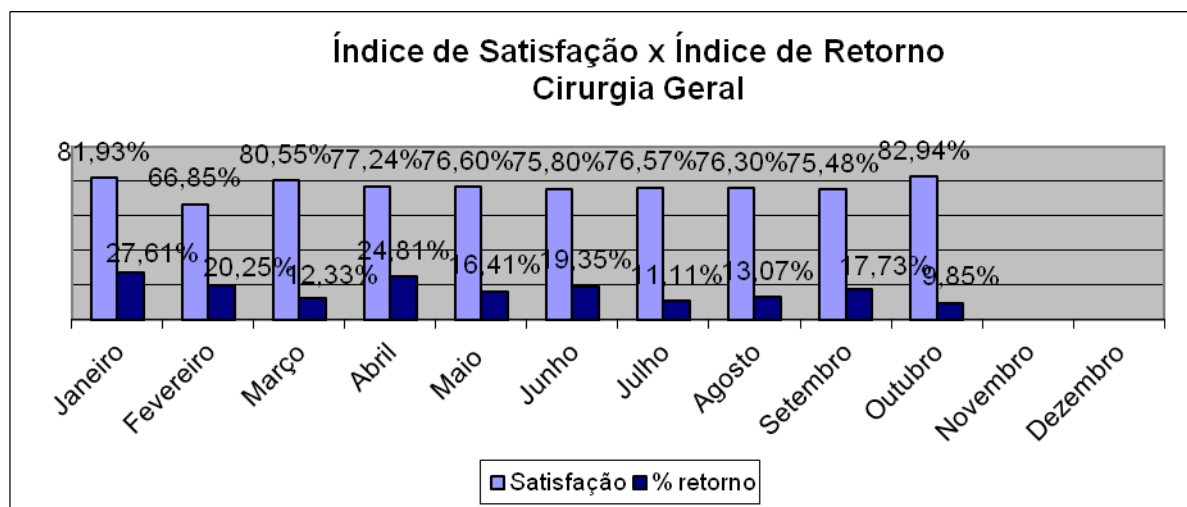
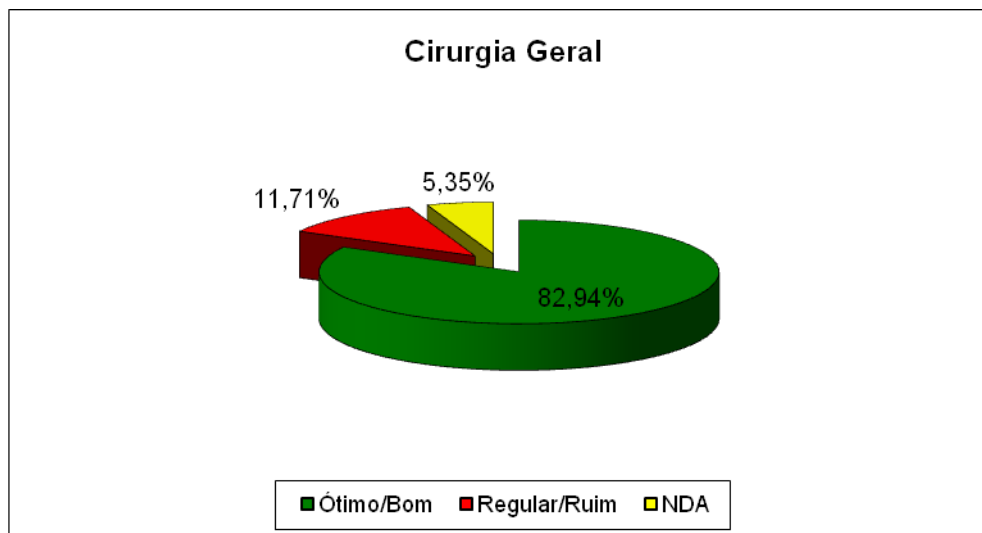


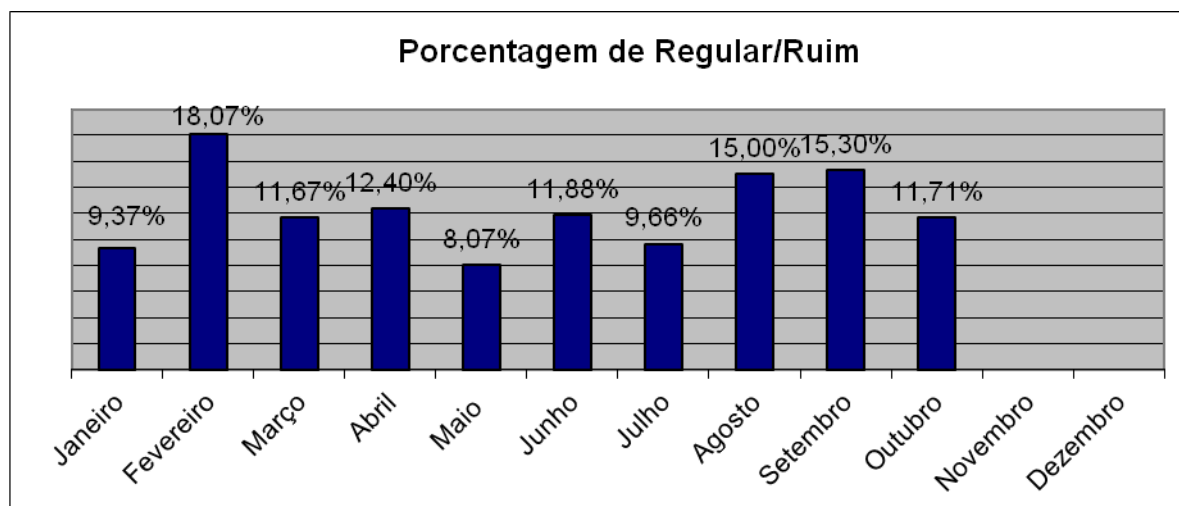
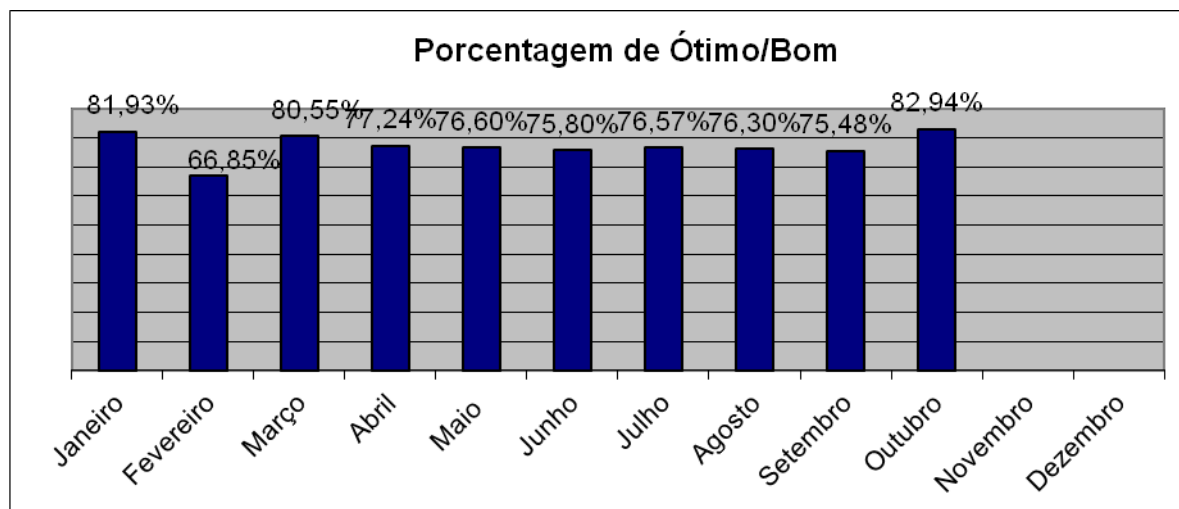
RELATÓRIO SINTÉTICO OUTUBRO/2012

Cirurgia Geral: 82,94% clientes satisfeitos
Índice de Retorno: 9,85%

132 Internações
13 pesquisas respondidas

HISTÓRICO





Itens que tiveram maior pontuação como regular e ruim:

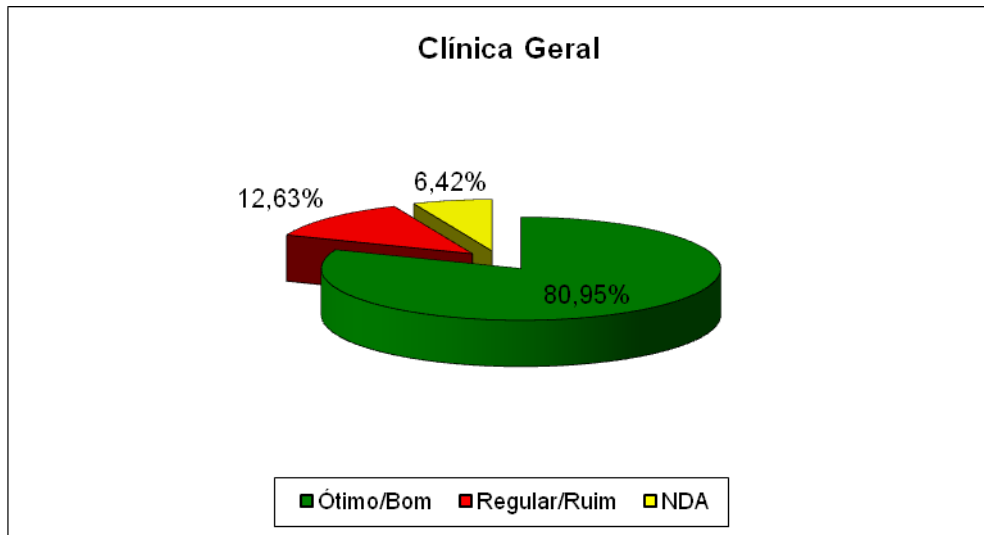
Ambiente Hospitalar:	Regular	Ruim
Limpeza Recepção/ Corredores	76,92%	0,00%
Organização Geral	15,38%	7,69%
Higiene e apresentação dos funcionários	0,00%	38,46%

