

Questionário de Satisfação do Utente

Serviço de Cirurgia Geral (HSFX)

Internamento

Relatório

9 de março a 21 de abril de 2023

Este relatório contém a análise de dados, referentes aos questionários aplicados no Serviço de Cirurgia Geral (Internamento) do CHLO/HSFX, nos dias indicados.

Gabinete do Cidadão
18-05-2023



ÍNDICE

1. Apresentação do Serviço.....	3
2. Metodologia.....	4
3. Análise Global.....	6
3.1. Classificação no geral do serviço prestado	6
3.2. Garantia de confidencialidade.....	6
3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal.....	6
3.3.1. Assistentes técnicos	7
3.3.2. Equipa médica	7
3.3.3. Equipa de enfermagem	8
3.3.4. Assistentes operacionais	9
3.4. Visitas	9
3.5. Rouparia.....	10
3.6. Alimentação.....	10
3.7. Condições das instalações.....	11
3.8. Acessibilidade	12
4. Sugestões.....	12
5. Anexos.....	13

A satisfação dos utentes em qualquer unidade hospitalar é de relevante importância, não só para que se possa medir a eficácia da gestão no seu todo, mas como instrumento de avaliação recorrente dos vários serviços de forma individual, obtendo indicadores como: pontos fortes, pontos fracos e medidas de melhoria nos vários setores dos serviços, visando uma boa orientação no planeamento e na gestão dos processos e dos recursos existentes.

Optou-se pela aplicação de questionários, numa perspetiva de análise quantitativa do Serviço de Cirurgia Geral I, área de internamento, a funcionar no Hospital de São Francisco Xavier.

Os questionários aplicados, modelo anexo ao presente relatório, foram de preenchimento facultativo e anónimo, por forma a transmitir a confiança necessária no utente e nesta perspetiva esperar da sua parte total veracidade.

Com esta avaliação pretende-se alcançar os seguintes objetivos:

- monitorizar a qualidade do serviço prestado;
- identificar pontos fracos e pontos fortes;
- analisar os pontos fracos e melhorá-los, indo de encontro às expectativas e necessidades dos utentes.

Não será feita por parte do Gabinete do Cidadão uma análise interpretativa dos dados. Este relatório apresenta apenas a percentagem dos dados introduzidos e correspondentes aos questionários recolhidos de 09/03 a 21/04/2023.

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR

O Serviço de Cirurgia Geral tem como missão a prestação de cuidados clínicos adequados de elevada qualidade e segurança segundo as melhores práticas e equiparáveis aos melhores Centros proporcionando, aos doentes que acolhe, a equidade e a acessibilidade aos cuidados com a máxima eficiência, com perceções de segurança e conforto.

Ser um Serviço que providencie tratamentos adequados a todos os doentes dentro dos tempos máximos de resposta garantidos, com resultados clínicos, sustentados na avaliação da mortalidade, da morbilidade e ainda no índice de satisfação dos doentes.

O Serviço de Cirurgia Geral do Centro Hospitalar Lisboa Ocidental desenvolve a sua atividade nos três hospitais que constituem o centro hospitalar:

- Serviço de urgência;
- Internamento;
- Consulta Externa;
- Bloco Operatório.

2. METOLOGIA

OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

Variável	Descritivo
1. Assistentes Técnicas (secretariado)	1.1. Amabilidade e disponibilidade 1.2. Clareza das informações prestadas 1.3. Apresentação (identificação e fardamento)
2. Equipa Médica	2.1. Amabilidade e disponibilidade 2.2. Clareza da informação (exames/tratamentos possíveis) 2.3. Informação sobre o seu estado de saúde 2.4. Privacidade e intimidade no atendimento 2.5. Apresentação (identificação e fardamento) 2.6. Informação sobre os cuidados pós-alta
3. Equipa de Enfermagem	3.1. Amabilidade e disponibilidade 3.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem 3.3. Privacidade e intimidade no atendimento 3.4. Apresentação (identificação e fardamento) 3.5. Informação sobre os cuidados pós-alta
4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)	4.1. Amabilidade no atendimento 4.2. Rapidez de resposta 4.3. Privacidade e intimidade no atendimento 4.4. Apresentação (identificação e fardamento)
5. Visitas	5.1. Horário 5.2. Nº de visitas 5.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa
6. Roupa	6.1. Frequência da substituição 6.2. Limpeza
7. Alimentação	7.1. Horário das refeições 7.2. Confeção 7.3. Apresentação 7.4. Temperatura 7.5. Apoio nas refeições
8. Instalações (enfermarias, wc, salas de convívio)	8.1. Higiene e Limpeza 8.2. Privacidade 8.3. Conforto 8.4. Luminosidade 8.5. Temperatura 8.6. Nível de ruído 8.7. Estado de conservação das instalações
9. Acessibilidade	9.1. Contacto com o Hospital (telefone, email) 9.2. Sinalética 9.3. Acessibilidade Física
10. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?	
11. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?	

