



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

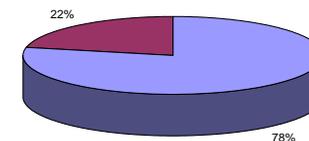
ABRIL / 2011

GERAL

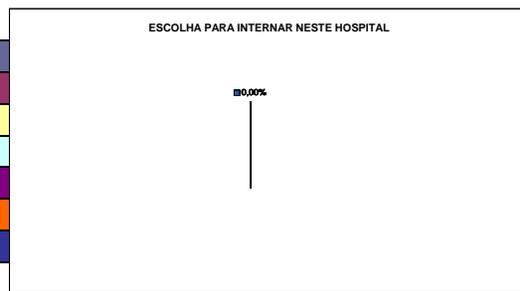
Pesquisas: 400

| 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 |
| Média Percentual de Satisfação: | | | | | | | | 78,29 |

MÉDIA PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO



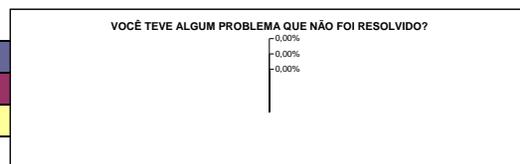
| A SUA ESCOLHA PARA VIR A ESTE HOSPITAL FOI: | 1ª Semana | 2ª Semana | 3ª Semana | 4ª Semana | TOTAL | % |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|---------|
| <i>Escolha pessoal</i> | 36 | 13 | 0 | 0 | 49 | 20,76% |
| <i>Indicação de familiares e/ou conhecidos</i> | 20 | 0 | 0 | 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% |
| TOTAL | 175 | 61 | 0 | 0 | 236 | 100,00% |



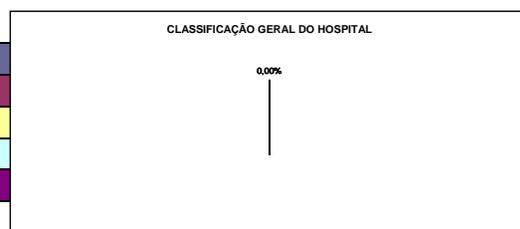
| VOCÊ INDICARIA ESTE HOSPITAL? | 1ª Semana | 2ª Semana | 3ª Semana | 4ª Semana | TOTAL | % |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|---------|
| <i>Sím</i> | 115 | 32 | 0 | 0 | 147 | 62,29% |
| <i>Não</i> | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| <i>Nenhuma destas alternativas / Branco</i>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



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

