



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório Questionário de Satisfação do Utente

Centro de Epilepsia Refratária

Hospital de Egas Moniz

2023

Gabinete do Cidadão

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR	3
2. METODOLOGIA	4
3. Análise Global.....	6
3.1. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?	6
3.2. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?	6
3.3. Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar aos seus familiares/amigos?	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. Assistentes operacionais.....	9
3.4.5. Outros Técnicos.....	9
3.5. Alimentação	10
3.6. Visitas	10
3.7. Roupa	11
3.8. Condições das instalações do serviço.....	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 Centro de Epilepsia Refratária, a funcionar no Hospital de Egas Moniz, 2º Piso/Internamento/Adultos da 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 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

No Hospital de Egas Moniz, o Serviço de Neurologia/CRER/adultos encontra-se localizado no 2º piso do Edifício de Internamento. Dispõe de 16 camas, incluindo 2 camas dedicadas à monitorização do doente com patologia de Epilepsia.

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, num quarto para monitorização remota de vídeo EEG.

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.

Juntos estes dois serviços compõem o Serviço de Neurologia/CRER da Unidade Local de Saúde de Lisboa Ocidental (ULSLO).

Em 2023, o Serviço de Neurologia/CRER do Hospital de Egas Moniz, assegurou a assistência a um total de 37 doentes internados com um total percentual de participação dos inquiridos de 46%.

2. METODOLOGIA

OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

Valor	Descritivo
1. Assistentes Técnicos (Secretariado)	1.1. Amabilidade 1.2. Clareza das informações prestadas 1.3. Apresentação (identificação e fardamento)
2. Equipa Médica	2.1. Clareza da informação (exames/ tratamentos possíveis) 2.2. Informação sobre o seu estado de saúde 2.3. Atenção e disponibilidade 2.4. Amabilidade 2.5. Privacidade no atendimento 2.6. Apresentação (identificação e fardamento) 2.7. Informação sobre os cuidados pós-alta 2.8. Rapidez do processo de alta
3. Equipa de Enfermagem	3.1. Atenção e disponibilidade no atendimento 3.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem recebidos 3.3. Rapidez de resposta 3.4. Amabilidade 3.5. Privacidade no atendimento 3.6. Apresentação (identificação e fardamento) 3.7. Informação sobre os cuidados pós-alta 3.8. Rapidez do processo de alta
4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)	4.1. Amabilidade no atendimento 4.2. Rapidez de resposta 4.3. Atenção e Disponibilidade 4.4. Privacidade no atendimento 4.5. Apresentação (identificação e fardamento)
5. Outros Técnicos	5.1. Clareza das orientações transmitidas 5.2. Amabilidade 5.3. Atenção e disponibilidade 5.4. Privacidade no atendimento 5.5. Apresentação (identificação e fardamento)
6. Alimentação	6.1. Horário das refeições 6.2. Variedade da ementa 6.3. Confeção 6.4. Apresentação 6.5. Temperatura 6.6. Quantidade 6.7. Apoio nas refeições
7. Visitas	7.1. Horário 7.2. Nº de visitas 7.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa
8. Roupas	8.1. Frequência da substituição 8.2. Limpeza
9. Instalações (enfermarias, wc, salas de convívio)	9.1. Higiene e Limpeza 9.2. Privacidade 9.3. Conforto 9.4. Luminosidade 9.5. Temperatura 9.6. Nível de ruído nas enfermarias e corredores 9.7. Estado de conservação das instalações
10. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?	
11. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?	
12. Recomenda os serviços desta unidade hospitalar a familiares/amigos?	

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

- Muito bom
- Bom
- Satisfeito
- Mau
- Muito mau

POPULAÇÃO ALVO

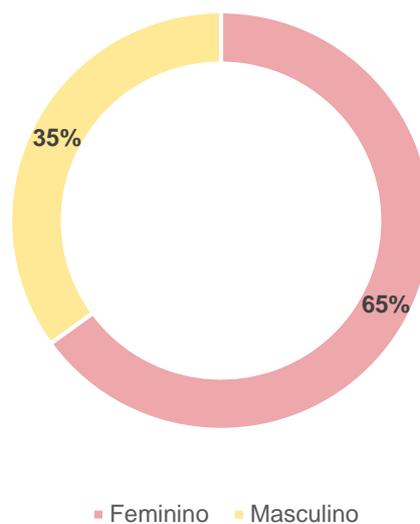
Os questionários no HEM foram dirigidos aos próprios utentes com livre participação e em anonimato. Foram entregues pela equipa de enfermagem, com indicação para preenchimento, entrega no secretariado ou colocação na caixa de questionários de satisfação do serviço.

