



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório de Questionários de satisfação UCI 1

2023

Gabinete do Cidadão

ÍNDICE

1. Introdução	2
2. Apresentação do Serviço/Sector	2
3. Metodologia/População Alvo/Idade/Género	3
4. Análise Global	4
5. Classificação da Unidade de Cuidados Intensivos (UCI-1)	4
5.1 Como classifica o Serviço prestado	4
5.2 Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?	5
6. Questões/Variáveis	
6.1 Atendimento prestado pelos Assistentes Técnicos	5/6
6.2 Equipa Médica	6/7
6.3 Equipa de Enfermagem	7/8
6.4 Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)	8/9
6.5 Visitas	9/10
6.6 Roupa	10
6.7 Alimentação	11
6.8 Condições das Instalações (enfermarias, wc's, espaços de convívio)	12
6.9. Acessibilidade	13
6.9.1 Nível de Ruído nas Enfermarias/corredores	14
7. Sugestões	14
8. Agradecimento/Elogios	15
9. Anexo/Questionário de Satisfação do Utente	16/17

1. Introdução

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 marcadores como: pontos fortes, pontos fracos e medidas de melhoria nos vários sectores 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 perspectiva de análise quantitativa da Unidade de Cuidados Intensivos, UCI-1, área de internamento, a funcionar no Hospital de Egas Moniz.

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 perspectiva esperar da sua parte total veracidade.

Com esta avaliação pretende-se alcançar os seguintes objectivos:

- *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 ano de 2023.

2. Apresentação do serviço/sector

A Unidade de Cuidados Intensivos (UCI -1), está localizado no 5º Piso do Hospital de Egas Moniz. Tem a lotação de 11 camas, sendo 3 camas de isolamento e 8 camas em espaço aberto, com pressão negativa.

Recebe doentes de foro médico: Cardiovascular; Neuro-crítico e Cirúrgico. Maioritariamente com origem no Serviço de Urgência do Hospital de São Francisco Xavier; de outros Hospitais do Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental; outros Hospitais; Bloco Operatório Cirurgia eletiva; Bloco operatório Urgência; e Unidade de Cuidados Intensivos Cirúrgicos do Hospital Egas Moniz.

3. METOLOGIA

OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

POPULAÇÃO ALVO

Os questionários foram dirigidos aos utentes internados na Unidade de Cuidados Intensivos (UCI – 1).

Foram entregues pela equipa de enfermagem no momento da alta, com indicação para preenchimento e devolução no secretariado/colocação em caixas de questionários disponíveis.

O questionário é constituído por perguntas fechadas.

População Alvo		
UCI 1	População Alvo	Amostra
Egas Moniz	415	109
% de Inquiridos		26%

Da população alvo 109 indivíduos responderam, 67% do género masculino e 33% do género feminino.

				Total Respostas	
Fem	%	Masc	%	Nr	%
36	33%	73	67%	109	100%

E dentro das seguintes faixas etárias:

>18-29	%	30-39	%	40-49	%	50-59	%	60-<69	%
4	4%	4	4%	10	9%	8	7%	83	76%

4. Análise Global:

Total de doentes saídos no Ano de 2023		415
Total Inquiridos		109
Percentagem de inquiridos		26%

No ano de 2023, foram obtidas a participação no preenchimento dos questionários de satisfação de 26% da amostra total.

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

- *Muito Satisfeito*
- *Satisfeito*
- *Indiferente*
- *Insatisfeito*
- *Muito Insatisfeito*

5. Classificação da Unidade de Cuidados Intensivos UCI-1

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

muito satisfeito	%	satisfeito	%	indiferente	%	insatisfeito	%	muito insatisfeito	%
96	88%	13	12%		0%		0%		0%

100% Dos inquiridos responderam a esta questão. 88% Classificaram o serviço prestado em "**Muito Satisfeito**" 12% de "**Satisfeito**".

