

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DO SERVIÇO DE IMUNOHEMOTERAPIA

Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE

Março 2023

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)



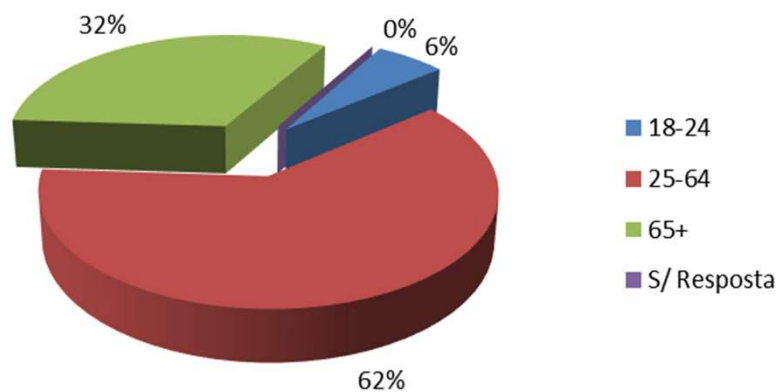
Padrão QPS.3.2

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 (...)

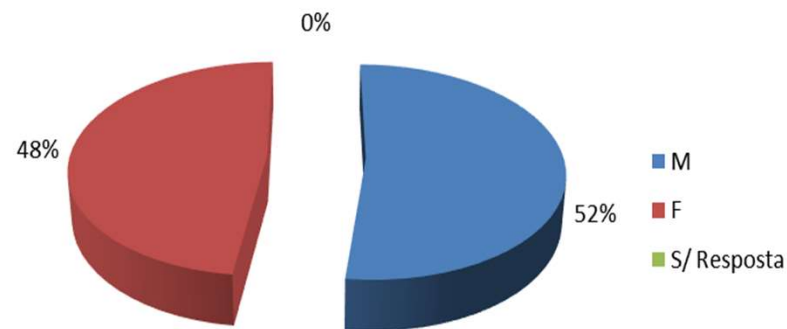
CARATERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS E RESULTADOS GLOBAIS – HDI – março 2023

UNIVERSO = 102 INQUÉRITOS

Idade (%) - HD Imunoterapia março 2023

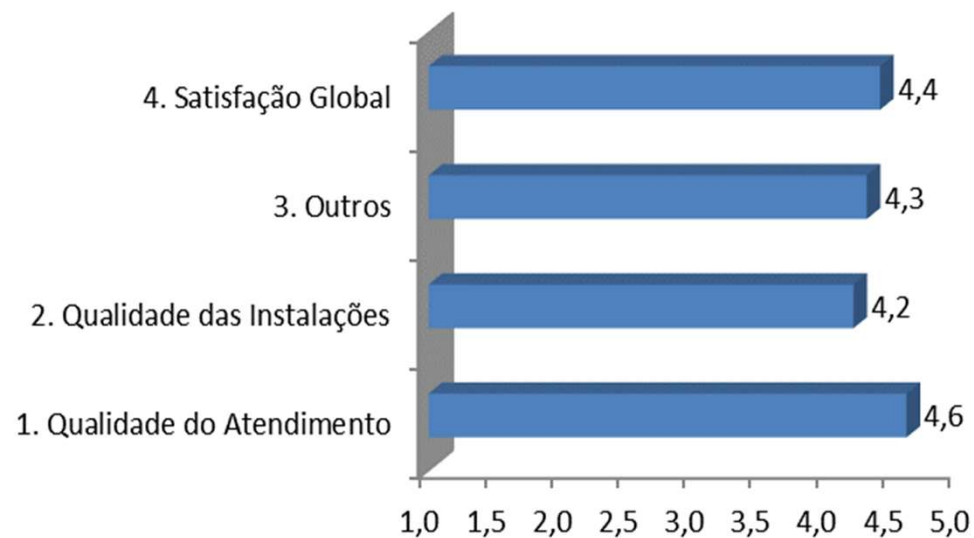


Género (%) - HD Imunohemoterapia março 2023



UNIVERSO = 102 INQUÉRITOS

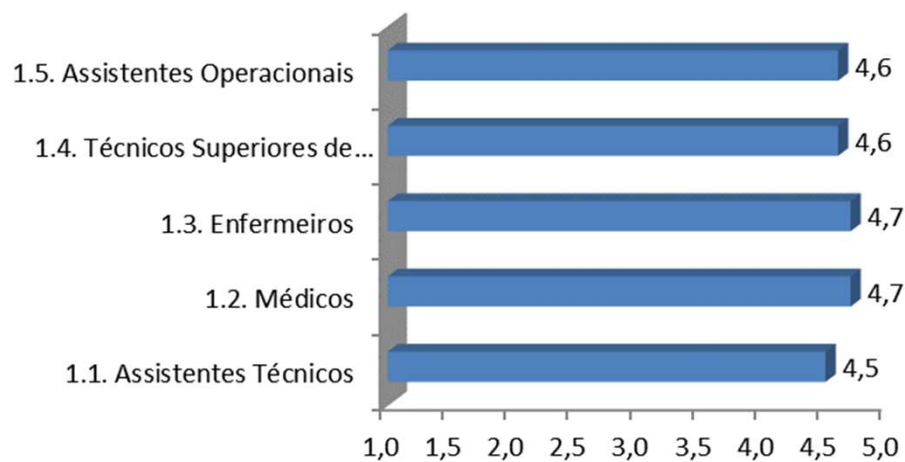
**Resultados das Dimensões Avaliadas - HD
Imunohemoterapia março 2023**



