



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório Questionário de Satisfação do Utente

Medicina Interna 2

Medicina Interna 4

2023

Gabinete do Cidadão

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
3.1. 2 Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?	6
3.2. Atendimento dedicado pelo pessoal.....	7
3.2.1. Assistentes técnicos (secretariado)/ Medicina 2 e 4.....	7
3.2.2. Equipa médica/ Medicina Interna 2 e 4	8
3.2.3. Equipa de enfermagem/ Medicina Interna 2 e 4.....	9
3.2.4. Assistentes operacionais/ Medicina Interna 2 e 4.....	10
3.3. Visitas	11
3.3.1. Medicina Interna 2.....	11
3.3.2. Medicina Interna 4.....	12
3.4. Roupa	12
3.4.1. Medicina Interna 2.....	12
3.4.2. Medicina Interna 4.....	13
3.5. Alimentação	13
3.5.1. Medicina Interna 2.....	13
3.5.2. Medicina Interna 4.....	14
3.6. Condições das instalações do serviço.....	14
3.6.1. Medicina Interna 2.....	14
3.6.2. Medicina Interna 4.....	15
3.7. Acessibilidade	15
3.7.1. Medicina Interna 2.....	15
3.7.2. Medicina Interna 4.....	16
4. SUGESTÕES / ELOGIOS.....	17
4.1. Medicina Interna 2.....	17
4.2. Medicina Interna 4.....	18
5. Anexo.....	20

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 perspectiva de análise quantitativa dos Serviços de Medicina Interna 2 e 4, área de internamento, a funcionar no pisos 2 e 4 respectivamente do Hospital de Egas Moniz, Unidade Local de Saúde de Lisboa Ocidental.

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 durante o ano de 2023.

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 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 Medicina Interna 2 do Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental dispõe de 36 camas, encontra-se situado no Piso 2, do Edifício de Internamento do Hospital Egas Moniz.

Em 2023, o Serviço de Medicina Interna 2 da Unidade Local de Saúde de Lisboa Ocidental (ULSLO), assegurou a assistência a 624 doentes internados.

O Serviço de Medicina Interna 4 dispõe de Internamento com Enfermaria de 36 camas, situando-se no Piso 4, sendo que durante o Ano de 2023 foram internados 745 Doentes na ULSLO.

A Medicina Interna é uma especialidade que pretende: *“reintegrar conhecimentos dispersos pelas diferentes especialidades ou subespecialidades que dela nasceram; a Medicina Interna deve permitir integrar e coordenar patologias, tratando o doente como um todo”*. In Despacho 23/86 SPMI.

Tratando-se de uma especialidade hospitalar deve estar vocacionada, para além da *“coordenação e integração de patologias para o tratamento de doentes agudos, em particular nas vertentes da observação, diagnóstico e terapêutica intensivos”* In Despacho 23/86 SPMI.

“Nestes termos, a Medicina Interna tem um papel essencial na equipa médica pluridisciplinar, na medida em que tende a ser o melhor conhecedor da Fisiopatologia global do doente hospitalizado”

In Despacho 23/86SPMI. Pretende-se assim uma cooperação real e funcionante entre os diversos serviços hospitalares/ especialistas.

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:

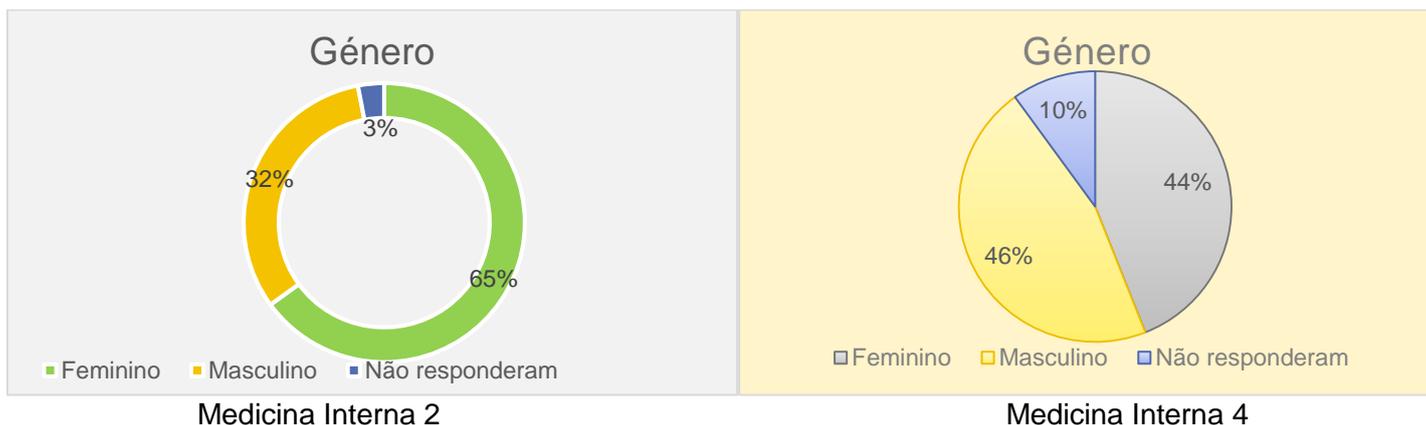
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Indiferente
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

POPULAÇÃO ALVO

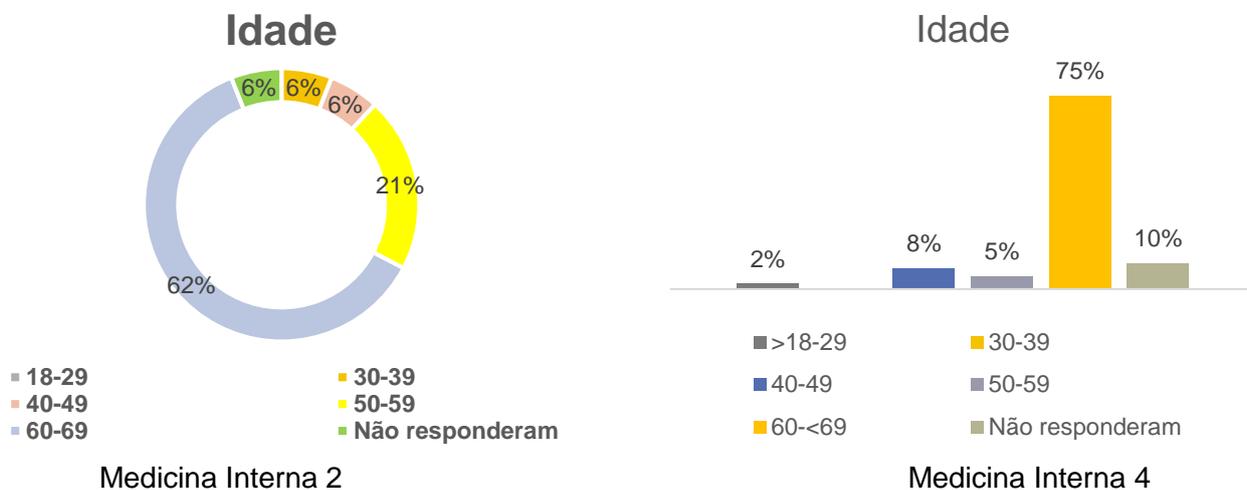
Os questionários no HEM foram dirigidos aos próprios utentes internados no Serviço de Medicina Interna 2 e 4, sitos no piso 2 e 4 do Hospital de Egas Moniz, sendo em ambas as situações a participação dos utentes foi de livre participação e em regime de anonimato. Foram entregues pela equipa de enfermagem, com indicação para preenchimento e colocação na 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 Medicina Interna			
Serviço	População alvo	Amostra (nº inquiridos)	% inquiridos/ total consultas
Medicina Interna 2	684	34	5%
Medicina Interna 4	745	113	15%