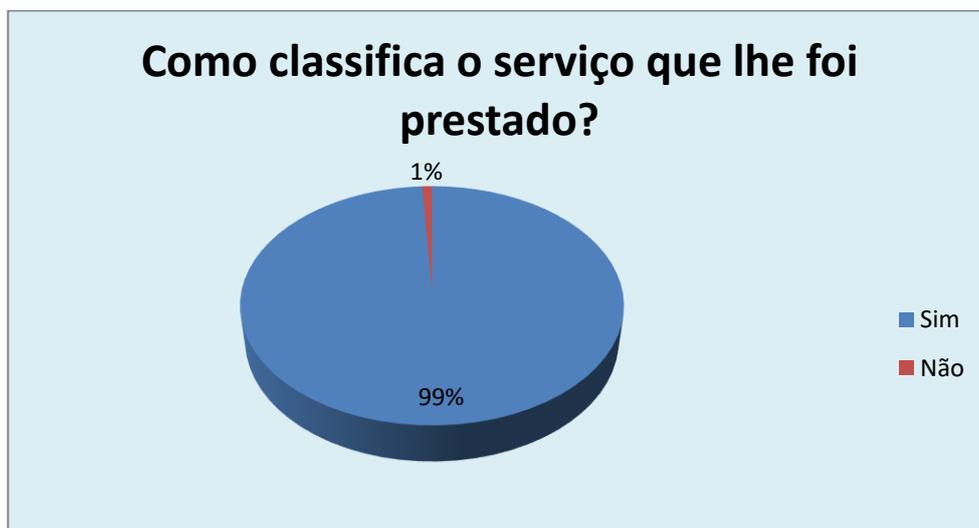


Fig. 1

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

Sim	%	Não	%
108	99%	1	1%

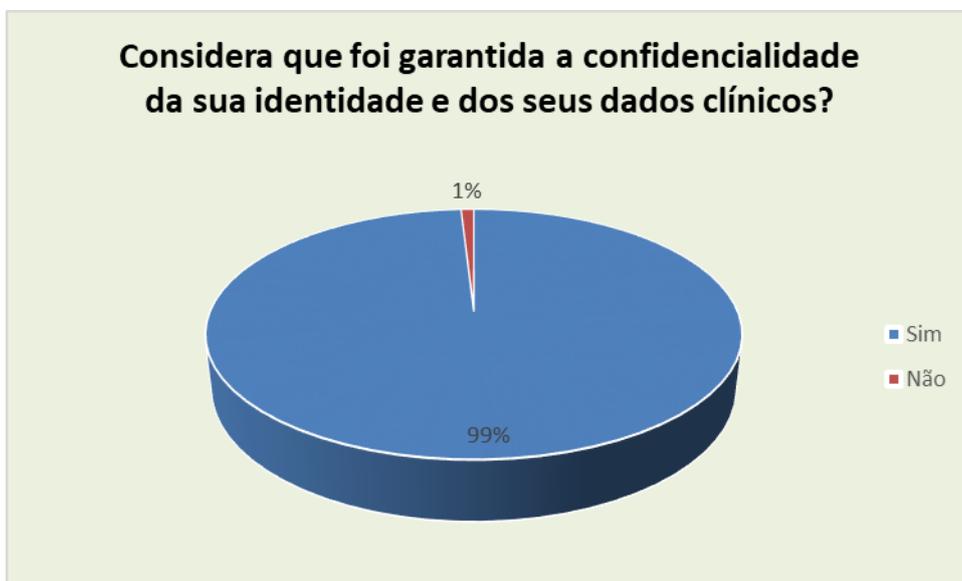


Fig. 2

100% Dos inquiridos responderam a esta questão. Encaramos como um ponto extremamente positivo uma vez que 99% das respostas foram atribuídas ao SIM.

6. Questões/Variáveis

6.1. Atendimento prestado pelos Assistentes Técnicos

Amabilidade e disponibilidade

Clareza das Informações Prestadas

Apresentação (identificação e fardamento)

muito satisfeito	%	satisfeito	%	indiferente	%	insatisfeito	%	muito insatisfeito	%
65	60%	36	33%	7	6%		0%		0%
59	54%	42	39%	7	6%		0%		0%
61	56%	40	37%	7	6%		0%		0%
	57%		36%		6%		0%		0%

Com 99% de respostas dadas a este ponto, 57% classificaram o atendimento como **“Muito Satisfeito”**; 36% como **“Satisfeito”**. Para o ponto **“Indiferente”** foram reunidas 6% das respostas. Com ausência de respostas negativas enquadra-se esta variável dentro dos parâmetros da Boas Práticas.

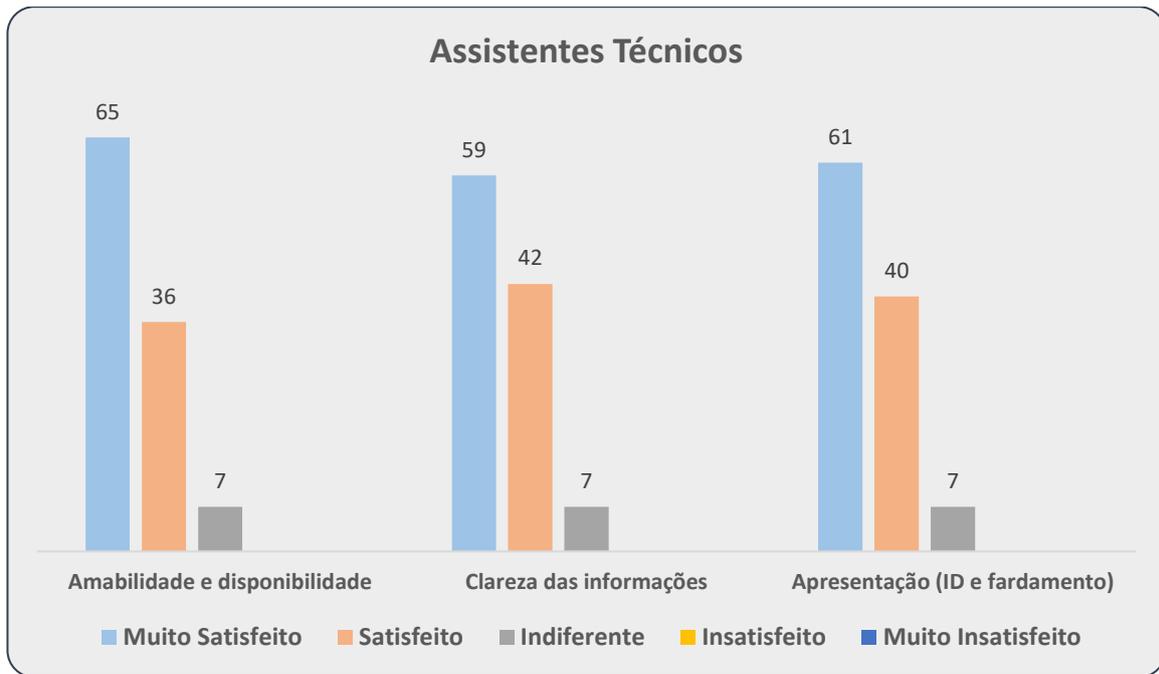


Fig. 3

6.2. Equipa Médica

Amabilidade e disponibilidade

Clareza das informações (exames/tratamentos possíveis)

Informação sobre o seu estado de saúde

Privacidade e intimidade no atendimento

Apresentação (identificação e fardamento)

Informação sobre os cuidados pós-alta

muito satisfeito	%	satisfeito	%	indiferente	%	insatisfeito	%	muito insatisfeito	%
85	78%	23	21%	1	1%		0%		0%
78	72%	29	27%	1	1%		0%		0%
80	73%	28	26%	1	1%		0%		0%
86	79%	22	20%	1	1%		0%		0%
78	72%	28	26%	3	3%		0%		0%
70	64%	34	31%	4	4%		0%		0%
	73%		25%		2%		0%		0%

A esta variável verificou-se 100% de respostas de participação, 73% foram para a variável **“Muito Satisfeito”**; 25% para **“Satisfeito”** e 2% para **“Indiferente”**.

