

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

**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)**



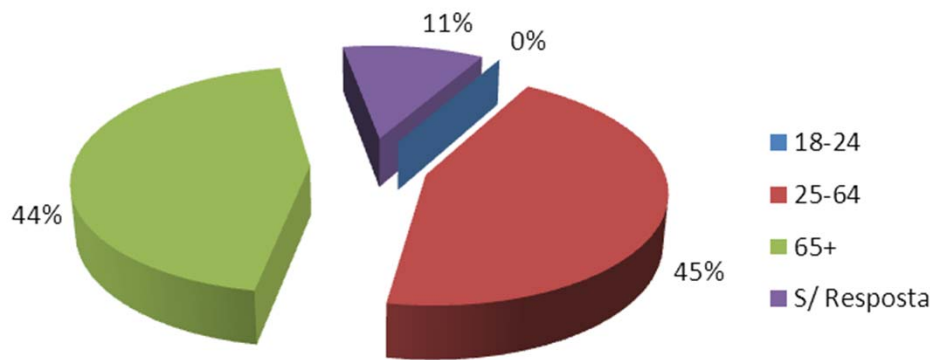
## **Padrão QPS.3.2**

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

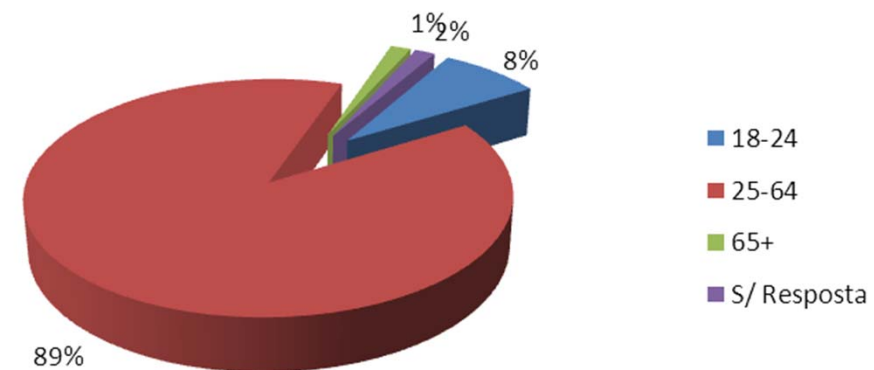
# CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS INQUIRIDOS – FEVEREIRO/MARÇO

**UNIVERSO = 135 INQUÉRITOS**

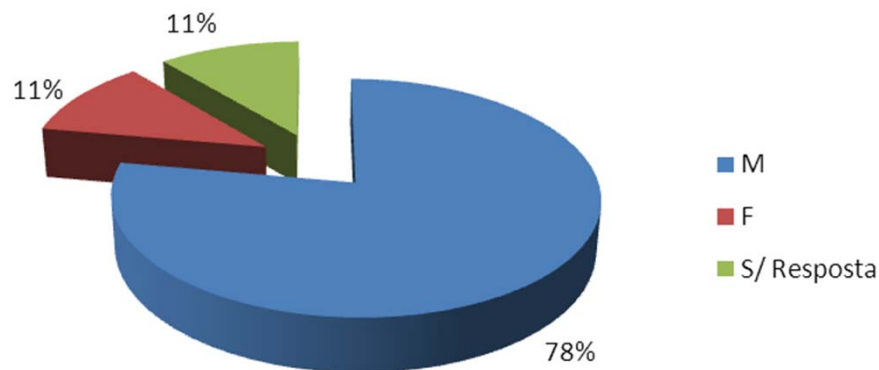
Idade (%) - HD Imunohemoterapia Fev-Mar 2017



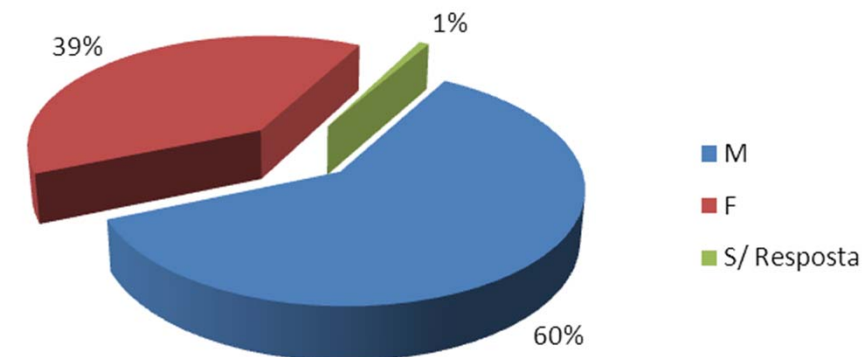
Idade (%) - Dadores de Sangue Fev-Mar 2017



