



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório Questionário de Satisfação do Utente

Urologia

Internamento

2023

Gabinete do Cidadão

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 identificação e dos seus dados clínicos?	6
3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal.....	6
3.3.1. Assistentes técnicos (secretariado)	7
3.3.2. Equipa médica	7
3.3.3. Equipa de enfermagem	8
3.3.4. Assistentes operacionais.....	8
3.4. Visitas	9
3.5. Roupa	9
3.5.1. Hospital de Egas Moniz.....	9
3.5.2. Alimentação	10
3.6. Instalações (Gabinetes, WC, salas de espera).....	10
3.7. Acessibilidade	11
4. SUGESTÕES / ELOGIOS	12
4.1. Hospital de Egas Moniz.....	12

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 marcadores como: pontos fortes, pontos fracos e medidas de melhoria nos vários sectores dos serviços, visando uma boa orientação no planeamento e na gestão dos processos e dos recursos existentes.

A avaliação da qualidade nos serviços de uma unidade hospitalar só será possível se for realizada diariamente, pelo que se optou pela aplicação de questionários, numa perspectiva de análise quantitativa do Serviço de Urologia, área de internamento, a funcionar no 6º Piso do Hospital de Egas Moniz da Unidade Local de Saúde de Lisboa Ocidental (ULSLO).

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 perspectiva esperar da sua parte total veracidade.

Com esta avaliação pretende-se alcançar os seguintes objectivos:

- 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 no ano de 2023.

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR

O Serviço de Urologia/Internamento dispõe de Enfermaria com um total de 16 camas no Piso 6. Durante o ano de 2023, verificou-se um movimento de doentes internados de 648. Como serviço integrante, é responsável pela Unidade Litotricia extracorpórea com um movimento de cerca de 200/doentes por ano, realizados a doentes internos e externos, sendo que muitos dos utentes são externos, prestando este mesmo serviço/valência a outras entidades/Hospitais.

Possui Consulta Externa de Urologia que funciona 5 dias por semana e realiza exames complementares de diagnóstico. A Consulta de Urologia tem as seguintes valências: Urologia; Urologia Oncológica; Patologia Vesical; Neuro-Urologia; Disfunção Miccional; Incontinência Urinária e Andrologia. Foram realizadas 8.039 consultas durante o ano de 2023. A especialidade dispõe de 2 Blocos Operatórios distintos:

- Central, destinado a intervenções cirúrgicas mais complexas, superior a 1000/ano; tem anexas Unidade de Recobro pós-operatório e Unidade de Cuidados Intensivos Cirúrgicos.
- Ambulatório, destinada a intervenções cirúrgicas de média complexidade, cerca de perto de 200/ano, tendo os Doentes alta no dia da intervenção; tem Unidade de Recobro anexa.

O Serviço ocupa-se fundamentalmente do tratamento cirúrgico de Doentes com Litíase com incidência renal/vesical/uretral; o mesmo acontece com a oncologia/urologia com as mesmas áreas de influência, incluindo a próstata; cirurgias de incontinência urinária e de causas andrológicas. De sublinhar que é um serviço de excelência e muito habilitado em cirurgias laparoscópicas.

São instrumentos do serviço na sua política do Serviço:

- Reunião Clínica Semanal;
- Visita semanal do Director de Serviço/Corpo Clinico a todos os doentes internados;
- Consulta de decisão terapêutica em Oncologia, de periodicidade semanal;

2. METODOLOGIA

OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

Variável	Descritivo
1. Tempo de espera para marcação de consulta/tratamento	
2. Quanto tempo esperou no dia da consulta/tratamento?	
3. Assistentes Técnicas (secretariado)	3.1. Amabilidade e disponibilidade 3.2. Clareza das informações prestadas 3.3. Rapidez no processo de admissão na sua chegada 3.4. Apresentação (identificação e fardamento)
4. Equipa Médica	4.1. Amabilidade e disponibilidade 4.2. Clareza da comunicação sobre exames, tratamentos, medicação e opções terapêuticas 4.3. Informação sobre o seu estado de saúde 4.4. Privacidade e intimidade no atendimento 4.5. Apresentação (identificação e fardamento)
5. Equipa de Enfermagem	5.1. Amabilidade e disponibilidade 5.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem 5.3. Privacidade e intimidade no atendimento 5.4. Apresentação (identificação e fardamento)
6. Outros Técnicos	6.1. Amabilidade e disponibilidade 6.2. Clareza das orientações transmitidas 6.3. Privacidade e intimidade no atendimento 6.4. Apresentação (identificação e fardamento)
7. Assistentes Operacionais	7.1. Amabilidade e disponibilidade 7.2. Rapidez na resposta 7.3. Privacidade e intimidade no atendimento 7.4. Apresentação (identificação e fardamento)
8. Instalações (Gabinetes, WC, salas de espera)	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

