



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE  
LISBOA OCIDENTAL

# Relatório Questionário de Satisfação do Utente

Medicina Transfusional

Hospital de São Francisco Xavier

# 2023

Gabinete do Cidadão

2024-03-21

## 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? .....	6
3.3. Tempos de Espera.....	7
3.4. Atendimento dedicado pelo pessoal.....	7
3.4.1. Assistentes técnicos (secretariado).....	7
3.4.2. Equipa médica .....	8
3.4.3. Equipa de enfermagem .....	8
3.4.4. Outros Técnicos.....	9
3.4.5. Assistentes operacionais.....	9
3.5. Instalações (Gabinetes, wc, salas de espera) .....	10
3.6. Acessibilidade .....	11
4. SUGESTÕES / ELOGIOS.....	12
5. ANEXO .....	13

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 Medicina Transfusional, 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 Medicina Transfusional posiciona-se dentro da organização de uma forma personalizada e interativa, tentando fornecer uma resposta eficaz, pronta e atempada e apresenta as seguintes linhas de orientação geral:

- atividade assistencial, com duas vertentes: clínica e laboratorial;
- marcado pendor clínico na orientação, decisão e seguimento do ato médico de hemoterapia;
- cobertura médica e técnica permanente do Serviço, em regime de prevenção e presença física;
- rentabilização dos recursos existentes, recebendo, também, pedidos de execução de análises e consultas de várias organizações externas ao CHLO;
- atividade formativa no âmbito das diversas carreiras de profissionais de saúde e manutenção da atividade científica e de investigação.

*Informação retirada do site da ULSLO, página do serviço (<https://www.chlo.min-saude.pt/index.php/servicos-clinicos/43-imagiologia-e-medicina-laboratorial-e-medicina-transfusional/69-medicina-transfusional>)*

## 2. METOLOGIA

### OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

Valor	Descritivo
1. Tempo de espera para marcação de consulta/tratamento	
2. Quanto tempo esperou no dia da consulta/tratamento?	
3. Assistentes Técnicos (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 informação sobre exames, tratamentos 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 de 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

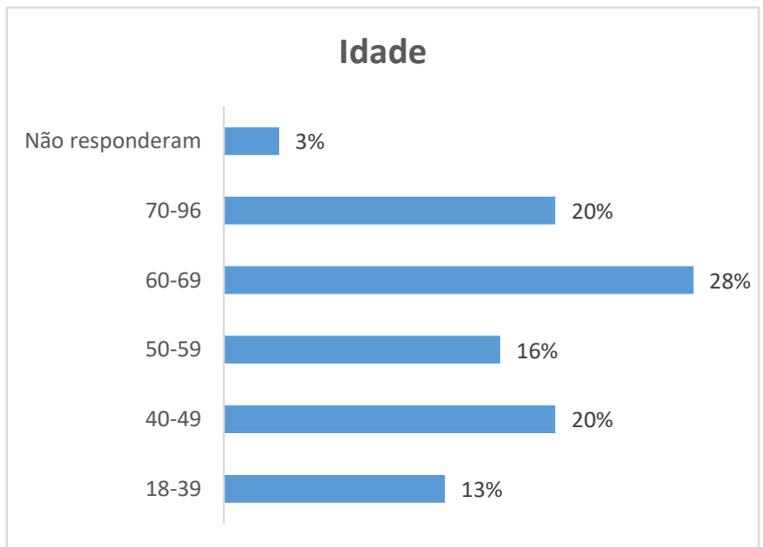
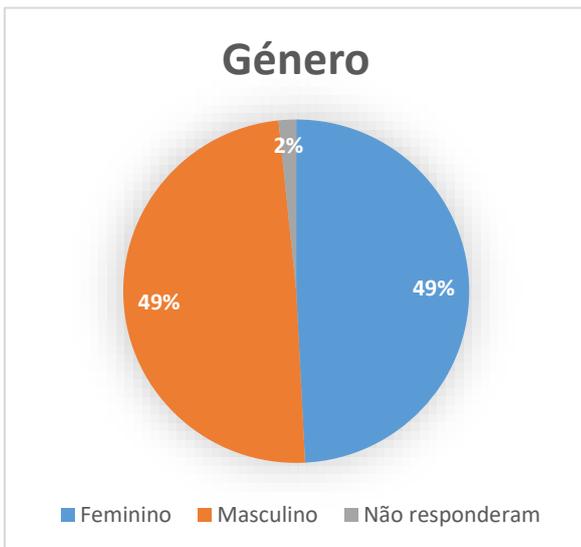
### POPULAÇÃO ALVO

