



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório Questionário de Satisfação do Utente

Urgência Pediátrica
(2º semestre)

2023

Gabinete do Cidadão

2024-03-25

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR	3
2. METODOLOGIA.....	4
3. Análise Global.....	6
3.1. Expetativas	6
3.2. Pretende detalhar a sua avaliação (prosseguir com o questionário)?.....	6
3.3. Características Gerais do serviço.....	7
3.4. Acesso	8
3.4.1. Que instituição o encaminhou para o serviço de urgência?.....	8
3.4.2. Qual o motivo da sua vinda?	9
3.4.3. Quanto tempo esperou para o primeiro atendimento médico?	9
3.5. Exames - Se realizou exames com o classifica?	10
3.6. Informação:.....	10
3.6.1. Foi esclarecido na triagem sobre prioridade atribuída e encaminhamento?	10
3.7. Pessoal:	11
3.7.1. Face ao atendimento/assistência prestados, como classifica o desempenho dos seguintes profissionais?.....	11
3.7.2. Os profissionais estão identificados?	11
3.8. Qual o encaminhamento dado após a alta do serviço de urgência.....	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 Urgência Pediátrica, 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 01/07 a 31/12/2023.

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR

O Serviço de Pediatria da Unidade Local de Saúde de Lisboa Ocidental, situado no Hospital de São Francisco Xavier, é um serviço moderno e bem equipado, que se distingue pela inovação, qualidade dos cuidados e humanização do atendimento.

A Urgência Pediátrica funciona em espaço próprio e independente, admitindo crianças dos 0 aos 17 anos e 364 dias. Dispõe de instalações modernas e bem equipadas, com 5 gabinetes de observação, 1 sala de espera e 2 salas de sub-espera, 1 sala de triagem, 2 salas de tratamento e 1 sala de reanimação. Funciona permanentemente com uma equipa médica própria de 3 a 4 elementos, sempre com pediatras do serviço. Funciona diariamente das 09h00 às 22h00. Após este período colabora com a urgência do Hospital Dona Estefânia.

**Informação retirado site CHLO, 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

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. Face ao atendimento/assistência prestados, como classifica o desempenho dos seguintes profissionais?	7.1.1. Administrativos 7.1.2. Auxiliares 7.1.3. Enfermeiros 7.1.4. Médicos 7.1.5. Técnicos
7.2. Os profissionais estão identificados?	
8. Qual o encaminhamento dado após a alta do serviço de urgência?	

Para facilitar e quantificar as respostas foi utilizada a seguinte escala:

- Totalmente satisfeito;
- Muito satisfeito;
- Satisfeito;
- Pouco satisfeito;
- Nada satisfeito.

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.

