

TOP CIDADANIA 2025

Categoria: Organização

Modalidade: Comunidade

Unimed Erechim - Cooperativa de Serviços de Saúde Ltda.

Hospital Unimed Erechim

Hospital Unimed Erechim: modelo de excelência em experiência do paciente

Jandimara Doninelli Fior Silvestri

Stefany Nathalia Ansolin

Erechim, maio de 2025.

Anexos

Anexo I: O acolhimento ao paciente acontece antes mesmo de chegar ao hospital com o *pré check-in*.



Figura 1: Mensagem recebida pelo paciente no *pré check-in*.

Anexo II: Recepção setor internações.



Figura 2: Reproduções de obras do Museu de Arte do Rio Grande do Sul (MARGS).

Anexo III: Corredores de acesso aos quartos.



Figura 3: Música ambiente, iluminação especial e quadros do pintor impressionista Claude Monet nos corredores que levam aos quartos.

Anexo IV: Estrutura física dos quartos - quarto privativo e quarto semi privativo



Figura 4: Quartos especialmente projetados para garantir o equilíbrio entre alta tecnologia e o aconchego de sentir-se em casa.

Anexo V: Cartão de boas-vindas pacientes internados.



Figura 5: Cartões de boas vindas é entregue na recepção do paciente no quarto.

Anexo VI: Valorização de datas comemorativas, como o dia da mulher, dia das mães, dia do homem, dia mundial da segurança do paciente, dia dos pais, páscoa e natal.



Figura 6: Cartões entregue aos pacientes.

Anexo VII: Comemoração dia das crianças pacientes internados.



Figura 7: Comemoração dia das crianças.

Anexo VIII: Cartão com mensagens otimistas nas bandejas dos pacientes.



Figura 8: Cartão para bandeja de café da manhã e lanche.

Anexo VIX: Comemoração no dia do aniversário do paciente.



Figura 9: Paciente é agraciado com bolo, balão e os parabéns.

Anexo X: Enxoval personalizado para os pacientes infantil.



Figura 10: Enxoval infantil para o leito pediátrico, roupa personalizada infantil e capa de super herói.

Anexo XI: Caixa da alegria e entretenimento a pacientes infantil.



Figura 11: Caixa da alegria, e desenhos para o entretenimento das crianças durante o período de internação.

Anexo XII: Alimentação diferenciada para paciente infantil.



Figura 12: Refeição especial dia das crianças.

Anexo XIII: Prontuário afetivo, no Centro de Terapia Intensivo (CTI).



Figura 10: Prontuário Afetivo utilizado pela equipe da CTI para conhecer as preferências dos pacientes.

Anexo XIV: Alta Humanizada.



Figura 14: NUPICS - Alta humanizada – Lavagem e escovação no cabelo

Anexo XV: Visita do grupo Amigos da alegria



Figura 15: Visita dos Amigos da alegria, que trazem conforto e felicidade.

Anexo XVI: Pesquisa de satisfação

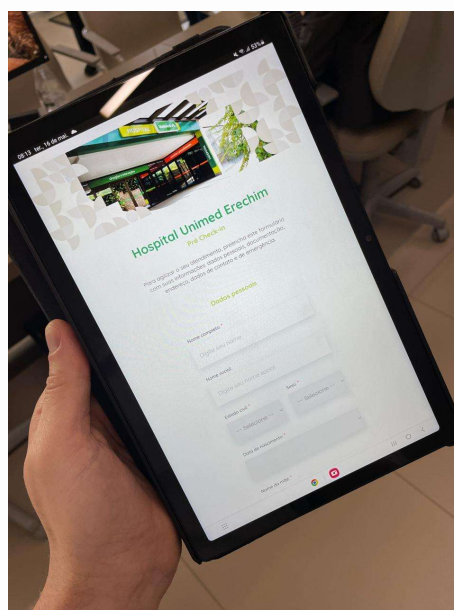


Figura 16: Automação do envio do link para a pesquisa de satisfação pelo WhatsApp, facilitando a coleta de feedback

Anexo XVII: Indicador de Satisfação Hospital Unimed 2025

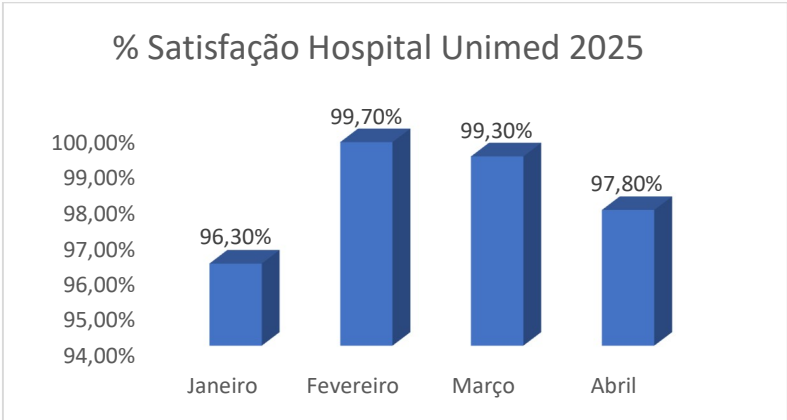


Figura 17: Indicador pesquisa de satisfação Hospital Unimed de janeiro a abril de 2025: 98,3%

