



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório Questionário de Satisfação do Utente

Anatomia Patológica

2023

Gabinete do Cidadão

2024-08-16

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR	3
2. QUESTIONÁRIO – EXAME “PUNÇÃO ASPIRATIVA”	4
2.1. METODOLOGIA	4
OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS.....	4
2.2. ANÁLISE GLOBAL.....	5
2.2.1. Aspetos Gerais do Procedimento Efetuado.....	5
2.2.2. Atendimento dedicado pelo pessoal.....	7
2.2.2.2. Atendimento pela Equipa Técnica.....	7
2.2.2.3. Atendimento pela Equipa Médica.....	8
2.2.3. Confidencialidade e classificação em geral do serviço.....	8
3. QUESTIONÁRIO – LEVANTAMENTO DE LÂMINAS/BLOCOS.....	9
3.1. METODOLOGIA	9
OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS.....	9
3.2. ANÁLISE GLOBAL	10
3.2.1. Aspetos Gerais	10
3.2.2. Atendimento Administrativo.....	12
3.2.3. Garantia de confidencialidade e classificação em geral do serviço	13
3.2.4. Sugestões/ Elogios	13

A satisfação dos utentes em qualquer unidade hospitalar é de relevante importância, trata-se de um instrumento de avaliação recorrente dos vários serviços de forma individual, obtendo indicadores como: pontos fortes, pontos fracos e medidas de melhoria nos vários setores, 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 Anatomia Patológica, nas três unidades hospitalares que constituem o Unidade Local de Saúde de Lisboa Ocidental (ULSLO).

Foram aplicados dois tipos de questionários, um destinado aos utentes que realizam Punção Respiratória, procedimento apenas realizado no Hospital de Egas Moniz, e outro para os utentes que recorrem ao serviço para Levantamento de Lâminas/Blocos, nas três unidades hospitalares. Os questionários aplicados foram de preenchimento facultativo, com colocação de identificação opcional.

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 no período de 01/01/2023 a 31/12/2023.

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR

A Anatomia Patológica é uma especialidade médica laboratorial cujo objetivo principal é o diagnóstico morfológico através da observação de células e tecidos, de lesões médicas e cirúrgicas. Para além do diagnóstico, determina o prognóstico e permite orientar a terapêutica.

O Serviço de Anatomia Patológica (SAP) da ULSLO resulta da fusão e integração, em janeiro de 2008, dos Serviços de Anatomia Patológica do Hospital de Egas Moniz, do Hospital de Santa Cruz, do Hospital de São Francisco Xavier e do Laboratório de Dermatopatologia do Serviço de Dermatologia do extinto Centro de Dermatologia Médico Cirúrgico da ACSS III.

O SAP recebe e analisa todo o material histológico (biópsias e peças cirúrgicas), citológico (citologias aspirativas, esfoliativas, ginecológicas e não ginecológicas), realiza exames intraoperatórios e autópsias clínicas proveniente dos vários serviços do centro hospitalar. Tem ainda acordos com entidades externas nas áreas da Fetopatologia, Dermatopatologia e Imunocitoquímica.

O SAP é responsável pelo Registo Oncológico de todo o centro hospitalar em estreita colaboração com o Registo Oncológico Nacional.

Informação retirada do site da ULSLO, página do serviço (<https://www.chlo.min-saude.pt/index.php/servicos-clinicos/43-imagiologia-e-medicina-laboratorial-e-medicina-transfusional/109-anatomia-patologica>)

2. QUESTIONÁRIO – EXAME “PUNÇÃO ASPIRATIVA”

2.1. METODOLOGIA

OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

VARIÁVEL	DESCRITIVO
1. Aspetos Gerais do Serviço	1.1 Sinalização do serviço 1.2. Acessibilidade física 1.3. Facilidade de contacto telefónico 1.4. Facilidade de contacto eletrónico 1.5. Tempo de espera 1.6. Conforto da sala de espera 1.7. Higiene e limpeza 1.8. Privacidade 1.9. Luminosidade 1.10. Temperatura 1.11. Nível de ruído 1.12. Estado de conservação as instalações
2. Atendimento prestado pelos Assistentes Técnicos (secretariado)	2.1. Amabilidade 2.2. Atenção e disponibilidade 2.3. Clareza e objetividade das informações prestadas 2.4. Privacidade do atendimento 2.5. Apresentação (identificação e fardamento)
3. Atendimento prestado pela equipa técnica	3.1. Atenção e disponibilidade durante o exame 3.2. Clareza das explicações sobre os exames a efetuar 3.3. Amabilidade 3.4. Forma como lhe foram prestados os cuidados técnicos 3.5. Privacidade do atendimento 3.6. Apresentação (identificação e fardamento)
4. Atendimento prestado pela equipa médica	4.1. Atenção e disponibilidade durante o exame 4.2. Clareza das explicações sobre os exames efetuados e cuidados a ter 4.3. Amabilidade 4.4. Clareza das orientações transmitidas 4.5. Forma como lhe foram prestados os cuidados médicos 4.6. Privacidade do atendimento 4.7. Apresentação (identificação e fardamento)
5. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos	
6. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado	

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

- Muito bom
- Bom
- Satisfatório
- Mau
- Muito mau

POPULAÇÃO ALVO

Os questionários foram dirigidos aos utentes que realizaram Punção Aspirativa, exame apenas realizado no Serviço de Anatomia Patológica do Hospital de Egas Moniz. Estes questionários foram entregues pelo secretariado, com indicação de devolução no mesmo local.

