



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório Questionário de Satisfação do Utente

Serviço de Oncologia (Consulta)

2023

Gabinete do Cidadão

2024-01-30

ÍNDICE

1. Apresentação do serviço.....	3
2. Metodologia	4
3. Análise Global.....	5
3.1. Classificação Global do Serviço	5
3.1.2. Satisfação global com os serviços prestados:	6
3.1.3. Recomendação dos serviços/cuidados deste serviço a familiares/amigos	7
3.2. Motivo da vinda ao Serviço de Oncologia	7
3.3. Horários de funcionamento das consultas.....	7
3.4. Tempo de Espera.....	8
3.5. Profissionais.....	9
3.5.1. Equipa de Assistentes Técnicos.....	9
3.5.2. Equipa Médica	9
3.5.3. Equipa de Enfermagem.....	10
3.5.4. Equipa Assistentes Operacionais:.....	11
3.6. Condições das instalações do serviço.....	11
4. Sugestões/ Elogios	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.

Optou-se pela aplicação de questionários, numa perspetiva de análise quantitativa no Serviço de Oncologia, área da Consulta, a funcionar no Hospital de São Francisco Xavier.

Desde o ano 2018 a aplicação deste questionário passou a ser efetuada através da App MyCHLO, todos os utentes com consulta efetivada, recebem um SMS com um link para preenchimento do questionário.

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.

Não será feita por parte do Gabinete do Cidadão uma análise interpretativa dos dados. Este relatório apresenta apenas a percentagem dos dados retirados da aplicação MyCHLO, correspondentes à Consulta de Oncologia, durante o ano 2023.

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO

O Serviço de Oncologia Médica resultou da fusão das Unidades de Oncologia que funcionavam em cada um dos três hospitais constituintes do Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental (CHLO). Está sediado, desde a fundação do CHLO em 2006, no Hospital de São Francisco Xavier.

O Serviço de Oncologia do CHLO desenvolve atividade nos três hospitais constituintes do CHLO – Hospital de São Francisco Xavier, Hospital de Egas Moniz e Hospital de Santa Cruz.

Os profissionais exercem a sua atividade clínica entre o Hospital de Dia, onde são administrados os tratamentos de quimioterapia e terapêuticas de suporte, Consulta Externa Programada e de Urgência, Internamento e Consultas de Decisão Terapêutica de Grupo Multidisciplinares, que se realizam em todos os hospitais integrantes do CHLO.

O Serviço conta com apoio especializado e personalizado na área da Assistência Social e da Nutrição, articula-se diretamente com a Equipa Intra-Hospitalar de Cuidados Paliativos, com a Consulta da Dor e assegura o apoio psicológico aos doentes oncológicos e seus familiares através de uma equipa de Psico-Oncologia que integra Psiquiatra e Psicóloga.

2. METODOLOGIA

OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

Ficou satisfeito com os serviços de saúde prestados?	10 20 30
Pretende detalhar a sua avaliação?	
1. Veio ao Serviço de Oncologia para:	1.1. Consulta programada 1.2. Consulta não programada (urgência)
2. Horários de funcionamento 2.1. Consultas	
3. Tempos de espera	3.1. Para atendimento administrativo 3.2. Para consultas médicas
4. Assistentes Técnicos	4.1. Informação prestada foi compreendida e adequada 4.2. Respeito pela privacidade no atendimento 4.3. Correta apresentação (identificação dos profissionais) 4.4. Satisfação global com o atendimento administrativo
5. Equipa Médica	5.1. Tempo dedicado pelo médico no atendimento 5.2. Informação prestada foi compreendida e adequada 5.3. Respeito pela privacidade/intimidade no atendimento 5.4. Respeito pela confidencialidade no atendimento 5.5. Correta apresentação (identificação dos profissionais) 5.6. Satisfação global com o atendimento médico
6. Equipa de Enfermagem	6.1. Tempo dedicado pela enfermagem no atendimento 6.2. Informação prestada foi compreendida e adequada 6.3. Respeito pela privacidade/intimidade no atendimento 6.4. Respeitado pela confidencialidade no atendimento 6.5. Correta apresentação (identificação dos profissionais) 6.6. Satisfação global com o atendimento médico
7. Assistentes Operacionais (Pessoal auxiliar)	7.1. Respeito pela privacidade/intimidade no atendimento 7.2. Correta apresentação (identificação dos profissionais)
8. Condições das instalações (salas de espera, corredores, gabinetes de consulta, sanitários)	8.1. Limpeza do serviço 8.2. Conforto 8.3. Luminosidade 8.4. Temperatura 8.5. Nível de ruído 8.6. Sinalética 8.7. Estado de conservação das instalações
9 Satisfação global com os serviços prestados?	
10. Recomenda os serviços/ cuidados deste serviço a familiares/amigos?	

