

# Relatório de Questionário de Satisfação do Utente

## Cirurgia Geral Ambulatório



### **Relatório**

**Ano de 2022**

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  
27-01-2023

**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 2022.

### **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 7.032 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	7.032	3

Da população alvo 3 indivíduos responderam, 33% do género feminino e 67% do género masculino.

Fem	%	Masc	%
1	33%	2	67%

E dentro das seguintes faixas etárias:

<30-39	%	40-49	%	50-59	%	60-69	%	70-99	%
	0%	1	33%		0%		0%	1	33%

A este ponto 34% não responderam.

## 2.1 ANÁLISE GLOBAL

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

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	1	33%
≤ 60 dias	1	33%
≤ 150 dias		0%
<b>Total de respostas</b>	<b>2</b>	<b>67%</b>

Constataram-se neste ponto 67% de respostas dadas e 33% de ausência de respostas.

### 3.1.2 Tempo de espera para atendimento no dia da consulta?

Tempo de espera pela marcação de exame	Respostas	%
≤ 30 dias		0%
≤ 60 dias		0%
≤ 150 dias		0%
<b>Total de respostas</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Neste ponto verifica-se total ausência de respostas.

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

Quanto tempo esperou para ser atendido no dia da consulta	Respostas	%
≤ 30 minutos	1	33%
≤ 60 minutos	1	33%
≤ 120 minutos		0%
> 120 minutos		0%
<b>Total de respostas</b>		<b>2</b>
		<b>67%</b>

Constataram-se 67% de respostas dadas e 33% 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	%
	0%	1	33%		0%		0%		0%
	0%	1	33%		0%		0%		0%
	<b>0%</b>		<b>33%</b>		<b>0%</b>		<b>0%</b>		<b>0%</b>

No total 67% dos inquiridos não responderam.

### 3.1.5 Tempo de espera para marcação de 1ª consulta?

muito bom	%	bom	%	satisfatório	%	mau	%	muito mau	%
1	33%		0%	1	33%		0%		0%
	<b>33%</b>		<b>0%</b>		<b>33%</b>		<b>0%</b>		<b>0%</b>

Foram registadas 33% de respostas para o **“Muito Bom”** e 33% para o **“Satisfatório”**. 34% de ausência de respostas.

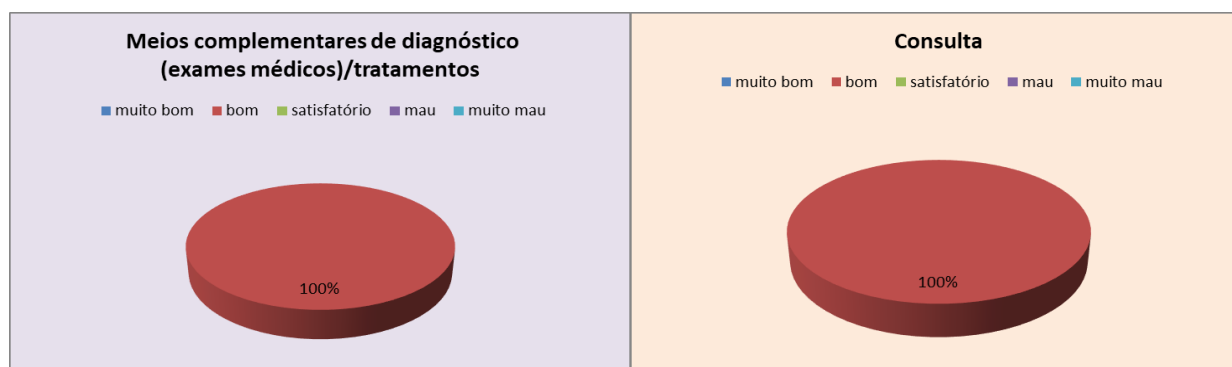




Fig.1

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	%
	1%	2	67%		0%		0%		0%
	0%	2	67%		0%		0%		0%
	0%	2	67%		0%		0%		0%
	0%	2	67%		0%		0%		0%
	<b>0%</b>		<b>67%</b>		<b>0%</b>		<b>0%</b>		<b>0%</b>

67% dos utentes responderam positivamente a este ponto com as respostas a incidirem para o "Bom".

