



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório Questionário de Satisfação do Utente

Serviço de Urgência Geral

2024

1º semestre

Gabinete do Cidadão

2024-09-24

Índice

1. Apresentação do Serviço/Setor	3
2. Metodologia	4
3. Análise Global	6
3.1. Recomendaria este Serviço de Urgência aos seus familiares ou amigos em caso de necessidade?	6
3.2. A equipa multidisciplinar demonstrou sempre respeito pela sua privacidade?	6
3.3. Admissão Serviço de Urgência	7
3.3.1. Chegada ao Serviço de Urgência.....	7
3.3.2. Relativamente à realização da Triagem de Manchester	7
3.4. Durante a permanência no Serviço de Urgência	8
3.4.1. Como avalia o tempo que decorreu até atendimento médico?	8
3.4.2. Categorias Profissionais.....	8
3.4.2.1. Assistentes Técnicos (Admissão de Doentes).....	9
3.4.2.2. Médicos	9
3.4.2.3. Enfermeiros.....	10
3.4.2.4. Outros profissionais (auxiliares e voluntariado)	12
3.4.3. Quanto às instalações físicas no Serviço	13
4. Sugestões / Elogios.....	14

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 Serviço de Urgência Geral, 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

A Urgência da Zona Ocidental de Lisboa é uma Urgência Polivalente, de referência a nível nacional. Funciona 24 horas por dia, durante todo o ano e tem a missão de, com eficiência, prestar assistência clínica ajustada a cada caso, atempada, digna e de qualidade aos doentes que a ela acedem.

O Serviço de Urgência Geral é assegurado, na valência de Medicina, por uma Equipa Fixa que funciona nos dias úteis entre as 08h00 e as 20h00 horas e que se rege por Regulamento próprio. Os períodos de tempo remanescentes são assegurados por Equipas de Medicina que asseguram 12 horas do período noturno dos dias úteis, (entre as 20h00 e as 08h00), e 24 horas aos fins-de-semana e feriados, de acordo com um esquema de rotação, comum às Equipas de Cirurgia.

As restantes especialidades (Anestesia, Ortopedia, Imagiologia, Cirurgia Plástica, Patologia Clínica, Pneumologia, Neurologia, Neurocirurgia, Psiquiatria, Medicina Transfusional, Cirurgia Vasculuar, Endoscopia, Nefrologia, Urologia, Cirurgia Torácica), são asseguradas por equipas específicas segundo escalas elaboradas pelos respetivos serviços.

**Informação retirado site CHLO, página Serviço de Urgência Geral (<https://www.chlo.min-saude.pt/index.php/servicos-clinicos/39-doente-critico/124-urgencia-geral-hsfx>)*

2. Metodologia

Objetos de estudo e variáveis

Valor	Descritivo
1. Chegada ao Serviço de Urgência	Bombeiros/ Inem Próprios meios
2. Globalmente como avalia o desempenho dos profissionais da admissão de doentes relativamente à simpatia, competência e cordialidade?	1 2 3 4 5
3. Relativamente à realização da Triagem de Manchester	3.1. Foi rapidamente atendido(a) pelo enfermeiro 3.2. Teve que esperar mais de 10 minutos para ser atendido pelo enfermeiro 3.3. Entrou directamente para o Serviço de Urgência sem passar na triagem 3.4. N/A
4. Durante a permanência no Serviço de Urgência	
4.1. Como avalia o tempo que decorreu até atendimento médico?	4.1. Não teve que esperar 4.2. Aceitável 4.3. Longo 4.4. Demasiado longo 4.5. N/A
4.2. Sabe o nome do médico que o atendeu?	
4.3. Sabe o nome do enfermeiro que lhe prestou cuidados?	
5. Quanto ao médico que o atendeu	5.1. Como avalia a atenção e disponibilidade demonstrada para com as suas queixas 5.2. A forma como lhe explicou a sua doença, clarificou as dúvidas e explicou os sintomas e tratamento a seguir 5.3. De uma forma global como caracteriza o atendimento por parte do médico
6. Existiu contacto com a equipa de enfermagem?	
7. Quanto aos enfermeiros	7.1. Como avalia a disponibilidade para o ouvir e a atenção dedicada face ao seu problema 7.2. Como avalia a rapidez de resposta dada pelos enfermeiro face às suas necessidades
8. Forneceram-lhe sempre informações claras sobre o que se estava a passar?	
9. Como classifica a competência dos restantes profissionais do serviço (auxiliares e voluntários)	1 2 3 4 5
10. A equipa multidisciplinar demonstrou sempre respeito pela sua privacidade?	
11. Os profissionais demonstraram profissionalismo em todas as suas acções?	
12. Quanto às instalações físicas no Serviço	12.1. Como classifica a limpeza e higiene das instalações no geral 12.2. como classificaria o conforto e as comodidades disponibilizadas
13. Recomendaria este Serviço de Urgência aos seus familiares ou amigos em caso de necessidade?	

Para facilitar e quantificar, em algumas respostas, foi utilizada a escala de 1 a 5 (em que 1 é mau e 5 excelente).

População alvo

Os questionários foram dirigidos aos utentes assistidos no Serviço de Urgência, enviados através de SMS com acesso através da App MyULSLO. O SMS é enviado no dia a seguir à alta do utente.

