

Relatório

Questionário de Satisfação do Utente

UCI - 4 (Internamento)

Hospital de São Francisco Xavier

1 de fevereiro a 31 de junho de
2023

Este relatório contém a análise de dados, referentes aos questionários aplicados na UCI-4 (Internamento) do CHLO/HSFX, nos dias indicados.

Gabinete do Cidadão
agosto de 2023



Índice

1. Apresentação do serviço/setor.....	2
2. Metodologia	3
3. Análise Global.....	4
3.1. Classificação no geral do serviço prestado.....	5
3.2. Garantia de confidencialidade.....	5
3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal.....	5
3.3.1. Assistentes Técnicos (secretariado).....	6
3.3.2. Equipa Médica	7
3.3.3 Equipa de Enfermagem.....	8
3.3.4. Assistentes Operacionais	9
3.4. Visitas.....	10
3.5. Roupa.....	11
3.6. Alimentação.....	12
3.7. Instalações (Gabinetes, WC, Salas de espera).....	13
3.8. Acessibilidade.....	14
4. Sugestões	15
5. Formato do 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 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 UCI-4, a funcionar no Hospital de São Francisco Xavier.

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 de 01/02 a 31/07/2023.

1. Apresentação do serviço/setor

A Unidade de Cuidados Intensivos 4 (UCI-4), localizada no Hospital de São Francisco Xavier, anteriormente designada por UCIP, ao longo dos seus 31 anos de existência tratou milhares de doentes de diferentes áreas. Para além da formação pós-graduada esta unidade colabora desde 2010 na formação pré-graduada da *NOVA Medical School* | Faculdade de Ciências Médicas da UNL.

A UCI-4 está integrada no Serviço de Medicina Intensiva, uma estrutura orgânica do CHLO incluída na Área do Doente Crítico, que agrupa diversas áreas funcionais e que presta assistência, ensino pré e pós-graduada e investigação na área do doente emergente/crítico.

2. Metodologia

Objetos de estudo e variáveis

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. 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
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. Roupa	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?	

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 UCI-4. Foram entregues pela equipa de enfermagem ao utente/ familiar no serviço, com indicação para preenchimento e colocação na caixa de sugestões junto ao secretariado do serviço.

O questionário é constituído por 11 perguntas fechadas.

População Alvo UCI-4 (Internamento)		
Serviço	População Alvo	Amostra
UCI-4	102*	19

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

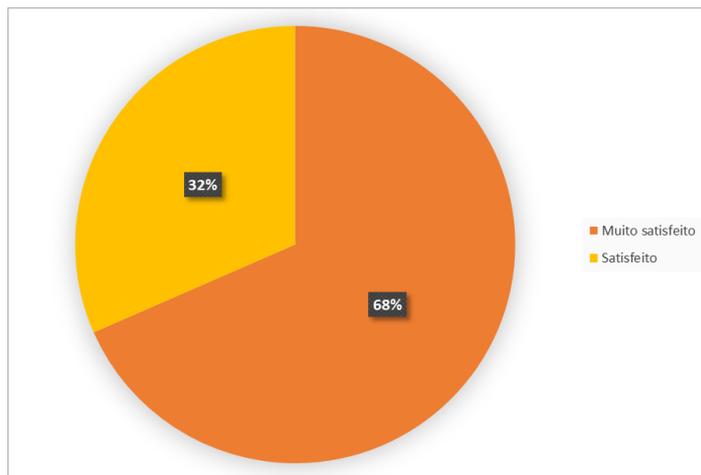
Da população alvo inquiriram-se 102 indivíduos, 68% do género masculino e 26% do género feminino. Em relação às idades dos inquiridos, a idade com maior percentagem, 37%, é entre os “18 e 39 anos”.

3. Análise Global

Total doentes saídos de 1 de fevereiro a 31 de julho de 2023	102
Total Inquiridos	19
Percentagem de inquiridos/total de doentes saídos	19%

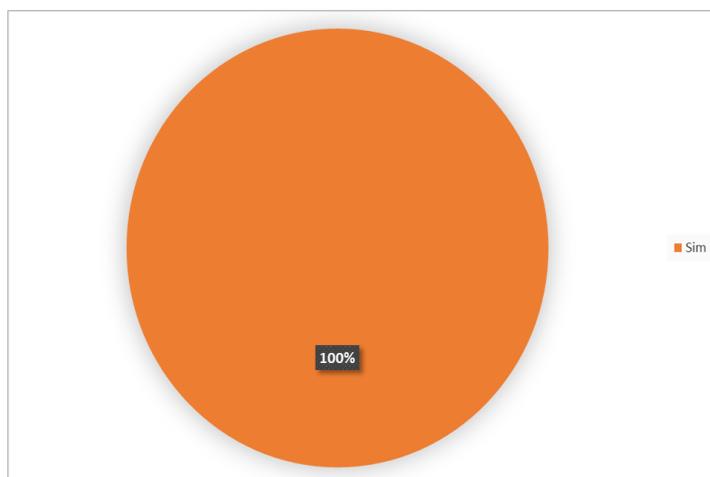
No período compreendido entre 01/02/2023 a 31/07/2023, obteve-se a participação no preenchimento dos questionários de satisfação de 19% da amostra total.

3.1. Classificação no geral o serviço prestado



Em relação à questão “Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?”, 68% dos inquiridos mostraram-se “Muito Satisfeitos” e 32% “Satisfeitos”.

