

# Questionário de Satisfação do Utente

## Serviço de Cirurgia Geral (HSFX)

### Consulta

#### Relatório

09 de março a 21 de abril de 2023

Este relatório contém a análise de dados, referentes aos questionários aplicados no Serviço de Cirurgia Geral (área da Consulta) do CHLO/HSFX, no período indicado.

Gabinete do Cidadão  
17-05-2023



## ÍNDICE

1. Apresentação do Serviço.....	3
2. Metodologia.....	3
3. Análise Global.....	4
3.1. Classificação da Consulta de Cirurgia Geral HSFX.....	5
3.1.1. Satisfação global com os serviços prestados.....	5
3.1.2. Recomendação dos serviços/cuidados desta consulta a outras pessoas.....	5
3.2. Veio ao serviço de Consultas Externas/ Consulta de Cirurgia para.....	5
3.3. Atendimento/ pessoal.....	6
3.4. Qualidade/ acesso.....	7
3.5. Condições das instalações do serviço.....	8
4. Sugestões/ comentários.....	9

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.

Optou-se pela aplicação de questionários, numa perspetiva de análise quantitativa do Serviço de Cirurgia Geral, área da consulta, a funcionar no Hospital de São Francisco Xavier.

Os questionários aplicados, foram de preenchimento facultativo e anónimo, por forma a transmitir a confiança necessária ao 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 uma análise interpretativa dos dados, este relatório apresenta apenas a percentagem dos dados introduzidos e correspondentes aos questionários recolhidos de 09/03 a 21/04/2023.

## 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 do Centro Hospitalar Lisboa Ocidental desenvolve a sua atividade nos três hospitais que constituem o centro hospitalar:

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

## 2. METOLOGIA

### OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

Variável	Descritivo
1. Veio ao Serviço de Consultas Externas para:	1.1. Consulta médica programada 1.2. Consulta de enfermagem 1.3. Realização de penso/tratamento por enfermeiro em sala de tratamentos 1.4. Realização de pequena cirurgia 1.5. Outros motivos
2. Atendimento/Pessoal Grau de satisfação relativamente a:	2.1. Atendimento pelos Assistentes Técnicos (secretários) 2.2. Atendimento médico 2.3. Atendimento de enfermagem 2.4. Identificação dos profissionais 2.5. Respeito recebido no atendimento 2.6. Respeito pela privacidade e intimidade 2.7. Informação fornecida (adequada e incompreensível) 2.8. Horário das consultas/ procedimentos
3. Qualidade/Acesso Grau de satisfação relativamente a:	3.1. Facilidade de marcação de consulta 3.2. Organização geral do serviço 3.3. Horário de atendimento pelo médico/ enfermeiro 3.4. Tempo de espera para consulta/procedimento/exame 3.5. Tempo dedicado pelo médico/ enfermeiro
4. Condições das instalações do serviço (estado de conservação, conforto, temperatura, luminosidade, ruído, limpeza e sinalética)	4.1. Corredores e sala de espera 4.2. Gabinetes de consulta 4.3. Salas de tratamentos/penso 4.4. Bloco de pequena cirurgia 4.5. Sanitários
5. Satisfação global com a organização do serviço e com os serviços prestados	
6. Recomenda os serviços/cuidados desta Consulta Externa de Cirurgia a outras pessoas?	

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

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Nada satisfeito
- Não sei/ não se aplica

### POPULAÇÃO ALVO

Os questionários foram dirigidos aos utentes que realizaram consulta integrada na especialidade de Cirurgia Geral (HSFX) período de 09/03 a 21/04/2023. Foram entregues pelo secretariado no ato de efetivação da consulta, com indicação para preenchimento e colocação na caixa de sugestões existente na sala de espera.

O questionário é constituído por 6 perguntas fechadas.

População Alvo Serviço de Cirurgia Geral HSFX (Consulta)		
Serviço	População Alvo	Amostra
Cirurgia Geral HSFX (Consulta)	1193	93

Da população alvo inquiriram-se 93 indivíduos, 58% do género feminino e 32% do género masculino. No que diz respeito à faixa etária a percentagem mais elevada fica entre os 70-79 anos, com 22%, seguida dos 50-59 anos, com 20%.

