



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório Questionários de satisfação

Medicina Intensiva
(Internamento)

2024

Gabinete do Cidadão

UCI-1 | UCI-2 | UCI-3 | UCI-4

2024-09-19

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR.....	3
2. METODOLOGIA.....	4
2.1. Objetos de estudo e variáveis?	4
2.2. População Alvo	5
2.3. Género e faixa etária dos inquiridos	6
3. Análise Global	7
3.1. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?	7
3.2. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?	8
3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal	8
3.3.1. Assistentes Técnicos (secretariado)	9
3.3.2. Equipa médica.....	10
3.3.3. Equipa de enfermagem	11
3.3.4. Técnicos Auxiliares de Saúde (TAS) / Assistentes operacionais	12
3.4. VISITAS	13
3.5. ROUPA	14
3.6. Alimentação	15
3.7. Condições das Instalações.....	17
3.8. Acessibilidade	18
4. SUGESTÕES / ELOGIOS	19
4.1. UCI-1	19
4.2. UCI-2.....	19
4.3. UCI-3.....	20
4.4. UCI-4.....	21
5. ANEXO.....	22

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.

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 expetativas 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 01/01/2024 a 30/06/2024 nas Unidades de Cuidados Intensivos (U.C.I.'s) que compõem o Serviço de Medicina Intensiva, localizadas nos Hospitais de Egas Moniz e de São Francisco Xavier da Unidade Local de Saúde de Lisboa Ocidental.

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR

A história da Medicina Intensiva da ULSLO está intimamente ligada às Unidades de Cuidados Intensivos que compõem o Serviço de Medicina Intensiva (SMI). O SMI é uma estrutura orgânica da ULSLO incluída na Área do Doente Crítico, que agrupa diversas áreas funcionais e que presta assistência, ensino pré e pós-graduado e investigação na área do doente emergente/crítico.

O SMI teve um papel relevante no panorama nacional durante a pandemia COVID-19. A expansão da capacidade instalada, através de um esforço concertado entre a administração do então Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental/CHLO e a ARSLVT, com um desempenho ímpar dos seus profissionais, permitiu salvar centenas de vidas humanas. Foi um dos Centros Hospitalares que mais doentes recebeu a nível nacional, contabilizando mais de 800 doentes admitidos desde Março de 2020. A par do CHULN e o CHULC, o CHLO constitui-se como o Centro do Eixo de Referenciação em Medicina Intensiva, que integra os Hospitais de Cascais, Garcia Orta e os Centros Hospitalares de Setúbal e Barreiro-Montijo.

É missão do Serviço de Medicina Intensiva (SMI) a organização e coordenação dos recursos existentes na ULSLO com a criação de áreas dirigidas à assistência clínica, à investigação e à formação pré e pós-graduada que visem contribuir para maior eficiência técnica e social, promover uma maior qualificação, rentabilização das estruturas e melhor prestação de cuidados.

Informação retirada do site da ULSLO, página do serviço (<https://www.chlo.min-saude.pt/index.php/servicos-clinicos/39-doente-critico/364-medicina-intensiva>)

2. METODOLOGIA

2.1. Objetos de estudo e variáveis?

Valor	Descriptivo
1. Assistentes Técnicos (secretariado)	1.1. Amabilidade e disponibilidade 1.2. Clareza das informações prestadas 1.3. Apresentação (identificação e fardamento)
2. Equipa Médica	2.1. Amabilidade e disponibilidade 2.2. Clareza da Informação (exames/ tratamentos possíveis) 2.3. Informações sobre o seu estado de saúde 2.4. Privacidade e intimidade no atendimento 2.5. Apresentação (identificação e fardamento) 2.6. Informação sobre os cuidados pós-alta
3. Equipa de Enfermagem	3.1. Amabilidade e disponibilidade 3.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem 3.3. Privacidade e intimidade no atendimento 3.4. Apresentação (identificação e fardamento) 3.5. Informação sobre os cuidados pós-alta
4. Técnicos Auxiliares de Saúde	4.1. Amabilidade e disponibilidade 4.2. Rapidez na resposta 4.3. Privacidade e intimidade no atendimento 4.4. Apresentação (identificação e fardamento)
5. Visitas	5.1. Horário 5.2. Nº de visitas 5.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa
6. Roupa	6.1. Frequência da substituição 6.2. Limpeza
7. Alimentação	7.1. Horário das refeições 7.2. Confeção 7.3. Apresentação 7.4. Temperatura 7.5. Apoio nas refeições
8. Instalações (enfermarias, wc, salas de convívio)	8.1. Higiene e Limpeza 8.2. Privacidade 8.3. Conforto 8.4. Luminosidade 8.5. Temperatura 8.6. Nível de ruído 8.7. Estado de conservação das instalações
9. Acessibilidade	9.1. Contacto com o hospital (telefone, email) 9.2. Sinalética 9.3. Acessibilidade física
10. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?	
11. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?	

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

- Muito Satisfeito
- Satisfeito
- Indiferente
- Insatisfeito
- Muito Insatisfeito

2.2. População Alvo

Os questionários foram dirigidos aos utentes internados nas Unidades de Cuidados Intensivos/UCI's da ULSLO, localizadas nos Hospitais de Egas Moniz (UCI-1/5º piso e UCI-2/3º Piso-Edifício de Internamento) e de São Francisco Xavier (UCI-3 e UCI-4/Piso-1-ambos sitos no Edifício 1), sendo de livre participação e anónimos. Foram entregues no momento da alta do utente no serviço, com indicação para preenchimento e colocação em caixa de sugestões.

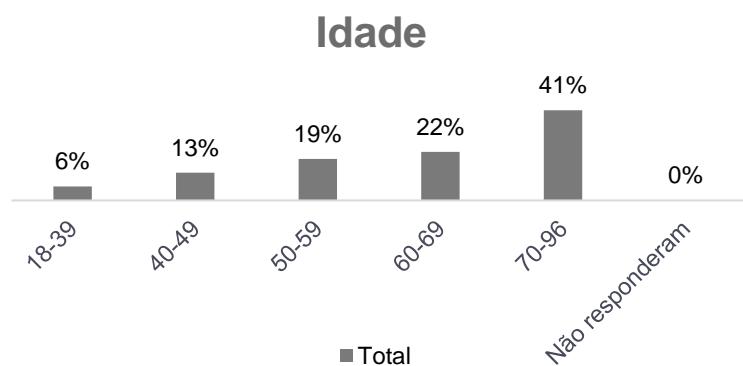
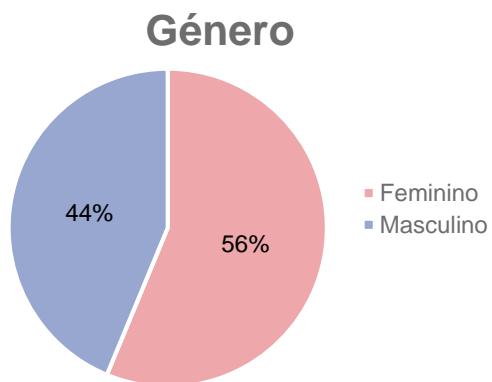
O questionário é constituído por 11 perguntas fechadas. O questionário dispõe ainda de um campo para sugestões que permite ao inquirido se expressar de forma livre e espontânea.

População Alvo Serviço de Medicina Intensiva (internamento) 1º semestre 2024			
Serviço	População alvo (doentes saídos)	Amostra (nº inquiridos)	% inquiridos/ total doentes saídos
UCI-1	231	32	14%
UCI-2	215	40	19%
UCI-3	152	44	29%
UCI-4	140	18	13%

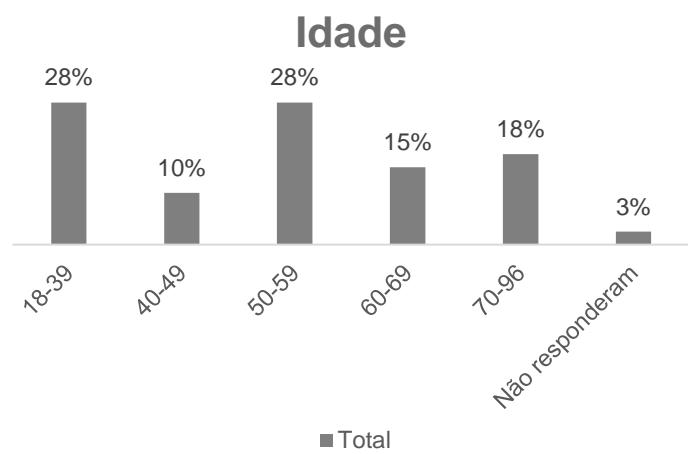
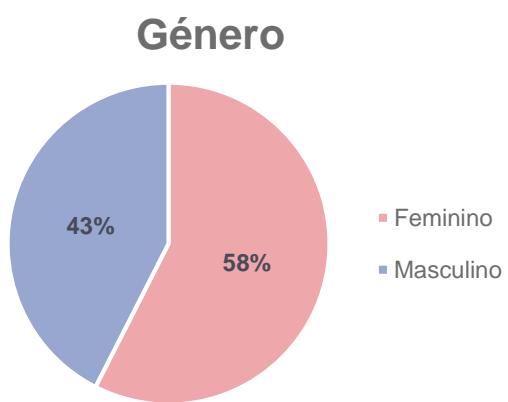
* Dados fornecidos pelos serviços

