



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE  
LISBOA OCIDENTAL

# Relatório Questionário de Satisfação do Utente

Área do Internamento

Cuidados de Saúde Hospitalares

2025

Gabinete do Cidadão

## ÍNDICE

1. METOLOGIA.....	3
2. Análise Global.....	4
2.1. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado .....	4
2.2. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos? .....	4
2.3. Atendimento dedicado pelo pessoal.....	5
2.3.1. Assistentes técnicos (secretariado).....	5
2.3.2. Equipa médica .....	5
2.3.3. Equipa de enfermagem .....	6
2.3.4. Técnicos Auxiliares de Saúde .....	6
2.4. Visitas .....	7
2.5. Roupas .....	7
2.6. Alimentação .....	8
2.7. Instalações.....	9
2.8. Acessibilidade .....	10
3. SUGESTÕES / ELOGIOS.....	11

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 indicadores 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.

Optou-se pela aplicação de questionários numa perspetiva de análise quantitativa da área de consulta, dos Cuidados de Saúde Hospitalares da ULSLO. A par deste relatório são realizados relatórios por especialidades/serviços, uma vez que os profissionais e espaços físicos consoante a unidade hospitalar. Os questionários aplicados foram de preenchimento facultativo e anónimo, por forma a transmitir a confiança necessária ao acompanhante 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 de 01/01 a 31/12/2025.

## 1. METOLOGIA

### OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

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

- 5 - Muito satisfeito
- 4 - Satisfeito
- 3 - Indiferente
- 2 - Insatisfeito
- 1 - Muito insatisfeito

Os questionários são enviados aos utentes internados, dos vários serviços, sendo de livre participação e anónimos. Foi enviado um link por SMS, no dia a seguir à alta, para resposta ao questionário através da app MyULSLO, que fica disponível para preenchimento durante 15 dias.

O questionário é constituído por 11 perguntas fechadas e dispõe de um campo para sugestões que permite ao inquirido se expressar de forma livre e espontânea.

<b>População Alvo</b>			
<b>Consultas – Cuidados de Saúde Hospitalares</b>			
<b>Área</b>	<b>População alvo (número de doentes)</b>	<b>Amostra (nº inquiridos)</b>	<b>% inquiridos/ total doentes saídos</b>
Internamento (total ULSLO-CSH)	25 740*	1 020	3,9%

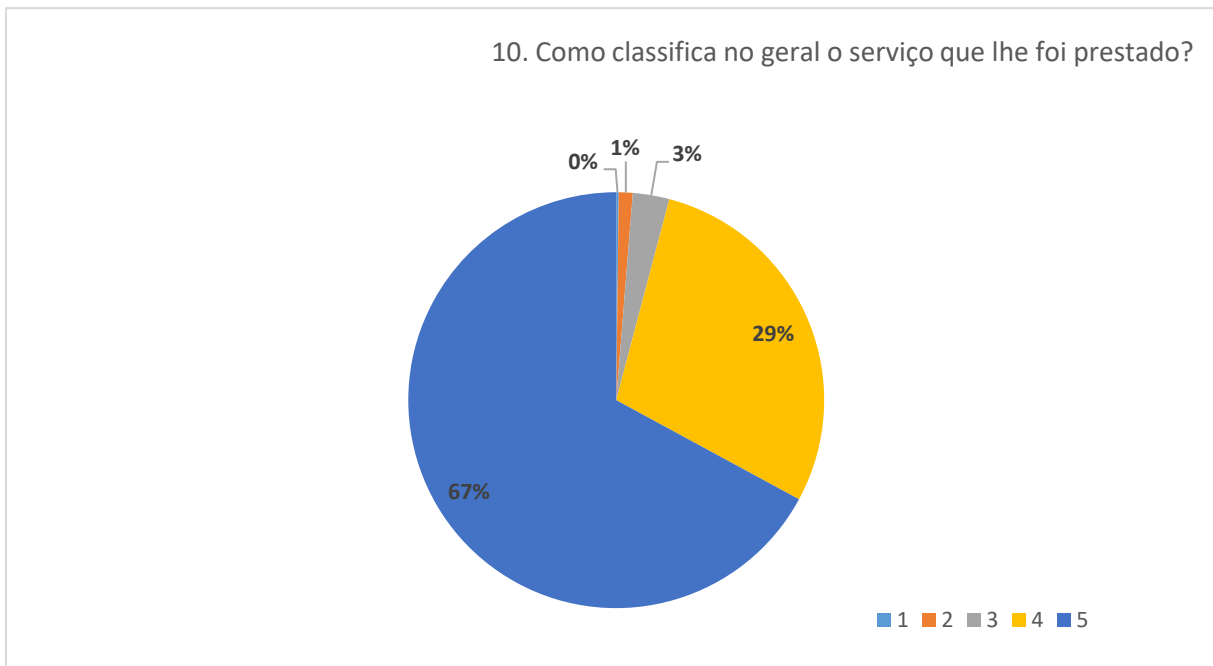
<b>Unidade Hospitalar</b>	<b>População alvo (número de doentes)</b>	<b>Amostra (nº inquiridos)</b>	<b>% inquiridos/ total doentes saídos</b>
Hospital de Egas Moniz	8 504*	375	4,4%
Hospital de Santa Cruz	5 738*	281	4,8%
Hospital de São Francisco Xavier	11 498*	364	3,1%

