

# **AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA Unidade de Técnicas Endoscópicas**

**Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE**

**2020**

**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)**



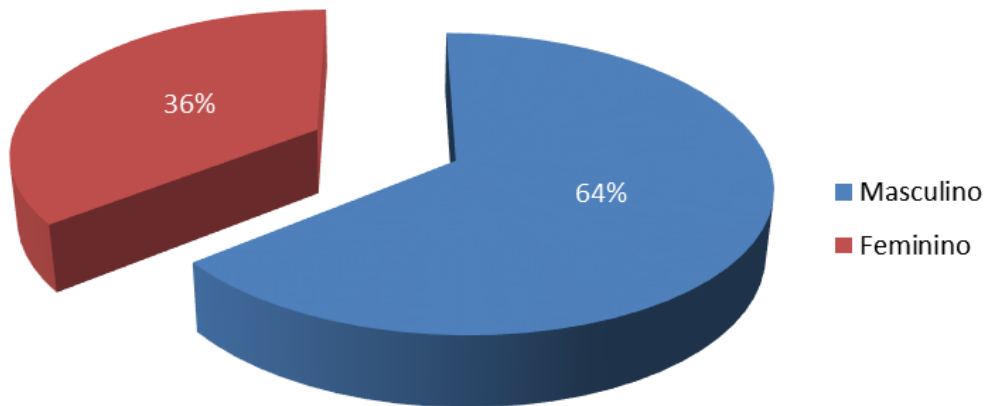
## **Padrão QPS.3.2**

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 (...)

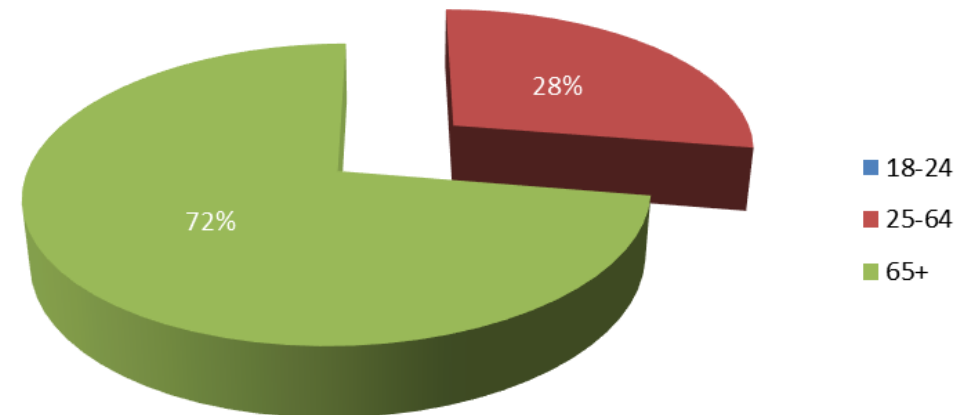
# CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS INQUIRIDOS – NOVEMBRO

UNIVERSO = 29 INQUÉRITOS

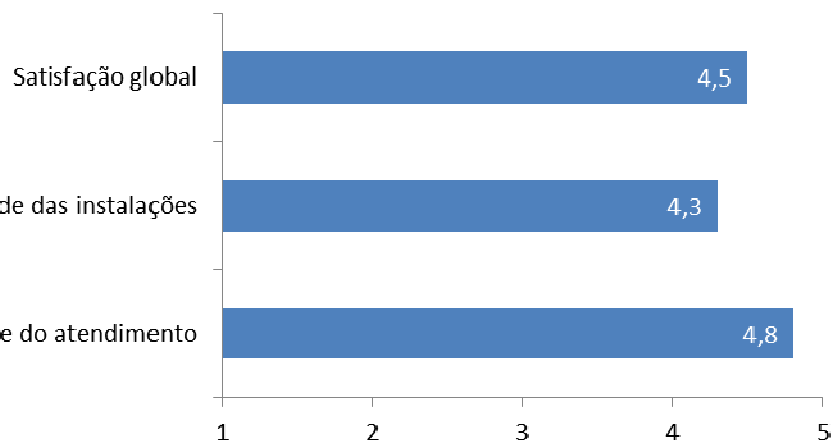
Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de  
Técnicas Endoscópicas - Género (Novembro 2020)



Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de  
Técnicas Endoscópicas - Idade (Novembro 2020)

