



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE  
LISBOA OCIDENTAL

# Relatório Questionário de Satisfação do Utente

UCEP – Unidade de Cuidados  
Especiais Pediátricos

1º semestre 2024

Gabinete do Cidadão

2024-10-09

## 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 identidade e dos seus dados clínicos? .....	6
3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal.....	7
3.3.1. Assistentes técnicos (secretariado).....	7
3.3.2. Equipa médica .....	8
3.3.3. Equipa de enfermagem .....	8
3.3.4. Assistentes operacionais.....	9
3.4. Visitas .....	9
3.5. Roupa .....	10
3.6. Alimentação .....	11
3.7. Instalações.....	11
3.8. Acessibilidade .....	12
4. SUGESTÕES / ELOGIOS.....	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 UCEP-Unidade de Cuidados Especiais Pediátricos, área da Urgência Pediátrica, a funcionar no Hospital de São Francisco Xavier.

Os questionários aplicados 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 de 01/01 a 30/06/2024.

## 1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR

O Serviço de Pediatria do Hospital de São Francisco Xavier – Unidade Local de Saúde de Lisboa Ocidental (ULSLO) 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 da ULSLO (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.

*\*Informação retirado site ULSLO, página Pediatria (<https://www.chlo.min-saude.pt/index.php/servicos-clinicos/40-mulher-e-crianca/70-pediatria-hsfx>)*

## 2. METOLOGIA

### OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

Valor	Descritivo
<b>1. Assistentes Técnicos (Secretariado)</b>	1.1. Amabilidade 1.2. Clareza das informações prestadas 1.3. Apresentação (identificação e fardamento)
<b>2. Equipa Médica</b>	2.1. Amabilidade e disponibilidade 2.2. Clareza da informação (exames/ tratamentos possíveis) 2.3. Informação 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
<b>3. Equipa de Enfermagem</b>	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
<b>4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)</b>	4.1. Amabilidade e disponibilidade 4.2. Rapidez de resposta 4.3. Privacidade e intimidade no atendimento 4.4. Apresentação (identificação e fardamento)
<b>5. Visitas</b>	5.1. Horário 5.2. Número de visitas 5.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa
<b>6. Roupa</b>	6.1. Frequência da substituição 6.2. Limpeza
<b>7. Alimentação</b>	7.1. Horário das refeições 7.2. Confeção 7.3. Apresentação 7.4. Temperatura 7.5. Apoio nas refeições
<b>8. Instalações (enfermarias, wc, salas de convívio)</b>	8.1. Higiene e Limpeza 8.2. Privacidade 8.3. Conforto 8.4. Luminosidade 8.5. Temperatura 8.6. Nível de ruído nas enfermarias e corredores 8.7. Estado de conservação das instalações
<b>9. Acessibilidade</b>	9.1 Contacto com o hospital (telefone, email...) 9.2 Sinalética 9.3 Acessibilidade física
<b>10. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?</b>	
<b>11. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?</b>	

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 utentes internados na UCEP, sendo de livre participação e anónimos. Foi enviado um link por SMS, no dia a seguir à alta do utente, para resposta ao questionário através da app MyULSLO. Este questionário fica disponível para preenchimento durante 7 dias.

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.

<b>População Alvo UCEP (internamento)</b>			
<b>Serviço</b>	<b>População alvo (doentes saídos)</b>	<b>Amostra (nº inquiridos)</b>	<b>% inquiridos/ total doentes saídos</b>
UCEP	<b>124</b>	<b>20</b>	<b>16%</b>

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

Da população alvo de 124 indivíduos, 16% responderam ao questionário.