Anexo XVIII: Indicador de Satisfação Internações 2024

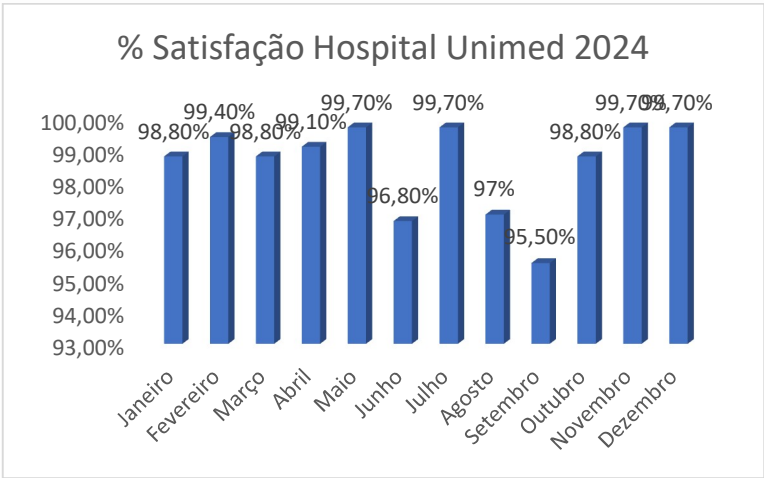


Figura 18: Indicador pesquisa de satisfação Hospital Unimed - Média satisfação ano 2024: 98,6%.

Anexo XIX: Elogios manifestados pelos pacientes na pesquisa de satisfação.

SAFETY4ME

**Segurança e
Experiência do Paciente**

PERGUNTA: Como você avalia as práticas integrativas (cabelo, unha, reiki, meditação, escalda pés, relaxamento/massagem) do hospital Unimed Erechim ?

MENSAGEM: adorei que lavaram meu cabelo antes de eu ir p casa.

PERGUNTA: Como você avalia as práticas integrativas (cabelo, unha, reiki, meditação, escalda pés, relaxamento/massagem) do hospital Unimed Erechim ?

MENSAGEM: cabeleireira uma querida

PERGUNTA: Como você avalia as práticas integrativas (cabelo, unha, reiki, meditação, escalda pés, relaxamento/massagem) do hospital Unimed Erechim ?

MENSAGEM: Exelente profissional do Cabelo ... cortesia que faz toda diferença para quem está internado....ótimo...parabéns.

PERGUNTA: Como você avalia as práticas integrativas (cabelo, unha, reiki, meditação, escalda pés, relaxamento/massagem) do hospital Unimed Erechim ?

MENSAGEM: fis cabelo. muito bom da um hup e a janete e muito atenciosa

Figura 19: Elogios dos pacientes

SAFETY4ME

**Segurança e
Experiência do Paciente**

PERGUNTA: Como você avalia o atendimento do serviço assistencial (médica, enfermagem, higienização, fisioterapia, nutrição, etc.)?

MENSAGEM: maravilhoso e gostaria de salientar a satisfação nas NUPICS

PERGUNTA: Como você avalia as práticas integrativas (cabelo, unha, reiki, meditação, escalda pés, relaxamento/massagem) do hospital Unimed Erechim ?

MENSAGEM: Excelente

PERGUNTA: Como você avalia as práticas integrativas (cabelo, unha, reiki, meditação, escalda pés, relaxamento/massagem) do hospital Unimed Erechim ?

MENSAGEM: Parabéns pela iniciativa.

PERGUNTA: Como você avalia o atendimento do serviço assistencial (médica, enfermagem, higienização, fisioterapia, nutrição, etc.)?

MENSAGEM: Comida maravilhosa!

PERGUNTA: Como você avalia as práticas integrativas (cabelo, unha, reiki, meditação, escalda pés, relaxamento/massagem) do hospital Unimed Erechim ?

MENSAGEM: Espetacular! Porém, devia ter sido avisado na entrada do hospital e não durante a internação e ainda pq outros nos informaram e pedimos.

Figura 20: Elogios dos pacientes

Segurança e Experiência do Paciente

PERGUNTA: Qual é o seu nível de satisfação com relação à limpeza do ambiente hospitalar?

MENSAGEM: fui muito bem atendida, desde a recepção, a equipe do bloco cirúrgico em especial as técnicas em enfermagem Raquel, Larissa e Eduarda enfermeira Emanuele. no quarto agradeço aos cuidados da equipe de enfermagem a técnica em enfermagem Jaqueline que fui muito carinhosa e cuidadosa comigo, a equipe de nutrição pela refeição deliciosa e a equipe da higienização kelli e Mari.

PERGUNTA: Como você avalia as práticas integrativas (cabelo, unha, reiki, meditação, escalda pés, relaxamento/massagem) do hospital Unimed Erechim ?

MENSAGEM: maravilhoso com certeza faz toda a diferença, me senti cuidada, acolhida e principalmente assistida integralmente esse olhar holístico é com certeza indispensável para a boa recuperação!

PERGUNTA: Como você avalia as práticas integrativas (cabelo, unha, reiki, meditação, escalda pés, relaxamento/massagem) do hospital Unimed Erechim ?

MENSAGEM: amei os cuidados com o meu cabelo oferecido pela Janete, isso é um diferencial

Figura 21: Elogios dos pacientes

Anexo XX: Indicador Internação Pediátrica

Mês	2024	2025	% DIF
Janeiro	24	36	50%
Fevereiro	16	25	56%
Março	13	17	31%

Figura 22: O indicador mensal de internações pediátricas evidencia um aumento de 46% em relação ao ano de 2024.

Anexo XXI: Indicador Total de Internações

Mês	2024	2025	% DIF
Janeiro	273	324	19%
Fevereiro	227	266	17%
Março	259	292	13%

Figura 23: O indicador Total de internações evidencia um aumento de 16% em relação ao ano de 2024.