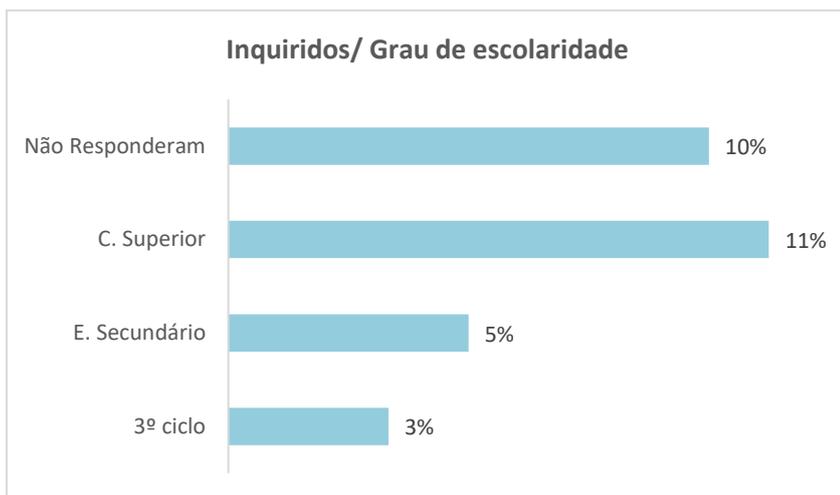
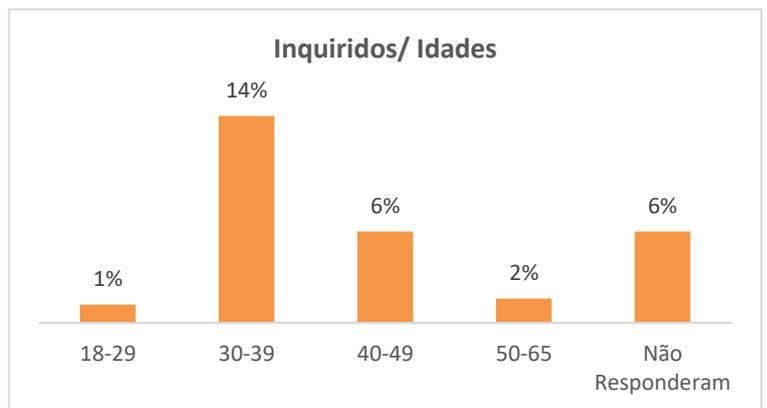
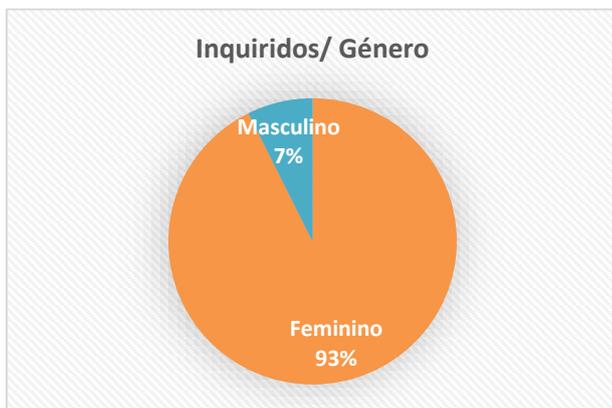
População Alvo Urgência Pediátrica			
Serviço	População alvo (doentes saídos)	Amostra (nº inquiridos)	% inquiridos/ total episódios de urgência
Urgência Pediátrica	14 632*	246	1,7%

*Dados retirados do SONHO, Mapa 20 - URG

Da população alvo de 14 632 indivíduos, 1,7% responderam ao questionário.

Género e faixa etária dos inquiridos

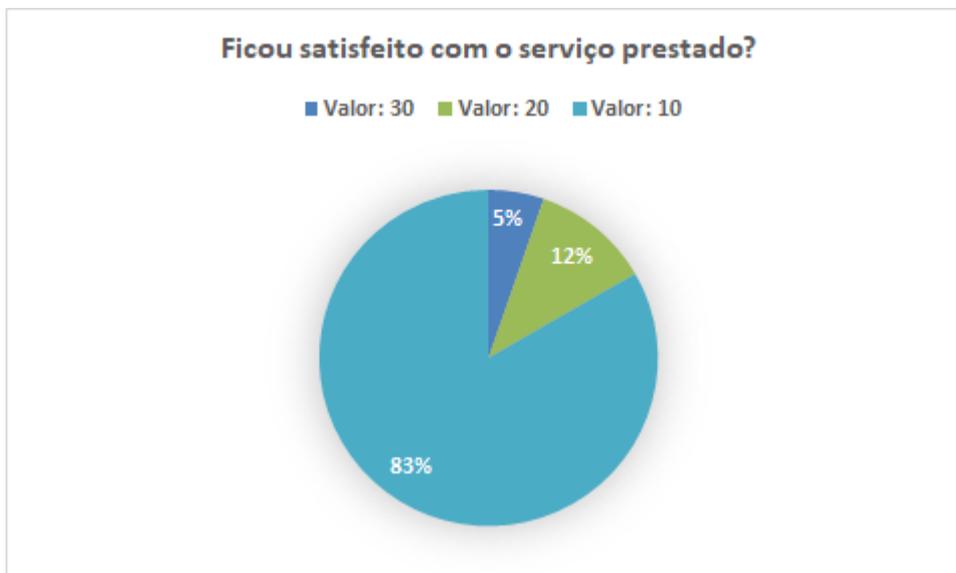
Nestes campos é muito comum colocarem os dados da criança e não do inquirido, pelo que apenas foram considerados os questionários que apresentaram dados dos acompanhantes/ inquiridos.