O questionário é constituído por 12 perguntas fechadas. O questionário dispõe ainda de um campo para sugestões que permite ao inquirido se expressar de forma livre e espontânea.

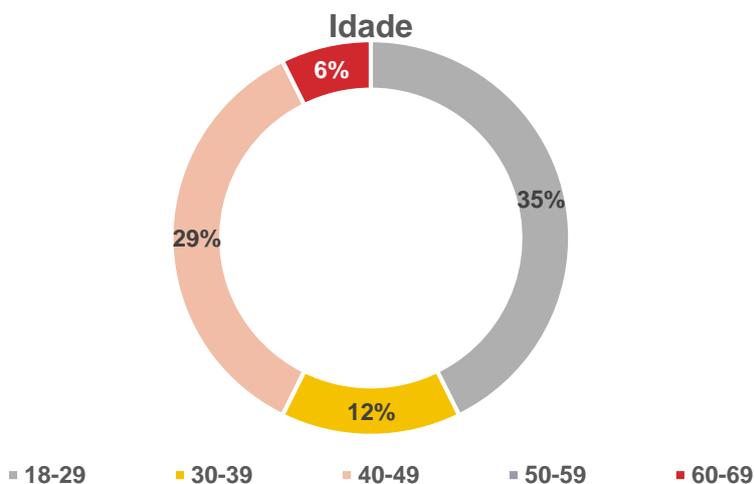
População Alvo Neurologia CRER			
Serviço	População alvo	Amostra (nº inquiridos)	% inquiridos/ total consultas
Neurologia CRER	37	17	46%

*Dados disponibilizados Adm. Hospitalar

Género



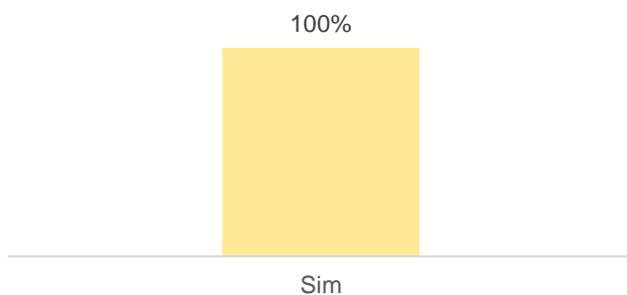
Nas seguintes faixas etárias:



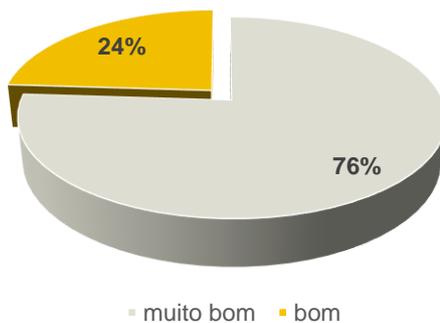
3. ANÁLISE GLOBAL

Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

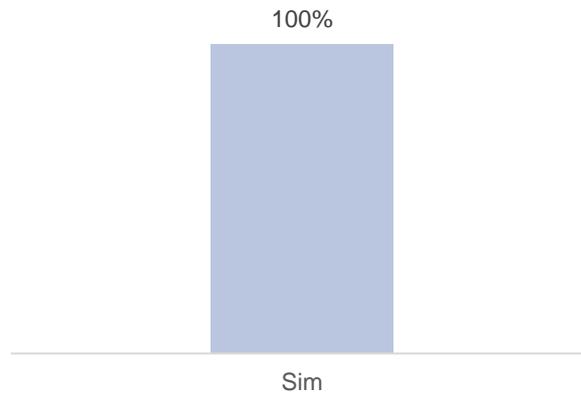
3.1. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?



3.2. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?



