

OME DO HOSPITAL: HOSPITAL ESTADUAL INFANTIL E MATERNIDADE ALZIR BERNARDINO ALVES
ERÍODO: 01/06/2020 a 30/06/2020.

| SATISFAÇÃO GLOBAL | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|
| INDICADOR | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DE |
| Índice de Satisfação do Usuário - Meta Contratual | 85% | 85% | 85% | 85% | 85% | 85% | - | - | - | - | - | - |
| ERAL | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DE |
| Total de Atendimentos | 9248 | 9.387 | 9.285 | 3.517 | 2.820 | 3.626 | - | - | - | - | - | - |
| Total de usuários pesquisados | 555 | 1.332 | 953 | 161 | 129 | 226 | - | - | - | - | - | - |
| Total de Amostra | 1191,76 | 1203,40 | 1258,91 | 625,76 | 559,51 | 587,49 | - | - | - | - | - | - |
| Índice de Satisfação Global | 97% | 98% | 98% | 97% | 95,3% | 98,67% | - | - | - | - | - | - |
| MBULATÓRIO | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DE |
| Total de atendimentos | 3.317 | 3.379 | 3.509 | 467 | * | * | - | - | - | - | - | - |
| Total de usuários pesquisados - Por telefone | 156 | 374 | 314 | 01 | * | * | - | - | - | - | - | - |
| Mostragem | 328,28 | 343,14 | 342,19 | 346,35 | * | * | - | - | - | - | - | - |
| Índice de Satisfação do Usuário | 95% | 98% | 99% | 100% | * | * | - | - | - | - | - | - |
| ITERNAÇÃO | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DE |
| Total de atendimentos | 897 | 916 | 974 | 705 | 581 | 696 | - | - | - | - | - | - |
| Total de usuários pesquisados - Por telefone | 188 | 288 | 204 | 113 | 85 | 154 | - | - | - | - | - | - |
| Mostragem | 239,59 | 269,17 | 270,86 | 275,70 | 231,49 | 247,76 | - | - | - | - | - | - |
| Índice de Satisfação do Usuário | 98% | 98% | 97% | 97% | 95,3% | 98,70% | - | - | - | - | - | - |
| ONTO SOCORRO | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DE |
| Total de atendimentos | 3819 | 3786 | 3.623 | 2.812 | 2.663 | 2.930 | - | - | - | - | - | - |
| Total de usuários pesquisados - Por telefone | 145 | 413 | 246 | 48 | 44 | 72 | - | - | - | - | - | - |
| Mostragem | 346,62 | 349,13 | 348,85 | 350,06 | 328,02 | 339,73 | - | - | - | - | - | - |
| Índice de Satisfação do Usuário | 99% | 96% | 98% | 98% | 95,5% | 98,61% | - | - | - | - | - | - |
| ADT EXTERNO | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DE |
| Total de atendimentos | 1215 | 1306 | 1.179 | 86 | * | * | - | - | - | - | - | - |
| Total de usuários pesquisados - Por telefone | 66 | 257 | 189 | 11 | * | * | - | - | - | - | - | - |
| Mostragem | 277,27 | 241,96 | 297,01 | 289,93 | * | * | - | - | - | - | - | - |
| Índice de Satisfação do Usuário | 95% | 99% | 98% | 91% | * | * | - | - | - | - | - | - |

03/07/2020

Data


Carimbo/ Assinatura do Responsável

Priscila Dantas de V do
COREN-ES 488
ENF. NEP / QUP
INSTITUTO GNOSES

UNIDADE DO HOSPITAL: HOSPITAL ESTADUAL INFANTIL E MATERNIDADE ALZIR BERNARDINO ALVES
PERÍODO: 01/06/2020 à 30/06/2020.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO – PESQUISAS REALIZADAS POR TELEFONE

| UNIDADE | Total de Atendimentos | Total de Pesquisados | Amostragem | Muito Insatisfeito | Insatisfeito (NÃO) | Satisfeito (SIM) | Muito Satisfeito | SR |
|----------------|-----------------------|----------------------|------------|--------------------|--------------------|------------------|------------------|----|
| Internação | | 154 | | - | 10 | 144 | - | - |
| Pronto Socorro | | 72 | | - | 1 | 71 | - | - |
| SADT- Imagem | | * | | * | | | - | - |
| Ambulatório | | * | | * | | | - | - |
| - | | - | | - | | | - | - |
| Total | | 228 | | - | 11 | 215 | - | - |

03/07/2020

Marta Priscila Dantas de Macedo
COREN-ES 488.162
ENF. NEP Qualidade
INSTITUTO GNOSIS
Credenciada em favor de todos

Data

Carimbo/ Assinatura do Responsável

* Conforme reunião realizada na data 28/05/2020, foi realizada modificação da metodologia da pesquisa de satisfação referente aos usuários que foram atendidos no ambulatório e SADT Externo, pois foi atingido resultado de pesquisa muito baixo, em virtude do decreto emergencial do Covid19 (no qual as consultas ambulatoriais e os procedimentos eletivos foram suspensos). Serão excluídas e suspensas as pesquisas realizadas com pacientes e acompanhantes atendidos pelos serviços de ambulatório e SADT externo, durante a vigência do decreto.