

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES

Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE

Janeiro 2019

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 seleccionadas incluem expetativas e satisfação do paciente e seus familiares (...)

- Entre **05 a 30 de novembro** de 2018

VALÊNCIAS AVALIADAS

- Todos os Internamentos do CHBM, EPE – **59** questionários;
- Urgência Obstétrica e Ginecológica (Bloco de Partos) – **164** questionários;
- Urgência Básica – **13** questionários;
- Consultas Externas/Hospitais de Dia – **399** questionários.



INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES

De 5 a 30 de novembro de 2018

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

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

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

 **CHBM**
Centro Hospitalar
Barreiro Montijo EPE

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 GABINETE DE GESTÃO DA QUALIDADE E DO RISCO

O Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE visa, nas suas orientações estratégicas, prestar um serviço de saúde de qualidade. Assim, a satisfação dos seus utentes é um dos resultados privilegiados por toda a sua equipa de profissionais. Por isso, pedimos-lhe que utilize alguns momentos do seu tempo, respondendo a este questionário. No fim, dobre-o e entregue-o ao colaborador do Secretariado. Este questionário é estritamente confidencial e será tratado por uma equipa independente, o Gabinete de Gestão da Qualidade e do Risco. Agradecemos, desde já, a sua indispensável colaboração.

Os resultados das avaliações dos anos anteriores estão disponíveis no sítio institucional do CHBM, EPE em: www.chbm.mtj-saude.pt na área "Institucional".

SERVIÇO DE INTERNAMENTO

Para preencher este questionário utilize, por favor, a escala de 1 a 5, onde 1 significa pior resultado e 5 representa o melhor, para assinalar com uma cruz a sua opinião.

1. SATISFAÇÃO GLOBAL
Considerando a sua experiência no serviço de internamento:

	Muito insatisfatório				Muito satisfatório
	1	2	3	4	5
Qual o seu grau de satisfação?					

2. IMAGEM
Indique em que medida concorda ou discorda das seguintes afirmações:

	Totalmente em desacordo			Totalmente de acordo		
	1	2	3	4	5	
O Hospital preocupa-se com os seus utentes						
É um hospital eficiente						
É um hospital de confiança						

3. EXPECTATIVA SOBRE A QUALIDADE GERAL
Pense nas expectativas que tinha sobre o Centro Hospitalar Barreiro Montijo antes de estar internado:

	Muito baixa				Muito alta
	1	2	3	4	5
Como classificaria as suas expectativas relativamente à qualidade geral?					

Em relação aos(as) Técnicos(as)	Muito má				Muito boa						
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
Atenção e disponibilidade demonstradas (disponibilidade para o ouvir, a capacidade em perceberem o que lhes pretendiam dizer, etc.)											
Competência e profissionalismo dos técnicos											
As explicações dadas pelos técnicos											
Em termos gerais, como avalia o desempenho dos técnicos que o seguem											

5. TEMPO DE ESPERA
De acordo com a sua experiência posterior à realização das seguintes afirmações:

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

6. RECLAMAÇÕES
Alguma vez apresentou uma reclamação verbal ou por escrito ao Centro Hospitalar Barreiro Montijo? ☐ Sim ☐ Não

Como avalia a forma como a sua reclamação mais recente foi resolvida? ☐ Muito mal resolvida ☐ Muito bem resolvida

	1	2	3	4	5
Respondeu-lhes de se assinalou BM na questão anterior					

7. O HOSPITAL IDEAL
Imagine um hospital ideal ou perfeito:

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

SUGESTÕES DE MELHORIA

CARACTERÍSTICAS DO UTILIZADOR
Sexo: ☐ Masculino ☐ Feminino Idade: ☐ 0-14 ☐ 15-24 ☐ 25-64 ☐ 65+

Nível de instrução escolar: ☐ Não sabe ler nem escrever ☐ Sabe ler e escrever sem ajuda de ensino ☐ 1º ciclo de ensino (1º-4º ano) ☐ 2º e 3º ciclo (5º-9º ano) ☐ Ensino secundário (10º-12º ano) ☐ Ensino superior

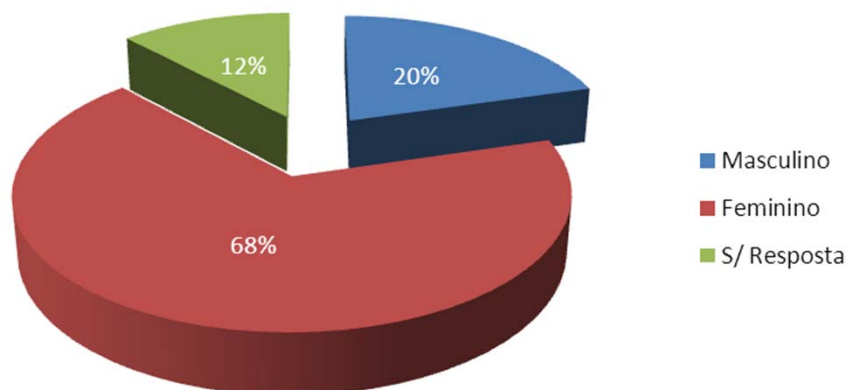
☐ Acima do ensino superior

Quem preencheu este questionário: ☐ O utente ☐ O doente com o apoio de um familiar/amigo ☐ Familiar ou amigo

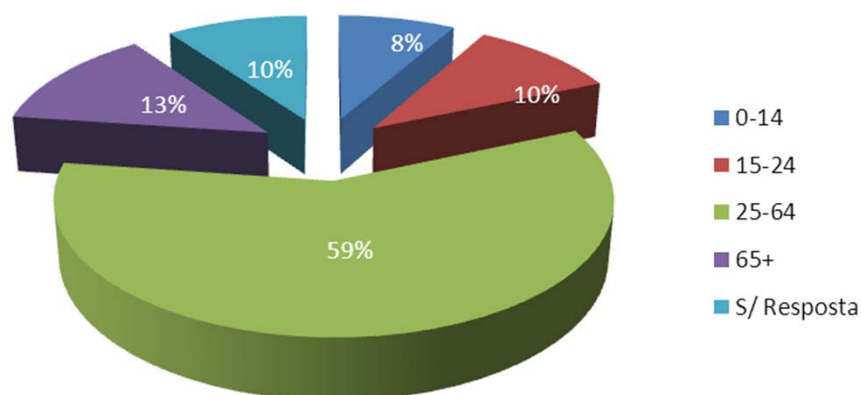
Data: ____/____/____ AGRACIAMOS A SUA COLABORAÇÃO!

CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS INQUIRIDOS

Género (%) - Global CHBM - novembro 2018

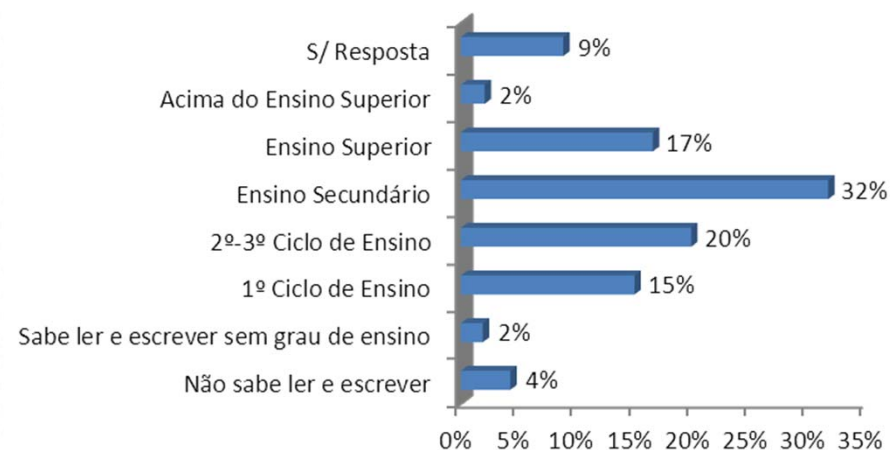


Idade (%) - Global CHBM - novembro 2018



UNIVERSO = 635 INQUÉRITOS

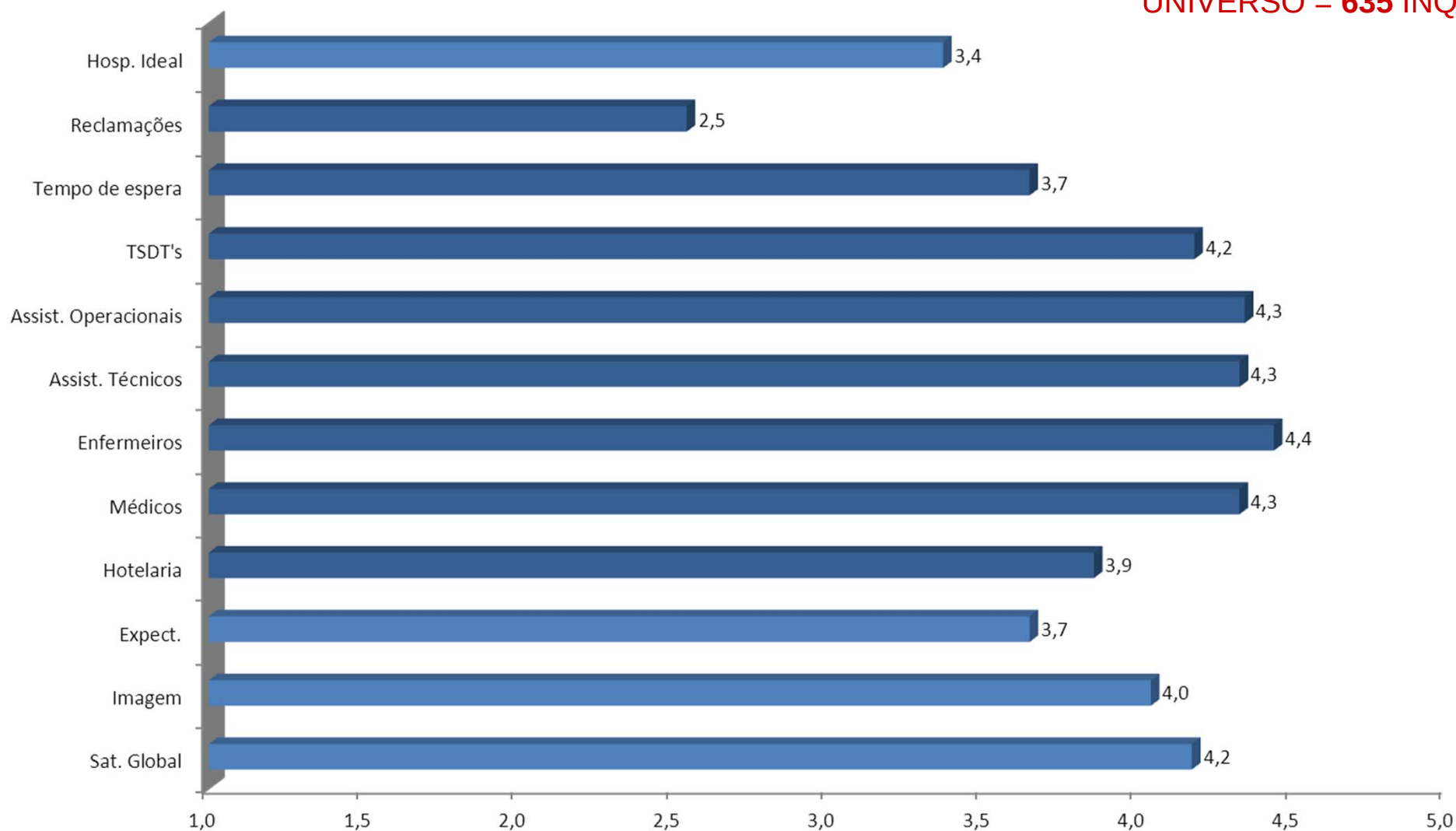
Grau de Instrução (%) - Global CHBM - novembro 2018



RESULTADOS GERAIS DA AVALIAÇÃO

Gráfico Síntese - Avaliação Satisfação dos Utentes CHBM, EPE - novembro 2018

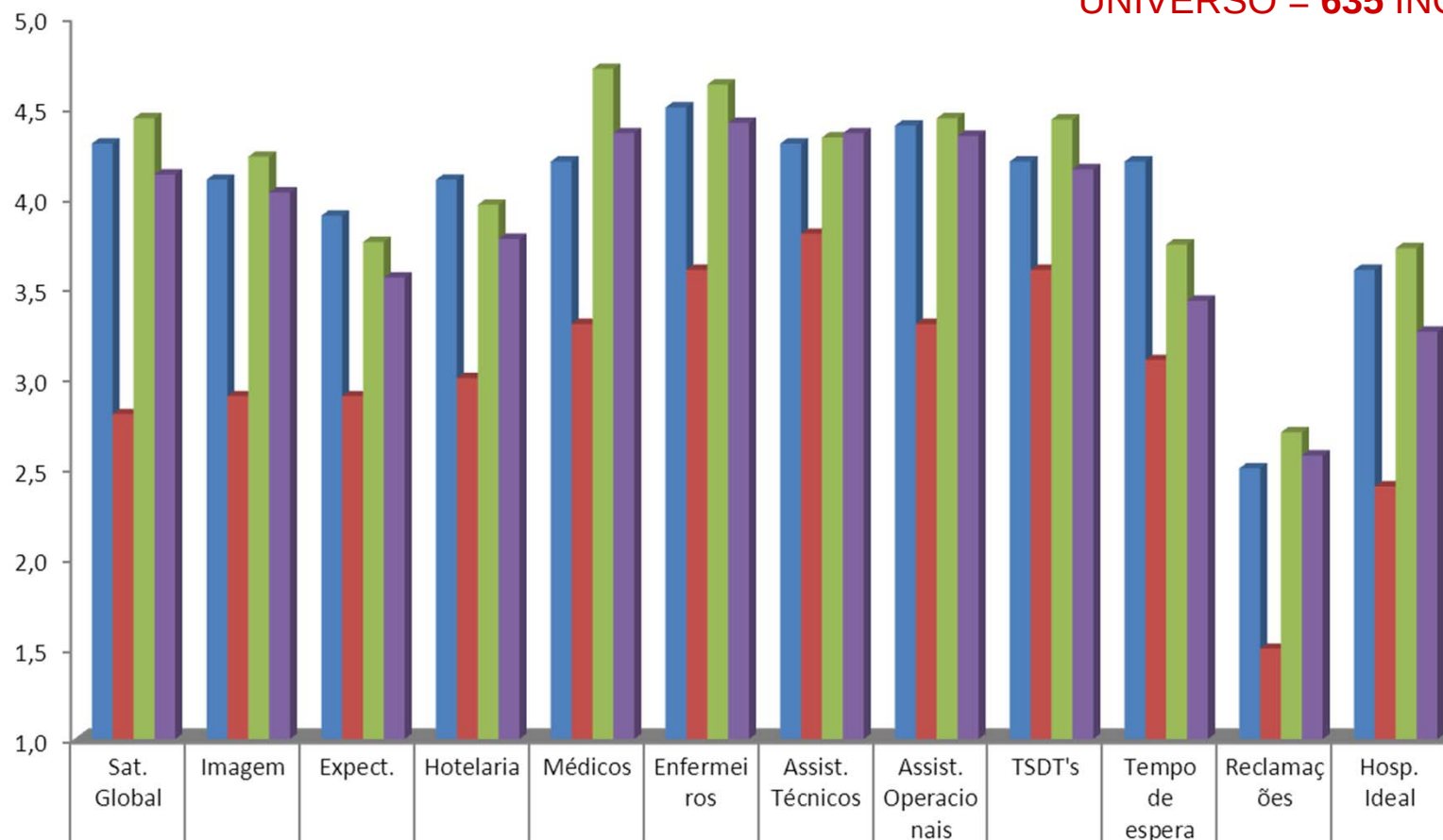
UNIVERSO = 635 INQUÉRITOS



RESULTADOS GERAIS DA AVALIAÇÃO

Comparação dos resultados por valência - novembro 2018

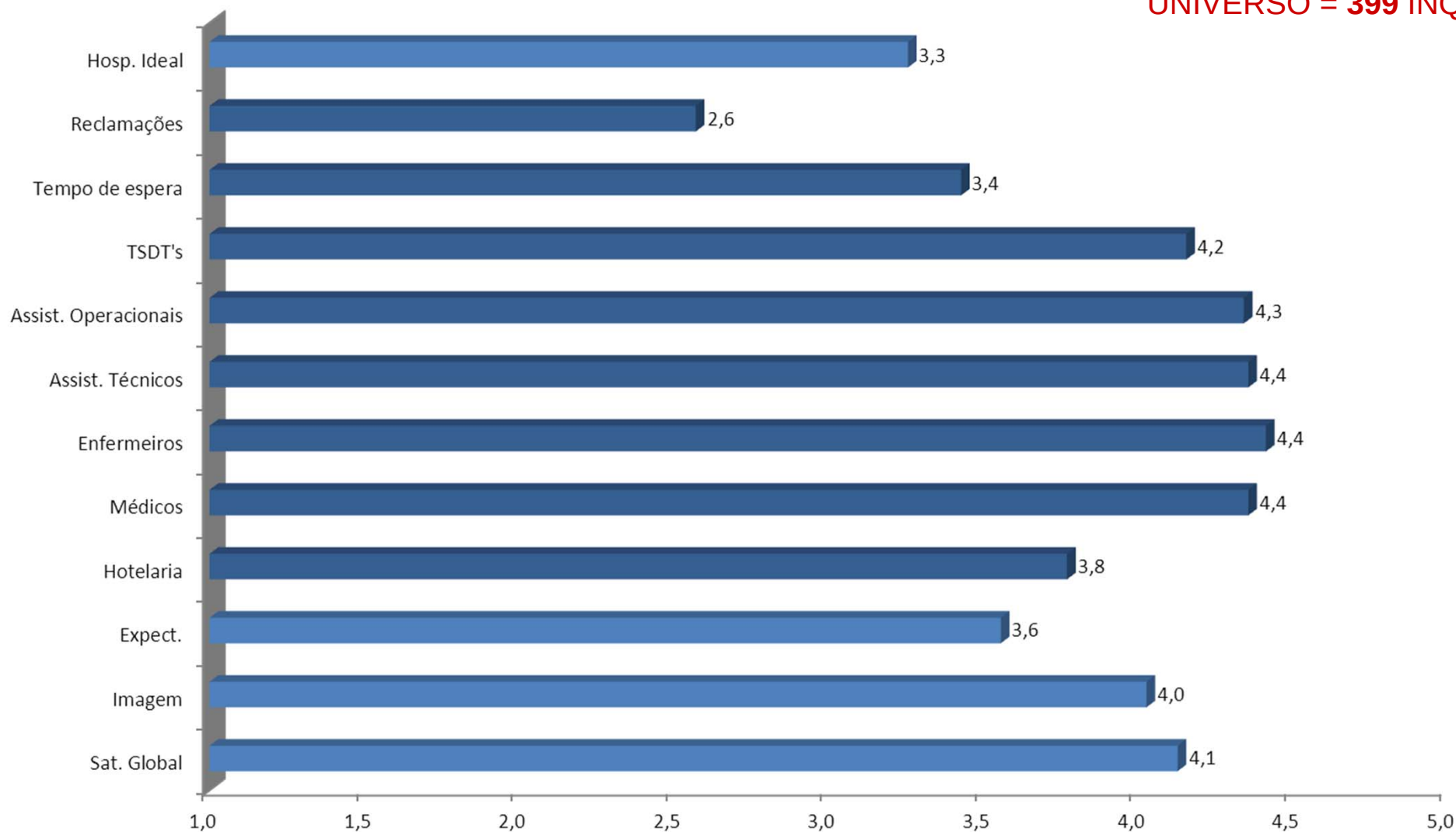
UNIVERSO = 635 INQUÉRITOS



■ Urg. Obstétrica e Ginecológica	4,3	4,1	3,9	4,1	4,2	4,5	4,3	4,4	4,2	4,2	2,5	3,6
■ Urg. Básica	2,8	2,9	2,9	3,0	3,3	3,6	3,8	3,3	3,6	3,1	1,5	2,4
■ Internamento	4,4	4,2	3,8	4,0	4,7	4,6	4,3	4,4	4,4	3,7	2,7	3,7
■ Consultas e HD	4,1	4,0	3,6	3,8	4,4	4,4	4,4	4,3	4,2	3,4	2,6	3,3

