



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório Questionário de Satisfação do Utente

Internamento de Ortopedia

Serviço de Ortopedia e Traumatologia

2023

Gabinete do Cidadão

2024-02-19

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	8
3.3.4.	Assistentes operacionais.....	9
3.4.	Visitas	9
3.5.	Roupa	10
3.6.	Alimentação	11
3.7.	Instalações.....	11
3.8.	Acessibilidade.....	12
4.	Sugestões/ Elogios	13
5.	Anexo	16

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 Ortopedia e Traumatologia, 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 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 de 01/01 a 31/12/2023.

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR

O Serviço de Ortopedia e Traumatologia foi totalmente remodelado em 2008 quando o serviço se transferiu do Hospital de Egas Moniz (HEM) para o Hospital de São Francisco Xavier (HSFX), disponibilizam-se aos utentes modernos quartos climatizados, de duas camas, com instalações sanitárias para deficientes e ecrã de televisão. Existe ainda um quarto de uma cama, para isolamento dos doentes que o necessitem.

No internamento do serviço localiza-se a Unidade de Cuidados Intermédios, com enfermagem permanente, apoio médico pluridisciplinar de chamada e uma capacidade para monitorização simultânea de seis doentes. Esta unidade admite doentes no pós-operatório ou aqueles que pela sua situação clínica justifiquem vigilância mais intensa.

O Serviço de Ortopedia e Traumatologia utiliza diariamente e durante todo o dia uma sala de operações do Bloco Central do HSFX. A cirurgia ambulatória do serviço é realizada na Unidade de Cirurgia Ambulatória do HEM, com a periodicidade de uma vez por semana.

Os médicos do Serviço de Ortopedia realizam dois tipos de consultas externas: a Consulta de Traumatologia e a de Ortopedia não traumática. Esta última consulta encontra-se subdividida em várias áreas de subespecialização.

No seguimento de acordo firmado entre as respetivas administrações, a urgência do HSFX é partilhada (50%) com o Serviço de Ortopedia do Hospital de Sant'Ana. Salienta-se ainda que todos os doentes politraumatizados graves e os que necessitem de atendimento médico pluridisciplinar ou permanência em unidade de cuidados intensivos, ficam sob responsabilidade das equipas do Serviço de Ortopedia desta unidade hospitalar, ainda que tenham eventualmente sido admitidos em dias de permanência de equipas do Hospital de Sant'Ana.

**Informação retirado site CHLO, página Ortopedia e Traumatologia (<https://www.chlo.min-saude.pt/index.php/servicos-clinicos/55-cirurgia-e-especialidades-cirurgicas/86-ortopedia-e-traumatologia-hsfx>)*

2. METOLOGIA

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. 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
3. Equipa de Enfermagem	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
4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)	4.1. Amabilidade e disponibilidade 4.2. Rapidez de resposta 4.3. Privacidade e intimidade no atendimento 4.4. Apresentação (identificação e fardamento)
5. Visitas	5.1. Horário 5.2. Número de visitas 5.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa
6. Roupa	6.1. Frequência da substituição 6.2. Limpeza
7. Alimentação	7.1. Horário das refeições 7.2. Confeção 7.3. Apresentação 7.4. Temperatura 7.5. Apoio nas refeições
8. Instalações (enfermarias, wc, salas de convívio)	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
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 no Serviço de Ortopedia e Traumatologia, sendo de livre participação e anónimos. Foram entregues no momento da alta do utente no serviço, com indicação para preenchimento e colocação em caixa de sugestões.

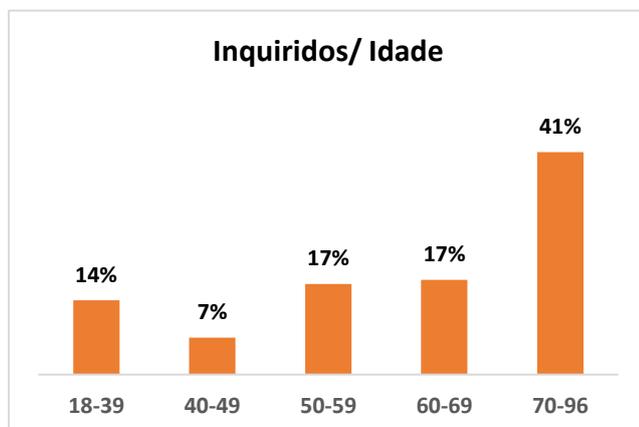
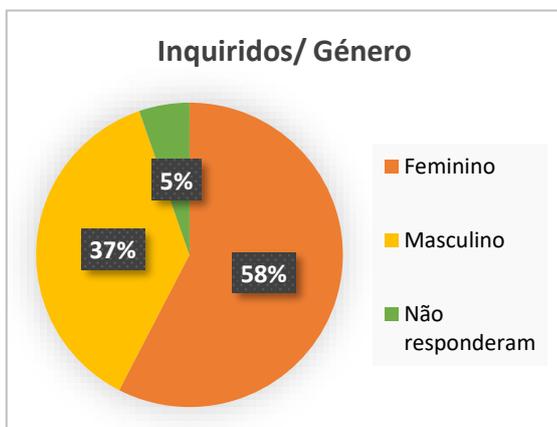
O questionário é constituído por 11 perguntas fechadas. O questionário dispõe ainda de um campo para sugestões que permite ao inquirido se expressar de forma livre e espontânea.

