

Relatório de Questionário de Satisfação do Utente

Cirurgia Geral Ambulatório



Relatório **Ano de 2021**

Este relatório contém a análise de dados, referentes aos questionários aplicados á especialidade de Cirurgia Geral (Ambulatório) do CHLO/HEM, no intervalo indicado.

Gabinete do Cidadão
28-02-2022

ÍNDICE

1. Apresentação do Serviço/Sector.....	2
2. Metodologia.....	3
2.1. Análise Global / Veio à Consulta de Cirurgia Geral para:.....	4
3. Tempos de Espera.....	4
3.1. Tempo de espera pela marcação de 1ª consulta/cirurgia (quantitativa).....	4
3.1.2 Tempo de espera para atendimento no dia da consulta.....	4
3.1.3 Quanto tempo esperou para ser atendido no dia do procedimento.....	5
3.1.4 Tempo de espera no dia de consulta/exame/tratamento.....	5
3.1.5 Tempo de espera para marcação de 1ª consulta (diferenciada).....	6
4. Atendimento prestado pelo Secretariado.....	6
5. Condições das Instalações (instalações sanitárias/corredores/salas de espera/tratamentos/gabinetes)	7
6. Equipa Médica.....	8
7. Equipa de Enfermagem.....	9
8. Outros Técnicos.....	10
9. Assistentes Operacionais.....	11
10. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?.....	12
11. Como classifica no geral, o serviço que lhe foi prestado?.....	12
12. Recomenda os Serviços desta Unidade a familiares ou amigos?.....	12
13. Sugestões.....	12
14. Anexo/Questionário.....	12/13/14

A satisfação dos utentes em qualquer unidade hospitalar é de relevante importância, não só para que se possa medir a eficácia da gestão no seu todo, mas como instrumento de avaliação recorrente dos vários serviços de forma individual, obtendo marcadores como: pontos fortes, pontos fracos e medidas de melhoria nos vários setores dos serviços, visando uma boa orientação no planeamento e na gestão dos processos e dos recursos existentes.

A avaliação da qualidade nos serviços de uma unidade hospitalar só será possível se for realizada diariamente, pelo que se optou pela aplicação de questionários, numa perspetiva de análise quantitativa do Serviço de Cirurgia Geral II, área de ambulatório, a funcionar no 1º piso do Edifício das Consultas Externas no Hospital de Egas Moniz.

Os questionários aplicados, modelo anexo ao presente relatório, foram de preenchimento facultativo e anónimo, por forma a transmitir a confiança necessária no utente e nesta perspetiva esperar da sua parte total veracidade.

Com esta avaliação pretende-se alcançar os seguintes objetivos:

- *Monitorizar a qualidade do serviço prestado;*
- *Identificar pontos fracos e pontos fortes;*
- *Analisar os pontos fracos e melhorá-los, indo de encontro às expectativas e necessidades dos utentes.*

Não será feita por parte do Gabinete do Cidadão uma análise interpretativa dos dados. Este relatório apresenta apenas a percentagem dos dados introduzidos e correspondentes aos questionários recolhidos durante o Ano de 2021.

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SECTOR

Dispõe de Serviço de Internamento com Enfermaria de 34 camas no Piso 5, das quais 4 são dedicadas a uma Unidade de Cuidados Intermédios. Adicionalmente, possui uma Consulta Externa de Cirurgia Geral que funciona três dias por semana, com 2 períodos (manhã e tarde), sem lista de espera. Dispõe ainda de uma Consulta Externa de Cirurgia de Obesidade, dois dias por semana, referenciados pela Consulta de Endocrinologia deste Hospital e CTH. O Número de Consultas externas realizadas durante o ano de 2021 foi de 7.183 no Hospital de Egas Moniz. Dispõe de 3 Blocos Operatórios distintos: Central, destinado a intervenções cirúrgicas mais complexas, superior a 1000/ano; tem anexas Unidade de Recobro pós-operatório e Unidade de Cuidados Intensivos Cirúrgicos.

O Serviço ocupa-se fundamentalmente do tratamento cirúrgico de Doentes com Patologia Digestiva: esófago, estômago, cólon, recto, vias biliares e pâncreas, com forte impacto da oncológica; da Endocrinológica: tiroideia, paratiroideia e suprarenal; da Obesidade Mórbida e da parede abdominal. Possui apreciável experiência em Cirurgia Vídeo-endoscópica (Laparoscopia e Toracoscopia). É referência para Doentes com Patologia neoplásica do Esófago, Estômago, Doenças Endocrinológicas e com Obesidade Mórbida.

