



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE  
LISBOA OCIDENTAL

# Relatório Questionário de Satisfação do Utente

## Doenças Infecciosas

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 identidade 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 Doenças Infecciosas, área de internamento, a funcionar no piso 0 e -1, com ligação a Pavilhão externo do 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

O Serviço de Doenças Infecciosas é composto por uma unidade (UMR) com 4 camas, 5 camas de isolamentos com pressão negativa e uma enfermaria de 9 camas, num total de 18 camas, sendo que durante o ano de 2023, o movimento de doentes internados perpez um total de 342.

A UMR recebe doentes da Unidade Local de Saúde de Lisboa Ocidental (ULSLO) infectados com organismos multirresistentes. Os quartos com pressão negativa recebem doentes com necessidade de isolamento via aérea com doenças tais como: Covid19/ Tuberculose Pulmonar/ Varicela, etc. O Serviço de Doenças Infecciosas também integra o Hospital de Dia onde são realizados tratamentos e consultas externas.

## 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 Doenças Infecciosas (Internamento). Foram entregues pela equipa de enfermagem no momento da alta, com indicação para preenchimento e devolução no secretariado ou colocação em caixas de questionários.

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 Infecciologia			
Serviço	População alvo	Amostra (nº inquiridos)	% inquiridos
Infecciologia	342	75	22%

\*Fonte SClínico

Género:

Fem	%	Masc	%
28	37%	47	63%

E compreendidos nas seguintes faixas etárias:

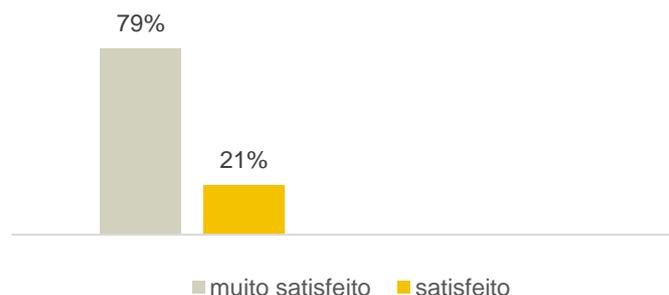
>18-29	%	30-39	%	40-49	%	50-59	%	60-<69	%
4	5%	5	7%	13	17%	12	16%	41	55%

## 3. ANÁLISE GLOBAL

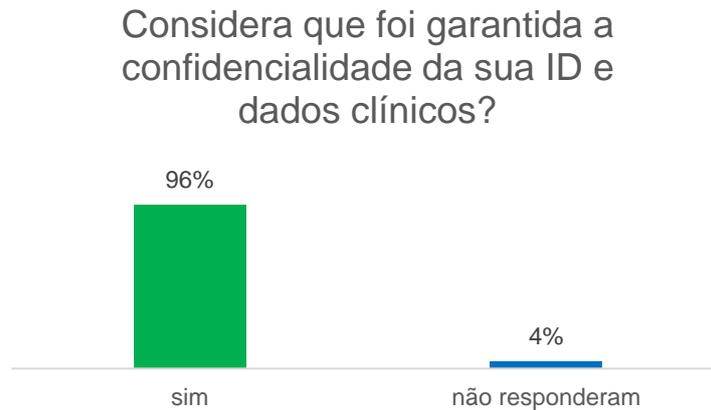
Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

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

Como classifica em geral o serviço prestado?