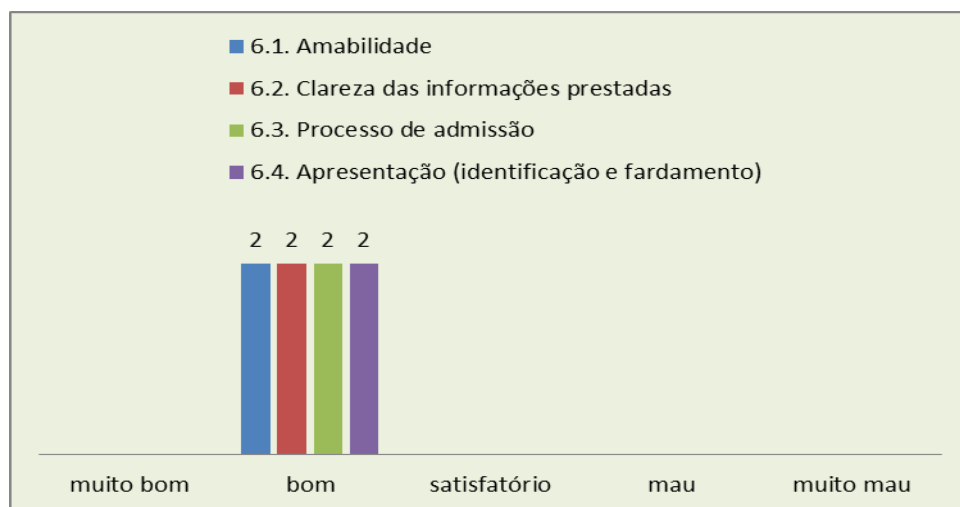


Fig.2

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

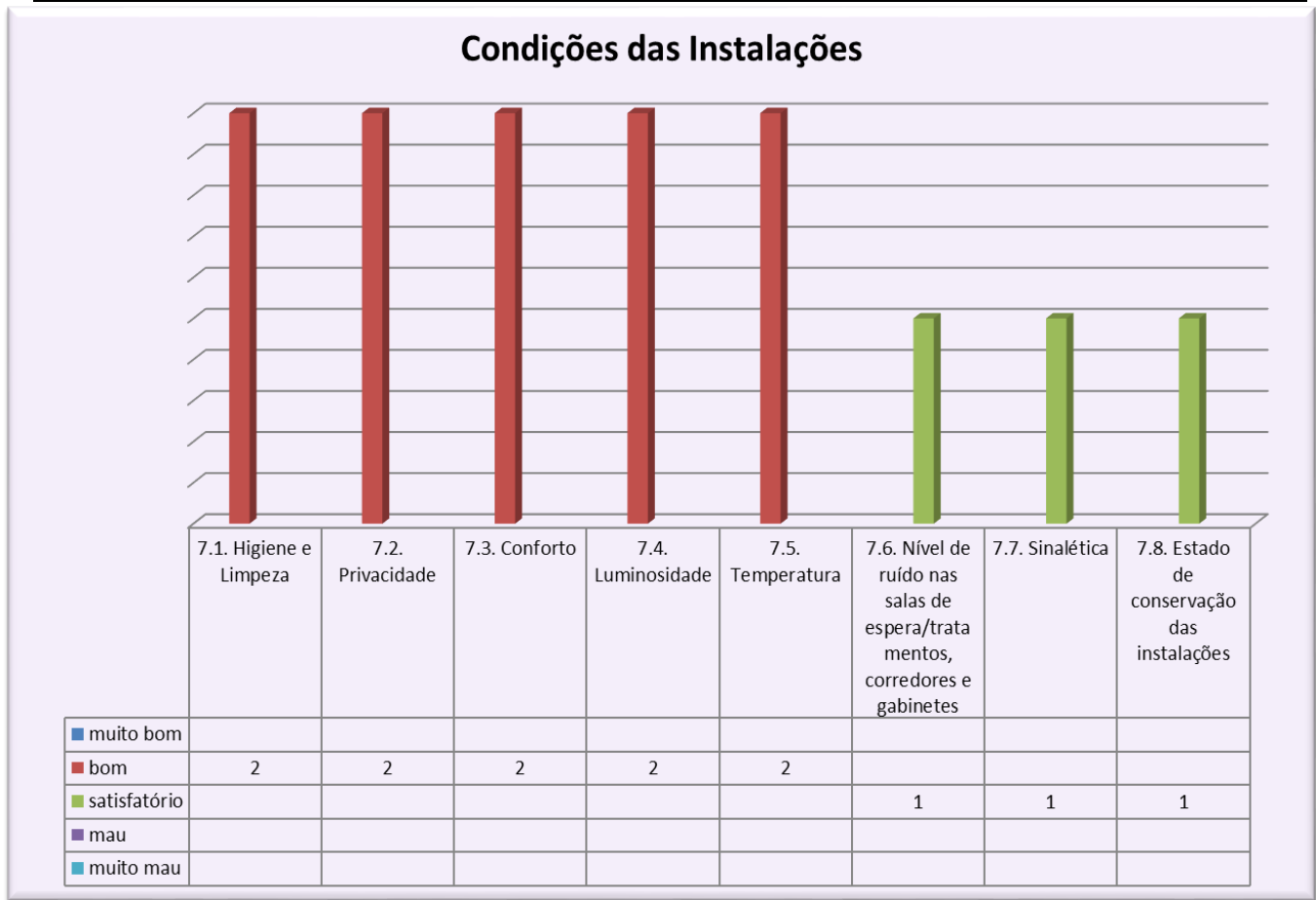


Fig.3

Com 55% de respostas, encontramos as mesmas distribuídas pelo **“Bom”** com 42%; o **“Satisfatório”** com 13% e 45% optaram por não responder.

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	%
	0%	1	33%		0%		0%		0%
1	33%	1	33%		0%		0%		0%
1	33%	1	33%		0%		0%		0%
1	33%	1	33%		0%		0%		0%
1	33%	1	33%		0%		0%		0%
1	33%	1	33%		0%		0%		0%
	<b>28%</b>		<b>33%</b>		<b>0%</b>		<b>0%</b>		<b>0%</b>