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

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Nada satisfeito
- Não sei/ Não se aplica

POPULAÇÃO ALVO

Os questionários foram dirigidos aos utentes que efetivaram Consulta no Serviço de Oncologia, quer programada, quer não programada. Foi enviado um SMS com um link para o seu preenchimento.

O questionário é constituído por 10 perguntas fechadas. Da população alvo da Consulta de Oncologia, 2869 indivíduos iniciaram o preenchimento do questionário.

População Alvo Consultas no Serviço de Oncologia		
Serviço	População Alvo	Amostra
Oncologia - Consulta	*24.248	2869**

* Dados fornecidos pelo Serviço de Oncologia

**Dados extraídos da aplicação MyCHLO

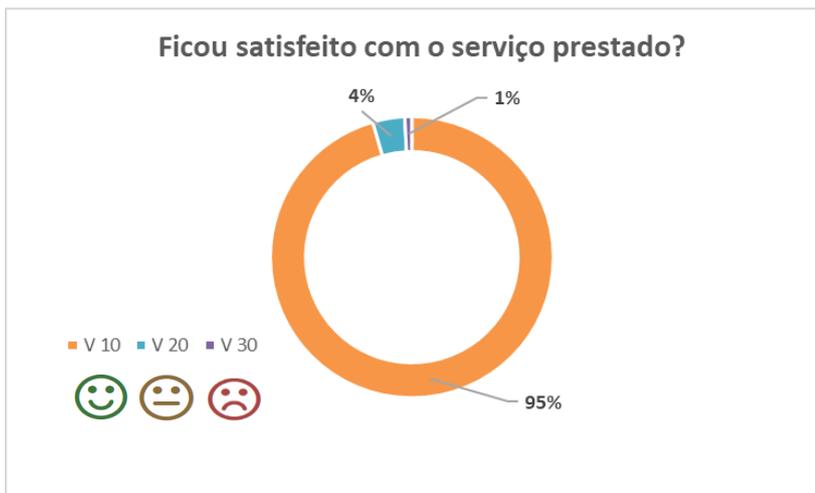
3. ANÁLISE GLOBAL

Total Consultas (primeiras e subsequentes)	24.248
Total Inquiridos que iniciaram o questionário	2.869
Percentagem de inquiridos que iniciaram o questionário/total de consultas	11,8%
Total Inquiridos que prosseguiram o questionário	756
Percentagem de inquiridos que prosseguiram o questionário/total de inquiridos que acederam ao questionário	26,4%
Percentagem de inquiridos que prosseguiram o questionário/total de consultas	3,1%

No ano 2023, obteve-se a participação no preenchimento dos questionários de satisfação da Consulta de Oncologia, de 11,8% da amostra total. O questionário disponível na App MyCHLO tem uma primeira questão: “Ficou satisfeito com os serviços de saúde prestados?”. Posteriormente dá a seguinte opção ao inquirido: “Pretende detalhar a sua avaliação?”. Assim, do total de inquiridos que iniciou o questionário, 26% prosseguiu o seu preenchimento e respondeu “Sim” à segunda questão.

3.1. Classificação Global do Serviço

Numa pontuação de 10, 20, 30, 95% dos inquiridos atribuiu 10 valores à Consulta de Oncologia e os valores 20 e 30, tiveram 4% e 1% respetivamente.



