

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DO SERVIÇO DE IMUNOHEMOTERAPIA

Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE

2020

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 9001:2015)
Instituto Português da Qualidade (IPQ)



9.1.2 Satisfação do Cliente

A organização deve monitorizar a perceção do cliente quanto à medida, em que as suas necessidades e expetativas foram satisfeitas. (...)

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



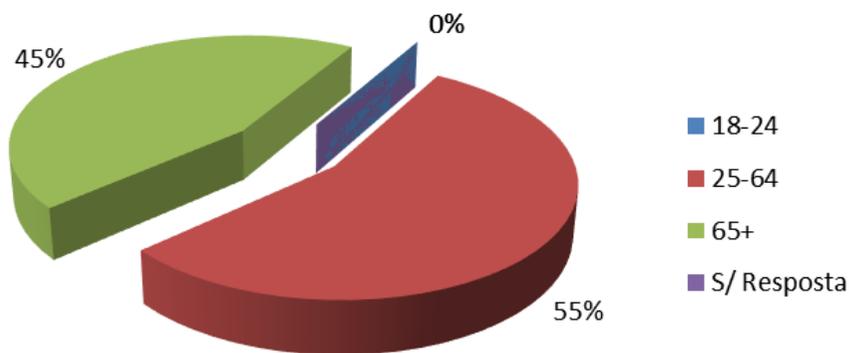
Padrão QPS.3.2

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

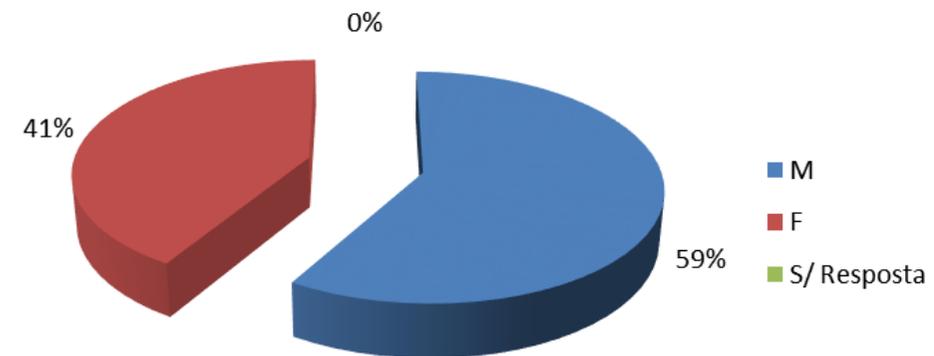
CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS E RESULTADOS GLOBAIS – HDI – MARÇO

UNIVERSO = 29 INQUÉRITOS

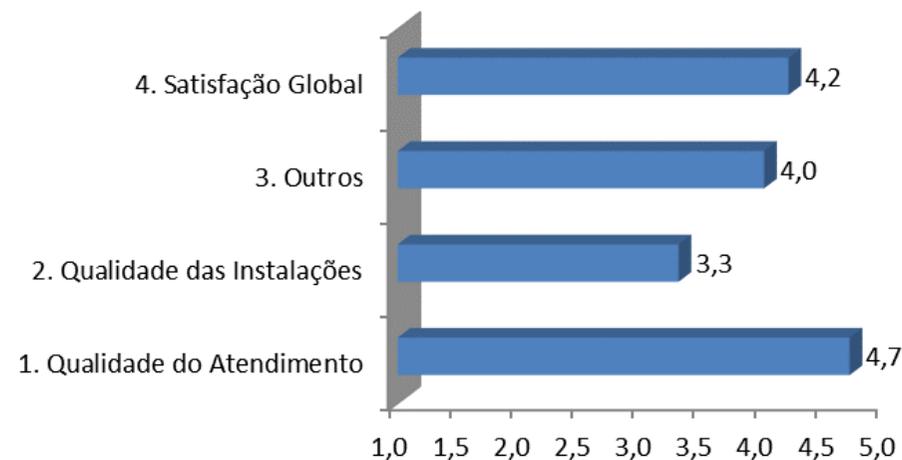
Idade (%) - HD Imunohemoterapia Março 2020



