



# RELATÓRIO

## INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES

### Dezembro 2017

Grupo:

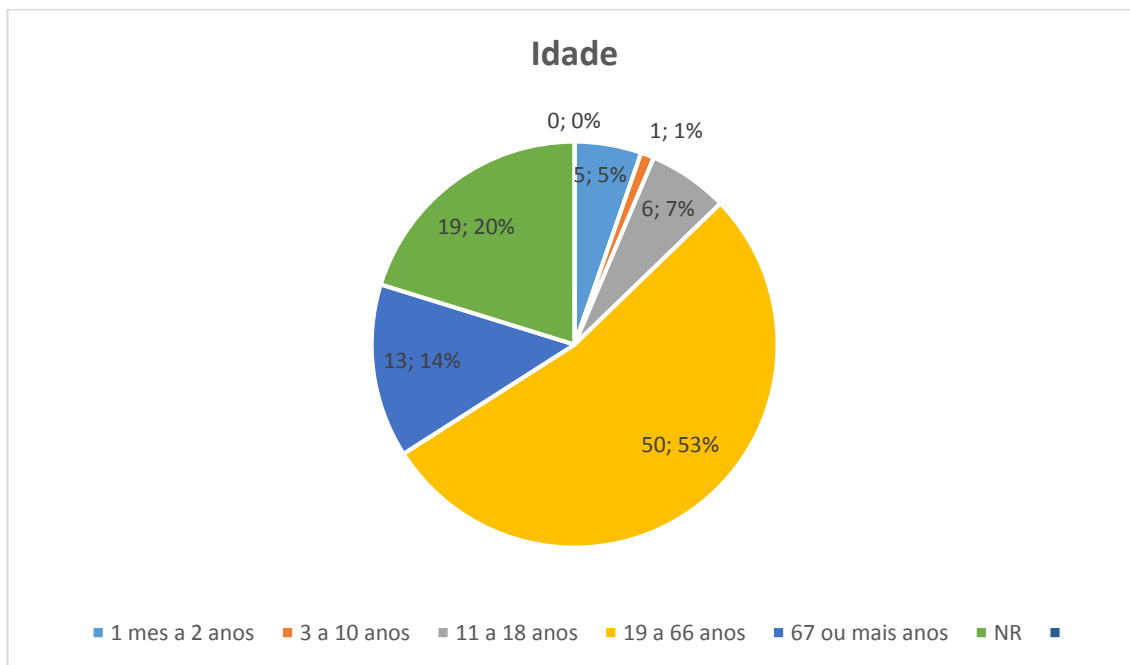
Maria Carreiras, Enf<sup>a</sup>  
Laurinda Miranda, Enf<sup>a</sup>  
Júlia Pogeira, T. S. Social

## ÍNDICE

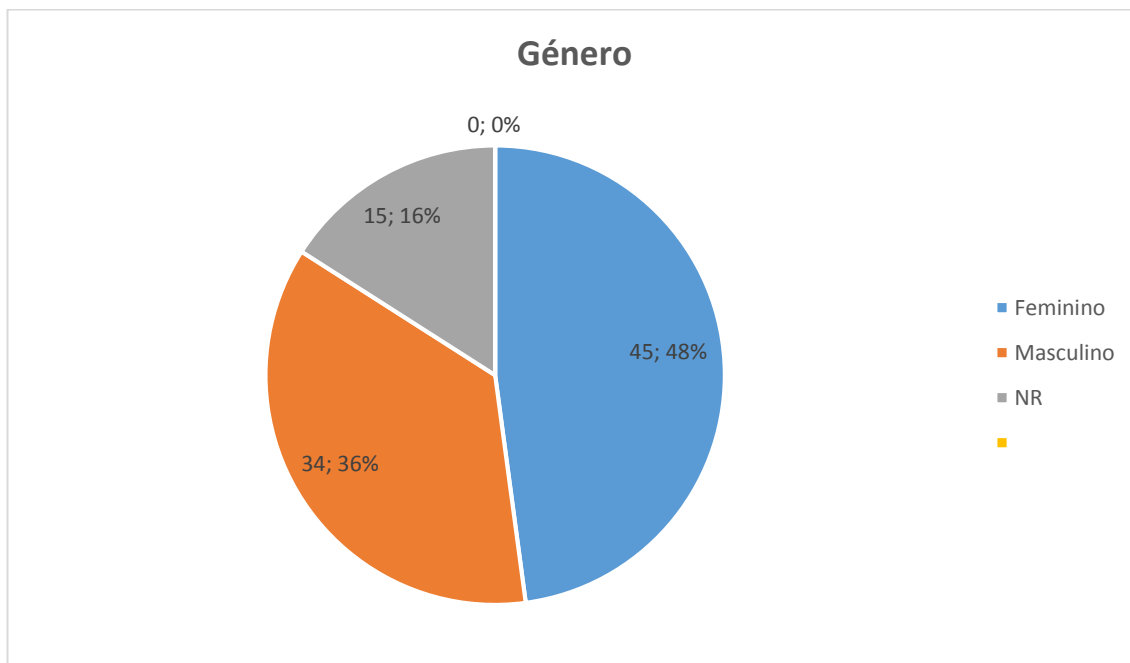
	Pág.
DADOS GRÁFICOS	3
1. Características dos doentes	3
2. Motivo da vinda ao hospital	5
3. Processo de admissão no hospital	5
4. Instalações	6
5. Pessoal Médico	8
6. Pessoal de Enfermagem	10
7. Pessoal Auxiliar	12
8. Pessoal Administrativo	13
9. Outros profissionais	14
10. Serviço Social	15
11. Gabinete do Cidadão	16
12. Realização de análises clínicas	17
13. Realização de exames complementares de diagnóstico	18
14. Alimentação	19
15. Visitas	20
16. Processo de alta clínica	21
17. Privacidade e confidencialidade	22
18. Qualidade global do serviço prestado pelo hospital	23
19. Confiança no hospital	24
ANÁLISE	26
COMENTÁRIOS/PROPOSTAS DE MELHORIA	28

## DADOS GRÁFICOS

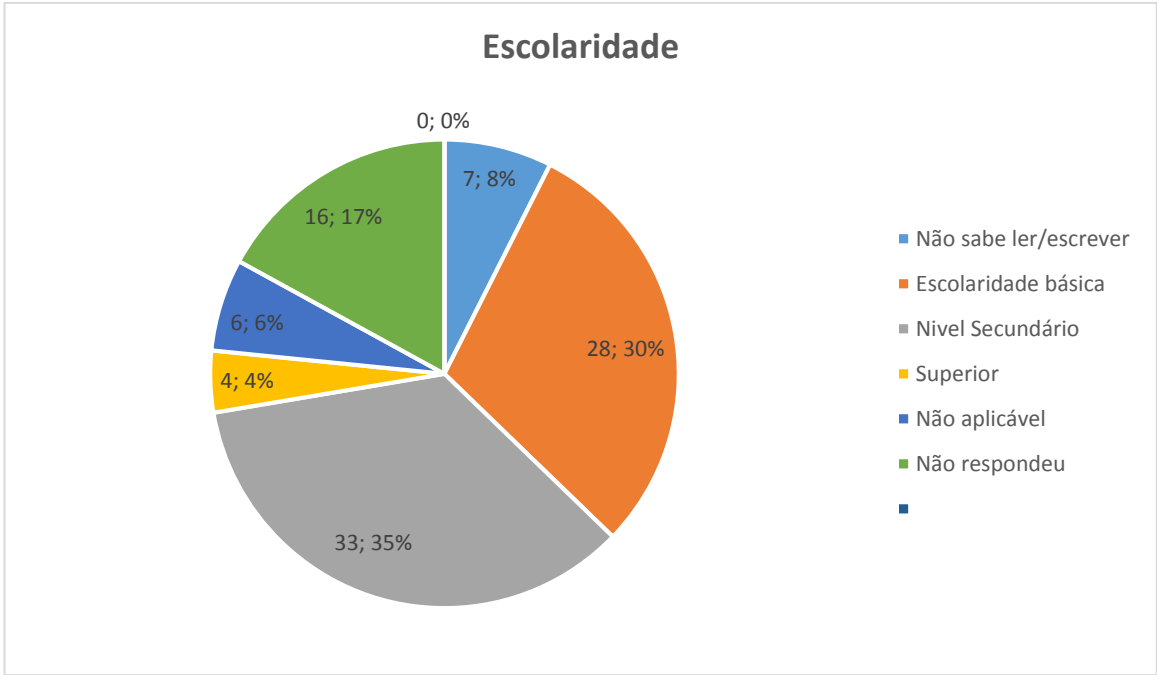
### 1. Características dos doentes



A maioria dos utentes são adultos, no entanto, existem utentes em idades extremas, nomeadamente lactentes, crianças pequenas e idosos.



Consta-se prevalência do sexo feminino.

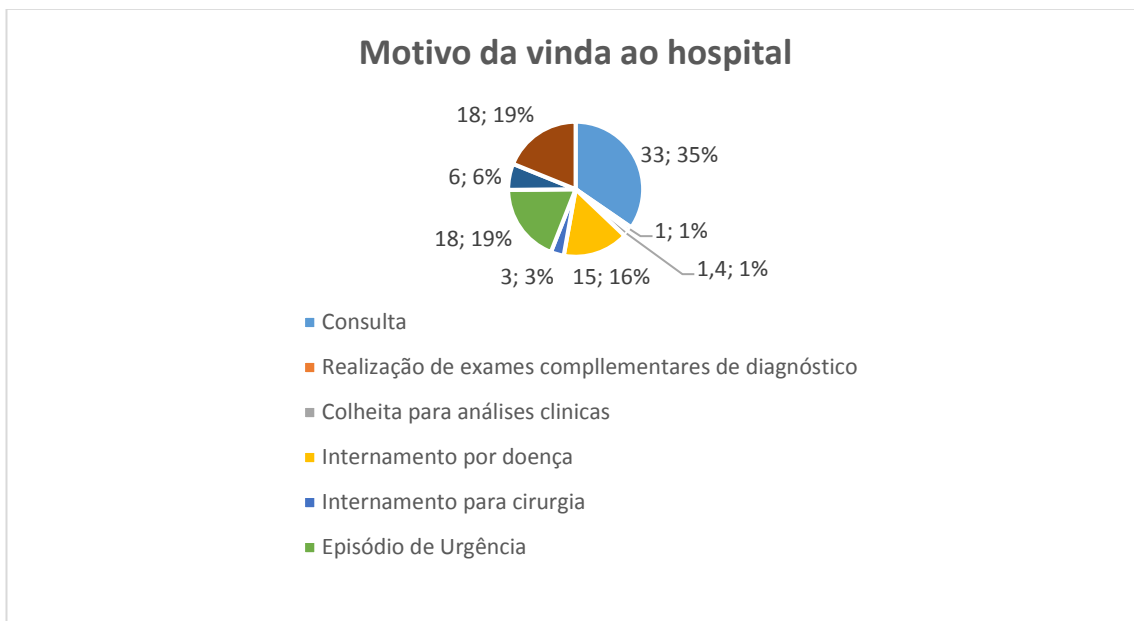


Consta-se predomínio de utentes sem ou com escolaridade básica.



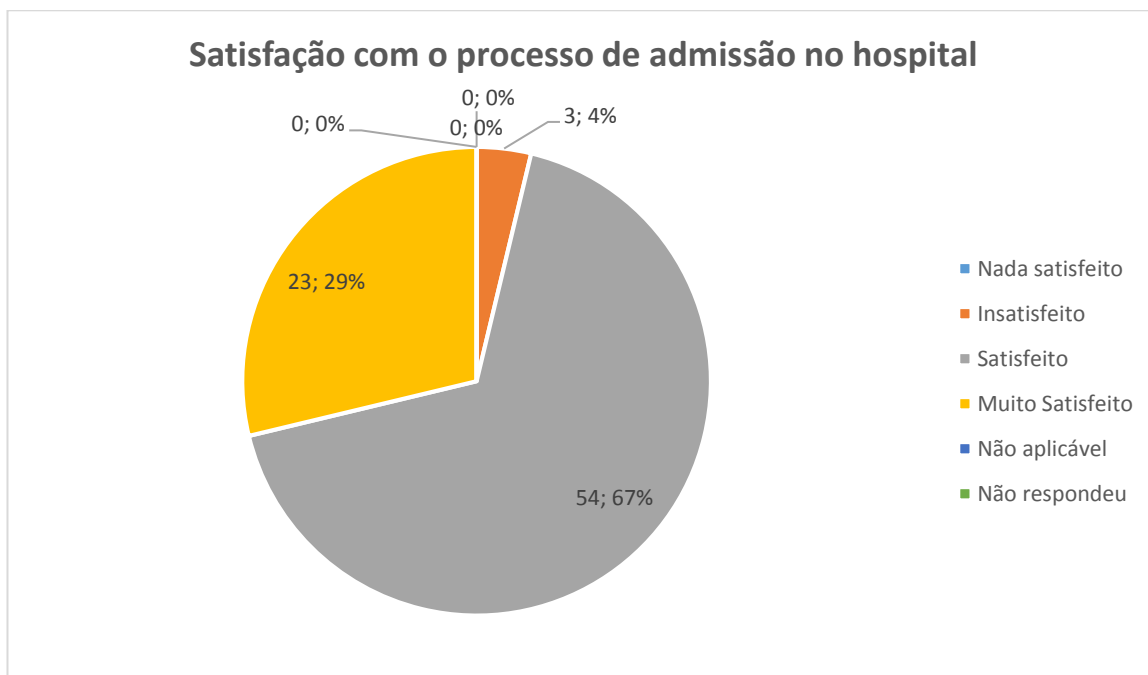
Predomina a população não ativa.

