



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório Questionário de Satisfação do Utente

Medicina Física e Reabilitação

2023

Gabinete do Cidadão

2024-03-18

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR	3
2. METODOLOGIA.....	4
3. Análise Global.....	6
3.1. Motivo da vinda ao serviço (consulta/ exames/ tratamento médico programado ou urgente, fisioterapia, terapia da fala, outros motivos).....	6
3.2. Horário de funcionamento	6
3.3. Tempos de espera para atendimento nos diversos setores	7
3.4. Atendimento/Assistência pelas várias categorias profissionais	7
3.4.1. Assistentes técnicos (secretariado).....	7
3.4.2. Equipa médica	8
3.4.3. Fisioterapeutas	9
3.4.4. Terapeutas da fala	9
3.4.5. Assistentes Operacionais (auxiliares).....	10
3.5. Condições das instalações (salas de espera, gabinetes de consulta, ginásios, salas de tratamentos, sanitários e balneários)	10
3.6. Classificação Geral do Serviço.....	11
3.6.1. Respeito dos profissionais pela confidencialidade do utente.....	11
3.6.2. Satisfação global com os serviços prestados	11
3.6.3. Recomendaria os cuidados prestados por este serviço a Familiares e Amigos.....	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 Física e Reabilitação, a funcionar nos Hospitais de Egas Moniz, de Santa Cruz e 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

A Unidade do Hospital de Egas Moniz (HEM) foi pioneira, existindo desde 1953 e constituiu durante anos o maior Serviço de Lisboa Ocidental. Está especialmente vocacionada para a reabilitação respiratória, neurológica e neurocirúrgica.

A Unidade do Hospital de São Francisco Xavier (HSFX), atualmente com o maior ambulatório, privilegia a reabilitação nas áreas neuromuscular, músculo-esquelética, pediátrica, oncológica (com diferenciação na área da senologia) e na Saúde da Mulher, que engloba a reabilitação do pavimento pélvico e as classes de preparação para o nascimento e pós-parto.

A Unidade do Hospital de Santa Cruz (HSC) está especialmente vocacionada para a reabilitação cardiorrespiratória.

A equipa é constituída por médicos, fisioterapeutas, terapeuta ocupacional, terapeutas da fala, enfermeira, assistentes técnicas, assistentes operacionais, assistente social e administradora hospitalar.

Os profissionais dividem a sua atividade entre o internamento e o ambulatório, estando integrados em equipas multidisciplinares, promovendo a participação da Medicina Física e Reabilitação em vários projetos no hospital com interesse clínico e científico.

A equipa médica realiza várias técnicas, nomeadamente, ecografia músculo-esquelética diagnóstica e de intervenção; injeção de toxina botulínica; infiltrações; viscosuplementação; mesoterapia; plasma rico em plaquetas, terapia por ondas de choque e radiofrequência.

Os terapeutas têm diferentes áreas de intervenção. A sua atividade pauta-se pela melhor qualidade na prestação de cuidados de saúde aos utentes e nos melhores conhecimentos técnico-científicos.

Informação retirada do site da ULSLO, página do Serviço (<https://www.chlo.min-saude.pt/index.php/servicos-clinicos/41-medicina-e-especialidades-medicas/29-medicina-fisica-e-reabilitacao>)

2. METOLOGIA

OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

Variável	Descritivo
1. Veio ao Serviço de Medicina Física e Reabilitação para:	1.1. Consulta/ exames/ tratamento médico programado 1.2. Consulta médica não programada (urgência) 1.3. Fisioterapia ou terapia da fala 1.4. Outros motivos
2. Horário de funcionamento	
3. Tempos de espera	3.1. Transporte dos bombeiros para o serviço 3.2. Para atendimento administrativo 3.3. Para consultas ou exames/ tratamentos médicos 3.4. Para fisioterapia 3.5. Para terapia da fala 3.6. Retorno do transporte dos bombeiros para o domicílio
4. Respeito dos profissionais pela confidencialidade do utente	
5. Assistentes Técnicos (secretariado)	5.1. Informação prestada foi clara 5.2. Respeito pela privacidade/ intimidade no atendimento 5.3. Correta identificação 5.4. Satisfação global com o atendimento administrativo
6. Médicos	6.1. Tempo dedicado pelo médico no atendimento 6.2. Informação prestada foi clara 6.3. Respeito pela privacidade/intimidade no atendimento 6.4. Correta identificação 6.5. Satisfação global com o atendimento médico
7. Fisioterapeutas	7.1. Tempo dedicado pelo fisioterapeuta no atendimento 7.2. Informação prestada foi clara 7.3. Respeito pela privacidade/intimidade no atendimento 7.4. Correta identificação dos profissionais 7.5. Satisfação global com o atendimento do fisioterapeuta
8. Terapeutas da Fala	8.1. Tempo dedicado pelo terapeuta ocupacional no atendimento 8.2. Informação prestada foi clara 8.3. Respeito pela privacidade/intimidade no atendimento 8.4. Correta identificação 8.5. Satisfação global com o atendimento do terapeuta ocupacional
9. Assistentes Operacionais (auxiliares)	9.1. Respeito pela privacidade/intimidade no atendimento 9.2. Correta identificação 9.3. Satisfação global com o atendimento do assistente operacional
10. Condições das instalações (salas de espera, gabinetes de consulta, ginásios, salas de tratamentos, sanitários e balneários)	10.1. Limpeza 10.2. Conforto 10.3. Luminosidade 10.4. Temperatura 10.5. Nível de ruído 10.6. Indicações (Sinalética) 10.7. Estado de conservação das instalações
11. Satisfação glonal com os serviços prestados?	
12. Recomenda os cuidados por este serviço a familiares/amigos?	

