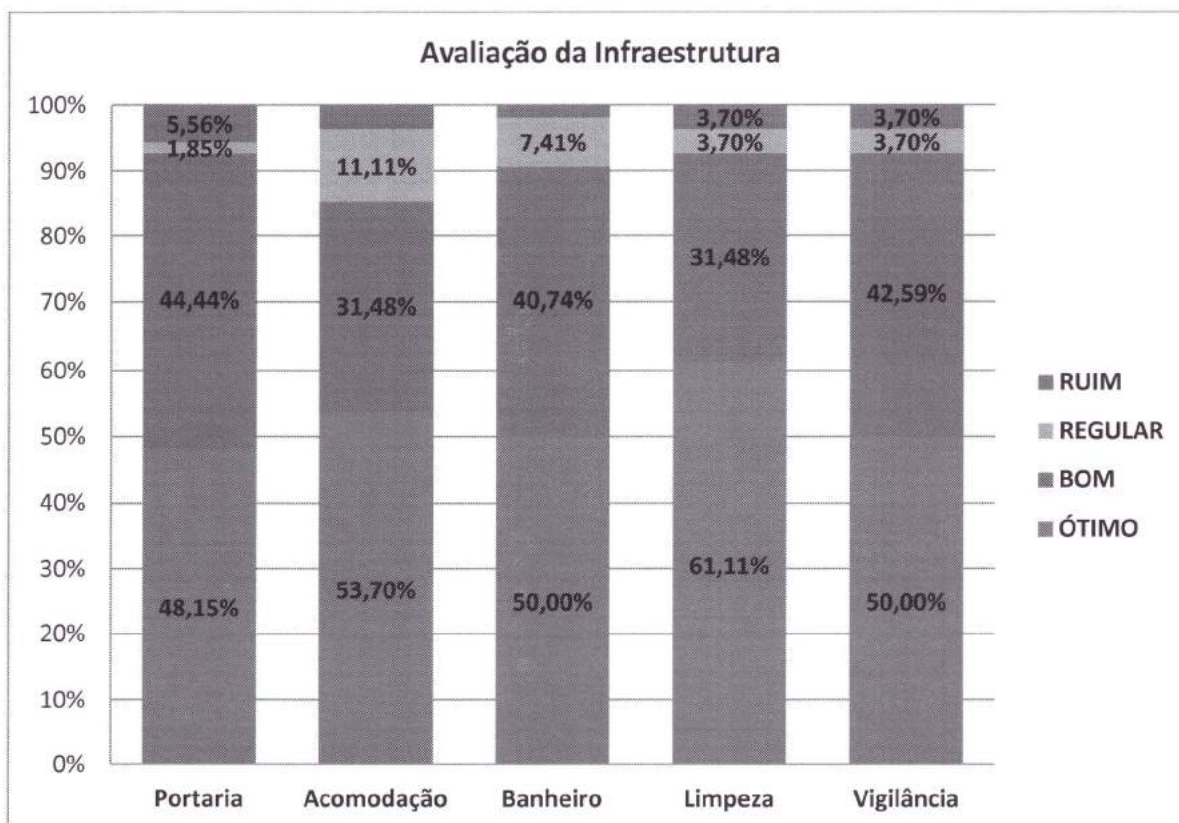


## ATENDIMENTO DA NUTRIÇÃO, SERVIÇO SOCIAL

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 95% de avaliações entre Ótimo e Bom, sendo completado por 1,85% avaliados como **Regular**. No caso de Atendimento de Assistência Social 94% são avaliações entre Bom e Ótimo, detendo ainda aproximadamente 6,5% 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* destaca-se como o item que mais recebeu avaliação negativa com classificação acima de 14,82% entre Regular e Ruim.

O item limpeza destaca-se com avaliação acima de 92% entre Bom e Ótimo, considerando 6% de resultados entre Regular e ruim.

