



## SISTEMA DE INFORMAÇÃO

## OUVIDORIA - REGISTRO MENSAL DO MÊS DE SETEMBRO 2023

## 1 - Pesquisa de Satisfação do Usuário Hospitalar

## CLINICAS: MÉDICA/PEDIÁTRICA/CIRÚRGICA/ORTOPÉDICA/UTI'S E EMERGÊNCIA

Nº		Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem Resposta	Total
1.	Limpeza e conforto da recepção, quarto, banheiro, corredores, etc..	264	82	5				351
2.	As informações que foram dadas ao paciente ou a seus familiares	240	99	8	3	1		351
3.	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital (placas e cartazes)	261	84	6				351
4.	<b>O TEMPO QUE DEMOROU PARA O PACIENTE SER ATENDIDO:</b>							
4.1	Pelos Médicos	213	118	11	8	1		351
4.2	Pelos Enfermeiros	228	114	8	1			351
4.3	Pelos os Funcionários da Administração	222	124	3	1	1		351
5.	<b>A BOA VONTADE E DISPOSIÇÃO DAS PESSOAS EM AJUDAR A RESOLVER PROBLEMAS:</b>							
5.1	Para os Médicos	242	101	6	2			351
5.2	Para os Enfermeiros	243	102	3	3			351
5.3	Para os Funcionários da Administração	247	98	4	1	1		351
6.	sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?	255	94	2				351
7.	<b>A EDUCAÇÃO E O RESPEITO COM QUE VOCÊ FOI TRATADO:</b>							
7.1	Pelos Médicos	257	88	5	1			351
7.2	Pelos Enfermeiros	258	86	6	1			351
7.3	Pelos Funcionários da Administração	251	92	7	1			351
8.	O interesse do médico em ouvir queixas e exames físicos que foi realizado	246	99	4	2			351
9.	As explicações do médico sobre a doença do paciente e tratamento que foi realizado	244	98	7	2			351
10	As explicações dos Enfermeiros	255	92	3	1			351
13	O silêncio no ambiente do hospital?	234	112	4	1			351
	<b>Total de Pontos</b>	4160	1683	92	28	4	0	5967
	<b>Porcentagem</b>	69,73%	28,21%	1,54%	0,46%	0,06%	0,00%	100,00%



## SISTEMA DE INFORMAÇÃO

## OUVIDORIA - REGISTRO MENSAL DO MÊS DE SETEMBRO 2023

## Pesquisa de Satisfação do Usuário Ambulatorial

Nº		Excelente	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Sem Resposta	Total
1.	Limpeza e conforto da recepção, quarto, banheiro, corredores, etc..	242	99	3				344
2.	As Informações que foram dadas ao paciente ou a seus familiares	235	104	4	1			344
3.	As indicações de localização dos serviços existentes no hospital (placas e cartazes)	246	96	2				344
4.	<b>O TEMPO QUE DEMOROU PARA O PACIENTE SER ATENDIDO:</b>	723	299	9	1			
4.1	Pelos Médicos	212	125	5	2			344
4.2	Pelos Enfermeiros	109	70	2			163	344
4.3	Pelos os Funcionários da Administração	209	130	4	1			344
5.	<b>A BOA VONTADE E DISPOSIÇÃO DAS PESSOAS EM AJUDAR A RESOLVER PROBLEMAS:</b>	530	325	11	3			
5.1	Para os Médicos	237	102	4	1			344
5.2	Para os Enfermeiros	106	72	3			163	344
5.3	Para os Funcionários da Administração	241	97	5	1			344
6.	sua sensação de segurança em relação aos serviços deste hospital?	263	77	4				344
7.	<b>A EDUCAÇÃO E O RESPEITO COM QUE VOCÊ FOI TRATADO:</b>	847	348	16	2			
7.1	Pelos Médicos	248	91	5				344
7.2	Pelos Enfermeiros	104	73	4			163	344
7.3	Pelos Funcionários da Administração	243	99	2				344
8.	O interesse do médico em ouvir queixas e exames físicos que foi realizado	247	95	2				344
9.	As explicações do médico sobre a doença do paciente e tratamento que foi realizado	246	94	4				344
10	As explicações dos Enfermeiros	109	69	3			163	344
13	O silencio no ambiente do hospital?	223	114	6	1			344
	<b>Total de Pontos</b>	3520	1607	62	7	0	652	5.848
	<b>Percentagem</b>	60,20%	27,48%	1,06%	0,11%	0,00%	11,15%	100,00%