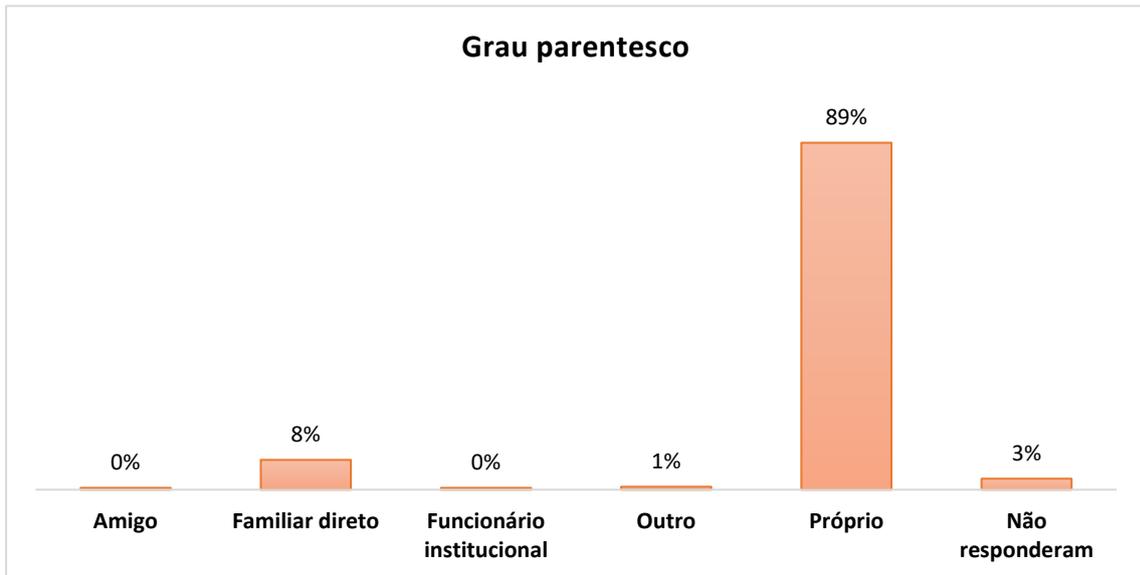
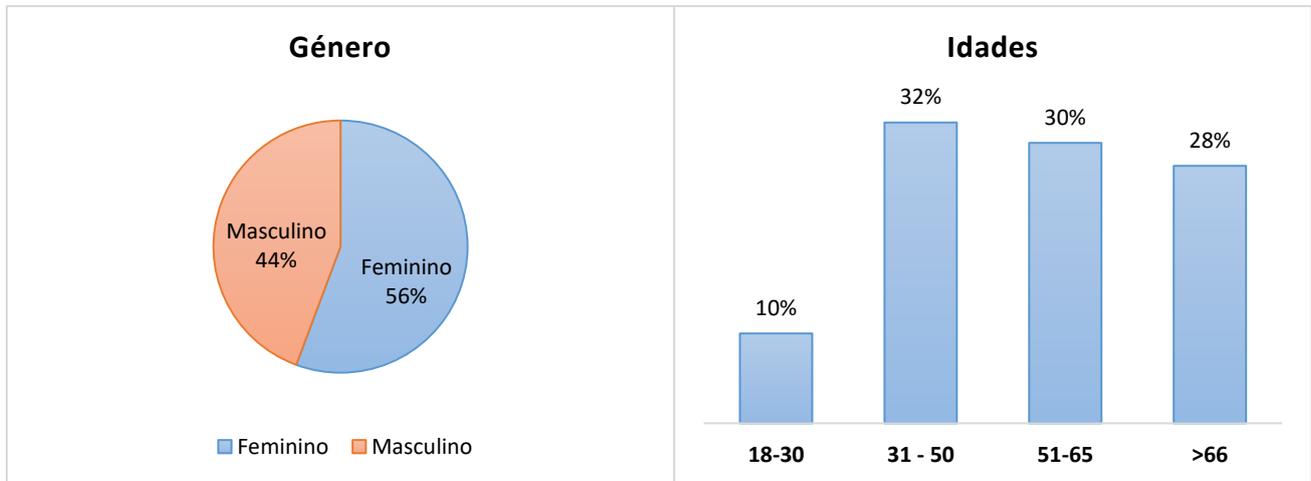
O presente questionário foi constituído por 13 perguntas fechadas, com um espaço para sugestões que permite ao inquirido se exprimir de forma livre e espontânea.

População Alvo Serviço de Urgência Geral			
Serviço	População alvo (utentes admitidos)	Amostra (nº inquiridos)	% inquiridos/ total episódios de urgência
Urgência Geral	40 831*	1457	4%

*Dados retirados do SONHO, Mapa 20 - URG

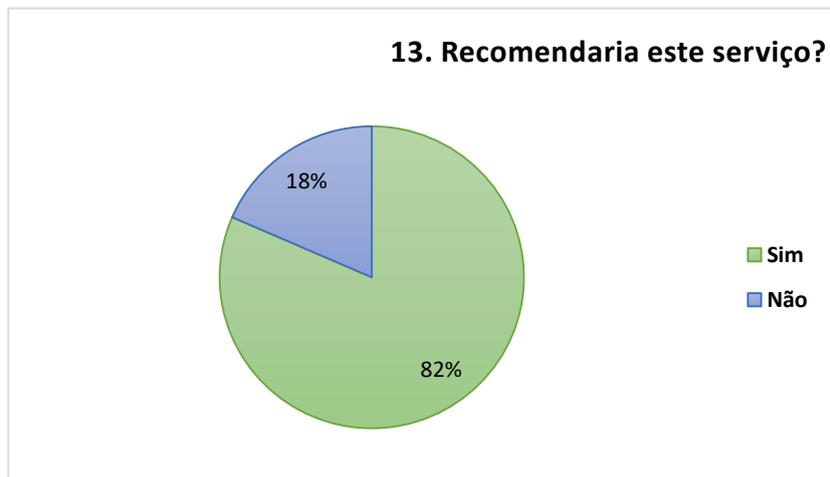
Da população alvo de 40 831 indivíduos, 4% responderam ao questionário.

