



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório Questionário de Satisfação do Utente

Pneumologia

Internamento

2023

Gabinete do Cidadão

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 identificação e dos seus dados clínicos?	6
3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal.....	6
3.3.1. Assistentes técnicos (secretariado)	7
3.3.2. Equipa médica	7
3.3.3. Equipa de enfermagem	8
3.3.4. Assistentes operacionais.....	8
3.4. Visitas	9
3.5. Roupa	9
3.5.1. Hospital de Egas Moniz.....	9
3.5.2. Alimentação	10
3.6. Instalações (Gabinetes, WC, salas de espera).....	10
3.7. Acessibilidade	11
4. SUGESTÕES / ELOGIOS	12
4.1. Hospital de Egas Moniz.....	12
5. ANEXO	14

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 marcadores como: pontos fortes, pontos fracos e medidas de melhoria nos vários sectores dos serviços, visando uma boa orientação no planeamento e na gestão dos processos e dos recursos existentes.

A avaliação da qualidade nos serviços de uma unidade hospitalar só será possível se for realizada diariamente, pelo que se optou pela aplicação de questionários, numa perspectiva de análise quantitativa do Serviço de Pneumologia, área de internamento, a funcionar no 2º Piso do Hospital de Egas Moniz da Unidade Local de Saúde de Lisboa Ocidental (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 perspectiva esperar da sua parte total veracidade.

Com esta avaliação pretende-se alcançar os seguintes objectivos:

- 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 no ano de 2023.

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR

A área de influência do Serviço de Pneumologia do Hospital de Egas Moniz, engloba a zona ocidental de Lisboa, o concelho de Oeiras, e no caso da Pneumologia Oncológica, também o concelho de Cascais. Está organicamente dividido em área de Internamento, Consulta Externa, Laboratório de Função Respiratória, Laboratório de Polisonografia, Unidade de Técnicas Pneumológicas e Unidade de Ventilação Não Invasiva.

A área do Internamento, situada no Piso 2, é constituída por 20 camas, sendo 14 para doentes de Pneumologia Geral, 2 de internamento electivo para realização de Estudos Poligráficos do Sono e 4 camas na Unidade de Ventilação Não Invasiva (U.V.N.I.).

A Consulta Externa, situada no Piso 3, dispõe de 6 gabinetes com apoio de enfermagem, onde são realizadas as seguintes consultas de sub-especialidade:

- a) Pneumologia Geral
- b) Pneumologia Oncológica
- c) Insuficiência Respiratória e Doenças Neuro-Musculares
- d) Patologia do Sono
- e) Doenças do Interstício
- f) Desabitação Tabágica

O Laboratório de Função Respiratória, situado no piso 4 do Edifício das Consultas Externas, onde são realizadas provas de capacidade respiratória, nomeadamente espirometrias, pletismografias e provas de estimulação brônquica com Metacolina.

O Laboratório de Polisonografia, situado no piso 2, na área do Internamento, possui 2 camas, onde são internados electivamente doentes para estudo poligráfico do Sono.

A Unidade de Técnicas Pneumológicas, situada no piso 4, no Edifício das Consultas Externas, possui 2 salas distintas, onde são realizadas técnicas broncoscópicas e técnicas pleurais.

A Unidade de Ventilação Não Invasiva, situada no Piso 2, na área do Internamento, possui 4 camas totalmente equipadas, onde são internados electivamente doentes para acerto de parâmetros de ventilação não invasiva. Funciona também como uma unidade intermédia do Serviço de Pneumologia, onde são internados os doentes mais grave ou instáveis, e que necessitam de cuidados diferenciados. O Serviço de Pneumologia dá ainda apoio à Urgência Geral situada no Hospital de São Francisco Xavier da Unidade Local de Saúde de Lisboa Ocidental (ULSLO) com a presença diária de um pneumologista, das 08h00 às 20h00.

2. METODOLOGIA

OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

Variável	Descritivo
1. Tempo de espera para marcação de consulta/tratamento	
2. Quanto tempo esperou no dia da consulta/tratamento?	
3. Assistentes Técnicas (secretariado)	3.1. Amabilidade e disponibilidade 3.2. Clareza das informações prestadas 3.3. Rapidez no processo de admissão na sua chegada 3.4. Apresentação (identificação e fardamento)
4. Equipa Médica	4.1. Amabilidade e disponibilidade 4.2. Clareza da comunicação sobre exames, tratamentos, medicação e opções terapêuticas 4.3. Informação sobre o seu estado de saúde 4.4. Privacidade e intimidade no atendimento 4.5. Apresentação (identificação e fardamento)
5. Equipa de Enfermagem	5.1. Amabilidade e disponibilidade 5.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem 5.3. Privacidade e intimidade no atendimento 5.4. Apresentação (identificação e fardamento)
6. Outros Técnicos	6.1. Amabilidade e disponibilidade 6.2. Clareza das orientações transmitidas 6.3. Privacidade e intimidade no atendimento 6.4. Apresentação (identificação e fardamento)
7. Assistentes Operacionais	7.1. Amabilidade e disponibilidade 7.2. Rapidez na resposta 7.3. Privacidade e intimidade no atendimento 7.4. Apresentação (identificação e fardamento)
8. Instalações (Gabinetes, WC, salas de espera)	8.1. Higiene e limpeza 8.2. Privacidade 8.3. Conforto 8.4. Luminosidade 8.5. Temperatura 8.6. Nível de Ruído 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

