



INSTITUTO S. JOÃO DE DEUS
Hospital S. João de Deus

RELATÓRIO DE DESEMPENHO ORGANIZACIONAL

ANUAL

2021

2021



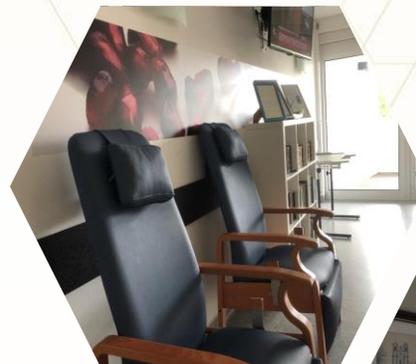
INSTITUTO S. JOÃO DE DEUS
Hospital S. João de Deus

- ✓ INTRODUÇÃO
- ✓ INDICADORES ASSISTENCIAIS
- ✓ RESULTADOS DE SATISFAÇÃO
- ✓ SUGESTÕES E ELOGIOS
- ✓ PROJETOS DE INOVAÇÃO E MELHORIA
- ✓ ÁREAS DE MELHORIA
- ✓ RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES
- ✓ PERCEÇÕES INDIVIDUAIS
- ✓ AVALIAÇÃO MÉDIA GLOBAL
- ✓ IMAGENS

2021



INSTITUTO S. JOÃO DE DEUS
Hospital S. João de Deus



- ✓ Com a elaboração deste documento pretendemos apresentar de forma sucinta o Desempenho da Organização em 2021. Os resultados apresentados são a inferência das intervenções mais relevantes de uma equipa multidisciplinar que no cumprimento dos objetivos propostos e intervenções planeadas, desenvolveu um trabalho multi e transdisciplinar intervindo na pessoa, família, comunidade em todas as abordagens e de uma forma holística.
- ✓ O HSJD valoriza o direito de formular reclamações, sugestões e observações através do seu sistema de gestão, num posicionamento de melhoria contínua e satisfação das necessidades e expectativas da pessoa que serve.

2021



INSTITUTO S. JOÃO DE DEUS

Hospital S. João de Deus

INDICADORES ASSISTENCIAIS SATISFAÇÃO POSITIVA

85%

Taxa de Sucesso

100%

Dos Utentes com avaliação
positiva na questão
"respeito pelos seus
direitos"

100%

Dos Utentes com avaliação
positiva na questão
"confidencialidade no exercício
das intervenções"

100%

Utentes

100%

Famílias

100%

Utentes
Extra-internamento

2021



100%

Dos Utentes com avaliação positiva na questão "qualidade das intervenções prestadas"

100%

Dos Utentes com avaliação positiva na questão "privacidade"

68%

De envolvimento dos utentes em atividades propostas

86,7%

De concretização dos planos individuais de intervenção

8,8

Valores de satisfação das expectativas

100%

De eficácia das medidas preventivas de abusos e maus tratos

2021



INSTITUTO S. JOÃO DE DEUS
Hospital S. João de Deus

1182

Consultas Externas

83,6%

Taxa de ocupação

212

Altas

218

Admissões

2021



“Agradeço toda a dedicação da equipa durante mais de 1 ano, só tenho a agradecer e a referir a pena de não continuar na vossa unidade”.

“Espero que possa voltar ao hospital se precisar de tratamentos de fisioterapia outra vez”.

Em meu nome e de toda a minha família queria agradecer-vos muito por todo o apoio, ajuda, paciência (que por vezes é difícil) e mais que tudo um enorme obrigado pela maneira atenciosa e carinhosa que sempre tiveram com o meu pai. Muito obrigada e continuem com o bom trabalho”.

“Foi tudo bom, maravilhoso. Foi tudo muito agradável. Estou muito contente por ele e por mim”.

“Serviço de Montemor 5 estrelas a toda a equipa que acompanhou a minha mãe, o meu muito obrigada”.

“Tem um jardim muito bonito (jardim sensorial)”.

