

Relatório

Questionário de Satisfação do Utente

Unidade de Cuidados Especiais Pediátricos - UCEP

Hospital de São Francisco Xavier

1 de janeiro a 30 de junho de 2023

Este relatório contém a análise de dados, referentes aos questionários aplicados na UCEP - Unidade de Cuidados Especiais Pediátricos do CHLO/HSFX, nos dias indicados.

Gabinete do Cidadão
agosto de 2023



ÍNDICE

1. Apresentação do serviço/setor.....	4
1.1. Unidade de Cuidados Especiais Pediátricos	4
2. Metodologia.....	4
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 identidade e dos seus dados?	7
3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal	8
3.3.1. Assistentes Técnicos (secretariado).....	8
3.3.2. Equipa Médica.....	9
3.3.3. Equipa de Enfermagem	10
3.3.4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar).....	11
3.4. Visitas	11
3.5. Roupas	12
3.6. Alimentação	12
3.7. Condições das instalações	13
3.8. Acessibilidade	14
4. Sugestões	14
5. Formato questionário	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 marcadores 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 na Unidade de Cuidados Especiais Pediátricos (UCEP).

Os questionários aplicados, modelo anexo ao presente relatório, foram de preenchimento facultativo e anónimo, por forma a transmitir a confiança necessária no utente/acompanhante e nesta perspetiva esperar da sua parte total veracidade. Os formulários foram entregues ao acompanhante pela equipa de enfermagem no momento da alta.

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 ao período de 1 de janeiro a 30 de junho de 2023.

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/ SETOR

O Serviço de Pediatria do Hospital de São Francisco Xavier - Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental (CHLO) é um serviço moderno e bem equipado, que se distingue pela inovação, qualidade dos cuidados e humanização do atendimento. Tem um Serviço de Urgência Pediátrica, uma Consulta Externa, Unidade de Cuidados Especiais Pediátricos, Enfermaria, Unidade de Neonatologia e Hospital de Dia.

1.1. Unidade de Cuidados Especiais Pediátricos

A Unidade de Cuidados Especiais Pediátricos (UCEP) tem uma capacidade de 8 camas (6 de internamento de curta duração - S.O.; 2 de cuidados especiais). Dispõe de instalações modernas com excelentes condições para vigilância contínua, estabilização e tratamento de crianças e adolescentes que necessitem de internamento com curta duração ou doentes mais graves ou instáveis, nomeadamente crianças no pós-operatório de cirurgias eletivas (neurocirurgia, cirurgia plástica, ortopedia). Conta ainda com o apoio permanente de outras especialidades do CHLO (cardiologia, cirurgia, neurologia, neurocirurgia, oftalmologia, ortopedia e otorrinolaringologia, entre outras especialidades).

Nesta unidade são admitidas crianças e adolescentes da Urgência Pediátrica ou de outros serviços do hospital para estabilização da sua situação clínica.

2. METODOLOGIA

Objetos de estudo e variáveis

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 acompanhantes de crianças internadas na UCEP, sendo de livre participação e anónimos. Foram entregues pela equipa de enfermagem no momento da alta.

O questionário foi constituído por 11 perguntas fechadas, com exceção de um espaço para sugestões que permitia que o inquirido se exprimisse de forma livre e espontânea.

Valor	Descritivo
1. Assistentes Técnicos (secretariado)	1.1. Amabilidade e disponibilidade 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. Informações 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	4.1. Amabilidade e disponibilidade 4.2. Rapidez na resposta 4.3. Privacidade e intimidade no atendimento 4.4. Apresentação (identificação e fardamento)
5. Visitas	5.1. Horário 5.2. Nº de visitas 5.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa
6. Roupas	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 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?	

População Alvo Utentes internados na UCEP 1º semestre 2023		
Serviço	População Alvo	Amostra
UCEP	126*	12

