



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório Questionário de Satisfação do Utente

Neurocirurgia/UCINTER

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 identificação 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
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 perspectiva de análise quantitativa do Serviço de Neurocirurgia/UCINTER, área de internamento, a funcionar no 3º piso 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 Neurocirurgia dispõe de 44 camas englobando as enfermarias de Neurocirurgia (17 camas), Neurotraumatologia (19 camas) e Unidade de Cuidados Intermédios (8 camas), localizadas no 3º piso do Hospital de Egas Moniz.

Os doentes com patologia neurocirúrgica que necessitam de cuidados intensivos ficam internados nas unidades do Hospital de Egas Moniz (UCI 1 e UCI 2) ou nas unidades do Hospital São Francisco Xavier (UCI 3 e UCI 4). Os doentes em idade pediátrica com patologia neurocirúrgica ficam internados no serviço de Pediatria do Hospital São Francisco Xavier.

O Serviço desempenha actividade cirúrgica programada no Hospital Egas Moniz, tanto no Bloco Operatório Central como na Unidade de Cirurgia de Ambulatório e no Bloco de Pequena Cirurgia.

Dispõe de 12 períodos de consulta semanais no Hospital de Egas Moniz e 1 período de consulta quinzenal de Neurocirurgia Pediátrica, no Hospital de São Francisco Xavier.

São instrumentos do serviço na sua política de Qualidade:

- Reunião Clínica Semanal;
- Visita semanal do Chefe de Serviço e Visita semanal do Director de Serviço a todos os doentes internados;
- Reunião bi-mensal sobre Morbilidade e mortalidade;
- Reuniões multidisciplinares de Patologia Neuro Vascular, de periodicidade semanal;
- Consulta de decisão terapêutica em Oncologia, de periodicidade quinzenal;
- Reuniões multidisciplinares mensais:

Grupo de Cirurgia de Epilepsia do CHLO

Grupo de Tumores da hipófise

Grupo de Cirurgia de Estimulação Cerebral Profunda

Grupo para tratamento de dor crónica por neuromodulação.

Durante o Ano de 2023, o número total de doentes internados foi de 893, com 293 internamentos para a UCINTER/NC.

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 Neurocirurgia/UCINTER (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 e dispõe de um campo para sugestões que permite ao inquirido se expressar de forma livre e espontânea.

População Alvo Neurocirurgia (internamento)			
Serviço	População alvo	Amostra (nº inquiridos)	% inquiridos
Neurocirurgia/UCINTER	893	42	5%

*Fonte SClínico

Género:

Fem	%	Masc	%
24	57%	17	40%

E compreendidos nas seguintes faixas etárias:

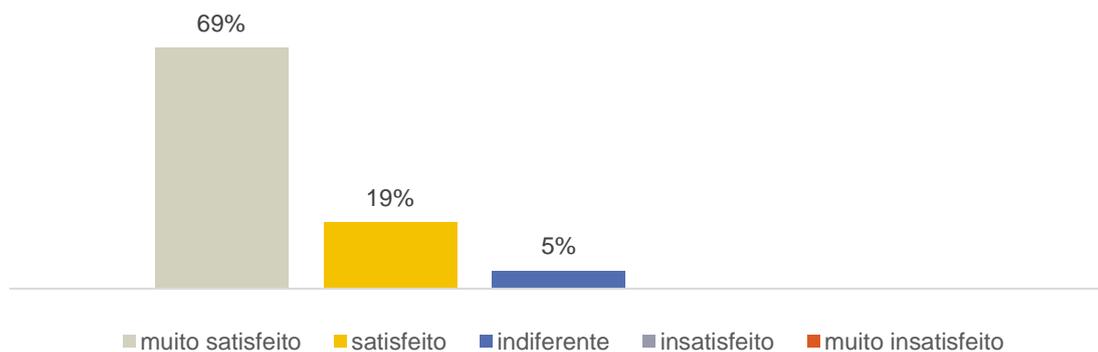
>18-29	%	30-39	%	40-49	%	50-59	%	60-<69	%
2	5%	6	14%	6	14%	13	31%	15	36%

