

Questionário de Satisfação do Utente

Serviço de Cirurgia Geral II

(Internamento)



Relatório 1º Semestre de 2020

Este relatório contém a análise de dados, referentes aos questionários aplicados no Serviço de Cirurgia Geral II (Internamento) do CHLO/HEM.

Gabinete do Cidadão HEM
11-07-2020

ÍNDICE

1. Apresentação do Serviço.....	2/3
2. Metodologia.....	3
3. Análise Global.....	3
3.1 Classificação do serviço de Cirurgia Geral II – Internamento.....	4
3.1.1. Satisfação do serviço prestado.....	4
3.1.2. Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos.....	4
3.1.3. Atendimento prestado pelo secretariado/recepção.....	4/5
3.1.4. Equipa Médica.....	5/6
3.1.5. Equipa de Enfermagem	6/7
3.1.6. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)	7/8
3.1.7. Outros técnicos	8/9
3.1.8. Alimentação.....	9/10
3.1.9. Visitas.....	10
3.1.10. Roupa.....	11
3.1.11. Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio).....	11/12
3.1.12. Género e Idades dos Inquiridos.....	12
4. Anexo- Questionário de satisfação do Utente.....	13/14

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 marcadores 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.

A avaliação da qualidade nos serviços de uma unidade hospitalar só será possível se for realizada diariamente, pelo que se optou pela aplicação de questionários, numa perspetiva de análise quantitativa do Serviço de Cirurgia Geral II, área de internamento, a funcionar no Hospital de Egas Moniz.

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 expetativas 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 durante o 1º semestre do ano de 2020.

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SECTOR

Dispõe de Serviço de Internamento com Enfermaria de 34 camas no Piso 5, das quais 4 são dedicadas a uma Unidade de Cuidados Intermédios. São internados anualmente neste Serviço cerca de 1500 Doentes.

Possui uma Consulta Externa de Cirurgia Geral que funciona três dias por semana, com 2 períodos (manhã e tarde), sem lista de espera. Dispõe ainda de uma Consulta Externa de Cirurgia de Obesidade, dois dias por semana, referenciados pela Consulta de Endocrinologia deste Hospital e CTH. O Número de Consultas externas realizada anualmente situa-se entre as 9.000 e as 10000. Dispõe de 3 Blocos Operatórios distintos:

- Central, destinado a intervenções cirúrgicas mais complexas, superior a 1000/ano; tem anexas Unidade de Recobro pós-operatório e Unidade de Cuidados Intensivos Cirúrgicos.
- Ambulatório, destinada a intervenções cirúrgicas de média complexidade, cerca de 200/ano, tendo os Doentes alta no dia da intervenção; tem Unidade de Recobro anexa.
- Pequena Cirurgia onde são efectuados os procedimentos com menor complexidade cerca de 500/ano

O Serviço ocupa-se fundamentalmente do tratamento cirúrgico de Doentes com Patologia Digestiva: esófago, estômago, cólon, recto, vias biliares e pâncreas, com forte impacto da oncológica; da Endocrinológica: tiroideia, paratiroideia e suprarenal; da Obesidade Mórbida e da parede abdominal. Possui apreciável experiência em Cirurgia Vídeo-endoscópica (Laparoscopia e Toracoscopia). É referência para Doentes com Patologia neoplásica do Esófago, Estômago, Doenças Endocrinológicas e com Obesidade Mórbida.

2. METOLOGIA

OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

POPULAÇÃO ALVO

Os questionários foram dirigidos aos utentes internados no Serviço de Cirurgia Geral. Foram entregues pela equipa de enfermagem no momento da alta, com indicação para preenchimento e devolução no secretariado. O questionário é constituído por perguntas fechadas.

População Alvo		
Serviço	População Alvo	Amostra
Cirurgia Geral II (Internamento)	634	13

Da população alvo inquiriram-se 13 indivíduos, 31% do género feminino e 54% do género masculino.

3. ANÁLISE GLOBAL

Total doentes saídos no 1º semestre de 2020		634
Total Inquiridos		13
Percentagem de inquiridos		2%

Durante o ano de 2020, obteve-se a participação no preenchimento dos questionários de satisfação de 2% da amostra total.

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

- Muito Bom
- Bom
- Satisfatório
- Mau
- Muito Mau

3.1. CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE CIRURGIA GERAL II (INTERNAMENTO)

3.1.1. Satisfação do serviço prestado

Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?

Muito bom	%	bom	%	satisfatório	%	mau	%	muito mau	%
3	23%	6	46%		0%		0%		0%

Dos 13 inquiridos, 69% responderam, sendo que 23% classificaram o serviço prestado de **“Muito Bom”**, 46% de **“Bom”** e 31% não responderam a este ponto.

3.1.2. Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos?

