



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório Questionário de Satisfação do Utente

Psiquiatria e Saúde Mental

(adultos)

Internamento

2023

Gabinete do Cidadão

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR	3
2. METODOLOGIA	5
3. Análise Global.....	7
3.1. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado	7
3.2. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identificação e dos seus dados clínicos?	7
3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal.....	7
3.3.1. Assistentes técnicos (secretariado)	8
3.3.2. Equipa médica	8
3.3.3. Equipa de enfermagem	9
3.3.4. Assistentes operacionais.....	9
3.4. Visitas	10
3.5. Roupa	10
3.5.1. Hospital de Egas Moniz.....	10
3.5.2. Alimentação	11
3.6. Instalações (Gabinetes, WC, salas de espera).....	11
3.7. Acessibilidade	12
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 Psiquiatria e Saúde Mental, área de internamento, a funcionar no 7º 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

“O Serviço de Psiquiatria e Saúde Mental de Adultos da Unidade Local de Saúde de Lisboa Ocidental (ULSLO) é um serviço de psiquiatria integrado num hospital geral, com funções assistenciais, de ensino e investigação. Tem como missão:

1. Contribuir para a prestação de cuidados de saúde mental à população da área assistencial, em cooperação com os Centros de Saúde e as diversas estruturas da comunidade;
2. Prestar cuidados integrados às pessoas com doenças mentais graves;
3. Assegurar apoio psiquiátrico aos doentes de outros serviços da ULSLO.

A área assistencial do Serviço corresponde à do Agrupamento de Centros de Saúde (ACES) de Lisboa Ocidental e Oeiras - concelho de Oeiras e freguesias de Belém, Ajuda, Alcântara e antiga freguesia de Santo Condestável do concelho de Lisboa.

Dispõe das seguintes unidades funcionais:

- Unidade de Internamento de Doentes Agudos;
- Equipas Comunitárias – Lisboa, Dafundo e Oeiras;
- Unidade de Psiquiatria de Ligação;
- Hospital de Dia;
- Unidade de Dia de Laveiras;
- Unidade de Psiquiatria Forense;
- Urgência de Psiquiatria.

O acesso ao serviço é feito por referência prévia por:

- Médicos de Família de um dos Centros de Saúde da área assistencial – ACES de Lisboa Ocidental e Oeiras;
- Psiquiatras do Serviço de Urgência do Hospital de São Francisco Xavier (HSFX) /ULSLO;
- Médicos de outros Serviços do ULSLO.

O Serviço tem sede no Hospital Egas Moniz, onde funcionam a Unidade de Internamento de Doentes Agudos, o Hospital de Dia, a Equipa Comunitária de Lisboa, a Unidade de Psiquiatria de Ligação e a Unidade de Psiquiatria Forense. As Equipas Comunitárias de Oeiras e Dafundo funcionam em instalações na comunidade. A Unidade de Dia de Laveiras ocupa instalações cedidas pela Câmara Municipal de Oeiras. A Urgência de Psiquiatria está integrada na urgência do HSFX/ULSLO.

Para levar a cabo a sua missão o serviço dispõe de um leque diversificado de técnicos e colaboradores – Psiquiatras, Psicólogos, Assistentes Sociais, Enfermeiros, Terapeutas Ocupacionais, Psicopedagogo, Assistentes Técnicos e Operacionais.

Tem também uma importante dimensão formativa, acolhendo: Internos de Psiquiatria durante todo o período formativo; Internos de Medicina Geral e Familiar, de Psiquiatria da Infância e Adolescência e

de Neurologia durante os estágios parcelares; Alunos do 5º e 6ª anos do Mestrado Integrado em Medicina da NOVA Medical School/Faculdade de Ciências Médicas (cadeiras de Psiquiatria e de Saúde Mental); Estagiários académicos e profissionais de Psicologia, Serviço Social, Enfermagem e Terapia Ocupacional.” *In <https://www.chlo.min-saude.pt/index.php/servicos-clinicos/64-psiquiatria-e-saude-mental/116-psiquiatria-e-saude-mental>*

Durante o Ano de 2023 o movimento de doentes internados registados foi de 246 doentes.

