

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES

Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE

Janeiro 2018

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 9001:2015)
Instituto Português da Qualidade (IPQ)



8.2.1 Satisfação do Cliente

A organização deve monitorizar a perceção do cliente quanto à medida, em que as suas necessidades e expetativas foram satisfeitas. (...)

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 seleccionadas incluem expetativas e satisfação do paciente e seus familiares (...)

- Entre **16 outubro a 10 de novembro** de 2017

VALÊNCIAS AVALIADAS

- Serviços de Internamento – Respondidos e validados **85** questionários;
- Serviço de Urgência Geral – Respondidos e validados **52** questionários;
- Serviço de Urgência Pediátrica – Respondidos e validados **48** questionários;
- Serviço de Urgência Básica – Respondidos e validados **51** questionários;
- Consultas Externas/Hospitais de Dia – Respondidos e validados **1358** questionários.

Dimensões

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

Questionário

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DO CENTRO HOSPITALAR BARREIRO MONTIJO
GABINETE DE GESTÃO DA QUALIDADE E DO RISCO

O 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.

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

SERVIÇO DE INTERNAMENTO

Para preencher este questionário utilize, por favor, a escala de 1 a 5, onde 1 significa pior resultado e 5 representa o melhor, para assinalar com uma cruz a sua opinião.

1. SATISFAÇÃO GLOBAL
Considerando a sua experiência no serviço de internamento:

	Muito insatisfeito				Muito satisfeito
	1	2	3	4	5
Qual o seu grau de satisfação?					

2. IMAGEM
Indique em que medida concorda ou discorda das seguintes afirmações:

	Totalmente em desacordo			Totalmente de acordo		
	1	2	3	4	5	
É um hospital preocupado com os seus utentes						
É um hospital eficiente						
É um hospital de confiança						

3. EXPECTATIVA SOBRE A QUALIDADE GERAL
Pense nas expectativas que tinha sobre o Centro Hospitalar Barreiro Montijo antes de estar internado:

	Muito baixa				Muito alta
	1	2	3	4	5
Como classifica as suas expectativas relativamente à qualidade geral?					

	Muito má				Muito boa				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Atenção e disponibilidade demonstradas (disponibilidade para o ouvir, a capacidade em perceberem o que lhes pretendiamos, etc.)									
Competência e profissionalismo dos técnicos									
As explicações dadas pelos técnicos									
Em termos gerais, como avalia o desempenho dos técnicos que o seguiram									

6. TEMPO DE ESPERA
De acordo com a sua experiência anterior avalie as seguintes afirmações:

	Muito grande				Muito pequena				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
O tempo de espera para a realização dos exames foi...									

8. RECLAMAÇÕES

Alguma vez apresentou uma reclamação verbal ou por escrito ao Centro Hospitalar Barreiro Montijo? Sim Não

Como avalia a forma como a sua reclamação mais recente foi resolvida? Muito mal resolvida Muito bem resolvida

	1	2	3	4	5
Respondeu apenas se assinou ou BM na questão anterior					

7. O HOSPITAL IDEAL
Imagine um hospital ideal ou perfeito:

	Muito longe				Muito perto				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Como considera que o CHBM se aproxima desse ideal?									

SUGESTÕES DE MELHORIA

CARACTERÍSTICA DO UTILIZADOR

Sexo: Masculino Feminino Idade: 0-14 15-24 25-34 35

Nível de instrução escolar: Não sabe ler nem escrever Sabe ler e escrever sem grau de ensino 1º ciclo de ensino (1º-4º ano) 2º e 3º ciclo de ensino Ensino secundário (10º-12º ano) Ensino superior

Quem preencheu este questionário: O doente O doente acompanhado de um familiar/amigo Familiar ou amigo

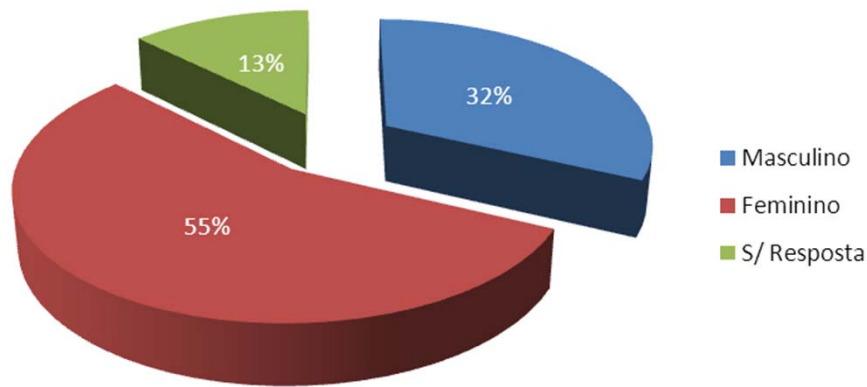
Data: ____/____/____



Inquérito reformulado para preenchimento mais fácil e claro

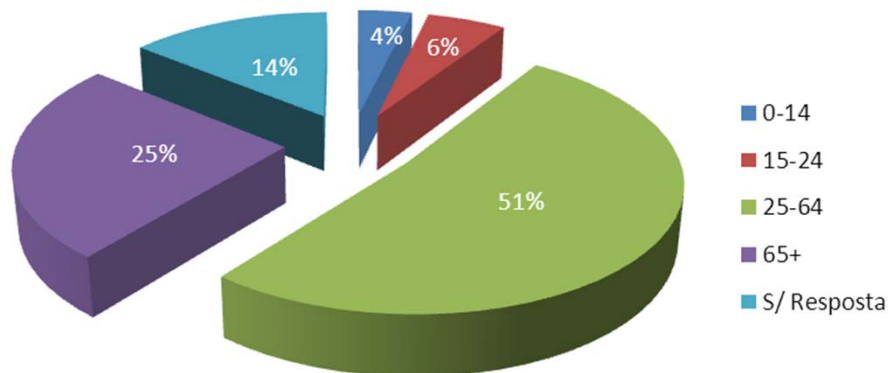
CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS INQUIRIDOS

Género (%) - Global CHBM - outubro 2017

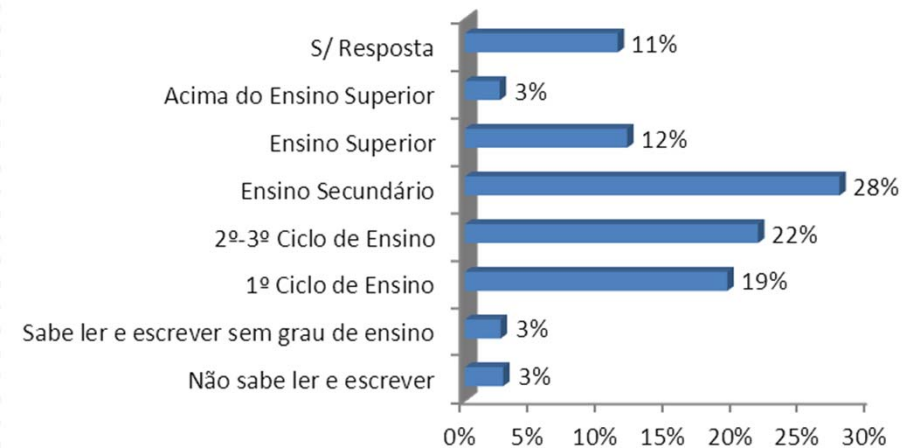


UNIVERSO = 1594 INQUÉRITOS

Idade (%) - Global CHBM - outubro 2017

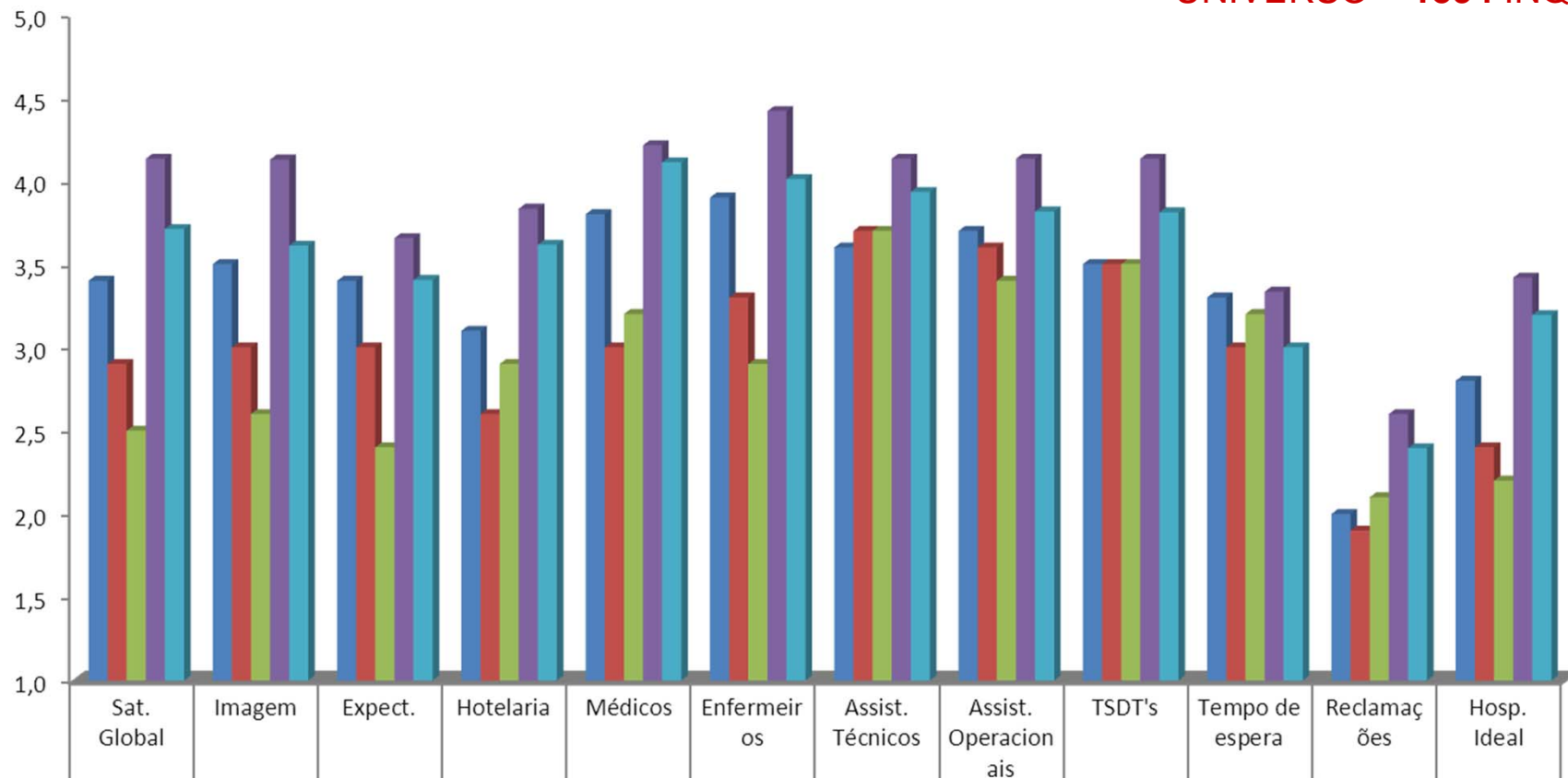


Grau de Instrução (%) - Global CHBM - outubro 2017



Comparação dos resultados por valência - outubro 2017

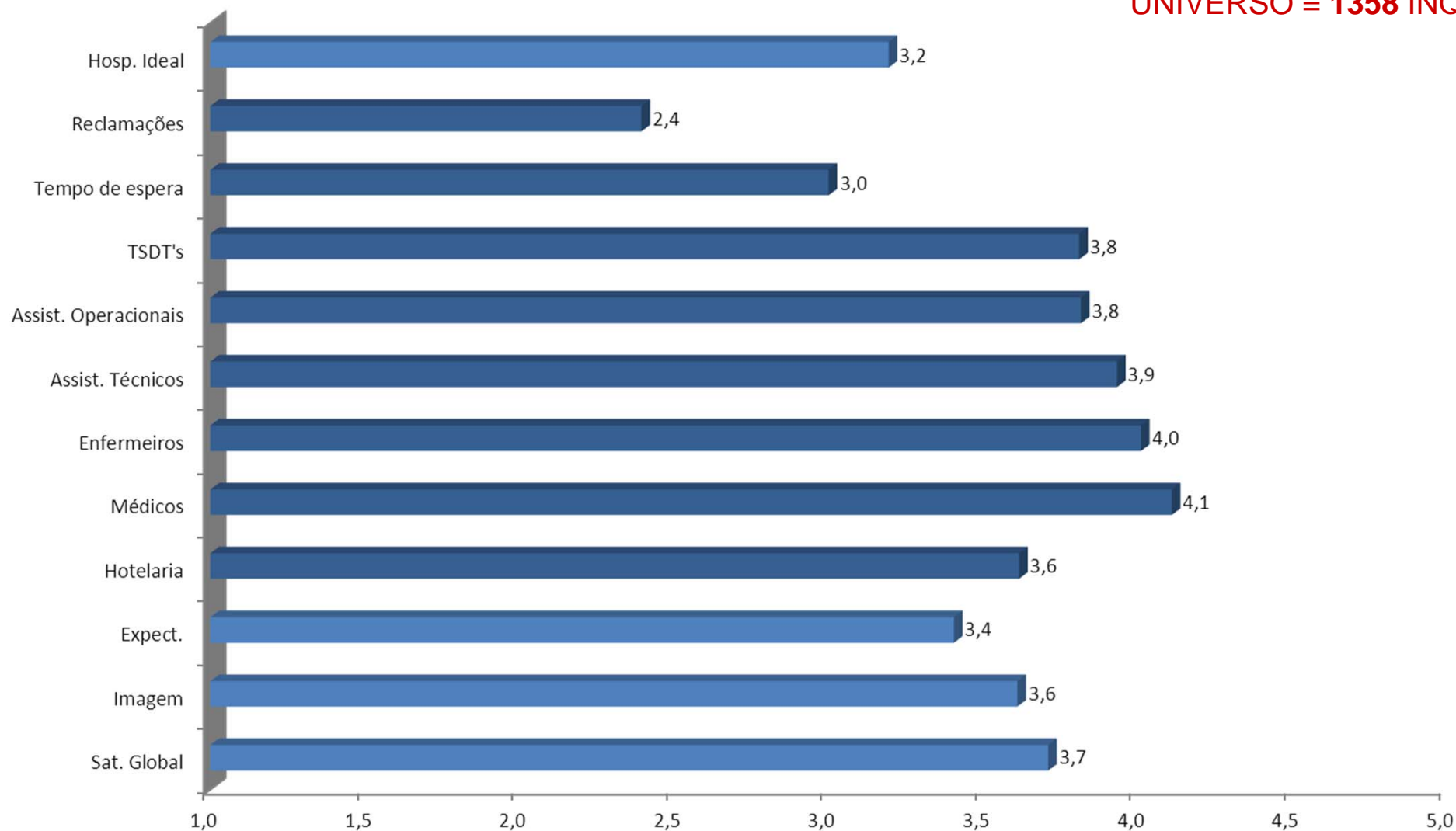
UNIVERSO = 1594 INQUÉRITOS



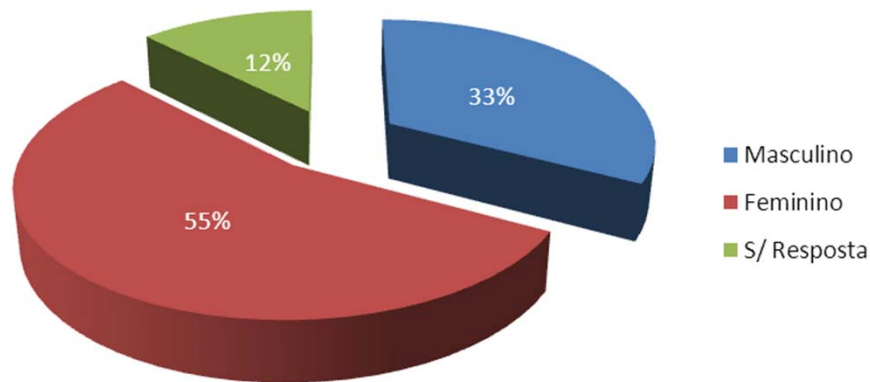
■ Urg. Pediátrica	3,4	3,5	3,4	3,1	3,8	3,9	3,6	3,7	3,5	3,3	2,0	2,8
■ Urg. Geral	2,9	3,0	3,0	2,6	3,0	3,3	3,7	3,6	3,5	3,0	1,9	2,4
■ Urg. Básica	2,5	2,6	2,4	2,9	3,2	2,9	3,7	3,4	3,5	3,2	2,1	2,2
■ Internamento	4,1	4,1	3,7	3,8	4,2	4,4	4,1	4,1	4,1	3,3	2,6	3,4
■ Consultas e HD	3,7	3,6	3,4	3,6	4,1	4,0	3,9	3,8	3,8	3,0	2,4	3,2

Gráfico Síntese - Consulta Externa e HD (Barreiro e Montijo) - outubro 2017

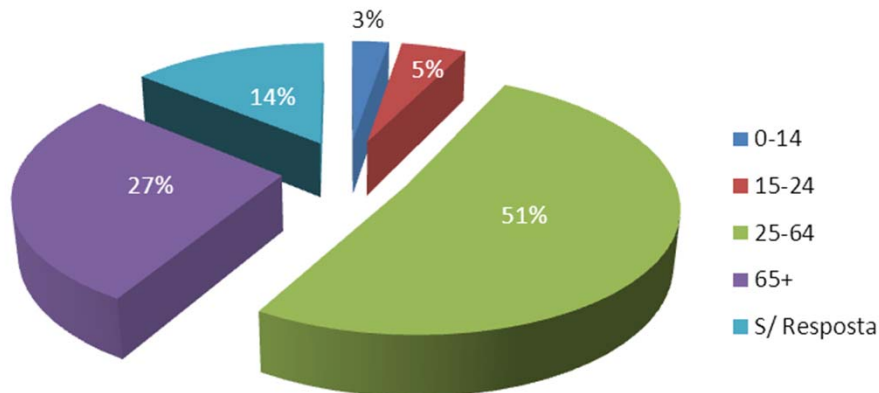
UNIVERSO = 1358 INQUÉRITOS



Género (%) - Consulta Externa e HD - Barreiro - outubro 2017



Idade (%) - Consulta Externa e HD - Barreiro - outubro 2017



UNIVERSO = 1283 INQUÉRITOS

Grau de Instrução (%) - Consulta Externa e HD - Barreiro - outubro 2017

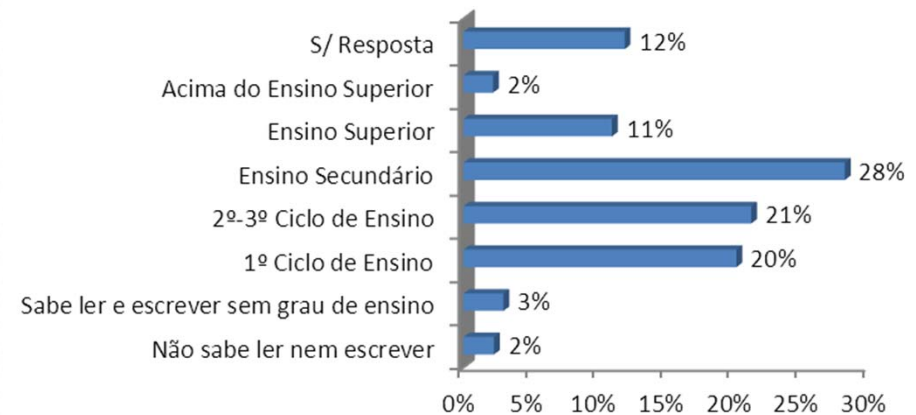
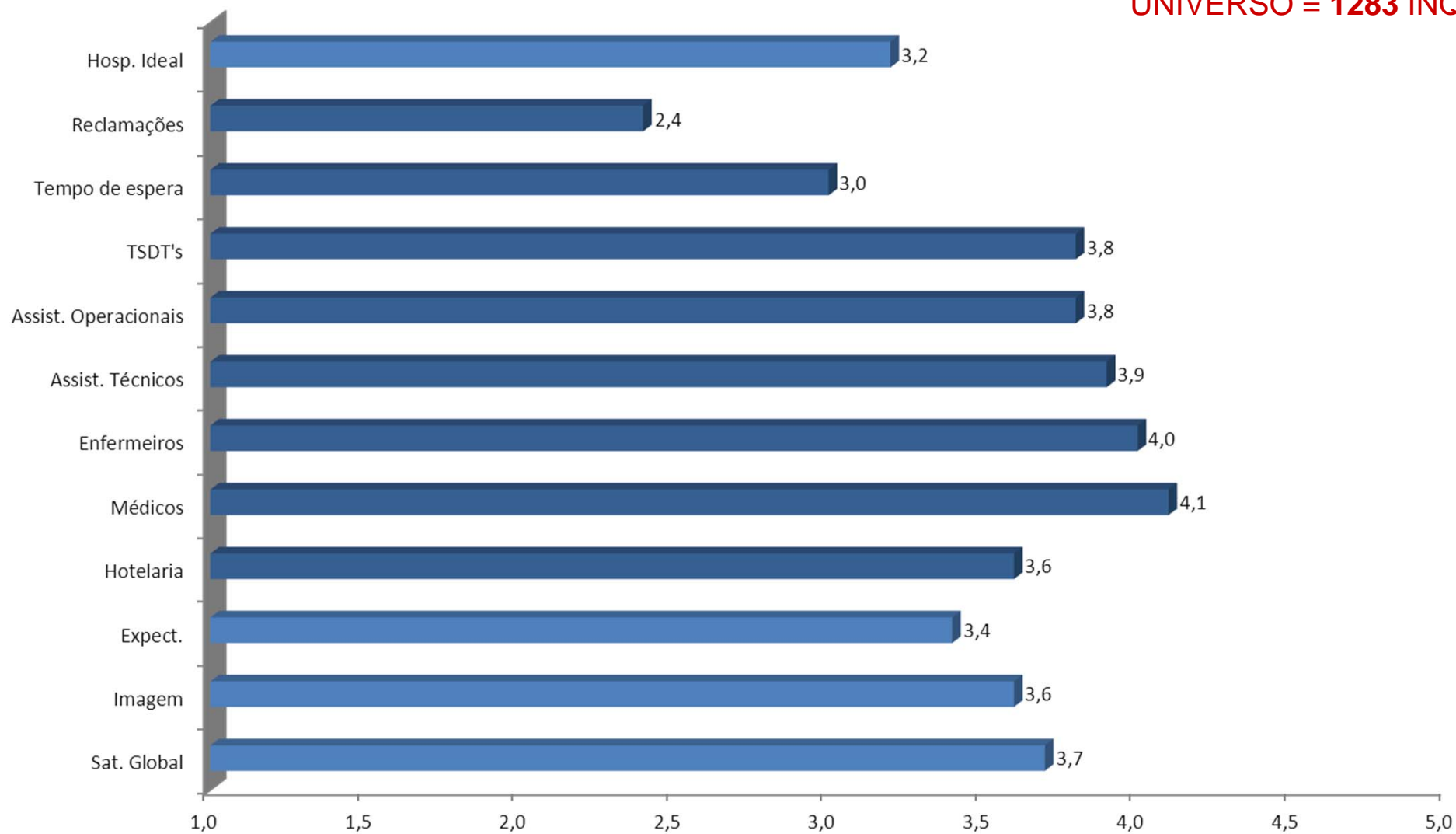
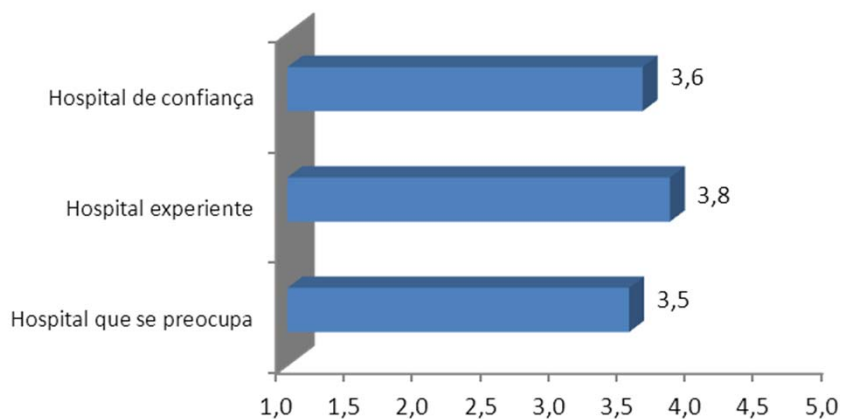


