

Sistema de Avaliação da Qualidade Apercebida e Satisfação dos Utentes do Hospital de Vila Franca de Xira, E.P.E.

Principais Resultados

2022



Objetivos e Metodologia

Principais objetivos

- ❖ Conhecer os Níveis de Satisfação e avaliar a qualidade percebida dos Utentes com o Hospital Vila Franca de Xira.
- ❖ Identificar os determinantes da Satisfação e da Lealdade dos Utentes e quantificar a importância de cada um deles.
- ❖ Aconselhar o Hospital sobre os pontos fortes, constrangimentos e áreas de atuação preferencial tendo em vista a Satisfação e Lealdade do Utente.

População-alvo e amostra

Utentes do Hospital de Vila Franca de Xira, E.P.E. que utilizaram uma das linhas de atividade em maio e junho de 2022

Urgência

203
entrevistas

Consulta
Externa
Presencial

200
entrevistas

Internamento

200
entrevistas

Cirurgia de
Ambulatório

122
entrevistas

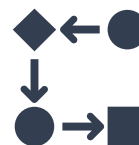
Hospital de
Dia

92
entrevistas



Trabalho de campo

A recolha dos dados foi efetuada através de entrevistas telefónicas.



Modelo de Satisfação

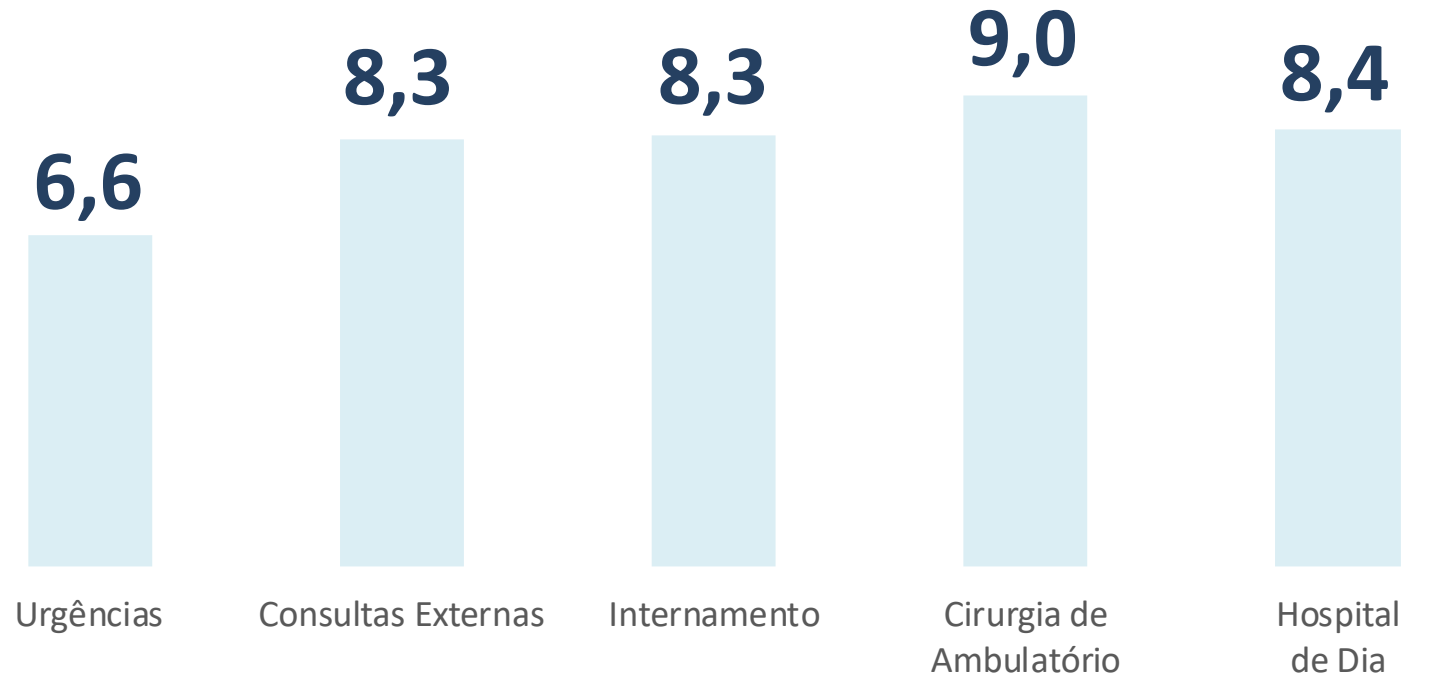
Estimação de um modelo de satisfação do utente para cada linha de atividade.



