

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

Principais Resultados

2023



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 2023

Urgência

204
entrevistas

Consulta
Externa
Presencial

202
entrevistas

Internamento

215
entrevistas

Cirurgia de
Ambulatório

123
entrevistas

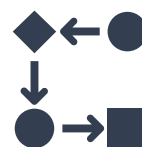
Hospital de
Dia

91
entrevistas



Trabalho de campo

A recolha dos dados foi efetuada através de entrevistas telefónicas.



Modelo de Satisfação

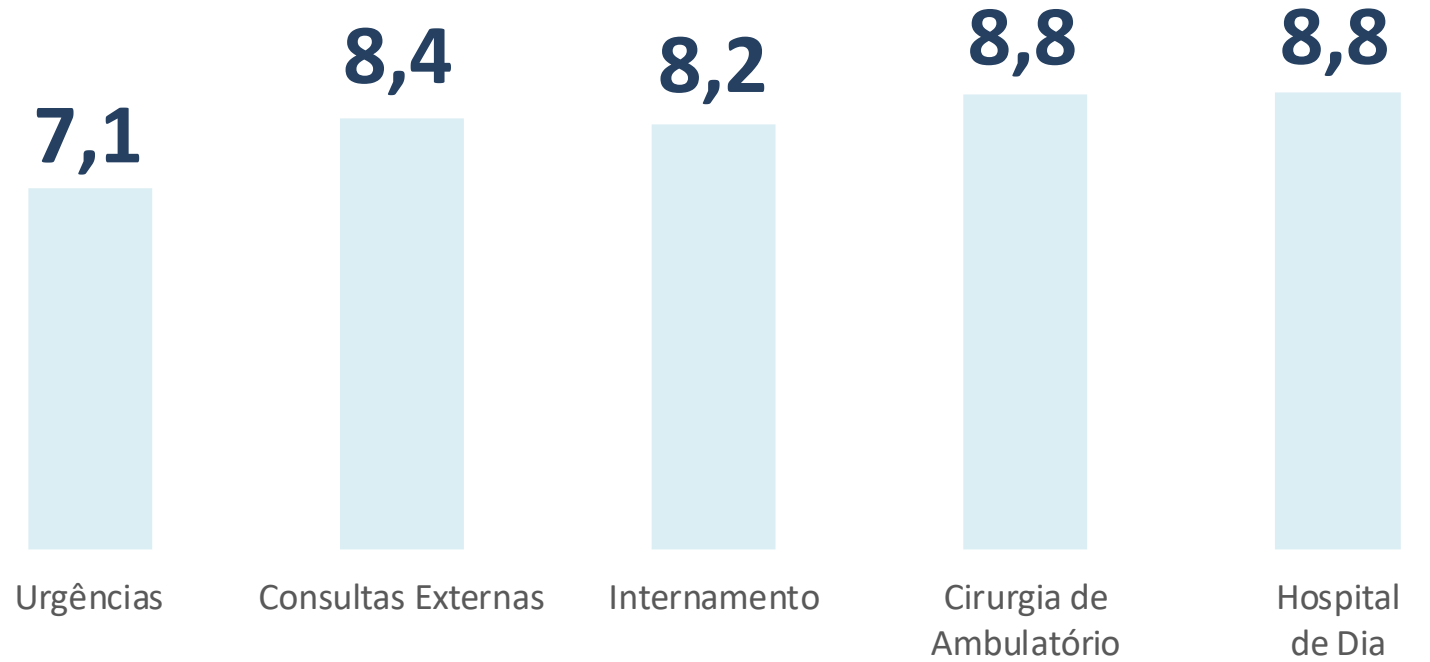
Estimação de um modelo de satisfação do utente para cada linha de atividade.



