



## 1 - Pesquisa de Satisfação do Usuário Hospitalar

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

jan/25

| 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? | 172       | 42     | 0       | 0     | 0       | 0            | 214     |
| 2. Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?   | 172       | 42     | 0       | 0     | 0       | 0            | 214     |
| 3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)        | 172       | 42     | 0       | 0     | 0       | 0            | 214     |
| 4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:                                                          |           |        |         |       |         |              |         |
| 4.1 Pelos enfermeiros (ACCR)                                                                                  | 161       | 49     | 4       | 0     | 0       | 0            | 214     |
| 4.2 Pelos funcionários da recepção                                                                            | 161       | 49     | 4       | 0     | 0       | 0            | 214     |
| 4.3 Pelos médicos                                                                                             | 161       | 49     | 4       | 0     | 0       | 0            | 214     |
| 5. A boa vontade e disposição durante o atendimento:                                                          |           |        |         |       |         |              |         |
| 5.1 Dos enfermeiros                                                                                           | 160       | 54     | 0       | 0     | 0       | 0            | 214     |
| 5.2 Dos funcionários da recepção                                                                              | 159       | 55     | 0       | 0     | 0       | 0            | 214     |
| 5.3 Dos médicos                                                                                               | 158       | 56     | 0       | 0     | 0       | 0            | 214     |
| 6. Sua sensação de segurança em relação aos procedimentos oferecidos por esta Unidade?                        | 159       | 55     | 0       | 0     | 0       | 0            | 214     |
| 7. A educação e o respeito com que você foi tratado:                                                          |           |        |         |       |         |              |         |
| 7.1 Pelos enfermeiros                                                                                         | 197       | 17     | 0       | 0     | 0       | 0            | 214     |
| 7.2 Pelos funcionários da recepção                                                                            | 197       | 17     | 0       | 0     | 0       | 0            | 214     |
| 7.3 Pelos médicos                                                                                             | 198       | 16     | 0       | 0     | 0       | 0            | 214     |
| 8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente?                                                     | 199       | 15     | 0       | 0     | 0       | 0            | 214     |
| 9. As explicações do médico durante o atendimento?                                                            | 198       | 16     | 0       | 0     | 0       | 0            | 214     |
| 10. As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados?                             | 191       | 23     | 0       | 0     | 0       | 0            | 214     |
| 11. O silêncio no ambiente nas salas de espera e observação?                                                  | 192       | 15     | 7       | 0     | 0       | 0            | 214     |
|                                                                                                               |           |        |         |       |         |              |         |
| <b>Total de Pontos</b>                                                                                        | 3007      | 612    | 19      | 0     | 0       | 0            | 3638    |
|                                                                                                               |           |        |         |       |         |              |         |
| <b>Porcentagem</b>                                                                                            | 82,66%    | 16,82% | 0,52%   | 0,00% | 0,00%   | 0,00%        | 100,00% |

## Avaliação Qualitativa do Usuário