Acolhimento:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	NDA
Como foi o atendimento dos profissionais no aspecto do acolhimento	7,69%	38,46%	0,00%	0,00%	53,85%
			Sim	Não	NDA
Você indicaria a Santa Casa			84,62%	15,38%	0,00%
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	NDA
Como você classifica o hospital	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

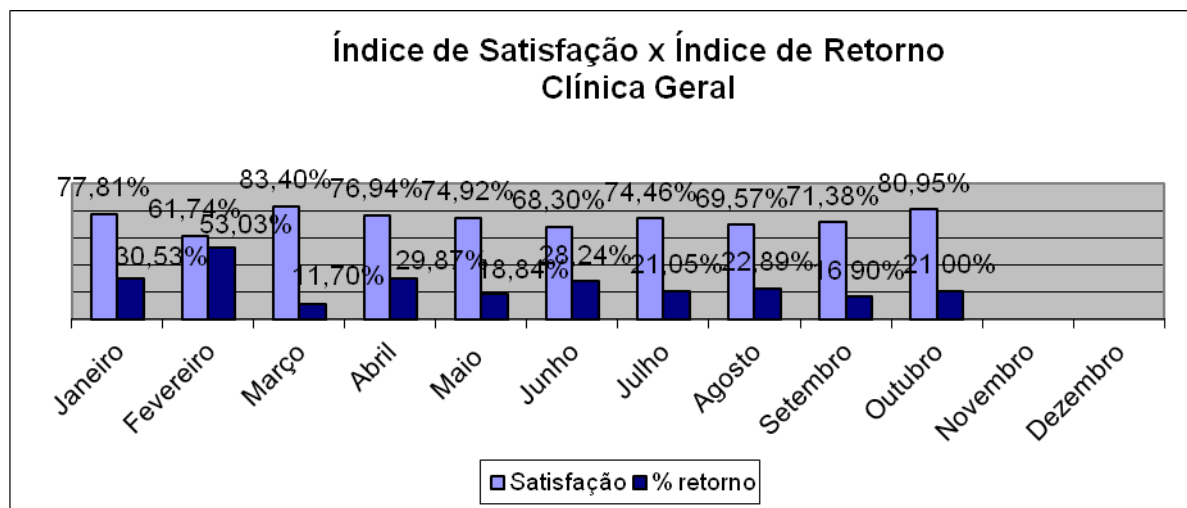
Clínica Geral: 80,95% clientes satisfeitos
Índice de Retorno: 21,00%

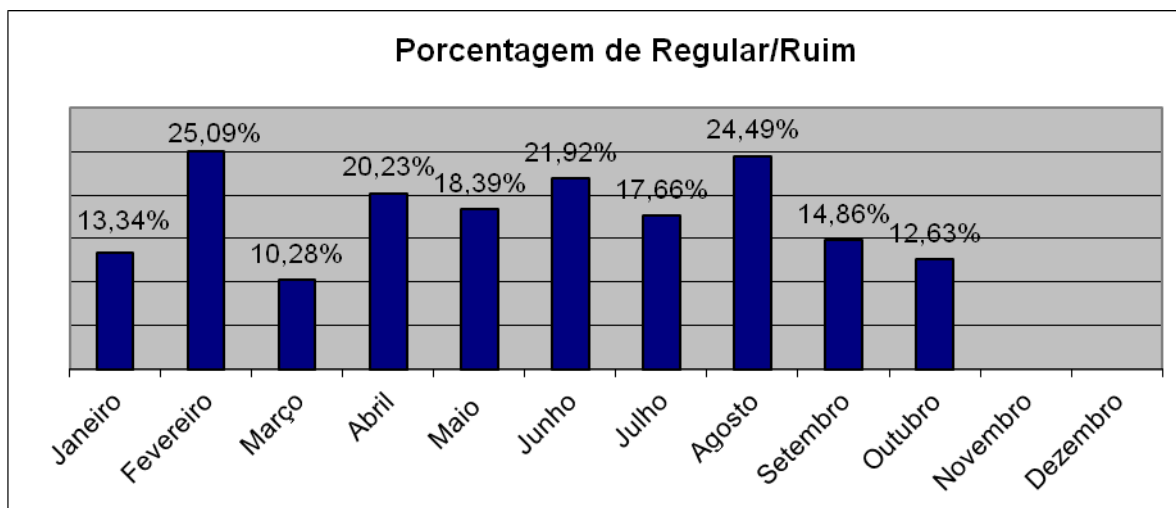
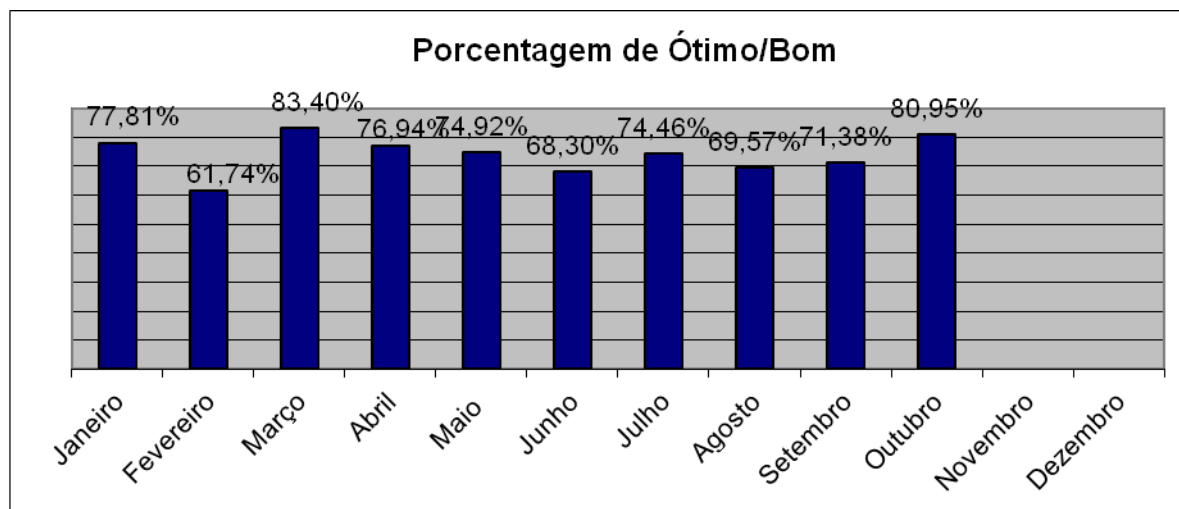
100 Internações

21 pesquisas respondidas



HISTÓRICO





Itens que tiveram maior pontuação como regular e ruim:

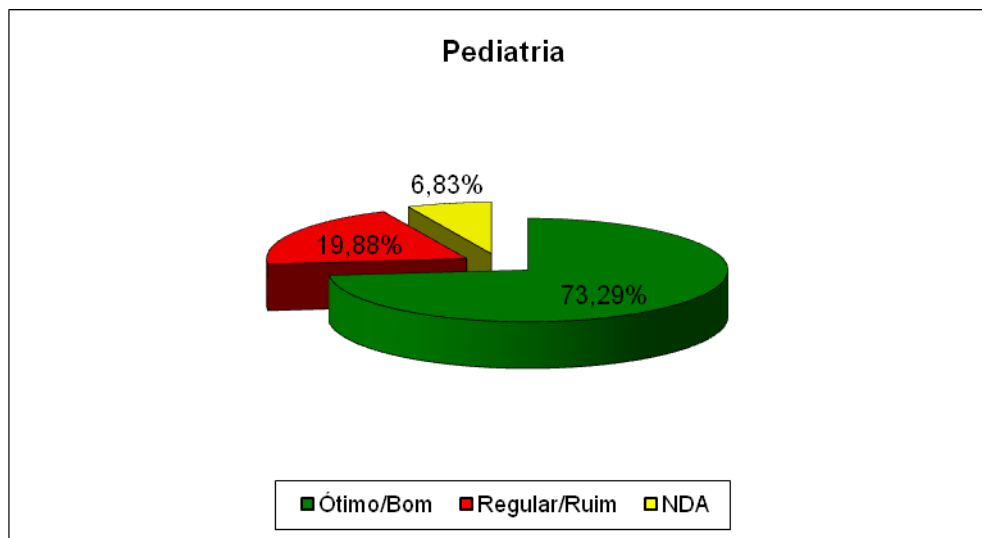
Ambiente Hospitalar:	Regular	Ruim
Limpeza Recepção/ Corredores	33,33%	0,00%
Organização Geral	9,52%	14,29%
Higiene e apresentação dos funcionários	0,00%	52,38%
Equipe Médica – explicação fornecida pela equipe sobre procedimentos / cuidados	23,81%	0,00%

Acolhimento:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	NDA
Como foi o atendimento dos profissionais no aspecto do acolhimento	42,86%	23,81%	9,52%	0,00%	23,81%
Você indicaria a Santa Casa			Sim	Não	NDA
			66,67%	28,57%	0,00%
Como você classifica o hospital	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	NDA
	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