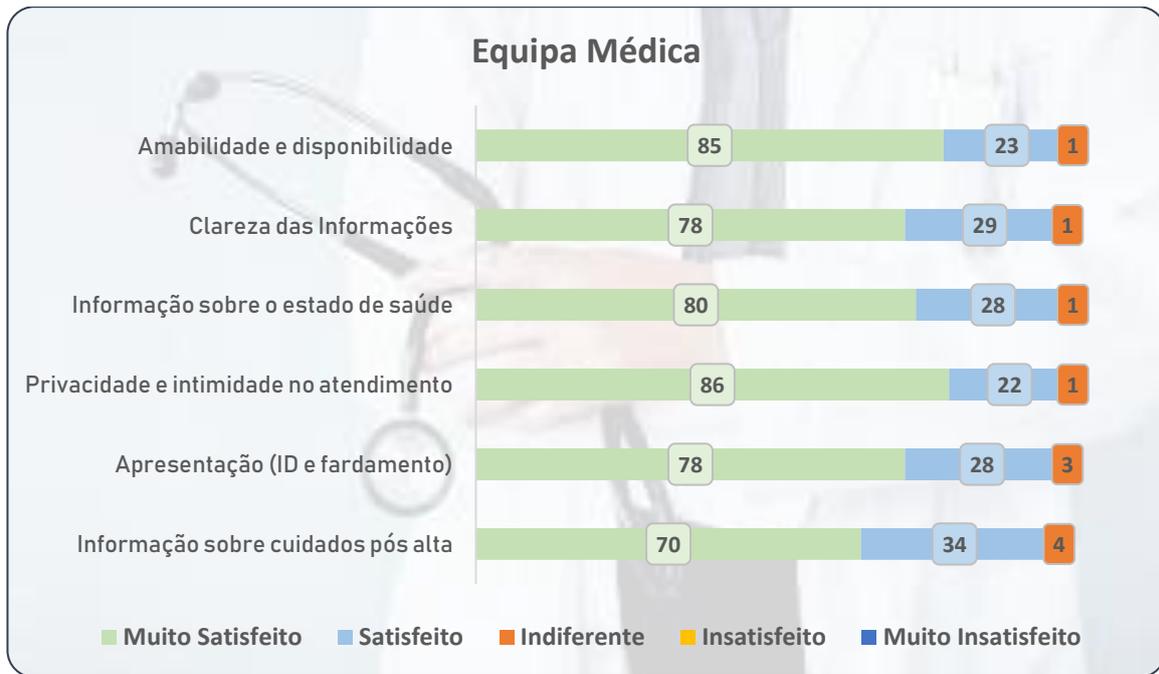


Fig. 4

6.3. Equipa de Enfermagem

Amabilidade e disponibilidade

Informação sobre os cuidados de enfermagem

Privacidade e intimidade no atendimento

Apresentação (identificação e fardamento)

Informação sobre os cuidados pós-alta

muito satisfeito	%	satisfeito	%	indiferente	%	insatisfeito	%	muito insatisfeito	%
95	87%	14	13%		0%		0%		0%
79	72%	20	18%		0%		0%		0%
93	85%	16	15%		0%		0%		0%
86	79%	21	19%	2	2%		0%		0%
83	76%	23	21%	3	3%		0%		0%
	80%		17%		1%		0%		0%

Com um total de 98% de respostas, todas foram atribuídas a pontos considerados positivos, 80% como “**Muito Satisfeito**”; 17% como “**Satisfeito**” e 1% para “**Indiferente**”. Apenas 2% dos inquiridos optaram por não responder a este ponto.