### 3. ANÁLISE GLOBAL

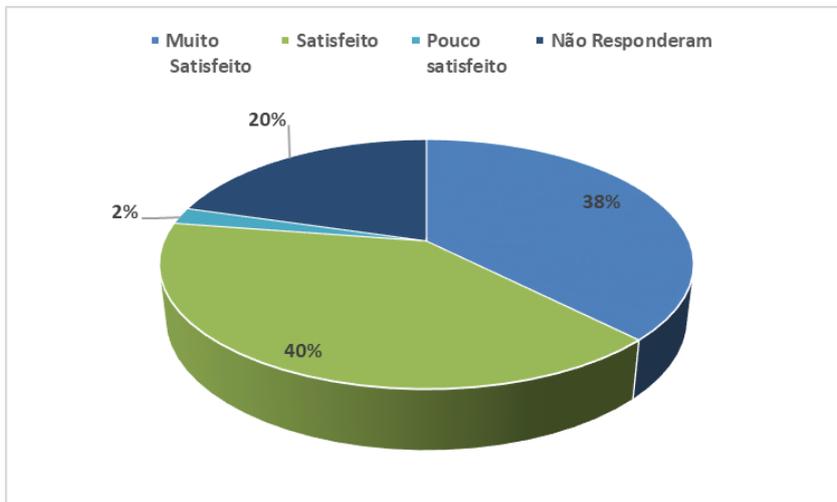
Total de consultas efetivadas		1193
Total Inquiridos		93
Percentagem de inquiridos/total de consultas realizadas		8%

No período de 09/03 a 21/04/2023 obteve-se a participação no preenchimento dos questionários de satisfação de 8% da amostra total.

### 3.1. CLASSIFICAÇÃO DA CONSULTA EXTERNA DE CIRURGIA GERAL

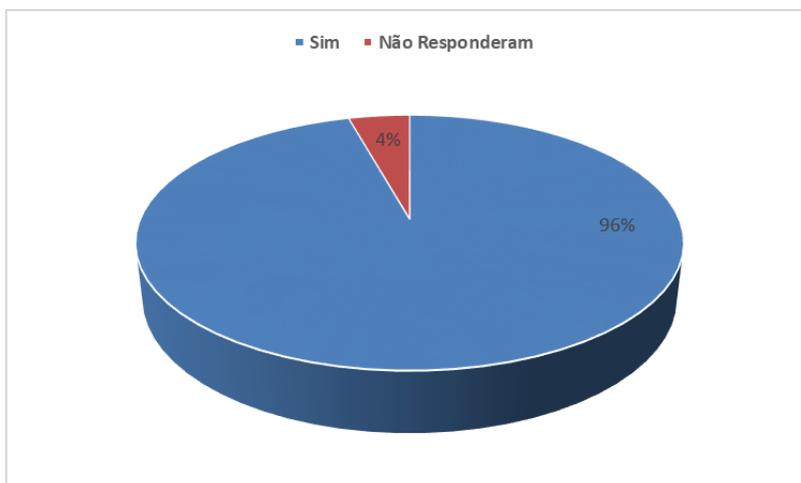
#### 3.1.1. Satisfação global com os serviços prestados

Dos 93 inquiridos, 40% consideraram-se “Satisfeitos” com os serviços prestados na consulta externa de Cirurgia Geral e 38% “Muito satisfeitos”, sendo que 20% não respondeu a esta questão.



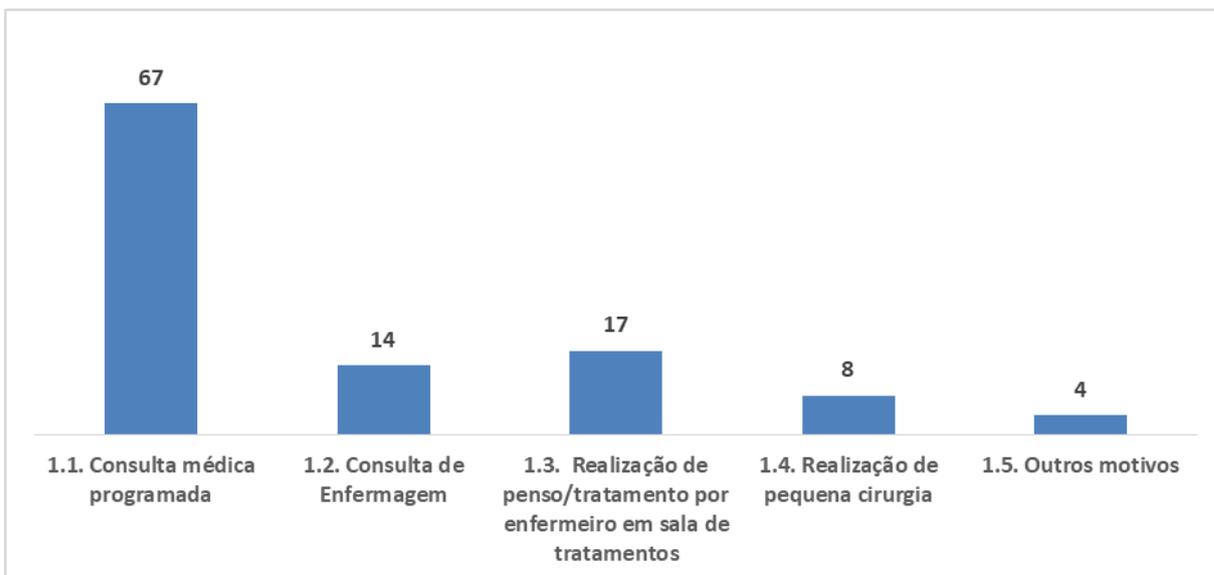
#### 3.1.2. Recomendação do serviço/cuidados da consulta externa de Cirurgia Geral I a outras pessoas

