



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE  
LISBOA OCIDENTAL

# Relatório

## Questionários de satisfação do doente internado

Cirurgia Geral  
(Internamento)

# 2023

Gabinete do Cidadão

Hospital de Santa Cruz  
Hospital de São Francisco Xavier

2024-04-24

## ÍNDICE

1. Apresentação do serviço .....	3
2. Metodologia .....	4
3. Análise Global .....	6
3.1. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado? .....	6
3.2. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos? .....	6
3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal.....	7
3.3.1. Assistentes Técnicos (secretariado).....	7
3.3.2. Equipa médica .....	8
3.3.3. Equipa de enfermagem .....	9
3.3.4. Assistentes operacionais (pessoal auxiliar) .....	10
3.4. Visitas .....	11
3.5. Roupa .....	12
3.6. Condições das instalações.....	13
3.7. Alimentação .....	15
3.8. Acessibilidade .....	16
4. Sugestões/ Elogios .....	17
4.1. Hospital de Santa Cruz .....	17
4.2. Hospital de São Francisco Xavier .....	18
5. Anexo.....	19

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, 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 entre março e dezembro de 2023, nos Hospitais de Santa Cruz e de São Francisco Xavier, não tendo sido recolhidos questionários no Hospital de Egas Moniz. O questionário de satisfação foi revisto e atualizado no início do ano de 2023, tendo-se verificado alterações em várias questões e parâmetros em análise, razão pela qual a análise dos mesmos ter sido feita a partir do momento de utilização do novo questionário.

## 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 da Unidade Local de Saúde de Lisboa Ocidental (ULSLO) desenvolve a sua atividade nos três hospitais que constituem esta unidade hospitalar:

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

*Informação retirada do site da ULSLO, página do serviço (<https://www.chlo.min-saude.pt/index.php/servicos-clinicos/55-cirurgia-e-especialidades-cirurgicas/389-cirurgia-geral>)*

## 2. METOLOGIA

### OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

Valor	Descritivo
1. Assistentes Técnicos (Secretariado)	1.1. Amabilidade 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 e disponibilidade 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. 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
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 nas enfermarias e corredores 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 nos Serviços de Cirurgia Geral, dos Hospitais de Santa Cruz e de São Francisco Xavier, sendo de livre participação e anónimos. Foram entregues no momento da alta do utente no serviço, com indicação para preenchimento e colocação em caixa de sugestões.

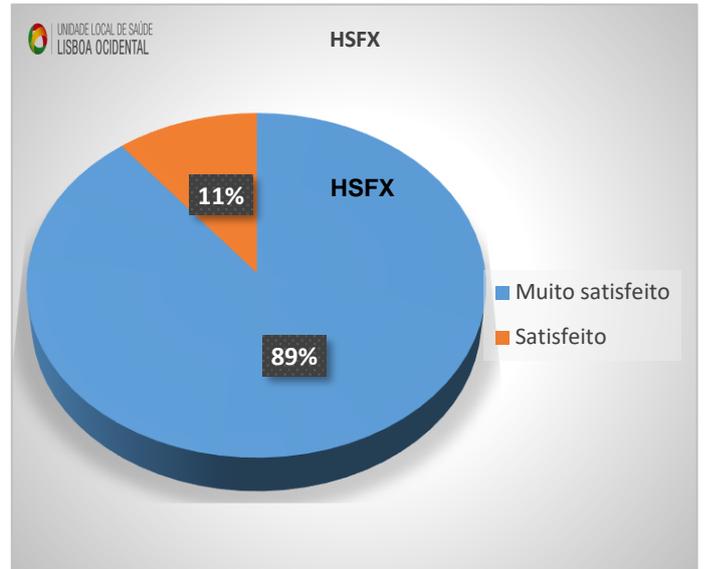
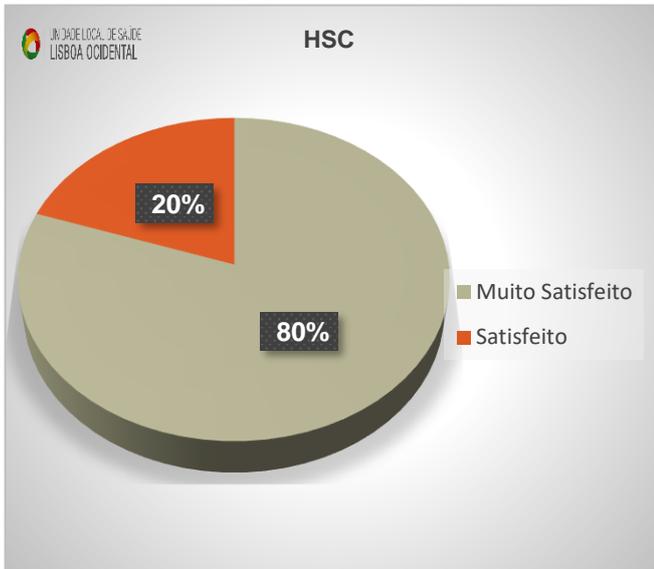
O questionário é constituído por 11 perguntas fechadas. O questionário dispõe ainda de um campo para sugestões que permite ao inquirido se expressar de forma livre e espontânea.

<b>População Alvo</b>			
<b>Serviço de Cirurgia Geral (internamento)</b>			
<b>Serviço</b>	<b>População alvo (doentes saídos)</b>	<b>Amostra (nº inquiridos)</b>	<b>% inquiridos/ total doentes saídos</b>
Hospital de Santa Cruz (01/04 a 31/12/2023)	640	153	24%
Hospital de São Francisco Xavier (09/03 a 31/12/2023)	510	28	18%

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

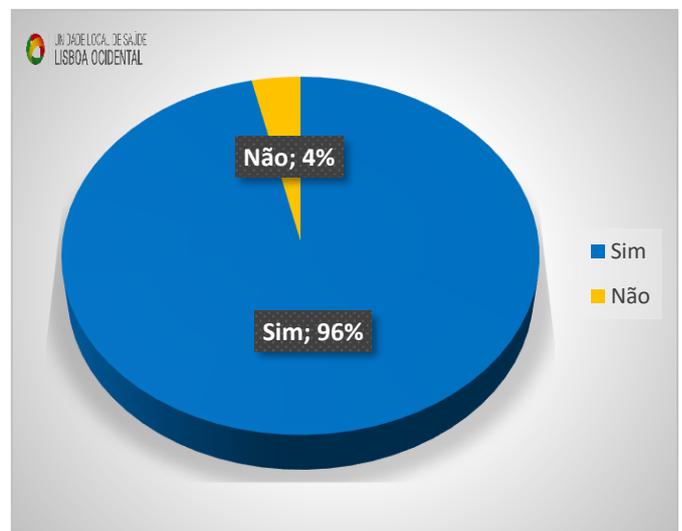
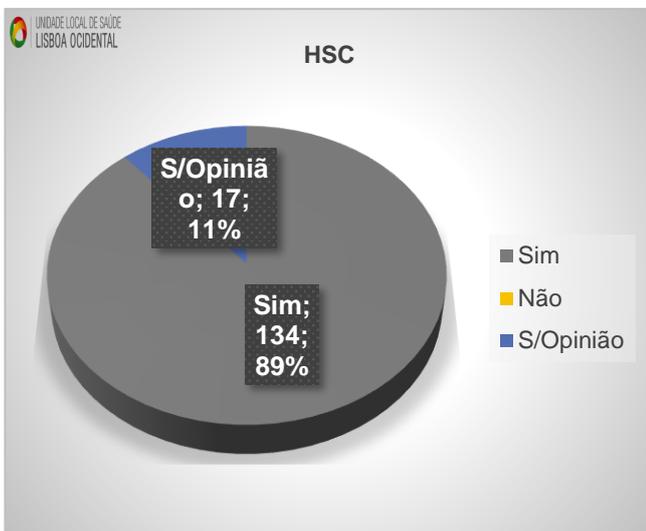
### 3. ANÁLISE GLOBAL

