

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES

Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE

dezembro 2014

Colaboração

Ana Duarte
Andreia Pereira
Augusto Domingos
Cristina Brandão
Domingos Janela
Dulce Sequeira
Francisco Paias
Rute Matias

Coordenação
João Didelet

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 **09 a 19 de dezembro** de 2014

SERVIÇOS AVALIADOS

- Serviços de Internamento – Respondidos e validados **30** questionários;
- Serviço de Urgência Geral – Respondidos e validados **46** questionários;
- Serviço de Urgência Pediátrica – Respondidos e validados **50** questionários;
- Unidade Funcional de Consultas Externas – Respondidos e validados **148** 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 uma 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.

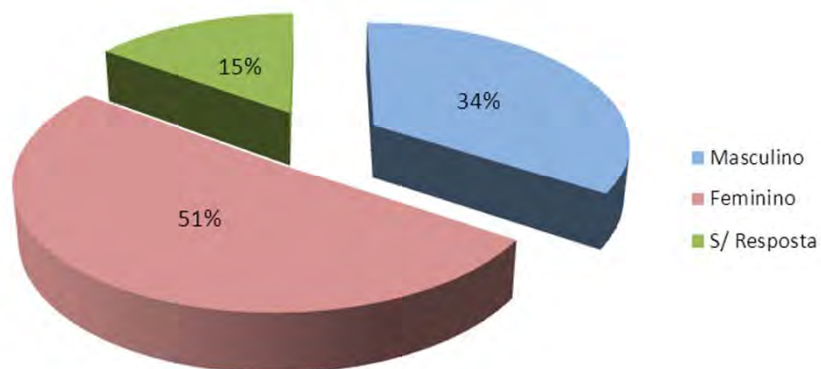
Agradecemos, desde já, a sua indispensável colaboração.

SERVIÇO DE INTERNAMENTO:

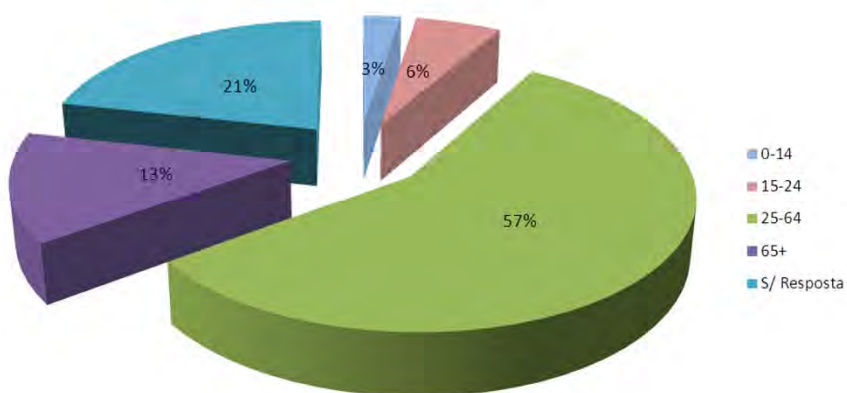
1. SATISFAÇÃO GLOBAL					
Considerando a sua experiência no Serviço de Internamento do Hospital de Nossa Senhora do Rosário, qual é o seu grau de satisfação? Use a escala de 5 pontos, onde 1 significa "Muito Insatisfeito" e 5 "Muito Satisfeito".					
Muito Insatisfeito	1	2	3	4	Muito Satisfeito
2. IMAGEM					
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 elegante	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 globais relativamente à qualidade geral do Hospital? Utilize uma escala de 1 a 5, em que 1 significa "Muito Baixa" e 5 "Muito Alta".					
Muito Baixo	1	2	3	4	Muito Alto
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 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, iluminação, dos 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) Higiene dos vestes	1	2	3	4	5
g) Qualidade global das instalações do Hospital	1	2	3	4	5
4.2. Profissionais					
Em relação aos Médicos que efectuaram a sua consulta					
	Muito Mau				Muito Bom
a) Atenção e quantidade de informações por médicos (oportunistas para o ouvir, a capacidade em perceberem o que lhes pretendia transmitir, etc.)	1	2	3	4	5
b) Competência e profissionalismo dos médicos	1	2	3	4	5
c) A forma como os médicos lhe explicaram a sua situação clínica	1	2	3	4	5
d) As explicações dadas pelos médicos sobre os medicamentos prescritos e os exames a realizar	1	2	3	4	5
e) Em termos gerais, como avalia o desempenho dos médicos que o seguiram	1	2	3	4	5

CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS INQUIRIDOS

Género (%) - Dados Gerais dezembro 2014

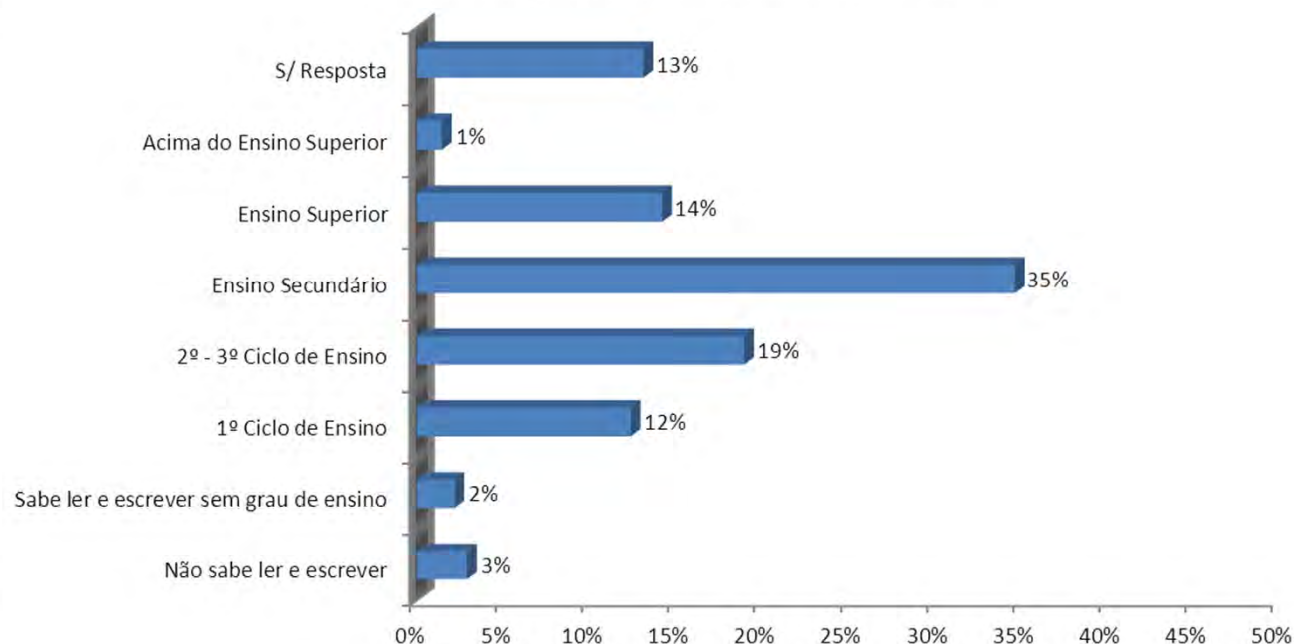


Idade (%) - Dados Gerais dezembro 2014



UNIVERSO = 274 INQUÉRITOS

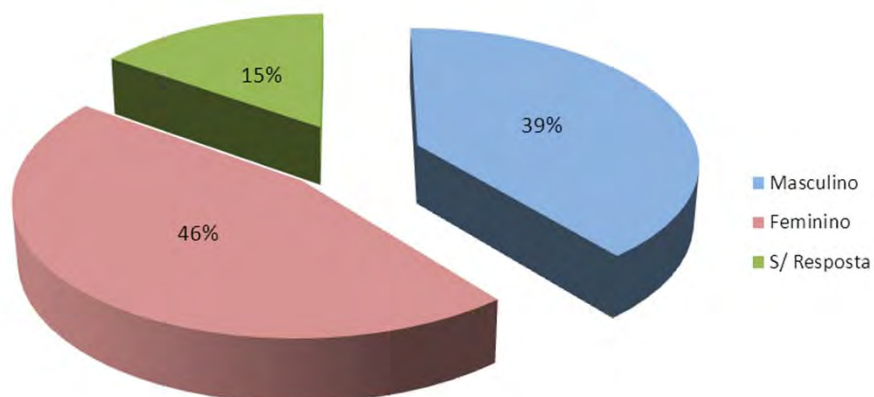
Grau de instrução (%) - Dados Gerais dezembro 2014



CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS – GÉNERO

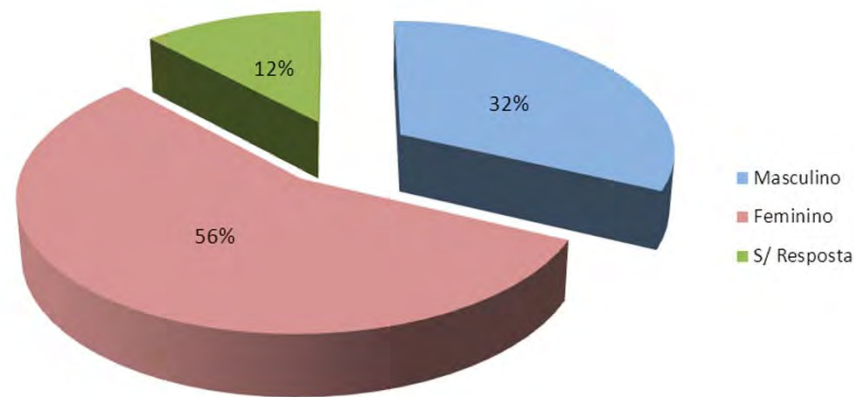
Género (%) - Urgência dez. 2014

46 INQUÉRITOS



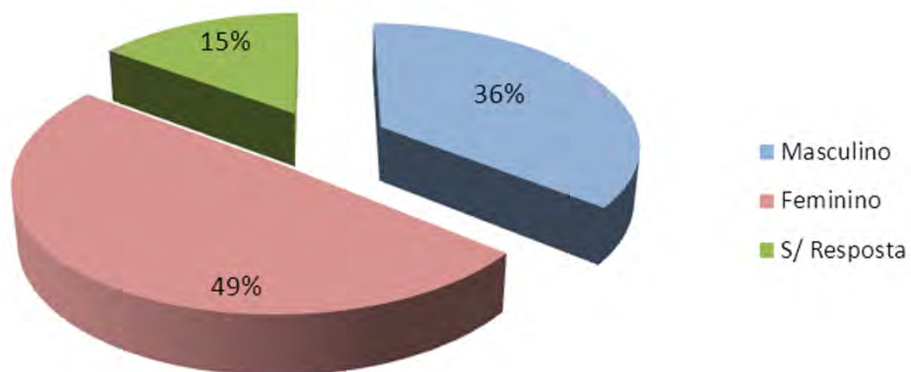
Género (%) - Urgência Ped. dez. 2014

50 INQUÉRITOS



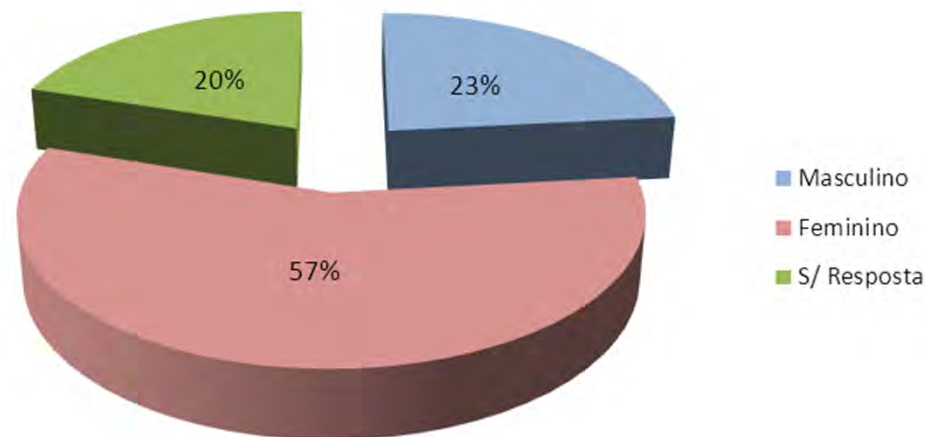
Género (%) - Consulta Externa dez. 2014

148 INQUÉRITOS



Género (%) - Internamento dez. 2014

30 INQUÉRITOS



CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS – GRAU DE INSTRUÇÃO

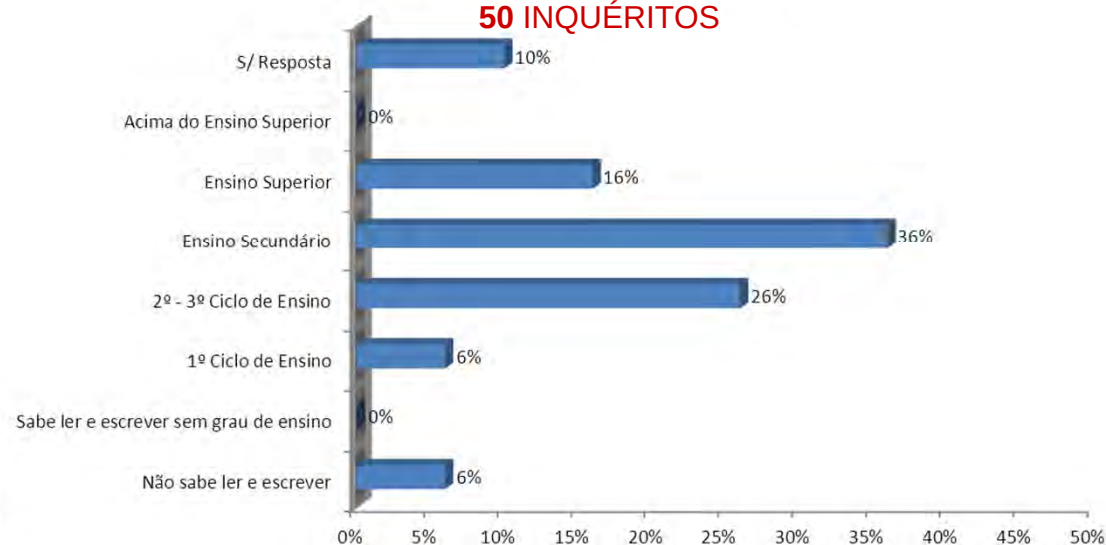
Grau de instrução (%) - Urgência dez. 2014

