



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório Questionário de Satisfação do Utente

Cirurgia Plástica e Reconstructiva,
Estética e Maxilo-Facial

Internamento

2023

Gabinete do Cidadão

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR	3
2. METODOLOGIA	4
3. Análise Global.....	5
3.1. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado	5
3.2. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identificação e dos seus dados clínicos?	6
3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal.....	6
3.3.1. Assistentes técnicos (secretariado)	6
3.3.2. Equipa médica	7
3.3.3. Equipa de enfermagem	7
3.3.4. Assistentes operacionais.....	8
3.4. Visitas	8
3.5. Roupa	9
3.5.1. Hospital de Egas Moniz.....	9
3.5.2. Alimentação	9
3.6. Condições das instalações do serviço.....	10
3.7. Acessibilidade	10
4. SUGESTÕES / ELOGIOS	11
4.1. Hospital de Egas Moniz.....	11
5. ANEXO	12

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. 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 Plástica, Reconstructiva e Estética e Maxilo Facial, área de internamento, a funcionar no 8º piso, Edifício de Internamento no Hospital de Egas Moniz da Unidade Local Saúde de Lisboa Ocidental (ULSLO).

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.

Não será feita por parte do Gabinete do Cidadão HEM uma análise interpretativa dos dados. Este relatório apresenta apenas a percentagem dos dados introduzidos e correspondentes aos questionários recolhidos durante o Ano de 2023.

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.

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR

Em 2023, o Serviço de Cirurgia Plástica, Reconstructiva e Estética e Maxilo Facial dispôs de 16 camas no início do ano, tendo terminado com 20 camas na unidade de internamento, com um total de movimento de doentes internados de 1081. Fazem parte da sua Actividade Assistencial: o Ensino/Investigação; a Consulta Externa; o Bloco Operatório/Internamento; o Serviço de Urgência (em SFX e HEM/interno); Consultas Externas e MCDT`s. Como áreas de diferenciação técnica é dotada de reconstrução microcirúrgica e reimplantação de membros. Esta especialidade caracteriza-se pela seguinte frase: “O Serviço de Cirurgia Plástica, Reconstructiva e Maxilo facial da ULSLO oferece aos utentes do SNS o profissionalismo a competência a assistência o acompanhamento a disponibilidade o humanismo, espelhado em todas as áreas abrangidas e desenvolvidas pelo Serviço.” In <https://www.chlo.min-saude.pt/index.php/servicos-clinicos/55-cirurgia-e-especialidades-cirurgicas/120-cirurgia-plastica-reconstrutiva-e-estetica-e-maxilofacial>

2. METODOLOGIA

OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

Variável	Descritivo
1. Tempo de espera para marcação de consulta/tratamento	
2. Quanto tempo esperou no dia da consulta/tratamento?	
3. Assistentes Técnicas (secretariado)	3.1. Amabilidade e disponibilidade 3.2. Clareza das informações prestadas 3.3. Rapidez no processo de admissão na sua chegada 3.4. Apresentação (identificação e fardamento)
4. Equipa Médica	4.1. Amabilidade e disponibilidade 4.2. Clareza da comunicação sobre exames, tratamentos, medicação e opções terapêuticas 4.3. Informação sobre o seu estado de saúde 4.4. Privacidade e intimidade no atendimento 4.5. Apresentação (identificação e fardamento)
5. Equipa de Enfermagem	5.1. Amabilidade e disponibilidade 5.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem 5.3. Privacidade e intimidade no atendimento 5.4. Apresentação (identificação e fardamento)
6. Outros Técnicos	6.1. Amabilidade e disponibilidade 6.2. Clareza das orientações transmitidas 6.3. Privacidade e intimidade no atendimento 6.4. Apresentação (identificação e fardamento)
7. Assistentes Operacionais	7.1. Amabilidade e disponibilidade 7.2. Rapidez na resposta 7.3. Privacidade e intimidade no atendimento 7.4. Apresentação (identificação e fardamento)
8. Instalações (Gabinetes, WC, salas de espera)	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 Plástica, Reconstructiva e Estética e Maxilo Facial (Internamento). Foram entregues pela equipa de enfermagem no momento da alta, com indicação para preenchimento e devolução no secretariado.