3. ANÁLISE GLOBAL

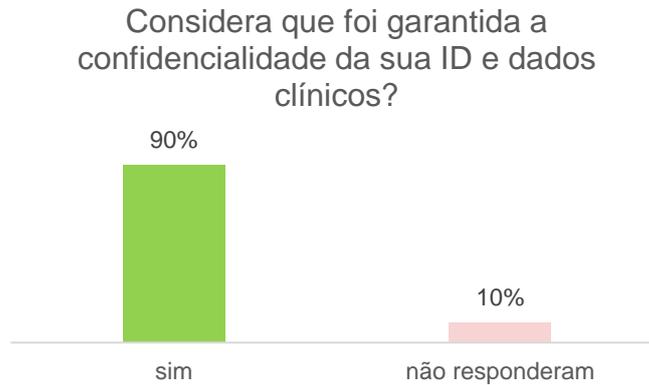
Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

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

Como classifica em geral o serviço prestado?



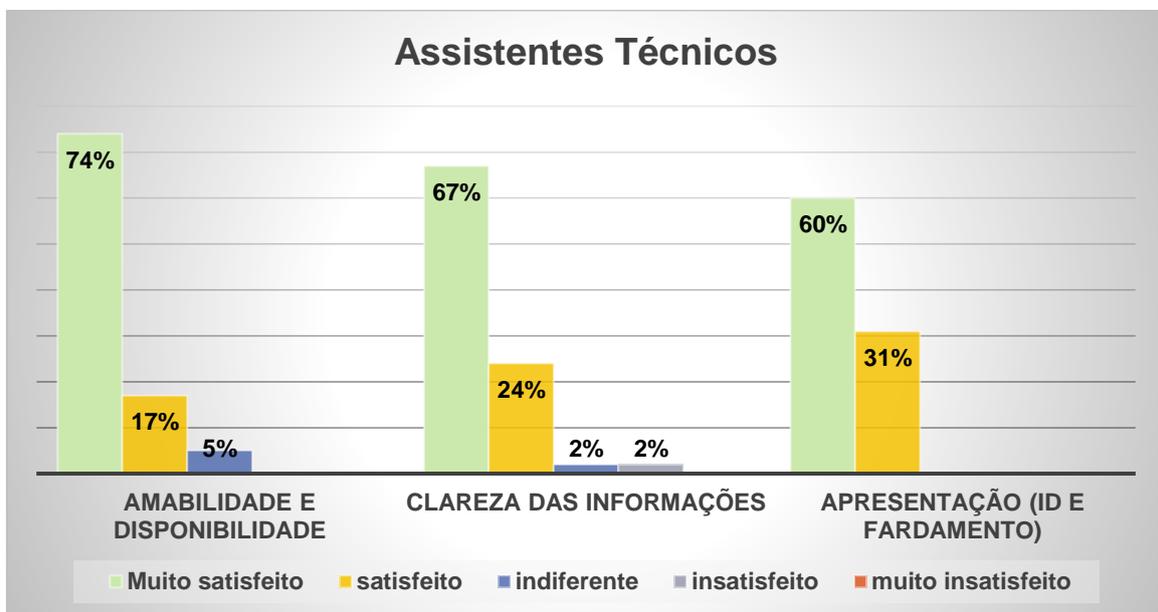
3.2. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identificação e dos seus dados clínicos?



