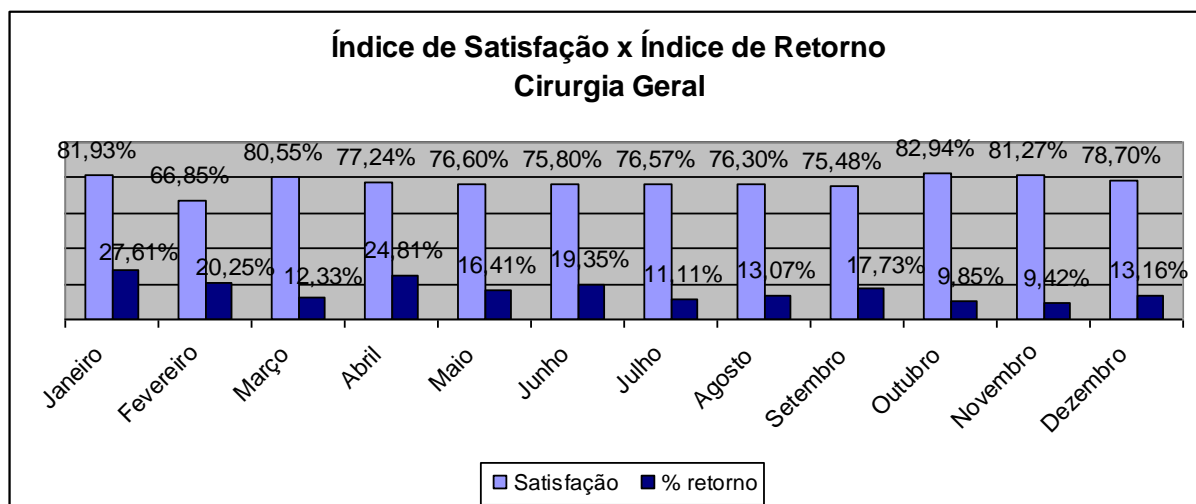
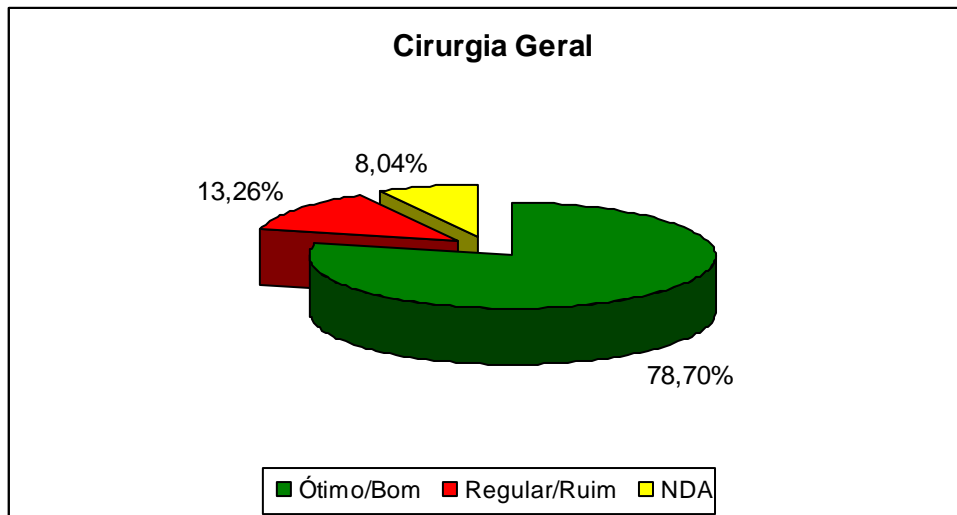


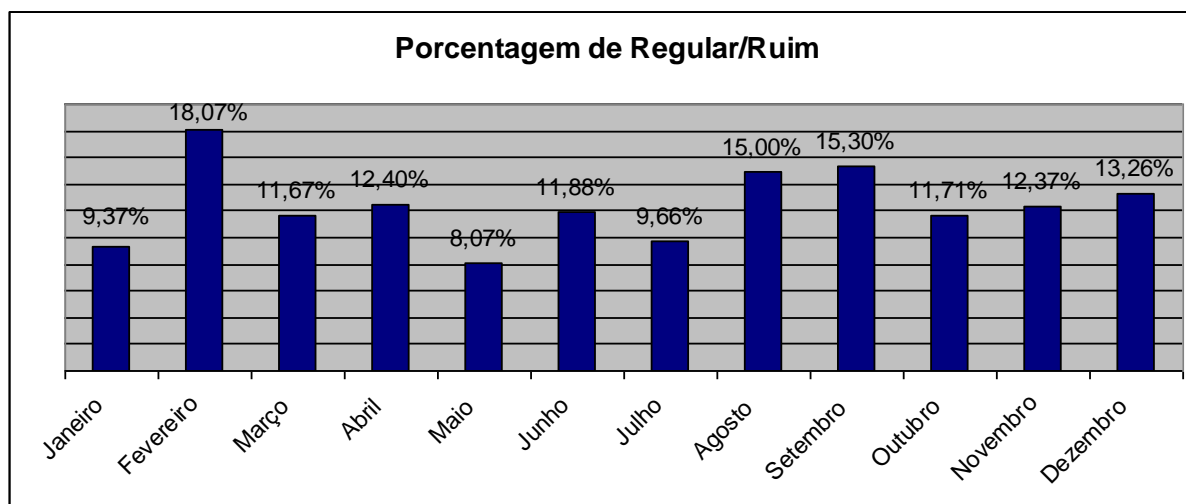
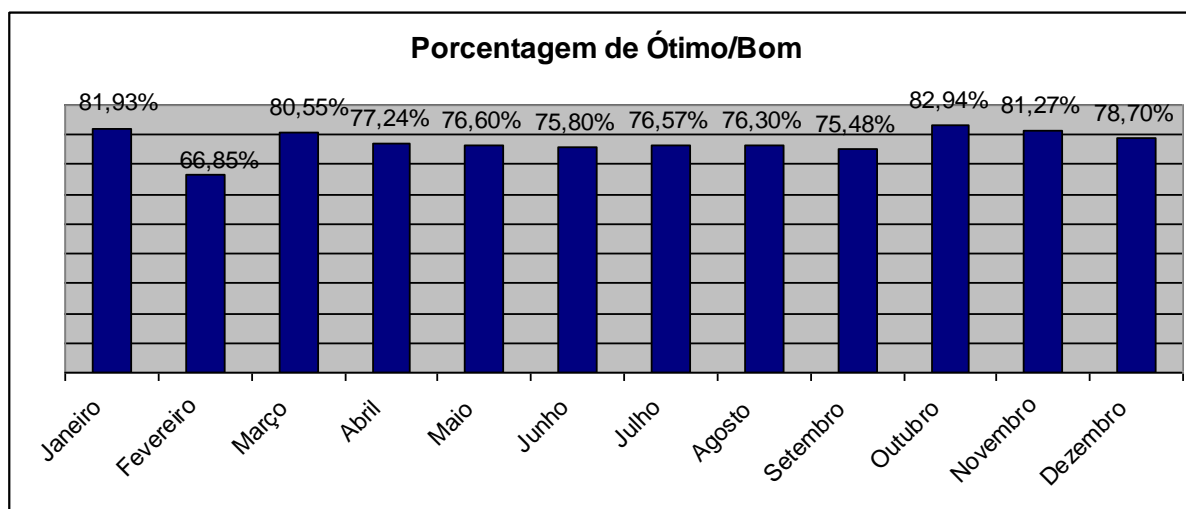
## RELATÓRIO SINTÉTICO DEZEMBRO/2012

**Cirurgia Geral: 78,70% clientes satisfeitos**  
**Índice de Retorno: 13,16%**

**152 Internações**  
**20 pesquisas respondidas**

### HISTÓRICO





**Itens que tiveram maior pontuação como regular e ruim:**

| <b>Ambiente Hospitalar:</b>             | <b>Regular</b> | <b>Ruim</b> |
|---|----------------|-------------|
| Sinalização Interna                     | 20%            | 10%         |
| Limpeza recepção/corredores             | 40%            | 0,00%       |
| Organização Geral                       | 15%            | 0,00%       |
| Higiene e apresentação dos funcionários | 0,00%          | 55%         |

| <b>Alimentação:</b>                                 | <b>Regular</b> | <b>Ruim</b> |
|---|----------------|-------------|
| Apresentação, temperatura e qualidade das refeições | 35%            | 0,00%       |
| Número de refeições oferecidas                      | 15%            | 0,00%       |

| <b>Equipe Médica</b>  | <b>Regular</b> | <b>Ruim</b> |
|---|----------------|-------------|
| Explicação fornecida pela equipe sobre procedimentos/cuidados | 15%            | 5%          |

| <b>Acolhimento:</b>  | <b>Ótimo</b> | <b>Bom</b> | <b>Regular</b> | <b>Ruim</b> | <b>NDA</b> |
|--|--------------|------------|----------------|-------------|------------|
| Como foi o atendimento dos profissionais no aspecto do acolhimento | 15%          | 40%        | 0,00%          | 0,00%       | 45%        |

