



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório Questionário de Satisfação do Utente

Centro de Epilepsia Refratária

Hospital de São Francisco Xavier
(Consulta de Neurologia Pediátrica)

2024

Gabinete do Cidadão

2024-05-28

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| 1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR | 3 |
| 2. METODOLOGIA | 3 |
| 3. Análise Global..... | 4 |
| 3.1. Classificação global do serviço que lhe foi prestado | 4 |
| 3.2. Motivo da vinda à consulta? | 5 |
| 3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal..... | 5 |
| 3.3.1. Assistentes técnicos (secretariado) | 6 |
| 3.3.2. Equipa médica | 6 |
| 3.3.3. Equipa de enfermagem | 7 |
| 3.3.4. No geral (Identificação e respeito no atendimento) | 7 |
| 3.3.5. No geral (Privacidade, Confidencialidade e Informação) | 8 |
| 3.4. Qualidade no atendimento | 8 |
| 3.4.1. Facilidade de marcação e organização geral do serviço | 8 |
| 3.4.2. Horário de atendimento (médicos e enfermeiros)..... | 9 |
| 3.4.3. Tempos de espera | 9 |
| 3.5. Condições das instalações..... | 10 |
| 4. SUGESTÕES / ELOGIOS | 10 |

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 Centro de Epilepsia Refratária, a funcionar no Hospital de São Francisco Xavier (Consulta de Neurologia Pediátrica) da ULSLO.

Os questionários aplicados foram de preenchimento facultativo e anónimo, por forma a transmitir a confiança necessária no acompanhante e nesta perspetiva esperar da sua parte total veracidade.

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 16/04 a 16/05/2024.

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 Neurologia desenvolve a sua atividade assistencial em regime de ambulatório na Consulta Externa de Neurologia do Hospital Egas Moniz e na Consulta de Pediatria (Neurologia Pediátrica) do Hospital de São Francisco Xavier. O Serviço de Neurologia dá ainda apoio ao Serviço de Urgência do Hospital de São Francisco Xavier, bem como consultadoria interna aos restantes serviços da ULSLO.

2. METODOLOGIA

OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

| Variável | Descritivo |
|---|--|
| 1. Veio ao Serviço de Consultas Externas para: | 1.1. Consulta médica programada 1.2. Realização de penso/tratamento por enfermeiro em sala de tratamentos 1.4. Outros motivos |
| 2. Atendimento/Pessoal Grau de satisfação relativamente a: | 2.1. Atendimento pelos Assistentes Técnicos (secretários) 2.2. Atendimento pelo médico neurologista 2.3. Atendimento pelo médico neurocirurgia 2.4. Atendimento de enfermagem 2.5. Identificação dos profissionais 2.6. Respeito recebido no atendimento 2.7. Respeito pela privacidade e intimidade 2.8. Confidencialidade face aos seus dados pessoais/situação clínica 2.9. Informação fornecida (adequada e compreensível) |
| 3. Qualidade/Acesso Grau de satisfação relativamente a: | 3.1. Facilidade de marcação de consulta 3.2. Organização geral do serviço 3.3. Horário de atendimento pelo médico neurologista 3.4. Horário de atendimento pelo médico neurocirurgião 3.5. Horário de atendimento pelo enfermeiro 3.6. Tempo de espera para consulta/procedimento 3.7. Tempo dedicado pelo médico neurologista no atendimento 3.8. Tempo dedicado pelo médico neurocirurgião no atendimento 3.9. Tempo dedicado pelo enfermeiro no atendimento |
| 4. Condições das instalações do serviço (estado de conservação, conforto, temperatura, luminosidade, ruído, limpeza e sinalética) | 4.1. Corredores e sala de espera 4.2. Gabinetes de consulta 4.3. Salas de tratamentos 4.4. Sanitários |
| 5. Satisfação global com a organização do serviço e com os serviços prestados | |
| 6. Recomenda os serviços/cuidados desta Consulta Externa a outras pessoas? | |

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 acompanhantes dos utentes que realizaram Consulta de Neurologia Pediátrica de 16/04 a 16/05/2024. Foram entregues pelo secretariado no ato de efetivação da consulta, com indicação para preenchimento e colocação na caixa de sugestões existente na sala de espera.

