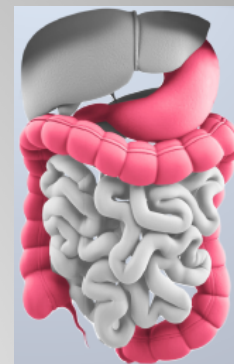




CURSO ANUAL DE
**GASTROENTEROLOGIA E
ENDOSCOPIA DIGESTIVA**
PARA ENFERMEIROS



13 de Novembro de 2014



QUALIDADE

Qualidade de serviços e satisfação do paciente

Amélia Gracias

**DOTAÇÕES
SEGURAS**

**PRÁTICAS
SEGURAS**

**CUIDADOS
SEGUROS**

**ORGANIZAÇÕES
SEGURAS**

**CONHECIMENTOS
SEGUROS**



Qualidade de serviços e satisfação do paciente

AG

**CUIDADOS
SEGUROS**

**ORGANIZAÇÕES
SEGURAS**

Intenção estratégica. Estado futuro desejado e alinhado
com as aspirações da organização

Visão

Desempenho de um
conjunto de
actividades e processos,
coerentes com a visão
e valores da organização

S - specific
M - measurable
A - achievable
R - results oriented
T - time-bound

Missão



Estratégia



Objectivos

Valores

Conjunto de sentimentos que estruturam ou pretendem estruturar a cultura e a prática da organização



Qualidade de serviços e satisfação do paciente

AG

**CUIDADOS
SEGUROS**

**ORGANIZAÇÕES
SEGURAS**

Ferramenta de avaliação integrada do desempenho das organizações

Balanced ScoreCard

Dimensão Financeira

- De que forma devemos ser vistos pelos nossos accionistas?

Dimensão dos Processos Internos

- Em que é que precisamos deser excelentes?

VISÃO E ESTRATÉGIA

Dimensão Aprendizagem e Desenvolvimento

- Conseguiremos inovar e criar valor?

Dimensão Clientes

- Como é que os clientes nos vêem?



Qualidade de serviços e satisfação do paciente

AG

QUALIDADE

**CUIDADOS
SEGUROS**

**ORGANIZAÇÕES
SEGURAS**

**Dimensão
Financeira**

**Dimensão dos
Processos Internos**

**CUIDADOS SEGUROS
QUALIDADE**

**Dimensão
Aprendizagem e
Desenvolvimento**

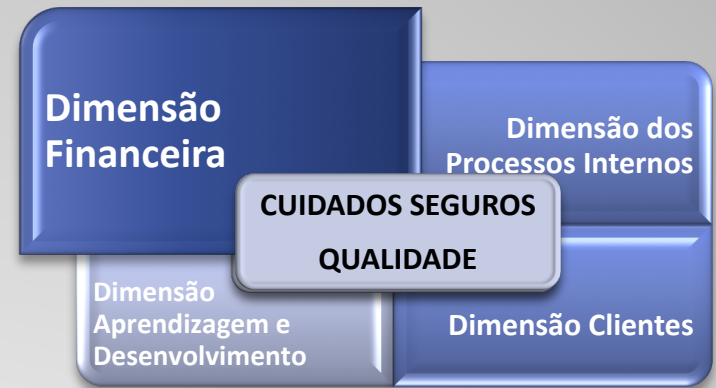
Dimensão Clientes



Qualidade de serviços e satisfação do paciente

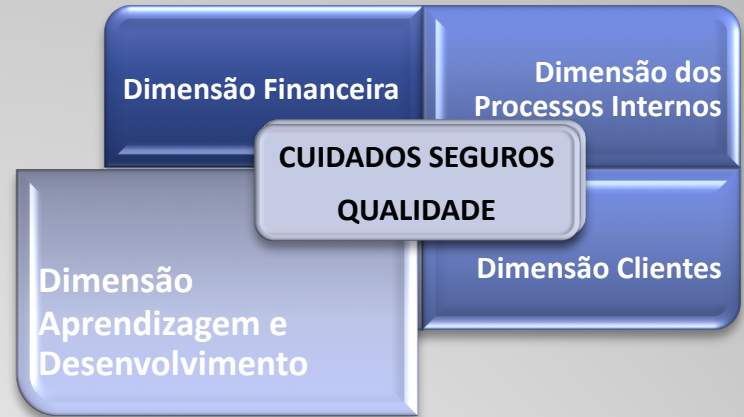
AG

- De que forma devemos ser vistos pelos nossos accionistas?

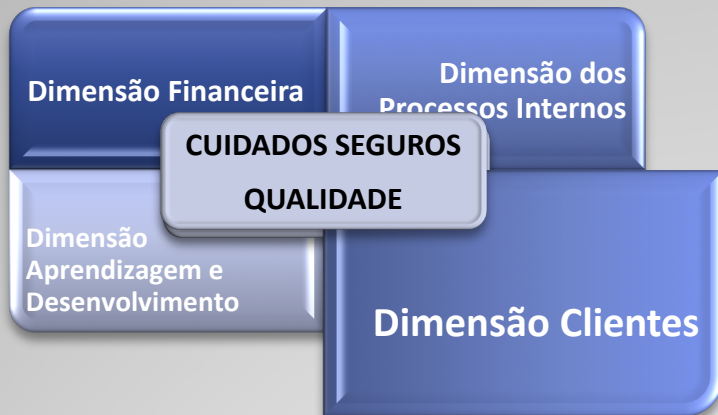


Qualidade de serviços e satisfação do paciente

- Conseguiremos inovar e criar valor?