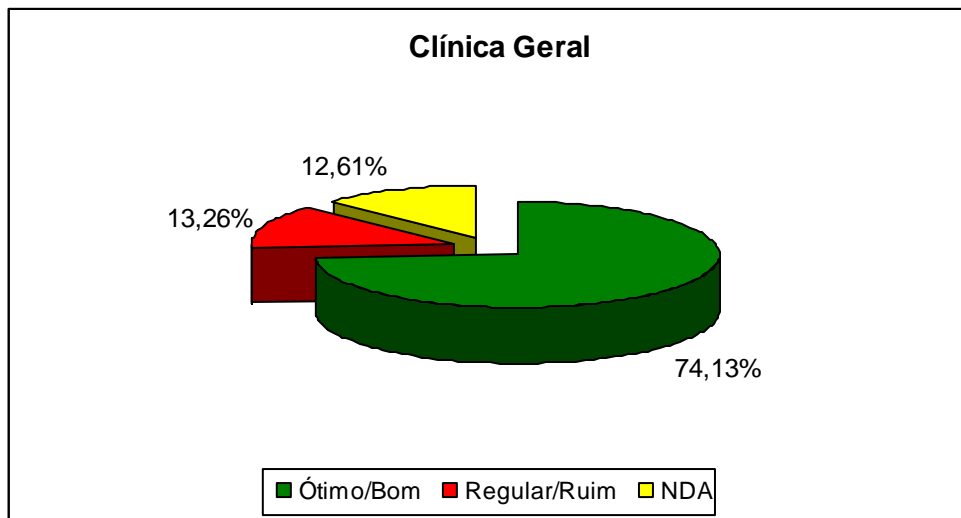
| <b>Você indicaria a Santa Casa para seus familiares?</b> | <b>Sim</b> | <b>Não</b> | <b>NDA</b> |
|--|------------|------------|------------|
|  | 55%        | 40%        | 10%        |

**Clínica Geral: 74,13% clientes satisfeitos**

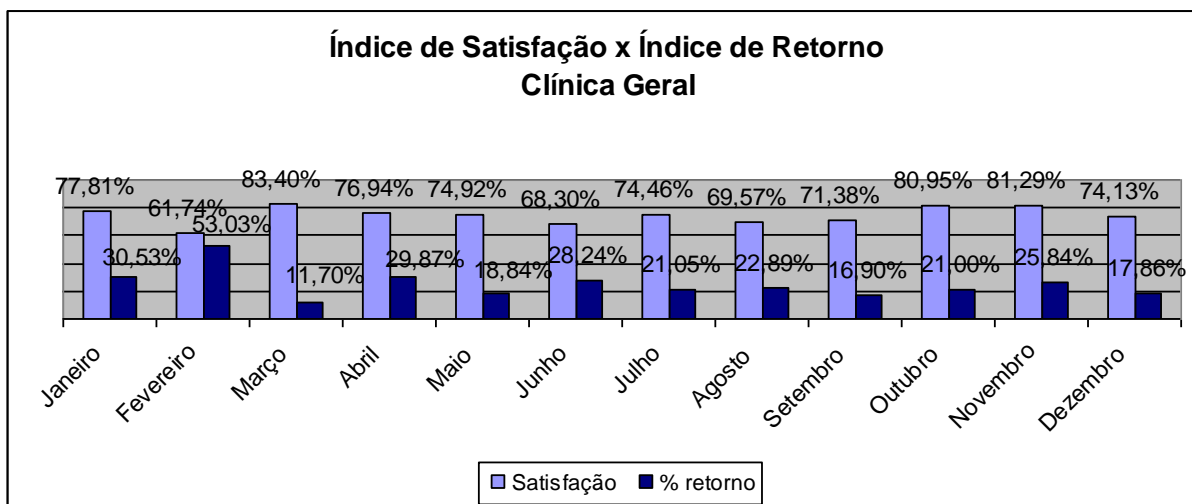
**Índice de Retorno: 17,86%**

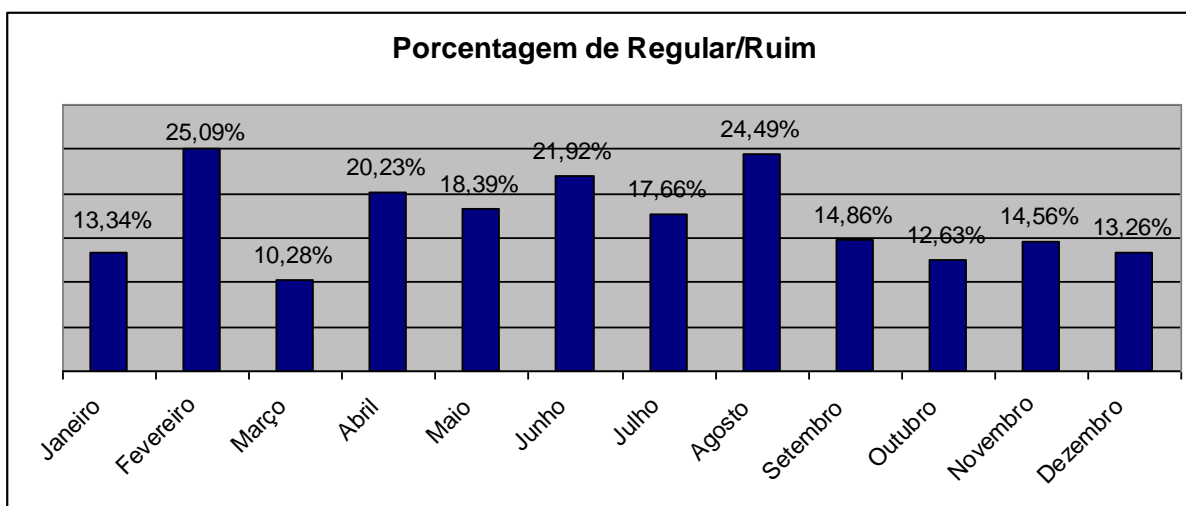
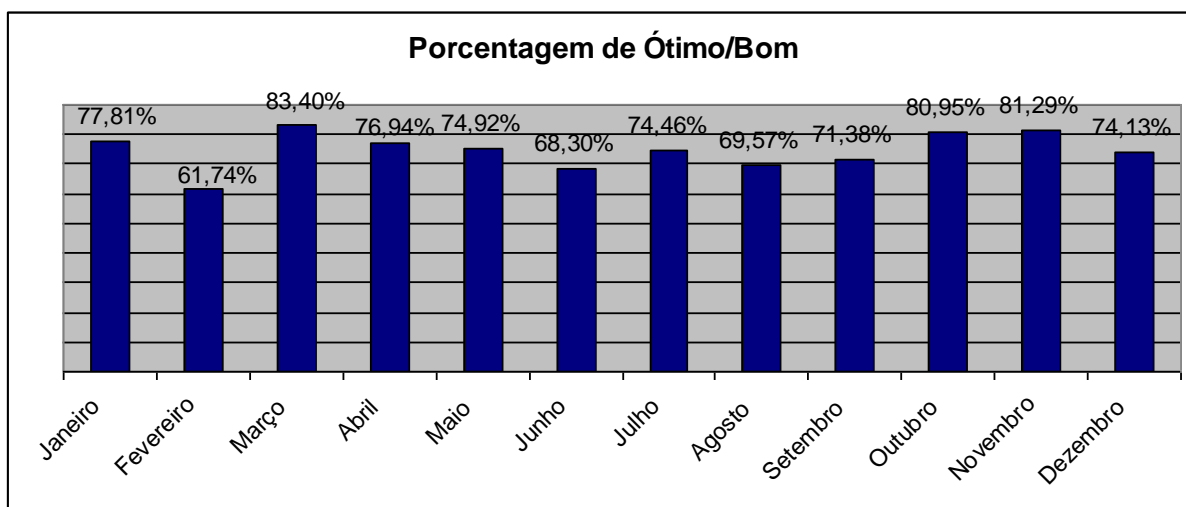
**112 Internações**

**20 pesquisas respondidas**



**HISTÓRICO**





**Itens que tiveram maior pontuação como regular e ruim:**

| <b>Ambiente Hospitalar:</b>             | <b>Regular</b> | <b>Ruim</b> |
|---|----------------|-------------|
| Sinalização Interna                     | 25%            | 10%         |
| Limpeza Recepção/ Corredores            | 35%            | 0,00%       |
| Higiene e apresentação dos funcionários | 0,00%          | 50%         |
| Organização Geral                       | 15,00%         | 5,00%       |

| <b>Alimentação:</b>                                 | <b>Regular</b> | <b>Ruim</b> |
|---|----------------|-------------|
| Apresentação, temperatura e qualidade das refeições | 20%            | 0,00%       |

| <b>Equipe Médica</b>  | <b>Regular</b> | <b>Ruim</b> |
|---|----------------|-------------|
| Explicação fornecida pela equipe sobre procedimentos/cuidados | 15%            | 5%          |

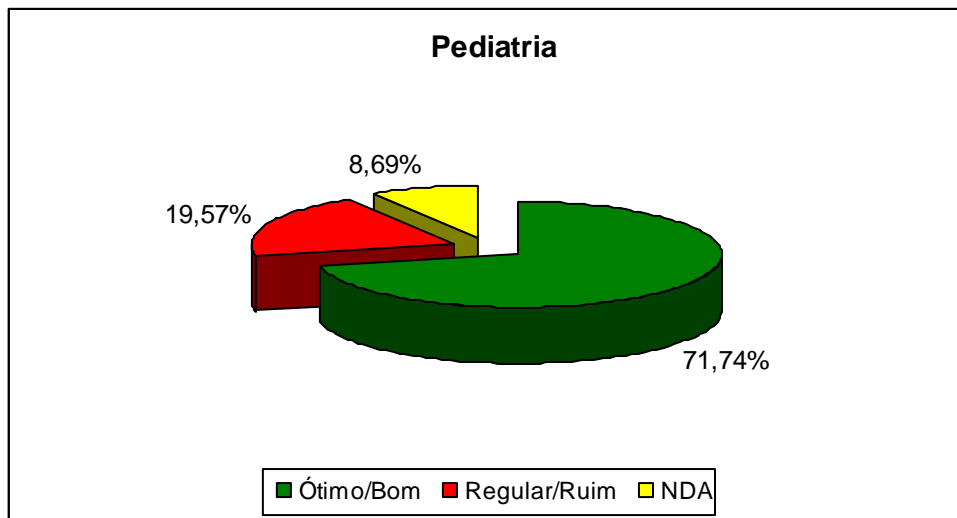
| <b>Acolhimento:</b>  | <b>Ótimo</b> | <b>Bom</b> | <b>Regular</b> | <b>Ruim</b> | <b>NDA</b> |
|--|--------------|------------|----------------|-------------|------------|
| Como foi o atendimento dos profissionais no aspecto do acolhimento | 35%          | 15%        | 5,00%          | 0,00%       | 45%        |

| <b>Você indicaria a Santa Casa para seus familiares?</b> | <b>Sim</b> | <b>Não</b> | <b>NDA</b> |
|--|------------|------------|------------|
|  | 50%        | 40%        | 10%        |

