

Nº de Pacientes e Acompanhantes Entrevistados:

373

CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO - HOSPITALAR - JANEIRO - 2024

PERGUNTAS									SEM RESPOSTA		TOTAL		
	PÉSSIMO		RUIM		REGULAR		BOM		EXCELENTE				
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		Nº	%
1 - Limpeza e Conforto da recepção, banheiro, corredores, sala de espera, sala de observação e consultórios?	0	0,00%	0	0,00%	50	13,40%	239	64,08%	84	22,52%	0	0,00%	373
2 - Durante a consulta você foi informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados.	0	0,00%	0	0,00%	7	1,88%	282	75,60%	84	22,52%	0	0,00%	373
3 - O HDM é bem sinalizada para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas, cartazes, etc.)	0	0,00%	0	0,00%	32	8,58%	256	68,63%	85	22,79%	0	0,00%	373
4.0 - O tempo que demorou para o paciente ser atendido:	0	0,00%	0	0,00%	37	9,92%	251	67,29%	85	22,79%	0	0,00%	373
4.1 - Pelos Enfermeiros	0	0,00%	0	0,00%	37	9,92%	251	67,29%	85	22,79%	0	0,00%	373
4.2 - Pelos funcionários da recepção	0	0,00%	0	0,00%	32	8,58%	256	68,63%	85	22,79%	0	0,00%	373
4.3 Pelos médicos	0	0,00%	0	0,00%	9	2,41%	279	74,80%	85	22,79%	0	0,00%	373
5.0 - A boa vontade e disposição das pessoas durante o atendimento:	0	0,00%	0	0,00%	49	13,14%	238	63,81%	86	23,06%	0	0,00%	373
5.1 - Para os enfermeiros	0	0,00%	0	0,00%	49	13,14%	238	63,81%	86	23,06%	0	0,00%	373
5.2 - Para os funcionários da recepção	0	0,00%	0	0,00%	47	12,60%	241	64,61%	85	22,79%	0	0,00%	373
5.3 - Para os Médicos	0	0,00%	0	0,00%	19	5,09%	269	72,12%	85	22,79%	0	0,00%	373
6 - Sua sensação de segurança em relação aos procedimentos oferecidos por esta Unidade?	0	0,00%	0	0,00%	1	0,27%	288	77,21%	84	22,52%	0	0,00%	373
7.0 - A educação e respeito com que você foi tratado :	0	0,00%	0	0,00%	30	8,04%	259	69,44%	84	22,52%	0	0,00%	373
7.1 - Pelos enfermeiros	0	0,00%	0	0,00%	30	8,04%	259	69,44%	84	22,52%	0	0,00%	373
7.2 - Pelos funcionários da recepção	0	0,00%	0	0,00%	25	6,70%	264	70,78%	84	22,52%	0	0,00%	373
7.3 - Pelos Médicos	0	0,00%	0	0,00%	18	4,83%	271	72,65%	84	22,52%	0	0,00%	373
8 - O interesse do Médico em ouvir as queixas do paciente?	0	0,00%	0	0,00%	5	1,34%	284	76,14%	84	22,52%	0	0,00%	373
9 - As explicações do Médico durante o atendimento?	0	0,00%	0	0,00%	3	0,80%	286	76,68%	84	22,52%	0	0,00%	373
10 - As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que forem realizados?	0	0,00%	0	0,00%	24	6,43%	265	71,05%	84	22,52%	0	0,00%	373
11 - O silêncio no ambiente das salas de espera e observação?	0	0,00%	0	0,00%	52	13,94%	237	63,54%	84	22,52%	0	0,00%	373

Nº de Pacientes e Acompanhantes Entrevistados:

1.031

CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO AMBULATORIAL - JANEIRO - 2024

PERGUNTAS											TOTAL		
	PÉSSIMO		RUIM		REGULAR		BOM		EXCELENTE			SEM RESPOSTA	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%		Nº	%
1 - Limpeza e Conforto da recepção, banheiro, corredores, sala de espera, sala de observação e consultórios?	0	0,00%	0	0,00%	128	12,42%	516	50,05%	387	37,54%	0	0,00%	1031
2 - Durante a consulta você foi informado do seu estado de saúde e dos procedimentos a serem realizados.	0	0,00%	0	0,00%	74	7,18%	570	55,29%	387	37,54%	0	0,00%	1031
3 - O HDM é bem sinalizada para você encontrar o local onde precisa ir? (Placas, cartazes, etc.)	0	0,00%	0	0,00%	123	11,93%	520	50,44%	388	37,63%	0	0,00%	1031
4.0 - O tempo que demorou para o paciente ser atendido:													
4.1 - Pelos Enfermeiros	0	0,00%	0	0,00%	123	11,93%	510	49,47%	398	38,60%	0	0,00%	1031
4.2 - Pelos funcionários da recepção	0	0,00%	0	0,00%	124	12,03%	509	49,37%	398	38,60%	0	0,00%	1031
4.3 Pelos médicos	0	0,00%	0	0,00%	84	8,15%	550	53,35%	397	38,51%	0	0,00%	1031
5.0 - A boa vontade e disposição das pessoas durante o atendimento:													
5.1 - Para os enfermeiros	0	0,00%	0	0,00%	130	12,61%	515	49,95%	386	37,44%	0	0,00%	1031
5.2 - Para os funcionário da recepção	0	0,00%	0	0,00%	125	12,12%	510	49,47%	396	38,41%	0	0,00%	1031
5.3 - Para os Médicos	0	0,00%	0	0,00%	79	7,66%	566	54,90%	386	37,44%	0	0,00%	1031
6 - Sua sensação de segurança em relação aos procedimentos oferecidos por esta Unidade?	0	0,00%	0	0,00%	68	6,60%	567	55,00%	396	38,41%	0	0,00%	1031
7.0 - A educação e respeito com que você foi testado :													
7.1 - Pelos enfermeiros	0	0,00%	0	0,00%	95	9,21%	550	53,35%	386	37,44%	0	0,00%	1031
7.2 - Pelos funcionário da recepção	0	0,00%	0	0,00%	87	8,44%	548	53,15%	396	38,41%	0	0,00%	1031
7.3 - Pelos Médicos	0	0,00%	0	0,00%	75	7,27%	570	55,29%	386	37,44%	0	0,00%	1031
8 - O interesse do Médico em ouvir as queixas do paciente?	0	0,00%	0	0,00%	64	6,21%	571	55,38%	396	38,41%	0	0,00%	1031
9 - As explicações do Médico durante o atendimento?	0	0,00%	0	0,00%	56	5,43%	589	57,13%	386	37,44%	0	0,00%	1031
10 - As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos que forem realizados?	0	0,00%	0	0,00%	117	11,35%	518	50,24%	396	38,41%	0	0,00%	1031

CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS - HDM
Consol AMBULATORIAL 2024

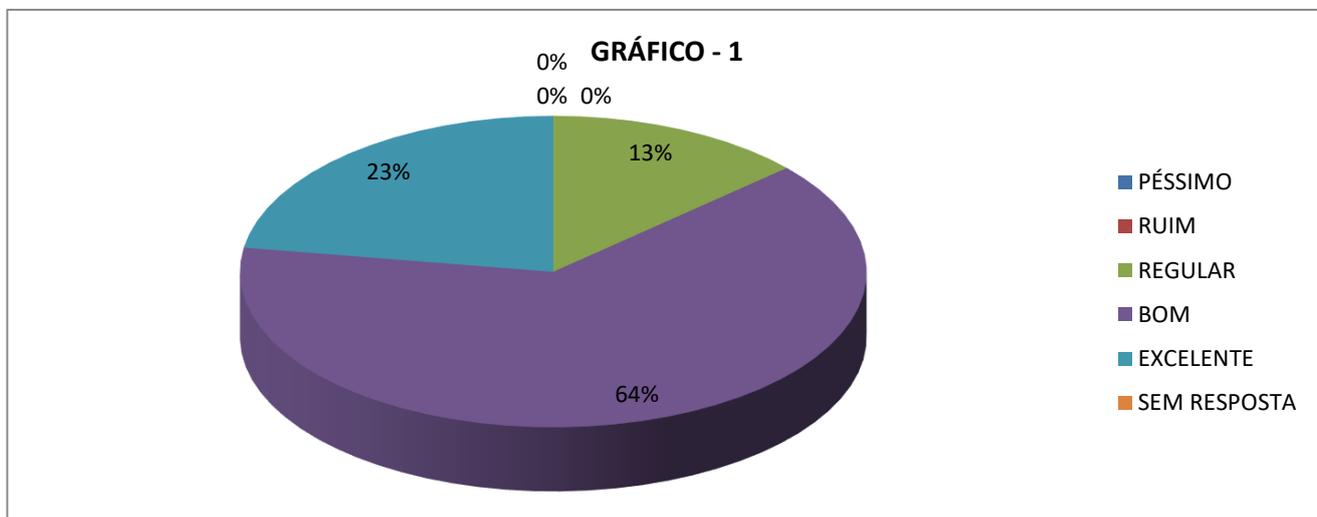
11 - O silêncio no ambiente das salas de espera e observação?	0	0,00%	0	0,00%	137	13,29%	508	49,27%	386	37,44%	0	0,00%	1031
---	---	-------	---	-------	-----	--------	-----	--------	-----	--------	---	-------	------

JANEIRO - 2024

GRÁFICO DA CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS- HOSPITALAR - HDM

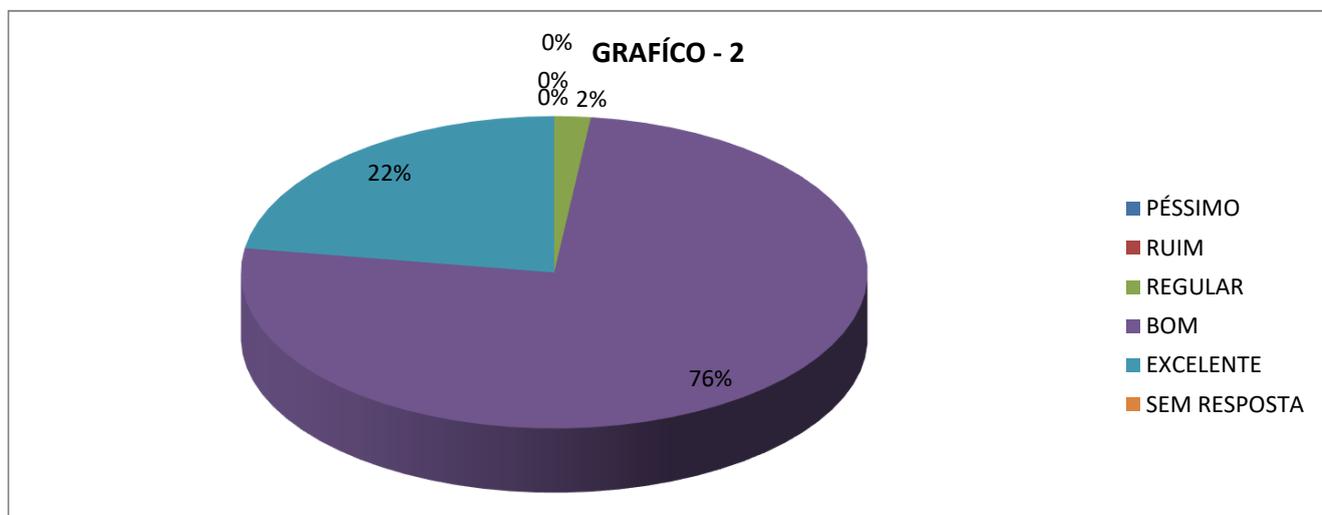
ENTREVISTADOS - **373**

GRAFICO 1 - LIMPEZA E CONFORTO DA RECEPÇÃO. BANHEIRO, CORREDORES, SALA DE ESPERA, SALA DE OBSERVAÇÃO E CONSULTÓRIOS ?