Na segunda pergunta o inquirido é questionado se tem interesse em detalhar a sua avaliação e continuar o questionário. Assim, dos 2869 inquiridos que acederam ao link enviado através de SMS e responderam à primeira questão, 27% continuaram o preenchimento questionário.



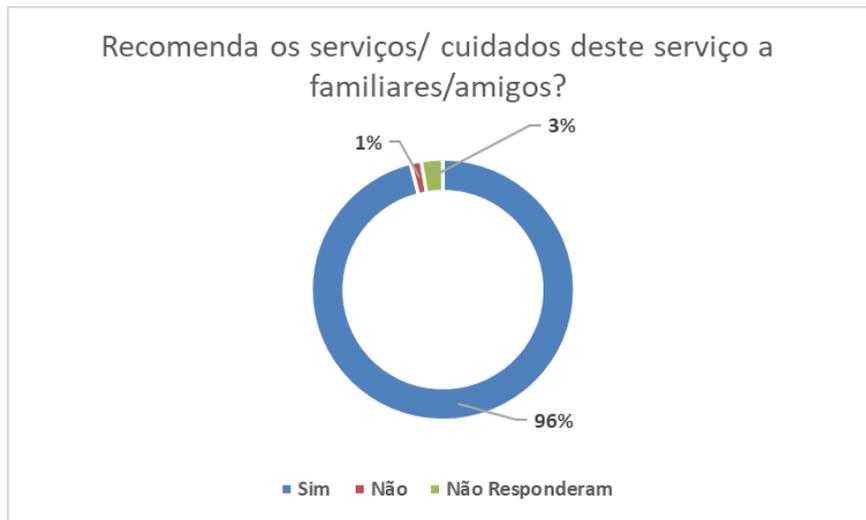
3.1.1. Satisfação global com os serviços prestados:

72% dos inquiridos revelou ter ficado “Muito Satisfeito” com a globalidade dos serviços prestados, 24% “Satisfeitos” e 1% “Pouco Satisfeitos”.

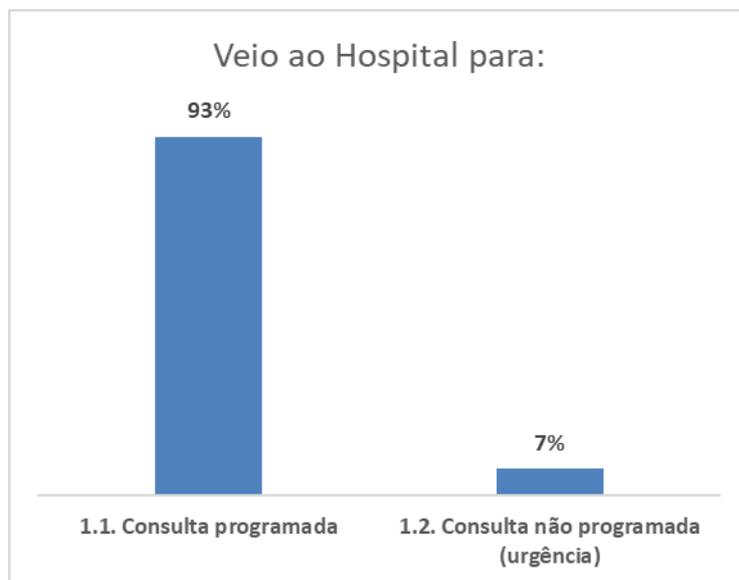


3.1.2. Recomendação dos serviços/cuidados deste serviço a familiares/amigos

96% dos inquiridos respondeu que recomendaria os serviços, enquanto que 3% respondeu que não recomendaria e 1% não respondeu à questão.