2. METOLOGIA

OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

POPULAÇÃO ALVO

Os questionários foram dirigidos aos utentes de ambulatório da especialidade Cirurgia Geral que se dirigiram ao serviço para realizarem consultas programadas. Foram entregues pelas diversas equipas no momento de atendimento/ou pós consulta com indicação para preenchimento e colocação em local próprio de forma a manter e garantir o respectivo anonimato.

O questionário é constituído por perguntas fechadas, com indicação em questionário para sugestões.

População Alvo

Serviço	População Alvo	Amostra
Cirurgia Geral	7.183	5

Da população alvo 5 indivíduos responderam, 40% do género feminino e 60% do género masculino.

Fem	%	Masc	%
2	40%	3	60%

E dentro das seguintes faixas etárias:

<30-39	%	40-49	%	50-59	%	60-69	%	70-99	%
1	20%		0%	1	20%	2	40%	1	20%

2.1 ANÁLISE GLOBAL

Veio ao Hospital para:	Nr	%
Consulta programada	2	67%
Consulta não programada		0%
Exame médico (ECG, Rx, Holter, análises ou outros)		0%
Penso	1	33%
Outro tratamento (adm. terapêutica IV, cardioversão elétrica eletiva ou outro)		0%
Cirurgia ambulatória		0%
Outros motivos		0%
	3	100%

Para facilitar e quantificar as respostas foi utilizada a seguinte escala:

- *Muito Bom*
- *Bom*
- *Satisfatório*
- *Mau*
- *Muito Mau*

3. Tempos de Espera

3.1 Tempo de Espera pela marcação de 1ª consulta/cirurgia?

Tempo de espera pela marcação da 1ª consulta/cirurgia	Respostas	%
≤ 30 dias	4	80%
≤ 60 dias	1	20%
≤ 150 dias		0%
	5	100%

Constataram-se neste ponto 100% de respostas dadas.

3.1.2 Tempo de espera para atendimento no dia da consulta?

Quanto tempo esperou para ser atendido no dia da consulta	Respostas	%
≤ 30 minutos	2	40%
≤ 60 minutos	1	20%
≤ 120 minutos		0%
> 120 minutos		0%
	3	60%

Neste ponto verifica-se 60% de respostas dadas com 40% de ausência de respostas.

3.1.3 Quanto tempo esperou para ser atendido no dia do procedimento?

Quanto tempo esperou para realizar o exame ou tratamento/cirurgia	Respostas	%
≤ 30 minutos	2	40%
≤ 60 minutos		0%
≤ 120 minutos		0%
> 120 minutos		0%
Total de respostas		2 40%

Constataram-se 40% de respostas dadas e 60% de ausência de respostas.

3.1.4 Tempo de espera no dia da consulta/exame/tratamentos?

Meios complementares de diagnóstico (exames médicos)/tratamentos
Consulta

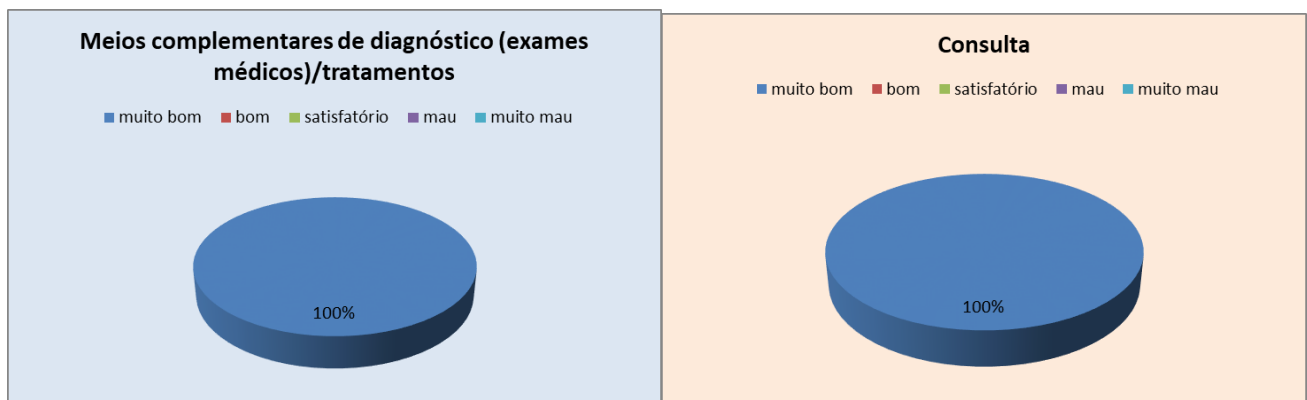
muito bom	%	bom	%	satisfatório	%	mau	%	muito mau	%
4	80%		0%		0%		0%		0%
3	60%		0%		0%		0%		0%
	70%		0%		0%		0%		0%

