

# **AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES**

**Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE**

**Janeiro 2020**

A satisfação dos utentes, enquanto indicador da qualidade dos serviços de saúde, reveste-se da maior importância, quer para entender as reacções às políticas definidas para o sector, quer para avaliar o grau de correcção da qualidade em resultado da sua aplicação.

**Manual de Acreditação de Unidades de Saúde**  
**Programa Nacional de Acreditação em Saúde**  
**Direção Geral da Saúde (DGS)**  
**Departamento da Qualidade na Saúde (DQS)**



## **Standard S 11.03**

A Unidade de Gestão Clínica analisa o grau de satisfação percebido pelos utentes e implementa melhorias. (...)

**NP EN ISO 9001**  
**Norma Portuguesa – Sistemas de gestão da**  
**qualidade – Requisitos (ISO 9001:2015)**  
**Instituto Português da Qualidade (IPQ)**



## **9.1.2 Satisfação do Cliente**

A organização deve monitorizar a perceção do cliente quanto à medida, em que as suas necessidades e expetativas foram satisfeitas. (...)

**Padrões de Acreditação da Joint Commission**  
**International para Hospitais**  
**4ª Edição**  
**Joint Commission International (JCI)**



## **Padrão QPS.3.2**

Os líderes institucionais definem medidas chave para cada estrutura, processo e resultado administrativo da instituição.  
(...) As medidas selecionadas incluem expetativas e satisfação do paciente e seus familiares (...)

- Entre **04 a 29 de novembro** de 2019

## VALÊNCIAS AVALIADAS

- Todos os Internamentos do CHBM, EPE – **43** questionários;
- Urgência Obstétrica e Ginecológica (Bloco de Partos) – **70** questionários;
- Urgência Básica – **89** questionários;
- Urgência Geral – **38** questionários;
- Urgência Pediátrica – **238** questionários
- Consultas Externas/Hospitais de Dia – **965** questionários.



  
CHBM  
Centro Hospitalar  
Barreiro Montijo EPE

## INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES

De 4 a 29 de novembro  
2019

Por favor responde ao  
inquérito e entregue-o  
neste Secretariado.

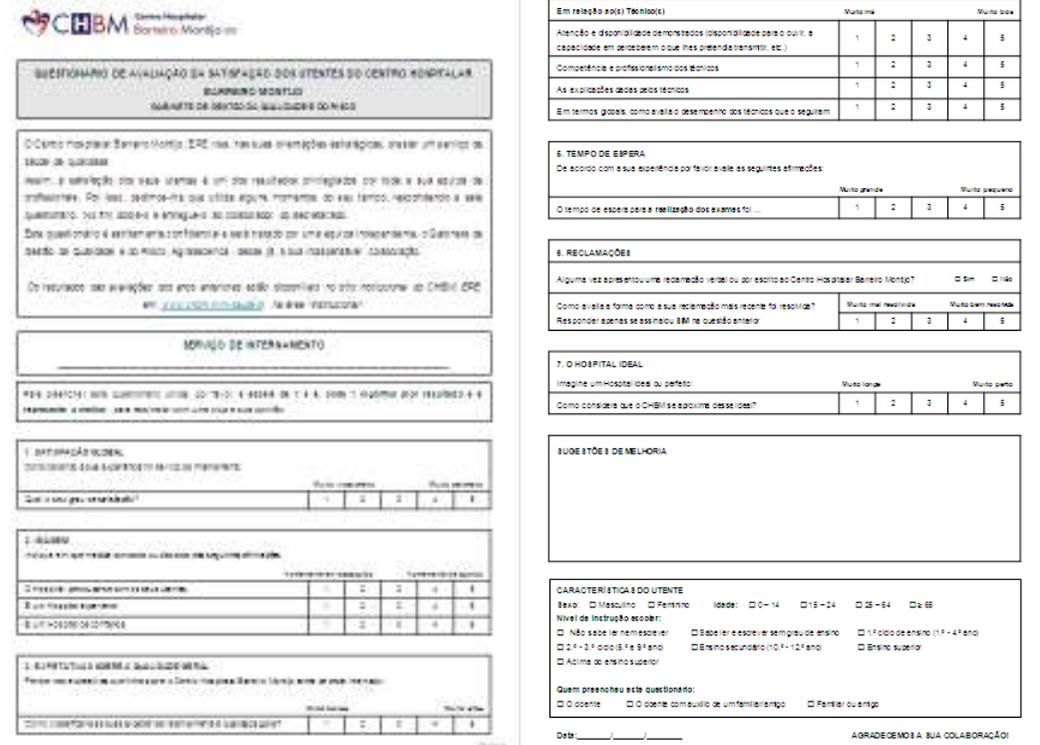
O inquérito é anónimo  
e será tratado pelo  
Gabinete de Gestão de  
Qualidade.

**A SUA OPINIÃO É IMPORTANTE!  
JUNTOS FAZEMOS MAIS E MELHOR!**

## Dimensões

- ❑ Satisfação global;
- ❑ Imagem;
- ❑ Expectativas;
- ❑ Hotelaria e alimentação;
- ❑ Médicos;
- ❑ Enfermeiros;
- ❑ Assistentes Técnicos;
- ❑ Assistentes Operacionais;
- ❑ TSDT's;
- ❑ Tempo de espera;
- ❑ Reclamações;
- ❑ Hospital ideal

## Questionário



**QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DO CENTRO HOSPITALAR BARREIRO MONTIJO**  
SUBSISTEMA DE SERVIÇOS QUALIDADE DO DOENTE

O Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE, tem, nas suas orientações estratégicas, entre um dos pontos de ênfase de qualidade a satisfação dos seus utentes. A fim de obter resultados privilegiados, por todos os seus serviços de profissionais, de serviços, de técnicos que utiliza alguns momentos do seu tempo, recolhendo a este questionário, os seus dados e a avaliação do seu serviço.

Este questionário é extremamente confidencial e será tratado com uma especial integridade. O Gestor de Qualidade do Hospital e do Grupo Hospitalar, agradece a sua participação e colaboração.

Os resultados das avaliações dos seus serviços serão disponibilizados no site institucional do CHBM EPE em: [www.chbm.pt/qualidade](http://www.chbm.pt/qualidade) na área "Institucional".

**MOTIVO DE INTERVENIMENTO**

REGISTAR O SEU SERVIÇO UTILIZADO: Nº 10244 DE 1 A 4, 2009. O RESULTADO POR SERVIÇO É REPRESENTADO A SEGUIR. Para melhorar com uma nota a sua opinião:

**1. IDENTIFICAÇÃO GERAL**  
CORRESPONDENTE ÀS SUAS OPINIÕES E ÀS SUAS EXPECTATIVAS

Qual o motivo da sua intervenção?

	1	2	3	4	5
1.1. SERVIÇO					
1.2. ATENDIMENTO					
1.3. ATENDIMENTO DE SERVIÇOS					
1.4. ATENDIMENTO DE SERVIÇOS DE SERVIÇOS					

**2. EM RELAÇÃO A(S) TÉCNICO(S)**

	1	2	3	4	5
Atenção e disponibilidade demonstradas (disponibilidade para o ouvir, a capacidade em perceberem o que lhes pretendia transmitir, etc.)					
Competência e profissionalismo dos técnicos					
As explicações dadas pelos técnicos					
Em termos gerais, como avalia o desempenho dos técnicos que o seguiram					

**3. TEMPO DE ESPERA**  
De acordo com a sua experiência por favor avalie as seguintes afirmações:

	1	2	3	4	5
O tempo de espera para a realização dos exames foi...					

**4. RECLAMAÇÕES**

Alguma vez apresentou uma reclamação verbal ou por escrito ao Centro Hospitalar Barreiro Montijo?

Como avalia a forma como a sua reclamação mais recente foi resolvida?

	1	2	3	4	5
Respondeu apenas se assinou o BM no questionário anterior					

**5. O HOSPITAL IDEAL**  
Imagine um hospital ideal ou perfeito:

	1	2	3	4	5
Como considera que o CHBM se aproxima desse ideal?					

**SUGESTÕES DE MELHORIA**

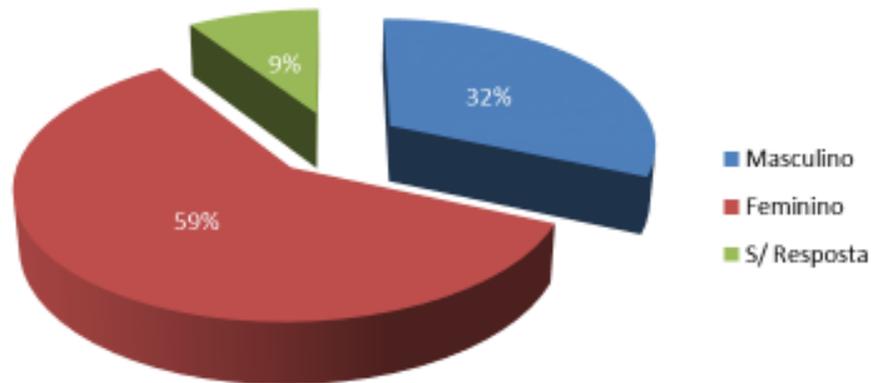
**CARACTERÍSTICAS DO UTILENTE**  
Sexo:  Masculino  Feminino Idade:  0-14  15-24  25-64  65  
Nível de instrução escolar:  Não sabe ler/escrever  Sabe ler e escrever sem ajuda de ensino  1º ciclo de ensino (1º-4º ano)  2º-3º ciclo (5º-8º ano)  Ensino secundário (10º-12º ano)  Ensino superior  Acima do ensino superior

Quem preencheu este questionário:  
 O doente  O doente com auxílio de um familiar/amigo  Familiar ou amigo

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ AGRACEDAMOS A SUA COLABORAÇÃO!

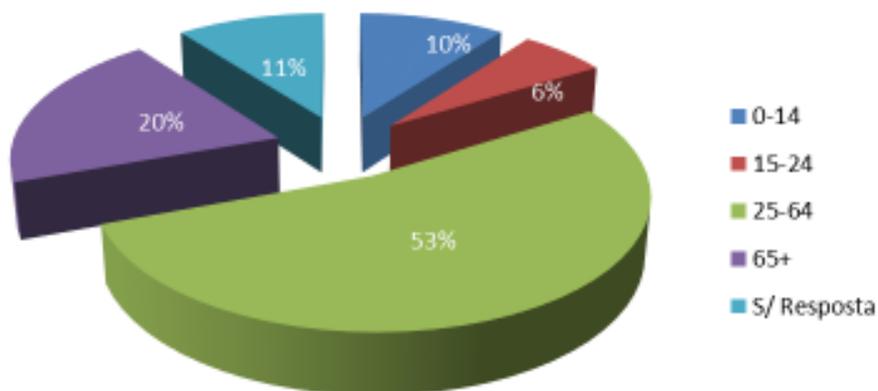
# CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS INQUIRIDOS

Género (%) - Global CHBM - novembro 2019

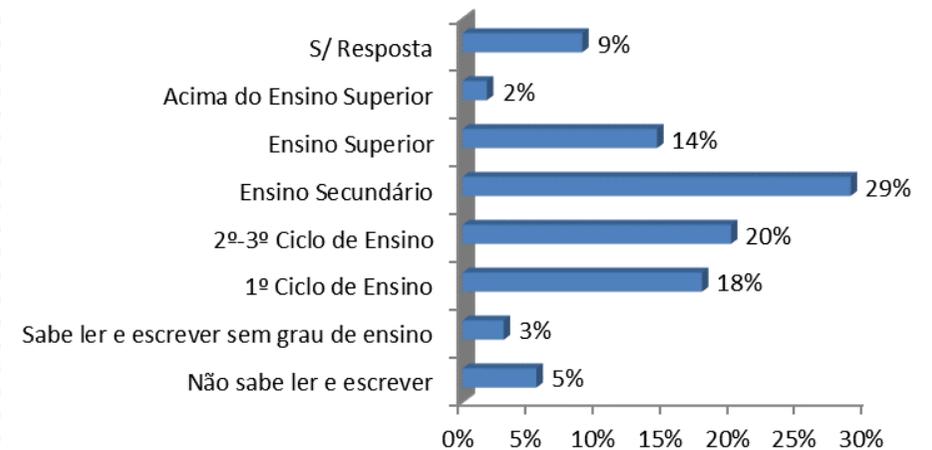


UNIVERSO = 1443 INQUÉRITOS

Idade (%) - Global CHBM - novembro 2019



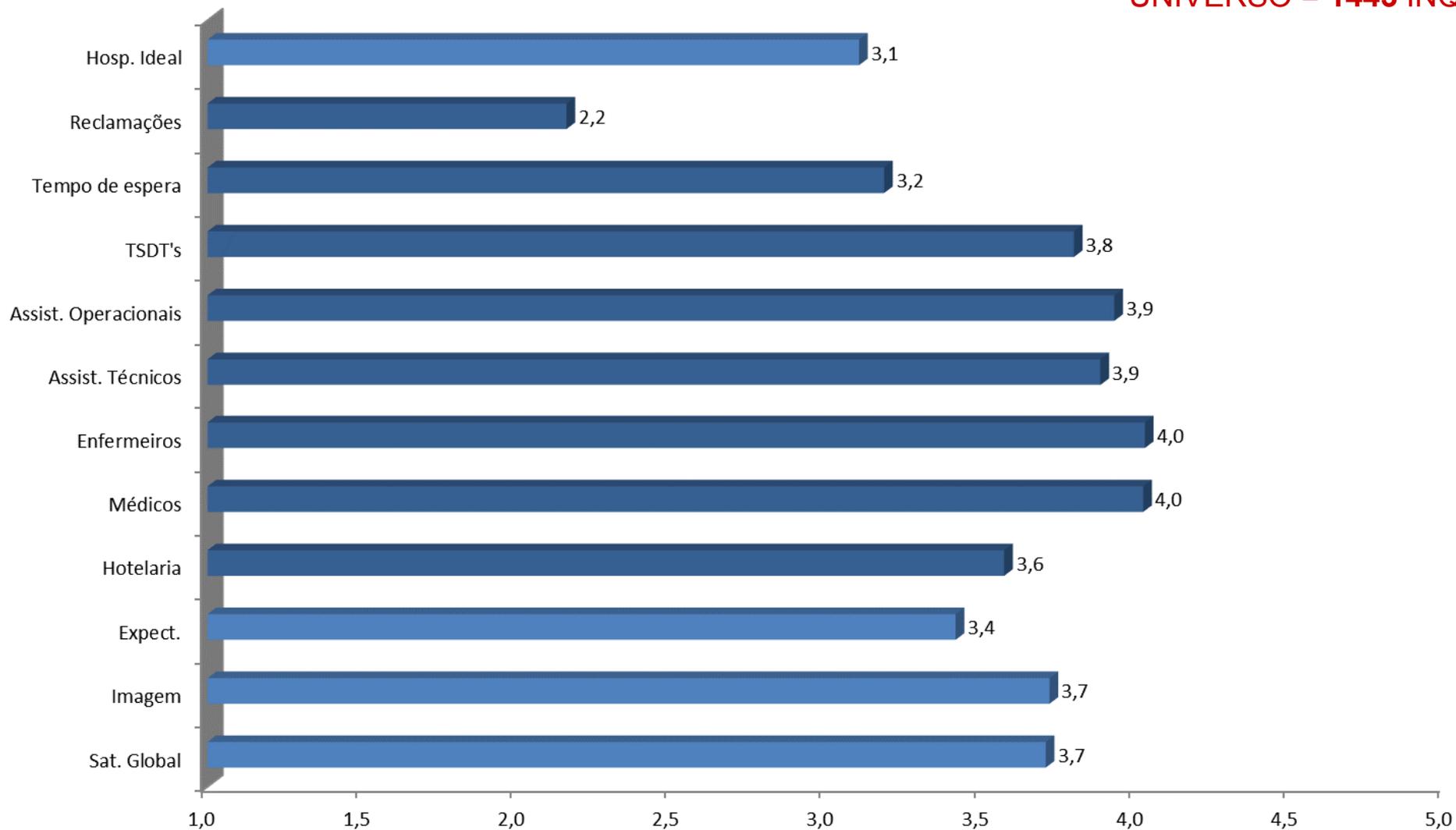
Grau de Instrução (%) - Global CHBM - novembro 2019



# RESULTADOS GERAIS DA AVALIAÇÃO

Gráfico Síntese - Avaliação Satisfação dos Utentes CHBM, EPE - novembro 2019

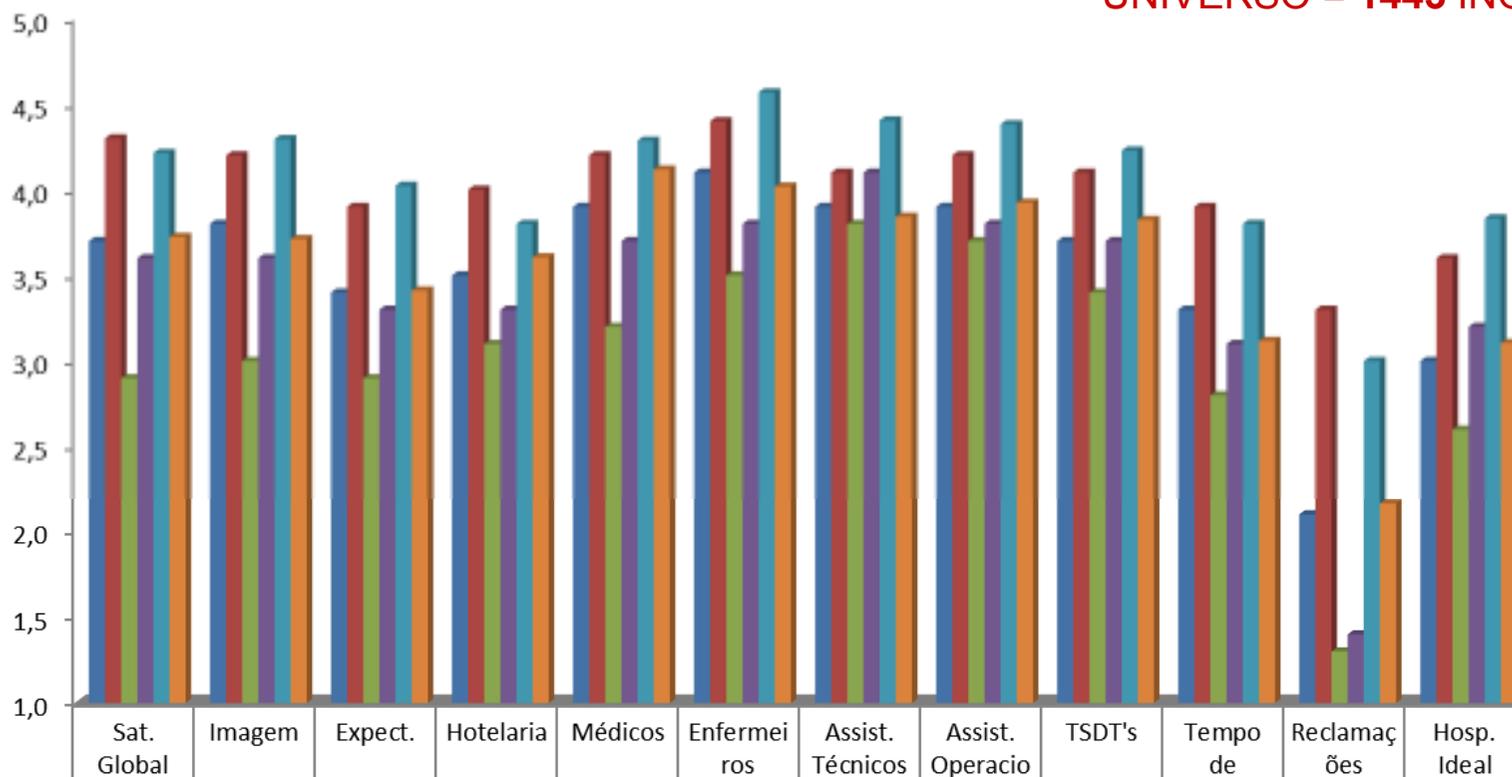
UNIVERSO = 1443 INQUÉRITOS



# RESULTADOS GERAIS DA AVALIAÇÃO

Avaliação da Satisfação dos Utentes - Comparação dos resultados por valência - novembro 2019

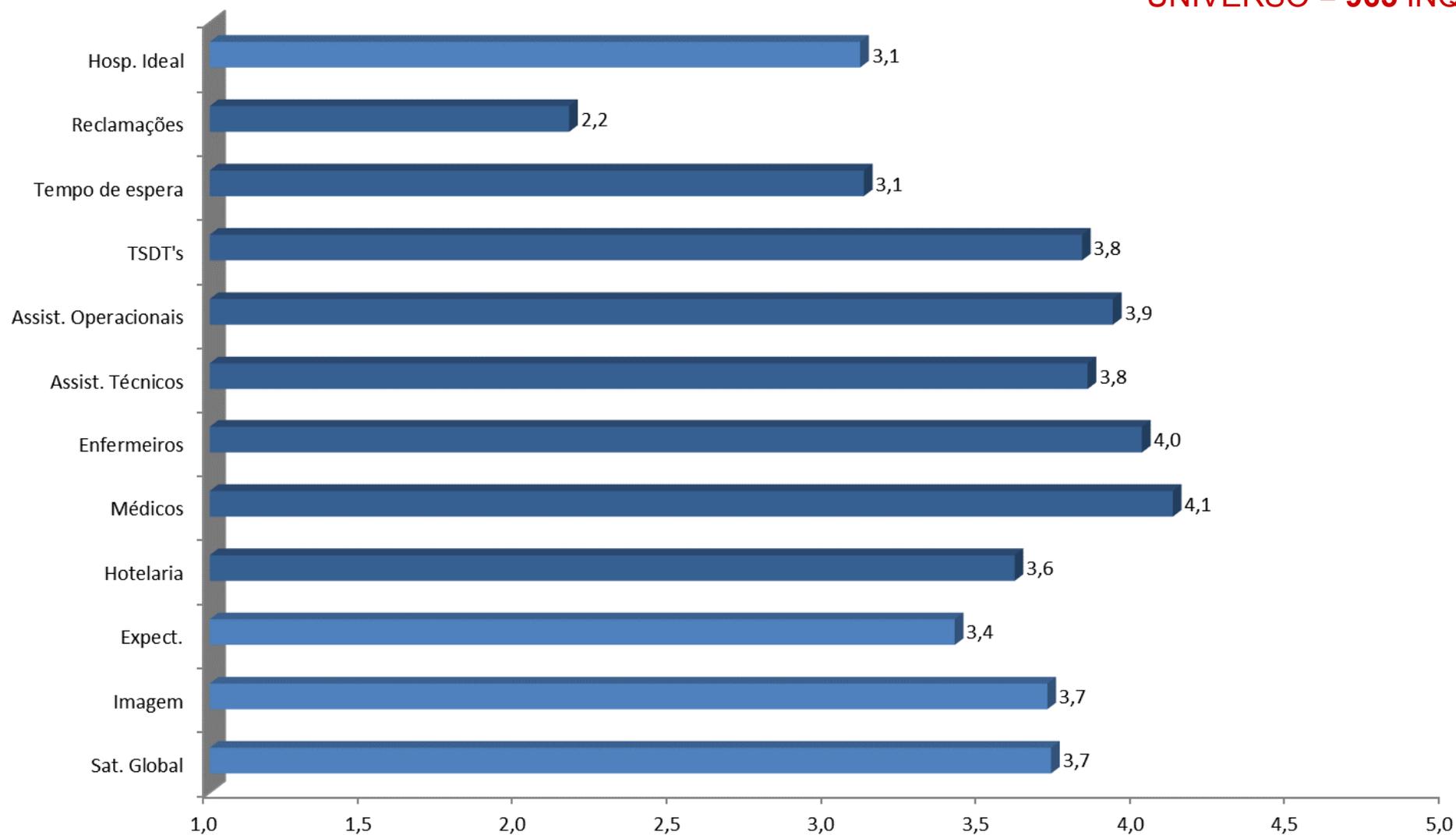
UNIVERSO = 1443 INQUÉRITOS



	Sat. Global	Imagem	Expect.	Hotelaria	Médicos	Enfermeiros	Assist. Técnicos	Assist. Operacionais	TSDT's	Tempo de espera	Reclamações	Hosp. Ideal
■ Urg. Pediátrica	3,7	3,8	3,4	3,5	3,9	4,1	3,9	3,9	3,7	3,3	2,1	3,0
■ Urg. Obstétrica e Ginecológica	4,3	4,2	3,9	4,0	4,2	4,4	4,1	4,2	4,1	3,9	3,3	3,6
■ Urg. Básica	2,9	3,0	2,9	3,1	3,2	3,5	3,8	3,7	3,4	2,8	1,3	2,6
■ Urg. Geral	3,6	3,6	3,3	3,3	3,7	3,8	4,1	3,8	3,7	3,1	1,4	3,2
■ Internamento	4,2	4,3	4,0	3,8	4,3	4,6	4,4	4,4	4,2	3,8	3,0	3,8
■ Consultas e HD	3,7	3,7	3,4	3,6	4,1	4,0	3,8	3,9	3,8	3,1	2,2	3,1