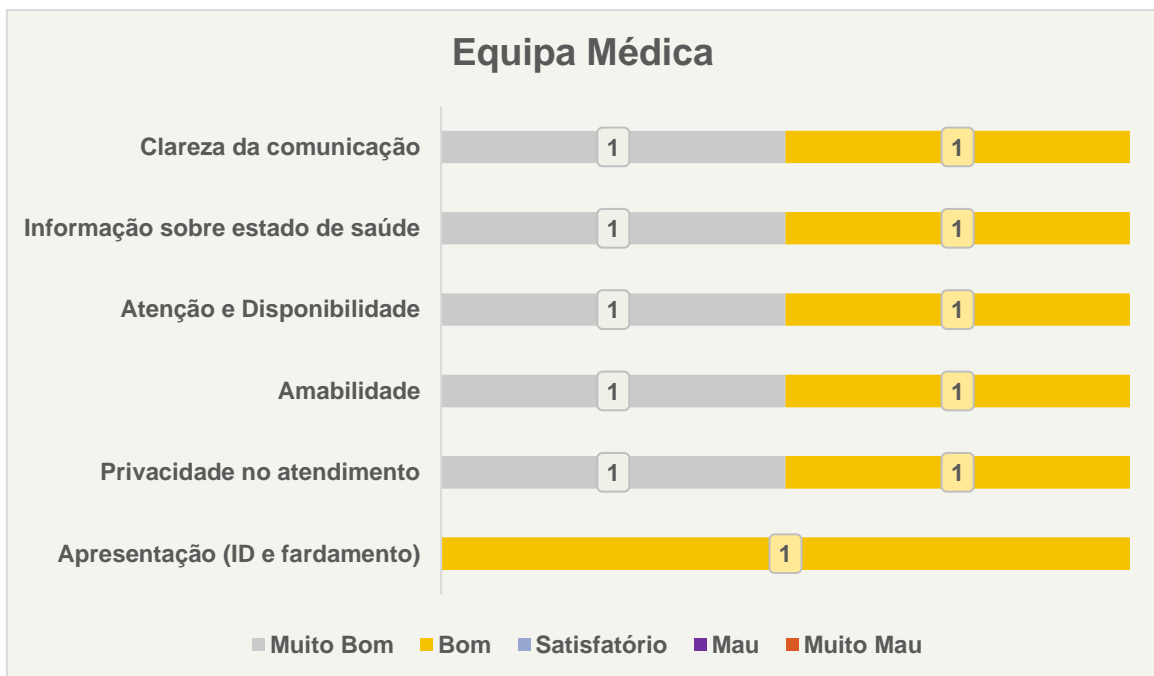


Fig.4

Em análise das 61% respostas dadas (que equivalem a 2), as mesmas dividem-se entre o **“Muito Bom”** e o **“Bom”** com 28% e 33% respectivamente.

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	%
1	33%	1	33%		0%		0%		0%
1	33%	1	33%		0%		0%		0%
1	33%	1	33%		0%		0%		0%
1	33%	1	33%		0%		0%		0%
1	33%	1	33%		0%		0%		0%
	<b>33%</b>		<b>33%</b>		<b>0%</b>		<b>0%</b>		<b>0%</b>

Trata-se de um ponto em que as respostas foram para a variável **“Muito Bom”** e **“Bom”** sendo que apenas uma resposta=34% optaram por não responder a este ponto.