2.3. Género e faixa etária dos inquiridos

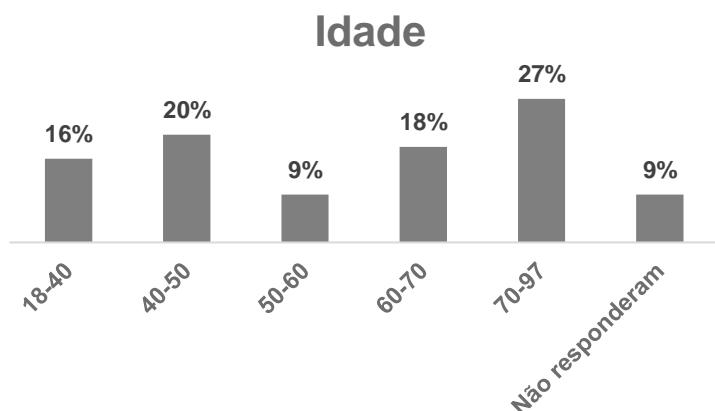
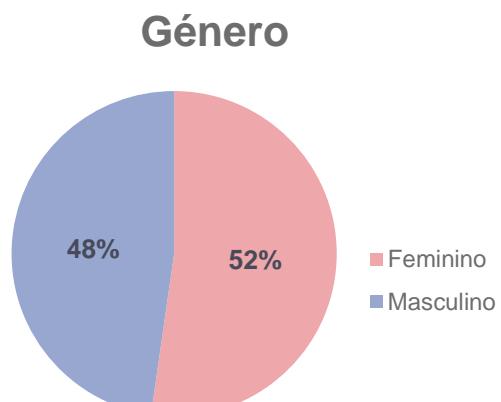
UCI-1



UCI-2

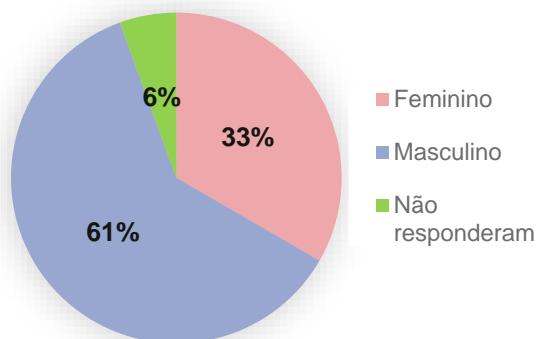


UCI-3

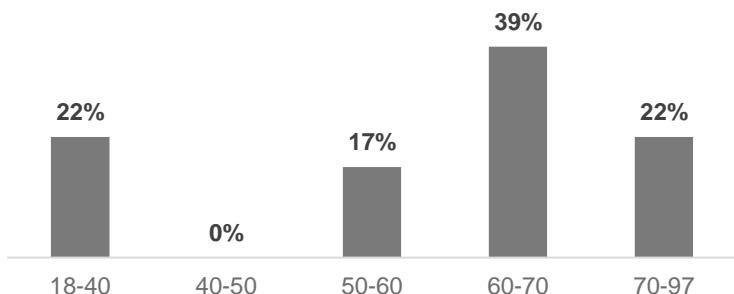


UCI-4

Género



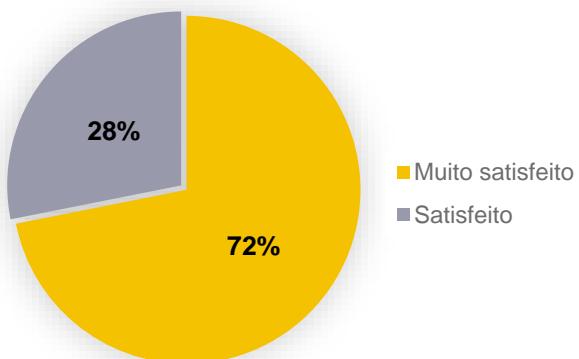
Idade



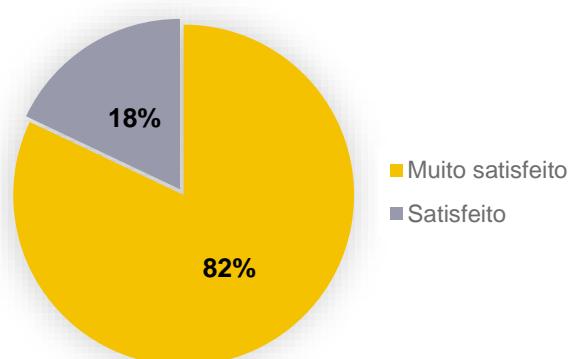
3. ANÁLISE GLOBAL

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

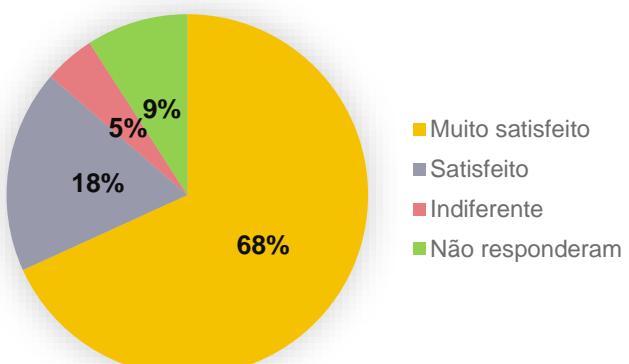
UCI-1



UCI-2



UCI-3

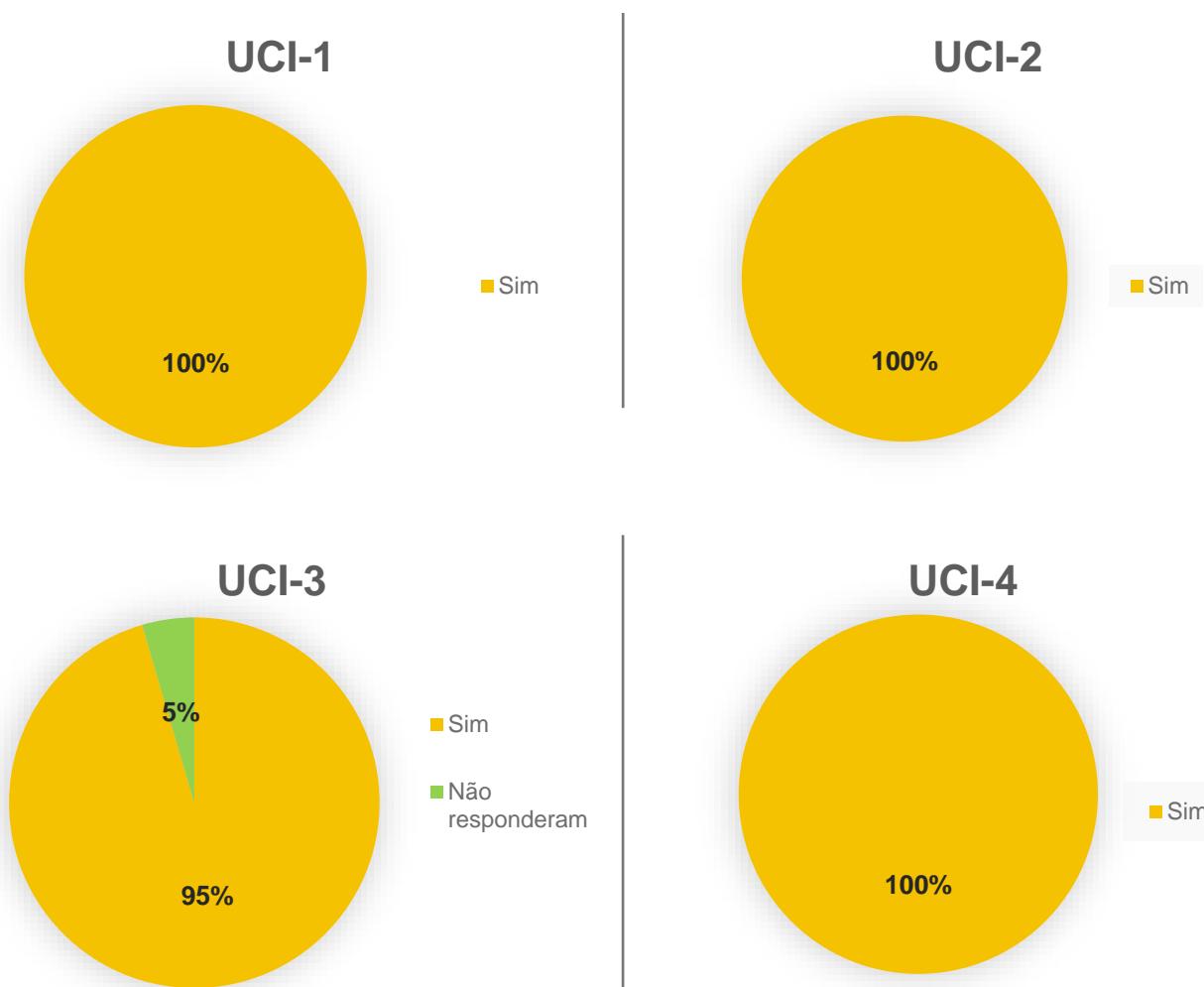


UCI-4



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

Todas as informações relativas ao utente, desde a sua situação clínica, diagnóstico, prognóstico e dados pessoais são confidenciais. Este direito obriga ao segredo profissional de todos os funcionários que desenvolvem a sua atividade no centro hospitalar, sendo que tanto a estrutura, como os registos hospitalares devem ser pensados e mantidos em condições que garantam a confidencialidade.



3.3. 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. "Soft skills" ou a eficácia da apresentação e comunicação tem uma importância relevante em vários contextos e interferem direta e indiretamente na experiência dos utentes em ambiente hospitalar influenciando a sua opinião de forma positiva ou negativamente.

