

# AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES

Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE

dezembro 2013

## **Coordenação**

Carla Tomás  
João Didelet

## **Colaboração**

António Lourenço  
Cristina Brandão  
Francisco Moinhos  
Lisa Costa  
Ana Duarte

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.

- Entre **02 a 17 de dezembro** de 2013

## SERVIÇOS AVALIADOS

- Serviços de internamento – Respondidos e validados **48** questionários;
- Serviço de Urgência Geral – Respondidos e validados **40** questionários;
- Serviço de Urgência Pediátrica – Respondidos e validados **59** questionários;
- Unidade Funcional de Consultas Externas – Respondidos e validados **138** 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 SERVIÇO 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 coloque-o na urna ou entregue-o ao colaborador.

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

Agradecemos, desde já, a sua indispensável colaboração.

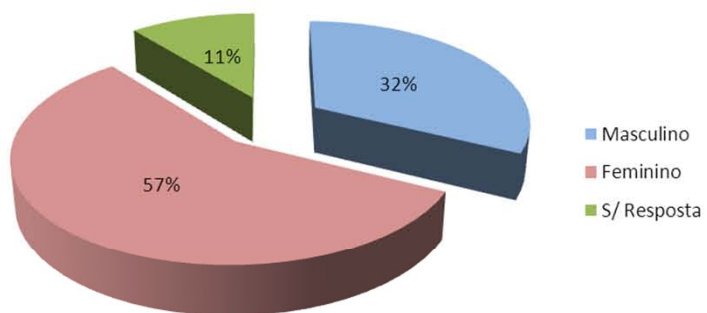
### SERVIÇO DE INTERNAMENTO:

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 Insatisfeito" e 5 "Muito Satisfeito".					
Muito Insatisfeito					Muito Satisfeito
1	2	3	4	5	
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
	1	2	3	4	5
a) O Hospital preocupa-se com os seus utentes	1	2	3	4	5
b) É um hospital experiente	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 Baixa" e 5 "Muito Alta".					
Muito Baixa					Muito Alta
1	2	3	4	5	
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 Mal" e 5 "Muito Bom", responda por favor às seguintes questões sobre a sua experiência com o Serviço de Internamento do Hospital de Nossa Senhora do Rosário.					
	Muito Mal				Muito Bom
	1	2	3	4	5
a) Conforto e comodidade 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 dos visitas	1	2	3	4	5
g) Qualidade geral das instalações do Hospital	1	2	3	4	5
4.2. Profissionais					
Em relação aos Médicos que obtiveram/obtiveram a sua consulta					
	Muito Mal				Muito Bom
	1	2	3	4	5
a) Atenção e disponibilidade demonstrada pelo médico (disponibilidade para o ouvir, a capacidade em perceber o que tem sentido/estado de saúde)	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 pelo médico 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 seguem	1	2	3	4	5

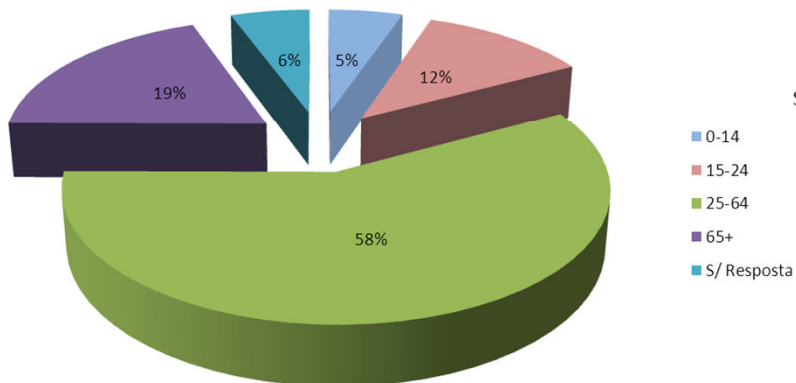
# CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS INQUIRIDOS

UNIVERSO – 285 INQUÉRITOS

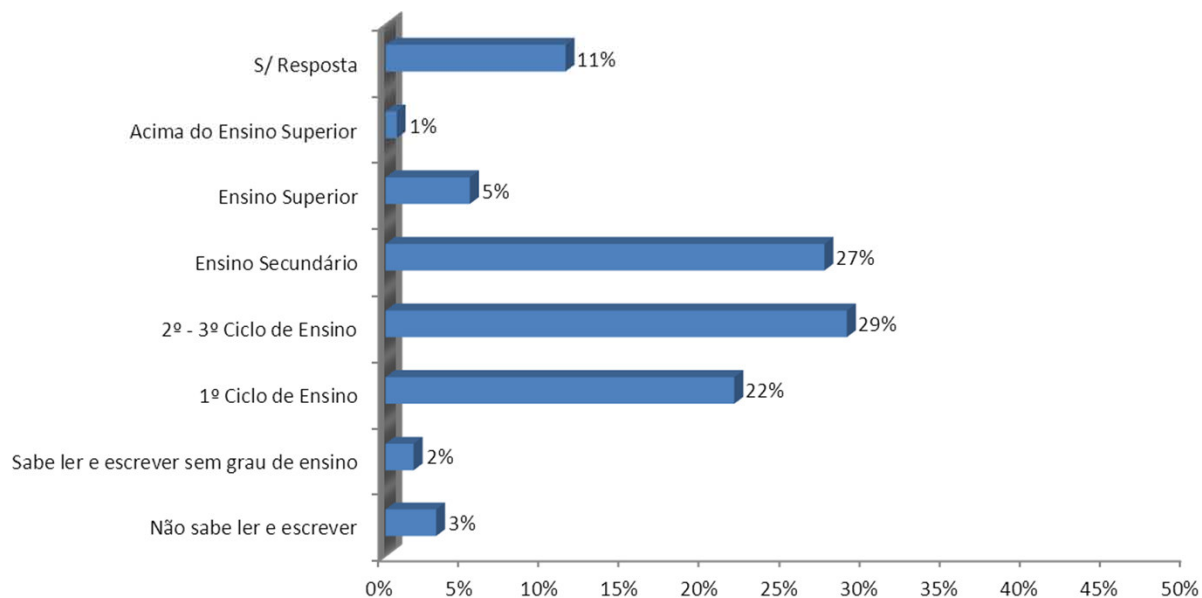
Género (%) - Dados Gerais dezembro 2013



Idade (%) - Dados Gerais dezembro 2013

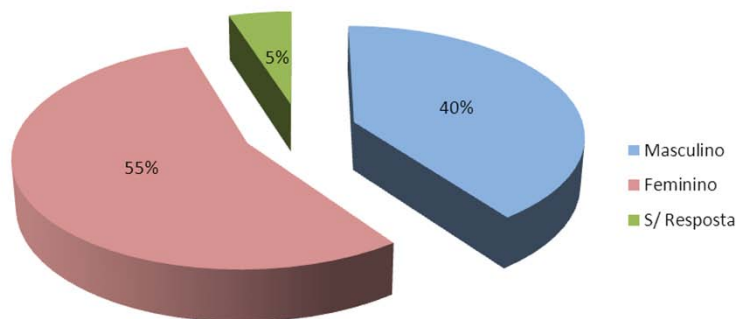


Grau de instrução (%) - Dados Gerais dezembro 2013

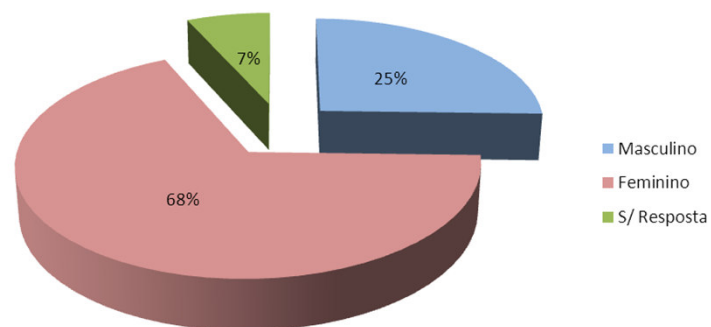


# CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS – GÉNERO

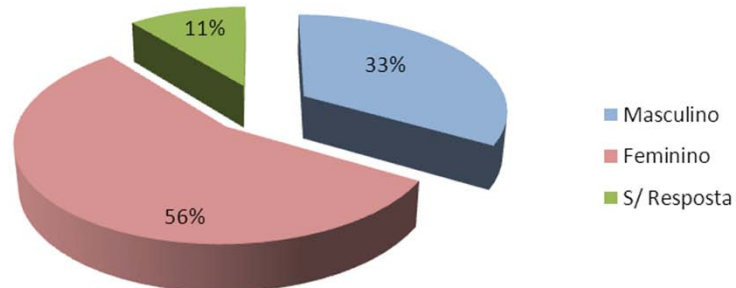
Género (%) - Urgência dez. 2013  
**40 INQUÉRITOS**



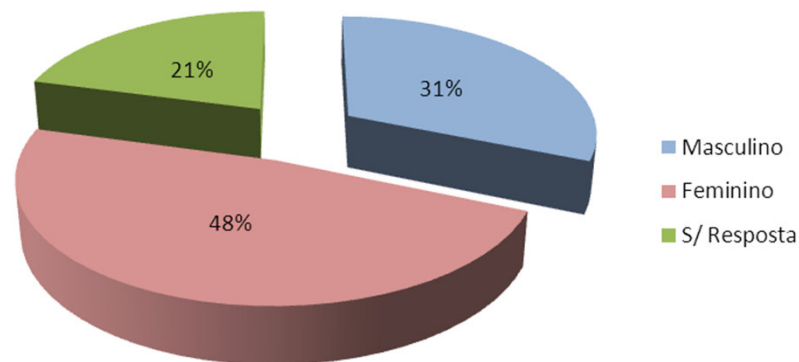
Género (%) - Urgência Ped. dez. 2013  
**59 INQUÉRITOS**



Género (%) - Consulta Externa dez. 2013  
**138 INQUÉRITOS**



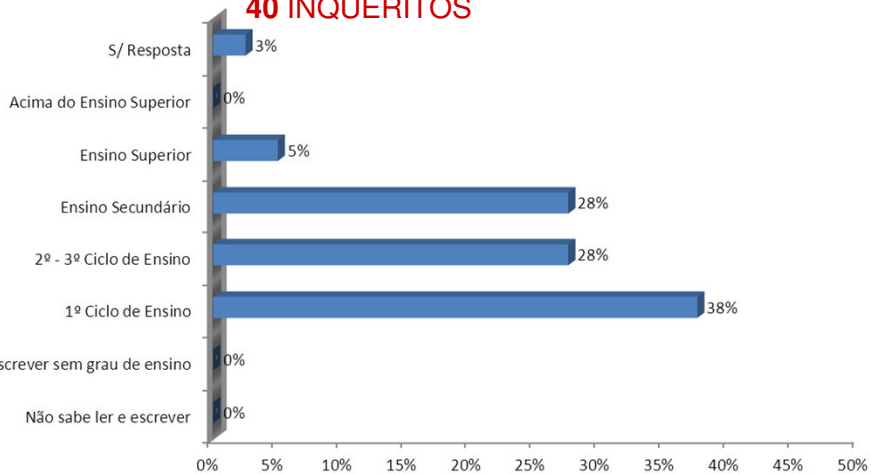
Género (%) - Internamento dez. 2013  
**48 INQUÉRITOS**



# CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS – GRAU DE INSTRUÇÃO

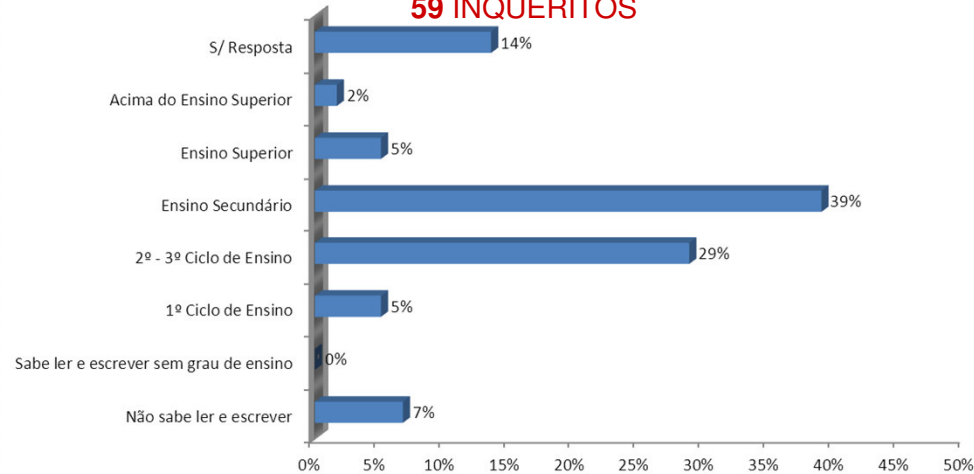
Grau de instrução (%) - Urgência dez. 2013

