



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório

Questionários de satisfação

UNICARV

2024

Gabinete do Cidadão

Hospital de Santa Cruz

ÍNDICE

1. METOLOGIA.....	3
2. Análise Global.....	5
2.1. Procedimentos	5
2.2. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?	6
2.3. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?	7
2.4. Avaliação – Tempos de espera	8
2.5. Atendimento dedicado pelo pessoal.....	11
2.5.1. Assistentes Técnicos (secretariado).....	12
2.5.2. Equipa médica	13
2.5.3. Equipa de enfermagem	14
2.5.4. Técnicos Cardiopneumologistas	15
2.5.5. Assistentes Operacionais.....	16
2.6. INFRAESTRUTURAS	17
2.6.1. Condições das instalações do serviço.....	18
3. SUGESTÕES / ELOGIOS	19
3.1. Sugestões.....	19
3.2. Elogios	20
4. Conclusão	21

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.

Os questionários aplicados, 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 em 2024, via MyCHLO.

1. METOLOGIA

OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

1. Procedimento
Procedimento de Hemodinâmica
Procedimento de Arritmologia
Procedimento Pediátrico
Em branco
1. Tempo de espera pela marcação de procedimento
30 dias
31 a 60 dias
61 a 150 dias
2. Tempo de espera para ser atendido no dia do procedimento
Horas
Minutos
3. Atendimento prestado pelo secretariado
3.1. Amabilidade
3.2. Clareza das informações prestadas
3.3. Processo de admissão à sua chegada no Hospital
3.4. Apresentação (identificação e fardamento)
4. Condições das instalações (instalações sanitárias, corredores, salas de espera/tratamentos, gabinetes)
4.1. Higiene e Limpeza
4.2. Privacidade
4.3. Conforto
4.4. Luminosidade
4.5. Temperatura
4.6. Nível de ruído nas salas de espera/tratamentos, corredores e gabinetes
5. Tempo de espera no dia da consulta/exame/tratamentos
5.1. Meios complementares de diagnóstico (exames médicos)/tratamentos
5.2. Consulta
6. Equipa Médica
6.1. Informação sobre o seu estado de saúde/tratamento
6.2. Atenção e disponibilidade
6.3. Amabilidade
6.4. Privacidade no atendimento
6.5. Apresentação (identificação e fardamento)
7. Equipa de Enfermagem
7.1. Atenção e disponibilidade no atendimento
7.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem
7.3. Amabilidade
7.4. Privacidade no atendimento
7.5. Apresentação (identificação e fardamento)
8. Equipa de Cardiopneumologia
8.1. Clareza das orientações transmitidas
8.2. Atenção e disponibilidade
8.3. Amabilidade
8.4. Privacidade no atendimento
8.5. Apresentação (identificação e fardamento)
9. Assistentes Operacionais (Pessoal auxiliar)
9.1. Atenção e disponibilidade
9.2. Amabilidade
9.3. Privacidade no atendimento
9.4. Apresentação (identificação e fardamento)
10. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?
11. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?
12. Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos?

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

- Muito Bom
- Bom
- Satisfeito
- Mau
- Muito Mau

POPULAÇÃO ALVO

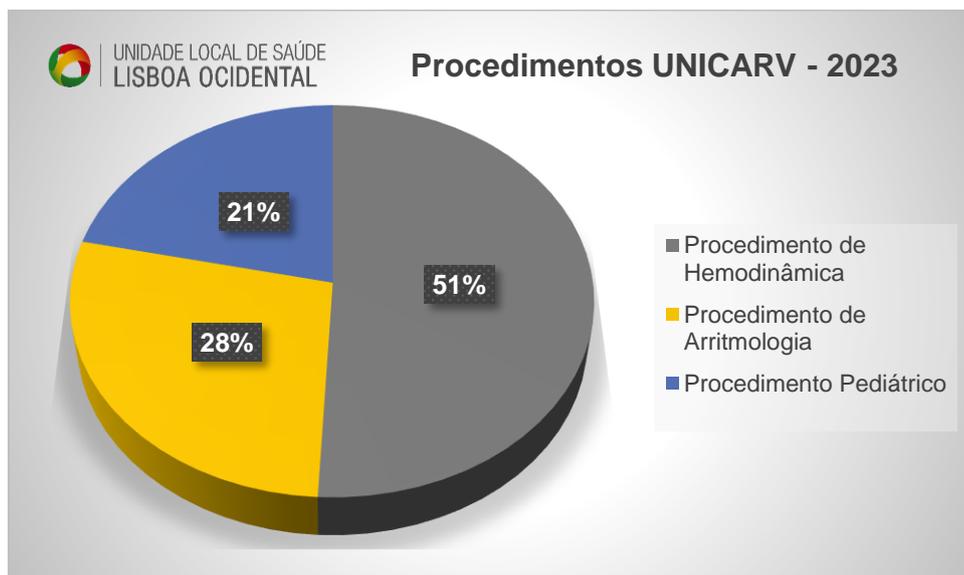
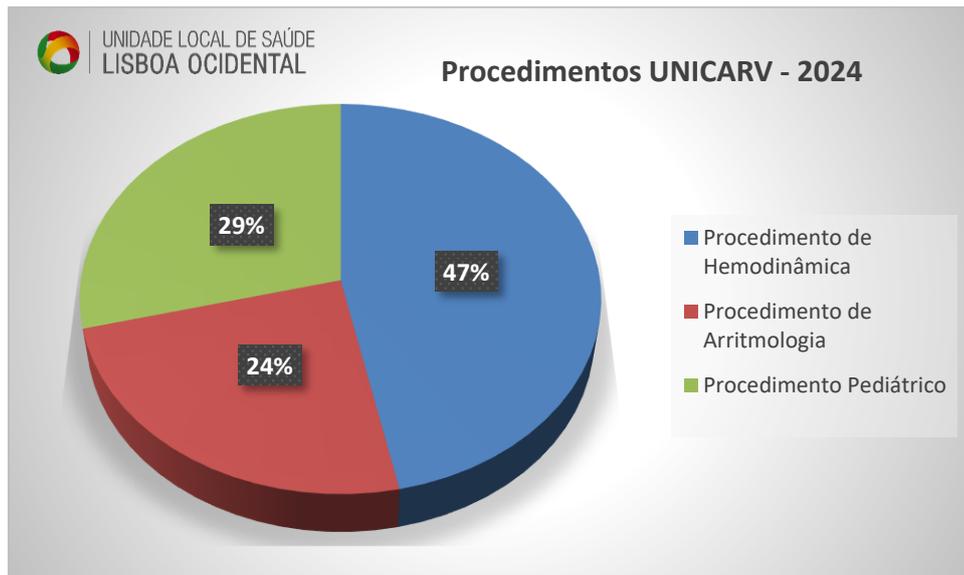
População Alvo Serviço UNICARV - HSC				
Serviço	População alvo (doentes saídos)	Amostra (nº inquiridos)	% inquiridos	Total de questionários completos preenchidos
UNICARV	3318	1326	40%	8%

População Alvo Áreas UNICARV - HSC				
Área		População alvo (doentes saídos)	Amostra (nº inquiridos)	% inquiridos
Procedimentos de Arritmologia	de	358	37	10%
Procedimentos de Hemodinâmica	de	2635	71	3%
Procedimentos Pediátricos		325	44	12%

2. ANÁLISE GLOBAL

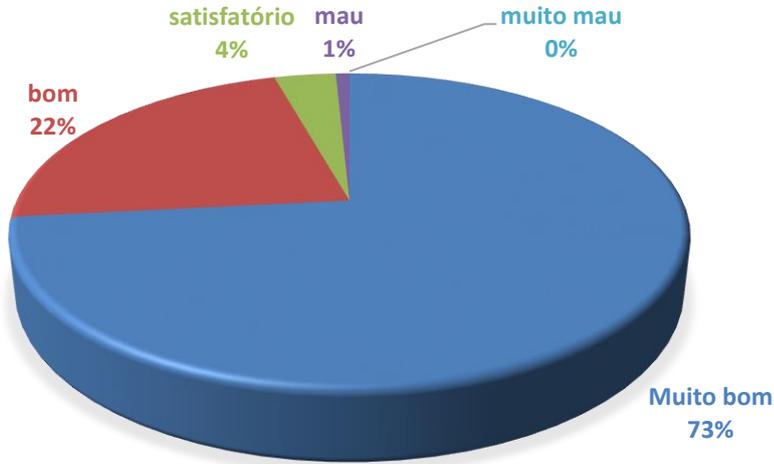
Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

2.1. Procedimentos

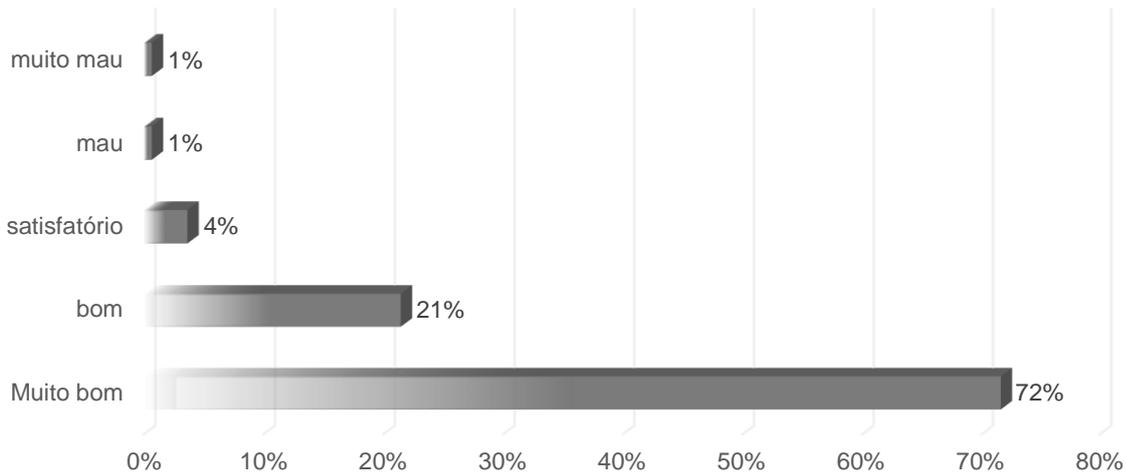


2.2. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?