46 INQUÉRITOS



Grau de instrução (%) - Urgência Ped. dez. 2014

50 INQUÉRITOS



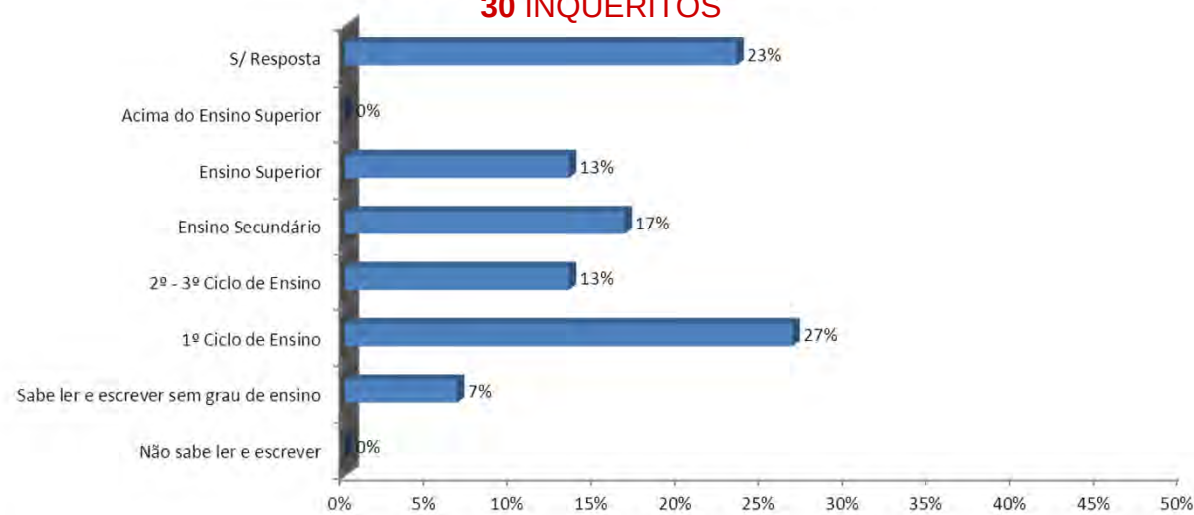
Grau de Instrução (%) - Consulta Externa dez. 2014

