CENTRO HOSPITALAR DO MÉDIO AVE, EPE

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO E DA QUALIDADE APERCEBIDA PELOS UTENTES DO CHMA 2014

RELATÓRIO RESUMIDO





INSTRUÇÕES DE LEITURA

NA PÁGINA SEGUINTE ENCONTRA-SE UM ÍNDICE DE CADA UM DOS INQUÉRITOS REALIZADOS, E DOS VÁRIOS CAPÍTULOS.

PODERÁ CONSULTAR DIRETAMENTE OS DADOS QUE PRETENDE, CLICANDO NO ITEM RESPETIVO DO ÍNDICE.

PARA RETORNAR AO ÍNDICE, BASTA CLICAR NO SÍMBOLO QUE SE ENCONTRA NO CANTO SUPERIOR DIREITO DE CADA PÁGINA.

GRATOS PELA COLABORAÇÃO



INDICE

Aspetos Metodológicos		4
Consulta E		6
	Consulta Externa – Caracterização dos Respondentes	7
	Consulta Externa – Resultados	9
	Consulta Externa – Comentários	14
<u>Urgência</u>		17
	<u>Urgência – Caracterização dos Respondentes</u>	18
	<u>Urgência – Resultados</u>	20
	<u>Urgência – Comentários</u>	25
<u>Intername</u>	<u>nto</u>	27
	Internamento – Caracterização dos Respondentes	28
	<u>Internamento – Resultados</u>	30
	<u>Internamento – Comentários</u>	34
Cirurgia de	<u>Ambulatório</u>	38
	Cirurgia de Ambulatório – Caracterização dos Respondentes	39
	Cirurgia de Ambulatório - Resultados	41
	Cirurgia de Ambulatório – Comentários	46
Exames e 1	<u> </u>	38
	Exames e Tratamentos – Caracterização dos Respondentes	39
	Exames e Tratamentos – Resultados	41
	Exames e Tratamentos – Comentários	46
Comentári	os Finais	49



METODOLOGIA



Esta avaliação foi realizada durante o <u>1.º Semestre de 2014</u>, com recurso a <u>756 chamadas</u> <u>telefónicas</u>, tendo obtido resposta de 406 utentes que vieram ao Centro Hospitalar do Médio Ave, EPE, durante o **4.º Trimestre de 2013**.

Realizaram-se inquéritos sobre **Serviço de Urgência** (96 respostas), **Consulta Externa** (103 respostas), **Cirurgia de Ambulatório** (97 respostas), **Internamento** (96 respostas) e **Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica** (134 respostas), abrangendo ambas as Unidades do Centro Hospitalar.

As questões abrangeram aspetos que incluíram:

- Organização (funcionamento, tempos de espera, informações, resolução de reclamações, entre outros),
- Atendimento dos profissionais,
- Instalações (conforto, limpeza, privacidade, entre outros),
- Alimentação
- Visitas

Inclui ainda outros aspetos mais globais (qualidade percecionada, satisfação global, lealdade, imagem, entre outros)

Para cada um destes aspetos — **Dimensões** — elaborou-se um conjunto variável de questões — **Indicadores.**



METODOLOGIA



Os inquéritos foram adaptados dos Inquéritos realizados pela ACSS, IP (Administração Central do Sistema de Saúde)

As respostas a cada uma das questões foi classificada segundo uma escala de likert de 5 pontos:

- 1-Muito Mau;
- 2-Mau;
- 3-Razoável;
- 4-Bom;
- 5-Excelente

As **Dimensões** são expressas em <u>percentagem</u>, correspondendo ao valor percentual das respostas "Bom" + "Excelente"

Os **Indicadores** (contém o pormenor, detalhando cada questão efetuada) em <u>valores de 1 a 5</u>, correspondendo à média ponderada das respostas pela Escala de *Likert*.





CONSULTA EXTERNA



CONSULTA: CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES

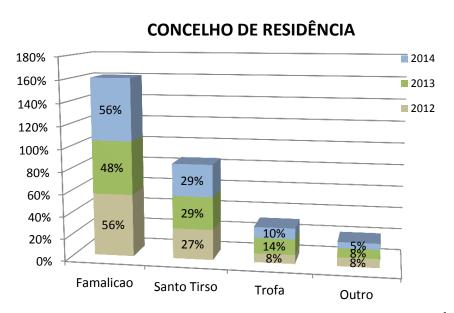


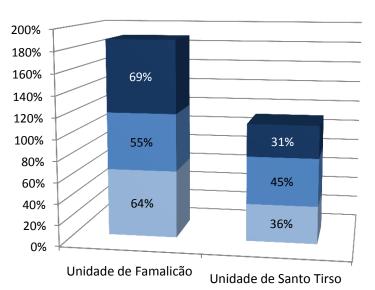
■ 2014

2013

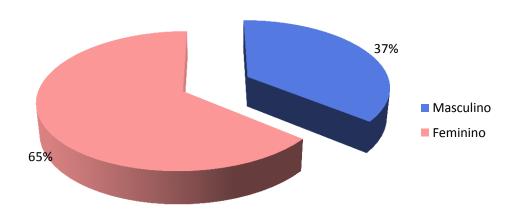
2012

UNIDADE HOSPITALAR





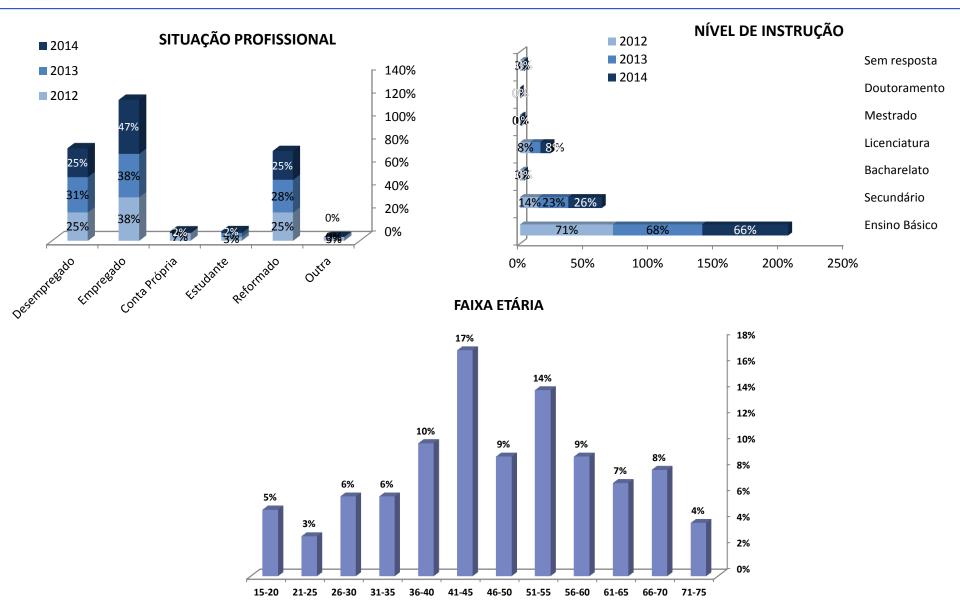
GÉNERO





CONSULTA: CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES









CONSULTA EXTERNA

RESULTADOS





	INQUÉRITO SATISFAÇÃO 2014 CONSULTA CHMA	INDICADOR CLASSIFICAÇÃO . (1 a 5)	DIMENSÃO VALOR PERCENTUAL "BOM" + "EXCELENTE"
INAACENA	Um Hospital de confiança	4,10	02.50/
IMAGEM	Um Hospital que se preocupa com os seus utentes	4,05	83,5%
	Facilidade em encontrar o Serviço de Consulta Externa	4,09	
	Facilidade de encontrar o gabinete de consulta	4,16	
	Limpeza e higiene	4,13	
INSTALAÇÕES DA CONSULTA	Conforto e comodidade	3,87	81,7%
	Protecção da privacidade no gabinete de consulta	4,11	
	Facilidade de acesso ou circulação para pessoas de mobilidade reduzida	3,70	
	Qualidade global das Instalações	3,97	
	Horário de funcionamento	3,98	
FUNCIONAMENTO DA CONSULTA	Tempo de espera na marcação de consultas	3,42	
	Tempo de espera para atendimento administrativo à chegada	3,50	66,2%
	Tempo de espera para ser atendido pelo profissional de saúde	3,64	
	Tempo de espera entre a saída da consulta e do Hospital	3,70	