População Alvo Serviço de Ortopedia e Traumatologia (internamento)			
Serviço	População alvo (doentes saídos)	Amostra (nº inquiridos)	% inquiridos/ total doentes saídos
Ortopedia e traumatologia	1188	132	11%

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

Da população alvo de 1188 indivíduos, 11% responderam ao questionário.

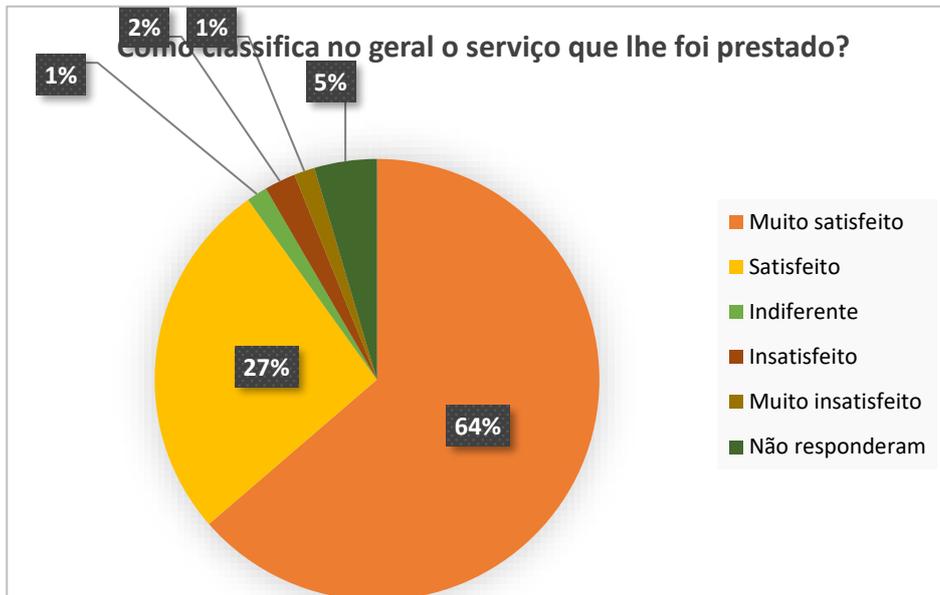
Género e faixa etária dos inquiridos



3. ANÁLISE GLOBAL

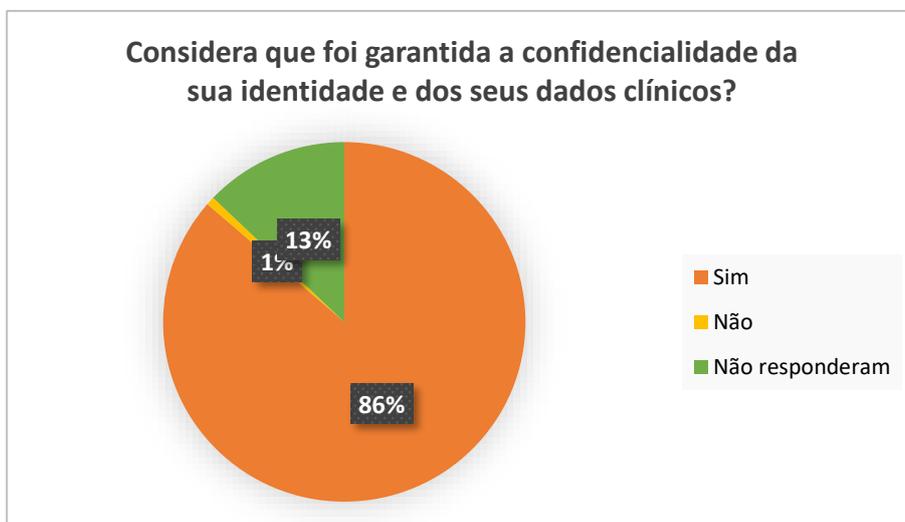
Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

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. 13% dos inquiridos não responderam a esta questão, sendo que 86% assinalaram “Muito satisfeito”.

