

# AVALIAÇÃO DE NECESSIDADES E SATISFAÇÃO PARTES INTERESSADAS

**Nota Introdutória**

A especificidade da prestação de cuidados de saúde implica que a avaliação da satisfação do doente não possa incidir sobre critérios técnicos da própria prestação, isto é, não podemos perguntar ao utente se a técnica utilizada pelo profissional de saúde foi a mais correta, podemos apenas tentar perceber a perceção acerca das competências e profissionalismo.

Assim, a sua satisfação é avaliada por alguns critérios que influenciam a prestação dos cuidados de saúde: condições físicas e de higiene, atendimento, cordialidade dos profissionais envolvidos, entre outros.

A definição destes critérios foi determinada pela análise ao funcionamento do Hospital de Vila Verde e por processos de benchmarking.

(\*) Caso não exista amostra suficiente no método de inquérito via email, o mesmo, é feito via contacto telefónico.

## 1. PLANEAMENTO

A calendarização dos momentos de recolha de informação de retorno das partes interessadas é formalizada no Programa Anual de Avaliação da Satisfação Partes Interessadas (**SCMVV.128**).

Este documento é submetido a apreciação e aprovação na Revisão pela Gestão Anual realizada em Janeiro de cada ano.

## 2. RECOLHA DE DADOS - SERVIÇOS

### UTENTES/DOENTES SERVIÇOS DE REALIZAÇÃO

	SCMVV.122				SCMVV.879
	SAP (002)	Consultas (008)	MCDT (011)	Laboratório (018)	Cirurgia (013)
Deverá ser efetuado via telefone, através de dados recolhidos do SONHO no âmbito do serviço.	X	X	X	X	X
Motivo Admissão ≠Acidente; Destino Alta ≠Transferido	X				
Idade do doente ≥18anos	X	X	X	X	X
Quem	DQ	DQ	DQ	DQ	DQ
Periodicidade	conforme programa anual				
Amostra	100	100	100	80	80

#### UCCI - UMDR (015)

#### Satisfação – SCMVV.106

#### UCCI - UC (024)

**Nota:** A avaliação da satisfação incidirá sobre o doente consciente, logo 'apto' a responder ao inquérito, quando relativamente à nota de alta (**SCMVV.519**), resposta verbal, estiver assinalada "orientada".

Como Proceder: no máximo até 8 dias após o momento da alta, contactar por telefone o utente para aplicação de inquérito (**SCMVV.106**).

Quem: Colaborador(a) da unidade respetiva.

Amostra: Totalidade de altas no mínimo de 50%.

#### UCCI - ULDM (023)

#### Satisfação – SCMVV.106

**Nota:** A avaliação da satisfação incidirá sobre o doente consciente, logo 'apto' a responder ao inquérito, quando relativamente à nota de alta (**SCMVV.519**), resposta verbal, estiver assinalada "orientada".

Como Proceder: no máximo até 8 dias após o momento da alta contactar por telefone o utente para aplicação de inquérito (**SCMVV.106**).

Quem: Colaborador(a) da unidade respetiva.

Amostra: Totalidade da resposta.

#### ENQUADRAMENTO DO DOCUMENTO:

Este procedimento define instrumentos e metodologias para a avaliação de necessidades e grau de satisfação das partes interessadas dos sistemas de gestão da qualidade da SCMVV.

ELABORADO POR:

Dep. Qualidade



(Paulo Gomes)

APROVADO POR:

Dep. Qualidade



(Rui Martins)

HOMOLOGADO POR:

Provedoria



(Bento Morais)

### OUTRAS PARTES INTERESSADAS

#### MÉDICOS PRESCRITORES LABORAT.

#### Médicos prescritores laboratório – SCMVV.906

Como Proceder: Envio do inquérito por email, a cada médico. Preenchimento online através da tecnologia Google-forms.  
Quem: Departamento Qualidade.  
Periodicidade: Anual  
Amostra: Até que perfaça um total de 50 médicos prescritores laboratório.

#### COLABORADORES (INTERNOS)

#### Satisfação colaboradores INTERNOS – SCMVV.867

Como Proceder: Envio de inquérito por email a todos os colaboradores para os quais já seja enviada informação do Dep. de Recursos Humanos por esta via. No caso de colaboradores que não utilizem esta via de comunicação, a estes, será feita a entrega do inquérito em papel e solicitar que depois de preenchido seja colocado nas caixas de sugestões existentes na instituição.  
Quem: Departamento Qualidade.  
Periodicidade: Bienal  
Amostra: Totalidade de colaboradores.

#### COLABORADORES (EXTERNOS)

#### Satisfação colaboradores EXTERNOS – SCMVV.368

Como Proceder: Envio do inquérito por email, a cada colaborador. Preenchimento online através da tecnologia Google-forms.  
Quem: Departamento Qualidade.  
Periodicidade: Anual  
Amostra: Até que perfaça um total de 50 colaboradores externos.

#### ALIMENTAÇÃO (COLABORADORES)

#### Satisfação com Colaboradores - Alimentação – SCMVV.907

Como Proceder: Disponibilizar inquéritos na cantina, solicitar preenchimento e colocação nas caixa de sugestões existente no espaço ou noutras existentes na instituição.  
Quem: Colaborador  
Periodicidade: Anual  
Amostra: >= 50 colaboradores

#### ENTIDADES SUPERVISÃO; FORNECEDORES 'CRÍTICOS'; FINANCIADORES; BANCA; SEGURADORAS

A aferição da satisfação de Parceiros e Financiadores é medida através do report, por sua iniciativa, de itens indicados como não cumpridos.

#### PARTES INTERESSADAS COM RELEVÂNCIA REGULAR

A aferição da satisfação de partes interessadas com relevância regular (MQ) é medida através do report, por sua iniciativa, de itens indicados como não cumpridos.

### 3. ANÁLISE/TRATAMENTO

Os dados recolhidos são tratados através de uma folha de cálculo para os dados quantitativos, enquanto a informação de cariz qualitativa sofre um tratamento próximo da análise de conteúdo.

Após o tratamento é elaborado um relatório (**Relatório Satisfação SCMVV.205**) a ser apresentado à Direção e ao gestor do respetivo processo. Os dados obtidos e uma cópia do relatório rubricada pelo gestor do processo em causa e pelo Diretor do Hospital são arquivados.

Os resultados das avaliações são comunicados dentro da instituição da forma considerada adequada pela Direção. São comunicadas ao responsável de cada serviço.

Da análise dos resultados destas avaliações pode surgir a necessidade de empreender ações de melhoria que corrijam e/ou previnam eventuais lacunas nos processos. Estas ações são geridas no âmbito do processo de ações de melhoria (**PCS.009**).

#### ENQUADRAMENTO DO DOCUMENTO:

Este procedimento define instrumentos e metodologias para a avaliação de necessidades e grau de satisfação das partes interessadas dos sistemas de gestão da qualidade da SCMVV.

ELABORADO POR:  
Dep. Qualidade



(Paulo Gomes)

APROVADO POR:  
Dep. Qualidade



(Rui Martins)

HOMOLOGADO POR:  
Provedoria



(Bento Morais)