

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

**Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE**

**2021**

**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)**



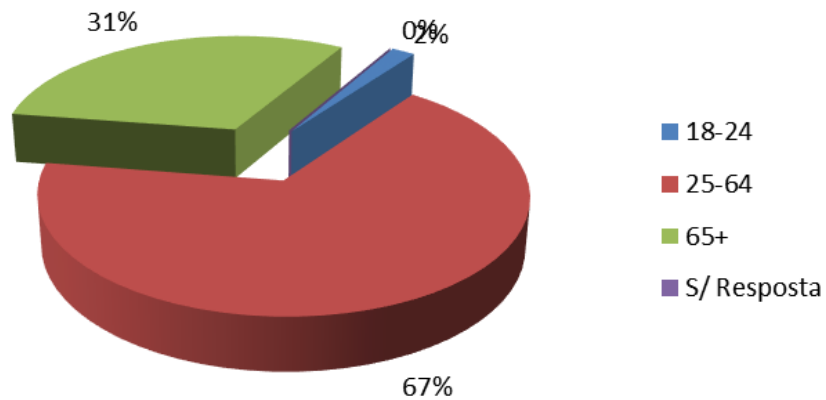
## **Padrão QPS.3.2**

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 (...)

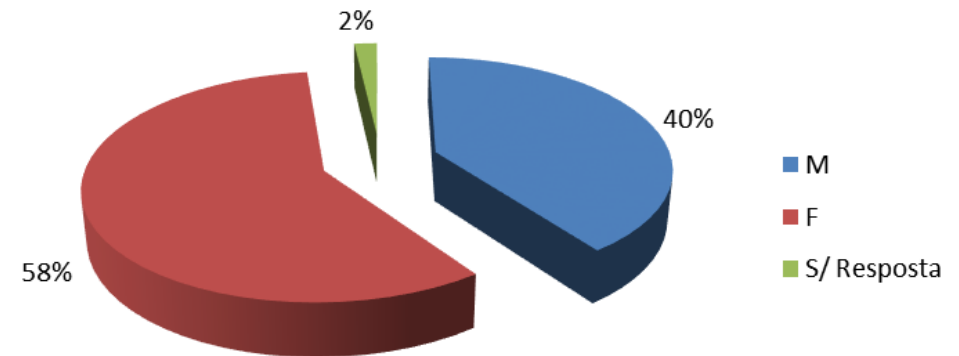
# CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS E RESULTADOS GLOBAIS – HDI – MARÇO

UNIVERSO = 55 INQUÉRITOS

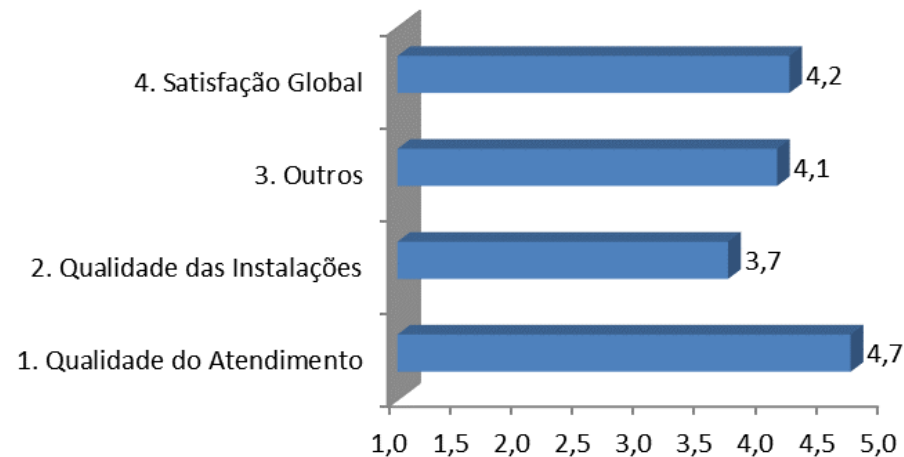
Idade (%) - HD Imunohemoterapia Março/Abril 2021



