



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório Questionário de Satisfação do Utente

Internamento de Ginecologia

Serviço de Ginecologia e Obstetrícia

2023

Gabinete do Cidadão

2024-02-12

ÍNDICE

1.	Apresentação do serviço/setor	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?	7
3.3.	Atendimento dedicado pelo pessoal	8
3.3.1.	Assistentes técnicos (secretariado).....	8
3.3.2.	Equipa médica.....	9
3.3.3.	Equipa de enfermagem	10
3.3.4.	Assistentes operacionais.....	11
3.4.	Visitas	12
3.5.	Roupa	13
3.6.	Alimentação	14
3.7.	Instalações.....	15
3.8.	Acessibilidade.....	16
4.	Sugestões/Elogios	17
5.	Anexo	18

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 Ginecologia e Obstetrícia, área de internamento de Ginecologia/ Medicina Materno-Fetal, a funcionar no Hospital de São Francisco Xavier.

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 de 01/01 a 31/12/2023.

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR

O Serviço de Ginecologia e Obstetrícia tem como missão prestar uma assistência diferenciada e de qualidade a utentes com necessidades do foro ginecológico e obstétrico, nomeadamente grávidas com patologia e/ou durante o trabalho de parto, parto e puerpério, e aos recém-nascidos.

Os valores assumidos pelos profissionais do serviço são a humanização, a competência, o respeito pela dignidade individual, a ética profissional, o espírito de equipa, a valorização pessoal e a responsabilidade.

Este serviço tem como objetivo garantir a excelência da qualidade dos cuidados de saúde prestados, a segurança e a satisfação dos utentes, promover o desenvolvimento profissional através da formação e da investigação e fomentar a satisfação dos profissionais.

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 às utentes internadas no Serviço de Ginecologia/ Medicina Materno-Fetal sendo de livre participação e anónimos. Foram entregues no momento da alta da 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.

População Alvo			
Serviço de Ginecologia (internamento)			
Serviço	População alvo (doentes saídos)	Amostra (nº inquiridos)	% inquiridos/ total doentes saídos
Ginecologia	370	58	16%

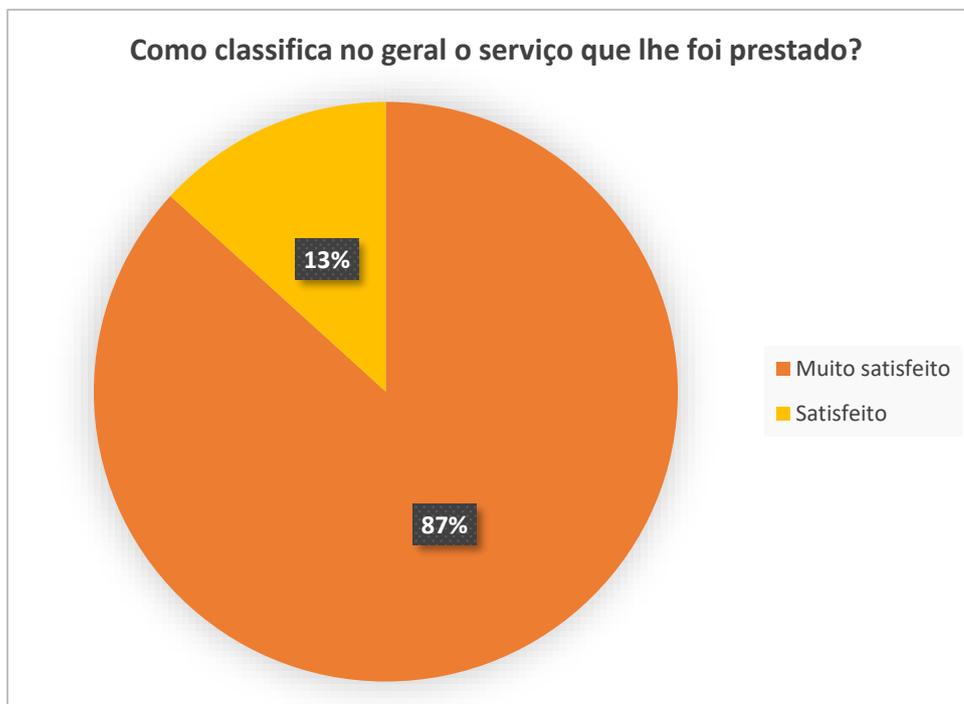
* Dados retirados dos Mapas Estatísticos SONHO –Mapa “INT – 214”

Da população alvo de 370 indivíduos, 16% responderam ao questionário. Em relação às idades dos inquiridos, 33% estão na faixa etária entre os 18 e os 39 anos, 21% entre ao 40 e 49 anos, 12% entre os 50-59 e 9% entre os 60 e 70 anos de idade.

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 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.