	INQUÉRITO SATISFAÇÃO 2014 CONSULTAS CHMA	INDICADOR CLASSIFICAÇÃO (1 a 5)	DIMENSÃO
			VALOR PERCENTUAL "BOM" + "EXCELENTE"
	Atenção e disponibilidade demonstradas pelo Médico	4,14	
	Competência e profissionalismo do médico	4,18	
	A forma como o médico explicou a condição do utente	4,13	
ATENDIMENTO MÉDICO	A forma como o médico partilhou com o utente as decisões sobre os tratamentos e cuidados a seguir	4,08	82,0%
	As explicações dadas sobre os medicamentos prescritos e exames a realizar	4,11	
	A informação fornecida sobre os cuidados e práticas a seguir após a consulta	4,17	
	Qualidade global do desempenho dos médicos	4,13	
	Simpatia e disponibilidade dos enfermeiros	4,34	92,3%
	Rapidez de resposta do Serviço de Enfermagem nos momentos de necessidade	4,20	
ATENDIMENTO DE ENFERMAGEM	Forma como os utentes são envolvidos no planeamento dos cuidados de enfermagem	4,15	
	As explicações dadas sobre a medicação administrada e cuidados prestados	4,23	
	Competência e profissionalismo dos Enfermeiros	4,30	
	Qualidade global do desempenho do pessoal de enfermagem	4,29	
ATENDIMENTO DOS AUXILIARES	Simpatia e disponibilidade dos Auxiliares	4,14	
	Competência profissional dos Auxiliares	4,14	88,8%
	Qualidade global do desempenho dos Auxiliares	4,15	
ATENDIMENTO DOS ADMINISTRATIVOS	Simpatia e disponibilidade dos Administrativos	4,02	
	Competência profissional dos Administrativos	4,00	79,7%
	Qualidade global do desempenho administrativo	3,99	



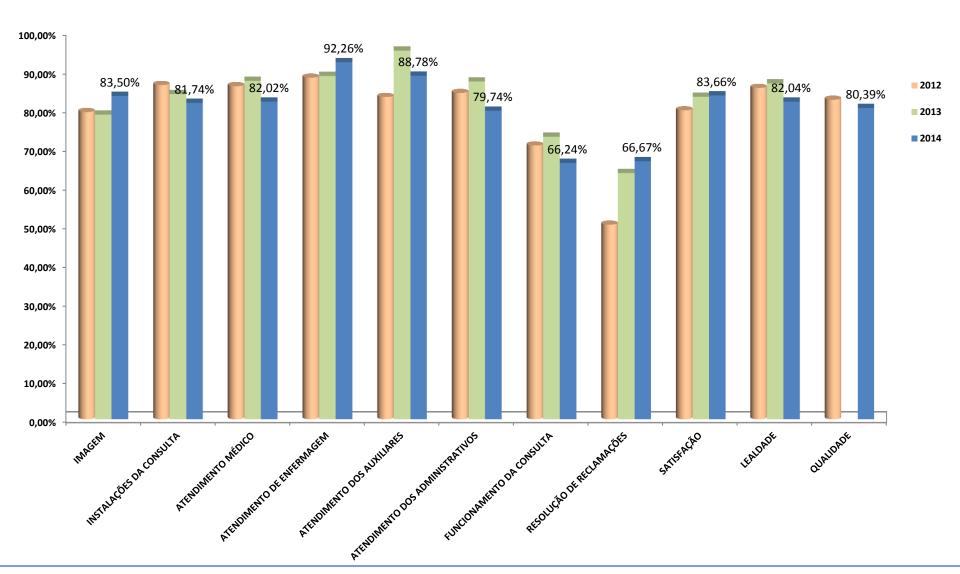


	INQUÉRITO SATISFAÇÃO 2014 CONSULTAS CHMA		DIMENSÃO
			VALOR PERCENTUAL "BOM" + "EXCELENTE"
RESOLUÇÃO DE	Facilidade no acesso à reclamação (para os que reclamaram)	3,67	66,7%
RECLAMAÇÕES	Forma como foi resolvida a reclamação (para os que reclamaram)	2,67	
	Satisfação global com o Hospital	3,97	83,7%
SATISFAÇÃO	Satisfação comparada com as expectativas (realização das expectativas)	3,99	
LEALDADE	Probabilidade de voltar a escolher o Hospital em caso de necessidade	e 3,99	02.00/
LEALDADE	Recomendação a familiares ou amigos	4,03	82,0%
QUALIDADE	Classificação do serviço prestado	3,96	80,4%





PERCENTAGEM DE "BOM" E "EXCELENTE"





CONSULTA EXTERNA: COMENTÁRIOS



ANÁLISE DOS RESULTADOS DE 2014 POR DIMENSÃO:

SATISFAÇÃO MAIS ELEVADA (>85%):

Atendimento de Enfermagem Atendimento dos Auxiliares

SATISFAÇÃO MAIS REDUZIDA (<75%):

<u>Funcionamento da Consulta</u> <u>Resolução de Reclamações</u>



CONSULTA EXTERNA: COMENTÁRIOS



ANÁLISE DOS RESULTADOS DE 2014 POR DIMENSÃO:

No gráfico Percentagem de "Bom" + "Excelente" está representada a evolução da taxa de satisfação (percentagem de "Bom" + "Excelente") de 2012 a 2014, por dimensão.

Pela <u>análise do gráfico</u>, pode verificar-se que em 4 das dimensões existe aumento na taxa de satisfação de 2014, quando comparado com 2013, mas genericamente os valores são sobreponíveis.

Pode observar-se que as <u>melhorias</u> mais evidentes, na percentagem de "Bom" + "Excelente", dizem respeito às dimensões **Imagem**, **Atendimento de Enfermagem** e **Resolução de Reclamações**.

As dimensões **Atendimento dos Auxiliares**, **Atendimento dos Administrativos** e **Funcionamento da Consulta** foram as que apresentaram variação negativa mais acentuada.



