



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
ARCO RIBEIRINHO

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DO SERVIÇO DE IMUNOHEMOTERAPIA

ULSAR, EPE

Março 2024

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

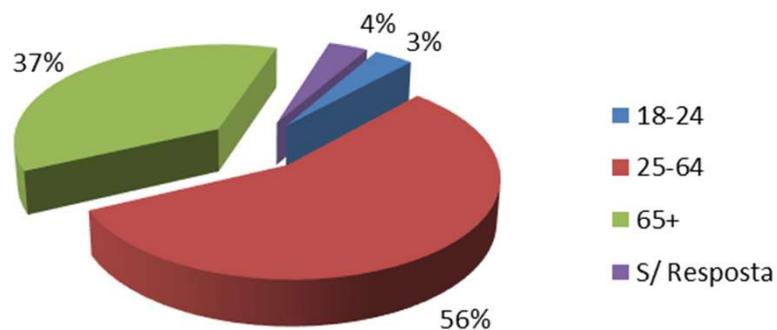
Os líderes institucionais definem medidas chave para cada estrutura, processo e resultado administrativo da instituição.
(...) As medidas seleccionadas incluem expetativas e satisfação do paciente e seus familiares (...)



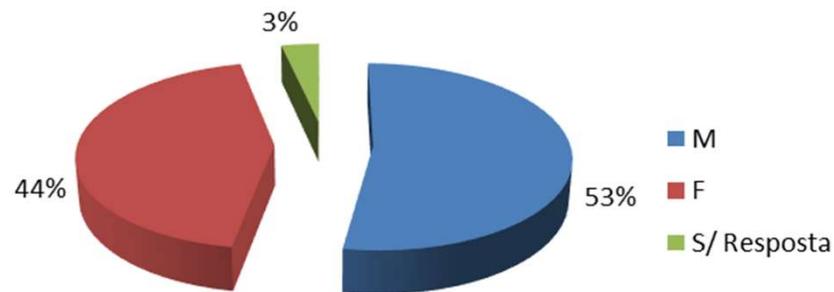
CARATERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS E RESULTADOS GLOBAIS – HDI – Março 2024

UNIVERSO = 35 INQUÉRITOS

Idade (%) - HD Imunohemoterapia Março 2024



Género (%) - HD Imunohemoterapia Março 2024

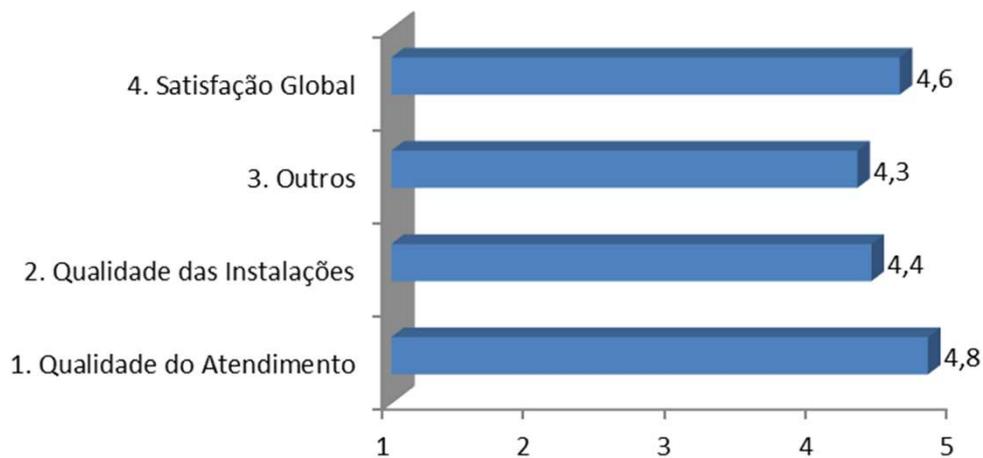




CARATERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS E RESULTADOS GLOBAIS – HDI – Março 2024

UNIVERSO = 35 INQUÉRITOS

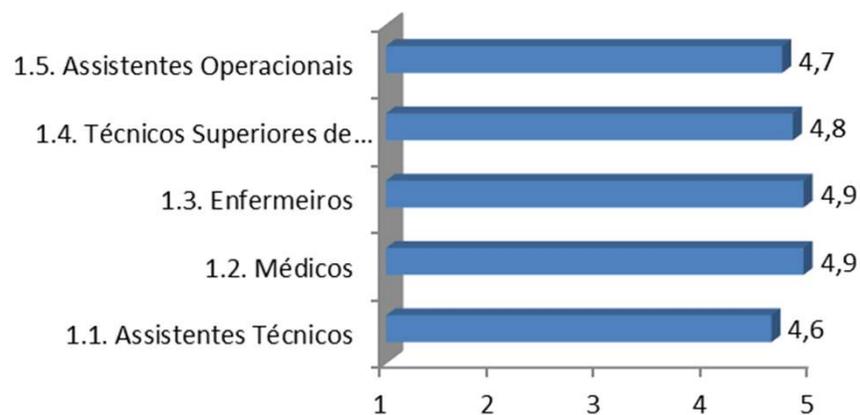
Resultados das Dimensões Avaliadas - HD
Imunohemoterapia Março 2024



