



PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2013

| JANEIRO | | | |
|---|-------------------|---------------------|--------------------------------|
| Internação | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
| Atendimento de enfermagem | 93,52% | 6,48% | 104 |
| Atendimento dos médicos | 88,03% | 11,97% | 104 |
| Higienização e limpeza | 100,00% | | 104 |
| Qualidade da roupa | 100,00% | | 104 |
| Serviço de manutenção | 100,00% | | 104 |
| Nutrição e alimentação | 100,00% | | 104 |
| Pastoral Hospitalar | 100,00% | | 22 |
| Consulta pré-anestésica | 100,00% | | 52 |
| Fonoaudiologia | 100,00% | | 16 |
| Fisioterapia | 100,00% | | 27 |
| Assistência social | 100,00% | | 25 |
| Psicologia | 100,00% | | 36 |
| Terapia ocupacional | 100,00% | | 9 |
| Psicopedagogia | 100,00% | | 7 |
| Vigilância | 100,00% | | 104 |
| Ambulatório | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
| | 97,67% | 2,33% | 251 |
| Pós-alta | SIM | NÃO | Número de entrevistados |
| Voltaria a utilizar os serviços do hospital? | 100,00% | | 100 |
| Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas? | 100,00% | | 100 |
| Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado? | | 100,00% | 100 |
| Queixas | Recebidas | Resolvidas | |
| | 43 | 43 | |

FEVEREIRO

| Internação | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
|---|------------|--------------|-------------------------|
| Atendimento de enfermagem | 96,00% | 4,00% | 100 |
| Atendimento dos médicos | 99,00% | 1,00% | 100 |
| Higienização e limpeza | 100,00% | | 100 |
| Qualidade da roupa | 100,00% | | 100 |
| Serviço de manutenção | 100,00% | | 100 |
| Nutrição e alimentação | 100,00% | | 100 |
| Pastoral Hospitalar | 100,00% | | 21 |
| Consulta pré-anestésica | 100,00% | | 49 |
| Fonoaudiologia | 100,00% | | 13 |
| Fisioterapia | 100,00% | | 22 |
| Assistência social | 100,00% | | 28 |
| Psicologia | 100,00% | | 33 |
| Terapia ocupacional | 100,00% | | 21 |
| Psicopedagogia | 100,00% | | 11 |
| Vigilância | 100,00% | | 100 |
| Ambulatório | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
| | 96,96% | 3,04% | 427 |
| Pós-alta | SIM | NÃO | Número de entrevistados |
| Voltaria a utilizar os serviços do hospital? | 100,00% | | 103 |
| Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas? | 100,00% | | 103 |
| Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado? | | 100,00% | 103 |
| Queixas | Recebidas | Resolvidas | |
| | 36 | 36 | |

MARÇO

| Internação | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
|---|------------|--------------|-------------------------|
| Atendimento de enfermagem | 91,00% | 9,00% | 100 |
| Atendimento dos médicos | 99,00% | 1,00% | 100 |
| Higienização e limpeza | 100,00% | | 100 |
| Qualidade da roupa | 100,00% | | 100 |
| Serviço de manutenção | 100,00% | | 100 |
| Nutrição e alimentação | 100,00% | | 100 |
| Pastoral Hospitalar | 100,00% | | 19 |
| Consulta pré-anestésica | 100,00% | | 49 |
| Fonoaudiologia | 100,00% | | 18 |
| Fisioterapia | 100,00% | | 31 |
| Assistência social | 100,00% | | 35 |
| Psicologia | 100,00% | | 14 |
| Terapia ocupacional | 100,00% | | 11 |
| Psicopedagogia | 100,00% | | 19 |
| Vigilância | 100,00% | | 100 |
| Ambulatório | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
| | 97,99% | 2,01% | 697 |
| Pós-alta | SIM | NÃO | Número de entrevistados |
| Voltaria a utilizar os serviços do hospital? | 100,00% | | 102 |
| Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas? | 100,00% | | 102 |
| Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado? | | 100,00% | 102 |
| Queixas | Recebidas | Resolvidas | |
| | 66 | 66 | |