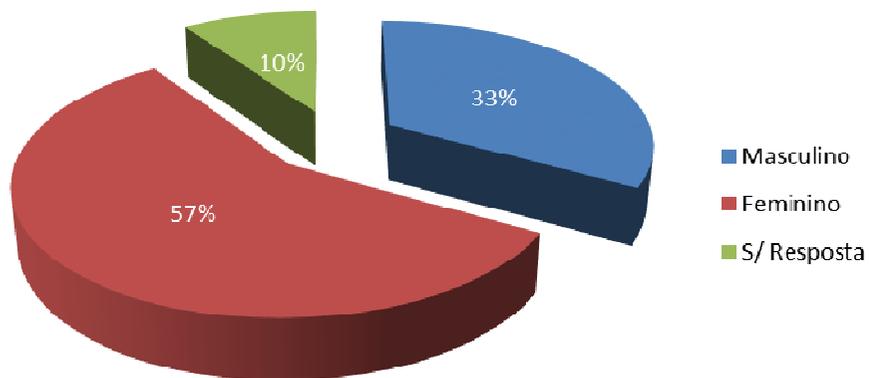
Gráfico Síntese - Consulta Externa e HD (Barreiro e Montijo) - novembro 2019

UNIVERSO = 965 INQUÉRITOS

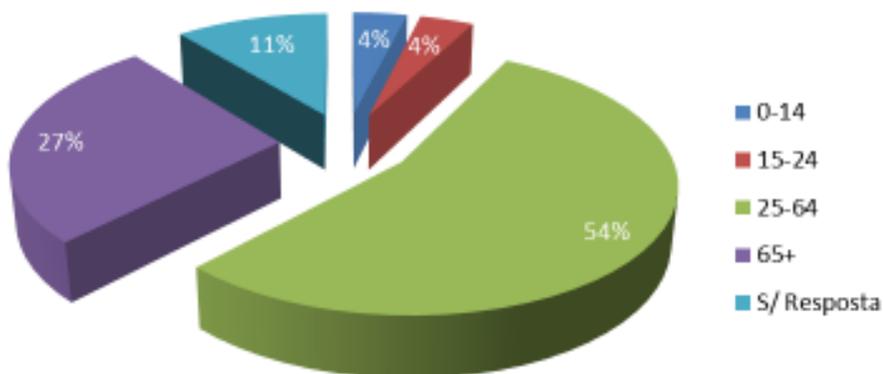


UNIVERSO = 907 INQUÉRITOS

**Género (%) - Consulta Externa e HD - Barreiro - novembro 2019**



**Idade (%) - Consulta Externa e HD - Barreiro - novembro 2019**



**Grau de Instrução (%) - Consulta Externa e HD - Barreiro - novembro 2019**

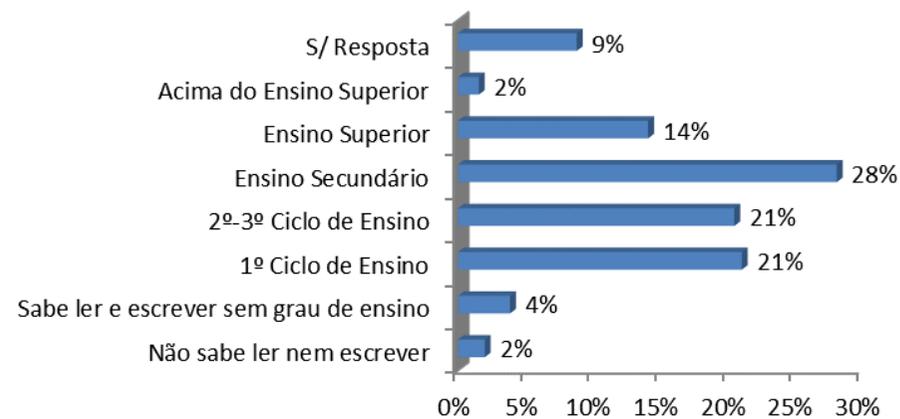
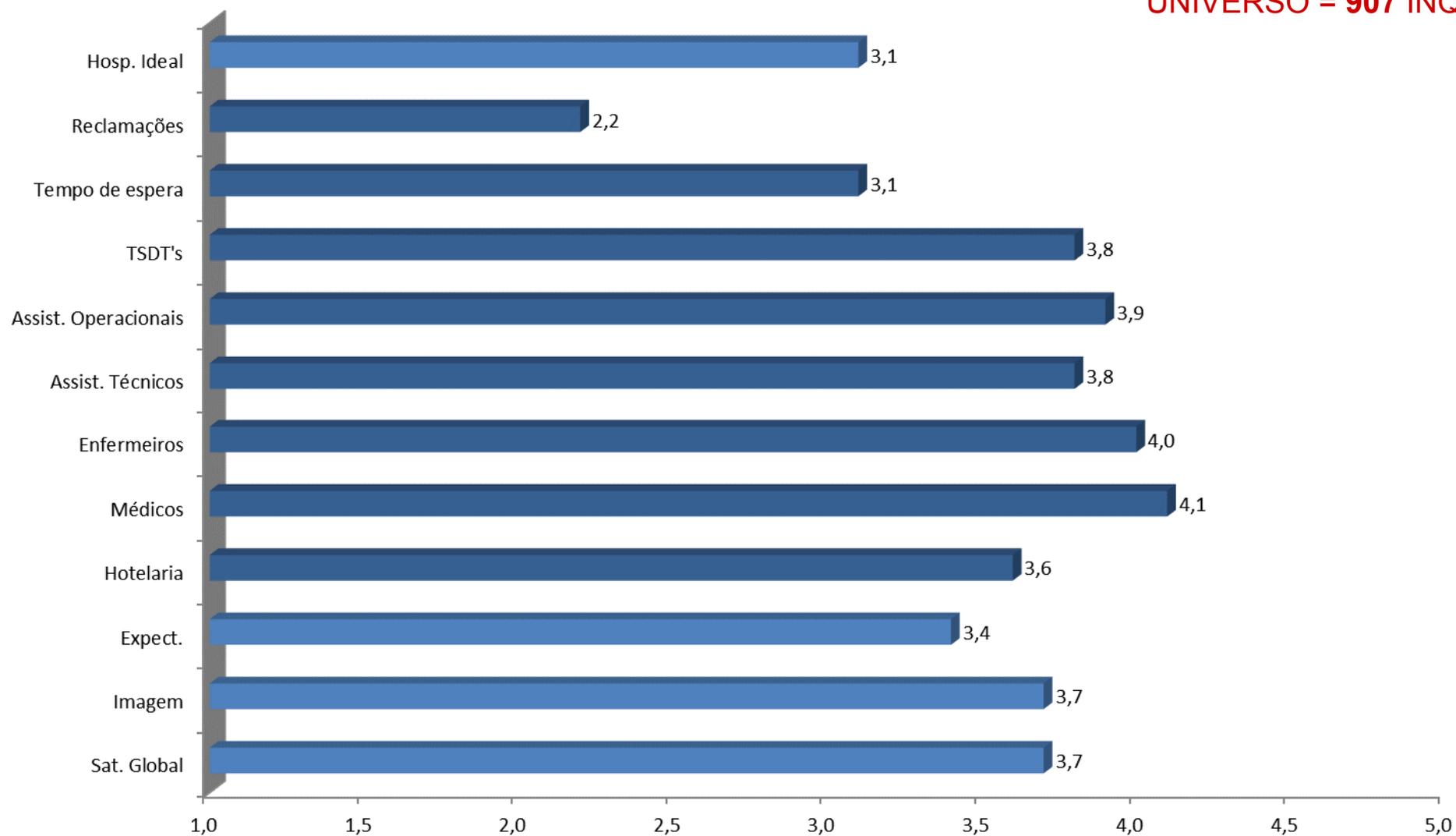
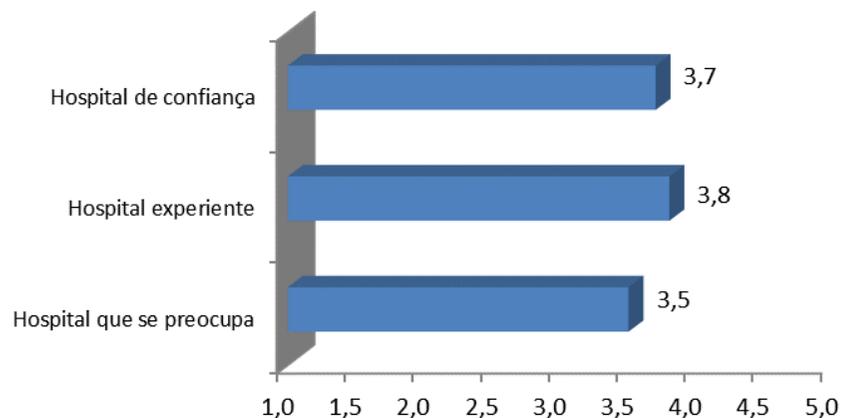


Gráfico Síntese - Consulta Externa e HD - Barreiro - novembro 2019

UNIVERSO = 907 INQUÉRITOS



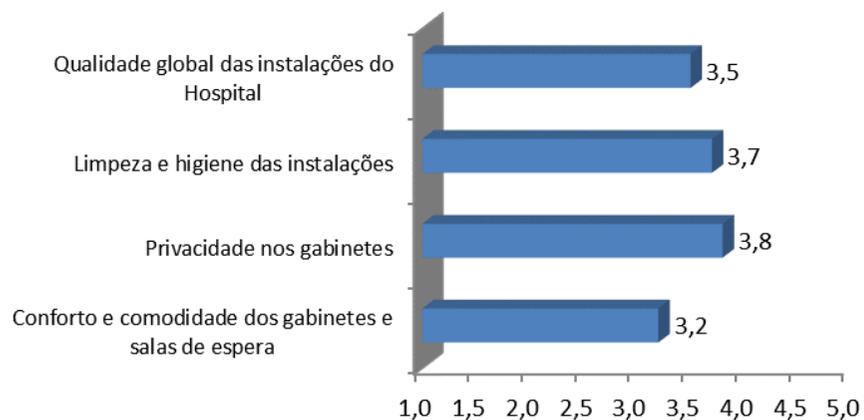
**Valores médios dos indicadores de Imagem - Consulta Externa e HD - Barreiro - novembro 2019**



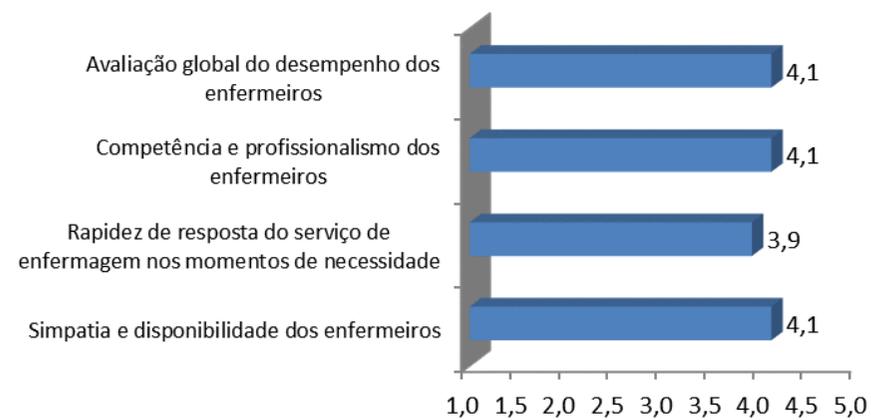
**Valores médios dos indicadores do Médicos - Consulta Externa e HD - Barreiro - novembro 2019**



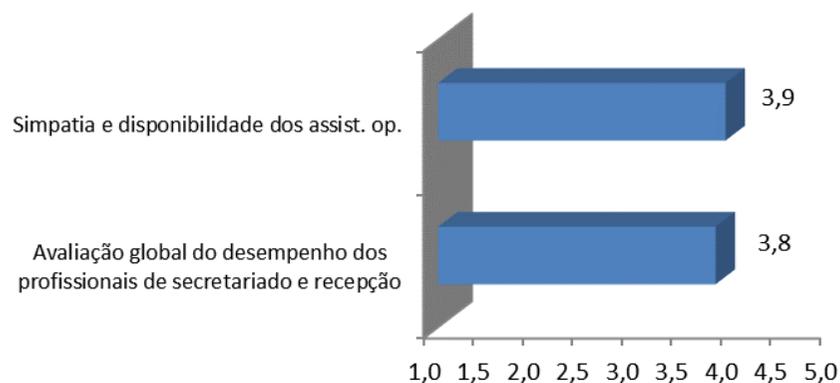
**Valores médios dos indicadores de Hotelaria - Consulta Externa e HD - Barreiro - novembro 2019**



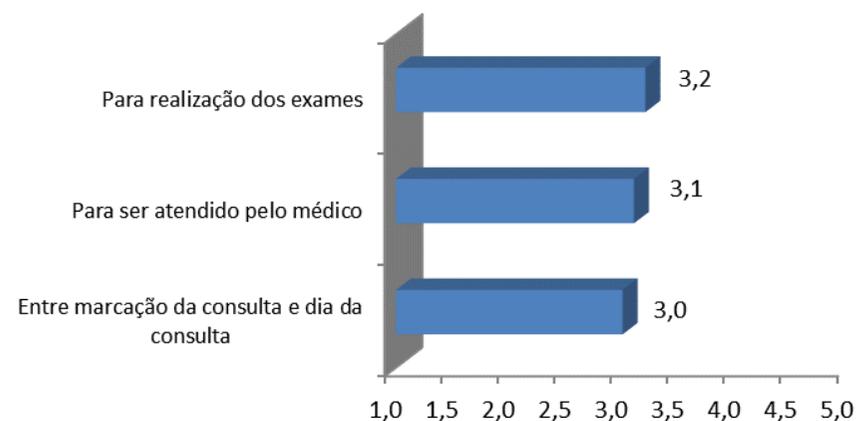
**Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Consulta Externa e HD - Barreiro - novembro 2019**



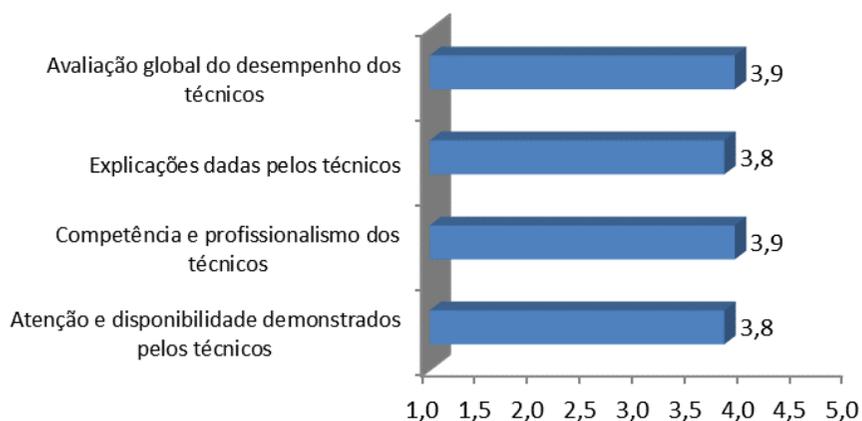
**Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Consulta Externa e HD - Barreiro - novembro 2019**



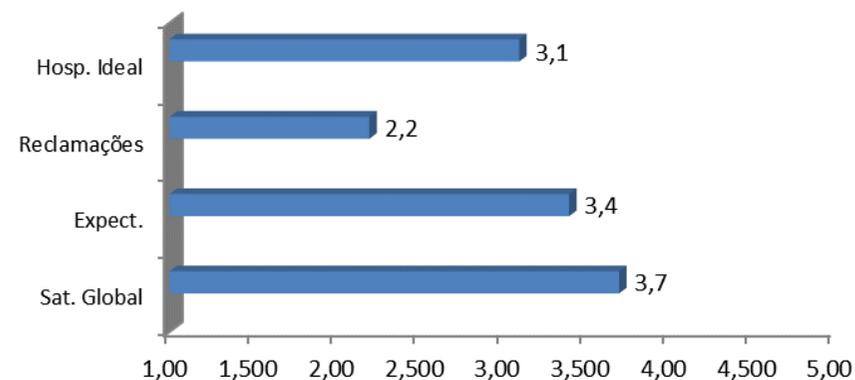
**Valores médios de Tempo de Espera - Consulta Externa e HD - Barreiro - novembro 2019**



**Valores médios dos indicadores dos TSDT's - Consulta Externa e HD - Barreiro - novembro 2019**



**Valores médios dos indicadores de Satisfação Global, Expectativas, Reclamações e Hospital Ideal - Consulta Externa e HD - Barreiro - novembro 2019**



UNIVERSO = 907 INQUÉRITOS

Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	21	2%
2 - Insatisfeito	58	6%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	269	30%
4 - Satisfeito	351	39%
5 - Muito Satisfeito	200	22%
Total	899	100%

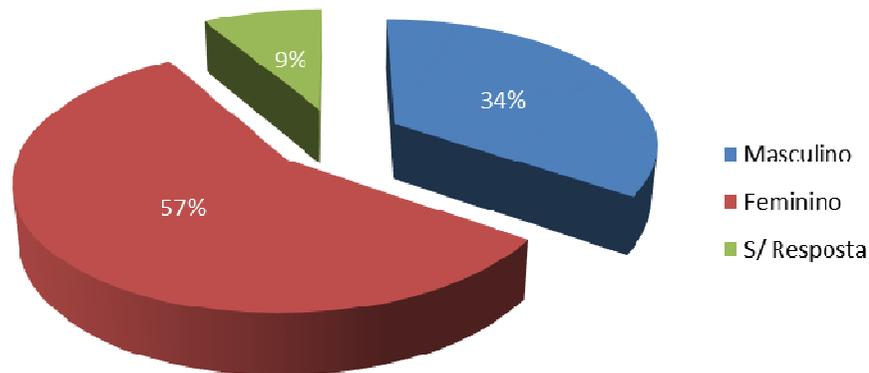
Reclamações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Mal Resolvida	48	40%
2 - Mal Resolvida	29	24%
3 - Nem Mal Resolvida nem Bem Resolvida	24	20%
4 - Bem Resolvida	12	10%
5 - Muito Bem Resolvida	6	5%
Total	119	100%

% de utentes que reclamaram = 13,1%

Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	28	3%
2 - Baixas	79	9%
3 - Nem Baixas nem Altas	374	42%
4 - Altas	304	34%
5 - Muito Altas	112	12%
Total	897	100%

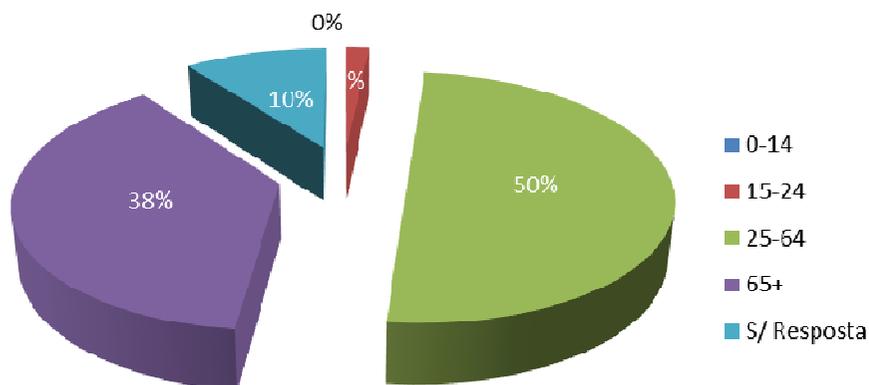
Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	56	6%
2 - Longe do Ideal	146	17%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	379	44%
4 - Perto do Ideal	203	23%
5 - Muito Perto do Ideal	85	10%
Total	869	100%

**Género (%) - Consulta Externa e HD - Montijo - novembro 2019**



**UNIVERSO = 58 INQUÉRITOS**

**Idade (%) - Consulta Externa e HD - Montijo - novembro 2019**



**Grau de Instrução (%) - Consulta Externa e HD - Montijo - novembro 2019**

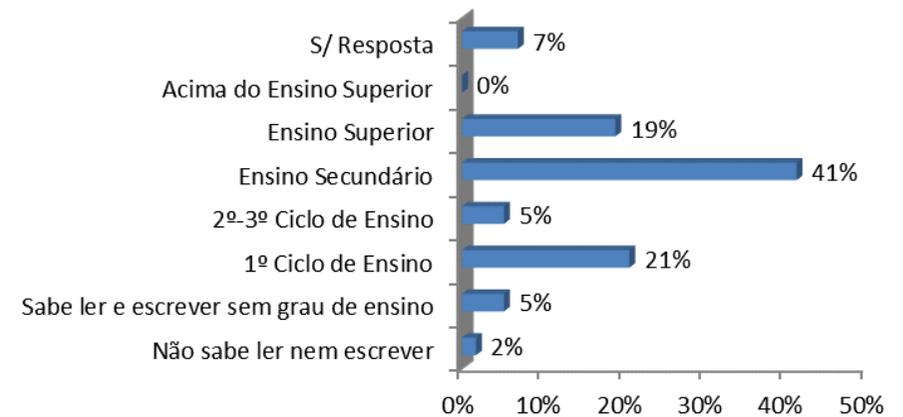
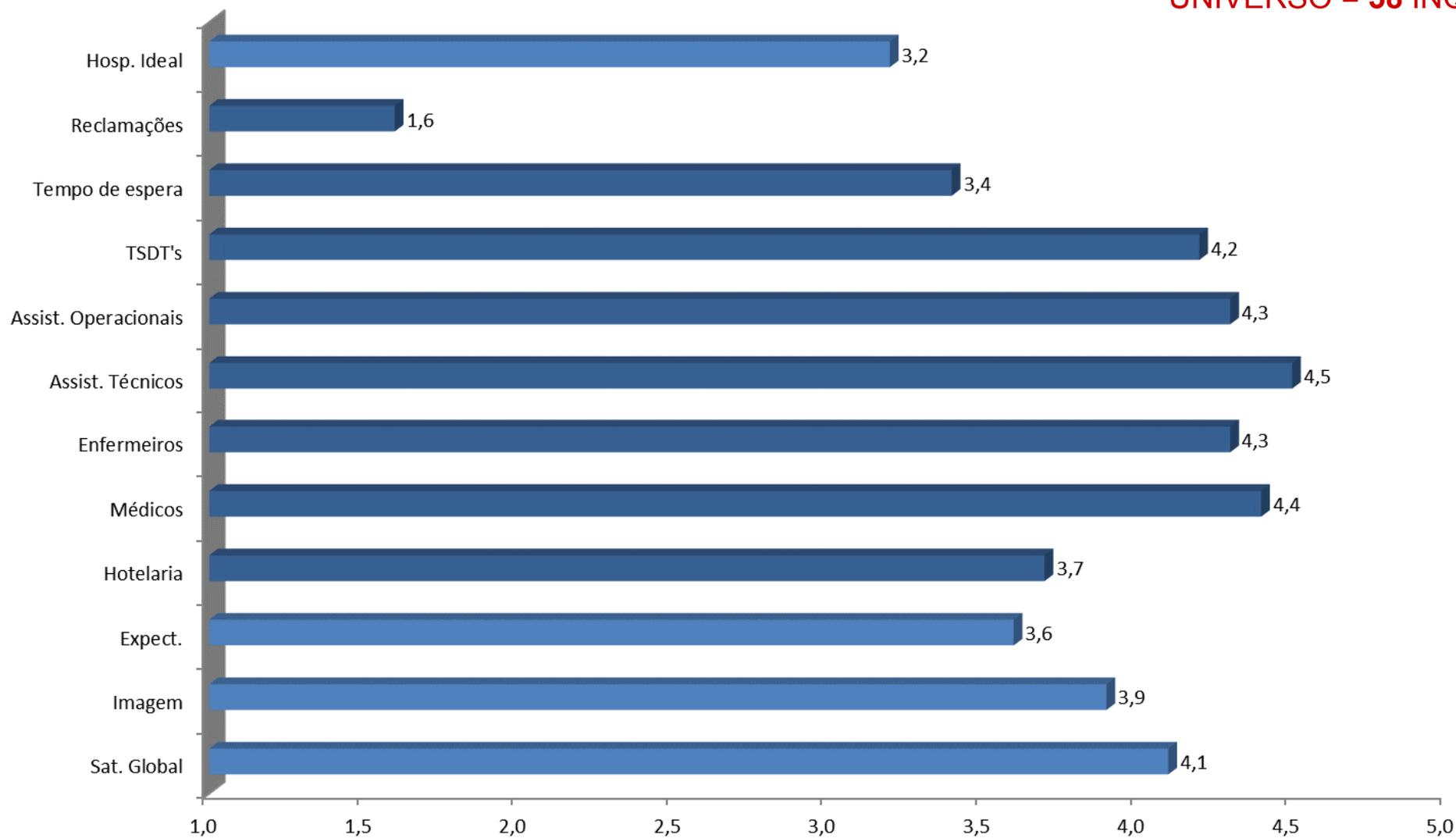
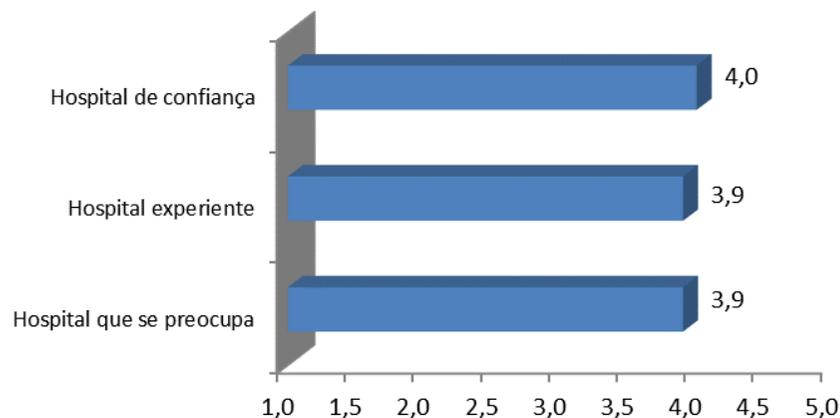