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

- Muito satisfeito;
- Satisfeito;
- Pouco satisfeito;
- Nada satisfeito;
- Não sei/Não se aplica.

POPULAÇÃO ALVO

Os questionários foram dirigidos aos utentes que realizaram consulta e tratamentos no Serviço de Medicina Física e Reabilitação, sendo de livre participação e anónimos.

O questionário foi constituído por 12 perguntas fechadas, com exceção de um espaço para sugestões que permitia ao inquirido se exprimir de forma livre e espontânea.

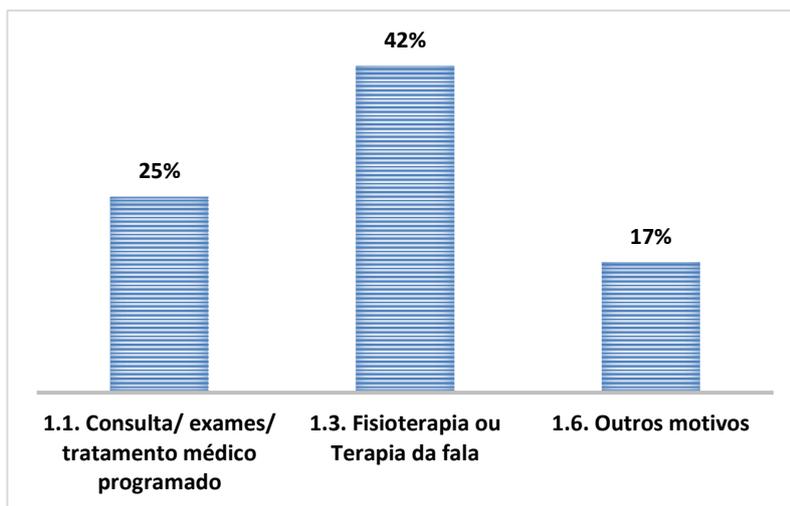
População Alvo			
Serviço de Medicina Física e Reabilitação			
Serviço	População alvo	Amostra (nº inquiridos)	% inquiridos/ total doentes saídos
Medicina Física e Reabilitação		12	

Foram inquiridos 12 indivíduos.

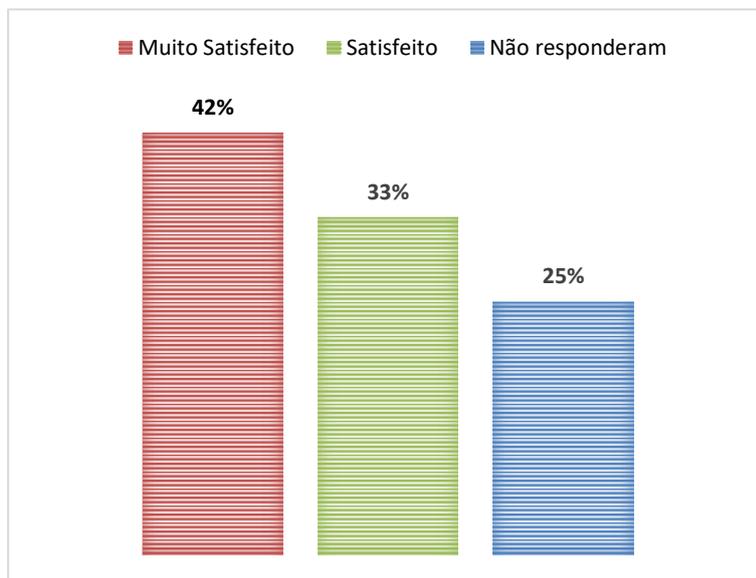
3. ANÁLISE GLOBAL

Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

3.1. Motivo da vinda ao serviço (consulta/ exames/ tratamento médico programado ou urgente, fisioterapia, terapia da fala, outros motivos)