148 INQUÉRITOS



Grau de instrução (%) - Internamento dez. 2014

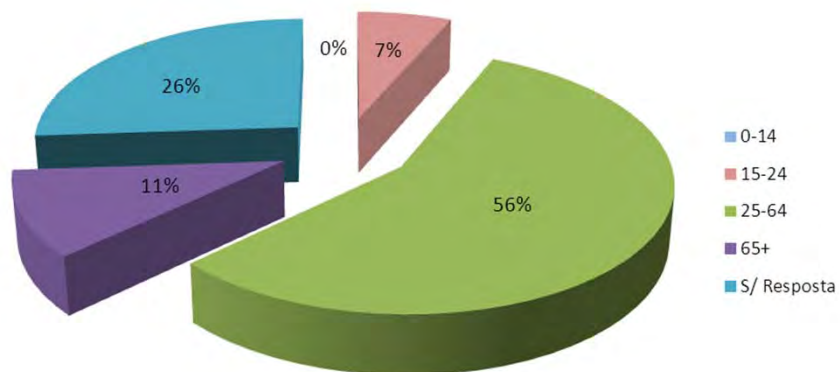
30 INQUÉRITOS



CARACTERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS – IDADE

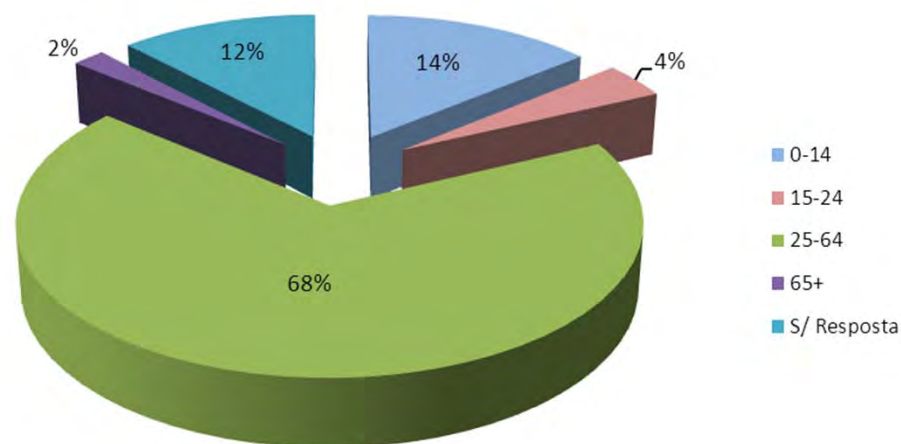
Idade (%) - Urgência dez. 2014

46 INQUÉRITOS



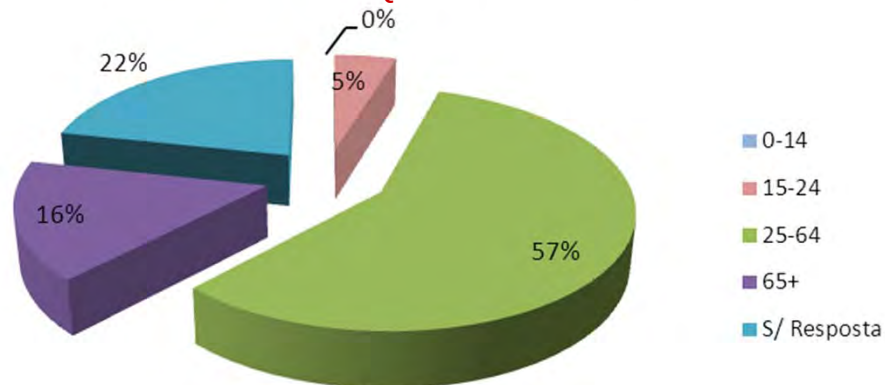
Idade (%) - Urgência Ped. dez. 2014

50 INQUÉRITOS



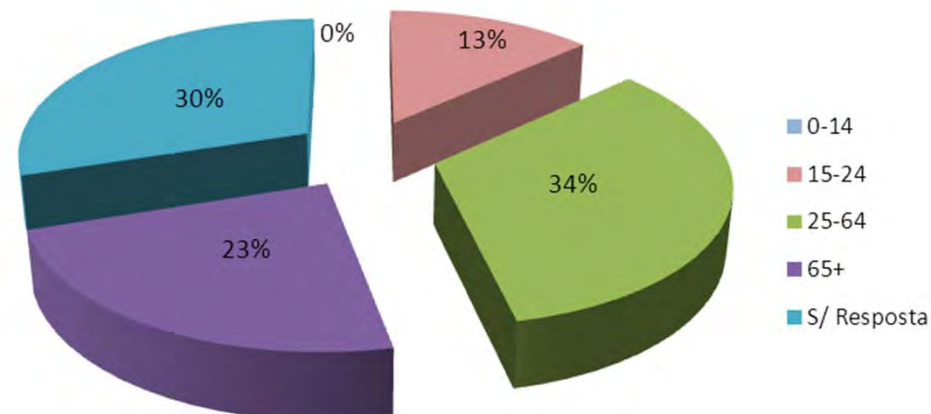
Idade (%) - Consulta Externa dez. 2014

148 INQUÉRITOS



Idade (%) - Internamento dez. 2014

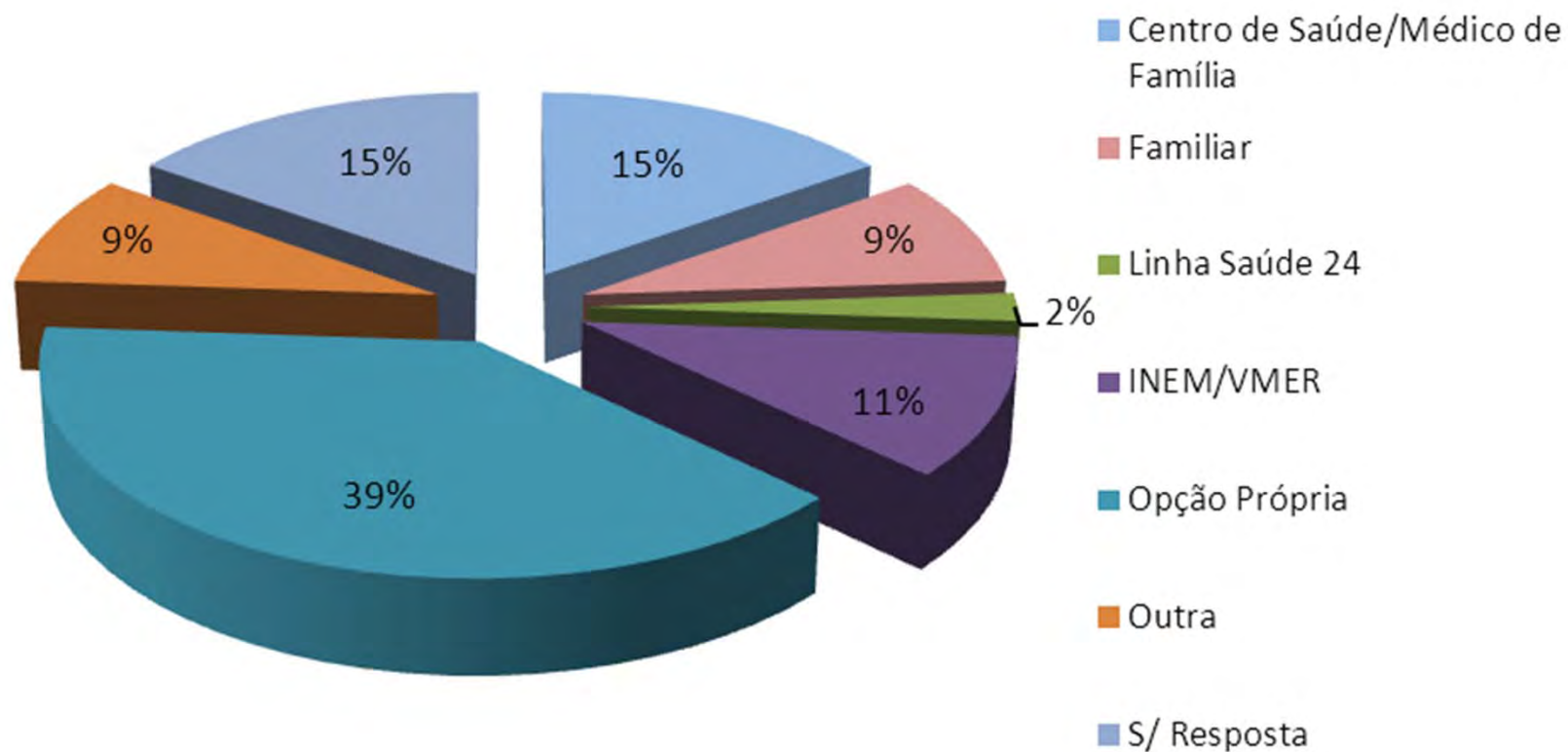
30 INQUÉRITOS



**“QUEM ACONSELHOU/RECOMENDOU A SUA VINDA À
URGÊNCIA?”**

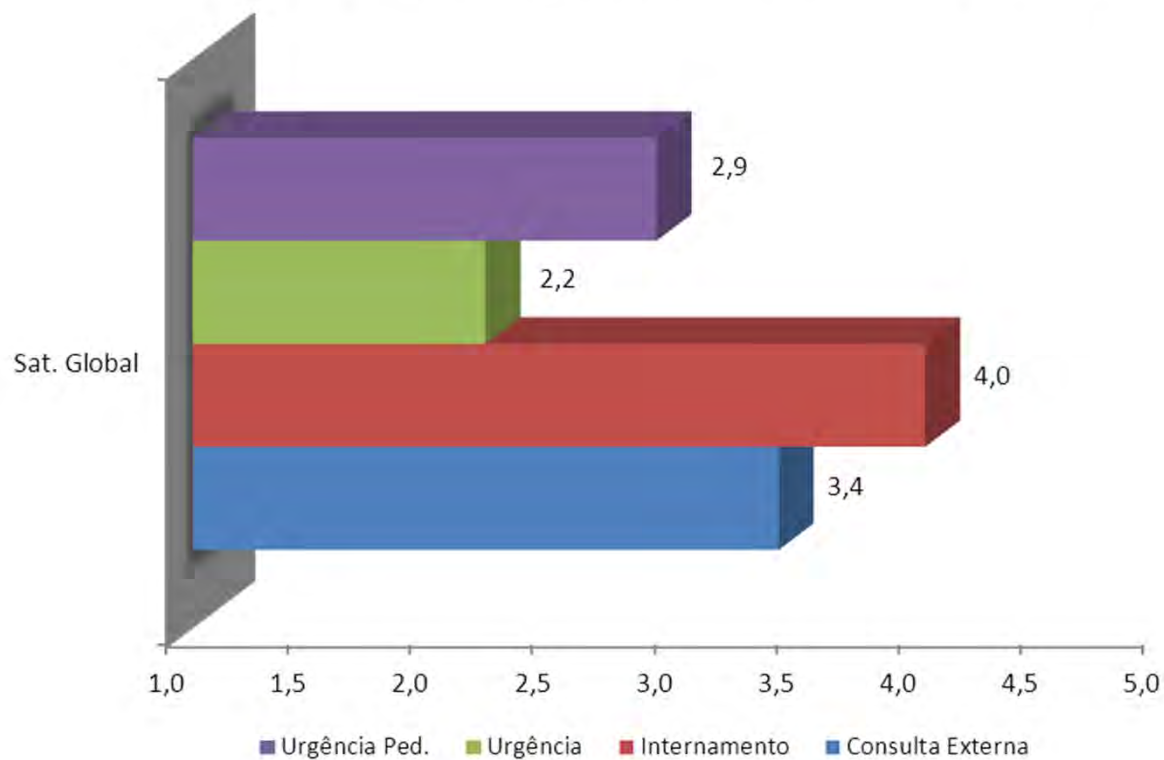
46 INQUÉRITOS

Vinda à Urgência (%) - Urgência dez. 2014

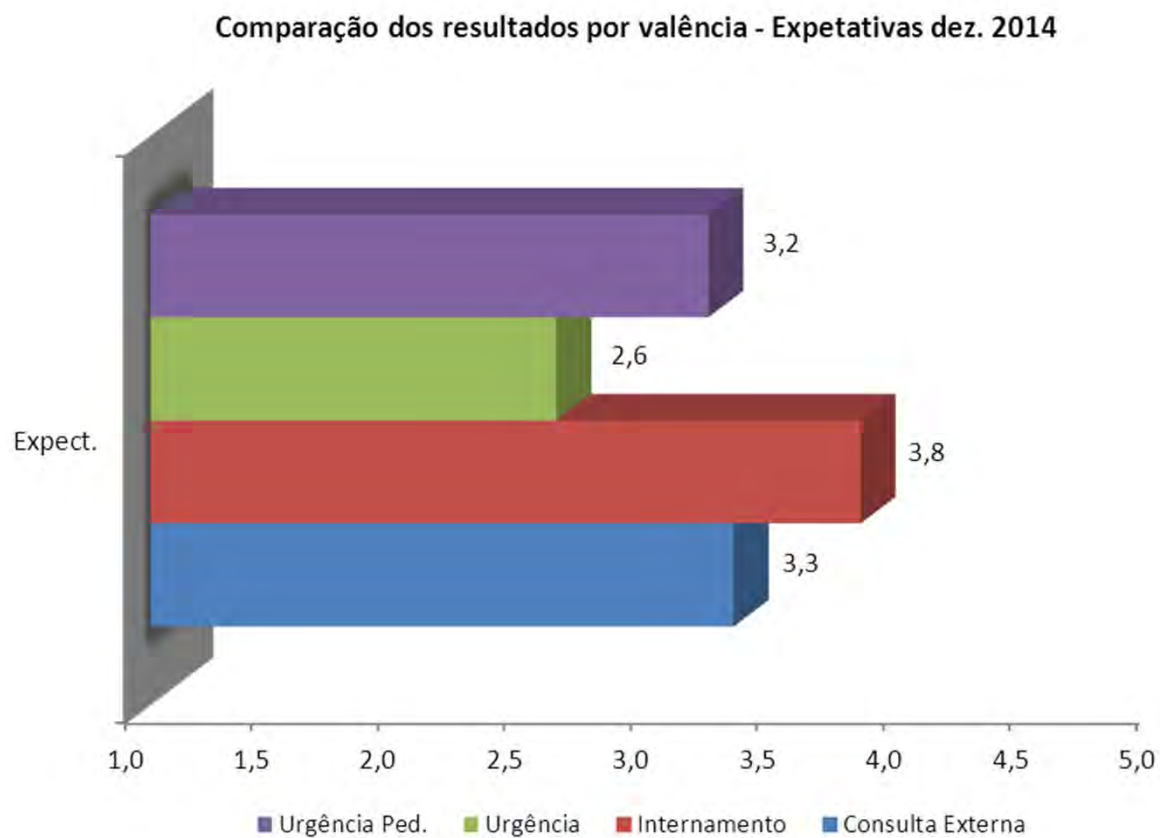


SATISFAÇÃO GLOBAL DOS UTENTES

Comparação dos resultados por valência - Satisfação Global dez. 2014



EXPECTATIVAS DOS UTENTES



Comparação dos resultados por valência - Imagem dez. 2014

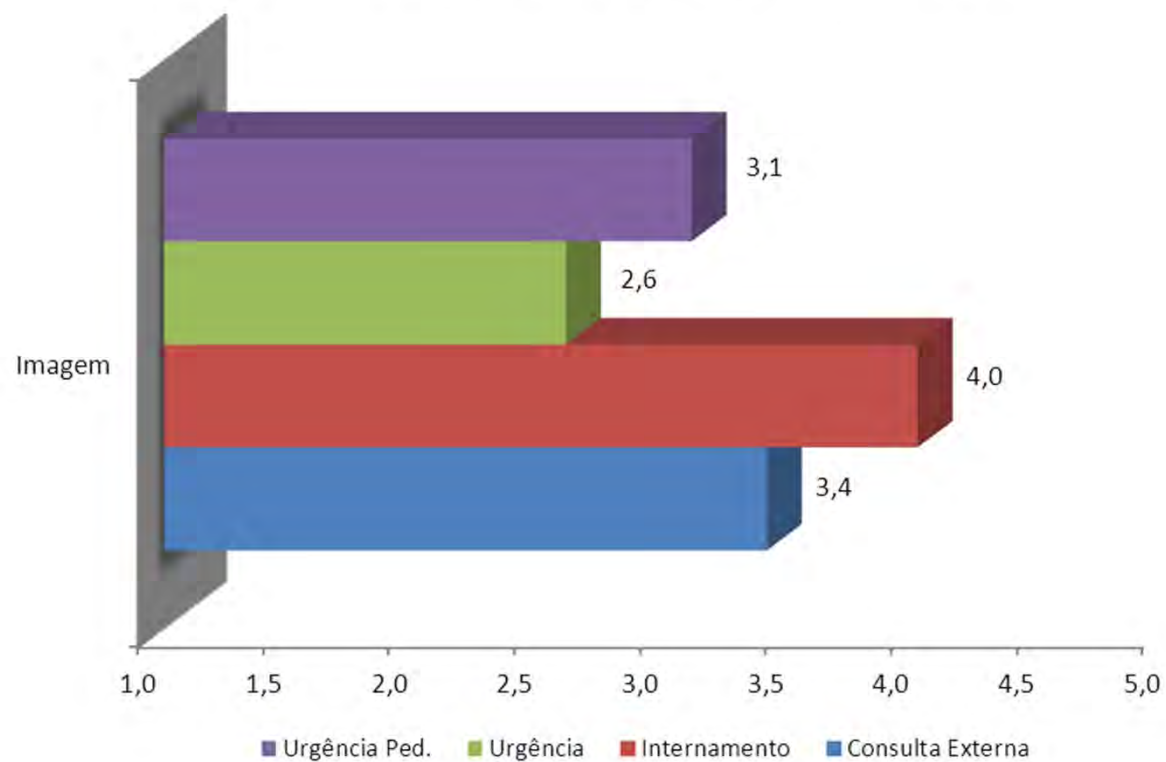
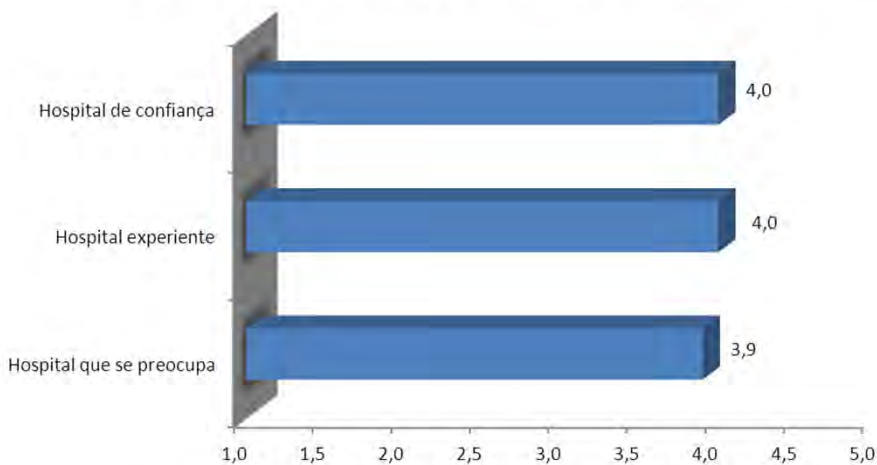
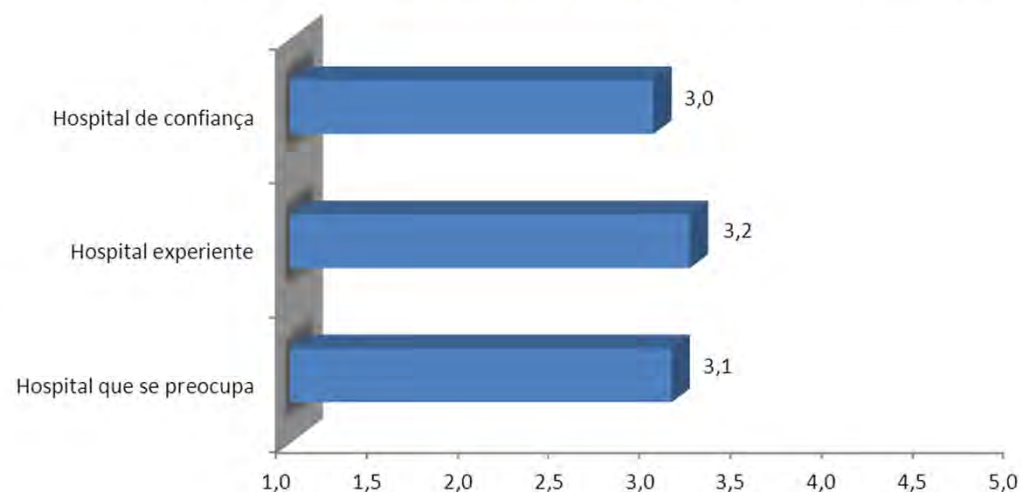


IMAGEM – COMPARAÇÃO DE RESULTADOS PARA OS INDICADORES

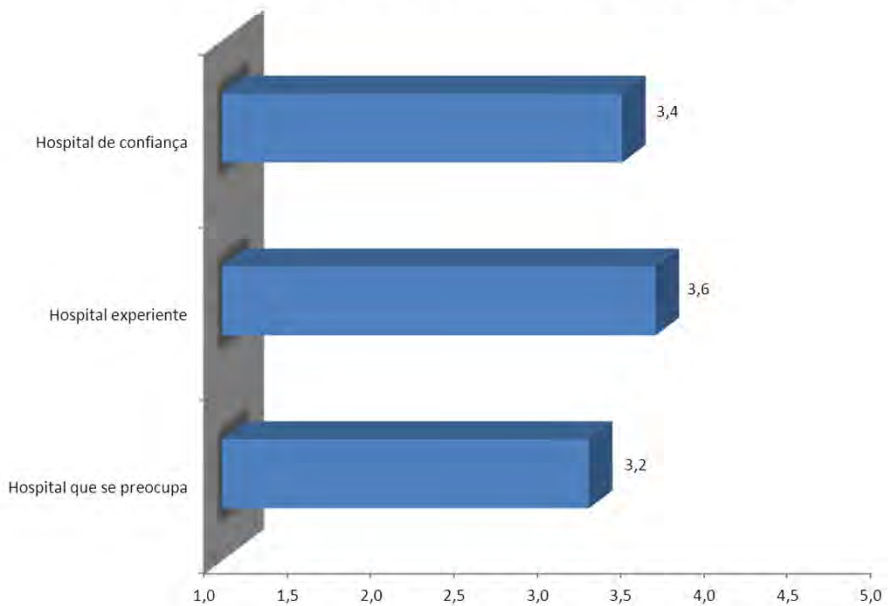
Valores médios dos indicadores de imagem - Internamento dezembro 2014



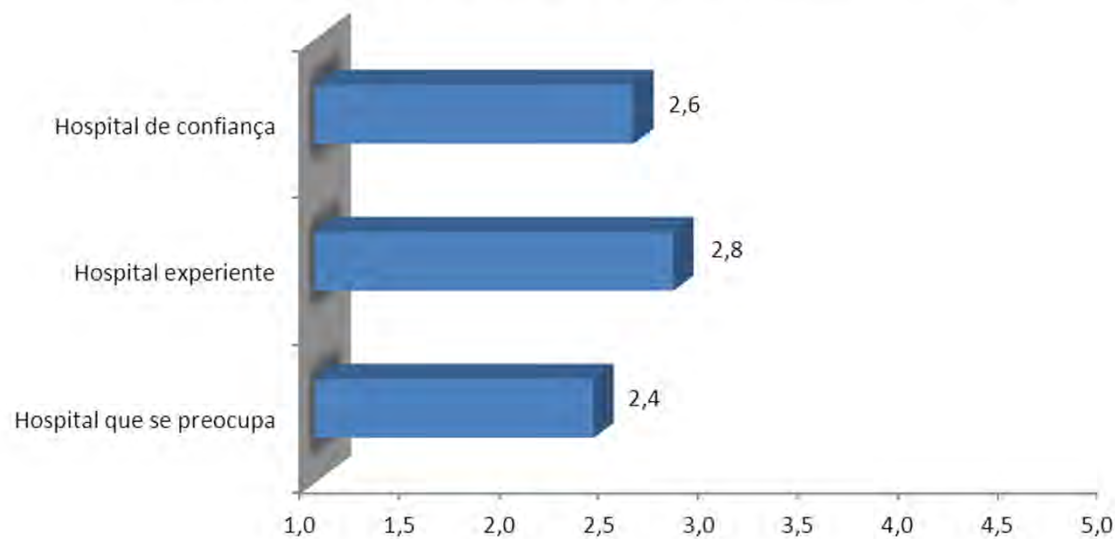
Valores médios dos indicadores de imagem - Urgência Pediátrica dez. 2014



Valores médios dos indicadores de imagem - Consulta Externa dezembro 2014



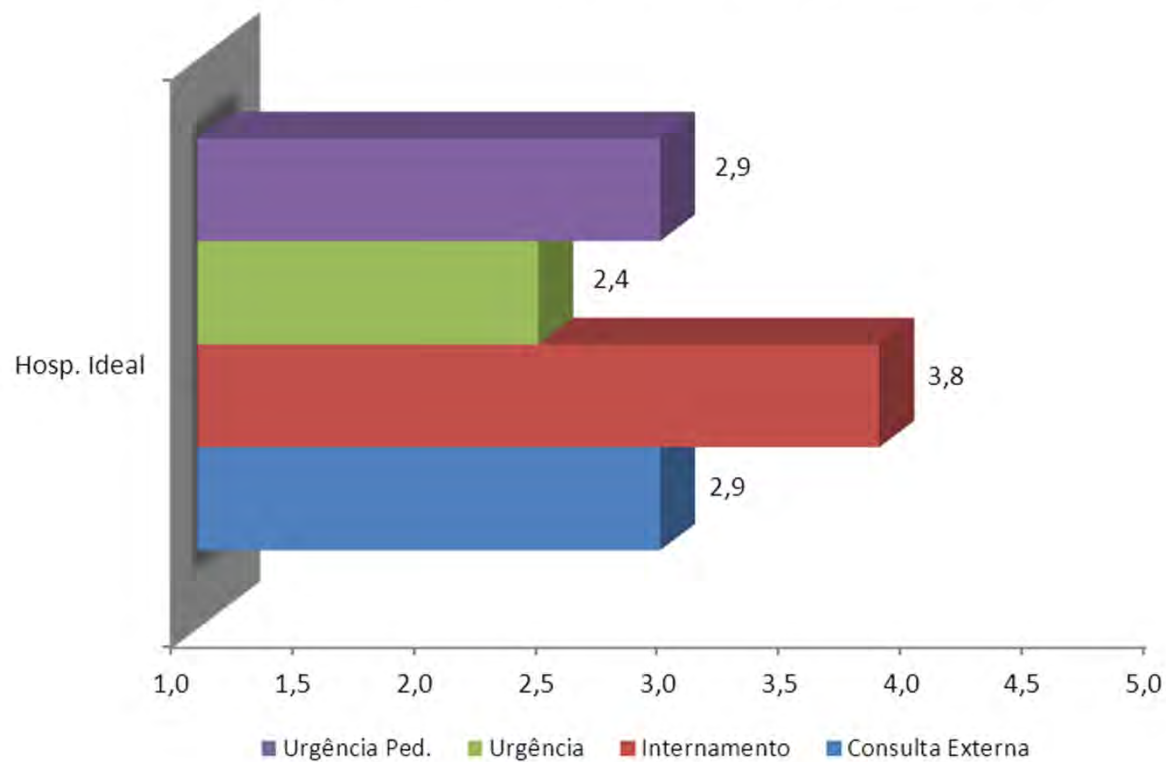
Valores médios dos indicadores de imagem - Urgência dezembro 2014



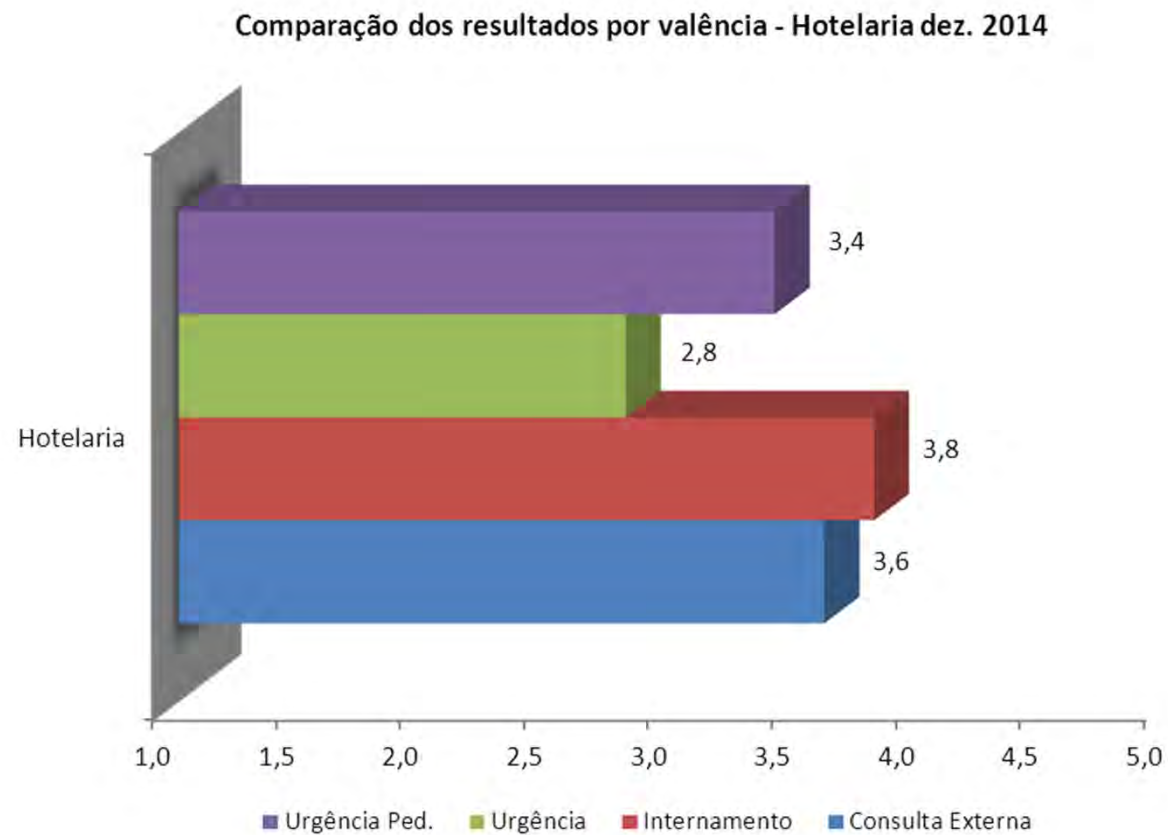
HOSPITAL IDEAL

(NOTORIEDADE)