No total 30% dos inquiridos não responderam.

3.1.5 Tempo de espera para marcação de 1ª consulta?

muito bom	%	bom	%	satisfatório	%	mau	%	muito mau	%
3	60%	1	20%		0%		0%		0%
	60%		20%		0%		0%		0%

Foram registadas 80% de respostas para o **“Muito Bom”** e **“Bom”** e 20% de ausência de respostas.



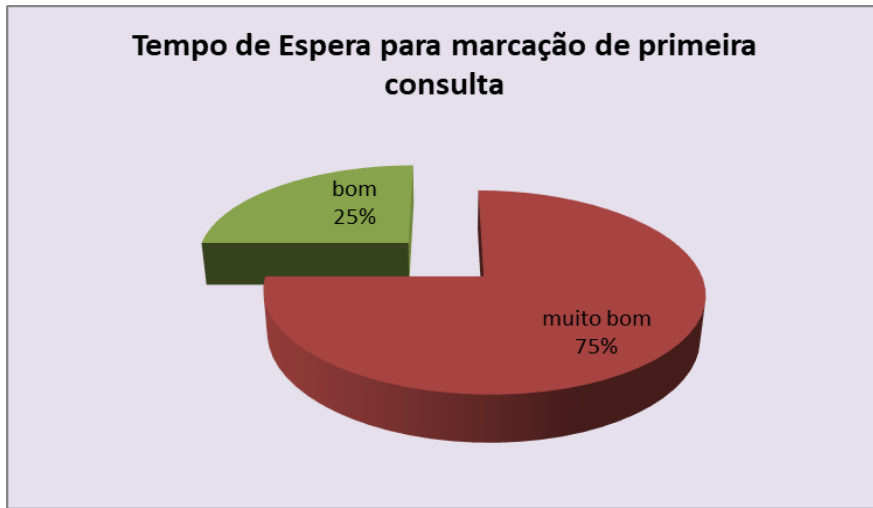


Fig.1

4. Atendimento prestado pelo Secretariado

Variáveis

Amabilidade

Clareza das Informações Prestadas

Processo de Admissão

Apresentação (identificação e fardamento)

muito bom	%	bom	%	satisfatório	%	mau	%	muito mau	%
5	100%		0%		0%		0%		0%
5	100%		0%		0%		0%		0%
5	100%		0%		0%		0%		0%
5	100%		0%		0%		0%		0%
100%		0%		0%		0%		0%	

100% dos utentes responderam positivamente a este ponto com as respostas a incidirem para o **“Muito Bom”**.