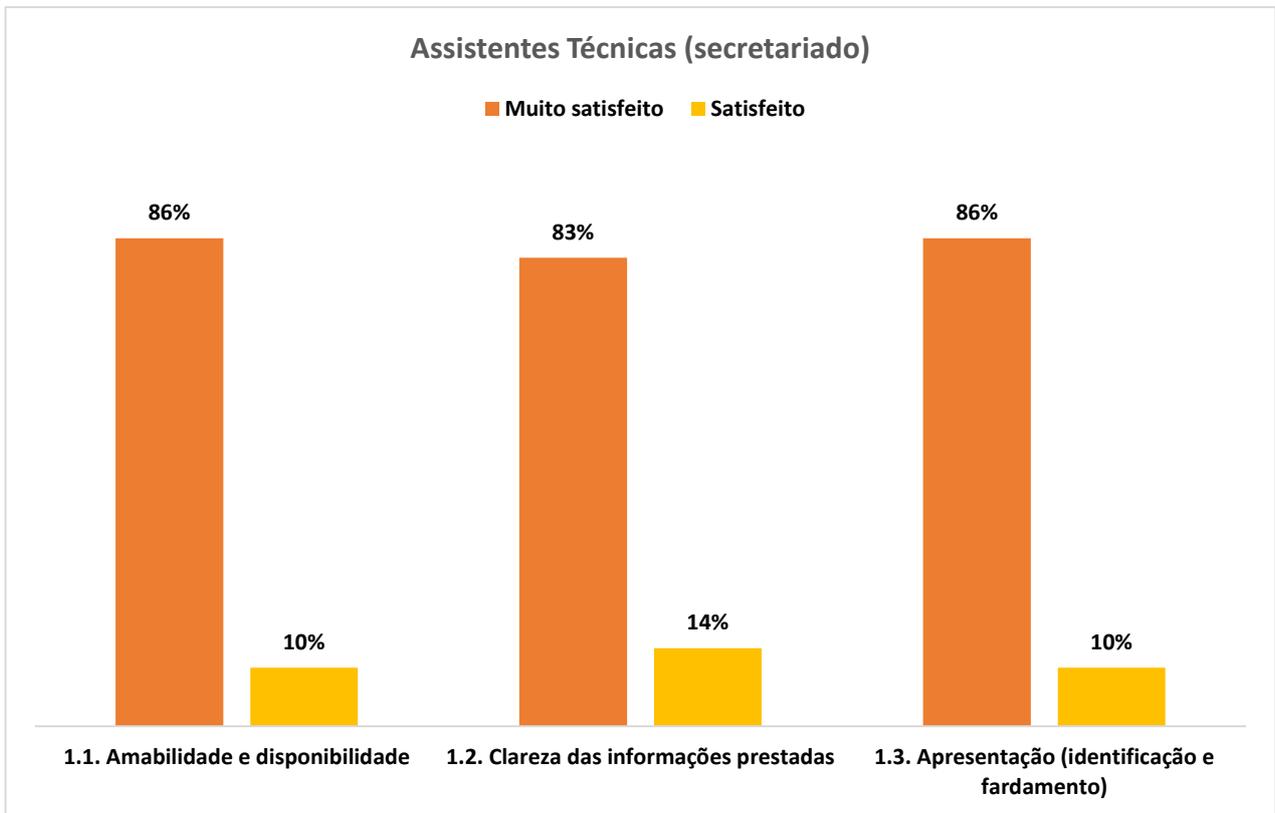


3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal

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.