Género, faixa etária e grau de parentesco dos inquiridos

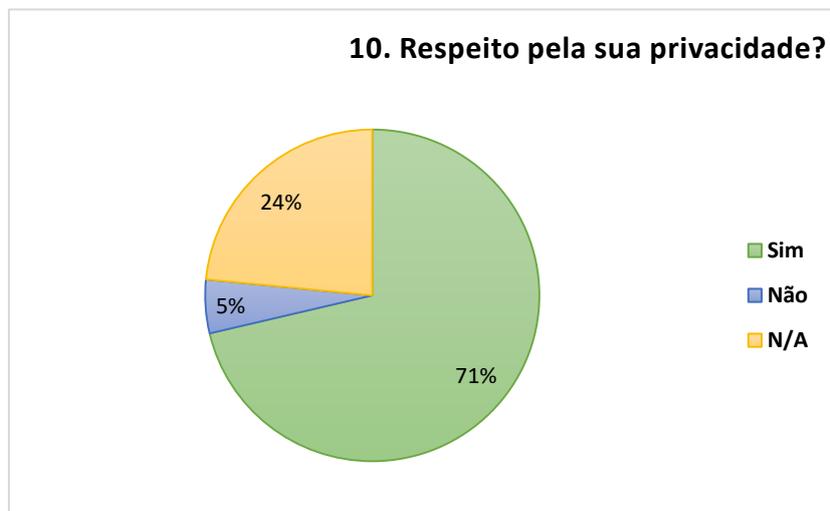


3. Análise Global

3.1. Recomendaria este Serviço de Urgência aos seus familiares ou amigos em caso de necessidade?

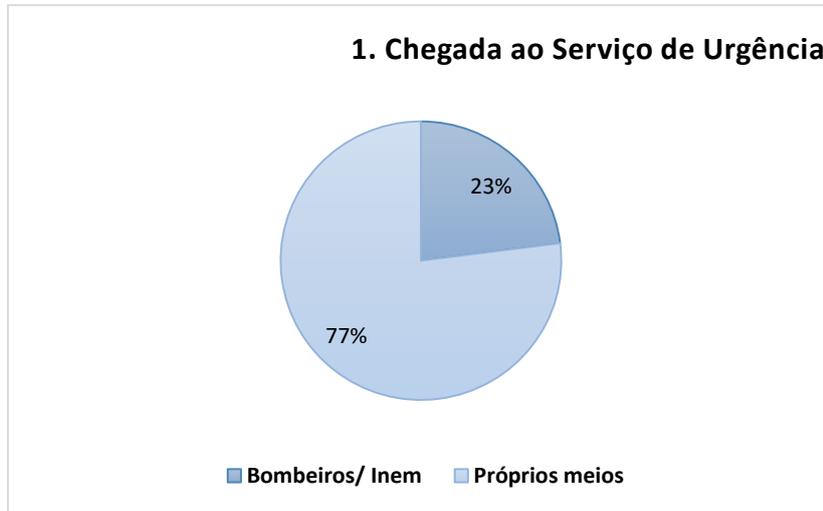


3.2. A equipa multidisciplinar demonstrou sempre respeito pela sua privacidade?

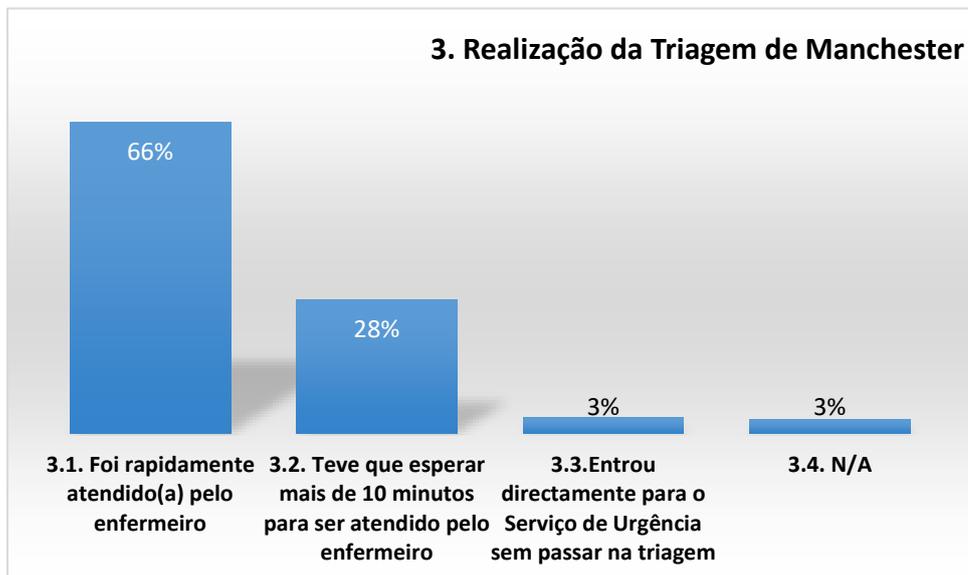


3.3. Admissão Serviço de Urgência

3.3.1. Chegada ao Serviço de Urgência

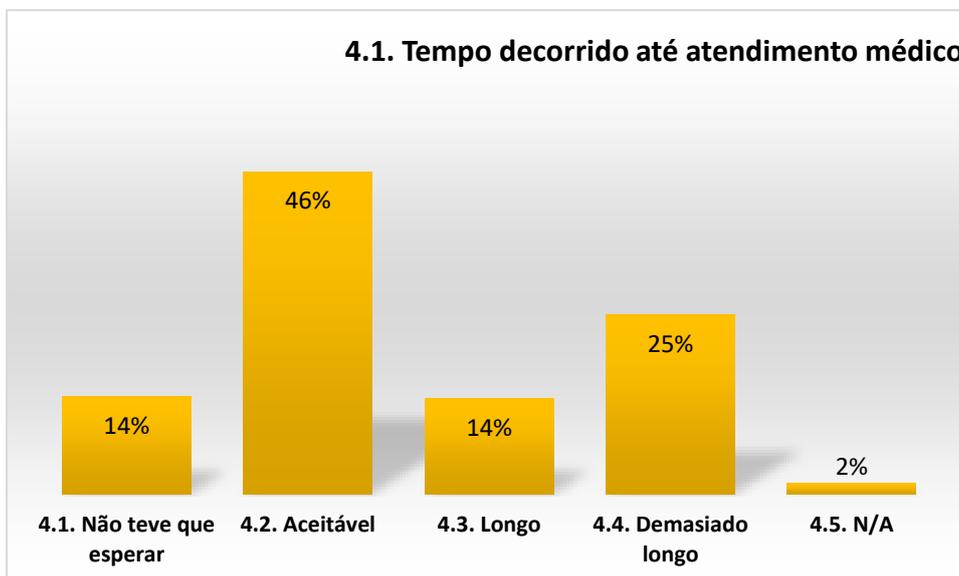


3.3.2. Relativamente à realização da Triagem de Manchester



3.4. Durante a permanência no Serviço de Urgência