### 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 identidade e dos seus dados clínicos?

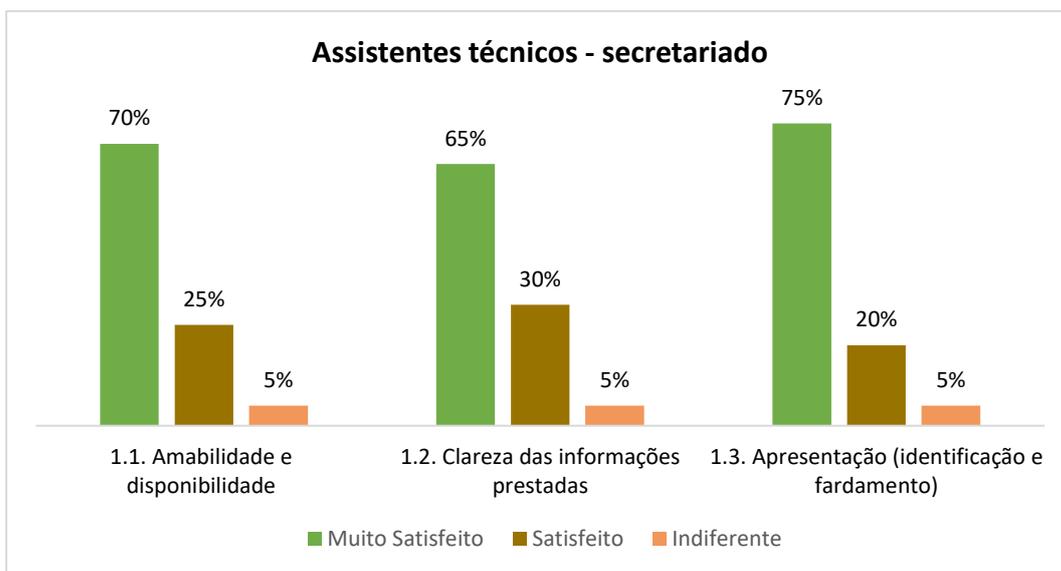


### 3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal

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.

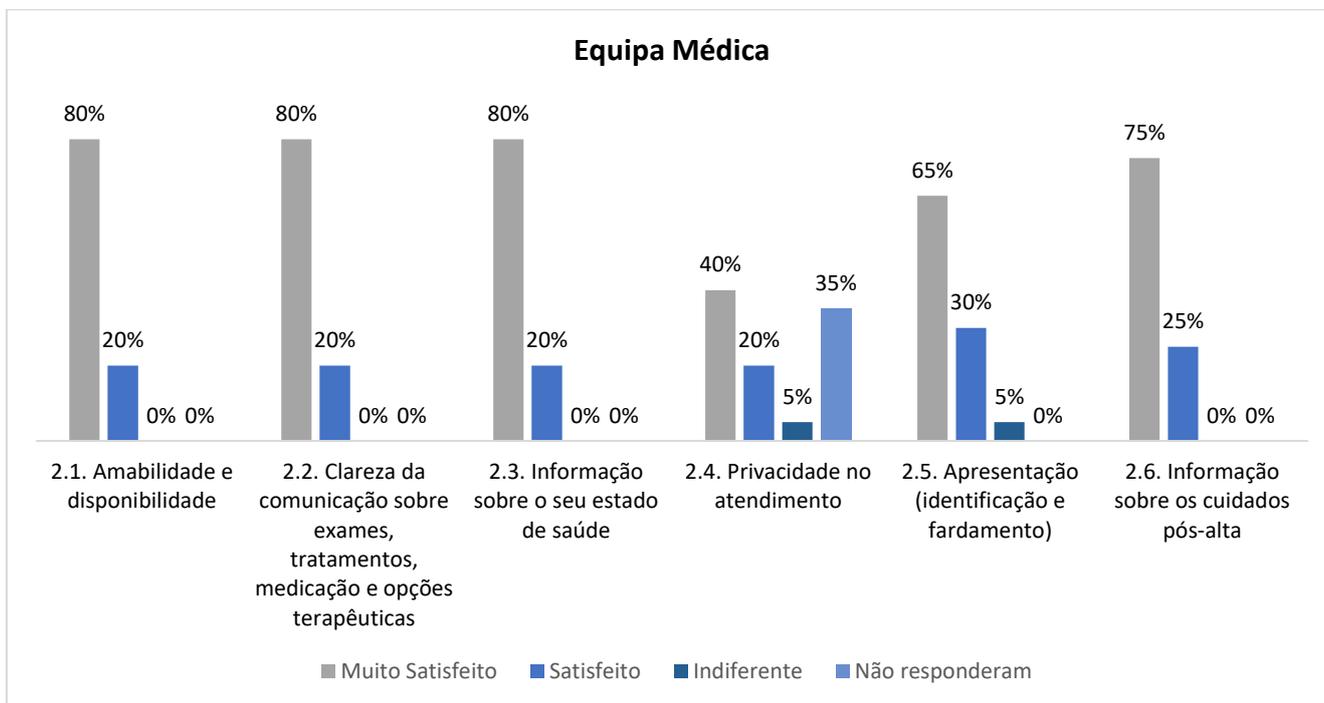
#### 3.3.1. Assistentes técnicos (secretariado)