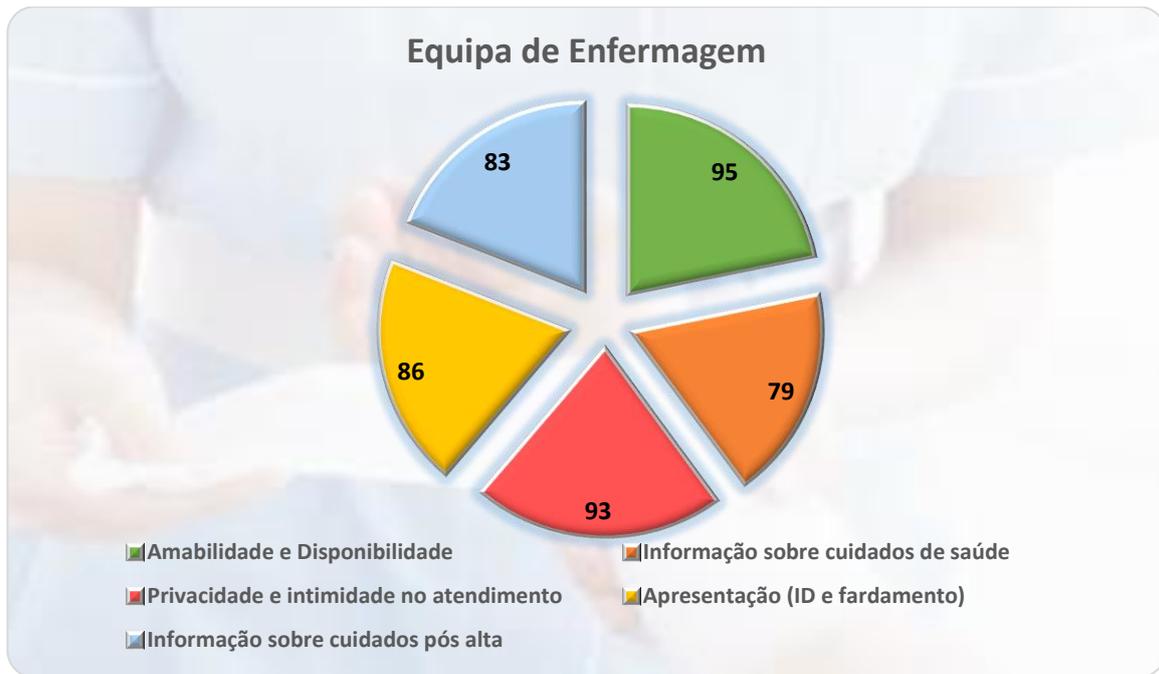


Fig. 5

6.4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)

Amabilidade e disponibilidade

Rapidez de resposta

Privacidade e intimidade no atendimento

Apresentação (identificação e fardamento)

muito satisfeito	%	satisfeito	%	indiferente	%	insatisfeito	%	muito insatisfeito	%
85	78%	22	20%	2	2%		0%		0%
84	77%	22	20%	3	3%		0%		0%
86	79%	20	18%	3	3%		0%		0%
79	72%	26	24%	4	4%		0%		0%
	77%		21%		3%		0%		0%

A este ponto, 77% das respostas incidiram para o **“Muito Satisfeito”**, 21% para o **“Satisfeito”** e 3% para o **“Indiferente”**. A este ponto não se registaram respostas negativas.

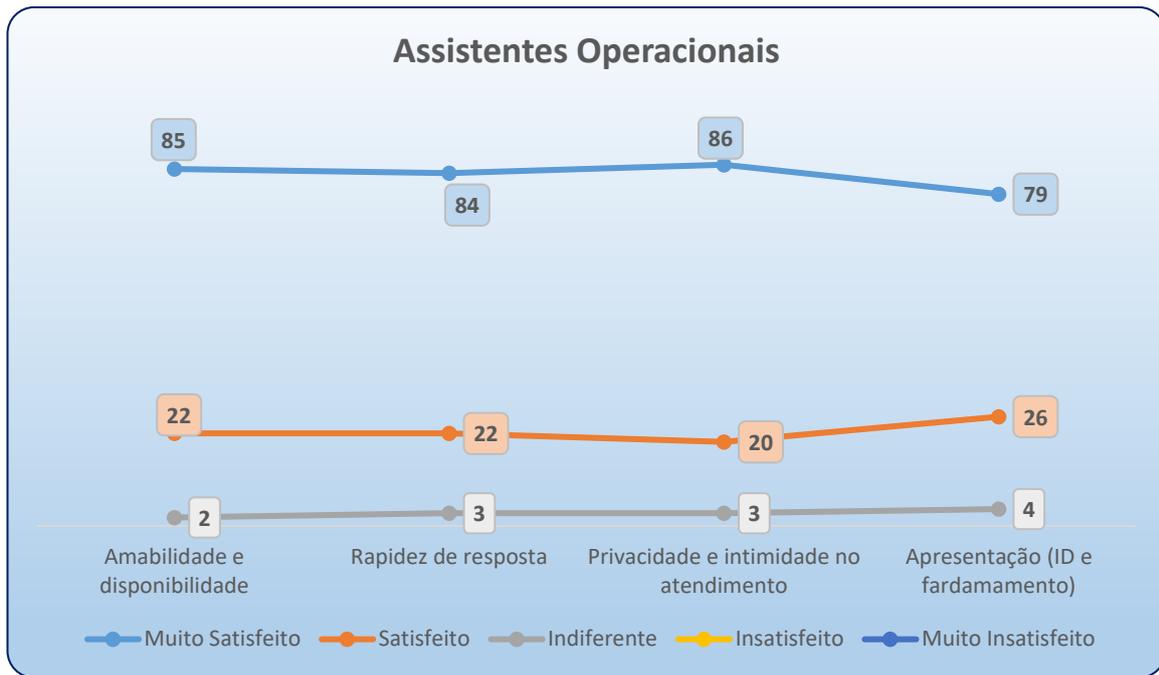


Fig. 6

6.5. Visitas

Horário

Nº de visitas

Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa

muito satisfeito	%	satisfeito	%	indiferente	%	insatisfeito	%	muito insatisfeito	%
57	52%	36	33%	9	8%	2	2%	1	1%
53	49%	37	34%	11	10%	4	4%	1	1%
57	52%	39	36%	8	7%	1	1%	1	1%
	51%	34%		9%		2%		1%	

97% dos inquiridos responderam a este ponto, sendo que o intervalo de respostas positivas reúne 51% distribuídas entre o **“Muito Satisfeito”**, 34% para o **“Satisfeito”**, 9% para o **“Indiferente”**, 2% para o **“Insatisfeito”** e 1% para o **“Muito Insatisfeito”**.

A esta variável os inquiridos responderam de forma muito diversificada atribuindo as mesmas a vários pontos que exprimem diversos estados de satisfação. Claramente este ponto poderá ser melhorado de forma transversal e não apenas cingido ao Serviço da UCI 1.