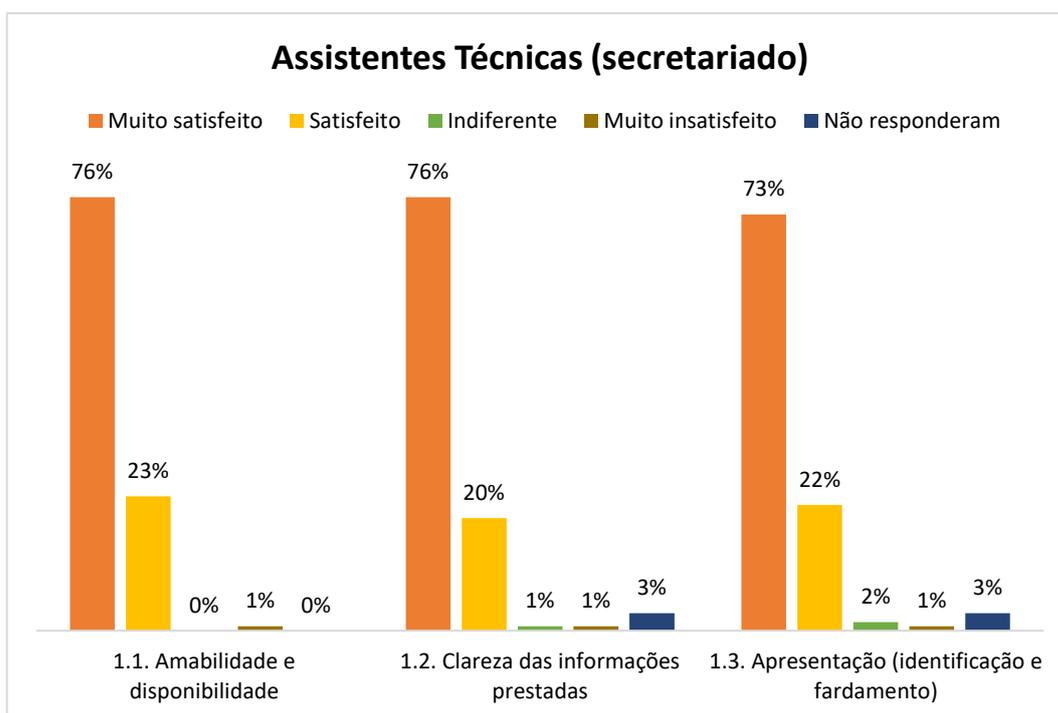


3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal

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.

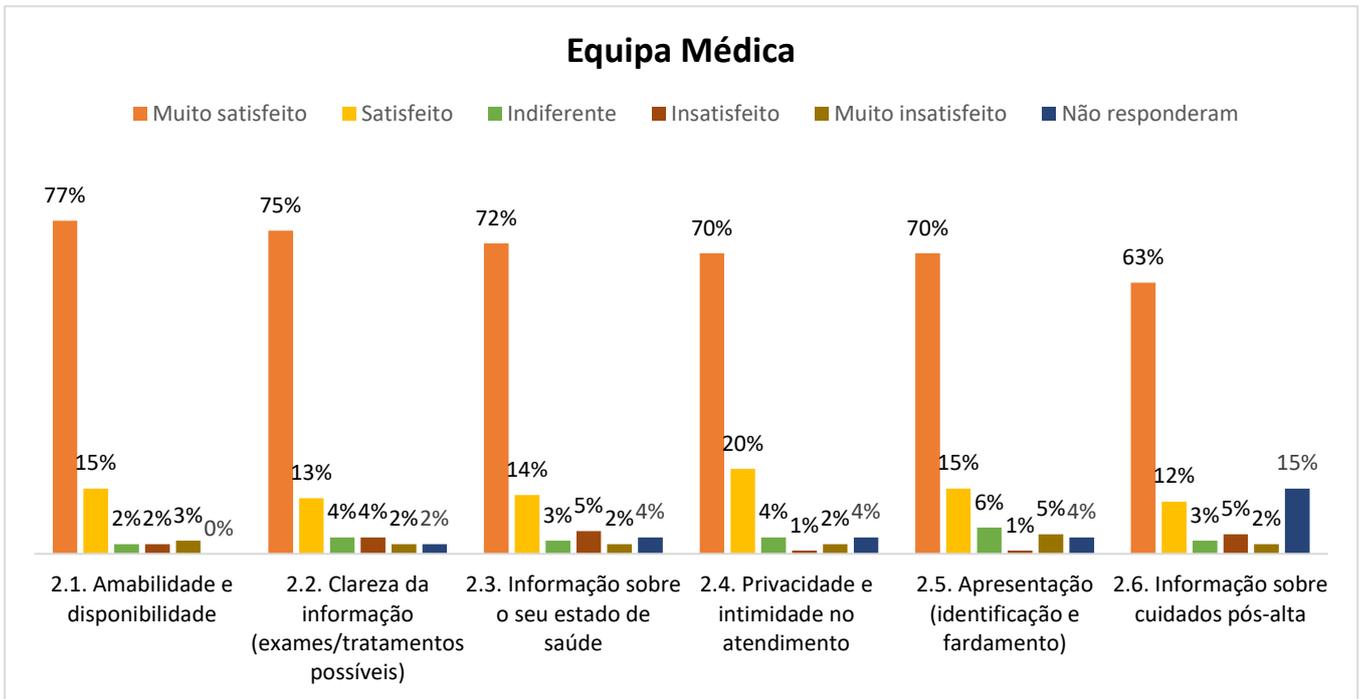
3.3.1. Assistentes técnicos (secretariado)

Em média, 75% dos inquiridos considerou-se “Muito satisfeito” com o atendimento por esta categoria profissional, 22% “Satisfeito”, 1% “Indiferente” e 1% “Muito insatisfeito”.