Para facilitar e quantificar as respostas foi utilizada a seguinte escala:

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Indiferente
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

POPULAÇÃO ALVO

Os questionários foram dirigidos aos utentes internados no Serviço de Cirurgia Geral (HSFX). Foram entregues pela equipa de enfermagem no momento da alta do utente no serviço, com indicação para preenchimento e colocação na caixa de sugestões junto ao secretariado do serviço.

O questionário é constituído por 11 perguntas fechadas.

População Alvo Serviço de Cirurgia Geral HSFX (Internamento)		
Serviço	População Alvo	Amostra
Cirurgia Geral (Internamento)	89*	12

* Dados retirados dos Mapas Estatísticos SONHO –Mapa “INT – 214”

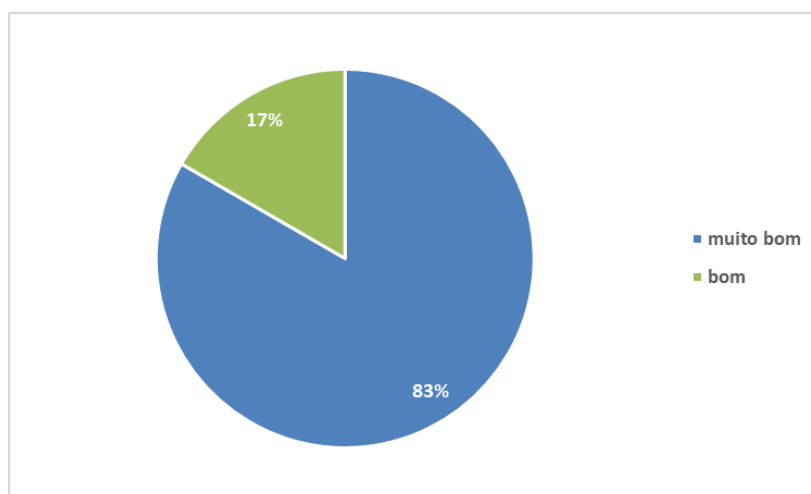
Da população alvo inquiriram-se 89 indivíduos, 58% do género masculino e 42% do género feminino. Em relação às idades dos inquiridos, a média é de 63 anos.

3. ANÁLISE GLOBAL

Total doentes saídos de 9 de março a 21 de abril de 2023	89
Total Inquiridos	12
Percentagem de inquiridos/total de doentes saídos	13%

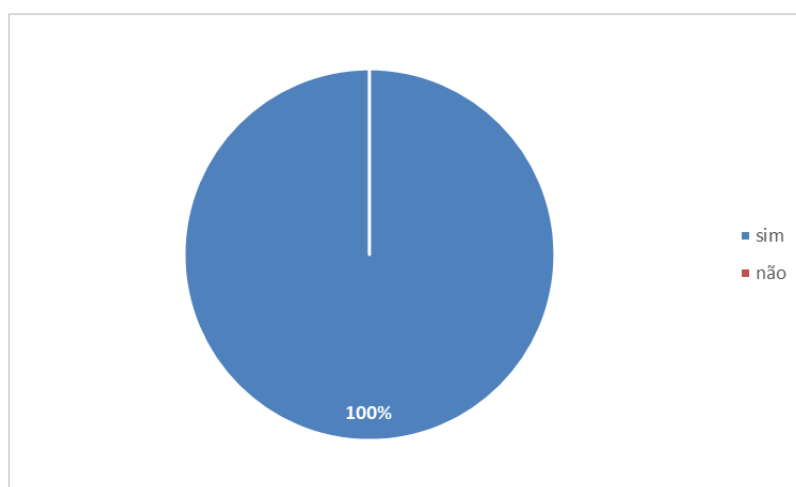
No período compreendido entre 09/03 a 21/04/2023, obteve-se a participação no preenchimento dos questionários de satisfação de 13% da amostra total.