## 2. Motivo da vinda ao hospital



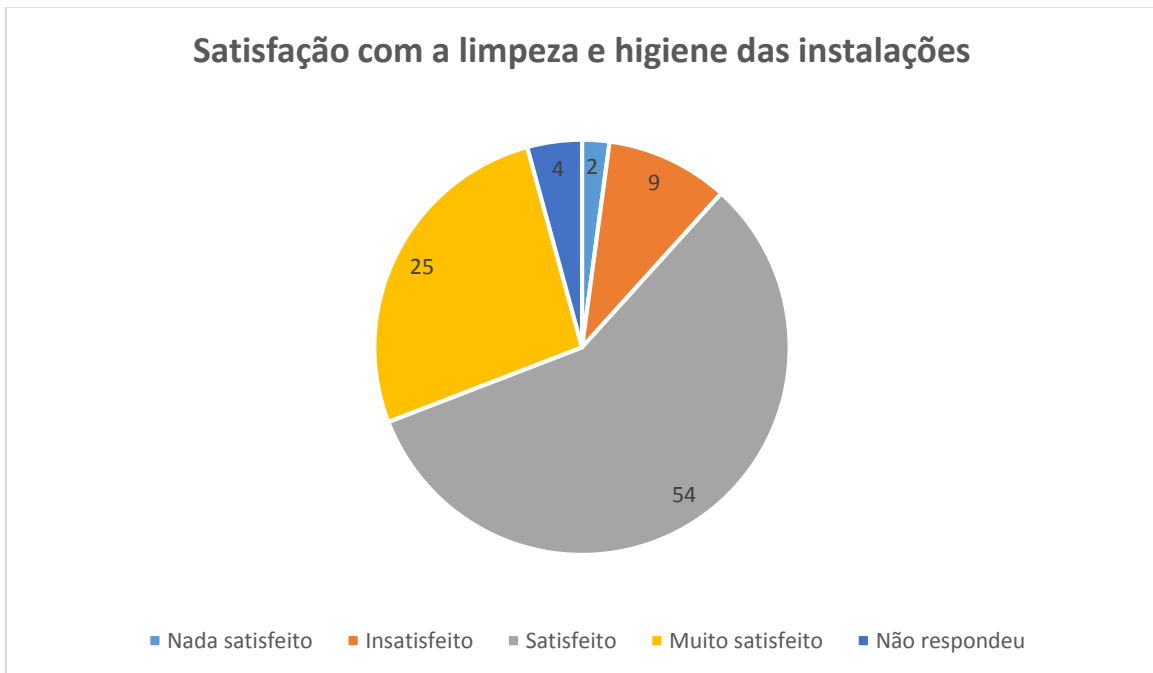
A maioria dos utentes veio ao hospital por motivo de consulta.

## 3. Processo de admissão no hospital

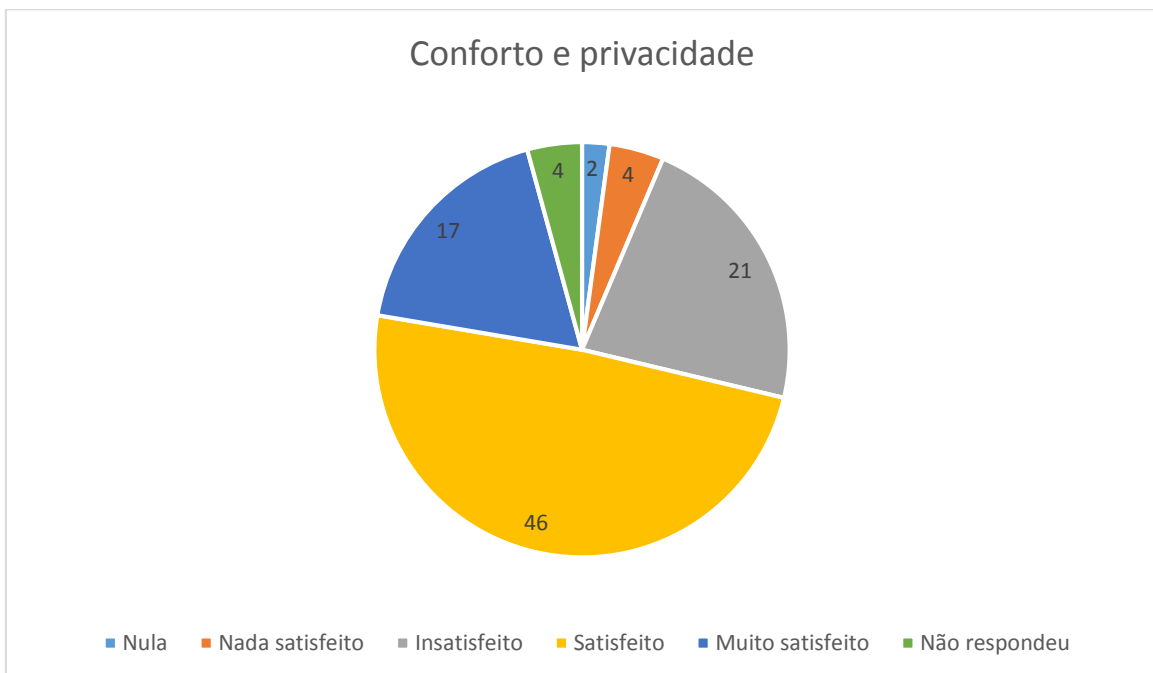


A maioria dos utentes está satisfeita com o processo de admissão no hospital.

#### 4. Instalações

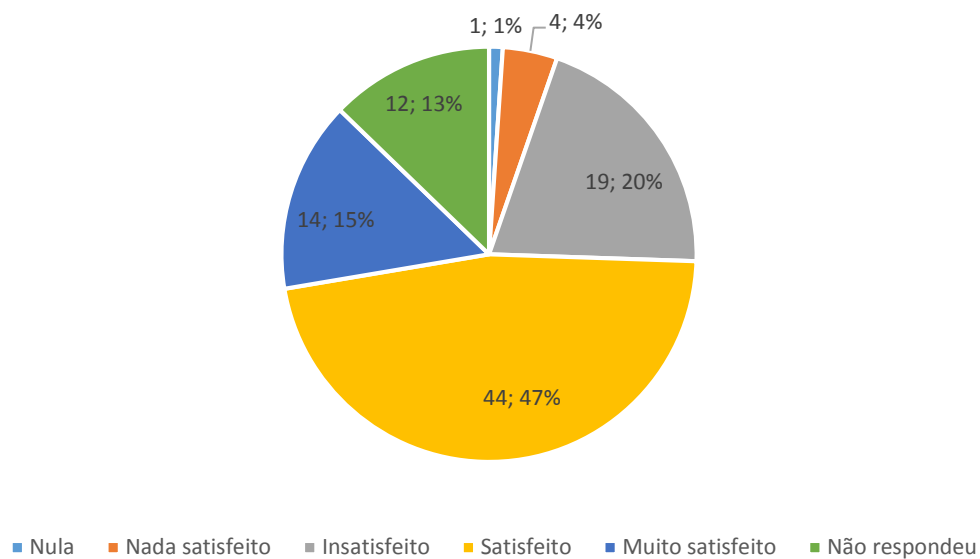


A maioria dos respondentes está satisfeita com limpeza e higiene das instalações do hospital.



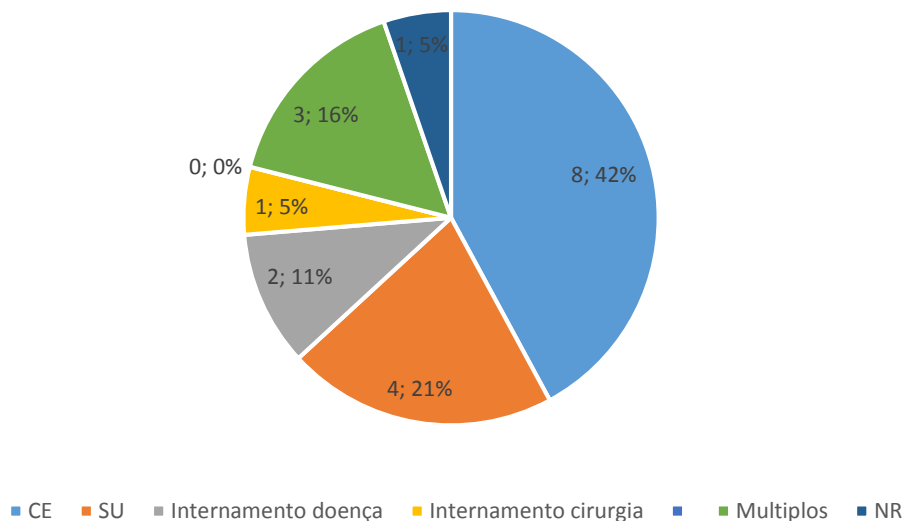
Verifica-se predomínio dos utentes satisfeitos.

### Qualidade global das instalações do hospital



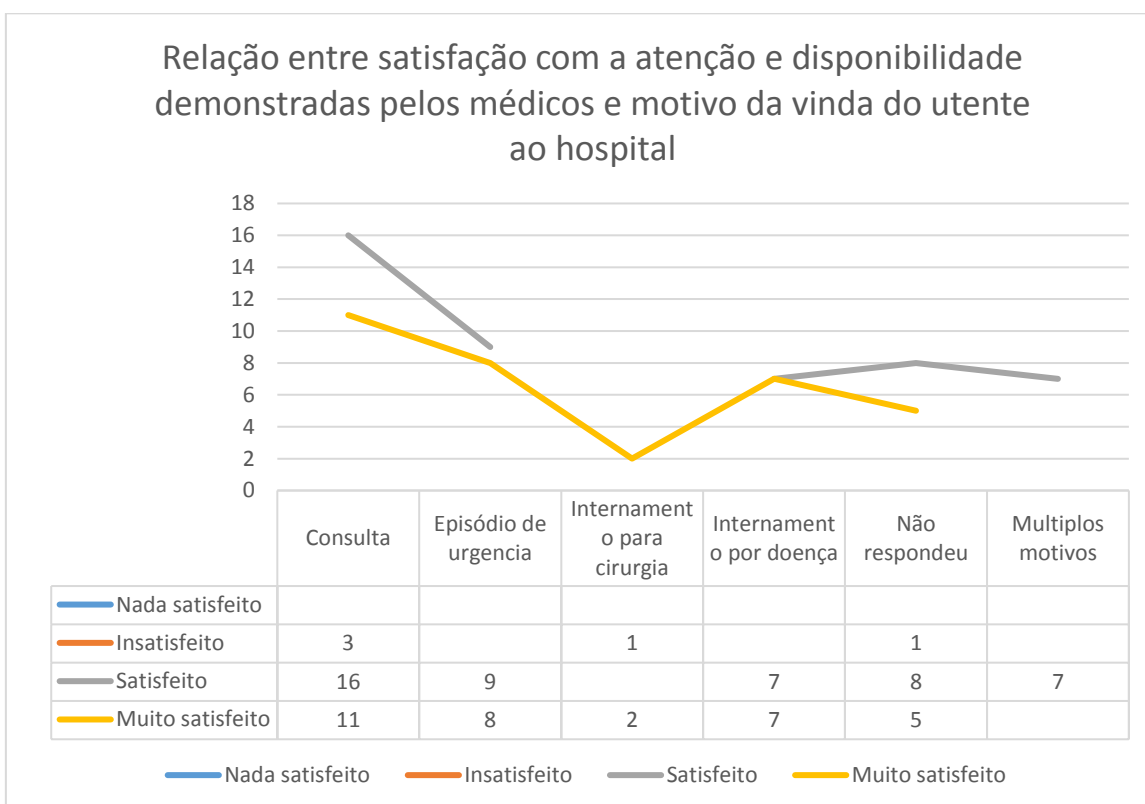
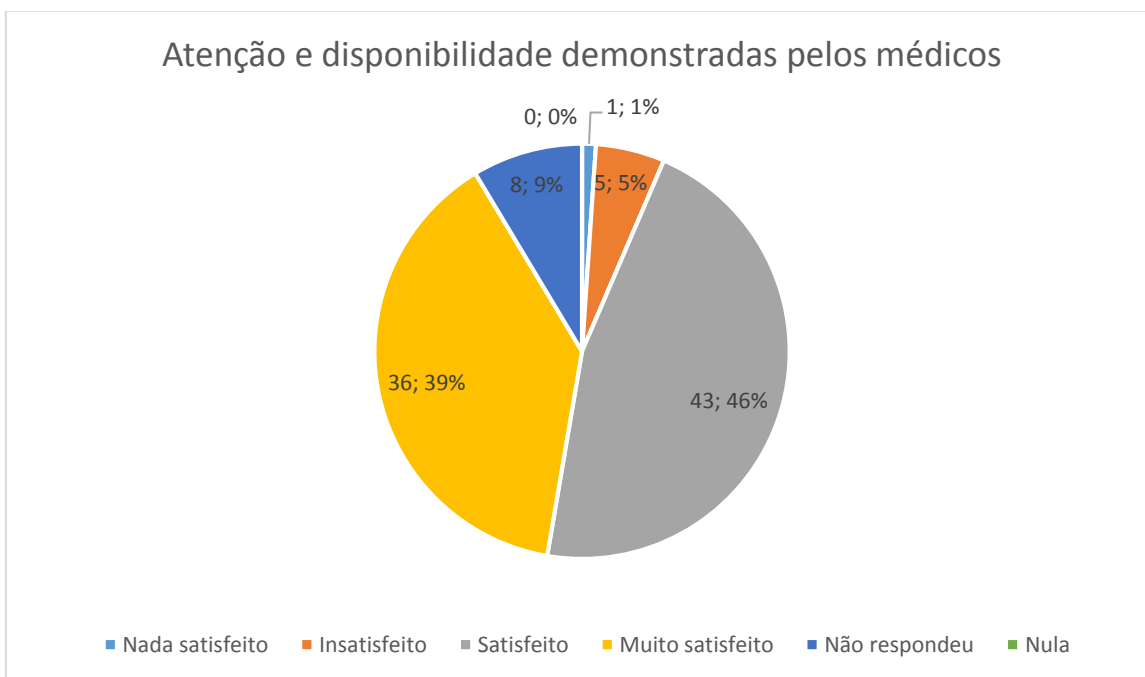
Consta-se que a maioria dos utentes está satisfeita.

