



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório Questionário de Satisfação do Utente

UCI-3

Serviço de Medicina Intensiva

2023

Gabinete do Cidadão

2024-02-19

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 identidade e dos seus dados clínicos?	6
3.3.	Atendimento dedicado pelo pessoal	7
3.3.1.	Assistentes técnicos (secretariado).....	7
3.3.2.	Equipa médica.....	8
3.3.3.	Equipa de enfermagem	8
3.3.4.	Assistentes operacionais.....	9
3.4.	Visitas	9
3.5.	Roupa	10
3.6.	Alimentação	11
3.7.	Instalações.....	12
3.8.	Acessibilidade.....	13
4.	Sugestões/ Elogios	14
5.	Anexo	15

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-3 do CHLO, 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 01/01 a 31/12/2023.

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR

A UCIC do Hospital de São Francisco Xavier (UCI-3) foi inaugurada em 1987. A abertura do Hospital de São Francisco Xavier (HSFX) e do Serviço de Urgência neste ano, levaram à criação de uma UCI vocacionada para o tratamento do doente crítico do foro cirúrgico e traumatológico, cuja responsabilidade e orientação clínica foi entregue ao Serviço de Anestesiologia. Dirigida pelo Dr. Rui Tavares desde 1987 até 1999, a que se seguiu a Dra. Ana Ferreira até 2014, ano em que o Dr. Manuel Chedas passou a dirigir o Serviço. Teve como Coordenadores a Dra. Neusa Pacheco e a Dra. Rita Perez. De 2010 a 2022 o Dr. Pais Martins foi o coordenador da Unidade, a Enfª Fernanda Leal é a enfermeira chefe e a Enfª Maria João Baptista a coordenadora de enfermagem. Marco histórico na vida da UCIC foi a mudança para as novas instalações localizadas no piso -1, inauguradas no dia 07/11/2011. Ao longo de 31 anos de existência foram admitidos na UCIC milhares de doentes, movimento assistencial que coloca a UCI-3, num plano de extrema importância no tratamento do doente crítico em Portugal. A UCI-3 admite todo o tipo de doentes mantendo, historicamente, uma especial qualificação para o tratamento do doente cirúrgico e politraumatizado, em particular o doente neurotraumatológico.*

**Informação retirado site CHLO, página Medicina Intensiva (<https://www.chlo.min-saude.pt/index.php/servicos-clinicos/39-doente-critico/364-medicina-intensiva>)*

2. METOLOGIA

OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

Valor	Descritivo
1. Assistentes Técnicos (Secretariado)	1.1. Amabilidade 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 (Pessoal Auxiliar)	4.1. Amabilidade e disponibilidade 4.2. Rapidez de resposta 4.3. Privacidade e intimidade no atendimento 4.4. Apresentação (identificação e fardamento)
5. Visitas	5.1. Horário 5.2. Número 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 nas enfermarias e corredores 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-3, sendo de livre participação e anónimos. Foram entregues aos familiares dos utentes do serviço, com indicação para preenchimento e colocação em caixa de sugestões.

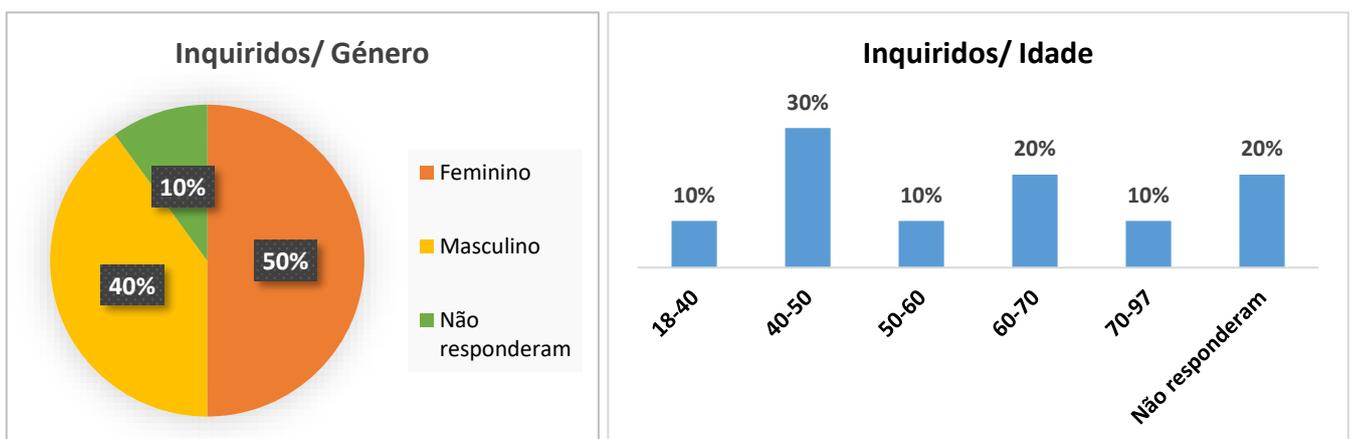
O questionário é constituído por 11 perguntas fechadas. O questionário dispõe ainda de um campo para sugestões que permite ao inquirido se expressar de forma livre e espontânea.