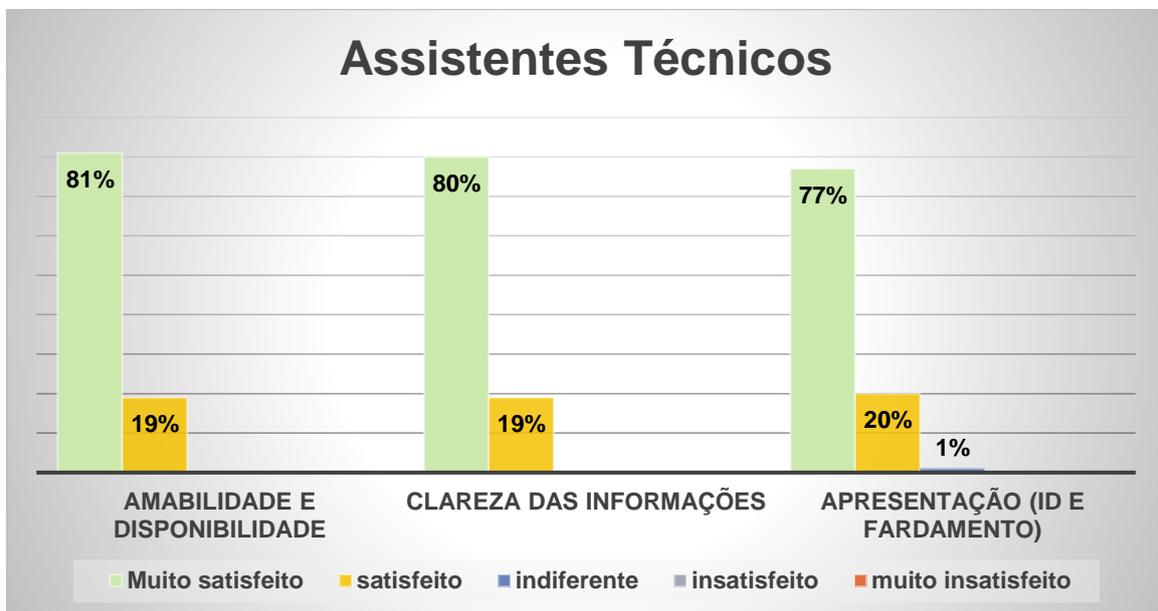
### 3.2. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?



### 3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal

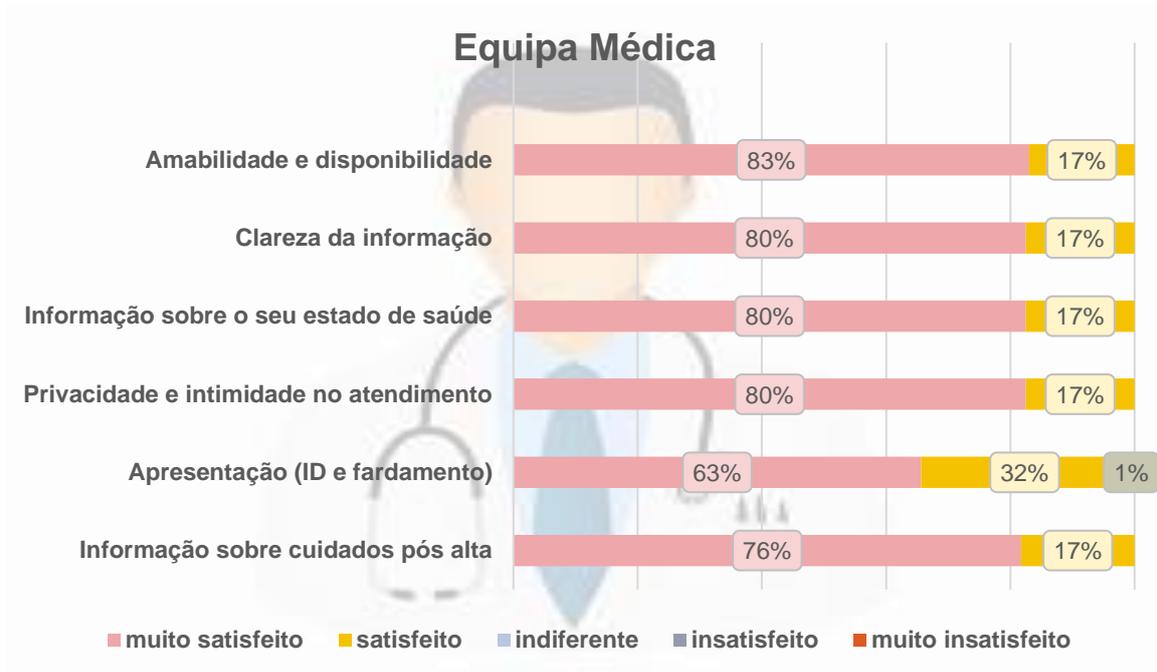
Este ponto pretende avaliar o grau de satisfação do inquirido em relação ao atendimento pelas várias categorias profissionais, abordando questões como informação prestada, apresentação e respeito pela privacidade.