Género (%) - HD Imunohemoterapia Fev-Mar 2017



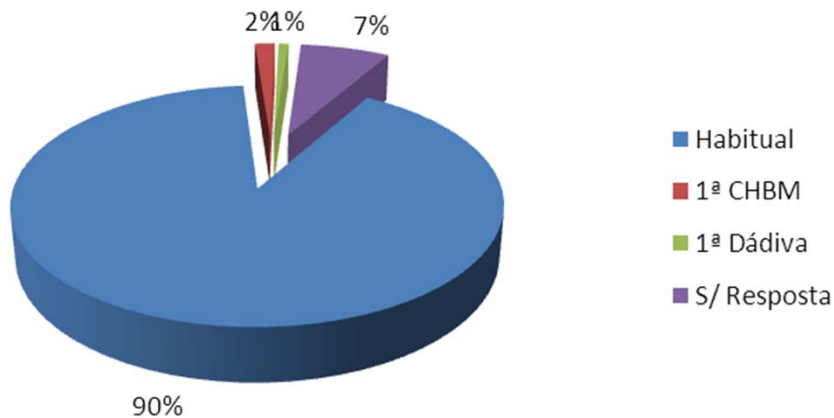
Género (%) - Dadores de Sangue Fev-Mar 2017



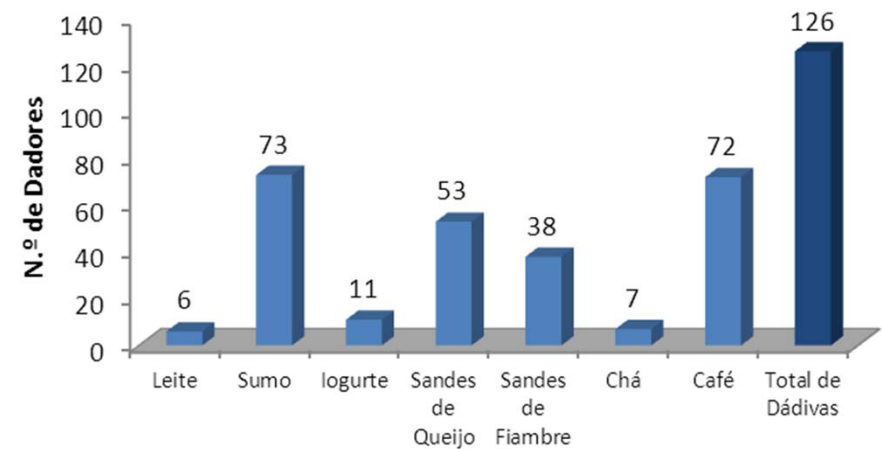
# CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS INQUIRIDOS – FEVEREIRO/MARÇO