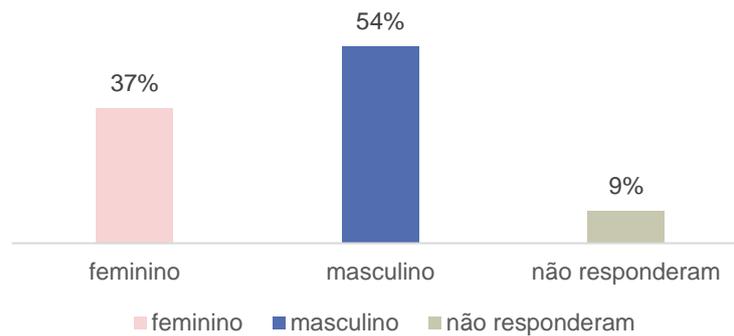
Os questionários foram dirigidos aos utentes internados na no Serviço de Pneumologia para preenchimento visando o anonimato dos mesmos. Foram entregues pela equipa de enfermagem no momento da alta, com indicação para preenchimento e devolução ao secretariado/colocação em caixas de questionários disponíveis.

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.

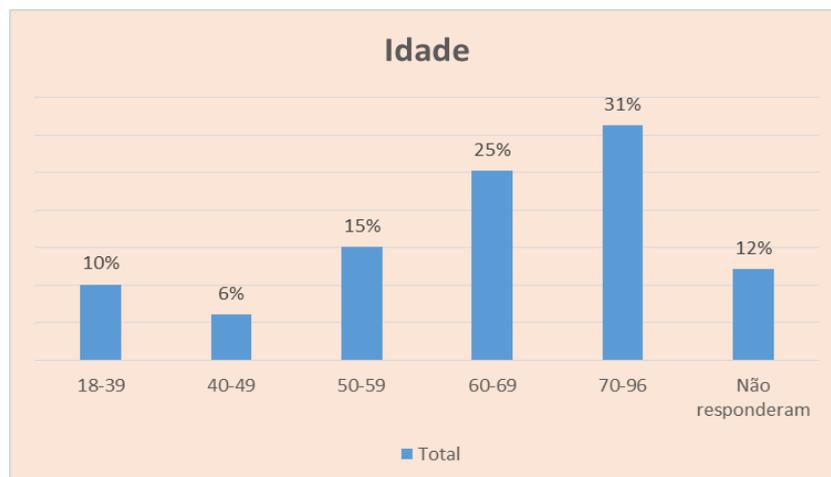
População Alvo PNEUMOLOGIA			
Serviço	População alvo	Amostra (nº inquiridos)	% inquiridos
Pneumologia	871	99	11%

*Fonte Sclínico

Género:



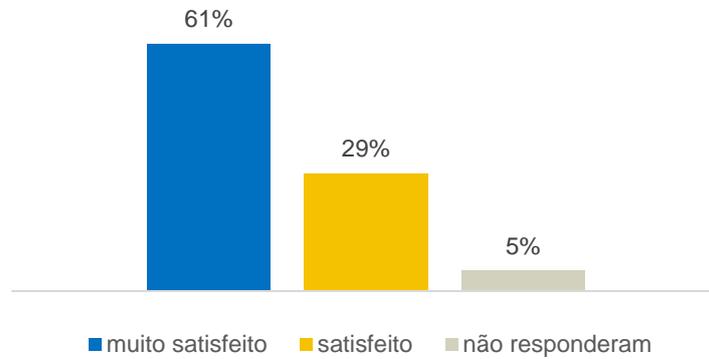
E compreendidos nas seguintes faixas etárias:



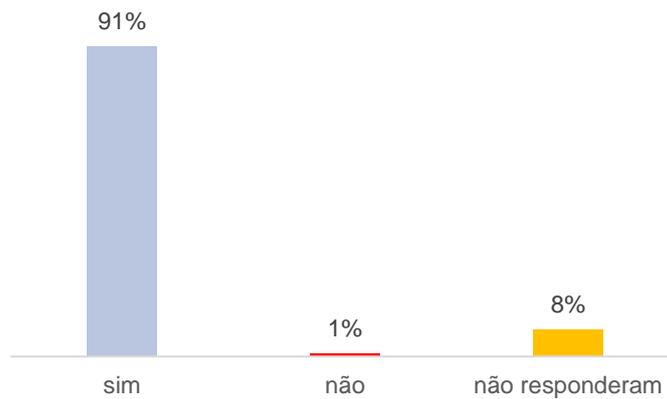
3. ANÁLISE GLOBAL

Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

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



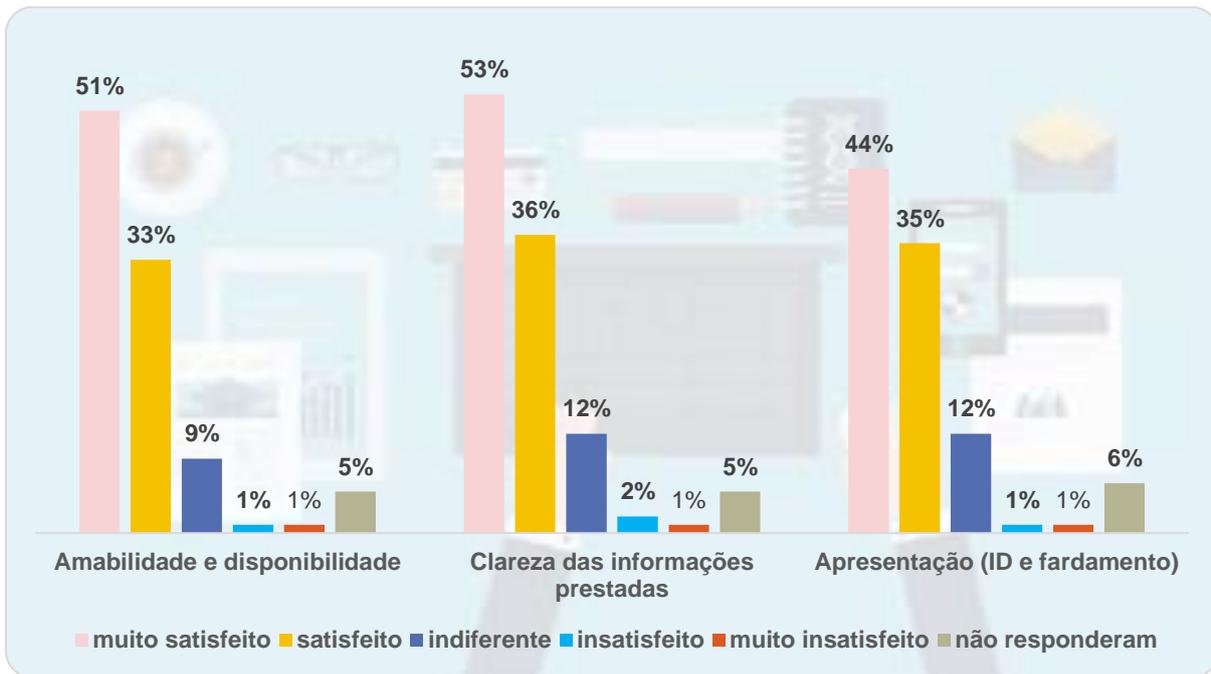
3.2. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identificação e dos seus dados clínicos?