11. COMO CLASSIFICA NO GERAL O SERVIÇO QUE LHE FOI PRESTADO? - 2024

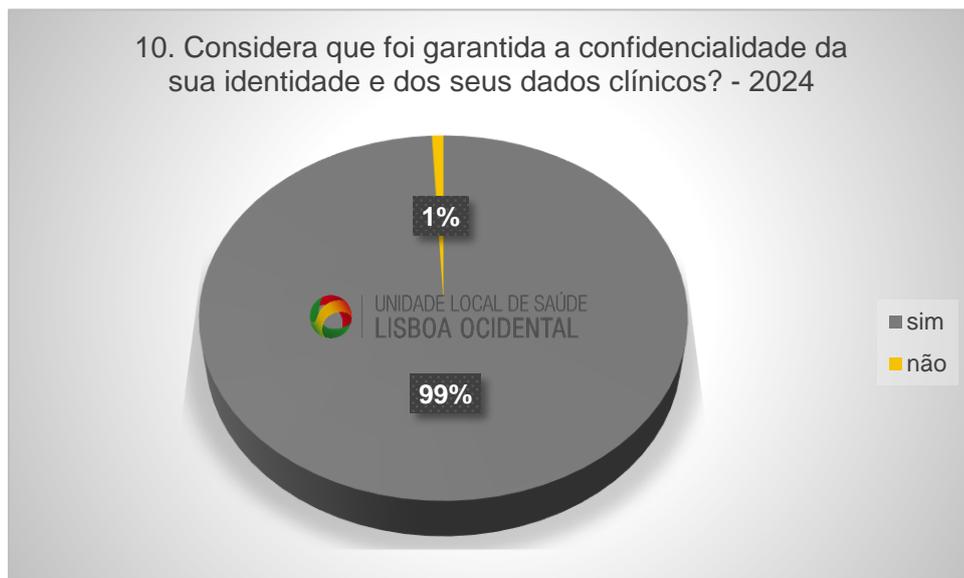


11. COMO CLASSIFICA NO GERAL O SERVIÇO QUE LHE FOI PRESTADO? - 2023

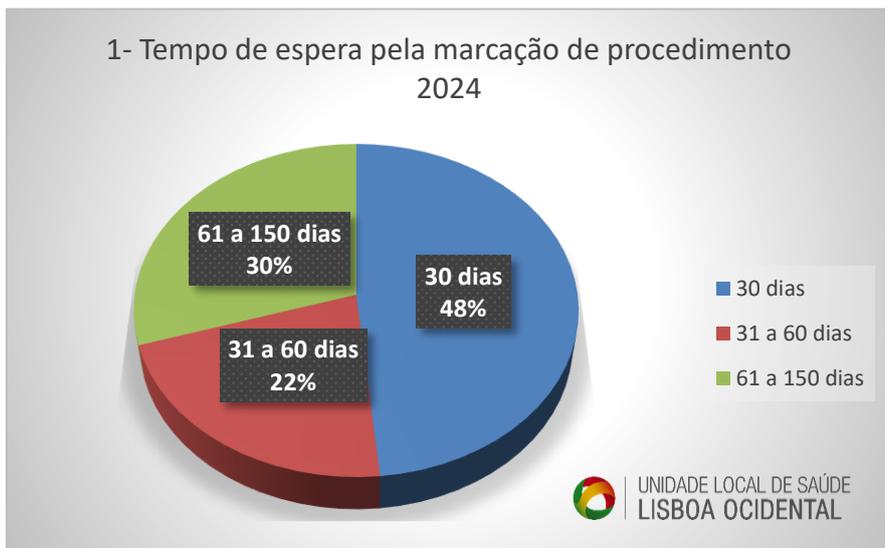


2.3. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?

Todas as informações relativas ao utente, desde a sua situação clínica, diagnóstico, prognóstico e dados pessoais são confidenciais. Este direito obriga ao segredo profissional de todos os funcionários que desenvolvem a sua atividade no centro hospitalar, sendo que tanto a estrutura, como os registos hospitalares devem ser pensados e mantidos em condições que garantam a confidencialidade.



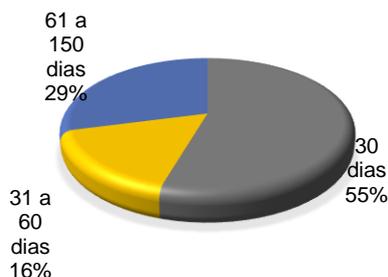
2.4. Avaliação – Tempos de espera



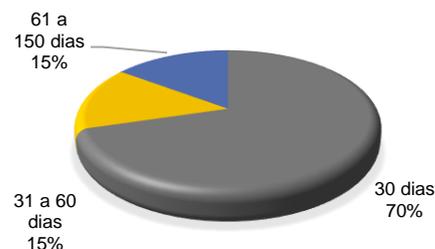
TEMPO DE ESPERA PELA MARCAÇÃO DE PROCEDIMENTO DE ARRITMOLOGIA



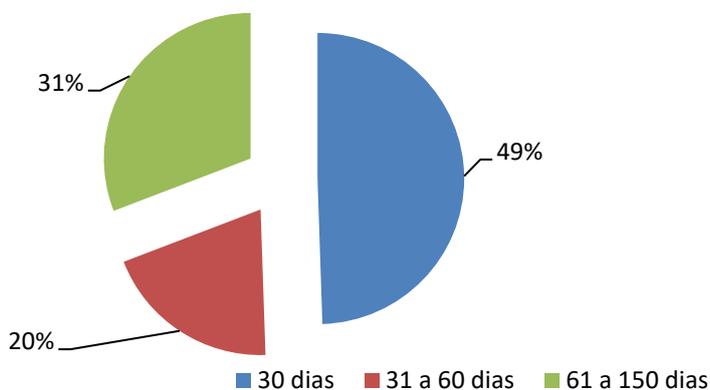
TEMPO DE ESPERA PELA MARCAÇÃO DE PROCEDIMENTO DE HEMODINÂMICA

