

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

**Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE**

**2019**

**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)**



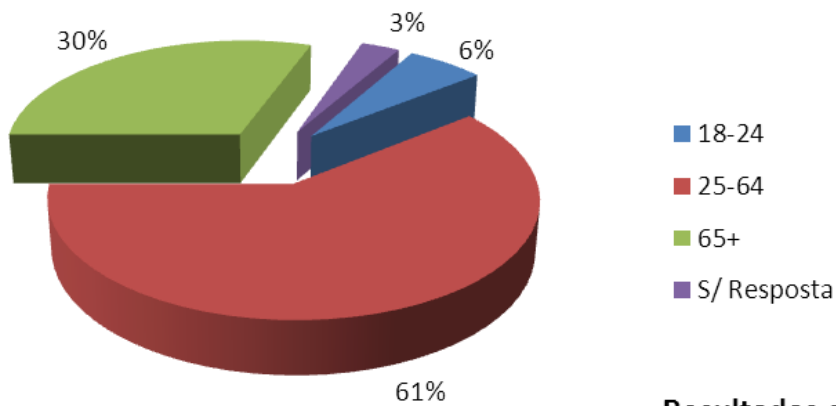
## **Padrão QPS.3.2**

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 (...)

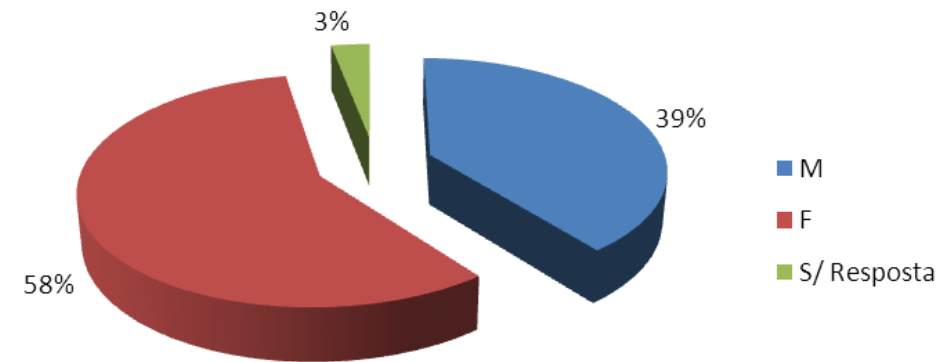
# CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS E RESULTADOS GLOBAIS – HDI – MARÇO

UNIVERSO = 66 INQUÉRITOS

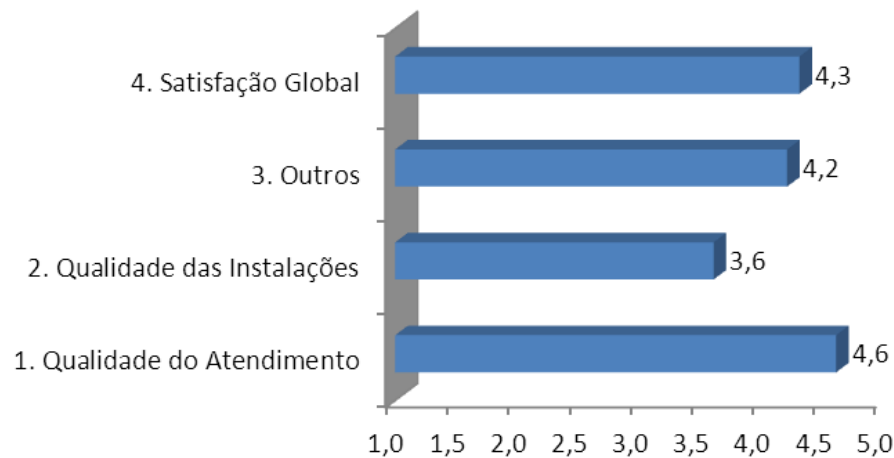
Idade (%) - HD Imunohemoterapia Março 2019