Comparação dos resultados por valência - Hospital Ideal dez. 2014

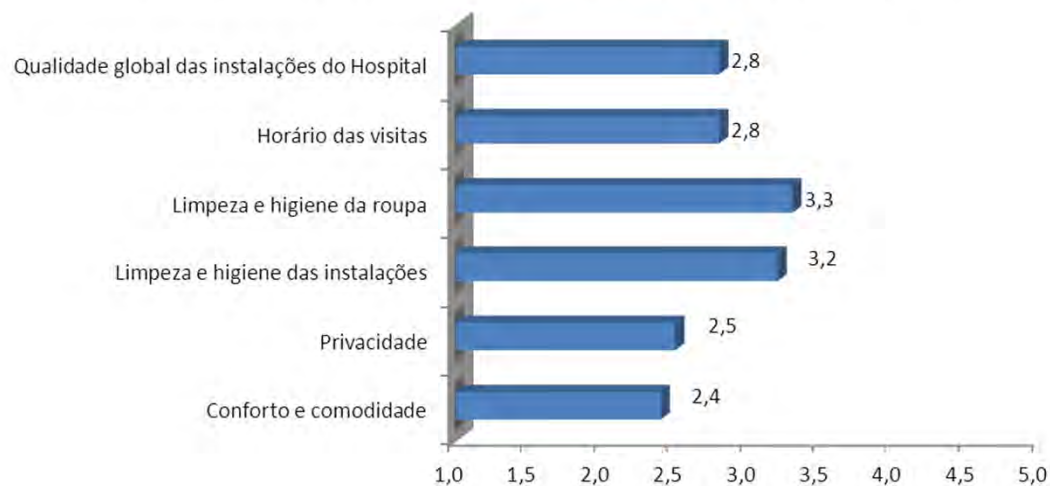


HOTELARIA E ALIMENTAÇÃO

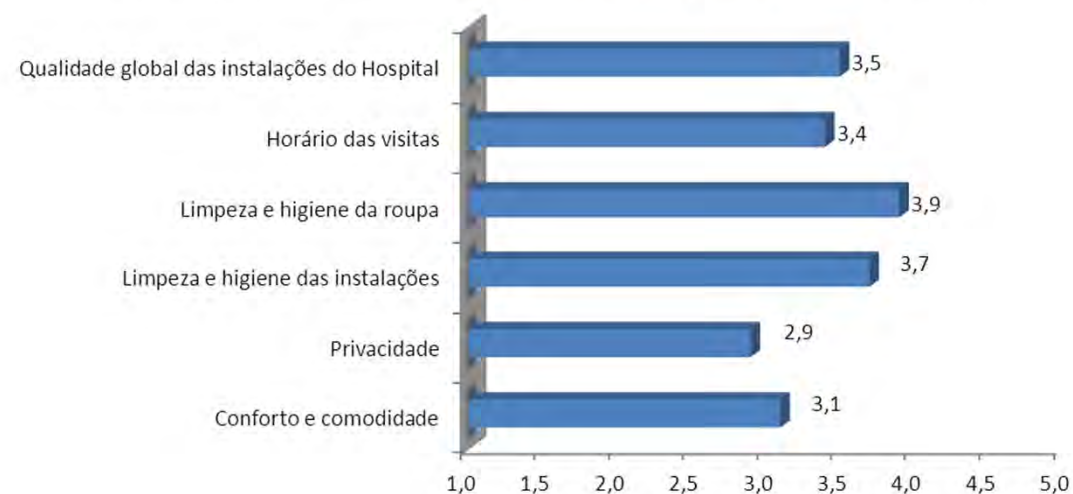


HOTELARIA E ALIMENTAÇÃO – COMPARAÇÃO DE RESULTADOS PARA OS INDICADORES

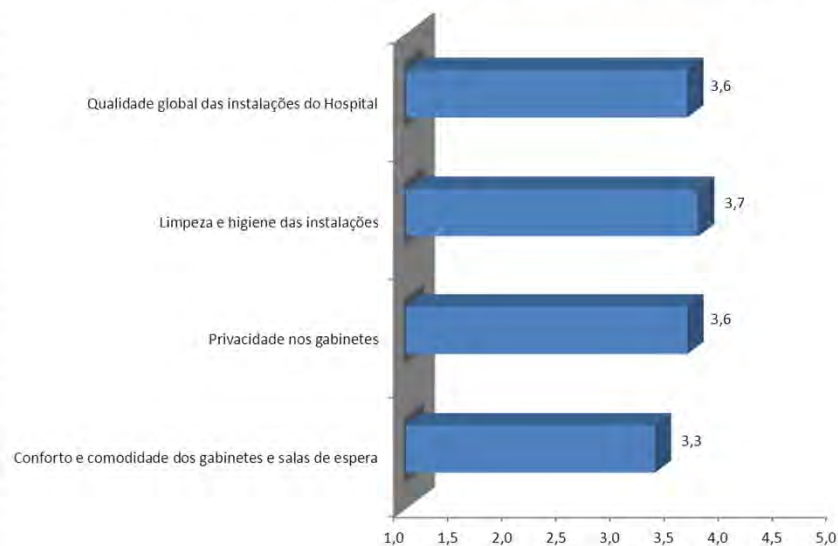
Valores médios dos indicadores de hotelaria - Urgência dezembro 2014



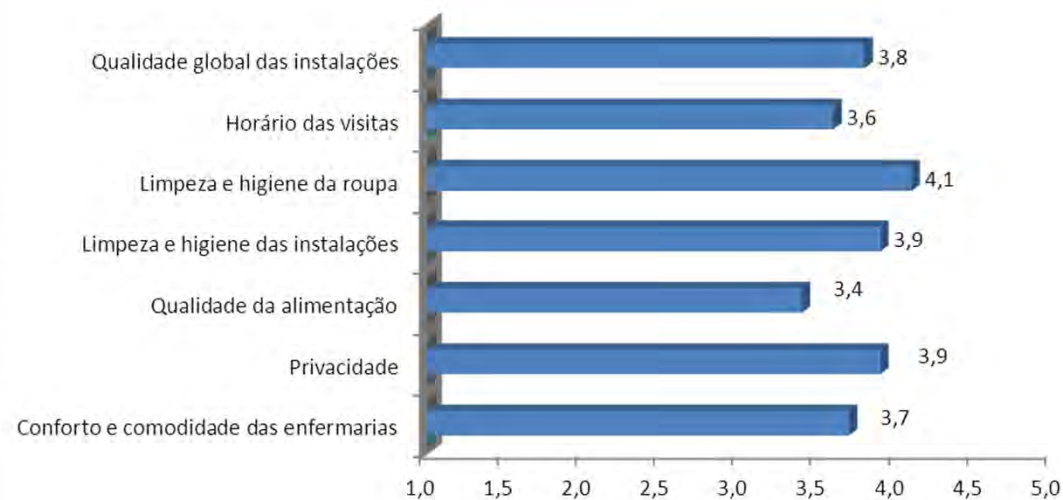
Valores médios dos indicadores de hotelaria - Urgência Pediátrica dez. 2014



Valores médios dos indicadores de hotelaria - Consulta Externa dezembro 2014

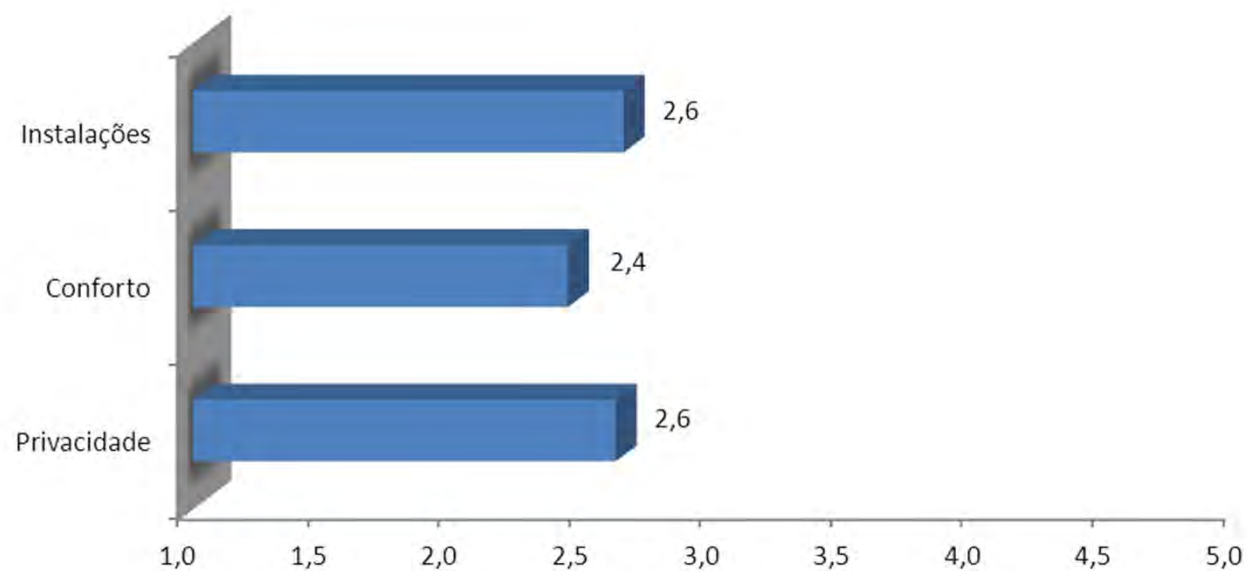


Valores médios dos indicadores de hotelaria e alimentação - Internamento dezembro 2014



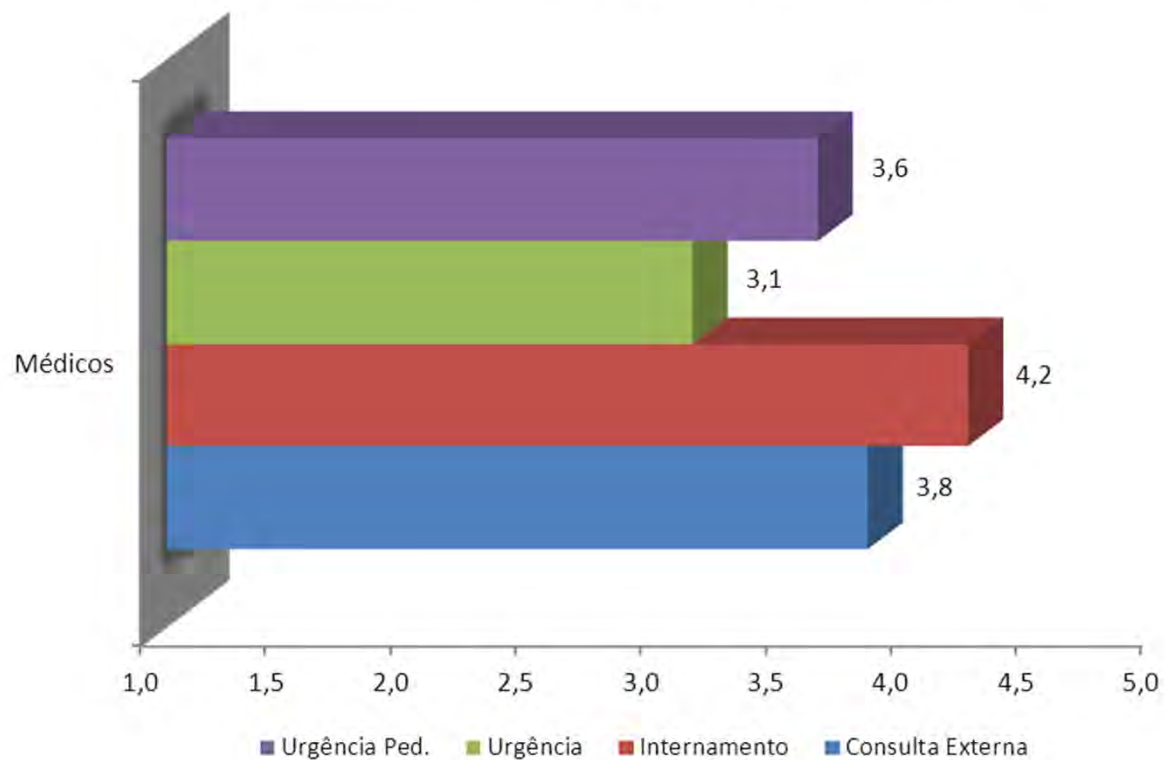
HOTELARIA E ALIMENTAÇÃO – RESULTADOS PARA OS INDICADORES RELATIVOS AO PROCESSO DE TRIAGEM DA URGÊNCIA GERAL

**Valores médios dos indicadores de hotelaria - processo de triagem - Urgência
dezembro 2014**



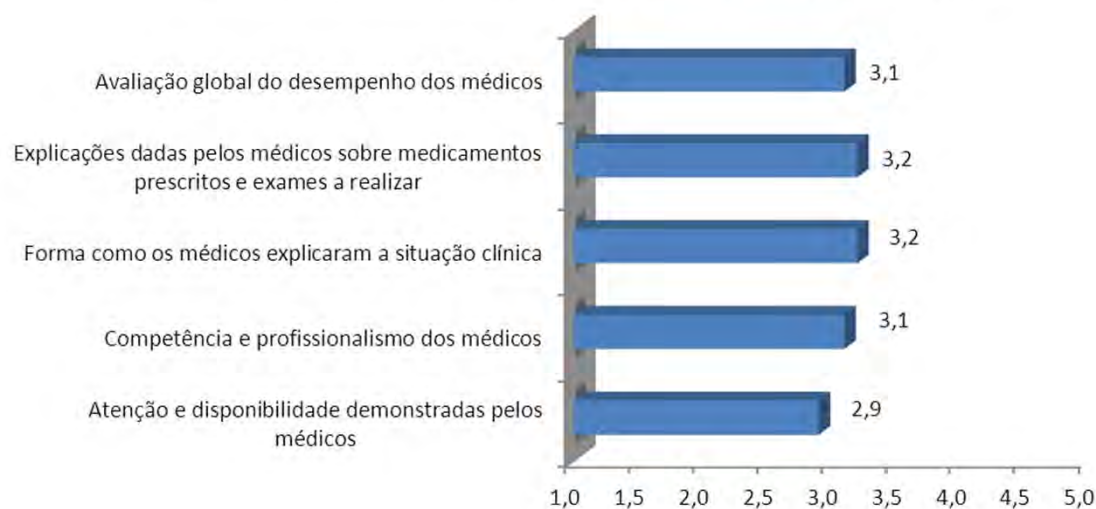
PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MÉDICO