CONSULTA EXTERNA: COMENTÁRIOS



ANÁLISE DOS RESULTADOS DE 2014 POR INDICADOR:

VALOR MAIS ELEVADO (> ou = 4,5 em 5):

Não existe

O valor mais elevado neste inquérito é 4,34 no <u>Atendimento de Enfermagem</u> (simpatia e disponibilidade dos enfermeiros; competência e profissionalismo dos enfermeiros)

VALORES MAIS REDUZIDOS (< ou = 3 em 5):

Resolução de Reclamações (forma como foi resolvida a reclamação)



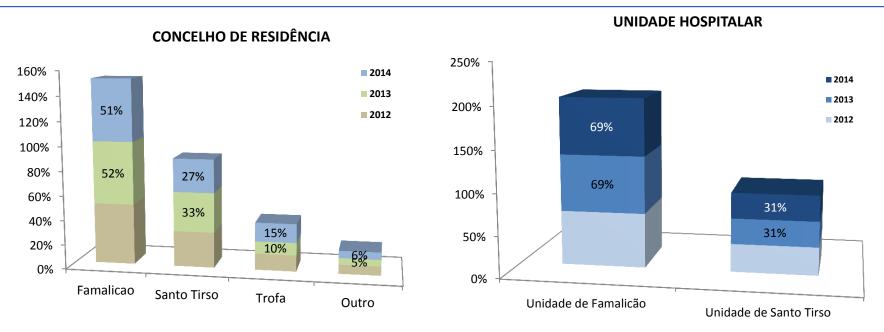


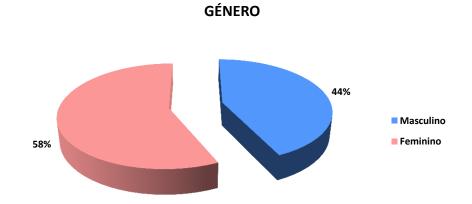
URGÊNCIA



URGÊNCIA: CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES



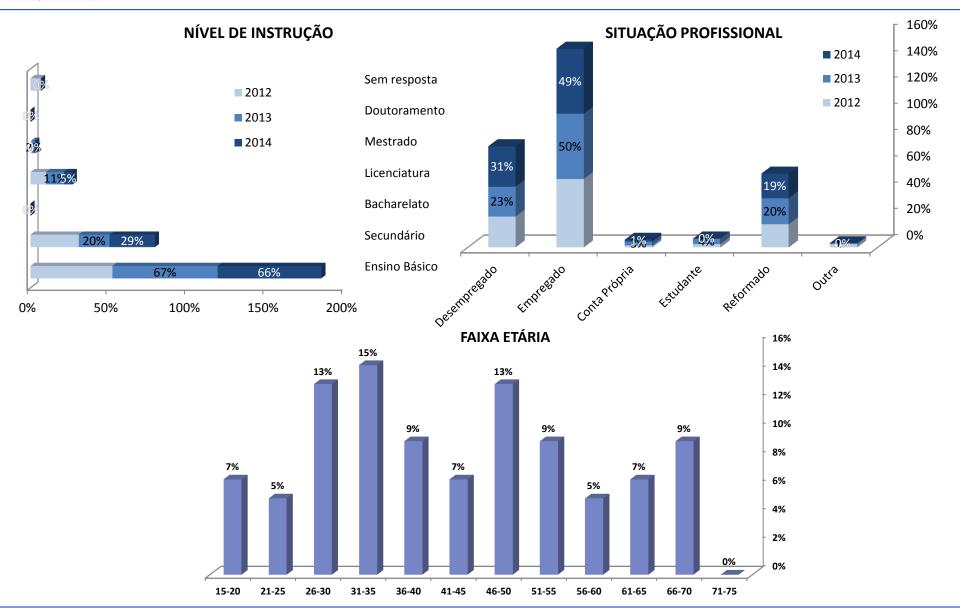






URGÊNCIA: CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES









URGÊNCIA

RESULTADOS





	INQUÉRITO SATISFAÇÃO 2014 URGÊNCIA CHMA	INDICADOR CLASSIFICAÇÃO	DIMENSÃO
		(1 a 5)	VALOR PERCENTUAL "BOM" + "EXCELENTE"
INAACENA	Um Hospital de Confiança	3,82	CC 40/
IMAGEM	Um Hospital que se preocupa com os seus utentes	3,78	66,4%
	Facilidade em encontrar o Serviço de Urgência	4,04	
	Limpeza e higiene	4,14	
	Conforto e comodidade	3,95	
INSTALAÇÕES DA URGÊNCIA	Protecção da privacidade	3,79	69,8%
01102110111	Acesso a comida e bebidas ligeiras	3,65	
	Facilidade de acesso ou circulação para pessoas com mobilidade reduzida	3,83	
	Qualidade global das Instalações	3,86	
TRIAGEM	O processo de triagem de prioridades	3,44	
	O tempo de espera para ser atendido	3,02	44,3%
	A justiça da ordem de atendimento dos utentes	3,38	





	INQUÉRITO SATISFAÇÃO 2014 URGÊNCIAS CHMA	INDICADOR CLASSIFICAÇÃO (1 a 5)	DIMENSÃO VALOR PERCENTUAL "BOM" + "EXCELENTE"
	Atenção e disponibilidade demonstradas pelo Médico	3,72	
	Competência e profissionalismo dos médicos	3,77	
	A forma como o médico explicou a condição do utente	3,77	
ATENDIMENTO MÉDICO	A forma como o médico partilhou com o utente as decisões sobre os tratamentos e cuidados a seguir	3,76	64,7%
ATENDINIENTO MEDICO	As explicações dadas sobre os medicamentos prescritos e exames a realizar	3,76	04,776
	A informação fornecida sobre os cuidados e práticas a seguir após a atendimento	3,70	
	Qualidade global do desempenho dos médicos	3,81	
	Simpatia e disponibilidade dos enfermeiros	4,16	
	Rapidez de resposta do Serviço de Enfermagem nos momentos de necessidade	4,01	81,9%
ATENDIMENTO DE	Forma como os utentes são envolvidos no planeamento dos cuidados de enfermagem	3,98	
ENFERMAGEM	As explicações dadas sobre a medicação administrada e cuidados prestados	4,08	
	Competência e profissionalismo dos Enfermeiros	4,16	
	Qualidade global do desempenho do pessoal de enfermagem	4,13	
ATENDINAENTO DOC	Simpatia e disponibilidade dos Auxiliares	3,86	
ATENDIMENTO DOS AUXILIARES	Competência profissional dos Auxiliares	3,90	67,3%
	Qualidade global do desempenho dos Auxiliares	3,89	
ATENDIMENTO DOS	Simpatia e disponibilidade dos Administrativos	3,76	
ADMINISTRATIVOS	Competência profissional dos Administrativos	3,73	66,6%
ADMINISTRATIVOS	Qualidade global do desempenho administrativo	3,76	