Gráfico Síntese - Consulta Externa e HD - Barreiro - outubro 2017

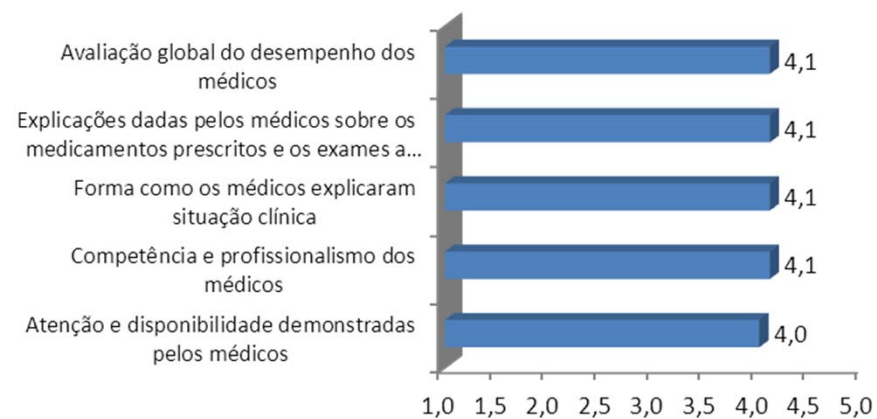
UNIVERSO = 1283 INQUÉRITOS



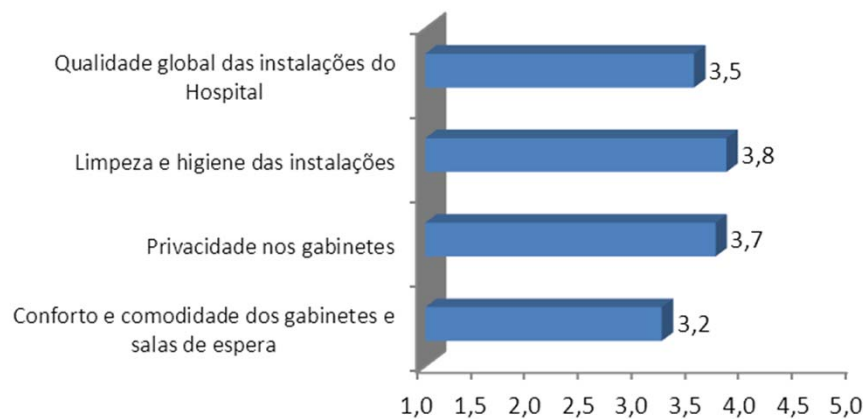
Valores médios dos indicadores de Imagem - Consulta Externa e HD - Barreiro - outubro 2017



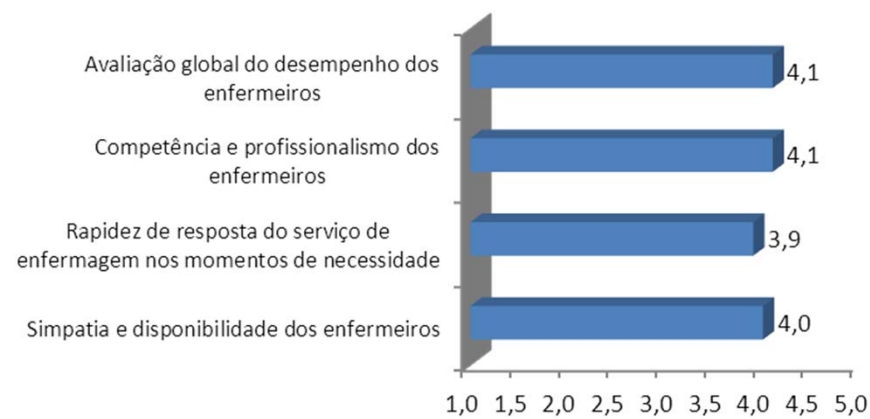
Valores médios dos indicadores do Médicos - Consulta Externa e HD - Barreiro - outubro 2017



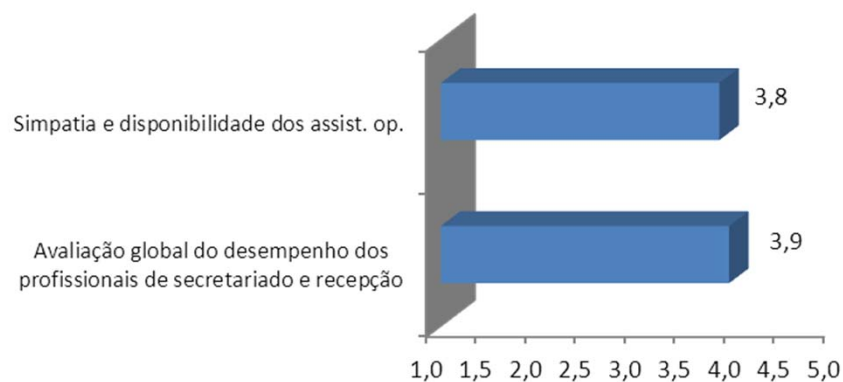
Valores médios dos indicadores de Hotelaria - Consulta Externa e HD - Barreiro - outubro 2017



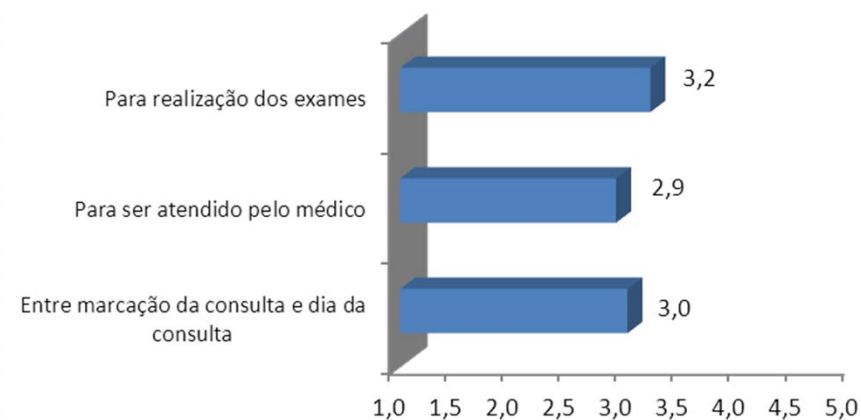
Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Consulta Externa e HD - Barreiro - outubro 2017



Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Consulta Externa e HD - Barreiro - outubro 2017



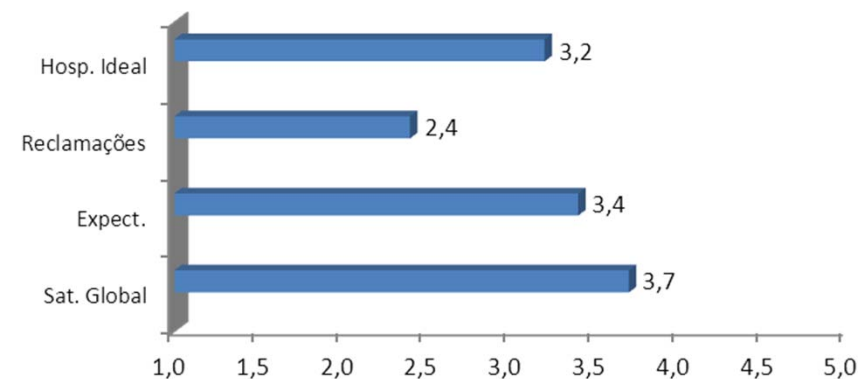
Valores médios de Tempo de Espera - Consulta Externa e HD - Barreiro - outubro 2017



Valores médios dos indicadores dos TSDT's - Consulta Externa e HD - Barreiro - outubro 2017



Valores médios dos indicadores de Satisfação Global, Expectativas, Reclamações e Hospital Ideal - Consulta Externa e HD - Barreiro - outubro 2017



UNIVERSO = 1283 INQUÉRITOS

Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	43	3%
2 - Insatisfeito	90	7%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	379	30%
4 - Satisfeito	428	34%
5 - Muito Satisfeito	333	26%
Total	1273	100%

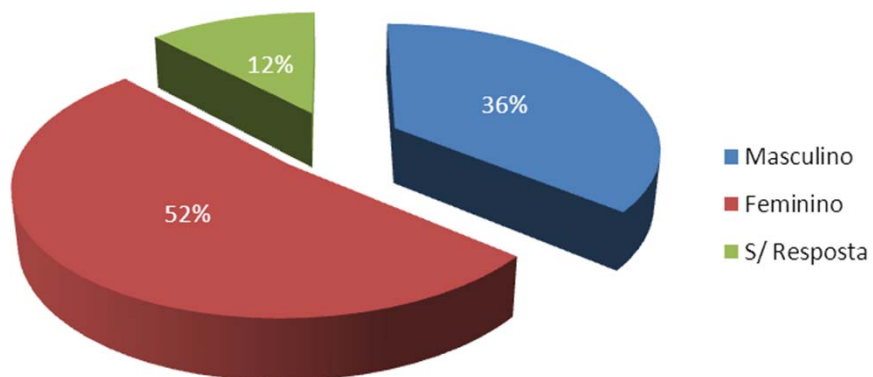
Reclamações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Mal Resolvida	56	33%
2 - Mal Resolvida	37	22%
3 - Nem Mal Resolvida nem Bem Resolvida	38	22%
4 - Bem Resolvida	24	14%
5 - Muito Bem Resolvida	15	9%
Total	170	100%

% de utentes que reclamaram = 13,3%

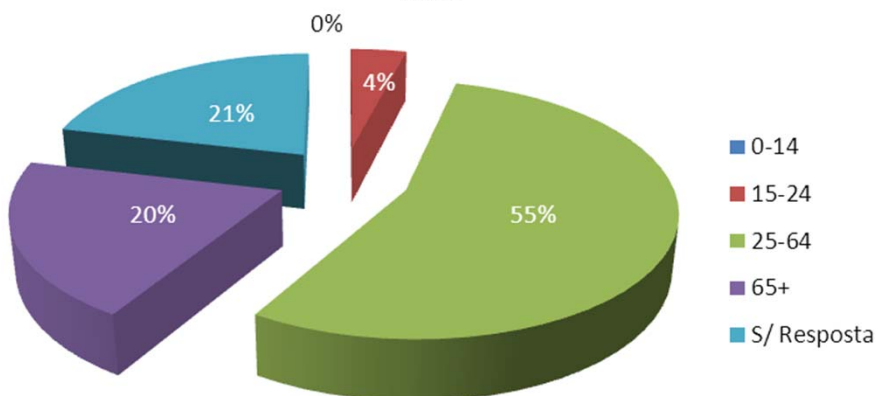
Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	52	4%
2 - Baixas	120	10%
3 - Nem Baixas nem Altas	535	43%
4 - Altas	403	32%
5 - Muito Altas	148	12%
Total	1258	100%

Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	92	7%
2 - Longe do Ideal	204	17%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	508	41%
4 - Perto do Ideal	279	23%
5 - Muito Perto do Ideal	148	12%
Total	1231	100%

Género (%) - Consulta Externa e HD - Montijo - outubro 2017



Idade (%) - Consulta Externa e HD - Montijo - outubro 2017



UNIVERSO = 75 INQUÉRITOS

Grau de Instrução (%) - Consulta Externa e HD - Montijo - outubro 2017

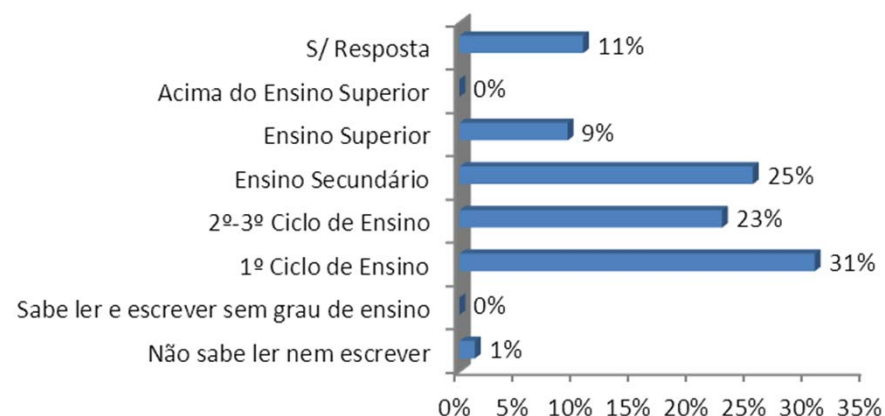
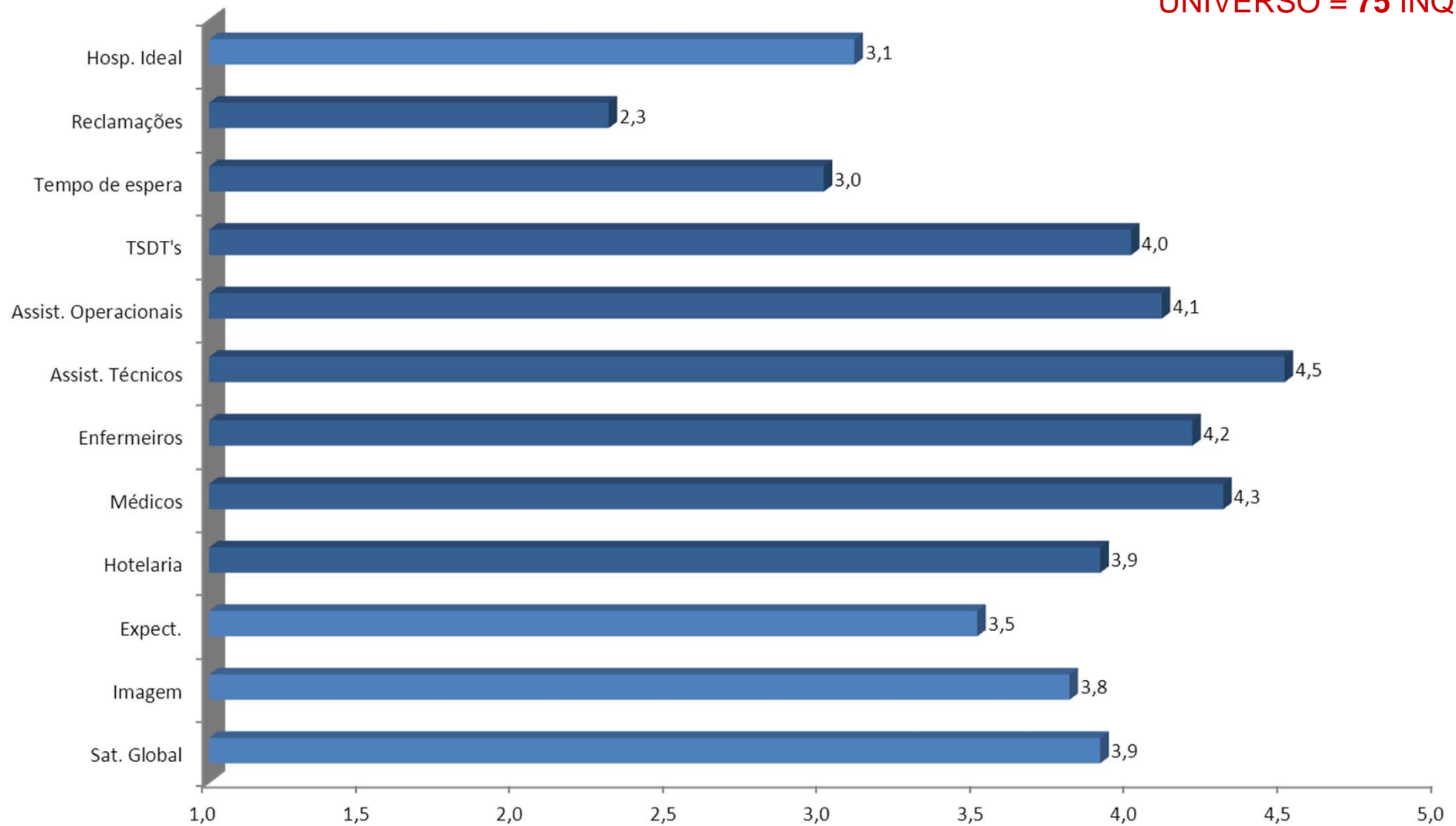
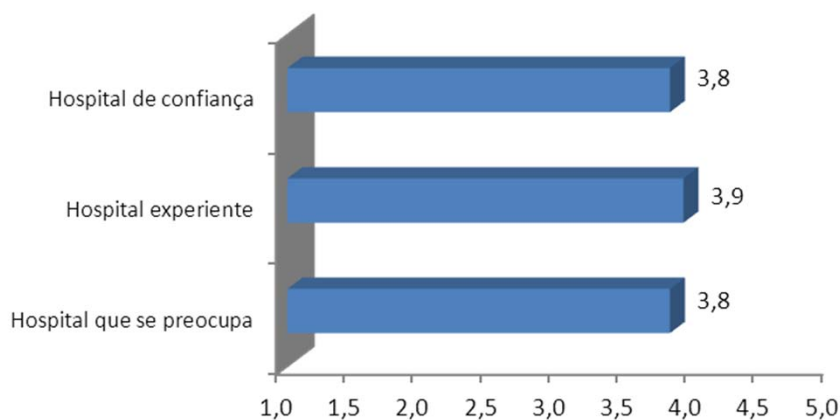


Gráfico Síntese - Consulta Externa e HD - Montijo - outubro 2017

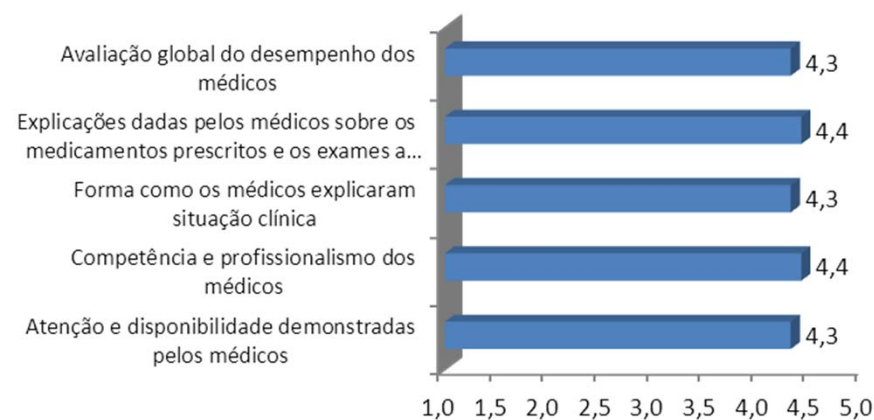
UNIVERSO = 75 INQUÉRITOS



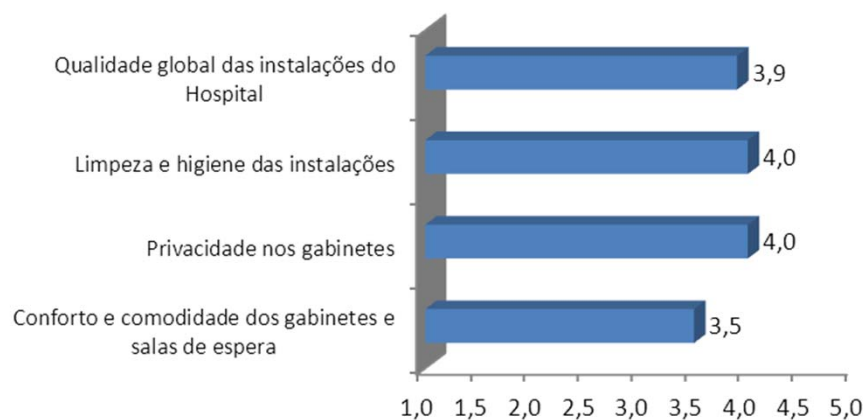
Valores médios dos indicadores de Imagem - Consulta Externa e HD - Montijo - outubro 2017