População Alvo UCI-3 (internamento)			
Serviço	População alvo (doentes saídos)	Amostra (nº inquiridos)	% inquiridos/ total doentes saídos
UCI-3	299	10	3%

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

Da população alvo de 299 indivíduos, 3% responderam ao questionário.

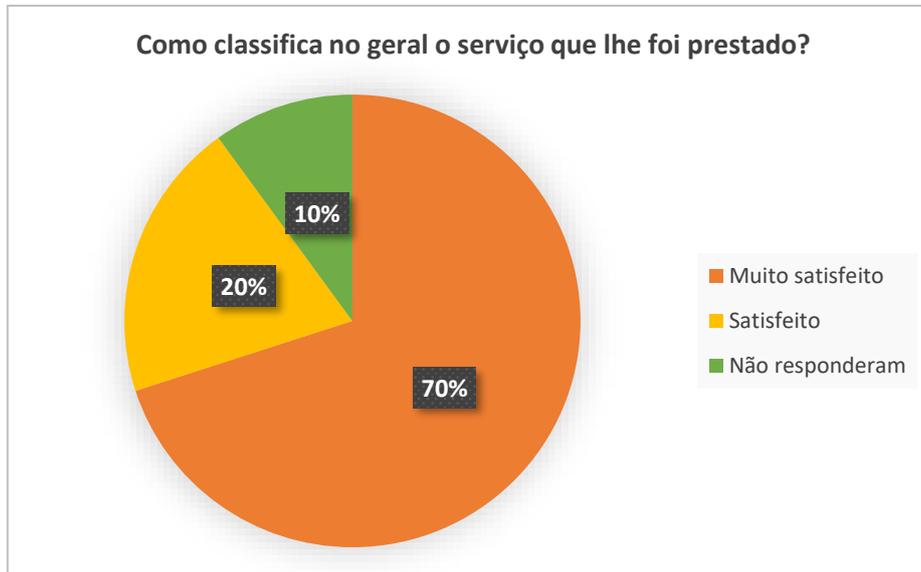
Género e faixa etária dos inquiridos



3. ANÁLISE GLOBAL

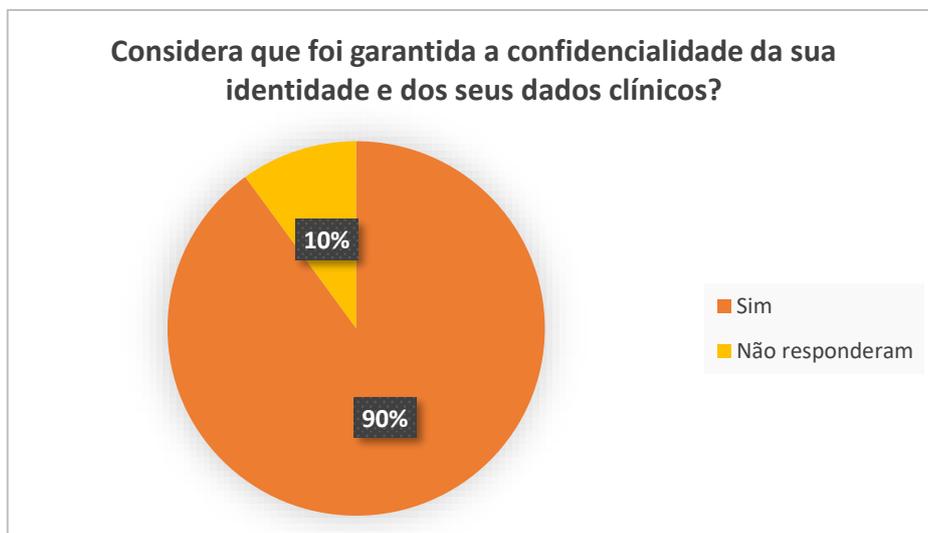
Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

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



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

Todas as informações relativas ao utente, desde a sua situação clínica, diagnóstico, prognóstico e dados pessoais são confidenciais. Este direito obriga ao segredo profissional de todos os funcionários que desenvolvem a sua atividade no centro hospitalar, sendo que tanto a estrutura, como os registos hospitalares devem ser pensados e mantidos em condições que garantam a confidencialidade. 10% dos inquiridos não responderam a esta questão, sendo que 90% assinalaram “Muito satisfeito”.