Em média, 70% dos inquiridos considerou-se “Muito satisfeito” com o atendimento por esta categoria profissional, 25% “Satisfeito” e 5% “Indiferente”.



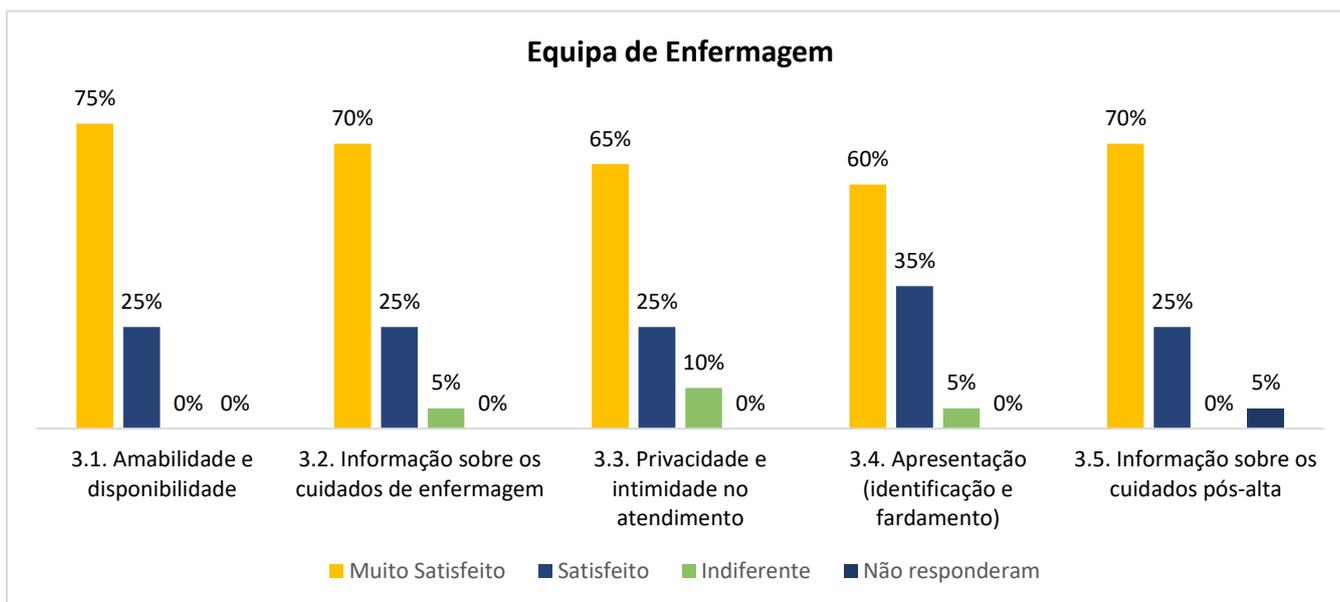
### 3.3.2. Equipa médica

70% dos inquiridos, em média, considerou “Muito satisfeito” com a equipa médica, 23% “Satisfeito” e 2% “Indiferente”.