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.

População Alvo Cirurgia Plástica			
Serviço	População alvo	Amostra (nº inquiridos)	% inquiridos
Cirurgia Plástica	1081	31	3%

*Fonte SCLinico

Género:

Fem	%	Masc	%
22	71%	7	23%

E compreendidos nas seguintes faixas etárias:

>18-29	%	30-39	%	40-49	%	50-59	%	60-<69	%
4	13%	5	16%	7	23%	7	23%	6	19%

3. ANÁLISE GLOBAL

Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

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



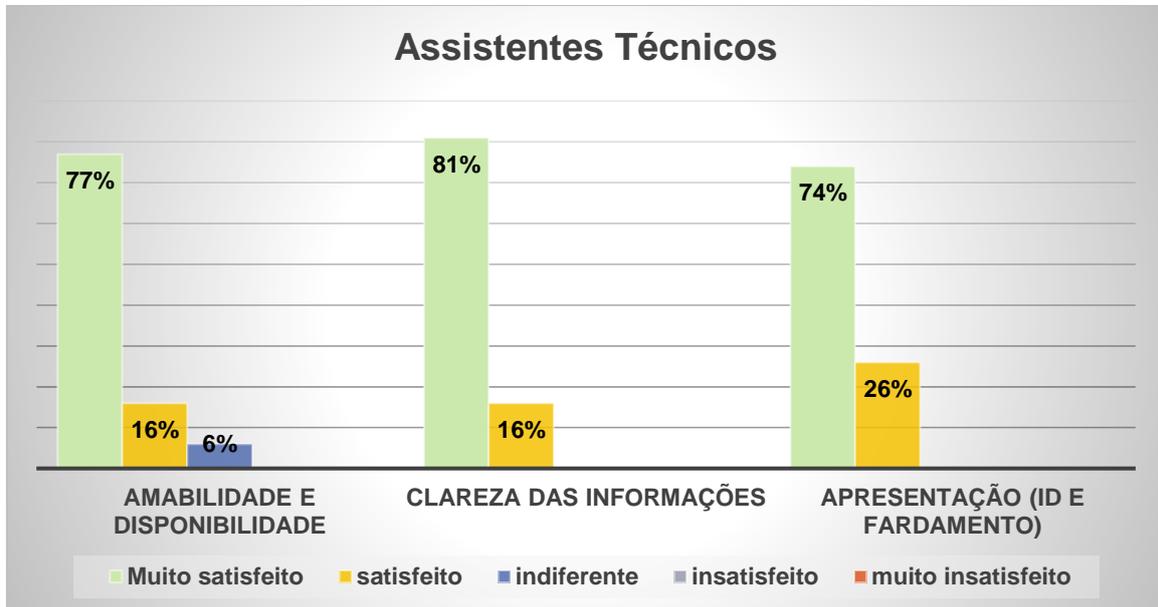
3.2. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identificação e dos seus dados clínicos?



