

# **AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DO SERVIÇO DE IMUNOHEMOTERAPIA**

**Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE**

**2022**

**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)**



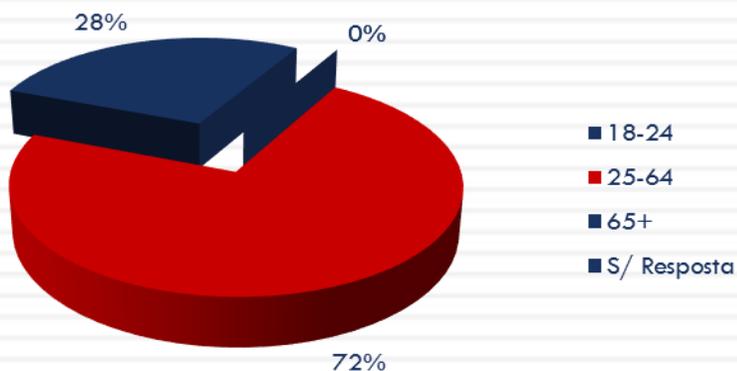
## **Padrão QPS.3.2**

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

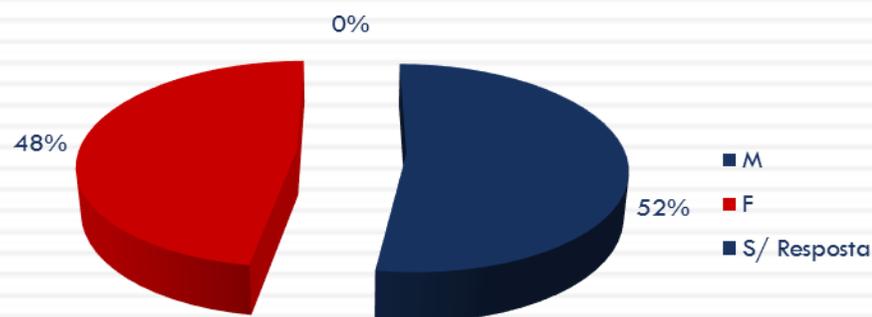
# CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS E RESULTADOS GLOBAIS – HDI – Março/Abril 2022

UNIVERSO = 40 INQUÉRITOS

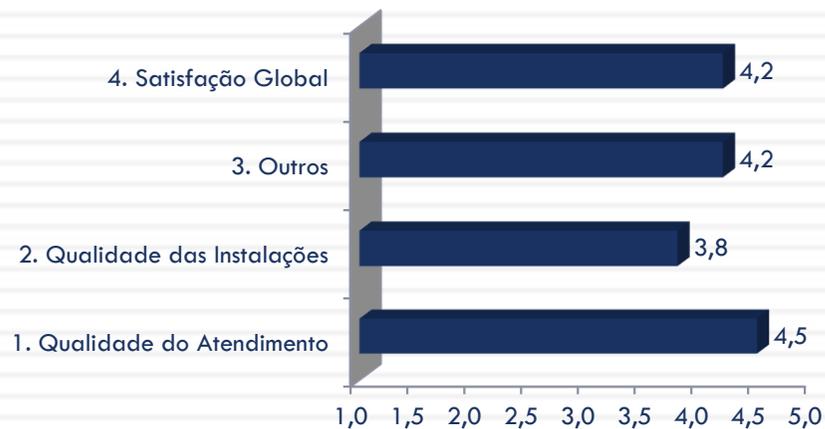
Idade (%) - HD Imunohemoterapia Março/Abril 2022