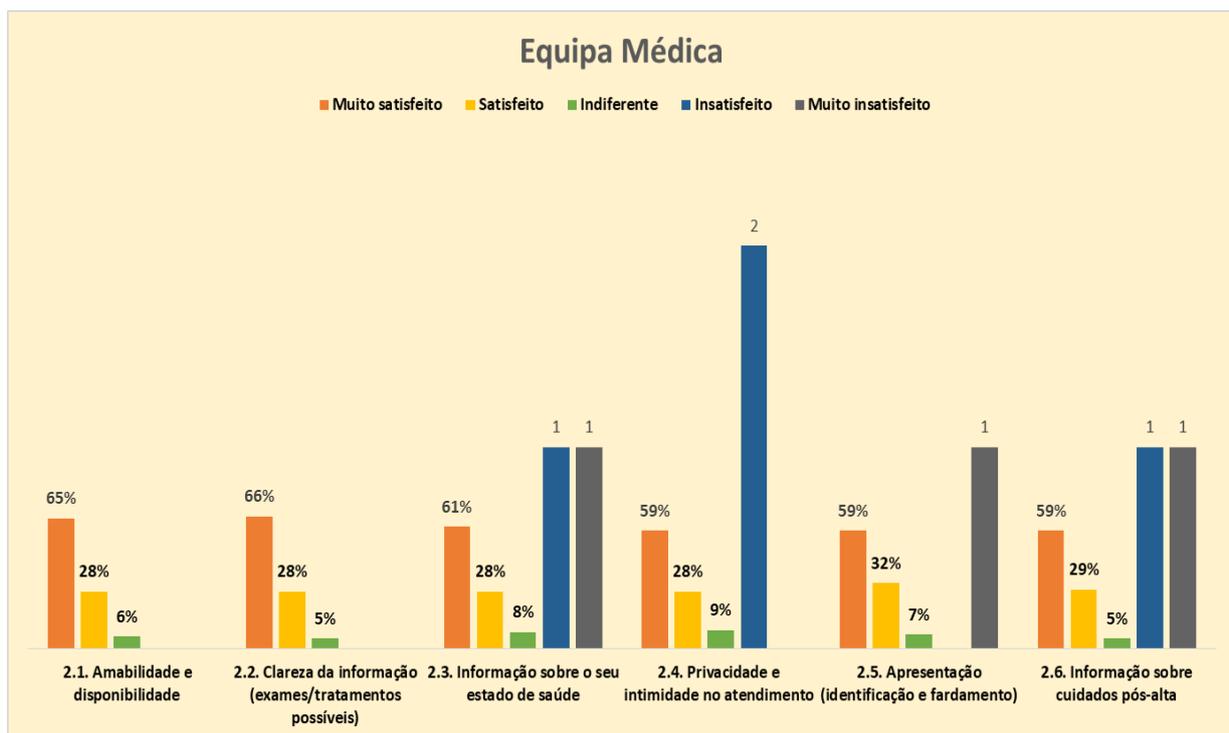
3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal

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)