3.1. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado



3.2. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?

A totalidade dos inquiridos considerou que foi garantida a confidencialidade dos seus dados.

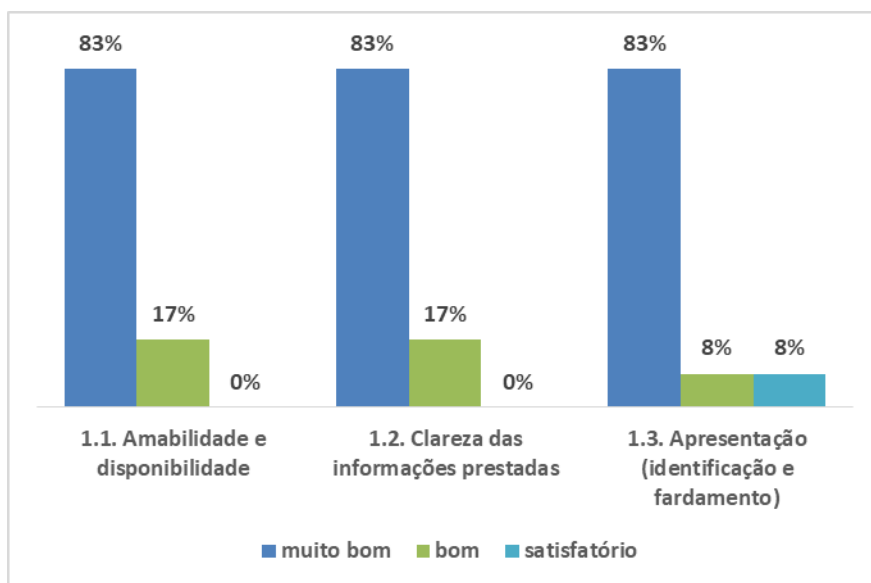


3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal

Este ponto pretende avaliar o grau de satisfação do inquirido em relação ao atendimento pelas várias categorias profissionais, abordando questões como informação prestada, apresentação e respeito pela privacidade.

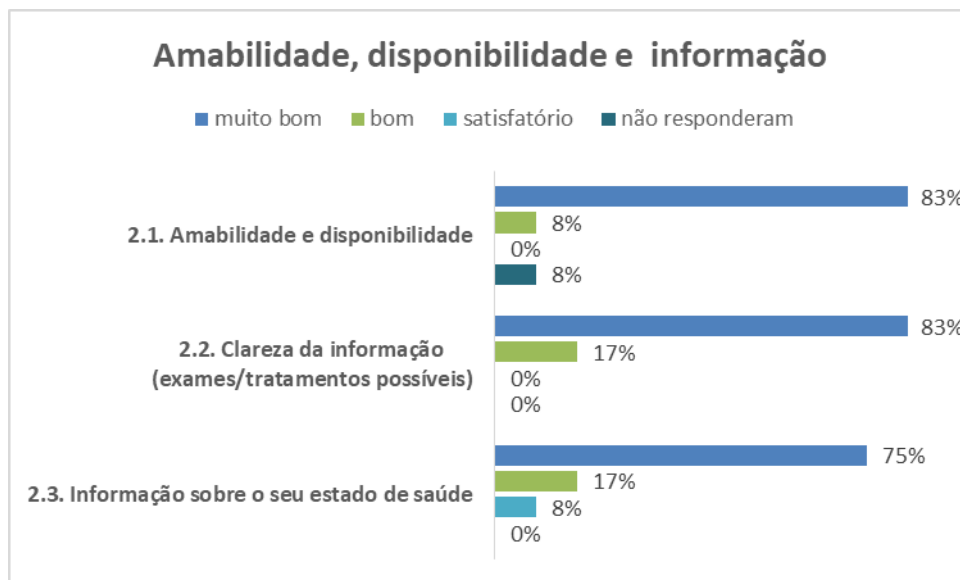
3.3.1. Assistentes técnicos (secretariado)