O questionário é constituído por 6 perguntas fechadas, com exceção de um espaço para sugestões que permite que o inquirido se exprima de forma livre e espontânea.

| População Alvo Neurologia (Internamento) | | | |
|---|----------------|----------------------------|----------------------------------|
| Serviço | População alvo | Amostra (nº inquiridos) | % inquiridos/ total consultas |
| Consulta de Neurologia Pediátrica | 109* | 33 | 30% |

*Dados disponibilizados pelas Consultas Externas

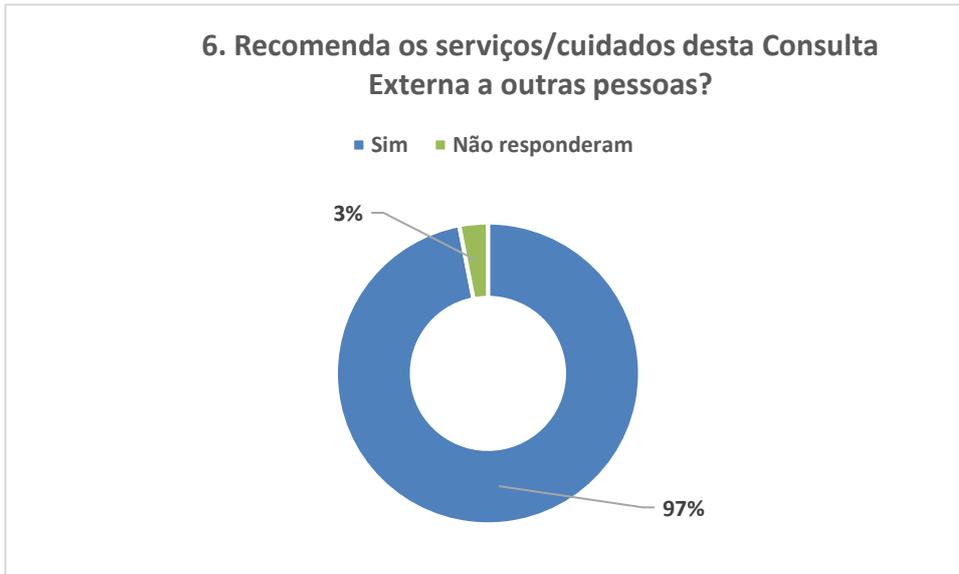
Da população alvo, inquiriram-se 33 indivíduos, 39% do género feminino e 18% do género masculino. Em relação às idades dos inquiridos, a faixa etária mais elevada é dos 30-39 anos, com 27% seguida de 40-49 anos, com 15% e dos 18-29 anos, com 6%.

3. ANÁLISE GLOBAL

Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

3.1. Classificação global do serviço que lhe foi prestado





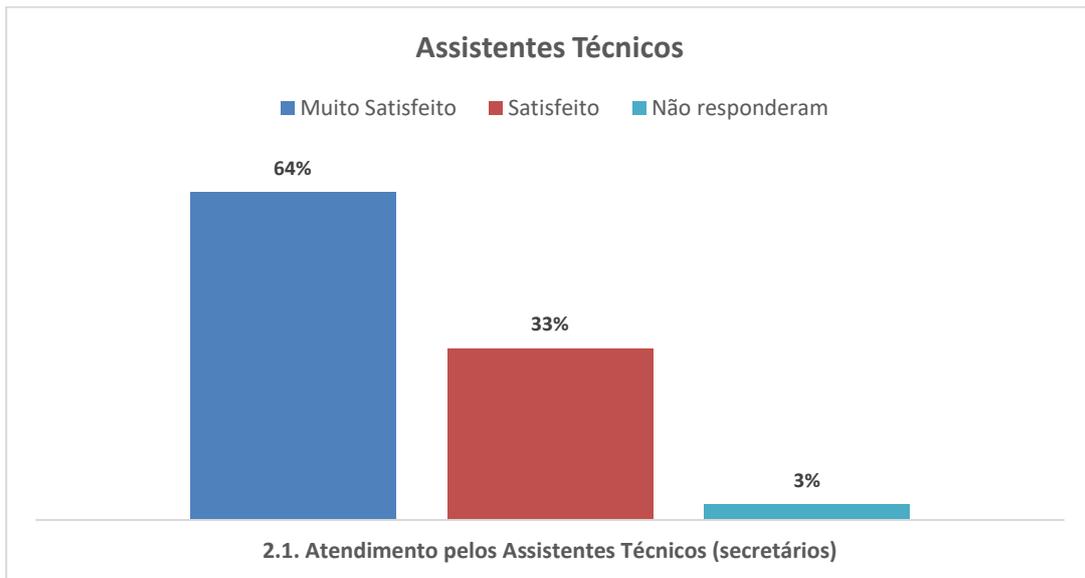
3.2. Motivo da vinda à consulta?