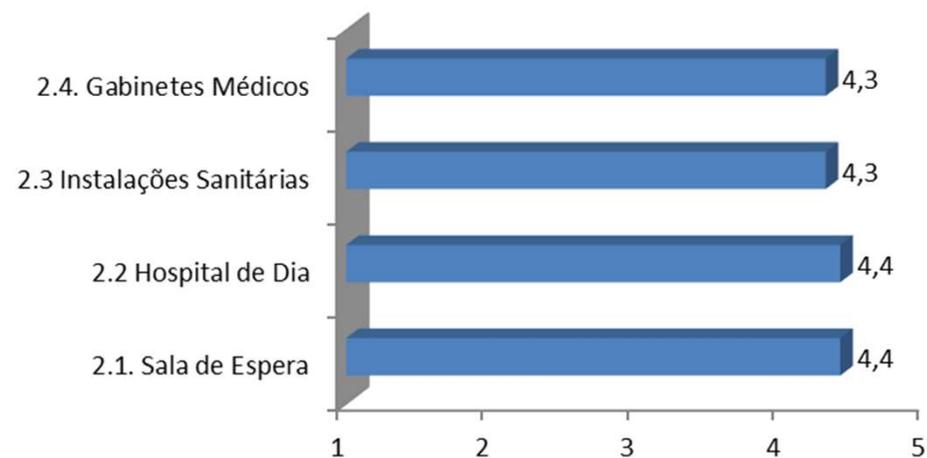
Março 2024

UNIVERSO = 35 INQUÉRITOS

Resultados da Dimensão Qualidade do Atendimento - HD Imunohemoterapia Março 2024



Resultados da Dimensão Qualidade das Instalações - HD Imunohemoterapia Março 2024

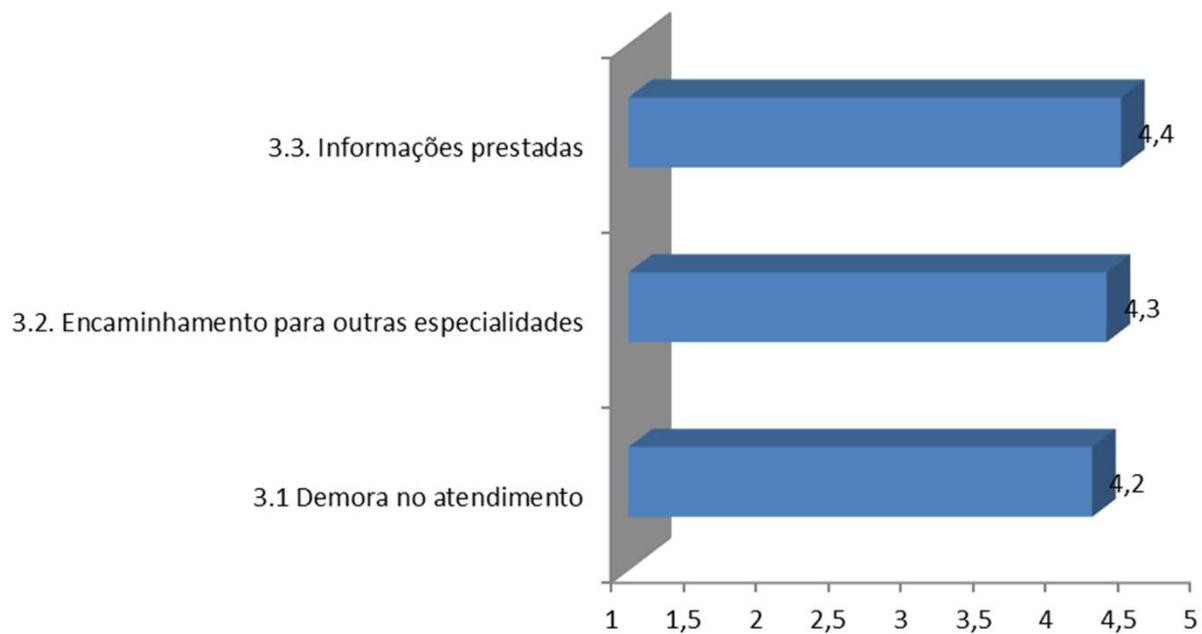




Março 2024

UNIVERSO = 35 INQUÉRITOS

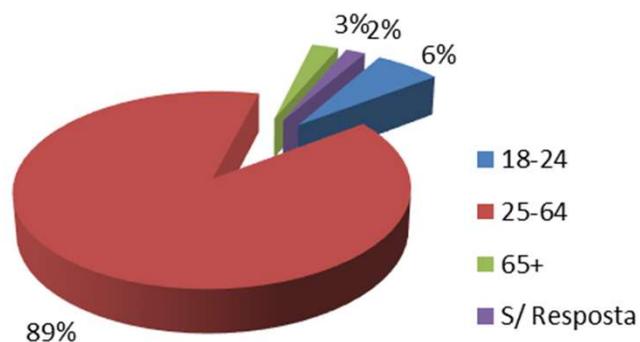
Resultados da Dimensão Outros - HD Imunohemoterapia Março 2024



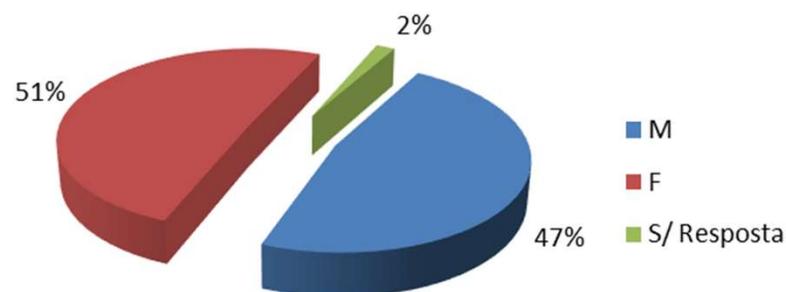


UNIVERSO = 163 INQUÉRITOS

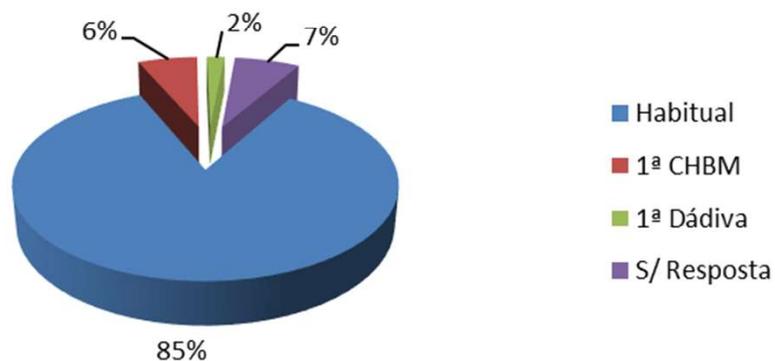
Idade (%) - Dadores de Sangue Fevereiro 2024