3. ANÁLISE GLOBAL

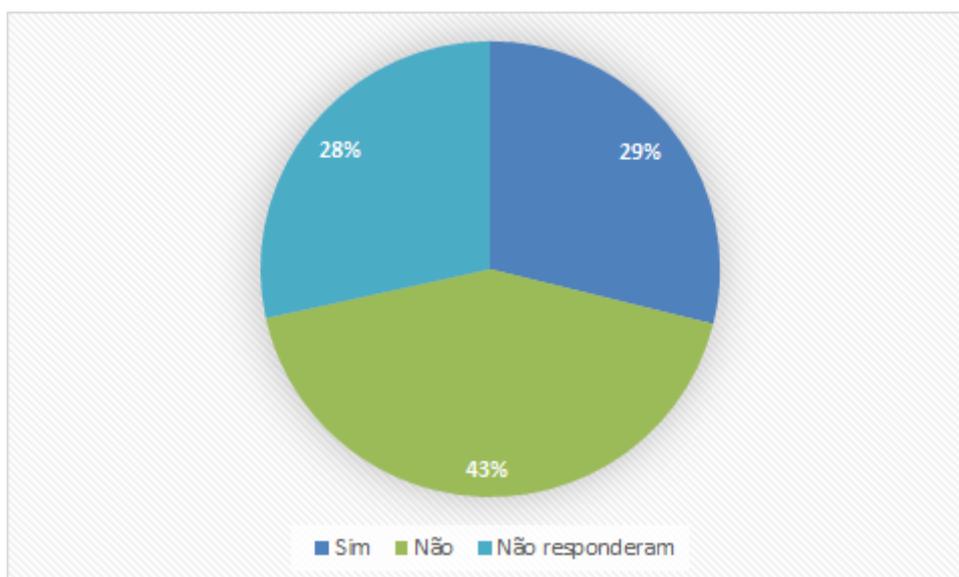
Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

3.1. Expetativas



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

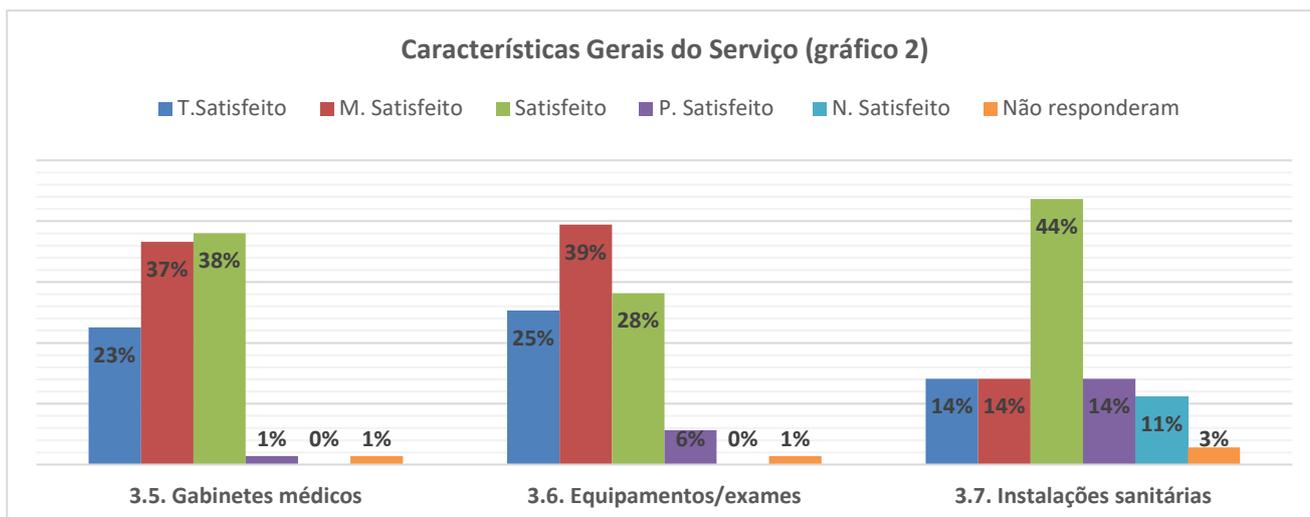
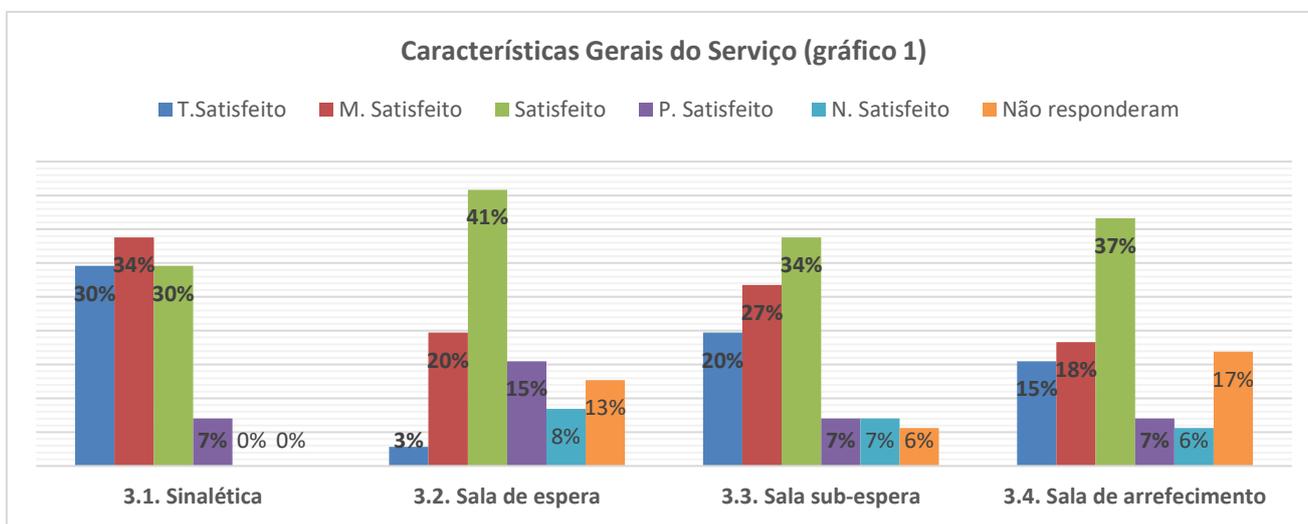
Relativamente a esta questão, 29% dos inquiridos responderam “Sim”, 28% “Não” e 43% “Não responderam” a esta questão. Desta forma, prosseguiram o preenchimento do questionário 29% dos inquiridos.