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



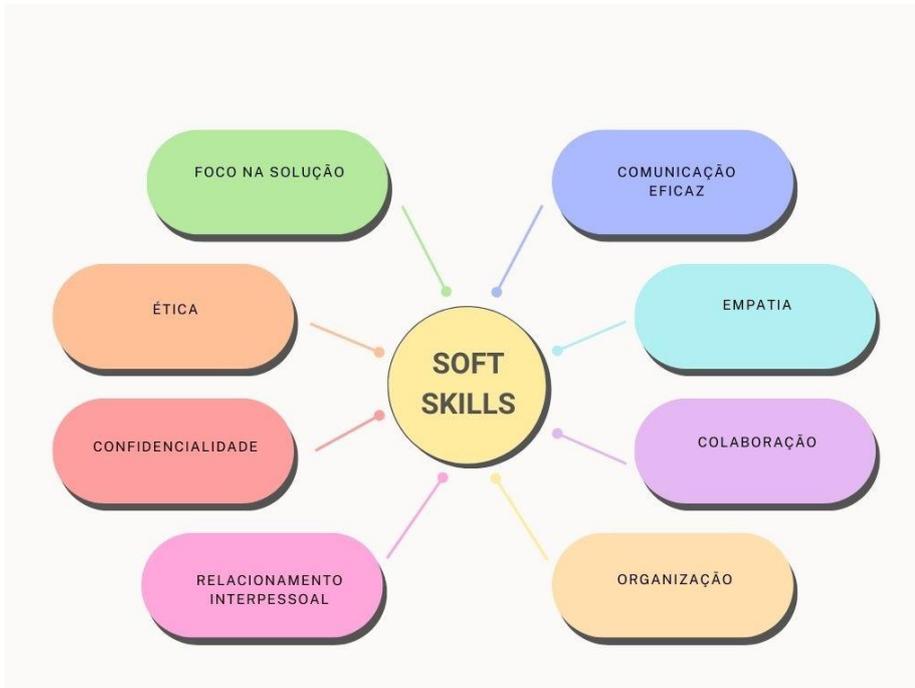
#### 3.2. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?

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.

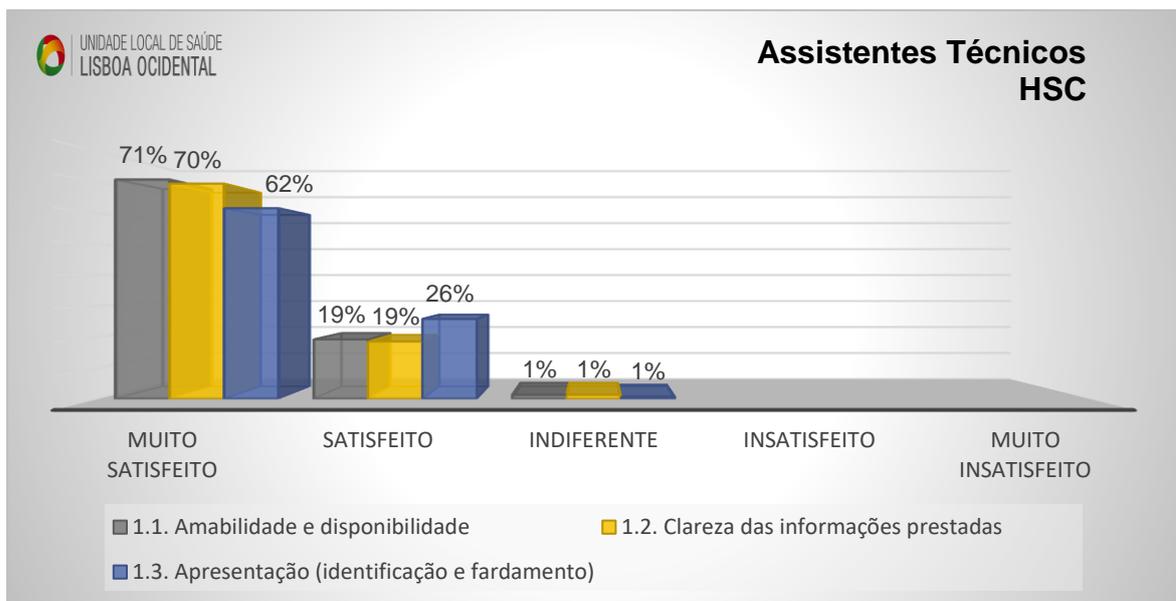


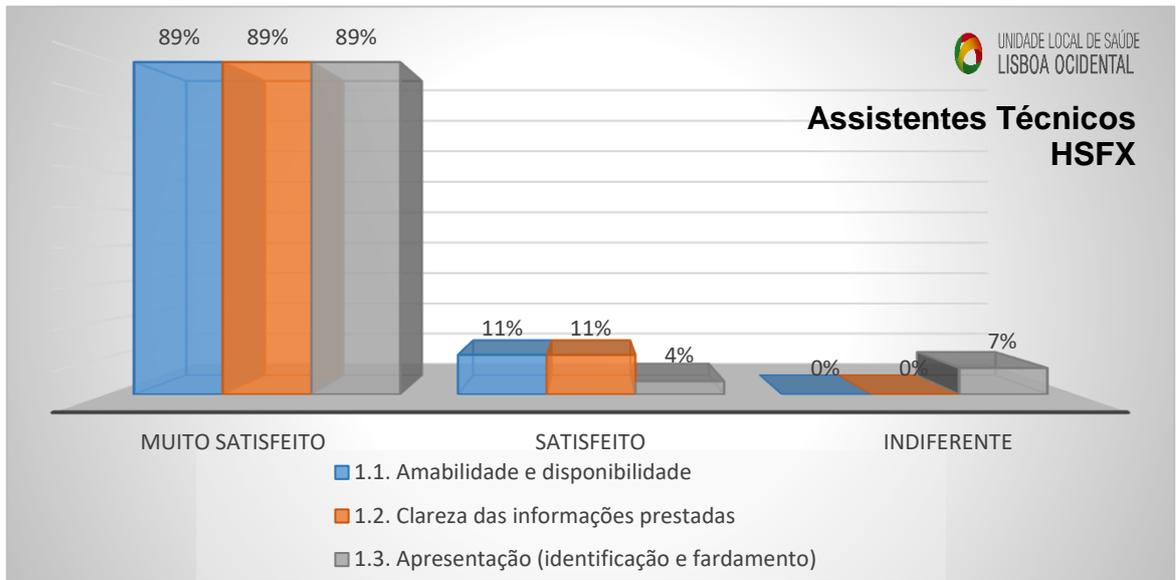
### 3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal

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. “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.

