



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório Questionário de Satisfação do Utente

Unidade de Cirurgia Ambulatória

Hospital de Egas Moniz

2023

Gabinete do Cidadão

ÍNDICE

1.	APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR	3
2.	METODOLOGIA	4
3.	Análise Global	6
3.1.1	Considera que foi garantida a confidencialidade da sua ID e dados clínicos?	6
3.1.2	Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?	6
3.1.3	Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos?	6
4.	Veio ao Hospital para?	7
4.1.1	Tempo de espera pela marcação de 1ª consulta/cirurgia?	7
4.1.2	Tempo de espera para marcação de exame?	7
4.1.3	Quanto tempo esperou para ser atendido no dia da consulta?	7
4.1.4	Quanto tempo esperou para realizar o exame/tratamento/cirurgia?	7
4.1.5	Tempo de espera no dia da consulta/exame/tratamentos?	8
4.1.6	Tempo de espera para marcação de primeira consulta?	8
5.	Atendimento dedicado pelo pessoal/Equipas	8
5.1.1.	Assistentes técnicos (secretariado)	8
5.1.2.	Equipa Médica	9
5.1.3.	Equipa de enfermagem	9
5.1.4.	Outros Técnicos	10
5.1.5.	Assistentes operacionais	10
6.	Condições das Instalações	11
7.	SUGESTÕES / ELOGIOS	12
7.1.	Hospital de Egas Moniz	12
8.	ANEXO	13

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 da Unidade de Cirurgia Ambulatória (UCA) a funcionar no 1º piso do Edifício de Internamento no 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 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 durante o ano de 2023.

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR

A Unidade de Cirurgia Ambulatória apresenta 3 fases organizacionais:

- Consulta de Anestesiologia e Entrevista de Enfermagem: “Avaliação de todos os doentes propostos para cirurgia; verificação da existência de critérios clínicos (físicos, psíquicos e cirúrgicos), sociais e de risco para inclusão em regime de ambulatório.”

- Operatória: “Realização de cirurgias sem internamento, com alta para o domicílio no próprio dia, com condições de segurança e conforto para o doente, pelo menos iguais às que classicamente são oferecidas pelo regime de internamento hospitalar. Tem a vantagem de ter um circuito de atendimento independente, centrado no doente, de diminuir as infeções hospitalares e de libertar camas de enfermaria necessárias para as situações clínicas mais graves.

Funcionam diariamente duas salas para realização de cirurgias das seguintes especialidades: Cirurgia Geral, Cirurgia Plástica, Otorrinolaringologia, Urologia, Cirurgia Vasculuar, Estomatologia, Ortopedia e Neurocirurgia. Recobro de doentes em sala própria, com monitorização clínica e instrumental contínua até ao momento da alta para o domicílio. Esta é assinada pelo anestesiolgista que avalia os respectivos critérios e o corpo de enfermagem procede ao aconselhamento e entrega de folheto explicativo dos cuidados pós operatórios.”

-Pós Operatória: “Telefonema de follow-up no dia seguinte à cirurgia. Se existir morbilidade, procede-se a orientação clínica e telefonema avaliação subsequente. In <https://www.chlo.min-saude.pt/index.php/servicos-clinicos/45-unidades-funcionais-e-de-producao-clinica/280-unidade-de-cirurgia-de-ambulatorio-hemoniz>

Na sua Carteira de Serviços, é prestado apoio a outras especialidades através de Realização de técnica de audiologia no intra-operatório; Apoio Radiológico no intra-operatório com intensificador de imagem; Apoio de Anatomia Patológica com exames extemporâneos; Apoio Laboratorial e Medicina Transfusional. A Unidade de Cirurgia Ambulatória engloba nas pequenas cirurgias as especialidades de Cirurgia Geral; Cirurgia Plástica; Otorrinolaringologia; Reumatologia e Neurocirurgia.