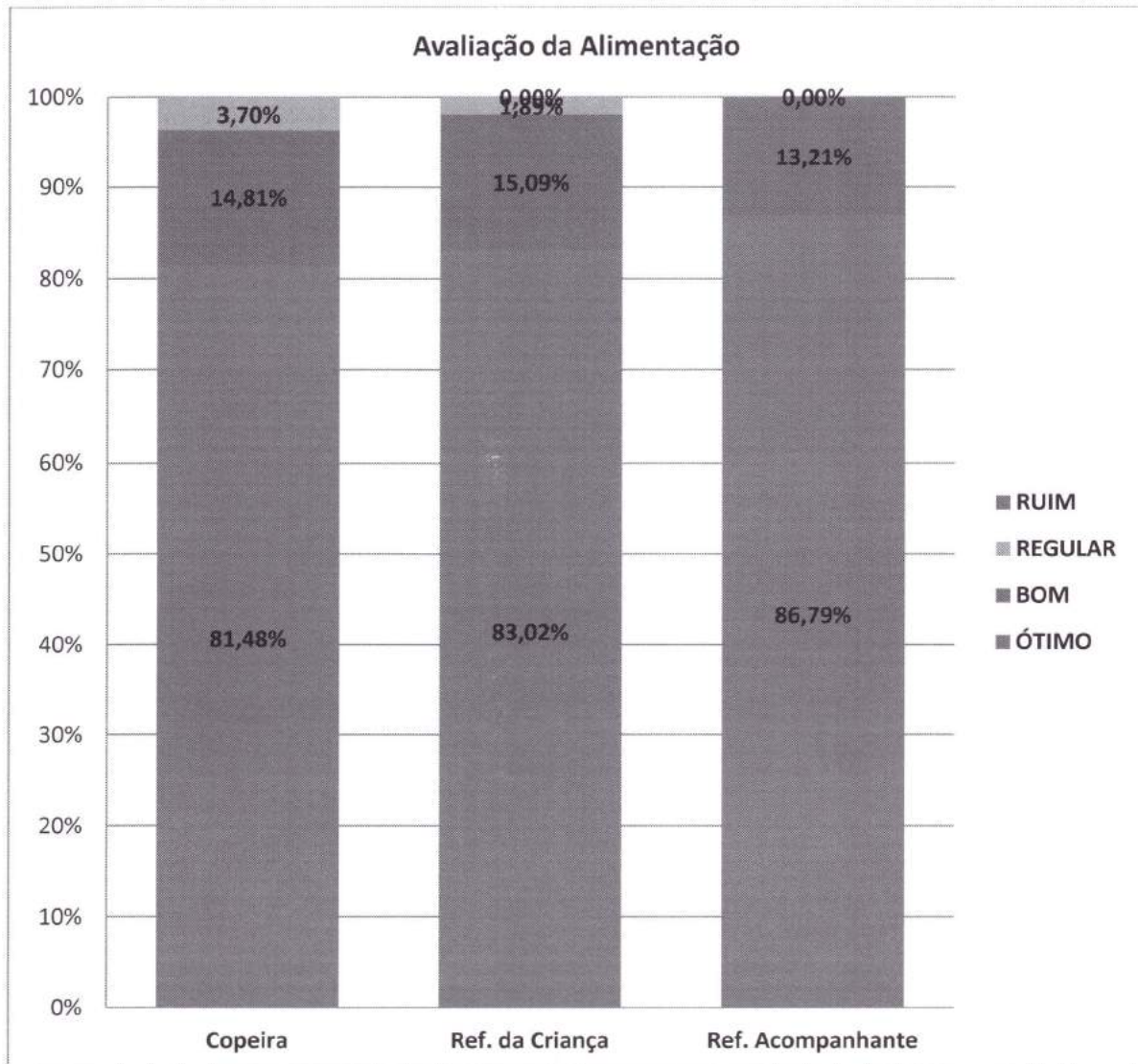
No que tange *Segurança* (vigilância), a avaliação foi acima de 90% entre bom e ótimo, mantendo-se com bons índices em comparação com períodos anteriores.

A categoria *Banheiro* recebeu avaliação com classificação acima de 90%, 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 90% obtendo índice de aprovação entre ótimo e bom. No que diz respeito a avaliação da Refeição da Criança o item recebe avaliação acima de 95% 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 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.

  
Aldinéia Cristina Silva Pinheiro  
Coordenadora Administrativa e  
Médica da Emergência-IPPMG/UFRJ  
SIAPE Nº 1275278

Aldinéia C Silva Pinheiro  
Coordenação Médica da Emergência



## Relatório de Avaliação de Satisfação do usuário

Primeiro Trimestre 2018 (Janeiro a Março)

### 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 Primeiro trimestre de 2018, foram realizadas **2937** atendimentos na unidade de emergência, sendo respondidos 04 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 Janeiro, Fevereiro e Março 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
Janeiro	795	1	0.13%
Fevereiro	728	0	0.00%
Março	1414	3	0.21%
Total do Trimestre	2937	4	0.14%



## Satisfação do Usuário

	Janeiro				Fevereiro				Março				Total							
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	Total	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	Total	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	Total	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	Total
Atendimento	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	3	2	2	0	0	0
A. Portaria - Tempo	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3	1	3	0	0	0
A. Médico	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	4	0	0	0	0
A. Enfermagem	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	3	3	0	1	0	0
Acomodação Local	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	3	3	0	1	0	0
Info. Doença	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	3	3	0	1	0	0
Info. Tratamento	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	3	3	0	1	0	0
banheiro	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	1	3	1	2	0	1	1
limpeza	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	3	2	1	0	1	1
Vigilância	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3	1	3	0	0	0
Rouparia	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	1	3	2	1	0	1	1
Avaliação Geral	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	3	3	0	1	1	0