3.4.1. Como avalia o tempo que decorreu até atendimento médico?



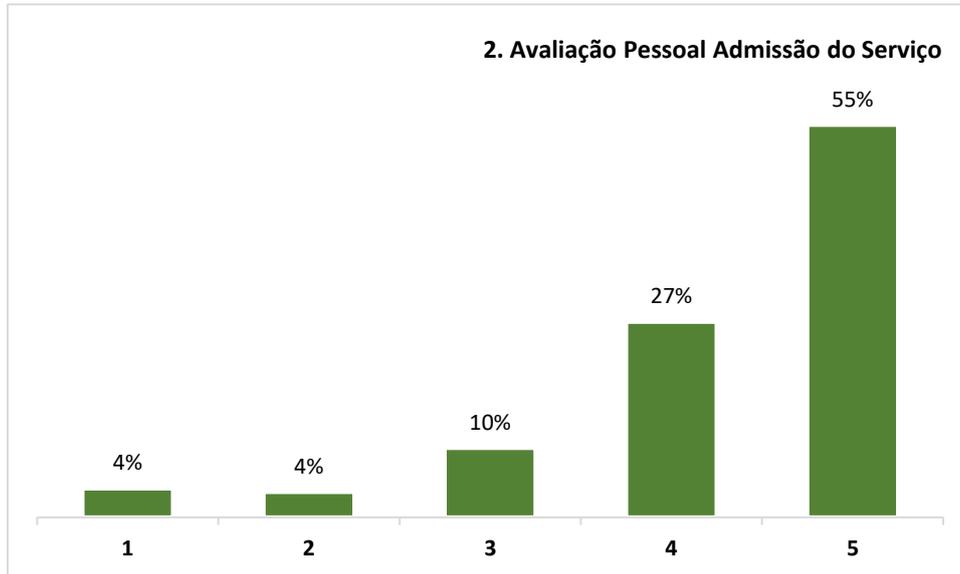
3.4.2. Categorias Profissionais

Os profissionais demonstraram profissionalismo em todas as suas ações?



3.4.2.1. Assistentes Técnicos (Admissão de Doentes)

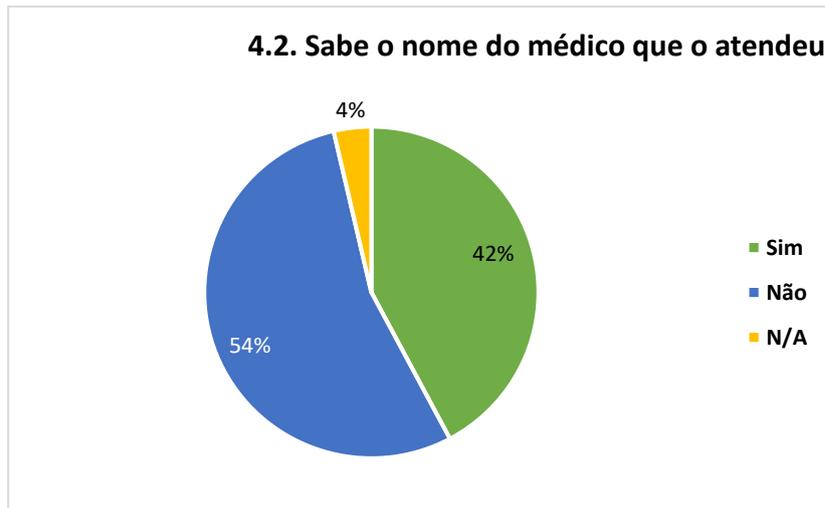
Globalmente como avalia o desempenho dos profissionais da admissão de doentes relativamente à simpatia, competência e cordialidade?



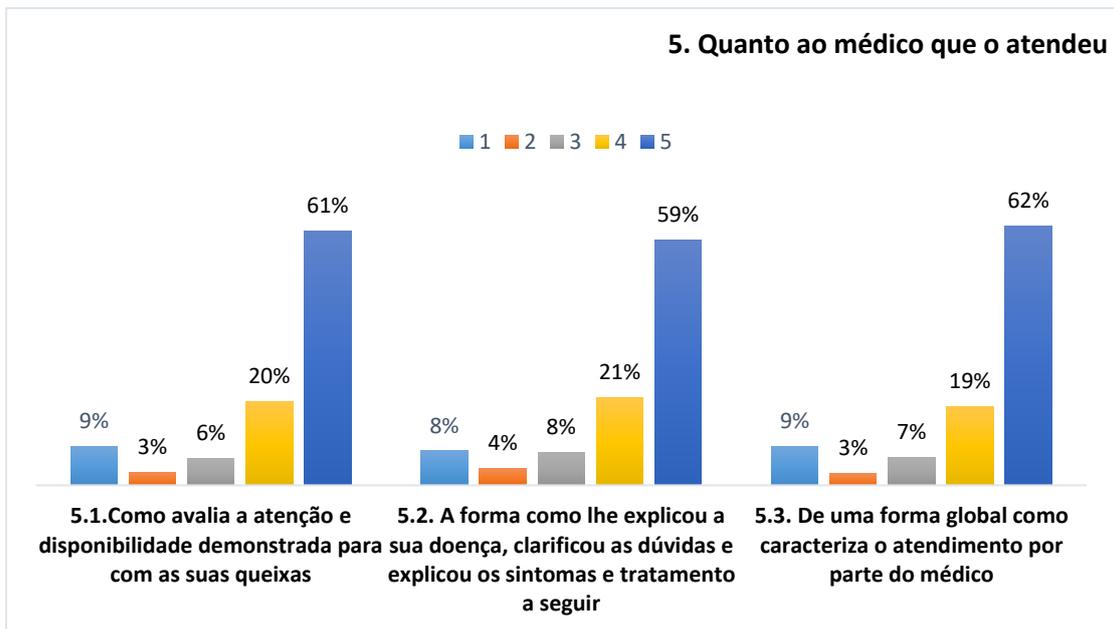
* Escala de 1 a 5 (em que 1 é mau e 5 excelente).

3.4.2.2. Médicos

Sabe o nome do médico que o atendeu?



