

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DO UNIDADE DE TÉCNICAS ENDOSCÓPICAS

Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE

2018

Manual de Acreditação de Unidades de Saúde
Programa Nacional de Acreditação em Saúde
Direção Geral da Saúde (DGS)
Departamento da Qualidade na Saúde (DQS)



Standard S 11.03

A Unidade de Gestão Clínica disponibiliza e promove a utilização de ferramentas de avaliação e análise da satisfação dos utentes (...)

NP EN ISO 9001
Norma Portuguesa – Sistemas de gestão da
qualidade – Requisitos (ISO 9001:2008)
Instituto Português da Qualidade (IPQ)



8.2.1 Satisfação do Cliente

Como uma das medições do desempenho do sistema de gestão da qualidade, a organização deve monitorizar a informação relativa à percepção do cliente quanto à organização ter ido ao encontro dos seus requisitos (...)

Padrões de Acreditação da Joint Commission
International para Hospitais
4ª Edição
Joint Commission International (JCI)

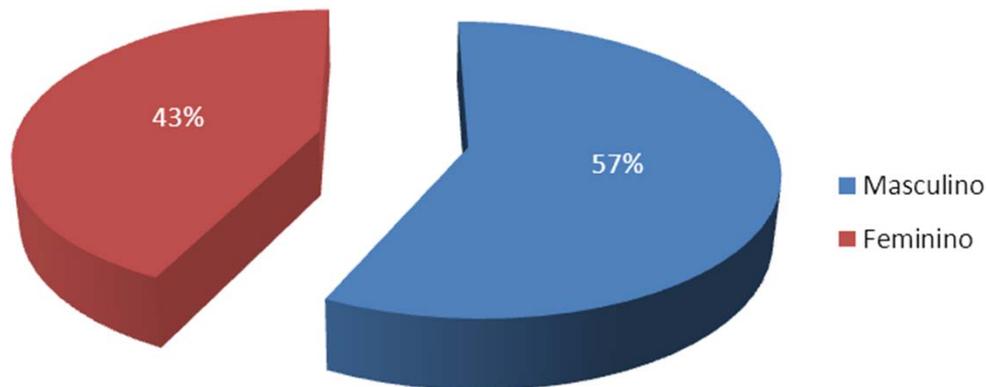


Padrão QPS.3.2

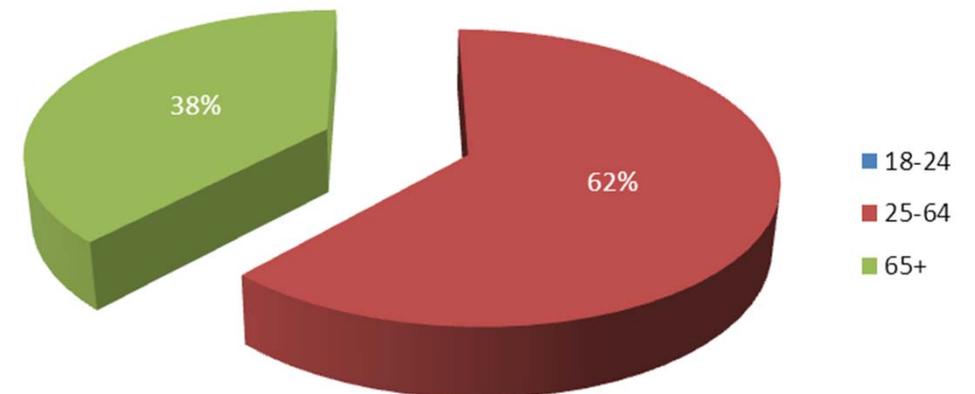
Os líderes institucionais definem medidas chave para cada estrutura, processo e resultado administrativo da instituição.
(...) As medidas selecionadas incluem expectativas e satisfação do paciente e seus familiares (...)