Margens de Erro

As margens de erro, correspondentes à semi-amplitude de um intervalo de confiança a 95% para os índices médios de satisfação variam entre 0,17 (escala de 1 a 10) para a Cirurgia de Ambulatório e 0,35 para as Urgências.

Satisfação

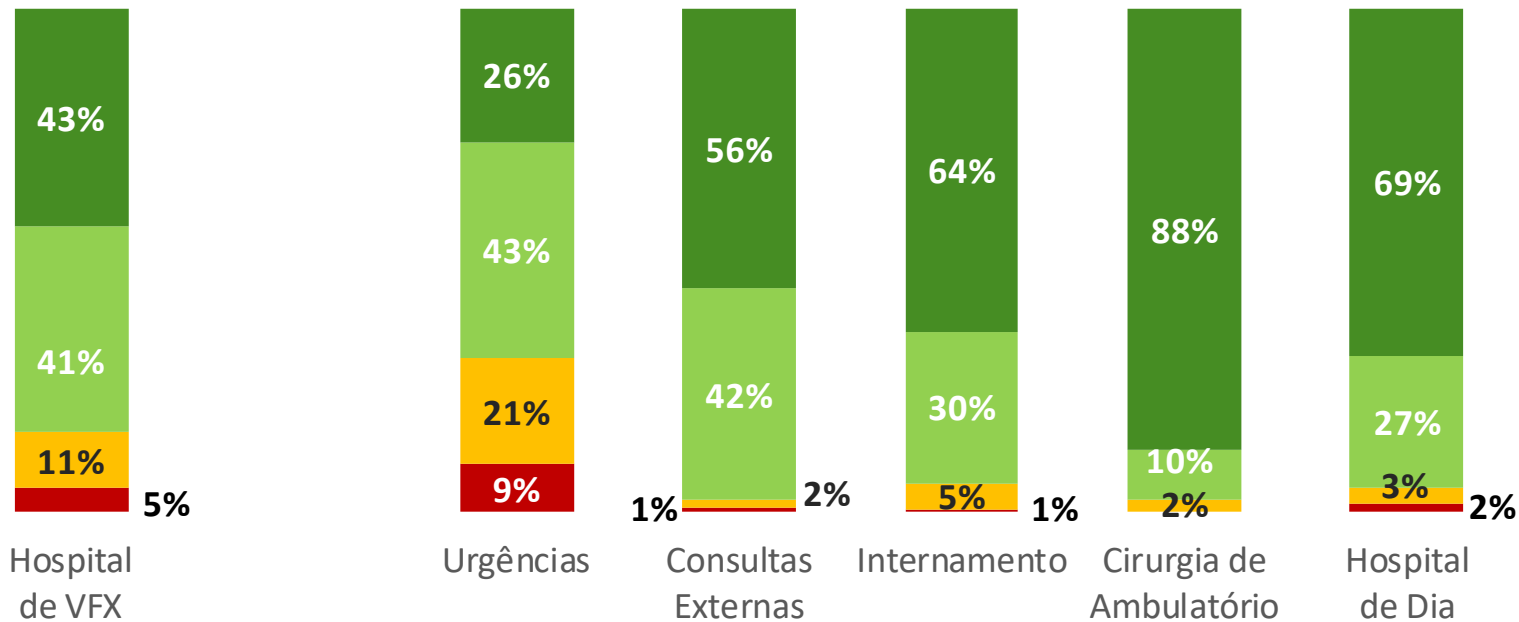


Satisfação

84%

dos utentes estão
satisfeitos ou muito
satisfeitos

■ Negativo [1;4] ■ Neutro]4;6] ■ Positivo]6;8] ■ Muito Positivo]8;10]



Resumo dos Resultados - Urgências

Satisfação

Satisfação global com o Hospital	6,5
Satisfação comparada com as expetivas	6,8
Distância ao Hospital ideal	6,6