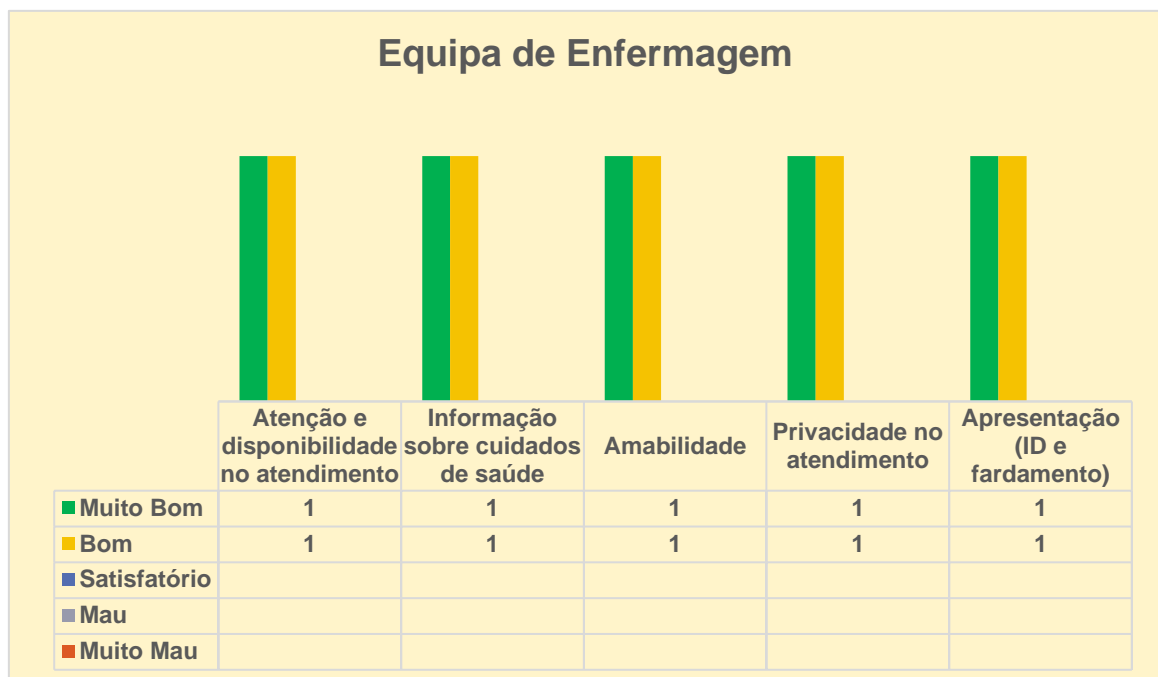


Fig.5

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	%
	0%	2	67%		0%		0%		0%
	0%	2	67%		0%		0%		0%
	0%	2	67%		0%		0%		0%
	0%	2	67%		0%		0%		0%
	0%	2	67%		0%		0%		0%
	<b>0%</b>		<b>67%</b>		<b>0%</b>		<b>0%</b>		<b>0%</b>

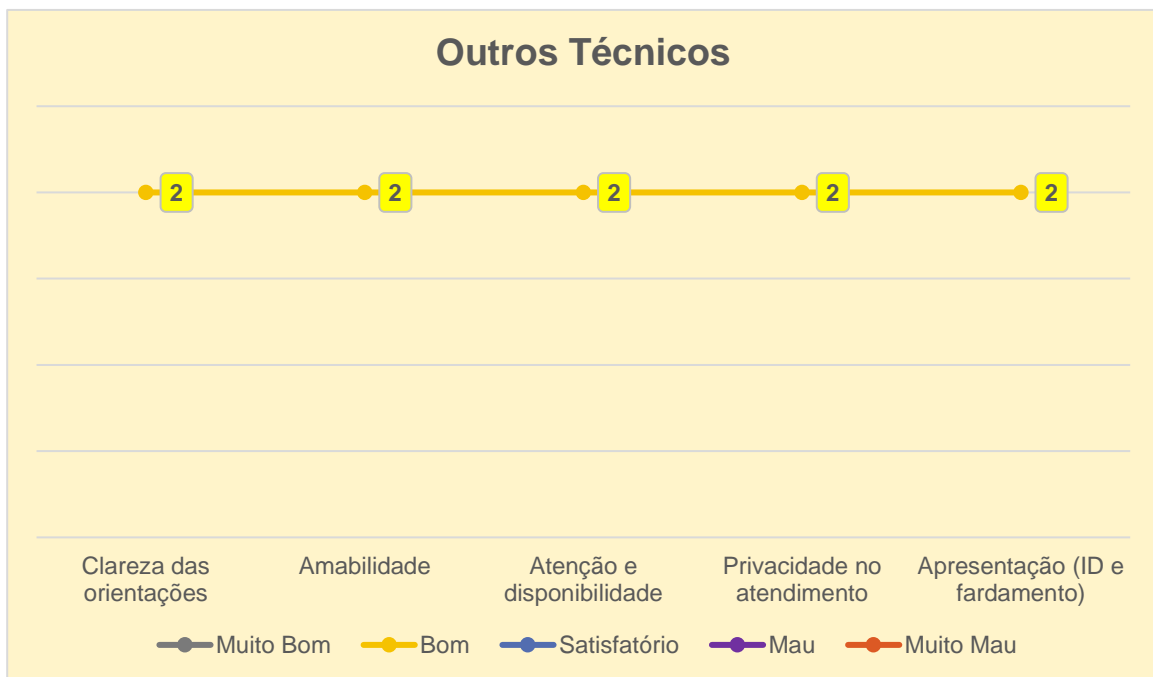


Fig.6

Em análise, foram registadas 67% das respostas para o **“Bom”**, com 33% de ausência de respostas.

