



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório Questionário de Satisfação do Utente

Serviço de Urgência Geral

2023

Gabinete do Cidadão

2024-05-08

Índice

1. Apresentação do Serviço/Setor	3
2. Metodologia	4
3. Análise Global	6
3.1. Recomendaria este Serviço de Urgência aos seus familiares ou amigos em caso de necessidade?	6
3.2. A equipa multidisciplinar demonstrou sempre respeito pela sua privacidade?	6
3.3. Admissão Serviço de Urgência	7
3.3.1. Chegada ao Serviço de Urgência.....	7
3.3.2. Relativamente à realização da Triagem de Manchester	7
3.4. Durante a permanência no Serviço de Urgência	8
3.4.1. Como avalia o tempo que decorreu até atendimento médico?	8
3.4.2. Categorias Profissionais.....	8
3.4.2.1. Assistentes Técnicos (Admissão de Doentes) - Globalmente como avalia o desempenho dos profissionais da admissão de doentes relativamente à simpatia, competência e cordialidade?	9
3.4.2.2. Médicos	9
3.4.2.3. Enfermeiros.....	10
3.4.2.4. Outros profissionais (auxiliares e voluntariado)	12
3.4.3. Quanto às instalações físicas no Serviço	13
4. Sugestões / Elogios.....	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 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, do Serviço de Urgência Geral, a funcionar no Hospital de São Francisco Xavier.

Os questionários aplicados 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 de 01/01 a 31/12/2023.

1. Apresentação do Serviço/Setor

A Urgência da Zona Ocidental de Lisboa é uma Urgência Polivalente, de referência a nível nacional. Funciona 24 horas por dia, durante todo o ano e tem a missão de, com eficiência, prestar assistência clínica ajustada a cada caso, atempada, digna e de qualidade aos doentes que a ela acedem.

O Serviço de Urgência Geral é assegurado, na valência de Medicina, por uma Equipa Fixa que funciona nos dias úteis entre as 08h00 e as 20h00 horas e que se rege por Regulamento próprio. Os períodos de tempo remanescentes são assegurados por Equipas de Medicina que asseguram 12 horas do período noturno dos dias úteis, (entre as 20h00 e as 08h00), e 24 horas aos fins-de-semana e feriados, de acordo com um esquema de rotação, comum às Equipas de Cirurgia.

As restantes especialidades (Anestesia, Ortopedia, Imagiologia, Cirurgia Plástica, Patologia Clínica, Pneumologia, Neurologia, Neurocirurgia, Psiquiatria, Medicina Transfusional, Cirurgia Vascular, Endoscopia, Nefrologia, Urologia, Cirurgia Torácica), são asseguradas por equipas específicas segundo escalas elaboradas pelos respetivos serviços.

**Informação retirado site CHLO, página Serviço de Urgência Geral (<https://www.chlo.min-saude.pt/index.php/servicos-clinicos/39-doente-critico/124-urgencia-geral-hsfx>)*

2. Metodologia

Objetos de estudo e variáveis

Valor	Descritivo
1. Chegada ao Serviço de Urgência	Bombeiros/ Inem Próprios meios
2. Globalmente como avalia o desempenho dos profissionais da admissão de doentes relativamente à simpatia, competência e cordialidade?	1 2 3 4 5
3. Relativamente à realização da Triagem de Manchester	3.1. Foi rapidamente atendido(a) pelo enfermeiro 3.2. Teve que esperar mais de 10 minutos para ser atendido pelo enfermeiro 3.3. Entrou directamente para o Serviço de Urgência sem passar na triagem 3.4. N/A
4. Durante a permanência no Serviço de Urgência	
4.1. Como avalia o tempo que decorreu até atendimento médico?	4.1. Não teve que esperar 4.2. Aceitável 4.3. Longo 4.4. Demasiado longo 4.5. N/A
4.2. Sabe o nome do médico que o atendeu?	
4.3. Sabe o nome do enfermeiro que lhe prestou cuidados?	
5. Quanto ao médico que o atendeu	5.1. Como avalia a atenção e disponibilidade demonstrada para com as suas queixas 5.2. A forma como lhe explicou a sua doença, clarificou as dúvidas e explicou os sintomas e tratamento a seguir 5.3. De uma forma global como caracteriza o atendimento por parte do médico
6. Existiu contacto com a equipa de enfermagem?	
7. Quanto aos enfermeiros	7.1. Como avalia a disponibilidade para o ouvir e a atenção dedicada face ao seu problema 7.2. Como avalia a rapidez de resposta dada pelos enfermeiros face às suas necessidades
8. Forneceram-lhe sempre informações claras sobre o que se estava a passar?	
9. Como classifica a competência dos restantes profissionais do serviço (auxiliares e voluntários)	1 2 3 4 5
10. A equipa multidisciplinar demonstrou sempre respeito pela sua privacidade?	
11. Os profissionais demonstraram profissionalismo em todas as suas acções?	
12. Quanto às instalações físicas no Serviço	12.1. Como classifica a limpeza e higiene das instalações no geral 12.2. como classificaria o conforto e as comodidades disponibilizadas
13. Recomendaria este Serviço de Urgência aos seus familiares ou amigos em caso de necessidade?	

Para facilitar e quantificar, em algumas respostas, foi utilizada a escala de 1 a 5 (em que 1 é mau e 5 excelente).

População alvo

Os questionários foram dirigidos aos utentes assistidos no Serviço de Urgência, enviados através de SMS com acesso através da App MyCHLO. O SMS é enviado no dia a seguir à alta do utente.