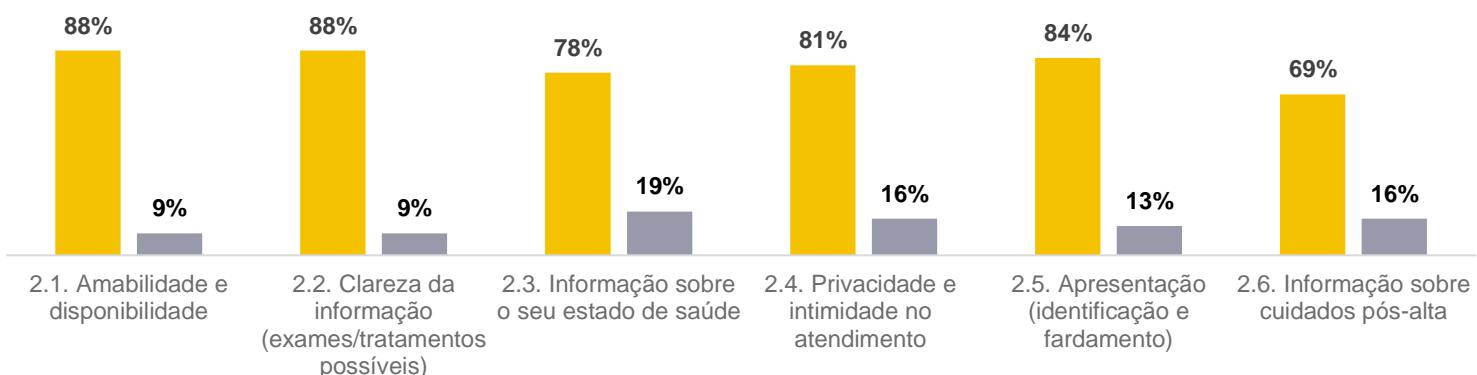
3.3.1. Assistentes Técnicos (secretariado)



3.3.2. Equipa médica

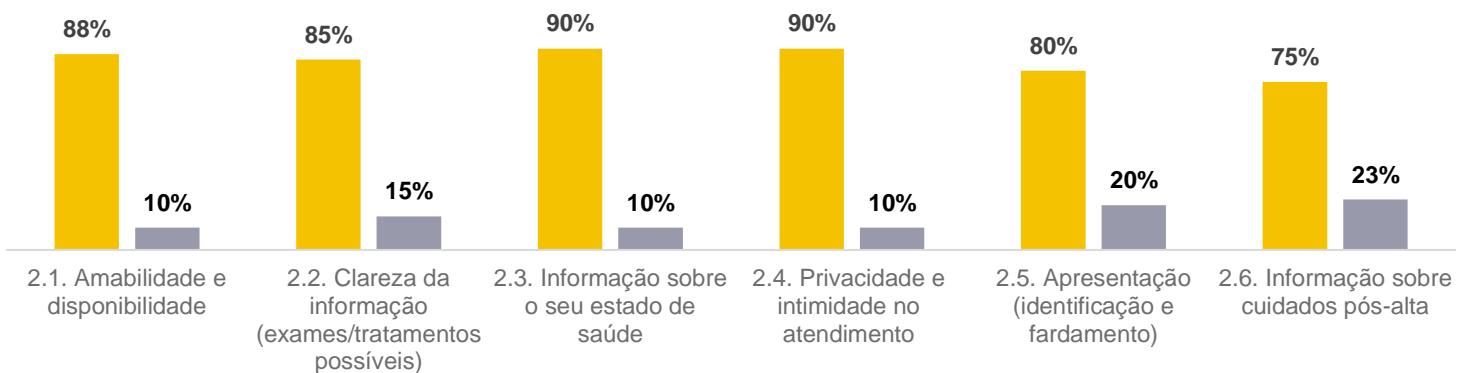
UCI-1

■ Muito satisfeito ■ Satisfeito



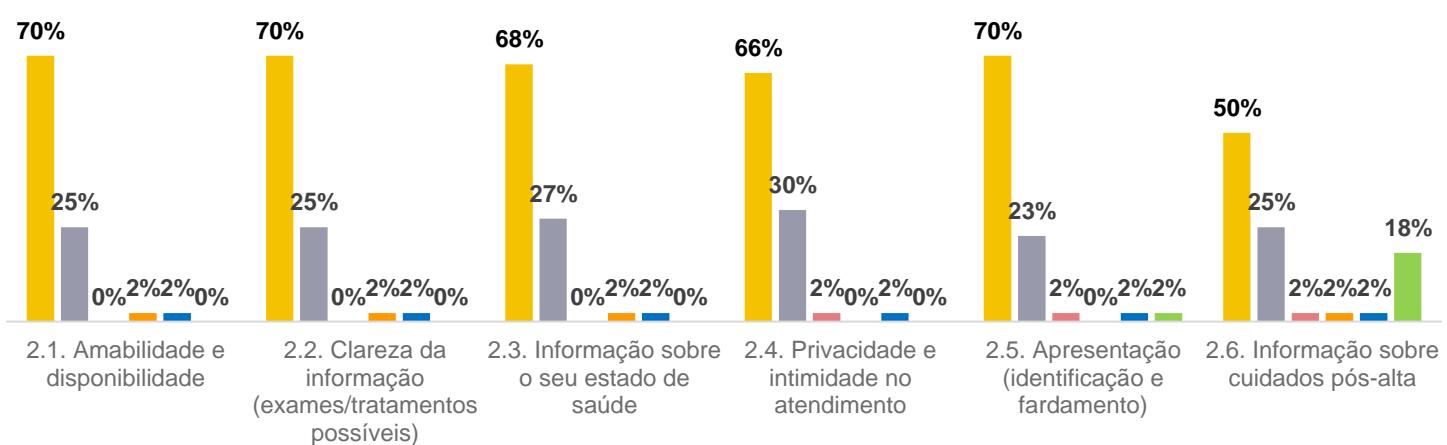
UCI-2

■ Muito satisfeito ■ Satisfeito

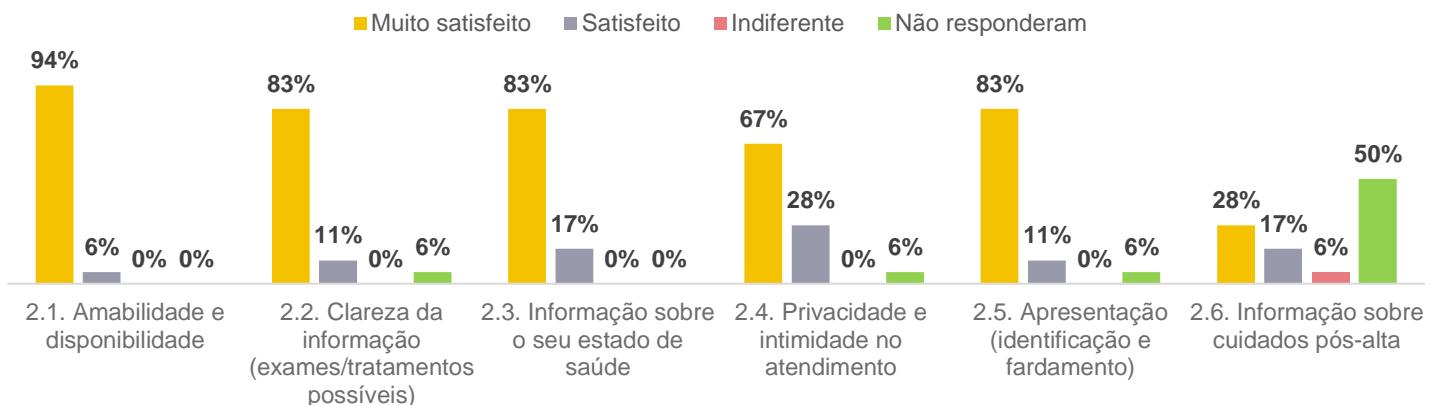


UCI-3

■ Muito satisfeito ■ Satisfeito ■ Indiferente ■ Insatisfeito ■ Muito insatisfeito ■ Não responderam