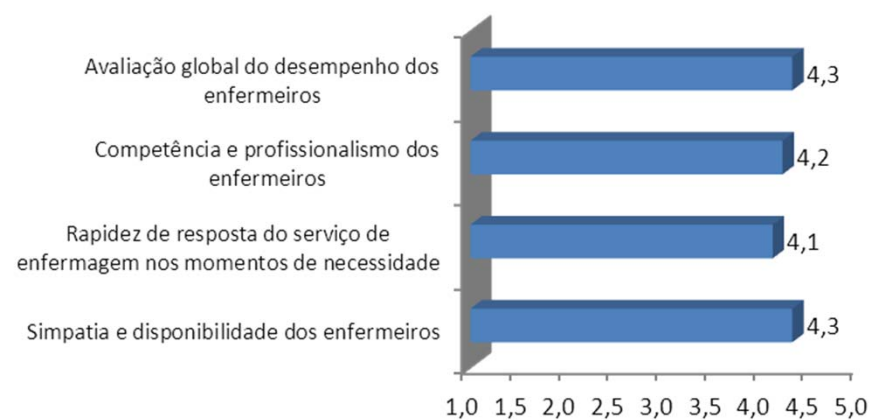
Valores médios dos indicadores do Médicos - Consulta Externa e HD - Montijo - outubro 2017



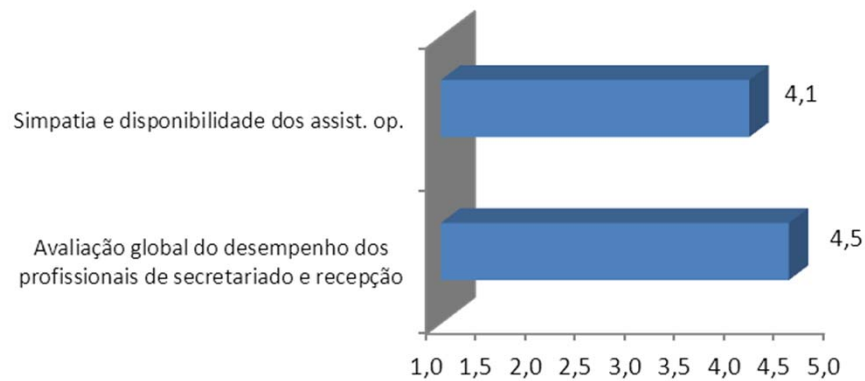
Valores médios dos indicadores de Hotelaria - Consulta Externa e HD - Montijo - outubro 2017



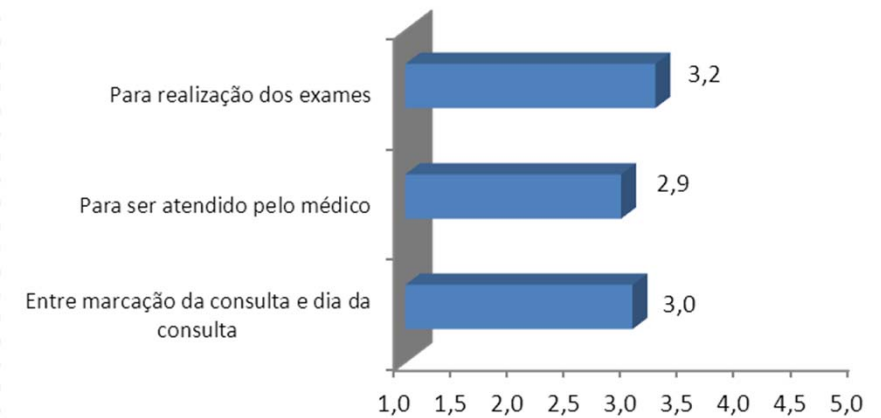
Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Consulta Externa e HD - Montijo - outubro 2017



Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Consulta Externa e HD - Montijo - outubro 2017



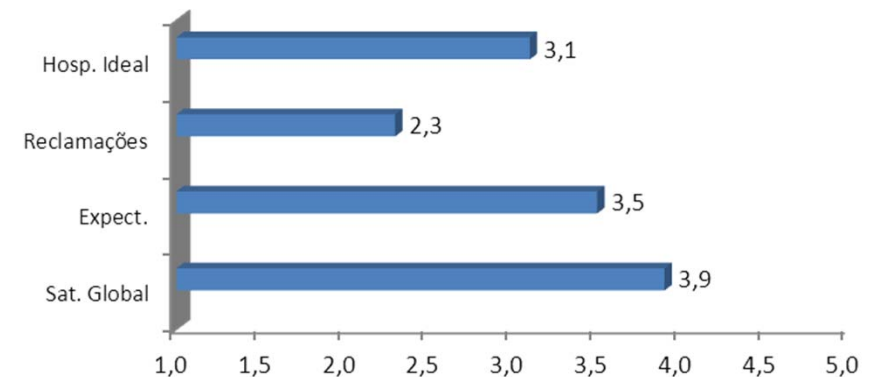
Valores médios de Tempo de Espera - Consulta Externa e HD - Montijo - outubro 2017



Valores médios dos indicadores dos TSDT's - Consulta Externa e HD - Montijo - outubro 2017



Valores médios dos indicadores de Satisfação Global, Expectativas, Reclamações e Hospital Ideal - Consulta Externa e HD - Montijo - outubro 2017



UNIVERSO = 75 INQUÉRITOS

Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	5	7%
2 - Insatisfeito	1	1%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	19	25%
4 - Satisfeito	24	32%
5 - Muito Satisfeito	26	35%
Total	75	100%

Reclamações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Mal Resolvida	2	50%
2 - Mal Resolvida	0	0%
3 - Nem Mal Resolvida nem Bem Resolvida	1	25%
4 - Bem Resolvida	1	25%
5 - Muito Bem Resolvida	0	0%
Total	4	100%

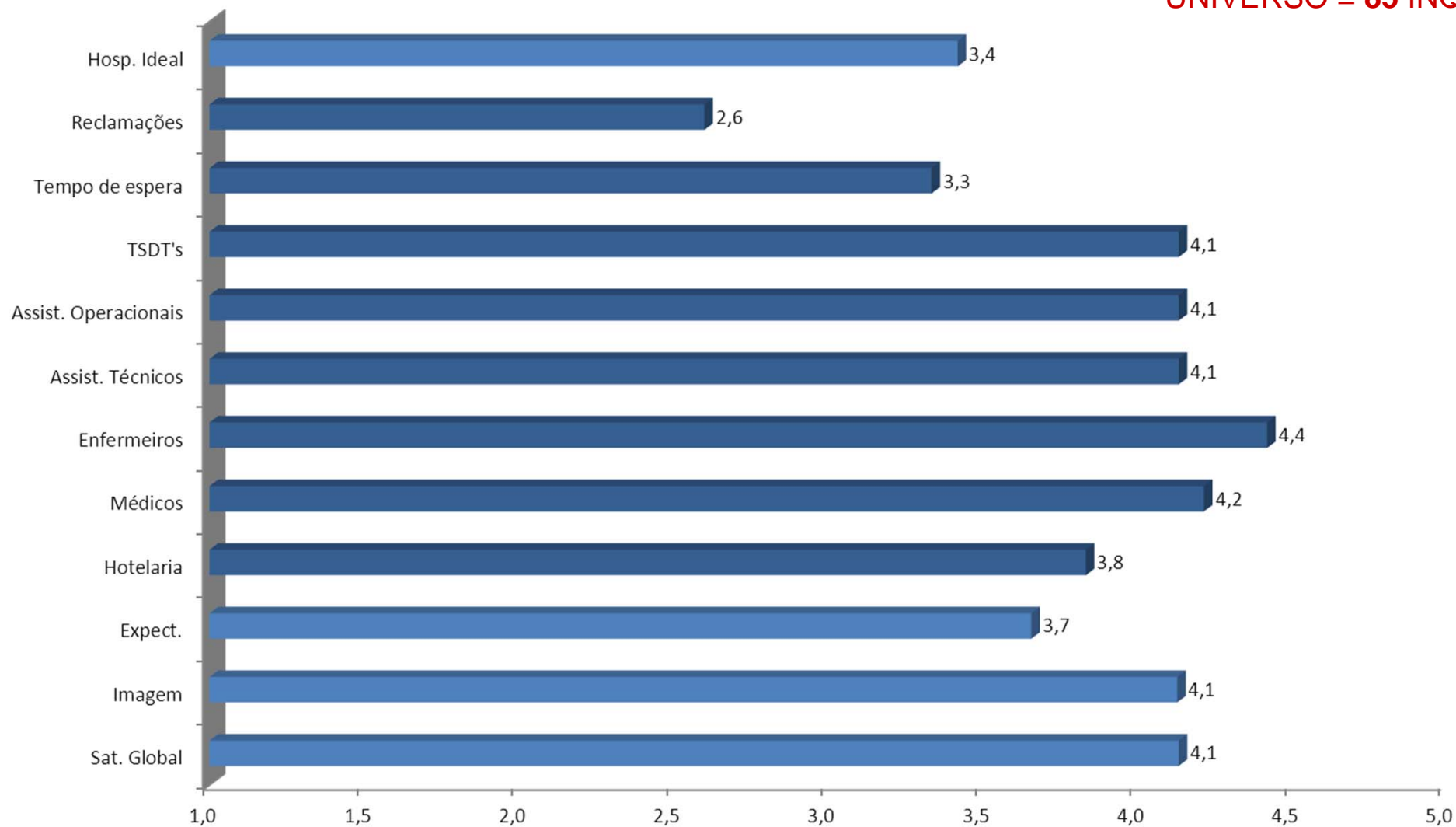
% de utentes que reclamaram = 5,3%

Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	2	3%
2 - Baixas	7	10%
3 - Nem Baixas nem Altas	28	38%
4 - Altas	24	33%
5 - Muito Altas	12	16%
Total	73	100%

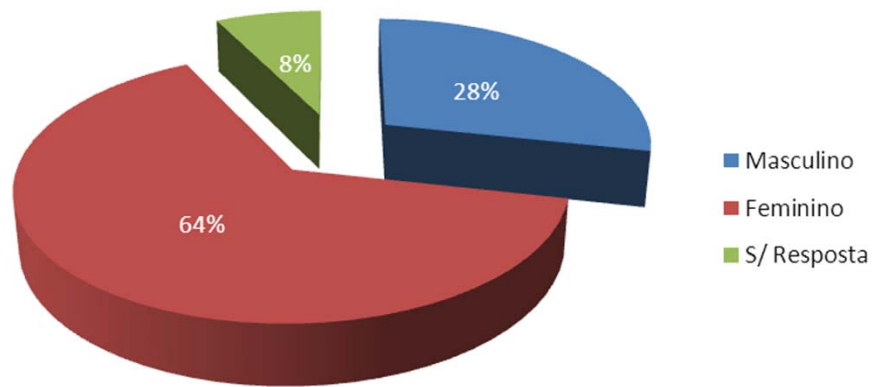
Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	4	6%
2 - Longe do Ideal	15	23%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	26	40%
4 - Perto do Ideal	13	20%
5 - Muito Perto do Ideal	7	11%
Total	65	100%

Gráfico Síntese - Internamento (Barreiro e Montijo) - outubro 2017

UNIVERSO = 85 INQUÉRITOS

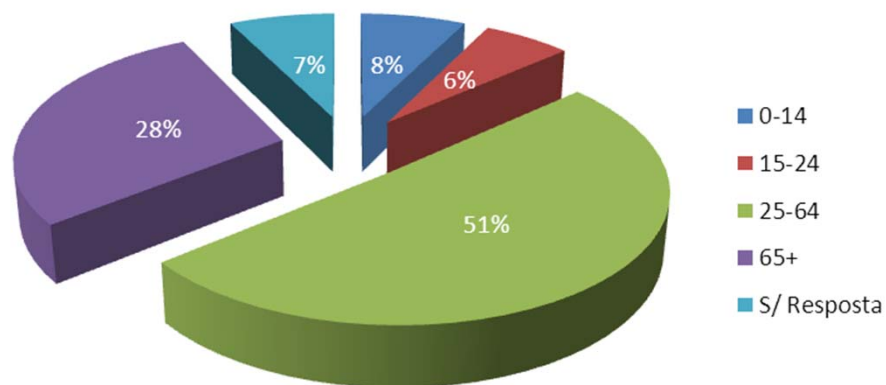


Género (%) - Internamento - Barreiro - outubro 2017



UNIVERSO = 81 INQUÉRITOS

Idade (%) - Internamento - Barreiro - outubro 2017



Grau de Instrução (%) - Internamento - Barreiro - outubro 2017

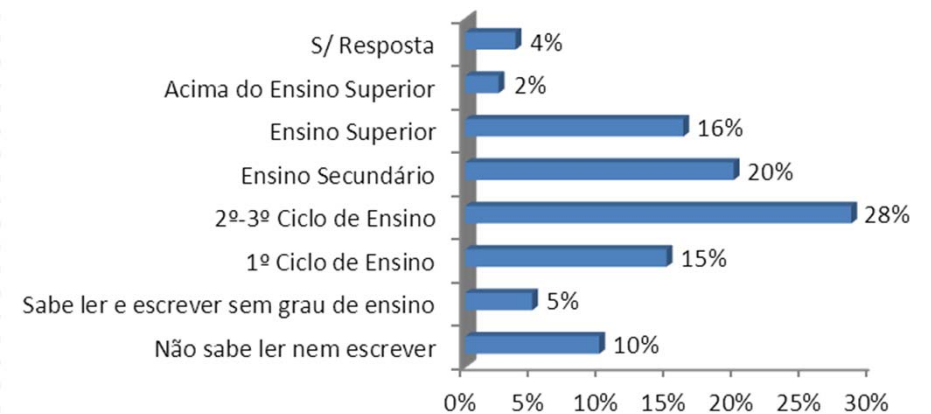
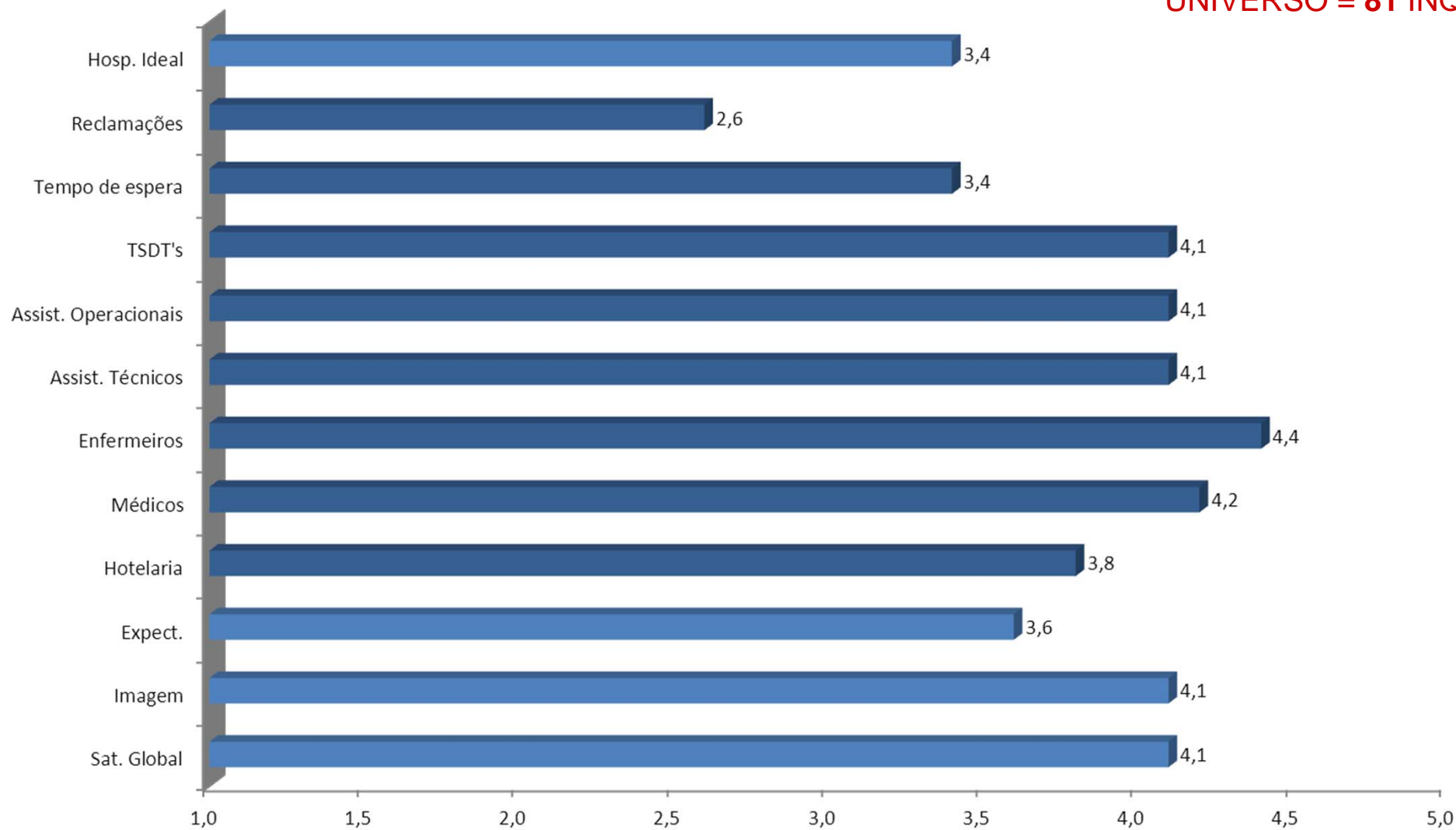
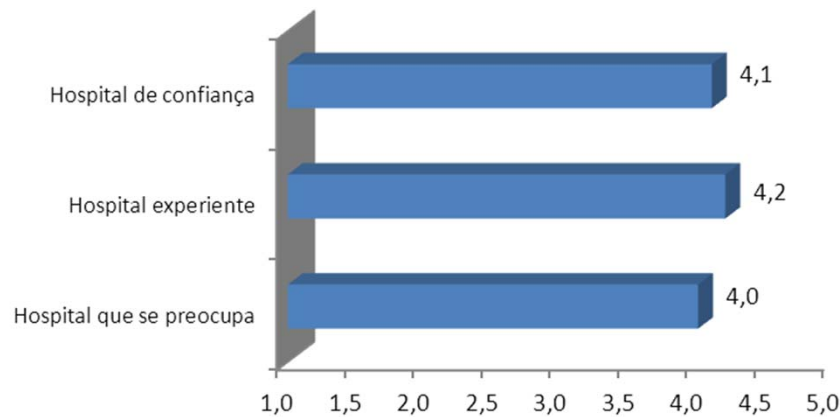


Gráfico Síntese - Internamento - Barreiro - outubro 2017

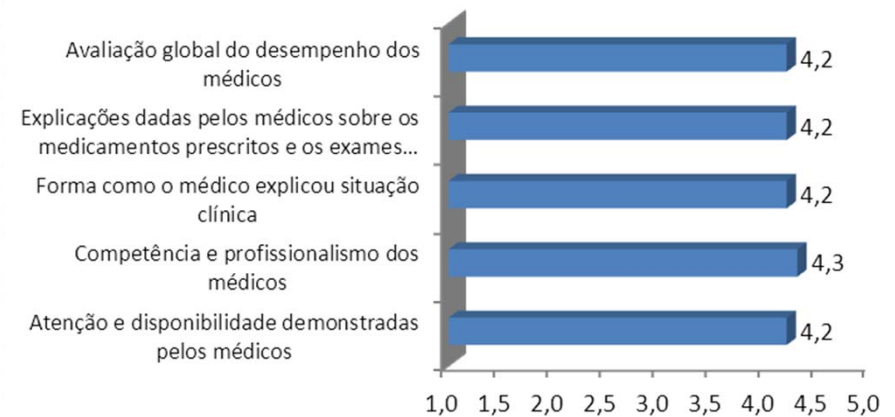
UNIVERSO = 81 INQUÉRITOS



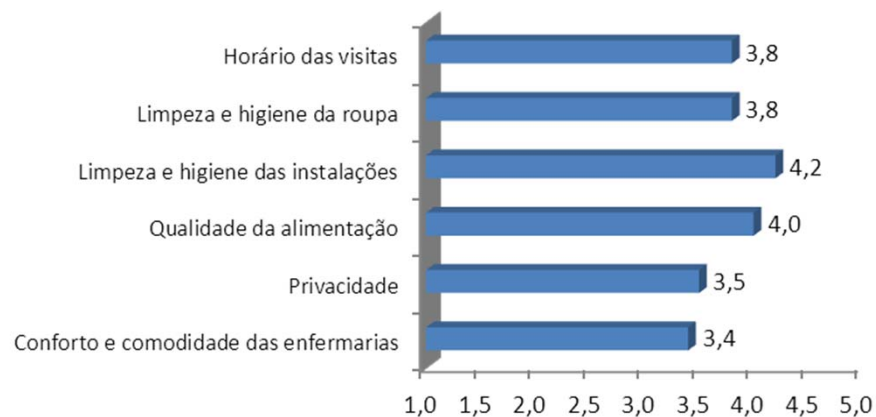
Valores médios dos indicadores de Imagem - Internamento - Barreiro - outubro 2017



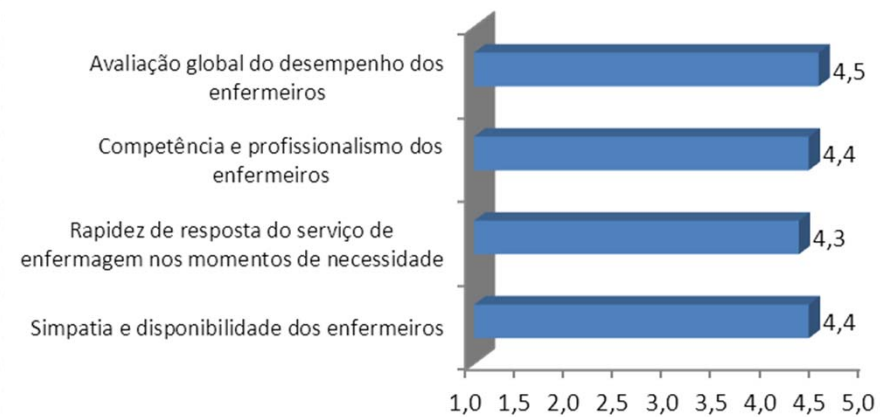
Valores médios dos indicadores do Médicos - Internamento - Barreiro - outubro 2017