Género (%) - HD Imunohemoterapia Março/Abril 2021

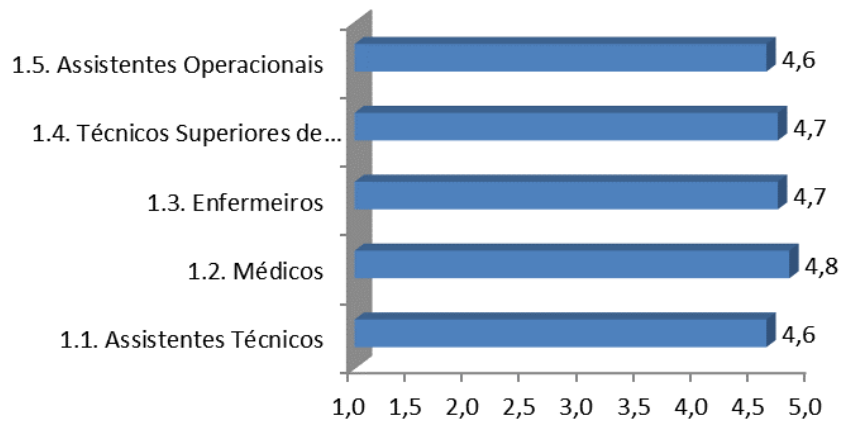


Resultados das Dimensões Avaliadas - HD Imunohemoterapia Março/Abril 2021

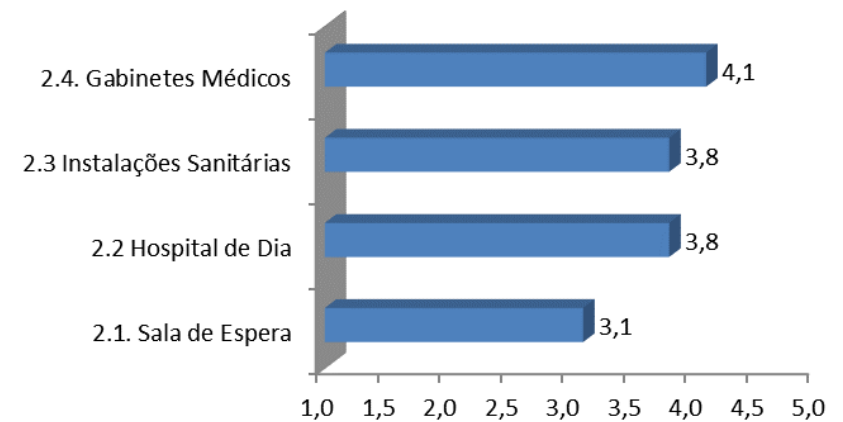


UNIVERSO = 55 INQUÉRITOS

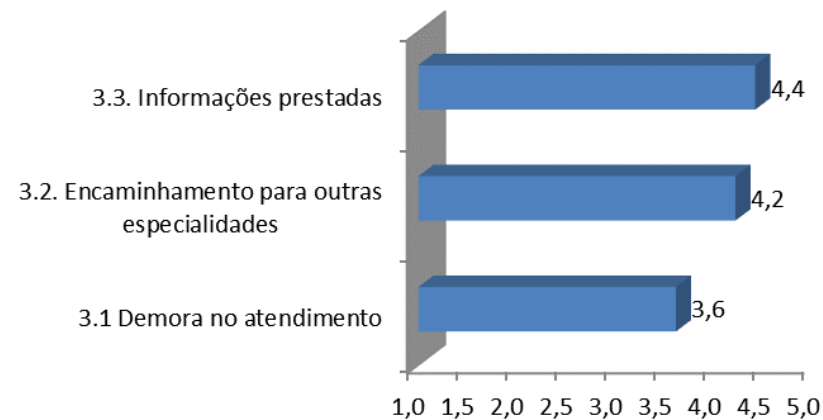
**Resultados da Dimensão Qualidade do Atendimento - HD Imunohemoterapia Março/Abril 2021**



**Resultados da Dimensão Qualidade das Instalações - HD Imunohemoterapia Março/Abril 2021**

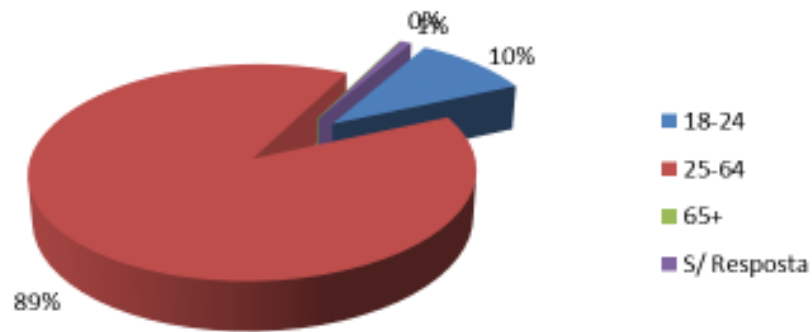


**Resultados da Dimensão Outros - HD Imunohemoterapia Março/Abril 2021**

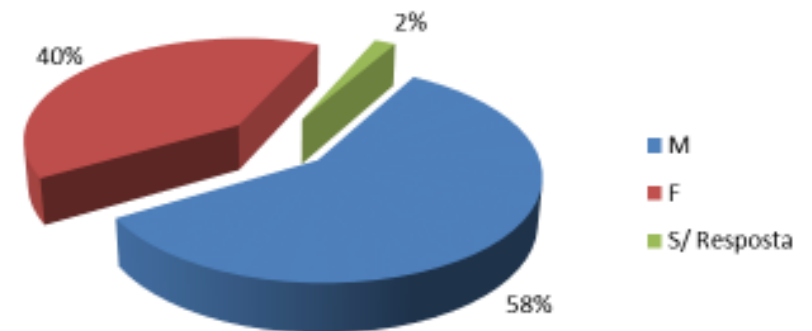


UNIVERSO = 110 INQUÉRITOS

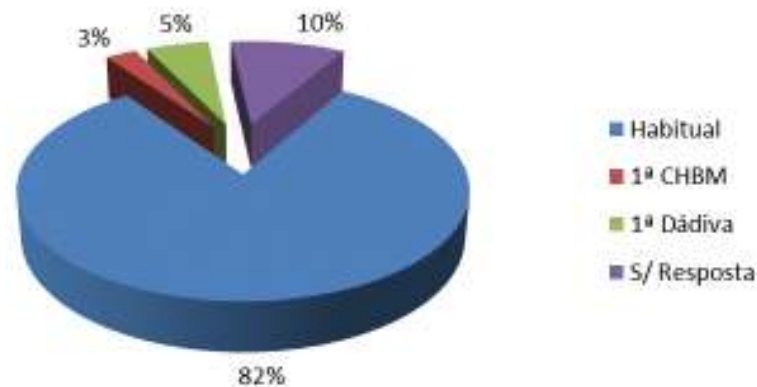
Idade (%) - Dadores de Sangue Março/Abril 2021



Género (%) - Dadores de Sangue Março/Abril 2021

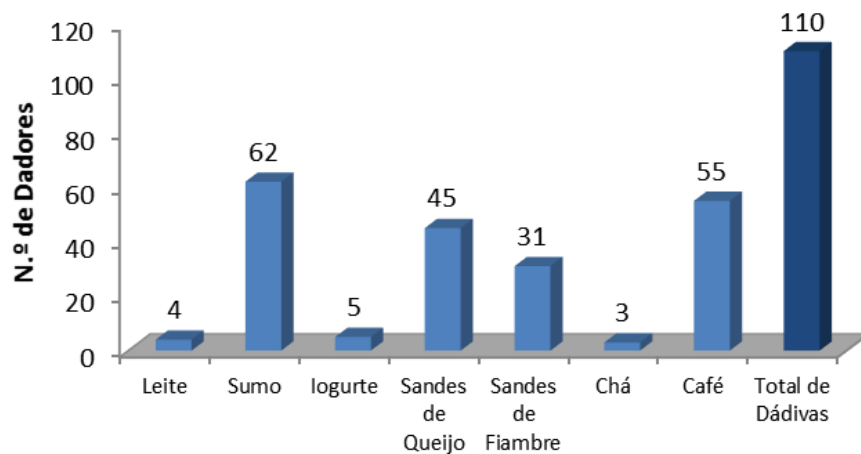


Regularidade da dádiva (%) - Dadores de Sangue Março/Abril 2021



UNIVERSO = 110 INQUÉRITOS

“O que vai comer:” - Dadores de Sangue Março/Abril 2021



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

Salgadinhos

Melhorar o pequeno almoço

Sumo de qualidade, algum doce e outro tipo de sandes (o apresentado é uma vergonha)

