

## 1 - Pesquisa de Satisfação do Usuário Hospitalar

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

mai/26

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?	136	129	54	13	2	2	336
2. Durante a consulta você foi bem informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados?	136	147	41	6	3	3	336
3. O estabelecimento é bem sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir? (placas e cartazes)	132	150	38	7	2	7	336
4. O tempo que demorou para o paciente ser atendido:							
4.1 Pelos enfermeiros (ACCR)	141	144	38	6	5	2	336
4.2 Pelos funcionários da recepção	139	151	35	6	4	1	336
4.3 Pelos médicos	142	145	38	7	4	0	336
5. A boa vontade e disposição durante o atendimento:							
5.1 Dos enfermeiros	156	135	35	6	3	1	336
5.2 Dos funcionários da recepção	155	140	34	4	2	1	336
5.3 Dos médicos	156	139	33	5	2	1	336
6. Sua sensação de segurança em relação aos procedimentos oferecidos por esta Unidade?	155	134	36	4	2	5	336
7. A educação e o respeito com que você foi tratado:							
7.1 Pelos enfermeiros	155	136	36	5	1	3	336
7.2 Pelos funcionários da recepção	156	139	33	4	1	3	336
7.3 Pelos médicos	159	136	33	4	1	3	336
8. O interesse do médico em ouvir as queixas do paciente?	163	127	34	4	1	7	336
9. As explicações do médico durante o atendimento?	164	123	36	5	2	6	336
10. As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que foram realizados?	155	132	36	4	3	6	336
11. O silêncio no ambiente nas salas de espera e observação?	126	117	69	13	4	7	336
<b>Total de Pontos</b>	<b>2526</b>	<b>2324</b>	<b>659</b>	<b>103</b>	<b>42</b>	<b>58</b>	<b>5712</b>
<b>Média</b>	<b>149</b>	<b>137</b>	<b>39</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>336</b>
<b>Porcentagem</b>	<b>44,22%</b>	<b>40,69%</b>	<b>11,54%</b>	<b>1,80%</b>	<b>0,74%</b>	<b>1,02%</b>	<b>100,00%</b>

## Avaliação Qualitativa do Usuário