\*Dados fornecidos pelo Serviço de Planeamento

## 2. ANÁLISE GLOBAL

Escalas utilizadas (1 - Muito Insatisfeito, 2 - Insatisfeito, 3 - Indiferente, 4 - Satisfeito e 5 - Muito Satisfeito)

### 2.1. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado



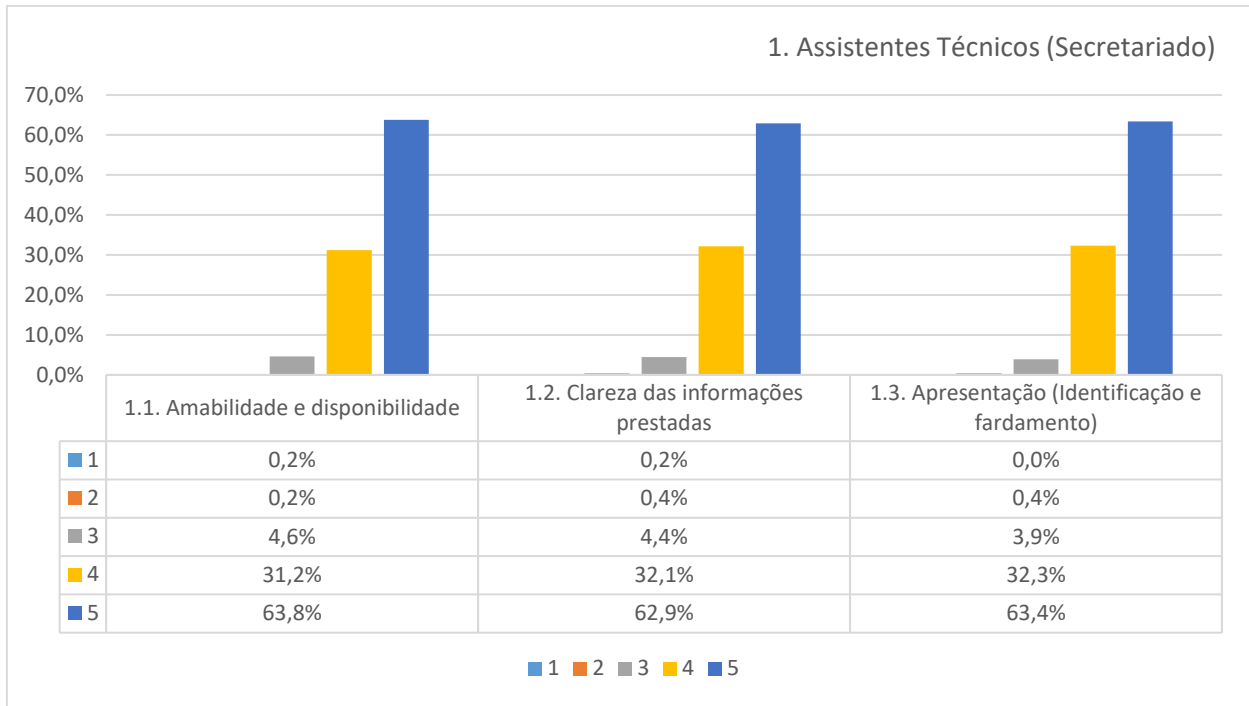
### 2.2. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?



