

## AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

HUMANIZE – Cuidados de Saúde Lda. – ANO 2011

De acordo com a política de qualidade definida pela nossa empresa apresentamos resultado de questionário enviado e respondido a todos os clientes que receberam cuidados da Humanize no ano 2011.

Este questionário foi enviado a todos os clientes via internet, com possibilidade de preenchimento online e/ou via CTT para preenchimento em papel.

Estão identificados os resultados sumários em relação aos questionários que foram dirigidos a familiares (Gráficos 1 e 2) e não ao cliente tendo em consideração a impossibilidade de ser o próprio a responder por motivo de doença que o incapacitou de responder ou porque ocorreu o óbito. Os próprios que responderam estão referenciados nos Gráficos 3 e 4.

Gráfico 1 – Avaliação Global da equipa da Humanize feita pelos familiares dos clientes que receberam cuidados em 2011

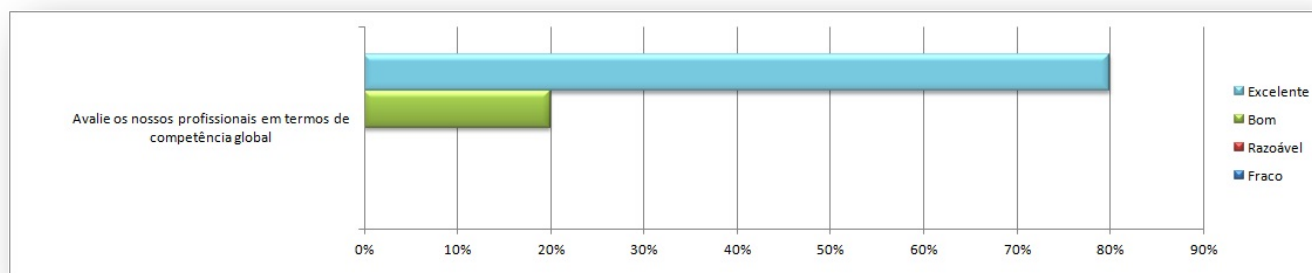


Gráfico 2 – Avaliação da elaboração de plano de cuidados e perfil dos profissionais a nível de conhecimentos e acesso ao responsável da equipa pelos familiares dos clientes que receberam cuidados em 2011

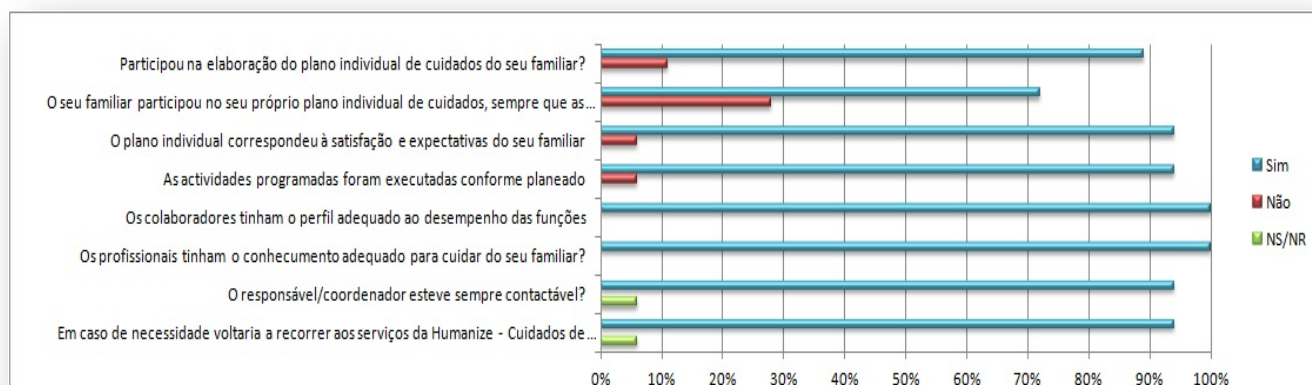


Gráfico 3 – Avaliação Global da equipa da Humanize feita pelo próprio cliente que recebeu os cuidados em 2011

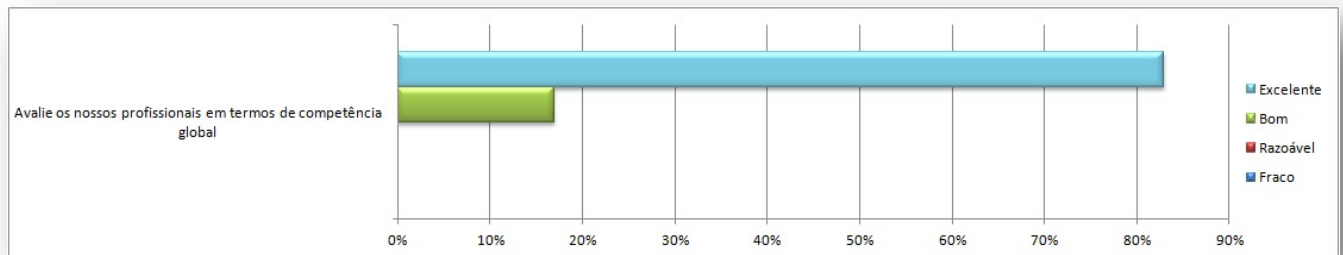
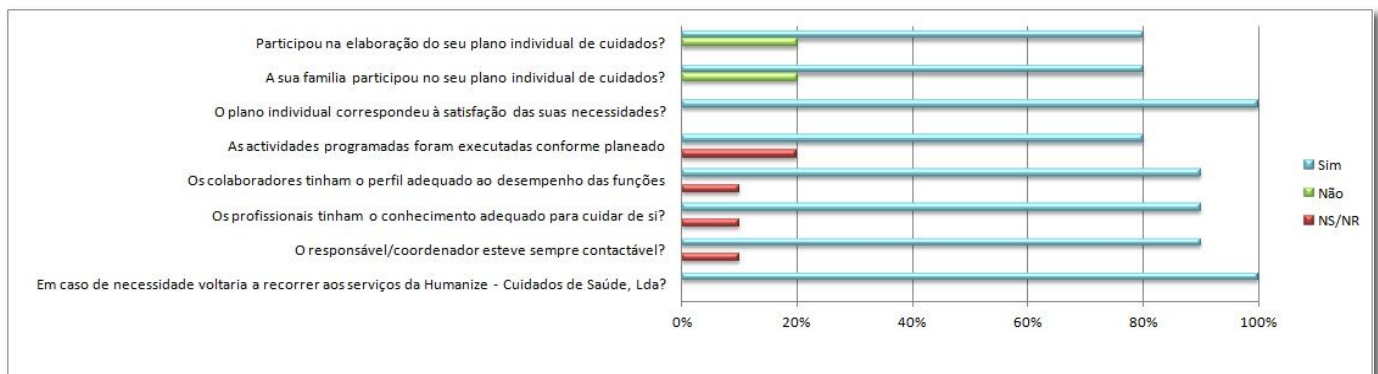


Gráfico 4 – Avaliação da elaboração de plano de cuidados e perfil dos profissionais a nível de conhecimentos e acesso ao responsável da equipa pelo próprio cliente que recebeu cuidados em 2011



A análise detalhada de todas as respostas e testemunhos escritos pelos nossos clientes e seus familiares indicam uma avaliação favorável no sentido de dar continuidade às estratégias traçadas a nível de planeamento de cuidados e perfil de profissionais que integram a equipa da Humanize – Cuidados de Saúde Lda.

Mantemos toda a atenção para melhorar continuamente o nosso desempenho.

A Direcção

Paula Caetano