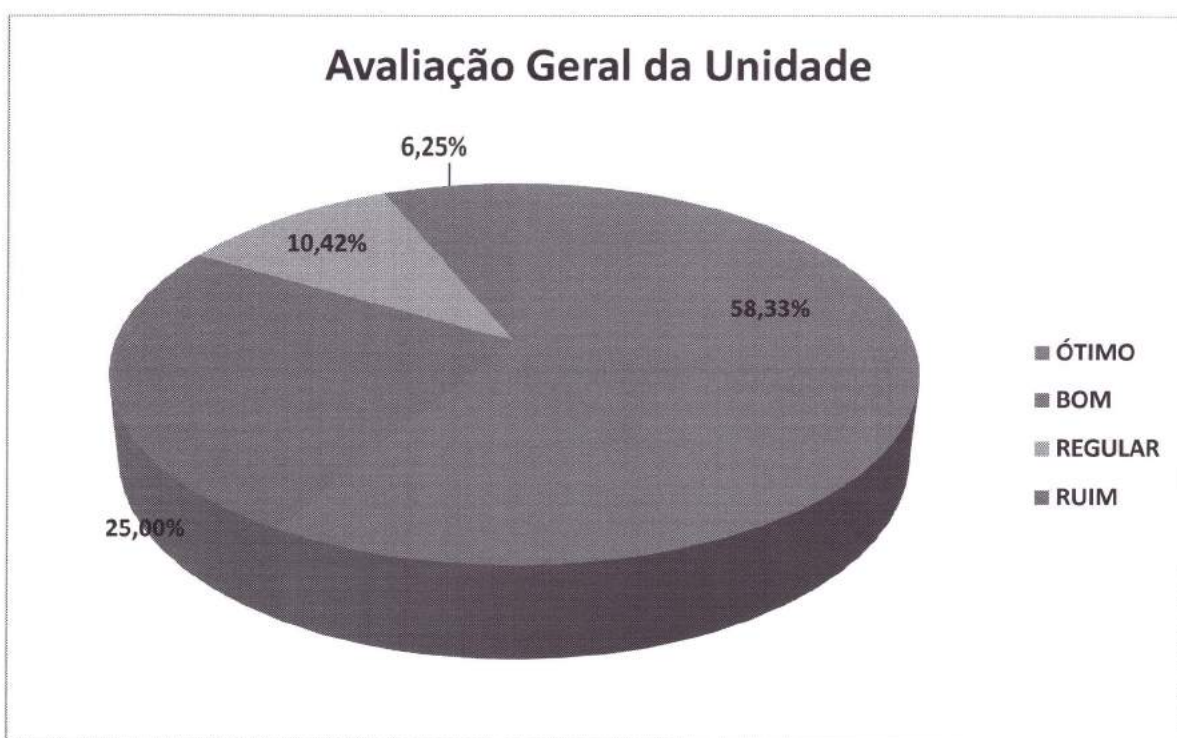
*Handwritten signature*





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.