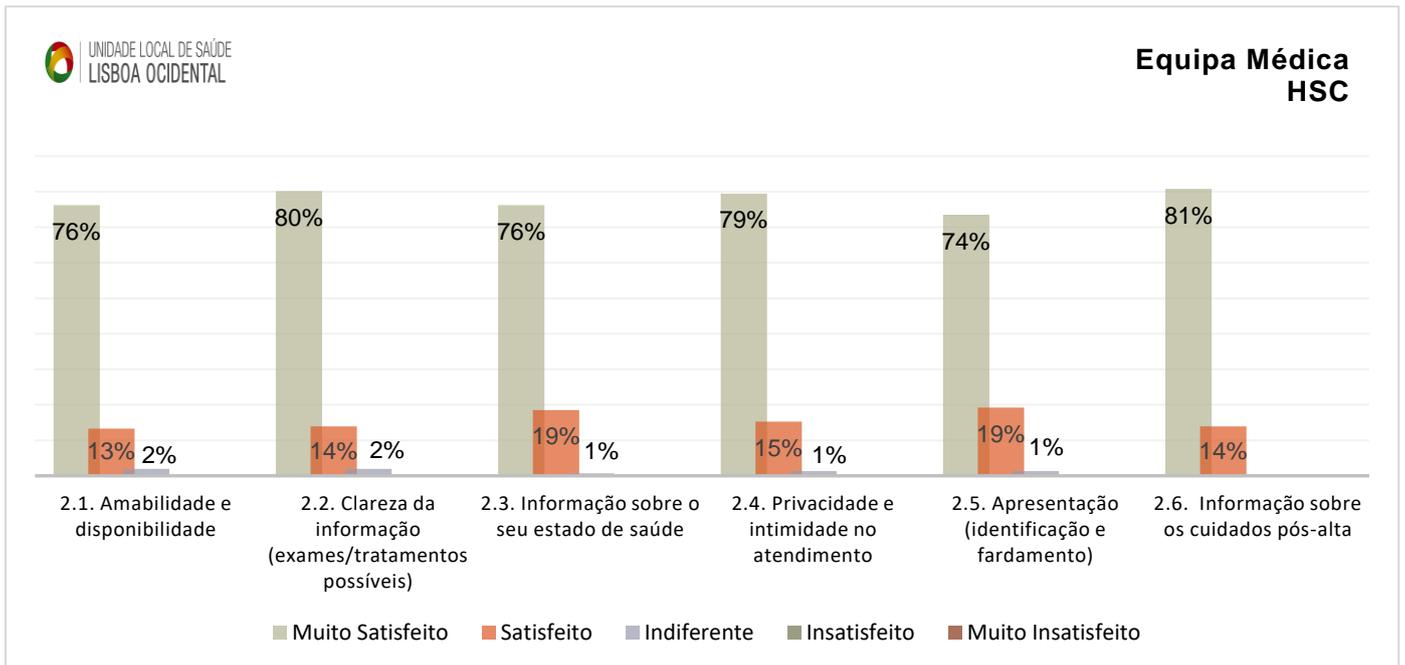


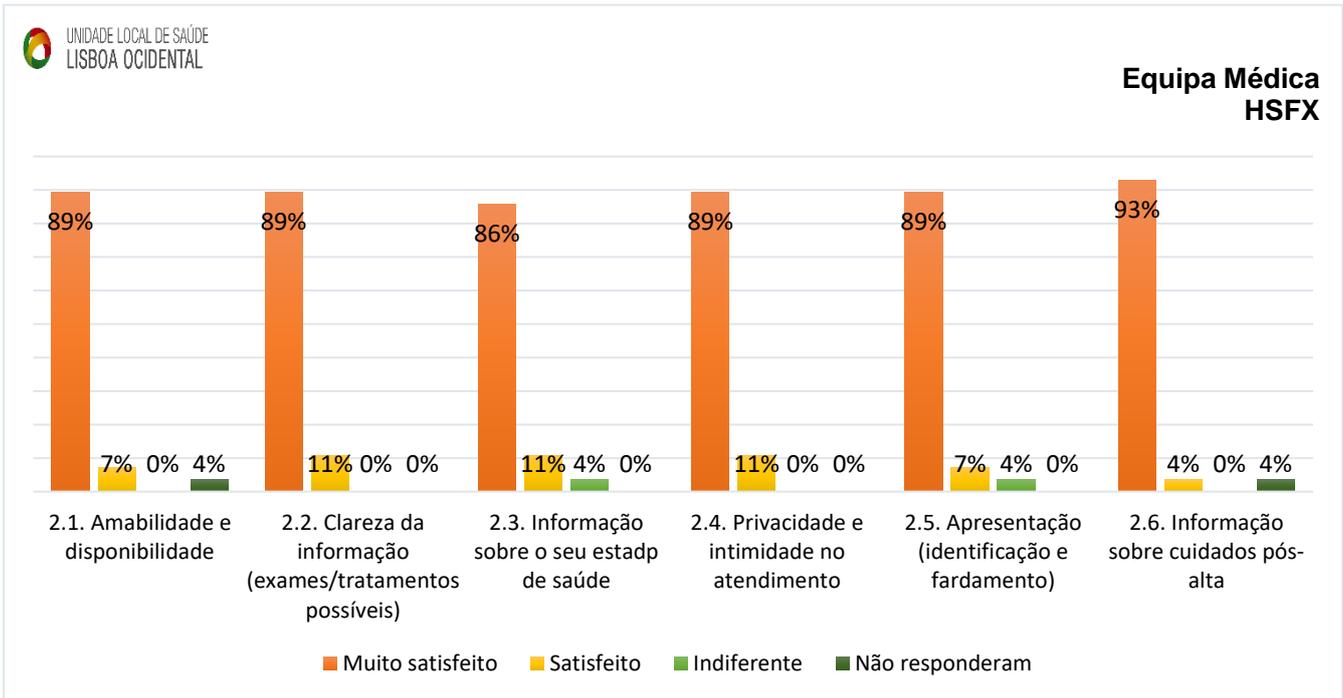
#### 3.3.1. Assistentes Técnicos (secretariado)



