

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES

Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE

dezembro 2015

A satisfação dos utentes, enquanto indicador da qualidade dos serviços de saúde, reveste-se da maior importância, quer para entender as reacções às políticas definidas para o sector, quer para avaliar o grau de correcção da qualidade em resultado da sua aplicação.

Manual de Acreditação de Unidades de Saúde
Programa Nacional de Acreditação em Saúde
Direção Geral da Saúde (DGS)
Departamento da Qualidade na Saúde (DQS)



Standard S 11.03

A Unidade de Gestão Clínica disponibiliza e promove a utilização de ferramentas de avaliação e análise da satisfação dos utentes (...)

NP EN ISO 9001
Norma Portuguesa – Sistemas de gestão da
qualidade – Requisitos (ISO 9001:2008)
Instituto Português da Qualidade (IPQ)



8.2.1 Satisfação do Cliente

Como uma das medições do desempenho do sistema de gestão da qualidade, a organização deve monitorizar a informação relativa à percepção do cliente quanto à organização ter ido ao encontro dos seus requisitos (...)

Padrões de Acreditação da Joint Commission
International para Hospitais
4ª Edição
Joint Commission International (JCI)



Padrão QPS.3.2

Os líderes institucionais definem medidas chave para cada estrutura, processo e resultado administrativo da instituição.
(...) As medidas selecionadas incluem expectativas e satisfação do paciente e seus familiares (...)

- Entre **01 a 31 de outubro** de 2015

VALÊNCIAS AVALIADAS

- Serviços de Internamento – Respondidos e validados **95** questionários;
- Serviço de Urgência Geral – Respondidos e validados **103** questionários;
- Serviço de Urgência Pediátrica – Respondidos e validados **129** questionários;
- Consultas Externas/Hospitais de Dia – Respondidos e validados **1781** questionários.

Dimensões

- Satisfação global;
- Imagem;
- Expectativas;
- Hotelaria e alimentação;
- Médicos;
- Enfermeiros;
- Assistentes Técnicos;
- Assistentes Operacionais;
- MCDT's;
- Tempo de espera;
- Reclamações;
- Hospital ideal

Questionário

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DO HOSPITAL DE NOSSA SENHORA DO ROSÁRIO GABINETE DE GESTÃO DA QUALIDADE E DO RISCO

O Hospital de Nossa Senhora do Rosário – Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE visa, nas suas orientações estratégicas, prestar um serviço de saúde de qualidade. Assim, a satisfação dos seus utentes é um dos resultados privilegiados por toda a sua equipa de profissionais. Por isso, pedimos-lhe que utilize alguns momentos do seu tempo, respondendo a este questionário.

No fim, dobre-o e entregue-o ao colaborador do Secretariado.

Este questionário é estritamente confidencial e será tratado por uma equipa independente, o Gabinete de Gestão da Qualidade e do Risco.

Agradecemos, desde já, a sua indispensável colaboração.

SERVIÇO DE INTERNAMENTO:

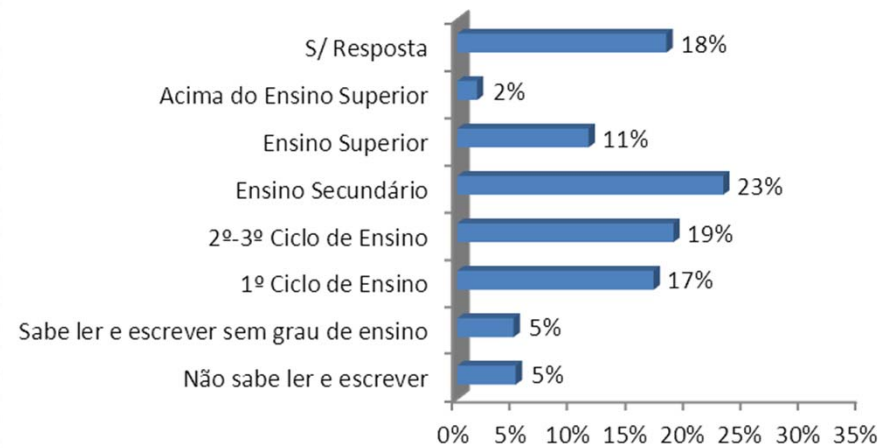
Os resultados das avaliações dos anos anteriores estão disponíveis no sítio institucional do CHBM, EPE em: www.chbm.min-saude.pt na área "Informação Pública".

1. SATISFAÇÃO GLOBAL					
Considerando a sua experiência no Serviço de Internamento do Hospital de Nossa Senhora do Rosário, qual é o seu grau de satisfação? Use a escala de 5 pontos, onde 1 significa "Muito Insatisfatório" e 5 "Muito Satisfatório".					
Muito Insatisfatório	1	2	3	4	Muito Satisfatório
2. IMAGEM					
Para cada uma das seguintes afirmações, indique em que medida concorda ou discorda, usando a escala de 1 a 5, onde 1 significa "Totalmente em Desacordo" e 5 "Totalmente de Acordo".					
	Fortemente em Desacordo				Fortemente de Acordo
a) O Hospital preocupa-se com os seus utentes	1	2	3	4	5
b) É um hospital eficiente	1	2	3	4	5
c) É um hospital de confiança	1	2	3	4	5
3. EXPECTATIVAS SOBRE A QUALIDADE GERAL					
Pense nas expectativas que tinha sobre o Hospital de Nossa Senhora do Rosário antes de ter sido internado. Como classificaria as suas expectativas, globalmente, relativamente à qualidade geral do Hospital? Utilize uma escala de 1 a 5, em que 1 significa "Muito Boa" e 5 "Muito Má".					
Muito Boa	1	2	3	4	Muito Má
4. QUALIDADE PERCEBIDA DOS SERVIÇOS DO HOSPITAL					
4.1. Hotelaria e Alimentação					
Utilizando, novamente, a escala de 1 a 5, em que 1 significa "Muito Má" e 5 "Muito Boa", responda por favor às seguintes questões sobre a sua experiência com o Serviço de Internamento do Hospital de Nossa Senhora do Rosário.					
	Muito Má				Muito Boa
a) Cuidado e qualidade das enfermarias (em termos de temperatura ambiente, ruído, comodidade das camas, estado de conservação das instalações, etc.)	1	2	3	4	5
b) Privacidade nas enfermarias	1	2	3	4	5
c) Qualidade da Alimentação	1	2	3	4	5
d) Limpeza e higiene das instalações	1	2	3	4	5
e) Limpeza e higiene da roupa	1	2	3	4	5
f) Horário das visitas	1	2	3	4	5
g) Qualidade global das instalações do Hospital	1	2	3	4	5
4.2. Profissionais					
Em relação aos Médicos que efectuaram a sua consulta					
	Muito Má				Muito Boa
a) Atenção e disponibilidade demonstradas pelo médico (disponibilidade para o ouvir, a capacidade em perceberem o que lhes pretendia transmitir, etc.)	1	2	3	4	5
b) Competência e profissionalismo dos médicos	1	2	3	4	5
c) A forma como os médicos lhe explicaram a sua situação clínica	1	2	3	4	5
d) As explicações dadas pelos médicos sobre os medicamentos prescritos e os exames a realizar	1	2	3	4	5
e) Em termos gerais, como avalia o desempenho dos médicos que o seguiram	1	2	3	4	5

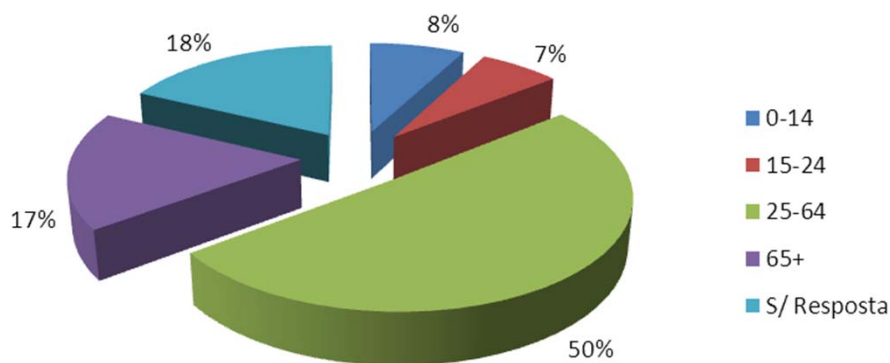
CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS INQUIRIDOS

UNIVERSO = 2108 INQUÉRITOS

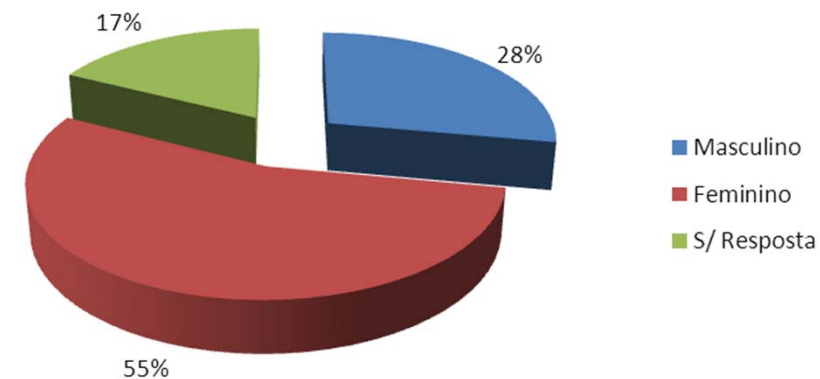
Grau de Instrução (%) - outubro 2015



Idade (%) - Urgência Geral - outubro 2015



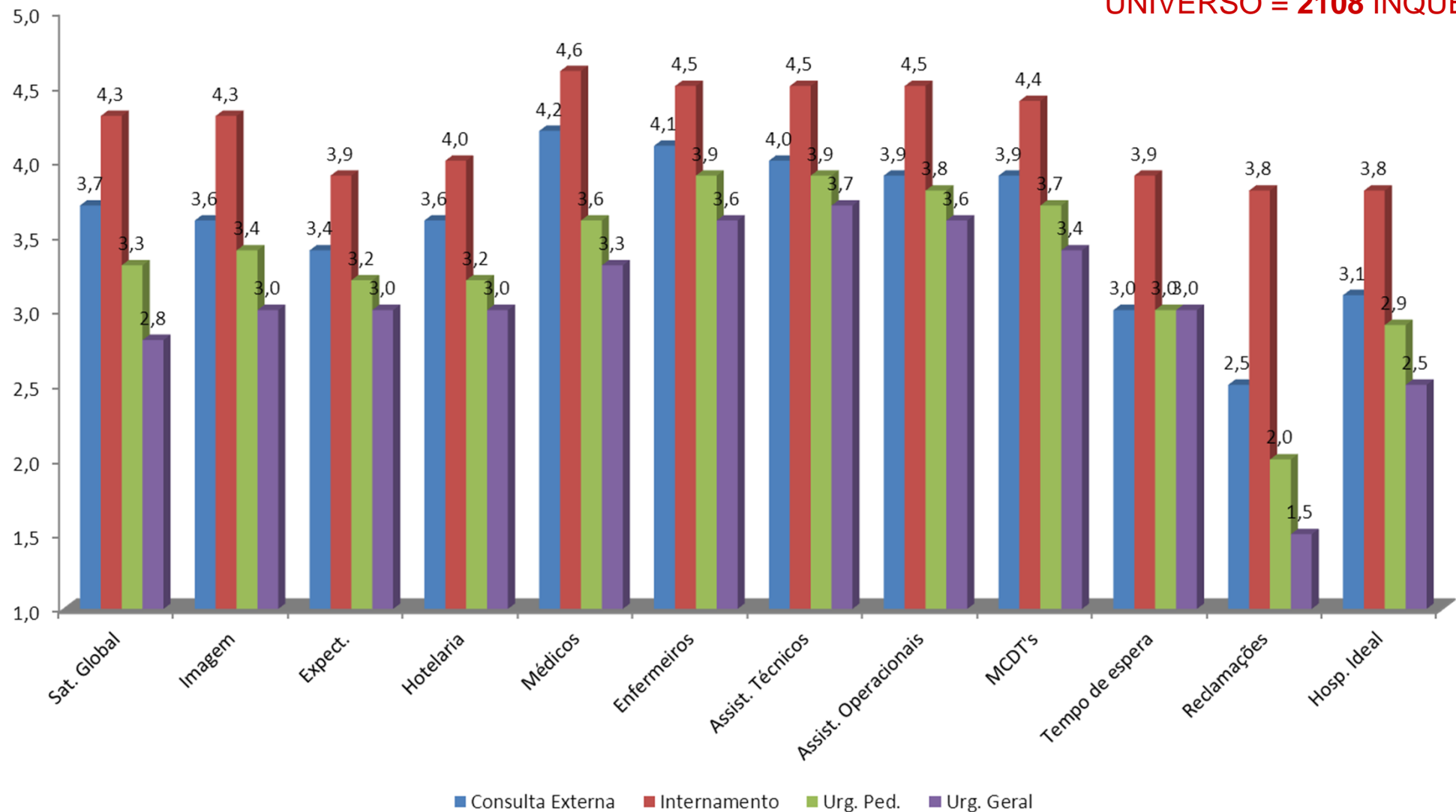
Género (%) - outubro 2015



RESULTADOS GERAIS DA AVALIAÇÃO

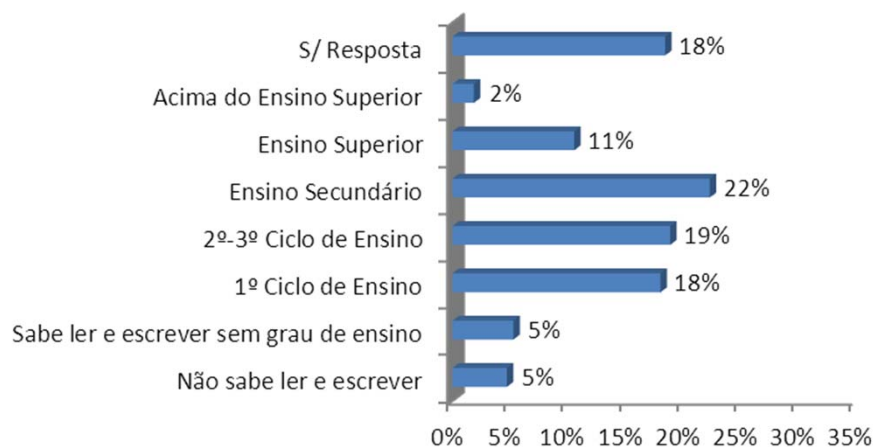
Comparação dos resultados por valência - outubro 2015