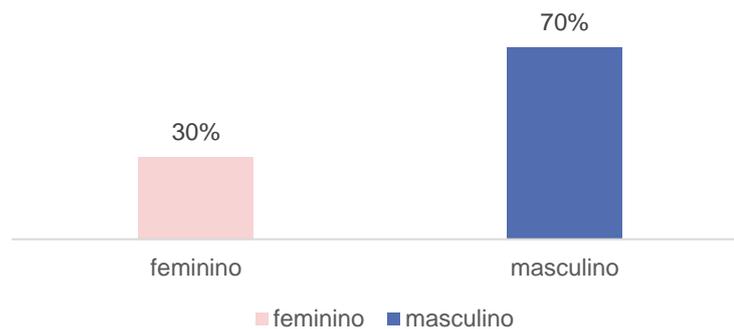
Os questionários foram dirigidos aos utentes internados na no Serviço de Urologia para preenchimento visando o anonimato dos mesmos. Foram entregues pela equipa de enfermagem no momento da alta, com indicação para preenchimento e devolução ao secretariado/colocação em caixas de questionários disponíveis.

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.

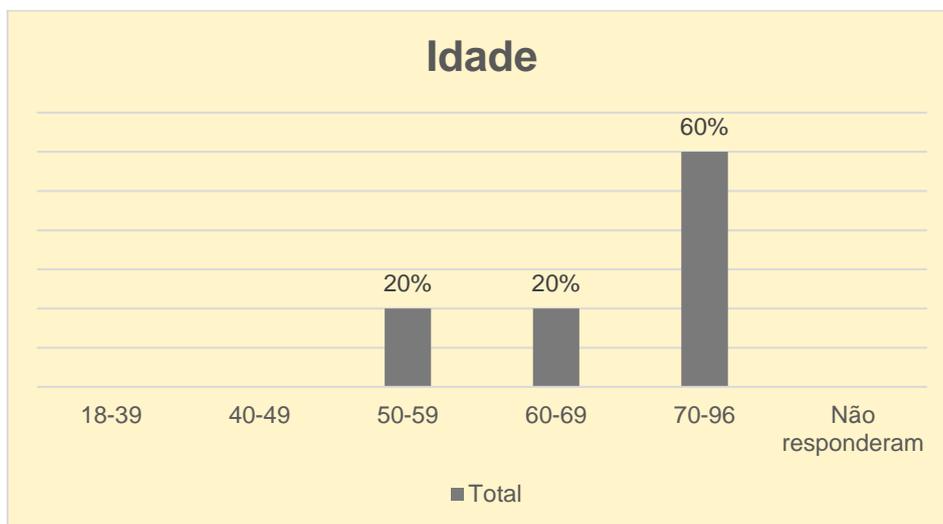
População Alvo UROLOGIA			
Serviço	População alvo	Amostra (nº inquiridos)	% inquiridos
Urologia	648	10	2%

*Fonte Sclínico

Género:



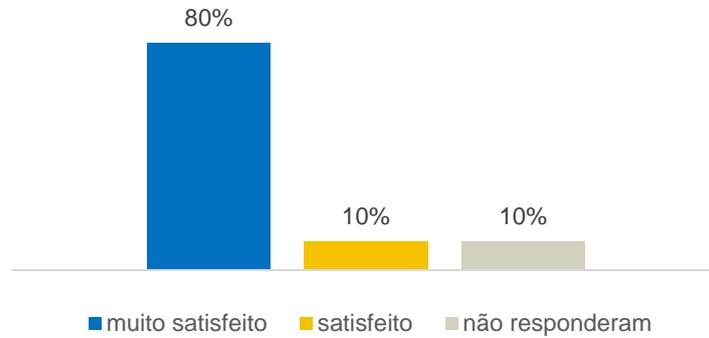
E compreendidos nas seguintes faixas etárias:



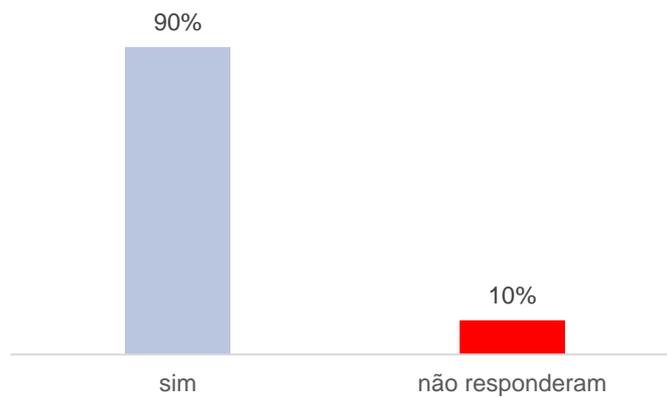
3. ANÁLISE GLOBAL

Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

3.1. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado



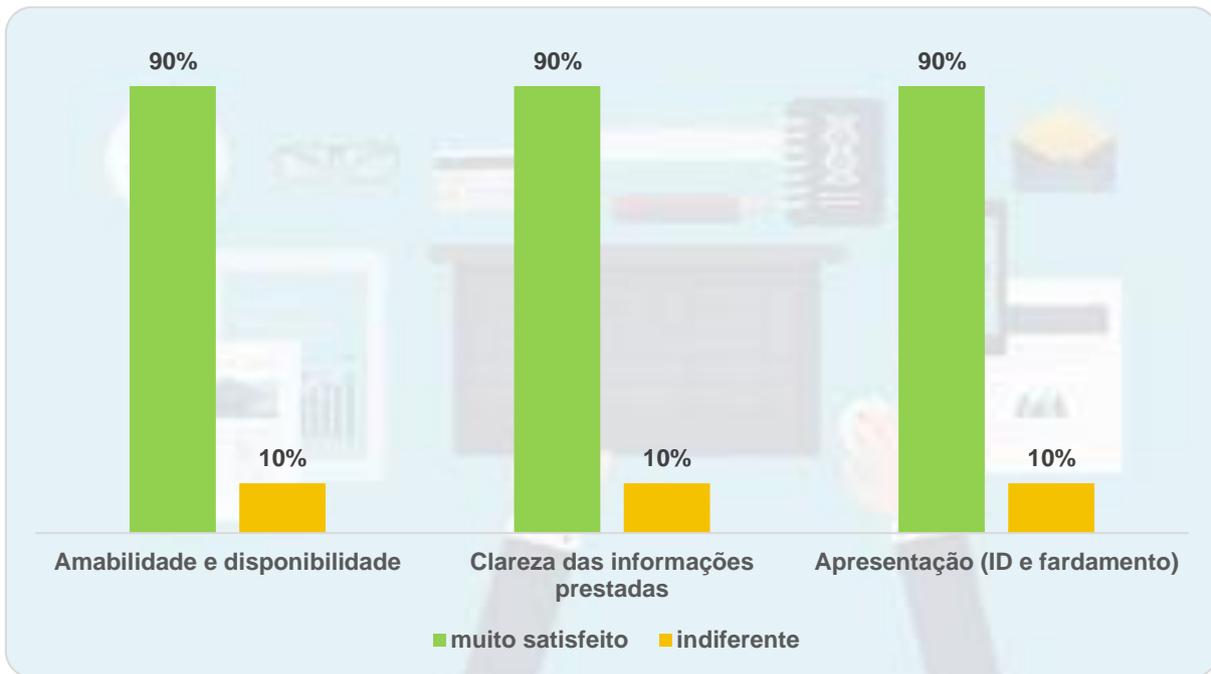
3.2. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identificação e dos seus dados clínicos?