### Insatisfeitos com as instalações



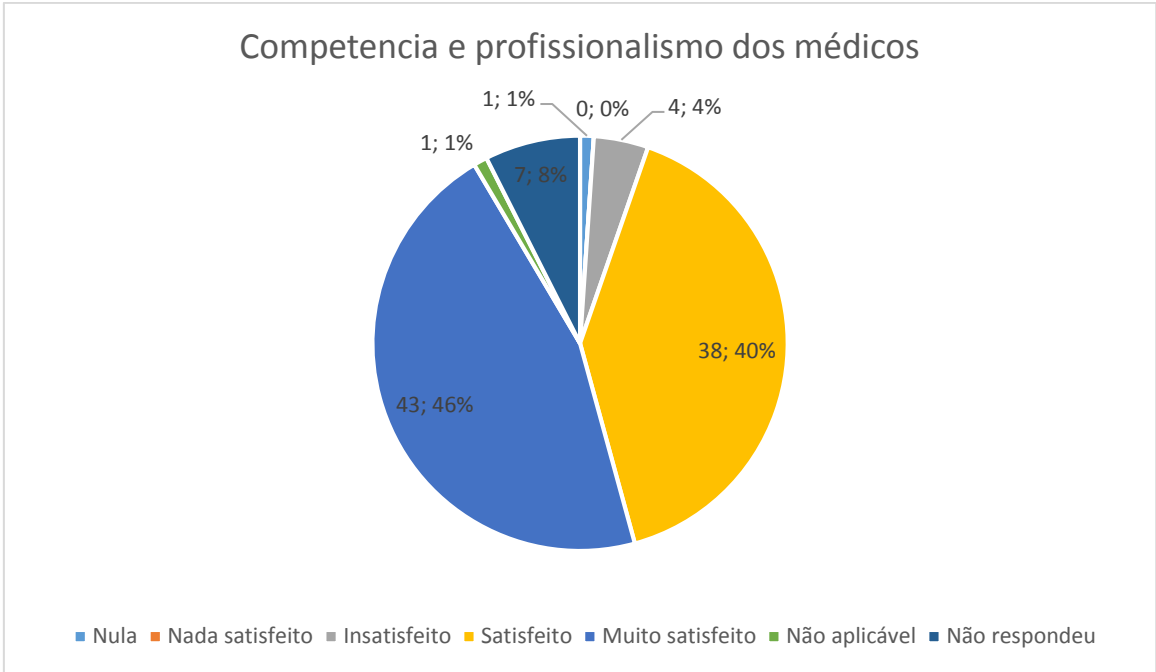
A maior parte dos doentes que refere insatisfação com a qualidade global das instalações, situa-se num contexto de consulta externa .

## 5. Pessoal médico

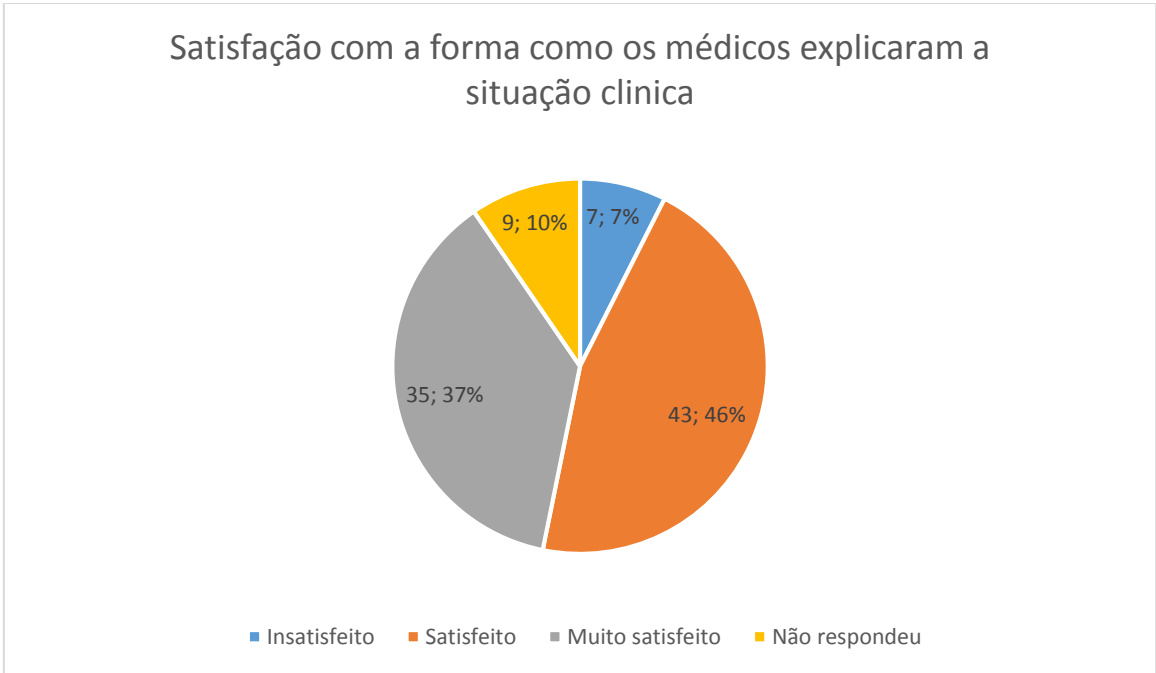


É essencialmente em contexto de Consulta Externa ou episódio de urgência que os utentes revelam mais satisfação com atenção e disponibilidade demonstradas pelos médicos.

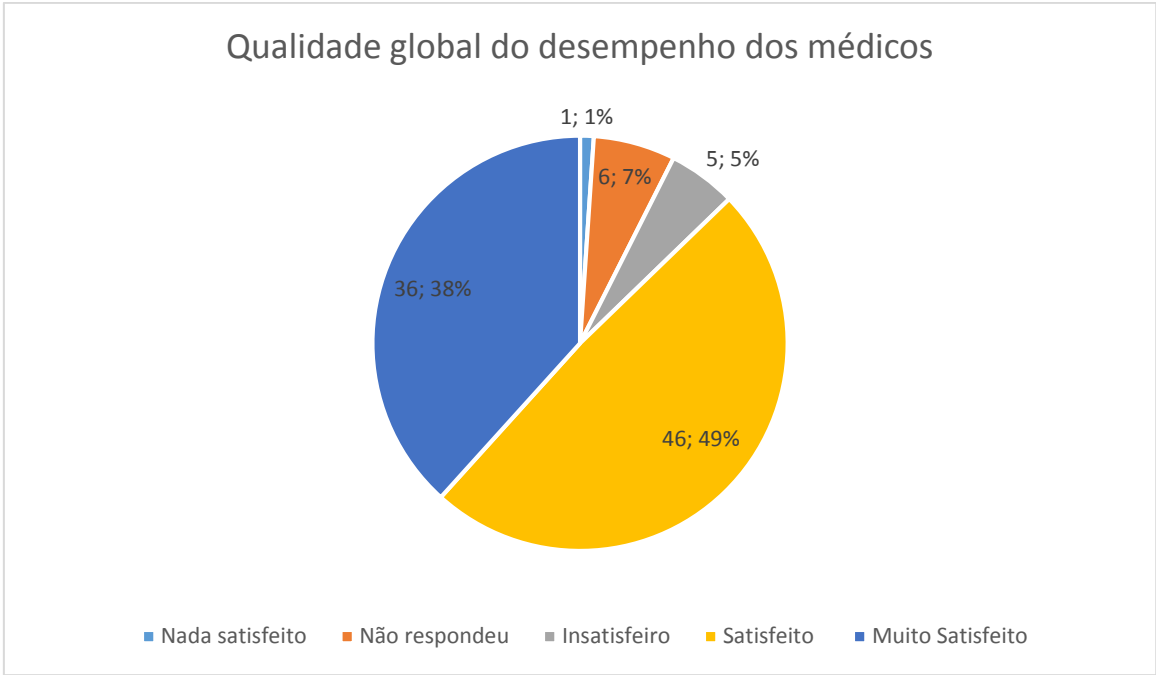




Consta-se que os utentes estão maioritariamente satisfeitos ou muito satisfeitos com a competência e profissionalismo percebido dos médicos.

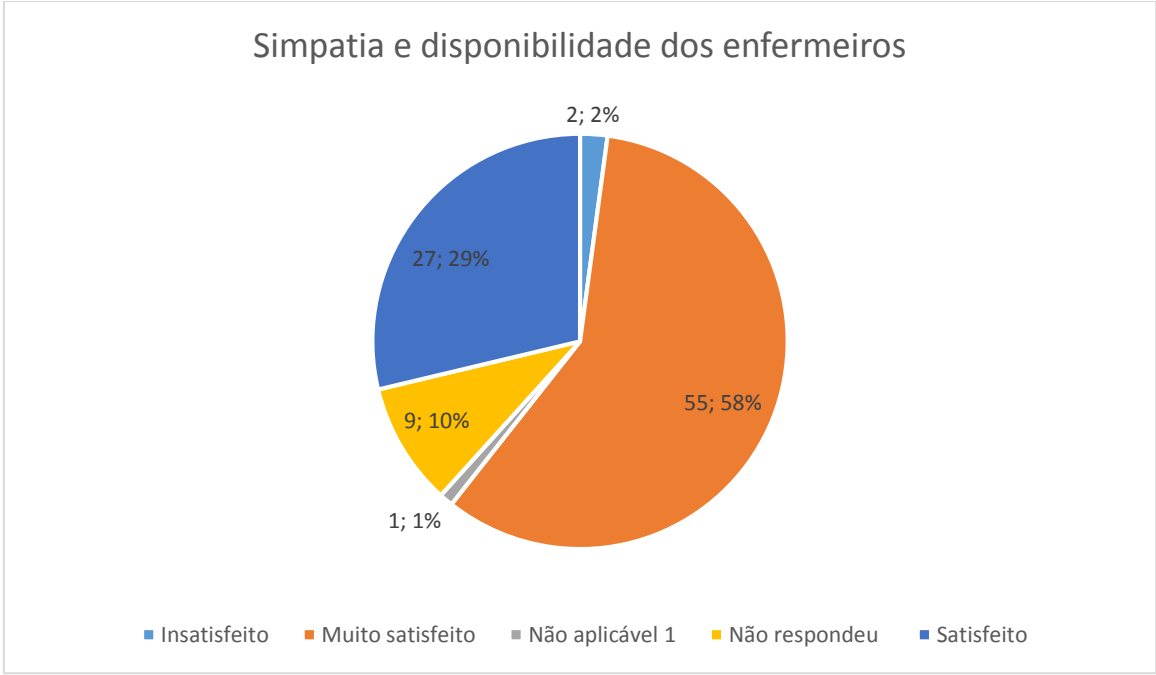


Denota-se elevada satisfação dos utentes com a forma como os médicos explicaram a sua situação clínica.



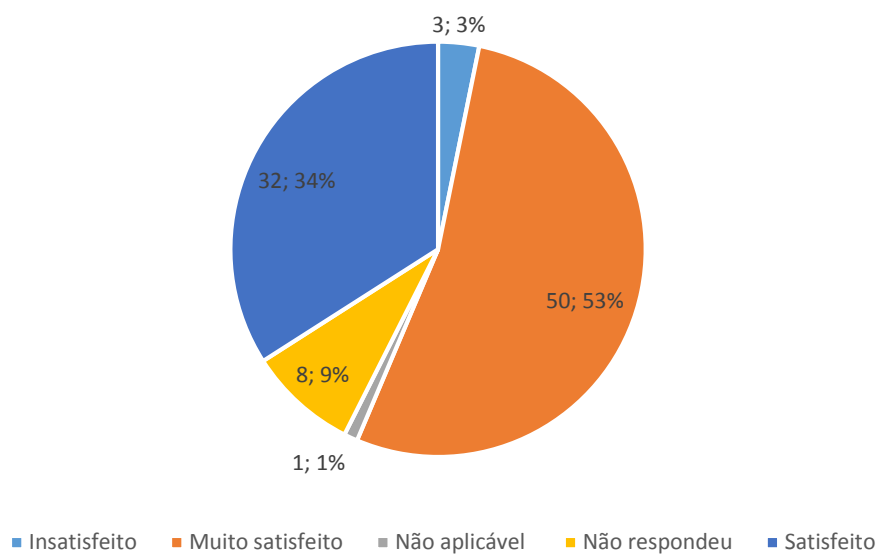
Denota-se elevada satisfação dos utentes com a qualidade global percebida relativa ao desempenho dos médicos.