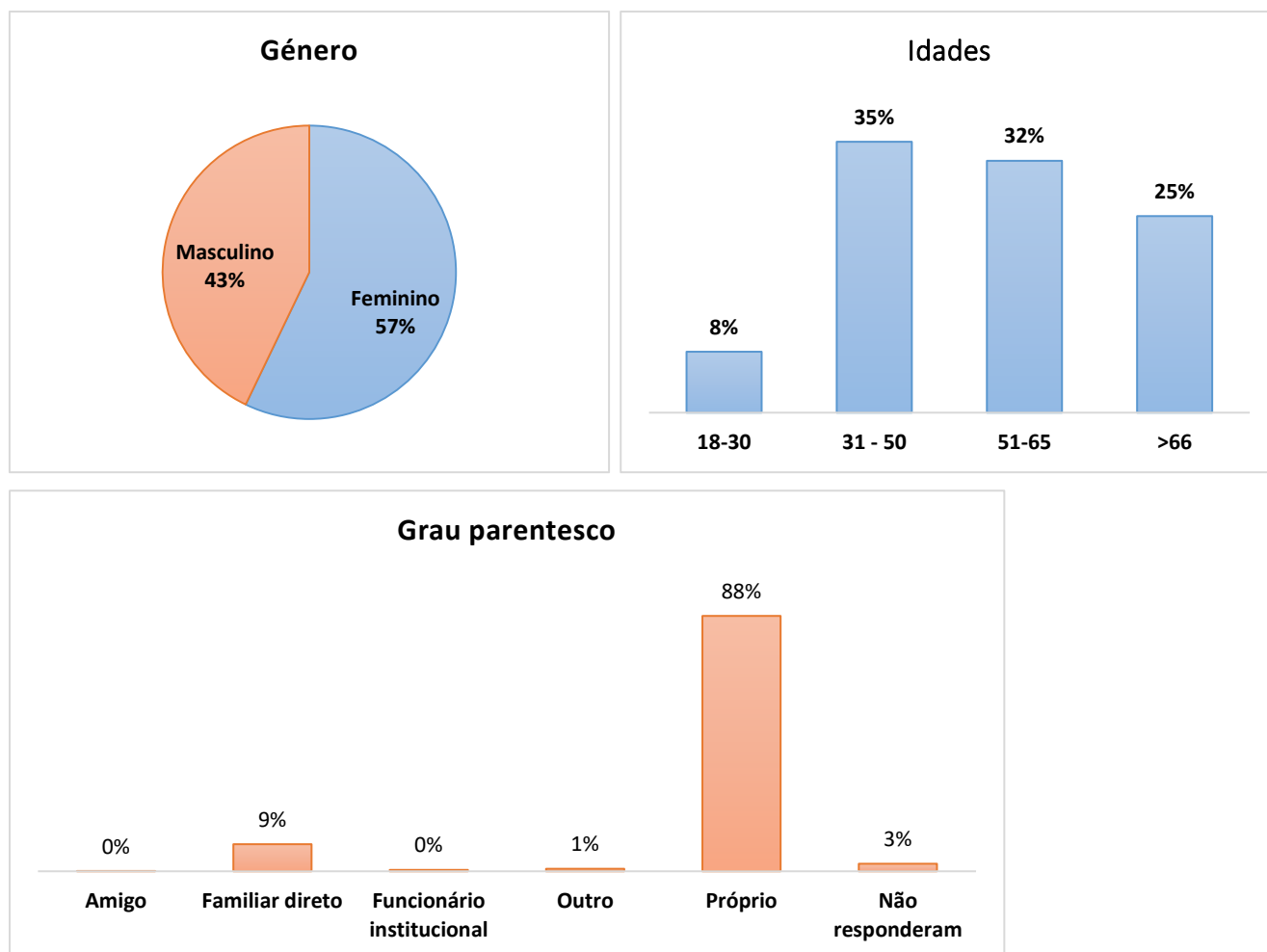
O presente questionário foi constituído por 13 perguntas fechadas, com um espaço para sugestões que permite que o inquirido se exprima de forma livre e espontânea.

População Alvo Serviço de Urgência Geral			
Serviço	População alvo (utentes admitidos)	Amostra (nº inquiridos)	% inquiridos/ total episódios de urgência
Urgência Geral	83 086*	2088	3%

*Dados retirados do SONHO, Mapa 20 - URG

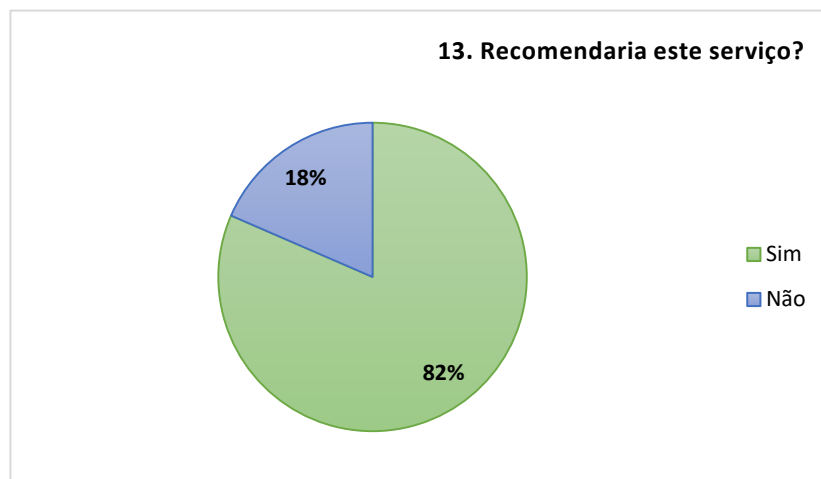
Da população alvo de 83 086 indivíduos, 3% responderam ao questionário.