ABRIL

| Internação | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
|---|------------|--------------|-------------------------|
| Atendimento de enfermagem | 91,67% | 8,33% | 120 |
| Atendimento dos médicos | 89,17% | 10,83% | 120 |
| Higienização e limpeza | 97,50% | 2,50% | 120 |
| Qualidade da roupa | 100,00% | | 120 |
| Serviço de manutenção | 100,00% | | 120 |
| Nutrição e alimentação | 98,33% | 1,67% | 120 |
| Pastoral Hospitalar | 100,00% | | 31 |
| Consulta pré-anestésica | 100,00% | | 60 |
| Fonoaudiologia | 100,00% | | 22 |
| Fisioterapia | 100,00% | | 40 |
| Assistência social | 100,00% | | 39 |
| Psicologia | 100,00% | | 28 |
| Terapia ocupacional | 100,00% | | 14 |
| Psicopedagogia | 100,00% | | 33 |
| Vigilância | 100,00% | | 120 |
| Ambulatório | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
| | 94,75% | 5,25% | 533 |
| Pós-alta | SIM | NÃO | Número de entrevistados |
| Voltaria a utilizar os serviços do hospital? | 100,00% | | 102 |
| Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas? | 100,00% | | 102 |
| Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado? | | 100,00% | 102 |
| Queixas | Recebidas | Resolvidas | |
| | 74 | 72 | |

MAIO

| Internação | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
|---|------------|--------------|-------------------------|
| Atendimento de enfermagem | 99,17% | 0,83% | 120 |
| Atendimento dos médicos | 96,77% | 3,23% | 120 |
| Higienização e limpeza | 100,00% | | 120 |
| Qualidade da roupa | 100,00% | | 120 |
| Serviço de manutenção | 100,00% | | 120 |
| Nutrição e alimentação | 99,17% | 0,83% | 120 |
| Pastoral Hospitalar | 100,00% | | 21 |
| Consulta pré-anestésica | 98,51% | 1,49% | 67 |
| Fonoaudiologia | 100,00% | | 15 |
| Fisioterapia | 92,68% | 7,32% | 38 |
| Assistência social | 100,00% | | 41 |
| Psicologia | 100,00% | | 33 |
| Terapia ocupacional | 100,00% | | 11 |
| Psicopedagogia | 100,00% | | 28 |
| Vigilância | 100,00% | | 120 |
| Ambulatório | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
| | 97,69% | 2,31% | 694 |
| Pós-alta | SIM | NÃO | Número de entrevistados |
| Voltaria a utilizar os serviços do hospital? | 99,06% | 0,94% | 106 |
| Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas? | 99,06% | 0,94% | 106 |
| Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado? | | 100,00% | 106 |
| Queixas | Recebidas | Resolvidas | |
| | 36 | 35 | |

JUNHO

| Internação | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
|---|------------|--------------|-------------------------|
| Atendimento de enfermagem | 95,00% | 5,00% | 140 |
| Atendimento dos médicos | 95,00% | 5,00% | 140 |
| Higienização e limpeza | 100,00% | | 140 |
| Qualidade da roupa | 100,00% | | 140 |
| Serviço de manutenção | 99,29% | 0,71% | 140 |
| Nutrição e alimentação | 100,00% | | 140 |
| Pastoral Hospitalar | 100,00% | | 31 |
| Consulta pré-anestésica | 100,00% | | 70 |
| Fonoaudiologia | 100,00% | | 13 |
| Fisioterapia | 100,00% | | 49 |
| Assistência social | 100,00% | | 44 |
| Psicologia | 100,00% | | 37 |
| Terapia ocupacional | 100,00% | | 19 |
| Psicopedagogia | 100,00% | | 33 |
| Vigilância | 100,00% | | 140 |
| Ambulatório | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
| | 99,13% | 0,87% | 808 |
| Pós-alta | SIM | NÃO | Número de entrevistados |
| Voltaria a utilizar os serviços do hospital? | 99,23% | 0,77% | 130 |
| Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas? | 99,23% | 0,77% | 130 |
| Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado? | | 100,00% | 130 |
| Queixas | Recebidas | Resolvidas | |
| | 62 | 62 | |

