

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DO SERVIÇO DE IMUNOHEMOTERAPIA

Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE

2018



INTRODUÇÃO

Manual de Acreditação de Unidades de Saúde Programa Nacional de Acreditação em Saúde Direção Geral da Saúde (DGS) Departamento da Qualidade na Saúde (DQS)



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.

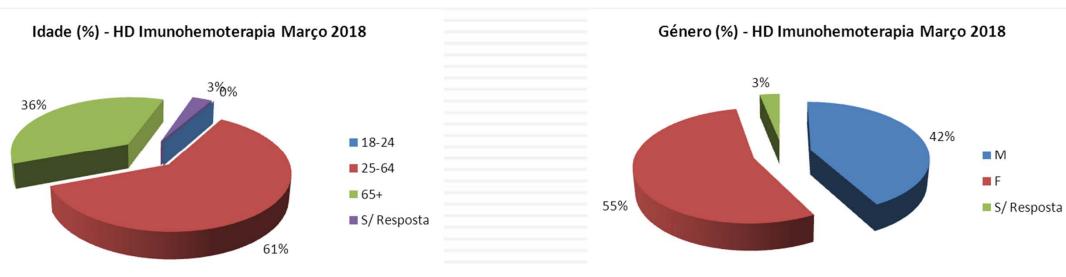
(...) As medidas selecionadas incluem expetativas e satisfação do paciente e seus familiares (...)

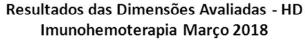


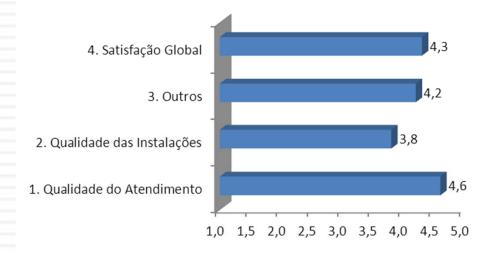
CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS E

RESULTADOS GLOBAIS – HDI – MARÇO

UNIVERSO = 64 INQUÉRITOS





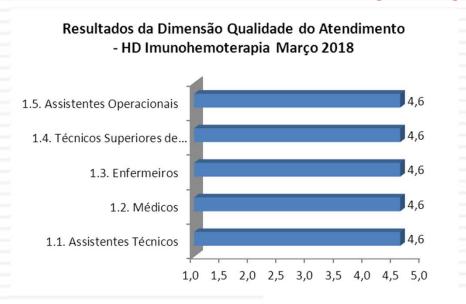


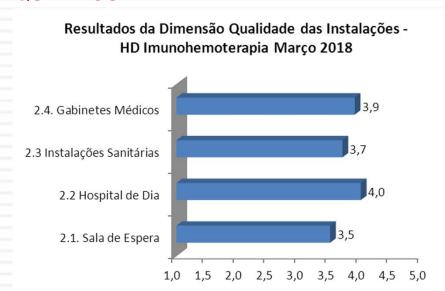


RESULTADOS DA AVALIAÇÃO - HDI

- MARÇO

UNIVERSO = 64 INQUÉRITOS





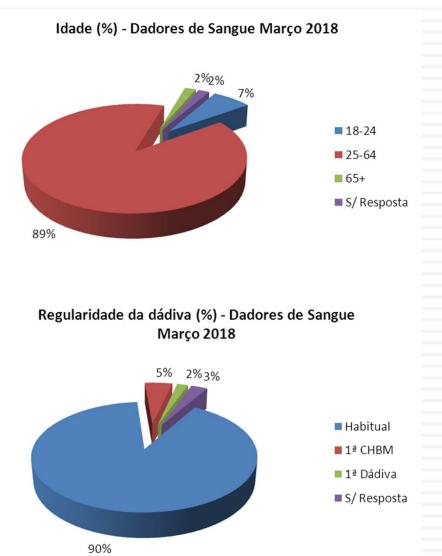


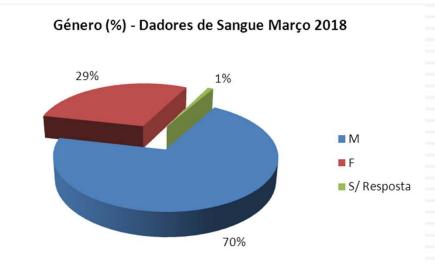


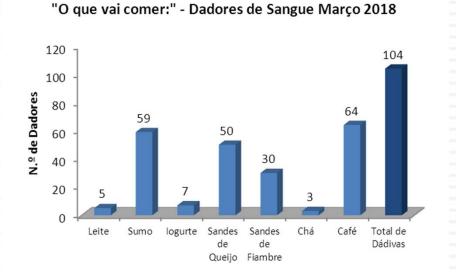
CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS -

DADORES - MARÇO

UNIVERSO = 104 INQUÉRITOS





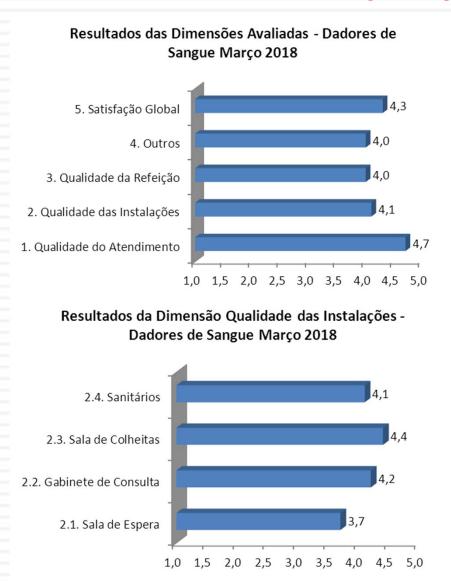


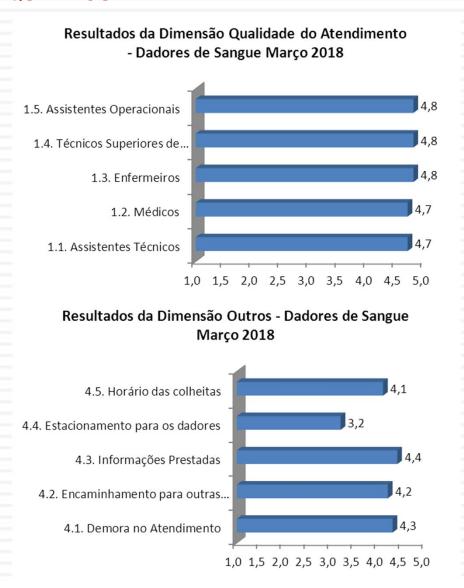


RESULTADOS DA AVALIAÇÃO -

DADORES - MARÇO

UNIVERSO = 104 INQUÉRITOS





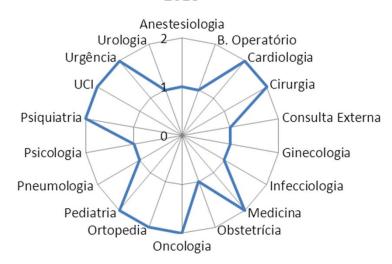


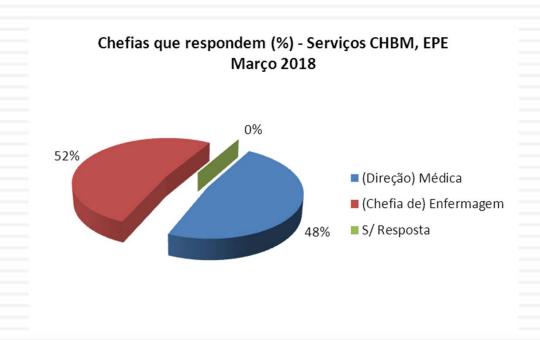
CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS -

SERVIÇOS CHBM, EPE - MARÇO

UNIVERSO = 27 INQUÉRITOS

Serviços que respondem - Serviços CHBM, EPE Março 2018



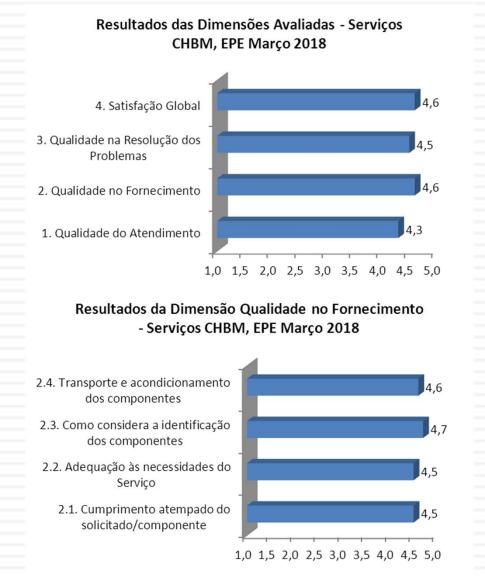


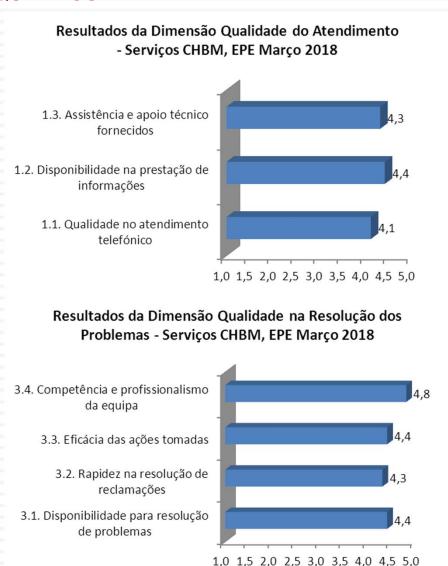


RESULTADOS DA AVALIAÇÃO -

SERVIÇOS CHBM, EPE - MARÇO

UNIVERSO = 27 INQUÉRITOS



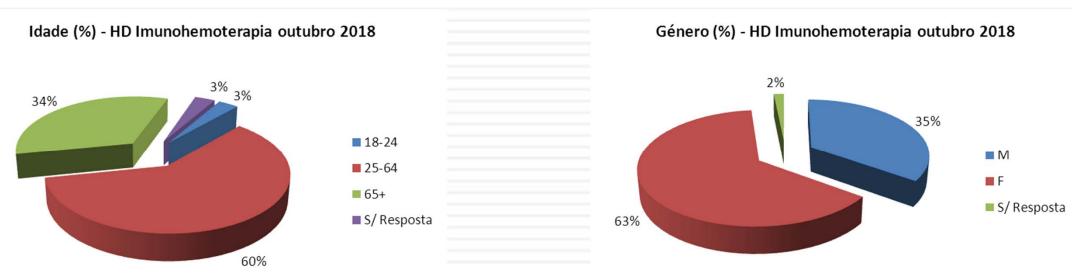




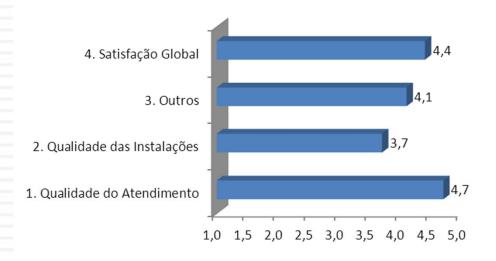
CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS E

RESULTADOS GLOBAIS – HDI – OUTUBRO

UNIVERSO = 63 INQUÉRITOS



Resultados das Dimensões Avaliadas - HD Imunohemoterapia outubro 2018

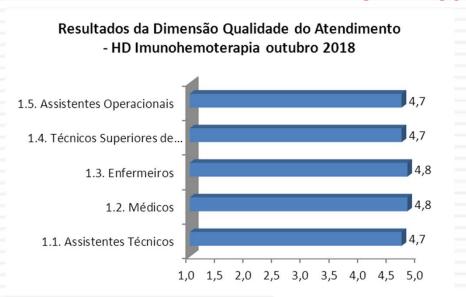


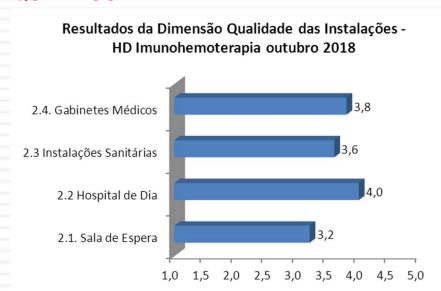


RESULTADOS DA AVALIAÇÃO - HDI

- OUTUBRO

UNIVERSO = 63 INQUÉRITOS





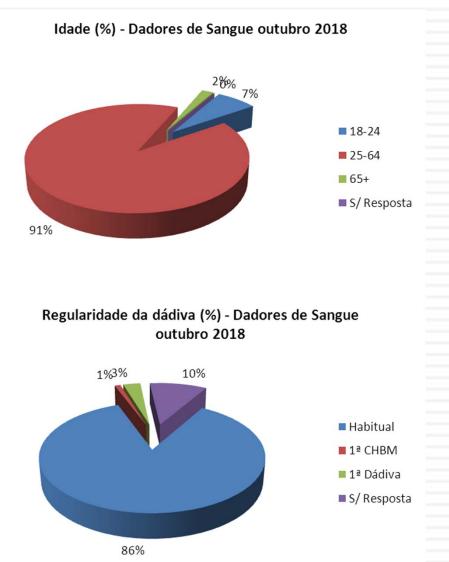


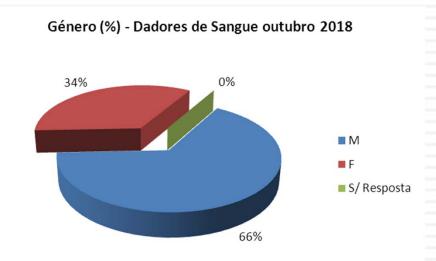


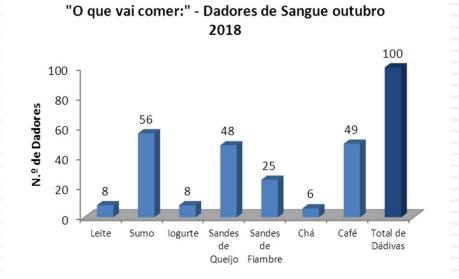
CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS -

DADORES - OUTUBRO

UNIVERSO = 100 INQUÉRITOS









RESULTADOS DA AVALIAÇÃO -

DADORES – OUTUBRO

UNIVERSO = 100 INQUÉRITOS