As Equipas Cirúrgicas são constituídas por um anestesiolgista, um cirurgião principal, cirurgiões ajudantes em número variável, três enfermeiros (um enfermeiro instrumentista, um enfermeiro de anestesia e um enfermeiro a circular) e um assistente operacional. Todas as intervenções cirúrgicas, à excepção de pequena cirurgia, têm a presença de um médico anestesiolgista. Durante o Ano de 2023, a Unidade de Cirurgia Ambulatória realizou 928 cirurgias em ambulatório.

2. METODOLOGIA

OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

Valor	Descritivo
1. Veio ao hospital para?	
2. Tempo de espera para marcação de 1ª consulta	
3. Tempo de espera para marcação de exame	
4. Quanto tempo esperou para ser atendido no dia da consulta	
5. Quanto tempo esperou para realizar exame/tratamento/cirurgia	
6. Assistentes Técnicos (Secretariado)	3.1. Amabilidade 3.2. Clareza das informações prestadas 3.3. Processo de Admissão 3.4. Apresentação (identificação e fardamento)
7. Condições das Instalações	7.1. Higiene e Limpeza 7.2. Privacidade 7.3. Conforto 7.4. Luminosidade 7.5. Temperatura 7.6. Nível de ruído nas salas de espera/tratamentos, corredores e gabinetes 7.7. Sinalética 7.8. Estado de conservação das instalações
8. Tempo de espera no dia da consulta/exame/tratamentos	8.1. Meios complementares de diagnóstico (exames médicos)/tratamentos 8.2. Consulta
9. Tempo de espera para marcação de primeira consulta	
10. Equipa Médica	10.1. Clareza da comunicação: exames/tratamentos/medicação/opções terapêuticas 10.2. Informação sobre o seu estado de saúde 10.3. Atenção e disponibilidade 10.4. Amabilidade 10.5. Privacidade no atendimento 10.6. Apresentação (identificação e fardamento)
11. Equipa de Enfermagem	11.1. Atenção e disponibilidade no atendimento 11.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem recebidos 11.3. Amabilidade 11.4. Privacidade no atendimento 11.5. Apresentação (identificação e fardamento)
12. Outros técnicos	12.1. Clareza das orientações transmitidas 12.2. Amabilidade 12.3. Atenção e disponibilidade 12.4. Privacidade no atendimento 12.5. Apresentação (identificação e fardamento)
13. Assistentes Operacionais (Pessoal auxiliar)	13.1. Amabilidade no atendimento 13.2. Apresentação (identificação e fardamento)
14. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?	
15. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?	
16. Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos?	
17. Género	
18. Idade	

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

- Muito bom
- Bom
- Satisfeito
- Mau
- Muito mau

POPULAÇÃO ALVO

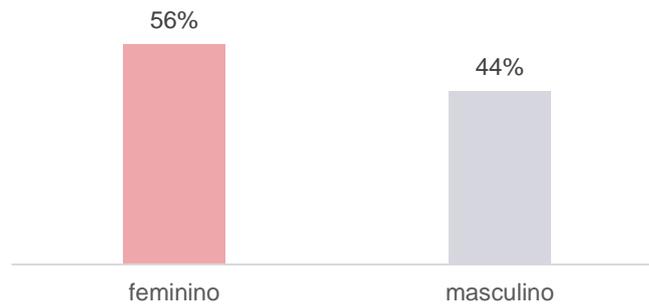
Os questionários foram dirigidos aos utentes intervencionados em ambulatório na Unidade de Cirurgia Ambulatória, sendo de livre participação e anónimos. Foram entregues no momento da alta/saída do utente no serviço, com indicação para preenchimento/entrega no secretariado ou colocação em caixa de sugestões.

O questionário é constituído por 18 perguntas fechadas. O questionário dispõe ainda de um campo para sugestões que permite ao inquirido se expressar de forma livre e espontânea.