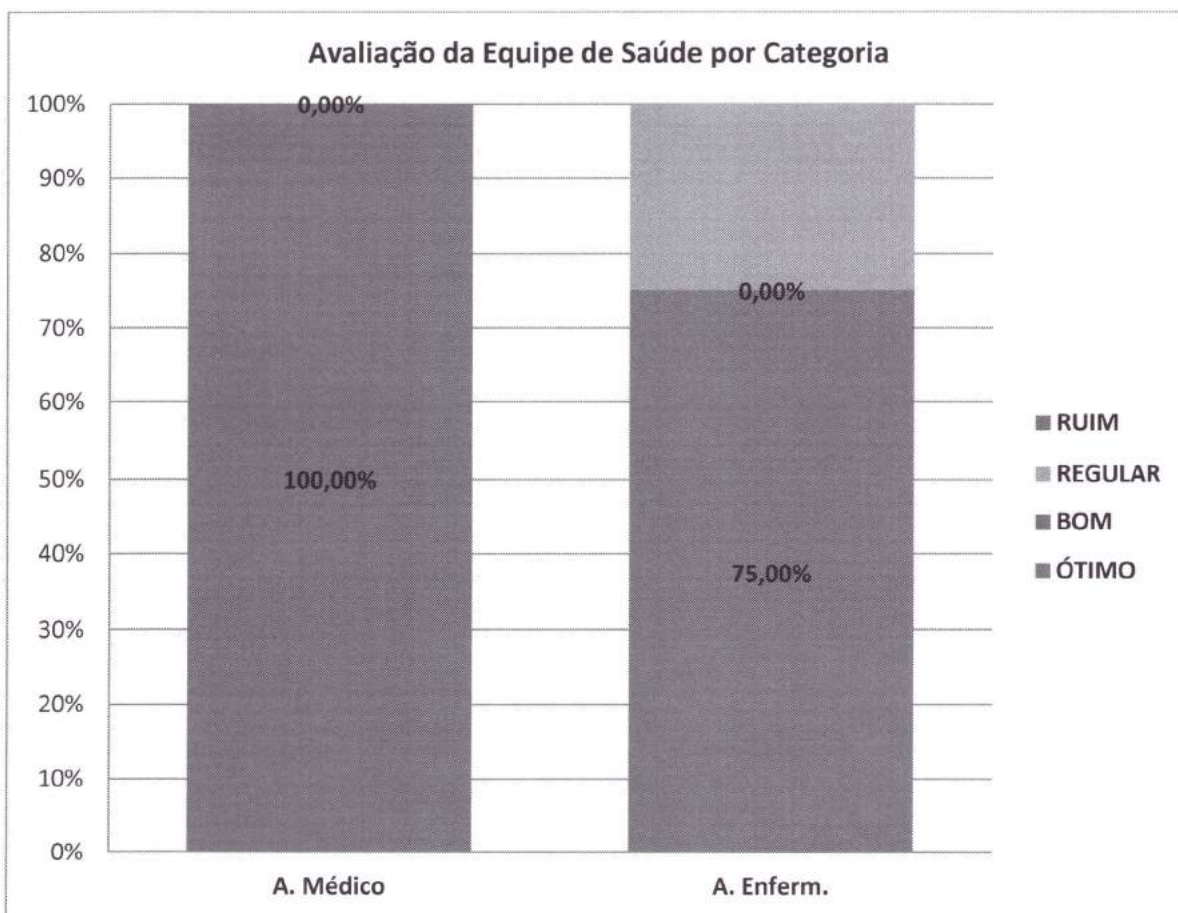
### AVALIAÇÃO GERAL DA UNIDADE



A unidade apresenta avaliação por parte dos familiares (acompanhantes) um quadro de 83,33% 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 da Infraestrutura física, deficiência quantitativa de recursos humanos e os atuais problemas de superlotação.



### 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.

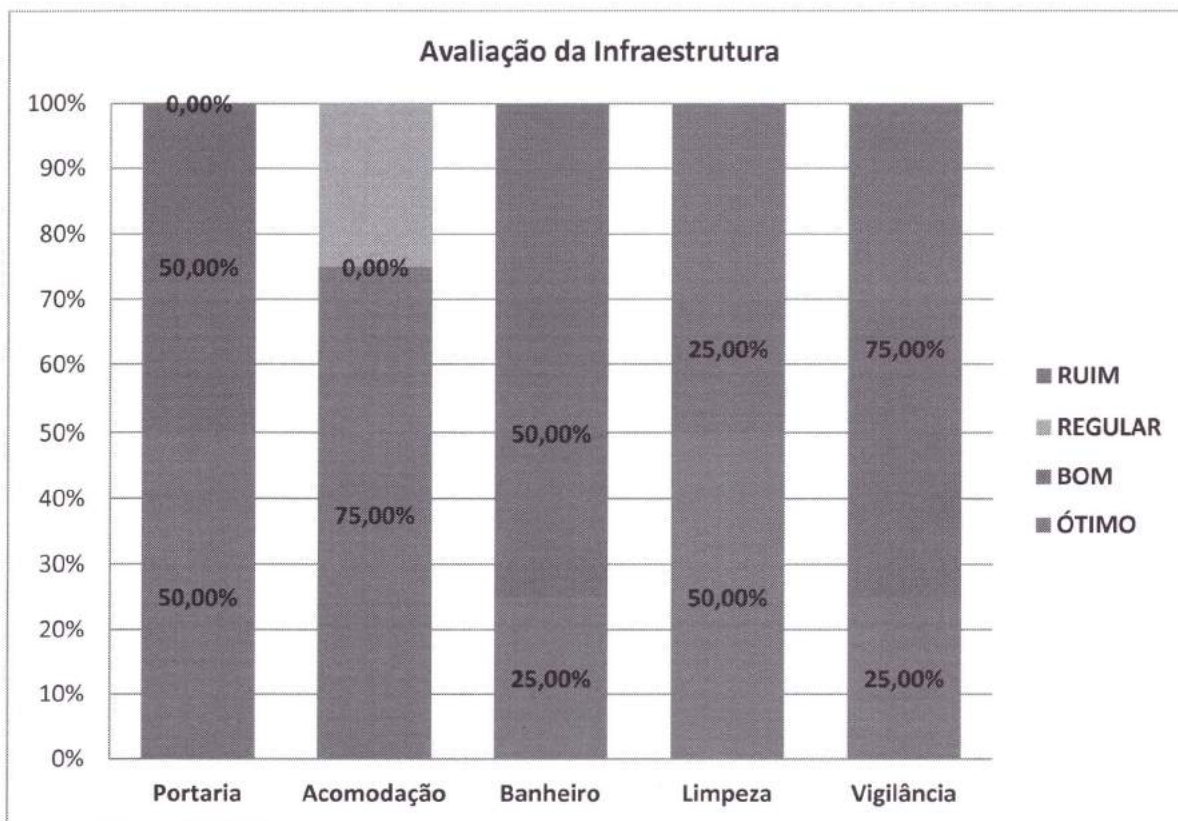
#### ATENDIMENTO DE ENFERMAGEM

Nesse item, os resultados positivos alcançam aprovação e de 75% em ótimo e 25% em Regular.