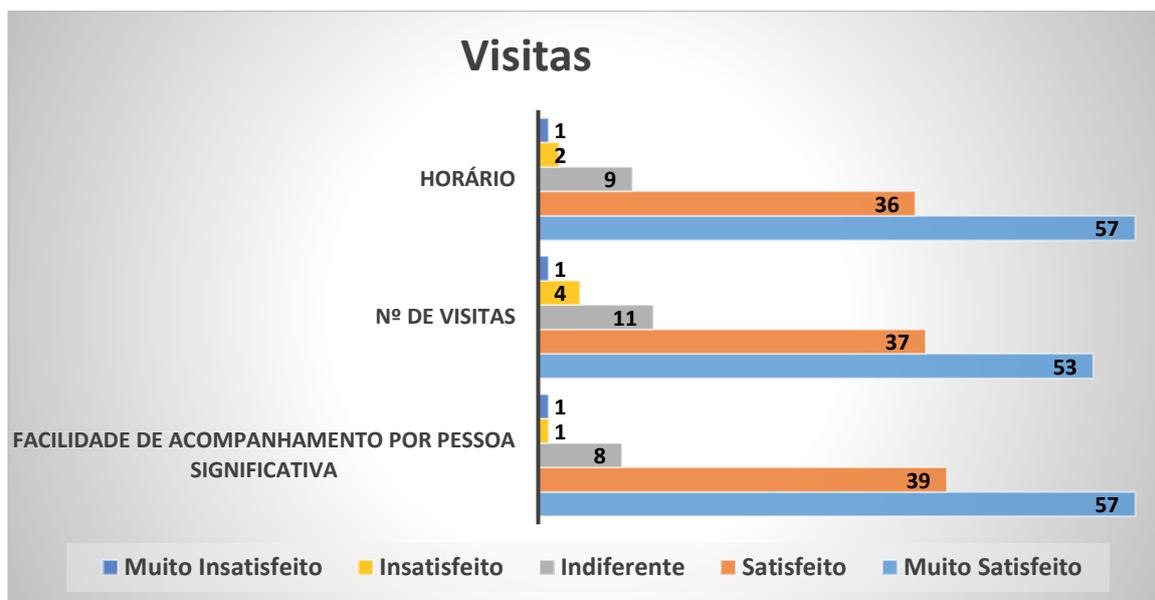


Fig. 7

6.6. Roupa

Frequência da substituição

Limpeza

muito satisfeito	%	satisfeito	%	indiferente	%	insatisfeito	%	muito insatisfeito	%
80	73%	24	22%	4	4%		0%	1	1%
79	72%	25	23%	4	4%		0%	1	1%
	73%		22%		4%		0%		1%

Com 100% de respostas, as mesmas situam-se todas nas variáveis positivas; **“Muito Satisfeito”** com 73%; **“Satisfeito”** com 22% e 4% para o **“Indiferente”**.

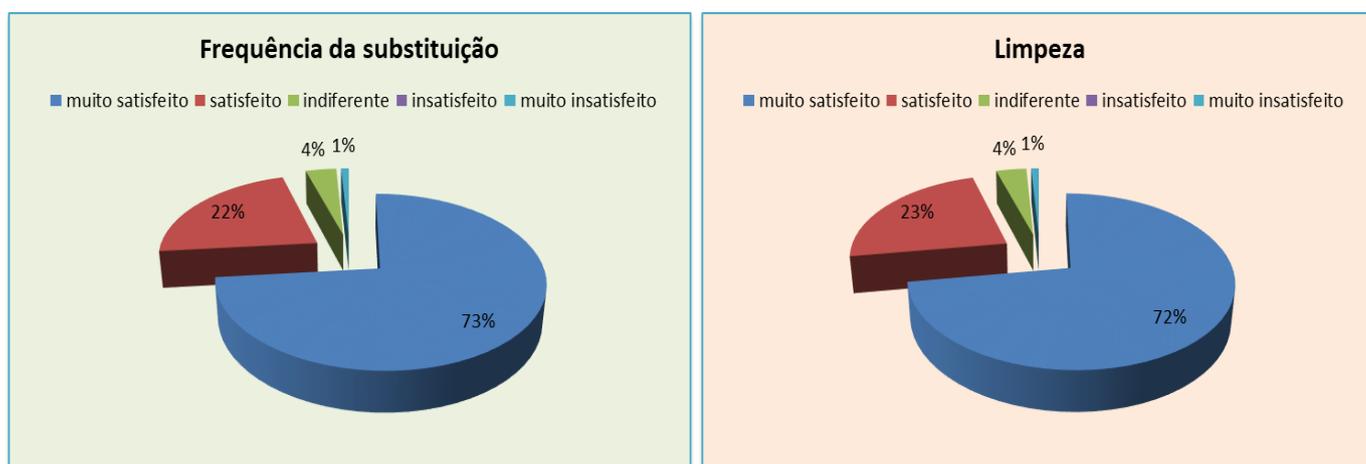


Fig. 8

6.7. Alimentação

Horário das refeições

Confeção

Apresentação

Temperatura

Temperatura

Apoio nas refeições

muito satisfeito	%	satisfeito	%	indiferente	%	insatisfeito	%	muito insatisfeito	%
35	32%	37	34%	18	17%		0%	3	3%
25	23%	37	34%	25	23%	9	8%	7	6%
23	21%	28	26%	31	28%	6	6%	4	4%
28	26%	29	27%	25	23%	5	5%	6	6%
38	35%	27	25%	22	20%	2	2%	4	4%
	27%		29%		22%		4%		4%