UNIVERSO = 2108 INQUÉRITOS

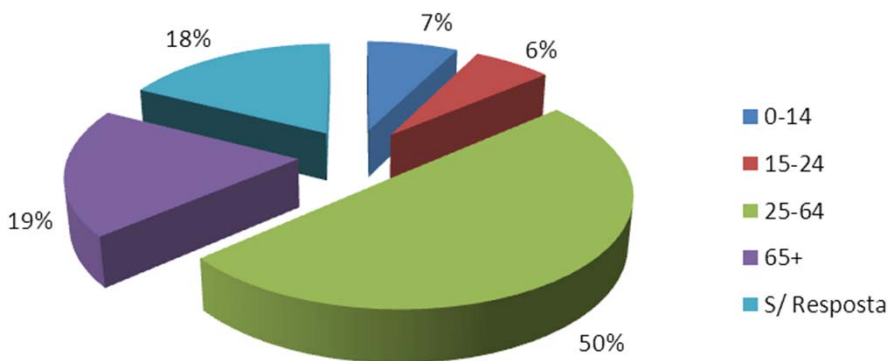


UNIVERSO = 1781 INQUÉRITOS

Grau de Instrução (%) - Consulta Externa - outubro 2015



Idade (%) - Consulta Externa - outubro 2015



Género (%) - Consulta Externa - outubro 2015

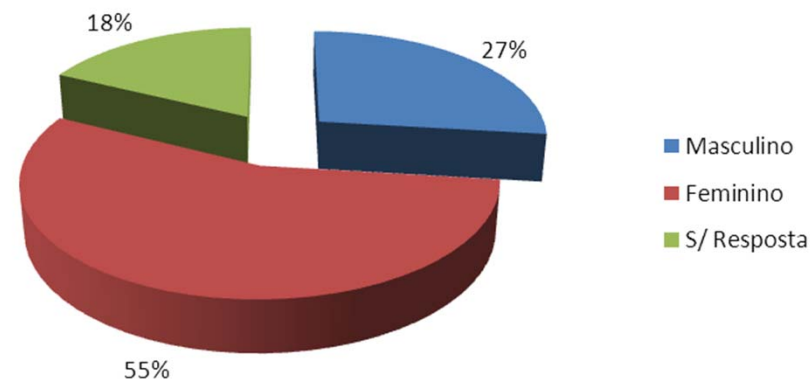
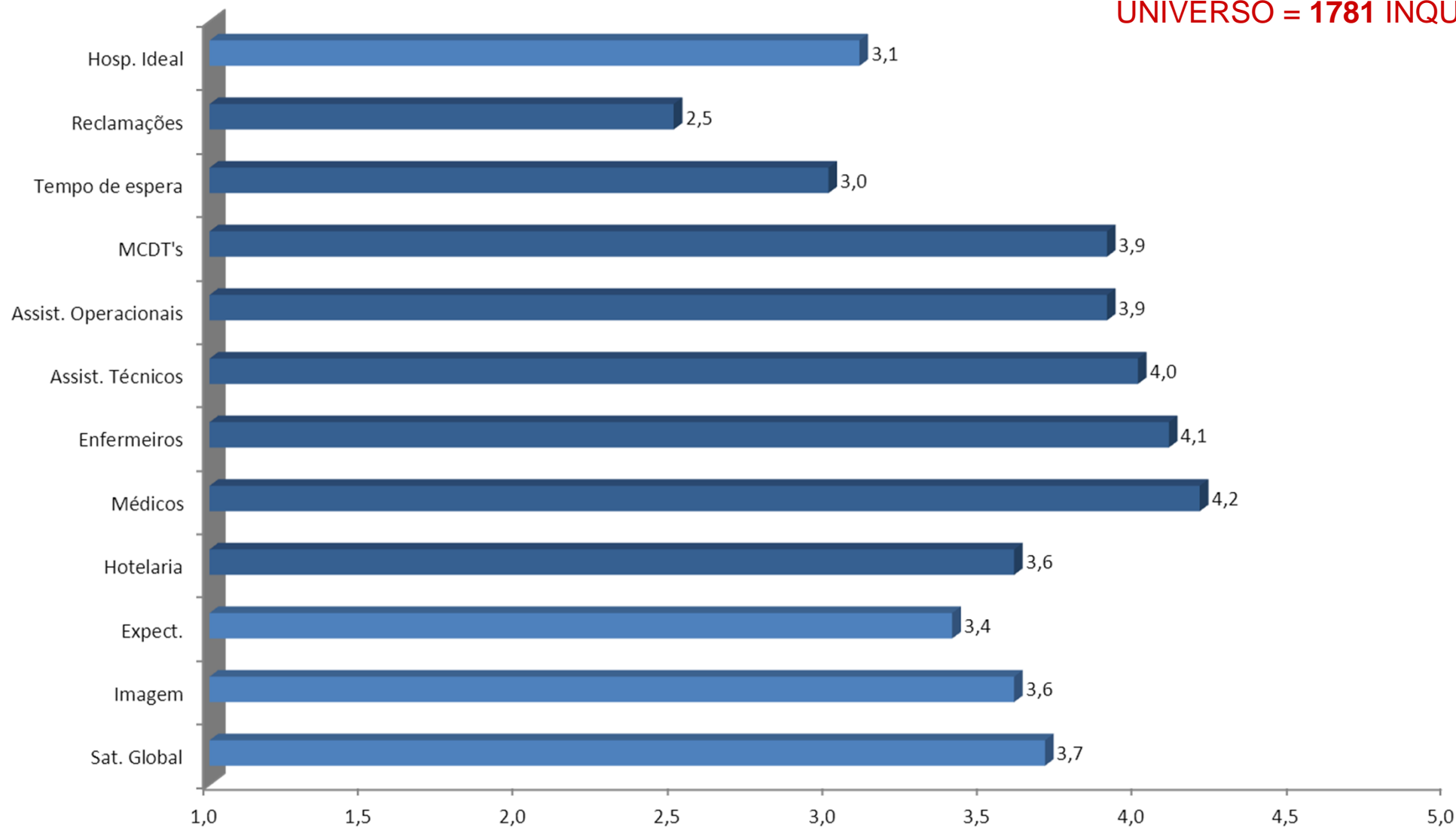
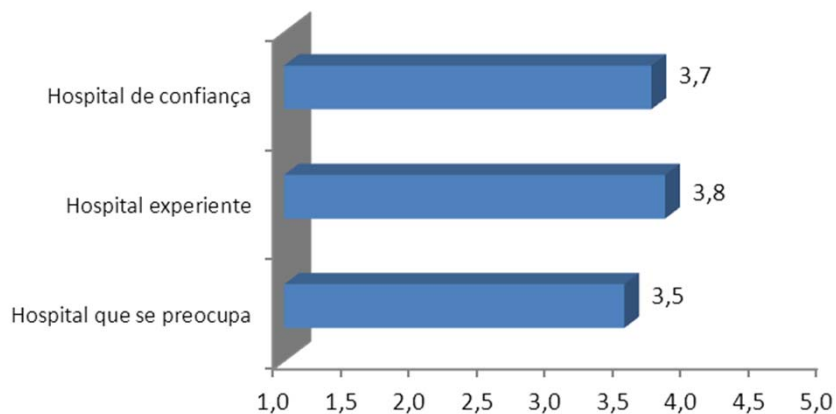


Gráfico Síntese - Consulta Externa - outubro 2015

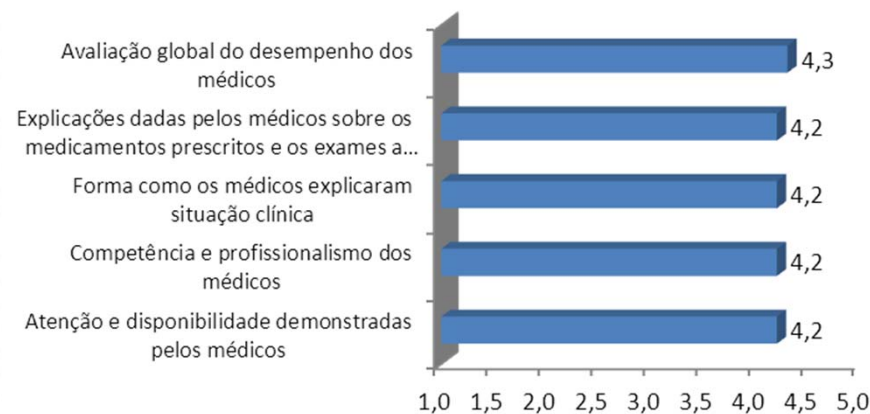
UNIVERSO = 1781 INQUÉRITOS



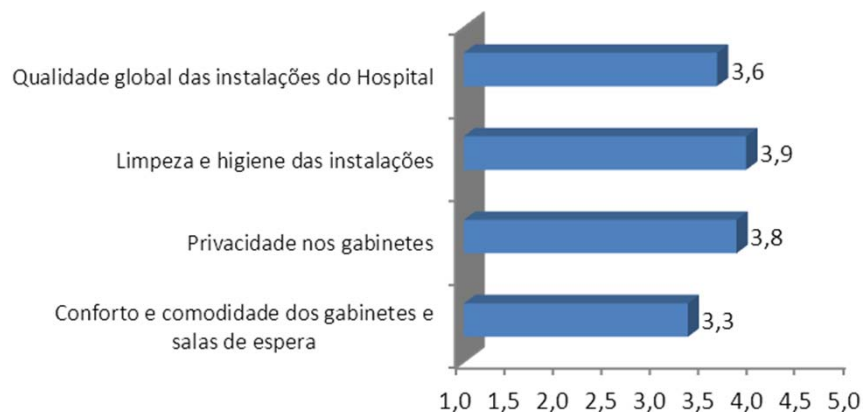
Valores médios dos indicadores de Imagem - Consulta Externa - outubro 2015



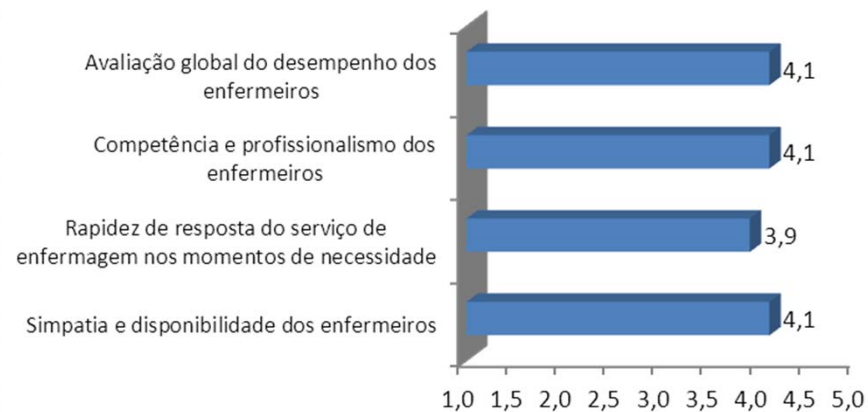
Valores médios dos indicadores do Médicos - Consulta Externa - outubro 2015



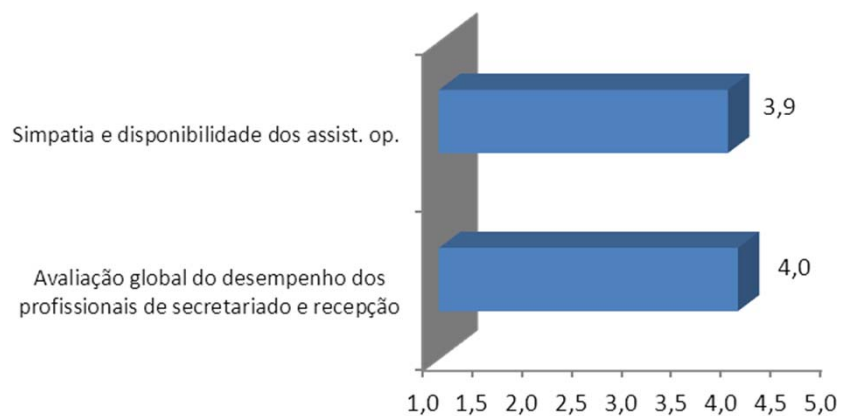
Valores médios dos indicadores de Hotelaria - Consulta Externa - outubro 2015



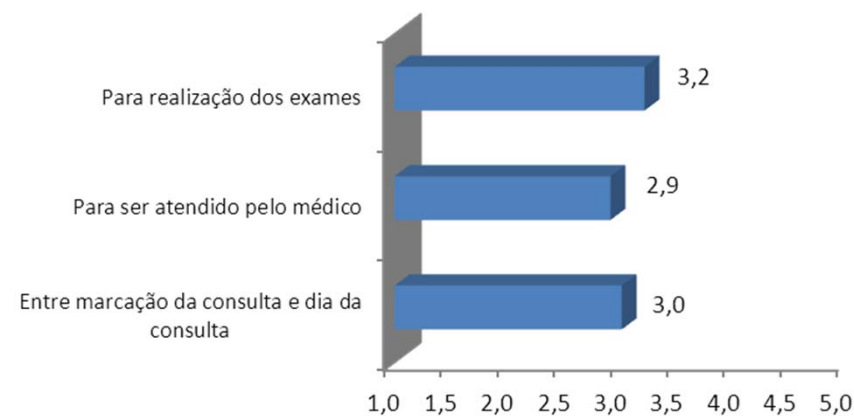
Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Consulta Externa - outubro 2015