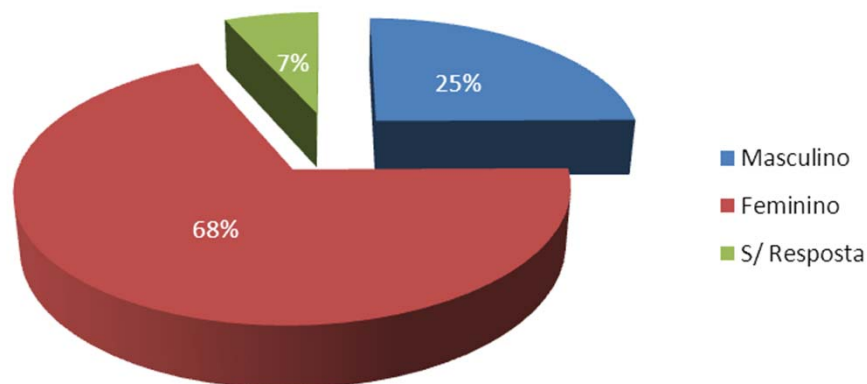
Gráfico Síntese - Consulta Externa e HD (Barreiro e Montijo) - novembro 2018

UNIVERSO = 399 INQUÉRITOS

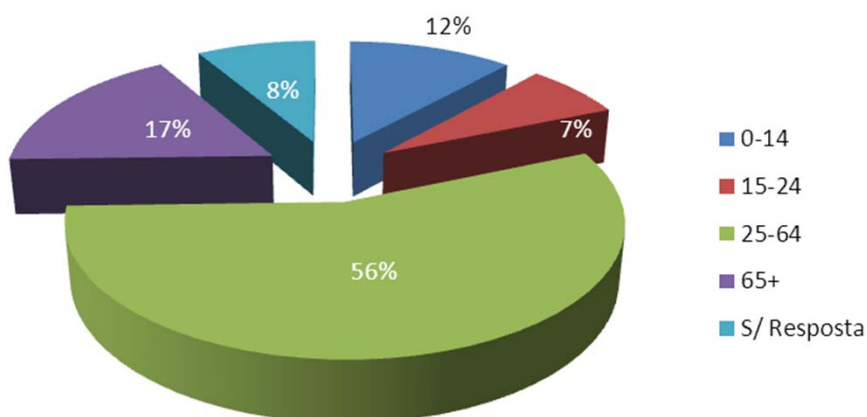


CONSULTAS EXTERNAS & HOSPITAIS DE DIA – BARREIRO – CARACTERIZAÇÃO DO UTENTE

Género (%) - Consulta Externa e HD - Barreiro -
novembro 2018



Idade (%) - Consulta Externa e HD - Barreiro - novembro
2018



UNIVERSO = 342 INQUÉRITOS

Grau de Instrução (%) - Consulta Externa e HD - Barreiro
- novembro 2018

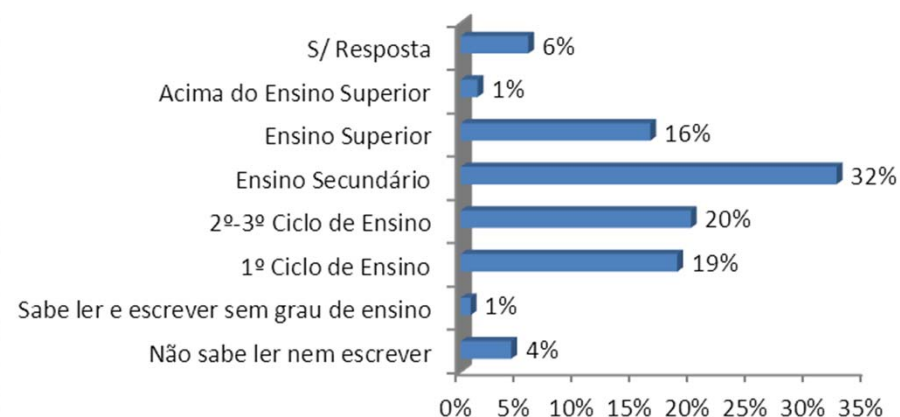
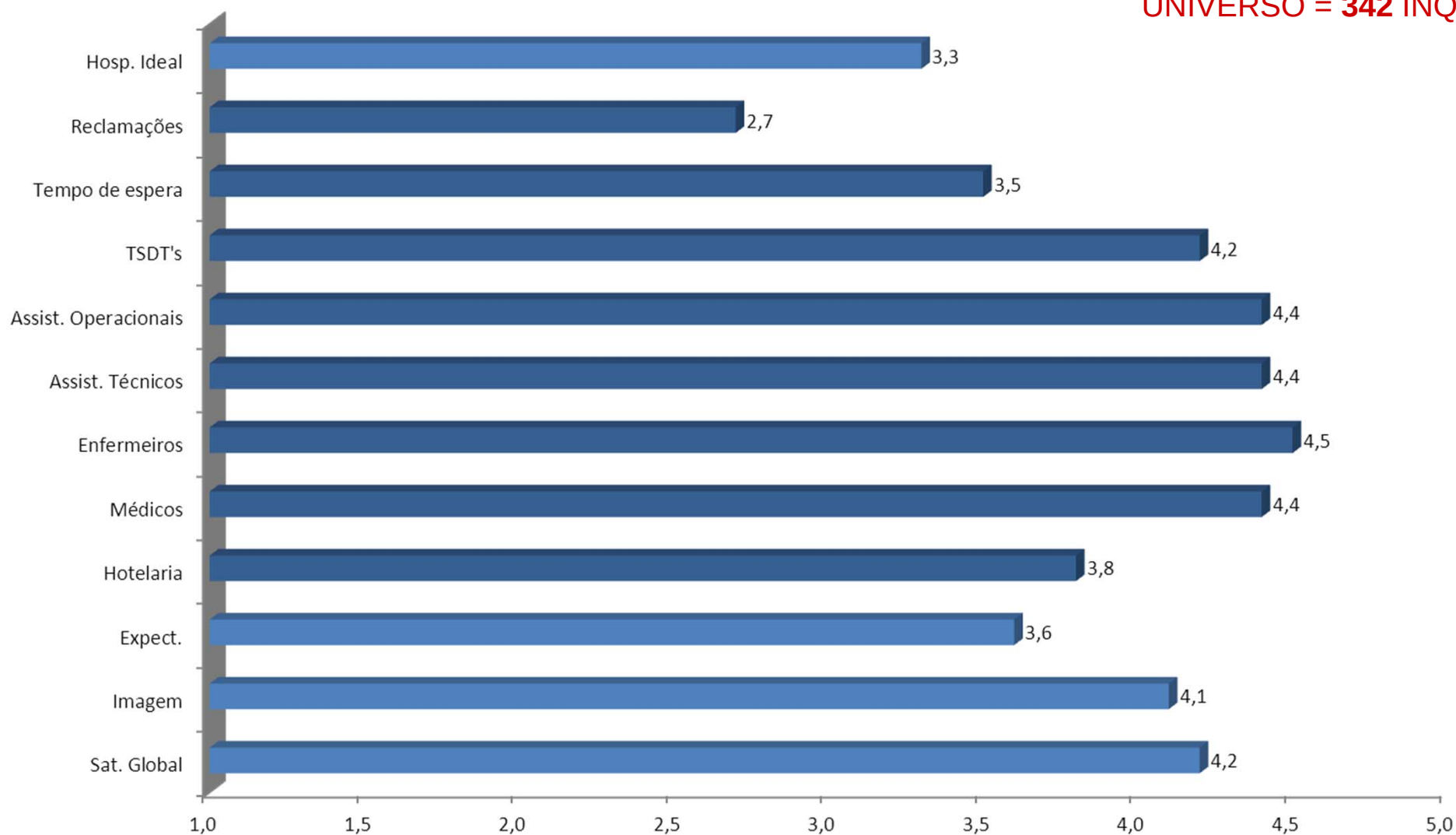
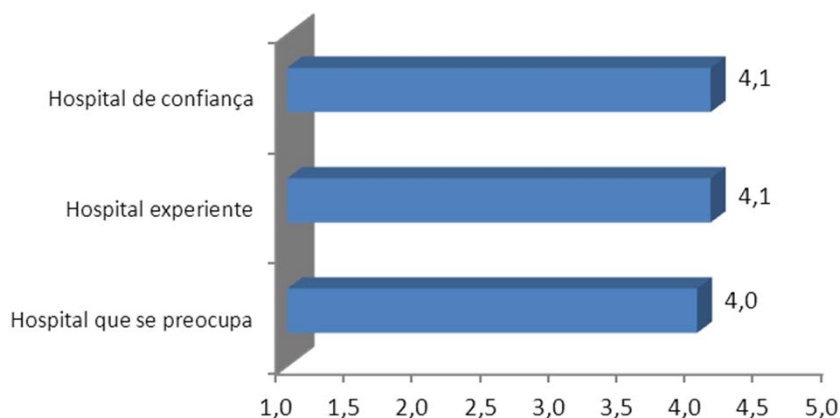


Gráfico Síntese - Consulta Externa e HD - Barreiro - novembro 2018

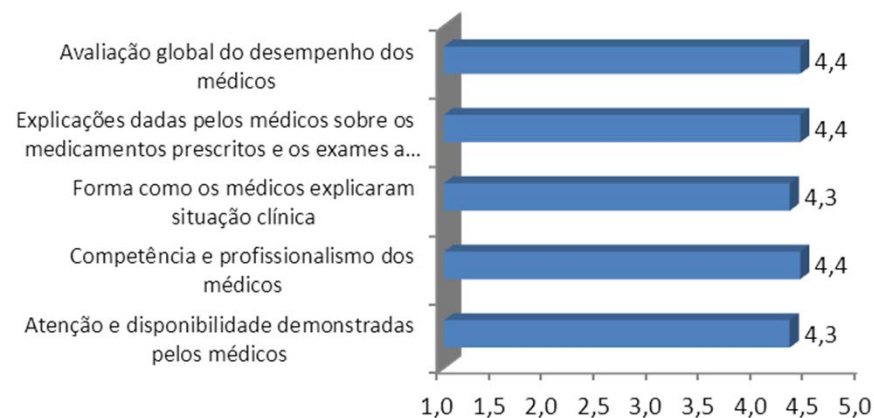
UNIVERSO = 342 INQUÉRITOS



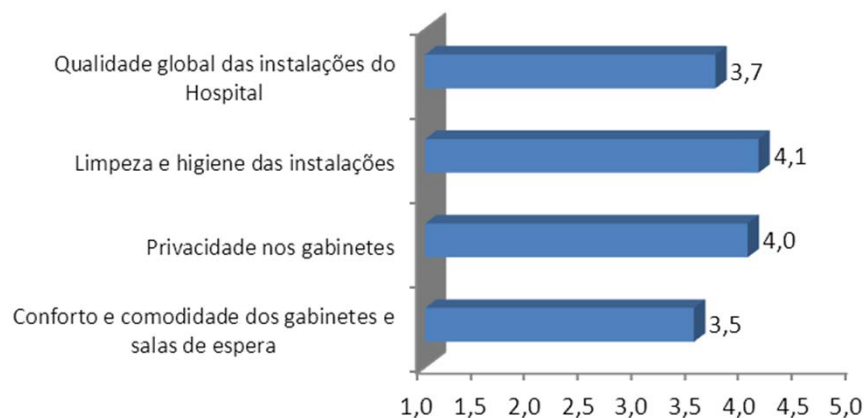
Valores médios dos indicadores de Imagem - Consulta Externa e HD - Barreiro - novembro 2018



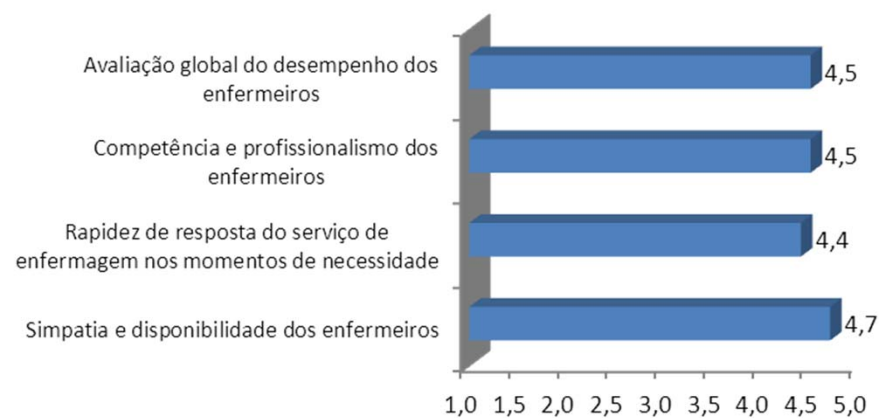
Valores médios dos indicadores do Médicos - Consulta Externa e HD - Barreiro - novembro 2018



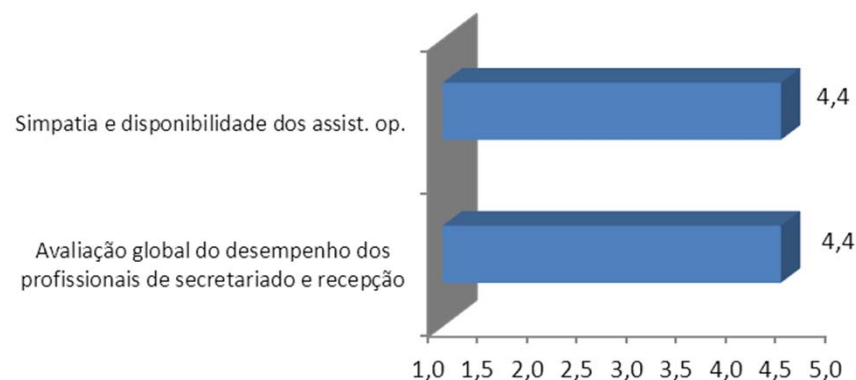
Valores médios dos indicadores de Hotelaria - Consulta Externa e HD - Barreiro - novembro 2018



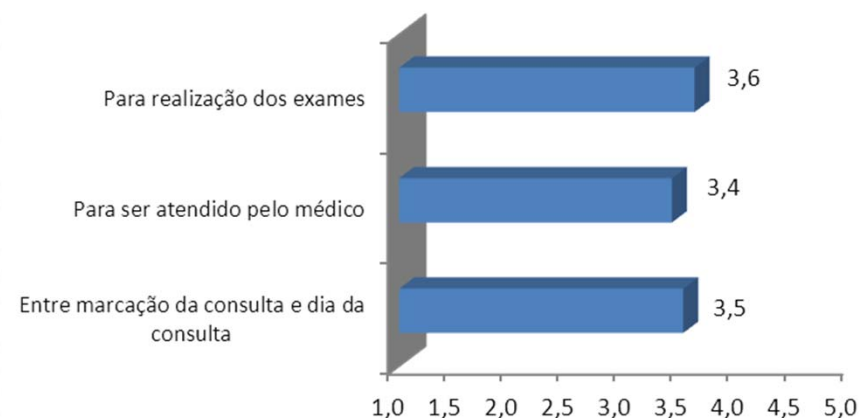
Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Consulta Externa e HD - Barreiro - novembro 2018



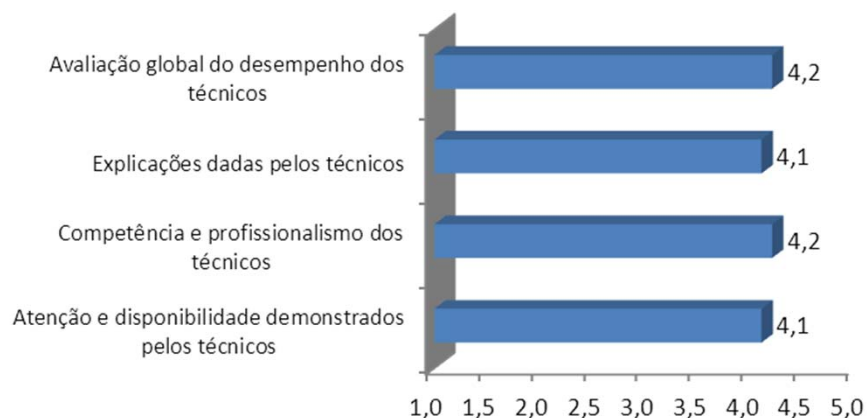
Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Consulta Externa e HD - Barreiro - novembro 2018



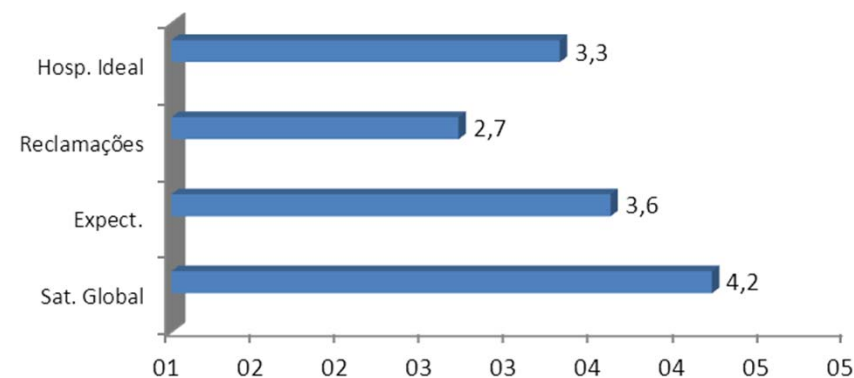
Valores médios de Tempo de Espera - Consulta Externa e HD - Barreiro - novembro 2018



Valores médios dos indicadores dos TSDT's - Consulta Externa e HD - Barreiro - novembro 2018



Valores médios dos indicadores de Satisfação Global, Expectativas, Reclamações e Hospital Ideal - Consulta Externa e HD - Barreiro - novembro 2018



UNIVERSO = **342** INQUÉRITOS

Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	0	0%
2 - Insatisfeito	5	1%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	67	20%
4 - Satisfeito	124	37%
5 - Muito Satisfeito	142	42%
Total	338	100%

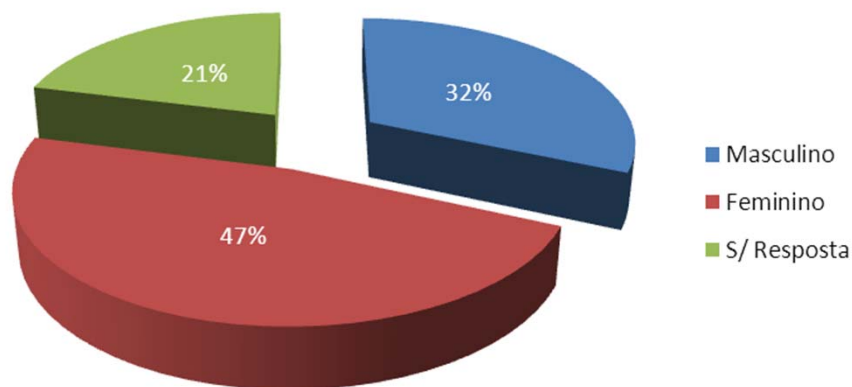
Reclamações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Mal Resolvida	10	29%
2 - Mal Resolvida	4	12%
3 - Nem Mal Resolvida nem Bem Resolvida	10	29%
4 - Bem Resolvida	7	21%
5 - Muito Bem Resolvida	3	9%
Total	34	100%

% de utentes que reclamaram = 9,9%

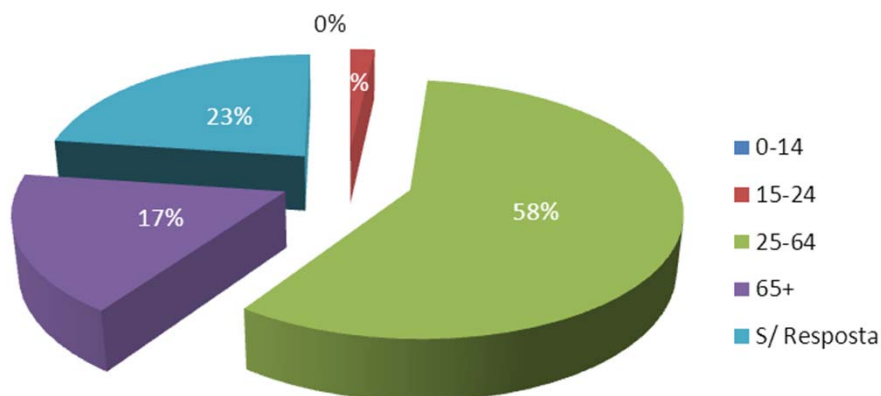
Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	3	1%
2 - Baixas	32	9%
3 - Nem Baixas nem Altas	120	35%
4 - Altas	124	37%
5 - Muito Altas	60	18%
Total	339	100%

Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	12	4%
2 - Longe do Ideal	33	10%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	152	45%
4 - Perto do Ideal	102	30%
5 - Muito Perto do Ideal	36	11%
Total	335	100%

Género (%) - Consulta Externa e HD - Montijo - novembro 2018



Idade (%) - Consulta Externa e HD - Montijo - novembro 2018



UNIVERSO = 57 INQUÉRITOS

Grau de Instrução (%) - Consulta Externa e HD - Montijo - novembro 2018

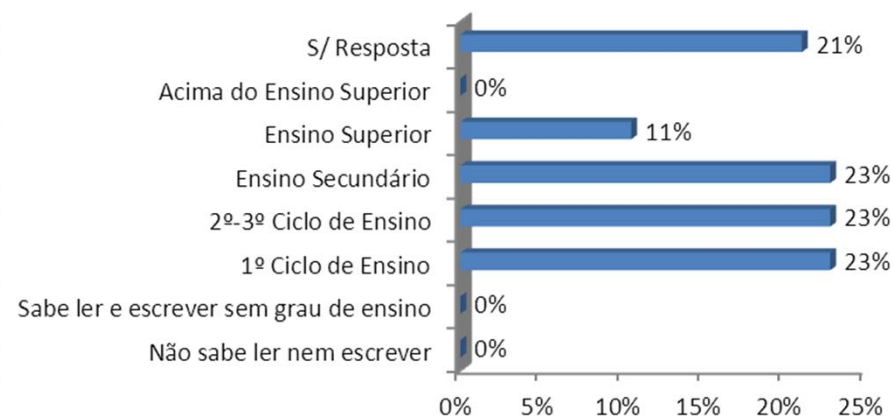
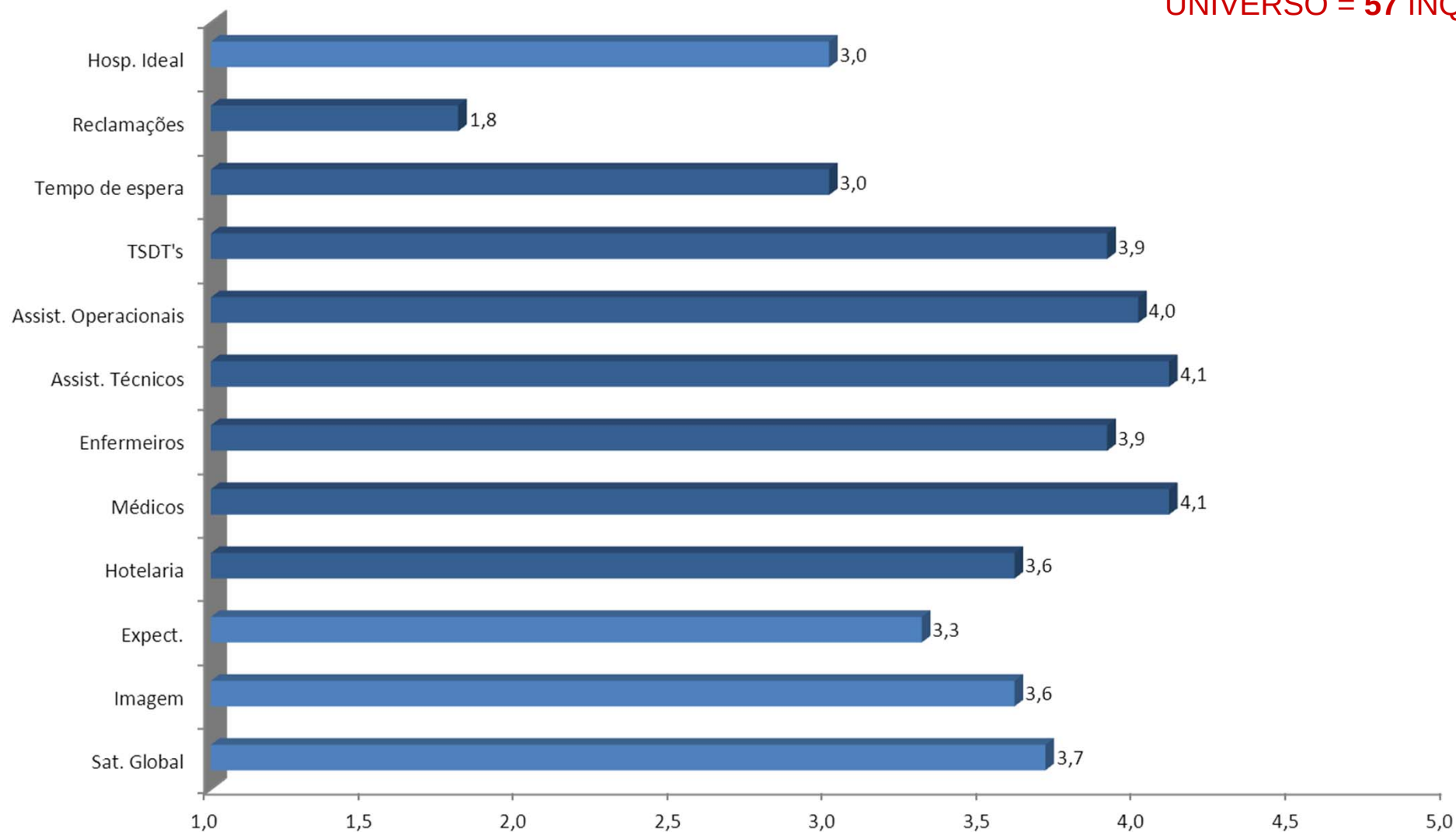
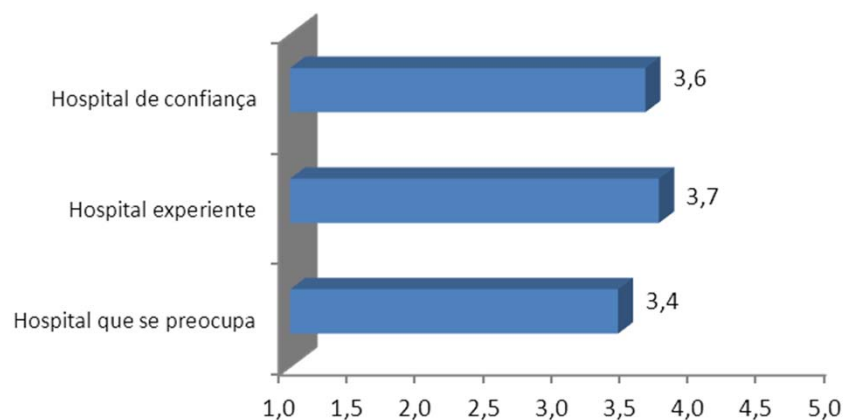


Gráfico Síntese - Consulta Externa e HD - Montijo - novembro 2018

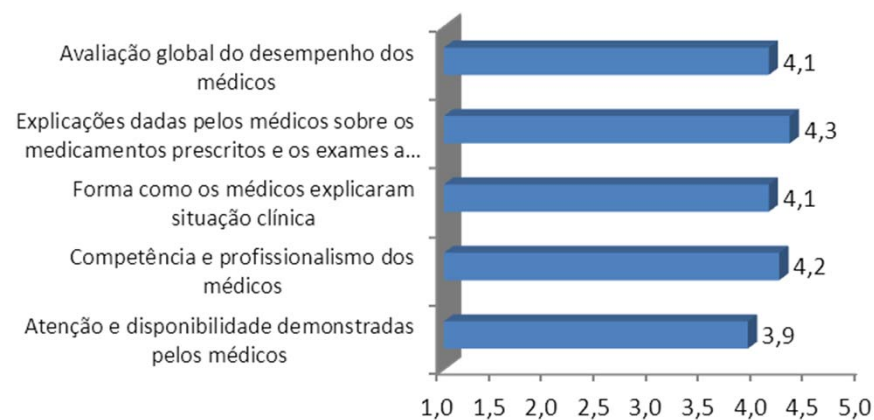
UNIVERSO = 57 INQUÉRITOS



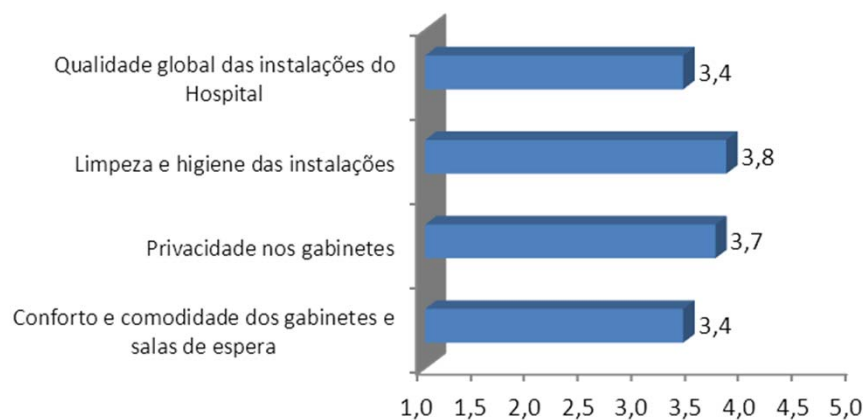
Valores médios dos indicadores de Imagem - Consulta Externa e HD - Montijo - novembro 2018



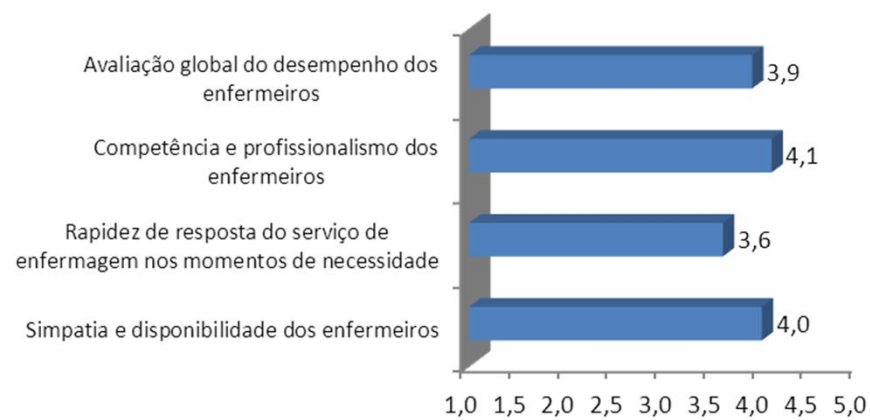
Valores médios dos indicadores do Médicos - Consulta Externa e HD - Montijo - novembro 2018



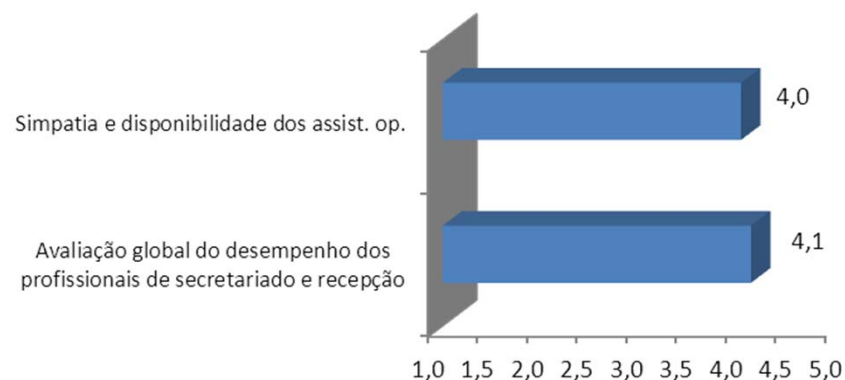
Valores médios dos indicadores de Hotelaria - Consulta Externa e HD - Montijo - novembro 2018



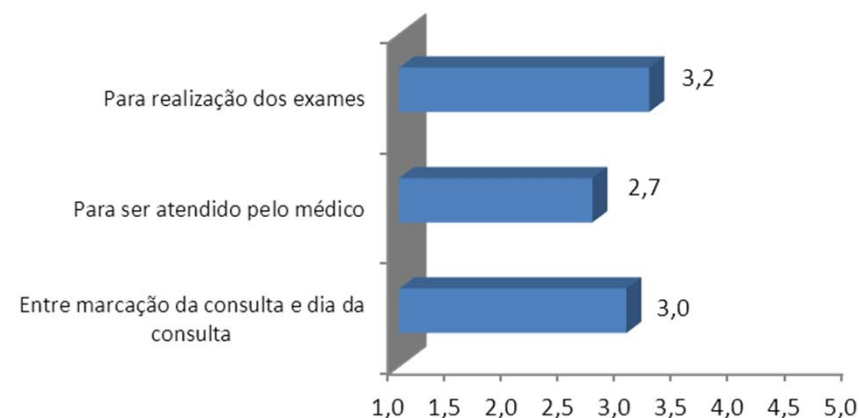
Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Consulta Externa e HD - Montijo - novembro 2018



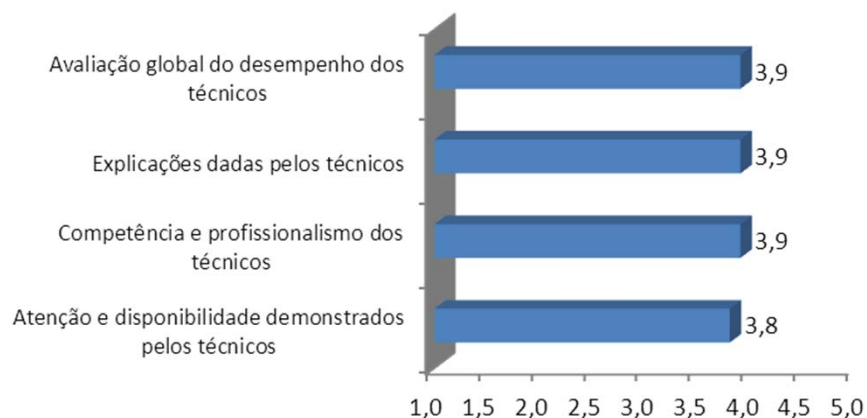
Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Consulta Externa e HD - Montijo - novembro 2018



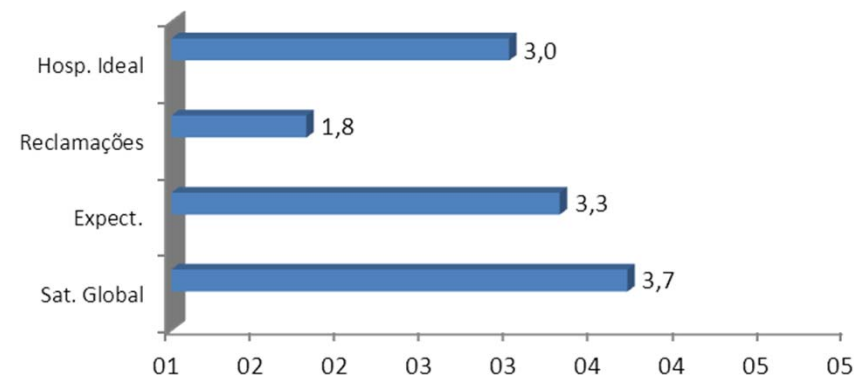
Valores médios de Tempo de Espera - Consulta Externa e HD - Montijo - novembro 2018



Valores médios dos indicadores dos TSDT's - Consulta Externa e HD - Montijo - novembro 2018



Valores médios dos indicadores de Satisfação Global, Expectativas, Reclamações e Hospital Ideal - Consulta Externa e HD - Montijo - novembro 2018



UNIVERSO = 57 INQUÉRITOS

Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	1	2%
2 - Insatisfeito	3	5%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	18	32%
4 - Satisfeito	22	39%
5 - Muito Satisfeito	12	21%
Total	56	100%

Reclamações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Mal Resolvida	2	50%
2 - Mal Resolvida	1	25%
3 - Nem Mal Resolvida nem Bem Resolvida	1	25%
4 - Bem Resolvida	0	0%
5 - Muito Bem Resolvida	0	0%
Total	4	100%

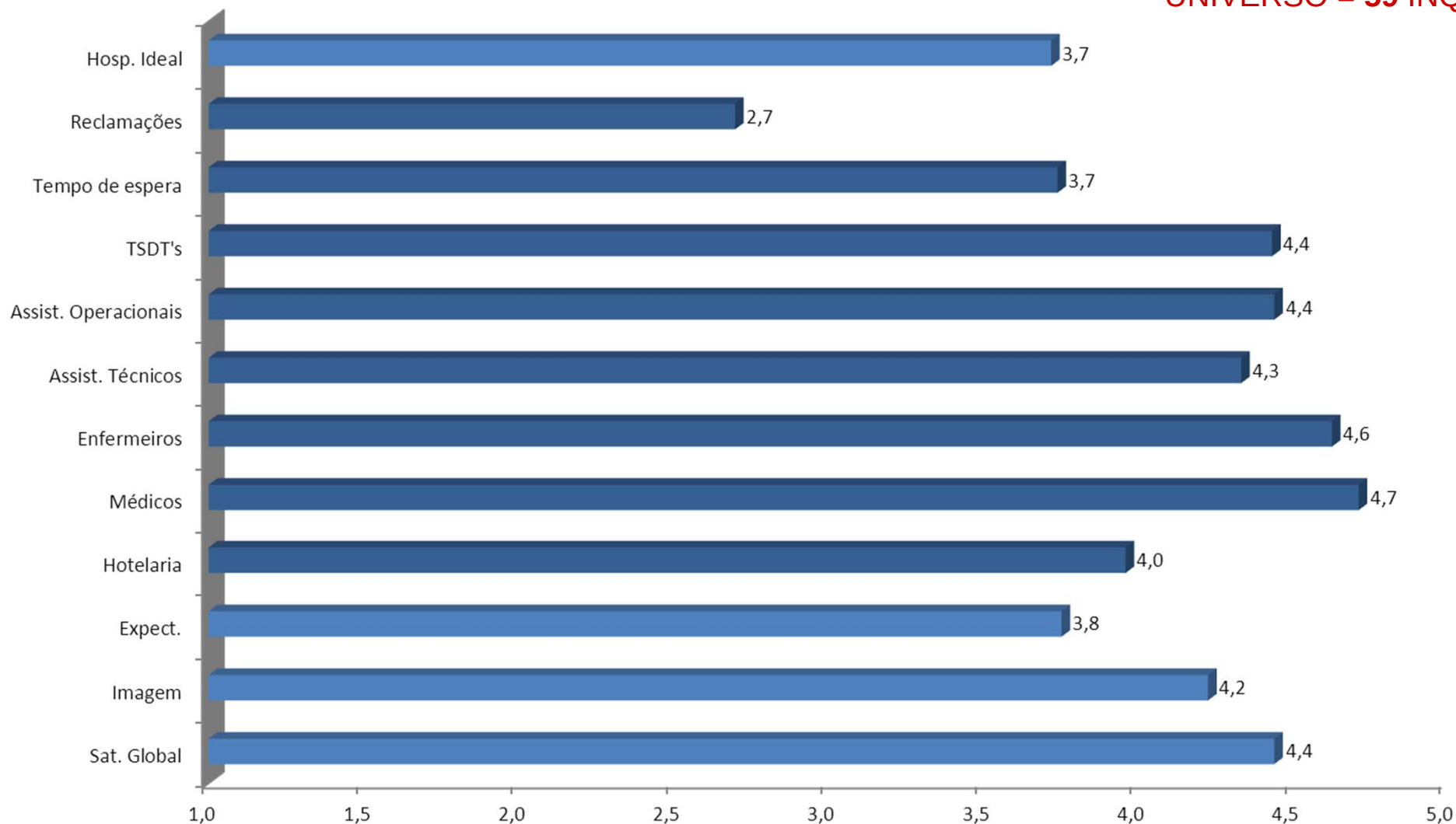
% de utentes que reclamaram = 7,0%

Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	6	11%
2 - Baixas	6	11%
3 - Nem Baixas nem Altas	19	33%
4 - Altas	17	30%
5 - Muito Altas	9	16%
Total	57	100%