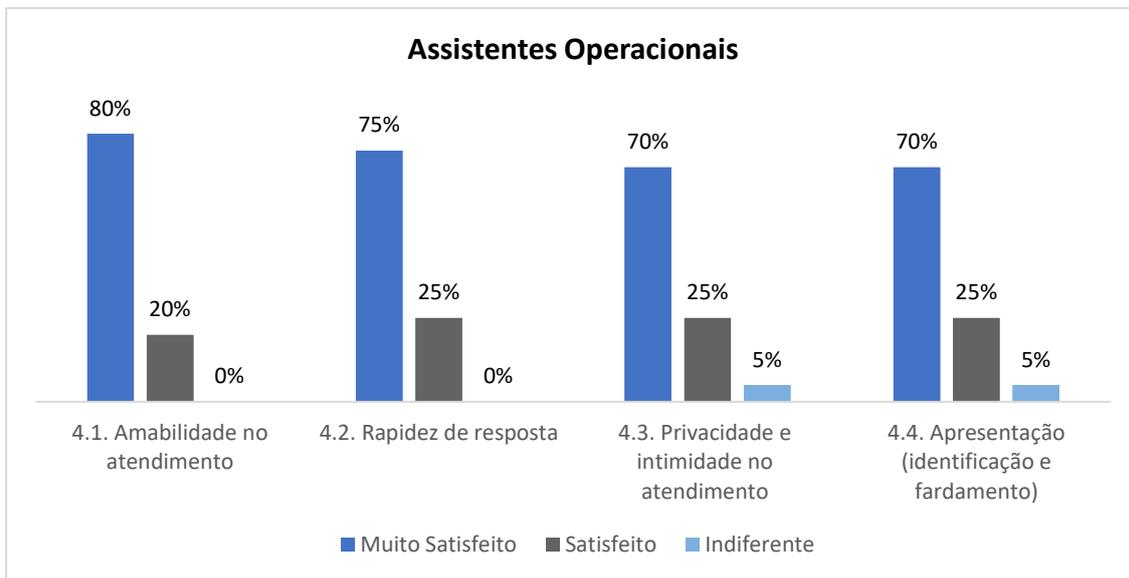
### 3.3.3. Equipa de enfermagem

68% dos inquiridos, em média, considerou-se “Muito satisfeito” com a equipa de enfermagem, 27% “Satisfeito” e 4% “Indiferente”.



