

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

RELATÓRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Nilópolis, 02/01/2025

Período: 01/12/2024 à 31/12/2024

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:

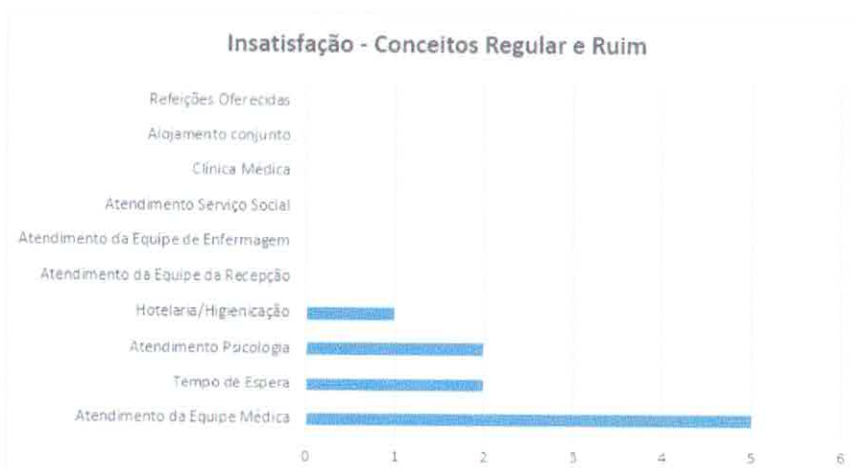
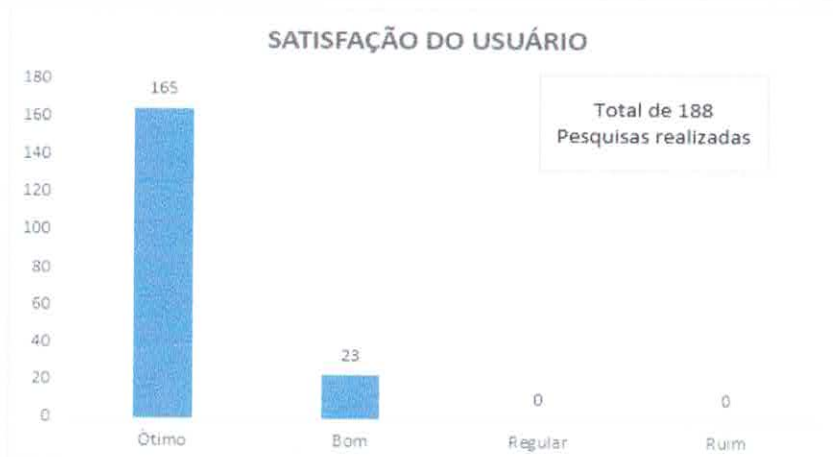
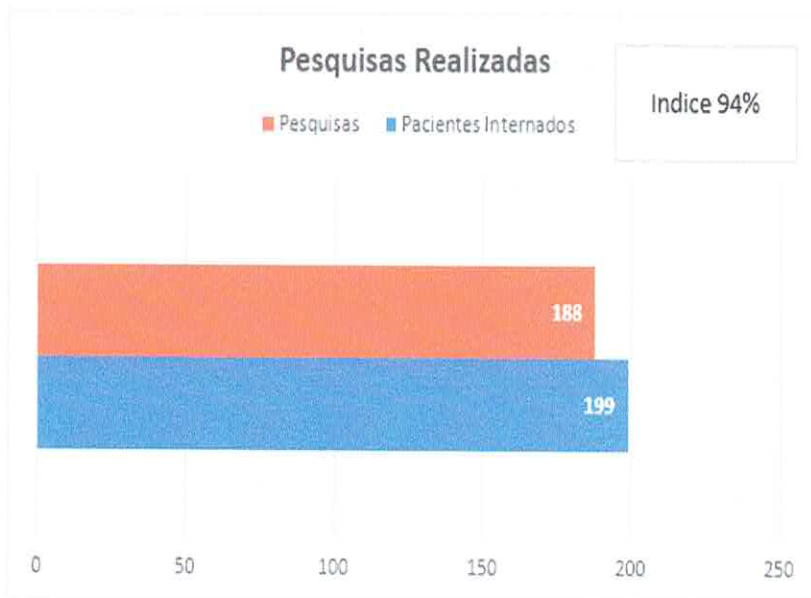
Consolidar e estratificar a manifestação do usuário, a pesquisa é utilizada como ferramenta de gestão para subsidiar tomada de decisão e implementar planos de melhorias contínua.

Conclusão:

Diante dos dados relatados, no mês de dezembro de 2024 no Hospital Municipal Juscelino Kubstichek foram realizadas 188 pesquisas de satisfação dos usuários, de 94% relacionado 199 pacientes internados e com 100% de índice satisfação do usuário (ótimas e boas).

CLASSIFICAÇÃO	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	TOTAL
SATISFAÇÃO GERAL	165	23	0	0	188

CRITÉRIOS AVALIADOS	REGULAR	RUIM	Total
Tempo de Espera	2	0	2
Atendimento da Equipe da Recepção	0	0	0
Atendimento da Equipe Médica	5	0	5
Atendimento da Equipe de Enfermagem	0	0	0
Atendimento Serviço Social	0	0	0
Atendimento Psicologia	2	0	2
Hotelaria/Higienização	1	0	1
Clínica Médica	0	0	0
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
Ouvidora
Matrícula 0326