

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
Grupo em Defesa da Criança com
Câncer
GRENDACC

2014

SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES

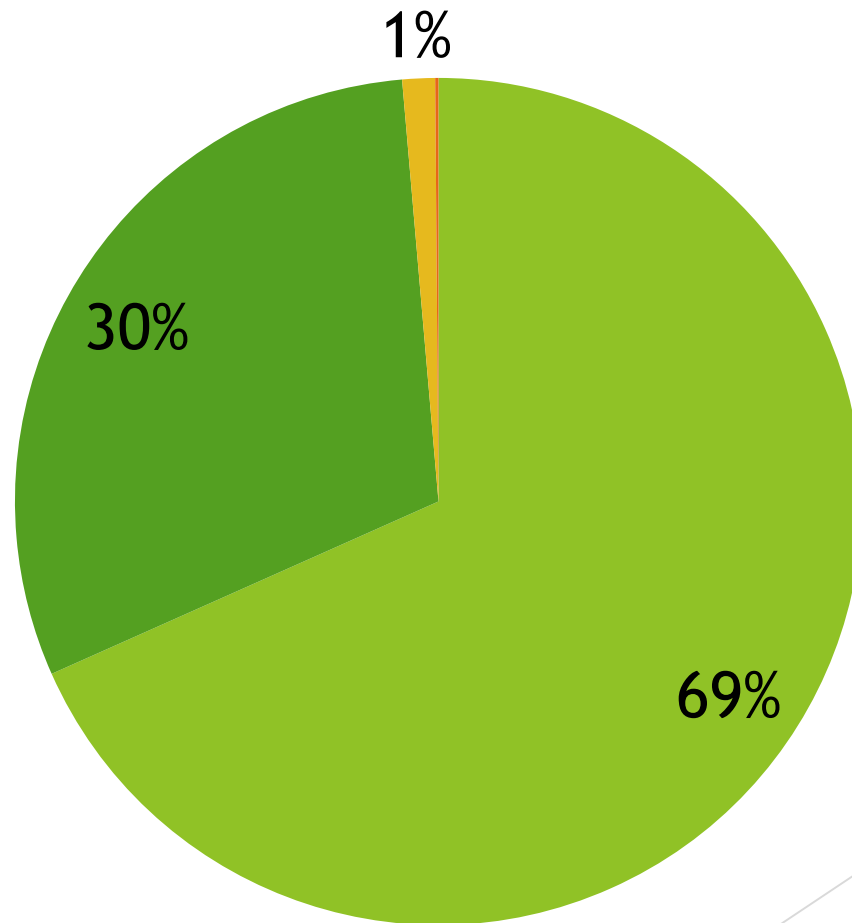
Para que possamos satisfazer as necessidades do usuário é preciso que se tenha a compreensão de suas necessidades e à partir daí construir processos de trabalho que possam resolver estas necessidades. Para a construção destes processos, é imprescindível a participação efetiva de todos os atores além de estimular o atendimento humanizado.

COLETA DE DADOS

Foram coletadas informações de 114 pacientes no período de 03/09 à 26/09 pelos voluntários da “*Escutação Voluntária*” que, previamente receberam informações sobre o processo e capacitação para a aplicação da pesquisa.