Género (%) - HD Imunohemoterapia Março 2019

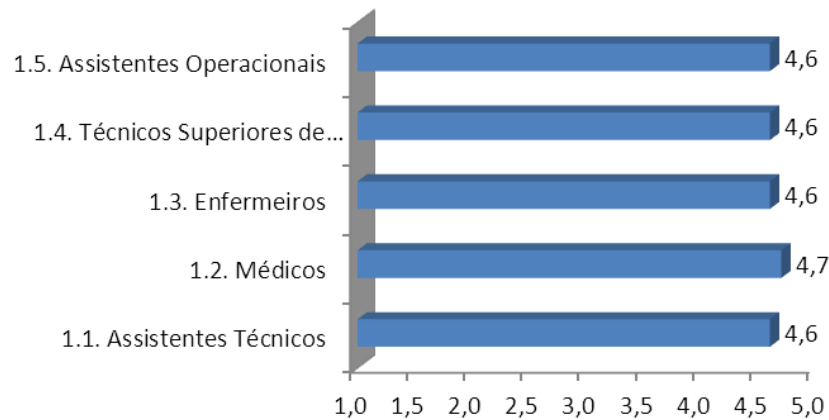


Resultados das Dimensões Avaliadas - HD Imunohemoterapia Março 2019

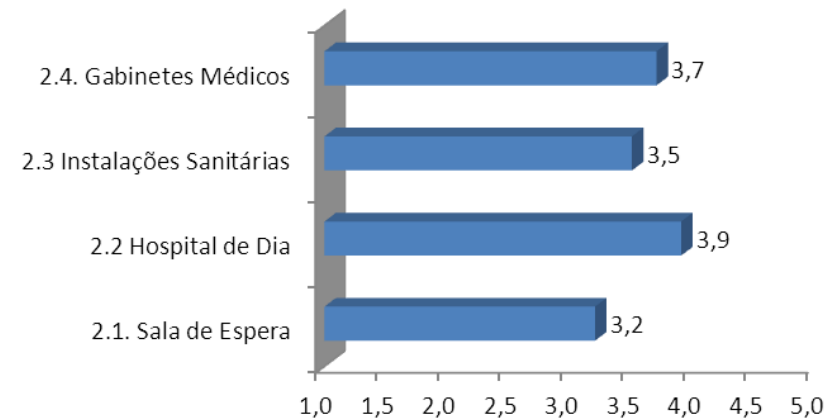


UNIVERSO = 66 INQUÉRITOS

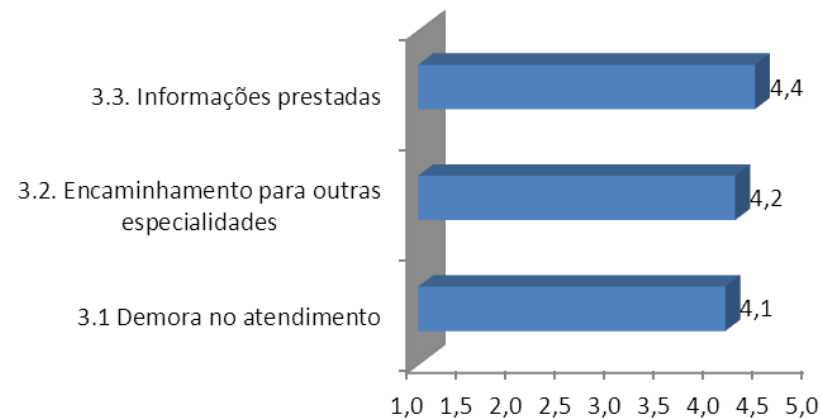
Resultados da Dimensão Qualidade do Atendimento  
- HD Imunohemoterapia Março 2019



Resultados da Dimensão Qualidade das Instalações -  
HD Imunohemoterapia Março 2019

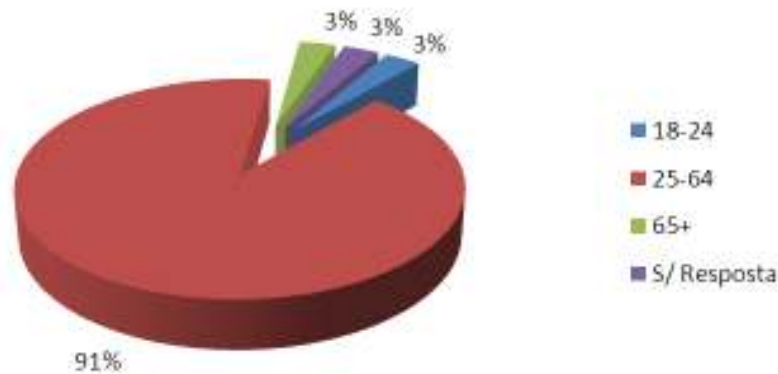


Resultados da Dimensão Outros - HD  
Imunohemoterapia Março 2019

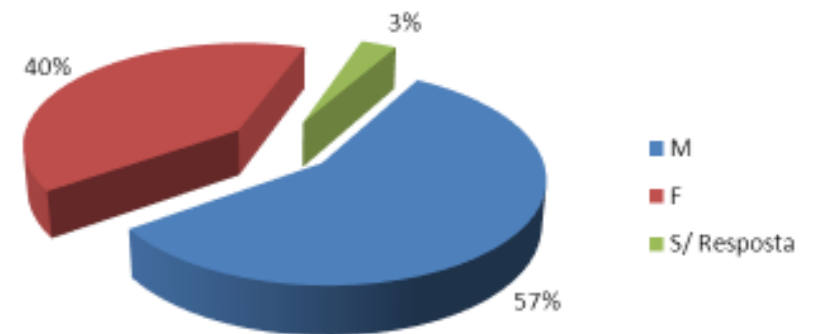


UNIVERSO = 65 INQUÉRITOS

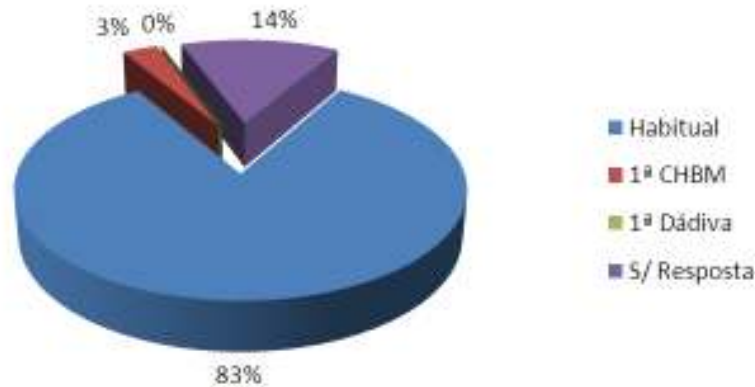
Idade (%) - Dadores de Sangue Março 2019



