



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

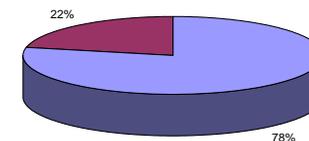
Fevereiro / 2011

GERAL

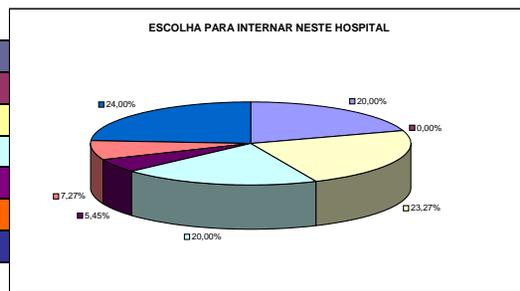
Pesquisas: **353**

ITENS PARA AVALIAÇÃO	TOTAL							% Satisf.
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	BRANCO/	TOTAL		
	10 pontos	5 pontos	0 pontos	(-15 pontos)	OUTRAS	Pesquisas	Pontos	
Atendimento da recepção da Santa Casa (Informações, tempo de espera)	142	120	6	1	84	269	2.015	74,91
Orientação prestada pelos profissionais de saúde	165	99	5	0	84	269	2.145	79,74
O respeito em relação a sua privacidade	169	95	4	1	84	269	2.160	80,30
Cordialidade e atenção para com suas queixas e necessidades	149	112	7	1	84	269	2.045	76,02
Atendimento prestado às pessoas de sua família	147	116	6	0	84	269	2.050	76,21
Acesso dos acompanhantes e familiares em visita	149	111	9	0	84	269	2.045	76,02
Tempo de espera para a primeira visita médica	143	109	14	3	84	269	1.960	72,86
Atendimento do médico	177	85	7	0	84	269	2.195	81,60
Explicação do médico sobre o tratamento	177	86	6	0	84	269	2.200	81,78
Atendimento da Enfermagem (Atenção, atendimento e explicações)	168	95	6	0	84	269	2.155	80,11
Condições das roupas do hospital	153	107	9	0	84	269	2.065	76,77
Qualidade das refeições	163	98	8	0	84	269	2.120	78,81
Instalações do quarto (Leito do paciente, acomodação acompanhante, luz, etc)	156	100	11	2	84	269	2.050	76,21
Limpeza (Quarto, corredores, etc)	180	86	3	0	84	269	2.230	82,90
Facilidade de localização (sinalização)	171	91	7	0	84	269	2.165	80,48
Média Percentual de Satisfação:								78,31

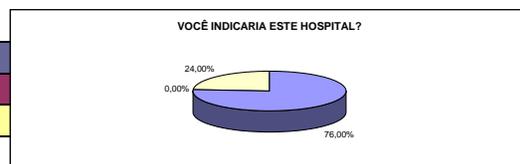
MÉDIA PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO



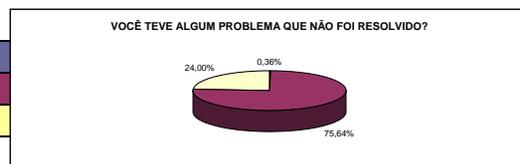
A SUA ESCOLHA PARA VIR A ESTE HOSPITAL FOI:	1ª Semana	2ª Semana	3ª Semana	4ª Semana	TOTAL	%
Escolha pessoal	30	25	0	0	55	20,00%
Indicação de familiares e/ou conhecidos	0	0	0	0	0	0,00%
Indicação do médico	45	19	0	0	64	23,27%
Indicação do convênio	35	20	0	0	55	20,00%
Encaminhamento de outros serviços	15	0	0	0	15	5,45%
Falta de outra alternativa	0	20	0	0	20	7,27%
Nenhuma destas alternativas / Branco	47	19	0	0	66	24,00%
TOTAL	172	103	0	0	275	100,00%



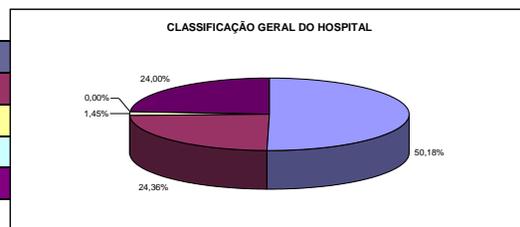
VOCÊ INDICARIA ESTE HOSPITAL?	1ª Semana	2ª Semana	3ª Semana	4ª Semana	TOTAL	%
Sim	125	84	0	0	209	76,00%
Não	0	0	0	0	0	0,00%
Nenhuma destas alternativas / Branco	47	19	0	0	66	24,00%
TOTAL	172	103	0	0	275	100,00%



VOCÊ TEVE ALGUM PROBLEMA QUE NÃO FOI RESOLVIDO?	1ª Semana	2ª Semana	3ª Semana	4ª Semana	TOTAL	%
Sim	0	1	0	0	1	0,36%
Não	125	83	0	0	208	75,64%
Nenhuma destas alternativas / Branco	47	19	0	0	66	24,00%
TOTAL	172	103	0	0	275	100,00%



CLASSIFICAÇÃO GERAL DO HOSPITAL	1ª Semana	2ª Semana	3ª Semana	4ª Semana	TOTAL	%
Ótimo	78	60	0	0	138	50,18%
Bom	45	22	0	0	67	24,36%
Regular	2	2	0	0	4	1,45%
Ruim	0	0	0	0	0	0,00%
Nenhuma destas alternativas / Branco	47	19	0	0	66	24,00%
TOTAL	172	103	0	0	275	100,00%



MES	% SATISFACAO
Janeiro	79,70
Fevereiro	78,31
Março	
Abril	
Maior	
Junho	