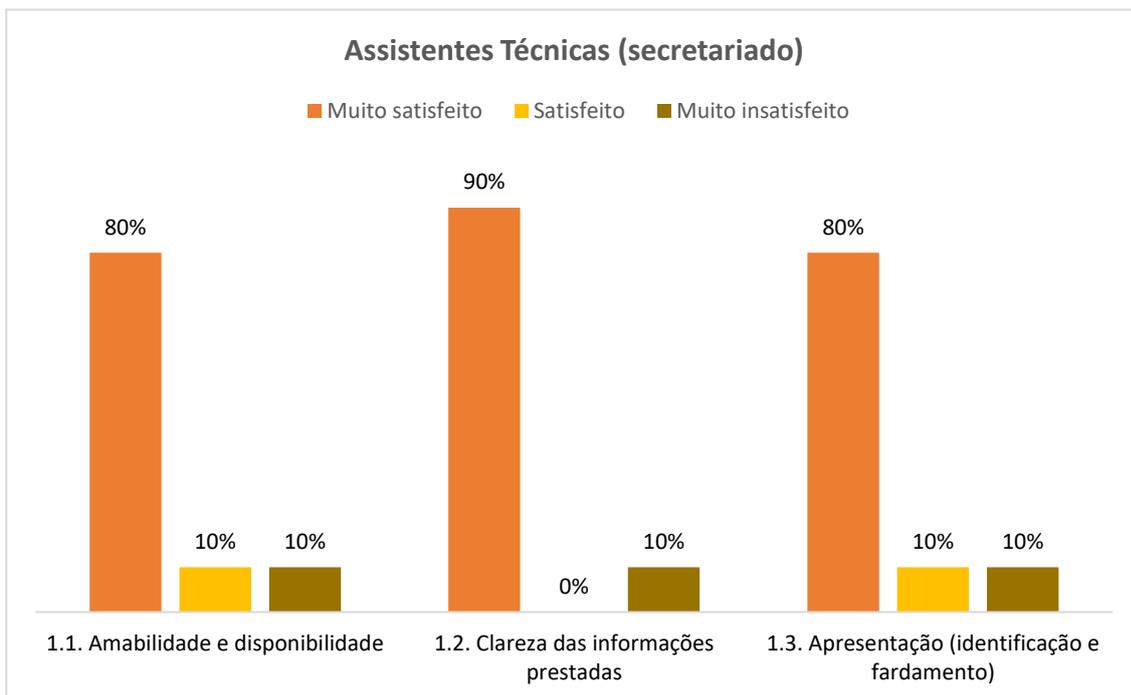


3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal

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.