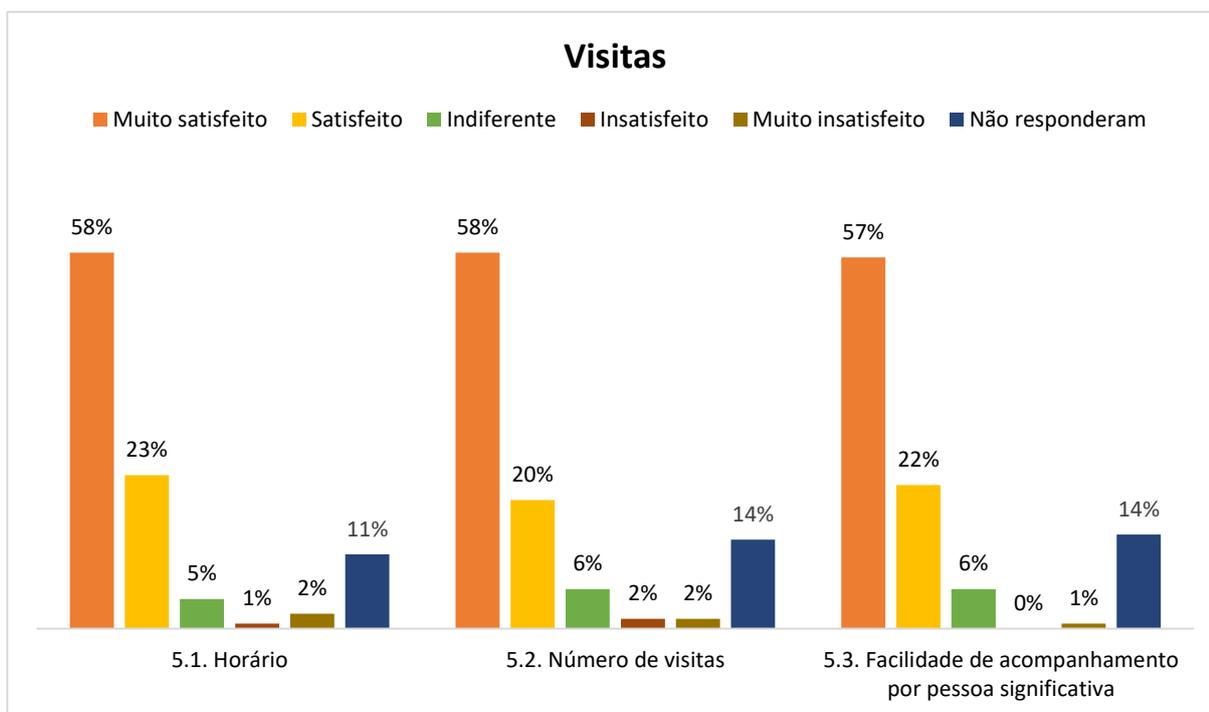
### 3.3.4. Assistentes operacionais

Em média, 74% dos inquiridos considerou “Muito satisfeito” com o atendimento pelos assistentes operacionais, 24% “Satisfeito” e 3% “Indiferente”.



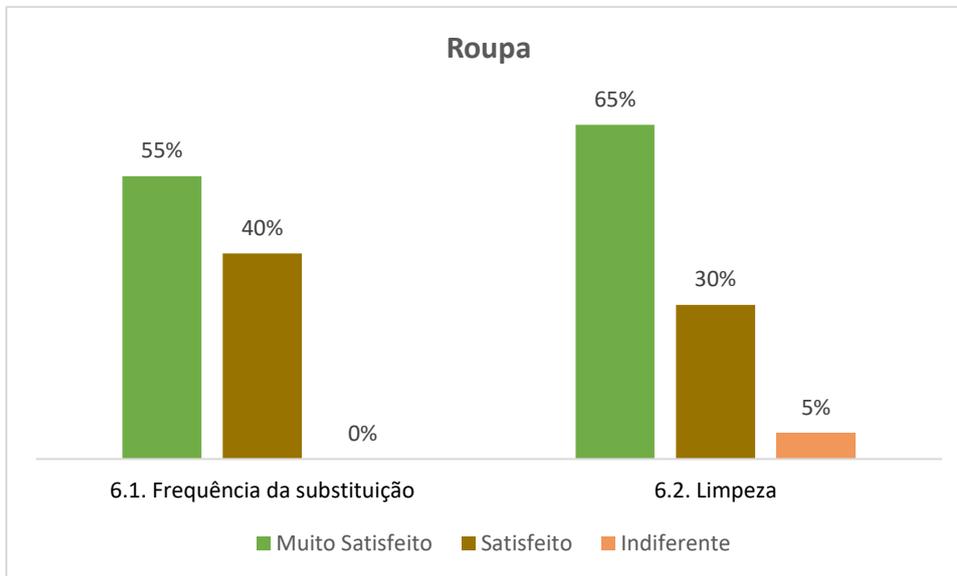
### 3.4. Visitas

Em relação às visitas, em média, 65% dos inquiridos consideraram-se “Muito Satisfeito” e 30% “Satisfeito”. Neste ponto as percentagens de “Indiferente” e “Muito insatisfeito” são de 3% e 2%, respetivamente.