*Dados recolhidos do SClínico



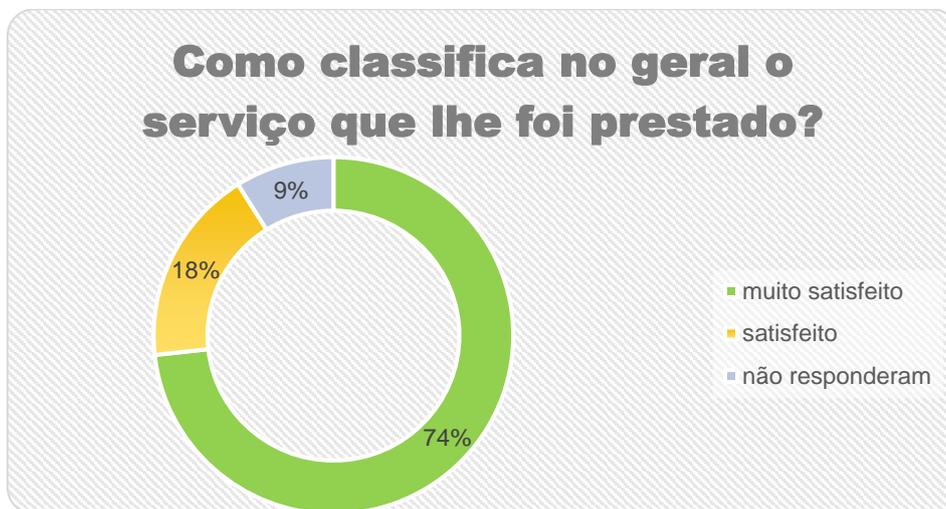
E compreendidos nas seguintes faixas etárias:



3. ANÁLISE GLOBAL

Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

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



Medicina Interna 2



Medicina Interna 4

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

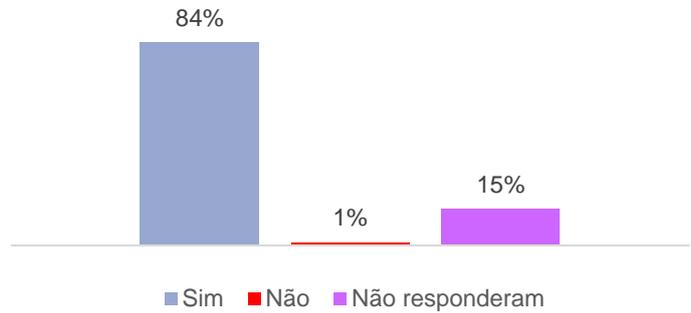
Este ponto pretende avaliar a percepção dos inquiridos no que concerne ao tratamento dos seus dados pessoais e clínicos no que concerne à confidencialidade dos mesmos e à sua propagação/utilização legal por parte do Serviço/profissionais.

Considera que foi garantida a confidencialidade dos seus dados (ID e clínicos)?



Medicina Interna 2

Considera que foi garantida a confidencialidade dos seus dados (ID e clínicos)?



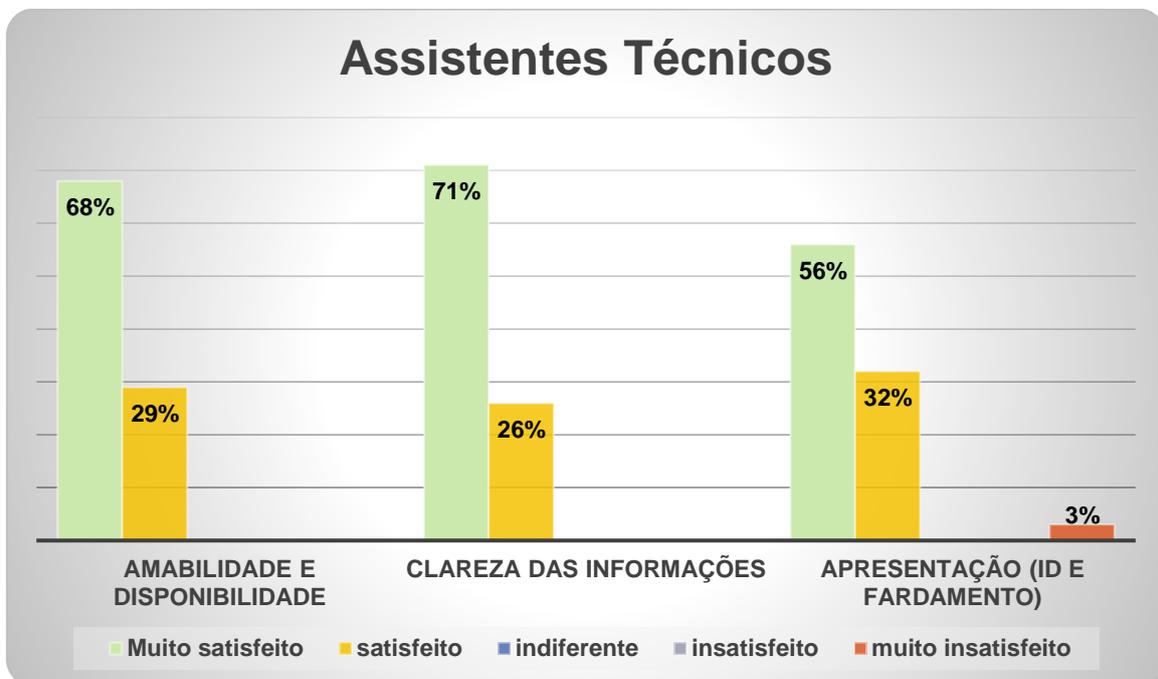
Medicina Interna 4

3.2. 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.

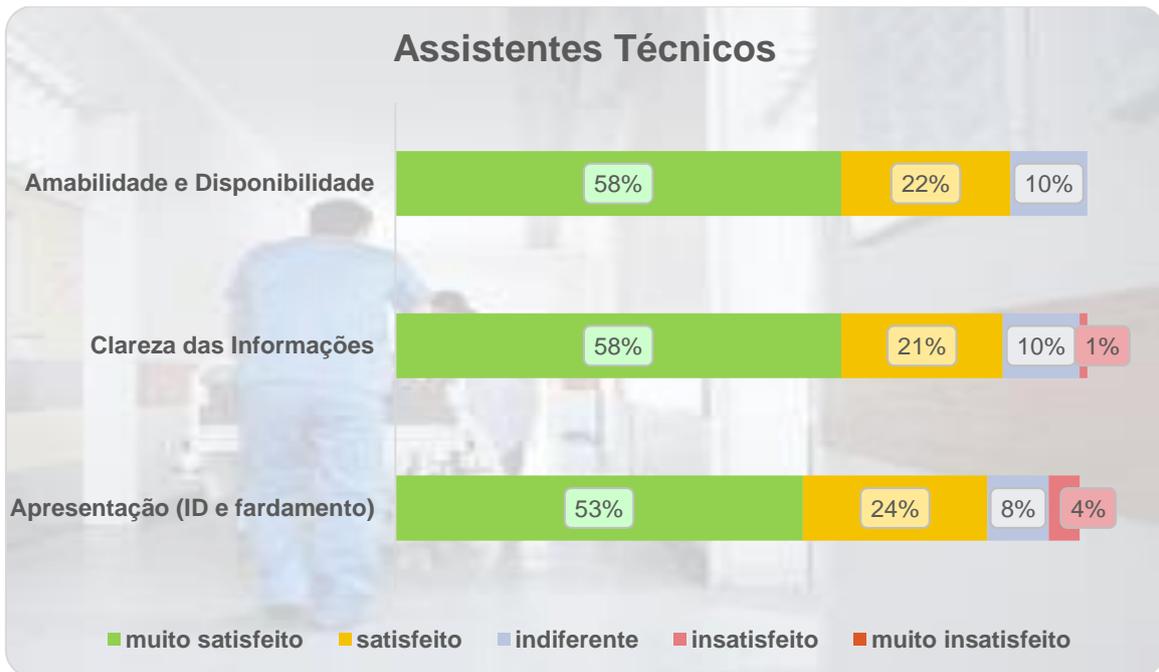
3.2.1. Assistentes técnicos (secretariado)

3.2.1.1. Medicina Interna 2



A este ponto registaram-se 95% de participação dos inquiridos e 5% de ausência de resposta.