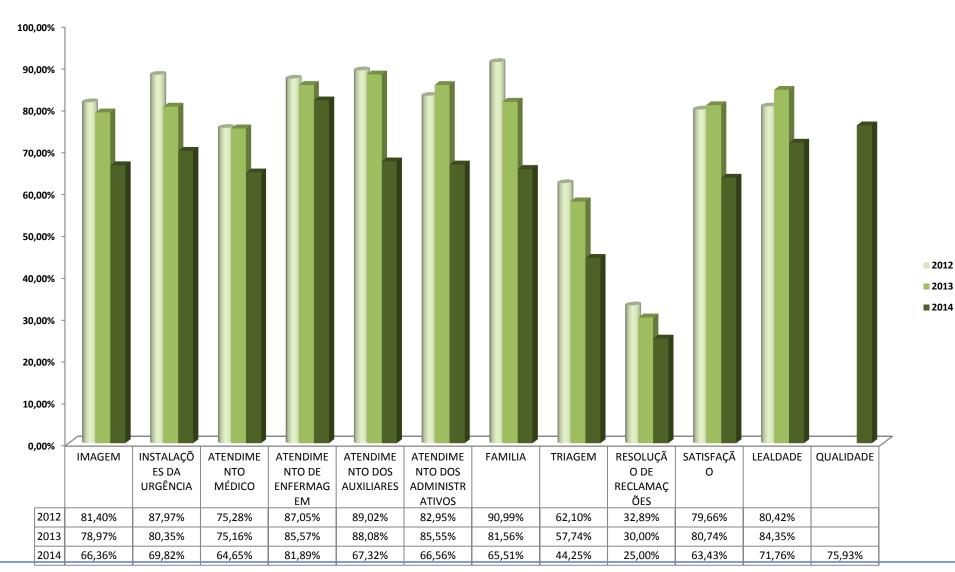


	INQUÉRITO SATISFAÇÃO 2014	INDICADOR CLASSIFICAÇÃO	DIMENSÃO
	URGÊNCIAS CHMA	(1 a 5)	VALOR PERCENTUAL "BOM" + "EXCELENTE"
FAMÍLIA	A forma como o Hospital lidou com a família/acompanhante	3,86	CF F0/
FAIVIILIA	Facilidade de acesso por parte da família/acompanhante	3,87	65,5%
RESOLUÇÃO DE	Facilidade no acesso à reclamação? (para os que reclamaram)	4,00	25,0%
RECLAMAÇÕES	Forma como foi resolvida a reclamação (para os que reclamaram)	3,00	
_	Satisfação global com o Hospital	3,72	
SATISFAÇÃO	Satisfação comparada com as expectativas (realização das expectativas)	3,69	63,4%
LEALDADE	Probabilidade de voltar a escolher o Hospital em caso de necessidade	3,86	74 00/
LEALDADE	Recomendação a familiares ou amigos	3,87	71,8%
QUALIDADE	Classificação do serviço prestado	3,84	75,9%





PERCENTAGEM DE "BOM" E "EXCELENTE"





URGÊNCIA: COMENTÁRIOS



ANÁLISE DOS RESULTADOS DE 2014 POR DIMENSÃO:

SATISFAÇÃO MAIS ELEVADA (> 80%):

Atendimento de Enfermagem

SATISFAÇÃO MAIS REDUZIDA (<65%):

Resolução de Reclamações

<u>Triagem</u>

<u>Satisfação</u>

Atendimento Médico

Pela <u>análise do gráfico</u> Percentagem de "Bom" + "Excelente", pode verificar-se que na maioria das dimensões os valores da taxa de satisfação de 2014 são significativamente mais baixos que os de 2013.

As dimensões com variação negativa mais acentuada são **Atendimento dos Auxiliares**, **Atendimento dos Administrativos**, **Satisfação** e **Família**.



URGÊNCIA: COMENTÁRIOS



ANÁLISE DOS RESULTADOS DE 2014 POR INDICADOR:

VALOR MAIS ELEVADO (> OU = 4,5 EM 5):

Não existe

O valor mais elevado neste inquérito é 4,16, no <u>Atendimento de Enfermagem</u> (simpatia e disponibilidade dos enfermeiros, competência e profissionalismo dos enfermeiros)

VALOR MAIS REDUZIDO (< OU = 3 EM 5):

Resolução de Reclamações (forma como foi resolvida a reclamação)





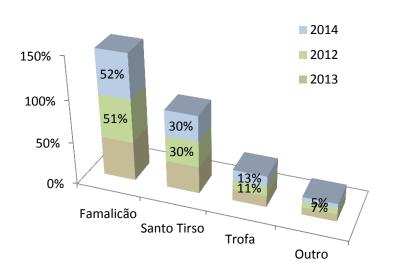
INTERNAMENTO



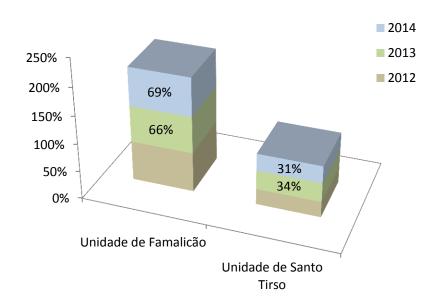
INTERNAMENTO: CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES

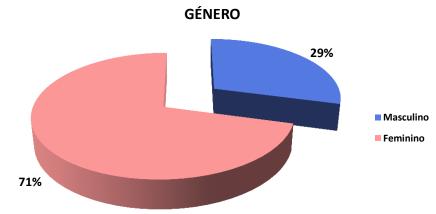


CONCELHO DE RESIDÊNCIA



UNIDADE HOSPITALAR

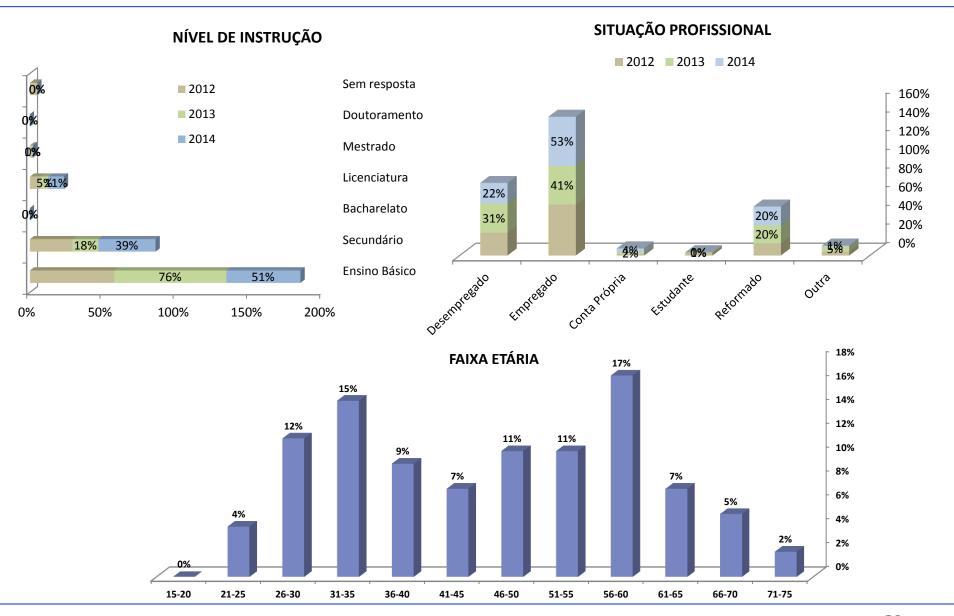






INTERNAMENTO: CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES









INTERNAMENTO

RESULTADOS





	INQUÉRITO SATISFAÇÃO 2014	INDICADOR	DIMENSÃO
	INTERNAMENTO CHMA		VALOR PERCENTUAL "BOM" + "EXCELENTE"
IMAGEM	Um Hospital de confiança	4,19	07 F0/
IIVIAGEIVI	Um Hospital que se preocupa com os seus utentes	4,17	87,5%
	Qualidade da informação fornecida sobre o internamento	4,06	
ADMISSÃO	Forma como foi acolhido no Internamento	4,22	85,8%
	Facilidade em encontrar o Serviço de Internamento	4,46	
	Informação disponibilizada em termos de cuidados e práticas a seguir em casa	4,25	
ALTA	A Alta foi preparada atempadamente	4,34	89,6%
	Perceção sobre o seguimento após a Alta Hospitalar	4,24	
\#6! = 16	Horários de visita (adequado vs inadequado)	4,39	93,2%
VISITAS	Facilidade de acesso por parte dos familiares mais próximos	4,40	
	Apresentação da Alimentação (aspeto, limpeza do tabuleiro, etc).	3,61	
	A Alimentação chega quente e em boas condições	3,89	
ALIMENTAÇÃO	Adequação da quantidade de alimentação fornecida	3,75	71,2%
	Apoio durante a refeição (em caso de necessidade)	3,88	
	Qualidade global da Alimentação	3,78	
INSTALAÇÕES	Limpeza e higiene	4,29	
	Conforto e comodidade	4,07	
	Protecção da privacidade	4,24	80,9%
	Facilidade de acesso ou circulação para pessoas com mobilidade reduzida	4,09	
	Qualidade global das instalações	4,06	