O questionário foi constituído por 6 perguntas fechadas, com um espaço para sugestões que permitia que o inquirido se exprimisse de forma livre e espontânea.

População Alvo Serviço de Anatomia Patológica HEM (Utentes que realizaram Punção Aspirativa)		
Serviço	População Alvo	Amostra
Anatomia Patológica do HEM	--	11

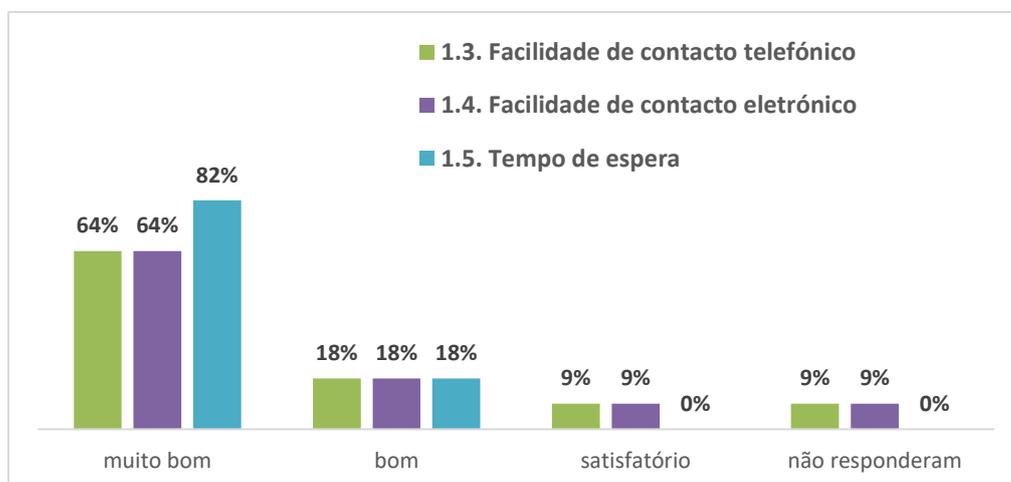
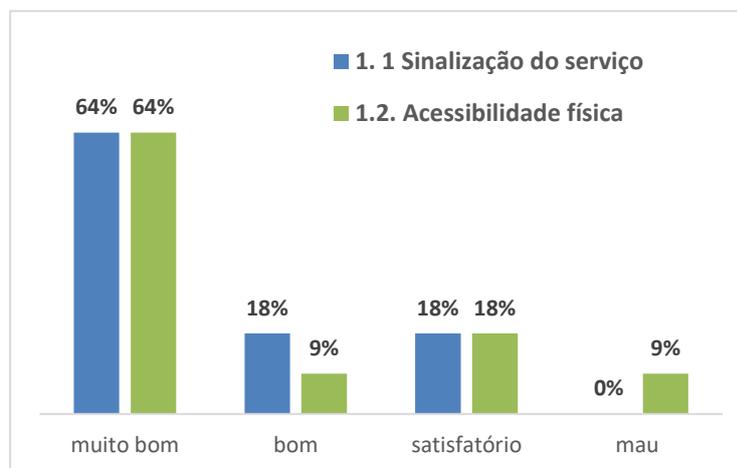
No período compreendido entre 01/01/2023 e 31/12/2023, da população alvo inquiriram-se 11 indivíduos.

