



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE  
LISBOA OCIDENTAL

# Relatório Questionário de Satisfação do Utente

Internamento de Obstetrícia

Serviço de Ginecologia e Obstetrícia

# 2023

Gabinete do Cidadão

2024-02-12

## 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 identidade e dos seus dados clínicos? .....	6
3.3.	Atendimento dedicado pelo pessoal .....	7
3.3.1.	Assistentes técnicos (secretariado).....	7
3.3.2.	Equipa médica.....	8
3.3.3.	Equipa de enfermagem .....	9
3.3.4.	Assistentes operacionais.....	10
3.4.	Visitas .....	11
3.5.	Roupa .....	12
3.6.	Alimentação .....	13
3.7.	Instalações.....	14
3.8.	Acessibilidade.....	15
4.	Sugestões/ Elogios .....	16
5.	Anexo .....	18

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 Ginecologia e Obstetrícia do CHLO, área de internamento, a funcionar no Hospital 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 expetativas 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

O Serviço de Ginecologia e Obstetrícia tem como missão prestar uma assistência diferenciada e de qualidade a utentes com necessidades do foro ginecológico e obstétrico, nomeadamente grávidas com patologia e/ou durante o trabalho de parto, parto e puerpério, e aos recém-nascidos.

Os valores assumidos pelos profissionais do serviço são a humanização, a competência, o respeito pela dignidade individual, a ética profissional, o espírito de equipa, a valorização pessoal e a responsabilidade.

Este serviço tem como objetivo garantir a excelência da qualidade dos cuidados de saúde prestados, a segurança e a satisfação dos utentes, promover o desenvolvimento profissional através da formação e da investigação e fomentar a satisfação dos profissionais.

## 2. METOLOGIA

### OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

Valor	Descritivo
<b>1. Assistentes Técnicos (Secretariado)</b>	1.1. Amabilidade 1.2. Clareza das informações prestadas 1.3. Apresentação (identificação e fardamento)
<b>2. Equipa Médica</b>	2.1. Amabilidade e disponibilidade 2.2. Clareza da informação (exames/ tratamentos possíveis) 2.3. Informação sobre o seu estado de saúde 2.4. Privacidade e intimidade no atendimento 2.5. Apresentação (identificação e fardamento) 2.6. Informação sobre os cuidados pós-alta
<b>3. Equipa de Enfermagem</b>	3.1. Amabilidade e disponibilidade 3.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem 3.3. Privacidade e intimidade no atendimento 3.4. Apresentação (identificação e fardamento) 3.5. Informação sobre os cuidados pós-alta
<b>4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)</b>	4.1. Amabilidade e disponibilidade 4.2. Rapidez de resposta 4.3. Privacidade e intimidade no atendimento 4.4. Apresentação (identificação e fardamento)
<b>5. Visitas</b>	5.1. Horário 5.2. Número de visitas 5.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa
<b>6. Roupa</b>	6.1. Frequência da substituição 6.2. Limpeza
<b>7. Alimentação</b>	7.1. Horário das refeições 7.2. Confeção 7.3. Apresentação 7.4. Temperatura 7.5. Apoio nas refeições
<b>8. Instalações (enfermarias, wc, salas de convívio)</b>	8.1. Higiene e Limpeza 8.2. Privacidade 8.3. Conforto 8.4. Luminosidade 8.5. Temperatura 8.6. Nível de ruído nas enfermarias e corredores 8.7. Estado de conservação das instalações
<b>9. Acessibilidade</b>	9.1 Contacto com o hospital (telefone, email...) 9.2 Sinalética 9.3 Acessibilidade física
<b>10. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?</b>	
<b>11. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?</b>	

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

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Indiferente
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

### POPULAÇÃO ALVO

Os questionários foram dirigidos às utentes internadas no Serviço de Obstetrícia, sendo de livre participação e anónimos. Foram entregues no momento da alta da utente no serviço, com indicação para preenchimento e colocação em caixa de sugestões.

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.

<b>População Alvo</b>			
<b>Serviço de Obstetrícia (internamento)</b>			
<b>Serviço</b>	<b>População alvo (doentes saídos)</b>	<b>Amostra (nº inquiridos)</b>	<b>% inquiridos/ total doentes saídos</b>
Obstetrícia	<b>3189</b>	<b>34</b>	<b>1%</b>

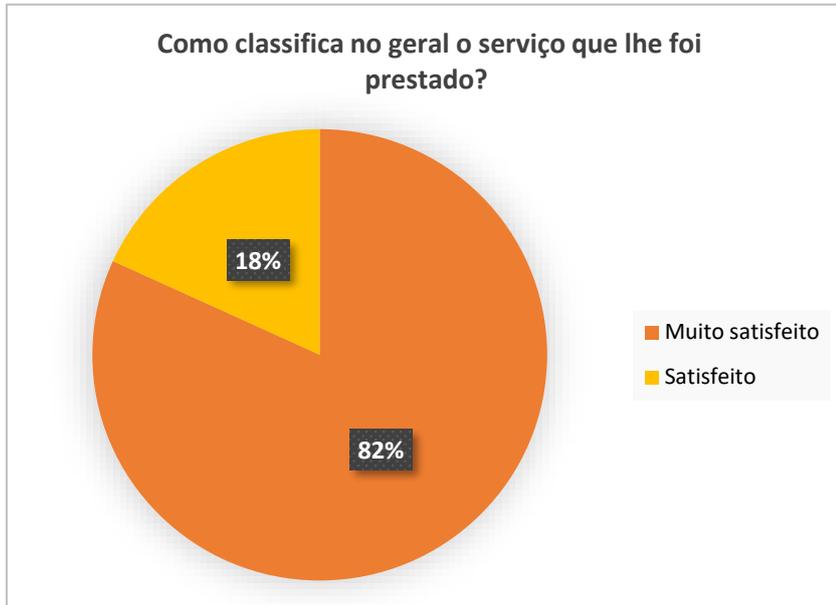
\*Dados retirados dos Mapas Estatísticos SONHO –Mapa “INT – 214”

Da população alvo de 3189 indivíduos, 1% responderam ao questionário. Em relação às idades dos inquiridos, 79% estão na faixa etária entre os 18 e os 39 anos e 9% entre ao 40 e 49 anos.