Qualidade de serviços e satisfação do paciente

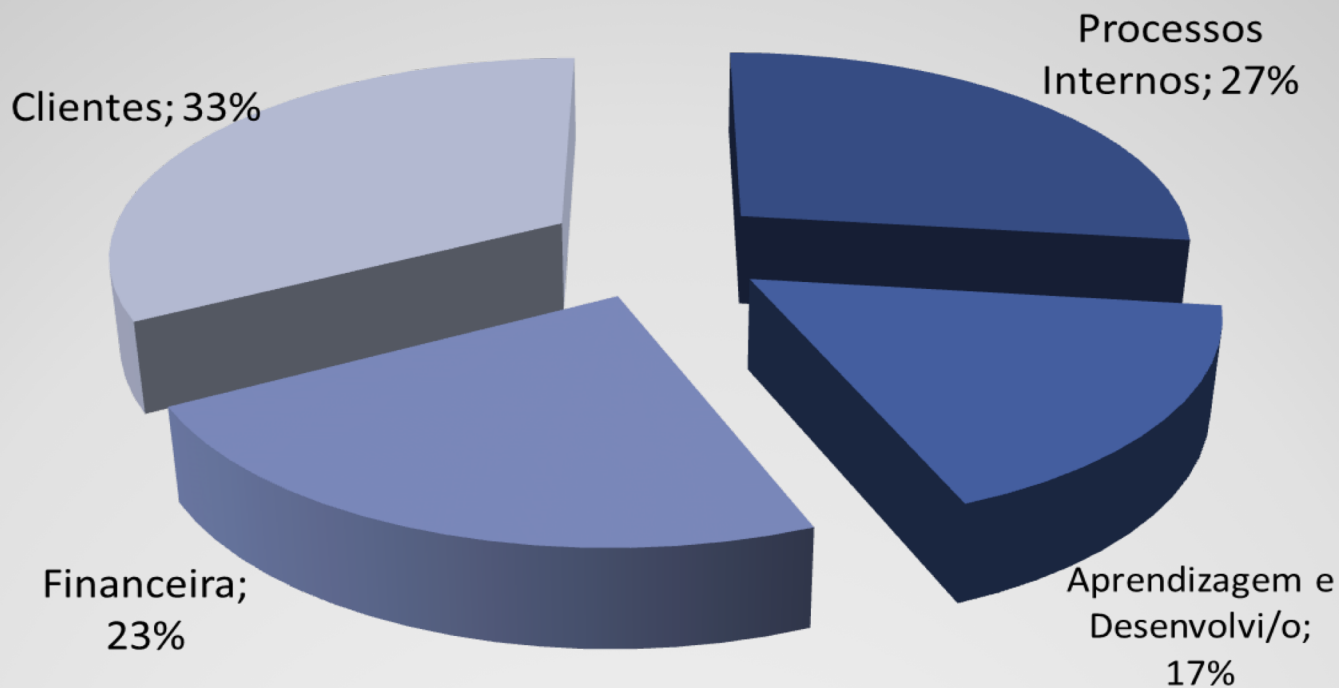


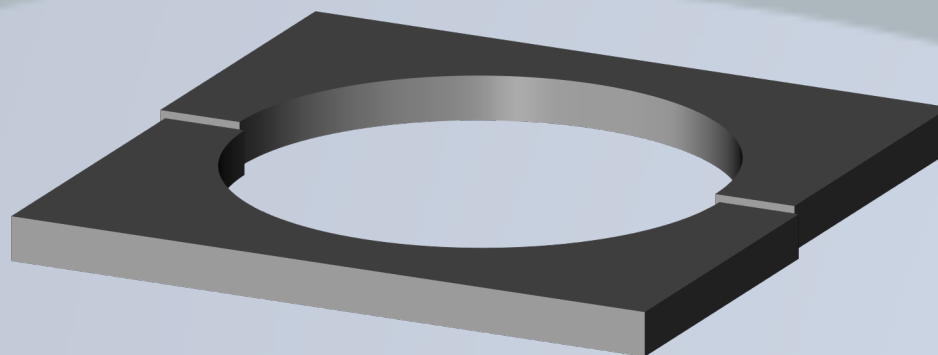
- Como é que os clientes nos vêem?



De um modo geral nas organizações, a distribuição de medidas pelas 4 dimensões corresponde ao gráfico

60% Qualidade de Serviços e Satisfação do Paciente





Obrigada pela vossa Atenção



Qualidade de serviços e satisfação do paciente

AG