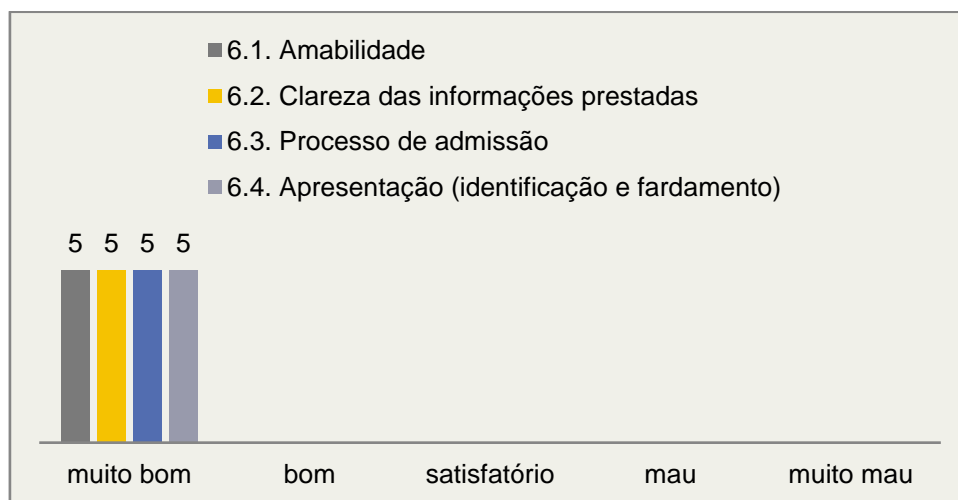


Fig.2

5. Condições das Instalações (instalações sanitárias; corredores; salas de espera/tratamento; gabinetes)

Variáveis

Higiene e Limpeza

Privacidade

Conforto

Luminosidade

Temperatura

Nível de ruído nas salas de espera/tratamentos/gabinetes

Sinalética

Estado de conservação das instalações

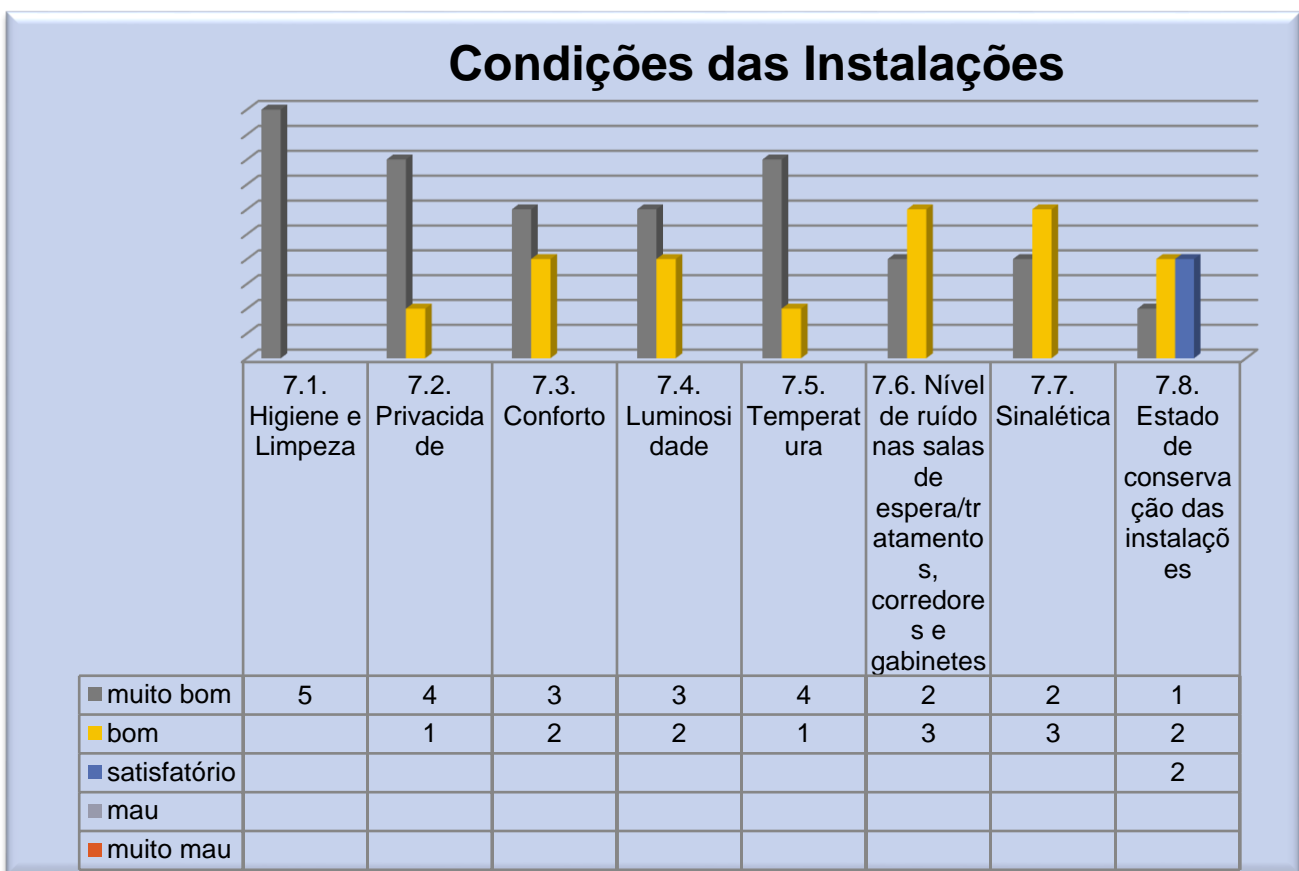


Fig.3

Com 100% de respostas, as mesmas foram distribuídas pelo **“Muito Bom”** com 60%; o **“Bom”** com 35% e para o **“Satisfatório”** com 5%.

6. Equipa Médica

Variáveis

Clareza da comunicação sobre exames, tratamentos, medicação e opções terapêuticas