### 3. ANÁLISE GLOBAL

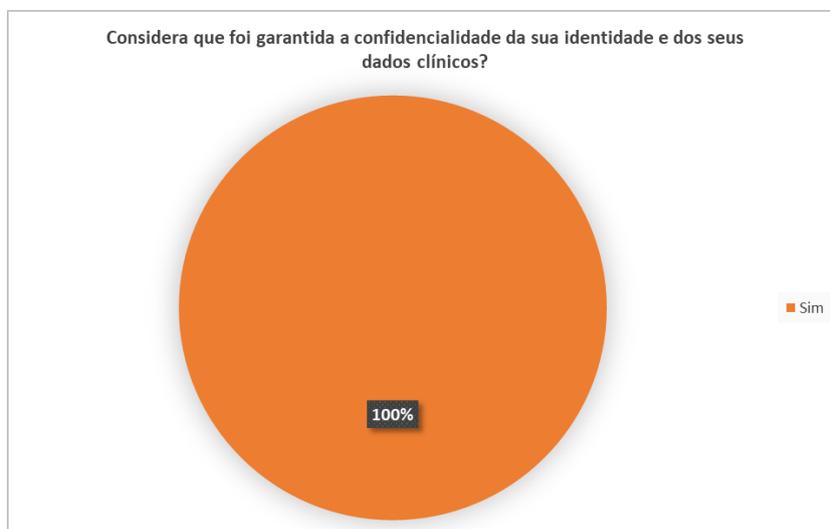
Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

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



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

Todas as informações relativas ao utente, desde a sua situação clínica, diagnóstico, prognóstico e dados pessoais são confidenciais. Este direito obriga ao segredo profissional de todos os funcionários que desenvolvem a sua atividade no centro hospitalar, sendo que tanto a estrutura, como os registos hospitalares devem ser pensados e mantidos em condições que garantam a confidencialidade. 6% dos inquiridos não responderam a esta questão, no entanto a totalidade das respostas correspondem a “Muito satisfeito”.

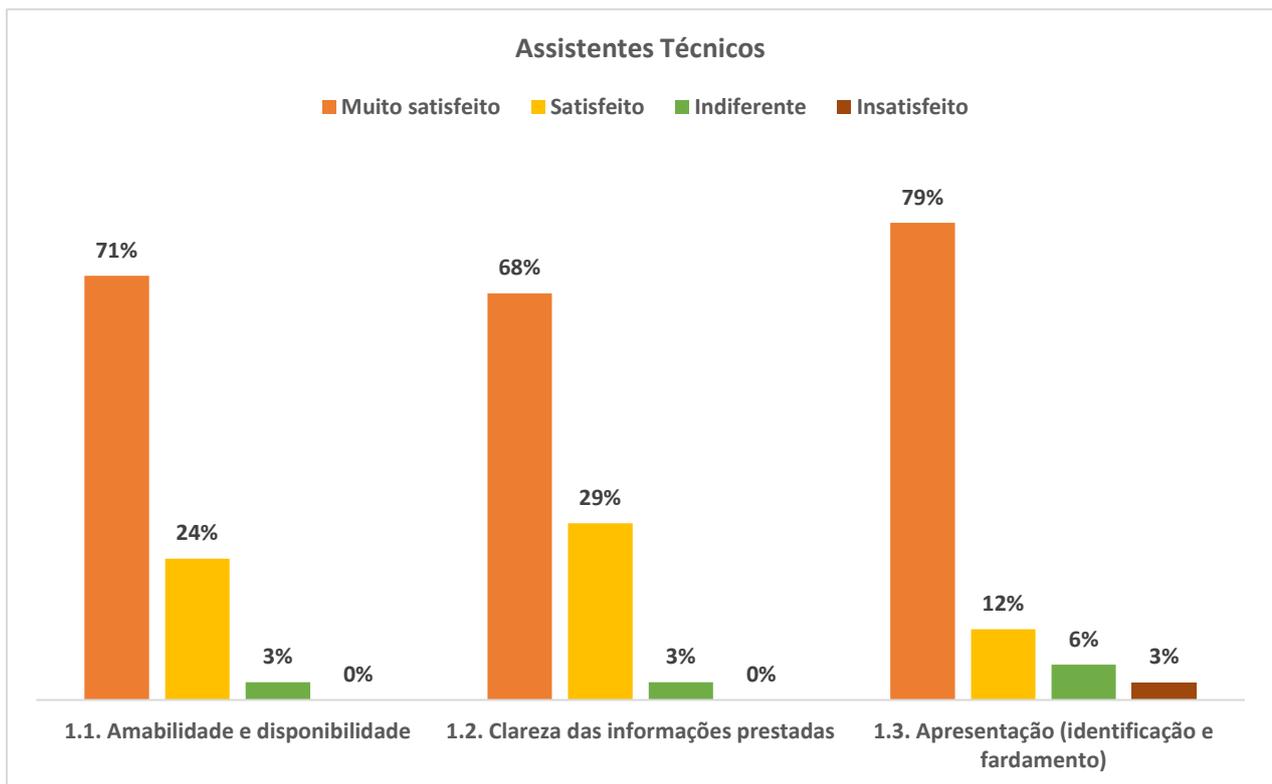


### 3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal

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.