### 2.3. Atendimento dedicado pelo pessoal

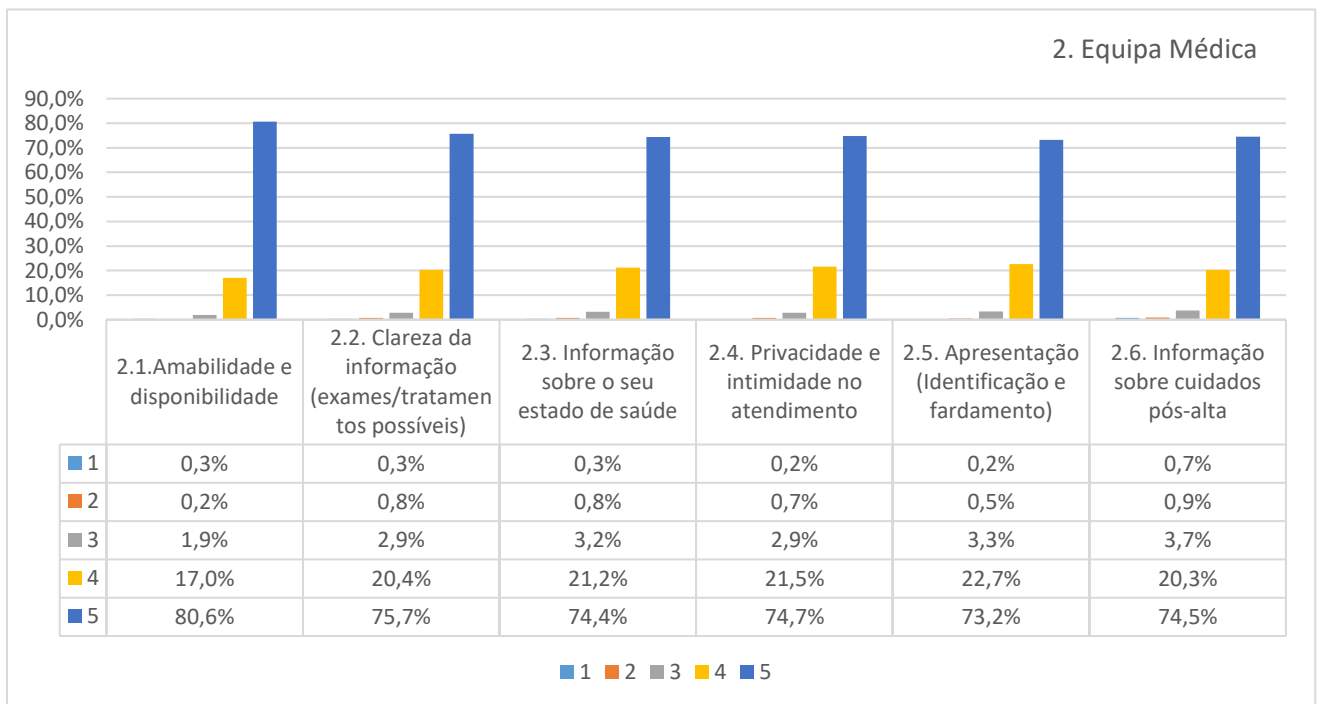
Este ponto pretende avaliar o grau de satisfação do inquirido em relação ao atendimento pelas várias categorias profissionais, abordando questões como informação prestada, apresentação e respeito pela privacidade.

#### 2.3.1. Assistentes técnicos (secretariado)



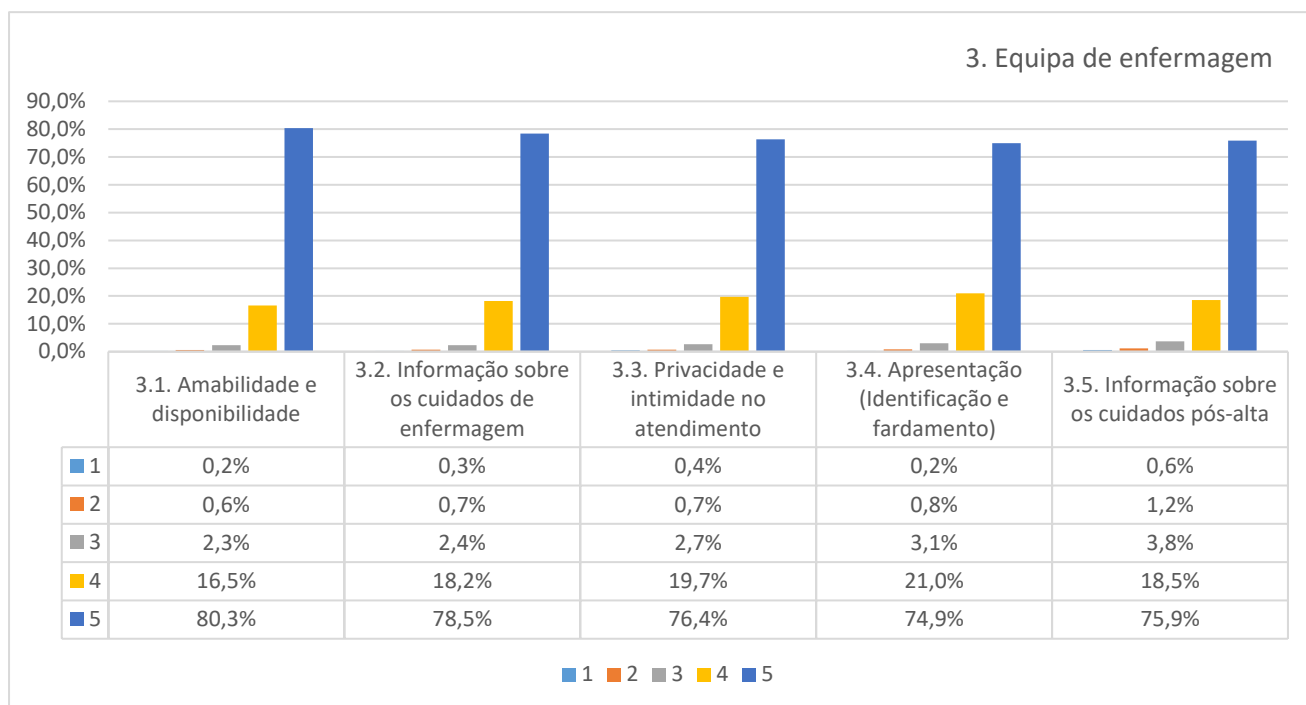
Escalas: (1 - Muito Insatisfeito, 2 - Insatisfeito, 3 - Indiferente, 4 - Satisfeito e 5 - Muito Satisfeito)