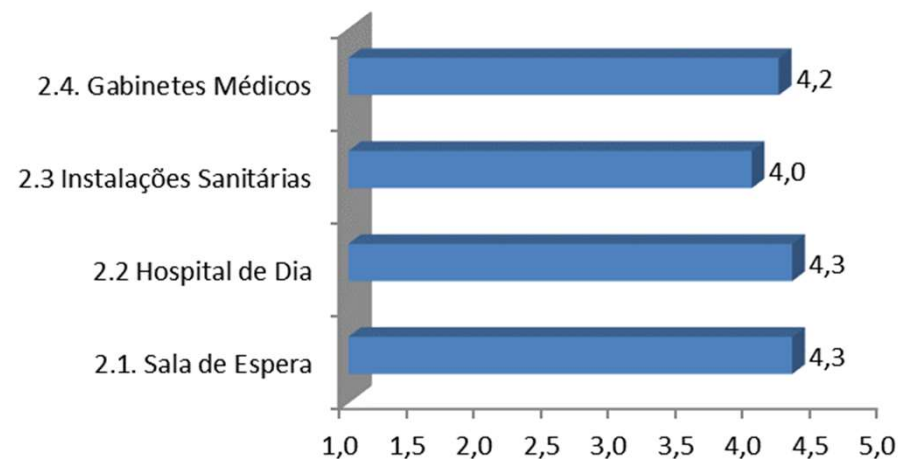
março 2023

UNIVERSO = 102 INQUÉRITOS

Resultados da Dimensão **Qualidade do Atendimento** -
HD Imunohemoterapia março 2023

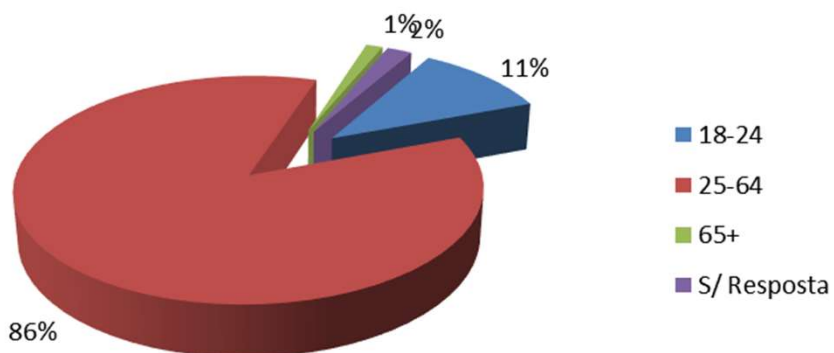


Resultados da Dimensão **Qualidade das Instalações** -
HD Imunohemoterapia março 2023

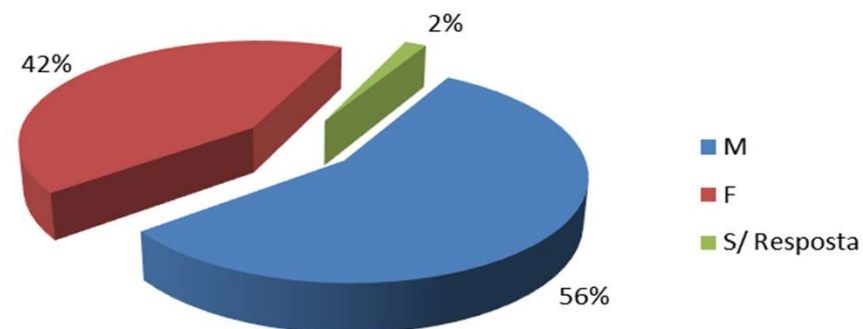


UNIVERSO = 292 INQUÉRITOS

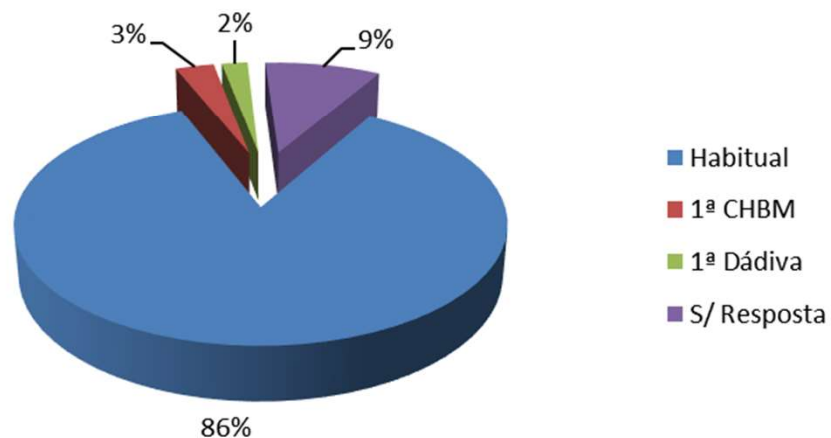
Idade (%) - Dadores de Sangue março 2023