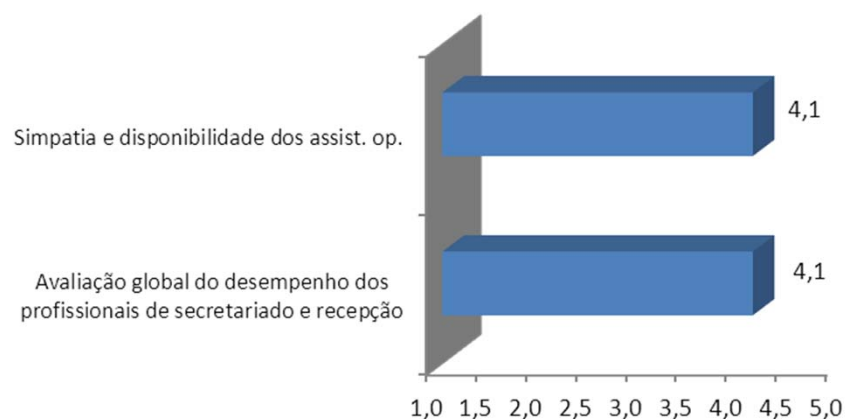
Valores médios dos indicadores de Hotelaria e Alimentação - Internamento - Barreiro - outubro 2017



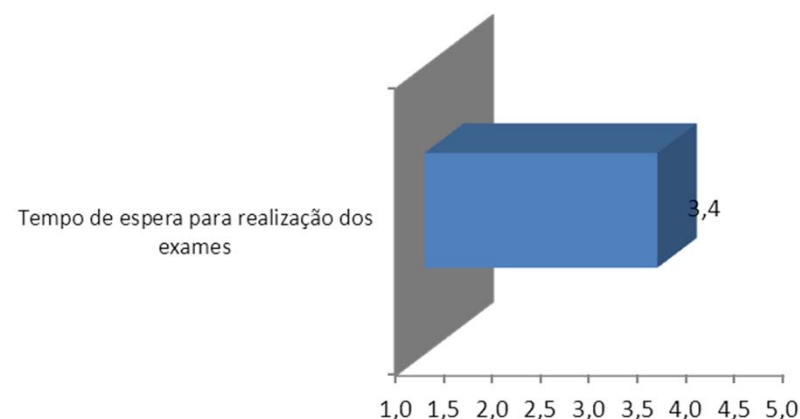
Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Internamento - Barreiro - outubro 2017



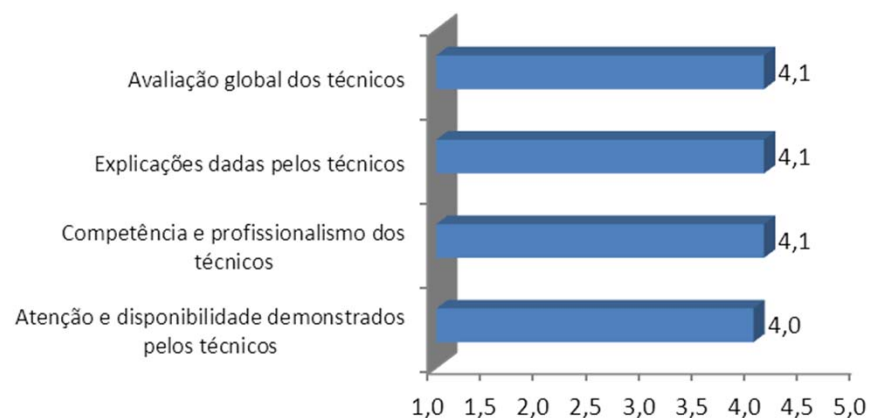
Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Internamento - Barreiro - outubro 2017



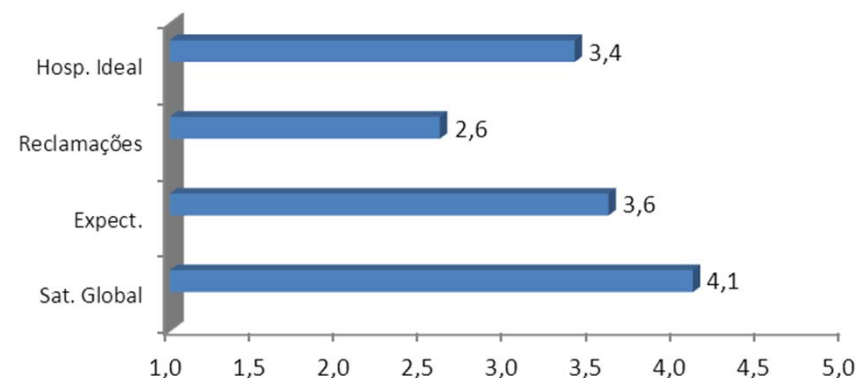
Valores médios de Tempo de Espera - Internamento - Barreiro - outubro 2017



Valores médios dos indicadores dos TSDT's - Internamento - Barreiro - outubro 2017



Valores médios dos indicadores de Satisfação Global, Expectativas, Reclamações e Hospital Ideal - Internamento - Barreiro - outubro 2017



DIMENSÕES

UNIVERSO = 81 INQUÉRITOS

Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	2	3%
2 - Insatisfeito	1	1%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	15	19%
4 - Satisfeito	28	36%
5 - Muito Satisfeito	32	41%
Total	78	100%

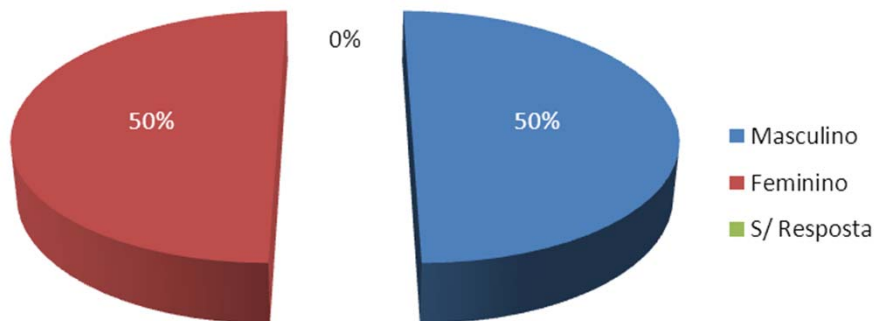
Reclamações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Mal Resolvida	2	40%
2 - Mal Resolvida	0	0%
3 - Nem Mal Resolvida nem Bem Resolvida	2	40%
4 - Bem Resolvida	0	0%
5 - Muito Bem Resolvida	1	20%
Total	5	100%

% de utentes que reclamaram = 6,2%

Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	2	3%
2 - Baixas	9	12%
3 - Nem Baixas nem Altas	24	31%
4 - Altas	28	36%
5 - Muito Altas	14	18%
Total	77	100%

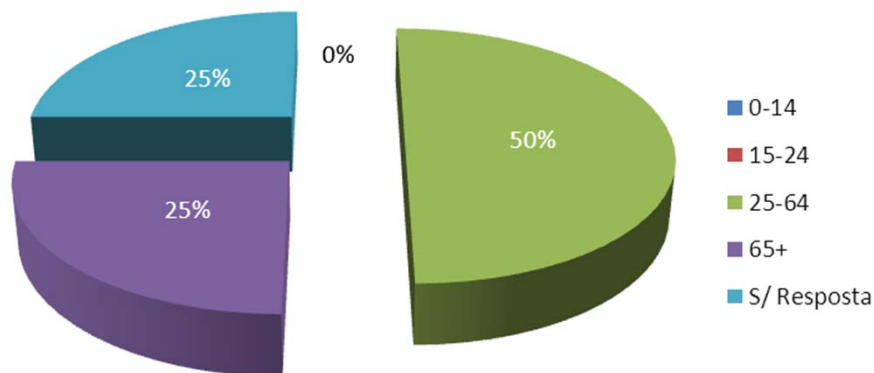
Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	2	3%
2 - Longe do Ideal	8	10%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	39	51%
4 - Perto do Ideal	16	21%
5 - Muito Perto do Ideal	12	16%
Total	77	100%

Género (%) - Internamento - Montijo - outubro 2017



UNIVERSO = 4 INQUÉRITOS

Idade (%) - Internamento - Montijo - outubro 2017



Grau de Instrução (%) - Internamento - Montijo - outubro 2017

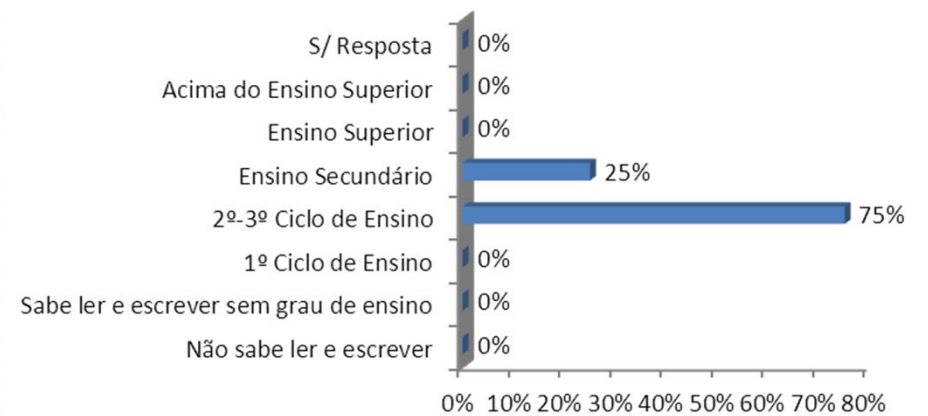
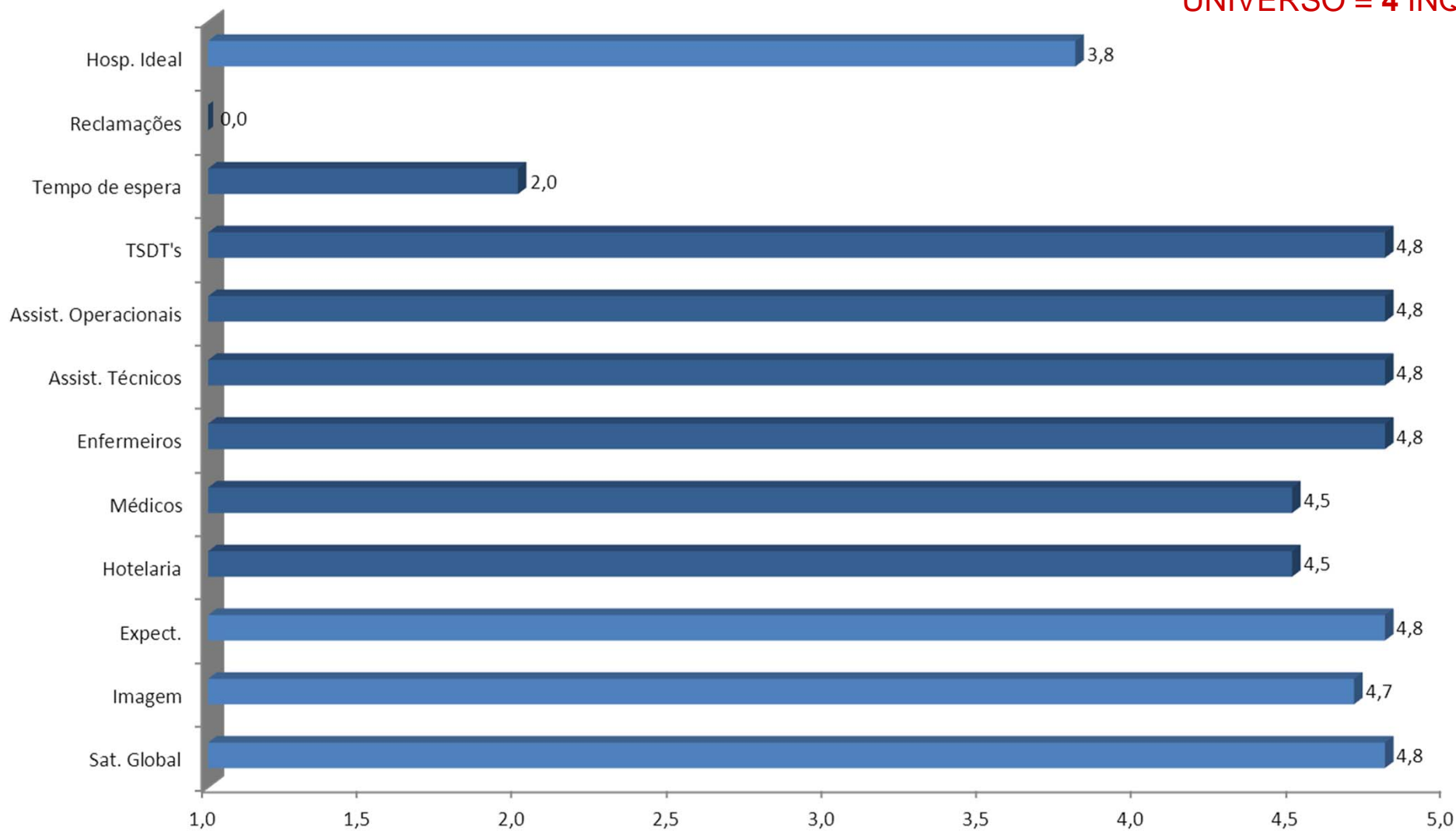
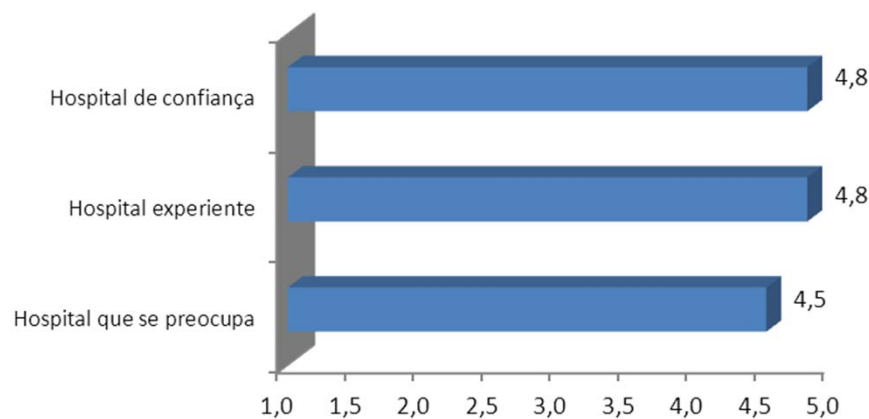


Gráfico Síntese - Internamento - Montijo - outubro 2017

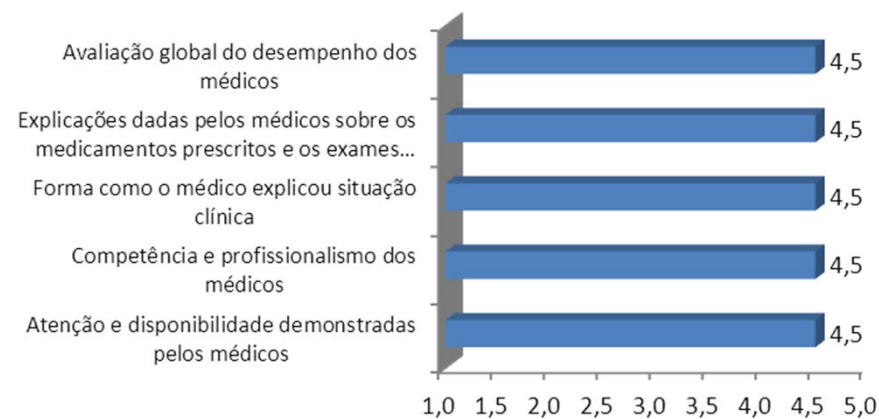
UNIVERSO = 4 INQUÉRITOS



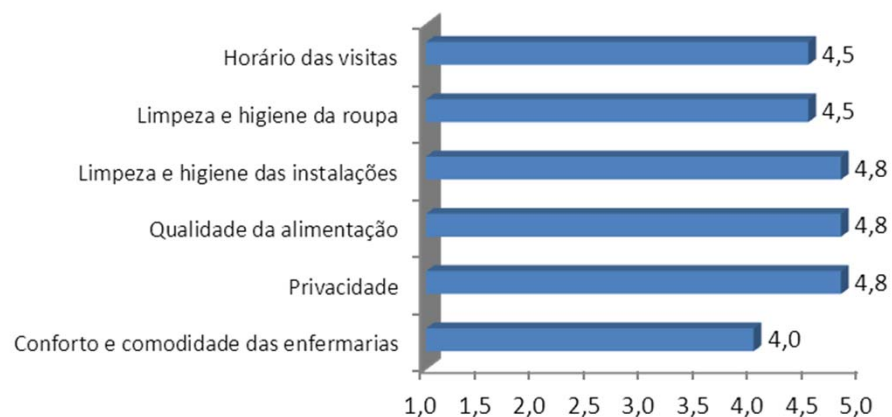
Valores médios dos indicadores de Imagem - Internamento - Montijo - outubro 2017



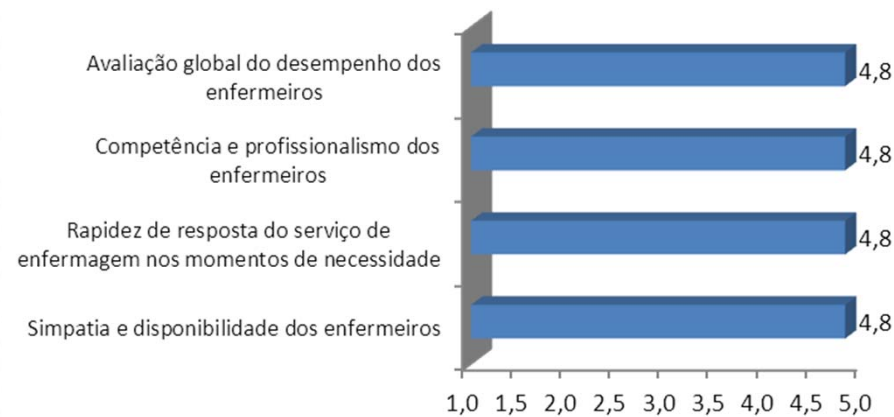
Valores médios dos indicadores do Médicos - Internamento - Montijo - outubro 2017



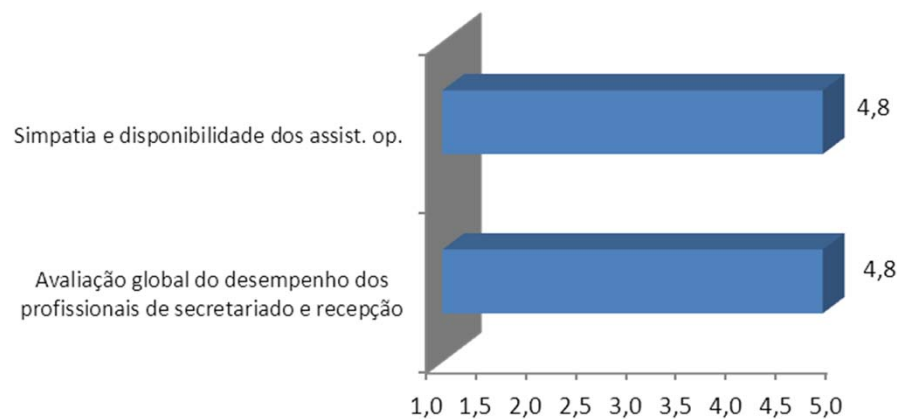
Valores médios dos indicadores de Hotelaria e Alimentação - Internamento - Montijo - outubro 2017



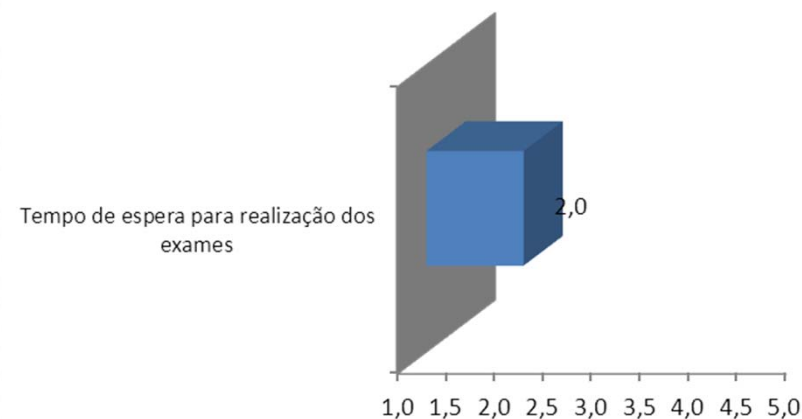
Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Internamento - Montijo - outubro 2017



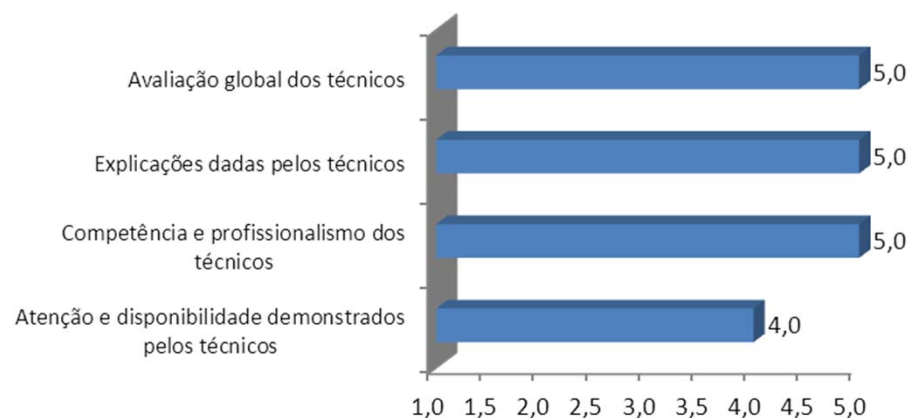
Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Internamento - Montijo - outubro 2017