Imagem

Hospital de confiança	7,3
Hospital experiente	7,6
Hospital que se preocupa com os seus utentes	6,8
Hospital inovador e tecnologic. Avançado	7,5

Triagem

Profiss. e amabilidade do enfermeiro que fez a triagem de prioridades	8,1
Justiça da ordem de atendimento dos utentes	6,8

Receção

Simpatia e disponib. dos funcionários da receção	7,5
Competência e profission. dos funcionários da receção	7,8
Qualidade dos esclarecim. e da informação prestada	7,8
Qualidade do atendimento da receção	7,8

Tempo de Espera

Tempo de espera até ser atendido na receção	7,9
Tempo de espera para ser atendido após a triagem	5,7

Instalações

Facilidade em encontrar a urgência	8,0
Limpeza e higiene das instalações	8,0
Conforto e comodidade da urgência	7,0
Proteção da privacidade na urgência	7,0
Qualidade global das instalações do Hospital	7,7

Exames e Tratamentos

Tempo de espera para a realização de exames/tratamentos	7,2
Simpatia e disponib. dos técnicos de saúde responsáveis	7,9
Competência e profission. dos técnicos de saúde responsáveis	8,3
Qualidade global dos serviços prestados na realização de exames/tratamentos	8,1

Lealdade

Probabilidade de voltar a escolher o Hospital	7,2
Probabilidade de recomendar o Hospital	7,0

Médicos

Atenção e disponib. demonstradas pelo médico	7,7
Forma como o médico explicou a condição do utente	7,8
Competência e profission. do médico	8,0
Explicações dadas pelo médico sobre medicam. prescritos e exames a realizar	7,9
Informação fornec. sobre cuidados e práticas a seguir após o atendim.	7,8
Qualidade global do desempenho do médico	7,9

Enfermeiros

Simpatia e disponib. dos enfermeiros	8,6
Competência e profission. dos enfermeiros	8,6
Qualidade global do desemp. do pessoal de enfermagem	8,7

Família

Forma como o Hospital lidou com a família do utente ¹	7,6
Forma como o Hospital transmite a informação à família do utente	6,8
Frequência com que o Hospital transmite informação à família do utente	6,6

Site

Organização do conteúdo e/ou das páginas do sítio	7,6
Facilidade em chegar ao pretendido e/ou n.º de cliques para chegar ao pretendido	7,5
Rigor e clareza da informação	7,7

Reclamações

Forma como a sua mais recente reclamação foi resolvida ¹	3,0
Perceção sobre a forma de resolução de uma hipotética reclamação	6,2

Qualidade Global

Qualidade global do serviço prestado	6,8
--------------------------------------	-----

Internamento pós-Urgência / Faturação

Tempo que demorou a transferência do serviço de urgência para o internamento ¹	7,1
Forma como foram tratados os seus pertences ¹	9,1

Escala: 1 – nível mais baixo a 10 – nível mais elevado

1. Valor médio meramente indicativo por ter menos de 25 respostas.

Resumo dos Resultados - Consultas Externas



Escala: 1 – nível mais baixo a 10 – nível mais elevado

1. Não se apresenta o valor médio por ter menos de 5 respostas.

Resumo dos Resultados - Internamento

Satisfação

Satisfação global com o Hospital	8,4
Satisfação comparada com as expetativas	8,4
Distância ao Hospital ideal	8,1

Imagem

Hospital de confiança	8,7
Hospital experiente	8,5
Hospital que se preocupa com os seus utentes	8,4
Hospital inovador e tecnolog. avançado	8,4

Processo de Admissão

Facilidade em conseguir o internamento	8,2
Qualid. das indicações para encontrar a entrada do edifício e a receção	8,9
Qualidade da informação fornecida sobre o internamento	8,7

Receção

Simpatia e disponibilidade dos funcionários da receção	8,6
Competência e profissionalismo dos funcionários da receção	8,8
Qualidade dos esclarecimentos e informação prestada	8,7
Qualidade global do atendimento na receção	8,6