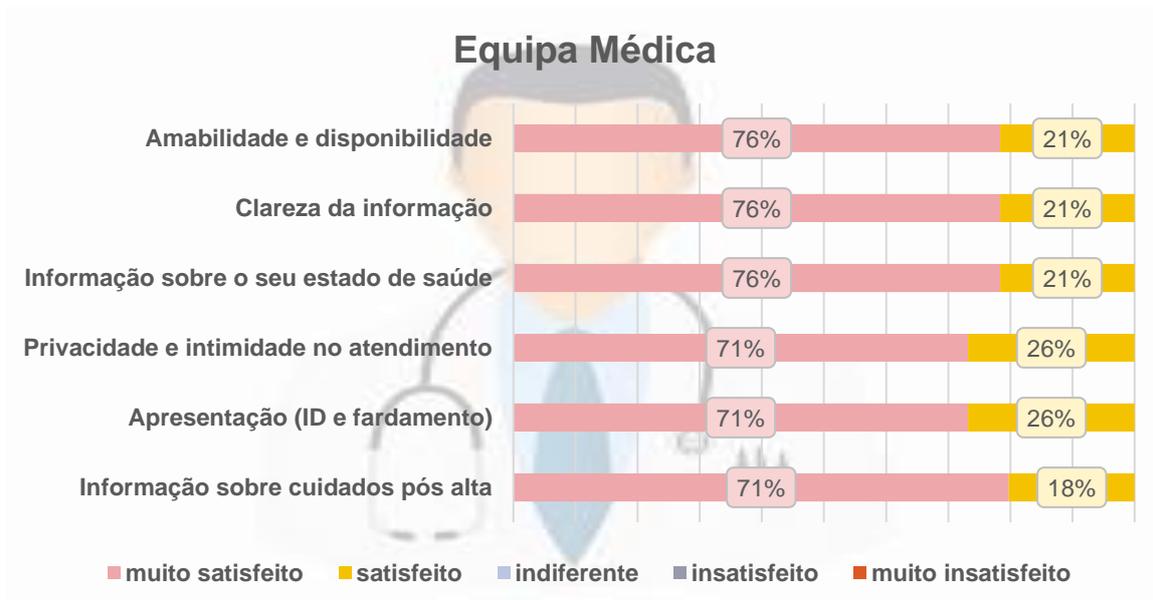
3.2.1.2. Medicina Interna 4



A esta variável registou-se 89% de participação e 11% dos inquiridos optaram por não responder.

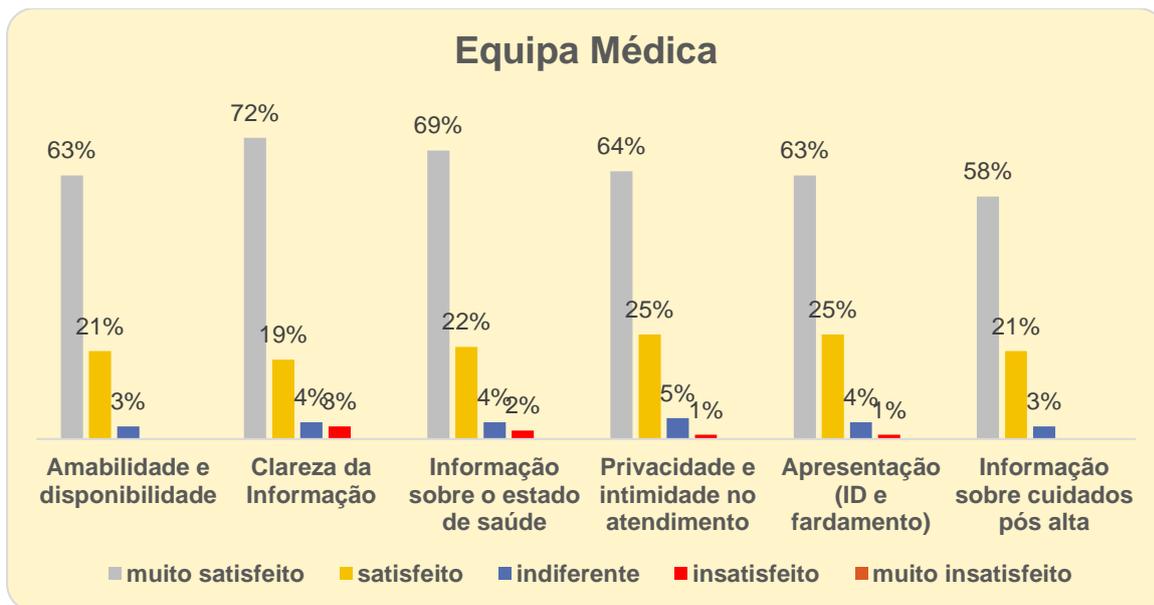
3.2.2. Equipa médica

3.2.2.1. Medicina Interna 2



Registou-se 92% de participação a este ponto e 6% de ausência de resposta.

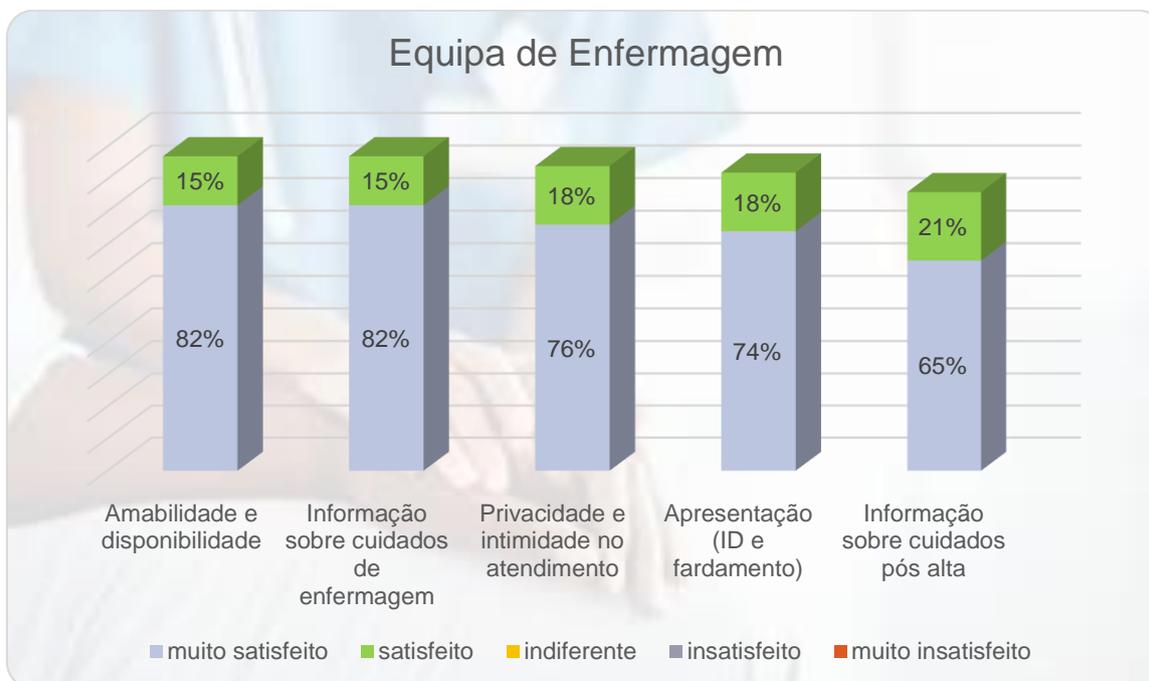
3.2.2.2. Medicina Interna 4



Neste Serviço verificou-se 8% de ausência de respostas. Poderá ser um ponto a ser melhorado uma vez que para os itens: "Clareza da Informação"; "Informação sobre o estado de saúde"; "Privacidade e intimidade no atendimento" e "Apresentação (ID e fardamento)" foi atribuído percentual negativo.