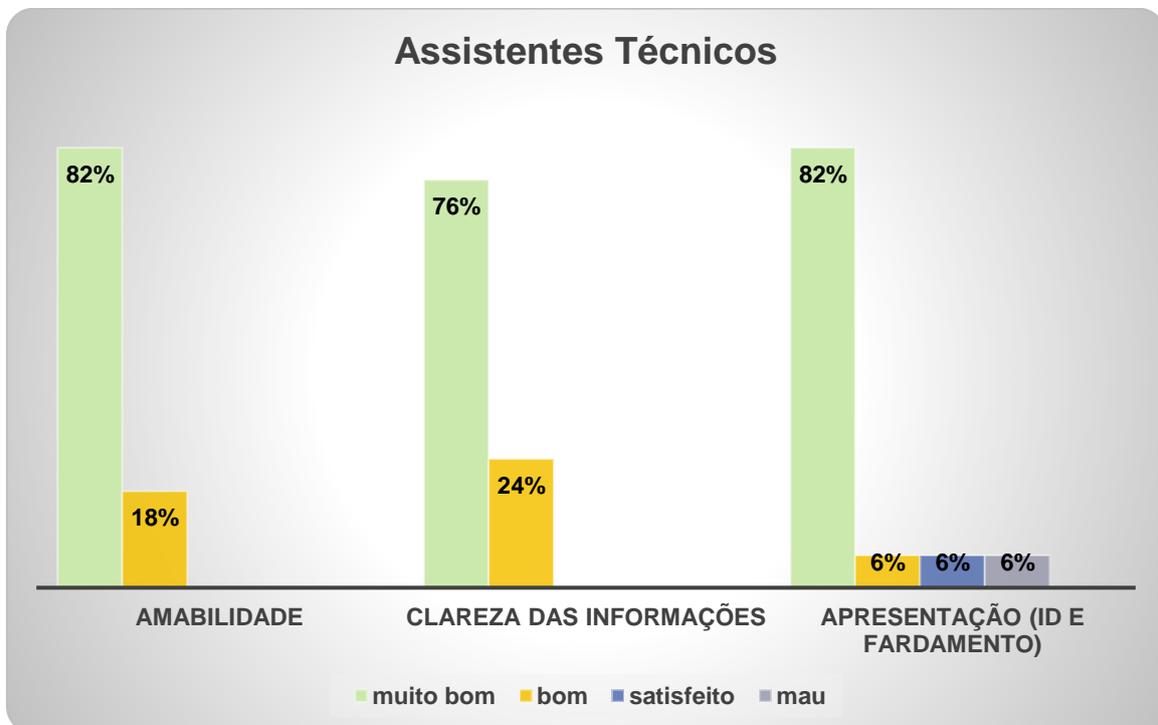
3.3. Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar aos seus familiares/amigos?