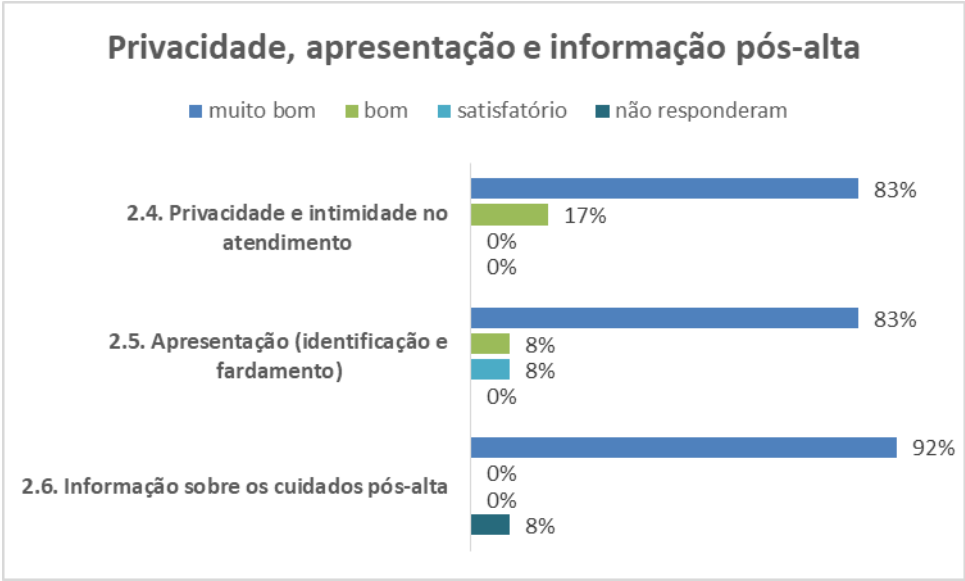
83% dos inquiridos consideraram, em média, o atendimento por esta categoria “muito bom”, 14% “bom” e 3% “satisfatório”.



3.3.2. Equipa médica

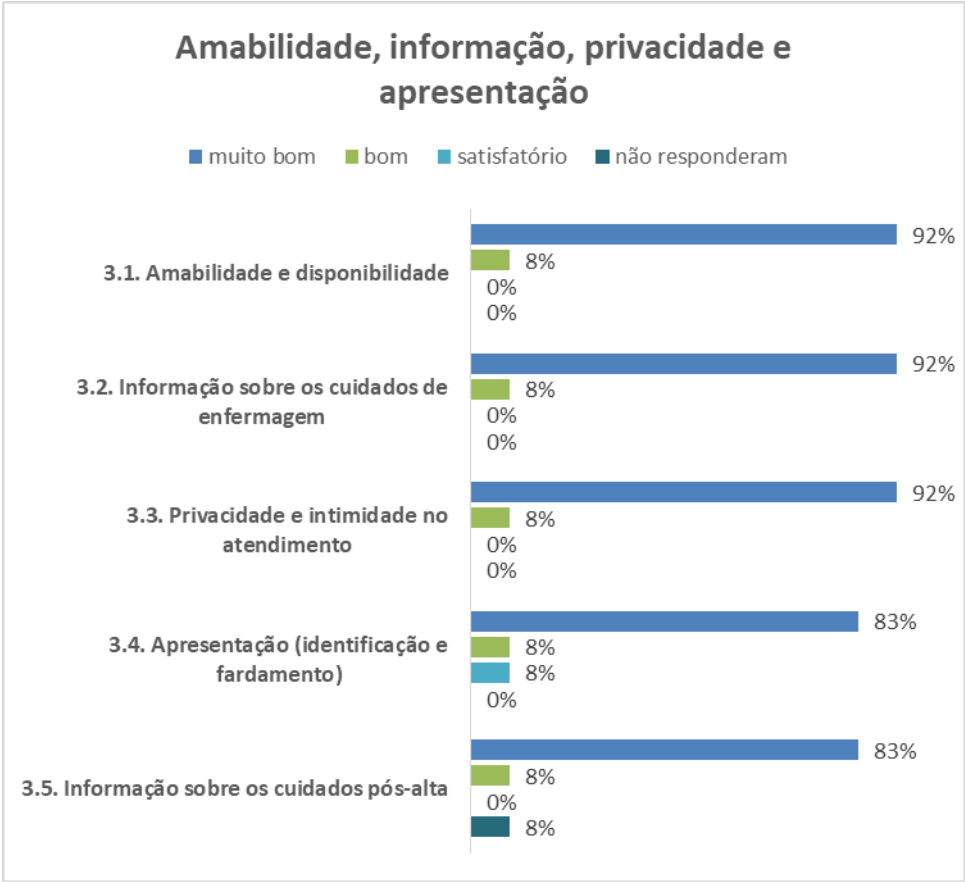
Em média, 83% dos inquiridos consideraram, o atendimento pela equipa médica “muito bom”, 11% “bom” e 3% “satisfatório”.