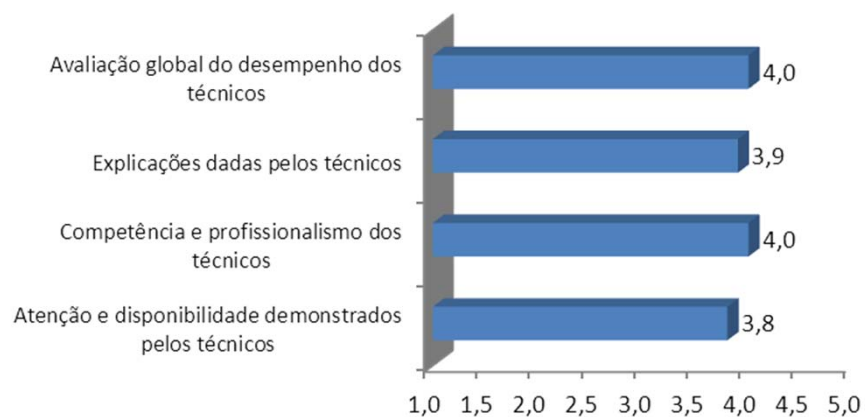
Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Consulta Externa - outubro 2015



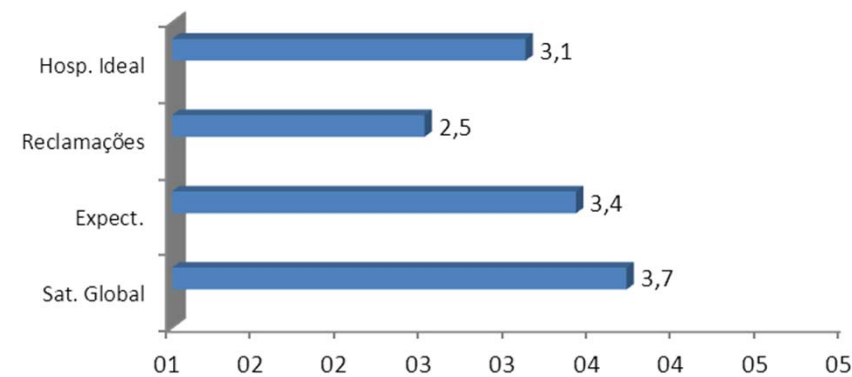
Valores médios de Tempo de Espera - Consulta Externa - outubro 2015



Valores médios dos indicadores dos MCDT's - Consulta Externa - outubro 2015



Valores médios dos indicadores de Satisfação Global. Expectativas, Reclamações e Hospital Ideal - Consulta Externa - outubro 2015



UNIVERSO = 1781 INQUÉRITOS

Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	49	3%
2 - Insatisfeito	133	8%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	521	30%
4 - Satisfeito	580	34%
5 - Muito Satisfeito	440	26%
Total	1723	100%

Reclamações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Mal Resolvida	115	36%
2 - Mal Resolvida	61	19%
3 - Nem Mal Resolvida nem Bem Resolvida	61	19%
4 - Bem Resolvida	41	13%
5 - Muito Bem Resolvida	39	12%
Total	317	100%

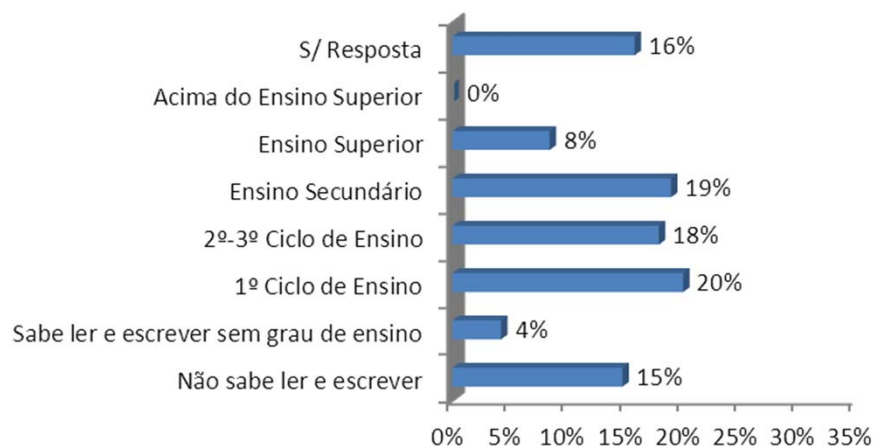
% de utentes que reclamaram = 17,8%

Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	68	4%
2 - Baixas	165	10%
3 - Nem Baixas nem Altas	688	40%
4 - Altas	574	33%
5 - Muito Altas	232	13%
Total	1727	100%

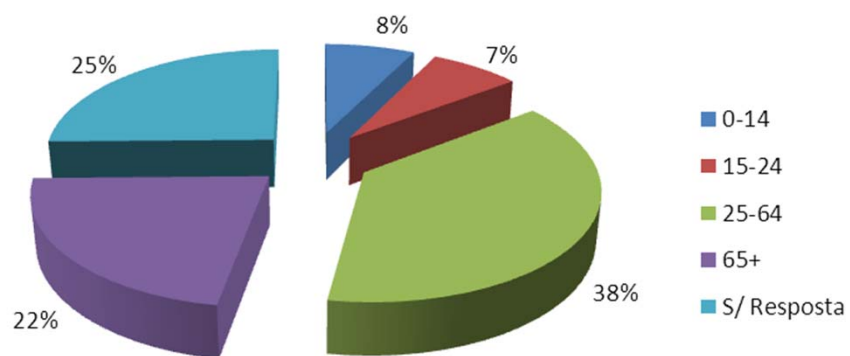
Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	157	10%
2 - Longe do Ideal	252	15%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	643	39%
4 - Perto do Ideal	389	24%
5 - Muito Perto do Ideal	206	13%
Total	1647	100%

UNIVERSO = 95 INQUÉRITOS

Grau de Instrução (%) - Internamento - outubro 2015



Idade (%) - Internamento - outubro 2015



Género (%) - Internamento - outubro 2015

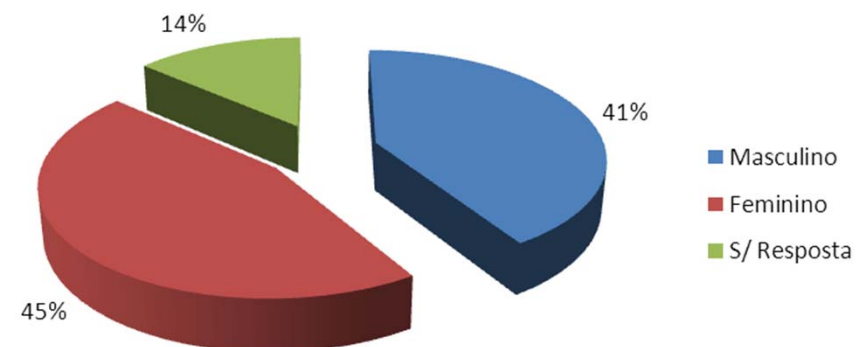
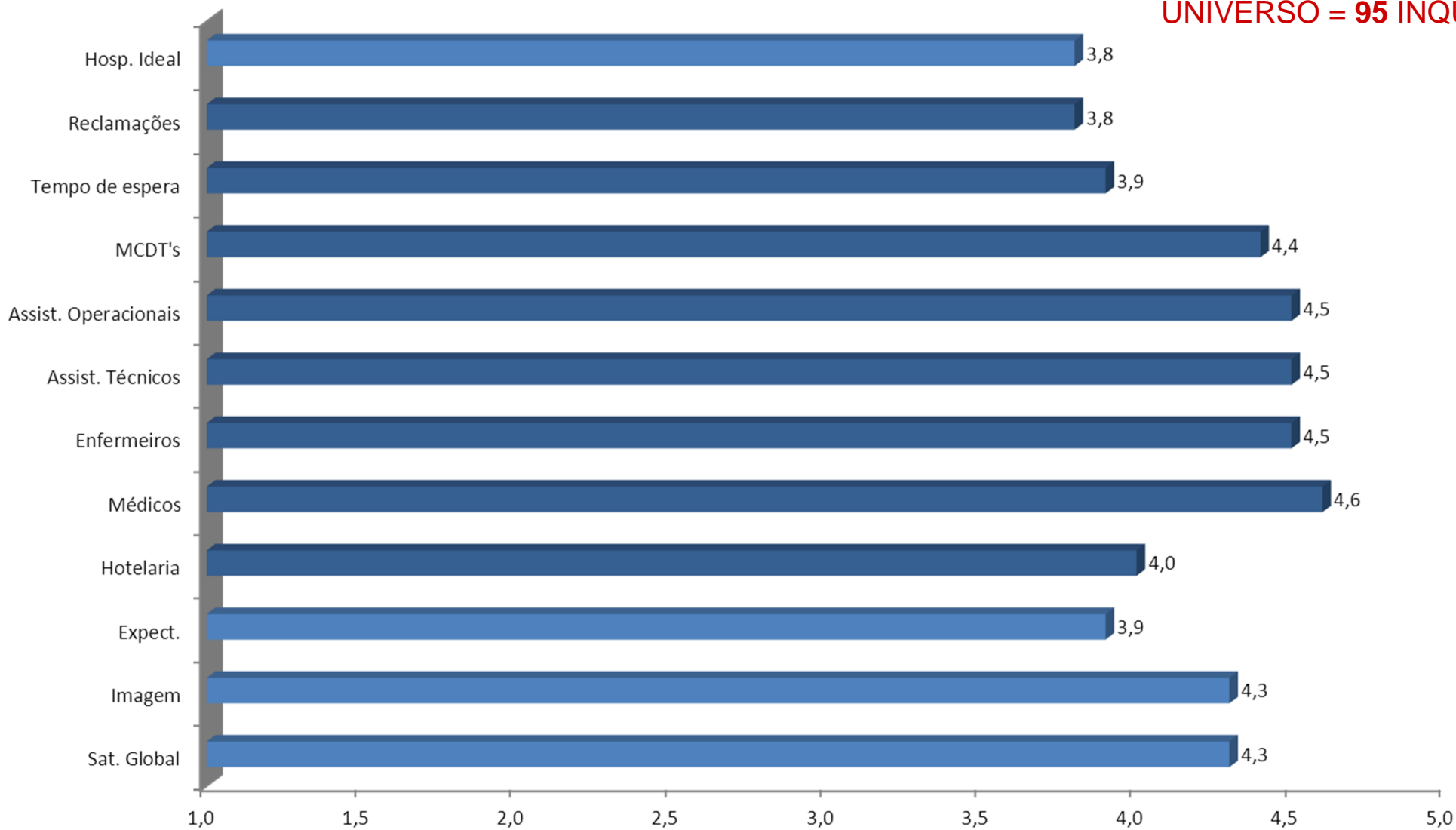
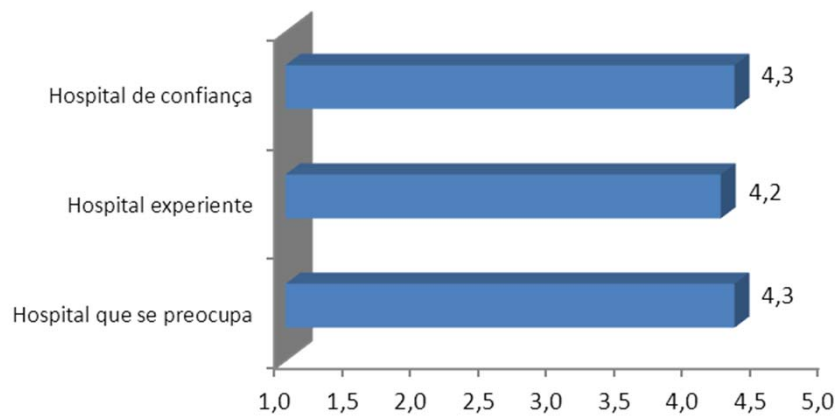


Gráfico Síntese - Internamento - outubro 2015

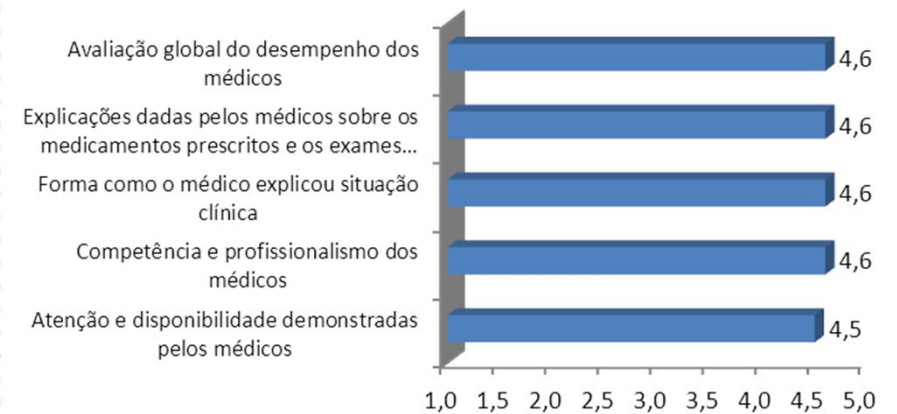
UNIVERSO = 95 INQUÉRITOS



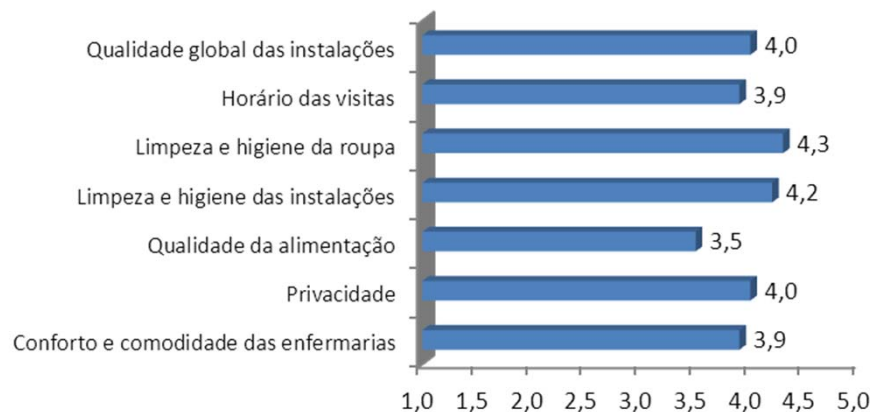
Valores médios dos indicadores de Imagem - Internamento - outubro 2015