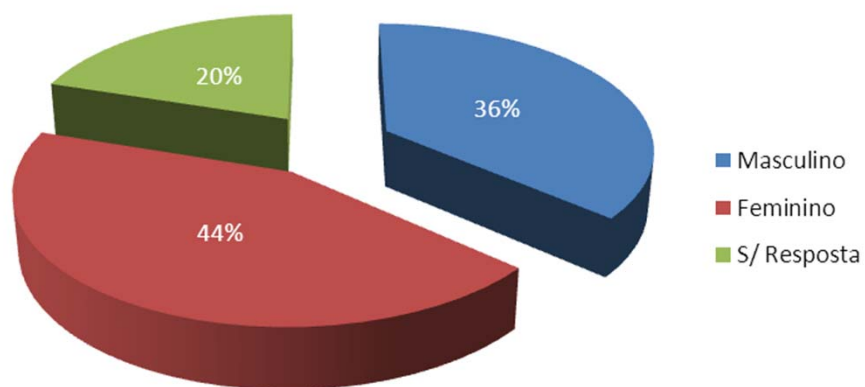
Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	6	12%
2 - Longe do Ideal	12	24%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	18	35%
4 - Perto do Ideal	7	14%
5 - Muito Perto do Ideal	8	16%
Total	51	100%

Gráfico Síntese - Internamento (Barreiro e Montijo) - novembro 2018

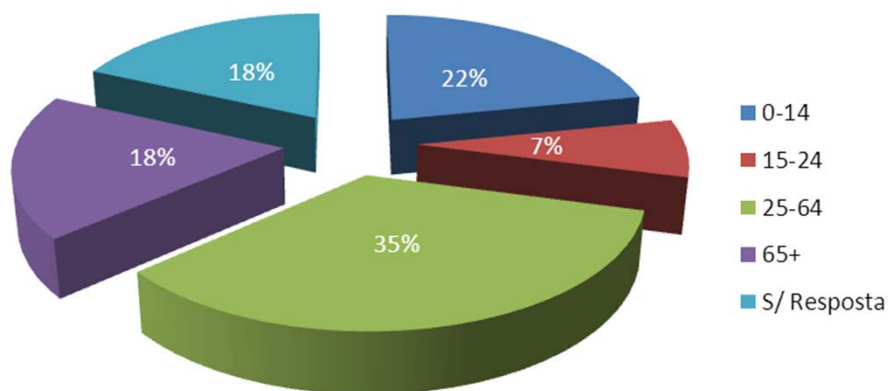
UNIVERSO = 59 INQUÉRITOS



Género (%) - Internamento - Barreiro - novembro 2018



Idade (%) - Internamento - Barreiro - novembro 2018



UNIVERSO = 55 INQUÉRITOS

Grau de Instrução (%) - Internamento - Barreiro - novembro 2018

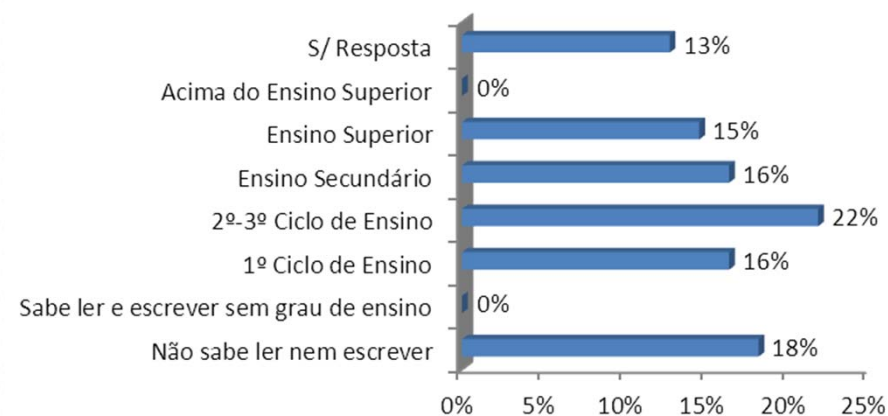
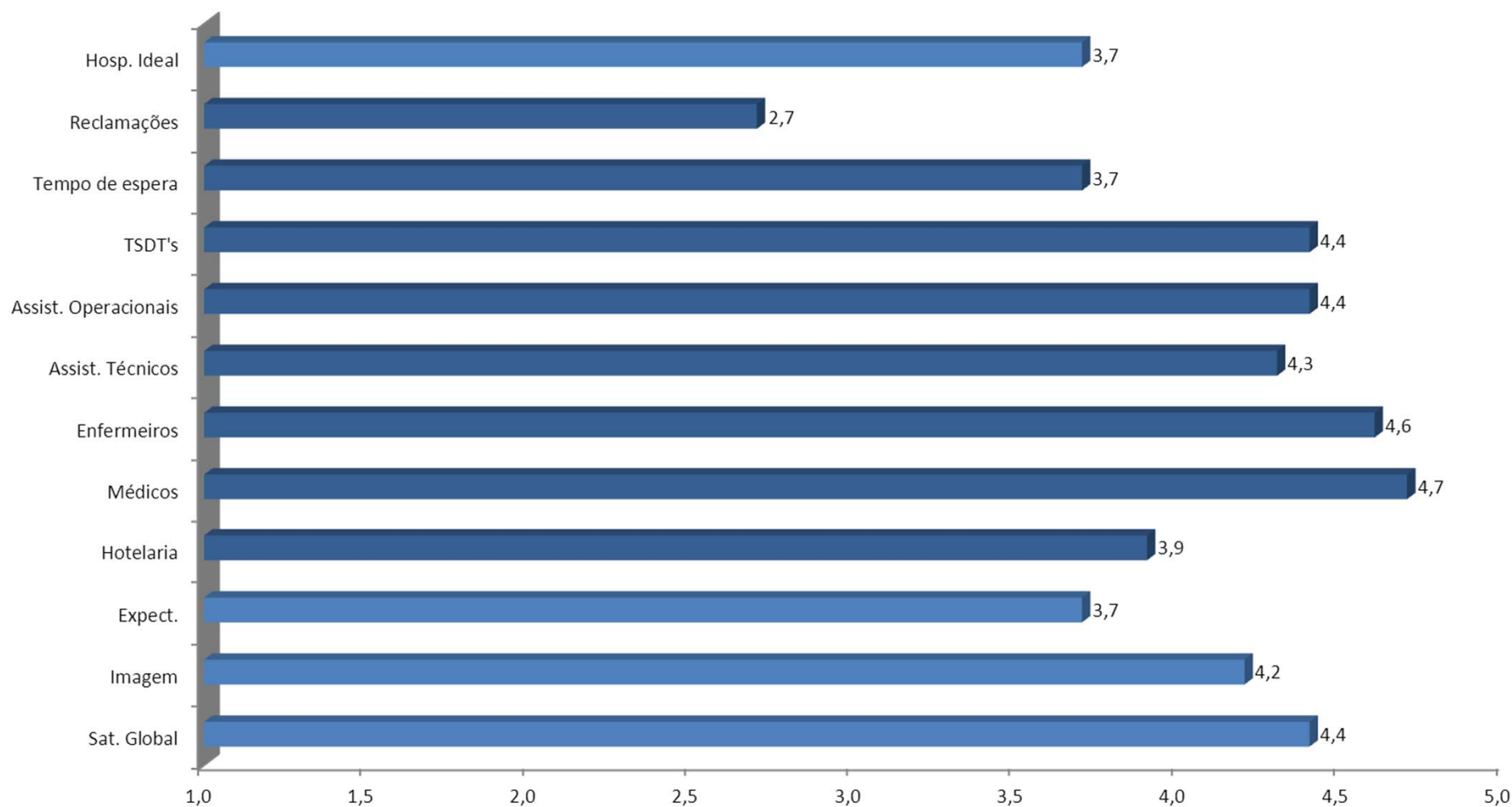
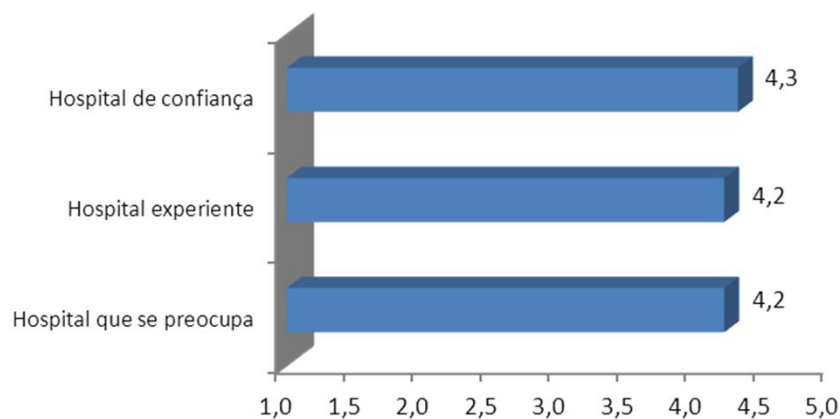


Gráfico Síntese - Internamento - Barreiro - novembro 2018

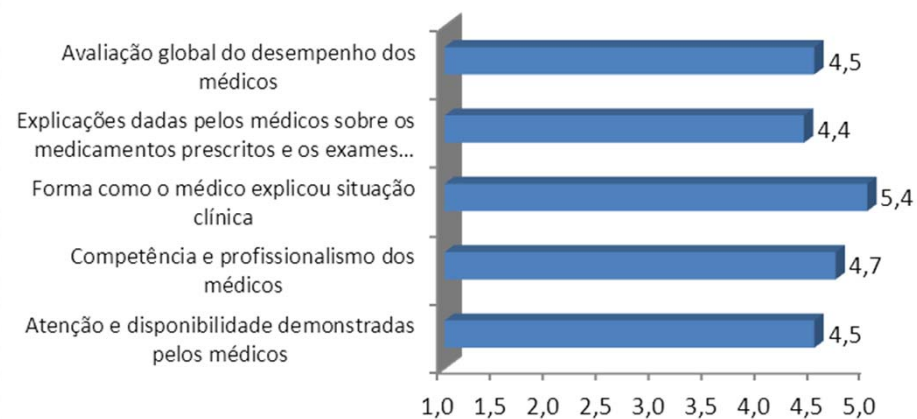
UNIVERSO = 55 INQUÉRITOS



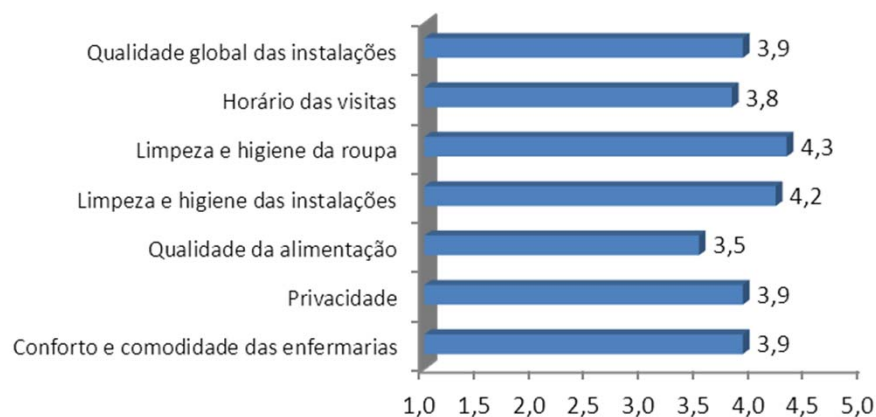
Valores médios dos indicadores de Imagem - Internamento - Barreiro - novembro 2018



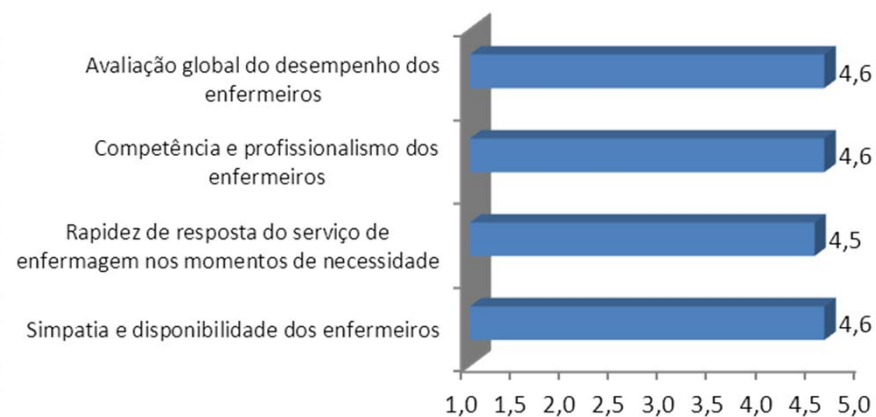
Valores médios dos indicadores do Médicos - Internamento - Barreiro - novembro 2018



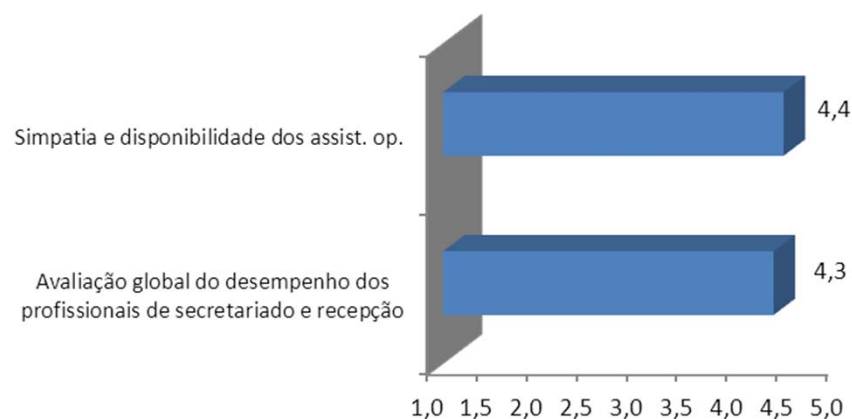
Valores médios dos indicadores de Hotelaria e Alimentação - Internamento - Barreiro - novembro 2018



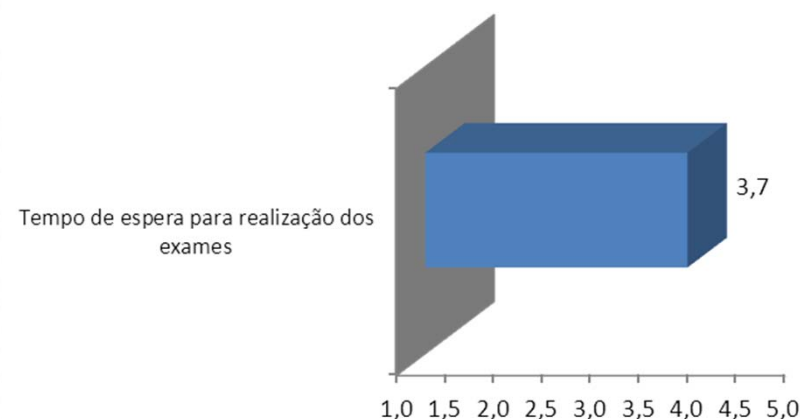
Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Internamento - Barreiro - novembro 2018



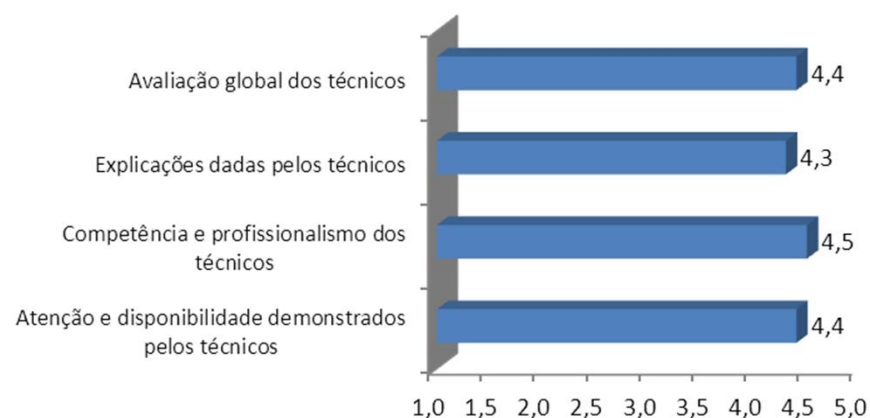
Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Internamento - Barreiro - novembro 2018



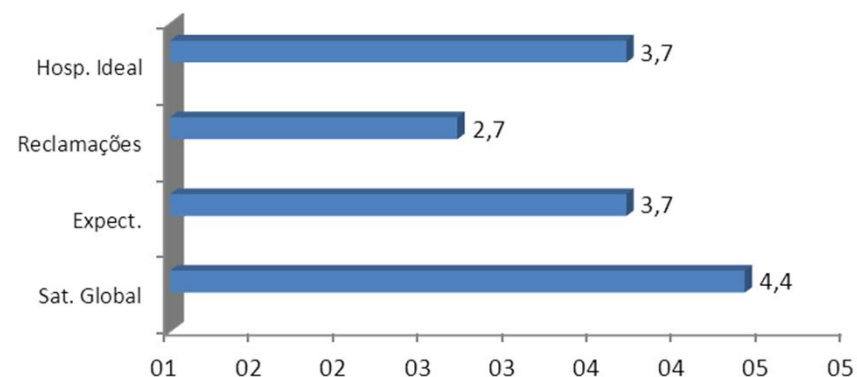
Valores médios de Tempo de Espera - Internamento - Barreiro - novembro 2018



Valores médios dos indicadores dos TSDT's - Internamento - Barreiro - novembro 2018



Valores médios dos indicadores de Satisfação Global, Expectativas, Reclamações e Hospital Ideal - Internamento - Barreiro - novembro 2018



DIMENSÕES

UNIVERSO = 55 INQUÉRITOS

Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	0	0%
2 - Insatisfeito	0	0%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	6	11%
4 - Satisfeito	19	35%
5 - Muito Satisfeito	29	54%
Total	54	100%

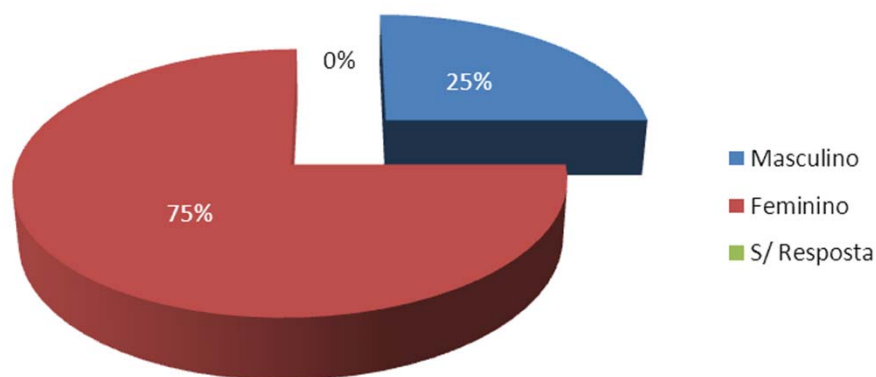
Reclamações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Mal Resolvida	1	33%
2 - Mal Resolvida	1	33%
3 - Nem Mal Resolvida nem Bem Resolvida	0	0%
4 - Bem Resolvida	0	0%
5 - Muito Bem Resolvida	1	33%
Total	3	100%

% de utentes que reclamaram = 5,5%

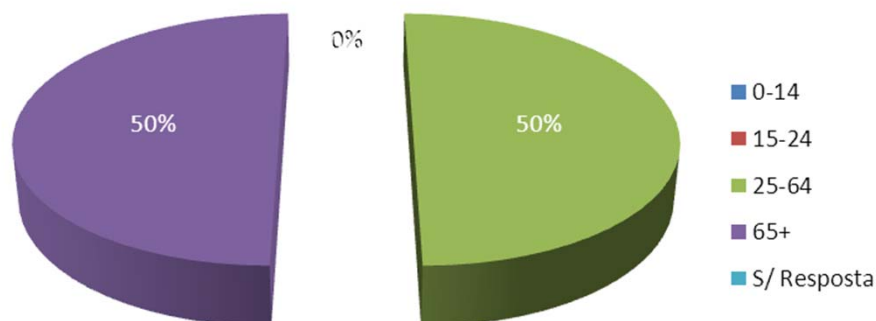
Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	0	0%
2 - Baixas	3	5%
3 - Nem Baixas nem Altas	21	38%
4 - Altas	19	35%
5 - Muito Altas	12	22%
Total	55	100%

Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	0	0%
2 - Longe do Ideal	4	8%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	15	29%
4 - Perto do Ideal	24	47%
5 - Muito Perto do Ideal	8	16%
Total	51	100%