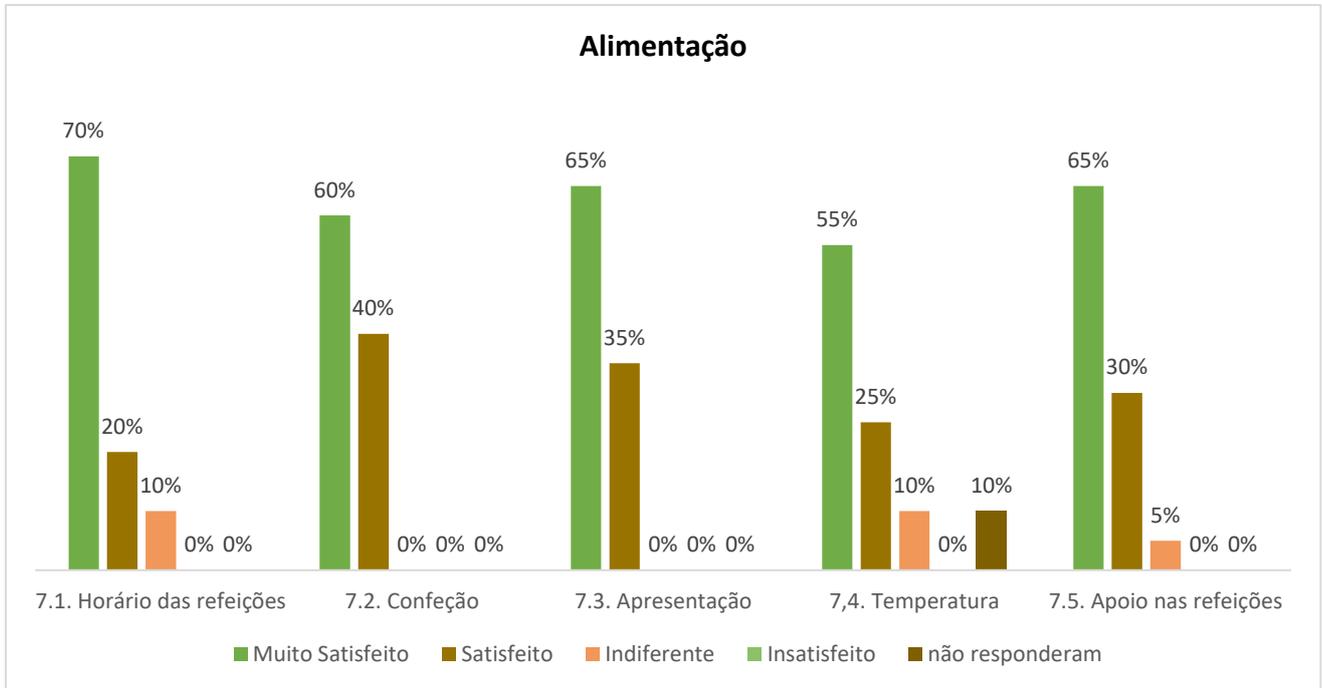
### 3.5. Roupa

60% dos inquiridos, em média, consideraram “Muito satisfeito” com o tratamento e disponibilidade de roupa, 35% “Satisfeito” e 3% “Indiferente” e “Insatisfeito”, igualmente.