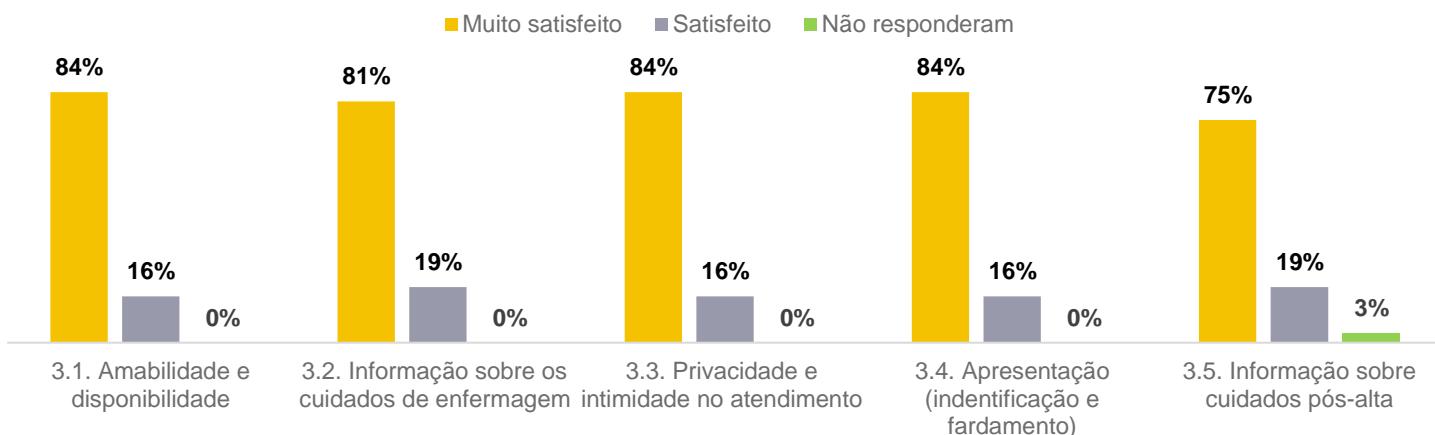


UCI-4

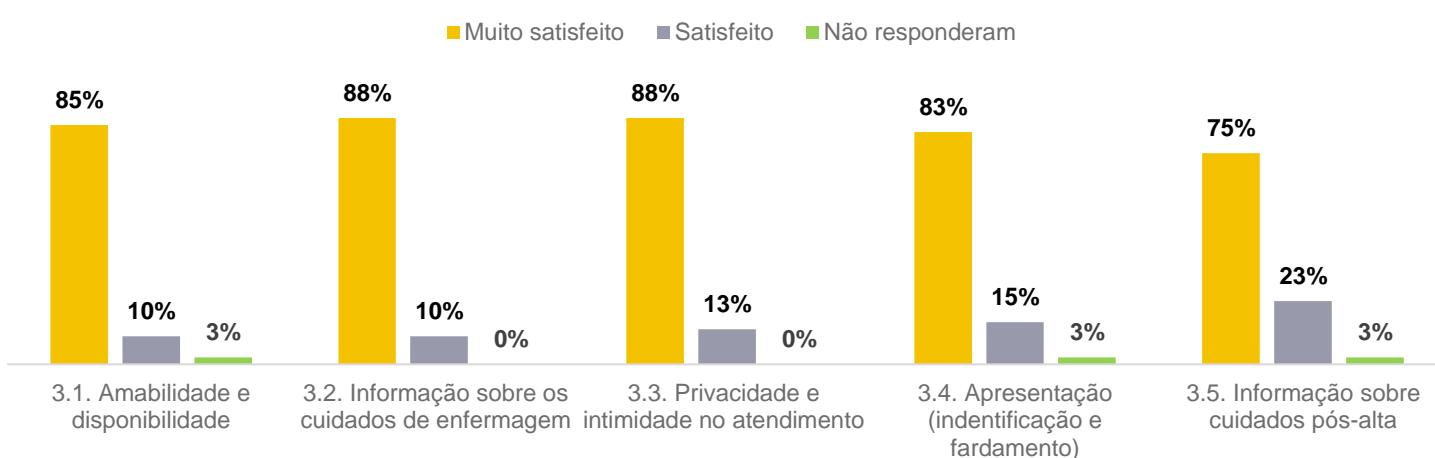


3.3.3. Equipa de enfermagem

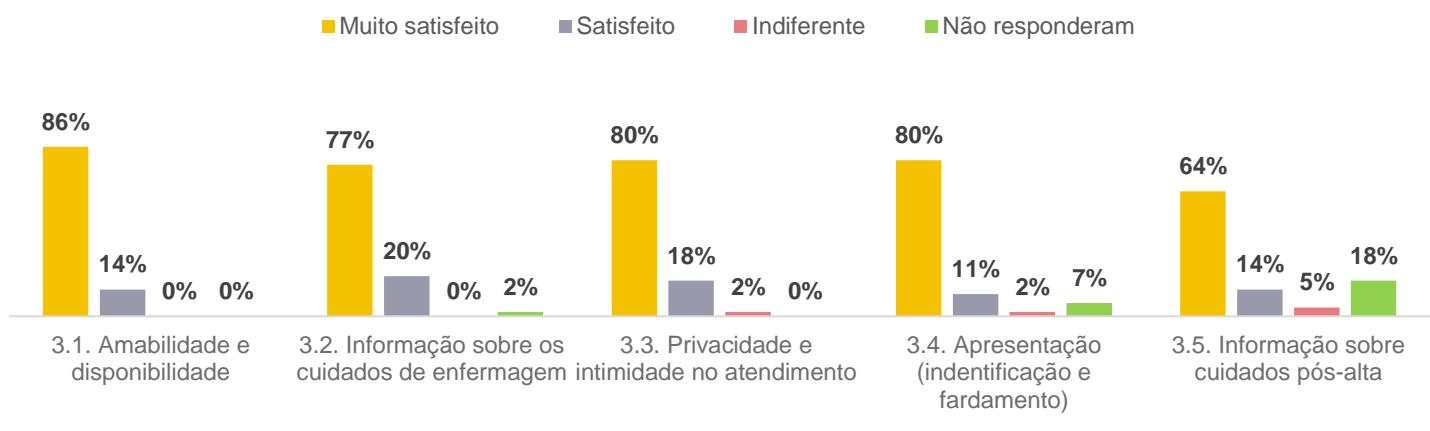
UCI-1



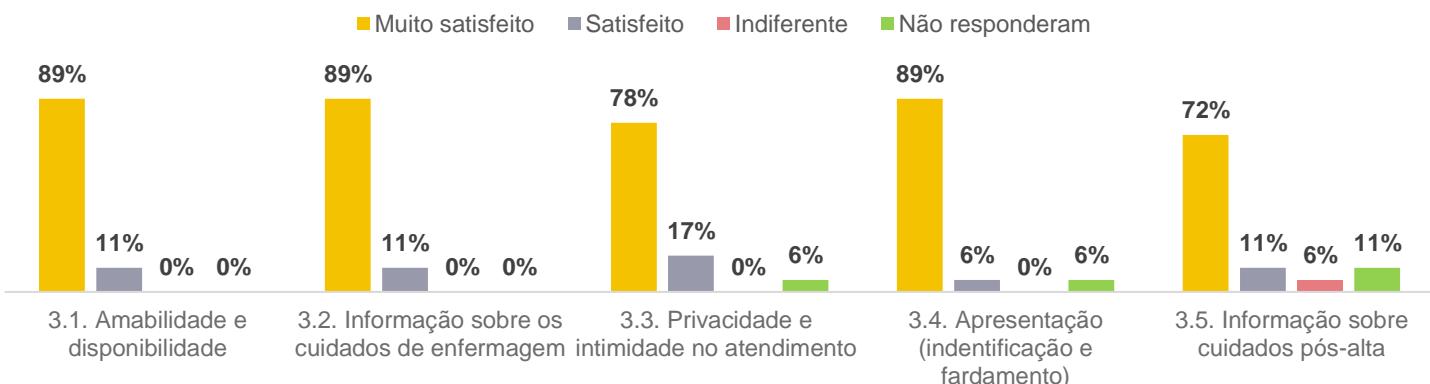
UCI-2



UCI-3

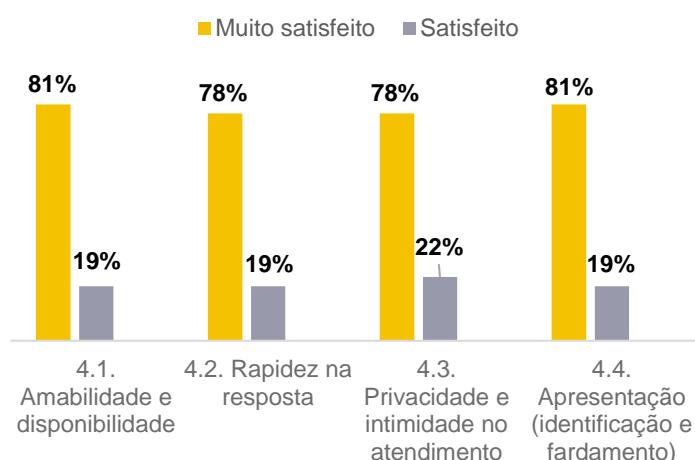


UCI-4

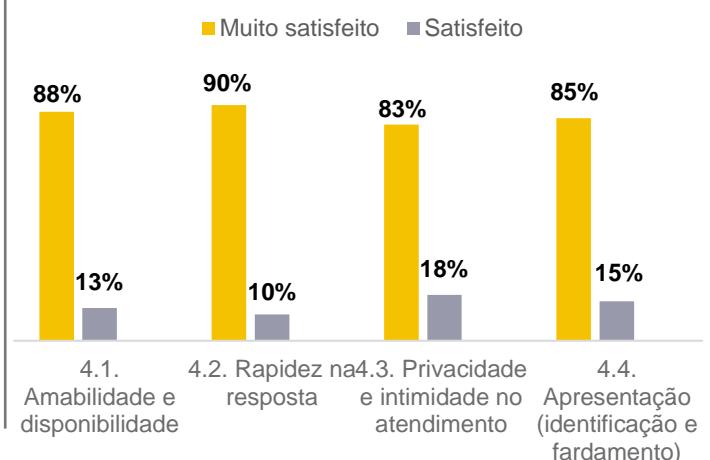


3.3.4. Técnicos Auxiliares de Saúde (TAS) / Assistentes operacionais

UCI-1

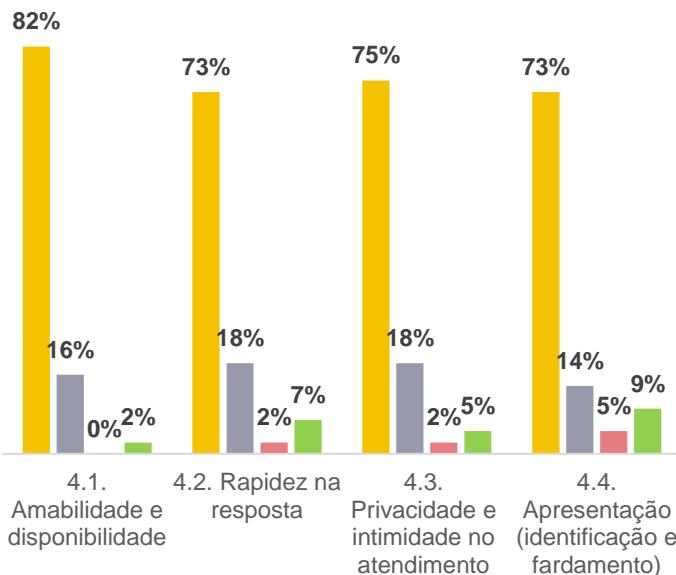


UCI-2



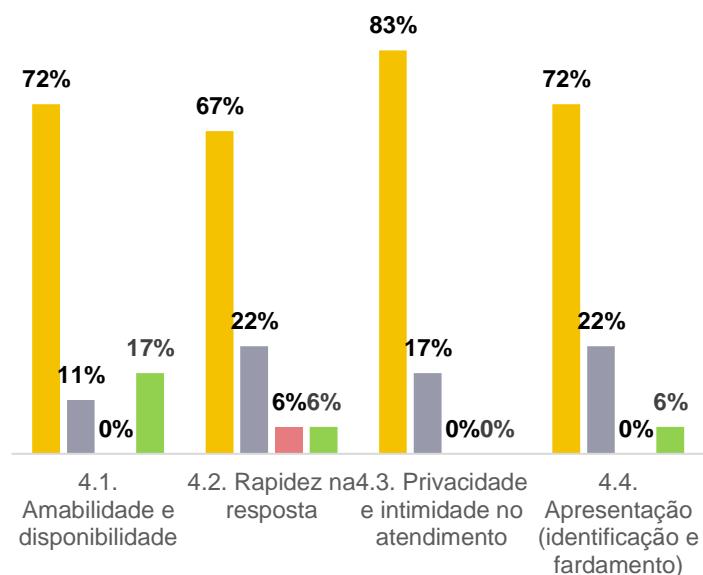
UCI-3

■ Muito satisfeito ■ Satisfeito ■ Indiferente ■ Não responderam



