



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório de Questionários de satisfação UCI 2

2023

Gabinete do Cidadão

ÍNDICE

1. Introdução	2
2. Apresentação do Serviço/Sector	2
3. Metodologia/População Alvo/Género/Idade	3
4. Análise Global	4
5. Classificação da Unidade de Cuidados Intensivos (UCI-2)	4
5.1 Como classifica o Serviço prestado	4
5.2 Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?	5
6. Questões/Variáveis	
6.1 Atendimento prestado pelos Assistentes Técnicos	5/6
6.2 Equipa Médica	6/7
6.3 Equipa de Enfermagem	7/8
6.4 Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)	8/9
6.5 Visitas	9
6.6 Roupa	10
6.7 Alimentação	10/11
6.8 Condições das Instalações (enfermarias, wc`s, espaços de convívio)	11/12
7. Sugestões	12
8. Agradecimento/Elogios	13
9. Anexo/Questionário de Satisfação do Utente	14/15

1. Introdução

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 da U.C.I. - 2, área de internamento, a funcionar no 3º piso do Edifício de Internamento no Hospital de Egas Moniz.

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.

Salientamos que em Março de 2023 foi implementado novo questionário de satisfação com parâmetros diferentes, porém este Serviço em particular registou respostas apenas ao questionário anterior durante o ano de 2023.

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.

2. Apresentação do serviço/sector

A UCI - 2 está localizada no 3º Piso do Hospital de Egas Moniz. Tem a lotação de 8 camas, distribuídas 6 em *open space* e 2 em quartos individuais. O movimento de doentes internados durante o ano de 2023 foi de 370.

Recebe doentes de foro médico: Neuro-crítico e Cirúrgico. Maioritariamente com origem no Serviço de Urgência do Hospital de São Francisco Xavier; outros Hospitais; Bloco Operatório Cirurgia eletiva e Bloco operatório Urgência.

3. Metodologia

Objectos de estudo e variáveis

População alvo

Os questionários foram dirigidos aos utentes internados na Unidade de Cuidados Intensivos 2. Foram entregues pela equipa de enfermagem no momento da alta, com indicação para preenchimento e devolução no secretariado/ou colocação em caixas de questionário de forma a garantir o anonimato dos inquiridos.

O questionário é constituído por perguntas fechadas com possibilidade de sugestão.

População Alvo		
UCI 2	População Alvo	Amostra
Egas Moniz	370	103
% de Inquiridos		28%

Da população alvo 103 indivíduos responderam, 67% do género masculino e 33% do género feminino.

Fem	%	Masc	%
59	57%	41	40%

Não Responderam

Nr	%
3	3%

E dentro das seguintes faixas etárias:

>18-29	%	30-39	%	40-49	%	50-59	%	60-<69	%
8	8%	10	10%	18	17%	21	20%	43	42%

4. Análise Global:

Total de doentes saídos no Ano de 2023		370
Total Inquiridos		103
Percentagem de inquiridos		28%

No ano de 2023, foram obtidas a participação no preenchimento dos questionários de satisfação de 28% da amostra total.

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

- *Muito Satisfeito*
- *Satisfeito*
- *Indiferente*
- *Insatisfeito*
- *Muito Insatisfeito*

5. Classificação da Unidade de Cuidados Intensivos UCI-2

5.1. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?

muito bom	%	bom	%	satisfeito	%	mau	%	muito mau	%
82	80%	11	11%	2	2%		0%		0%

92% Dos inquiridos responderam a esta questão. 80% Classificaram o serviço prestado em “**Muito Bom**” 11% de “**Bom**” sendo que a este ponto 8% optaram por não responder.