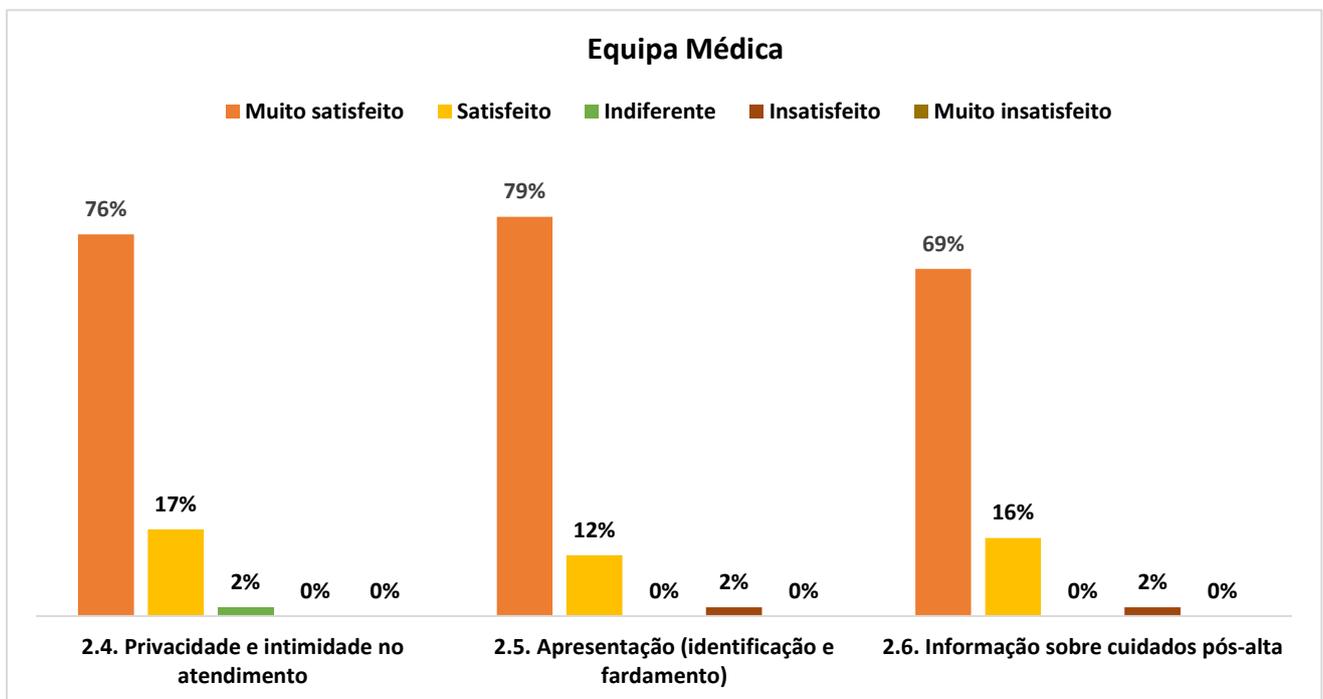
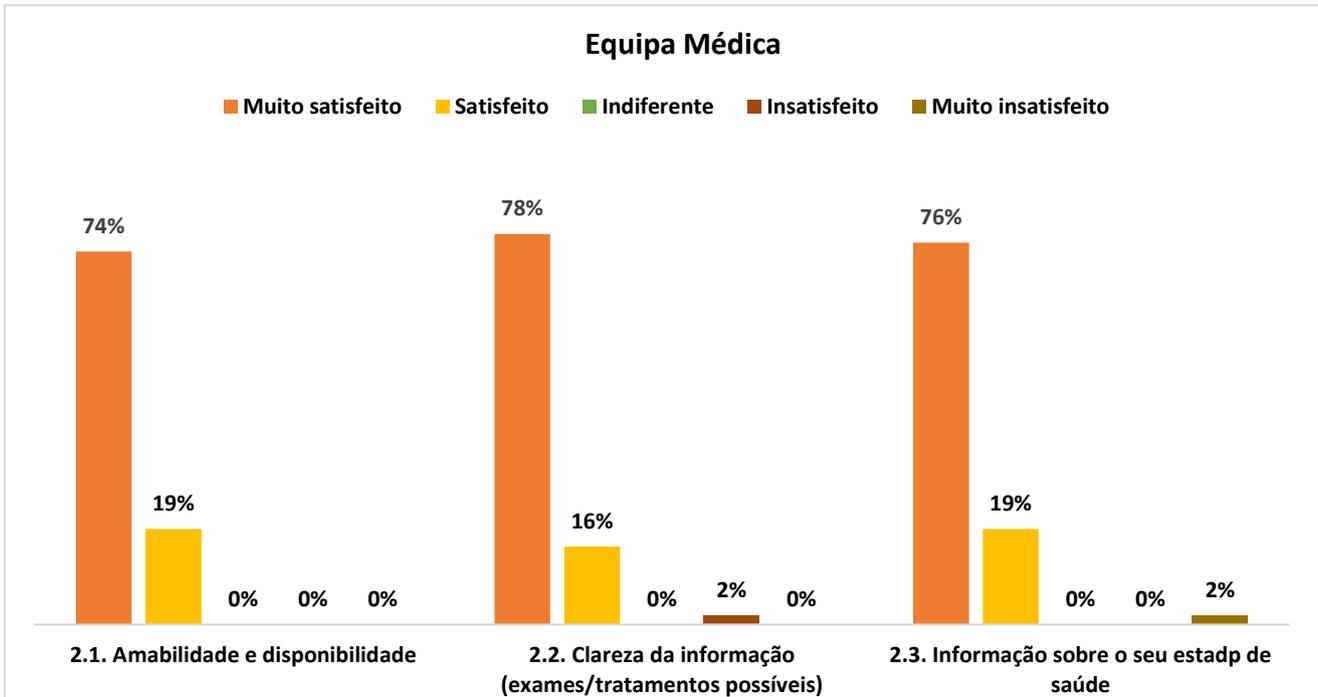
3.3.1. Assistentes técnicos (secretariado)

Em média 85% dos inquiridos revelaram-se “Muito satisfeitos” com o atendimento por esta categoria profissional, e 11% “Satisfeitos”.