Género (%) - HD Imunohemoterapia Março/Abril 2022



Resultados das Dimensões Avaliadas - HD Imunohemoterapia Março/Abril 2022



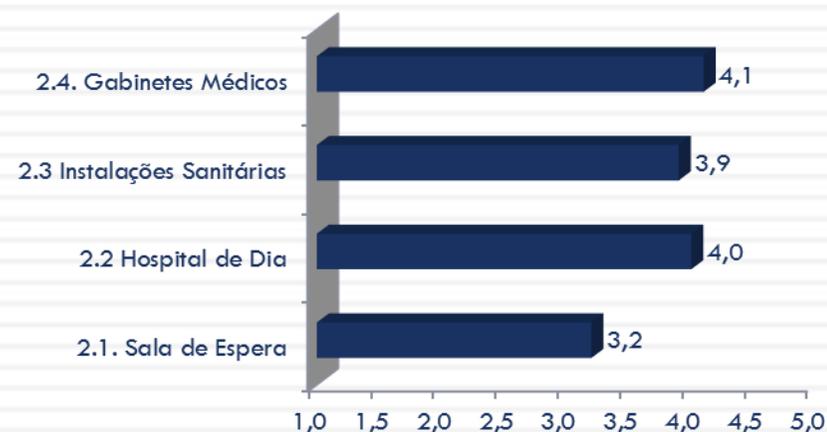
## – Março/Abril 2022

UNIVERSO = 40 INQUÉRITOS

### Resultados da Dimensão Qualidade do Atendimento - HD Imunohemoterapia Março/Abril 2022



### Resultados da Dimensão Qualidade das Instalações - HD Imunohemoterapia Março/Abril 2022

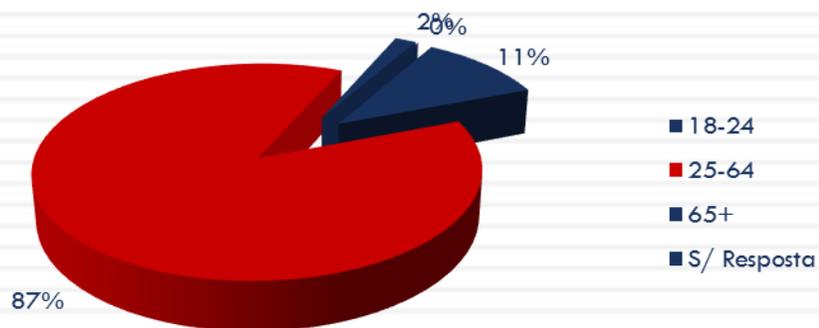


### Resultados da Dimensão Outros - HD Imunohemoterapia Março/Abril 2022

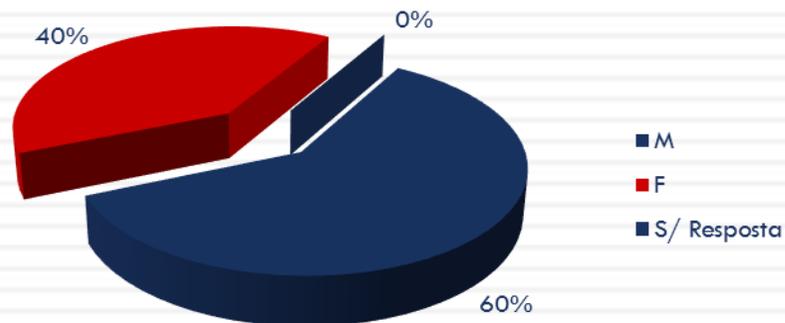


UNIVERSO = 111 INQUÉRITOS

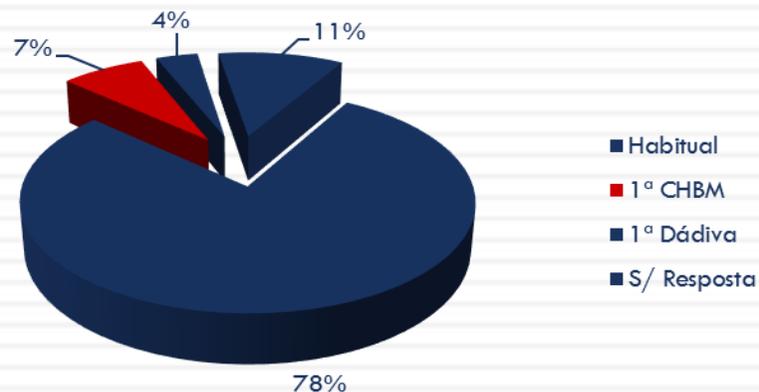
Idade (%) - Dadores de Sangue Março/Abril 2022