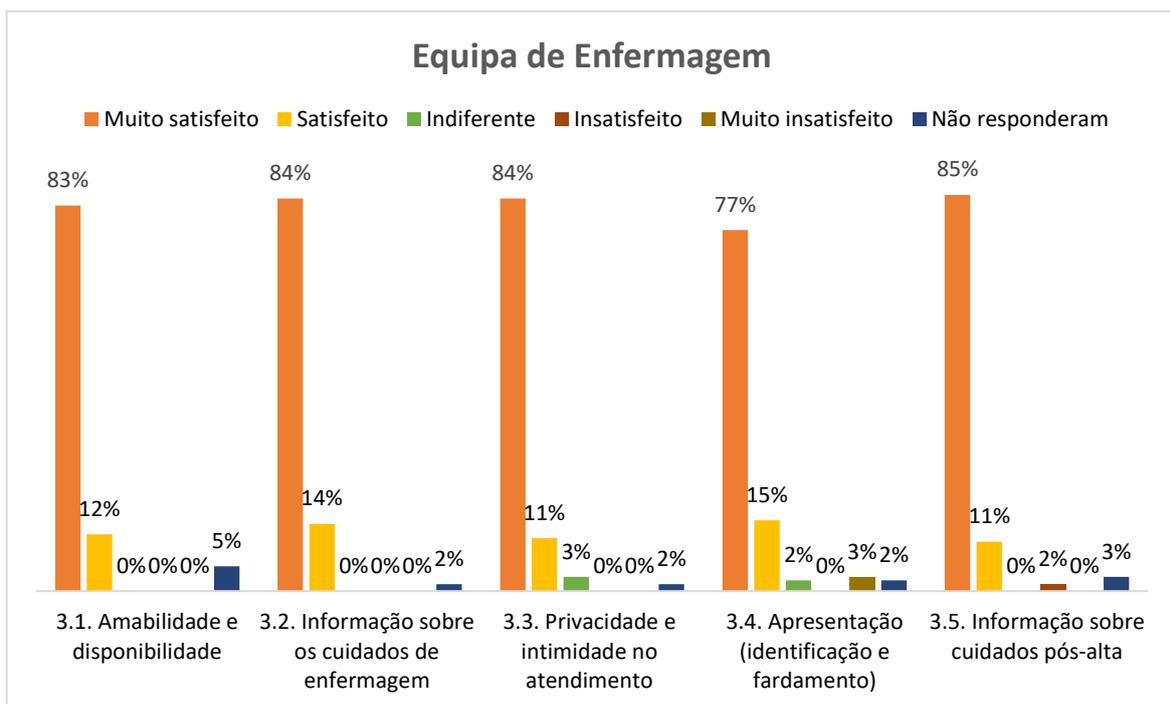
3.3.2. Equipa médica

71% dos inquiridos, em média, considerou “Muito satisfeito” com a equipa médica, 15% “Satisfeito” e 4% “Indiferente”. Assinalaram “Insatisfeito” e Muito insatisfeito” 3% dos inquiridos, igualmente.



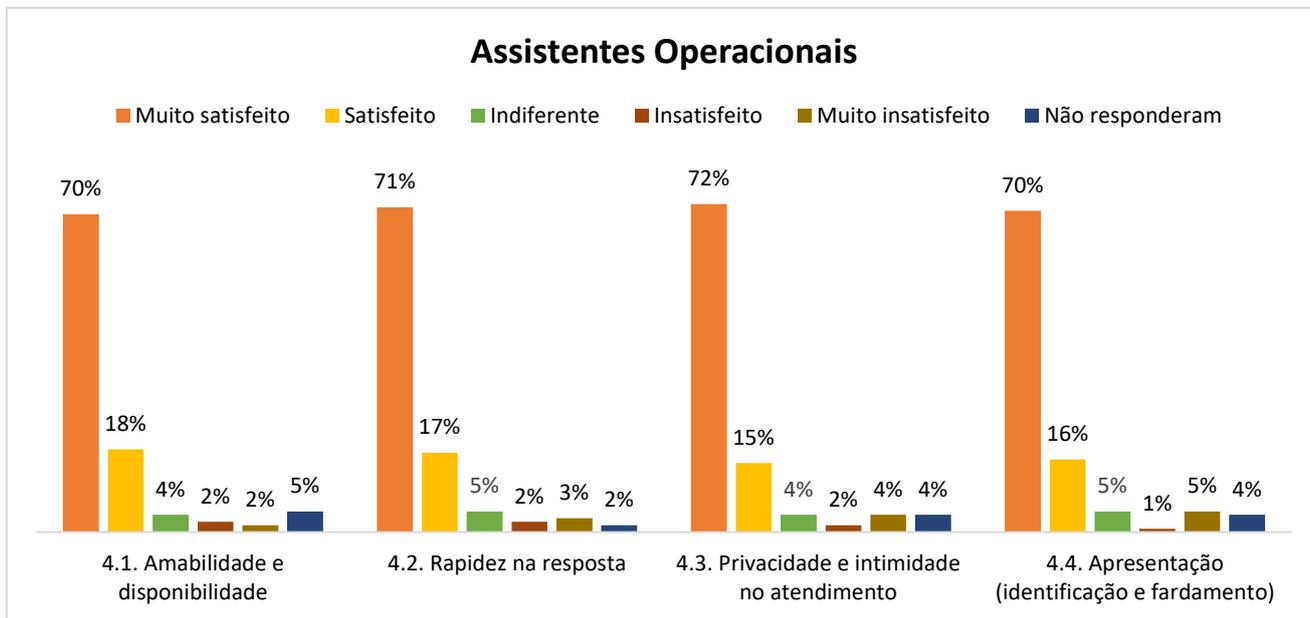
3.3.3. Equipa de enfermagem

83% dos inquiridos, em média, considerou-se “Muito satisfeito” com a equipa de enfermagem, 13% “Satisfeito” e 1% “Indiferente” e “Muito insatisfeito”, igualmente.