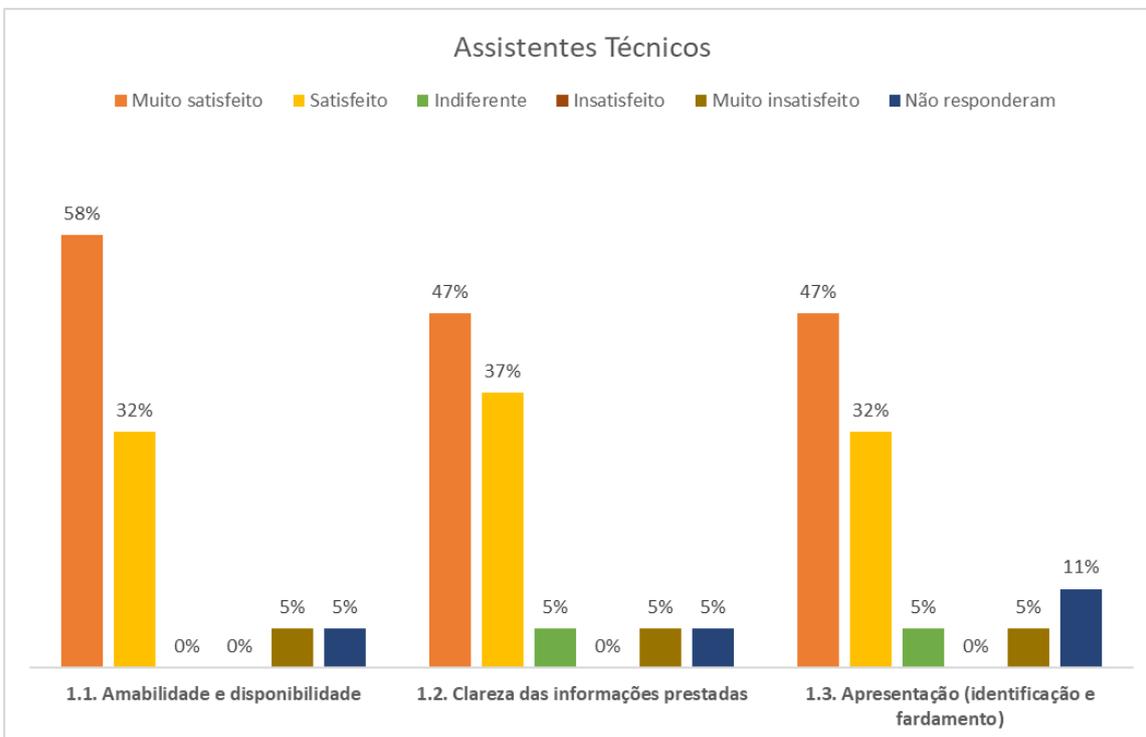
3.2. Garantida de confidencialidade da identidade e dados clínicos



Quanto à questão “Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?”, 100% dos inquiridos reponderaram sim.

3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal

3.3.1. Assistentes Técnicos (secretariado)

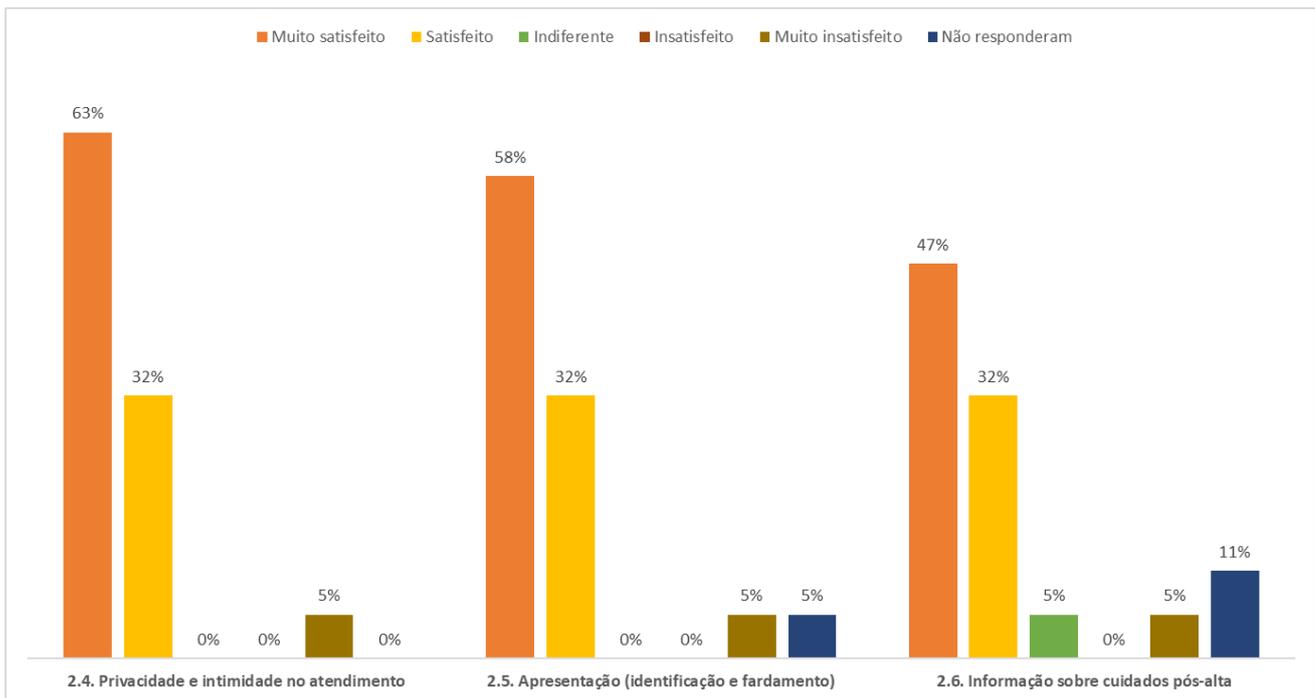
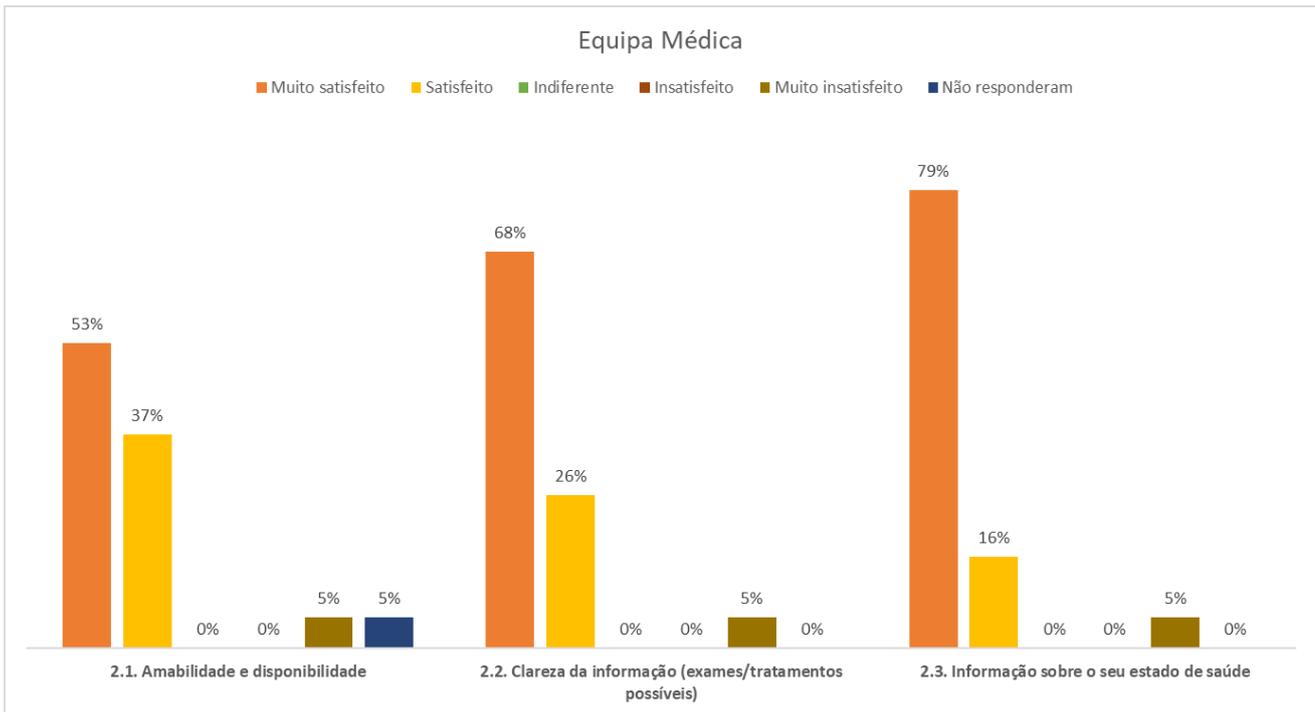