Género (%) - Dadores de Sangue Março/Abril 2022



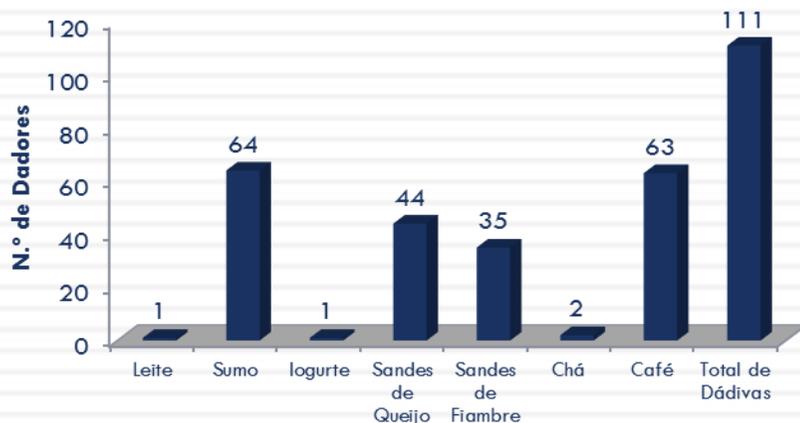
Regularidade da dádiva (%) - Dadores de Sangue Março/Abril 2022



**Março/Abril 2022**

**UNIVERSO = 111 INQUÉRITOS**

**“O que vai comer:” - Dadores de Sangue  
Março/Abril 2022**



**“O que vai comer” - Sugestões dos dadores**

*O Serviço de Colheitas devia ser separado devia ser separado, lunge da confusão e barulho dos outros utente4s...*

*No geral condições satisfatórias mas hexiste sempre algo a melhorar.*

*Adorei Enfermeiras muito simpaticas, atendimento rapido e claro. Agradeço todos os cuidados para estar confortável.*

*A sala de rejeção poderia ser melhorada.A simpatia do pessoal em especial a medica é o ponto forte.*

*Alargar horario das colheitas.*

*Aumentar o horario da davida do sangue.*

*Difrenciar os serviços e as salas de espera ...pouco espaço emuitas pessoas é igual a confusão*

*Os estacionamento devem ser gratuitos. Sobre consultas da especialidade nem sempre tenho sido bem sucedido,devia ser mais acessivel neste aspecto.*

*A localização do serviço devera ser mais amplo.*

*Sala de espera maior com separação dos dadores dos outros doentes.*

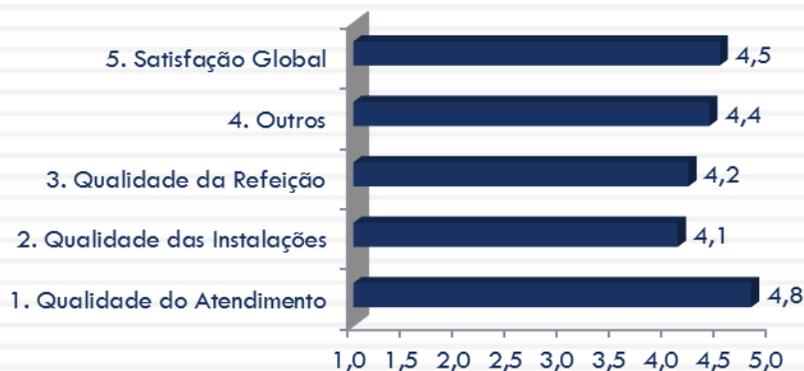
*O Serviço de Colheitas devia ser separado devia ser separado,lunge da confusão e barulho dos outros utente4s...*