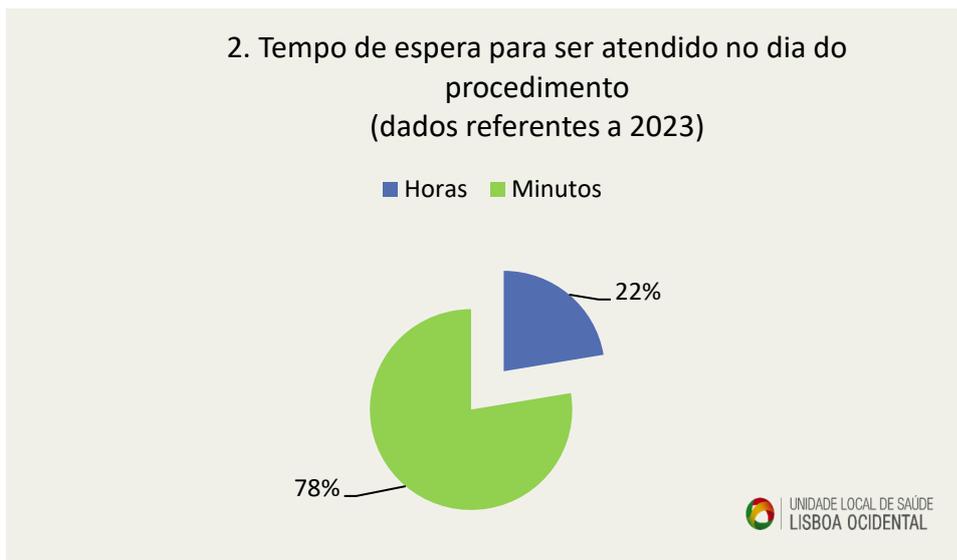


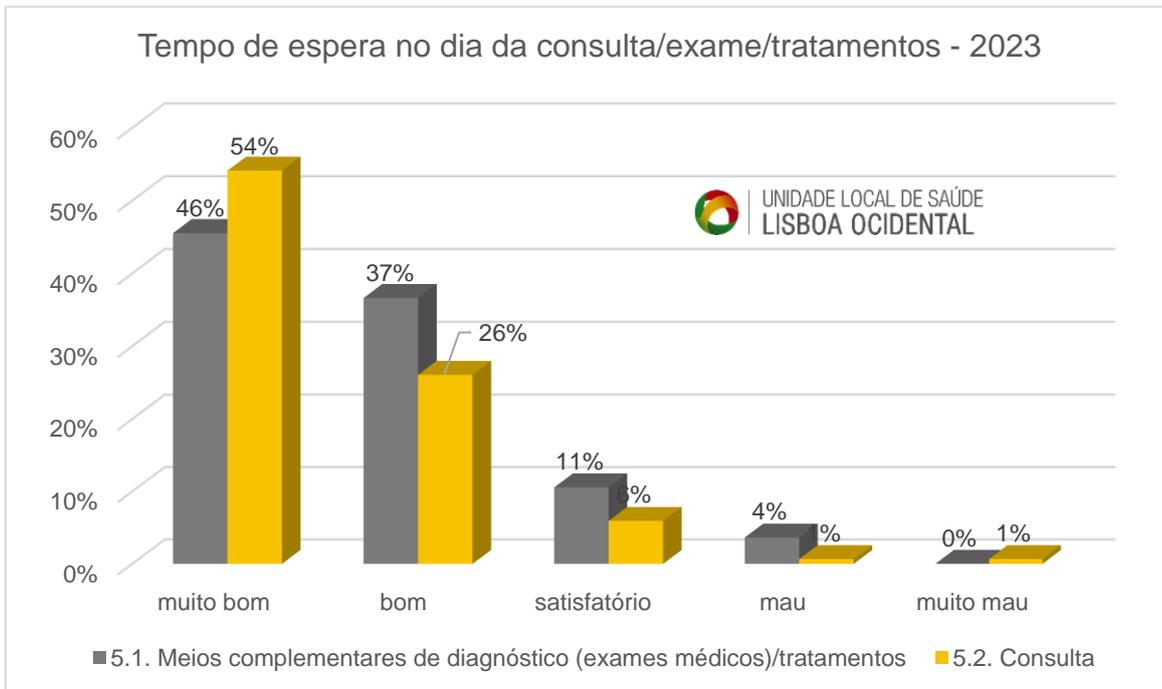
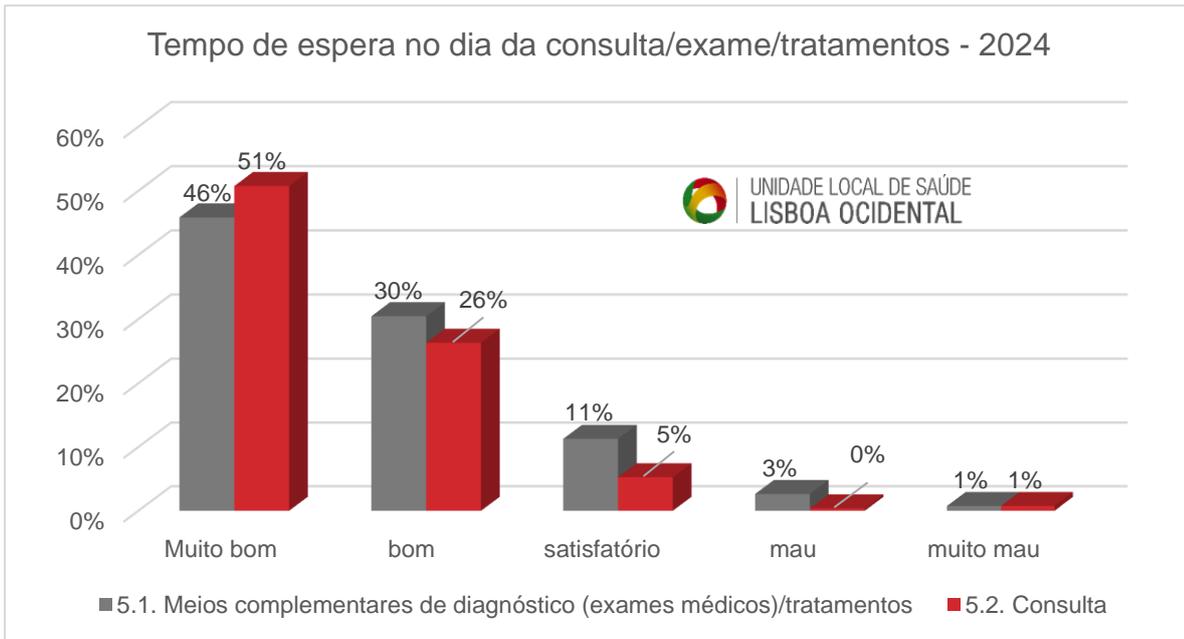
TEMPO DE ESPERA PELA MARCAÇÃO DE PROCEDIMENTO PEDIÁTRICO