CORDIALIDADE

■ ÓTIMO ■ BOM ■ REGULAR ■ RUIM

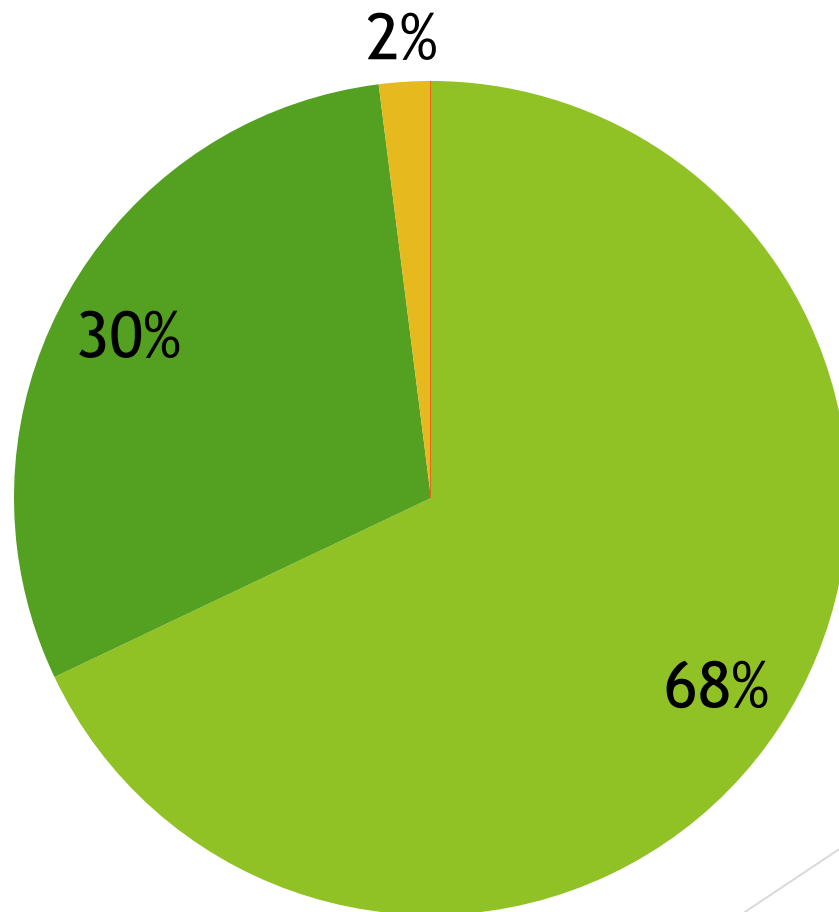


CORDIALIDADE E ATENÇÃO

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
PORTARIA	65%	33%	2%	0%
RECEPÇÃO	67%	30%	2%	1%
MÉDICO	84%	16%	0%	0%
A. SOCIAL	56%	42%	2%	0%
DENTISTA	65%	32%	3%	0%
FISIOTERAPEUTA	62%	38%	0%	0%
NUTRICIONISTA	67%	31%	2%	0%
PSICOLOGA	68%	30%	3%	0%
LABORATÓRIO	67%	33%	0%	0%
ENFERMAGEM	74%	26%	0%	0%
FARMÁCIA	56%	42%	2%	0%
VOL. BRINQ.	76%	24%	0%	0%
VOL. APOIO	66%	31%	3%	0%

CLAREZA NAS INFORMAÇÕES

■ ÓTIMO ■ BOM ■ REGULAR ■ RUIM

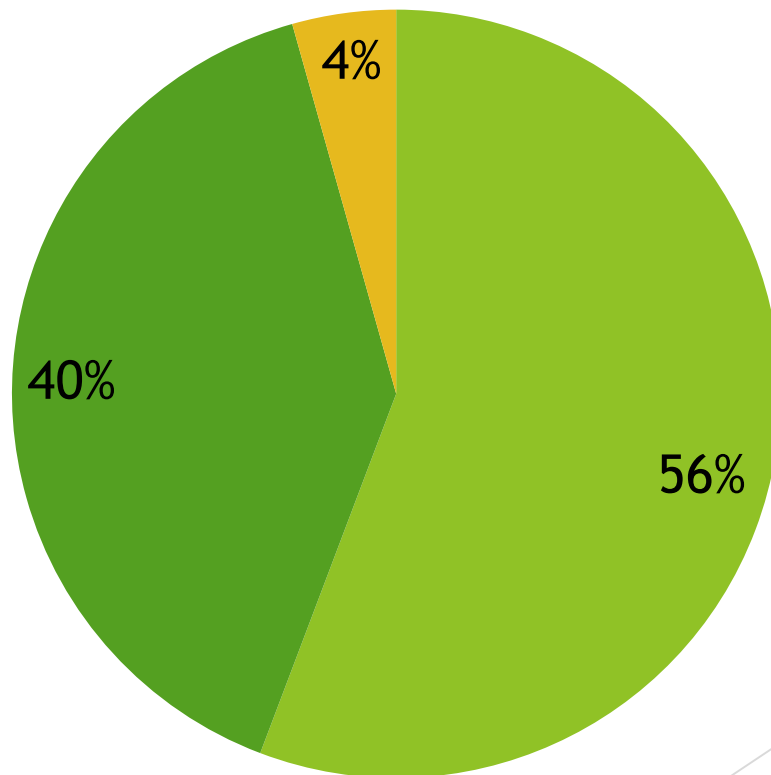


CLAREZA NAS INFORMAÇÕES

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
RECEPÇÃO	66%	29%	6%	0%
MÉDICO	79%	21%	0%	0%
A. SOCIAL	60%	37%	2%	0%
DENTISTA	67%	30%	3%	0%
FISIOTERAPEUTA	42%	58%	0%	0%
NUTRICIONISTA	68%	32%	0%	0%
PSICOLOGA	72%	28%	0%	0%
LABORATÓRIO	72%	26%	1%	0%
FARMÁCIA	66%	32%	2%	0%

TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO

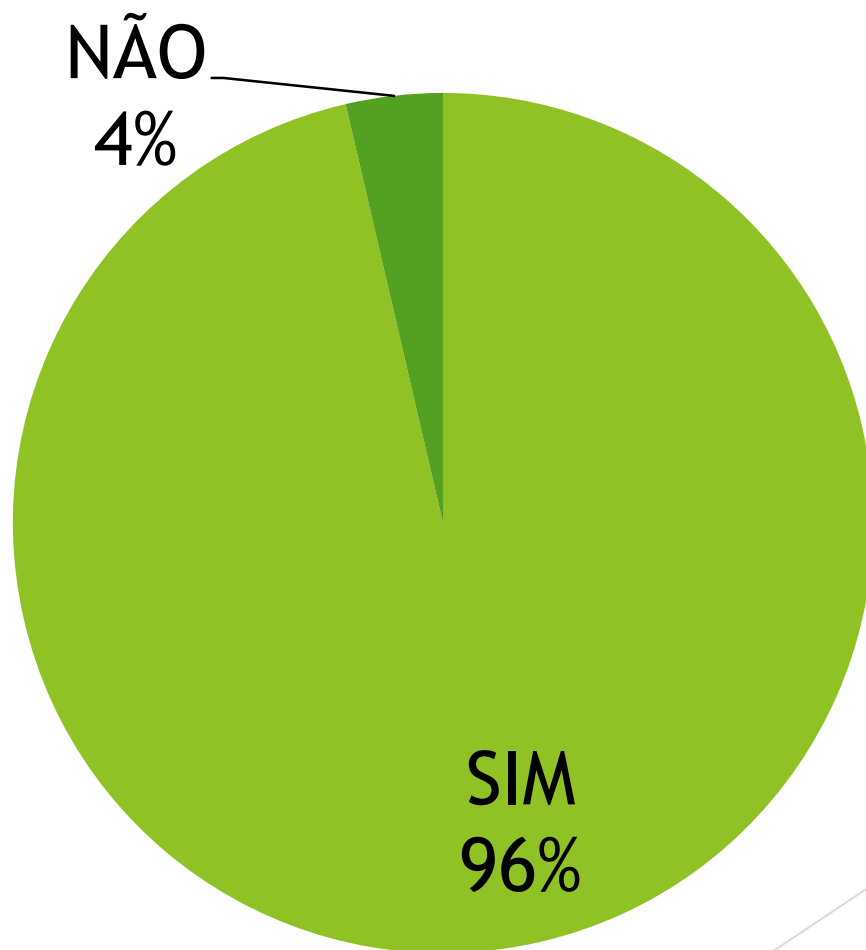
■ ÓTIMO ■ BOM ■ REGULAR ■ RUIM



TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

	Otimo	Bom	Regular	Ruim
PRÉ CONSULTA	48%	47%	4%	0%
LABORATORIO	53%	46%	1%	0%
ONCOLOGISTA	46%	49%	5%	0%
HEMATOLOGISTA	58%	37%	6%	0%
ORTOPEDISTA	46%	42%	13%	0%
CIRURGIÃO	61%	39%	0%	0%
NEFROLOGISTA	52%	44%	4%	0%
CARDIOLOGISTA	60%	38%	3%	0%
NEUROLOGISTA	40%	50%	10%	0%
RECEPÇÃO	51%	43%	6%	0%
ENFERMAGEM	61%	33%	6%	0%
NUTRIÇÃO	63%	33%	4%	0%
DENTISTA	63%	35%	3%	0%
PSICOLOGA	67%	30%	2%	0%
FISIOTERAPEUTA	64%	33%	3%	0%
FARMACIA	59%	41%	0%	0%
SERV.SOCIAL	62%	32%	6%	0%

