



SGQ

**HOSPITAL**

ANO

**2020**

REVISÃO

**0**

Página 1 de 4

PROCESSO	TIPO	INDICADOR	META	VALOR REF. <sup>o</sup> (2019)
<b>PCS.001</b> GESTÃO ESTRAT.	Q	TAXA DE CUMPRIMENTO DOS OBJECTIVOS DOS PROCESSOS	≥ 85%	86%
	Q	N.º DE RECLAMAÇÕES/ NÃO CONFORMIDADES DAS PARTES INTERESSADAS CRITICAS	= 0	N/A
<b>PCS.002</b> SAP	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES	≥ 85%	95%
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 95%	100%
	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	1
	P	NÚMERO DE ATENDIMENTOS POR TURNO MEDICO	NA	29.616
	P	NÚMERO DE READMISSÕES NAS 48 HORAS SUBSEQUENTES AO EPISÓDIO	<10	374
<b>PCS.003</b> 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	0
	P	NÚMERO DE PEDIDOS INTERNOS RECEBIDOS	NA	ND
	P	NÚMERO DE ENCOMENDAS (REQUISIÇÕES + KANBAN) ENVIADAS AOS SERVIÇOS	NA	ND
<b>PCS.004</b> DESIGN E DESENV.	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
<b>PCS.007</b> 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%	97%
	Q	TAXA DE CUMPRIMENTO DO PLANO FORMAÇÃO	≥ 85%	93%
<b>PCS.008</b> CONSULTAS	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES	≥ 85%	ND
	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	≤5	3
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 90%	100%
	Q	TAXA DE DESMARCAÇÕES NÃO IMPUTÁVEIS AO DOENTE	≤ 30%	ND
	P	NÚMERO DE CONSULTAS POR ESPECIALIDADE	NA	61.206
	P	NÚMERO DE CONSULTAS POR SUBSISTEMA	NA	61.206
<b>PCS.010</b> BLOCO OPERATÓRIO	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 90%	ND
	Q	TAXA CONFORMIDADE GLOBAL INDICADORES SINAS - ORTOPEDIA	≥ 99%	99,8%
	Q	TAXA CONFORMIDADE GLOBAL INDICADORES SINAS - GINECOLOGIA	≥ 99%	97,6%
	Q	TAXA CONFORMIDADE GLOBAL INDICADORES SINAS - CIRURGIA DE AMBULATÓRIO	≥ 99%	100%
	P	NÚMERO DE CIRURGIAS POR ESPECIALIDADE	NA	3.943
	P	NÚMERO DE CIRURGIAS POR SUBSISTEMA	NA	3.943
<b>PCS.011</b> IMAGIOLOGIA	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES	≥ 90%	ND
	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 95%	100%
	P	NÚMERO DE EXAMES POR GRANDE GRUPO/ESPECIALIDADE	NA	89.460

PROCESSO	TIPO	INDICADOR	META	VALOR REF. <sup>9</sup> (2019)
PCS.012 SIE	P	NÚMERO DE EXAMES POR SUBSISTEMA	NA	89.460
	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 89%	95%
	Q	N.º MÉDIO DE DIAS PARA RESOLUÇÃO AVARIAS DE EQUIPAMENTOS CRÍTICOS	≤ 58	ND
	P	N.º COMUNICAÇÕES DE AVARIA RECEBIDAS	NA	ND
	P	N.º REQUISIÇÕES EXTERNAS FORMALIZADAS	NA	ND
PCS.013 INT. CIRURGIA	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES	≥ 95%	100%
	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	1
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 95%	98%
	Q	TAXA CONFORMIDADE GLOBAL INDICADORES SINAS - ORTOPEDIA	≥ 99%	99,8%
	Q	TAXA CONFORMIDADE GLOBAL INDICADORES SINAS - GINECOLOGIA	≥ 99%	97,6%
	P	N.º CIRURGIAS CONVENCIONAIS P/ESPECIALIDADE	NA	1.573
	P	N.º CIRURGIAS CONVENCIONAIS P/SUBSISTEMA	NA	1.573
PCS.014 ALIMENTAÇÃO	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 85%	90%
	Q	TAXA CONFORMIDADE CONTROLOS ANALÍTICOS	= 100%	92%
	P	N.º REFEIÇÕES SERVIDAS POR DESTINATÁRIO	NA	387.688
	Q	TAXA GLOBAL DE SATISFAÇÃO UTENTES	≥ 85%	99%
UCCI'S PCS.015 (UMDR) PCS.023 (ULDM) PCS.024 (UC)	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES (UMDR)	≥ 95%	97%
	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES (ULDM)	≥ 95%	99%
	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES (UC)	≥ 90%	100%
	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%	98%
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO (ULDM)	≥ 95%	100%
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO (UC)	≥ 90%	96%
	P	TAXA DE OCUPAÇÃO (UMDR)	NA	98,4%
	P	TAXA DE OCUPAÇÃO (ULDM)	NA	99,0%
	P	TAXA DE OCUPAÇÃO (UC)	NA	94,3%