#### 3.3.1. Assistentes técnicos (secretariado)

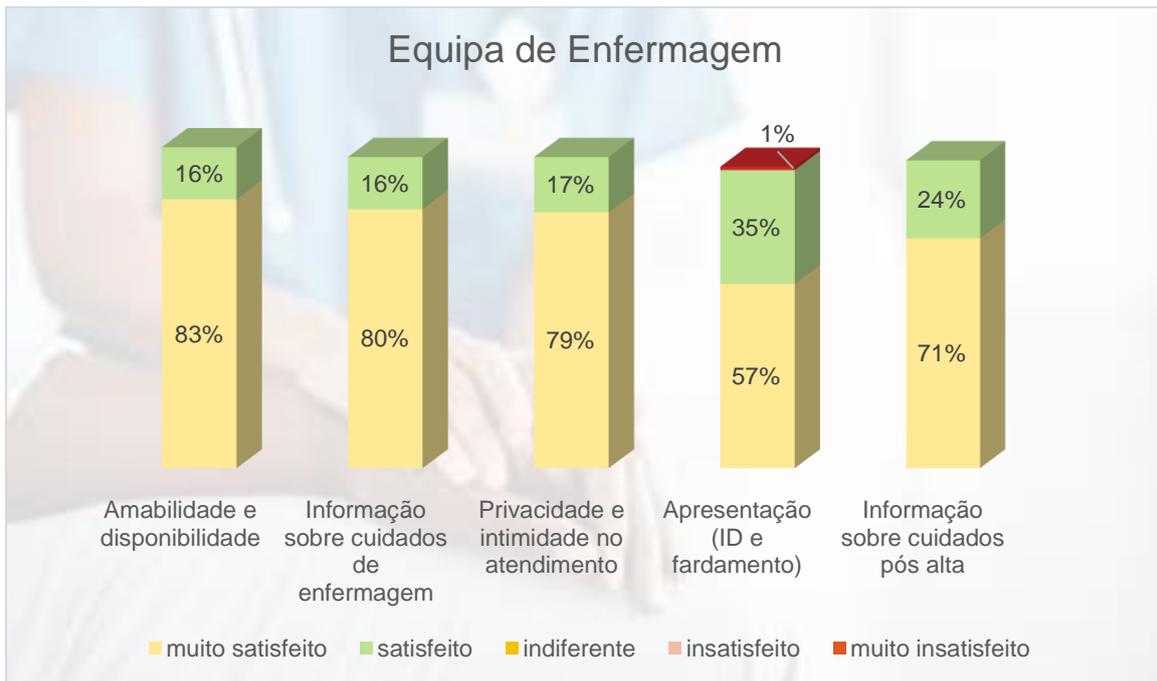


A este ponto registaram-se 99% de participação dos inquiridos e 1% de ausência de resposta.