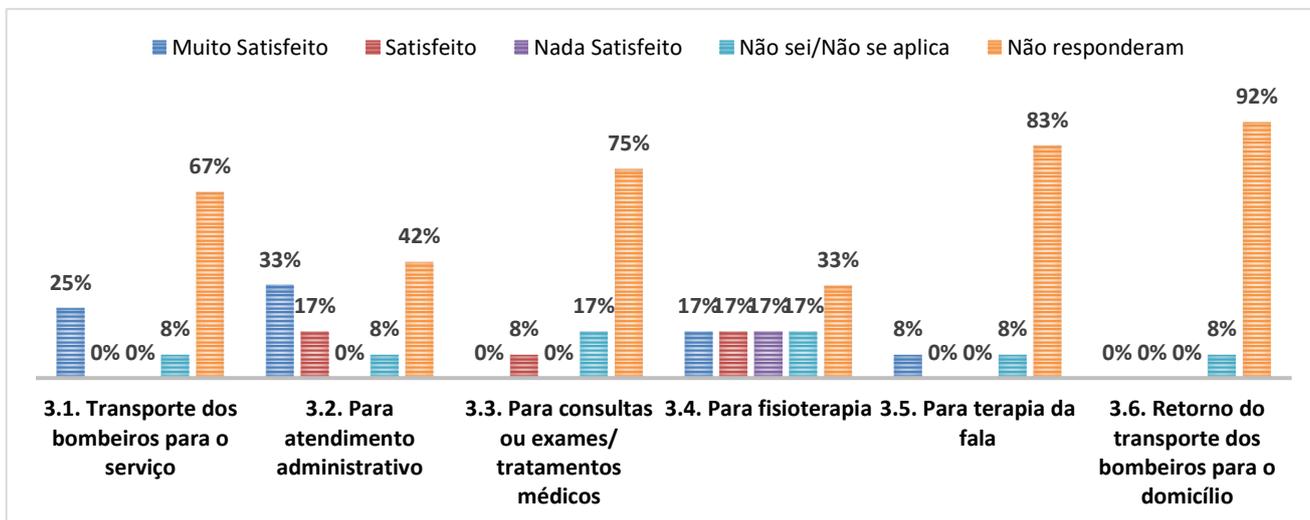


3.2. Horário de funcionamento



3.3. Tempos de espera para atendimento nos diversos setores

Neste ponto, em média, 14% dos inquiridos revelaram-se “Muito satisfeito” e 7% “Satisfeito”. 3% e 11% escolheram “Nada Satisfeito” e “Não sei/ não se aplica”, respetivamente.