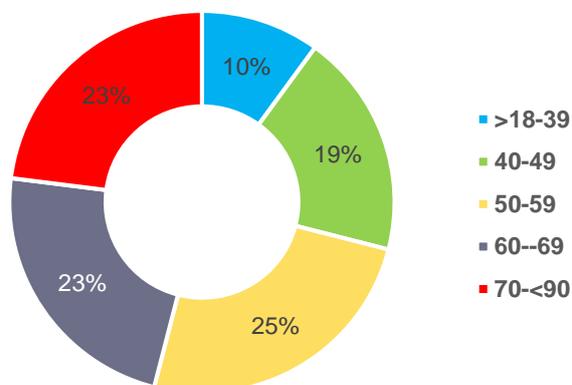
População Alvo Unidade de Cirurgia Ambulatória			
Serviço	População alvo	Amostra (nº inquiridos)	% inquiridos/ total doentes saídos
U.C.A.	928	52	6%

*Dados do serviço

Género



E com idades compreendidas entre:

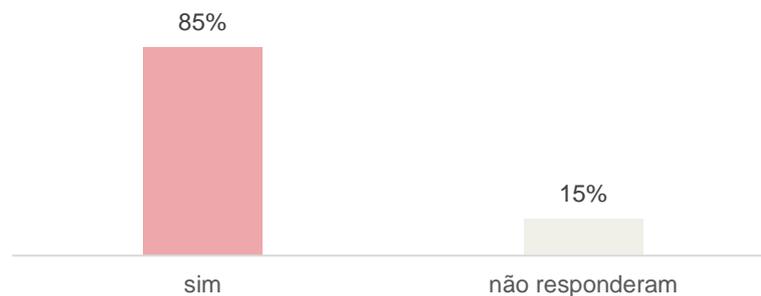


3. ANÁLISE GLOBAL

Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

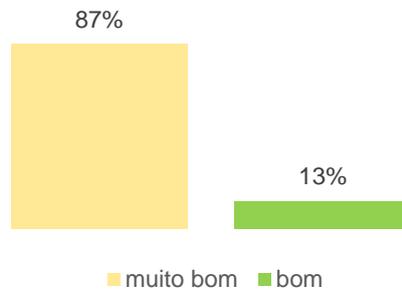
3.1.1 Considera que foi garantida a confidencialidade da sua ID e dados clínicos?

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.

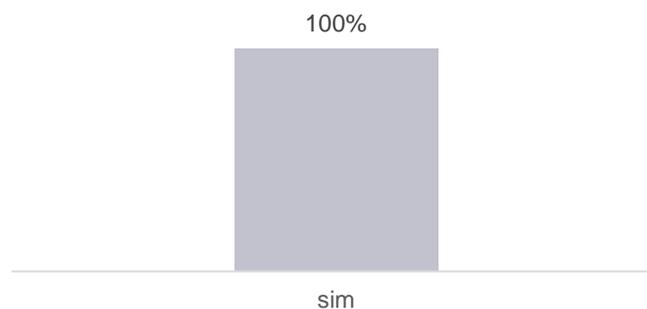


3.1.2 Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?

Este ponto avalia a percepção geral dos utentes no que concerne a todos os aspectos do serviço prestado.



3.1.3 Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos?



4. VEIO AO HOSPITAL PARA?

Veio ao Hospital para:	Nr	%
Consulta programada		0%
Consulta não programada		0%
Exame médico (ECG, Rx, Holter, análises ou outros)		0%
Penso		0%
Outro tratamento (adm. terapêutica IV, cardioversão elétrica eletiva ou outro)		0%
Cirurgia ambulatória	52	100%
Outros motivos		0%
	52	100%

4.1.1 Tempo de espera pela marcação de 1ª consulta/cirurgia?

≤ 30 dias	15	29%
≤ 60 dias	9	17%
≤ 150 dias	16	31%
	Total de respostas	40
		77%

A este ponto 23% não responderam.

4.1.2 Tempo de espera para marcação de exame?

≤ 30 dias	16	31%
≤ 60 dias	3	6%
≤ 150 dias	1	2%
	Total de respostas	20
		38%

A este ponto 62% optaram por não responder.