Gráfico Síntese - Consulta Externa e HD - Montijo - novembro 2019

UNIVERSO = 58 INQUÉRITOS



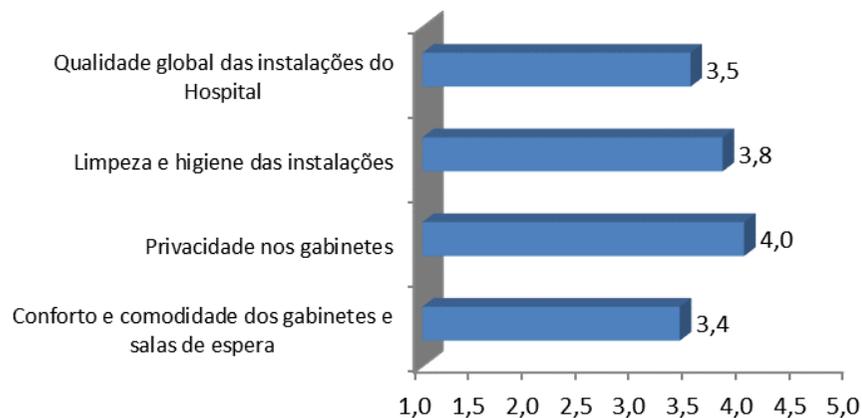
**Valores médios dos indicadores de Imagem - Consulta Externa e HD - Montijo - novembro 2019**



**Valores médios dos indicadores do Médicos - Consulta Externa e HD - Montijo - novembro 2019**



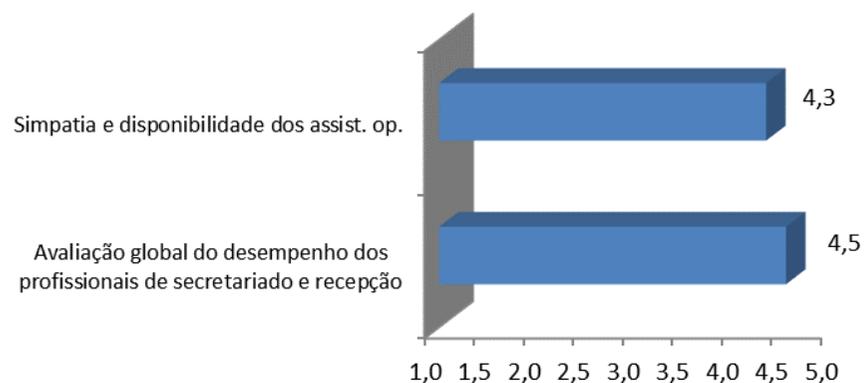
**Valores médios dos indicadores de Hotelaria - Consulta Externa e HD - Montijo - novembro 2019**



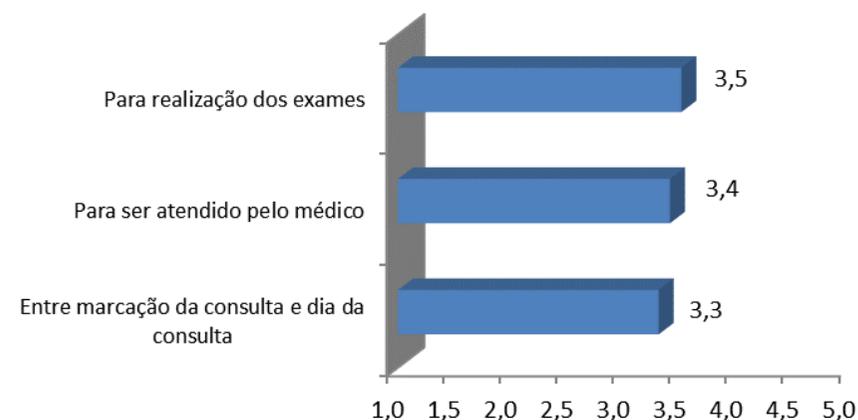
**Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Consulta Externa e HD - Montijo - novembro 2019**



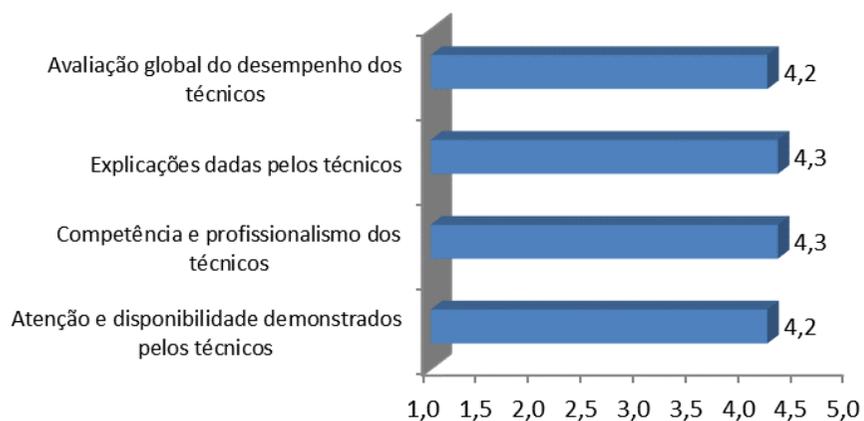
**Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Consulta Externa e HD - Montijo - novembro 2019**



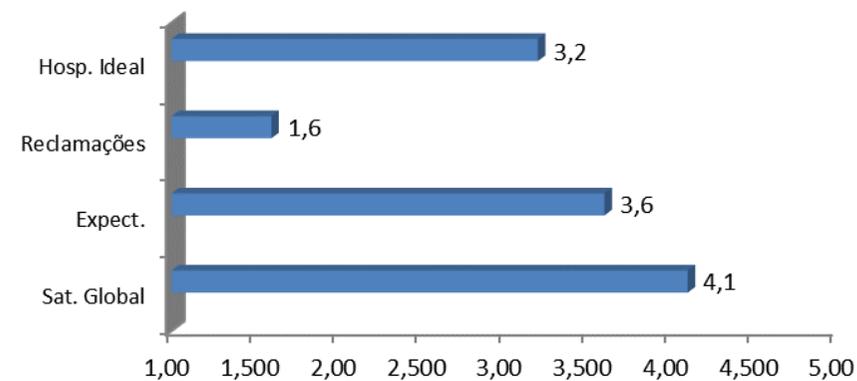
**Valores médios de Tempo de Espera - Consulta Externa e HD - Montijo - novembro 2019**



**Valores médios dos indicadores dos TSDT's - Consulta Externa e HD - Montijo - novembro 2019**



**Valores médios dos indicadores de Satisfação Global, Expectativas, Reclamações e Hospital Ideal - Consulta Externa e HD - Montijo - novembro 2019**



UNIVERSO = 58 INQUÉRITOS

Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	0	0%
2 - Insatisfeito	1	2%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	14	24%
4 - Satisfeito	19	33%
5 - Muito Satisfeito	24	41%
Total	58	100%

Reclamações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Mal Resolvida	3	60%
2 - Mal Resolvida	1	20%
3 - Nem Mal Resolvida nem Bem Resolvida	1	20%
4 - Bem Resolvida	0	0%
5 - Muito Bem Resolvida	0	0%
Total	5	100%

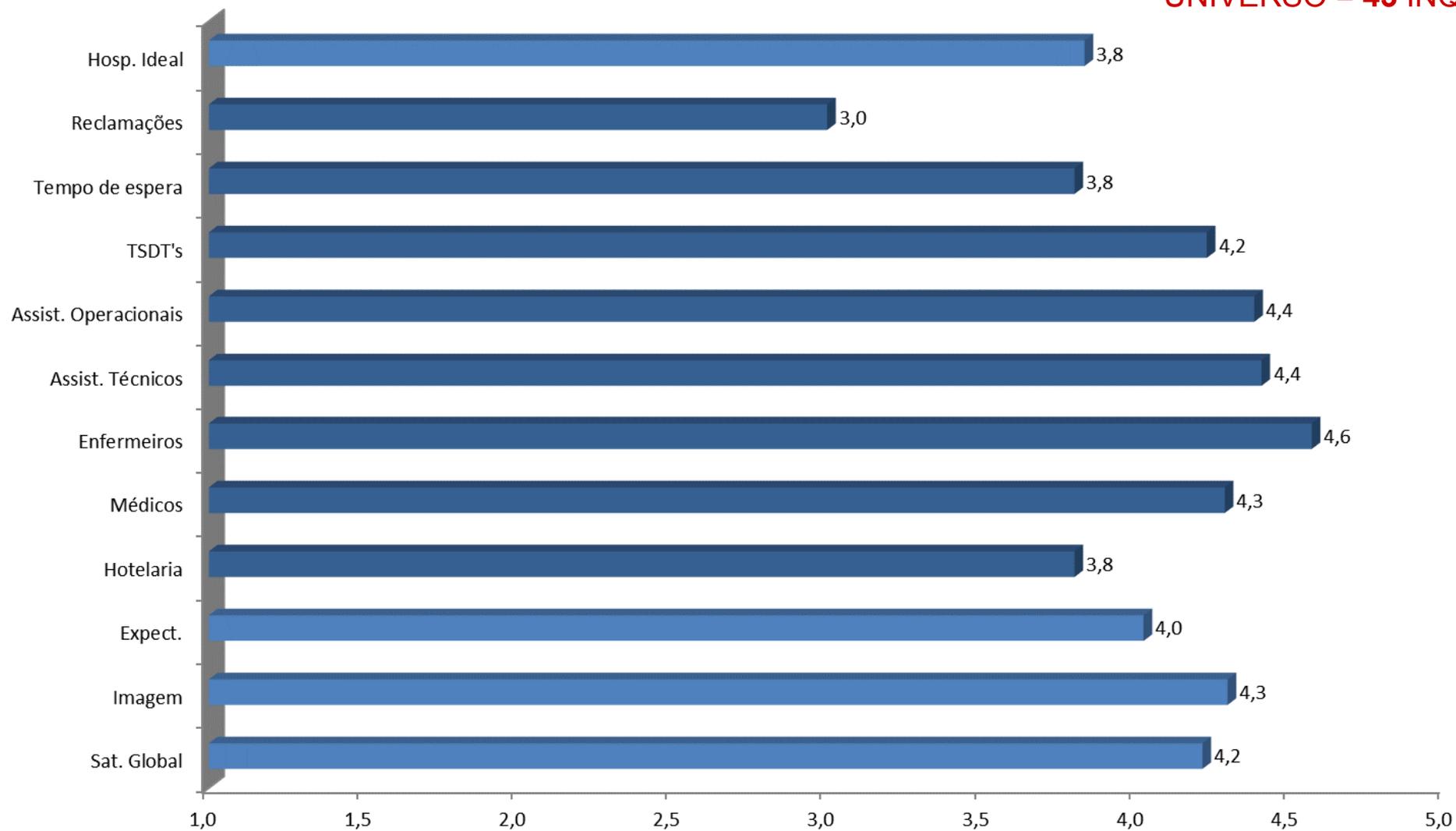
% de utentes que reclamaram = 8,6%

Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	1	2%
2 - Baixas	6	11%
3 - Nem Baixas nem Altas	19	33%
4 - Altas	17	30%
5 - Muito Altas	14	25%
Total	57	100%

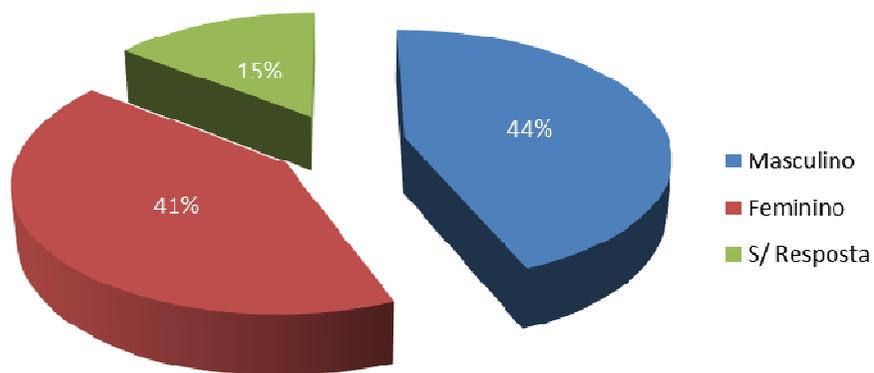
Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	3	5%
2 - Longe do Ideal	14	25%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	20	36%
4 - Perto do Ideal	9	16%
5 - Muito Perto do Ideal	10	18%
Total	56	100%

Gráfico Síntese - Internamento (Barreiro e Montijo) - novembro 2019

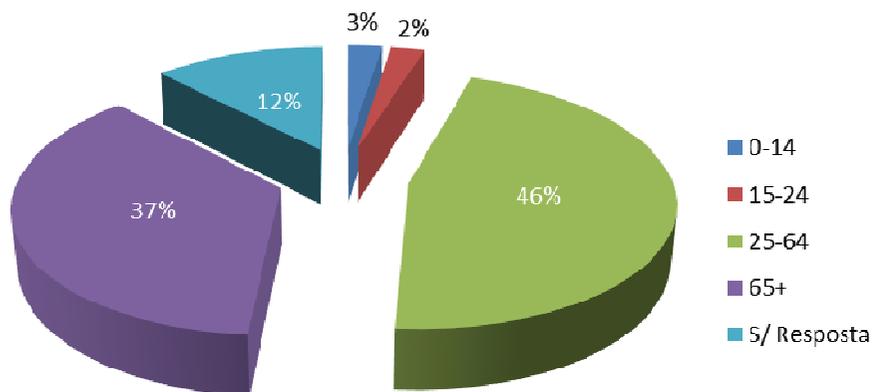
UNIVERSO = 43 INQUÉRITOS



**Género (%) - Internamento - Barreiro - novembro 2019**



**Idade (%) - Internamento - Barreiro - novembro 2019**



**UNIVERSO = 41 INQUÉRITOS**

**Grau de Instrução (%) - Internamento - Barreiro - novembro 2019**

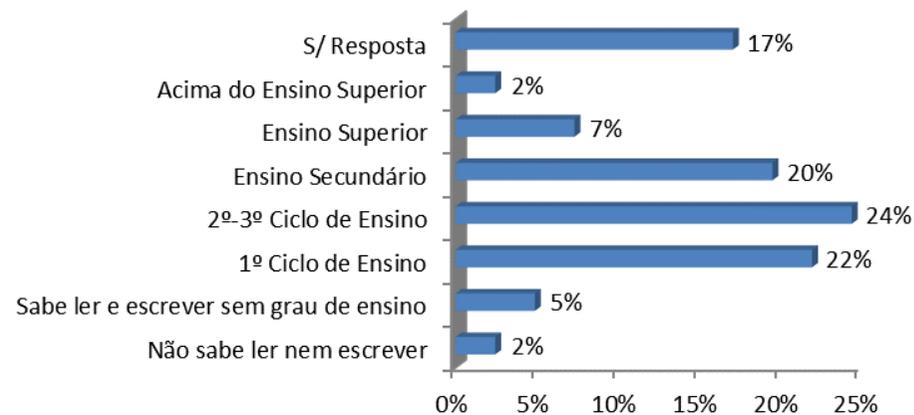
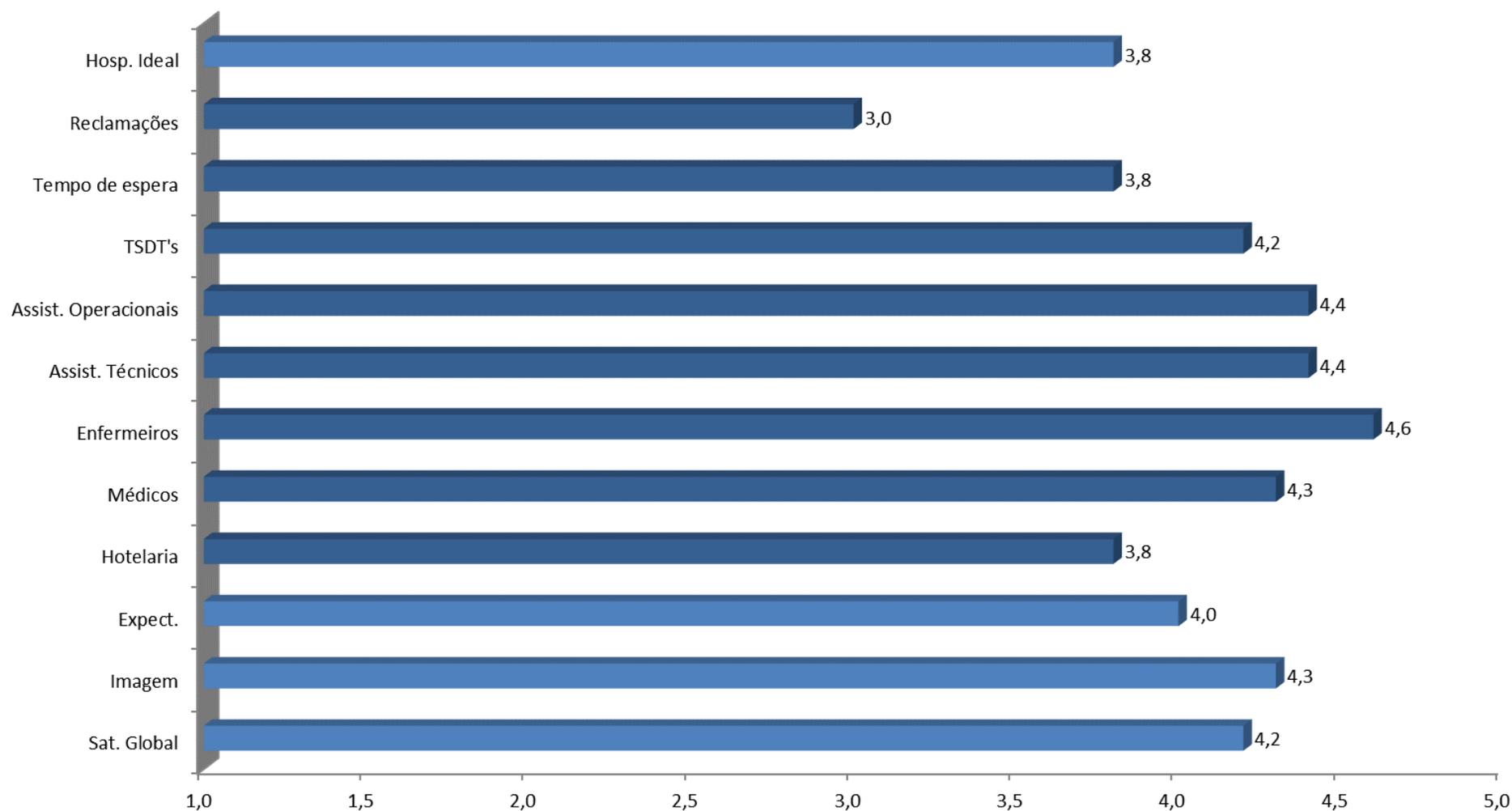
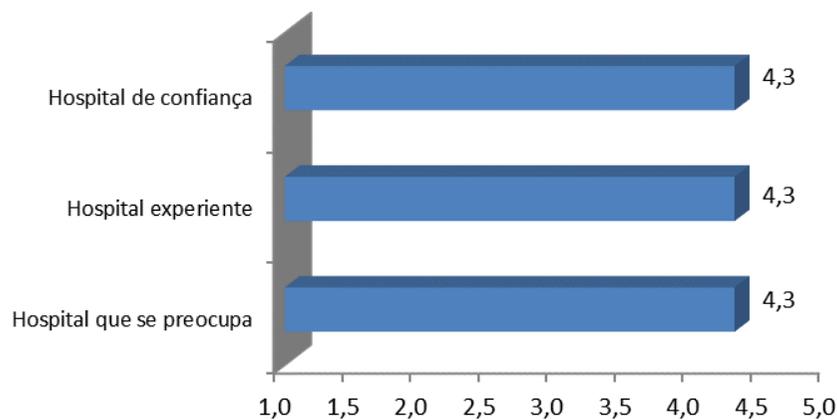


Gráfico Síntese - Internamento - Barreiro - novembro 2019

**UNIVERSO = 41 INQUÉRITOS**



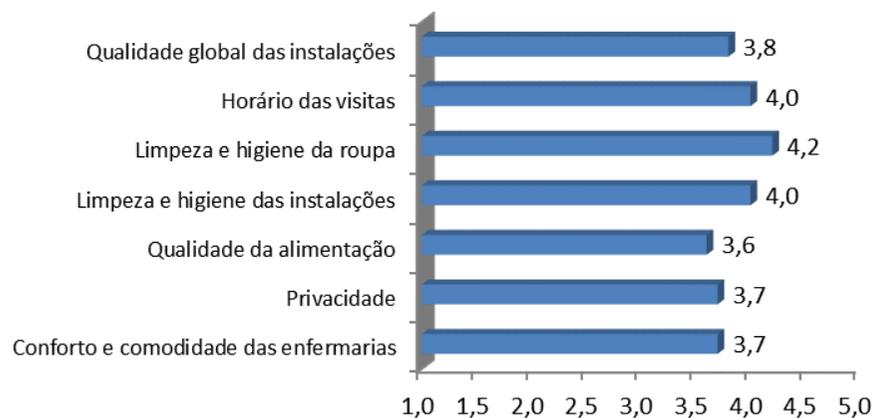
**Valores médios dos indicadores de Imagem - Internamento - Barreiro - novembro 2019**



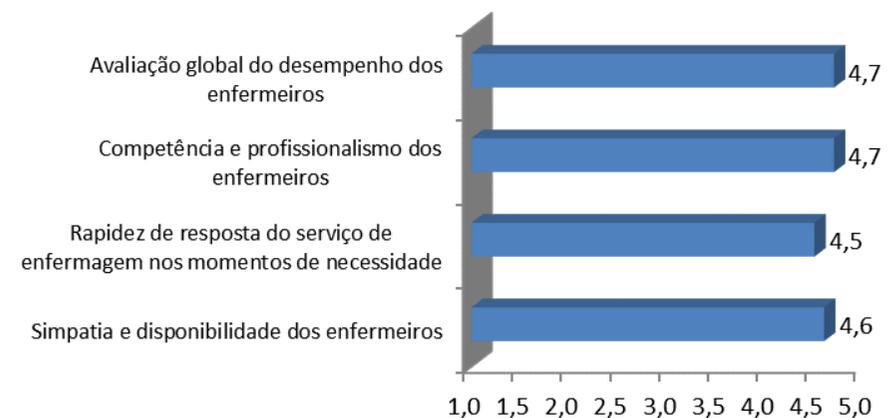
**Valores médios dos indicadores do Médicos - Internamento - Barreiro - novembro 2019**



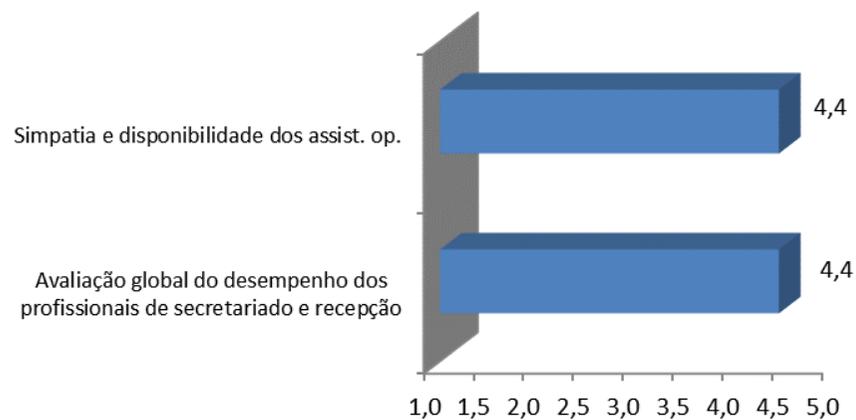
**Valores médios dos indicadores de Hotelaria e Alimentação - Internamento - Barreiro - novembro 2019**



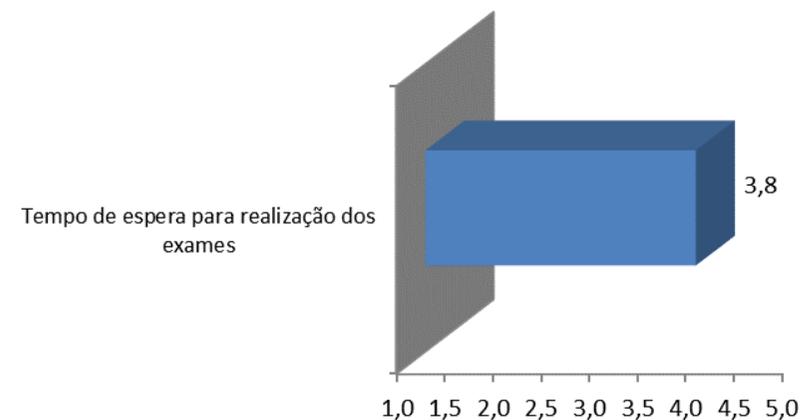
**Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Internamento - Barreiro - novembro 2019**



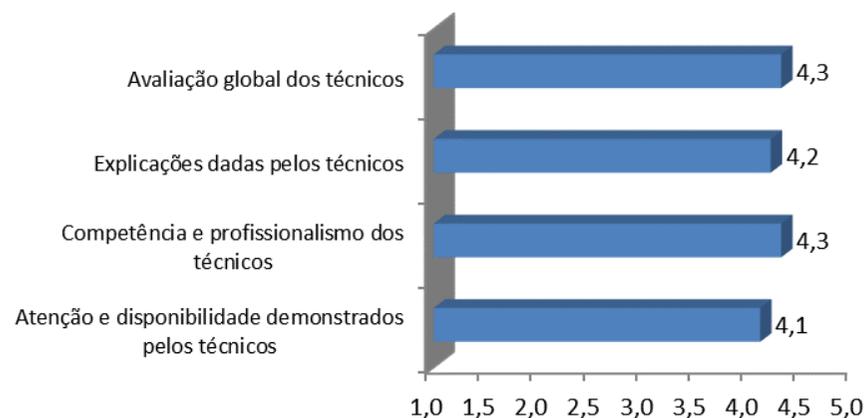
**Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Internamento - Barreiro - novembro 2019**