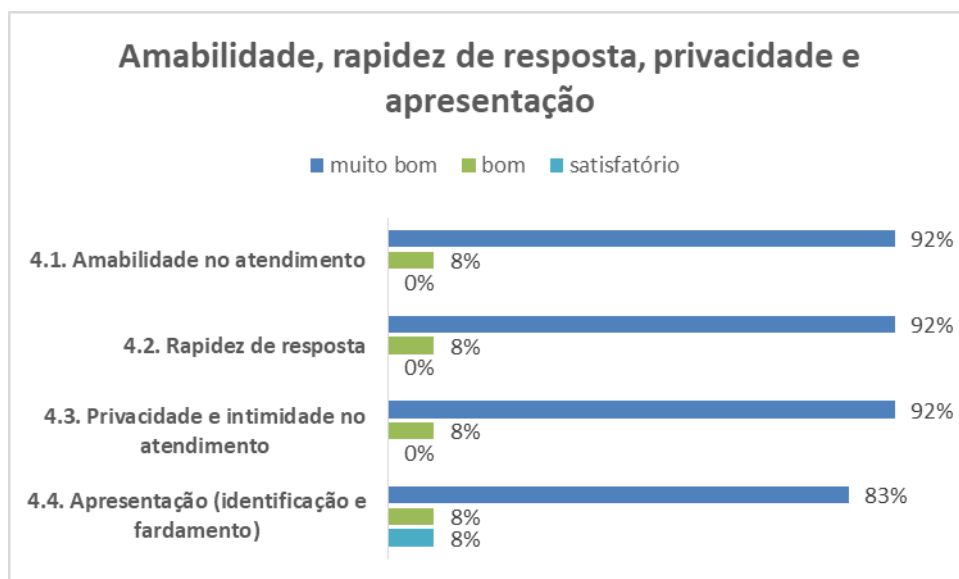
3.3.3. Equipa de enfermagem

Em média, 88% dos inquiridos consideraram o atendimento pela equipa de enfermagem “muito bom”, 8% “bom” e 2% “satisfatório”.



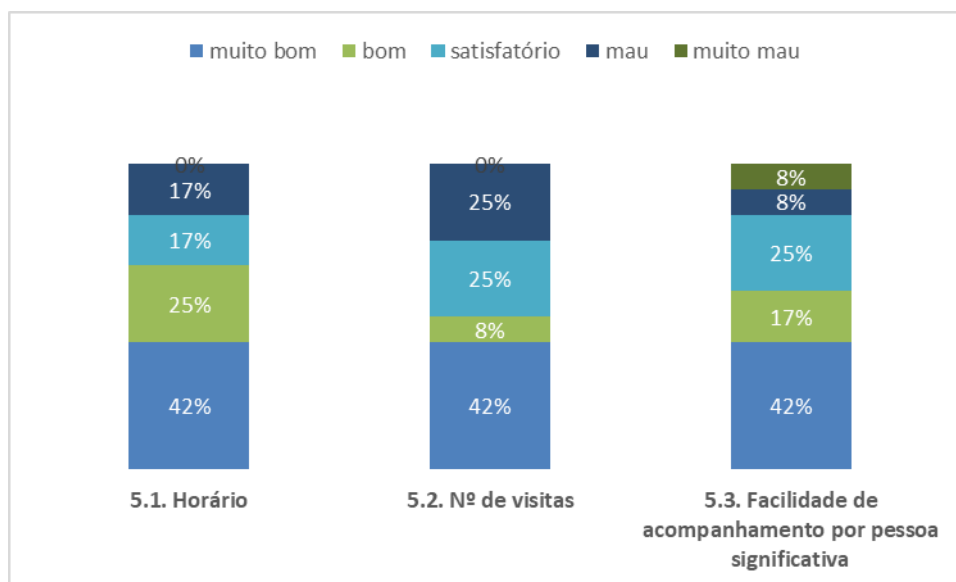
3.3.4. Assistentes operacionais

Em média, 90% dos inquiridos consideraram, o atendimento pelos assistentes operacionais “muito bom”, 8% “bom” e 2% “satisfatório”.