Os questionários foram dirigidos aos utentes com Consulta de Imunhemoterapia, sendo de livre participação e anónimos. Foram entregues no momento da efetivação da consulta do utente, 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 Medicina Transfusional (ambulatório)			
Serviço	População alvo (total de consultas)	Amostra (nº inquiridos)	% inquiridos/ total consultas
Medicina Transfusional (HSFX)	2693	61	2%

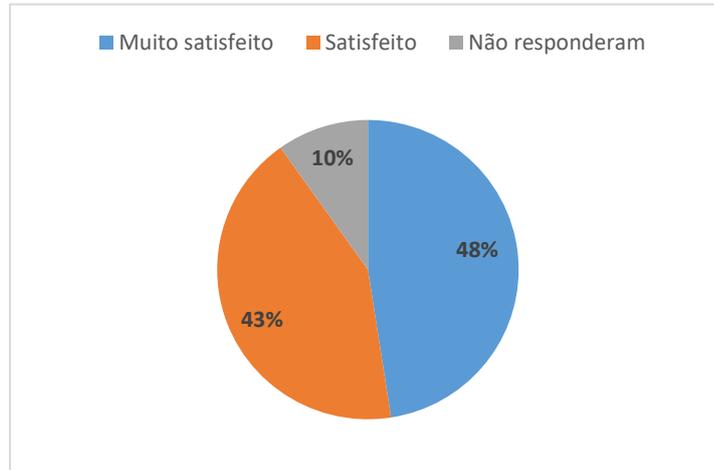
\*Dados fornecidos pelo serviço – Mapa SONHO 152



### 3. ANÁLISE GLOBAL

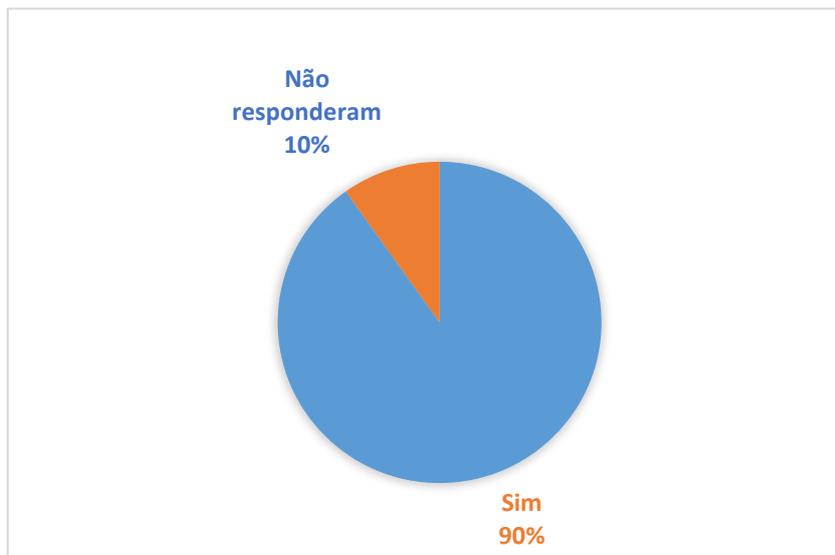
Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