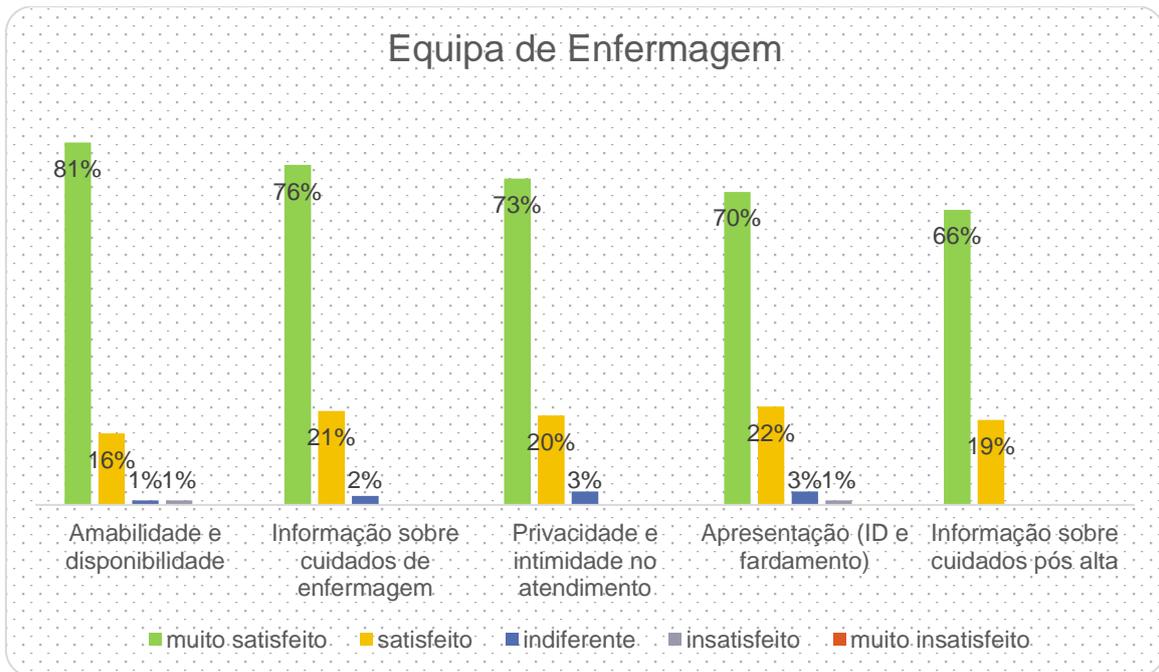
3.2.3. Equipa de enfermagem

3.2.3.1. Medicina Interna 2



A este ponto 8% dos inquiridos optaram por não responder a esta variável.

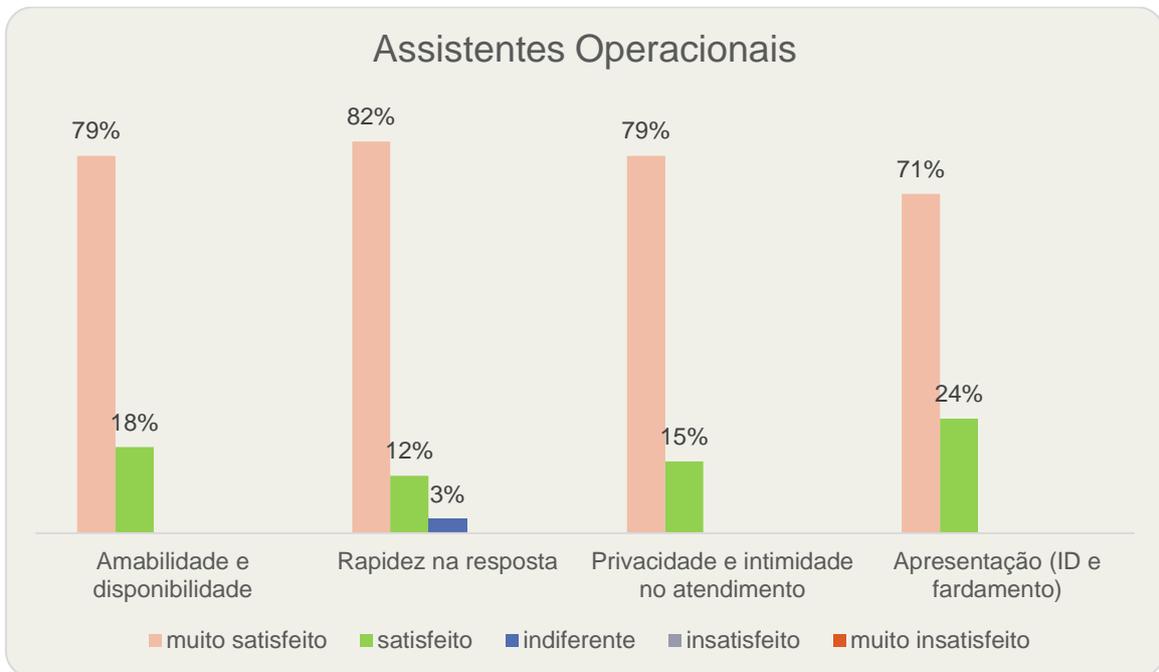
3.2.3.2. Medicina Interna 4



A esta variável registou-se 5% de inquiridos que optaram por não responder.