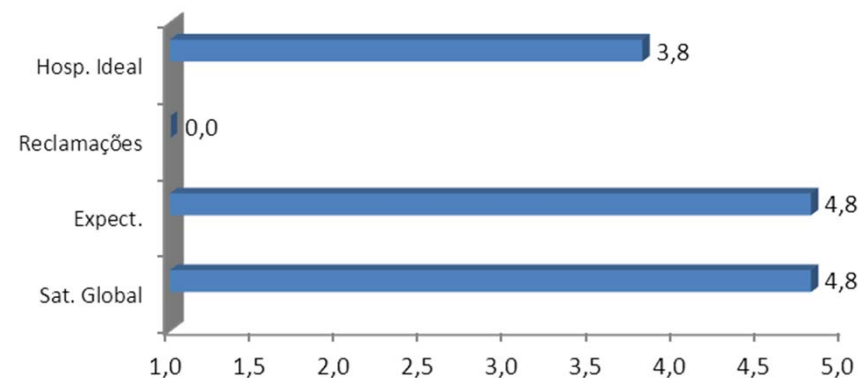
Valores médios de Tempo de Espera - Internamento - Montijo - outubro 2017



Valores médios dos indicadores dos TSDT's - Internamento - Montijo - outubro 2017



Valores médios dos indicadores de Satisfação Global, Expectativas, Reclamações e Hospital Ideal - Internamento - Montijo - outubro 2017



DIMENSÕES

UNIVERSO = 4 INQUÉRITOS

Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	0	0%
2 - Insatisfeito	0	0%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	0	0%
4 - Satisfeito	1	25%
5 - Muito Satisfeito	3	75%
Total	4	100%

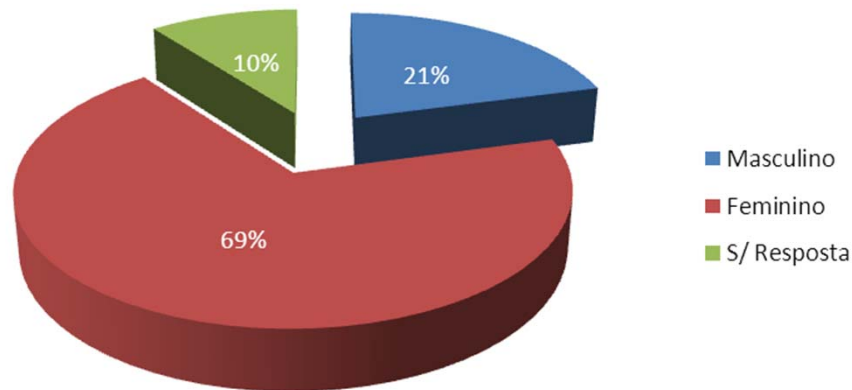
Reclamações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Mal Resolvida	0	--
2 - Mal Resolvida	0	--
3 - Nem Mal Resolvida nem Bem Resolvida	0	--
4 - Bem Resolvida	0	--
5 - Muito Bem Resolvida	0	--
Total	0	--

% de utentes que reclamaram = 0,0%

Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	0	0%
2 - Baixas	0	0%
3 - Nem Baixas nem Altas	0	0%
4 - Altas	1	25%
5 - Muito Altas	3	75%
Total	4	100%

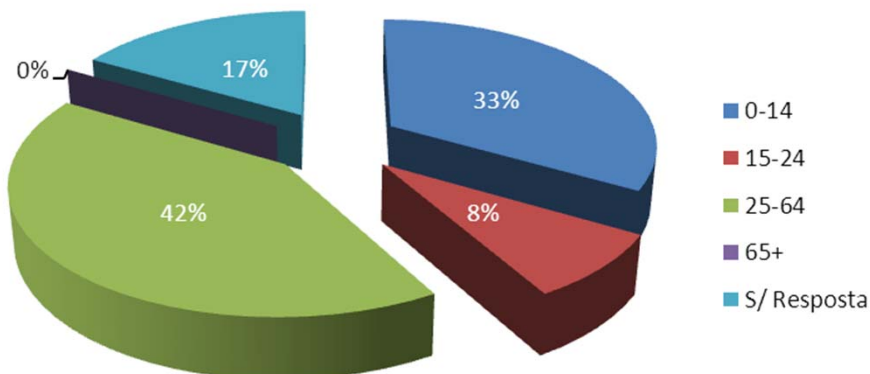
Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	0	0%
2 - Longe do Ideal	0	0%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	2	50%
4 - Perto do Ideal	1	25%
5 - Muito Perto do Ideal	1	25%
Total	4	100%

Género (%) - Urgência Pediátrica - outubro 2017



UNIVERSO = 48 INQUÉRITOS

Idade (%) - Urgência Pediátrica - outubro 2017



Grau de Instrução (%) - Urgência Pediátrica - outubro 2017

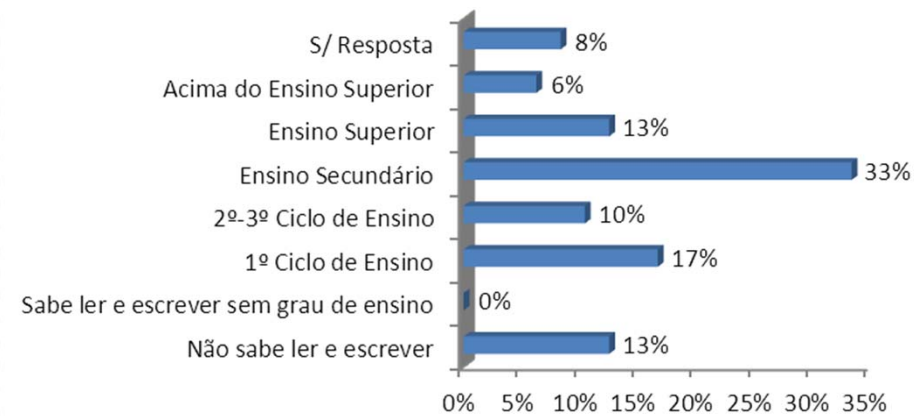
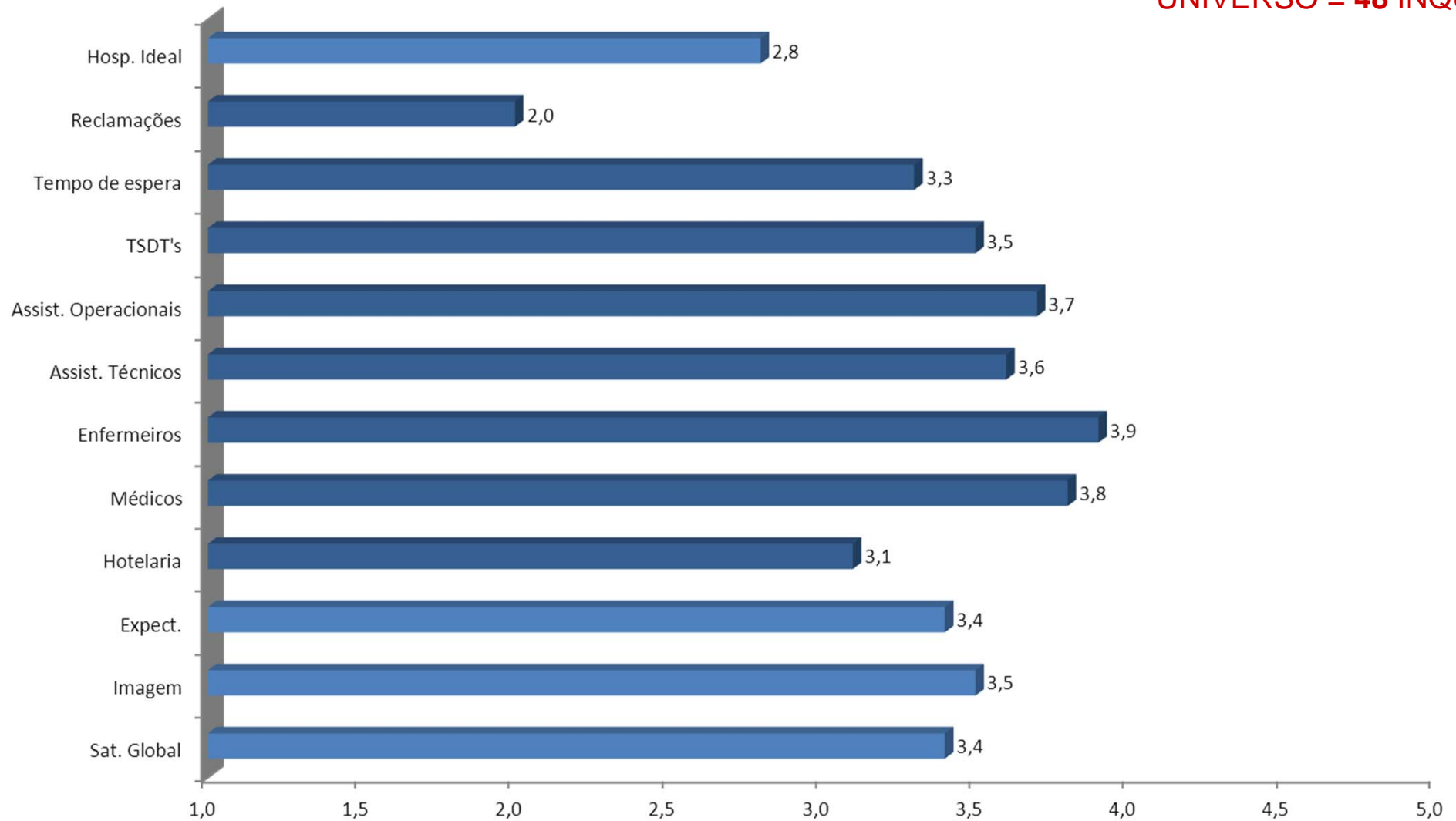
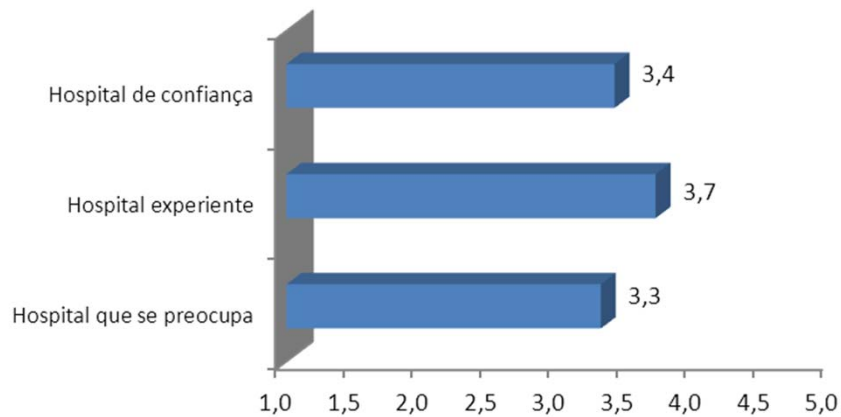


Gráfico Síntese - Urgência Pediátrica - outubro 2017

UNIVERSO = 48 INQUÉRITOS



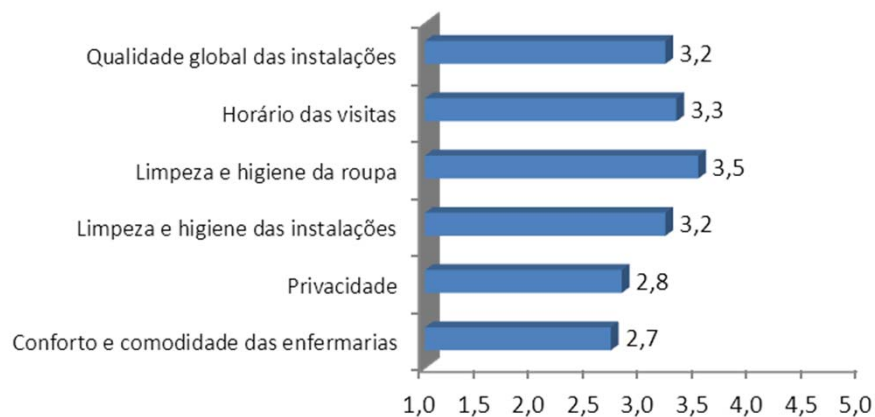
Valores médios dos indicadores de Imagem - Urg. Pediátrica - outubro 2017



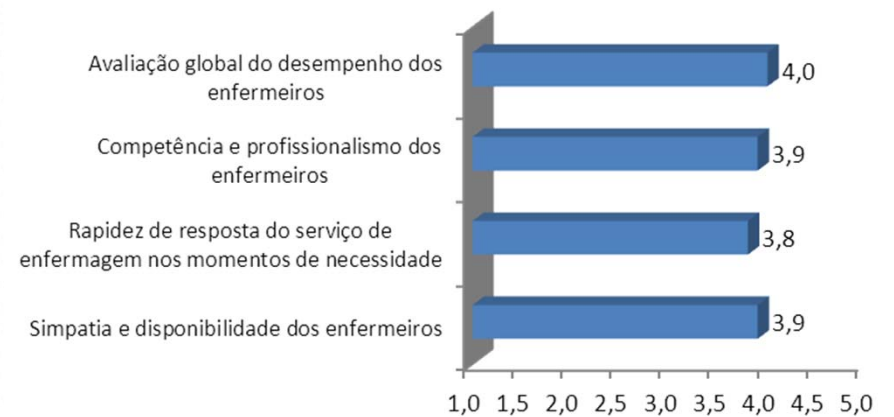
Valores médios dos indicadores do Médicos - Urg. Pediátrica - outubro 2017



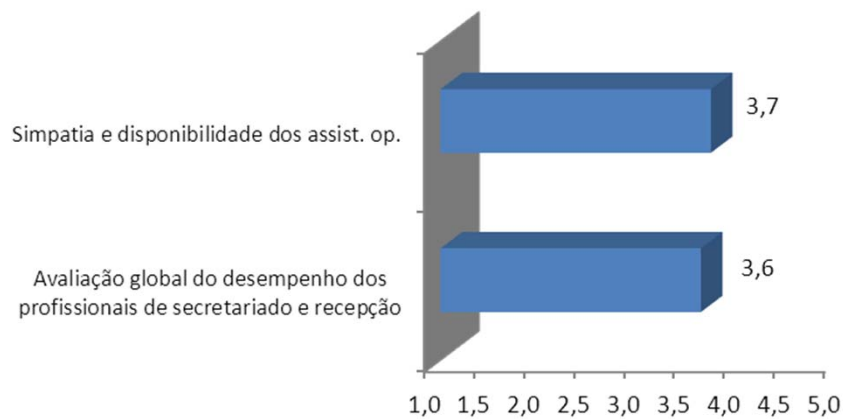
Valores médios dos indicadores de Hotelaria e Alimentação - Urg. Pediátrica - outubro 2017



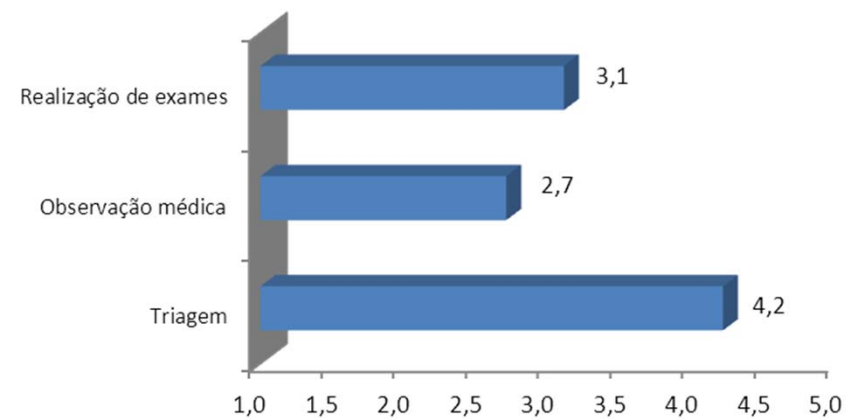
Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Urg. Pediátrica - outubro 2017



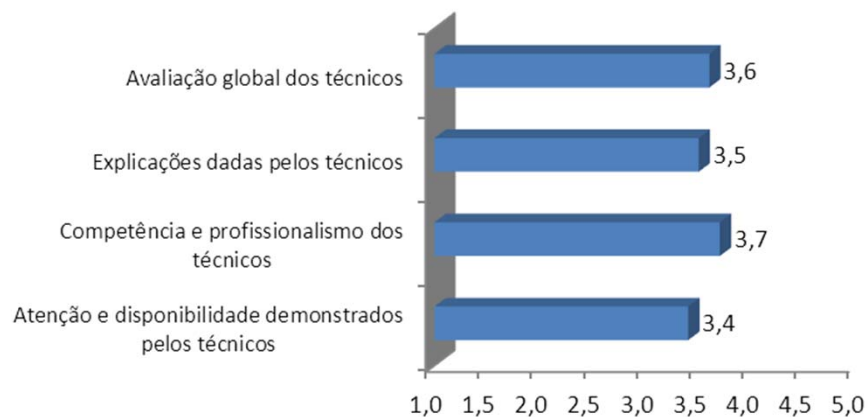
Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Urg. Pediátrica - outubro 2017



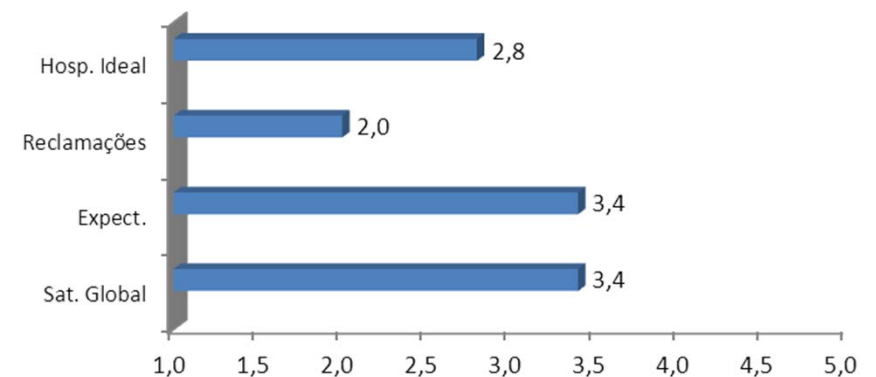
Valores médios de Tempo de Espera - Urg. Pediátrica - outubro 2017



Valores médios dos indicadores dos TSDT's - Urg. Pediátrica - outubro 2017



Valores médios dos indicadores de Satisfação Global, Expectativas, Reclamações e Hospital Ideal - Urg. Pediátrica - outubro 2017



UNIVERSO = 48 INQUÉRITOS

Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	1	2%
2 - Insatisfeito	3	6%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	24	50%
4 - Satisfeito	14	29%
5 - Muito Satisfeito	6	13%
Total	48	100%

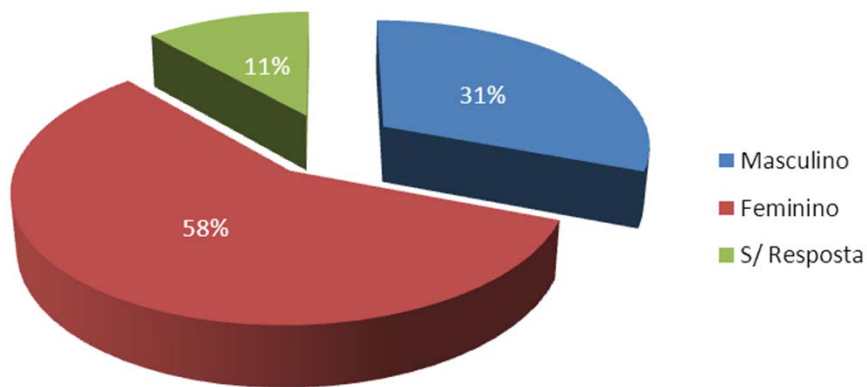
Reclamações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Mal Resolvida	5	45%
2 - Mal Resolvida	3	27%
3 - Nem Mal Resolvida nem Bem Resolvida	1	9%
4 - Bem Resolvida	2	18%
5 - Muito Bem Resolvida	0	0%
Total	11	100%

% de utentes que reclamaram = 22,9%

Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	2	4%
2 - Baixas	5	10%
3 - Nem Baixas nem Altas	18	38%
4 - Altas	20	42%
5 - Muito Altas	3	6%
Total	48	100%

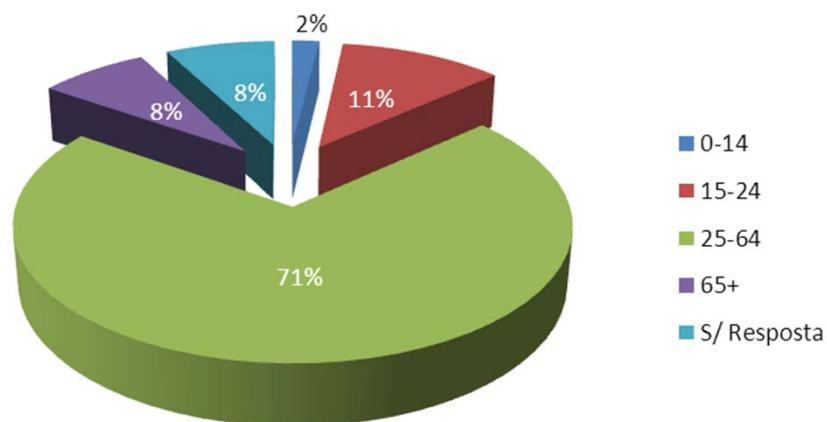
Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	7	16%
2 - Longe do Ideal	11	25%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	12	27%
4 - Perto do Ideal	12	27%
5 - Muito Perto do Ideal	2	5%
Total	44	100%