Género (%) - Dadores de Sangue março 2023



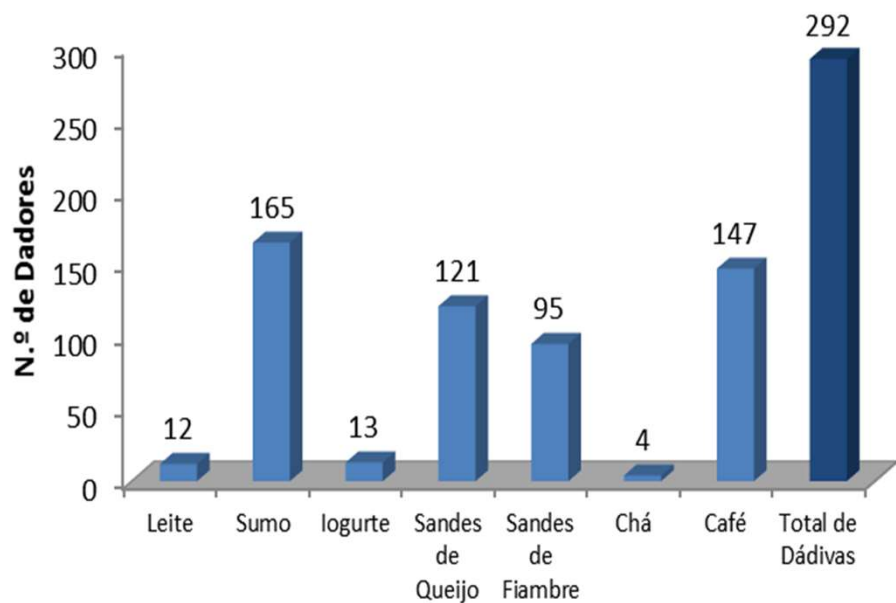
Regularidade da dádiva (%) - Dadores de Sangue março 2023



março 2023

UNIVERSO = 292 INQUÉRITOS

"O que vai comer:" - Dadores de Sangue março 2023

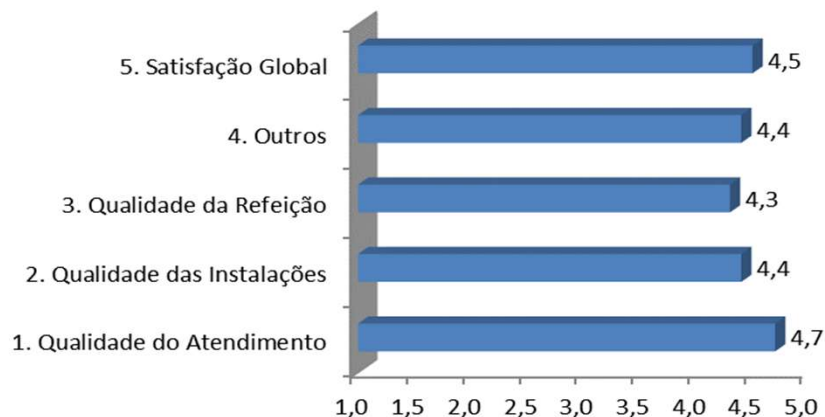


"O que vai comer" - Sugestões dos dadores

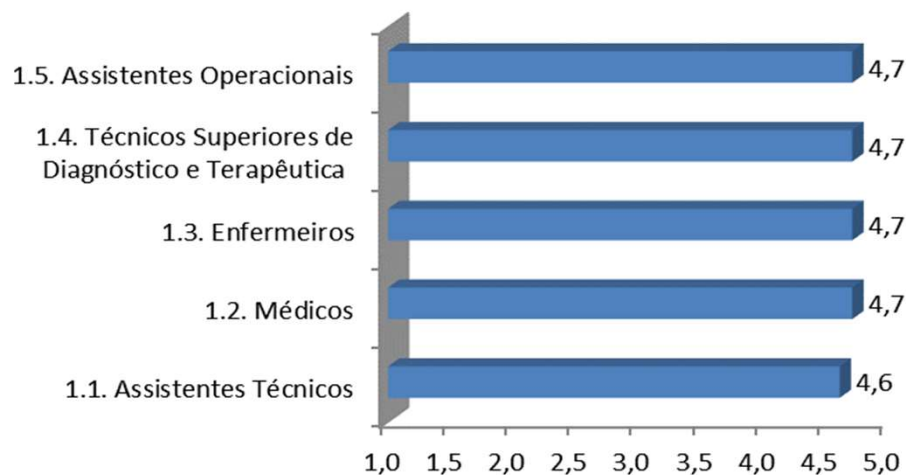
- Sandes mista
- Sumo fresco
- Sandes Mista, Galão
- Toresmos e mini
- "à" Pouca quantidade e variedade
- Voltar ao que era atribuído
- Fruta
- Sandes de leitão
- Bolos (açucar)
- Mais variedade nos alimentos sólidos
- Doce (bolo)
- Fruta, barra de cereais
- Bola manteiga, croissant