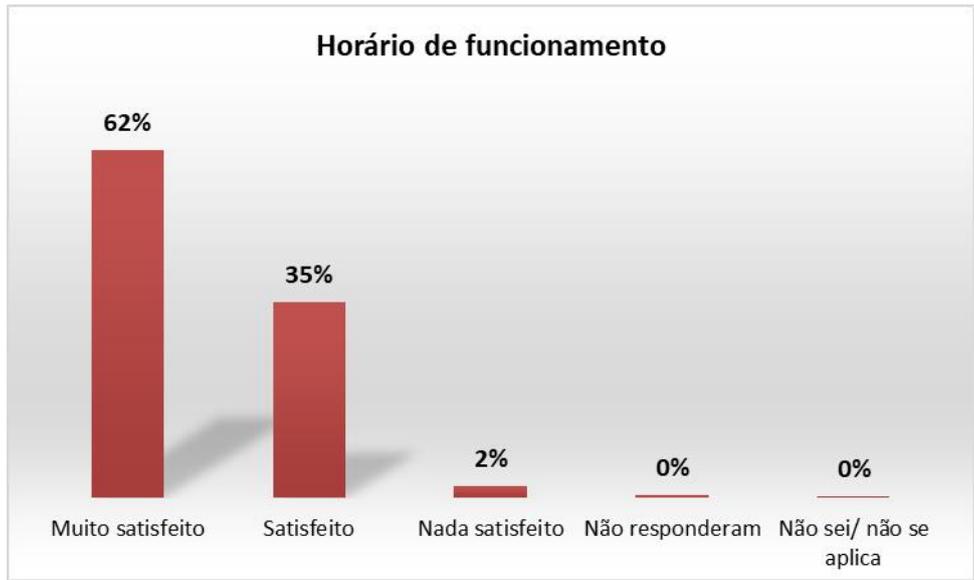


3.2. Motivo da vinda ao Serviço de Oncologia



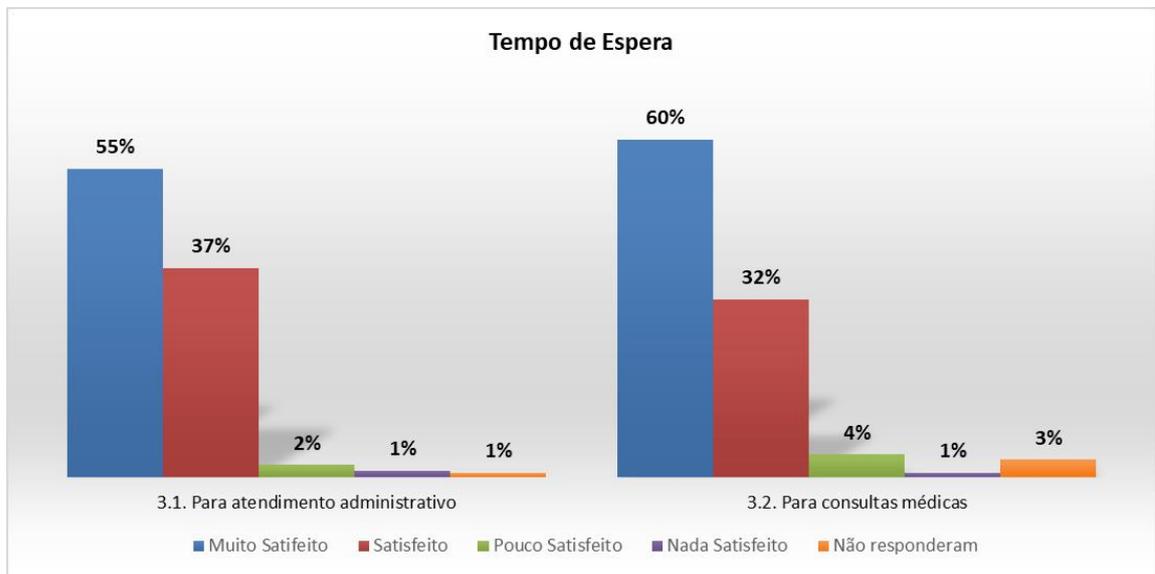
3.3. Horários de funcionamento das consultas

O segundo ponto pretende avaliar o grau de satisfação do inquirido em relação aos horários de funcionamento da consulta. Verificou-se que 62% dos inquiridos estão “Muito Satisfeitos”, 35% estão “Satisfeitos” e 2% “Nada Satisfeitos”.