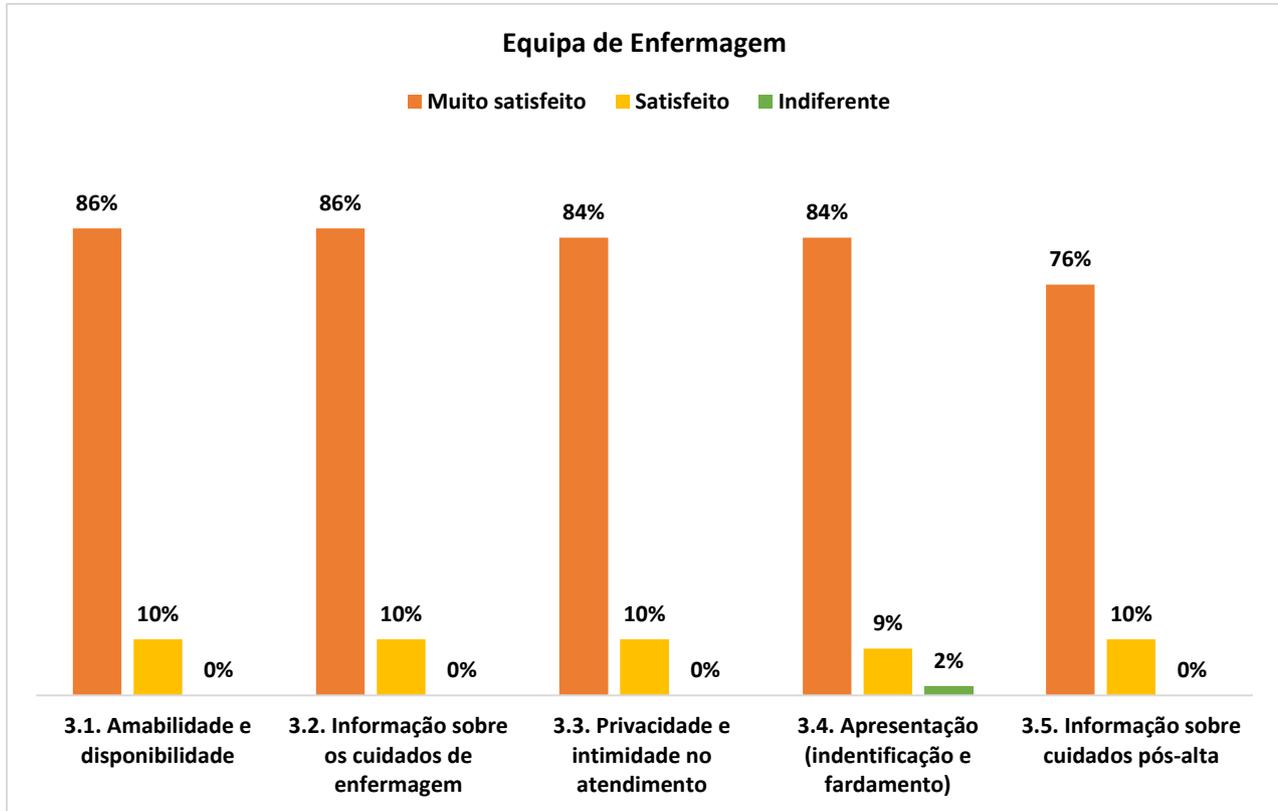
3.3.2. Equipa médica

75% dos inquiridos, em média, revelaram-se “Muito satisfeitos” com o atendimento pela equipa médica, 16% “Satisfeitos” e 1% “Insatisfeitos”.