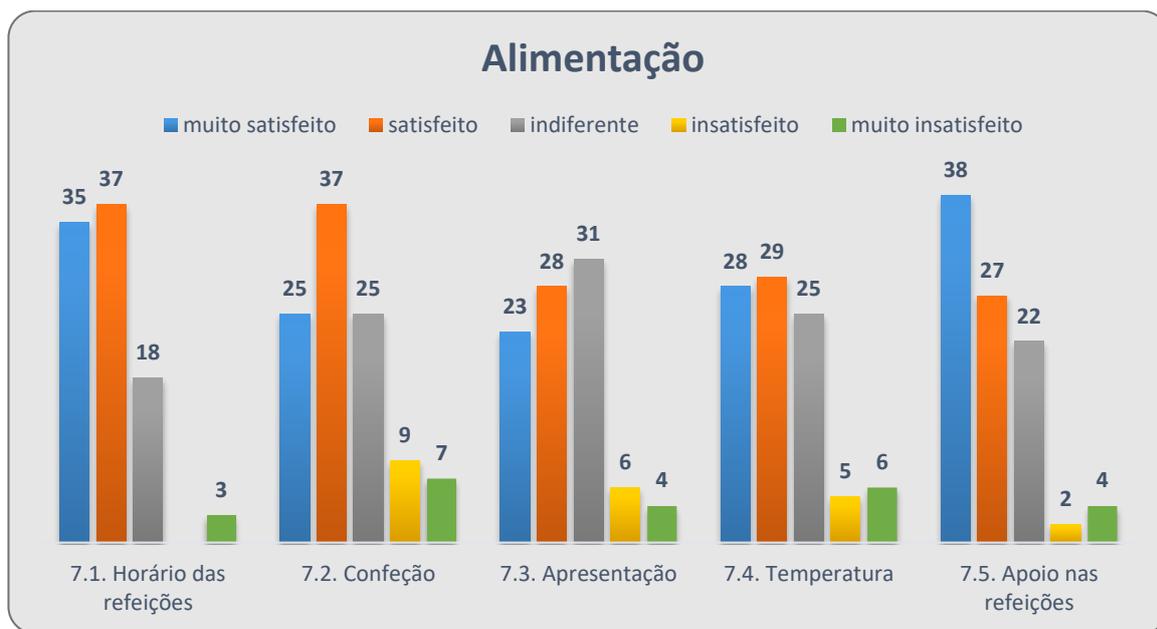


Fig. 9

A esta variável também é habitual encontrar uma grande diversidade de respostas aos diversos pontos existentes. As respostas foram distribuídas entre o “**Muito Satisfeito**” com 27%, 29% para o “**Satisfeito**”, 22% para o “**Indiferente**”, 4% quer para o “**Insatisfeito**” quer para o “**Muito Insatisfeito**”. Poderá este ponto, apesar de ser um serviço prestado não dependente da UCI 1, a ser melhorado visando contribuir para a contínua melhoria dos Serviços de saúde prestados.

6.8. Instalações (enfermarias, WC, salas de convívio)

Higiene e Limpeza

Privacidade

Conforto

Luminosidade

Temperatura

Nível de ruído nas enfermarias e corredores

Estado de conservação das instalações

muito satisfeito	%	satisfeito	%	indiferente	%	insatisfeito	%	muito insatisfeito	%
76	70%	30	28%	3	3%		0%		0%
68	62%	37	34%	3	3%	1	1%		0%
70	64%	34	31%	4	4%		0%		0%
69	63%	32	29%	7	6%		0%	1	1%
66	61%	35	32%	7	6%	1	1%		0%
50	46%	35	32%	12	11%	9	8%	3	3%
61	56%	41	38%	6	6%	1	1%		0%
	60%		32%		6%		2%		1%

O “*Muito Satisfeito*” obtiveram 60% das respostas, o “*Satisfeito*” e o “*Indiferente*” obtiveram 32% e 6% respectivamente, sendo que o “*Muito insatisfeito*” reuniu 1%, da participação de 91% dos inquiridos que responderam a esta variável.

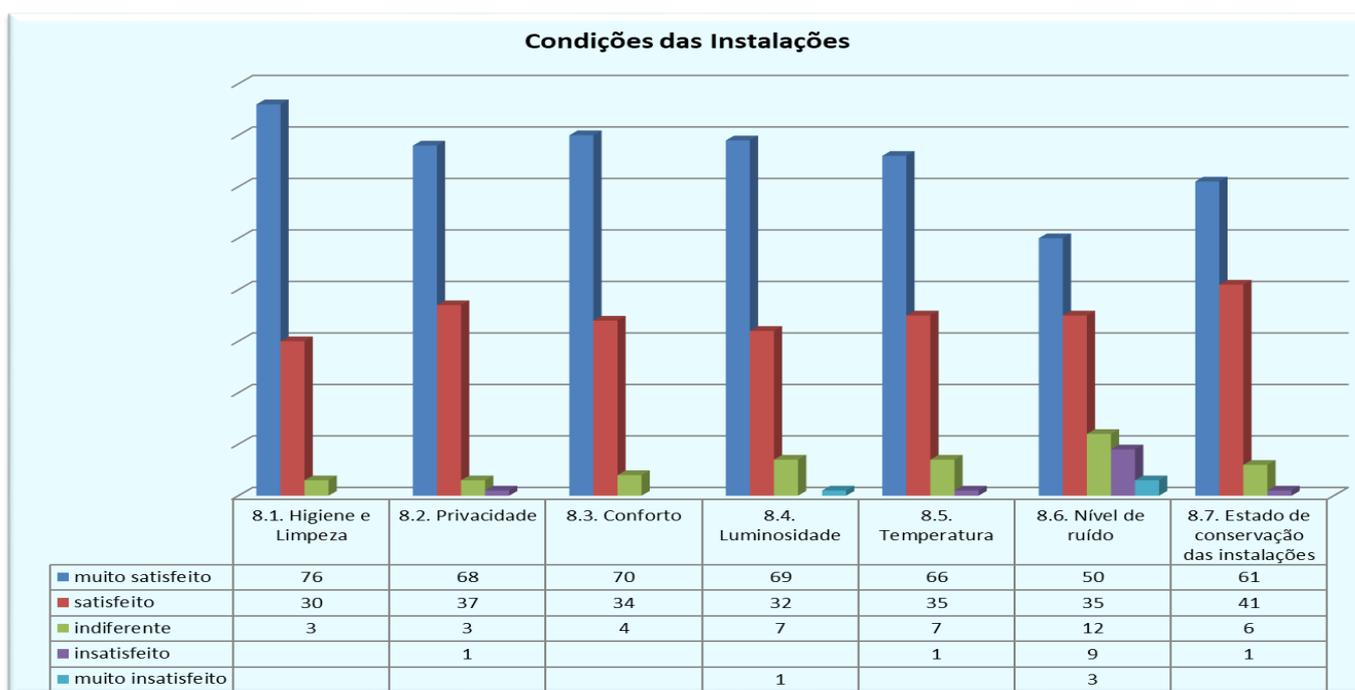


Fig. 10

6.9. Acessibilidade

Contacto com o Hospital (telefone, email, etc...)

