



# Relatório

## Questionário de Satisfação do Utente



**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 Urgência Pediátrica do CHLO, nos dias indicados.

**Gabinete do Cidadão**  
**julho de 2023**

## Índice

1. Apresentação do serviço/setor .....	2
1.1. Urgência Pediátrica .....	2
2. Metodologia .....	3
2.1. Objetos de estudo e variáveis .....	3
2.2. População alvo .....	3
3. Análise global .....	4
3.1. Expetativas .....	4
3.2. Características gerais do serviço .....	5
3.3. Acesso.....	7
3.3.1. Que instituição o encaminhou para o serviço de urgência? .....	7
3.3.2. Qual o motivo da sua vinda? .....	8
3.3.3. Quanto tempo esperou para o primeiro atendimento médico? .....	8
3.4. Exames .....	9
3.4.1. Tempo de espera para realização e para resultados .....	9
3.5. Informação .....	10
3.5.1. Foi esclarecido na triagem sobre prioridade atribuída e encaminhamento? .....	10
3.6. Pessoal.....	10
3.6.1. Face ao atendimento/assistência prestados, como classifica o desempenho dos seguintes profissionais? .....	11
3.6.2. Os profissionais estão identificados? .....	11
3.7. Qual o encaminhamento dado após a alta do serviço de urgência? .....	12
4. Sugestões.....	12

## **1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/ SETOR**

O Serviço de Pediatria do 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. Urgência Pediátrica**

A Urgência Pediátrica funciona em espaço próprio e independente, tem 4 gabinetes de observação, 1 sala de espera, 1 sala de triagem, 1 sala de aerossóis, 1 sala de tratamento e 1 sala de reanimação. Funciona permanentemente com uma equipa médica própria, sempre com pediatras do serviço. Tem o apoio de diversas especialidades da urgência do CHLO, nomeadamente patologia clínica, radiologia, ortopedia, neurologia, neurocirurgia e cirurgia maxilofacial.

Neste serviço são admitidas crianças dos 0 aos 17 anos e 364 dias. O seu horário de funcionamento é das 09h00 às 22h00, todos os dias da semana. Após este período o serviço colabora com a urgência do Hospital Dona Estefânia.

## 2. METODOLOGIA

### 2.1. Objetos de estudo e variáveis

Variável	Descritivo
1. Ficou satisfeito com o serviço prestado?	
2. Pretende detalhar a sua avaliação (prosseguir com o questionário)?	
3. Características Gerais do Serviço	3.1. Sinalética 3.2. Sala de espera 3.3. Sala sub-espera 3.4. Sala de arrefecimento 3.5. Gabinetes médicos 3.6. Equipamentos/exames 3.7. Instalações sanitárias 3.8. Higiene/limpeza 3.9. Privacidade 3.10. Conforto
4. Acesso	4.1. Que instituição o encaminhou para o serviço de urgência? 4.2. Qual o motivo da sua vinda? 4.3. Quanto tempo esperou para o primeiro atendimento médico?
5. Exames - Se realizou exames como classifica?	5.1. Tempo de espera para realização 5.2. Tempo de espera para resultados
6. Informação	6.1. Foi esclarecido na triagem sobre prioridade atribuída e encaminhamento?
7. Pessoal	7.1.1. Administrativos 7.1.2. Auxiliares 7.1.3. Enfermeiros 7.1.4. Médicos 7.1.5. Técnicos
7.1. Face ao atendimento/assistência prestados, como classifica o desempenho dos seguintes profissionais?	
7.2. Os profissionais estão identificados?	
8. Qual o encaminhamento dado após a alta do serviço de urgência?	

Para facilitar as respostas foi utilizada a seguinte escala:

- 1 - Totalmente satisfeito;
- 2 - Muito satisfeito;
- 3 - Satisfeito;
- 4 - Pouco satisfeito;
- 5 - Nada satisfeito;
- 6 - Sem opinião.

### 2.2. População alvo

Os questionários foram dirigidos aos acompanhantes de crianças assistidas na Urgência Pediátrica, enviados através de SMS com acesso através da App MyCHLO.

O presente questionário foi constituído por 8 perguntas fechadas, com um espaço para sugestões que permitia que o inquirido se exprimisse de forma livre e espontânea.