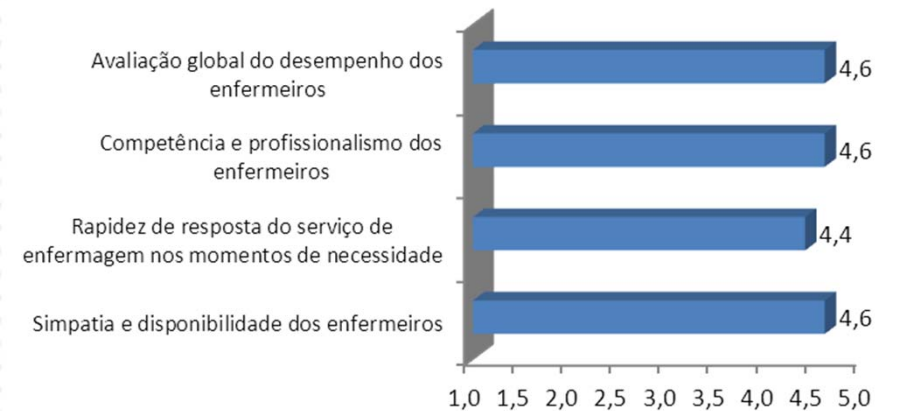
Valores médios dos indicadores do Médicos - Internamento - outubro 2015



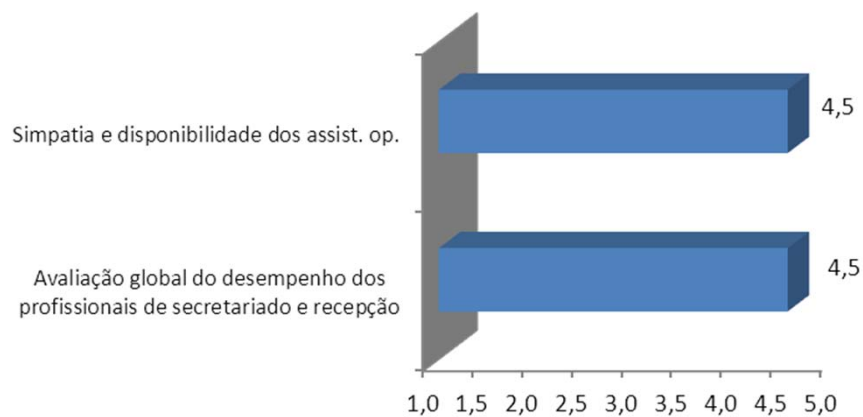
Valores médios dos indicadores de Hotelaria e Alimentação - Internamento - outubro 2015



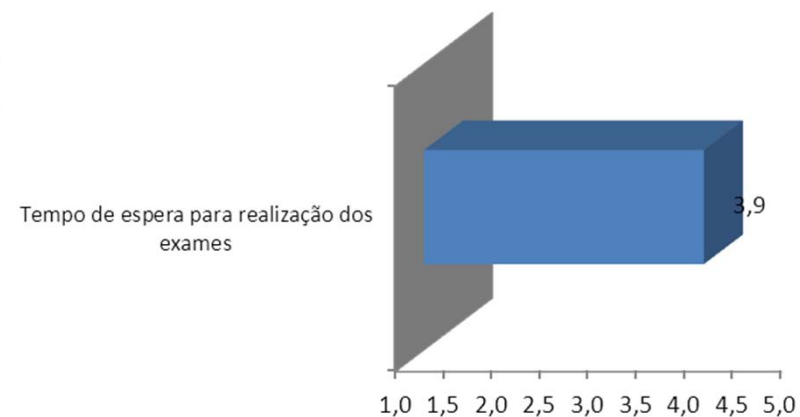
Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Internamento - outubro 2015



Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Internamento - outubro 2015



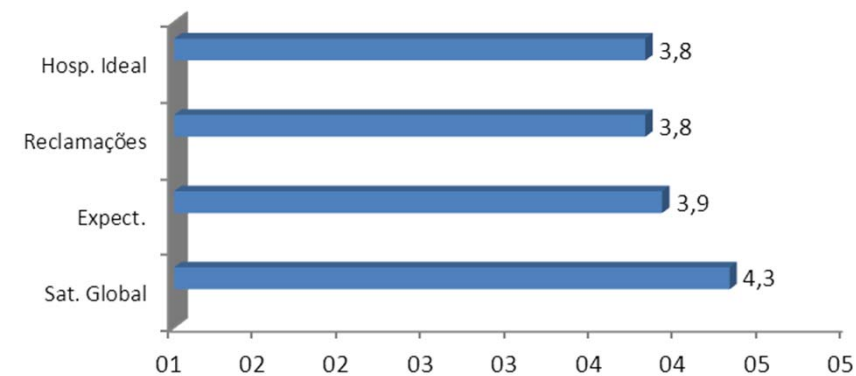
Valores médios de Tempo de Espera - Internamento - outubro 2015



Valores médios dos indicadores dos MCDT's - Internamento - outubro 2015



Valores médios dos indicadores de Satisfação Global. Expectativas, Reclamações e Hospital Ideal - Internamento - outubro 2015



UNIVERSO = 95 INQUÉRITOS

Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	0	0%
2 - Insatisfeito	1	1%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	11	12%
4 - Satisfeito	36	39%
5 - Muito Satisfeito	45	48%
Total	93	100%

Reclamações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Mal Resolvida	1	11%
2 - Mal Resolvida	1	11%
3 - Nem Mal Resolvida nem Bem Resolvida	1	11%
4 - Bem Resolvida	2	22%
5 - Muito Bem Resolvida	4	44%
Total	9	100%

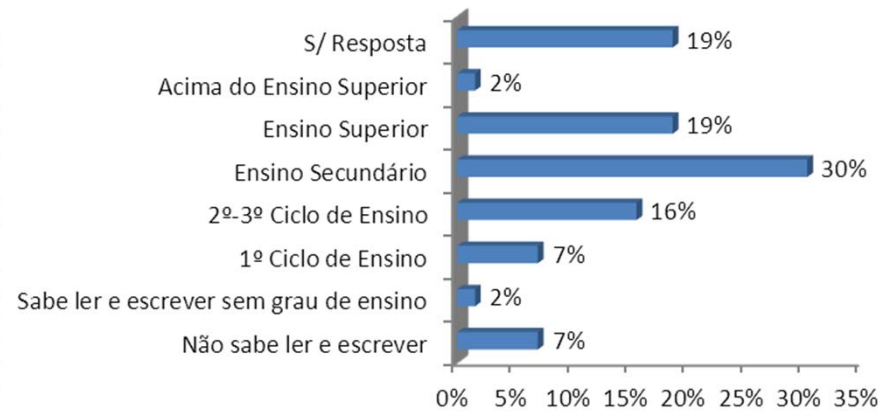
% de utentes que reclamaram = 9,5%

Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	2	2%
2 - Baixas	3	3%
3 - Nem Baixas nem Altas	22	23%
4 - Altas	39	41%
5 - Muito Altas	28	30%
Total	94	100%

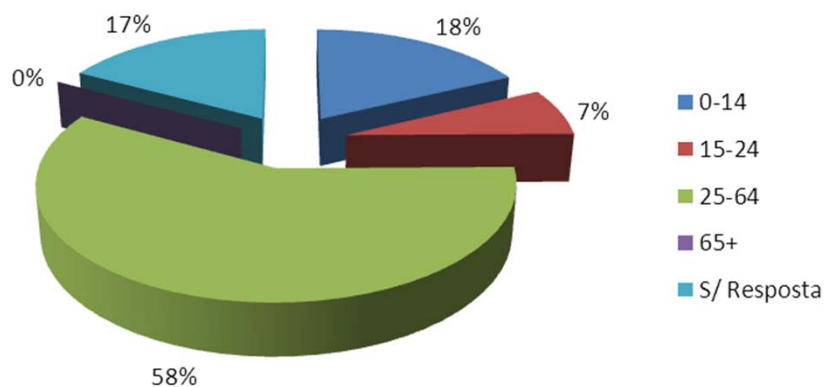
Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	1	1%
2 - Longe do Ideal	4	5%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	30	35%
4 - Perto do Ideal	28	33%
5 - Muito Perto do Ideal	23	27%
Total	86	100%

UNIVERSO = 129 INQUÉRITOS

Grau de Instrução (%) - Urgência Pediátrica - outubro 2015



Idade (%) - Urgência Pediátrica - outubro 2015



Género (%) - Urgência Pediátrica - outubro 2015

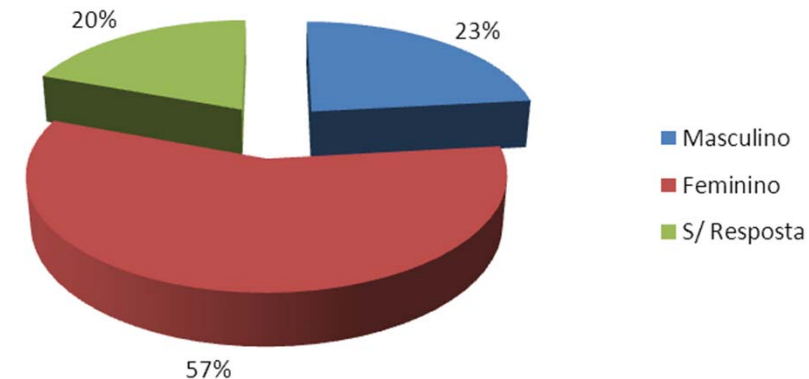
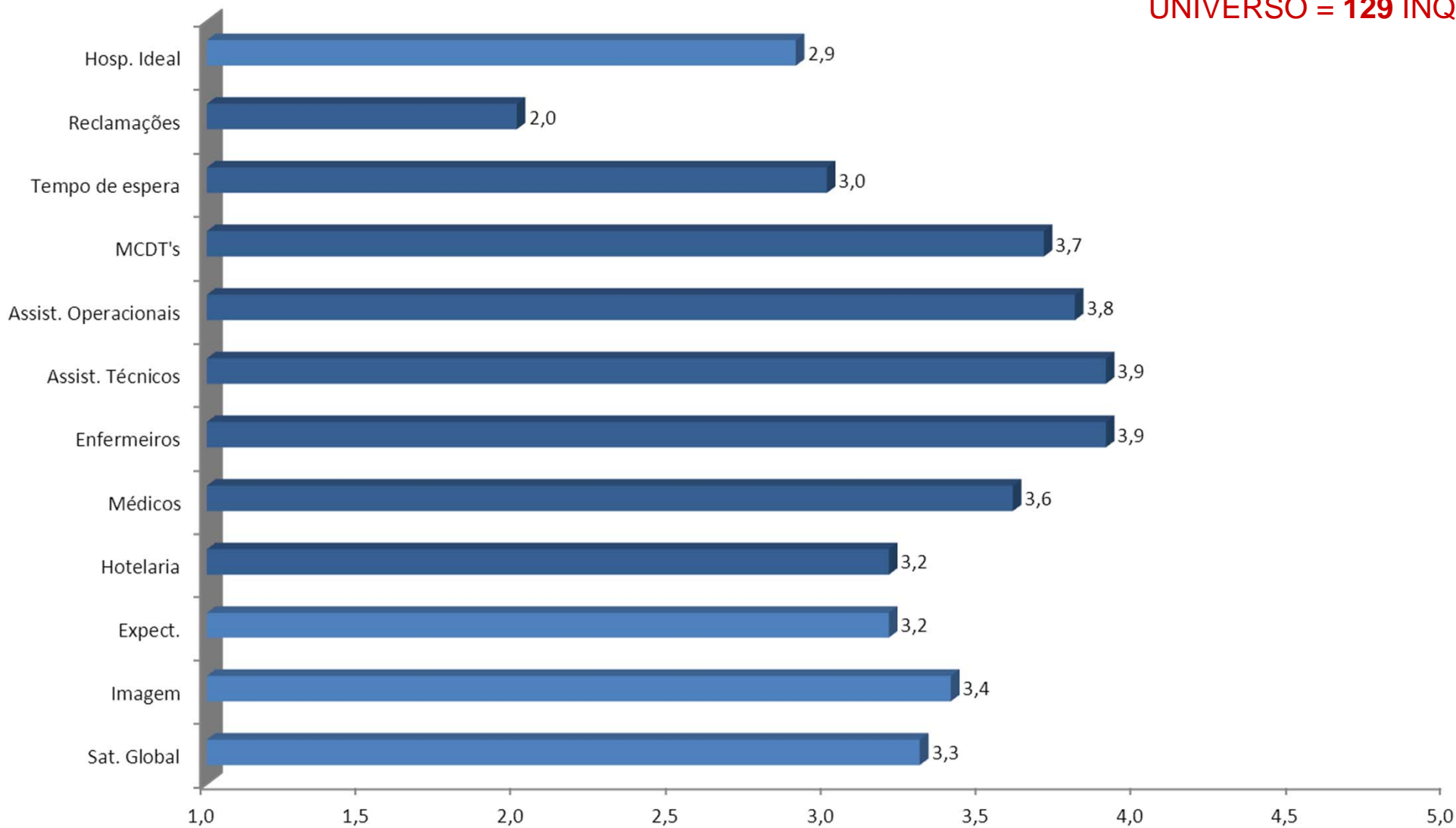
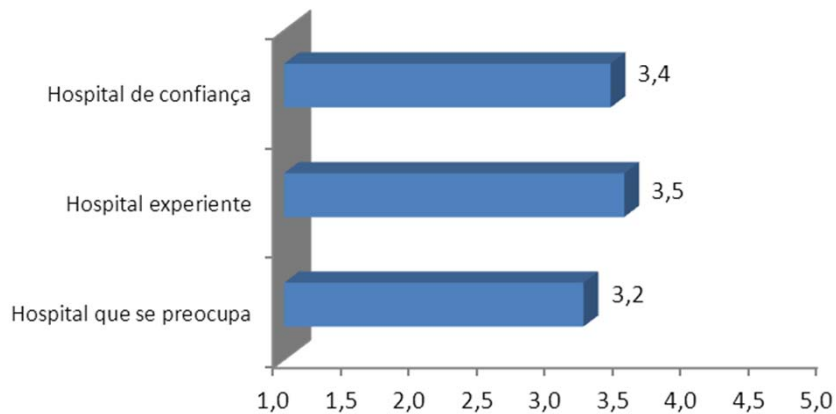