UNIVERSO = 135 INQUÉRITOS

Regularidade da dádiva (%) - Dadores de Sangue 2016

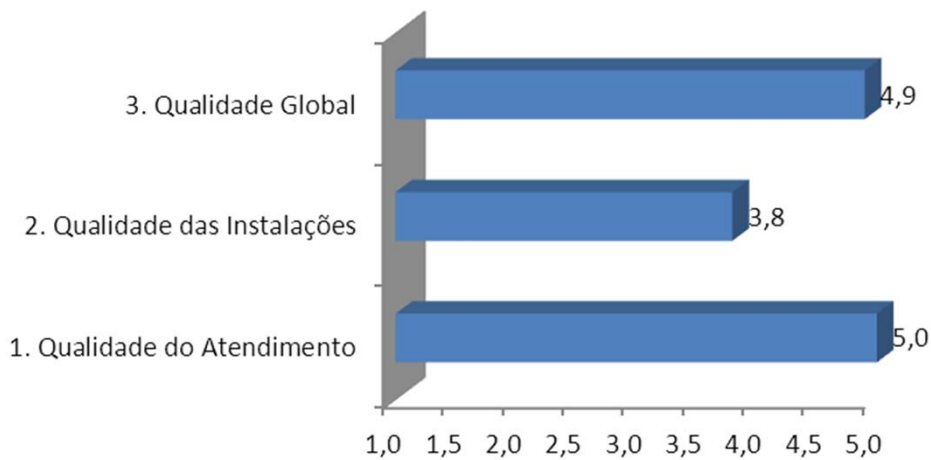


"O que vai comer:" - Dadores de Sangue Fev-Mar 2017

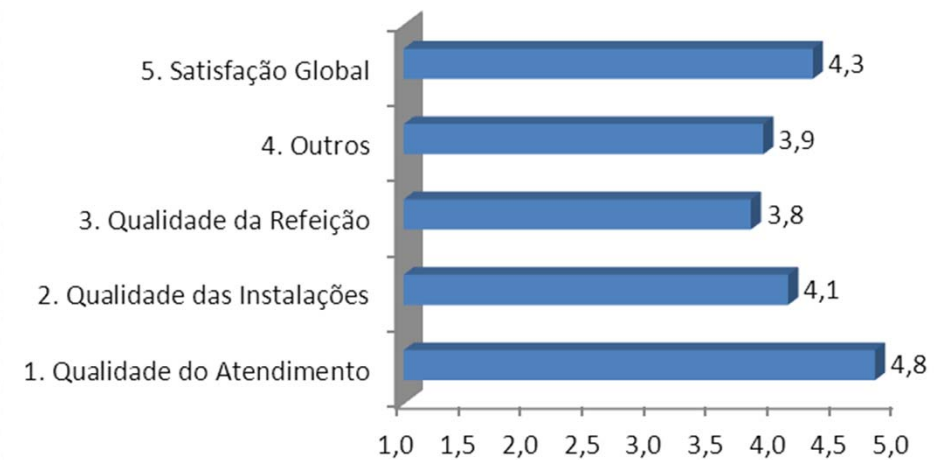


# RESULTADOS GLOBAIS – FEVEREIRO/MARÇO

Resultados das Dimensões Avaliadas - HD  
Imunohemoterapia Fev-Mar 2017



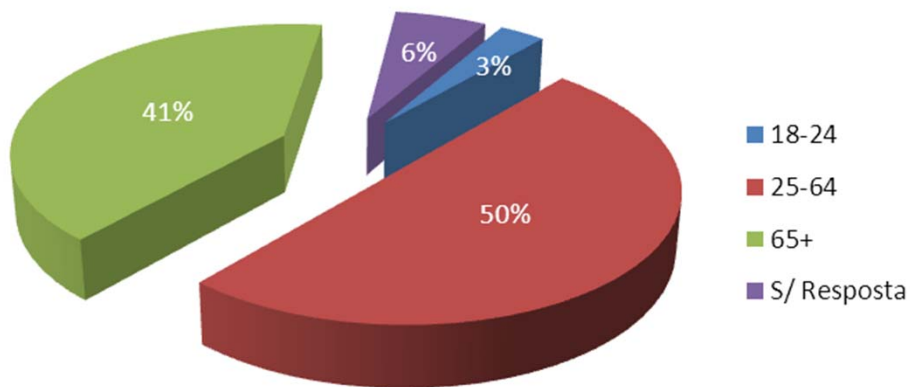
Resultados das Dimensões Avaliadas - Dadores de  
Sangue Fev-Mar 2017



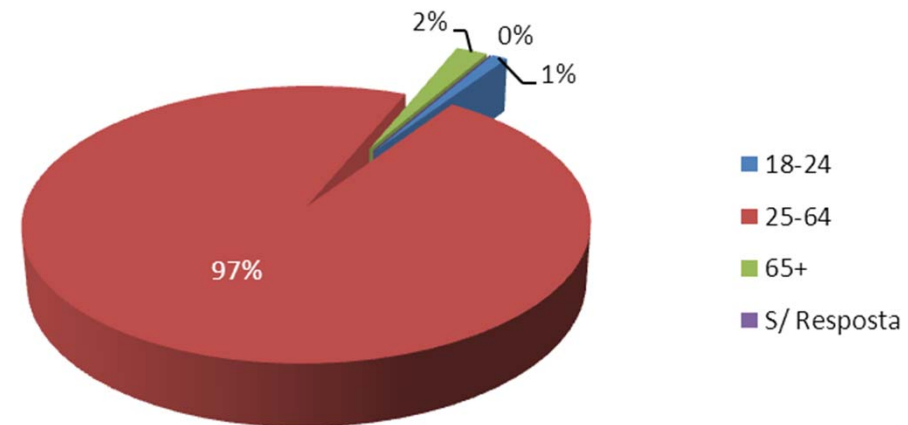
# CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS INQUIRIDOS – NOV/DEZ

UNIVERSO = 125 INQUÉRITOS

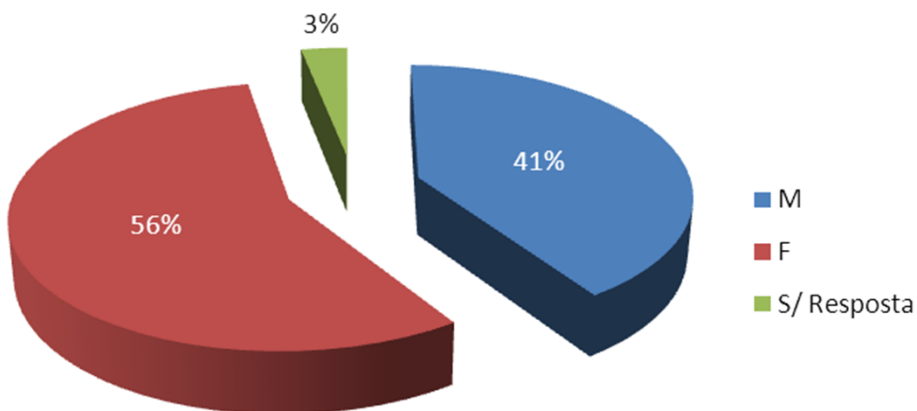
Idade (%) - HD Imunohemoterapia Nov-Dez 2017