UCI-4

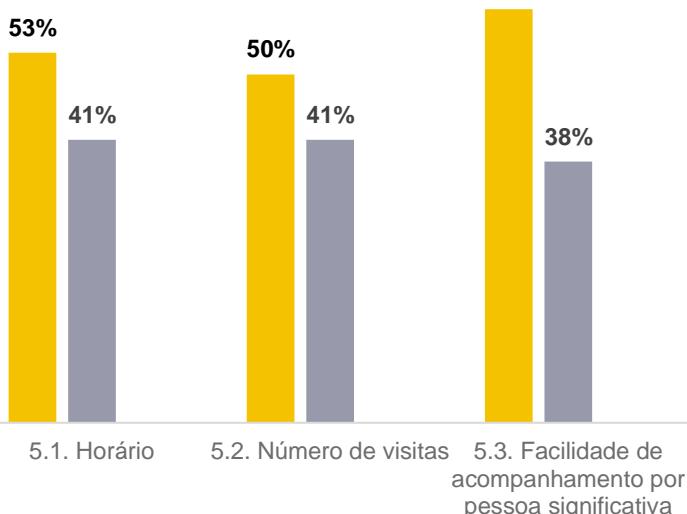
■ Muito satisfeito ■ Satisfeito ■ Indiferente ■ Não responderam



3.4. VISITAS

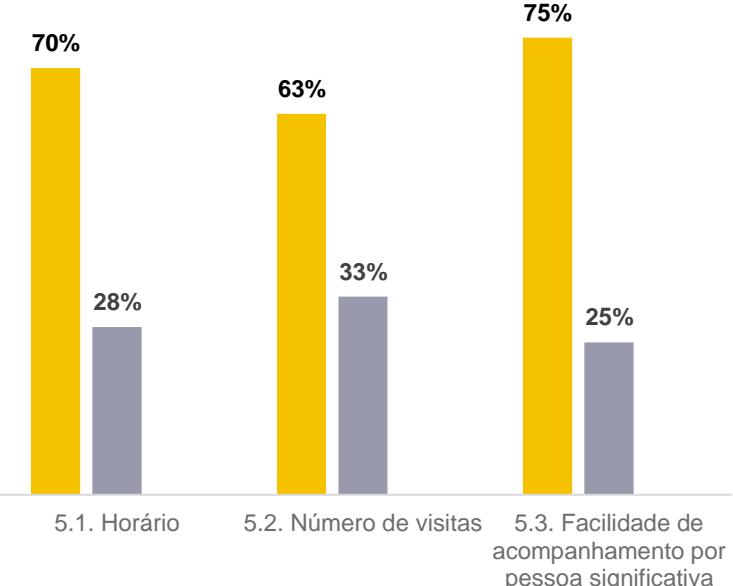
UCI-1

■ Muito satisfeito ■ Satisfeito

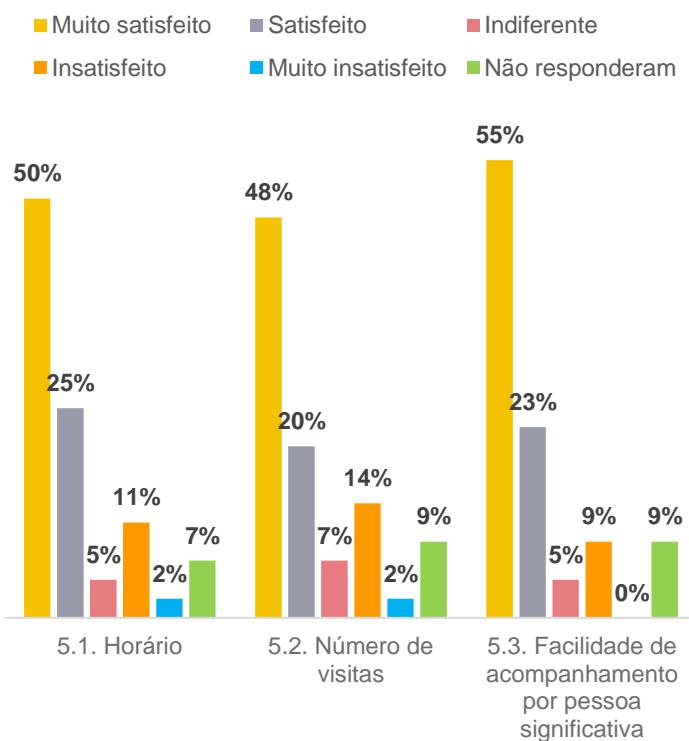


UCI-2

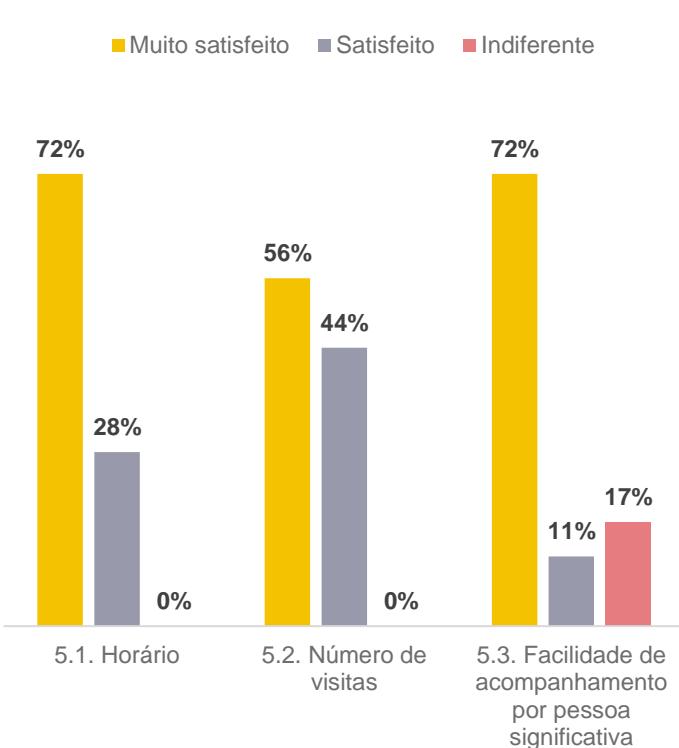
■ Muito satisfeito ■ Satisfeito



UCI-3



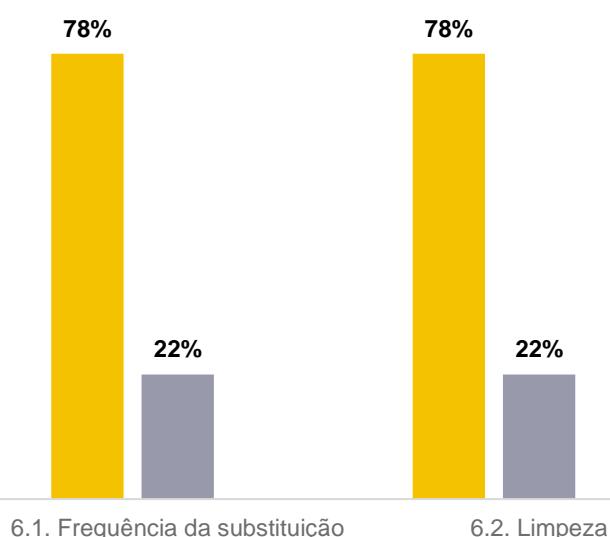
UCI-4



3.5. ROUPA

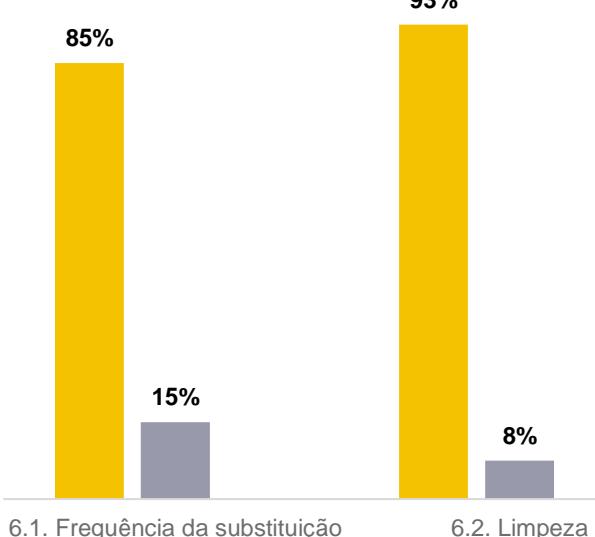
UCI-1

Muito satisfeito (Yellow) Satisffeito (Grey)