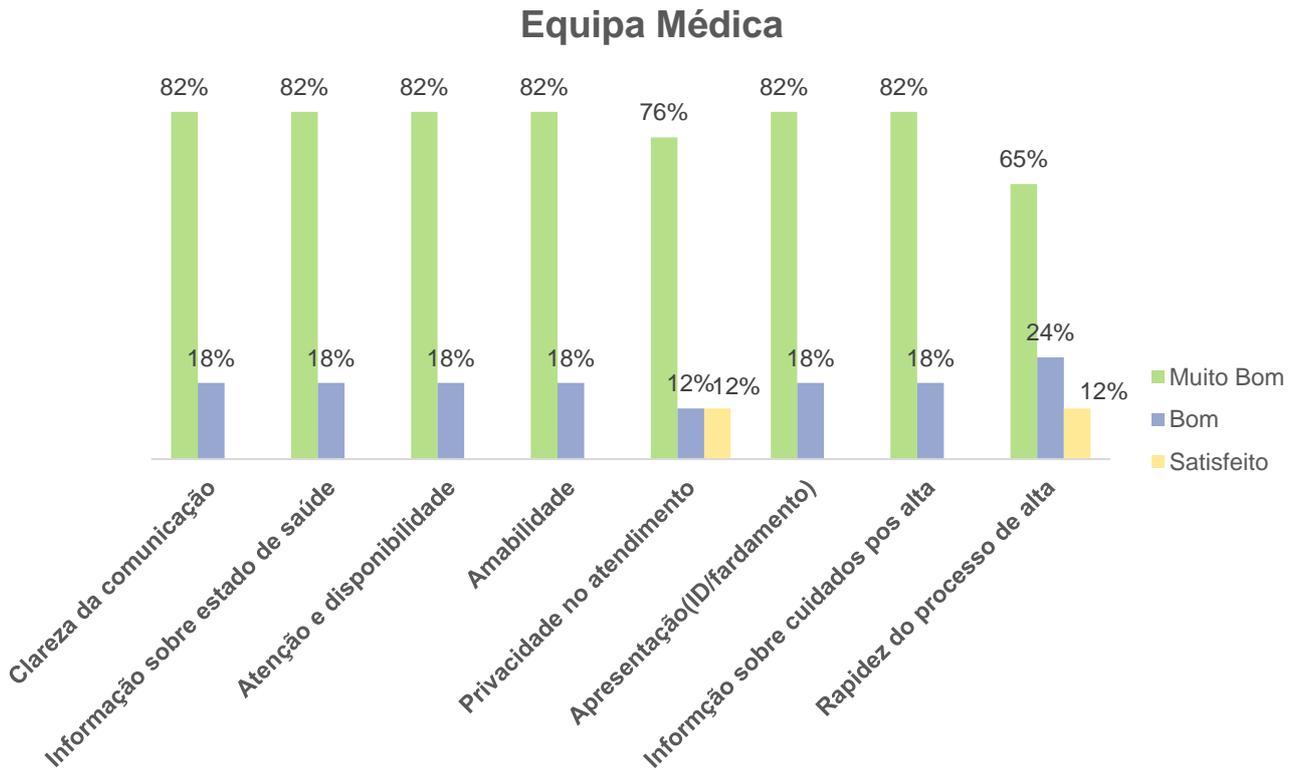
3.4. Atendimento dedicado pelo pessoal

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.

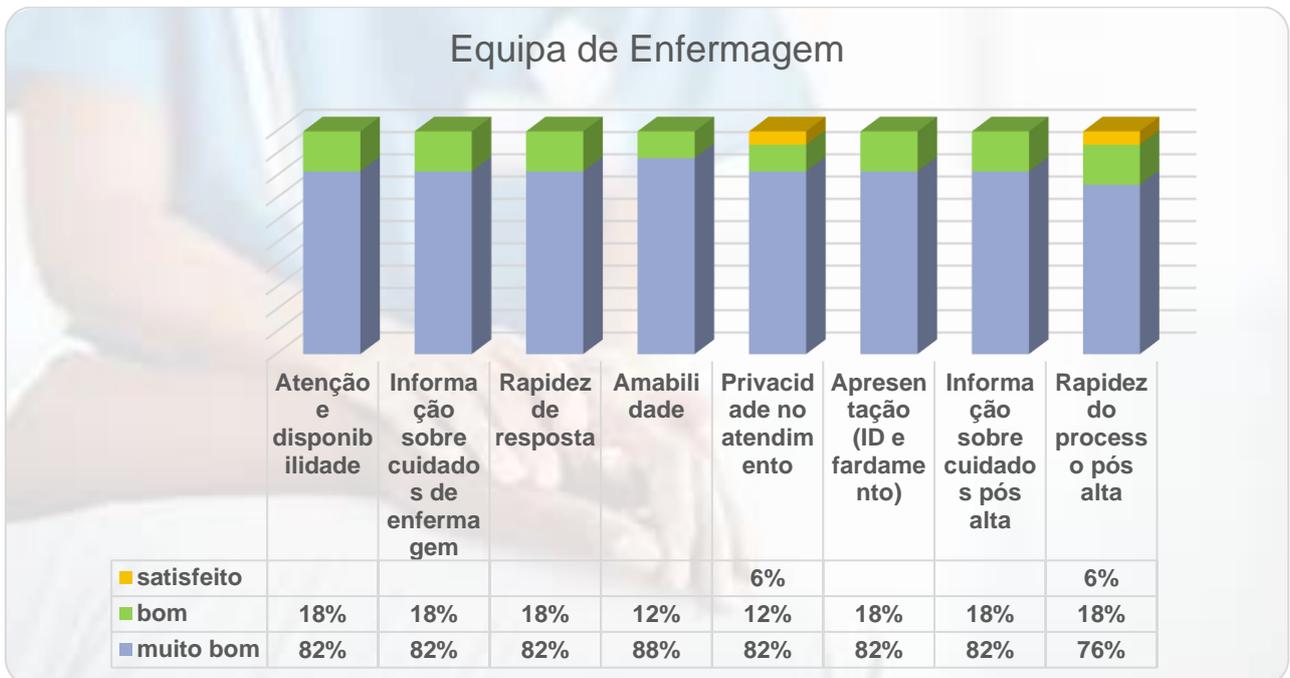
3.4.1. Assistentes técnicos (secretariado)