3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal

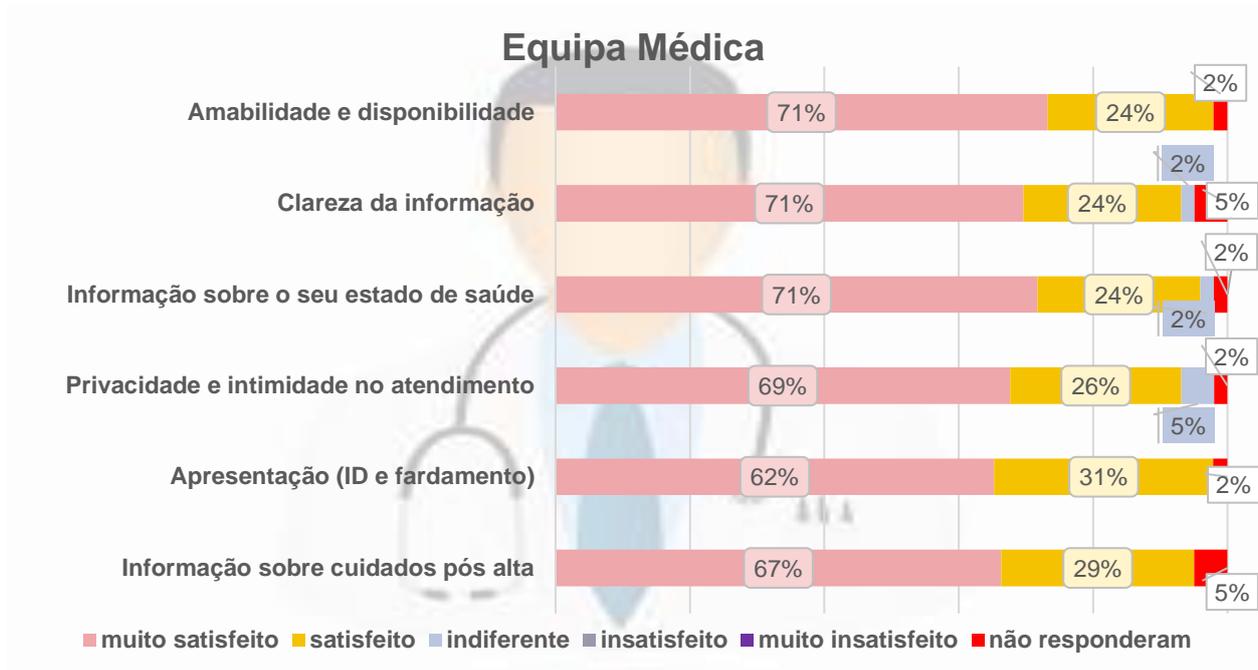
Este ponto pretende avaliar o grau de satisfação do inquirido em relação ao atendimento pelas várias categorias profissionais, abordando questões como informação prestada, apresentação e respeito pela privacidade.