UNIVERSO = 292 INQUÉRITOS

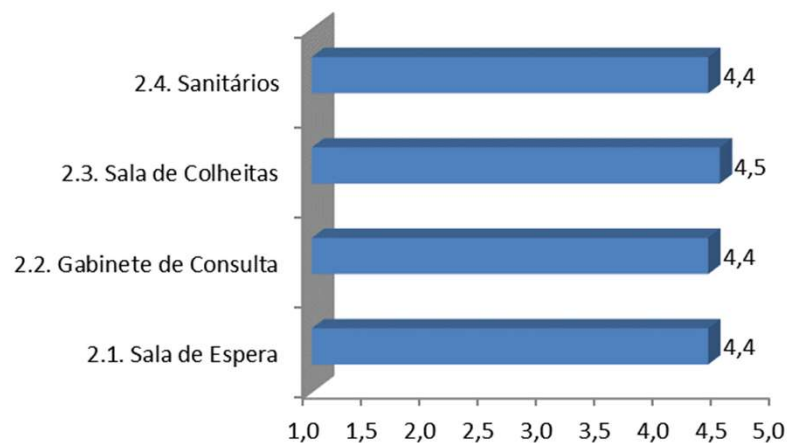
Dimensões Avaliadas



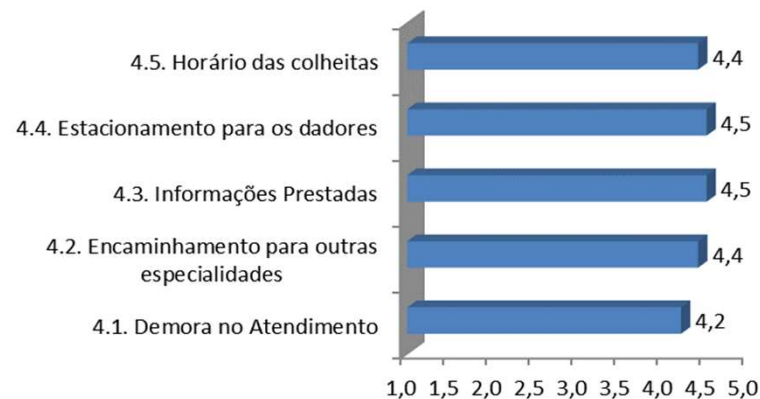
Qualidade do Atendimento



Qualidade das Instalações



Dimensão Outros



A nível de atendimento por parte da equipa na sala da colheita é muito satisfatória, aproveito para adar os parabéns pois fazem um trabalho muito bom. Carinhoso e cuidadoso para com os dadores. Fazem sentir ainda mais especial esta dádiva. Obrigado.

Costuma ser muito demorado, mesmo com poucas pessoas à frente demora bastante tempo por só costuma ter uma enfermeira

Sugero que continuem sempre com este espírito de funcionamento comentários, nada digno de qualquer insatisfação

No que concerne a tudo envolvente ao pessoal técnico eu não acedito que haja a negligenciar.

Fico satisfeito pela atenção prestada pelos funcionários

Devia ser dado 1 dia de folga/férias por cada dádiva. Horário para dádivas deveria ser mais alongado.

Penso que a nível nacional deveria ser criado outro tipo de incentivos a dádiva de sangue. Tipo acordo com as grandes empresas em troca de experiências ou ofertas

Deveríamos ter estacionamento, sem irmos à portaria validar o mesmo. Muito obrigada a toda a equipa deste serviço, sempre muito prestáveis e atenciosos.

Todos simpáticos e atenciosos. Continuação de bom trabalho. Obrigada

Colocação de uma mesa na sala de espera para preenchimento de papeis e questionários relacionando com a dádiva.

Mais horário para poder doar sangue, ou seja até as 17h00.

Poderia estender o horário do atendimento do dia de sábado com a possibilidade de agendamento a tarde. Pois tenho muitos amigos que querem dar sangue e só podem num período do sábado a tarde.

Deveríamos ter estacionamento, sem irmos à portaria validar o mesmo. Muito obrigada a toda a equipa deste serviço, sempre muito prestáveis e atenciosos.

A colheita (dádiva) poderia começar às 8h. Obrigada

Sugeria oferecerem senha para o almoço como fazem no HSM

Enfermeiros espetaculares

Prolongar o horário das colheitas doações

Continuar com o trabalho e cuidado excelente que tens feito. Não tenho razão de queixa. Obrigada.