Género (%) - Dadores de Sangue Fevereiro/Março 2024



Regularidade da dádiva (%) - Dadores de Sangue Outubro 2023

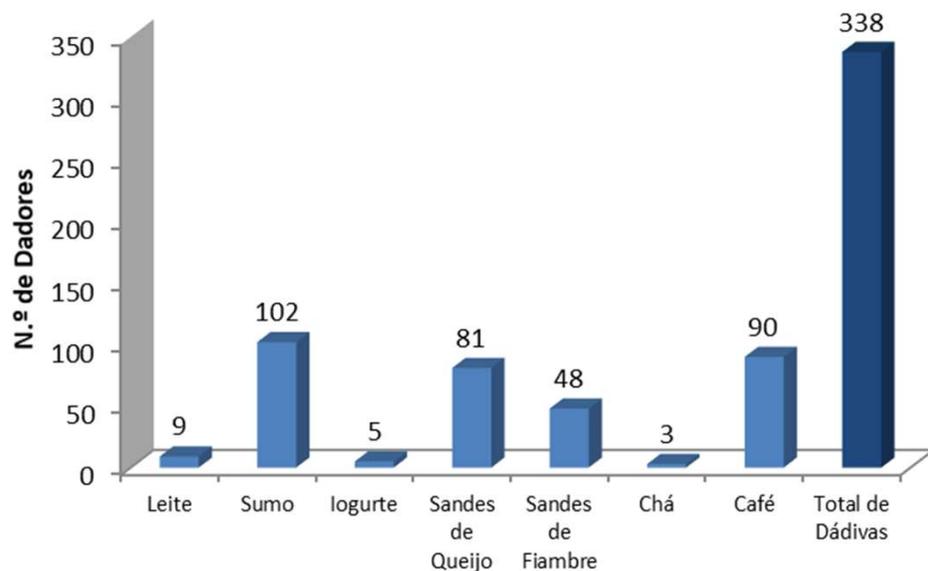




Março 2024

UNIVERSO = 163 INQUÉRITOS

“O que vai comer:” - Dadores de Sangue
Fevereiro/Março 2024



“O que vai comer?” - Sugestões

Adicionar ao pequeno-almoço garrafa de água
Não costumo comer

Poderíamos ter mais 1 hipótese de comer 1 doce após a dádiva
Água; Fruta

Fruta na refeição
Tosta Mista e Galão.

Mais um bolo ou um salgado
Salgados (Rissóis, etc.)

Dentro do possível deveriam deixar ao critério do dador.
Oferta também de um bolo.

Incluir mais opções na refeição.
Variedade de sumos e um doce vai ao agrado (falo pela experiência nos outros lugares de doação). Obrigada.

Bolachas.
Melhoria do bar onde se come.