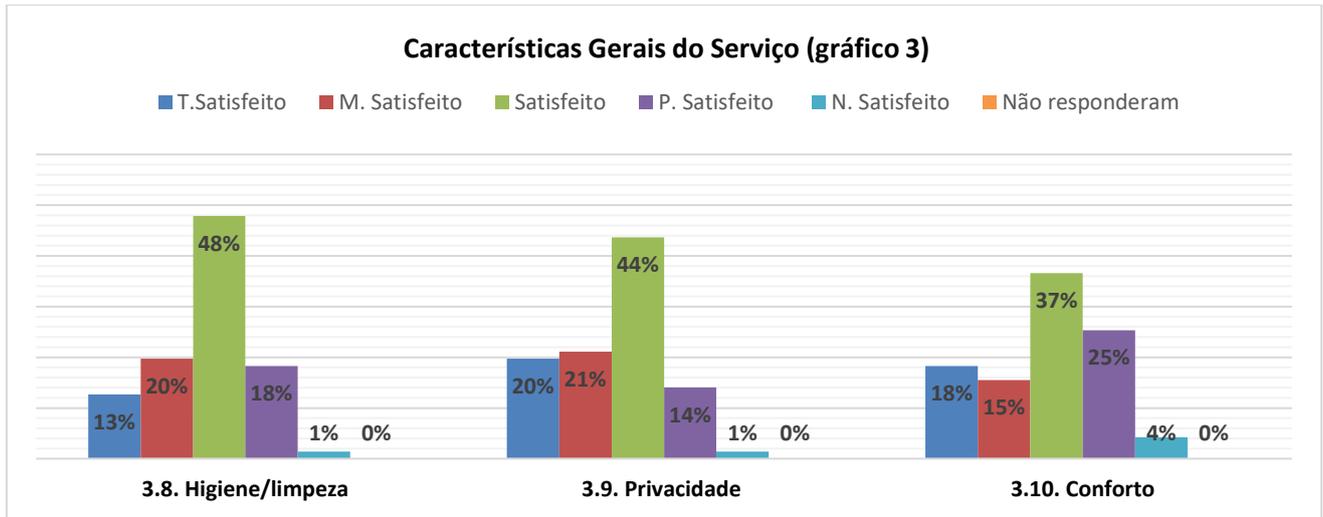


Total de admissões realizadas de 1 de julho a 31 de dezembro de 2023	14 632
Total de inquiridos que prosseguiram o questionário	71
Percentagem de inquiridos/total de admissões	0,5%

