



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório Questionário de Satisfação do Utente

Neurologia

Internamento

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
3.2. 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).....	7
3.3.2. Equipa médica	7
3.3.3. Equipa de enfermagem.....	8
3.3.4. Assistentes operacionais.....	8
3.4. Visitas	9
3.5. Roupa	9
3.5.1. Hospital de Egas Moniz.....	9
3.5.2. Alimentação	10
3.6. Instalações (Gabinetes, WC, salas de espera).....	10
4. SUGESTÕES / ELOGIOS.....	11
4.1. Hospital de Egas Moniz.....	11
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 marcadores como: pontos fortes, pontos fracos e medidas de melhoria nos vários sectores 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 Neurologia, área de internamento, a funcionar no 2º Piso do Hospital de Egas Moniz da Unidade Local de 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 perspectiva esperar da sua parte total veracidade.

Com esta avaliação pretende-se alcançar os seguintes objectivos:

- 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 no ano de 2023.

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR

O Serviço de Neurologia (internamento) da Unidade Local de Saúde de Lisboa Ocidental (ULSLO) dispõe de 16 camas, incluindo 2 camas dedicadas à monitorização do doente com patologia de Epilepsia e encontra-se situado no Piso 2, do Edifício de Internamento do Hospital Egas Moniz.

Os doentes em idade pediátrica, com patologia neurológica, são internados no Serviço de Pediatria do Hospital de São Francisco Xavier com acompanhamento da equipa de Neurologia pediátrica.

O Serviço de Neurologia desempenha a actividade programada de Consultas Externas e Sessões do Hospital de Dia, no Hospital de Egas Moniz e está também presente nas Equipas de Unidade de AVC e da Urgência Geral da ULSLO, localizadas no Hospital de São Francisco Xavier.

Durante o Ano de 2023, o Serviço de Neurologia da ULSLO, assegurou a assistência a 612 doentes internados.

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 na no Serviço de Neurologia para preenchimento visando o anonimato dos mesmos. Foram entregues pela equipa de enfermagem no momento da alta, com indicação para preenchimento e devolução ao secretariado/colocação em caixas de questionários disponíveis.

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 NEUROLOGIA			
Serviço	População alvo	Amostra (nº inquiridos)	% inquiridos
Neurologia	612	122	20%

*Fonte do Serviço/Adm.Hospitalar

Género:

Fem	%	Masc	%	Não Responderam	
				Nr	%
42	34%	67	55%	7	6%

E compreendidos nas seguintes faixas etárias:

18-29	%	30-39	%	40-49	%	50-59	%	60-69	%
8	7%	6	5%	19	16%	17	14%	49	40%

19% dos utentes optaram por não responder a este ponto.