APRESENTAÇÃO DO FUNCIONÁRIO (NOME E FUNÇÃO)



APRESENTAÇÃO DO FUNCIONÁRIO

NOME E FUNÇÃO

	SIM	NÃO
MÉDICOS	96%	4%
ENFERMAGEM	95%	5%
FARMÁCIA	98%	2%
VOLUNTARIO	98%	2%

QUALIDADE DA ALIMENTAÇÃO FORNECIDA

	ótimo	bom	regular	ruim
QUALIDADE DA ALIMENTAÇÃO FORNECIDA	68%	30%	0%	3%
APRESENTAÇÃO DOS ALIMENTOS FORNECIDOS	67%	33%	0%	0%
HORÁRIO DO FORNECIMENTO DAS REFEIÇÕES	64%	31%	3%	3%
TEMPERATURA DAS REFEIÇÕES	69%	28%	0%	3%

LIMPEZA

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
SANITÁRIOS	65%	29%	4%	2%
CONSULTÓRIOS	71%	28%	1%	0%
LABORATÓRIO	72%	28%	0%	0%
RECEPÇÃO	66%	33%	0%	1%
ENFERMAGEM	70%	30%	0%	0%
BRINQUEDOTECA	76%	24%	0%	0%
APOIO PEDAGÓGICO	65%	33%	2%	0%

SUGESTÕES

- ▶ SUGIRO QUE NÃO ACONTEÇA EVENTOS COMO OFICINA DE ARTESANATO OU EQUIPES DE MÚSICA PELA RECEPÇÃO, UMA VEZ QUE ISTO CAUSA DESCONFORTO, ESTRESSE E CHATEAÇÃO, POR CONTA DO BARULHO E DISPOSIÇÃO DOS EQUIPAMENTOS UTILIZADOS. PRINCIPALMENTE PELA OFICINA DE ARTESANATO, QUE AS PARTICIPANTES FALAM MUITO ALTO E AGUDO, TODAS AO MESMO TEMPO, SENDO INTOLERÁVEL PARA QUEM ESTÁ ESPERANDO O ATENDIMENTO.

SUGESTÕES

- ▶ AGRADEÇO PELA OPORTUNIDADE DE SER ATENDIDO AQUI. DE TODO CORAÇÃO OBRIGADO, VOCÊS ESTÃO DANDO PRA MIM, ESSE CARINHO E CONTO COM A AJUDA PARA QUE FUTURAMENTE EU POSSA VER RESULTADOS EM MEU FILHO E NA MINHA FAMÍLIA. PARABÉIS A TODOS E TODA A EQUIPE SEJA O FAXINEIRO, A COZINHEIRA, OS DIRETORES, OS MÉDICOS E TODOS OS PROFISSIONAIS E QUE CONTINUE POIS VCS FAZEM A DIFERENÇA.

SUGESTÕES

- ▶ MELHORAR O TEMPO DE ESPERA DE ALGUMAS CONSULTAS (EXAMES E QUIMIO);
- ▶ DEVERIA VOLTAR O LANCHE PARA TODAS AS CRIANÇAS POIS TEM CRIANÇAS QUE SAEM MUITO CEDO DE CASA E MUITAS VEZES NÃO TEMOS DINHEIRO PARA COMPRAR LANCHES. AS VEZES CHEGAMOS AS 7HS DA MANHÃ E SAÍMOS AS 12HS. ISSO DUAS VEZES OU TRES VEZES NA SEMANA ENTÃO UM LANCHINHO DAS 9HS JÁ AJUDARIA PELO MENOS PARA O PACIENTE.

SUGESTÕES

- ▶ O ATENDIMENTO É MUITO BOM, MAS AS CONSULTAS DEVERIAM SER UM POUCO MAIS RÁPIDA;
- ▶ A PORTARIA, RECEPÇÃO E TRIAGEM CHAMAM RÁPIDO, MAS O ATENDIMENTO DENTRO DO SETOR DEMORA DEMAIS E AS CRIANÇAS NÃO TEM PACIENCIA DE ESPERAR TANTO TEMPO;
- ▶ TEMPO DE ESPERA PARA CONSULTA MÉDICA. É MUITO DEMORADO O ATENDIMENTO.