

# AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES

**Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE**

**dezembro 2016**

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 **02 a 30 de novembro** de 2016

## VALÊNCIAS AVALIADAS

- Serviços de Internamento – Respondidos e validados **56** questionários;
- Serviço de Urgência Geral – Respondidos e validados **37** questionários;
- Serviço de Urgência Pediátrica – Respondidos e validados **58** questionários;
- Consultas Externas/Hospitais de Dia – Respondidos e validados **1588** 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](http://www.chbm.min-saude.pt) na área "Informação Pública".

1. SATISFAÇÃO GLOBAL					
Considere o seu experience 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 Baixa" e 5 "Muito Alta".					
Muito Baixa				Muito Alta	
4. QUALIDADE PERCIBIDA DOS SERVIÇOS DO HOSPITAL					
4.1. <b>Hotelaria e Alimentação:</b> Utilizando, novamente, a escala de 1 a 5, em que 1 significa "Muito Mau" 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 Mau				Muito Bom
a) Conforto e qualidade das enfermarias (em termos de temperatura ambiente, ruído, luminosidade 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 estiverem em contacto com o seu caso:					
	Muito Mau				Muito Bom
a) Atenção e disponibilidade demonstradas pelo médico (disponibilidade para o ouvir, a capacidade em perceberem o que eles 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 seguem?	1	2	3	4	5

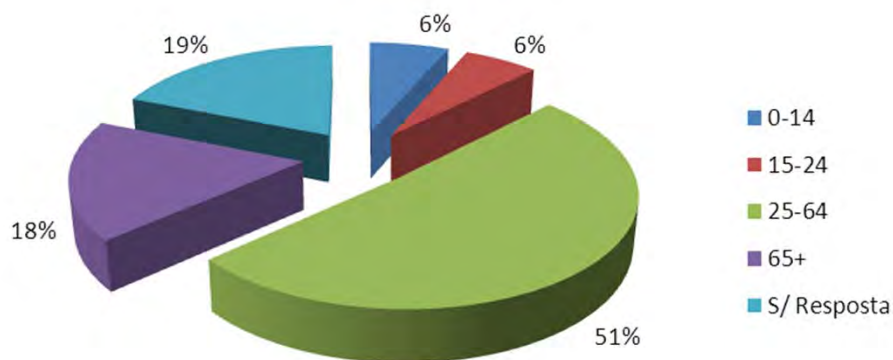
# CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS INQUIRIDOS

UNIVERSO = 1739 INQUÉRITOS

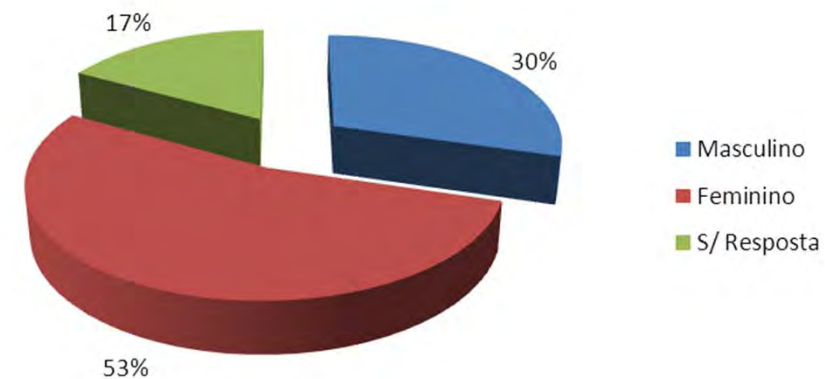
Grau de Instrução (%) - novembro 2016



Idade (%) - Urgência Geral - novembro 2016



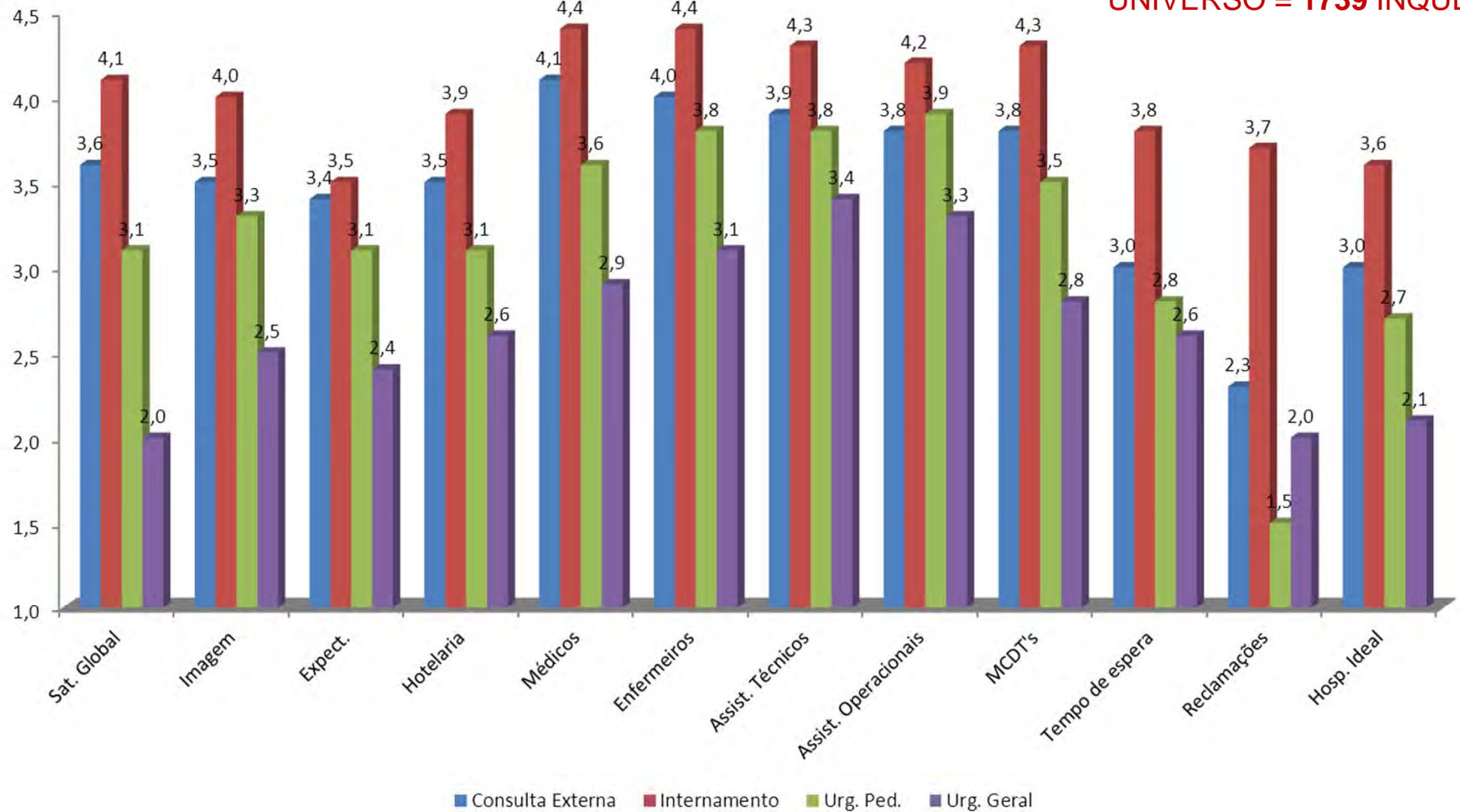
Género (%) - novembro 2016



# RESULTADOS GERAIS DA AVALIAÇÃO

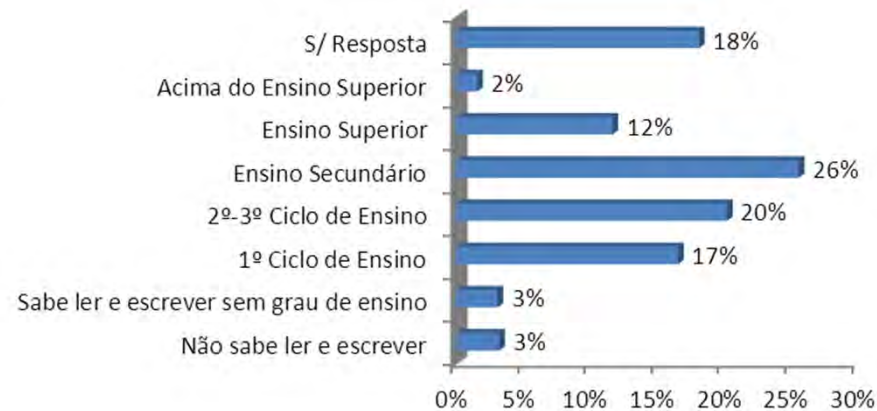
Comparação dos resultados por valência - novembro 2016

UNIVERSO = 1739 INQUÉRITOS

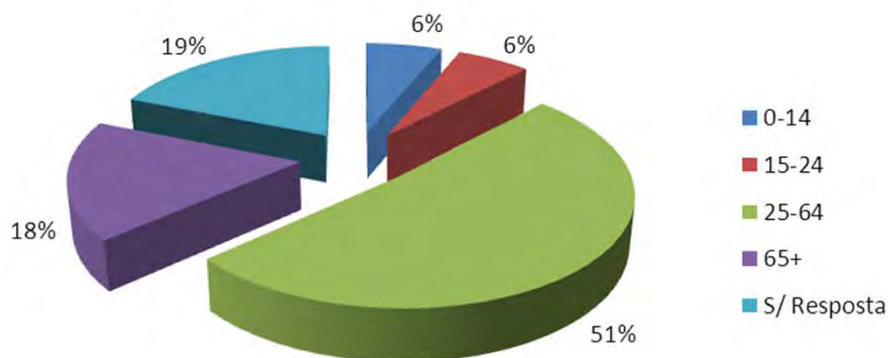


**UNIVERSO = 1588 INQUÉRITOS**

**Grau de Instrução (%) - Consulta Externa - novembro 2016**



**Idade (%) - Consulta Externa - novembro 2016**



**Género (%) - Consulta Externa - novembro 2016**

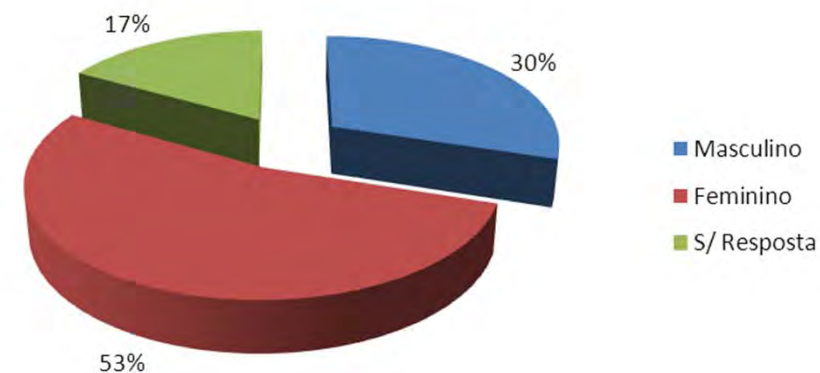
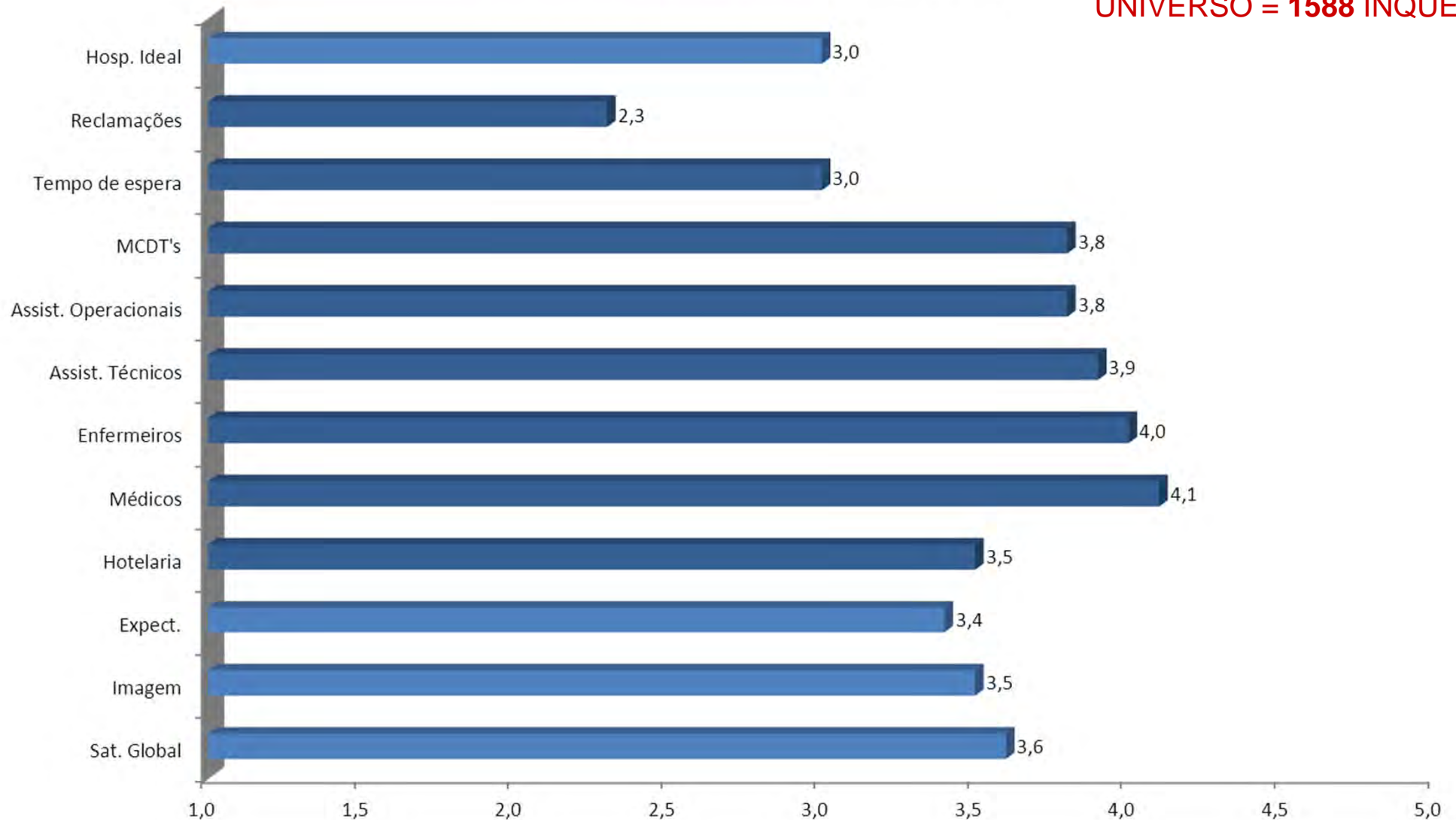


