



**Irmãs
Hospitaleiras**

CASA DE SAÚDE CÂMARA PESTANA



RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E AGRADECIMENTOS

2017

ACÇÕES DE MELHORIA

- Melhoria no atendimento no bar e portaria
- Melhoria na atenção e disponibilidade dos profissionais de saúde
- Possibilidade de troca de psiquiatra assistente
- Relações interpessoais entre os profissionais
- Necessidade de manutenção corretiva aos equipamentos
- Insatisfação na assistência a pessoas assistidas

SUGESTÕES

- Preenchimento do questionário de satisfação dos profissionais pelos prestadores de serviço
- Apresentação de resultados da avaliação da satisfação das pessoas assistidas pelo grupo de Auto-Representação
- Possibilidade de atendimento de chamadas telefónicas em privado
- Possibilidade de estar a só com o médico psiquiatra
- Adaptações de estruturas físicas dos WC Para pessoas com mobilidade reduzida
- Alterações nos passeios de unidade
- Possibilidade de ouvir musica nas unidades de internamento
- Novas atividades ocupacionais nas unidades de internamento

56

AGRADECIMENTOS

PESSOA ASSISTIDA	32
FAMILIAR/ REPRESENTANTE DO UTENTE	8
PROFISSIONAL	1
PARCEIRO	3
OUTRO	11
NÃO IDENTIFICADO	1

31

RECLAMAÇÕES

PESSOA ASSISTIDA	12
FAMILIAR/ REPRESENTANTE DO UTENTE	13
PROFISSIONAL	2
PARCEIRO	0
OUTRO	2
NÃO IDENTIFICADO	2

27

SUGESTÕES

PESSOA ASSISTIDA	21
FAMILIAR/ REPRESENTANTE DO UTENTE	2
PROFISSIONAL	2
PARCEIRO	0
OUTRO	1
NÃO IDENTIFICADO	1

RECLAMAÇÕES
E
SUGESTÕES

TAXA
DE
PROCEDÊNCIA*

ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE

0

–

CUIDADOS DE SAÚDE E SEGURANÇA DO DOENTE

2

100%

FOCALIZAÇÃO NO UTENTE

29

41%

INSTALAÇÕES E SERVIÇOS COMPLEMENTARES

15

60%

PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

0

–

QUESTÕES FINANCEIRAS

0

–

TEMPOS DE ESPERA

1

100%

OUTROS TEMAS

11

45%

AGRADECIMENTO SUGESTÃO RECLAMAÇÃO



O seu feedback é importante e contribui para a melhoria contínua dos serviços

*TAXA DE PROCEDÊNCIA: AVALIAÇÃO DA PROCEDÊNCIA É A DECISÃO RESULTANTE DA ANÁLISE DE SUGESTÃO OU RECLAMAÇÃO QUE DETERMINA O ENCERRAMENTO DO PROCESSO DE AVERIGUAÇÃO OU A CONSEQUENTE DEFINIÇÃO DE MEDIDAS CORRETIVAS OU DE MELHORIA.

CASA DE SAÚDE CÂMARA PESTANA . RUA DO LAZARETO Nº125 – SÃO GONÇALO 9060 – 021 FUNCHAL .

TELF: (+351) 291 790 700 . FAX: (+351) 291 793 577

FACEBOOK: CSCP IRMÃS HOSPITALEIRAS . WWW.IRMASHOSPITALEIRAS.PT/CSCP . YOUTUBE: CSCP IRMÃS HOSPITALEIRAS

DEPARTAMENTO DA QUALIDADE, JANEIRO 2018