População Alvo Urgência Pediátrica		
Serviço	População Alvo	Amostra
Urgência Pediátrica	16.523**	244

\*\*Número retirado do SONHO, Mapa 20 - URG

Da população alvo de 16.523 utentes, foram inquiridos 244 indivíduos.

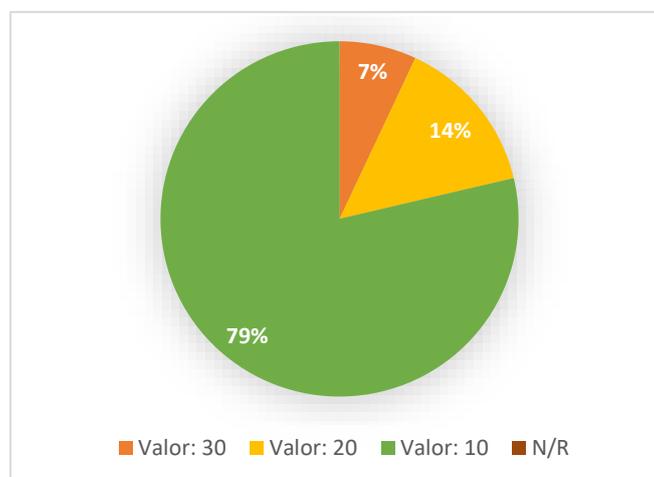
### 3. ANÁLISE GLOBAL

Total de admissões realizadas de 1 de janeiro a 30 de junho de 2023	16.523
Total de inquiridos	244
Percentagem de inquiridos/total de admissões	1,5%

No período compreendido entre 01/01 a 30/06/2023, obteve-se a participação no preenchimento dos questionários de satisfação de 1,5% da amostra total.

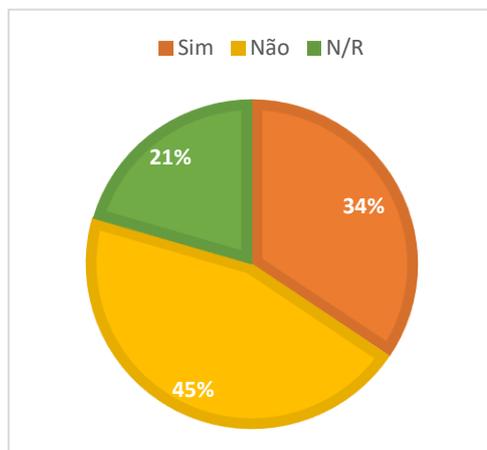
#### 3.1. EXPETATIVAS

Ficou satisfeito com o serviço prestado?



Relativamente à questão “Ficou satisfeito com o serviço prestado?”, cerca de 79% atribuiu o “Valor:10” ao serviço, 14% “Valor:20” e 7% “Valor: 30”.

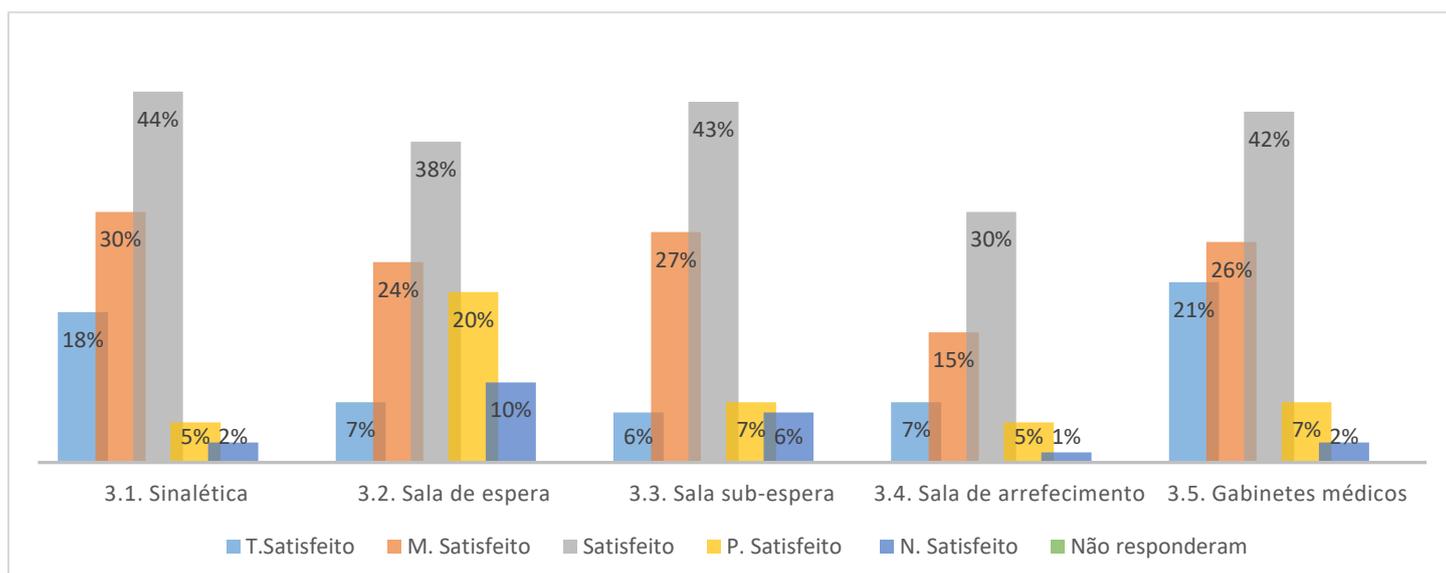
**Pretende detalhar a sua avaliação (prosseguir com o questionário)?**