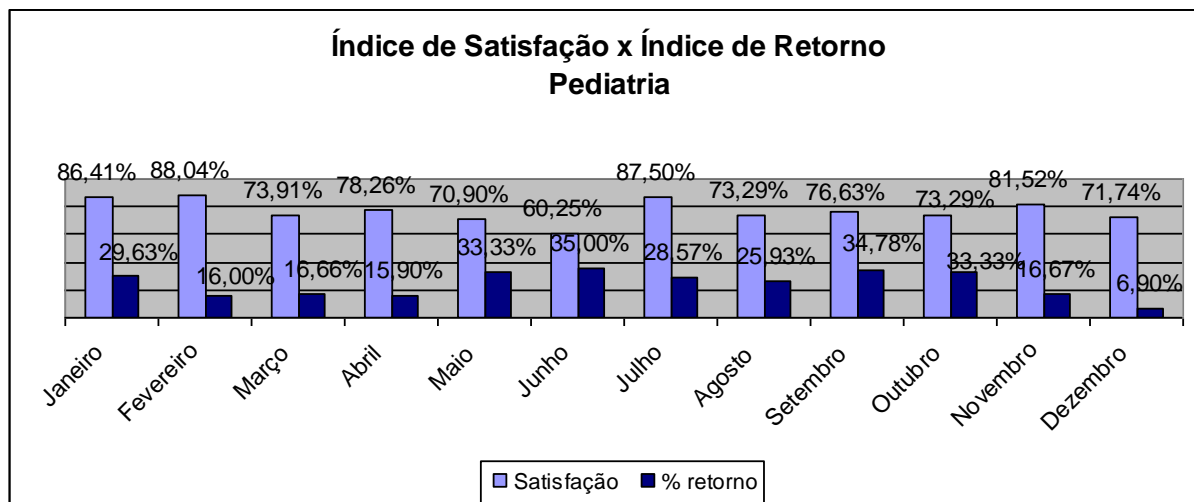
**Pediatria: 71,74% clientes satisfeitos**  
**Índice de Retorno: 6,90%**

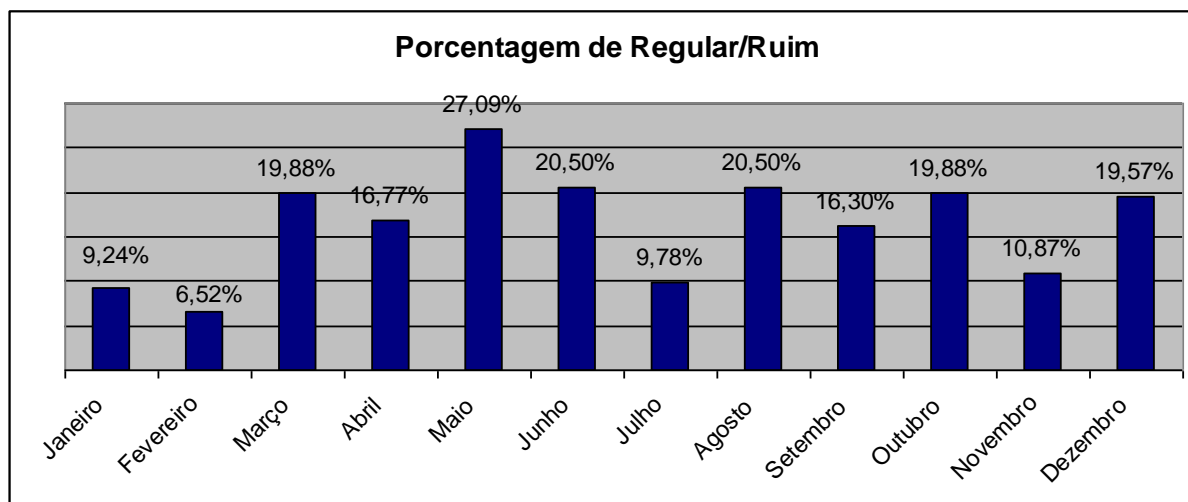
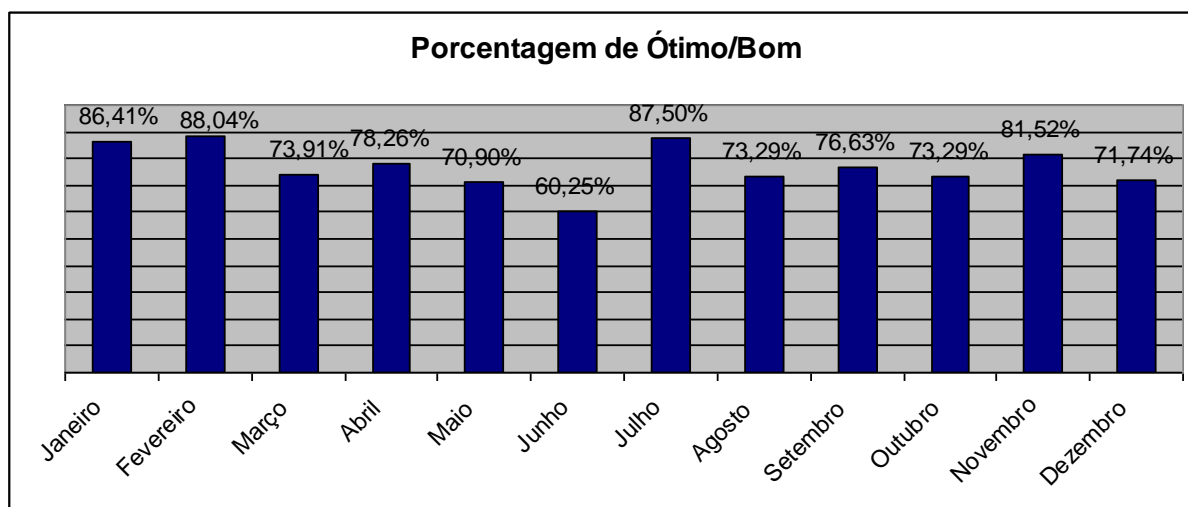
**29 Internações**

**02 pesquisas respondidas**



### HISTÓRICO





**Itens que tiveram maior pontuação como regular e ruim:**

| <b>Recepção/ Internação:</b> | <b>Regular</b> | <b>Ruim</b> |
|------------------------------|----------------|-------------|
| Tempo de espera              | 50%            | 0,00%       |

| <b>Ambiente Hospitalar:</b>             | <b>Regular</b> | <b>Ruim</b> |
|---|----------------|-------------|
| Limpeza Recepção/Corredores             | 100%           | 0,00%       |
| Higiene e apresentação dos funcionários | 0,00%          | 100%        |

| <b>Equipe Médica</b>                        | <b>Regular</b> | <b>Ruim</b> |
|---|----------------|-------------|
| Como você considera o atendimento recebido. | 50%            | 0,00%       |

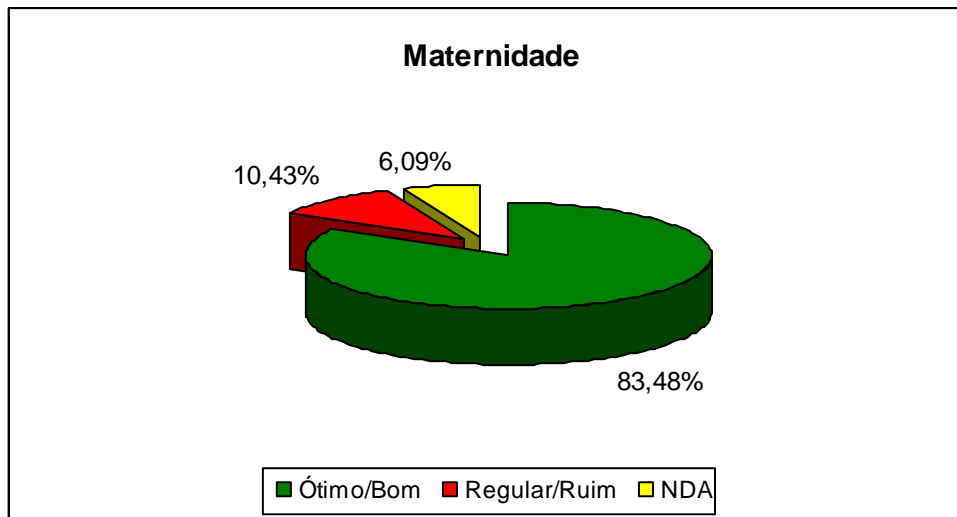
| <b>Acolhimento:</b>  | <b>Ótimo</b> | <b>Bom</b> | <b>Regular</b> | <b>Ruim</b> | <b>NDA</b> |
|--|--------------|------------|----------------|-------------|------------|
| Como foi o atendimento dos profissionais no aspecto do acolhimento | 0,00%        | 50%        | 0,00%          | 0,00%       | 50%        |

|                             | <b>Sim</b> | <b>Não</b> | <b>NDA</b> |
|-----------------------------|------------|------------|------------|
| Você indicaria a Santa Casa | 100%       | 0,00%      | 0,00%      |