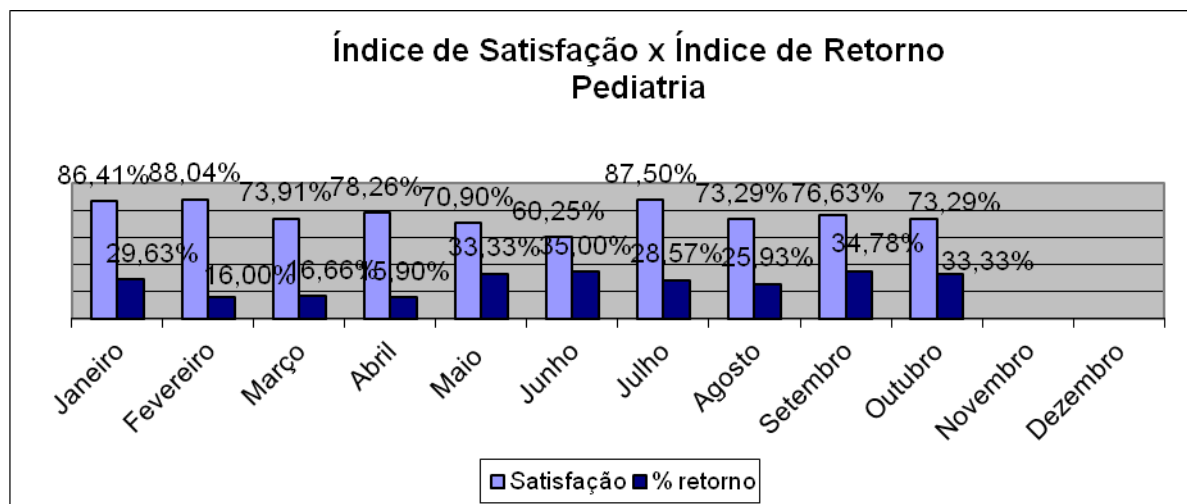
Pediatria: 73,29% clientes satisfeitos
Índice de Retorno: 33,33%

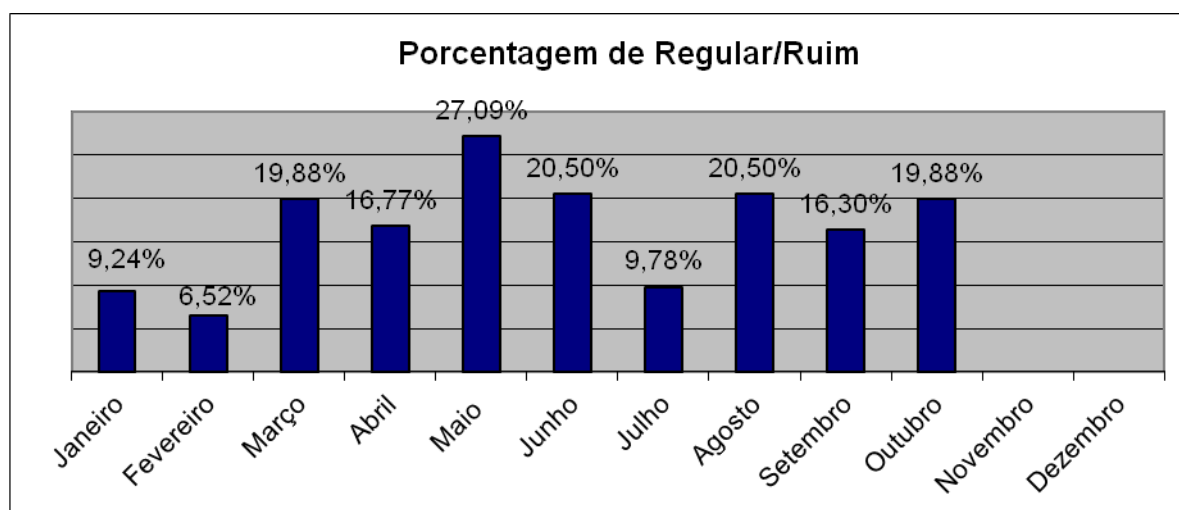
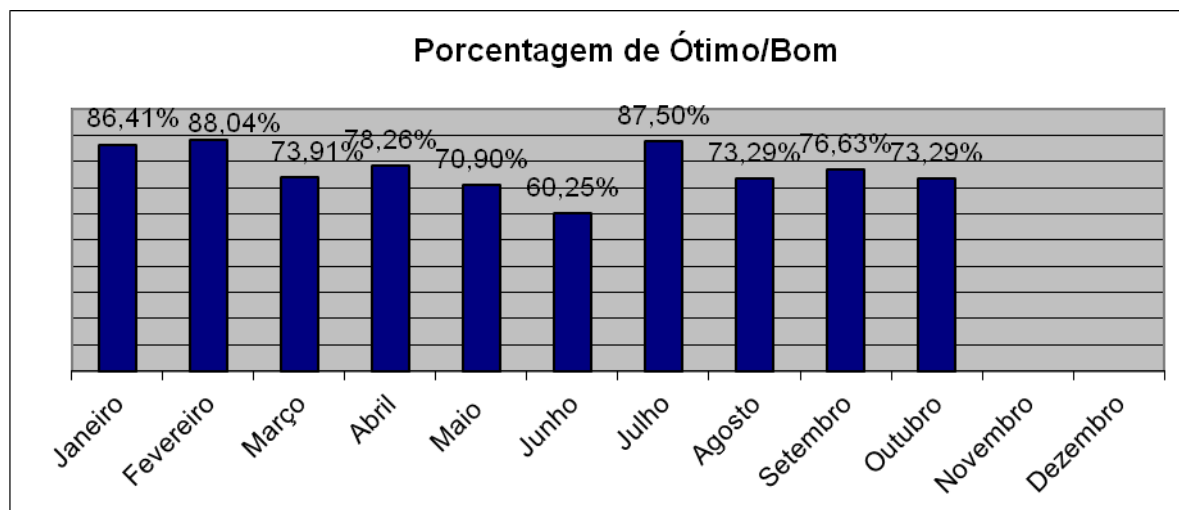
21 Internações

07 pesquisas respondidas



HISTÓRICO





Itens que tiveram maior pontuação como regular e ruim:

Ambiente Hospitalar:	Regular	Ruim
Limpeza Recepção/Corredores	57,14%	0,00%
Ambiente Hospitalar – Organização Geral	28,57%	0,00%
Higiene e apresentação dos funcionários	0,00%	28,57%
Alimentação – Apresentação, temperatura e qualidade das refeições	28,57%	0,00%
Cardápio (variedade)	14,29%	14,29%
Numero de refeições oferecidas	14,29%	14,29%
Quantidade servida por refeição	28,57%	14,29%
Enfermagem – Tempo de espera	0,00%	28,57%
Equipe Medica- Como você considera o atendimento recebido	28,57%	0,00%



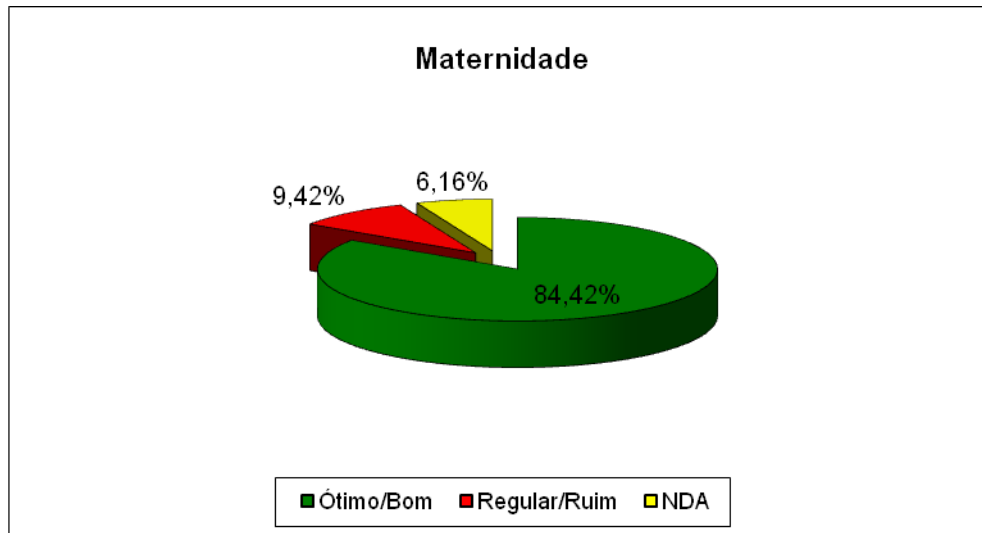
Acolhimento:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	NDA
Como foi o atendimento dos profissionais no aspecto do acolhimento	28,57%	14,29%	0,00%	0,00%	57,14%

		Sim	Não	NDA	
Você indicaria a Santa Casa		71,43%	14,29%	0,00%	
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	NDA
Como você classifica o hospital	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