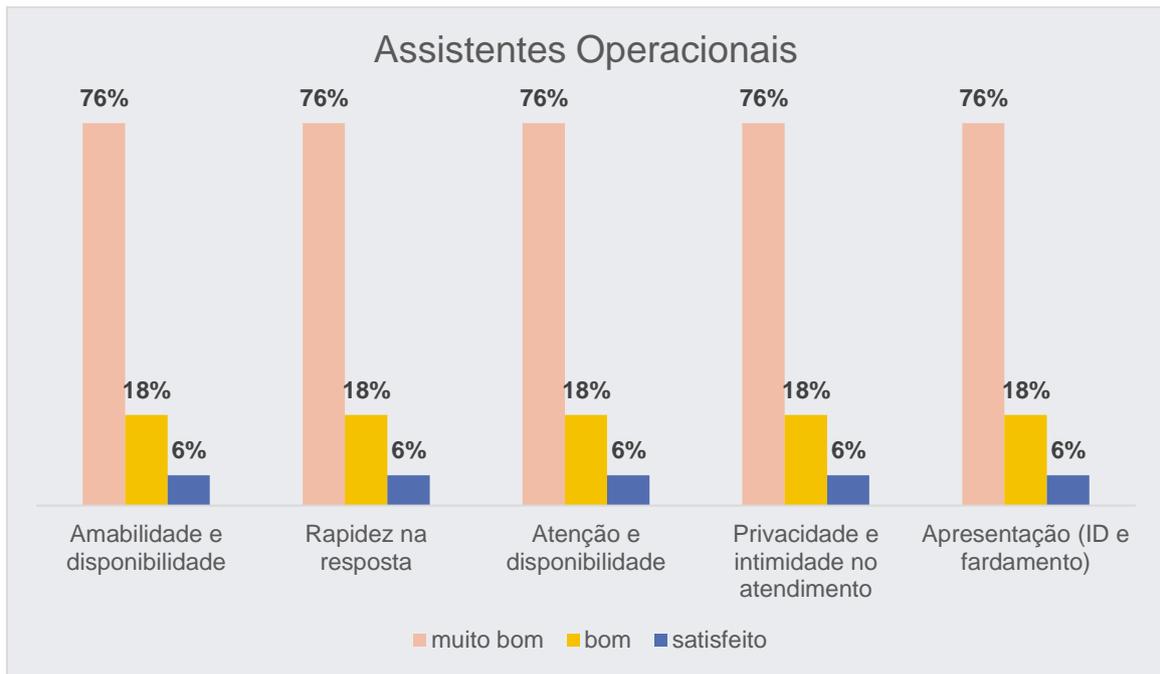
3.4.2. Equipa médica



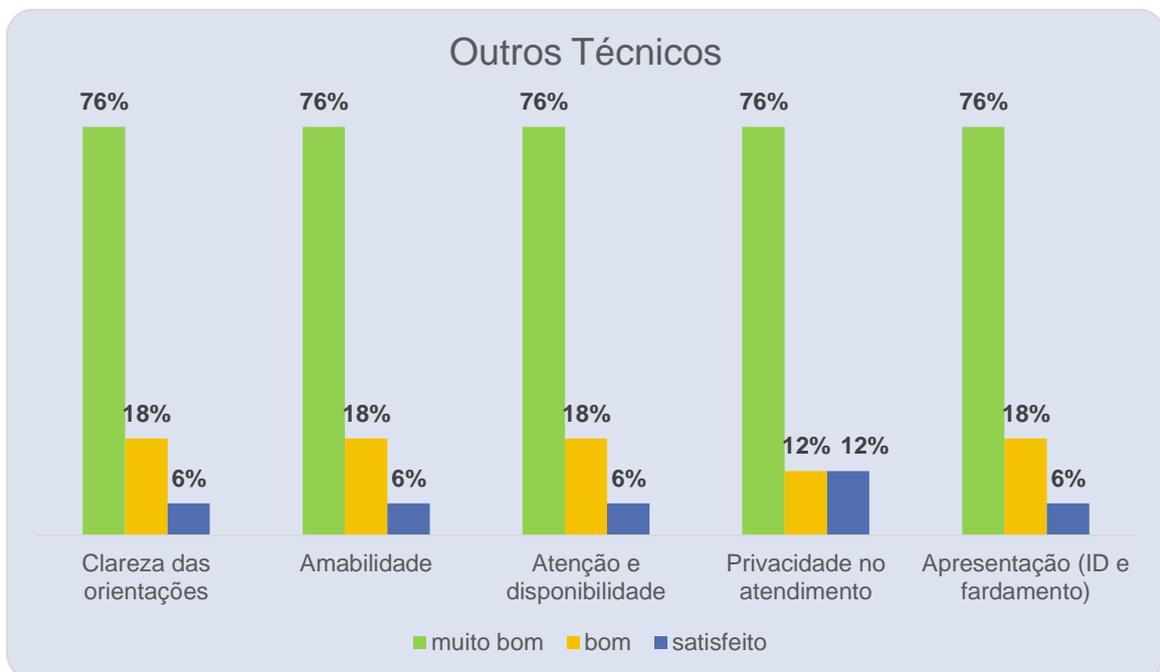
3.4.3. Equipa de enfermagem



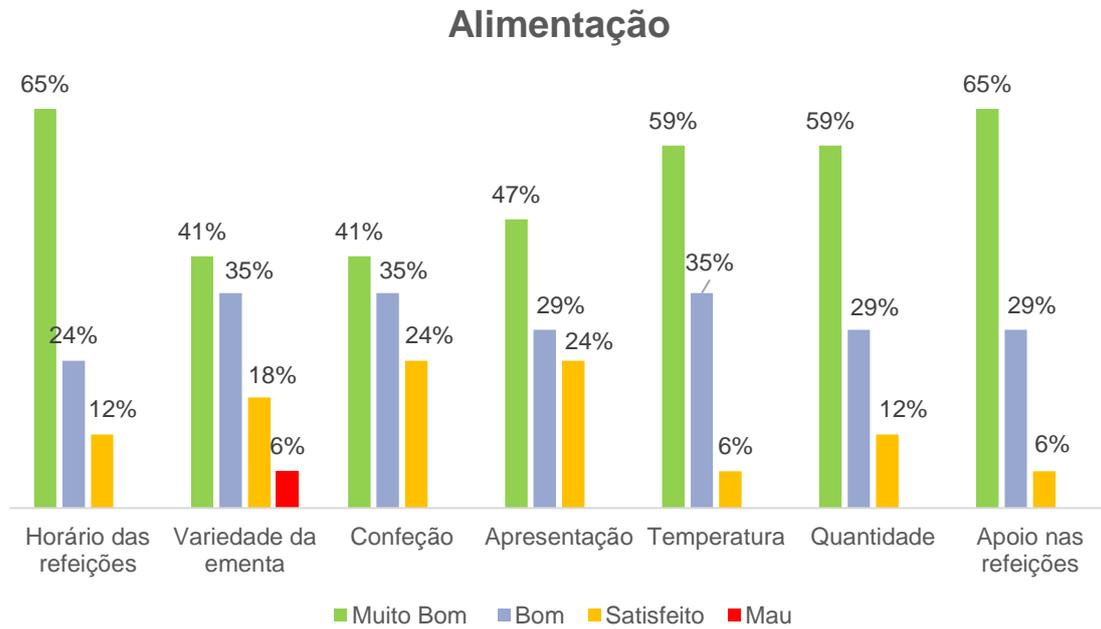