Género (%) - Urgência Geral - outubro 2017



UNIVERSO = 52 INQUÉRITOS

Idade (%) - Urgência Geral - outubro 2017



Grau de Instrução (%) - Urgência Geral - outubro 2017

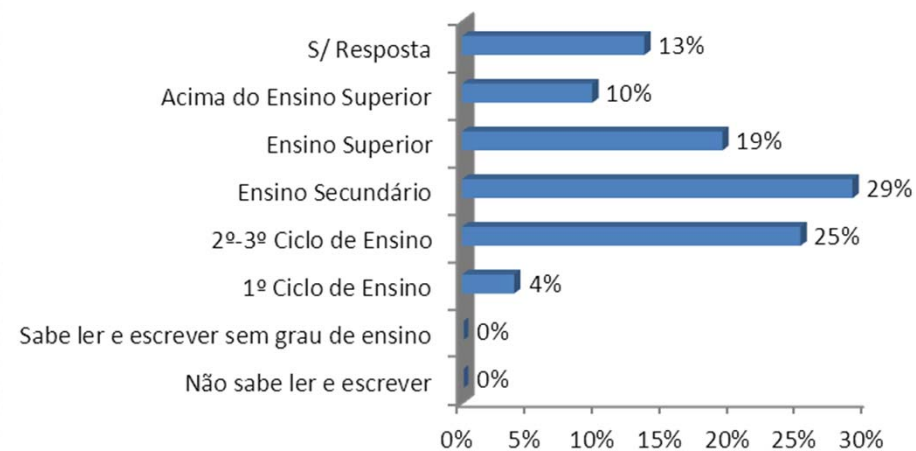
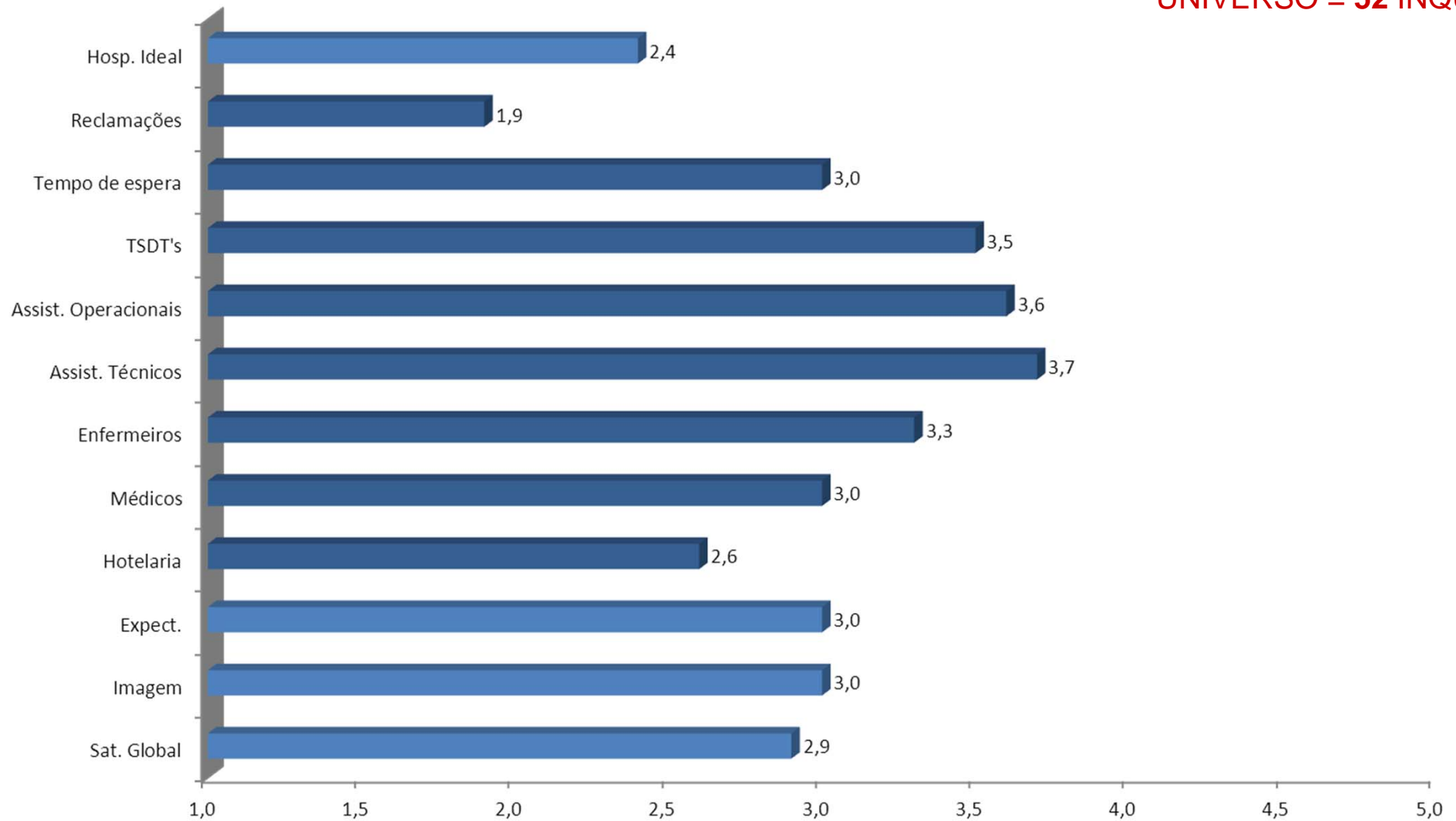
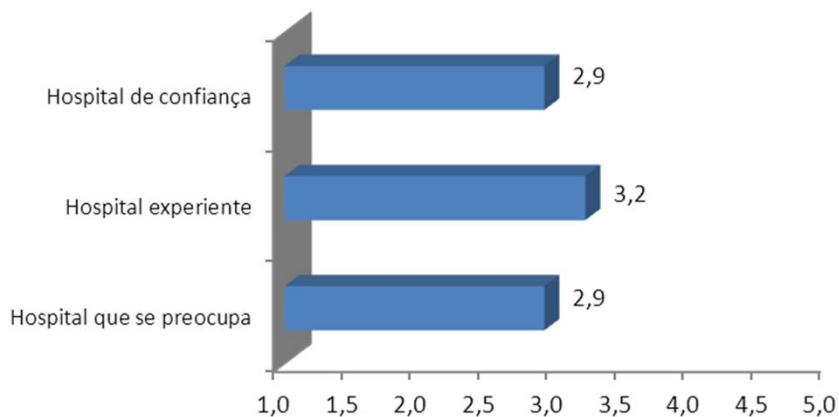


Gráfico Síntese - Urgência Geral - outubro 2017

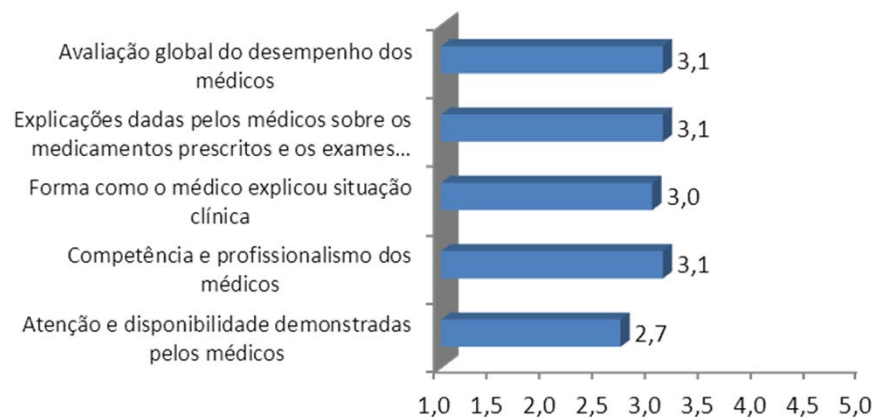
UNIVERSO = 52 INQUÉRITOS



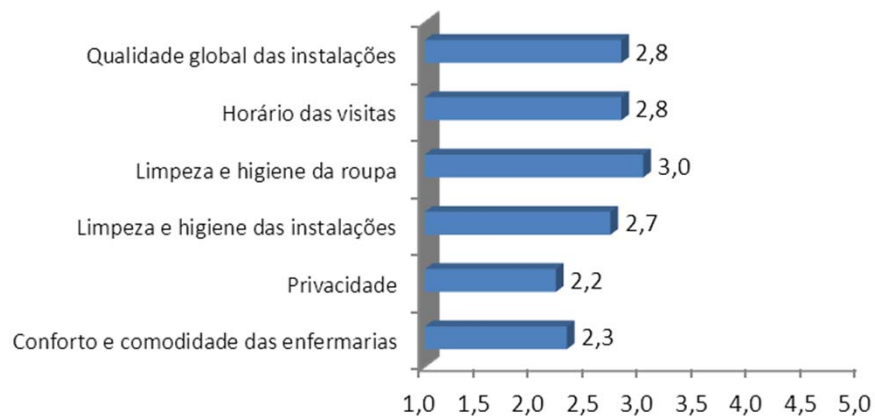
Valores médios dos indicadores de Imagem - Urg. Geral - outubro 2017



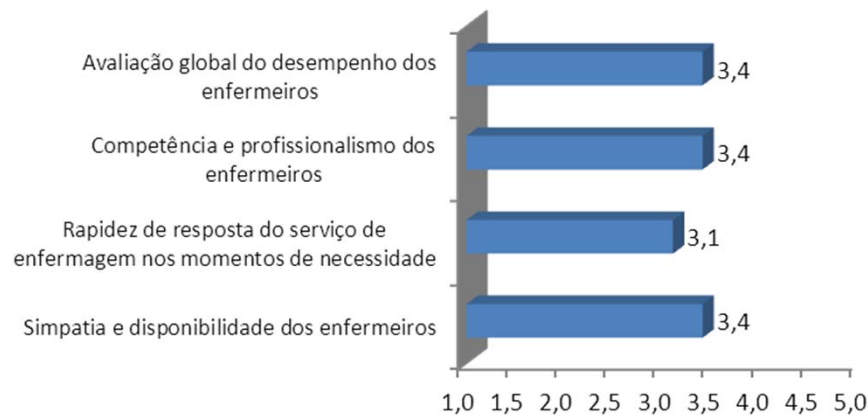
Valores médios dos indicadores dos Médicos - Urg. Geral - outubro 2017



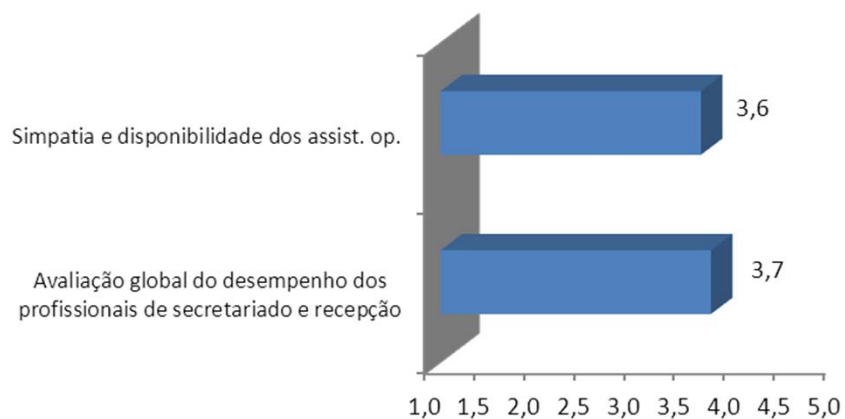
Valores médios dos indicadores de Hotelaria e Alimentação - Urg. Geral - outubro 2017



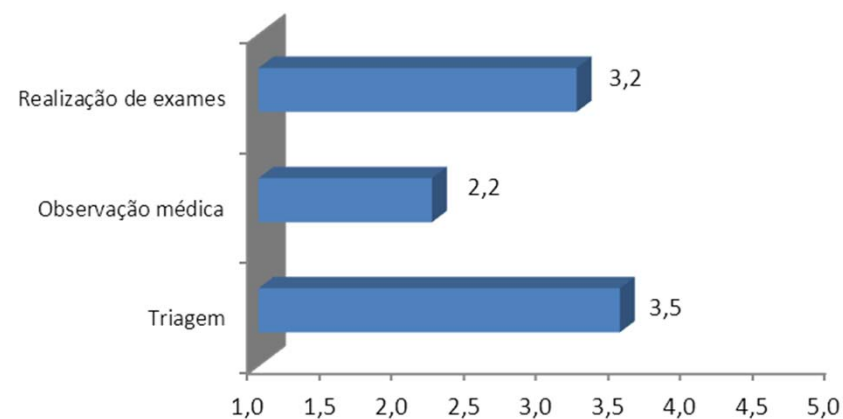
Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Urg. Geral - outubro 2017



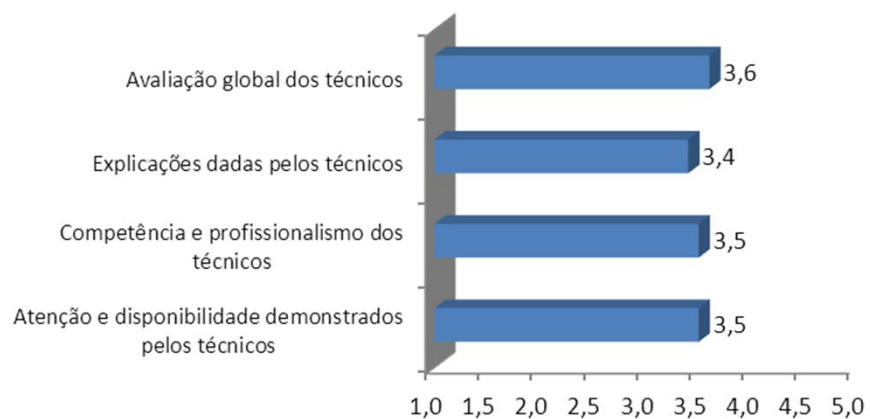
Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Urg. Geral - outubro 2017



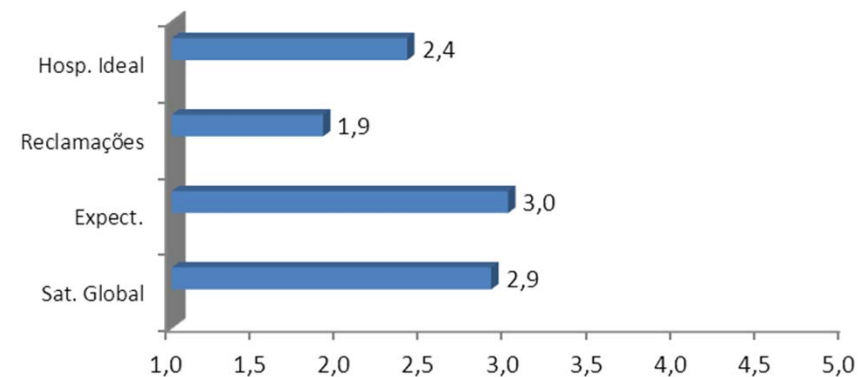
Valores médios de Tempo de Espera - Urg. Geral - outubro 2017



Valores médios dos indicadores dos TSDT's - Urg. Geral - outubro 2017



Valores médios dos indicadores de Satisfação Global, Expectativas, Reclamações e Hospital Ideal - Urg. Geral - outubro 2017



UNIVERSO = 52 INQUÉRITOS

Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	9	17%
2 - Insatisfeito	6	12%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	23	44%
4 - Satisfeito	10	19%
5 - Muito Satisfeito	4	8%
Total	52	100%

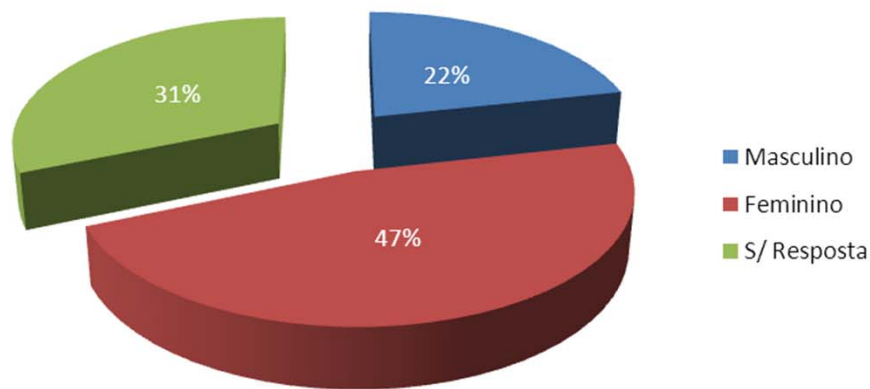
Reclamações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Mal Resolvida	5	71%
2 - Mal Resolvida	0	0%
3 - Nem Mal Resolvida nem Bem Resolvida	1	14%
4 - Bem Resolvida	0	0%
5 - Muito Bem Resolvida	1	14%
Total	7	100%

% de utentes que reclamaram = 13,5%

Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	7	13%
2 – Baixas	7	13%
3 - Nem Baixas nem Altas	20	38%
4 – Altas	15	29%
5 - Muito Altas	3	6%
Total	52	100%

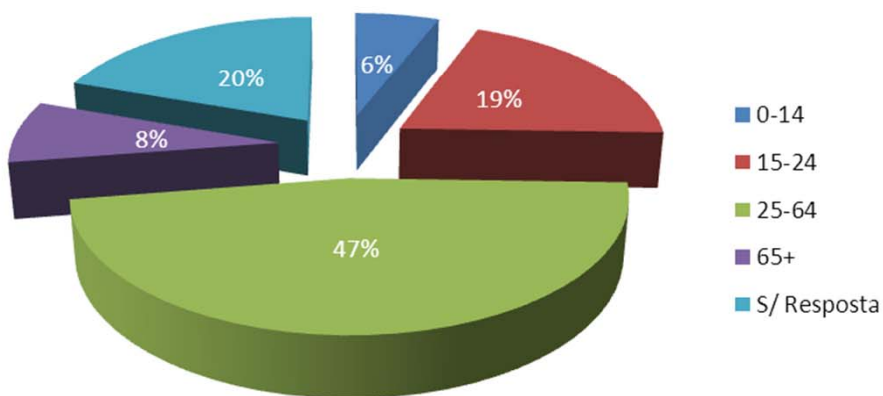
Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	14	29%
2 - Longe do Ideal	14	29%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	9	18%
4 - Perto do Ideal	9	18%
5 - Muito Perto do Ideal	3	6%
Total	49	100%

Género (%) - Urgência Básica - outubro 2017



UNIVERSO = 51 INQUÉRITOS

Idade (%) - Urgência Básica - outubro 2017



Grau de Instrução (%) - Urgência Básica - outubro 2017

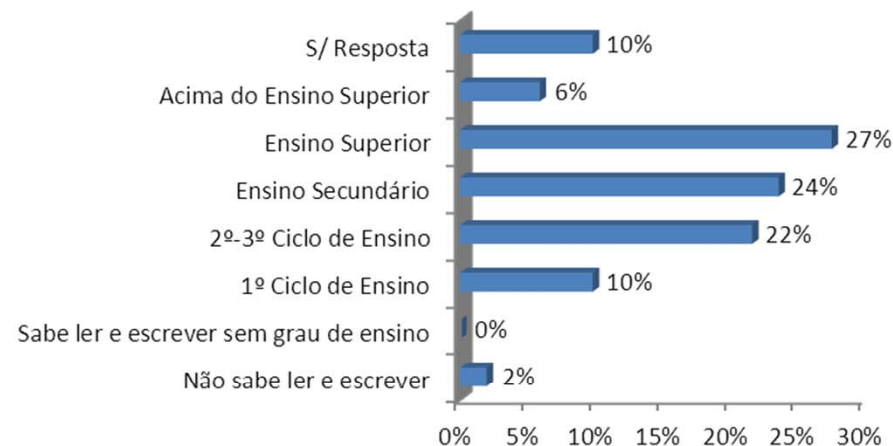
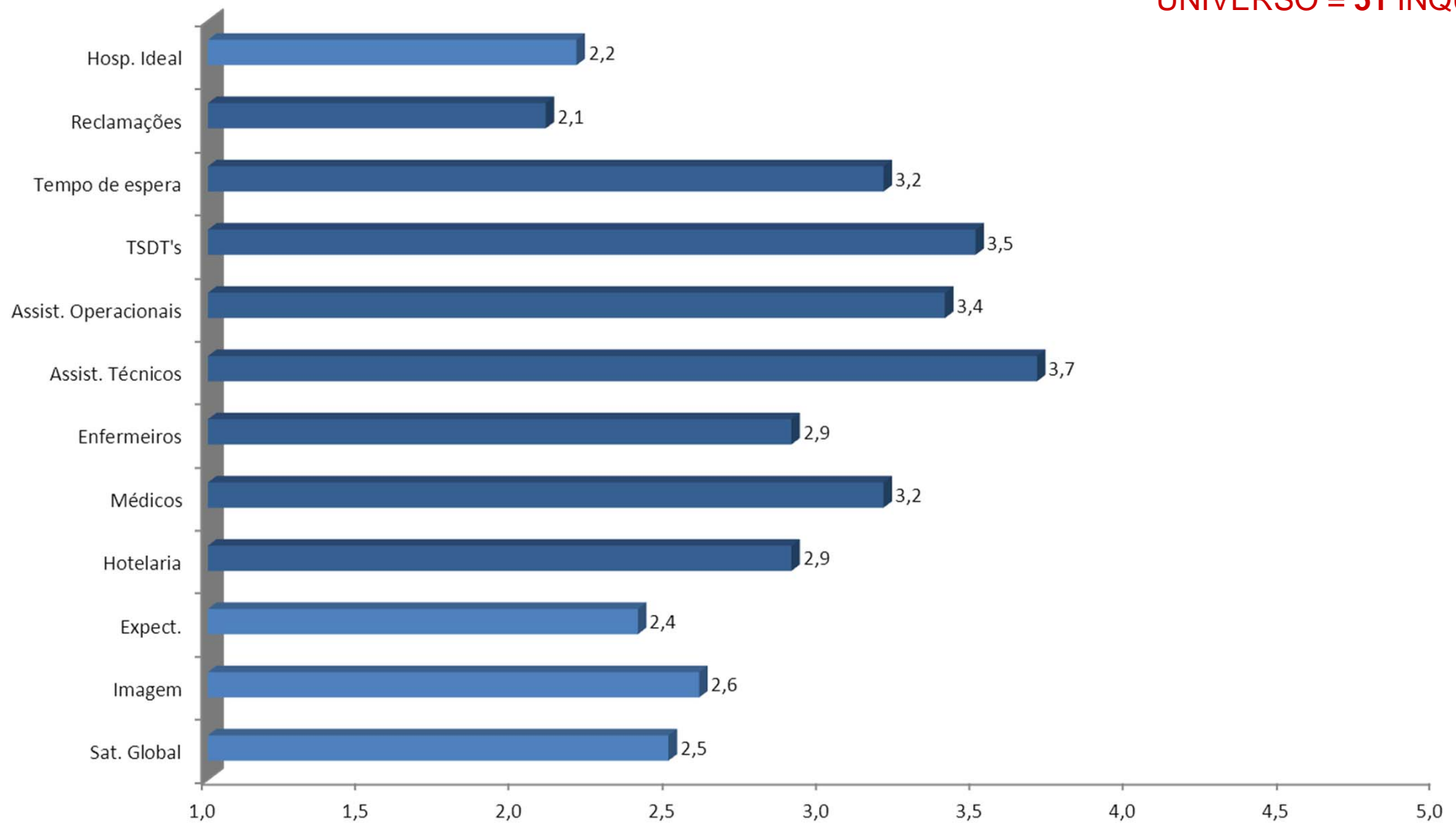
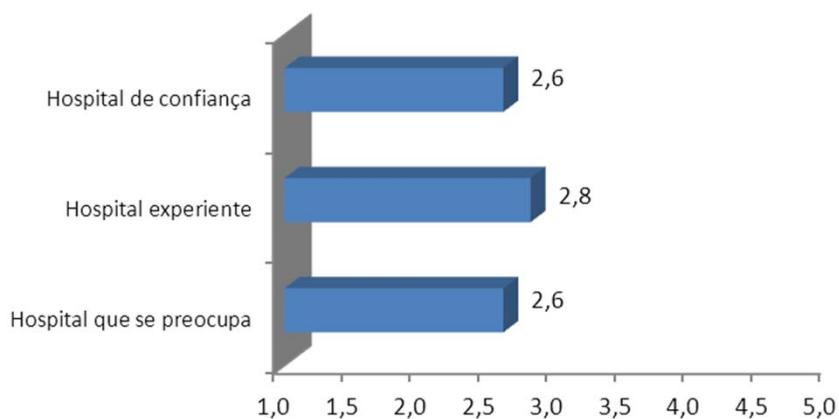