3.3.1. Assistentes técnicos (secretariado)

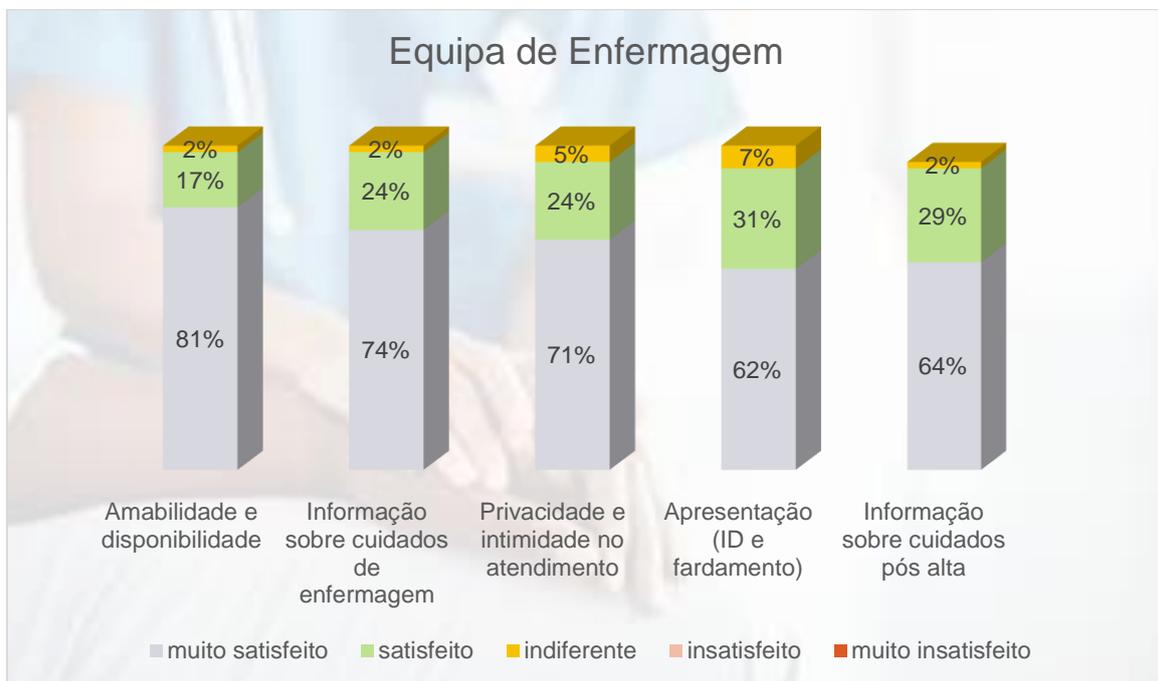


A este ponto registaram-se 97% de participação dos inquiridos e 3% de ausência de resposta.