3.3. Características Gerais do serviço

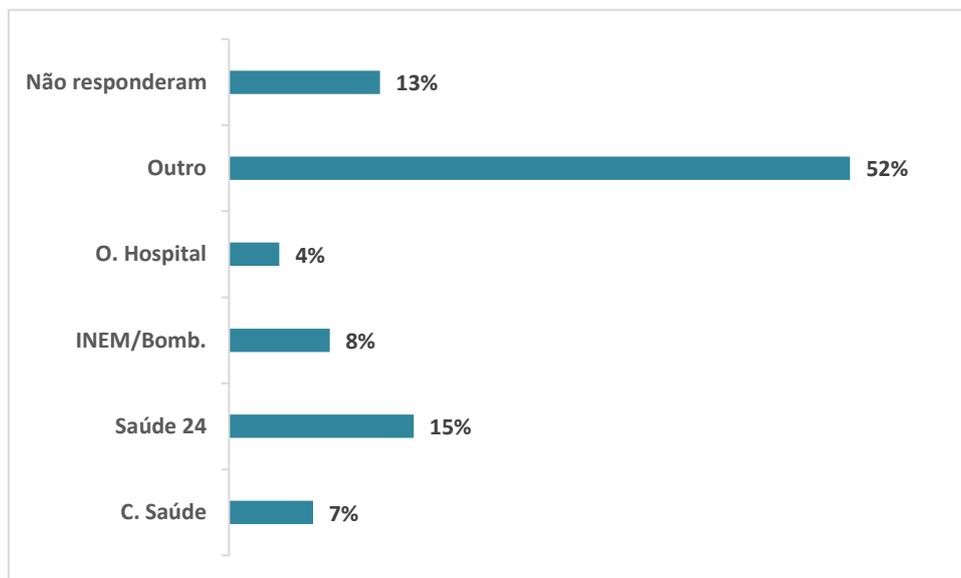
Neste ponto pretende-se avaliar a perceção da qualidade das instalações e equipamentos disponibilizados, nomeadamente higiene, privacidade, conforto, entre outros. Em média, 18% dos inquiridos consideraram “Totalmente satisfeito” com as instalações, 25% “Muito Satisfeito”, 38% “Satisfeito”, 12% “Pouco satisfeito” e 4% “Nada satisfeito”.