Género (%) - Internamento - Montijo - novembro 2018



Idade (%) - Internamento - Montijo - novembro 2018



UNIVERSO = 4 INQUÉRITOS

Grau de Instrução (%) - Internamento - Montijo - novembro 2018

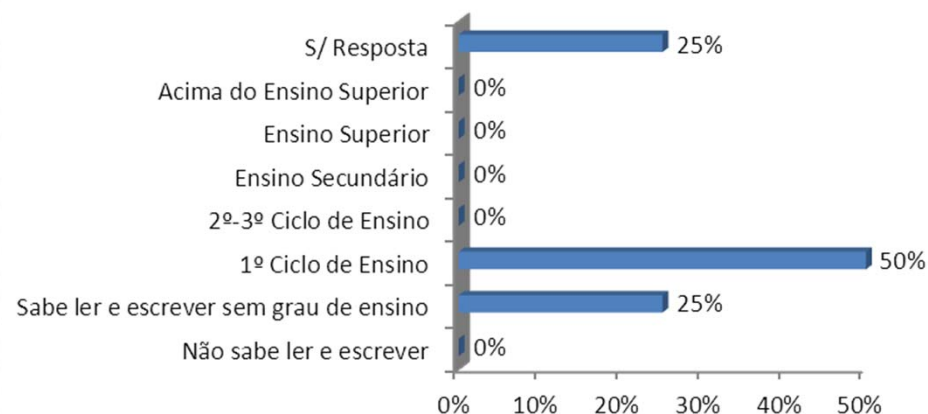
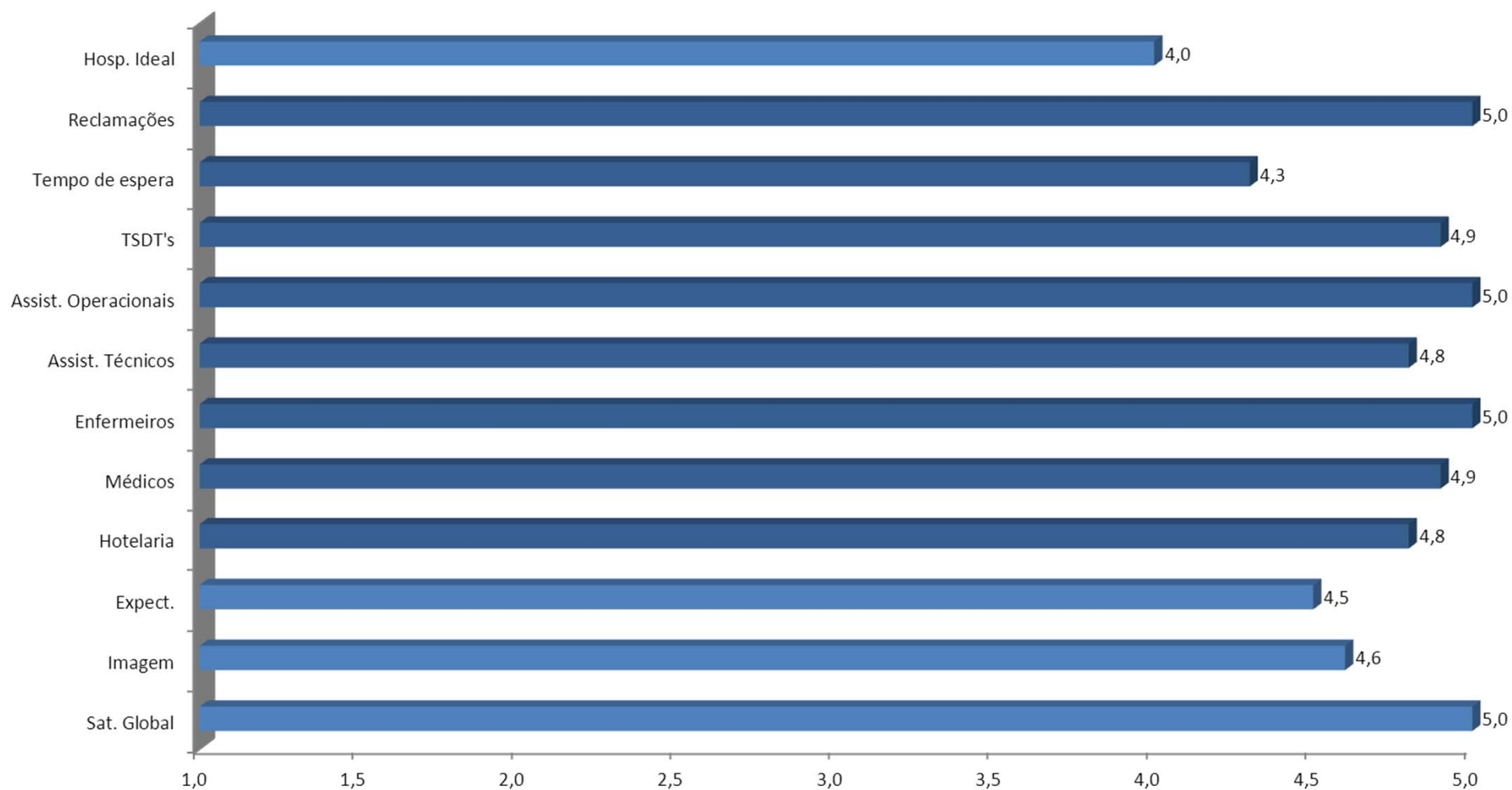
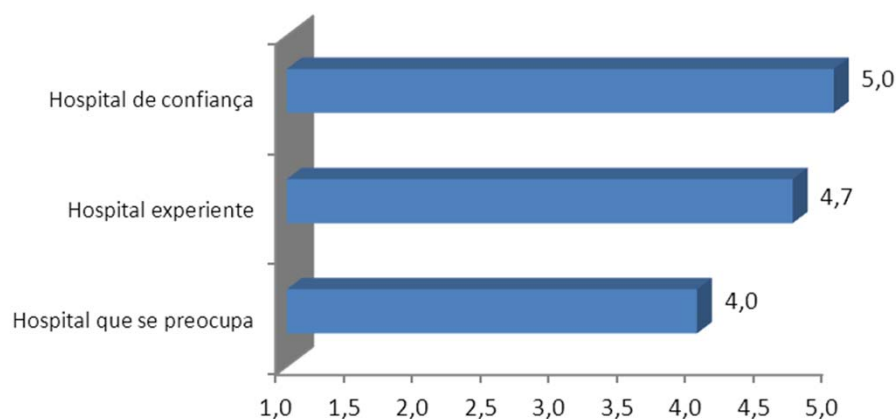


Gráfico Síntese - Internamento - Montijo - novembro 2018

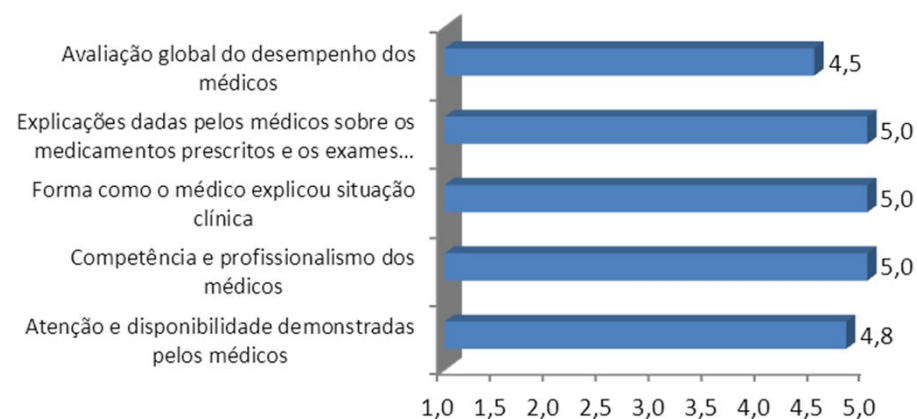
UNIVERSO = 4 INQUÉRITOS



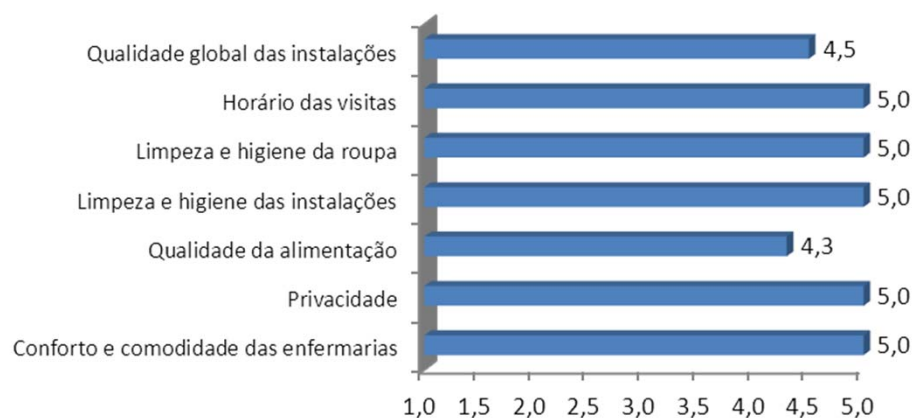
Valores médios dos indicadores de Imagem - Internamento - Montijo - novembro 2018



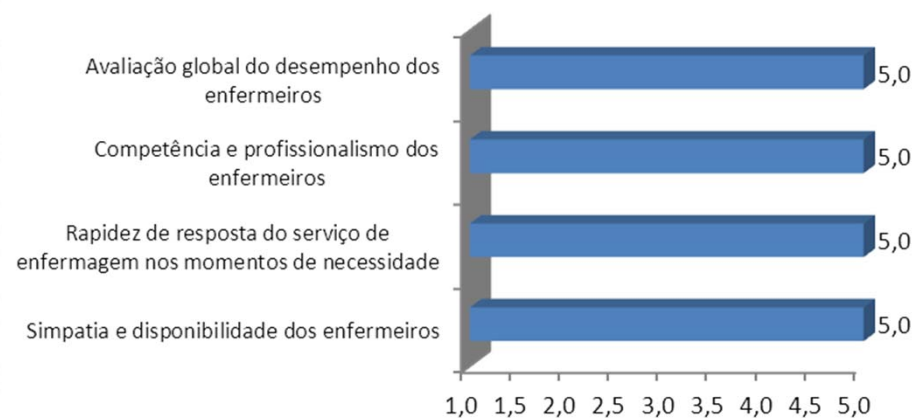
Valores médios dos indicadores do Médicos - Internamento - Montijo - novembro 2018



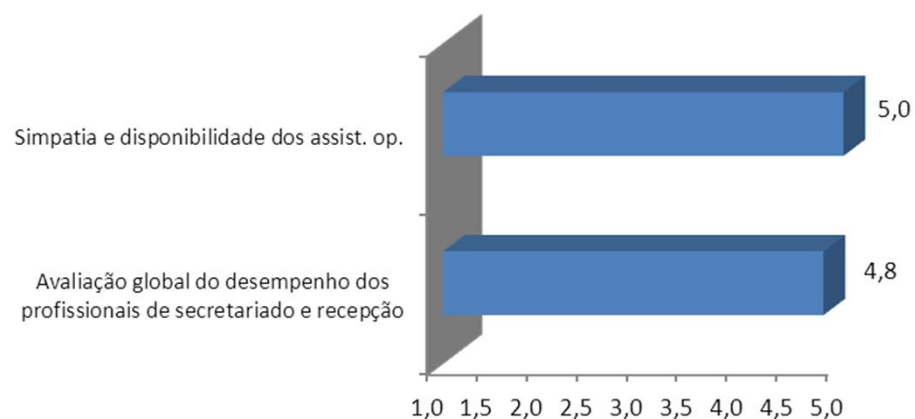
Valores médios dos indicadores de Hotelaria e Alimentação - Internamento - Montijo - novembro 2018



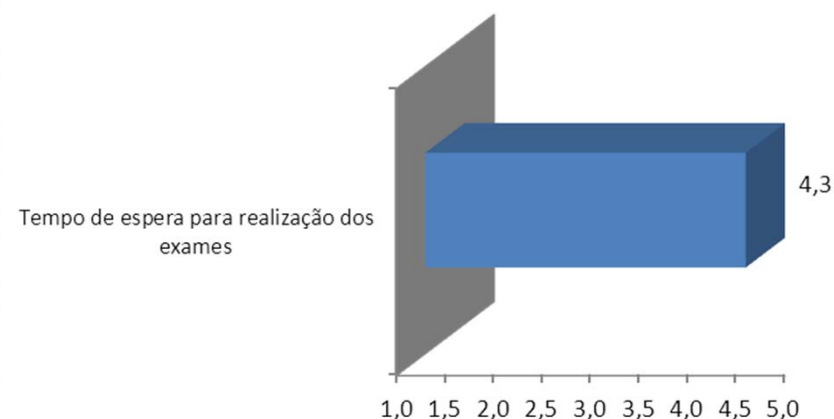
Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Internamento - Montijo - novembro 2018



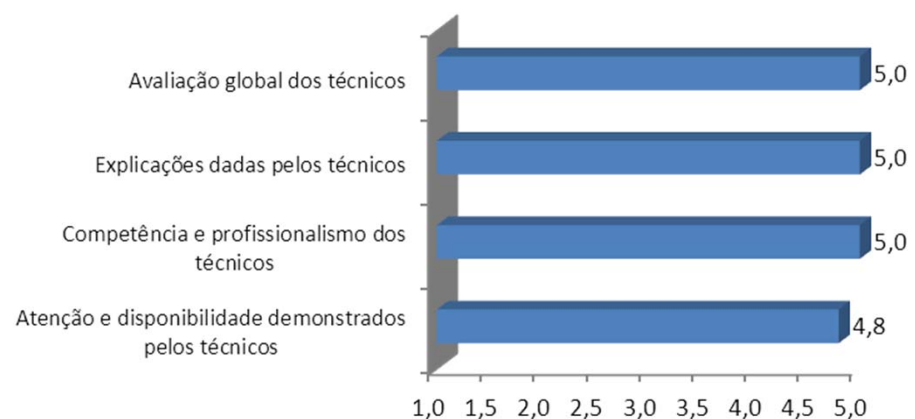
Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Internamento - Montijo - novembro 2018



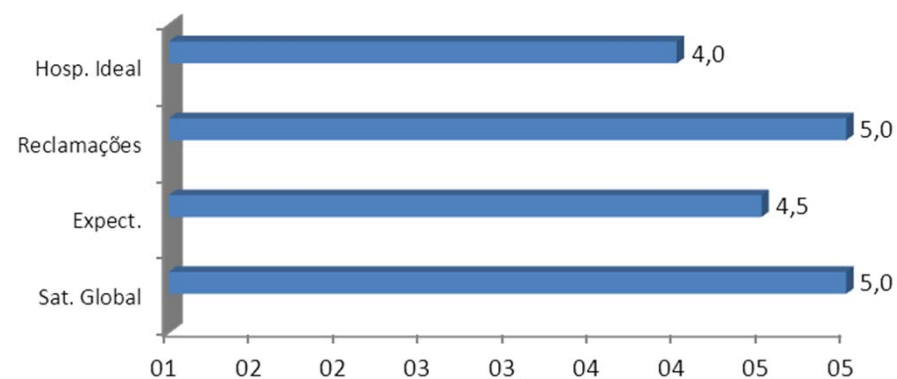
Valores médios de Tempo de Espera - Internamento - Montijo - novembro 2018



Valores médios dos indicadores dos TSDT's - Internamento - Montijo - novembro 2018



Valores médios dos indicadores de Satisfação Global, Expetativas, Reclamações e Hospital Ideal - Internamento - Montijo - novembro 2018



DIMENSÕES

UNIVERSO = 4 INQUÉRITOS

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

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

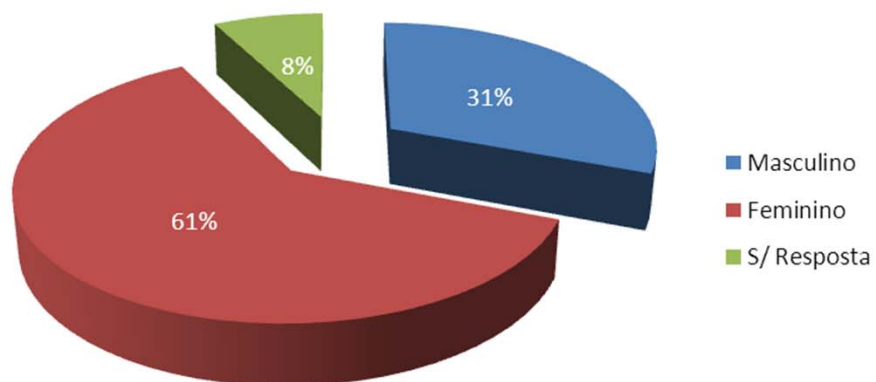
% de utentes que reclamaram = 25,0%

Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	0	0%
2 - Baixas	0	0%
3 - Nem Baixas nem Altas	1	25%
4 - Altas	0	0%
5 - Muito Altas	3	75%
Total	4	100%

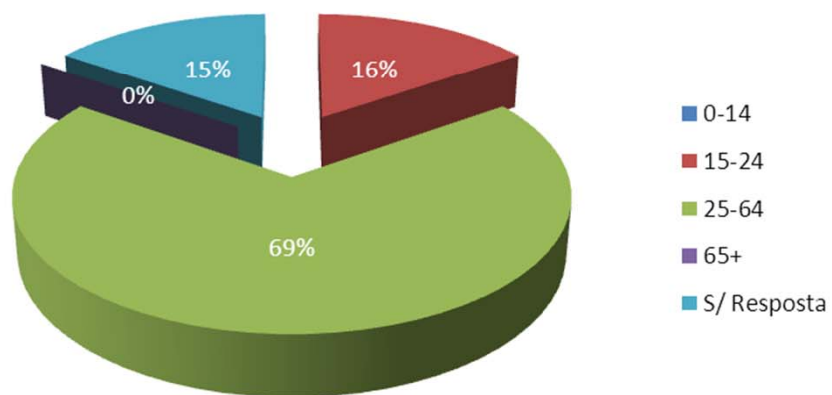
Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	0	0%
2 - Longe do Ideal	0	0%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	1	33%
4 - Perto do Ideal	1	33%
5 - Muito Perto do Ideal	1	33%
Total	3	100%