Tempo de Espera

Tempo de espera para ser atendido na receção	8,2
--	-----

Instalações

Limpeza e higiene das instalações	8,8
Conforto comod. da enfermaria	8,7
Proteção privacid. na enfermaria	8,7
Qualidade global das instalações do Hospital	8,8

Lealdade

Probabilidade de recomendar o Hospital	8,5
Probabilidade de voltar a escolher o Hospital	9,0

Médicos

Atenção e disponib. demonstradas pelo médico	8,9
Forma como o médico explicou a condição do utente	8,9
Competência e profissionalismo do médico	9,0
Explicações sobre medicam. prescritos e exames a realizar	9,0
Qualidade global do desempenho do médico	9,0

Enfermeiros

Simpatia e disponibilidade dos enfermeiros	9,1
Rapidez de resposta do serviço de enfermagem nos momentos de necessidade	9,0
Competência e profissionalismo dos enfermeiros	9,3
Qualidade global do desempenho dos enfermeiros	9,3

Pessoal Auxiliar

Simpatia e disponibilidade dos auxiliares	8,8
Competência e profissionalismo dos auxiliares	8,8
Desempenho global do pessoal auxiliar	8,8

Alimentação

Qualidade das refeições	6,9
Apoio durante a refeição	8,2
Qualidade global da alimentação e serviços associados	7,3

Resumo dos Resultados - Internamento

Exames e Tratamentos

Tempo de espera antes da realização de exames e trat.

Simpatia e disponibilidade dos técnicos de saúde

Competência e profissionalismodos técnicos de saúde

Qualidade global dos exames e tratamentos

Processo de Alta

Informação disponibilizada em termos de cuidados e práticas a seguir em casa

Tempo de espera desde que recebeu a informação de alta do médico até à saída

Site

Organizaçãodo site

Facilidade em chegar ao pretendido

Rigor e clareza da informação

Reclamações

Forma como a sua mais recente reclamação foi resolvida¹

Perceção sobre a forma de resolução de uma hipotética reclamação

9,0

8,2

8,9

9,1

9,1

8,7

8,9

8,5

7,7

7,5

7,8

7,8

7,2

7,2

Visitas

Horários de visita

Número de dias em que foi permitido ter visitas

Dias da semana em que foi permitido ter visitas

Compreensão da importância das restrições nas visitas

Impacto no bem-estar das restrições nas visitas

Qualidade Global

Qualidade global do serviço prestado

Família

Forma como o Hospital transmite a informação à família do utente

Frequência com que o Hospital transmite informação à família do utente

7,7

7,6

7,5

7,9

7,9

7,6

8,6

8,6

7,8

7,9

7,7

Resumo dos Resultados - Cirurgia de Ambulatório

Satisfação

Satisfação global com o Hospital	9,0
Satisfação comparada com as expectativas	9,1
Distância ao Hospital ideal	8,8

Imagem

Hospital de confiança	8,8
Hospital experiente	8,8
Hospital que se preocupa com os seus utentes	8,8
Hospital inovador e tecnolog. Avançado	8,9

Processo de Admissão

Facilidade em obter a cirurgia	8,8
Qualid. das indicações para encontrar a entrada do edifício e a receção	8,6

Receção

Simpatia e disponibilidade dos funcionários da receção	9,0
Competência e profissionalismo dos funcionários da receção	9,1
Qualidade dos esclarecimentos e informação prestada	9,0
Qualidade global do atendimento na receção	9,1

Tempo de Espera

Tempo de espera para ser atendido na receção	9,0
Tempo de espera para ser atendido	8,8
Tempo de espera entre a saída da cirurgia e a saída do hospital	8,5

Instalações

Limpeza e higiene do local da cirurgia	9,3
Conforto comod. do local da cirurgia	9,6
Proteção privacid. no local da cirurgia	9,3
Conforto e limpeza do local de espera	9,2
Qualidade global das instalações do Hospital	9,2

Lealdade

Probabilidade de recomendar o Hospital	9,4
Probabilidade de voltar a escolher o Hospital	9,5

Exames e Tratamentos

Tempo de espera antes da realização de exames e trat.	9,0
Simpatia e disponibilidade dos técnicos de saúde	8,5
Competência e profissionalismodos técnicos de saúde	9,1
Qualidade global dos exames e tratamentos	9,2