### 3.3.2. Equipa médica

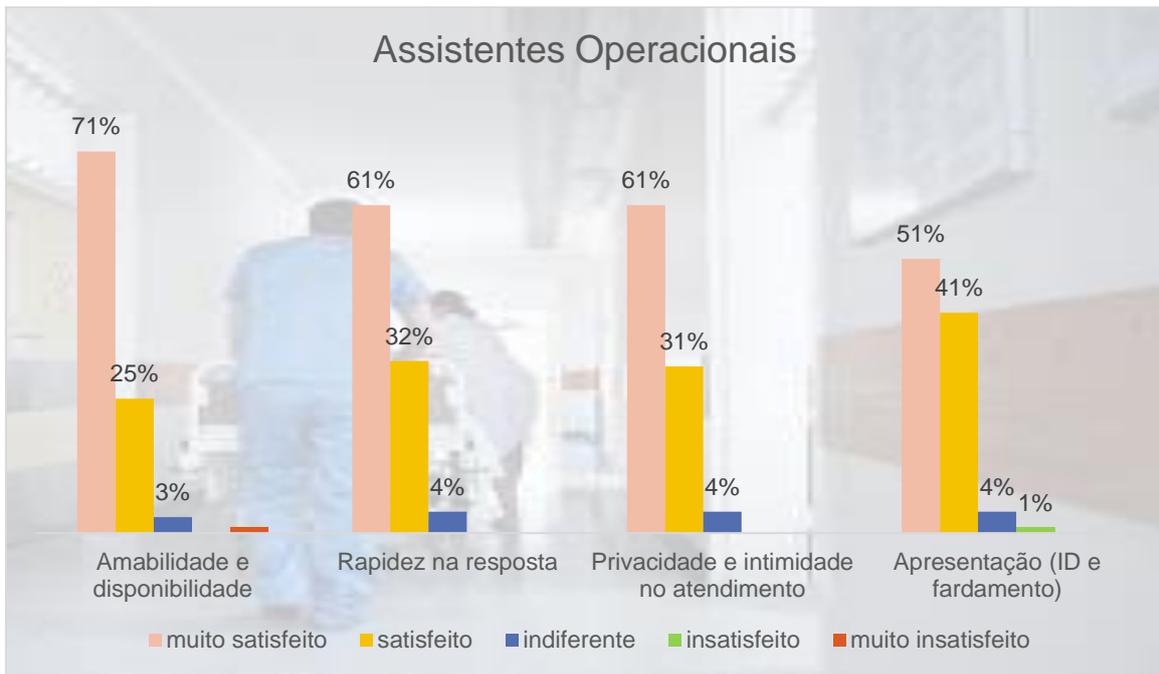


### 3.3.3. Equipa de enfermagem



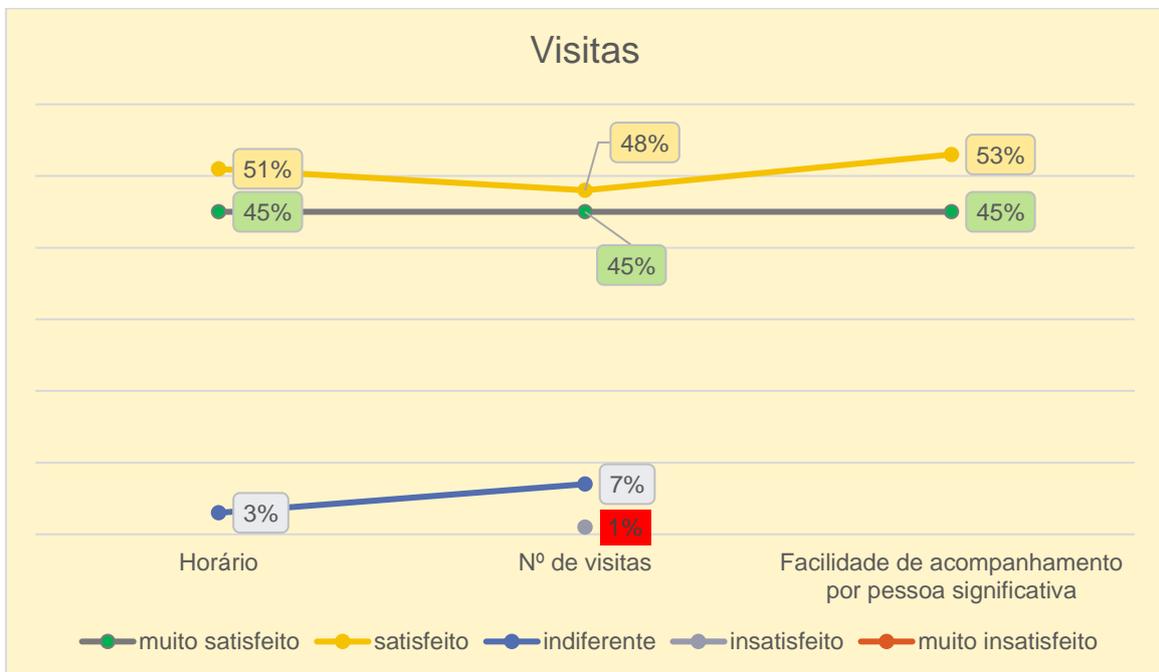
A este ponto todos os inquiridos registou-se 4% de inquiridos que optaram por não responder.