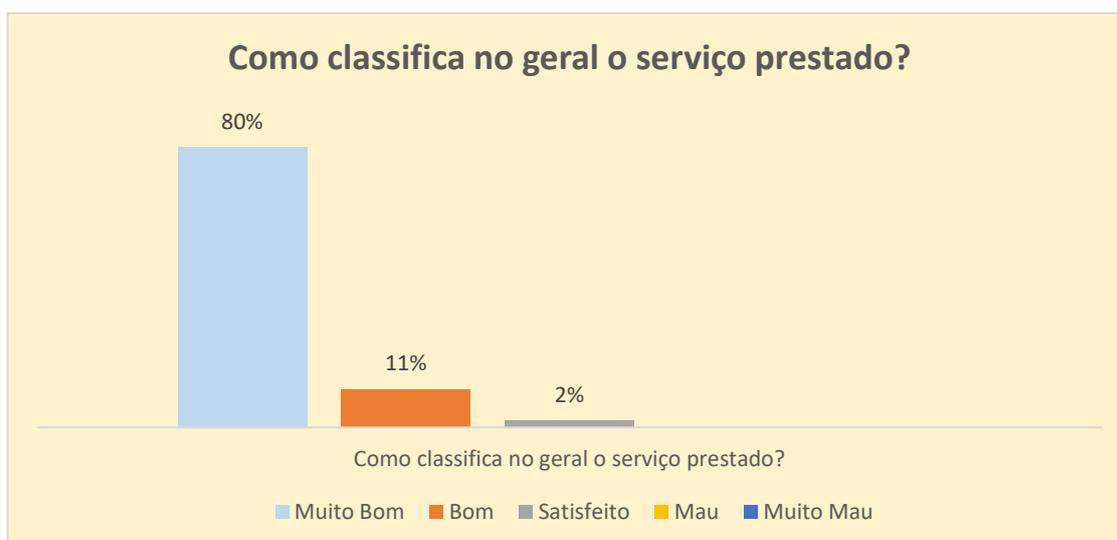


Fig. 1

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

Sim	%	Não	%
94	91%	1	1%

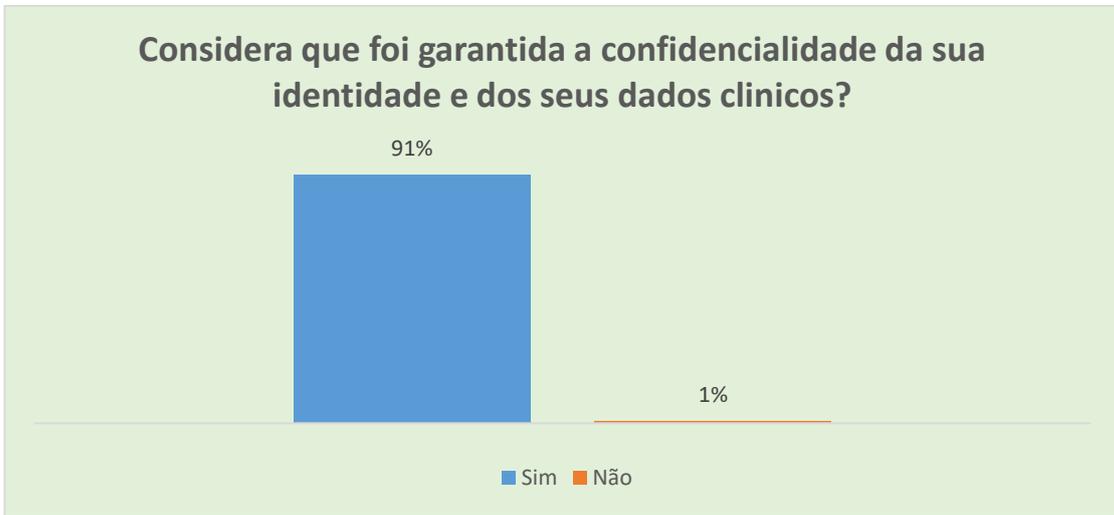


Fig. 2

92% Dos inquiridos responderam a esta questão.

6. Questões/Variáveis

6.1. Atendimento prestado pelos Assistentes Técnicos

Amabilidade e disponibilidade

Clareza das Informações Prestadas

Apresentação (identificação e fardamento)

muito bom	%	bom	%	satisfeito	%	mau	%	muito mau	%
80	78%	16	16%	1	1%		0%		0%
75	73%	19	18%	2	2%		0%		0%
75	73%	19	18%	2	2%	1	1%		0%
	74%		17%		2%		0%		0%

Com 94% de respostas dadas a este ponto, 74% classificaram o atendimento como **“Muito Bom”**; 17% como **“Bom”** e 2% para **“Satisfeito”**. Com ausência de respostas negativas enquadra-se esta variável dentro dos parâmetros da Boas Práticas.