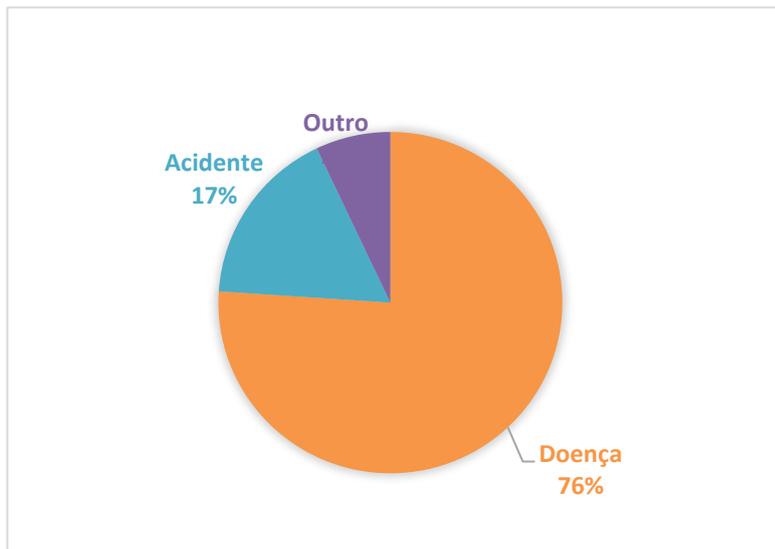


3.4. Acesso

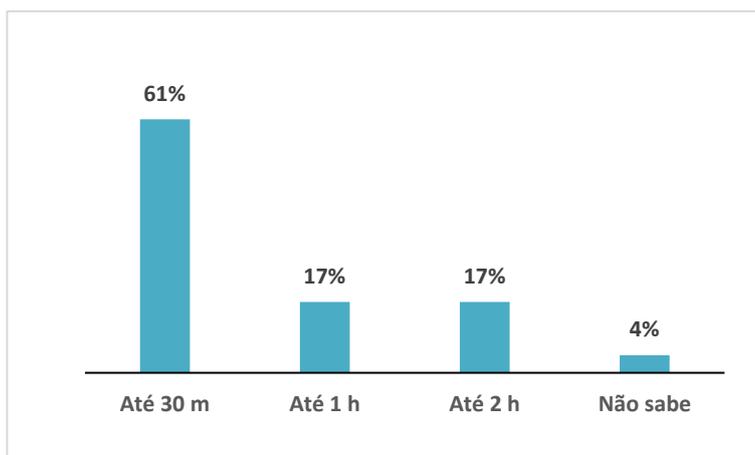
3.4.1. Que instituição o encaminhou para o serviço de urgência?



3.4.2. Qual o motivo da sua vinda?

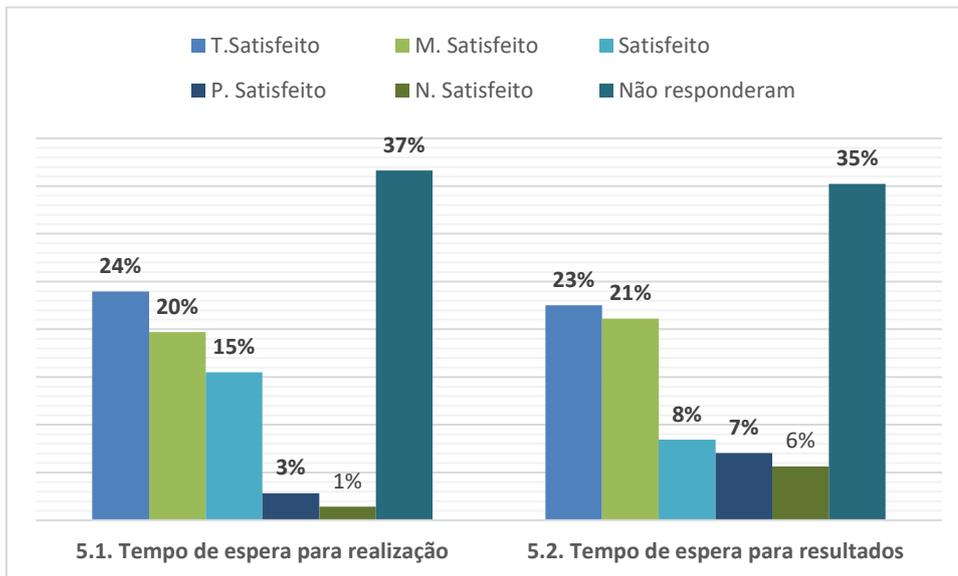


3.4.3. Quanto tempo esperou para o primeiro atendimento médico?



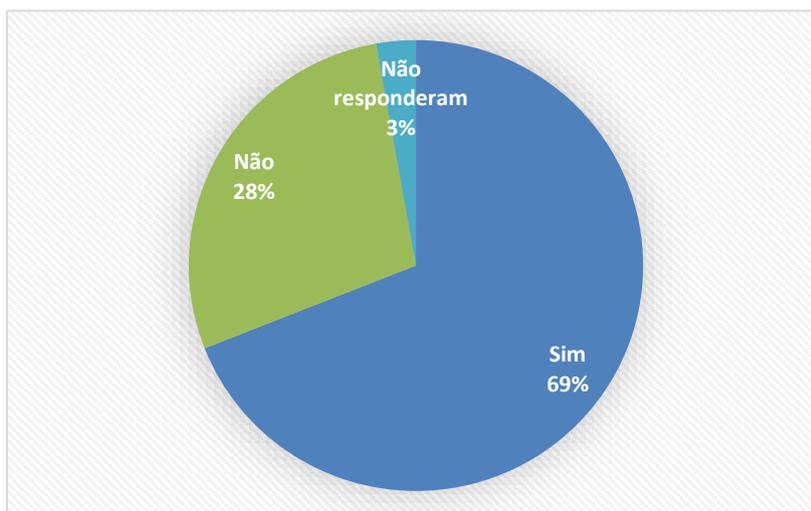
3.5. Exames - Se realizou exames com o classifica?