Gráfico Síntese - Urgência Pediátrica - outubro 2015

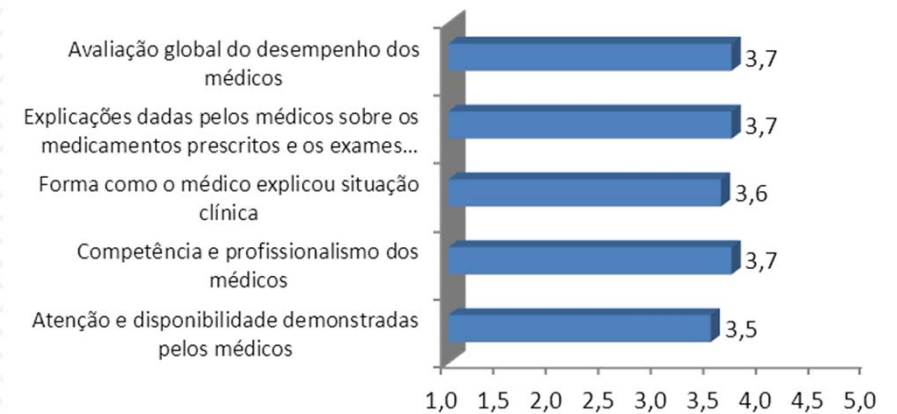
UNIVERSO = 129 INQUÉRITOS



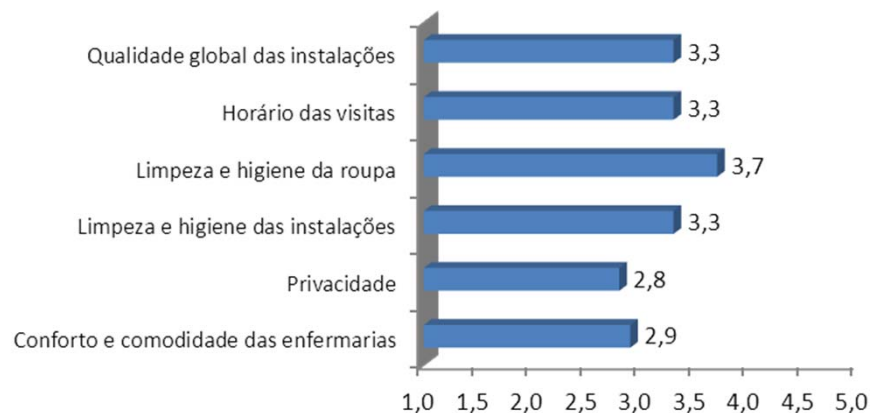
Valores médios dos indicadores de Imagem - Urg. Pediátrica - outubro 2015



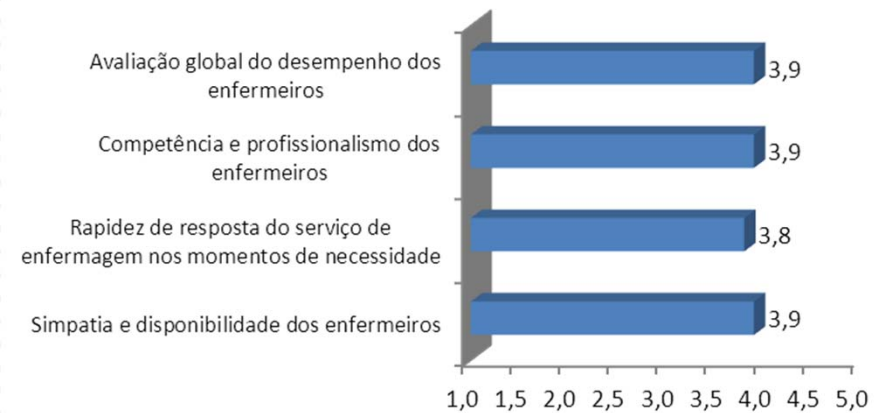
Valores médios dos indicadores do Médicos - Urg. Pediátrica - outubro 2015



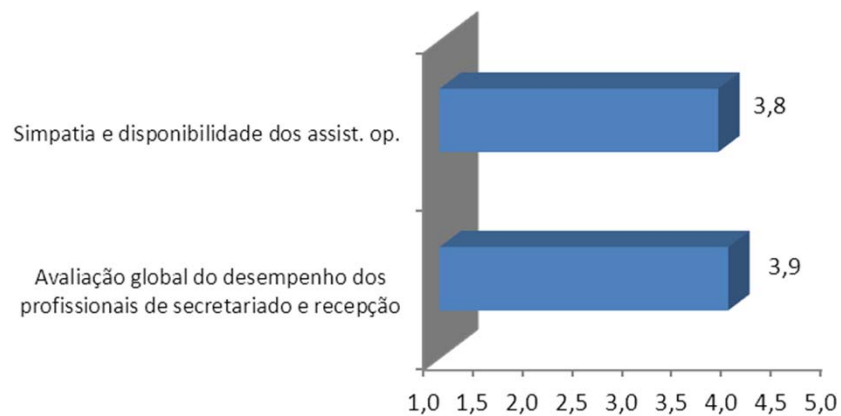
Valores médios dos indicadores de Hotelaria e Alimentação - Urg. Pediátrica - outubro 2015



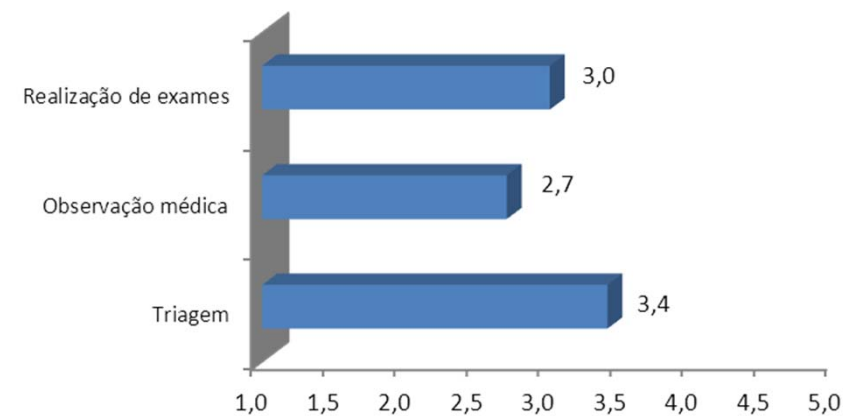
Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Urg. Pediátrica - outubro 2015



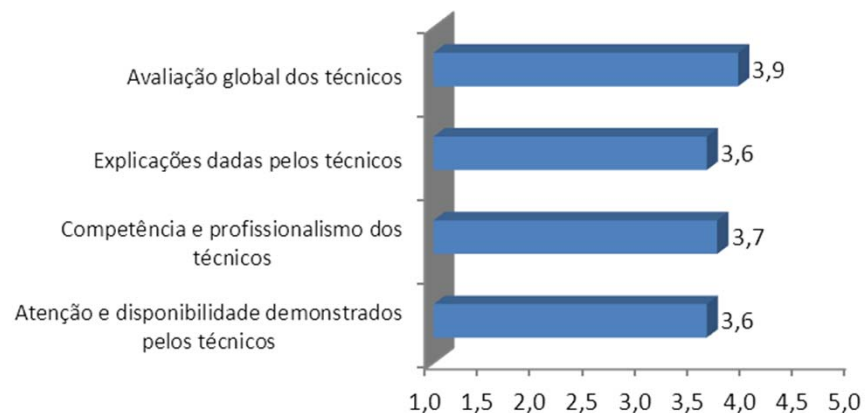
Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Urg. Pediátrica - outubro 2015



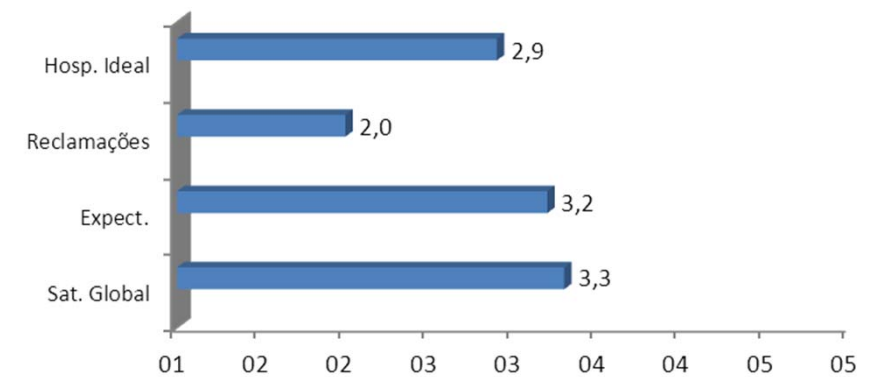
Valores médios de Tempo de Espera - Urg. Pediátrica - outubro 2015



Valores médios dos indicadores dos MCDT's - Urg. Pediátrica - outubro 2015



Valores médios dos indicadores de Satisfação Global. Expectativas, Reclamações e Hospital Ideal - Urg. Pediátrica - outubro 2015



UNIVERSO = 129 INQUÉRITOS

Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	8	6%
2 - Insatisfeito	10	8%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	50	40%
4 - Satisfeito	43	35%
5 - Muito Satisfeito	13	10%
Total	124	100%

Reclamações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Mal Resolvida	13	54%
2 - Mal Resolvida	3	13%
3 - Nem Mal Resolvida nem Bem Resolvida	5	21%
4 - Bem Resolvida	2	8%
5 - Muito Bem Resolvida	1	4%
Total	24	100%

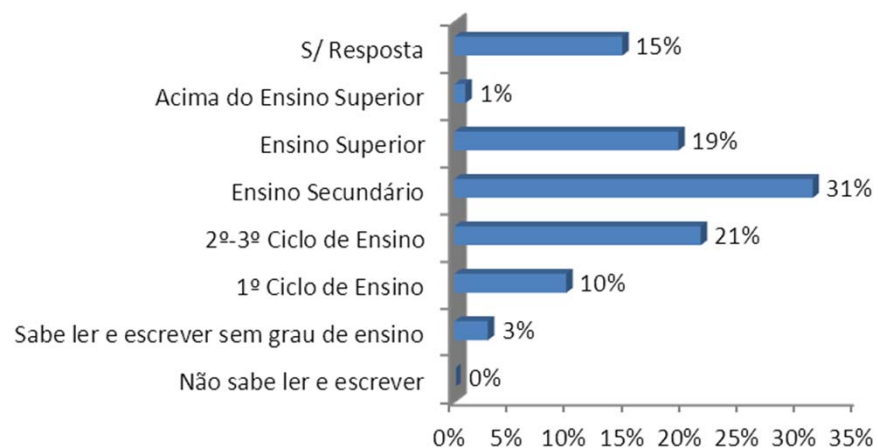
% de utentes que reclamaram = 18,6%

Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	7	6%
2 - Baixas	16	13%
3 - Nem Baixas nem Altas	56	45%
4 - Altas	34	27%
5 - Muito Altas	12	10%
Total	125	100%

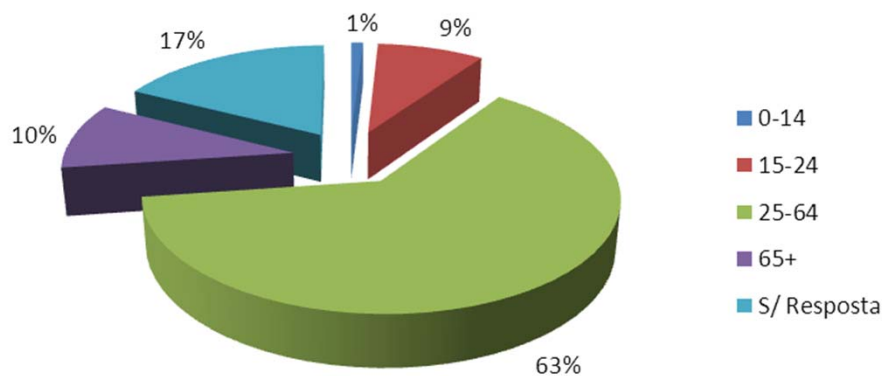
Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	12	10%
2 - Longe do Ideal	23	19%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	58	49%
4 - Perto do Ideal	20	17%
5 - Muito Perto do Ideal	5	4%
Total	118	100%