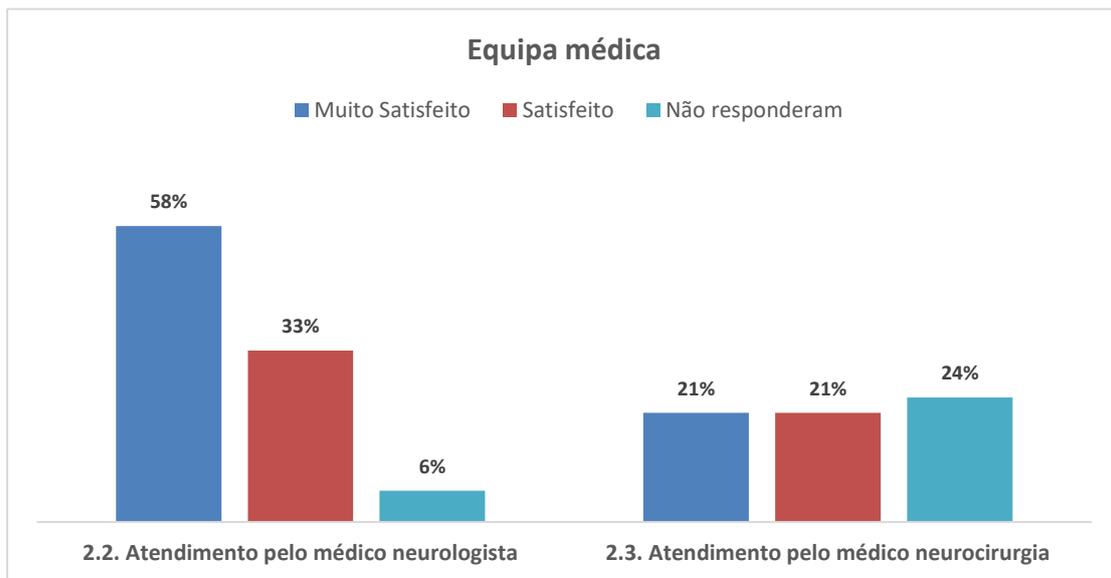
3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal

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

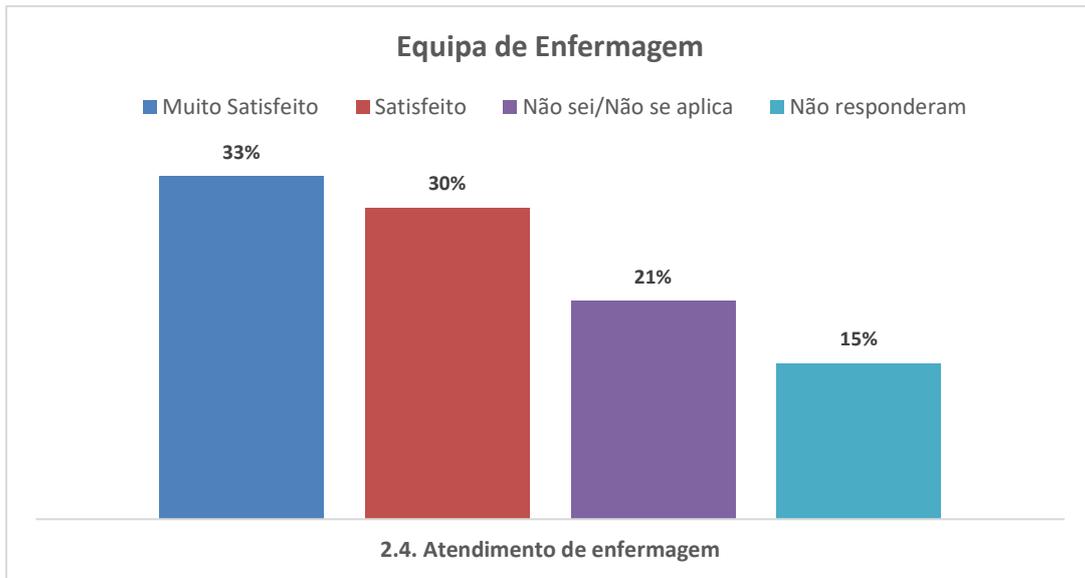
3.3.1. Assistentes técnicos (secretariado)