Comparação dos resultados por valência - Médicos dez. 2014



PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MÉDICO – COMPARAÇÃO DE RESULTADOS PARA OS INDICADORES

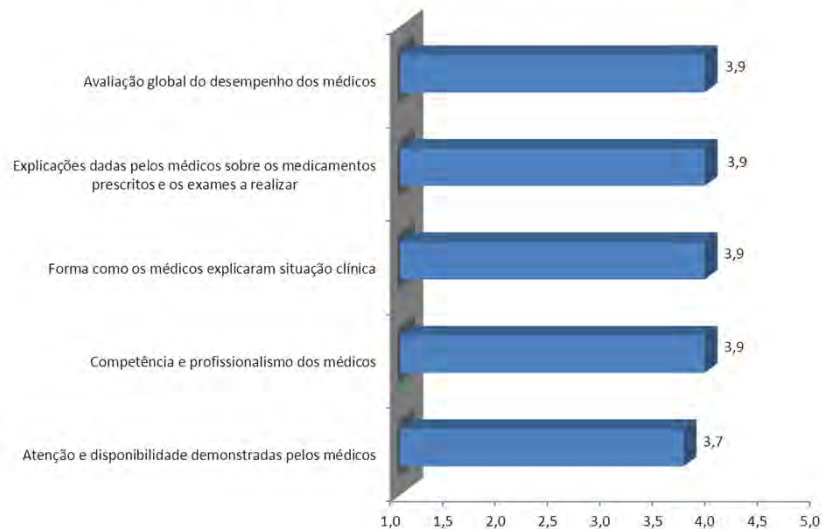
Valores médios dos indicadores dos médicos - Urgência dezembro 2014



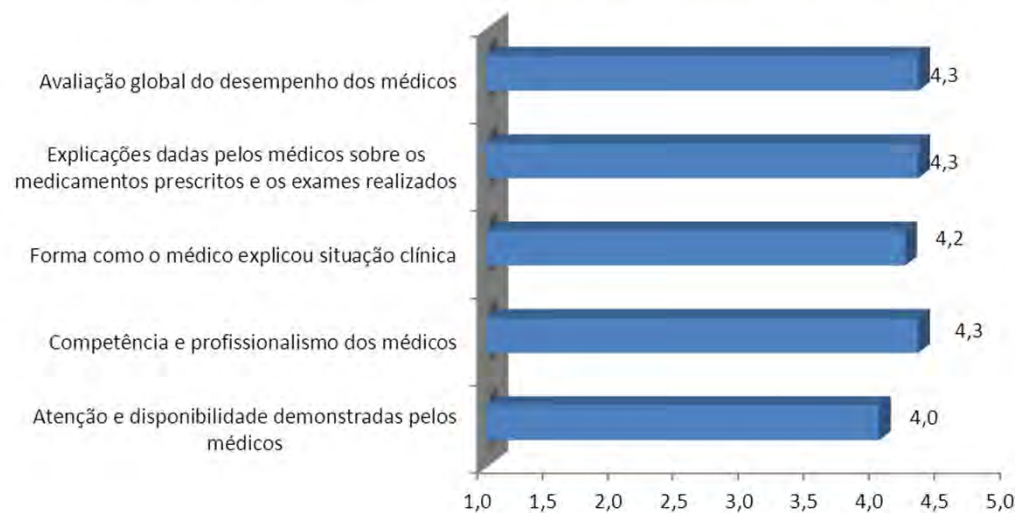
Valores médios dos indicadores dos médicos - Urgência Pediátrica dez. 2014



Valores médios dos indicadores dos médicos - Consulta Externa dezembro 2014

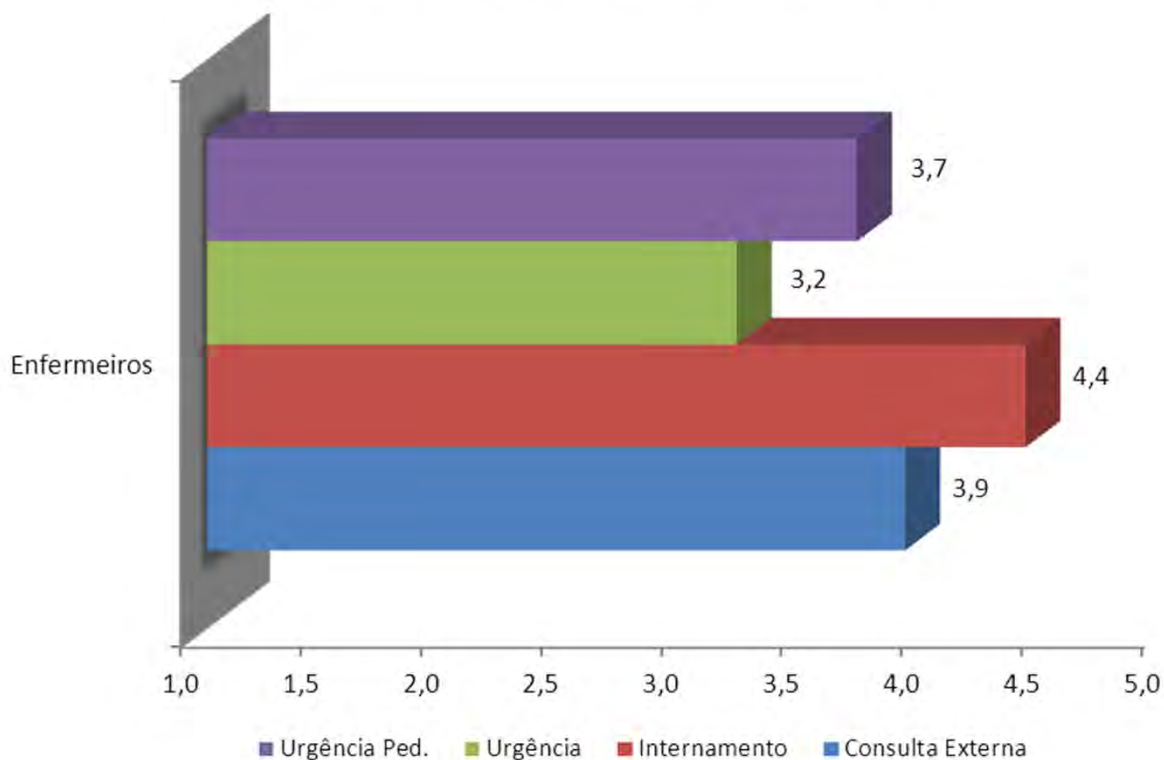


Valores médios dos indicadores dos médicos - Internamento dezembro 2014



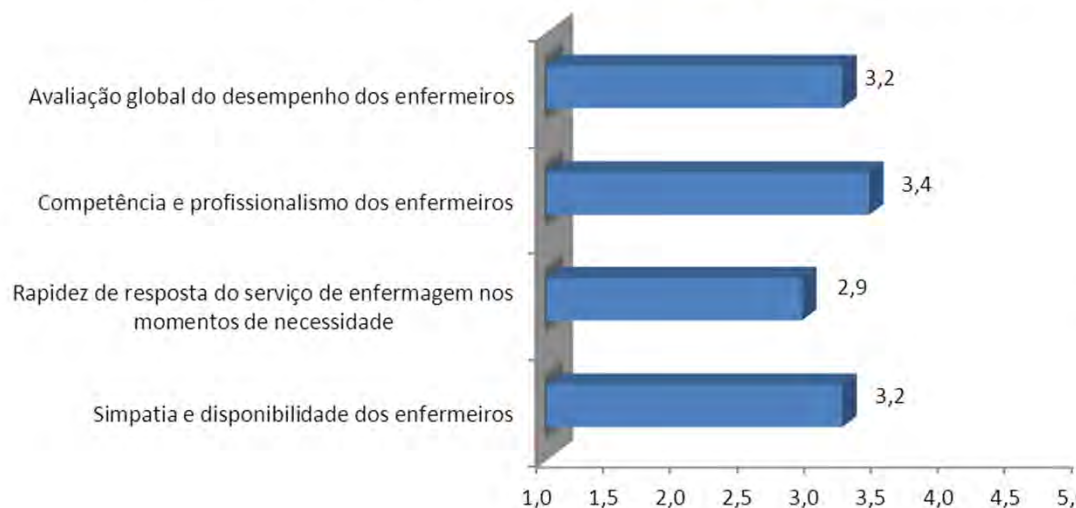
PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DOS ENFERMEIROS

Comparação dos resultados por valência - Enfermeiros dez. 2014

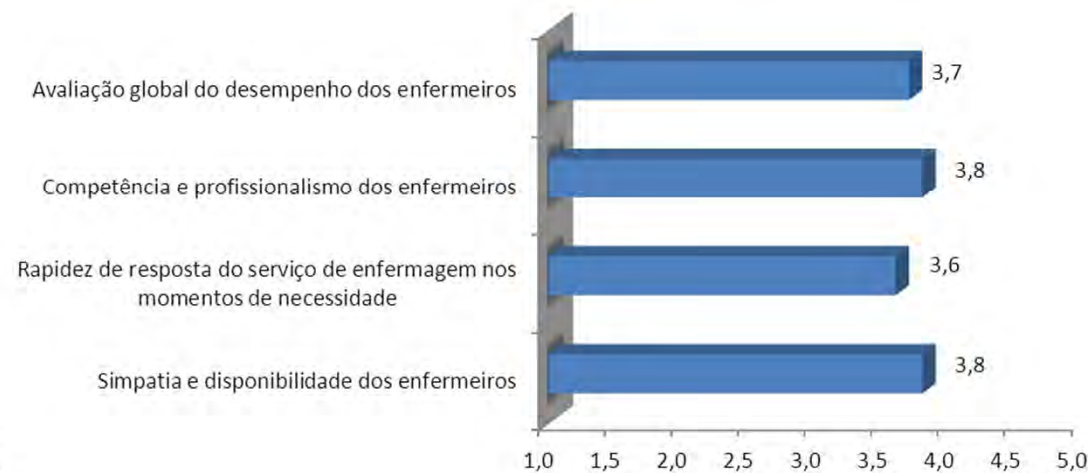


PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DOS ENFERMEIROS – COMPARAÇÃO DE RESULTADOS PARA OS INDICADORES

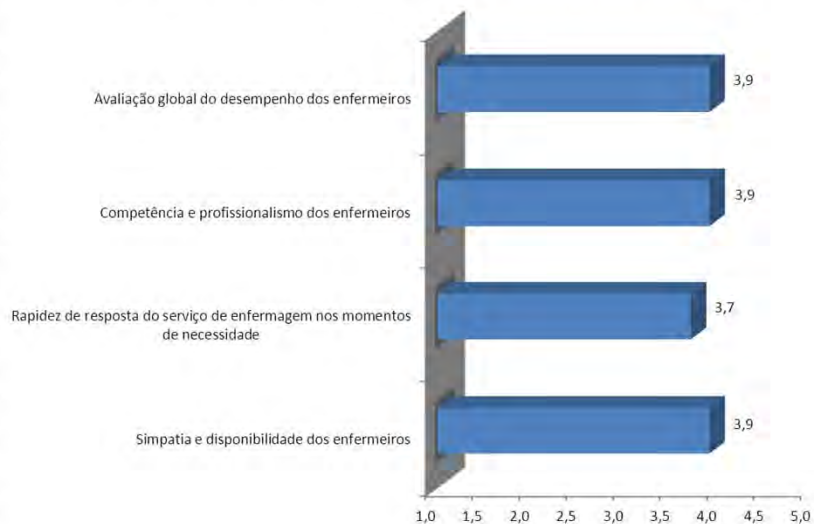
Valores médios dos indicadores dos enfermeiros - Urgência dezembro 2014



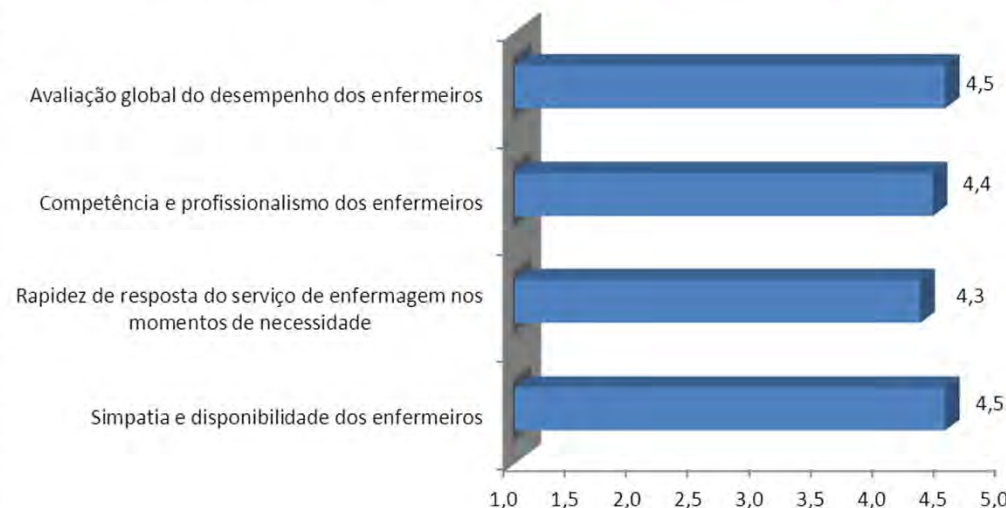
Valores médios dos indicadores dos enfermeiros - Urgência Pediátrica dez. 2014