Bolos folhados, sandes mistas; outros tipos de pão...

Devia haver mais diversidade

Bolos e salgados..

Sandes de leitão ,de carne assada..

Poucas opções, mais valia ter um valor disponível e o dador fazia o que queria, ex. 3€ era o suficiente.

Como era antes...

Devia haver mais variedade e deviam oferecer mais..

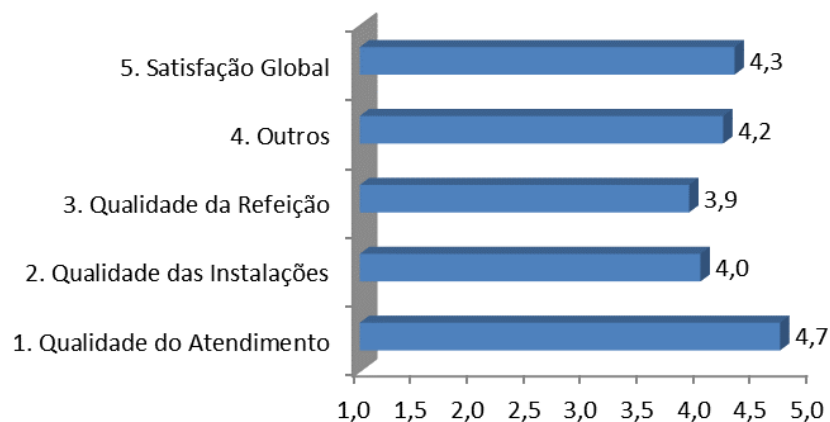
Galão

Reforçar o suplemento

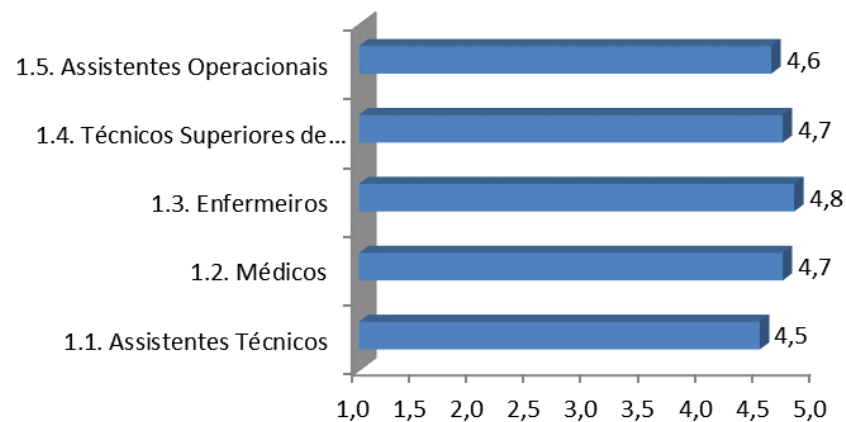
Bolos, salgados

UNIVERSO = 110 INQUÉRITOS

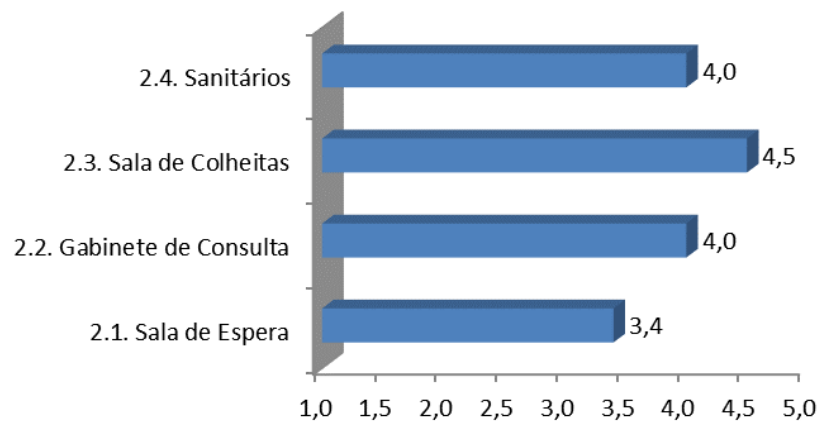
**Resultados das Dimensões Avaliadas - Dadores de Sangue Março/Abril 2021**



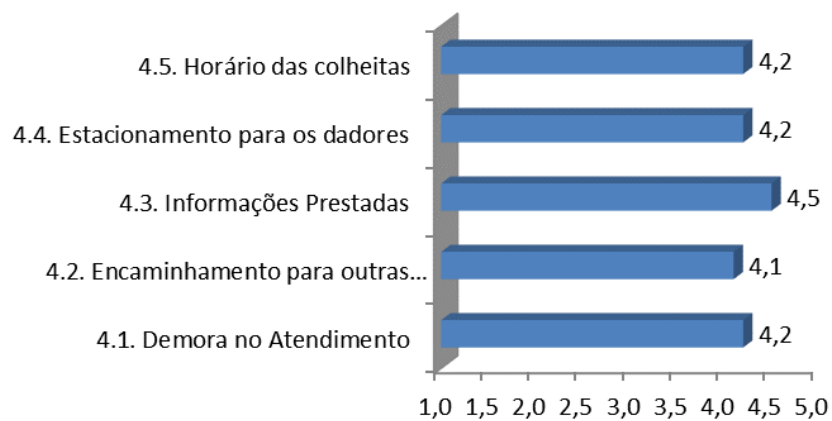
**Resultados da Dimensão Qualidade do Atendimento - Dadores de Sangue Março/Abril 2021**