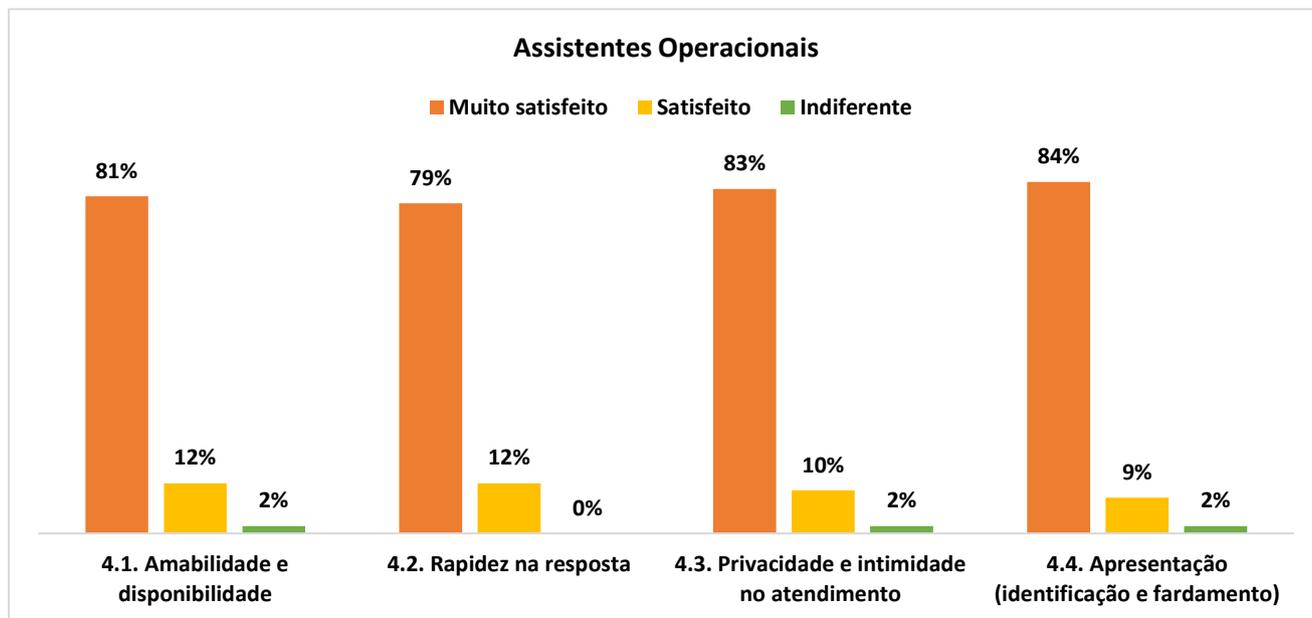
3.3.3. Equipa de enfermagem

Em média 83% dos inquiridos revelaram-se “Muito satisfeitos”, com o atendimento pela equipa de enfermagem, e 10% “Satisfeitos”



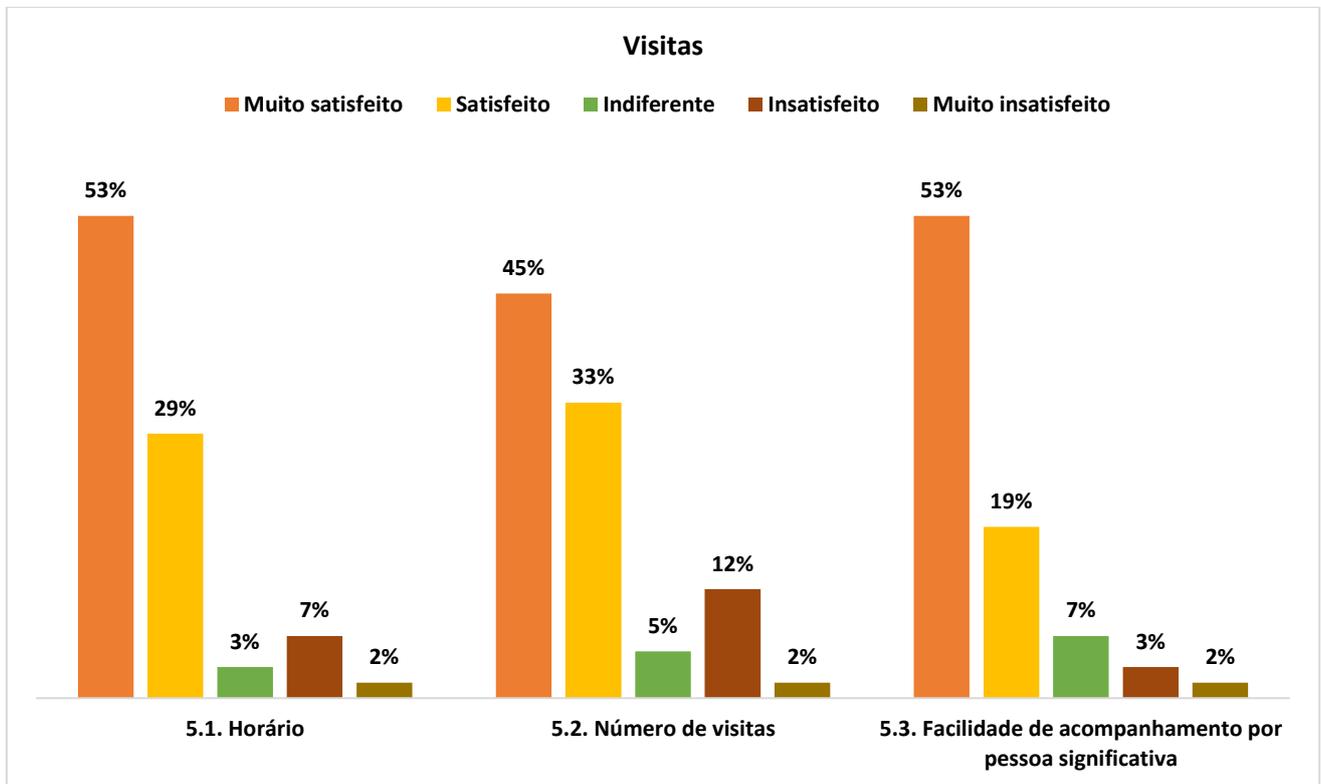
3.3.4. Assistentes operacionais

82% dos inquiridos revelaram-se “Muito satisfeitos”, em média, no contacto com os assistentes operacionais, 11% “Satisfeitos” e 1% “Indiferentes”.