### AVALIAÇÃO DA INFRAESTRUTURA



No item limpeza, observa-se a divisão entre os valores de classificação, com: 50% ótimo, 25% Bom e 25% ruim.

No que se refere ao item segurança (vigilância), a avaliação foi 75% Bom, mantendo-se com bons índices conforme os períodos anteriores.

Quanto a acomodação, obteve 75% 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.

  
Aldinéia Cristina Silva Pinheiro  
Coordenadora Administrativa e  
Médica da Emergência-IPPMG/UFRJ  
SIAPE Nº 1275278

Aldinéia C Silva Pinheiro

Coordenação Médica da Emergência



Rio de Janeiro, segunda-feira, 9 de abril de 2018

Cl: 060 /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 1º trimestre de 2018.  
Anexos: Duas páginas

### **RELATÓRIO DE SATISFAÇÃO DOS ACOMPANHANTES DE PACIENTES INTERNADOS NA UTI REFERENTE AO 1º TRIMESTRE DE 2018**

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 janeiro a março de 2018. Tais dados correspondem às respostas de 19 questionários preenchidos pelos acompanhantes no momento da alta da criança da UTI. Destacamos que neste período foram ao todo 46 internações, 33 altas e 04 óbitos. Assim, aproximadamente 41% dos acompanhantes que estiveram na Unidade neste período responderam ao questionário.

**1 - DADOS DOS ACOMPANHANTES:** Com relação ao acompanhamento durante a internação na UTI, a figura materna foi a mais presente, como nas avaliações anteriores, perfazendo um total de 89%. No que se refere ao grau de instrução do acompanhante, 53% desses tinham ensino médio completo, 42% ensino fundamental completo e 5% superior completo.

**2 - DADOS DEMOGRÁFICOS:** Entre os questionários respondidos, 58% representaram internações de primeira vez e 42% de reinternações. Quanto ao tempo de internação, 79% permaneceram na UTI até 7 dias, 21% entre uma a três semanas.

**3 - AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO MÉDICO E DE ENFERMAGEM:** O atendimento médico foi avaliado como ótimo em 89% das respostas e como bom em 11%. Já o atendimento de enfermagem, foi avaliado como ótimo em 84% e como bom em 16%.





**4 - ORIENTAÇÕES SOBRE AS ROTINAS DE FUNCIONAMENTO DO SETOR:**

63% das respostas indicaram como ótima e 37% como boa as orientações recebidas.

**5 - INFORMAÇÕES SOBRE A DOENÇA E O TRATAMENTO:** Nesse quesito os questionários apontaram 58% como ótimo e bom 42%.

**6 - ACOMODAÇÕES E LIMPEZA DA UNIDADE:** Na avaliação da satisfação relacionada às acomodações do acompanhante, 21% responderam como ótimas, 63% boas e 16% como regular. A limpeza da unidade foi avaliada como ótima em 74% e 26% como boa.

**7 - AVALIAÇÃO GERAL DA UNIDADE:** 89% dos acompanhantes consideraram ótima a avaliação geral da unidade e 11% como boa.

Apresentamos em anexo os gráficos com os resultados descritos anteriormente.

Neste trimestre, houve um aumento considerável do número de internações curtas (até 7 dias) e redução nas internações de uma a três semanas. Quanto aos óbitos, o número absoluto no período foi de 04 (quatro), apresentando redução em relação ao trimestre anterior.

Houve aumento na satisfação percebida como ótima tanto no atendimento médico quanto no atendimento de enfermagem. O atendimento médico, que fora percebido como ótimo em 61% das avaliações do período anterior, dessa vez alcançou 89%. Com relação ao atendimento da equipe de enfermagem, no trimestre passado, 56% das avaliações indicaram um ótimo atendimento, já neste trimestre foram 84%. Observamos melhora significativa no atendimento de nossas equipes e uma adaptação maior às rotinas do serviço. Lembramos que no trimestre anterior, a equipe de enfermagem passou por um período de reestruturação do quadro.

Quanto ao nível de esclarecimento dos acompanhantes sobre as rotinas de funcionamento do setor, este item nos permitiu visualizar que 63% dos acompanhantes foram bem orientados sobre o funcionamento do serviço. Também observamos melhora neste item em relação ao trimestre passado.