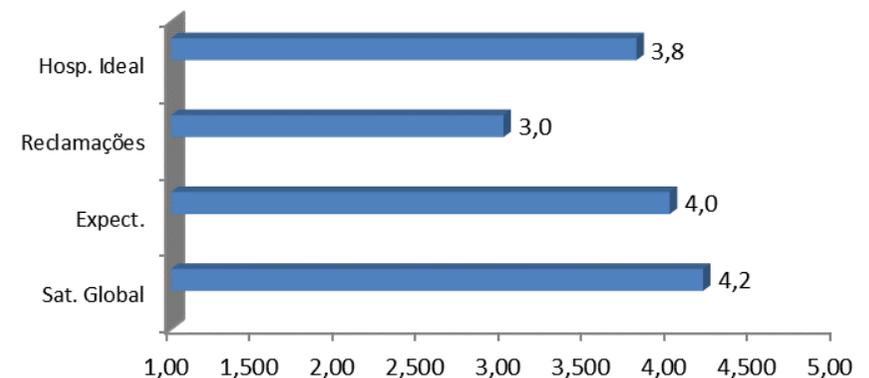
**Valores médios de Tempo de Espera - Internamento - Barreiro - novembro 2019**



**Valores médios dos indicadores dos TSDT's - Internamento - Barreiro - novembro 2019**



**Valores médios dos indicadores de Satisfação Global, Expetativas, Reclamações e Hospital Ideal - Internamento - Barreiro - novembro 2019**



## DIMENSÕES

UNIVERSO = 41 INQUÉRITOS

Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	1	2%
2 - Insatisfeito	0	0%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	4	10%
4 - Satisfeito	19	46%
5 - Muito Satisfeito	17	41%
Total	41	100%

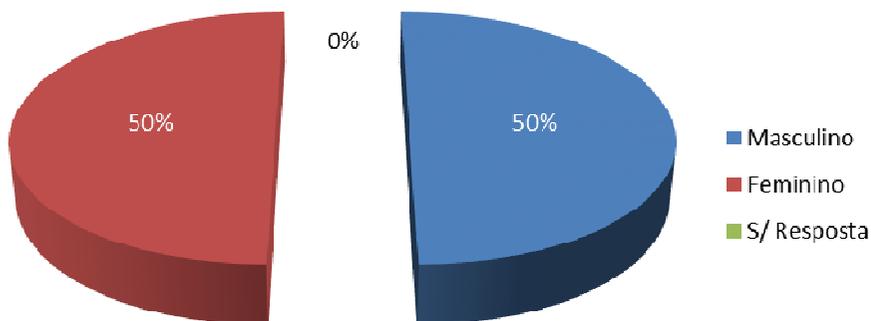
Reclamações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Mal Resolvida	0	0%
2 - Mal Resolvida	0	0%
3 - Nem Mal Resolvida nem Bem Resolvida	1	100%
4 - Bem Resolvida	0	0%
5 - Muito Bem Resolvida	0	0%
Total	1	100%

% de utentes que reclamaram = 2,4%

Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	1	3%
2 - Baixas	1	3%
3 - Nem Baixas nem Altas	8	20%
4 - Altas	16	40%
5 - Muito Altas	14	35%
Total	40	100%

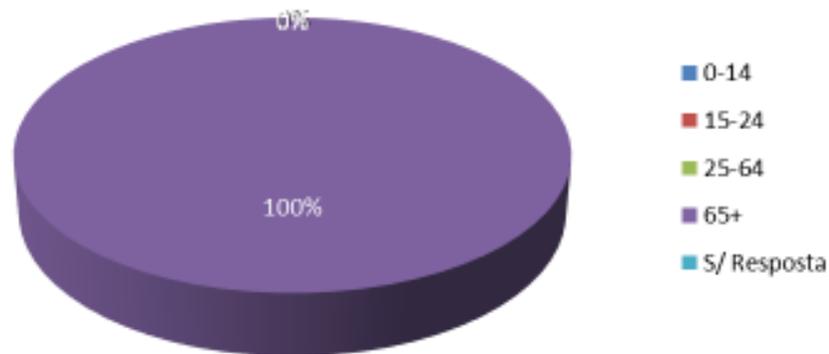
Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	1	3%
2 - Longe do Ideal	1	3%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	11	32%
4 - Perto do Ideal	13	38%
5 - Muito Perto do Ideal	8	24%
Total	34	100%

Género (%) - Internamento - Montijo - novembro 2019



UNIVERSO = 2 INQUÉRITOS

Idade (%) - Internamento - Montijo - novembro 2019



Grau de Instrução (%) - Internamento - Montijo - novembro 2019

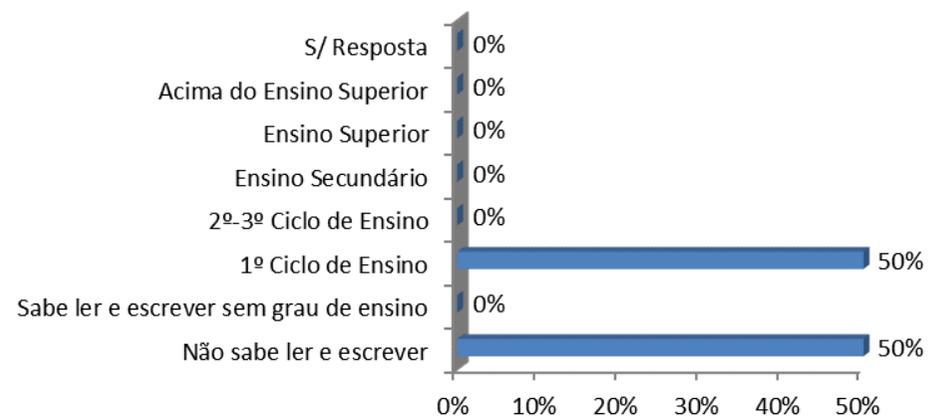
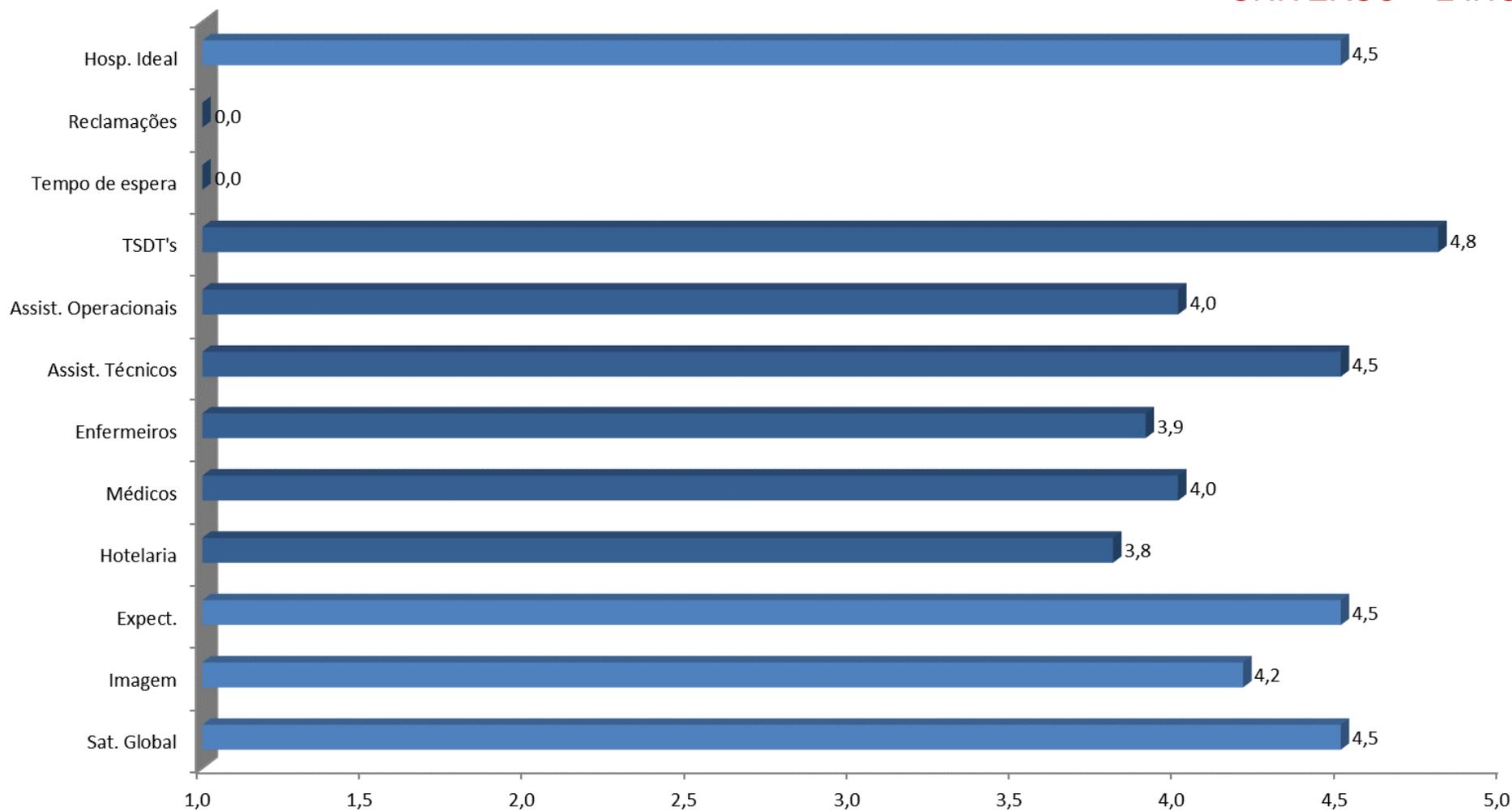
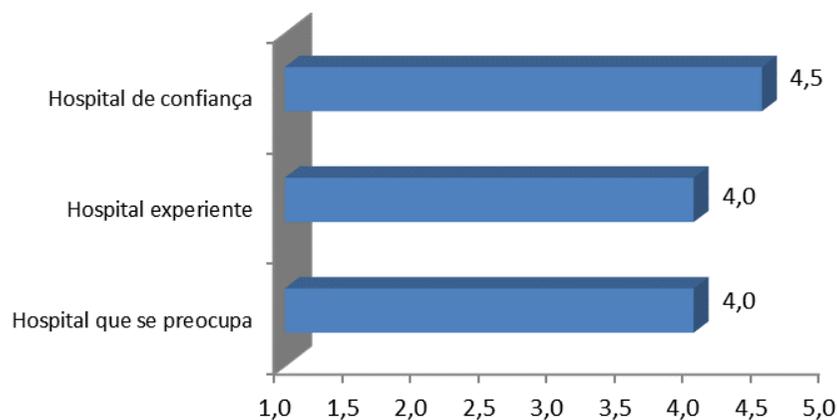


Gráfico Síntese - Internamento - Montijo - novembro 2019

UNIVERSO = 2 INQUÉRITOS



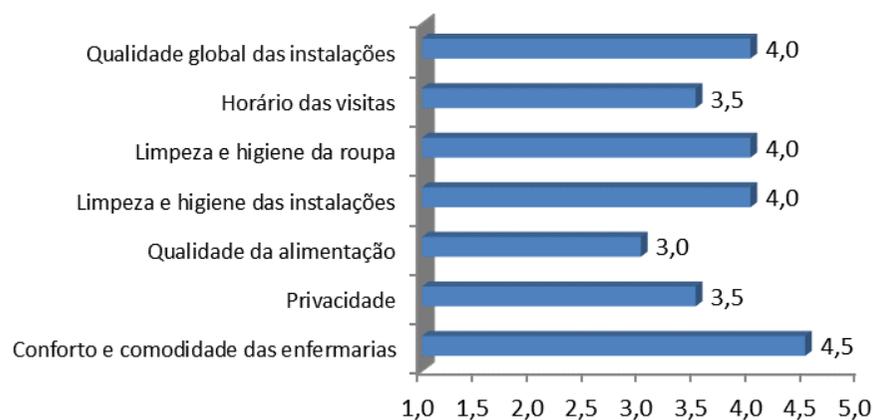
**Valores médios dos indicadores de Imagem - Internamento - Montijo - novembro 2019**



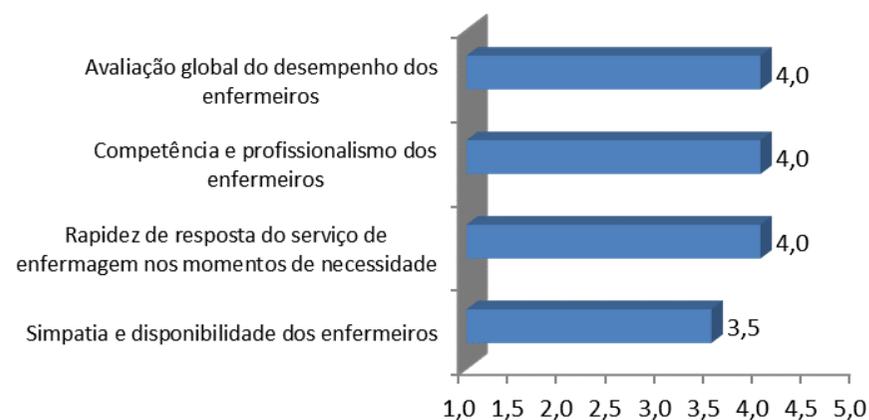
**Valores médios dos indicadores do Médicos - Internamento - Montijo - novembro 2019**



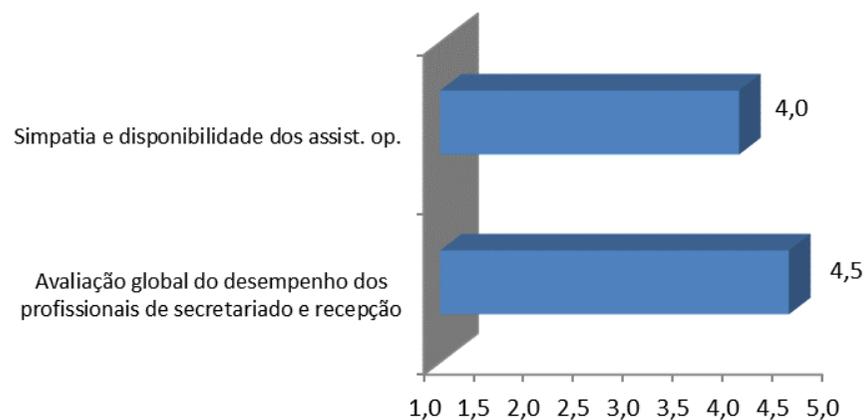
**Valores médios dos indicadores de Hotelaria e Alimentação - Internamento - Montijo - novembro 2019**



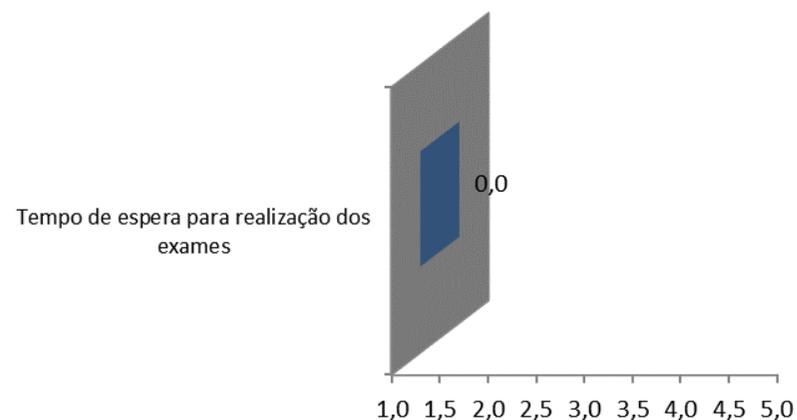
**Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Internamento - Montijo - novembro 2019**



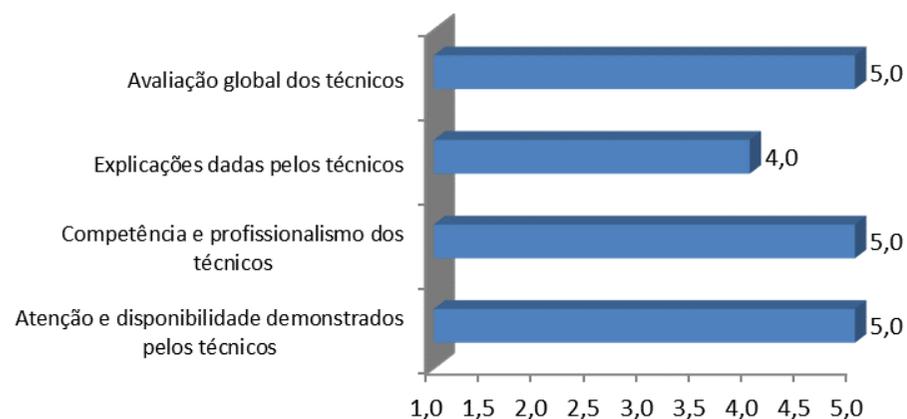
**Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Internamento - Montijo - novembro 2019**



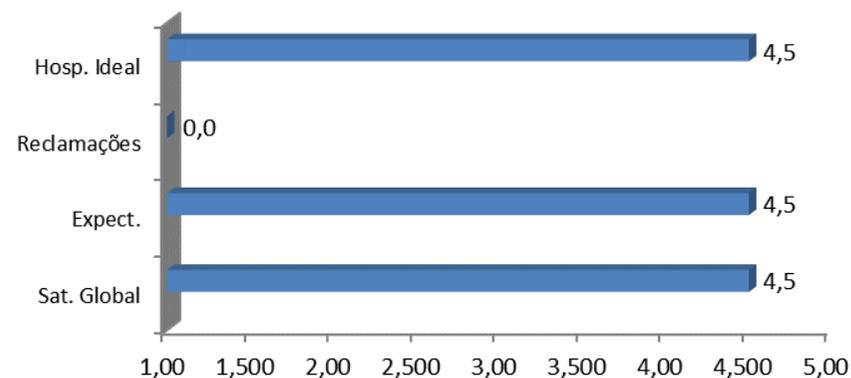
**Valores médios de Tempo de Espera - Internamento - Montijo - novembro 2019**



**Valores médios dos indicadores dos TSDT's - Internamento - Montijo - novembro 2019**



**Valores médios dos indicadores de Satisfação Global, Expectativas, Reclamações e Hospital Ideal - Internamento - Montijo - novembro 2019**



## DIMENSÕES

UNIVERSO = 2 INQUÉRITOS

Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	0	0%
2 - Insatisfeito	0	0%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	0	0%
4 - Satisfeito	1	50%
5 - Muito Satisfeito	1	50%
Total	2	100%

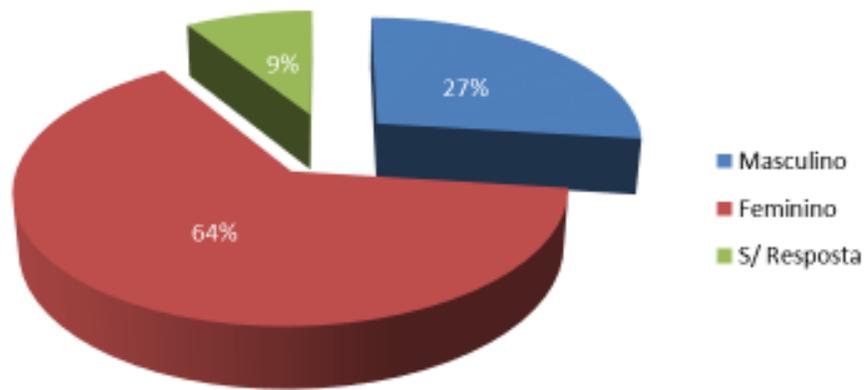
Reclamações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Mal Resolvida	0	-
2 - Mal Resolvida	0	-
3 - Nem Mal Resolvida nem Bem Resolvida	0	-
4 - Bem Resolvida	0	-
5 - Muito Bem Resolvida	0	-
Total	0	-

% de utentes que reclamaram = 0,0%

Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	0	0%
2 - Baixas	0	0%
3 - Nem Baixas nem Altas	0	0%
4 - Altas	1	50%
5 - Muito Altas	1	50%
Total	2	100%

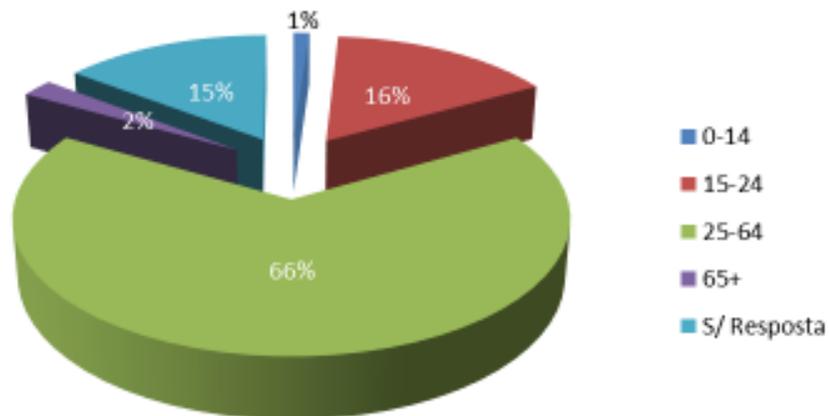
Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	0	0%
2 - Longe do Ideal	0	0%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	0	0%
4 - Perto do Ideal	1	50%
5 - Muito Perto do Ideal	1	50%
Total	2	100%

Género (%) - Urgência Básica - novembro 2019



UNIVERSO = 89 INQUÉRITOS

Idade (%) - Urgência Básica - novembro 2019



Grau de Instrução (%) - Urgência Básica - novembro 2019

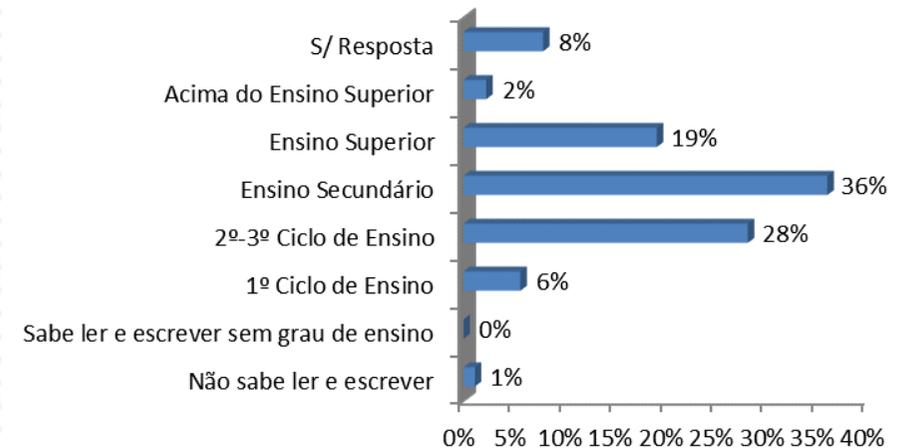
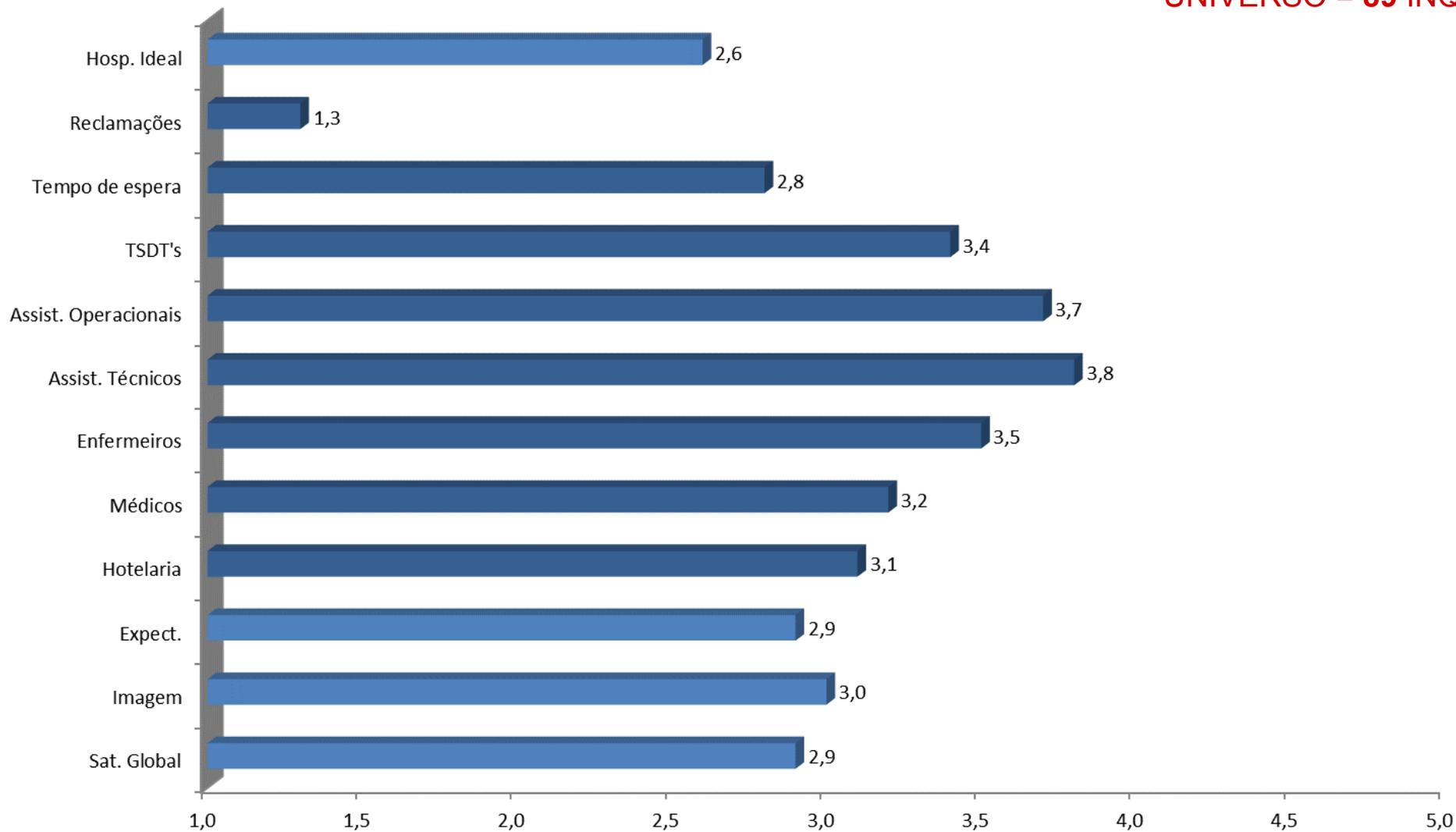
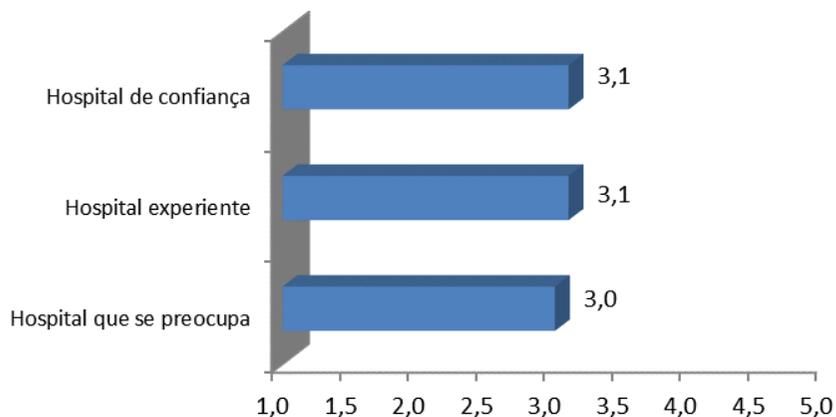


