

Sistema de Avaliação da Qualidade Apercebida e da Satisfação do Utente da Unidade Hospitalar da ULS do Estuário do Tejo, E.P.E.

Resumo de Resultados | 2024

A avaliação dos utentes da Unidade Hospitalar da ULS do Estuário do Tejo é muito positiva, registando-se um índice Satisfação de 8,1 pontos. Face a 2023, observa-se uma evolução positiva de 0,2 pontos.

Ao analisar o índice de Satisfação de cada um dos cinco serviços avaliados, observa-se que, com exceção do serviço de Urgências, todos os restantes serviços recebem avaliações consideradas muito positivas. Destaca-se, particularmente, a avaliação na Cirurgia de Ambulatório com 9,0 pontos, na escala de 1 a 10, o que reflete a excelência dos serviços.

É importante ressaltar as melhorias significativas face a 2023, com um aumento de 0,4 pontos no serviço de Internamento e de 0,3 pontos na Urgência.

Satisfação



Lealdade



Qualidade Global



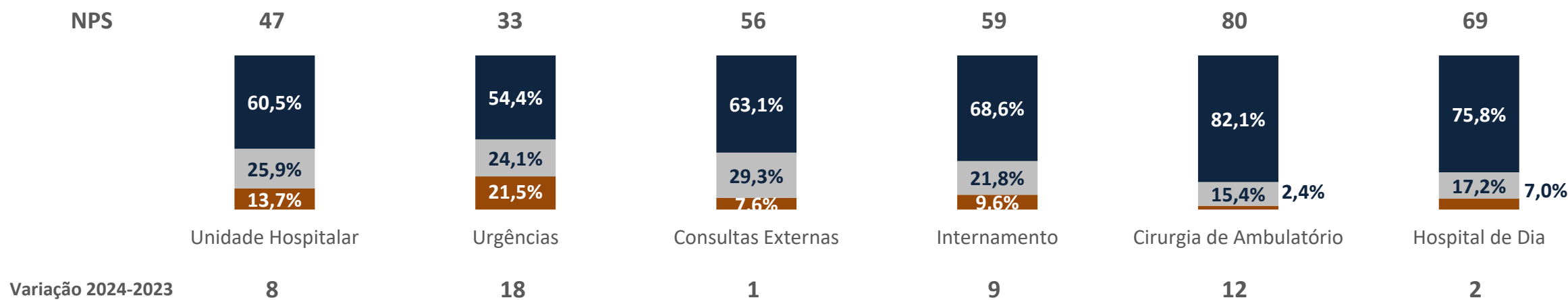
Net Promoter Score (NPS)

O Net Promoter Score (NPS) da Unidade Hospitalar da ULS do Estuário do Tejo é de 47 pontos. Este resultado reflete uma apreciação positiva dos utentes em relação aos serviços prestados pela Unidade Hospitalar, sugerindo também uma elevada probabilidade de recomendação por parte dos utentes. Note-se que o NPS varia significativamente entre os diferentes serviços, oscilando entre os 33 pontos, no serviço de Urgência, e os 80 pontos, no serviço de Cirurgia de Ambulatório.

O NPS é uma métrica calculada a partir das respostas à questão “Se um familiar, amigo ou colega tivesse de recorrer ao serviço de “serviço” qual a probabilidade de recomendar a Unidade Hospitalar da Unidade Local de Saúde do Estuário do Tejo, EPE ?”



NPS = % Promotores - % Detratores



Os resultados revelam, que independentemente do serviço avaliado, os Enfermeiros e os Médicos se destacam por apresentarem as melhores avaliações. Por outro lado, observa-se que a dimensão Tratamento de Reclamações regista, consistentemente, as avaliações mais baixas. Importa referir que a classificação do Tratamento das Reclamações está principalmente relacionada com a perceção dos utentes sobre a forma como uma hipotética reclamação seria resolvida, uma vez que apenas uma percentagem reduzida de utentes apresentou uma reclamação, verbal ou por escrito, à unidade hospitalar.