4.1.3 Quanto tempo esperou para ser atendido no dia da consulta?

≤ 30 minutos	25	48%
≤ 60 minutos		0%
≤ 120 minutos	2	4%
> 120 minutos		0%
	Total de respostas	27
		52%

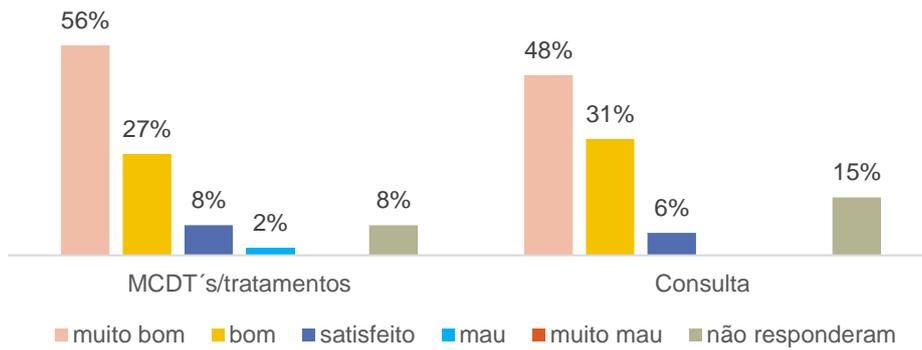
48% não responderam a este ponto.

4.1.4 Quanto tempo esperou para realizar o exame/tratamento/cirurgia?

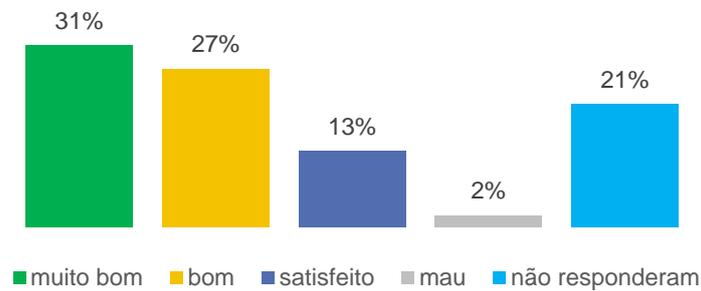
≤ 30 minutos	27	52%
≤ 60 minutos	4	8%
≤ 120 minutos	4	8%
> 120 minutos	4	8%
	Total de respostas	39
		75%

Verificou-se 25% de ausência de respostas.

4.1.5 Tempo de espera no dia da consulta/exame/tratamentos?



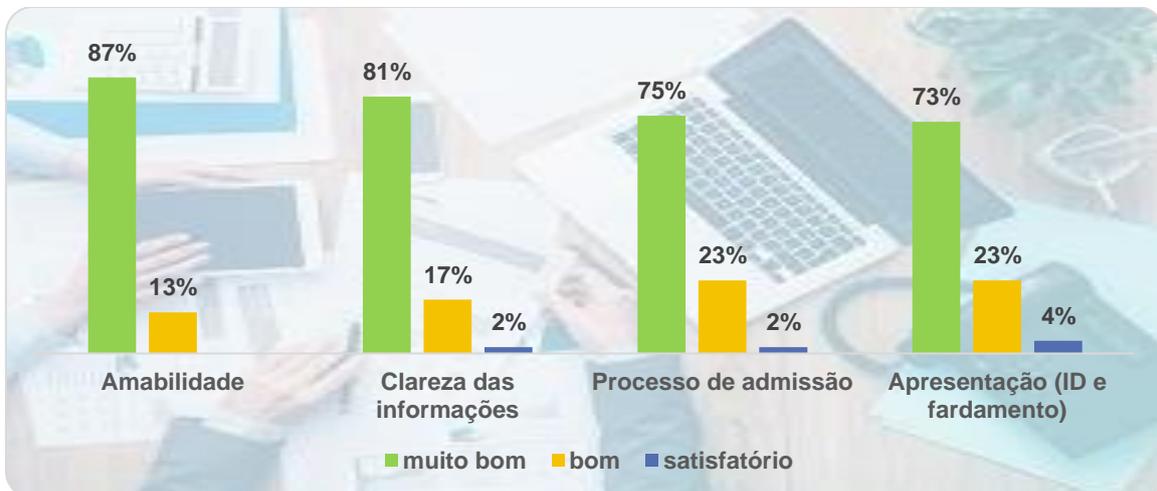
4.1.6 Tempo de espera para marcação de primeira consulta?