Género, faixa etária e grau de parentesco dos inquiridos



3. Análise Global

3.1. Recomendaria este Serviço de Urgência aos seus familiares ou amigos em caso de necessidade?

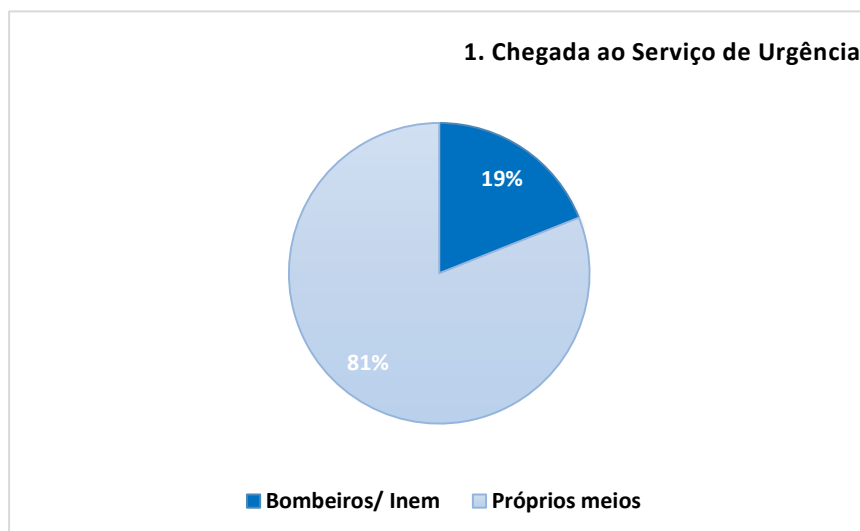


3.2. A equipa multidisciplinar demonstrou sempre respeito pela sua privacidade?

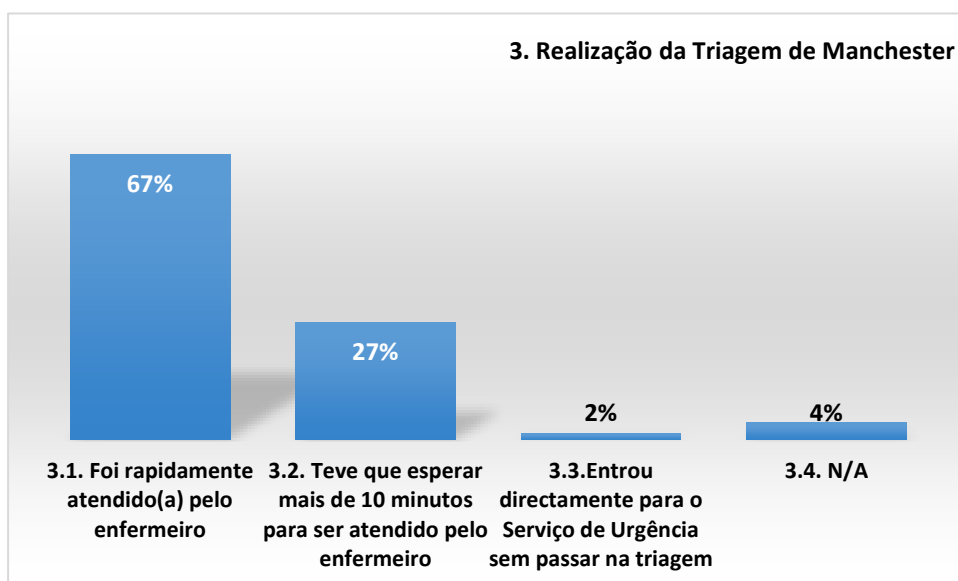


3.3. Admissão Serviço de Urgência

3.3.1. Chegada ao Serviço de Urgência

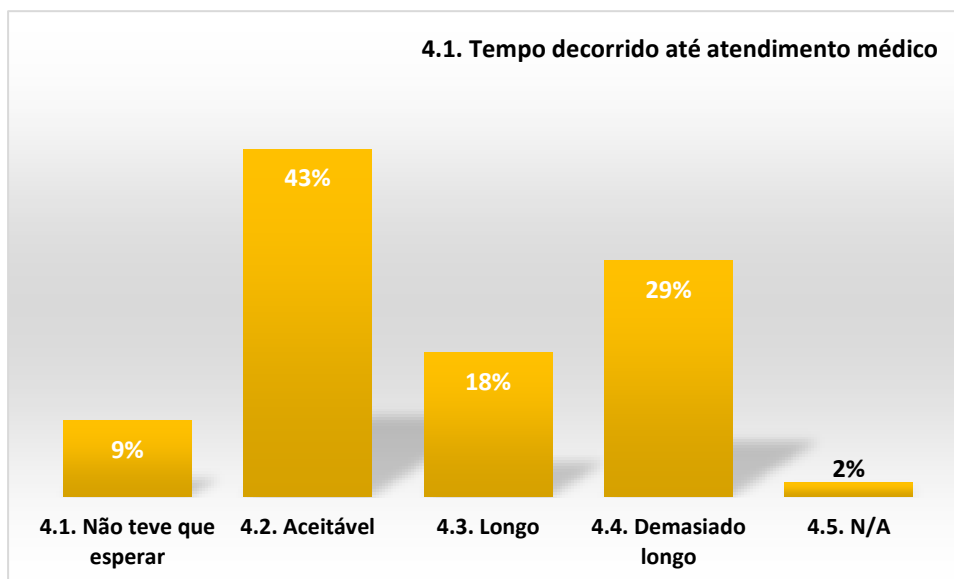


3.3.2. Relativamente à realização da Triagem de Manchester