Relativamente à questão “Pretende detalhar a sua avaliação (prosseguir com o questionário)?”, cerca de 45% dos inquiridos responderam “Não”, 34% “Sim” e 21% não responderam a esta questão. Prosseguiram o preenchimento do questionário 41% dos inquiridos.

<b>Total de admissões realizadas de 1 de janeiro a 30 de junho de 2023</b>	<b>16.523</b>
<b>Total de inquiridos que prosseguiram o questionário</b>	<b>84</b>
<b>Percentagem de inquiridos/total de admissões</b>	<b>0,5%</b>

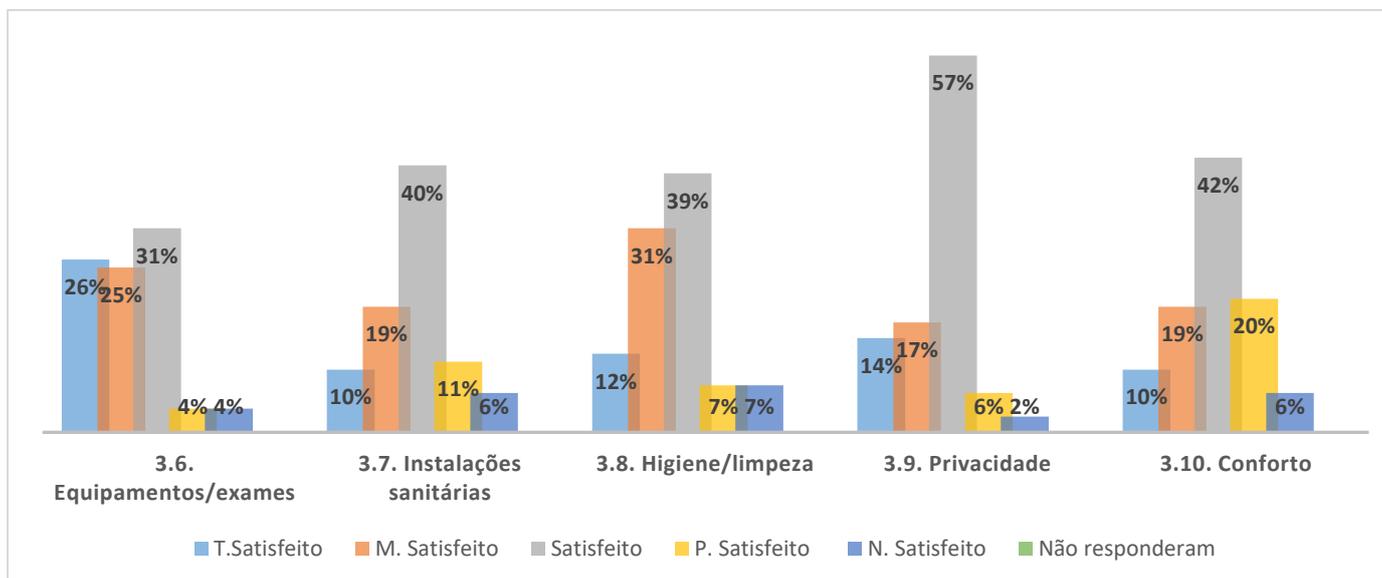
**3.2. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO SERVIÇO**



Na questão “Características gerais do serviço”, foram avaliados vários pontos. Relativamente à “Sinalética”, 44% dos inquiridos revelaram-se “Satisfeitos”, 30% “Muito Satisfeitos”, 18% “Totalmente Satisfeitos”, 5% “Pouco Satisfeitos” e, por fim, 2% “Nada Satisfeitos”.