**6. Pessoal de Enfermagem**



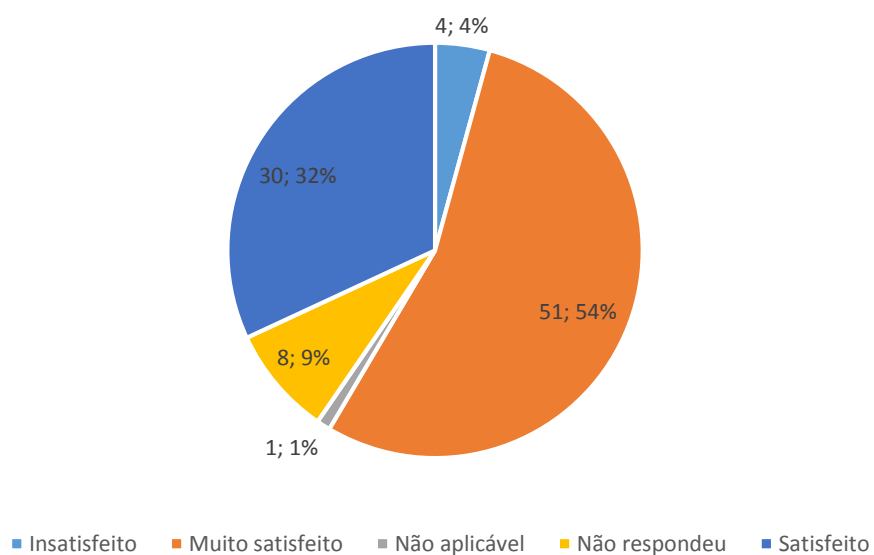
Os utentes denotam elevados níveis de satisfação com a simpatia e disponibilidade demonstrada pelos enfermeiros

### Competência e profissionalismo dos enfermeiros



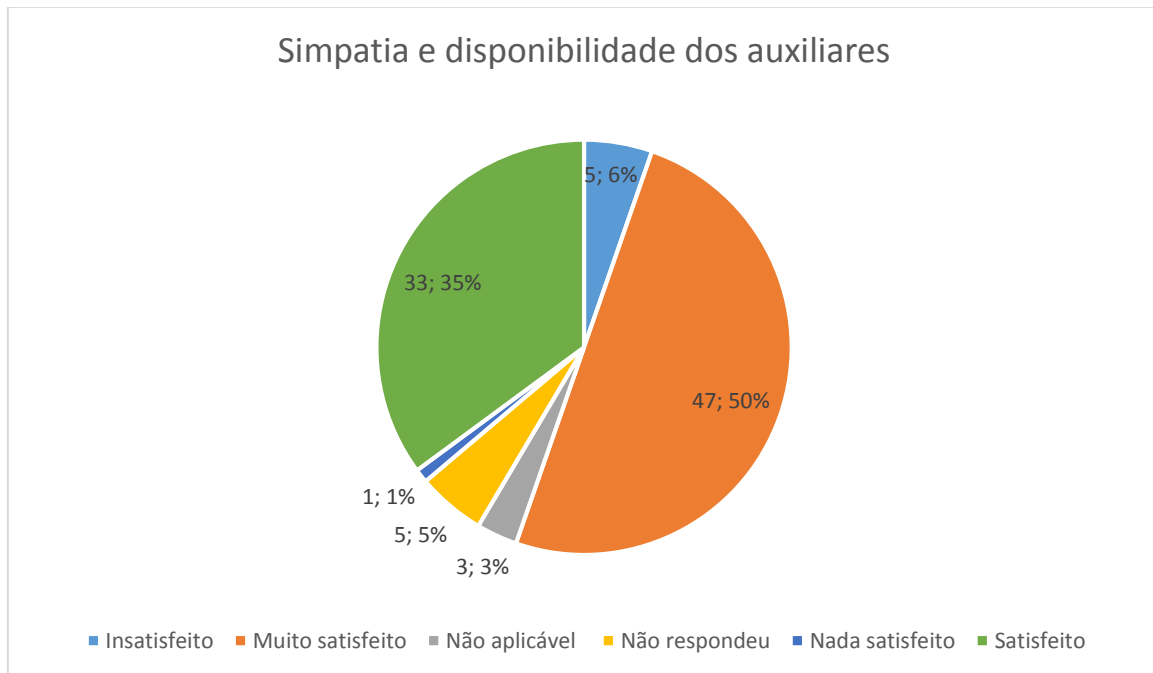
Os utentes denotam grande satisfação com a competência e profissionalismo demonstrados pelos enfermeiros.

### Qualidade global do desempenho dos enfermeiros

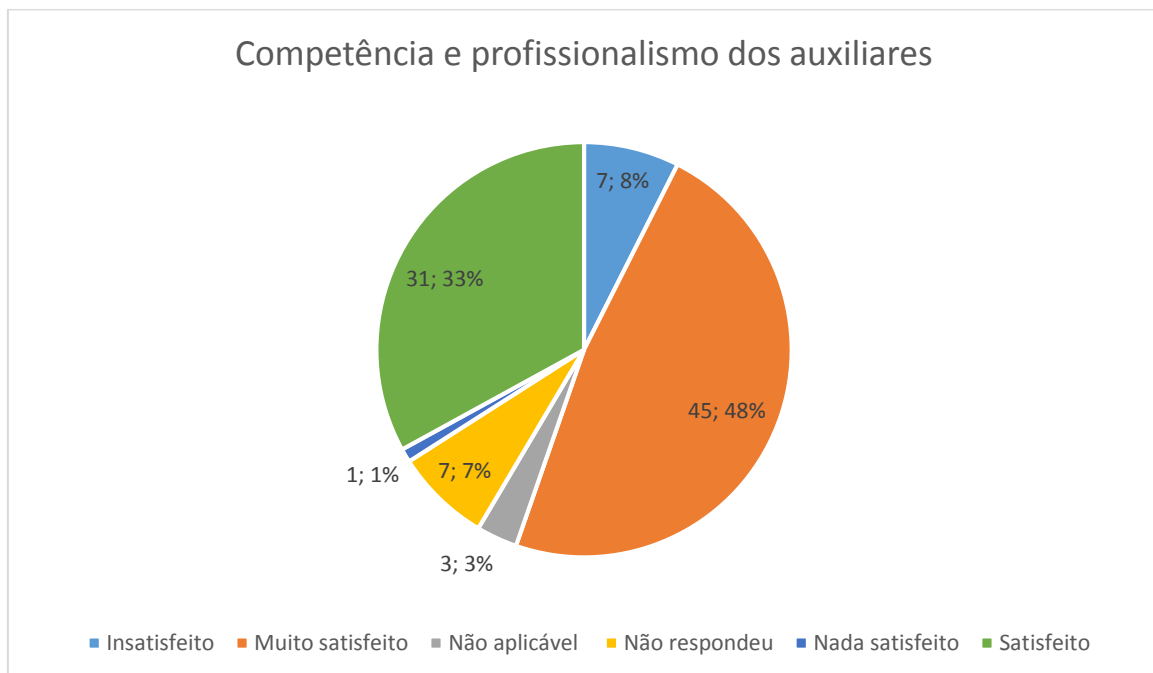


Os utentes denotam elevada satisfação com a qualidade global do desempenho dos enfermeiros.

## 7. Pessoal Auxiliar

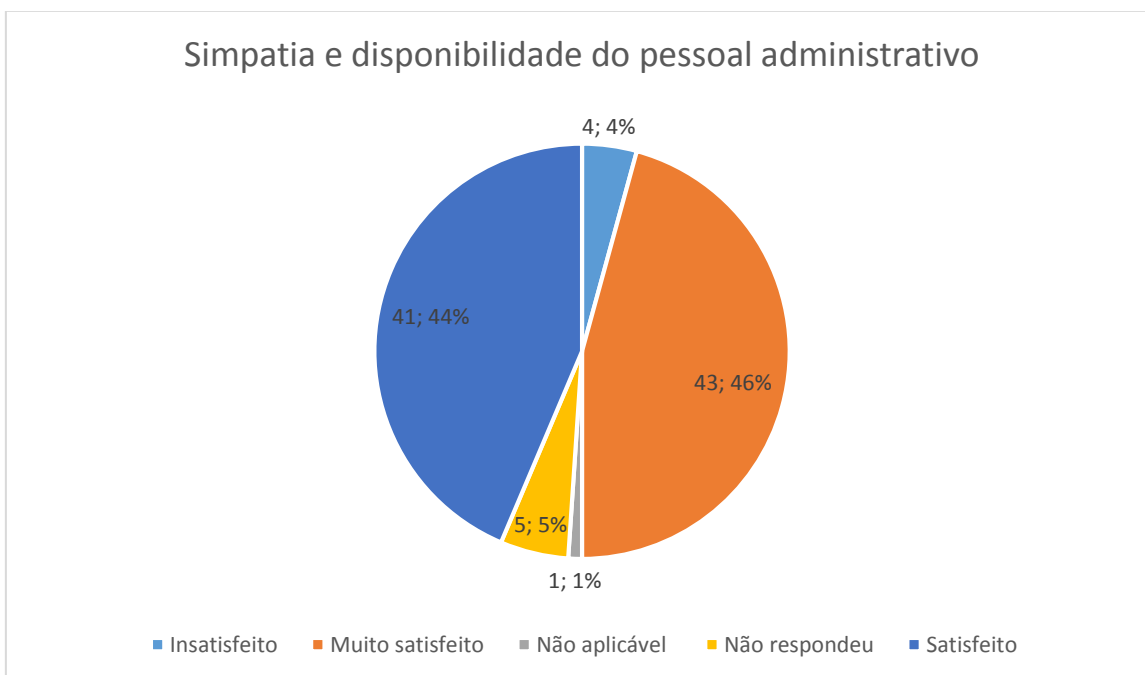


Os utentes revelam elevada satisfação com a simpatia e disponibilidade demonstrada pelos auxiliares.



A maioria dos utentes revela elevados níveis de satisfação com a competência e profissionalismo dos auxiliares.

## 8. Pessoal Administrativo



A maioria dos utentes revela elevados níveis de satisfação com a simpatia e disponibilidade do pessoal administrativo.

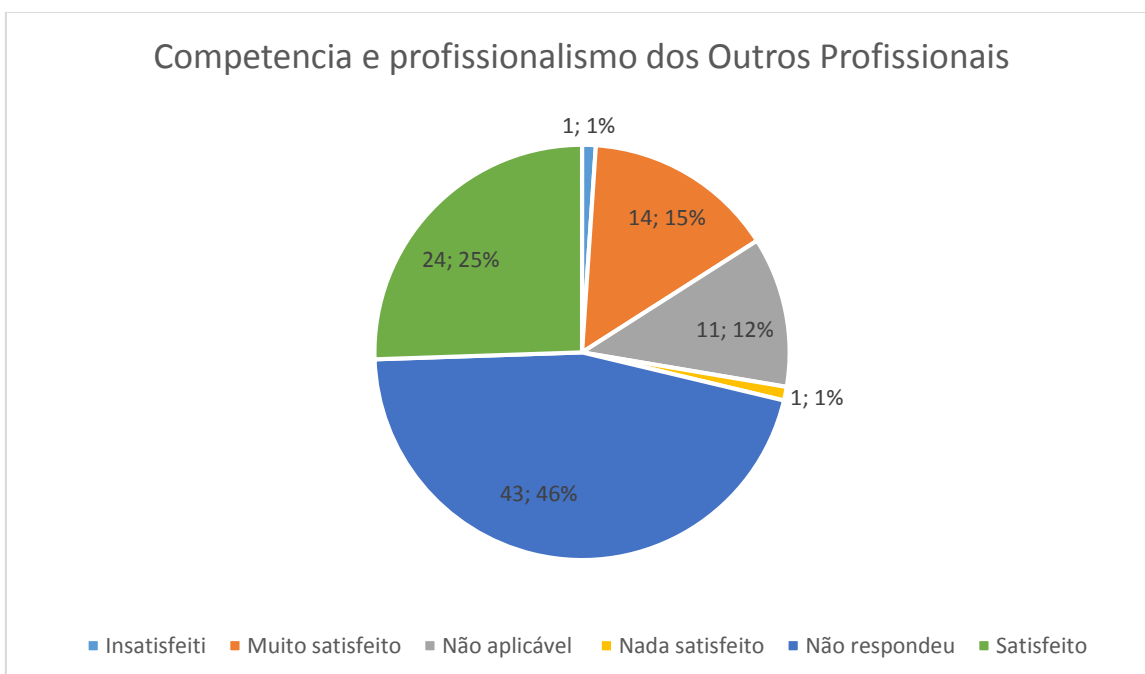


A maioria dos utentes está satisfeita ou muito satisfeita com a competência e profissionalismo do pessoal administrativo.

## 9. Outros profissionais

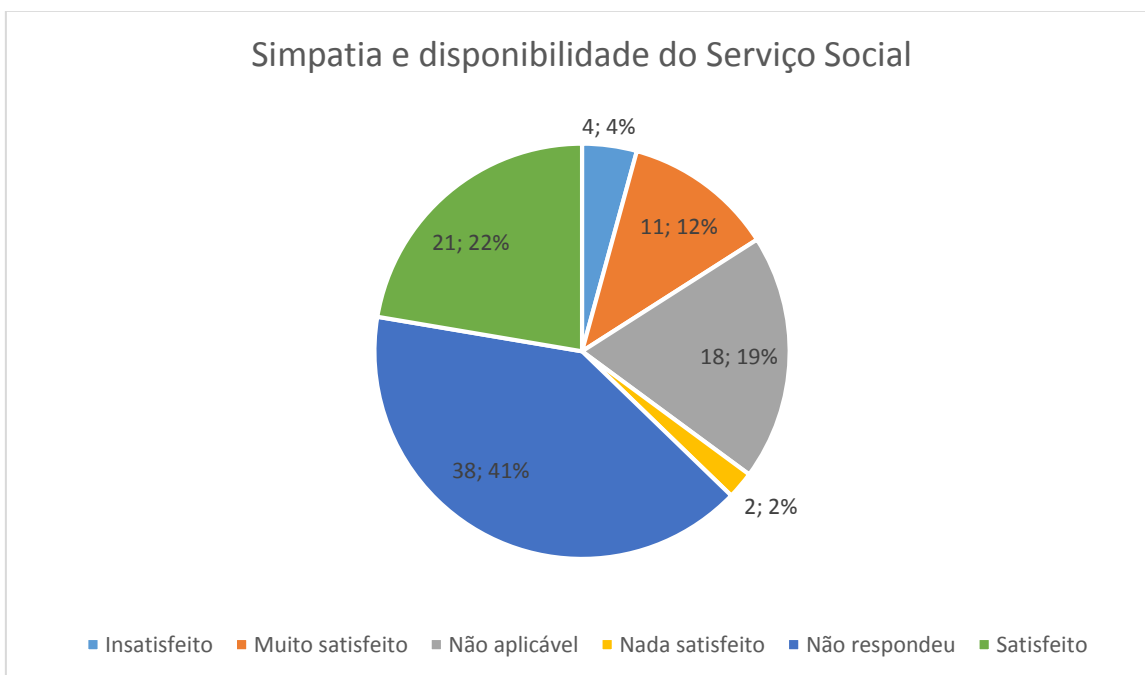


A maioria dos utentes não se pronunciou. Daqueles que se pronunciaram, a maioria revela satisfação com a simpatia e disponibilidade demonstrada.

