

PLANEAMENTO DA QUALIDADE

APROVAÇÃO DA DIREÇÃO:

SGQ **HOSPITAL**

ANO **2023**

REVISÃO **0**

Página 1 de 5



PROCESSO	TIPO	INDICADOR	META	VALOR REF.º (2022)
PCS.001	Q	TAXA DE CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS DOS PROCESSOS	≥ 85%	1.1
GESTÃO ESTRAT.	Q	N.º DE RECLAMAÇÕES / NÃO CONFORMIDADES DAS PARTES INTERESSAS CRÍTICAS	= 0	
PCS.002	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES	≥ 85%	N/D
SAP	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 95%	100%
	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
	P	NÚMERO DE ATENDIMENTOS POR TURNO MÉDICO	N/A	33.286
	P	NÚMERO DE READMISSÕES NAS 48 HORAS SUBSEQUENTES AO EPISÓDIO	<10	505
PCS.003 APROVISIONAMENTO	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 95%	1.1
	Q	RUTURAS DE STOCK CONSUMÍVEIS HOSPITALARES IMPUTÁVEIS AO APROVISIONAMENTO	= 0	0
	P	NÚMERO DE PEDIDOS INTERNOS RECEBIDOS	N/A	1.1
	P	NÚMERO DE ENCOMENDAS (REQUISIÇÕES + KANBAN) ENVIADAS AOS SERVIÇOS	N/A	1.1
PCS.007 GESTÃO PESSOAS	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES (2 EM 2 ANOS)	≥ 80%	N/D
	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 90%	N/D
	Q	TAXA DE CUMPRIMENTO DO PLANO FORMAÇÃO	≥ 85%	91,3%
PCS.008 CONSULTAS	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES	≥ 85%	1.1
	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	≤ 5	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 90%	1.1
	Q	TAXA DE DESMARCAÇÕES NÃO IMPUTÁVEIS AO DOENTE	≤ 30%	1.1
	P	NÚMERO DE CONSULTAS POR ESPECIALIDADE	N/A	1.1
	P	NÚMERO DE CONSULTAS POR SUBSISTEMA	N/A	1.1
PCS.010 BLOCO OPERATÓRIO	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 90%	100%
	Q	TAXA CONFORMIDADE GLOBAL INDICADORES SINAS – ORTOPEDIA	≥ 95%	99,7%
	Q	TAXA CONFORMIDADE GLOBAL INDICADORES SINAS - GINECOLOGIA	≥ 95%	96,4%
	Q	TAXA CONFORMIDADE GLOBAL INDICADORES SINAS - CIRURGIA DE AMBULATÓRIO	≥ 95%	81,3%
	P	NÚMERO DE CIRURGIAS POR ESPECIALIDADE	N/A	3.699
	P	NÚMERO DE CIRURGIAS POR SUBSISTEMA	N/A	3.699
	Q	TAXA DE CUMPRIMENTO DOS FEIXES DE INTERVENÇÃO PARA A PREVENÇÃO DE ILC	≥ 95%	N/D
	Q	TAXA DE CUMPRIMENTO DA PROFILAXIA ANTIBIÓTICA CIRÚRGICA	≥ 90%	N/D
PCS.011 IMAGIOLOGIA	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES	≥ 90%	1.1
	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	1
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 95%	1.1
	P	NÚMERO DE EXAMES POR GRANDE GRUPO/ESPECIALIDADE	N/A	1.1
	P	NÚMERO DE EXAMES POR SUBSISTEMA	N/A	1.1

PLANEAMENTO DA QUALIDADE

APROVAÇÃO DA DIREÇÃO:

SGQ **HOSPITAL**

ANO **2023**

REVISÃO **0**

Página 2 de 5

PROCESSO	TIPO	INDICADOR	META	VALOR REF.º (2022)
PCS.012 SIE	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 89%	100%
	Q	N.º MÉDIO DE DIAS PARA RESOLUÇÃO AVARIAS DE EQUIPAMENTOS CRÍTICOS	≤ 58	N/D
	P	N.º COMUNICAÇÕES DE AVARIA RECEBIDAS	N/A	N/D
	P	N.º REQUISIÇÕES EXTERNAS FORMALIZADAS	N/A	N/D
PCS.013 CIRURGIA	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES	≥ 95%	95%
	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 95%	100%
	Q	TAXA CONFORMIDADE GLOBAL INDICADORES SINAS - ORTOPEDIA	≥ 99%	99%
	Q	TAXA CONFORMIDADE GLOBAL INDICADORES SINAS - GINECOLOGIA	≥ 99%	100%
	P	N.º CIRURGIAS CONVENCIONAIS P/ESPECIALIDADE	N/A	1.000
	P	N.º CIRURGIAS CONVENCIONAIS P/SUBSISTEMA	N/A	1.000
	Q	ÍNDICE DE QUALIDADE DO CUMPRIMENTO DAS NORMAS DA PBCI	≥ 90%	N/D
	Q	TAXA DE ADESÃO À HIGIENE DAS MÃOS (GLOBAL)	≥ 85%	N/D
	Q	TAXA DE ADESÃO À HIGIENE DAS MÃOS (1º MOMENTO)	≥ 95%	N/D
	Q	TAXA DE COLABORADORES COM FORMAÇÃO PBCI	≥ 75%	N/D
	Q	TAXA DE IACS	≤ 9%	N/D
	Q	TAXA DE INFEÇÃO TRATO URINÁRIO	- 10%	N/D
	Q	CONSUMO CARBAPENEMES DDD/1000 DIAS INTERNAMENTO	= 0	N/D
	Q	TAXA DE CUMPRIMENTO DOS FEIXES DE INTERVENÇÃO PARA A PREVENÇÃO DE ILC	≥ 95%	N/D
	Q	TAXA DE CUMPRIMENTO DA PROFILAXIA ANTIBIÓTICA CIRÚRGICA	≥ 90%	N/D
Q	TAXA DE ILC NO DOENTE CIRÚRGICO (PTA, PTJ, PTO, HISTERECTOMIA, COLECISTECTOMIA)	- 10%	N/D	
Q	TVP OU EMBOLIA PULMONAR PÓS-OP. (PTA, PTJ, PTO, HISTERECTOMIA, COLECISTECTOMIA)	≤ 3%	N/D	
PCS.014 ALIMENTAÇÃO	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 85%	91%
	Q	TAXA CONFORMIDADE CONTROLOS ANALÍTICOS	= 100%	86,4%
	P	N.º REFEIÇÕES SERVIDAS POR DESTINATÁRIO	N/A	N/D
	Q	TAXA GLOBAL DE SATISFAÇÃO UTENTES	≥ 85%	N/D

SGQ **HOSPITAL**

 ANO **2023**

 REVISÃO **0**

Página 3 de 5

PROCESSO	TIPO	INDICADOR	META	VALOR REF.º (2022)
UCCI - UMDR PCS.015	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES (UMDR)	≥ 95%	96
	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS (UMDR)	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO (UMDR)	≥ 95%	97
	Q	ÍNDICE DE QUALIDADE DO CUMPRIMENTO DAS NORMAS DA PBCI (UMDR)	≥ 90%	90
	Q	TAXA DE ADESÃO À HIGIENE DAS MÃOS (1º MOMENTO) (UMDR)	≥ 95%	95
	Q	TAXA DE ADESÃO À HIGIENE DAS MÃOS (GLOBAL) (UMDR)	≥ 85%	85
	Q	TAXA DE COLABORADORES COM FORMAÇÃO PBCI (UMDR)	≥ 75%	75
	Q	TAXA DE IACS (UMDR)	≤ 9%	9
	Q	TAXA DE INFEÇÃO TRATO URINÁRIO (UMDR)	- 10%	10
	Q	TAXA DE CONSUMO DE QUINOLONAS (UMDR)	- 5%	5
	Q	CONSUMO CARBAPENEMES DDD/1000 DIAS INTERNAMENTO (UMDR)	= 0	0
	Q	TAXA MRSA/CRE EM AMOSTRAS INVASIVAS (UMDR)	= 0	0
	P	TAXA DE OCUPAÇÃO (UMDR)	N/A	0
UCCI - ULDM PCS.023	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES (ULDM)	≥ 95%	96
	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS (ULDM)	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO (ULDM)	≥ 95%	97
	Q	ÍNDICE DE QUALIDADE DO CUMPRIMENTO DAS NORMAS DA PBCI (ULDM)	≥ 90%	90
	Q	TAXA DE ADESÃO À HIGIENE DAS MÃOS (1º MOMENTO) (ULDM)	≥ 95%	95
	Q	TAXA DE ADESÃO À HIGIENE DAS MÃOS (GLOBAL) (ULDM)	≥ 85%	85
	Q	TAXA DE COLABORADORES COM FORMAÇÃO PBCI (ULDM)	≥ 75%	75
	Q	TAXA DE IACS (ULDM)	≤ 9%	9
	Q	TAXA DE INFEÇÃO TRATO URINÁRIO (ULDM)	- 10%	10
	Q	TAXA DE CONSUMO DE QUINOLONAS (ULDM)	- 5%	5
	Q	CONSUMO CARBAPENEMES DDD/1000 DIAS INTERNAMENTO (ULDM)	= 0	0
	Q	TAXA MRSA/CRE EM AMOSTRAS INVASIVAS (ULDM)	= 0	0
	P	TAXA DE OCUPAÇÃO (ULDM)	N/A	0

