



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2017

	JANEIRO			FEVEREIRO			MARÇO			ABRIL		
	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
<b>Internação</b>												
Atendimento de enfermagem	99%	1%	100	100%		100	100%		100	95,15%	4,85%	110
Atendimento dos médicos	100%		100	100%		100	99%	1%	100	90,91%	9,09%	110
Higienização e limpeza	99%	1%	100	99%	1%	100	99%	1%	100	97%	3%	110
Qualidade da roupa	100%		100	100%		100	100%		100	100%		110
Serviço de manutenção	100%		100	100%		100	100%		100	100%		110
Nutrição e alimentação	96%	4%	100	99%	1%	100	100%		100	96%	4%	110
Pastoral Hospitalar	100%		10	100%		19	100%		13	100%		12
Consulta pré-anestésica	100%		35	100%		29	100%		37	100%		17
Fonoaudiologia	100%		5	100%		3	100%		1	100%		4
Fisioterapia	100%		13	100%		16	100%		17	100%		24
Assistência social	100%		30	100%		30	100%		26	100%		16
Psicologia	100%		23	100%		23	100%		15	100%		16
Terapia ocupacional	100%		5	100%		12	100%		6	100%		8
Psicopedagogia	100%		6	100%		25	100%		13	100%		22
Vigilância	98%	2%	100	100%		100	100%		100	100%		110
<b>Ambulatório</b>												
	99,86%	0,14%	705	99,44%	0,56%	711	99,86%	0,14%	702	100%		738
<b>Pós-alta</b>	SIM	NÃO	Número de entrevistados	SIM	NÃO	Número de entrevistados	SIM	NÃO	Número de entrevistados	SIM	NÃO	Número de entrevistados
Voltaria a utilizar os serviços do hospital?	100%		100	99%	1%	100	100%		100	100%		100
Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas?	100%		100	99%	1%	100	100%		100	100%		100
Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado?		100%	100		100%	100		100%	100		100%	100
<b>Queixas</b>	Recebidas	Resolvidas		Recebidas	Resolvidas		Recebidas	Resolvidas		Recebidas	Resolvidas	
	30	30		23	23		38	38		25	25	

	<b>MAIO</b>			<b>JUNHO</b>			<b>JULHO</b>			<b>AGOSTO</b>		
<b>Internação</b>	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	88,24%	11,76%	136	92,19%	7,81%	128	96,77%	3,23%	127	98,36%	1,64%	123
Atendimento dos médicos	92,25%	7,75%	136	97,56%	2,44%	128	94,49%	5,51%	127	96,75%	3,25%	123
Higienização e limpeza	99,17%	0,83%	136	99,17%	0,83%	128	100%		127	100%		123
Qualidade da roupa	100%		136	100%		128	100%		127	100%		123
Serviço de manutenção	97,52%	2,48%	136	100%		128	100%		127	100%		123
Nutrição e alimentação	97,52%	2,48%	136	100%		128	98,33%	1,67%	127	97,50%	2,50%	123
Pastoral Hospitalar	100%		13	100%		8	100%		15	100%		7
Consulta pré-anestésica	100%		41	100%		31	100%		40	100%		13
Fonoaudiologia	100%		5	100%		5	100%		7	100%		7
Fisioterapia	100%		22	100%		21	100%		30	100%		17
Assistência social	100%		20	100%		27	100%		34	100%		32
Psicologia	100%		20	100%		28	100%		24	100%		11
Terapia ocupacional	100%		9	100%		17	100%		10	100%		14
Psicopedagogia	100%		21	100%		27	100%		13	100%		12
Vigilância	100%		136	100%		128	100%		127	99,17%	0,83%	123
<b>Ambulatório</b>	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
	99,86%	0,14%	704	99,57%	0,43%	701	100%		760	100%		703
<b>Pós-alta</b>	SIM	NÃO	Número de entrevistados	SIM	NÃO	Número de entrevistados	SIM	NÃO	Número de entrevistados	SIM	NÃO	Número de entrevistados
Voltaria a utilizar os serviços do hospital?	100%		100	100%		100	100%		100	100%		100
Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas?	100%		100	100%		100	100%		100	100%		100
Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado?		100%	100		100%	100		100%	100		100%	100
<b>Queixas</b>	Recebidas	Resolvidas		Recebidas	Resolvidas		Recebidas	Resolvidas		Recebidas	Resolvidas	
	66	66		34	34		35	35		24	24	

	<b>SETEMBRO</b>			<b>OUTUBRO</b>			<b>NOVEMBRO</b>		
<b>Internação</b>	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento de enfermagem	92,86%	7,14%	126	99,17%	0,83%	130	95%	5%	120
Atendimento dos médicos	95,97%	4,03%	126	92,31%	7,69%	130	94,17%	5,83%	120
Higienização e limpeza	100%		126	99,17%	0,83%	130	92,5%	7,50%	120
Qualidade da roupa	100%		126	100%		130	98,33%	1,67%	120
Serviço de manutenção	100%		126	100%		130	97,50%	2,50%	120
Nutrição e alimentação	98,33%	1,67%	126	100%		130	93,33%	6,67%	120
Pastoral Hospitalar	100%		8	100%		9	100%		18
Consulta pré-anestésica	100%		32	100%		40	100%		48
Fonoaudiologia	100%		4	100%		7	100%		3
Fisioterapia	100%		20	100%		28	100%		16
Assistência social	100%		30	100%		45	100%		25
Psicologia	100%		23	100%		29	100%		18
Terapia ocupacional	100%		15	100%		8	100%		12
Psicopedagogia	100%		19	100%		21	100%		18
Vigilância	100%		126	100%		130	97,50%	2,50%	120
<b>Ambulatório</b>	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
	99,86%	0,14%	704	100%		702	100%		703
<b>Pós-alta</b>	SIM	NÃO	Número de entrevistados	SIM	NÃO	Número de entrevistados	SIM	NÃO	Número de entrevistados
Voltaria a utilizar os serviços do hospital?	100%		100	100%		100	100%		100
Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas?	100%		100	100%		100	100%		100
Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado?		100%	100		100%	100		100%	100
<b>Queixas</b>	Recebidas	Resolvidas		Recebidas	Resolvidas		Recebidas	Resolvidas	
	26	26		30	30		46	46	

<b>DEZEMBRO</b>			
<b><i>Emergência</i></b>	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento Médico	97,22%	2,78%	108
Enfermagem (Classificação)	100%	0%	108
Enfermagem (Assistencial)	100%	0%	108
Higienização e Limpeza	100%	0%	108
Serviço de Recepção/Vigilância	100%	0%	108
<b><i>Internação</i></b>	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
Atendimento Médico	96,67%	3,33%	120
Atendimento de Enfermagem	95,83%	4,17%	120
Higienização e Limpeza	97,50%	2,50%	120
Alimentação	97,50%	2,50%	120
Atendimento Multidisciplinar	100%	0%	120
Serviço de Recepção/Vigilância	100%	0%	120
Ações Sociais (Voluntariado)	100%	0%	120
Visitas Religiosas	100%	0%	120
<b><i>Ambulatório</i></b>	SATISFEITO	INSATISFEITO	Número de entrevistados
	100%	0%	660
<b><i>Pós-alta</i></b>	SIM	NÃO	Número de entrevistados
Voltaria a utilizar os serviços do hospital?	100%		100
Indicaria os serviços deste hospital para outras pessoas?	100%		100
Você pagou algum valor em dinheiro pelo atendimento prestado?		100%	100

*No mês de Dezembro/2017 a metodologia de pesquisa foi alterada conforme Contrato de Gestão 01/2017*