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



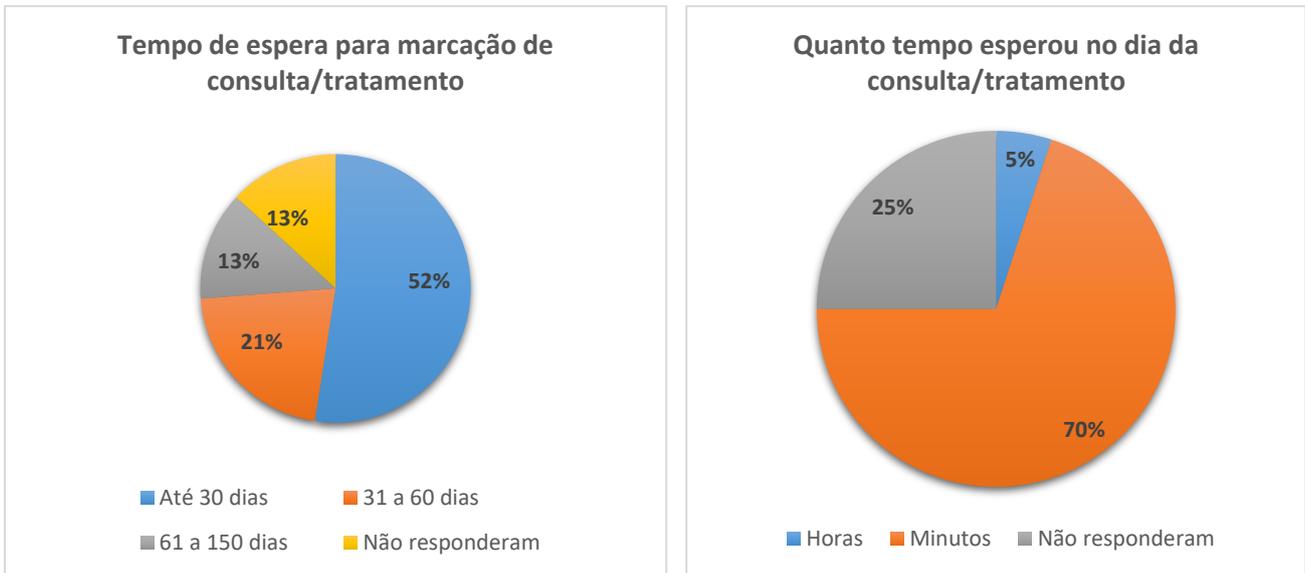
#### 3.2. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?

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 nesta unidade hospitalar, sendo que tanto a estrutura, como os registos hospitalares devem ser pensados e mantidos em condições que garantam a confidencialidade.



### 3.3. Tempos de Espera

Neste ponto pretende-se avaliar o tempo de espera para marcação da consulta e o tempo no dia da consulta.