Género (%) - HD Imunohemoterapia Março 2020

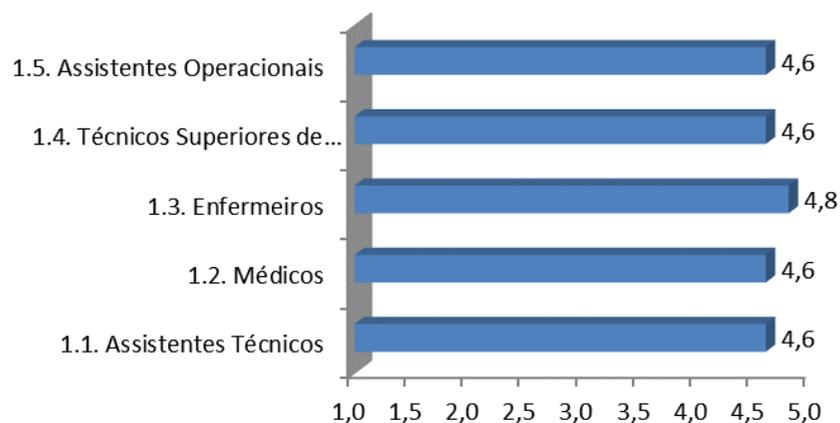


Resultados das Dimensões Avaliadas - HD Imunohemoterapia Março 2020

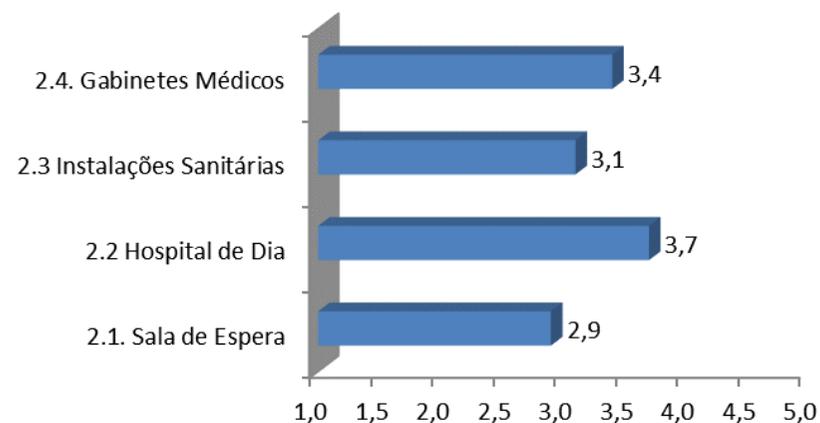


UNIVERSO = 29 INQUÉRITOS

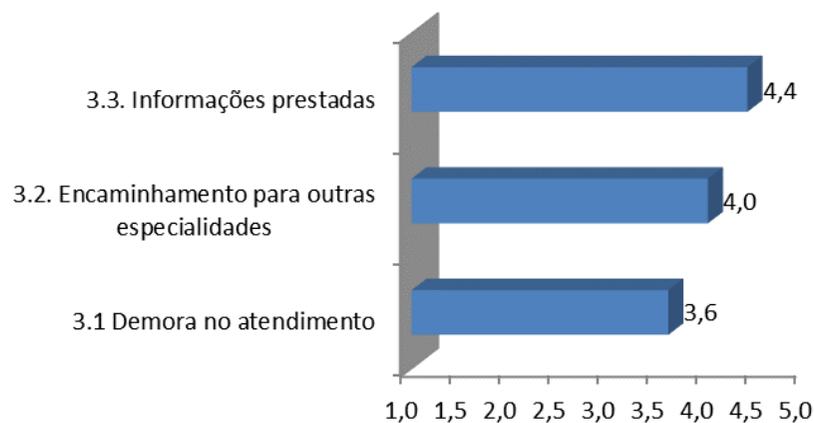
**Resultados da Dimensão Qualidade do Atendimento
- HD Imunohemoterapia Março 2020**



**Resultados da Dimensão Qualidade das Instalações -
HD Imunohemoterapia Março 2020**



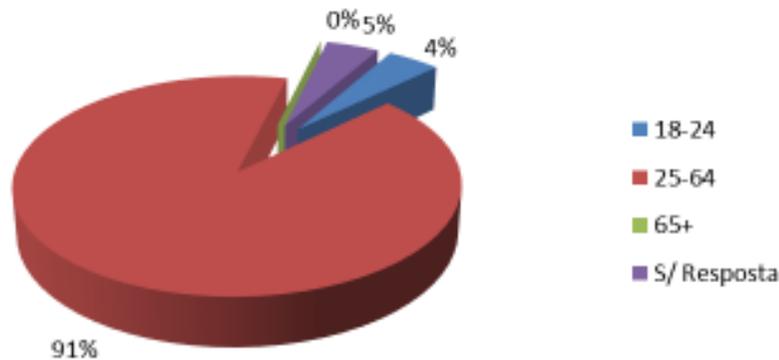
**Resultados da Dimensão Outros - HD
Imunohemoterapia Março 2020**