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

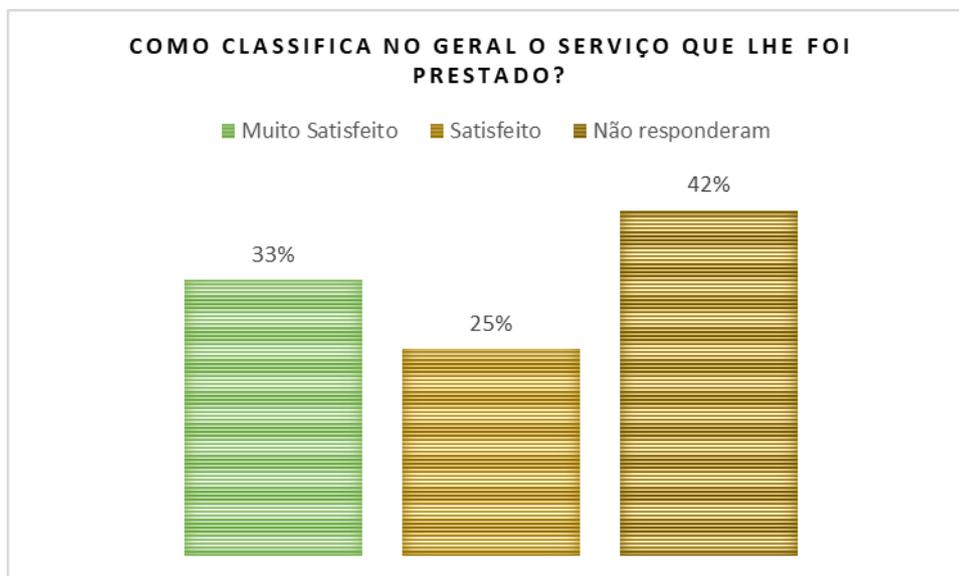
Da população alvo inquiriram-se 12 indivíduos/acompanhantes.

Total de internamentos de 1 de janeiro a 30 de junho de 2023	126
Total Inquiridos	12
Percentagem de inquiridos/internamentos	10%

Entre 1 de janeiro a 30 de junho de 2023, obteve-se a participação no preenchimento dos questionários de satisfação de 10% da amostra total.

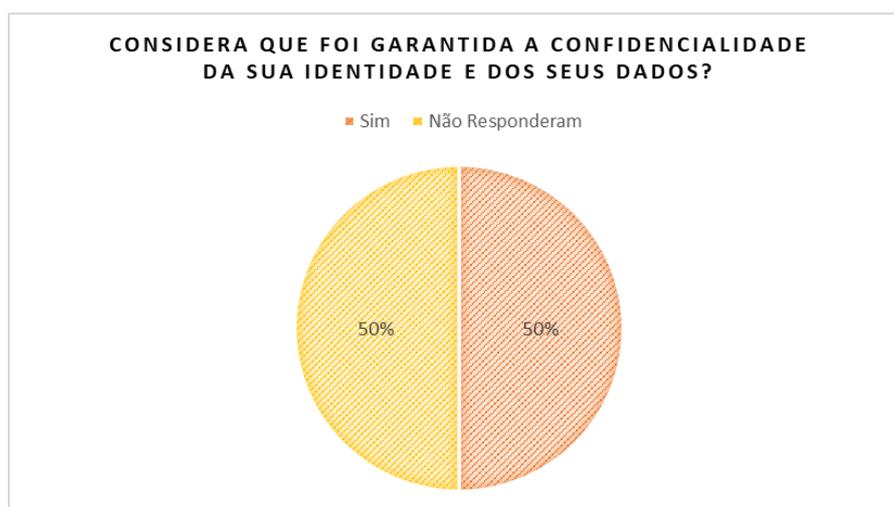
3. ANÁLISE GLOBAL

3.1. Classificação no geral do serviço prestado:



Quanto à questão "Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado", 33% dos inquiridos referiram "Muito Satisfeitos" e 25% "Satisfeitos".

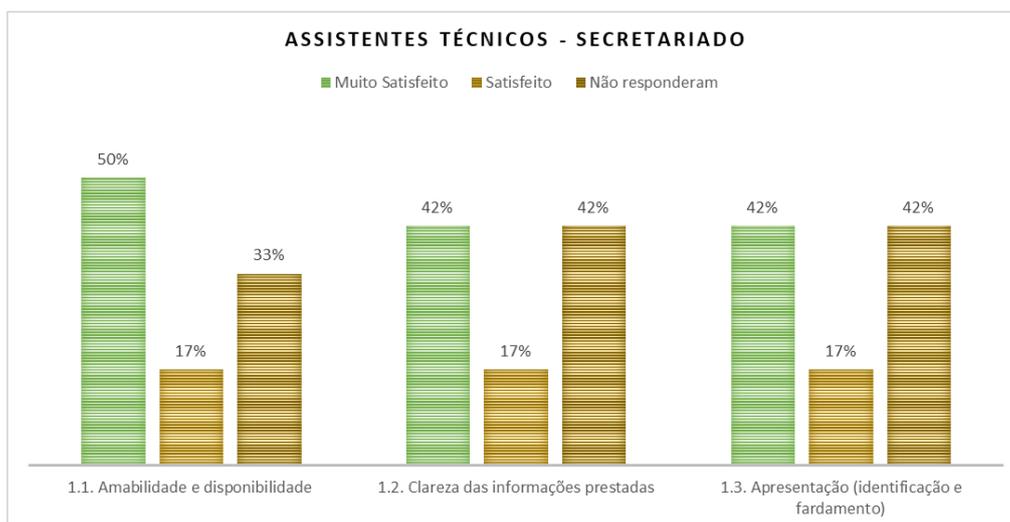
3.2. Garantia de Confidencialidade



Relativamente à questão "Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados?", 50% dos inquiridos considerou que "Sim", 50% da amostra não respondeu a esta questão.