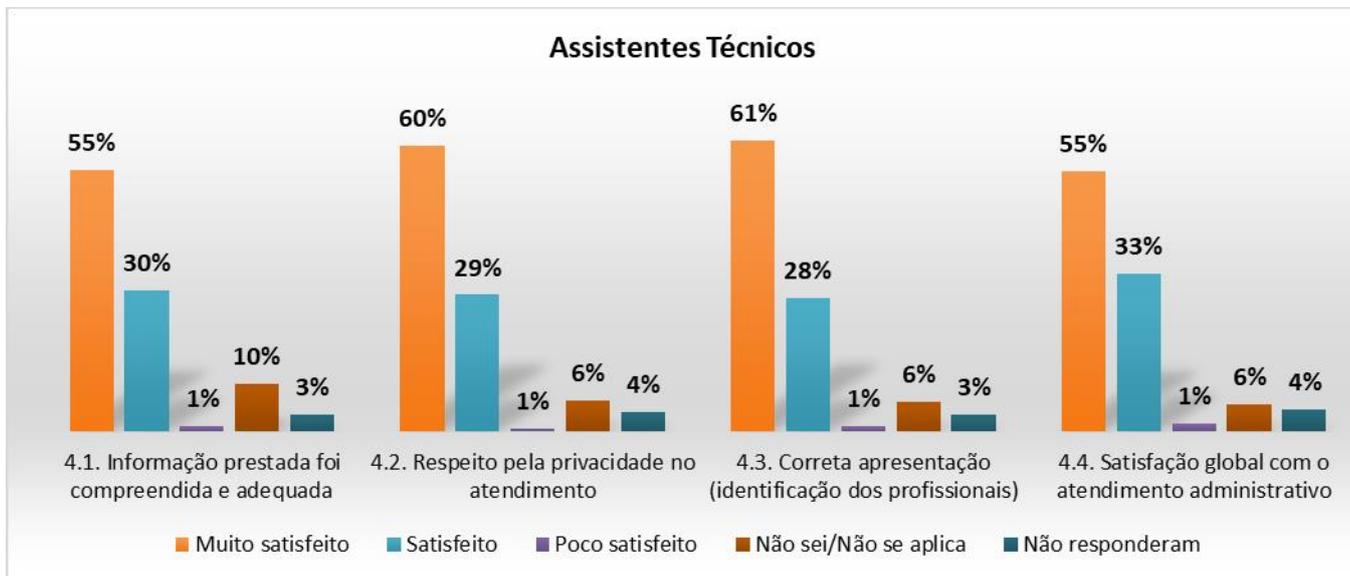
3.4. Tempo de Espera

O terceiro ponto pretende avaliar o grau de satisfação do inquirido em relação ao tempo de espera nos vários setores do serviço (secretariado e consulta médica). Verificou-se que em média 57% dos inquiridos estão “Muito Satisfeitos”, 34% estão “Satisfeitos”, 3% “Pouco Satisfeitos” e 1% “Nada Satisfeitos”.