Relativamente ao atendimento prestado por “Assistentes Técnicos (Secretariado)”, foram avaliados vários pontos. Quanto ao ponto “Amabilidade e disponibilidade”, cerca de 58% dos inquiridos consideraram-se “Muito Satisfeitos”, 32% “Satisfeitos” e 5% revelaram estar “Muito Insatisfeitos”.

Em relação ao ponto “Clareza das informações prestadas”, cerca de 47% dos inquiridos mostraram-se “Muito Satisfeitos”, 37% “Satisfeitos”, e com a mesma percentagem de 5%, “Indiferentes” e “Muito Insatisfeitos”.

Por fim, quanto ao ponto “Apresentação (identificação e fardamento)”, cerca de 47% dos inquiridos consideraram-se “Muito Satisfeitos”, 32% “Satisfeitos” e com percentagens de 5%, “Indiferentes” e “Muito Insatisfeitos”.

3.3.2. Equipa Médica



Relativamente à questão sobre a “Equipa Médica”, foram avaliados vários pontos. Assim, relativamente ao ponto “Amabilidade e disponibilidade”, 53% da amostra revelou-se “Muito Satisfeitos”, 37% “Satisfeitos” e a 5% “Muito Insatisfeitos”.

Quanto ao ponto “Clareza da informação (exames/tratamentos possíveis)”, 68% dos inquiridos mostraram-se “Muito Satisfeitos”, 26% “Satisfeitos” e 5% “Muito Insatisfeitos”.