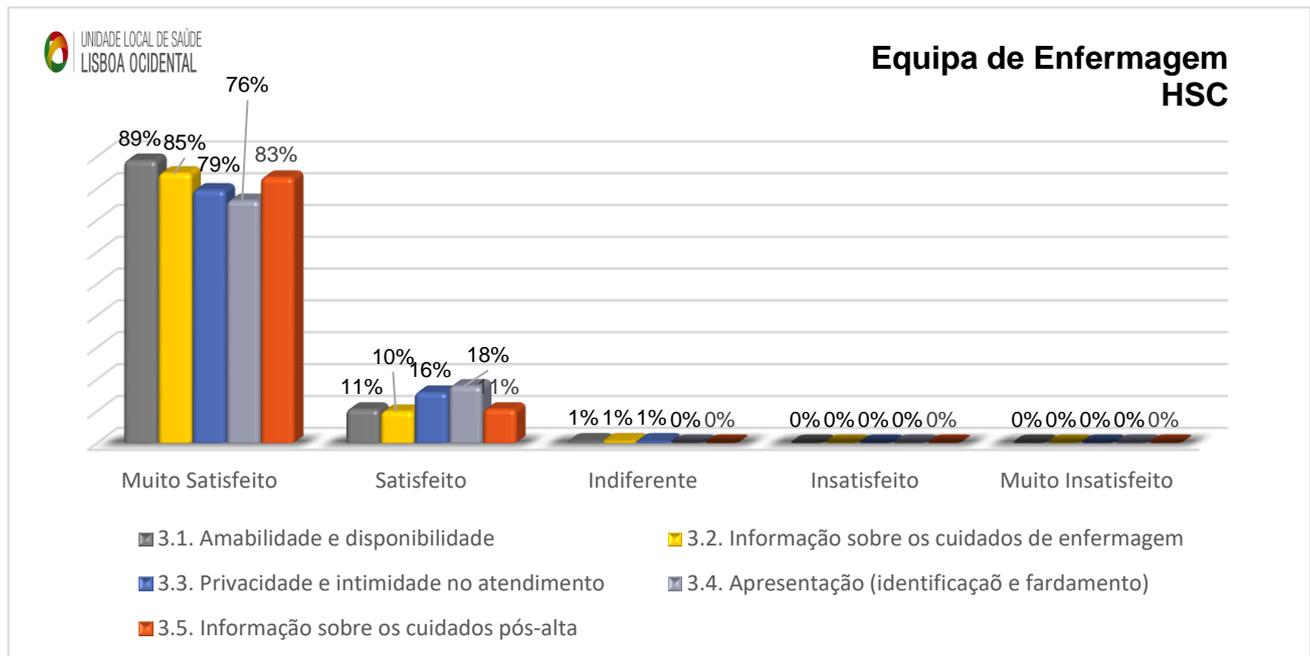


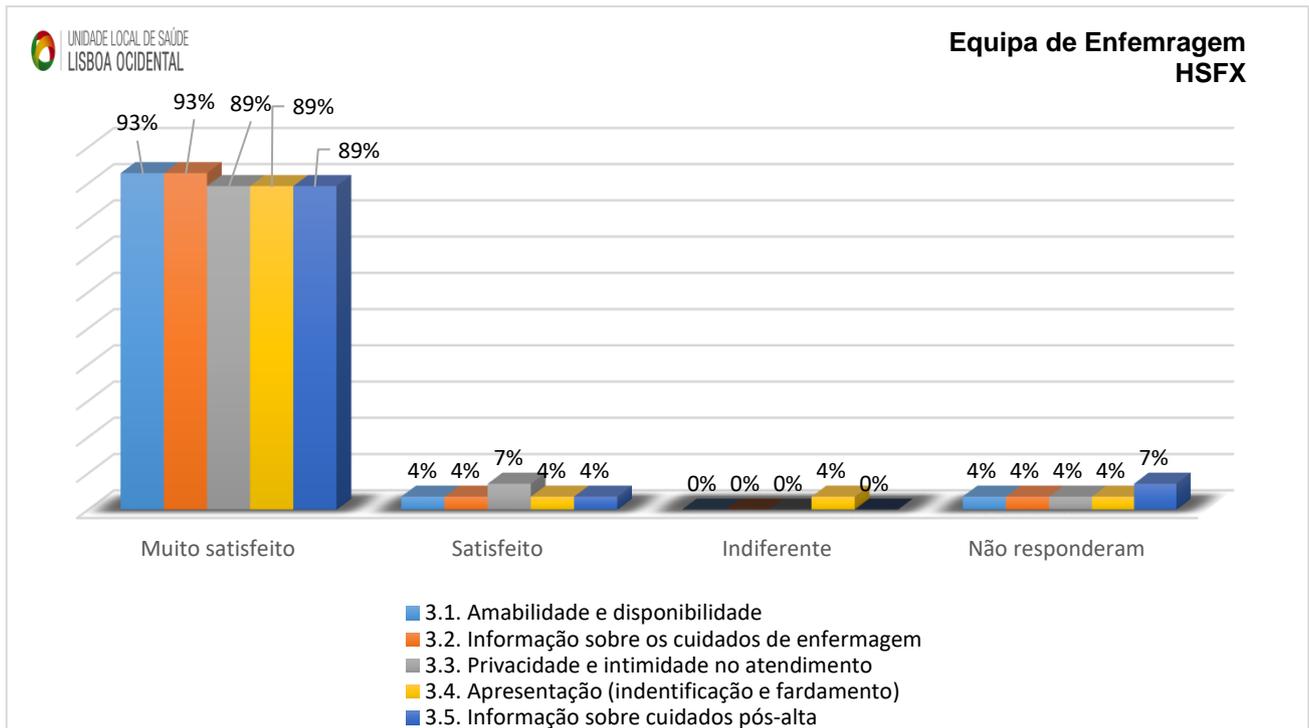
### 3.3.2. Equipa médica



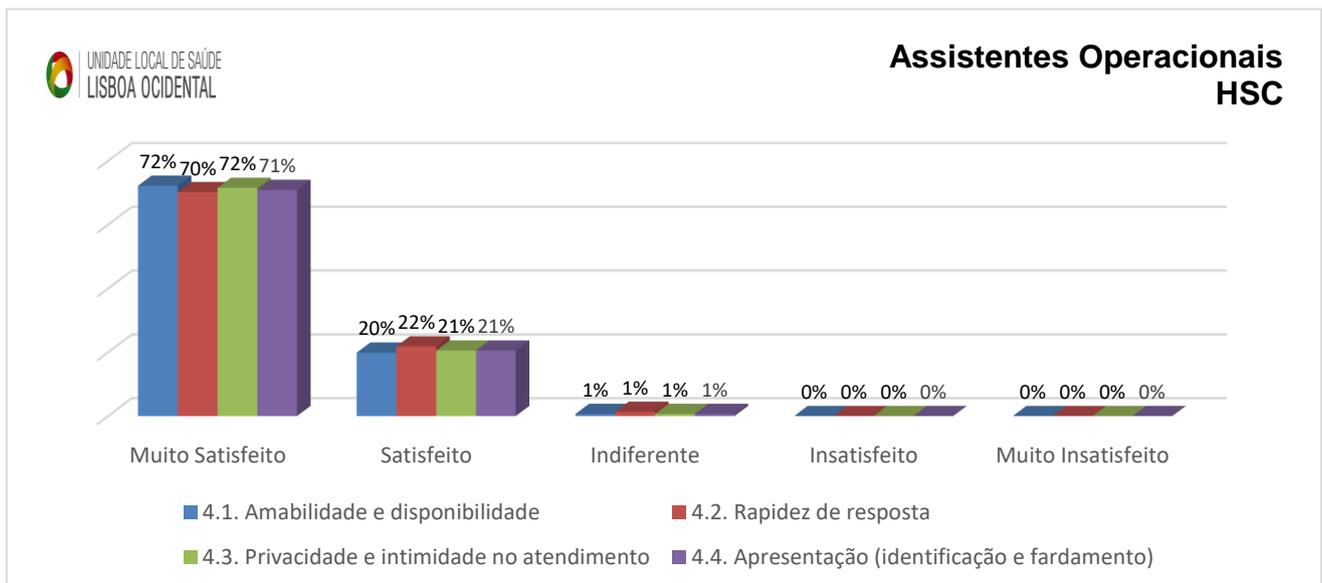


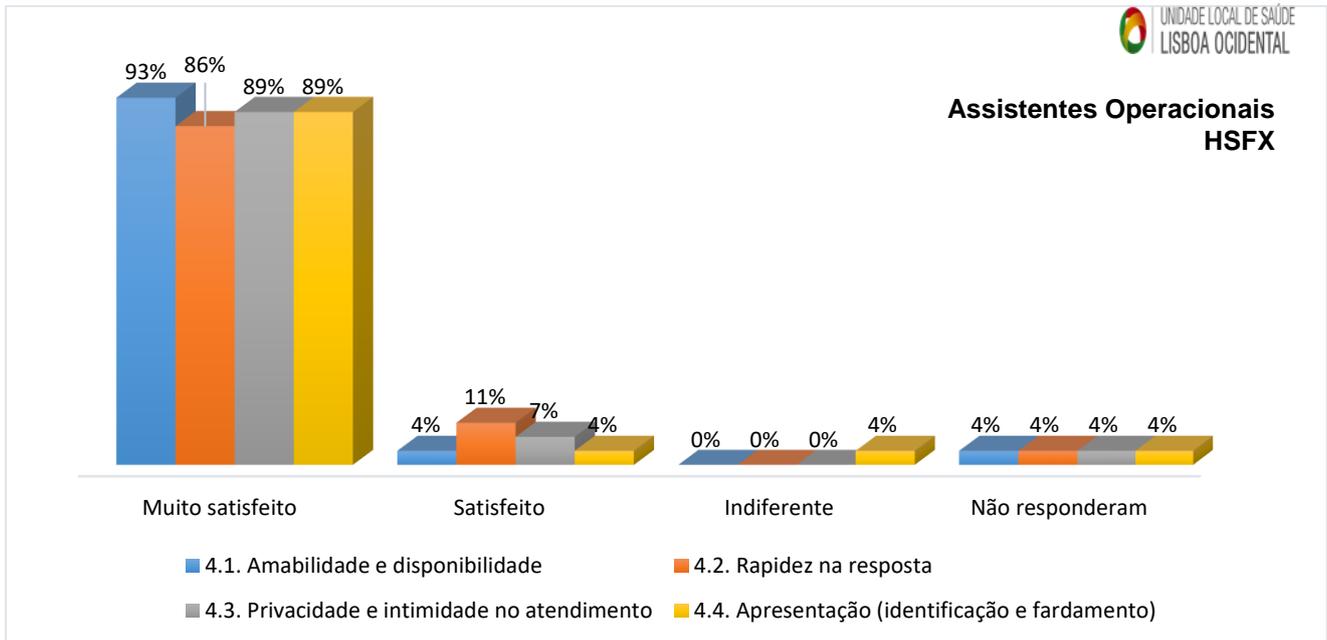