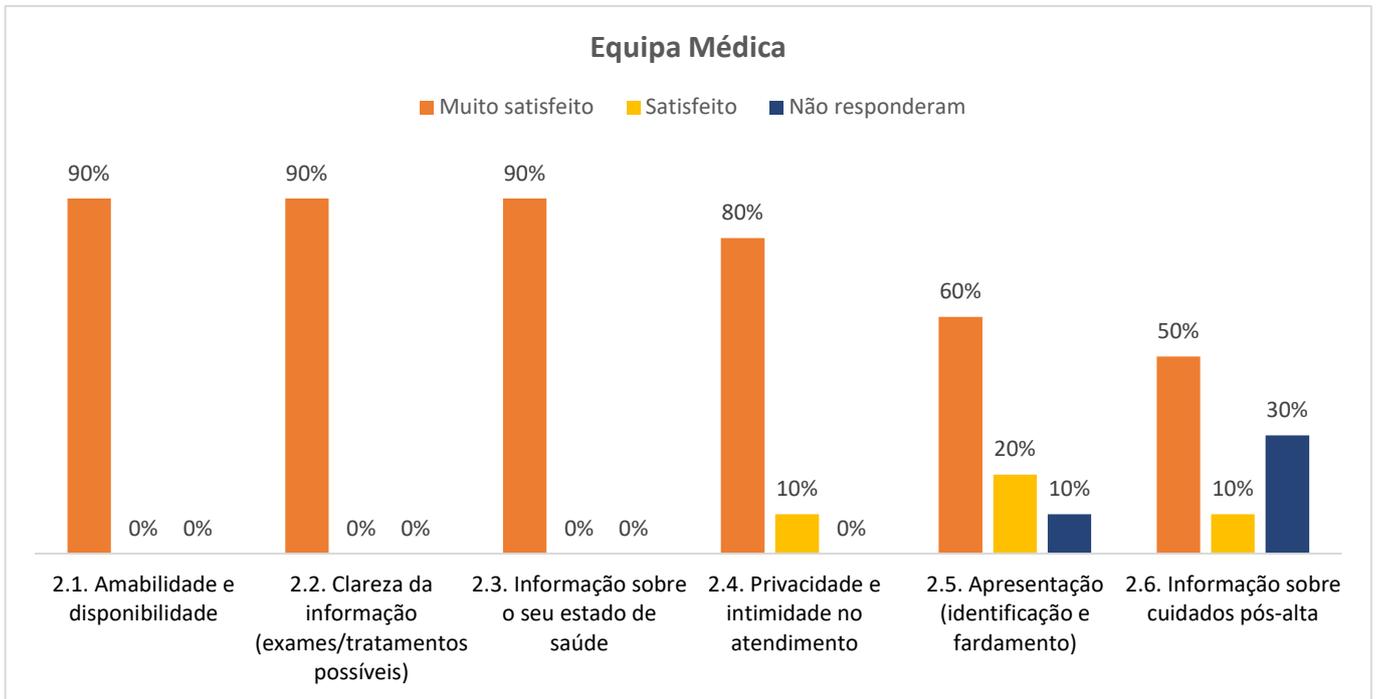
3.3.1. Assistentes técnicos (secretariado)

Em média, 83% dos inquiridos classificaram o atendimento por esta categoria profissional com “Muito satisfeito”, 7% “Satisfeito” e 10% “Muito insatisfeito”.



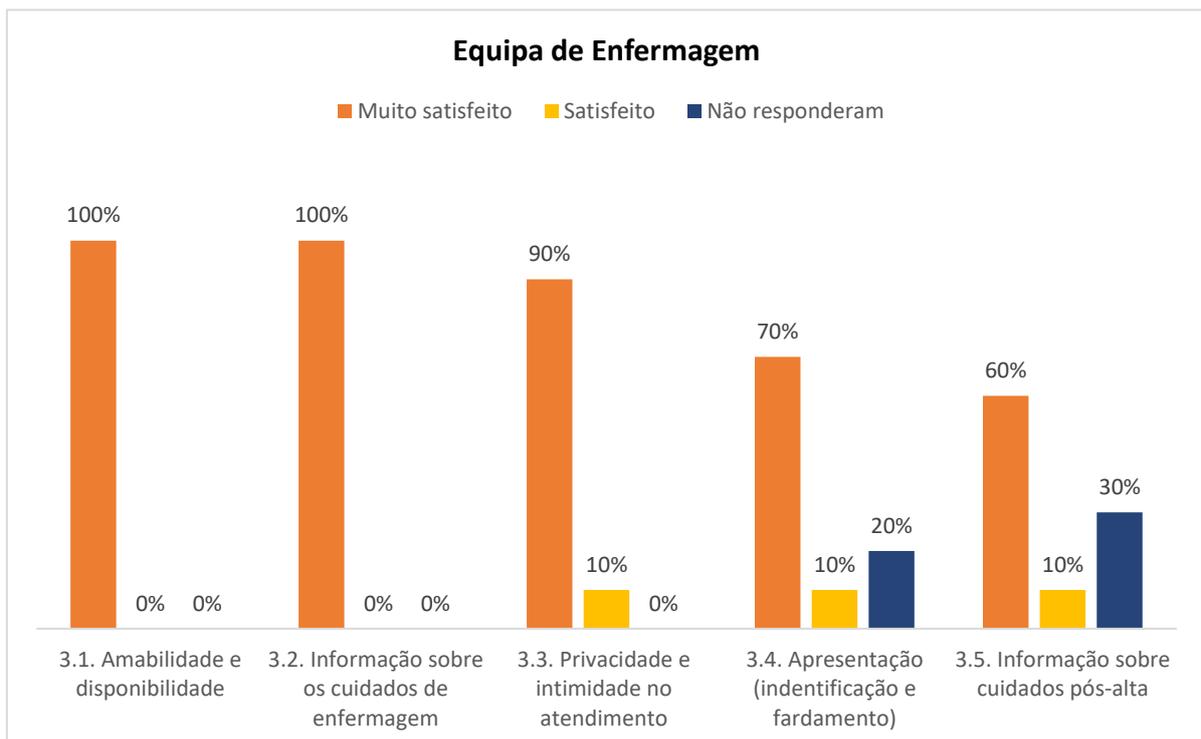
3.3.2. Equipa médica

77% dos inquiridos, em média, considerou-se “Muito satisfeito” com a equipa médica, 7% “Satisfeito” e 10% “Muito insatisfeito”.



