



SGQ

**HOSPITAL**

ANO

**2019**

REVISÃO

**1**

Página 1 de 4

PROCESSO	TIPO	INDICADOR	META	VALOR REF. <sup>º</sup> (2018)
PCS.001 GESTÃO ESTRAT.	Q	TAXA DE CUMPRIMENTO DOS OBJECTIVOS DOS PROCESSOS	≥ 85%	86%
PCS.002 SAP	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES	≥ 85%	98%
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 95%	100%
	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	2
	P	NÚMERO DE ATENDIMENTOS POR TURNO MEDICO	NA	29.268
	P	NÚMERO DE READMISSÕES NAS 48 HORAS SUBSEQUENTES AO EPISÓDIO	<10	363
PCS.003 APROVISIONAMENTO	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 95%	93%
	Q	RUPTURAS DE STOCK CONSUMÍVEIS HOSPITALARES IMPUTÁVEIS AO APROVISIONAMENTO	= 0	1
	P	NÚMERO DE PEDIDOS INTERNOS RECEBIDOS	NA	2.105
	P	NÚMERO DE ENCOMENDAS (REQUISIÇÕES + KANBAN) ENVIADAS AOS SERVIÇOS	NA	6.186
PCS.004 DESIGN E DESENV.	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
PCS.007 GESTÃO PESSOAS	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES (2 EM 2 ANOS)	≥ 80%	80%
	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	=0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 90%	95%
	Q	TAXA DE CUMPRIMENTO DO PLANO FORMAÇÃO	≥ 85%	73%
PCS.008 CONSULTAS	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES	≥ 85%	98%
	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	≤5	4
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 90%	100%
	Q	TAXA DE DESMARCAÇÕES NÃO IMPUTÁVEIS AO DOENTE	≤ 30%	34%
	P	NÚMERO DE CONSULTAS POR ESPECIALIDADE	NA	60.315
	P	NÚMERO DE CONSULTAS POR SUBSISTEMA	NA	60.315
PCS.010 BLOCO OPERATÓRIO	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 90%	98%
	Q	TAXA CONFORMIDADE GLOBAL INDICADORES SINAS - ORTOPEDIA	≥ 99%	99,8%
	Q	TAXA CONFORMIDADE GLOBAL INDICADORES SINAS - GINECOLOGIA	≥ 99%	98,4%
	Q	TAXA CONFORMIDADE GLOBAL INDICADORES SINAS - CIRURGIA DE AMBULATÓRIO	≥ 99%	100%
	P	NÚMERO DE CIRURGIAS POR ESPECIALIDADE	NA	4.021
	P	NÚMERO DE CIRURGIAS POR SUBSISTEMA	NA	4.021
PCS.011 IMAGIOLOGIA	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES	≥ 90%	99%
	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	1
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 95%	ND
	P	NÚMERO DE EXAMES POR GRANDE GRUPO/ESPECIALIDADE	NA	87.760
	P	NÚMERO DE EXAMES POR SUBSISTEMA	NA	87.760

PROCESSO	TIPO	INDICADOR	META	VALOR REF.º (2018)
PCS.012 SIE	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 89%	96%
	Q	N.º MÉDIO DE DIAS PARA RESOLUÇÃO AVARIAS DE EQUIPAMENTOS CRÍTICOS	≤ 58	34,7
	P	N.º COMUNICAÇÕES DE AVARIA RECEBIDAS	NA	1.317
	P	N.º REQUISIÇÕES EXTERNAS FORMALIZADAS	NA	859
PCS.013 INT. CIRURGIA	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES	≥ 95%	99%
	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 95%	100%
	Q	TAXA CONFORMIDADE GLOBAL INDICADORES SINAS - ORTOPEDIA	≥ 99%	99,8%
	Q	TAXA CONFORMIDADE GLOBAL INDICADORES SINAS - GINECOLOGIA	≥ 99%	98,4%
	P	N.º CIRURGIAS CONVENCIONAIS P/ESPECIALIDADE	NA	913
	P	N.º CIRURGIAS CONVENCIONAIS P/SUBSISTEMA	NA	913
PCS.014 ALIMENTAÇÃO	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 85%	87%
	Q	TAXA CONFORMIDADE CONTROLOS ANALÍTICOS	= 100%	73%
	P	N.º REFEIÇÕES SERVIDAS POR DESTINATÁRIO	NA	383.726
	Q	TAXA GLOBAL DE SATISFAÇÃO UTENTES	≥ 85%	88%
UCCI'S PCS.015 (UMDR) PCS.023 (ULDM) PCS.024 (UC)	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES (UMDR)	≥ 95%	98%
	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES (ULDM)	≥ 95%	98%
	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES (UC)	≥ 90%	99%
	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS (UMDR)	= 0	0
	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS (ULDM)	= 0	0
	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS (UC)	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO (UMDR)	≥ 95%	95%
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO (ULDM)	≥ 95%	91%
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO (UC)	≥ 90%	91%
	P	TAXA DE OCUPAÇÃO (UMDR)	NA	99%
	P	TAXA DE OCUPAÇÃO (ULDM)	NA	99,7%
	P	TAXA DE OCUPAÇÃO (UC)	NA	93,9%