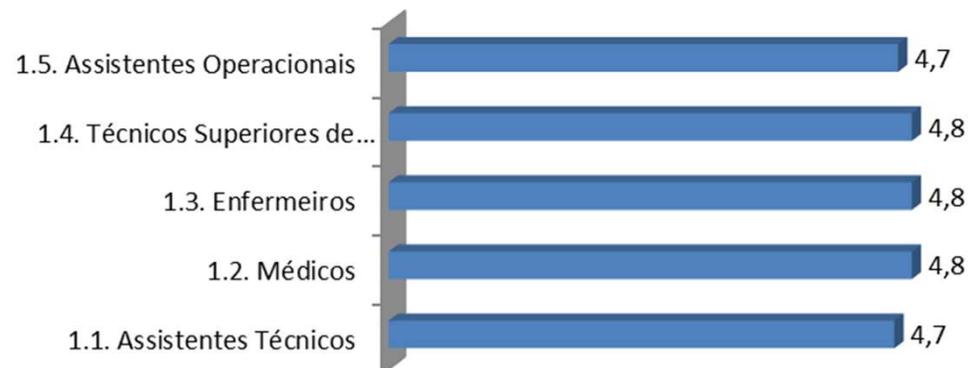


UNIVERSO = 163 INQUÉRITOS

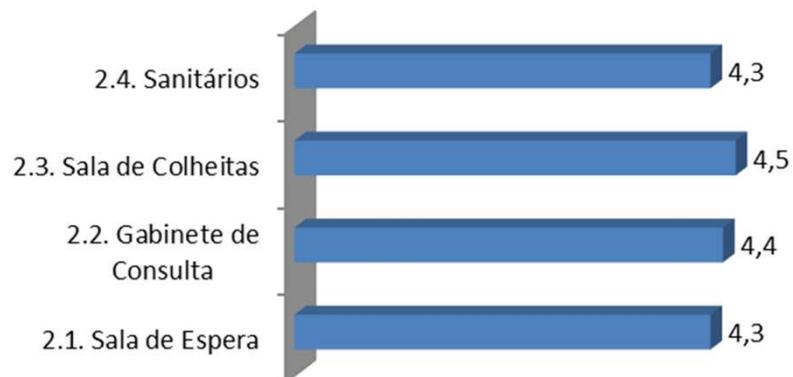
Resultados das Dimensões Avaliadas



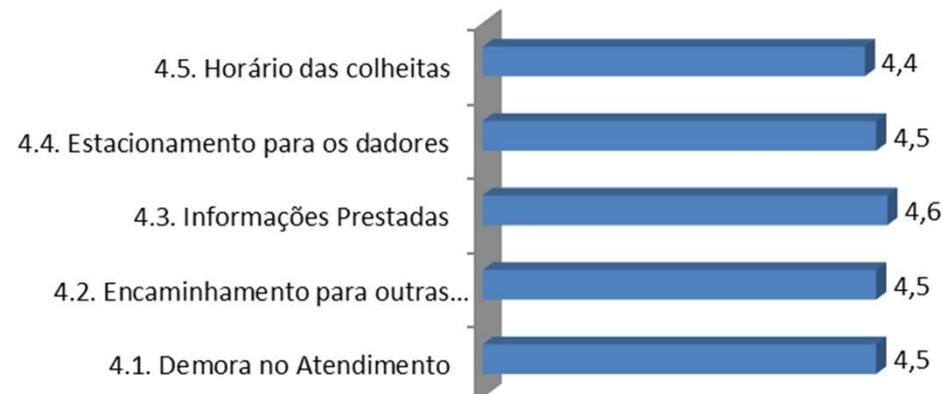
Resultados da Dimensão Qualidade do Atendimento



Resultados da Dimensão Qualidade das Instalações



Resultados da Dimensão Outros





Retoma da senha para dadores nas visitas hospitalares.

O horário para as dádivas devia ser mais alargado. Obrigada.

Serviço prestado com muita dedicação, estão de parabéns.

Estacionamento

Mantenham o ótimo trabalho!

Hora da colheita alargada até às 15:00h

Falta um televisor na sala de espera.

Estou satisfeita, tenho sido bem atendida pelos funcionários que são simpáticos.

Como dador poucas coisas a apontar, como utente já muito escrevi mas não passa do mesmo, pagam os justos pelos pecadores.

Nada a assinalar.

Sala de colheitas devia ser alargada com mais camas para colheitas.

Horário de abertura mais cedo.

Pessoas que chegam depois passar à frente por preencher a ficha de dádiva ao balcão. Não faz sentido nenhum!!!

Não deviam permitir o preenchimento do questionário ao balcão. Pessoas que dizem ter dificuldades a preencher acham-se mais inteligentes e passam à frente dos que respeitam e preenchem primeiro e vão depois dar à entrada. O Mundo é dos que se acham espertos. Cabe ao hospital não permitir que os corretos fiquem para o fim. Este Serviço devia estar disponível todos os dias dada a falta de dadores que existe.

Gostava que o horário das colheitas pudesse ser mais alargado. Era importante que no formulário inicial não constasse a acupuntura como possível impedimento.

A "senha" devia estar à porta do serviço e não à entrada.



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
ARCO RIBEIRINHO

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DO SERVIÇO DE IMUNOHEMOTERAPIA

ULSAR, EPE

Outubro 2024

□ Apresentação dos resultados de 2 inquéritos de satisfação dos utentes:

□ **Hospital de Dia de Imunohemoterapia (HDI)**

- 90 doentes
- período de aplicação: mês de outubro de 2024

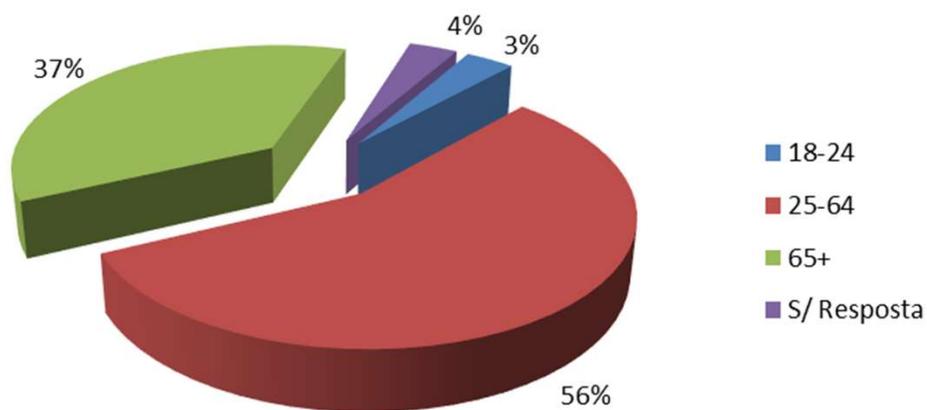
□ **Dadores de Sangue**

- 157 dadores
- período de aplicação: mês de outubro de 2024

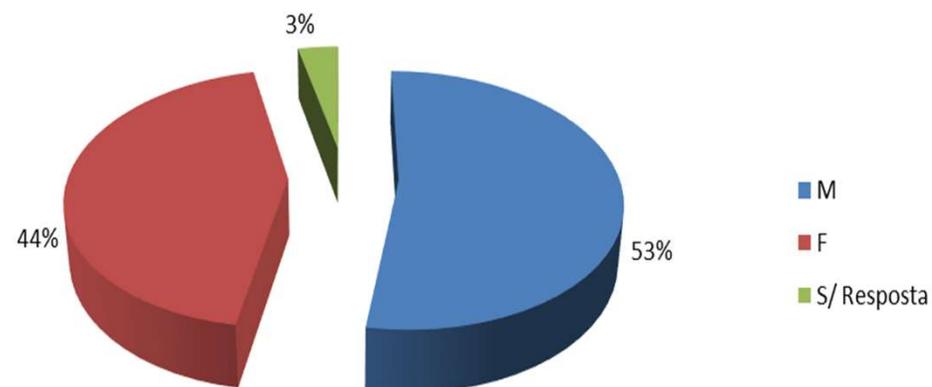


CARATERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS E RESULTADOS GLOBAIS – HDI – outubro 2024