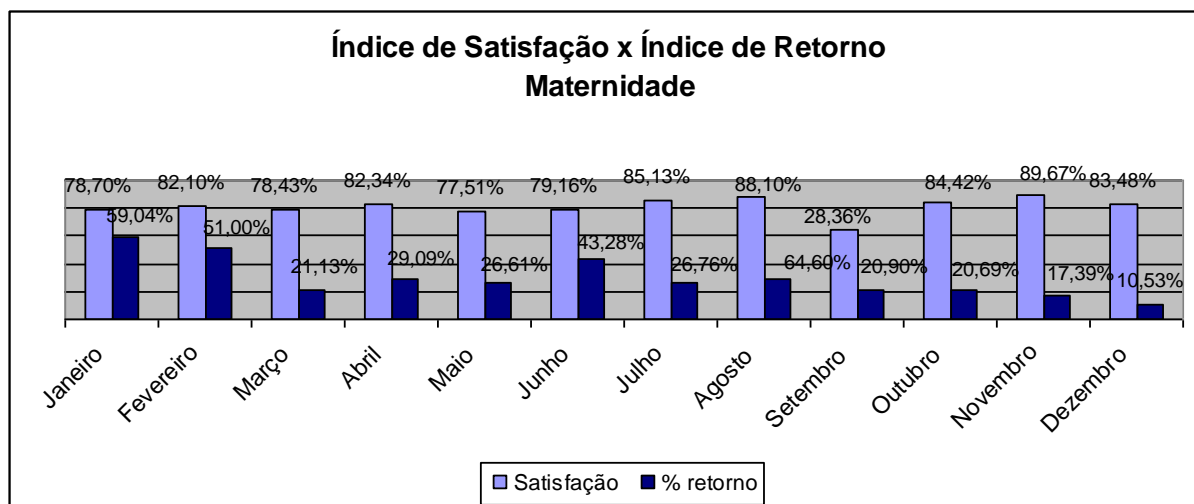
**Maternidade: 83,48% clientes satisfeitos**  
**Índice de Retorno: 10,53%**

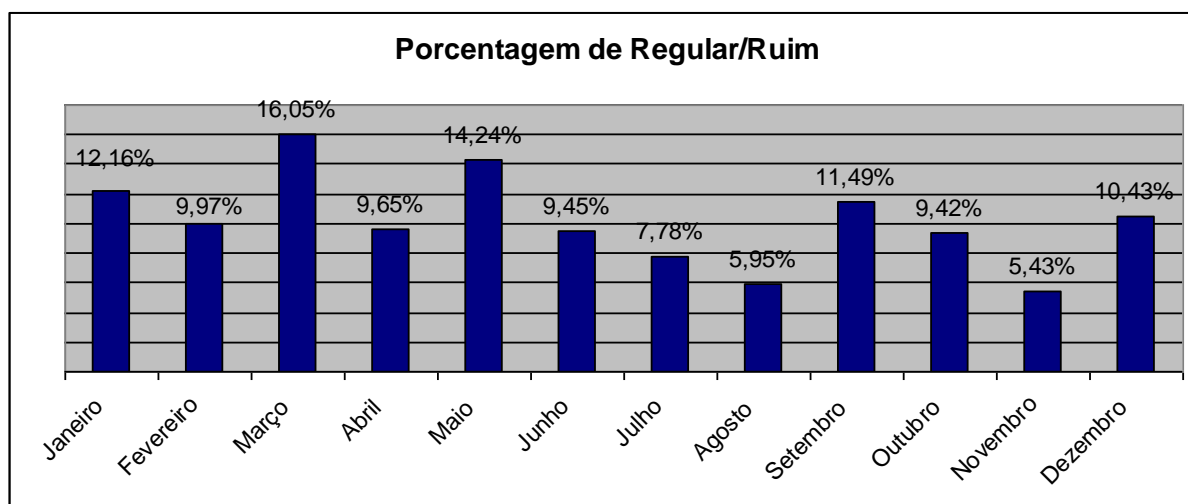
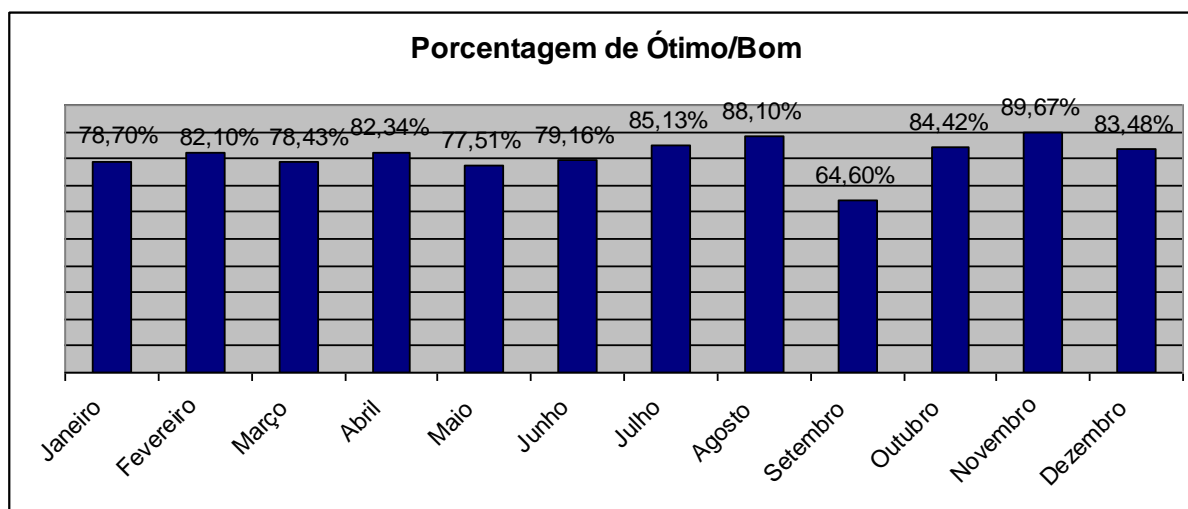
**95 Internações**

**10 pesquisas respondidas**



### HISTÓRICO





**Itens que tiveram maior pontuação como regular e ruim:**

| <b>Recepção/ Internação:</b> | <b>Regular</b> | <b>Ruim</b> |
|------------------------------|----------------|-------------|
| Tempo de espera              | 20%            | 0%          |

| <b>Ambiente Hospitalar:</b>             | <b>Regular</b> | <b>Ruim</b> |
|---|----------------|-------------|
| Limpeza Recepção/Corredores             | 30%            | 0,00%       |
| Higiene e apresentação dos funcionários | 0,00%          | 60%         |

| <b>Acolhimento:</b>  | <b>Ótimo</b> | <b>Bom</b> | <b>Regular</b> | <b>Ruim</b> | <b>NDA</b> |
|--|--------------|------------|----------------|-------------|------------|
| Como foi o atendimento dos profissionais no aspecto do acolhimento | 30%          | 20%        | 10%            | 0,00%       | 40%        |

|                             | <b>Sim</b> | <b>Não</b> | <b>NDA</b> |
|-----------------------------|------------|------------|------------|
| Você indicaria a Santa Casa | 80%        | 20%        | 0,00%      |