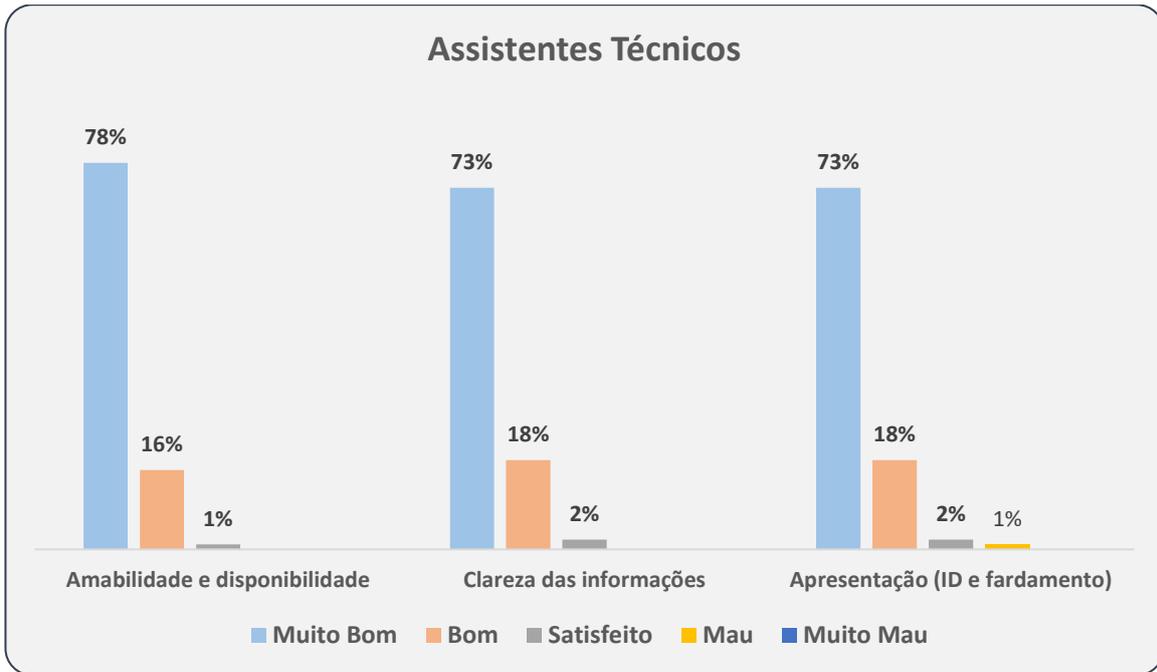


Fig. 3

6.2. Equipa Médica

Amabilidade e disponibilidade

Clareza das informações (exames/tratamentos possíveis)

Informação sobre o seu estado de saúde

Privacidade e intimidade no atendimento

Apresentação (identificação e fardamento)

Informação sobre os cuidados pós-alta

muito bom	%	bom	%	satisfeito	%	mau	%	muito mau	%
80	78%	16	16%	3	3%		0%		0%
77	75%	17	17%	5	5%		0%		0%
77	75%	17	17%	4	4%		0%		0%
75	73%	20	19%	4	4%		0%		0%
73	71%	19	18%	4	4%	1	1%		0%
64	62%	22	21%	6	6%	2	2%		0%
	72%		18%		4%		0%		0%

A esta variável verificaram-se 95% de respostas de participação, 72% foram para a variável **“Muito Bom”**; 18% para **“Bom”** e 4% para **“Satisfeito”**.

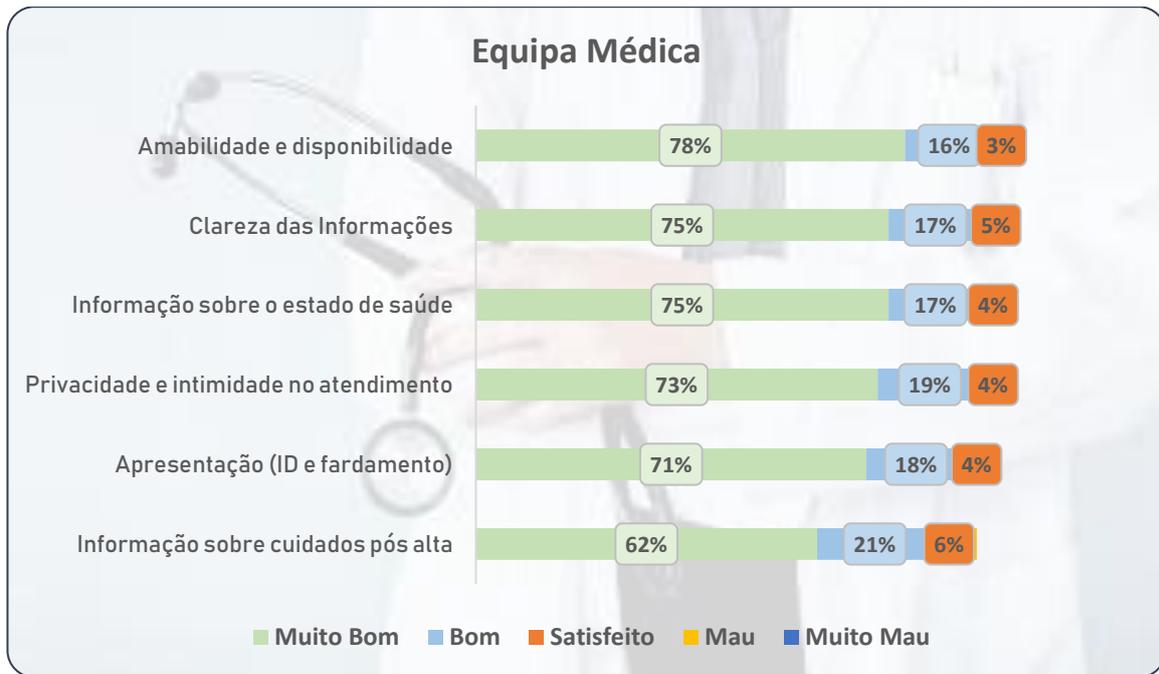


Fig. 4

6.3. Equipa de Enfermagem

Amabilidade e disponibilidade

Informação sobre os cuidados de enfermagem

Privacidade e intimidade no atendimento

Apresentação (identificação e fardamento)