#### 2.3.2. Equipa médica



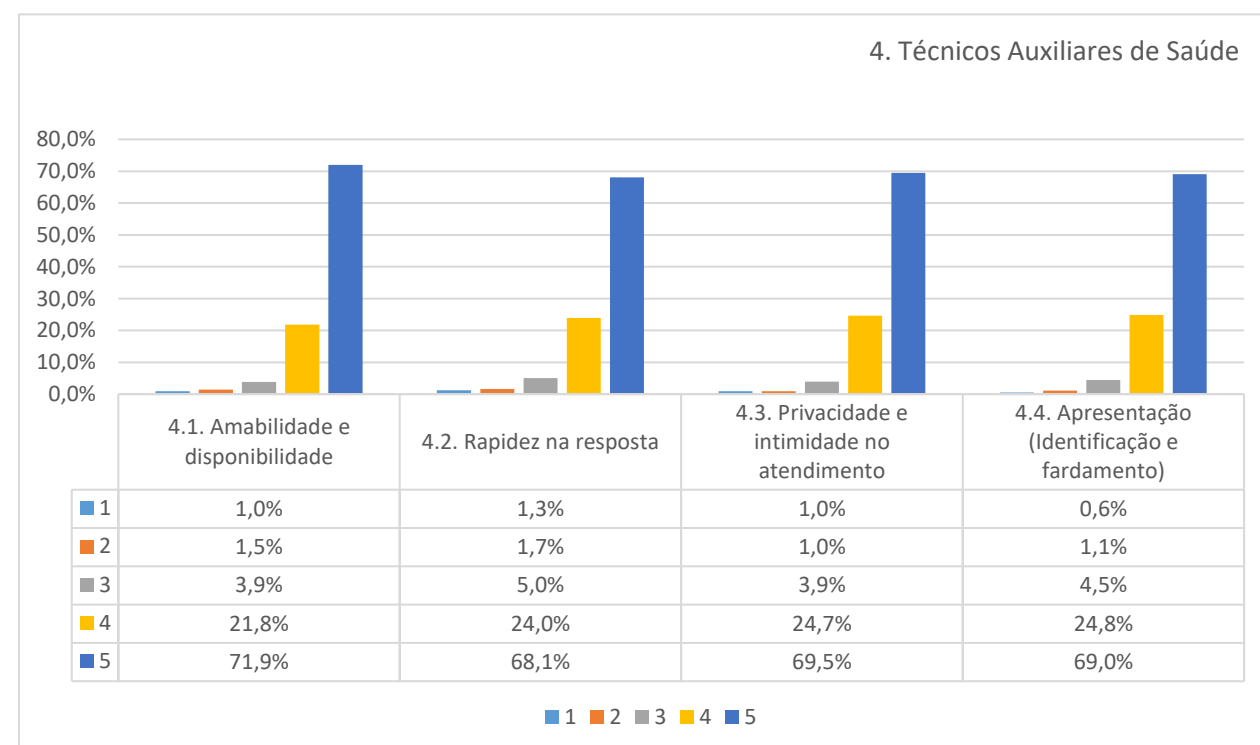
Escalas: (1 - Muito Insatisfeito, 2 - Insatisfeito, 3 - Indiferente, 4 - Satisfeito e 5 - Muito Satisfeito)