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

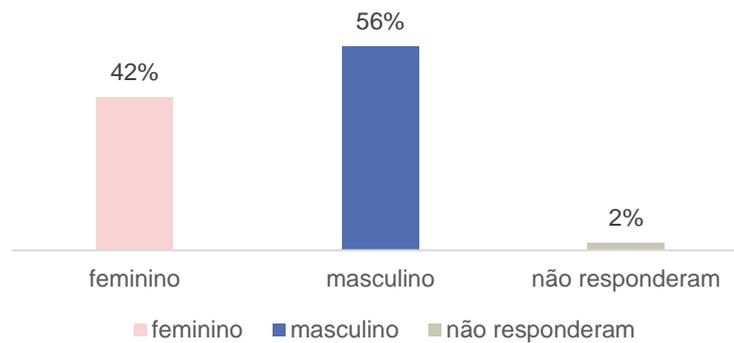
Os questionários foram dirigidos aos utentes internados na no Serviço de Psiquiatria para preenchimento visando o anonimato dos mesmos. Foram entregues pela equipa de enfermagem no momento da alta, com indicação para preenchimento e devolução ao secretariado/colocação em caixas de questionários disponíveis.

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.

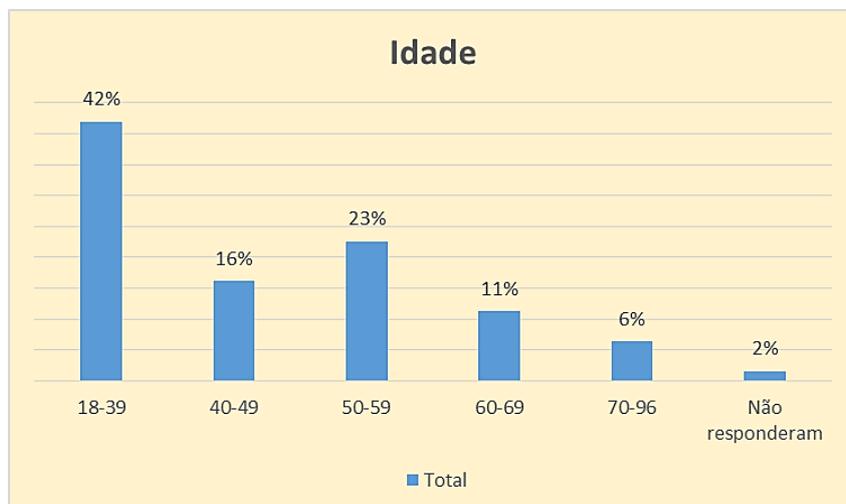
População Alvo PSIQUIATRIA			
Serviço	População alvo	Amostra (nº inquiridos)	% inquiridos
Psiquiatria	246	62	25%

*Fonte Sclínico

Género:



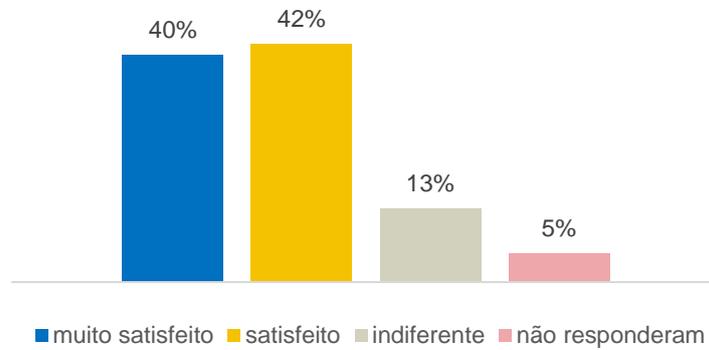
E compreendidos nas seguintes faixas etárias:



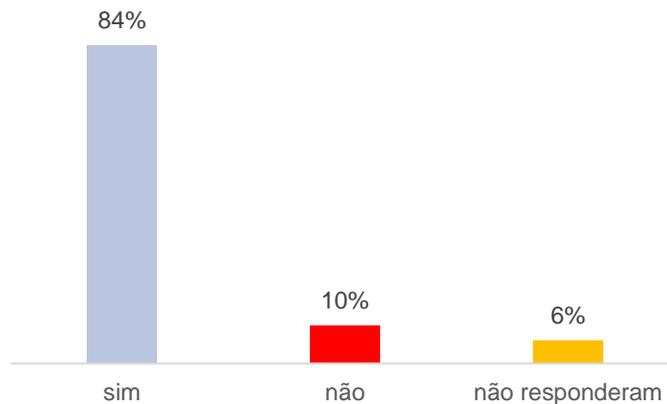
3. ANÁLISE GLOBAL

Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

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



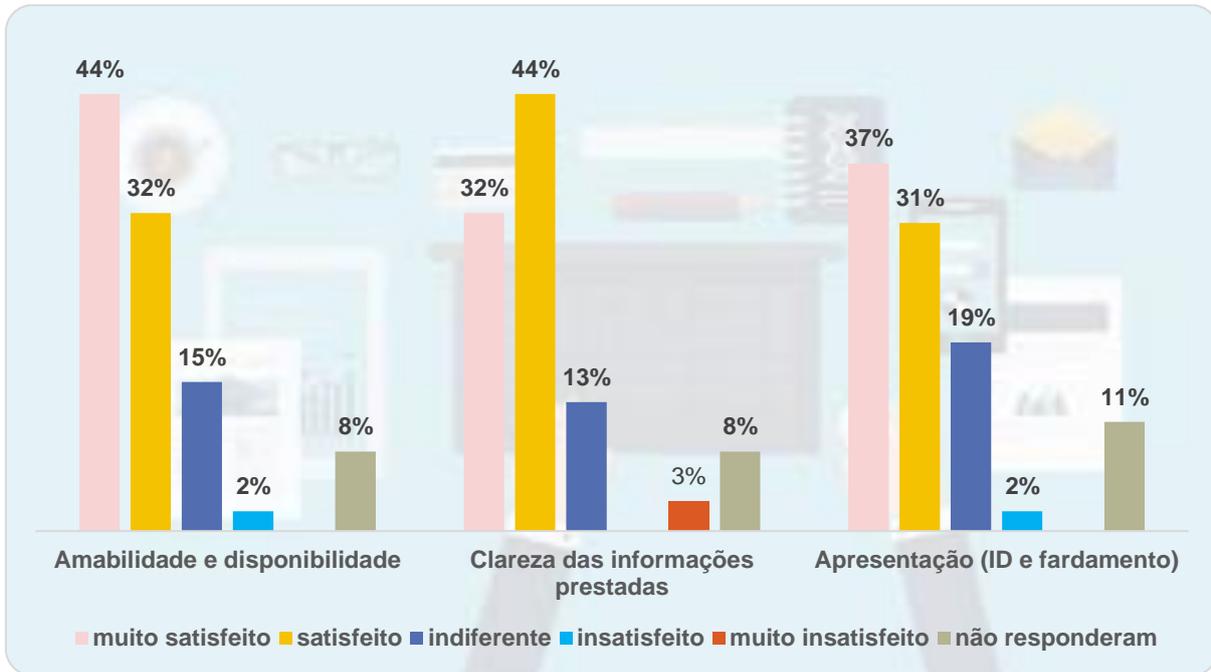
3.2. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identificação e dos seus dados clínicos?



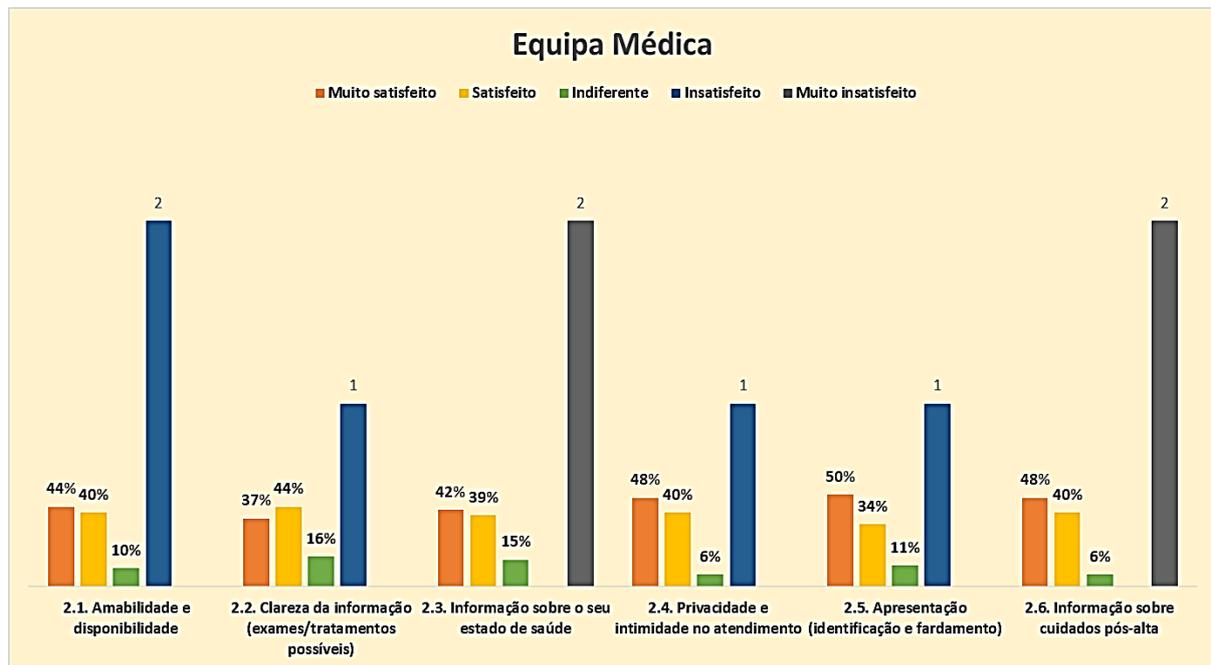
3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal

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)

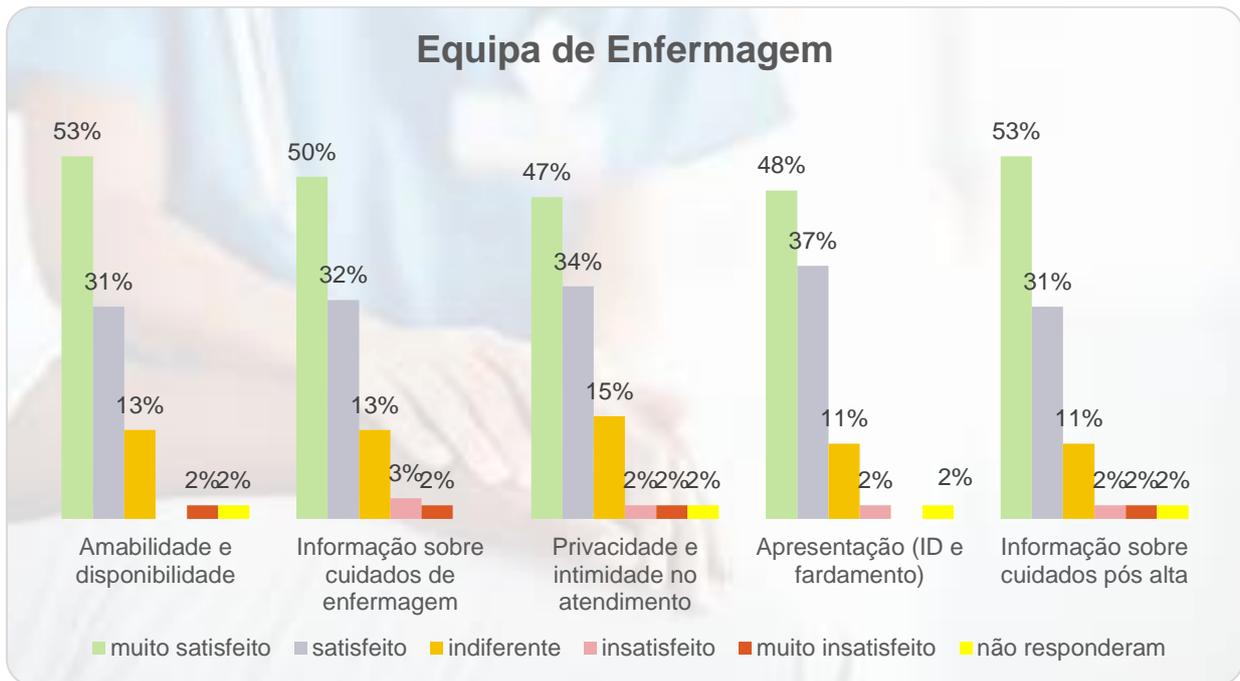


3.3.2. Equipa médica

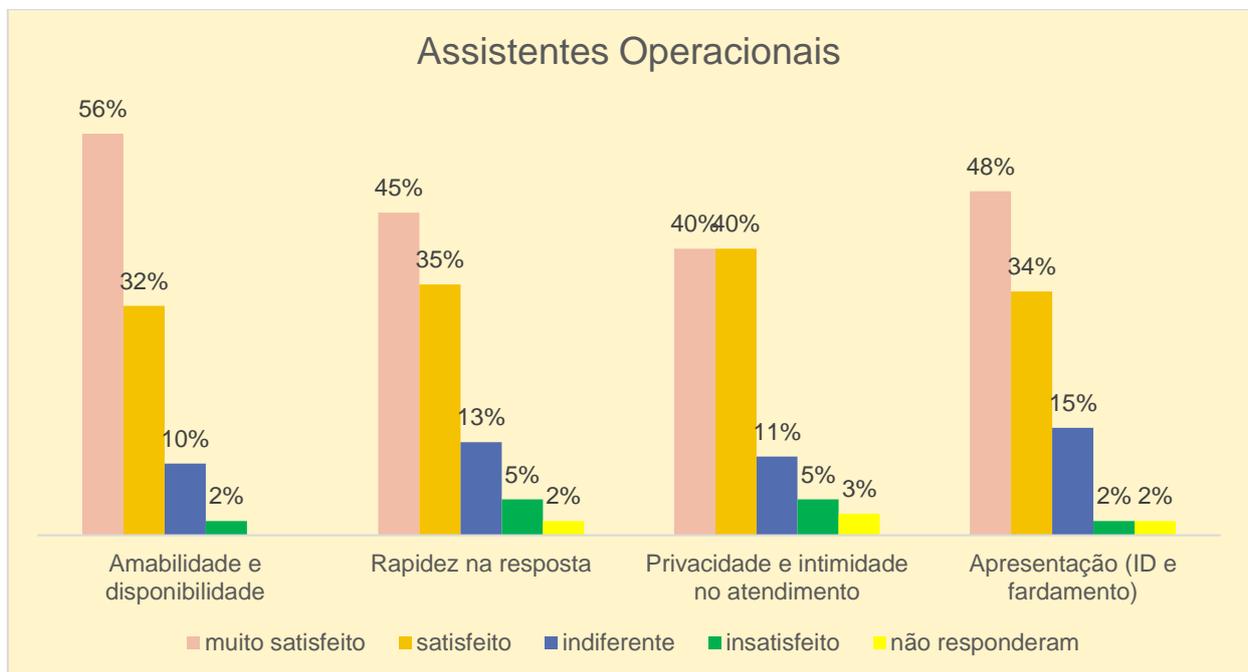


A esta variável verifica-se 2% de ausência de resposta aos pontos: “Clareza da informação”; “Informação sobre estado de saúde” e “Informação sobre cuidados pós alta”. Para “Amabilidade e disponibilidade”; “Privacidade no atendimento” e “Apresentação (ID e fardamento)” verificou-se 3% de ausência de respostas respetivamente.

