

## OUVIDORIA HJMO - MAIO/23

<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	Excelente
Limpeza em geral	135	134	83
Informações dadas ao paciente e familiares	115	175	67
Indicações de localização (Placas e Cartazes)	106	147	108
Tempo de espera para atendimento	295	291	150
Resolução dos problemas	259	325	195
Sensação de segurança em relação ao hospital	116	117	119
Educação e respeito (Tratamento)	282	254	251
Interesse dos médicos em ouvir o paciente	193	81	90
As explicações do médico sobre o tratamento realizado	161	93	90
As explicações dos enfermeiros durante os procedimentos realizados	10	19	33
O silêncio no ambiente do hospital	135	150	67
<b>Total</b>	<b>1807</b>	<b>1786</b>	<b>1253</b>