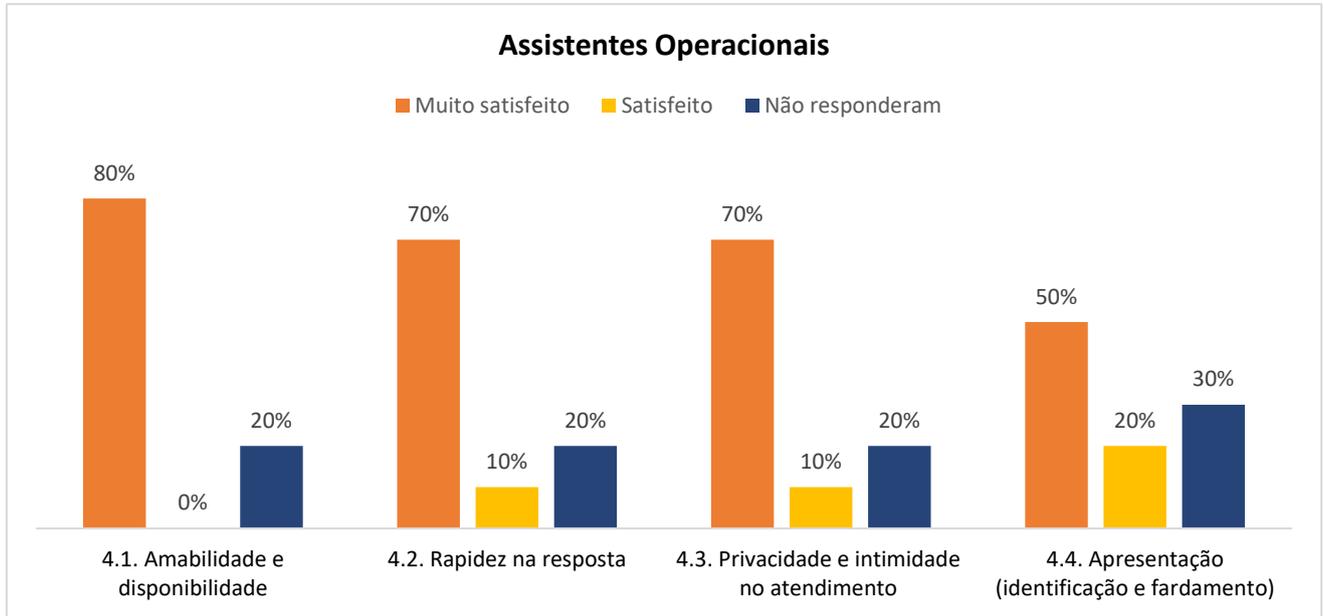
3.3.3. Equipa de enfermagem

84% dos inquiridos, em média, considerou-se “Muito satisfeito” com a equipa de enfermagem e 6% “Satisfeito”.