O grau de satisfação quanto ao fornecimento de informações sobre a doença e tratamento da criança teve uma pequena queda em relação ao último trimestre, mas





**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO**  
**Centro de Ciências da Saúde**  
**Instituto de Puericultura e Pediatria Martagão Gesteira**  
**UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA PEDIÁTRICA**



permanece como ótimo em 58% 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. Além disto, retomamos semanalmente as reuniões de acompanhantes no setor.

A satisfação dos acompanhantes em relação às acomodações apresentou melhora comparada aos últimos trimestres, embora nenhuma mudança estrutural tenha ocorrido. Foi avaliada como boa em 63% das respostas. A limpeza do setor vem sendo avaliada de maneira satisfatória usualmente, neste trimestre, alcançou 74% das avaliações como ótima.

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 100% das respostas entre ótimo e bom 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

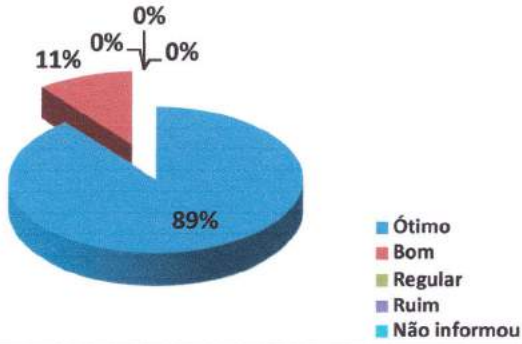


Elisabete Corrêa de Medeiros  
Chefe da Coordenação Administrativa  
e de Enfermagem da UTI-IPPMG  
STAMP: 1435119

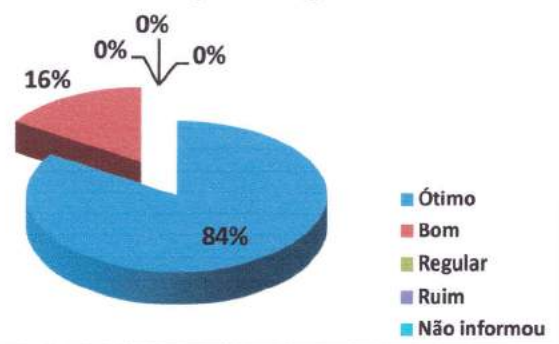


Representação Gráfica - 1º Trimestre de 2018

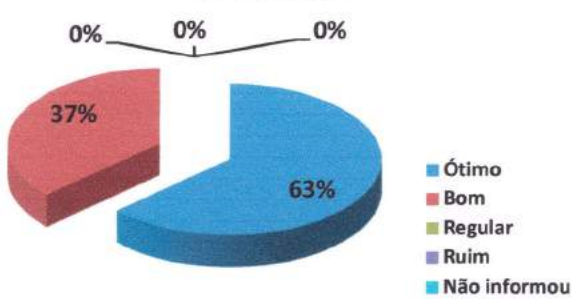
**Atendimento da Equipe Médica**



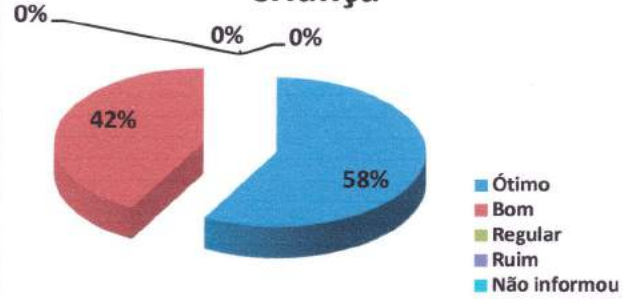
**Atendimento da Equipe de Enfermagem**



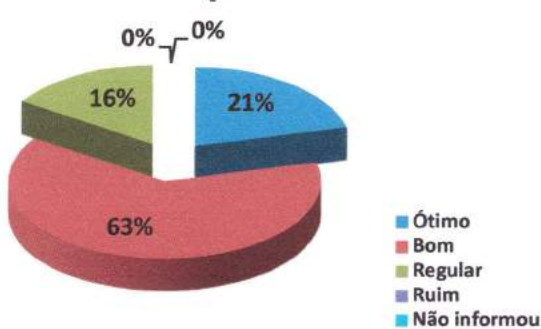
**Orientações sobre as Rotinas de Funcionamento do Setor**



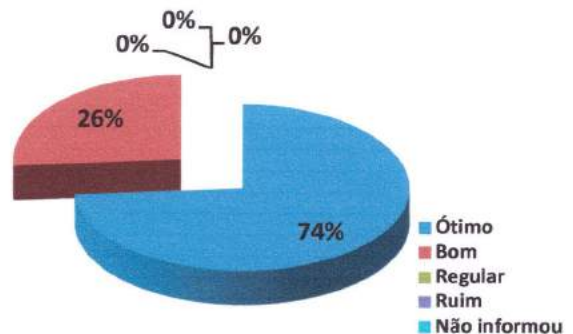
**Informações Sobre a Doença e o Tratamento da Criança**