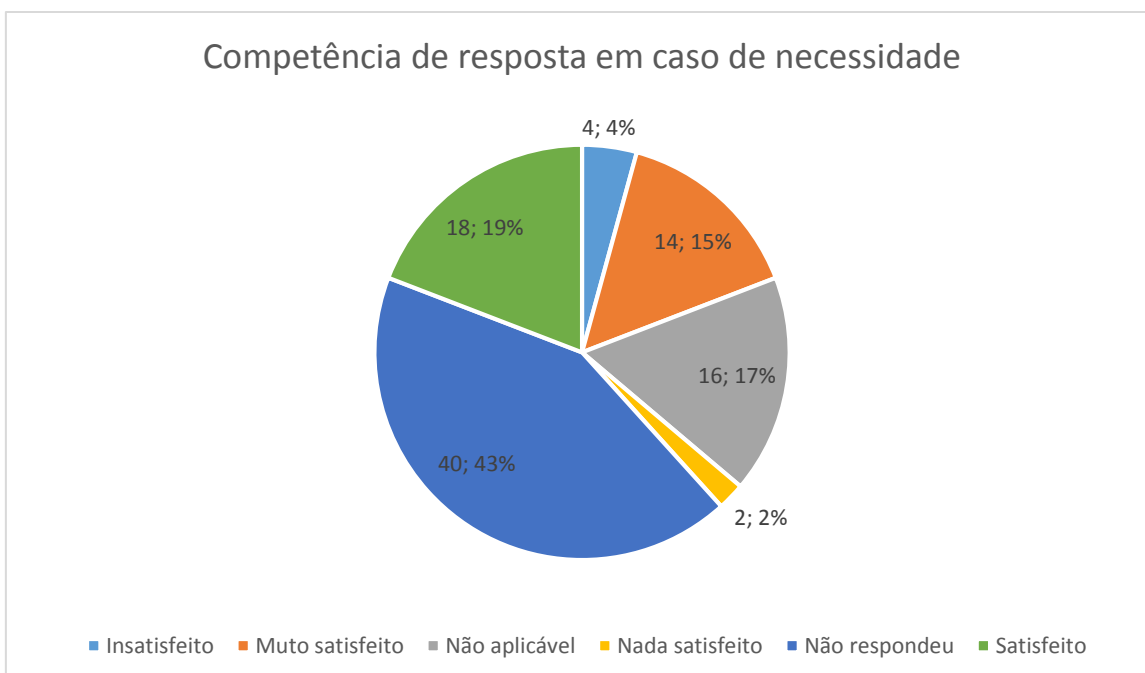


A percentagem de utentes que respondeu é minoritária. Entre os que responderam predomina a satisfação.

## 10. Serviço Social

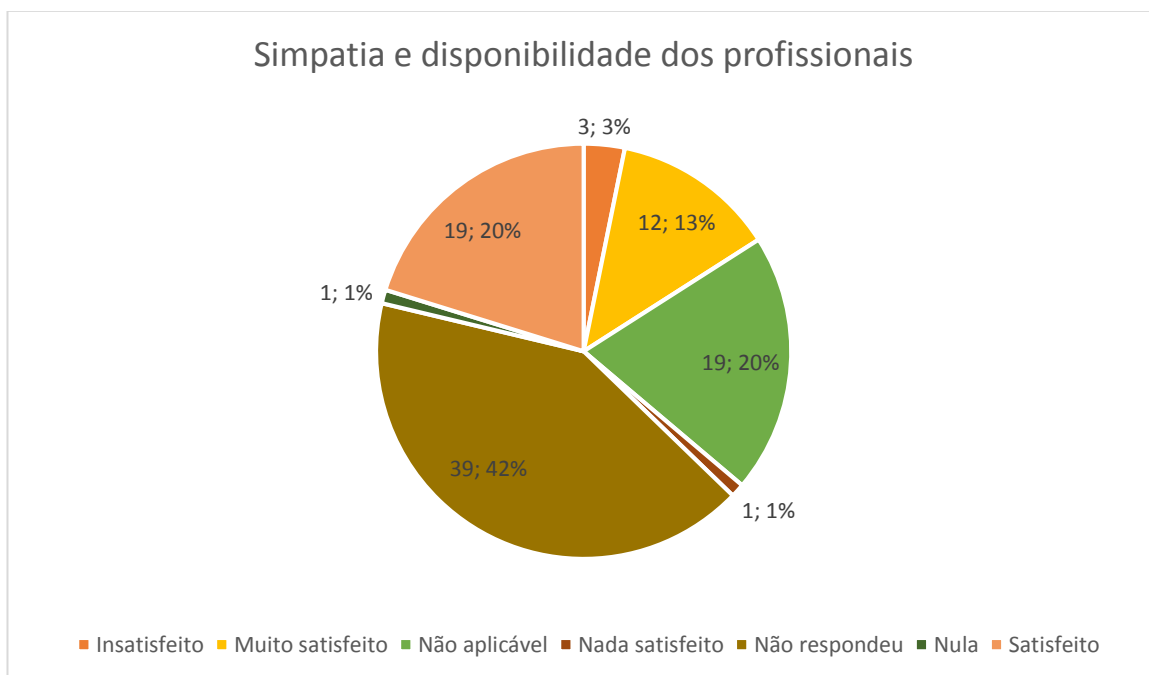


A percentagem de utentes que respondeu é minoritária mas a maioria destes revela satisfeito com a simpatia e disponibilidade do Serviço Social.

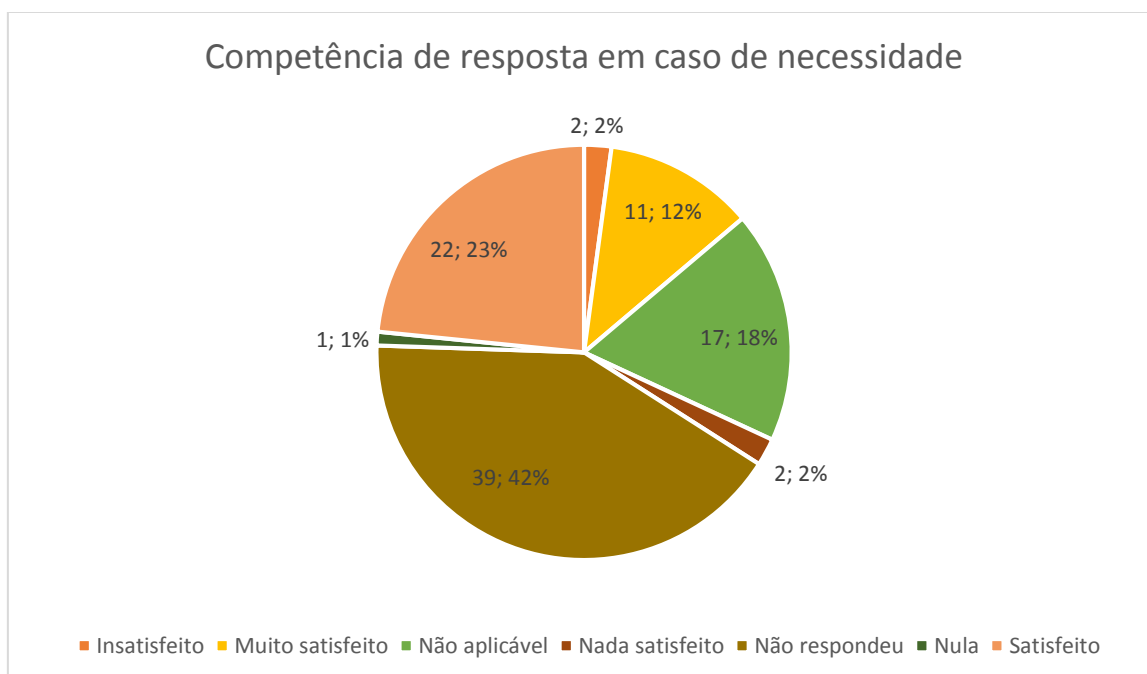


A percentagem de utentes que respondeu é minoritária mas a maioria destes revela-se satisfeito com a competência de resposta em caso de necessidade.

## 11. Gabinete do Cidadão



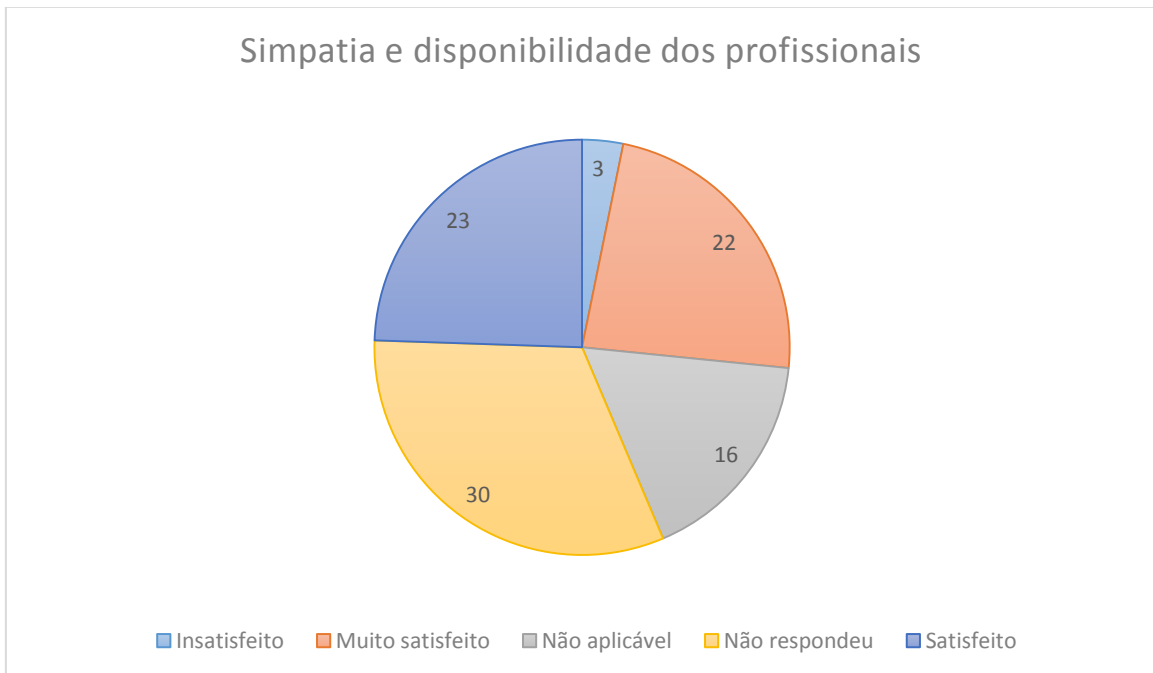
A percentagem de utentes que respondeu é minoritária mas a maioria destes revela-se satisfeito com a simpatia e disponibilidade dos profissionais.



A percentagem de utentes que respondeu é minoritária mas a maioria destes revela-se satisfeito com a competência de resposta em caso de necessidade.



## 12. Realização de análises clínicas

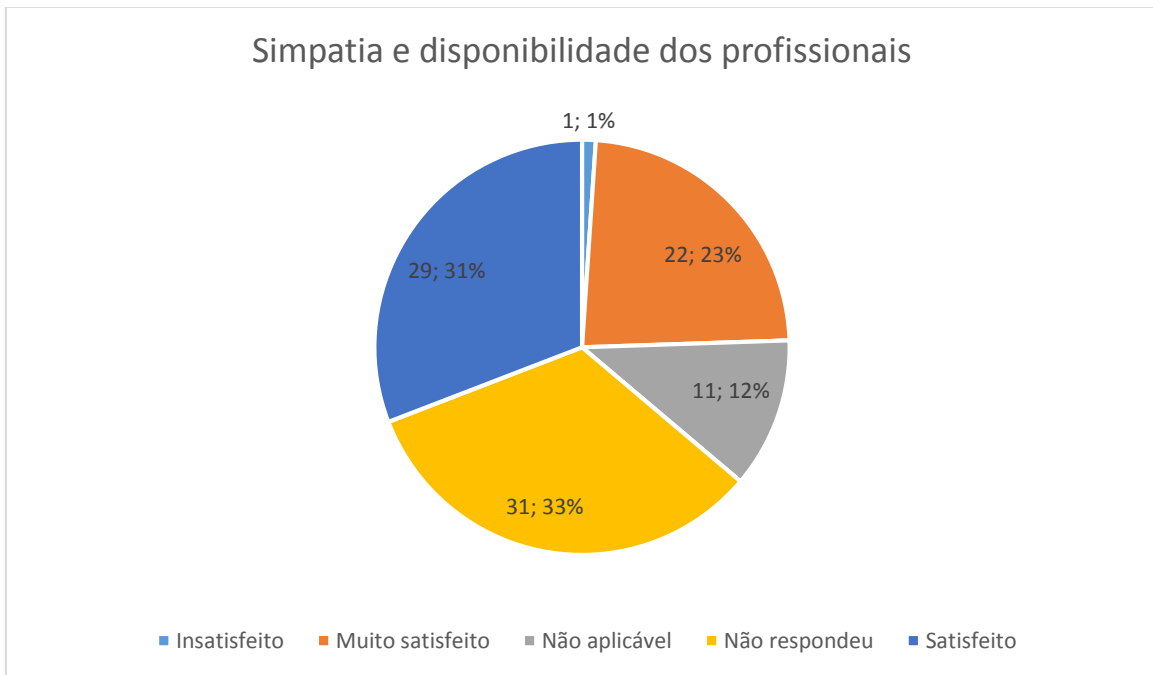


Constata-se prevalência de satisfação entre os utentes que responderam.