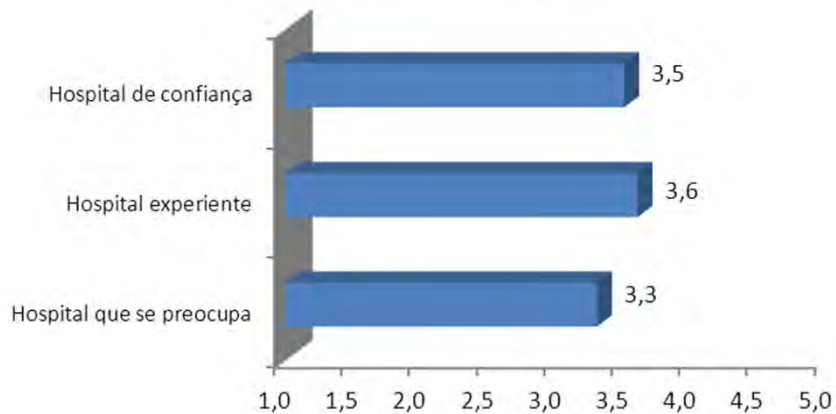


Gráfico Síntese - Consulta Externa - novembro 2016

**UNIVERSO = 1588 INQUÉRITOS**



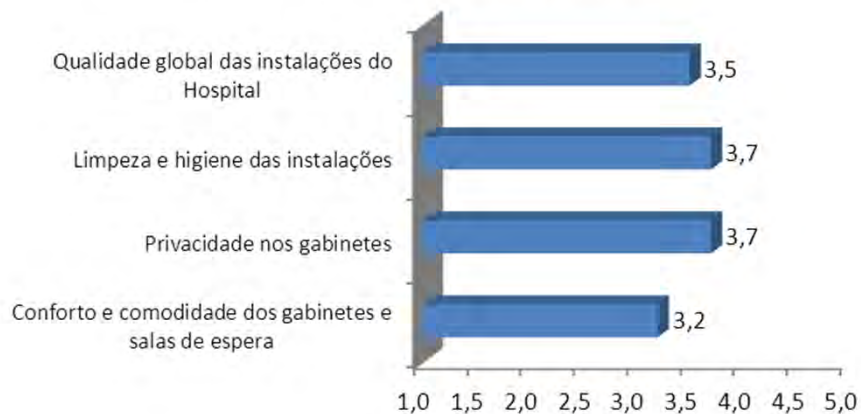
**Valores médios dos indicadores de Imagem - Consulta Externa - novembro 2016**



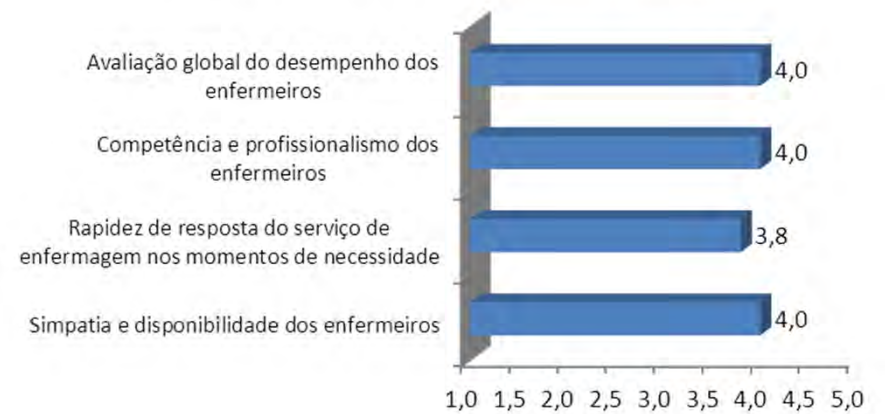
**Valores médios dos indicadores do Médicos - Consulta Externa - novembro 2016**



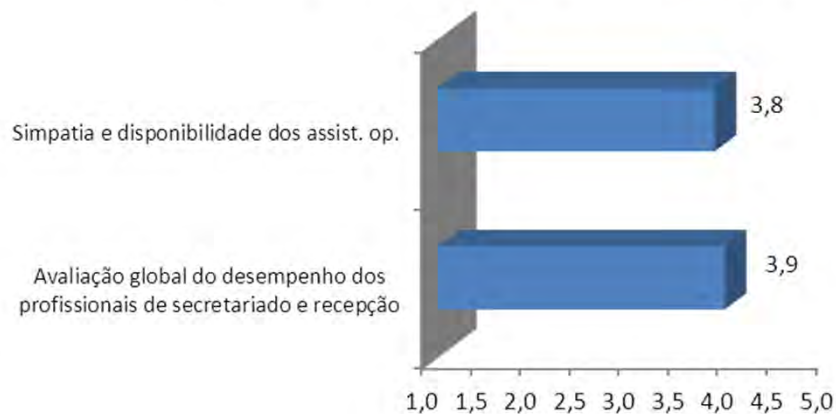
**Valores médios dos indicadores de Hotelaria - Consulta Externa - novembro 2016**



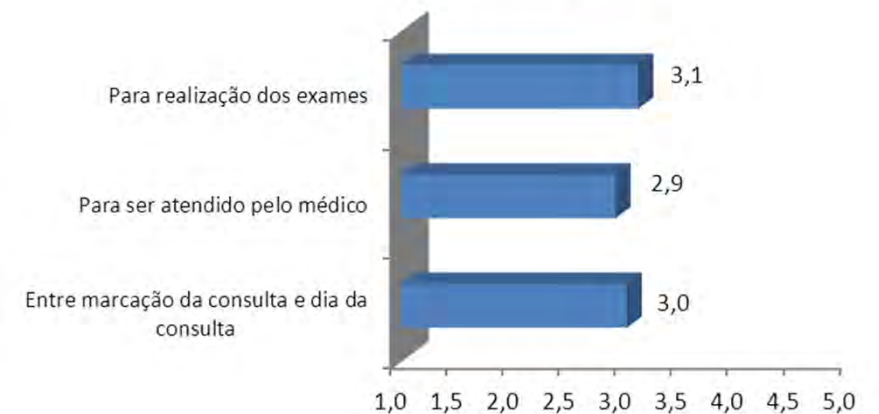
**Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Consulta Externa - novembro 2016**



**Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Consulta Externa - novembro 2016**



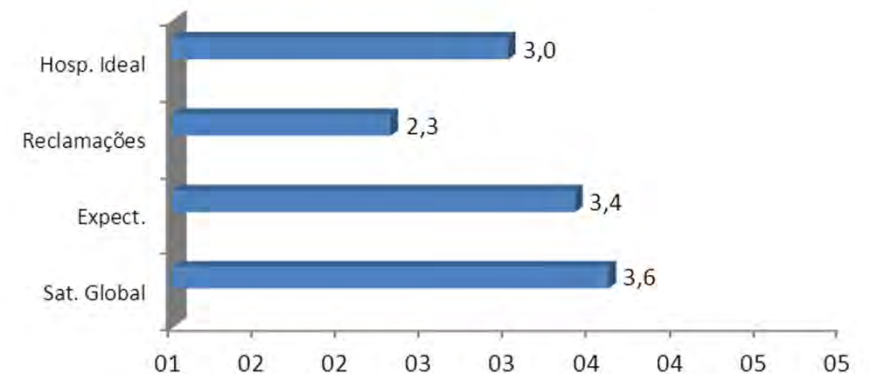
**Valores médios de Tempo de Espera - Consulta Externa - novembro 2016**



**Valores médios dos indicadores dos MCDT's - Consulta Externa - novembro 2016**



**Valores médios dos indicadores de Satisfação Global. Expectativas, Reclamações e Hospital Ideal - Consulta Externa - novembro 2016**



UNIVERSO = 1588 INQUÉRITOS

Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	67	4%
2 - Insatisfeito	101	7%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	523	34%
4 - Satisfeito	507	33%
5 - Muito Satisfeito	320	21%
Total	1518	100%

Reclamações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Mal Resolvida	118	38%
2 - Mal Resolvida	71	23%
3 - Nem Mal Resolvida nem Bem Resolvida	66	21%
4 - Bem Resolvida	26	8%
5 - Muito Bem Resolvida	32	10%
Total	313	100%

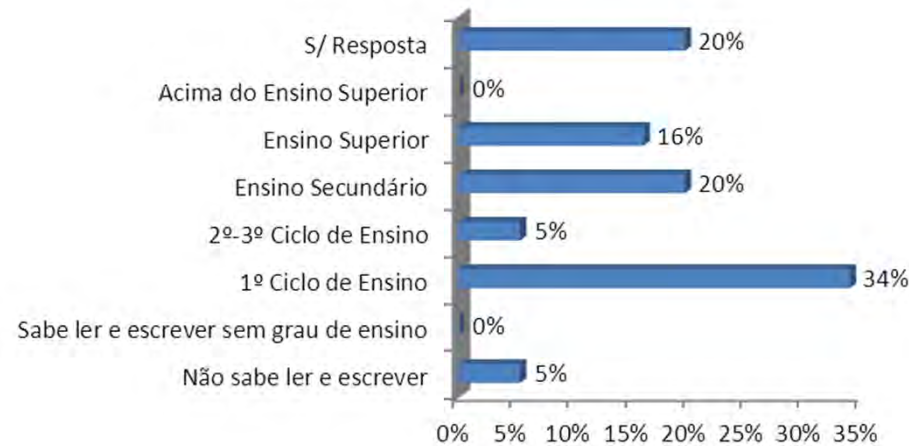
% de utentes que reclamaram = 19,7%

Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	66	4%
2 - Baixas	160	10%
3 - Nem Baixas nem Altas	631	41%
4 - Altas	525	34%
5 - Muito Altas	143	9%
Total	1525	100%

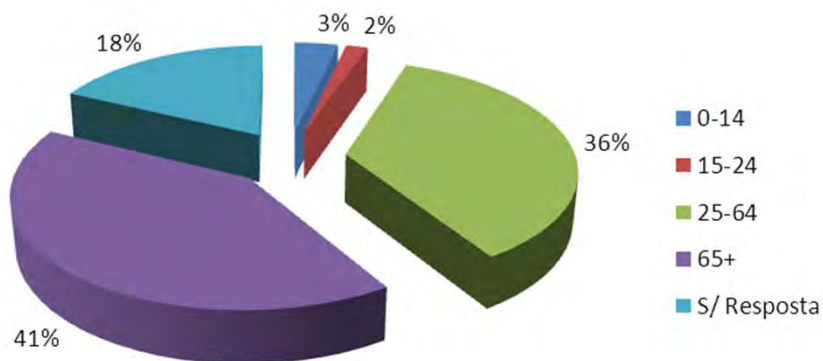
Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	152	10%
2 - Longe do Ideal	247	17%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	642	44%
4 - Perto do Ideal	294	20%
5 - Muito Perto do Ideal	132	9%
Total	1467	100%