Gráfico Síntese - Urgência Básica - novembro 2019

UNIVERSO = 89 INQUÉRITOS



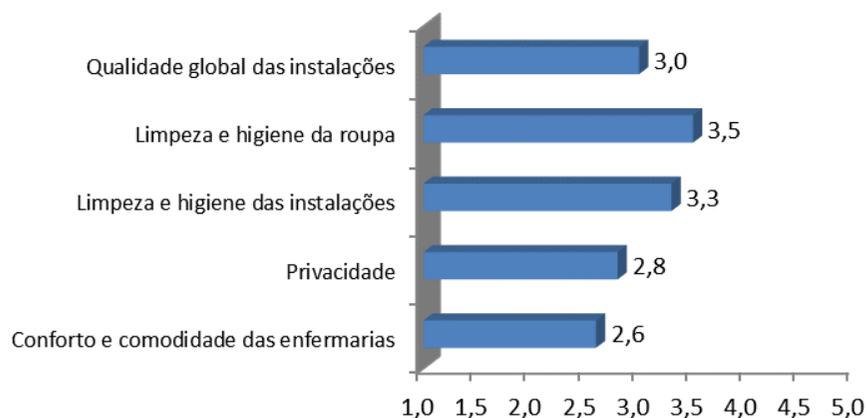
**Valores médios dos indicadores de Imagem - Urg. Básica  
- novembro 2019**



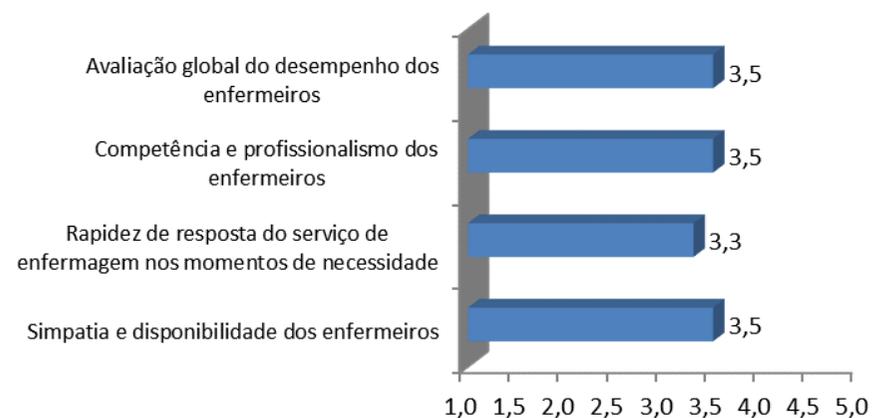
**Valores médios dos indicadores do Médicos - Urg. Básica  
- novembro 2019**



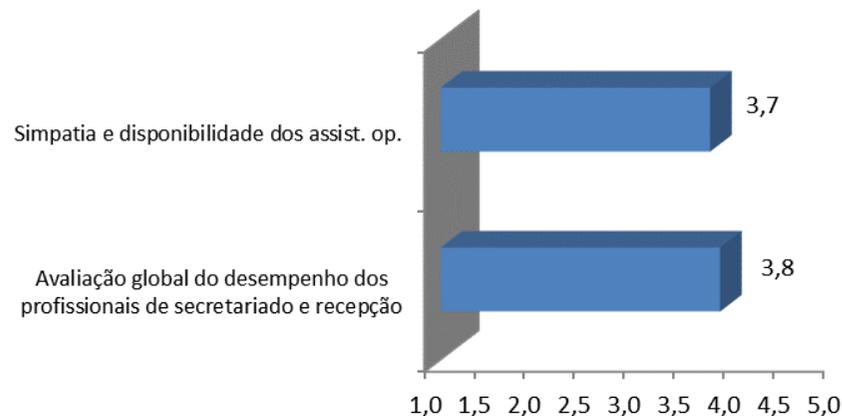
**Valores médios dos indicadores de Hotelaria e Alimentação - Urg. Básica - novembro 2019**



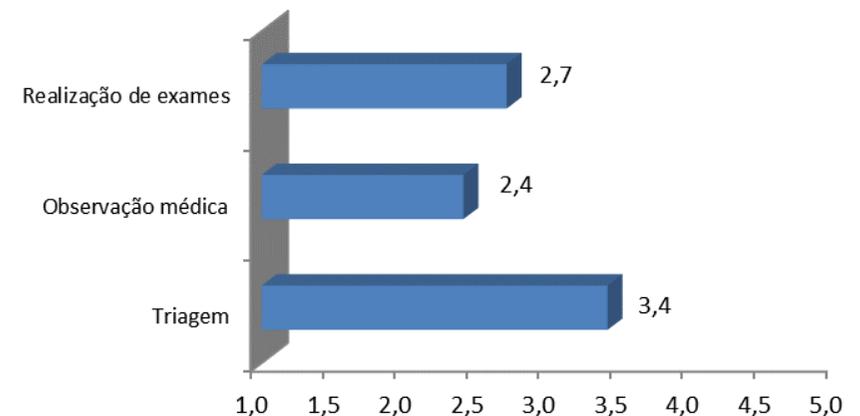
**Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Urg. Básica - novembro 2019**



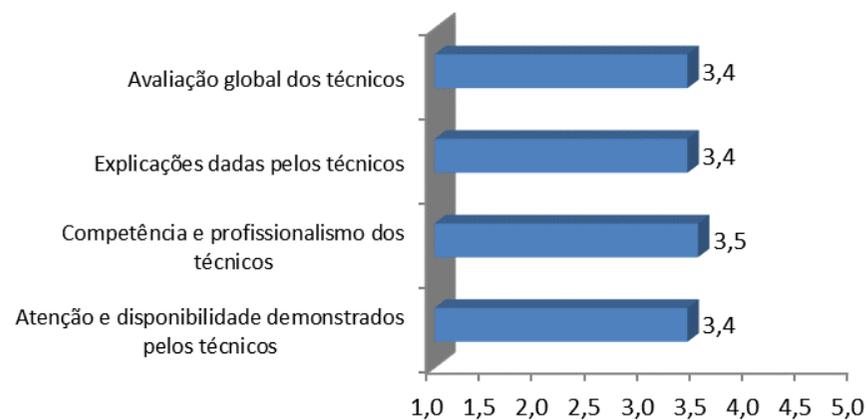
**Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Urg. Básica - novembro 2019**



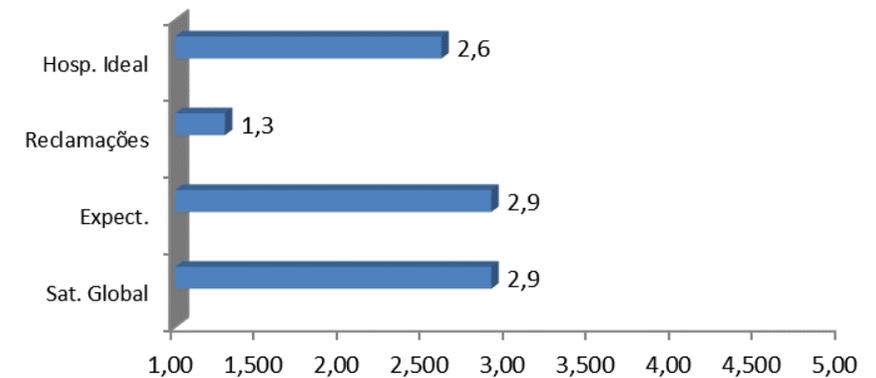
**Valores médios de Tempo de Espera - Urg. Básica - novembro 2019**



**Valores médios dos indicadores dos TSDT's - Urg. Básica - novembro 2019**



**Valores médios dos indicadores de Satisfação Global, Expectativas, Reclamações e Hospital Ideal - Urg. Básica - novembro 2019**



UNIVERSO = 89 INQUÉRITOS

Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	15	17%
2 - Insatisfeito	8	9%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	39	44%
4 - Satisfeito	21	24%
5 - Muito Satisfeito	6	7%
Total	89	100%

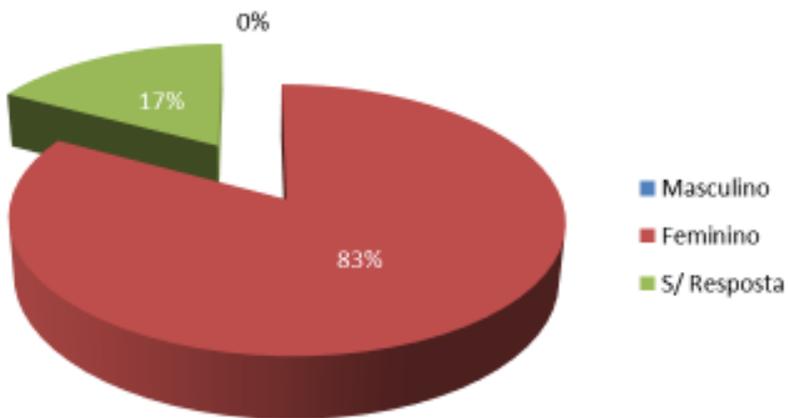
Reclamações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Mal Resolvida	8	67%
2 - Mal Resolvida	4	33%
3 - Nem Mal Resolvida nem Bem Resolvida	0	0%
4 - Bem Resolvida	0	0%
5 - Muito Bem Resolvida	0	0%
Total	12	100%

% de utentes que reclamaram = 13,5%

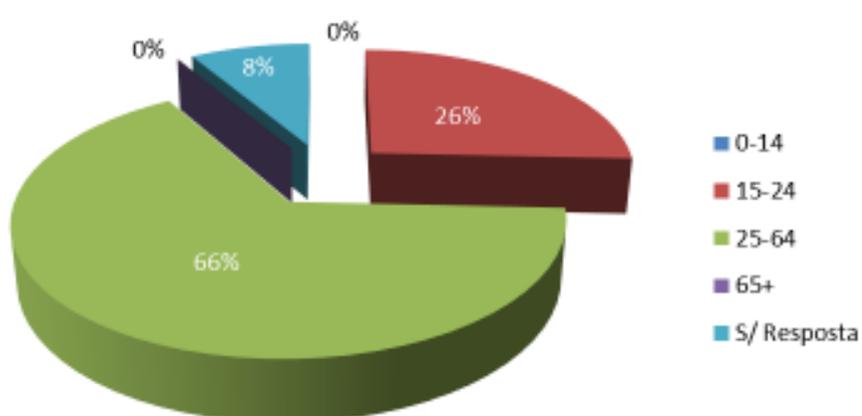
Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	11	13%
2 – Baixas	10	11%
3 - Nem Baixas nem Altas	43	49%
4 – Altas	19	22%
5 - Muito Altas	4	5%
Total	87	100%

Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	18	21%
2 - Longe do Ideal	16	19%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	40	47%
4 - Perto do Ideal	8	9%
5 - Muito Perto do Ideal	3	4%
Total	85	100%

**Género (%) - Urgência Obstétrica e Ginecológica - novembro 2019**



**Idade (%) - Urgência Obstétrica e Ginecológica - novembro 2019**



**UNIVERSO = 70 INQUÉRITOS**

**Grau de Instrução (%) - Urgência Obstétrica e Ginecológica - novembro 2019**

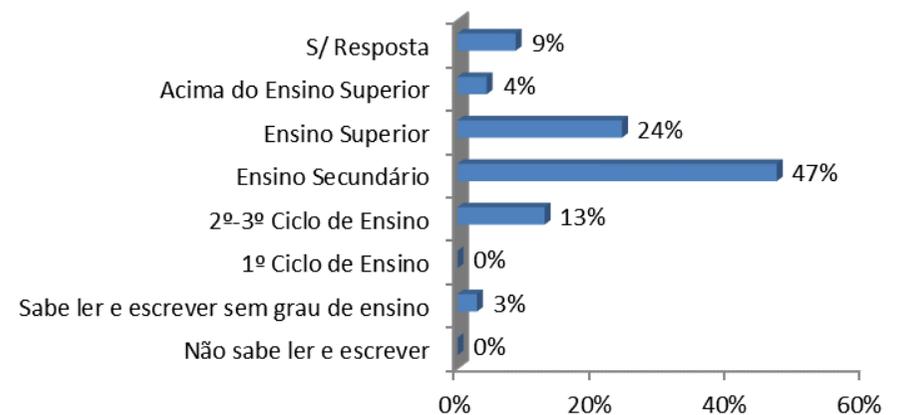
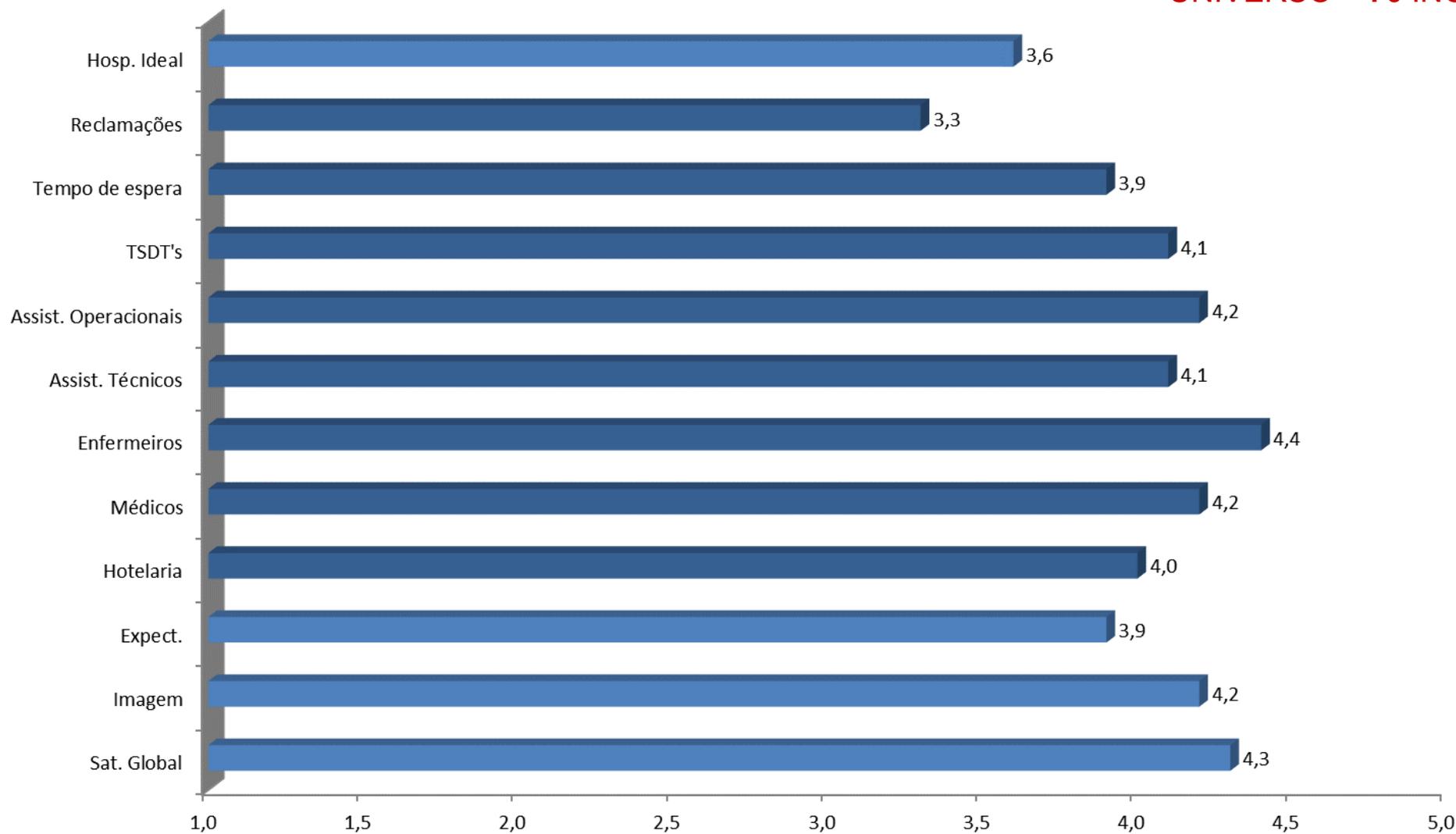
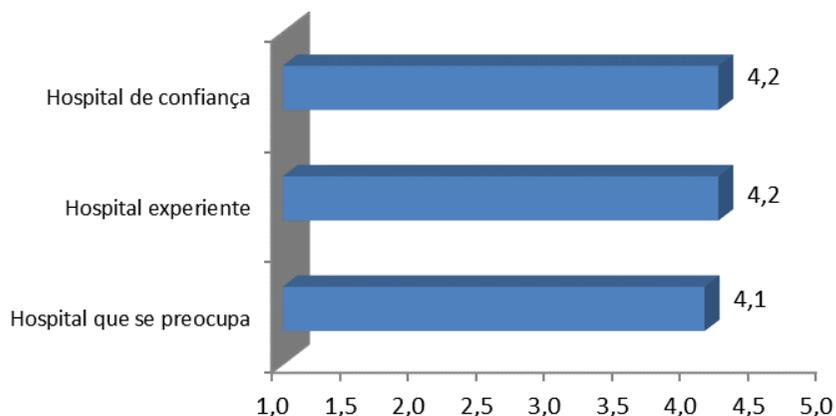


Gráfico Síntese - Urgência Obstétrica e Ginecológica - novembro 2019

UNIVERSO = 70 INQUÉRITOS



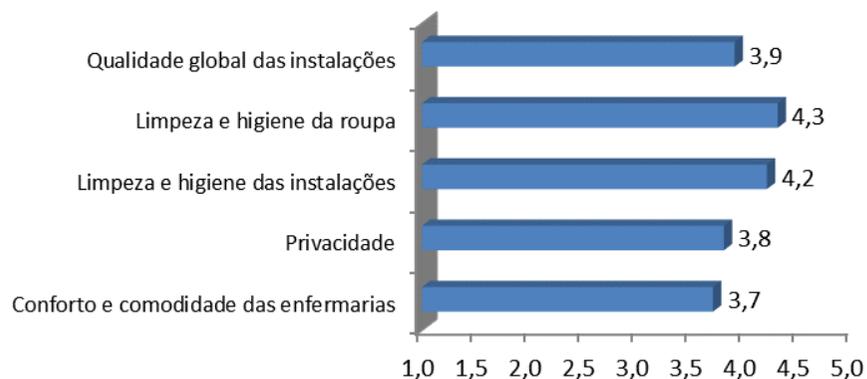
**Valores médios dos indicadores de Imagem - Urg. Obstétrica e Ginecológica - novembro 2019**



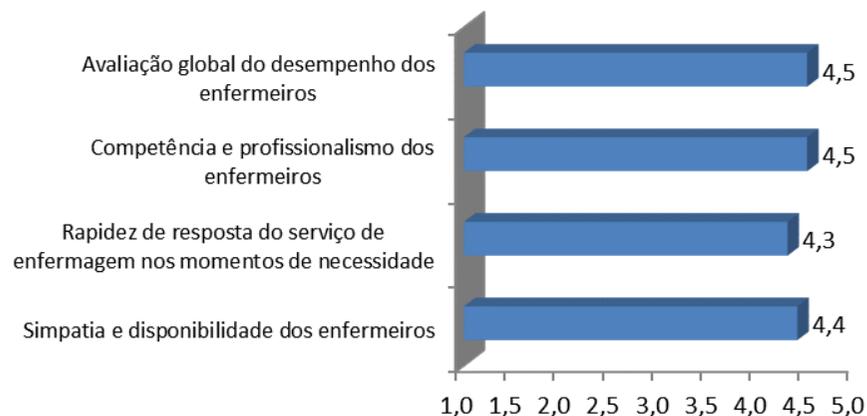
**Valores médios dos indicadores do Médicos - Urg. Obstétrica e Ginecológica - novembro 2019**



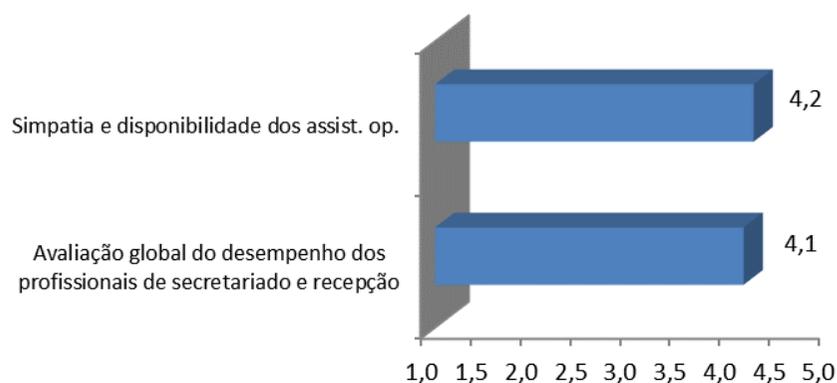
**Valores médios dos indicadores de Hotelaria e Alimentação - Urg. Obstétrica e Ginecológica - novembro 2019**



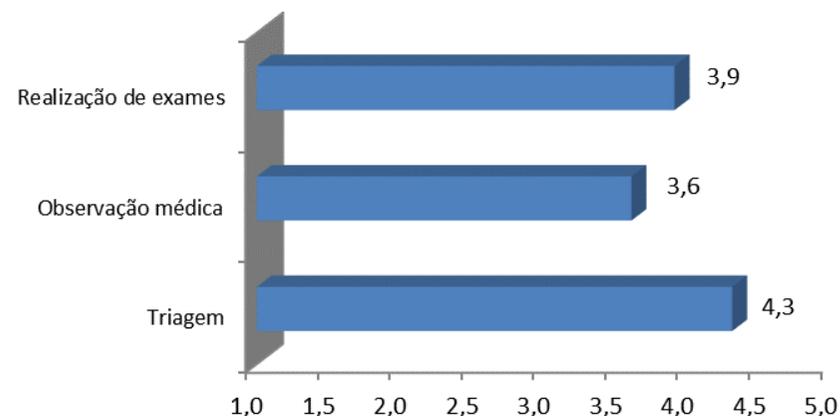
**Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Urg. Obstétrica e Ginecológica - novembro 2019**



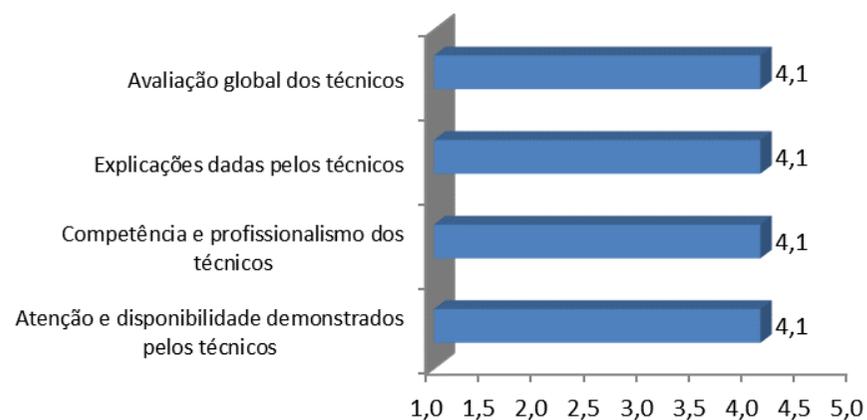
**Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Urg. Obstétrica e Ginecológica - novembro 2019**