1. Tempo de espera pela marcação de procedimento (dados referentes ao ano de 2023)

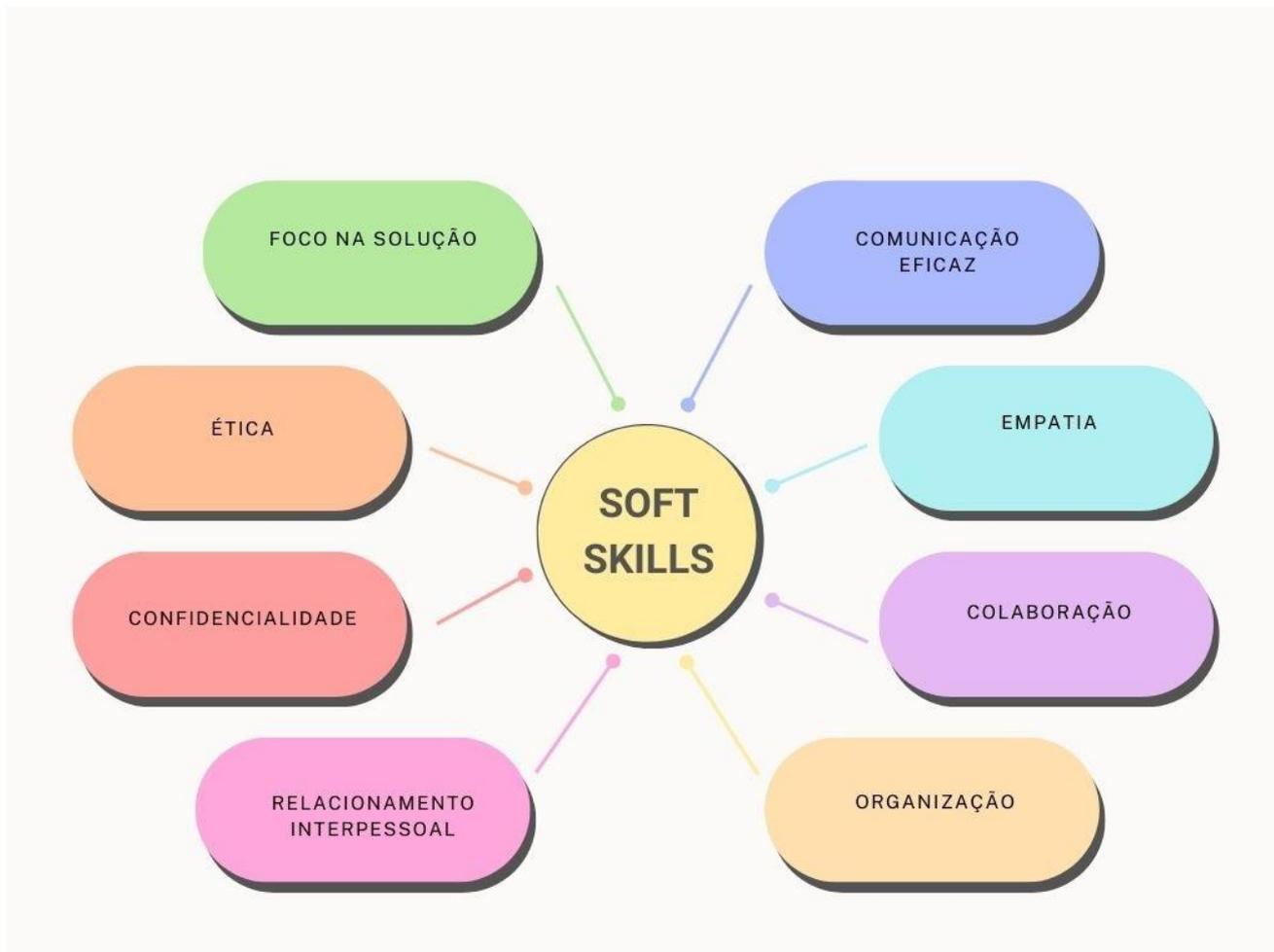




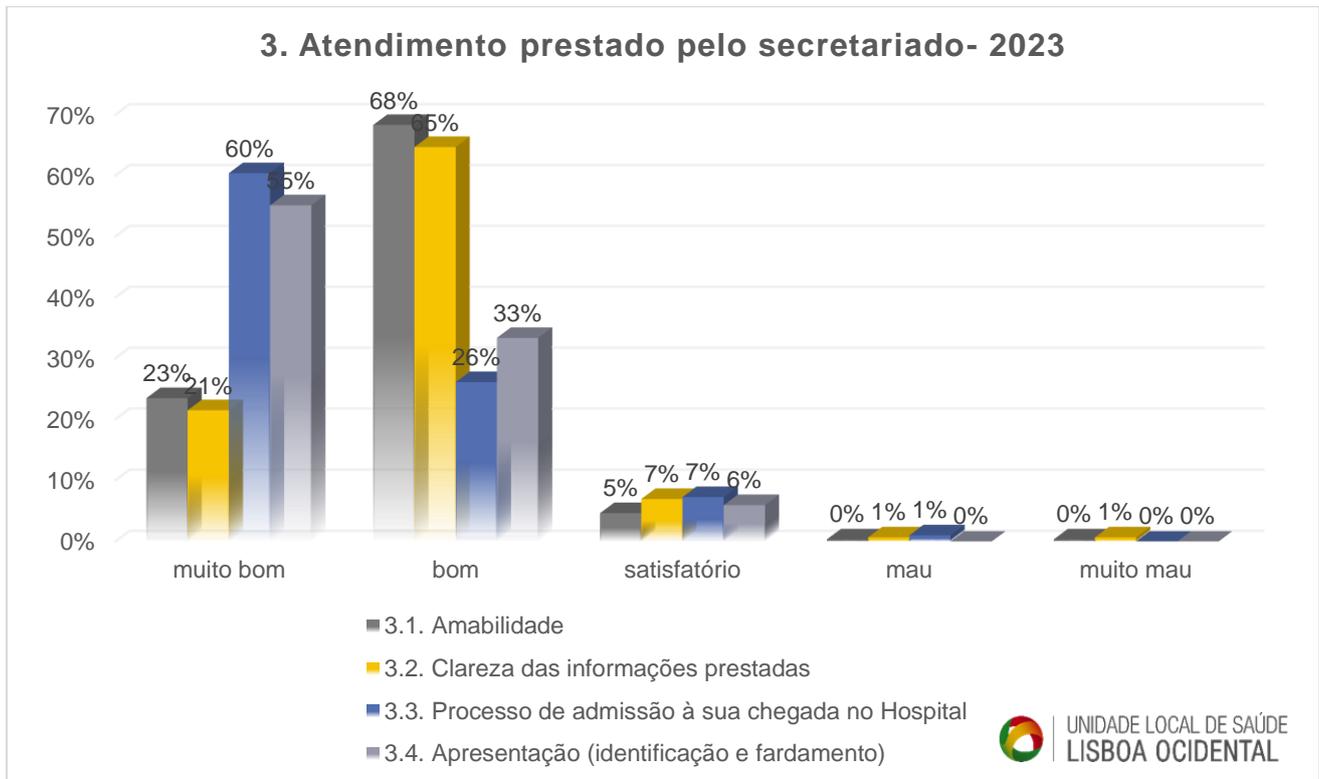
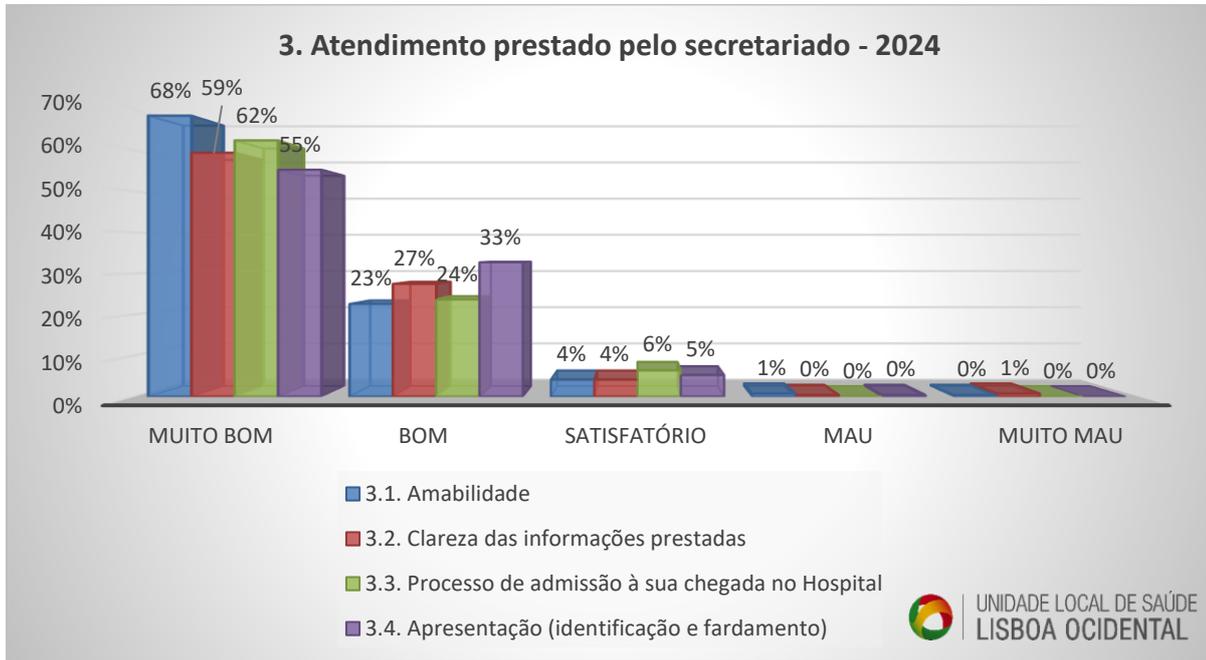