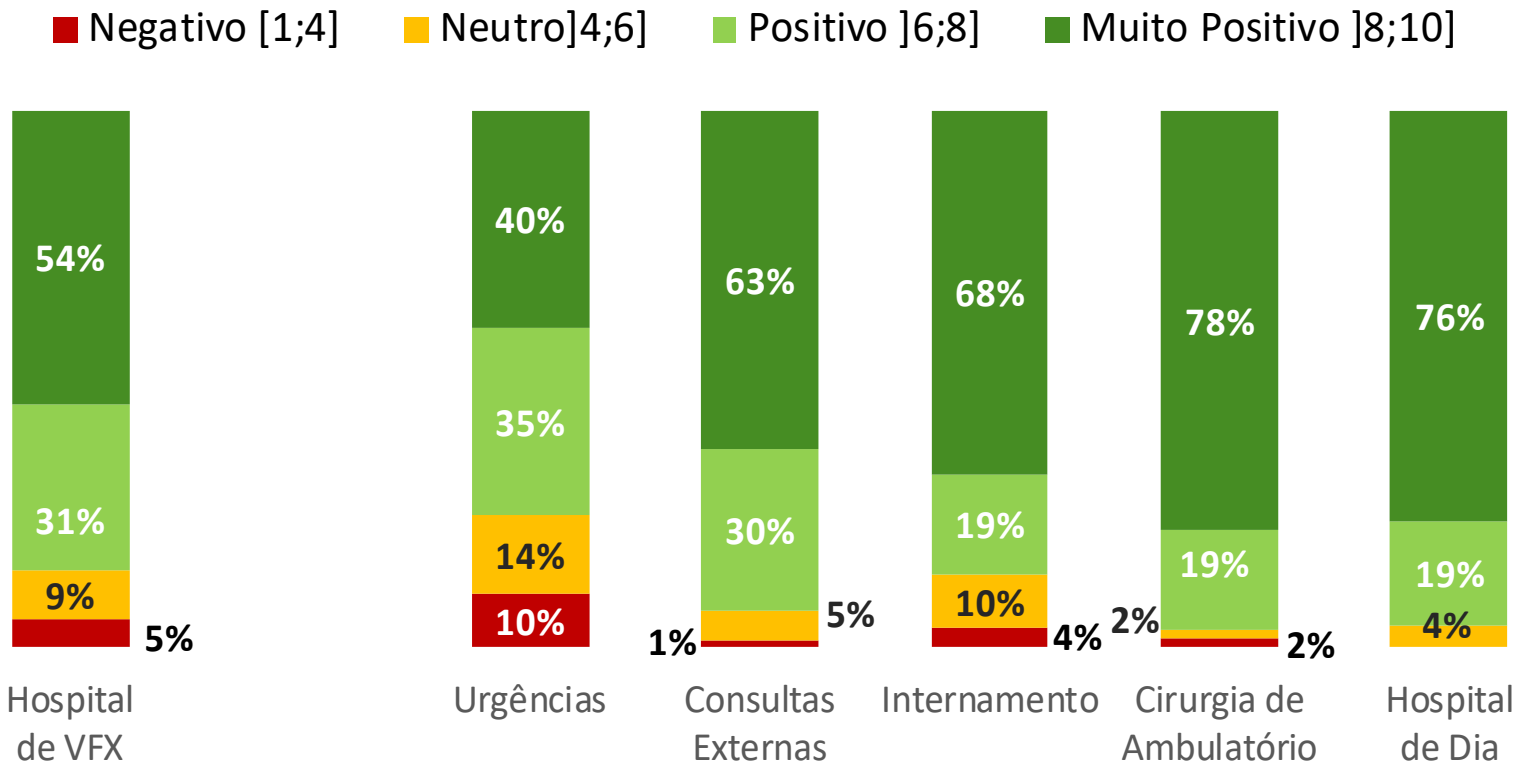
Margens de Erro

As margens de erro, correspondentes à semi-amplitude de um intervalo de confiança a 95% para os índices médios de satisfação variam entre 0,20 (escala de 1 a 10) para as Consultas Externas e 0,37 para as Urgências.

Satisfação



Satisfação



Resumo dos Resultados - Urgências

Satisfação

Satisfação global com o Hospital	7,1
Cumprimento das expectativas	7,4
Distância ao Hospital ideal	6,8

Imagem

Hospital que transmite confiança	7,4
Hospital com profissionais experientes	7,9
Hospital que procura satisfazer as necessidades dos seus utentes	7,2
Hospital tecnologicamente avançado	8,1

Triagem

Profissionalismo e amabilidade do enfermeiro que fez a triagem	8,7
Justiça da ordem pela qual os utentes são atendidos	7,3

Receção

Simpatia e disponibilidade dos funcionários da receção	8,4
Competência e profissionalismo dos funcionários da receção	8,4
Qualidade dos esclarecimentos e da informação prestada	8,3

Tempo de Espera

Tempo de espera até ser atendido após a triagem	8,1
Tempo de espera até ser atendido na receção	6,6

Instalações

Facilidade em encontrar a urgência	8,5
Limpeza e higiene das instalações	8,4
Conforto e comodidade da urgência	7,3
Proteção da privacidade na urgência	7,5

Lealdade

Probabilidade de voltar a escolher o Hospital	8,1
Probabilidade de recomendar o Hospital	7,3

Médicos

Atenção e disponibilidade demonstradas pelo médico	8,5
Forma como o médico explicou a condição do utente	8,5
Competência e profissionalismo do médico	8,6
Explicações dadas pelo médico sobre medicamentos prescritos e exames realizados	8,5
Informação fornecida sobre cuidados e práticas a seguir	8,2
Respeito pela intimidade e privacidade demonstrados pelo médico	9,1