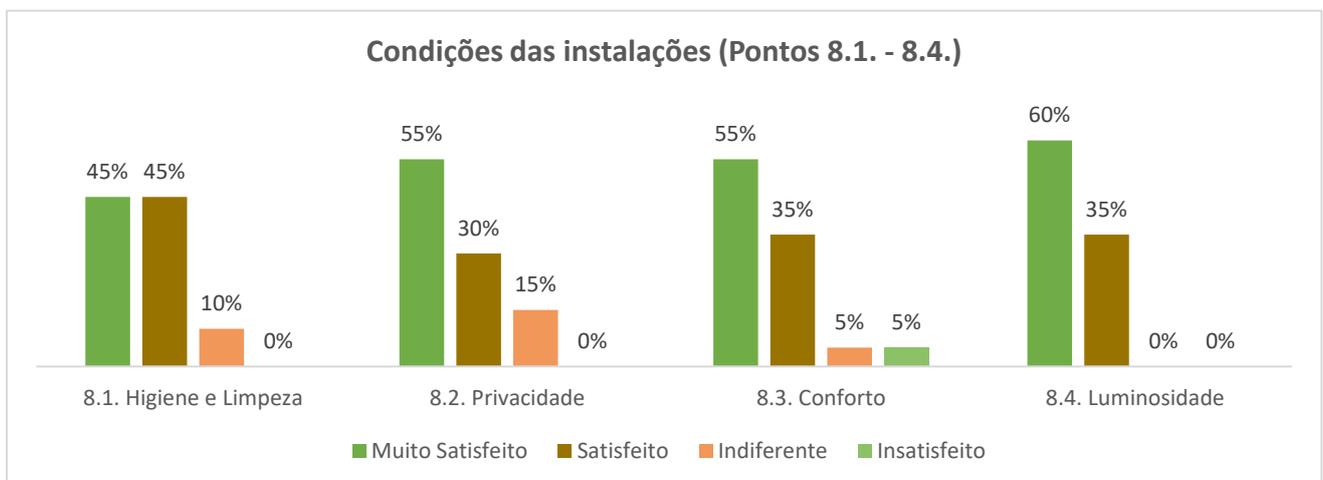
### 3.6. Alimentação

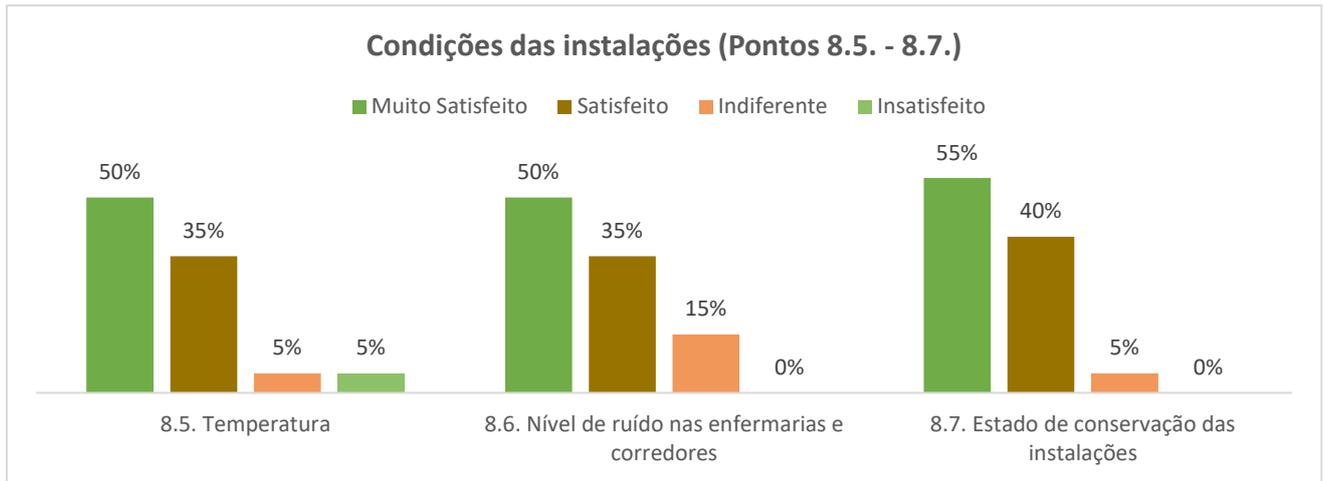
Neste ponto, pretende-se avaliar a perceção dos inquiridos em relação à alimentação, nomeadamente questões relativas a horários, confeção, apresentação e apoio durante as refeições. 63% dos inquiridos, em média, selecionaram “Muito Satisfeito”, 30% “Satisfeito” e 5%, assinalaram “Indiferente”.