Em relação à “Sala de espera”, 38% dos inquiridos revelaram-se “Satisfeitos”, 24% “Muito Satisfeitos”, 20% “Pouco Satisfeitos”, 10% “Nada Satisfeitos” e, por fim, 7% “Totalmente Satisfeitos”. Quanto à “Sala sub-espera”, 43% dos inquiridos demonstraram-se “Satisfeitos”, 27% “Muito Satisfeitos”, 7% “Pouco Satisfeitos” e, com percentagens iguais de 6%, “Nada Satisfeitos” e “Muito Satisfeitos”.

Relativamente à “Sala de arrefecimento”, 30% dos inquiridos revelaram-se “Satisfeitos”, 15% “Muito Satisfeitos”, 7% “Totalmente Satisfeitos”, 7% “Pouco Satisfeitos” e, por fim, 6% “Nada Satisfeitos”. Relativamente aos “Gabinetes médicos”, 42% dos inquiridos revelaram-se “Satisfeitos”, 26% “Muito Satisfeitos”, 21% “Totalmente Satisfeitos”, 7% “Pouco Satisfeitos” e, por fim, 2% “Nada Satisfeitos”.



No que diz respeito aos “Equipamentos/exames”, 31% dos inquiridos revelaram-se “Satisfeitos”, 26% “Totalmente Satisfeitos”, 25% “Muito Satisfeitos” e, com percentagens iguais de 4%, os inquiridos mostraram-se “Pouco Satisfeitos” e “Nada Satisfeitos”.

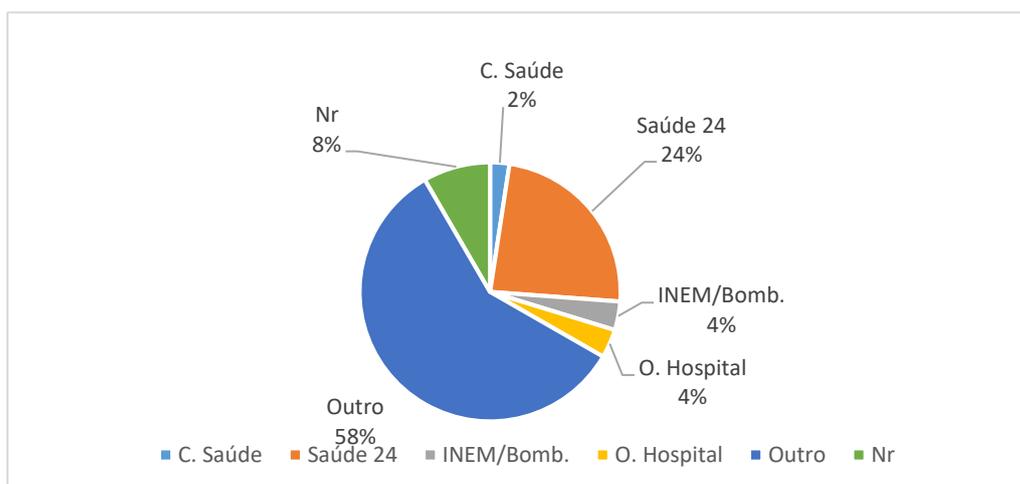
Quanto às “Instalações sanitárias”, 40% dos inquiridos revelaram-se “Satisfeitos”, 19% “Muito Satisfeitos”, 11% “Pouco Satisfeitos”, 10% “Totalmente Satisfeitos” e, por fim, 6% “Nada Satisfeitos”. Relativamente à “Higiene/limpeza”, 39% dos inquiridos revelaram-se “Satisfeitos”, 31% “Muito Satisfeitos”, 12% “Totalmente Satisfeitos” e, com percentagens iguais de 7%, os inquiridos mostraram-se “Pouco Satisfeitos” e “Nada Satisfeitos”.

No que diz respeito à “Privacidade”, 57% dos inquiridos revelaram-se “Satisfeitos”, 17% “Muito Satisfeitos”, 14% “Totalmente Satisfeitos”, com 6% “Pouco Satisfeitos” e, por fim, 2% “Nada Satisfeitos”.