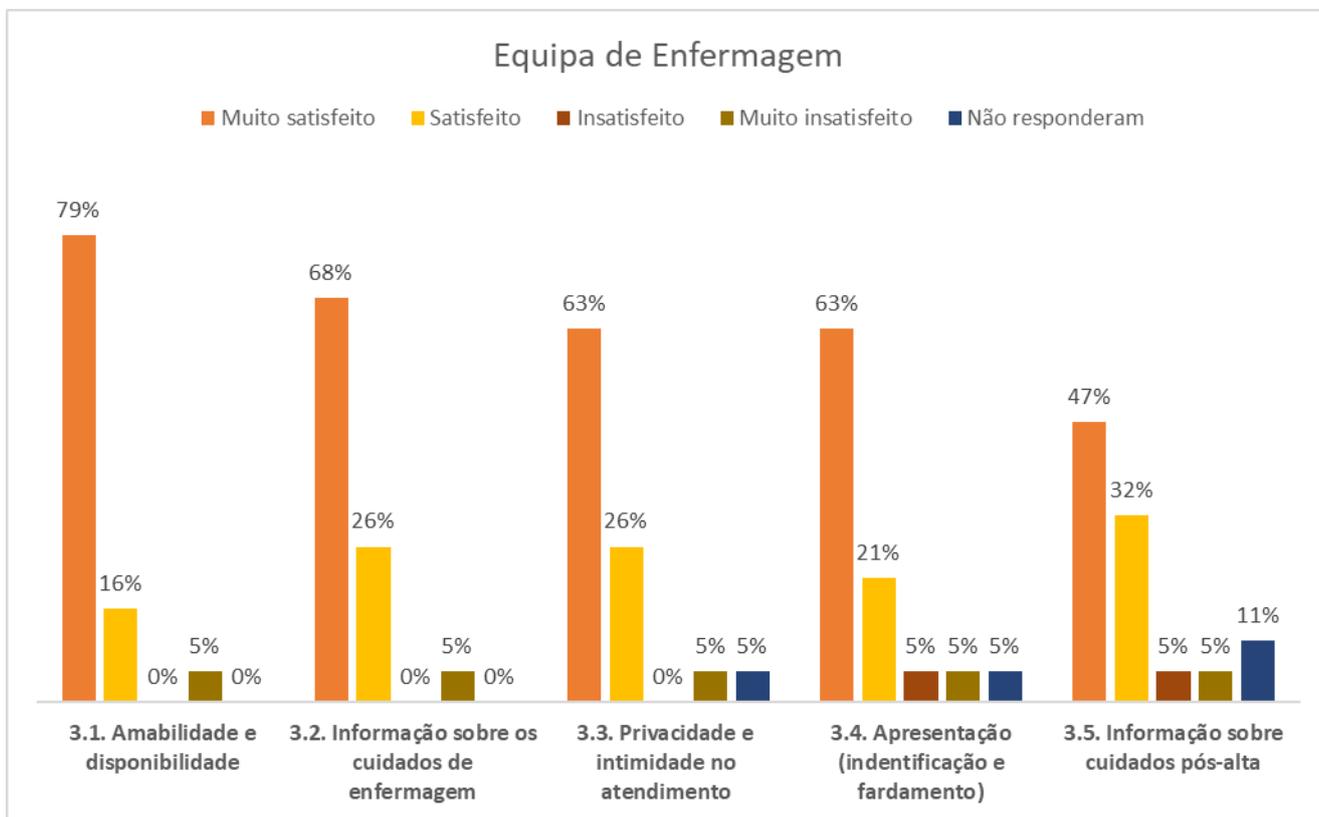
Em relação ao ponto “Informação sobre o seu estado de saúde”, 79% da amostra considerou-se “Muito Satisfeitos”, 16% “Satisfeitos” e 5% “Muito Insatisfeitos”.

Quanto ao ponto “Privacidade e intimidade no atendimento”, cerca de 63% dos inquiridos mostraram-se “Muito Satisfeitos”, 32% “Satisfeitos” e 5% “Muito Insatisfeitos”.

Relativamente ao ponto “Apresentação (identificação e fardamento)”, 58% dos inquiridos revelaram-se “Muito Satisfeitos”, 32% “Satisfeitos” e 5% “Muito Insatisfeitos”.

Por fim, em relação ao último ponto “Informação sobre cuidados pós-alta”, 47% dos inquiridos consideraram-se “Muito Satisfeitos”, 32% “Satisfeitos”, e com percentagens de 5% “Indiferentes” e “Muito Insatisfeitos”.

3.3.3. Equipa de Enfermagem



Relativamente à questão sobre a “Equipa de Enfermagem” foram avaliados vários pontos. Quanto ao ponto “Amabilidade e disponibilidade”, 79% dos inquiridos consideraram-se “Muito Satisfeitos”, 16% “Satisfeitos” e 5% “Muito Insatisfeitos”.

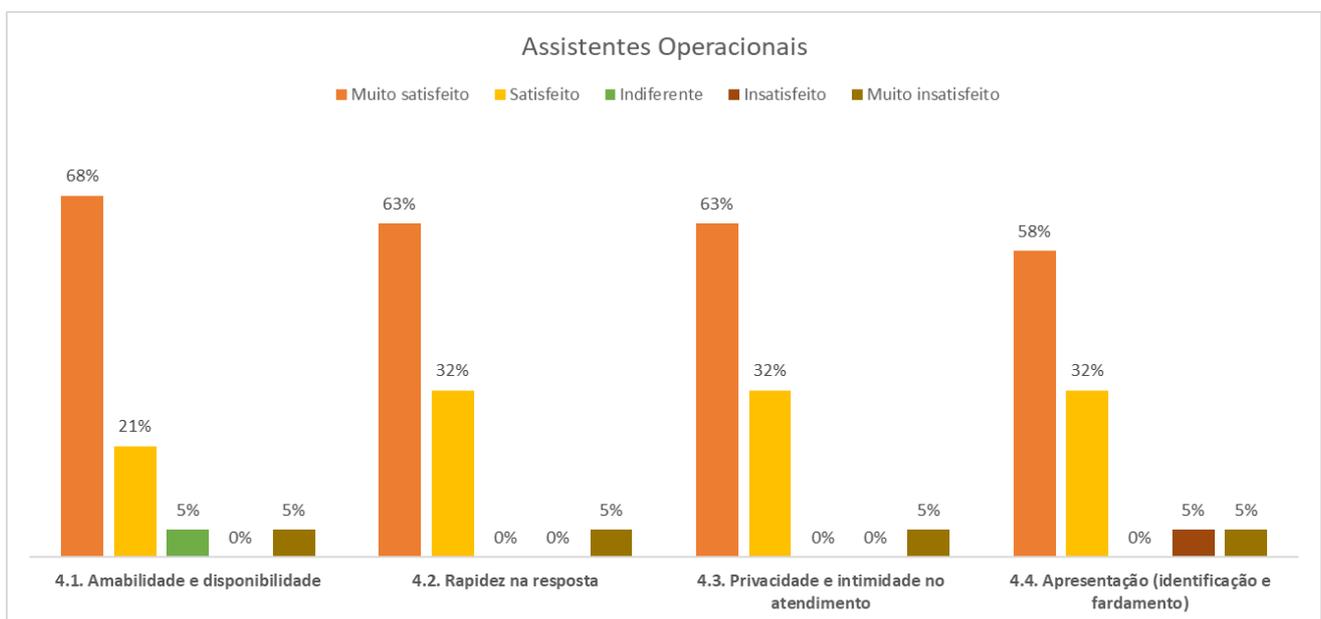
Em relação ao ponto “Informação sobre os cuidados de enfermagem”, 68% dos inquiridos revelaram-se “Muito Satisfeitos”, 26% “Satisfeitos” e 5% “Muito Insatisfeitos”.