3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal

3.3.1. Assistentes Técnicos (secretariado)

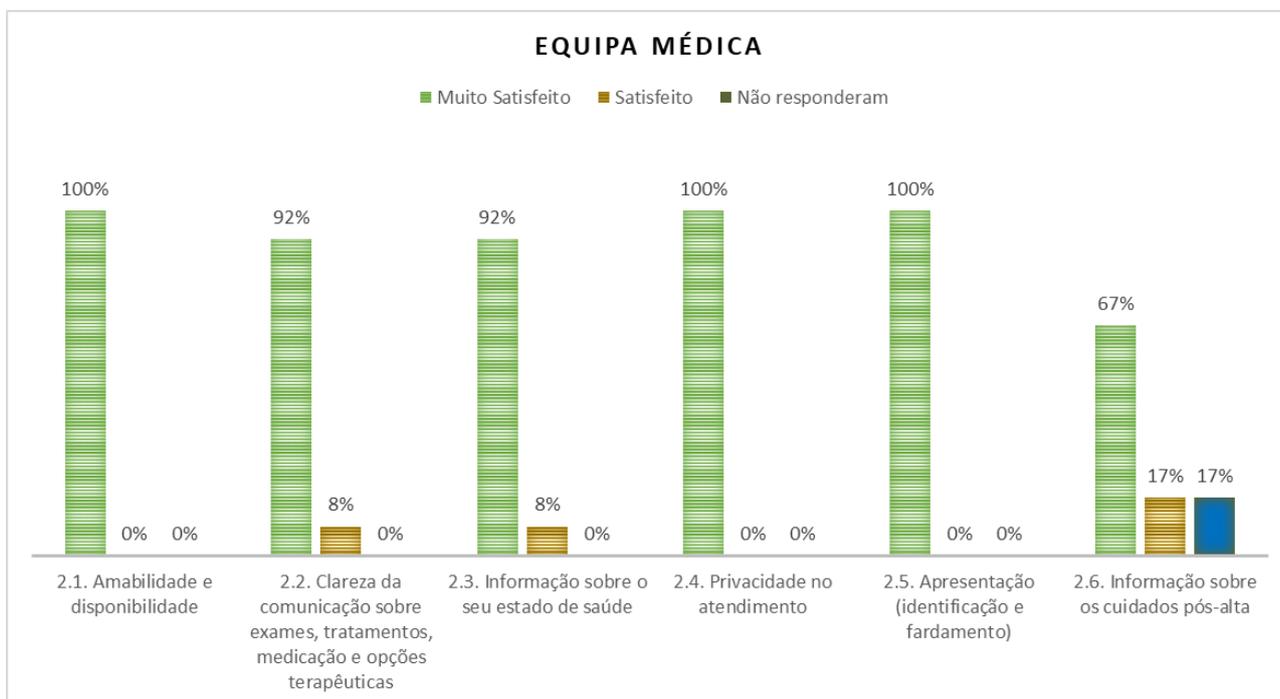


Relativamente à questão “Assistentes Técnicos – Secretariado”, foram avaliados vários pontos. Nesta questão não se verificaram respostas nos parâmetros “Indiferente”, “Insatisfeito” e “Muito Insatisfeito”.

Em relação ao ponto “Amabilidade e disponibilidade”, 50% dos inquiridos mostraram-se “Muito Satisfeitos” e 17% “Satisfeitos”. Em “Clareza nas informações prestadas”, 72% revelaram-se “Muito Satisfeitos” e 17% “Satisfeitos”.

Por fim, no ponto “Apresentação (identificação e fardamento)” 42% consideraram-se “Muito Satisfeitos” e 17% “Satisfeitos”.