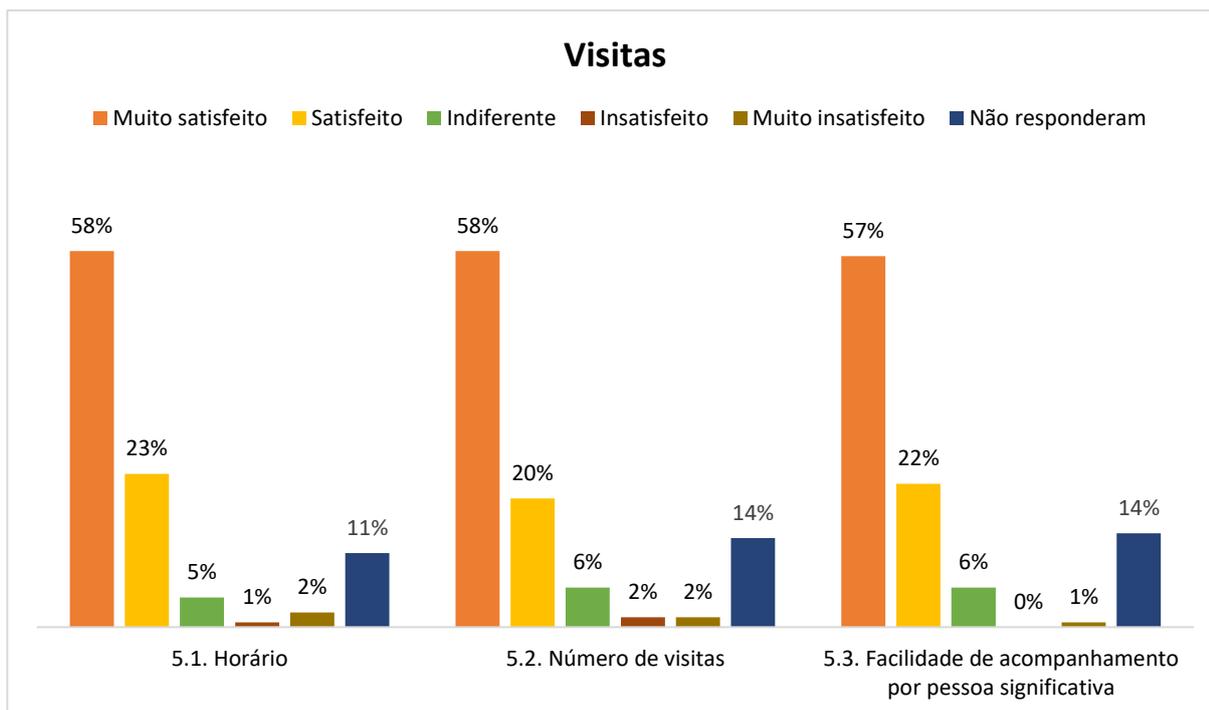
3.3.4. Assistentes operacionais

Em média, 71% dos inquiridos considerou “Muito satisfeito” com o atendimento pelos assistentes operacionais, 17% “Satisfeito” e 4% “Indiferente”. “Insatisfeito” e “Muito insatisfeito” foram assinalados por 2% e 3%, respetivamente.



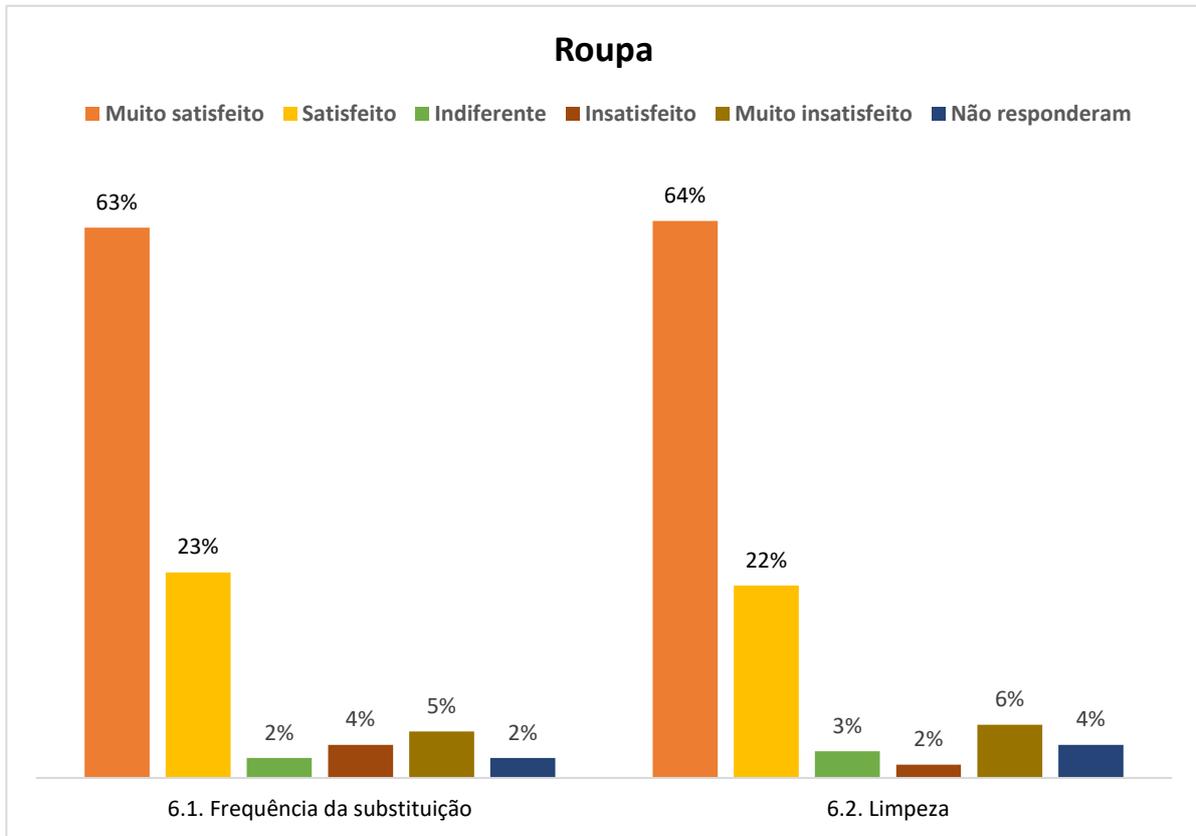
3.4. Visitas

Em relação às visitas, em média, 57% dos inquiridos consideraram-se “Muito Satisfeito” e 22% “Satisfeito”. Neste ponto as percentagens de “Indiferente”, “Insatisfeito” e “Muito insatisfeito”, tiveram em média 6%, 1% e 2%, respetivamente.