Relativamente ao ponto “Privacidade e intimidade no atendimento”, 63% dos inquiridos consideraram-se “Muito Satisfeitos”, 26% “Satisfeitos” e 5% “Muito Insatisfeitos”.

Quanto ao ponto “Apresentação (identificação e fardamento)”, 63% dos inquiridos mostraram-se “Muito Satisfeitos”, 21% “Satisfeitos” e com percentagens de 5%, “Insatisfeitos” e “Muito Insatisfeitos”.

Por fim, relativamente ao ponto “Informação sobre cuidados pós-alta”, 47% dos inquiridos consideraram-se “Muito Satisfeitos”, 32% “Satisfeitos”, e com percentagens de 5%, “Insatisfeitos” e “Muito Insatisfeitos”.

3.3.4. Assistentes Operacionais



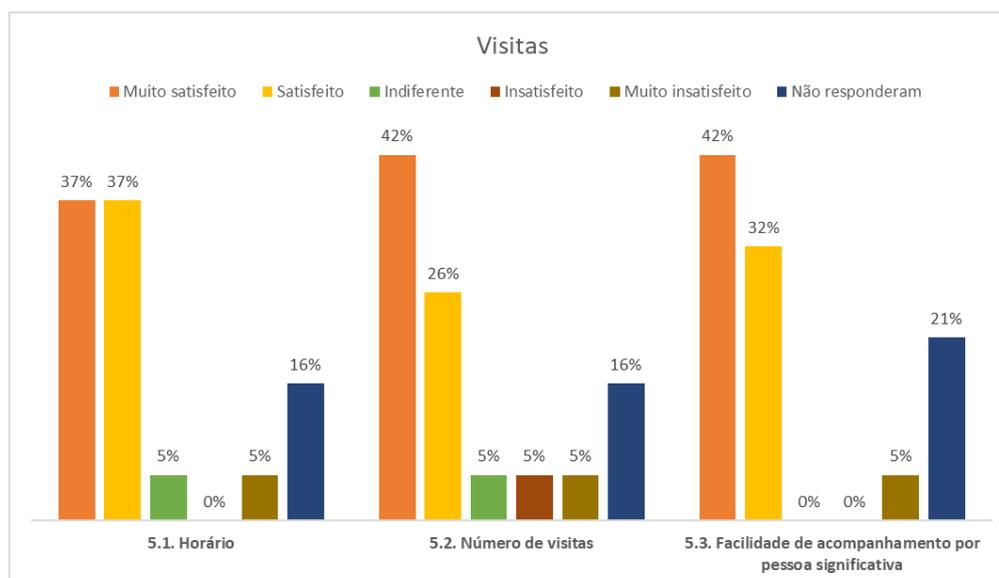
Quanto à questão “Assistentes Operacionais” foram avaliados vários pontos. Relativamente ao ponto “Amabilidade e disponibilidade”, 68% dos inquiridos mostraram-se “Muito Satisfeitos”, 21% “Satisfeitos”, e com percentagens de 5%, “Indiferentes” e “Muito Insatisfeitos”.

Em relação ao ponto “Rapidez na resposta”, 63% dos inquiridos consideraram-se “Muito Satisfeitos”, 32% “Satisfeitos” e 5% “Muito Insatisfeitos”.

Quanto ao ponto “Privacidade e intimidade no atendimento”, 63% dos inquiridos revelaram-se “Muito Satisfeitos”, 32% “Satisfeitos” e 5% “Muito Insatisfeitos”.

Por fim, relativamente ao ponto “Apresentação (identificação e fardamento)”, 58% consideraram-se “Muito Satisfeitos”, 32% “Satisfeitos” e, com percentagens de 5%, “Insatisfeitos” e “Muito Insatisfeitos”.