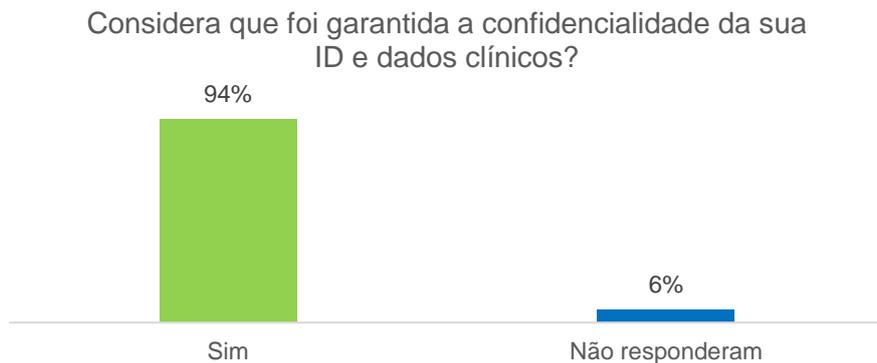
3. ANÁLISE GLOBAL

Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

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



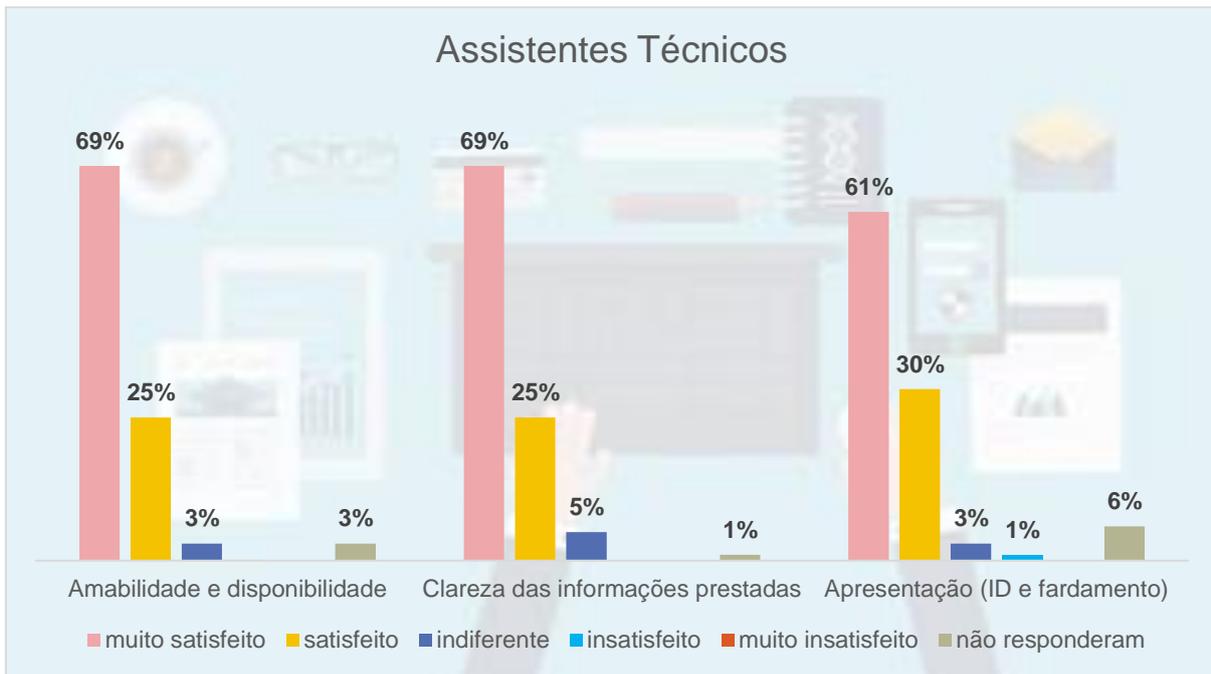
3.2. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identificação e dos seus dados clínicos?



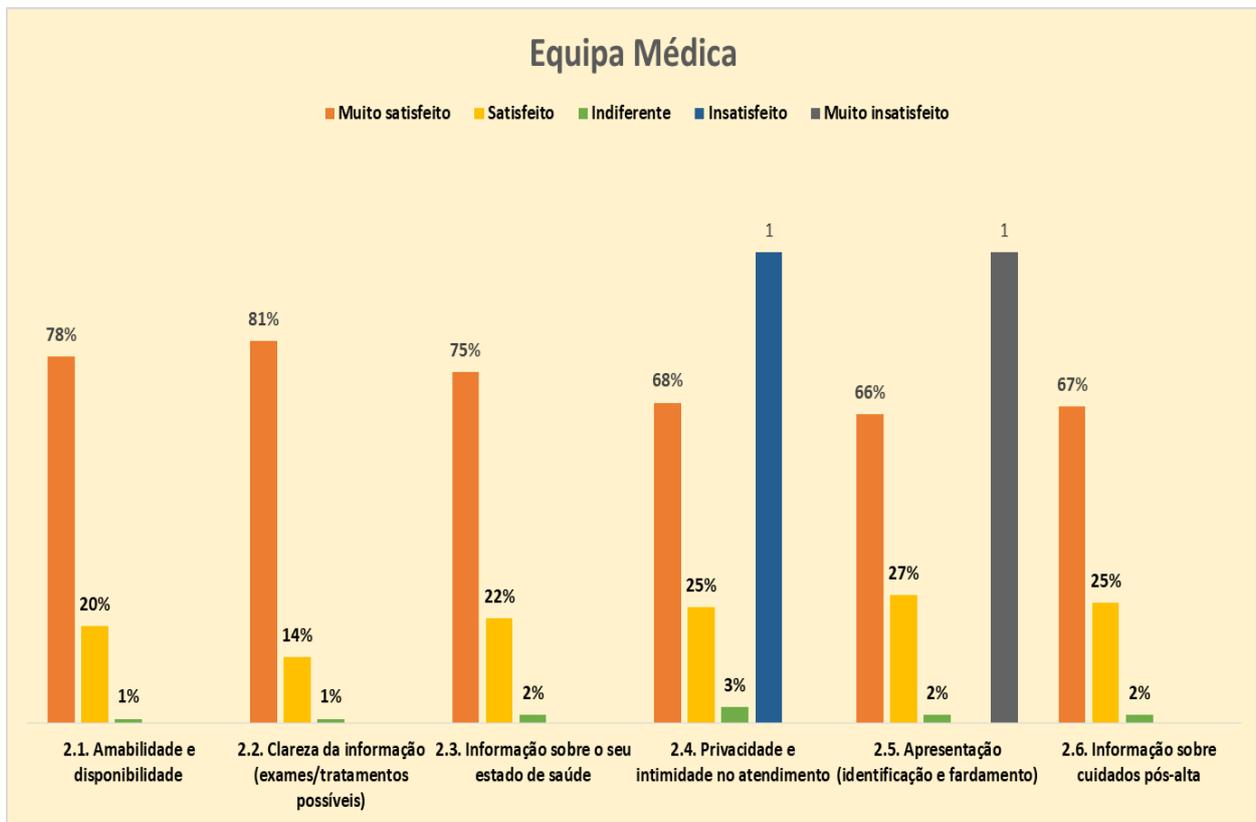
3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal

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)

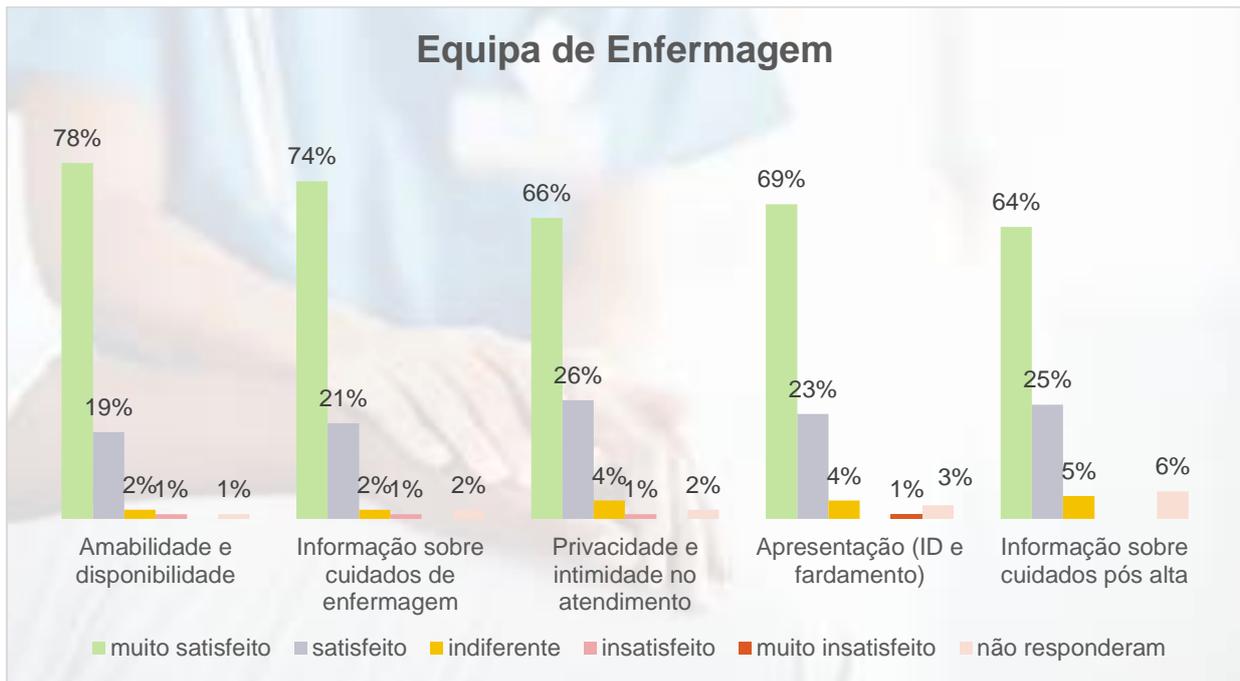


3.3.2. Equipa médica



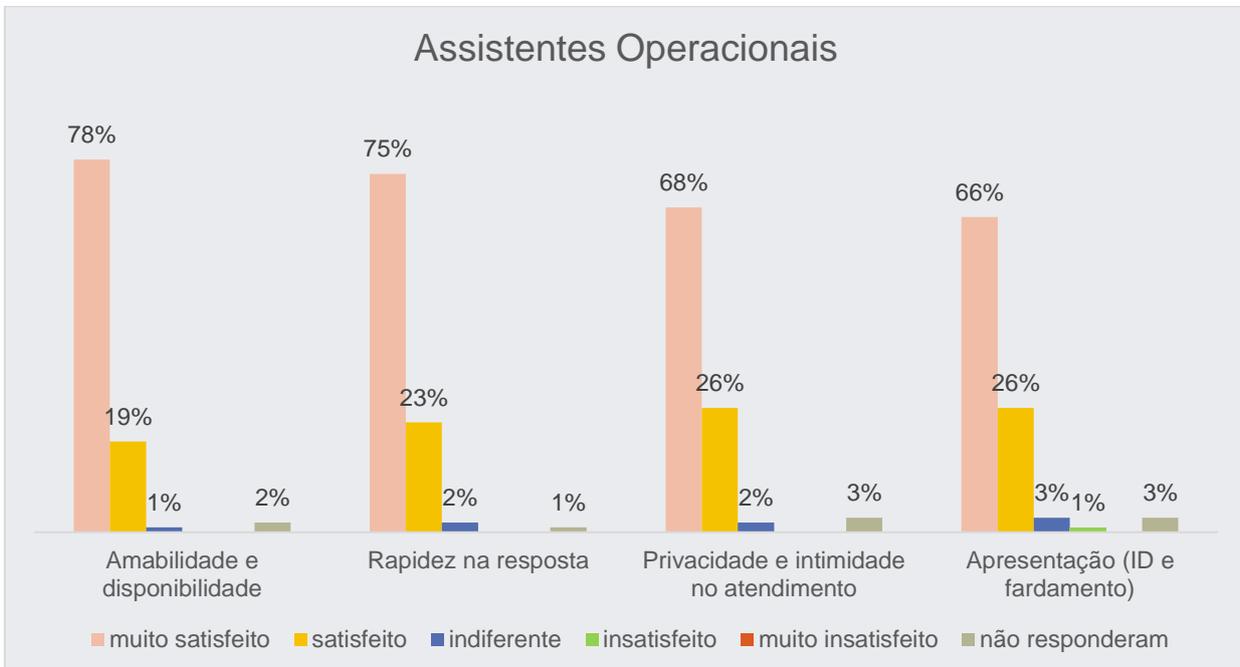
A esta variável 4% dos inquiridos