	INQUÉRITO SATISFAÇÃO 2014	INDICADOR	DIMENSÃO
	INTERNAMENTO CHMA	CLASSIFICAÇÃO (1 a 5)	VALOR PERCENTUAL "BOM" + "EXCELENTE"
	Atenção e disponibilidade demonstradas pelo Médico	4,24	
	Competência e profissionalismo dos médicos	4,21	
4751011451170	A forma como os médicos explicaram a condição do utente	4,15	
ATENDIMENTO MÉDICO	A forma como os médicos partilharam com o utente as decisões sobre os tratamentos e cuidados a seguir	4,11	83,6%
	As explicações dadas sobre os medicamentos prescritos e exames realizados	4,06	
	Qualidade global do desempenho dos médicos	4,23	
	Simpatia e disponibilidade dos enfermeiros	4,50	93,2%
	Rapidez de resposta do Serviço de Enfermagem nos momentos de necessidade	4,44	
ATENDIMENTO DE ENFERMAGEM	Forma como os utentes são envolvidos no planeamento dos cuidados de enfermagem	4,51	
	As explicações dadas sobre a medicação administrada e cuidados prestados	4,42	
	Competência e profissionalismo dos Enfermeiros	4,51	
	Qualidade global do desempenho do pessoal de enfermagem	4,49	
	Simpatia e disponibilidade dos Auxiliares	4,31	
ATENDIMENTO DOS AUXILIARES	Competência profissional dos Auxiliares	4,33	93,3%
	Qualidade global do desempenho dos Auxiliares	4,35	
	Simpatia e disponibilidade dos Administrativos	4,22	
ATENDIMENTO DOS ADMINISTRATIVOS	Competência profissional dos Administrativos	4,24	95,7%
ADMINISTRATIVOS	Qualidade global do desempenho dos Administrativos	4,26	



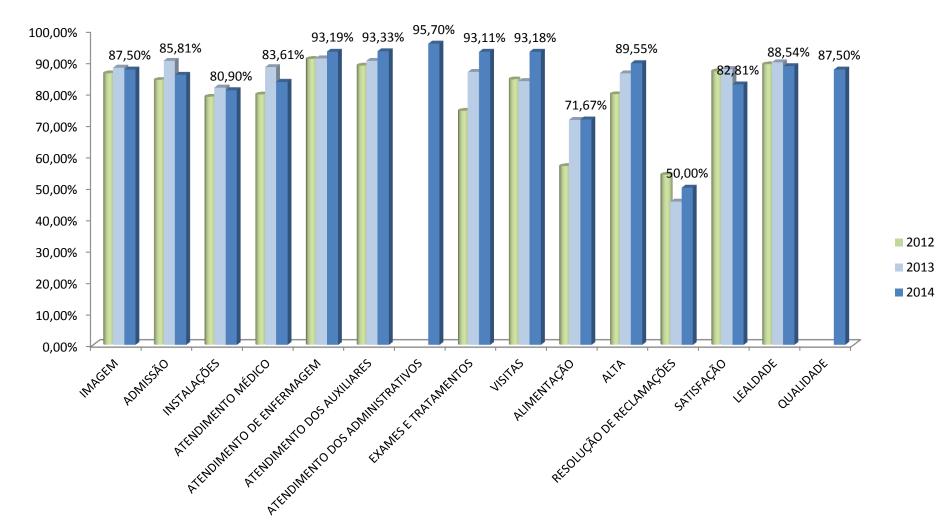


	INQUÉRITO SATISFAÇÃO 2014	INDICADOR	DIMENSÃO VALOR PERCENTUAL "BOM" + "EXCELENTE"
	INTERNAMENTO CHMA	CLASSIFICAÇÃO (1 a 5)	
	Tempo de espera	3,94	
	Apresentação dos Técnicos de saúde responsáveis	4,19	
EXAMES E	Simpatia e disponibilidade dos técnicos de saúde responsáveis	4,23	93,1%
TRATAMENTOS	Competência e profissionalismo dos técnicos de saúde responsáveis	4,26	
	Qualidade global dos serviços prestados na realização de exames e tratamentos	4,26	
RESOLUÇÃO DE	Facilidade no acesso à reclamação (para os que reclamaram)	3,00	50,0%
RECLAMAÇÕES	Forma como foi resolvida a reclamação (para os que reclamaram)	2,67	
0.=.0=.0~	Satisfação global com o Hospital	4,17	
SATISFAÇÃO	Satisfação comparada com as expectativas (realização das expectativas)	4,08	82,8%
LEALDADE	Probabilidade de voltar a escolher o Hospital em caso de necessidade	4,33	88,5%
LLALDADL	Recomendação a familiares ou amigos	4,33	30,370
QUALIDADE	Classificação do serviço prestado	4,17	87,5%





PERCENTAGEM DE "BOM" E "EXCELENTE"





INTERNAMENTO: COMENTÁRIOS



ANÁLISE DOS RESULTADOS, POR DIMENSÃO, DE 2014:

SATISFAÇÃO MAIS ELEVADA (> 85%):

<u>Imagem</u>

<u>Admissão</u>

Atendimento de Enfermagem

Atendimento dos Auxiliares

Atendimento dos Administrativos

Exames e Tratamentos

<u>Visitas</u>

<u>Alta</u>

<u>Lealdade</u>

Qualidade

SATISFAÇÃO MAIS REDUZIDA (<75%):

Alimentação

Resolução de Reclamações

Pela <u>análise do gráfico</u> Percentagem de "Bom" + "Excelente" é possível verificar que a variação da taxa de satisfação, quando comparada com 2013, apresenta subida para 7 dimensões e descida em 6.



INTERNAMENTO: COMENTÁRIOS



ANÁLISE DOS RESULTADOS, POR INDICADOR, DE 2014:

VALORES MAIS ELEVADOS (> OU = 4,5 EM 5):

<u>Atendimento de Enfermagem</u> (simpatia e disponibilidade dos Enfermeiros, forma como os utentes são envolvidos no planeamento dos tratamentos de enfermagem, competência e profissionalismo dos enfermeiros)

VALOR MAIS REDUZIDO (< OU = 3 EM 5):

Resolução de Reclamações (facilidade de acesso à reclamação, forma como foi resolvida a reclamação)





CIRURGIA DE AMBULATÓRIO

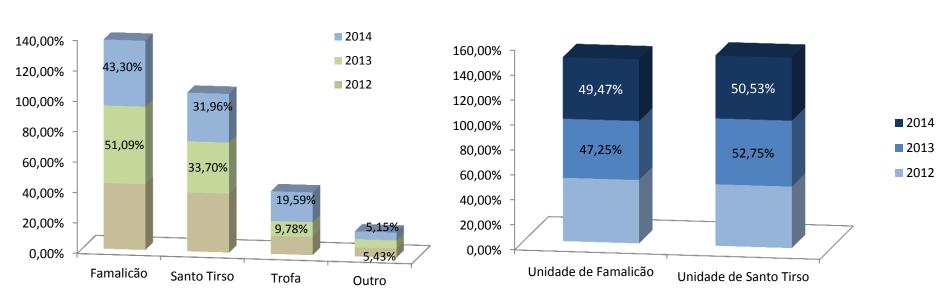


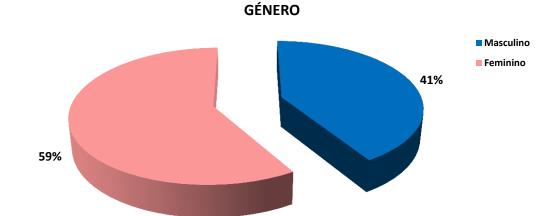
CIRURGIA AMBULATÓRIO: CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES





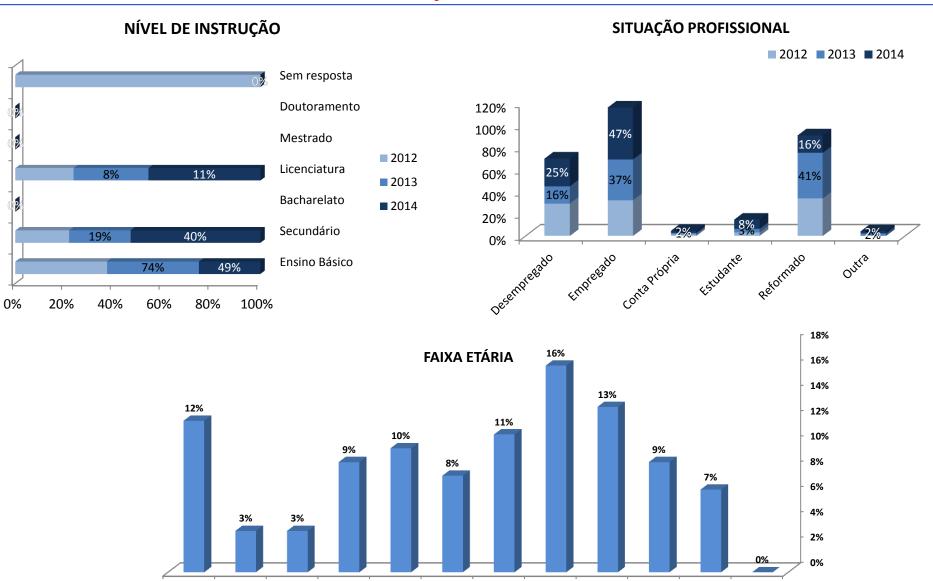
UNIDADE HOSPITALAR







CIRURGIA AMBULATÓRIO: CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES



61-65

66-70

71-75

56-60

21-25

26-30

31-35

36-40

41-45

46-50

51-55

15-20





CIRURGIA DE AMBULATÓRIO

RESULTADOS





	INQUÉRITO SATISFAÇÃO 2014 CIRURGIA AMBULATÓRIO CHMA	INDICADOR	DIMENSÃO
		CLASSIFICAÇÃO (1 a 5)	VALOR PERCENTUAL "BOM" + "EXCELENTE"
IMAGEM	Um Hospital de confiança	4,52	92,3%
	Um Hospital que se preocupa com os seus utentes	4,45	
INSTALAÇÕES	Facilidade em encontrar a Unidade de Cirurgia de Ambulatório	4,60	
	Limpeza e higiene	4,68	91,0%
	Conforto e comodidade	4,57	
	Protecção da privacidade	4,56	
	Facilidade de acesso ou circulação para pessoas com mobilidade reduzida	4,45	
	Qualidade global das Instalações	4,48	
TEMPO DE ESPERA	Horário de funcionamento	4,30	81,7%
	Tempo de espera para ser operado	3,98	
	Tempo de espera no dia da cirurgia	4,08	
	Tempo de espera desde que foi operado até à saída	4,13	





	INQUÉRITO SATISFAÇÃO 2014 CIRURGIA AMBULATÓRIO CHMA	INDICADOR CLASSIFICAÇÃO (1 a 5)	DIMENSÃO
			VALOR PERCENTUAL "BOM" + "EXCELENTE"
ATENDIMENTO MÉDICO	Atenção e disponibilidade demonstradas pelo Médico	4,63	94,6%
	Competência e profissionalismo dos médicos	4,63	
	Informação clínica prestada antes da Cirurgia	4,64	
	As explicações dadas sobre os medicamentos prescritos e exames realizados	4,63	
	Qualidade global do desempenho dos médicos	4,59	
	Informação prestada na consulta de enfermagem	4,84	
ATENDIMENTO DE ENFERMAGEM	Simpatia e disponibilidade dos enfermeiros	4,90	
	Rapidez de resposta do Serviço de Enfermagem nos momentos de necessidade	4,89	99,7%
	Informações sobre cuidados a ter após a alta	4,91	
	Competência e profissionalismo dos Enfermeiros	4,93	
	Qualidade global do desempenho do pessoal de enfermagem	4,92	
	Simpatia e disponibilidade dos Auxiliares	4,73	
ATENDIMENTO DOS AUXILIARES	Competência profissional dos Auxiliares	4,72	98,9%
	Qualidade global do desempenho dos Auxiliares	4,72	
ATENDIMENTO DOS ADMINISTRATIVOS	Simpatia e disponibilidade dos Administrativos	4,66	97,9%
	Competência profissional dos Administrativos	4,65	
	Qualidade global do desempenho administrativo	4,66	



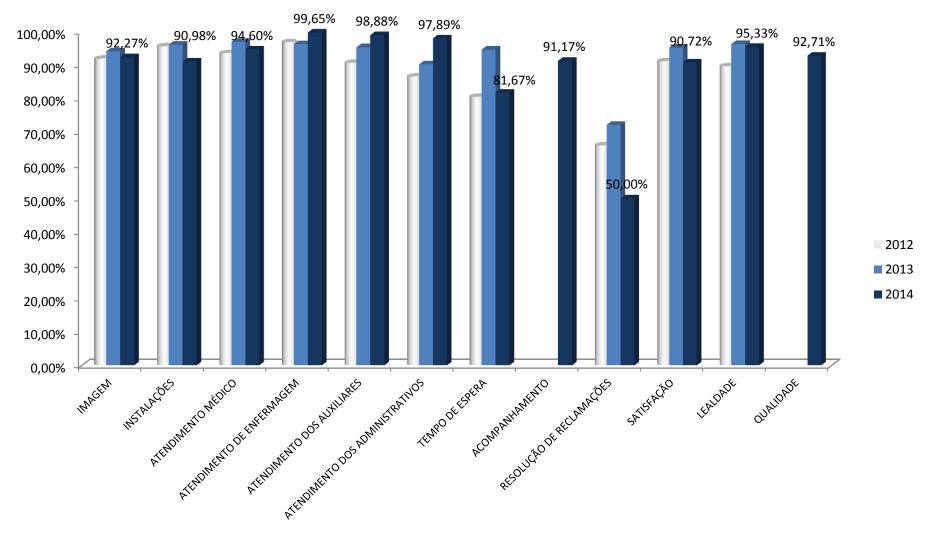


	INQUÉRITO SATISFAÇÃO 2014 CIRURGIA AMBULATÓRIO CHMA	INDICADOR CLASSIFICAÇÃO (1 a 5)	DIMENSÃO VALOR PERCENTUAL "BOM" + "EXCELENTE"
ACOMPANHAMENTO	Informação disponibilizada em termos de cuidados e práticas a seguir em casa	4,67	91,2%
	Contacto de acompanhamento pelo serviço/Hospital após a alta (telefónico ou por consulta)	4,39	
	Satisfação com a terapêutica fornecida pelo Serviço para levar para o domicílio	4,60	
RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES	Facilidade no acesso à reclamação (para os que reclamaram)	4,00	50,0%
	Forma como foi resolvida a reclamação (para os que reclamaram)	3,50	
SATISFAÇÃO	Satisfação global com o Hospital	4,45	90,7%
	Satisfação comparada com as expectativas (realização das expectativas)	4,42	
LEALDADE	Probabilidade de voltar a escolher o Hospital em caso de necessidade	4,59	95,3%
	Recomendação a familiares ou amigos	4,59	
QUALIDADE	Classificação do serviço prestado	4,45	92,7%