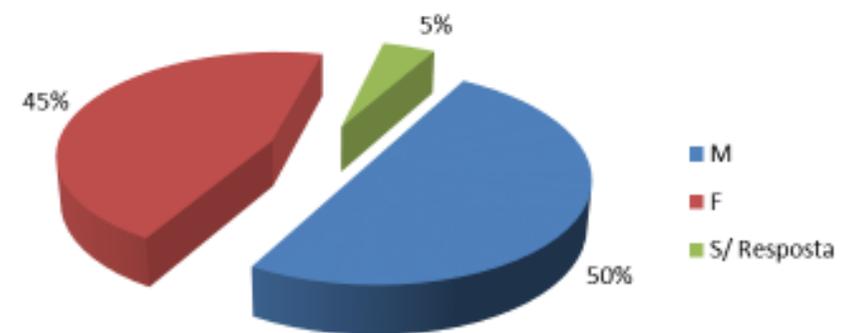
CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS – DADORES – MARÇO

UNIVERSO = 22 INQUÉRITOS

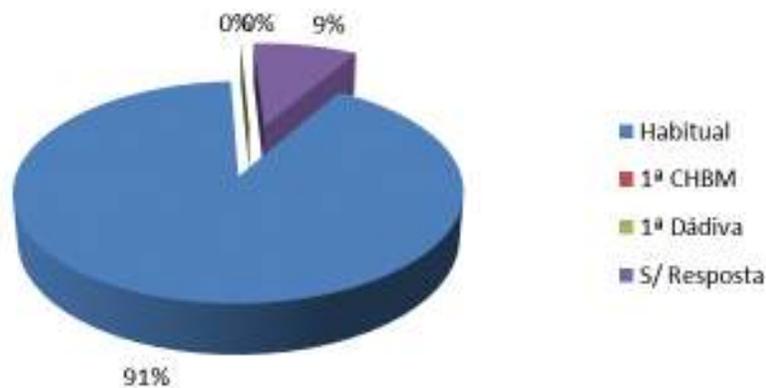
Idade (%) - Dadores de Sangue Março 2020



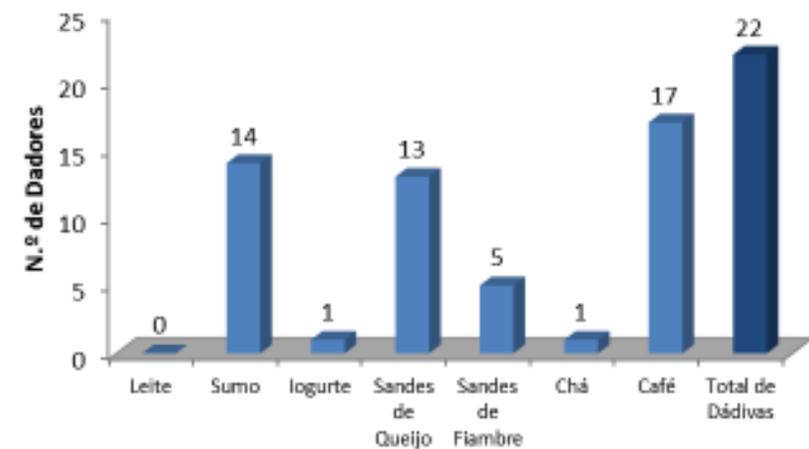
Género (%) - Dadores de Sangue Março 2020