SERVIÇO DE URGÊNCIA BÁSICA – CARACTERIZAÇÃO DO UTENTE

Género (%) - Urgência Básica - novembro 2018



Idade (%) - Urgência Básica - novembro 2018



UNIVERSO = 13 INQUÉRITOS

Grau de Instrução (%) - Urgência Básica - novembro 2018

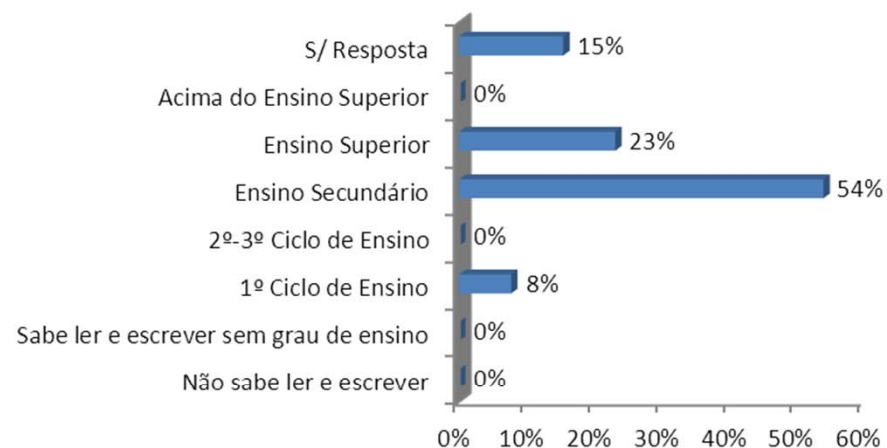
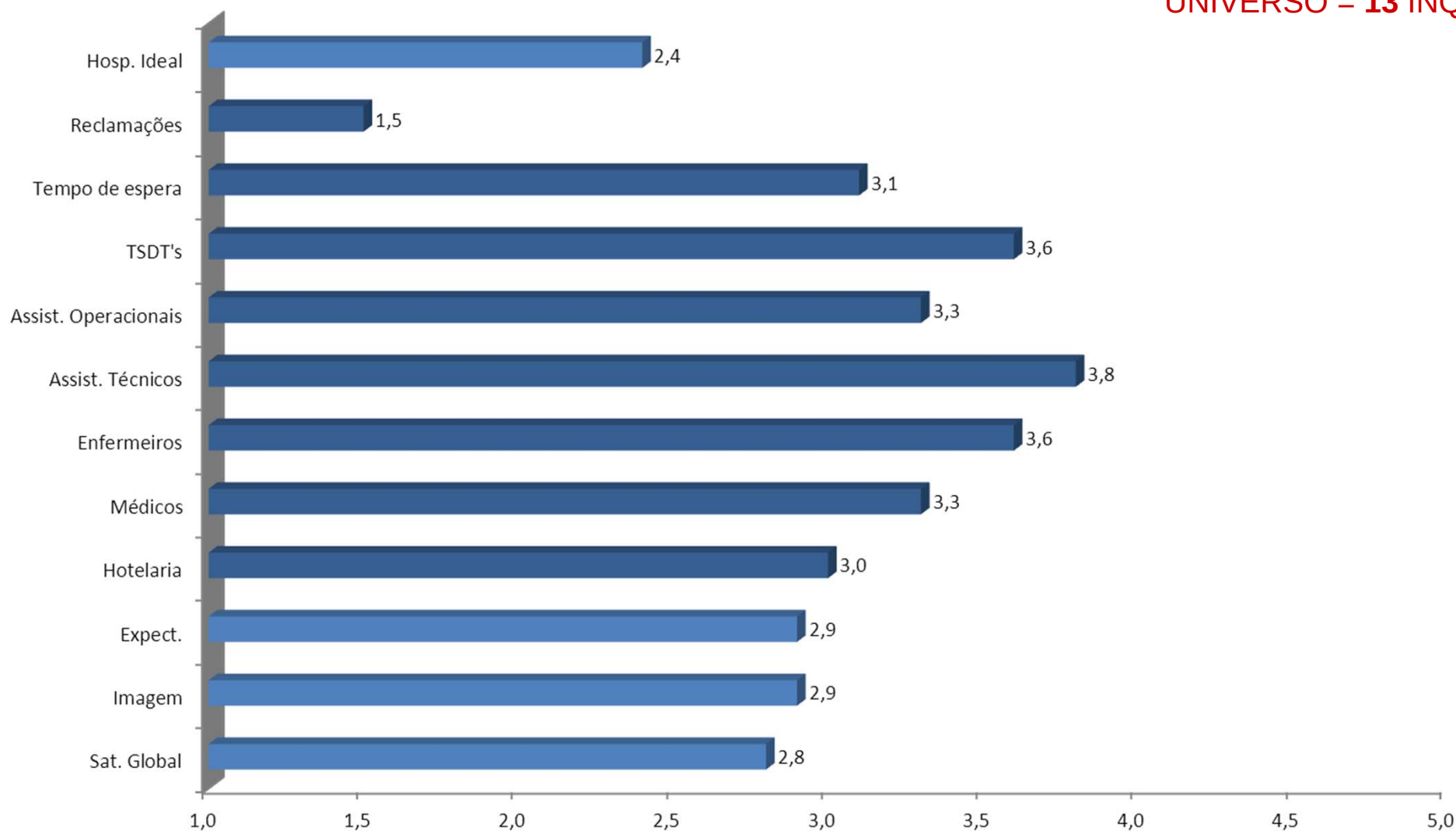
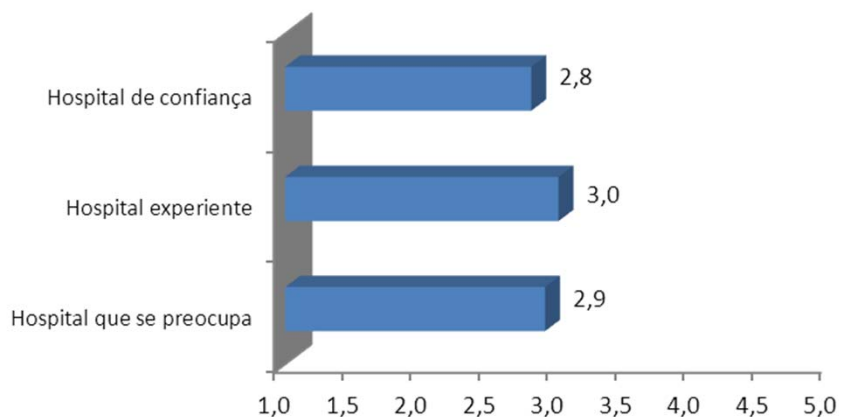


Gráfico Síntese - Urgência Básica - novembro 2018

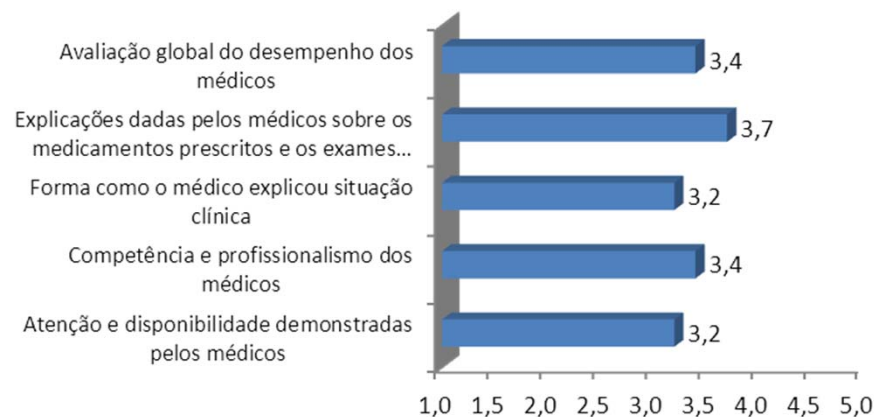
UNIVERSO = 13 INQUÉRITOS



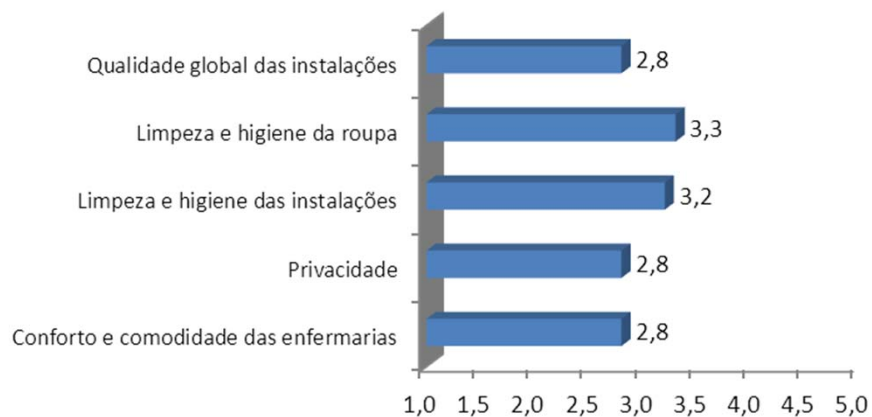
**Valores médios dos indicadores de Imagem - Urg. Básica
- novembro 2018**



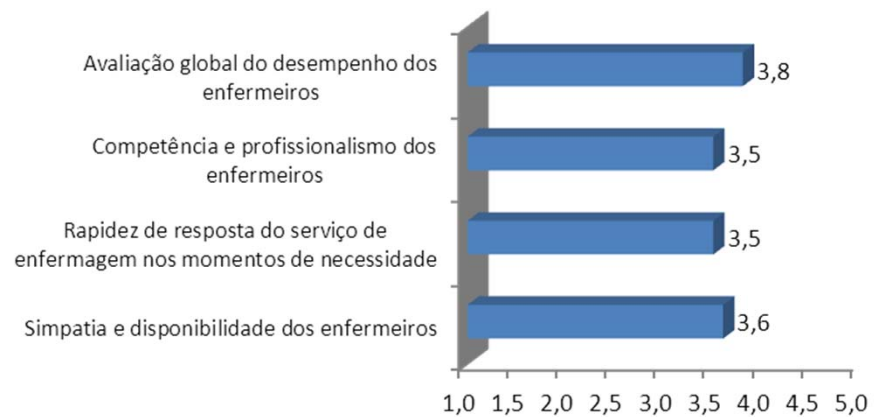
**Valores médios dos indicadores do Médicos - Urg. Básica
- novembro 2018**



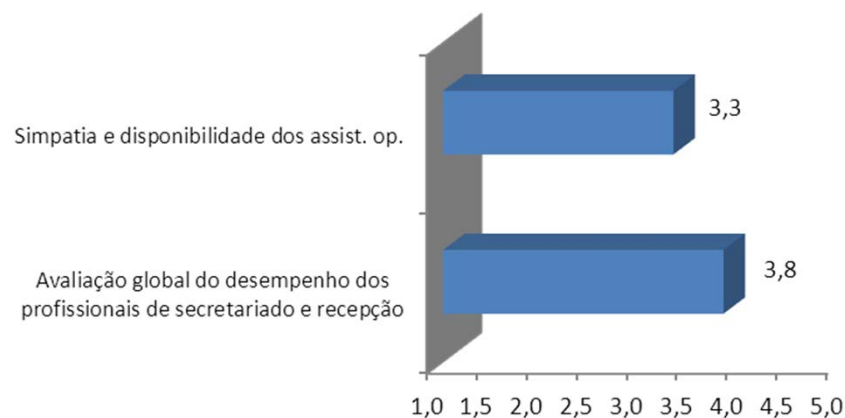
**Valores médios dos indicadores de Hotelaria e
Alimentação - Urg. Básica - novembro 2018**



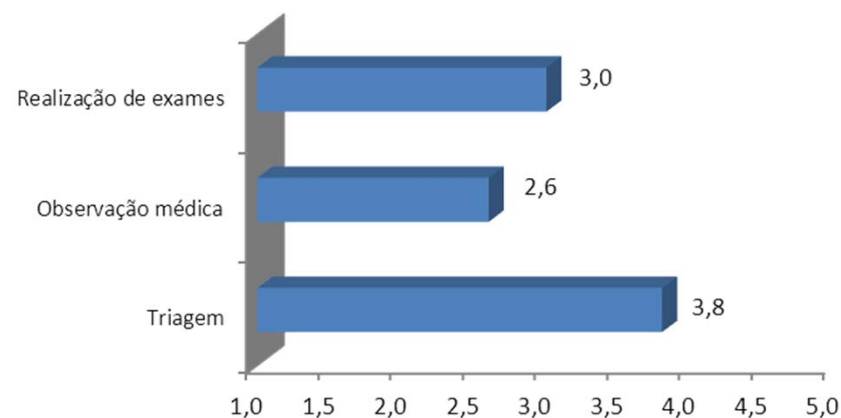
**Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Urg.
Básica - novembro 2018**



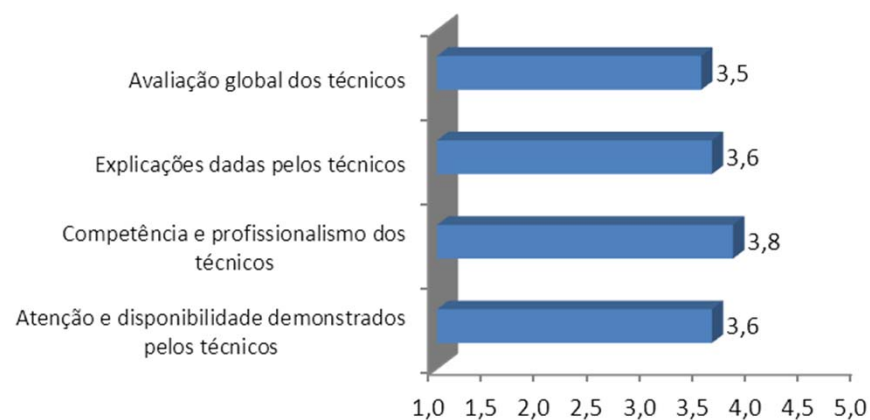
Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Urg. Básica - novembro 2018



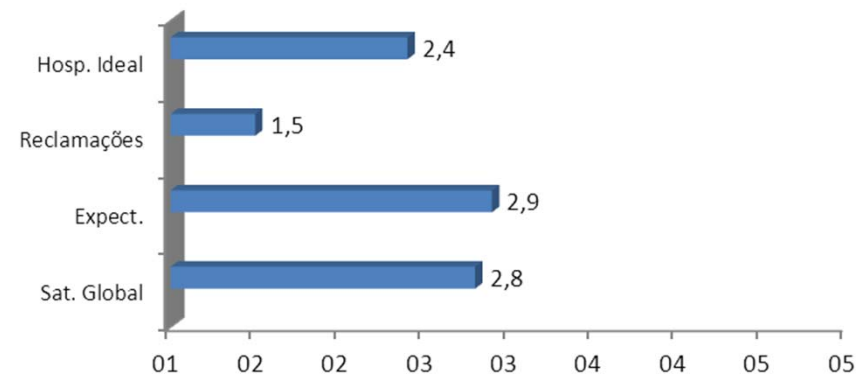
Valores médios de Tempo de Espera - Urg. Básica - novembro 2018



Valores médios dos indicadores dos TSDT's - Urg. Básica - novembro 2018



Valores médios dos indicadores de Satisfação Global, Expectativas, Reclamações e Hospital Ideal - Urg. Básica - novembro 2018



UNIVERSO = 13 INQUÉRITOS

Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	2	15%
2 - Insatisfeito	1	8%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	8	62%
4 - Satisfeito	1	8%
5 - Muito Satisfeito	1	8%
Total	13	100%

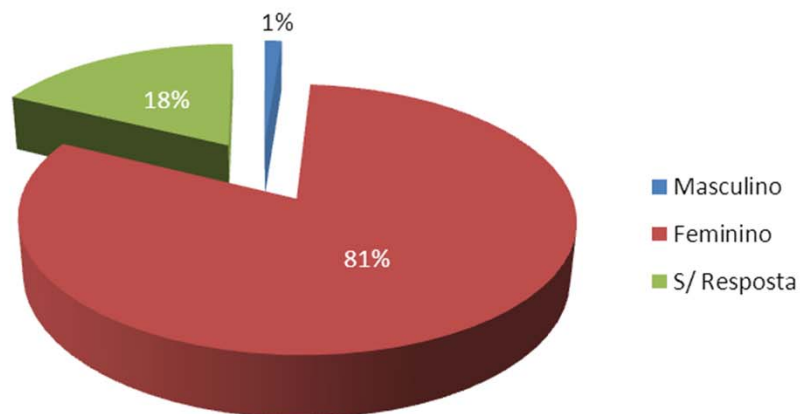
Reclamações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Mal Resolvida	1	50%
2 - Mal Resolvida	1	50%
3 - Nem Mal Resolvida nem Bem Resolvida	0	0%
4 - Bem Resolvida	0	0%
5 - Muito Bem Resolvida	0	0%
Total	2	100%

% de utentes que reclamaram = 15,4%

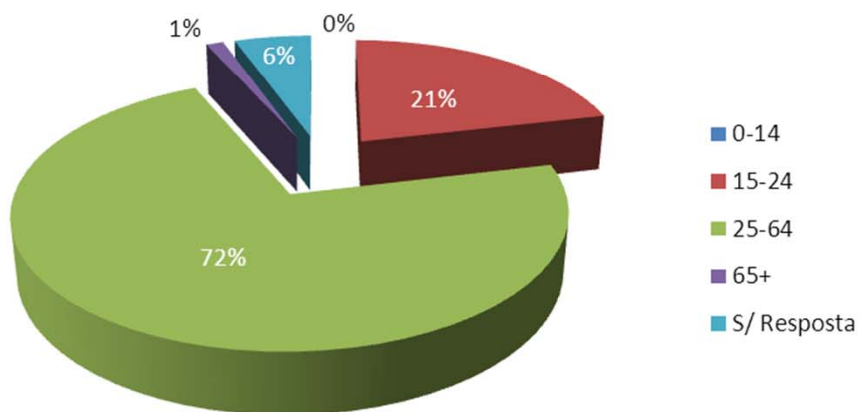
Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	1	8%
2 – Baixas	2	15%
3 - Nem Baixas nem Altas	8	62%
4 – Altas	1	8%
5 - Muito Altas	1	8%
Total	13	100%

Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	3	23%
2 - Longe do Ideal	4	31%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	5	38%
4 - Perto do Ideal	0	0%
5 - Muito Perto do Ideal	1	8%
Total	13	100%

**Género (%) - Urgência Obstétrica e Ginecológica -
novembro 2018**



**Idade (%) - Urgência Obstétrica e Ginecológica -
novembro 2018**



UNIVERSO = 164 INQUÉRITOS

**Grau de Instrução (%) - Urgência Obstétrica e
Ginecológica - novembro 2018**

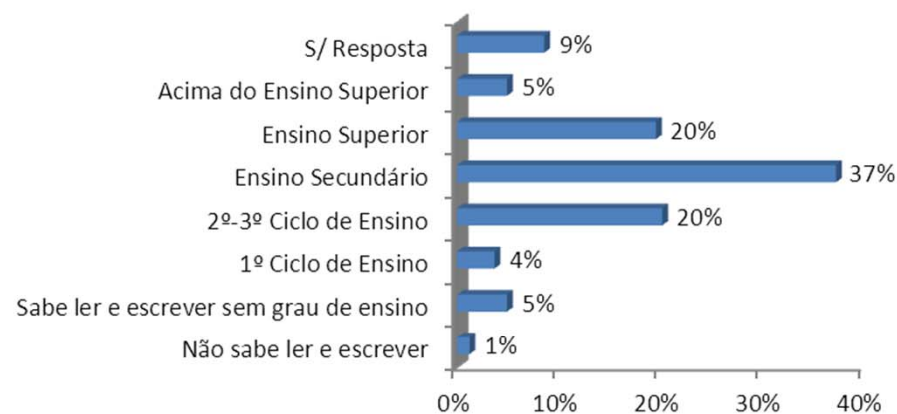
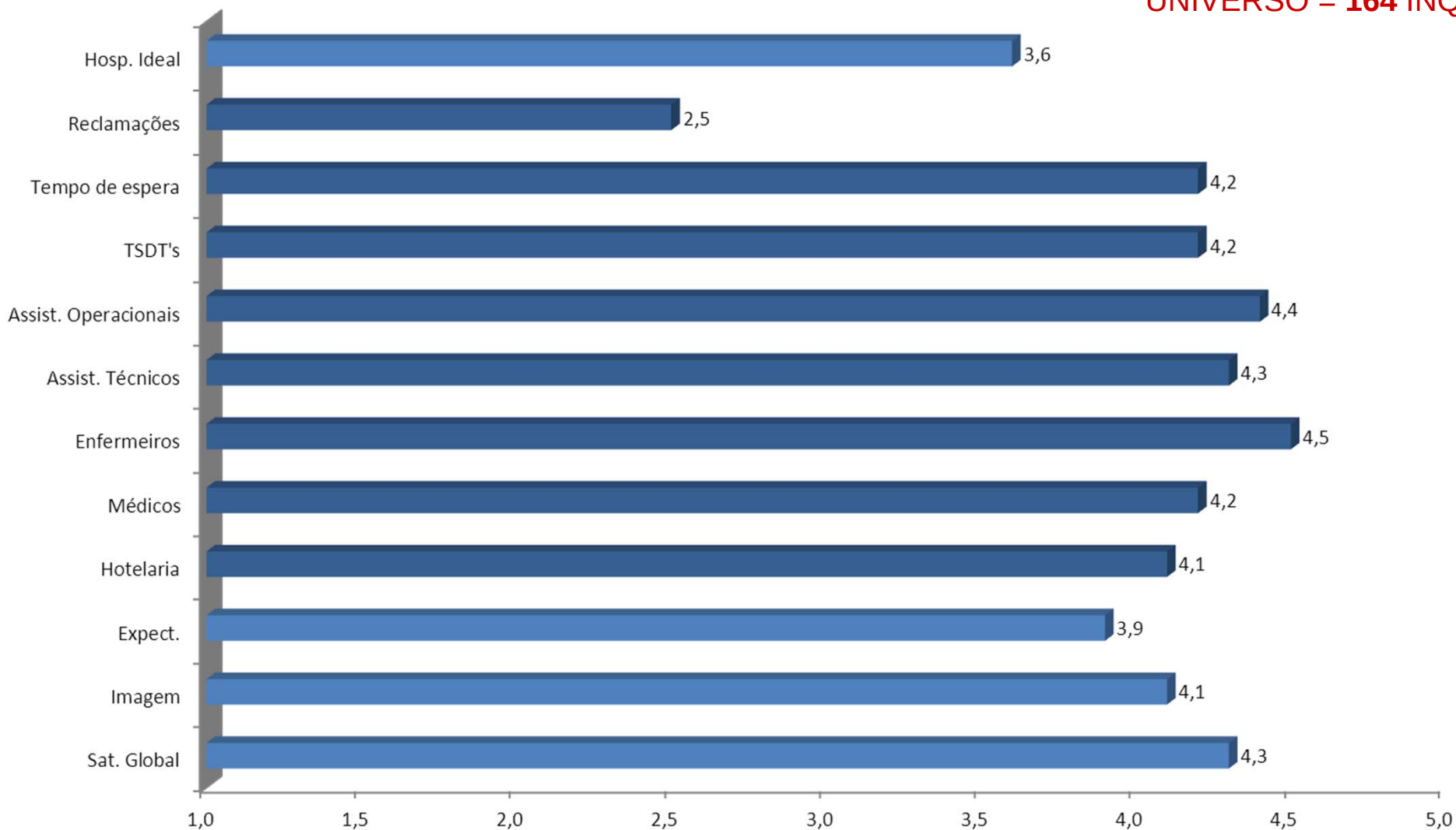
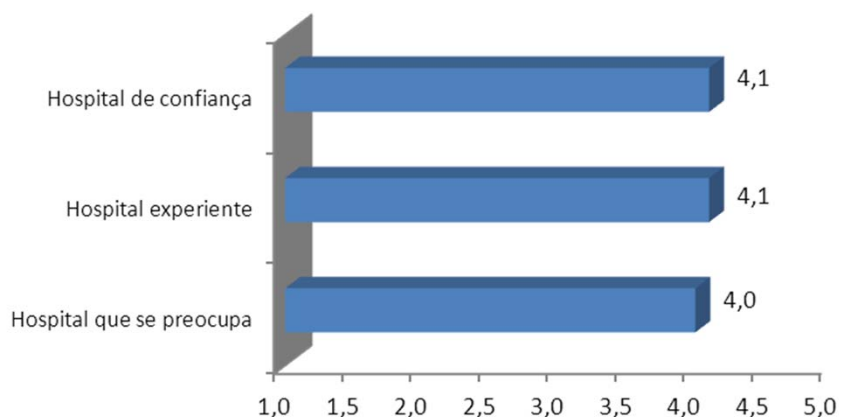