3.3.2. Equipa Médica



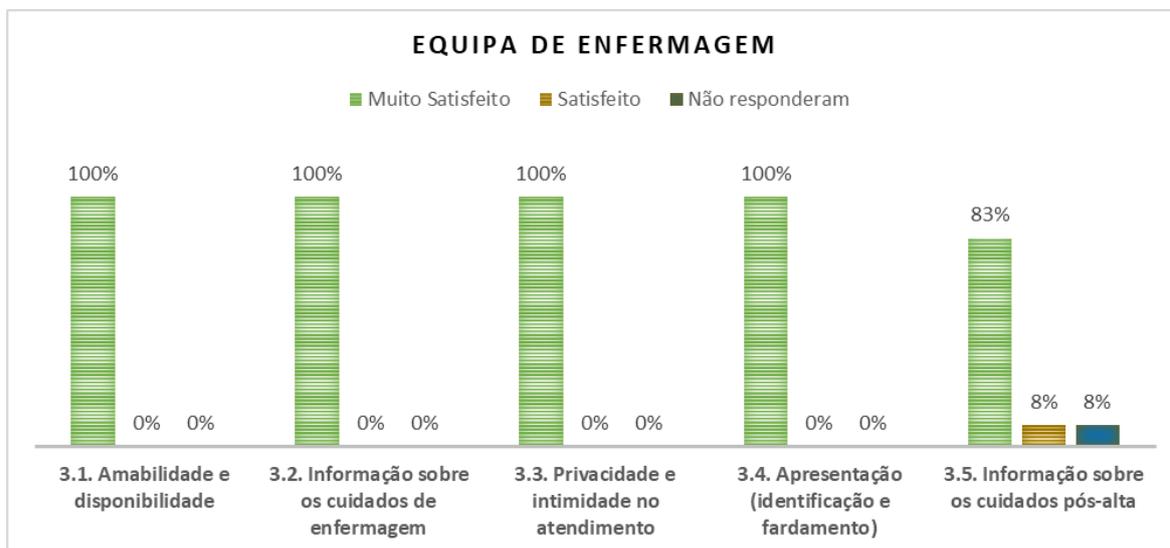
Relativamente à questão sobre a “Equipa Médica”, foram avaliados vários pontos. Nesta questão não se verificaram respostas nos parâmetros “Indiferente”, “Insatisfeito” e “Muito Insatisfeito”.

Relativamente ao ponto “Amabilidade e disponibilidade”, a totalidade dos inquiridos afirmaram estar “Muito Satisfeitos” com este ponto. Quanto ao ponto “Clareza da comunicação sobre exames, tratamentos, medicação e opções terapêuticas”, 92% dos inquiridos mostraram-se “Muito Satisfeitos” e 8% “Satisfeitos”.

Em relação ao ponto “Informação sobre o seu estado de saúde”, 92% dos inquiridos consideraram-se “Muito Satisfeitos” e 8% “Satisfeitos”. Relativamente ao ponto “Privacidade no atendimento”, a totalidade dos inquiridos revelaram-se “Muito Satisfeitos”.

No ponto “Apresentação (identificação e fardamento)”, todos os inquiridos referiram estar “Muito Satisfeitos”. Quanto ao ponto “Informação sobre os cuidados pós-alta”, 67% inquiridos mostraram-se “Muito Satisfeitos” e 17% “Satisfeitos”.

3.3.3. Equipa de Enfermagem



Relativamente à questão sobre a “Equipa de Enfermagem”, foram avaliados vários pontos. Nesta questão não se verificaram respostas nos parâmetros “Indiferente”, “Insatisfeito” e “Muito Insatisfeito”.

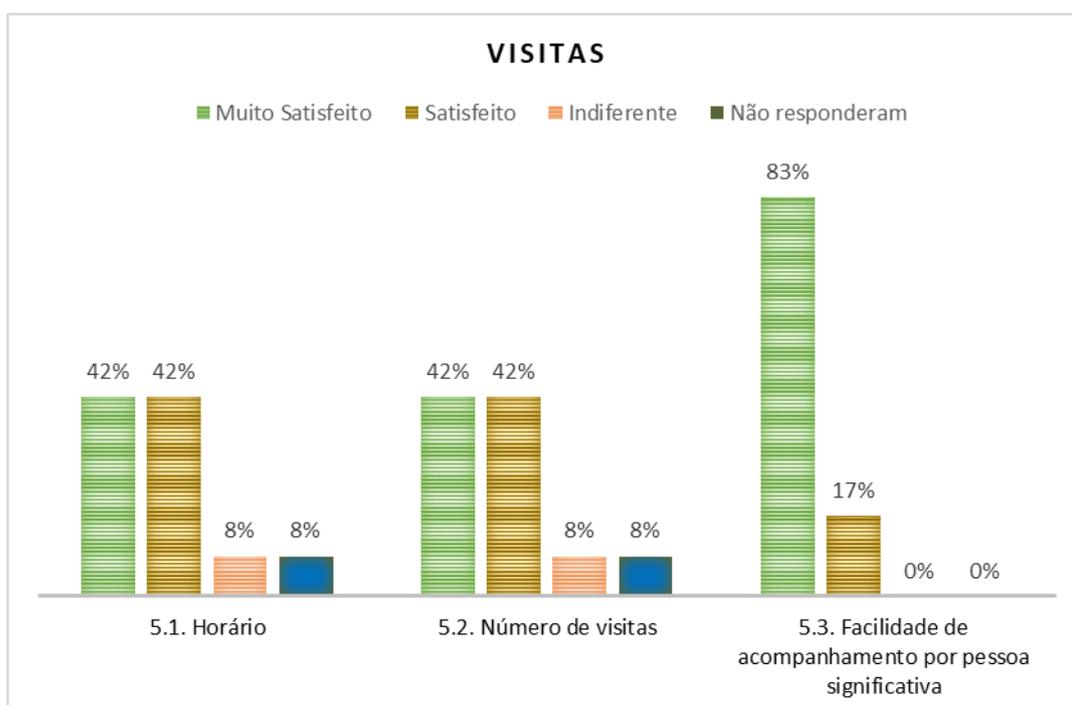
Quanto aos pontos “Amabilidade e disponibilidade”, “Informação sobre os cuidados de enfermagem”, “Privacidade e intimidade no atendimento” e “Apresentação (identificação e fardamento)”, a totalidade dos inquiridos mostraram-se “Muito Satisfeitos”. No ponto “Informação sobre cuidados pós-alta”, 83% dos inquiridos revelaram-se “Muito Satisfeitos” e 8% “Satisfeitos”.