89 utentes dos 93 inquiridos responderam que recomendariam o serviço/cuidados a amigos e familiares.



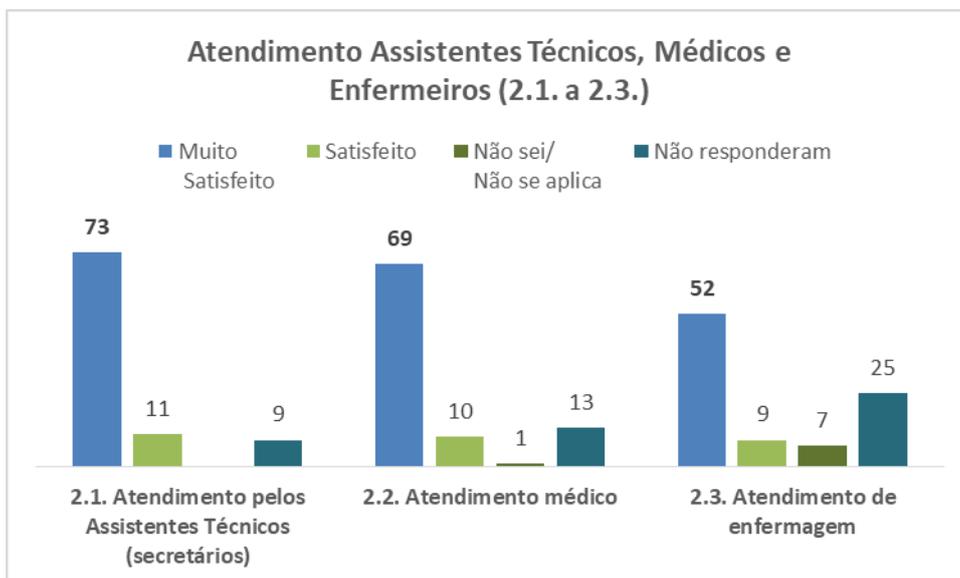
### 3.2. VEIO AO SERVIÇO DE CONSULTAS EXTERNAS/ CONSULTA DE CIRURGIA PARA:

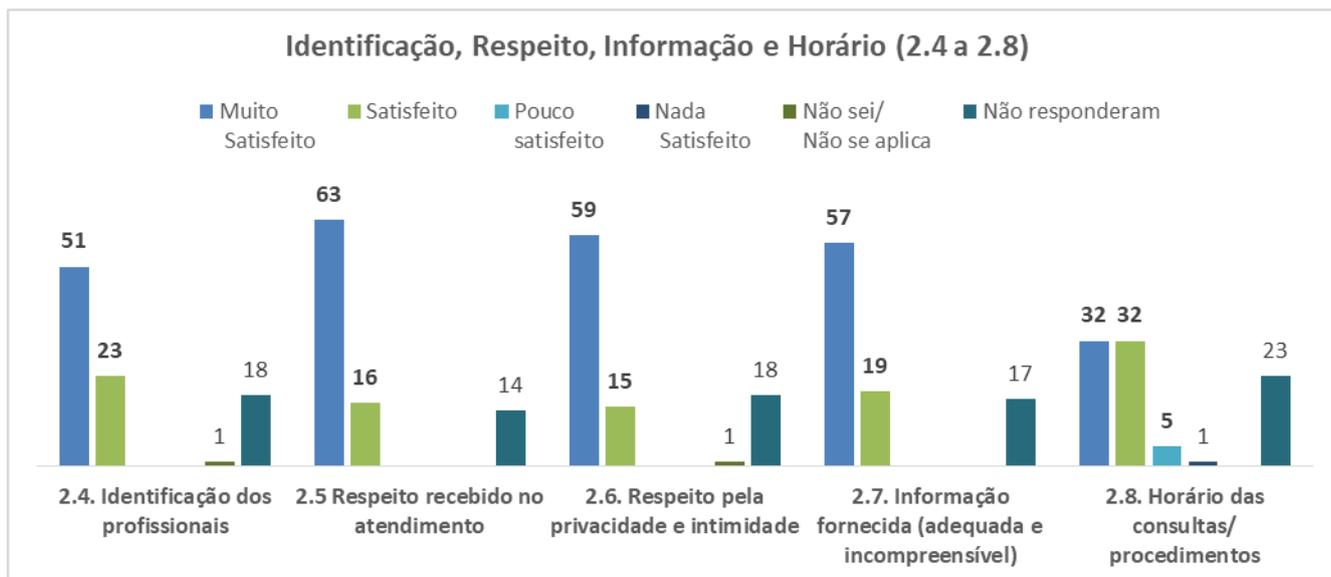
Neste ponto, os inquiridos referem o motivo pelo qual recorreram à consulta, o número total de resposta poderá ser superior ao número total de inquiridos, uma vez que alguns inquiridos mencionaram mais do que um motivo. A maioria dos inquiridos veio por consulta médica programada, seguida de realização de penso e de consulta de enfermagem.