Informação sobre os cuidados pós-alta

muito bom	%	bom	%	satisfeito	%	mau	%	muito mau	%
90	87%	7	7%	1	1%		0%		0%
84	82%	15	15%		0%		0%		0%
85	83%	14	14%		0%		0%		0%
85	83%	13	13%		0%	1	1%		0%
80	78%	13	13%	1	1%	2	2%		0%
	82%		12%		0%		1%		0%

Novamente e com um total de 95% de respostas, tendo sido atribuído ao ponto **“Muito Bom”** 82%; 12% como **“Bom”** e 1% para **“Mau”** com atribuição de respostas negativas aos pontos **“Apresentação (identificação e fardamento)”** e **“Informação sobre cuidados pós-alta”**.

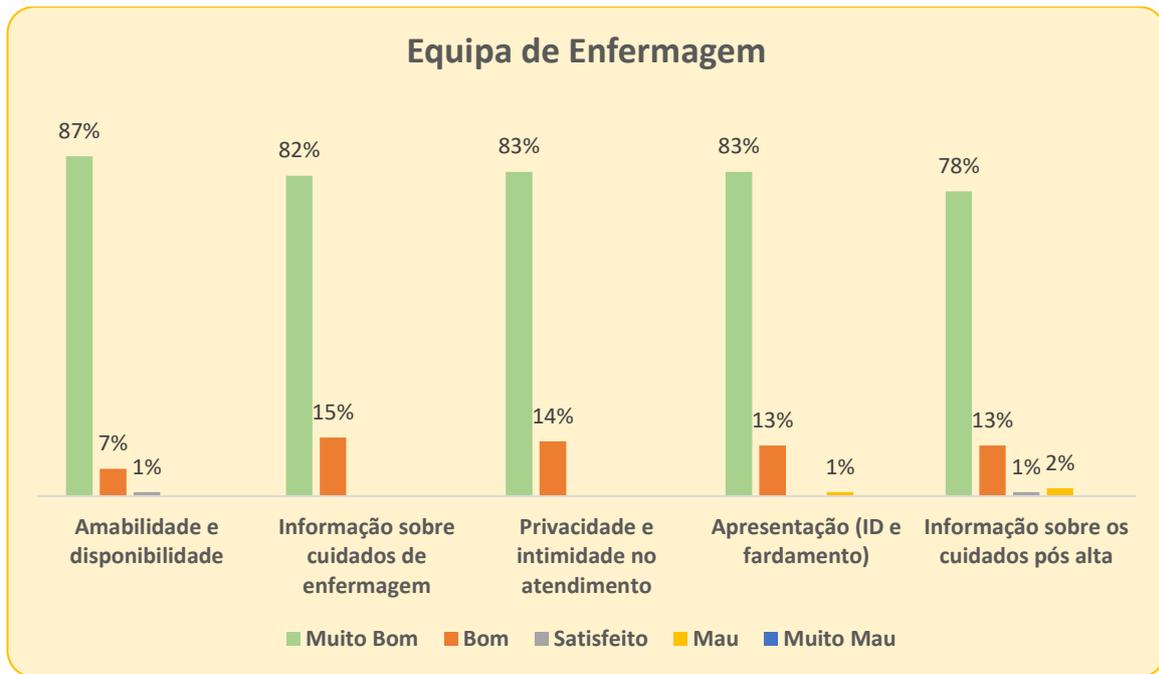


Fig. 5

6.4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)

Amabilidade e disponibilidade

Rapidez de resposta

Privacidade e intimidade no atendimento

Apresentação (identificação e fardamento)

numero	muito bom	%	bom	%	satisfeito	%	mau	%	muito mau	%
90	90	87%	9	9%	0	0%	0	0%	0	0%
80	80	78%	18	17%	1	1%	0	0%	0	0%
81	81	79%	18	17%	0	0%	0	0%	0	0%
76	76	74%	20	19%	2	2%	1	1%	0	0%
		79%		16%		1%		0%		0%

A este ponto, 79% das respostas incidiram para o “**Muito Bom**”, 16% para o “**Bom**” e 1% para o “**Satisfeito**”. A este ponto registou-se uma resposta negativa para “**Apresentação (identificação e fardamento)**”.