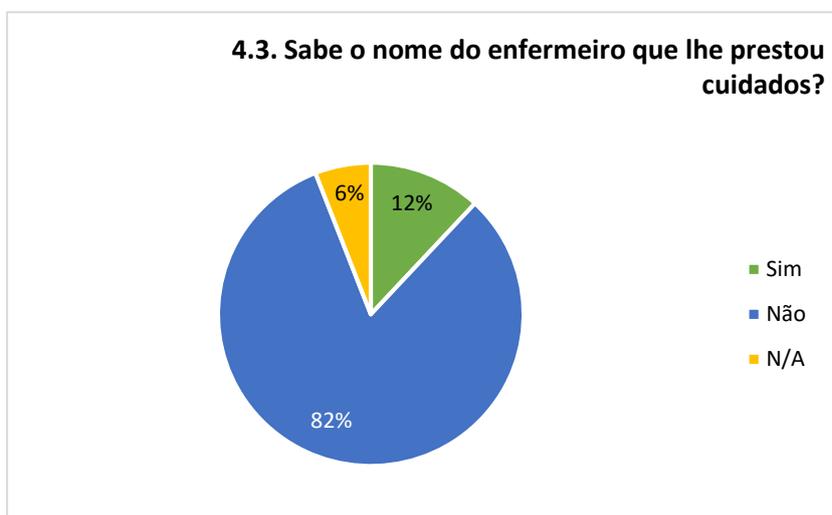
Quanto ao médico que o atendeu?



* Escala de 1 a 5 (em que 1 é mau e 5 excelente).

3.4.2.3. Enfermeiros

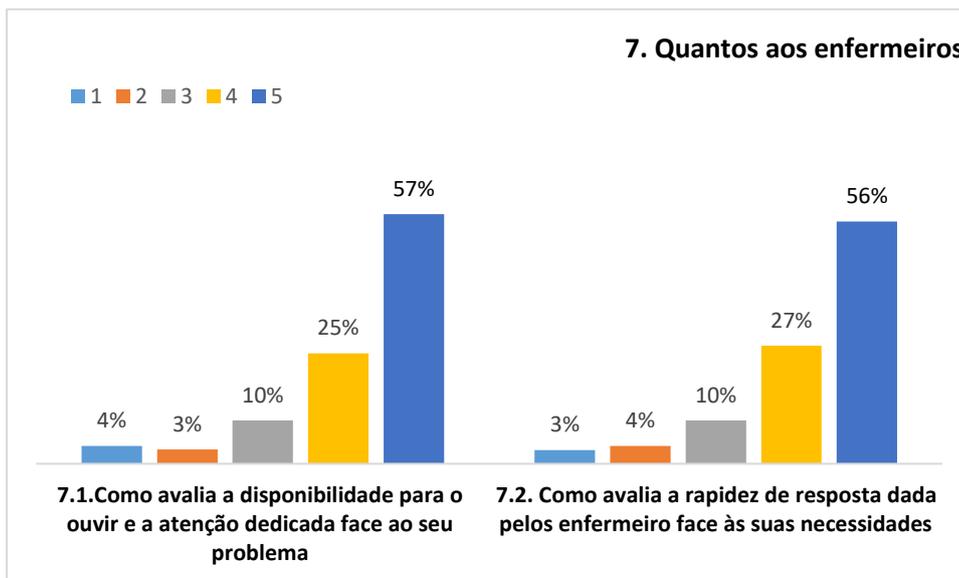
Sabe o nome do enfermeiro que lhe prestou cuidados?



Existiu contacto com a equipa de enfermagem?

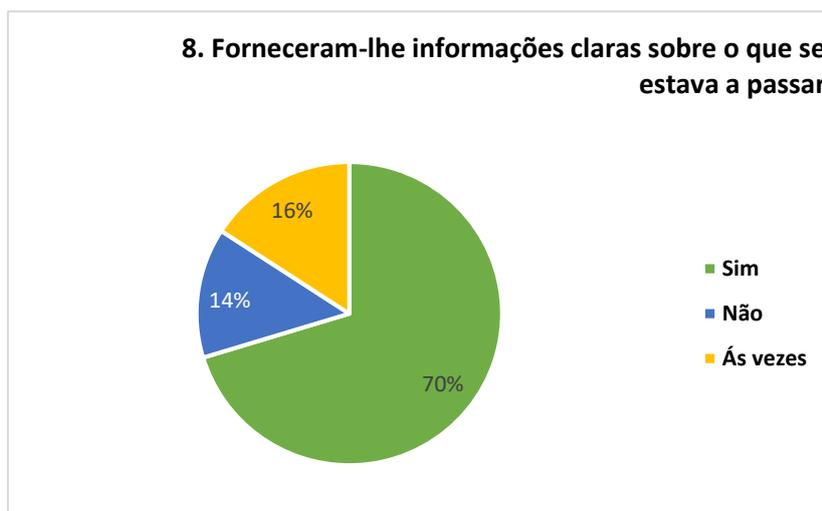


Quanto aos enfermeiros?

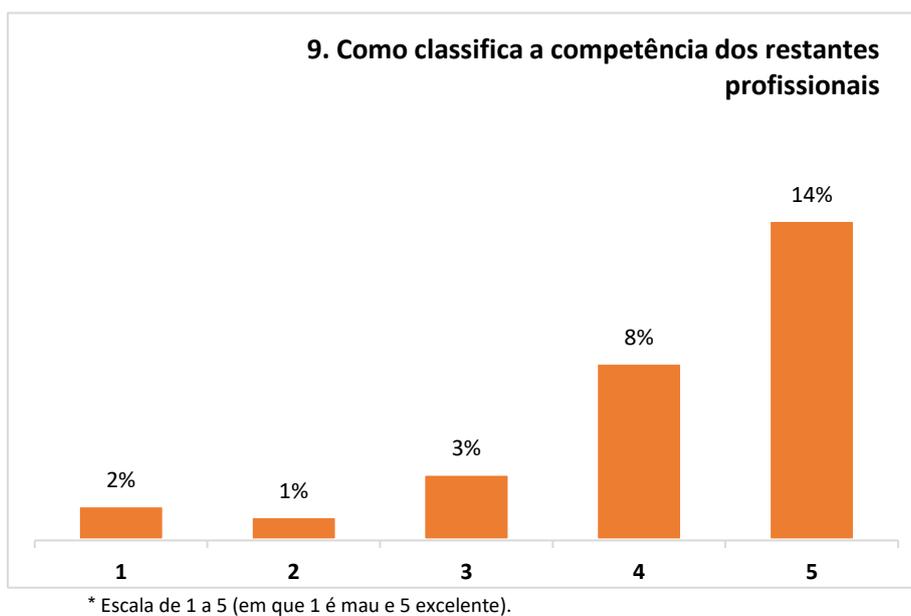


* Escala de 1 a 5 (em que 1 é mau e 5 excelente).