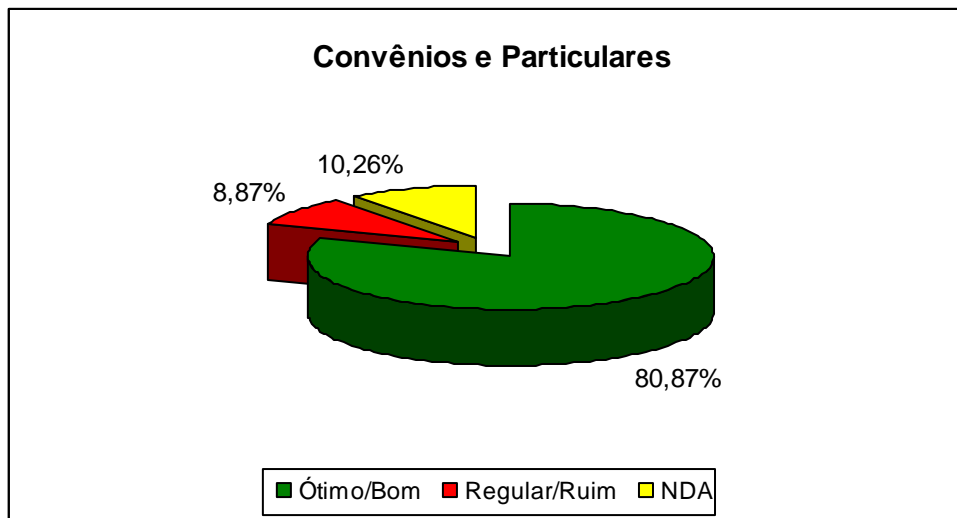


**Convênios e Particulares: 80,87 % clientes satisfeitos**

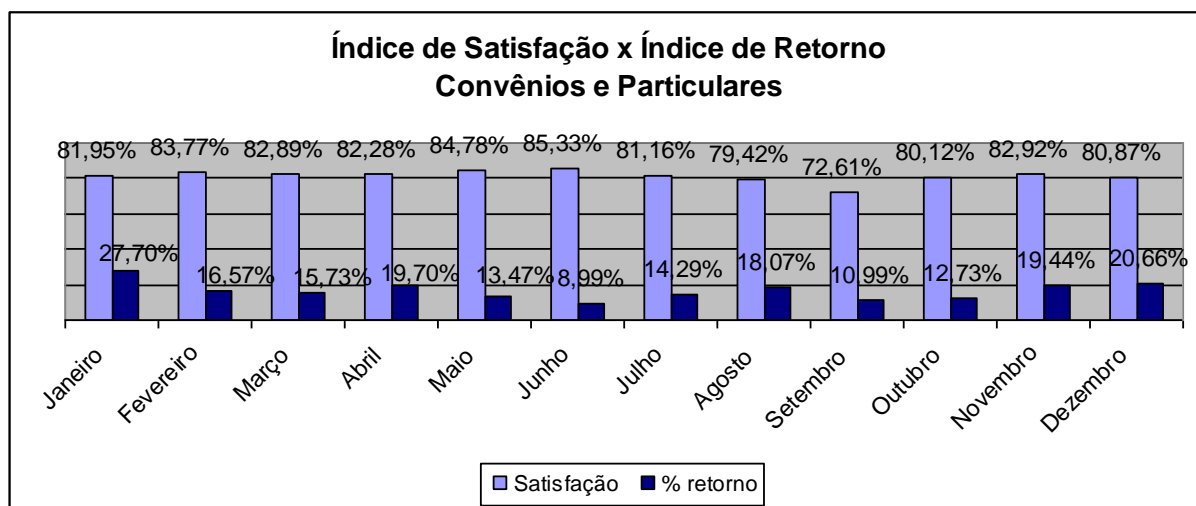
**Índice de Retorno: 20,66**

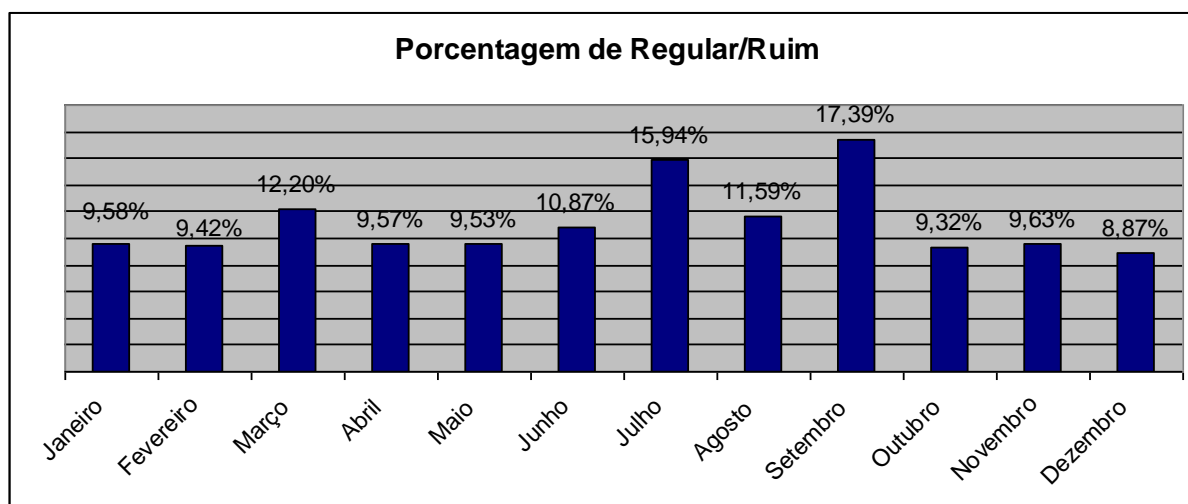
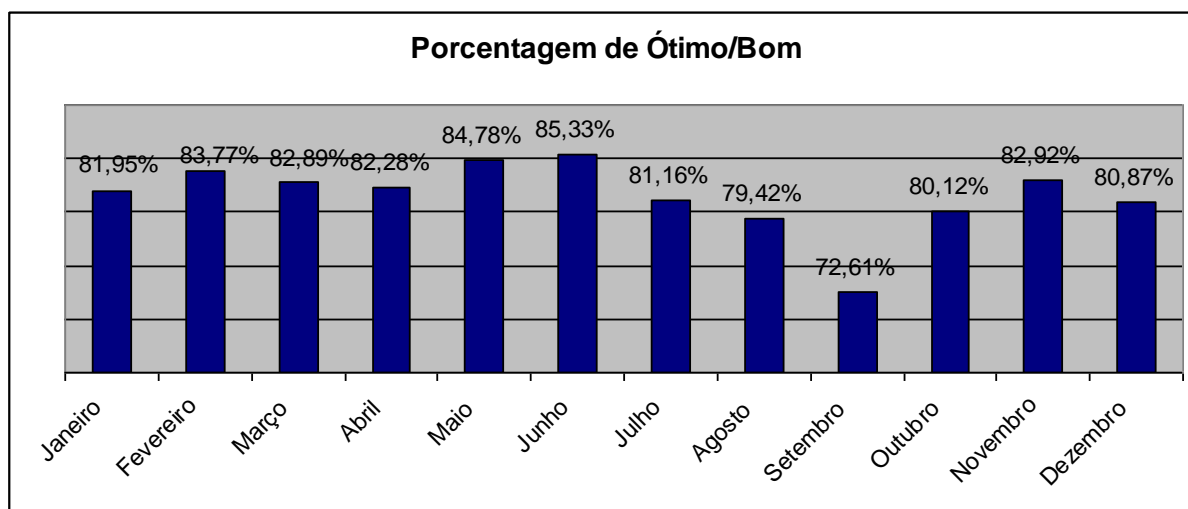
**120 Internações**

**25 pesquisas respondidas**



### HISTÓRICO





**Itens que tiveram maior pontuação como regular e ruim:**

| <b>Ambiente Hospitalar:</b>             | <b>Regular</b> | <b>Ruim</b> |
|---|----------------|-------------|
| Limpeza – recepção / corredores         | 28%            | 0,00%       |
| Higiene e apresentação dos funcionários | 0,00%          | 56%         |

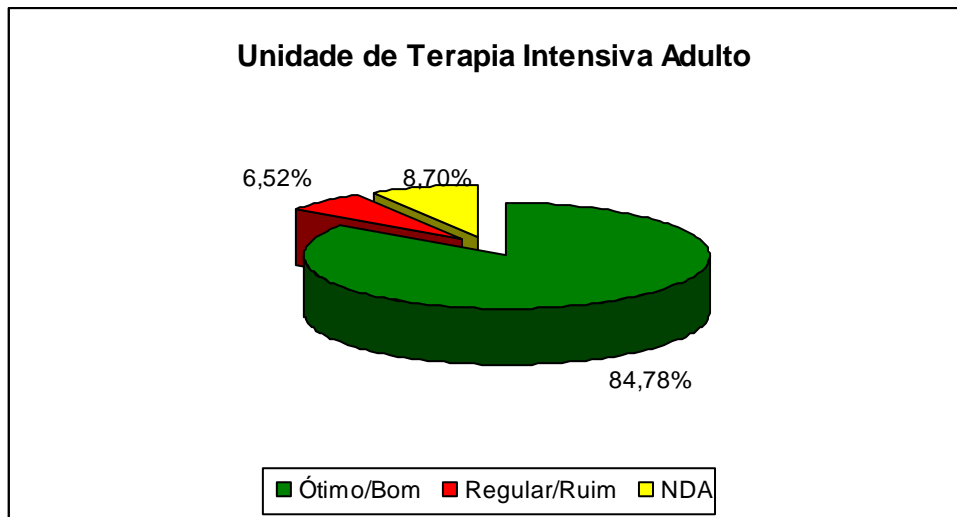
| <b>Acolhimento:</b>  | <b>Ótimo</b> | <b>Bom</b> | <b>Regular</b> | <b>Ruim</b> | <b>NDA</b> |
|--|--------------|------------|----------------|-------------|------------|
| Como foi o atendimento dos profissionais no aspecto do acolhimento | 32%          | 20%        | 4%             | 0,00%       | 44%        |

|                             | <b>Sim</b> | <b>Não</b> | <b>NDA</b> |
|-----------------------------|------------|------------|------------|
| Você indicaria a Santa Casa | 64%        | 24%        | 12%        |

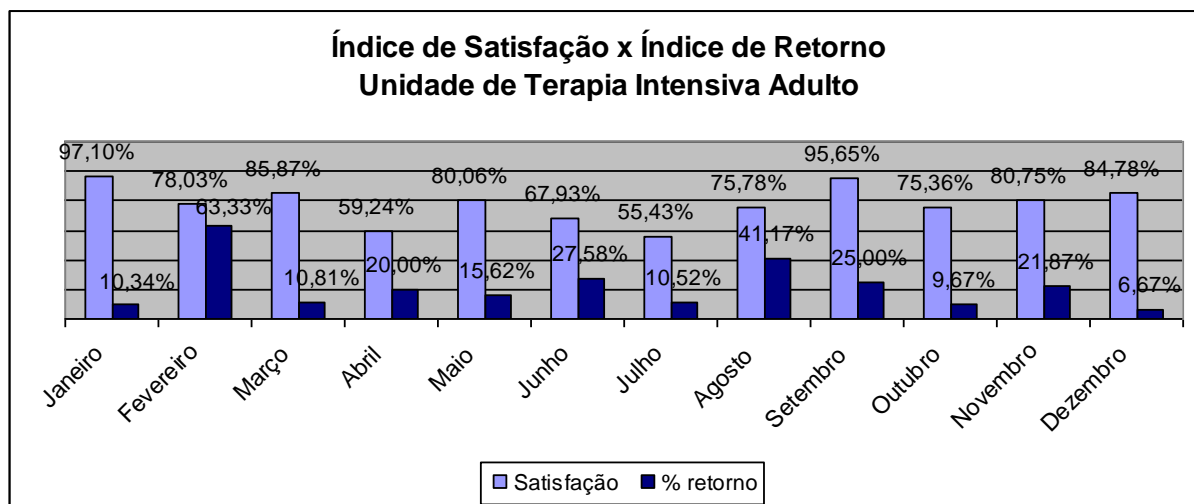
**Unidade de Terapia Intensiva Adulto: 84,78% clientes satisfeitos**  
**Índice de Retorno: 6,67**