Regularidade da dádiva (%) - Dadores de Sangue Março 2020

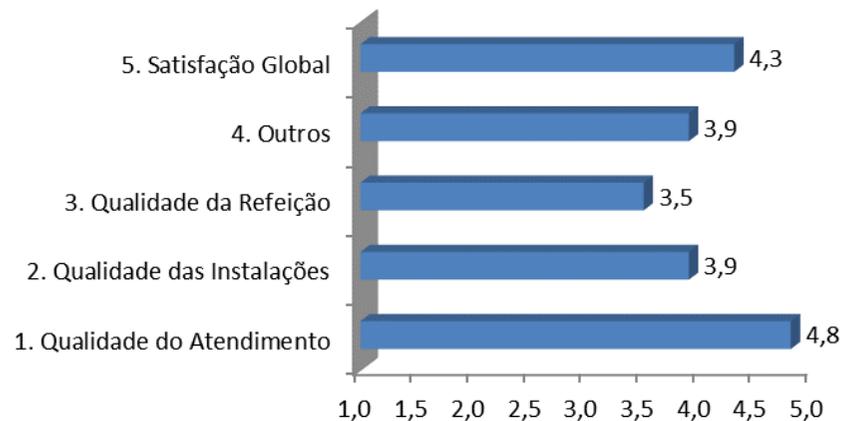


"O que vai comer:" - Dadores de Sangue Março 2020

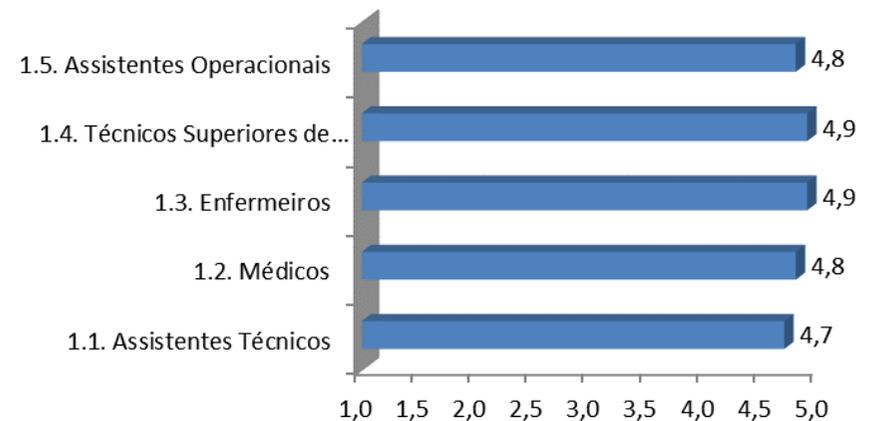


UNIVERSO = 22 INQUÉRITOS

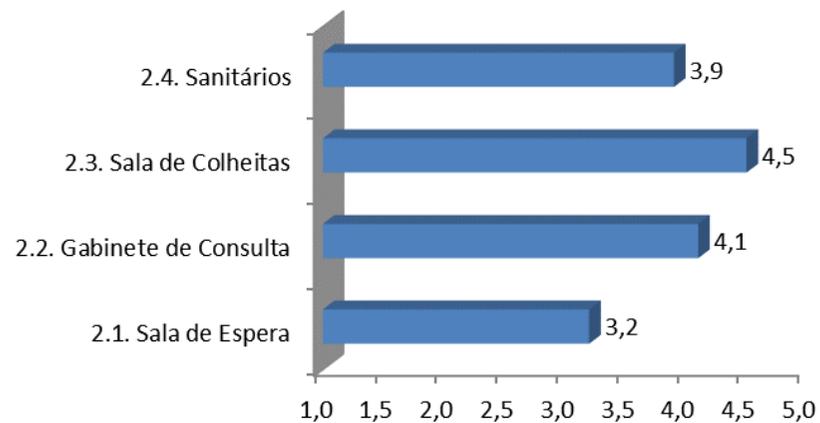
Resultados das Dimensões Avaliadas - Dadores de Sangue Março 2020



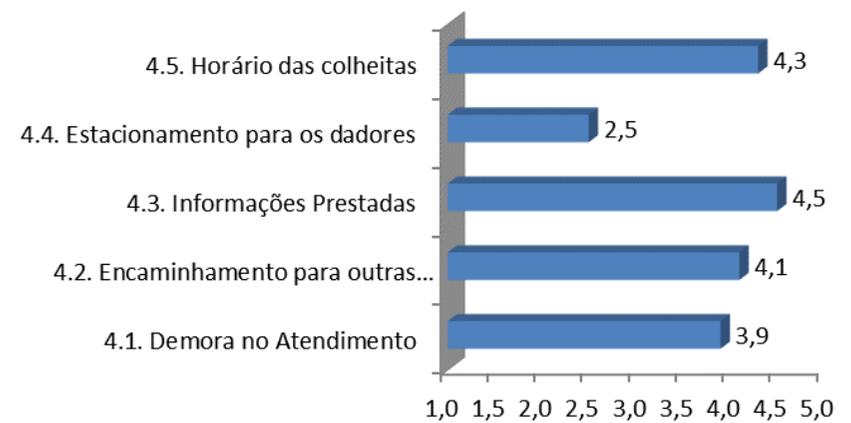
Resultados da Dimensão Qualidade do Atendimento - Dadores de Sangue Março 2020



Resultados da Dimensão Qualidade das Instalações - Dadores de Sangue Março 2020



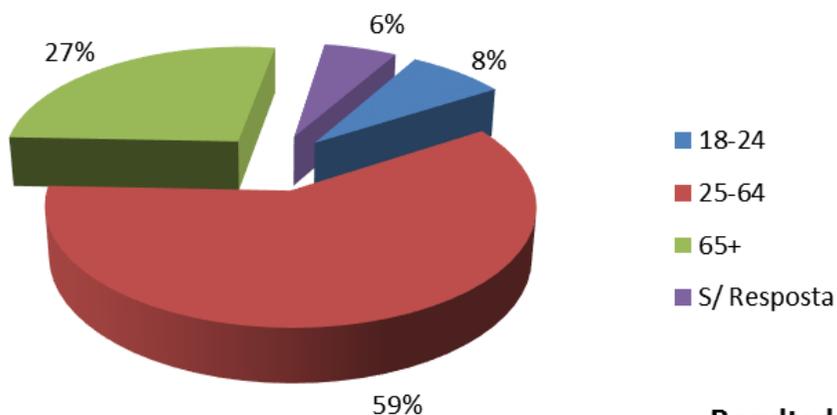
Resultados da Dimensão Outros - Dadores de Sangue Março 2020