**40 INQUÉRITOS**



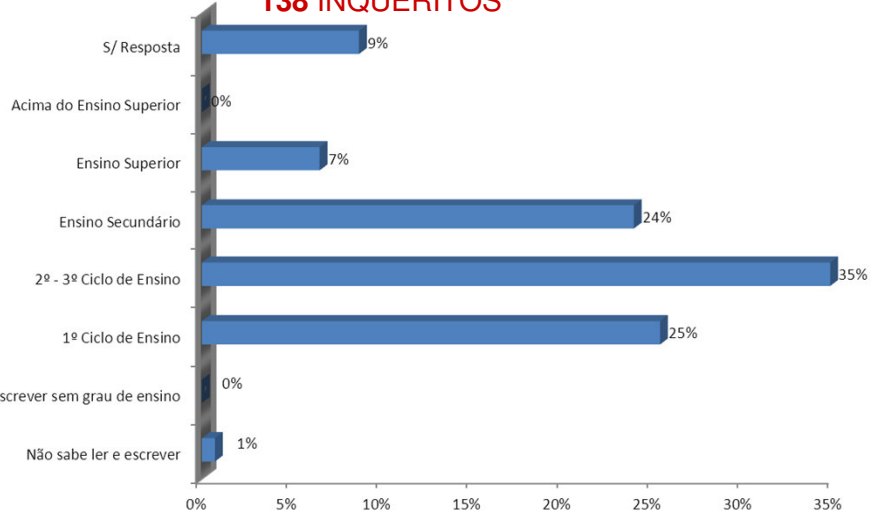
Grau de instrução (%) - Urgência Ped. dez. 2013

**59 INQUÉRITOS**



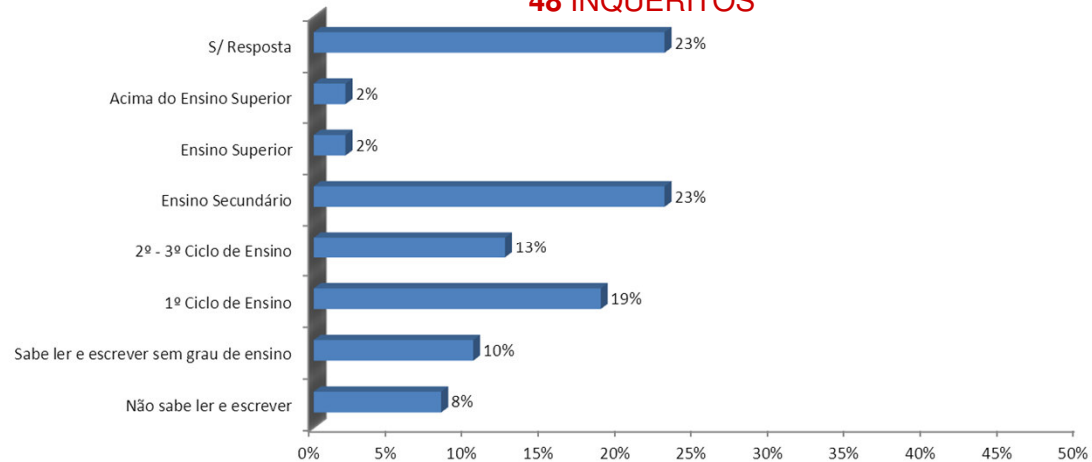
Grau de Instrução (%) - Consulta Externa dez. 2013