3.3.2. Equipa médica

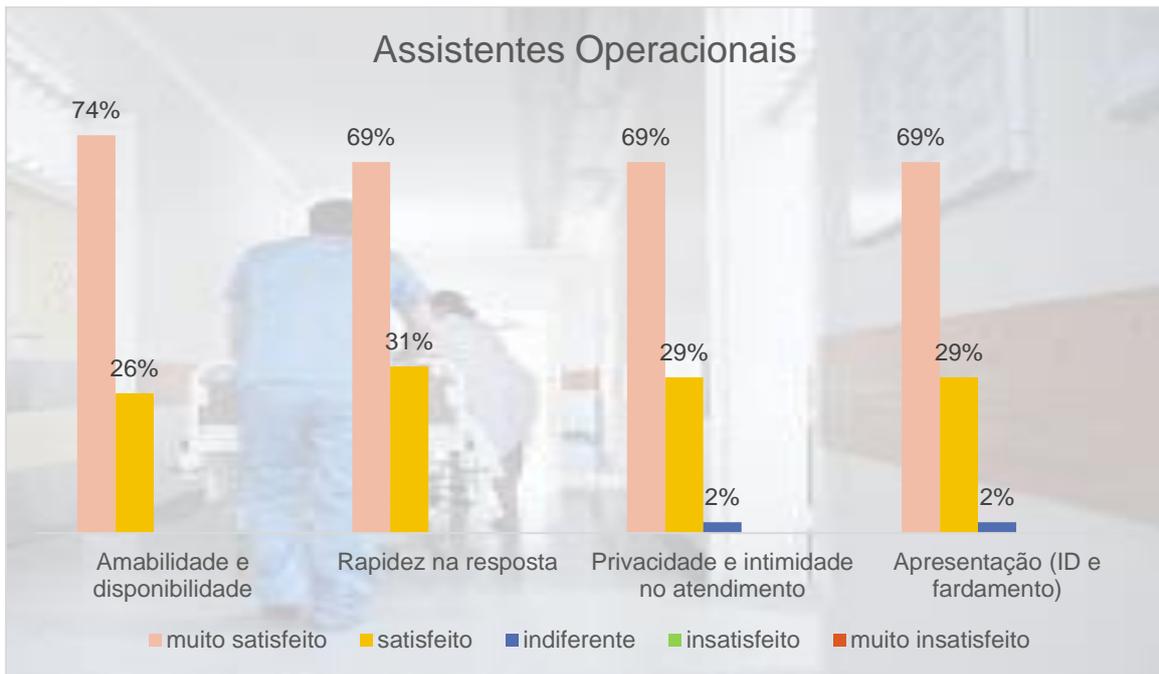


3.3.3. Equipa de enfermagem



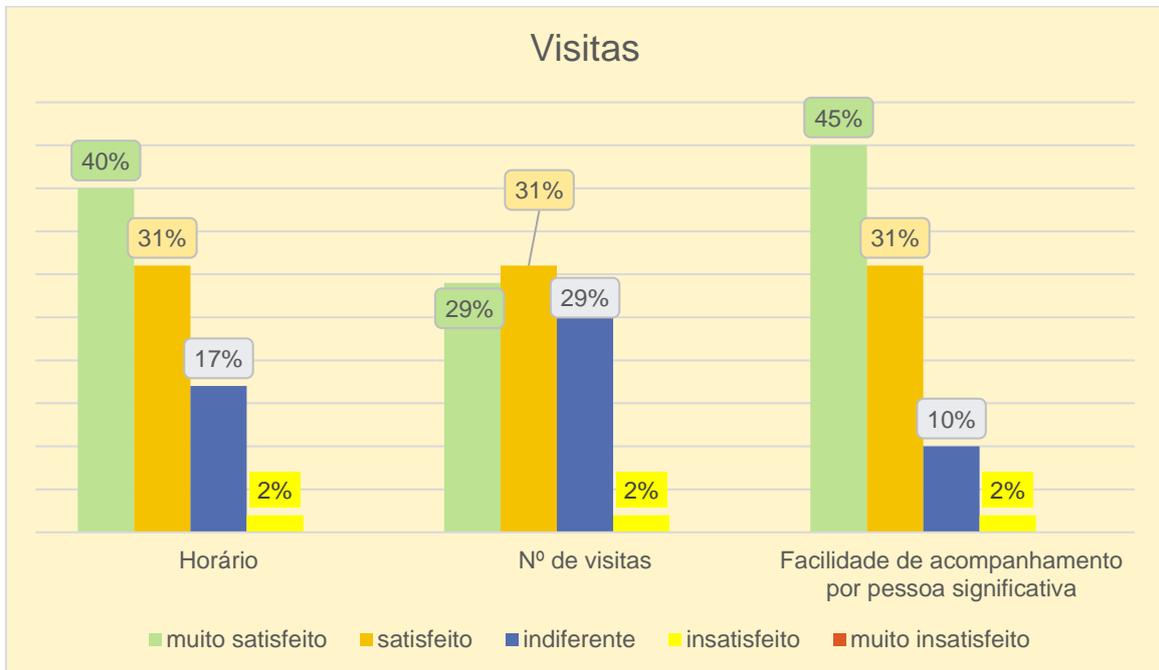
A este ponto registou-se 1% de inquiridos que optaram por não responder.

3.3.4. Assistentes operacionais



A esta variável, registou-se 100% de participação dos inquiridos.