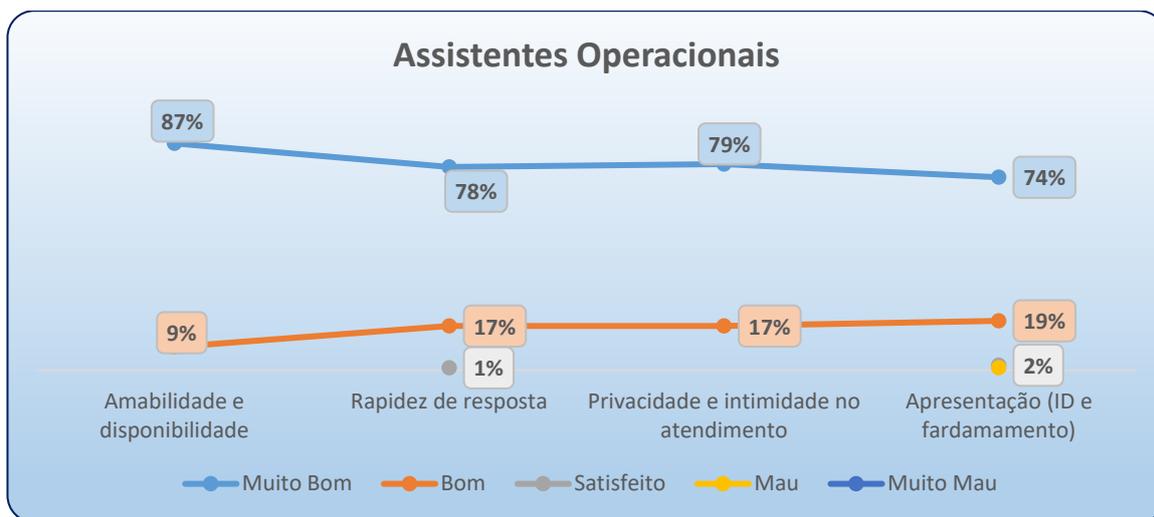


Fig. 6

6.5. Visitas

Horário

Nº de visitas

Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa

muito bom	%	bom	%	satisfeito	%	mau	%	muito mau	%
59	57%	27	26%	9	9%	2	2%		0%
53	51%	33	32%	9	9%	2	2%		0%
61	59%	26	25%	6	6%		0%		0%
	56%		28%		8%		1%		0%

93% Dos inquiridos responderam a este ponto, sendo que o intervalo de respostas positivas reúne 56% distribuídas entre o **“Muito Bom”**, 28% para o **“Bom”**, 8% para o **“Satisfeito”**, 1% para o **“Mau”**. A esta variável os inquiridos respondem de forma muito diversificada atribuindo as mesmas a vários pontos que exprimem diversos estados de satisfação.

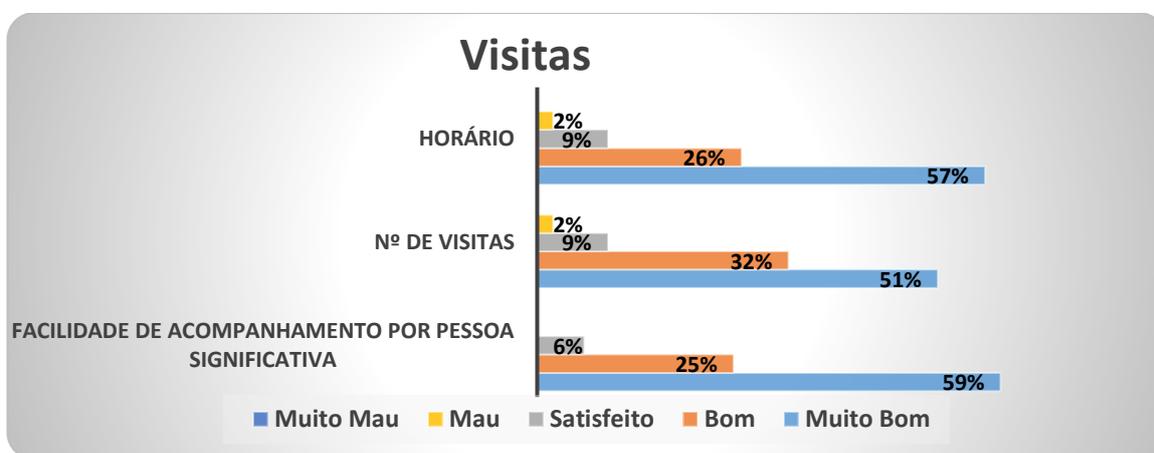


Fig. 7

6.6. Roupa

Frequência da substituição

Limpeza

muito bom	%	bom	%	satisfeito	%	mau	%	muito mau	%
75	73%	22	21%		0%		0%		0%
78	76%	18	17%		0%		0%		0%
	74%		19%		0%		0%		0%

Com 94% de respostas, as mesmas situam-se todas nas variáveis positivas; **“Muito Bom”** com 74% e **“Bom”** com 19%. A este ponto 6% optaram por não responder.