3.4. Visitas

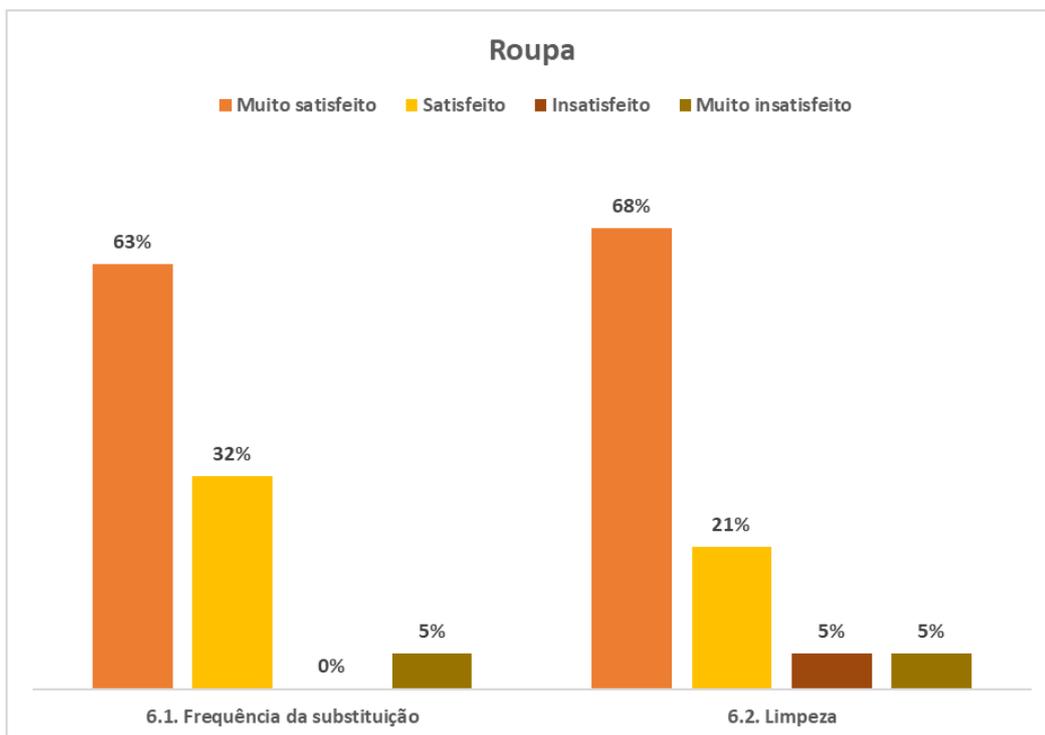


Relativamente à questão “Visitas”, foram avaliados alguns pontos. Quanto ao ponto “Horário”, com percentagens iguais de 37% os inquiridos revelaram-se “Muito Satisfeitos” e “Satisfeitos”, também com percentagens iguais de 5% surge “Indiferentes” e “Muito Insatisfeitos”.

Em relação ao ponto “Número de visitas”, 42% dos inquiridos consideraram-se “Muito Satisfeitos”, 26% “Satisfeitos” e, com percentagens iguais de 5%, “Indiferentes”, “Insatisfeitos” e “Muito Insatisfeitos”.

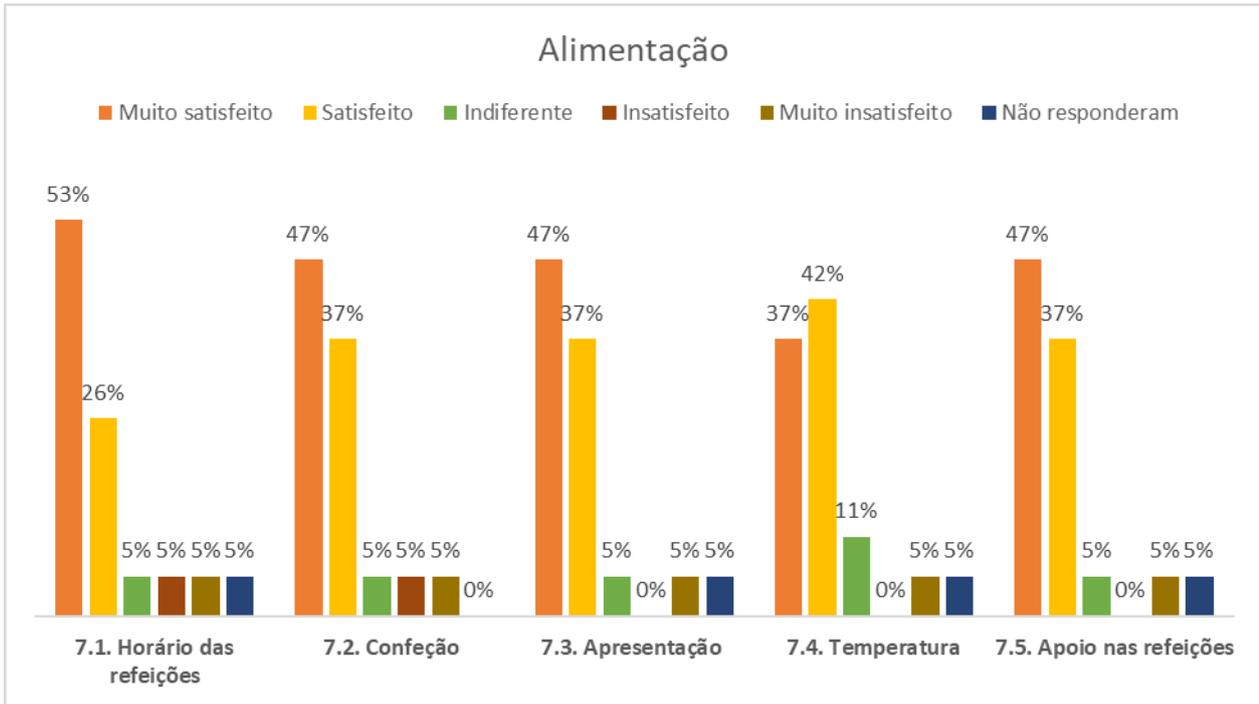
Por fim, quanto ao ponto “Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa”, 42% dos inquiridos mostraram-se “Muito Satisfeitos”, 32% “Satisfeitos” e 5% “Muito Insatisfeitos”.

3.5. Roupa



Relativamente à questão “Roupa”, quanto ao ponto “Frequência da substituição”, 63% dos inquiridos mostraram-se “Muito Satisfeitos”, 32% “Satisfeitos” e 5% “Muito Insatisfeitos”. Em relação ao ponto “Limpeza”, 68% dos inquiridos revelaram-se “Muito Satisfeitos”, 21% “Satisfeitos” e, com percentagens iguais de 5%, “Insatisfeitos” e “Muito Insatisfeitos”.

3.6. Alimentação



Relativamente à questão sobre “Alimentação” foram avaliados alguns pontos. Quanto ao ponto “Horário das refeições”, 53% dos inquiridos consideraram-se “Muito Satisfeitos”, 26% “Satisfeitos” e, com percentagens iguais de 5%, “Insatisfeitos” e “Muito Insatisfeitos”.