Quanto ao “Conforto”, 42% dos inquiridos revelam-se “Satisfeitos”, 20% “Pouco Satisfeitos”, 19% “Muito Satisfeitos”, 10% “Totalmente Satisfeitos” e 6% “Nada Satisfeitos”.

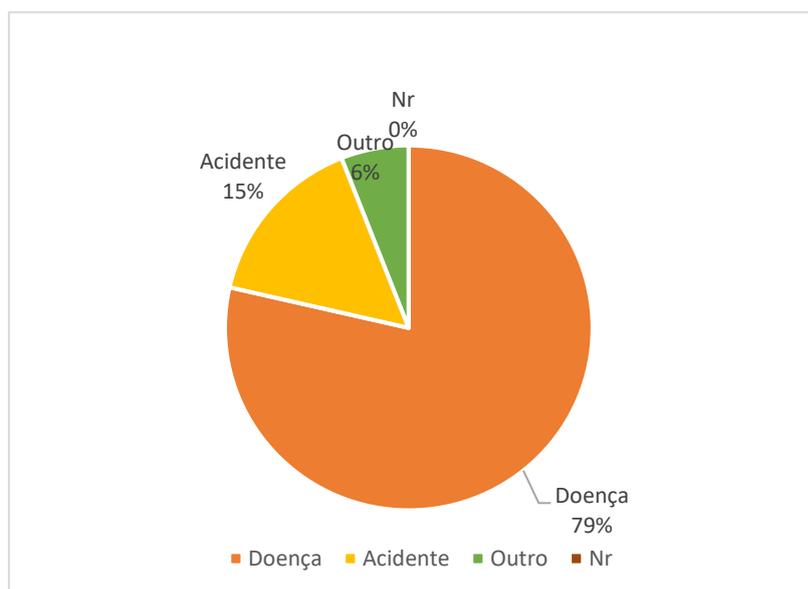
### 3.3. ACESSO

#### 3.3.1. Que instituição o encaminhou para o serviço de urgência?



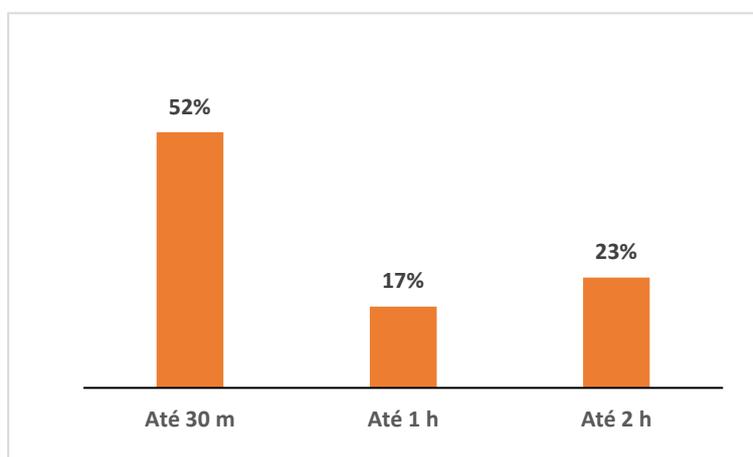
Relativamente à questão “Que instituição o encaminhou para o serviço de urgência?”, 8% não responderam a esta questão. Cerca de 58% dos inquiridos responderam “Outros”, 24% foram encaminhados pela “Saúde 24”, com percentagens iguais de 4%, os inquiridos responderam “Outro Hospital” e “INEM/Bombeiros”, por fim 2% responderam “Centro de Saúde”.

### 3.3.2. Qual o motivo da sua vinda?



Quanto à questão “Qual o motivo da sua vinda?”, 79% dos inquiridos responderam “Doença”, 15% “Acidente” e 6% “Outro”.