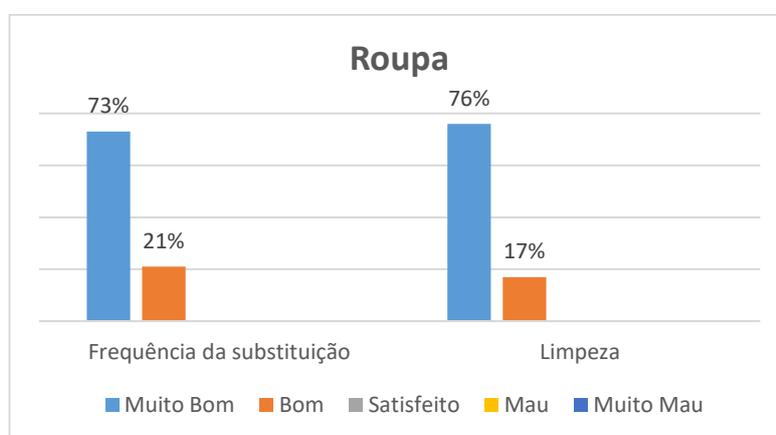


Fig. 8

6.7. Alimentação

Horário das refeições

Confecção

Apresentação

Temperatura

Temperatura

Apoio nas refeições

muito bom	%	bom	%	satisfeito	%	mau	%	muito mau	%
56	54%	27	26%	11	11%	1	1%		0%
54	52%	29	28%	10	10%	2	2%		0%
53	51%	30	29%	10	10%	2	2%		0%
52	50%	29	28%	12	12%	2	2%		0%
57	55%	27	26%	8	8%		0%		0%
	53%		28%		10%		1%		0%

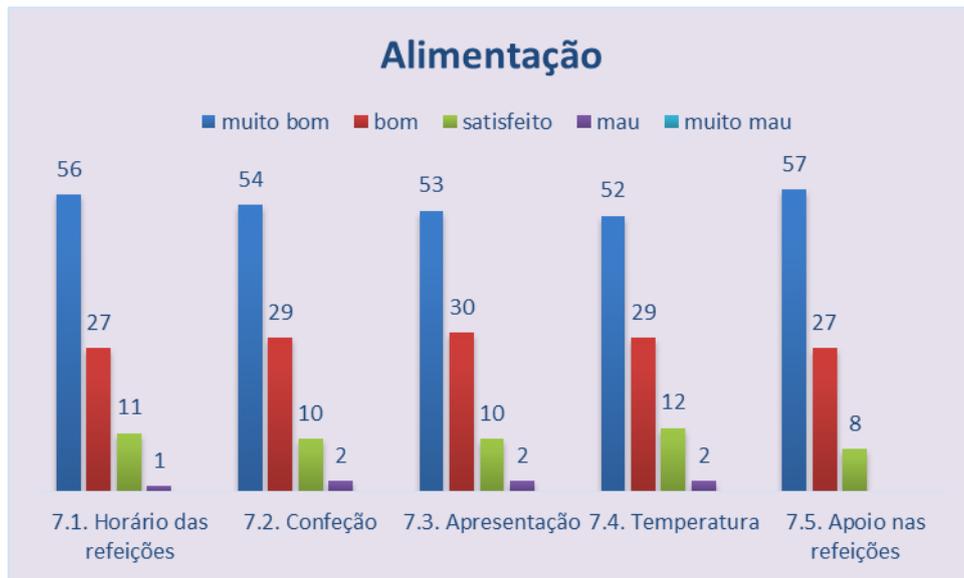


Fig. 9

A esta variável também é habitual encontrar uma grande diversidade de respostas aos diversos pontos existentes. As respostas foram distribuídas entre o **“Muito Bom”** com 53%, 28% para o **“Bom”**, 10% para o **“Satisfeito”** e 1% para o **“Mau”**. Embora não se trate de um ponto que dependa directamente do Serviço, poderá sempre ser melhorado.

6.8. Instalações (enfermarias, WC, salas de convívio)

Higiene e Limpeza

Privacidade

Conforto

Luminosidade

Temperatura

Nível de ruído nas enfermarias e corredores

Estado de conservação das instalações

muito bom	%	bom	%	satisfeito	%	mau	%	muito mau	%
77	75%	20	19%		0%		0%		0%
67	65%	27	26%	2	2%		0%		0%
70	68%	24	23%	2	2%		0%		0%
63	61%	25	24%	5	5%	1	1%		0%
63	61%	30	29%	2	2%		0%		0%
57	55%	26	25%	7	7%	3	3%	2	2%
63	61%	26	25%	5	5%		0%	1	1%
	64%		25%		3%		1%		0%