**UNIVERSO = 56 INQUÉRITOS**

**Grau de Instrução (%) - Internamento - novembro 2016**



**Idade (%) - Internamento - novembro 2016**



**Género (%) - Internamento - novembro 2016**

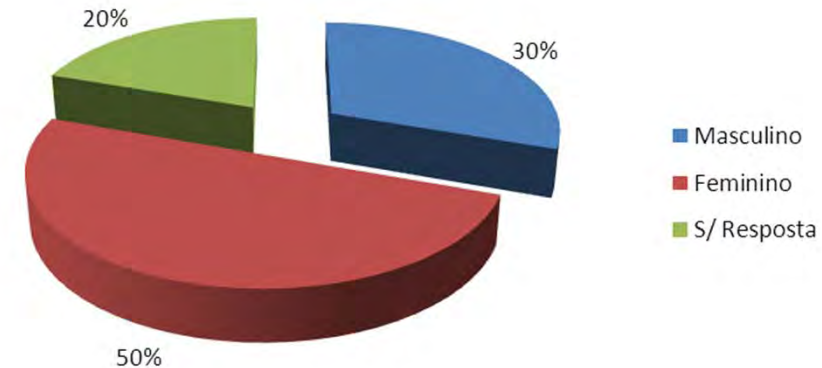
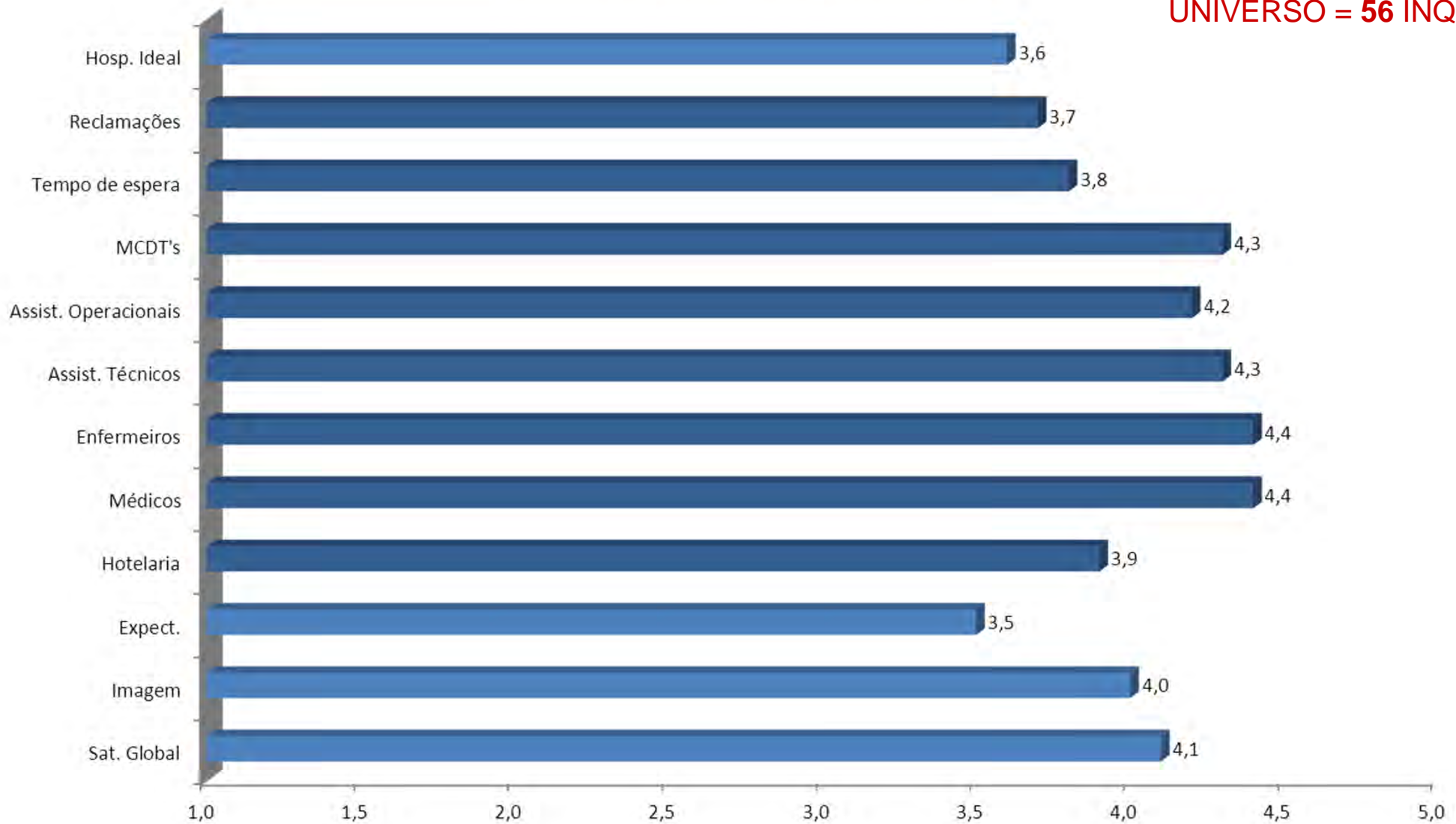
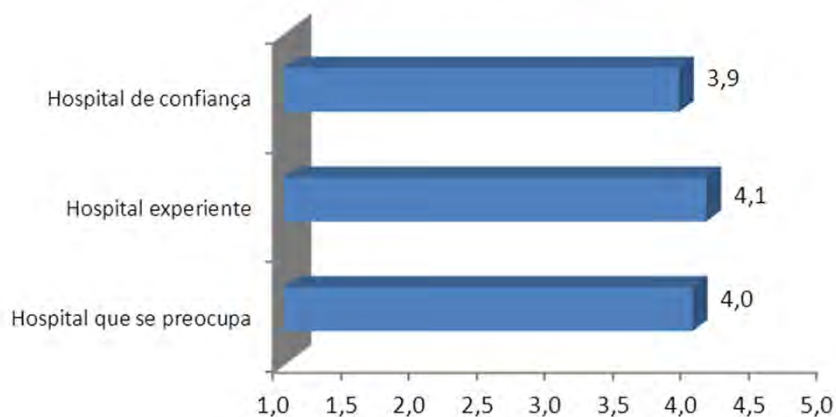


Gráfico Síntese - Internamento - novembro 2016

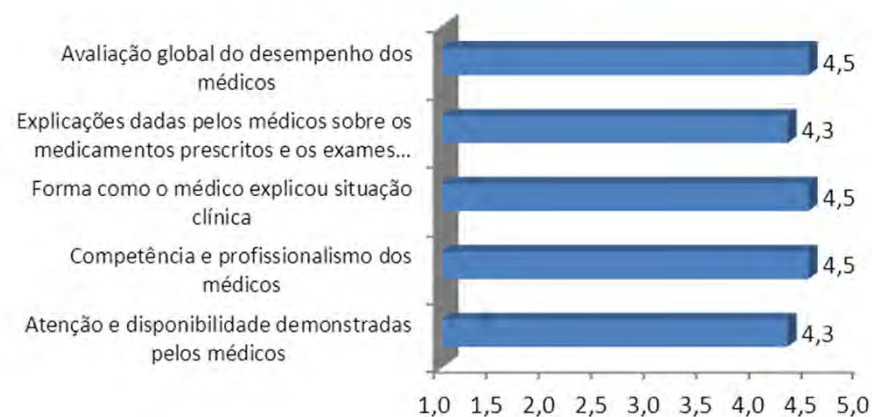
UNIVERSO = 56 INQUÉRITOS



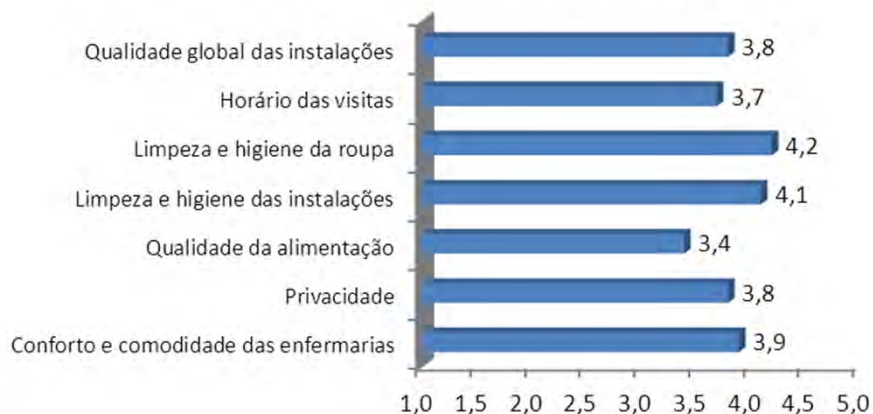
**Valores médios dos indicadores de Imagem - Internamento - novembro 2016**



**Valores médios dos indicadores do Médicos - Internamento - novembro 2016**



**Valores médios dos indicadores de Hotelaria e Alimentação - Internamento - novembro 2016**



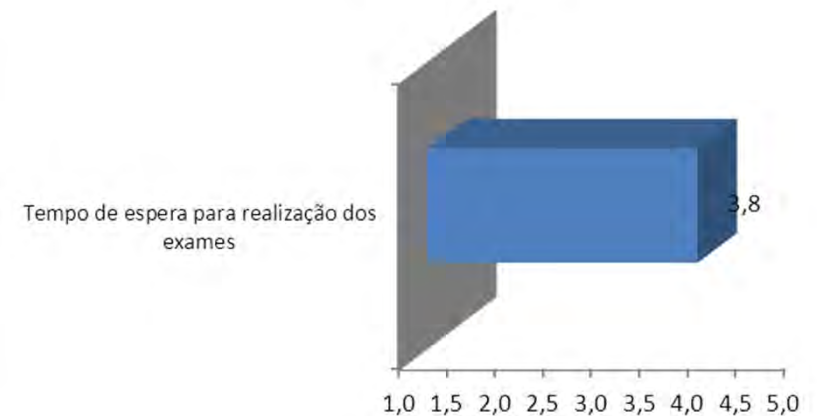
**Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Internamento - novembro 2016**



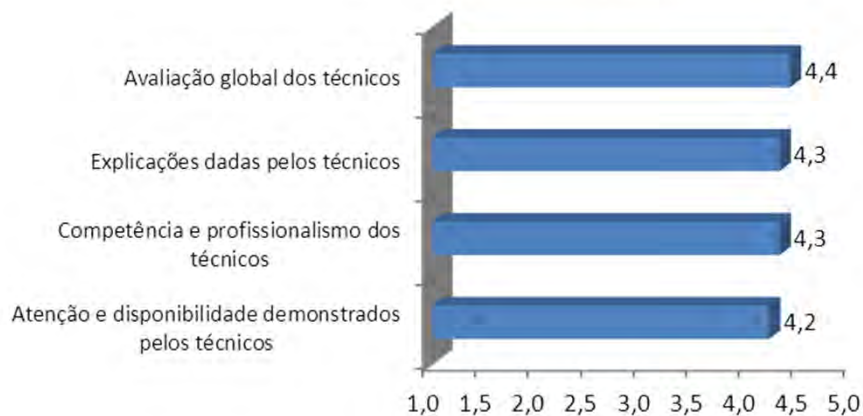
**Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Internamento - novembro 2016**



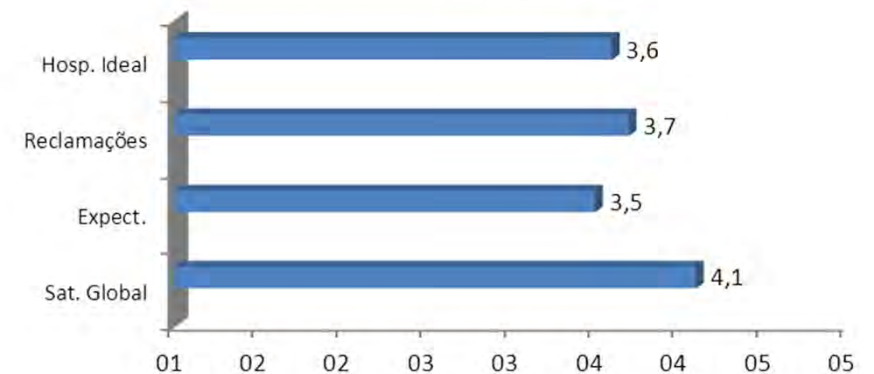
**Valores médios de Tempo de Espera - Internamento - novembro 2016**