*No geral condições satisfatórias mas hexiste sempre algo a melhorar.*

*Adorei Enfermeiras muito simpaticas, atendimento rapido e claro. Agradeço todos os cuidados para estar confortável.*

UNIVERSO = 111 INQUÉRITOS

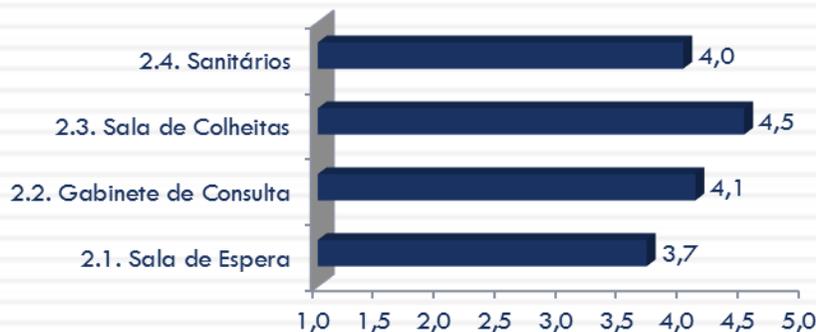
**Resultados das Dimensões Avaliadas - Dadores de Sangue Março/Abril 2022**



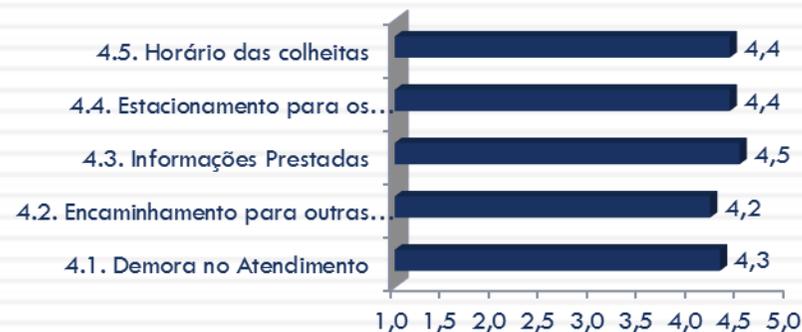
**Resultados da Dimensão Qualidade do Atendimento - Dadores de Sangue Março/Abril 2022**



**Resultados da Dimensão Qualidade das Instalações - Dadores de Sangue Março/Abril 2022**



**Resultados da Dimensão Outros - Dadores de Sangue Março/Abril 2022**



**Março/Abril 2022**

## *Dadores de sangue*

*O Serviço de Colheitas devia ser separado devia ser separado, longe da confusão e barulho dos outros utentes...*

*No geral condições satisfatórias mas hexiste sempre algo a melhorar.*

*Adorei Enfermeiras muito simpaticas, atendimento rapido e claro. Agradeço todos os cuidados para estar confortável.*

*A sala de rezeção poderia ser melhorada. A simpatia do pessoal em especial a medica é o ponto forte.*

*Alargar horario das colheitas.*

*Aumentar o horario da daveda do sangue.*

*Difrenciar os serviços e as salas de espera ...pouco espaço e muitas pessoas é igual a confusão*

*Os estacionamento devem ser gratuitos. Sobre consultas da especialidade nem sempre tenho sido bem sucedido,devia ser mais acessivel neste aspecto.*