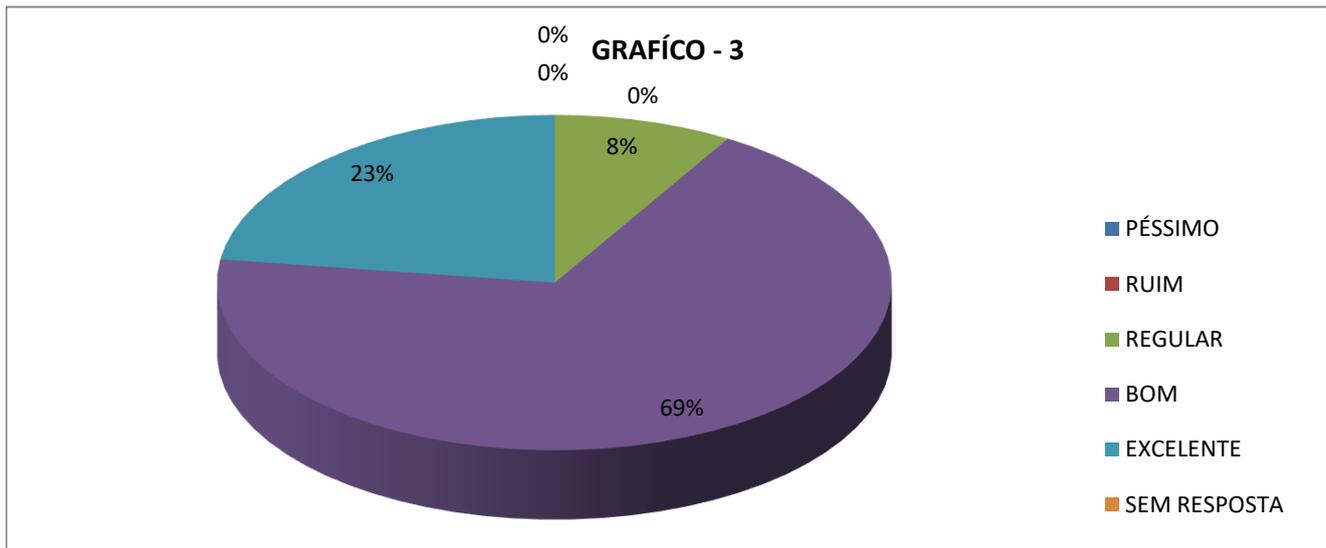
PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	50	239	84	0

GRAFICO 2 - DURANTE A CONSULTA VÔCE FOI BEM INFORMADO DO SEU ESTADO DE SAÚDE E DOS PROCEDIMENTOS A SEREM REALIZADOS?



PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	7	282	84	0

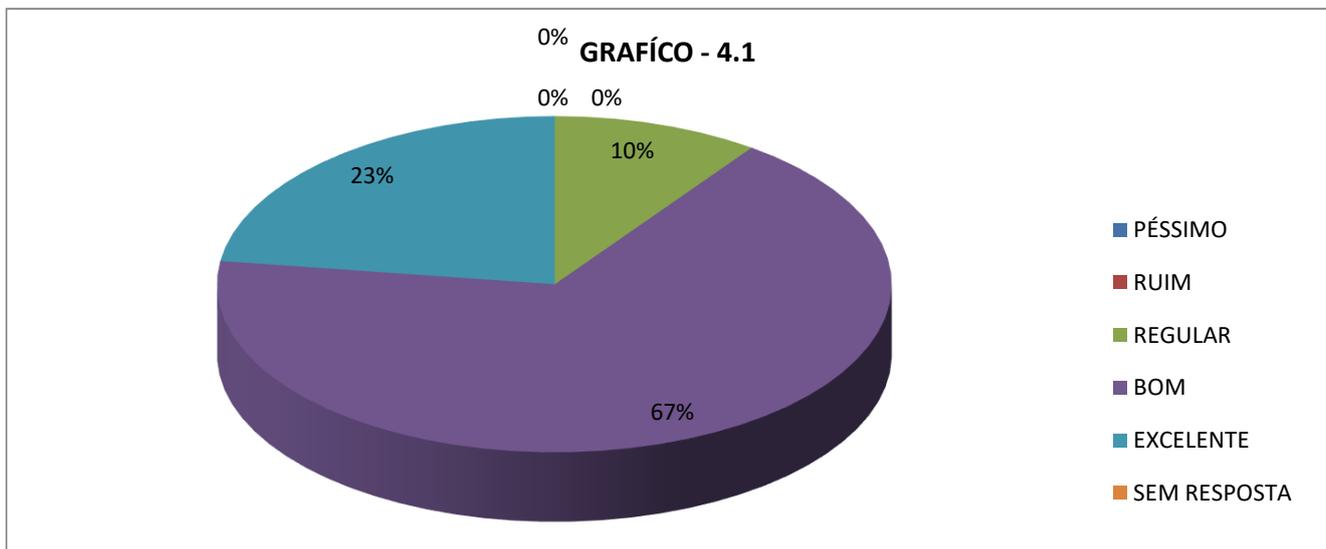
GRAFÍCO 3 - O ESTABELECIMENTO É BEM SINALIZADO PARA VOCÊ ENCONTRAR O LOCAL ONDE PRECISA IR ? (PLACAS E CARTAZES)



PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	32	256	85	0

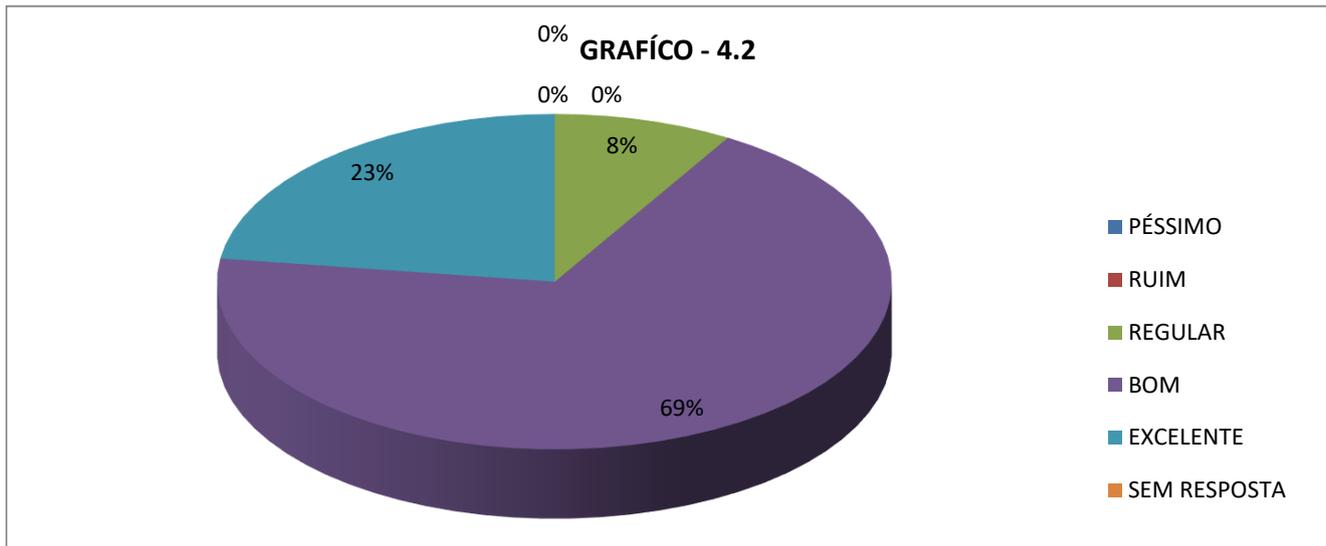
4. O TEMPO QUE O PACIENTE DEMOROU PARA SER ATENDIDO :

GRAFÍCO - 4.1 - PELOS ENFERMEIROS



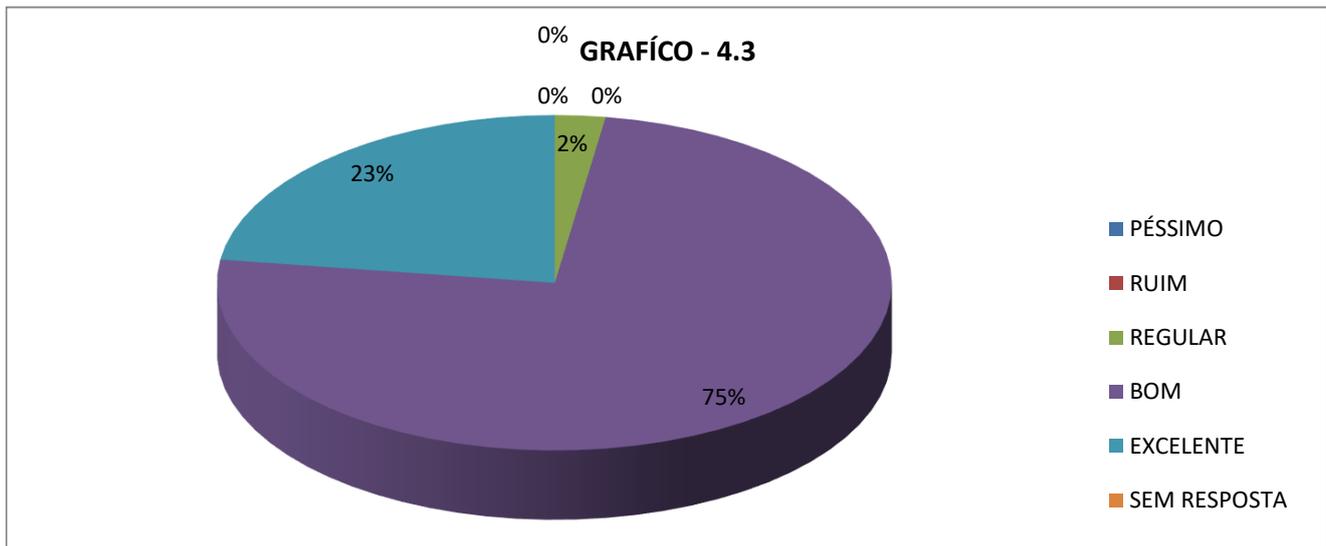
PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	37	251	85	0