SGQ **HOSPITAL**

 ANO **2023**

 REVISÃO **0**

Página 4 de 5

PROCESSO	TIPO	INDICADOR	META	VALOR REF.º (2022)
UCCI - UC PCS.024	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES (UC)	≥ 95%	95%
	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS (UC)	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO (UC)	≥ 95%	95%
	Q	ÍNDICE DE QUALIDADE DO CUMPRIMENTO DAS NORMAS DA PBCI (UC)	≥ 90%	90%
	Q	TAXA DE ADESÃO À HIGIENE DAS MÃOS (1º MOMENTO) (UC)	≥ 95%	95%
	Q	TAXA DE ADESÃO À HIGIENE DAS MÃOS (GLOBAL) (UC)	≥ 85%	85%
	Q	TAXA DE COLABORADORES COM FORMAÇÃO PBCI (UC)	≥ 75%	75%
	Q	TAXA DE IACS (UC)	≤ 9%	9%
	Q	TAXA DE INFEÇÃO TRATO URINÁRIO (UC)	- 10%	10%
	Q	TAXA DE CONSUMO DE QUINOLONAS (UC)	- 5%	5%
	Q	CONSUMO CARBAPENEMES DDD/1000 DIAS INTERNAMENTO (UC)	= 0	0
	Q	TAXA MRSA/CRE EM AMOSTRAS INVASIVAS (UC)	= 0	0
	P	TAXA DE OCUPAÇÃO (UC)	N/A	
PCS.016 FARMÁCIA	Q	N.º PEDIDOS EXTRA FORMULÁRIO	< 120	317
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 95%	100%
	Q	N.º ERROS/TROCAS NO ENVIO DA MEDICAÇÃO	= 0	0
	Q	N.º FALHAS NO ENVIO DA MEDICAÇÃO	< 60	0
	Q	VALOR MENSAL DAS QUEBRAS DE MEDICAÇÃO	< 20€	58,56€
PCS.017 ESTERILIZAÇÃO	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 95%	95%
	P	N.º CICLOS DE ESTERILIZAÇÃO REALIZADOS	N/A	
	P	N.º CICLOS DE LAVAGEM REALIZADOS	N/A	
	Q	TAXA PARÂMETROS NEGATIVOS TESTES BIOLÓGICOS CICLOS DE ESTERILIZAÇÃO	= 100%	100%
PCS.018 LABORATÓRIO	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES	≥ 98%	88%
	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	1
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	= 100%	100%
	P	NÚMERO DE RELATÓRIOS POR VALÊNCIA/ESPECIALIDADE	≥70.000	94.994
	P	NÚMERO DE RELATÓRIOS POR SUBSISTEMA	≥70.000	94.994
	Q	TAXA AMOSTRAS DO CQE NÃO SATISFATÓRIAS	≤ 10%	1,6%
PCS.020 GASTRO	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES	≥ 85%	85%
	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 90%	90%
	P	N.º EXAMES POR TIPO/ESPECIALIDADE	N/A	
	P	N.º EXAMES POR SUBSISTEMA	N/A	

PLANEAMENTO DA QUALIDADE

APROVAÇÃO DA DIREÇÃO:

SGQ **HOSPITAL**

ANO **2023** REVISÃO **0**

Página 5 de 5



PROCESSO	TIPO	INDICADOR	META	VALOR REF. # (2022)
PCS.021 TRAT. ENFERMAGEM	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 95%	N/D
	P	N.º TRATAMENOS REALIZADOS POR TIPO DE TRATAMENTO	N/A	8.163
PCS.022 LAV. E SERV. GERAIS	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 93%	
	P	QUILOS DE ROUPA PROCESSADA	N/A	0
	P	CUSTO MENSAL COM DETERGENTE POR CADA 100KG DE ROUPA LAVADA	< 5,97€	14

TIPO DE OBJECTIVO: (P) = OBJECTIVO DE PRODUÇÃO; (Q) = OBJECTIVO DE QUALIDADE

OBS: A PERIODICIDADE DE ACOMPANHAMENTO É QUADRIMESTRAL, NAS REVISÕES PELA GESTÃO.