2.5. Atendimento dedicado pelo pessoal

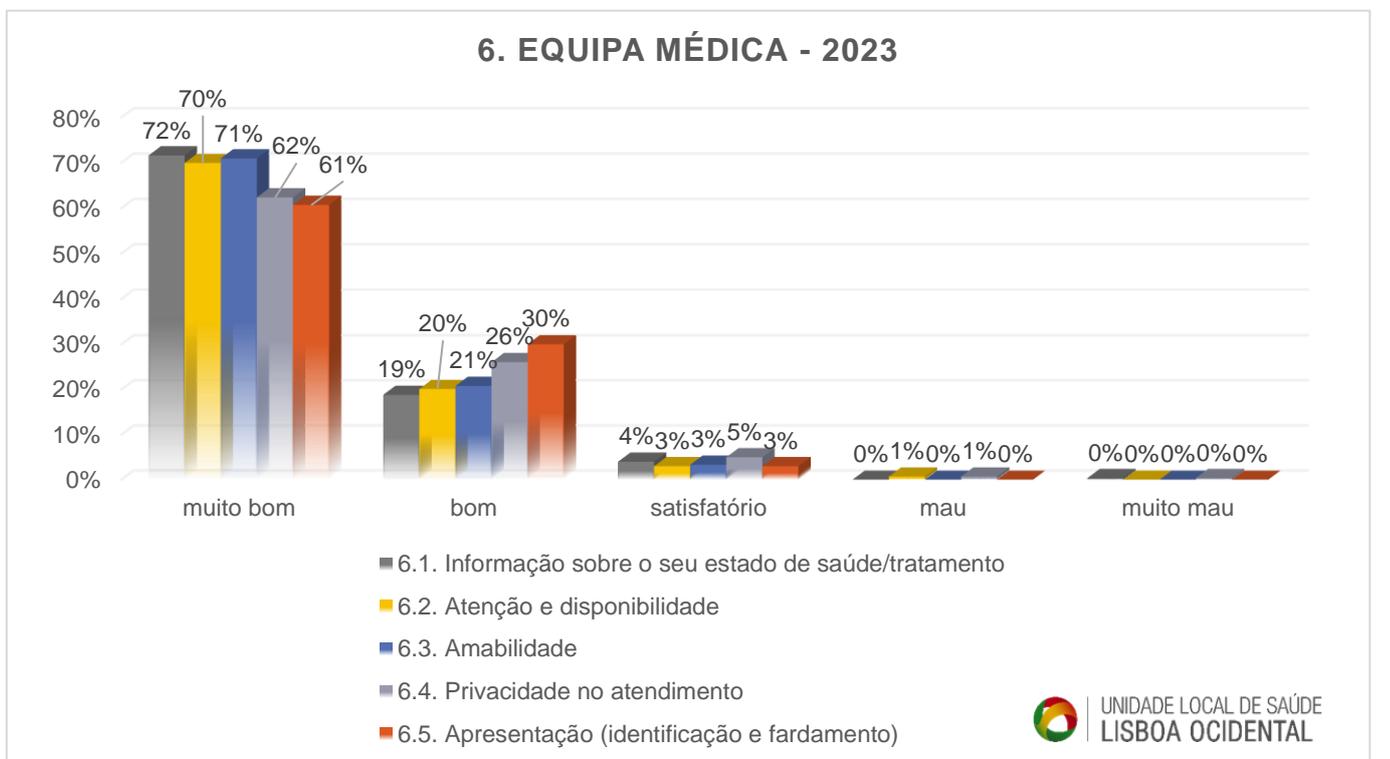
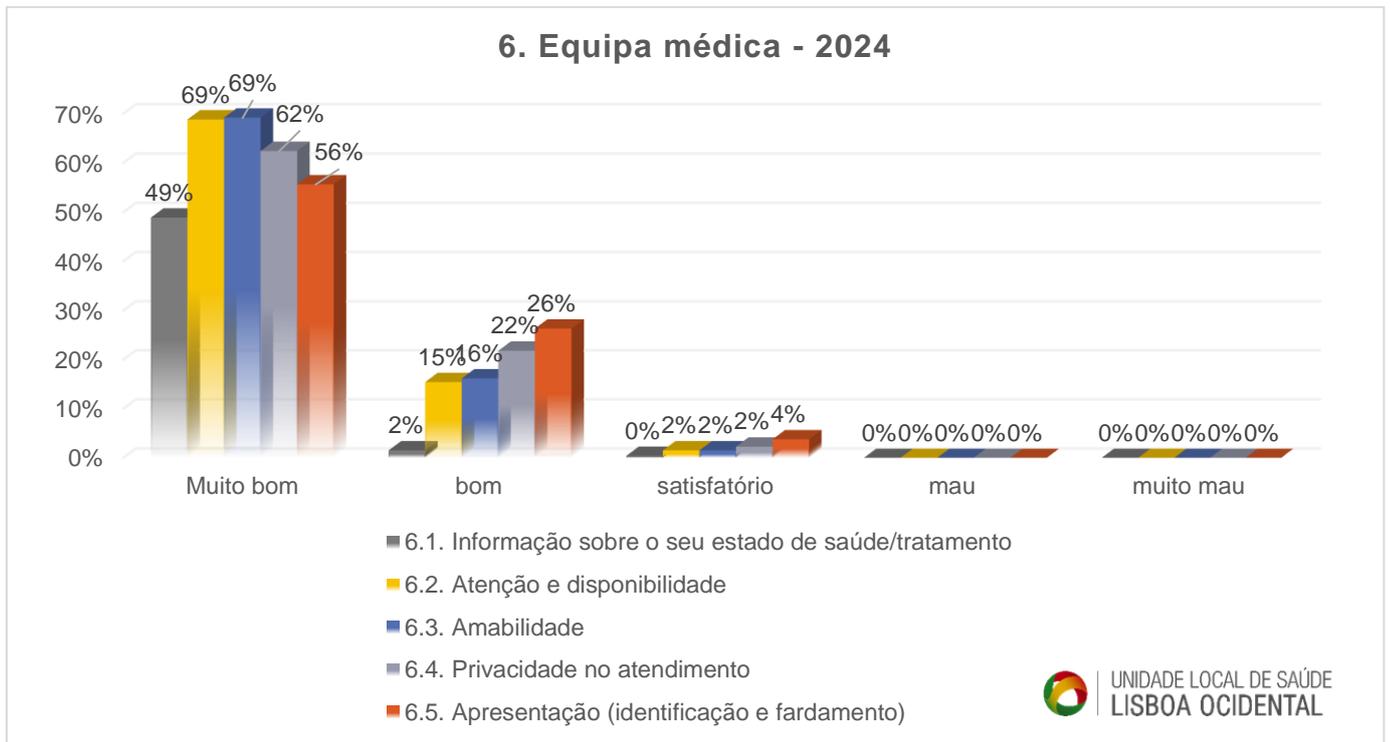
Este ponto pretende avaliar o grau de satisfação do inquirido em relação ao atendimento pelas várias categorias profissionais, abordando questões como informação prestada, apresentação e respeito pela privacidade. “Soft skills” ou a eficácia da apresentação e comunicação tem uma importância relevante em vários contextos e interferem direta e indiretamente na experiência dos utentes em ambiente hospitalar influenciando a sua opinião de forma positiva ou negativamente.



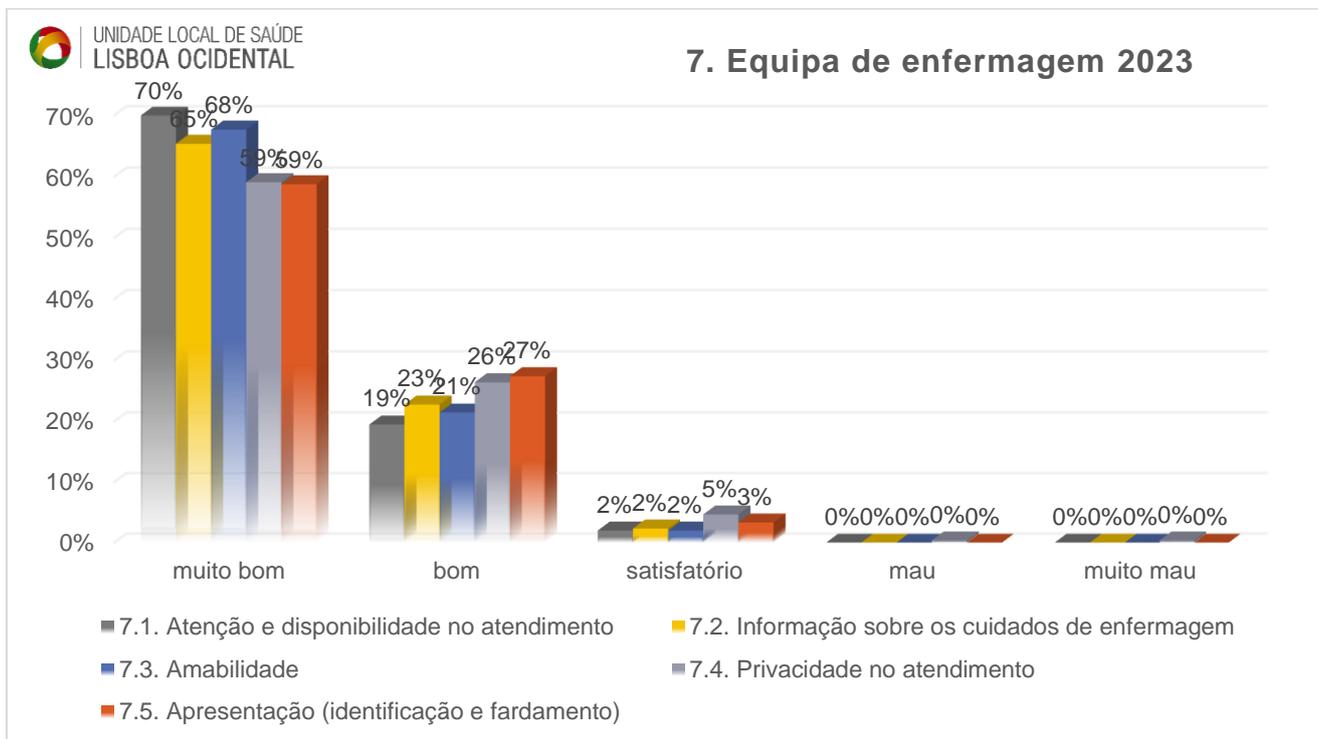
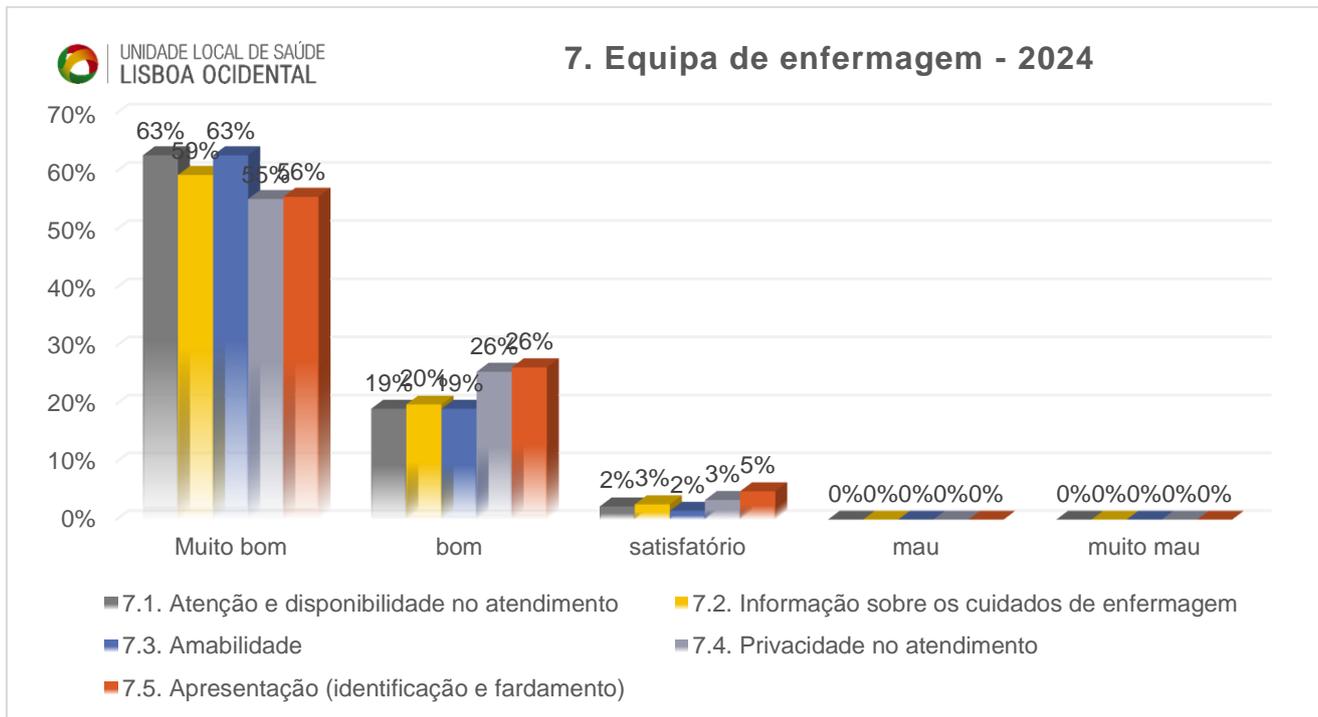
2.5.1. Assistentes Técnicos (secretariado)



