

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DO UNIDADE DE TÉCNICAS ENDOSCÓPICAS

Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE

2017

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)



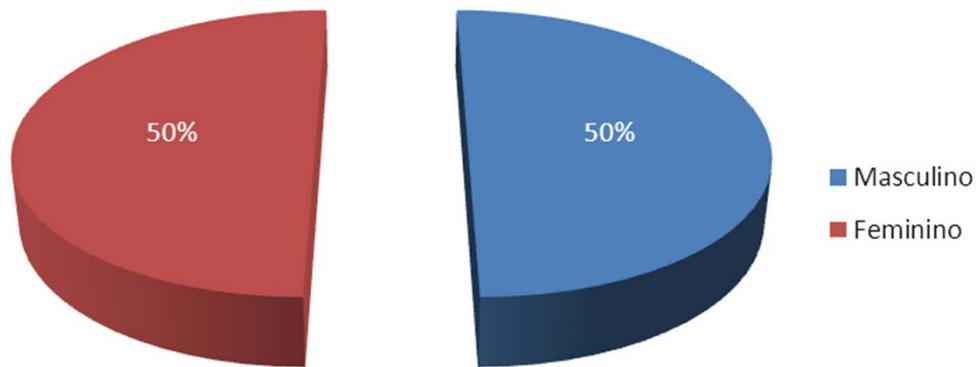
Padrão QPS.3.2

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 (...)

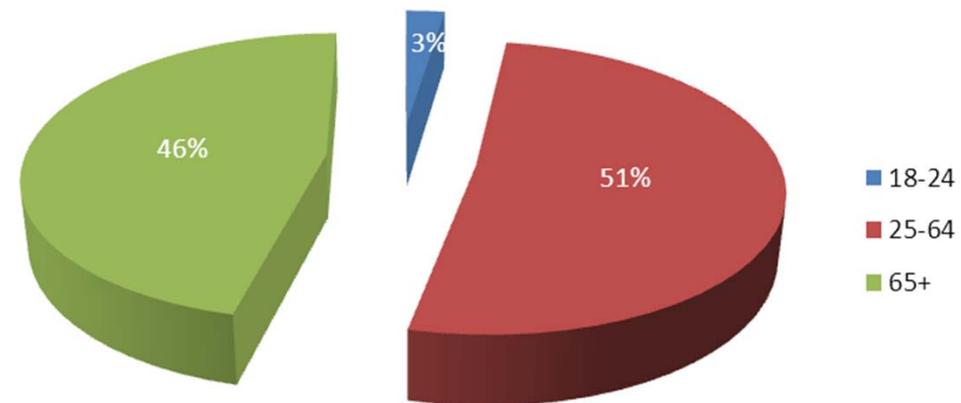
CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS INQUIRIDOS – JUNHO

UNIVERSO = 42 INQUÉRITOS

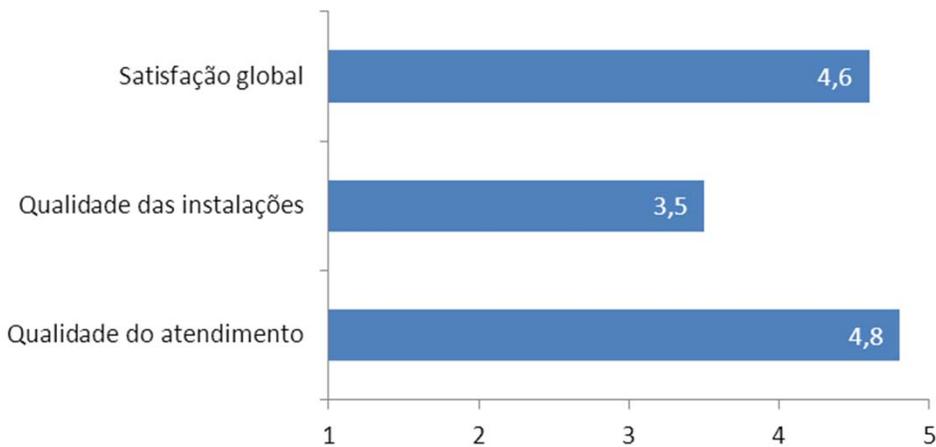
Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de
Técnicas Endoscópicas - Género (Junho 2017)