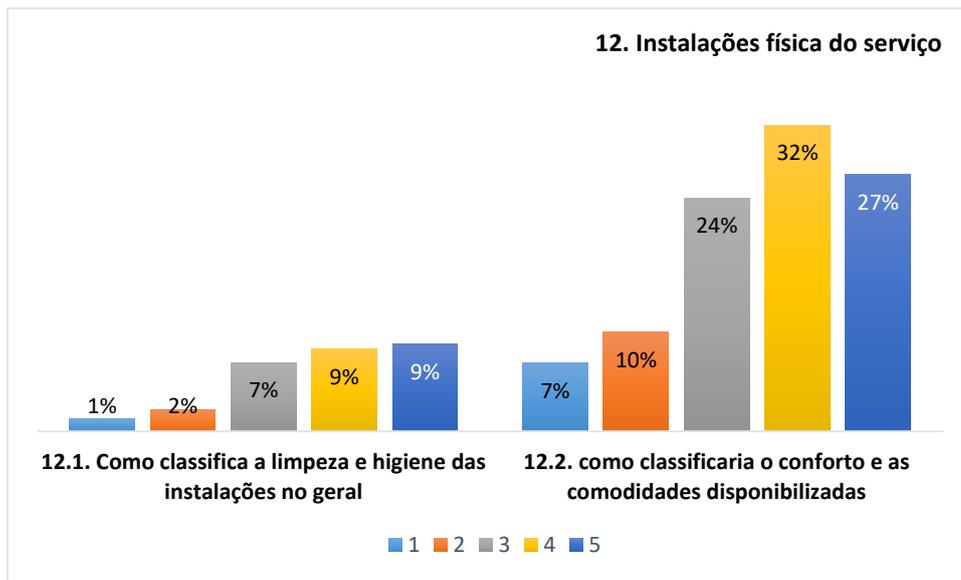
Forneceram-lhe informações claras sobre o que estava a passar?



3.4.2.4. Outros profissionais (auxiliares e voluntariado)



3.4.3. Quanto às instalações físicas no Serviço



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/ áreas. Alguns inquiridos utilizaram este campo para elogiar o atendimento, cujos testemunhos transcrevemos.

Sugestões

Acolhimento/ Informação	
Descrição	Nº
Mais informação sobre previsão do tempo de espera.	7
Informações aos familiares de forma mais eficiente/ contacto com o médico.	5
Melhorar a comunicação médico-doente - explicação de exames, diagnóstico, indicações pós-alta.	5
Disponibilizar sempre nota de alta.	2
Durante o tempo de espera, deveria existir um funcionário a passar nas salas de espera para auxiliar os utentes	2
Resposta mais eficaz às solicitações dos utentes em geral (não específica categoria)	2
Disponibilizar sempre cadeira de rodas para os utentes com dificuldade de mobilidade.	2
Utentes imobilizados sem vigilância.	2
Atendimento mais humanizado aos utentes já encaminhados previamente.	1
Acolhimento pouco empático ao utente sozinho e em cadeira de rodas.	1
Disponibilizar macas a utentes com dificuldade em permanecer sentados na sala de espera.	1
Mais visitas do voluntariado.	1
Instalações, equipamentos e higiene	
Descrição	Nº
Melhorar condições das salas de espera.	41
Colocar cadeiras mais confortáveis nas salas de espera.	12
Melhorar sistema de som da sala de espera 2.	11
Melhorar as condições de higiene dos WC's da sala de espera.	11
Melhorar as condições de higiene das instalações em geral.	10
Disponibilizar cadeirões reclináveis e mantas aos utentes que permanecem muitas horas no SUG.	6
Várias cadeiras partidas na sala de espera/ urgente reparação.	4
Dificuldade de manter a privacidade devido às instalações (atendimento nos corredores).	3
Melhorar as instalações em geral do serviço.	3
Ausência de bar, apenas disponibiliza máquinas de <i>vending</i> com opções limitadas.	3
Não deveria ser permitido os sem-abrigo pernoitarem nas salas de espera.	2
Melhorar a ventilação das salas de espera.	2
Mais e melhores instalações sanitárias nas salas de espera.	2
Portas automáticas das salas de espera permanecem muito tempo abertas, torna o espaço muito frio.	2
Sala de espera própria para utentes com doenças infecciosas.	2
Melhorar a sinalética (não específica).	2
Sala de espera própria para utentes com demência.	1
Aumentar o número de cadeiras das salas de espera.	1
Para aceder ao Gabinete de ORL não deveria ter de se passar pela Sala de Trauma.	1
Acesso ao gabinete 12 desconfortável, por ser necessário passar pelo exterior.	1
Aumentar o tamanho dos gabinetes.	1
Falta de estacionamento.	1