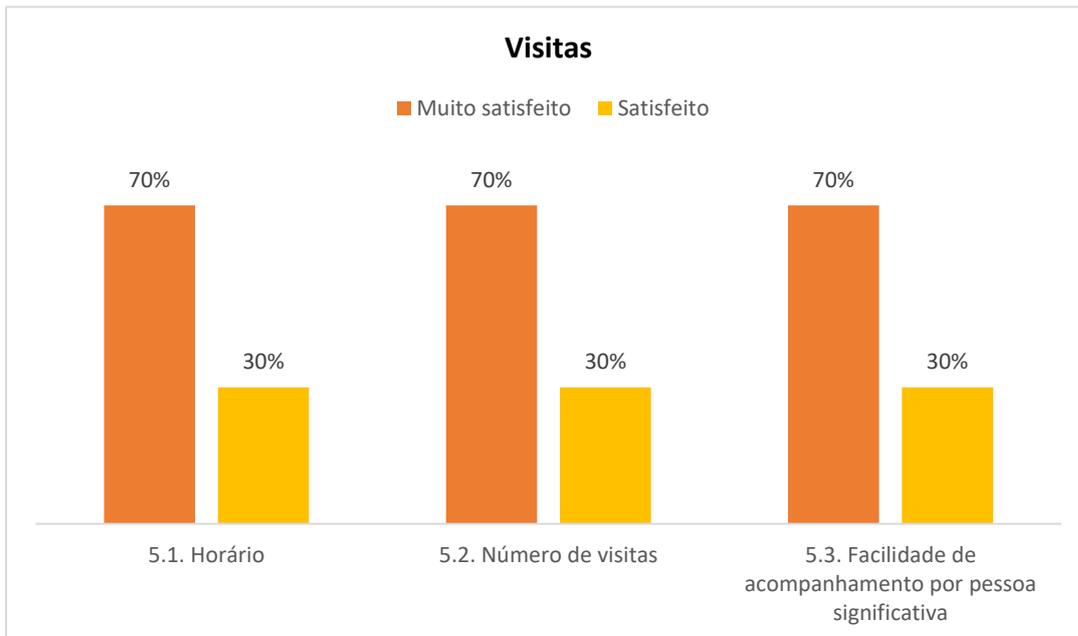
3.3.4. Assistentes operacionais

Em média, 68% dos inquiridos considerou “Muito satisfeito” com o atendimento pelos assistentes operacionais e 10% “Satisfeito”.



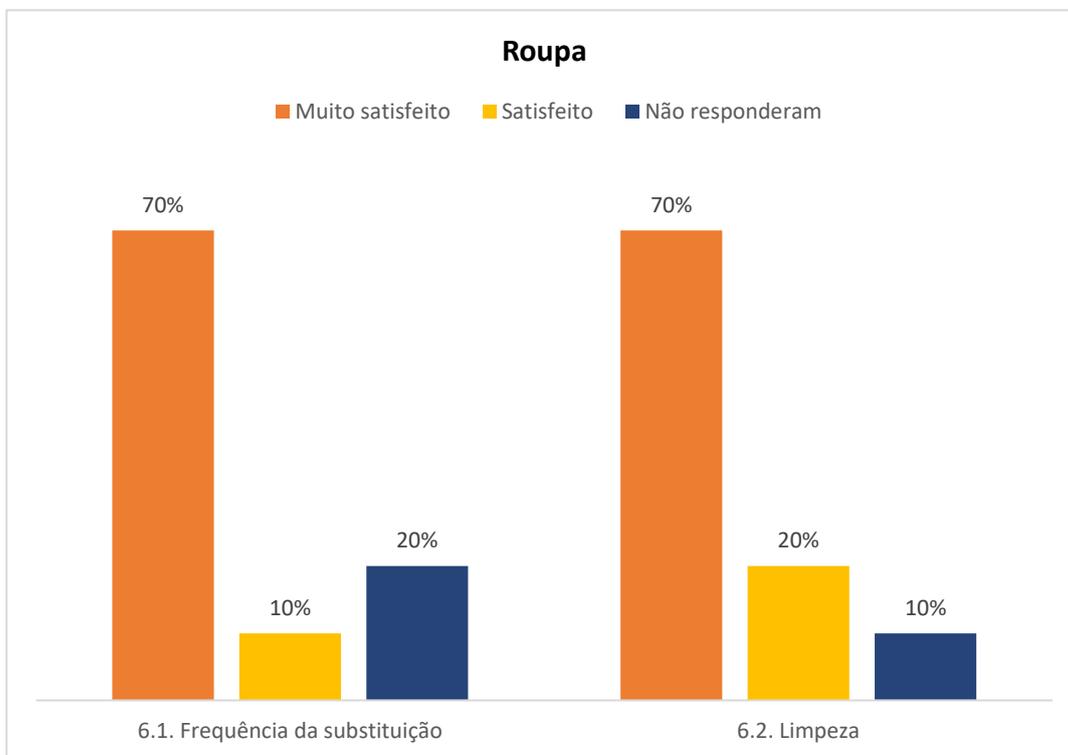
3.4. Visitas

Em relação às visitas, em média, 70% dos inquiridos consideraram-se “Muito Satisfeito” e 30% “Satisfeito”.