**Valores médios dos indicadores dos MCDT's - Internamento - novembro 2016**



**Valores médios dos indicadores de Satisfação Global. Expectativas, Reclamações e Hospital Ideal - Internamento - novembro 2016**





UNIVERSO = 56 INQUÉRITOS

Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	1	2%
2 - Insatisfeito	1	2%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	11	20%
4 - Satisfeito	23	41%
5 - Muito Satisfeito	20	36%
Total	56	100%

Reclamações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Mal Resolvida	1	11%
2 - Mal Resolvida	2	22%
3 - Nem Mal Resolvida nem Bem Resolvida	1	11%
4 - Bem Resolvida	0	0%
5 - Muito Bem Resolvida	5	56%
Total	9	100%

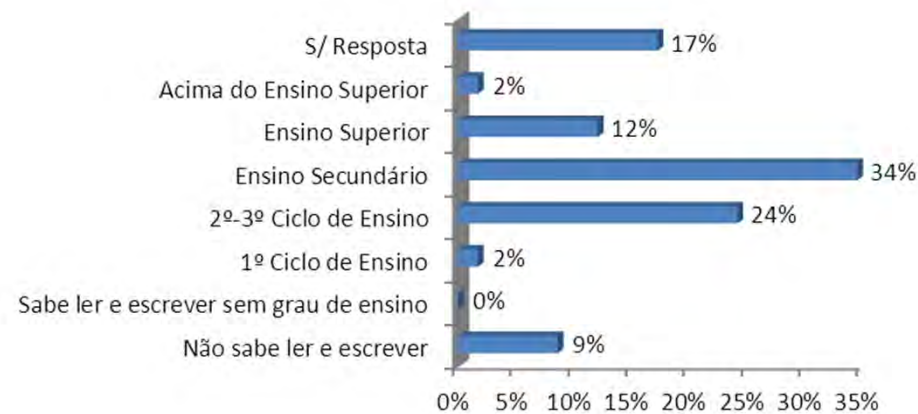
% de utentes que reclamaram = 16,1%

Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	3	6%
2 - Baixas	4	8%
3 - Nem Baixas nem Altas	17	32%
4 - Altas	21	40%
5 - Muito Altas	8	15%
Total	53	100%

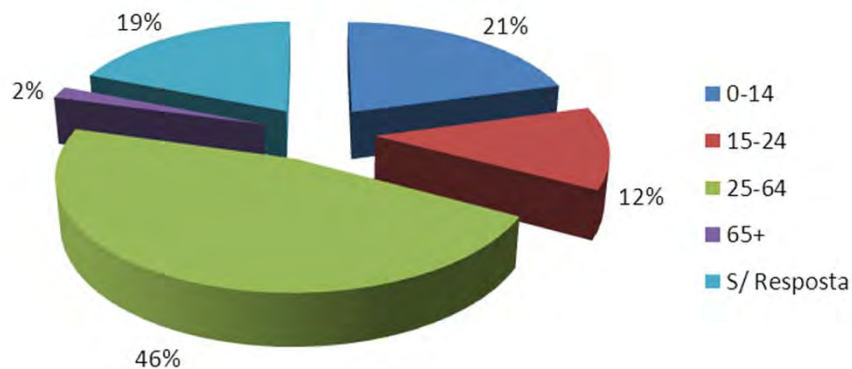
Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	3	6%
2 - Longe do Ideal	4	8%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	16	32%
4 - Perto do Ideal	16	32%
5 - Muito Perto do Ideal	11	22%
Total	50	100%

**UNIVERSO = 58 INQUÉRITOS**

**Grau de Instrução (%) - Urgência Pediátrica - novembro 2016**



**Idade (%) - Urgência Pediátrica - novembro 2016**



**Género (%) - Urgência Pediátrica - novembro 2016**

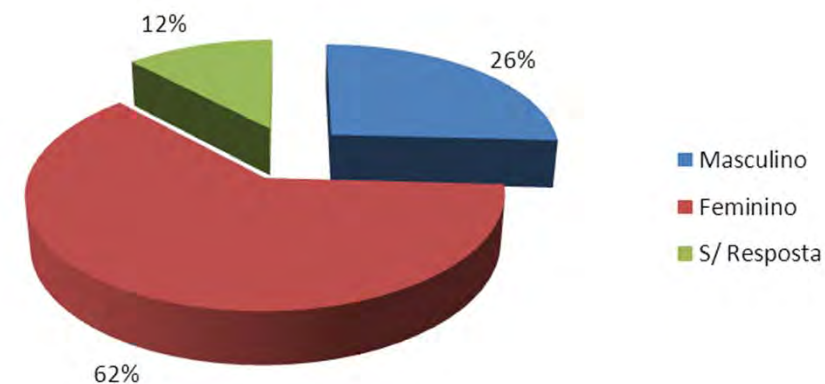
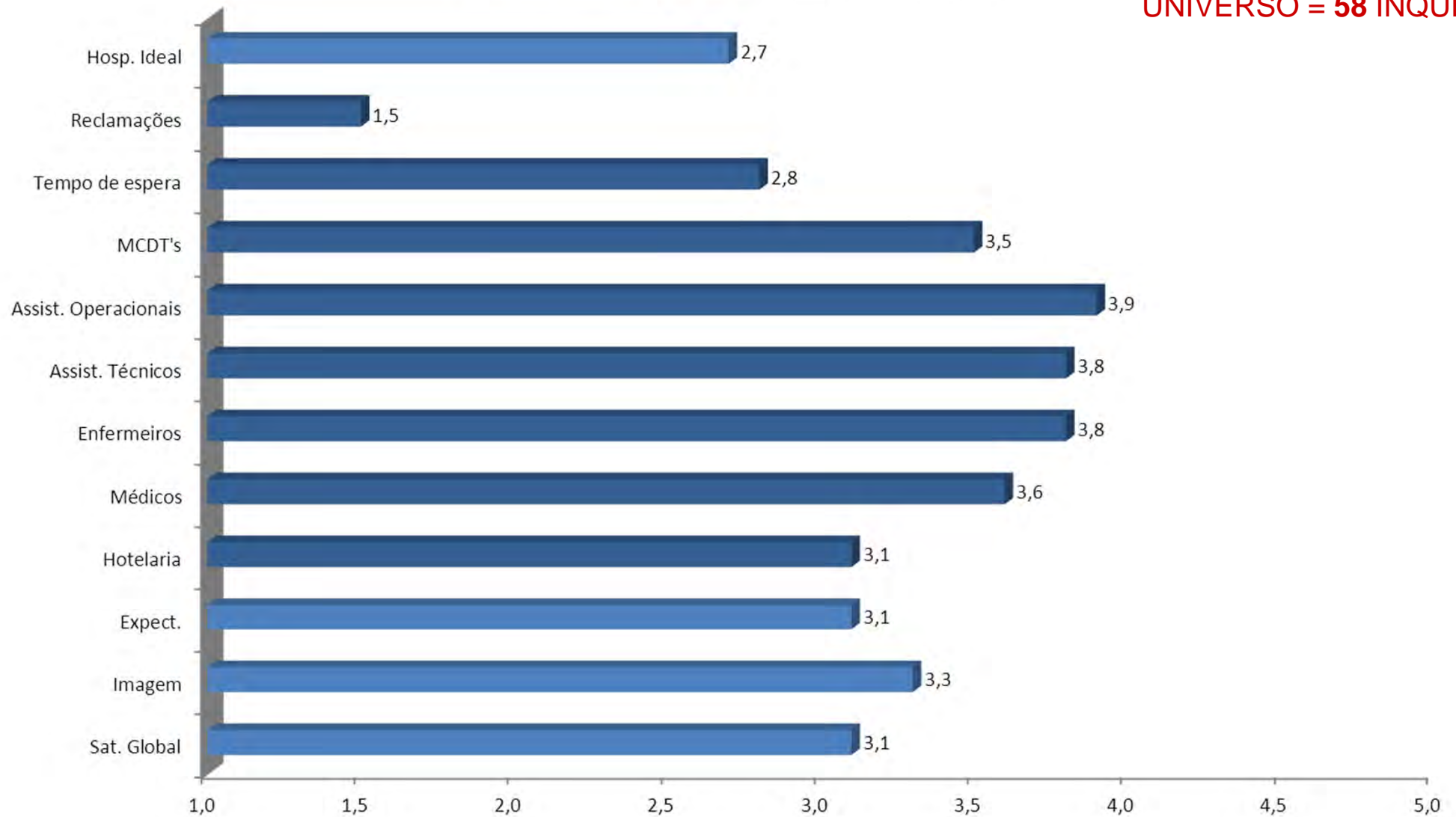
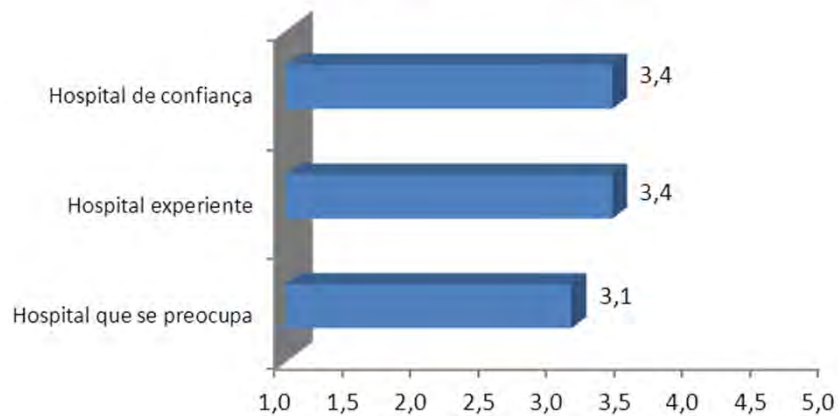


Gráfico Síntese - Urgência Pediátrica - novembro 2016

UNIVERSO = 58 INQUÉRITOS



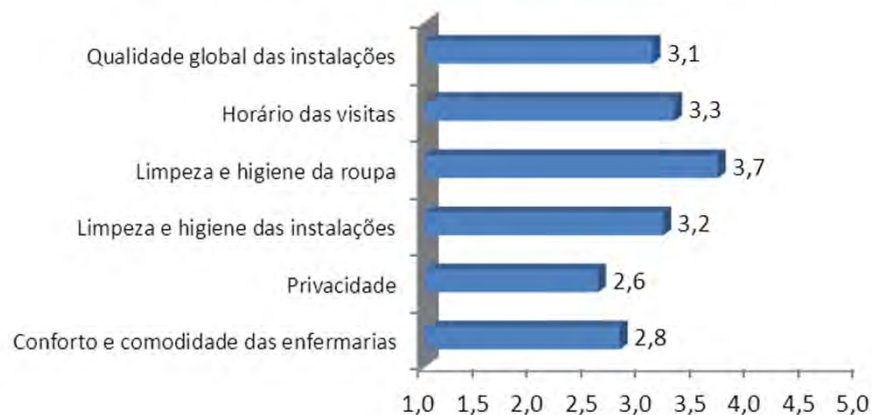
**Valores médios dos indicadores de Imagem - Urg. Pediátrica - novembro 2016**



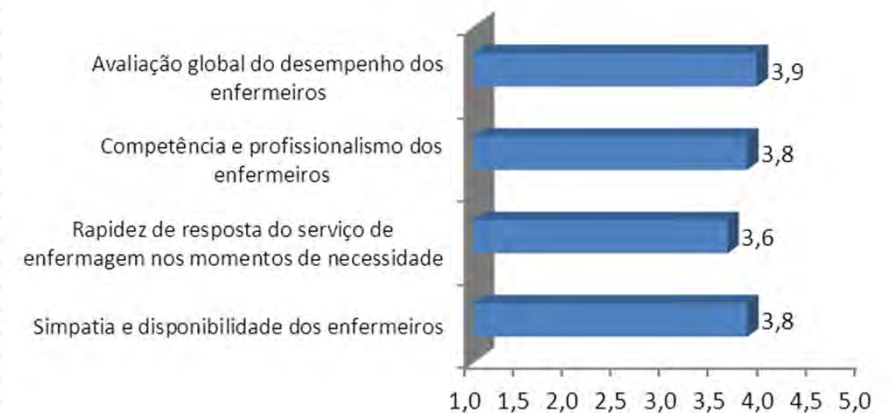
**Valores médios dos indicadores do Médicos - Urg. Pediátrica - novembro 2016**