Em relação ao tempo de espera para exames, em média, 23% dos inquiridos consideraram-se “Totalmente Satisfeito” e 20% “Muito Satisfeito”. Neste ponto as percentagens de “Satisfeito”, “Pouco satisfeito” e “Nada satisfeito”, tiveram 12%, 5% e 4%, respetivamente.



3.6. Informação:

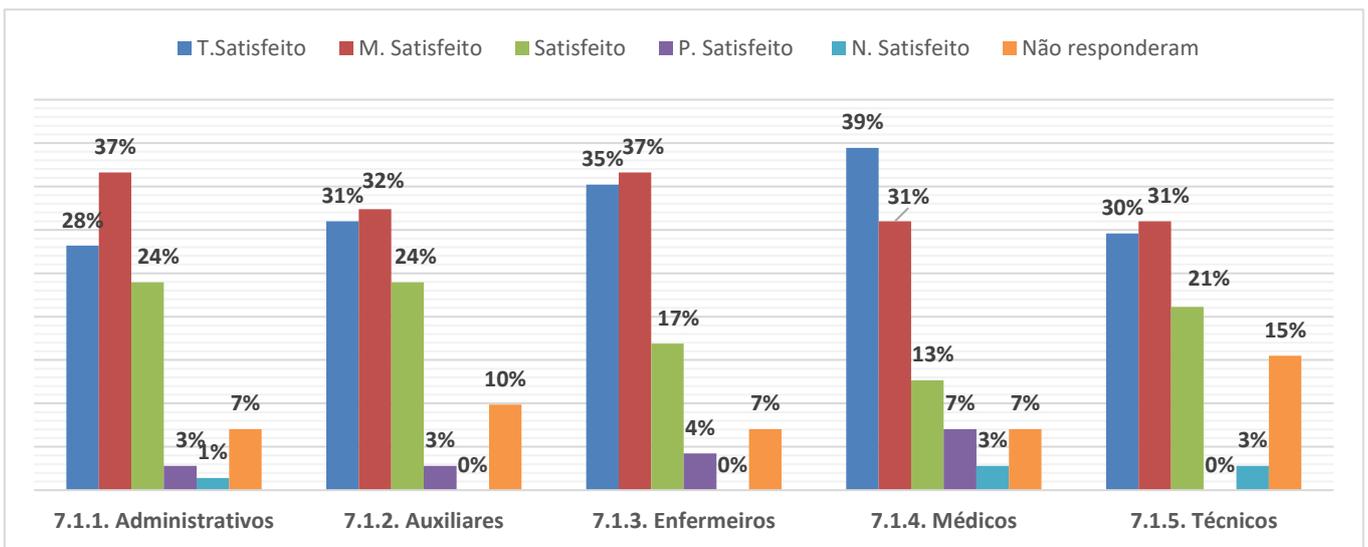
3.6.1. Foi esclarecido na triagem sobre prioridade atribuída e encaminhamento?



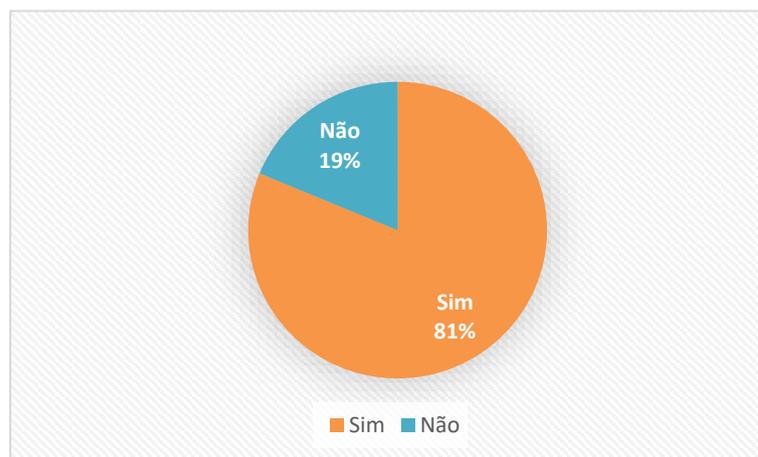
3.7. Pessoal:

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

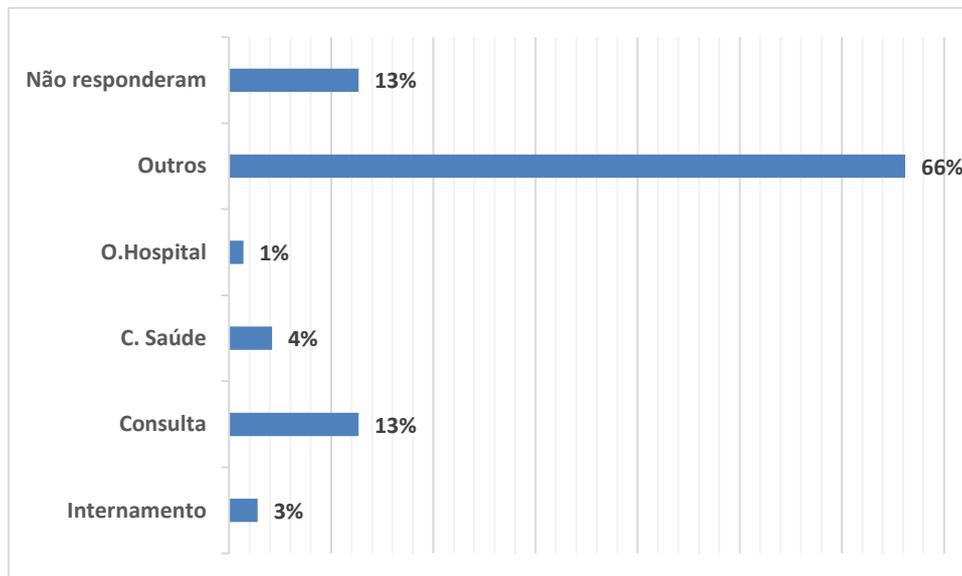
Este ponto pretende avaliar o grau de satisfação do inquirido em relação ao atendimento pelas várias categorias profissionais. Em média, 33% dos inquiridos considerou “Totalmente satisfeito”, 34% “Muito satisfeito” e 20% “Satisfeito”. “Pouco satisfeito” e “Nada satisfeito” tiveram 3% e 1%, respetivamente.



3.7.2. Os profissionais estão identificados?



3.8. Qual o encaminhamento dado após a alta do serviço de urgência



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	
Descrição	Nº
Barulho excessivo na sala de espera, não permite ouvir a chamada.	1
Instalações, equipamentos e higiene	
Descrição	Nº
Melhoramento na sala de espera/ aumentar instalações (um pai não consegue entrar com um carrinho de bebé).	7
Melhoramento nas instalações sanitárias.	4
Melhoramento no fraldário e zona de amamentação.	2
Melhoramento nos gabinetes e sala de arrefecimento.	1
Melhorar condições as condições de higiene da sala de espera.	1
Dividir a sala de espera, com zona de doenças infecciosas.	1
Cadeiras da sala de espera mais confortáveis.	1
Aumentar o número de cadeiras na sala de espera.	1
Colocar bancos no exterior da sala de espera.	1
Recursos Humanos	
Descrição	Nº
Aumentar o número de profissionais, para reduzir os tempos de espera.	2
Melhores condições para os profissionais de saúde.	1
Nem todos os profissionais estão identificados.	1
Médicos em número reduzido.	1
Assistência	
Descrição	Nº
Melhorar a empatia e comunicação dos médicos com utentes/ familiares.	2
Diminuir o tempo de disponibilização dos resultados das análises.	1
Apresentação dos médicos mais cuidada.	1
Utente autista deveria ter prioridade no atendimento e ser colocado em sala de espera diferente.	1
Reduzir os tempos de espera.	1
Procedimentos	
Descrição	Nº
O sistema deveria alertar os médicos que os exames já estão disponíveis.	1

Elogios

"O excelente atendimento faz a excelência do serviço."

"Não tenho nada contra. Foi o hospital onde a minha filha nasceu que recomendo sempre, desde o parto à assistência médica na saúde da minha filha."

"Médica: não tive a sorte de apanhar em anos, uma médica como a que atendeu o meu filho. Excelente profissional, bem-disposta, carinhosa, descomplicada e muito simpática (algo que não costumo ver nas médicas da urgência pediátrica do HSFX). Esta médica foi incrível. Algo raro de encontrar. Obrigada!"

"O Duarte teve um atendimento 5 estrelas, não poderia ter melhor atendimento! Agradeço muito a equipa que o tratou!"