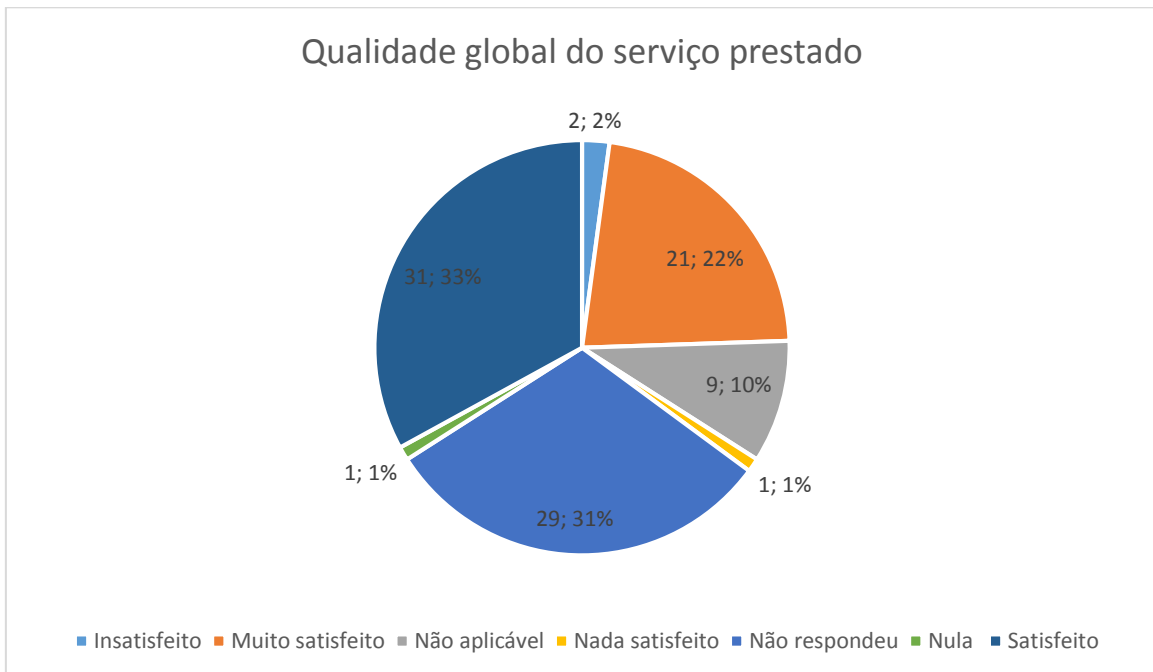


Constata-se prevalência de satisfação entre os utentes que responderam.

### 13. Realização de exames complementares de diagnóstico

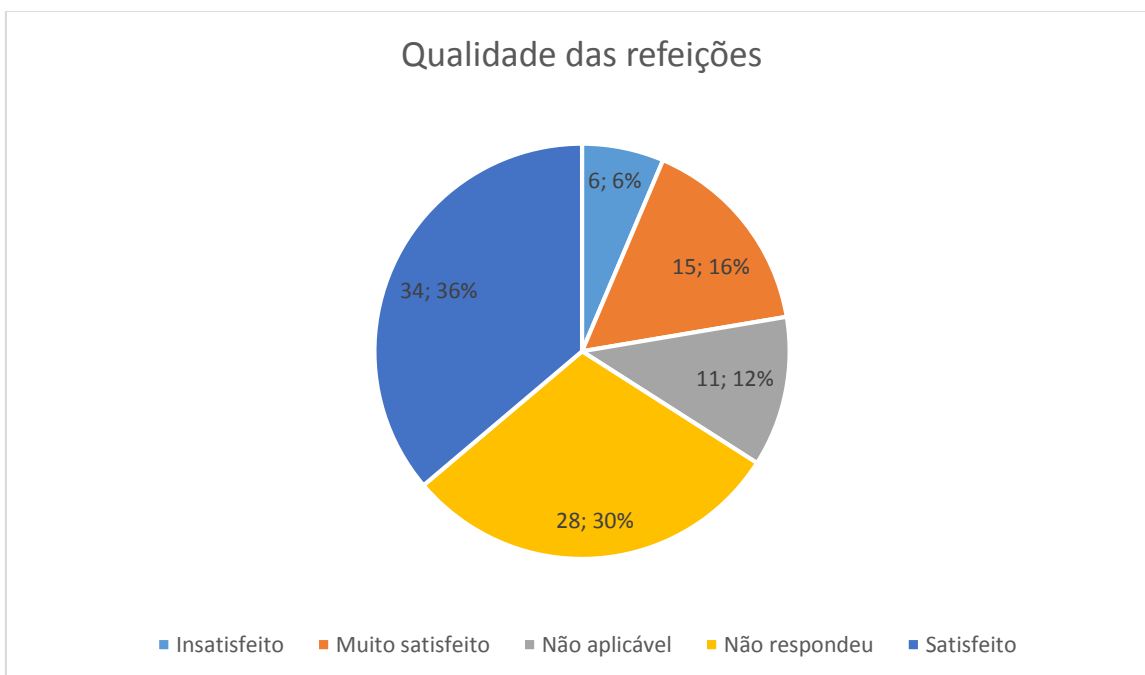


Constata-se prevalência de satisfação entre os utentes que responderam.

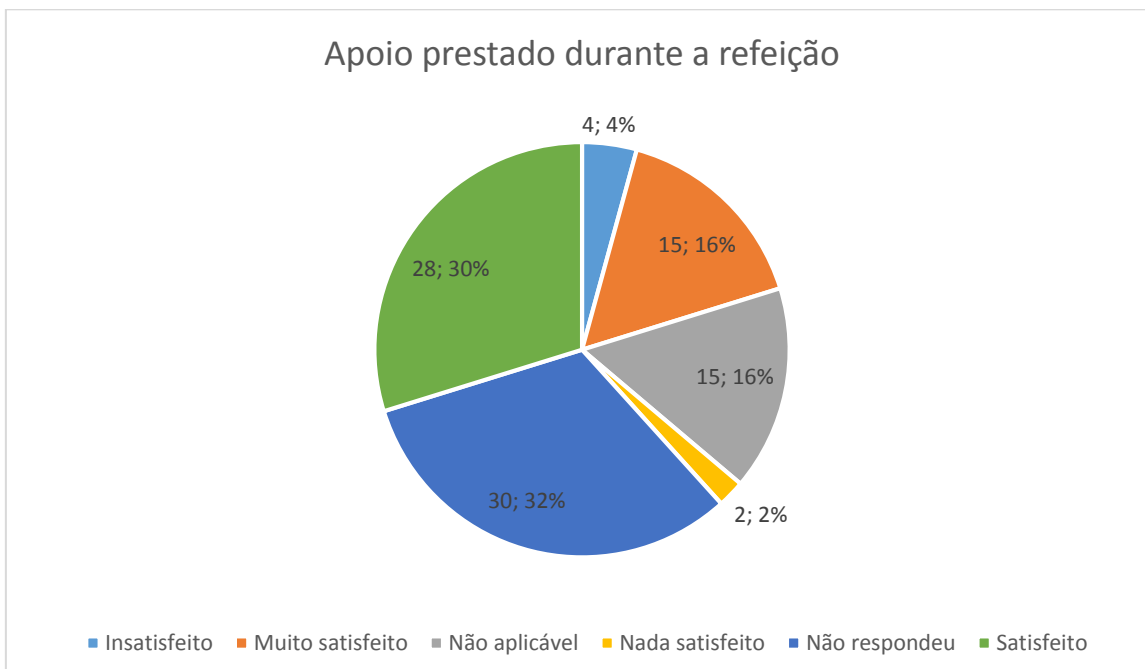


Constata-se prevalência de satisfação entre os utentes que responderam.

## 14. Alimentação

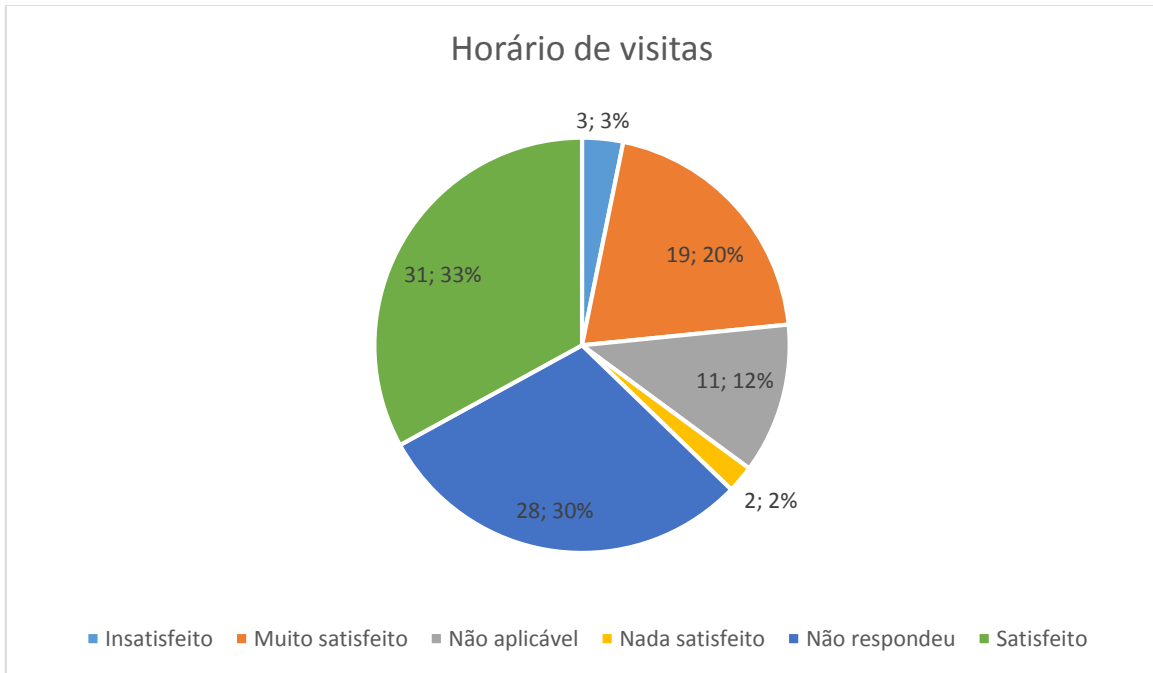


Constata-se prevalência de satisfação entre os utentes que responderam.

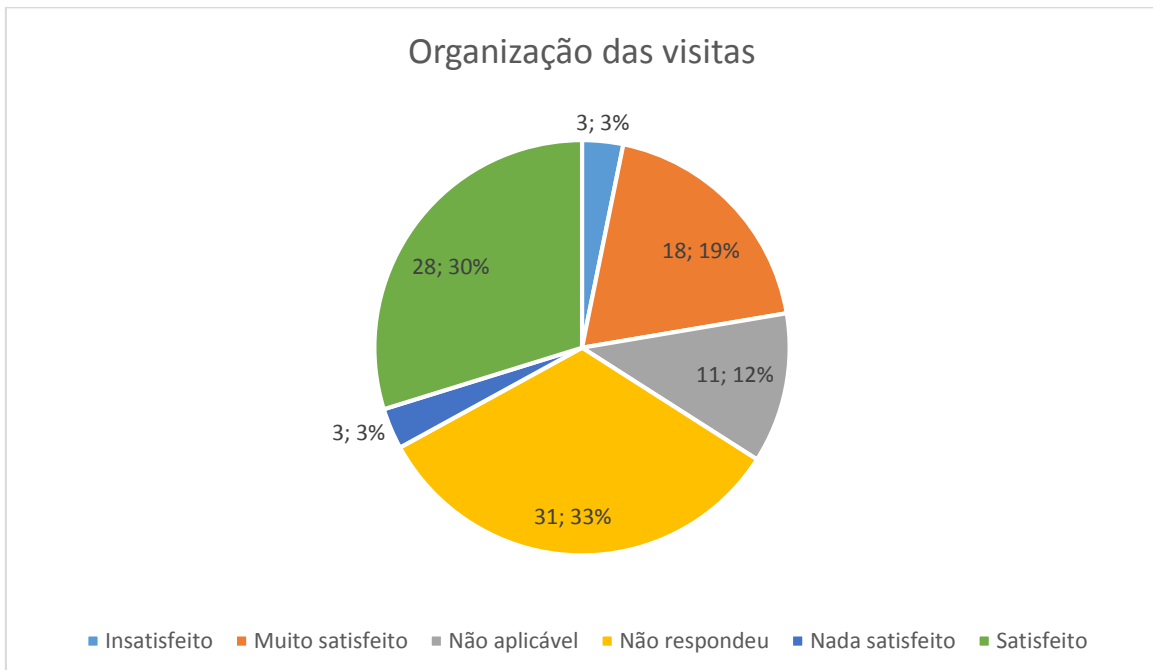


Constata-se prevalência de satisfação entre os utentes que responderam.