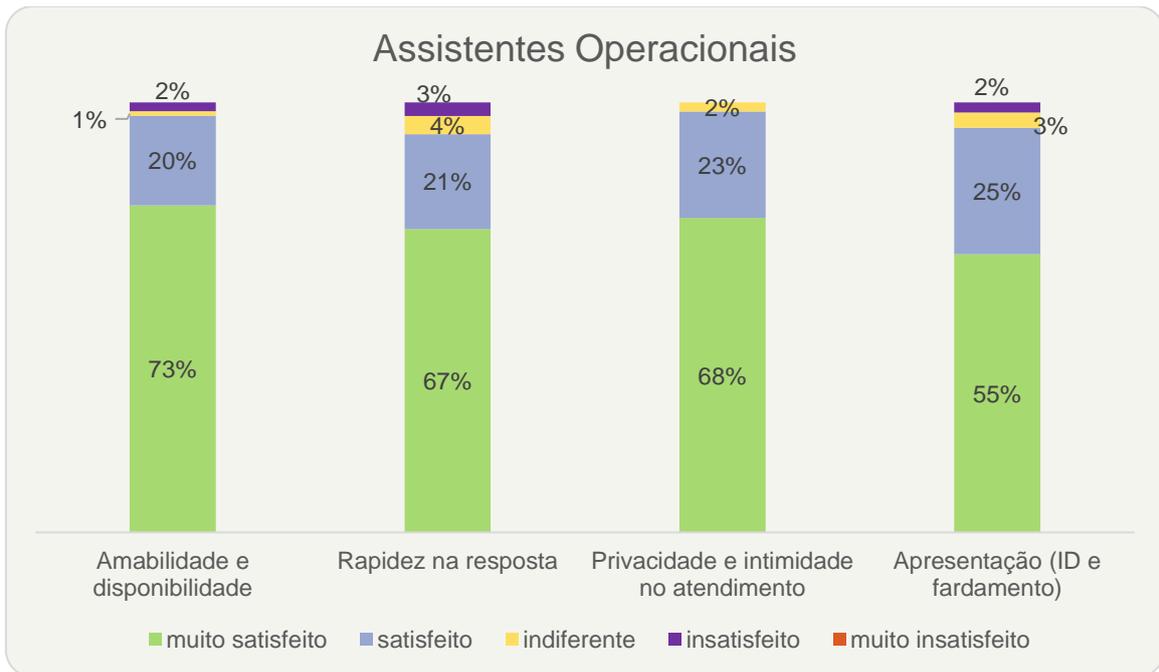
3.2.4. Assistentes operacionais

3.2.4.1. Medicina Interna 2



A esta variável, registou-se 4% que optaram por não responder.

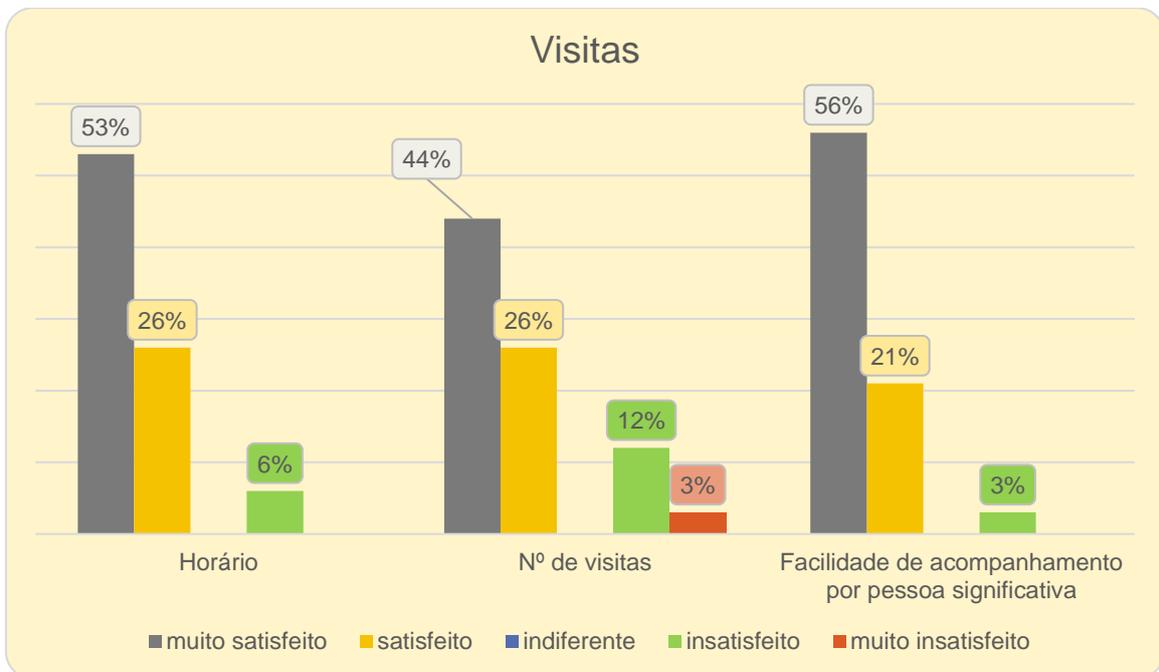
3.2.4.2. Medicina Interna 4



A este ponto verifica-se 6% de ausência de respostas.

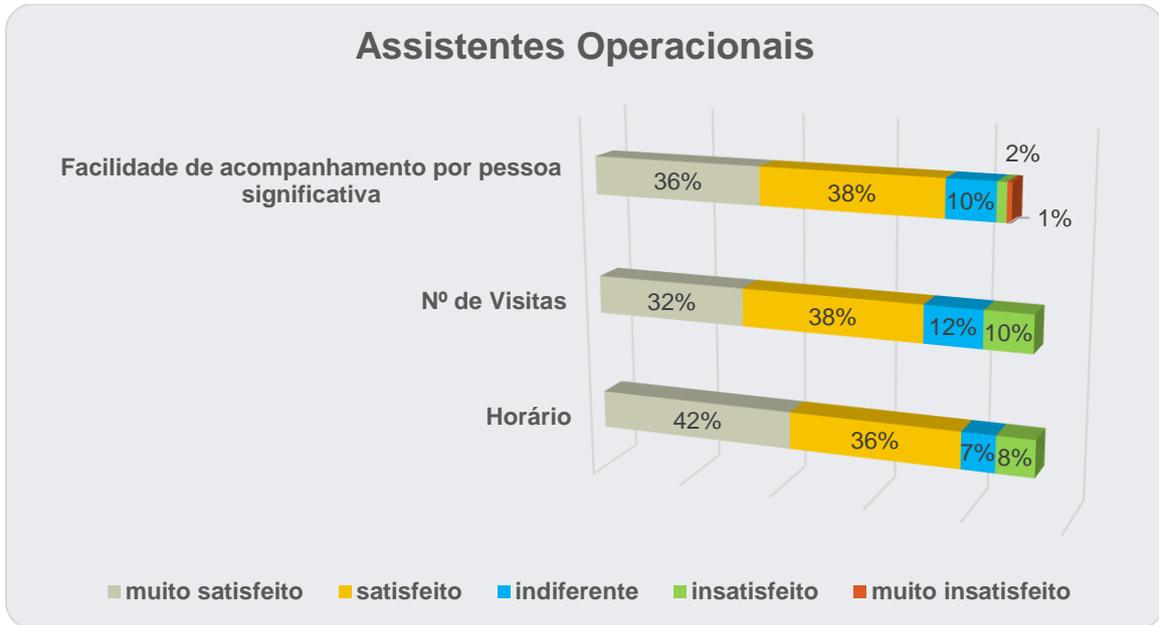
3.3. Visitas

3.3.1. Medicina Interna 2



A este ponto 17% não responderam, sendo que se regista um valor percentual razoável para respostas negativas como “*Insatisfeito*” e “*Muito Insatisfeito*”. Adicionamos que esta variável é uma que junto dos utentes é de extrema importância pelo que assume respostas diversificadas.

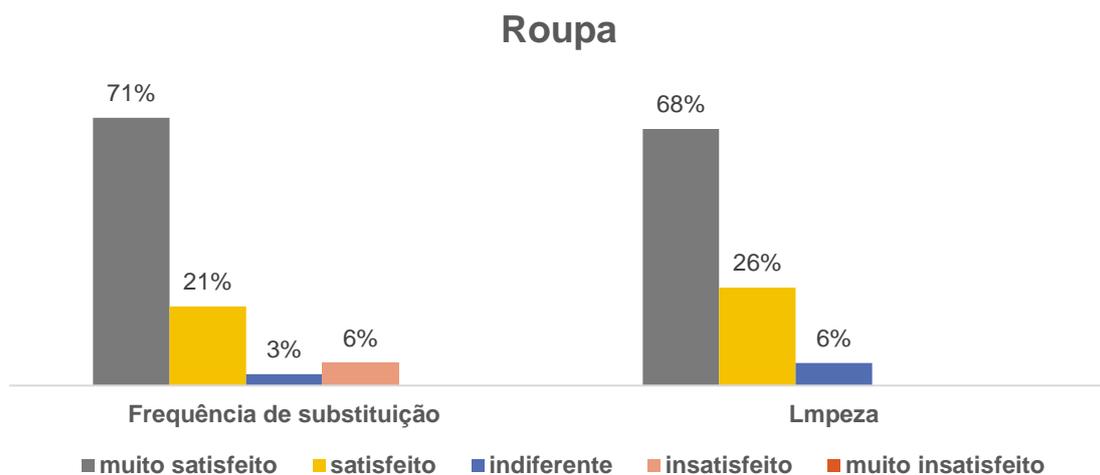
3.3.2. Medicina Interna 4



A este ponto 10% não responderam.