**138 INQUÉRITOS**



Grau de instrução (%) - Internamento dez. 2013

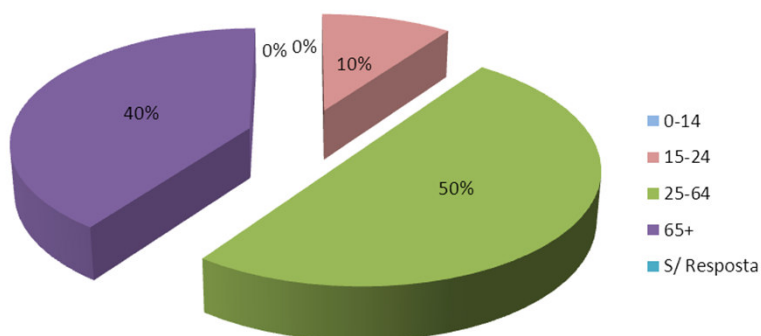
**48 INQUÉRITOS**



# CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS – IDADE

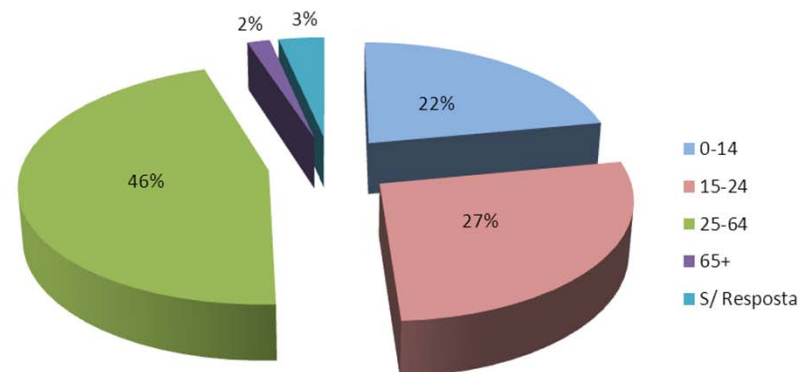
Idade (%) - Urgência dez. 2013

**40 INQUÉRITOS**



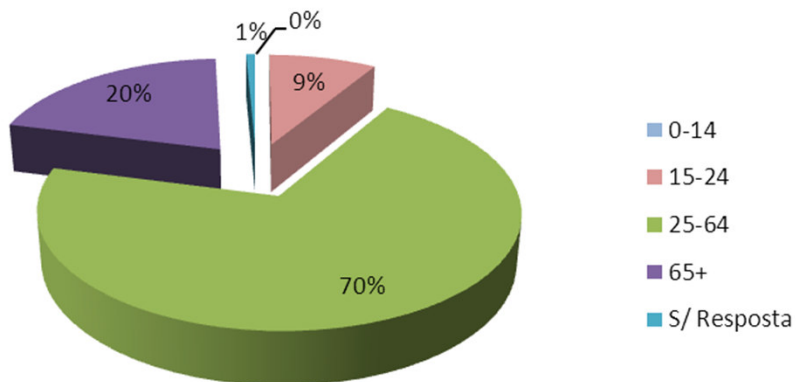
Idade (%) - Urgência Ped. dez. 2013

**59 INQUÉRITOS**



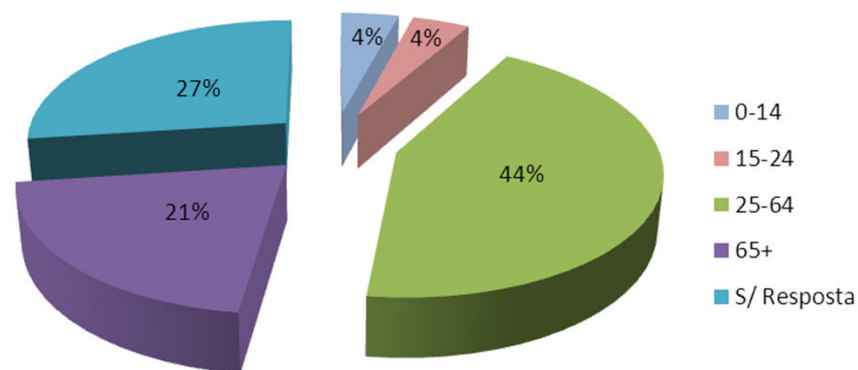
Idade (%) - Consulta Externa dez. 2013

**138 INQUÉRITOS**



Idade (%) - Internamento dez. 2013

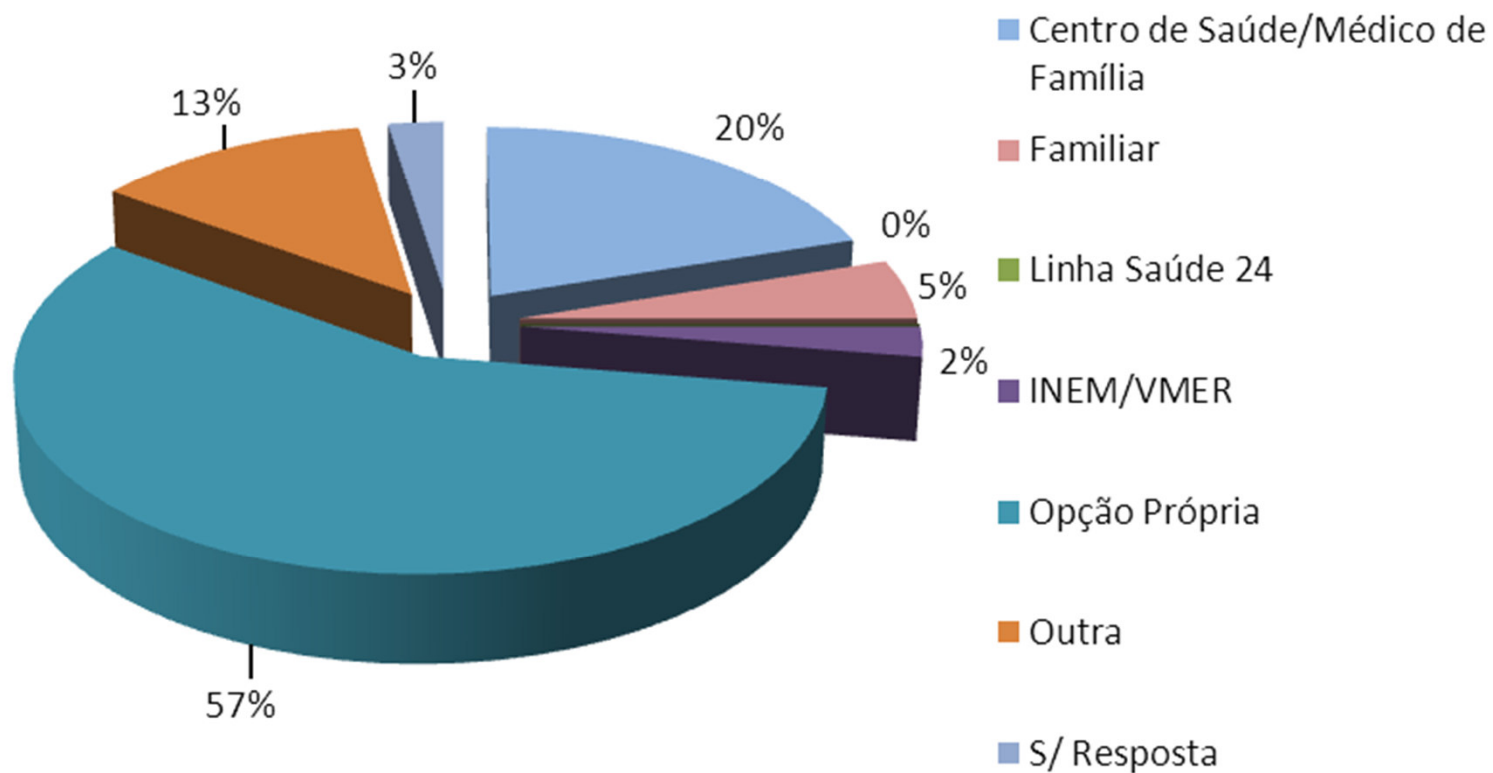
**48 INQUÉRITOS**



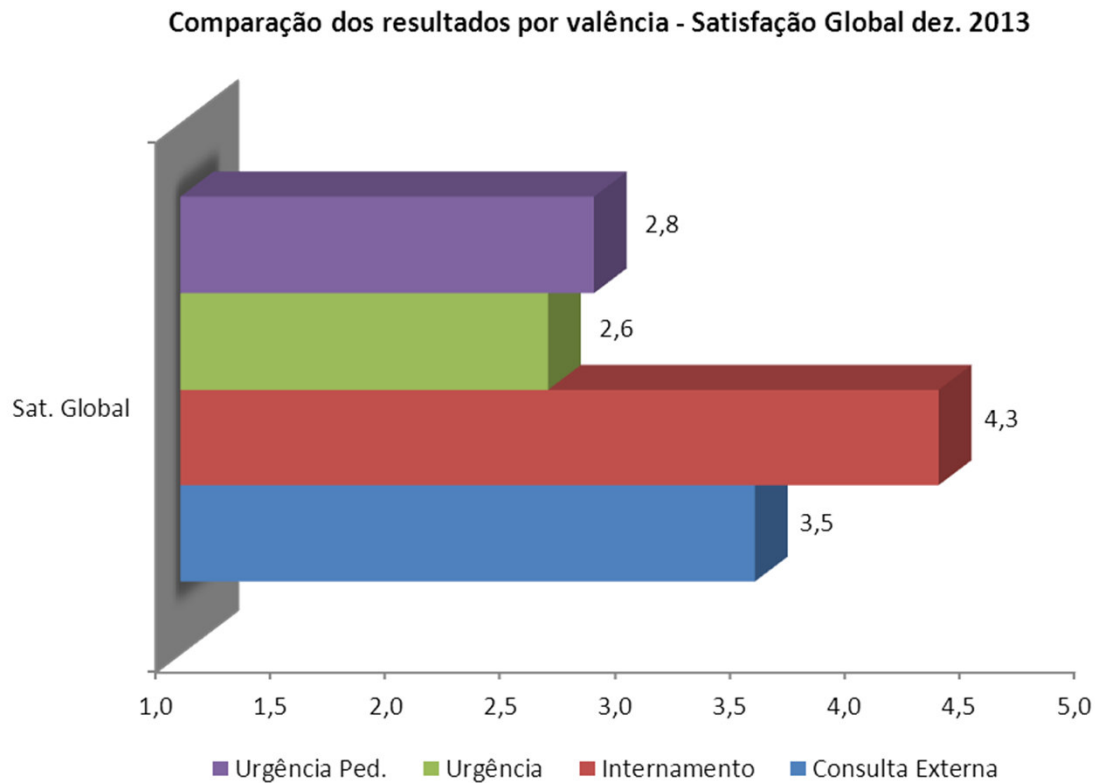


**40 INQUÉRITOS**

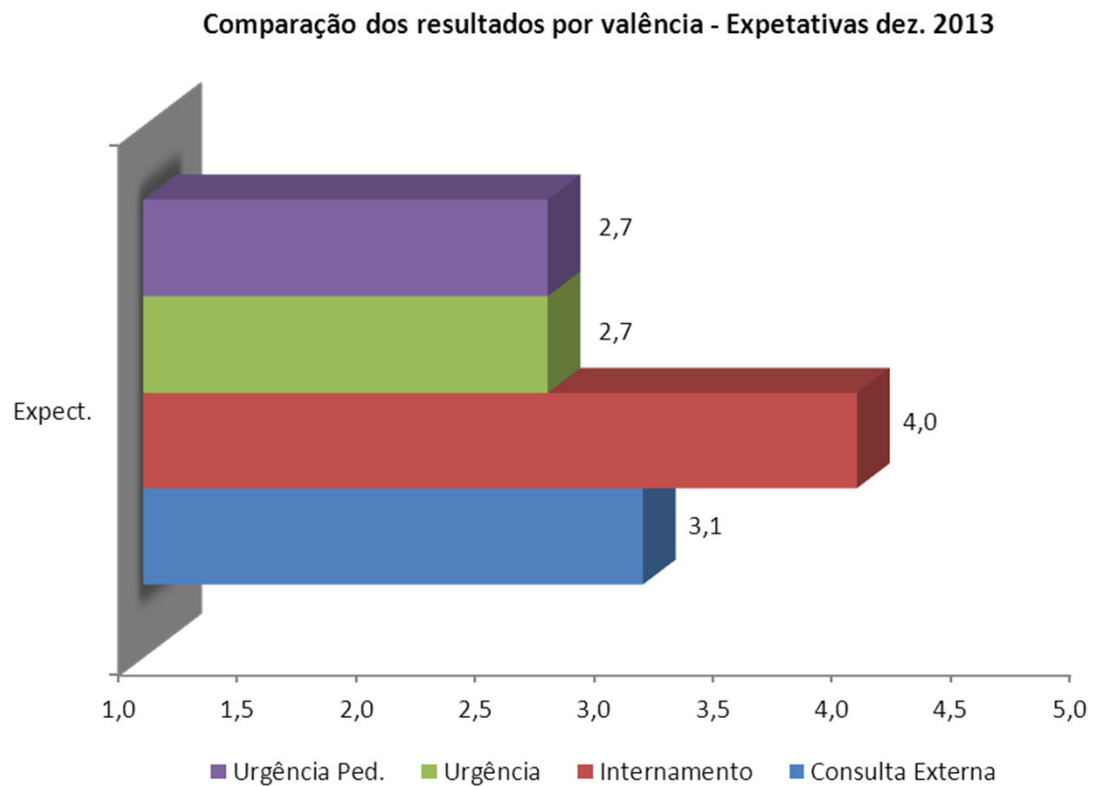
**Vinda à Urgência (%) - Urgência dez. 2013**



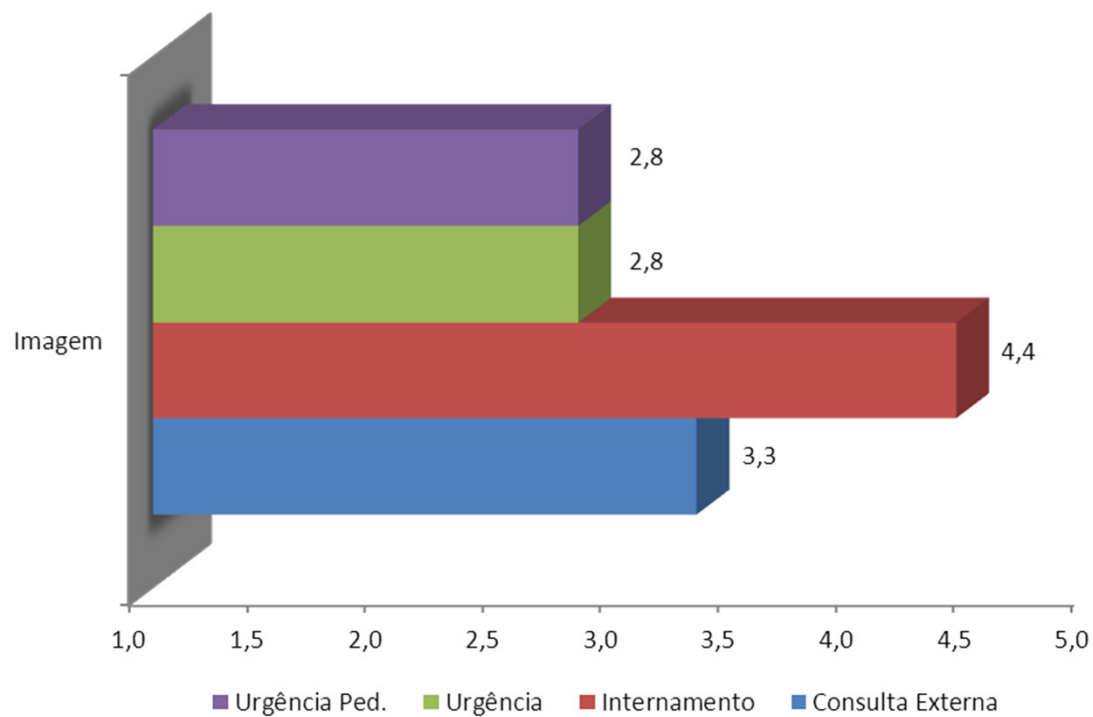
# SATISFAÇÃO GLOBAL DOS UTENTES



# EXPECTATIVAS DOS UTENTES

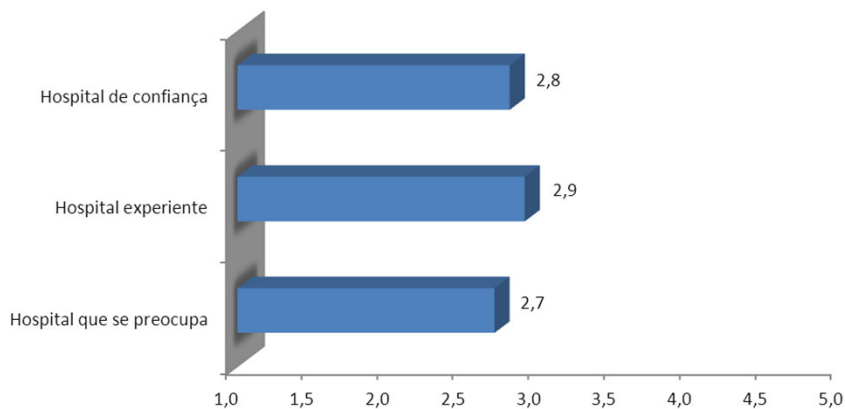


Comparação dos resultados por valência - Imagem dez. 2013

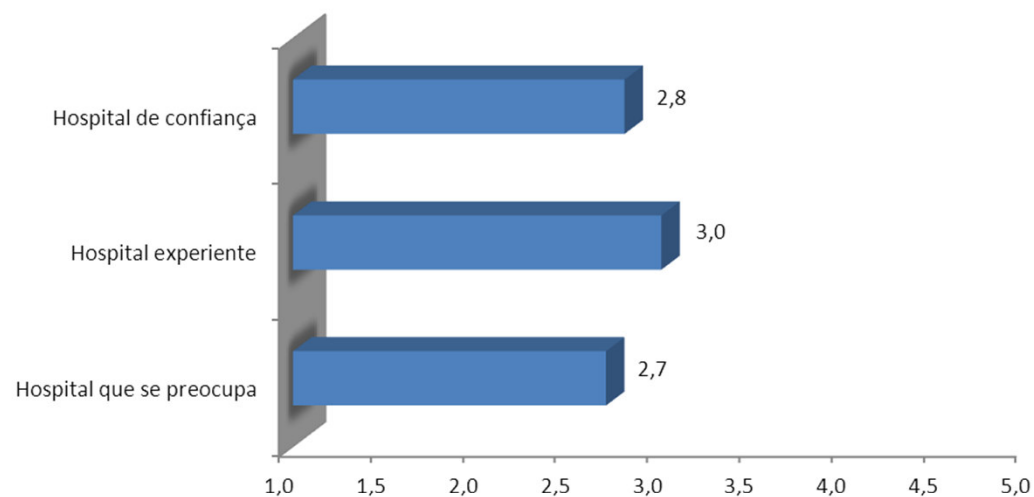


# IMAGEM – COMPARAÇÃO DE RESULTADOS PARA OS INDICADORES

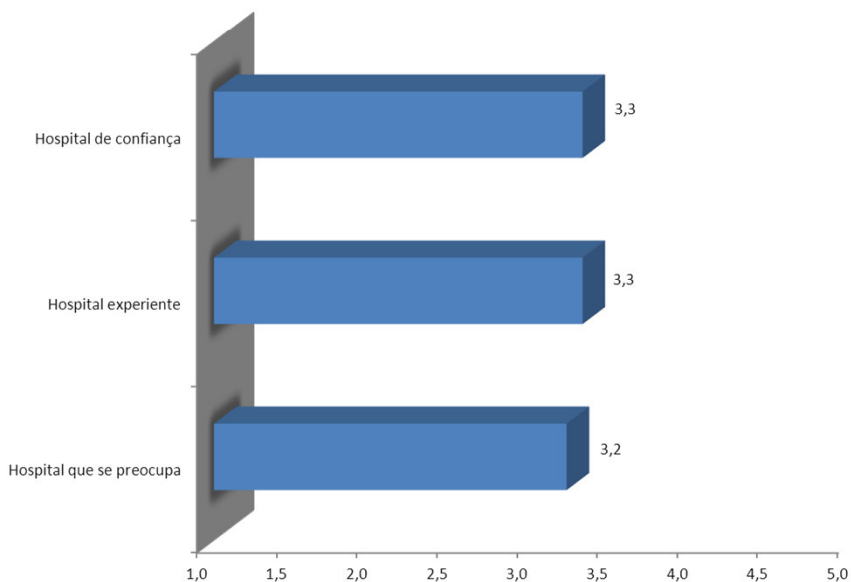
Valores médios dos indicadores de imagem - Urgência dezembro 2013



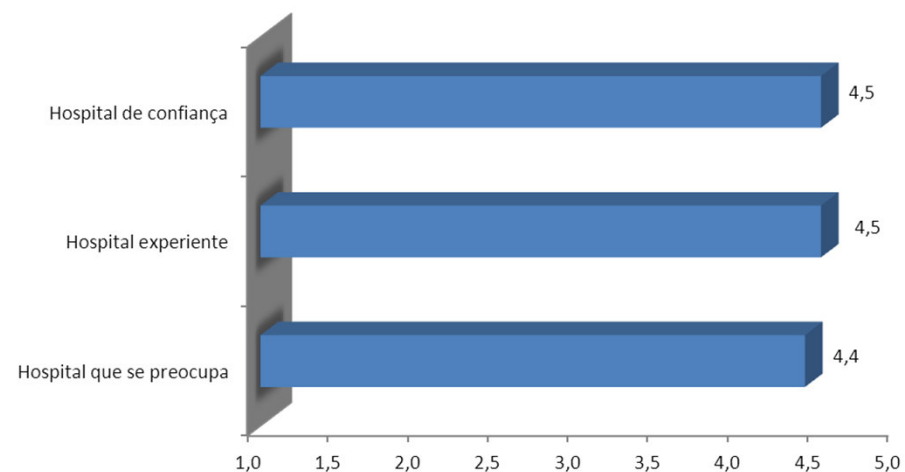
Valores médios dos indicadores de imagem - Urgência Pediátrica dez. 2013



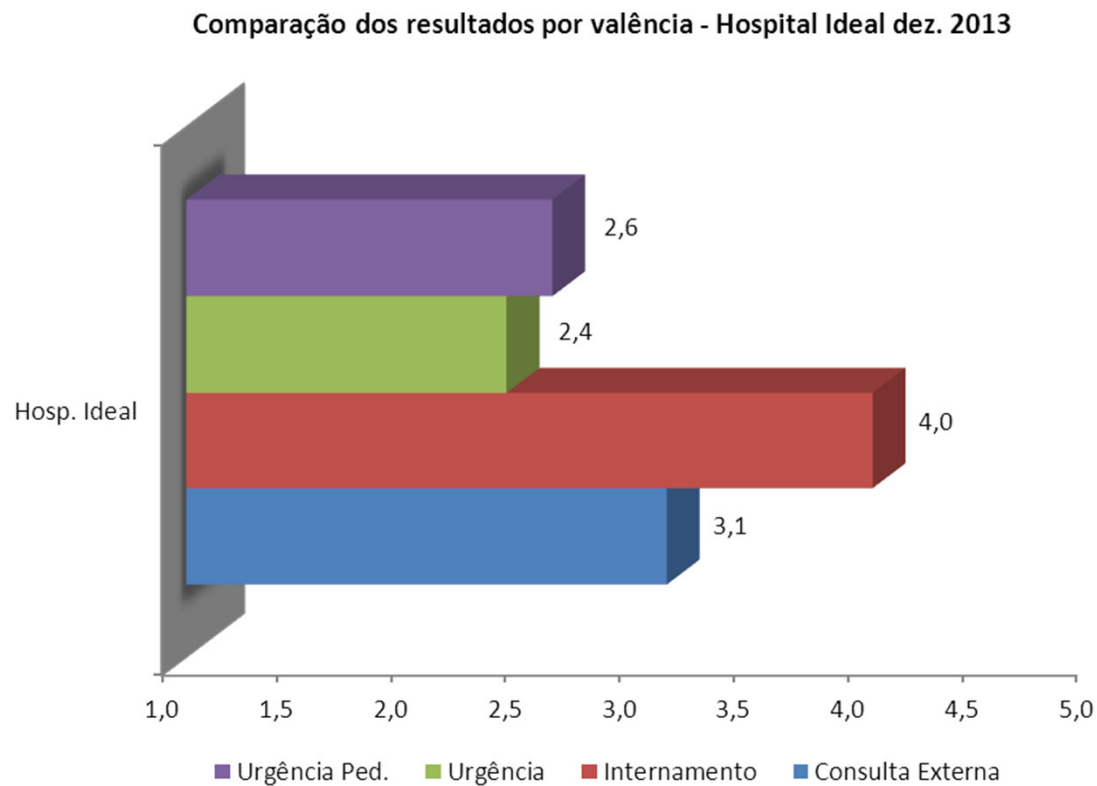
Valores médios dos indicadores de imagem - Consulta Externa dezembro 2013