optaram por não responder.

3.3.3. Equipa de enfermagem



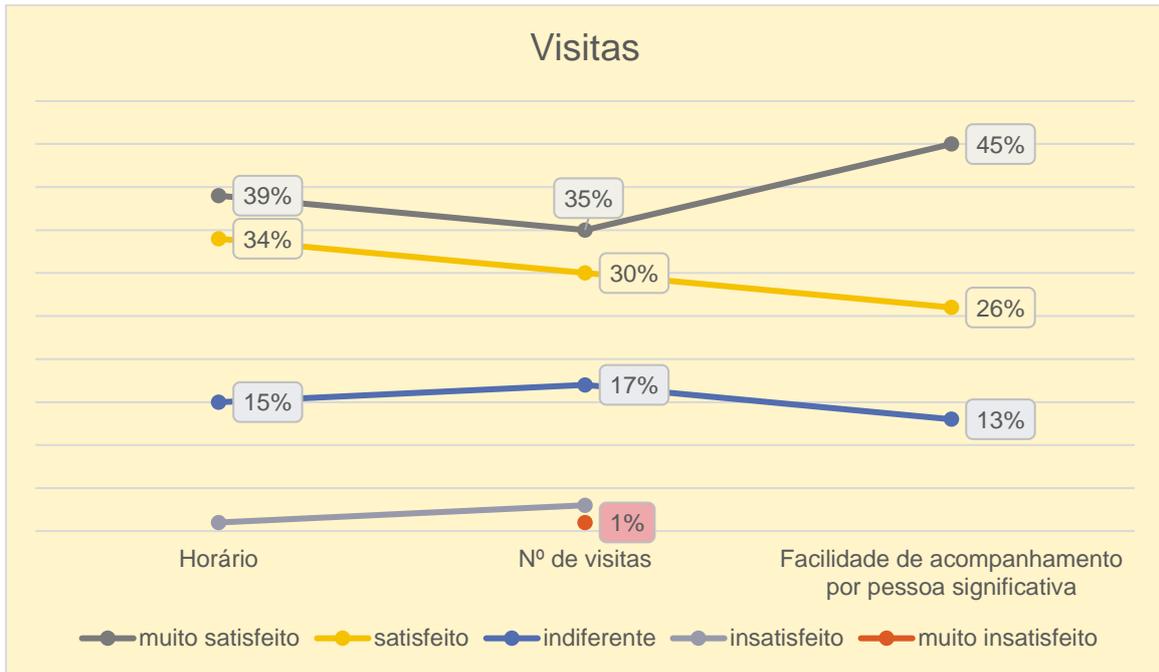
A este ponto todos os inquiridos responderam perfazendo um total de 97% de participação.