Idade (%) - HD Imunohemoterapia Outubro 2024



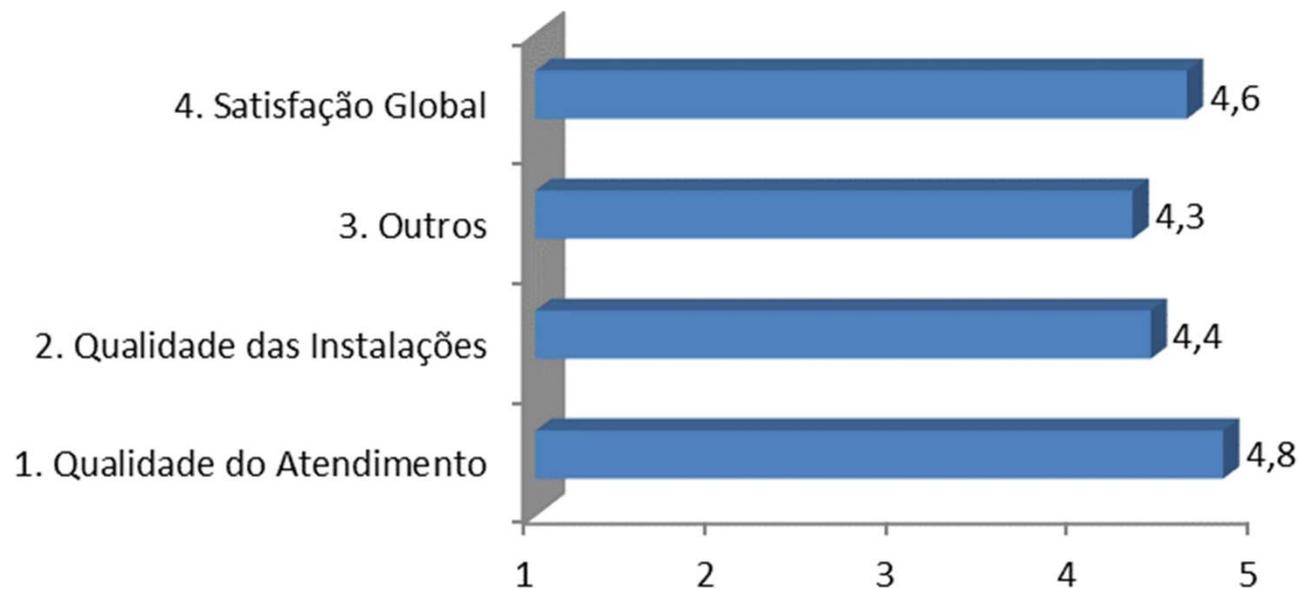
Género (%) - HD Imunohemoterapia Outubro 2024





CARATERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS E RESULTADOS GLOBAIS – HDI – Outubro 2024

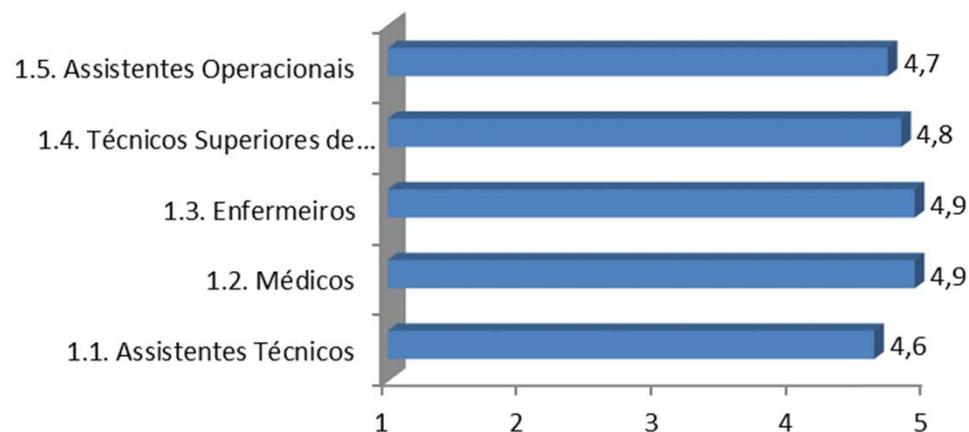
Resultados das Dimensões Avaliadas - HD
Imunohemoterapia Outubro 2024



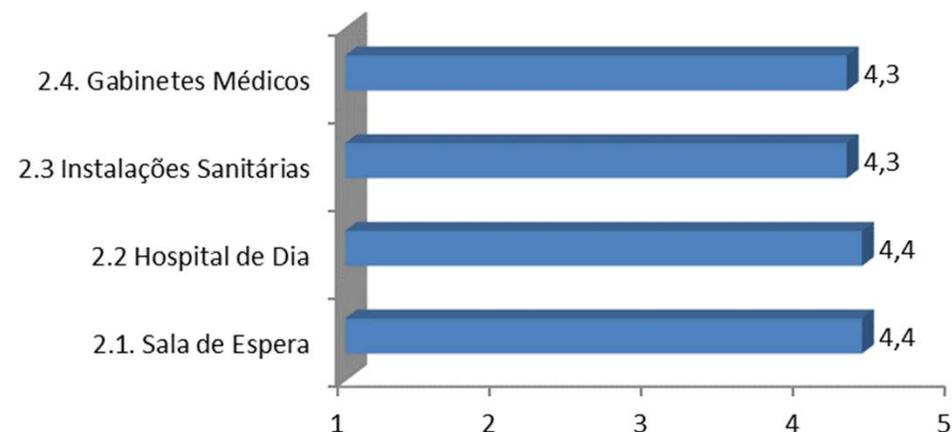


Outubro 2024

Resultados da Dimensão Qualidade do Atendimento -
HD Imunohemoterapia Outubro 2024