UNIVERSO = 103 INQUÉRITOS

Grau de Instrução (%) - Urgência Geral - outubro 2015



Idade (%) - Urgência Geral - outubro 2015



Género (%) - Urgência Geral - outubro 2015

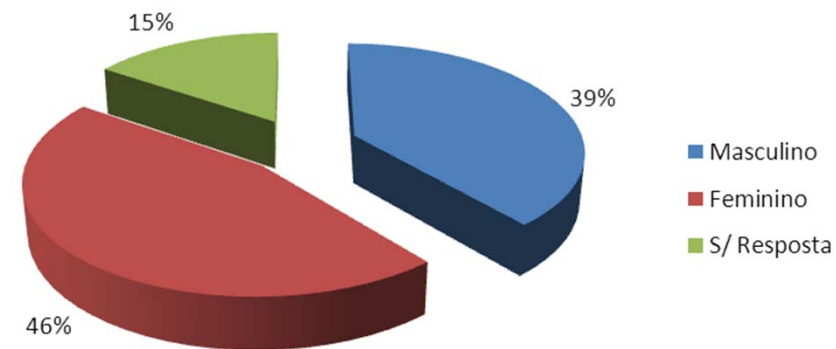
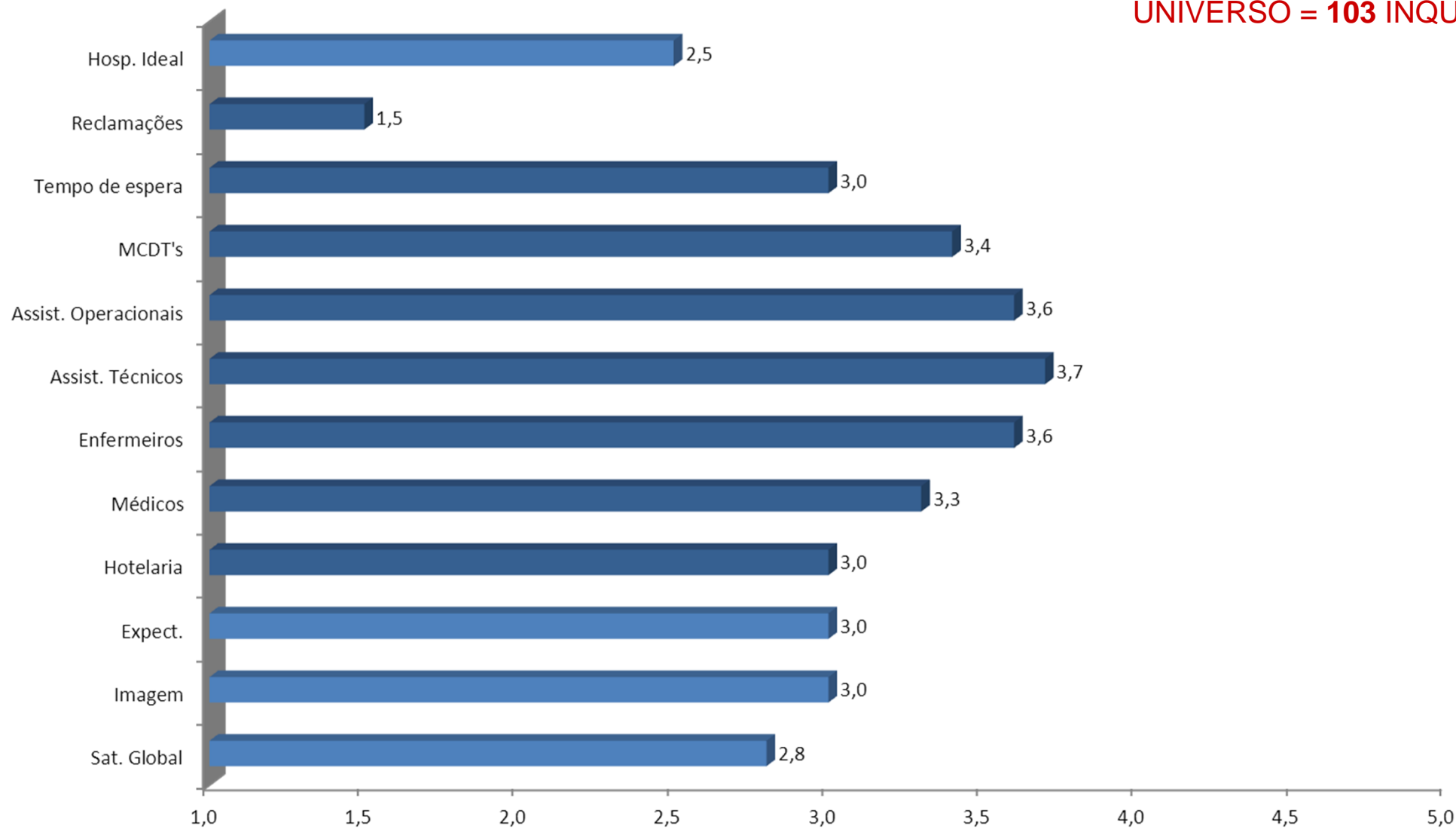
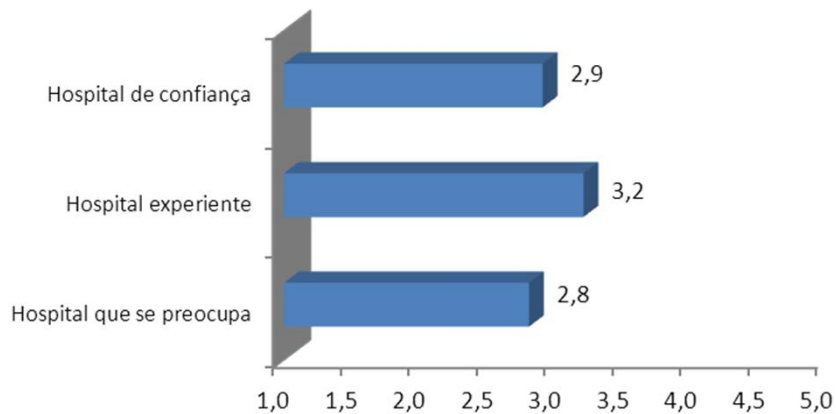


Gráfico Síntese - Urgência Geral - outubro 2015

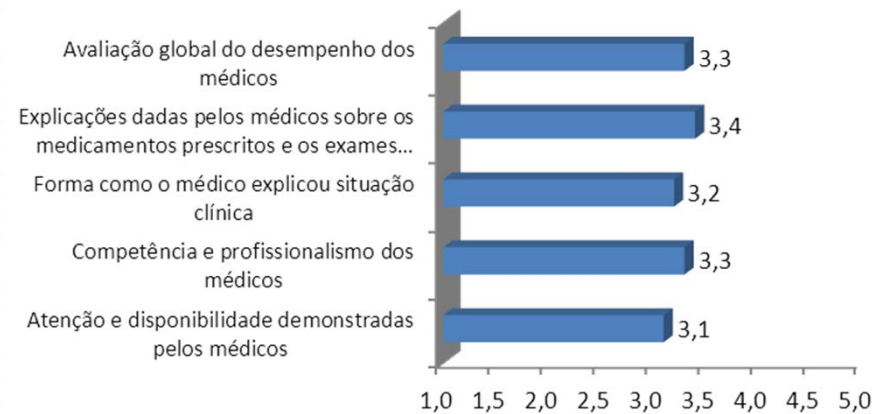
UNIVERSO = 103 INQUÉRITOS



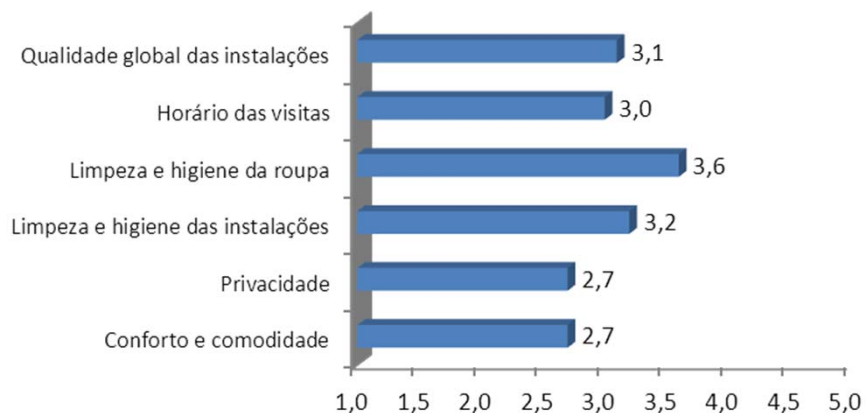
Valores médios dos indicadores de Imagem - Urg. Geral - outubro 2015



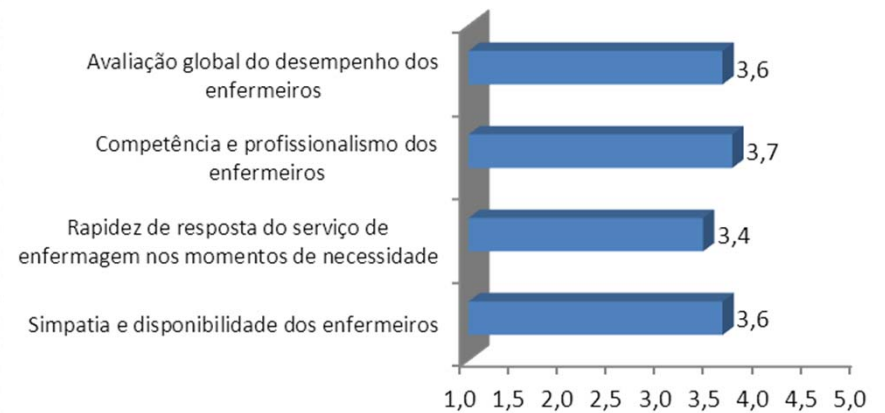
Valores médios dos indicadores do Médicos - Urg. Geral - outubro 2015



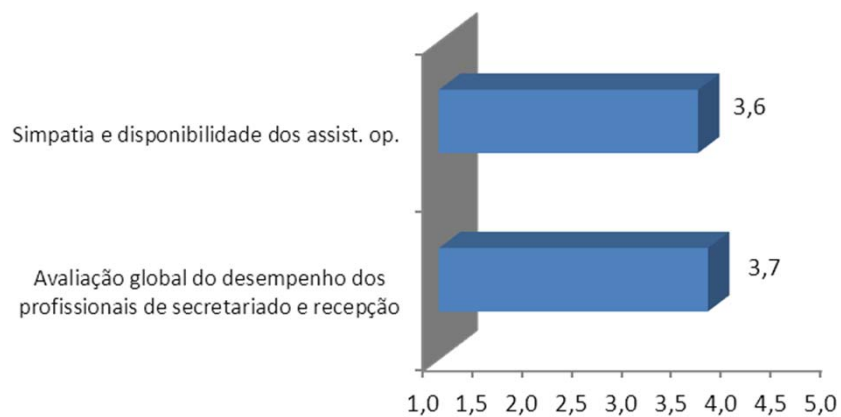
Valores médios dos indicadores de Hotelaria e Alimentação - Urg. Geral - outubro 2015



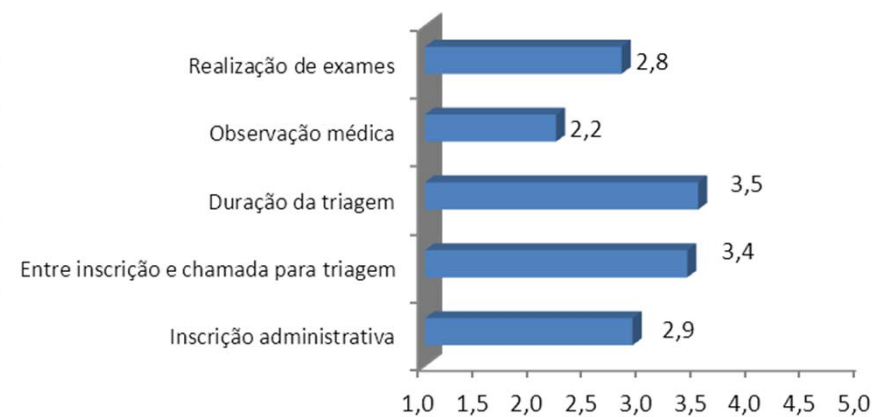
Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Urg. Geral - outubro 2015



Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Urg. Geral - outubro 2015



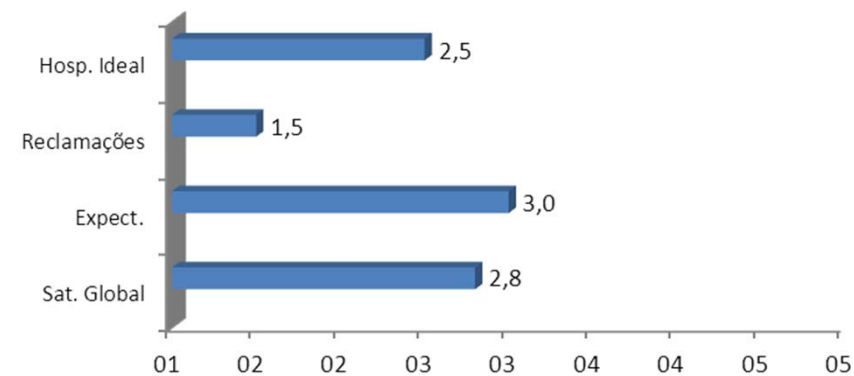
Valores médios de Tempo de Espera - Urg. Geral - outubro 2015



Valores médios dos indicadores dos MCDT's - Urg. Geral - outubro 2015



Valores médios dos indicadores de Satisfação Global. Expectativas, Reclamações e Hospital Ideal - Urg. Geral - outubro 2015



UNIVERSO = 103 INQUÉRITOS

Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	20	20%
2 - Insatisfeito	20	20%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	23	23%
4 - Satisfeito	29	29%
5 - Muito Satisfeito	7	7%
Total	99	100%

Reclamações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Mal Resolvida	14	64%
2 - Mal Resolvida	6	27%
3 - Nem Mal Resolvida nem Bem Resolvida	1	5%
4 - Bem Resolvida	0	0%
5 - Muito Bem Resolvida	1	5%
Total	22	100%

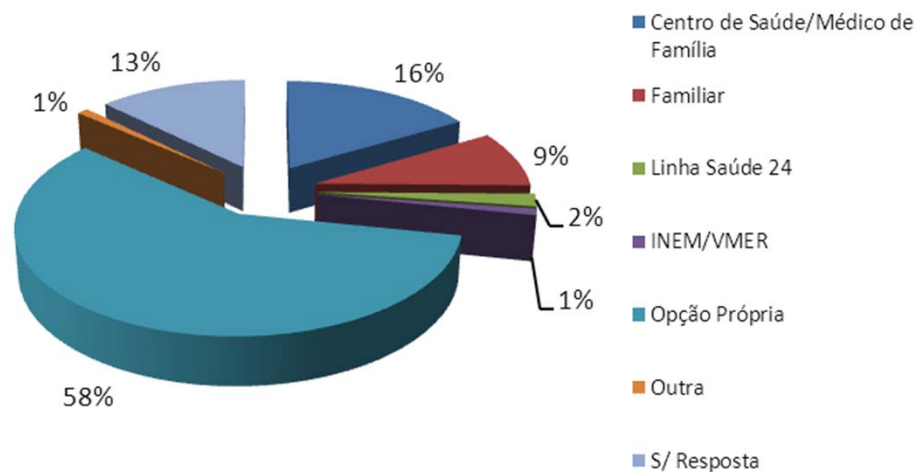
% de utentes que reclamaram = 21,4%

Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	13	13%
2 - Baixas	19	19%
3 - Nem Baixas nem Altas	34	34%
4 - Altas	28	28%
5 - Muito Altas	6	6%
Total	100	100%