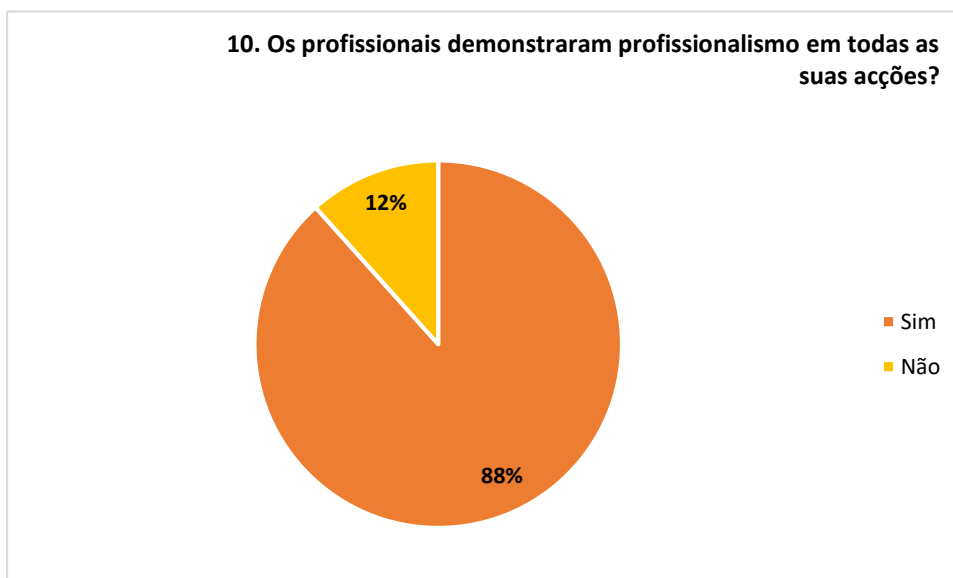
3.4. Durante a permanência no Serviço de Urgência

3.4.1. Como avalia o tempo que decorreu até atendimento médico?



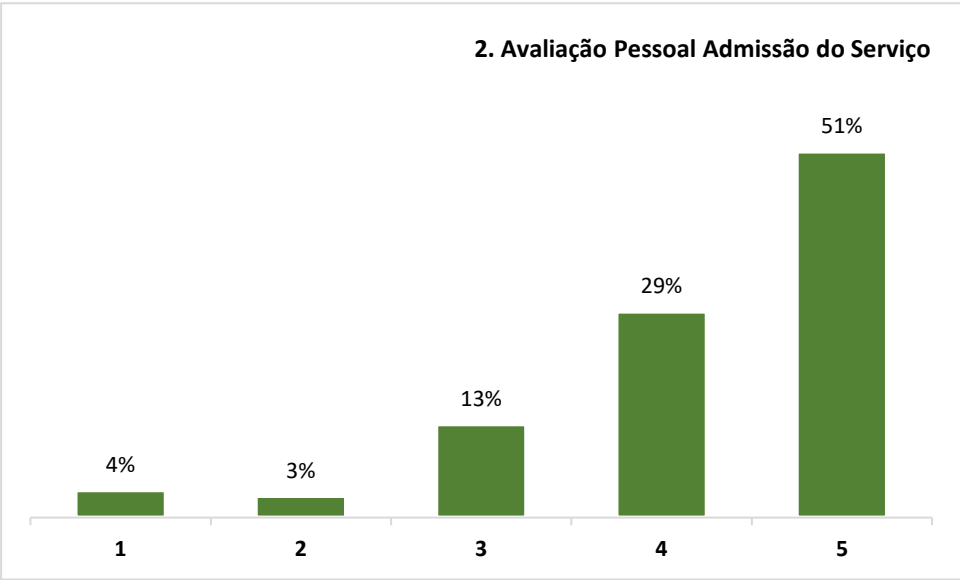
3.4.2. Categorias Profissionais

Os profissionais demonstraram profissionalismo em todas as suas ações?



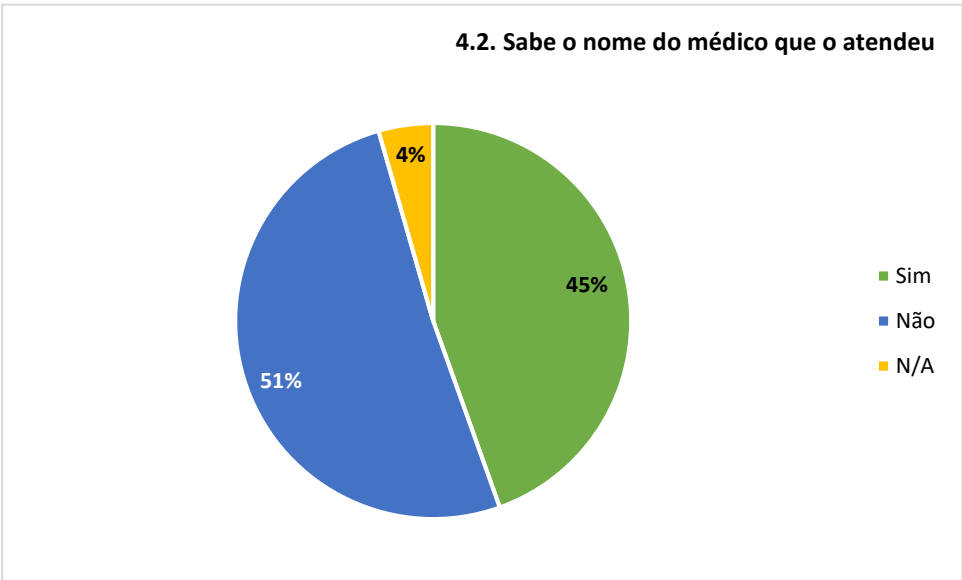
3.4.2.1. Assistentes Técnicos (Admissão de Doentes)

Globalmente como avalia o desempenho dos profissionais da admissão de doentes relativamente à simpatia, competência e cordialidade?

