

## OUVIDORIA HJMO - JANEIRO/2022

<b>PROCESSO:</b>		<b>ÁREA:</b>
Indicadores da Ouvidoria		HJMO
<b>INDICADOR:</b>	<b>Fonte</b>	<b>FÓRMULA:</b>
Avaliação qualitativa de usuários	Planilha Interna (Pesquisa)	Σ de pesquisas no ambulatório e internação.

Ítem avaliado	Regular	Bom	Ótimo
Limpeza em geral	33	89	65
Informações dadas ao paciente e familiares	44	68	50
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	32	101	54
Tempo de espera para atendimento	87	180	99
Resolução dos problemas	80	179	115
Sensação de segurança em relação ao hospital	26	97	53
Educação e respeito (Tratamento)	81	177	111
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	40	69	48
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	40	66	48
As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos realizados	10	20	9
O silêncio no ambiente do hospital	27	84	79
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>1130</b>	<b>731</b>