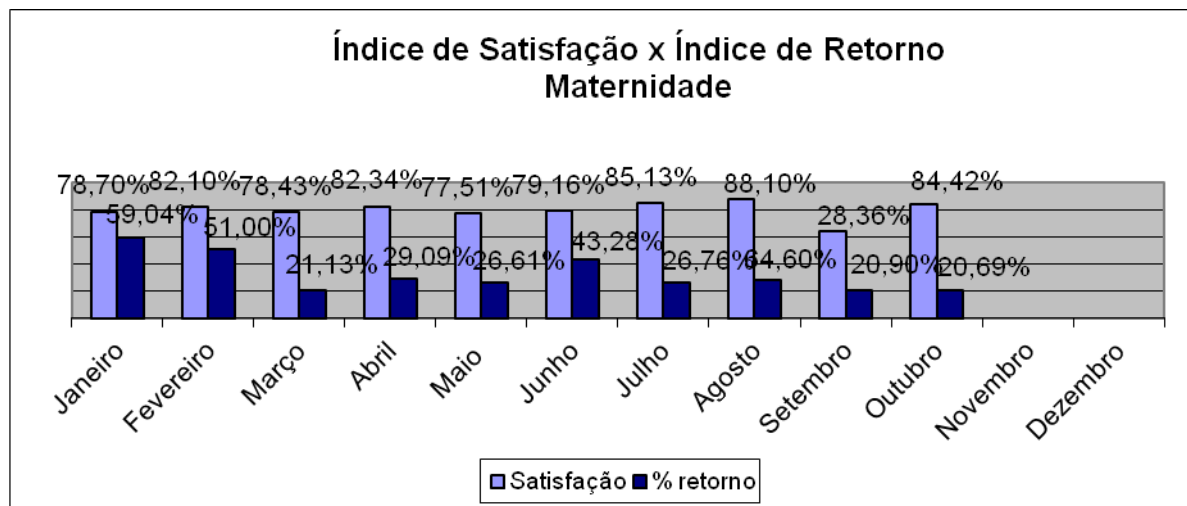
Maternidade: 84,42% clientes satisfeitos
Índice de Retorno: 20,69%

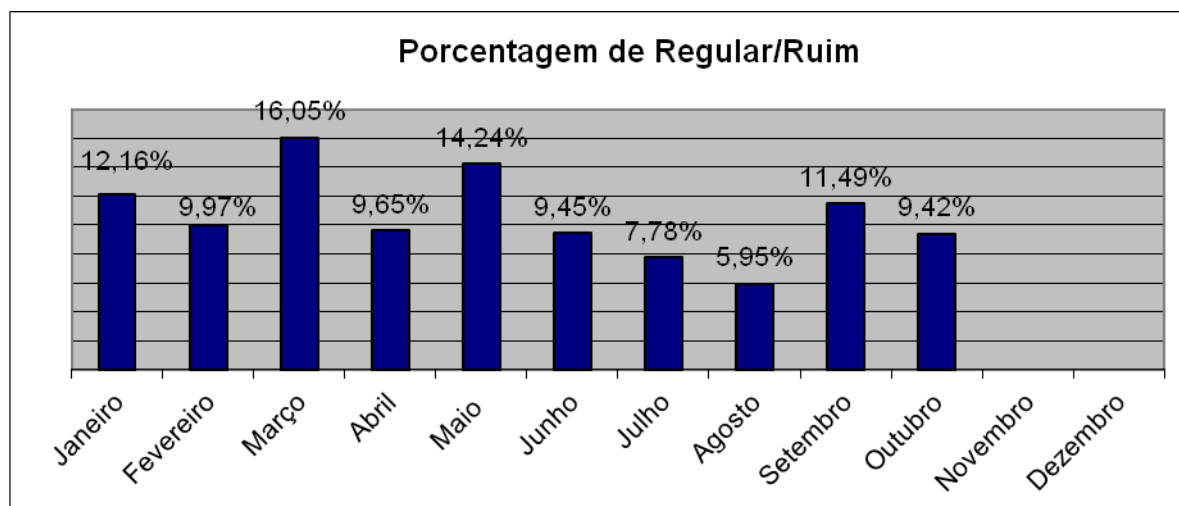
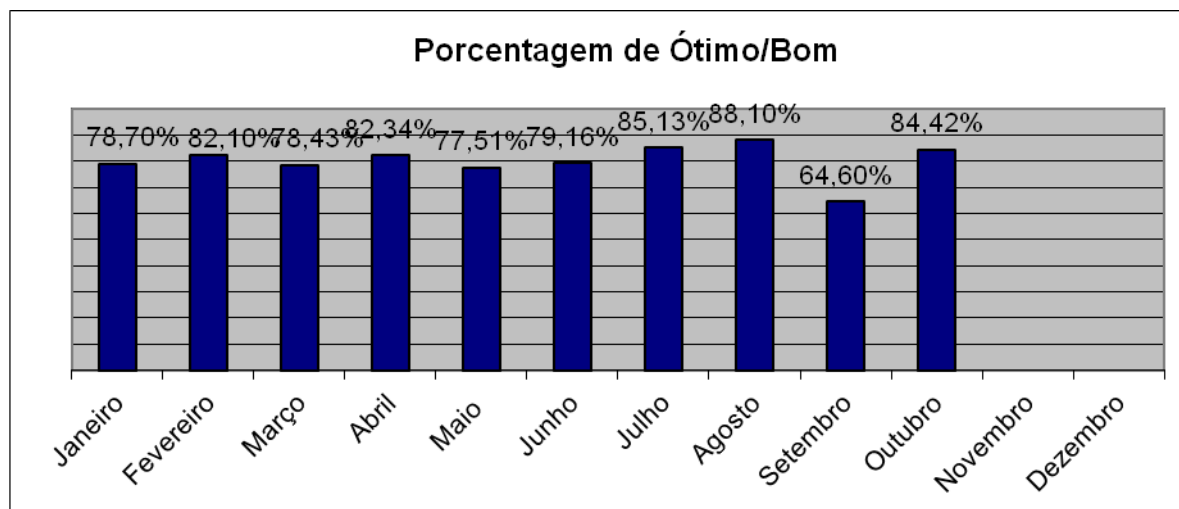
58 Internações

12 pesquisas respondidas



HISTÓRICO





Itens que tiveram maior pontuação como regular e ruim:

Ambiente Hospitalar:	Regular	Ruim
Limpeza Recepção/Corredores	50,00%	0,00%
Higiene e apresentação dos funcionários	0,00%	41,67%
Alimentação – Apresentação, temperatura e qualidade das refeições	41,67%	0,00%

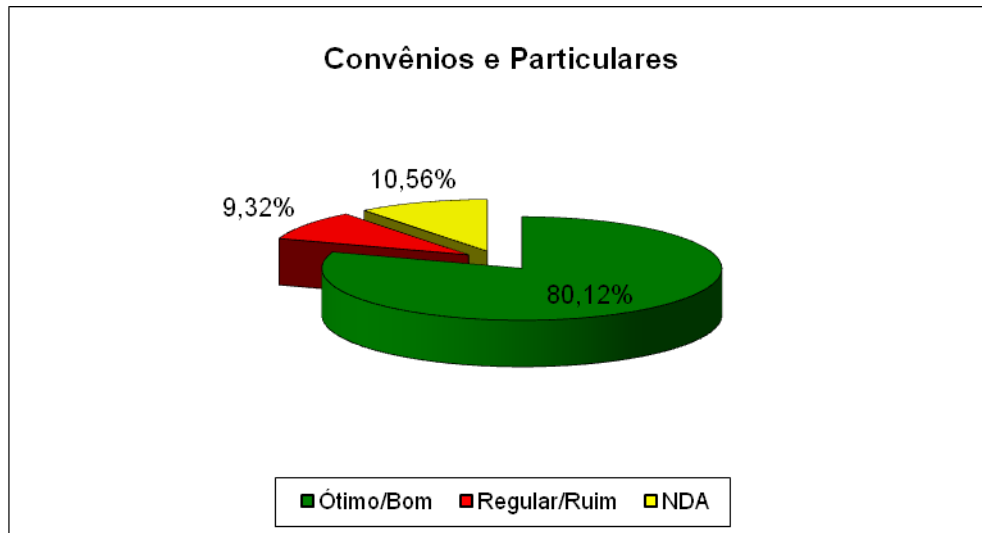
Acolhimento:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	NDA
Como foi o atendimento dos profissionais no aspecto do acolhimento	58,33%	16,67%	0,00%	0,00%	25,00%

	Sim	Não	NDA		
Você indicaria a Santa Casa	58,33%	25,00%	0,00%		
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	NDA
Como você classifica o hospital	91,67%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%

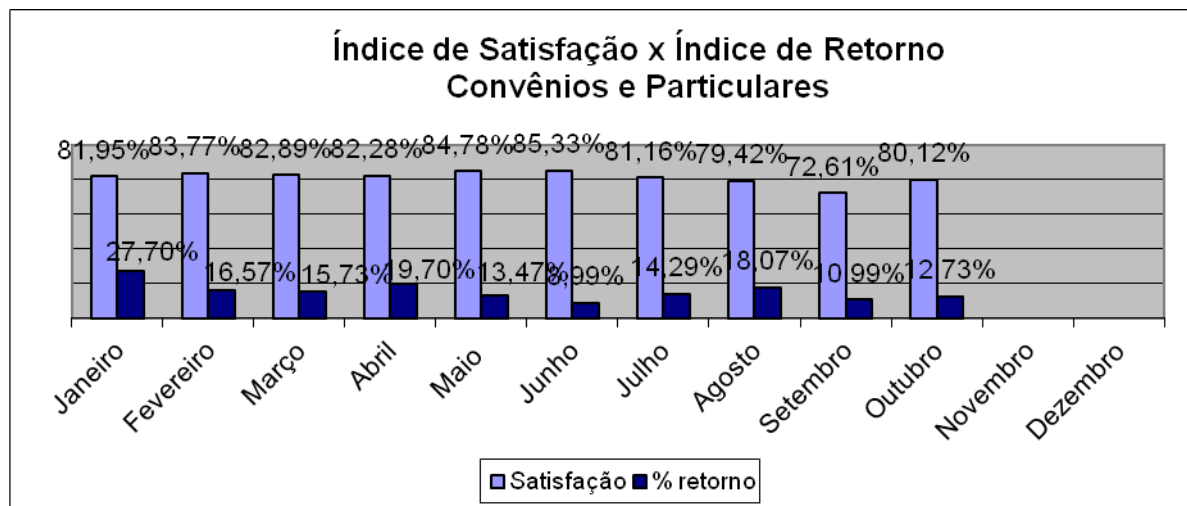
Convênios e Particulares: 80,12 % clientes satisfeitos
Índice de Retorno: 12,73%