GRAFÍCO - 4.2 - PELOS FUNCIONÁRIOS DA RECEPÇÃO



PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	32	256	85	0

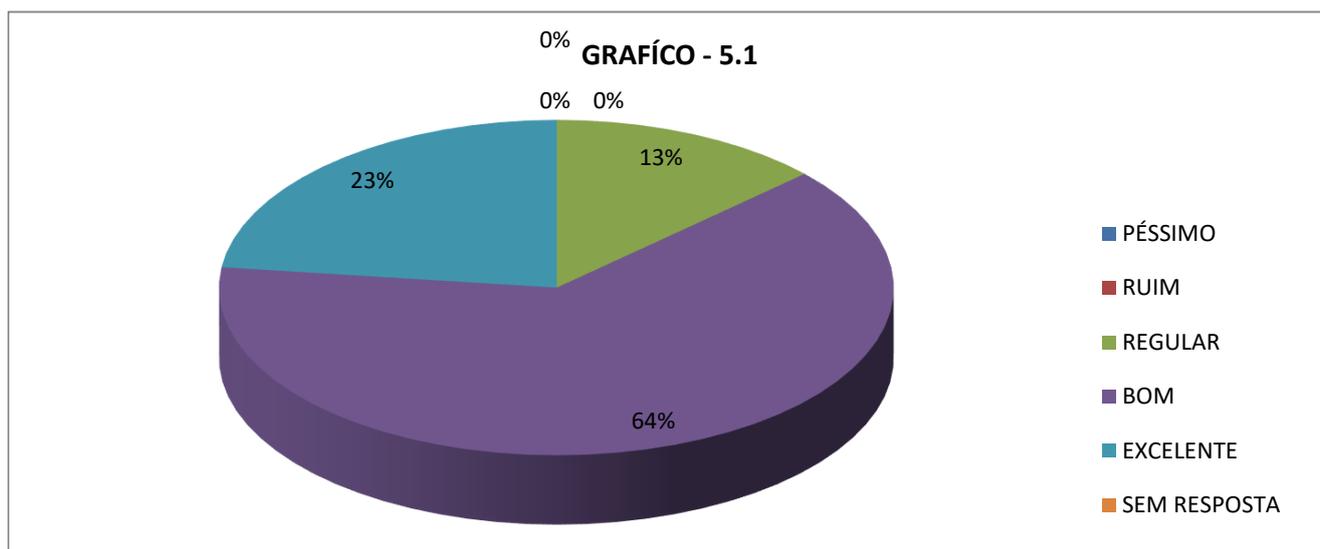
GRAFÍCO - 4.3 - PELOS MÉDICOS



PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	9	279	85	0

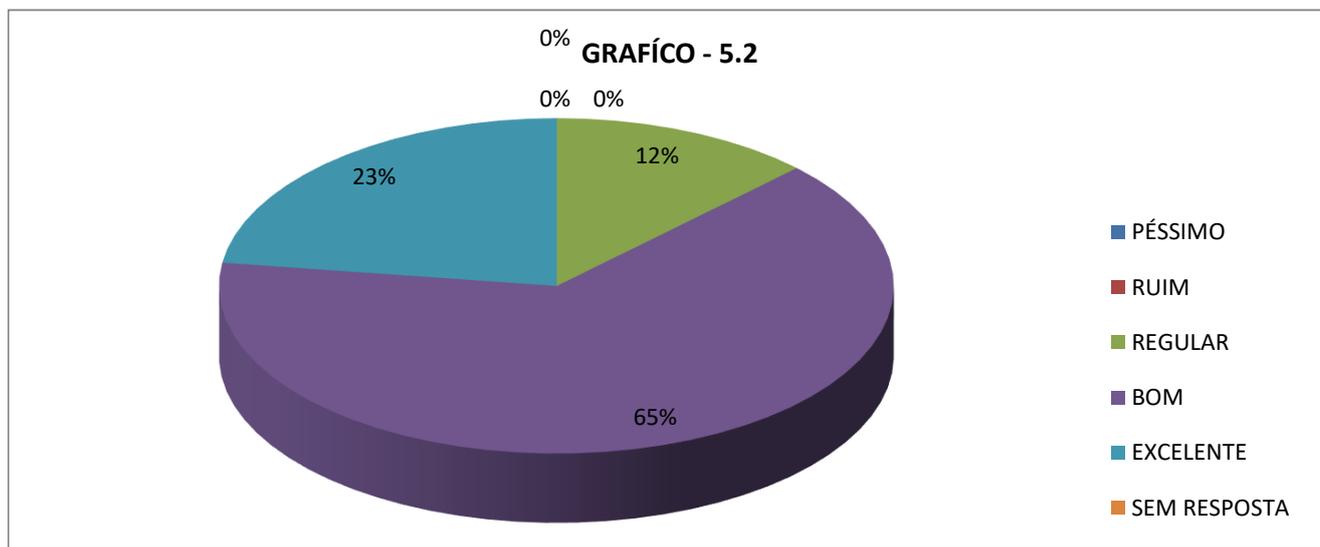
5.0 - A BOA VONTADE E DISPOSIÇÃO DAS PESSOAS DURANTE O ATENDIMENTO:

GRÁFICO - 5.1 - PARA OS ENFERMEIROS



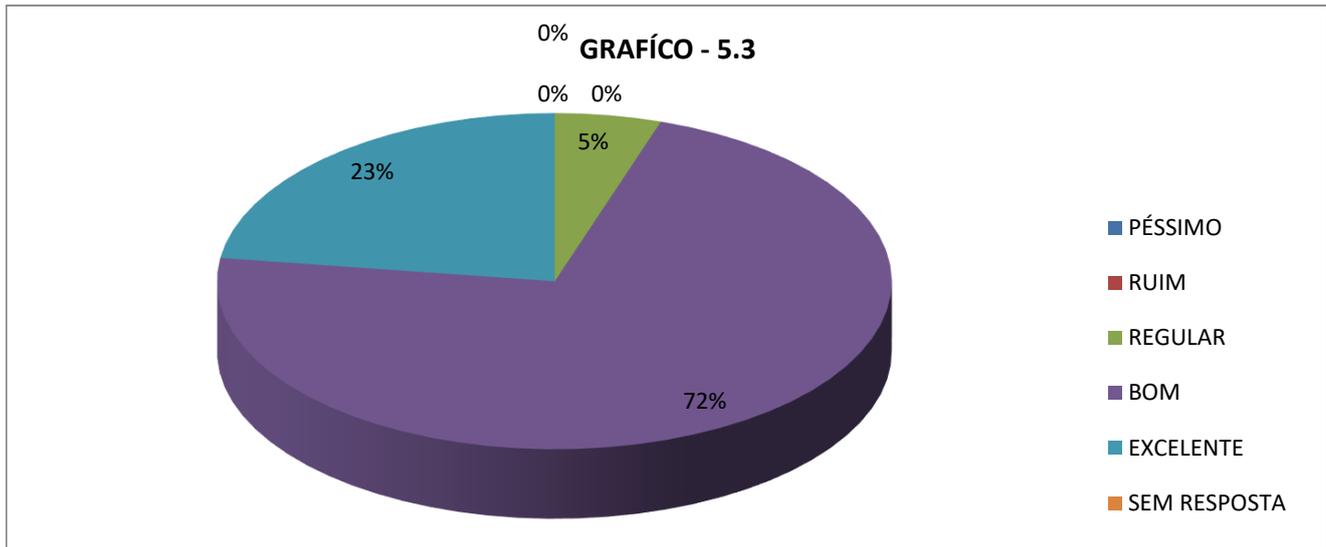
PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	49	238	86	0

GRÁFICO - 5.2 - PARA OS FUNCIONÁRIOS DA RECEPÇÃO



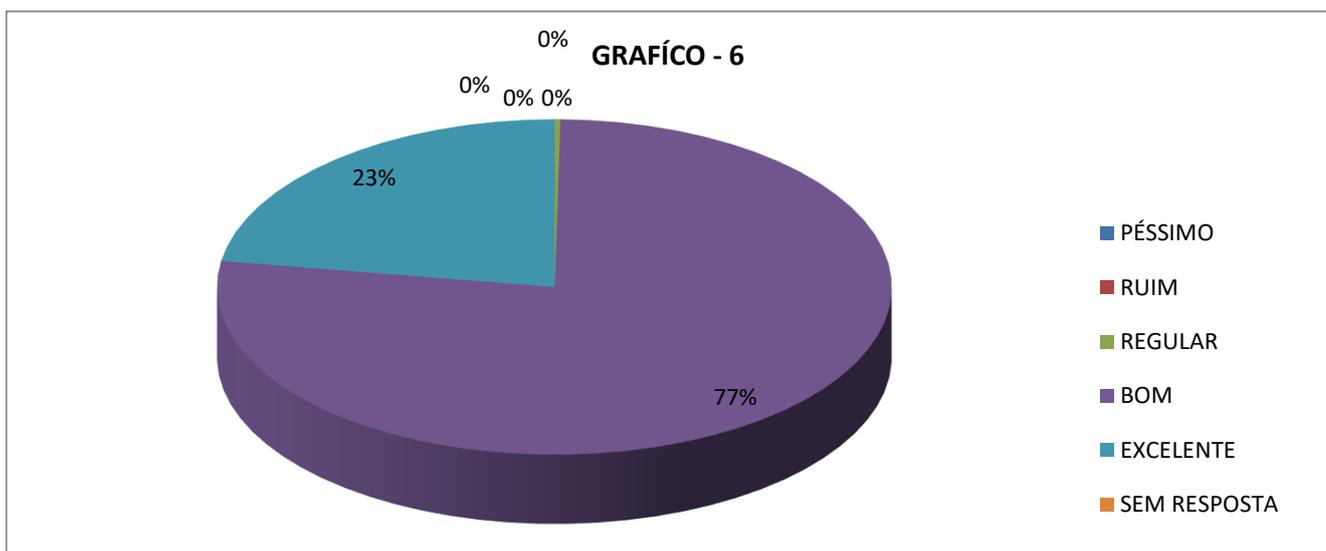
PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	47	241	85	0

GRAFÍCO - 5.3 - PARA OS MÉDICOS



PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	19	269	85	0

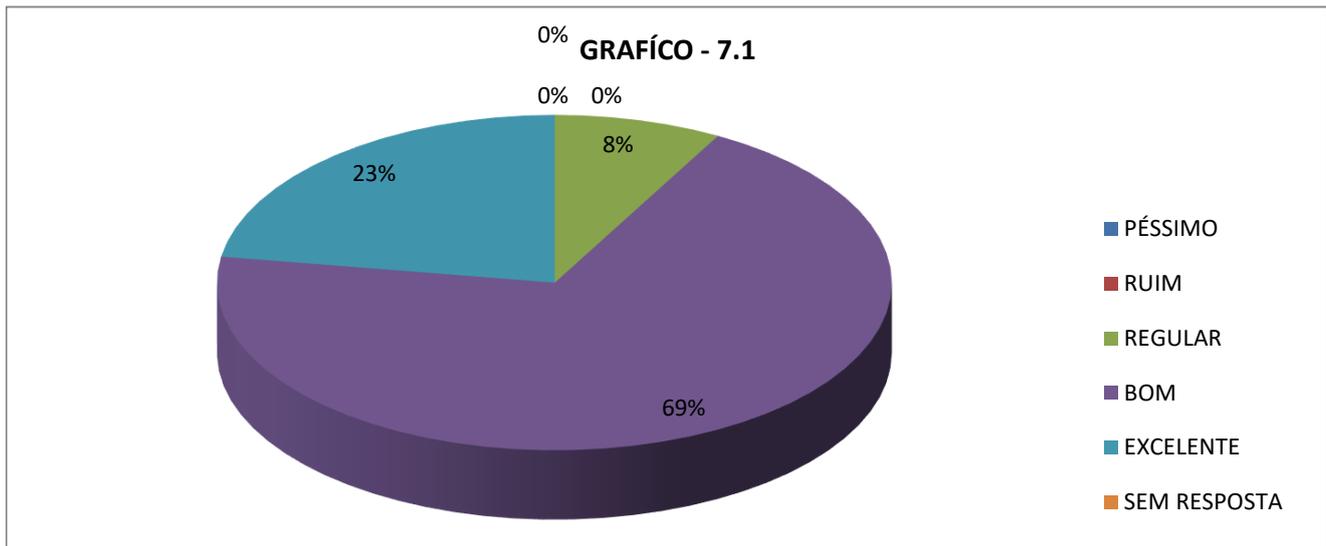
GRAFICO - 6 - SUA SENSAÇÃO DE SEGURANÇA EM RELAÇÃO AOS PROCEDIMENTOS OFERECIDOS POR ESTA UNIDADE ?



PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	1	288	84	0

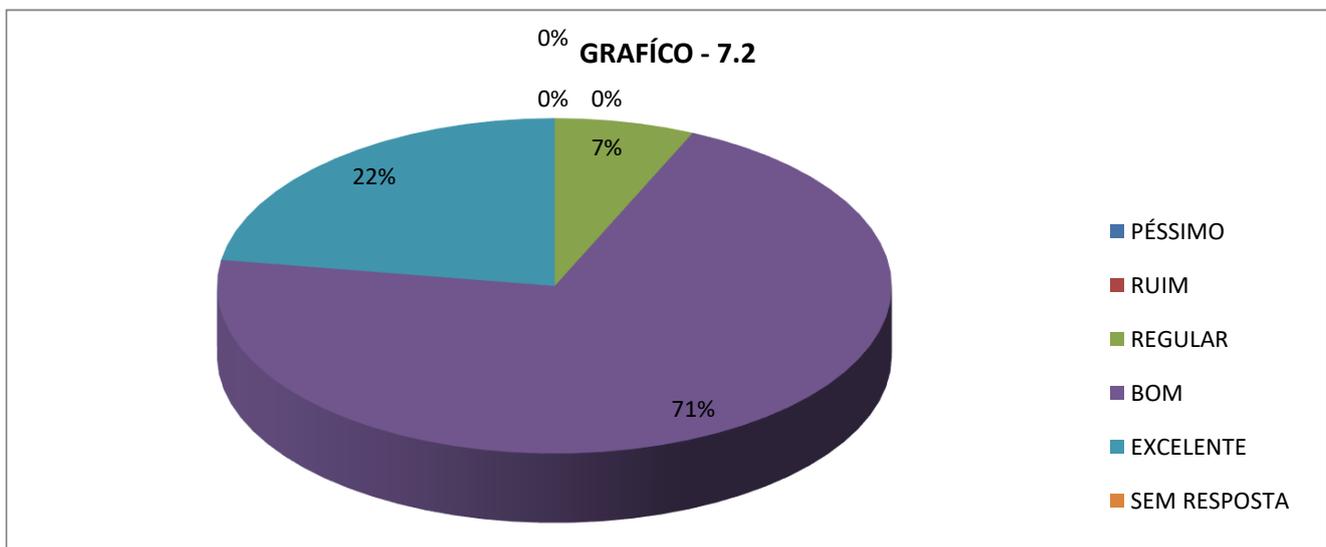
7 - A EDUCAÇÃO E O RESPEITO COM QUE FOI TRATADO :

GRAFÍCO 7.1 - PELOS ENFERMEIROS



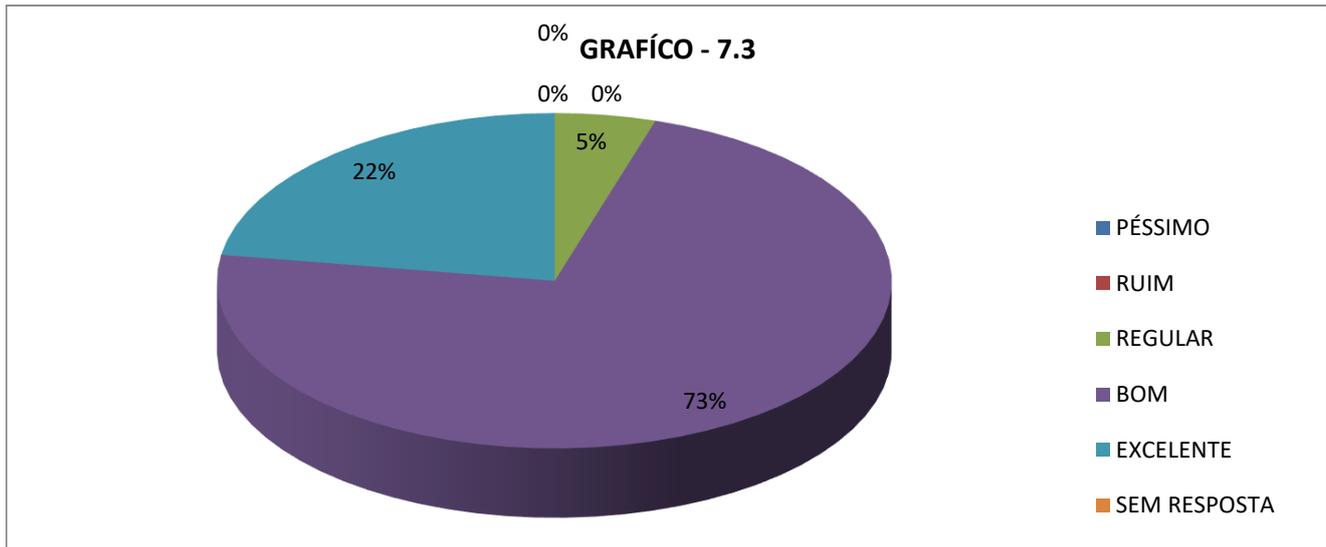
PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	30	259	84	0

GRAFÍCO 7.2 - PELOS FUNCIONÁRIOS DA RECEPÇÃO



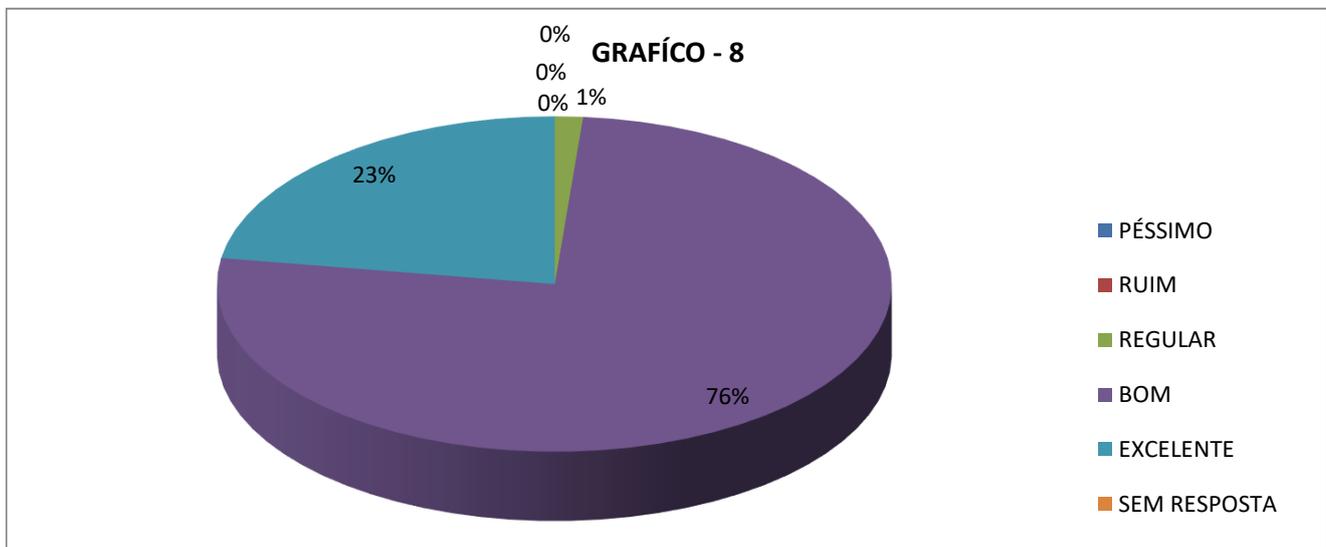
PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	25	264	84	0

GRAFÍCO - 7.3 - PELOS MÉDICOS



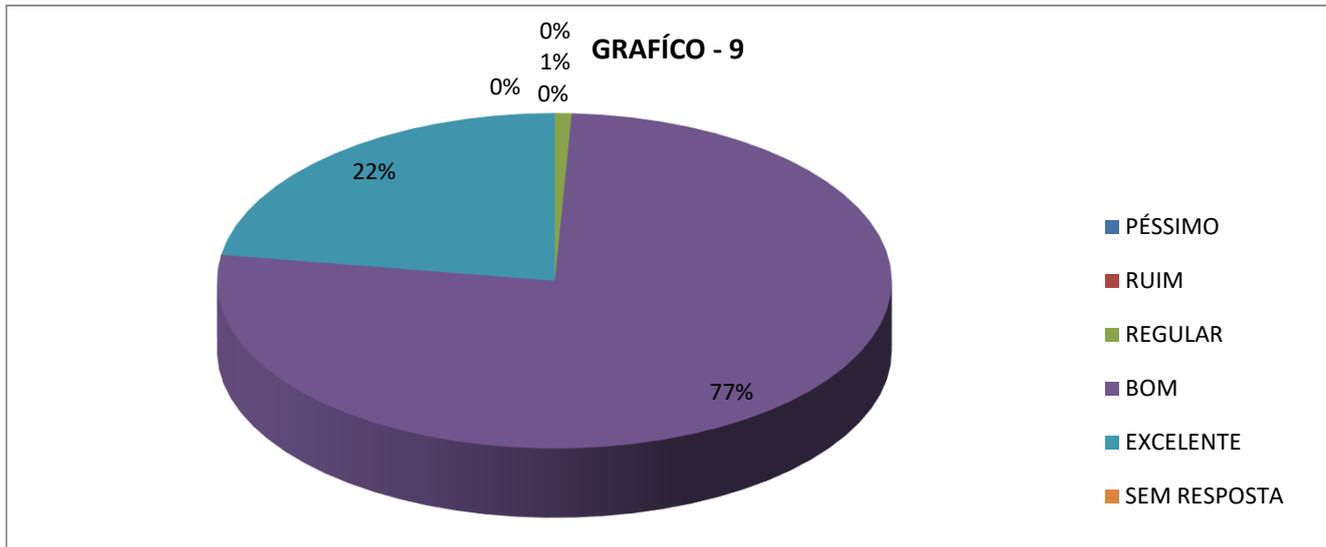
PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	18	271	84	0

GRAFÍCO - 8 - O INTERESSE DO MÉDICO EM OUVIR A QUEIXA DO PACIENTE?



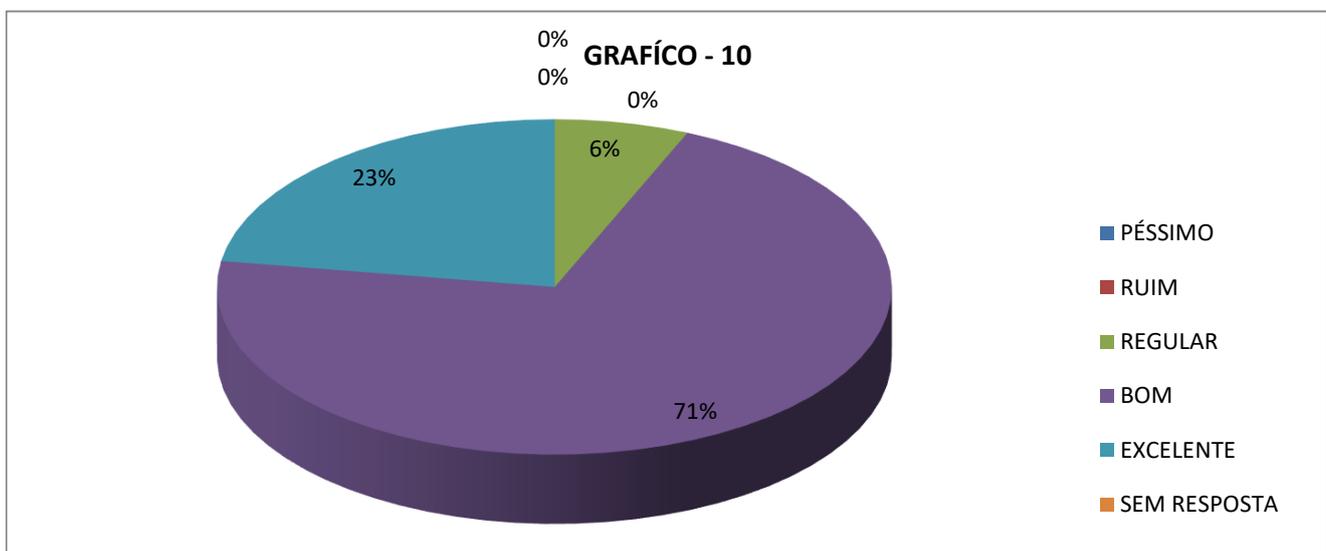
PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	5	284	84	0

GRAFÍCO - 9 - AS EXPLICAÇÕES DO MÉDICO DURANTE O ATENDIMENTO ?