Ao fazer a dádiva em prol benéfico pelo próximo, "fecha-se um pouco os olhos" à qualidade das instalações, pois os assistentes técnicos e enfermeiros compensam o menos bom!

Falta mesa de apoio próxima do guichet para preenchimento dos formulários

Seria importante encontrar soluções de refeição para pessoas com intolerâncias/restrições alimentares

O horário das colheitas terem horário durante a tarde

As instalações deviam ser melhoradas. A distância para o bar é enorme. Sala de espera mais acolhedora (TV, Internet, jornais). Gabinete de consulta desapropriado (parece um armazém/arquivo). WC insuficiente.

O balcão de atendimento ser junto com outras especialidades faz com que a demora seja maior dia que o habitual.

Dar os parabéns à equipa de enfermagem e auxiliares do serviço que tornam o momento da dádiva sempre confortável e, até mesmo, divertido. São uma simpatia.

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DO SERVIÇO DE IMUNOHEMOTERAPIA

Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE

Novembro 2023

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)



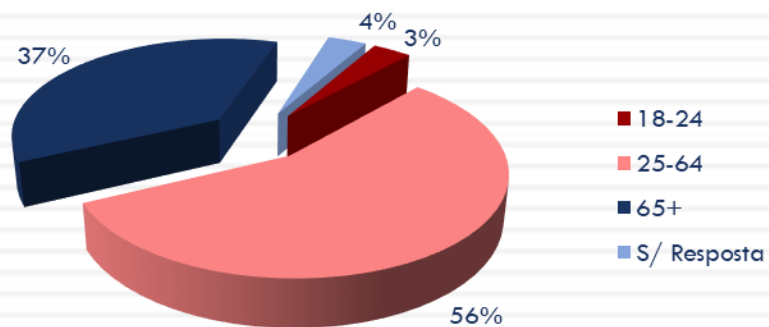
Padrão QPS.3.2

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 (...)

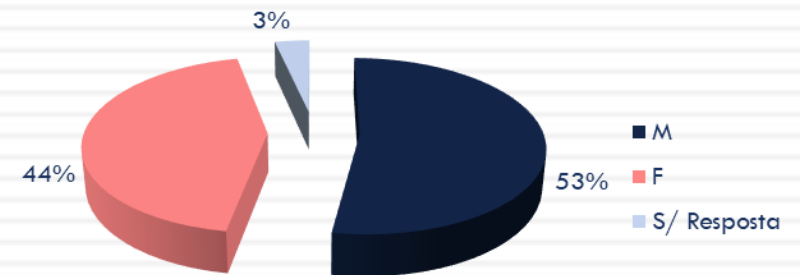
CARATERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS E RESULTADOS GLOBAIS – HDI – outubro 2023