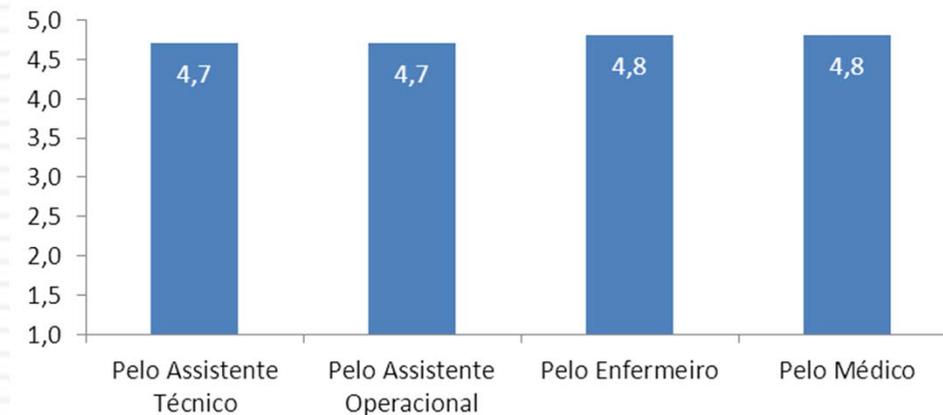
Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de
Técnicas Endoscópicas - Idade (Junho 2017)



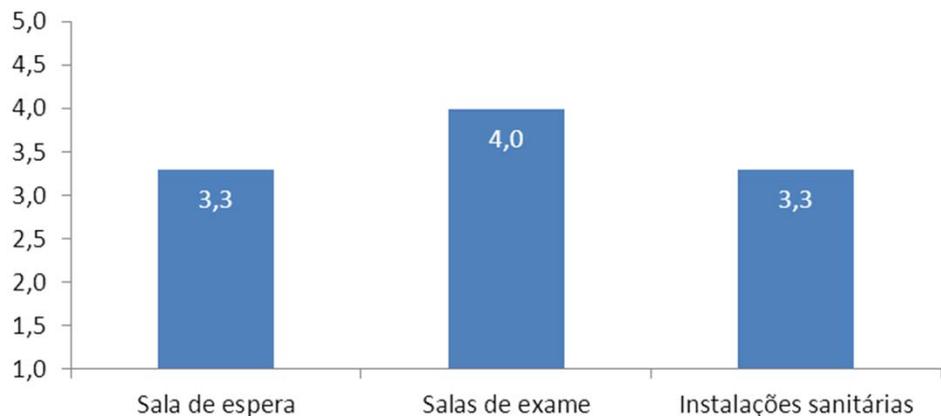
Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Técnicas Endoscópicas - Dimensões (Junho 2017)



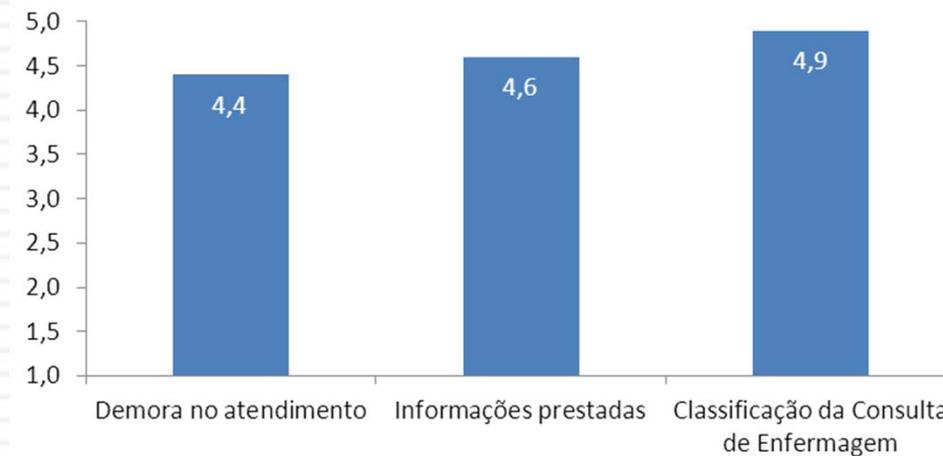
Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Técnicas Endoscópicas - Qualidade do Atendimento (Junho 2017)



Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Técnicas Endoscópicas - Qualidade das Instalações (Junho 2017)



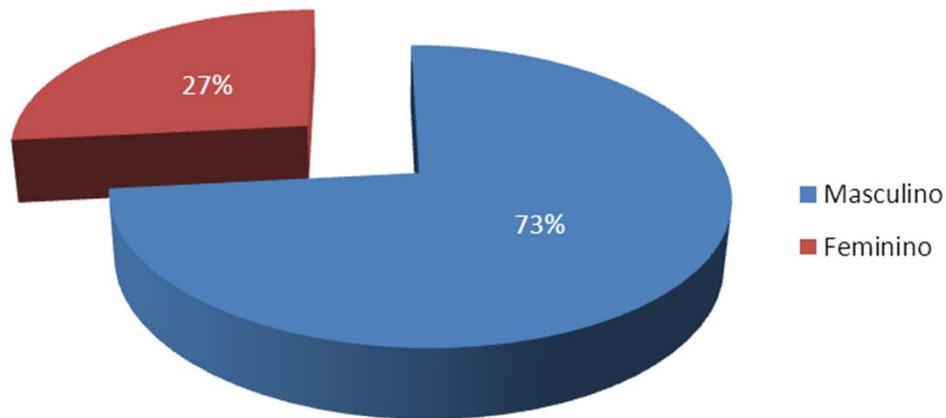
Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Técnicas Endoscópicas - Satisfação Global (Junho 2017)



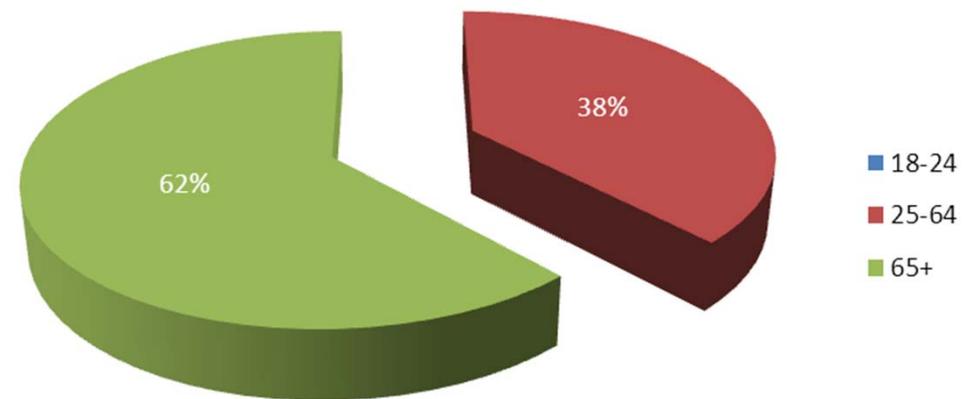
CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS INQUIRIDOS – NOVEMBRO

