

NOME DO HOSPITAL: HOSPITAL ESTADUAL INFANTIL E MATERNIDADE ALZIR BERNARDINO ALVES
PERÍODO: 01/08/2020 a 31/08/2020

SATISFAÇÃO GLOBAL

INDICADOR	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Índice de Satisfação do Usuário - Meta Contratual	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	-	-	-	-
Total de Atendimentos	JAN 9248	FEV 9.387	MAR 9.285	ABR 3.517	MAI 3.354	JUN 3.626	JUL 3.823	AGO 3.988	-	-	-	-
Total de usuários pesquisados	555	1.332	953	161	177	226	295	856	-	-	-	-
Total de Amostra	1191,76	1203,40	1258,91	625,76	586,98	582,95	587,49	588,35	-	-	-	-
Índice de Satisfação Global	97%	98%	98%	97,51%	96,04%	98,67%	96,94%	96,49%	-	-	-	-
AMBULATORIO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Total de atendimentos	3.317	3.379	3.509	*	*	*	*	*	-	-	-	-
Total de usuários pesquisados -- Por telefone	156	374	314	*	*	*	*	*	-	-	-	-
Amostragem	328,28	343,14	342,19	*	*	*	*	*	-	-	-	-
Índice de Satisfação do Usuário	95%	98%	99%	*	*	*	*	*	-	-	-	-
INTERNAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Total de atendimentos	897	916	974	705	691	696	682	672	-	-	-	-
Total de usuários pesquisados -- Por telefone	188	288	204	113	121	154	180	135	-	-	-	-
Total de usuários pesquisados -- Presencial	*	*	*	*	*	*	12	389	-	-	-	-
Amostragem	239,59	269,17	270,86	275,70	248,89	247,12	247,76	245,96	-	-	-	-
Índice de Satisfação do Usuário	98%	98%	97%	97%	96%	98,70%	96,87%	95,99%	-	-	-	-
PRONTO SOCORRO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Total de atendimentos	3819	3786	3.623	2.812	2.663	2.930	3.141	3.316	-	-	-	-
Total de usuários pesquisados -- Por telefone	145	413	246	48	56	72	94	60	-	-	-	-
Total de usuários pesquisados -- Presencial	*	*	*	*	*	*	09	272	-	-	-	-
Amostragem	346,62	349,13	348,85	350,06	338,09	336,83	339,73	342,39	-	-	-	-
Índice de Satisfação do Usuário	99%	96%	98%	98%	96%	98,61%	97,08%	97,28%	-	-	-	-

SADT EXTERNO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Total de atendimentos	1215	1306	1.179	*	*	*	*	*	-	-	-	-
Total de usuários pesquisados – Por telefone	66	257	189	*	*	*	*	*	-	-	-	-
Amostragem	277,27	241,96	297,01	*	*	*	*	*	-	-	-	-
Índice de Satisfação do Usuário	95%	99%	98%	*	*	*	*	*	-	-	-	-



Dados Estatísticos
Satisfação do Usuário



NOME DO HOSPITAL: HOSPITAL ESTADUAL INFANTIL E MATERNIDADE ALZIR BERNARDINO ALVES
PERÍODO: 01/08/2020 a 31/08/2020.

UNIDADE	ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO – PESQUISAS REALIZADAS POR TELEFONE		Amostragem	Muito Insatisfeito	Insatisfeito (NÃO)	Satisfeito (SIM)	Muito Satisfeito	SR
	Total de Atendimentos	Total de Pesquisados						
Internação	672	524	245,96	-	21	503	-	-
Pronto Socorro	3.316	332	342,39	-	9	323	-	-
Total	3.988	856	588,35	-	30	826	-	-

- Conforme reunião na data de 28 de maio de 2020, foi realizada modificação na metodologia da pesquisa de satisfação referente aos usuários que foram atendidos no ambulatório e SADT Externo, pois foi atingido um resultado de pesquisa muito baixo, em virtude do decreto emergencial do COVID-19 (no qual as consultas ambulatoriais e os procedimentos eletivos foram suspensos).
- No dia 25 de julho de 2020, houve a retomada de realização da pesquisa de satisfação na modalidade presencial, sendo aplicada em meio período do dia, as pesquisas por telefone permanecem sendo realizadas em meio período com a finalidade de diminuir a circulação nos setores assistenciais.

01/09/2020
Data


Carimbo/ Assinatura
do responsável.

Associação Luíças de Macedo
COREN-ES 488.162
ENF. NEP / Qualidade
GNIOSIS