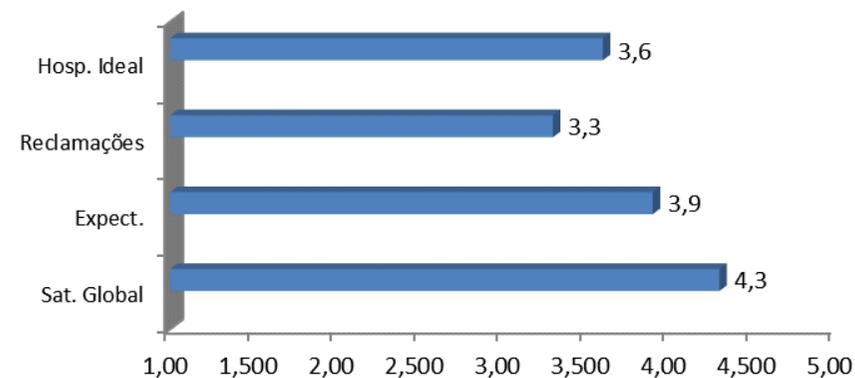
**Valores médios de Tempo de Espera - Urg. Obstétrica e Ginecológica - novembro 2019**



**Valores médios dos indicadores dos TSDT's - Urg. Obstétrica e Ginecológica - novembro 2019**



**Valores médios dos indicadores de Satisfação Global, Expetativas, Reclamações e Hospital Ideal - Urg. Obstétrica e Ginecológica - novembro 2019**



UNIVERSO = 70 INQUÉRITOS

Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	0	0%
2 - Insatisfeito	1	1%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	10	14%
4 - Satisfeito	27	39%
5 - Muito Satisfeito	31	45%
Total	69	100%

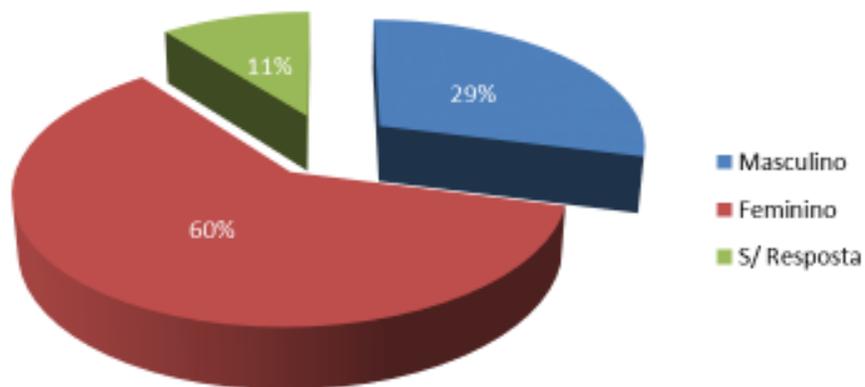
Reclamações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Mal Resolvida	0	0%
2 - Mal Resolvida	3	38%
3 - Nem Mal Resolvida nem Bem Resolvida	1	13%
4 - Bem Resolvida	3	38%
5 - Muito Bem Resolvida	1	13%
Total	8	100%

% de utentes que reclamaram = 11,4%

Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	1	1%
2 - Baixas	3	4%
3 - Nem Baixas nem Altas	21	30%
4 - Altas	25	36%
5 - Muito Altas	20	29%
Total	70	100%

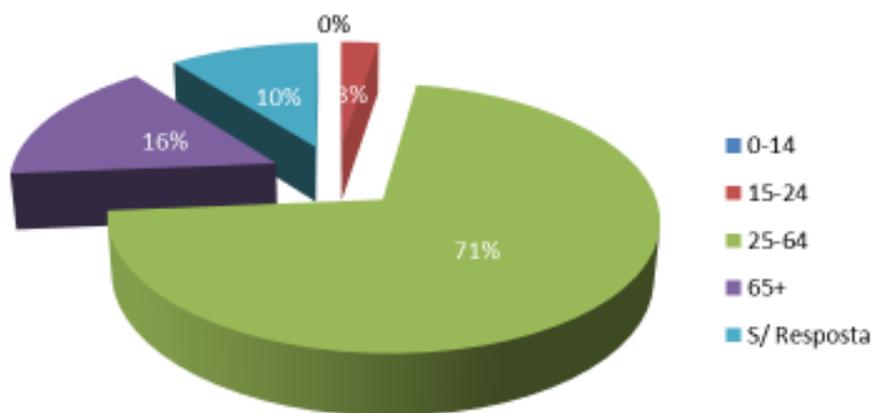
Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	0	0%
2 - Longe do Ideal	2	3%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	29	43%
4 - Perto do Ideal	32	47%
5 - Muito Perto do Ideal	5	7%
Total	68	100%

**Género (%) - Urgência Geral - novembro 2019**



**UNIVERSO = 38 INQUÉRITOS**

**Idade (%) - Urgência Geral - novembro 2019**



**Grau de Instrução (%) - Urgência Geral - novembro 2019**

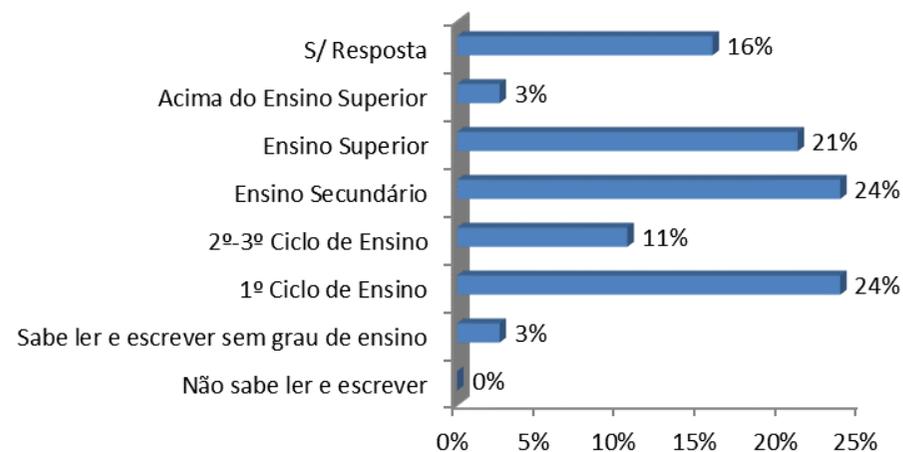
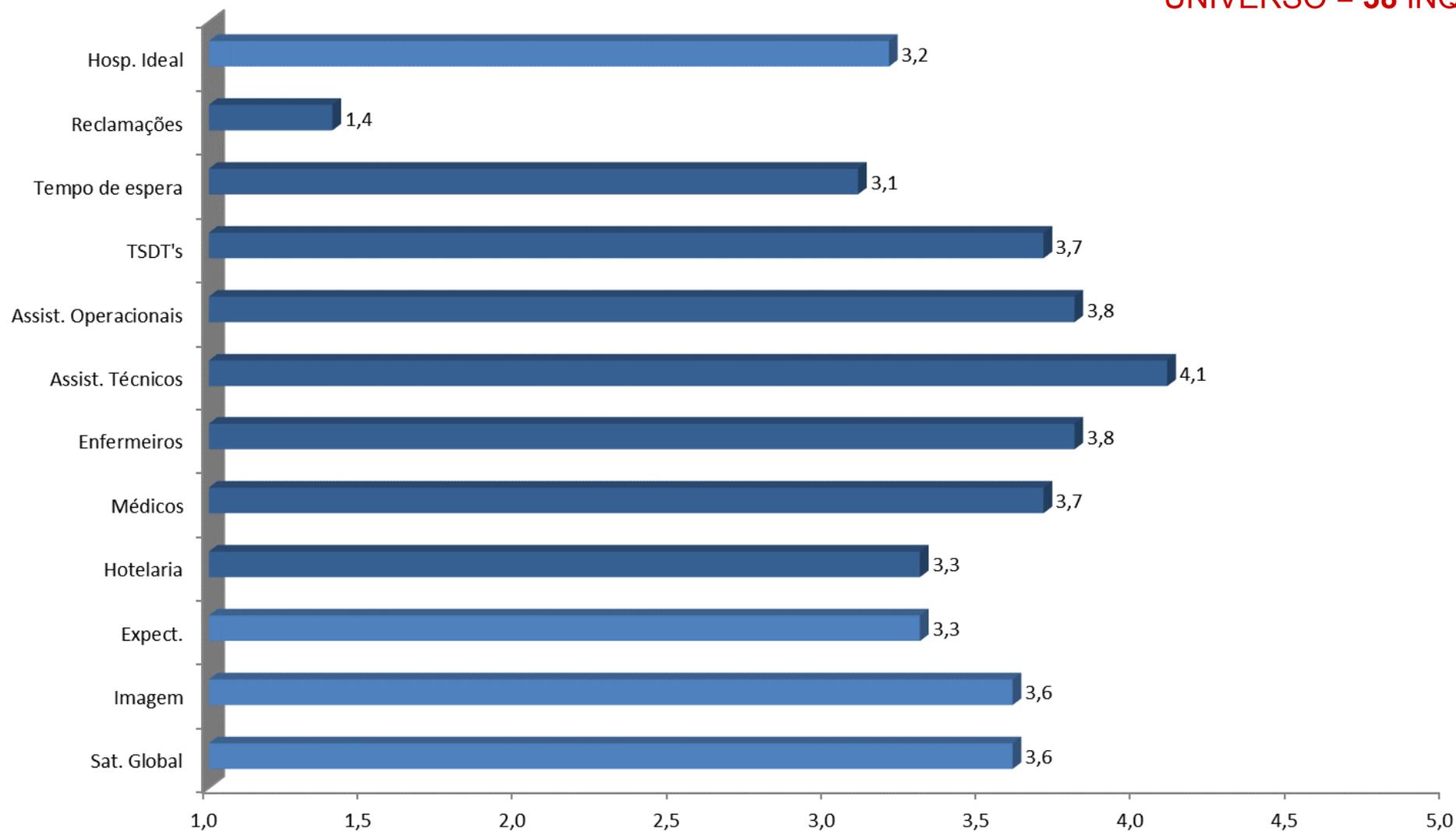
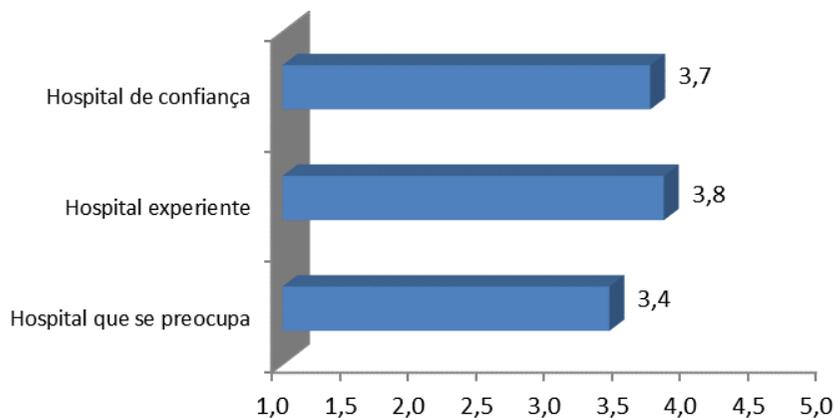


Gráfico Síntese - Urgência Geral - novembro 2019

UNIVERSO = 38 INQUÉRITOS



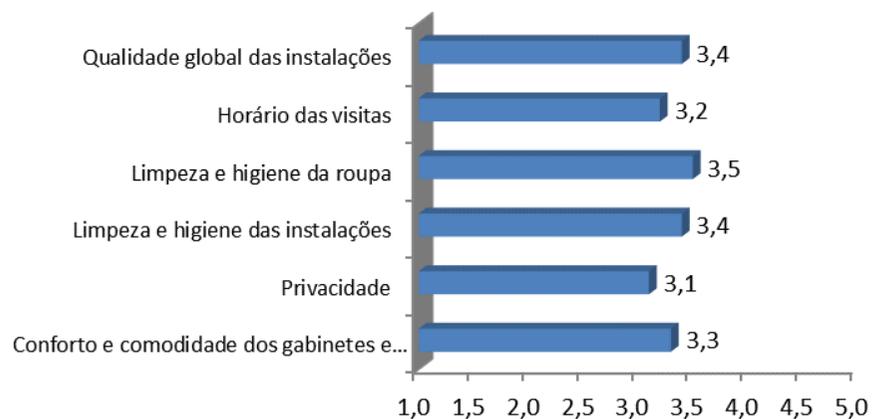
**Valores médios dos indicadores de Imagem - Urg. Geral - novembro 2019**



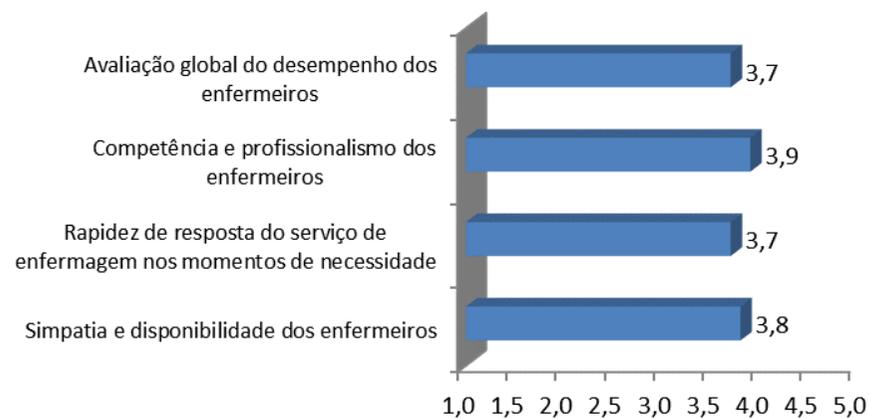
**Valores médios dos indicadores dos Médicos - Urg. Geral - novembro 2019**



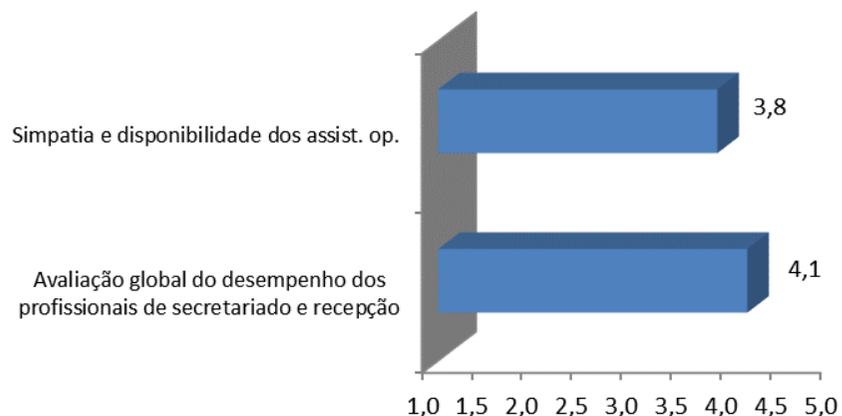
**Valores médios dos indicadores de Hotelaria e Alimentação - Urg. Geral - novembro 2019**



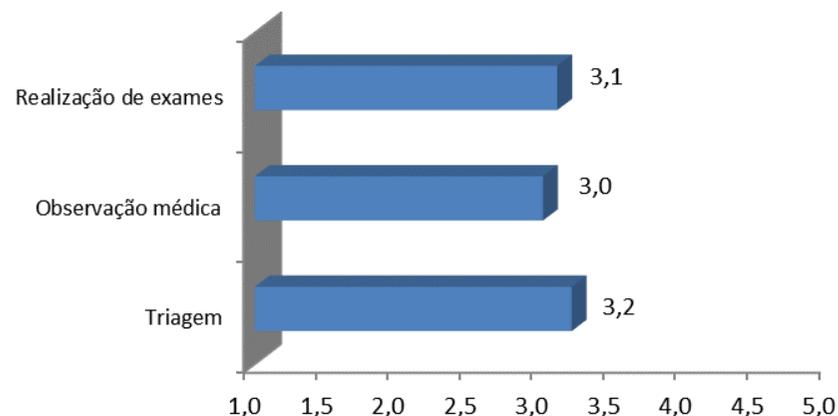
**Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Urg. Geral - novembro 2019**



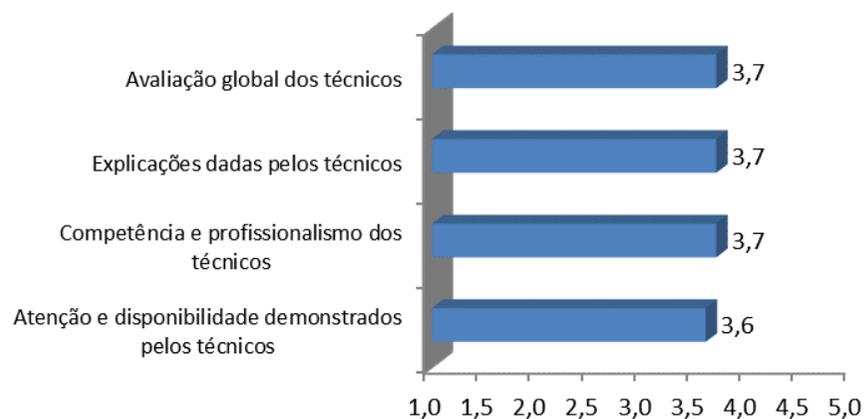
**Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Urg. Geral - novembro 2019**



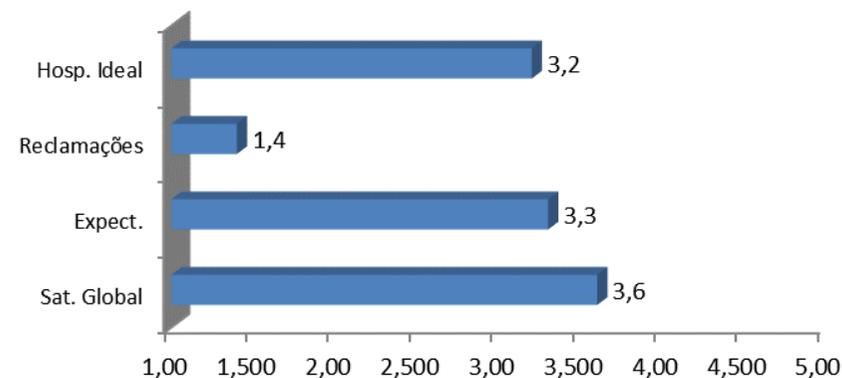
**Valores médios de Tempo de Espera - Urg. Geral - novembro 2019**



**Valores médios dos indicadores dos TSDT's - Urg. Geral - novembro 2019**



**Valores médios dos indicadores de Satisfação Global, Expectativas, Reclamações e Hospital Ideal - Urg. Geral - novembro 2019**



UNIVERSO = 38 INQUÉRITOS

Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	3	8%
2 - Insatisfeito	3	8%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	10	26%
4 - Satisfeito	14	37%
5 - Muito Satisfeito	8	21%
Total	38	100%

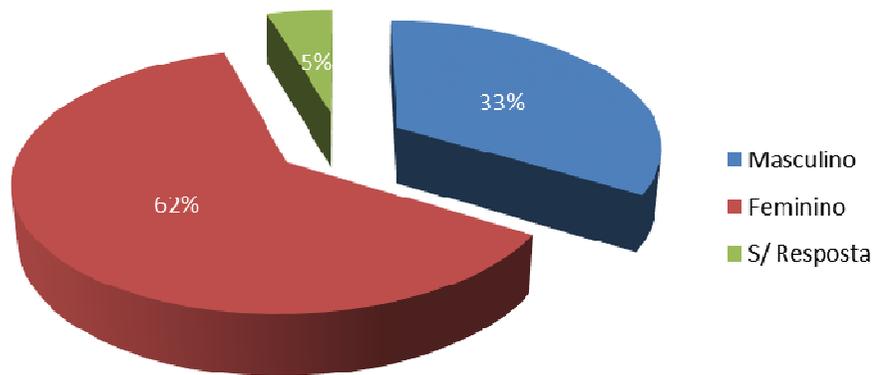
Reclamações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Mal Resolvida	3	60%
2 - Mal Resolvida	2	40%
3 - Nem Mal Resolvida nem Bem Resolvida	0	0%
4 - Bem Resolvida	0	0%
5 - Muito Bem Resolvida	0	0%
Total	5	100%

% de utentes que reclamaram = 13,2%

Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	4	11%
2 – Baixas	1	3%
3 - Nem Baixas nem Altas	14	37%
4 – Altas	17	45%
5 - Muito Altas	2	5%
Total	38	100%

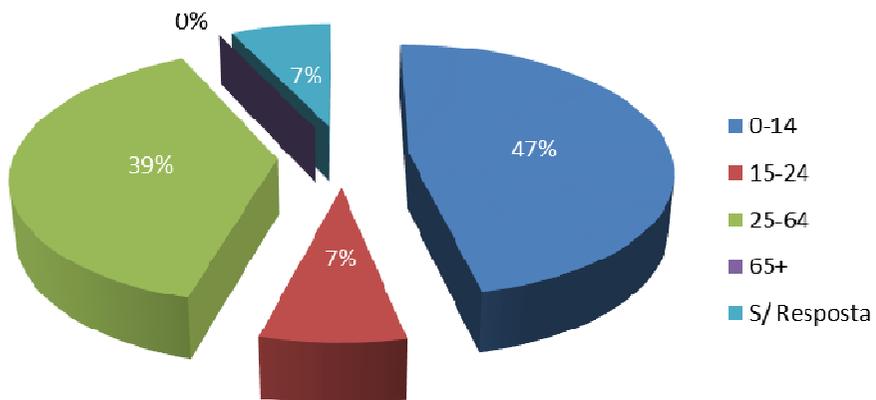
Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	2	6%
2 - Longe do Ideal	4	11%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	16	46%
4 - Perto do Ideal	10	29%
5 - Muito Perto do Ideal	3	9%
Total	35	100%

**Género (%) - Urgência Pediátrica - novembro 2019**



**UNIVERSO = 238 INQUÉRITOS**

**Idade (%) - Urgência Pediátrica - novembro 2019**



**Grau de Instrução (%) - Urgência Pediátrica - novembro 2019**

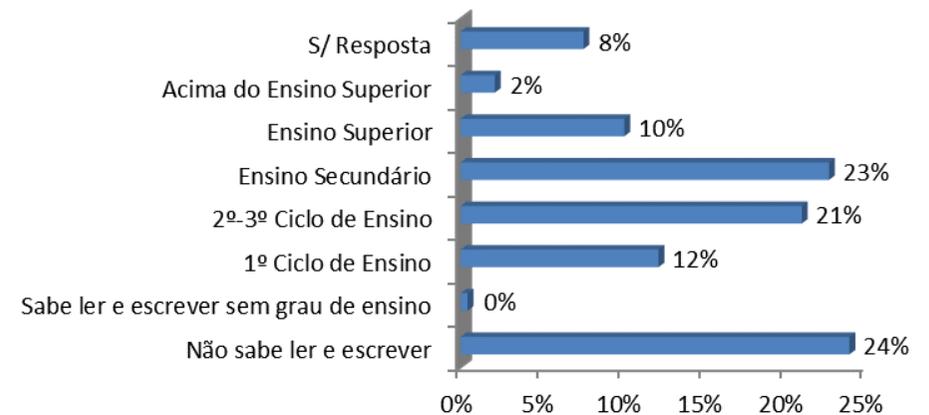
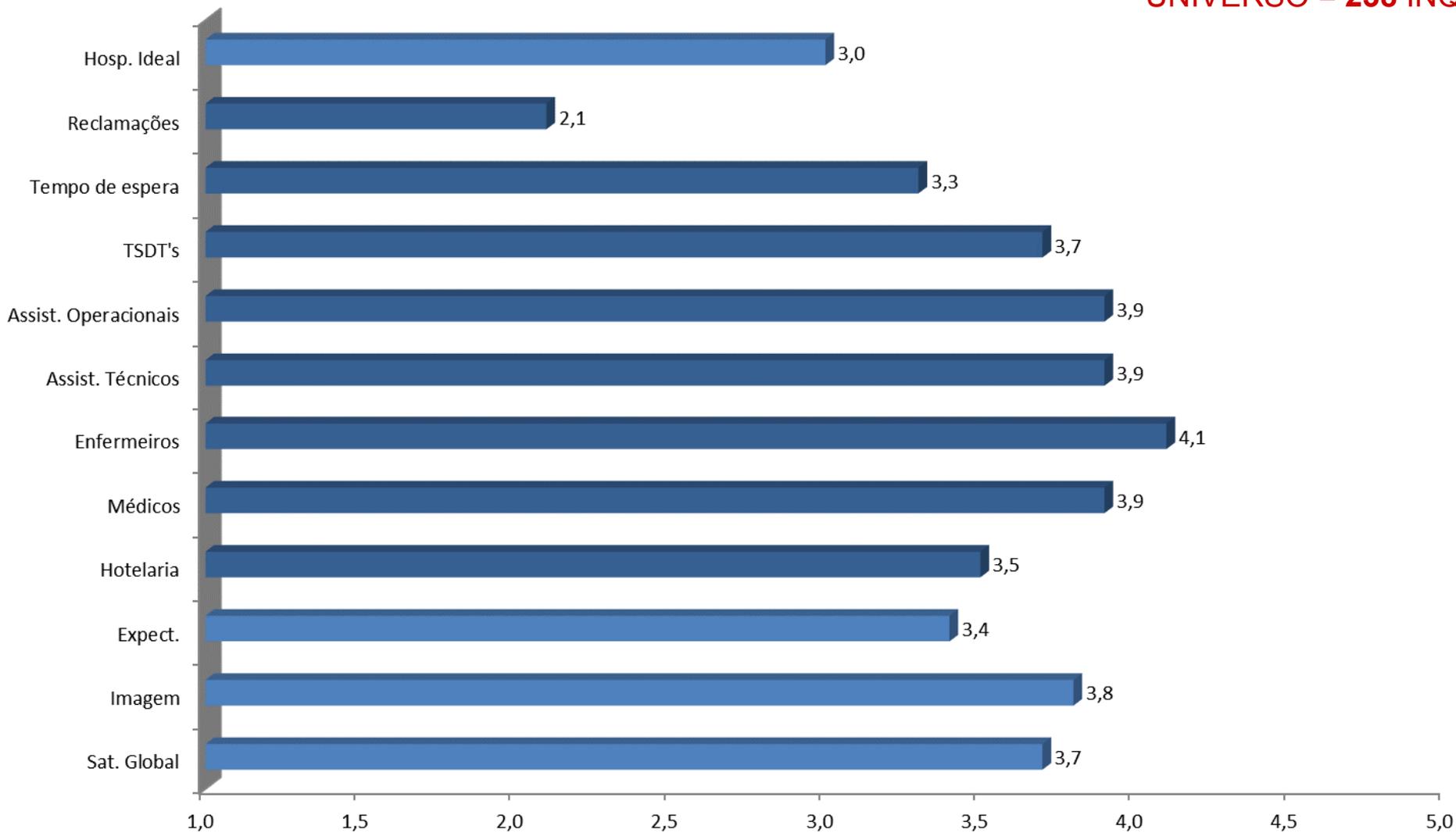
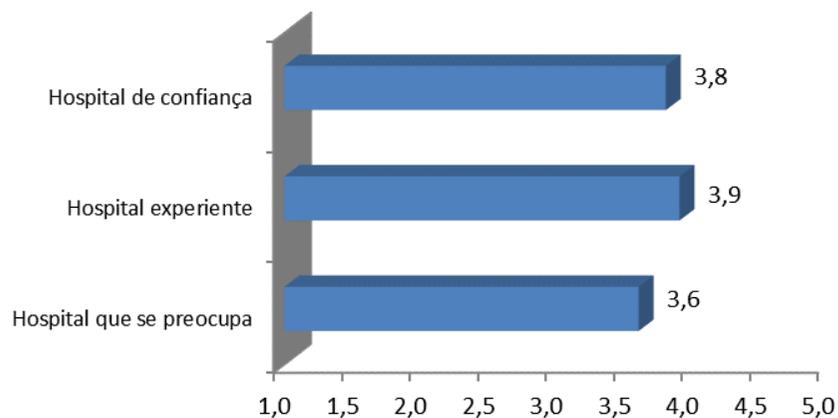