3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal

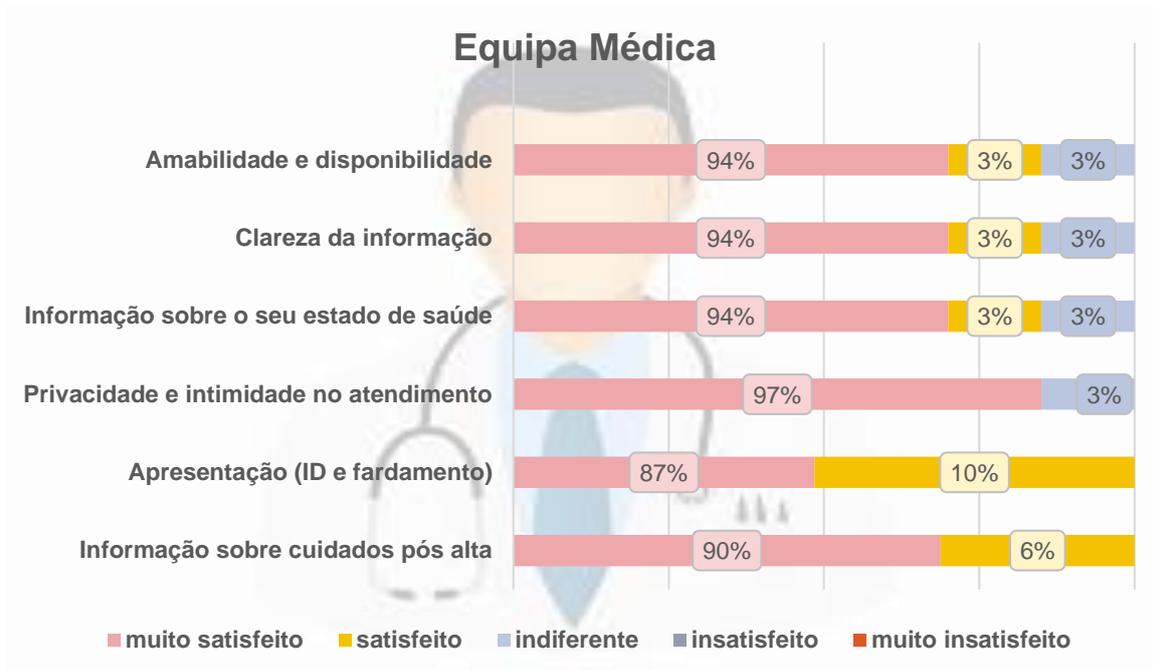
Este ponto pretende avaliar o grau de satisfação do inquirido em relação ao atendimento pelas várias categorias profissionais, abordando questões como informação prestada, apresentação e respeito pela privacidade.

3.3.1. Assistentes técnicos (secretariado)

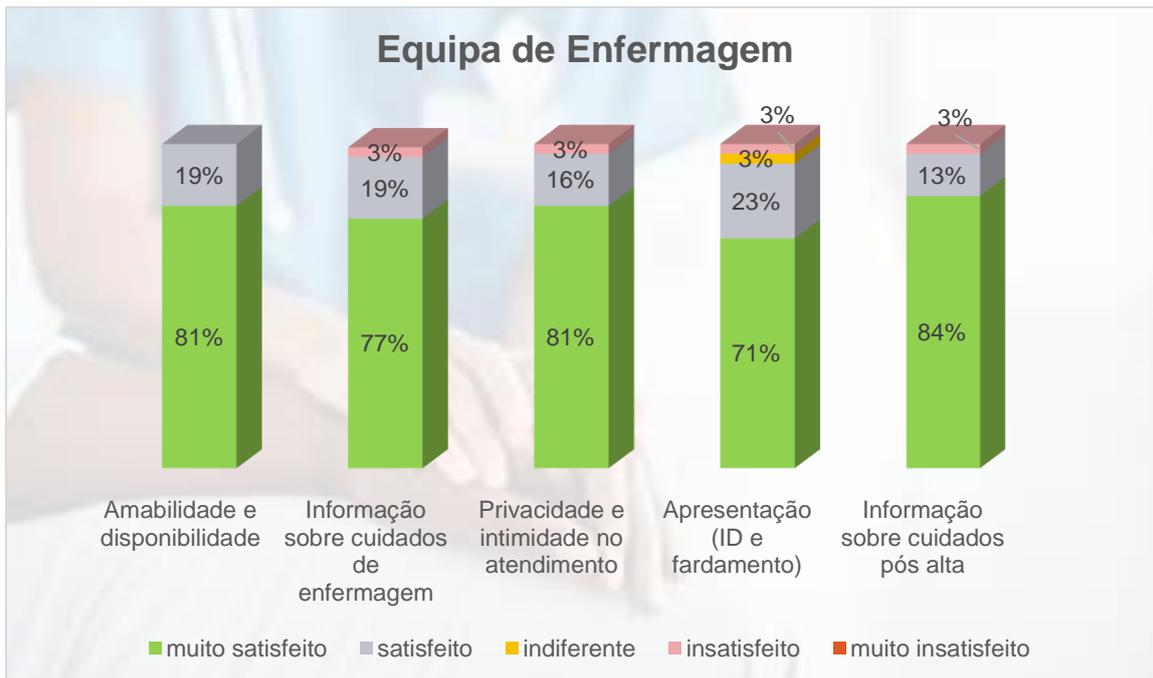


A este ponto registaram-se 99% de participação dos inquiridos e 1% de ausência de resposta,

