

## 1 - Pesquisa de Satisfação do Usuário Hospitalar

HRRBC - HOSPITAL REGIONAL RUI DE BARROS CORREIA - Arcoverde/PE

set/24

| Variáveis                                                                                                     | Excelente | Bom    | Regular | Ruim  | Péssimo | Sem resposta | Total   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------|---------|-------|---------|--------------|---------|
| 1. Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera, salas de observação e consultórios? | 183       | 52     | 1       | 0     | 0       | 0            | 236     |
| 2. Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?   | 182       | 53     | 1       | 0     | 0       | 0            | 236     |
| 3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)        | 172       | 64     | 0       | 0     | 0       | 0            | 236     |
| 4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:                                                          |           |        |         |       |         |              |         |
| 4.1 Pelos enfermeiros (ACCR)                                                                                  | 167       | 69     | 0       | 0     | 0       | 0            | 236     |
| 4.2 Pelos funcionários da recepção                                                                            | 182       | 54     | 0       | 0     | 0       | 0            | 236     |
| 4.3 Pelos médicos                                                                                             | 177       | 58     | 1       | 0     | 0       | 0            | 236     |
| 5. A boa vontade e disposição durante o atendimento:                                                          |           |        |         |       |         |              |         |
| 5.1 Dos enfermeiros                                                                                           | 166       | 70     | 0       | 0     | 0       | 0            | 236     |
| 5.2 Dos funcionários da recepção                                                                              | 195       | 41     | 0       | 0     | 0       | 0            | 236     |
| 5.3 Dos médicos                                                                                               | 190       | 45     | 0       | 1     | 0       | 0            | 236     |
| 6. Sua sensação de segurança em relação aos procedimentos oferecidos por esta Unidade?                        | 187       | 48     | 0       | 1     | 0       | 0            | 236     |
| 7. A educação e o respeito com que você foi tratado:                                                          |           |        |         |       |         |              |         |
| 7.1 Pelos enfermeiros                                                                                         | 171       | 65     | 0       | 0     | 0       | 0            | 236     |
| 7.2 Pelos funcionários da recepção                                                                            | 203       | 33     | 0       | 0     | 0       | 0            | 236     |
| 7.3 Pelos médicos                                                                                             | 198       | 37     | 0       | 1     | 0       | 0            | 236     |
| 8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente?                                                     | 191       | 44     | 0       | 1     | 0       | 0            | 236     |
| 9. As explicações do médico durante o atendimento?                                                            | 197       | 38     | 0       | 1     | 0       | 0            | 236     |
| 10. As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados?                             | 202       | 34     | 0       | 0     | 0       | 0            | 236     |
| 11. O silêncio no ambiente nas salas de espera e observação?                                                  | 198       | 38     | 0       | 0     | 0       | 0            | 236     |
|                                                                                                               |           |        |         |       |         |              |         |
| <b>Total de Pontos</b>                                                                                        | 3161      | 843    | 3       | 5     | 0       | 0            | 4012    |
|                                                                                                               |           |        |         |       |         |              |         |
| <b>Porcentagem</b>                                                                                            | 78,79%    | 21,01% | 0,07%   | 0,12% | 0,00%   | 0,00%        | 100,00% |

## Avaliação Qualitativa do Usuário