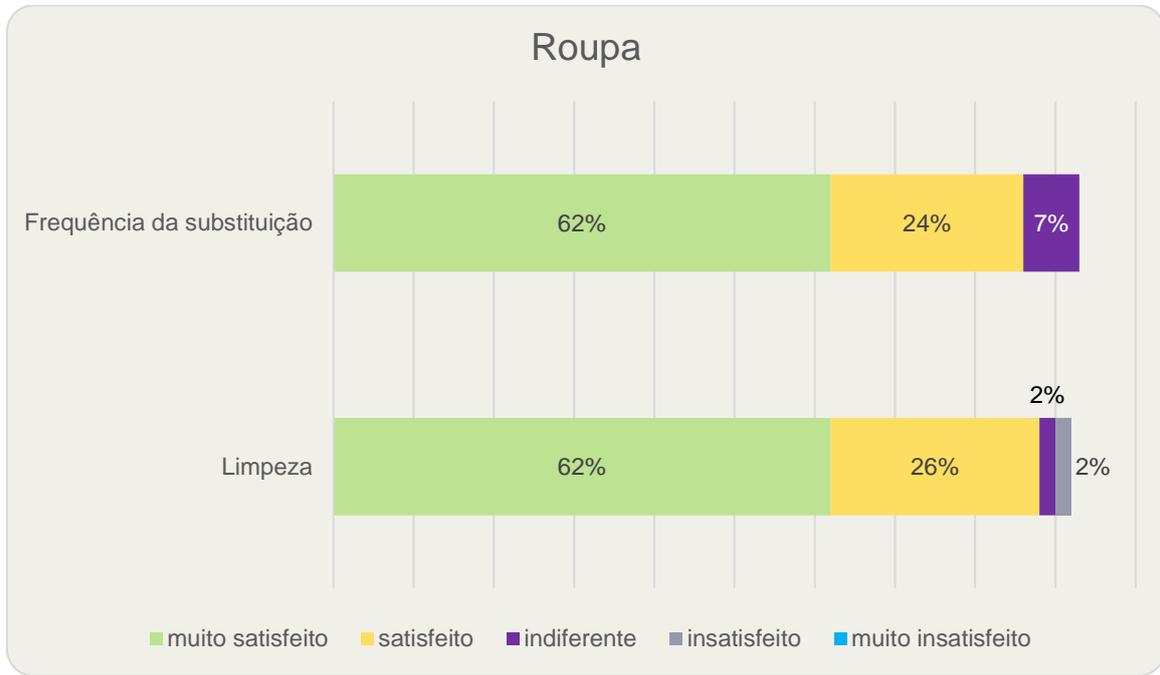
3.4. Visitas



A este ponto verifica-se 90% de participação e 10% não responderam.

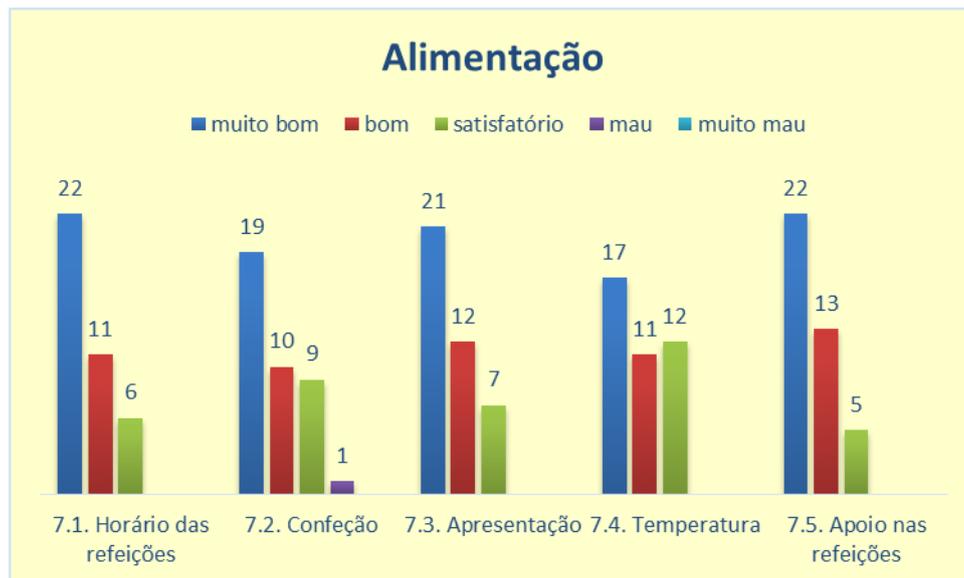
3.5. Roupas

3.5.1. Hospital de Egas Moniz



A esta variável registou-se 93% de participação e 7% não responderam.