### 3.3.4. Assistentes operacionais



A esta variável, registou-se 98% de participação dos inquiridos e 2% optaram por não responder.

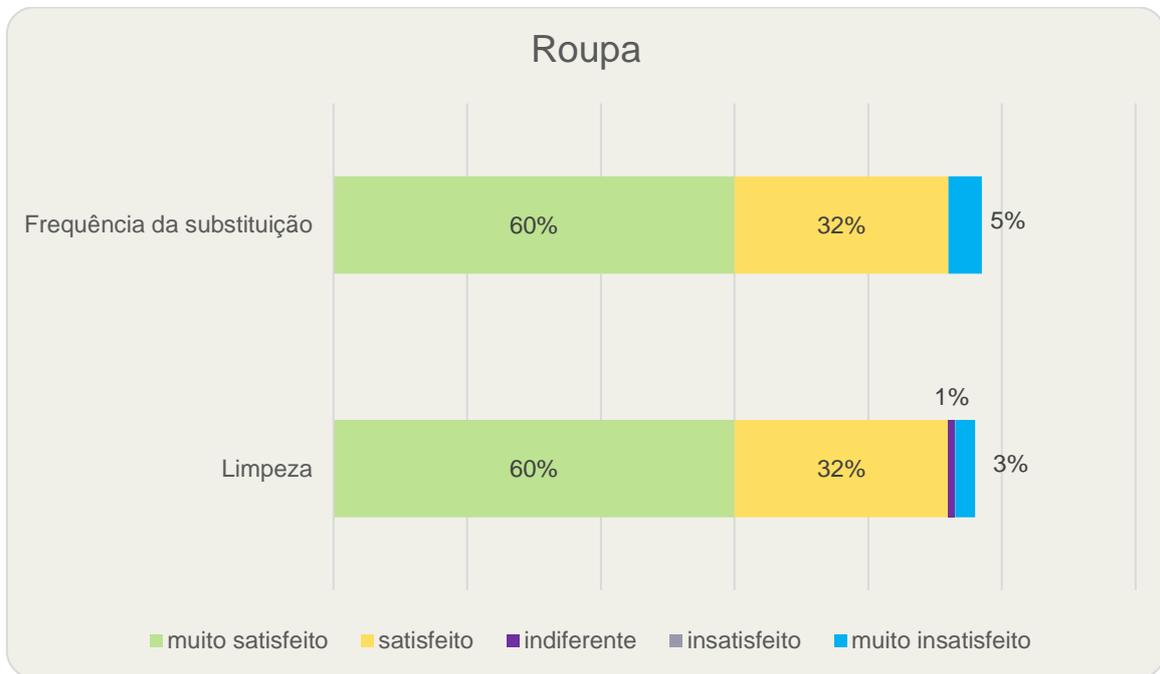
### 3.4. Visitas



A este ponto 3% não responderam.