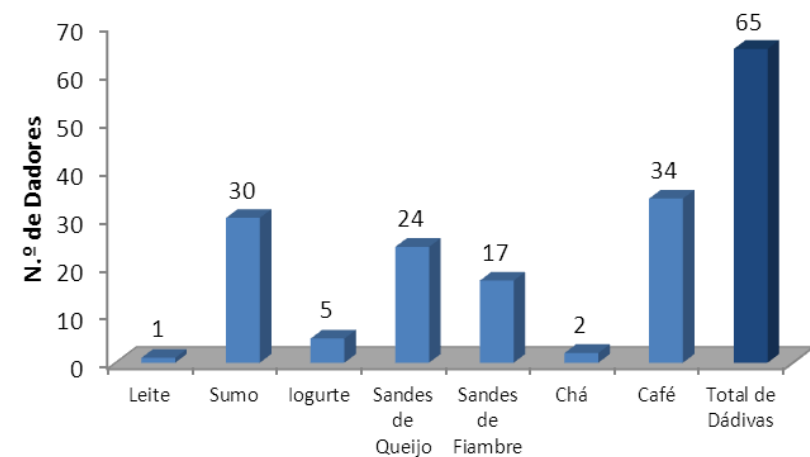
Género (%) - Dadores de Sangue Março 2019



Regularidade da dádiva (%) - Dadores de Sangue Março 2019

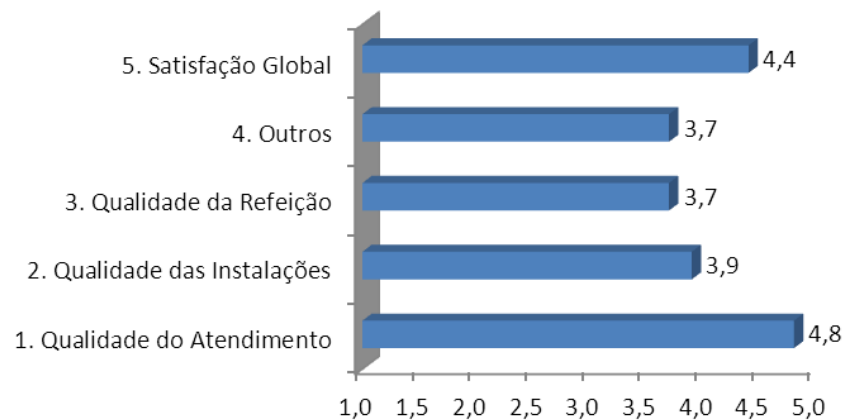


"O que vai comer:" - Dadores de Sangue Março 2019

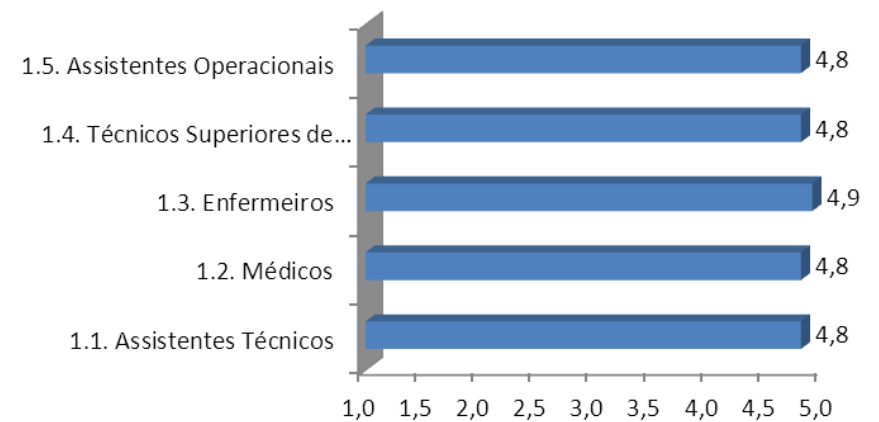


UNIVERSO = 65 INQUÉRITOS

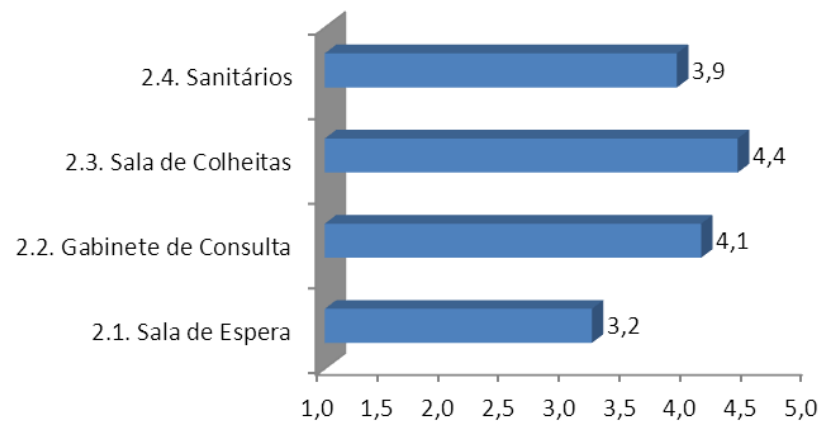
Resultados das Dimensões Avaliadas - Dadores de Sangue Março 2019



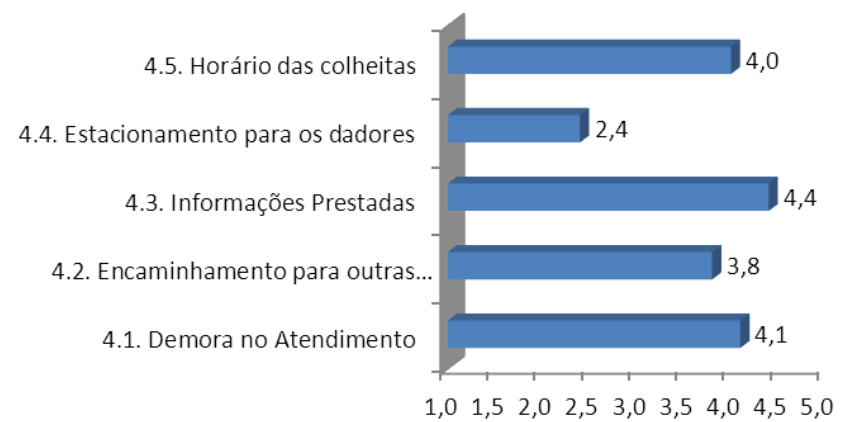
Resultados da Dimensão Qualidade do Atendimento - Dadores de Sangue Março 2019