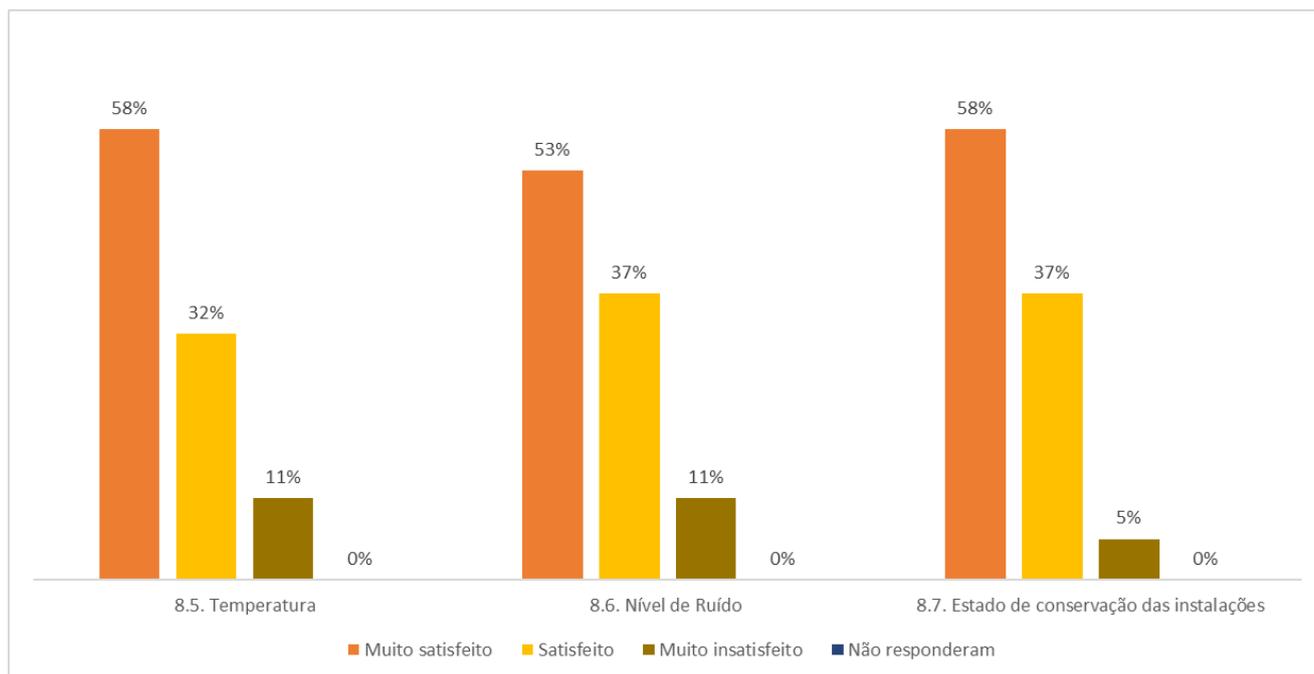
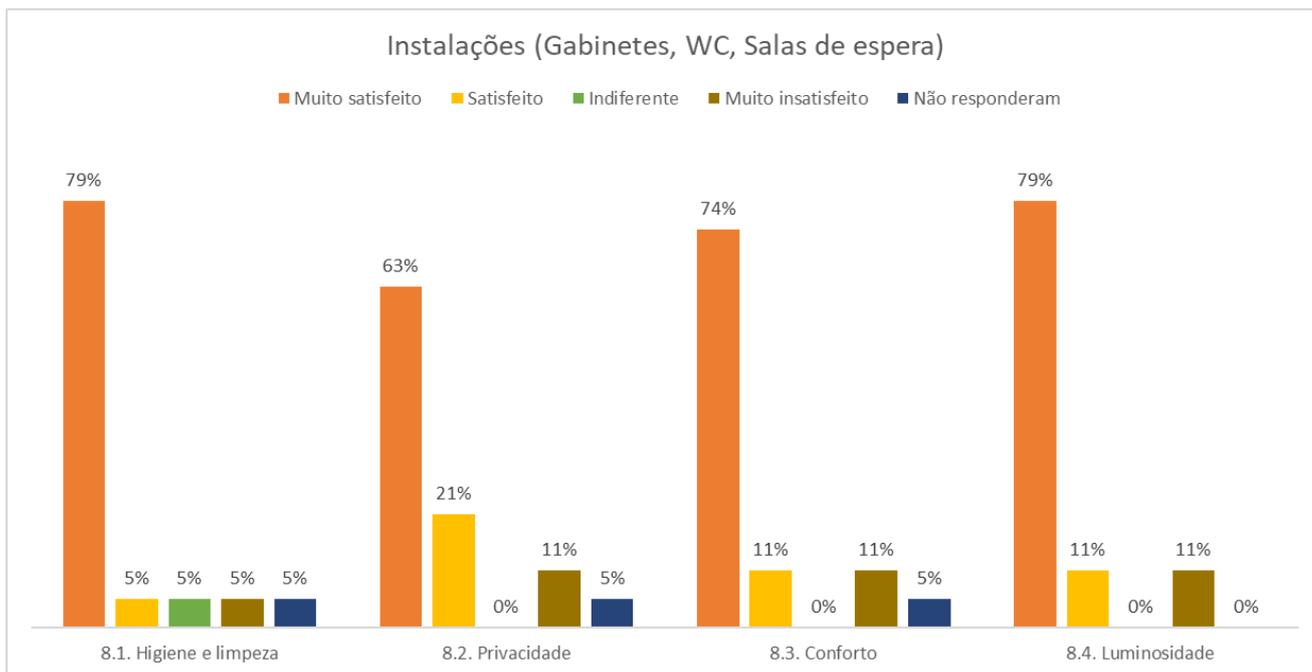
Em relação ao ponto “Confeção”, 47% consideraram-se “Muito Satisfeitos”, 37% “Satisfeitos” e, com percentagens iguais de 5%, “Indiferentes”, “Insatisfeitos” e “Muito Insatisfeitos”.

Relativamente ao ponto “Apresentação”, 47% dos inquiridos revelaram-se “Muito Satisfeitos”, 37% “Satisfeitos” e, com percentagens iguais de 5%, “Indiferentes” e “Muito Insatisfeitos”.

Quanto ao ponto “Temperatura”, 42% dos inquiridos mostraram-se “Satisfeitos”, 37% “Muito Satisfeitos”, 11% “Indiferentes” e 5% “Muito Insatisfeitos”.