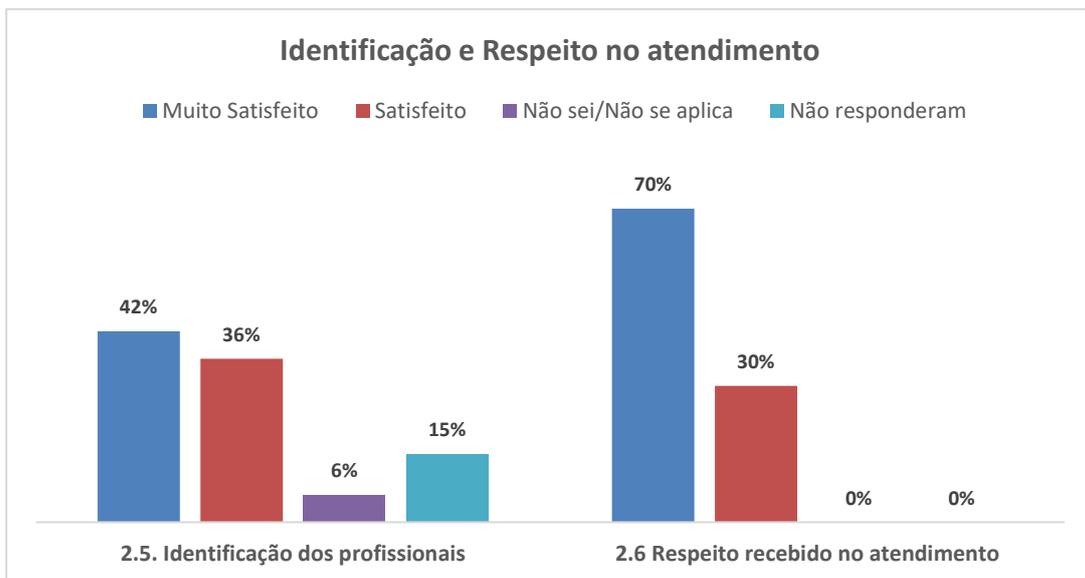
3.3.2. Equipa médica



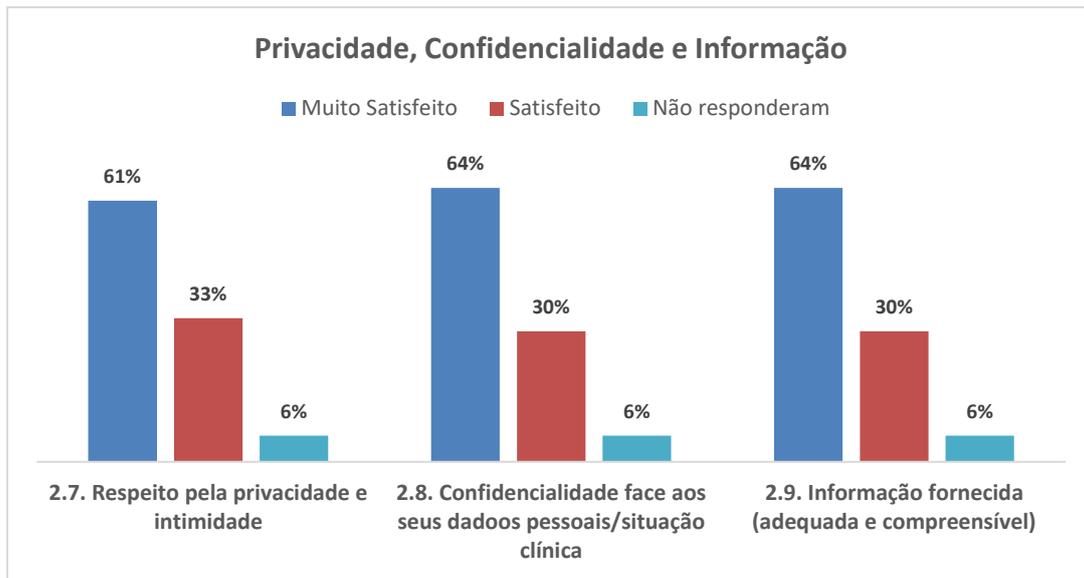
3.3.3. Equipa de enfermagem