Resultados da Dimensão Qualidade das Instalações - Dadores de Sangue Março 2019

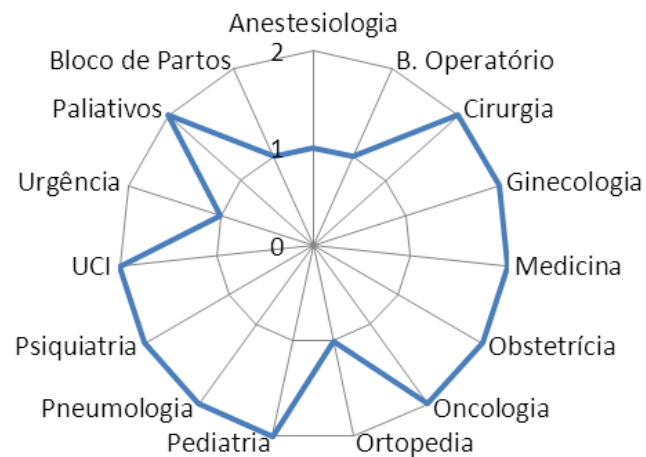


Resultados da Dimensão Outros - Dadores de Sangue Março 2019

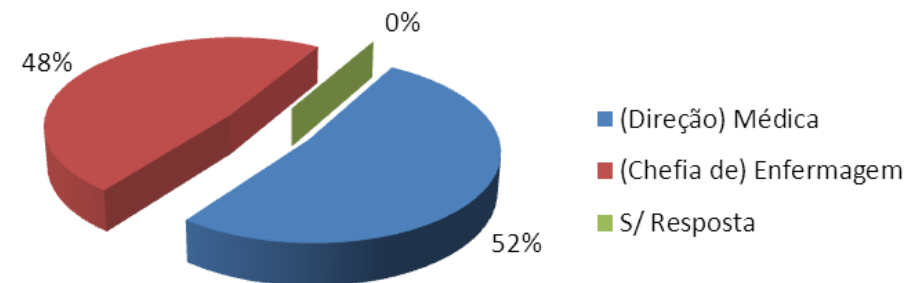


UNIVERSO = 25 INQUÉRITOS

Serviços que respondem - Serviços CHBM, EPE Março 2019

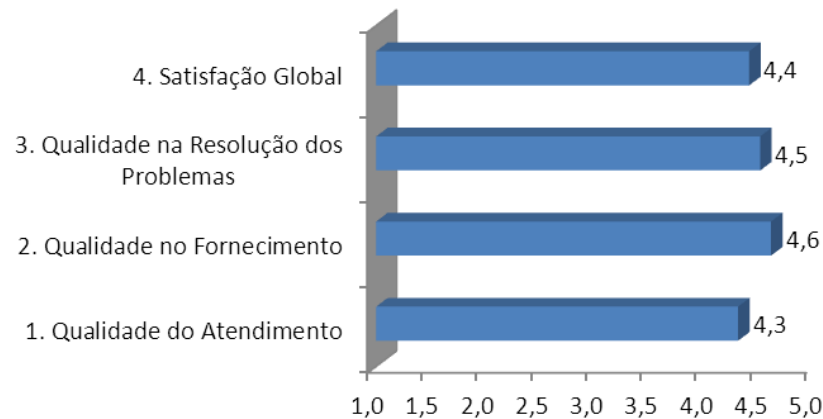


Chefias que respondem (%) - Serviços CHBM, EPE Março 2019

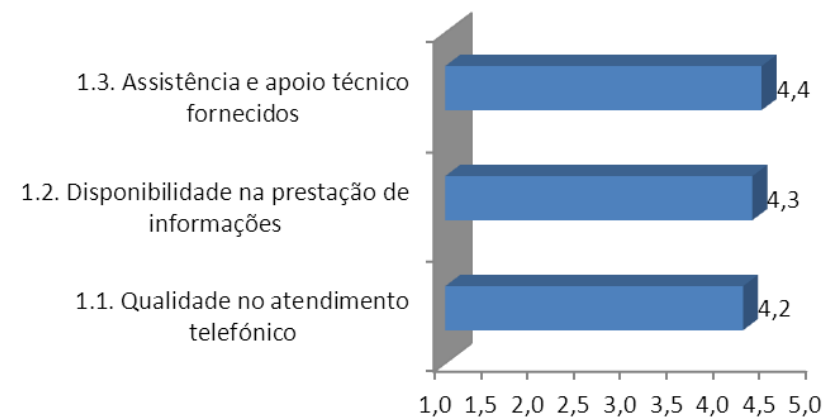


UNIVERSO = 25 INQUÉRITOS

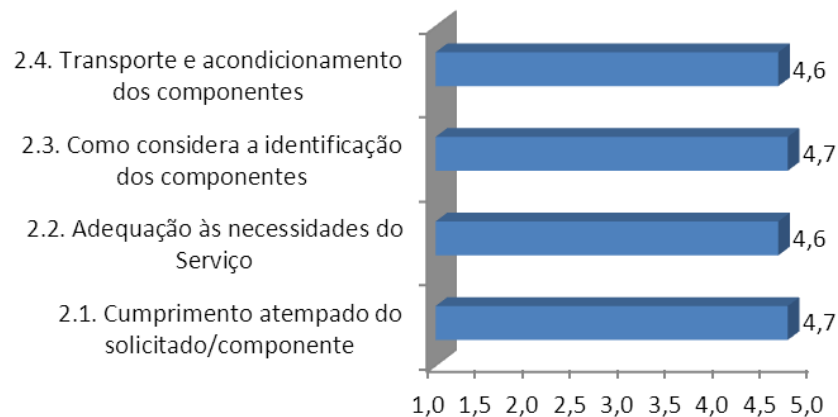
**Resultados das Dimensões Avaliadas - Serviços CHBM, EPE Março 2019**