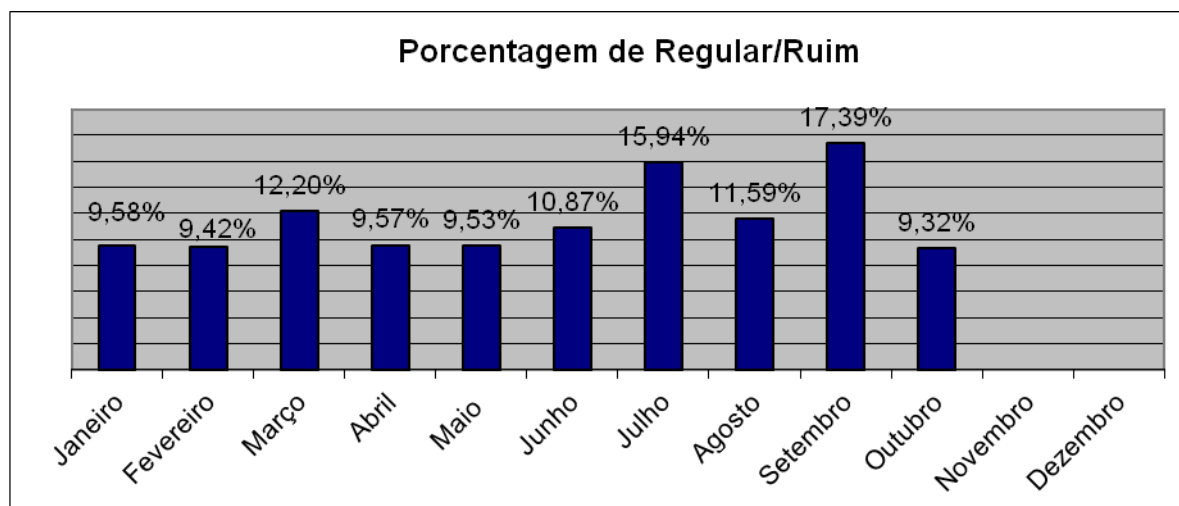
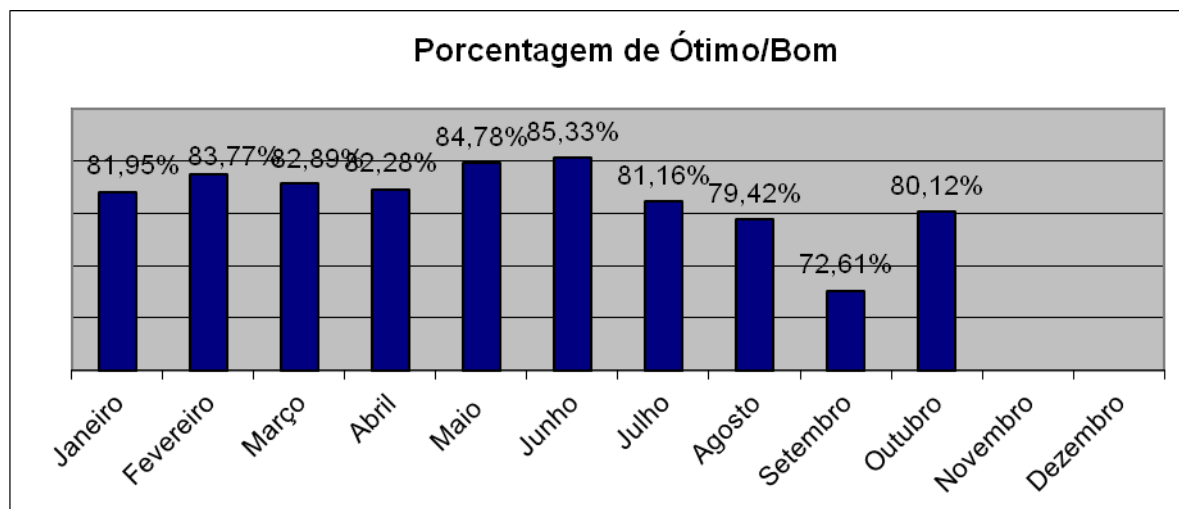
55 Internações

07 pesquisas respondidas



HISTÓRICO





Itens que tiveram maior pontuação como regular e ruim:

Ambiente Hospitalar:	Regular	Ruim
Higiene e apresentação dos funcionários	0,00%	42,86%
Alimentação – Apresentação, temperatura e qualidade das refeições	57,14%	0,00%

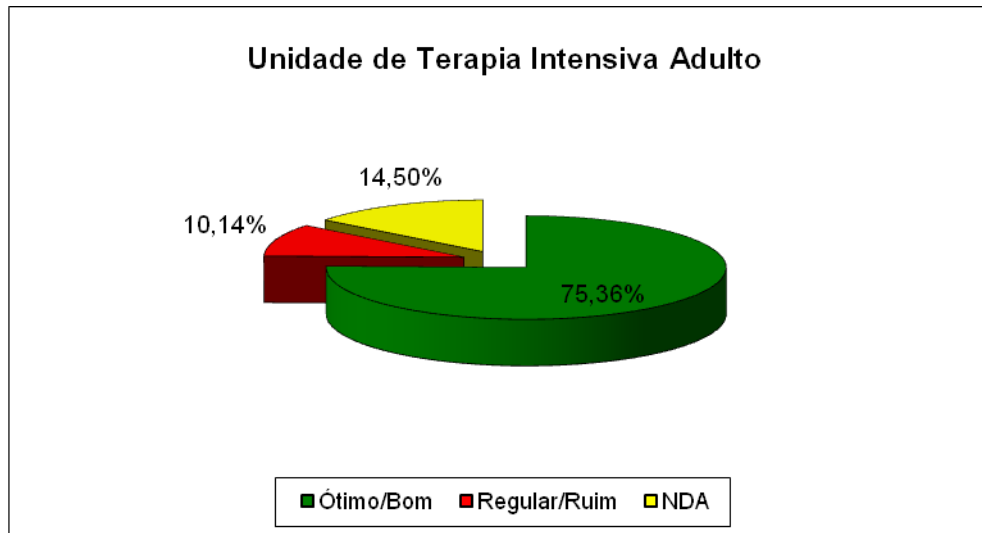
Acolhimento:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	NDA
Como foi o atendimento dos profissionais no aspecto do acolhimento	0,00%	14,29%	14,29%	0,00%	71,43%

	Sim	Não	NDA		
Você indicaria a Santa Casa	57,14%	28,57%	0,00%		
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	NDA
Como você classifica o hospital	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

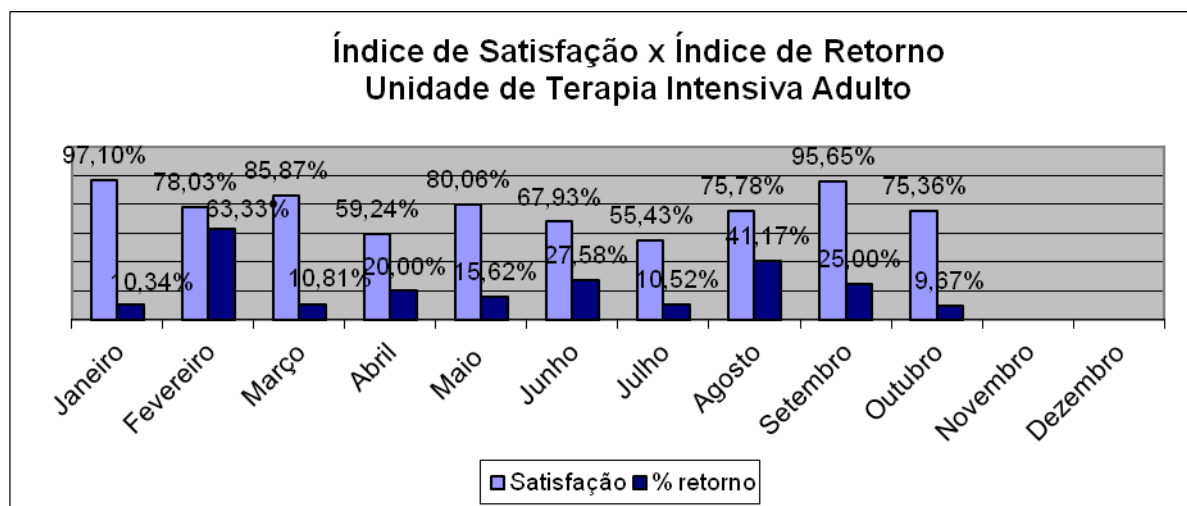
Unidade de Terapia Intensiva Adulto: 75,36% clientes satisfeitos
Índice de Retorno: 9,67%