Enfermeiros

Simpatia e disponibilidade dos enfermeiros	8,7
Competência e profissionalismo dos enfermeiros	8,5
Respeito pela intimidade e privacidade demonstrados pelos enfermeiros	8,9

Família

Forma como o Hospital lidou com a família do utente (1)	9,8
Disponibilidade do médico	7,5
Qualidade da informação prestada pelo médico	8,2

Site

Organização do conteúdo e/ou das páginas do site	7,7
Facilidade em chegar ao pretendido e/ou n.º de cliques para chegar ao pretendido	8,0
Rigor e clareza da informação	8,1

Reclamações

Forma como os profissionais responderam à situação que motivou a reclamação (1)	3,9
Qualidade de resposta dada à reclamação (2)	6,3
Perceção sobre a resolução de uma hipotética reclamação	8,6

Exames e Tratamentos

Tempo de espera para a realização dos exames ou tratamentos	7,9
Simpatia e disponibilidade dos técnicos responsáveis pelos exames ou tratamentos	8,8
Competência e profissionalismo dos técnicos responsáveis pelos exames ou tratamentos	8,9

Qualidade Global

Qualidade global do serviço prestado	7,4
--------------------------------------	-----

Internamento pós-Urgência

Tempo que demorou a transferência do serviço de urgência para o internamento(1)	9,0
Forma como foram tratados os seus pertences (1)	9,0

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

1. Valor médio meramente indicativo em virtude da base amostral ser inferior a 25 respostas.

2. Valor médio não apresentado em virtude da base amostral ser inferior a 5 respostas.

Resumo dos Resultados - Consultas Externas

Satisfação

Satisfação global com o Hospital	8,4
Cumprimento das expectativas	8,4
Distância ao Hospital ideal	8,2

Imagem

Hospital que transmite confiança	8,4
Hospital com profissionais experientes	8,6
Hospital que procura satisfazer as necessidades dos seus utentes	8,3
Hospital tecnologicamente avançado	8,6

Processo de Admissão

Facilidade em obter a consulta	7,5
Qualid. das indicações para encontrar a entrada do edifício e a receção	8,9

Receção

Simpatia e disponibilidade dos funcionários da receção	8,9
Competência e profissionalismo dos funcionários da receção	9,0
Qualidade dos esclarecimentos e da informação prestada	8,9

Tempo de Espera

Tempo de espera para ser atendido antes da consulta	8,0
Tempo de espera entre a saída da consulta e a saída do hospital	8,9
Tempo de espera até ser atendido na receção	8,4

Instalações

Facilidade em encontrar o gab. de consulta	9,0
Limpeza e higiene do gabinete de consulta	9,4
Conforto comod. do gabin. de consulta	9,3
Proteção privacid. no gabin. de consulta	9,4
Conforto e limpeza do local de espera	8,8

Lealdade

Probabilidade de voltar a escolher o Hospital	9,1
Probabilidade de recomendar o Hospital	8,7

Exames e Tratamentos

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

Médicos

Atenção e disponibilidade demonstradas pelo médico	9,4
Forma como o médico explicou a condição do utente	9,3
Competência e profissionalismo do médico	9,3
Explicações sobre medicamentos prescritos e exames a realizar	9,4
Informação fornecida sobre cuidados e práticas a seguir	9,3
Respeito pela intimidade e privacidade demonstrados pelo médico	9,6

Enfermeiros

Simpatia edisponibilidadedos enfermeiros	9,5
Competência e profissionalismo dos enfermeiros	9,5
Respeito pela intimidade e privacidade demonstrados pelos enfermeiros	9,5

Site

Organizaçãodo site	7,6
Facilidade em chegar ao pretendido	7,3
Rigor e clareza da informação	7,3
	8,0

Qualidade Global

Qualidade global do serviço prestado	8,7
--------------------------------------	-----

Reclamações

Forma como os profissionais responderam à situação que motivou a reclamação(1)	7,3
Qualidade de resposta dada à reclamação(1)	
Perceção sobre a resolução de uma hipotética reclamação	7,4

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

1. Valor médio não apresentado em virtude da base amostral ser inferior a 5 respostas.

Resumo dos Resultados - Cirurgia de Ambulatório

Satisfação

Satisfação Global com o Hospital	8,8
Cumprimento das expectativas	8,8
Distância ao Hospital ideal	8,6

Imagem

Hospital que transmite confiança	8,6
Hospital com profissionais experientes	8,9
Hospital que procura satisfazer as necessidades dos seus utentes	8,7
Hospital tecnologicamente avançado	8,7

Processo de Admissão

Facilidade em obter a cirurgia	7,9
Qualid. das indicações para encontrar a entrada do edifício e a receção	8,9

Receção

Simpatia e disponibilidade dos funcionários da receção	9,0
Competência e profissionalismo dos funcionários da receção	9,0
Qualidade dos esclarecimentos e informação prestada	8,9