Instalações, equipamentos e higiene	
Alterações efetuadas nos circuitos não melhoraram o serviço.	1
Fumo de tabaco entra nas salas de espera.	1
Menos ruído nas instalações em geral.	1
Disponibilizar banco para os acompanhantes junto das macas.	1
Criar local para carregar telemóvel nas salas de espera.	1
Falta de macas e cadeirões.	1
Todas os gabinetes médicos deveriam ter impressora.	1
Salas de tratamentos sem acesso à chamada, ficando o utente sempre à espera.	1
Não retirar cadeiras de rodas, quando o utente vai para a sala de espera, pois necessita quando for chamado.	1
Porta do balcão de trauma deveria ter lubrificante, faz muito barulho.	1
Reparação das fechaduras do WC das salas de espera.	1
Recursos Humanos	
Descrição	Nº
Mais simpatia, empatia e paciência por parte dos médicos.	6
Falta de recursos humanos médicos, o que origina atendimento muito demorado.	5
Mais simpatia por parte dos funcionários da receção/ admissão.	5
Mais simpatia, empatia e paciência por parte dos enfermeiros.	5
Mais simpatia por parte dos funcionários (não específica).	4
Mais recursos humanos no geral.	4
Melhorar o atendimento por parte dos seguranças deveriam ser mais cordiais.	4
Mais simpatia, empatia e paciência por parte dos AO.	2
Falta de identificação dos profissionais de saúde no contacto com o utente.	1
Profissionais não deveriam fumar no exterior do edifício, junto à entrada.	1
Assistência	
Descrição	Nº
Reduzir os tempos de espera para atendimento médico/ realização de exames/ reavaliação.	142
Triagem deveria ser mais profunda/ menos superficial.	8
Tratamento mais rápido para idosos.	4
Tratamento mais rápido para doentes oncológicos.	3
Pulseiras verdes são ignoradas nos atendimentos.	3
Alta precoce, sem melhoria do estado do utente.	1
Melhorar o tempo de espera para encaminhamentos entre serviços (urgência obstétrica para urgência geral).	1
Médico dá alta sem observar o utente.	1
Melhorar o sistema de encaminhamento da triagem.	1
Pulseiras azuis são discriminadas.	1
Triagem deveria ser efetuada por médico.	1
Mais rigor no cumprimento dos tempos de espera.	1
Encaminhamento para o centro de saúde, por ausência da especialidade de Dermatologia.	1
Procedimentos	
Descrição	Nº
Médicos recusam emissão de baixas médicas/ não informam.	3
Durante realização de procedimentos, o profissional não deve ser interrompido.	2
Mais formação nos programas informáticos aos médicos, gera erros e tempos de espera (prescrição de exames).	1
Colheita de sangue deveria ser sempre realizada com luvas.	1

Procedimentos	
Melhor rastreabilidade dos processos na fase de mudança de turno.	1
Atualizar o método de trabalho nas urgências (não específica).	1
Valor de taxa moderadora muito elevado para a qualidade do serviço.	1
Mais articulação SNS24 e SUG.	1
Mais rigor nas colheitas, utente picada 15 vezes.	1
Apenas permitir, no interior da sala de espera, permanência de um acompanhante por utente.	1
Todos os exames deveriam ser realizados no SUG e não serem encaminhados para o exterior.	1
Utente transferido de outro hospital, não deveria ter de ser submetido a novo processo de admissão e triagem.	1
Sistema de senhas interligado com a aplicação myULSLO.	1

Elogios

"Ter um pouco mais de pessoas no serviço de urgência, porque os profissionais que se encontravam não tinham mãos a medir, mesmo assim conseguiram fazer um excelente serviço. Nas análises e na eco também o meu elogio pela atenção simpatia e rapidez dos exames."

"De todas as vezes que fui atendida neste hospital, esta foi sem dúvida a que tive assistência 5 estrelas de todos os funcionários, desde o atendimento até à medica que me assistiu. Desta vez só posso falar bem da assistência que tive. Infelizmente não tomei nota do nome nem da enfermeira, nem da médica, porém vocês podem ter acesso ao meu processo. A médica foi muito interessada ao ponto de ir consultar o meu historial de doenças na plataforma do Hospital de Santa Maria. Se todos os profissionais tivessem o mesmo zelo e preocupação com o doente como esta equipa teve, teríamos um atendimento excelente nos hospitais públicos. Parabéns a todos os profissionais que intervieram na minha assistência médica."

"Que possa ser valorizado todo o pessoal que desempenha funções a nível hospitalar. Este país deve demonstrar gratidão pelos serviços prestados. Um grande bem-haja a todos os profissionais envolvidos na minha vista a essa unidade de saúde."

"Do que observei fiquei muito agradada pelo profissionalismo, cuidado e cordialidade com que travavam com todas as pessoas."

"Respondi, considerando 5 como a pontuação máxima. O serviço foi espetacular, muito obrigado."

"Totalmente satisfeito, principalmente pelo tempo de espera e a forma como fui atendido. Obrigado. "

"Não tenho nada a sugerir, boa disponibilidade geral, parabéns, e, obrigado as profissionais que me atenderam. "

"Derivado às circunstâncias não podia ser melhor, obrigada. "

"Foi a primeira vez que recorri ao Hospital São Francisco Xavier, e de modo geral fiquei muito bem impressionado com a experiência no serviço de urgência e grata pela atenção e competência dos colaboradores com quem me cruzei. Todos simpáticos, a porteira, a rececionista e o segurança muito simpáticos atentos e informativos, o enfermeiro da triagem muito atento e profissional, os auxiliares educados e apoiantes, e os médicos e técnicos atenciosos e competentes na sua missão de acolher, estudar e informar o doente. Um bem-haja sincero pelo vosso trabalho e humanismo, votos de felicidades e continuação de bom trabalho."

"Só tenho que elogiar o atendimento de todos, auxiliares, enfermeiros e médicos. Muito obrigada."

"Bom profissionalismo no meu atendimento."

"Transposta a receção foi perfeito. A simpatia e agilidade com que nos encaminharam para os raio x e para a equipa de ortopedia foi nota 5. A equipa de ortopedia, sobretudo o Dr. Gonçalo Viana, explicou tudo pacientemente, observou, medicou, dando-nos confiança. Melhores cuidados e melhor empatia seria impossível. Muito obrigada!"

"SNS, embora com instalações menos boas, com serviço claramente superior ao do privado que frequentei várias vezes (excetua-se a Fundação Champalimaud). Não se entende que se diga tão mal do SNS a menos que se pretenda preencher tempo de antena na comunicação social e classe política. Nada é perfeito, mas é dos sistemas de que o País se devia orgulhar. É clássico que os Portugueses gostam da maledicência (sobretudo os imbecis e parasitas) das coisas boas que cá temos."

" Parabéns pela melhoria em curso, estavam a ser montadas as máquinas de receção automática e dispensador de senhas."