3.3.4. No geral (Identificação e respeito no atendimento)

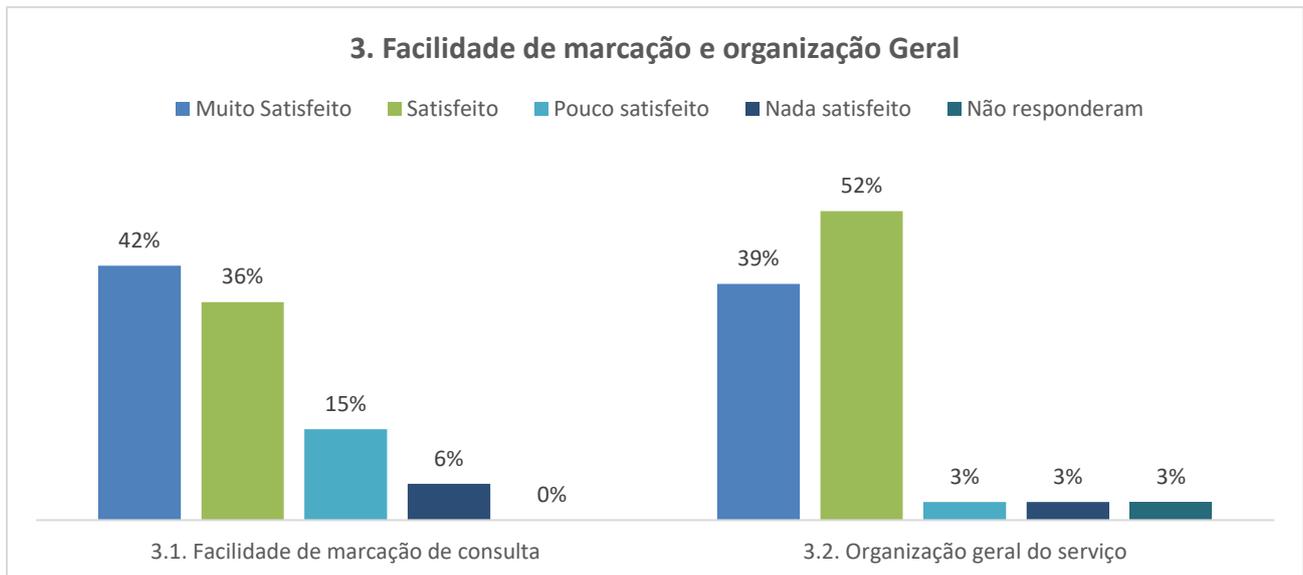


3.3.5. No geral (Privacidade, Confidencialidade e Informação)