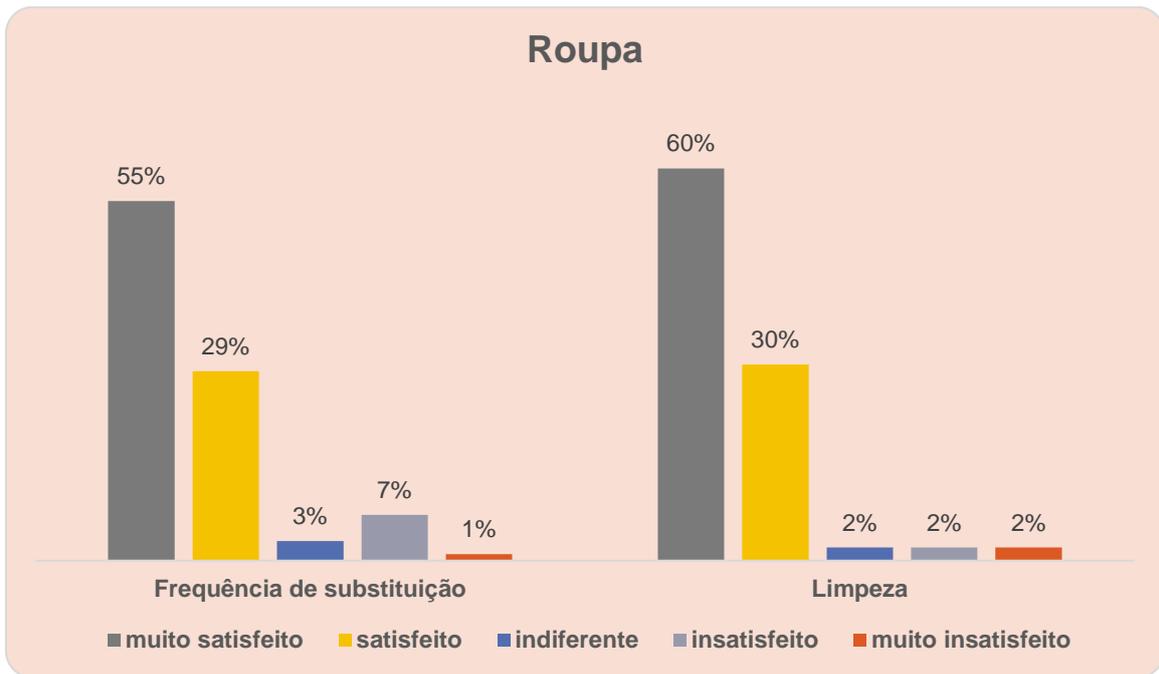
3.4. Roupa

3.4.1. Medicina Interna 2



A esta variável todos os inquiridos responderam e foram registada 6% de respostas negativas.

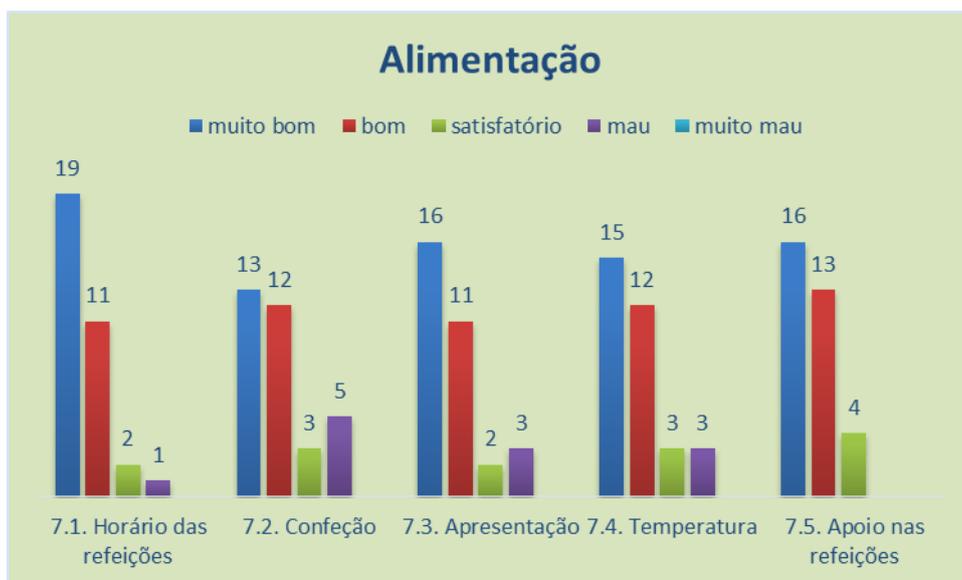
3.4.2. Medicina Interna 4



Em análise esta variável reúne uma maior diversidade nas respostas e pode ser melhorada uma vez que para o “Indiferente” foram obtidas 2% e para o “Insatisfeito” e “Muito Insatisfeito” foram obtidas 4% e 1% respectivamente.

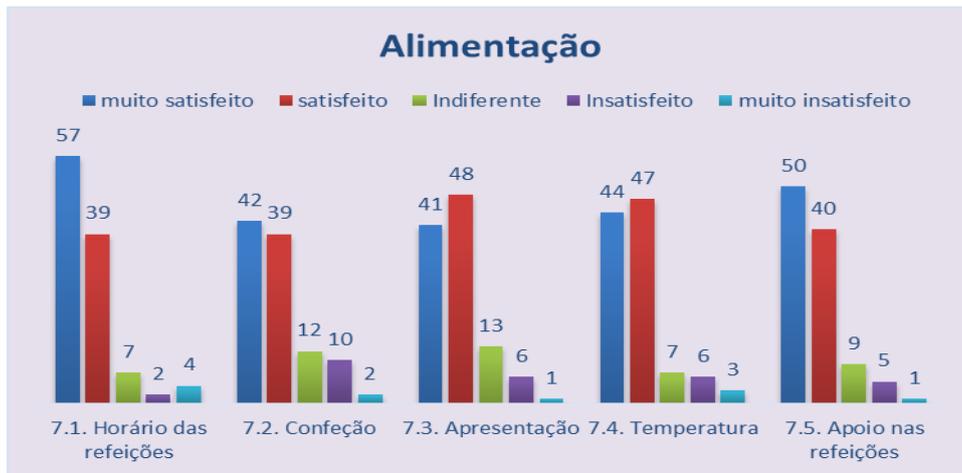
3.5. Alimentação

3.5.1. Medicina Interna 2



Com um total de 96% de respostas, 46% foram reunidas para o “Muito Satisfeito”; 35% para o “Satisfeito”; 8% para o “Indiferente” e 7% para o “Insatisfeito”.