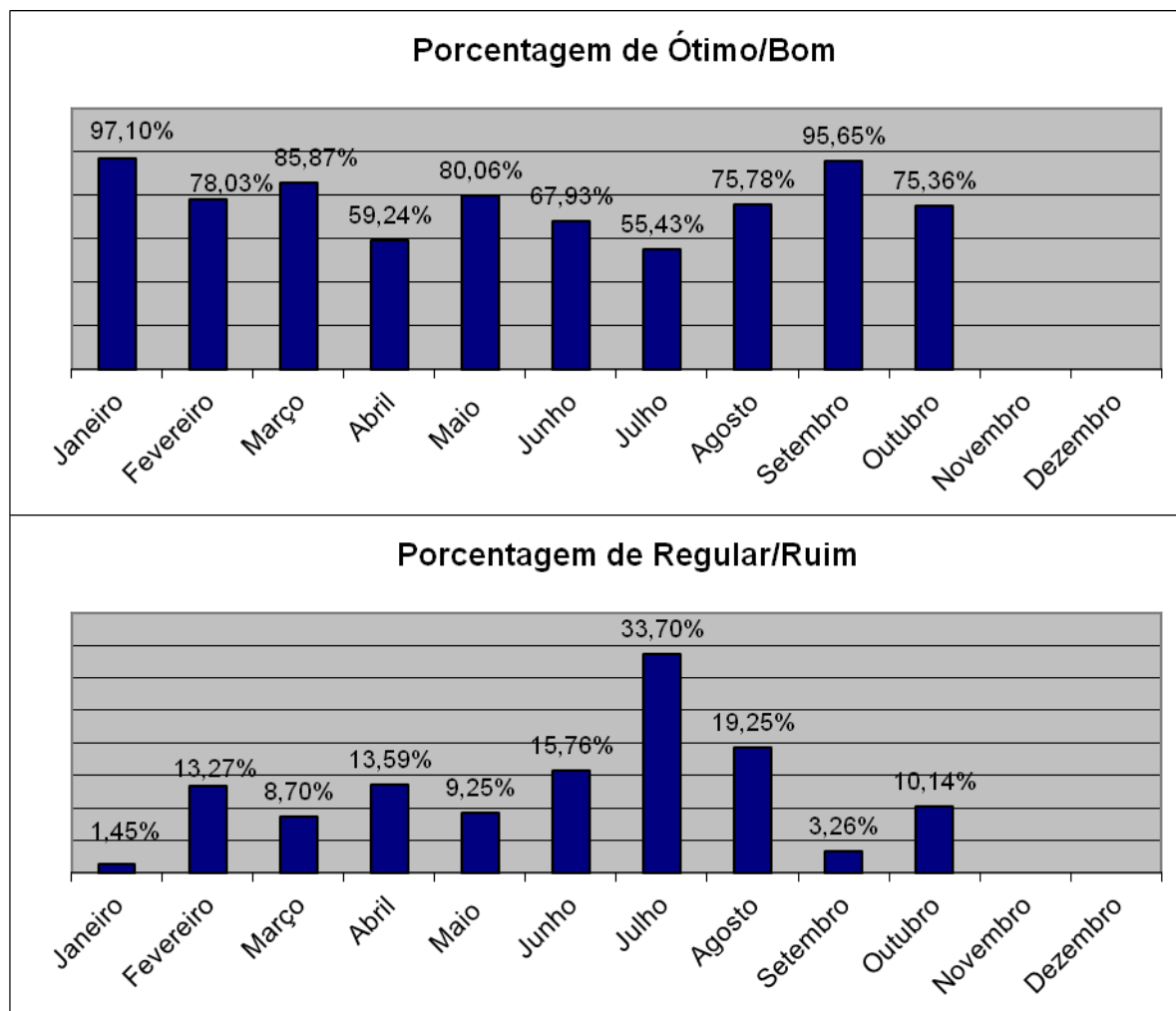
31 Internações

03 pesquisas respondidas



HISTÓRICO





Itens que tiveram maior pontuação como regular e ruim:

Ambiente hospitalar:	Regular	Ruim
Sinalização Interna	66,67%	0,00%
Limpeza- Recepção e Corredores	33,33%	0,00%
Higiene e apresentação dos funcionários	0,00%	33,33%
Alimentação – Apresentação, temperatura e qualidade das refeições	33,33%	0,00%
Enfermagem - Explicação fornecida pela equipe sobre procedimentos / cuidados	33,33%	0,00%
Avaliação da Equipe de Fisioterapia	33,33%	0,00%

Acolhimento:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	NDA
Como foi o atendimento dos profissionais no aspecto do acolhimento	33,33%	0,00%	33,33%	0,00%	33,33%

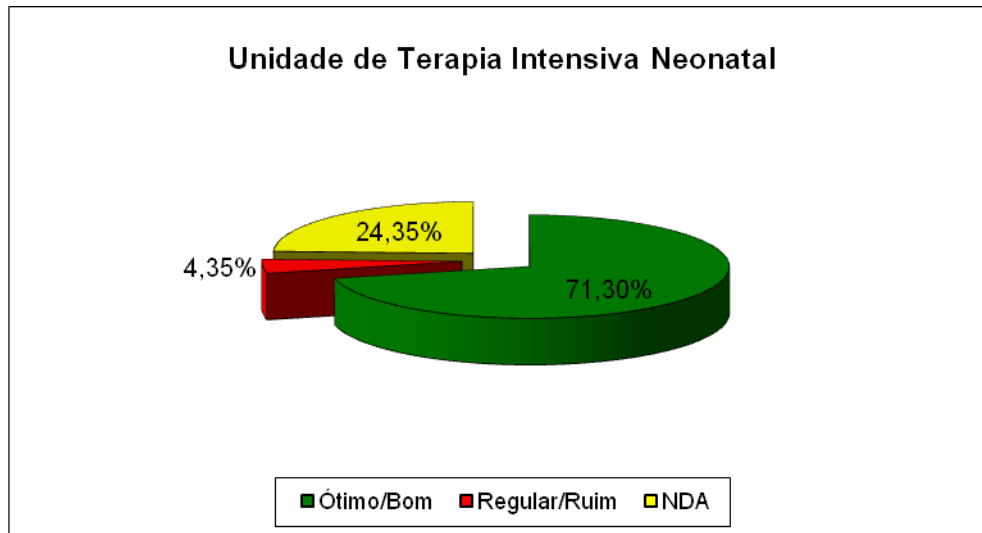


				Sim	Não	NDA
Você indicaria a Santa Casa				66,67%	33,33%	0,00%
	Ótimo	Bom		Regular	Ruim	NDA
Como você classifica o hospital	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

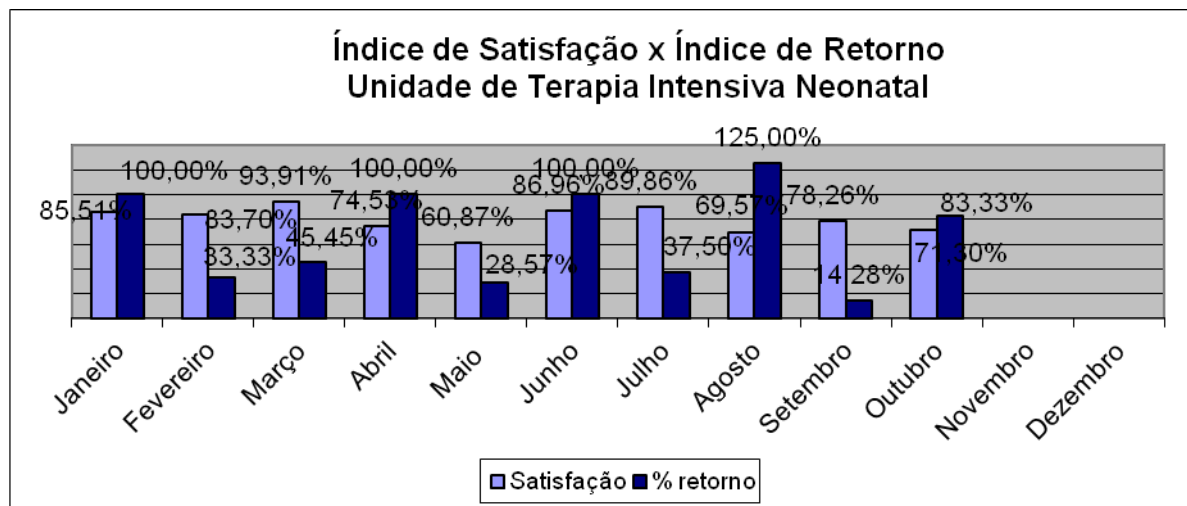
Unidade de Terapia Intensiva Neonatal: 71,30% clientes satisfeitos
Índice de Retorno: 83,33%