### 3.3.3. Equipa de enfermagem



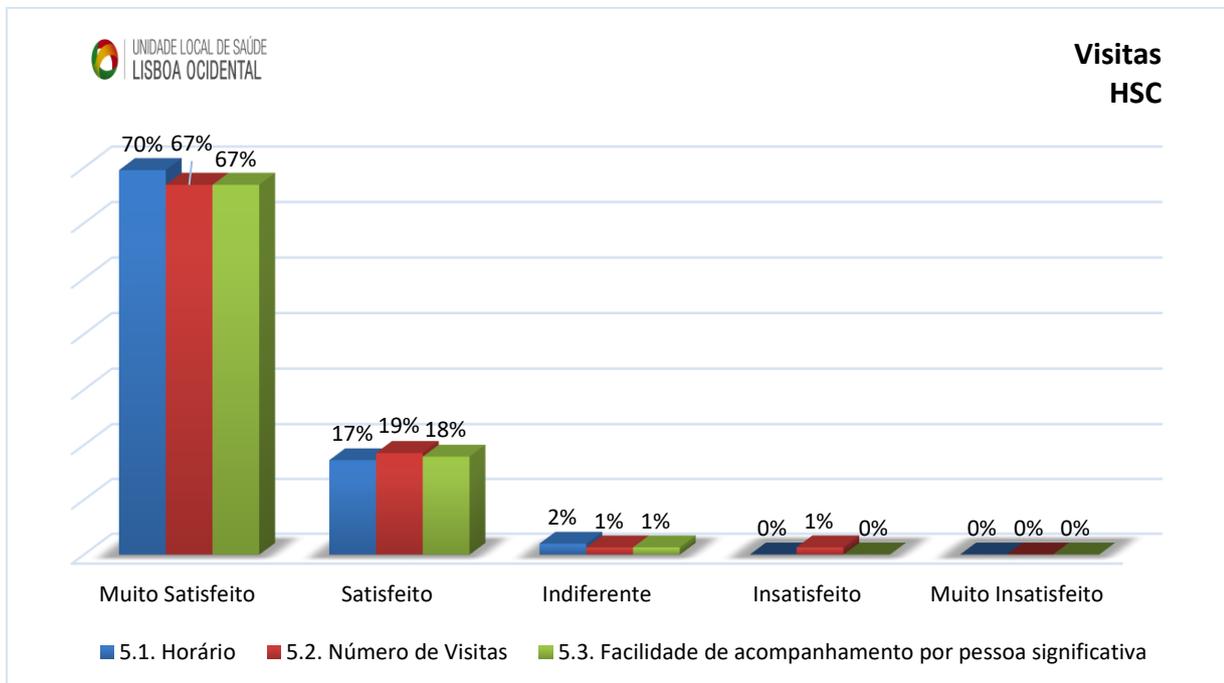


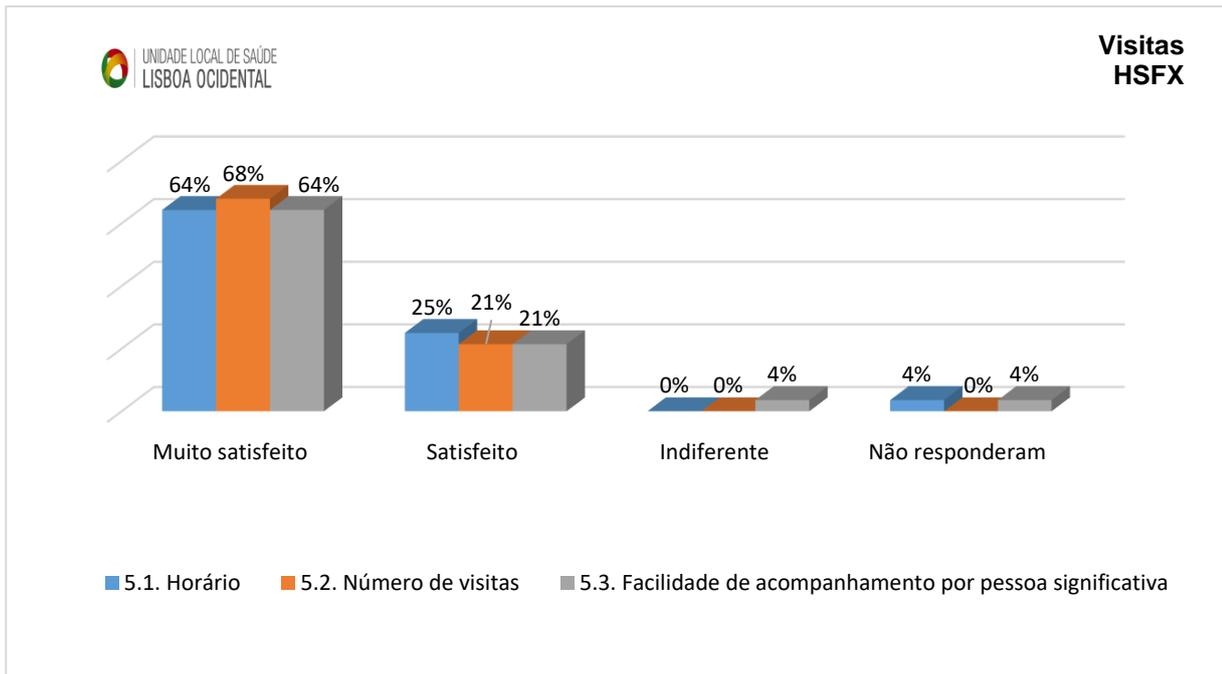
### 3.3.4. Assistentes operacionais (pessoal auxiliar)