Gráfico Síntese - Urgência Básica - outubro 2017

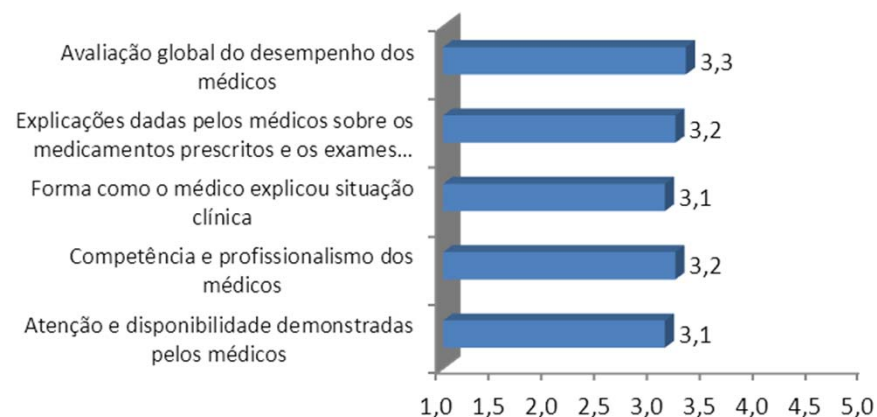
UNIVERSO = 51 INQUÉRITOS



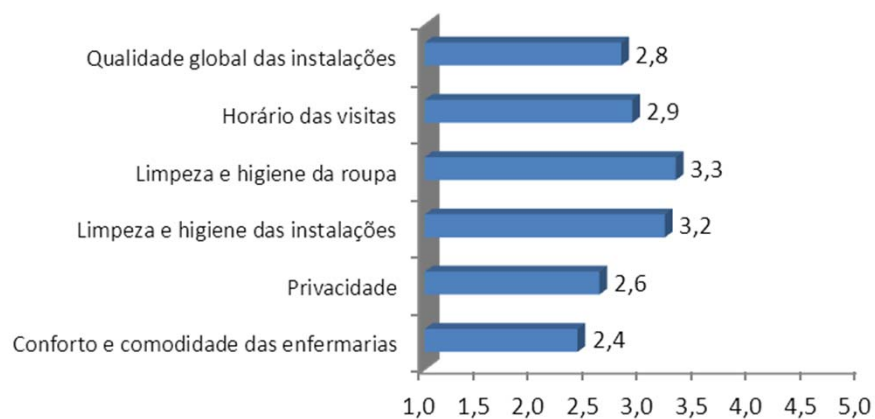
Valores médios dos indicadores de Imagem - Urg. Básica
- outubro 2017



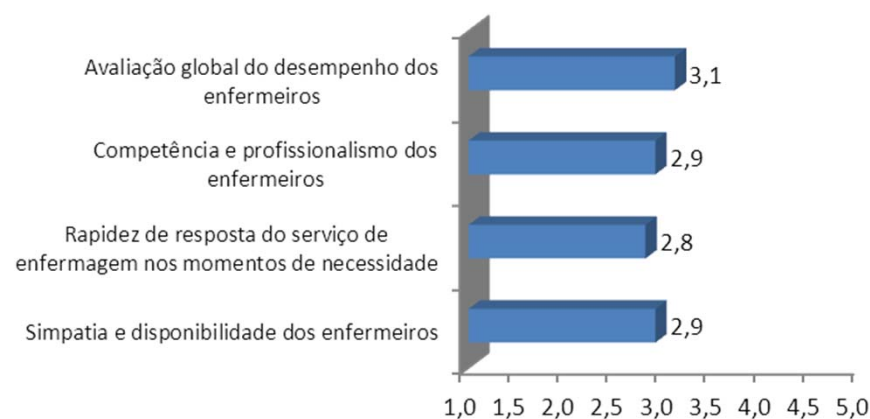
Valores médios dos indicadores do Médicos - Urg. Básica
- outubro 2017



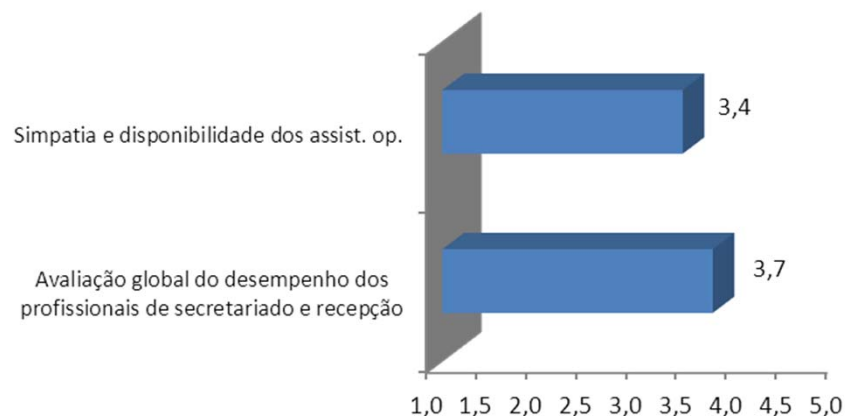
Valores médios dos indicadores de Hotelaria e Alimentação - Urg. Básica - outubro 2017



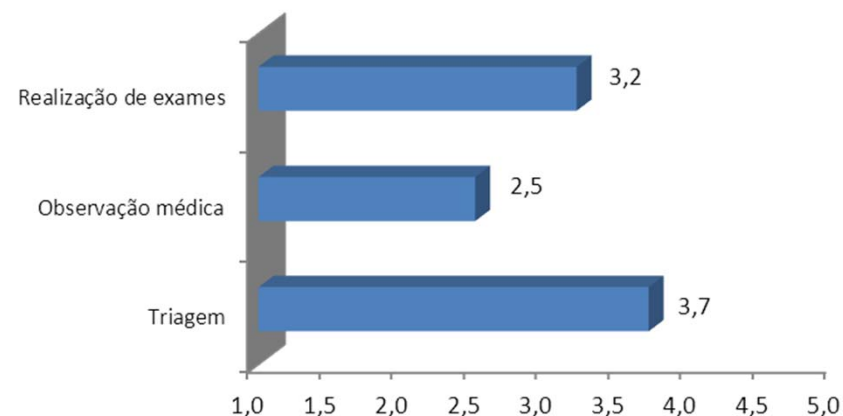
Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Urg. Básica - outubro 2017



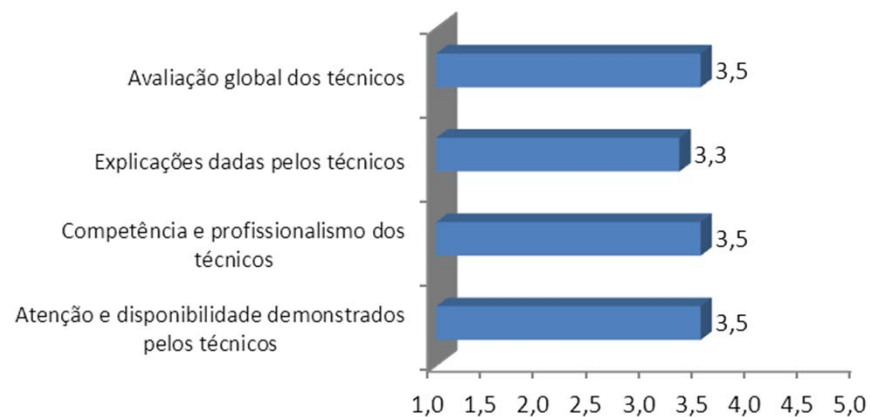
Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Urg. Básica - outubro 2017



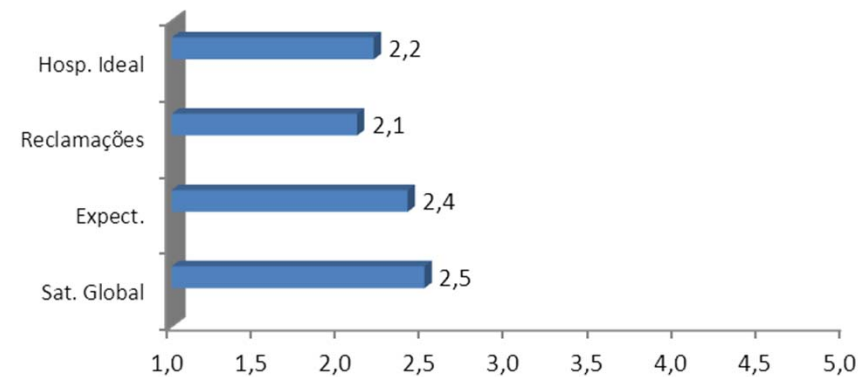
Valores médios de Tempo de Espera - Urg. Básica - outubro 2017



Valores médios dos indicadores dos TSDT's - Urg. Básica - outubro 2017



Valores médios dos indicadores de Satisfação Global, Expectativas, Reclamações e Hospital Ideal - Urg. Básica - outubro 2017



UNIVERSO = 52 INQUÉRITOS

Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	9	17%
2 - Insatisfeito	6	12%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	23	44%
4 - Satisfeito	10	19%
5 - Muito Satisfeito	4	8%
Total	52	100%

Reclamações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Mal Resolvida	5	71%
2 - Mal Resolvida	0	0%
3 - Nem Mal Resolvida nem Bem Resolvida	1	14%
4 - Bem Resolvida	0	0%
5 - Muito Bem Resolvida	1	14%
Total	7	100%

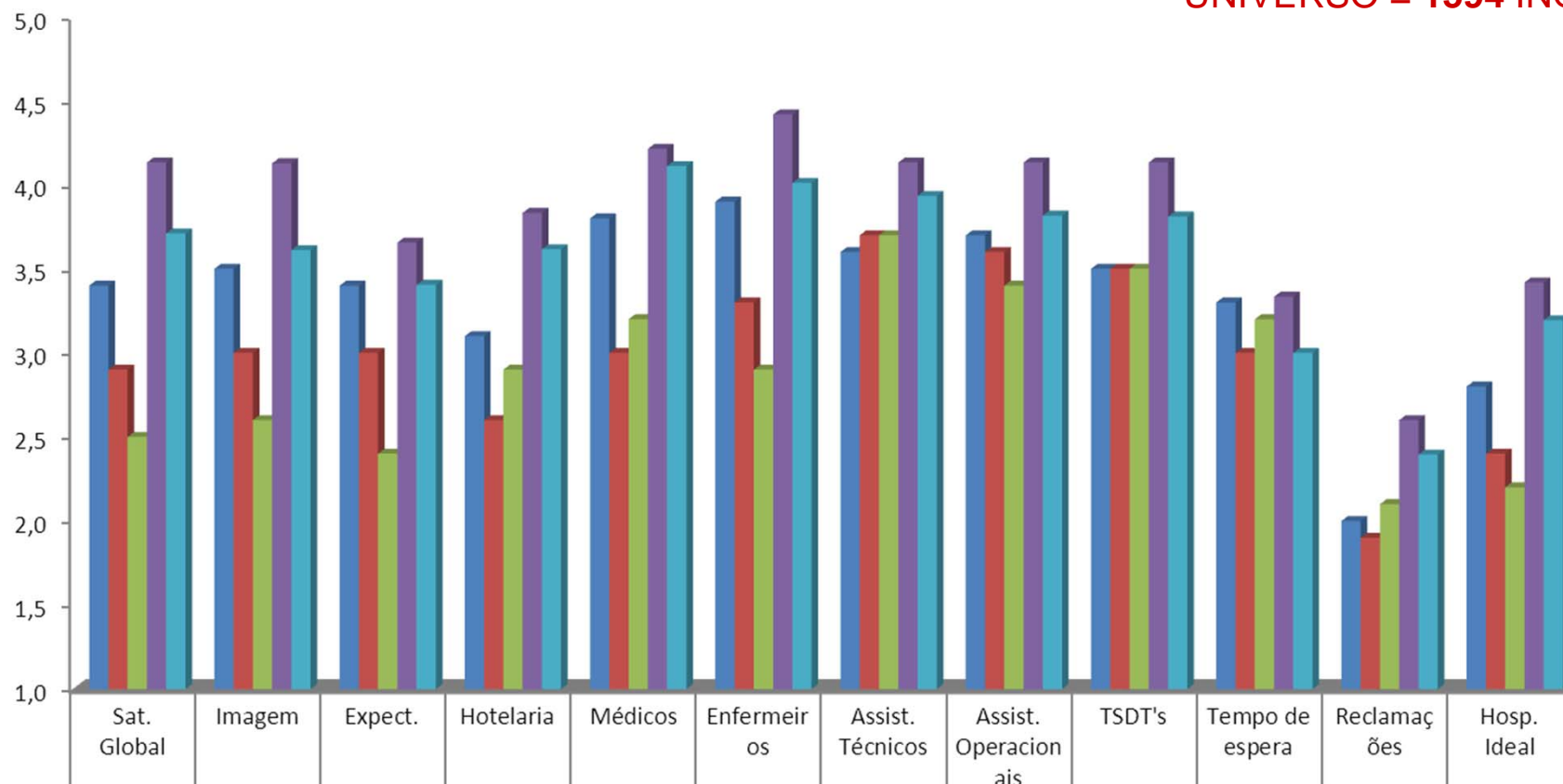
% de utentes que reclamaram = 13,5%

Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	7	13%
2 – Baixas	7	13%
3 - Nem Baixas nem Altas	20	38%
4 – Altas	15	29%
5 - Muito Altas	3	6%
Total	52	100%

Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	14	29%
2 - Longe do Ideal	14	29%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	9	18%
4 - Perto do Ideal	9	18%
5 - Muito Perto do Ideal	3	6%
Total	49	100%

Comparação dos resultados por valência - outubro 2017

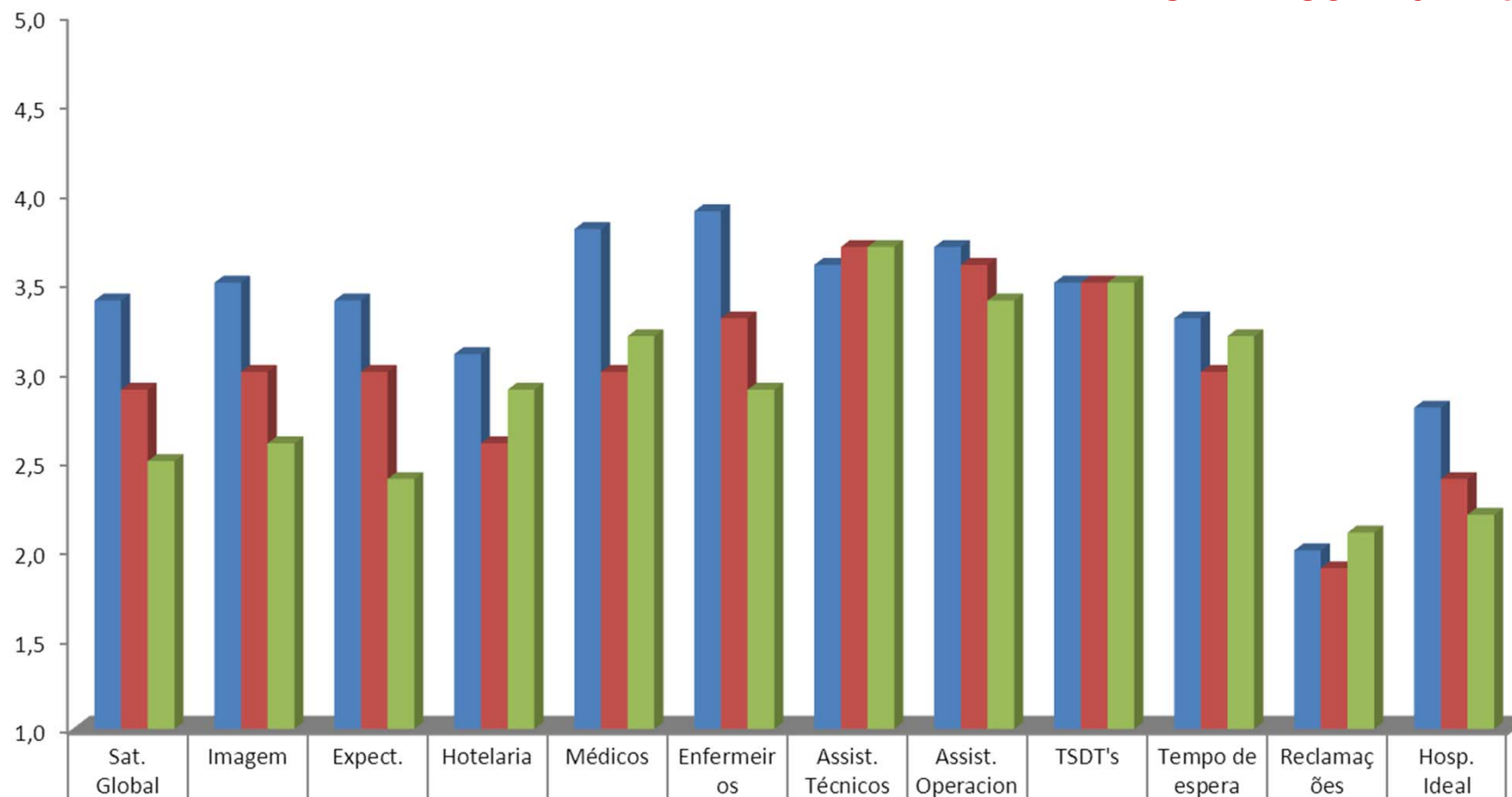
UNIVERSO = 1594 INQUÉRITOS



■ Urg. Pediátrica	3,4	3,5	3,4	3,1	3,8	3,9	3,6	3,7	3,5	3,3	2,0	2,8
■ Urg. Geral	2,9	3,0	3,0	2,6	3,0	3,3	3,7	3,6	3,5	3,0	1,9	2,4
■ Urg. Básica	2,5	2,6	2,4	2,9	3,2	2,9	3,7	3,4	3,5	3,2	2,1	2,2
■ Internamento	4,1	4,1	3,7	3,8	4,2	4,4	4,1	4,1	4,1	3,3	2,6	3,4
■ Consultas e HD	3,7	3,6	3,4	3,6	4,1	4,0	3,9	3,8	3,8	3,0	2,4	3,2

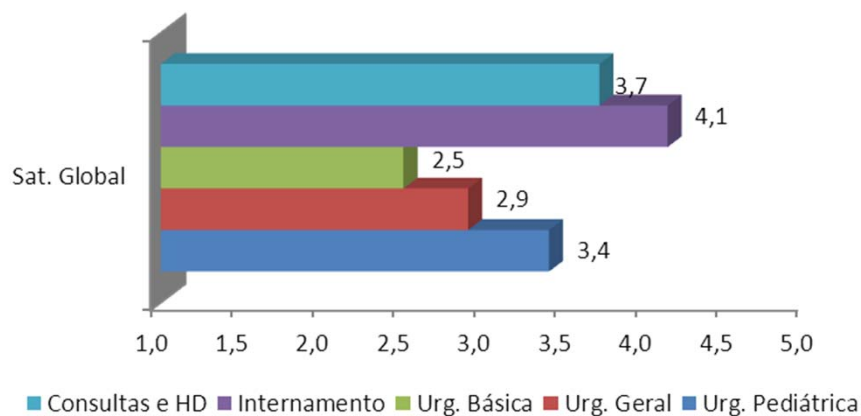
Comparação dos resultados por Urgência - outubro 2017

UNIVERSO = 151 INQUÉRITOS

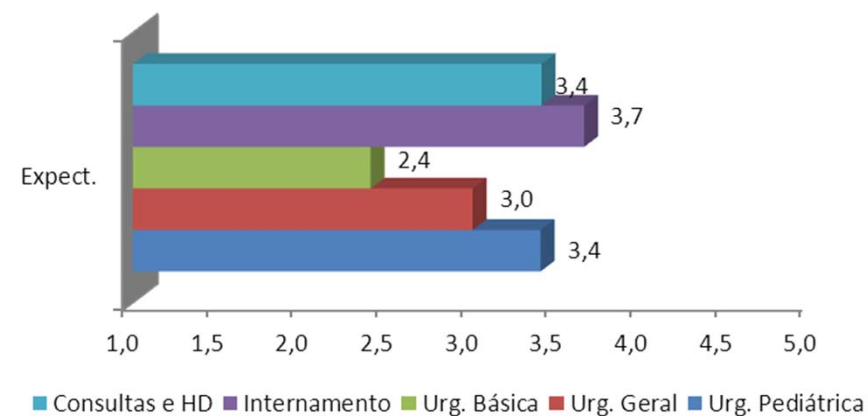


■ Urg. Pediátrica	3,4	3,5	3,4	3,1	3,8	3,9	3,6	3,7	3,5	3,3	2,0	2,8
■ Urg. Geral	2,9	3,0	3,0	2,6	3,0	3,3	3,7	3,6	3,5	3,0	1,9	2,4
■ Urg. Básica	2,5	2,6	2,4	2,9	3,2	2,9	3,7	3,4	3,5	3,2	2,1	2,2