## 15. Visitas

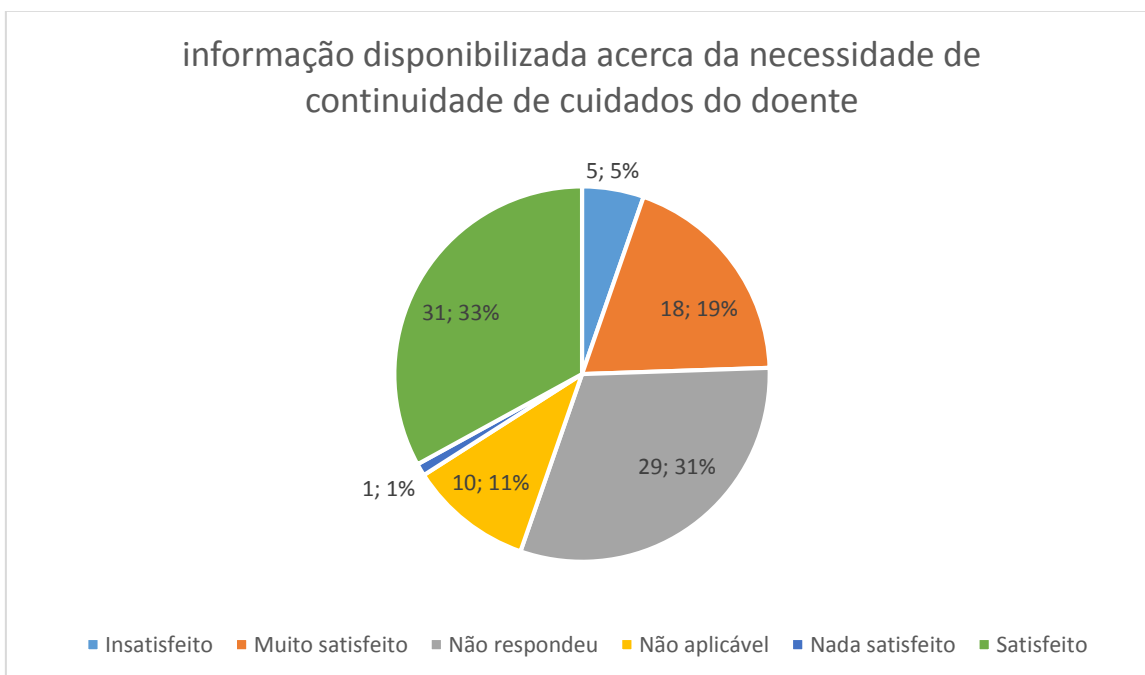


Constata-se prevalência de satisfação entre os utentes que responderam.

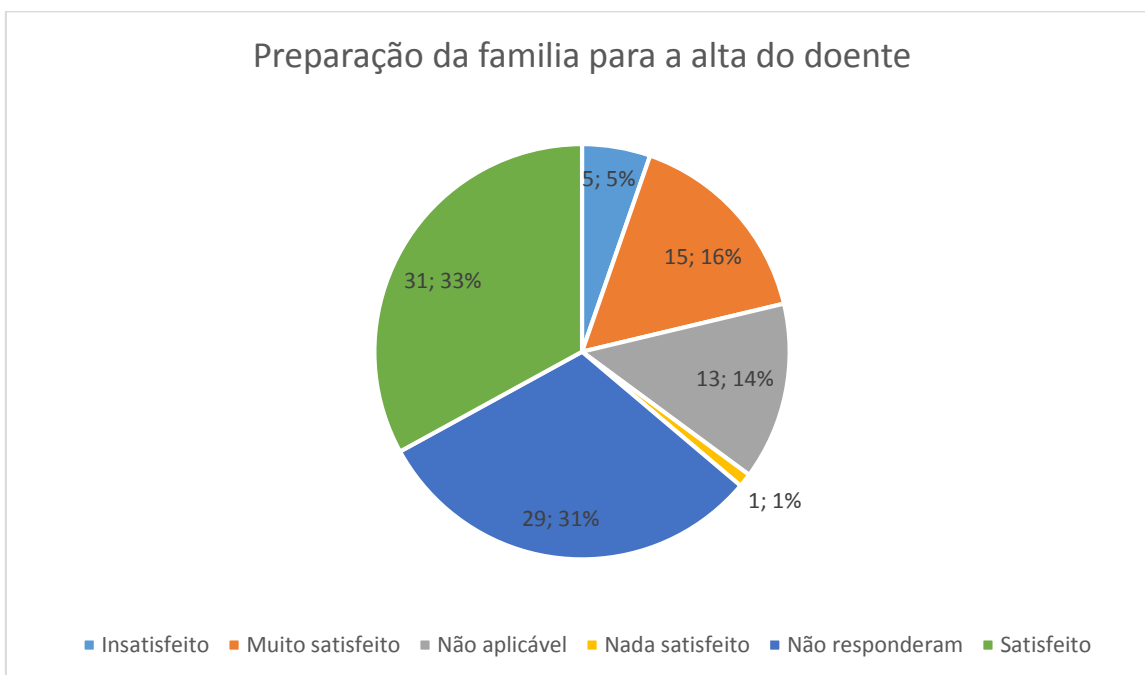


Constata-se prevalência de satisfação entre os utentes que responderam.

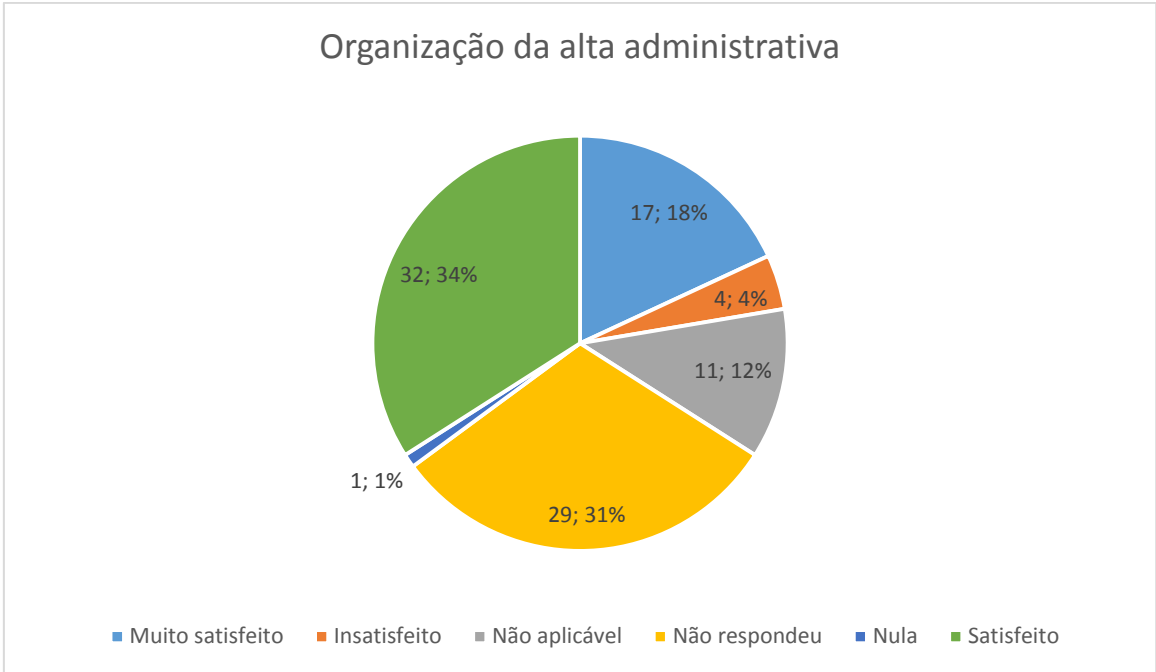
## 16. Processo de alta clínica



Constata-se prevalência de satisfação entre os utentes que responderam.

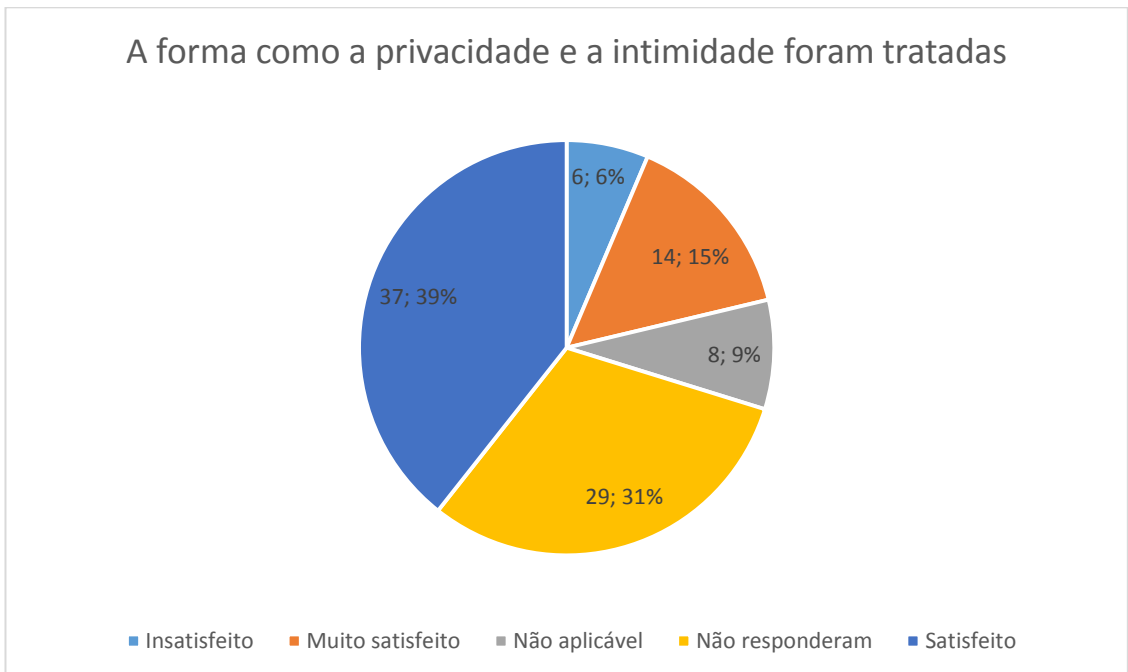


Constata-se prevalência de satisfação entre os utentes que responderam.

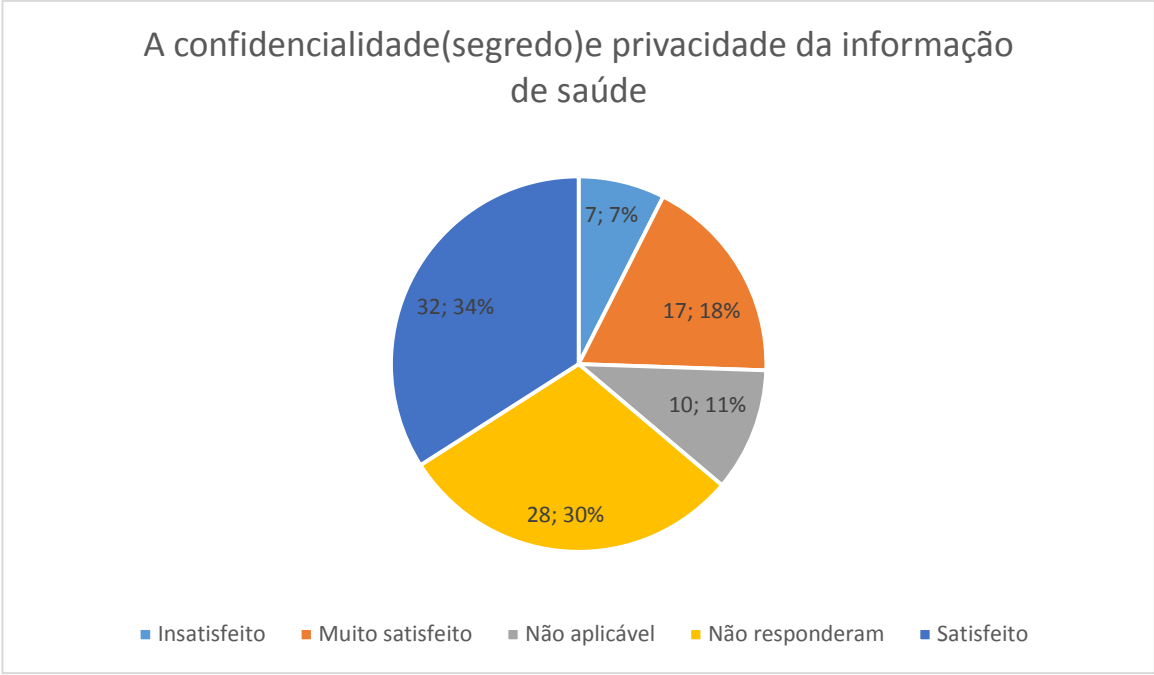


Constata-se prevalência de satisfação entre os utentes que responderam.

#### 17. Privacidade e confidencialidade

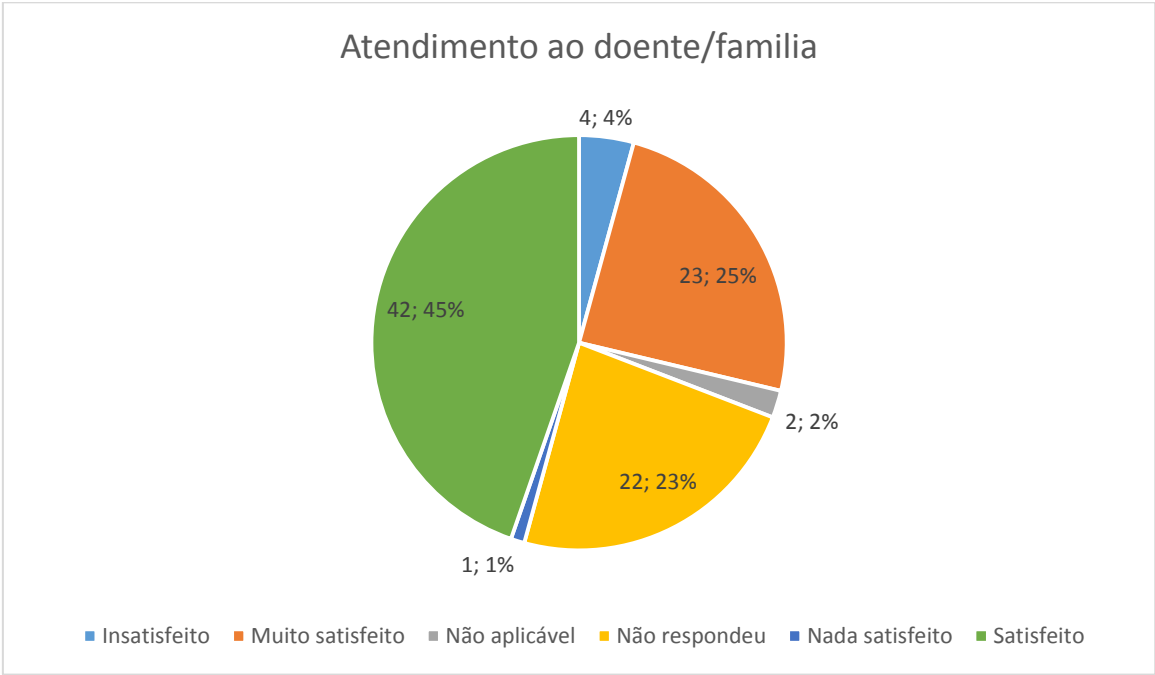


Constata-se uma percentagem elevada de utentes que não responderam e prevalência de satisfação entre os utentes que responderam.