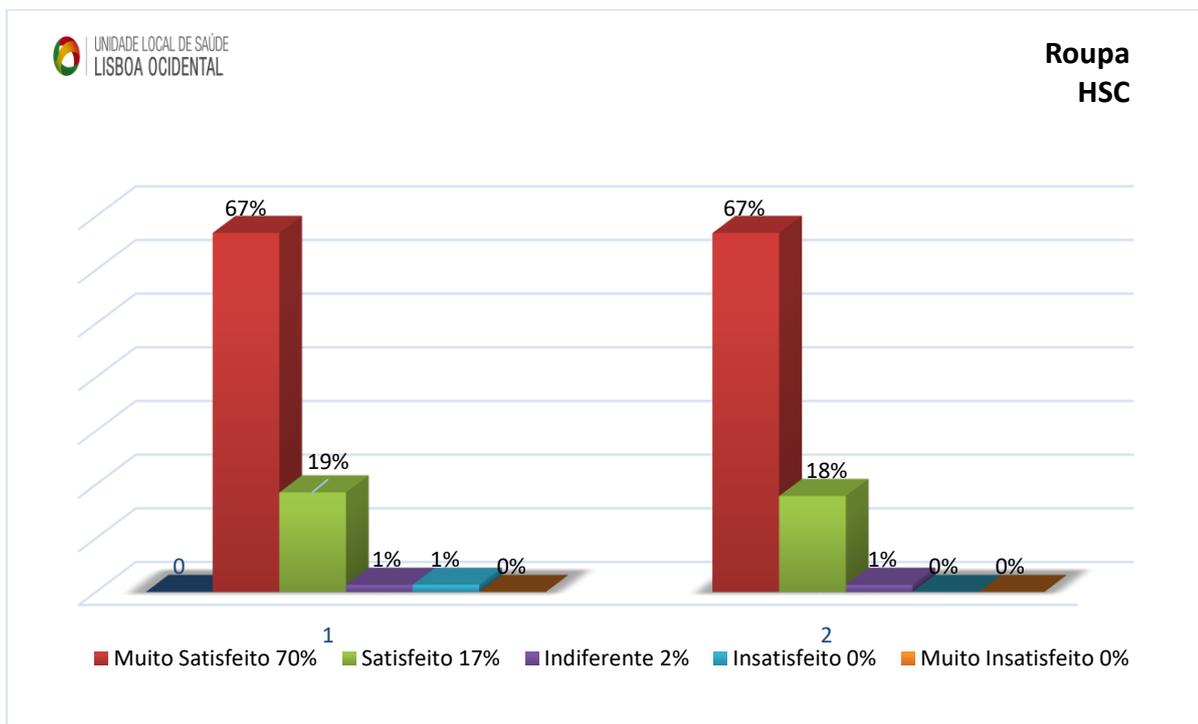


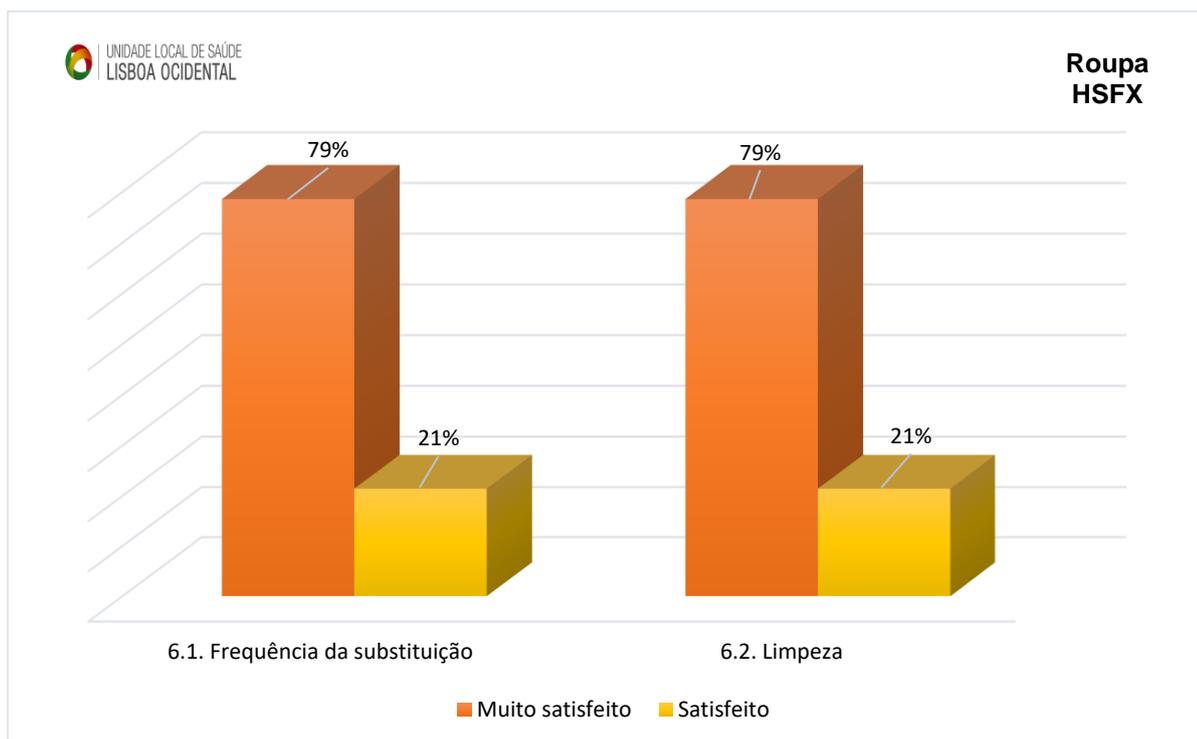
### 3.4. VISITAS





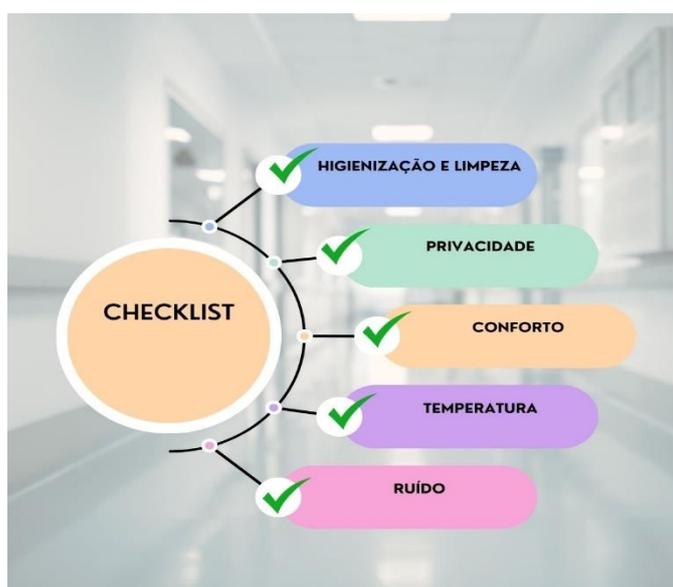
### 3.5. ROUPA

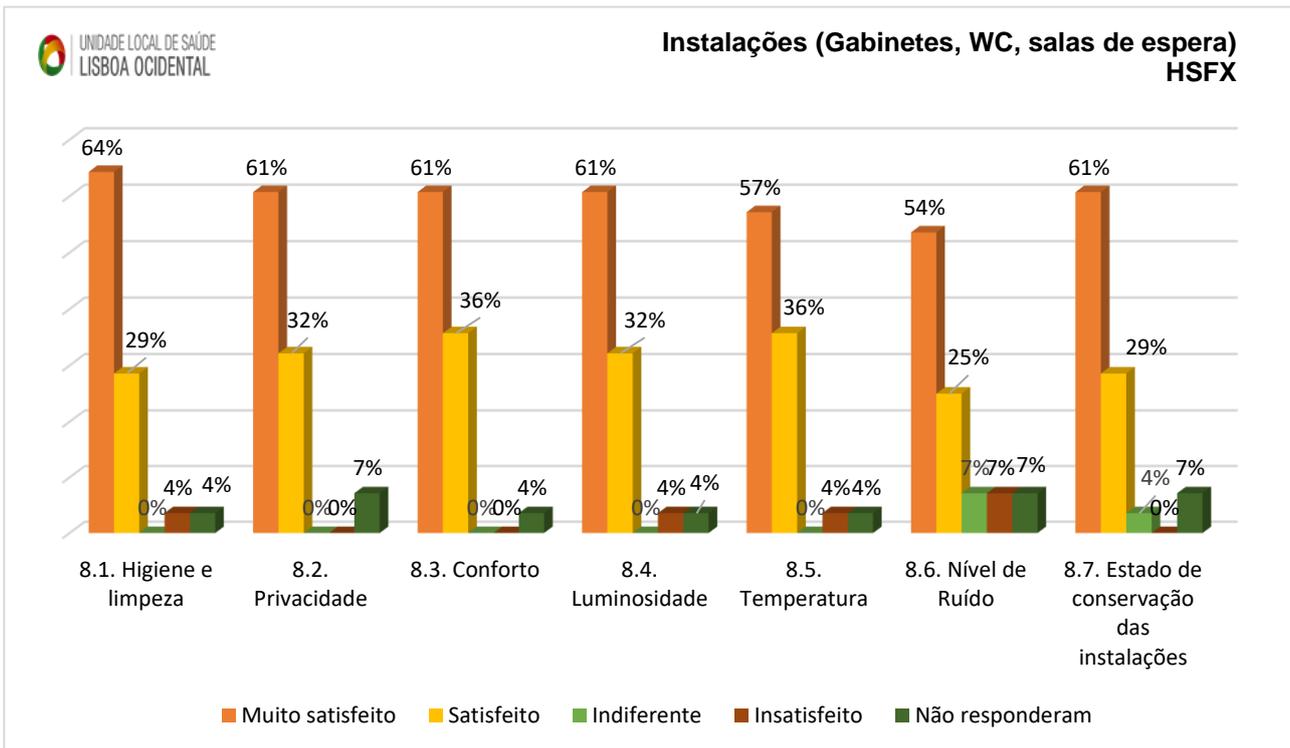
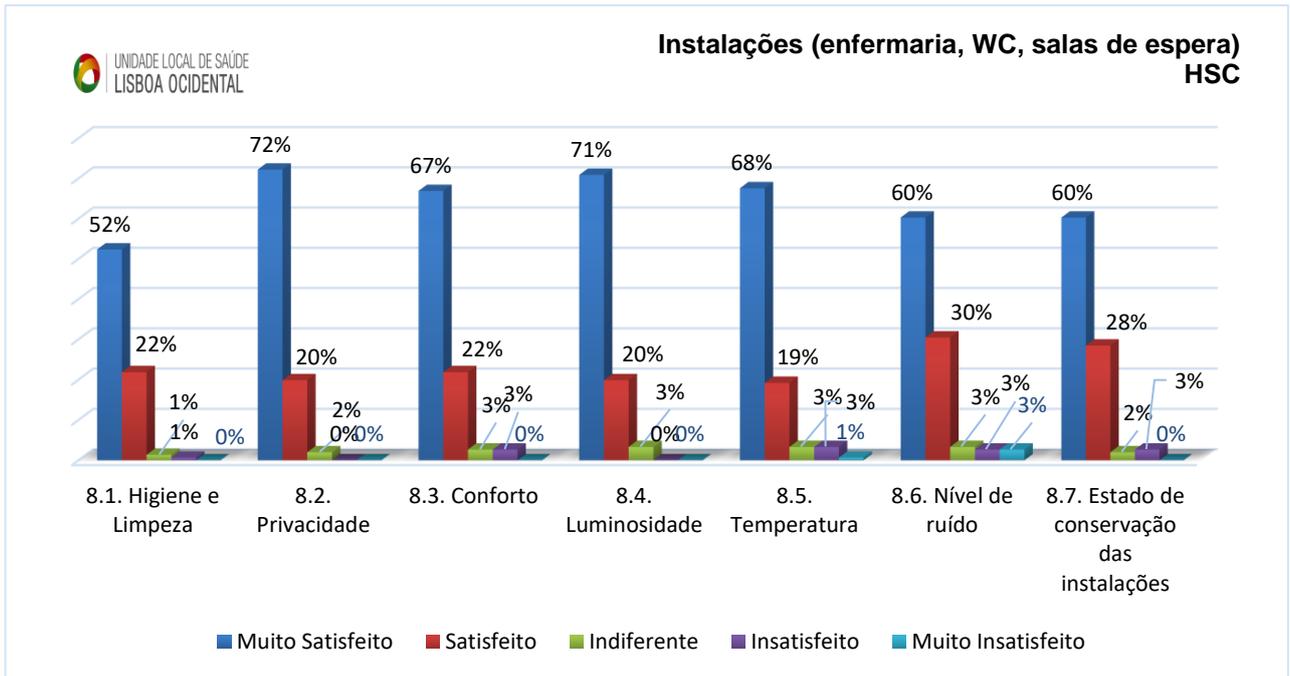