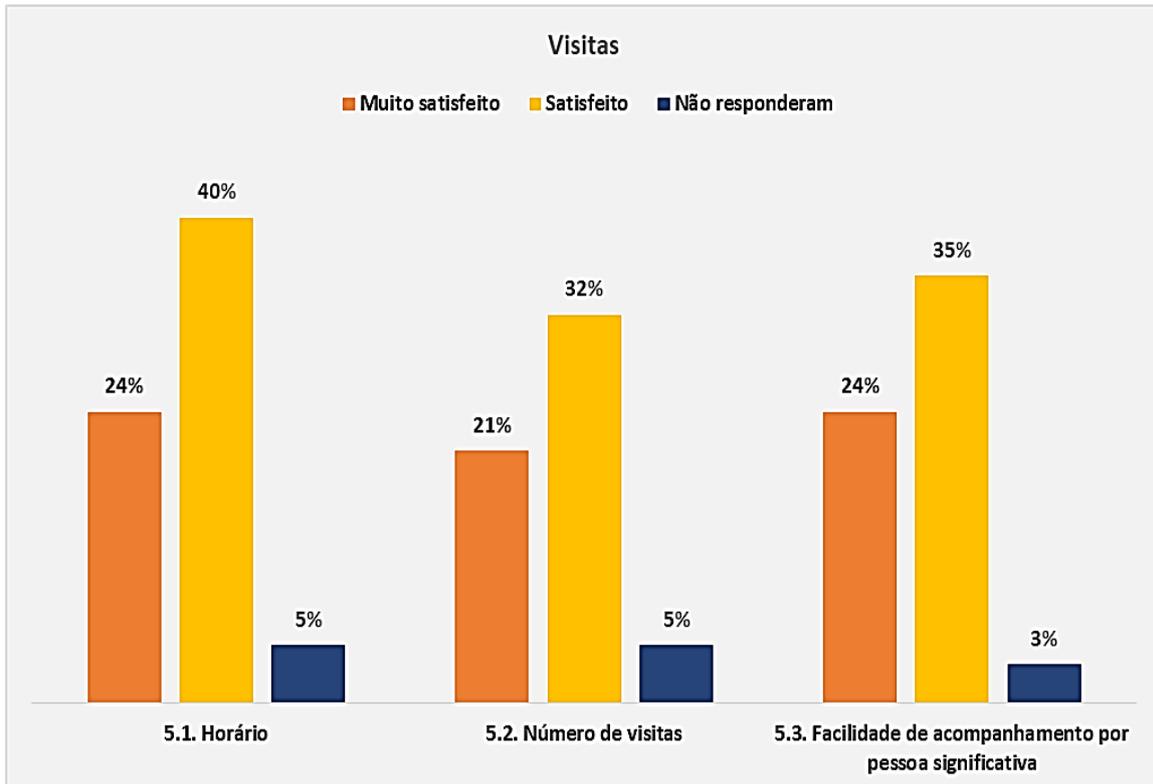
3.3.3. Equipa de enfermagem



3.3.4. Assistentes operacionais

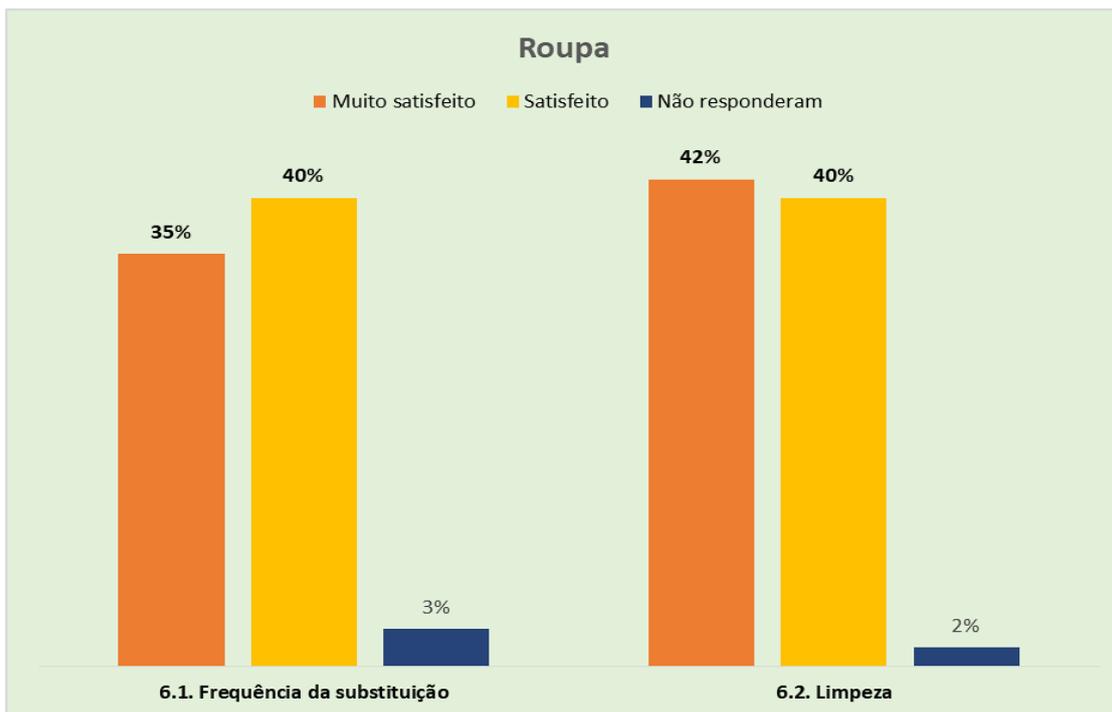


3.4. Visitas

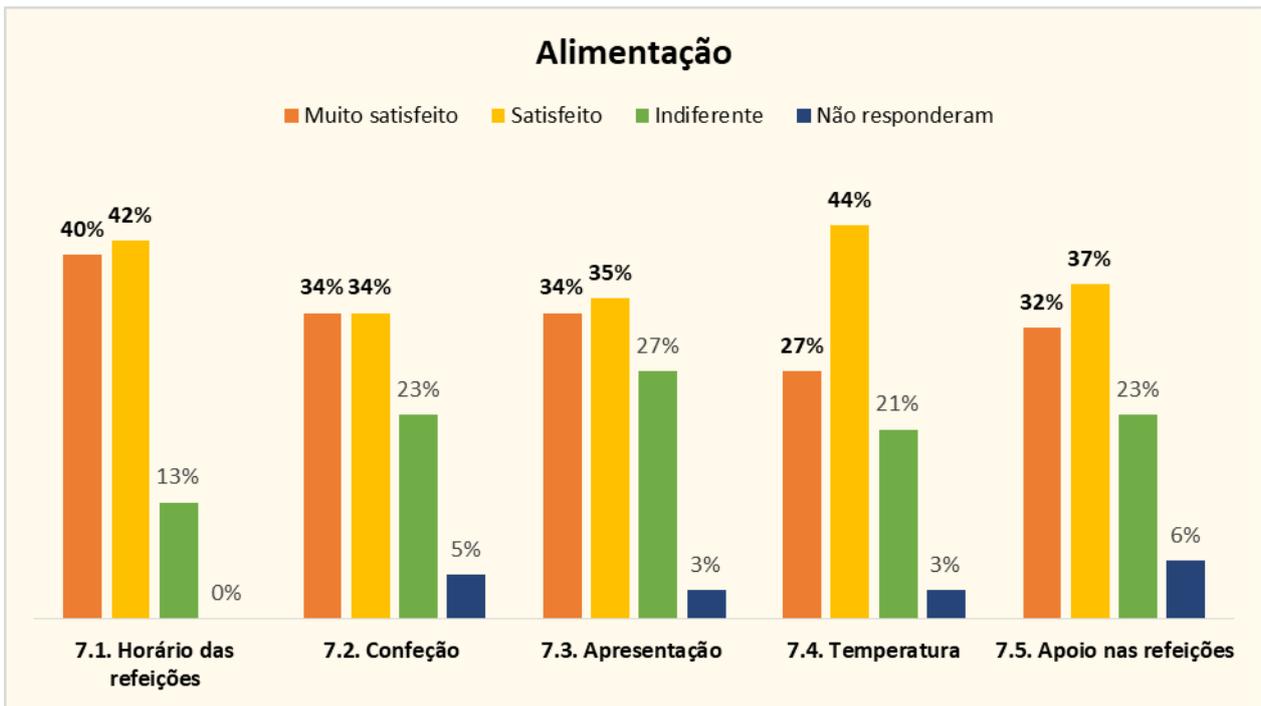


3.5. Roupas

3.5.1. Hospital de Egas Moniz

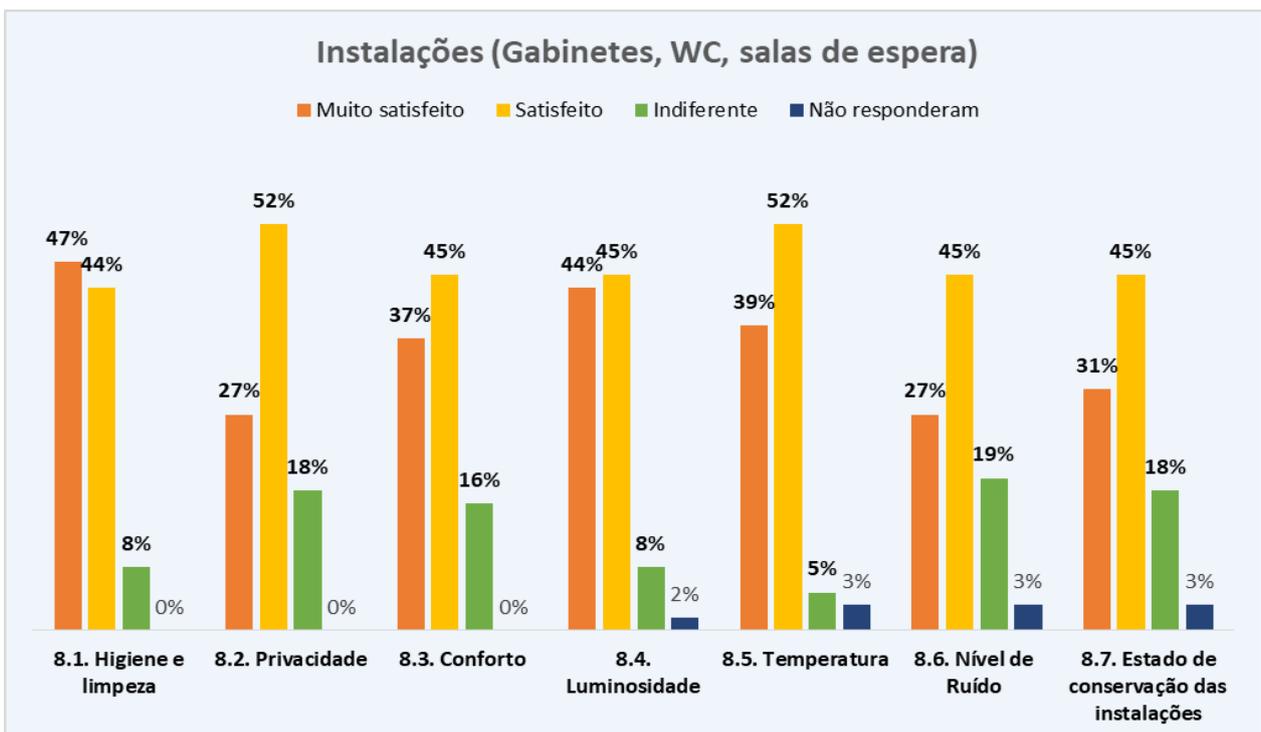


3.5.2. Alimentação



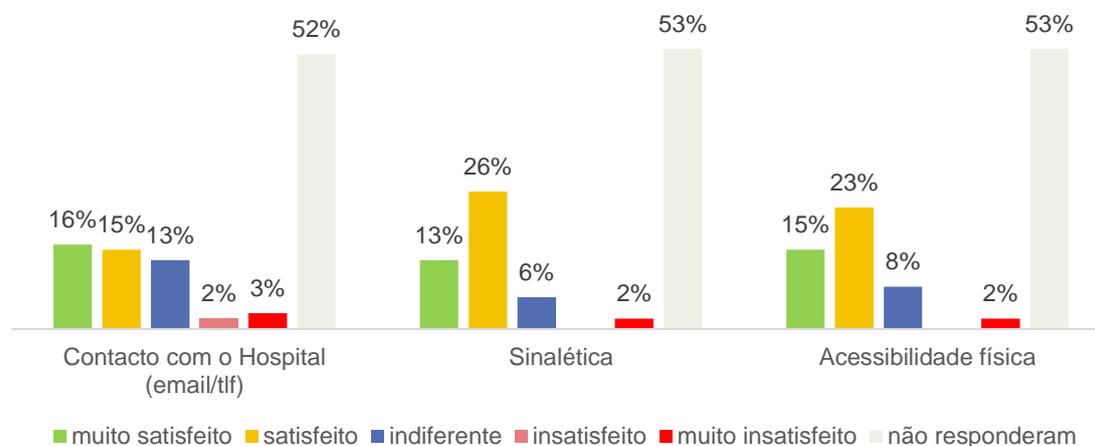
3.6. Instalações (Gabinets, WC, salas de espera)

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

Instalações e Equipamentos	
Descrição	Nº
"Construir uma sala de refeições"	2
"Melhorar as instalações, há necessidade de obras"	2
"Retirar o bolor negro do duche"	1