### 2.3.3. Equipa de enfermagem



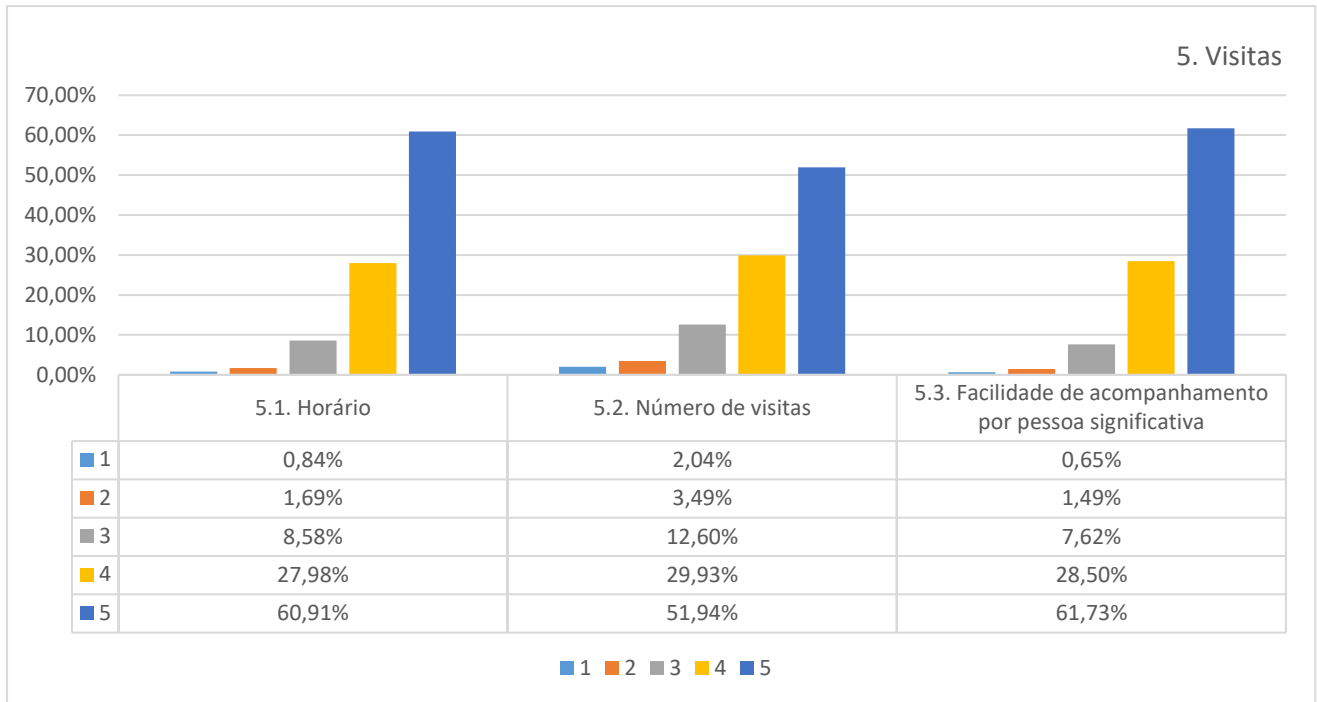
Escalas: (1 - Muito Insatisfeito, 2 - Insatisfeito, 3 - Indiferente, 4 - Satisfeito e 5 - Muito Satisfeito)