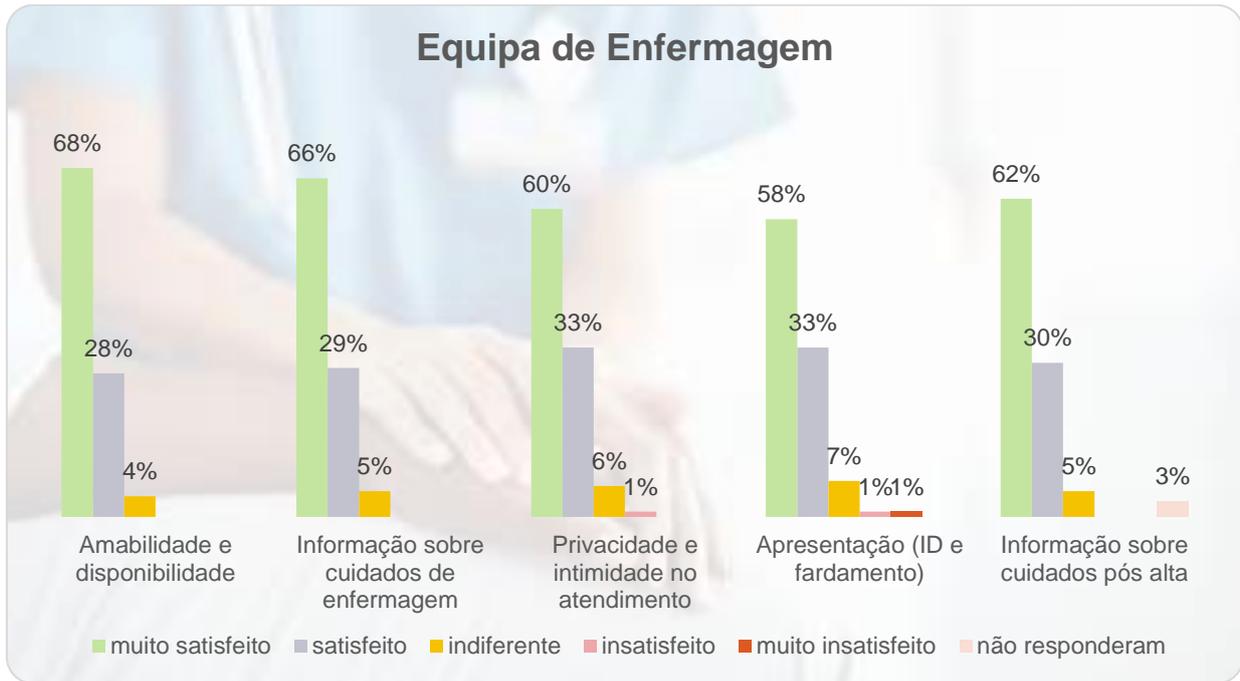


3.3.2. Equipa médica

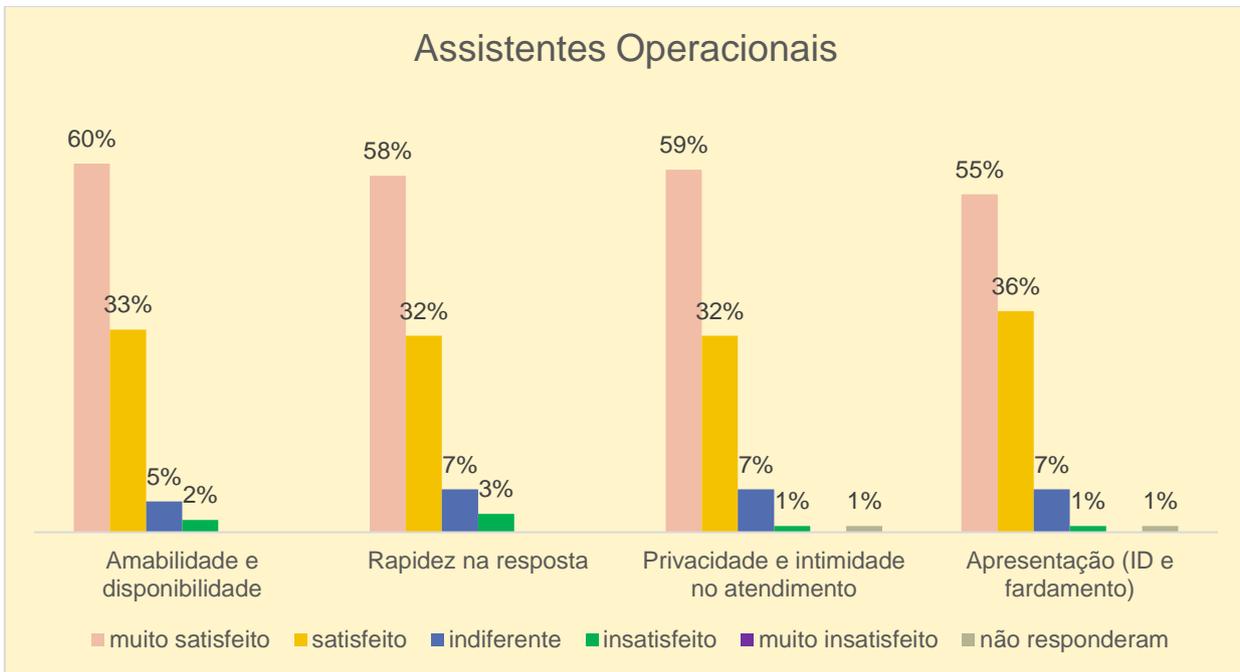


A esta variável verifica-se 1% de ausência de resposta aos pontos: “Amabilidade e disponibilidade”; “Clareza da informação”; “Apresentação ID e fardamento” e “Informação sobre estado de saúde”. Para “Privacidade no atendimento” 2% e para “Informação sobre cuidados pós alta” verificou-se 5% de ausência de respostas.