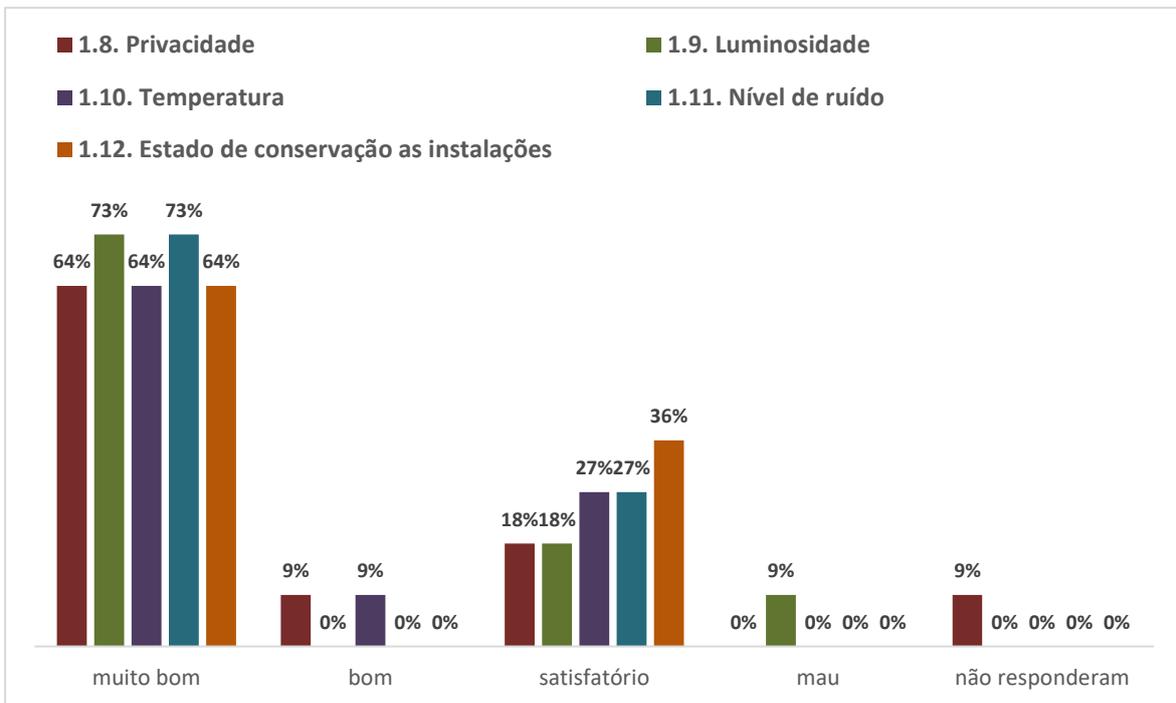
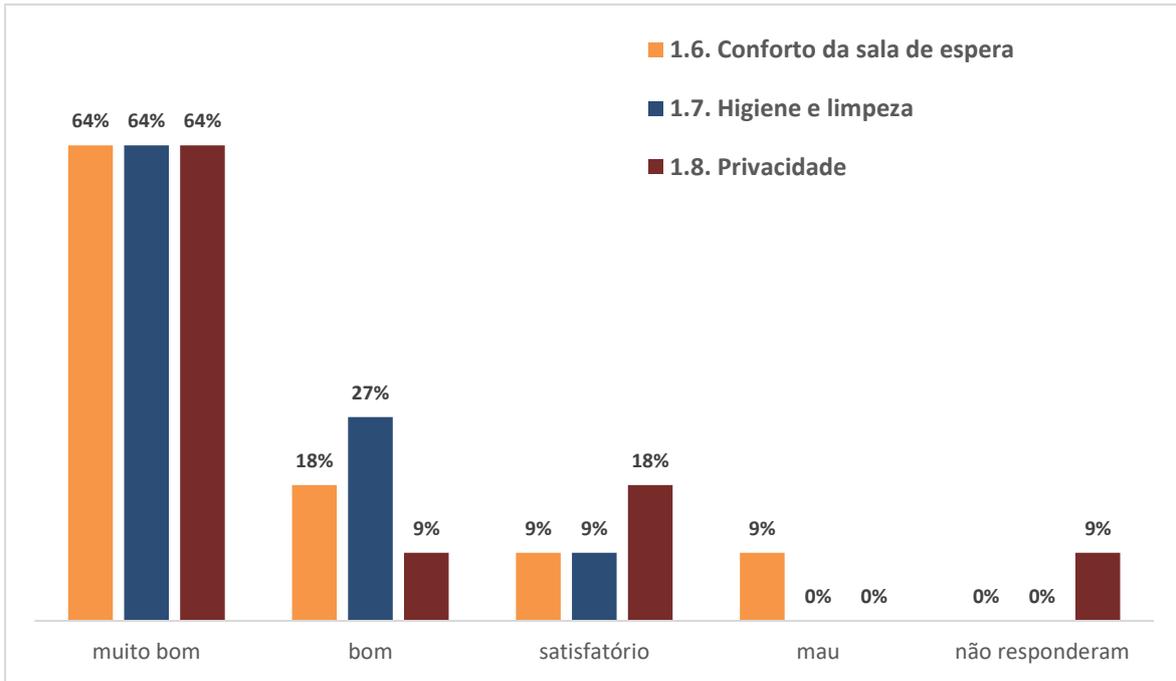
2.2. ANÁLISE GLOBAL

Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

2.2.1. Aspetos Gerais do Procedimento Efetuado

Este ponto do questionário pretende avaliar a perceção dos inquiridos em relação às condições das instalações, nomeadamente acessos e sinalização, sala de espera, condições de higiene e atendimento telefónico.

