



RELATÓRIO – SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Terceiro **Segundo Trimestre (Julho a Setembro 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.

- **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 insatisfeitos, as situações ocorridas se referem a interação entre acompanhantes e foram encaminhadas à direção. Contudo, 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, TV e wi-fi 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.

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



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 nutrição. 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 recriadoras tanto no espaço específico para a Recreação quanto a beira do leito.

Observamos boa aprovação.

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