Informação sobre o seu estado de saúde

Atenção e disponibilidade

Amabilidade

Privacidade no atendimento

Apresentação (identificação e fardamento)

muito bom	%	bom	%	satisfatório	%	mau	%	muito mau	%
5	100%		0%		0%		0%		0%
3	60%	2	40%		0%		0%		0%
4	80%	1	20%		0%		0%		0%
4	80%	1	20%		0%		0%		0%
4	80%	1	20%		0%		0%		0%
4	80%	1	20%		0%		0%		0%
	80%		20%		0%		0%		0%

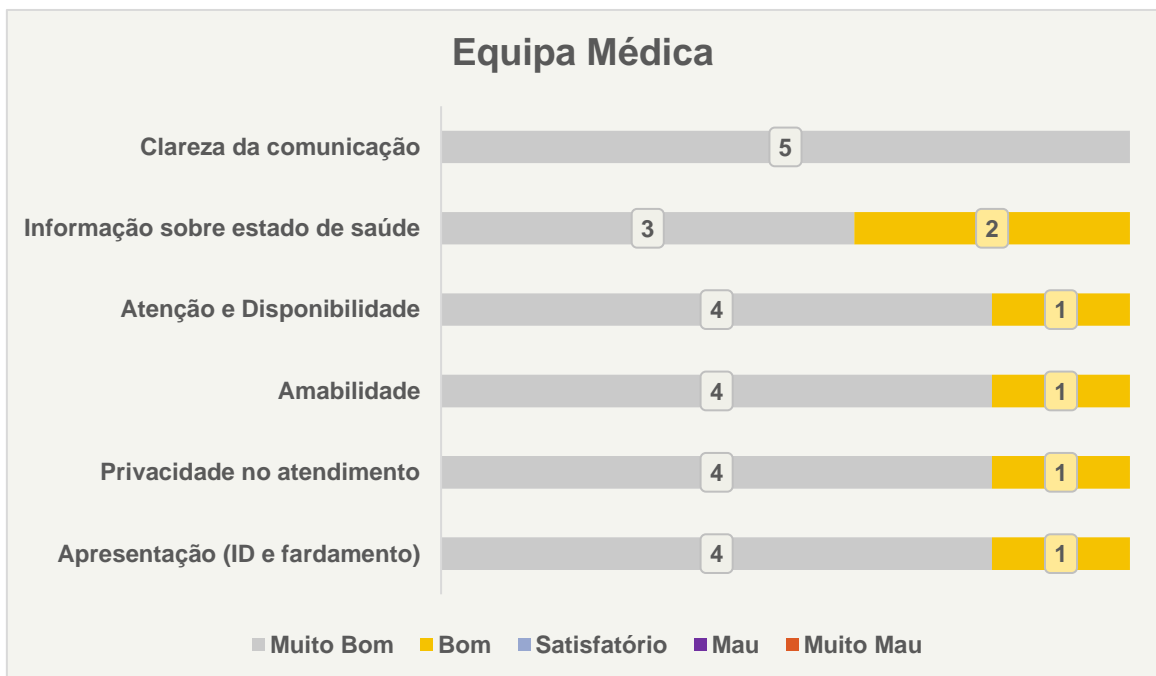


Fig.4

Em análise com 100%, as respostas dividem-se entre o **“Muito Bom”** e o **“Bom”** com 80% e 20% respectivamente, podendo assumir-se como bastante positivo.