Sim	%	Não	%
12	92%		0%

92% dos inquiridos respondeu que sim, sendo que 8% optaram por não responder

3.1.3. Atendimento prestado pelo secretariado/recepção

Variáveis

Atendimento prestado pelo secretariado/recepção

1.1. Amabilidade

1.2. Clareza das informações prestadas

1.3. Apresentação (identificação e fardamento)

muito bom	%	bom	%	satisfatório	%	mau	%	muito mau	%
10	77%	3	23%		0%		0%		0%
10	77%	3	23%		0%		0%		0%
8	62%	5	38%		0%		0%		0%
	72%		28%		0%		0%		0%

Os pontos seguintes pretendem avaliar o grau de satisfação dos inquiridos em relação ao atendimento no geral pelas várias categorias profissionais, abordando questões como Amabilidade, Clareza da informação e Apresentação.

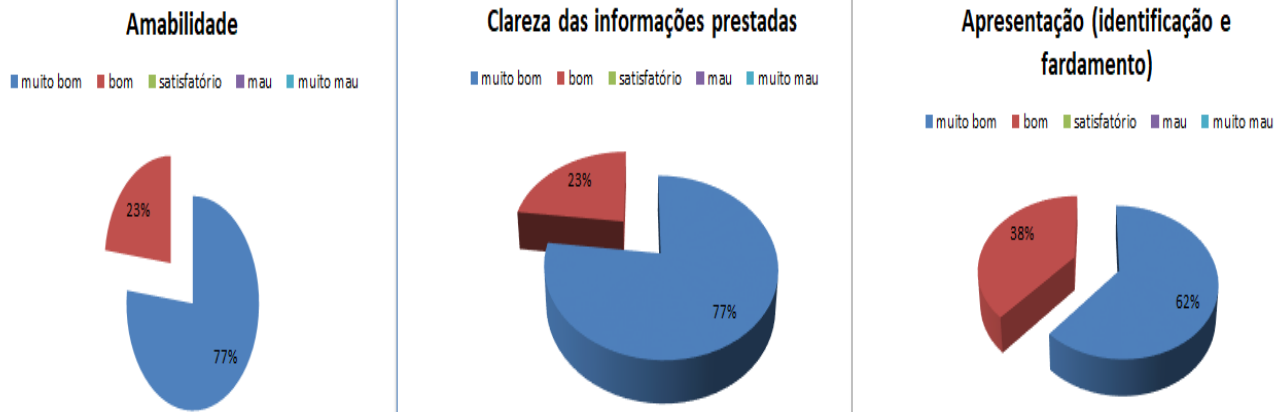


Fig.1

3.1.4. Equipa Médica

Variáveis

Equipa Médica									
1. Clareza da comunicação sobre exames, tratamentos, medicação e opções terapêuticas									
2. Informação sobre o seu estado de saúde									
3. Atenção e disponibilidade									
4. Amabilidade									
5. Privacidade no atendimento									
6. Apresentação (identificação e fardamento)									
7. Informação sobre os cuidados pós-alta									
8. Rapidez do processo de alta									

muito bom	%	bom	%	satisfatório	%	mau	%	muito mau	%
10	77%	3	23%	1	0%		0%		0%
9	69%	4	31%		0%		0%		0%
11	85%	1	8%		8%		0%		0%
12	92%	1	8%		0%		0%		0%
9	69%	4	31%		0%		0%		0%
10	77%	3	23%		0%		0%		0%
6	46%	7	54%		0%		0%		0%
8	62%	3	23%		0%		0%		0%
	72%		25%		1%		0%		0%