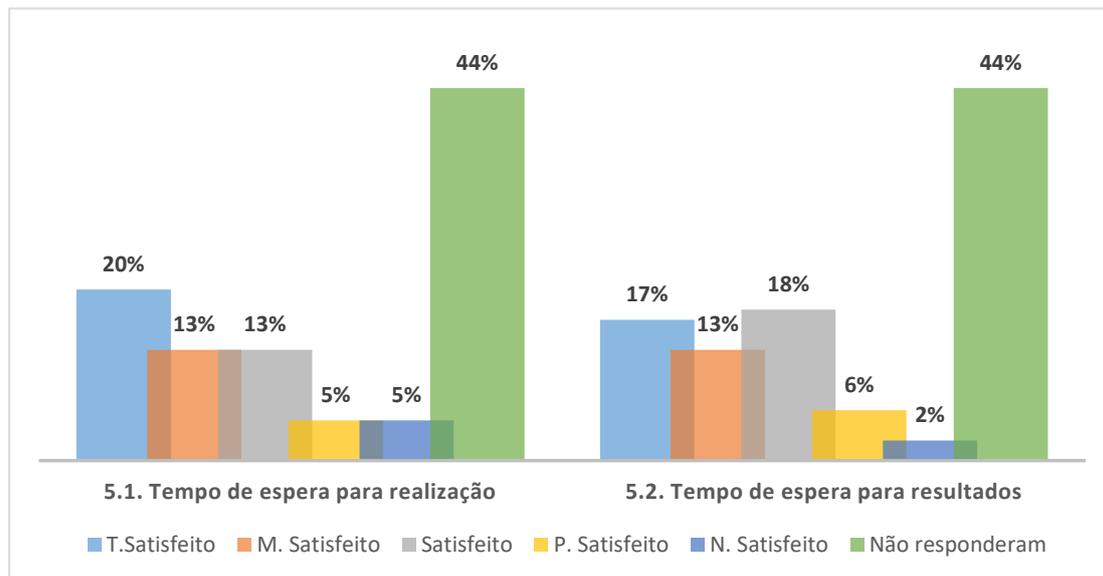
### 3.3.3. Quanto tempo esperou para o primeiro atendimento médico?



Em relação à questão “Quanto tempo esperou para o primeiro atendimento médico?”, cerca de 52% dos inquiridos afirmaram que esperaram “até 30 minutos”, 23% responderam “até 2 horas” e, por fim, 17% esperaram “até 1 hora”.

### 3.4. EXAMES - Se realizou exames como classifica?

#### 3.4.1. Tempo de espera para realização e Tempo de espera para resultados

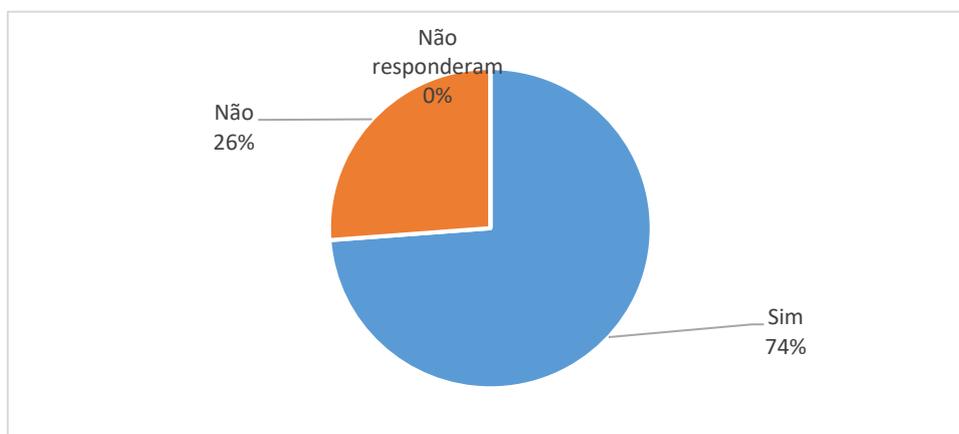


Relativamente à questão sobre “Exames”, existem dois pontos a serem avaliados “Tempo de espera para realização” e “Tempo de espera para resultados”. Assim, relativamente ao ponto “Tempo de espera para realização”, 44% dos inquiridos não responderam a esta questão. Já 20% mostraram-se “Totalmente Satisfeitos” e, com percentagens iguais de 13%, “Muito Satisfeitos” e “Satisfeitos”. Também com percentagens iguais de 5%, os inquiridos revelaram-se “Pouco Satisfeitos” e “Nada Satisfeitos”.

Quanto ao ponto “Tempo de espera para resultados”, também 44% dos inquiridos não responderam a esta questão. Cerca de 18% dos inquiridos sentiram-se “Satisfeitos”, 17% “Totalmente Satisfeitos”, 13% “Muito Satisfeitos”, 6% “Pouco Satisfeitos”, e apenas 2% “Nada Satisfeitos”.