### 3.3. ATENDIMENTO / PESSOAL

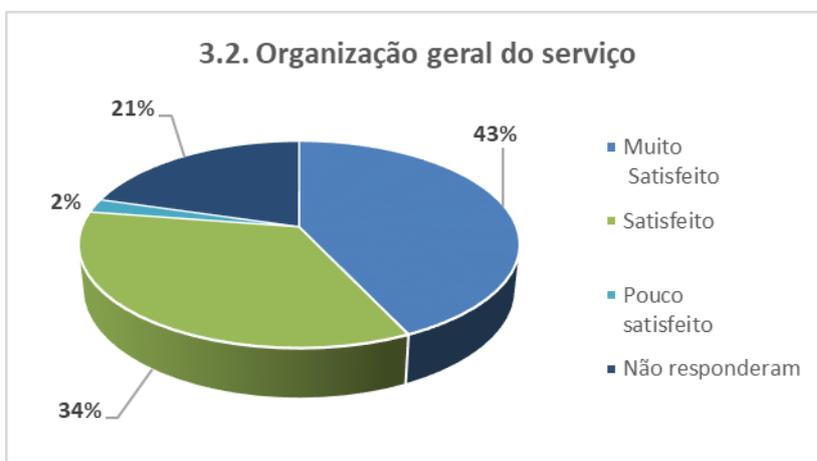
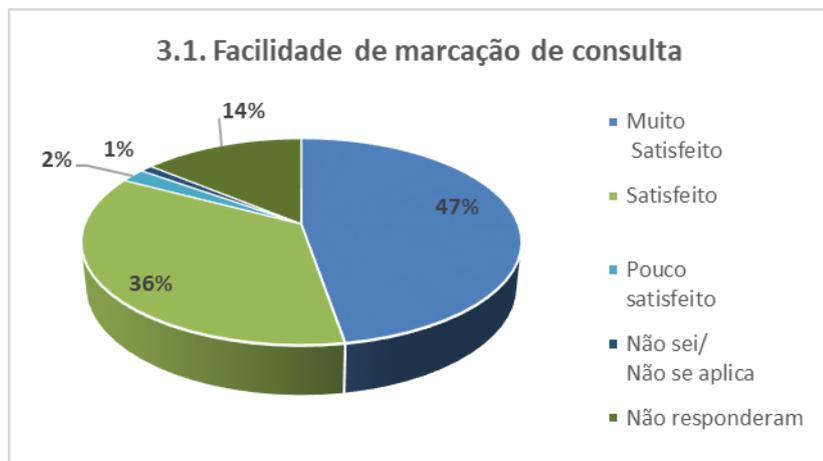
Este ponto pretende avaliar o grau de satisfação do inquirido em relação ao atendimento pelas várias categorias profissionais, abordando questões como identificação do pessoal, privacidade no atendimento e informação prestada. Em média 61% dos inquiridos revelaram-se “Muito satisfeitos” com o atendimento pelas várias categorias e 18% “Satisfeitos”.