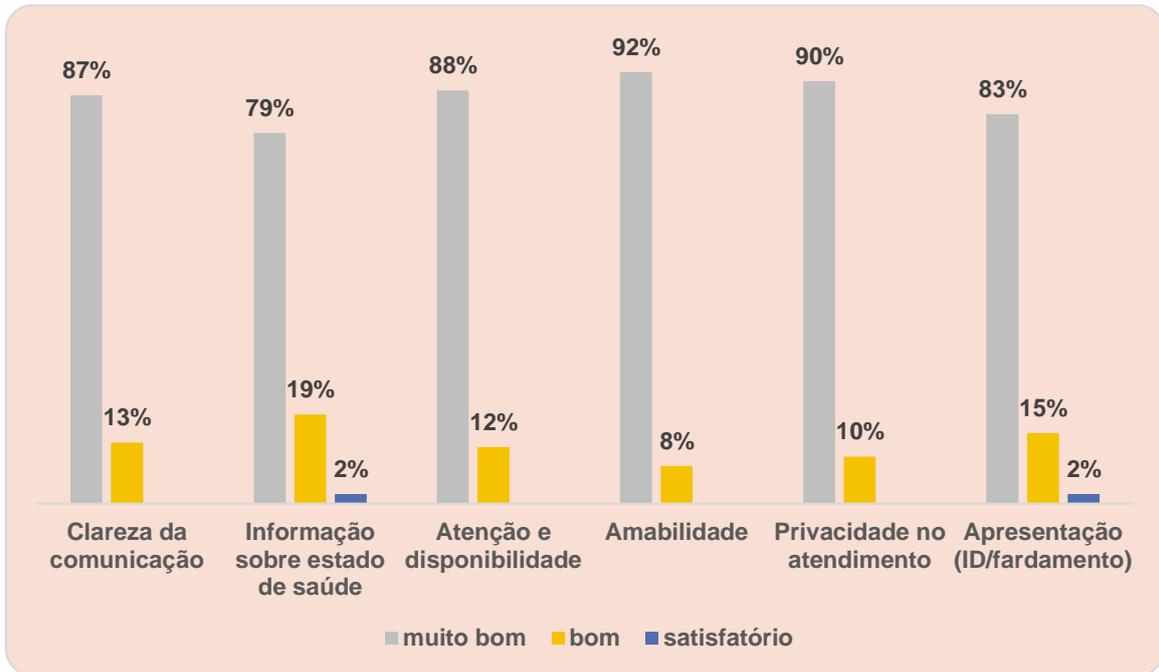
5. ATENDIMENTO DEDICADO PELO PESSOAL/EQUIPAS

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.