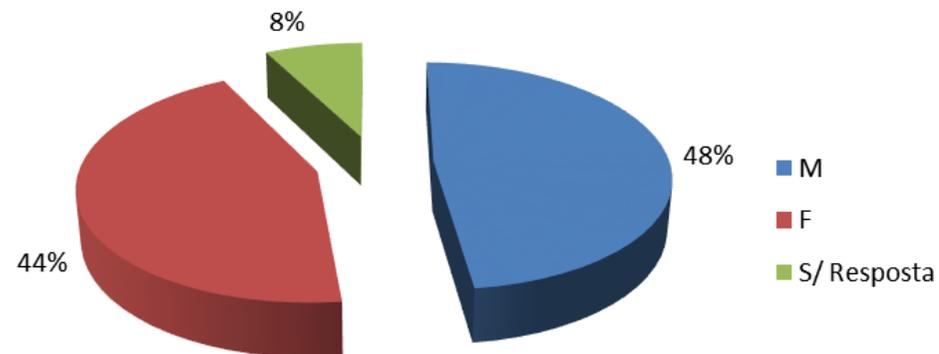
CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS E RESULTADOS GLOBAIS – HDI – OUTUBRO

UNIVERSO = 52 INQUÉRITOS

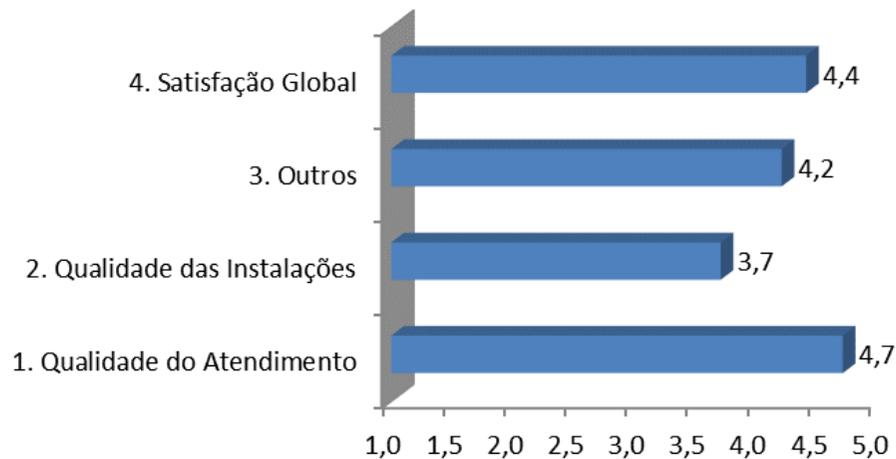
Idade (%) - HD Imunohemoterapia Outubro 2020