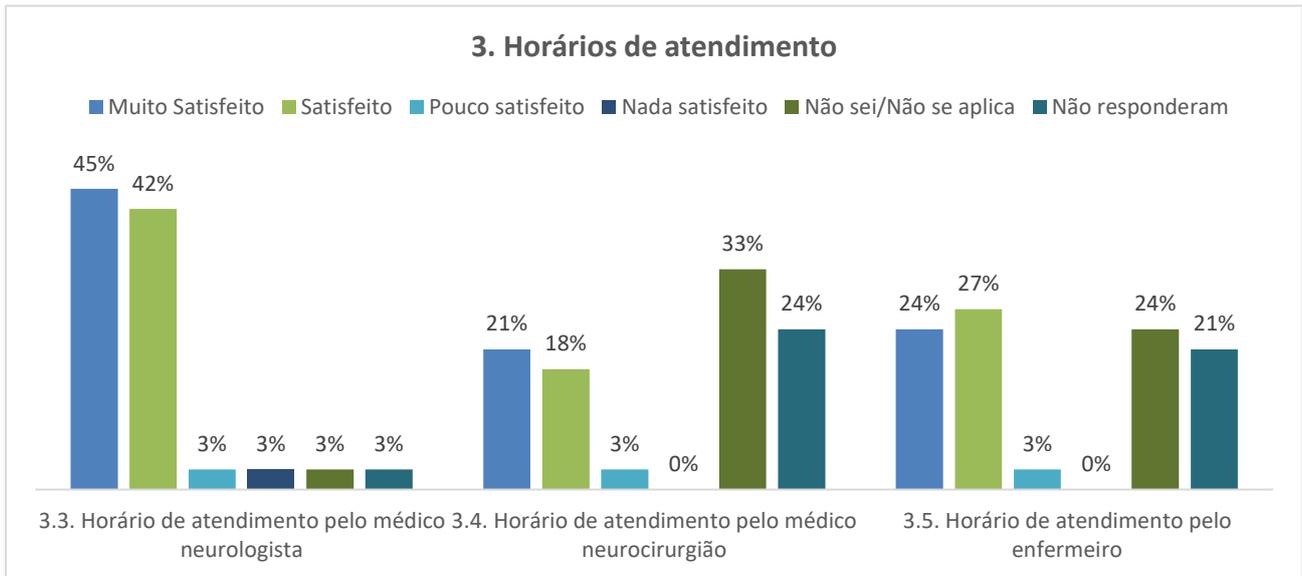


3.4. Qualidade no atendimento

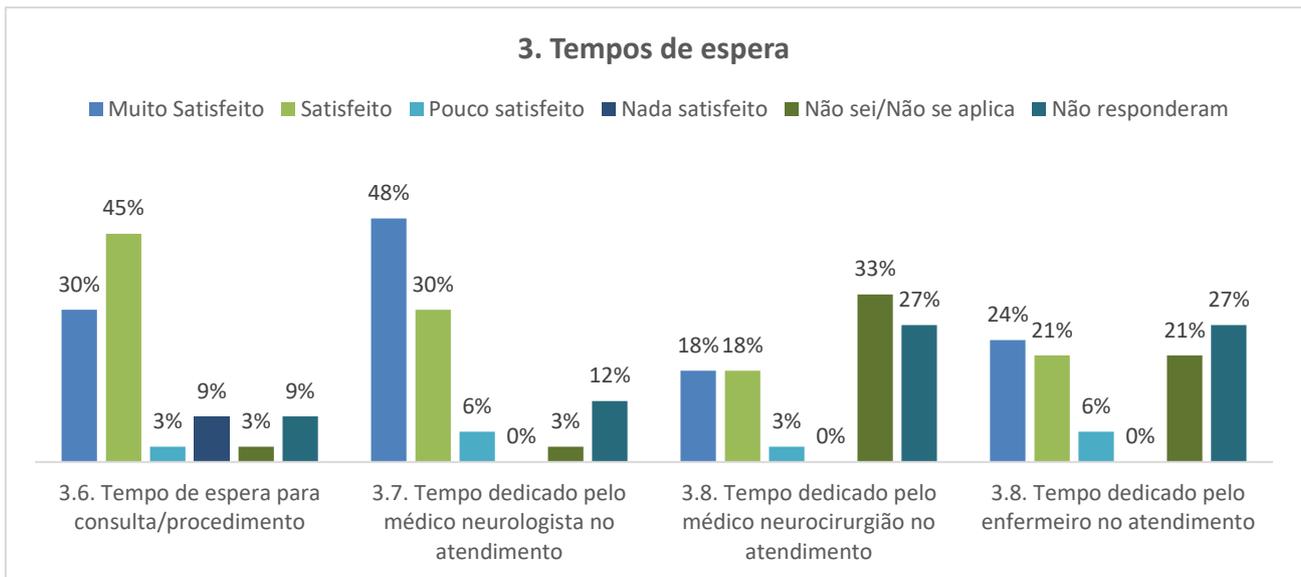
3.4.1. Facilidade de marcação e organização geral do serviço