3.4.4. Assistentes operacionais



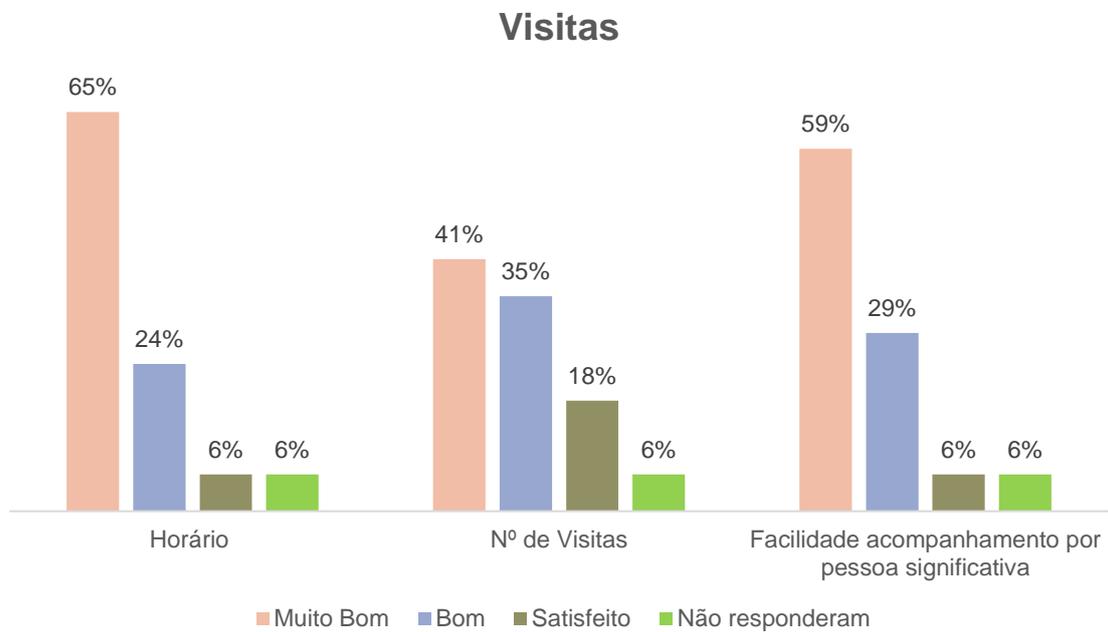
3.4.5. Outros Técnicos



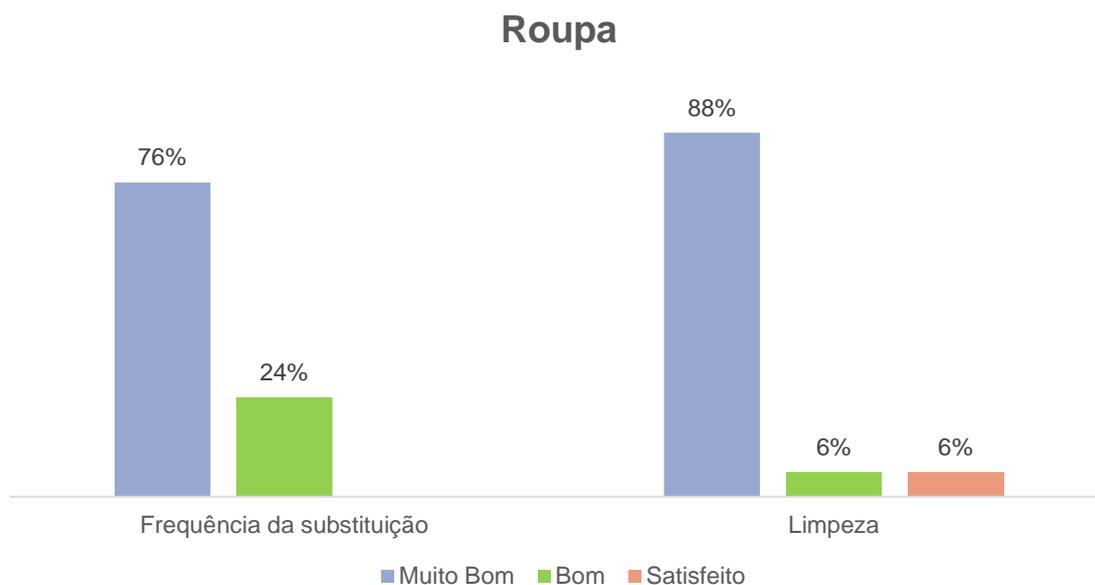