### 3.5. INFORMAÇÃO

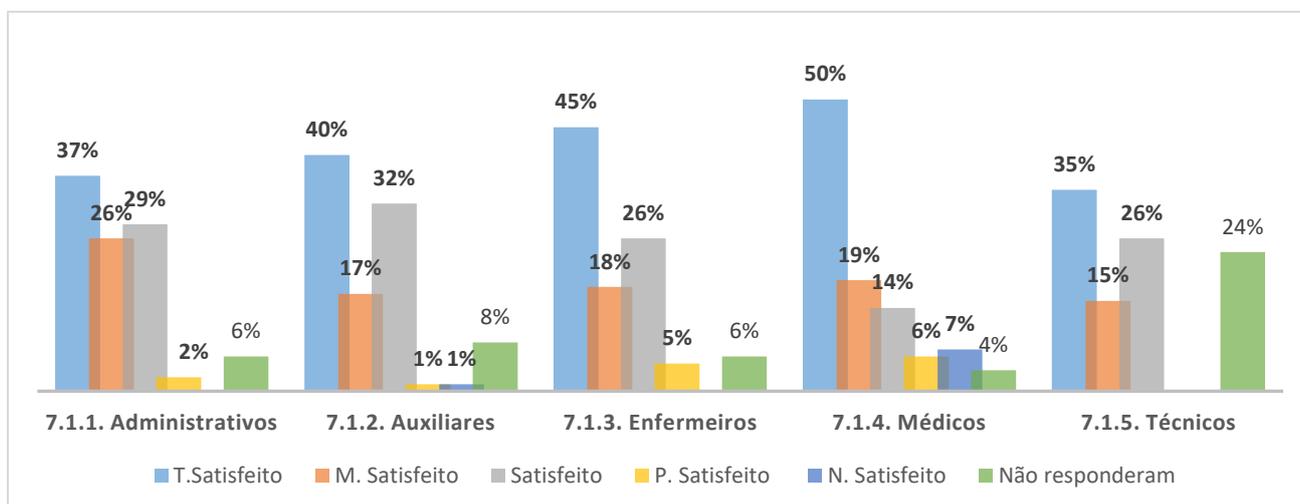
#### 3.5.1. Foi esclarecido na triagem sobre prioridade atribuída e encaminhamento?



Relativamente à questão “Foi esclarecido na triagem sobre prioridade atribuída e encaminhamento?”, 74% dos inquiridos responderam “Sim” e 26% responderam “Não”.

### 3.6. PESSOAL

#### 3.6.1. Face ao atendimento/assistência prestados, como classifica o desempenho dos seguintes profissionais?



Na questão sobre “Pessoal”, foram avaliados várias categorias profissionais. Relativamente aos “Administrativos”, 37% dos inquiridos revelaram-se “Totalmente Satisfeitos”, 29% “Satisfeitos”, 26% “Muito Satisfeitos” e 2% “Pouco Satisfeitos”. Cerca de 6% dos inquiridos não responderam a este ponto.

No que diz respeito aos “Auxiliares”, 40% dos inquiridos revelaram-se “Totalmente Satisfeitos”, 32% “Satisfeitos”, 17% “Muito Satisfeitos” e, com percentagens iguais de 1%, os inquiridos mostraram-se “Pouco Satisfeitos” e “Nada Satisfeitos”. Apenas 8% dos inquiridos não responderam.

Quanto aos “Enfermeiros”, 45% dos inquiridos revelaram-se “Muito Satisfeitos”, 26% “Satisfeitos”, 18% “Muito Satisfeitos” e 5% “Pouco Satisfeitos”. Cerca de 6% dos inquiridos não responderam a esta questão.

Relativamente aos “Médicos”, 50% dos inquiridos revelaram-se “Totalmente Satisfeitos”, 19% “Muito Satisfeitos”, 14% “Satisfeitos”, 7% “Nada Satisfeitos”, 6% “Pouco Satisfeitos” e 6% dos inquiridos não responderam a este ponto.