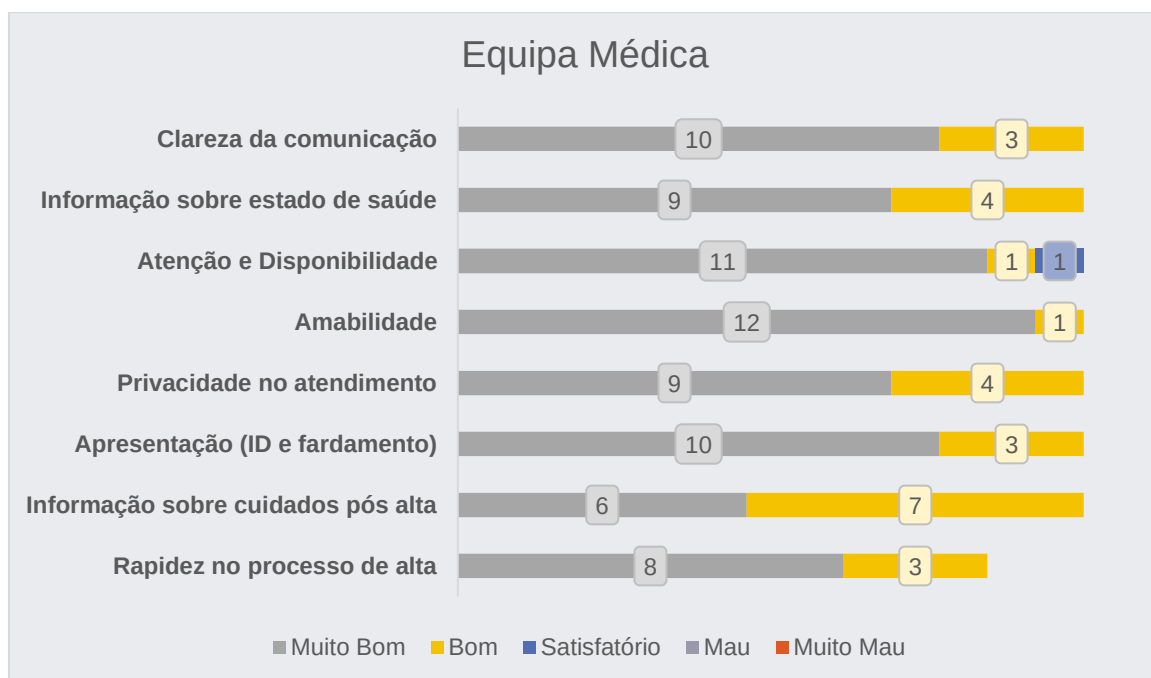


Fig.2

Encaramos este ponto como muito positivo uma vez que se verificam ausência de respostas negativas.

3.1.5. Equipa de Enfermagem

Equipa de Enfermagem									
1. Atenção e disponibilidade no atendimento									
2. Informação sobre os cuidados de enfermagem recebidos									
3. Rapidez de resposta									
4. Amabilidade									
5. Privacidade no atendimento									
6. Apresentação (identificação e fardamento)									
7. Informação sobre os cuidados pós-alta									
8. Rapidez do processo de alta									

muito bom	%	bom	%	satisfatório	%	mau	%	muito mau	%
10	77%	3	23%		0%		0%		0%
9	69%	4	31%		0%		0%		0%
8	62%	4	31%		0%		0%		0%
9	69%	3	23%		0%		0%		0%
8	62%	4	31%		0%		0%		0%
9	69%	3	23%		0%		0%		0%
6	46%	4	31%		0%		0%		0%
8	62%	4	31%		0%		0%		0%
	64%		28%		0%		0%		0%

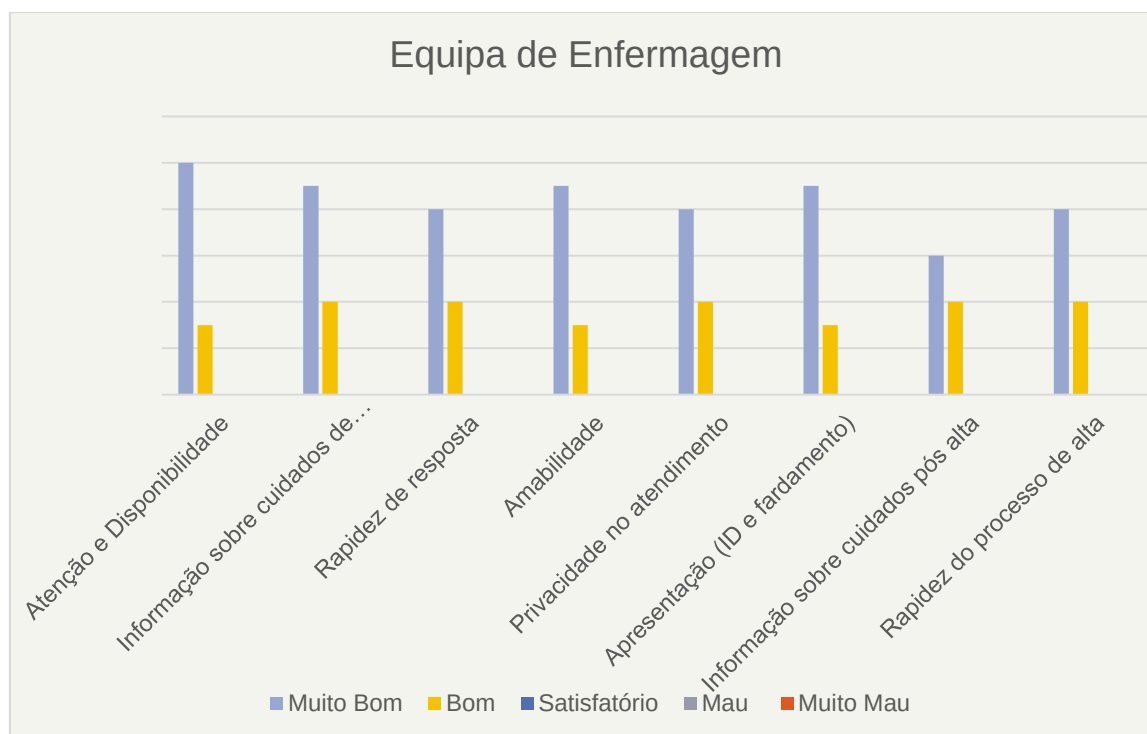


Fig. 3

O “**Muito Bom**” reuniu 64%, o “**Bom**” 28%, sendo que 8% não responderam.