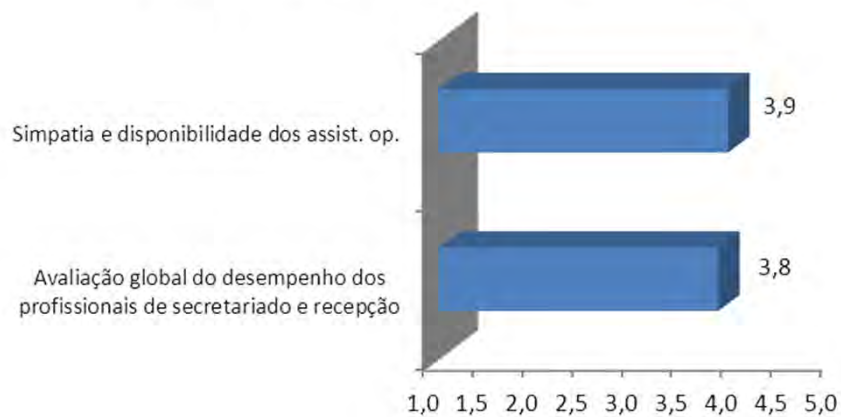
**Valores médios dos indicadores de Hotelaria e Alimentação - Urg. Pediátrica - novembro 2016**



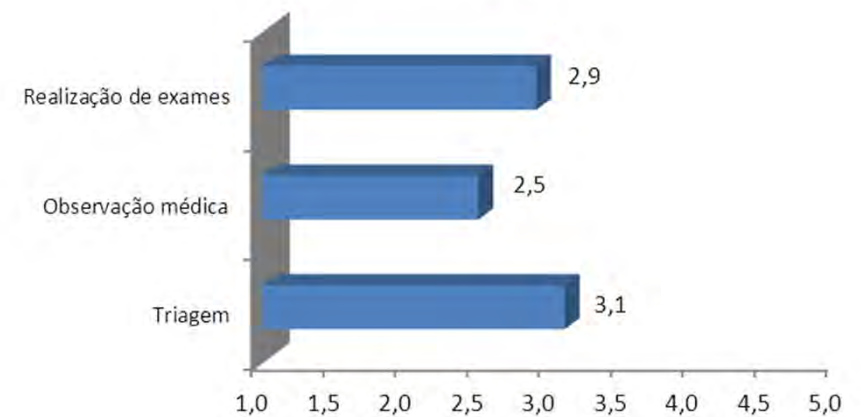
**Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Urg. Pediátrica - novembro 2016**



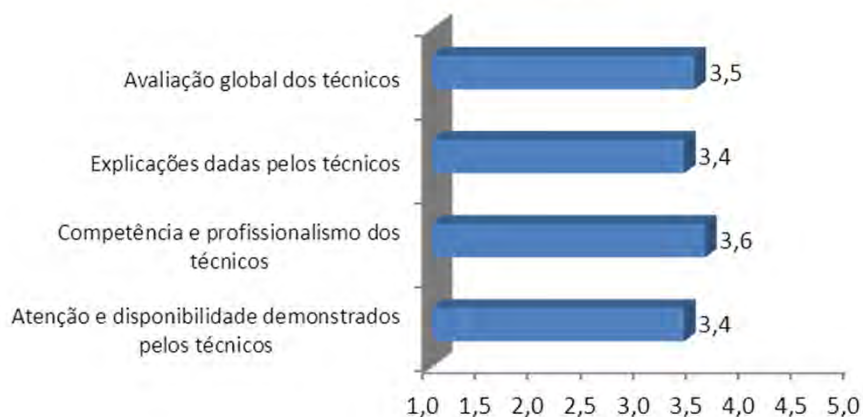
**Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Urg. Pediátrica - novembro 2016**



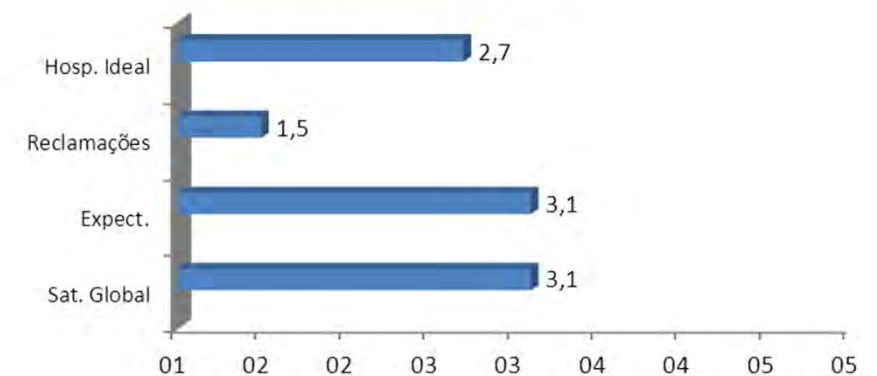
**Valores médios de Tempo de Espera - Urg. Pediátrica - novembro 2016**



**Valores médios dos indicadores dos MCDT's - Urg. Pediátrica - novembro 2016**



**Valores médios dos indicadores de Satisfação Global. Expectativas, Reclamações e Hospital Ideal - Urg. Pediátrica - novembro 2016**



UNIVERSO = 58 INQUÉRITOS

Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	3	5%
2 - Insatisfeito	9	16%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	29	51%
4 - Satisfeito	14	25%
5 - Muito Satisfeito	2	4%
Total	57	100%

Reclamações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Mal Resolvida	7	64%
2 - Mal Resolvida	2	18%
3 - Nem Mal Resolvida nem Bem Resolvida	2	18%
4 - Bem Resolvida	0	0%
5 - Muito Bem Resolvida	0	0%
Total	11	100%

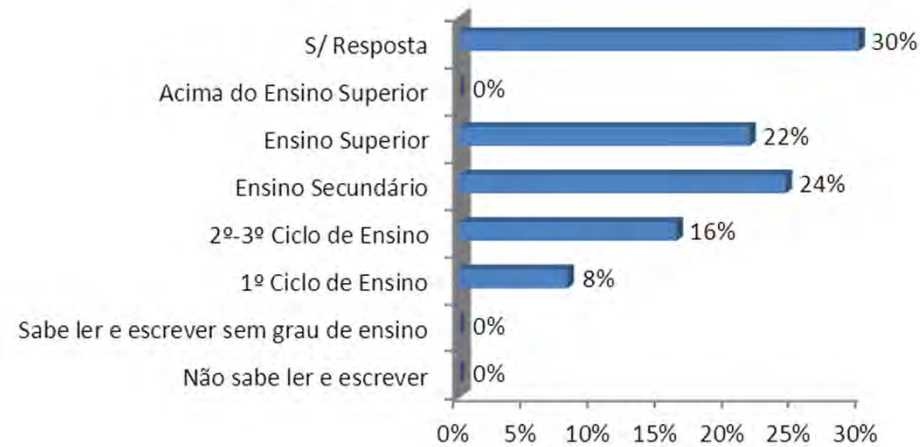
% de utentes que reclamaram = 19,0%

Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	3	5%
2 - Baixas	6	10%
3 - Nem Baixas nem Altas	36	62%
4 - Altas	11	19%
5 - Muito Altas	2	3%
Total	58	100%

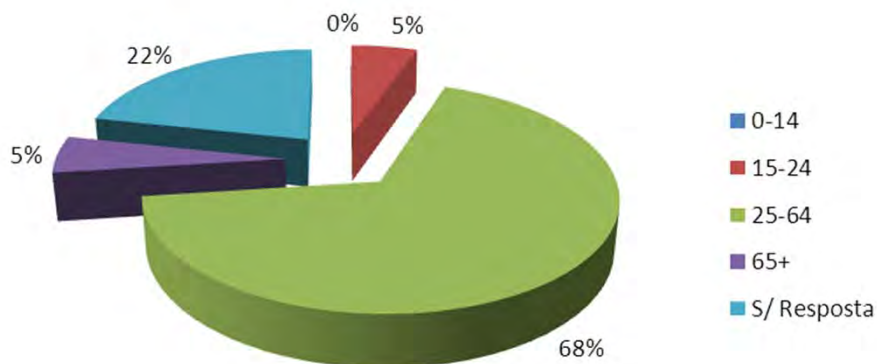
Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	5	10%
2 - Longe do Ideal	14	29%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	23	47%
4 - Perto do Ideal	6	12%
5 - Muito Perto do Ideal	1	2%
Total	49	100%

**UNIVERSO = 37 INQUÉRITOS**

**Grau de Instrução (%) - Urgência Geral - novembro 2016**



**Idade (%) - Urgência Geral - novembro 2016**



**Género (%) - Urgência Geral - novembro 2016**

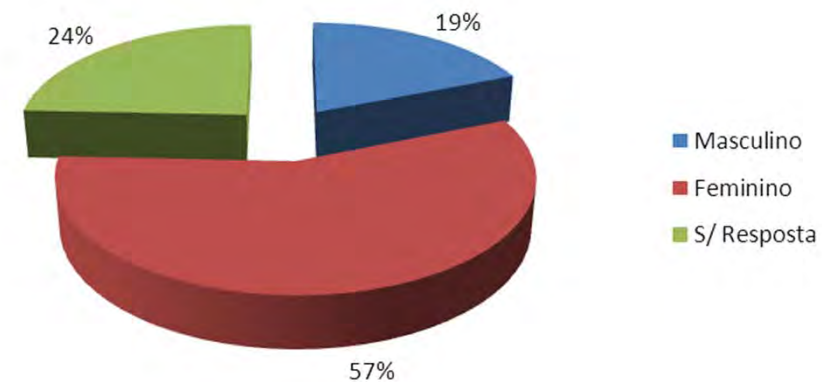
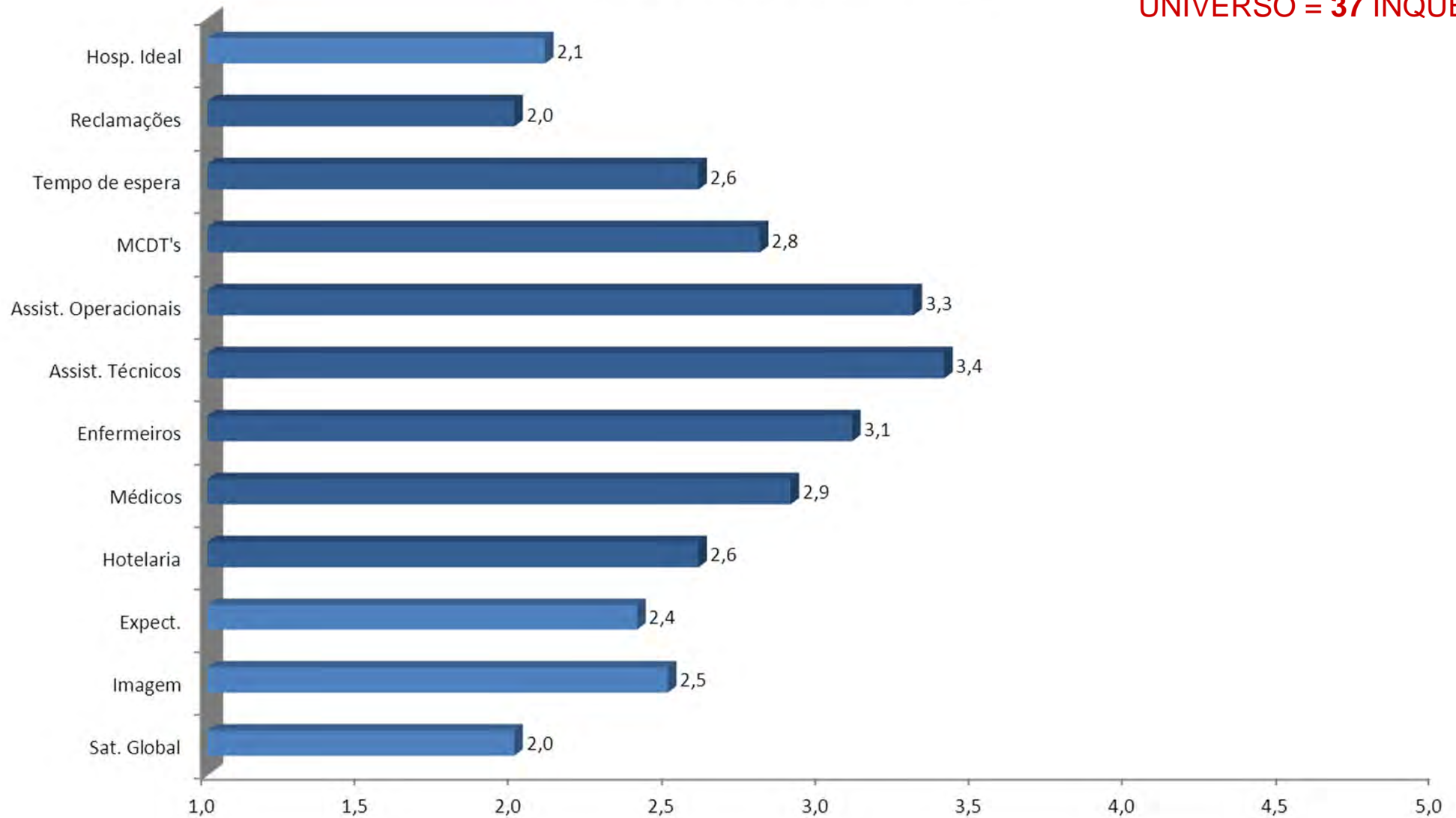