Valores médios dos indicadores dos enfermeiros - Consulta Externa dezembro 2014

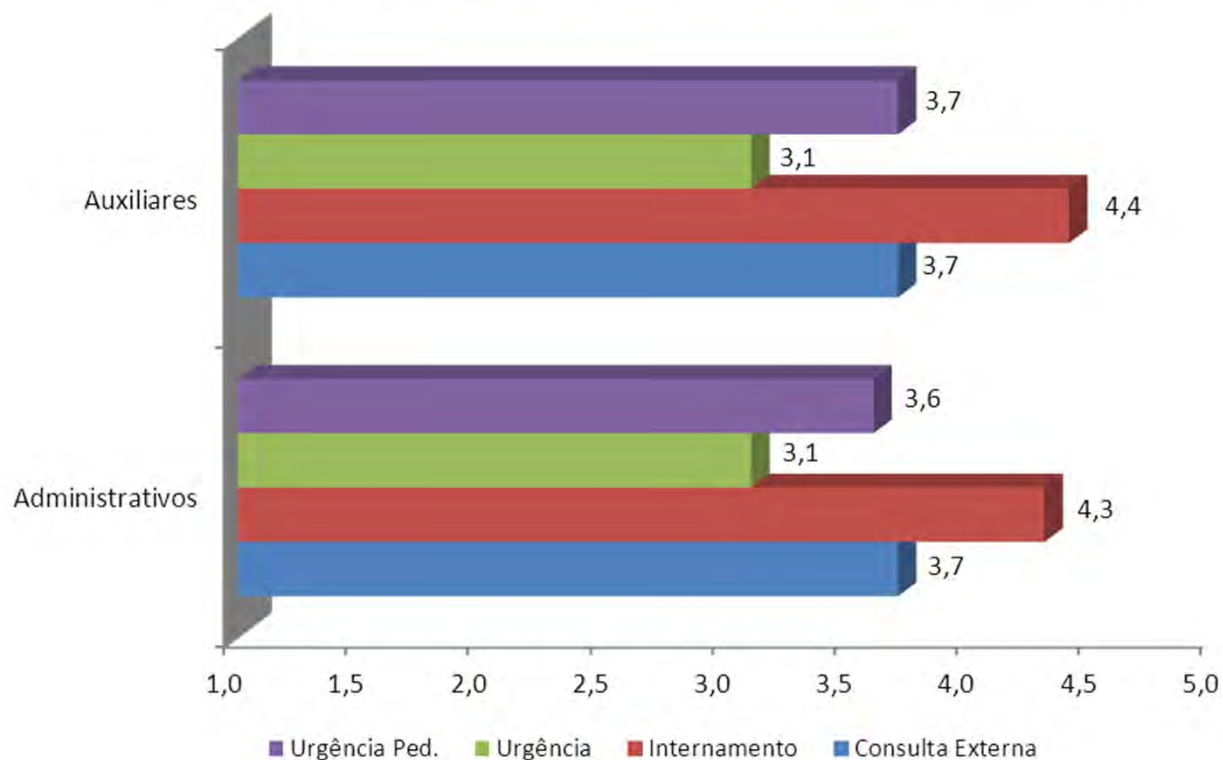


Valores médios dos indicadores dos enfermeiros - Internamento dez. 2014



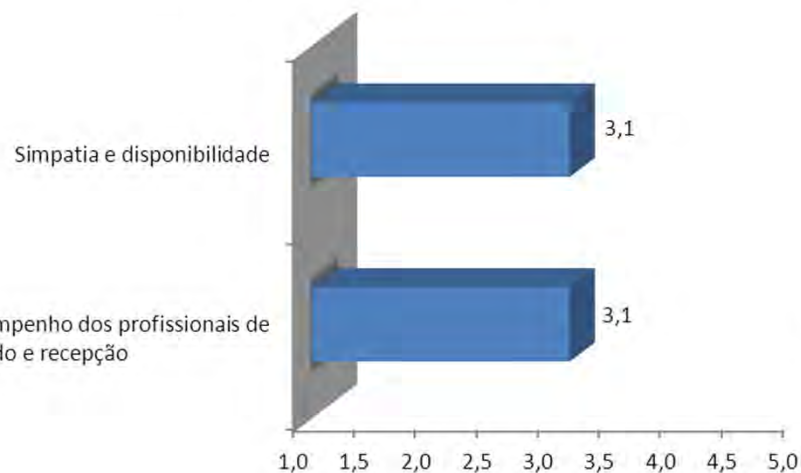
PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DOS ADMINISTRATIVOS E AUXILIARES

Comparação dos resultados por valência - Administ. e Auxiliares dez. 2014

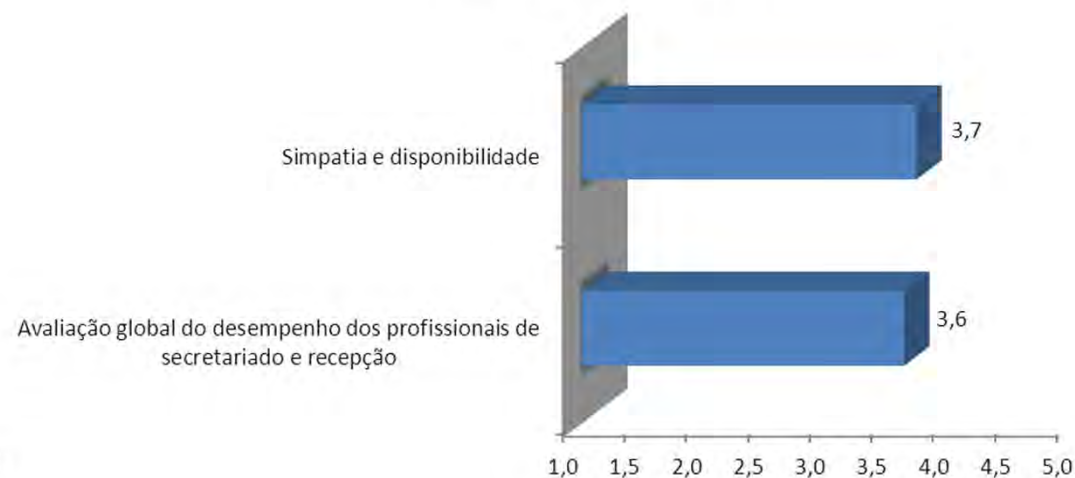


PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DOS ADMINISTRATIVOS E AUXILIARES – COMPARAÇÃO DE RESULTADOS PARA OS INDICADORES

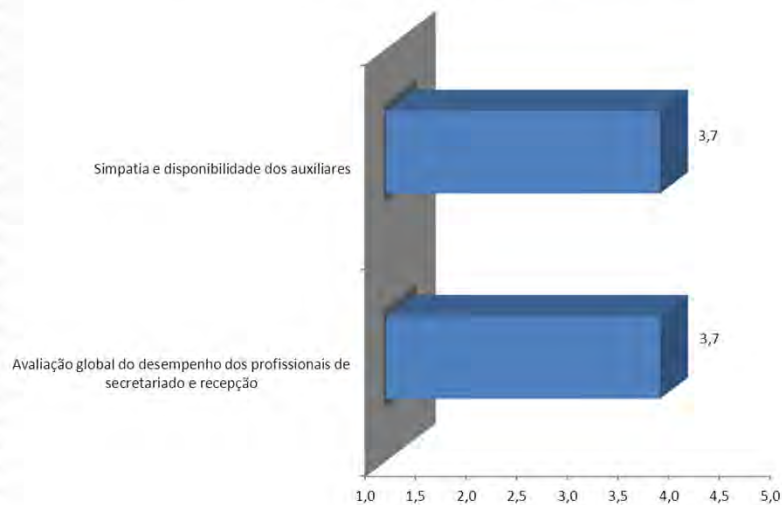
Valores médios dos indicadores dos administrativos e auxiliares de ação médica - Urgência dezembro 2014



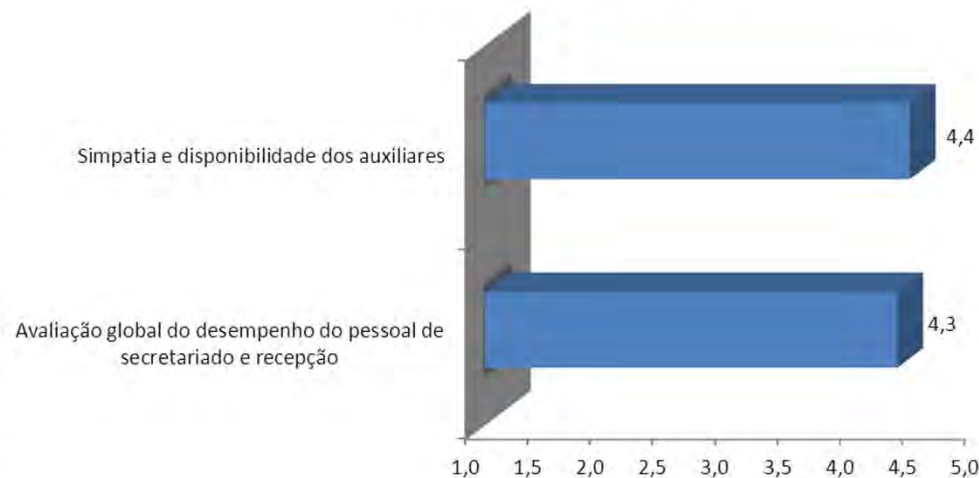
Valores médios dos indicadores dos administrativos e auxiliares de ação médica - Urgência Pediátrica dez. 2014



Valores médios dos indicadores dos administrativos e auxiliares de ação médica - Consulta Externa dezembro 2014

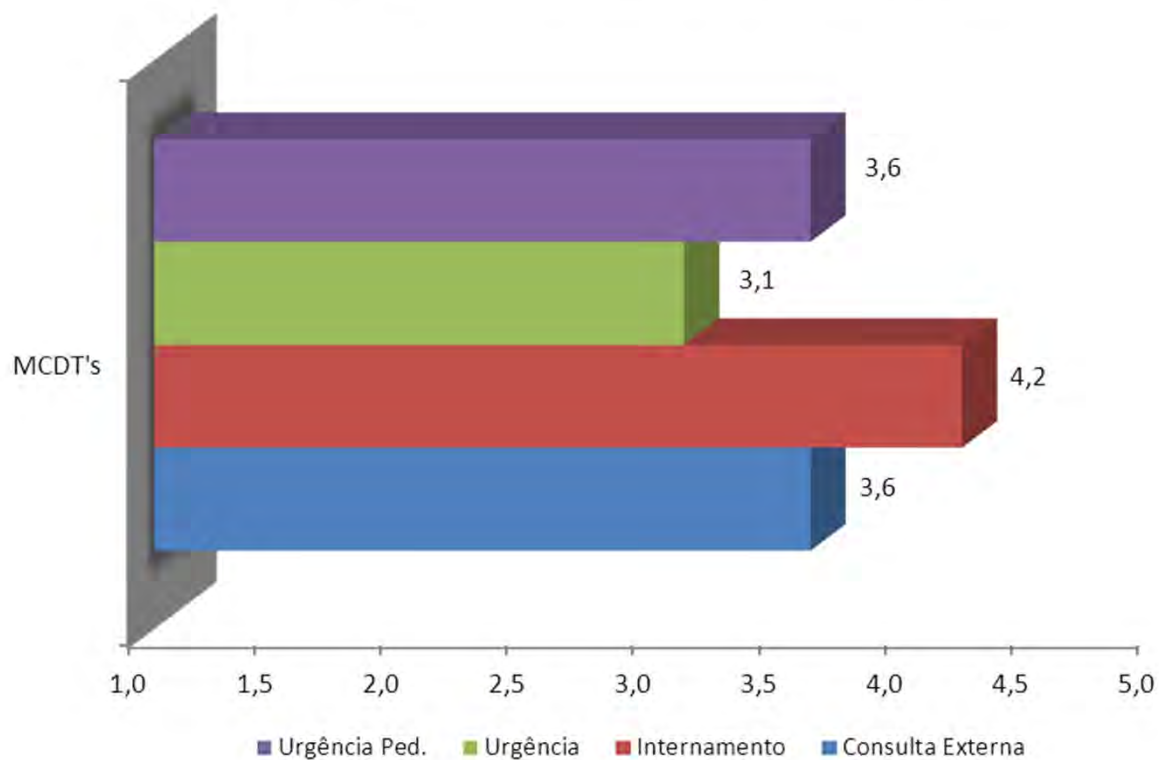


Valores médios dos indicadores dos administrativos e auxiliares de ação médica - Internamento dezembro 2014



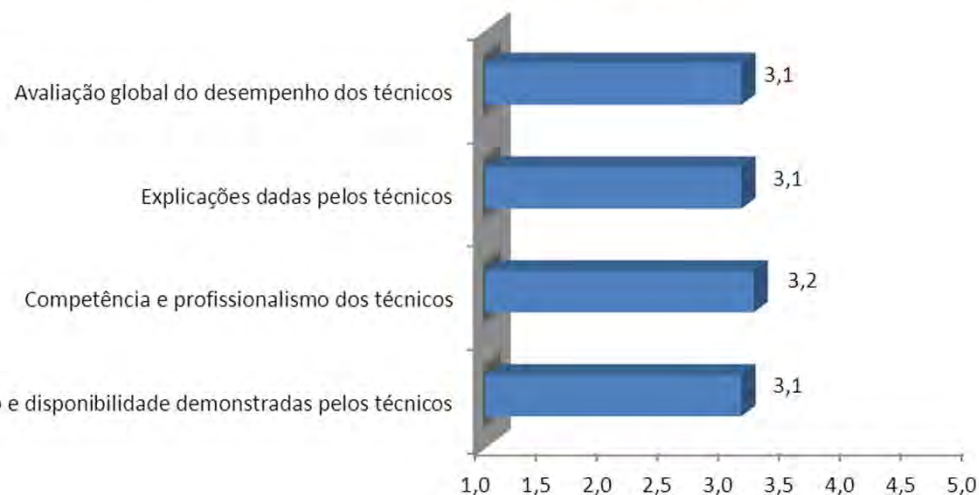
MCDT'S

Comparação dos resultados por valência - MCDT's dez. 2014

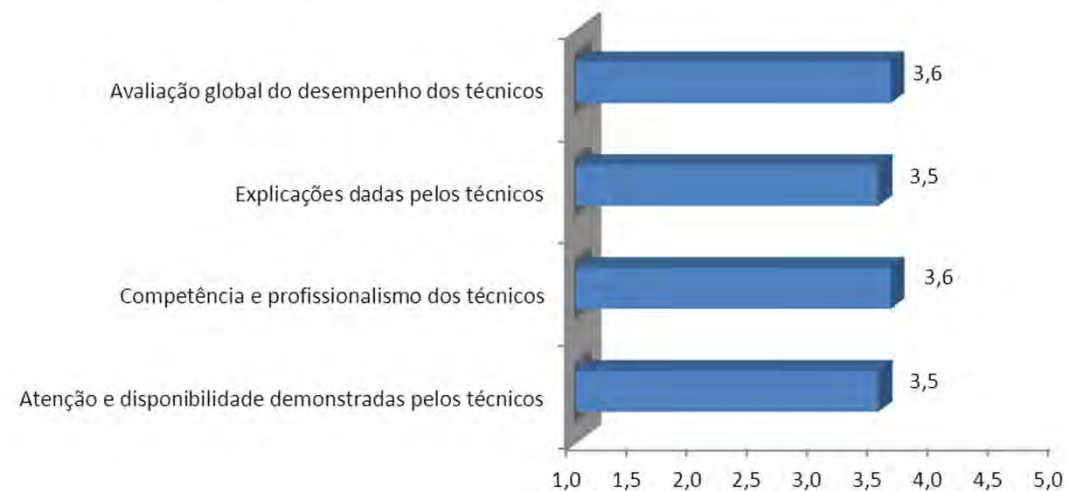


MCDT'S – COMPARAÇÃO DE RESULTADOS PARA OS INDICADORES

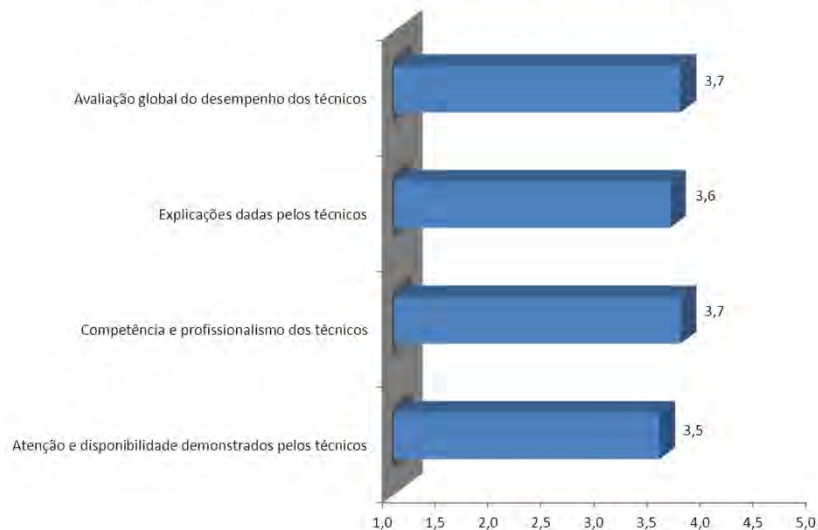
Valores médios dos indicadores dos MCDT'S - Urgência dezembro 2014