3.3.4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)



Relativamente à questão sobre “Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)”, todos os pontos, “Amabilidade no atendimento”, “Rapidez de resposta”, “Privacidade e intimidade no atendimento” e “Apresentação (identificação e fardamento)”, foram avaliadas com o parâmetro “Muito Satisfeitos”, pela totalidade da amostra.

3.4. Visitas



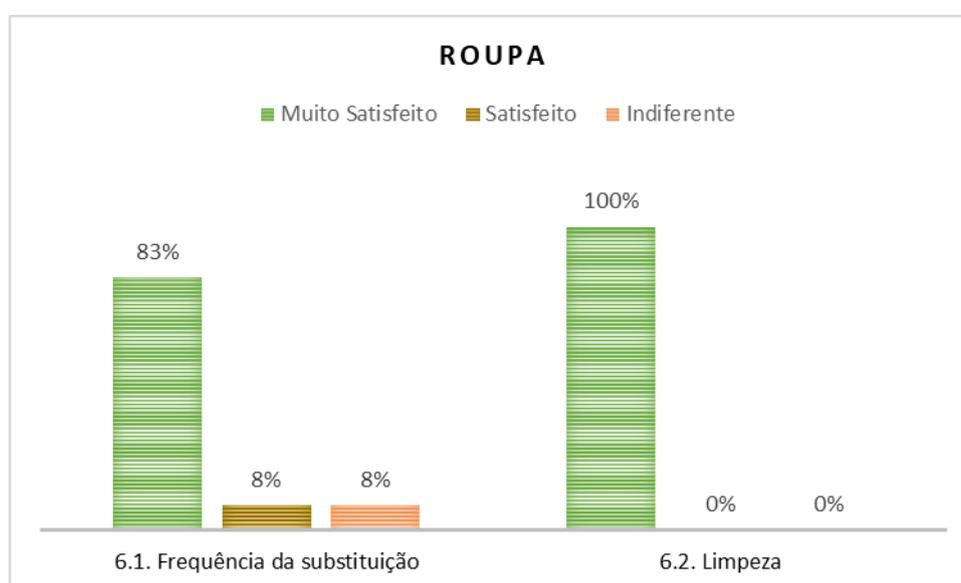
Relativamente à questão sobre a “Visitas” foram avaliados vários pontos. Nesta questão não se verificaram respostas nos parâmetros “Insatisfeito” e “Muito Insatisfeito”.

Quanto ao ponto “Horário”, com percentagens iguais de 42% os inquiridos mostraram-se “Muito Satisfeitos” e “Satisfeitos”. 8% dos inquiridos consideraram-se “Indiferentes”.

Relativamente ao ponto “Número de visitas”, com percentagens iguais de 42% os inquiridos mostraram-se “Muito Satisfeitos” e “Satisfeitos” e 8% “Indiferentes”.

Por fim, quanto ao ponto “Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa”, 82% dos inquiridos mostraram-se “Muito Satisfeitos” e 17% “Satisfeitos”.