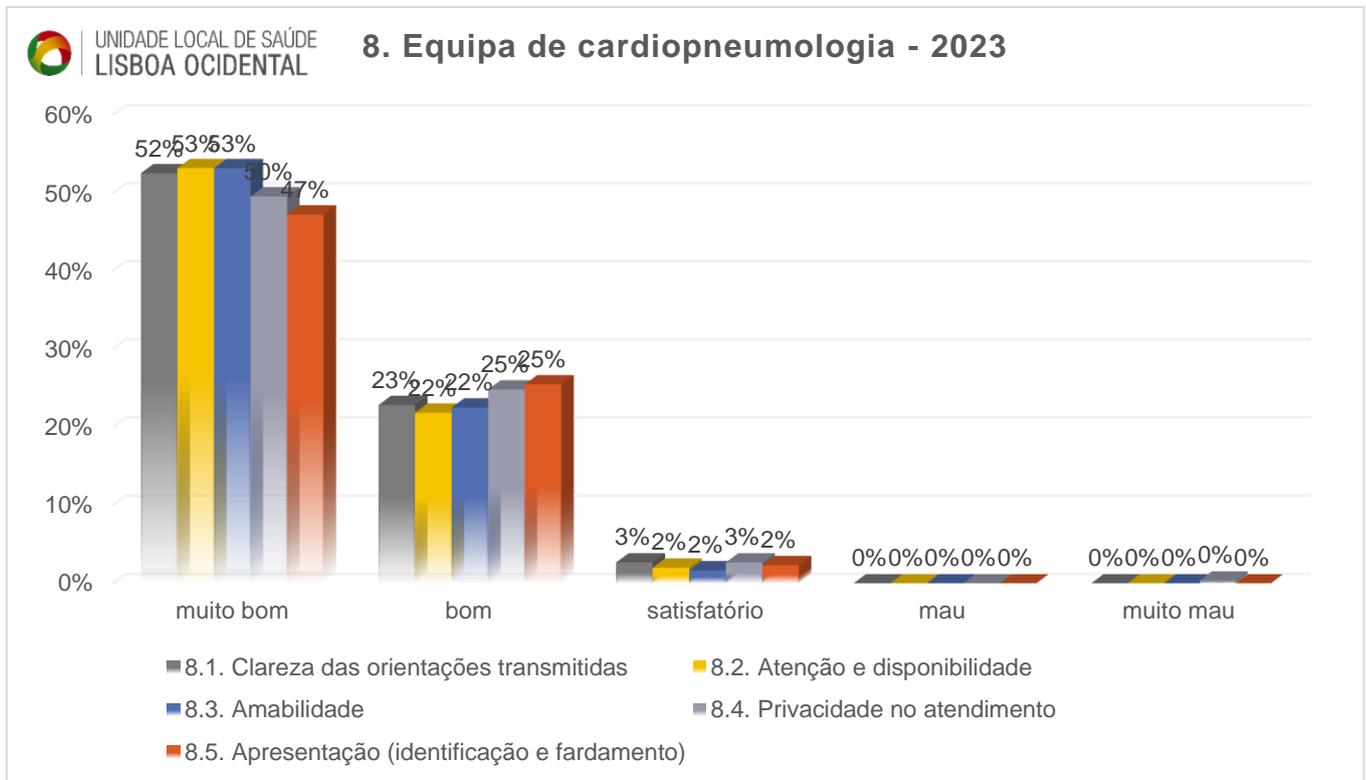
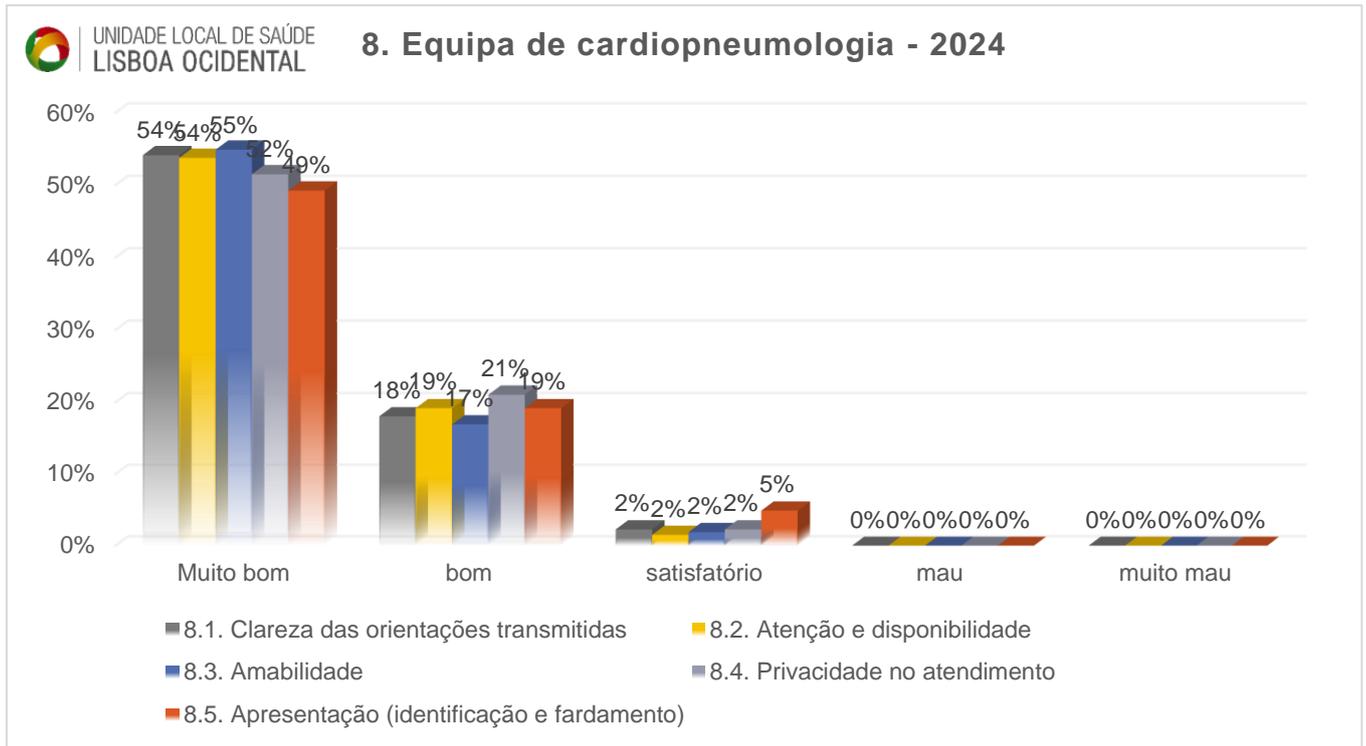
2.5.2. Equipa médica



