

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DO

Unidade de Técnicas Endoscópicas

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)



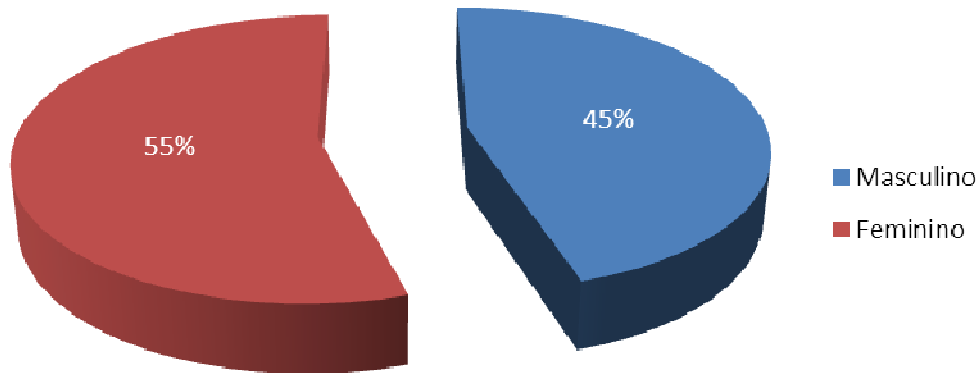
Padrão QPS.3.2

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

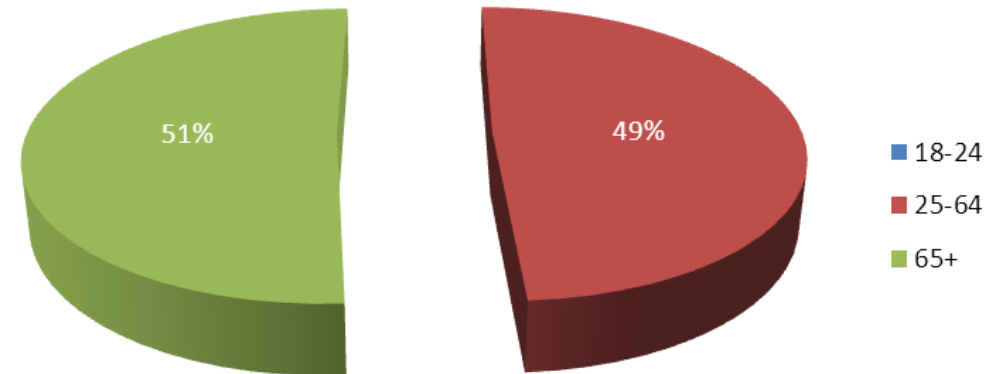
CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS INQUIRIDOS – MAIO

UNIVERSO = 53 INQUÉRITOS

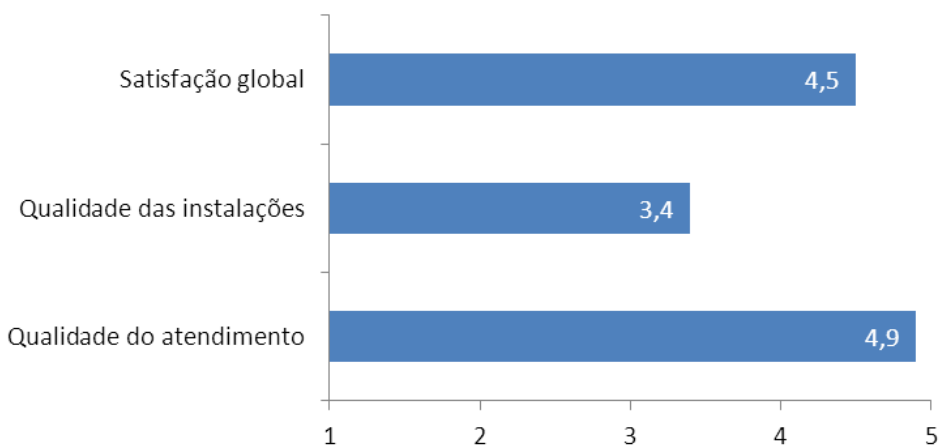
Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de
Técnicas Endoscópicas - Género (Maio 2019)



Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de
Técnicas Endoscópicas - Idade (Maio 2019)