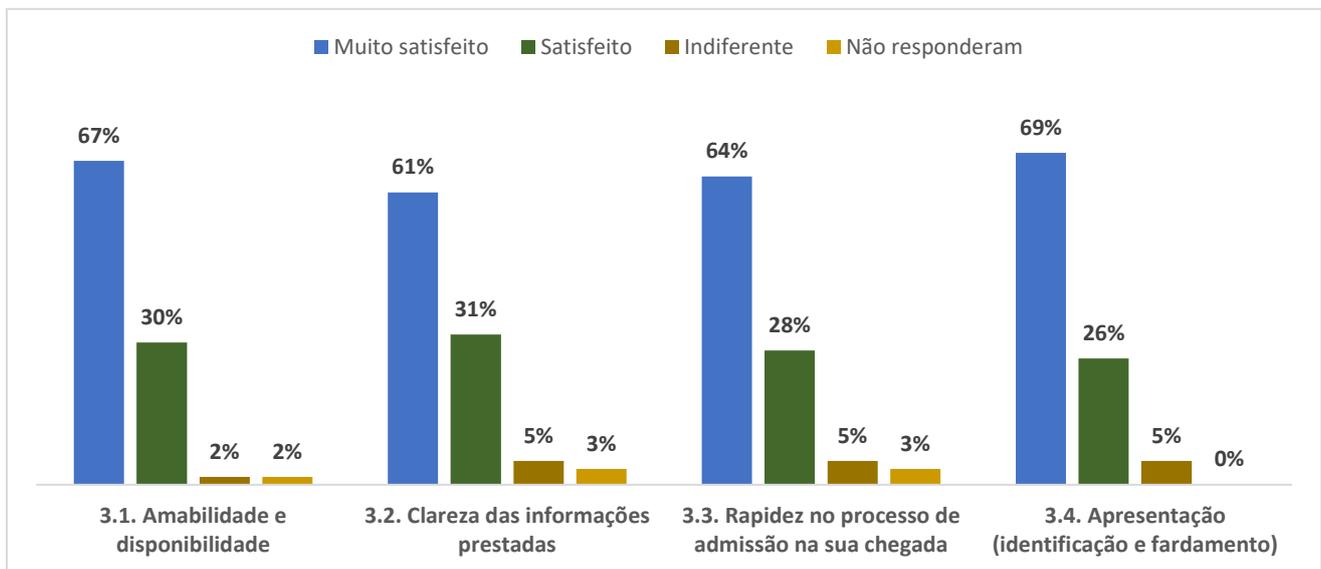


### 3.4. Atendimento dedicado pelo pessoal

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.

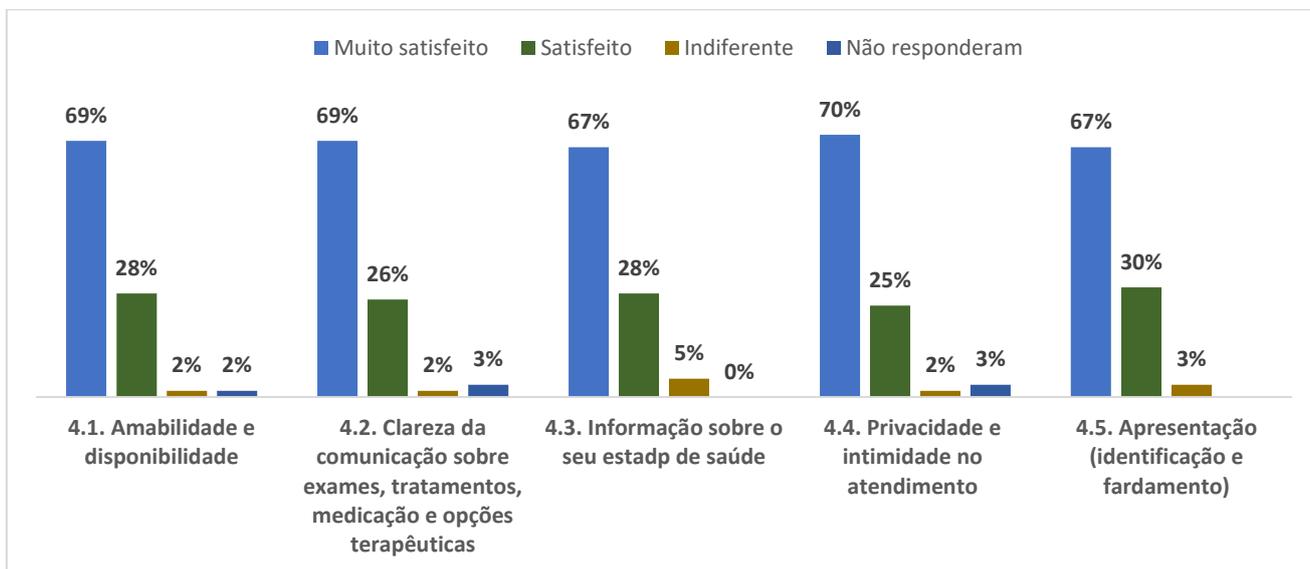
#### 3.4.1. Assistentes técnicos (secretariado)

Em média, 65% dos inquiridos consideraram-se “Muito Satisfeito” com o atendimento pelo secretariado, 29% “Satisfeito” e 3% “Indiferente”.