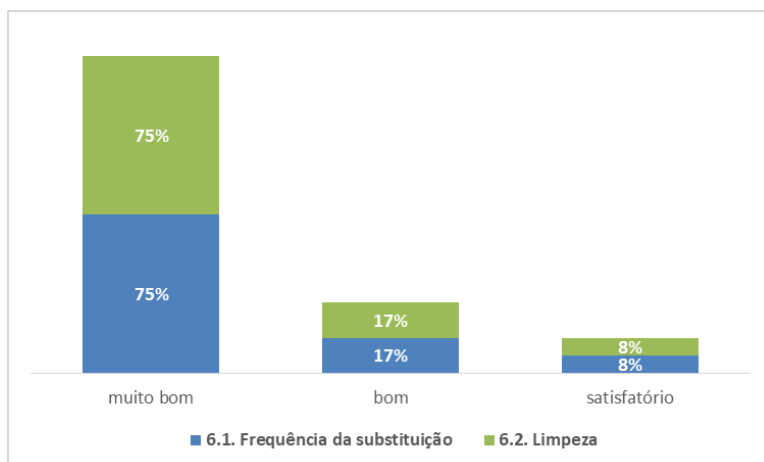
3.4. Visitas

42% dos inquiridos, em média, considerou o sistema de visitas, em média, “muito bom”, 22% “satisfatório”, 17% “bom” e “mau”.



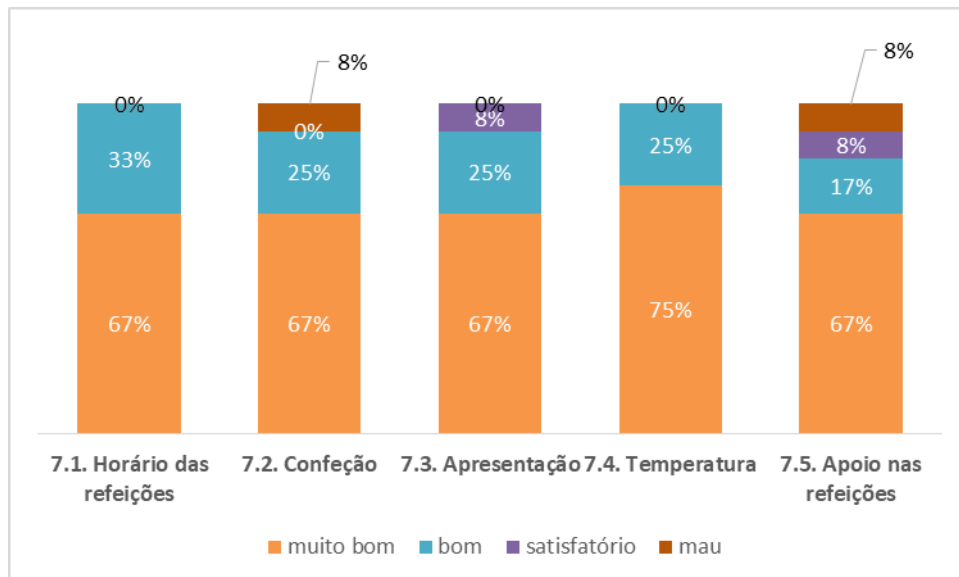
3.5. Roupa

Em média, 75% dos inquiridos consideraram “muito bom” o tratamento da roupa, 17% “bom” e 8% “satisfeito”.