Gráfico Síntese - Urgência Obstétrica e Ginecológica - novembro 2018

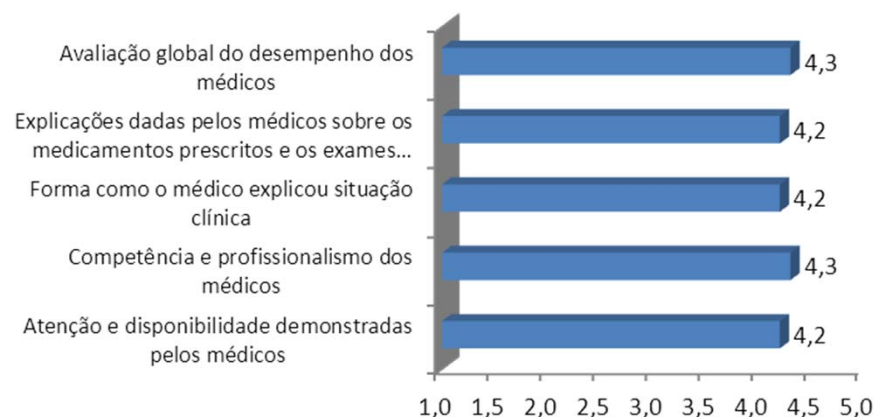
UNIVERSO = 164 INQUÉRITOS



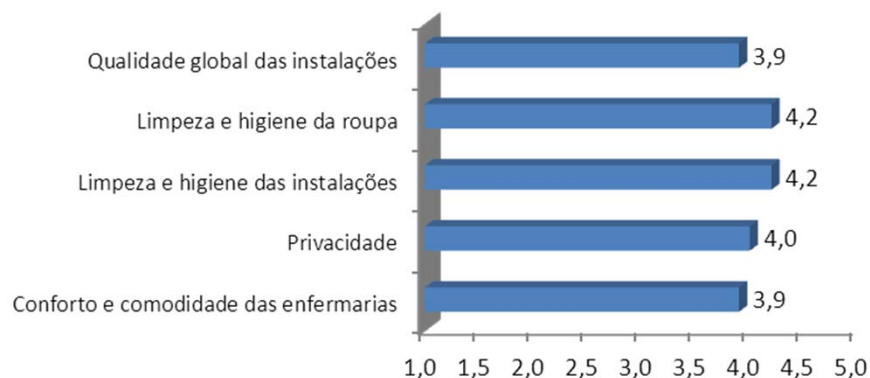
Valores médios dos indicadores de Imagem - Urg. Obstétrica e Ginecológica - novembro 2018



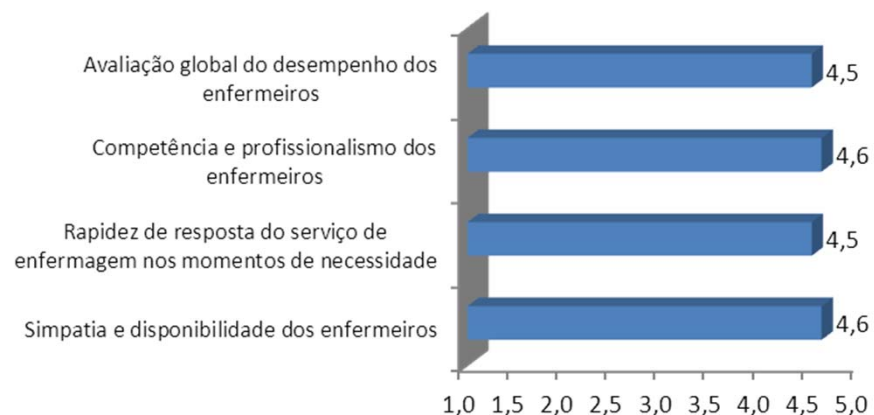
Valores médios dos indicadores do Médicos - Urg. Obstétrica e Ginecológica - novembro 2018



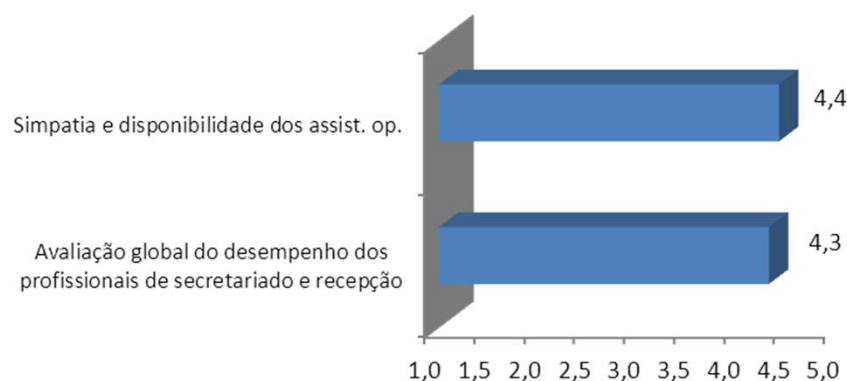
Valores médios dos indicadores de Hotelaria e Alimentação - Urg. Obstétrica e Ginecológica - novembro 2018



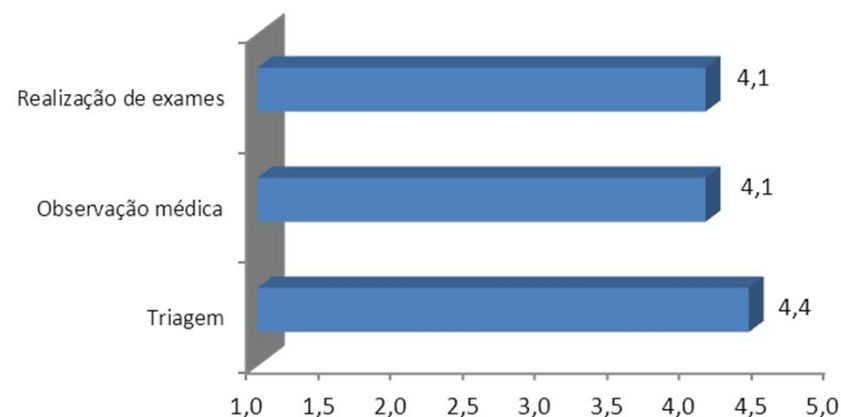
Valores médios dos indicadores dos Enfermeiros - Urg. Obstétrica e Ginecológica - novembro 2018



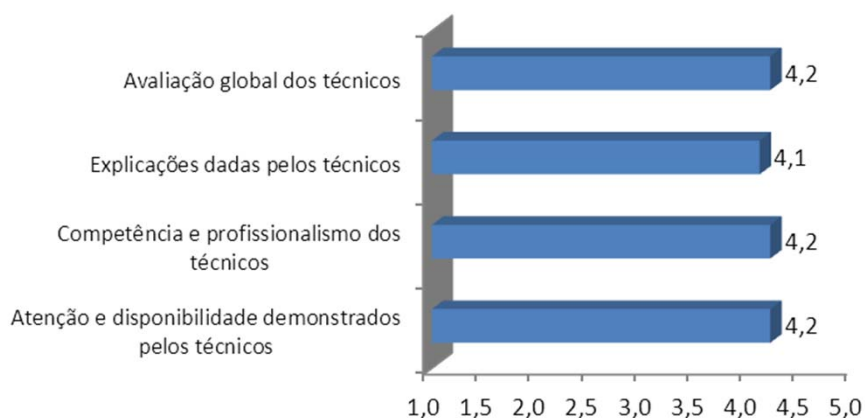
Valores médios dos indicadores dos Assist. Técnicos e Operacionais - Urg. Obstétrica e Ginecológica - novembro 2018



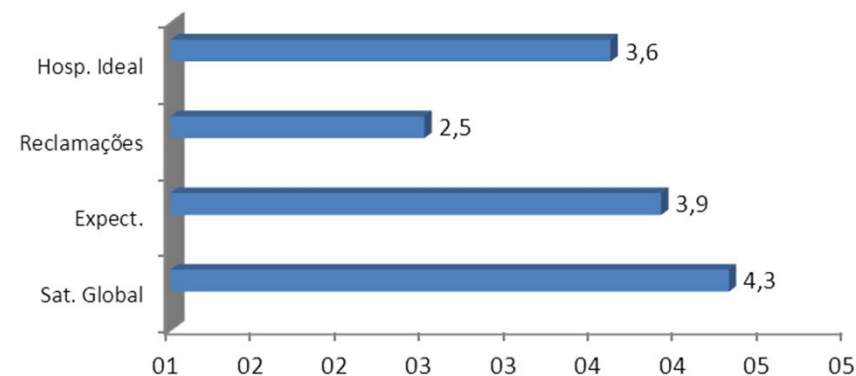
Valores médios de Tempo de Espera - Urg. Obstétrica e Ginecológica - novembro 2018



Valores médios dos indicadores dos TSDT's - Urg. Obstétrica e Ginecológica - novembro 2018



Valores médios dos indicadores de Satisfação Global, Expectativas, Reclamações e Hospital Ideal - Urg. Obstétrica e Ginecológica - novembro 2018



– CARACTERIZAÇÃO DO UTENTE

UNIVERSO = **164** INQUÉRITOS

Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	4	2%
2 - Insatisfeito	0	0%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	16	10%
4 - Satisfeito	63	38%
5 - Muito Satisfeito	81	49%
Total	164	100%

Reclamações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Mal Resolvida	7	37%
2 - Mal Resolvida	2	11%
3 - Nem Mal Resolvida nem Bem Resolvida	6	32%
4 - Bem Resolvida	2	11%
5 - Muito Bem Resolvida	2	11%
Total	19	100%

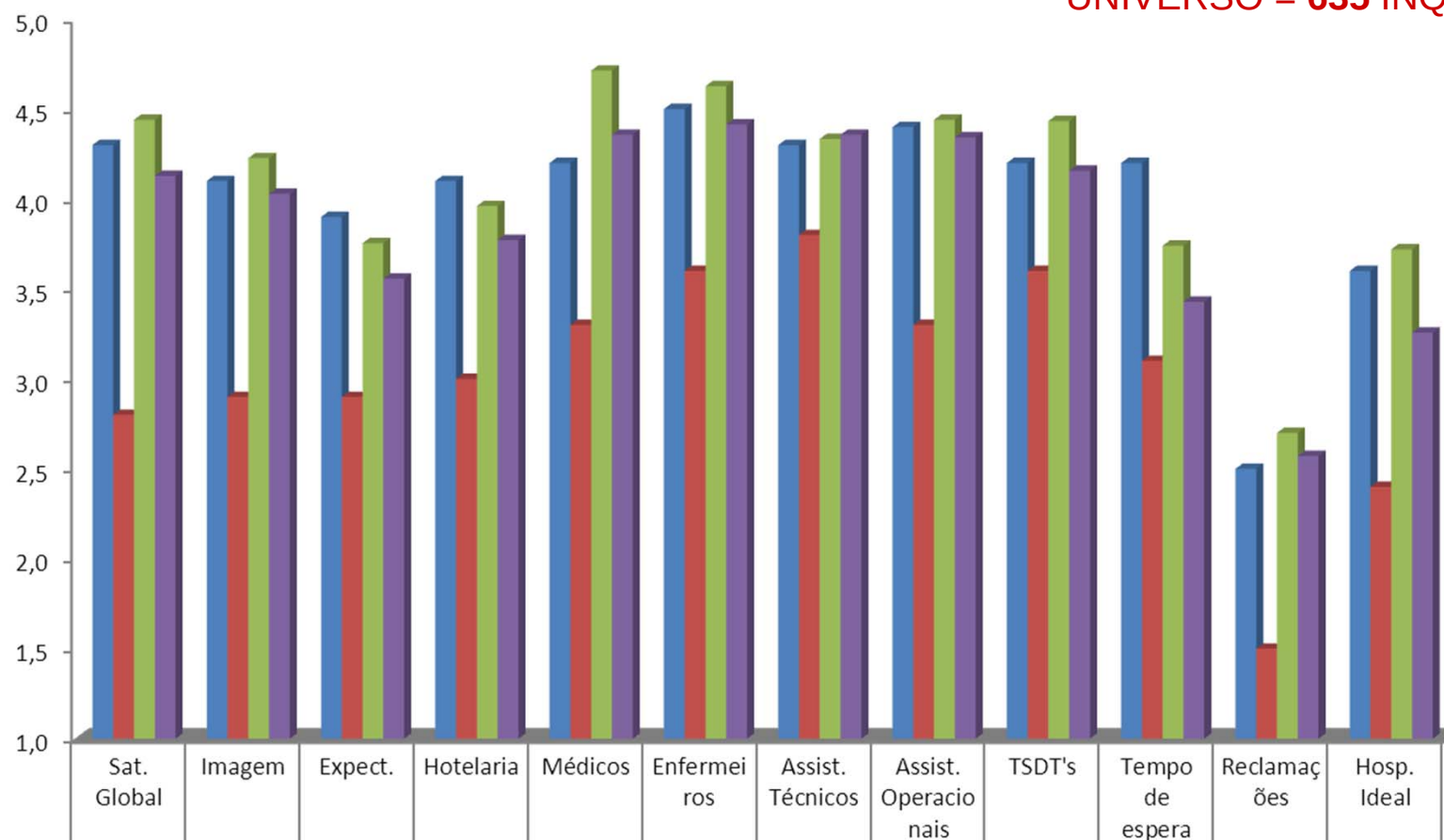
% de utentes que reclamaram = 11,6%

Expectativas		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Baixas	5	3%
2 – Baixas	8	5%
3 - Nem Baixas nem Altas	40	25%
4 – Altas	62	38%
5 - Muito Altas	48	29%
Total	163	100%

Notoriedade (Hosp. Ideal)		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Longe do Ideal	5	3%
2 - Longe do Ideal	9	6%
3 - Nem Longe nem Perto do Ideal	62	39%
4 - Perto do Ideal	48	30%
5 - Muito Perto do Ideal	36	23%
Total	160	100%

Avaliação da Satisfação dos Utentes - Comparação dos resultados por valência - novembro 2018

UNIVERSO = 635 INQUÉRITOS

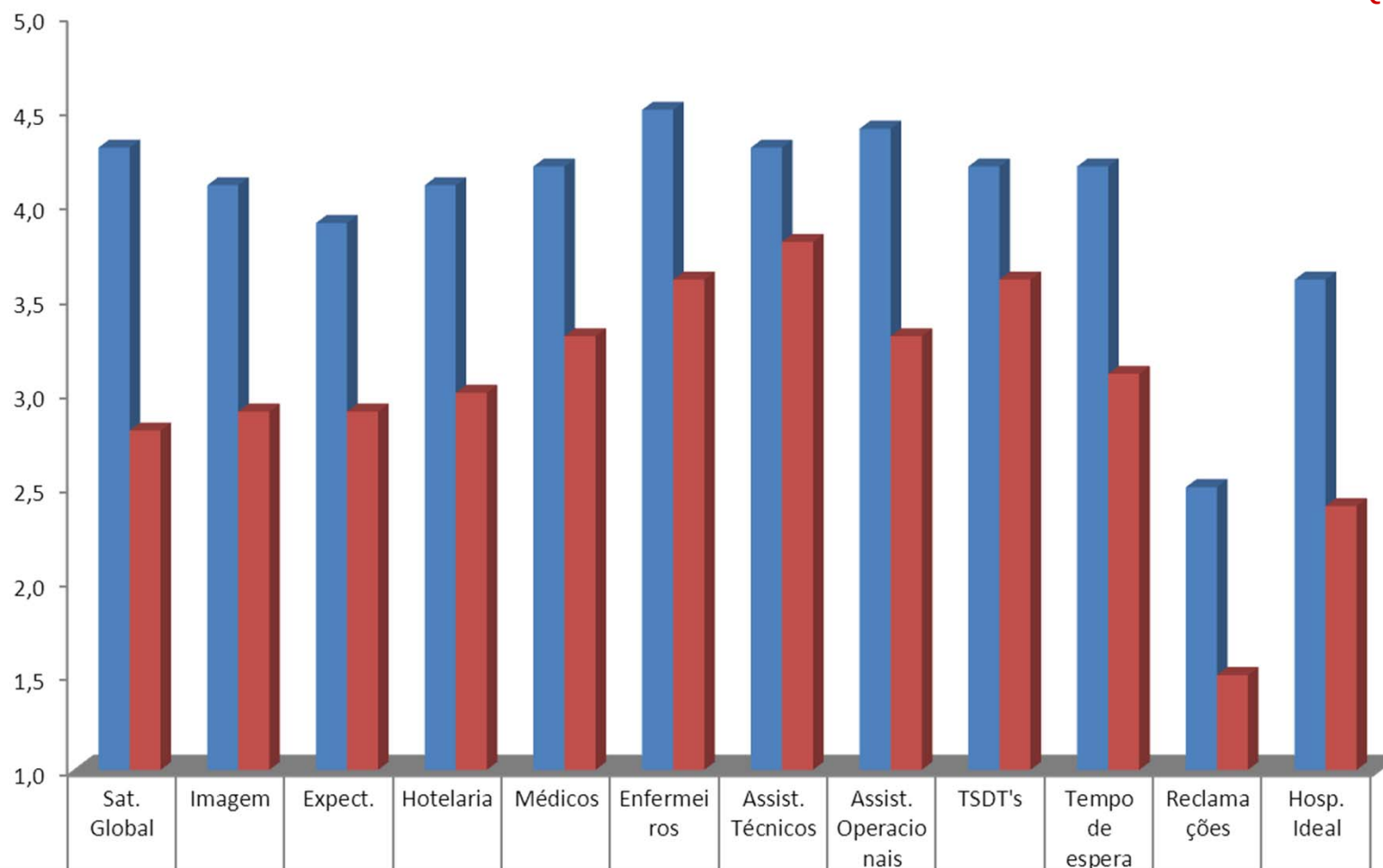


■ Urg. Obstétrica e Ginecológica	4,3	4,1	3,9	4,1	4,2	4,5	4,3	4,4	4,2	4,2	2,5	3,6
■ Urg. Básica	2,8	2,9	2,9	3,0	3,3	3,6	3,8	3,3	3,6	3,1	1,5	2,4
■ Internamento	4,4	4,2	3,8	4,0	4,7	4,6	4,3	4,4	4,4	3,7	2,7	3,7
■ Consultas e HD	4,1	4,0	3,6	3,8	4,4	4,4	4,4	4,3	4,2	3,4	2,6	3,3

RESULTADOS DA AVALIAÇÃO COMPARADOS ENTRE URGÊNCIAS

Avaliação da Satisfação dos Utentes - Comparação dos resultados por Urgência - novembro 2018