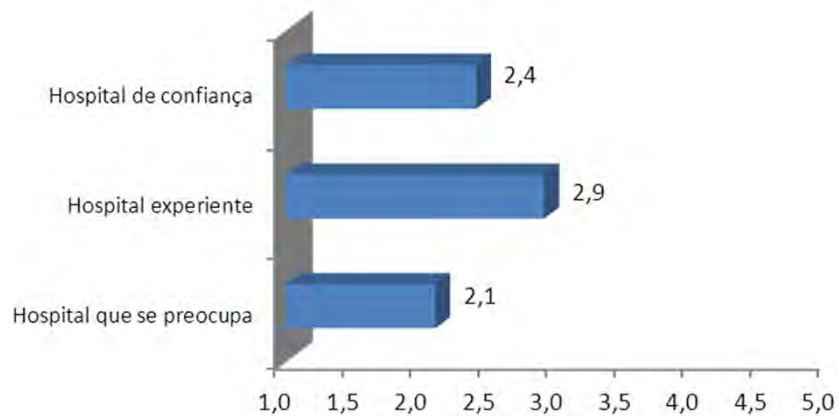
Gráfico Síntese - Urgência Geral - novembro 2016

UNIVERSO = 37 INQUÉRITOS





**Valores médios dos indicadores de Imagem - Urg. Geral - novembro 2016**



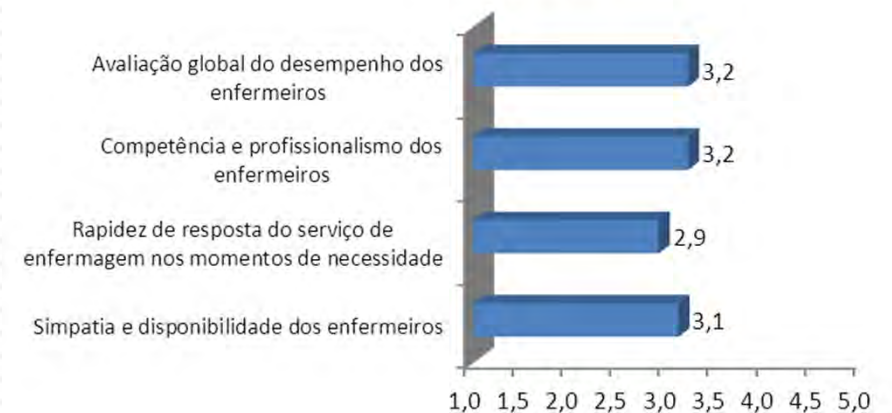
**Valores médios dos indicadores do Médicos - Urg. Geral - novembro 2016**



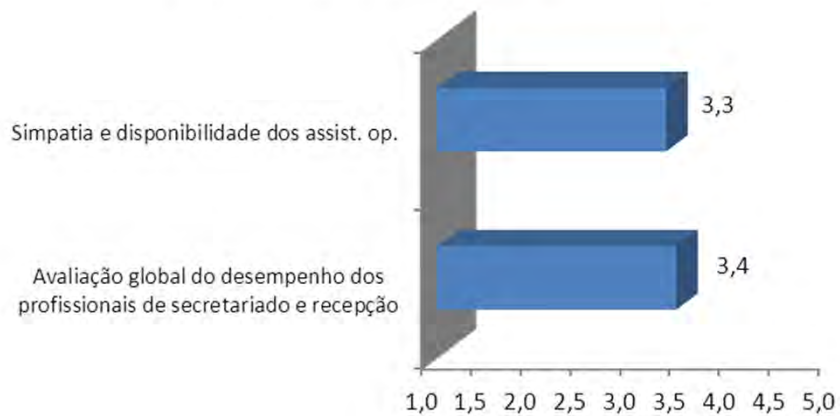
**Valores médios dos indicadores de Hotelaria e Alimentação - Urg. Geral - novembro 2016**



**Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Urg. Geral - novembro 2016**



**Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Urg. Geral - novembro 2016**



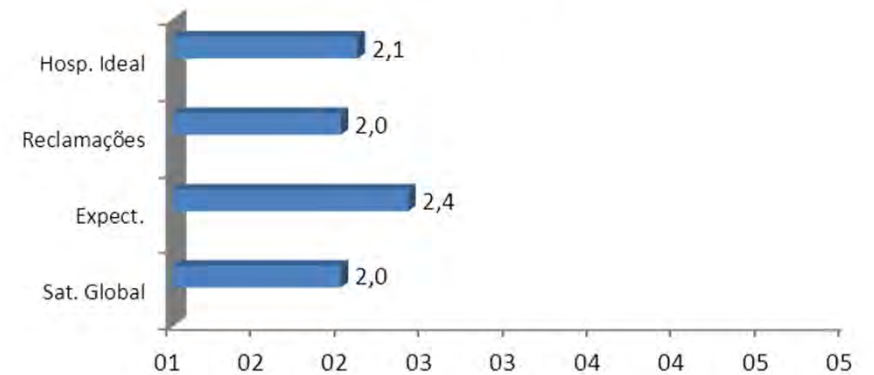
**Valores médios de Tempo de Espera - Urg. Geral - novembro 2016**



**Valores médios dos indicadores dos MCDT's - Urg. Geral - novembro 2016**



**Valores médios dos indicadores de Satisfação Global. Expectativas, Reclamações e Hospital Ideal - Urg. Geral - novembro 2016**



UNIVERSO = 37 INQUÉRITOS

Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	20	54%
2 - Insatisfeito	6	16%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	5	14%
4 - Satisfeito	4	11%
5 - Muito Satisfeito	2	5%
Total	37	100%

Reclamações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Mal Resolvida	7	54%
2 - Mal Resolvida	2	15%
3 - Nem Mal Resolvida nem Bem Resolvida	2	15%
4 - Bem Resolvida	1	8%
5 - Muito Bem Resolvida	1	8%
Total	13	100%

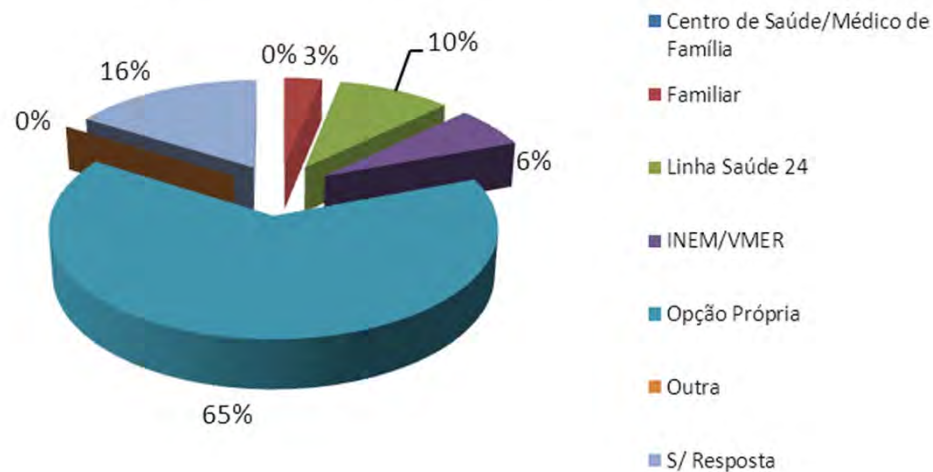
% de utentes que reclamaram = 35,1%

Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	12	35%
2 – Baixas	8	24%
3 - Nem Baixas nem Altas	7	21%
4 – Altas	4	12%
5 - Muito Altas	3	9%
Total	34	100%

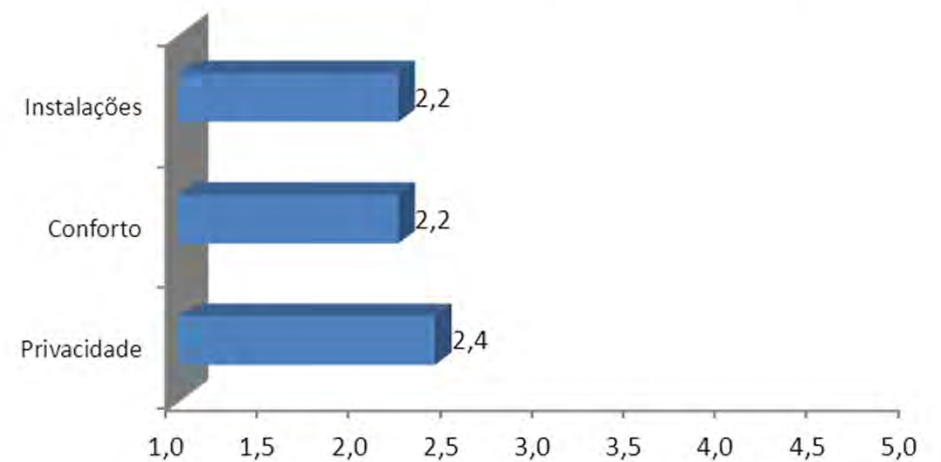
Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	18	53%
2 - Longe do Ideal	4	12%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	6	18%
4 - Perto do Ideal	4	12%
5 - Muito Perto do Ideal	2	6%

UNIVERSO = 37 INQUÉRITOS

Vinda à Urgência (%) - Urgência Geral - novembro 2016

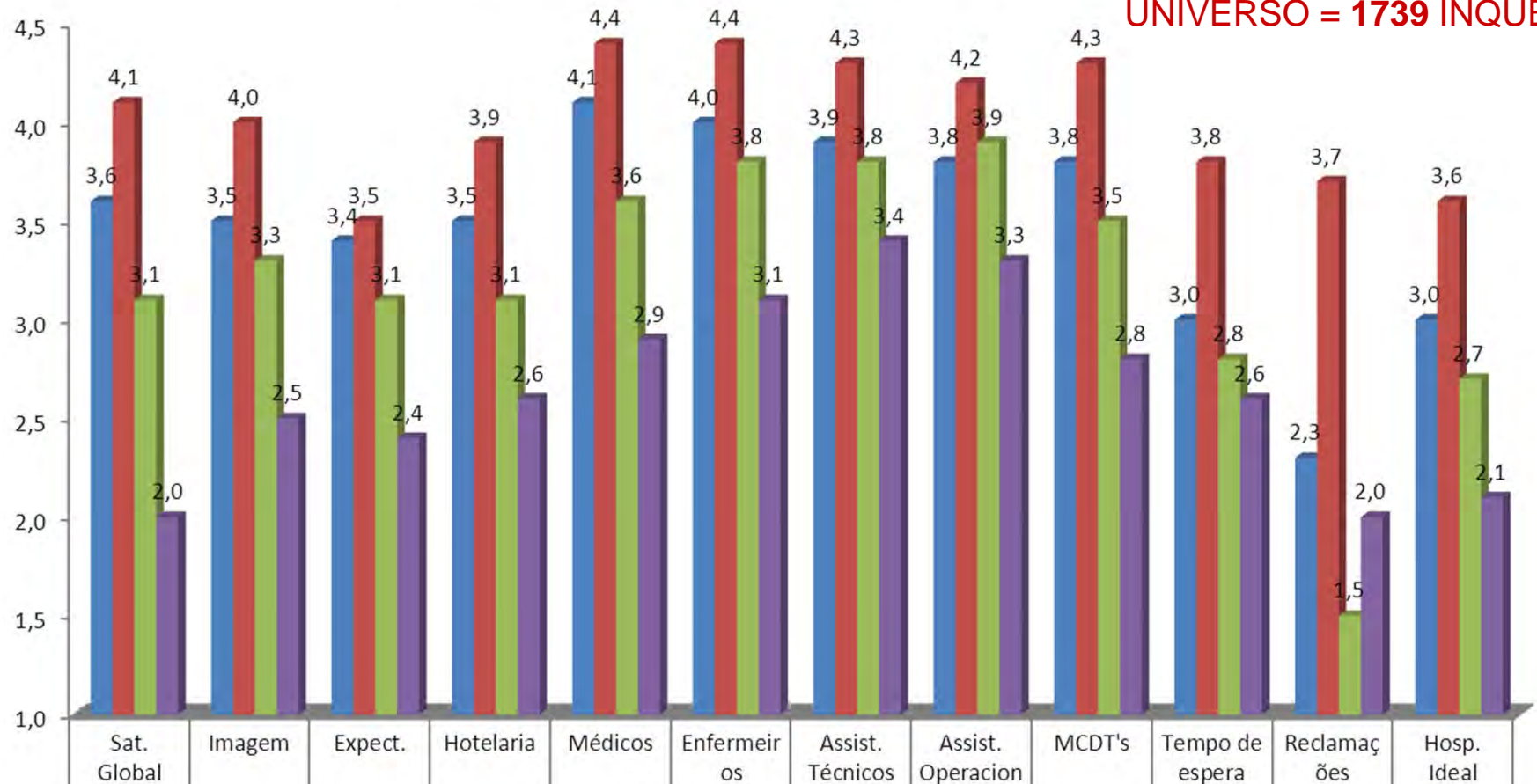


Valores médios dos indicadores de Triagem de Manchester - Urg. Geral - novembro 2016