Médicos

Atenção e disponibilidade demonstradas pelo médico	9,1
Forma como o médico explicou a condição do utente	9,5
Competência e profissionalismo do médico	9,4
Explicações sobre medicamentos prescritos e exames a realizar	9,6
Informação fornecida sobre cuidados e práticas a seguir	9,5
Qualidade global do desempenho do médico	9,5

Enfermeiros

Simpatia edisponibilidadedos enfermeiros	9,4
Competência e profissionalismo dos enfermeiros	9,5
Qualidade global do desempenhos dos enfermeiros	9,5

Site¹

Organizaçãodo site	8,2
Facilidade em chegar ao pretendido	8,0
Rigor e clareza da informação	8,0
	8,4

Qualidade Global

Qualidade global do serviço prestado	9,3
--------------------------------------	-----

Reclamações

Forma como a sua mais recente reclamação foi resolvida ²	7,8
Perceção sobre a forma de resolução de uma hipotética reclamação	7,8

Escala: 1 – nível mais baixo a 10 – nível mais elevado

1. Valor médio meramente indicativo por ter menos de 25 respostas.

2. Não se apresenta o valor médio por ter menos de 5 respostas.

Resumo dos Resultados - Hospital de Dia

Satisfação

Satisfação global com o Hospital	8,4
Satisfação comparada com as expectativas	8,5
Distância ao Hospital ideal	8,4

Imagem

Hospital de confiança	8,6
Hospital experiente	8,7
Hospital que se preocupa com os seus utentes	8,4
Hospital inovador e tecnolog. Avançado	8,5

Processo de Admissão

Facilidade em conseguir o tratamento	8,6
Qualid. das indicações para encontrar a entrada do edifício e a receção	8,3

Receção

Simpatia e disponibilidade dos funcionários da receção	8,8
Competência e profissionalismo dos funcionários da receção	8,9
Qualidade dos esclarecimentos e informação prestada	8,9
Qualidade global do atendimento na receção	8,7

Tempo de Espera

Tempo de espera para ser atendido na receção	8,3
Tempo de espera para ser atendido	7,7
Tempo de espera entre o fim do tratamento e a saída do Hospital	8,7

Instalações

Facilidade em encontrar o local dos tratamentos	8,9
Limpeza e higiene das instalações	8,9
Conforto comod. das instalações	8,7
Proteção privacíd. no local do tratamento	9,0
Conforto e limpeza do local de espera	9,0
Qualidade global das instalações do Hospital	8,9

Reclamações

Forma como a sua mais recente reclamação foi resolvida ²	7,7
Perceção sobre a forma de resolução de uma hipotética reclamação	7,8

Lealdade

Probabilidade de recomendar o Hospital	9,0
Probabilidade de voltar a escolher o Hospital	9,2

Médicos

Atenção e disponibil.demonstradas pelo médico	8,8
Forma como o médico explicou a condição do utente	9,5
Competência e profissionalismo do médico	9,4
Qualidade global do desempenho do médico	9,3
	9,5

Enfermeiros

Simpatia e disponibilidade dos enfermeiros	9,5
Rapidez de resposta do serviço de enfermagem nos momentos de necessidade	9,3
Competência e profissionalismo dos enfermeiros	9,2
Qualidade global do desempenho dos enfermeiros	9,4

Pessoal Auxiliar

Simpatia e disponibilidade dos auxiliares	8,8
Competência e profissionalismo dos auxiliares	8,8
Desempenho global do pessoal auxiliar	8,8

Site¹

Organização do site	8,1
Facilidade em chegar ao pretendido	7,8
Rigor e clareza da informação	7,8
	8,5

Exames e Tratamentos

Tempo de espera antes da realização de exames e trat.	8,8
Simpatia e disponibilidade dos técnicos de saúde	8,1
Competência e profissionalismo dos técnicos de saúde	8,9
Qualidade global dos exames e tratamentos	9,0

Qualidade Global

Qualidade global do serviço prestado	8,6
--------------------------------------	-----

Escala: 1 – nível mais baixo a 10 – nível mais elevado

1. Valor médio meramente indicativo por ter menos de 25 respostas.

2. Não se apresenta o valor médio por ter menos de 5 respostas.