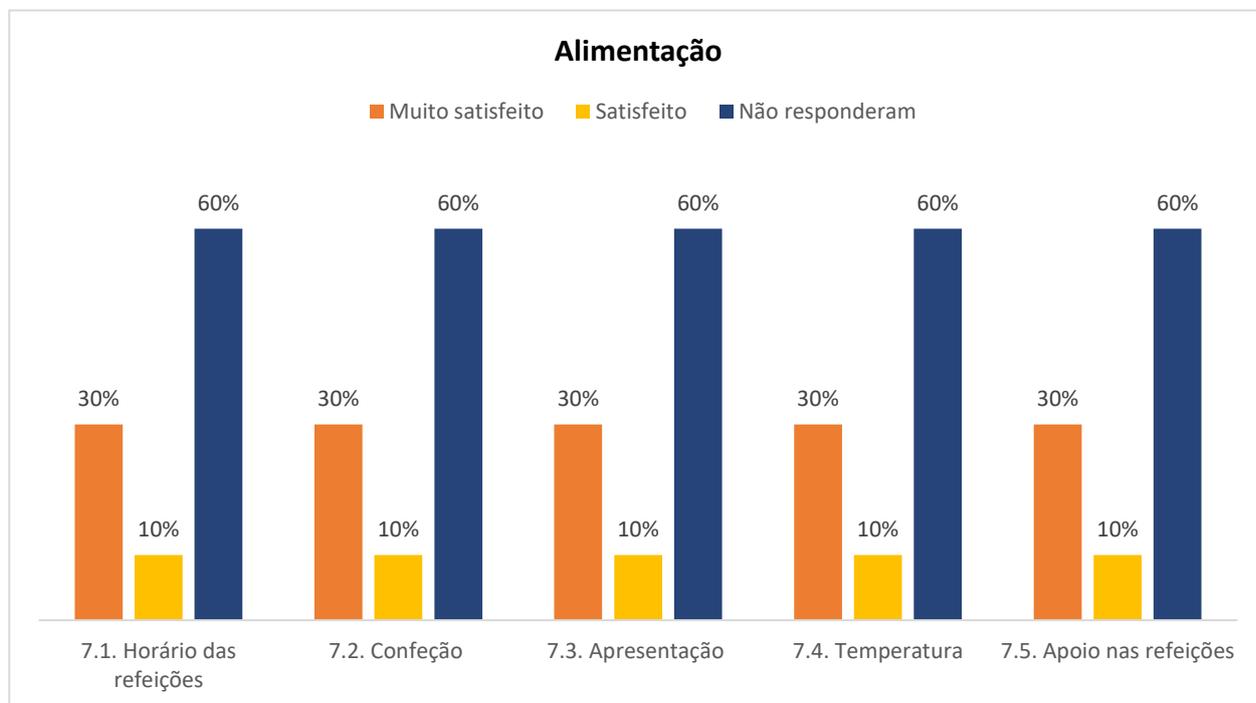
3.5. Roupa

70% dos inquiridos, em média, consideraram “Muito satisfeito” e 15% “Satisfeito”, em relação ao tratamento e indisponibilidade de roupa.