3.1.6. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)

Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)

1. Amabilidade no atendimento
2. Rapidez de resposta
3. Atenção e Disponibilidade
4. Privacidade no atendimento
5. Apresentação (identificação e fardamento)

muito bom	%	bom	%	satisfatório	%	mau	%	muito mau	%
7	54%	4	31%		0%		0%		0%
2	15%	7	54%		0%		0%		0%
3	23%	5	38%		0%		0%		0%
2	15%	6	46%		0%		0%		0%
4	31%	7	54%		0%		0%		0%
	28%		45%		0%		0%		0%

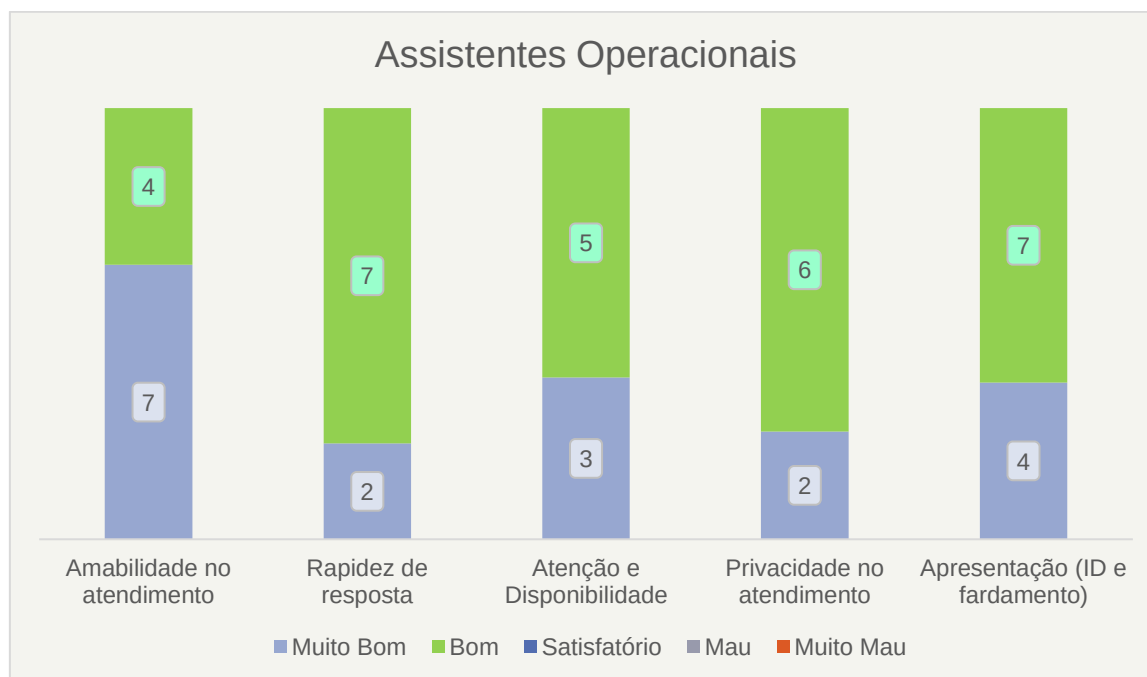


Fig. 4

Todas as variáveis foram divididas entre o **“Muito Bom”** e o **“Bom”** com 92%.

3.1.7. Outros Técnicos

Outros técnicos									
1. Clareza das orientações transmitidas									
2. Amabilidade									
3. Atenção e disponibilidade									
4. Privacidade no atendimento									
5. Apresentação (identificação e fardamento)									

muito bom	%	bom	%	satisfatório	%	mau	%	muito mau	%
5	38%	7	54%		0%		0%		0%
6	46%	5	38%		0%		0%		0%
4	31%	7	54%		0%		0%		0%
3	23%	8	62%		0%		0%		0%
4	31%	7	54%		0%		0%		0%
	34%		52%		0%		0%		0%