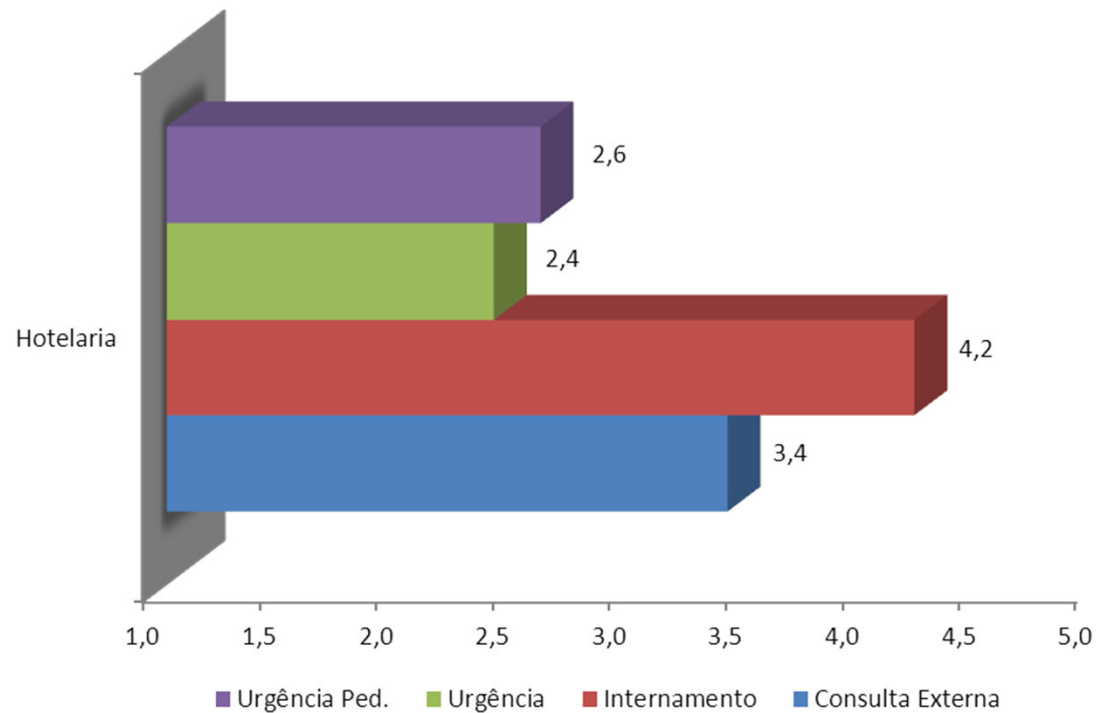
Valores médios dos indicadores de imagem - Internamento dezembro 2013



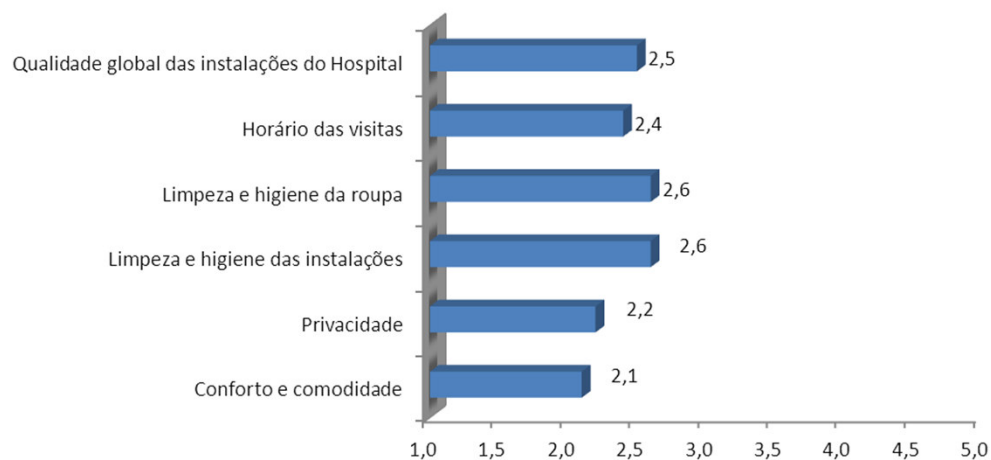
# HOSPITAL IDEAL (NOTORIEDADE)



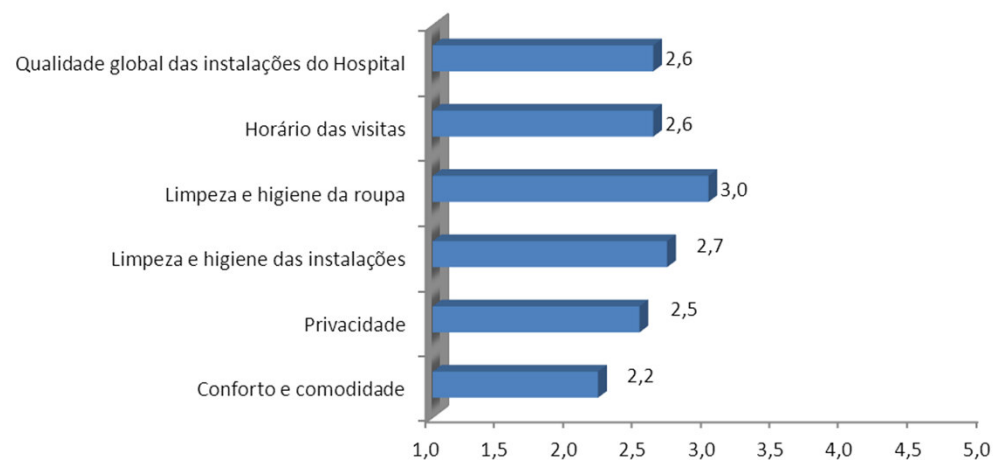
Comparação dos resultados por valência - Hotelaria dez. 2013



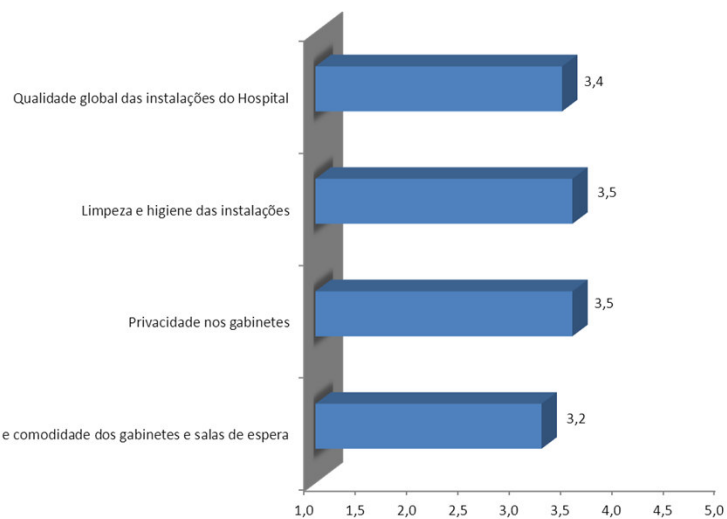
Valores médios dos indicadores de hotelaria - Urgência dezembro 2013



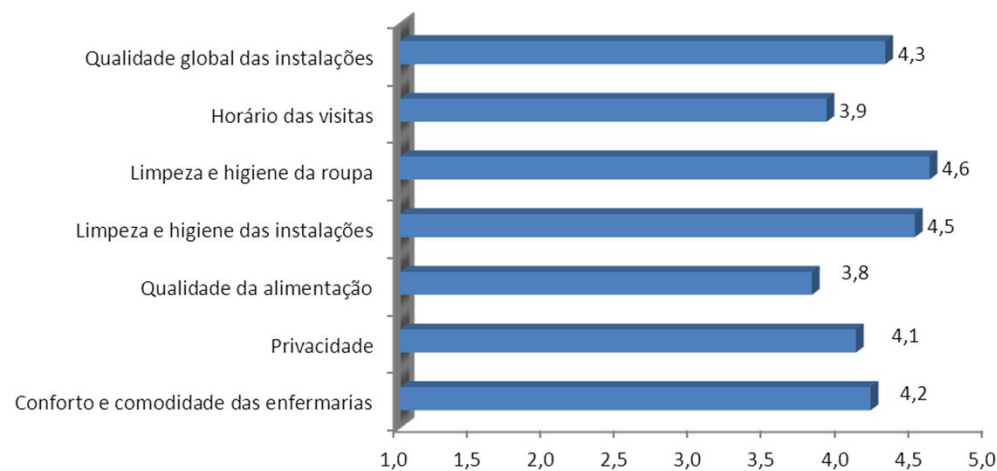
Valores médios dos indicadores de hotelaria - Urgência Pediátrica dez. 2013



Valores médios dos indicadores de hotelaria - Consulta Externa dezembro 2013



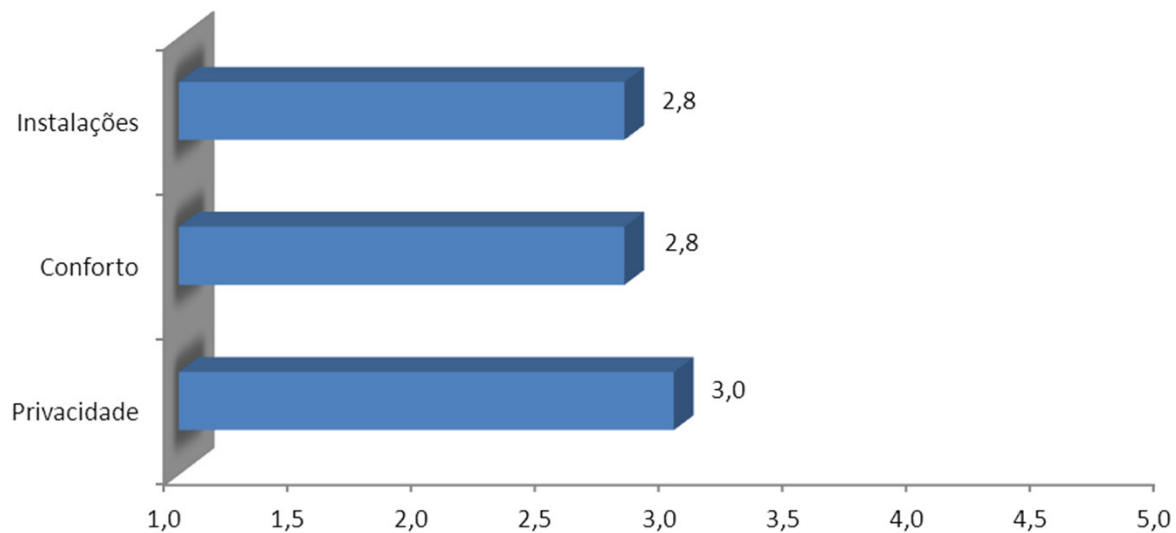
Valores médios dos indicadores de hotelaria e alimentação - Internamento dezembro 2013





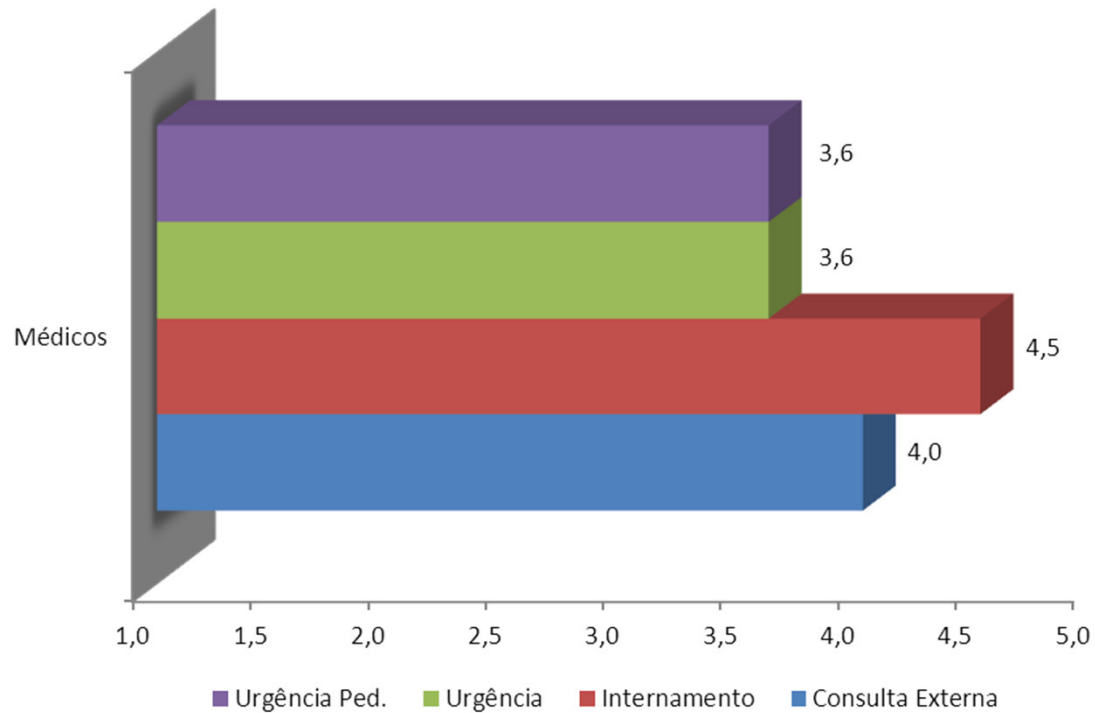
## HOTELARIA E ALIMENTAÇÃO – RESULTADOS PARA OS INDICADORES RELATIVOS AO PROCESSO DE TRIAGEM DA URGÊNCIA GERAL