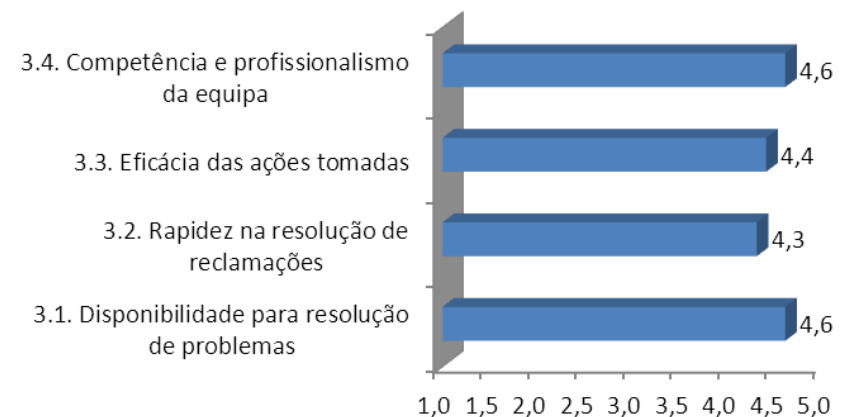
**Resultados da Dimensão Qualidade do Atendimento - Serviços CHBM, EPE Março 2019**



**Resultados da Dimensão Qualidade no Fornecimento - Serviços CHBM, EPE Março 2019**



**Resultados da Dimensão Qualidade na Resolução dos Problemas - Serviços CHBM, EPE Março 2019**

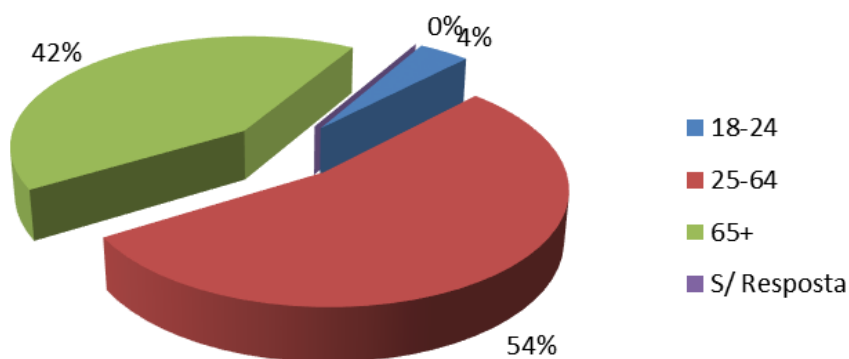




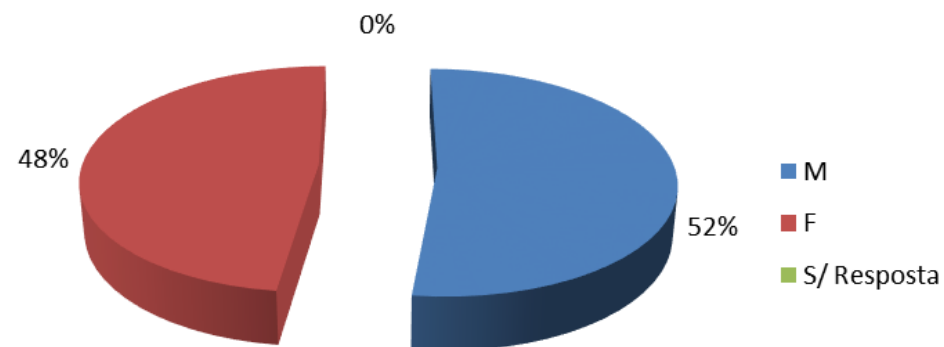
# CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS E RESULTADOS GLOBAIS – HDI – OUTUBRO

UNIVERSO = 50 INQUÉRITOS

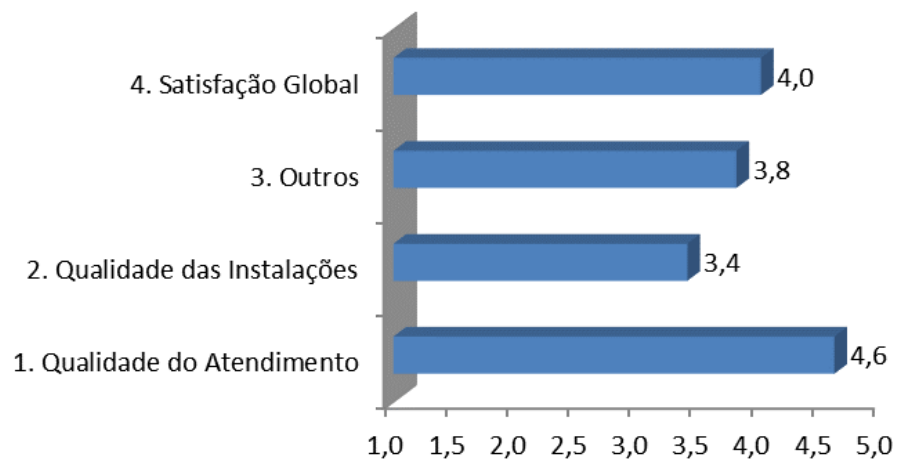
Idade (%) - HD Imunohemoterapia Outubro 2019