3.5.2. Medicina Interna 4

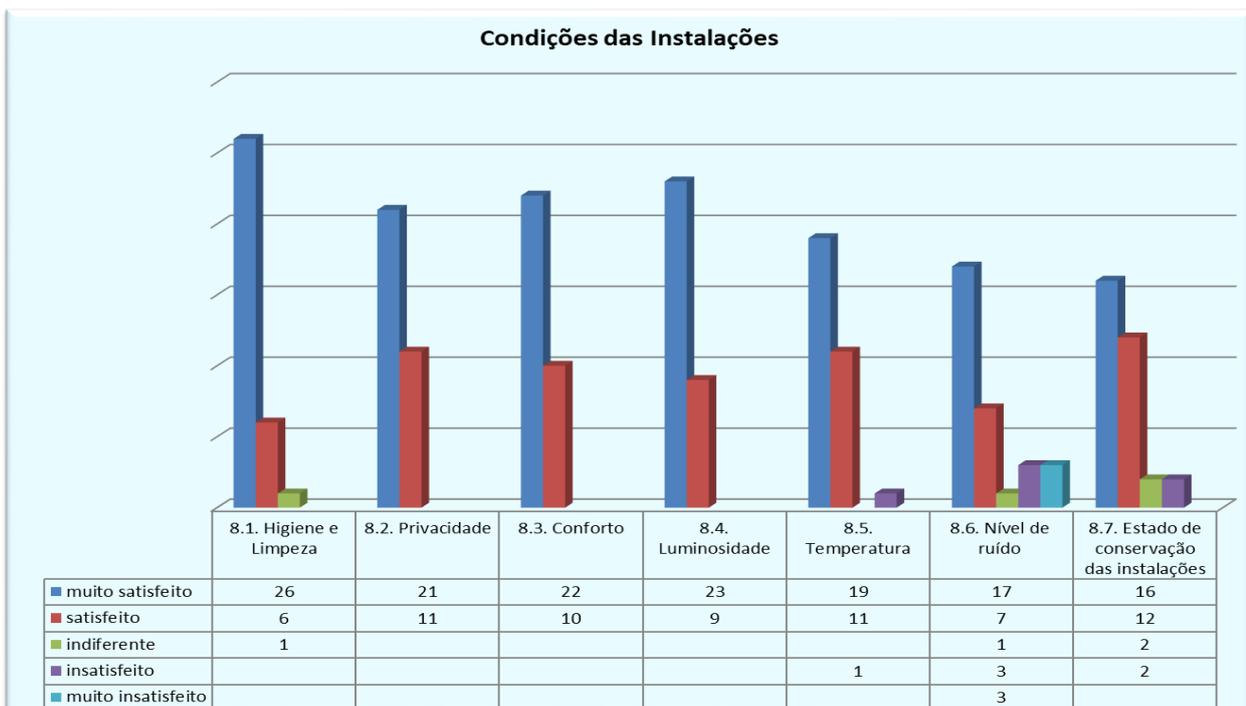


Para esta variável é usual uma maior diversidade nas respostas dos inquiridos que neste caso foi de 95% de participação. Para o “*Muito Satisfeito*” obteve-se 41% de respostas; para o “*Satisfeito*” 38%, para o “*Indiferente*” 8%. No espectro de respostas negativas o “*Insatisfeito*” obteve 5% e para o “*Muito Insatisfeito*” 2%.

3.6. Condições das instalações do serviço

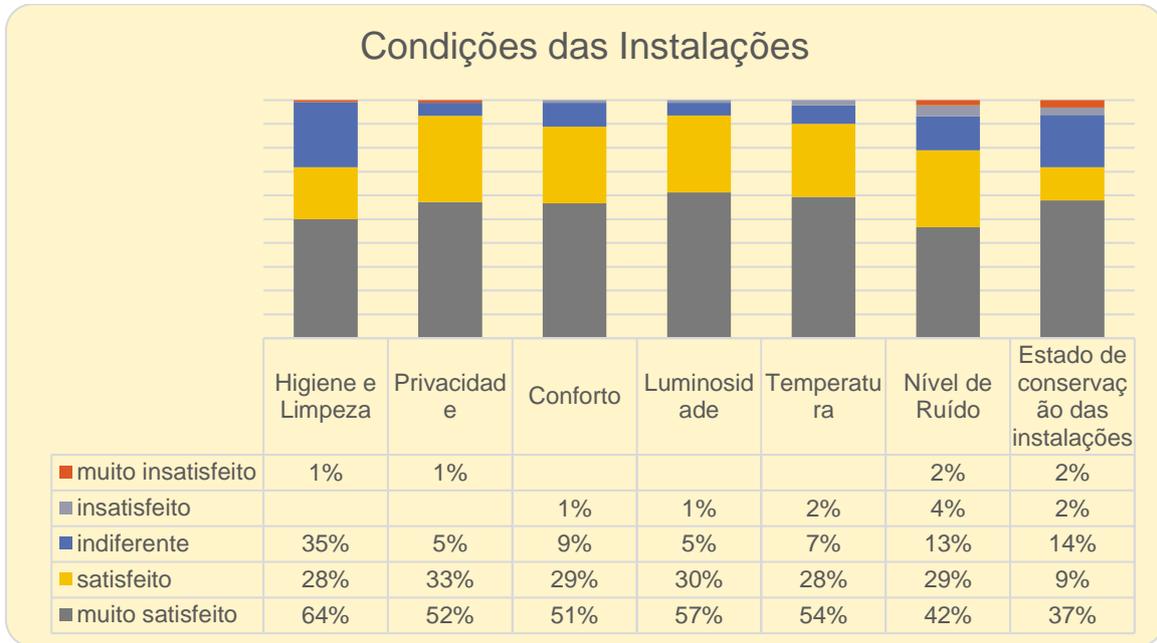
Neste ponto, pretende-se avaliar a perceção dos inquiridos em relação às condições das instalações, nomeadamente questões relativas ao conforto, luminosidade, condições de higiene, temperatura, ruído e estado de conservação.

3.6.1. Medicina Interna 2



No total 89% dos utentes responderam positivamente a este ponto para as variáveis “*Muito Satisfeito*”; “*Satisfeito*” com 61% e 28% respectivamente. Para o “*Indiferente*” foram obtidos 2%. Para as variáveis negativas no “*Insatisfeito*” e “*Muito Insatisfeito*” encontramos 3% e 1% de respostas.