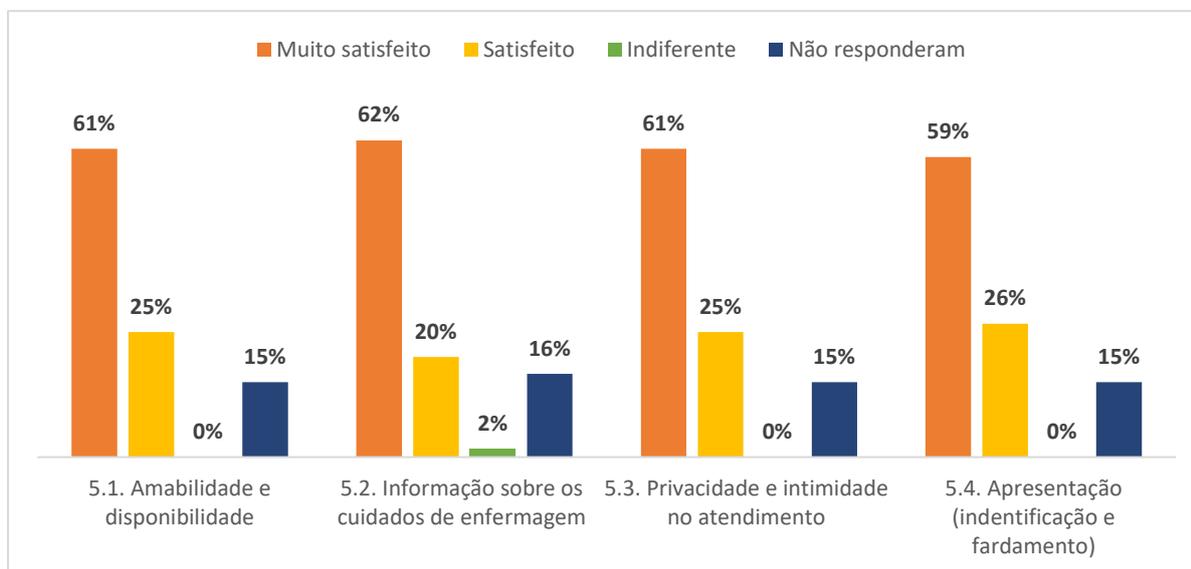
### 3.4.2. Equipa médica

Em média, 69% dos inquiridos consideraram-se “Muito Satisfeito” com o atendimento pela equipa médica, 27% “Satisfeito” e 3% “Indiferente”.



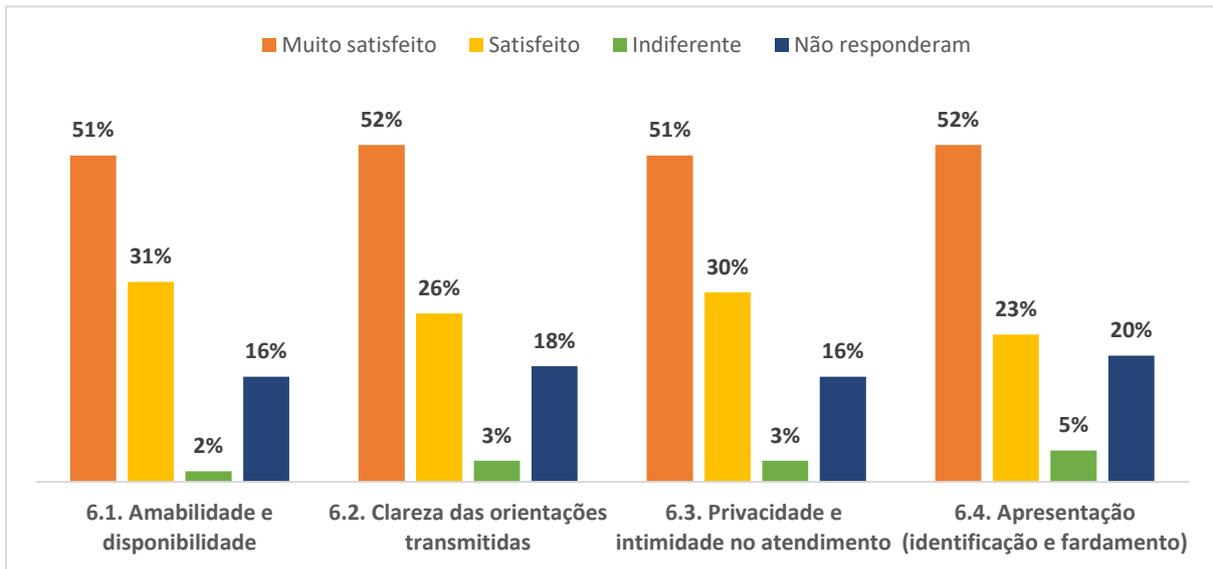
### 3.4.3. Equipa de enfermagem

61% dos inquiridos, em média, considerou-se “Muito satisfeito” com o atendimento pela equipa de enfermagem e 24% “Satisfeito”.