**Resultados da Dimensão Qualidade das Instalações - Dadores de Sangue Março/Abril 2021**



**Resultados da Dimensão Outros - Dadores de Sangue Março/Abril 2021**



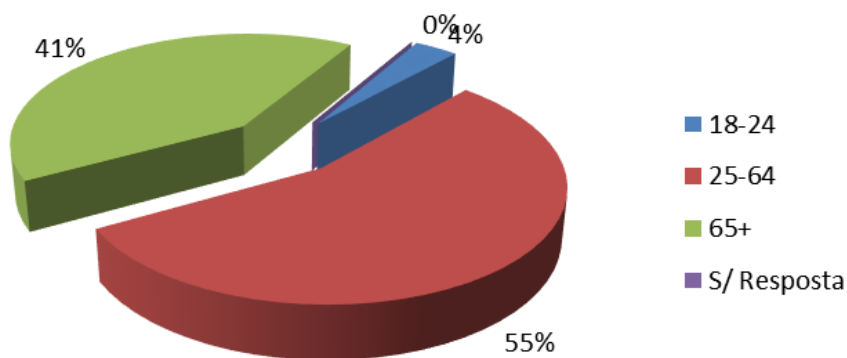
Sugestões e comentários - Dadores de Sangue	Sugestões e comentários - Doentes HDI
Só venho dar sangue por o pessoal ligado ao serviço ser muito atencioso	A equipa tem sido maravilhosa comigo, todo o hospital tem sido maravilhoso, agradeço tudo o que têm feito por mim.
Melhores condições para médico e enfermeiros na área dos dadores...	Sugiro aumentar o número de cadeiras.
nada a referir	Até ao dia de hoje não tenho nada de errado a dizer, sempre fui atendida com tudo o que possa dizer Excelente.
nada a comentar	Tempo de espera longo ,muitos idosos juntos na sala de espera. Sugiro teleconsultas..
Separar os dadores dos doentes; Estacionamento próprio; Alimentação decente	Aumentar a sala de espera para a espera ser sentada, cumprir horários de marcação para evitar esperas.
Mais horários (Espaço mais amplo)	Separação de serviços e sala de espera com melhores condições.
Horário alargado para as colheitas.	Coisas a melhorar como as cadeiras de rodas à porta do hospital.
Nenhuma para quem tem objetivo de ajudar e dar sangue, estou muito satisfeito.	Melhorar as condições de espera dos utentes, elogio a capacidade de trabalho e dedicação do pessoal perante as condições
Uma sala só para dadores tipo hospital de campanha	Não tenho nada a indicar.
Sala de espera muito complicada, refeição piorou ao longo dos anos..	Funcionários muito simpáticos e persistentes...
Super atenciosos e muito simpáticos...	Tempo de espera longo ,muitos idosos juntos na sala de espera. Sugiro teleconsultas..
Deviam melhorar a sala de espera e a alimentação é horrível.	Tudo bom
Relativo à isenção, no lugar da existência de mais uma folha de papel, reduzia custos se fosse feito no guichet de atendimento com o ticket presente à funcionária.	Agradecer a todos do serviço pela forma como foi descoberta a minha doença rara.
Na sala de espera estão os dadores juntos com os doentes, devia haver salas de espera separadas...	
Alargar o período das colheitas, reforçar a refeição ligeira.	
O horário do dador devia ser mais alargado, assim como ter um horário todos os sábados.	



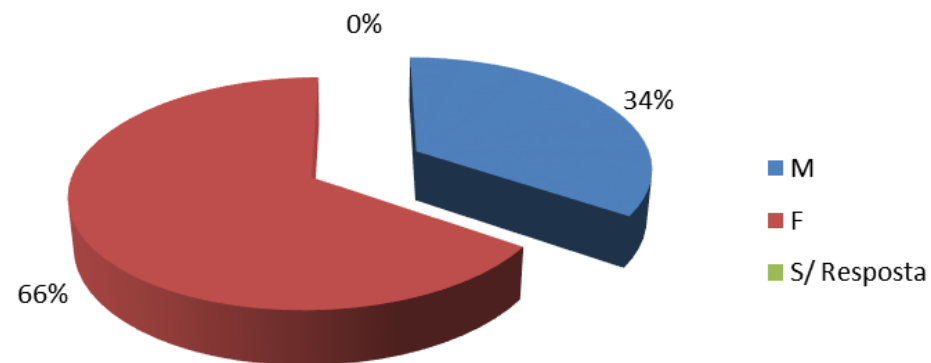
# CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS E RESULTADOS GLOBAIS – HDI – OUTUBRO

UNIVERSO = 29 INQUÉRITOS

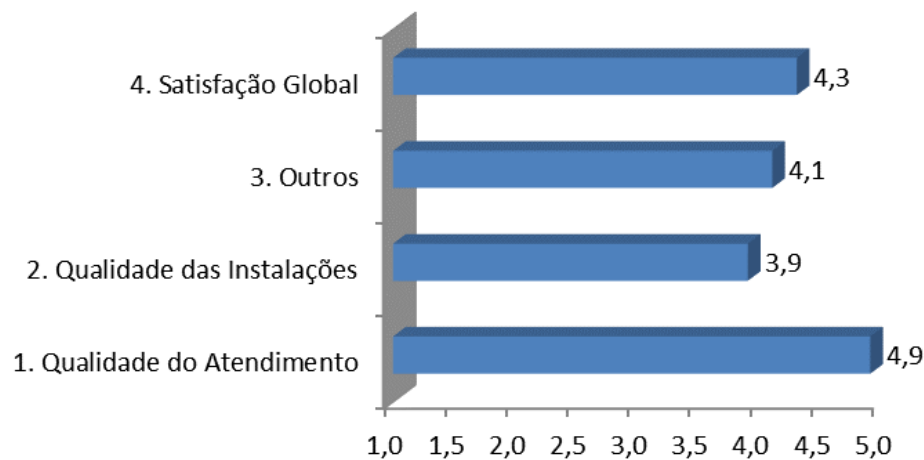
Idade (%) - HD Imunoemoterapia  
Outubro/Novembro 2021