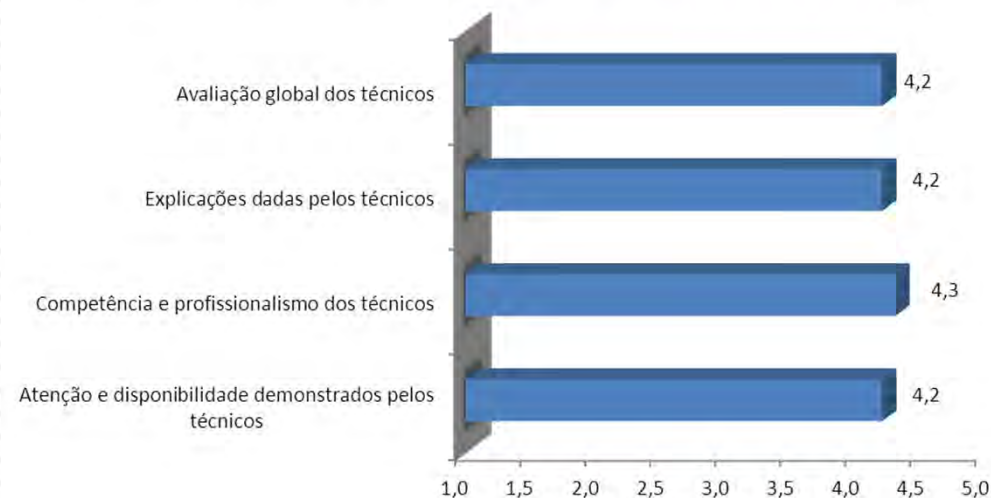
Valores médios dos indicadores dos MCDT'S - Urgência Pediátrica dez. 2014



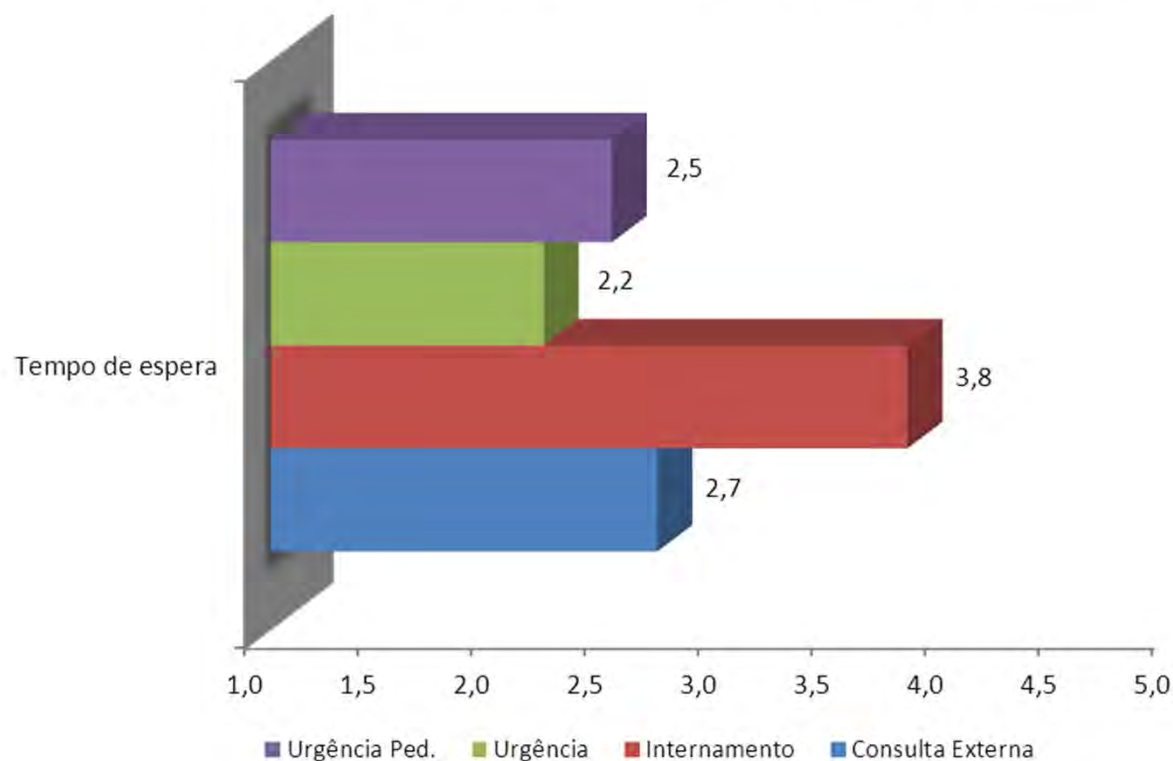
Valores médios dos indicadores dos MCDT's - Consulta Externa dezembro 2014



Valores médios dos indicadores dos MCDT's - Internamento dezembro 2014



Comparação dos resultados por valência - Tempo de Espera dez. 2014

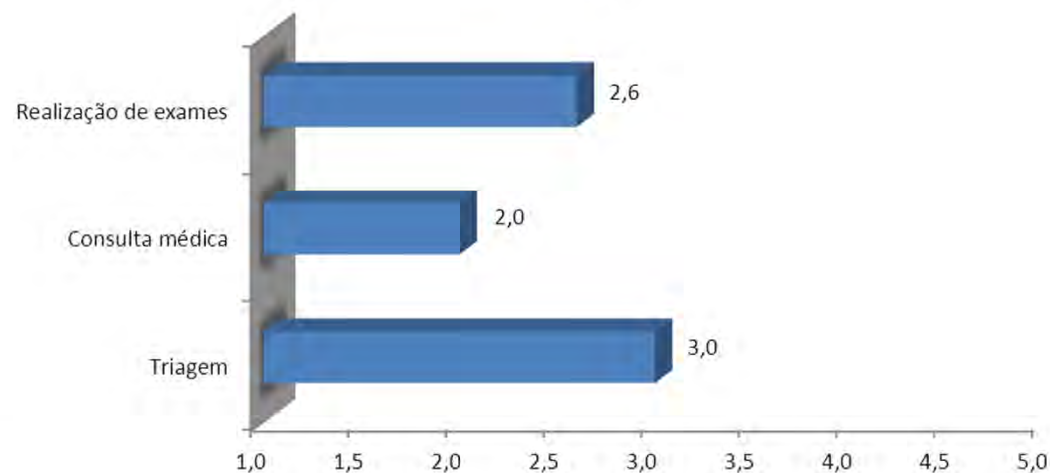


TEMPO DE ESPERA – COMPARAÇÃO DE RESULTADOS PARA OS INDICADORES

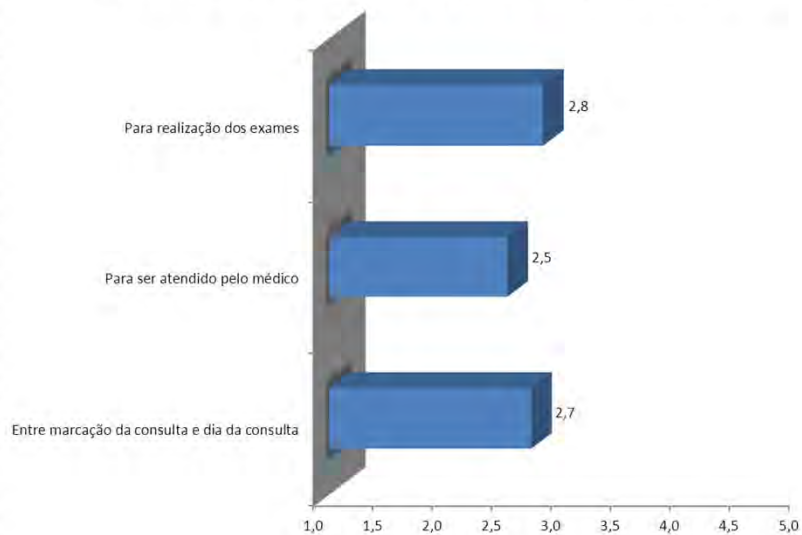
Valores médios dos indicadores do tempo de espera - Urgência dez. 2014



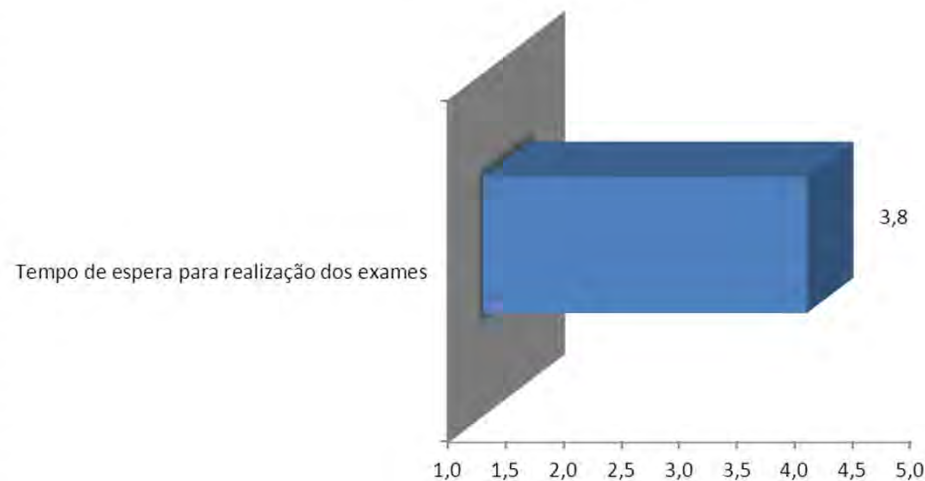
Valores médios dos indicadores do tempo de espera - Urgência Pediátrica dez. 2014



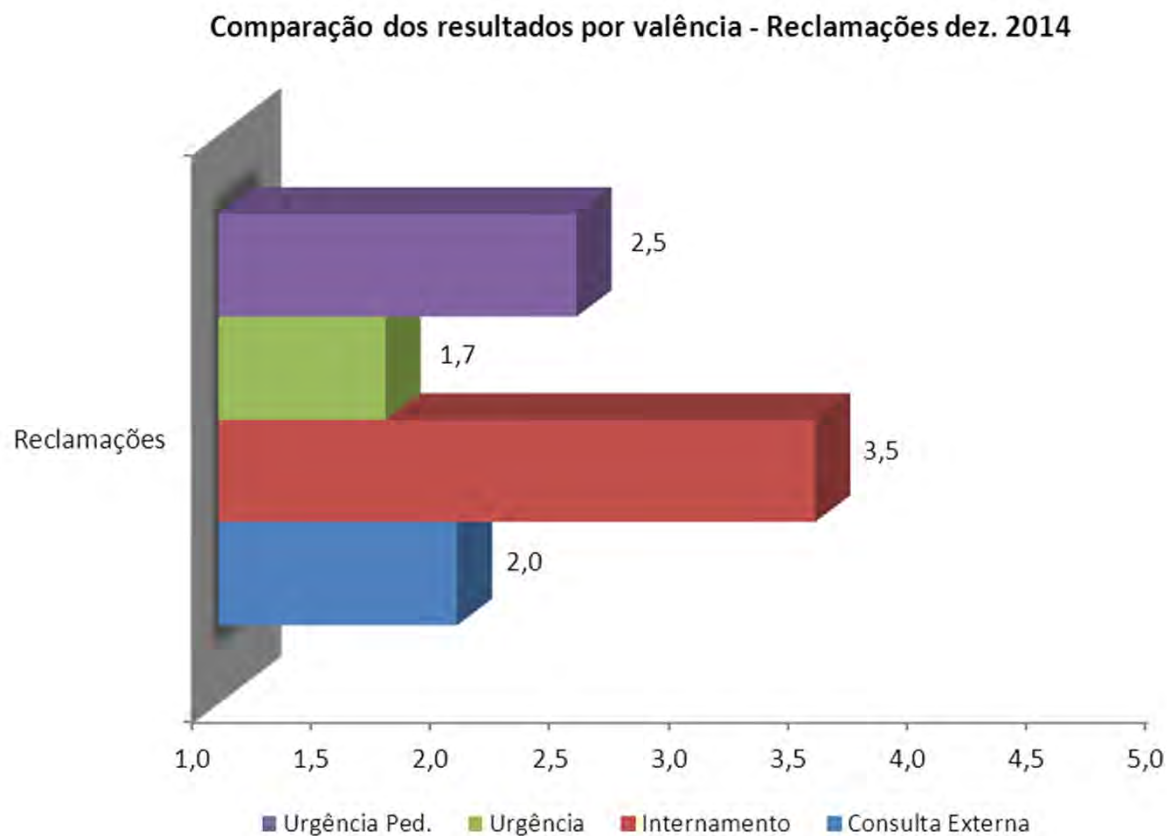
Valores médios dos indicadores de tempo de espera - Consulta Externa dezembro 2014