9. Assistentes Operacionais

Variáveis

Amabilidade no atendimento

Apresentação (identificação e fardamento)

muito bom	%	bom	%	satisfatório	%	mau	%	muito mau	%
	0%	2	67%		0%		0%		0%
	0%	2	67%		0%		0%		0%
	<b>0%</b>		<b>67%</b>		<b>0%</b>		<b>0%</b>		<b>0%</b>

Mais uma vez, as respostas dos inquiridos 67% incidiram para a variável **“Bom”**. Registam-se 33% de inquiridos que optaram por não responder a este ponto.

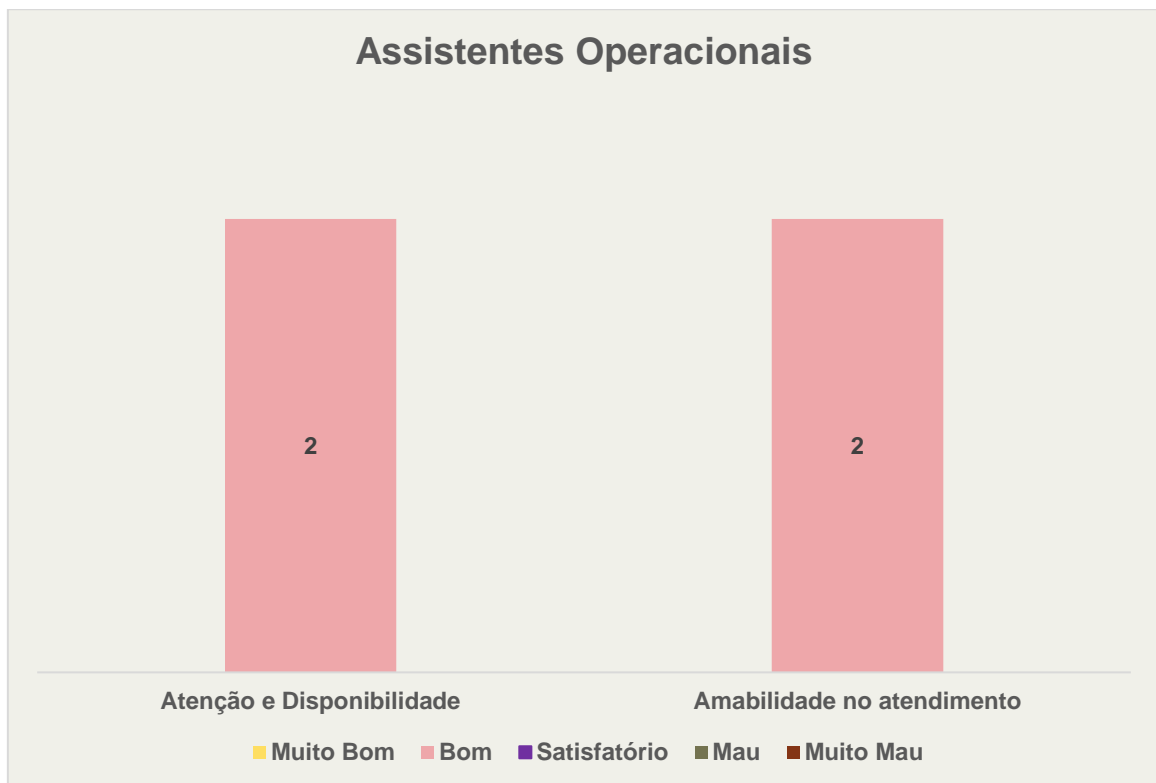


Fig.7

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

Sim	%	Não	%
1	33%		0%

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

Muito bom	%	bom	%	satisfatório	%	mau	%	muito mau	%
1	33%	1	33%		0%		0%		0%

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

Sim	%	Não	%
2	67%		0%

13. Sugestões:

Foi registada 1 sugestão que transcrevemos:

1 Sug. – “Melhorar o sistema de chamada para as consulta (altifalante)”

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: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

<b>1. Veio ao Hospital para:</b>	
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				

<b>6. Atendimento prestado pelas assistentes técnicas (secretariado)</b>	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"/>
<b>7. Condições das instalações ( instalações sanitárias, corredores, salas de espera/tratamentos, gabinetes)</b>	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 2022

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