UNIVERSO = 21 INQUÉRITOS

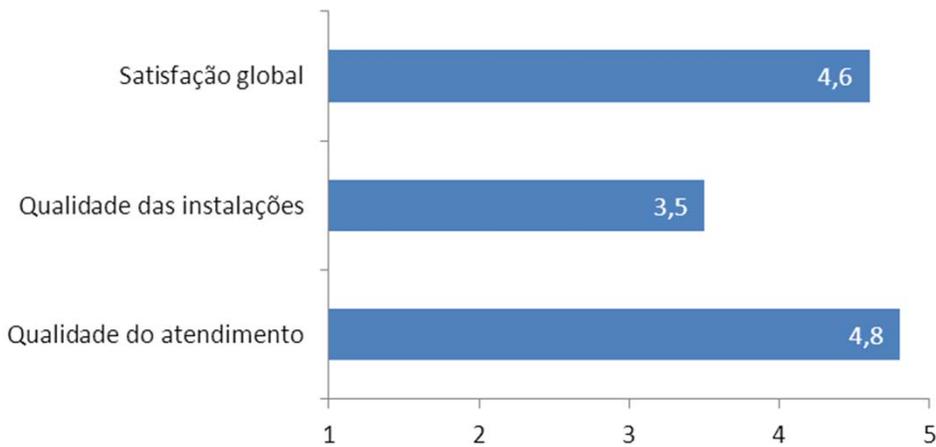
Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de
Técnicas Endoscópicas - Género (Abril 2018)



Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de
Técnicas Endoscópicas - Idade (Abril 2018)

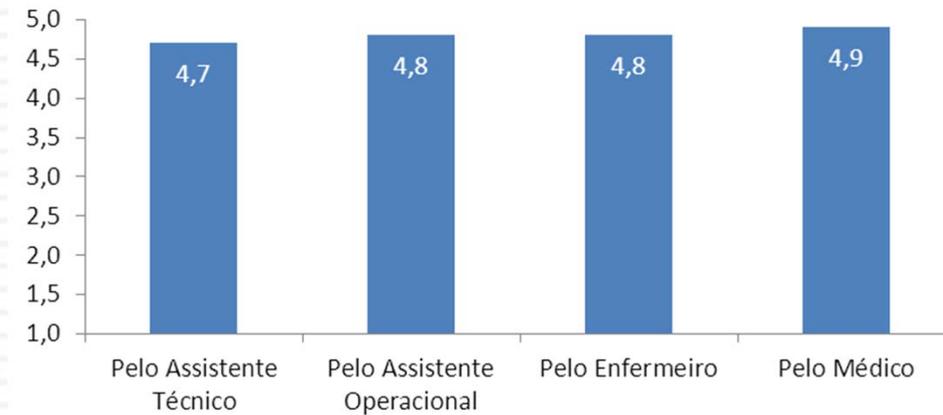


Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Técnicas Endoscópicas - Dimensões (Abril 2018)