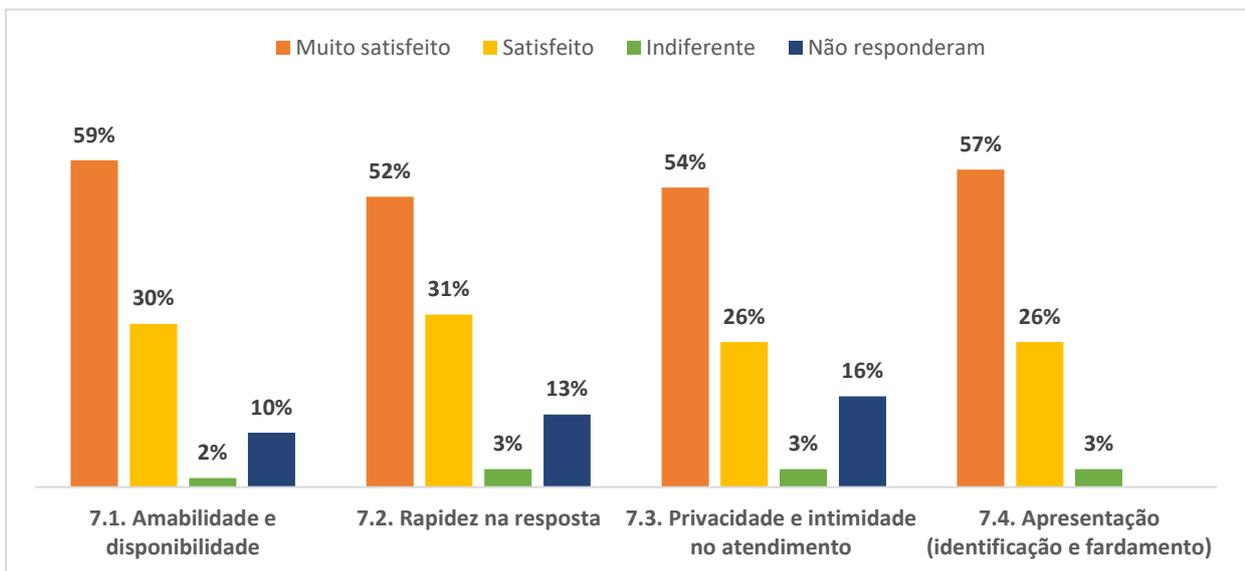
### 3.4.4. Outros Técnicos

Em média, 52% dos inquiridos considerou-se “Muito satisfeito” com o desempenho de Outros Técnicos, 27% “Satisfeito” e 3% “Indiferente”.