UNIVERSO = 48 INQUÉRITOS

Idade (%) - HD Imunohemoterapia Outubro 2023

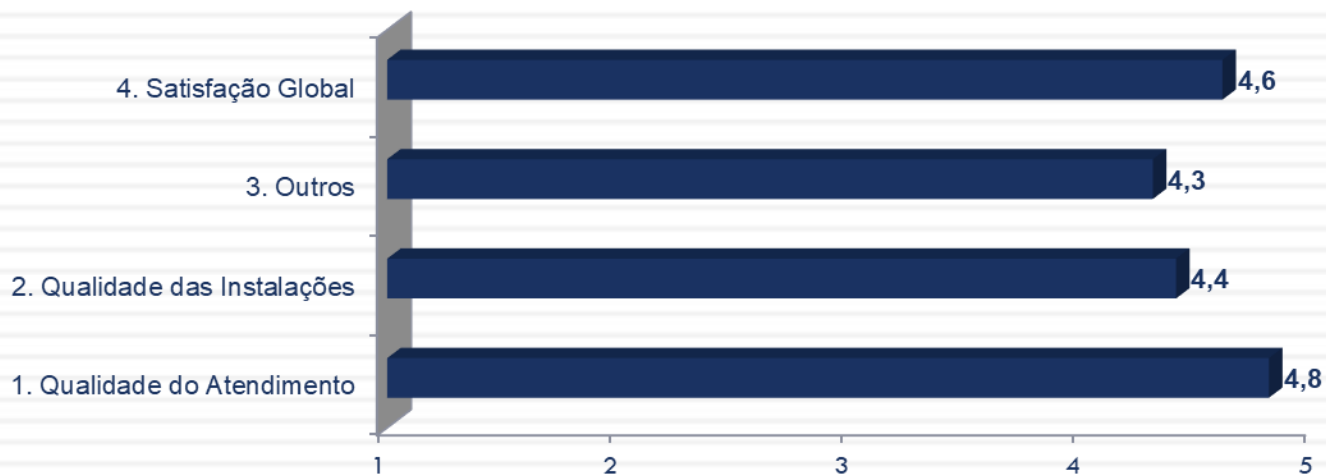


Género (%) - HD Imunohemoterapia Outubro 2023



UNIVERSO = 48 INQUÉRITOS

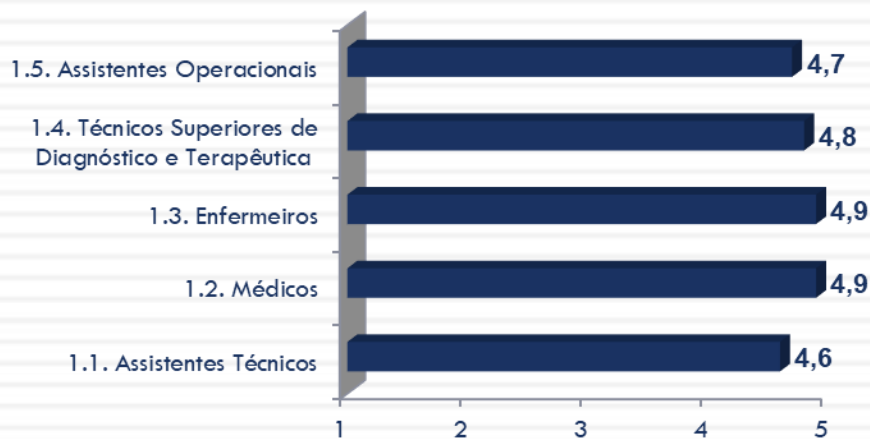
Resultados das Dimensões Avaliadas - HD Imunohemoterapia Outubro 2023



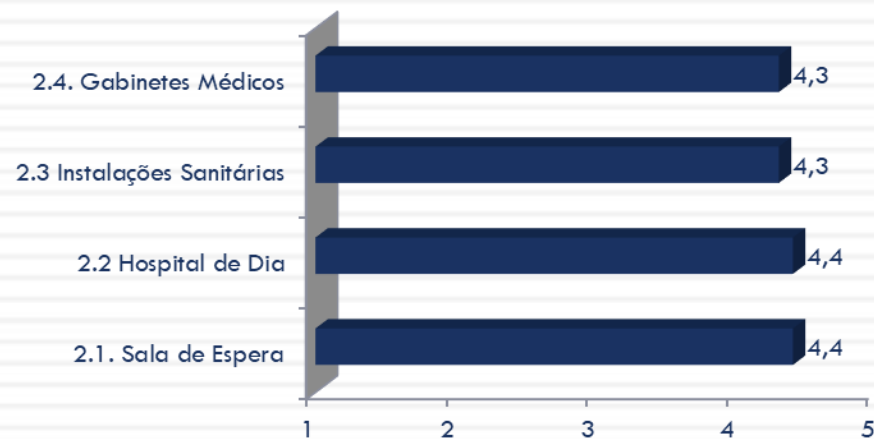
outubro 2023

UNIVERSO = 48 INQUÉRITOS

Resultados da Dimensão Qualidade do Atendimento -
HD Imunohemoterapia outubro 2023

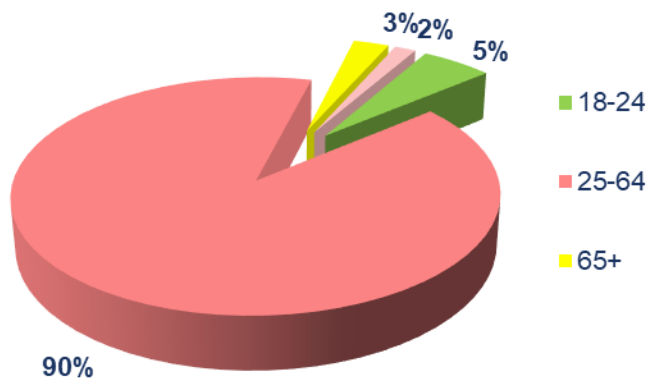


Resultados da Dimensão Qualidade das Instalações - HD
Imunohemoterapia outubro 2023