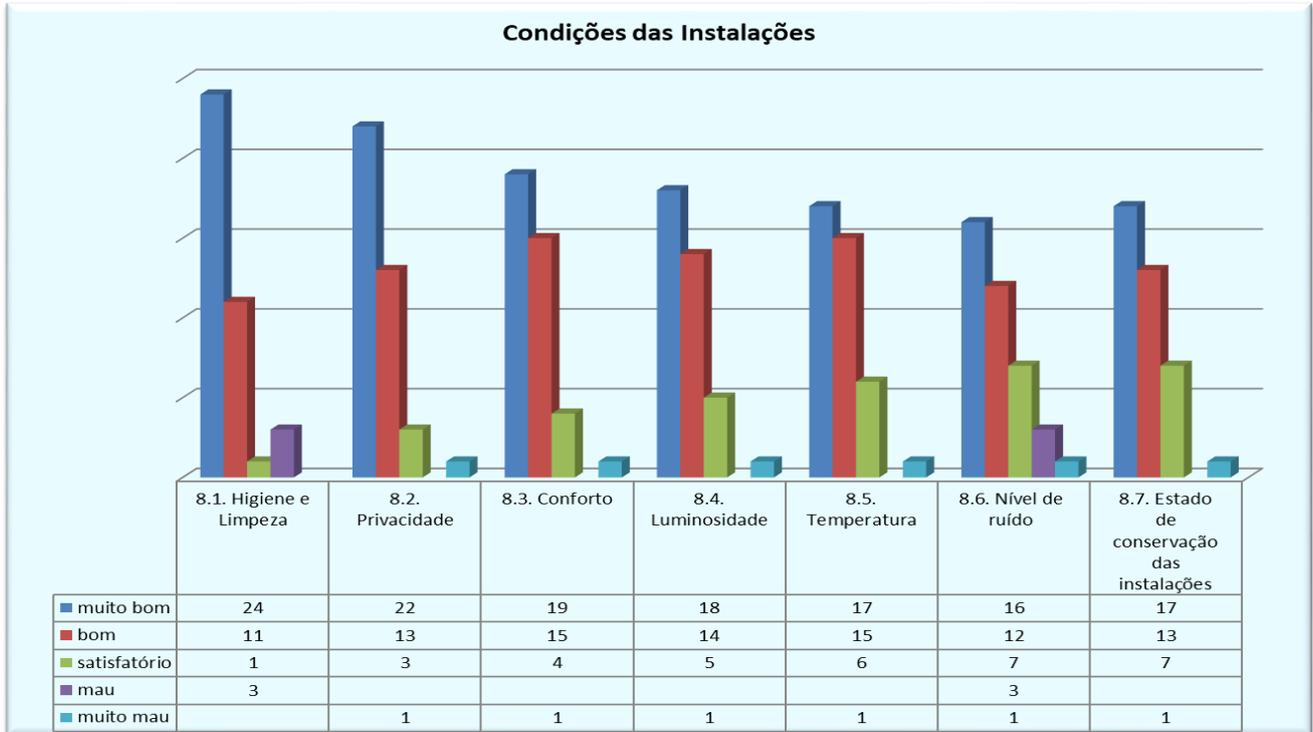
3.5.2. Alimentação



A este ponto para o “Muito Satisfeito” foram obtidos 48%, para o “Satisfeito” 27% e 19% para o “Indiferente”. 94% de respostas obtidas e apenas 6% 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 77% (45% e 32% para o “Muito Satisfeito” e “Satisfeito”. Para o “Indiferente” foram obtidas 11% de participação e para respostas negativas um total de 4%, com 2% para o “Insatisfeito” e 2% para o “Muito Insatisfeito”.

Registou-se 92% de respostas dadas e 8% de ausência de respostas.

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
"Melhorar o desenrolador de papel higiénico das casas de banho"	1
Alimentação	
Descrição	Nº
"Melhorar horário das refeições"	1
Recursos Humanos	
Descrição	Nº
"Manter o nº de profissionais aos fins-de-semana e feriados"	1
Acolhimento	
Descrição	Nº
"Melhorar distribuição de roupas (toalhas pijamas) "	1
"A qualidade da roupa tem que ser melhorada, apresenta muito desgaste e estão manchadas"	1
"Diminuir o ruído nocturno"	2
"Aumentar tempos de visita e quantidade"	2
"Variar o número de canais TV e não só os estatais"	1
"Melhorar a limpeza das casas de banho"	1
"Melhorar o volume de som"	1

Elogios

Foram registados 4 Elogios que transcrevemos:

"Muitos parabéns a toda a equipa sem excepção, continuem o excelente trabalho"

"Elevado nível de atendimento com atendimento personalizado"

"Parabéns a toda a equipa, nível de Excelência"

"Parabéns pelo Serviço"

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
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