3.3.2. Equipa médica

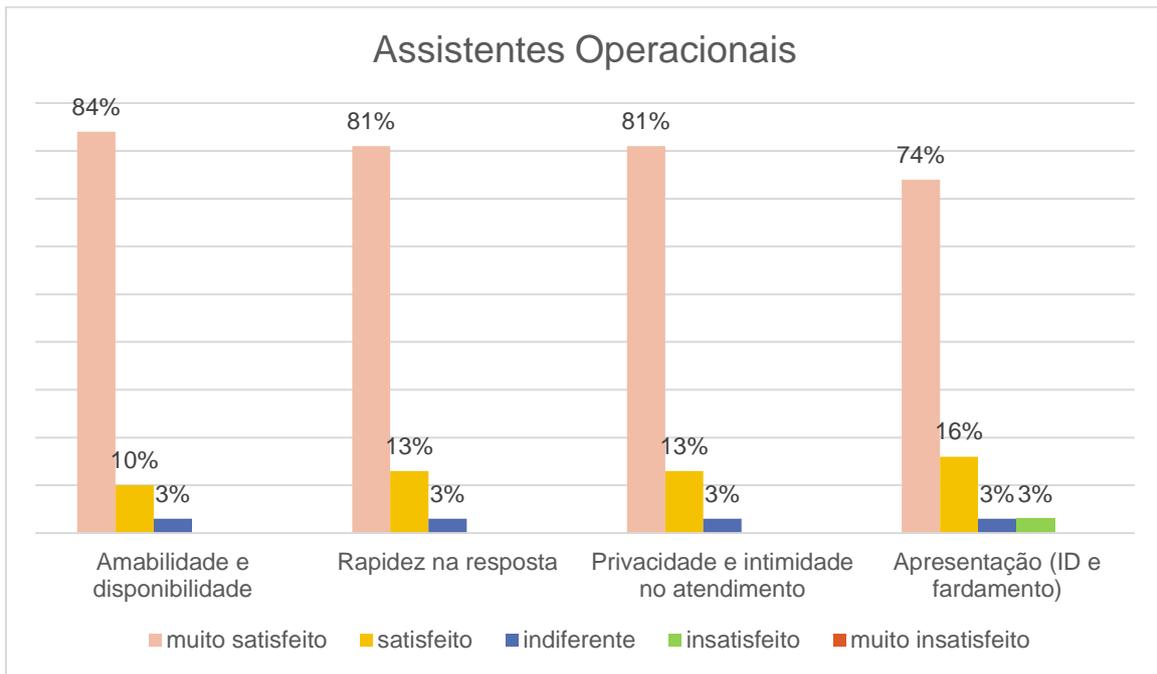


3.3.3. Equipa de enfermagem



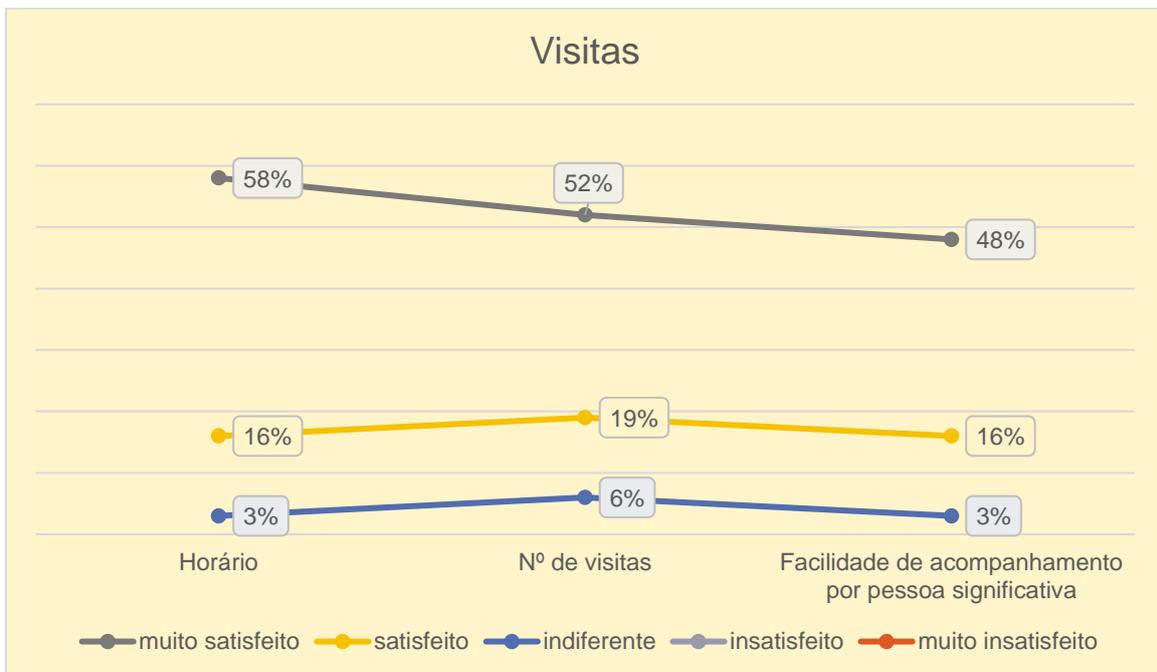
A este ponto todos os inquiridos responderam perfazendo um total de 100% de participação.