### 2.3.4. Técnicos Auxiliares de Saúde



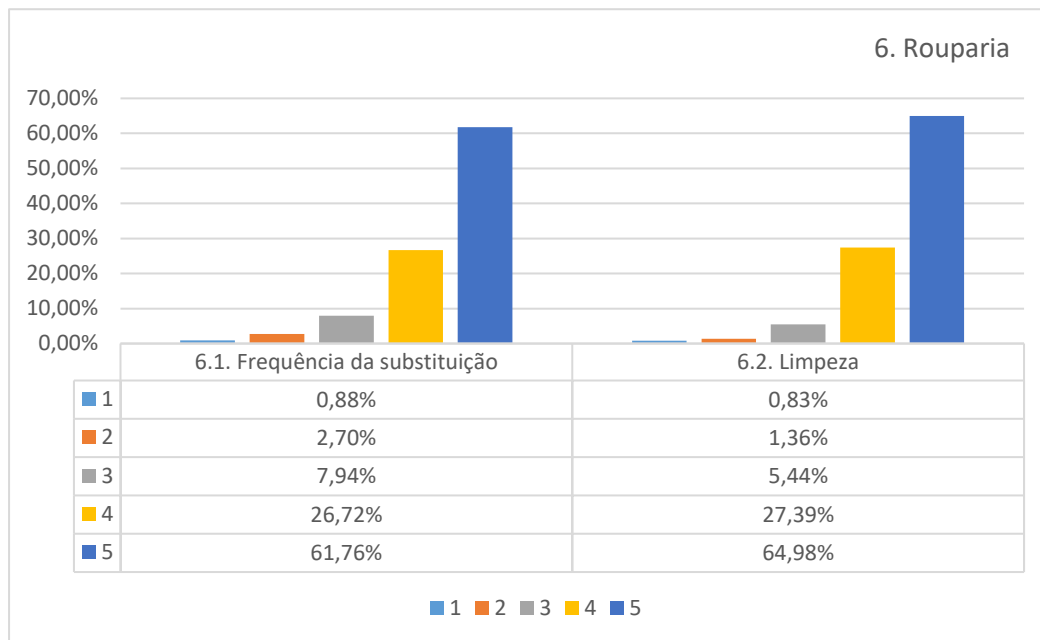
Escalas: (1 - Muito Insatisfeito, 2 - Insatisfeito, 3 - Indiferente, 4 - Satisfeito e 5 - Muito Satisfeito)

### 2.4. Visitas



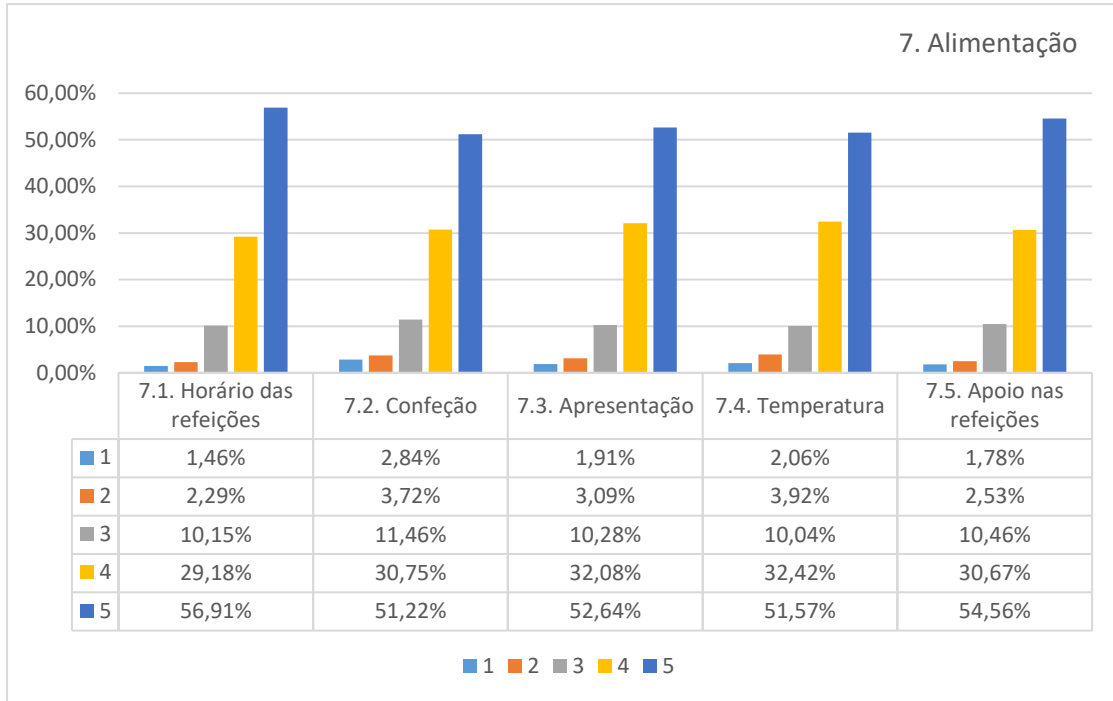
Escalas: (1 - Muito Insatisfeito, 2 - Insatisfeito, 3 - Indiferente, 4 - Satisfeito e 5 - Muito Satisfeito)