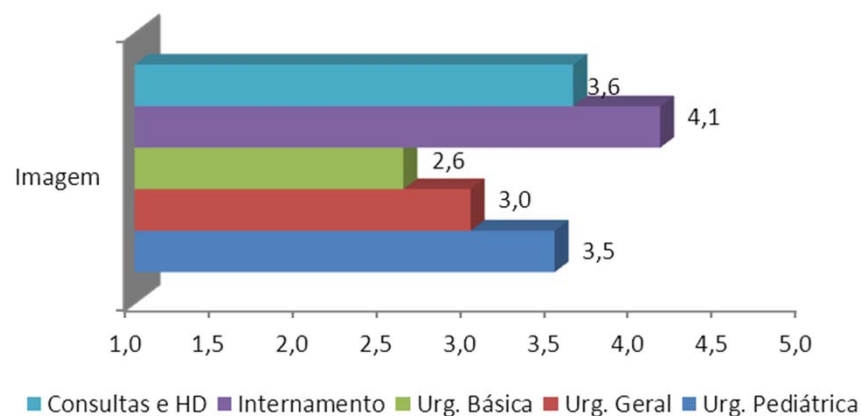
Comparação dos resultados por valência - Satisfação Global - outubro 2017



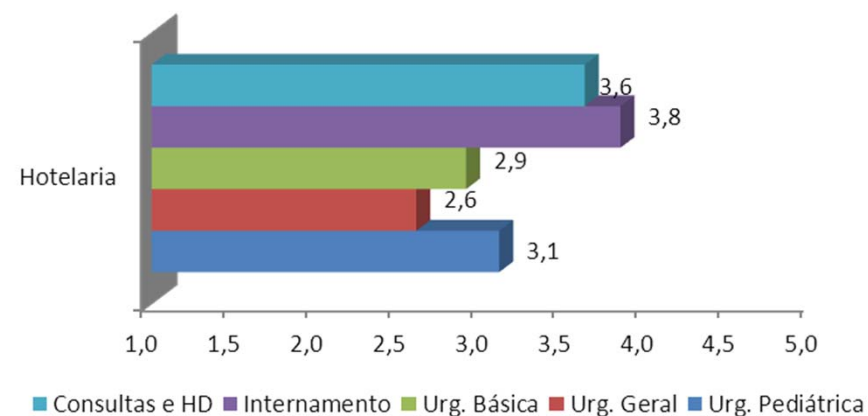
Comparação dos resultados por valência - Expetativas - outubro 2017



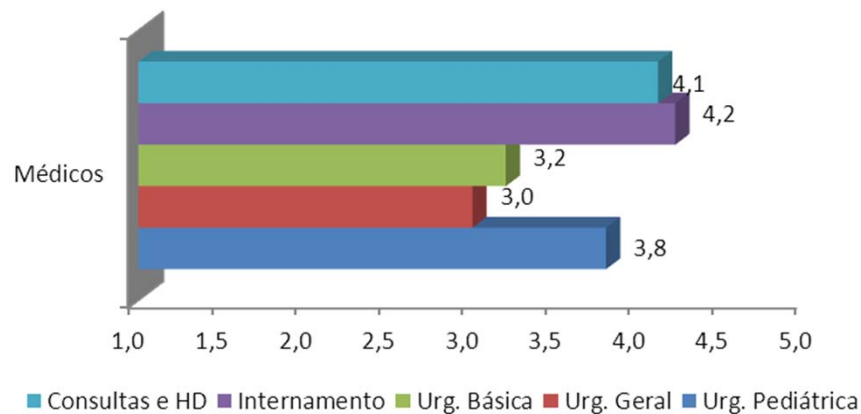
Comparação dos resultados por valência - Imagem - outubro 2017



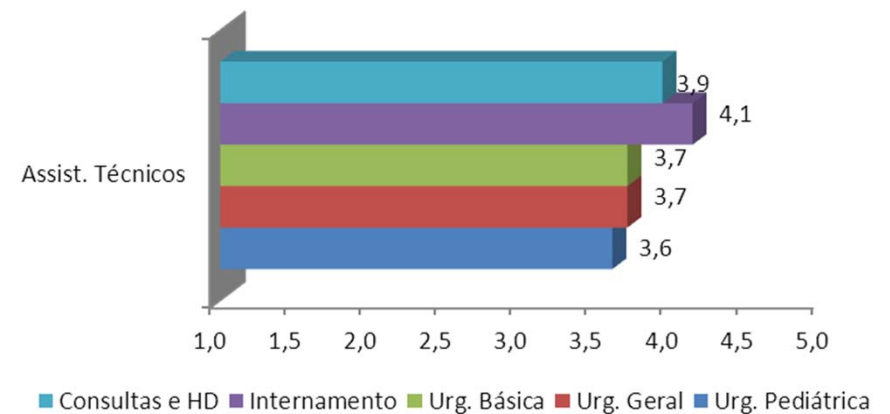
Comparação dos resultados por valência - Hotelaria - outubro 2017



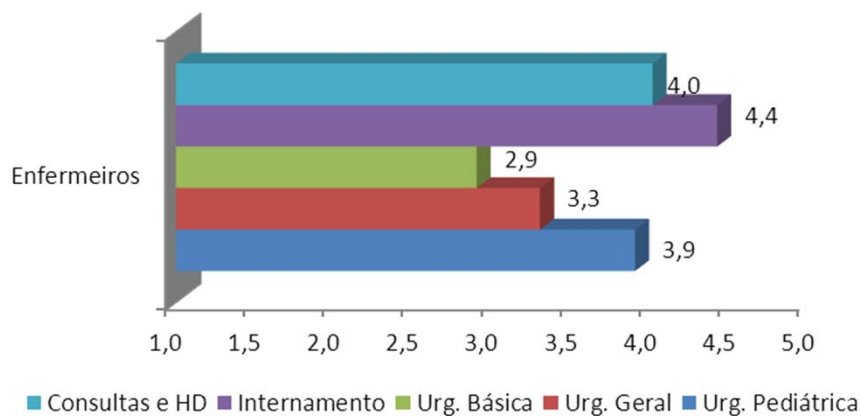
Comparação dos resultados por valência - Médicos - outubro 2017



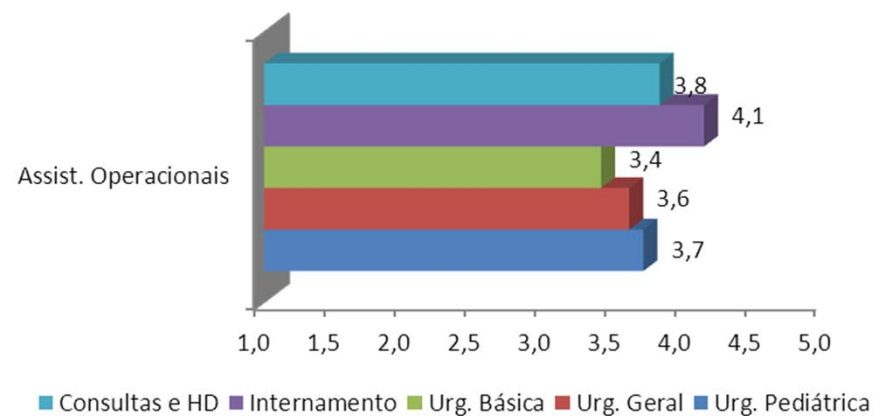
Comparação dos resultados por valência - Assistentes Técnicos - outubro 2017



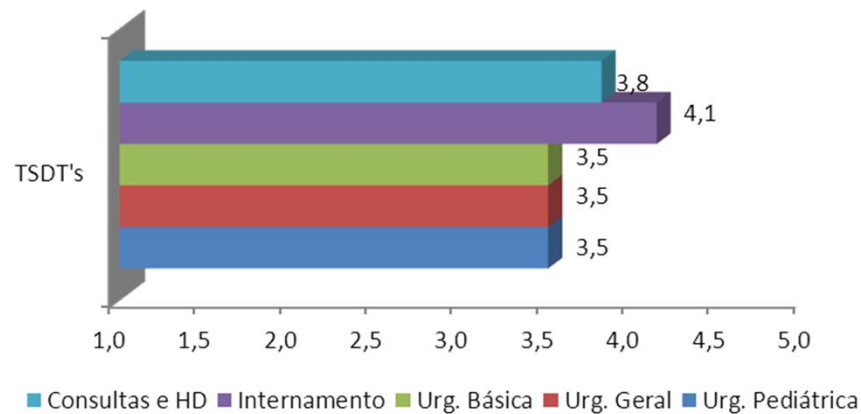
Comparação dos resultados por valência - Enfermeiros - outubro 2017



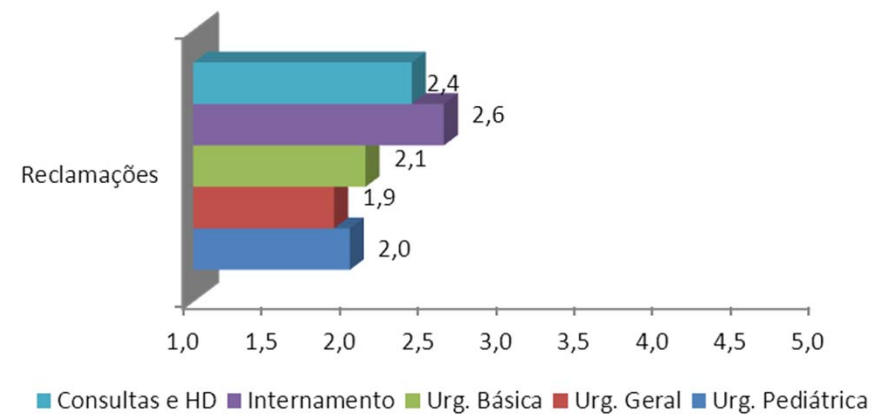
Comparação dos resultados por valência - Assistentes Operacionais - outubro 2017



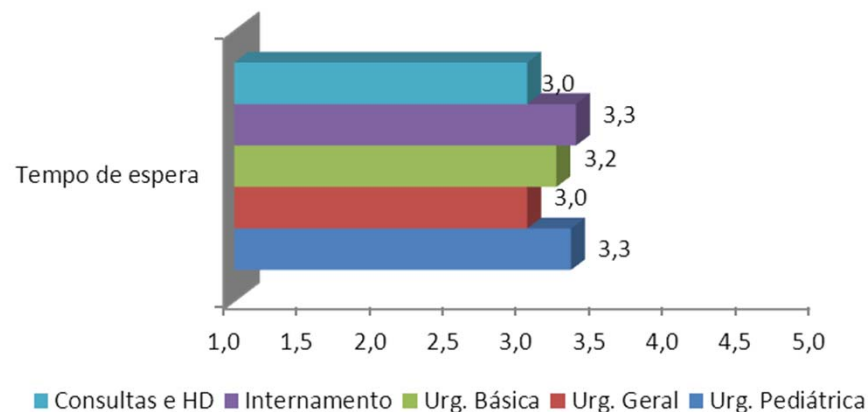
Comparação dos resultados por valência - TSDT's - outubro 2017



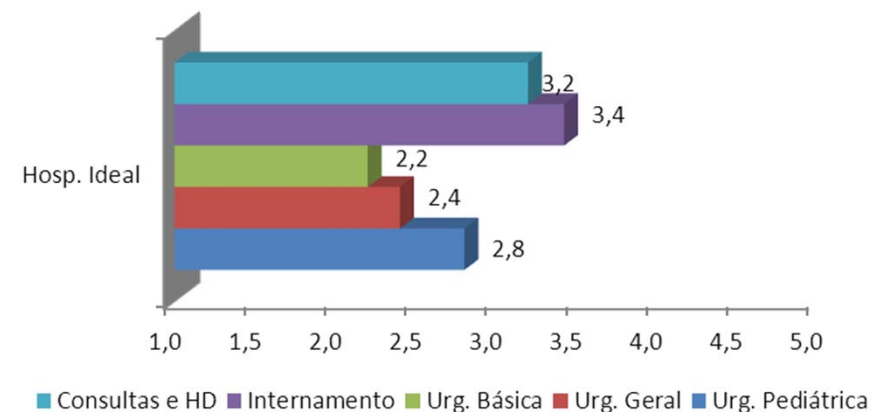
Comparação dos resultados por valência - Reclamações - outubro 2017



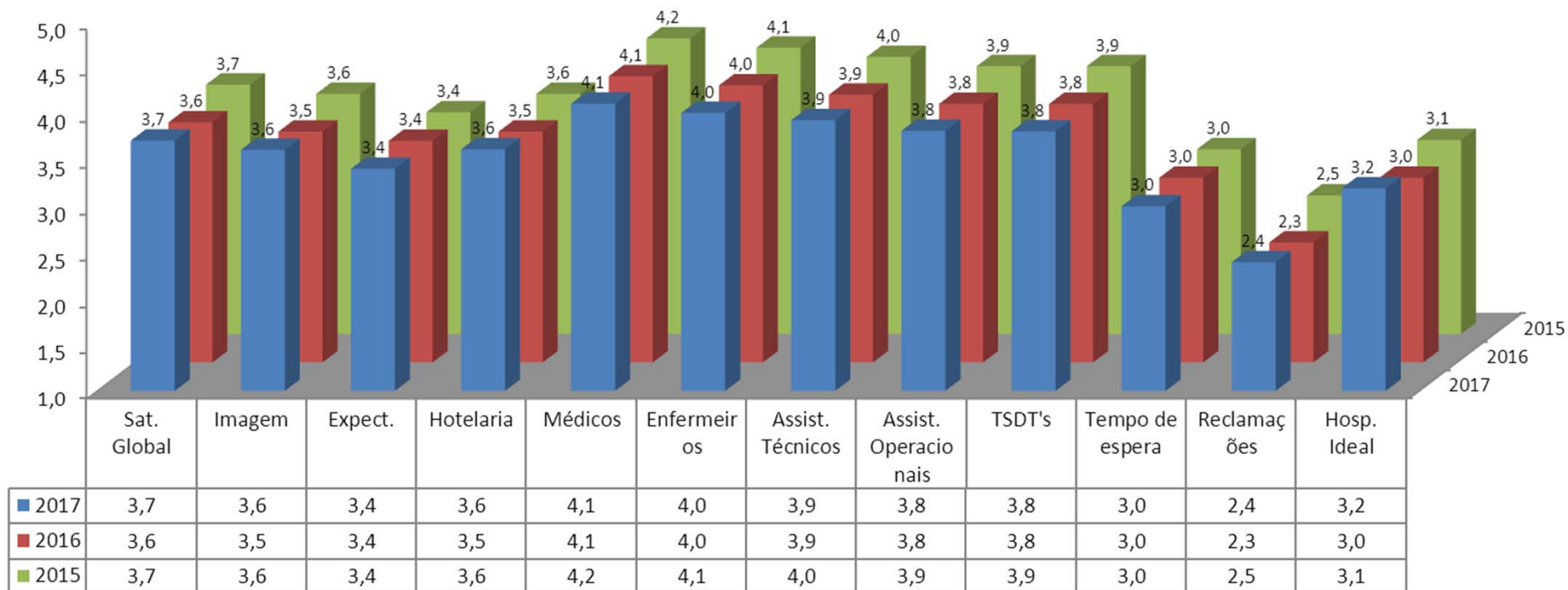
Comparação dos resultados por valência - Tempo de Espera - outubro 2017



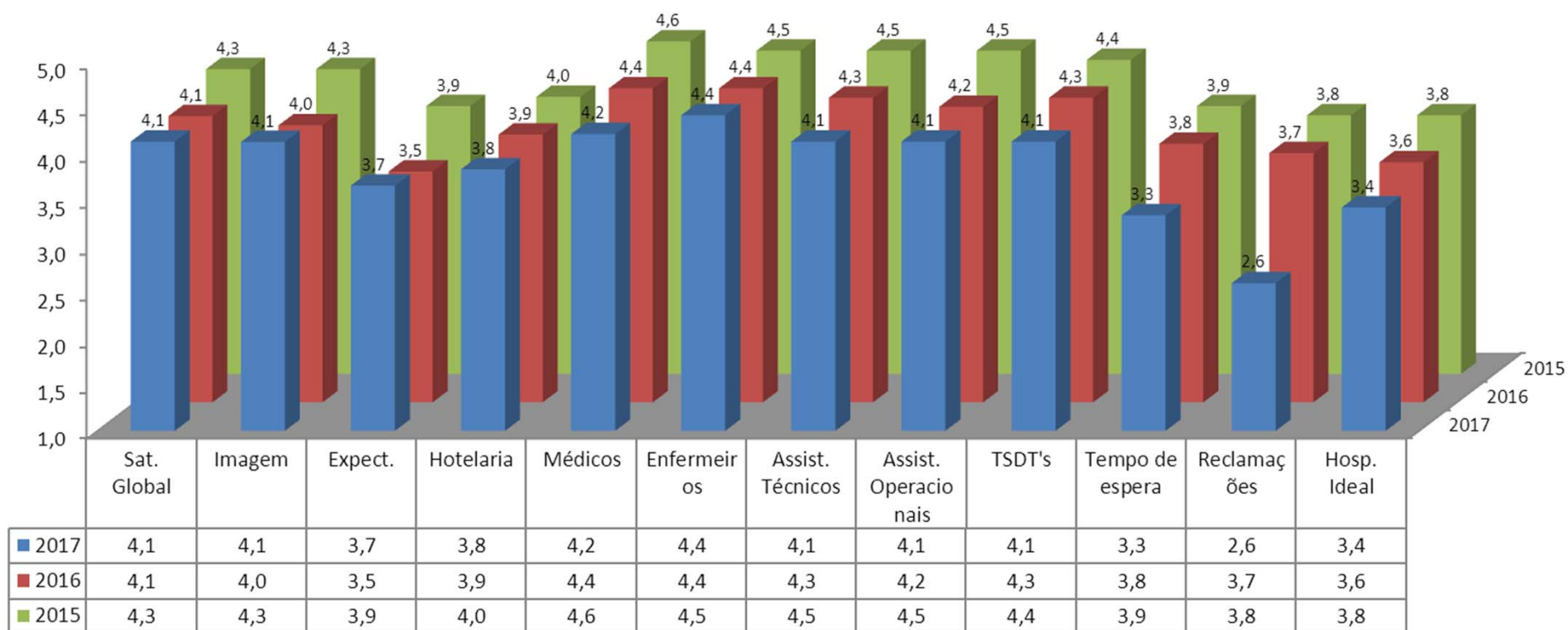
Comparação dos resultados por valência - Hospital Ideal - outubro 2017



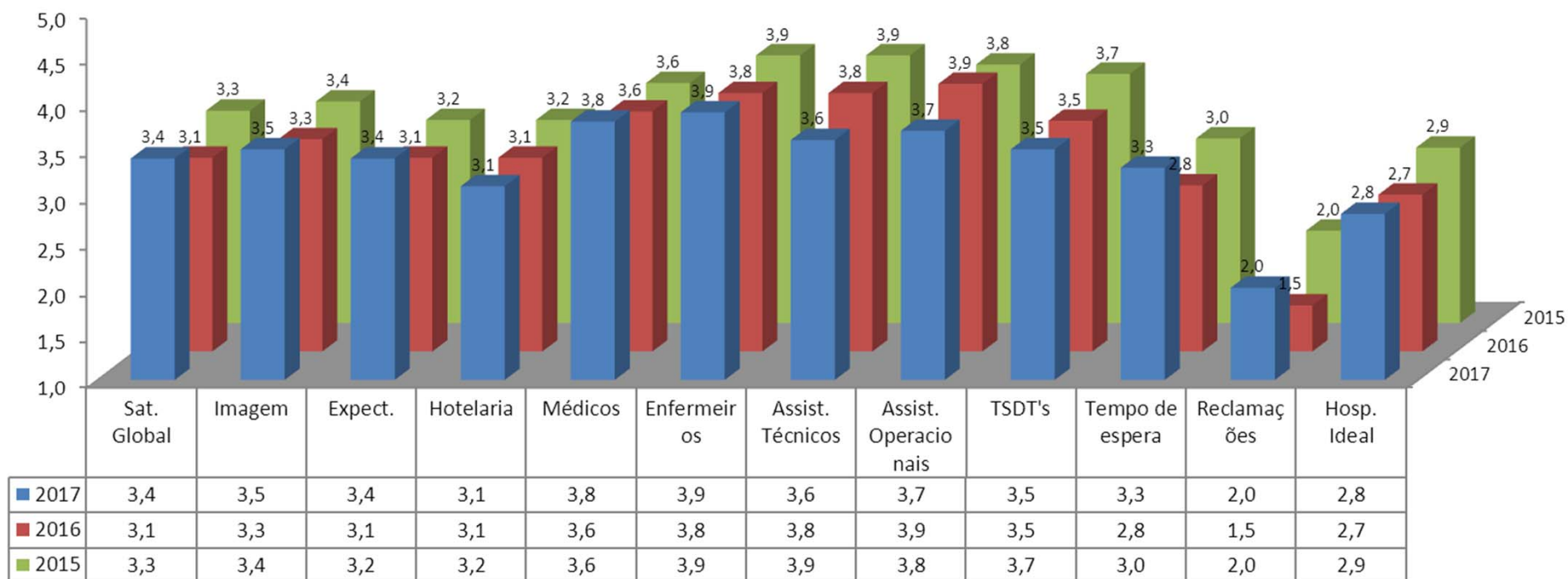
Evolução anual de resultados - Consulta Externa e HD



Evolução anual de resultados - Internamento



Evolução anual de resultados - Urgência Pediátrica



Evolução anual de resultados - Urgência Geral