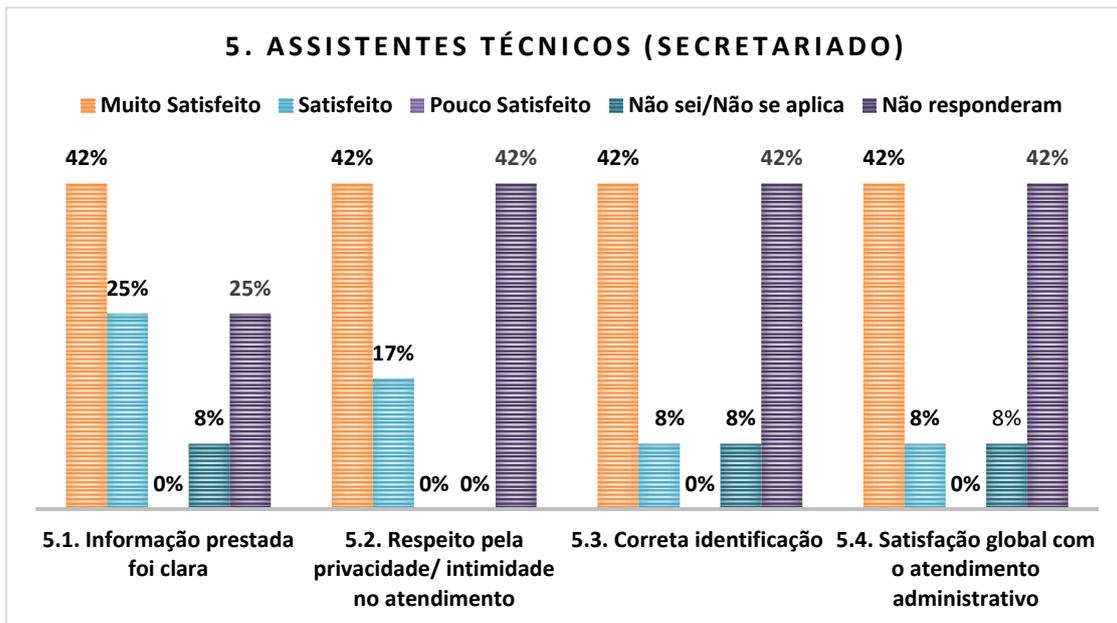


3.4. Atendimento/Assistência pelas várias categorias profissionais

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

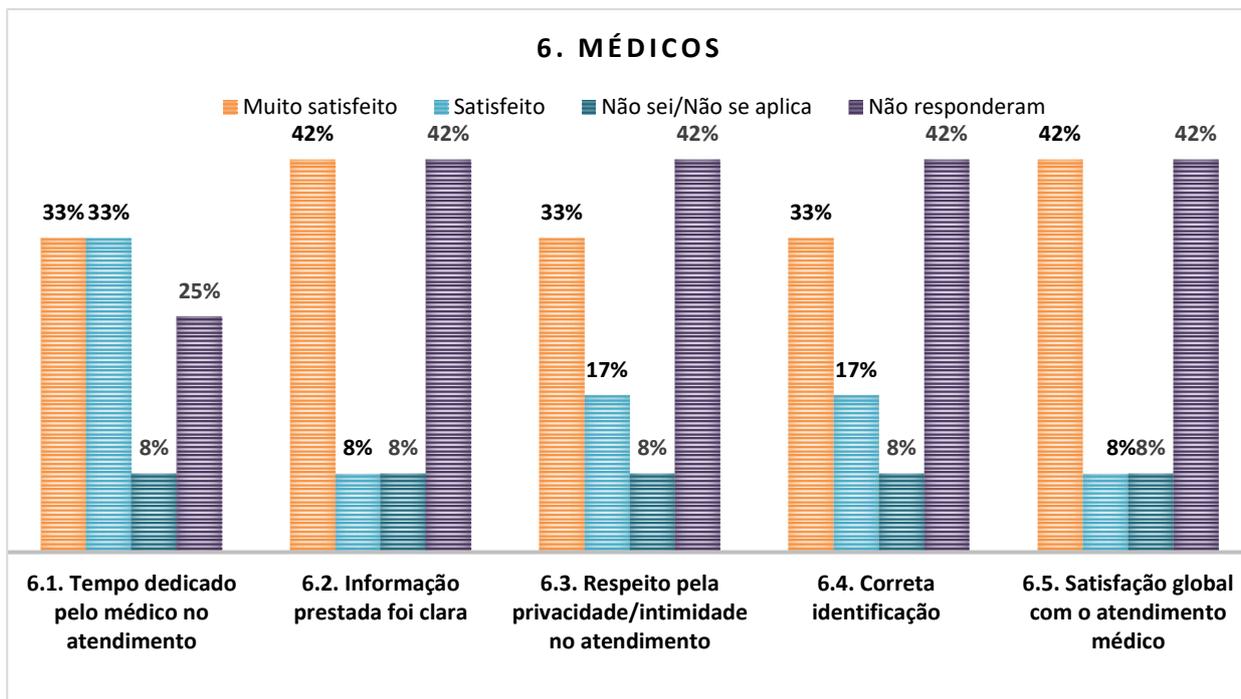
3.4.1. Assistentes técnicos (secretariado)

Em média 42% dos inquiridos revelaram-se “Muito satisfeitos” com o atendimento por esta categoria profissional e 15% “Satisfeitos”.