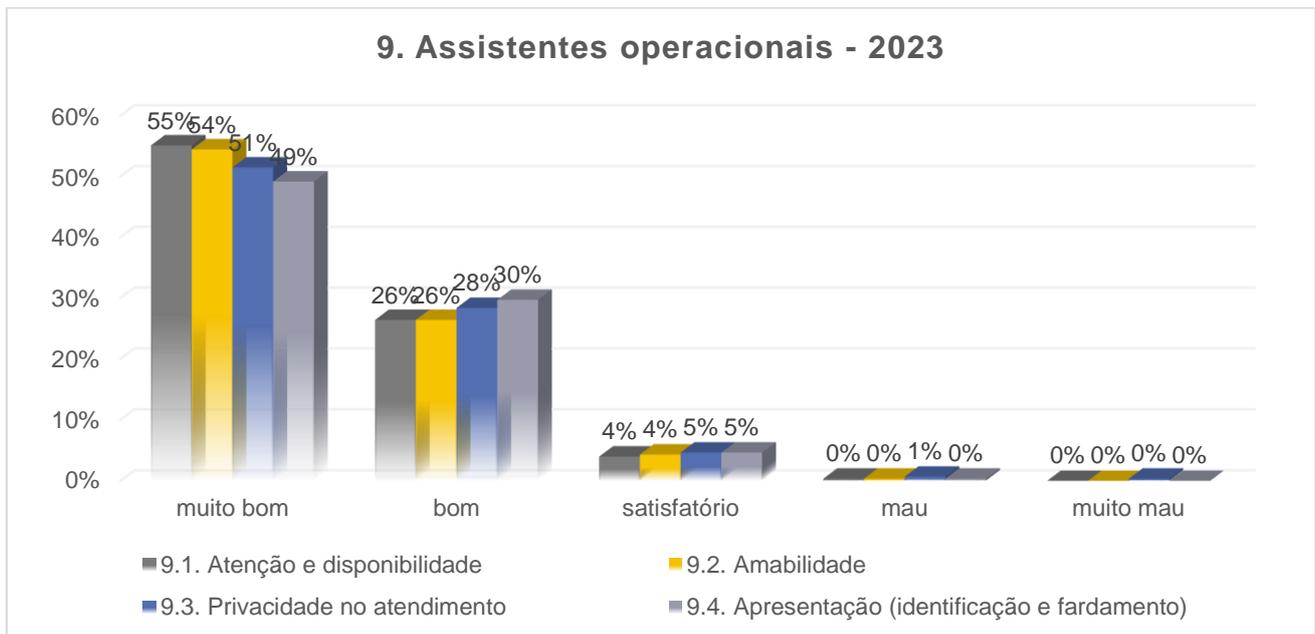
2.5.3. Equipa de enfermagem



2.5.4. Técnicos Cardiopneumologistas

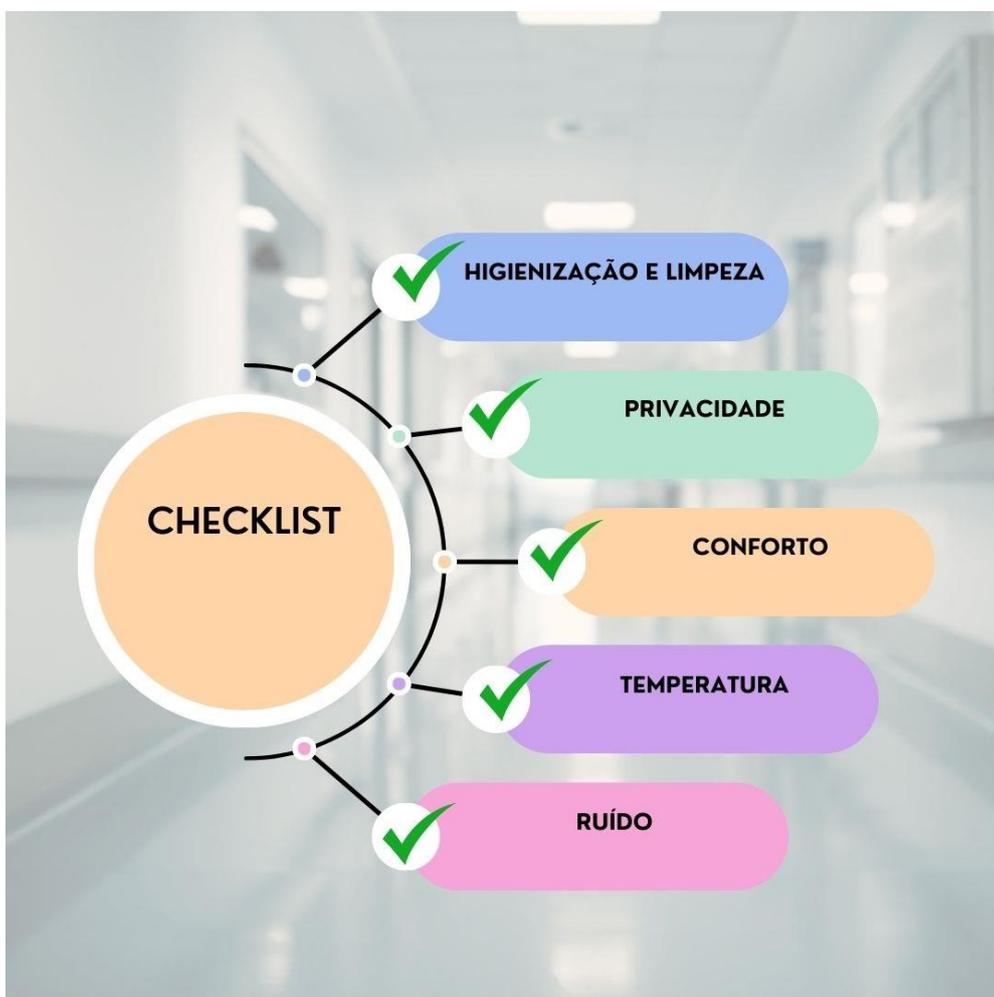


2.5.5. Assistentes Operacionais



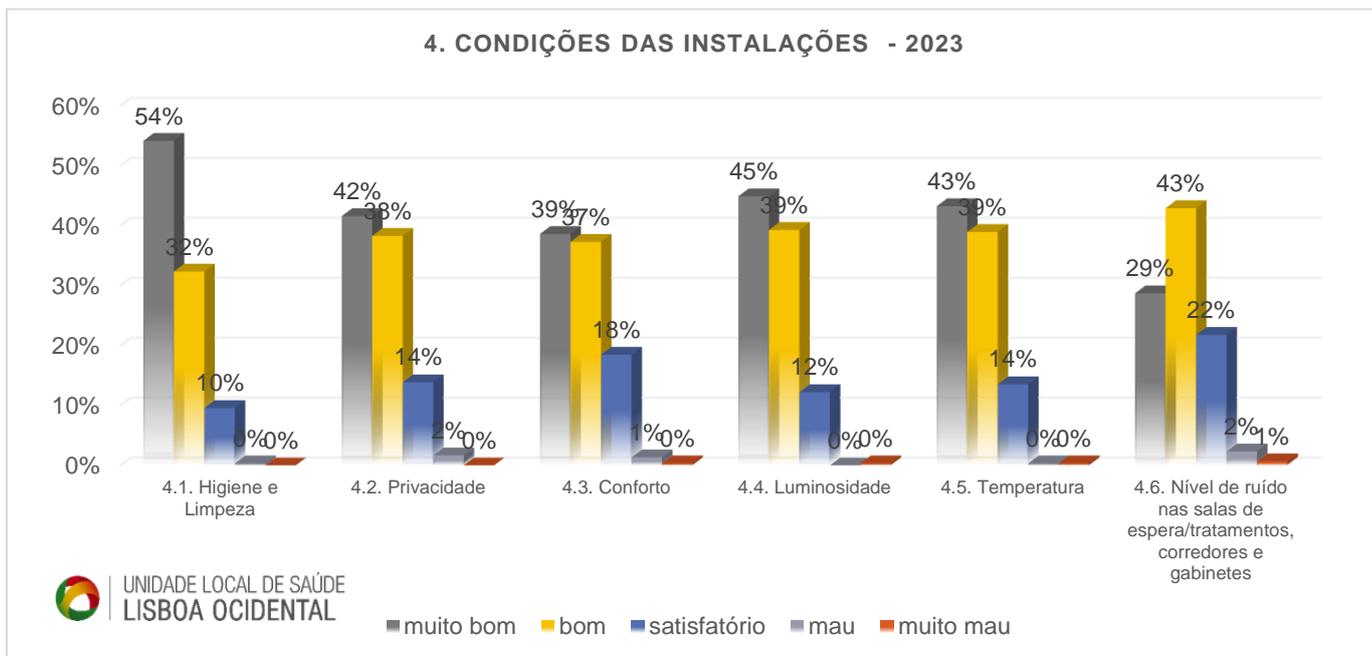
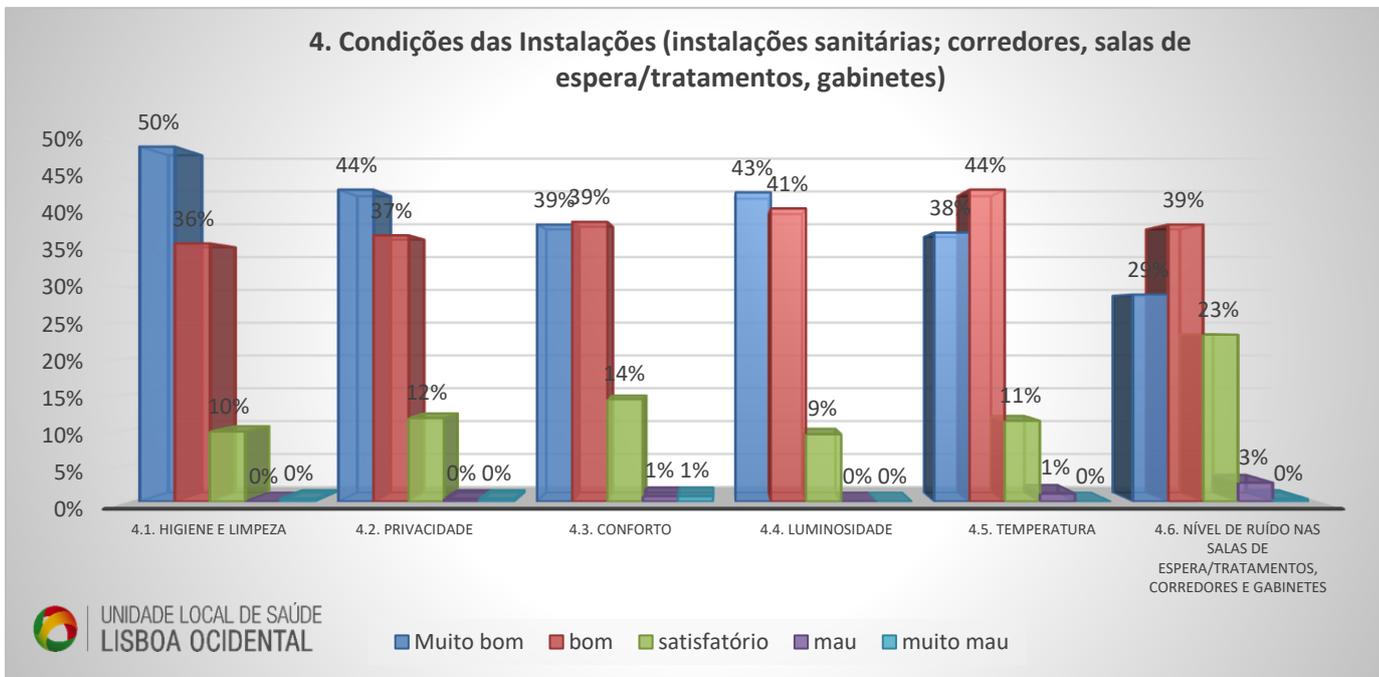
2.6. INFRAESTRUTURAS