Gráfico Síntese - Urgência Pediátrica - novembro 2019

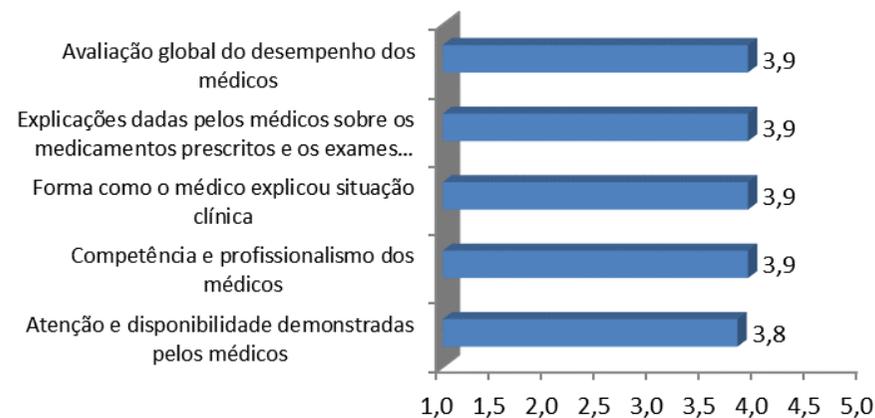
UNIVERSO = 238 INQUÉRITOS



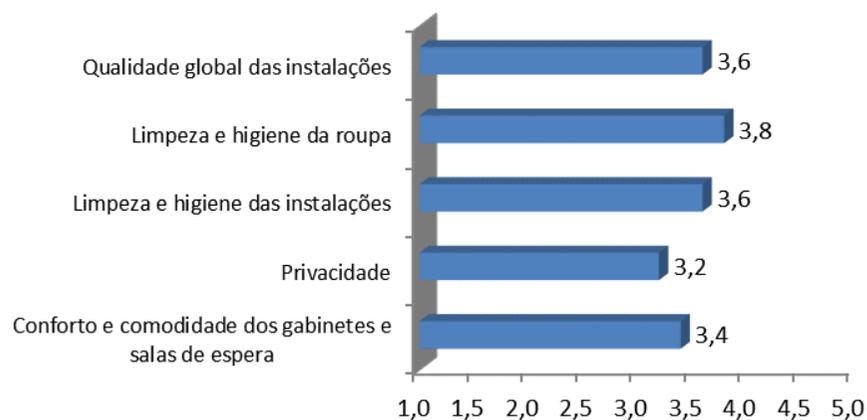
**Valores médios dos indicadores de Imagem - Urg. Pediátrica - novembro 2019**



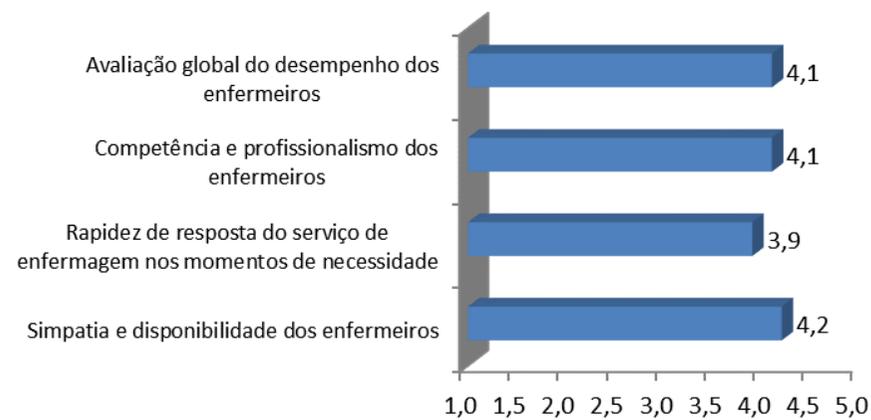
**Valores médios dos indicadores do Médicos - Urg. Pediátrica - novembro 2019**



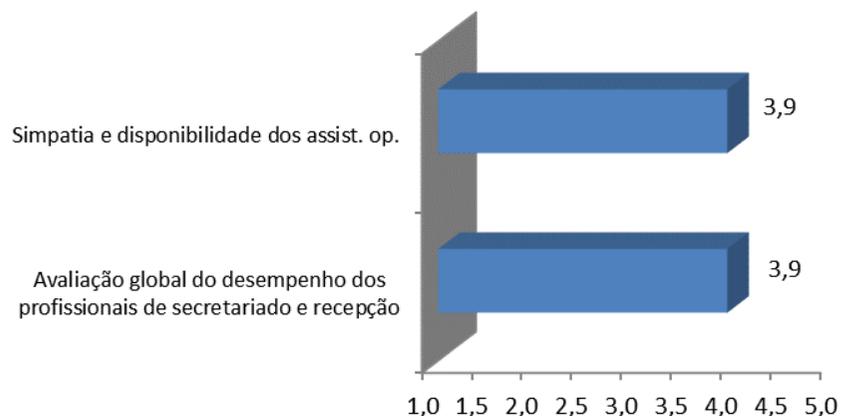
**Valores médios dos indicadores de Hotelaria e Alimentação - Urg. Pediátrica - novembro 2019**



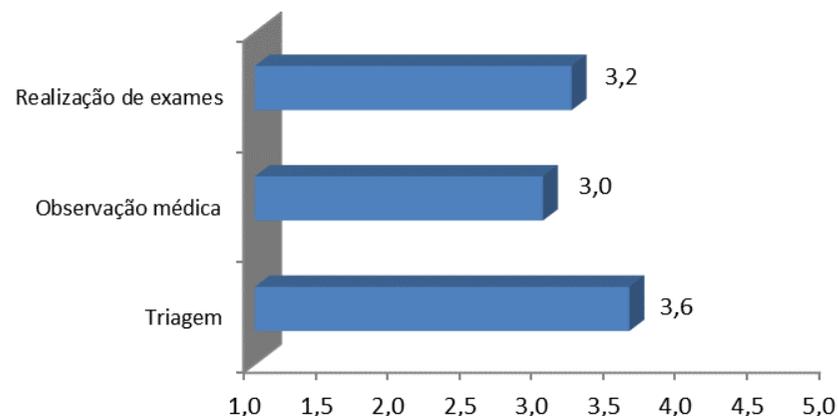
**Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Urg. Pediátrica - novembro 2019**



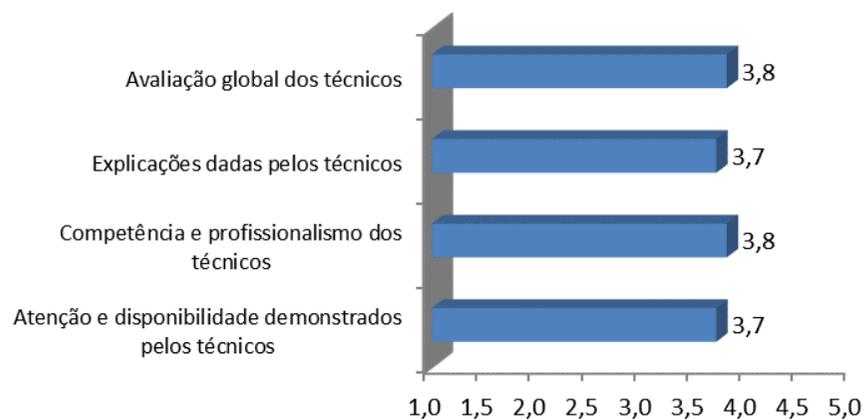
**Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Urg. Pediátrica - novembro 2019**



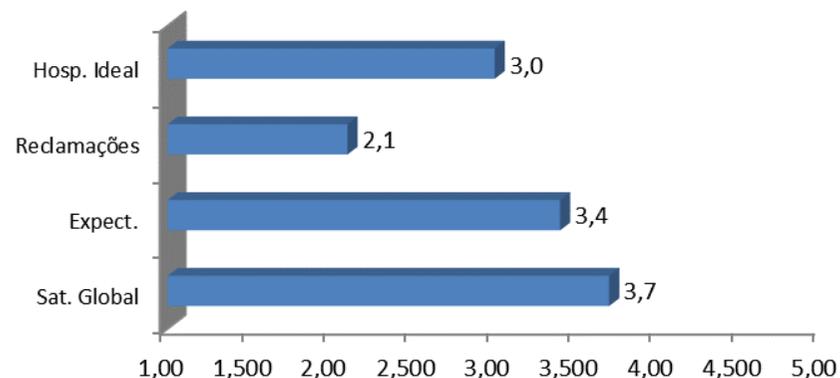
**Valores médios de Tempo de Espera - Urg. Pediátrica - novembro 2019**



**Valores médios dos indicadores dos TSDT's - Urg. Pediátrica - novembro 2019**



**Valores médios dos indicadores de Satisfação Global, Expectativas, Reclamações e Hospital Ideal - Urg. Pediátrica - novembro 2019**



## SERVIÇO DE URGÊNCIA PEDIÁTRICA – CARACTERIZAÇÃO DO UTENTE

UNIVERSO = 238 INQUÉRITOS

Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	2	1%
2 - Insatisfeito	16	7%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	79	33%
4 - Satisfeito	97	41%
5 - Muito Satisfeito	43	18%
Total	237	100%

Reclamações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Mal Resolvida	14	40%
2 - Mal Resolvida	11	31%
3 - Nem Mal Resolvida nem Bem Resolvida	4	11%
4 - Bem Resolvida	5	14%
5 - Muito Bem Resolvida	1	3%
Total	35	100%

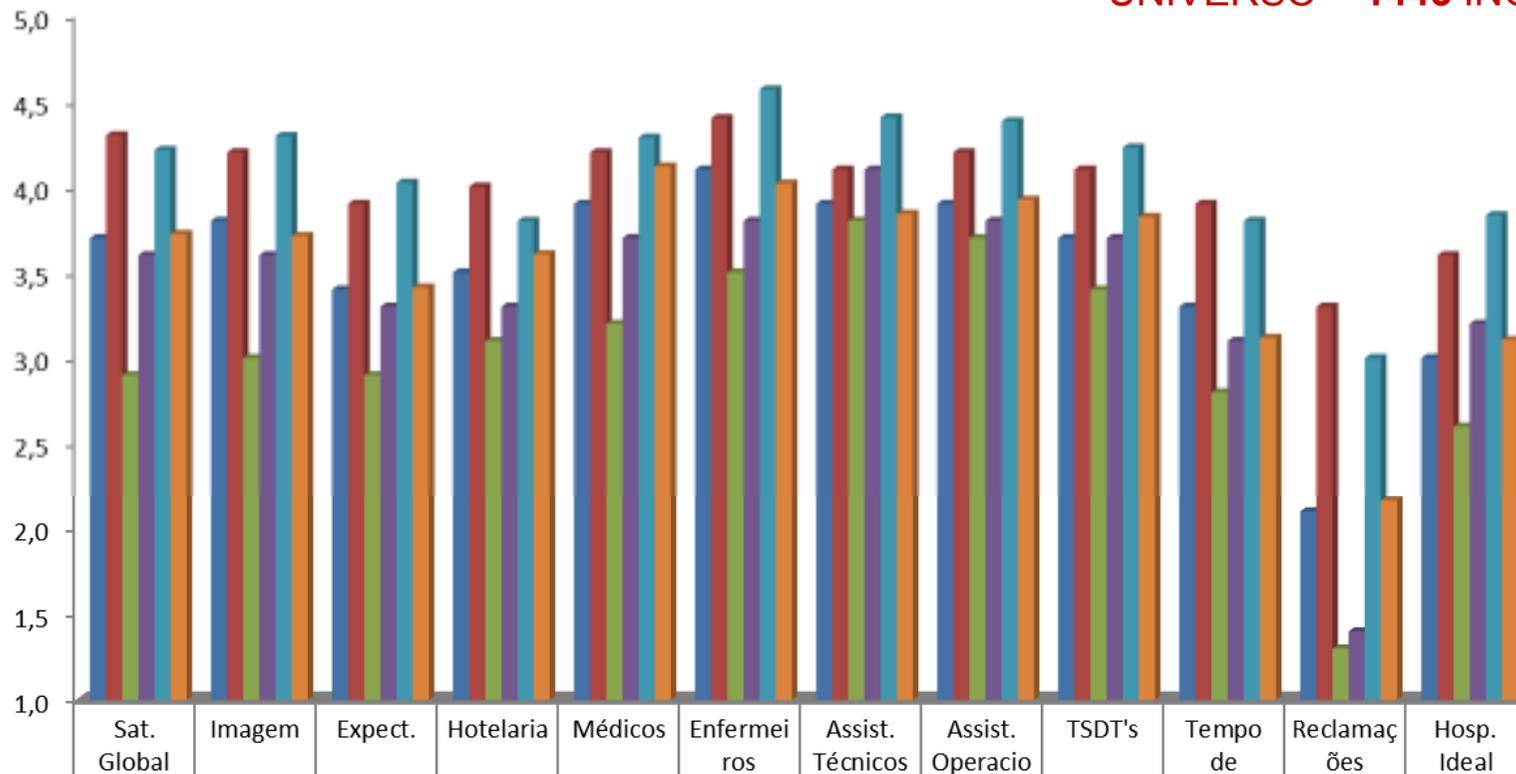
% de utentes que reclamaram = 14,7%

Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	3	1%
2 – Baixas	23	10%
3 - Nem Baixas nem Altas	105	44%
4 – Altas	83	35%
5 - Muito Altas	24	10%
Total	238	100%

Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	17	7%
2 - Longe do Ideal	37	16%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	109	47%
4 - Perto do Ideal	59	25%
5 - Muito Perto do Ideal	11	5%
Total	233	100%

Avaliação da Satisfação dos Utentes - Comparação dos resultados por valência - novembro 2019

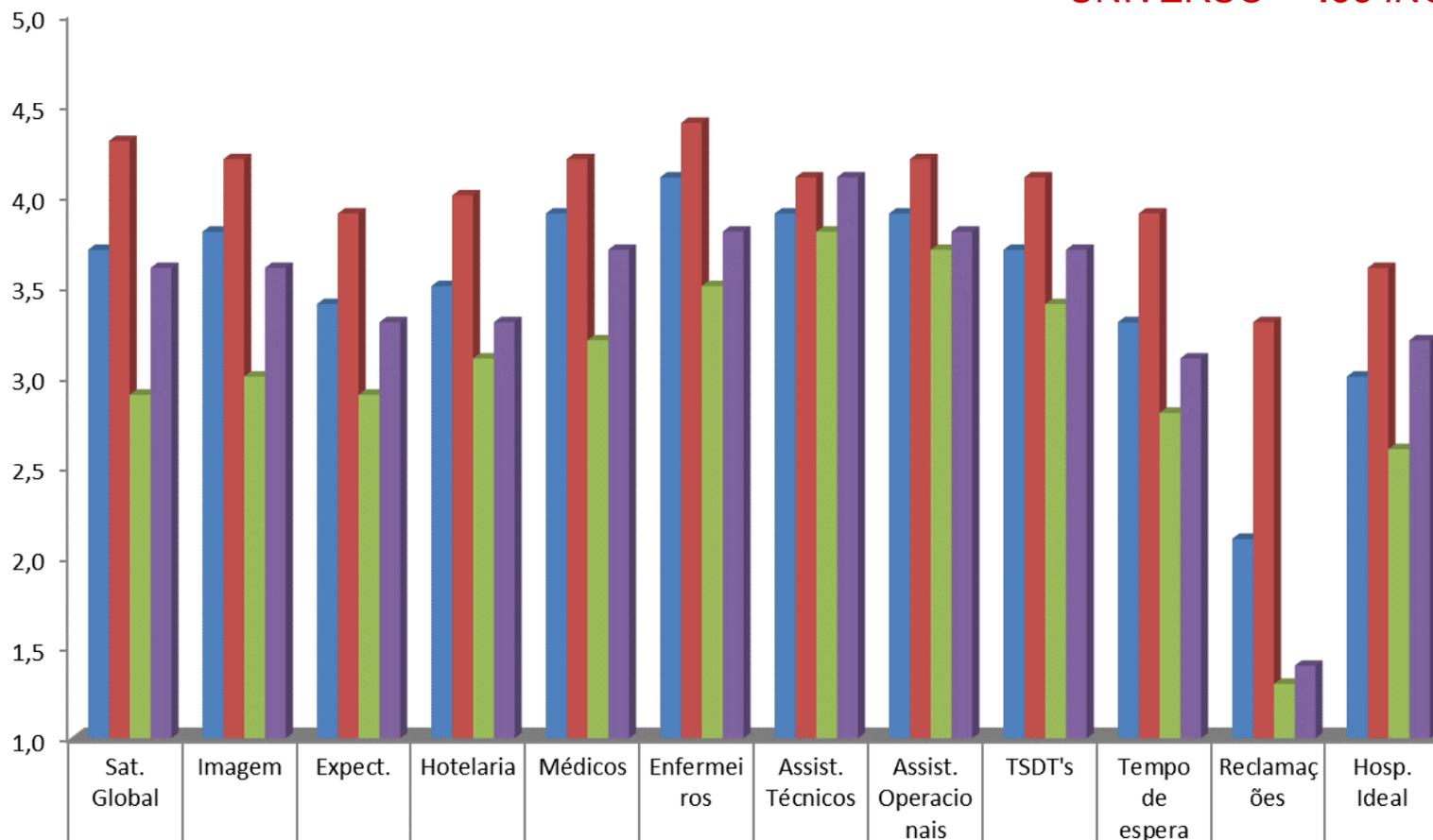
**UNIVERSO = 1443 INQUÉRITOS**



	Sat. Global	Imagem	Expect.	Hotelaria	Médicos	Enfermeiros	Assist. Técnicos	Assist. Operacionais	TSDT's	Tempo de espera	Reclamações	Hosp. Ideal
■ Urg. Pediátrica	3,7	3,8	3,4	3,5	3,9	4,1	3,9	3,9	3,7	3,3	2,1	3,0
■ Urg. Obstétrica e Ginecológica	4,3	4,2	3,9	4,0	4,2	4,4	4,1	4,2	4,1	3,9	3,3	3,6
■ Urg. Básica	2,9	3,0	2,9	3,1	3,2	3,5	3,8	3,7	3,4	2,8	1,3	2,6
■ Urg. Geral	3,6	3,6	3,3	3,3	3,7	3,8	4,1	3,8	3,7	3,1	1,4	3,2
■ Internamento	4,2	4,3	4,0	3,8	4,3	4,6	4,4	4,4	4,2	3,8	3,0	3,8
■ Consultas e HD	3,7	3,7	3,4	3,6	4,1	4,0	3,8	3,9	3,8	3,1	2,2	3,1

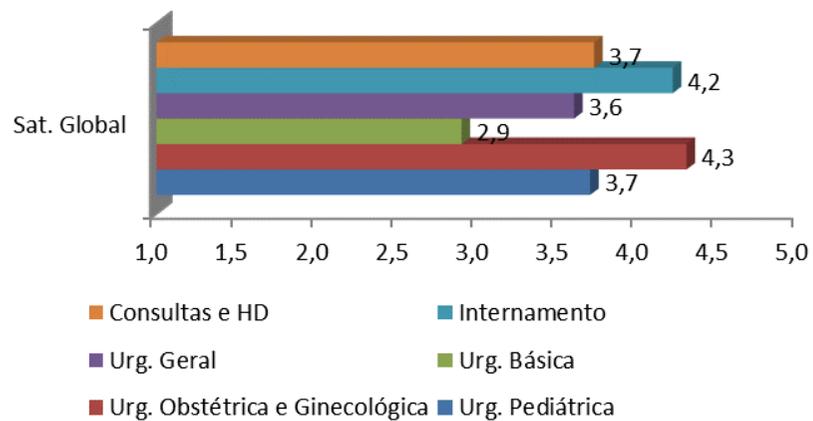
Avaliação da Satisfação dos Utentes - Comparação dos resultados por Urgência - novembro 2019

**UNIVERSO = 435 INQUÉRITOS**

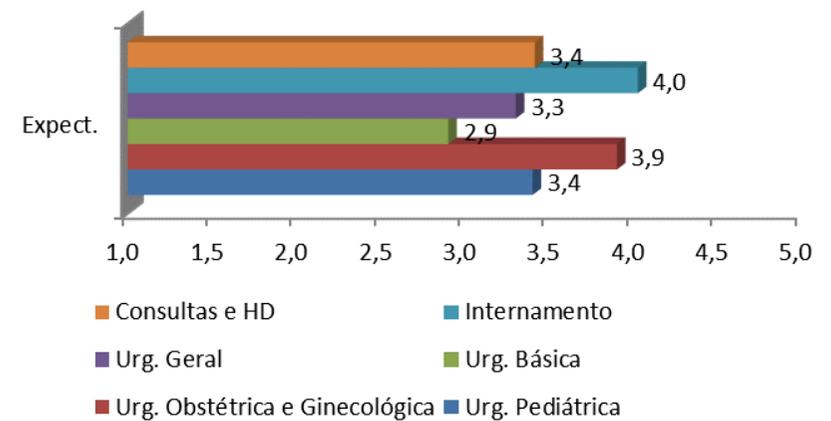


■ Urg. Pediátrica	3,7	3,8	3,4	3,5	3,9	4,1	3,9	3,9	3,7	3,3	2,1	3,0
■ Urg. Obstétrica e Ginecológica	4,3	4,2	3,9	4,0	4,2	4,4	4,1	4,2	4,1	3,9	3,3	3,6
■ Urg. Básica	2,9	3,0	2,9	3,1	3,2	3,5	3,8	3,7	3,4	2,8	1,3	2,6
■ Urg. Geral	3,6	3,6	3,3	3,3	3,7	3,8	4,1	3,8	3,7	3,1	1,4	3,2

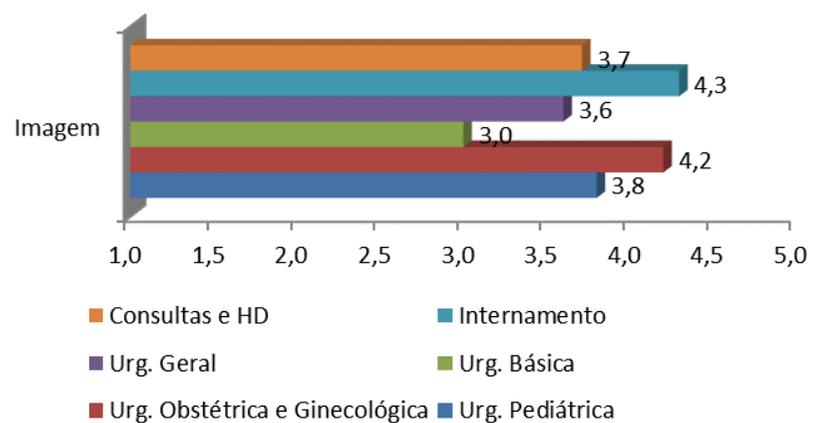
**Comparação dos resultados por valência - Satisfação Global - novembro 2019**