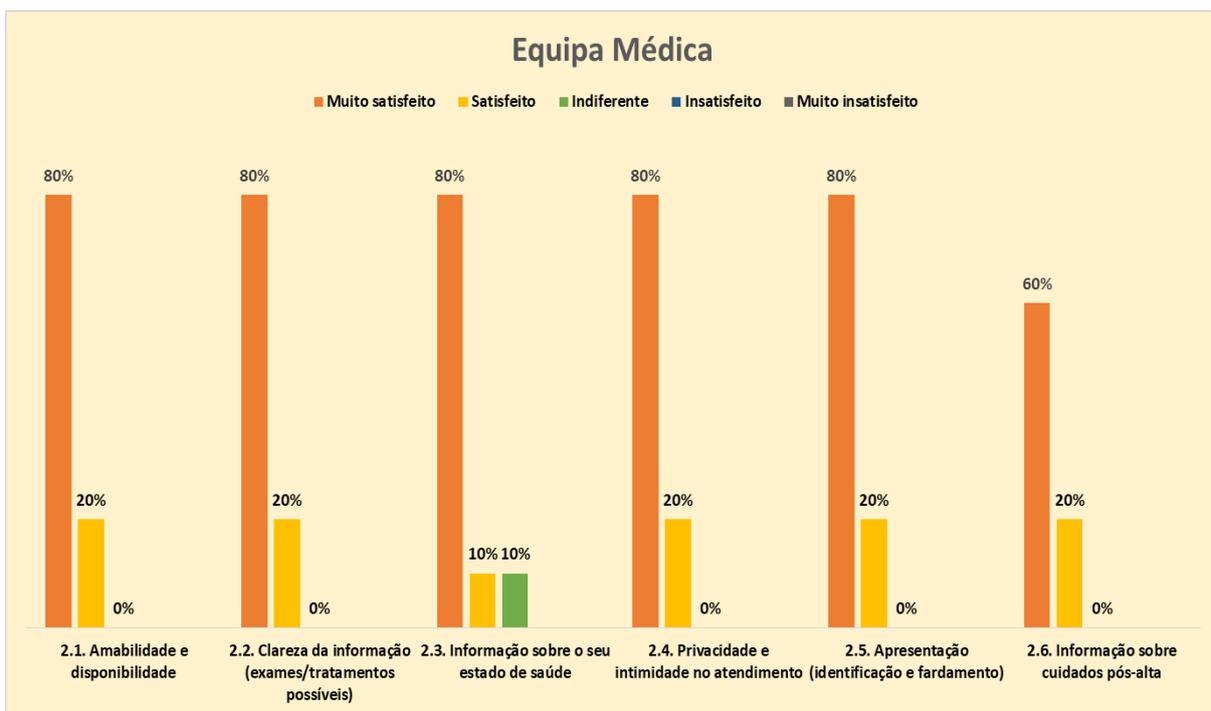
3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal

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)