Tempo de Espera

Tempo de espera para ser atendido na receção	8,7
Tempo de espera para ser atendido	7,9
Tempo de espera entre a saída da cirurgia e a saída do hospital	8,9

Instalações

Limpeza e higiene do local da cirurgia	9,3
Conforto comod. do local da cirurgia	9,1
Proteção privacid. no local da cirurgia	9,0
Conforto e limpeza do local de espera	9,0

Lealdade

Probabilidade de voltar a escolher o Hospital	9,3
Probabilidade de recomendar o Hospital	9,1

Exames e Tratamentos

Tempo de espera antes da realização de exames e trat.	8,6
Simpatia e disponibilidade dos técnicos de saúde	9,1
Competência e profissionalismodos técnicos de saúde	9,3

Médicos

Atenção e disponibilidade demonstradas pelo médico	9,3
Forma como o médico explicou a condição do utente	9,2
Competência e profissionalismo do médico	9,3
Explicações sobre medicamentos prescritos e exames a realizar	9,3
Informação fornecida sobre cuidados e práticas a seguir	9,4
Respeito pela intimidade e privacidade demonstrado pelo médico	9,5

Enfermeiros

Simpatia edisponibilidadedos enfermeiros	9,4
Competência e profissionalismo dos enfermeiros	9,4
Respeito pela intimidade e privacidade demonstrado pelos enfermeiros	9,5

Site (1)

Organizaçãodo site (1)	
Facilidade em chegar ao pretendido (1)	
Rigor e clareza da informação (1)	

Qualidade Global

Qualidade global do serviço prestado	8,9
--------------------------------------	-----

Reclamações

Forma como os profissionais responderam à situação que motivou a reclamação (1)	
Qualidade de resposta dada à reclamação (1)	
Perceção sobre a resolução de uma hipotética reclamação	8,3

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

1. Valor médio não apresentado em virtude da base amostral ser inferior a 5 respostas.

Resumo dos Resultados - Hospital de Dia

Satisfação

Satisfação Global com o Hospital	8,8
Cumprimento das expectativas	8,7
Distância ao Hospital ideal	9,0

Imagem

Hospital que transmite confiança	8,7
Hospital com profissionais experientes	8,6
Hospital que procura satisfazer as necessidades dos seus utentes	8,8
Hospital tecnologicamente avançado	8,6

Processo de Admissão

Facilidade em conseguir o tratamento	8,8
Qualid. das indicações para encontrar a entrada do edifício e a receção	8,5

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

Tempo de Espera

Tempo de espera para ser atendido na receção	8,3
Tempo de espera para ser atendido	8,0
Tempo de espera entre o fim do tratamento e a saída do Hospital	8,7

Instalações

Facilidade em encontrar o local dos tratamentos	9,0
Limpeza e higiene das instalações	9,0
Conforto comod. das instalações	9,1
Proteção privacid. no local do tratamento	8,9
Conforto e limpeza do local de espera	8,8

Exames e Tratamentos

Tempo de espera antes da realização de exames e trat.	8,9
Simpatia e disponibilidade dos técnicos de saúde	8,2
Competência e profissionalismodos técnicos de saúde	9,2

Lealdade

Probabilidade de voltar a escolher o Hospital	9,2
Probabilidade de recomendar o Hospital	9,3

Médicos

Atenção e disponib.demonstradas pelo médico	9,5
Forma como o médico explicou a condição do utente	9,3
Competência e profissionalismo do médico	9,4
Respeito pela intimidade e privacidade demonstrado pelo médico	9,6

Enfermeiros

Simpatia e disponibilidade dos enfermeiros	9,3
Rapidez de resposta do serviço de enfermagem nos momentos de necessidade	9,3
Competência e profissionalismo dos enfermeiros	9,1
Respeito pela intimidade e privacidade demonstrado pelos enfermeiros	9,2

Pessoal Auxiliar

Simpatia e disponibilidade dos auxiliares	9,4
Competência e profissionalismo dos auxiliares	9,2
Respeito pela intimidade e privacidade demonstrado pelos auxiliares de ação médica	9,2

Site (1)

Organizaçãodo site (1)	7,2
Facilidade em chegar ao pretendido (1)	7,0
Rigor e clareza da informação (1)	7,0

Qualidade Global

Qualidade global do serviço prestado	7,6
--------------------------------------	-----

Reclamações

Forma como os profissionais responderam à situação que motivou a reclamação (2)	9,0
Qualidade de resposta dada à reclamação (2)	9,0
Perceção sobre a resolução de uma hipotética reclamação	7,6

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

1. Valor médio meramente indicativo em virtude da base amostral ser inferior a 25 respostas.

2. Valor médio não apresentado em virtude da base amostral ser inferior a 5 respostas.