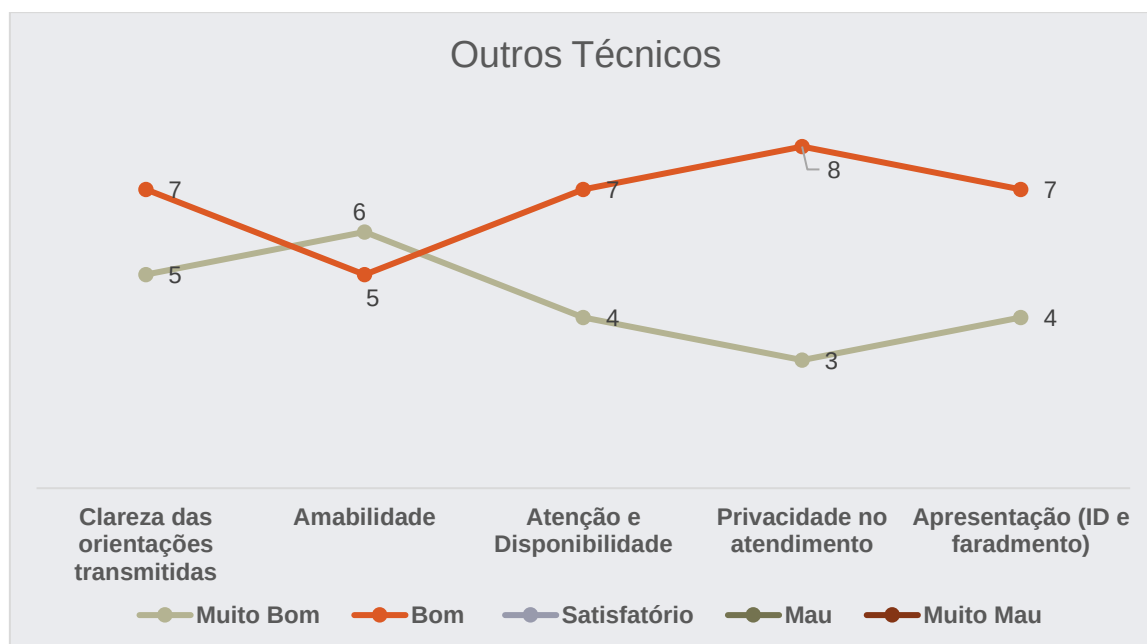


Fig. 5

As respostas a este ponto dividiram-se entre o **“Muito Bom”** e **“Bom”**, reunindo 34% e 52%, sendo que 14% não responderam a este ponto.

3.1.8. Alimentação

Alimentação

1. Horário das refeições
2. Variedade da ementa
3. Confeção
4. Apresentação
5. Temperatura
6. Quantidade
7. Apoio nas refeições

muito bom	%	bom	%	satisfatório	%	mau	%	muito mau	%
4	31%	7	54%	1	8%		0%		0%
3	23%	8	62%	2	15%		0%		0%
2	15%	8	62%	2	15%		0%		0%
3	23%	7	54%	2	15%		0%		0%
2	15%	5	38%	4	31%		0%		0%
3	23%	7	54%	2	15%		0%		0%
2	15%	6	46%	4	31%		0%		0%
	21%		53%		19%		0%		0%

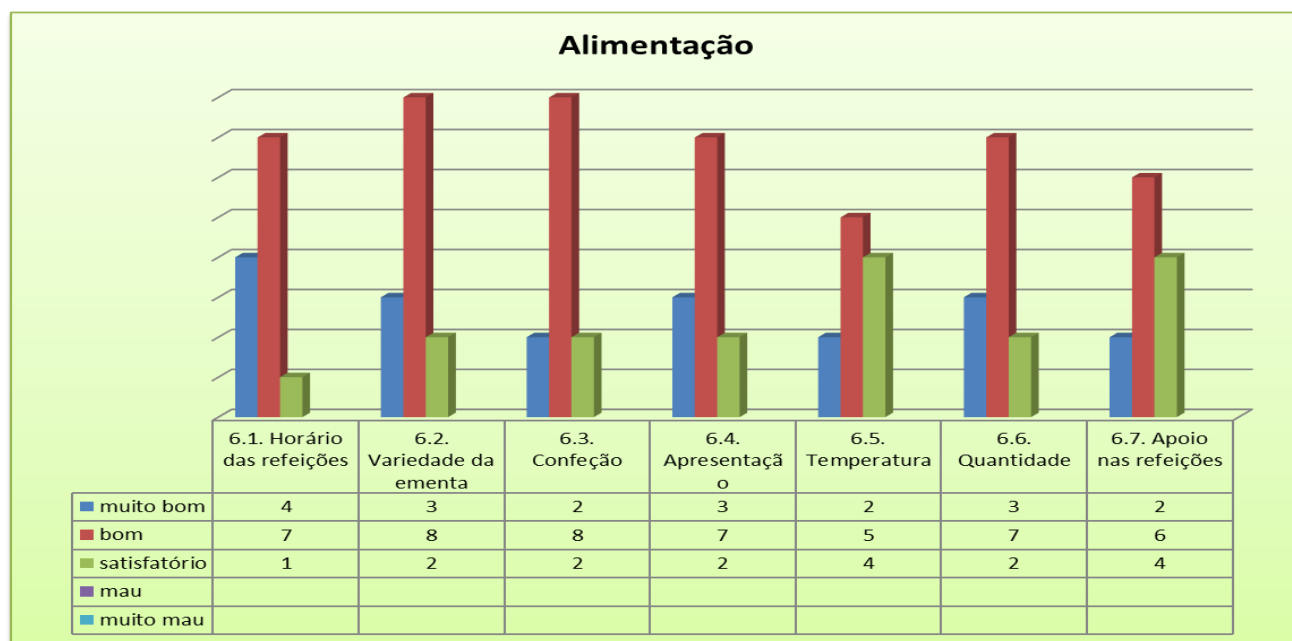


Fig. 6

86% dos inquiridos respondeu positivamente e 14% não responderam a este ponto.