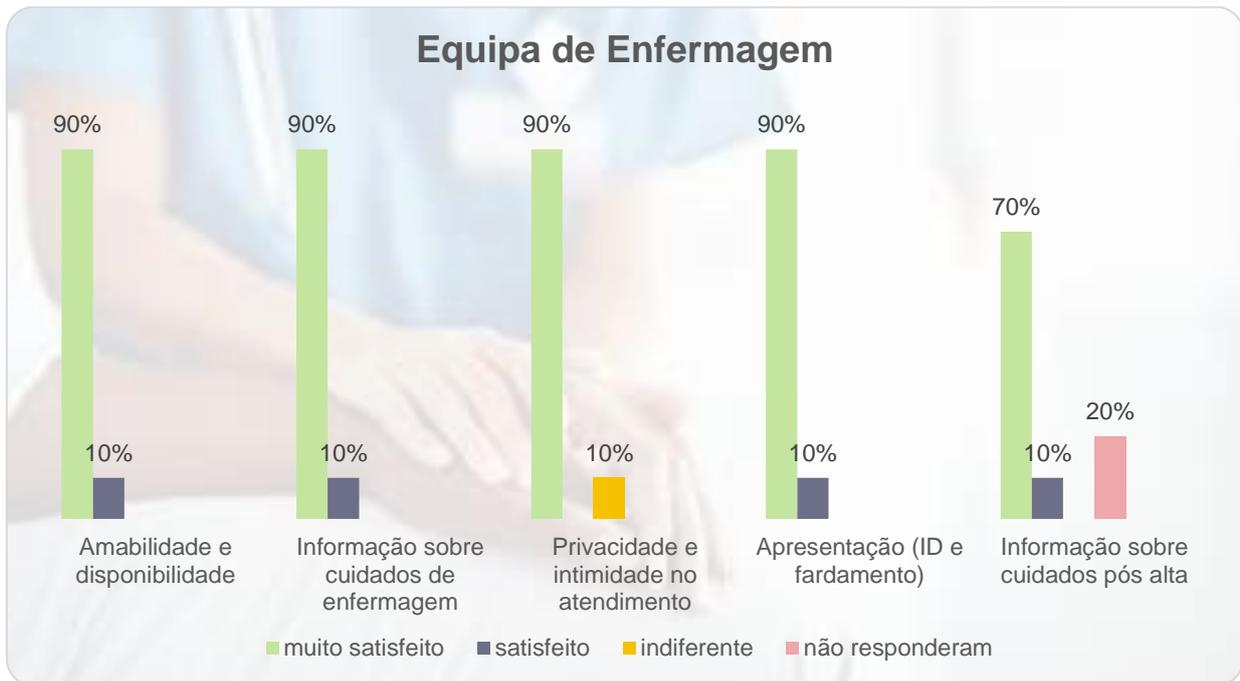


3.3.2. Equipa médica

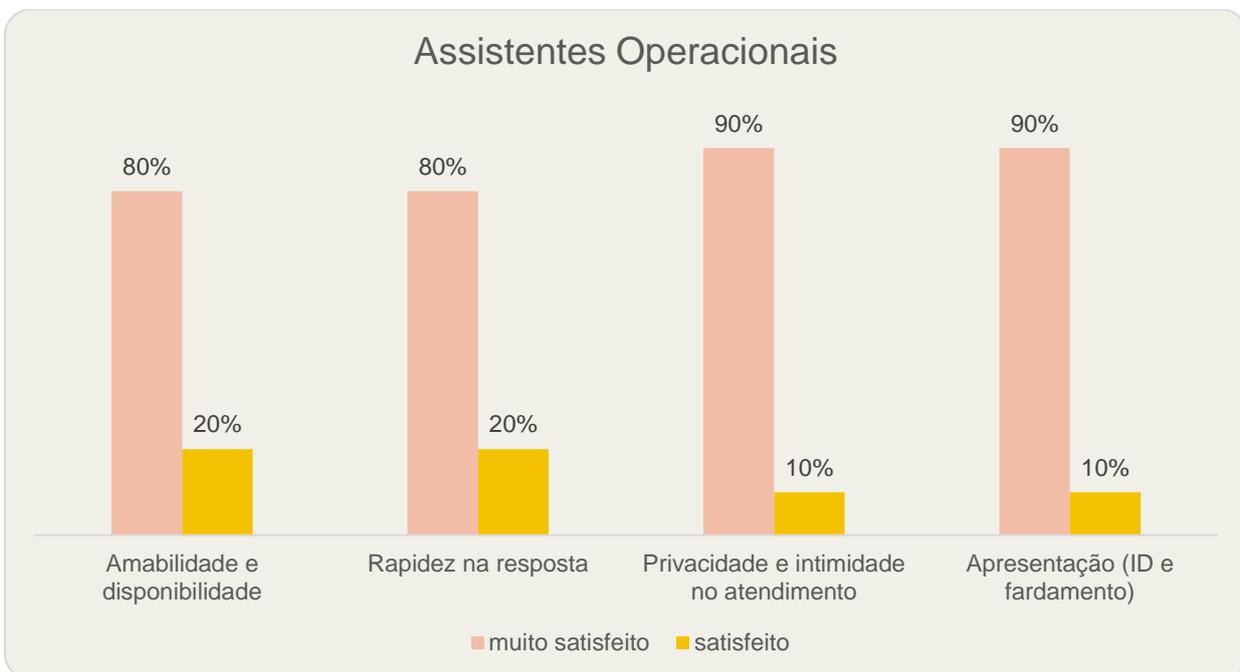


A esta variável verifica-se 20% de ausência de respostas ao ponto “*Informação sobre cuidados pós alta*”.