"Falta um espaço para fumar"	2
"Melhorar o odor do quarto 7"	1
"Necessita de um espaço exterior"	2
Alimentação	
Descrição	Nº
"Melhorar a comida pois a mesma tem muitos hidratos, engordam"	1
"Dar mais pacotes de bolachas na ceia"	1
"Variar a alimentação"	1
"Melhorar a temperatura das refeições"	1

Recursos Humanos	
Descrição	Nº
"Contratação de mais pessoal de enfermagem e auxiliares"	3
"Deveriam admitir um terapeuta ocupacional"	3
Assistência	
Descrição	Nº
"Melhorar a simpatia dos enfermeiros e auxiliares que parecem sempre chateados"	1
"Melhorar o fardamento dos profissionais, não são distinguíveis"	1
"Melhorar a limpeza"	1
"Instituir actividades pedagógicas e apoio psicológico"	1
Acolhimento	
Descrição	Nº
"Os utentes deveriam andar vestidos com as suas próprias roupas"	2
"Renovar os pijamas, robes e roupas dos doentes"	1
Procedimentos	
Descrição	Nº
"Criar pausas e ser acompanhado por um enfermeiro em espaço livre com natureza"	1
"Criar caminhadas para os fumadores saciarem o seu desejo de fumar"	1
"O horário de fumo deveria ser repartido entre as manhãs e tardes"	1
"Deveria existir cacifo para colocação de objectos pessoais"	1
"Conhecer melhor os fármacos administrados e as quantidades fornecidas"	2
"Haver mais saídas e passatempos e períodos de fumo no exterior principalmente à tarde"	5
"Criação de jogos acompanhados de enfermagem +rua -casa"	1
"Falta telemóvel do utente 2 horas por dia"	1
"Aumentar o número de visitas"	3

Elogios

Foram registados **7 Elogios** que transcrevemos:

"Excelentes e esforçados profissionais"

"Obrigado"

"Na minha opinião foi bom para mim e para a minha saúde mental"

"Continuem o bom trabalho"

"Foi muito bom"

"Tenho a agradecer pela ajuda e força da equipa"

"Encontrei aqui equipas fantásticas que me ajudaram a recuperar"

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