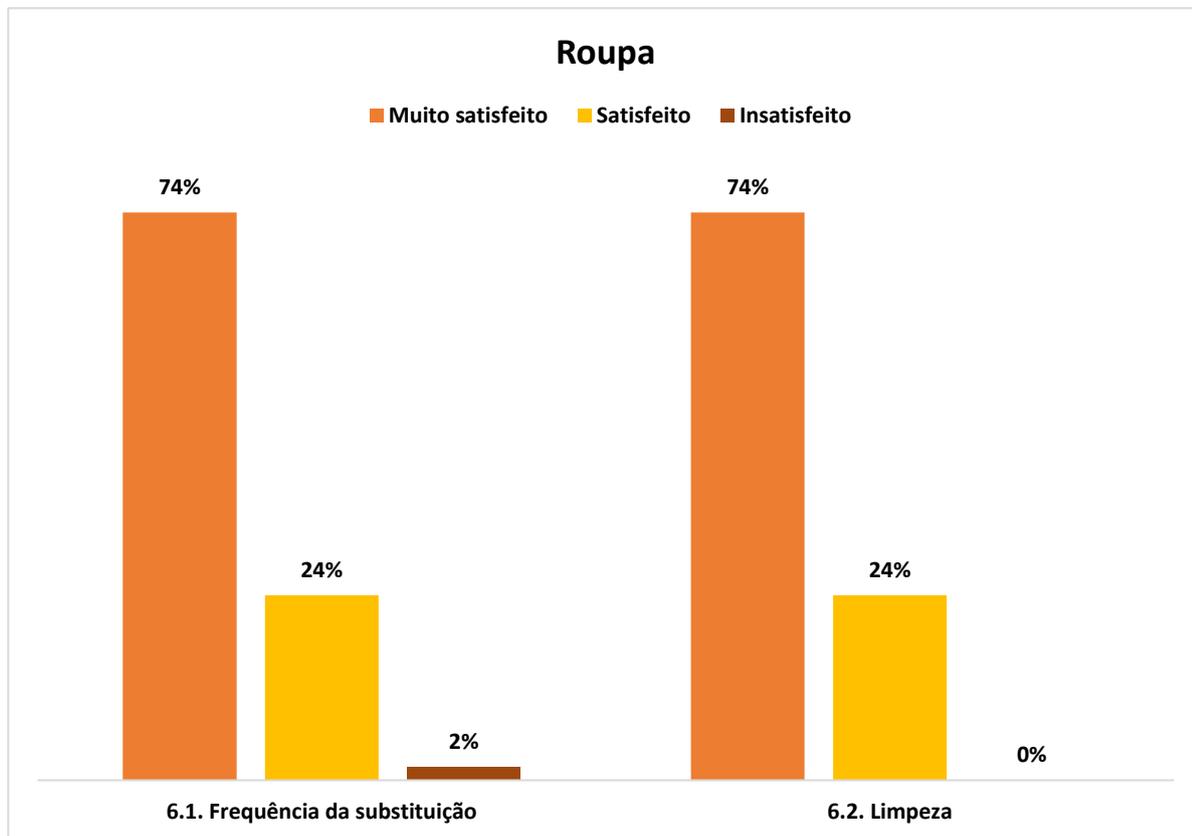
3.4. Visitas

Em média 51% dos inquiridos revelaram-se “Muito satisfeitos” com as regras instituídas para as visitas, 27% “Satisfeitos”, 5% consideraram “Indiferente”, sendo 7% consideraram-se “Insatisfeitos” e 2% “Muito Insatisfeitos”.