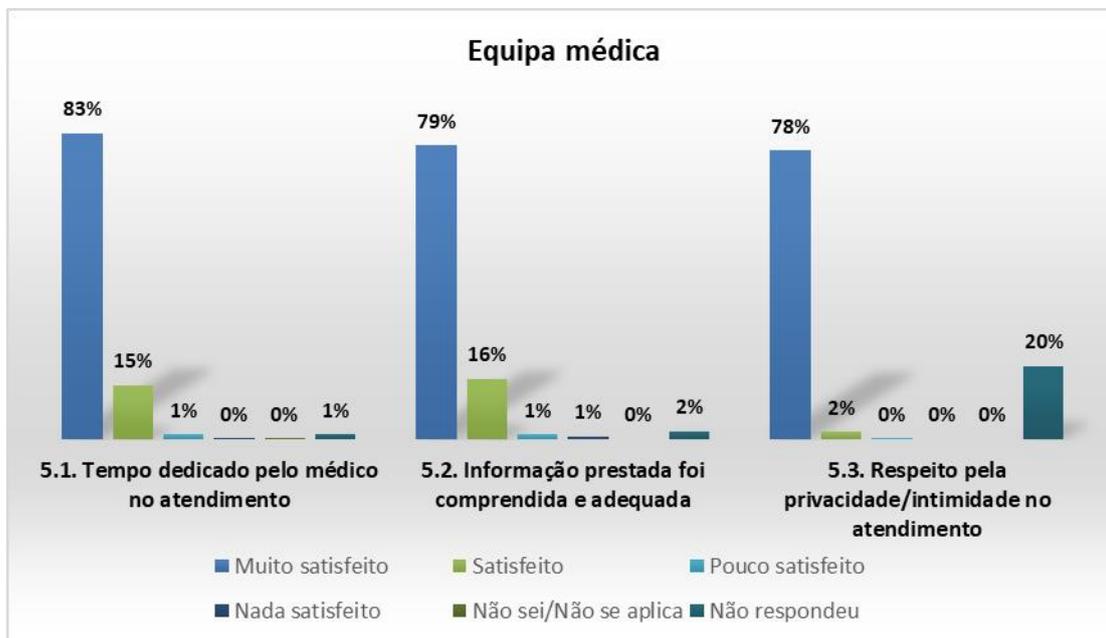


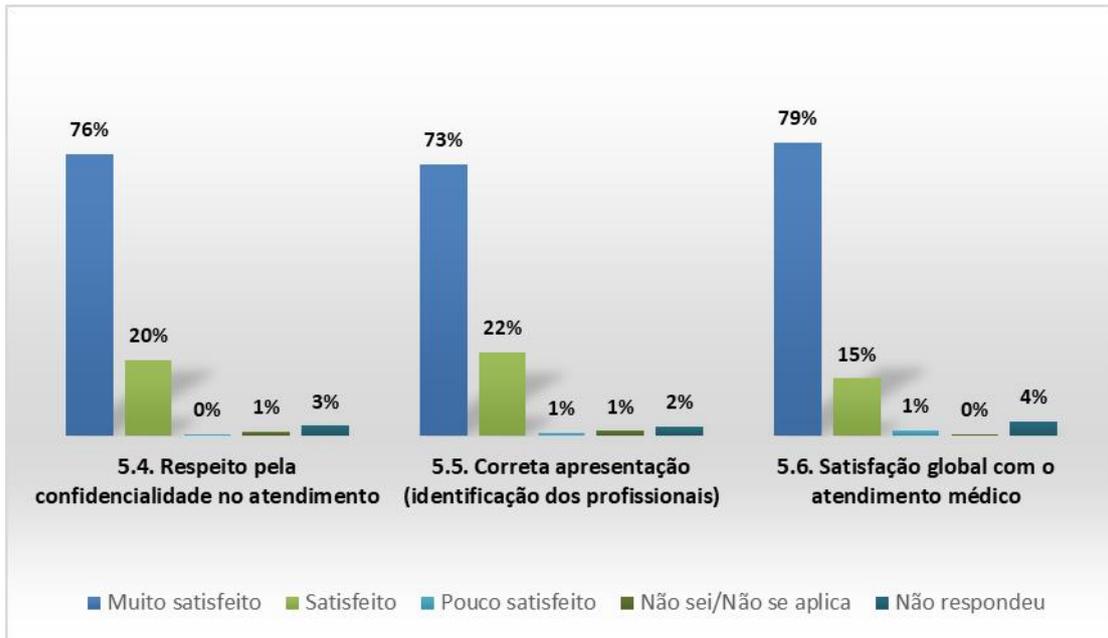
3.5. Profissionais