“Não tenho indicações algumas, uma vez que todos os profissionais que estiveram envolvidos no internamento e recuperação do meu pai foram excelentes em todas as alturas, sempre dispostos a ajudar no que puderam, sempre disponíveis e super amáveis em todas as alturas.

2021



INSTITUTO S. JOÃO DE DEUS
Hospital S. João de Deus

- ✓ Espaço em casa eu (com)sigo
- ✓ Projeto "Quedas"
- ✓ Jardim Sensorial
- ✓ Projeto "Prevenção do Burnout e Promoção da Satisfação Laboral"
- ✓ Projeto "Idosas em Movimento"
- ✓ Programa de Prevenção e Controlo de Infecção e Resistência aos Antimicrobianos
- ✓ Feridas (Úlceras por pressão - UPP)
- ✓ Equipa Intra Hospitalar de Suporte em Cuidados Paliativos
- ✓ Projeto "Re Habilitar-me"



2021



INSTITUTO S. JOÃO DE DEUS

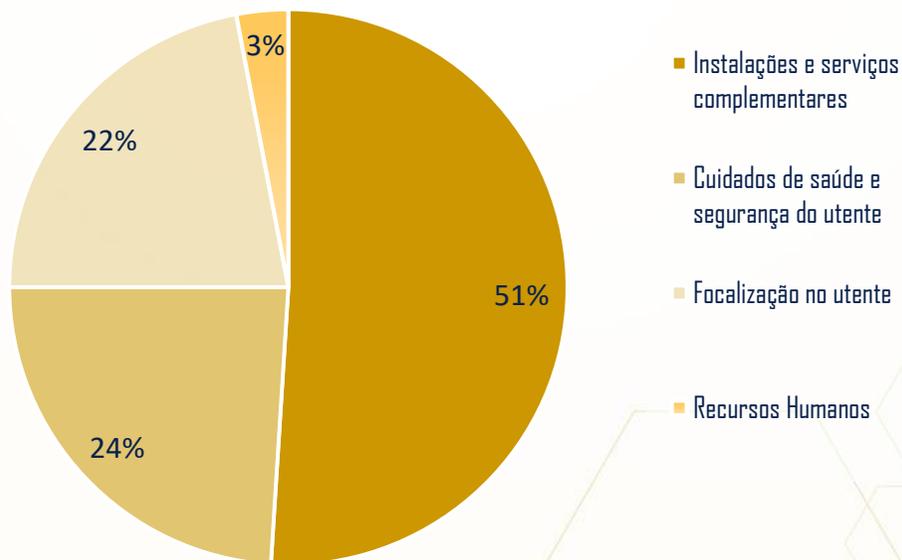
Hospital S. João de Deus

No decorrer de 2021 não foram registadas reclamações em livro, (contudo um familiar fez 1 elogio no livro). Surgiram duas reclamações dos questionários de satisfação dos utentes, e duas recebidas através de e-mail por parte de Cuidadores. No total registaram-se 5 reclamações com ficha de melhoria.

Relativamente às sugestões, 42 resultaram dos questionários de satisfação dos Utentes (Extra-Internamento e Internamento), Cuidadores, Colaboradores e Stakeholders. Destas decorreram 24 fichas de melhoria que foram alvo do respectivo tratamento e das reuniões de avaliação de serviços surgiram 5, que receberam resposta imediata. Todas as sugestões e reclamações foram consideradas e tratadas de acordo com o Procedimento de Gestão de Sugestões e Reclamações (P_01_05).

As áreas de melhoria identificadas, prendem-se fundamentalmente com as áreas de instalações e serviços complementares e focalização no utente.