Valores médios dos indicadores de hotelaria - processo de triagem - Urgência  
dezembro 2013



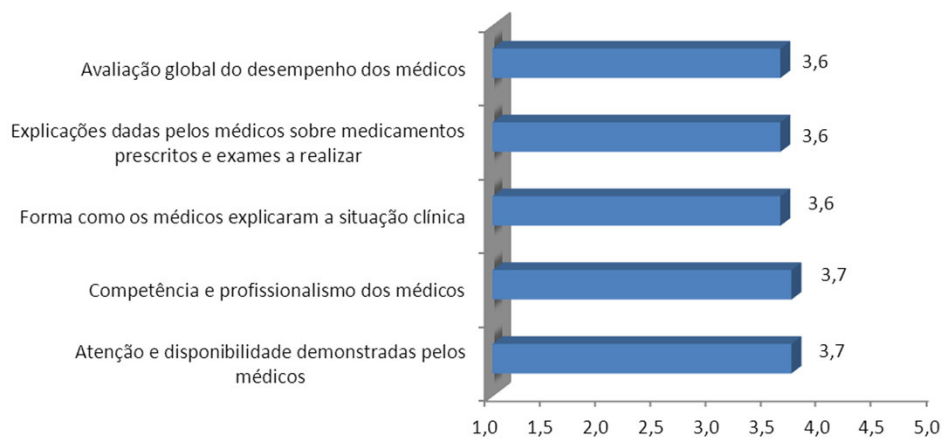
## MÉDICO

Comparação dos resultados por valência - Médicos dez. 2013

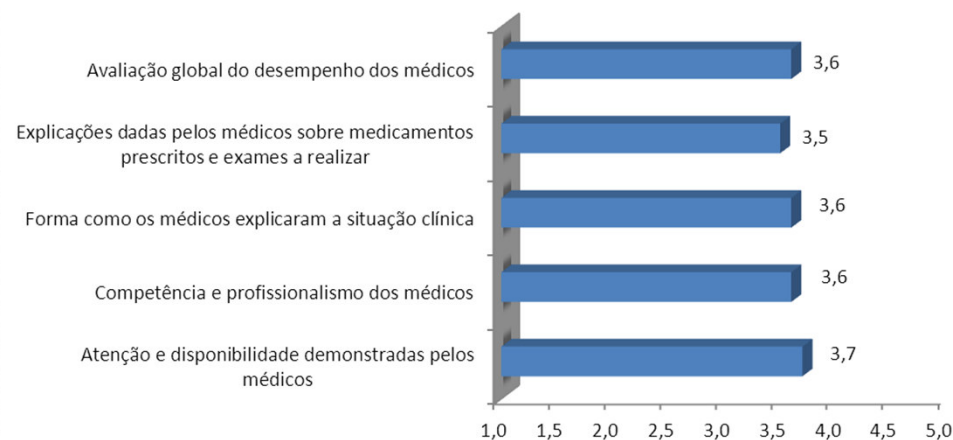


## PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MÉDICO – COMPARAÇÃO DE RESULTADOS PARA OS INDICADORES

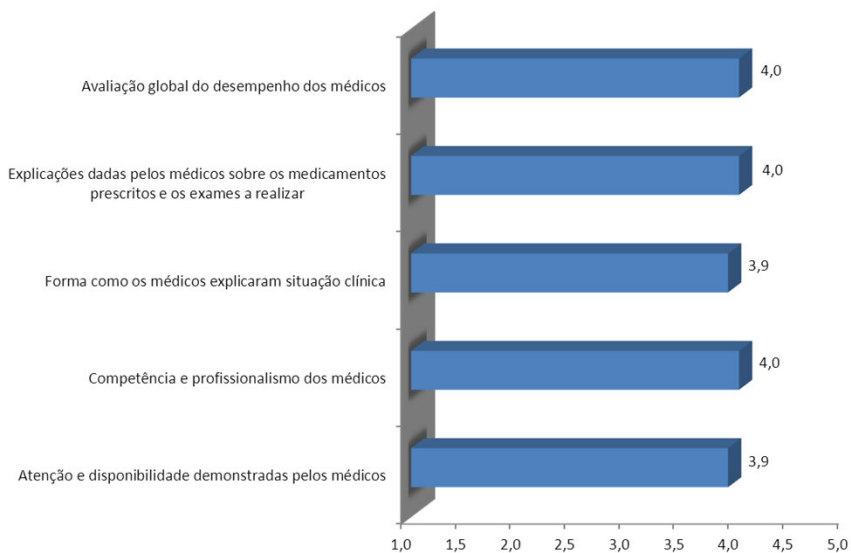
Valores médios dos indicadores dos médicos - Urgência dezembro 2013



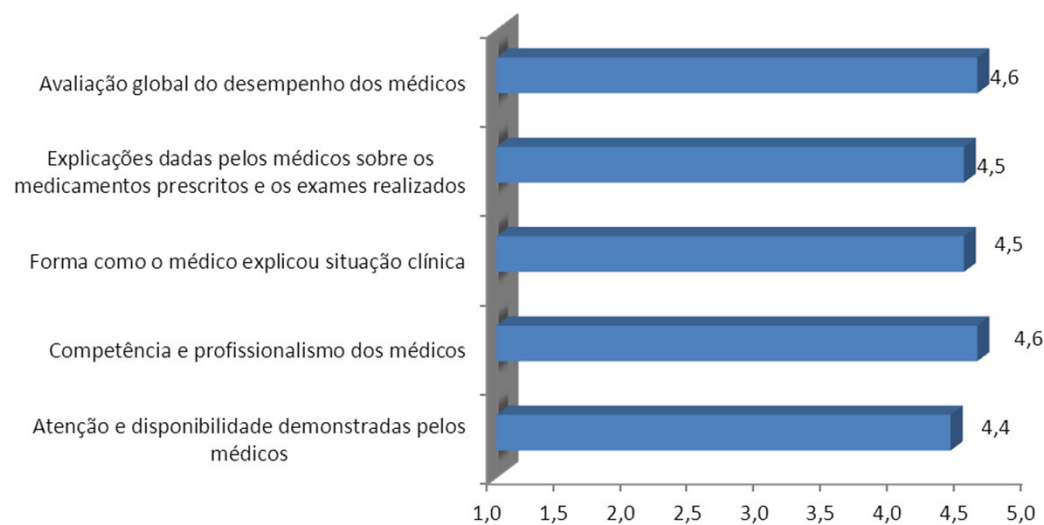
Valores médios dos indicadores dos médicos - Urgência Pediátrica dez. 2013



Valores médios dos indicadores dos médicos - Consulta Externa dezembro 2013

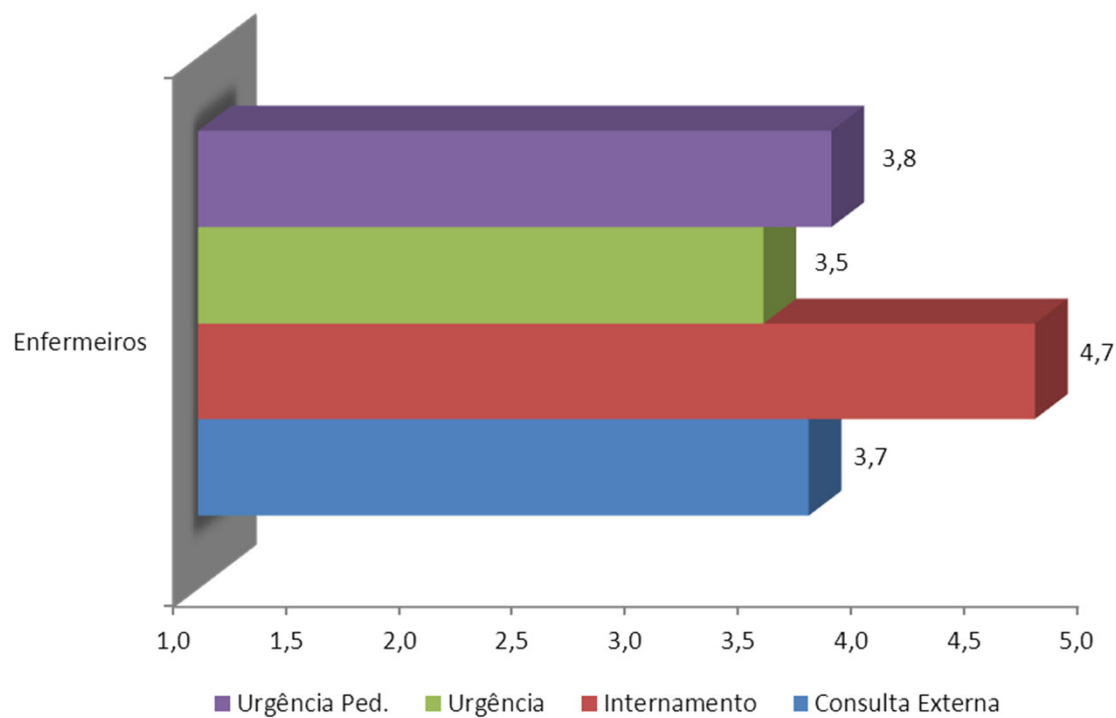


Valores médios dos indicadores dos médicos - Internamento dezembro 2013



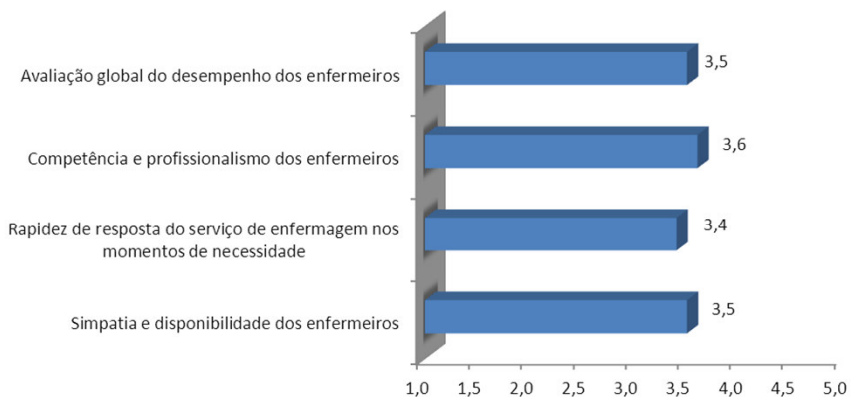
## DOS ENFERMEIROS

Comparação dos resultados por valência - Enfermeiros dez. 2013

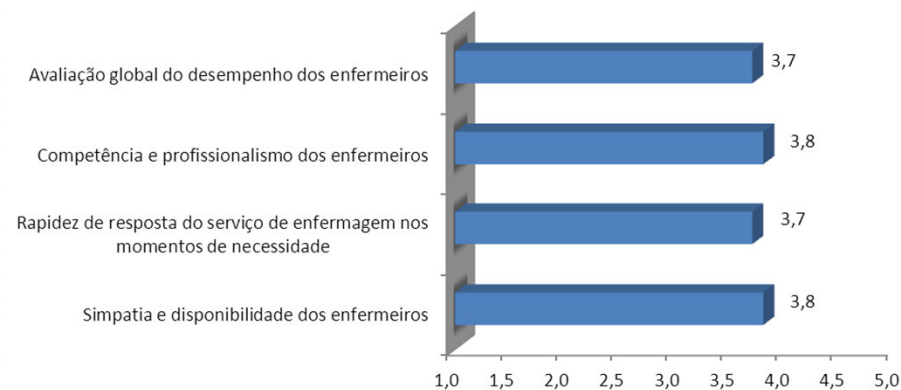


### INDICADORES

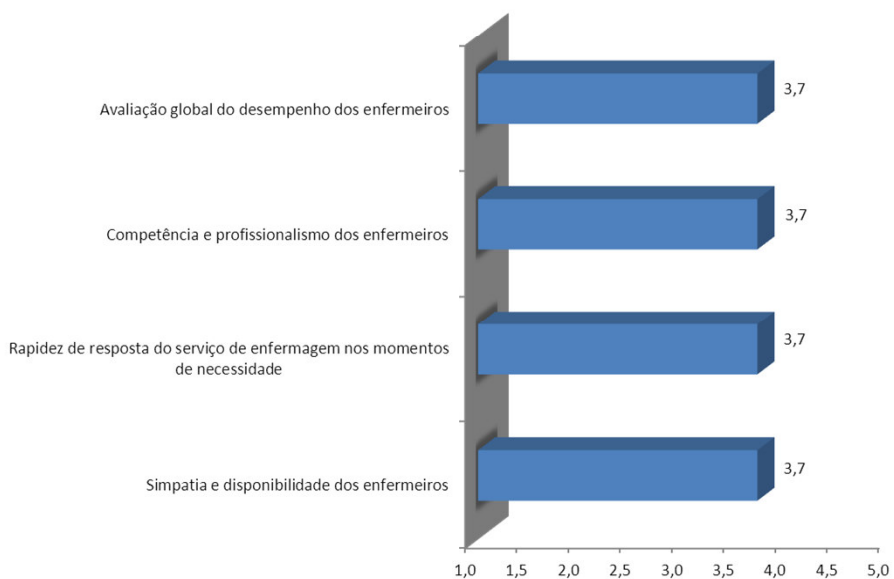
Valores médios dos indicadores dos enfermeiros - Urgência dezembro 2013