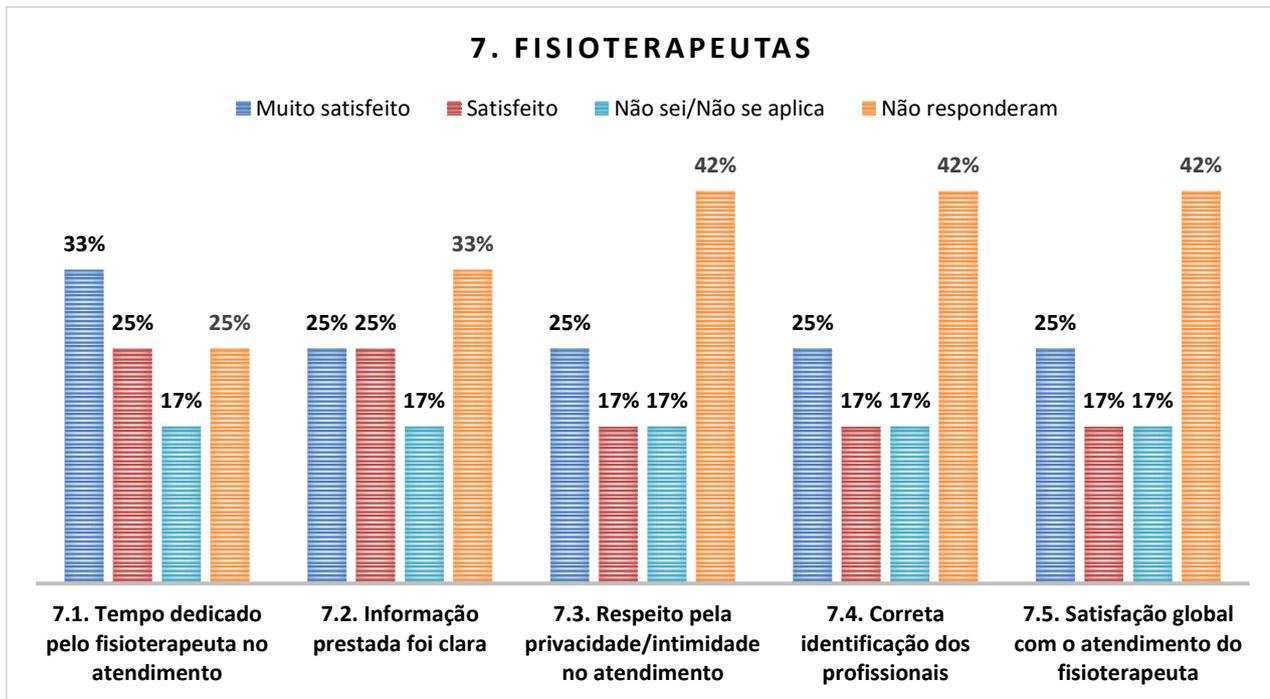
3.4.2. Equipa médica

37% dos inquiridos, em média, revelaram-se “Muito satisfeitos” com o atendimento pela equipa médica e 17% “Satisfeitos”.



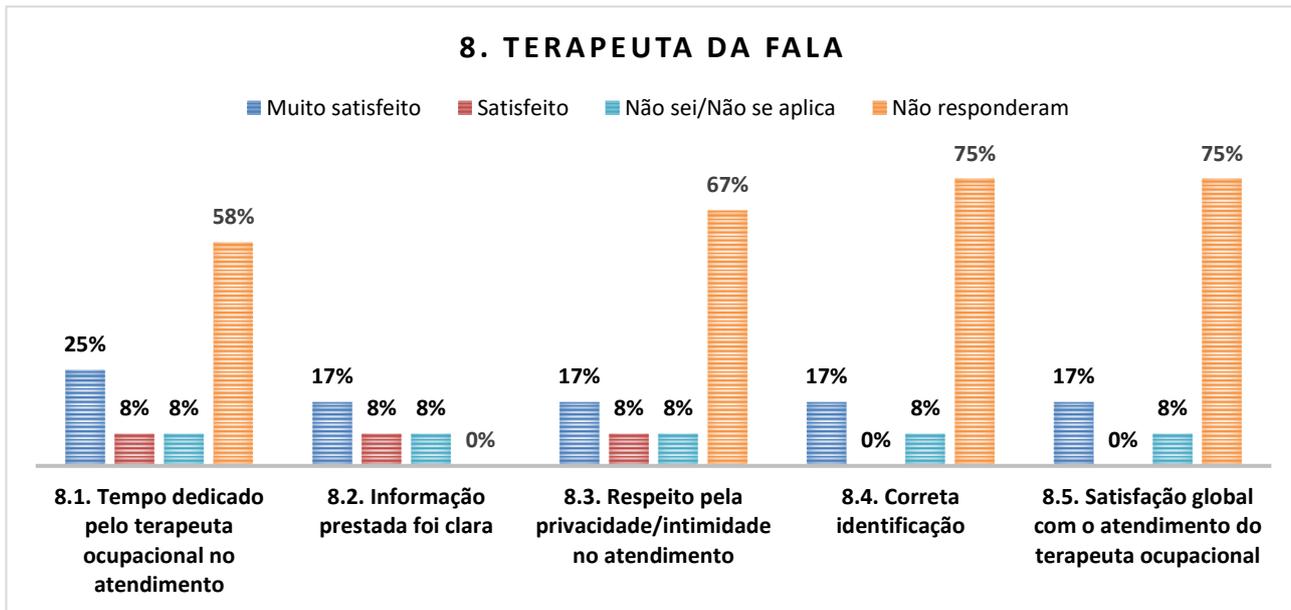
3.4.3. Fisioterapeutas

Em média, 27% dos inquiridos revelaram-se “Muito satisfeitos” com o atendimento pela equipa de fisioterapeutas e 20% “Satisfeitos”.