ÁREAS DE MELHORIA

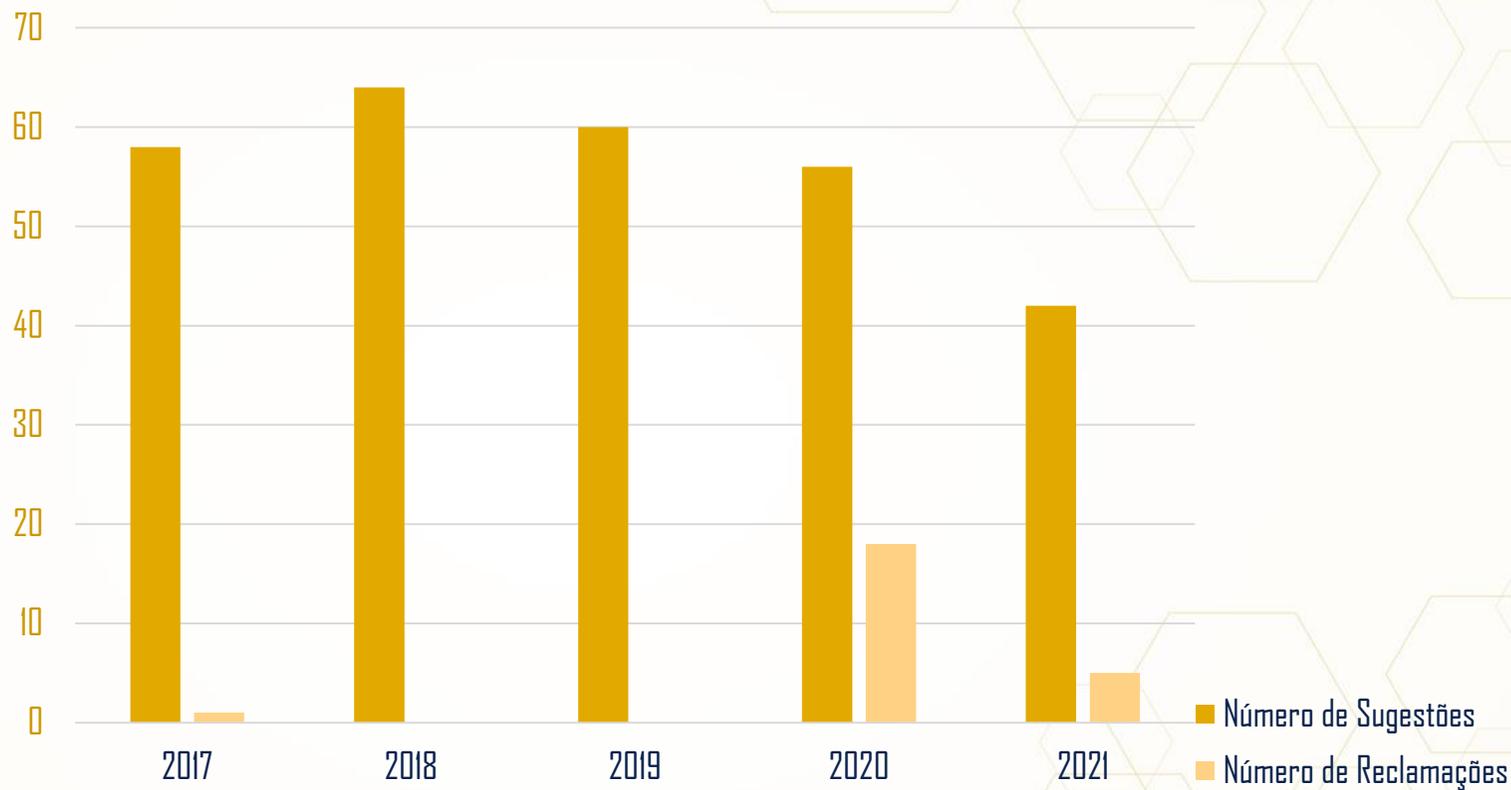


2021



INSTITUTO S. JOÃO DE DEUS
Hospital S. João de Deus

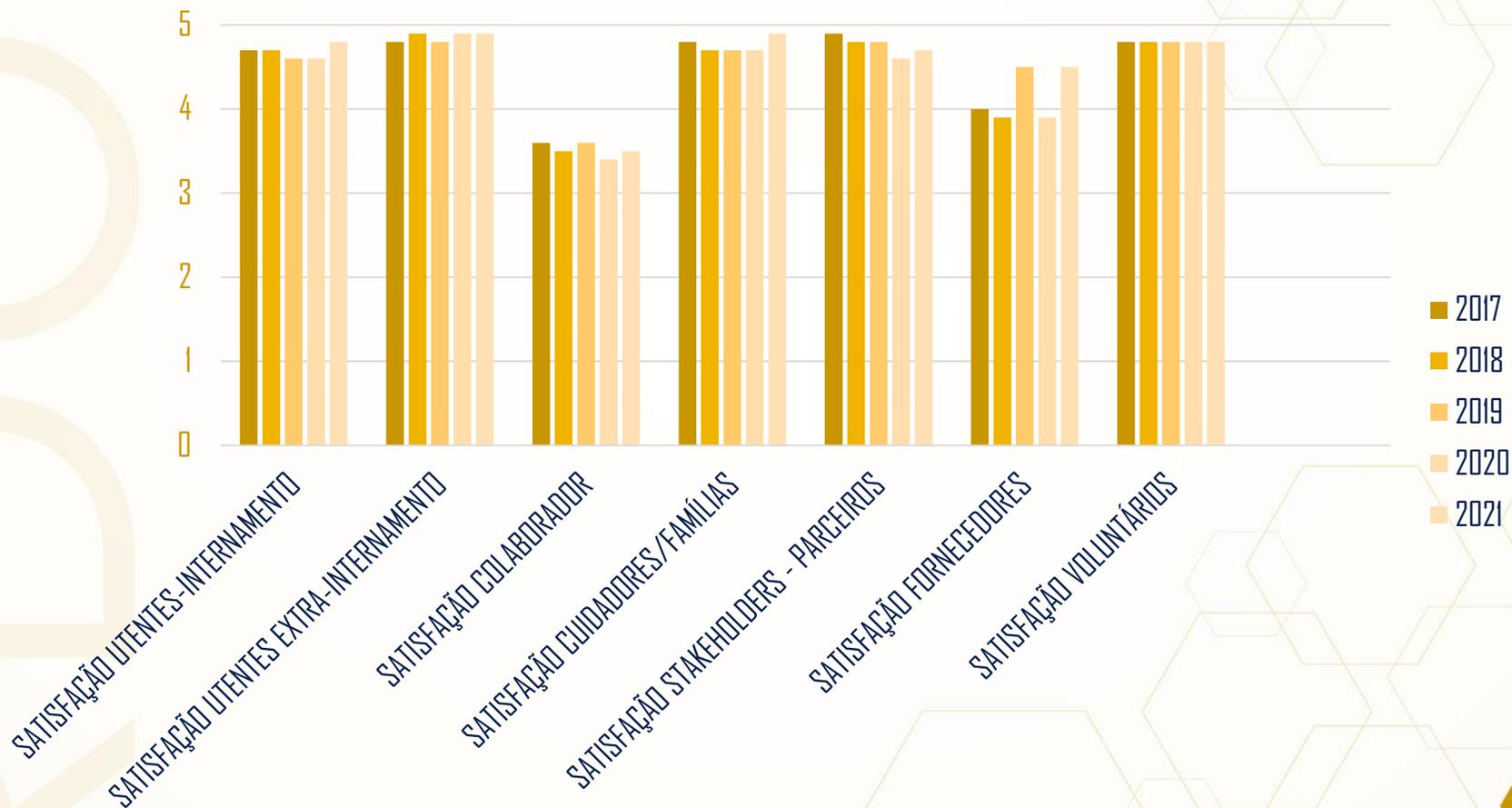
RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES



2021



AVALIAÇÃO MÉDIA GLOBAL DA SATISFAÇÃO



2021



INSTITUTO S. JOÃO DE DEUS
Hospital S. João de Deus



2021