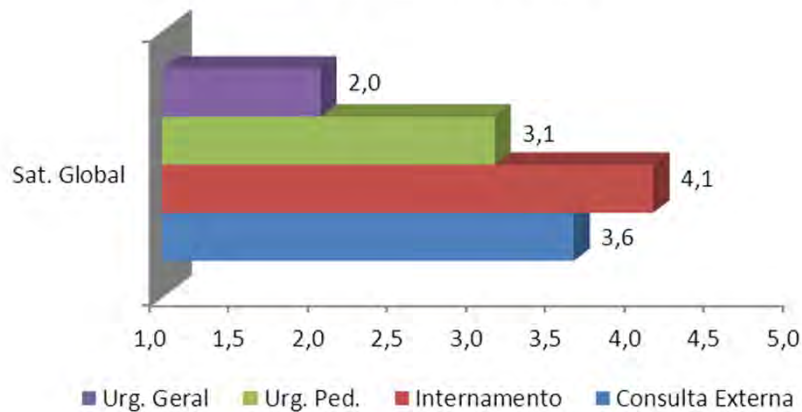
Comparação dos resultados por valência - novembro 2016

**UNIVERSO = 1739 INQUÉRITOS**

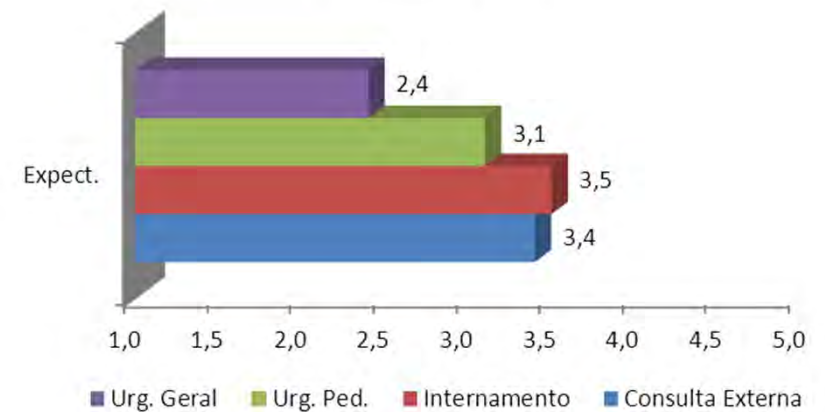


	Sat. Global	Imagem	Expect.	Hotelaria	Médicos	Enfermeiros	Assist. Técnicos	Assist. Operacionais	MCDT's	Tempo de espera	Reclamações	Hosp. Ideal
■ Consulta Externa	3,6	3,5	3,4	3,5	4,1	4,0	3,9	3,8	3,8	3,0	2,3	3,0
■ Internamento	4,1	4,0	3,5	3,9	4,4	4,4	4,3	4,2	4,3	3,8	3,7	3,6
■ Urg. Ped.	3,1	3,3	3,1	3,1	3,6	3,8	3,8	3,9	3,5	2,8	1,5	2,7
■ Urg. Geral	2,0	2,5	2,4	2,6	2,9	3,1	3,4	3,3	2,8	2,6	2,0	2,1

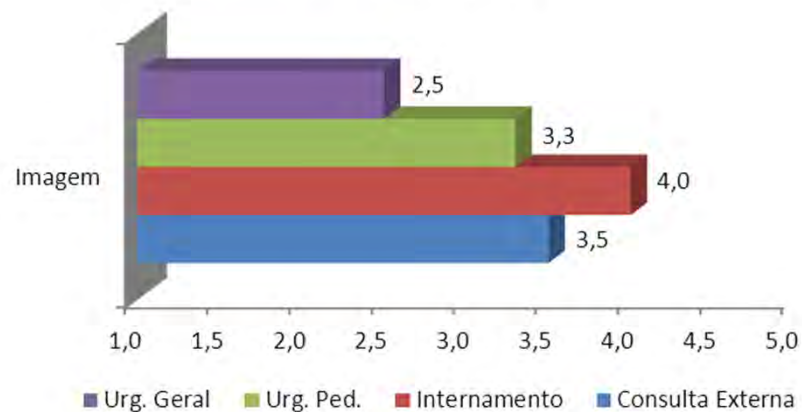
Comparação dos resultados por valência - Satisfação Global - novembro 2016



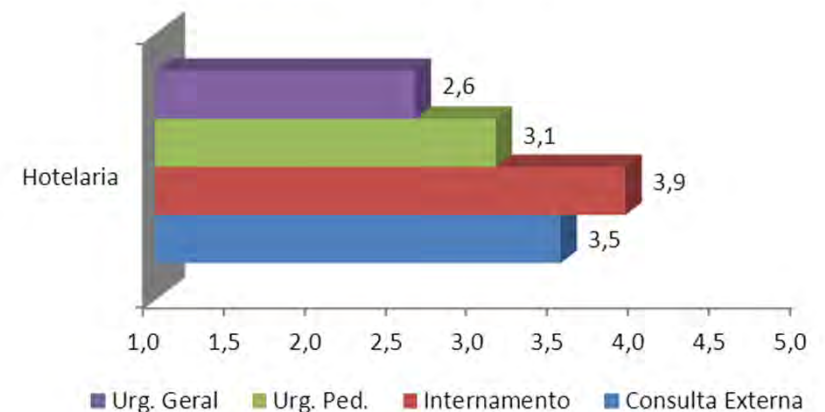
Comparação dos resultados por valência - Expetativas - novembro 2016



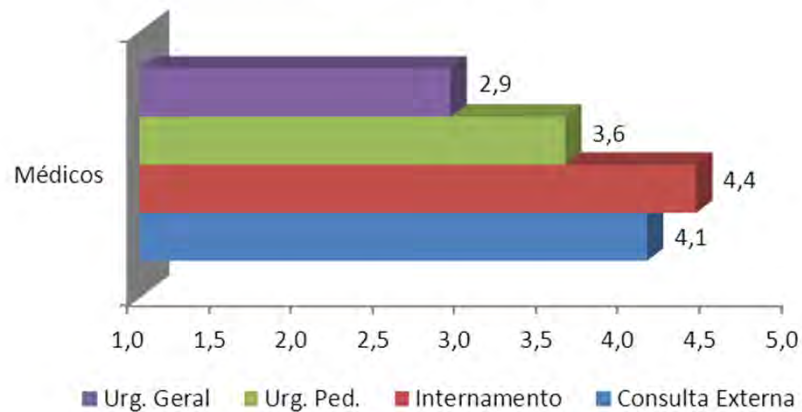
Comparação dos resultados por valência - Imagem - novembro 2016



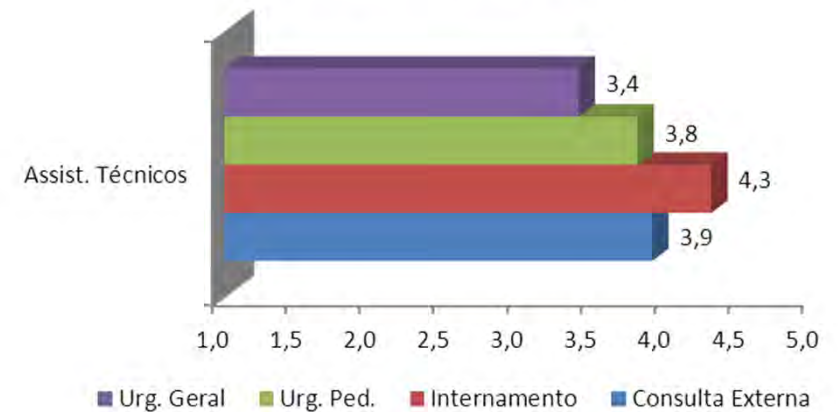
Comparação dos resultados por valência - Hotelaria - novembro 2016



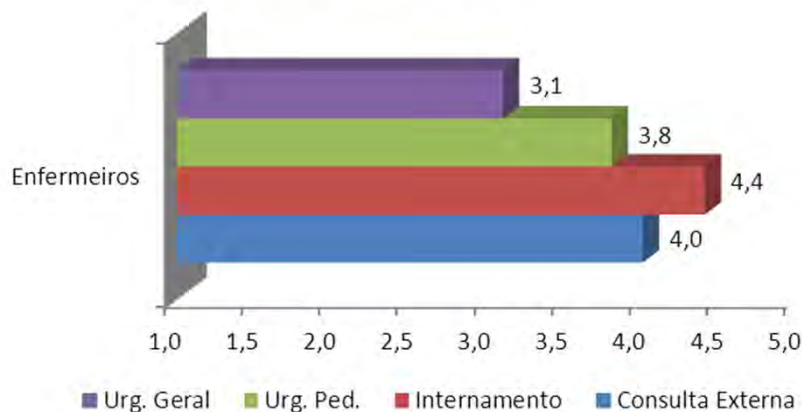
Comparação dos resultados por valência - Médicos - novembro 2016



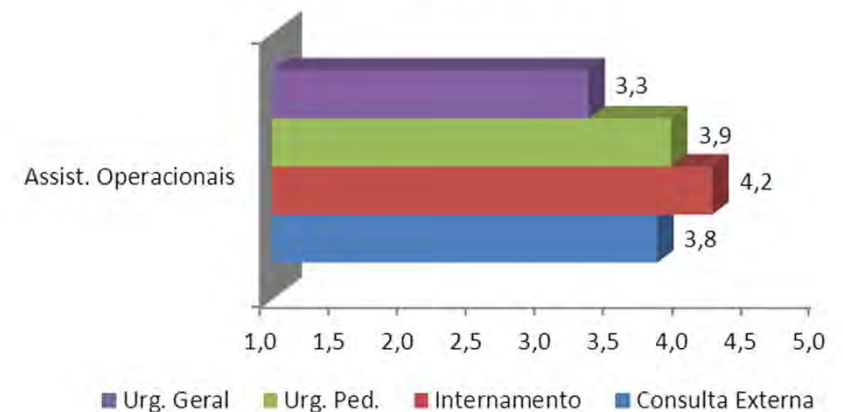
Comparação dos resultados por valência - Assistentes Técnicos - novembro 2016



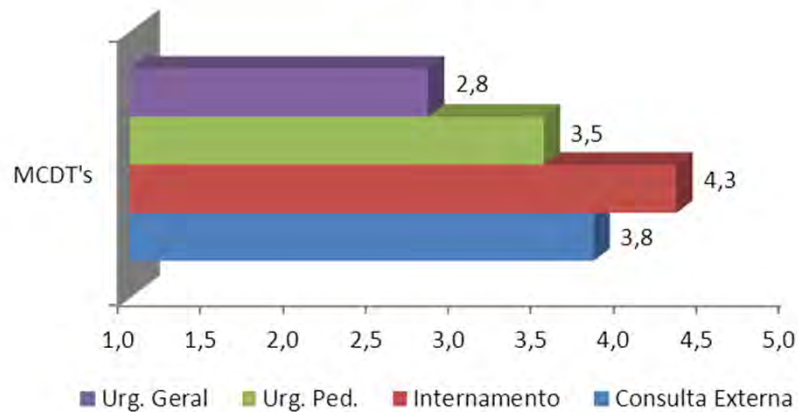
Comparação dos resultados por valência - Enfermeiros - novembro 2016