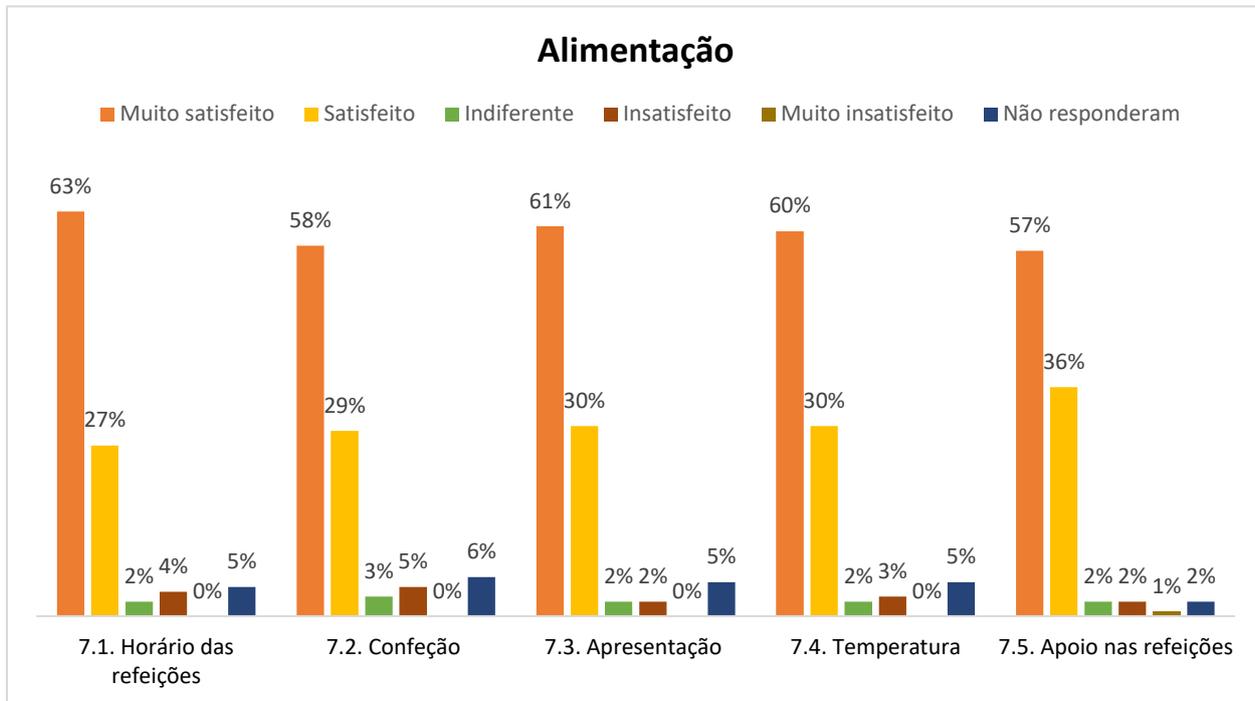
3.5. Roupa

63% dos inquiridos, em média, consideraram “Muito satisfeito” com o tratamento e disponibilidade de roupa, 23% “Satisfeito”, 6% “Muito insatisfeito” e 3% “Indiferente” e “Insatisfeito”, igualmente.