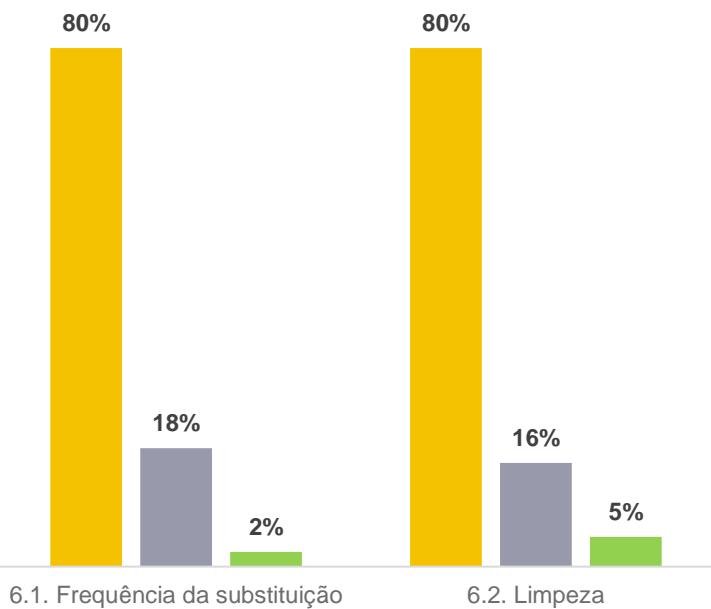
UCI-2

Muito satisfeito (Yellow) Satisffeito (Grey)



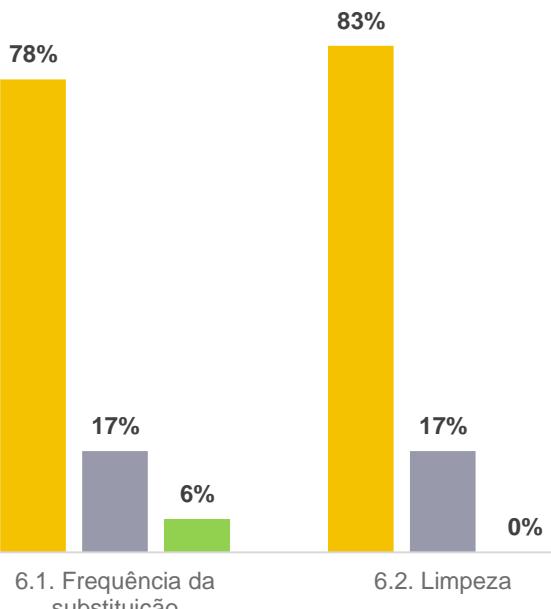
UCI-3

■ Muito satisfeito ■ Satisfeito ■ Não responderam



UCI-4

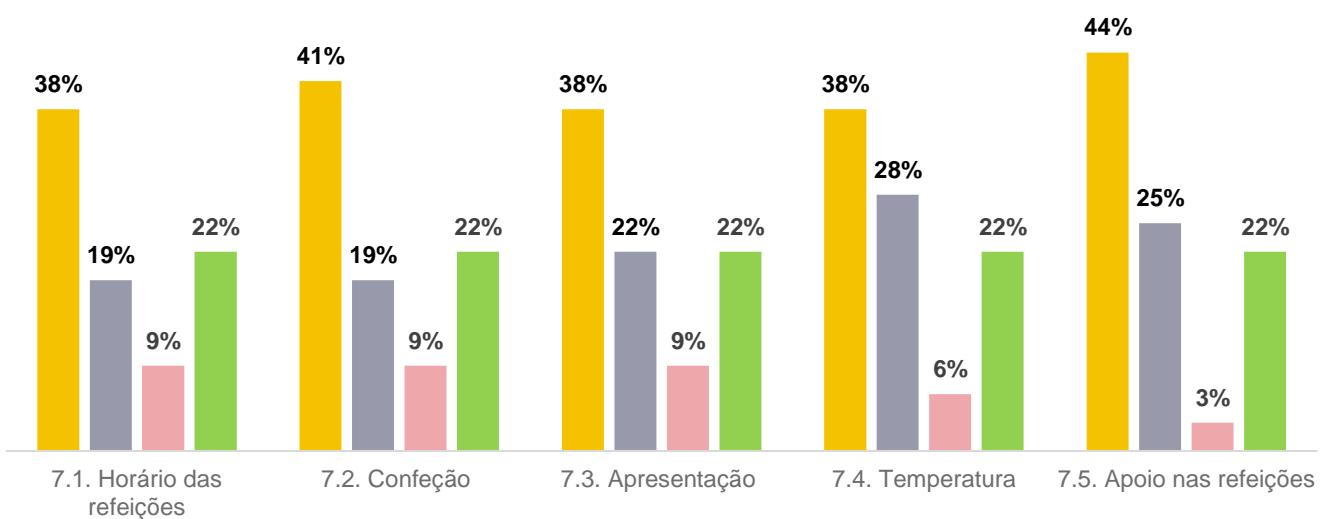
■ Muito satisfeito ■ Satisfeito ■ Não responderam



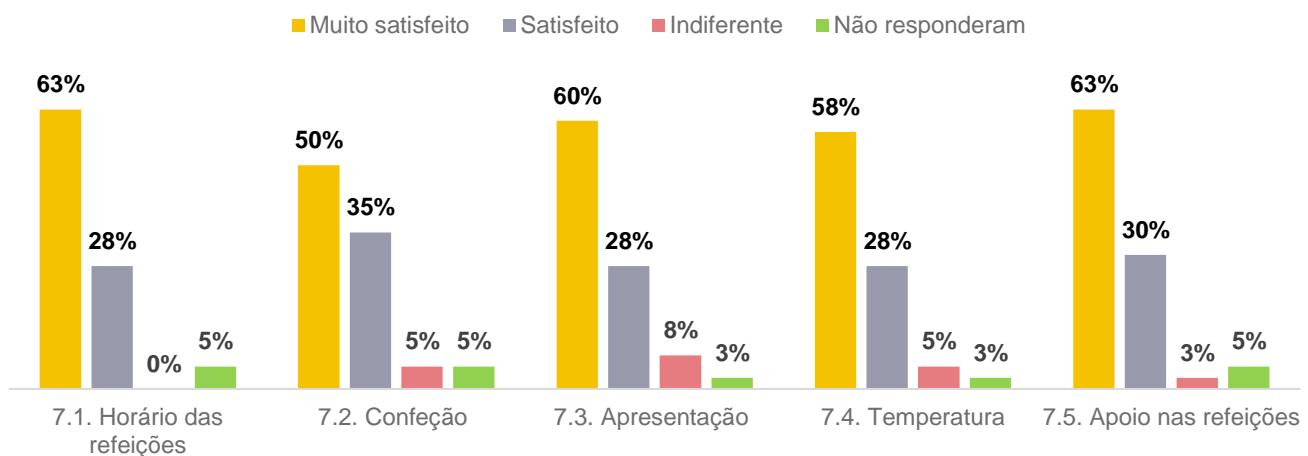
3.6. ALIMENTAÇÃO

UCI-1

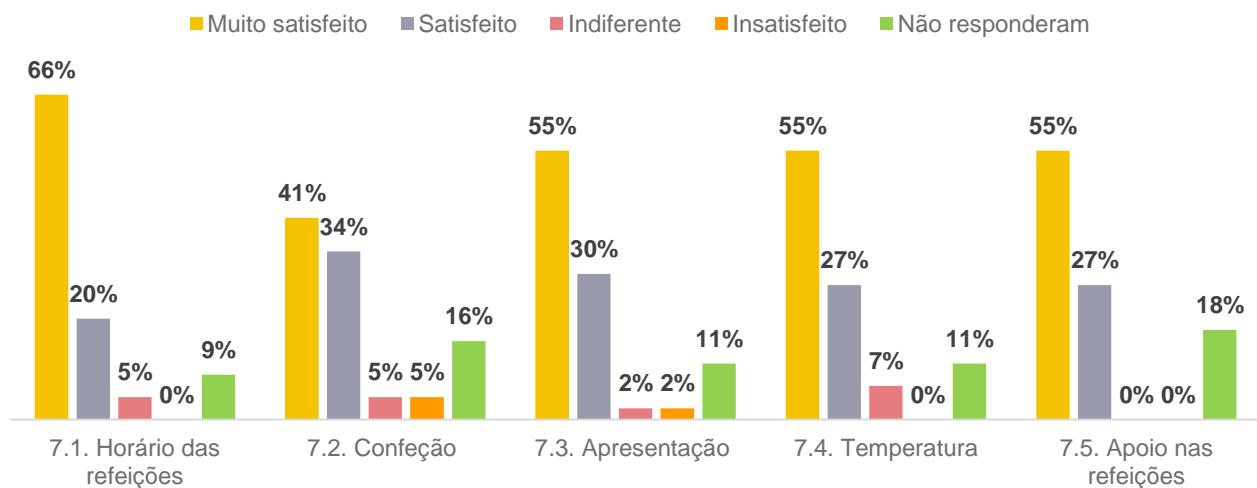
■ Muito satisfeito ■ Satisfeito ■ Indiferente ■ Não responderam