Valores médios dos indicadores do tempo de espera - Internamento dezembro 2014



TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES



Comparação dos resultados por valência - dezembro 2014

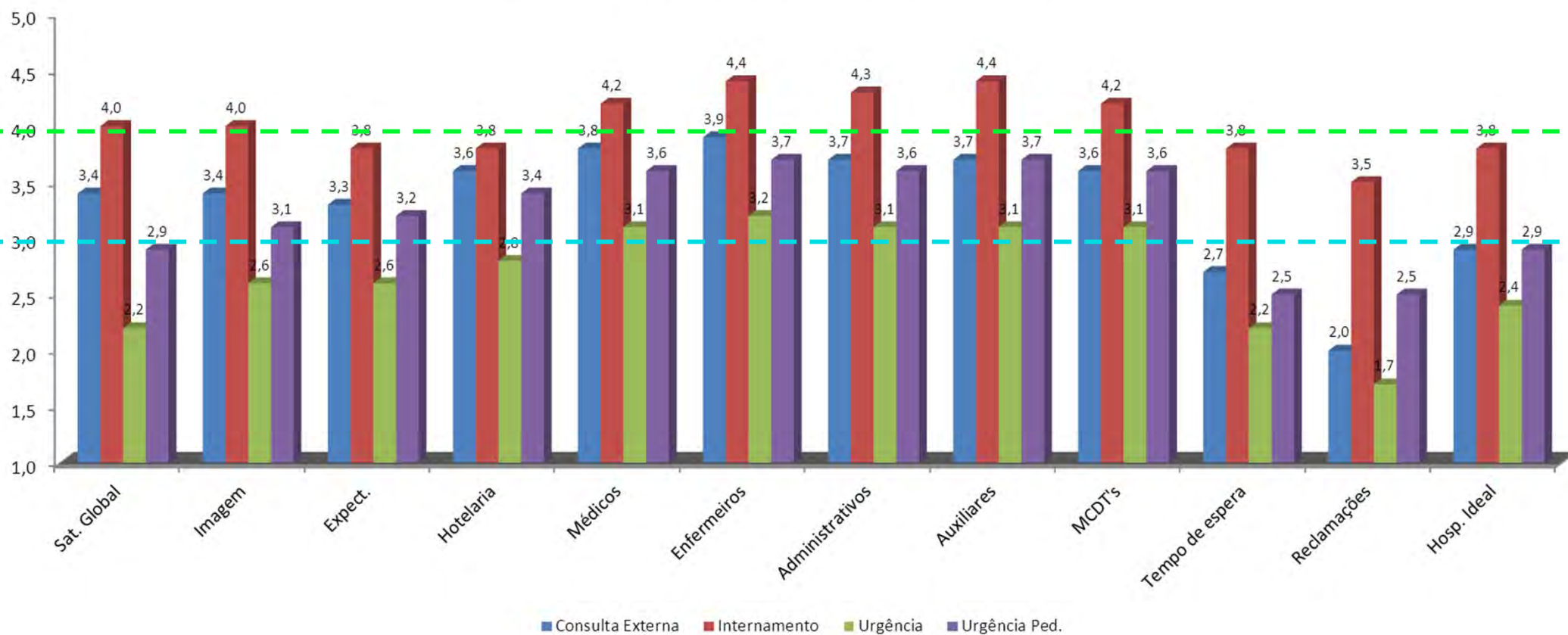
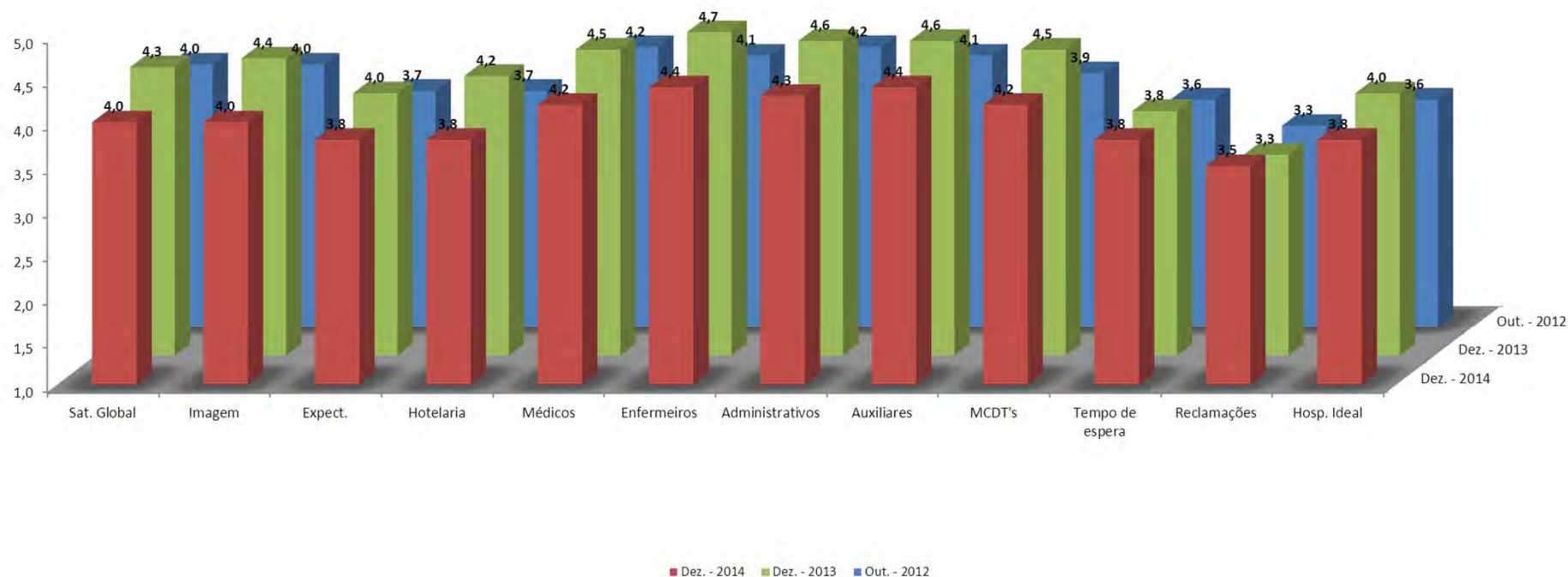


GRÁFICO COMPARATIVO PARA OS SERVIÇOS DE INTERNAMENTO 2012/2013/2014

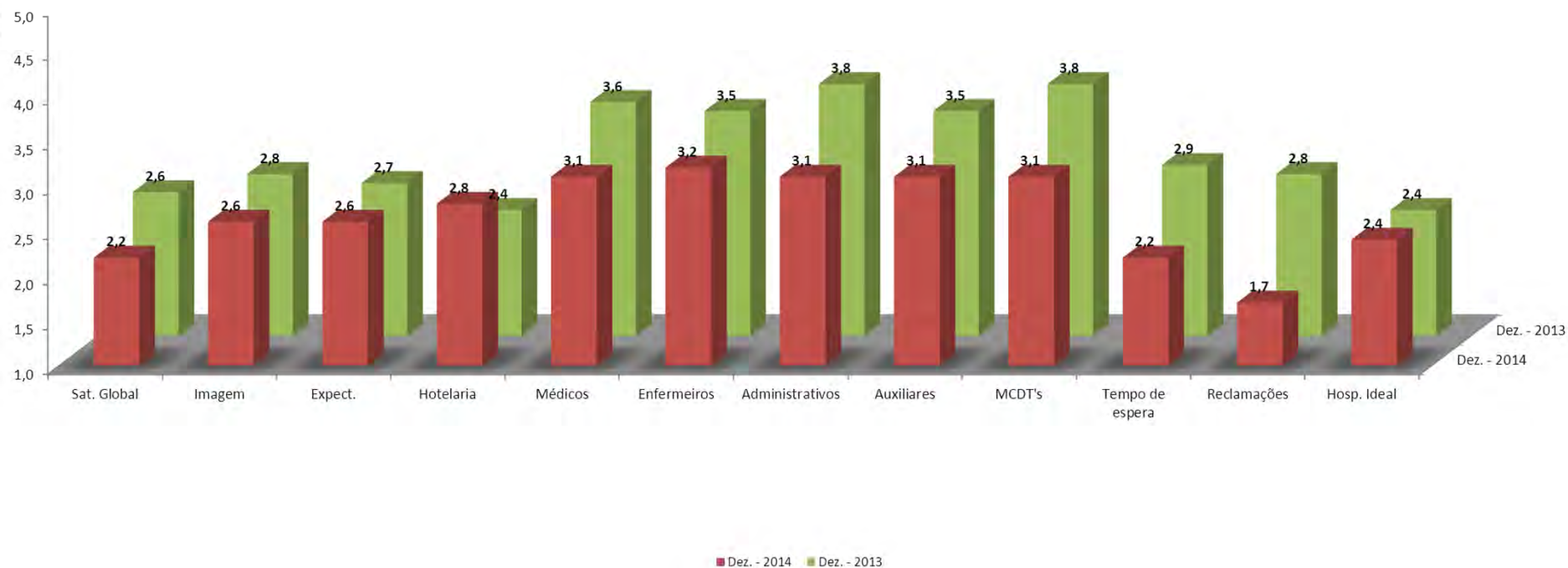
Comparação de resultados - Internamento



Internamento	Sat. Global	Imagem	Expect.	Hotelaria	Médicos	Enfermeiros	Administrativos	Auxiliares	MCDT's	Tempo de espera	Reclamações	Hosp. Ideal
Out. 2012	4,0	4,0	3,7	3,7	4,2	4,1	4,2	4,1	3,9	3,6	3,3	3,6
Dez. 2013	4,3	4,4	4,0	4,2	4,5	4,7	4,6	4,6	4,5	3,8	3,3	4,0
Dez. 2014	4,0	4,0	3,8	3,8	4,2	4,4	4,3	4,4	4,2	3,8	3,5	3,8

GRÁFICO COMPARATIVO PARA O SERVIÇO DE URGÊNCIA GERAL 2013/2014

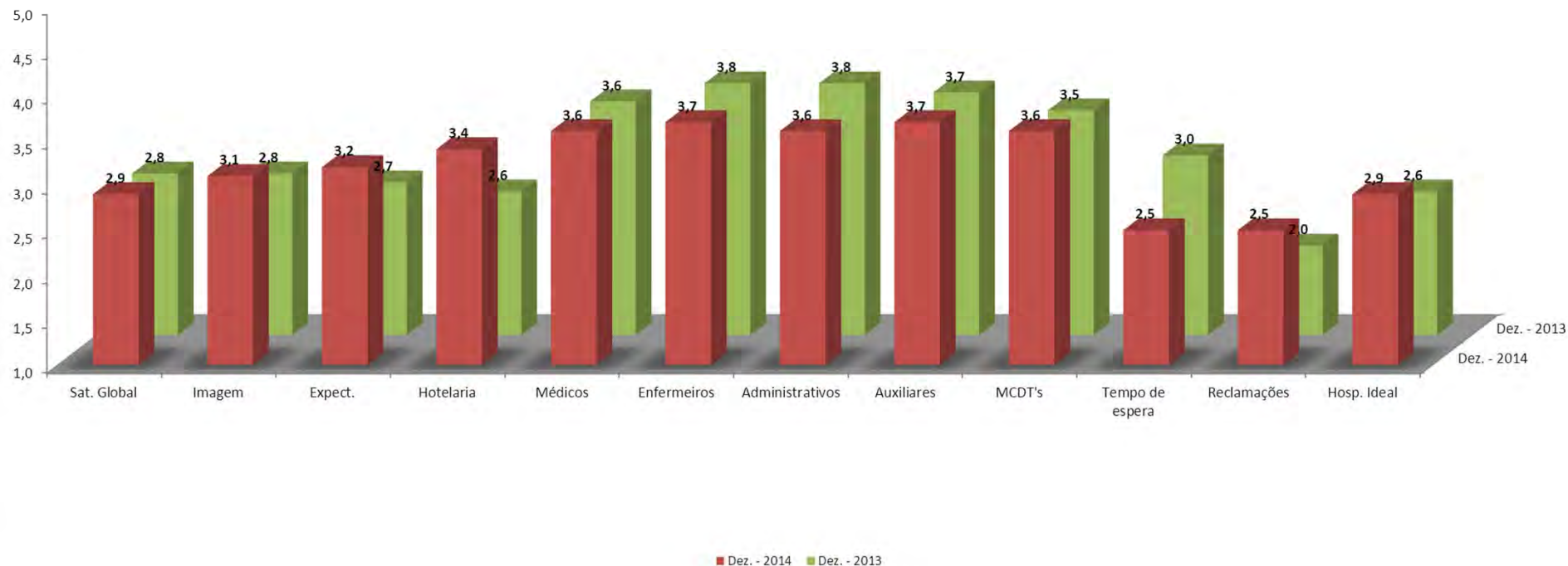
Comparação de resultados - Urgência



Urgência Geral	Sat. Global	Imagem	Expect.	Hotelaria	Médicos	Enfermeiros	Administrativos	Auxiliares	MCDT's	Tempo de espera	Reclamações	Hosp. Ideal
Dez. 2013	2,6	2,8	2,7	2,4	3,6	3,5	3,8	3,5	3,8	2,9	2,8	2,4
Dez. 2014	2,2	2,6	2,6	2,8	3,1	3,2	3,1	3,1	3,1	2,2	1,7	2,4

GRÁFICO COMPARATIVO PARA A UNIDADE FUNCIONAL DE URGÊNCIA PEDIÁTRICA 2013/2014

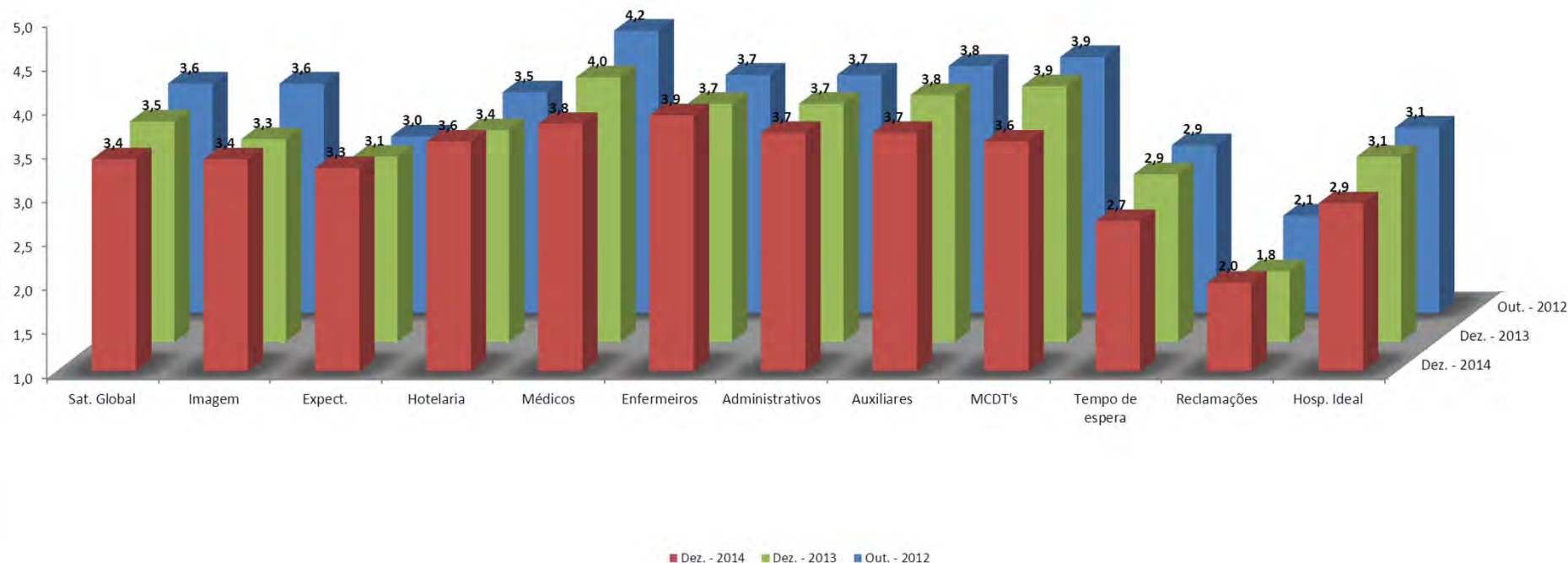
Comparação de resultados - Urgência Pediátrica



Urgência Ped.	Sat. Global	Imagem	Expect.	Hotelaria	Médicos	Enfermeiros	Administrativos	Auxiliares	MCDT's	Tempo de espera	Reclamações	Hosp. Ideal
Dez. 2013	2,8	2,8	2,7	2,6	3,6	3,8	3,8	3,7	3,5	3,0	2,0	2,6
Dez. 2014	2,9	3,1	3,2	3,4	3,6	3,7	3,6	3,7	3,6	2,5	2,5	2,9

GRÁFICO COMPARATIVO PARA A UNIDADE FUNCIONAL DE CONSULTA EXTERNA 2012/2013/2014

Comparação de resultados - Consulta Externa



Consulta Externa	Sat. Global	Imagem	Expect.	Hotelaria	Médicos	Enfermeiros	Administrativos	Auxiliares	MCDT's	Tempo de espera	Reclamações	Hosp. Ideal
Out. 2012	3,6	3,6	3,0	3,5	4,2	3,7	3,7	3,8	3,9	2,9	2,1	3,1
Dez. 2013	3,5	3,3	3,1	3,4	4,0	3,7	3,7	3,8	3,9	2,9	1,8	3,1
Dez. 2014	3,4	3,4	3,3	3,6	3,8	3,9	3,7	3,7	3,6	2,7	2,0	2,9