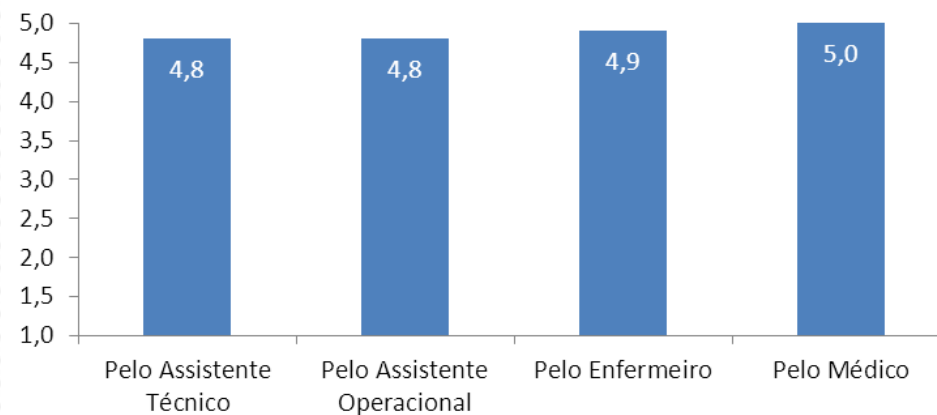


Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Técnicas Endoscópicas - Dimensões (Maio 2019)

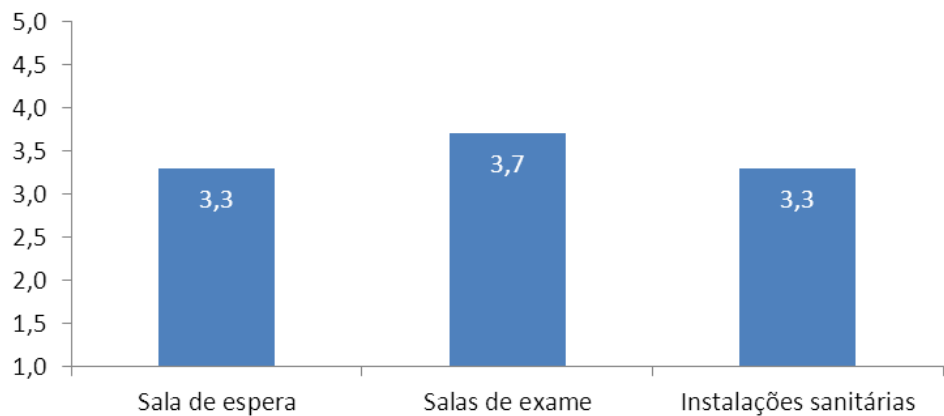


Média Global
= 4,267

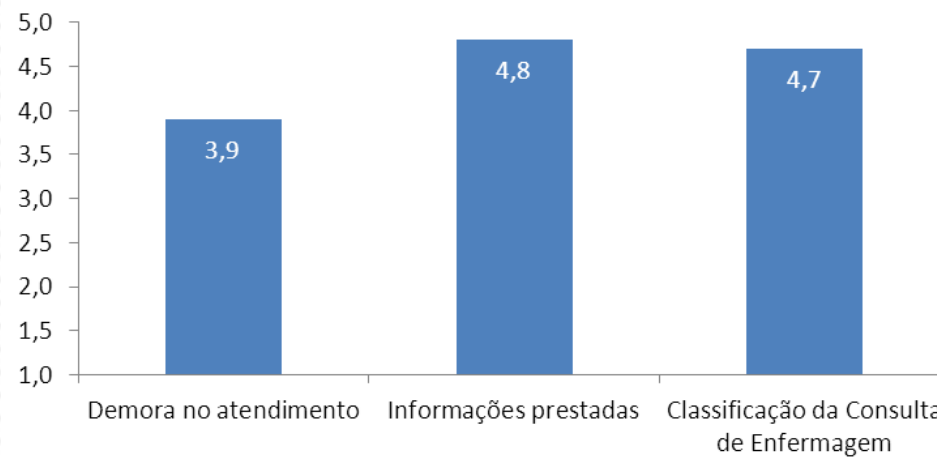
Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Técnicas Endoscópicas - Qualidade do Atendimento (Maio 2019)



Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Técnicas Endoscópicas - Qualidade das Instalações (Maio 2019)