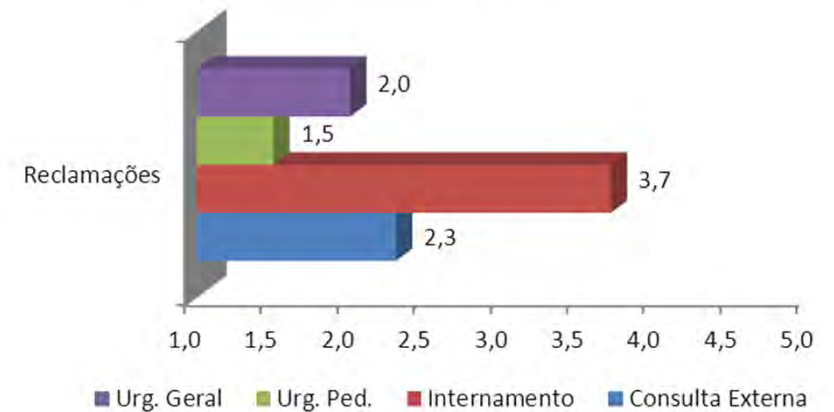
Comparação dos resultados por valência - Assistentes Operacionais - novembro 2016



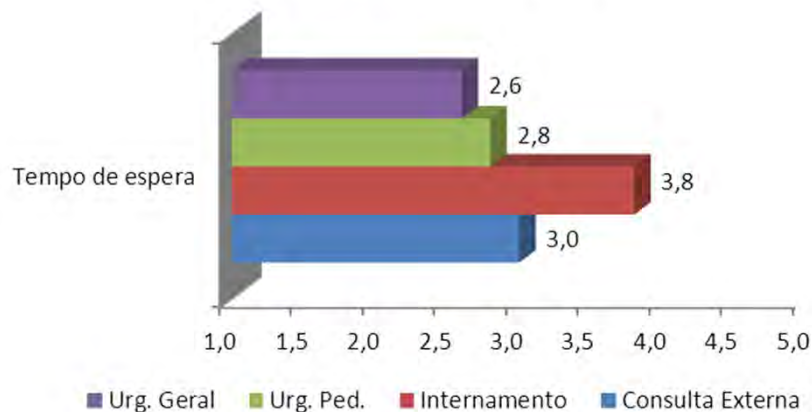
Comparação dos resultados por valência - MCDTs - novembro 2016



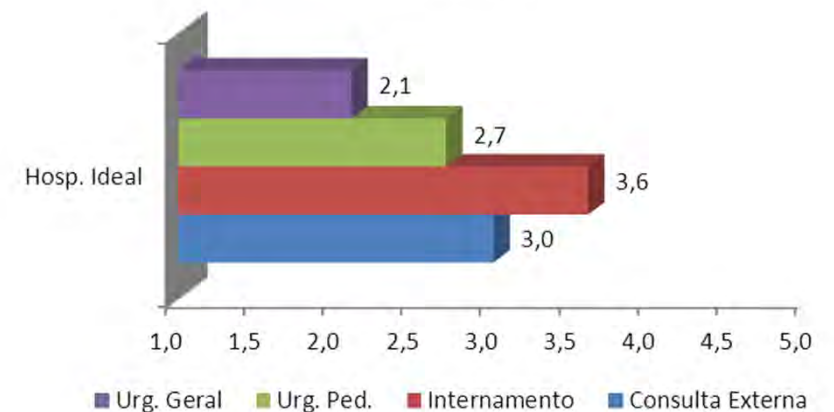
Comparação dos resultados por valência - Reclamações - novembro 2016



Comparação dos resultados por valência - Tempo de Espera - novembro 2016

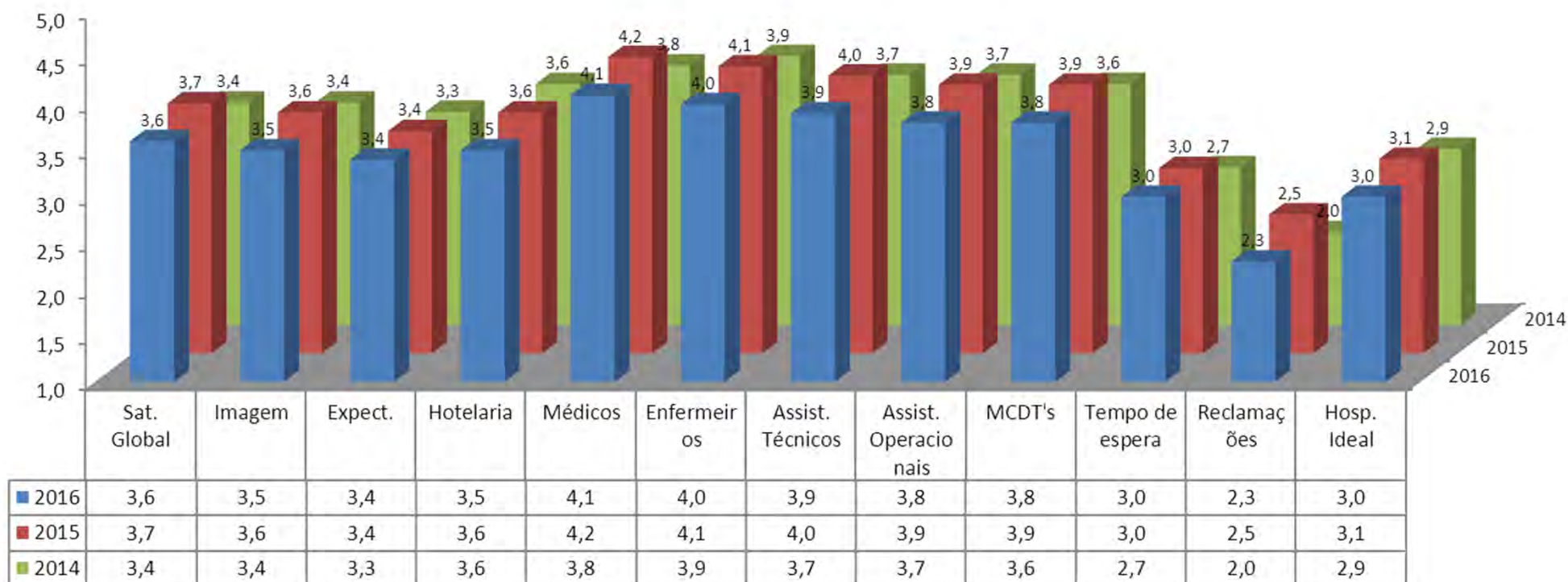


Comparação dos resultados por valência - Hospita Ideal - novembro 2016

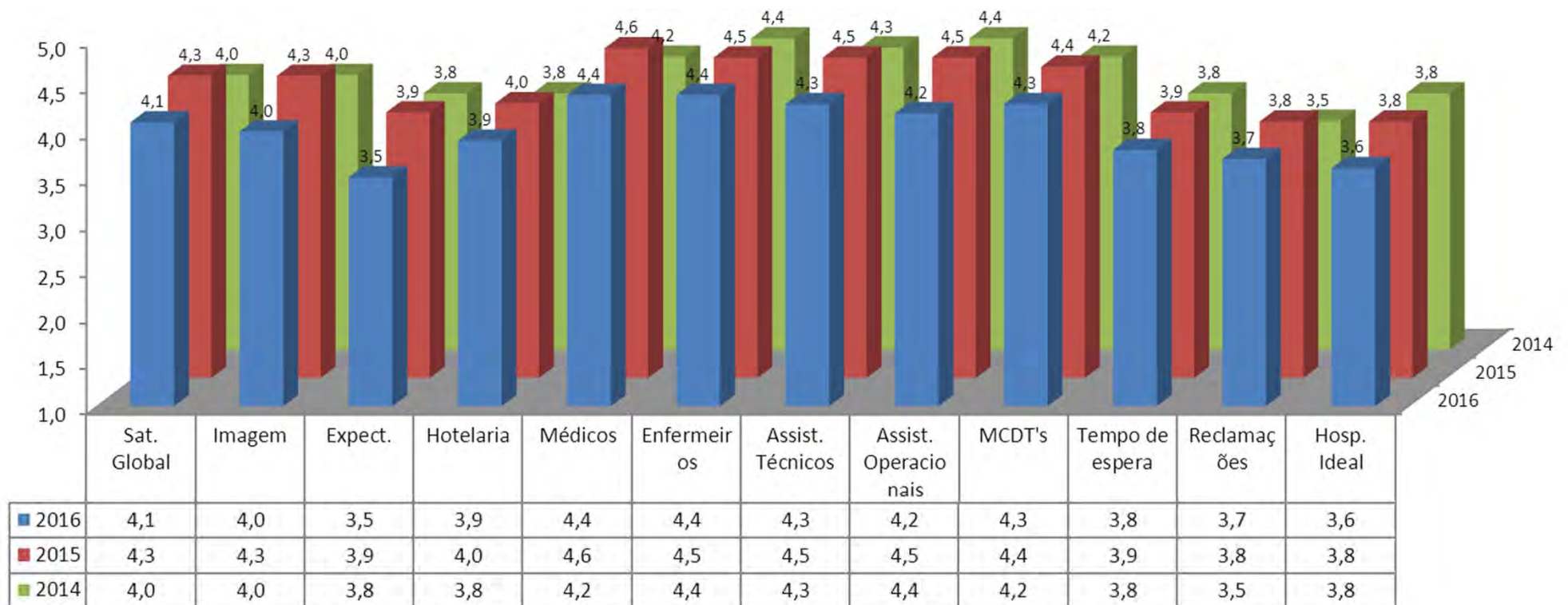




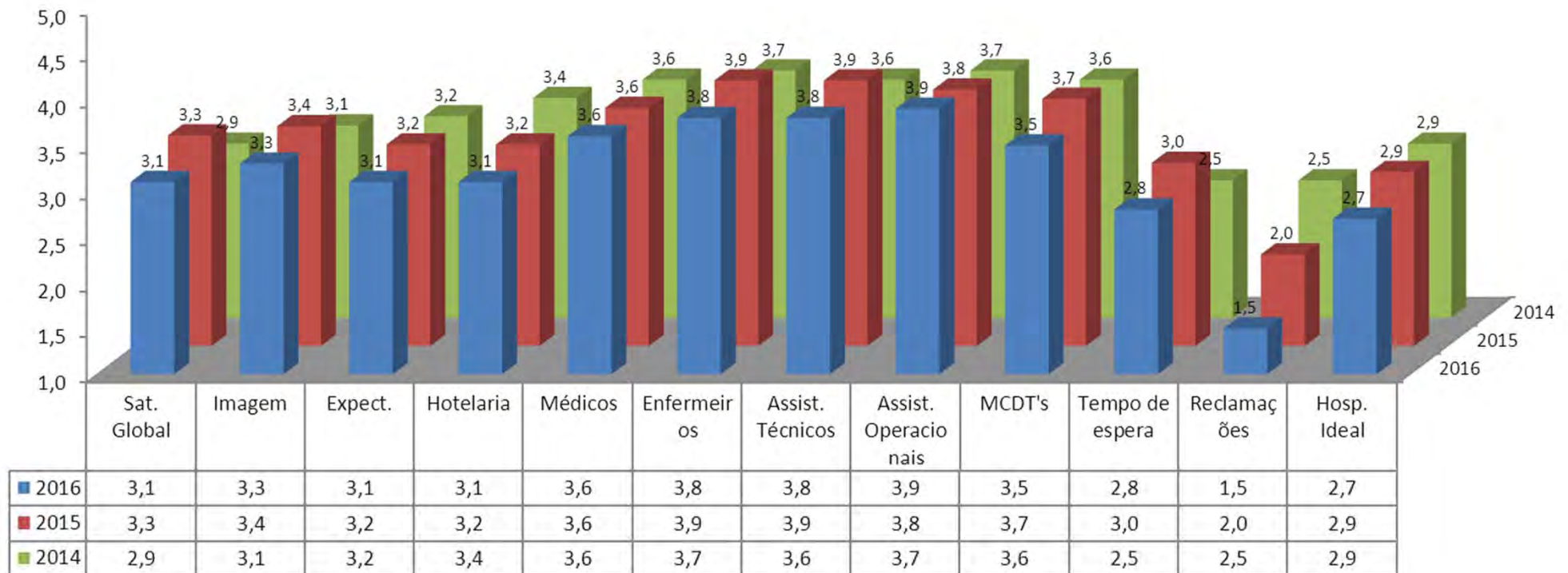
Evolução anual de resultados - Consulta Externa



Evolução anual de resultados - Internamento



Evolução anual de resultados - Urgência Pediátrica



Evolução anual de resultados - Urgência Geral