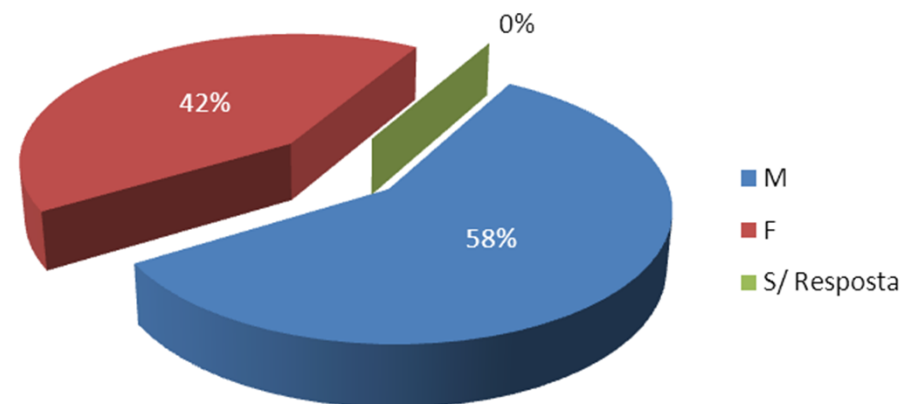
Idade (%) - Dadores de Sangue Nov-Dez 2017



Género (%) - HD Imunohemoterapia Nov-Dez 2017

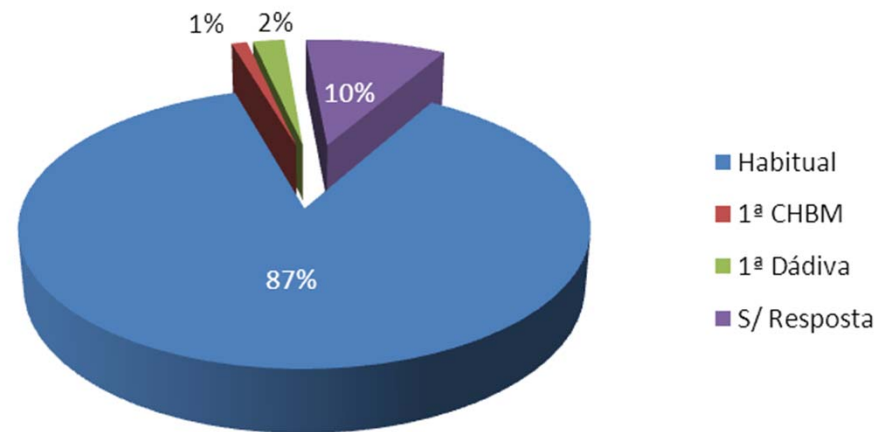


Género (%) - Dadores de Sangue Nov-Dez 2017

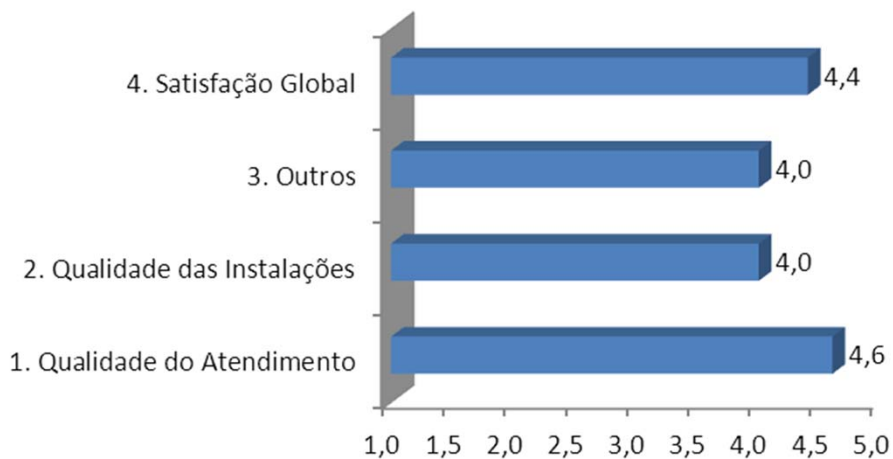


UNIVERSO = 125 INQUÉRITOS

Regularidade da dádiva (%) - Dadores de Sangue  
2017



**Resultados das Dimensões Avaliadas - HD  
Imunohemoterapia Nov-Dez 2017**



**Resultados das Dimensões Avaliadas - Dadores de  
Sangue Nov-Dez 2017**