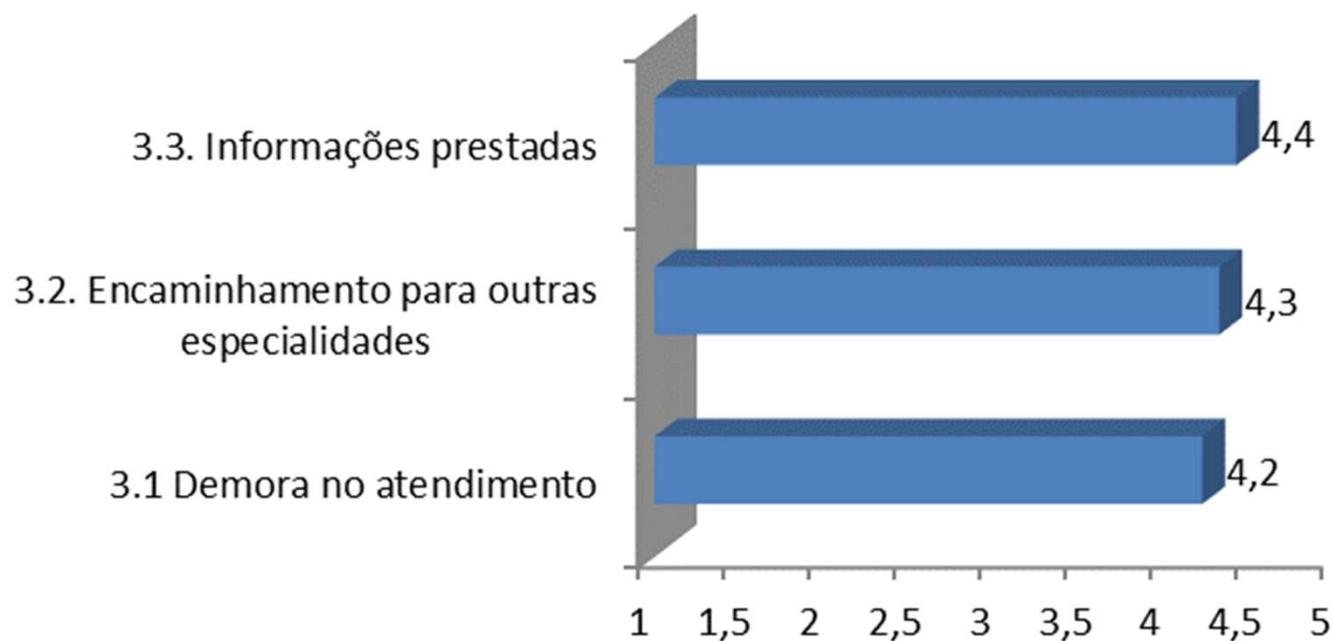


Resultados da Dimensão Qualidade das Instalações - HD
Imunohemoterapia Outubro 2024