Sinalética

Acessibilidade Física

muito satisfeito	%	satisfeito	%	indiferente	%	insatisfeito	%	muito insatisfeito	%
25	23%	23	21%	3	3%	2	2%		0%
23	21%	23	21%	7	6%		0%		0%
27	25%	19	17%	5	5%	1	1%	1	1%
	23%		20%		5%		1%		0%

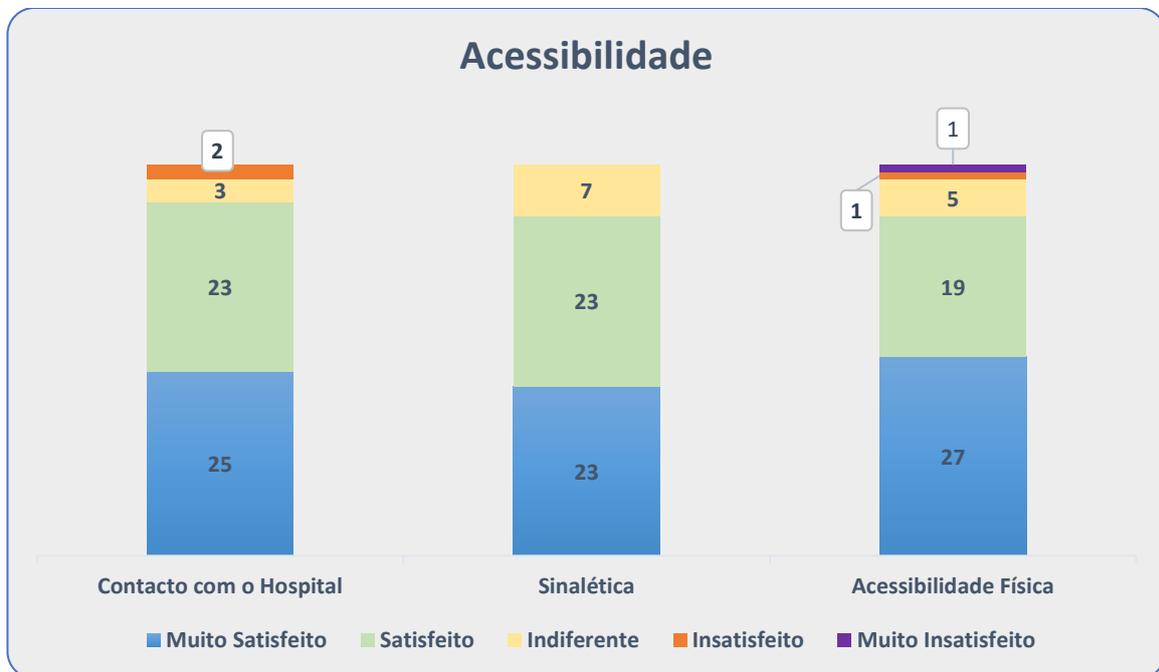


Fig. 11

O “*Muito Satisfeito*” reuniu 23%, o “*Satisfeito*” com 20%, o “*Indiferente*” com 5% e o “*Insatisfeito*” com 1% das respostas obtidas.