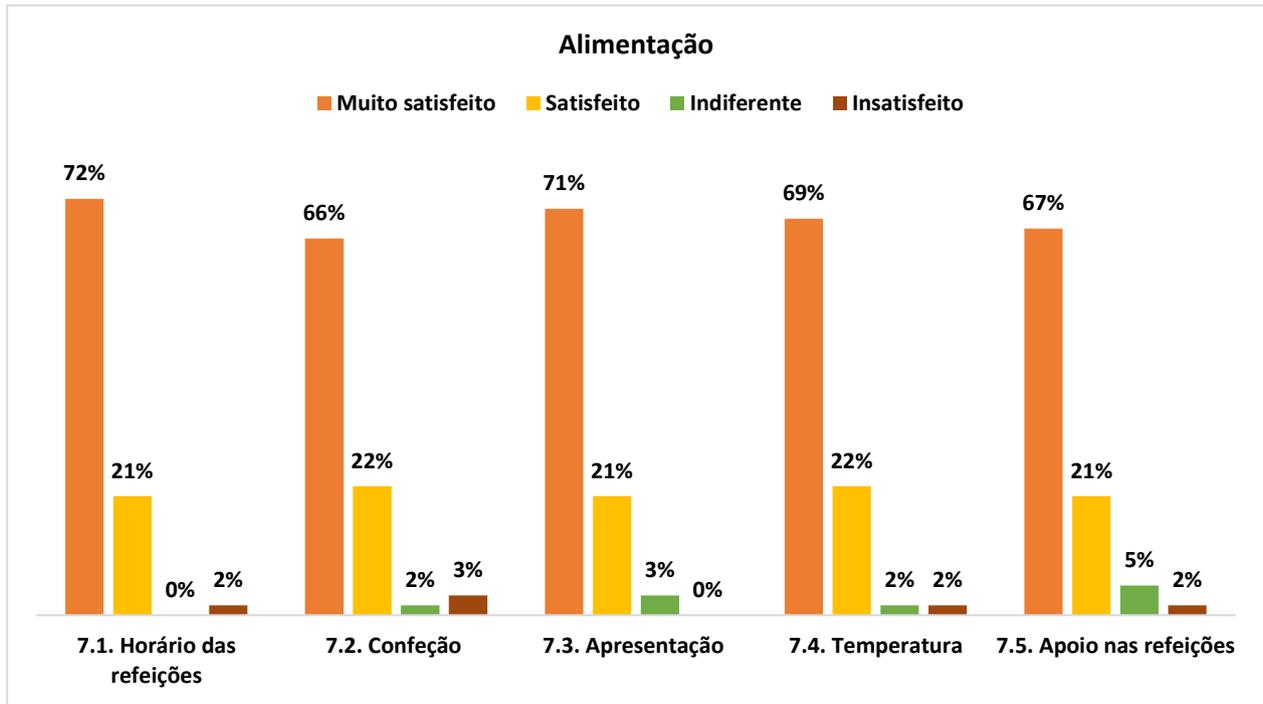
3.5. Roupa

74% dos inquiridos revelaram-se “Muito satisfeitos” com tratamento e disponibilização de roupa durante o internamento, 24% “Satisfeitos”, sendo que 1% revelou-se “Insatisfeito”



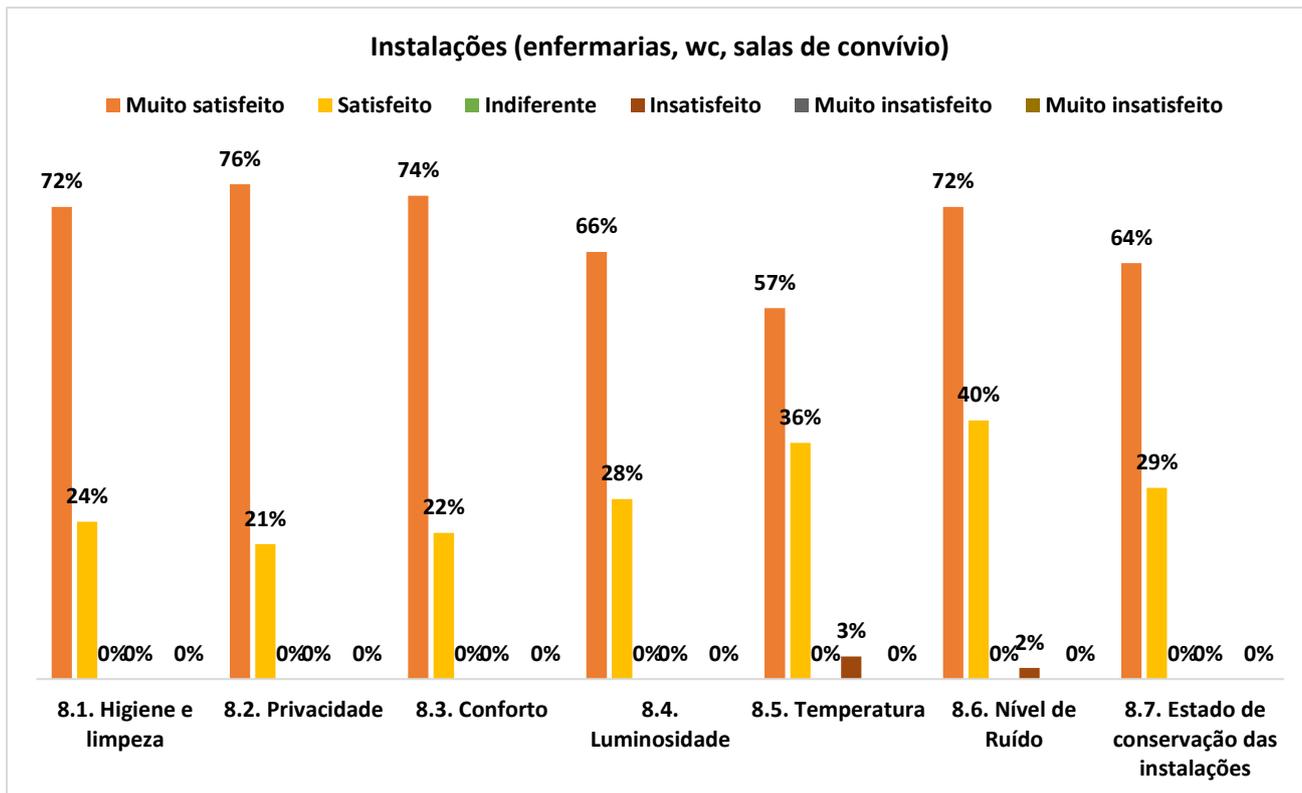
3.6. Alimentação

Neste ponto, pretende-se avaliar a perceção dos inquiridos em relação à alimentação, nomeadamente questões relativas a horários, confeção, apresentação e apoio durante as refeições. 69% dos inquiridos em média considerou “Muito satisfeito” em relação à alimentação, 21% “Satisfeito” e 2% “Indiferente” e “Insatisfeito”.