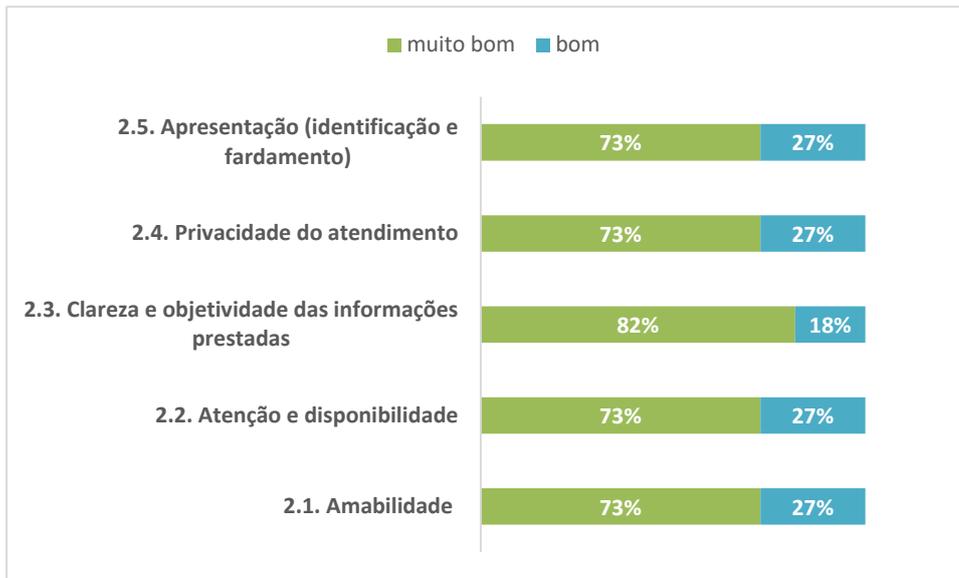




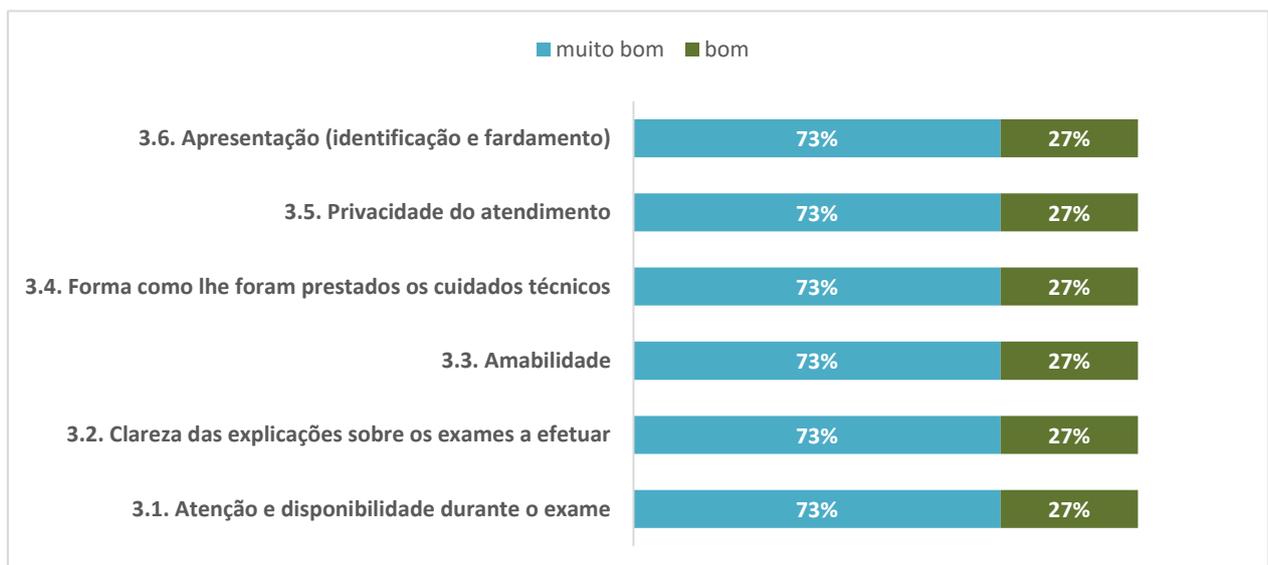
2.2.2. Atendimento dedicado pelo pessoal

Este ponto pretendia avaliar o grau de satisfação do inquirido em relação ao atendimento pelas várias categorias profissionais (administrativos, técnicos e médicos), abordando questões como simpatia/amabilidade, informação prestada e privacidade.

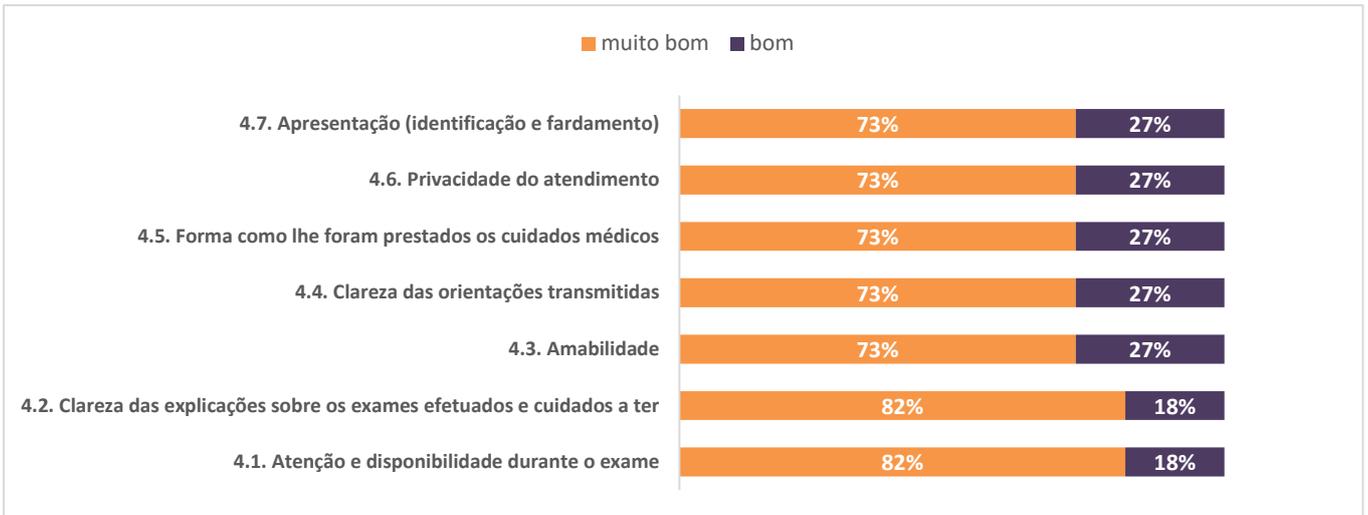
2.2.2.1. Atendimento prestado pelos Assistentes Técnicos (secretariado)