Género (%) - HD Imunoemoterapia  
Outubro/Novembro 2021

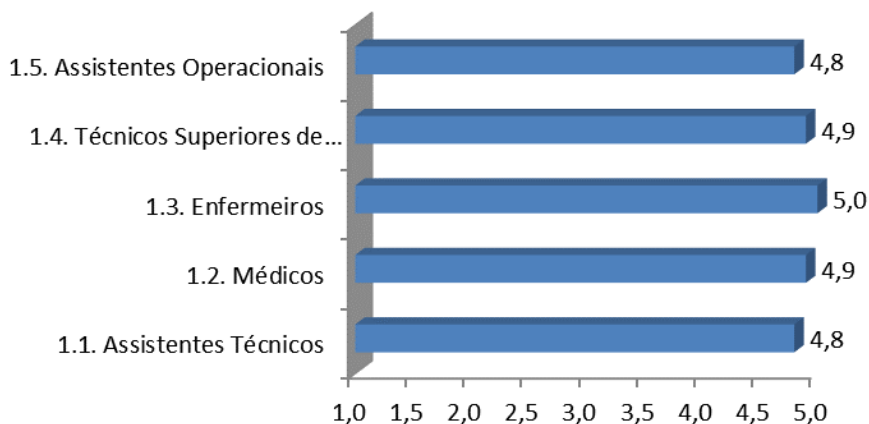


Resultados das Dimensões Avaliadas - HD  
Imunoemoterapia Outubro/Novembro 2021

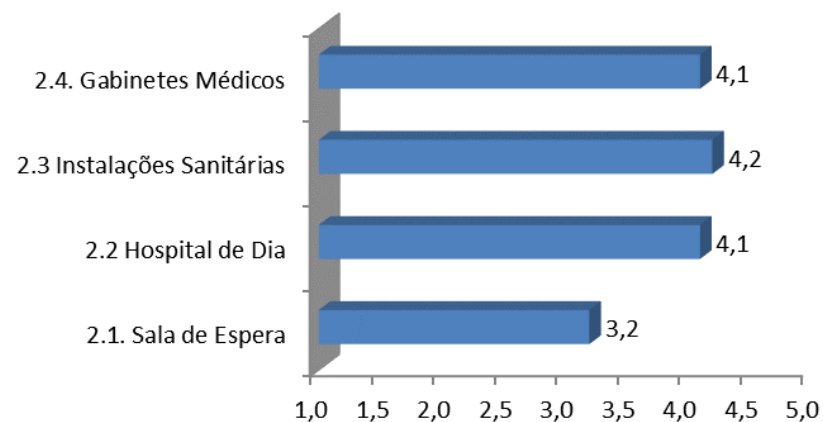


UNIVERSO = 29 INQUÉRITOS

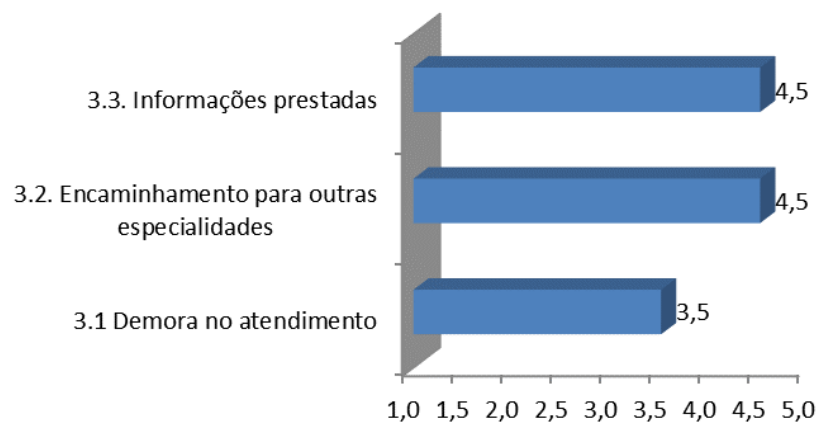
**Resultados da Dimensão Qualidade do Atendimento**  
- HD Imunohemoterapia Outubro/Novembro 2021



**Resultados da Dimensão Qualidade das Instalações -**  
HD Imunohemoterapia Outubro/Novembro 2021



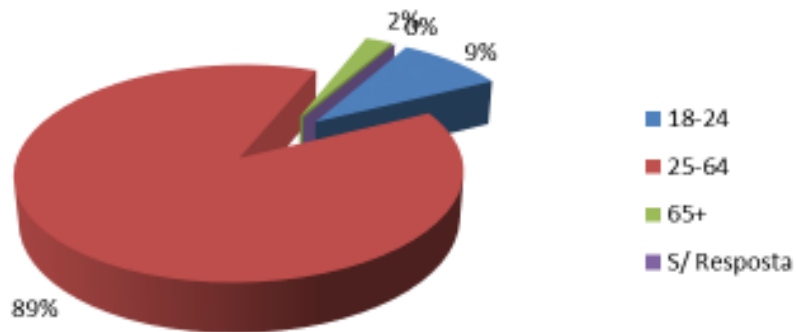
**Resultados da Dimensão Outros - HD**  
Imunohemoterapia Outubro/Novembro 2021