3.3.4. Assistentes operacionais



A esta variável, registou-se 97% de participação dos inquiridos e 3% optaram por não responder.

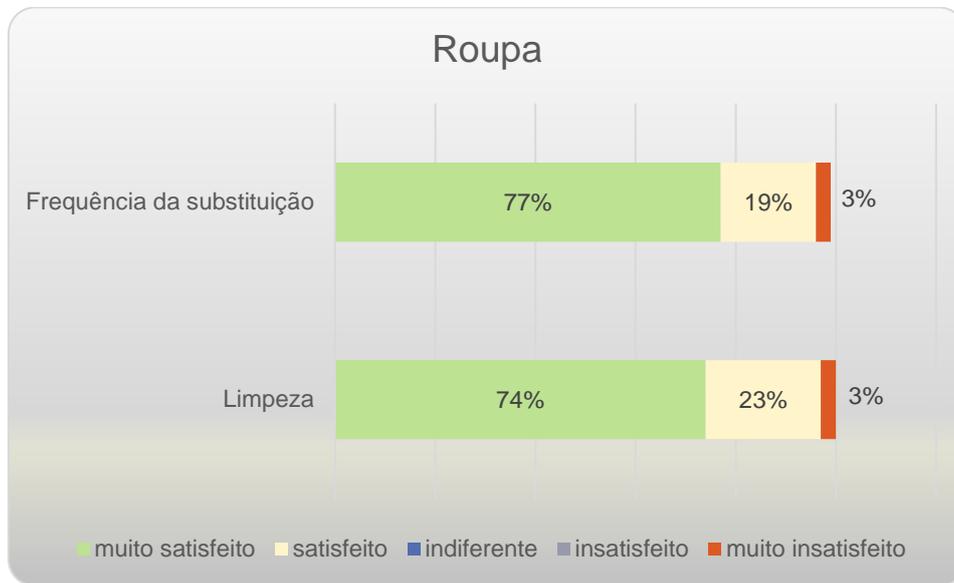
3.4. Visitas



A este ponto 26% não responderam.