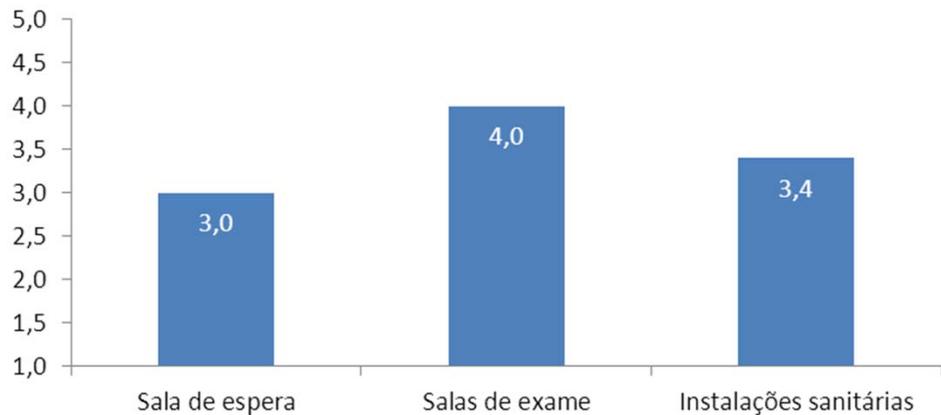


Média Global = 4,300

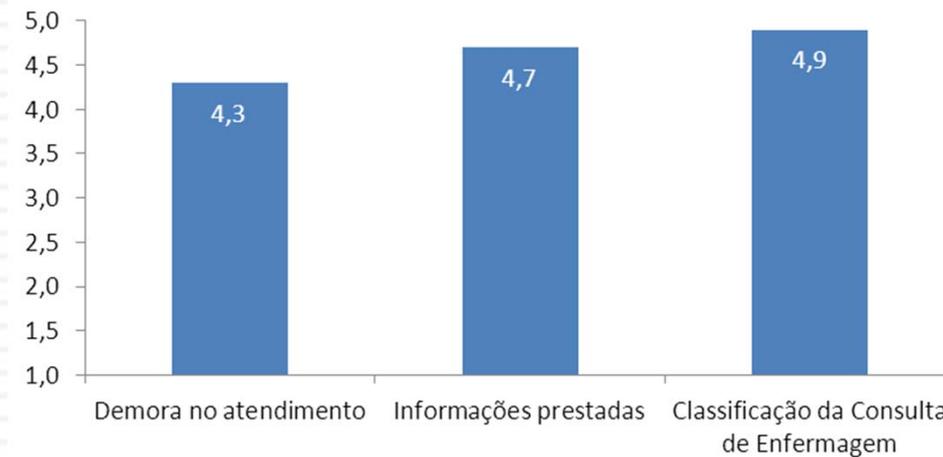
Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Técnicas Endoscópicas - Qualidade do Atendimento (Abril 2018)



Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Técnicas Endoscópicas - Qualidade das Instalações (Abril 2018)



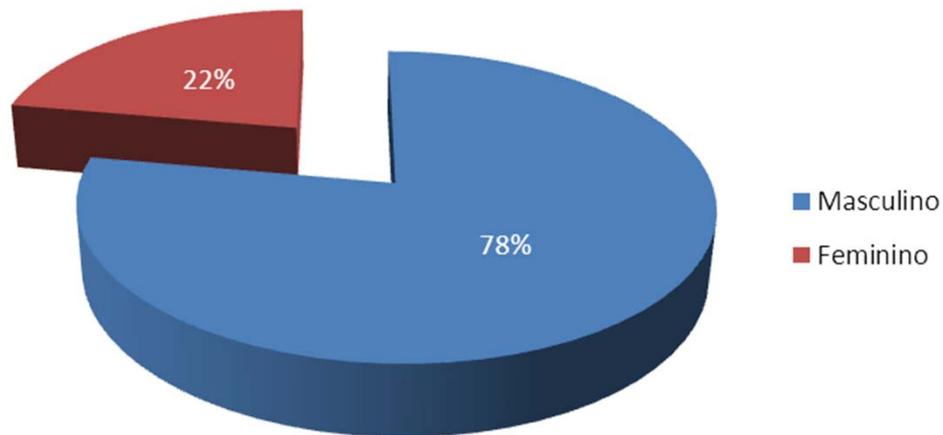
Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Técnicas Endoscópicas - Satisfação Global (Abril 2018)



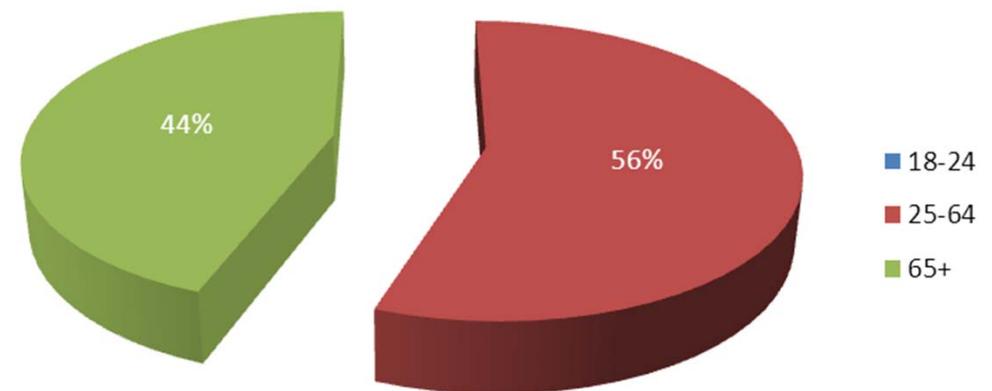
CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS INQUIRIDOS – SETEMBRO

UNIVERSO = 9 INQUÉRITOS

Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de
Técnicas Endoscópicas - Género (setembro 2018)