Género (%) - HD Imunohemoterapia Outubro 2019

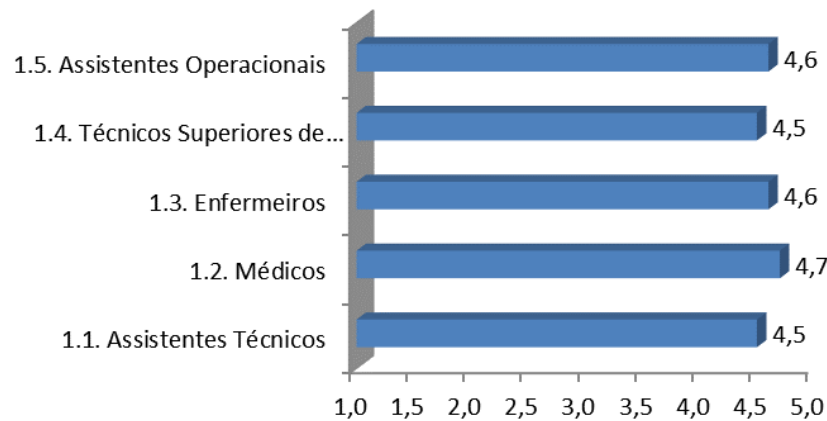


Resultados das Dimensões Avaliadas - HD Imunohemoterapia Outubro 2019

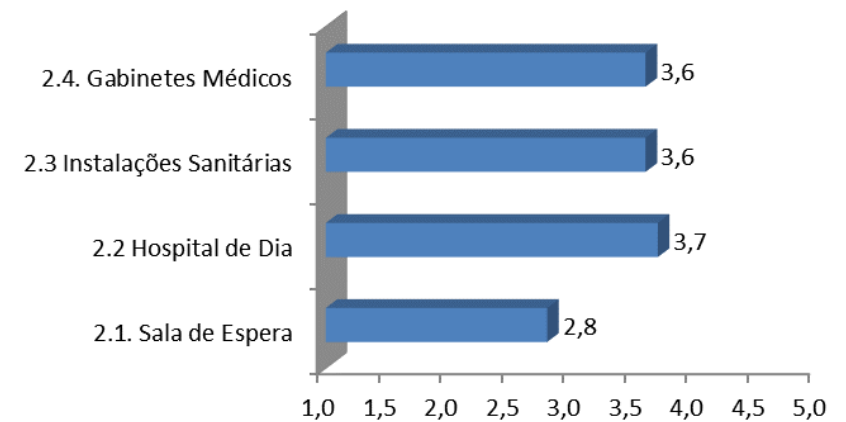


UNIVERSO = 50 INQUÉRITOS

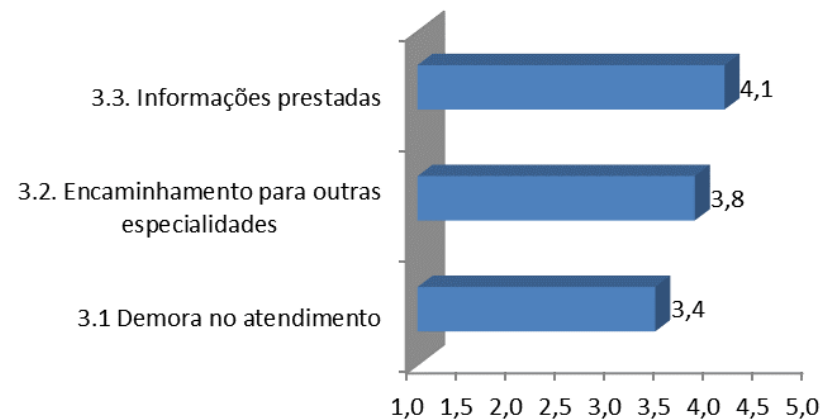
**Resultados da Dimensão Qualidade do Atendimento  
- HD Imunohemoterapia Outubro 2019**



**Resultados da Dimensão Qualidade das Instalações -  
HD Imunohemoterapia Outubro 2019**



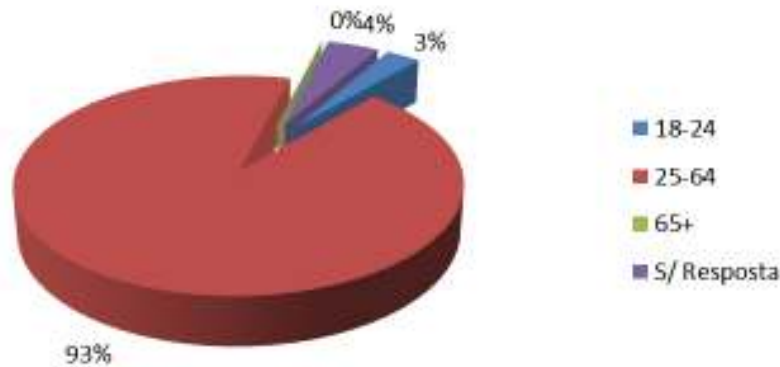
**Resultados da Dimensão Outros - HD  
Imunohemoterapia Outubro 2019**