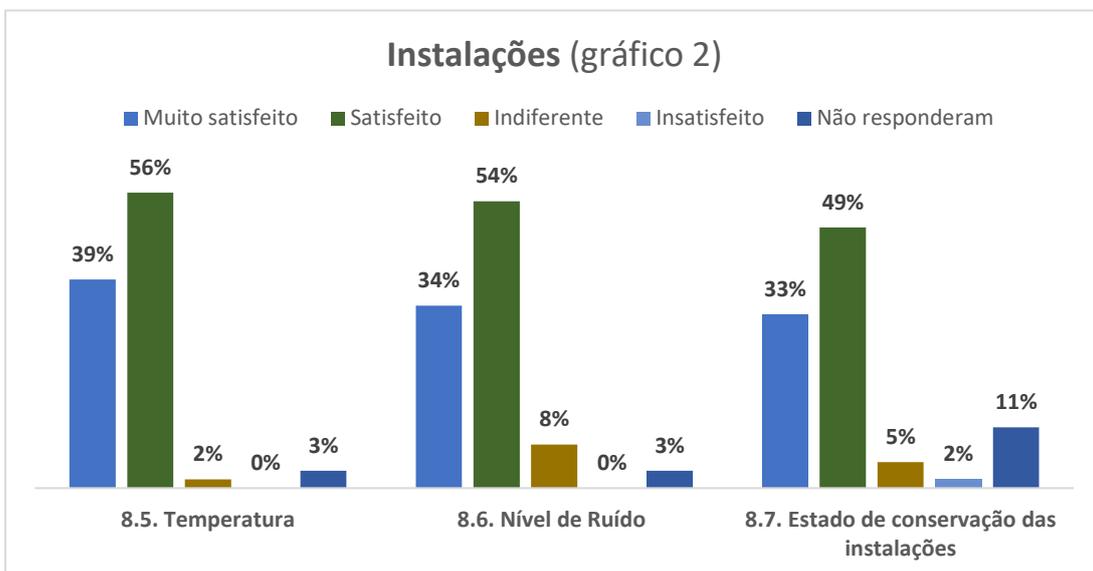
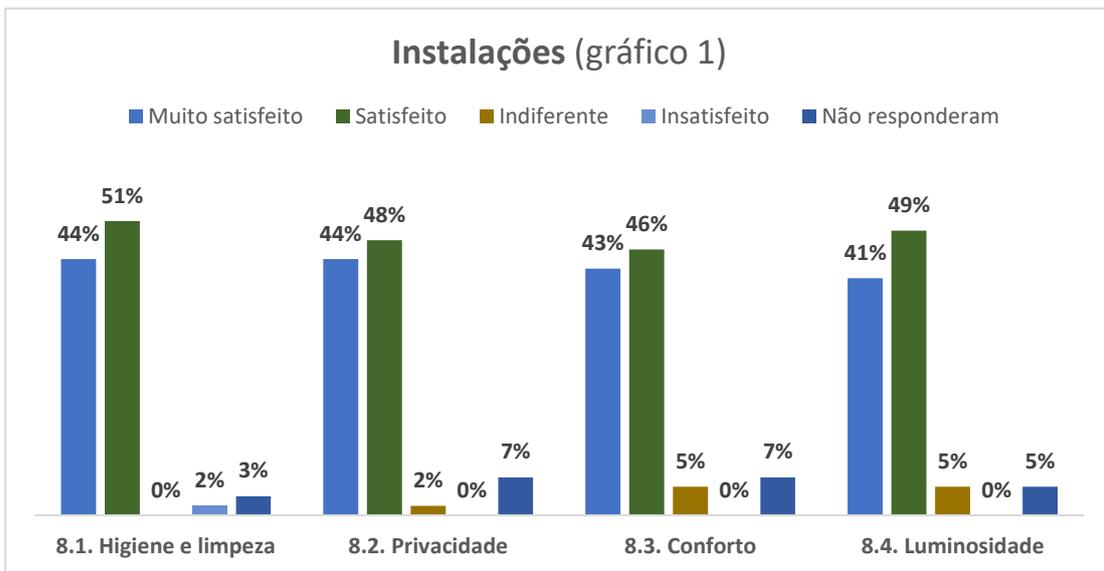
### 3.4.5. Assistentes operacionais

56% dos inquiridos, em média, considerou-se “Muito satisfeito” com o atendimento pelos assistentes operacionais, 28% “Satisfeito” e 3% “Indiferente”.