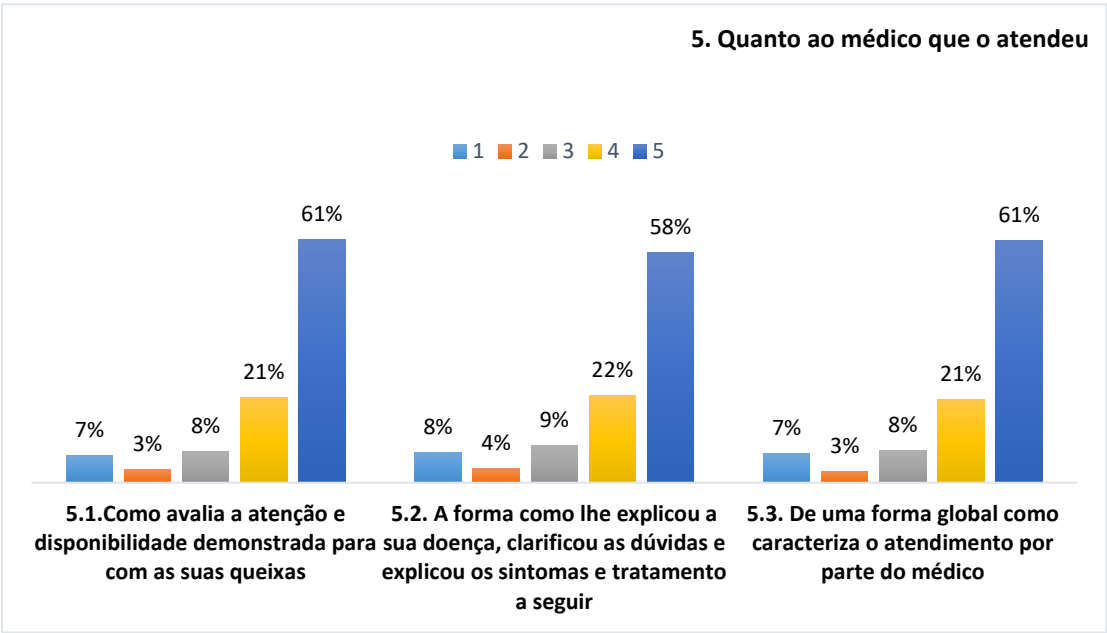


3.4.2.2. Médicos

Sabe o nome do médico que o atendeu?

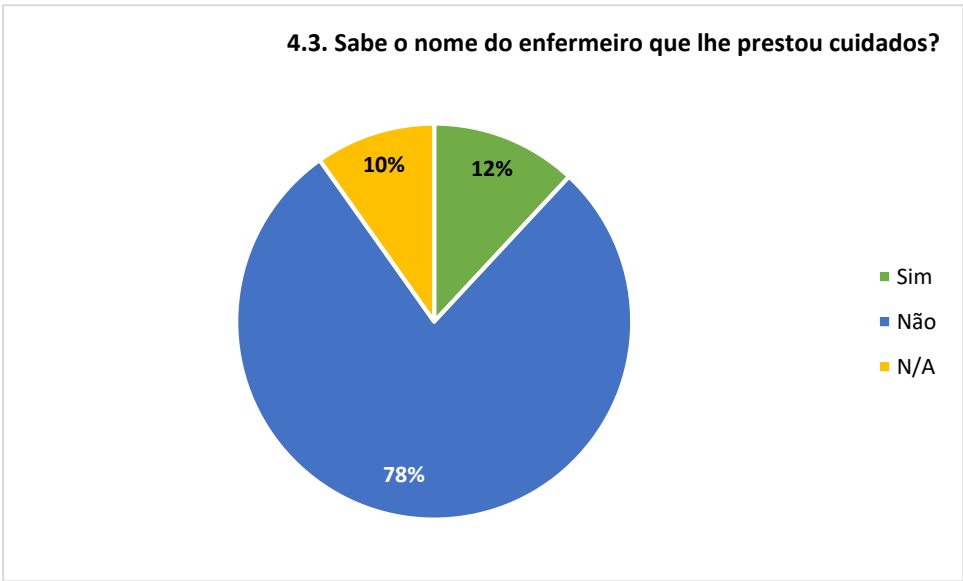


Quanto ao médico que o atendeu?