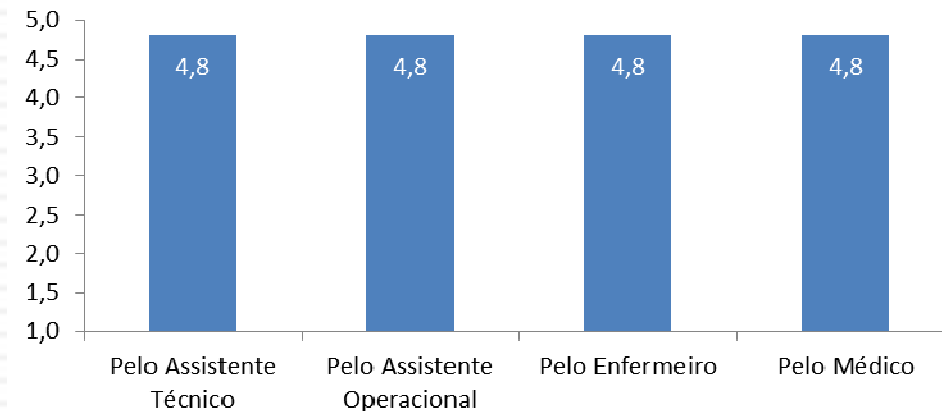


**Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Técnicas Endoscópicas - Dimensões (Novembro 2020)**

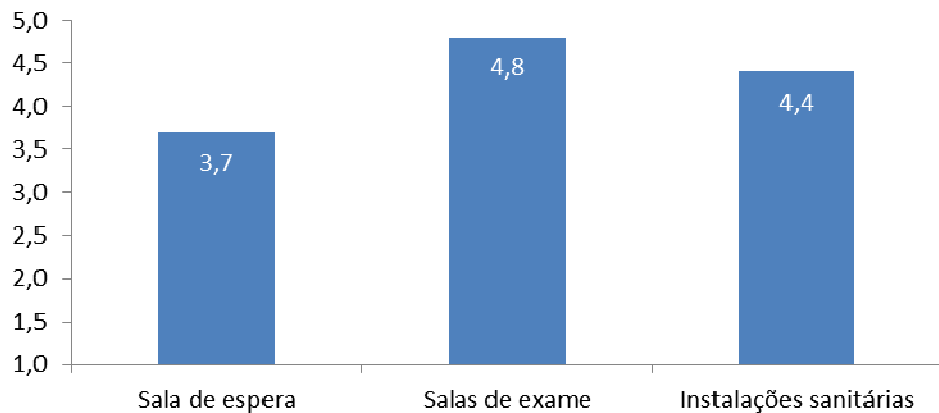


Média Global = 4,533

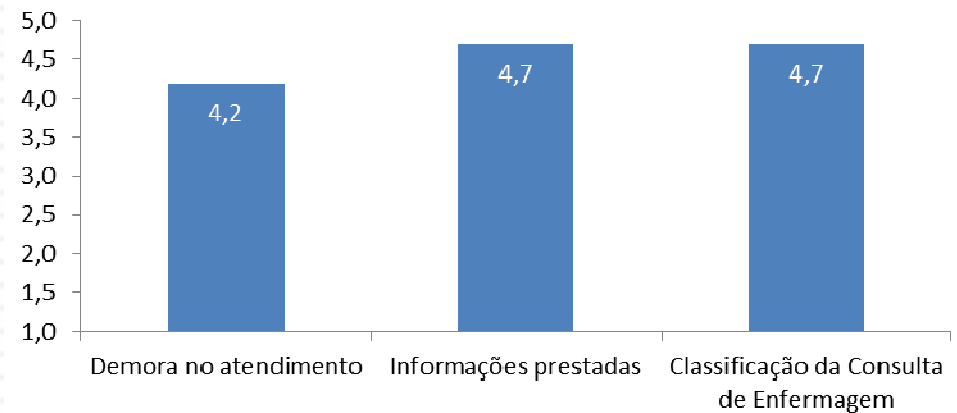
**Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Técnicas Endoscópicas - Qualidade do Atendimento (Novembro 2020)**



**Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Técnicas Endoscópicas - Qualidade das Instalações (Novembro 2020)**



**Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de Técnicas Endoscópicas - Satisfação Global (Novembro 2020)**



**Avaliação da Satisfação dos Utentes da Unidade de  
Técnicas Endoscópicas - Acesso à Consulta de  
Enfermagem (Novembro 2020)**