PROCESSO	TIPO	INDICADOR	META	VALOR REF. <sup>a</sup> (2019)
PCS.016 FARMÁCIA	Q	N.º PEDIDOS EXTRA FORMULÁRIO	< 120	151
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 95%	97%
	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€	48,81€
PCS.017 ESTERILIZAÇÃO	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 95%	96%
	P	N.º CICLOS DE ESTERILIZAÇÃO REALIZADOS	NA	2.774
	P	N.º CICLOS DE LAVAGEM REALIZADOS	NA	2.244
PCS.018 LABORATÓRIO	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES	≥ 98%	98%
	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	73.440
	P	NÚMERO DE RELATÓRIOS POR SUBSISTEMA	≥70.000	73.440
	Q	TAXA AMOSTRAS DO CQE NÃO SATISFATÓRIAS	≤ 10%	ND
PCS.019 AMBULATÓRIO	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES	≥ 90%	97%
	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 90%	98%
	Q	TAXA CONFORMIDADE GLOBAL INDICADORES SINAS - CIRURGIA DE AMBULATÓRIO	=99%	100%
	P	N.º CIRURGIAS EM AMBULATORIO P/ ESPECIALIDADE	NA	2.370
	P	N.º CIRURGIAS EM AMBULATORIO P/ SUBSISTEMA	NA	2.370
PCS.020 GASTRO	Q	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS DOENTES	≥ 85%	ND
	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 90%	ND
	P	N.º EXAMES POR TIPO/ESPECIALIDADE	NA	14.689
	P	N.º EXAMES POR SUBSISTEMA	NA	14.689
PCS.021 TRAT. ENFERMAGEM	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	= 0	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	≥ 95%	100%
	P	N.º TRATAMENOS REALIZADOS POR TIPO DE TRATAMENTO	NA	9.430

PROCESSO	TIPO	INDICADOR	META	VALOR REF. <sup>9</sup> (2019)
<b>PCS.022</b> <b>LAV. E SERV. GERAIS</b>	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	<b>= 0</b>	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	<b>≥ 93%</b>	100%
	P	QUILOS DE ROUPA PROCESSADA	<b>NA</b>	456,804
	P	CUSTO MENSAL COM DETERGENTE POR CADA 100KG DE ROUPA LAVADA	<b>&lt; 5,97€</b>	5,52€
<b>PCS.025</b> <b>SST</b>	Q	N.º RECLAMAÇÕES/NOTIFICAÇÕES FUNDAMENTADAS	<b>= 0</b>	0
	Q	TAXA CONFORMIDADE APLICAÇÃO CHECKLISTS VERIFICAÇÃO	<b>≥ 95%</b>	ND
	P	N.º EXAMES REALIZADOS TRABALHADORES SCMVV	<b>NA</b>	ND
	P	N.º AVALIAÇÕES CONDIÇÕES TRABALHO REALIZADAS (SCMVV)	<b>NA</b>	ND

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

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