7. Equipa de Enfermagem

Variáveis

Atenção e disponibilidade no atendimento

Informação sobre os cuidados de saúde recebidos

Amabilidade

Privacidade no atendimento

Apresentação (identificação e fardamento)

muito bom	%	bom	%	satisfatório	%	mau	%	muito mau	%
4	80%		0%		0%		0%		0%
4	80%		0%		0%		0%		0%
4	80%		0%		0%		0%		0%
4	80%		0%		0%		0%		0%
4	80%		0%		0%		0%		0%
	80%		0%		0%		0%		0%

Trata-se de um ponto em que todas as respostas foram para a variável **“Muito Bom”** sendo que apenas uma resposta=20% optaram por não responder a este ponto.

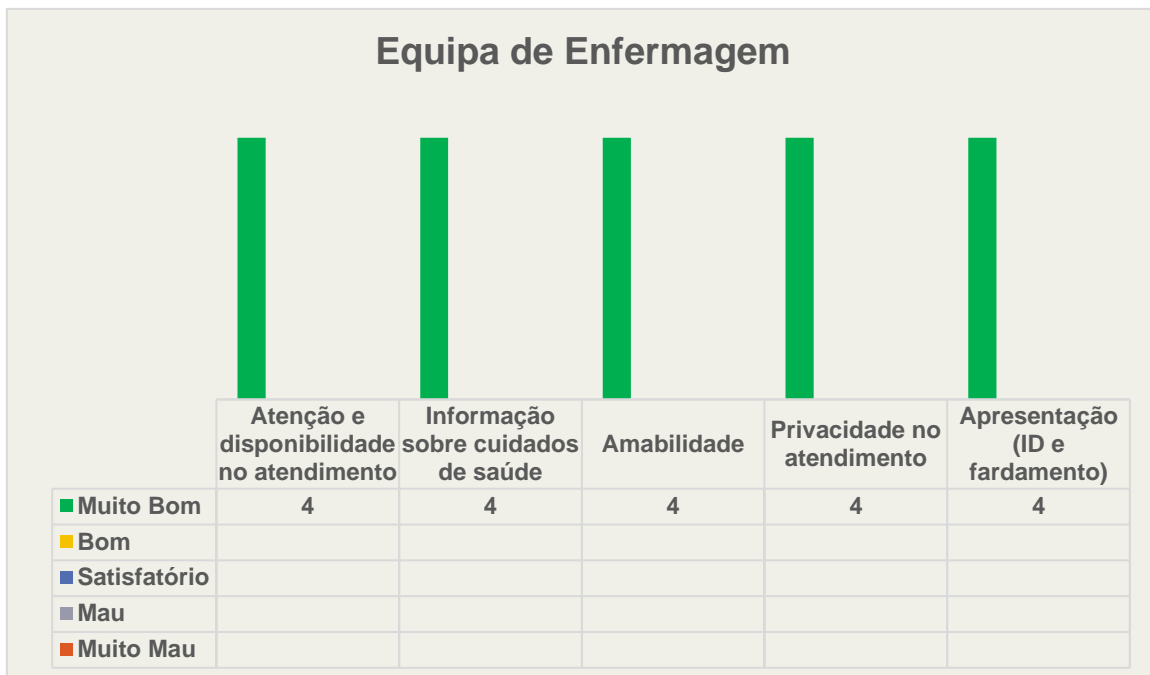


Fig.5

8. Outros Técnicos

Variáveis

Clareza das orientações transmitidas

Amabilidade

Atenção e disponibilidade

Privacidade no atendimento

Apresentação (identificação e fardamento)

muito bom	%	bom	%	satisfatório	%	mau	%	muito mau	%
4	80%		0%		0%		0%		0%
4	80%		0%		0%		0%		0%
4	80%		0%		0%		0%		0%
4	80%		0%		0%		0%		0%
4	80%		0%		0%		0%		0%
	80%		0%		0%		0%		0%



Fig.6

Em análise, trata-se de um ponto positivo, com 80% das respostas para o **“Muito Bom”**, com 20% de ausência de respostas.

9. Assistentes Operacionais

Variáveis

Amabilidade no atendimento

Apresentação (identificação e fardamento)

muito bom	%	bom	%	satisfatório	%	mau	%	muito mau	%
4	80%		0%		0%		0%		0%
4	80%		0%		0%		0%		0%
	80%		0%		0%		0%		0%

As respostas dos inquiridos 80% incidiram para a variável **“Muito Bom”**. Registam-se 20% de inquiridos que optaram por não responder a este ponto.