Dimensões com valorizações médias mais elevadas

Urgências



Enfermeiros (9,1)

Exames e Tratamentos
(8,7)

Médicos (8,4)

Receção (8,4)

Lealdade (8,1)

Consultas Externas



Médicos (9,5)

Enfermeiros (9,3)

Instalações (9,2)

Internamento



Exames e Tratamentos
(9,3)

Enfermeiros (9,3)

Médicos (9,2)

Pessoal Auxiliar (9,1)

Cirurgia de Ambulatório



Enfermeiros (9,6)

Médicos (9,6)

Lealdade (9,5)

Hospital de Dia



Enfermeiros (9,5)

Médicos (9,3)

Lealdade (9,3)

Pessoal Auxiliar (9,2)

Exames e Tratamentos
(9,2)

Receção (9,1)

Dimensões com valorizações médias menos elevadas

Urgências



Site (7,2)

Reclamações (5,9)

Consultas Externas



Reclamações (7,4)

Internamento



Site (7,8)

Alimentação (7,6)

Reclamações (7,3)

Cirurgia de Ambulatório



Reclamações (7,8)

Hospital de Dia



Site (7,9)

Reclamações (7,7)

De forma global, ao analisar o período entre 2024 e 2023, verificam-se variações tendencialmente positivas.






	Urgências	Consultas Externas	Internamento	Cirurgia de Ambulatório	Hospital de Dia
					
Variações positivas face ao ano anterior	Enfermeiros (+0,4) Lealdade (+0,4) Qualidade Global (+0,3) Satisfação (+0,3) Imagem (+0,2) Tempo de Espera (+0,1) Instalações (+0,1) Exames e Trat. (+0,1)	Site (+0,4) Proc. de Admissão (+0,3) Imagem (+0,2) Qualidade Global (+0,2) Tempo de Espera (+0,1) Médicos (+0,1) Reclamações (+0,1) Satisfação (+0,1)	Reclamações (+0,5) Tempo de Espera (+0,4) Instalações (+0,4) Qualidade Global (+0,4) Satisfação (+0,4) Imagem (+0,3) Exames e Trat. (+0,3) Receção (+0,2) Pessoal Auxiliar (+0,2) Visitas (+0,2) Lealdade (+0,2) Proc. de Admissão (+0,1) Enfermeiros (+0,1)	Exames e Trat. (+0,4) Qualidade Global (+0,4) Imagem (+0,3) Proc. de Admissão (+0,3) Tempo de Espera (+0,3) Lealdade (+0,3) Instalações (+0,2) Médicos (+0,2) Enfermeiros (+0,2) Satisfação (+0,2) Receção (+0,1)	Site (+0,7) Exames e Trat. (+0,3) Tempo de Espera (+0,2) Enfermeiros (+0,2) Receção (+0,1) Reclamações (+0,1) Lealdade (+0,1)
Variações negativas face ao ano anterior	Site (-0,7) Médicos (-0,2) Família (-0,2) Reclamações (-0,2) Triagem (-0,1)	Enfermeiros (-0,2)	Site (-0,6) Família (-0,2) Alimentação (-0,1)	Reclamações (-0,5)	Médicos (-0,2) Instalações (-0,1) Satisfação (-0,1)

Dimensões de Atuação Preferencial

Dimensões onde a atuação é mais eficaz para a melhoria e manutenção dos níveis de Satisfação por parte dos utentes dos diferentes serviços da Unidade Hospitalar da ULS do Estuário do Tejo.