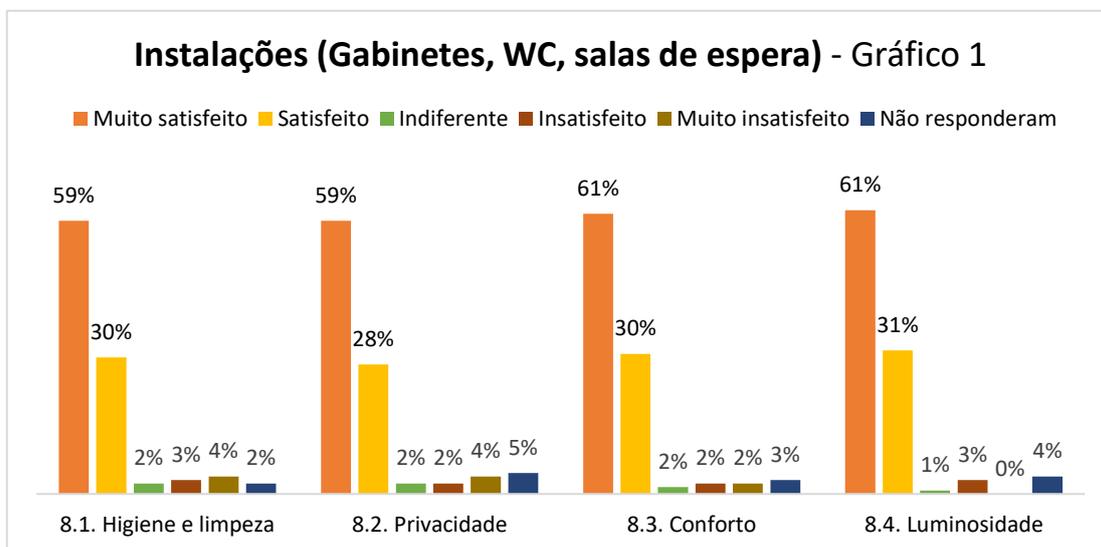
3.6. Alimentação

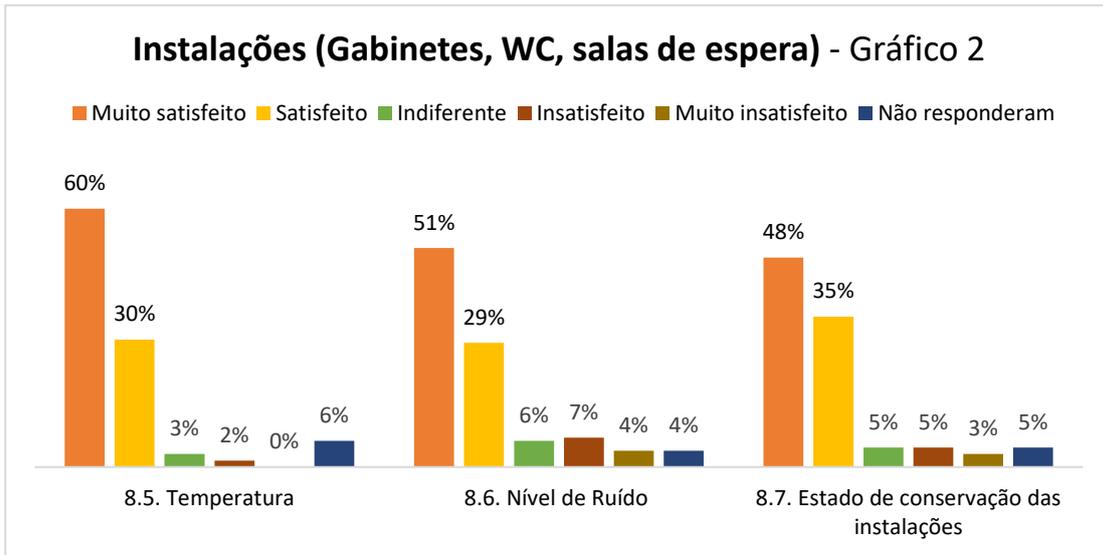
Neste ponto, pretende-se avaliar a perceção dos inquiridos em relação à alimentação, nomeadamente questões relativas a horários, confeção, apresentação e apoio durante as refeições. 60% dos inquiridos, em média, seleccionaram “Muito Satisfeito”, 30% “Satisfeito”, já 2% e 3%, consideraram-se “Indiferente” e “Insatisfeito”.



3.7. Instalações

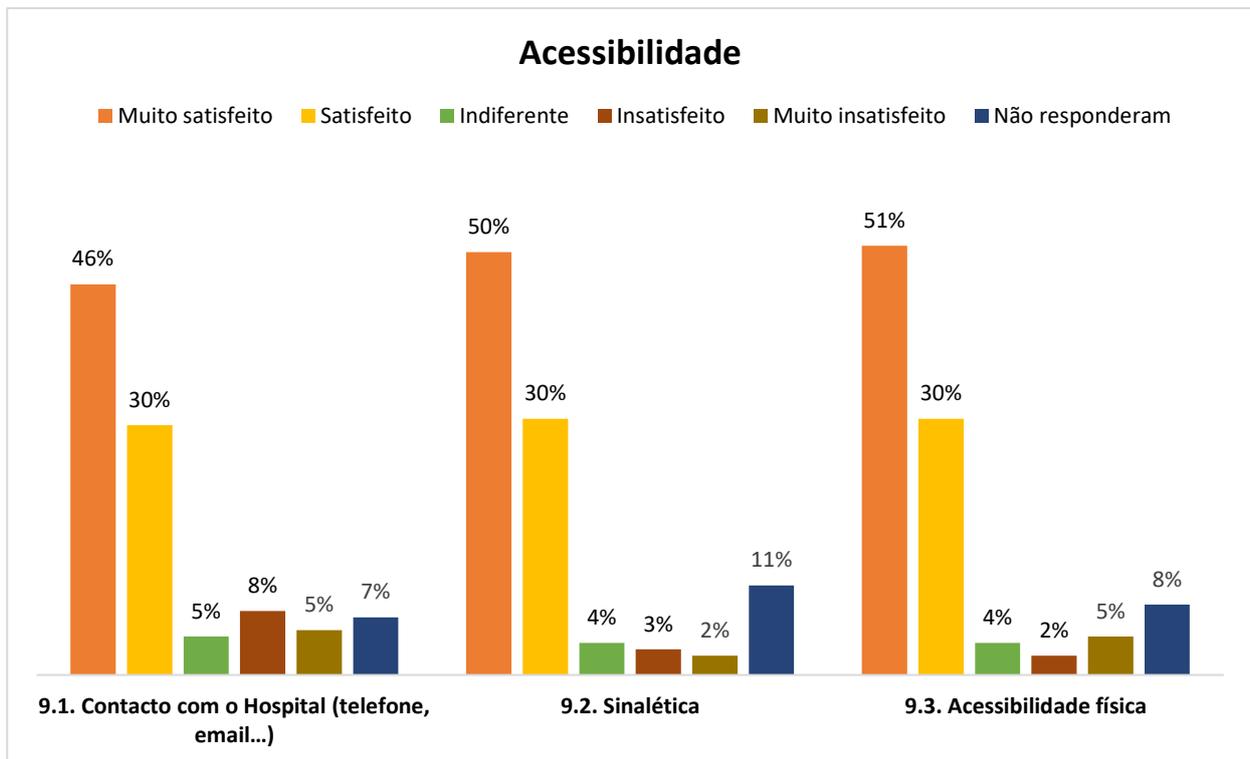
Neste ponto pretende-se avaliar a perceção da qualidade das instalações e equipamentos disponibilizados, nomeadamente higiene, privacidade, conforto, ruído, entre outros. Em média, 57% dos inquiridos consideraram “Muito satisfeito” com as condições das instalações e 30% “Satisfeito”. 2%, 3% e 2% consideraram “Indiferente”, “Insatisfeito” e “Muito insatisfeito”, respetivamente.