3.5. Alimentação



3.6. Visitas

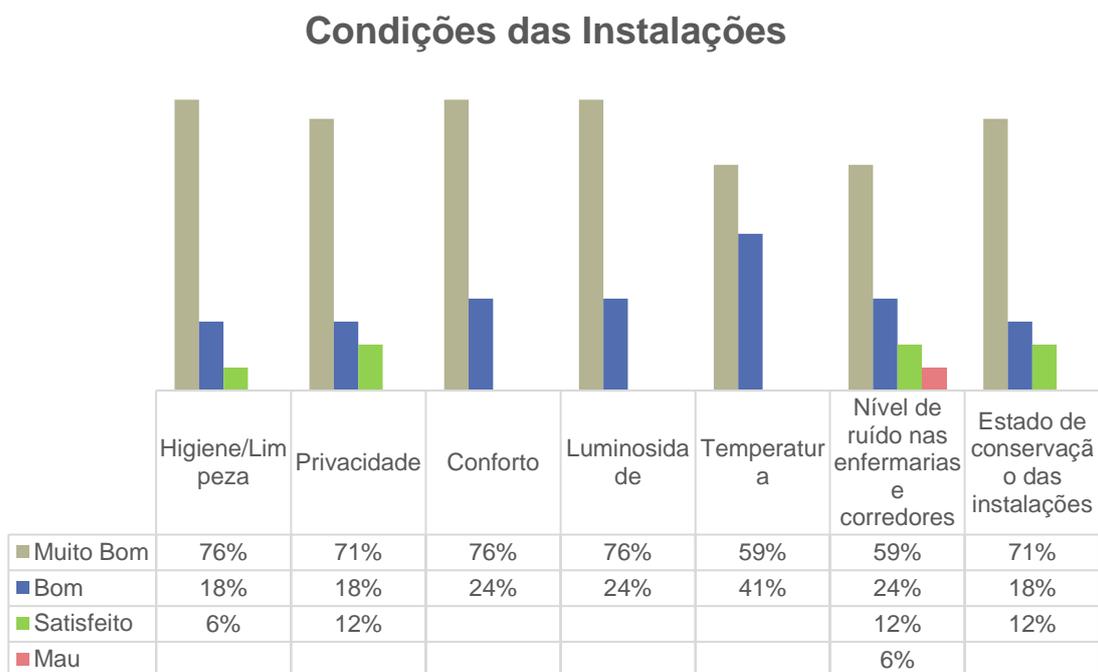


3.7. Roupas



3.8. 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.