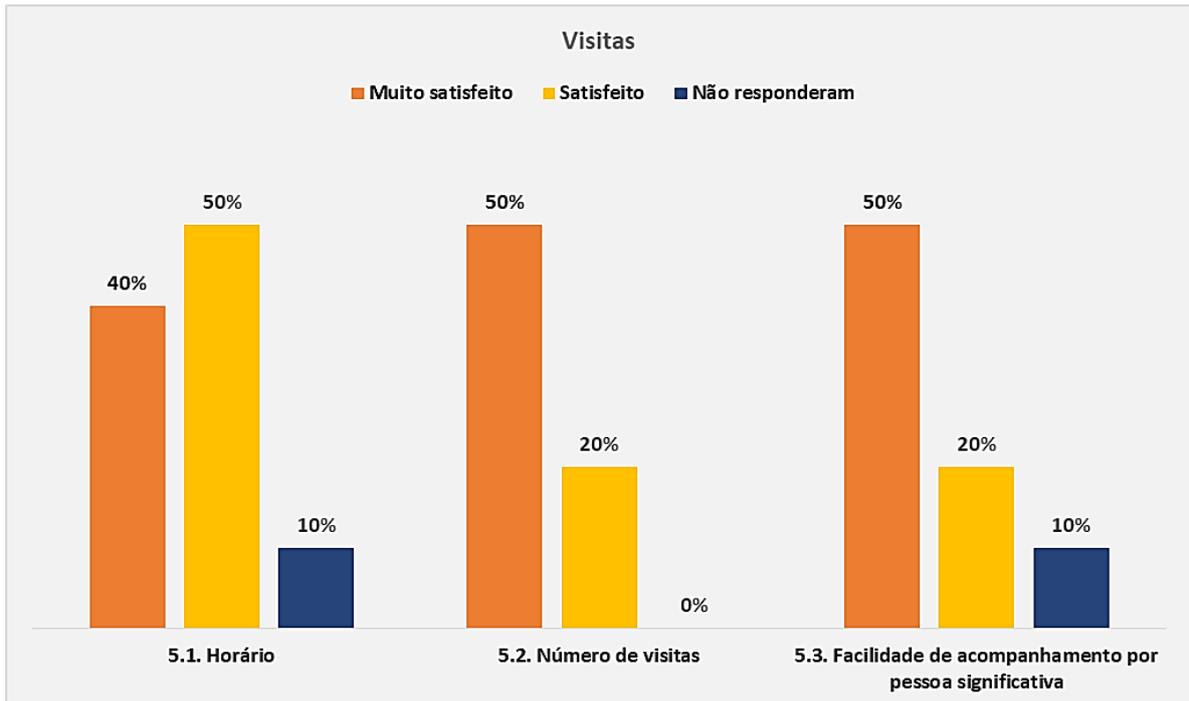
3.3.3. Equipa de enfermagem



3.3.4. Assistentes operacionais

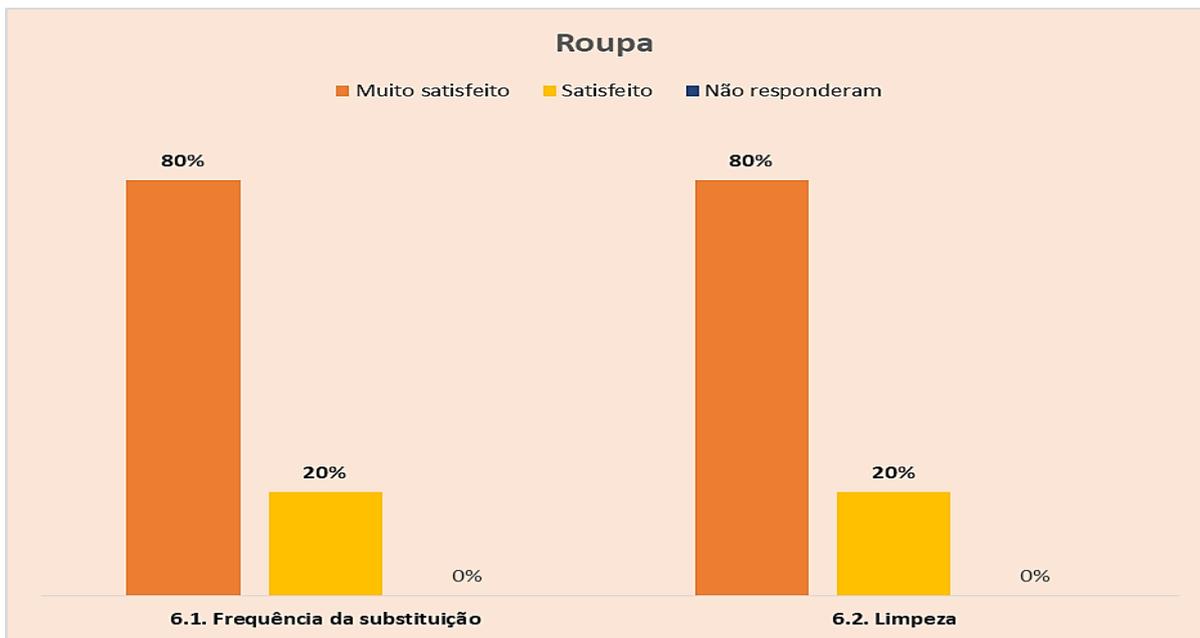


3.4. Visitas

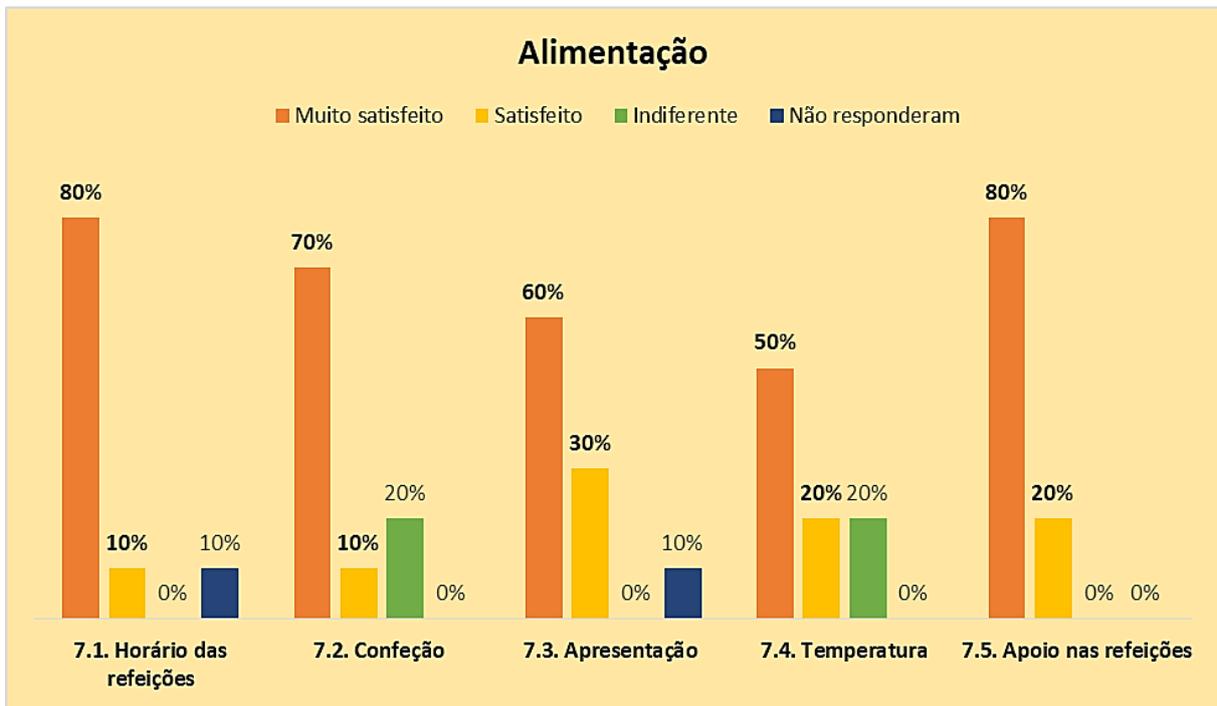


3.5. Roupa

3.5.1. Hospital de Egas Moniz

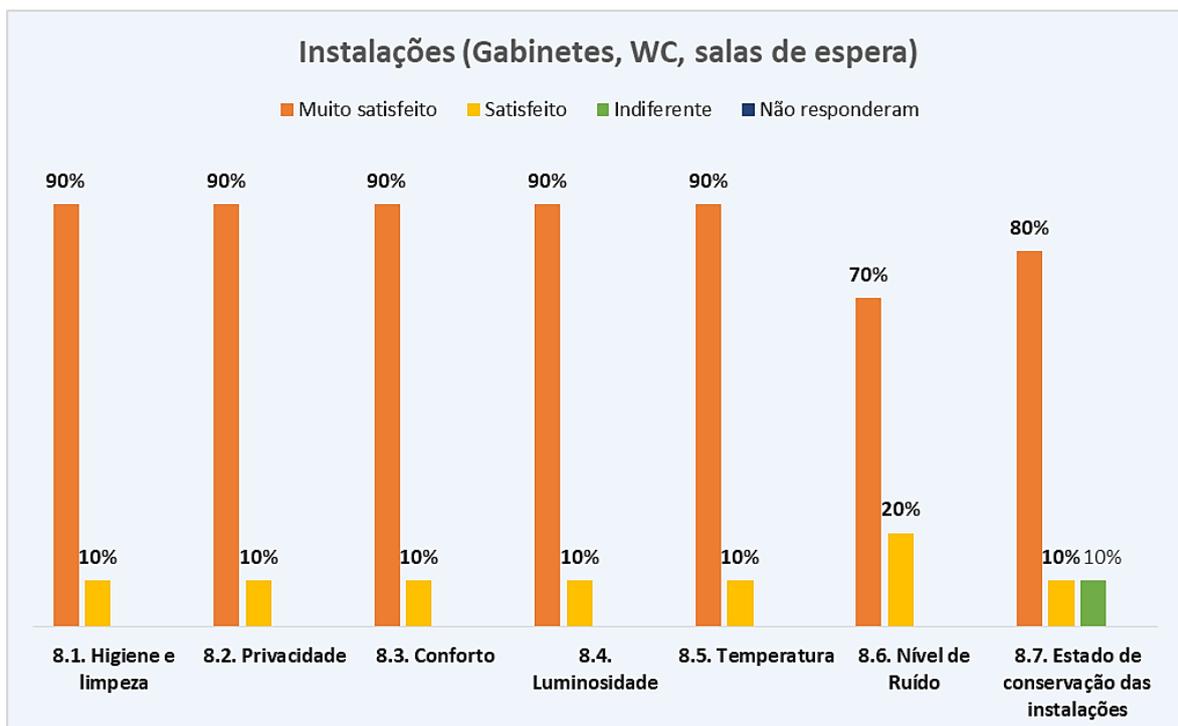


3.5.2. Alimentação



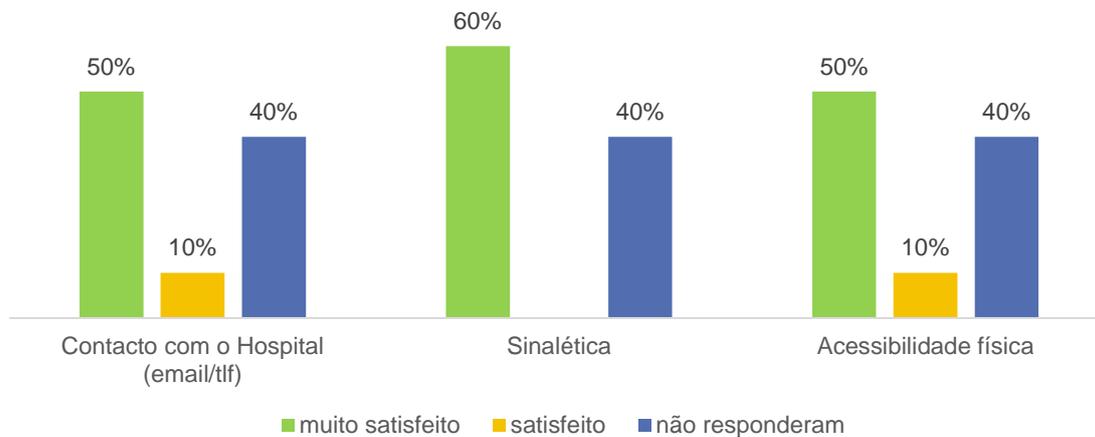
3.6. Instalações (Gabinets, WC, salas de espera)

Neste ponto, pretende-se avaliar a perceção dos inquiridos em relação às condições das instalações, nomeadamente questões relativas ao conforto, luminosidade, condições de higiene, temperatura, ruído e estado de conservação.



3.7. Acessibilidade

Esta variável pretende avaliar a satisfação dos utentes no que concerne às formas de contacto directo com a Instituição, a Sinalética e a acessibilidade física ao 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. Alguns inquiridos utilizaram este campo para elogiar o atendimento, que transcrevemos abaixo.

4.1. Hospital de Egas Moniz

Sugestões

Alimentação	
Descrição	Nº
"Melhorar a temperatura dos alimentos"	1

Elogios

Foram registados **3 Elogios** que transcrevemos:

"Pessoal médico, enfermagem e auxiliares excepcionais. Parabéns a toda a equipa"

"Senti-me muito bem durante o meu período de 15 dias de internamento"

"Parabéns ao SNS"

ANEXO



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

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