2.2.2.2. Atendimento pela Equipa Técnica

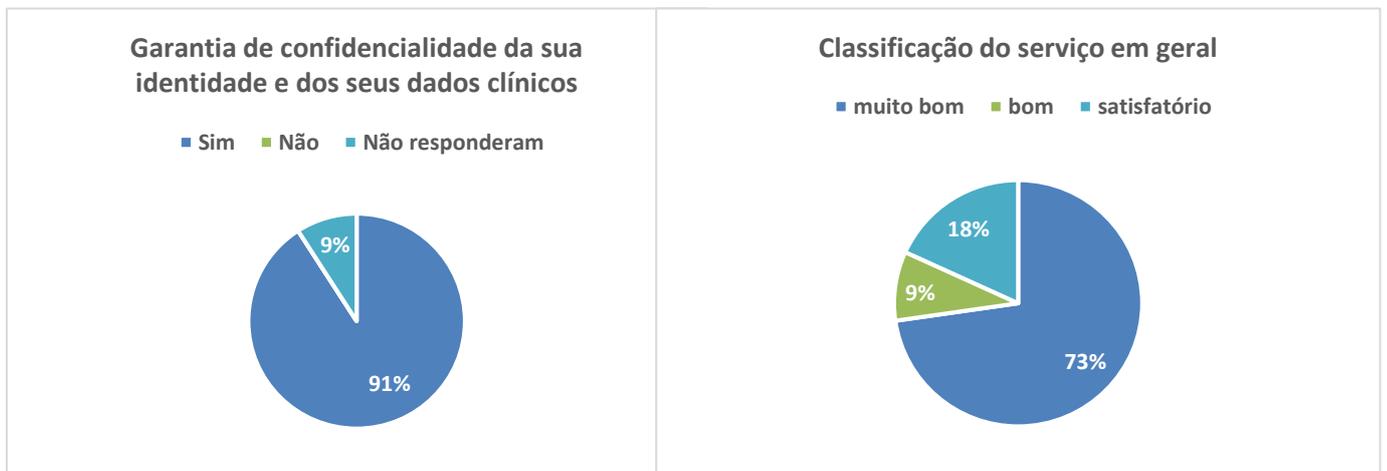


2.2.2.3. Atendimento pela Equipa Médica



2.2.3. Confidencialidade e classificação em geral do serviço

Este ponto do questionário pretende avaliar a perceção dos inquiridos em relação à garantia de confidencialidade e classificação do serviço em geral.



3. QUESTIONÁRIO – LEVANTAMENTO DE LÂMINAS/BLOCOS

3.1. METODOLOGIA

OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

VARIÁVEL	DESCRIPTIVO
1. Aspetos Gerais do Serviço	1.1. Sinalização do serviço 1.2. Acessibilidade física 1.3. Facilidade de contacto telefónico 1.4. Facilidade de contacto eletrónico 1.5. Tempo de espera 1.6. Nível de ruído
2. Atendimento prestado pelos Assistentes Técnicos (secretariado)	2.1. Amabilidade, atenção e disponibilidade 2.2. Clareza e objetividade das informações prestadas 2.3. Privacidade do atendimento 2.4. Apresentação (identificação e fardamento)
3. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos	
4. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado	

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

- Muito bom
- Bom
- Satisfatório
- Mau
- Muito mau

POPULAÇÃO ALVO

Os questionários foram dirigidos aos utentes que se dirigiram ao Serviço de Anatomia Patológica, das três unidades hospitalares da ULSLO, para levantamento de lâminas/blocos. Estes questionários foram entregues pelo secretariado, com indicação de devolução no mesmo local.

O questionário foi constituído por 4 perguntas fechadas, subdivididas, com um espaço para sugestões que permitia que o inquirido se exprimisse de forma livre e espontânea.

População Alvo Serviço de Anatomia Patológica		
Serviço	População Alvo	Amostra
Anatomia Patológica - HEM	--	16
Anatomia Patológica - HSFX	--	8
Total CHLO	--	24

No período compreendido entre 01/01/2023 e 31/12/2023, da população alvo inquiriram-se 24 indivíduos, 16 no Hospital de Egas Moniz e 8 no Hospital de São Francisco Xavier.