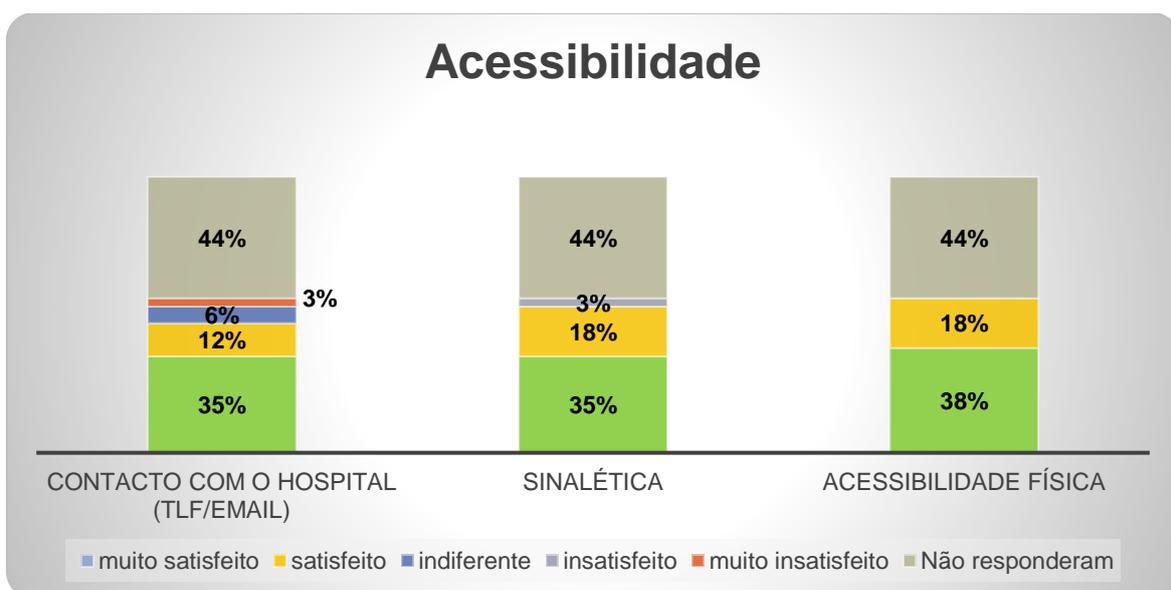
3.6.2. Medicina Interna 4



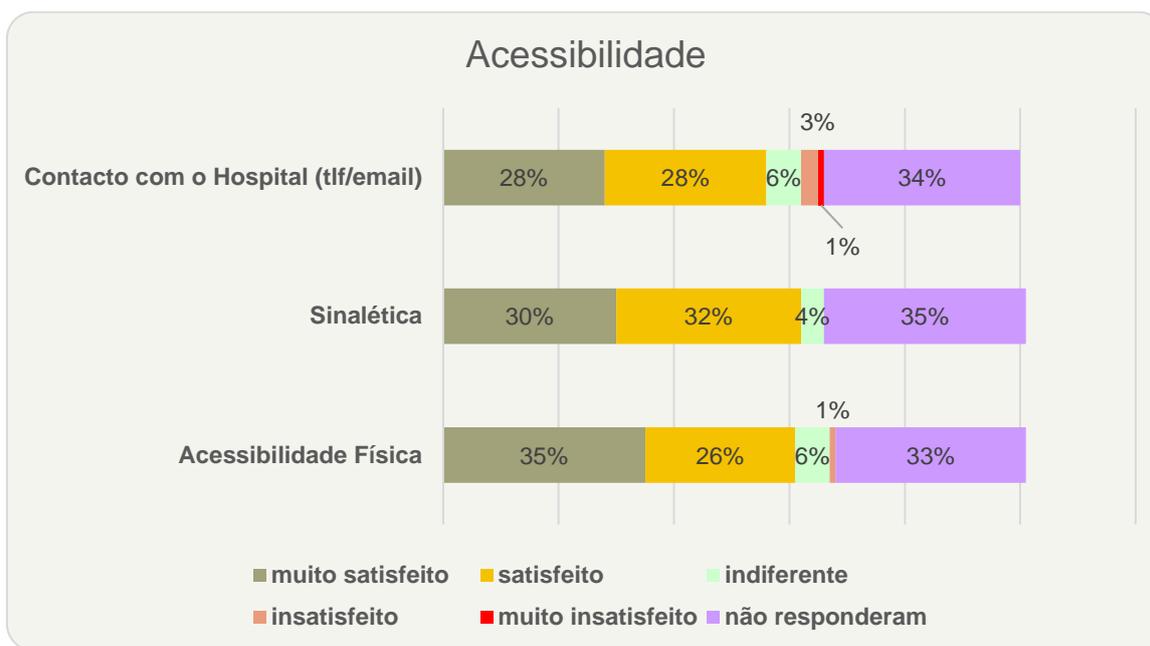
A este ponto 8% não responderam.

3.7. Acessibilidade

3.7.1. Medicina Interna 2



3.7.2. Medicina Interna 4



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. Medicina Interna 2

Sugestões

Instalações e Equipamentos	
Descrição	Nº
"Os WC`s deviam ser nos quartos, pois desta forma não há privacidade."	2
Hoteleiros	
Descrição	Nº
"Melhorar a roupa dos utentes. Sem opção de tamanho e demasiado velhas"	1
Alimentação	
Descrição	Nº
"Melhorar os horários das refeições"	1
"A alimentação devia vir mais quente"	1
Recursos Humanos	
Descrição	Nº
"Aumentar o número de Recursos Humanos no serviço"	2
Acolhimento	
Descrição	Nº
"Melhorar o nível de ruído nas enfermarias em horários de descanso"	2
"Melhorar a distinção do fardamento dos profissionais"	2
Procedimentos	
Descrição	Nº
"Não se percebe porque é que as senhas das visitas não podem ser trocadas"	1

Elogios

Foram registados 4 elogios que transcrevemos:

"Elogio enfermeiras e auxiliares"

"Todos foram fenomenais, quer nas suas profissões, quer no diálogo"

"Agradeço o trabalho da Equipa Médica, enfermeiros e auxiliares"

"Agradeço a todas as equipas, médicos, enfermeiros, auxiliares e seguranças"

4.2. Medicina Interna 4

Sugestões

Instalações e Equipamentos	
Descrição	Nº
"Vedar as janelas, parece ser possível aos doentes magoarem-se com elas"	1
"Criação de Sala de convívio no piso"	1
"Melhorar as condições do WC/duche"	1
"Melhorar a circulação de ar das enfermarias"	1
Hoteleiros	
Descrição	Nº
"Melhorar o fornecimento da roupa, ao fim de semana é escassa"	1
"Saída de ar condicionado muito suja"	1
"A roupa de aquecimento é má, as mantas são velhas e com mau aspecto"	1
"Higiene e limpeza, assim como despejo dos lixos muito deficiente"	1
Alimentação	
Descrição	Nº
"Melhorar os horários das refeições"	2
"Os horários da alimentação são inaceitáveis e ao fim de semana piora"	1
"Mau serviço da alimentação, comida fria, fora de horas"	1
"As refeições podiam ser melhor apresentadas e ter maior variedade"	2
Recursos Humanos	
Descrição	Nº
"Contratar mais pessoas"	1
"Os enfermeiros deveriam ter maior disponibilidade para os doentes"	1
"As enfermeiras Sofia e Catarina assim como as AO's Eline, Rute, Sueli e Dulce deveriam corrigir as suas posturas"	1
Acolhimento	
Descrição	Nº
"Diminuir o ruído nocturno"	1
"Melhorar o fardamento. É muito difícil distinguir os profissionais uns dos outros"	1
Acessibilidade	
Descrição	Nº
"Melhorar o atendimento telefónico"	1
Procedimentos	
Descrição	Nº
"As visitas deveriam obrigatoriamente usar máscara"	1
"Melhorar o tempo de transferência e realização de exames noutra Hospital"	1
"Alargar o horário de visitas"	1
"Melhorar os horários e números de visitas"	1

Elogios

Foram registados 17 elogios que transcrevemos:

"Apesar dos escassos meios humanos quero deixar o meu obrigado a todas as equipas"

"Gostaria de agradecer a todas as equipas pelo tratamento e atendimento aos pacientes"

"Um muito obrigado a todos os intervenientes aquando da hospitalização da minha mãe"

"Gostei muito dos cuidados prestados de toda a equipa, são todos profissionais!"

"É a 1ª vez que fico internada num Hospital e estou muito surpreendida positivamente pelo empenho e ajuda de todos"

"Excelente atendimento de enfermagem Licínia, Joana, Cardoso, Maria, Patrícia e André"

"Excelente atendimento das auxiliares operacionais Gigi, Nuno, Sérgio e Maria Manuela"

"São anjos disfarçados de colaboradores. Todos estes elementos são fabulosos"

"Serviço Extraordinário"

"Agradecer e elogiar a equipa e a Dra. Rita"

"Fico sensibilizada pelo trabalho e esforço de todos os profissionais"

"Satisfação pelos Serviços prestados"

"Pessoal muito qualificado para o serviço em questão"

"Vencimento dos funcionários, quer médicos, enfermeiros, auxiliares, muito pouco satisfatório para com a dedicação demonstrada"

"Agradeço a todo o pessoal tudo o que fizeram por mim. Felicidades para todos com muita saúde, alegria e paz"

"Impecável e sem reparos de maior"

"Continuação do bom trabalho"

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" 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