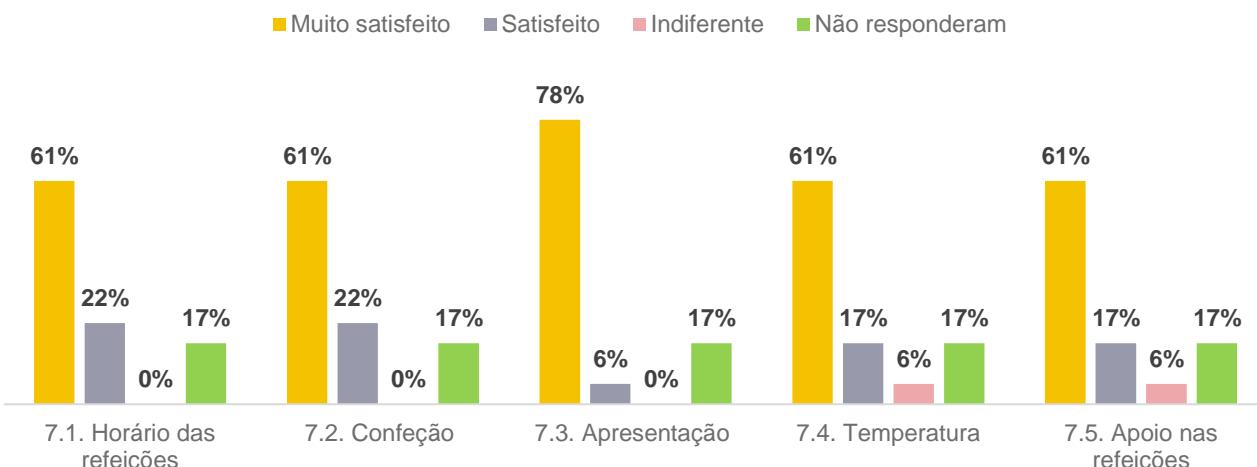
UCI-2



UCI-3



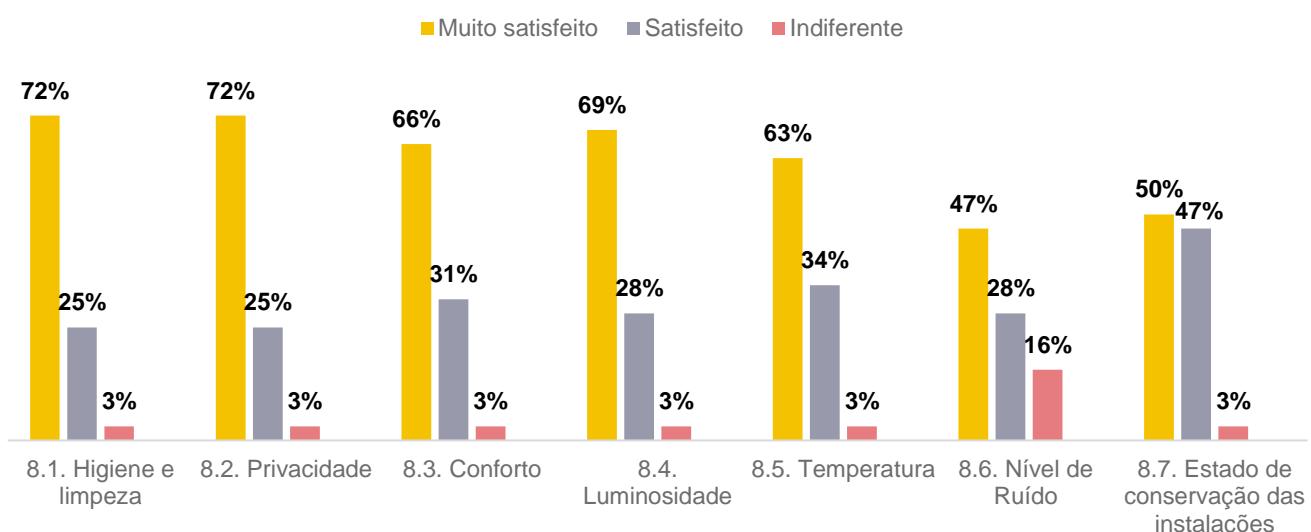
UCI-4



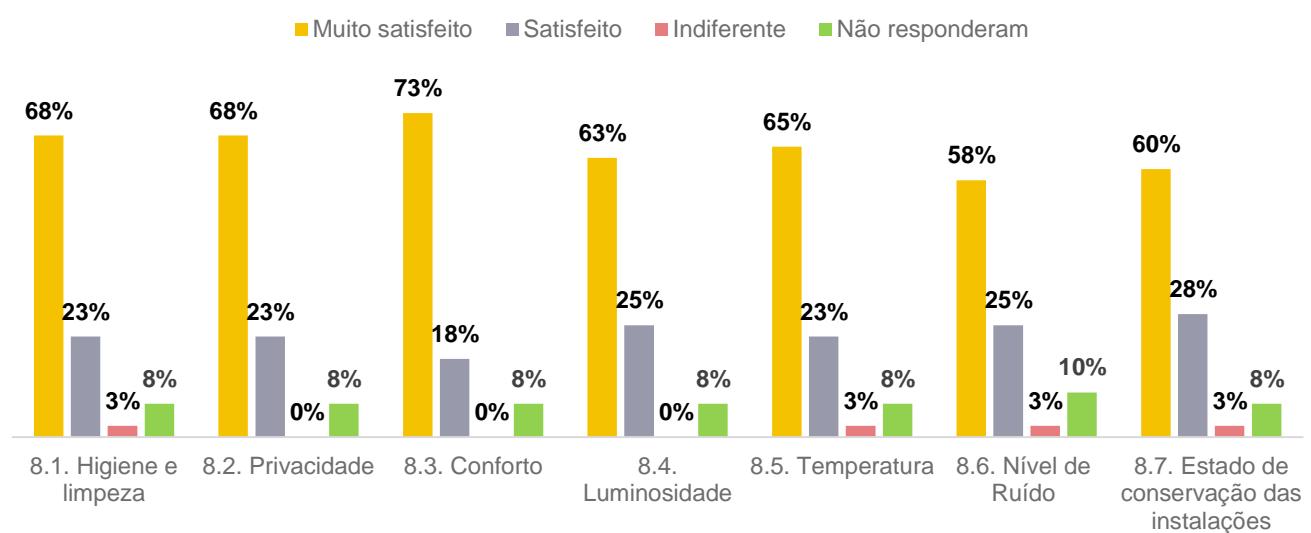
3.7. CONDIÇÕES DAS INSTALAÇÕES

A integração eficiente das infraestruturas contribui para uma melhor prestação de cuidados de saúde e para uma melhoria na satisfação do utente. Por um lado, temos as infraestruturas de espaços e áreas de trabalho, como gabinetes, quartos, salas de espera, áreas mais reservadas ao doente ou aos profissionais, outras denominadas por comuns, como as salas de espera ou o parque de estacionamento, por outro lado temos as infraestruturas logísticas, como por exemplo, o serviço de limpeza e gestão de resíduos, a sinalética, a alimentação, entre outros. A opinião dos utilizadores permite que se faça uma avaliação anual e desta forma evoluir para uma maior eficácia e eficiência no alcance do objetivo desta Unidade que se centra no doente. A pequena grande diferença pode estar no mais ínfimo pormenor.