3.1.9. Visitas

Visitas	
1. Horário	
2. Nº de visitas	
3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa	

muito bom	%	bom	%	satisfatório	%	mau	%	muito mau	%
5	38%	5	38%	1	8%		0%		0%
5	38%	5	38%	2	15%		0%		0%
5	38%	5	38%	2	15%		0%		0%
38%		38%		13%		0%		0%	

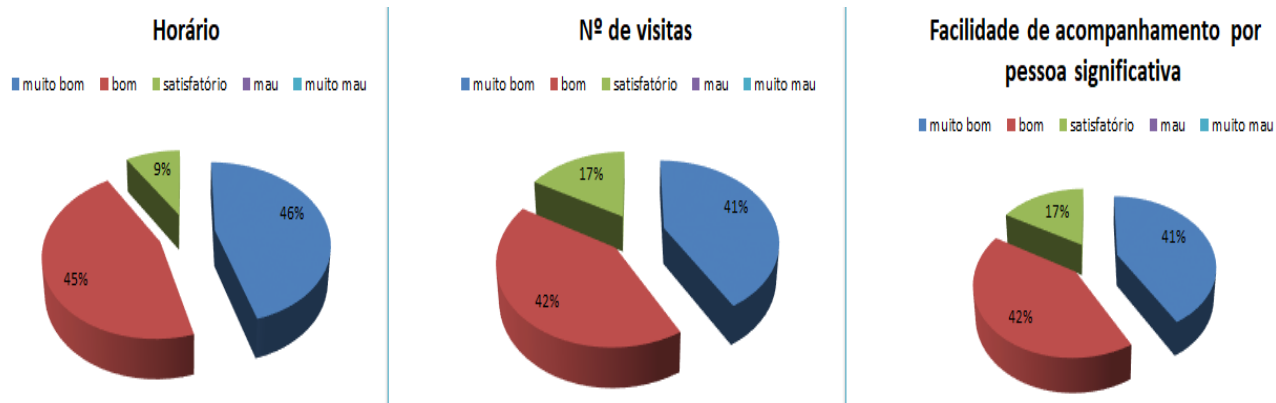


Fig. 7

A satisfação dos utentes neste ponto encontra-se na sua maioria entre o **“Muito Bom”** 38%, o **“Bom”** 38% e o **“Satisfatório”** 13%.