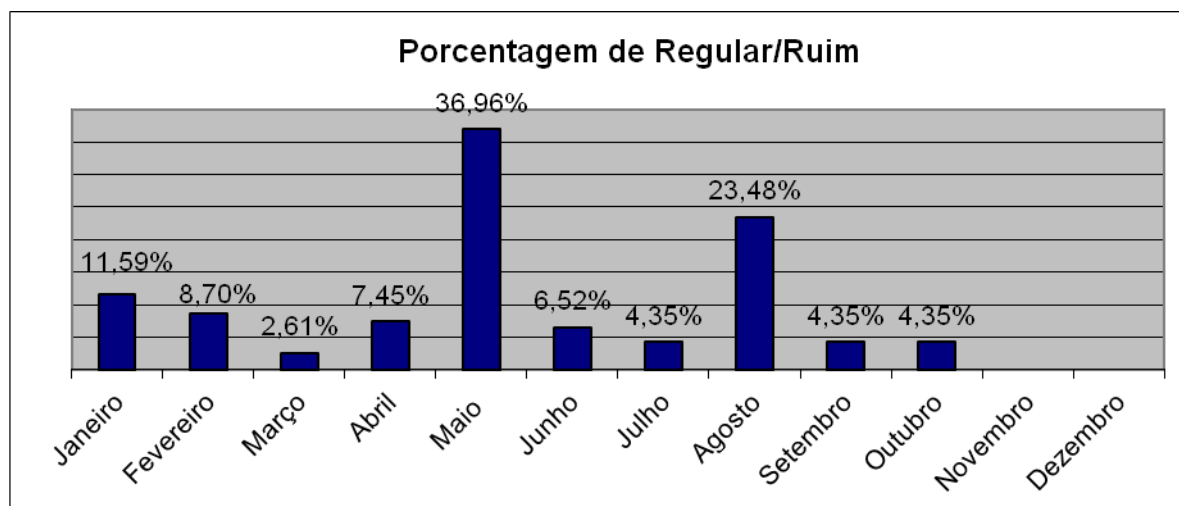
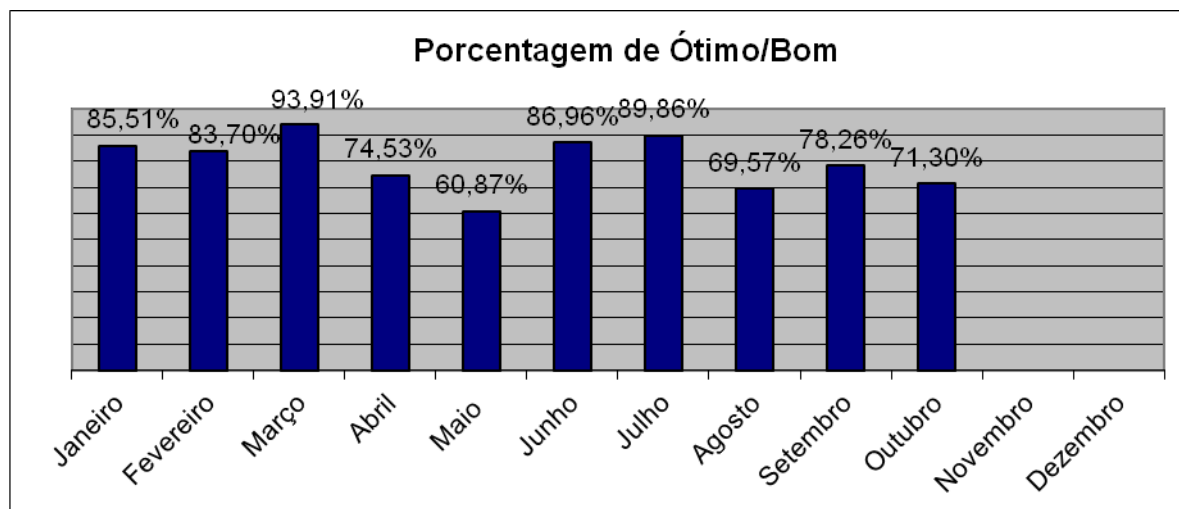
06 Internações

05 pesquisas respondidas



HISTÓRICO





Itens que tiveram maior pontuação como regular e ruim:

Ambiente Hospitalar:	Regular	Ruim
Higiene e apresentação dos funcionários	0,00%	40,00%
Alimentação – Apresentação, temperatura e qualidade das refeições	40,00%	0,00%
Avaliação da equipe de Serviço Social	0,00%	20,00%

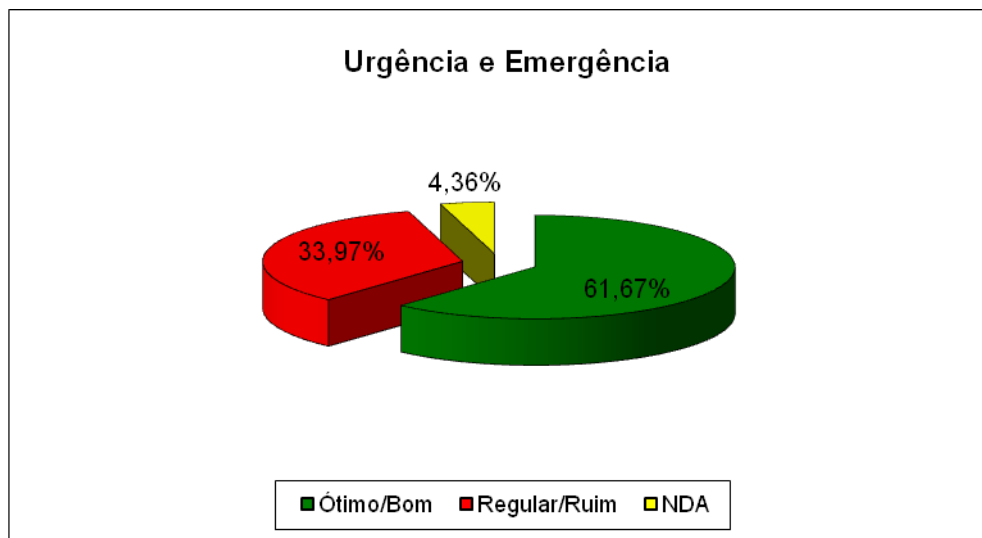
Acolhimento:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	NDA
Como foi o atendimento dos profissionais no aspecto do acolhimento	20,00%	20,00%	0,00%	0,00%	60,00%

		Sim	Não	NDA	
Você indicaria a Santa Casa		40,00%	40,00%	0,00%	
	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	NDA
Como classifica o hospital	80,00%	0,00%	20,00%	0,00%	0,00%

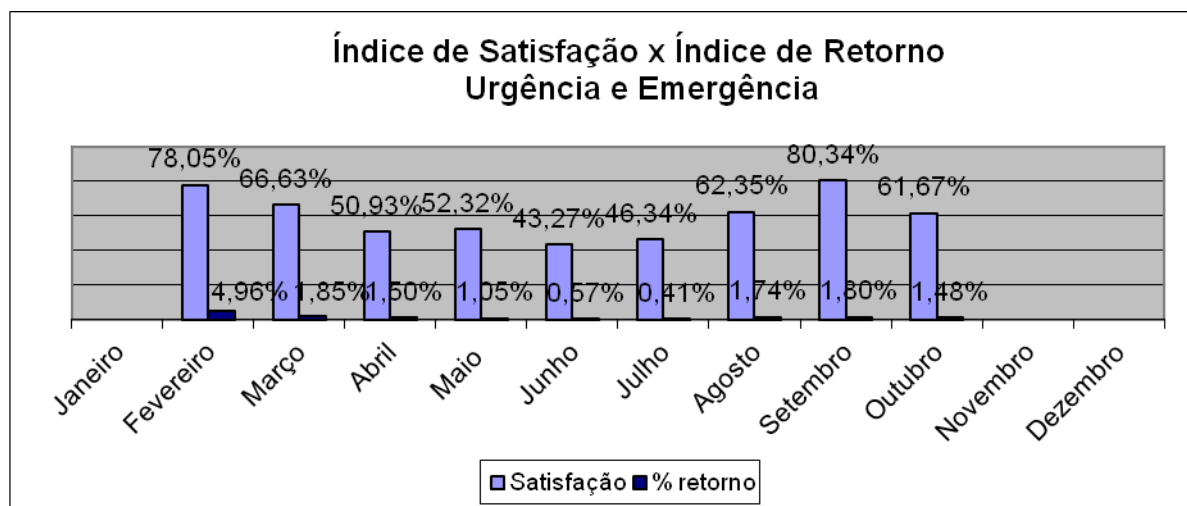
Urgência e Emergência: 61,67 % clientes satisfeitos
Índice de Retorno: 1,48 %