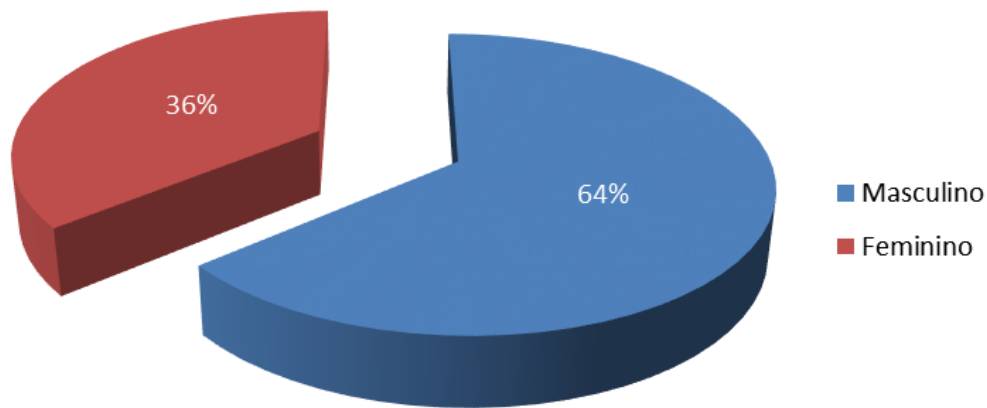
Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Técnicas Endoscópicas - Satisfação Global (Maio 2019)



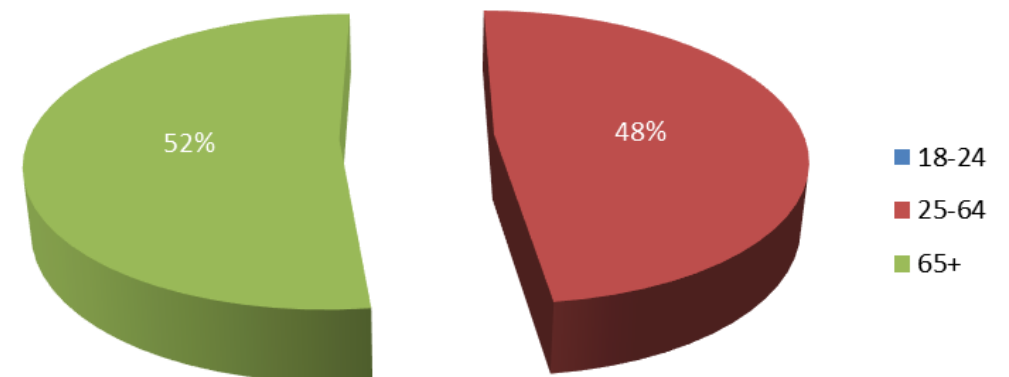
CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS INQUIRIDOS – NOVEMBRO

UNIVERSO = 53 INQUÉRITOS

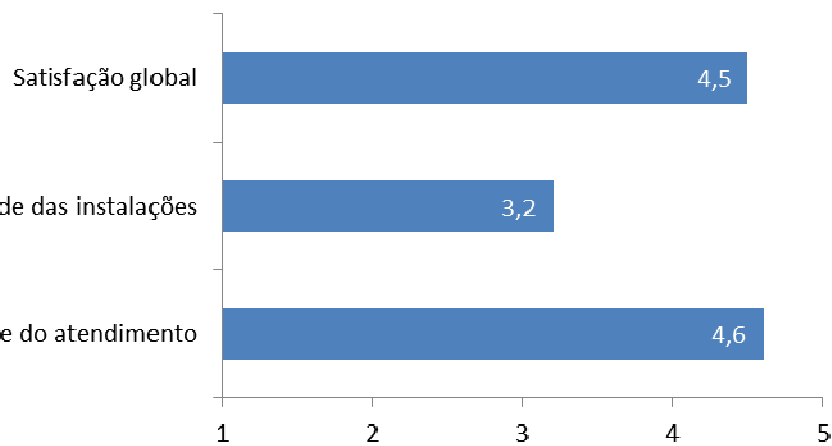
Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de
Técnicas Endoscópicas - Género (Novembro 2019)



Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de
Técnicas Endoscópicas - Idade (Novembro 2019)