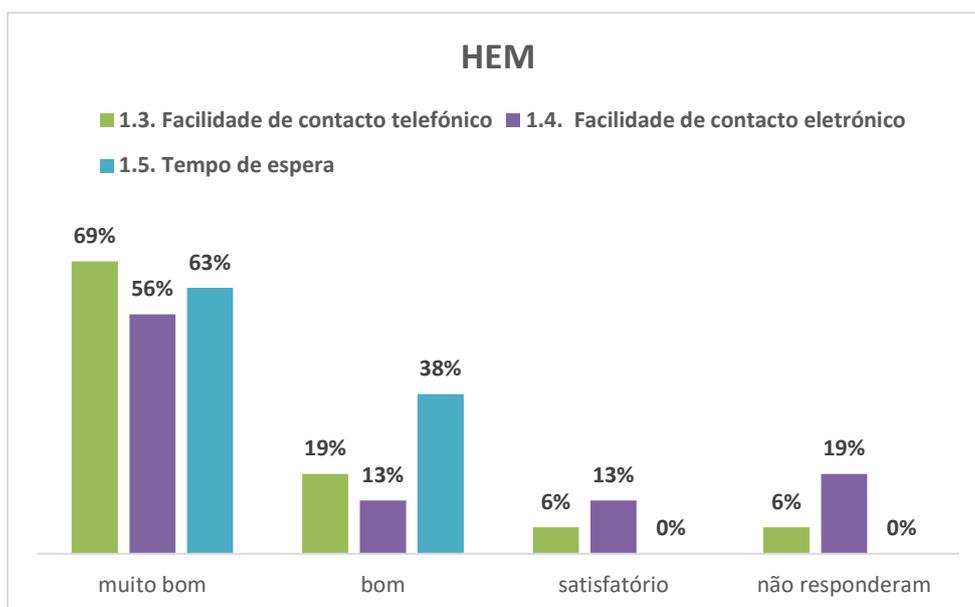
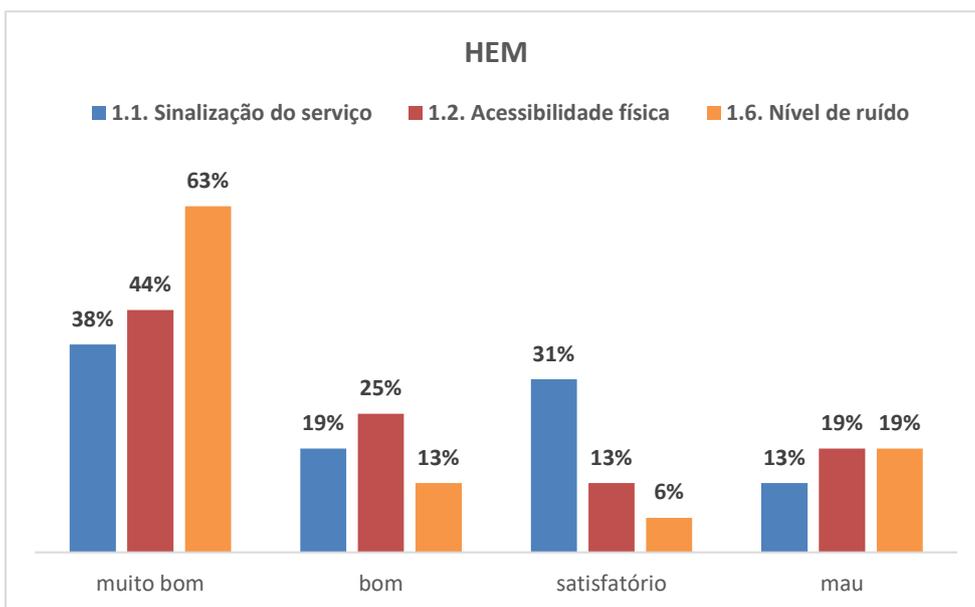
3.2. ANÁLISE GLOBAL

Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

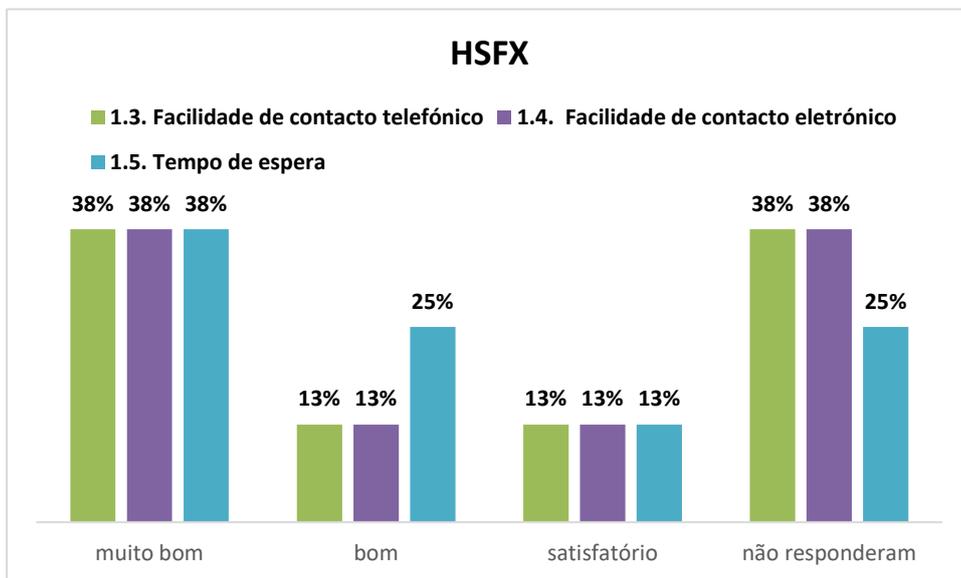
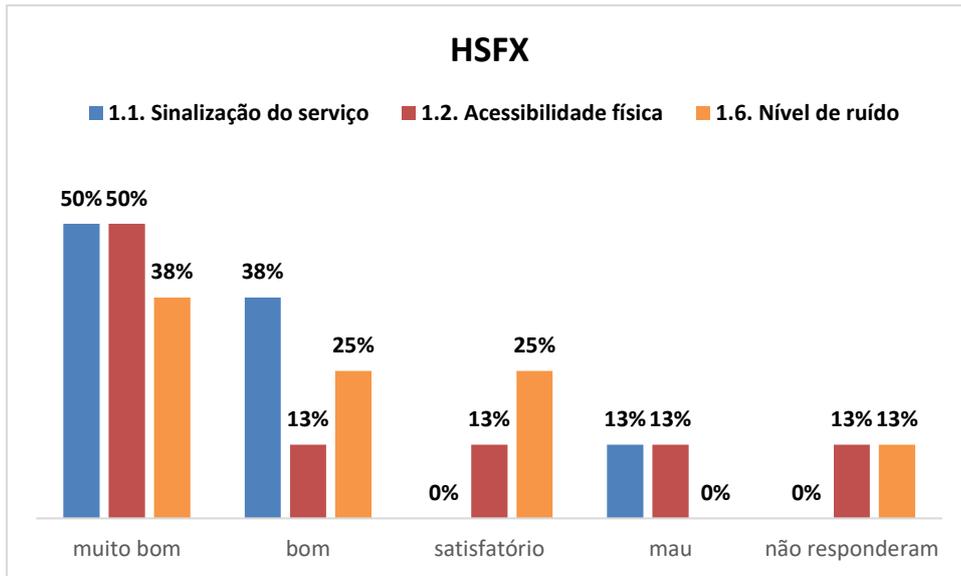
3.2.1. Aspetos Gerais

Este ponto do questionário pretende avaliar a perceção dos inquiridos em relação às condições das instalações, nomeadamente acessos e sinalização e atendimento telefónico/ eletrónico.

