



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**

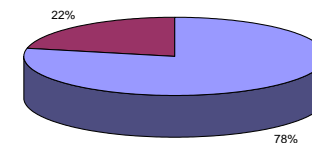
ABRIL / 2011

GERAL

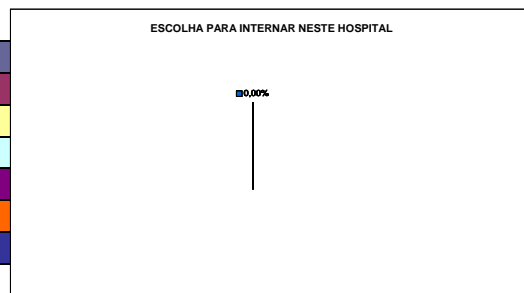
Pesquisas .....: 400

ITENS PARA AVALIAÇÃO	TOTAL							% Satisf.
	ÓTIMO 10 pontos	BOM 5 pontos	REGULAR 0 pontos	RUIM (-1)5 pontos	BRANCO/ OUTRAS	TOTAL Pesquisas	Pontos	
Atendimento da recepção da Santa Casa (Informações, tempo de espera)	142	97	5	0	156	244	1.905	78,07
Orientação prestada pelos profissionais de saúde	145	96	3	0	156	244	1.930	79,10
O respeito em relação a sua privacidade	142	93	9	0	156	244	1.885	77,25
Cordialidade e atenção para com suas queixas e necessidades	139	94	10	1	156	244	1.855	76,02
Atendimento prestado às pessoas de sua família	136	104	4	0	156	244	1.880	77,05
Acesso dos acompanhantes e familiares em visita	136	101	5	2	156	244	1.855	76,02
Tempo de espera para a primeira visita médica	129	101	13	1	156	244	1.790	73,36
Atendimento do médico	155	85	3	1	156	244	1.970	80,74
Explicação do médico sobre o tratamento	152	85	5	2	156	244	1.935	79,30
Atendimento da Enfermagem (Atenção, atendimento e explicações)	156	81	6	1	156	244	1.960	80,33
Condições das roupas do hospital	146	87	8	3	156	244	1.880	77,05
Qualidade das refeições	144	93	5	2	156	244	1.895	77,66
Instalações do quarto (Leito do paciente, acomodação acompanhante, luz, etc)	145	95	4	0	156	244	1.925	78,89
Limpeza (Quarto, corredores, etc)	165	78	1	0	156	244	2.040	83,61
Facilidade de localização (sinalização)	152	86	6	0	156	244	1.950	79,92
<b>Média Percentual de Satisfação:</b>								<b>78,29</b>

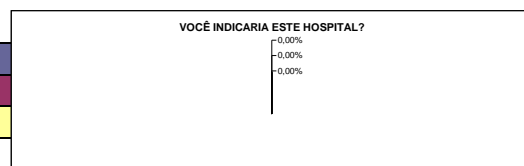
MÉDIA PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO



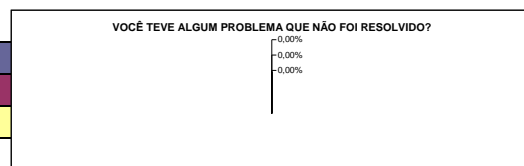
A SUA ESCOLHA PARA VIR A ESTE HOSPITAL FOI:	1ª Semana	2ª Semana	3ª Semana	4ª Semana	TOTAL	%
<i>Escolha pessoal</i>	36	13	0	0	49	20,76%
<i>Indicação de familiares e/ou conhecidos</i>	20	0	0	0	20	8,47%
<i>Indicação do médico</i>	15	5	0	0	20	8,47%
<i>Indicação do convênio</i>	19	6	0	0	25	10,59%
<i>Encaminhamento de outros serviços</i>	10	1	0	0	11	4,66%
<i>Falta de outra alternativa</i>	15	7	0	0	22	9,32%
<i>Nenhuma destas alternativas / Branco</i>	60	29	0	0	89	37,71%
<b>TOTAL</b>	175	61	0	0	236	100,00%



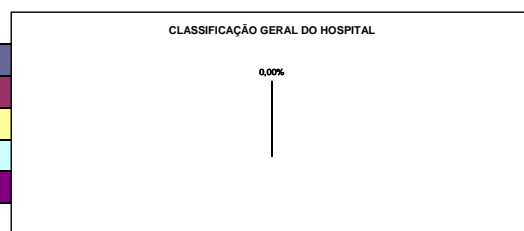
VOCÊ INDICARIA ESTE HOSPITAL?	1ª Semana	2ª Semana	3ª Semana	4ª Semana	TOTAL	%
<i>Sím</i>	115	32	0	0	147	62,29%
<i>Não</i>	0	0	0	0	0	0,00%
<i>Nenhuma destas alternativas / Branco</i>	60	29	0	0	89	37,71%
<b>TOTAL</b>	175	61	0	0	236	100,00%



VOCÊ TEVE ALGUM PROBLEMA QUE NÃO FOI RESOLVIDO?	1ª Semana	2ª Semana	3ª Semana	4ª Semana	TOTAL	%
<i>Sím</i>	0	31	0	0	31	13,14%
<i>Não</i>	115	1	0	0	116	49,15%
<i>Nenhuma destas alternativas / Branco</i>	60	29	0	0	89	37,71%
<b>TOTAL</b>	175	61	0	0	236	100,00%



CLASSIFICAÇÃO GERAL DO HOSPITAL	1ª Semana	2ª Semana	3ª Semana	4ª Semana	TOTAL	%
<i>Ótimo</i>	68	21	0	0	89	37,71%
<i>Bom</i>	45	10	0	0	55	23,31%
<i>Regular</i>	2	1	0	0	3	1,27%
<i>Ruím</i>	0	0	0	0	0	0,00%
<i>Nenhuma destas alternativas / Branco</i>	60	29	0	0	89	37,71%
<b>TOTAL</b>	175	61	0	0	236	100,00%



MES	% SATISFACAO
Janeiro	79,70
Fevereiro	78,31
Março	79,09
Abril	78,29
Mai	
Junho	