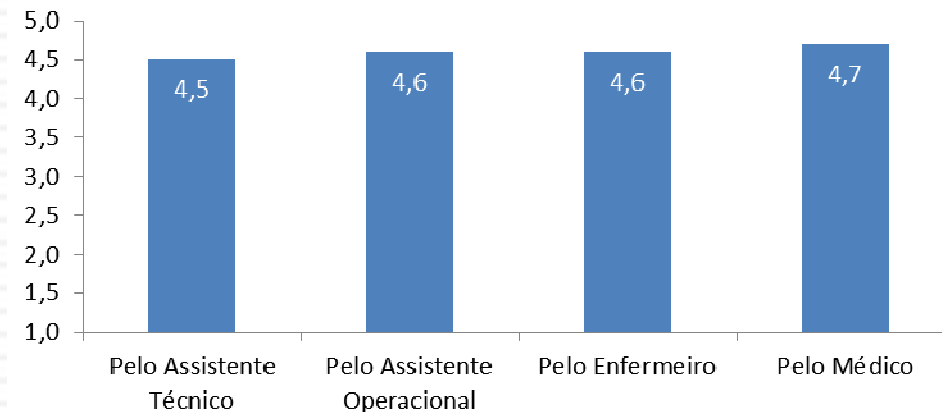


Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Técnicas Endoscópicas - Dimensões (Novembro 2019)

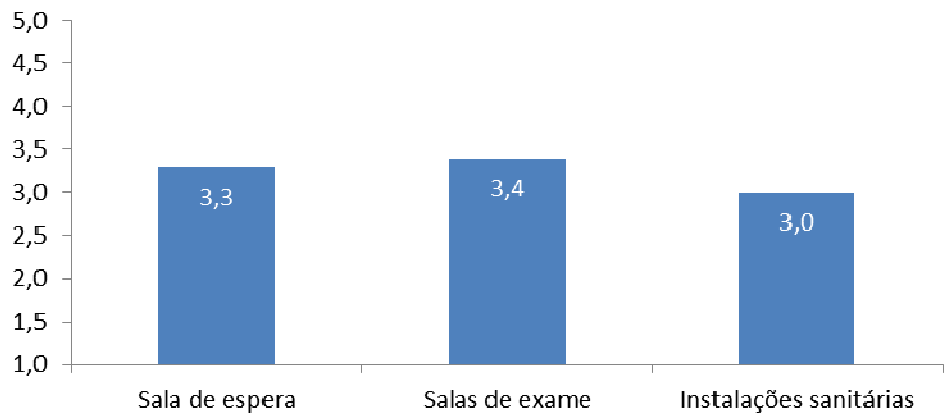


Média Global = 4,100

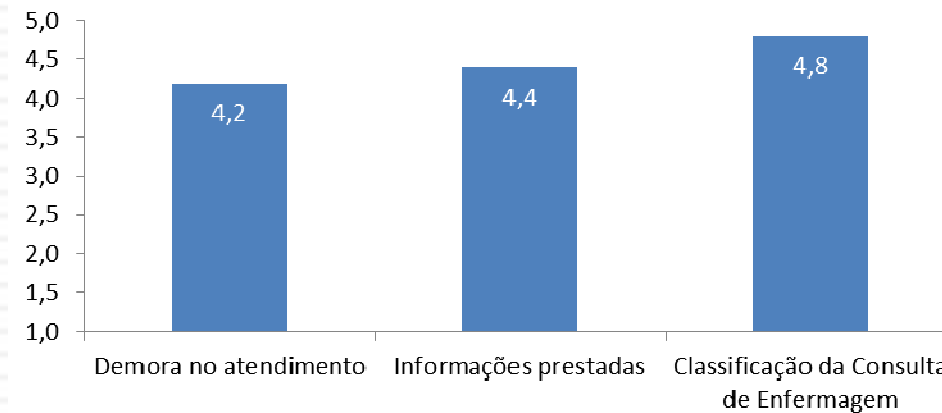
Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Técnicas Endoscópicas - Qualidade do Atendimento (Novembro 2019)



Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Técnicas Endoscópicas - Qualidade das Instalações (Novembro 2019)



Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Técnicas Endoscópicas - Satisfação Global (Novembro 2019)



**Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de
Técnicas Endoscópicas - Acesso à Consulta de
Enfermagem (Novembro 2019)**