3.1.10. Roupa

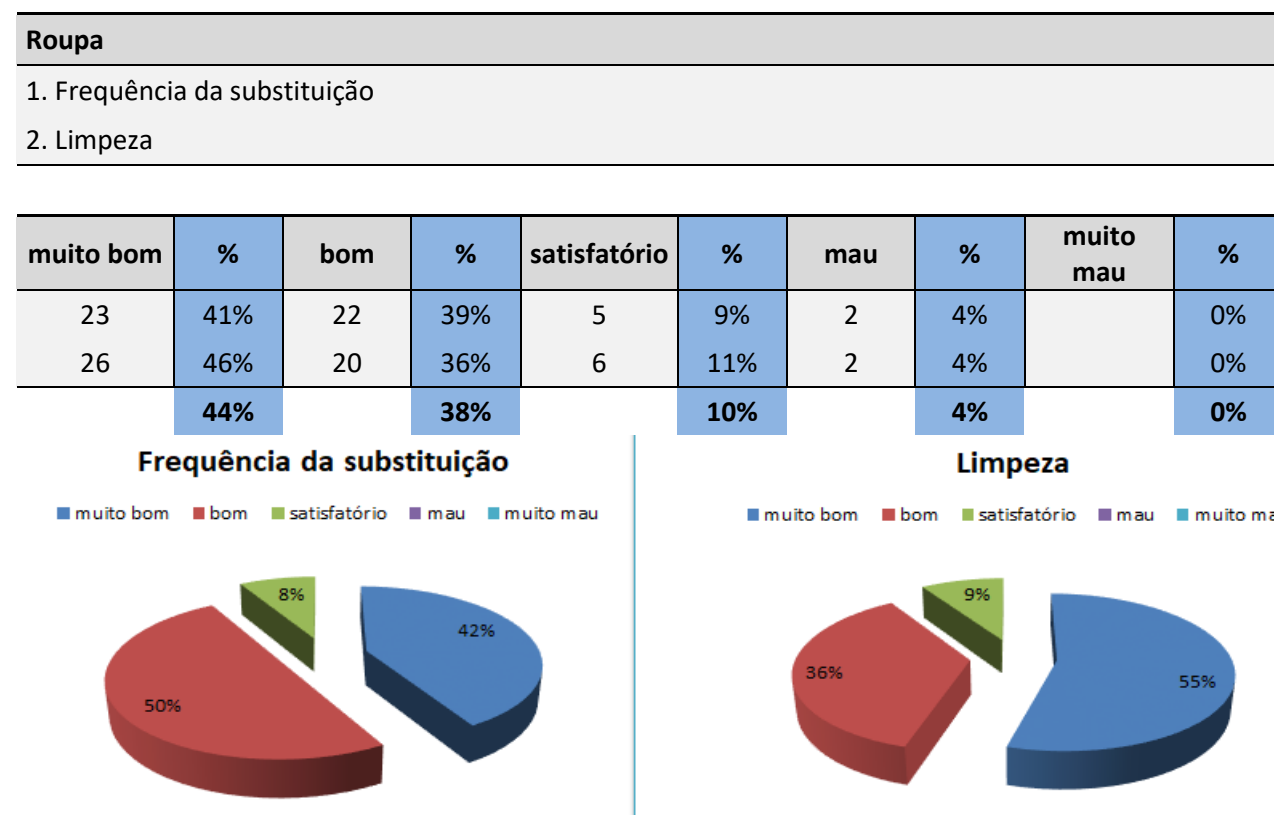


Fig.8

96% Das respostas estão dentro do intervalo **“Bom”** – **“Muito Bom”** e o **“Satisfatório”**, 4% dos inquiridos respondeu para o **“Mau”** e 10% não responderam a este ponto. Relembramos que o início do mês de Março de 2020, coincidiu com o surgimento da pandemia SARS-Covid 19 (a nível mundial) afectando de forma transversal todas as camadas das populações e a sua interacção. Neste contexto, e obedecendo às recomendações das normas emitidas pela DGS no que concerne à restrição de pessoas/visitas a doentes internados, afectou consequentemente este ponto em particular.

3.1.11. Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio)

Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio)
1. Higiene e Limpeza
2. Privacidade
3. Conforto
4. Luminosidade
5. Temperatura
6. Nível de ruído nas enfermarias e corredores
7. Estado de conservação das instalações