*A localização do serviço deveria ser mais amplo.*

*Sala de espera maior com separação dos dadores dos outros doentes.*

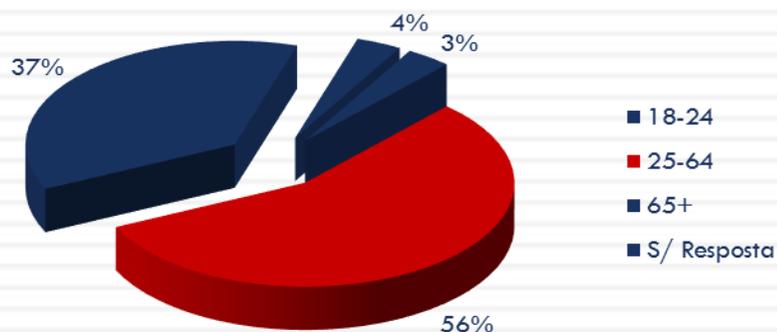
*O Serviço de Colheitas devia ser separado devia ser separado, longe da confusão e barulho dos outros utentes...*

*No geral condições satisfatórias mas hexiste sempre algo a melhorar.*

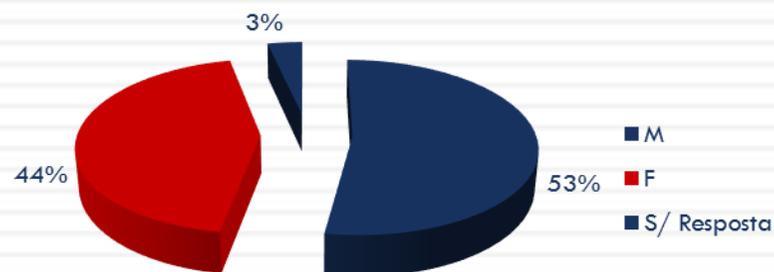
*Adorei Enfermeiras muito simpaticas, atendimento rapido e claro. Agradeço todos os cuidados para estar confortável.*