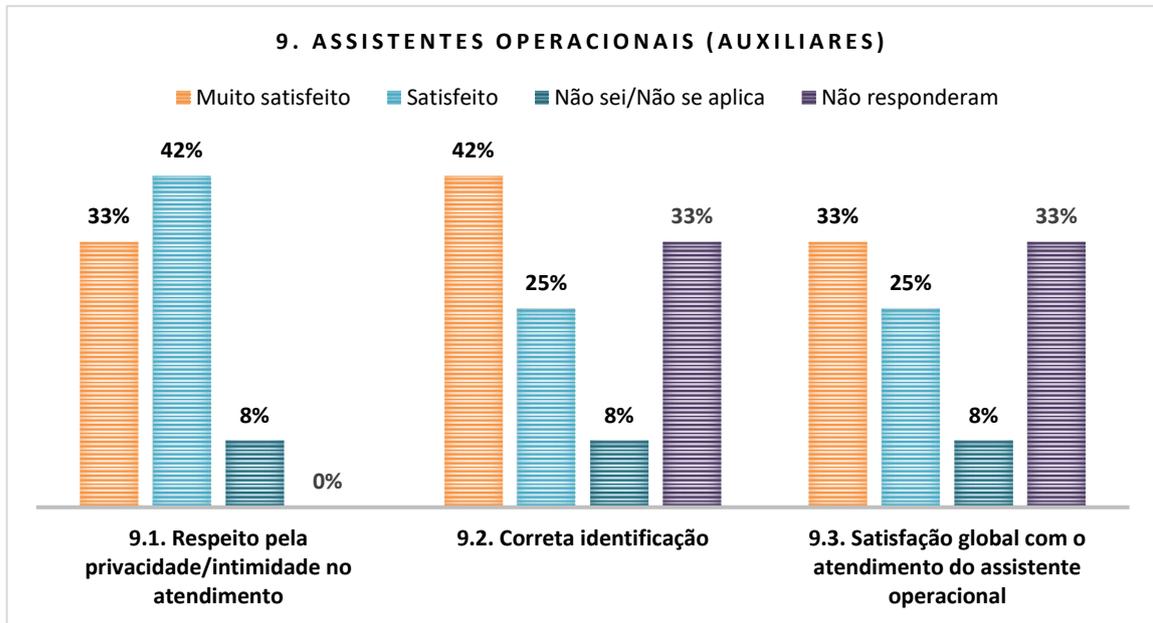
3.4.4. Terapeutas da fala

Em média, 18% dos inquiridos revelaram-se “Muito satisfeitos” com o atendimento pelos terapeutas da fala e 5% “Satisfeitos”.



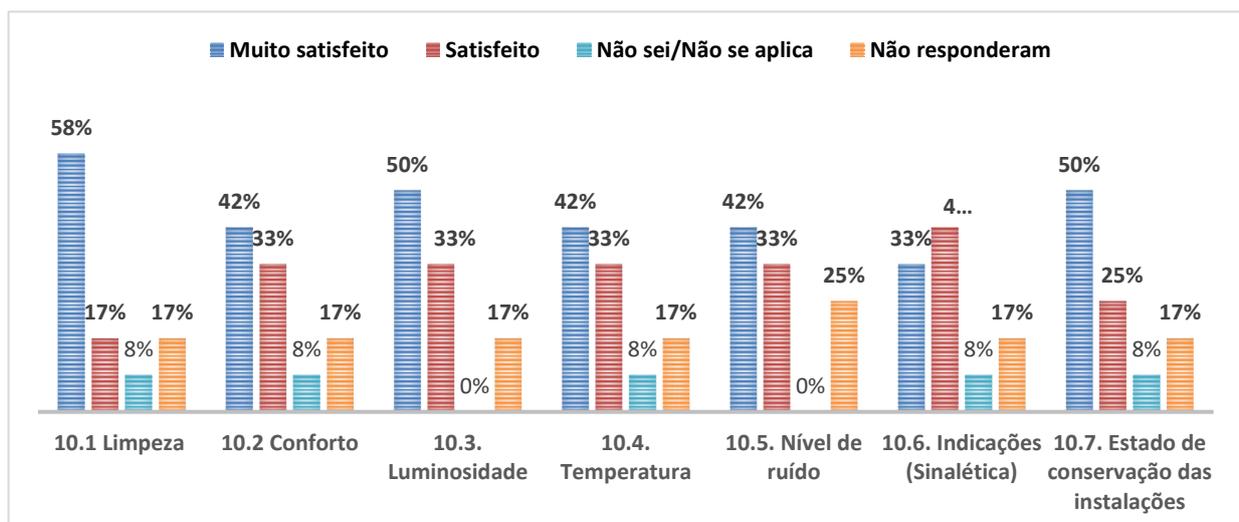
3.4.5. Assistentes Operacionais (auxiliares)