**Acomodações do Acompanhante**

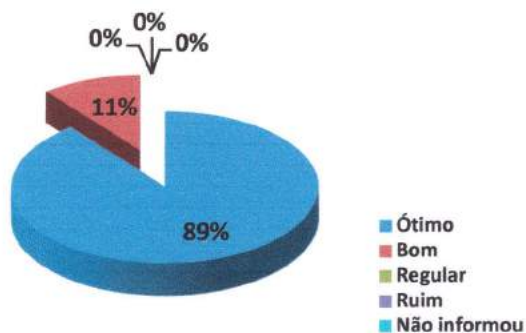


**Limpeza da Unidade**

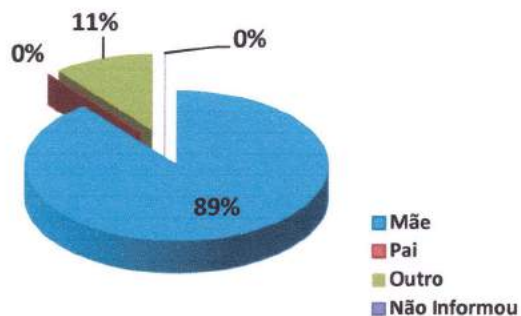




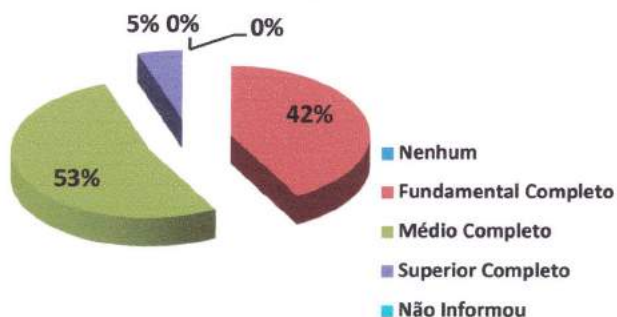
### Avaliação Geral do Setor



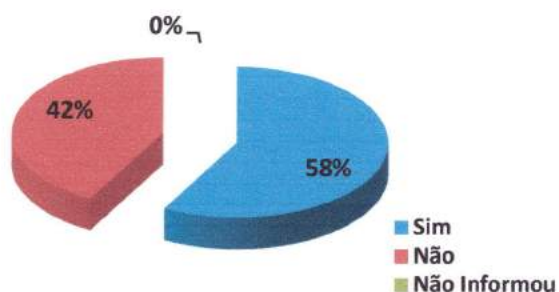
### Grau de Parentesco do Acompanhante



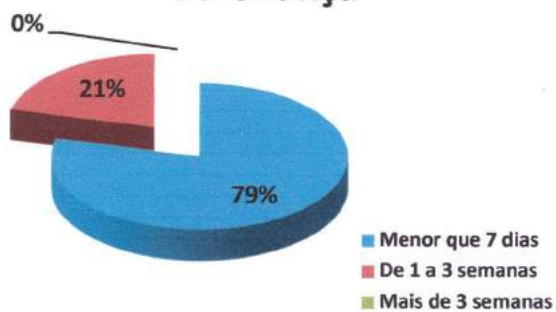
### Grau de Instrução do Acompanhante



### Primeira Internação nesta UTI



### Tempo de Internação da Criança







## RELATÓRIO – SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

### Primeiro Trimestre de 2018 (Janeiro a Março)

Ao contrário do último trimestre, houve melhora substancial da devolução dos questionários, individualmente preenchidos, uma vez que a distribuição e recolhimento dos mesmos passou a ser realizada pela secretária da UPI.

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

Assim, obtivemos 19 questionários devolvidos, contudo, a maioria foi respondida no mês de Março, desta forma alguns aspectos de cunho pessoal e de relacionamento foram influenciadores na avaliação da equipe e, possivelmente, responsável por piora nas avaliações geral, e de fatores ligados à equipe médica.

É válido dizer que o conteúdo dos questionários recolhidos melhorou bastante com a orientação sobre a importância dos mesmos para a melhoria da assistência aos pacientes. Não obtivemos retorno de questionários em branco e poucos itens não foram respondidos.

