

## RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

## RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO USUÁRIO

Nilópolis, 01/11/2024

**Período: 01/10/2024 à 31/10/2024**

### 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:

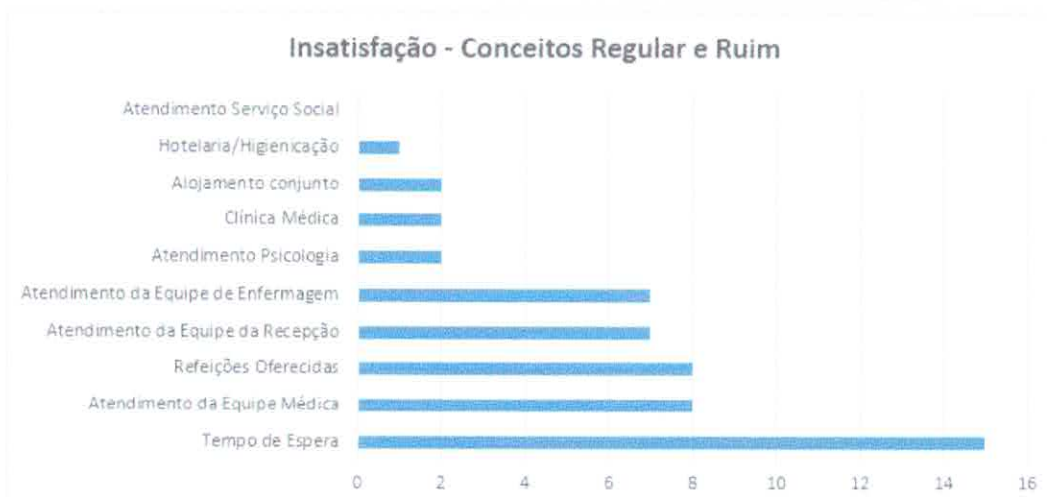
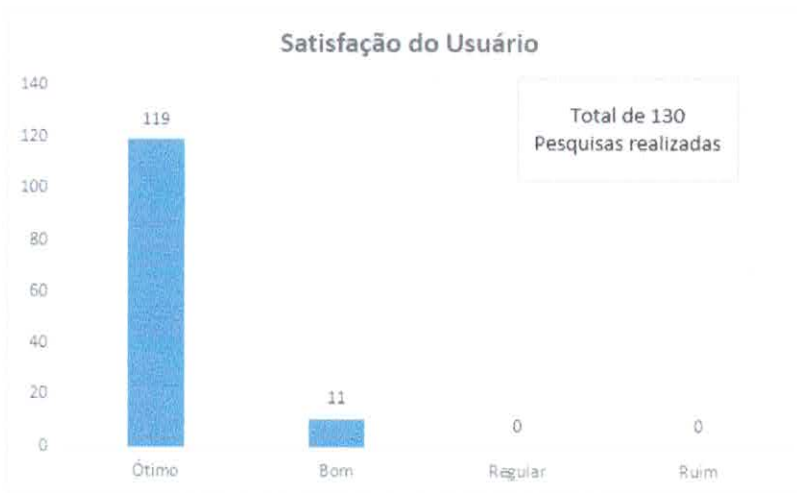
Consolidar e estratificar a manifestação do usuário, utilizada como ferramenta de gestão para subsidiar tomada de decisão e implementar planos de melhorias contínua.

### Conclusão:

Diante dos dados relatados, no mês de outubro de 2024 no Hospital Municipal Juscelino Kubitschek foram realizadas 130 pesquisas de satisfação dos usuários em um total de 176 pacientes internados, alcançando o índice de 74%. Como resultado, obtivemos 100% de índice satisfação do usuário (ótimas e boas).

CLASSIFICAÇÃO	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	TOTAL
SATISFAÇÃO GERAL	119	11	0	0	130

CRITÉRIOS AVALIADOS	REGULAR	RUIM	Total
Tempo de Espera	15	0	15
Atendimento da Equipe da Recepção	7	0	7
Atendimento da Equipe Médica	7	1	8
Atendimento da Equipe de Enfermagem	6	1	7
Atendimento Serviço Social	0	0	0
Atendimento Psicologia	2	0	2
Hotelaria/Higienização	1	0	1
Clínica Médica	2	0	2
Alojamento conjunto	2	0	2
Refeições Oferecidas	8	0	8




Lilian Gonçalves Gomes  
Sociedade de Caridade Mar de Espanha  
Hospital Municipal e Maternidade Juscelino Kubitschek  
Ouvidora Matrícula 0326