UCI-1



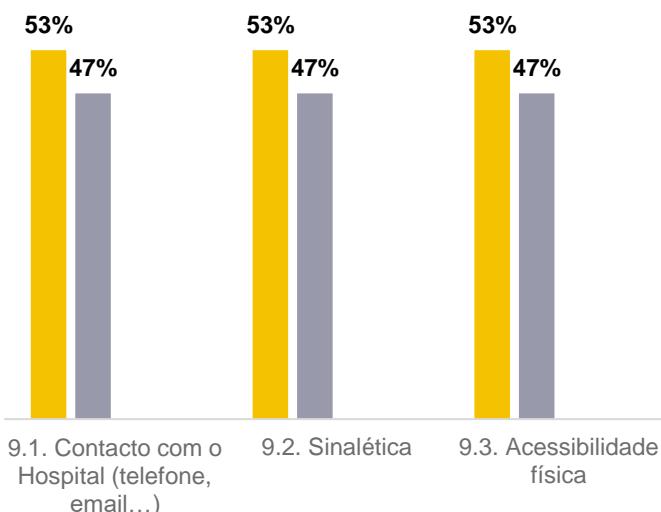
UCI-2



3.8. ACESSIBILIDADE

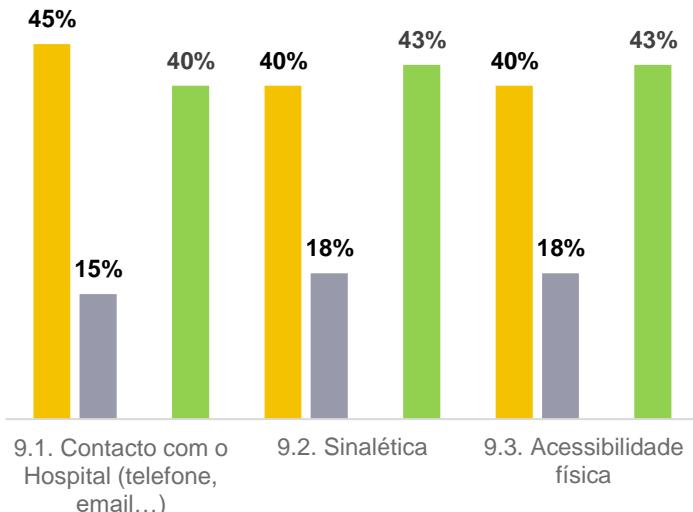
UCI-1

■ Muito satisfeito ■ Satisfeito



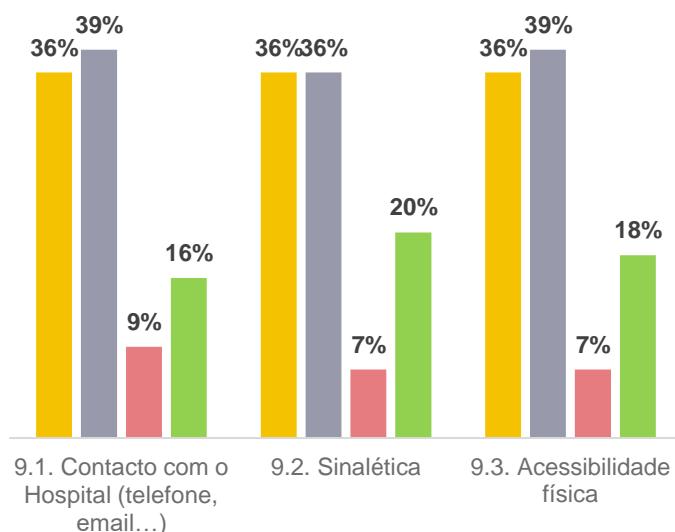
UCI-2

■ Muito satisfeito ■ Satisfeito ■ Não responderam



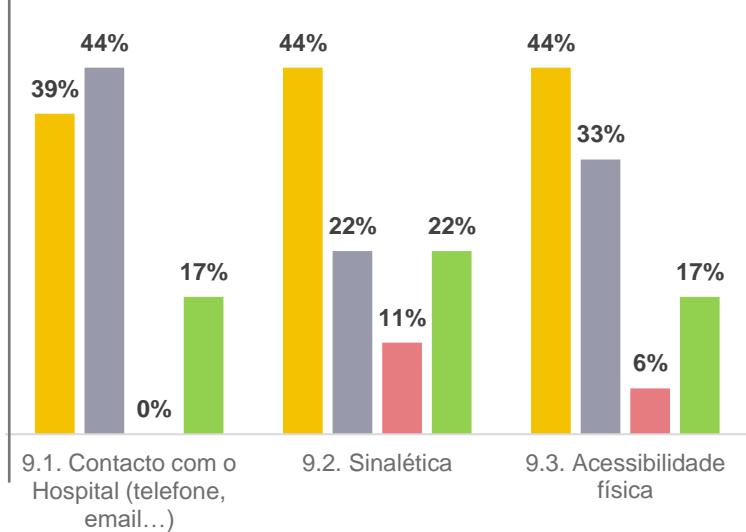
UCI-3

■ Muito satisfeito ■ Satisfeito
■ Indiferente ■ Não responderam



UCI-4

■ Muito satisfeito ■ Satisfeito ■ Indiferente ■ Não responderam



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. Alguns inquiridos utilizaram este campo para elogiar o atendimento, que transcrevemos abaixo.

4.1. UCI-1

Sugestões

Alimentação	
Descrição	Nº
“A alimentação não cumpriu com as orientações da nutricionista”	1
Assistência/ Procedimentos	
Descrição	Nº
“Muito barulho nocturno”	1

Elogios

“Agradeço aos profissionais o trabalho humanizado com amor e carinho”

4.2. UCI-2

Sugestões

Instalações e Equipamentos	
Descrição	Nº
“Luzes deveriam ser menos intensas”	1
Recursos Humanos	
Descrição	Nº
“Melhoria na atenção dos médicos com os doentes, pois os mesmos não têm tempo e não transmitem toda a informação. São muito reservados”	1
“A Equipa de Enfermagem podia ser mais atenciosa e manter a confidencialidade das informações”	1
Assistência/ Procedimentos	
Descrição	Nº
“Melhorar a circulação de doentes/vagas pós UCI”	1

Elogios

“Sou muito grato por tudo o que os médicos fizeram para recuperar”

“Agradeço a todas as equipas”

“A equipa de 23/06 período da manhã de enfermagem é fantástica”

“Parabéns pela equipa, pessoas muito amáveis/prestáveis e seres humanos incríveis”

Reclamações

“A D. Sameiro é muito arrebitada e refilona”

4.3. UCI-3

Sugestões

Instalações e Equipamentos	
Descrição	Nº
“Ter um WC para utentes”	1
Recursos Humanos	
Descrição	Nº
“Deveria ser valorizada mais a parte emocional e não apenas profissional (específica atuação de enfermeiro)”	1

Elogios

“Venho por este meio deixar o nosso agradecimento sentido a toda a equipa que recebeu o João, pelo profissionalismo e humanismo demonstrados, durante o seu internamento na UCI-3. Bem-hajam!”

“Todo o pessoal muito amável, bastante prestável!”

“Queremos agradecer a toda a equipa da UCI-3 pela atenção, cuidado, apoio que prestaram ao meu pai, António Brandão, senão fossem vocês o meu pai hoje poderia não estar aqui. Um muito obrigada a todos!”

“Não podia ser melhor tratada: higiene, comida, paciência, explicação do que podia fazer! Não tenho razão para não poder dar uma qualidade de tratamento excelente. Nada a considerar negativo. Levantamento da moral, explicação de deveres. Agradeço tudo o que fizeram por mim, fico muito grata e quero que se um dia precisar, ser tratada de igual modo.”

“A toda a equipa, muito obrigada por tudo, vocês são excelentes profissionais!”

“Não tenho sugestões, só agradecimentos por basicamente me terem salvo a vida, por cuidarem da minha filha recém-nascida. Por terem sido colo, conforto e casa!”

4.4. UCI-4

Sugestões

Instalações e Equipamentos	
Descrição	Nº
“Ar condicionado com temperatura muito baixa”	3
“Ar condicionado faz muito ruído”	1
Recursos Humanos	
Descrição	Nº
“Falta de Técnicos Auxiliares de Saúde”	1
Alimentação	
Descrição	Nº
“Melhorar o apoio durante as refeições”	1
Assistência/Procedimentos	
Descrição	Nº
“Modelo organizacional confuso, pouco funcional, muito burocratizado (não específica)”	1

Elogios

“Obrigada a toda a equipa que me ajudou, estou muito grato!”

“Que todos os profissionais do SNS não se desmotivem e continuem com a excelência do trabalho que efetuam há anos!”

“Melhor atendimento impossível, muito obrigada por o serviço prestado, muito obrigada!”

5. ANEXO



Questionário de Satisfação

Internamento: _____

Pedimos que dispense apenas 2 minutos do seu tempo no preenchimento deste questionário que contribuirá e fará a diferença na melhoria contínua dos nossos serviços. Assinale com um (x) na resposta que melhor traduz a sua experiência e opinião. Este questionário é anónimo e confidencial.

Assinale o Hospital onde se encontra:		
Hospital de Santa Cruz	Hospital São Francisco Xavier	Hospital Egas Moniz

Muito satisfeito Satisfeito Indiferente Insatisfeito Muito Insatisfeito

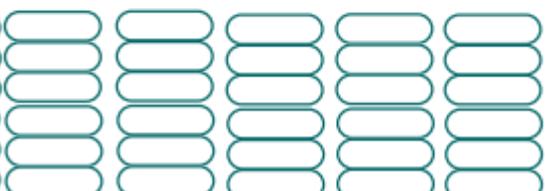
1. Assistentes Técnicas (Secretariado)

- 1. 1. Amabilidade e disponibilidade
- 1. 2. Clareza das informações prestadas
- 1. 3. Apresentação (Identificação e fardamento)



2. Equipa Médica

- 2. 1. Amabilidade e disponibilidade
- 2. 2. Clareza da informação (exames/tratamentos possíveis)
- 2. 3. Informação sobre o seu estado de saúde
- 2. 4. Privacidade e intimidade no atendimento
- 2. 5. Apresentação (Identificação e fardamento)
- 2. 6. Informação sobre cuidados pós-alta



3. Equipa de Enfermagem

- 3. 1. Amabilidade e disponibilidade
- 3. 2. Informação sobre os cuidados de enfermagem
- 3. 3. Privacidade e intimidade no atendimento
- 3. 4. Apresentação (Identificação e fardamento)
- 3. 5. Informação sobre os cuidados pós-alta



4. Técnicos Auxiliares de Saúde

- 4. 1. Amabilidade e disponibilidade
- 4. 2. Rapidez na resposta
- 4. 3. Privacidade e intimidade no atendimento
- 4. 4. Apresentação (Identificação e fardamento)



5. Visitas

- 5.1. Horário
- 5.2. Número de visitas
- 5.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa



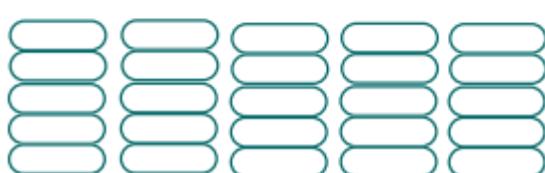
6. Roupa

- 6. 1. Frequência da substituição
- 6. 2. Limpeza



7. Alimentação

- 7. 1. Horário das refeições
- 7. 2. Confeção
- 7. 3. Apresentação
- 7. 4. Temperatura
- 7. 5. Apoio nas refeições



	Muito satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito insatisfeito
8. Instalações (enfermarias, wc, salas de convívio)					
8. 1. Higiene e limpeza	<input type="radio"/>				
8. 2. Privacidade	<input type="radio"/>				
8. 3. Conforto	<input type="radio"/>				
8. 4. Luminosidade	<input type="radio"/>				
8. 5. Temperatura	<input type="radio"/>				
8. 6. Nível de ruído	<input type="radio"/>				
8. 7. Estado de conservação das instalações	<input type="radio"/>				
9. Acessibilidade					
9. 1. Contacto com o Hospital (telefone, email...)	<input type="radio"/>				
9. 2. Sinalética	<input type="radio"/>				
9. 3. Acessibilidade física	<input type="radio"/>				
10. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?	<input type="radio"/>				
11. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?	<input type="radio"/>				

Idade: ____ Sexo: _____ Data da Alta: ____ / ____ / ____

Partilhe connosco as suas sugestões de melhoria:

Muito Obrigado pela sua colaboração!

Após preenchimento deste questionário, por favor, coloque-o na Caixa de Sugestões

Última Revisão: 03-2024