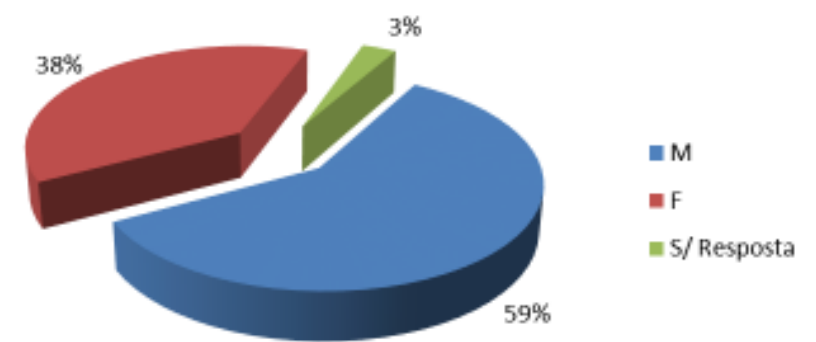
# CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS – DADORES – OUTUBRO

UNIVERSO = 68 INQUÉRITOS

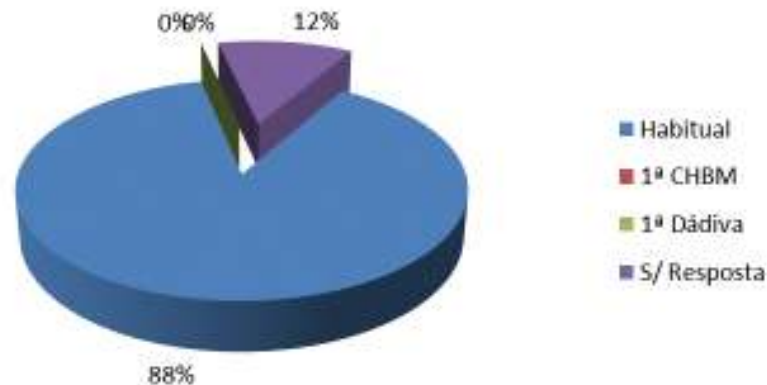
**Idade (%) - Dadores de Sangue Outubro 2019**



**Género (%) - Dadores de Sangue Outubro 2019**

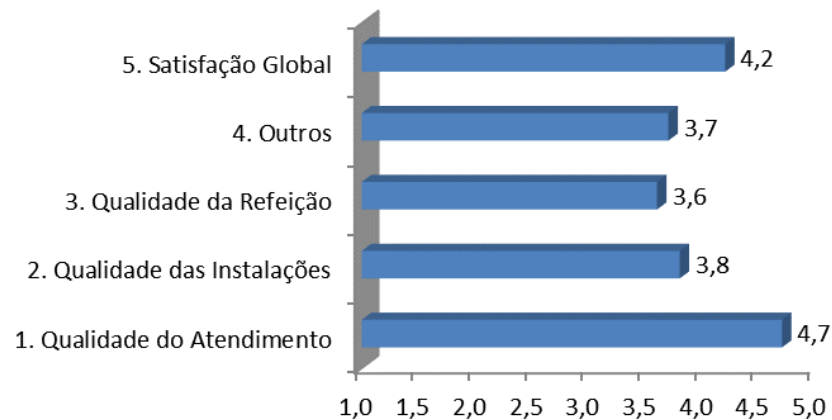


**Regularidade da dádiva (%) - Dadores de Sangue Outubro 2019**

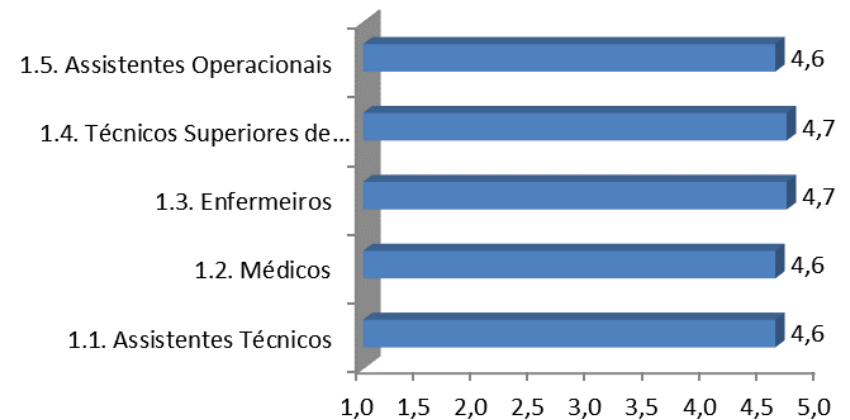


UNIVERSO = 68 INQUÉRITOS

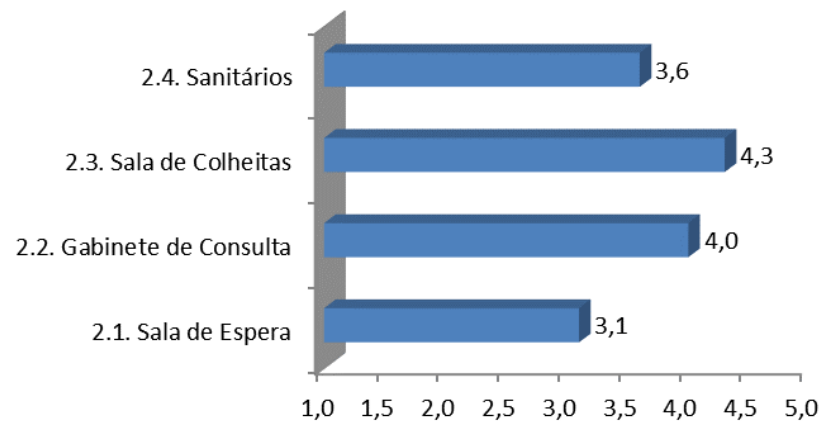
**Resultados das Dimensões Avaliadas - Dadores de Sangue Outubro 2019**



