

RELATÓRIO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Nilópolis, 01/04/2025

Período: 01/03/2025 à 31/03/2025

Introdução:

A Pesquisa de satisfação tem como pressuposto a avaliação da eficiência, eficácia e efetividade das estruturas, processos e resultados, garantindo acesso aos usuários frente aos serviços públicos de saúde, na busca da resolubilidade e qualidade.

Objetivo:

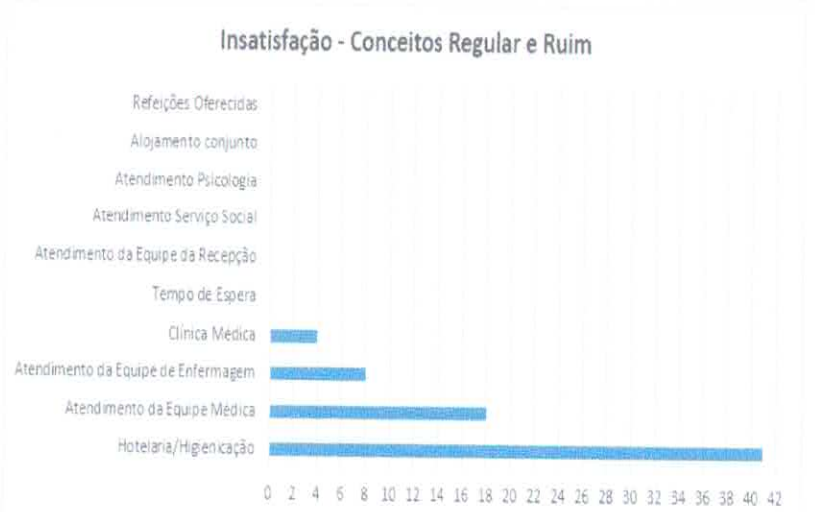
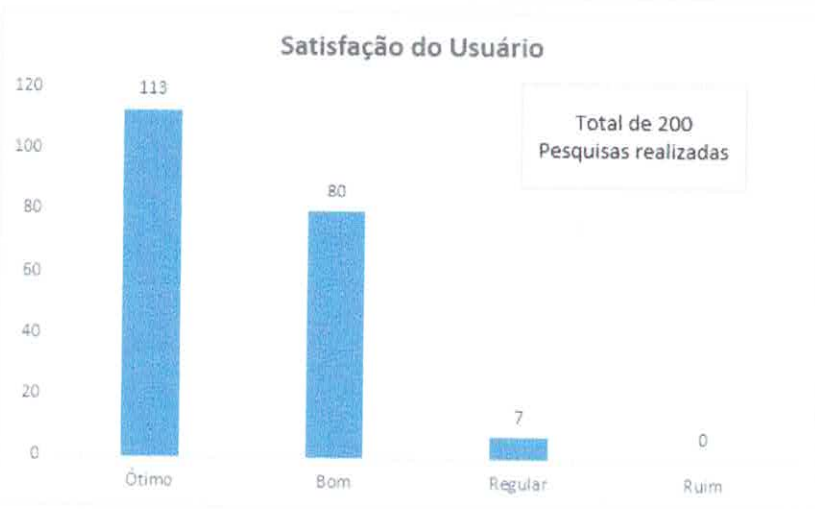
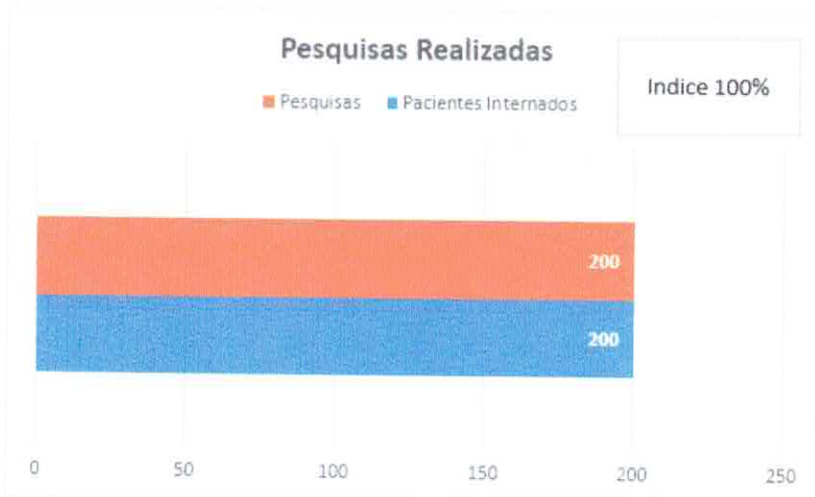
Consolidar e estratificar a manifestação do usuário, utilizada como ferramenta de gestão para subsidiar tomada de decisão e implementar planos de melhorias contínua.

Conclusão:

Diante dos dados relatados, no mês de março de 2025 no Hospital Municipal Juscelino Kubitschek foram realizadas 200 pesquisas de satisfação dos usuários em um total de 200 pacientes internados, alcançando o índice de 100%. Como resultado, obtivemos 97% de índice satisfação do usuário (ótimas e boas).

CLASSIFICAÇÃO	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	TOTAL
SATISFAÇÃO GERAL	113	80	7	0	200

CRITÉRIOS AVALIADOS	REGULAR	RUIM	Total
Tempo de Espera	0	0	0
Atendimento da Equipe da Recepção	0	0	0
Atendimento da Equipe Médica	15	3	18
Atendimento da Equipe de Enfermagem	8	0	8
Atendimento Serviço Social	0	0	0
Atendimento Psicologia	0	0	0
Hotelaria/Higienização	41	0	41
Clínica Médica	4	0	4
Alojamento conjunto	0	0	0
Refeições Oferecidas	0	0	0




Lílian Gonçalves Gomes
Sociedade de Caridade Mar de Espanha
Hospital Municipal e Maternidade Juscelino Kubitschek
Ouvidoria Matrícula 0326