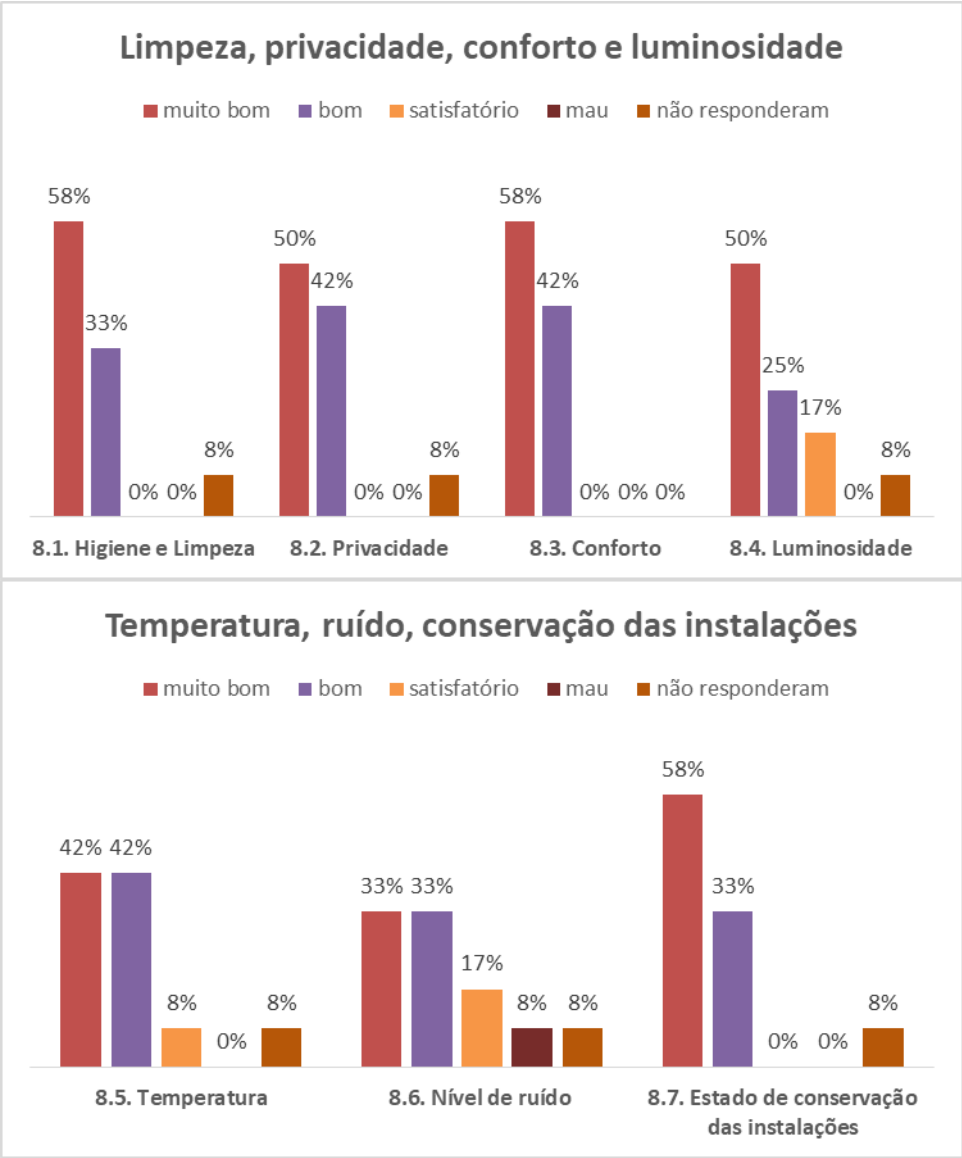
3.6. Alimentação

Neste ponto pretende-se avaliar a qualidade percebida da alimentação, nomeadamente confeção, apresentação, temperatura e horários do serviço. 68% dos inquiridos classificaram a alimentação com “muito bom”, 25% “bom” e 3% “satisatório”.



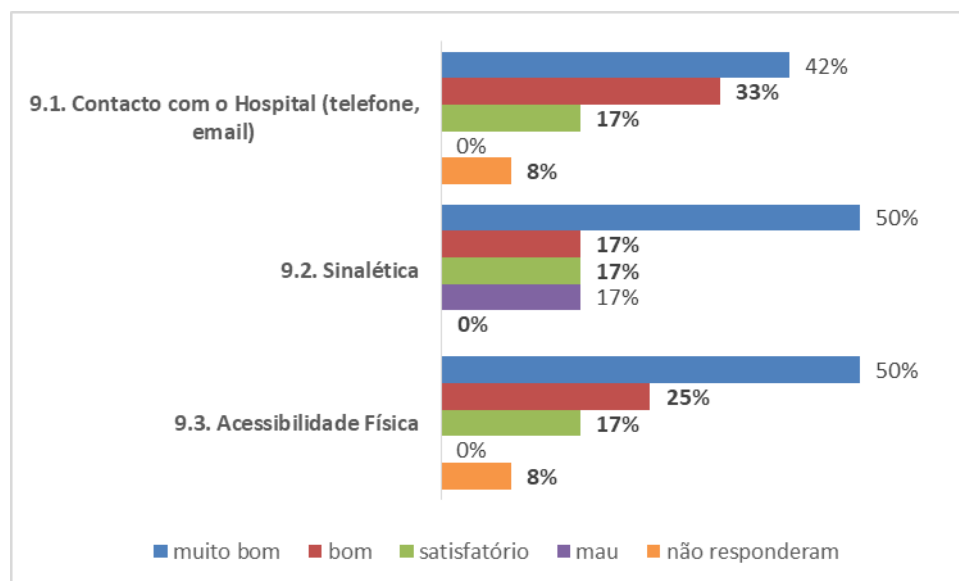
3.7. Condições das instalações do serviço