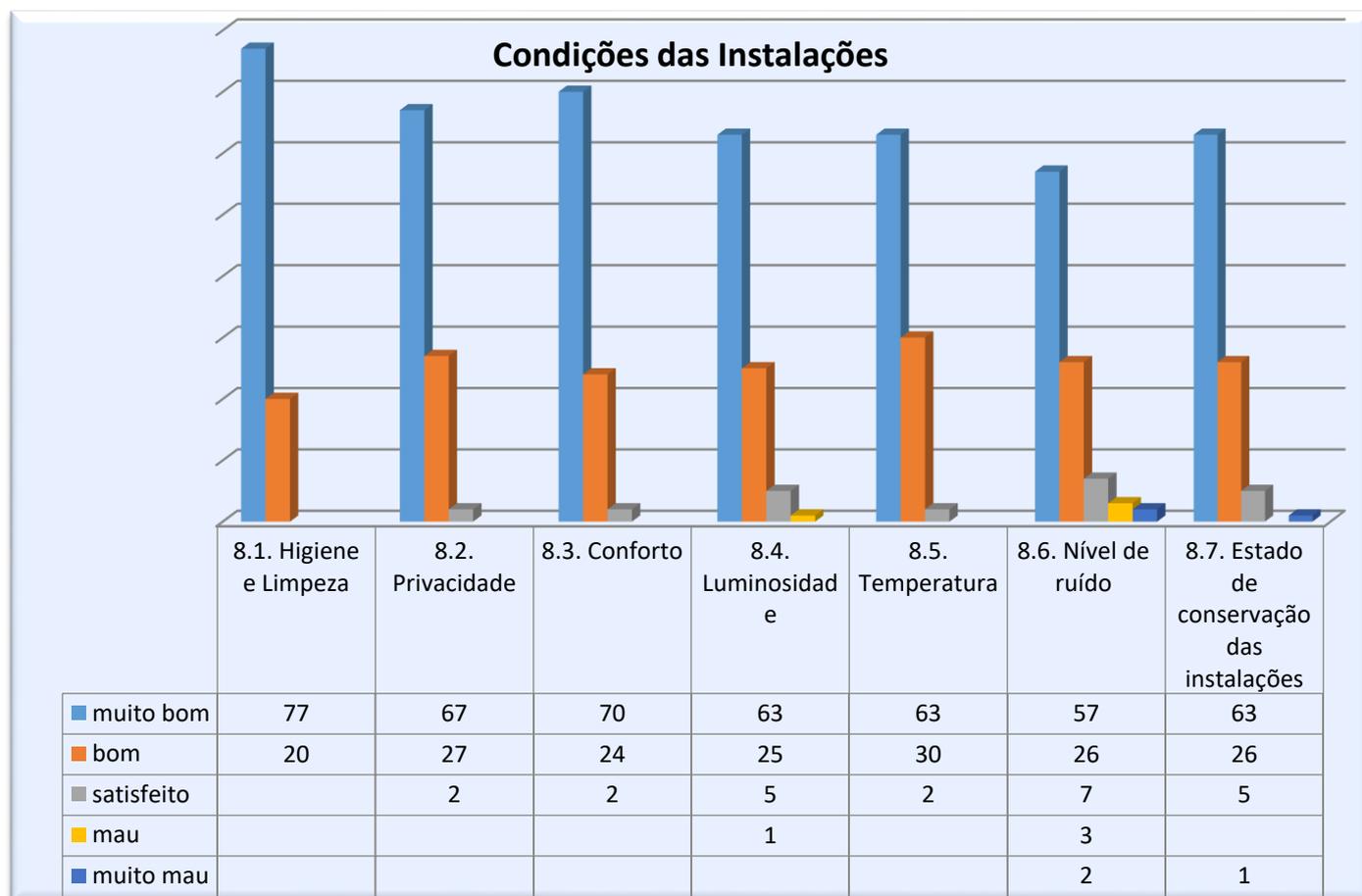


Fig. 10

A este ponto, o **“Muito Bom”** obteve 64% das respostas, o **“Bom”** e o **“Satisfeito”** obtiveram 25% e 3% respectivamente, sendo que o **“Mau”** reuniu 1% da participação de 93% dos inquiridos que responderam a esta variável. Salientamos no entanto, que às variáveis: *“Nível de ruído nas enfermarias e corredores”* os inquiridos atribuíram duas respostas para o **“Muito Mau”** e uma resposta para o mesmo estado de satisfação para a variável *“Estado de Conservação das Instalações”*.