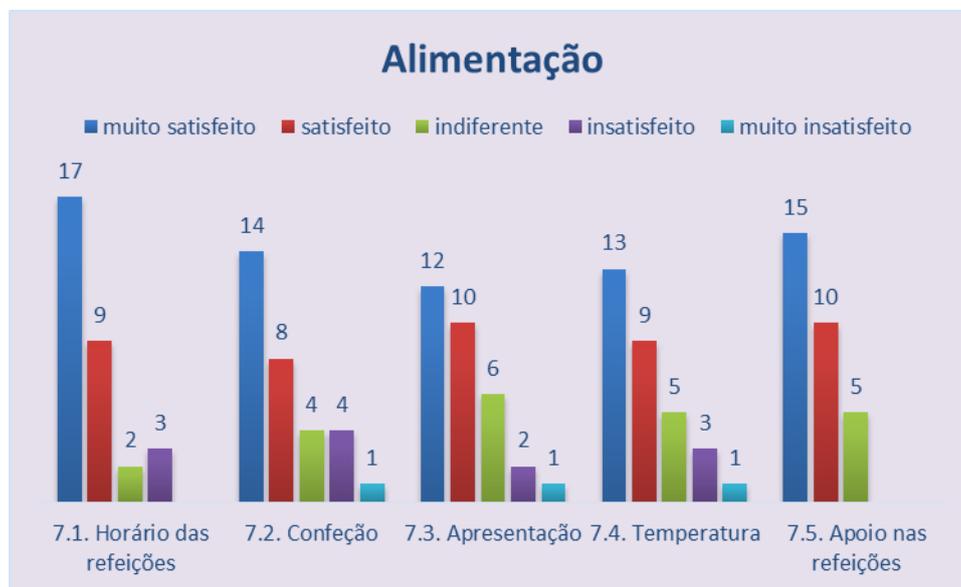
3.5. Roupas

3.5.1. Hospital de Egas Moniz



A esta variável registou-se 100% de participação.

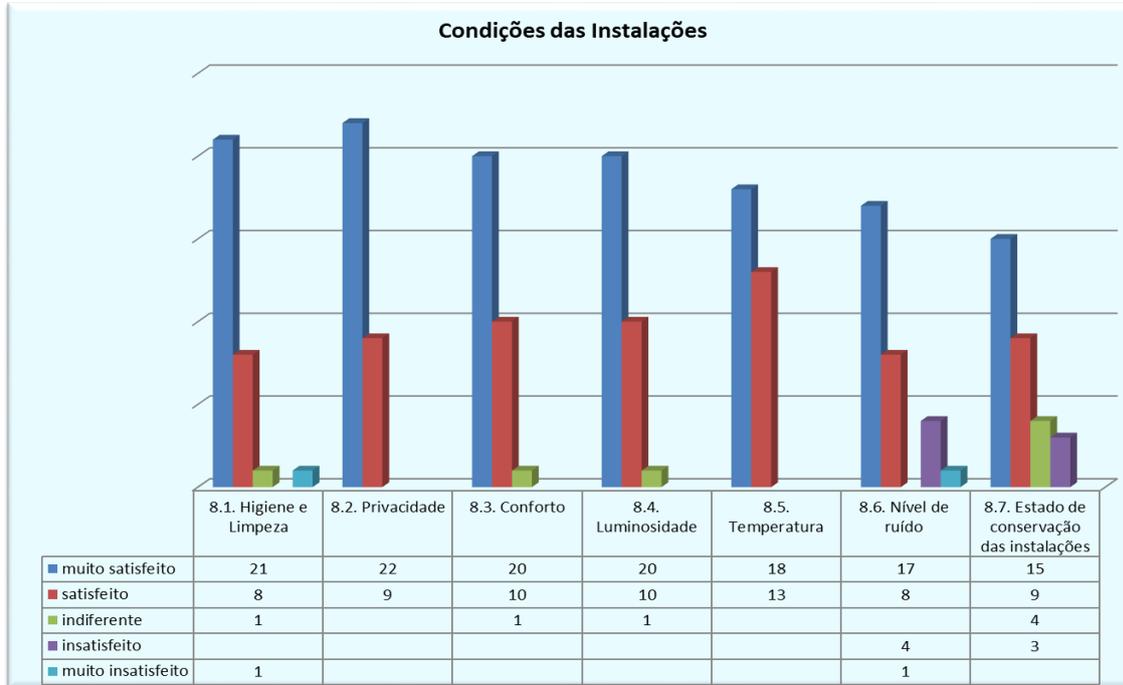
3.5.2. Alimentação



A este ponto para o “Muito Satisfeito” foram obtidos 46%, para o “Satisfeito” 30% e 14% para o “Indiferente”. Para o “Insatisfeito” e “Muito Insatisfeito” foram obtidas 8% e 2% das respostas respectivamente. Apenas 1% optaram por não responder.