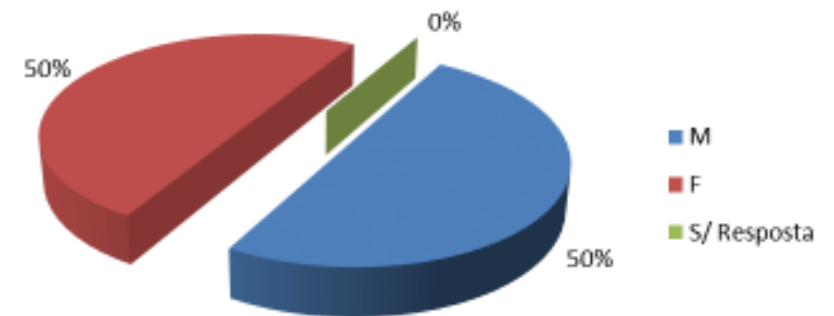
# CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS – DADORES – OUTUBRO

UNIVERSO = 86 INQUÉRITOS

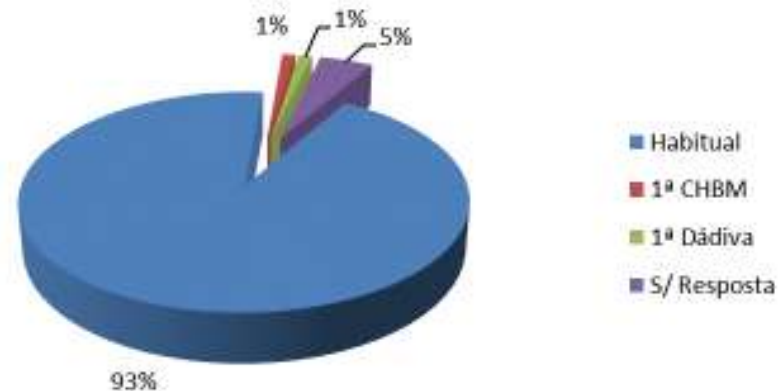
**Idade (%) - Dadores de Sangue Outubro/Novembro 2021**



**Género (%) - Dadores de Sangue Outubro/Novembro 2021**

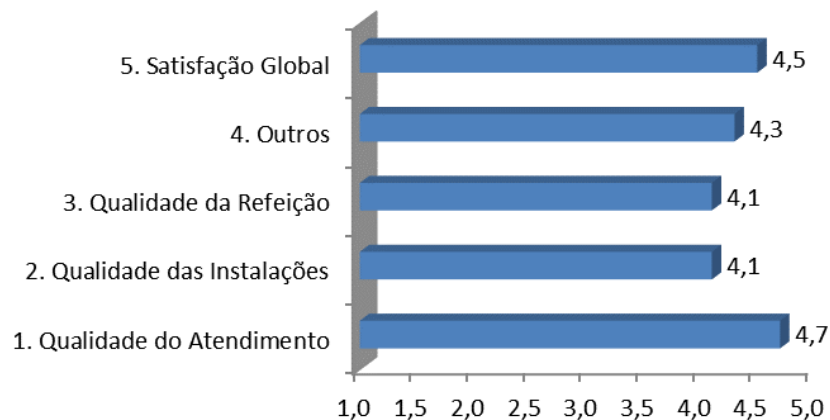


**Regularidade da dádiva (%) - Dadores de Sangue Outubro/Novembro 2021**

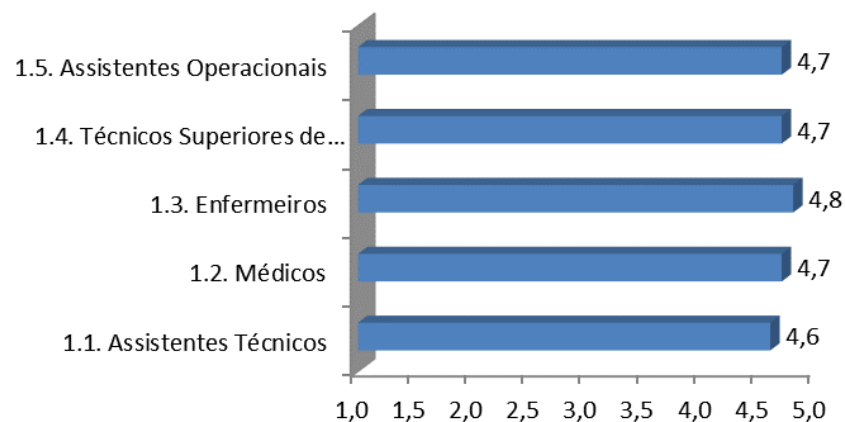


UNIVERSO = 86 INQUÉRITOS

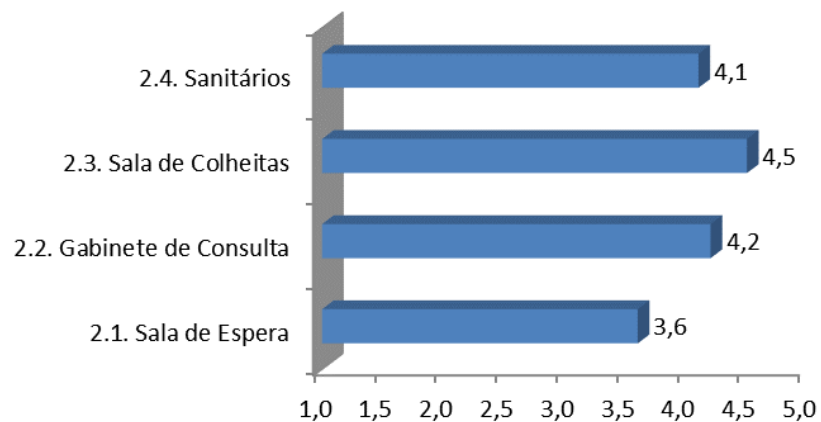
**Resultados das Dimensões Avaliadas - Dadores de Sangue Outubro/Novembro 2021**