Neste ponto, pretende-se avaliar a perceção dos inquiridos em relação às condições das instalações, nomeadamente questões relativas ao conforto, luminosidade, condições de higiene, temperatura, ruído e estado de conservação. Em média, 50% dos inquiridos, em média, classificaram as instalações de “muito bom”, 36% “bom” e 6% “satisfatório”.



3.8. Acessibilidade

A acessibilidade pretende avaliar parâmetros como a facilidade de contacto com o hospital e sinalética. Em média, 47% dos inquiridos considerou “muito bom” a acessibilidade, 25% “bom” e 17% “satisfeito”.



4. SUGESTÕES/ ELOGIOS

- Ar condicionado durante a noite com um nível de ruído elevado/ som perturbador.
- Não é a minha primeira experiência aqui nem para mim, bem para o meu agregado (nasceu aqui um neto) e em muitas outras situações. É sempre muito bom, bem hajam e o meu muito obrigada.

5. ANEXO



Internamento

Valorizamos a sua opinião.

Pedimos que dispense apenas 2 minutos do seu tempo no preenchimento deste questionário que contribuirá e fará a diferença na melhoria contínua dos nossos serviços. Assinale com um (x) na resposta que melhor traduz a sua experiência e opinião. Este questionário é anónimo e confidencial.

Assinale o Hospital onde se encontra:				
Hospital de Santa Cruz		Hospital São Francisco Xavier		Hospital Egas Moniz

	Muito satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito insatisfeito
1. Assistentes Técnicas (Secretariado)					
1.1. Amabilidade e disponibilidade					
1.2. Clareza das informações prestadas					
1.3. Apresentação (Identificação e fardamento)					
2. Equipa Médica					
2.1. Amabilidade e disponibilidade					
2.2. Clareza da informação (exames/tratamentos possíveis)					
2.3. Informação sobre o seu estado de saúde					
2.4. Privacidade e intimidade no atendimento					
2.5. Apresentação (Identificação e fardamento)					
2.6. Informação sobre cuidados pós-alta					
3. Equipa de Enfermagem					
3.1. Amabilidade e disponibilidade					
3.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem					
3.3. Privacidade e intimidade no atendimento					
3.4. Apresentação (Identificação e fardamento)					
3.5. Informação sobre os cuidados pós-alta					
4. Assistentes Operacionais					
4.1. Amabilidade e disponibilidade					
4.2. Rapidez na resposta					
4.3. Privacidade e intimidade no atendimento					
4.4. Apresentação (Identificação e fardamento)					
5. Visitas					
5.1. Horário					
5.2. Número de visitas					
5.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa					
6. Roupa					
6.1. Frequência da substituição					
6.2. Limpeza					
7. Alimentação					
7.1. Horário das refeições					
7.2. Confeção					
7.3. Apresentação					
7.4. Temperatura					
7.5. Apoio nas refeições					

	Muito satisfeito 	Satisfeito 	Indiferente 	Insatisfeito 	Muito insatisfeito 
8. Instalações (enfermarias, wc, salas de convívio)					
8. 1. Higiene e limpeza					
8. 2. Privacidade					
8. 3. Conforto					
8. 4. Luminosidade					
8. 5. Temperatura					
8. 6. Nível de ruído					
8. 7. Estado de conservação das instalações					
9. Acessibilidade					
9. 1. Contacto com o Hospital (telefone, email...)					
9. 2. Sinalética					
9. 3. Acessibilidade física					
10. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?					
11. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?					
Sim Não					

Idade: ____ Sexo: ____ Data da Alta: ____/____/____

Partilhe connosco as suas sugestões de melhoria:

Muito Obrigado pela sua colaboração!

Após preenchimento deste questionário, por favor, coloque-o na Caixa de Sugestões

GCI/Revisão: 03-2023