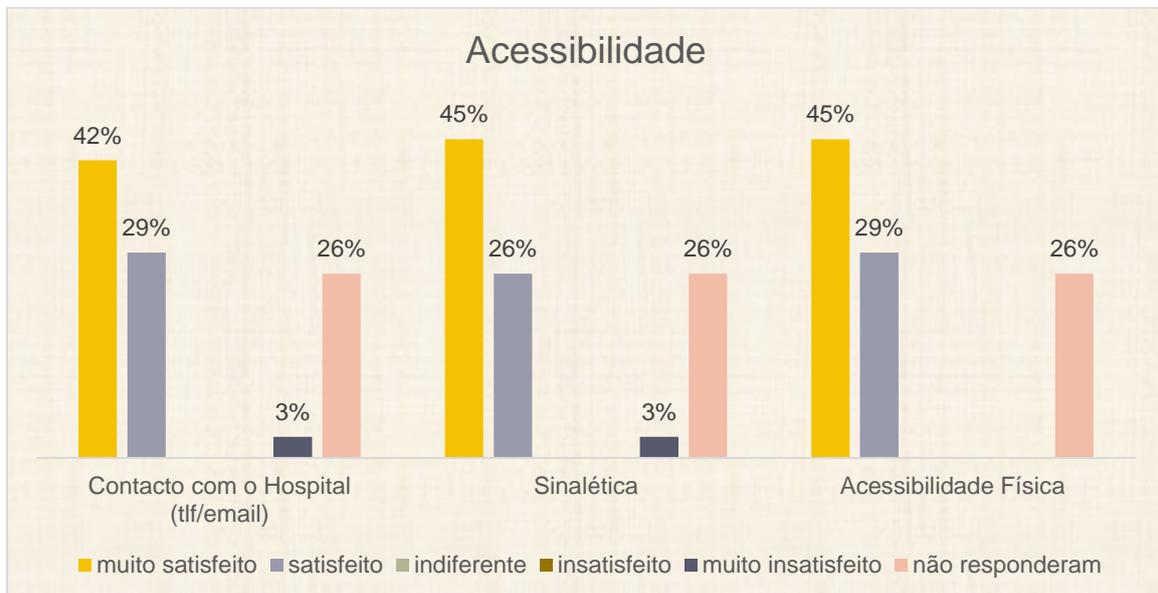
3.6. Condições das instalações do serviço

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.



Para as respostas positivas foram reunidos um total de 92% (61% e 31% para o “*Muito Satisfeito*” e “*Satisfeito*”. Para o “*Indiferente*” foram obtidas 3% de participação e para respostas negativas um total de 4%, com 3% para o “*Insatisfeito*” e 1% para o “*Muito Insatisfeito*”. Registou-se 100% de total de participação de respostas.

3.7. 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 Egas Moniz

Sugestões

Instalações e Equipamentos	
Descrição	Nº
"Pôr cortinas nos chuveiros"	1
"Vedarem as janelas, entra bastante frio"	1
"Fui transferido do SFX para o HEM e a viagem tem que ser melhorada, assim como tempo de espera pelo elevador"	1
Alimentação	
Descrição	Nº
"Melhorar os horários de alimentação, são tardios"	1
Recursos Humanos	
Descrição	Nº
"Aumentar o nº de profissionais de enfermagem e de assistentes operacionais por ser insuficiente apesar dos seus esforços"	1
Assistência	
Descrição	Nº
"Os enfermeiros devem ouvir mais as queixas dos pacientes e acudir às suas necessidades"	1
Acolhimento	
Descrição	Nº
"Poderiam entrar 2 visitas de cada vez em vez de uma"	1
"O ruído de tanto, acaba por ser bastante incómodo"	1
"Melhorar os serviços de enfermagem nomeadamente da equipa de 08/09/23 madrugada"	1

Elogios

Foram registados 3 Elogios que transcrevemos:

"Impressionada com a amabilidade e simpatia do Enf.º Daniel bem como dos restantes enfermeiros"

"O Serviço de Enfermagem é muito atencioso, em especial o Enf.º Daniel, sempre disponível e bem disposto!"

"Tive um acompanhamento de excelência"

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	
------------------------	-------------------------------	---------------------	--



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. Roupas

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
					
8. Instalações (enfermarias, wc, salas de convívio)					
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"/>
9. Acessibilidade					
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"/>
10. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
11. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?					
	<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