3.5.1. Equipa de Assistentes Técnicos

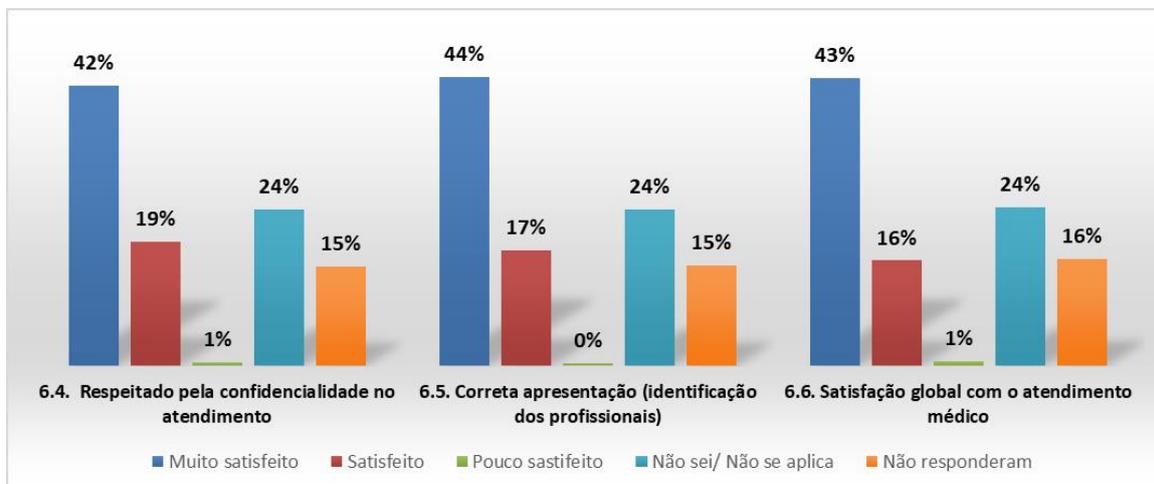
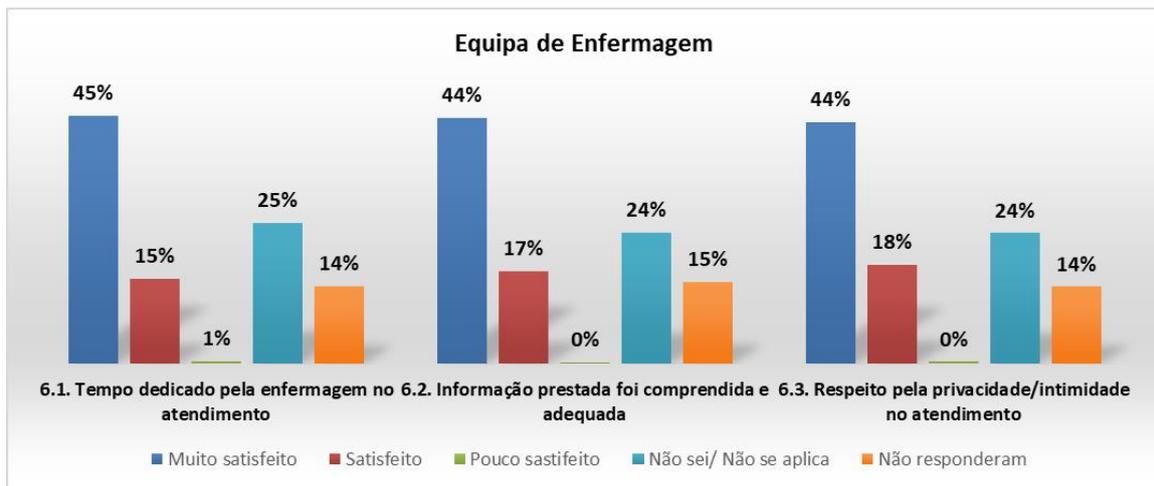