36% dos inquiridos revelaram-se “Muito satisfeitos”, em média, no contacto com os assistentes operacionais e 31% “Satisfeitos”.



3.5. Condições das instalações (salas de espera, gabinetes de consulta, ginásios, salas de tratamentos, sanitários e balneários)

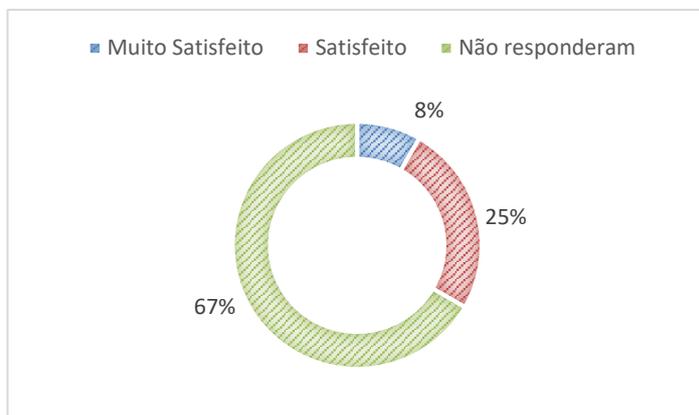
Neste ponto pretende-se avaliar a perceção da qualidade das instalações e equipamentos disponibilizados, nomeadamente higiene, conforto, ruído, entre outros. 45% dos inquiridos em média considerou –se “Muito satisfeito” com as instalações e 31% “Satisfeito”.



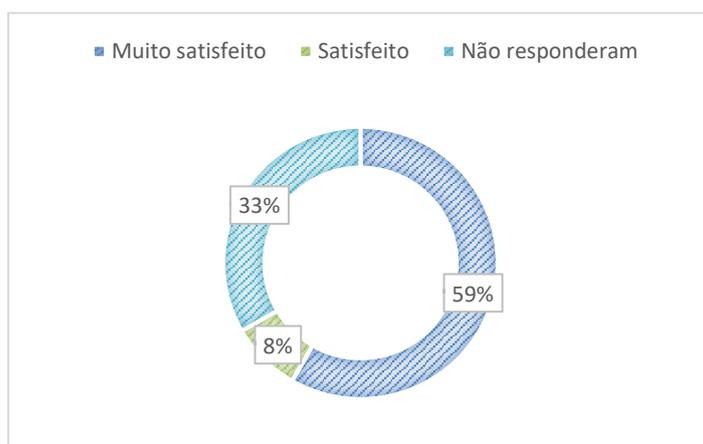
3.6. Classificação Geral do Serviço

Nos campos seguintes pretende-se avaliar se o utente considerou garantida a confidencialidade da sua informação clínica, desde a sua situação clínica, diagnóstico, assim como os dados pessoais. É ainda avaliada a satisfação global com o serviço.

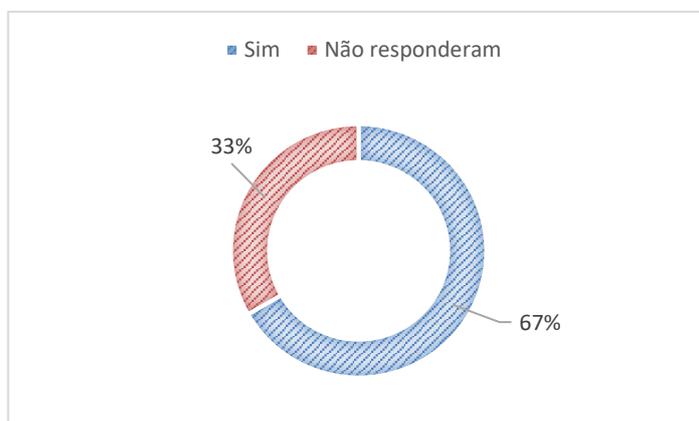
3.6.1. Respeito dos profissionais pela confidencialidade do utente



3.6.2. Satisfação global com os serviços prestados



3.6.3. Recomendaria os cuidados prestados por este serviço a Familiares e Amigos



4. SUGESTÕES / ELOGIOS

O questionário dispõe de um campo para sugestões que permite ao inquirido se expressar de forma livre e espontânea. Alguns inquiridos utilizaram este campo para elogiar o atendimento, que transcrevemos abaixo.