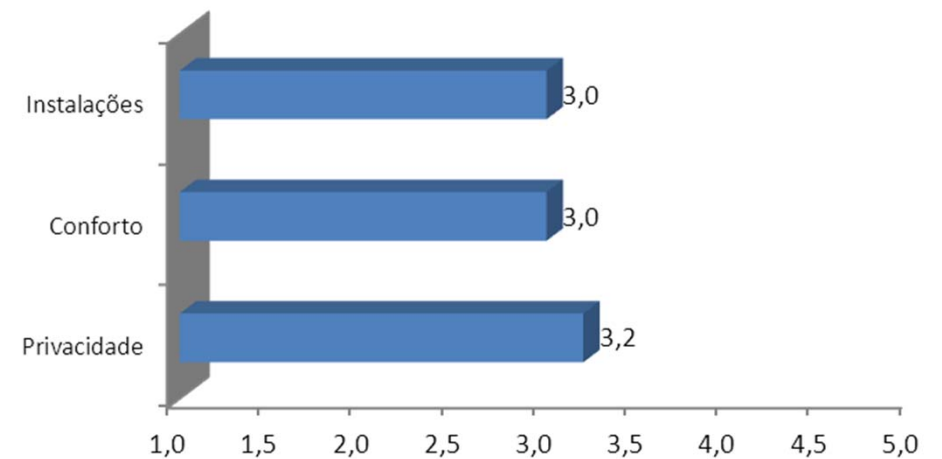
Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	27	28%
2 - Longe do Ideal	22	23%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	28	29%
4 - Perto do Ideal	13	14%
5 - Muito Perto do Ideal	6	6%
Total	96	100%

UNIVERSO = 103 INQUÉRITOS

Vinda à Urgência (%) - Urgência Geral - outubro 2015

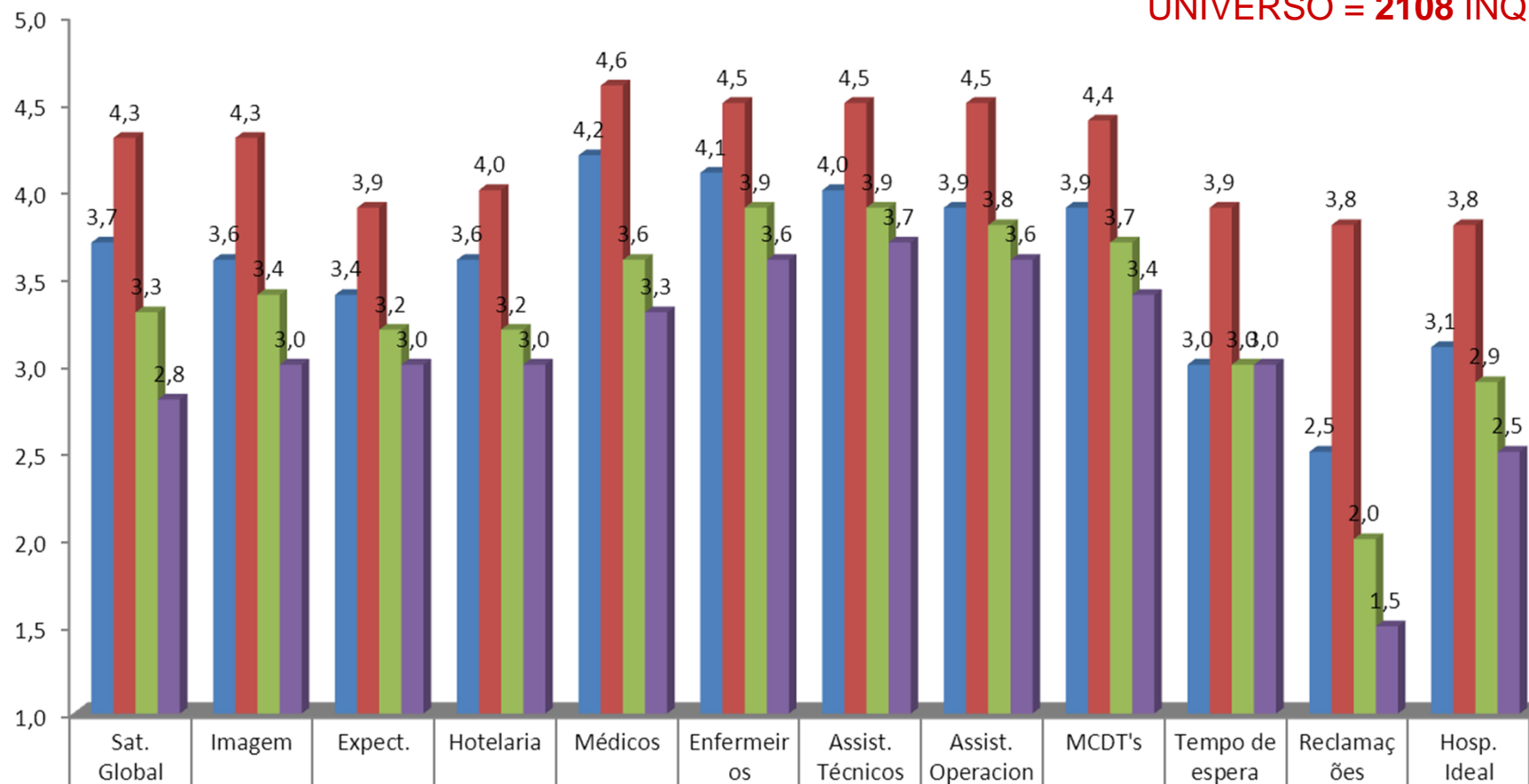


Valores médios dos indicadores de Triagem de Manchester - Urg. Geral - outubro 2015



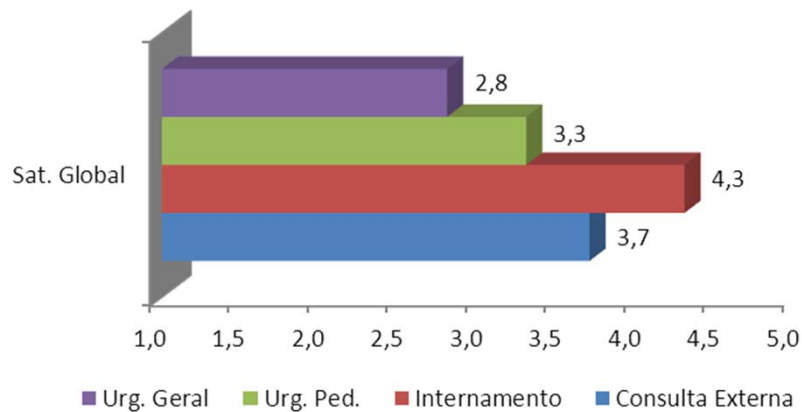
Comparação dos resultados por valência - outubro 2015

UNIVERSO = 2108 INQUÉRITOS

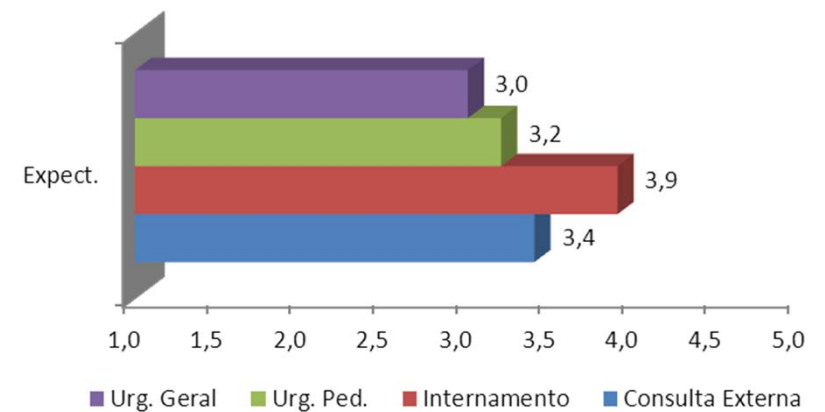


■ Consulta Externa	3,7	3,6	3,4	3,6	4,2	4,1	4,0	3,9	3,9	3,0	2,5	3,1
■ Internamento	4,3	4,3	3,9	4,0	4,6	4,5	4,5	4,5	4,4	3,9	3,8	3,8
■ Urg. Ped.	3,3	3,4	3,2	3,2	3,6	3,9	3,9	3,8	3,7	3,0	2,0	2,9
■ Urg. Geral	2,8	3,0	3,0	3,0	3,3	3,6	3,7	3,6	3,4	3,0	1,5	2,5

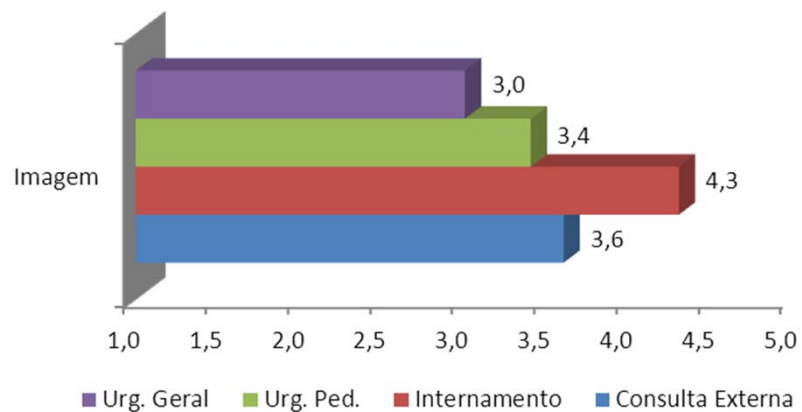
Comparação dos resultados por valência - Satisfação Global - outubro 2015



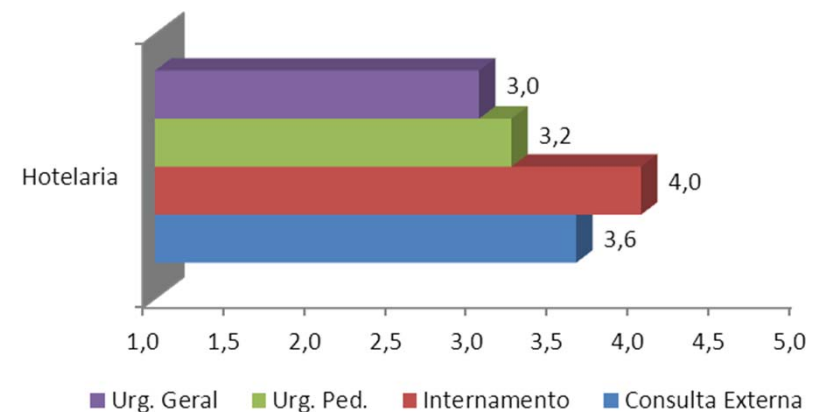
Comparação dos resultados por valência - Expetativas - outubro 2015



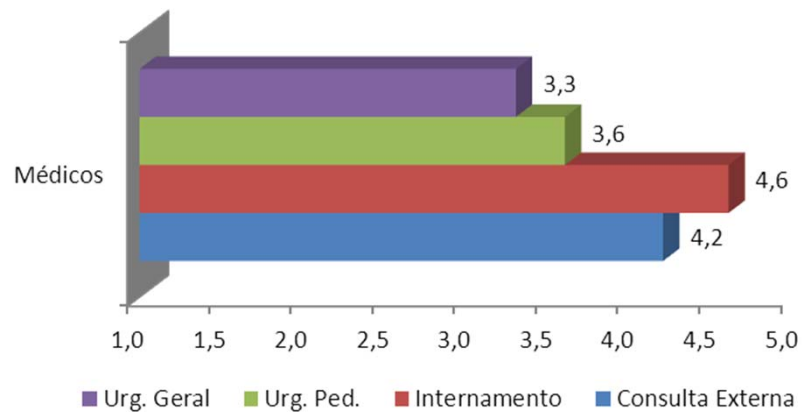
Comparação dos resultados por valência - Imagem - outubro 2015



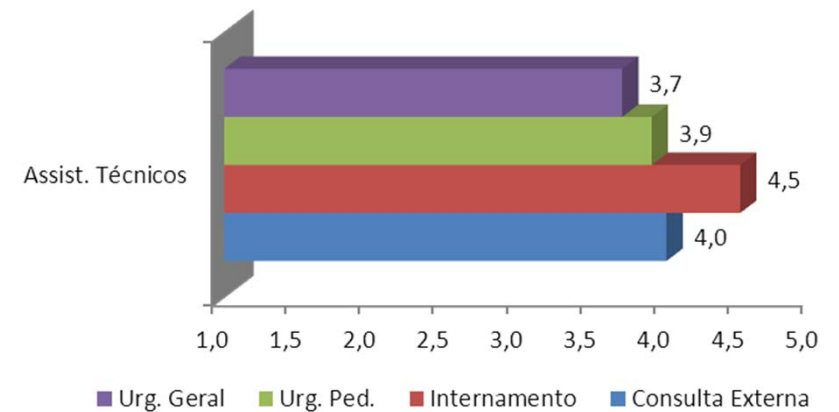
Comparação dos resultados por valência - Hotelaria - outubro 2015



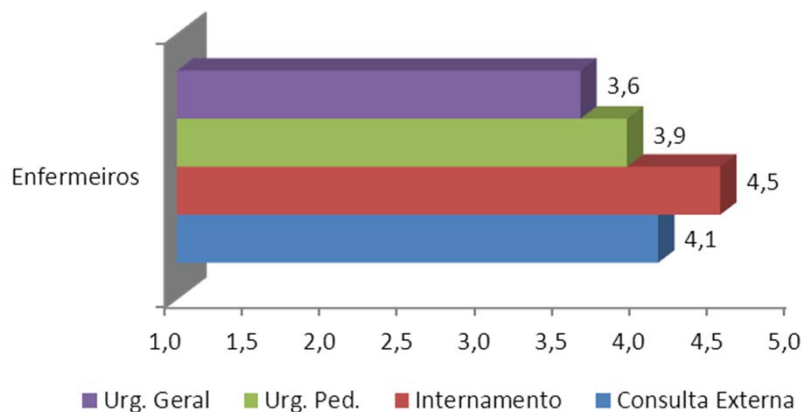
Comparação dos resultados por valência - Médicos - outubro 2015



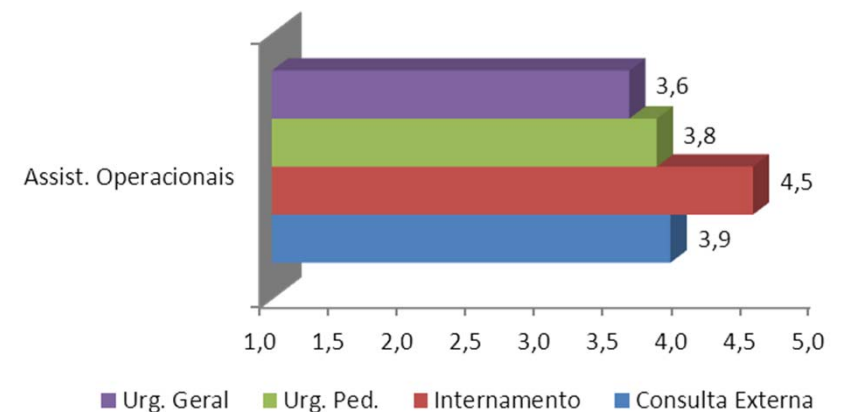
Comparação dos resultados por valência - Assistentes Técnicos - outubro 2015