5.1.1. Assistentes técnicos (secretariado)



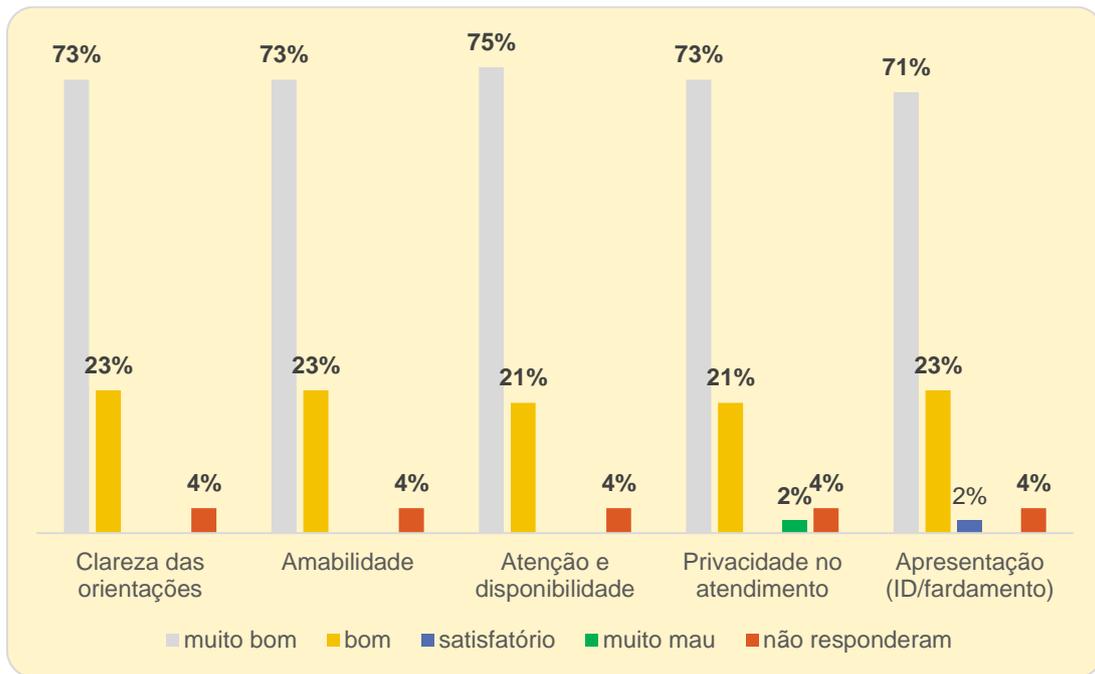
5.1.2. Equipa Médica



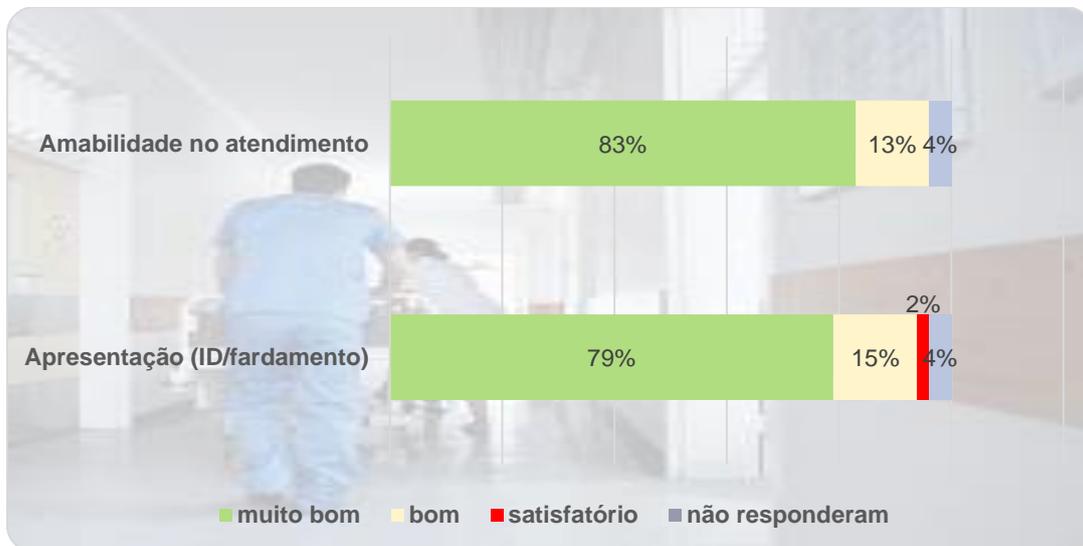
5.1.3. Equipa de enfermagem



5.1.4. Outros Técnicos

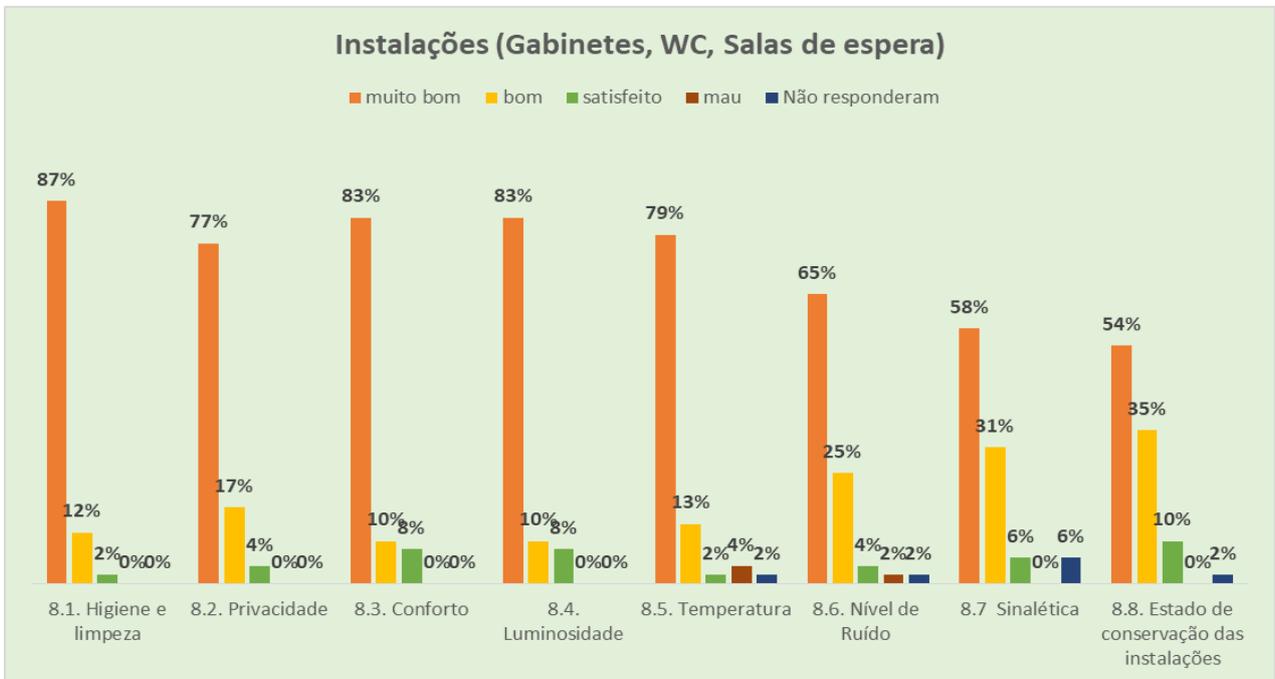


5.1.5. Assistentes operacionais



6. CONDIÇÕES DAS INSTALAÇÕES

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, sinalética e estado de conservação.



7. 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.

7.1. Hospital de Egas Moniz

Sugestões

Assistência	
Descrição	Nº
"A equipa de enfermagem deverá reconhecer o nível de vulnerabilidade dos pacientes em recobro, reduzindo consideravelmente o ruído produzido com informação sobre as suas vidas privadas! O paciente não é um ofício nem um processo, é uma pessoa que acorda de uma anestesia, sendo que os profissionais devem adaptar o seu procedimento a esta situação."	1
Acolhimento	
Descrição	Nº
"Muito tempo de espera"	1
"Disponibilizar material didático para crianças; histórias; lápis de cor; brinquedos"	1
"Fiquei com a ideia que marcam mais do que uma pessoa para a mesma hora quando deixam entrar um de cada vez"	1

Elogios

Foram registados **7 Elogios** que transcrevemos:

"Todo o serviço prestado pelas equipas médicas, enfermagem e auxiliares foi excelente, por amor e carinho com que fui tratada"

"Continuem assim com todos os utentes"

"Agradeço a todos pela forma como fui recebida e tratada. Profissionais que estão lá para o doente"

"Dr. Miguel Trigo e sua equipa, desde a receção á alta, serviço excelente, sinto orgulho e estima pelos profissionais"

"Devia haver mais unidades destas no S.N.S."

"A UCA é um serviço com condições óptimas que satisfaz as necessidades dos utentes, todo o corpo de operações, estão muito bem treinados, elogio todos os cuidados que me foram prestados"

"Obrigado por todo o carinho prestado ao meu filho e para comigo como mãe"

8. ANEXO

Questionário de satisfação do utente – Serviços de ambulatório



Valorizamos a sua opinião. Para que possamos ir ao encontro das suas expectativas e melhorarmos a qualidade dos nossos serviços, solicitamos a sua colaboração no preenchimento deste questionário anónimo. Para o preenchimento correto, por favor assinale com um (x) na resposta que melhor traduz a sua opinião.