3.5. Roupa

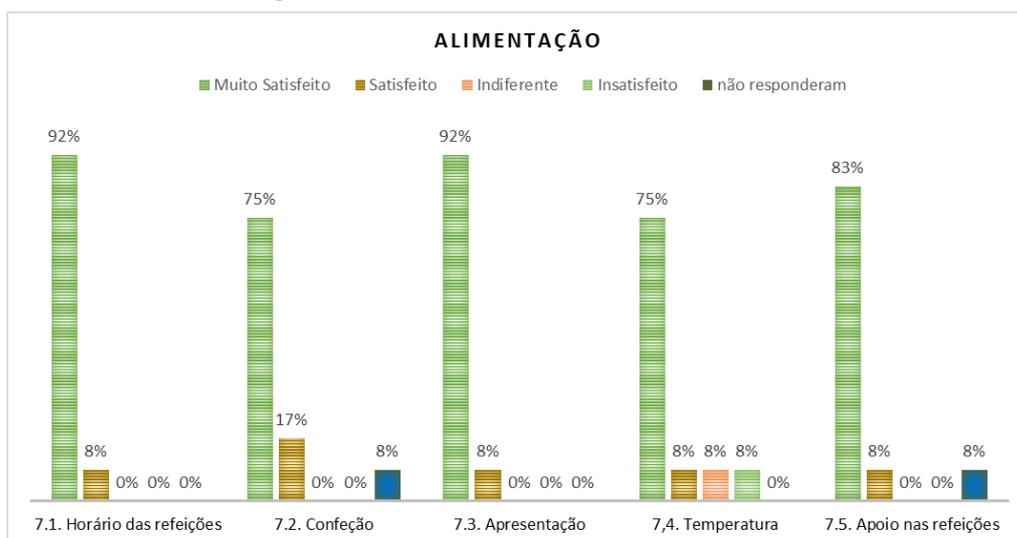


Relativamente à questão sobre a “Roupa”, foram avaliados dois pontos. Nesta questão não se verificaram respostas nos parâmetros “Insatisfeito” e “Muito Insatisfeito”.

Quanto à “Frequência da substituição”, 83% dos inquiridos consideraram-se “Muito Satisfeitos”, e com percentagens iguais de 8% “Satisfeitos” e “Indiferentes”.

Relativamente ao ponto “Limpeza”, a totalidade da amostra revelou-se “Muito Satisfeitos” com este ponto.

3.6. Alimentação

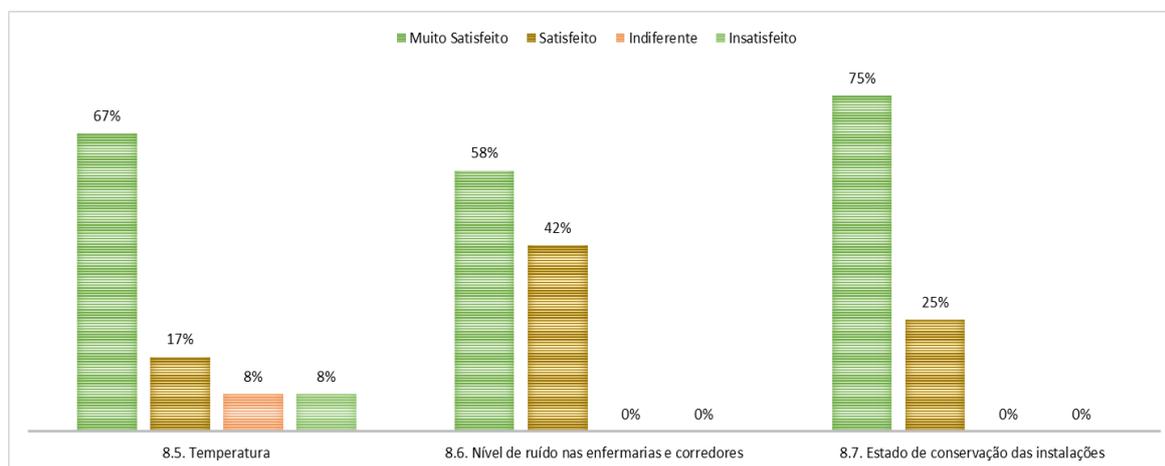
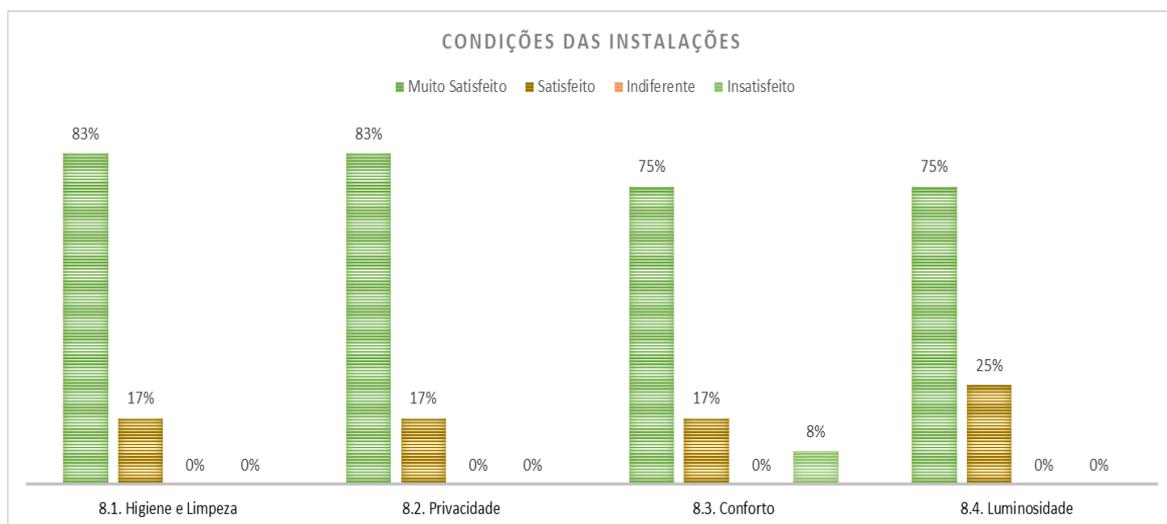