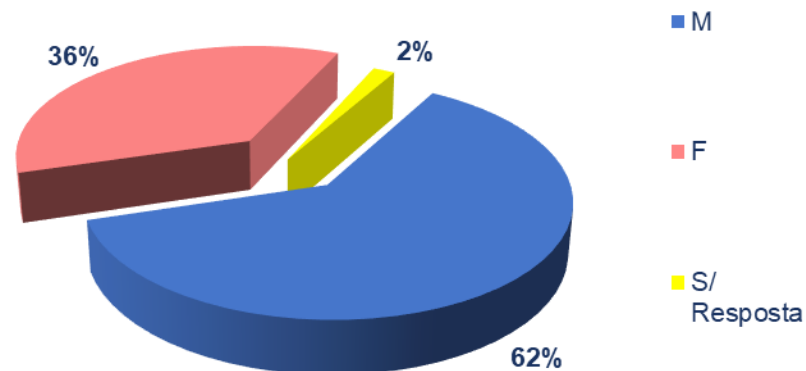


UNIVERSO = 179 INQUÉRITOS

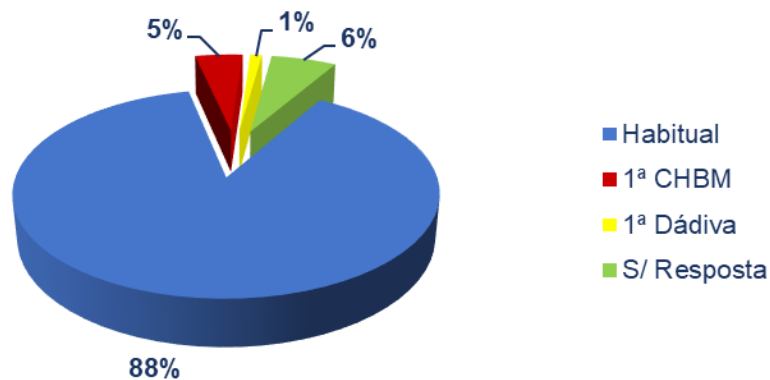
Idade (%) - Dadores de Sangue Outubro 2023



Género (%) - Dadores de Sangue Outubro 2023

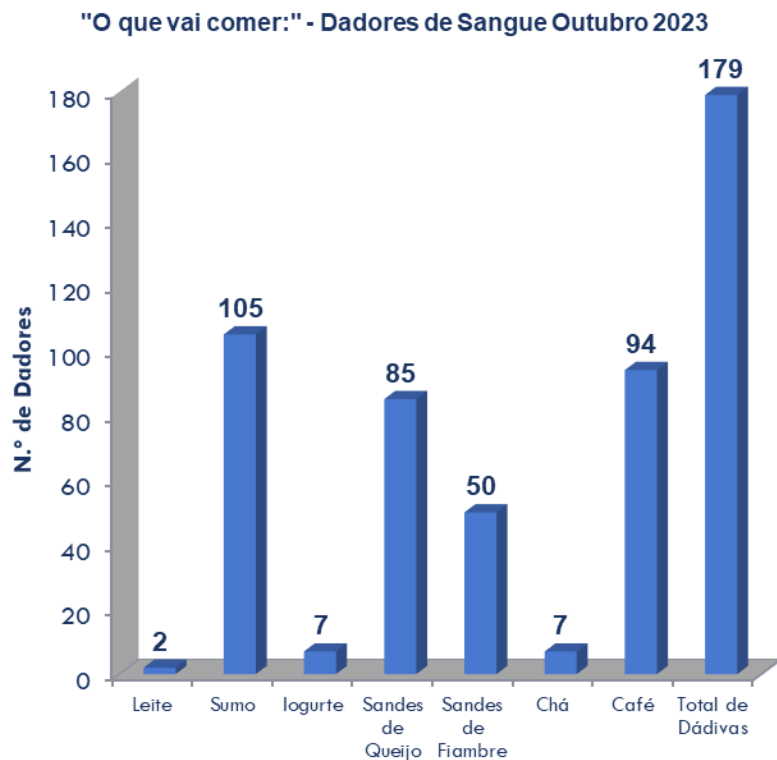


Regularidade da dádiva (%) - Dadores de Sangue Outubro 2023



Outubro 2023

UNIVERSO = 179 INQUÉRITOS



O que vai comer - Sugestão de dadores

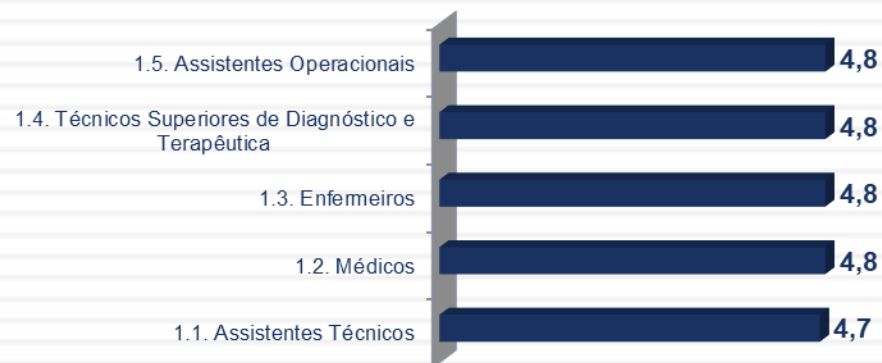
- Máquina de água
- Podiam dar umas bolachinhas
- Salgados
- A refeição devia ser como antigamente
- Um plafom disponível em vez de refeição pré definida
- Muito fraca a qualidade da refeição, pouca escolha
- Deveria voltar ao que existia, contemplando mais um bolo e um salgado
- Bolos Secos (Queque)
- ÁGUA
- Produtos sem lactose para os intolerantes e mais diversidade.
- A refeição ser à escolha do dador
- Galão; Sandes Mista
- Podia incluir uma água de 1,5L
- Deviam haver mais variedade e "contidade"
- Devia ser disponibilizado um bolo - tipo Pastel de nata
- Acho mal que ao pedir um galão perca o direito ao café. Preferia beber galão ao sumo, mas opto pelo sumo para poder sumo para poder café.
- Sendo dador na Austrália acho que as refeições não satisfazem pessoas com dietas específicas. Muito pobre. Há muito a melhorar aqui.
- Bolos
- falta 1 bolo ou 1 salgado
- Água ; Fruta
- A refeição é muito limitada a comida quando se vai levantar; sumos sem limitações, banquetes, bolos sem qualquer limitação
- Não haver restrições no bar depois da colheita de sangue