Género (%) - HD Imunohemoterapia Outubro 2020

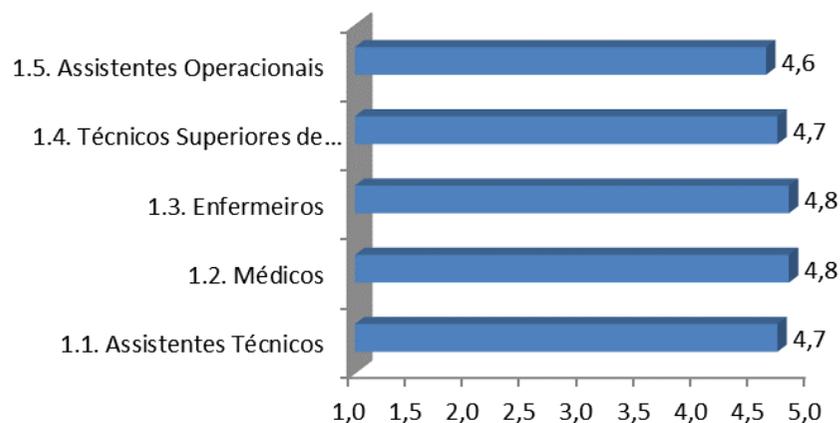


Resultados das Dimensões Avaliadas - HD Imunohemoterapia Outubro 2020

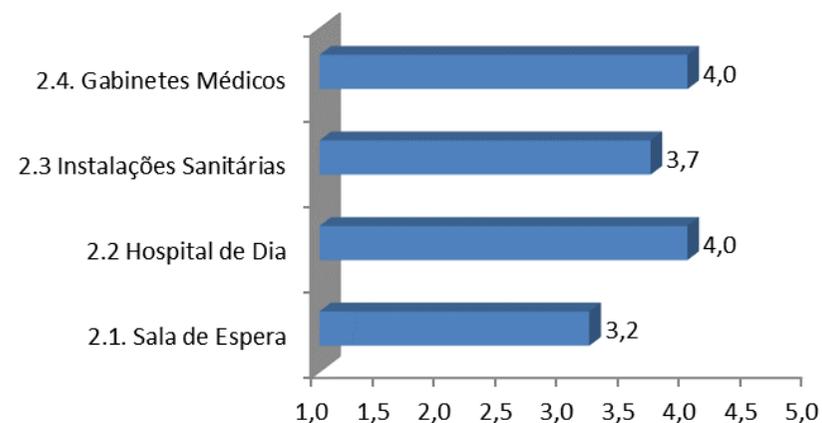


UNIVERSO = 52 INQUÉRITOS

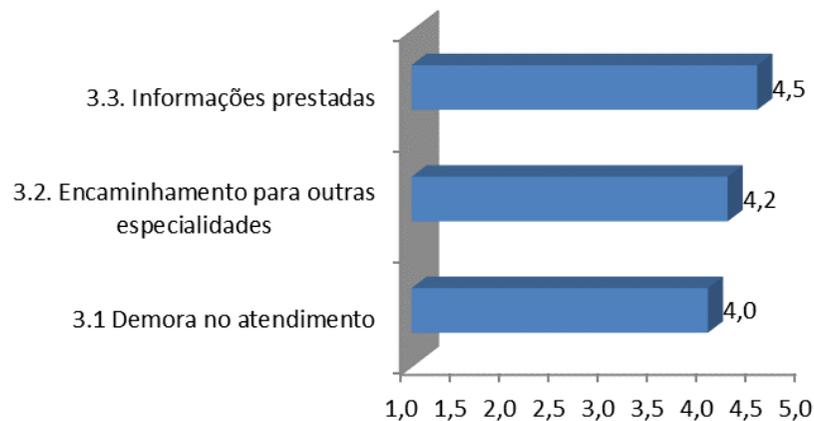
**Resultados da Dimensão Qualidade do Atendimento
- HD Imunohemoterapia Outubro 2020**



**Resultados da Dimensão Qualidade das Instalações -
HD Imunohemoterapia Outubro 2020**



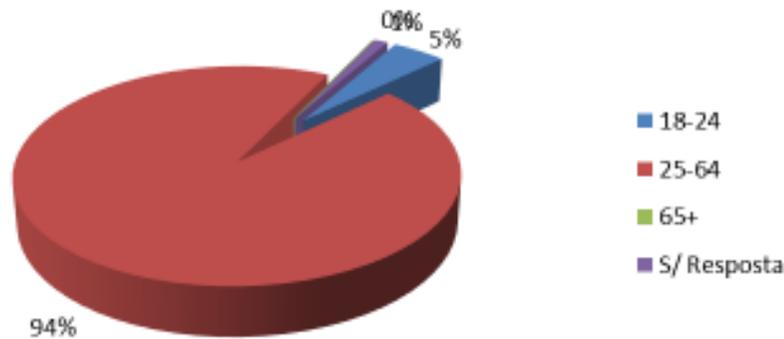
**Resultados da Dimensão Outros - HD
Imunohemoterapia Outubro 2020**



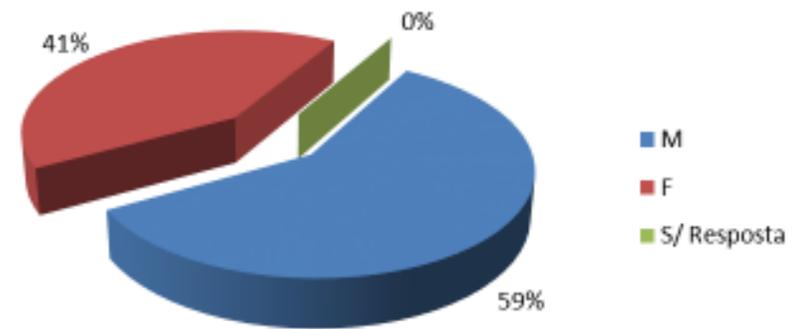
CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS – DADORES – OUTUBRO

UNIVERSO = 87 INQUÉRITOS

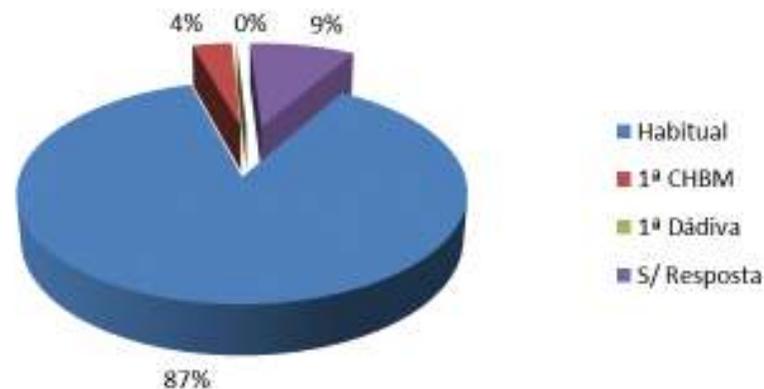
Idade (%) - Dadores de Sangue Outubro 2020