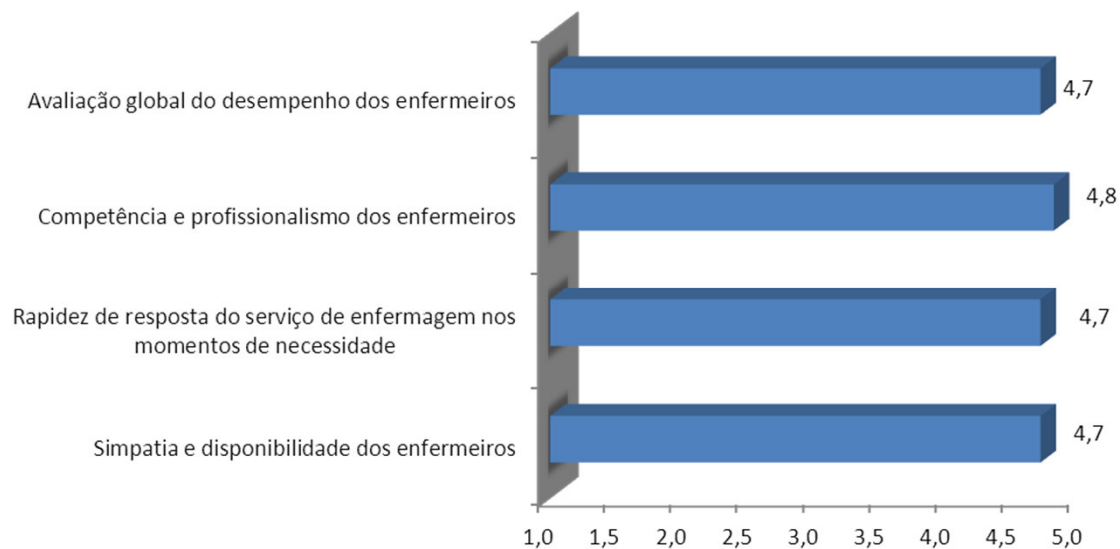
Valores médios dos indicadores dos enfermeiros - Urgência Pediátrica dez. 2013



Valores médios dos indicadores dos enfermeiros - Consulta Externa dezembro 2013

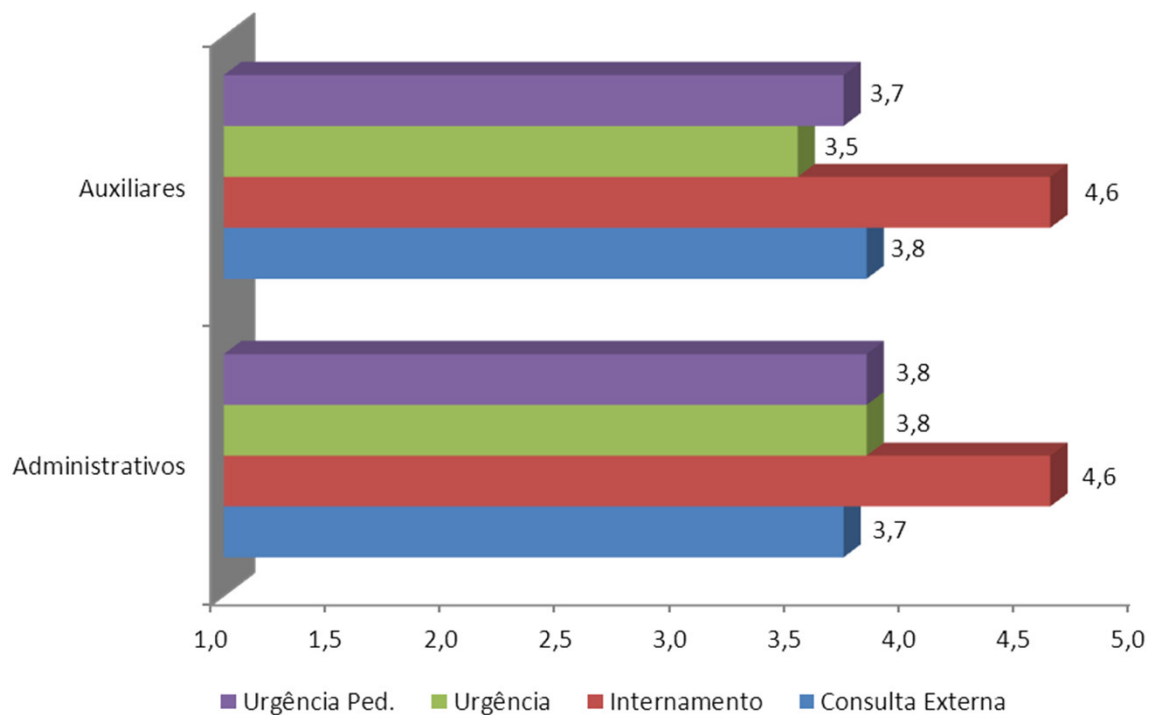


Valores médios dos indicadores dos enfermeiros - Internamento dez. 2013



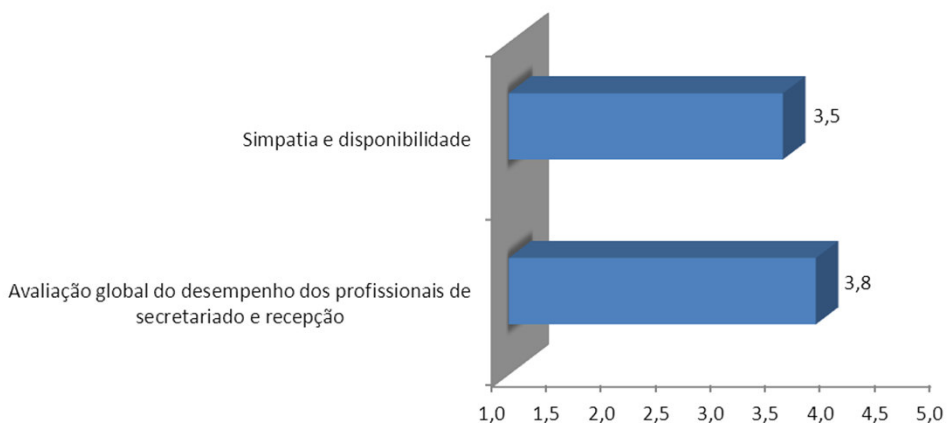
# PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DOS ADMINISTRATIVOS E AUXILIARES

Comparação dos resultados por valência - Administ. e Auxiliares dez. 2013

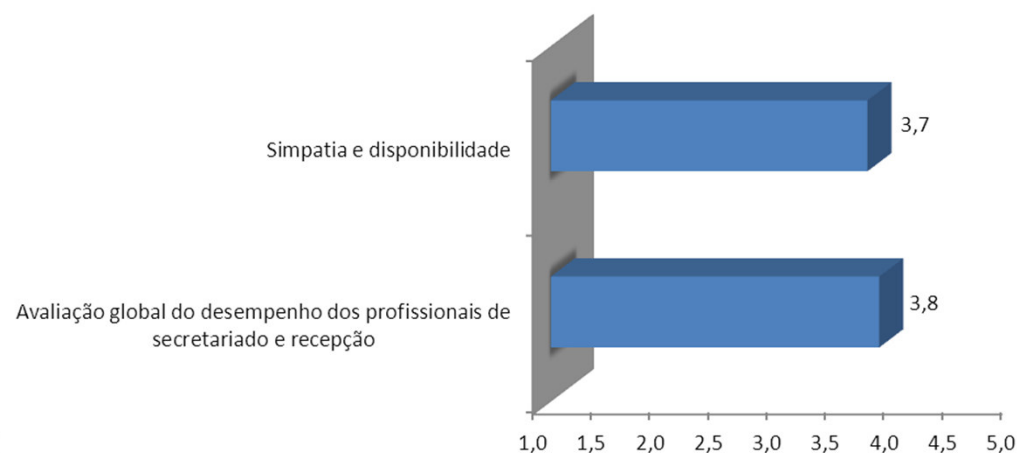


**PARA OS INDICADORES**

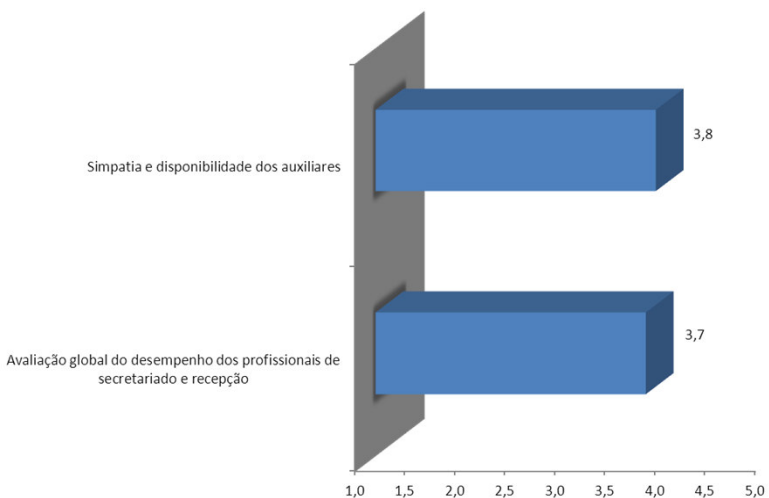
Valores médios dos indicadores dos administrativos e auxiliares de ação médica - Urgência dezembro 2013



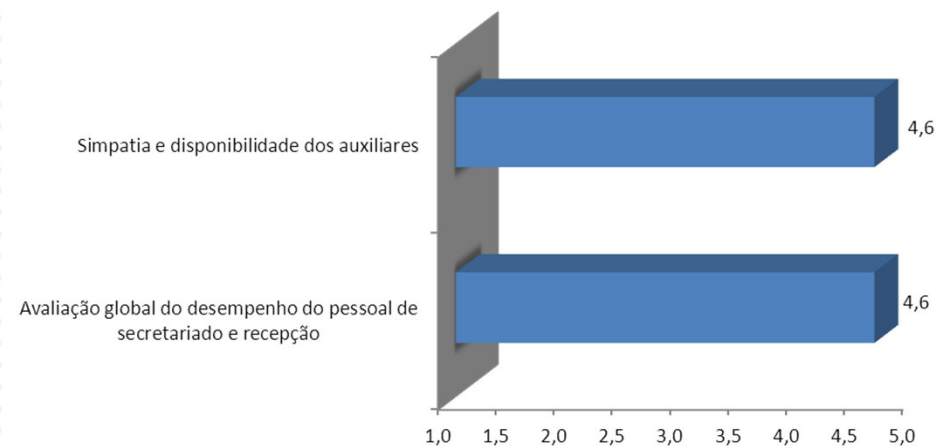
Valores médios dos indicadores dos administrativos e auxiliares de ação médica - Urgência Pediátrica dez. 2013



Valores médios dos indicadores dos administrativos e auxiliares de ação médica - Consulta Externa dezembro 2013

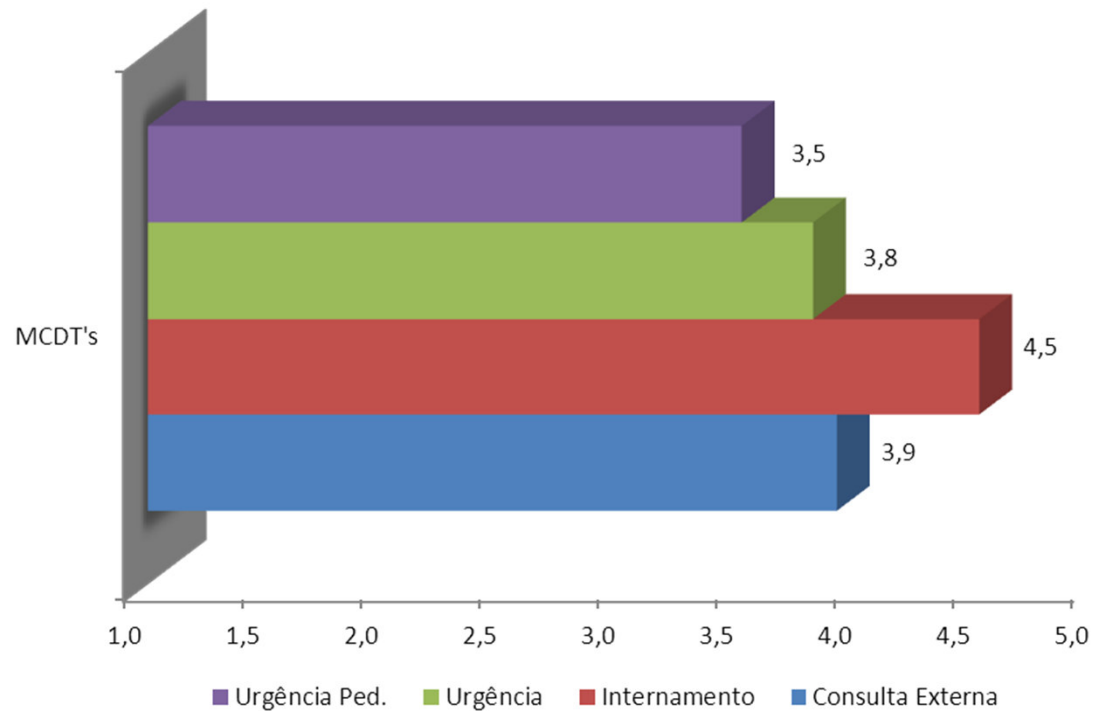


Valores médios dos indicadores dos administrativos e auxiliares de ação médica - Internamento dezembro 2013