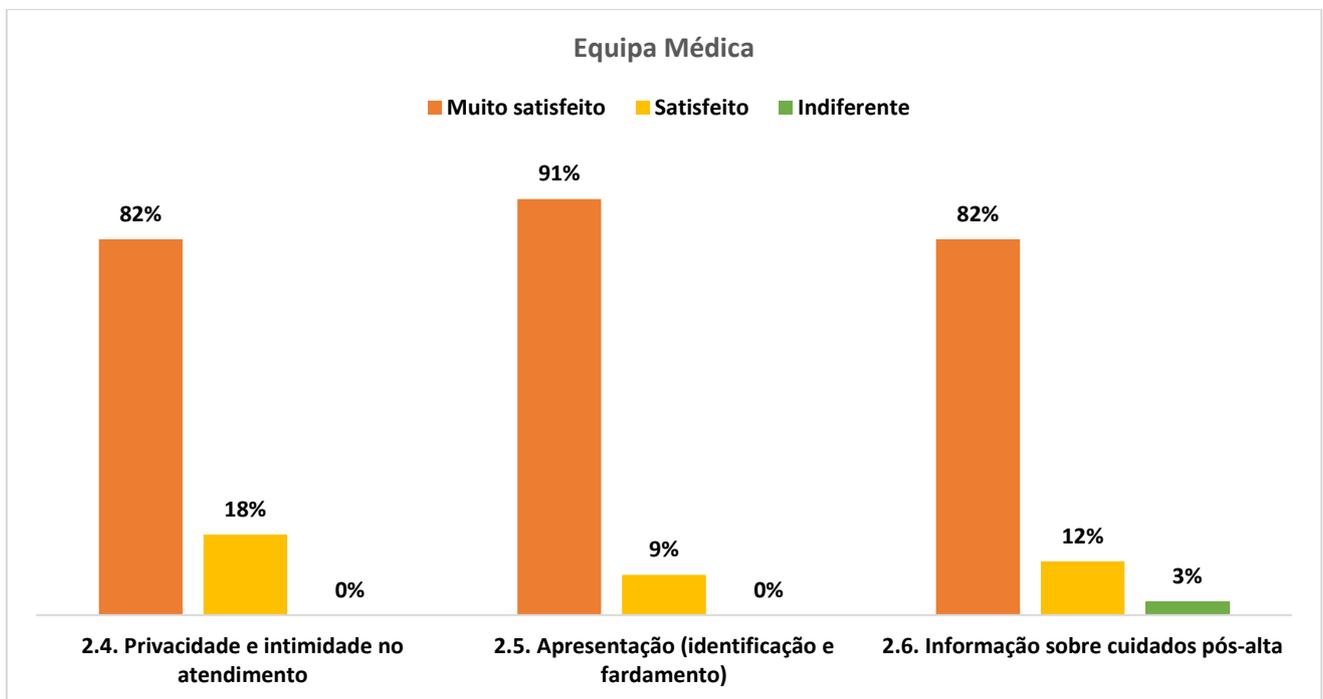
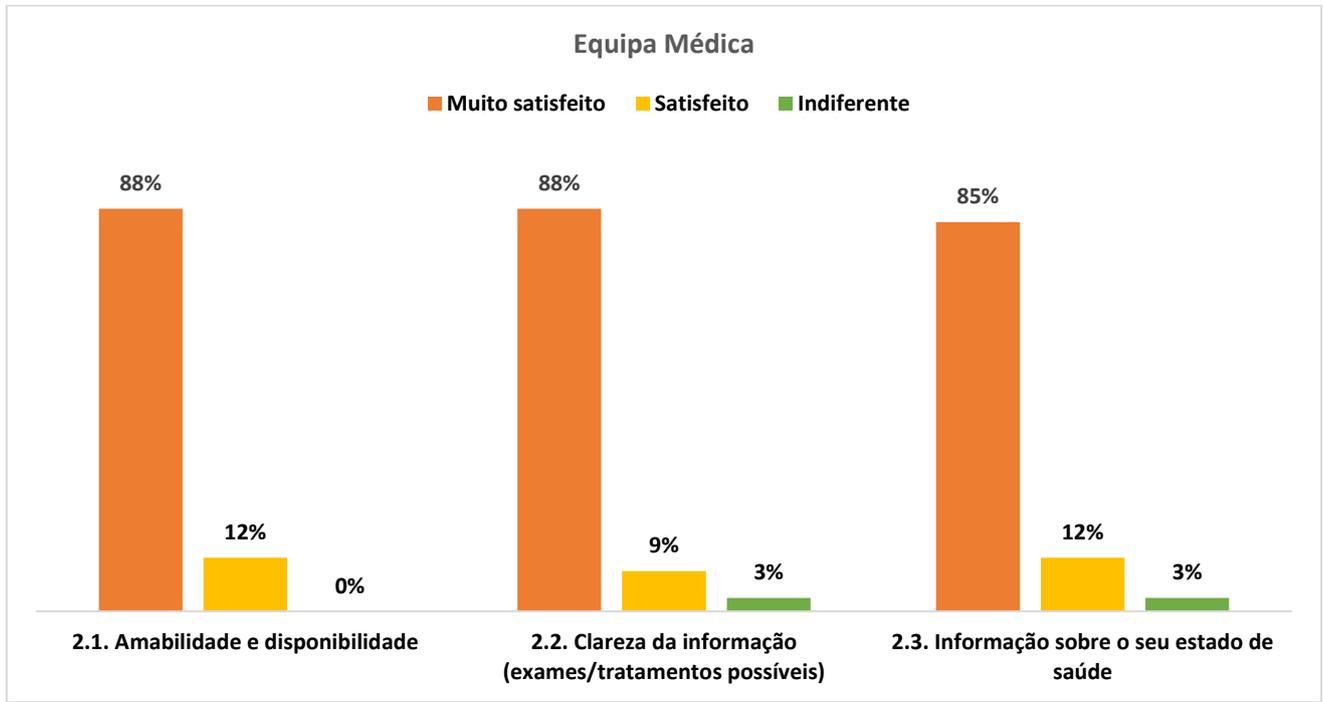
#### 3.3.1. Assistentes técnicos (secretariado)