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

Alimentação	
Descrição	Nº
<i>"Demasiada comida. As porções por pessoa podem ser muito melhores."</i>	1
Assistência	
Descrição	Nº
<i>"Facilitar a posse do comando de TV para descida/subida de volume/mudança de canal"</i>	1

Elogios

"Adorei todos os funcionários, enfermeiros e médicos, foi tudo bom."

5. ANEXO



Questionário de satisfação do utente - Serviços de Internamento

Valorizamos a sua opinião. Para que possamos ir ao encontro das suas expectativas e, se possível ou necessário, melhorarmos a prestação de cuidados nos nossos serviços, solicitamos a sua colaboração no preenchimento deste questionário. Por favor assinale com um (x) na resposta que melhor traduz a sua opinião. Este questionário é anónimo.

Hospital onde se encontra:

Hospital de Santa Cruz

Hospital de São Francisco Xavier

Hospital de Egas Moniz

Serviço onde foi assistido: _____

Idade: _____ Sexo: _____ Data de Alta: ____/____/____

	muito bom	bom	satisfatório	mau	muito mau
1. Atendimento prestado pelo secretariado/recepção					
1.1. Amabilidade					
1.2. Clareza das informações prestadas					
1.3. Apresentação (identificação e fardamento)					
2. Equipa Médica					
2.1. Clareza da comunicação sobre exames, tratamentos, medicação e opções terapêuticas					
2.2. Informação sobre o seu estado de saúde					
2.3. Atenção e disponibilidade					
2.4. Amabilidade					
2.5. Privacidade no atendimento					
2.6. Apresentação (identificação e fardamento)					
2.7. Informação sobre os cuidados pós-alta					
2.8. Rapidez do processo de alta					
3. Equipa de Enfermagem					
3.1. Atenção e disponibilidade no atendimento					
3.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem recebidos					
3.3. Rapidez de resposta					
3.4. Amabilidade					
3.5. Privacidade no atendimento					
3.6. Apresentação (identificação e fardamento)					
3.7. Informação sobre os cuidados pós-alta					
3.8. Rapidez do processo de alta					
4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)					
4.1. Amabilidade no atendimento					
4.2. Rapidez de resposta					
4.3. Atenção e Disponibilidade					
4.4. Privacidade no atendimento					
4.5. Apresentação (identificação e fardamento)					

Após o preenchimento deste questionário, por favor coloque-o na Caixa de Sugestões. Muito Obrigada pela sua colaboração!

GCI_QA_Versão última_07-02-2017

5. Outros técnicos	 muito bom	 bom	 satisfatório	 mau	 muito mau
5.1. Clareza das orientações transmitidas					
5.2. Amabilidade					
5.3. Atenção e disponibilidade					
5.4. Privacidade no atendimento					
5.5. Apresentação (identificação e fardamento)					
6. Alimentação	 muito bom	 bom	 satisfatório	 mau	 muito mau
6.1. Horário das refeições					
6.2. Variedade da ementa					
6.3. Confeção					
6.4. Apresentação					
6.5. Temperatura					
6.6. Quantidade					
6.7. Apoio nas refeições					
7. Visitas	 muito bom	 bom	 satisfatório	 mau	 muito mau
7.1. Horário					
7.2. Nº de visitas					
7.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa					
8. Roupas	 muito bom	 bom	 satisfatório	 mau	 muito mau
8.1. Frequência da substituição					
8.2. Limpeza					
9. Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio)	 muito bom	 bom	 satisfatório	 mau	 muito mau
9.1. Higiene e Limpeza					
9.2. Privacidade					
9.3. Conforto					
9.4. Luminosidade					
9.5. Temperatura					
9.6. Nível de ruído nas enfermarias e corredores					
9.7. Estado de conservação das instalações					

10. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos ?	 Sim	 Não

11. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?	 Muito bom	 bom	 satisfatório	 mau	 muito mau

12. Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos?	 Sim	 Não

As suas sugestões:

Apos o preenchimento deste questionario, por favor coloque-o na Caixa de Sugestoes. Muito Obrigada pela sua colaboração!
GCI_QA_Versão última_07-02-2017