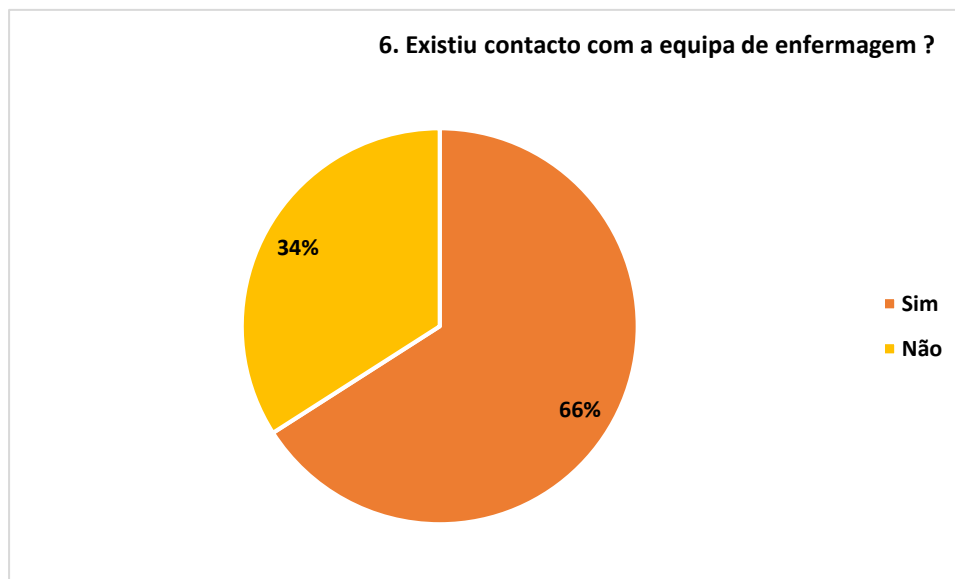


3.4.2.3. Enfermeiros

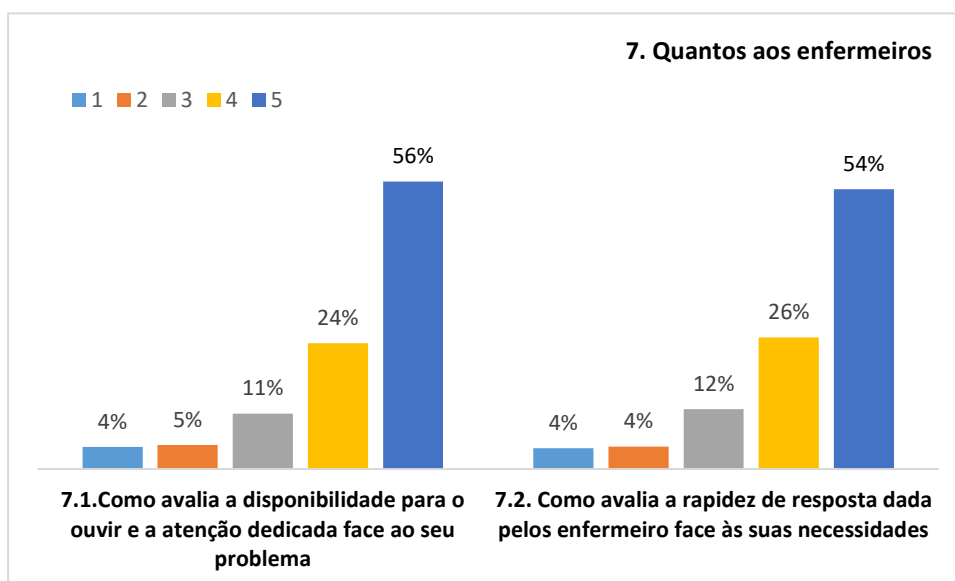
Sabe o nome do enfermeiro que lhe prestou cuidados?



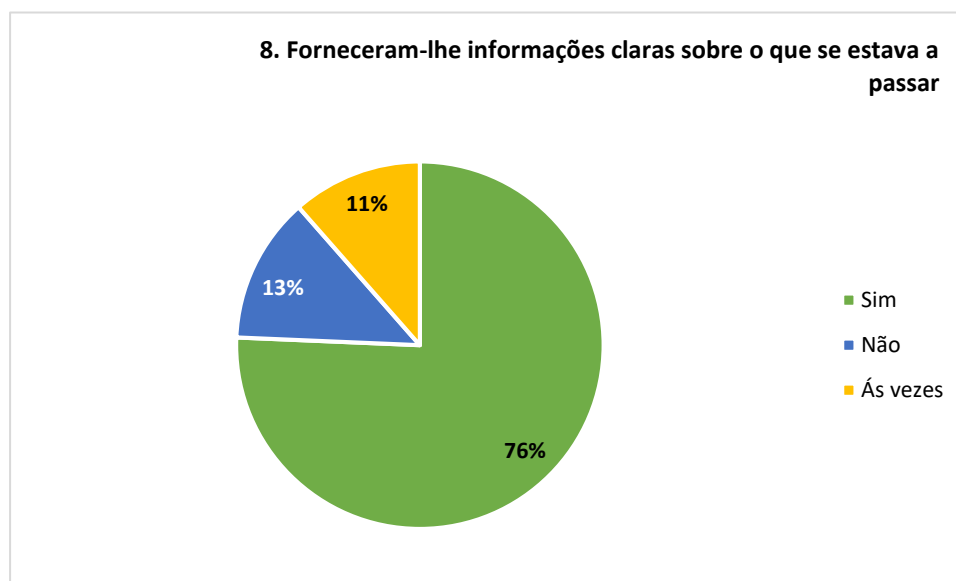
Existiu contacto com a equipa de enfermagem?



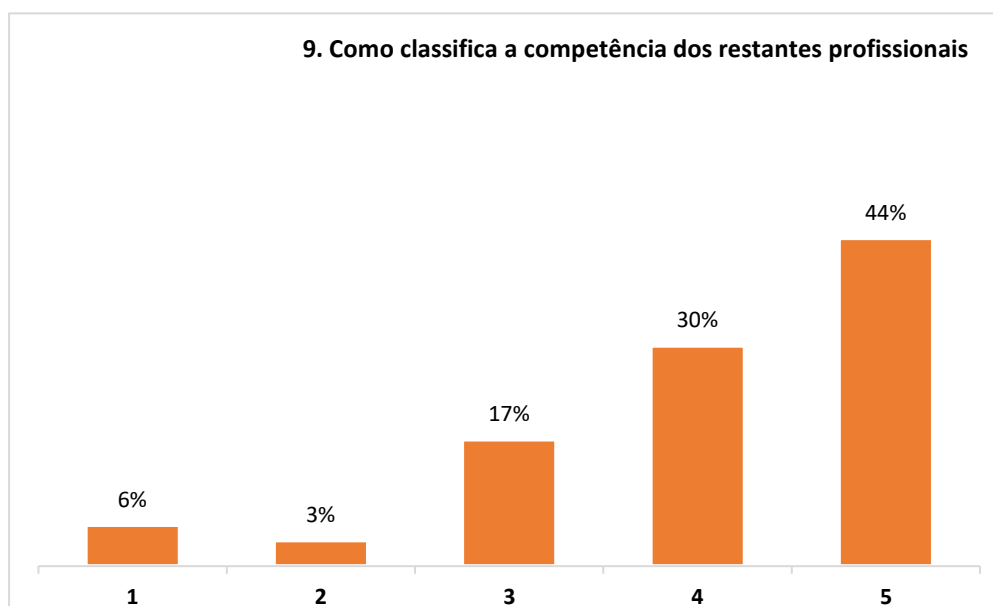
Quanto aos enfermeiros?