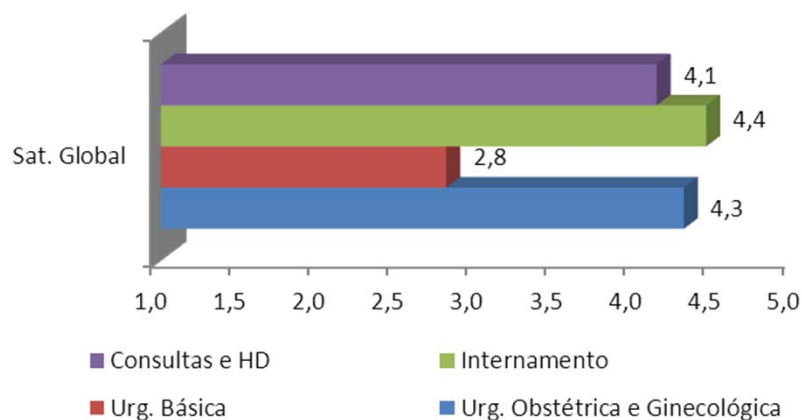
UNIVERSO = 177 INQUÉRITOS



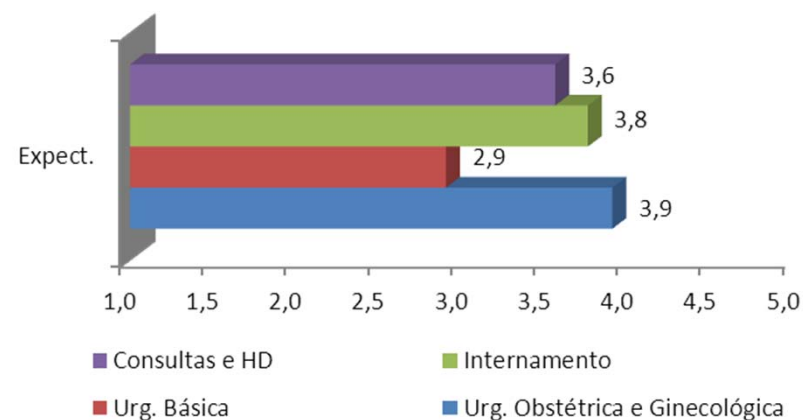
■ Urg. Obstétrica e Ginecológica	4,3	4,1	3,9	4,1	4,2	4,5	4,3	4,4	4,2	4,2	2,5	3,6
■ Urg. Básica	2,8	2,9	2,9	3,0	3,3	3,6	3,8	3,3	3,6	3,1	1,5	2,4

RESULTADOS DA AVALIAÇÃO COMPARADOS ENTRE VALÊNCIAS – DIMENSÕES

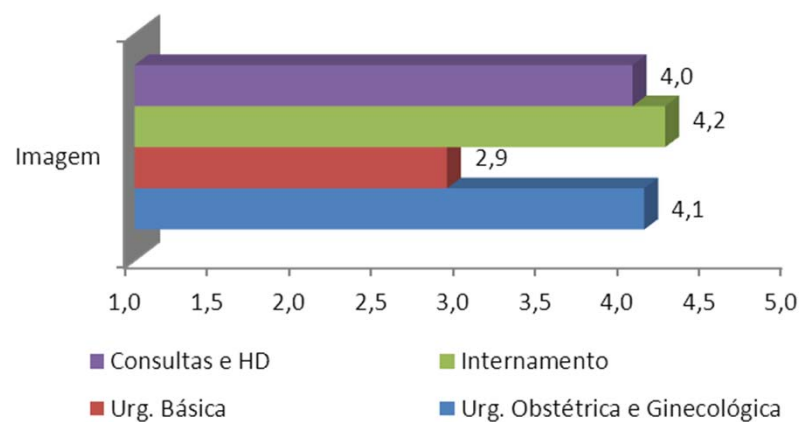
Comparação dos resultados por valência - Satisfação
Global - novembro 2018



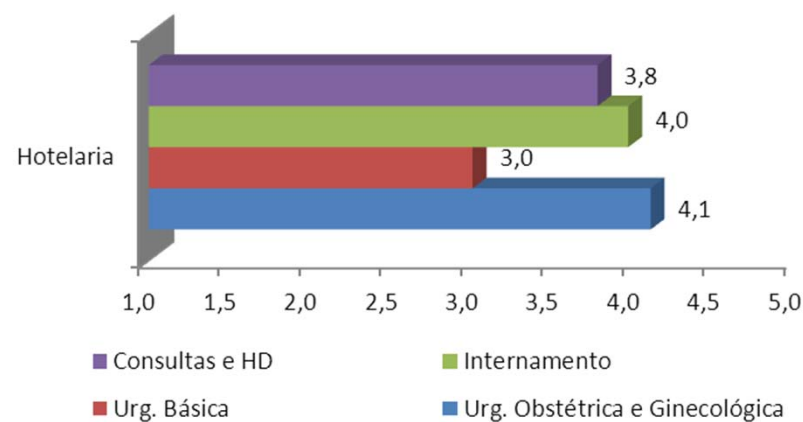
Comparação dos resultados por valência - Expetativas -
novembro 2018



Comparação dos resultados por valência - Imagem -
novembro 2018

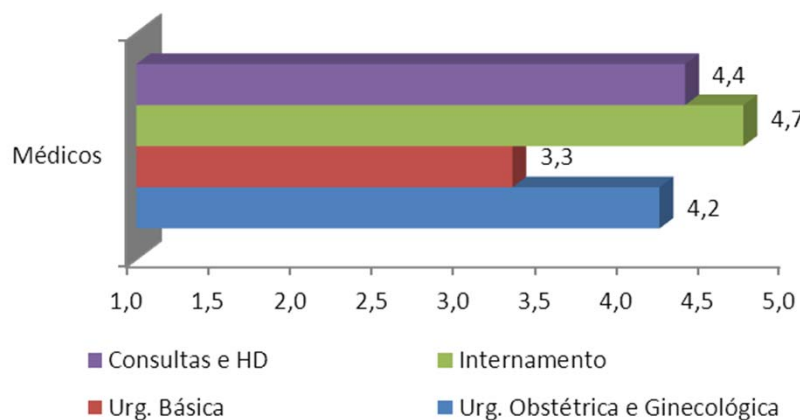


Comparação dos resultados por valência - Hotelaria -
novembro 2018

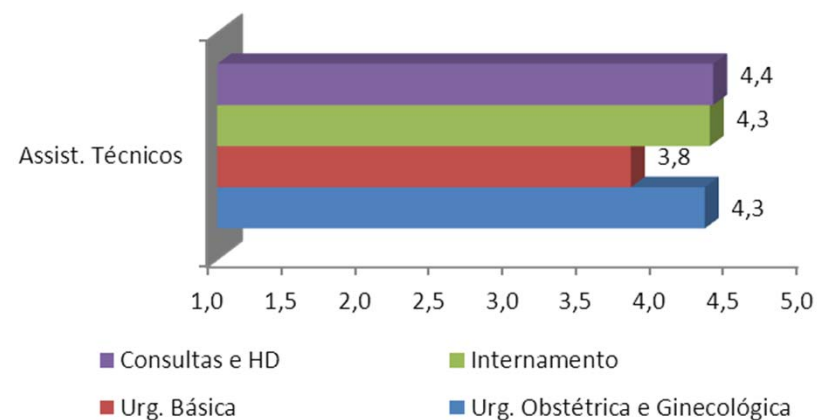


RESULTADOS DA AVALIAÇÃO COMPARADOS ENTRE VALÊNCIAS – DIMENSÕES

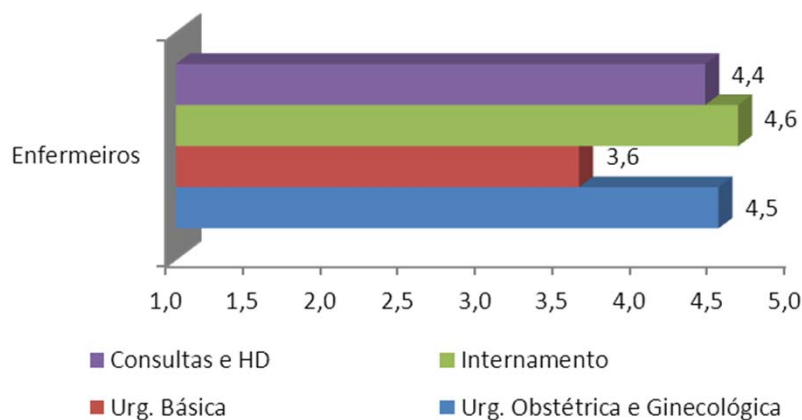
Comparação dos resultados por valência - Médicos -
novembro 2018



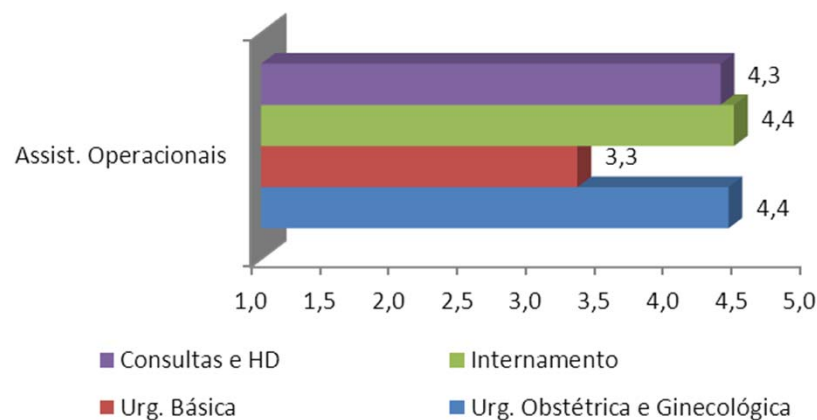
Comparação dos resultados por valência - Assistentes
Técnicos - novembro 2018



Comparação dos resultados por valência - Enfermeiros -
novembro 2018

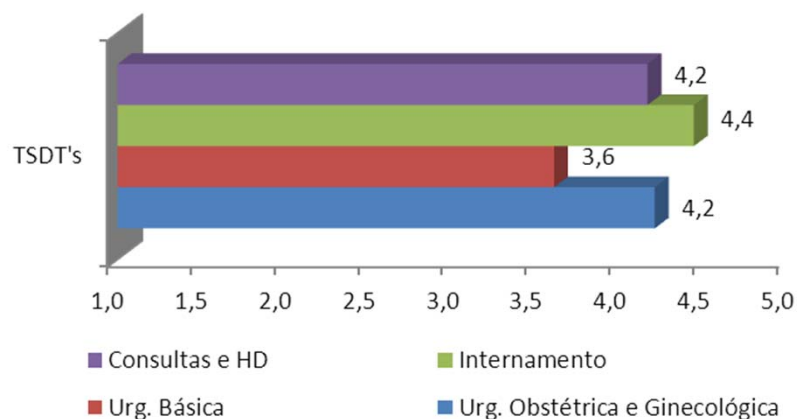


Comparação dos resultados por valência - Assistentes
Operacionais - novembro 2018

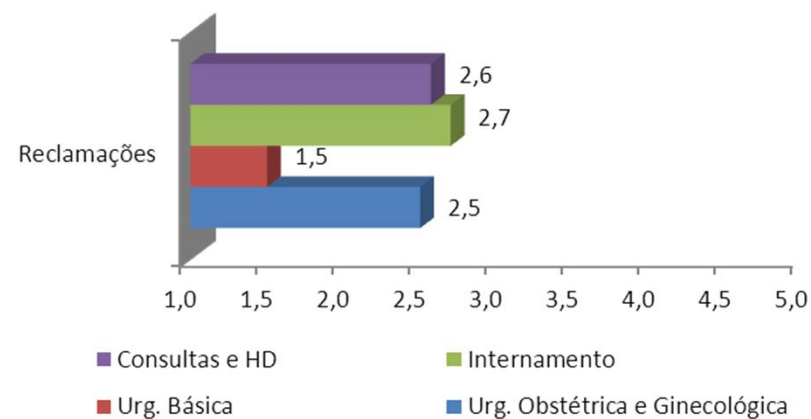


RESULTADOS DA AVALIAÇÃO COMPARADOS ENTRE VALÊNCIAS – DIMENSÕES

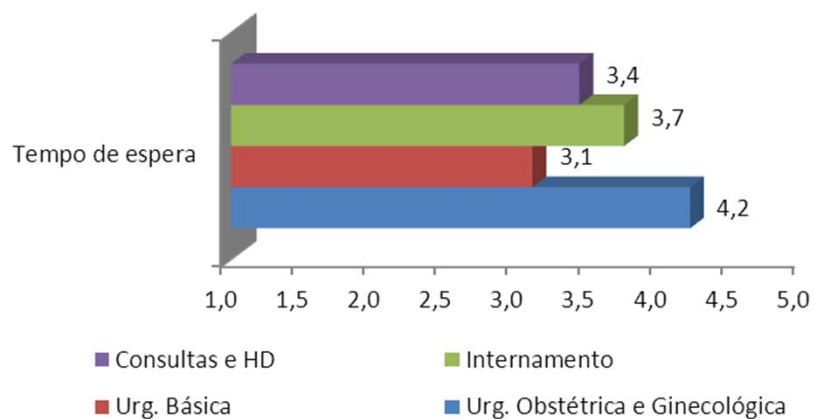
Comparação dos resultados por valência - TSDT's -
novembro 2018



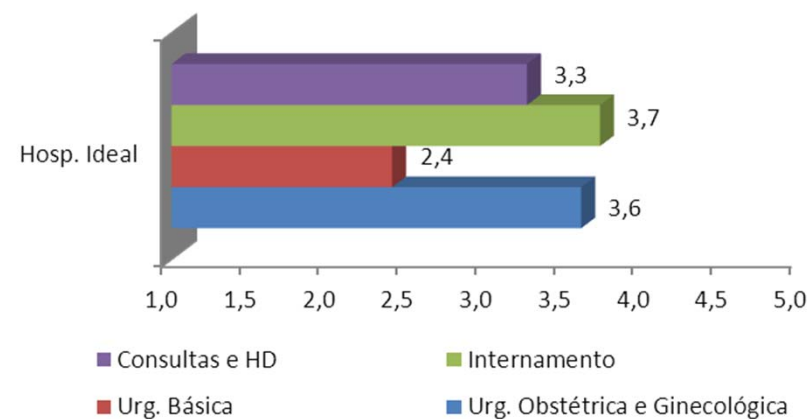
Comparação dos resultados por valência - Reclamações -
novembro 2018



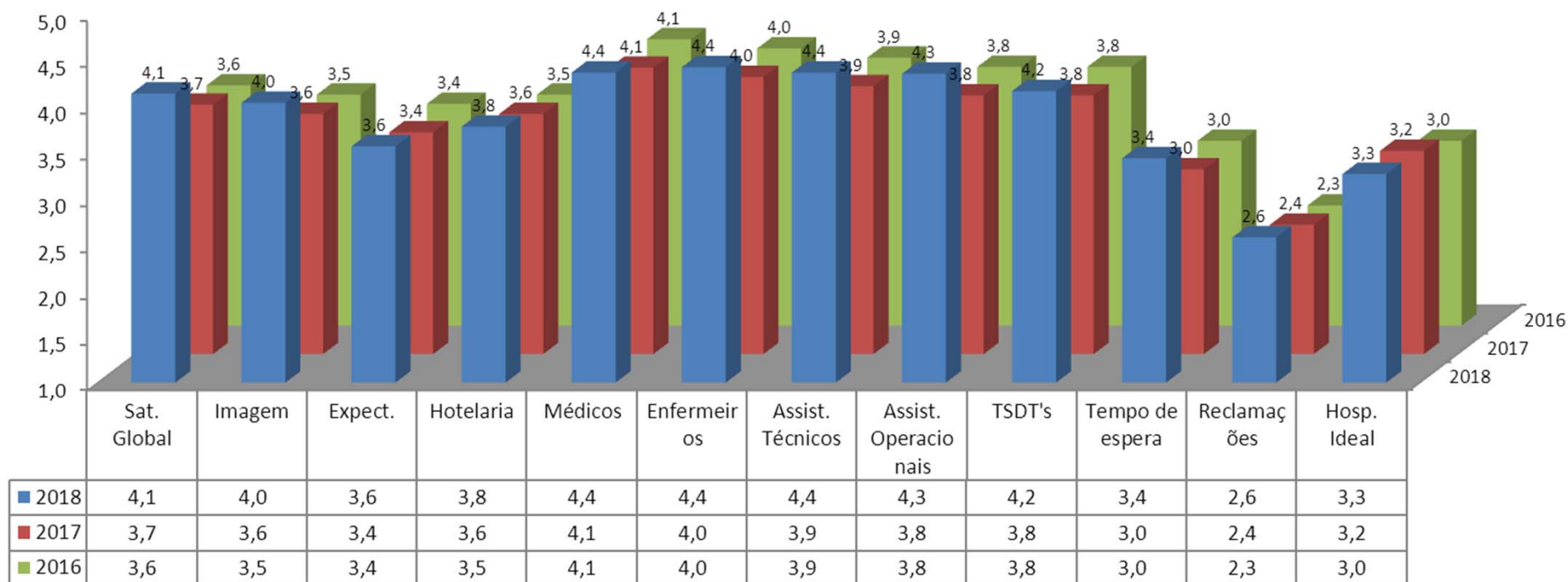
Comparação dos resultados por valência - Tempo de
Espera - novembro 2018



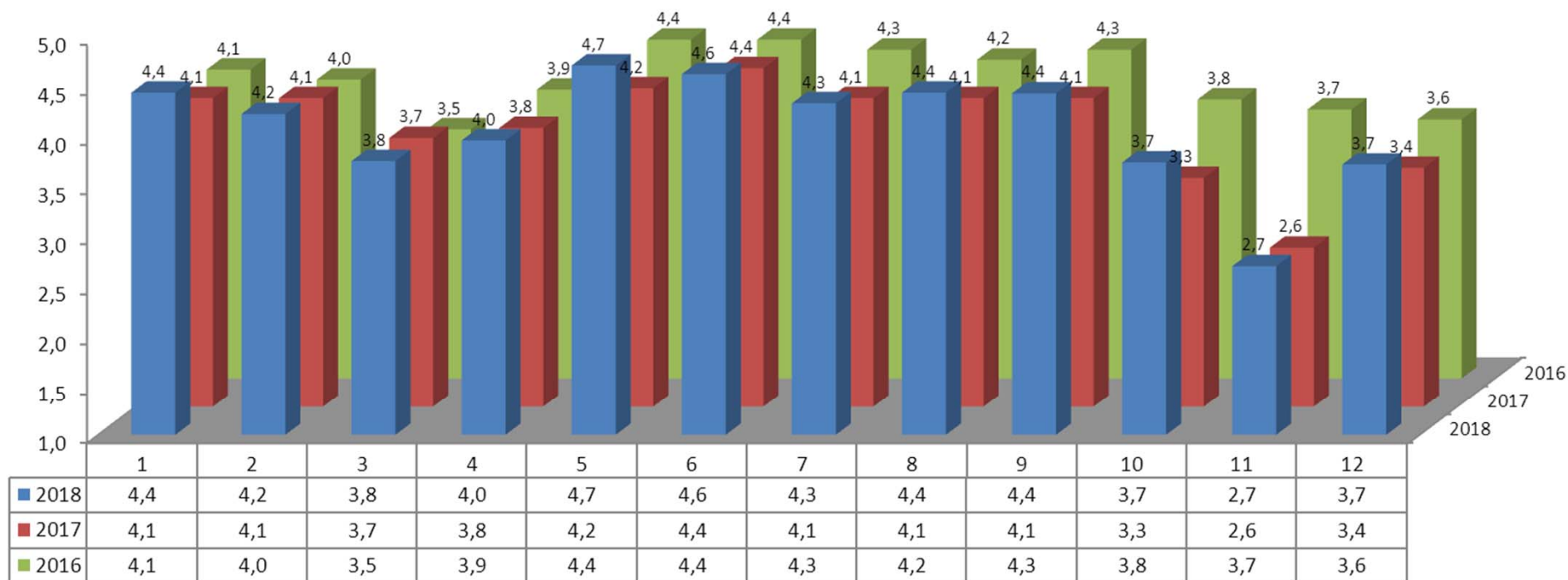
Comparação dos resultados por valência - Hospital Ideal -
novembro 2018



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



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



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