**UNIVERSO = 57 INQUÉRITOS**

**Idade (%) - HD Imunohemoterapia Outubro 2022**



**Género (%) - HD Imunohemoterapia Outubro 2022**



**Resultados das Dimensões Avaliadas - HD Imunohemoterapia Outubro 2022**



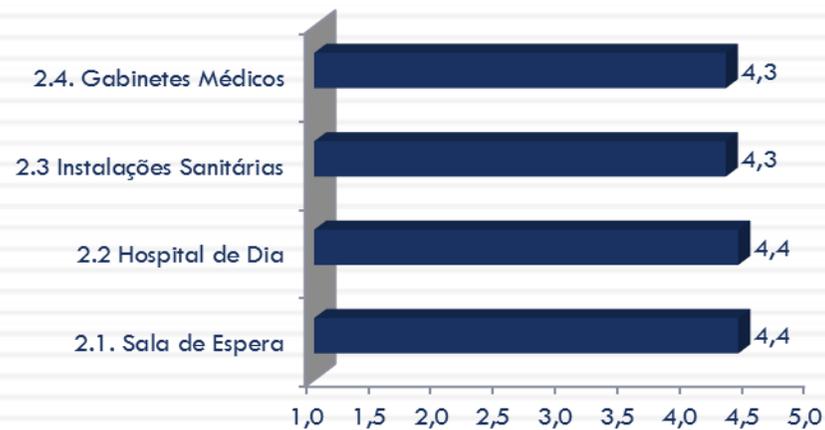
## – Outubro

UNIVERSO = 29 INQUÉRITOS

**Resultados da Dimensão Qualidade do Atendimento**  
**- HD Imunohemoterapia Outubro 2022**



**Resultados da Dimensão Qualidade das Instalações**  
**- HD Imunohemoterapia Outubro 2022**

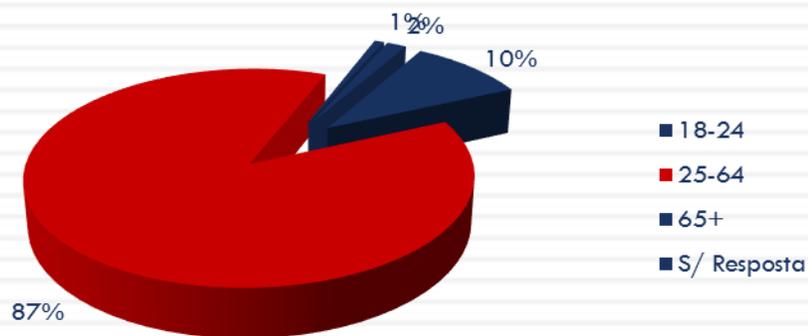


**Resultados da Dimensão Outros - HD**  
**Imunohemoterapia Outubro 2022**

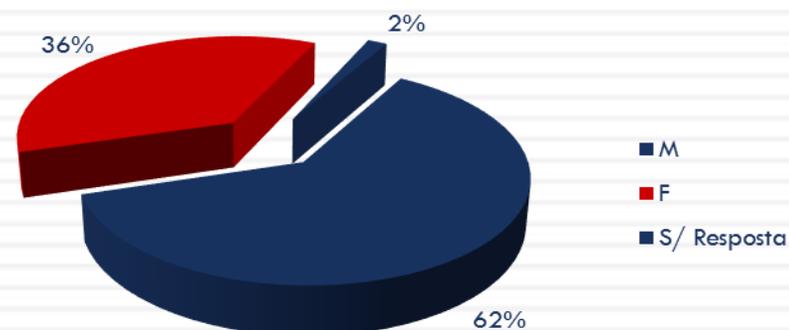


UNIVERSO = 29 INQUÉRITOS

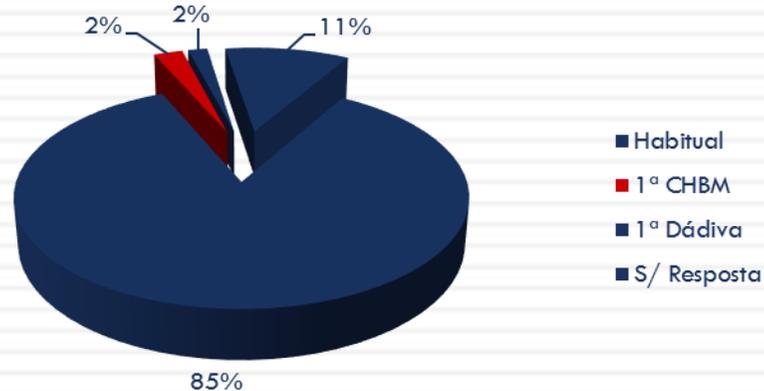
Idade (%) - Dadores de Sangue Outubro 2022