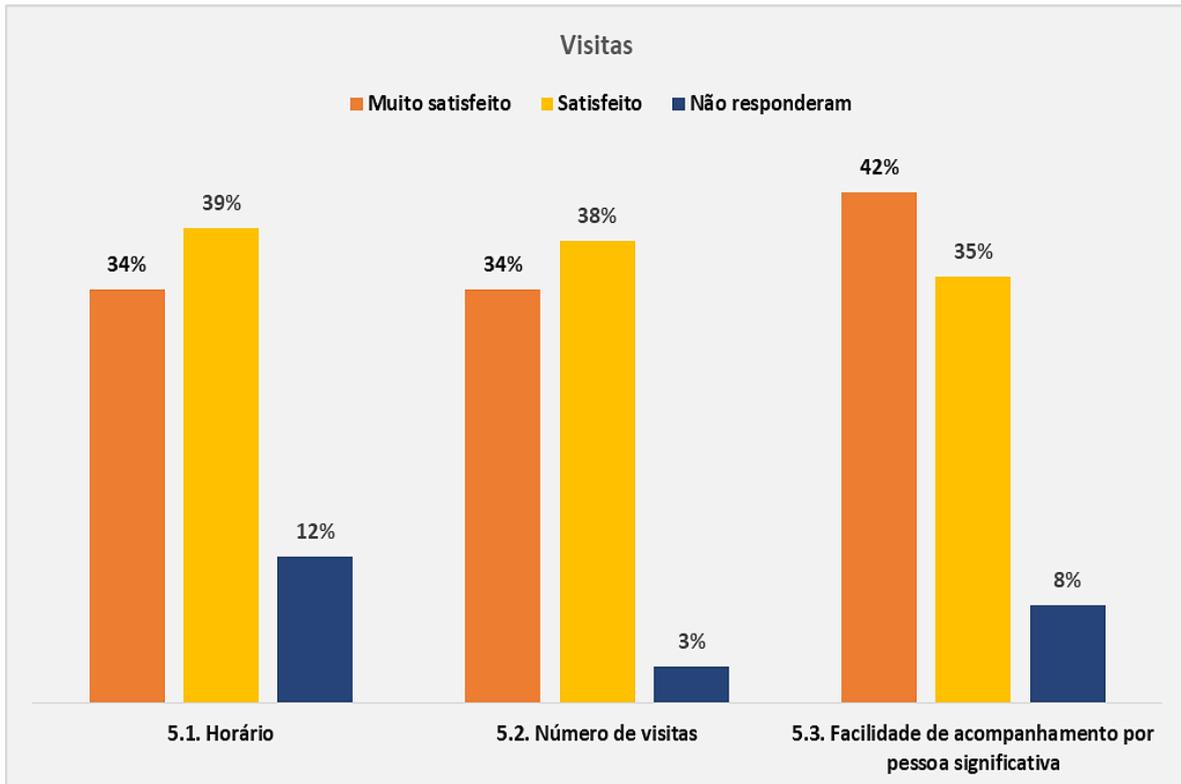
3.3.3. Equipa de enfermagem



3.3.4. Assistentes operacionais

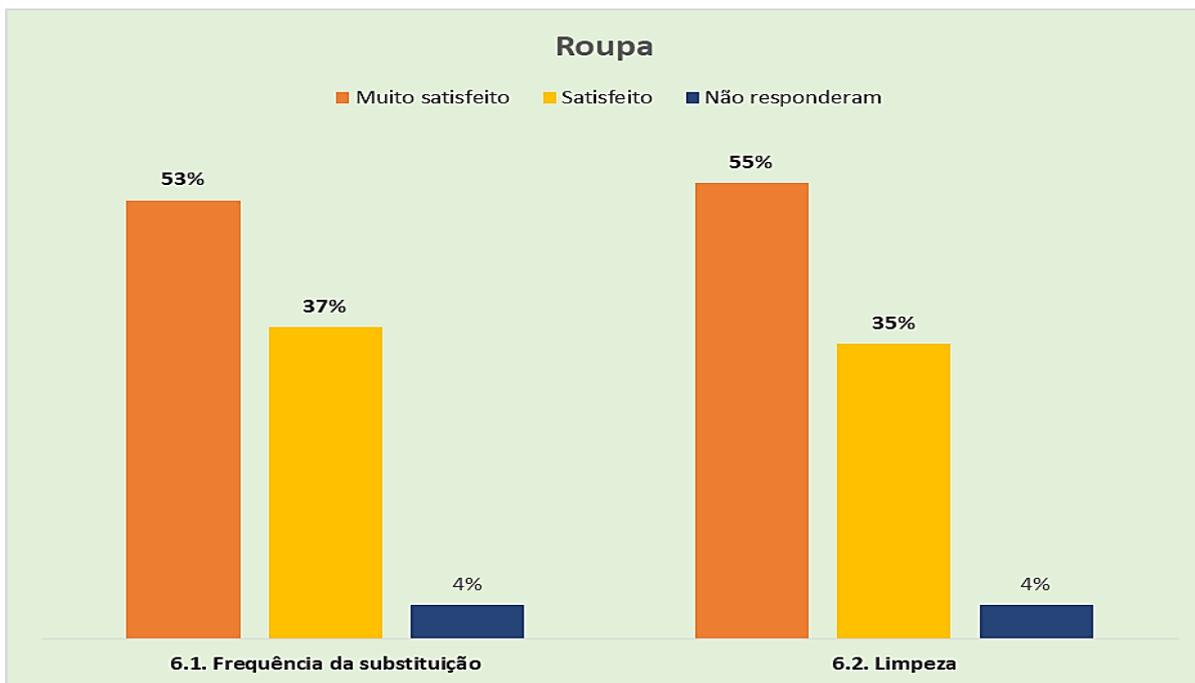


3.4. Visitas

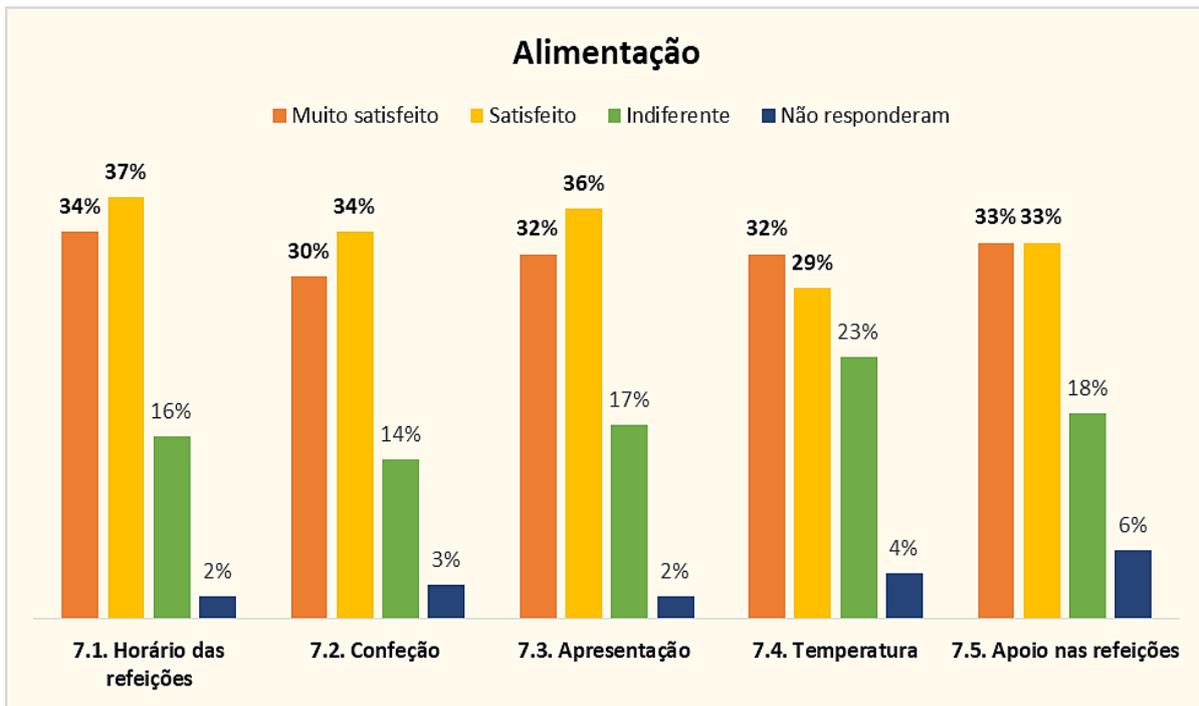


3.5. Roupa

3.5.1. Hospital de Egas Moniz

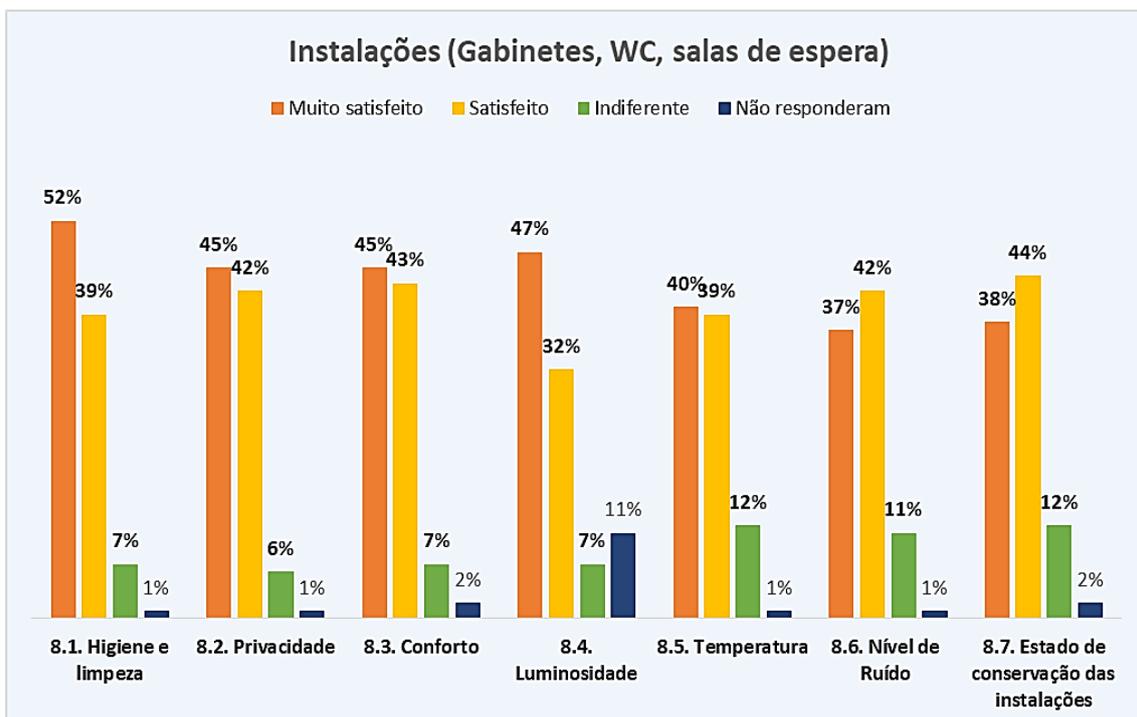


3.5.2. Alimentação



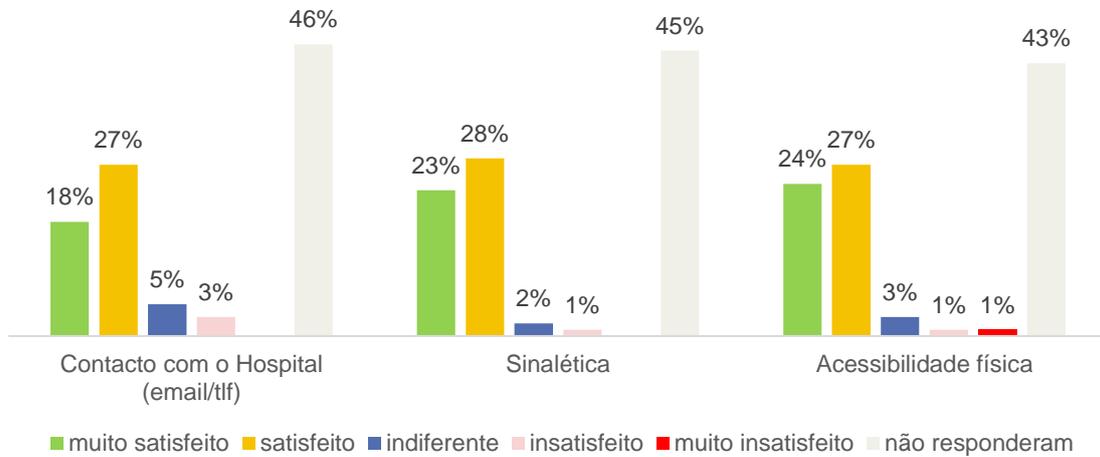
3.6. Instalações (Gabinets, WC, salas de espera)

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.



3.7. Acessibilidade

Esta variável pretende avaliar a satisfação dos utentes no que concerne às formas de contacto directo com a Instituição, a Sinalética e a acessibilidade física ao Serviço.



Mencionamos que, o motivo da não participação de um percentual considerável dos inquiridos, deve-se ao facto do modelo de questionário aplicado anteriormente ter decorrido até ao final de Março de 2023 sendo que esta variável não existia previamente.

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.

4.1. Hospital de Egas Moniz

Sugestões

Alimentação	
Descrição	Nº
"Melhorar a qualidade da alimentação"	2
"Diversificar a alimentação"	1
"A quantidade da alimentação é exagerada"	
Assistência	
Descrição	Nº