Em média, 73% dos inquiridos considerou-se “Muito satisfeito” com o atendimento por esta categoria profissional, 22% “Satisfeito”, 4% “Indiferente” e 1% “Insatisfeito”.



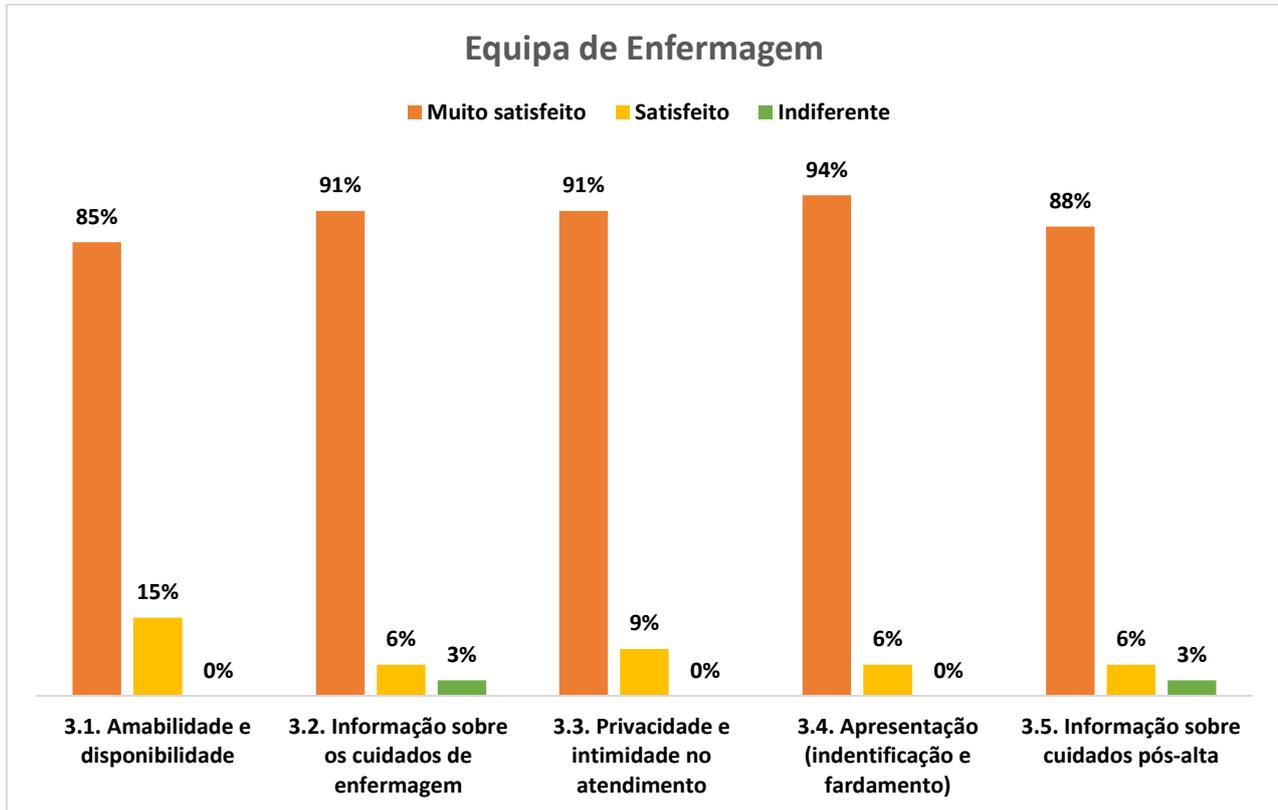
### 3.3.2. Equipa médica

86% dos inquiridos, em média, considerou “Muito satisfeito” com a equipa médica, 12% “Satisfeito” e 1% “Insatisfeito”.