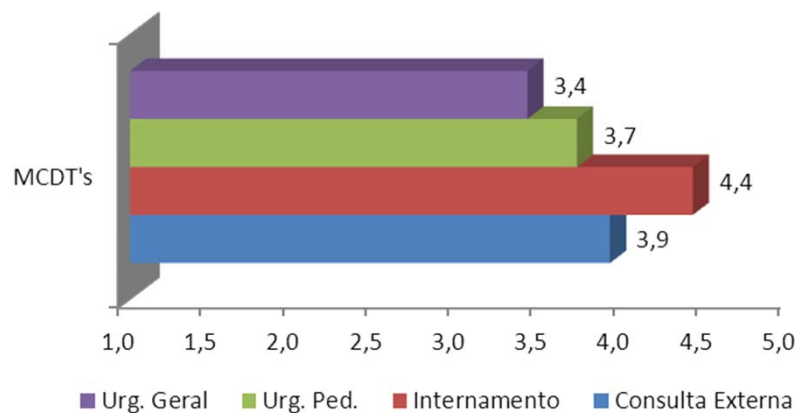
Comparação dos resultados por valência - Enfermeiros - outubro 2015



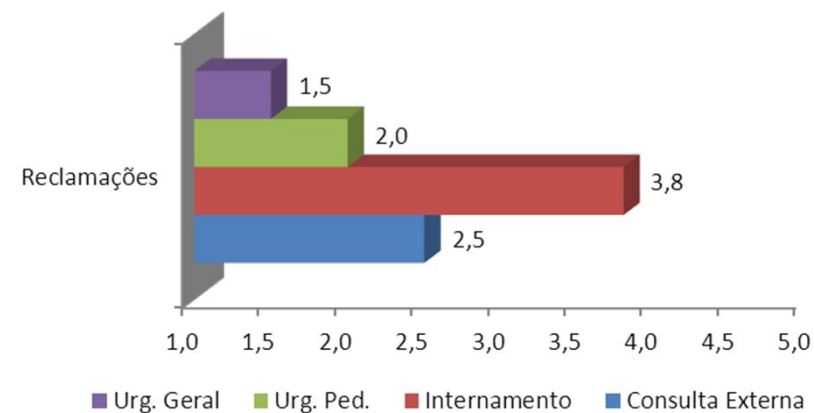
Comparação dos resultados por valência - Assistentes Operacionais - outubro 2015



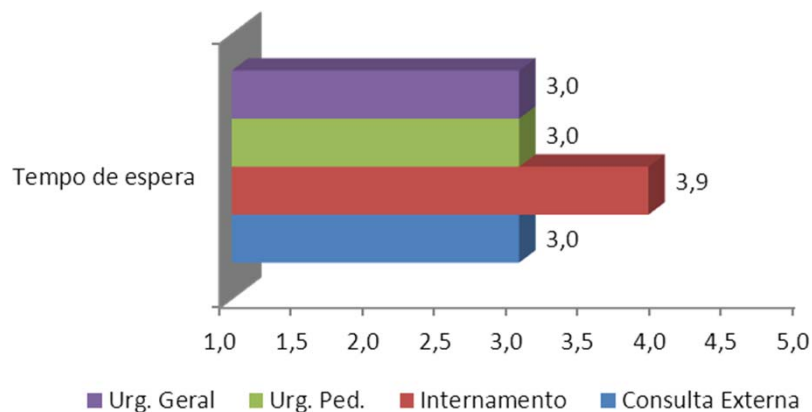
Comparação dos resultados por valência - MCDTs - outubro 2015



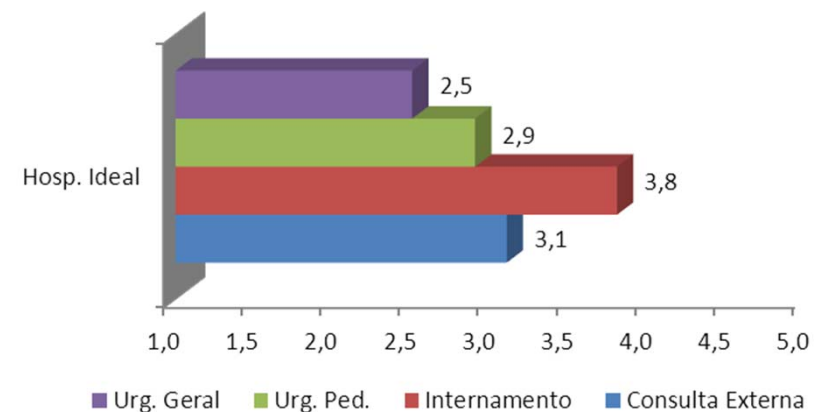
Comparação dos resultados por valência - Reclamações - outubro 2015



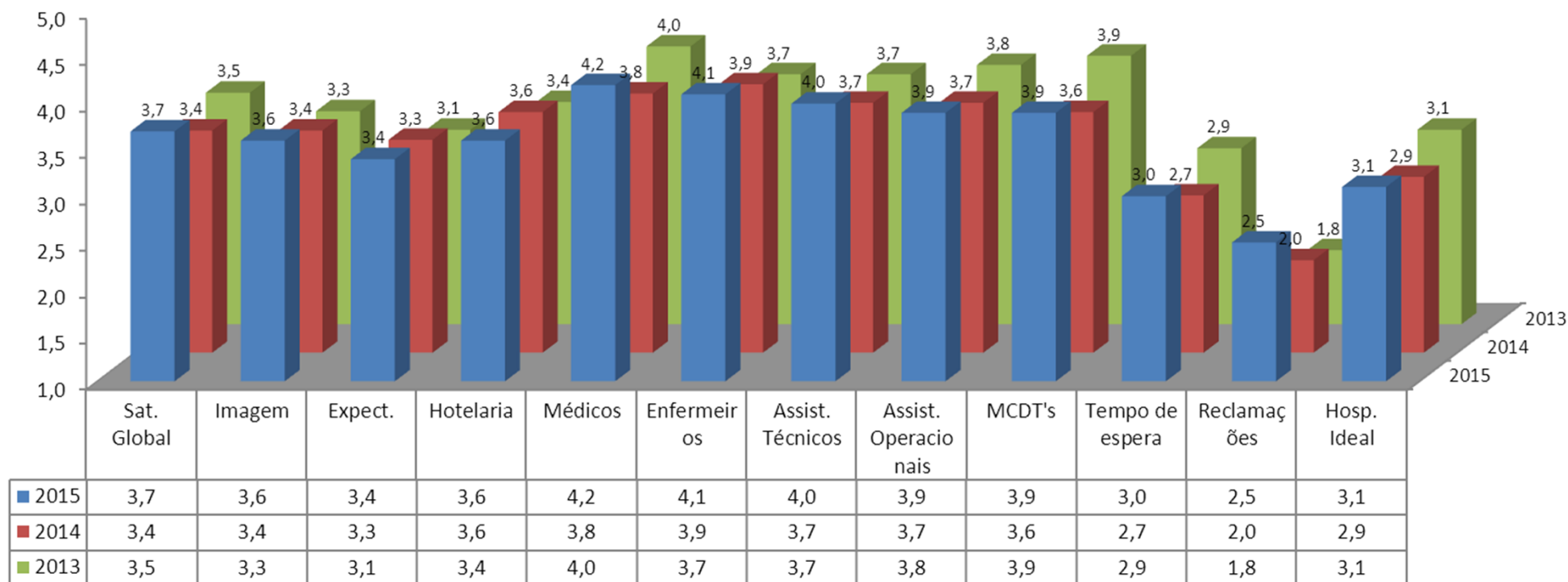
Comparação dos resultados por valência - Tempo de Espera - outubro 2015



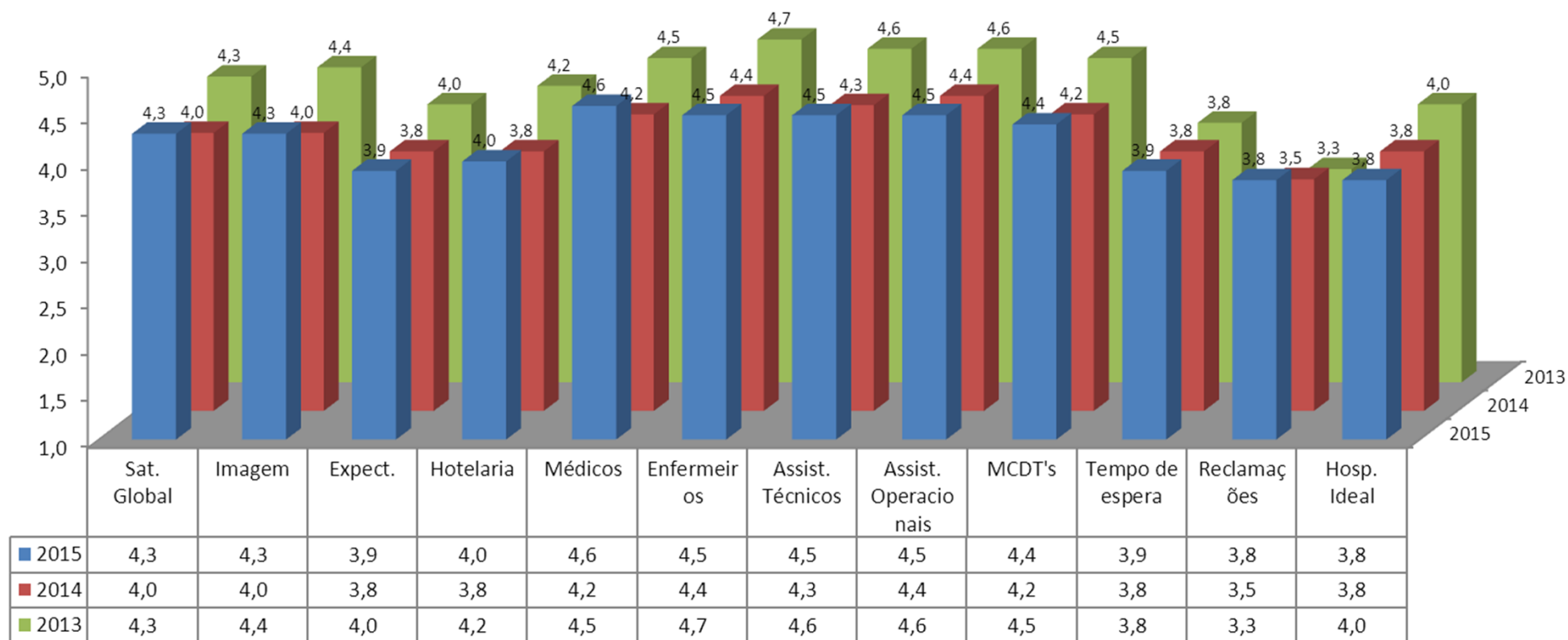
Comparação dos resultados por valência - Hosp. Ideal - outubro 2015



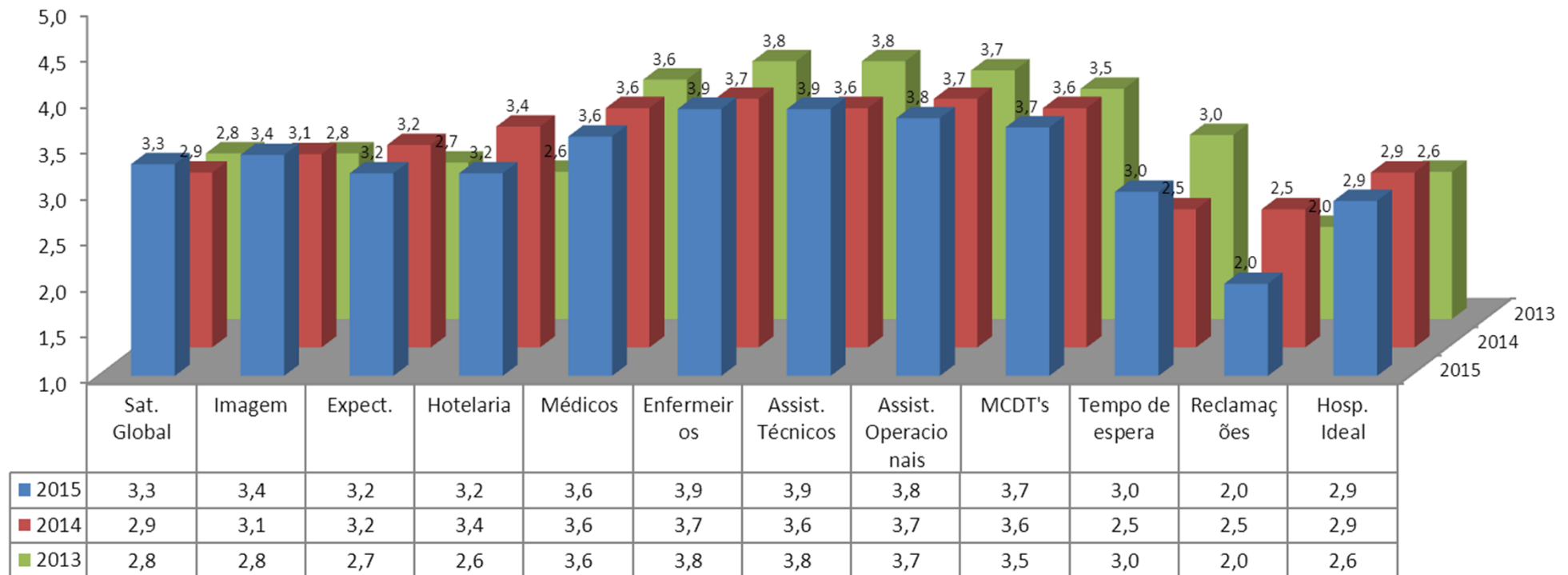
Evolução anual de resultados - Consulta Externa



Evolução anual de resultados - Internamento



Evolução anual de resultados - Urgência Pediátrica



Evolução anual de resultados - Urgência Geral