CIRURGIA DE AMBULATÓRIO: COMENTÁRIOS



ANÁLISE DOS RESULTADOS, POR DIMENSÃO, DE 2013:

SATISFAÇÃO MAIS ELEVADA (> A 85%):

<u>Imagem</u>

<u>Instalações</u>

Atendimento Médico

Atendimento de Enfermagem

Atendimento dos Auxiliares

Atendimento dos Administrativos

<u>Acompanhamento</u>

<u>Satisfação</u>

<u>Lealdade</u>

Qualidade

(Todas dimensões, exceto Resolução de Reclamações e Tempo de Espera)

SATISFAÇÃO MAIS REDUZIDA (< 75%):

Resolução de Reclamações



CIRURGIA DE AMBULATÓRIO: COMENTÁRIOS



ANÁLISE DOS RESULTADOS, POR DIMENSÃO, DE 2014:

Através da <u>análise do gráfico</u> Percentagem de "Bom" + "Excelente" é possível verificar que existe uma variação maioritariamente negativa, com exceção do **Atendimento de Enfermagem**, **Atendimento dos Auxiliares** e **Atendimento dos Administrativos** que apresenta uma subida.

A variação positiva mais acentuada pertence ao Atendimento Administrativo.

Pode-se verificar que a dimensão **Resolução de Reclamações** apresenta a variação negativa mais acentuada, salienta-se no entanto a alteração das questões relativamente a 2013.



CIRURGIA DE AMBULATÓRIO: COMENTÁRIOS



ANÁLISE DOS RESULTADOS DE 2014 POR INDICADOR:

VALORES MAIS ELEVADOS (> ou = 4,5 em 5):

<u>Imagem</u> (um Hospital de confiança)

<u>Instalações</u> (facilidade em encontrar a Unidade de Cirurgia de Ambulatório, limpeza e higiene, conforto e comodidade, proteção da privacidade)

Atendimento Médico (Todos os 6 Indicadores)

Atendimento de Enfermagem (Todos os 6 Indicadores)

Atendimento dos Assistentes Operacionais (Auxiliares) (Todos os 6 Indicadores)

Atendimento dos Administrativos (Todos os 6 Indicadores)

Acompanhamento (informação disponibilizada em termos de cuidados e práticas a seguir em

casa)

<u>Lealdade</u> (Todos os 6 Indicadores)

VALORES MAIS REDUZIDOS (< OU = 3 EM 5):

Não existe

O valor mais baixo neste inquérito é 3,5 no Resolução de Reclamações (forma como foi resolvida a reclamação)





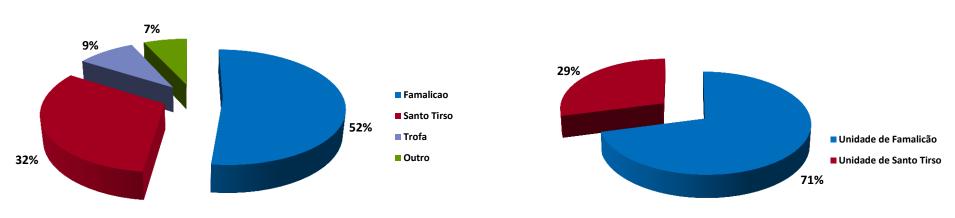
MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTIOCO E TERAPÊUTICA



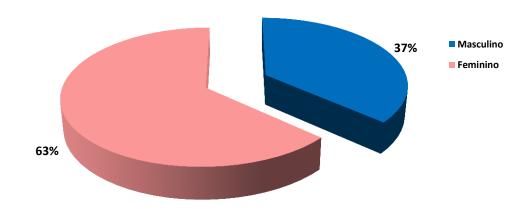
EXAMES E TRATAMENTOS: CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES



UNIDADE HOSPITALAR



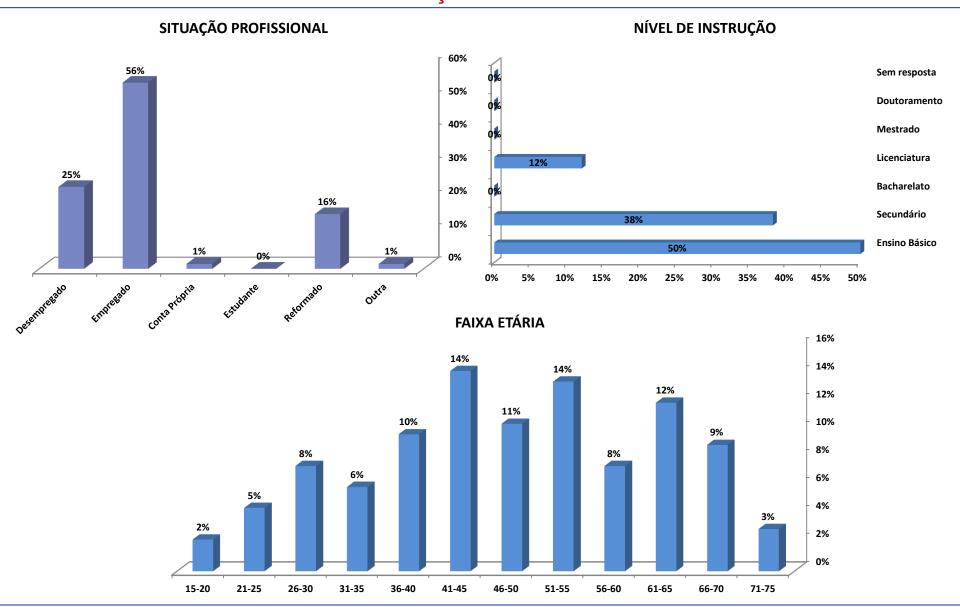
GÉNERO





EXAMES E TRATAMENTOS: CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES









MEIOS COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA

RESULTADOS





	INQUÉRITO SATISFAÇÃO 2014 EXAMES E TRATAMENTOS CHMA	INDICADOR	DIMENSÃO
		CLASSIFICAÇÃO (1 a 5)	VALOR PERCENTUAL "BOM" + "EXCELENTE"
IMAGEM	Um Hospital de confiança	4,02	82,6%
	Um Hospital que se preocupa com os seus utentes	3,96	
INSTALAÇÕES	Facilidade de encontrar o Serviço pretendido	3,89	72,3%
	Limpeza e higiene do local do exame/tratamento	4,01	
	Conforto e comodidade	3,96	
	Protecção da privacidade no local	3,83	
	Facilidade de acesso ou circulação para pessoas com mobilidade reduzida	3,79	
	Qualidade global das Instalações	3,89	
TEMPO DE ESPERA	Tempo de espera para marcar o seu exame/tratamento	3,53	55,0%
	Tempo de espera entre a chegada e o atendimento pelo profissional de saúde	3,48	
	Tempo de espera entre a realização do exame/tratamento e saída das instalações	3,53	