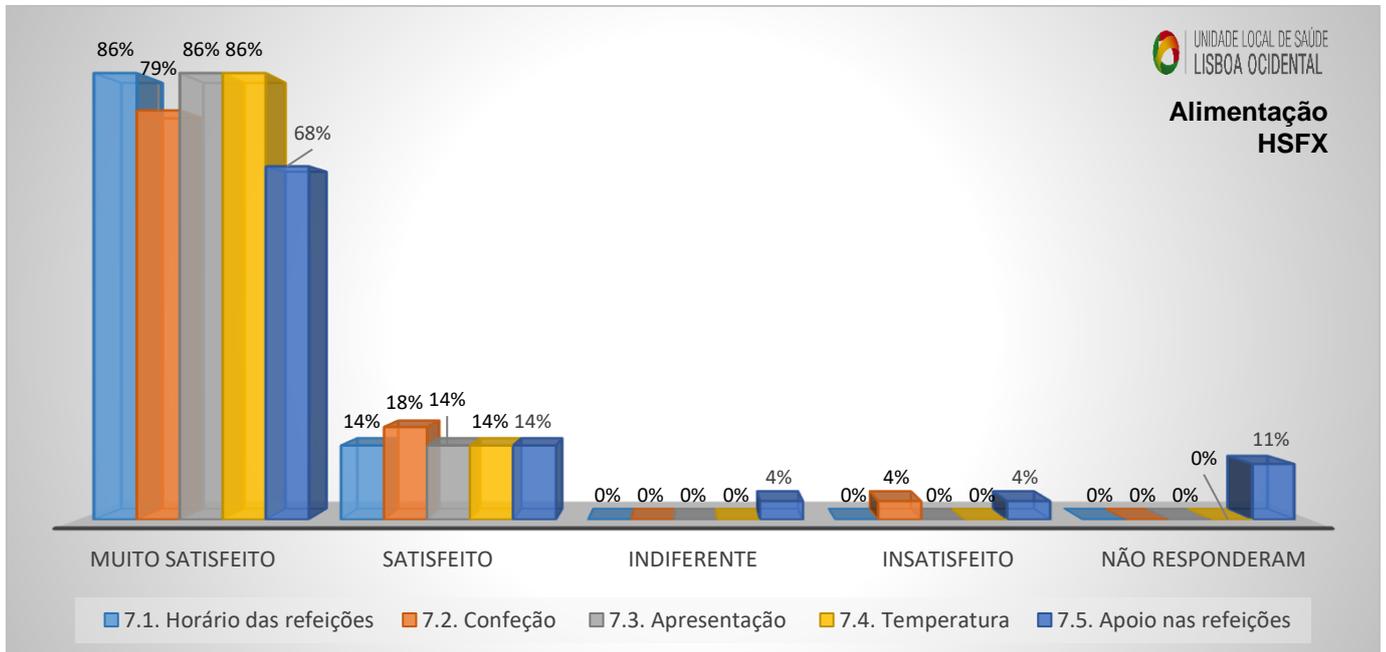
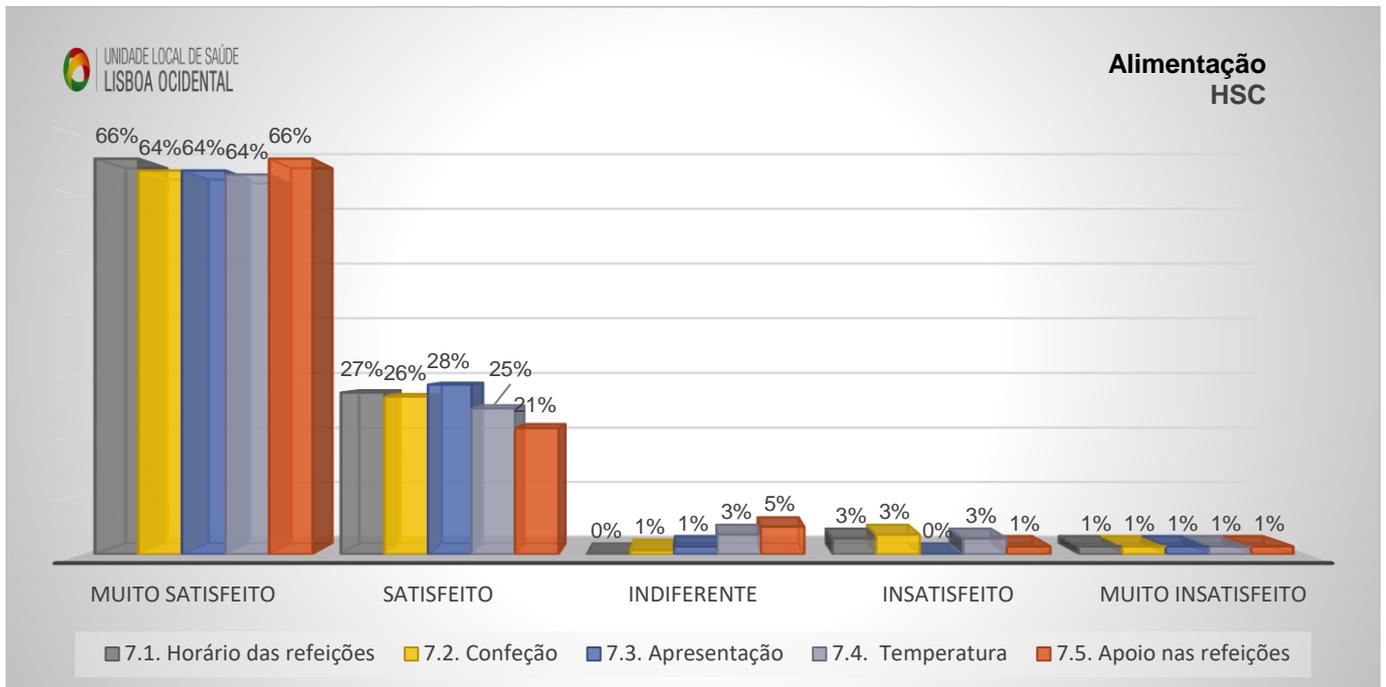
### 3.6. CONDIÇÕES DAS INSTALAÇÕES

A integração eficiente das infraestruturas contribui 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.