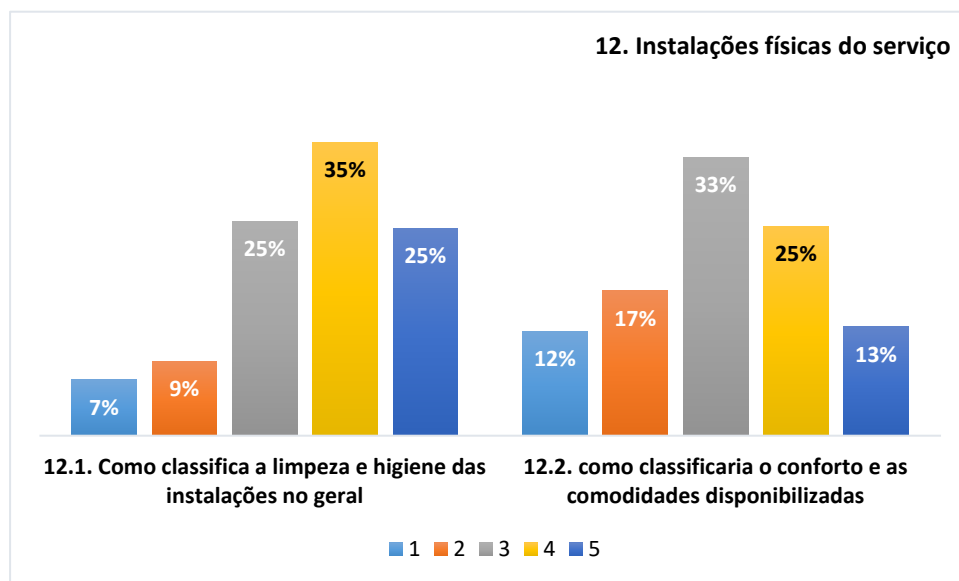
Forneceram-lhe informações claras sobre o que estava a passar?



3.4.2.4. Outros profissionais (auxiliares e voluntariado)



3.4.3. Quanto às instalações físicas no Serviço



4. Sugestões / Elogios

O questionário dispõe de um campo para sugestões que permite ao inquirido se expressar de forma livre e espontânea. Para melhor enquadramento, as sugestões foram agrupadas por assunto/ áreas. Alguns inquiridos utilizaram este campo para elogiar o atendimento, cujos testemunhos transcrevemos.

Sugestões

Acolhimento/ Informação	
Descrição	Nº
Mais informação sobre a previsão de tempo de espera.	5
Melhorar a prestação de informações aos familiares.	3
Melhor controlo os acompanhantes, permanência e acesso.	1
Disponibilizar alimentação para diabéticos	1
Disponibilizar alimentação a idosos, a aguardar atendimento ou resolução de situação clínica.	1
Mais cordialidade no trato com os mais velhos.	1
Serviços de SMS com informação ao acompanhante sobre o decorrer do atendimento.	1
Consulta realizada em pé.	1
Falta de privacidade no atendimento médico.	1
Instalações, equipamentos e higiene	
Descrição	Nº
Aumentar a sala de espera e colocar cadeiras mais confortáveis.	32
Remodelação de instalações do serviço em geral.	10
Melhoria do sistema de chamada (pouco audível) / opção de sistema de senhas.	10
Melhorar as condições de higiene da sala de espera	10
Melhorar as instalações dos WC's.	6
Proibição de fumar à porta do serviço de urgência.	3
Melhorar as condições de higiene dos WC's sala de espera.	3
Melhorar as condições do espaço das macas.	2
WC em número insuficiente para utentes/ acompanhantes.	2
Melhorar a circulação do ar na sala de espera (pouco arejada)	2
Disponibilizar cadeirões/ macas a utentes em tratamento e não serem colocados na sala de espera em cadeiras desconfortáveis, principalmente utentes idosos.	2
Disponibilizar um espaço mais confortável para quem aguarda resultados de exames.	2
Dar condições condignas a quem permanece muito tempo na urgência – não pernoitar em cadeirões.	1
WC com equipamento para deficientes degradado.	1
Melhorar as condições para isolamento de utentes.	1
O serviço de ORL devia ter mais do que um gabinete para observar os utentes/doentes.	1
Serviço de cafetaria junto ao Serviço de Urgência	1
Máquinas de “vending” instaladas na sala de espera. só disponibilizam água gelada.	1
Os gases de escape das viaturas que passam pela zona das urgências entram facilmente para a sala de espera e áreas adjacentes, deviam pensar numa forma de resolver essa situação.	1
Disponibilização, num placard eletrónico, por exemplo, do tempo real de espera para cada cor de pulseira.	1
Aumentar o número e a qualidade das cadeiras de rodas.	1
Aumentar o número de cobertores (utente pernoitou na urgência então havia cobertores disponíveis).	1
Farmácia dentro das instalações do hospital.	1