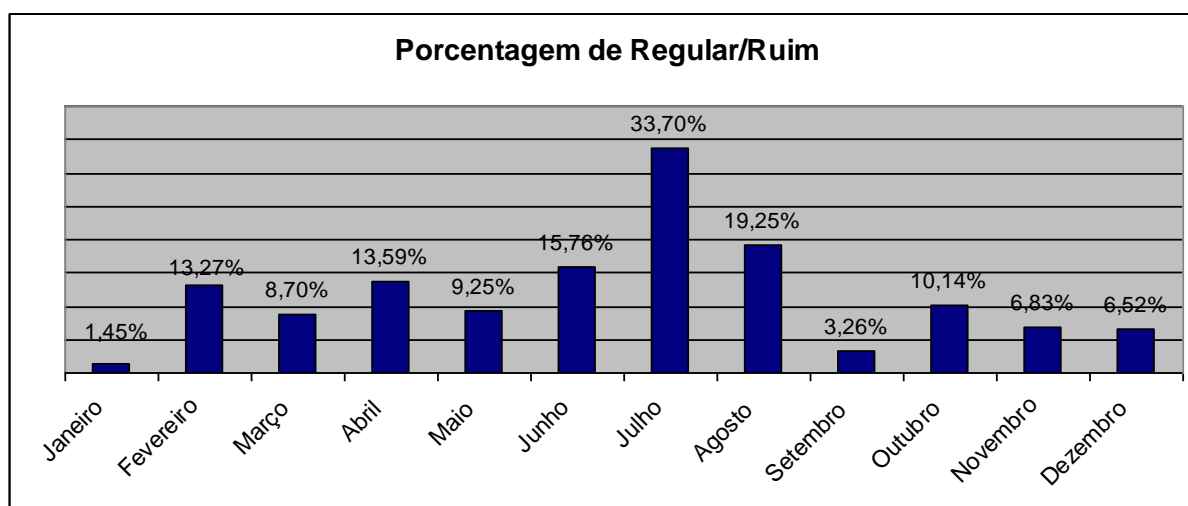
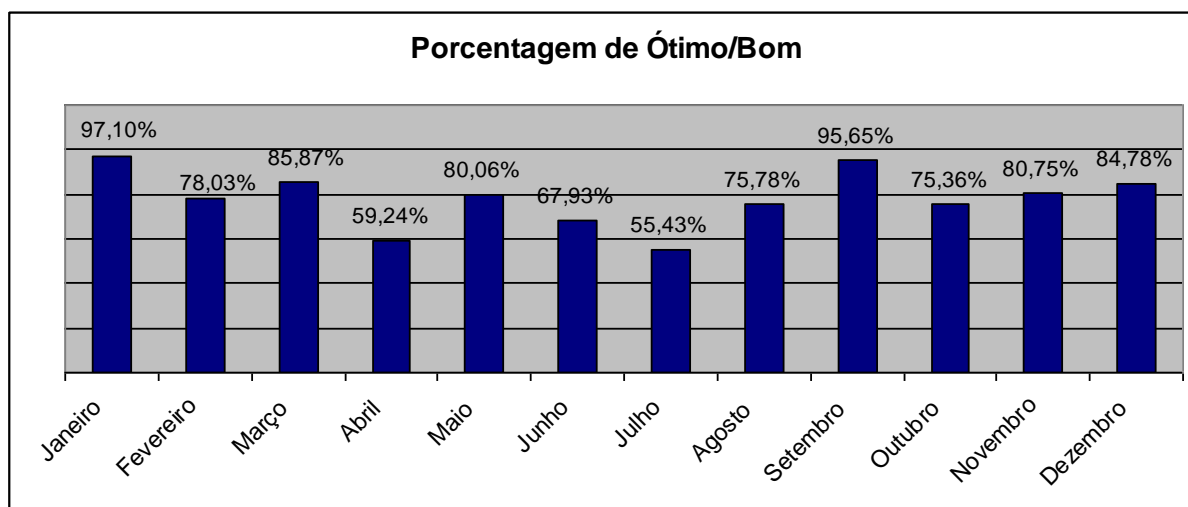
**30 Internações**

**02 pesquisas respondidas**



### HISTÓRICO





**Itens que tiveram maior pontuação como regular e ruim:**

| <b>Ambiente hospitalar:</b>             | <b>Regular</b> | <b>Ruim</b> |
|---|----------------|-------------|
| Organização Geral                       | 100%           | 0,00%       |
| Higiene e apresentação dos funcionários | 0,00%          | 50%         |

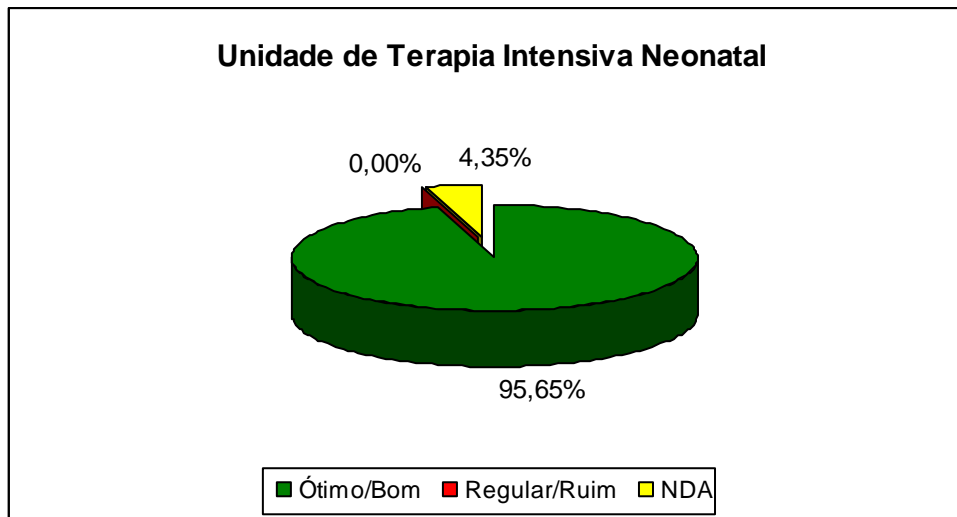
| <b>Acolhimento:</b>  | <b>Ótimo</b> | <b>Bom</b> | <b>Regular</b> | <b>Ruim</b> | <b>NDA</b> |
|--|--------------|------------|----------------|-------------|------------|
| Como foi o atendimento dos profissionais no aspecto do acolhimento | 0,00%        | 50%        | 50%            | 0,00%       | 0,00%      |

|                             | <b>Sim</b> | <b>Não</b> | <b>NDA</b> |
|-----------------------------|------------|------------|------------|
| Você indicaria a Santa Casa | 50%        | 50%        | 0,00%      |

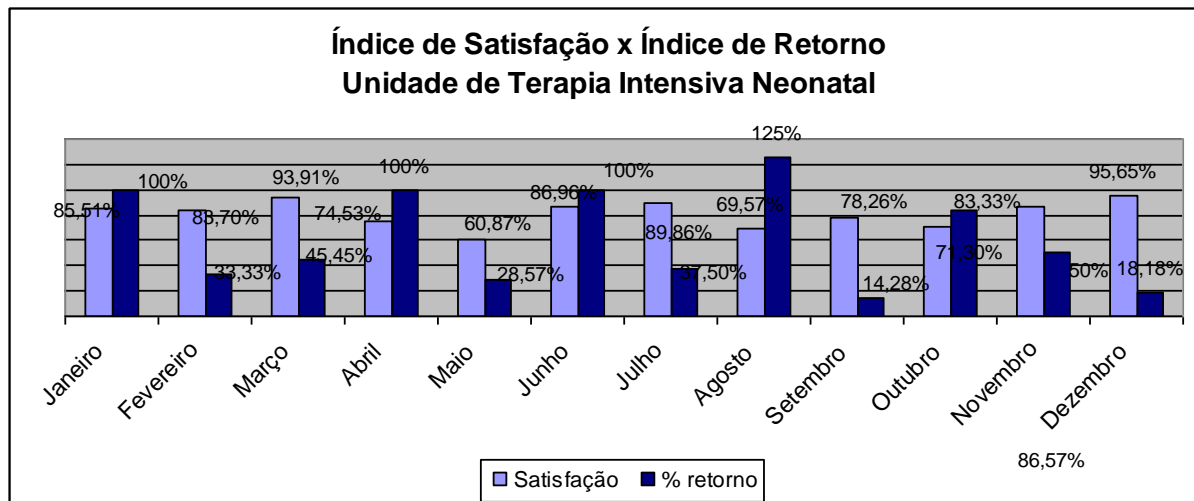
**Unidade de Terapia Intensiva Neonatal: 95,65% clientes satisfeitos**  
**Índice de Retorno: 18,18%**