Género (%) - Dadores de Sangue Outubro 2022



Regularidade da dádiva (%) - Dadores de Sangue Outubro 2022

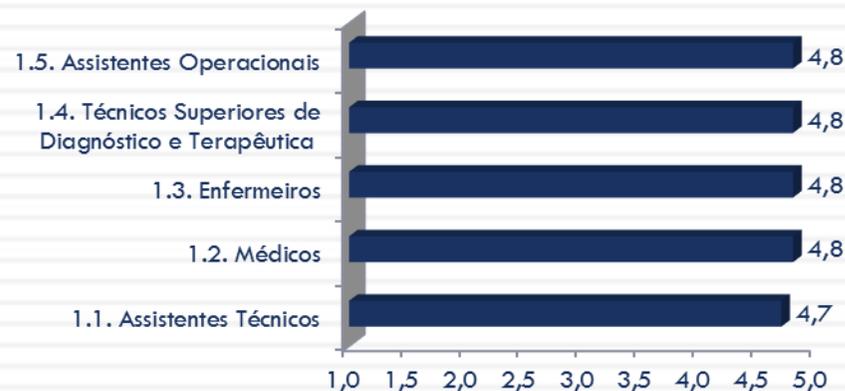


UNIVERSO = 29 INQUÉRITOS

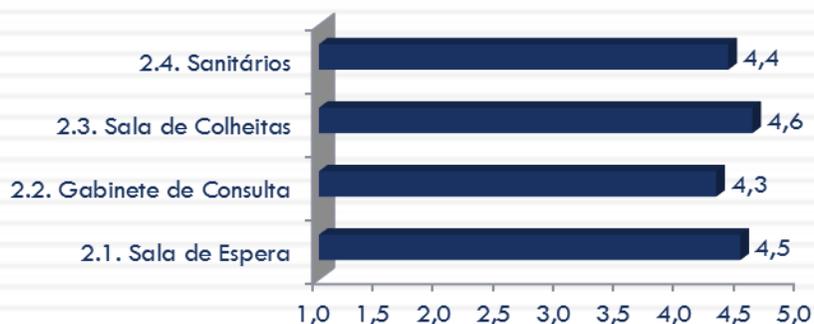
**Resultados das Dimensões Avaliadas - Dadores de Sangue Outubro 2022**



**Resultados da Dimensão Qualidade do Atendimento - Dadores de Sangue Outubro 2022**



**Resultados da Dimensão Qualidade das Instalações - Dadores de Sangue Outubro 2022**



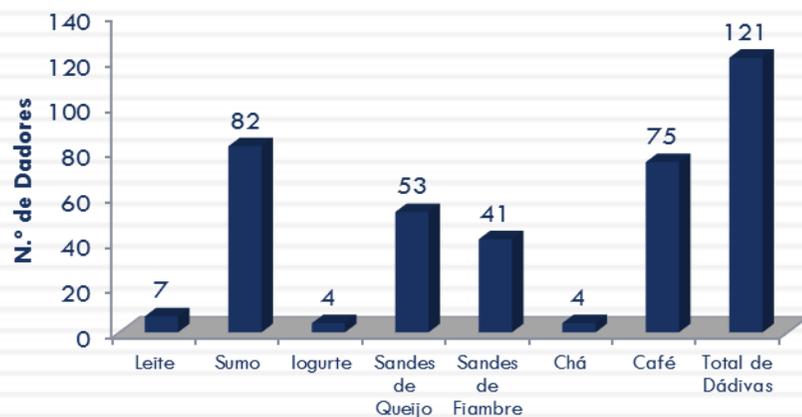
**Resultados da Dimensão Outros - Dadores de Sangue Outubro 2022**



## Outubro

UNIVERSO = 29 INQUÉRITOS

“O que vai comer:” - Dadores de Sangue Outubro 2022



## O que vai comer? Sugestões dos dadores

A inclusão de um doce e um salgado, para mais variedade de escolha.

Deviam dar algo doce depois da dádiva.

Melhorar o tipo de sandes.

Bolinho

Devia incluir sandes mista.

Podia ter um salgado à escolha como antigamente.

Bolos sortidos salgados..

Deviam fazer como antigamente dar também um salgado e um bolo.

Ofrecer água e fruta

Chocolate

Sandes de manteiga.

Água

Salgado ou bolo.

Água

Bolo de arroz.

### Dadores de sangue

*Lugares de estacionamento, e outros direitos como dias de férias ..*

*Estas instalações e as refeições claramente que já foram piores, está-se a evoluir, o que também é de salientar*

*Só sugere ampliar o horário para doações .*

*Equipa fantástica, cinco estrelas.*

*Sempre bem atendido.*

*A meu ver todo o serviço funciona dentro da normalidade.*

*Obrigado pela simpatia de todos e o profissionalismo, fazendo com que só dê dávidas nos vossos serviços.*

*Em relação à refeição poderiam ser mais generosos quanto ao comer.*

*Dr. Tiago é um excelente comunicador.*

*O horário das dávidas poderia acontecer no período da tarde.*

*Melhores condições para médicos e utentes na colheita de sangue.*

*Uma bancada para que possamos preencher os questionários obrigado.*

*Criação de um sistema de som, para comunicação mais facilitada entre dadores e assistentes técnicos.*