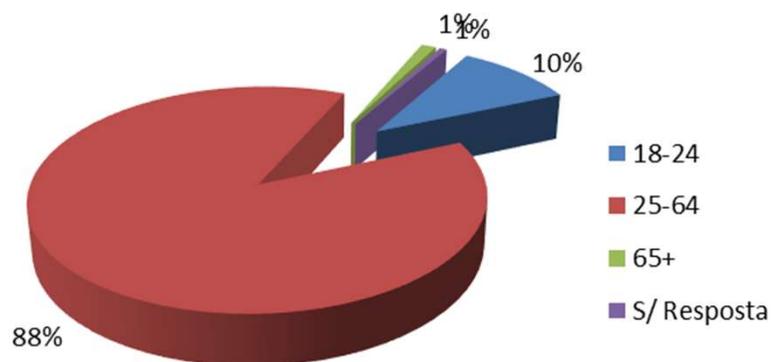


Resultados da Dimensão Outros - HD
Imunohemoterapia Outubro 2024

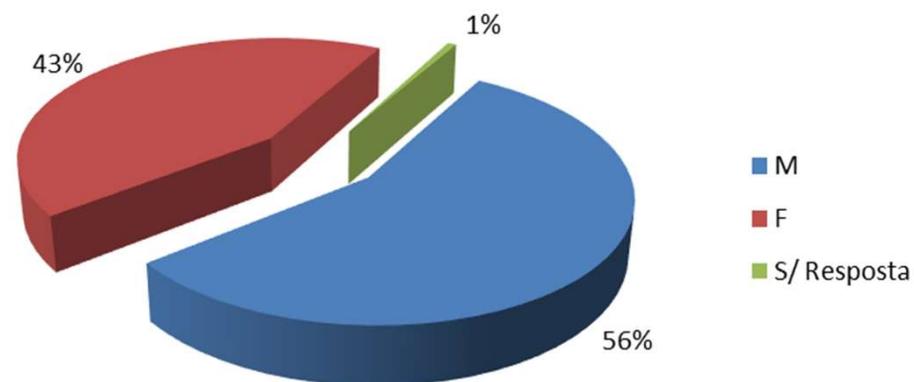




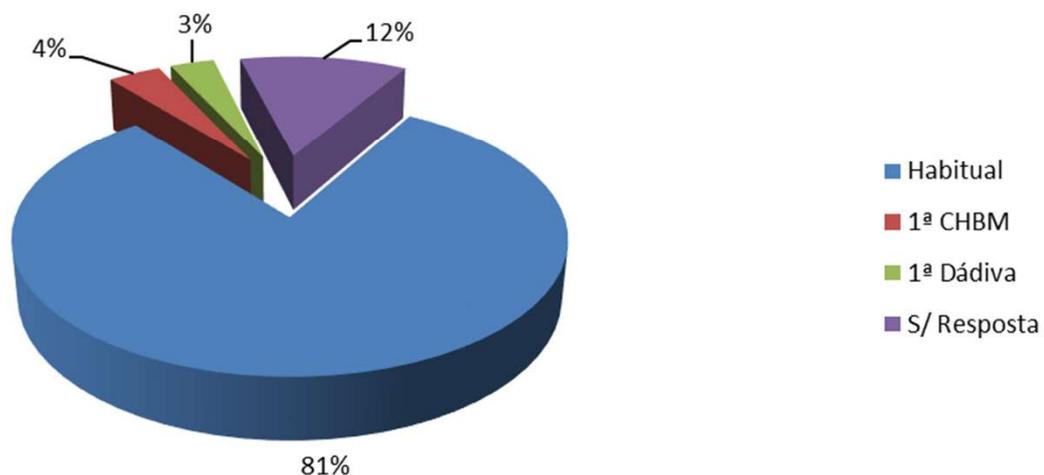
Idade (%) - Dadores de Sangue Outubro 2024



Género (%) - Dadores de Sangue Outubro 2024

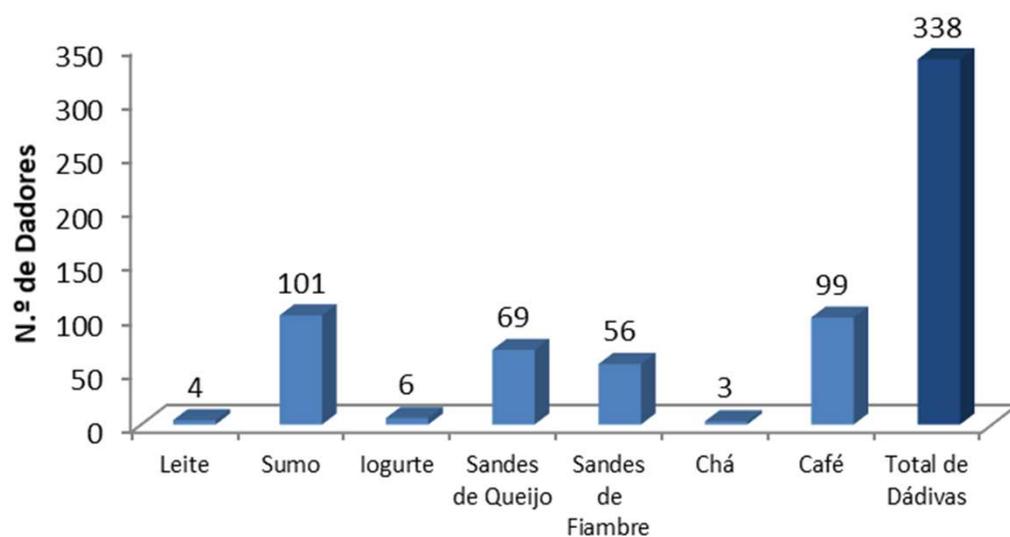


Regularidade da dádiva (%) - Dadores de Sangue Outubro 2024





“O que vai comer:” - Dadores de Sangue Outubro 2024



“O que vai comer?” - Sugestões

Sandes Mista e uma barra de Cereais; Sandes com Manteiga; Croissant Misto

Sandes Mista; Fruta;

O lanche pode ser um pouco mais reforçado. Tosta Mista.

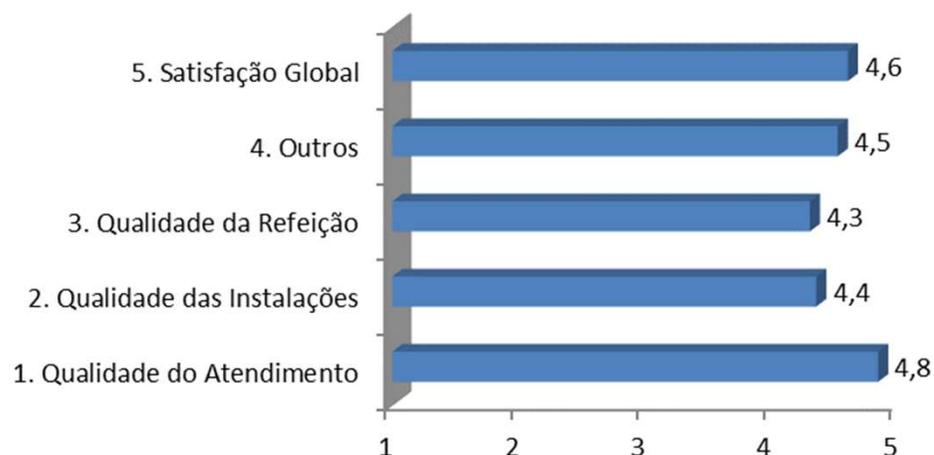
Peça de Fruta. Bolo

Podia ter salgados e bolos como se fazia anteriormente. Um bolo; algo doce.

Opções veganas. Pão caseiro, bolo.

Mista. Tudo perfeito. Mais variedade e oferta.