# MCDT'S

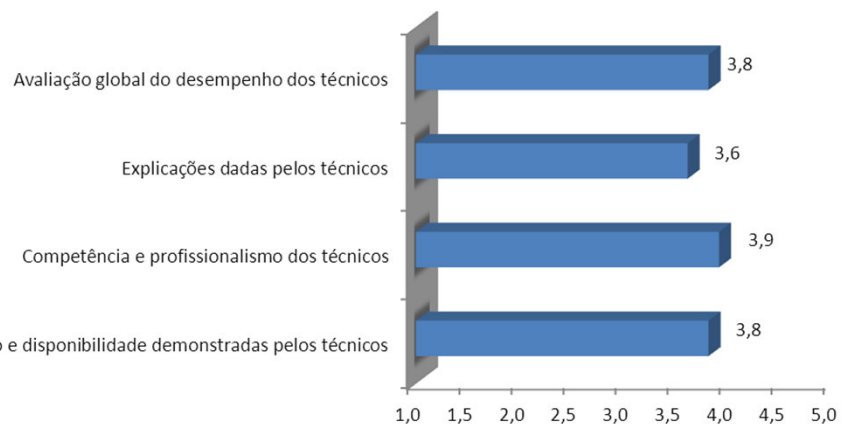
Comparação dos resultados por valência - MCDT's dez. 2013



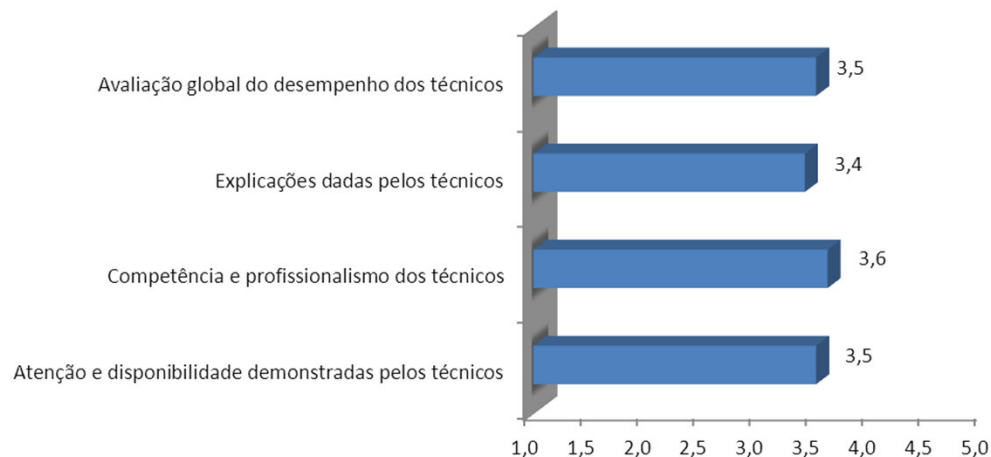


# MCDT'S – COMPARAÇÃO DE RESULTADOS PARA OS INDICADORES

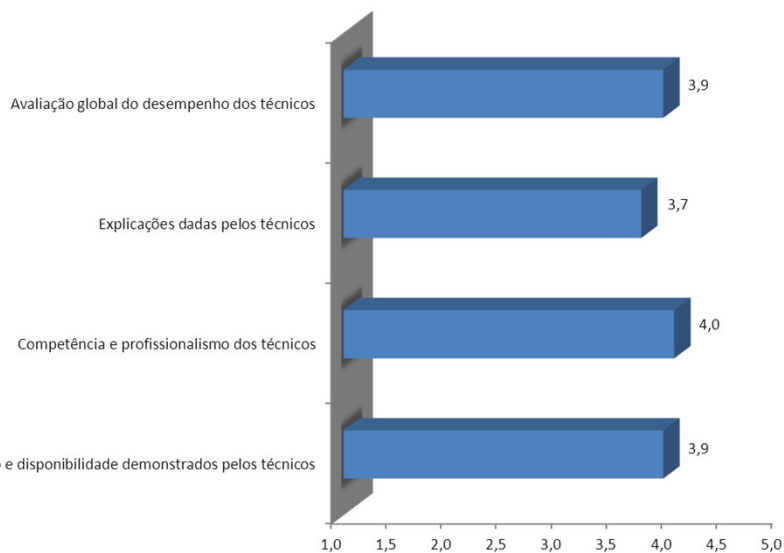
**Valores médios dos indicadores dos MCDT'S - Urgência dezembro 2013**



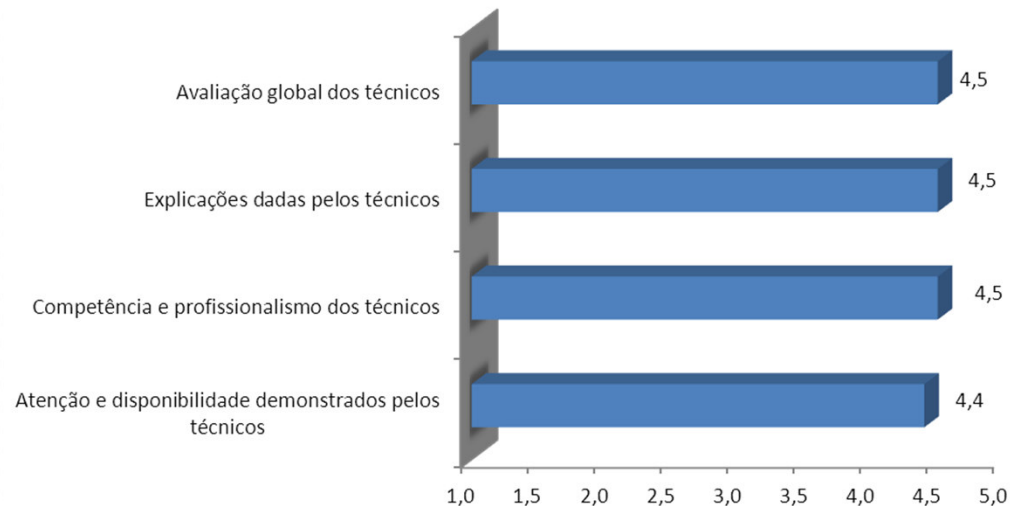
**Valores médios dos indicadores dos MCDT'S - Urgência Pediátrica dez. 2013**



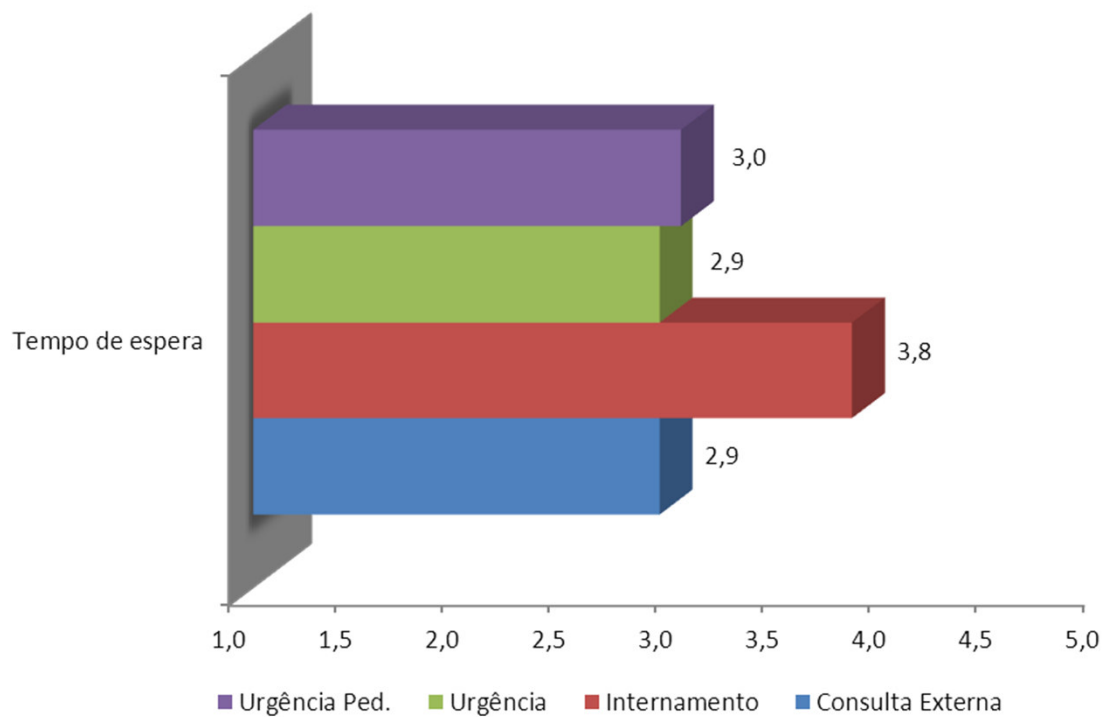
**Valores médios dos indicadores dos MCDT's - Consulta Externa dezembro 2013**



**Valores médios dos indicadores dos MCDT's - Internamento dezembro 2013**

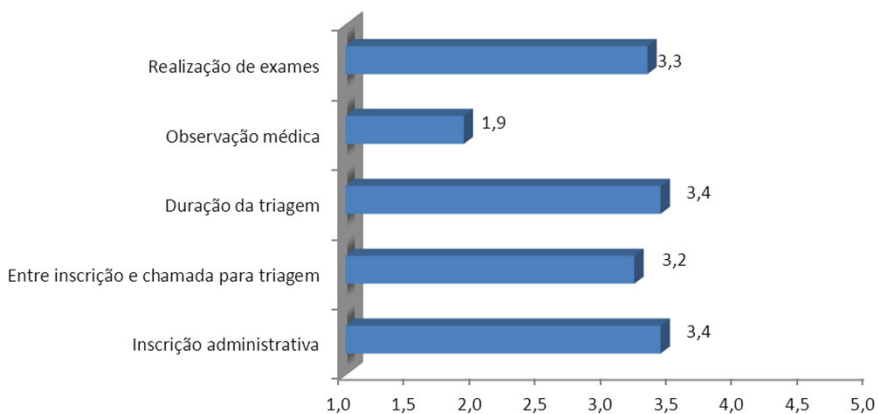


Comparação dos resultados por valência - Tempo de Espera dez. 2013

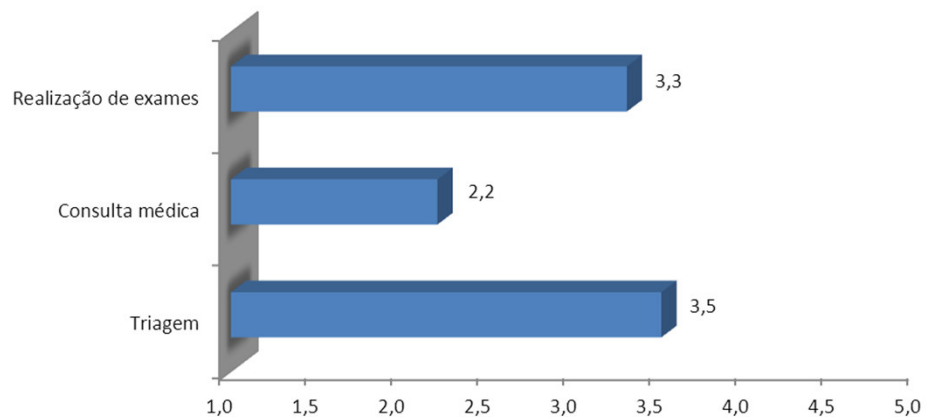


# TEMPO DE ESPERA – COMPARAÇÃO DE RESULTADOS PARA OS INDICADORES

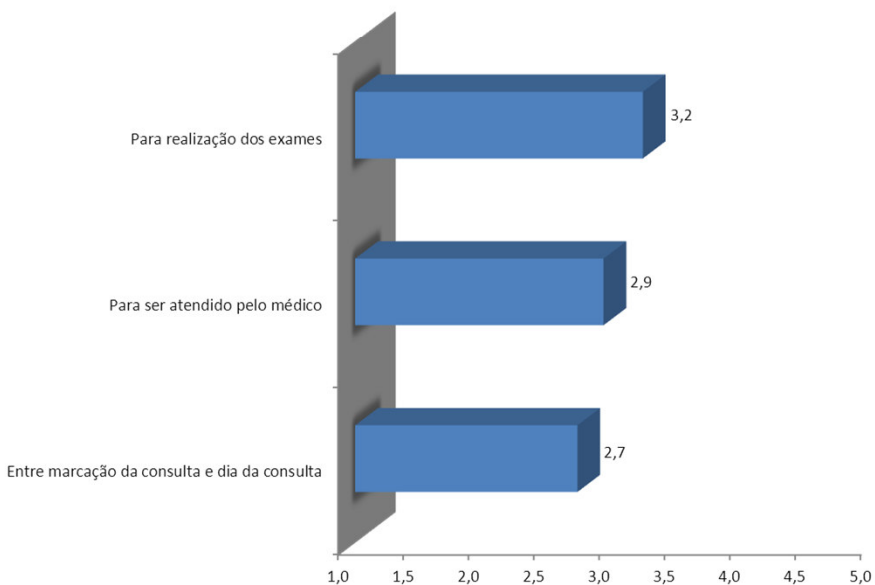
Valores médios dos indicadores do tempo de espera - Urgência dez. 2013