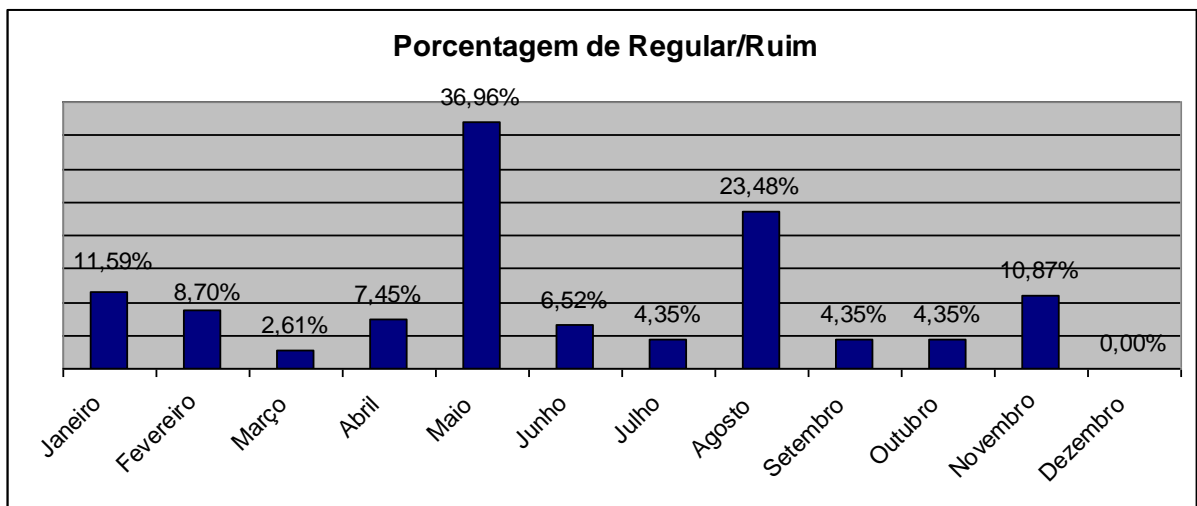
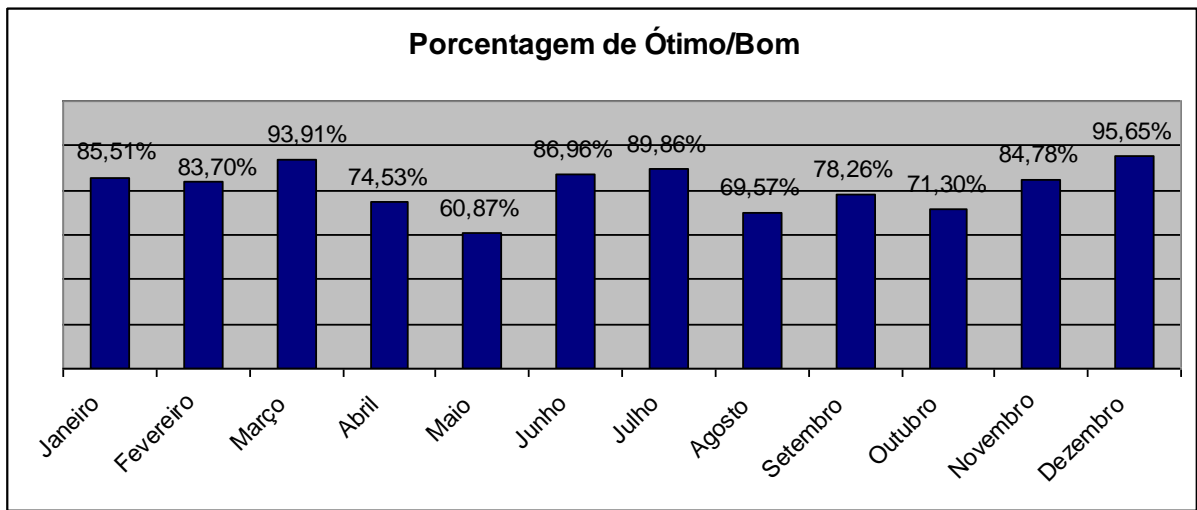
**11 Internações**

**02 pesquisas respondidas**



### HISTÓRICO



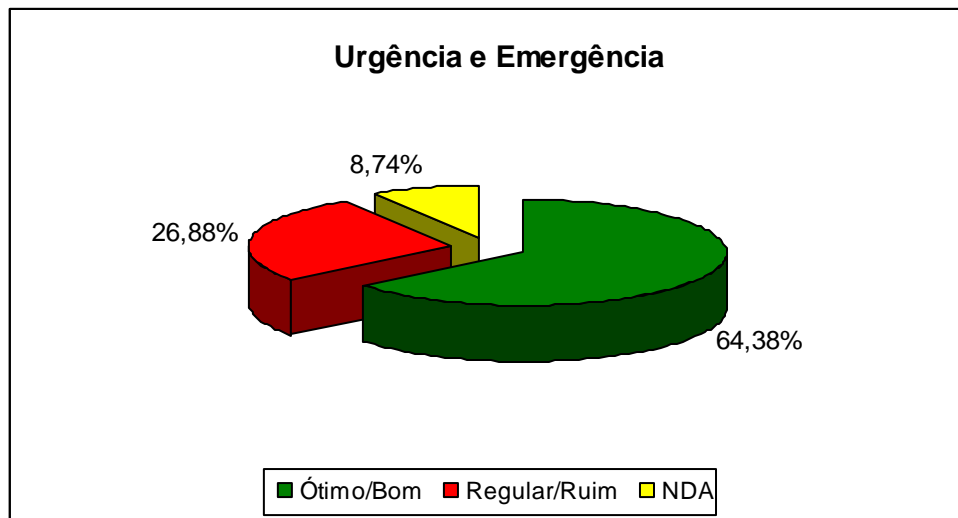


**Não houve itens que tiveram maior pontuação como regular e ruim.**

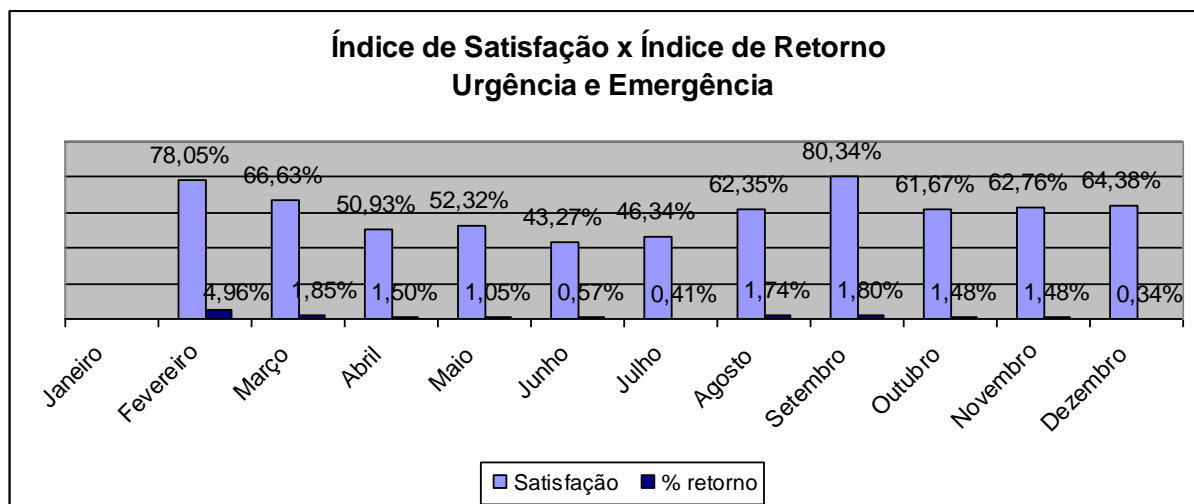
**Urgência e Emergência: 64,37 % clientes satisfeitos**  
**Índice de Retorno: 0,34%**

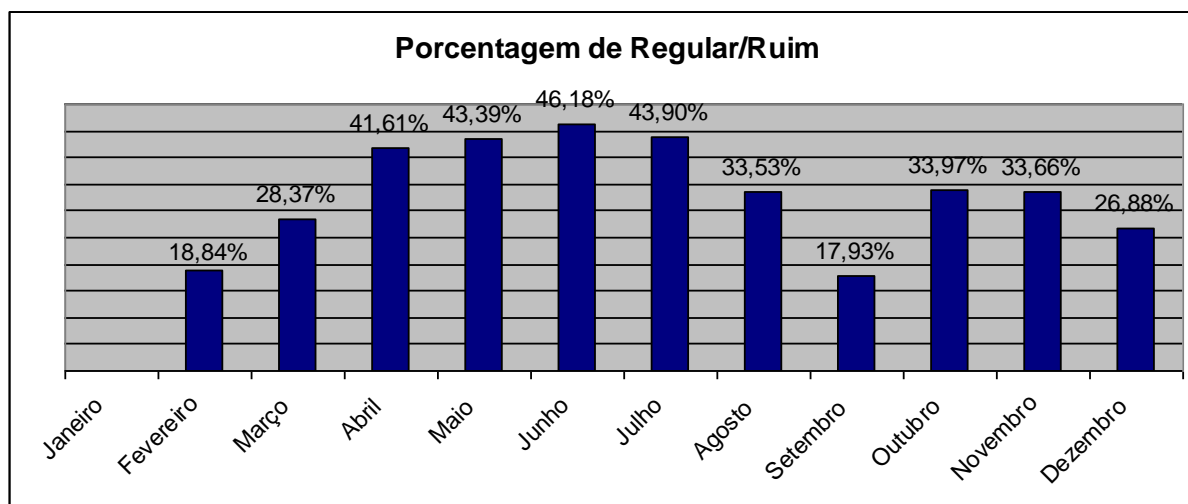
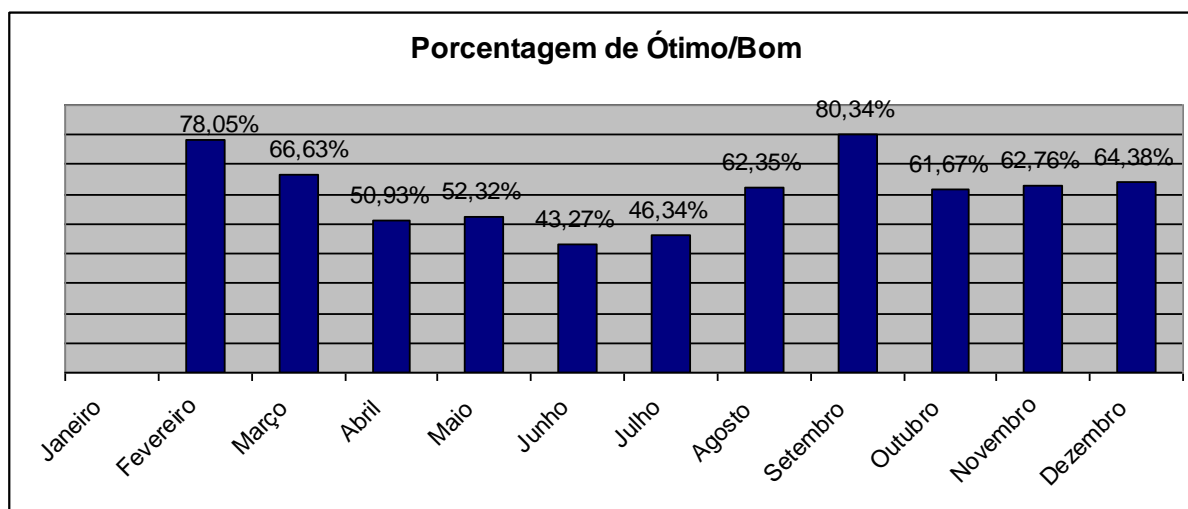
**9237 Atendimentos**