### 2.5. Roupa



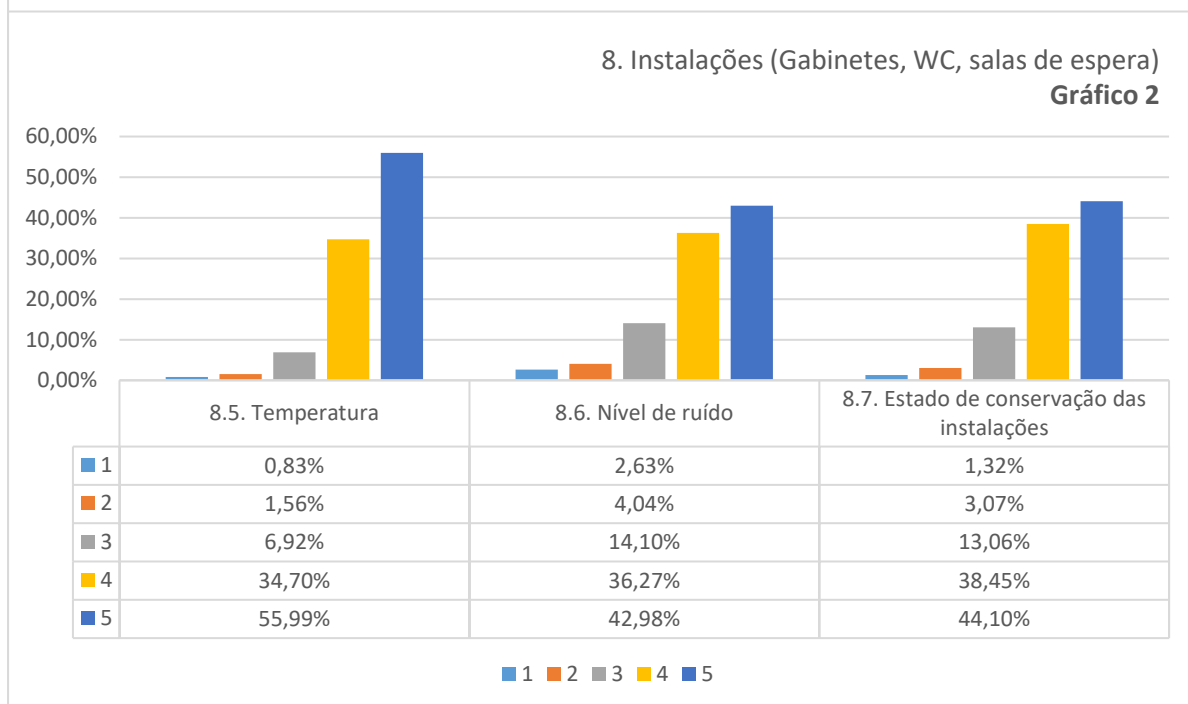
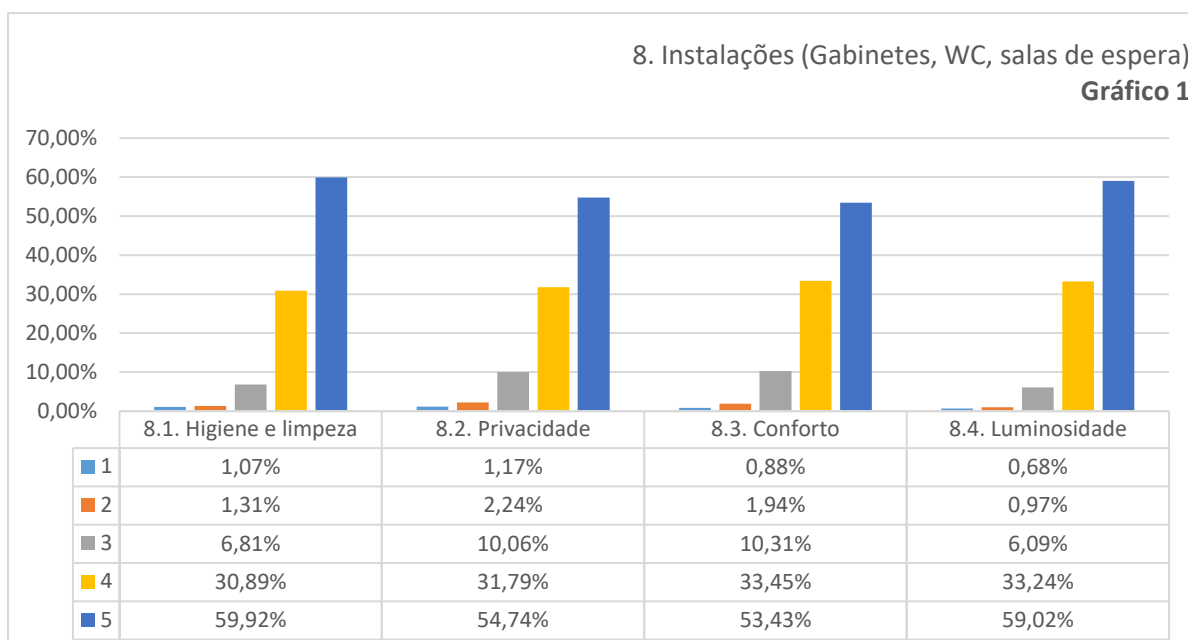
Escalas: (1 - Muito Insatisfeito, 2 - Insatisfeito, 3 - Indiferente, 4 - Satisfeito e 5 - Muito Satisfeito)