Fig.7

10. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?

A este ponto 100% dos inquiridos optaram por não responder.

11. Como classifica no geral, o serviço que lhe foi prestado?

Muito bom	%	bom	%	satisfatório	%	mau	%	muito mau	%
4	80%		0%		0%		0%		0%

12. Recomenda os Serviços desta Unidade a familiares ou amigos?

Sim	%	Não	%
4	80%		0%

13. Sugestões:

Não foram registadas sugestões.

14. Anexo

Questionário de Satisfação tipo do utente



Questionário de satisfação do utente – Serviços de ambulatório

Valorizamos a sua opinião. Para que possamos ir ao encontro das suas expectativas e melhorarmos a qualidade dos nossos serviços, solicitamos a sua colaboração no preenchimento deste questionário anónimo. Para o preenchimento correto, por favor assinale com um (x) na resposta que melhor traduz a sua opinião.

Idade: _____ Sexo: _____ Data: ___/___/___

1. Veio ao Hospital para:	
Consulta programada de	(assinale a especialidade)
Consulta não programada de	(assinale a especialidade)
Exame médico (ECG, RX, Holter, análises ou outros)	
Penso	
Outro tratamento (administração de terapêutica IV, cardioversão elétrica eletiva ou outros)	
Cirurgia Ambulatória	
Outros motivos:	

2-Tempo de espera pela marcação da 1ª consulta/cirurgia?		3-Tempo de espera pela marcação de exame?		4-Quanto tempo esperou para ser atendido no dia da consulta?	Minutos	Horas
≤30 dias		≤30dias				
≤60 dias		≤60dias				
≤150dias		≤150dias				

6. Atendimento prestado pelas assistentes técnicas (secretariado)	muito bom	bom	satisfatório	mau	muito mau
6.1. Amabilidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2. Clareza das informações prestadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3. Processo de admissão	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.4. Apresentação (identificação e fardamento)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Condições das instalações (instalações sanitárias, corredores, salas de espera/tratamentos, gabinetes)	muito bom	bom	satisfatório	mau	muito mau
7.1. Higiene e Limpeza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.2. Privacidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.3. Conforto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.4. Luminosidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.5. Temperatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.6. Nível de ruído nas salas de espera/tratamentos; corredores e gabinetes;	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.7. Sinalética	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.8. Estado de conservação das instalações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Após o preenchimento deste questionário, por favor coloque-o na Caixa de Sugestões. Muito Obrigada pela sua colaboração!
GCI_QA_Versão última_ 07-02-2017



Questionário de Satisfação do Utente do Ano de 2021

8. Tempo de espera no dia da consulta/Exame/Tratamentos/Cirurgia	 muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
8.1. Meios complementares de diagnóstico (exames médicos)/tratamentos					
8.2. Consulta					
9. Tempo de espera para marcação da primeira consulta	 muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
10. Equipa Médica	 muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
10.1. Clareza da comunicação sobre cirurgias, exames, tratamentos, medicação e opções terapêuticas					
10.2. Informação sobre o seu estado de saúde					
10.3. Atenção e disponibilidade					
10.4. Amabilidade					
10.5. Privacidade no atendimento					
10.6. Apresentação (identificação e fardamento)					
11. Equipa de Enfermagem	 muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
11.1. Atenção e disponibilidade no atendimento					
11.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem recebidos					
11.3. Amabilidade					
11.4. Privacidade no atendimento					
11.5. Apresentação (identificação e fardamento)					
12. Outros técnicos	 muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
12.1. Clareza das orientações transmitidas					
12.2. Amabilidade					
12.3. Atenção e disponibilidade					
12.4. Privacidade no atendimento					
12.5. Apresentação (identificação e fardamento)					
13. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)	 muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
13.1. Amabilidade no atendimento					
13.2. Apresentação (identificação e fardamento)					
14. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?					
15. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?	Sim	Não			
16. Recomenda os serviços desta Unidade a familiares/amigos?	Sim	Não			

As suas sugestões:

Após o preenchimento deste questionário, por favor coloque-o na Caixa de Sugestões. Muito Obrigada pela sua colaboração! GCI_QA_Versão última_07-02-2017