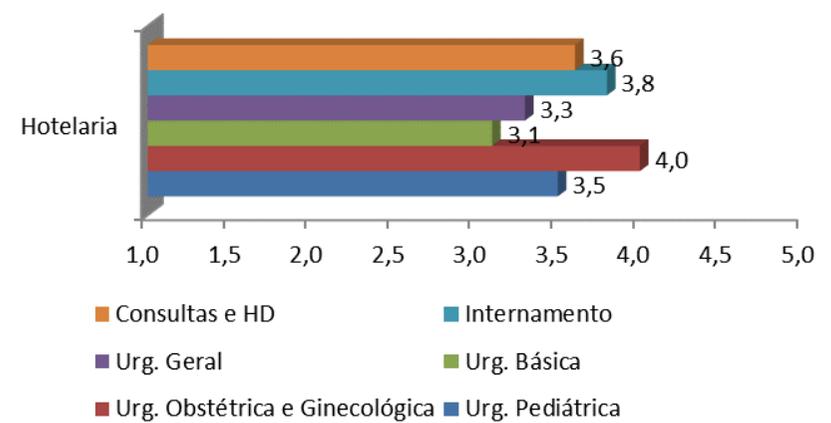
**Comparação dos resultados por valência - Expetativas- novembro 2019**



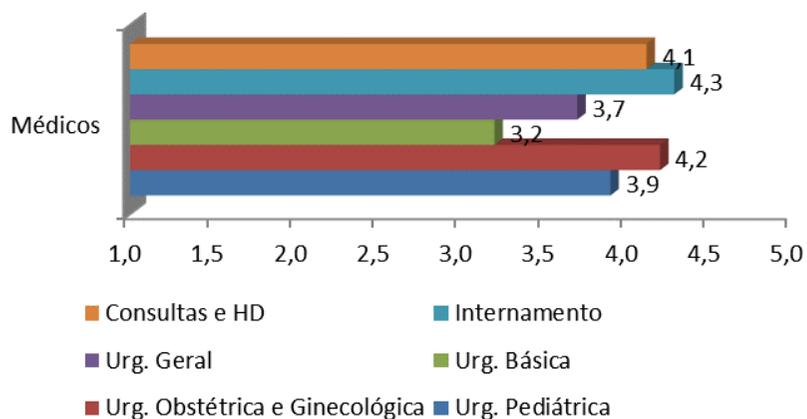
**Comparação dos resultados por valência - Imagem - novembro 2019**



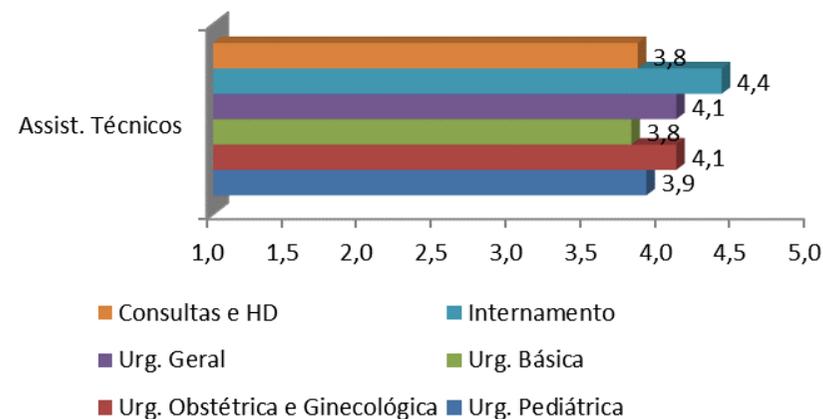
**Comparação dos resultados por valência - Hotelaria - novembro 2019**



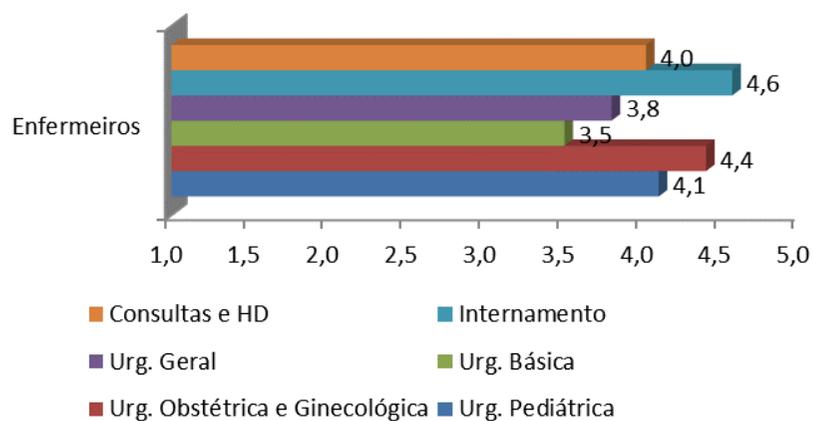
**Comparação dos resultados por valência - Médicos - novembro 2019**



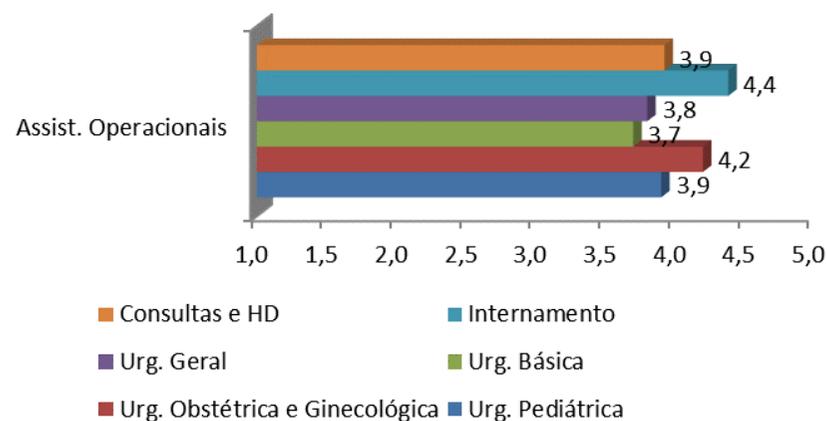
**Comparação dos resultados por valência - Assistentes Técnicos - novembro 2019**



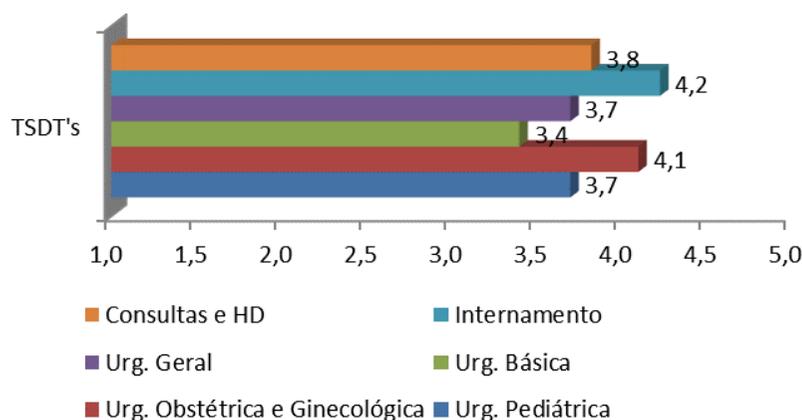
**Comparação dos resultados por valência - Enfermeiros - novembro 2019**



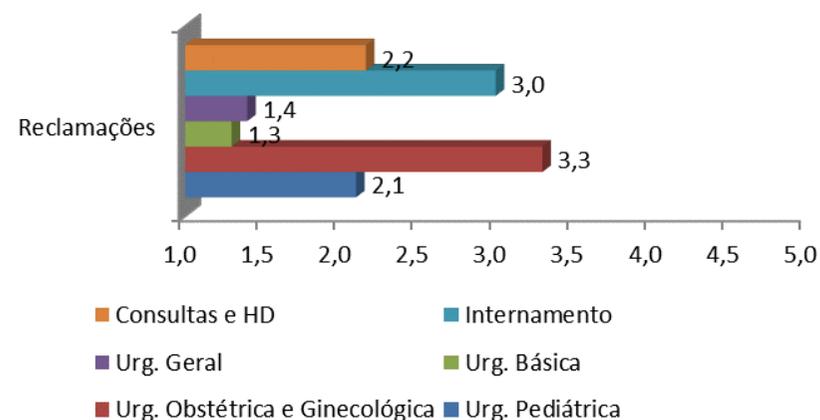
**Comparação dos resultados por valência - Assistentes Operacionais - novembro 2019**



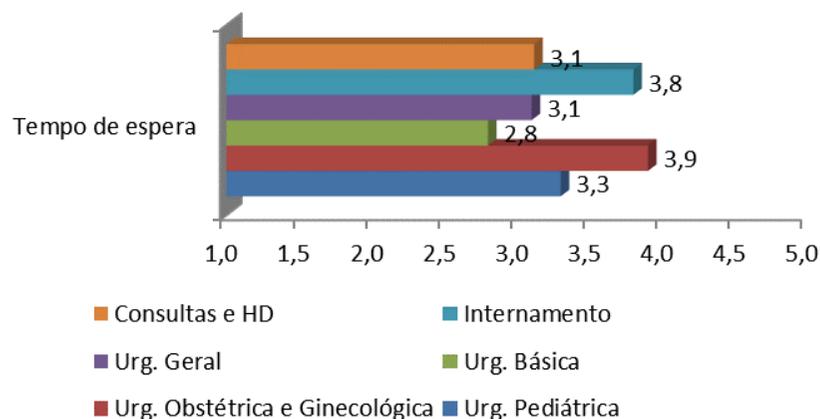
Comparação dos resultados por valência - TSDT's - novembro 2019



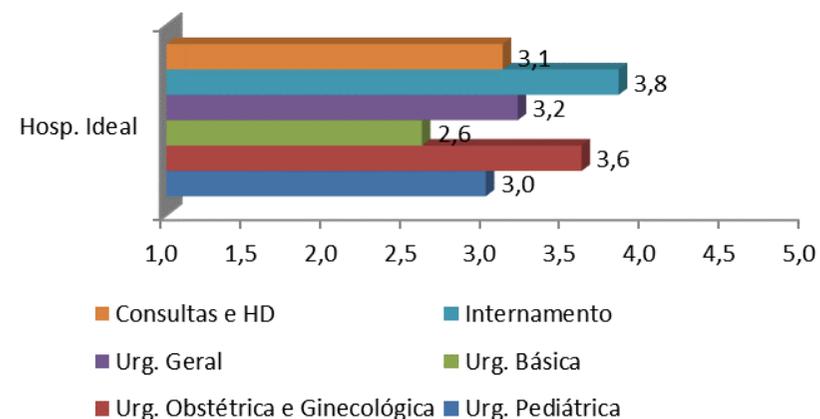
Comparação dos resultados por valência - Reclamações - novembro 2019



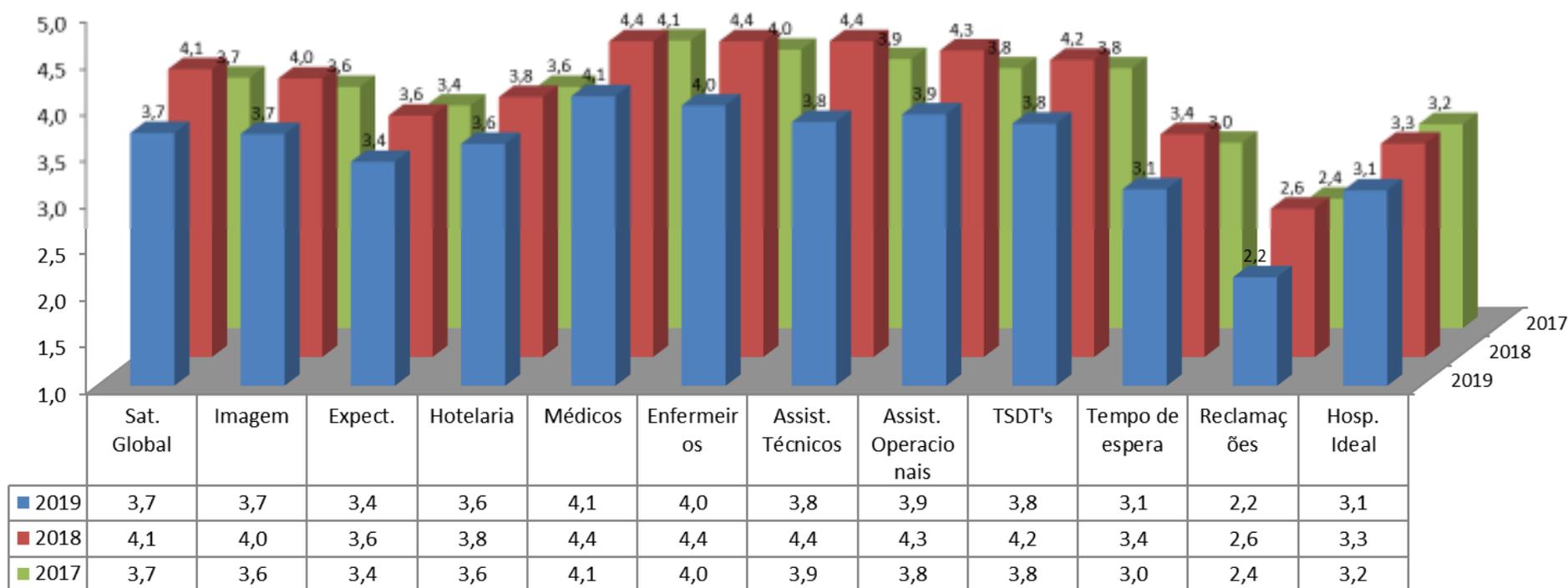
Comparação dos resultados por valência - Tempo de Espera - novembro 2019



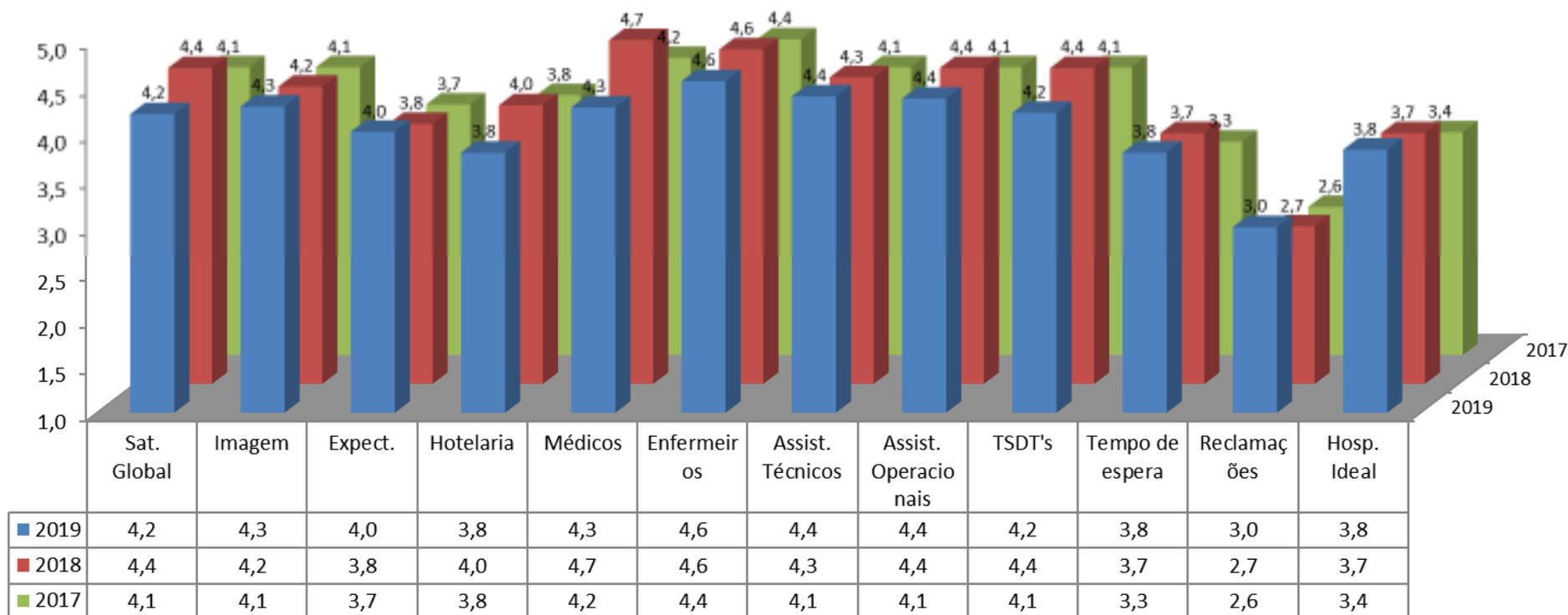
Comparação dos resultados por valência - Hospital Ideal - novembro 2019



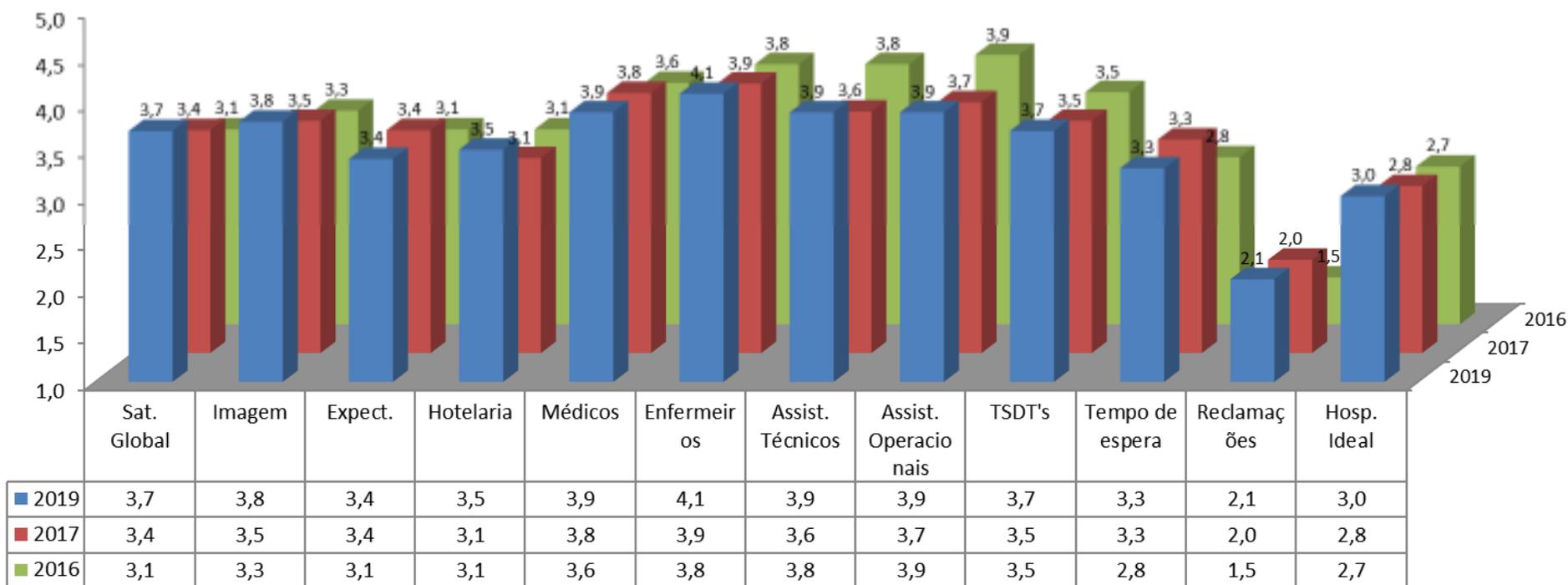
Avaliação da Satisfação dos Utentes - Evolução anual de resultados - Consulta Externa e HD



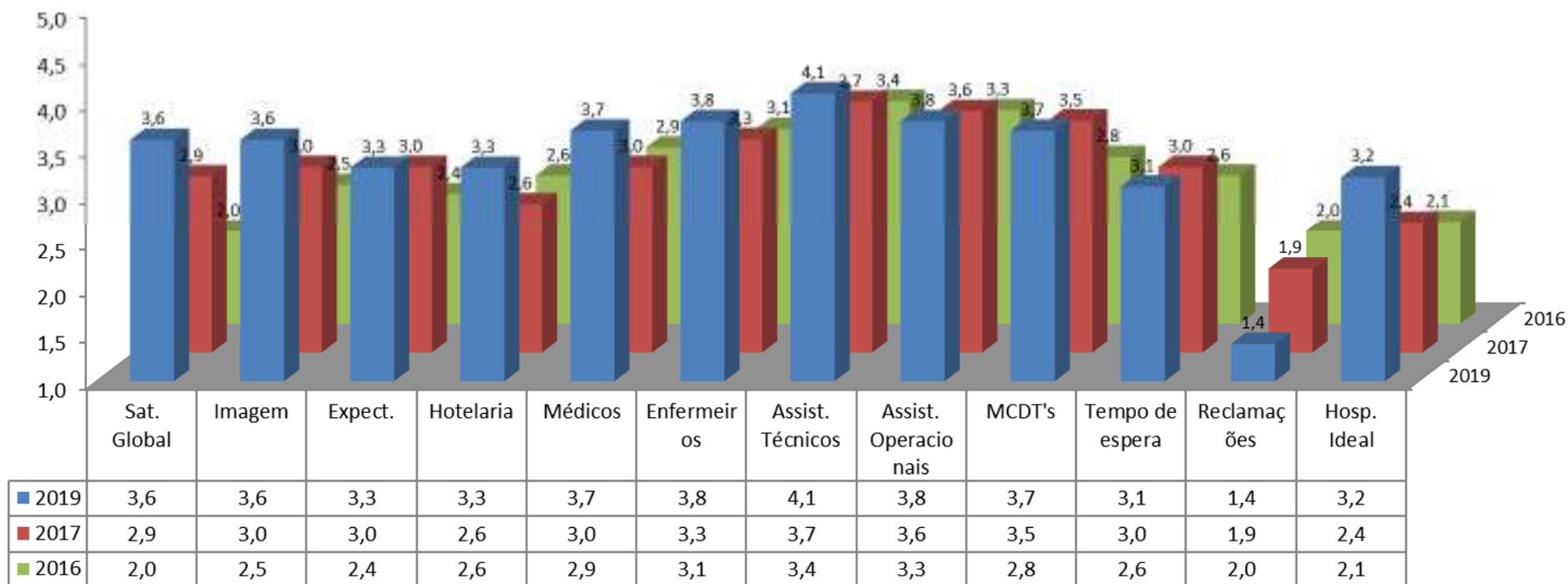
**Avaliação da Satisfação dos Utentes - Evolução anual de resultados - Internamento**



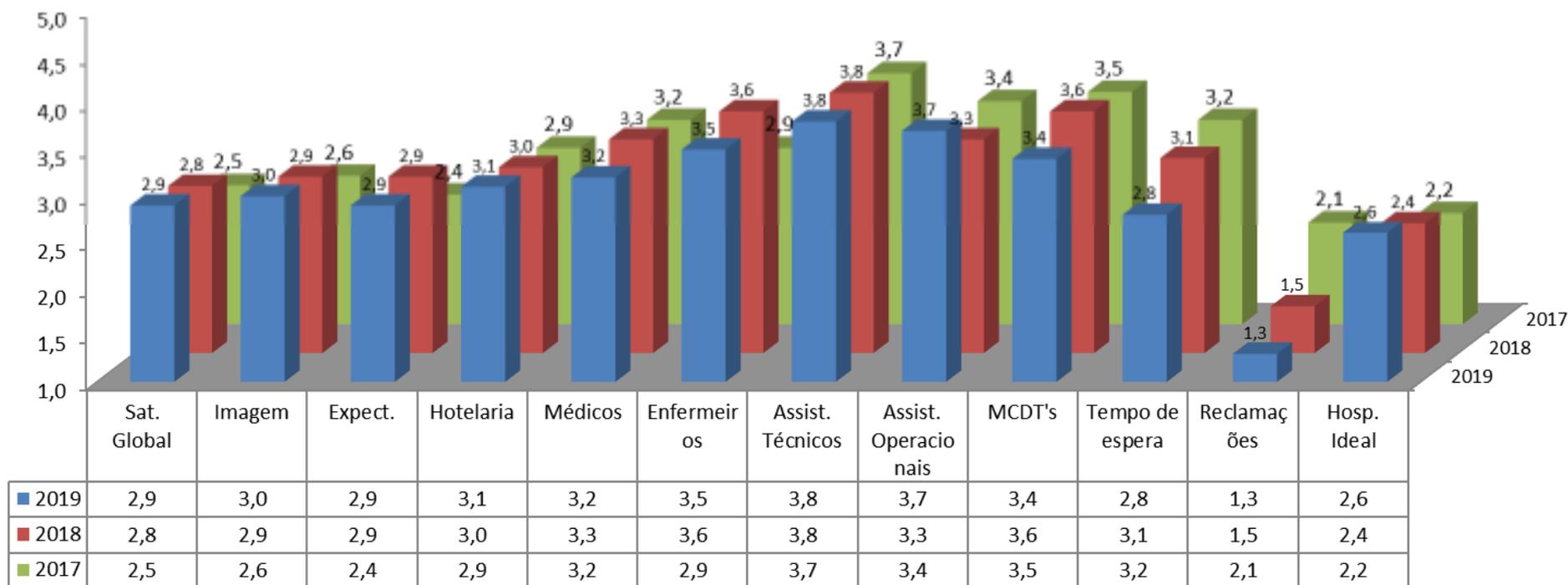
**Evolução anual de resultados - Urgência Pediátrica**



Evolução anual de resultados - Urgência Geral



**Avaliação da Satisfação dos Utentes - Evolução anual de resultados - Urgência Básica**



**Avaliação da Satisfação dos Utentes - Evolução anual de resultados - Urgência Obstétrica e Ginecológica (Bloco de Partos)**