## 2.6. Alimentação



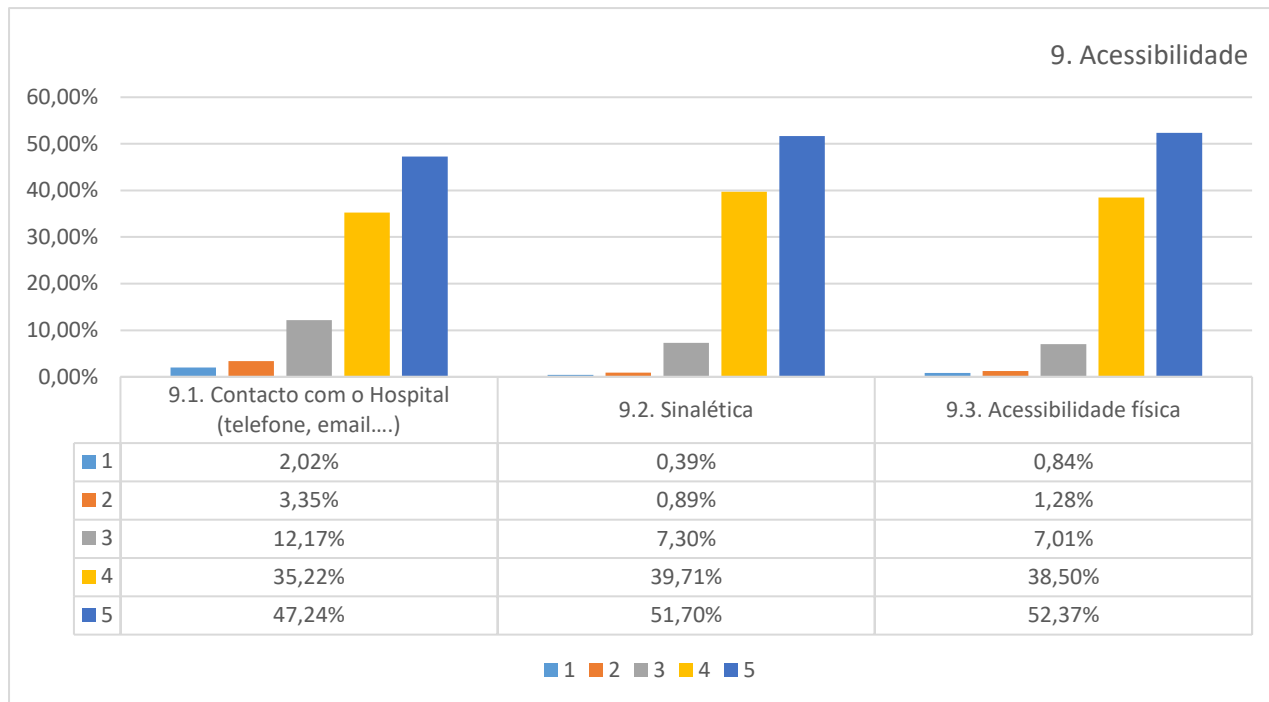
Escalas: (1 - Muito Insatisfeito, 2 - Insatisfeito, 3 - Indiferente, 4 - Satisfeito e 5 - Muito Satisfeito)

## 2.7. Instalações



Escalas: (1 - Muito Insatisfeito, 2 - Insatisfeito, 3 - Indiferente, 4 - Satisfeito e 5 - Muito Satisfeito)

## 2.8. Acessibilidade



Escalas: (1 - Muito Insatisfeito, 2 - Insatisfeito, 3 - Indiferente, 4 - Satisfeito e 5 - Muito Satisfeito)

### 3. SUGESTÕES / ELOGIOS

O questionário dispõe de um campo para sugestões que permite ao inquirido se expressar de forma livre e espontânea, sendo que alguns inquiridos utilizaram este campo para elogiar o atendimento. Conforme referido na introdução, estas sugestões/ elogios são triados por serviço/ unidade hospitalar, para análise pelos responsáveis.

A título informativo colocamos o número de mensagens registadas por unidade hospitalar:

**Hospital de Egas Moniz – 238**

**Hospital de Santa Cruz – 156**

**Hospital de São Francisco Xavier - 213**