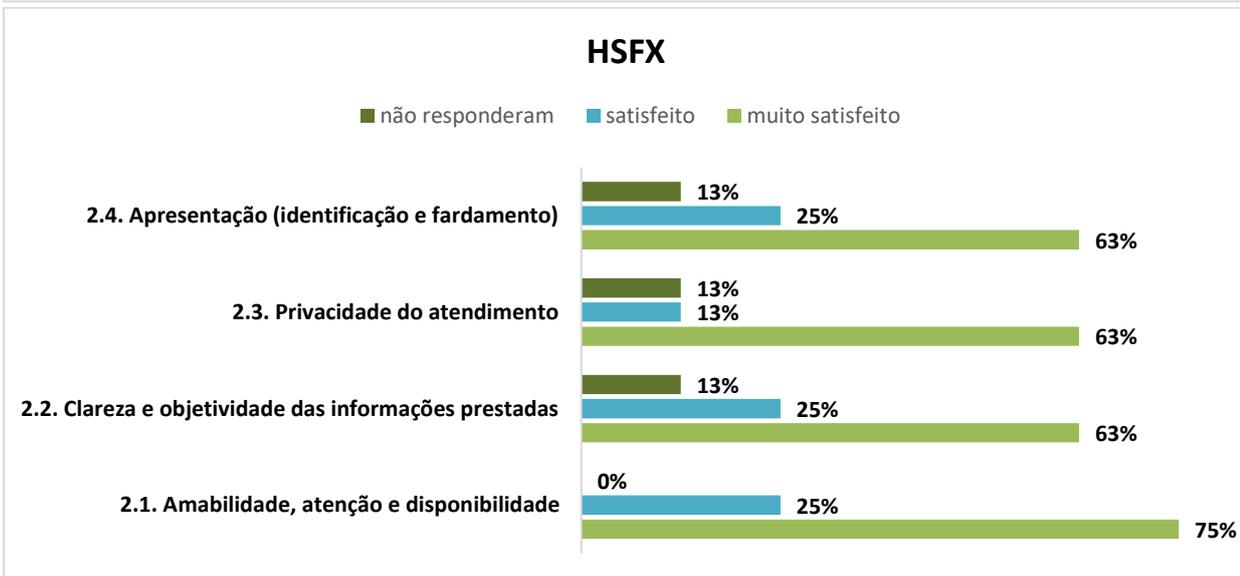
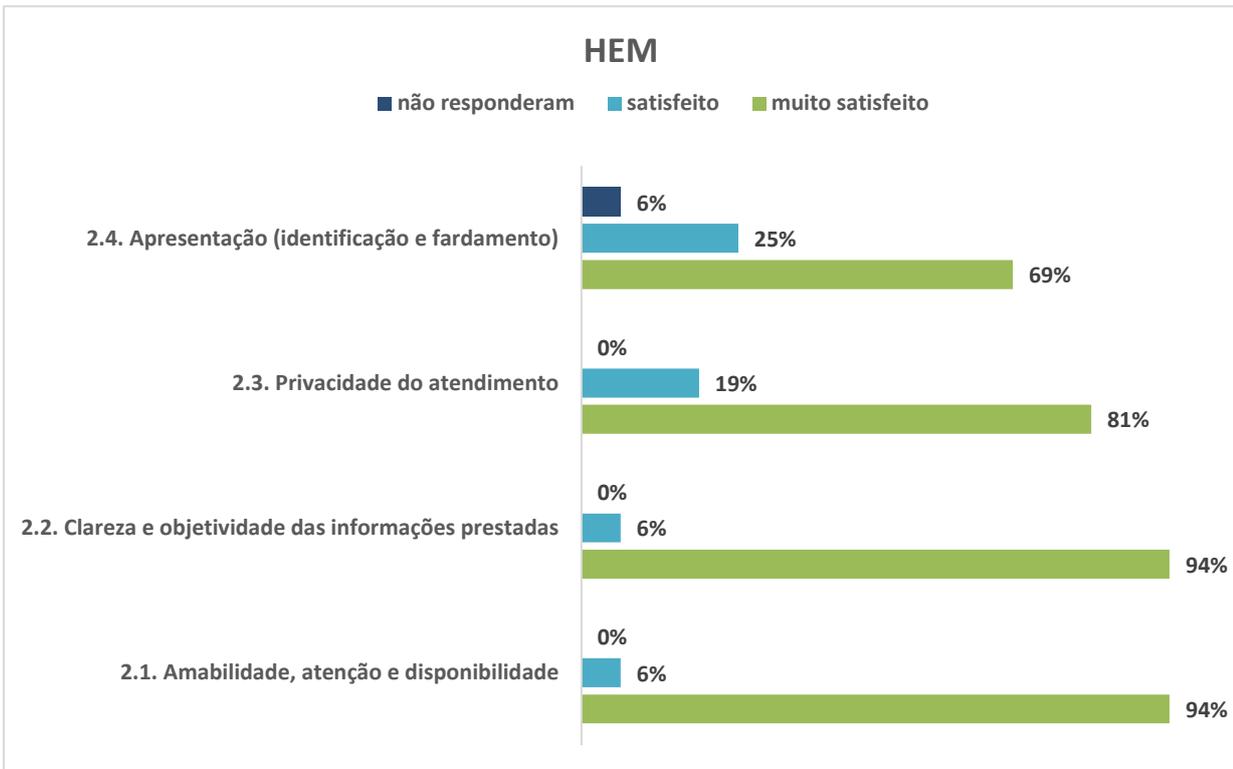
HOSPITAL DE EGAS MONIZ