"Melhorar a roupa entregue aos utentes, está degradada"	1
"Roupa sem atilhos, tamanhos de roupa pobres, babetes elásticos em vez de resguardos"	1
"Melhorar/diminuir o ruído do exaustor"	
Acolhimento	
Descrição	Nº
"Melhor diferenciação entre o fardamento dos auxiliares e dos enfermeiros"	4
"Explicação inicial das responsabilidades de cada área (enfermagem; assistentes operacionais, etc)"	1
"Identificação com placa ao peito, com nome legível e de grandes dimensões"	1
"Os auxiliares de saúde deviam ser mais humanos e ter sensibilidade para com o sofrimento do utente"	1
"Todos os profissionais com relacionamento próximo ao utente não deveriam achar-se no direito de tratar os utentes de forma desrespeitosa (com gritos e tratando-os por tu)."	1
"Algumas Assistentes operacionais precisam ser um pouco mais respeitadoras e educadas"	1
Procedimentos	
Descrição	Nº
"Entrega de folheto com informações de horários actualizados na admissão para internamento"	1

Elogios

Foram registados **18 Elogios** que transcrevemos:

"Um agradecimento á equipa de enfermagem"

"Muito grata á equipa médica, enfermagem e todos os auxiliares"

"Um agradecimento sincero a esta excelente equipa, pelo carinho, profissionalismo, humanidade e acompanhamento."

"Agradeço às Dras. Catarina e Ana Filipa, grandes profissionais"

"Continuem este trabalho, só dá prestígio"

"Tudo muito bom. Parabéns pelo serviço"

"Grande agradecimento a todos os profissionais que diariamente cuidam e alimentam os doentes internados"

"Grato a toda a equipa médica que me assistiu"

"Excelente serviço, estamos num bom caminho"

"Agradeço a todos, fui bem acarinhada"

"Saí dos Hospital satisfeito com a performance da equipa"

"Muito Bom atendimento a todos os níveis"

"Agradecer a toda a equipa a dedicação, carinho e disponibilidade"

"Encontrei profissionais impecáveis que me fizeram sentir parte da família"

"Agradeço o trabalho de toda a equipa, em particular Carla, Marisa, Neusa e Dra. Catarina"

"A confeção da alimentação é excelente atendendo às condicionantes (quantidade/distribuição) "

"Muito obrigado por tudo"

"Fui muito bem tratado, muito obrigado"

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
					
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" value="Sim"/>	<input type="text" value="Não"/>			

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