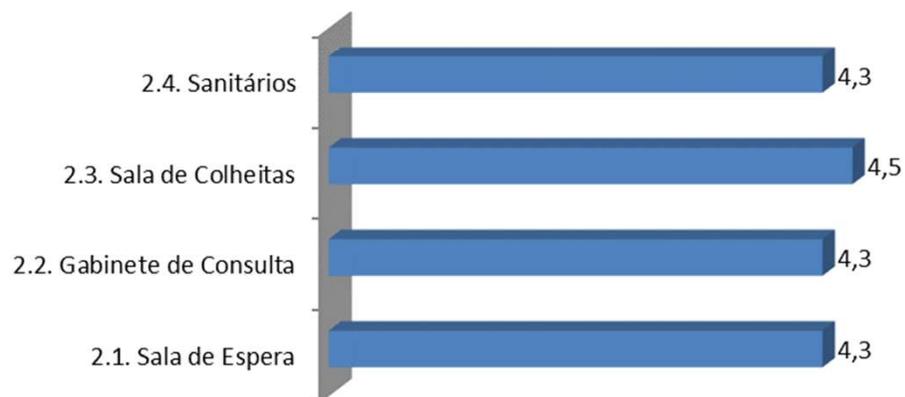
Resultados das Dimensões Avaliadas - Dadores de Sangue Outubro 2024



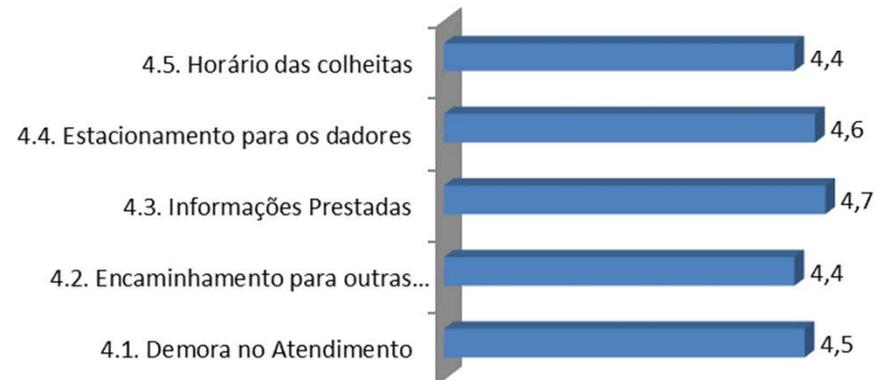
Resultados da Dimensão Qualidade do Atendimento - Dadores de Sangue Outubro 2024



Resultados da Dimensão Qualidade das Instalações - Dadores de Sangue Outubro 2024



Resultados da Dimensão Outros - Dadores de Sangue Outubro 2024





Televisão na sala de espera; Bar no exterior, agradável no Verão, mas na chuva....

Nada a comentar.

Compreendo a dificuldade na gestão de recursos humanos e materiais, mas acredito que fosse benéfico o alargamento do horário das dádivas nos dias úteis.

Mais possibilidades de dádivas aos sábados.

Excelente equipa!

Aumentar o horário para o período não laboral.

Está tudo cinco estrelas a nível humano, atendimento, simpatia, etc. A nível do reforço pode melhorar. Quanto às condições físicas, tem muito a melhorar no hospital, horário de colheita também poderia ser mais alargado se possível.

Felizmente, desde que comecei a doar sangue sempre fui muito bem tratado por todos os funcionários do hospital, desde a entrada até à dádiva. Sei que é uma área muito ingrata para com os funcionários, mas mesmo assim sempre foram profissionais e bem dispostos, estão de parabéns. O Horário das doações por vezes pode não ser conveniente, no entanto, entendo que seja melhor assim por uma questão de logística, organização e custos.

Nada a acrescentar.

Bom trabalho realizado. Continuar assim é positivo.

O sistema de isenções devia ser interno entre serviço de sangue e centros de saúde, evitando a deslocação eu o papel para esse efeito.

O horário das dádivas devia ser mais alargado



Gostei muito do acolhimento e boa disposição das profissionais envolvidas. Obrigada!

A respeito da sala de colheitas fiquei muito insatisfeita, vim dar a minha dádiva de sangue e encontrei a sala sem televisão, pois eu acho que é uma prioridade e mais valia para o dador se sentir mais calmo a dar sangue, sempre se distraí ao ver as notícias, e programas divertidos, para nos deixar calmos e serenos. Agradecia que pusessem uma televisão.

A Televisão da sala de colheitas avariou e tanto nós dadores de sangue como todo o staff técnico necessitamos de uma nova. Penso que é uma mais valia e dá-nos uma maior distração e conforto durante a dádiva.

Alargar o horário da colheita , para o período da tarde.

Parabéns.

TV na sala de recolha/colheitas.

Falta só um televisor na sala.

Em anteriores dádivas a sala de colheitas tinha TV e agora não tem.

Falta Televisão na sala.

A sala de colheitas está a necessitar de uma distração, neste caso um televisor.

Ter uma TV na sala de colheita.

Ausência de uma televisão por cabo ou satélite, para que os dadores se possam descontraír.

A apontar algo, seria a ausência de um televisor na sala de colheitas afim de distraír o dador no ato da dádiva.

Necessidade de uma televisão na sala de colheitas.



Melhoria na sala de espera (espaço mais amplo); Maior amplitude nos horários do dador (por exemplo até às 17h).

Poderia haver uma televisão na sala de colheitas.

Repor a televisão no gabinete; pôr o sábado como dia de colheita.

TV na sala de colheitas.

Necessita de uma televisão na sala das colheitas.

Desta vez, notei e dei por falta da televisão na sala de colheita. Sempre entretém durante a dádiva.

Sugeria que houvesse uma melhoria nas instalações, acho que deveria de haver uma televisão para melhoria do ambiente, sempre ficávamos mais distraídos.

É sugerido o fornecimento de esferográficas pra preencher os papéis necessários para doar sangue e uma televisão para informar os utentes e funcionários sobre as notícias relevantes diárias.