3.4.2. Horário de atendimento (médicos e enfermeiros)

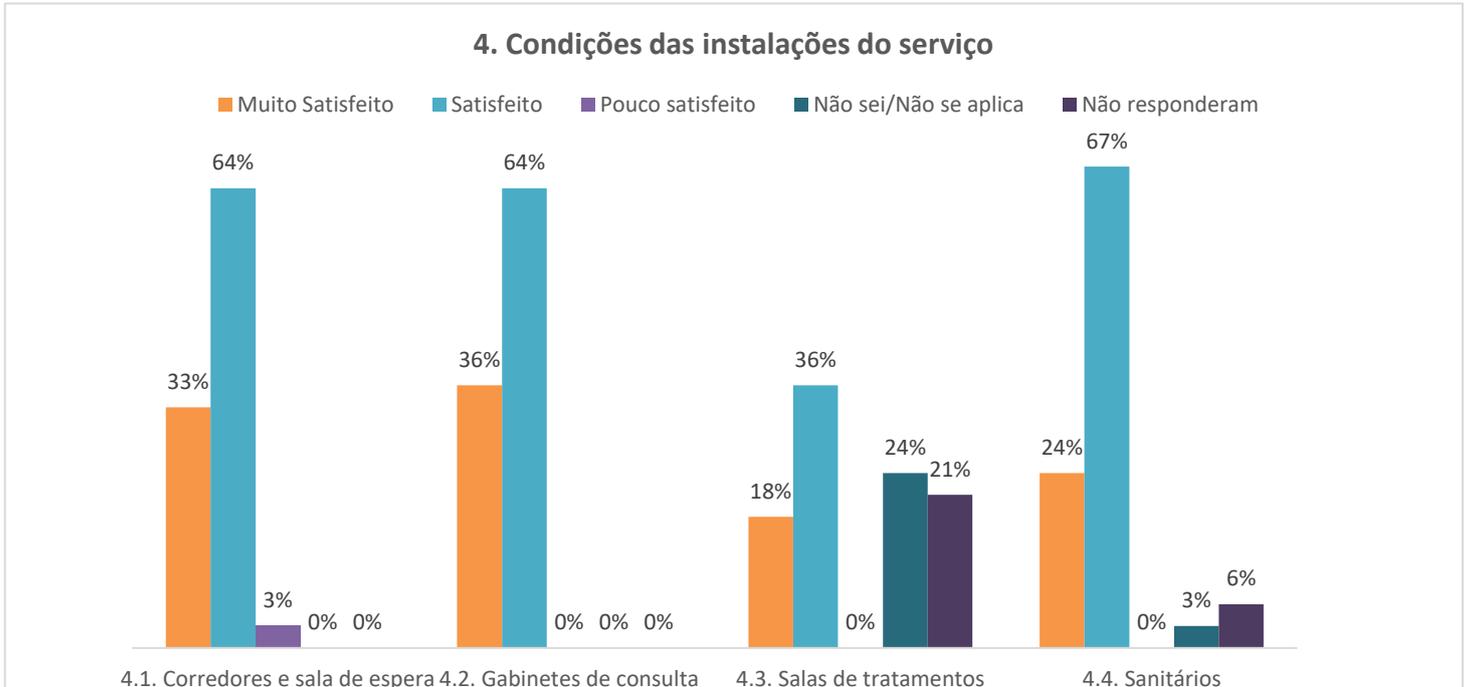


3.4.3. Tempos de espera



3.5. Condições das instalações

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.



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.

Sugestões

“Melhorar o contacto telefónico com o utente para programação de transporte.”

“Melhorar um pouco mais!”

“Que procurem melhorar cada vez mais os vossos serviços, com mais qualidade.”

Elogios

“Continuação de bom trabalho!”

“Nada a apontar, gosto do ambiente de trabalho deste hospital, de uma forma geral.”

“Excelente médico.”