6.9.1. Nível de ruído nas Enfermarias e corredores

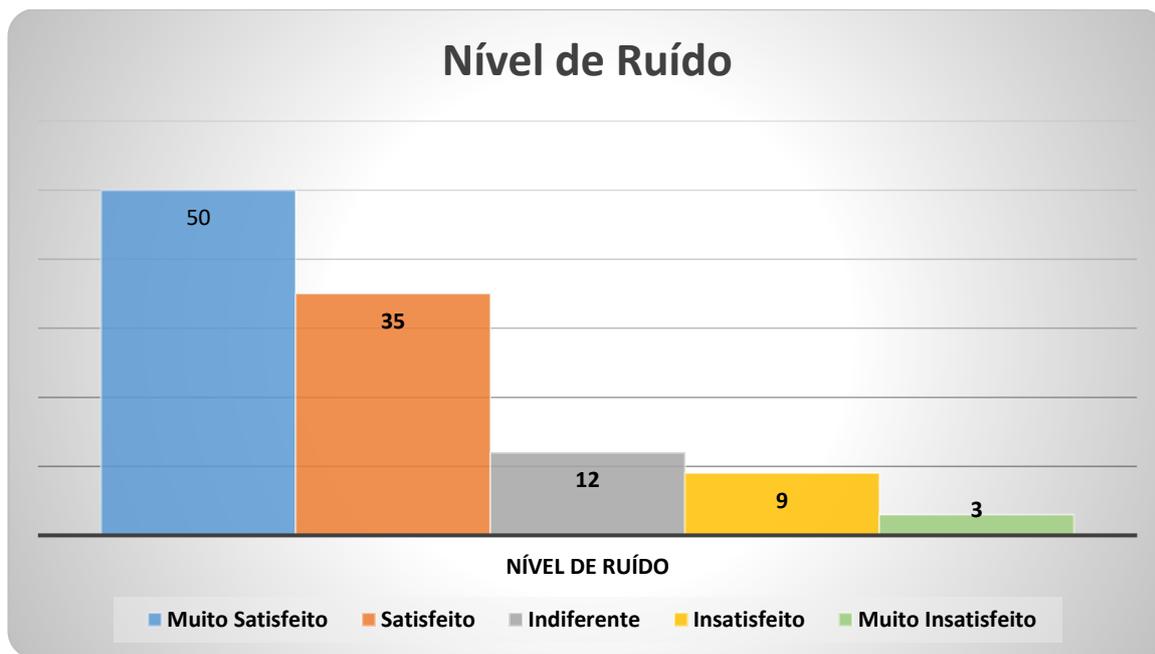


Fig. 12

Este ponto é de particular importância pois está relacionado directamente com a percepção e bem-estar dos utentes internados assim como da experiência e satisfação dos mesmos. Neste contexto, podemos assumir que os utentes de forma transversal e como demonstram as respostas, responderam estar "**Muito Satisfeito**" com 46% de respostas, de seguida o "**Satisfeito**" com 32%, o "**Indiferente**" com 11%, o "**Insatisfeito**" com 8% e o "**Muito Insatisfeito**" com 1%. Se por um lado a maioria responde positivamente a esta variável, por outro lado poderá ser um ponto a ser melhorado uma vez que 9% dos inquiridos responderam negativamente.

7. Sugestões:

No ano de 2023, foram recolhidas **12 sugestões** da amostra apresentada:

- "Melhorar o controlo de ruídos/materiais e pessoas"
- "A qualidade da prestação de serviços da alimentação fica muito aquém da restante equipa do hospital"
- "Melhorar a temperatura do ar condicionado por estar muito frio"
- "Deverias haver maior variedade de refeições"
- "Particularizar a assistência mais personalizada"
- "Permitir mais visitas a entrar ao mesmo tempo"
- "A mesa de reuniões não devia ser *open space* porque se ouve sobre os outros doentes"
- "Maior sensibilidade da equipa de enfermagem para com o doente"
- "Diminuição de ruído"
- "Menos barulho"
- "Diminuir o ruído, os profissionais de saúde devem ter mais atenção ao tom de voz e à hora"
- "O descanso do paciente deve ser levado em consideração"

8. Agradecimentos/Elogios:

No ano de 2023, foram recolhidos de forma anónima **6 agradecimentos/elogios**:

"Equipa de profissionais de saúde deram o seu melhor, disponíveis e simpáticos"

"Obrigado pelos cuidados e esforço na minha recuperação"

"Agradeço a toda a equipa de UCI 1, obrigado"

"Muito bons funcionários, nada a apontar!Obrigado por tudo"

"Classificar de Muito Bom é pouco, tudo é excelente"

"Continuem o excelente trabalho"

9. Anexo/Questionário Tipo:



Internamento

Serviço:

Questionário de Satisfação

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="radio"/>				
1. 2. Clareza das informações prestadas	<input type="radio"/>				
1. 3. Apresentação (Identificação e fardamento)	<input type="radio"/>				

2. Equipa Médica

2. 1. Amabilidade e disponibilidade	<input type="radio"/>				
2. 2. Clareza da informação (exames/tratamentos possíveis)	<input type="radio"/>				
2. 3. Informação sobre o seu estado de saúde	<input type="radio"/>				
2. 4. Privacidade e intimidade no atendimento	<input type="radio"/>				
2. 5. Apresentação (Identificação e fardamento)	<input type="radio"/>				
2. 6. Informação sobre cuidados pós-alta	<input type="radio"/>				

3. Equipa de Enfermagem

3. 1. Amabilidade e disponibilidade	<input type="radio"/>				
3. 2. Informação sobre os cuidados de enfermagem	<input type="radio"/>				
3. 3. Privacidade e intimidade no atendimento	<input type="radio"/>				
3. 4. Apresentação (Identificação e fardamento)	<input type="radio"/>				
3. 5. Informação sobre os cuidados pós-alta	<input type="radio"/>				

4. Assistentes Operacionais

4.1. Amabilidade e disponibilidade	<input type="radio"/>				
4. 2. Rapidez na resposta	<input type="radio"/>				
4. 3. Privacidade e intimidade no atendimento	<input type="radio"/>				
4. 4. Apresentação (Identificação e fardamento)	<input type="radio"/>				

5. Visitas

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

6. Roupa

6.1. Frequência da substituição	<input type="radio"/>				
6. 2. Limpeza	<input type="radio"/>				

7. Alimentação

7. 1. Horário das refeições	<input type="radio"/>				
7. 2. Confeção	<input type="radio"/>				
7. 3. Apresentação	<input type="radio"/>				
7. 4. Temperatura	<input type="radio"/>				
7. 5. Apoio nas refeições	<input type="radio"/>				



8. Instalações (enfermarias, wc, salas de convívio)

8. 1. Higiene e limpeza	<input type="text"/>				
8. 2. Privacidade	<input type="text"/>				
8. 3. Conforto	<input type="text"/>				
8. 4. Luminosidade	<input type="text"/>				
8. 5. Temperatura	<input type="text"/>				
8. 6. Nível de ruído	<input type="text"/>				
8. 7. Estado de conservação das instalações	<input type="text"/>				

9. Acessibilidade

9. 1. Contacto com o Hospital (telefone, email....)	<input type="text"/>				
9. 2. Sinalética	<input type="text"/>				
9. 3. Acessibilidade física	<input type="text"/>				

9. Acessibilidade

9. 1. Contacto com o Hospital (telefone, email....)	<input type="text"/>				
9. 2. Sinalética	<input type="text"/>				
9. 3. Acessibilidade física	<input type="text"/>				

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

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

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

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

Última Revisão: 03-2023