Género (%) - Dadores de Sangue Outubro 2020

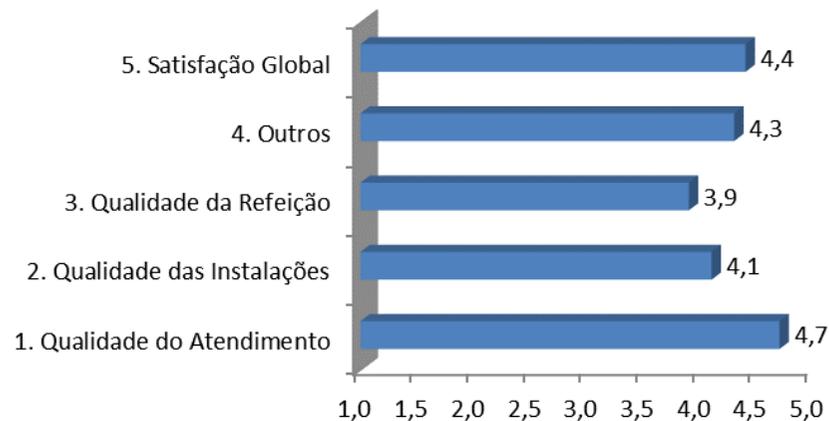


Regularidade da dádiva (%) - Dadores de Sangue Outubro 2020

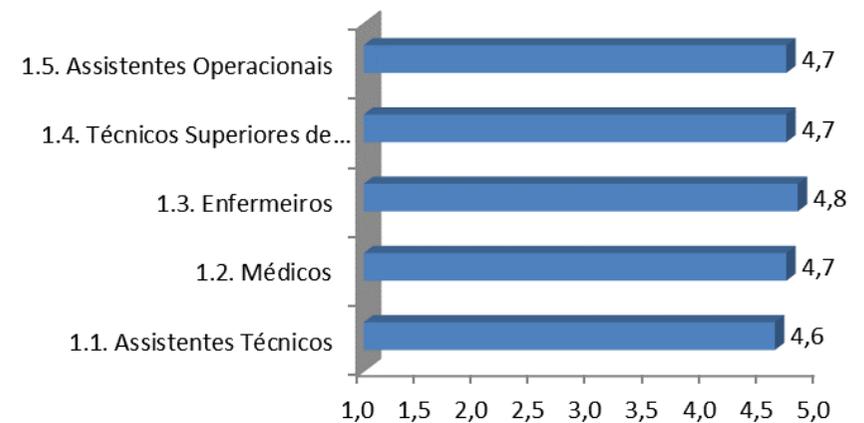


UNIVERSO = 87 INQUÉRITOS

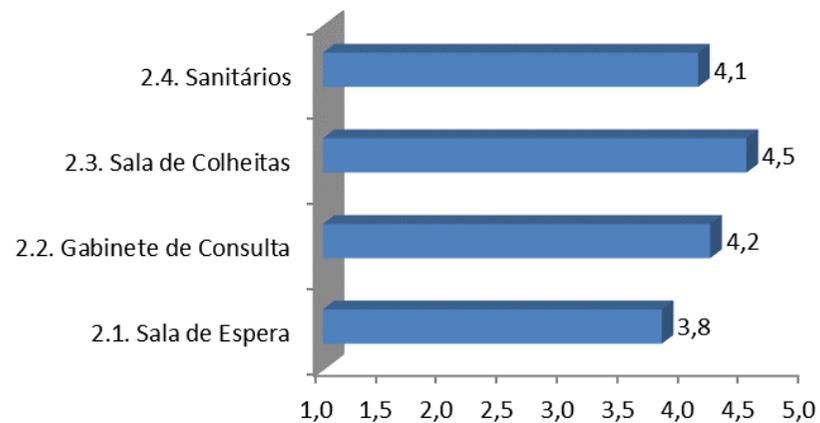
Resultados das Dimensões Avaliadas - Dadores de Sangue Outubro 2020