A integração eficiente das infraestruturas contribuem para uma melhor prestação de cuidados de saúde e para uma melhoria na satisfação do utente. Por um lado temos as infraestruturas de espaços e áreas de trabalho, como gabinetes, quartos, salas de espera, áreas mais reservadas ao doente ou aos profissionais, outras denominadas por comuns, como as salas de espera ou o parque de estacionamento, por outro lado temos as infraestruturas logísticas, como por exemplo, o serviço de limpeza e gestão de resíduos, a sinalética, a alimentação, entre outros. A opinião dos utilizadores permite que se faça uma avaliação anual e desta forma evoluir para uma maior eficácia e eficiência no alcance do objetivo desta Unidade que se centra no doente. A pequena grande diferença pode estar no mais ínfimo pormenor.



2.6.1. 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.



3. SUGESTÕES / ELOGIOS

O questionário dispõe de um campo para sugestões que permite ao inquirido se expressar de forma livre e espontânea. Para melhor enquadramento, as sugestões foram agrupadas por assunto. Alguns inquiridos utilizaram este campo para elogiar o atendimento, que transcrevemos abaixo.

3.1. Sugestões

“Um estacionamento maior e sem pagar”

“Equipa desorganizada. Repensar isto e tempo de espera.”

“Reduzir o tempo de espera. Estando a consulta marcada para as 9.30, não faz sentido que a chamada só tenha sido feita depois das 10.30”

“Talvez mais um pouco de atenção e mais consideração pelos doentes.”

“Um pouco mais de detalhe e mais visão global nas informações. Um pouco menos de extroversão nos corredores e elevadores”

“Melhoramento no atendimento da parte do secretariado”

“Fardas melhores.”

“Ser atendido por uma Doutora e não ter 4 pessoas na sala de exame.”

“Não necessitam de tantos auxiliares da Ação médica, dá a entender que todos disputam o atendimento ao chegar dos doentes. Precisamos de pessoal médico diretamente ligado aos problemas de saúde dos utentes.”

“Que seja mais rápido o tempo entre exames e cirurgia. Pois estou a aguardar cirurgia e tive oito meses à espera para fazer um exame. Espero que para a cirurgia seja mais rápido.”

“Alta médica atribuída a hora tardia... Ponto a melhorar”

“Lamentavelmente ainda se fuma mesmo junto à entrada sendo que o fumo entra para o hall de entrada!”

3.2. Elogios

“Excelente atendimento, nunca vi igual. Tudo perfeito até as casas de banho sempre limpas e cheirosas. O atendimento espetacular de todos os funcionários! Um exemplo de hospital, estou de boca aberta. Eu quis até deixar um elogio”

“Continuar com os excelentes médicos que têm.”

“Tudo um excelente trabalho em todas as áreas médicos e enfermeiros estão todos de parabéns e quero desde já agradecer a todos enfermeiros e equipa médica de um a 10 eu dou um 1000 estrelas PK nunca fui tão bem tratado como nesse hospital.”

“Equipa enfermagem excecional tanto tecnicamente como a nível empático”

“O meu atendimento foi excelente desde o segurança, a funcionária das senhas e a equipa dos técnicos do ecocardiograma. Nada tenho a sugerir. Os meus agradecimentos.”

“Dar a conhecer ao País a excelência desta unidade de saúde e dar-lhe mais espaço.”

“Para mim, atendimento excecional nada a apontar apenas louvar. Pena é que outras unidades de saúde não funcionem (PARA MIM) tão bem como o Hospital de Santa Cruz. Bem Hajam e continuem.”

“Nem nos hospitais privados apanhei profissionais tão competentes em todas as áreas. O meu muito obrigado.”

“Ter mais espaço. Precisam de um novo Hospital.”

“A minha sugestão foi sempre bem recebida, bem tratado neste hospital dou vos os meus parabéns pelo vosso serviço extraordinário.”

4. CONCLUSÃO

A avaliação da satisfação dos utentes da unidade de Cardiologia – UNICARV do Hospital de Santa Cruz reforça a importância do acompanhamento contínuo da qualidade dos serviços prestados. Através da análise dos questionários, identificaram-se pontos fortes e oportunidades de melhoria, contribuindo para a otimização dos processos e da experiência dos pacientes.

Os resultados evidenciam um elevado grau de satisfação em diversas áreas, com destaque para o atendimento da equipa médica e de enfermagem, bem como a empatia demonstrada pelos profissionais. O reconhecimento positivo por parte dos utentes confirma o compromisso com um serviço humanizado e eficiente.

Contudo, foram apontadas áreas que requerem atenção, como a redução do tempo de espera, melhorias na organização da equipa, a necessidade de mais clareza na comunicação de informações e aperfeiçoamentos nas infraestruturas. Questões como o acesso ao estacionamento e a sinalização interna também foram mencionadas e devem ser consideradas na busca por um ambiente mais confortável e acessível.

As sugestões e elogios recebidos demonstram o envolvimento dos utentes na busca por um serviço de excelência, sendo fundamental que estas perceções sejam utilizadas para impulsionar melhorias contínuas. Assim, recomenda-se a adoção de medidas estratégicas que permitam responder de forma eficaz às necessidades identificadas, garantindo um atendimento cada vez mais qualificado e centrado no paciente.

Dessa forma, a monitorização da satisfação dos utentes segue como uma ferramenta essencial para a tomada de decisões e para a consolidação de um atendimento de qualidade, alinhado às expectativas e exigências dos utentes e profissionais da unidade.

O estudo demonstra que, apesar da elevada qualidade percebida na prestação de cuidados, há pontos específicos que necessitam de aperfeiçoamento. A monitorização da satisfação dos utentes segue como uma ferramenta essencial para a tomada de decisões e para a consolidação de um atendimento de qualidade, alinhado às expectativas e exigências dos utentes e profissionais da unidade.

Sugestões e Medidas de Melhoria

As sugestões fornecidas pelos utentes reforçam a necessidade de:

- Reduzir os tempos de espera para consultas, exames e cirurgias;
- Melhorar a comunicação das equipas administrativas e médicas;
- Otimizar a gestão do fluxo de atendimento para evitar congestionamentos em horários de pico;
- Avaliar a organização da equipa para garantir uma experiência mais eficiente e personalizada.
- Avaliação do ruído.