JULHO

| Internação | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
|---|------------|--------------|-------------------------|
| Atendimento de enfermagem | 90,43% | 9,57% | 115 |
| Atendimento dos médicos | 91,30% | 8,70% | 115 |
| Higienização e limpeza | 100,00% | | 115 |
| Qualidade da roupa | 100,00% | | 115 |
| Serviço de manutenção | 100,00% | | 115 |
| Nutrição e alimentação | 100,00% | | 115 |
| Pastoral Hospitalar | 100,00% | | 27 |
| Consulta pré-anestésica | 100,00% | | 57 |
| Fonoaudiologia | 100,00% | | 10 |
| Fisioterapia | 100,00% | | 43 |
| Assistência social | 100,00% | | 40 |
| Psicologia | 100,00% | | 39 |
| Terapia ocupacional | 100,00% | | 15 |
| Psicopedagogia | 100,00% | | 29 |
| Vigilância | 100,00% | | 115 |
| Ambulatório | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
| | 99,60% | 0,40% | 756 |
| Pós-alta | SIM | NÃO | Número de entrevistados |
| Voltaria a utilizar os serviços do hospital? | 99,00% | 1,00% | 100 |
| Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas? | 99,00% | 1,00% | 100 |
| Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado? | | 100,00% | 100 |
| Queixas | Recebidas | Resolvidas | |
| | 53 | 53 | |

AGOSTO

| Internação | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
|---|------------|--------------|-------------------------|
| Atendimento de enfermagem | 98,26% | 1,74% | 115 |
| Atendimento dos médicos | 94,78% | 5,22% | 115 |
| Higienização e limpeza | 100,00% | | 115 |
| Qualidade da roupa | 100,00% | | 115 |
| Serviço de manutenção | 100,00% | | 115 |
| Nutrição e alimentação | 100,00% | | 115 |
| Pastoral Hospitalar | 100,00% | | 22 |
| Consulta pré-anestésica | 100,00% | | 50 |
| Fonoaudiologia | 100,00% | | 9 |
| Fisioterapia | 100,00% | | 48 |
| Assistência social | 100,00% | | 36 |
| Psicologia | 100,00% | | 33 |
| Terapia ocupacional | 100,00% | | 6 |
| Psicopedagogia | 100,00% | | 35 |
| Vigilância | 100,00% | | 115 |
| Ambulatório | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
| | 99,86% | 0,14% | 731 |
| Pós-alta | SIM | NÃO | Número de entrevistados |
| Voltaria a utilizar os serviços do hospital? | 100,00% | | 100 |
| Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas? | 100,00% | | 100 |
| Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado? | | 100,00% | 100 |
| Queixas | Recebidas | Resolvidas | |
| | 37 | 37 | |

SETEMBRO

| Internação | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
|---|------------|--------------|-------------------------|
| Atendimento de enfermagem | 95,19% | 4,81% | 104 |
| Atendimento dos médicos | 92,31% | 7,69% | 104 |
| Higienização e limpeza | 100,00% | | 104 |
| Qualidade da roupa | 100,00% | | 104 |
| Serviço de manutenção | 100,00% | | 104 |
| Nutrição e alimentação | 100,00% | | 104 |
| Pastoral Hospitalar | 100,00% | | 31 |
| Consulta pré-anestésica | 100,00% | | 60 |
| Fonoaudiologia | 100,00% | | 14 |
| Fisioterapia | 100,00% | | 52 |
| Assistência social | 100,00% | | 43 |
| Psicologia | 100,00% | | 30 |
| Terapia ocupacional | 100,00% | | 18 |
| Psicopedagogia | 100,00% | | 36 |
| Vigilância | 99,04% | 0,96% | 104 |
| Ambulatório | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
| | 100,00% | | 633 |
| Pós-alta | SIM | NÃO | Número de entrevistados |
| Voltaria a utilizar os serviços do hospital? | 100,00% | | 100 |
| Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas? | 100,00% | | 100 |
| Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado? | | 100,00% | 100 |
| Queixas | Recebidas | Resolvidas | |
| | 64 | 64 | |