"O atendimento médico e da enfermeira da triagem foi excelente, que é o mais importante. Obrigada. "

"Foi tudo ótimo, não tenho o que reclamar, não sei o nome de nenhuma, mas gostaria de agradecer imensamente a equipe médica pelo atendimento."

"Todos os profissionais foram impecáveis, mas as condições onde trabalham são realmente miseráveis."

"Não tenho nada a sugerir, achei tudo perfeito e rápido. Obrigado pelo atendimento rápido e eficaz."

"Não tenho nada para dizer, sempre fui super bem tratado por todos nesta unidade Hospitalar SFX. Obrigada."

"Sendo um serviço de urgência e dada as várias entradas de doentes talvez mais graves que eu, todo o processo foi correto e satisfatório."

"Nada em especial. Bom atendimento e agendamento"

"Excelente!"

"Esteve sempre tudo muito bem sempre tudo muito rápido."

"Agradeço a amabilidade de todos os que trabalham diariamente e muitas das vezes em condições complicadas pela ajuda."

"A equipa foi fantástica/ médica, enfermeiras e assistentes."

"Apenas afirmar que independente, do pessoal médico e de enfermagem ser jovem, foram excelentes no trato e na atenção dada. Houve um episódio com uma doente (Maria Tavares) em que os médicos/as foram de uma paciência incrível. Parabéns. Bem hajam."

"Os meus Parabéns especialmente à Dra. Sandra Batista e à Enfermeira da sala de tratamento 1 (penso que o nome da Senhora era João)."

“No domingo, verifiquei que os profissionais eram em número muito reduzido para o grande número de doentes. A dignidade no seu tratamento não foi afetada. Bem hajam os profissionais desse estabelecimento.”

“Sem dúvida um substancialmente maior investimento público em meios e recursos no SNS para que a retribuição e valorização profissional de todos estes profissionais de saúde que me acompanharam e trataram (e todos os seus colegas do SNS), desde os médicos aos enfermeiros, e auxiliares, para que sintam efetivamente o seu esforço e excelente trabalho valorizados de uma forma justa e com melhores condições (em tempo, esforço, retribuição) de trabalho, e que ainda assim dificilmente farão justiça à dedicação que testemunhei em todos eles nas suas respetivas funções! Termino com um forte agradecimento a todos no HSFx e no HEM, em particular às equipas que me acompanharam e trataram!”

“O hospital tem excelentes profissionais, no entanto as condições das instalações não fazem justiça ao grau de excelência da equipa médica. É um bom hospital, mas carece de investimento nas infraestruturas do serviço de urgência.”

“No meu caso, correu tudo bem e espero que continuem assim foi tudo ótimo.”

“Agradeço ao médico Francisco Godinho a sua eficácia e eficiência para descobrir as causas das dores, bem como a falta do fósforo. A diligência em querer saber o problema. Muito obrigado, bem como a equipa de enfermagem que me atendeu. Principalmente a enfermeira que me atendeu de rabo de cavalo e loura. Mais uma vez muito obrigado.”

“Fui bem atendido, obrigado a toda a equipa do Hospital São Francisco de Xavier. “

“Equipa super acessível. Infelizmente não me lembro do nome dos profissionais, mas apresentaram-se.”

“Os enfermeiros e auxiliares são pouco empáticos e estão cansados, e nota-se que não tem muita paciência. Não é uma crítica, mas o sistema está feito assim. Compreende-se... acho que não há nada que possa sugerir para melhorar. Estou grata pelo esforço considerando as condições.”

“Dado que está cheia a Urgência, fui atendido muito bem e rapidamente.”

“O meu caso foi atendido na urgência de psiquiatria no Hospital de S. Francisco Xavier e quero aqui deixar um elogio a equipa que me atendeu, Dra. Francisca Braga. Obrigada.”

“Gostaria de elogiar o Dr. Pedro Pinto Sintra, pelo seu profissionalismo e a forma humana de tratar o doente. Mostrou interesse ao ouvir as queixas e sintomas do doente, explicando de forma simples e clara os procedimentos a seguir.”

“Não tenho nada a dizer foi um espetáculo, parabéns para todos um grande abraço e muitas felicidades.”

“Se assim fosse sempre, sendo um hospital muito subcarregado de urgências, estaria quase perfeito. Há muito que não tinha assim um atendimento”

“Não tenho nada a dizer, ótimo serviço.”

“Fui muito bem atendida, pela médica.”

“Os cuidados prestados foram da melhor qualidade.”

“Sempre fui bem atendido, mas desta vez não foi 5 estrelas mas 10 estrelas. PARABÉNS AO MÉDICO QUE ME ATENDEU.”

“Só gostaria de salientar que fiquei surpreendida pela positiva em todos os aspetos. Existem agora vários gabinetes. Os doentes estão divididos. A confusão que existia antes, quando éramos chamados para a sala das urgências agora não existe. Fui a um gabinete de ortopedia. Tudo super calmo. Parabéns e continuem assim! Gostei muito!”

“Agradecer ao auxiliar Francisco Santos que se prestou a levar-me rapidamente a fazer todos os exames, caso não fosse a sua amabilidade e trabalho eu teria ficado a espera horas e horas, pois só mais tarde apareceu alguém. A este funcionário agradeço em particular, porque esteve atento e ajudou e não só a mim também a colega que estava ali na zona. Bem-haja!”

“Que continue a servir bem os utentes, como sempre!”

“Confirmando que continuo a adorar este hospital em tudo! Estou a ser seguida de uma doença oncológica e sempre bem tratada!”

“Quero parabenizar o profissionalismo e simpatia de todos os profissionais. Foi a primeira vez que recorri a este hospital e fiquei muito bem impressionada. Atendimento rápido, com muito cuidado, atenção nas explicações e uma simpatia incrível de todos os profissionais. Muito obrigado e parabéns pelo profissionalismo!! Incríveis!! Bem-haja!”

“Atendimento de excelência nada a pontar! Deus proteja todos os profissionais desse hospital, o meu muitíssimo obrigado!!”

“Só agradecer por tudo. Equipas incríveis”

“Serviço absolutamente incrível na Unidade Hospitalar.”