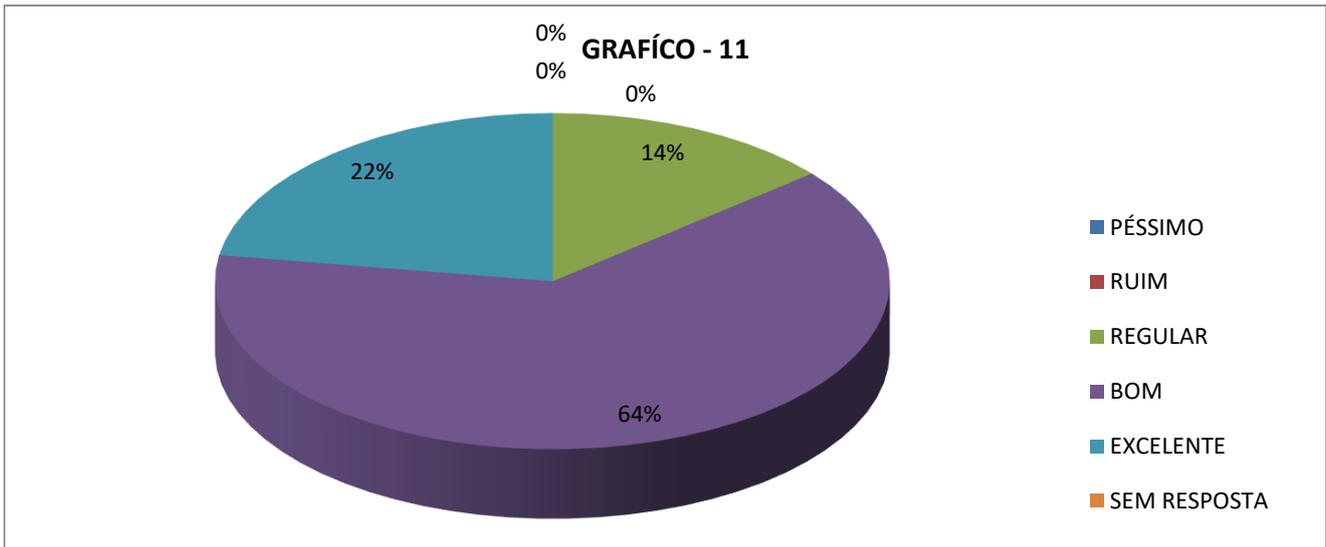
PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	3	286	84	0

GRAFÍCO - 10 - AS EXPLICAÇÕES DOS ENFERMEIROS DURANTE OS PROCEDIMENTOS QUE FORAM REALIZADOS ?



PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	24	265	84	0

GRAFÍCO - 11 - O SILÊNCIO NO AMBIENTE NAS SALAS DE ESPERA E OBSERVAÇÃO?



PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	52	237	84	0

,

E-mail - ouvidoria@hdm.org.br
Av. Joaquim Nabuco - s/n - Centro - Petrolina - PE
Cep - 56300-000
Fone - 87 - 3202-7037

E-mail - ouvidoria@hdm.org.br
Av. Joaquim Nabuco - s/n - Centro - Petrolina - PE
Cep - 56300-000
Fone - 87 - 3202-7037

E-mail - ouvidoria@hdm.org.br
Av. Joaquim Nabuco - s/n - Centro - Petrolina - PE
Cep - 56300-000
Fone - 87 - 3202-7037

E-mail - ouvidoria@hdm.org.br
Av. Joaquim Nabuco - s/n - Centro - Petrolina - PE
Cep - 56300-000
Fone - 87 - 3202-7037

E-mail - ouvidoria@hdm.org.br
Av. Joaquim Nabuco - s/n - Centro - Petrolina - PE
Cep - 56300-000
Fone - 87 - 3202-7037

E-mail - ouvidoria@hdm.org.br
Av. Joaquim Nabuco - s/n - Centro - Petrolina - PE
Cep - 56300-000
Fone - 87 - 3202-7037

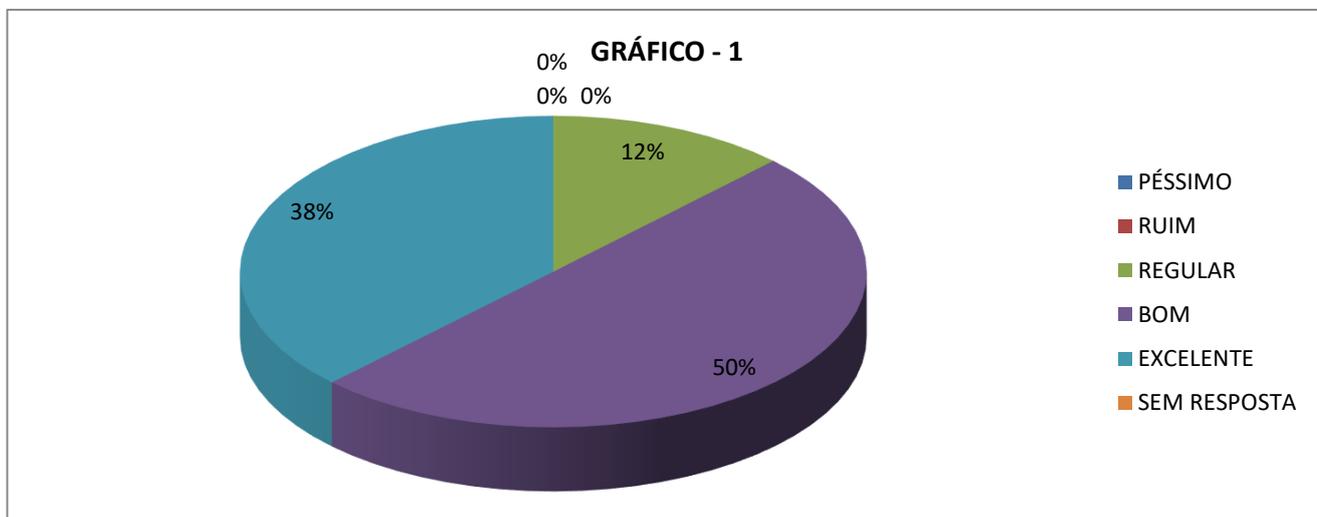
E-mail - ouvidoria@hdm.org.br
Av. Joaquim Nabuco - s/n - Centro - Petrolina - PE
Cep - 56300-000
Fone - 87 - 3202-7037

JANEIRO - 2024

GRÁFICO DA CONSOLIDAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS- AMBULATORIAL - HDM

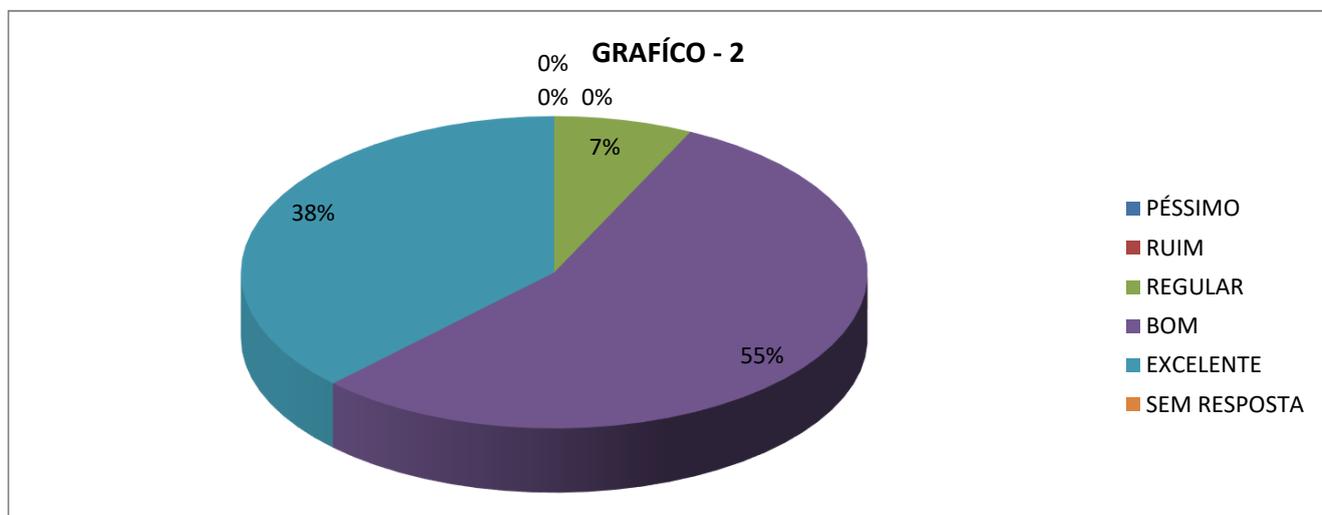
ENTREVISTADOS - 1.031

GRAFICO 1 - LIMPEZA E CONFORTO DA RECEPÇÃO. BANHEIRO, CORREDORES, SALA DE ESPERA, SALA DE OBSERVAÇÃO E CONSULTÓRIOS ?



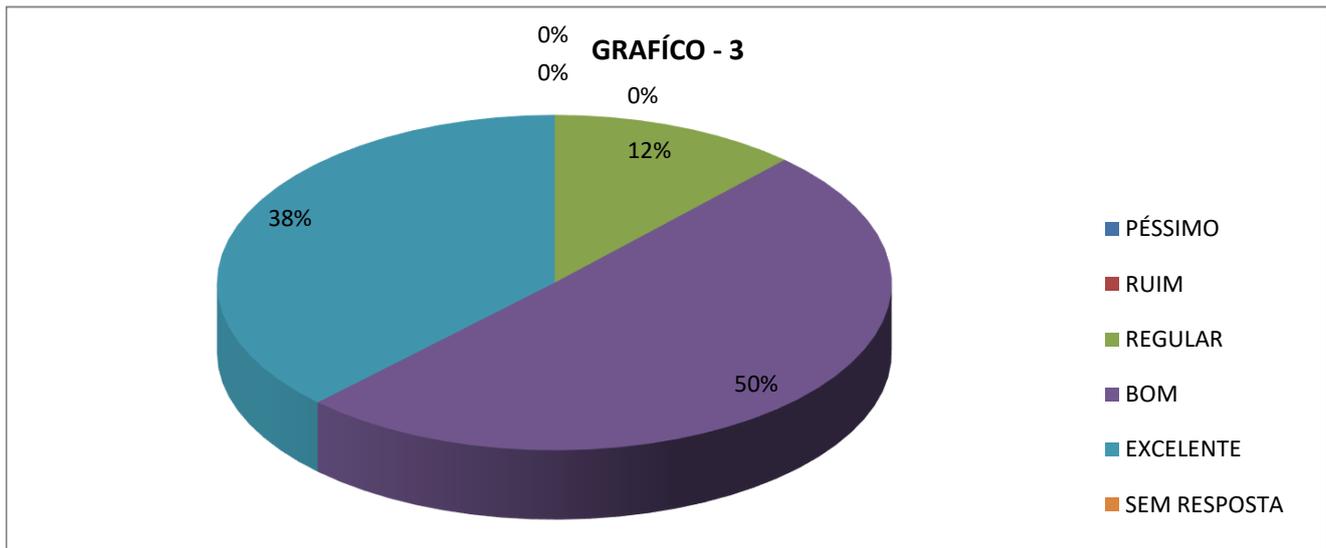
PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	128	516	387	0

GRAFICO 2 - DURANTE A CONSULTA VÔCE FOI BEM INFORMADO DO SEU ESTADO DE SAÚDE E DOS PROCEDIMENTOS A SEREM REALIZADOS?



PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	74	570	387	0

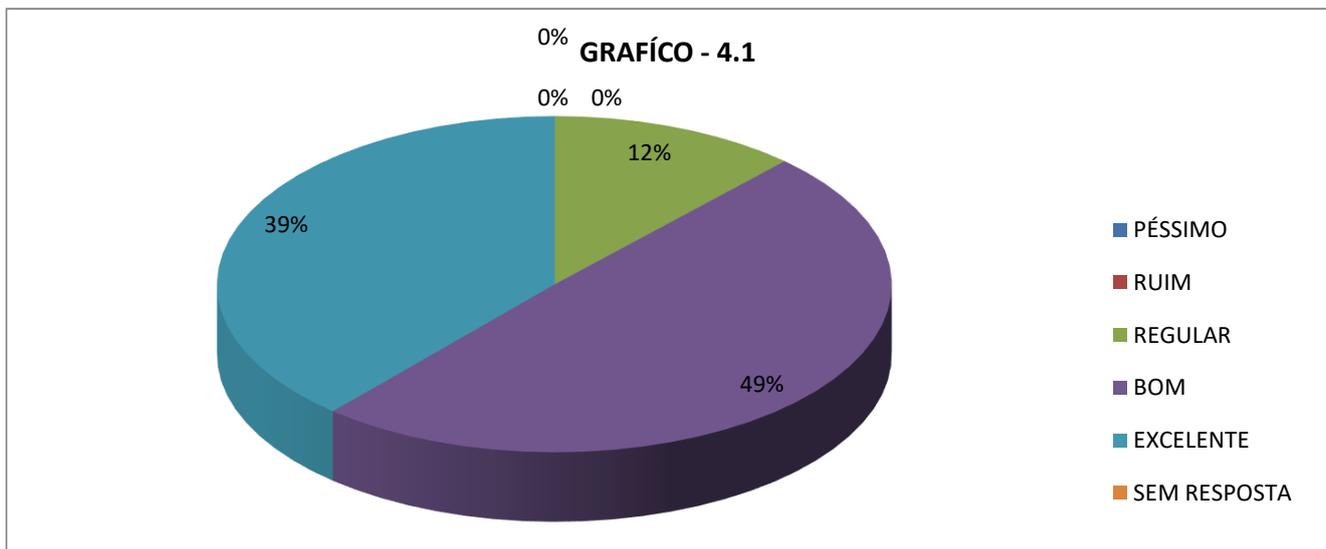
GRAFÍCO 3 - O ESTABELECIMENTO É BEM SINALIZADO PARA VOCÊ ENCONTRAR O LOCAL ONDE PRECISA IR ? (PLACAS E CARTAZES)



PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	123	520	388	0

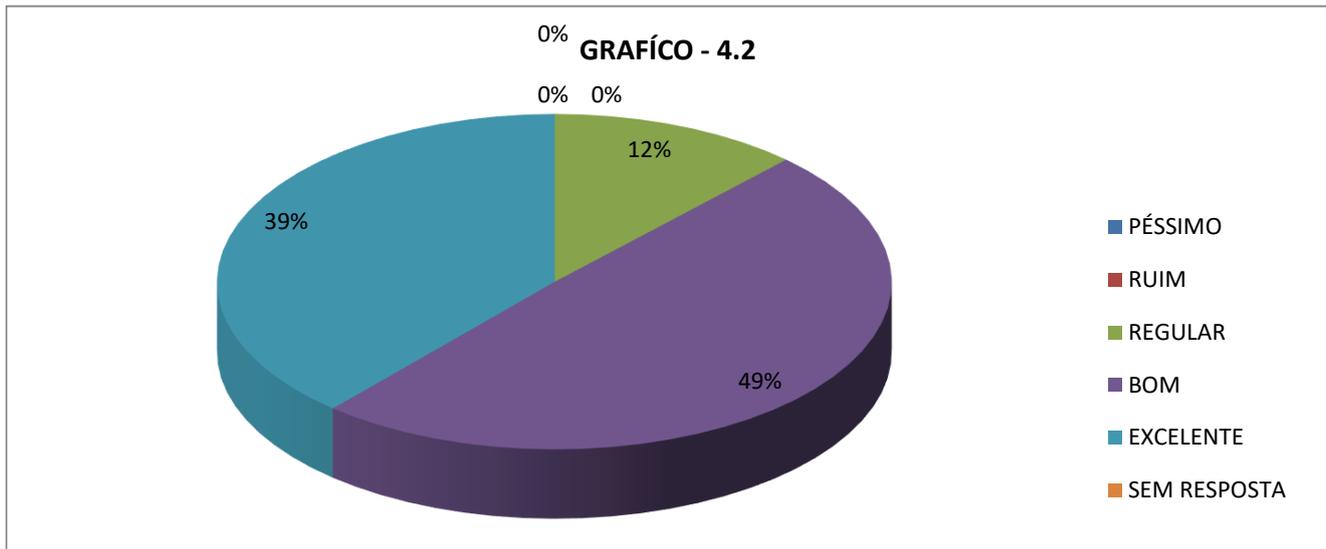
4. O TEMPO QUE O PACIENTE DEMOROU PARA SER ATENDIDO :

GRAFÍCO - 4.1 - PELOS ENFERMEIROS



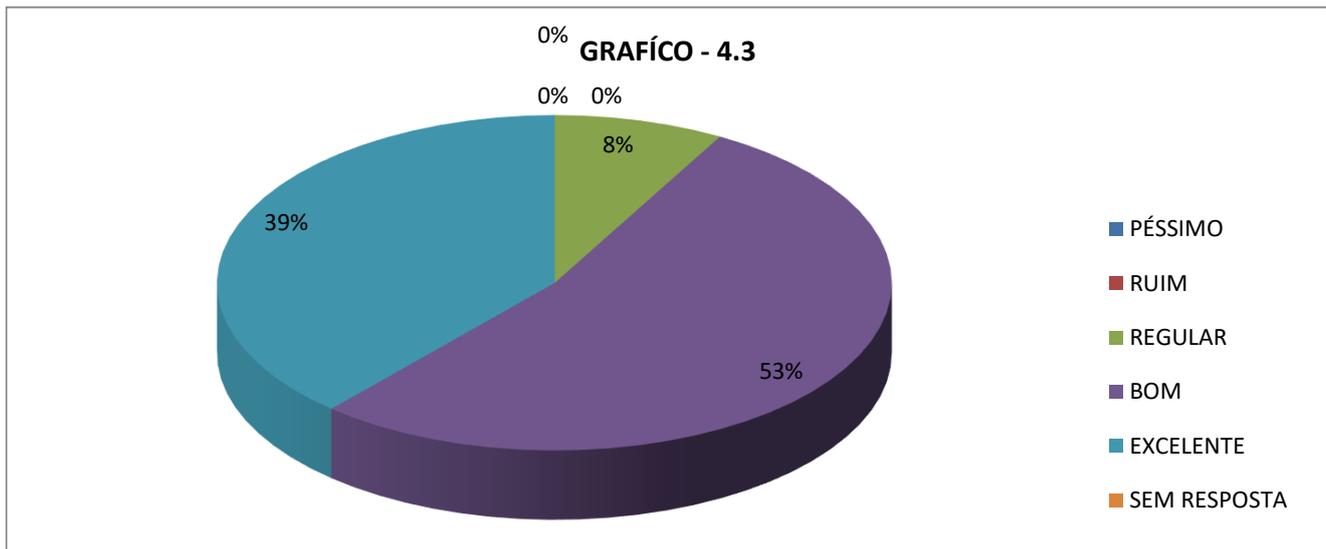
PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	123	510	398	0

GRAFÍCO - 4.2 - PELOS FUNCIONÁRIOS DA RECEPÇÃO



PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	124	509	398	0

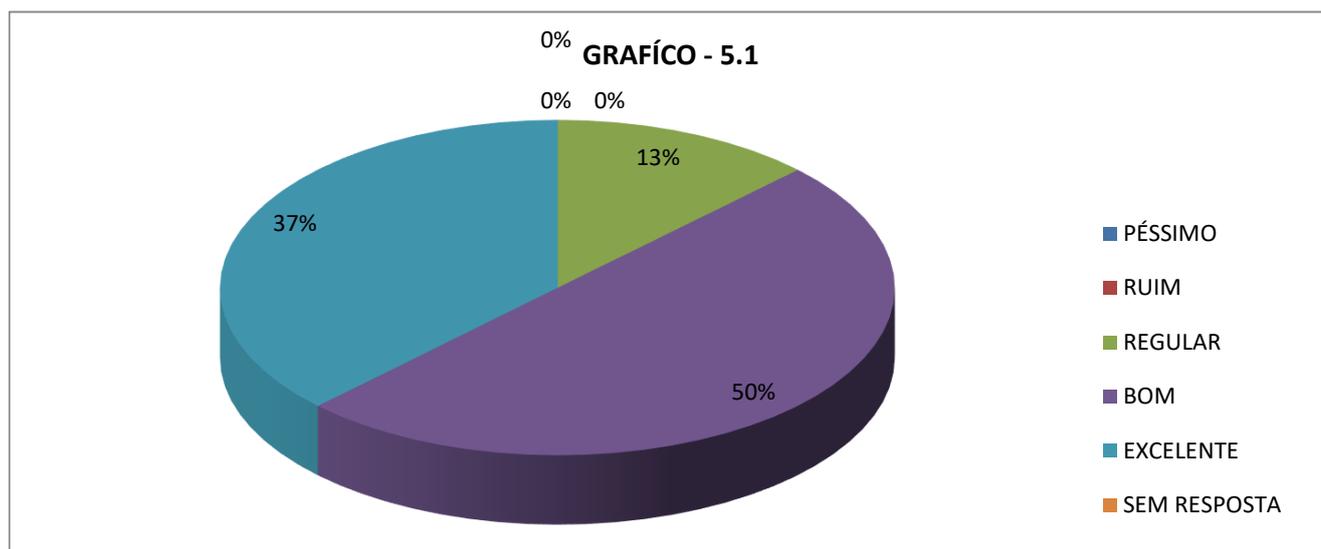
GRAFÍCO - 4.3 - PELOS MÉDICOS



PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	84	550	397	0

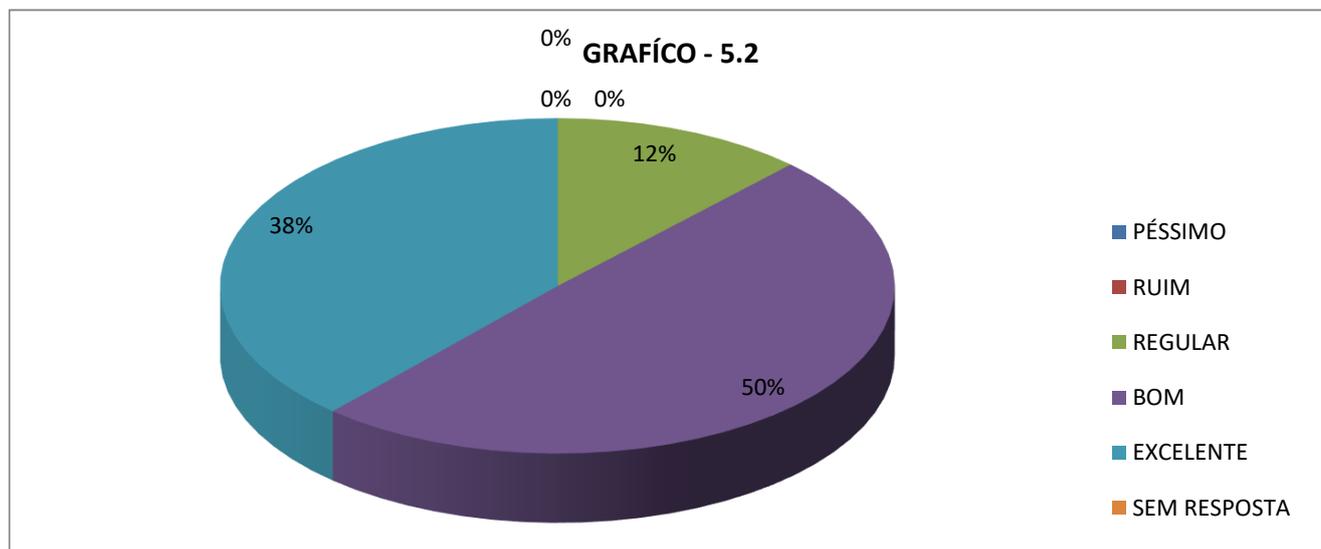
5.0 - A BOA VONTADE E DISPOSIÇÃO DAS PESSOAS DURANTE O ATENDIMENTO:

GRAFÍCO - 5.1 - PARA OS ENFERMEIROS



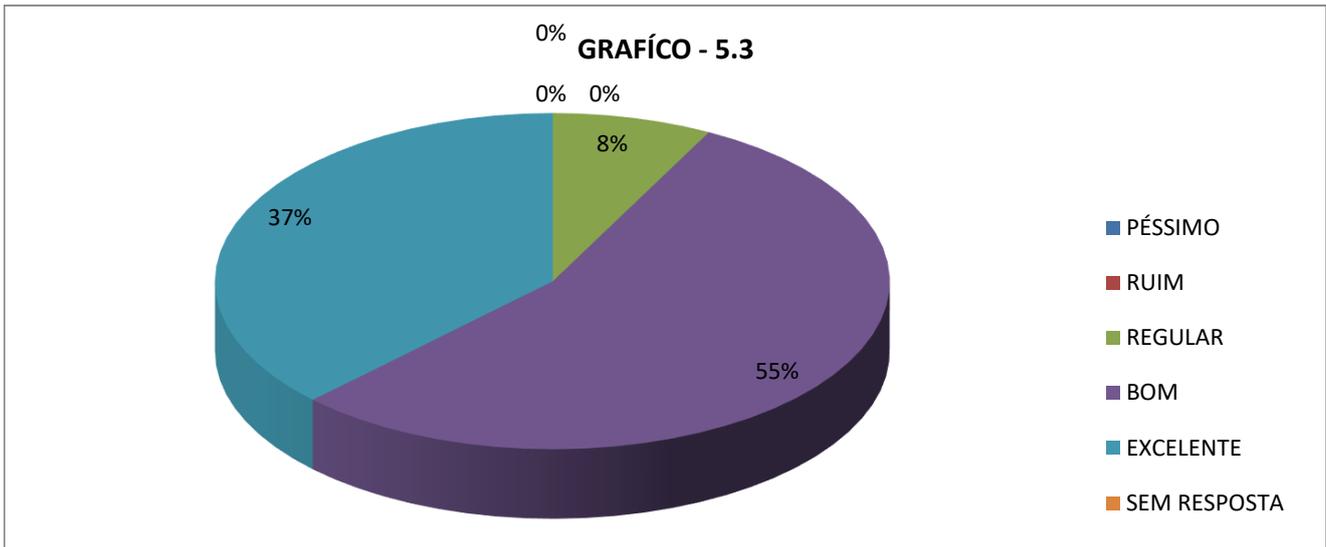
PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	130	515	386	0

GRAFÍCO - 5.2 - PARA OS FUNCIONÁRIOS DA RECEPÇÃO



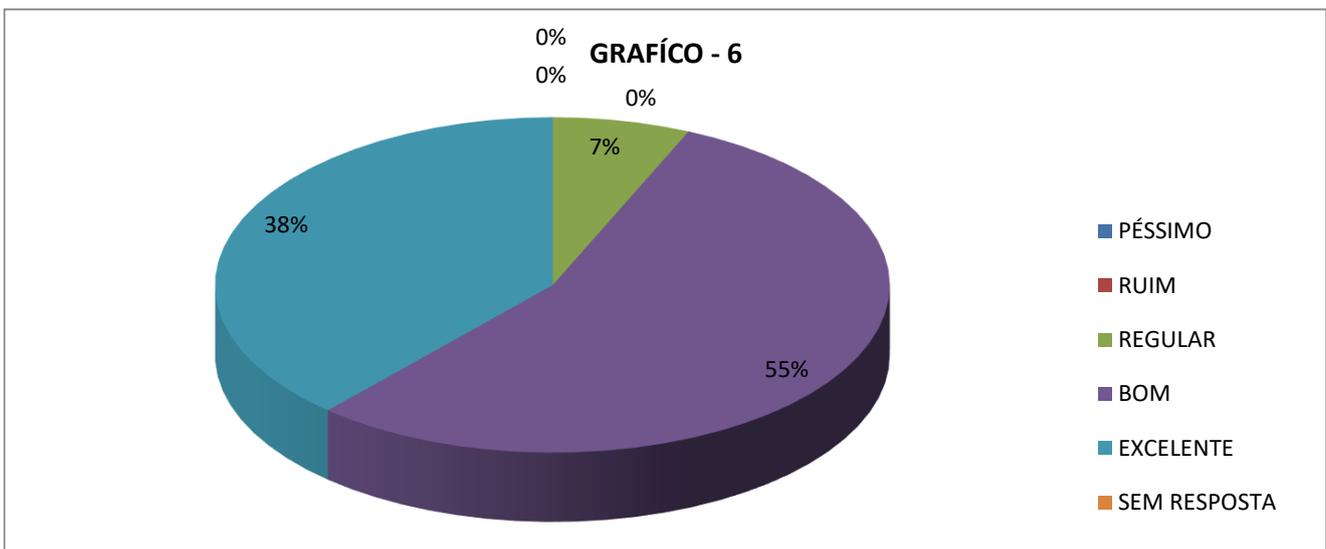
PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	125	510	396	0

GRAFÍCO - 5.3 - PARA OS MÉDICOS



PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	79	566	386	0

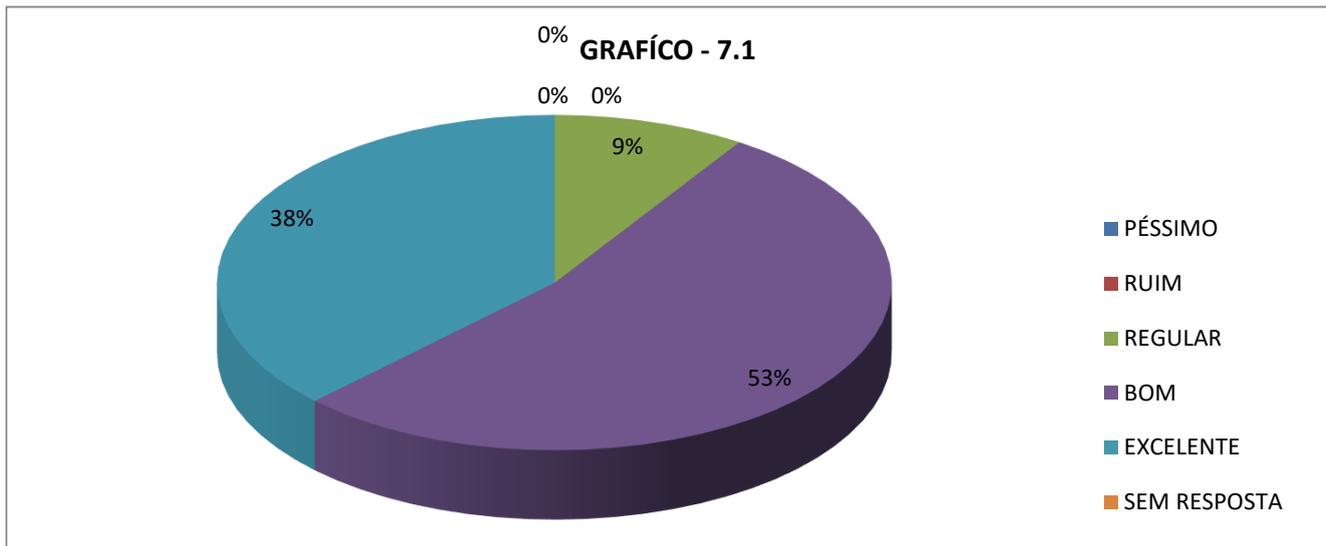
GRAFICO - 6 - SUA SENSAÇÃO DE SEGURANÇA EM RELAÇÃO AOS PROCEDIMENTOS OFERECIDOS POR ESTA UNIDADE ?



PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	68	567	396	0

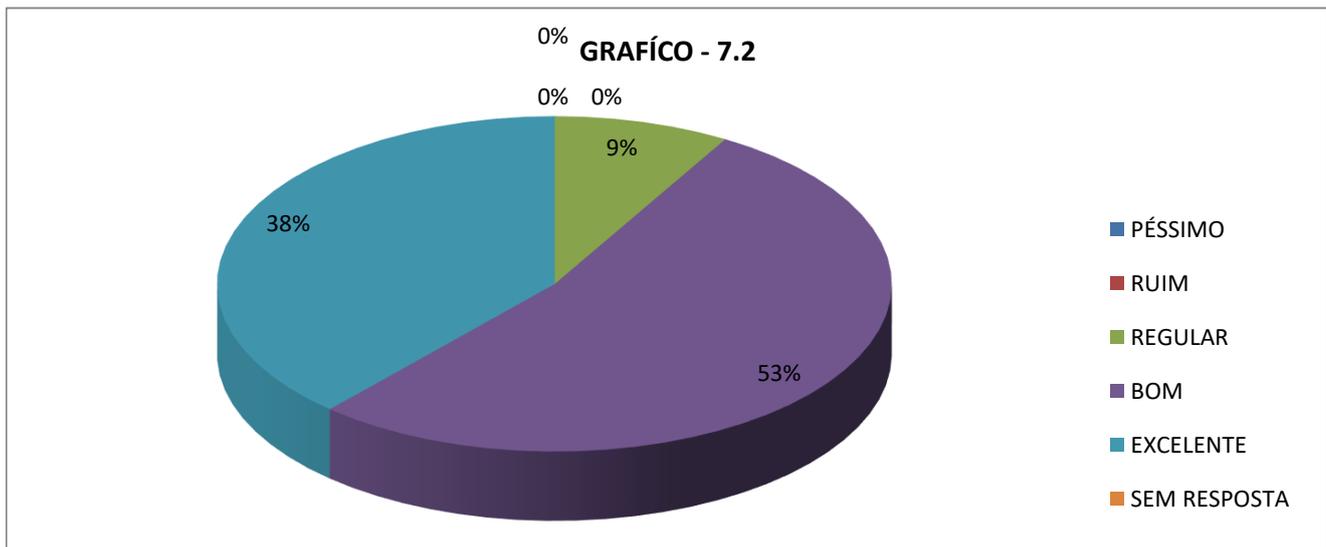
7 - A EDUCAÇÃO E O RESPEITO COM QUE FOI TRATADO :

GRAFÍCO 7.1 - PELOS ENFERMEIROS



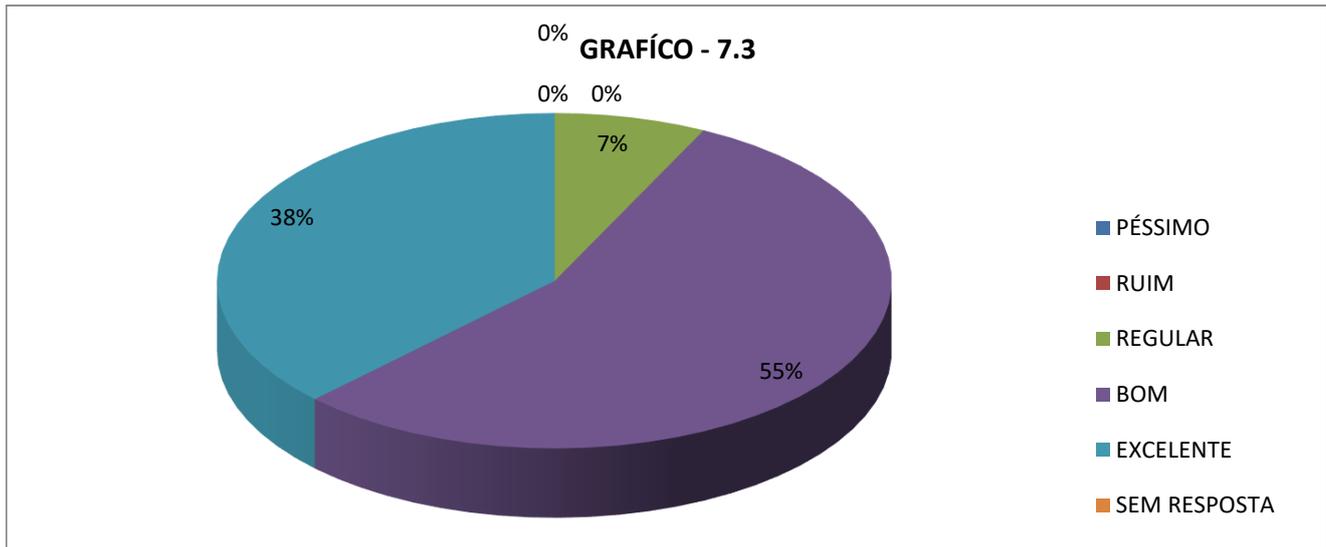
PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	95	550	386	0