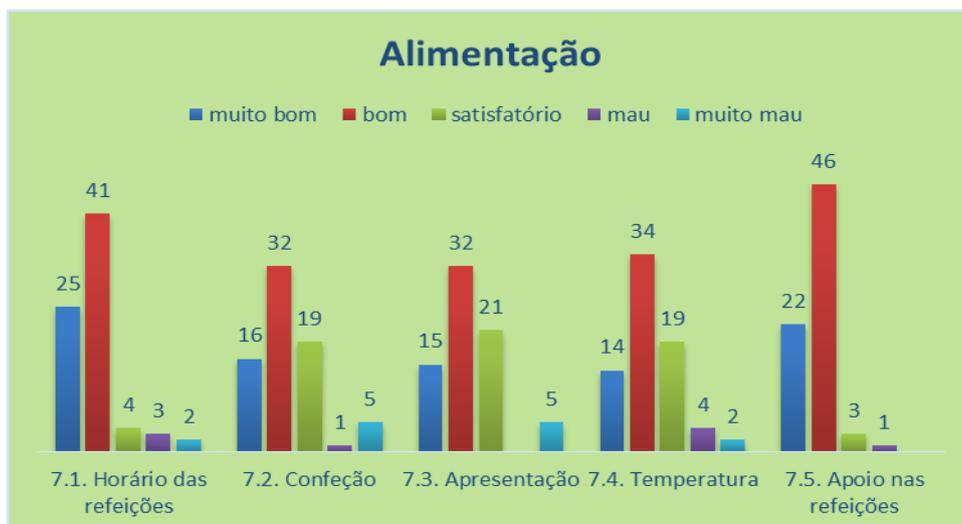
### 3.5. Roupa

#### 3.5.1. Hospital de Egas Moniz



A esta variável registou-se 97% de participação.