Elogios

"Muito obrigada à equipa do Dr. Nuno Tomás pela intervenção de plasma, aqui fica o meu elogio por não existir o livro próprio."

"Continuem assim, parabéns!"

"Um grande bem-haja!"

"Parabéns aos funcionários, em especial à equipa de assistentes sempre prontos a ajudar para o bem-estar dos utentes. Gratidão. CNBC/Oeiras agradece o carinho de sempre!!!"

"Os trabalhadores desta casa (e outros!) deviam ter um salário a duplicar, ao trabalhar no dia dos seus aniversários."

5. ANEXO



QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DO UTENTE - SERVIÇO DE MEDICINA FÍSICA E DE REABILITAÇÃO DO CHLO

Valorizamos a sua opinião. Para que possamos ir ao encontro das suas expectativas e melhorarmos a qualidade dos nossos serviços, solicitamos a sua colaboração no preenchimento deste questionário anónimo. Para o preenchimento correcto, por favor assinalar com um (X) na resposta que melhor traduz a sua opinião. Será garantida a confidencialidade da informação

IDADE: _____ SEXO: F M DATA: ____/____/____

1. Vele ao Hospital de São Francisco Xavier para:	Assinalar com uma cruz
Consulta / Exames e/ou tratamento médico, programados	
Consulta médica não programada (Urgência)	
Fisioterapia ou Terapia da fala	
Outros motivos:	

2. Horários de funcionamento do serviço	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Nada Satisfeito	Não sei/ Não se aplica

3. Tempos de espera	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Nada Satisfeito	Não sei/ Não se aplica
Transporte dos bombeiros para o Serviço					
Para atendimento administrativo					
Para consultas ou exames / tratamentos médicos					
Para a Fisioterapia					
Para a Terapia da Fala					
Retorno do transporte dos bombeiros para o domicilio					

4. Respeito dos profissionais pela confidencialidade do utente	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Nada Satisfeito	Não sei/ Não se aplica

5. Assistentes Técnicos (secretariado)	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Nada Satisfeito	Não sei/ Não se aplica
Informação prestada foi clara					
Respeito pela privacidade / intimidade no atendimento					
Correcta identificação					
Satisfação global					

6. Médicos	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Nada Satisfeito	Não sei/ Não se aplica
Tempo dedicado pelo médico no atendimento					
Informação prestada foi clara					
Respeito pela privacidade / intimidade no atendimento					
Correcta identificação					
Satisfação global					

→ volte a página s.f.f

7. Fisioterapeutas	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Nada Satisfeito	Não sei/ Não se aplica
Tempo dedicado pelo fisioterapeuta no atendimento					
Informação prestada foi clara					
Respeito pela privacidade / intimidade no atendimento					
Correcta identificação					
Satisfação global					

9. Terapeutas da Fala	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Nada Satisfeito	Não sei/ Não se aplica
Tempo dedicado pelo terapeuta da fala no atendimento					
Informação prestada foi clara					
Respeito pela privacidade / intimidade no atendimento					
Correcta identificação					
Satisfação global					

10. Assistentes Operacionais (Auxiliares)	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Nada Satisfeito	Não sei/ Não se aplica
Respeito pela privacidade / intimidade no atendimento					
Correcta identificação					
Satisfação global					

11. Condições das Instalações (sala de espera; gabinetes de consulta; ginásios; salas de tratamento; balneários e sanitários)	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Nada Satisfeito	Não sei/ Não se aplica
Limpeza					
Conforto					
Luminosidade					
Temperatura					
Nível de ruído					
Indicações (Sinalética)					
Estado de conservação					

12. Satisfação global com os serviços prestados	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Nada Satisfeito	Não sei/ Não se aplica

13. Recomendaria os cuidados prestados por este serviço a Familiares e Amigos?	SIM	Não

As suas sugestões:

Após o preenchimento deste questionário, por favor coloque-o na caixa junto ao secretariado.

Muito Obrigado pela sua colaboração.