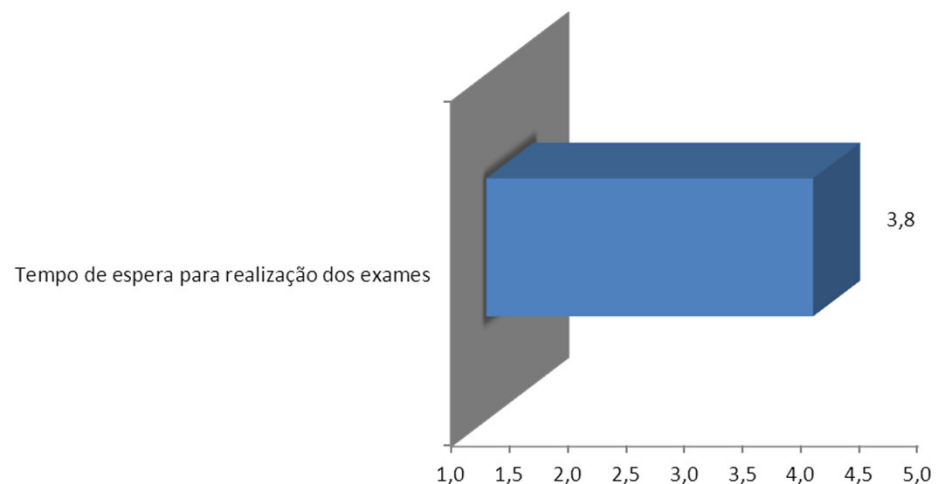
Valores médios dos indicadores do tempo de espera - Urgência Pediátrica dez. 2013



Valores médios dos indicadores de tempo de espera - Consulta Externa dezembro 2013

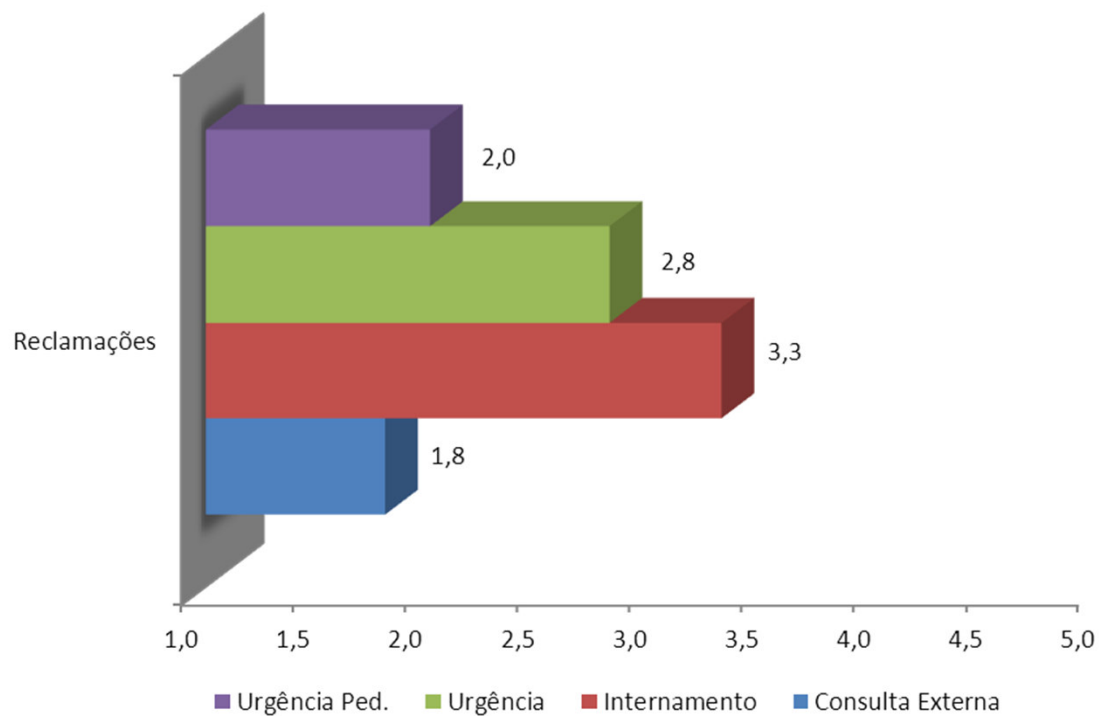


Valores médios dos indicadores do tempo de espera - Internamento dezembro 2013

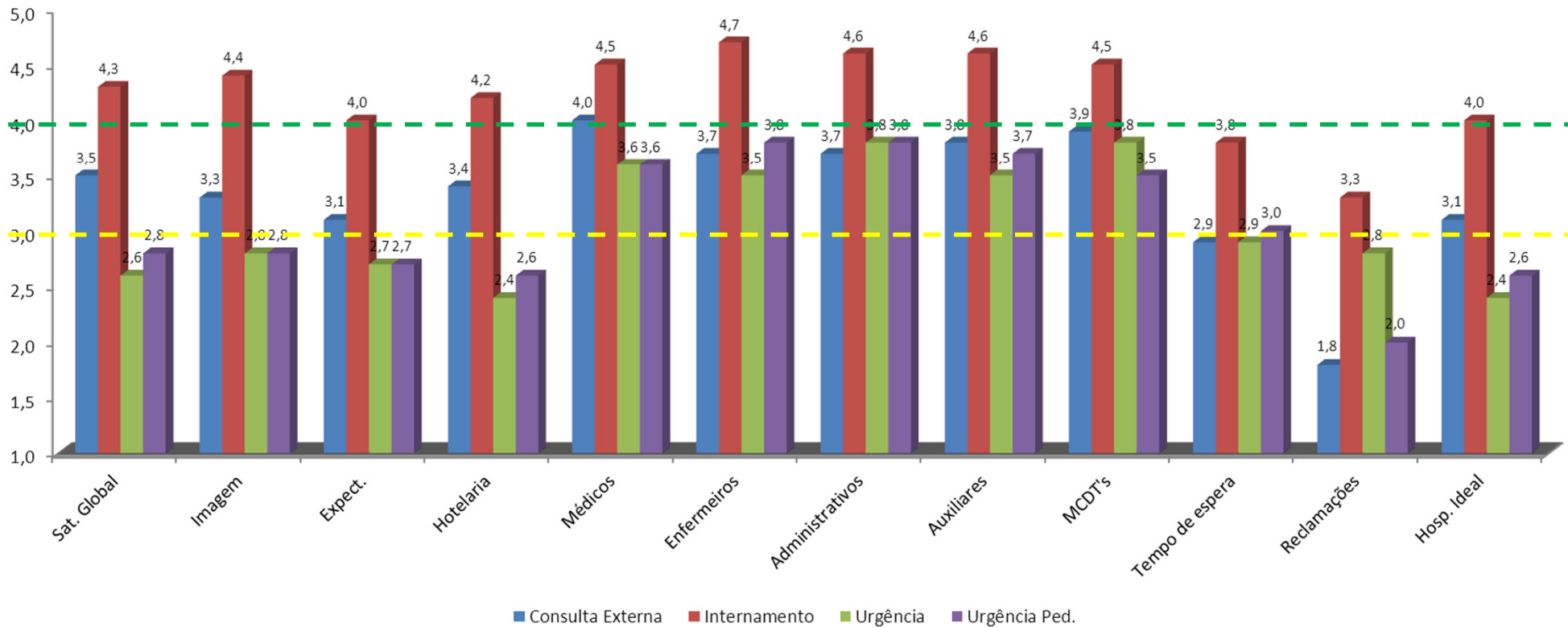


# TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Comparação dos resultados por valência - Reclamações dez. 2013

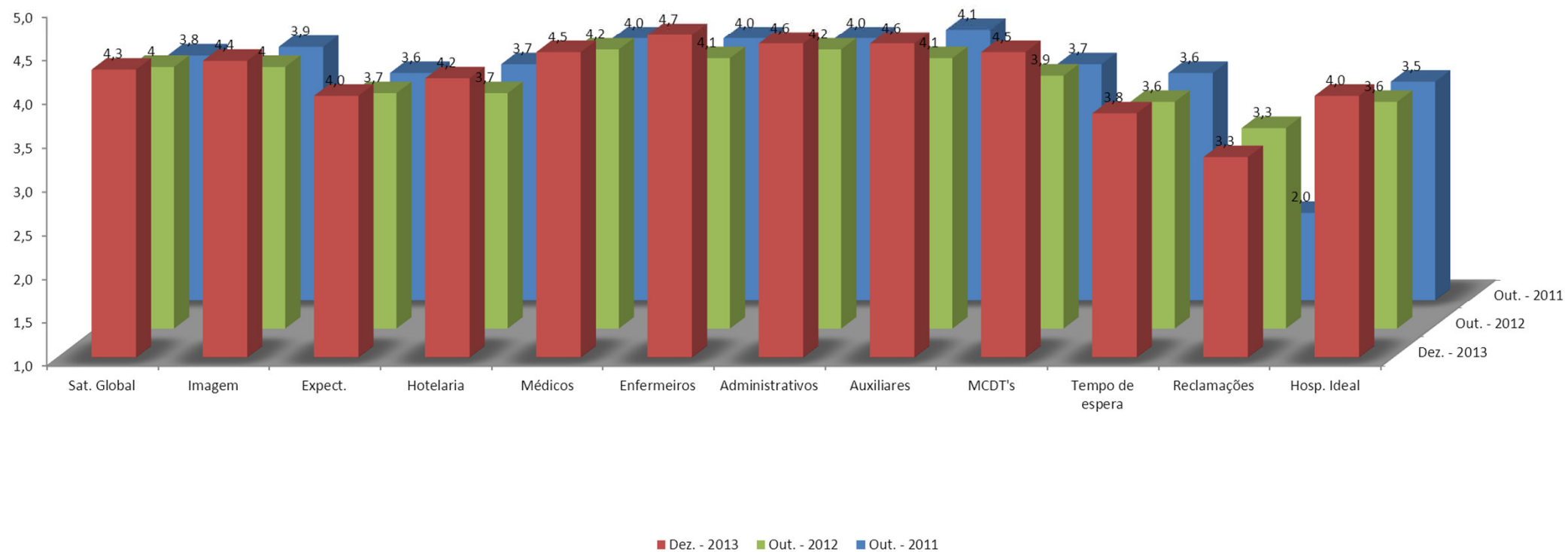


Comparação dos resultados por valência - dezembro 2013



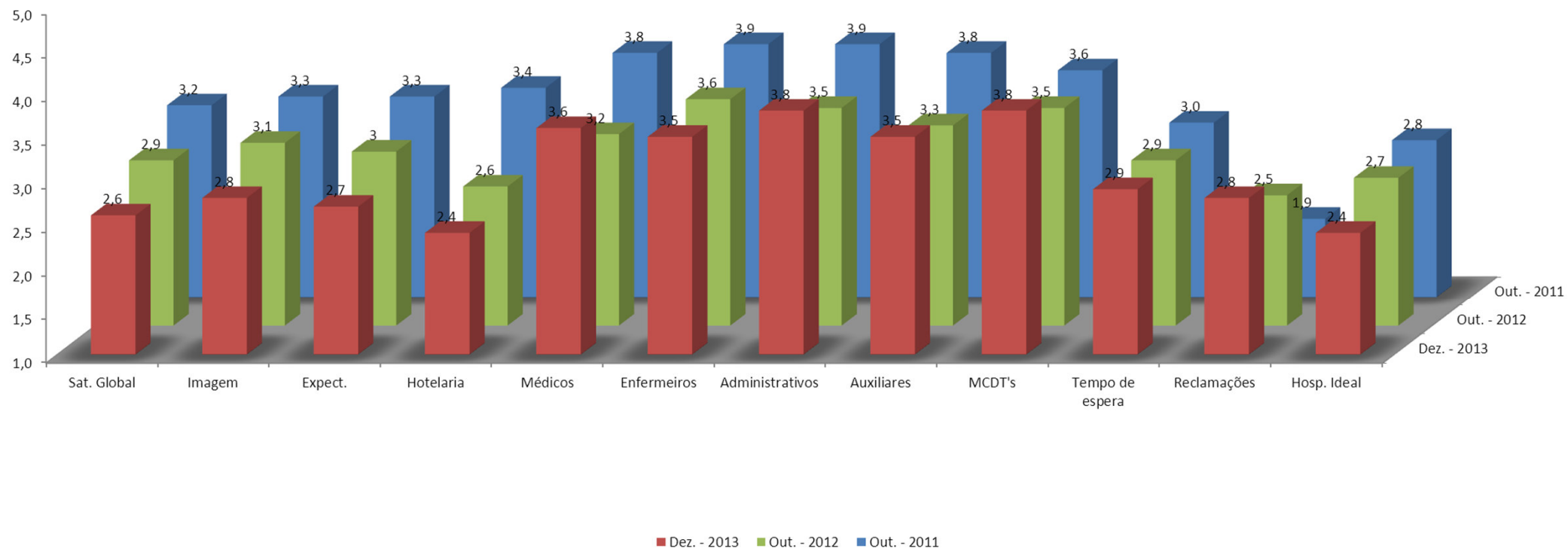
# GRÁFICO COMPARATIVO PARA OS SERVIÇOS DE INTERNAMENTO 2011/2012/2013

Comparação de resultados - Internamento



# GRÁFICO COMPARATIVO PARA OS SERVIÇOS DE URGÊNCIA 2011/2012/2013

Comparação de resultados - Urgência



# GRÁFICO COMPARATIVO PARA A UNIDADE FUNCIONAL DE CONSULTA EXTERNA 2011/2012/2013

Comparação de resultados - Consulta Externa