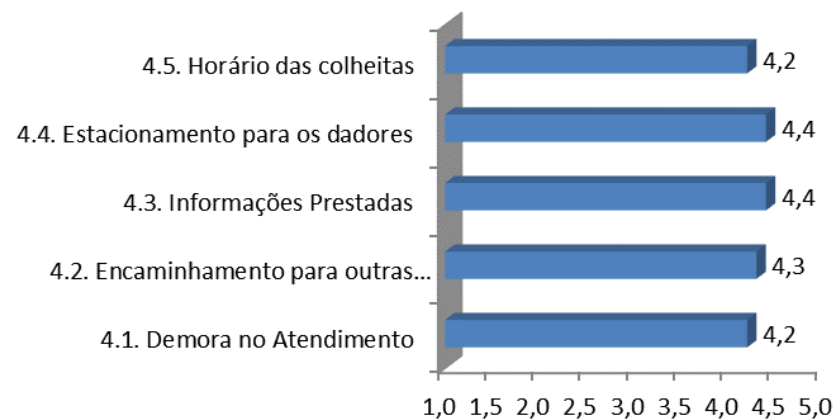
**Resultados da Dimensão Qualidade do Atendimento - Dadores de Sangue Outubro/Novembro 2021**



**Resultados da Dimensão Qualidade das Instalações - Dadores de Sangue Outubro/Novembro 2021**



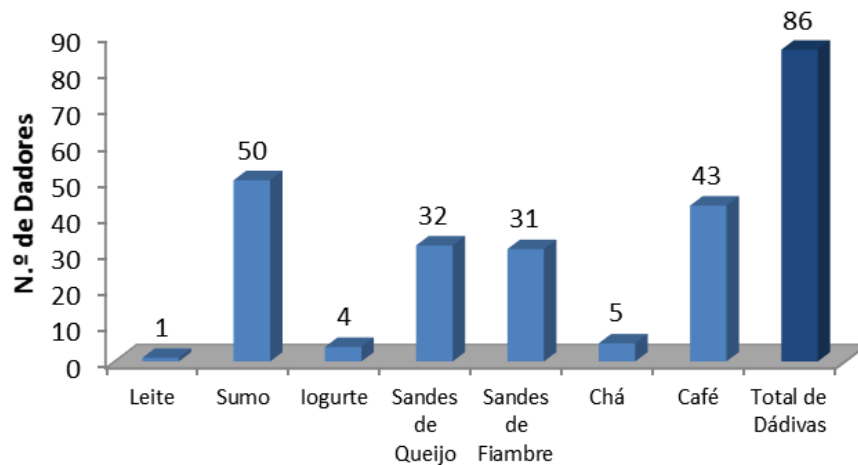
**Resultados da Dimensão Outros - Dadores de Sangue Outubro/Novembro 2021**



# "O QUE VAI COMER" – DADORES – OUTUBRO

UNIVERSO = 86 INQUÉRITOS

"O que vai comer:" - Dadores de Sangue  
Outubro/Novembro 2021



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

Acrescentar sandes mistas

Como era antigamente, com mais variedade. Salgados, doces, ..., etc.

Bolo

Sumo de melhor qualidade e mais variedade das sandes.

Sandes mais bem servidas

Um bolo doce para estabilizar os níveis de glicemia

Bolos

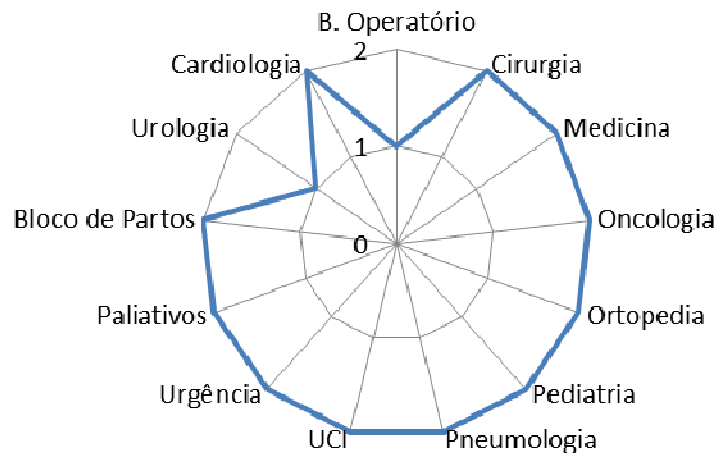
Como é necessário ingerir líquidos poderiam dar garrafas de água.

Sugestões e comentários - Dadores de Sangue	Sugestões e comentários - Doentes HDI
Continuem assim que são fantásticos. Moro no conselho do Seixal e venho aqui de propósito.	Falha no placard de aviso de aviso da senha a atender
Muito boa, excelentes profissionais e relacionamento humano extraordinário. Parabéns	Intercomunicador audível
Sempre bem recebido. Obrigado	Falta de cadeiras de espera
Horário não laboral, por exemplo das 18h-20h	Gabinetes médicos antiquados
O que se faz para as condições de momento, é muito bom!!!	Hospital de Dia pequeno face à afluência de pessoas
Já há alguns anos que aqui venho, Excelente.	Mesmo necessário umas instalações melhores, o pessoal é incansável não fazem mais porque não podem .o meu obrigado
Alargar o horário das colheitas para o período da tarde. Muito bom atendimento, pessoal médico muito atencioso e simpático	Demora no atendimento
Obrigado pelo vosso serviço.	Melhorou com as consultas pelo telefone
Deviam de ter um horário mais alargado	Poucas cadeiras na sala de administração de sangue
Colocar mais sábados para doações ou alguns domingos, há pessoas que não podem vir noutros dias.	Sala de espera mais próxima dos gabinetes
A sala de espera deveria ser diferenciada dos restantes utentes, o lanche poderia ser mais completo, o horário podia ser alargado, devia de existir atendimento em horário normal de expediente.	Gostei do atendimento. A equipa dos profissionais é excelente . Estão de parabéns
Atendimento perfeito	A sala de espera é muito pequena e faltam meios aos funcionários.
O horário dos dadores deveria ser alargado, pois por vezes não é suficiente. Aos fins de semana devia haver colheitas como nos outros hospitais de Lisboa.	Mais cadeiras para os utentes
Alargamento do horário dos dadores de modo a não haver tanta concentração de pessoas na sala de espera. Separação das salas de espera para dadores e utentes.	
Agradecer o cuidado dos enfermeiros e auxiliares durante o período de colheita.	