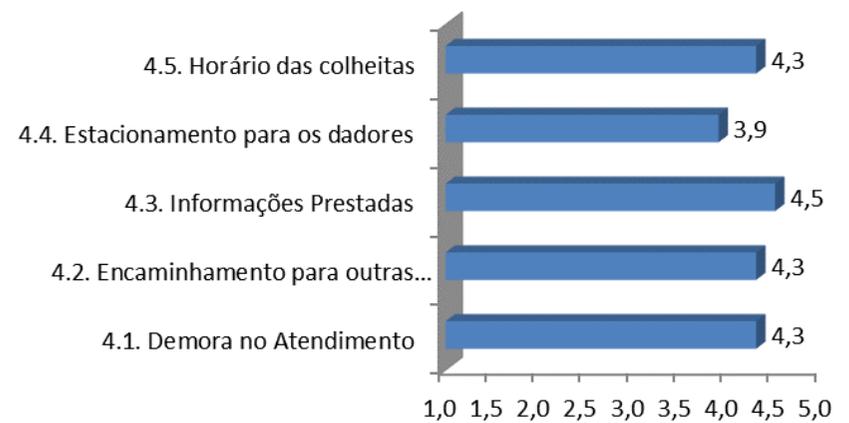
Resultados da Dimensão Qualidade do Atendimento - Dadores de Sangue Outubro 2020



Resultados da Dimensão Qualidade das Instalações - Dadores de Sangue Outubro 2020



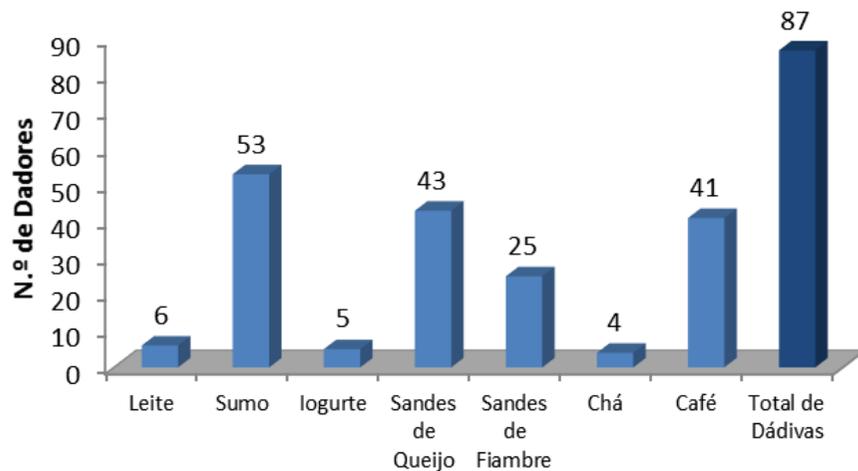
Resultados da Dimensão Outros - Dadores de Sangue Outubro 2020



"O QUE VAI COMER" – DADORES – OUTUBRO

UNIVERSO = 87 INQUÉRITOS

"O que vai comer:" - Dadores de Sangue Outubro 2020



"O que vai comer" - Sugestões dos dadores

Torradas
Manteiga no pão
Mais escolhas
Sandes mistas, fruta

Sugestões e comentários - Dadores de Sangue	Sugestões e comentários - Doentes HDI
As rececionistas não se apercebem que os dadores tem a senha.	Só tenho bem a dizer de todos os profissionais e de todo o serviço
A informação da dádiva devia chegar ao Centro de Saúde automaticamente.	Equipa fantástica, para mim o melhor serviço do hospital.
A informação da dádiva devia chegar ao Centro de Saúde automaticamente.	Poucos funcionários, pouco espaço físico, não tem ventilação, deve ser teestruturado.
Pessoal com muita experiência educação e respeito.	Devia ter visor para as senhas.
Estacionamento para dadores não encontrei, identificação do serviço não é visível ou perceptível.	Em falta um sistema inovador de senhas automático.
O dador não deve pagar o estacionamento, falta de cadeiras na sala de estar.	O serviço é muito bom.
O dador não deve pagar o estacionamento, falta de cadeiras na sala de estar.	Atendimento 5 estrelas.
Apesar da pandemia estava tudo muito bem preparado,	Uma equipa que esta de parabéns, seres humanos fantásticos.
Abrir secção para dar sangue no Montijo, estacionamento não pago, mais escolha nas refeições.	Só tenho bem a dizer de todos os profissionais e de todo o serviço
Melhorias tem sido poucas mas sempre para melhor nunca para pior.	Equipa fantástica, para mim o melhor serviço do hospital.
Um serviço de excelência.	
Os doentes e os dadores mereciam uma unidade maior e mais moderna.	
Colocar mesa para preencher questionário.	
Obrigado pela vossa prestação, assim só pode haver mais dádivas.	
As rececionistas não se apercebem que os dadores tem a senha.	
A informação da dádiva devia chegar ao Centro de Saúde automaticamente.	
A informação da dádiva devia chegar ao Centro de Saúde automaticamente.	