OUTUBRO

| Internação | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
|---|------------|--------------|-------------------------|
| Atendimento de enfermagem | 88,19% | 11,81% | 129 |
| Atendimento dos médicos | 94,03% | 5,97% | 129 |
| Higienização e limpeza | 97,67% | 2,33% | 129 |
| Qualidade da roupa | 100,00% | | 129 |
| Serviço de manutenção | 96,90% | 3,10% | 129 |
| Nutrição e alimentação | 99,22% | 0,78% | 129 |
| Pastoral Hospitalar | 100,00% | | 43 |
| Consulta pré-anestésica | 100,00% | | 51 |
| Fonoaudiologia | 100,00% | | 5 |
| Fisioterapia | 100,00% | | 37 |
| Assistência social | 96,30% | 3,70% | 26 |
| Psicologia | 100,00% | | 16 |
| Terapia ocupacional | 100,00% | | 19 |
| Psicopedagogia | 100,00% | | 23 |
| Vigilância | 99,22% | 0,78% | 129 |
| Ambulatório | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
| | 99,87% | 0,13% | 793 |
| Pós-alta | SIM | NÃO | Número de entrevistados |
| Voltaria a utilizar os serviços do hospital? | 100,00% | | 100 |
| Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas? | 100,00% | | 100 |
| Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado? | | 100,00% | 100 |
| Queixas | Recebidas | Resolvidas | |
| | 65 | 65 | |

NOVEMBRO

| Internação | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
|---|------------|--------------|-------------------------|
| Atendimento de enfermagem | 94,12% | 5,88% | 136 |
| Atendimento dos médicos | 94,85% | 5,15% | 136 |
| Higienização e limpeza | 96,15% | 3,85% | 130 |
| Qualidade da roupa | 100,00% | | 130 |
| Serviço de manutenção | 99,23% | 0,77% | 130 |
| Nutrição e alimentação | 100,00% | | 130 |
| Pastoral Hospitalar | 100,00% | | 80 |
| Consulta pré-anestésica | 100,00% | | 68 |
| Fonoaudiologia | 100,00% | | 2 |
| Fisioterapia | 100,00% | | 35 |
| Assistência social | 100,00% | | 17 |
| Psicologia | 100,00% | | 13 |
| Terapia ocupacional | 100,00% | | 5 |
| Psicopedagogia | 100,00% | | 19 |
| Vigilância | 100,00% | | 130 |
| Ambulatório | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
| | 100,00% | | 678 |
| Pós-alta | SIM | NÃO | Número de entrevistados |
| Voltaria a utilizar os serviços do hospital? | 100,00% | | 100 |
| Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas? | 100,00% | | 100 |
| Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado? | | 100,00% | 100 |
| Queixas | Recebidas | Resolvidas | |
| | 45 | 44 | |

DEZEMBRO

| Internação | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
|---|------------|--------------|-------------------------|
| Atendimento de enfermagem | 96,99% | 3,01% | 130 |
| Atendimento dos médicos | 94,16% | 5,84% | 130 |
| Higienização e limpeza | 97,69% | 2,31% | 130 |
| Qualidade da roupa | 99,23% | 0,77% | 130 |
| Serviço de manutenção | 99,23% | 0,77% | 130 |
| Nutrição e alimentação | 98,46% | 1,54% | 130 |
| Pastoral Hospitalar | 100,00% | | 47 |
| Consulta pré-anestésica | 100,00% | | 77 |
| Fonoaudiologia | 100,00% | | 1 |
| Fisioterapia | 100,00% | | 20 |
| Assistência social | 100,00% | | 44 |
| Psicologia | 100,00% | | 37 |
| Terapia ocupacional | 100,00% | | 27 |
| Psicopedagogia | 100,00% | | 30 |
| Vigilância | 99,23% | 0,77% | 130 |
| Ambulatório | SATISFEITO | INSATISFEITO | Número de entrevistados |
| | 99,73% | 0,27% | 740 |
| Pós-alta | SIM | NÃO | Número de entrevistados |
| Voltaria a utilizar os serviços do hospital? | 100,00% | | 100 |
| Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas? | 100,00% | | 100 |
| Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado? | | 100,00% | 100 |
| Queixas | Recebidas | Resolvidas | |
| | 32 | 32 | |