Relativamente à questão sobre a “Alimentação”, foram avaliados vários pontos. Quanto ao ponto “Horário das refeições”, 92% dos inquiridos mostraram-se “Muito Satisfeitos” e 8% “Satisfeitos”.

No que diz respeito ao ponto “Confeção”, 75% dos inquiridos mostraram-se “Muito Satisfeitos” e 17% “Satisfeitos”. Quanto ao ponto “Apresentação”, 92% dos inquiridos revelaram-se “Muito Satisfeitos” e 8% “Satisfeitos”.

Relativamente ao ponto “Temperatura”, 75% dos inquiridos mostraram-se “Muito Satisfeitos” e com percentagens iguais a 8%, os inquiridos consideraram-se “Satisfeitos”, “Indiferentes” e “Insatisfeitos”. Por fim, quanto ao ponto “Apoio nas refeições”, 83% dos inquiridos revelaram-se “Muito Satisfeitos” e 8% “Satisfeitos”.

3.7. Condições das instalações



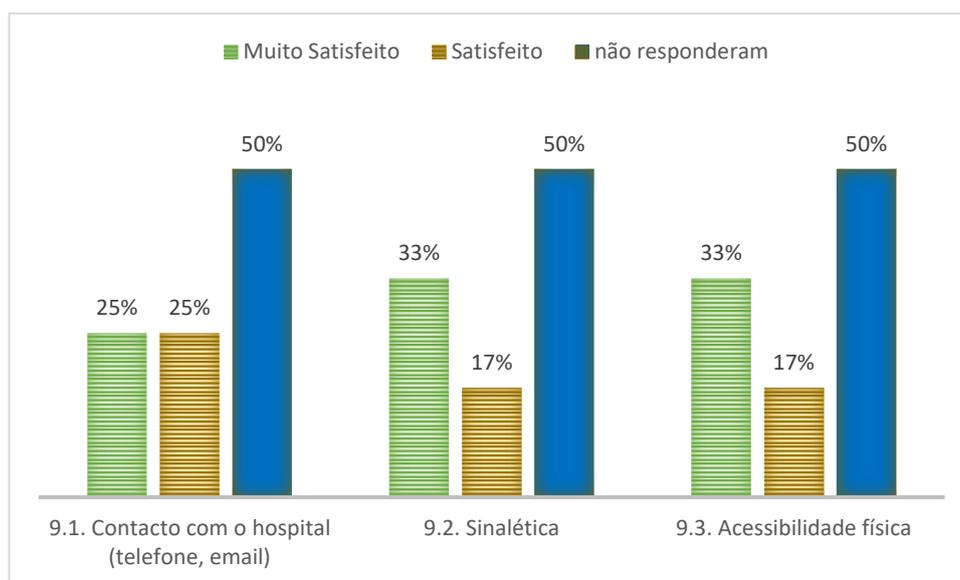
Relativamente à questão sobre a “Condições das Instalações”, foram avaliados vários pontos. Quanto ao ponto “Higiene e limpeza”, 83% dos inquiridos mostraram-se “Muito Satisfeitos” e 17% “Satisfeitos”.

Relativamente ao ponto “Privacidade”, 83% dos inquiridos consideraram-se “Muito Satisfeitos” e 17% “Satisfeitos”. Em relação ao ponto “Conforto”, 75% dos inquiridos mostraram-se “Muito Satisfeitos”, 17% “Satisfeitos” e, por fim, 8% “Insatisfeitos”.