UNIVERSO = 179 INQUÉRITOS

**Resultados das Dimensões Avaliadas - Dadores de Sangue
Outubro 2023**



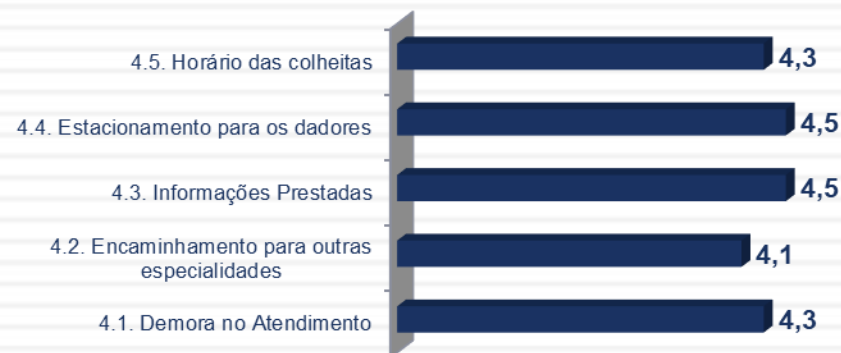
Qualidade do Atendimento



Qualidade das Instalações



Outros



Sugestões

As pessoas envolvidas no processo tornam tudo mais fácil e agradável

Estacionamento próprio para dadores

Sem comentários

Nada a acrescentar. Apenas de louvar a atitude e postura de todos os intervenientes deste serviço

Deveria haver um alerta aos dadores junto da próxima dádiva, de forma a lembrar que já pode dar sangue. Sei que o Instituto Português já o fez, porque já recebi. É uma forma de assegurar os vossos próprios dadores e não deixar passar tanto tempo e apenas chama-los quando há rutura de stock

Os melhores funcionários, porém sem as melhores instalações

O horário da Colheita poderia ser mais alargado

Sala de colheita devia ter mais camas de colheita para os dias de maior afluência

Corresponde às expectativas. Continuação de muito bom trabalho

Estacionamento próprio para dadores

Prazeroso estar a um lugar (Hospital CHBM) onde as pessoas são atenciosas e simpáticas

Deveria ser todos os sábados do mês para a dádiva de sangue até porque os Hospitais necessitam de dadores de sangue

As dádivas deveriam ser todos os sábados.

Agradecer o trabalho de todos

Não existem lugares reservados para dadores de sangue

Não venho 4 vezes por ano por ter 2 sábados por mês. Se tivessem todos os sábados tinha mais disponibilidade para fazer a doação

Sempre que cá venho sou tratada decentemente . É de agradecer a todos os profissionais

Melhorar o Hospital no seu geral. Condições para os profissionais e para os utentes

Na minha opinião e sendo um dador habitual com cerca de 20 dádivas efetuadas neste serviço, as condições tem evoluído, mas ainda existe margem para evolução, nomeadamente na "atenção" dá às pessoas que são dadores e tem situações pendentes em outras especialidades e "esperar" anos por uma consulta . O SNS tem que rever a forma como faz esperar os utentes, mas os mesmos são prontos a doar sangue

Não deixem a Enfermeira Ana reformar-se!!!

Vindo aqui habitualmente enquanto estou de férias, tenho falado com os funcionários sobre o serviço de sangue na Austrália. Embora tenha notado melhorias ultimamente aina há um longo caminho a percorrer para que os vossos serviços possa ser comparados com os níveis vistos na Austrália. De toda a maneira a experiência continua a ser positiva senão viria cá. A questão da Idade é chocante, lá pode-se dar sangue até aos 90 anos. Os 65 limite acho que é ridículo, se a pessoa tem saúde, porquê um limite? Algo para vocês pensarem. O dador mais velho na Austrália tem 86 anos e continua a dar.

Os profissionais e colaboradores estão sempre disponíveis dentro das suas possibilidades, a ajudar e prestar o auxílio necessário e pretendido, para as diversas tarefas aderentes ao serviço. Os recursos humanos é que não são suficientes , principalmente em dias de greve.

Resultados serem enviados num formato digital para evitar o desperdício de papel

Haver lugares específicos de estacionamento como antigamente. Haver colheitas a partir das 8:00h;