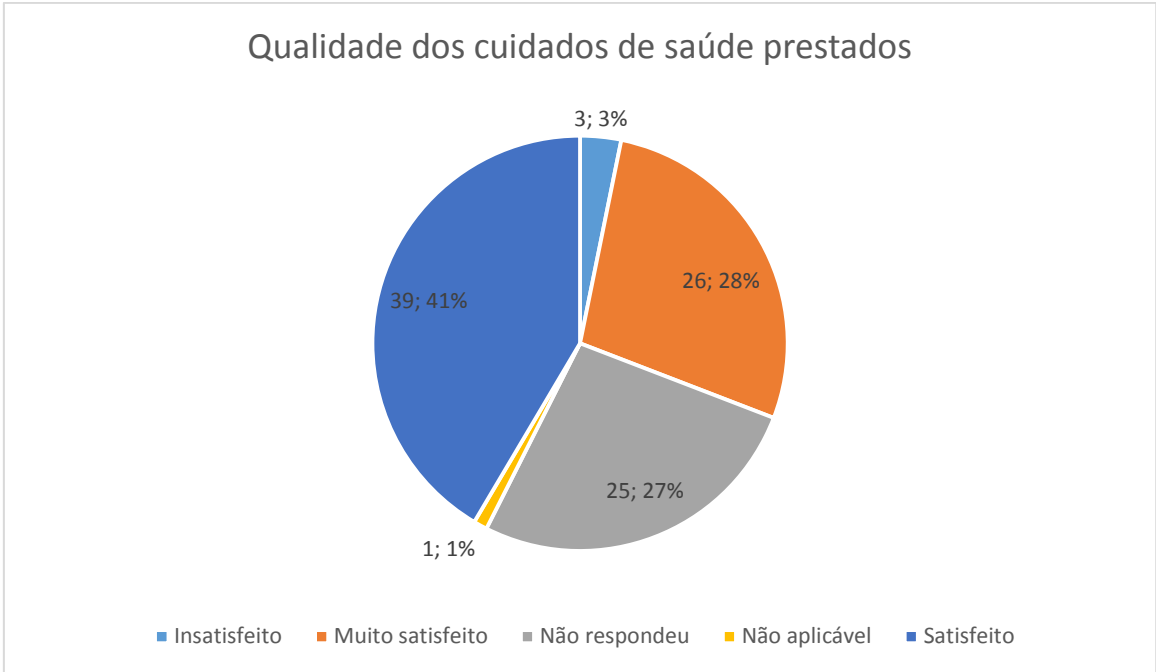


Constata-se prevalência de satisfação entre os utentes que responderam.

**18. Qualidade global do serviço prestado pelo hospital**

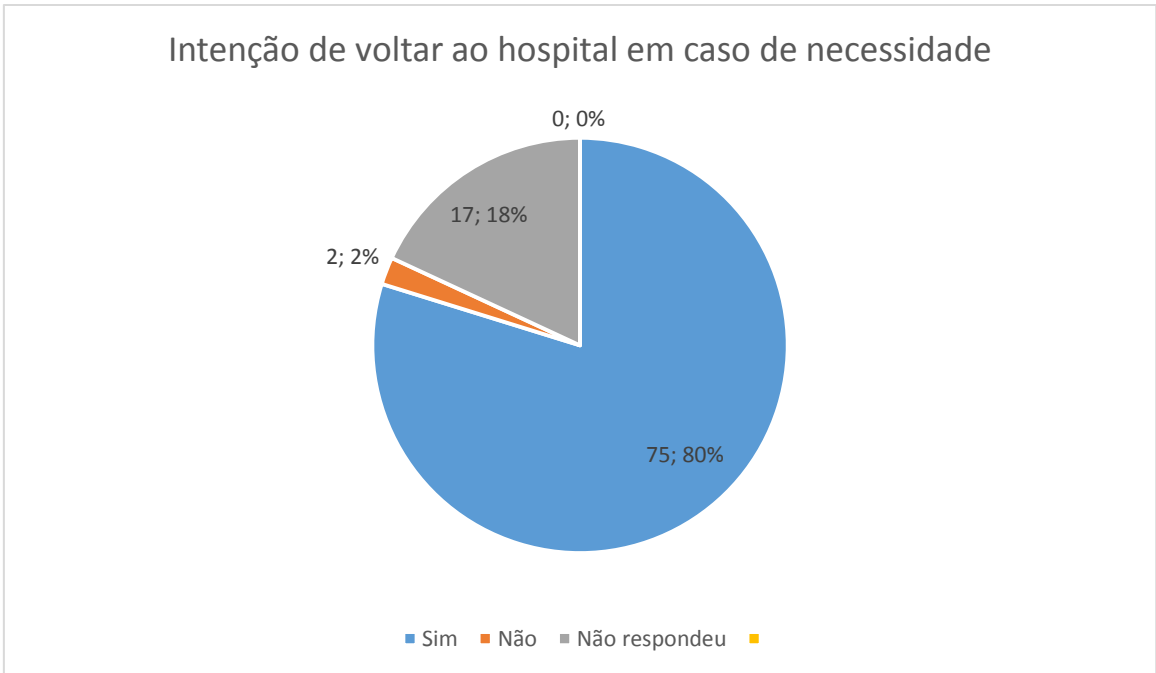


A maioria dos utentes manifesta estar satisfeita ou muito satisfeita com a qualidade global do serviço prestado pelo hospital.



A maioria dos utentes manifesta estar satisfeita ou muito satisfeita com a qualidade dos cuidados de saúde prestados pelo hospital.

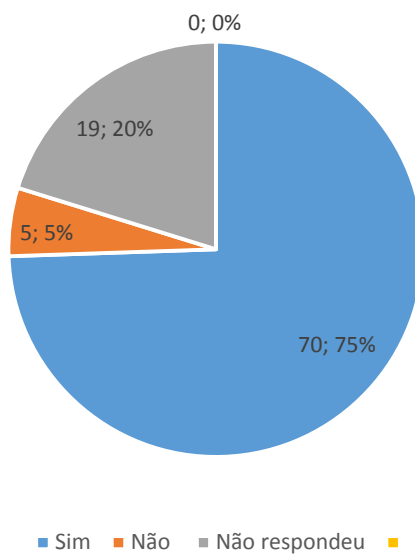
### 19. Confiança no hospital



Maioritariamente, os utentes tencionam voltar ao hospital em caso de necessidade.



### Recomendaria o hospital a familiares e conhecidos



Maioritariamente, os utentes recomendariam o hospital a familiares e conhecidos.

## ANÁLISE

De modo a conhecer a opinião dos utentes acerca do hospital e o seu grau de satisfação relativamente à forma como foi atendido e cuidado na última vez que veio ao hospital, foi aplicado um questionário de satisfação no período de 1 a 31 de dezembro de 2017, no qual se pretendia obter informação sobre caracterização dos utentes, motivo da vinda ao hospital e satisfação relativa ao processo de admissão no hospital, instalações, pessoal médico, pessoal de enfermagem, pessoal auxiliar, pessoal administrativo, outros profissionais, serviço social, gabinete do cidadão, realização de análises clínicas, realização de exames complementares de diagnóstico, alimentação, visitas, processo de alta clínica, privacidade e confidencialidade, qualidade global do serviço prestado pelo hospital e confiança no hospital.

### Metodologia

Critérios de distribuição dos questionários:

- Amostra 10% dos utentes para consulta externa, análises clínicas, exames complementares de diagnóstico, serviço de urgência e a totalidade dos utentes saídos dos internamentos;
- A entrega aos utentes dos questionários e envelope pré pago e endereçado ao hospital foi efetuada pelas assistentes técnicas dos serviços de consulta externa (posto administrativo), urgência e secretárias de unidade dos serviços de internamento;
- No serviço de urgência, foram distribuídos equitativamente pelos turnos de manhã, tarde e noite;
- Dos 750 questionários entregues nos serviços, foram recolhidos 495 em branco, pelo que foram efetivamente distribuídos aos utentes 255.
- **Nº de questionários respondidos pelos utentes: 94**

Foi criada a categoria “Múltiplos” quando o utente assinalou mais do que um motivo da vinda ao hospital;

Foi considerada “Nula” a resposta quando o utente assinalou mais do que um grau de satisfação.

Em relação à caracterização dos utentes e dos motivos de vinda ao hospital, afere-se que:

- A maioria dos utentes que recorreram ao hospital no mês de dezembro de 2017 são adultos, no entanto, existem duas faixas extremas nas quais se incluem os lactentes e crianças muito pequenas bem como idosos.
- Os utentes do sexo feminino predominam no universo dos utentes do hospital, embora haja utentes que optaram por não identificarem o género;
- Os baixos níveis de escolaridade predominam bem como a população não ativa, com expressão para utentes reformados e desempregados;
- Em relação ao motivo da vinda ao hospital, consta-se que a maioria dos utentes veio para consulta ou por um episódio de urgência.
- Destaca-se o baixo nº de resposta ao questionário na sequência de episódio de internamento;
- No que reporta ao grau de satisfação dos utentes, consta-se que:
- A maioria dos utentes está satisfeita com o processo de admissão no hospital;
- A maioria dos utentes está satisfeita com as instalações do hospital no que se relaciona com a limpeza e higiene, conforto e a privacidade e qualidade global;
- A maioria dos utentes está satisfeita com o pessoal médico no que se refere a atenção e disponibilidade, competência e profissionalismo, forma como os médicos explicaram a situação clínica e qualidade global do desempenho e é essencialmente em contexto de consulta externa ou episódio de urgência que os utentes revelam mais satisfação com atenção e disponibilidade demonstradas pelos médicos.
- Relativamente ao pessoal de enfermagem, os utentes evidenciam satisfação elevada perante a simpatia e disponibilidades destes profissionais, competência e profissionalismo e qualidade global do desempenho;
- Relativamente ao pessoal auxiliar, os utentes revelam elevada satisfação com a sua simpatia e disponibilidade e competência e profissionalismo;
- No que concerne ao pessoal administrativo, também os utentes revelam elevada satisfação com a sua simpatia e disponibilidade e competência e profissionalismo;
- Em relação a outros profissionais e sendo dado a possibilidade de discriminar quais, a maioria dos utentes optou por não responder ou por indicar não ser aplicável este item (total de 59% das respostas. De entre os que manifestaram opinião, a maioria refere estar satisfeita com a simpatia, disponibilidade e competência embora não identificando grupos de profissionais;
- Em relação ao Serviço Social, a percentagem de utentes que respondeu é minoritária mas a maioria destes revela satisfeito com a simpatia, disponibilidade e competência do Serviço Social;
- O mesmo se constata em relação ao Gabinete do Cidadão;

- No que reporta a realização de análises clínicas, predomina a satisfação relativa à simpatia, disponibilidade dos profissionais e competência global do serviço prestado;
- No que reporta à realização de exames complementares de diagnóstico, consta-se satisfação dos utentes com a simpatia, disponibilidade dos profissionais e competência global do serviço prestado;
- No que concerne à alimentação, foram obtidas resposta de 58 % dos utentes. Entre estes predomina a satisfação com a qualidade das refeições e o apoio prestado durante a refeição;
- Em relação às visitas, os utentes manifestam satisfação com o horário e a organização das visitas;
- No que reporta ao processo de alta clínica, a maioria dos utentes que responderam evidencia satisfação com a informação disponibilizada acerca da necessidade de continuidade de cuidados do doente, preparação da família e organização da alta administrativa;
- Em relação à privacidade e confidencialidade, consta-se prevalência de ausência de respostas, embora os que responderam manifestem estar maioritariamente satisfeitos com a forma como a privacidade e intimidade foram tratada e com a confidencialidade e privacidade da informação de saúde;
- Em relação à qualidade global do serviço prestado pelo hospital, os utentes manifestam satisfação elevada com o atendimento ao doente /família e com a qualidade dos cuidados de saúde prestados;
- Por último, verifica-se que os utentes depositam confiança no hospital, dado que a maioria refere intenção de voltar ao hospital em caso de necessidade e que recomendaria o hospital a familiares e amigos.

### **Comentários/propostas de melhoria**

Importa rever a metodologia de aplicação dos questionários aos utentes de forma a potenciar a efetivação da distribuição e retorno de resposta.

Consideramos que o baixo nº de questionários respondidos por motivos de internamento, (15% internamento por doença e 3% internamento por cirurgia) influencia a perceção relativa à satisfação com as instalações, alimentação, processo de alta clínica e visitas, condicionando a fiabilidade da informação obtida.

A percentagem de ausência de resposta no item “Privacidade e confidencialidade” sugere-nos a necessidade do hospital se preocupar com a informação dos utentes relativamente aos seus direitos, até por se tratar de uma população com baixos níveis de escolaridade.

O elevado nº de idosos que recorre ao SU deve suscitar atenção para as suas necessidades específicas.

Apesar do mês de dezembro ser crítico em termos de afluência de utentes aos Serviços de urgência, os utentes revelam satisfação global com a forma como foram atendidos. No entanto, seria pertinente identificar o grau de satisfação por áreas de atendimento dentro do serviço.

Os resultados deste inquérito, de carácter institucional, devem ser cruzados com os resultados dos inquéritos setoriais efetuados.