Idade: _____ Sexo: _____ Data: __/__/____

1. Veio ao Hospital para:	
Consulta programada de	(assinale a especialidade)
Consulta não programada de	(assinale a especialidade)
Exame médico (ECG, RX, Holter, análises ou outros)	
Penso	
Outro tratamento (administração de terapêutica IV, cardioversão elétrica eletiva ou outros)	
Cirurgia Ambulatória	
Outros motivos:	

2-Tempo de espera pela marcação da 1ª consulta/cirurgia?		3-Tempo de espera pela marcação de exame?		4-Quanto tempo esperou para ser atendido no dia da consulta?	Minutos	Horas
≤30 dias		≤30dias				
≤60 dias		≤60dias				
≤150dias		≤150dias				

6. Atendimento prestado pelas assistentes técnicas (secretariado)	muito bom	bom	satisfatório	mau	muito mau
6.1. Amabilidade	<input type="checkbox"/>				
6.2. Clareza das informações prestadas	<input type="checkbox"/>				
6.3. Processo de admissão	<input type="checkbox"/>				
6.4. Apresentação (identificação e fardamento)	<input type="checkbox"/>				

7. Condições das instalações (instalações sanitárias, corredores, salas de espera/tratamentos, gabinetes)	muito bom	bom	satisfatório	mau	muito mau
7.1. Higiene e Limpeza	<input type="checkbox"/>				
7.2. Privacidade	<input type="checkbox"/>				
7.3. Conforto	<input type="checkbox"/>				
7.4. Luminosidade	<input type="checkbox"/>				
7.5. Temperatura	<input type="checkbox"/>				
7.6. Nível de ruído nas salas de espera/tratamentos; corredores e gabinetes;	<input type="checkbox"/>				
7.7. Sinalética	<input type="checkbox"/>				
7.8. Estado de conservação das instalações	<input type="checkbox"/>				



Questionário de Satisfação do Utente 2023

8. Tempo de espera no dia da consulta/Exame/Tratamentos/Cirurgia	<input type="text"/>				
8.1. Meios complementares de diagnóstico (exames médicos)/tratamentos	<input type="text"/>				
8.2. Consulta	<input type="text"/>				
9. Tempo de espera para marcação da primeira consulta	<input type="text"/>				
10. Equipa Médica	<input type="text"/>				
10.1. Clareza da comunicação sobre cirurgias, exames, tratamentos, medicação e opções terapêuticas	<input type="text"/>				
10.2. Informação sobre o seu estado de saúde	<input type="text"/>				
10.3. Atenção e disponibilidade	<input type="text"/>				
10.4. Amabilidade	<input type="text"/>				
10.5. Privacidade no atendimento	<input type="text"/>				
10.6. Apresentação (identificação e fardamento)	<input type="text"/>				
11. Equipa de Enfermagem	<input type="text"/>				
11.1. Atenção e disponibilidade no atendimento	<input type="text"/>				
11.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem recebidos	<input type="text"/>				
11.3. Amabilidade	<input type="text"/>				
11.4. Privacidade no atendimento	<input type="text"/>				
11.5. Apresentação (identificação e fardamento)	<input type="text"/>				
12. Outros técnicos	<input type="text"/>				
12.1. Clareza das orientações transmitidas	<input type="text"/>				
12.2. Amabilidade	<input type="text"/>				
12.3. Atenção e disponibilidade	<input type="text"/>				
12.4. Privacidade no atendimento	<input type="text"/>				
12.5. Apresentação (identificação e fardamento)	<input type="text"/>				
13. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)	<input type="text"/>				
13.1. Amabilidade no atendimento	<input type="text"/>				
13.2. Apresentação (identificação e fardamento)	<input type="text"/>				
14. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?	<input type="text"/>				
15. Recomenda os serviços desta Unidade a familiares/amigos?	<input type="text"/>				
	<input type="text"/>				

As suas sugestões:

Após o preenchimento deste questionário, por favor entregue-o junto do secretariado. **Muito Obrigada** pela sua colaboração!