**32 pesquisas respondidas**



### **HISTÓRICO**





**Itens que tiveram maior pontuação como regular e ruim:**

|                           | <b>Regular</b> | <b>Ruim</b> |
|---------------------------|----------------|-------------|
| Atendimento da Enfermagem | 28%            | 9%          |
| Atendimento Médico        | 22%            | 13%         |

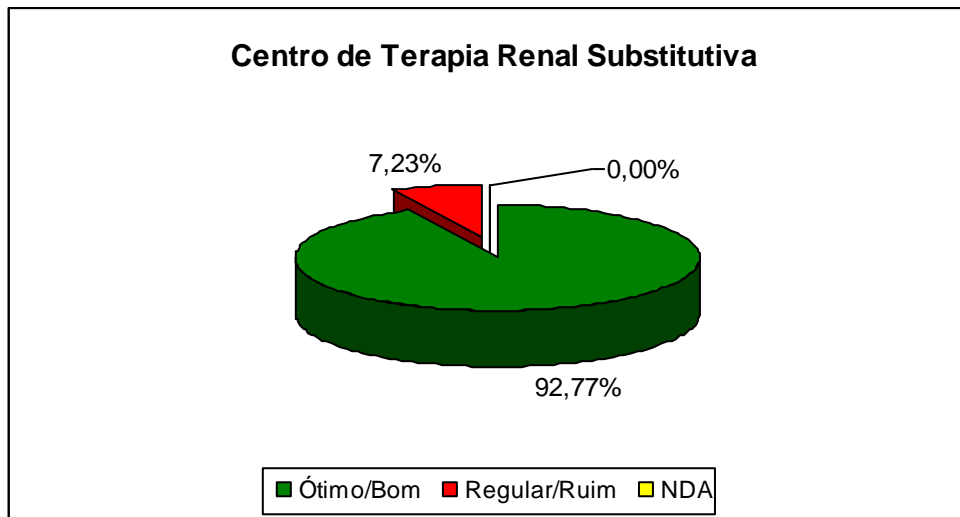
|                             | <b>Sim</b> | <b>Não</b> |
|-----------------------------|------------|------------|
| Você indicaria a Santa Casa | 63,00%     | 19,00%     |



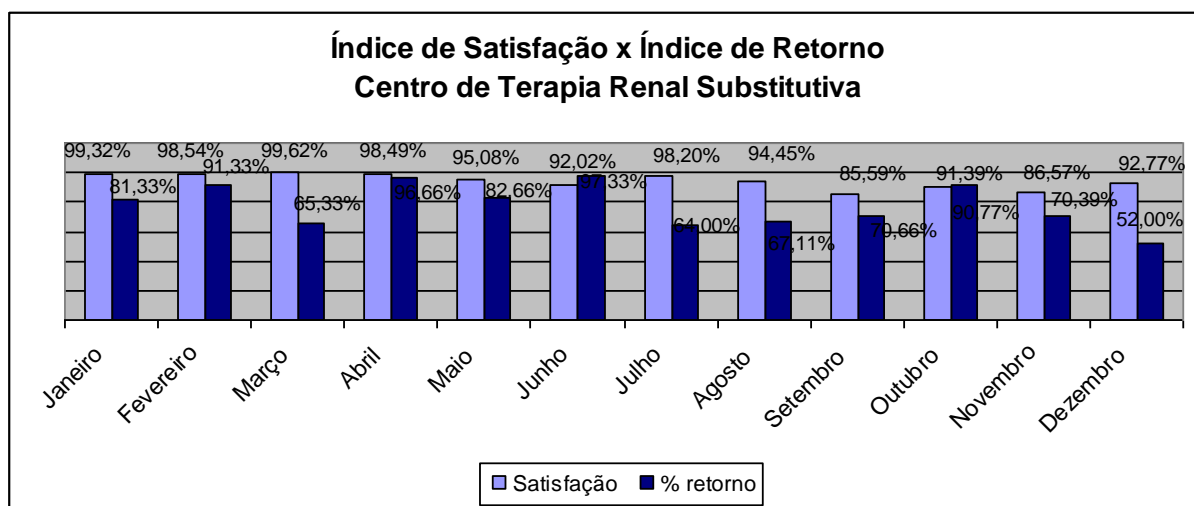
**Centro de Terapia Renal Substitutiva: 92,77% clientes satisfeitos**  
**Índice de Retorno: 52,00%**

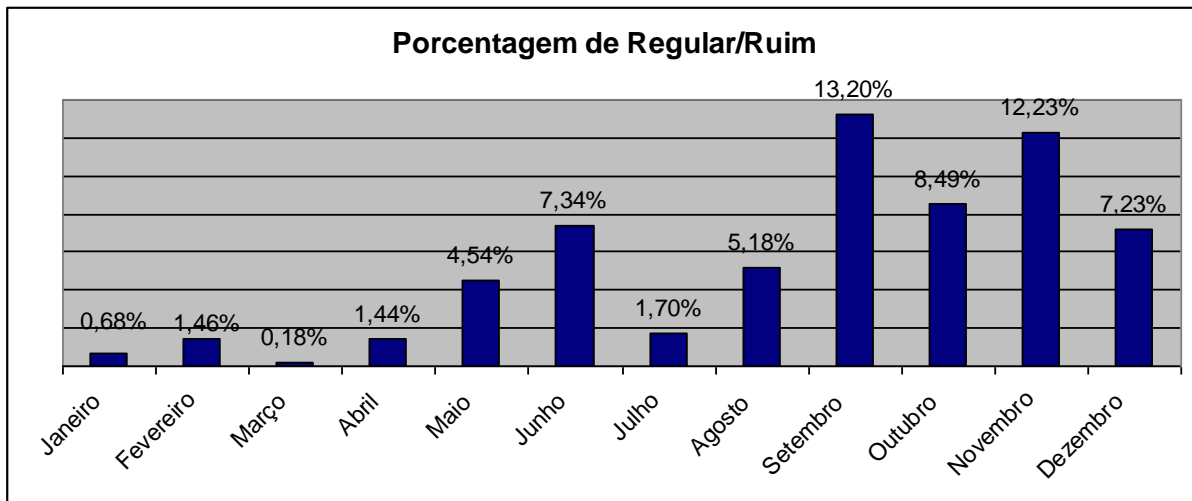
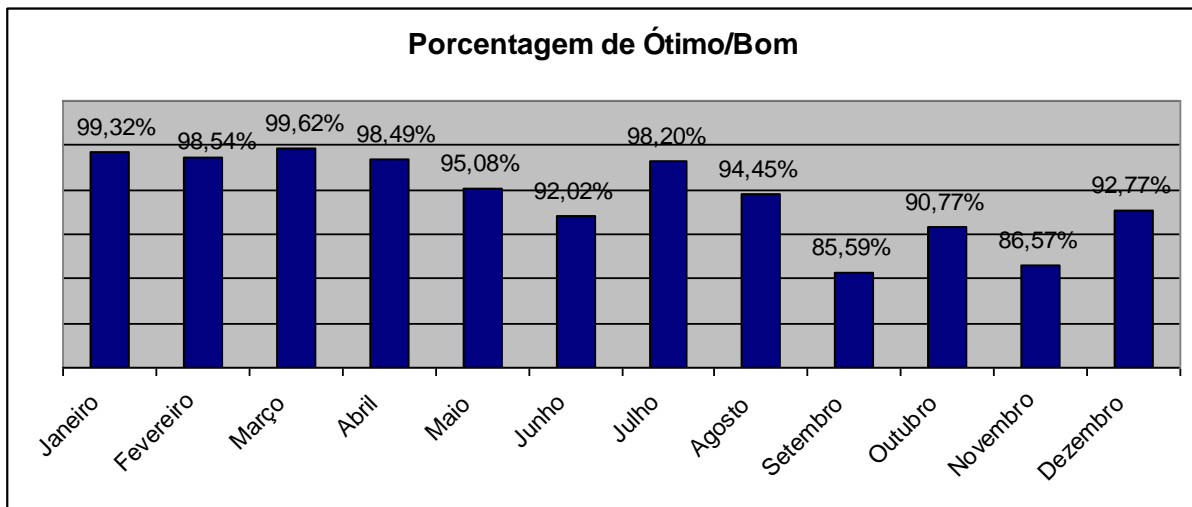
**150 Atendimentos**

**78 Pesquisas respondidas**



### HISTÓRICO





Samira Cristiane Negri Tobias  
Supervisora de Qualidade