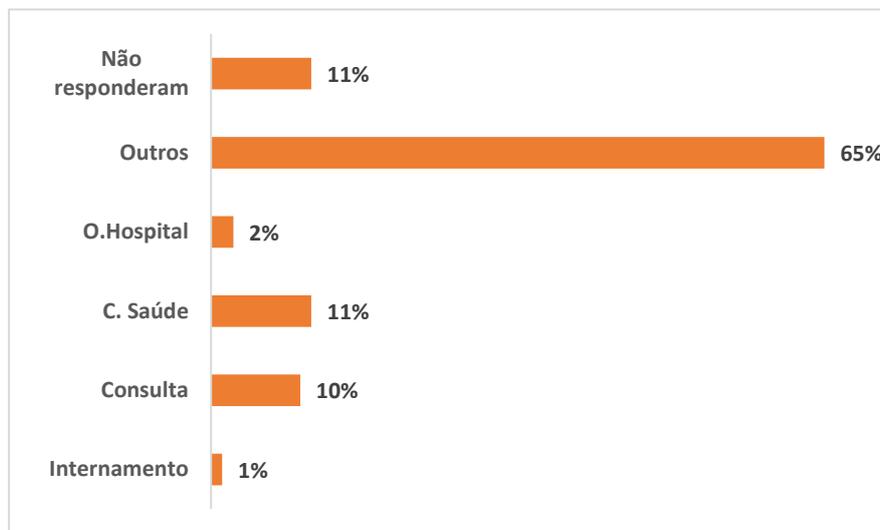
Por fim, relativamente aos “Técnicos”, 35% revelaram-se “Totalmente Satisfeitos”, 26% “Satisfeitos”, 15% “Muito Satisfeitos” e, por fim, 24% dos inquiridos não responderam.

### 3.6.2. Os profissionais estão identificados?



Quanto à questão “Os profissionais estão identificados?”, 81% dos inquiridos responderam “Sim” e cerca de 11% responderam “Não”. Apenas 8% dos inquiridos não responderam a esta questão.

### 3.7. Qual o encaminhamento dado após a alta do serviço de urgência?



Relativamente à questão “Qual o encaminhamento dado após a alta do serviço de urgência?”, 65% dos inquiridos responderam “Outros”, cerca de 11% “Centro de Saúde”, 10% “Consulta”, 2% “Outro Hospital” e 1% “Internamento”. 11% dos inquiridos não responderam a esta questão.

## 4. SUGESTÕES

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. Um dos inquiridos utilizou este campo para elogiar o atendimento, que se transcreve:

- “Queremos agradecer a atenção que nos foi dada e toda a ajuda durante o internamento. Todas as auxiliares e enfermeiros nos ajudaram bastante. Queremos agradecer à Enf<sup>a</sup> Mariana, Enf<sup>a</sup> Sara, Enf<sup>a</sup> Cristiana e ao Enf. Nuno, por todo o cuidado e atenção.”

**Instalações e Equipamentos:**

- Cadeiras da sala de espera mais confortáveis;
- Aumentar a sala de espera, para disponibilizar mais cadeiras;
- Colocar televisão na sala de espera para ajudar a entreter as crianças;
- Aumentar a qualidade dos altifalantes, chamada pouco audível;
- Implementar sistema de chamada por senhas numeradas. A chamada pelo nome é por vezes de difícil perceção;
- Melhorar a limpeza das instalações.

**Assistência:**

- Melhorar os tempos de espera;
- Realizar o Rx logo após a triagem, evitaria ter de aguardar por atendimento médico para a sua prescrição e sujeitar a criança a mais tempo de espera de realização do exame e depois para reavaliação;
- Reavaliar atribuição de prioridades, considera-se elevado o número de atribuição de situações pouco urgentes;
- Reavaliar a prioridade dada a casos encaminhados pelo Saúde 24, muitas vezes pouco urgentes e com atendimento prioritário sobre outros casos;
- Valorizar a perceção dos pais sobre a doença que conhecem melhor a criança;
- Melhorar por parte dos médicos a explicação aos pais sobre o diagnóstico e tratamento;
- Em caso de dúvida de diagnóstico, avançar para a realização de exames, de forma a que não ocorram tantas suposições e novas admissões no serviço de urgência;
- Mais sensibilidade por parte dos médicos para atendimento de criança autista.

**Recursos Humanos:**

- Aumentar o número de médicos.

**Acolhimento:**

- Não permitir a permanência de vários acompanhantes por criança na sala de espera;
- Diminuir o ruído na sala de espera. Os seguranças deveriam ser mais interventivos e sensibilizar os utilizadores.

**Procedimentos:**

- Emissão de declaração de doença para evitar ter de recorrer a outra consulta, só para emissão deste documento.