3.8. Acessibilidade

Neste ponto pretende-se avaliar a facilidade de contacto com o hospital e acessibilidade dentro das instalações. Em média, 49% dos inquiridos selecionaram “Muito satisfeito” com as questões de acessibilidade ao hospital, 30% “Satisfeito” e 4% “Indiferente”, “Insatisfeito” e “Muito insatisfeito”, igualmente.



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, cujos testemunhos se transcrevem.

Sugestões

Instalações e Equipamentos	
Descrição	Nº
Rever os critérios de partilha de quartos, por vezes tem de se lidar com pacientes mais complicados que perturbam a estabilidade mental dos outros pacientes.	1
Melhorar condições de permanência no Serviço de Urgência (fiquei 6 horas no corredor principal sem apoio/ cuidado). Caia água do teto.	1
Corredor do serviço com pavimento irregular.	1
WC dos quartos degradados.	1
Melhorar a limpeza dos WC's, camas e materiais.	2
Alimentação	
Descrição	Nº
No pós-cirurgia não foi servido jantar.	1
Os horários das refeições deveriam ser revistos (hora do jantar 19h00 é muito cedo).	1
Recursos Humanos	
Descrição	Nº
Maior disponibilidade para cuidado do doente por parte dos assistentes operacionais.	1
Recursos Humanos mal remunerados.	1
Funcionária a falar dos utentes, no recobro, como se estes não estivessem ali.	1
Na área de enfermagem, no dia de admissão, dia de greve, notei crispação, indisponibilidade, falta de comunicação e empatia.	1
Falta de identificação dos profissionais.	1
Acolhimento	
Descrição	Nº
Modernização das roupas dos pacientes.	1
Ruído prolonga-se até horas tardias no internamento.	1
Procedimentos	
Descrição	Nº
Alta precoce.	1
Visitas	
Descrição	Nº
Marcação de visitas é um processo moroso, muito tempo de espera para atendimento/ marcação.	1
Assistência	
Descrição	Nº
Pouco cuidado na desinfeção das mãos.	1

Elogios

"Bem tratada por todos. Agradeço todo o apoio que me deram."

"Só tenho a agradecer."

"Todo o internamento e unidade excelentes."

"Fui muito bem atendida em tudo. Mesmo na urgência, apesar de algumas esperas entre exames, foram todos muito amáveis e o acesso à cirurgia também foi rápido. Fico muito grata a este hospital onde me senti muito acolhida."

"Estou satisfeita e só tenho a agradecer a todo o pessoal."

"Adorei tudo, muito obrigado por tudo de coração."

"Classifiquei e classifico o serviço prestado durante o período em que estive internado, muito satisfatório. Apesar de haver sempre coisas a melhorar, as equipas de enfermagem quase todas de excelência. Parabéns Enfermeiros David e André, continuem."

"Adorei este hospital muito obrigado, fui bem tratado. Com correspondência na hora."

"Gostei muito da forma como fui tratado pelos enfermeiros Maria, David e Margarida destacaram-se pelo profissionalismo e pela atenção (parecíamos amigos)."

"Estes profissionais fazem omeletes sem ovos! Bem hajam. Obrigada a todos!"

"Toda a experiência, da equipa às instalações, foi extraordinária. Um agradecimento especial ao Auxiliar/ Enfermeiro Manuel, às Enfermeiras Vânia e Susana, ao Fisioterapeuta André Santos, ao Técnico do atendimento Rafael Caldas e à equipa de Luis Sobral."

"Continuem com a simpatia com que fomos recebidos, por todos sem exceções"

"Apesar do contexto desagradável, foi uma grata surpresa a dedicação com que todo o pessoal, se empenha nas suas funções. Percebe-se que há falta de pessoal, mas isso não lhes tira a atenção que nos dedicam. Obrigada, muito sinceramente a todos aqueles com que me cruzei e aliviaram, um pouco, esta minha jornada. Bem hajam!"

"Estou muito grata por tudo!"

"Obrigada a toda a equipa ortopédica do HSF. Tenham todos um ótimo 2024 e muitas realizações profissionais e pessoais."

"Gratos pelos cuidados prestados à minha mãe! Excelente equipa. Obrigada a todos."

"Pessoal impecável. Ótimo serviço!"

"Todo o acompanhamento foi muito bem feito, por todos!"

"Penso que é um hospital muito funcional, e com muito respeito pelo doente, se continuar assim será perfeito. Obrigada a todos pela vossa colaboração e ajuda."

"Nada de melhorias, mas sim um voto de louvor, a equipa que me acompanhou até ao bloco operatório, já no bloco e na unidade, equipa excelente"

"Adorei tudo!"

"Gostava que os profissionais fossem mais reconhecidos, senti-me muito bem tratada nesta unidade."

"Excelente!"

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
------------------------	-------------------------------	---------------------



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
					
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"/>				
	<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