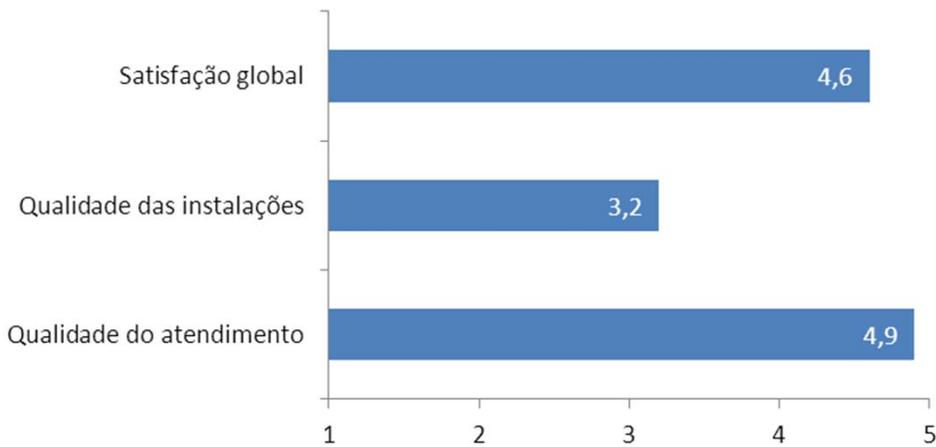


Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de
Técnicas Endoscópicas - Idade (setembro 2018)



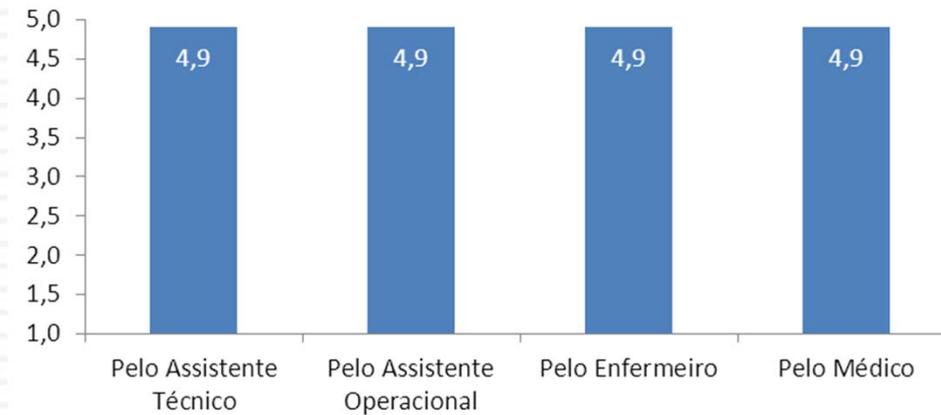
RESULTADOS GLOBAIS – SETEMBRO

Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Técnicas Endoscópicas - Dimensões (setembro 2018)

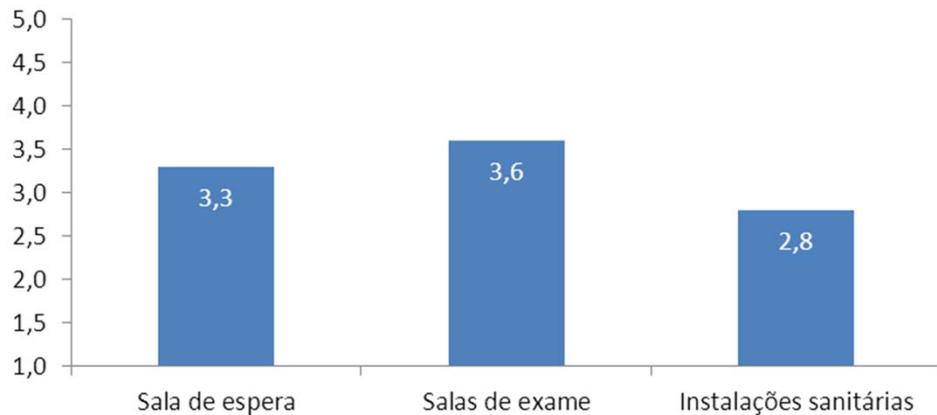


Média
Global
=
4,233

Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Técnicas Endoscópicas - Qualidade do Atendimento (setembro 2018)



Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Técnicas Endoscópicas - Qualidade das Instalações (setembro 2018)



Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Técnicas Endoscópicas - Satisfação Global (setembro 2018)