7. Sugestões:

No ano de 2023, foram recolhidas **5 sugestões** da amostra apresentada:

"Deveriam deixar entrar 3 visitas porque se uma pessoa tiver 2 filhos já não entram todos"

"A televisão nos dias de hoje têm mais canais para além dos estatais, seria útil melhorar para os doentes se distraírem um pouco"

"Ter mais atenção quando se acendem as luzes e ao ruído para melhor repouso dos pacientes"

"Fixar o horário das refeições"

"Maior organização nos horários para exames"

8. Agradecimentos/Elogios:

No ano de 2023, foram recolhidos de forma anónima **11 agradecimentos/elogios**:

"Felicitar toda a equipa"

"Muito obrigado a toda a equipa"

"Agradeço os cuidados humanizados, éticas e relacionamento exemplar! Merecem mimos e reconhecimento"

"Continuar com o excelente atendimento primado pela empatia com o paciente, factor importante na recuperação do mesmo."

"Parabéns a toda a equipa"

"Gratidão a todos sem excepção"

"Que os profissionais possam ter sempre ter as condições para efectuarem seus trabalhos com amor"

"Está tudo bem!"

"Continuação dos procedimentos existentes, reanálise e eventuais melhorias"

"Muito obrigado de coração a todos"

"Os serviços prestados pelas equipas do HEM são além de tecnicamente capacitados, plenos de carinho e até do essencial humor. Parabéns!"

9. Anexo/Questionário Tipo:



Questionário de satisfação do utente - Serviços de Internamento

Valorizamos a sua opinião. Para que possamos ir ao encontro das suas expectativas e, se possível ou necessário, melhorarmos a prestação de cuidados nos nossos serviços, solicitamos a sua colaboração no preenchimento deste questionário. Por favor assinale com um (x) na resposta que melhor traduz a sua opinião. Este questionário é anónimo.

Hospital onde se encontra:

Hospital de Santa Cruz	Hospital de São Francisco Xavier	Hospital de Egas Moniz
------------------------	----------------------------------	------------------------

Serviço onde foi assistido: _____

Idade: _____ Sexo: _____ Data de Alta: ___/___/___

	muito bom	bom	satisfatório	mau	muito mau
1. Atendimento prestado pelo secretariado/recepção					
1.1. Amabilidade					
1.2. Clareza das informações prestadas					
1.3. Apresentação (identificação e fardamento)					
2. Equipa Médica					
2.1. Clareza da comunicação sobre exames, tratamentos, medicação e opções terapêuticas					
2.2. Informação sobre o seu estado de saúde					
2.3. Atenção e disponibilidade					
2.4. Amabilidade					
2.5. Privacidade no atendimento					
2.6. Apresentação (identificação e fardamento)					
2.7. Informação sobre os cuidados pós-alta					
2.8. Rapidez do processo de alta					
3. Equipa de Enfermagem					
3.1. Atenção e disponibilidade no atendimento					
3.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem recebidos					
3.3. Rapidez de resposta					
3.4. Amabilidade					
3.5. Privacidade no atendimento					
3.6. Apresentação (identificação e fardamento)					
3.7. Informação sobre os cuidados pós-alta					
3.8. Rapidez do processo de alta					
4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)					
4.1. Amabilidade no atendimento					
4.2. Rapidez de resposta					
4.3. Atenção e Disponibilidade					
4.4. Privacidade no atendimento					
4.5. Apresentação (identificação e fardamento)					

Após o preenchimento deste questionário, por favor coloque-o na Caixa de Sugestões. Muito Obrigada pela sua colaboração!

GCI_QA_Versão última_07-02-2017

5. Outros técnicos	 muito bom	 bom	 satisfatório	 mau	 muito mau
5.1. Clareza das orientações transmitidas					
5.2. Amabilidade					
5.3. Atenção e disponibilidade					
5.4. Privacidade no atendimento					
5.5. Apresentação (identificação e fardamento)					
6. Alimentação	 muito bom	 bom	 satisfatório	 mau	 muito mau
6.1. Horário das refeições					
6.2. Variedade da ementa					
6.3. Confeção					
6.4. Apresentação					
6.5. Temperatura					
6.6. Quantidade					
6.7. Apoio nas refeições					
7. Visitas	 muito bom	 bom	 satisfatório	 mau	 muito mau
7.1. Horário					
7.2. Nº de visitas					
7.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa					
8. Roupas	 muito bom	 bom	 satisfatório	 mau	 muito mau
8.1. Frequência da substituição					
8.2. Limpeza					
9. Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio)	 muito bom	 bom	 satisfatório	 mau	 muito mau
9.1. Higiene e Limpeza					
9.2. Privacidade					
9.3. Conforto					
9.4. Luminosidade					
9.5. Temperatura					
9.6. Nível de ruído nas enfermarias e corredores					
9.7. Estado de conservação das instalações					

10. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos ?	 Sim	 Não

11. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?	 Muito bom	 bom	 satisfatório	 mau	 muito mau

12. Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos?	 Sim	 Não

As suas sugestões:

Apos o preenchimento deste questionario, por favor coloque-o na Caixa de Sugestoes. Muito Obrigada pela sua colaboração!
 GCI_QA_Versão última_07-02-2017