3.3.4. Assistentes operacionais



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

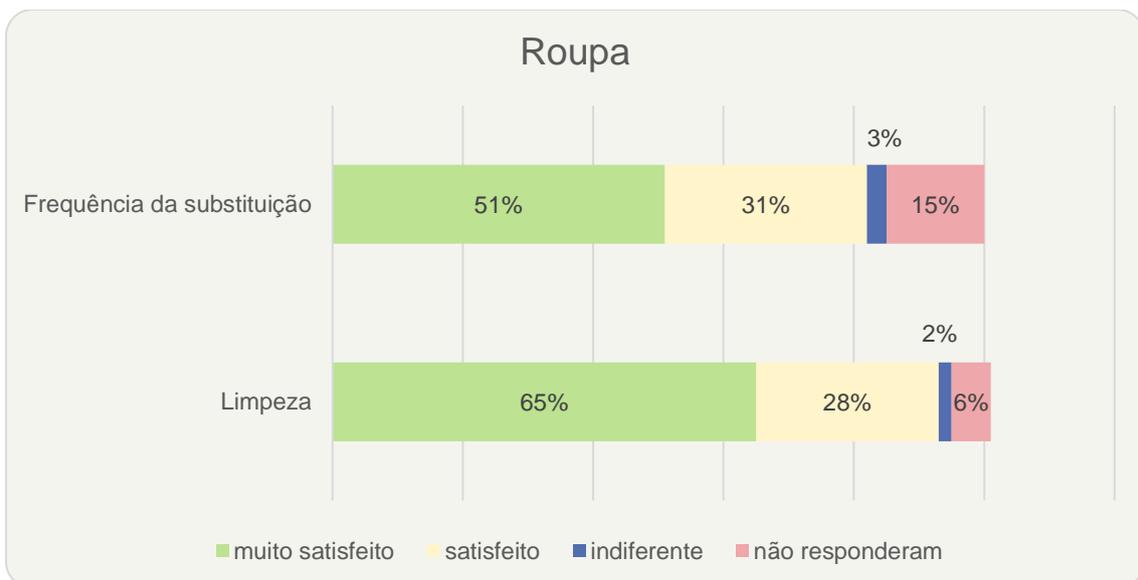
3.4. Visitas



A este ponto 14% não responderam.