UNIVERSO = 30 INQUÉRITOS

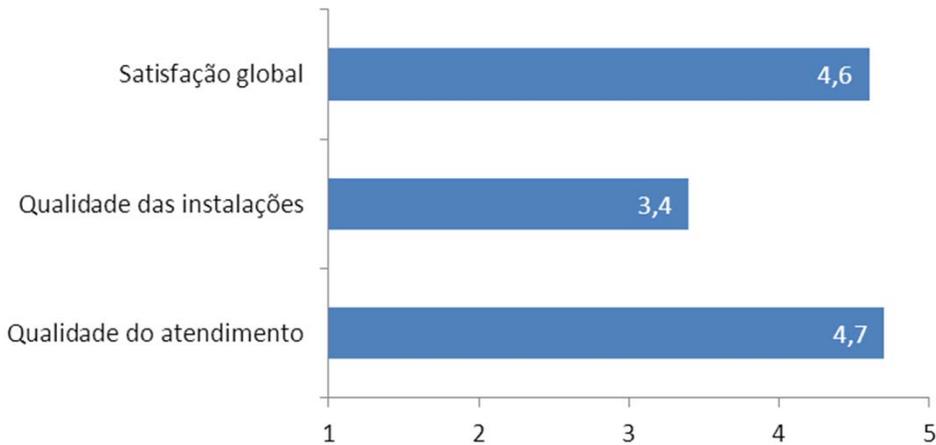
Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de
Técnicas Endoscópicas - Género (Novembro 2017)



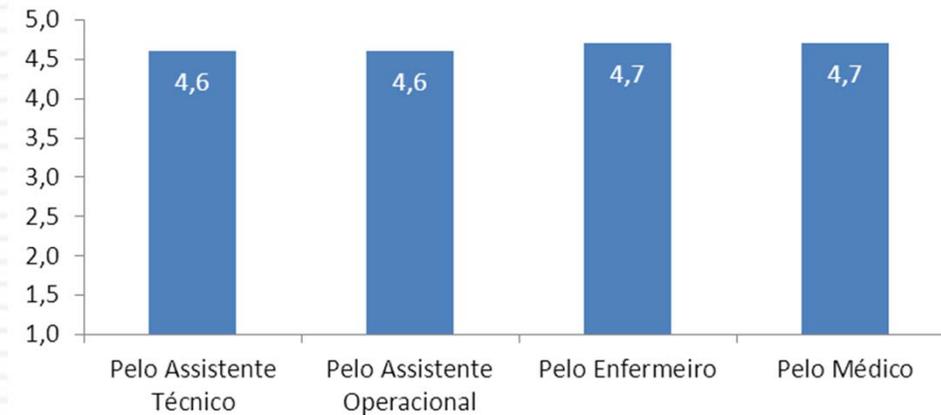
Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de
Técnicas Endoscópicas - Idade (Novembro 2017)



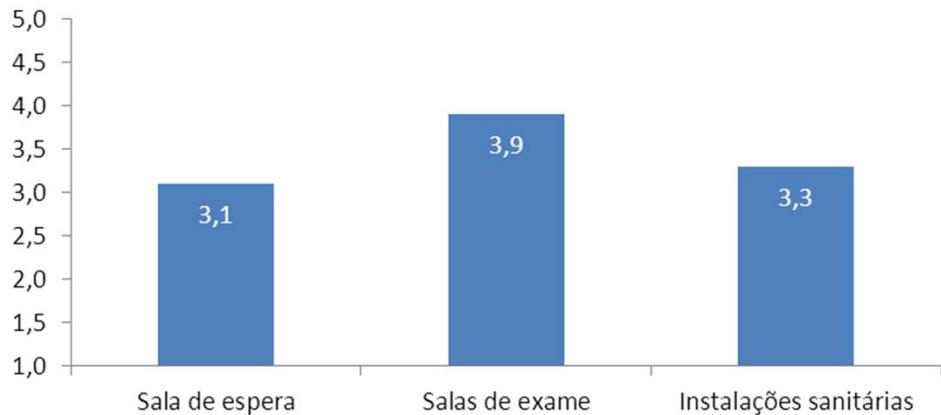
Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Técnicas Endoscópicas - Dimensões (Novembro 2017)



Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Técnicas Endoscópicas - Qualidade do Atendimento (Novembro 2017)



Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Técnicas Endoscópicas - Qualidade das Instalações (Novembro 2017)



Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Técnicas Endoscópicas - Satisfação Global (Novembro 2017)