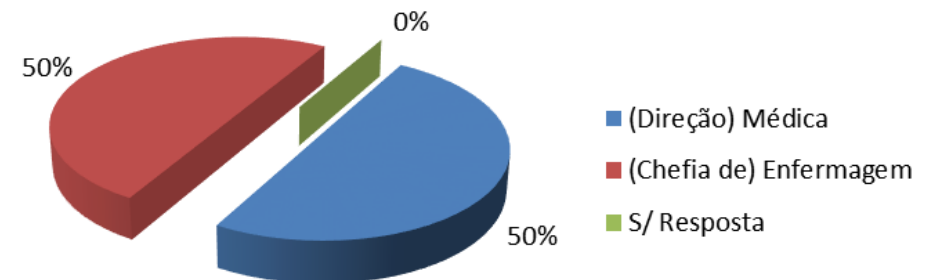
# CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS – SERVIÇOS CHBM, EPE – NOVEMBRO

UNIVERSO = 26 INQUÉRITOS

Serviços que respondem - Serviços CHBM, EPE  
Novembro 2021



Chefias que respondem (%) - Serviços CHBM, EPE  
Novembro 2021



### Sugestões e comentários – Serviços CHBM, EPE

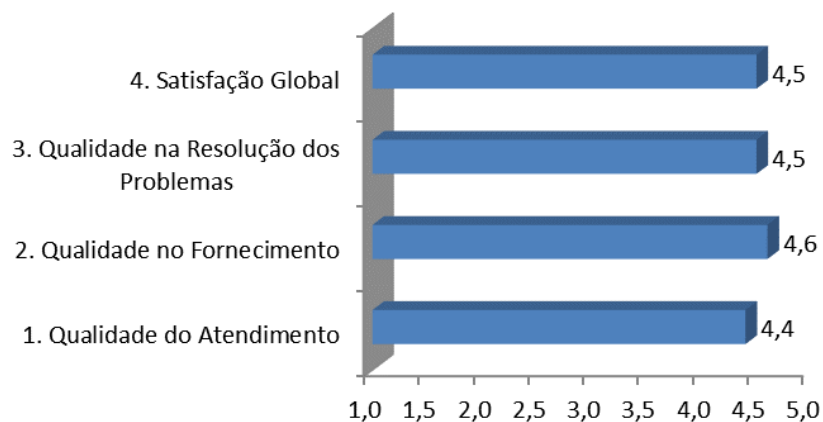
Criação de impresso para notificar as não conformidades , --- via serviço utilizador----serviço de imunohemoterapia

Implantação de técnica de tromboelastograma existente em muitos outros hospitais.

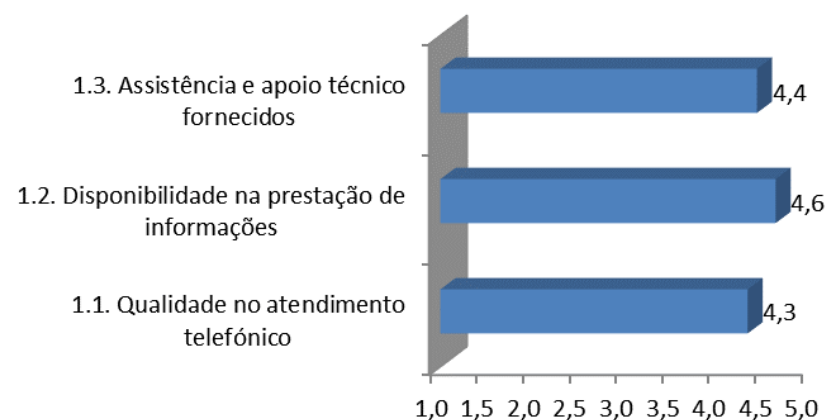
Substituição de contentores com avaria na abertura, falta de bateria.

UNIVERSO = 26 INQUÉRITOS

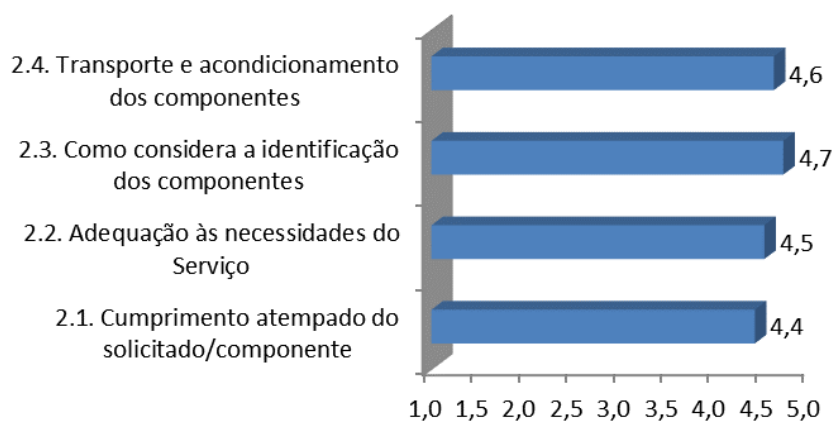
**Resultados das Dimensões Avaliadas - Serviços CHBM, EPE Novembro 2021**



**Resultados da Dimensão Qualidade do Atendimento - Serviços CHBM, EPE Novembro 2021**



**Resultados da Dimensão Qualidade no Fornecimento - Serviços CHBM, EPE Novembro 2021**



**Resultados da Dimensão Qualidade na Resolução dos Problemas - Serviços CHBM, EPE Novembro 2021**