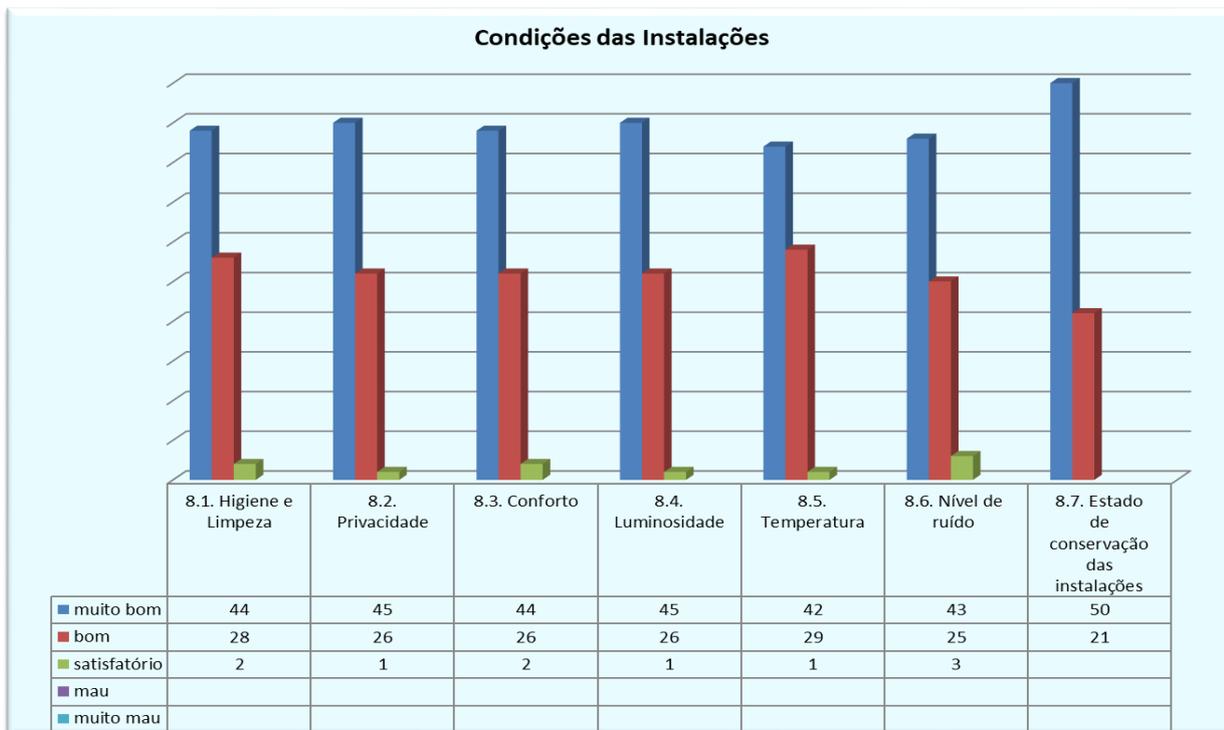
#### 3.5.2. Alimentação



A este ponto para o “Muito Satisfeito” foram obtidos 25%, para o “Satisfeito” 49% e 18% para o “Indiferente”. Para o “Insatisfeito” e “Muito Insatisfeito” foram obtidas 2% e 4% das respostas respectivamente. Apenas 2% optaram por não responder.

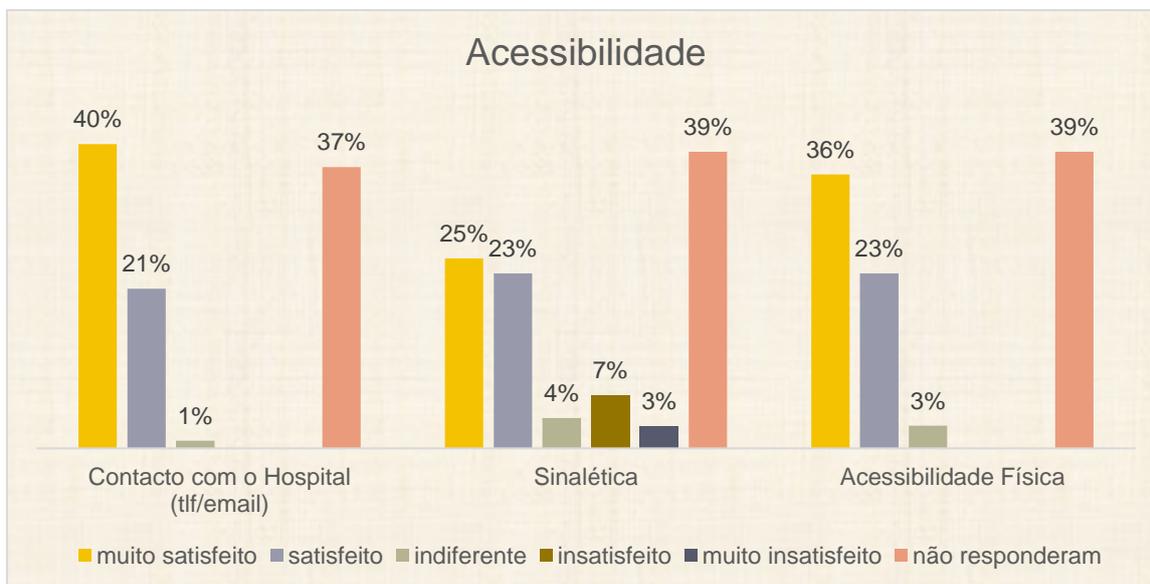
### 3.6. Condições das instalações do serviço

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 94% (60% e 34% para o “Muito Satisfeito” e “Satisfeito”. Para o “Indiferente” foram obtidas 2% de participação e para respostas negativas um total de 6%, com 2% para o “Insatisfeito” e 4% para o “Muito Insatisfeito”.

### 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
"Ter atenção á temperatura dos quartos, que são muito quentes"	1
Alimentação	
Descrição	Nº
"Melhorar a qualidade da alimentação"	1
"A comida vinha fria e com má apresentação. Falei com a dietista que pediu reforço da alimentação"	1
"Melhorar o apoio às refeições"	1
"Diminuir o tempo de entrega das refeições, demoram muito"	1
Recursos Humanos	
Descrição	Nº
"Melhorar a apresentação dos profissionais/fardamento"	1
Acolhimento	
Descrição	Nº
"Dificuldade das visitas em chegar ao serviço porque as portas do serviço estão sempre trancadas"	1
"Melhorar a quantidade do nº de visitas"	1

#### Elogios

Foi registado 1 Elogio que transcrevemos:

"Serviço 5 estrelas"

## 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
					
<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