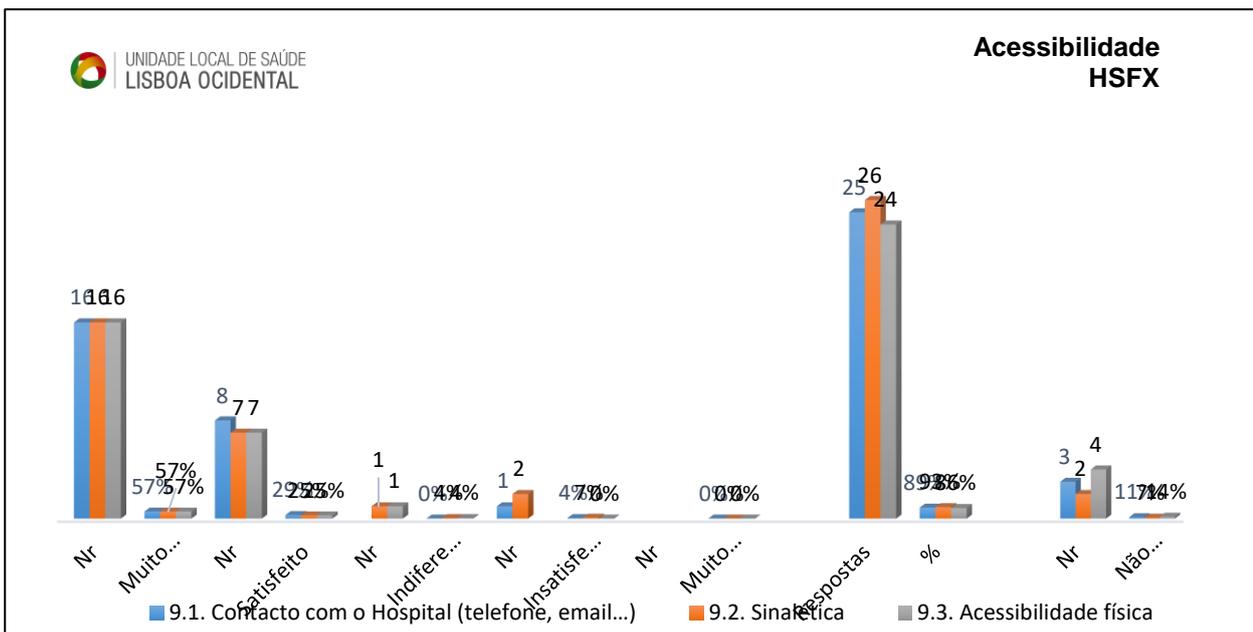
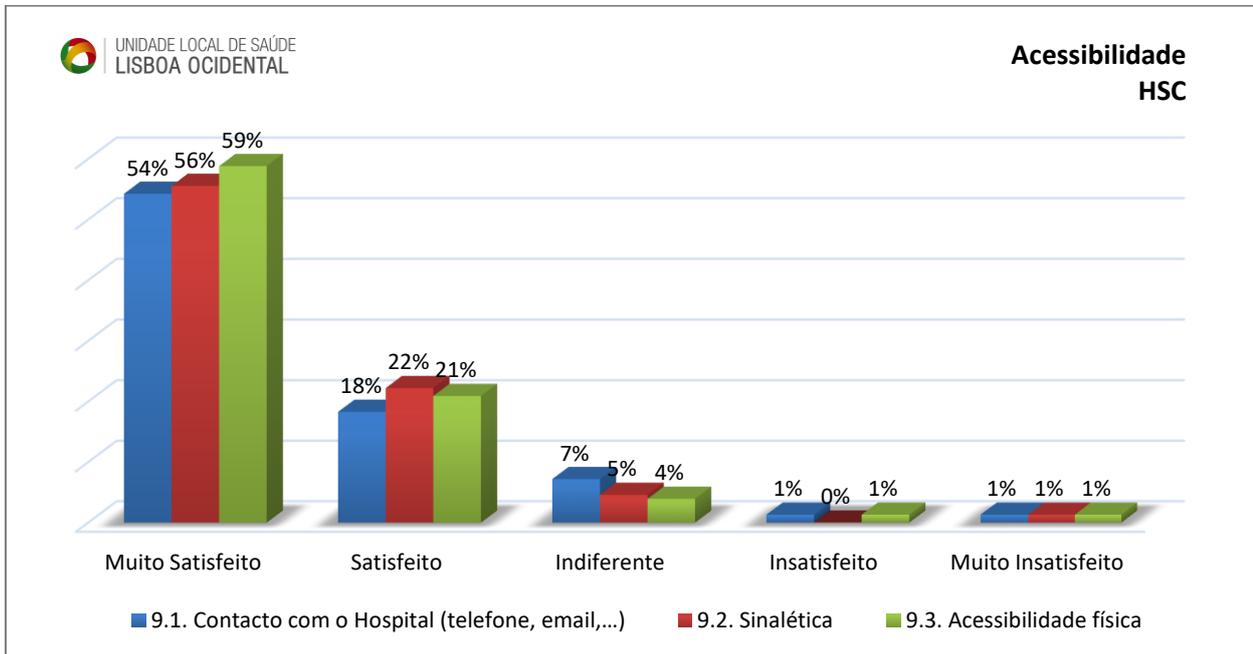




### 3.7. Alimentação



### 3.8. Acessibilidade



## 4. 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.

### 4.1. Hospital de Santa Cruz

#### Sugestões

Instalações e Equipamentos	
Descrição	Nº
Melhorar instalações sanitárias (lavatório e substituição de cortinas)	3
Melhorar WI-fi	3
TV com mais canais disponíveis	3
Melhorar os colchões	1
Alimentação	
Descrição	Nº
Horário das refeições	1
Recursos Humanos	
Descrição	Nº
Apresentação – Diferenciação de fardas para uma melhor identificação dos profissionais	1
Melhorar o atendimento pelos assistentes operacionais	1
Assistência/ Procedimentos	
Descrição	Nº
Melhorar o tempo de espera para o Bloco Operatório	1

#### Elogios

- “Parabéns a todo o pessoal pelo profissionalismo, empenho, amabilidade.”
- “Para mim não tem como melhorar, pois para mim, não foram só bons profissionais, foram família, preencheram a ausência da família por motivos profissionais.”
- “Melhor não é possível. Tudo bom e o pessoal médico, de enfermagem e auxiliares não podiam ser melhores. Os meus agradecimentos sinceros a todos.”
- “Nada a apontar. Resta-me agradecer pelos serviços prestados.”

## 4.2. Hospital de São Francisco Xavier

### Sugestões

Instalações e Equipamentos	
Descrição	Nº
Ar condicionado durante a noite com nível de ruído elevado	1

### Elogios

- "Sugestões de melhoria não tenho, posso apenas agradecer do fundo do coração pela amabilidade e simpatia por parte de toda a equipa, mas especialmente da equipa de enfermagem. Obrigada."
- "Obrigada pelo cuidado e simpatia"
- "Nada a apontar! Obrigada por tudo!"
- "Não é a minha primeira experiência aqui nem para mim, nem 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	<input type="checkbox"/>				
1.2. Clareza das informações prestadas	<input type="checkbox"/>				
1.3. Apresentação (Identificação e fardamento)	<input type="checkbox"/>				

#### 2. Equipa Médica

2.1. Amabilidade e disponibilidade	<input type="checkbox"/>				
2.2. Clareza da informação (exames/tratamentos possíveis)	<input type="checkbox"/>				
2.3. Informação sobre o seu estado de saúde	<input type="checkbox"/>				
2.4. Privacidade e intimidade no atendimento	<input type="checkbox"/>				
2.5. Apresentação (Identificação e fardamento)	<input type="checkbox"/>				
2.6. Informação sobre cuidados pós-alta	<input type="checkbox"/>				

#### 3. Equipa de Enfermagem

3.1. Amabilidade e disponibilidade	<input type="checkbox"/>				
3.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem	<input type="checkbox"/>				
3.3. Privacidade e intimidade no atendimento	<input type="checkbox"/>				
3.4. Apresentação (Identificação e fardamento)	<input type="checkbox"/>				
3.5. Informação sobre os cuidados pós-alta	<input type="checkbox"/>				

#### 4. Assistentes Operacionais

4.1. Amabilidade e disponibilidade	<input type="checkbox"/>				
4.2. Rapidez na resposta	<input type="checkbox"/>				
4.3. Privacidade e intimidade no atendimento	<input type="checkbox"/>				
4.4. Apresentação (Identificação e fardamento)	<input type="checkbox"/>				

#### 5. Visitas

5.1. Horário	<input type="checkbox"/>				
5.2. Número de visitas	<input type="checkbox"/>				
5.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa	<input type="checkbox"/>				

#### 6. Roupa

6.1. Frequência da substituição	<input type="checkbox"/>				
6.2. Limpeza	<input type="checkbox"/>				

#### 7. Alimentação

7.1. Horário das refeições	<input type="checkbox"/>				
7.2. Confeção	<input type="checkbox"/>				
7.3. Apresentação	<input type="checkbox"/>				
7.4. Temperatura	<input type="checkbox"/>				
7.5. Apoio nas refeições	<input type="checkbox"/>				

	Muito satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito insatisfeito
					
<b>8. Instalações (enfermarias, wc, salas de convívio)</b>					
8.1. Higiene e limpeza	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
8.2. Privacidade	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
8.3. Conforto	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
8.4. Luminosidade	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
8.5. Temperatura	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
8.6. Nível de ruído	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
8.7. Estado de conservação das instalações	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>9. Acessibilidade</b>					
9.1. Contacto com o Hospital (telefone, email...)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
9.2. Sinalética	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
9.3. Acessibilidade física	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>10. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>11. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?</b>					
	<input type="text" value="Sim"/>				<input type="text" value="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