PROCESSO	TIPO	INDICADOR	META	VALOR REF. <sup>a</sup> (2018)
<b>PCS.016 FARMÁCIA</b>	Q	N.º PEDIDOS EXTRA FORMULÁRIO	< 120	179
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 95%	90%
	Q	N.º ERROS/TROCAS NO ENVIO DA MEDICAÇÃO	= 0	0
	Q	N.º FALHAS NO ENVIO DA MEDICAÇÃO	< 60	2
	Q	VALOR MENSAL DAS QUEBRAS DE MEDICAÇÃO	< 20€	23,29€
<b>PCS.017 ESTERILIZAÇÃO</b>	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 95%	96%
	P	N.º CICLOS DE ESTERILIZAÇÃO REALIZADOS	NA	3.446
	P	N.º CICLOS DE LAVAGEM REALIZADOS	NA	2.781
<b>PCS.018 LABORATÓRIO</b>	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES	≥ 98%	95%
	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	= 100%	100%
	P	NÚMERO DE RELATÓRIOS POR VALÊNCIA/ESPECIALIDADE	≥70.000	67.120
	P	NÚMERO DE RELATÓRIOS POR SUBSISTEMA	≥70.000	67.120
	Q	TAXA AMOSTRAS DO CQE NÃO SATISFATÓRIAS	≤ 10%	0,3%
<b>PCS.019 AMBULATÓRIO</b>	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES	≥ 90%	98%
	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 90%	100%
	Q	TAXA CONFORMIDADE GLOBAL INDICADORES SINAS - CIRURGIA DE AMBULATÓRIO	=99%	100%
	P	N.º CIRURGIAS EM AMBULATORIO P/ ESPECIALIDADE	NA	3.097
	P	N.º CIRURGIAS EM AMBULATORIO P/ SUBSISTEMA	NA	3.097
<b>PCS.020 GASTRO</b>	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES	≥ 85%	100%
	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 90%	ND
	P	N.º EXAMES POR TIPO/ESPECIALIDADE	NA	14,095
	P	N.º EXAMES POR SUBSISTEMA	NA	14,095
<b>PCS.021 TRAT. ENFERMAGEM</b>	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	1
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 95%	ND
	P	N.º TRATAMENOS REALIZADOS POR TIPO DE TRATAMENTO	NA	10.601

# PLANEAMENTO DA QUALIDADE

APROVAÇÃO DA DIRECÇÃO:

SGQ **HOSPITAL**

ANO **2019**

REVISÃO **1**

Página 4 de 4

PROCESSO	TIPO	INDICADOR	META	VALOR REF. <sup>a</sup> (2018)
PCS.022 LAV. E SERV. GERAIS	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 93%	91%
	P	QUILOS DE ROUPA PROCESSADA	NA	461.048
	P	CUSTO MENSAL COM DETERGENTE POR CADA 100KG DE ROUPA LAVADA	< 5,97€	5,59€
PCS.025 SST	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 95%	ND
	P	N.º EXAMES REALIZADOS TRABALHADORES SCMVV	NA	378
	P	N.º AVALIAÇÕES CONDIÇÕES TRABALHO REALIZADAS (SCMVV)	NA	11

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

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