GRAFÍCO 7.2 - PELOS FUNCIONÁRIOS DA RECEPÇÃO



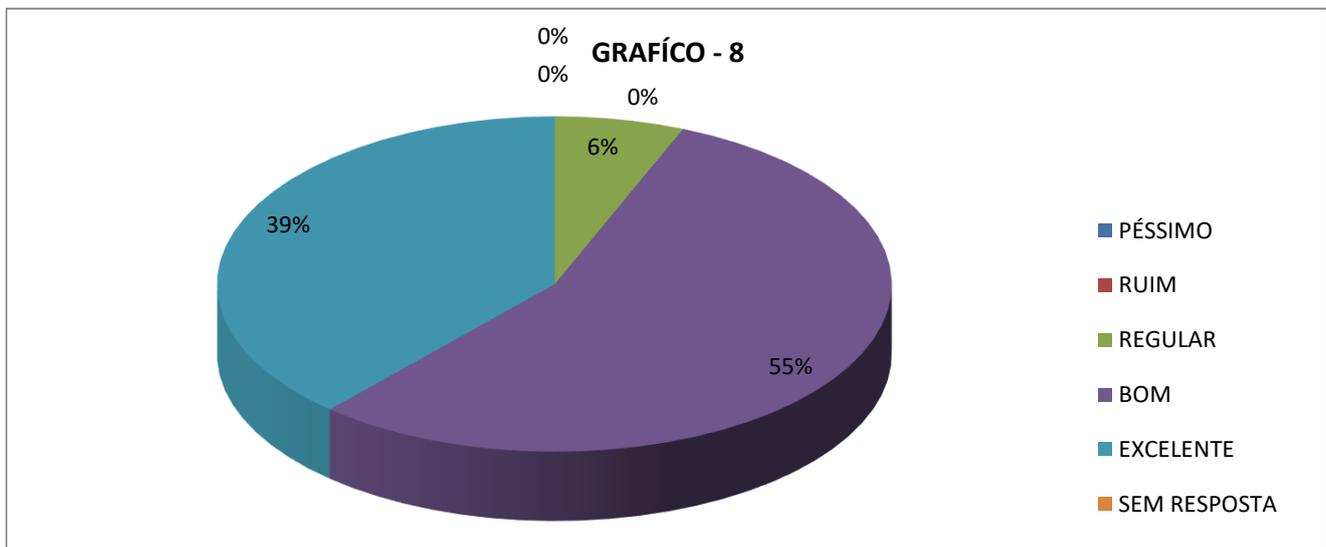
PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	87	548	396	0

GRAFÍCO - 7.3 - PELOS MÉDICOS



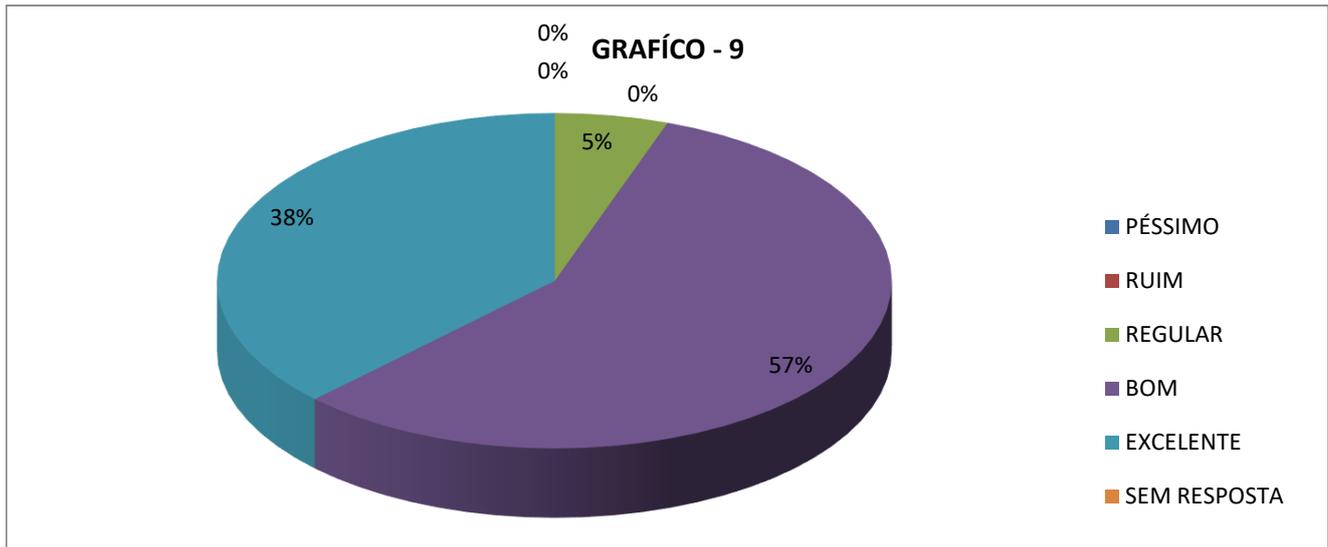
PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	75	570	386	0

GRAFÍCO - 8 - O INTERESSE DO MÉDICO EM OUVIR A QUEIXA DO PACIENTE?



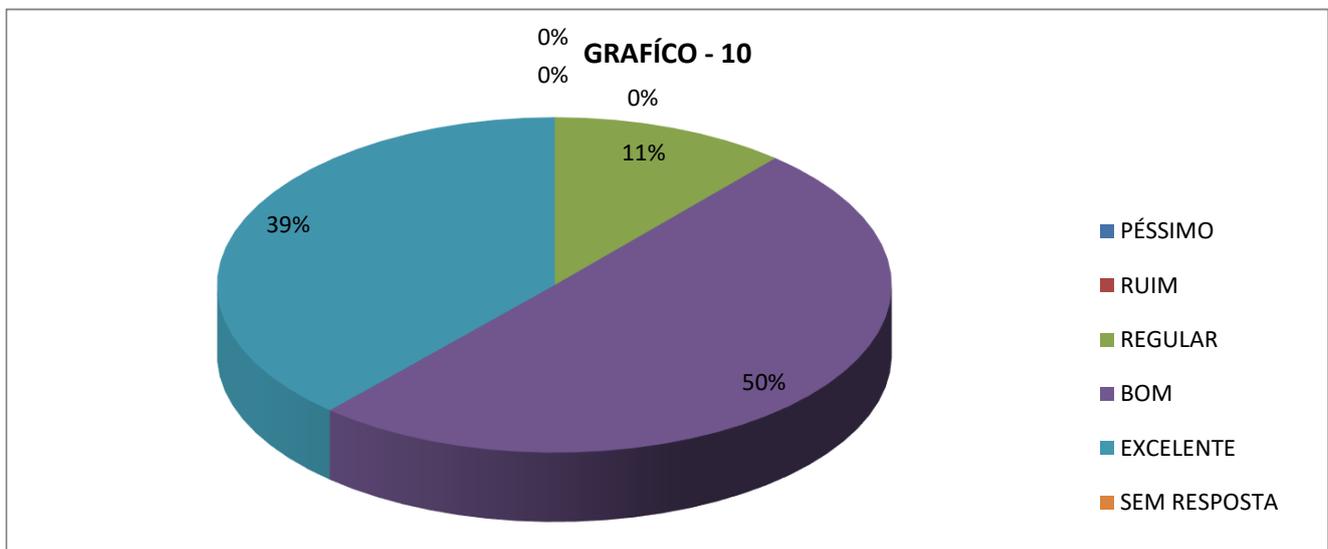
PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	64	571	396	0

GRAFÍCO - 9 - AS EXPLICAÇÕES DO MÉDICO DURANTE O ATENDIMENTO ?



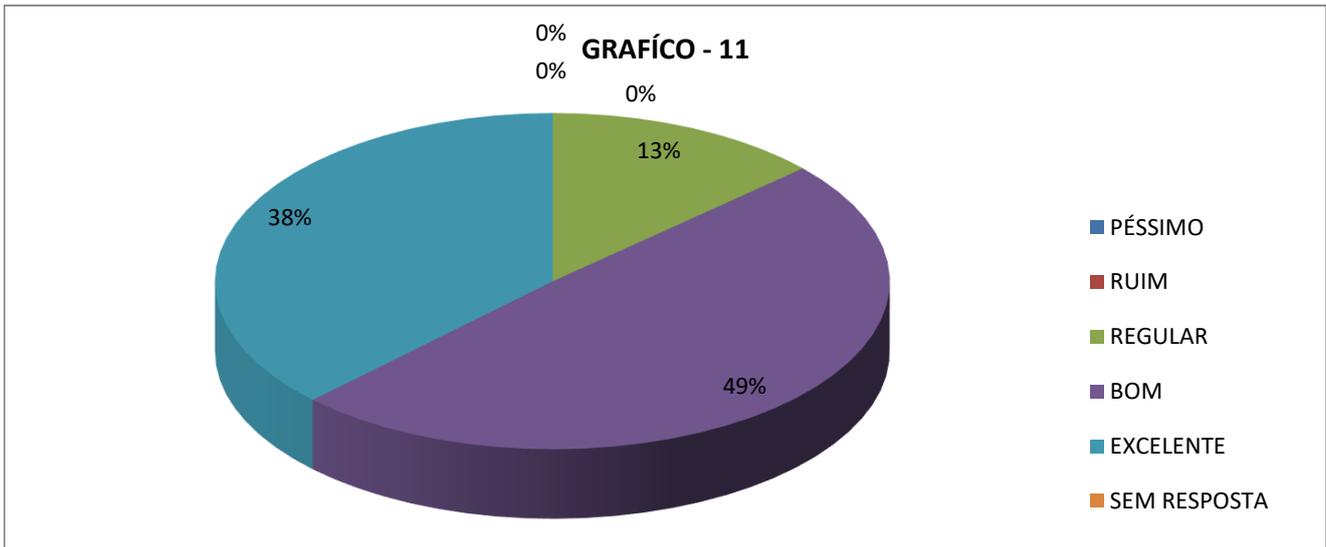
PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	56	589	386	0

GRAFÍCO - 10 - AS EXPLICAÇÕES DOS ENFERMEIROS DURANTE OS PROCEDIMENTOS QUE FORAM REALIZADOS ?



PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	117	518	396	0

GRAFÍCO - 11 - O SILÊNCIO NO AMBIENTE NAS SALAS DE ESPERA E OBSERVAÇÃO?



PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	EXCELENTE	SEM RESPOSTA
0	0	137	508	386	0

,

E-mail - ouvidoria@hdm.org.br
Av. Joaquim Nabuco - s/n - Centro - Petrolina - PE
Cep - 56300-000
Fone - 87 - 3202-7037

E-mail - ouvidoria@hdm.org.br
Av. Joaquim Nabuco - s/n - Centro - Petrolina - PE
Cep - 56300-000
Fone - 87 - 3202-7037

E-mail - ouvidoria@hdm.org.br
Av. Joaquim Nabuco - s/n - Centro - Petrolina - PE
Cep - 56300-000
Fone - 87 - 3202-7037

E-mail - ouvidoria@hdm.org.br
Av. Joaquim Nabuco - s/n - Centro - Petrolina - PE
Cep - 56300-000
Fone - 87 - 3202-7037

E-mail - ouvidoria@hdm.org.br
Av. Joaquim Nabuco - s/n - Centro - Petrolina - PE
Cep - 56300-000
Fone - 87 - 3202-7037

E-mail - ouvidoria@hdm.org.br
Av. Joaquim Nabuco - s/n - Centro - Petrolina - PE
Cep - 56300-000
Fone - 87 - 3202-7037