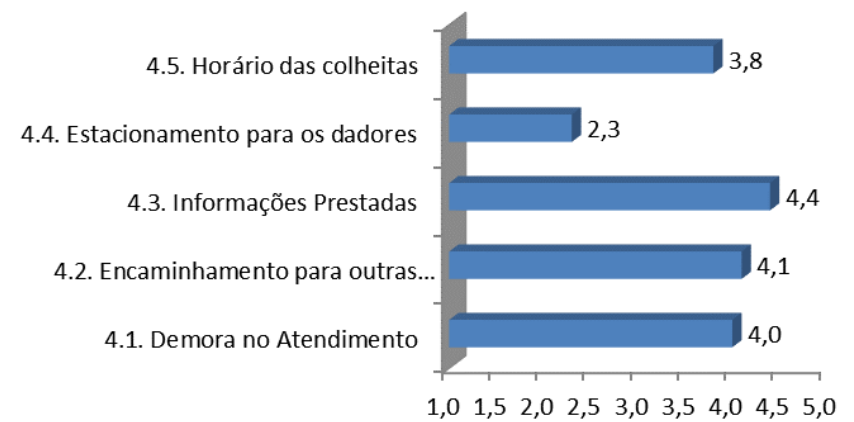
**Resultados da Dimensão Qualidade do Atendimento - Dadores de Sangue Outubro 2019**



**Resultados da Dimensão Qualidade das Instalações - Dadores de Sangue Outubro 2019**

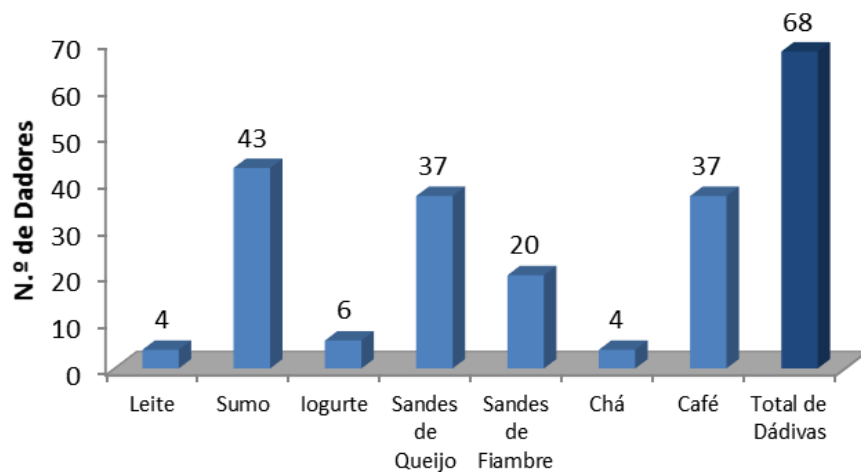


**Resultados da Dimensão Outros - Dadores de Sangue Outubro 2019**



UNIVERSO = 68 INQUÉRITOS

**"O que vai comer:" - Dadores de Sangue Outubro 2019**



**"O que vai comer" - Sugestões dos dadores**

- Pão de Leite
- Bolo
- Bolo sem creme
- Mais variedade de escolha e refeições quentes
- Carência de opções para intolerantes e celíacos
- Sandes mista, bolo, salgado, sumo/iogurte e café
- Bolo ou salgado
- Fruta da época
- Fruta
- Bifanas, bolos
- Bolos, bifanas, folhados
- Bolo ou Salgado. Sandes Mista
- Outro tipo de pão. Biscoitos ou doces

| Sugestões e comentários - Dadores de Sangue   | Sugestões e comentários - Doentes HDI  |
|---|--|
| Horário mais alargado e completo  | Sala de espera maior   |
| Dificuldade em estacionar, de resto tudo OK   | Aumento das salas de espera, respeito dos médicos pela hora marcada  |
| Horário mais alargado por incompatibilidade de horário laboral  | Sala de espera com melhores condições (maior)  |
| Estacionamento para os dadores, melhorar as refeições, menos tempo de espera na inscrição, sala de espera única para dadores  | Sala de espera com mais lugares sentados   |
| Melhores condições para os profissionais colherem o sangue (sala)   | No geral muito satisfeito, o único pequeno defeito é a sala de espera por ser pequena  |
| Estacionamento para os dadores perto do serviço   | Sala de espera pequena, sem conforto para os doentes, sem condições para os acompanhantes. Destaque para o profissionalismo, dedicação, boa disposição e empenho do pessoal do HDI |
| Horário mais alargado por incompatibilidade de horário laboral  | Melhora da sala de espera, lugares sentados bastante insuficientes   |
| Melhoria do estacionamento dedicado a dadores, refeição mais diversificada e mais completa, alargamento do horário e mais sábados, menos tempo de espera na sala, isenção automática para evitar deslocação aos cuidados de saúde primários | Muito bem atendido   |
| Melhorar condições da sala de espera  | Se todos os serviços fossem como este era uma maravilha  |
| Sempre muito simpáticas e bom atendimento   | Melhorar as condições da sala de espera. Utentes em pé, para não falar dos acompanhantes   |
| Pouco estacionamento para os dadores, devia ser melhorado e controlado  |  |
| Ótimo atendimento e muita simpatia durante todo o processo  |  |
| Atraso no atendimento dos dadores por causa das consultas dos doentes   |  |
| Equipa muito profissional, com muito boa relação de atendimento   |  |
| Estacionamento para dadores de sangue com pouca sinalização, sala de espera sempre cheia  |  |
| Melhorar a sala de espera de dadores, demora no atendimento por haver consultas a doentes. Atendimento prioritário dos dadores  |  |