Recursos Humanos	
Descrição	Nº
Mais recursos humanos médicos.	7
Ausência de identificação dos profissionais.	2
As enfermeiras e auxiliares na maioria das vezes eram bastante pouco solícitos.	2
Mais recursos humanos.	2
Mais controlo e humanização no trabalho dos enfermeiros.	1
Profissionais deveriam identificar-se na abordagem com o utente (médicos e enfermeiros).	1
Melhora o atendimento/ acolhimento por parte dos administrativos.	1
Aumentar o número de enfermeiros e assistentes operacionais.	1
Assistência	
Descrição	Nº
Melhorar os tempos de espera.	91
Melhorar o atendimento na triagem.	7
Melhorar tempos de espera para pulseiras amarelas.	4
Disponibilização de resultados mais célere dos exames de diagnóstico.	3
Mais rapidez no atendimento e deixarem de encaminhar pessoas para os centros de saúde, pois nos cuidados primários não existem meios para que se possa fazer uma melhor avaliação médica das queixas do utente em si.	1
Atribuição de um médico para as pulseiras verdes e azuis, de forma a evitar inúmeras horas de espera.	1
Melhorar o atendimento a utentes com alzheimer e demência, evitar excessivos tempos de espera.	1
Melhorar os critérios de atendimento por prioridades.	1
Procedimentos	
Descrição	Nº
Não atribuir prioridade verde a utentes oncológicos.	2
Melhoria no sistema informático para mais rápida localização de utentes.	1
Não contactar familiar idoso a horas tardias com informações de alta.	1
Em caso de transferência entre hospitais, por falta de valência, não se entende o porquê de fazer nova triagem e repetir exames, estando já programada cirurgia.	1
Que os médicos de serviço não vão descansar sem terem os doentes todos vistos.	1
Criação de área de atendimento geriátrico.	1
Não deixar utente sozinho, sem vigilância na passagem de turno.	1
Não atribuir prioridade verde a utentes transplantados	1
Prioridade no atendimento para crianças e deficientes.	1
Grávidas em observação no Serviço de Urgência Geral não deveriam estar sujeitas a tempos de espera.	1
Doentes com históricos recentes que se apresentam com episódios iguais deveriam ser de imediato transferidos para os respetivos hospitais da rede.	1
Não faz sentido doentes que são seguidos em ORL no HEM que ao recorrerem á urgência de otorrino que se encontra integrada no HSFx tenham que passar por todo o processo de clínica geral de pediatria quando na triagem é indicado que o caso é acompanhado no HEM.	1

Elogios

"Contava com o caos e fiquei surpreendido com os poucos utentes e rapidez da reposta."

"Fui somente duas vezes a este serviço de urgência ORL, e fui bem atendida."

"Eu não tenho o que reclamar, sou sempre muito bem tratada, só vejo que o hospital precisa de mais enfermeiras (os) pois vejo que ficam muito assoberbados de trabalho. No mais sou grata por todo carinho e cuidado comigo."

"Fui rapidamente atendido, com profissionalismo e simpatia. Parabéns!"

"Basta todos os médicos terem a mesma disponibilidade que teve a médica que me atendeu. Grande profissional."

"Nada a dizer, rapidez, bom serviço, atendimento ótimo, das duas últimas vezes dia 23 e dia 30 de janeiro não podia ser melhor."

"Todos os profissionais foram excepcionais. O problema são as condições em que trabalham e os utentes são atendidos... Tantos no corredor em sofrimento e a serem tratados ali mesmo. Os meus parabéns aos enfermeiros, médicos e técnicos. Estou indignada com as condições das urgências!"

"Profissionalismo e respeito pelos doentes!"

"Gostei dos serviços prestados."

"Sim, se me permitem. Que deixem entrar um familiar, nem que fosse apenas 5 minutos, nos casos de doentes que além de serem bastante idosos, tivessem perdido a fala por motivo de AVC. À parte que me diz respeito, só tenho de expressar os meus sinceros agradecimentos a todos, não só pela dedicação à minha situação, como pela simpatia demonstrada. Bem hajam!"

"Nada a assinalar. Ótimo!"

"Excelente!"

"Verifica-se apreciável esforço melhoria e higiene instalações. Informações sobre equipas de serviço, farmácias, telefones... Disponibilizadas de modo pouco cuidado na sala de espera. Notáveis tentativas melhorias no serviço. Não existiu qualquer contato com auxiliares ou voluntários."

"O que sugeria... é aquilo que todos nós queremos: mais médicos, temos médicos e enfermeiros muito bons, muito simpáticos aproveitem aquilo que é nosso, nós precisamos e eles!"

"Toda a equipa são cinco estrelas. Obrigada!"

"O atendimento na Emergência do HSFx é excelente. Fiz todos os exames necessários e o atendimento em todas as etapas foi perfeito. Infelizmente as emergências estão lotadas o que ocasiona a demora. Meu tempo de permanência no hospital foi de 9 horas. Mesmo assim fiquei muito satisfeita com a presteza e a gentileza de médicos e enfermeiros."

“No geral bons profissionais, mas muito maltratados por quem os tutela.”

“Só tenho a agradecer pelo profissionalismo e o cuidado que tiveram sempre comigo!”

“Continuação de um excelente trabalho para melhorar as condições físicas Hospital FX Obrigado!”

“A única coisa que tenho a dizer é realmente as condições em que os profissionais trabalham que não é das melhores a meu ver, de resto fui muito bem tratada desde que aí entrei e posso dizer que tive um atendimento 5 estrelas pelo Dr. Eduardo Andrade.”

“Excelente atendimento!!!! Sem qualquer queixa possível em todos os serviços e funcionários. Obrigado!”

“Agradeço a todos o cuidado dispensado e proporia uma ampliação da sala de espera e sectorização da mesma.”

“O hospital só funciona pela maravilhosa equipa que tem e que trabalha a uma velocidade inesperada.”

“É o melhor hospital que conheço, só a greve impediu de ser perfeito. Saí antes do médico me observar, mas fiz os exames.”

“Em relação a equipe de enfermeiros e auxiliares tenho que dar os parabéns pelo apoio dado a todos os doentes. Em qualquer turno foram incansáveis e de uma simpatia extrema. “

“Todas as pontuações que atribuí menos positivas foram consequência da grande afluência de doentes e da falta de profissionais, nunca da sua competência e atenção para com os doentes.”

“Minha classificação total é NOTA 10!”

“Registo grandes melhorias em todos os aspetos. Parabéns à administração e aos profissionais.”

“Por esta ida ao hospital e enviada pelo médico do Hospital de Santa Cruz, senti-me bem apoiada até porque já estava tudo combinado entre hospitais, uma vez que fui transplantada em Janeiro.”

“Gostaria, isso sim, de agradecer por me terem acolhido da melhor forma possível. A sugestão, dada a escassez de recursos, seria de reforçar os mesmos. Obrigado!”