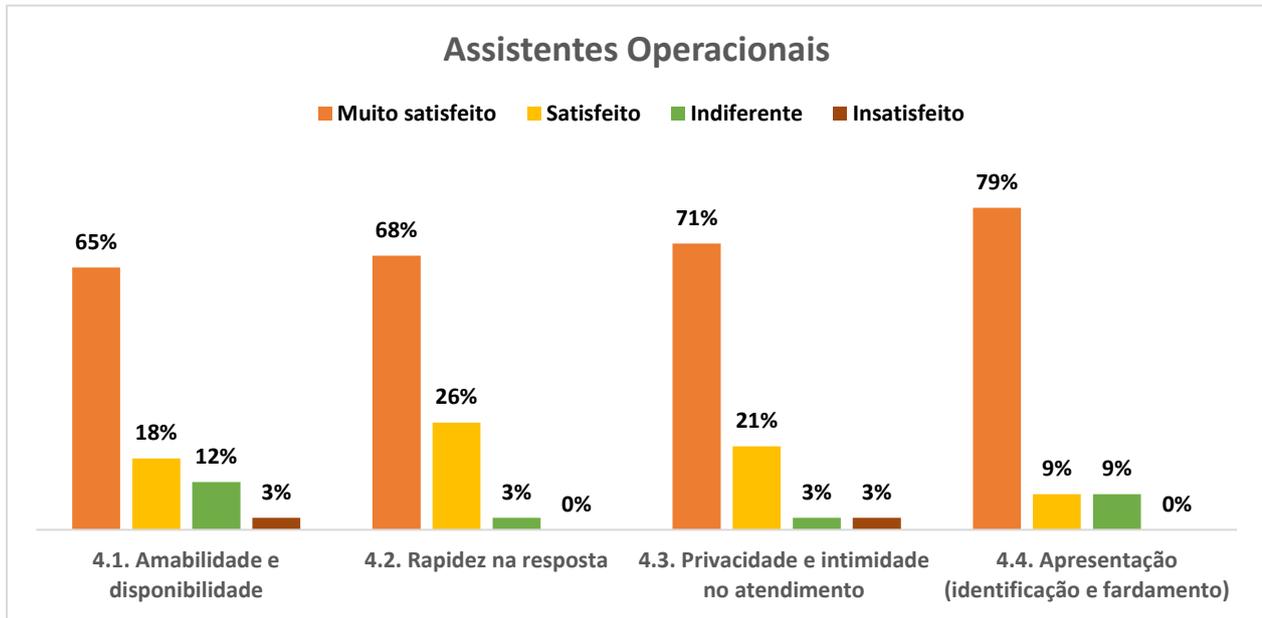
### 3.3.3. Equipa de enfermagem

90% dos inquiridos, em média, considerou “Muito satisfeito” com a equipa de enfermagem, 8% “Satisfeito” e 1% “Indiferente”.



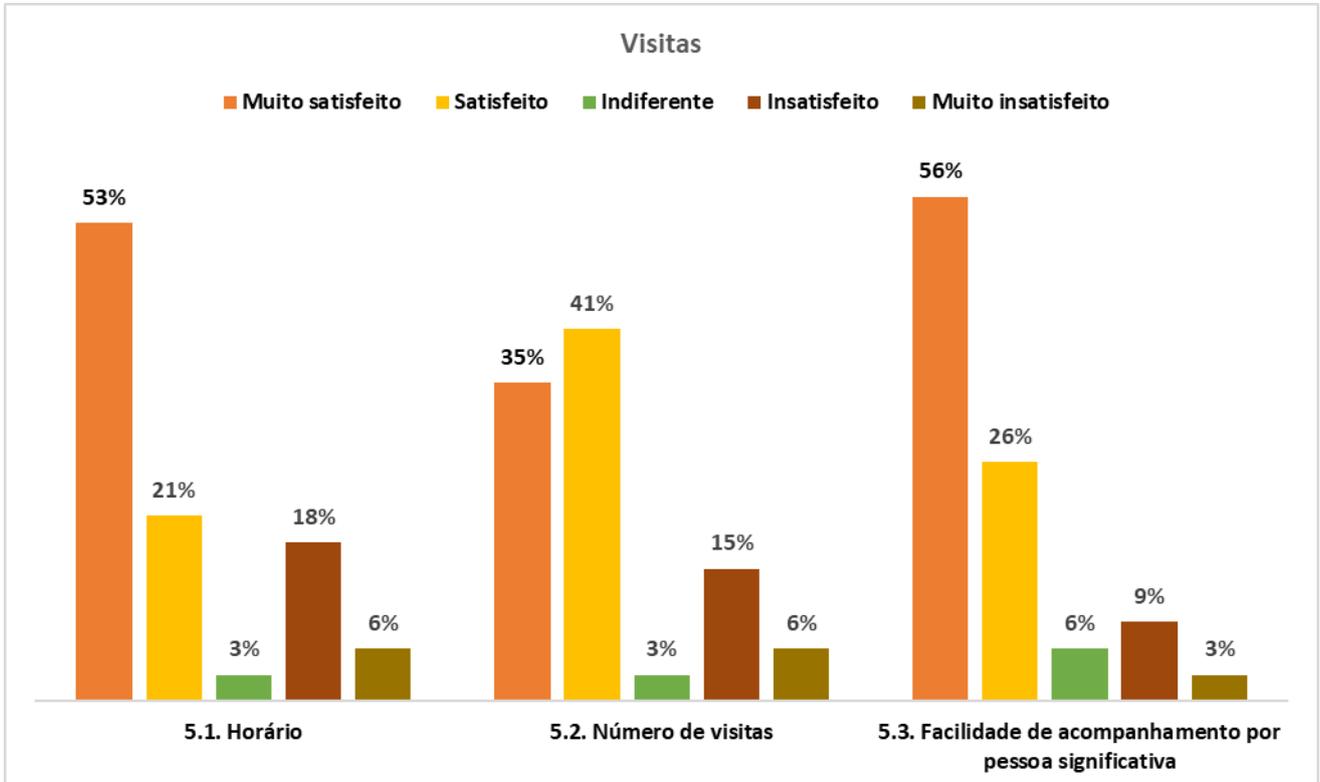
### 3.3.4. Assistentes operacionais

Em média, 71% dos inquiridos considerou “Muito satisfeito” com o atendimento pelos assistentes operacionais, 18% “Satisfeito” e 7% “Indiferente”.