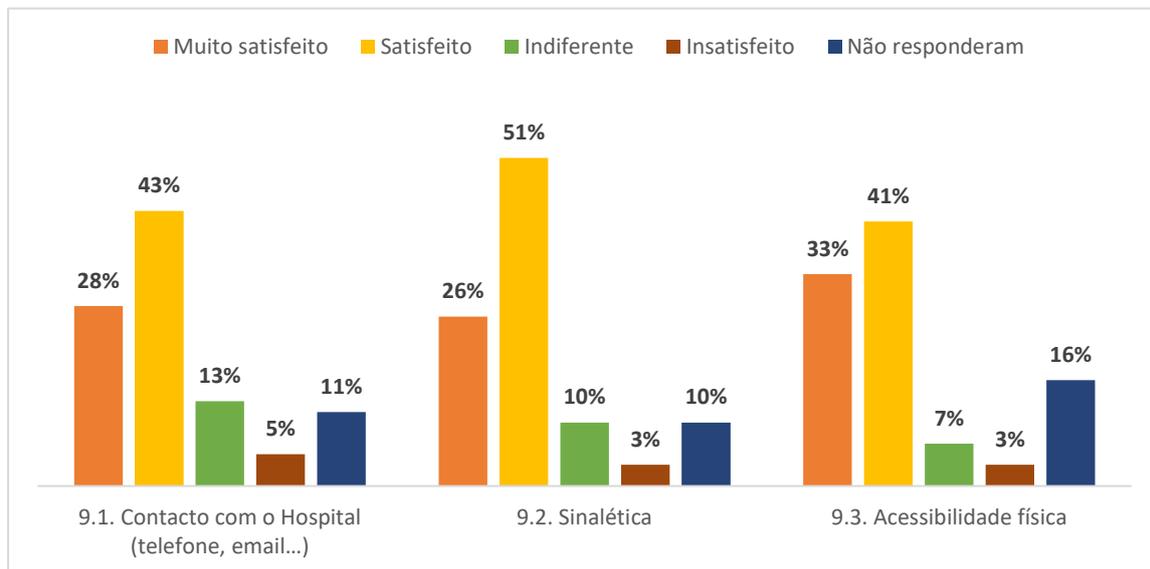
### 3.5. Instalações (Gabinetes, wc, salas de espera)

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. Em média, 40% dos inquiridos revelaram-se “Muito satisfeito” com as condições das instalações, 50% “Satisfeitos” e 4% “Indiferente”.



### 3.6. Acessibilidade

O ponto sobre acessibilidade avalia questões gerais como facilidade de contacto, sinalética e barreiras físicas. Em média, 29% dos inquiridos consideraram-se “Muito satisfeito”, 45% “Satisfeito”, 10% “Indiferente” e 4% “Insatisfeito”.



## 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

<b>Instalações e Equipamentos</b>	
<b>Descrição</b>	<b>Nº</b>
Melhorar (acrescentar) parque de estacionamento.	2
Melhoria das instalações e da higiene das mesmas.	1
Melhoria no serviço de análises.	1
Falta de caixa de sugestões (informação recebida estava partida)	1
<b>Assistência</b>	
<b>Descrição</b>	<b>Nº</b>
Deveria ser sempre o mesmo médico a seguir o utente, em 4 a 5 consultas, o utente foi atendido sempre por um médico diferente.	1
<b>Procedimentos</b>	
<b>Descrição</b>	<b>Nº</b>
Atendimento geral deste hospital poderia ser melhor, esperei de um dia para o outro o retorno à chamada.	1
Marcações de consulta com maior celeridade.	1

### Elogios

“Nada a acrescentar! Sinto-me muito bem acompanhada neste hospital!”

“Continuar a ter contacto telefónico com os doentes, para marcação de tratamentos. Ponto muito positivo. A manter.”

“Os médicos e enfermeiros são incansáveis.”

“Até agora nada a apontar em aspetos negativos.”

## 5. ANEXO



### Consulta Externa Hospital de Dia

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
------------------------	-------------------------------	---------------------

Identifique a especialidade da sua consulta/tratamento: \_\_\_\_\_

Outros motivos: \_\_\_\_\_

#### 1. Tempo de espera para marcação de consulta/tratamento?

Até 30 dias	31 a 60 dias	61 a 150 dias
-------------	--------------	---------------

#### 2. Quanto tempo esperou no dia da consulta/tratamento?

Horas	Minutos
-------	---------

Muito satisfeito    Satisfeito    Indiferente    Insatisfeito    Muito insatisfeito



#### 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)					

	Muito satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito insatisfeito
					
<b>8. Instalações (Gabinetes, wc, salas de espera)</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 Consulta: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**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