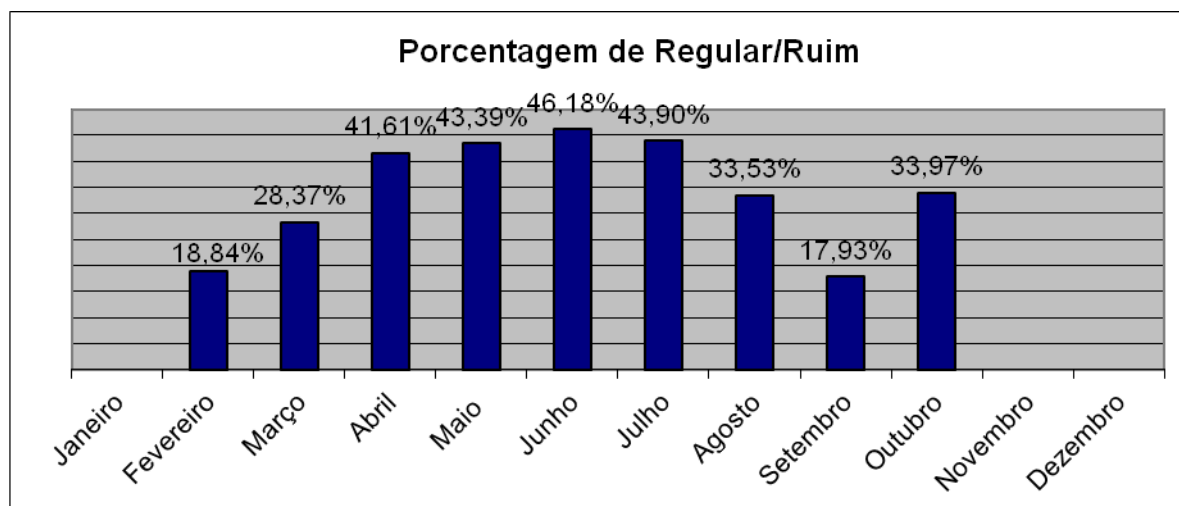
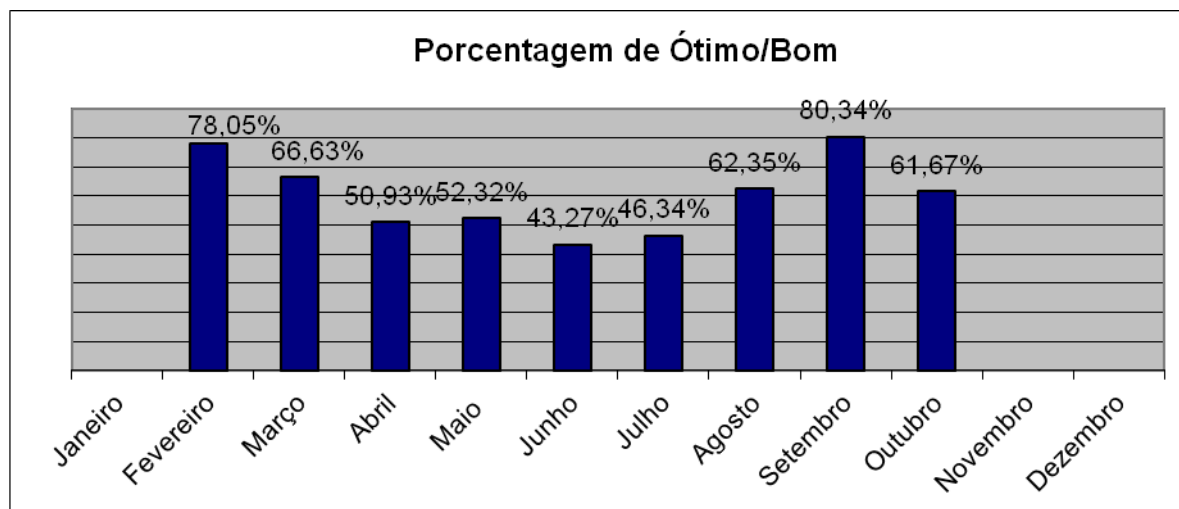
10526 Atendimentos

156 pesquisas respondidas



HISTÓRICO





Itens que tiveram maior pontuação como regular e ruim:

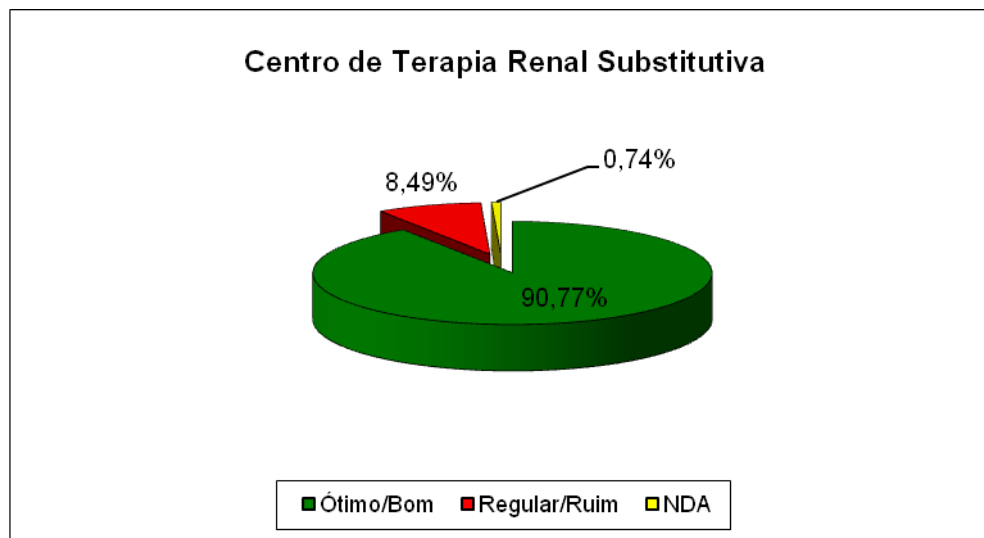
	Regular	Ruim
Tempo de espera	17,00%	21,00%
Atendimento da Enfermagem	20,00%	17,00%
Atendimento Médico	22,00%	18,00%

	Sim	Não
Você indicaria a Santa Casa	71,00%	21,00%

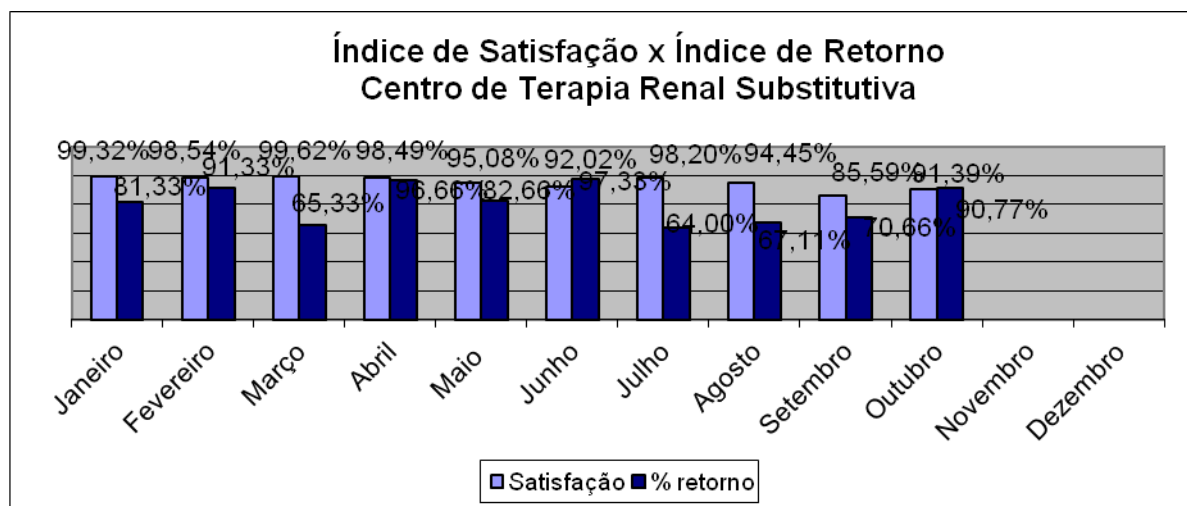
Centro de Terapia Renal Substitutiva: 90,77% clientes satisfeitos
Índice de Retorno: 91,39%

151 Atendimentos

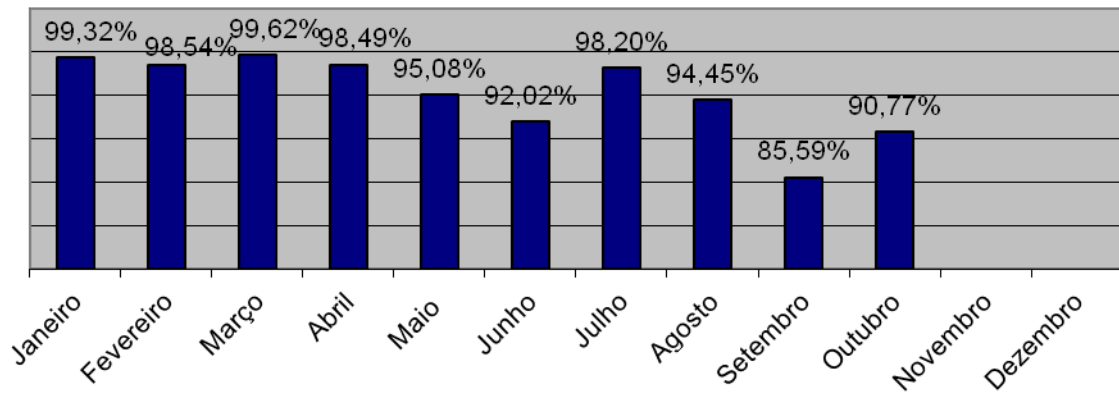
138 Pesquisas respondidas



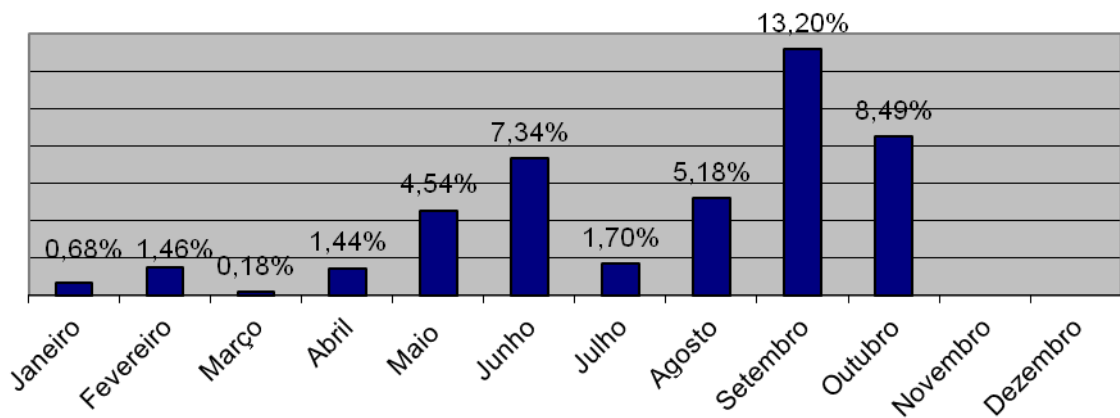
HISTÓRICO



Porcentagem de Ótimo/Bom



Porcentagem de Regular/Ruim



Samira Cristiane Negri Tobias
Supervisora de Qualidade