### 3.7. Instalações

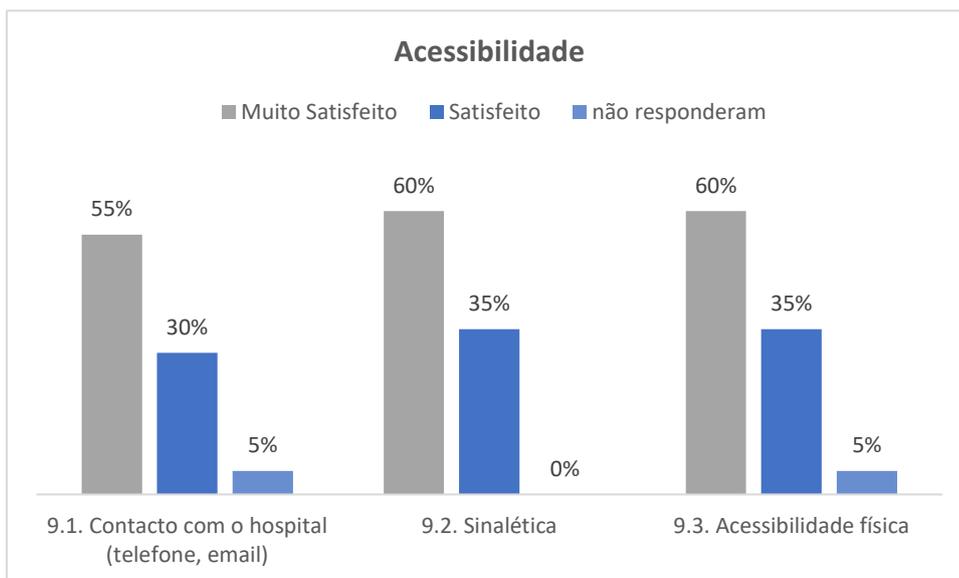
Neste ponto pretende-se avaliar a perceção da qualidade das instalações e equipamentos disponibilizados, nomeadamente higiene, privacidade, conforto, ruído, entre outros. Em média, 53% dos inquiridos consideraram “Muito satisfeito” com as condições das instalações, 36% “Satisfeito” e “Indiferente”. “Insatisfeito” e “Muito insatisfeito”, ambos registaram 1%.





### 3.8. Acessibilidade

Neste ponto pretende-se avaliar a facilidade de contacto com o hospital e acessibilidade dentro das instalações. Em média, 25% dos inquiridos seleccionaram “Muito satisfeito” com as questões de acessibilidade ao hospital, 14% “Satisfeito” e 1% “Indiferente”.



## 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, cujos testemunhos se transcrevem.

### Sugestões

<b>Alimentação</b>	
<b>Descrição</b>	<b>Nº</b>
Os acompanhantes também deveriam ter direito ao pequeno almoço e lanche.	1
Refeições pouco ajustadas a crianças pequenas. Uma criança com menos de 2 anos não costuma fazer as refeições no mesmo horário de um adulto.	1
<b>Acolhimento</b>	
<b>Descrição</b>	<b>Nº</b>
Falta de comunicação com a equipa de enfermagem.	1
Funcionária da limpeza colocou a TV muito alta (utente acabada de vir do B. Operatório)	1
<b>Assistência</b>	
<b>Descrição</b>	<b>Nº</b>
Apenas contactaram a médica de serviço perante alteração de situação do utente, após muita insistência dos pais.	1
Esqueceram-se de requisitar o antibiótico prescrito.	1

### Elogios

"Nada a apontar, toda a equipa técnica, equipa de enfermagem, assistentes operacionais e assistentes técnicas estão de parabéns. Tudo limpo e organizado... 5 estrelas! Parabéns é com estas experiências que temos esperanças num futuro melhor. Muito Obrigada!"