No que diz respeito ao ponto “Luminosidade”, 75% dos inquiridos revelaram-se “Muito Satisfeitos” e 25% “Satisfeitos”. Quanto ao ponto “Temperatura”, 67% dos inquiridos sentiram-se “Muito Satisfeitos”, 17% “Satisfeitos” e com percentagens iguais de 8% “Indiferentes” e “Insatisfeitos”.

Relativamente ao ponto “Nível de ruído nas enfermarias e corredores”, cerca de 58% dos inquiridos consideraram-se “Muito satisfeitos” e 42% “Satisfeitos”. Por fim, relativamente ao ponto “Estado de conservação das instalações”, cerca de 75% dos inquiridos mostraram-se “Muito Satisfeitos” e 25% “Satisfeitos”.

3.7. Acessibilidade



Relativamente à questão sobre a “Acessibilidade”, foram avaliados vários pontos. Quanto ao ponto “Contacto com o hospital”, 83% dos inquiridos mostraram-se “Muito Satisfeitos” e 17% “Satisfeitos”.

4. SUGESTÕES

No espaço para sugestões, 4 inquiridos deixaram o seu contributo que dividimos por áreas:

Instalações e Equipamentos:

- Cadeirão do acompanhante deveria ser mais confortável.

Privacidade:

- Questionário não deve pedir informações sobre idade, género e hora exata de alta.

No espaço para sugestões, alguns inquiridos fizeram os elogios que se transcrevem:

- “Não temos a fazer nenhuma sugestão, apenas enaltecer o maravilhoso trabalho desta equipa de enfermagem, tão dedicada que nunca teremos palavras para agradecer tudo o que fizeram pela nossa filha e por nós. Obrigada nunca será o suficiente para agradecer a estes enfermeiros que tanto fazem e tão pouco são reconhecidos. Obrigada por levar a Carolina para casa. Enfermeiro Nuno, Sara, Cristiana, Rosário, Sofia Passos, Joana, Ana Guerreiro, Mónica, Marta, Francisco, Ana Gonzalez e Enf. Jesus. Equipa de Auxiliares sempre com uma palavra amiga, Deolinda, Sara, Paula, Jessica e Beta. Dona São (limpeza) sempre um apoio. Obrigada equipa médica Dra. Liliana, Dra. Inês Belo, Dra. Filipa Miranda, Dra. Maria João, Dra. Rita Monteiro”.
- “Obrigada a toda a equipa de enfermeiros e auxiliares pelo carinho, adorei conhecer-vos. São todos muito amáveis”.

5. FORMATO DE QUESTIONÁRIO



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="radio"/>				
1.2. Clareza das informações prestadas	<input type="radio"/>				
1.3. Apresentação (Identificação e fardamento)	<input type="radio"/>				

2. Equipa Médica

2.1. Amabilidade e disponibilidade	<input type="radio"/>				
2.2. Clareza da informação (exames/tratamentos possíveis)	<input type="radio"/>				
2.3. Informação sobre o seu estado de saúde	<input type="radio"/>				
2.4. Privacidade e intimidade no atendimento	<input type="radio"/>				
2.5. Apresentação (Identificação e fardamento)	<input type="radio"/>				
2.6. Informação sobre cuidados pós-alta	<input type="radio"/>				

3. Equipa de Enfermagem

3.1. Amabilidade e disponibilidade	<input type="radio"/>				
3.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem	<input type="radio"/>				
3.3. Privacidade e intimidade no atendimento	<input type="radio"/>				
3.4. Apresentação (Identificação e fardamento)	<input type="radio"/>				
3.5. Informação sobre os cuidados pós-alta	<input type="radio"/>				

4. Assistentes Operacionais

4.1. Amabilidade e disponibilidade	<input type="radio"/>				
4.2. Rapidez na resposta	<input type="radio"/>				
4.3. Privacidade e intimidade no atendimento	<input type="radio"/>				
4.4. Apresentação (Identificação e fardamento)	<input type="radio"/>				

5. Visitas

5.1. Horário	<input type="radio"/>				
5.2. Número de visitas	<input type="radio"/>				
5.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa	<input type="radio"/>				

6. Roupa

6.1. Frequência da substituição	<input type="radio"/>				
6.2. Limpeza	<input type="radio"/>				

7. Alimentação

7.1. Horário das refeições	<input type="radio"/>				
7.2. Confeção	<input type="radio"/>				
7.3. Apresentação	<input type="radio"/>				
7.4. Temperatura	<input type="radio"/>				
7.5. Apoio nas refeições	<input type="radio"/>				

	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