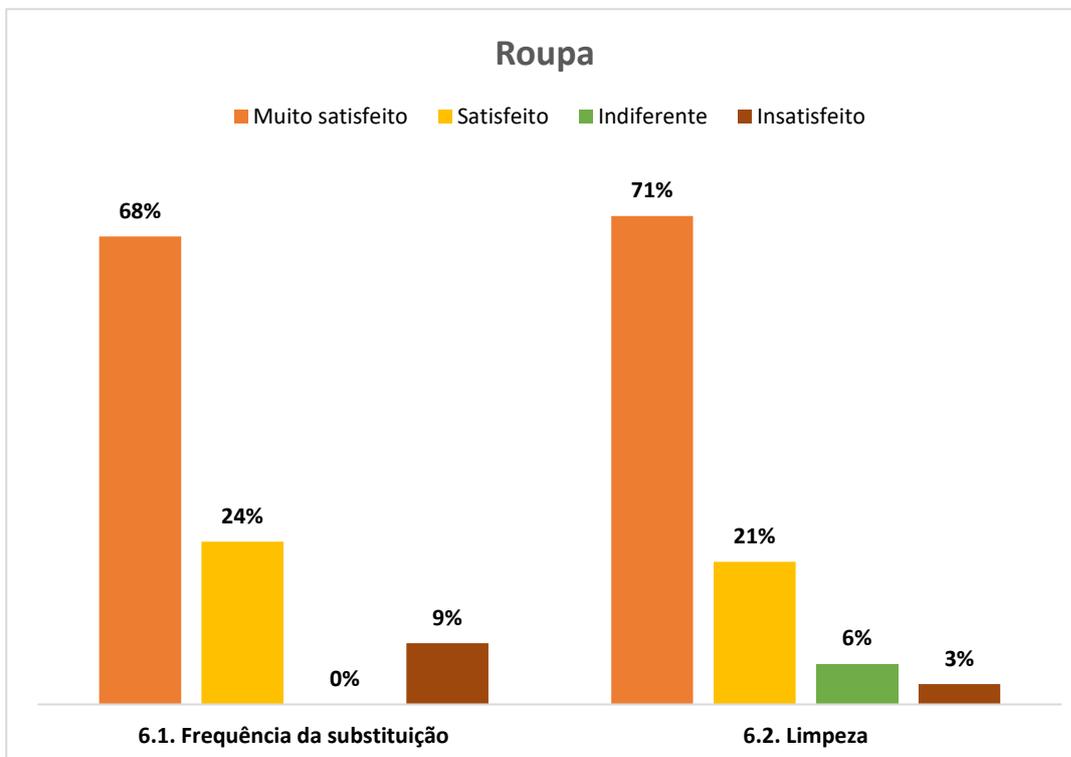
### 3.4. Visitas

Em relação às visitas, em média, 48% dos inqueridos consideraram-se “Muito Satisfeito” e 22% “Satisfeito”. Neste ponto as percentagens de “Indiferente”, “Insatisfeito” e “Muito insatisfeito”, tiveram em média 4%, 14% e 5%, respetivamente.



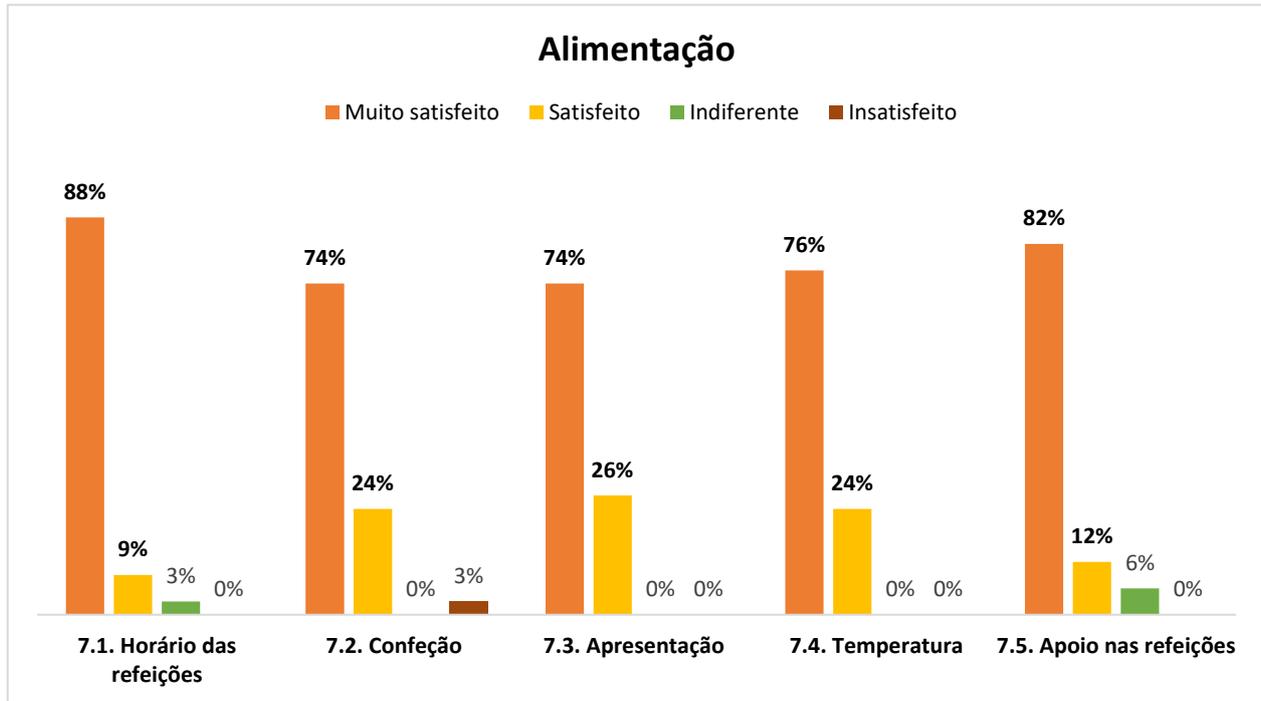
### 3.5. Roupa

69% dos inquiridos, em média, consideraram “Muito satisfeito” com o tratamento e disponibilidade de roupa, 22% “Satisfeito” 3% e 6%, “Indiferente” e “Insatisfeito”, respetivamente.



