



IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE PENÁPOLIS
INSTITUIÇÃO FILANTRÓPICA - (MF) 53.894.218/0001-01

UTILIDADE PÚBLICA – MUN.: Decreto Nº 362 de 13/11/1968 – EST.: Decreto Nº 38014 de 30/01/1961 – FED.: Decreto Nº 66.985 de 31/07/1970

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

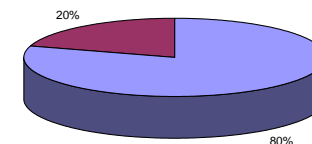
JANEIRO / 2011

GERAL

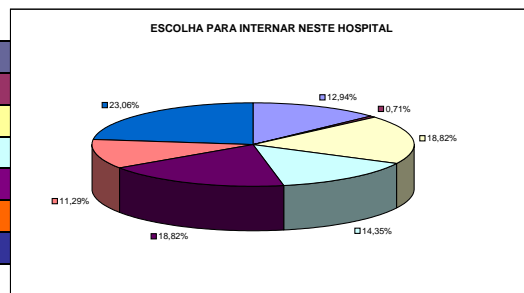
Pesquisas: 425

ITENS PARA AVALIAÇÃO	TOTAL							% Satisf.
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	BRANCO/ OUTRAS	TOTAL		
	10 pontos	5 pontos	0 pontos	(-15 pontos)		Pesquisas	Pontos	
Atendimento da recepção da Santa Casa (Informações, tempo de espera)	188	117	10	4	106	319	2.445	76,65
Orientação prestada pelos profissionais de saúde	213	93	10	3	106	319	2.580	80,88
O respeito em relação a sua privacidade	197	114	7	1	106	319	2.535	79,47
Cordialidade e atenção para com suas queixas e necessidades	196	114	7	2	106	319	2.520	79,00
Atendimento prestado às pessoas de sua família	190	119	9	1	106	319	2.490	78,06
Acesso dos acompanhantes e familiares em visita	177	131	11	0	106	319	2.425	76,02
Tempo de espera para a primeira visita médica	189	114	13	3	106	319	2.445	76,65
Atendimento do médico	216	95	7	1	106	319	2.630	82,45
Explicação do médico sobre o tratamento	219	89	10	1	106	319	2.630	82,45
Atendimento da Enfermagem (Atenção, atendimento e explicações)	225	87	4	3	106	319	2.670	83,70
Condições das roupas do hospital	200	103	13	3	106	319	2.500	78,37
Qualidade das refeições	195	113	10	1	106	319	2.510	78,68
Instalações do quarto (Leito do paciente, acomodação acompanhante, luz, etc)	196	106	15	2	106	319	2.480	77,74
Limpeza (Quarto, corredores, etc)	221	93	5	0	106	319	2.675	83,86
Facilidade de localização (sinalização)	204	112	3	0	106	319	2.600	81,50
Média Percentual de Satisfação:								79,70

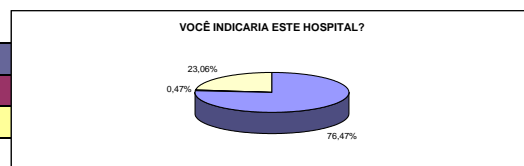
MÉDIA PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO



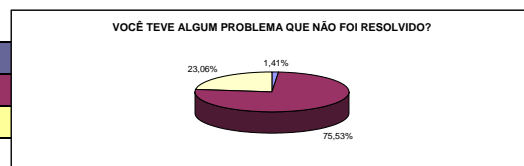
A SUA ESCOLHA PARA VIR A ESTE HOSPITAL FOI:	1ª Semana	2ª Semana	3ª Semana	4ª Semana	TOTAL	%
Escolha pessoal	21	8	15	11	55	12,94%
Indicação de familiares e/ou conhecidos	0	2	1	0	3	0,71%
Indicação do médico	18	35	15	12	80	18,82%
Indicação do convênio	9	25	11	16	61	14,35%
Encaminhamento de outros serviços	16	28	15	21	80	18,82%
Falta de outra alternativa	9	5	14	20	48	11,29%
Nenhuma destas alternativas / Branco	17	31	18	32	98	23,06%
TOTAL	90	134	89	112	425	100,00%



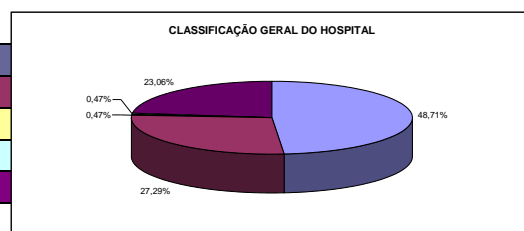
VOCÊ INDICARIA ESTE HOSPITAL?	1ª Semana	2ª Semana	3ª Semana	4ª Semana	TOTAL	%
Sím	73	103	70	79	325	76,47%
Não	0	0	1	1	2	0,47%
Nenhuma destas alternativas / Branco	17	31	18	32	98	23,06%
TOTAL	90	134	89	112	425	100,00%



VOCÊ TEVE ALGUM PROBLEMA QUE NÃO FOI RESOLVIDO?	1ª Semana	2ª Semana	3ª Semana	4ª Semana	TOTAL	%
Sím	2	2	1	1	6	1,41%
Não	71	101	70	79	321	75,53%
Nenhuma destas alternativas / Branco	17	31	18	32	98	23,06%
TOTAL	90	134	89	112	425	100,00%



CLASSIFICAÇÃO GERAL DO HOSPITAL	1ª Semana	2ª Semana	3ª Semana	4ª Semana	TOTAL	%
Ótimo	45	72	35	55	207	48,71%
Bom	28	30	34	24	116	27,29%
Regular	0	1	1	0	2	0,47%
Ruim	0	0	1	1	2	0,47%
Nenhuma destas alternativas / Branco	17	31	18	32	98	23,06%
TOTAL	90	134	89	112	425	100,00%



MES	% SATISFACAO
Janeiro	79,70
Fevereiro	
Março	
Abril	
Maior	
Junho	