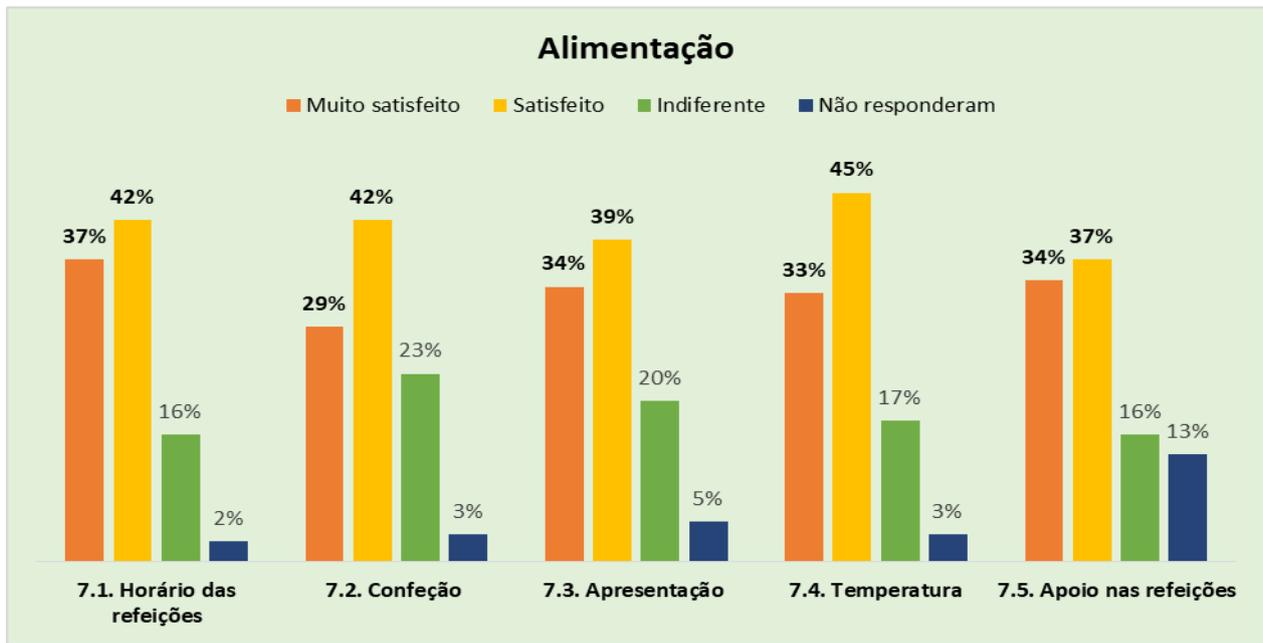
3.5. Roupa

3.5.1. Hospital de Egas Moniz



A esta variável, no total registou-se 90% de participação.

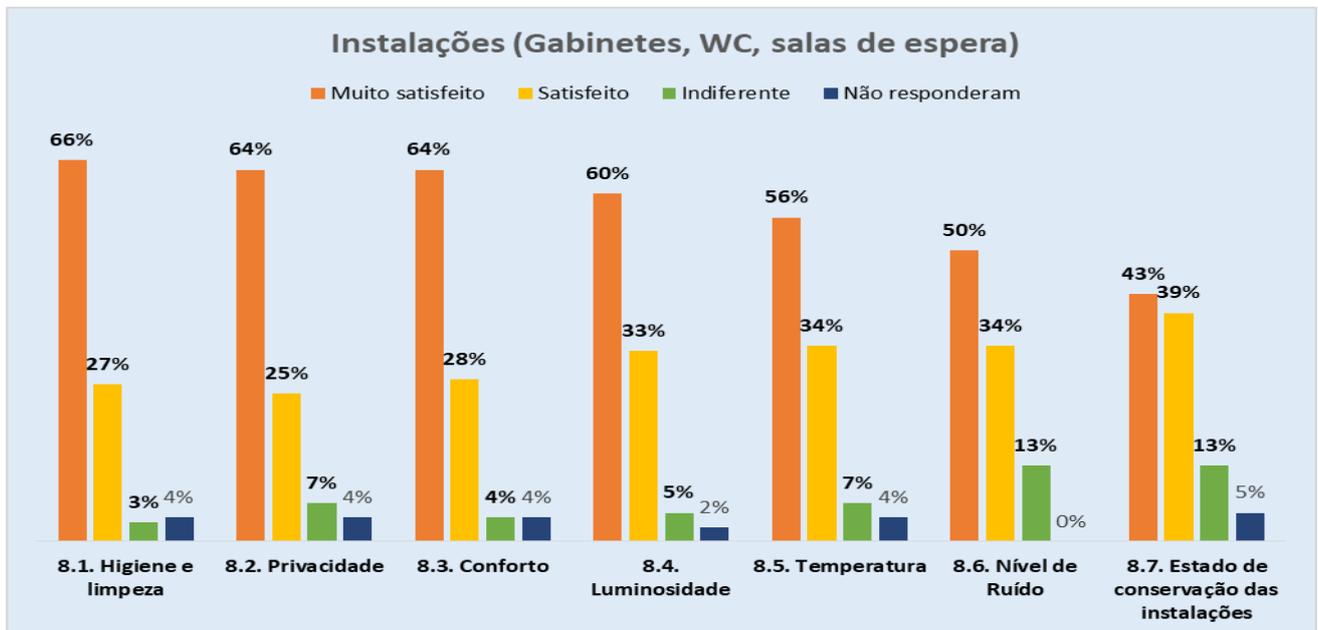
3.5.2. Alimentação



Apenas 4% optaram por não responder.

3.6. Instalações (Gabinets, 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.



À variável “Acessibilidade” não se obtiveram resultados.