	INQUÉRITO SATISFAÇÃO 2014 EXAMES E TRATAMENTOS CHMA	INDICADOR CLASSIFICAÇÃO (1 a 5)	DIMENSÃO VALOR PERCENTUAL "BOM" + "EXCELENTE"
ATENDIMENTO DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE	Atenção e disponibilidade dos Profissionais de saúde	4,04	81,2%
	Apresentação dos Profissionais de saúde responsáveis	4,10	
	Competência e profissionalismo dos Profissionais de saúde	4,13	
	As explicações dadas sobre os tratamentos ou exames a realizar	4,10	
	Informações sobre cuidados e práticas a seguir após o exame/tratamento	4,08	
	Qualidade global do desempenho dos Profissionais de saúde	4,15	
	Simpatia e disponibilidade dos Auxiliares	4,15	
ATENDIMENTO DOS AUXILIARES	Competência profissional dos Auxiliares	4,20	88,9%
	Qualidade global do desempenho dos Auxiliares	4,16	
ATENDIMENTO DOS ADMINISTRATIVOS	Simpatia e disponibilidade dos Administrativos	4,23	89,0%
	Competência profissional dos Administrativos	4,20	
	Qualidade global do desempenho administrativo	4,20	



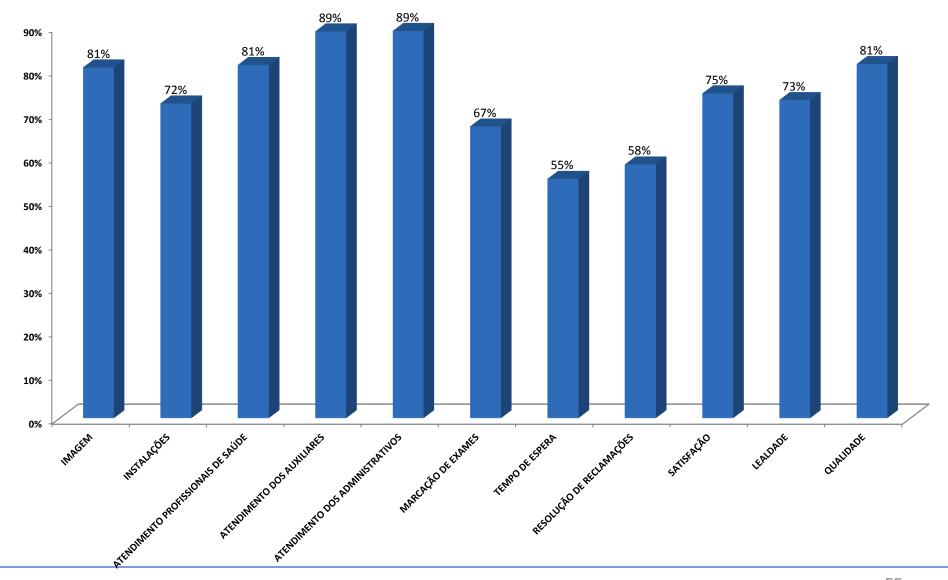


	INQUÉRITO SATISFAÇÃO 2014 EXAMES E TRATAMENTOS CHMA	INDICADOR	DIMENSÃO
		CLASSIFICAÇÃO (1 a 5)	VALOR PERCENTUAL "BOM" + "EXCELENTE"
MARCAÇÃO DE	Horário de funcionamento	3,83	67,1%
EXAMES	Facilidade de marcação de vários exames em simultâneo	3,77	
RESOLUÇÃO DE	Facilidade no acesso à reclamação (para os que reclamaram)	3,50	58,3%
RECLAMAÇÕES	Forma como foi resolvida a reclamação (para os que reclamaram)	3,17	
CATICEACÃO	Satisfação global com o Hospital	3,91	74,6%
SATISFAÇÃO	Satisfação comparada com as expectativas (realização das expectativas)	3,89	
LEALDADE	Probabilidade de voltar a escolher o Hospital em caso de necessidade	3,90	73,1%
	Recomendação a familiares ou amigos	3,86	
QUALIDADE	Classificação do serviço prestado	3,96	81,3%











EXAMES E TRATAMENTOS: COMENTÁRIOS



ANÁLISE DOS RESULTADOS, POR DIMENSÃO, DE 2014:

SATISFAÇÃO MAIS ELEVADA (> A 85%):

<u>Atendimento dos Auxiliares</u> <u>Atendimento dos Administrativos</u>

SATISFAÇÃO MAIS REDUZIDA (< 75%):

<u>Instalações</u>

Marcação de Exames

Tempo de Espera

Resolução de Reclamações

<u>Satisfação</u>

<u>Lealdade</u>



EXAMES E TRATAMENTOS: COMENTÁRIOS



ANÁLISE DOS RESULTADOS DE 2014 POR INDICADOR:

VALORES MAIS ELEVADOS (> ou = 4,5 em 5):

Não Existe

O valor mais elevado neste inquérito é 4,23 no Atendimento dos Administrativos (simpatia e disponibilidade dos administrativos)

VALORES MAIS REDUZIDOS (< OU = 3 EM 5):

Não existe

O valor mais baixo neste inquérito é 3,17 no Resolução de Reclamações (forma como foi resolvida a reclamação)









•Valor Médio das percentagens de "Bom"+"Excelente"

• Consulta: 80,6%

•Urgência: 63,5%

•Internamento: 85,2%

•Cirurgia de Ambulatório: 89,7%

•Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica: 75,0%

• Na análise comparativa entre os vários inquéritos, os **valores mais elevados** encontram-se na <u>Cirurgia</u> <u>de Ambulatório</u>, e os **mais reduzidos** no <u>Serviço de Urgência</u>; isto será provavelmente explicado pela natureza de cada um dos serviços.





- Numa análise genérica, as Dimensões com os <u>resultados mais baixos</u> resultam sobretudo de <u>aspetos</u> <u>organizacionais</u> (funcionamento da consulta, triagem na urgência, marcação de exames e tempo de espera nos exames e tratamentos). Os <u>aspetos relacionais</u> apresentam globalmente dos valores mais elevados. No entanto, existem exceções, quer positivas, quer negativas, cuja identificação implica uma análise mais atenta do relatório.
- A <u>resolução de reclamações</u> continua com os valores de satisfação mais reduzidos, transversalmente, ainda que com variação positiva nos inquéritos da Consulta Externa e do Internamento.

 Salienta-se no entanto que neste inquérito de 2014 as questões relativas a <u>resolução de reclamações</u> foram dirigidas unicamente aos respondentes que já reclamaram, pelo que a amostra é bastante reduzida.





- •A dimensão dos inquéritos era considerável (33 a 51 questões mais os aspetos socio-demográficos), mas ainda assim a taxa de adesão e resposta foi considerável por parte dos utentes, tendo sido a Urgência a obter a adesão mais baixa (43,8%) e o Internamento a obter a taxa de adesão mais elevada (67,6%).
- Isto demonstra abertura e colaboração por parte dos utentes, provavelmente pela confiança e crença de que o CHMA se esforçará por dar resposta às áreas de oportunidade identificadas.
- A implementação do Programa de Acreditação Organizacional pelo CHMA tem procurado contribuir para a melhoria dos aspetos organizacionais identificados (seja no que se refere a imagem e perceção, seja no que se refere à informação ao utente, e gestão dos tempos de espera), mas temos a perceção do caminho ainda a percorrer.





• Considera-se que este inquérito deverá ser repetido em 2015, de forma a identificar tendências e eventuais melhorias.

• Este trabalho foi possível graças à cooperação da CESPU, e ao trabalho de um grupo de alunos de Enfermagem e Imagiologia do 4.º ano, que assumiram, com formação, acompanhamento e supervisão do Gabinete da Qualidade, a realização dos inquéritos telefónicos, num total de mais de 100 horas dedicadas a este projeto, com tempo efetivo de entrevista de cerca de 65 horas.