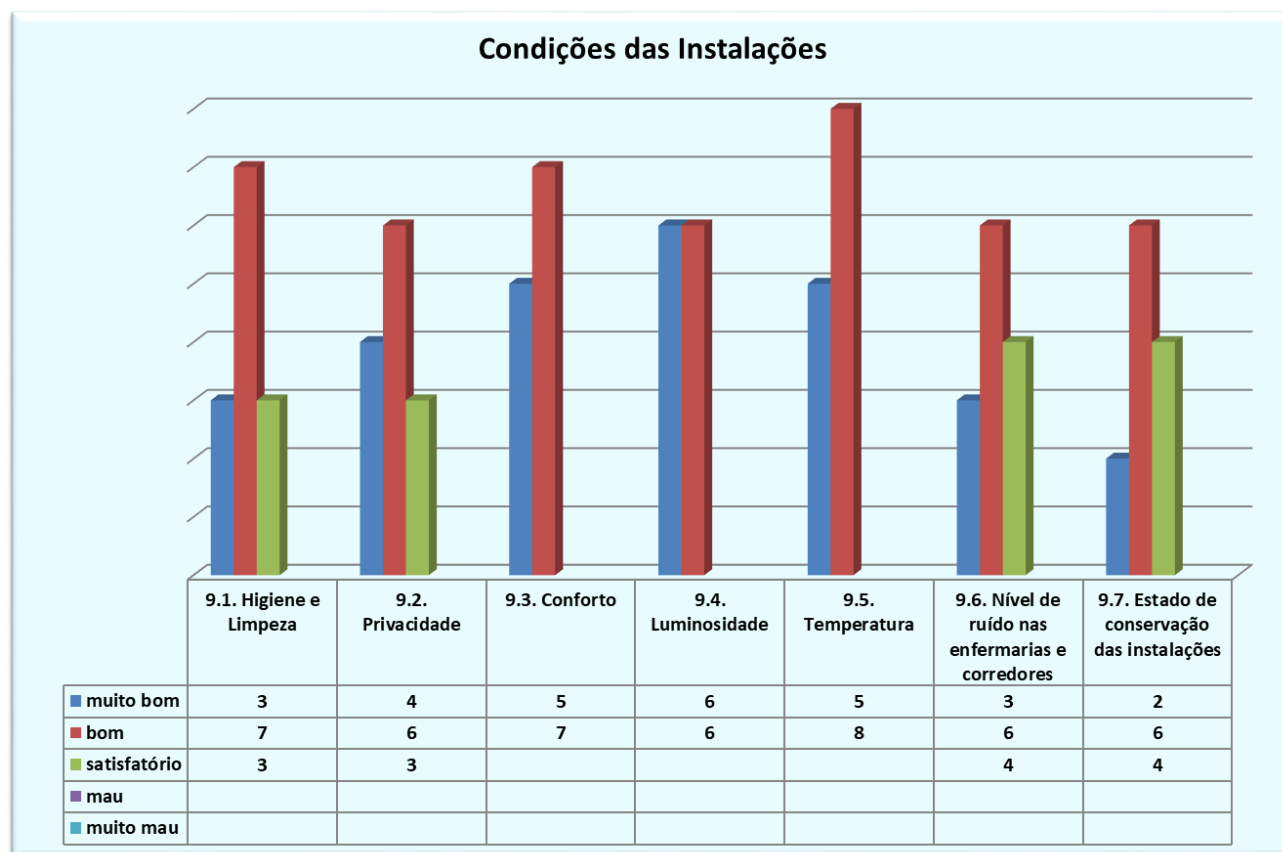


Fig.9

82% dos inquiridos considerou **“Bom”/“Muito Bom”** havendo um valor 15% de respostas para o **“Satisfatório”**, com 12% de inquiridos a não responder a este ponto.

À pergunta se considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos, as respostas foram nulas, sendo que nenhum dos inquiridos respondeu a este ponto.

3.1.12 Género e idades dos Inquiridos:

Fem.	%	Masc.	%
4	31%	7	54%

>18-29	%	30-39	%	40-49	%	50-59	%	<60-69	%
	0%		0%		0%	4	31%	7	54%

O maior número de respostas foi dado pelo sexo masculino com maior expressão no intervalo de idades situado 60-69.

4.Anexo

Questionário de satisfação do Utente



Questionário de satisfação do utente - Serviços de Internamento

Valorizamos a sua opinião. Para que possamos ir ao encontro das suas expectativas e, se possível ou necessário, melhorarmos a prestação de cuidados nos nossos serviços, solicitamos a sua colaboração no preenchimento deste questionário. Por favor assinala com um (x) na resposta que melhor traduz a sua opinião. Este questionário é anónimo.

Hospital onde se encontra:

Hospital de Santa Cruz

Hospital de São Francisco Xavier

Hospital de Egas Moniz

Serviço onde foi assistido: _____

Idade: _____ Sexo: _____ Data de Alta: ____/____/____

1. Atendimento prestado pelo secretariado/receção	multo bom	bom	satisfatório	mau	multo mau
1.1. Amabilidade					
1.2. Clareza das informações prestadas					
1.3. Apresentação (identificação e fardamento)					
2. Equipa Médica	multo bom	bom	satisfatório	mau	multo mau
2.1. Clareza da comunicação sobre exames, tratamentos, medicação e opções terapêuticas					
2.2. Informação sobre o seu estado de saúde					
2.3. Atenção e disponibilidade					
2.4. Amabilidade					
2.5. Privacidade no atendimento					
2.6. Apresentação (identificação e fardamento)					
2.7. Informação sobre os cuidados pós-alta					
2.8. Rapidez do processo de alta					
3. Equipa de Enfermagem	multo bom	bom	satisfatório	mau	multo mau
3.1. Atenção e disponibilidade no atendimento					
3.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem recebidos					
3.3. Rapidez de resposta					
3.4. Amabilidade					
3.5. Privacidade no atendimento					
3.6. Apresentação (identificação e fardamento)					
3.7. Informação sobre os cuidados pós-alta					
3.8. Rapidez do processo de alta					
4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)	multo bom	bom	satisfatório	mau	multo mau
4.1. Amabilidade no atendimento					
4.2. Rapidez de resposta					
4.3. Atenção e Disponibilidade					
4.4. Privacidade no atendimento					
4.5. Apresentação (identificação e fardamento)					

Após o preenchimento deste questionário, por favor coloque-o na Caixa de Sugestões. Muito Obrigada pela sua colaboração!

GCI_QA_Versão última_ 07-02-2017

5. Outros técnicos	 muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
5.1. Clareza das orientações transmitidas					
5.2. Amabilidade					
5.3. Atenção e disponibilidade					
5.4. Privacidade no atendimento					
5.5. Apresentação (identificação e fardamento)					
6. Alimentação	 muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
6.1. Horário das refeições					
6.2. Variedade da ementa					
6.3. Confeção					
6.4. Apresentação					
6.5. Temperatura					
6.6. Quantidade					
6.7. Apoio nas refeições					
7. Visitas	 muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
7.1. Horário					
7.2. Nº de visitas					
7.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa					
8. Roupas	 muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
8.1. Frequência da substituição					
8.2. Limpeza					
9. Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio)	 muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
9.1. Higiene e Limpeza					
9.2. Privacidade					
9.3. Conforto					
9.4. Luminosidade					
9.5. Temperatura					
9.6. Nível de ruído nas enfermarias e corredores					
9.7. Estado de conservação das instalações					
10. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos ?	 Sim 	 Não 			
11. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?	 Muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
12. Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos?	 Sim 	 Não 			

As suas sugestões:

Apos o preenchimento deste questionario, por favor coloque-o na Caixa de Sugestoes. Muito Obrigada pela sua colaboração!

GCI_QA_Versão última_ 07-02-2017