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

Alimentação	
Descrição	Nº
"Na alimentação um pouco mais de atenção às refeições moles"	1
"Maior flexibilidade no horário das refeições com manutenção de temperatura"	1
Recursos Humanos	
Descrição	Nº
"Mais apoio de elementos de Auxiliares"	1
"Selecionar o pessoal auxiliar com maior rigor, sensibilidade e delicadeza"	1
"Mais recursos humanos e todo o tipo de equipamento hospitalar"	1
Assistência	
Descrição	Nº
"A Enfermaria está demasiado quente"	1
"Os pijamas dos utentes estão degradados, sem botões, elásticos, etc..."	1
Acolhimento	
Descrição	Nº
"Todos os funcionários deverão exibir nos seus fardamentos nome bem visível"	1
"Melhorar o ruído que se sente na enfermaria"	1
Procedimentos	
Descrição	Nº
"Melhor gestão das visitas da tarde"	1
"Sugiro que coloquem o horário de visitas para mais cedo"	1
"Revisão do horário das visitas, manhã e tarde é muito cedo"	1
"Permitir a rotatividade de pelo menos uma visita"	1
"O uso de plástico nos lixos é excessivo, deveria existir material mais biodegradável"	1
"Os medicamentos deverão ser apresentados ao doente nas suas proteções fechadas e explicadas as razões da sua toma e as consequências da não toma, em especial novas prescrições"	1

Elogios

Foram registados 15 Elogios que transcrevemos:

"Muito Bom"

"Bem-haja e muito obrigado à equipa de Neurocirurgia, uma equipa espectacular no atendimento!"

"Reforço a minha apreciação quanto ao serviço disponibilizado durante o internamento"

"100% perfeito"

"Excelente Equipa, parabéns e obrigado"

"O Serviço foi muito bom"

"Os meus parabéns pelo profissionalismo. Obrigado, considero que neste serviço estão acima da média dos restantes serviços do hospital"

"Serviço 5 estrelas"

"O atendimento de qualquer profissional foi excelente"

"Um grande agradecimento a toda a equipa do Serviço de Neurologia"

"Destaco toda a simpatia dos profissionais, obrigado pelo vosso trabalho"

"Agradeço a todos pelo carinho, atenção e cuidado"

"O tratamento dos enfermeiros, médicos foi feito com muito amor, dedicação e tratamento, recomendo vivamente!"

"Equipa Fantástica"

"Um Serviço de Excelência com liderança positiva"

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="radio"/>				
1.2. Clareza das informações prestadas	<input type="radio"/>				
1.3. Apresentação (Identificação e fardamento)	<input type="radio"/>				

2. Equipa Médica

2.1. Amabilidade e disponibilidade	<input type="radio"/>				
2.2. Clareza da informação (exames/tratamentos possíveis)	<input type="radio"/>				
2.3. Informação sobre o seu estado de saúde	<input type="radio"/>				
2.4. Privacidade e intimidade no atendimento	<input type="radio"/>				
2.5. Apresentação (Identificação e fardamento)	<input type="radio"/>				
2.6. Informação sobre cuidados pós-alta	<input type="radio"/>				

3. Equipa de Enfermagem

3.1. Amabilidade e disponibilidade	<input type="radio"/>				
3.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem	<input type="radio"/>				
3.3. Privacidade e intimidade no atendimento	<input type="radio"/>				
3.4. Apresentação (Identificação e fardamento)	<input type="radio"/>				
3.5. Informação sobre os cuidados pós-alta	<input type="radio"/>				

4. Assistentes Operacionais

4.1. Amabilidade e disponibilidade	<input type="radio"/>				
4.2. Rapidez na resposta	<input type="radio"/>				
4.3. Privacidade e intimidade no atendimento	<input type="radio"/>				
4.4. Apresentação (Identificação e fardamento)	<input type="radio"/>				

5. Visitas

5.1. Horário	<input type="radio"/>				
5.2. Número de visitas	<input type="radio"/>				
5.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa	<input type="radio"/>				

6. Roupa

6.1. Frequência da substituição	<input type="radio"/>				
6.2. Limpeza	<input type="radio"/>				

7. Alimentação

7.1. Horário das refeições	<input type="radio"/>				
7.2. Confeção	<input type="radio"/>				
7.3. Apresentação	<input type="radio"/>				
7.4. Temperatura	<input type="radio"/>				
7.5. Apoio nas refeições	<input type="radio"/>				

	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