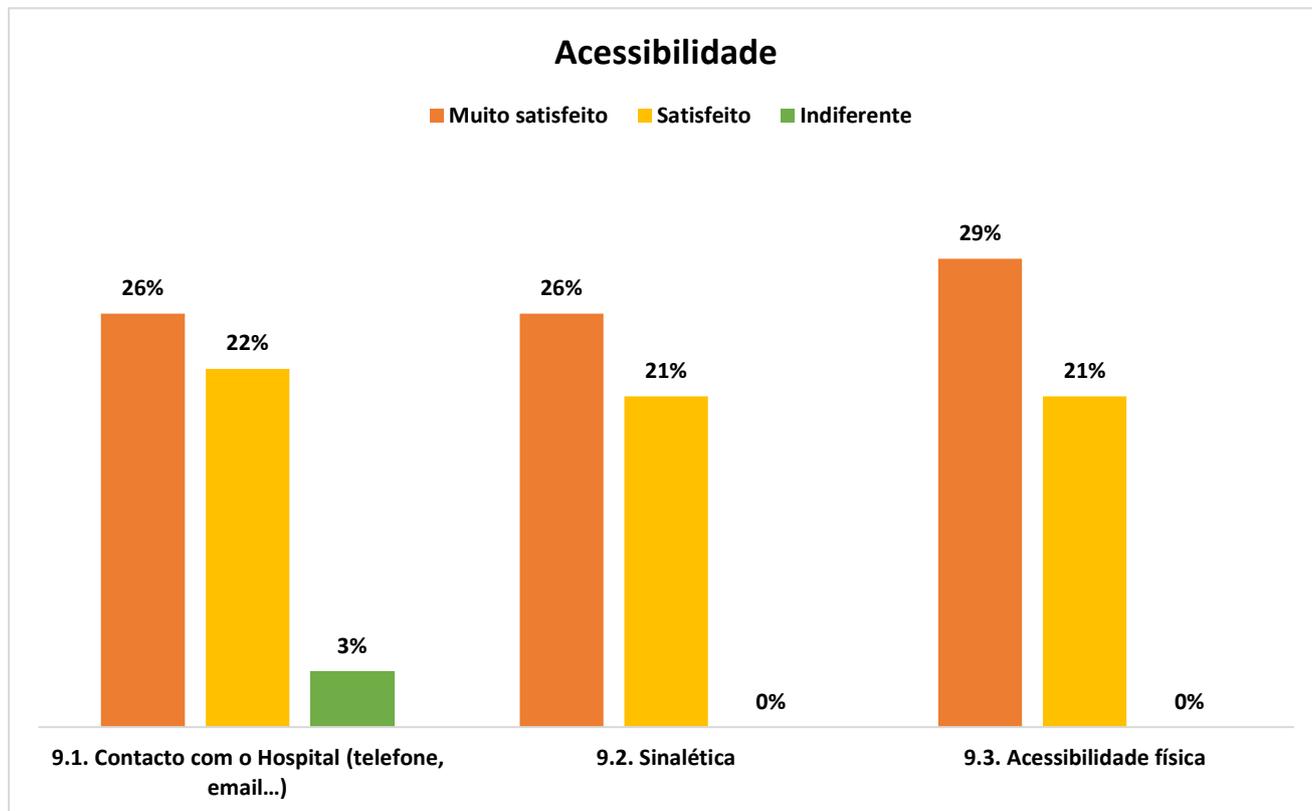
3.7. Instalações

Neste ponto pretende-se avaliar a perceção da qualidade das instalações e equipamentos disponibilizados, nomeadamente higiene, privacidade, conforto, ruído, entre outros. Em média, 68% dos inquiridos considerou “Muito Satisfeito” em relação a este ponto, 28% “Satisfeito” e apenas 1% “Insatisfeito”.



3.8. Acessibilidade

Neste ponto pretende-se avaliar a facilidade de contacto com o hospital e acessibilidade dentro das instalações. 27% dos inquiridos, em média, revelaram-se “Muito satisfeitos”, 21% “Satisfeitos” e 1% “Indiferentes”.



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.

Sugestões

Instalações e Equipamentos	
Descrição	Nº
O cortinado do <i>puliban</i> devia ser trocado. Há detalhes nos acabamentos envelhecidos que dão impressão de um espaço pouco limpo.	3
Recurso Humanos	
Descrição	Nº
Alguns enfermeiros deveriam melhorar no acolhimento ao utente.	1
Visitas	
Descrição	Nº
Aumentar o número de visitas.	1
Permitir visitas de adolescentes, a partir dos 13 anos.	1
Acolhimento	
Descrição	Nº
Existir um local para os utentes internados poderem fumar. A falta de nicotina também cria problemas.	1

Elogios

“Gostei muito de tudo! Atendimento ótimo!”

“Que bom o nosso SNS.”

“Estou bastante satisfeita e este hospital para mim é o melhor, pelos menos de Lisboa. Muito obrigada!!”

“Conseguir manter este elevado padrão de qualidade.”

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. 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"/>				
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

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