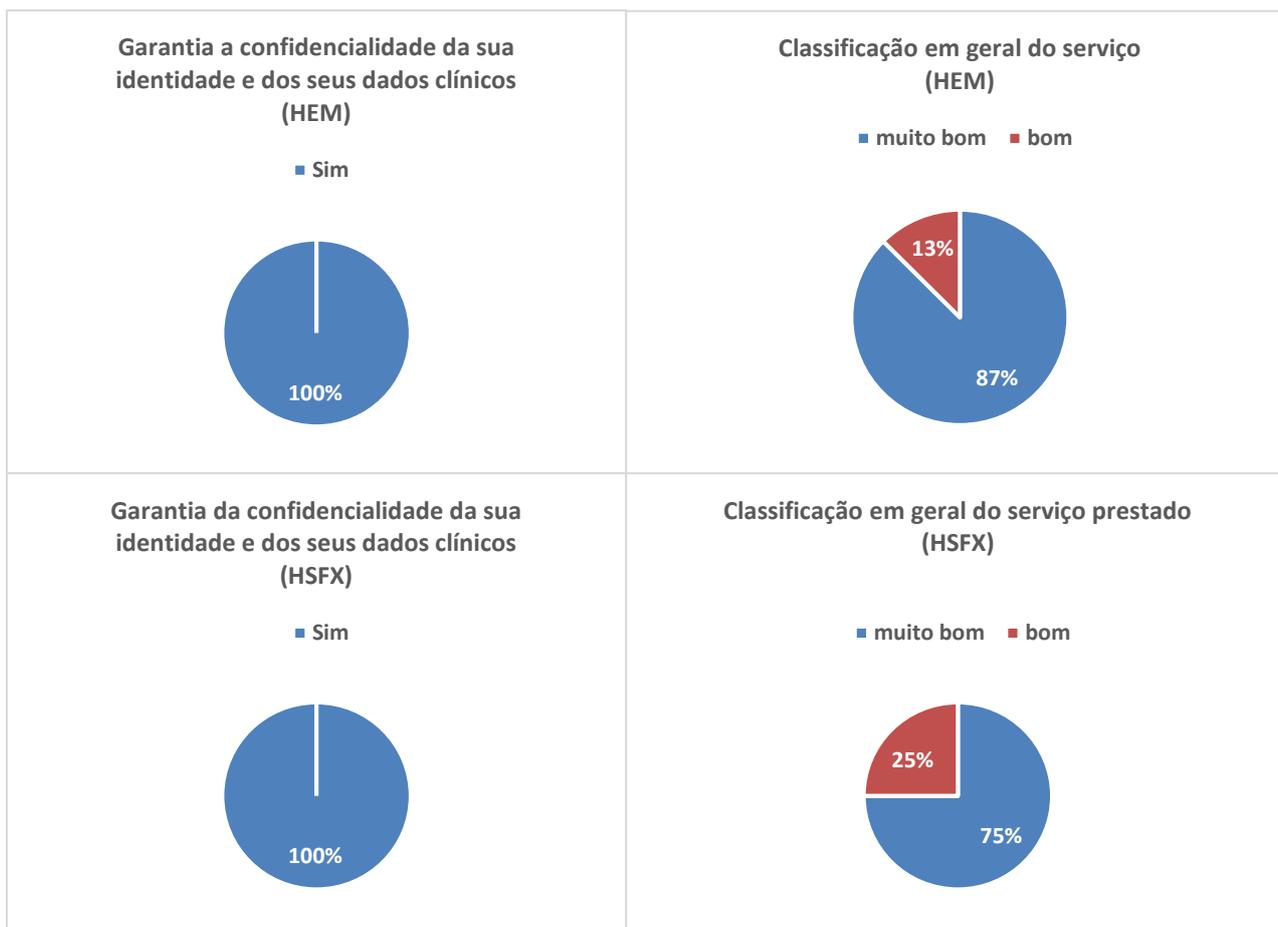
HOSPITAL DE SÃO FRANCISCO XAVIER



3.2.2. Atendimento Administrativo



3.2.3. Garantia de confidencialidade e classificação em geral do serviço



3.2.4. Sugestões/ Elogios

HOSPITAL DE EGAS MONIZ

SUGESTÕES

- Rampa de acesso ao serviço, para utentes com mobilidade reduzida;
- Sinalização do serviço/ identificação (3 sugestões no total).

ELOGIOS

- “Valorizar o atendimento telefónico e os esclarecimentos prestados pela D. Célia e pela D. Isabel”
- “Fui bem recebida”