3.5.2. Equipa Médica





3.5.3. Equipa de Enfermagem

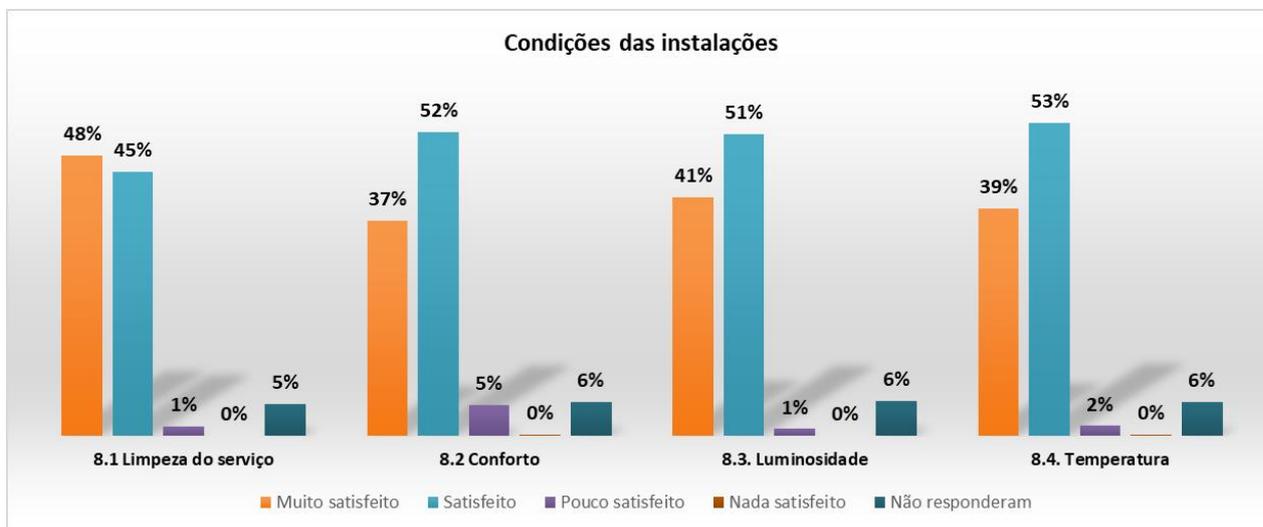


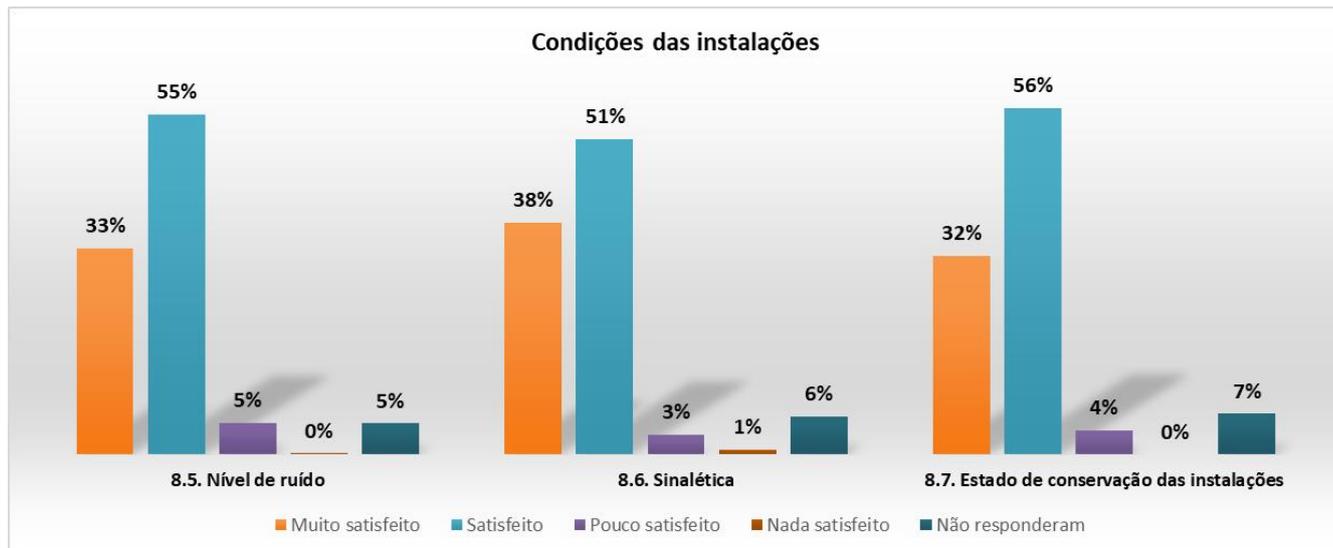
3.5.4. Equipa Assistentes Operacionais:



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.





4. SUGESTÕES / ELOGIOS

Não foram registadas sugestões ou elogios.