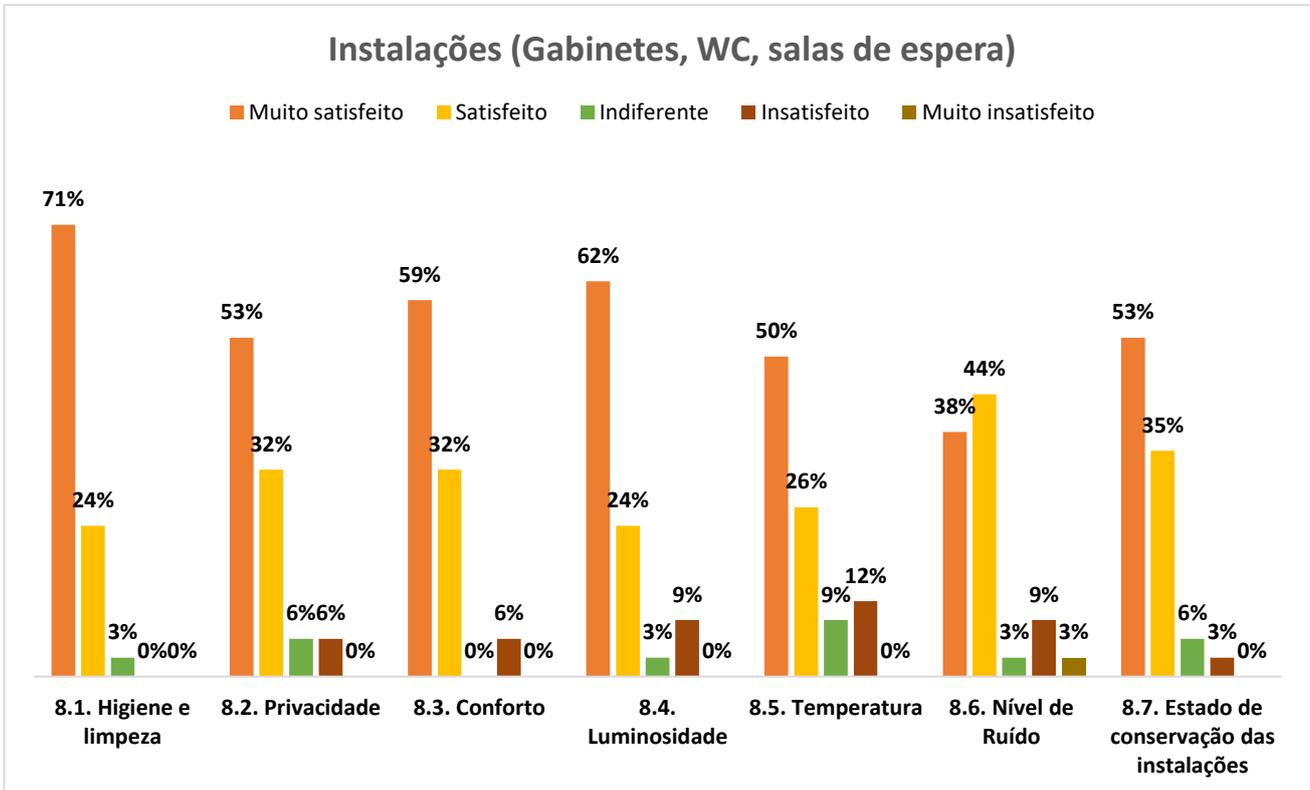
### 3.6. Alimentação

Neste ponto, pretende-se avaliar a perceção dos inquiridos em relação à alimentação, nomeadamente questões relativas a horários, confeção, apresentação e apoio durante as refeições. 79% dos inquiridos, em média, selecionaram “Muito Satisfeito”, 19% “Satisfeito”, já 3% e 6%, consideraram-se “Indiferente” e “Insatisfeito”.