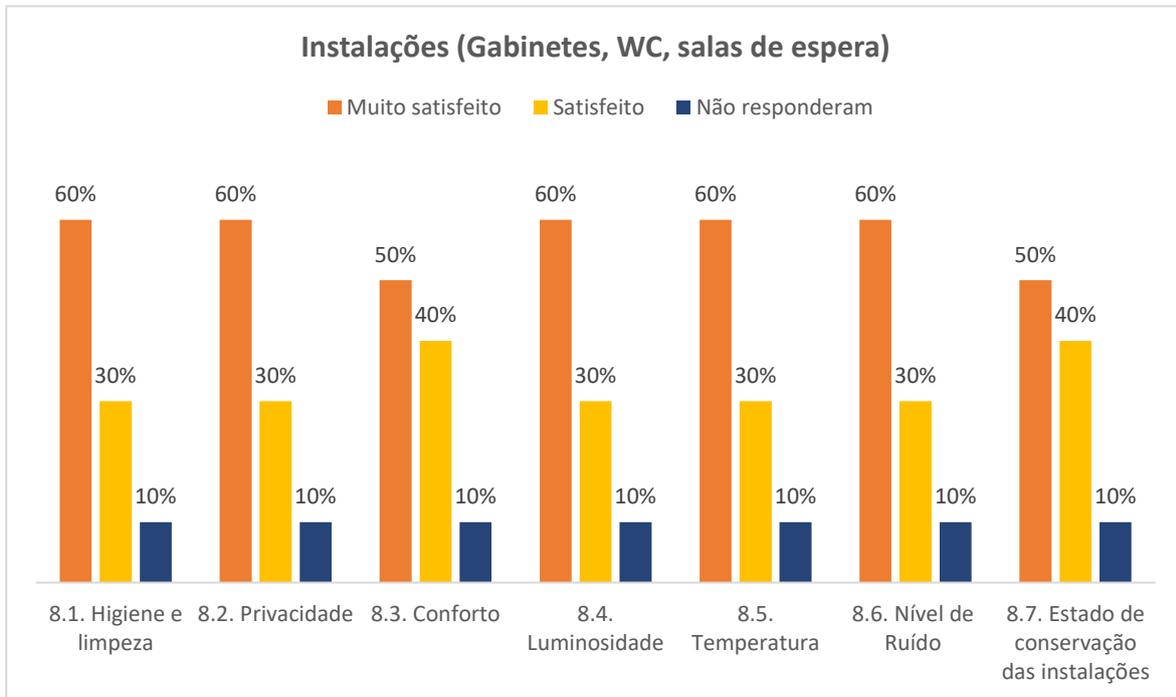
3.6. Alimentação

Neste ponto, pretende-se avaliar a perceção dos inquiridos em relação à alimentação, nomeadamente questões relativas a horários, confeção, apresentação e apoio durante as refeições. 30% dos inquiridos, em média, selecionaram “Muito Satisfeito” e 10% “Satisfeito”, sendo que 60% não responderam a este ponto.



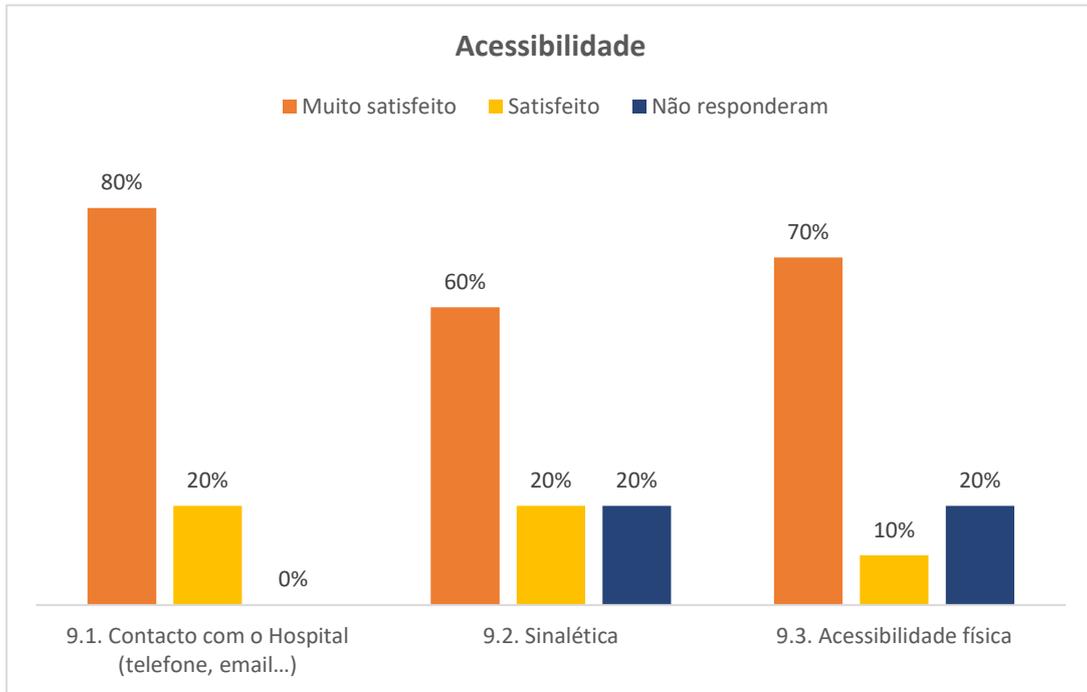
3.7. Instalações

Neste ponto pretende-se avaliar a perceção da qualidade das instalações e equipamentos disponibilizados, nomeadamente higiene, privacidade, conforto, ruído, entre outros. Em média 57% dos inquiridos consideraram “Muito satisfeito” com as condições das instalações e 33% “Satisfeito”, sendo que 10% dos inquiridos não responderam a esta questão.



3.8. Acessibilidade

Neste ponto pretende-se avaliar a facilidade de contacto com o hospital e acessibilidade dentro das instalações. Em média, 70% dos inquiridos selecionaram “Muito satisfeito” com as questões de acessibilidade ao hospital e 17% “Satisfeito”.



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. Dois dos inquiridos utilizaram este campo para elogiar o atendimento, cujos testemunhos se transcrevem.

“Em nome da família da utente Maria Lucinda Machado, UCI3, cama 2, muito agradecemos às equipas médicas, enfermagem, assistentes toda a atenção prestada. Será enviado email a agradecer formalmente. Sugiro Livro de elogios. “

“Muito Obrigada a toda a equipa dos cuidados intensivos.”

5. 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. Roupa

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" value="Sim"/>	<input type="text" value="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