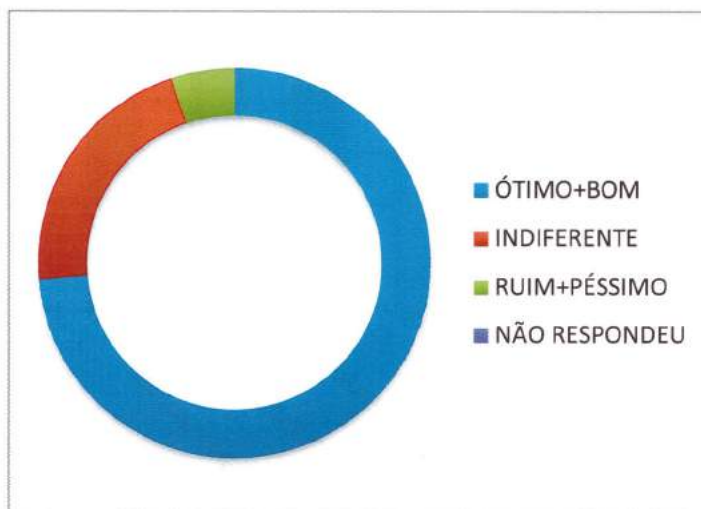
As observações colocadas pelos pais foram compiladas e serão discutidas nas seções próprias de acordo com a relevância, foram considerados também reclamações e pleitos encaminhados a esta coordenação através da ouvidoria do hospital, no período em questão.

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.

Os questionários devolvidos se dividem em:

Seis questionários provenientes da enfermaria **A**, 2 da **B**, 4 da **C**, 1 da **D**, 4 da **E** e 2 da **H**.

Questionários da enfermaria **D**, com outro formato, são compilados pelo Serviço de Cirurgia Pediátrica, tendo em vista que a maioria das internações nesta sala são de caráter de day-clinic.



## 2- Atendimento de **Enfermagem**

Foi observado 100% de aprovação nos questionários, apesar de relatos individuais que já foram encaminhados ao setor responsável.

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

Observa-se que em todos estes itens houve ainda um certo número de abstenções, o que pode ser explicado pelo fato de que algumas famílias não são atendidas por todas essas áreas. Alguns acompanhantes justificam, desta maneira, o não preenchimento, alguns familiares até fazem este relato.

Os índices de aprovação para a Nutrição e Serviço Social foram de 100% para todos, medidos pelas respostas ótimo e bom somadas, sendo que não houve desaprovação.

Psicologia obteve 84% de aprovação.

Para Fisioterapia a aprovação foi de 53% com 37% de abstenções.





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.

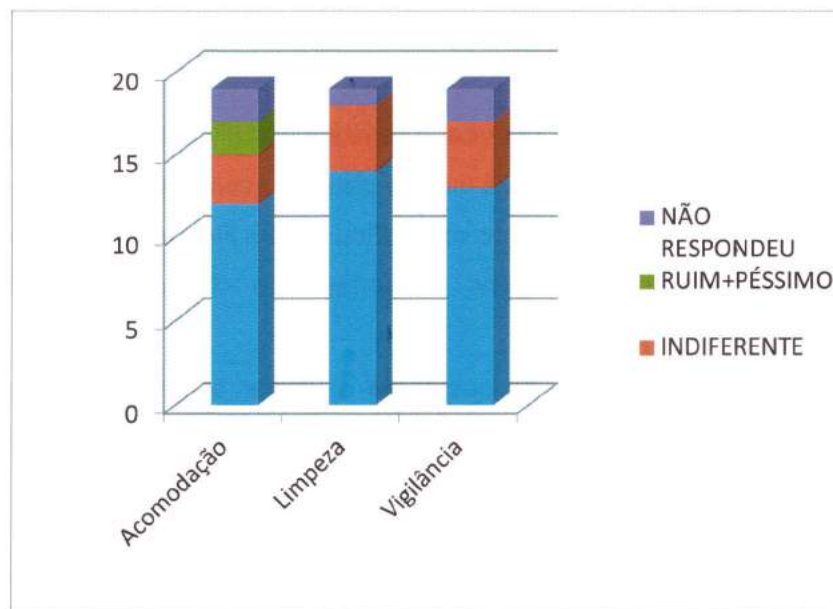
Alguns pleitos sempre estão presentes e incluem: construção de uma área de lavanderia. No trimestre anterior foi solicitada a compra de cadeiras higiênicas, que estão em mau estado e esta administração deu seguimento a este pleito, ainda não resolvido.

A instalação de TVs, novos ares condicionados e WI-Fi retirou estes pleitos do questionário, contudo a falha da refrigeração de uma das salas foi mencionada em mais de um questionário de pacientes oriundos da mesma.

Foram solicitados lençóis para os acompanhantes e melhores cobertores.

Alguns projetos vêm continuamente sendo propostos e levantados, mas ainda não foram plenamente implementados.

Este quesito recebeu 63% de aprovação contra 11% de desaprovação. O restante dos questionários foi indiferente ou não respondido.



- **Alimentação**

Quanto à **alimentação**, observou-se boa aprovação na alimentação das crianças internadas com algumas colcações relativas ao cozimento dos alimentos que já foram repassadas ao setor de





UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO  
Instituto de Puericultura e Pediatria Martagão Gesteira



Flávia Avolio Glebara Soeiro do Nascimento  
Coordenadora Médica da UPI  
IPPMG/UFRJ  
Rio de Janeiro, 04 de Abril de 2018.

7