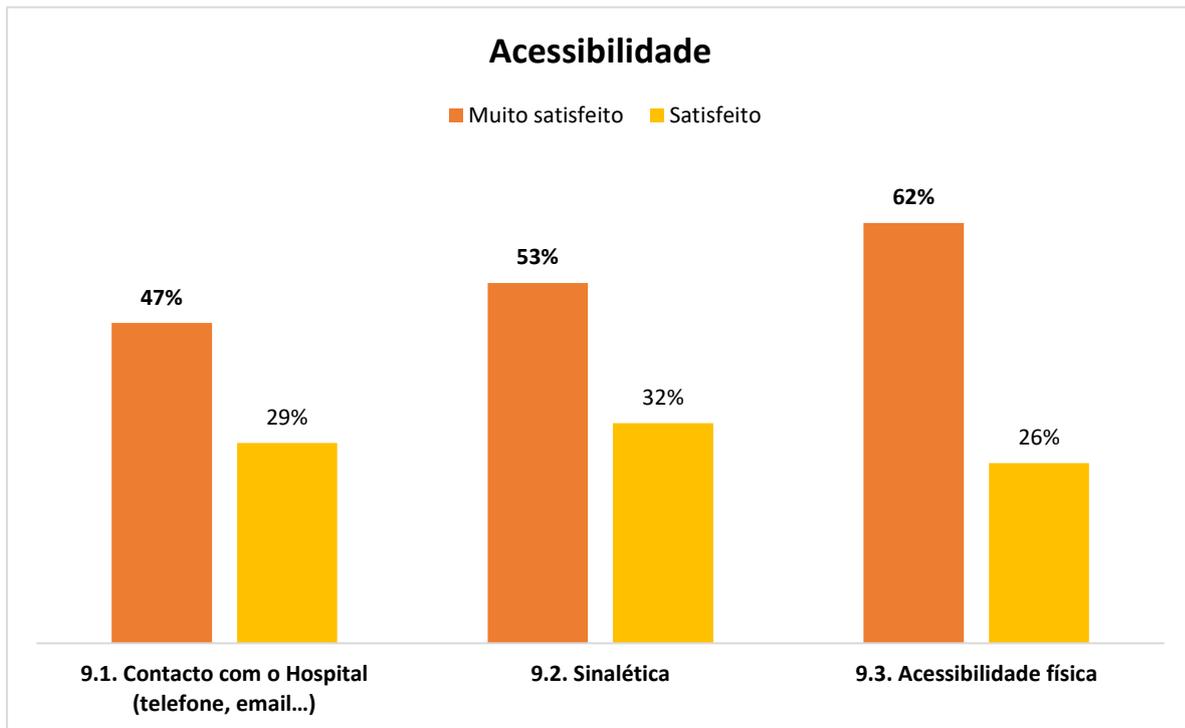
### 3.7. Instalações

Neste ponto pretende-se avaliar a perceção da qualidade das instalações e equipamentos disponibilizados, nomeadamente higiene, privacidade, conforto, ruído, entre outros. Em média 55% dos inqueridos consideraram “Muito satisfeito” com as condições das instalações, e 31% “Satisfeito”. 4% e 6% consideraram “Indiferente” e “Insatisfeito”, respetivamente.



### 3.8. Acessibilidade

Neste ponto pretende-se avaliar a facilidade de contacto com o hospital e acessibilidade dentro das instalações. Os inqueridos, em média, selecionaram “Muito satisfeito” com as questões de acessibilidade ao hospital, 29% “Satisfeito” e 7% “Indiferente”.



## 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

<b>Instalações e Equipamentos</b>	
<b>Descrição</b>	<b>Nº</b>
Arranjar o ar condicionado   Melhorar a temperatura dos quartos, pois por vezes está muito quente, mesmo para os bebés.	3
Melhoria dos duches.	1
Reparação de luzes (cama 324)	1
Quartos muito pequenos e claustrofóbicos	1
<b>Alimentação</b>	
<b>Descrição</b>	<b>Nº</b>
Horário de encerramento da cafetaria deveria ser mais alargado (encerra às 17h00)	1
<b>Visitas</b>	
<b>Descrição</b>	<b>Nº</b>
O sistema de troca de visitas deveria ser rotativo. As escolhas são fatores de stress emocional.	1
O horário e número de visitas deveria ser revisto. É um momento especial para toda a família e uma visita durante 1 hora não é suficiente.	3
Alargar o tempo de permanência do acompanhante para o dia completo, uma vez que será parte da rotina da mãe e bebé em casa, permitindo à mãe maior quantidade e qualidade de descanso.	3
<b>Acolhimento</b>	
<b>Descrição</b>	<b>Nº</b>
Apesar de ter de elogiar o trabalho de todos os profissionais, por vezes poderiam entrar no quarto e falar num tom de voz normal, para não perturbar o sono dos bebés que despertam facilmente.	1
Menos ruído nos corredores.	1
<b>Procedimentos</b>	
<b>Descrição</b>	<b>Nº</b>
Mais informações sobre o registo da criança.	1
O secretariado deveria funcionar aos fins de semana, visto que no centro de saúde foi levantada a questão de não poder sair do hospital sem nenhum documento, sendo ilegal.	1

## **Elogios**

“Gostei muito, equipa impecável!”

“Quero dar os parabéns a toda a equipa, desde as urgências até ao momento da alta hospitalar. Foram todos super acessíveis, simpáticos e acima de tudo preocupados. Agradeço por tudo e mais uma vez parabéns a toda a equipa.”

“Estou bastante satisfeita e este hospital para mim é o melhor, pelos menos de Lisboa. Muito Obrigada!!”

“De um modo geral fiquei muito satisfeita com o serviço prestado, tanto no bloco de partos, como posteriormente na enfermaria. A generalidade da equipa é bastante simpática e prestável. Fiquei bastante agradada com a estadia e a forma como trataram a minha bebé.”

“Infelizmente não memorizei o nome, mas há pessoas no apoio à alimentação e assistentes operacionais extremamente delicadas e atenciosas que merecem pela menos uma palavra de reconhecimento pela simpatia e disponibilidade como atendem (destacam-se claramente dos outros que apenas cumprem a sua função).”

“São todos 5 estrelas estão de parabéns! Obrigada pelos excelentes profissionais de saúde que são: bem hajam!”

“Equipa médica e de enfermagem top!”

## 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="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
					
<b>8. Instalações (enfermarias, wc, salas de convívio)</b>					
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"/>
<b>9. Acessibilidade</b>					
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"/>
<b>10. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>11. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?</b>	<input type="text"/>				
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

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