Quanto ao ponto “Apoio nas refeições” 47% dos inquiridos consideraram-se “Muito Satisfeitos”, 37% “Satisfeitos” e, com percentagens iguais de 5%, “Indiferentes” e “Muito Insatisfeitos”.

3.7. Instalações (Gabinetes, WC, Salas de espera)



Relativamente à questão “Instalações (Gabinetes, WC, Salas de espera)” foram avaliados alguns pontos. Quanto ao ponto “Higiene e limpeza”, 79% dos inquiridos mostraram-se “Muito Satisfeitos” e, com percentagens iguais de 5%, “Satisfeitos”, “Indiferentes” e “Muito Insatisfeitos”.

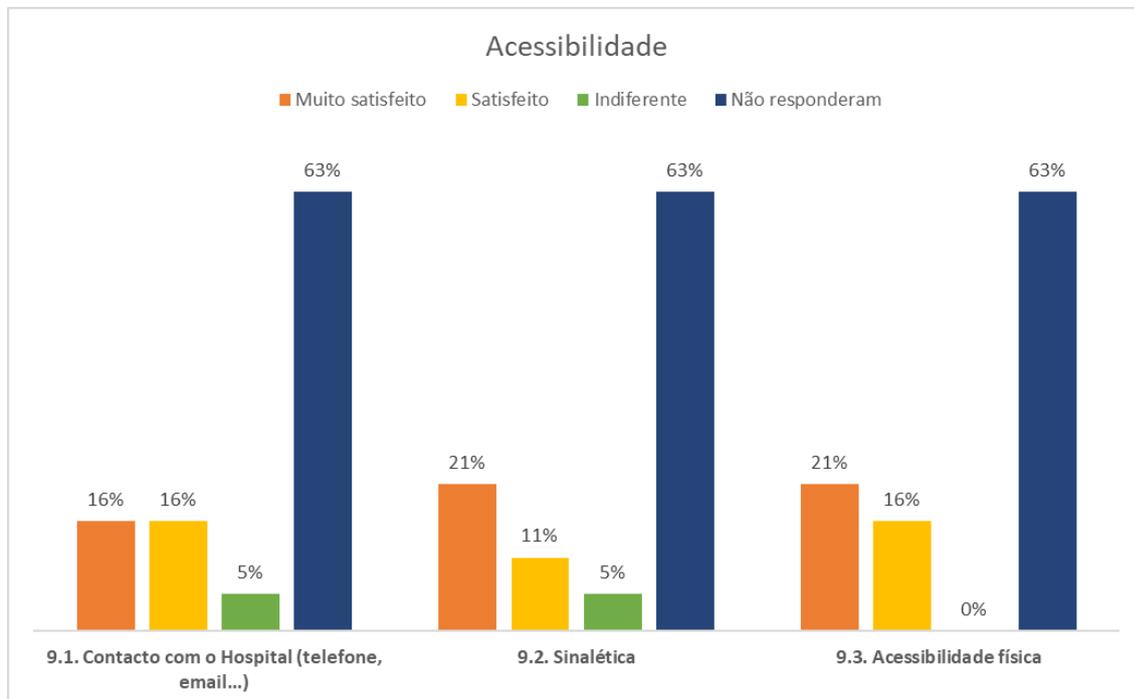
Em relação ao ponto “Privacidade”, 63% dos inquiridos revelaram-se “Muito Satisfeitos”, 21% “Satisfeitos” e 11% “Muito Insatisfeitos”. No ponto “Conforto”, 74% dos inquiridos mostraram-se “Muito Satisfeitos” e, com percentagens iguais de 11%, “Satisfeitos” e “Muito Insatisfeitos”.

Quanto ao ponto “Luminosidade”, 79% dos inquiridos consideraram-se “Muito Satisfeitos” e, com percentagens iguais de 11%, mostraram-se “Satisfeitos” e “Muito Insatisfeitos”.

Relativamente ao ponto “Temperatura”, 58% dos inquiridos mostraram-se “Muito Satisfeitos”, 32% “Satisfeitos” e, por fim, 11% “Muito Insatisfeitos”. Em relação ao ponto “Nível de Ruído”, 53% revelaram-se “Muito Satisfeitos”, 37% “Satisfeitos” e, 11% “Muito Insatisfeitos”.

Por último, relativamente ao ponto “Estado de conservação das instalações”, 58% dos inquiridos consideraram-se “Muito Satisfeitos”, 37% “Satisfeitos” e 5% “Muito Insatisfeitos”.

3.8. Acessibilidade



Em relação à questão “Acessibilidade” foram avaliados alguns pontos. Relativamente ao ponto “Contacto com o Hospital (telefone, email...)”, com percentagens iguais de 16% os inquiridos mostraram-se “Muito Satisfeitos” e “Satisfeitos” e 5% “Indiferentes”.

Quanto ao ponto “Sinalética”, 21% dos inquiridos revelaram-se “Muito Satisfeitos”, 11% “Satisfeitos” e 5% mostraram-se “Indiferentes”.

Por fim, em relação ao ponto “Acessibilidade física”, 21% dos inquiridos consideraram-se “Muito Satisfeitos” e 16% “Satisfeitos”.

4. SUGESTÕES

Transcrevemos as sugestões registadas:

- “Talvez as visitas serem um pouco mais tempo, tendo em conta o estado de melhoria do paciente! Pessoalmente nada a apontar, tive um serviço de excelência.”
- “Melhorar temperatura ambiente e aumentar o número de visitas.”
- “Tudo foi perfeito.”

5. FORMATO DO 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



	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="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.2. Privacidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.3. Conforto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.4. Luminosidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.5. Temperatura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.6. Nível de ruído	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.7. Estado de conservação das instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Acessibilidade					
9.1. Contacto com o Hospital (telefone, email...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.2. Sinalética	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.3. Acessibilidade física	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?					
	<input type="radio"/> Sim				<input type="radio"/> 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