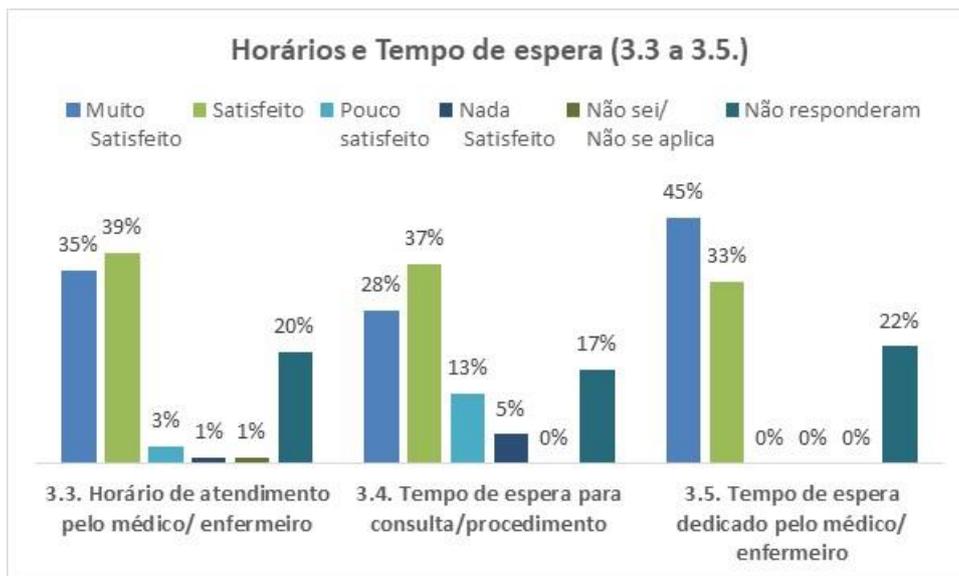




### 3.4. QUALIDADE/ACESSO

O segundo ponto do questionário pretende avaliar questões relacionadas com a dificuldade de marcação de consulta, horários praticados e tempos de espera, incluindo tempo de espera após efetivação da consulta, para a sua realização, e tempo despendido durante o ato da consulta.

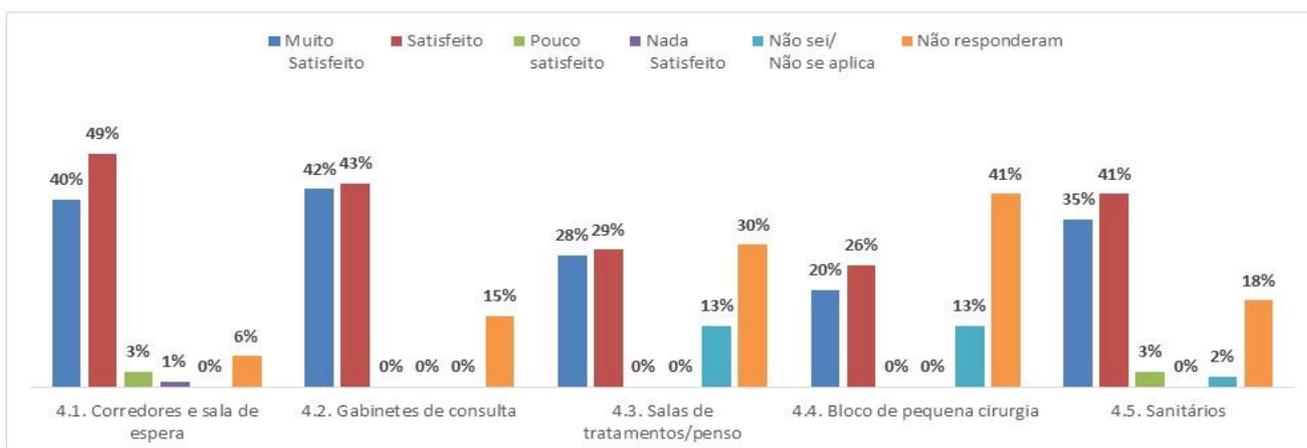




### 3.5. CONDIÇÕES DAS INSTALAÇÕES DO SERVIÇO

O terceiro ponto do questionário pretende avaliar a perceção dos inquiridos em relação às condições das instalações, nomeadamente salas de espera, corredores, salas de tratamento e sanitários. Pretende-se que sejam avaliadas questões relativas ao conforto, luminosidade, condições de higiene, temperatura, ruído, sinalética e estado de conservação.

Os aspetos com maior percentagem de “Satisfeito” verificam-se nos corredores e salas de espera e gabinetes de consulta. A percentagem mais elevada de “Muito satisfeito” surge nos corredores e sala de espera e gabinetes de consulta.



#### 4. SUGESTÕES/ COMENTÁRIOS

Dois dos inquiridos deixaram as seguintes sugestões/ elogios:

- Questionário disponibilizado antes da consulta, não é possível responder.
- Total agradecimento a toda a equipa da senologia (Raquel e Ana Oliveira), pela simpatia e pelo profissionalismo, com muito cuidado e atenção ao paciente.