	Urgências	Consultas Externas	Internamento	Cirurgia de Ambulatório	Hospital de Dia
					
A valorizar	Médicos (8,4)	Médicos (9,5) Instalações (9,2)		Médicos (9,6) Instalações (9,3)	Médicos (9,3) Exames e Tratamentos (9,2)
A melhorar		Tempo de Espera (8,6)	Instalações (9,0) Processo de Admissão (8,7)	Tempo de Espera (8,8)	Tempo de Espera (8,5)

Sugestões de melhoria¹

Urgências	Consultas Externas	Internamento	Cirurgia de Ambulatório	Hospital de Dia
				
Melhorar o tempo de espera (18,5%) Aumentar o número de funcionários (8,3%) Melhorar o atendimento médico (8,3%) Melhorar as instalações (6,3%)	Melhorar o tempo de espera para conseguir a consulta (13,9%) Melhorar o tempo de espera no dia da consulta (7,0%)	Melhorar o serviço de alimentação (5,3%) Melhorar o atendimento do pessoal auxiliar (4,8%) Melhorar as instalações (4,5%) Melhorar o atendimento médico (3,8%)	Melhorar o tempo de espera (6,5%)	Melhorar o tempo de espera (13,1%)

¹ Sugestões de melhoria apresentadas pelo utentes da Unidade Hospitalar da ULS do Estuário do Tejo.

Os resultados mostram que os utentes do serviço de Urgência estão globalmente satisfeitos com o serviço prestado. As avaliações médias são superiores a 7,0 pontos, com exceção do Tratamento de Reclamações.

Destacam-se positivamente os desempenhos dos Enfermeiros, dos Exames e Tratamentos, dos Médicos, da Receção e da Lealdade, com avaliações médias superiores a 8,0 pontos, o que as coloca no patamar de avaliações muito positivas.

Comparativamente com o ano anterior, observam-se evoluções maioritariamente positivas, sendo as mais expressivas associadas às dimensões Enfermeiros e Lealdade. Na dimensão Enfermeiros, destaca-se sobretudo as evoluções registadas na perceção do utente relativamente à competência e profissionalismo dos enfermeiros.

Um dos principais resultados deste estudo é a identificação de áreas de atuação preferencial, ou seja, aquelas em que a melhoria ou manutenção do desempenho terá um impacto mais significativo na satisfação do utente. Para este efeito, foi calculado o Índice de Atuação Preferencial (IAP) que identifica os Médicos como área de atuação preferencial. A atuação deverá abranger todos os aspetos avaliados, particularmente no que respeita à atenção e disponibilidade demonstradas pelo médico, às explicações dadas pelos médicos sobre medicamentos prescritos e exames a realizar, à informação fornecida sobre cuidados e práticas a seguir após o atendimento e à competência e profissionalismo do médico.

As principais sugestões dos utentes referem-se à melhoria do tempo de espera, seguindo-se o aumento do número de funcionários, a melhoria do atendimento médico e também das instalações.

Amostra:	200		Var. 24-23	% util.			Var. 24-23	% util.	
Satisfação		7,4	0,3	100,0%	Lealdade		8,1	0,4	100,0%
Satisfação global com o Hospital		7,3	0,2		Probabilidade de voltar a escolher o Hospital		8,3	0,2	
Cumprimento das expectativas		7,7	0,3		Probabilidade de recomendar o Hospital		7,9	0,6	
Distância ao Hospital ideal		7,2	0,4						
Imagem		7,9	0,2	100,0%	Médicos		8,4	-0,2	100,0%
Unidade hospitalar que transmite confiança		7,7	0,3		Atenção e disponibilidade demonstradas pelo médico		8,3	-0,2	
Unidade hospitalar com profissionais experientes		8,1	0,2		Forma como o médico explicou a condição do utente		8,4	-0,1	
Unidade hospitalar que procura satisfazer as necessidades dos seus utentes		7,7	0,5		Competência e profissionalismo do médico		8,4	-0,2	
Unidade hospitalar tecnologicamente avançado		8,2	0,1		Explicações dadas pelo médico sobre medicamentos prescritos e exames realizados		8,4	-0,1	
					Informação fornecida sobre cuidados e práticas a seguir		8,3	0,1	
					Respeito pela intimidade e privacidade demonstrados pelo médico		9,1	0,0	
Triagem		7,9	-0,1	90,6%	Enfermeiros		9,1	0,4	64,9%
Profissionalismo e amabilidade do enfermeiro que fez a triagem		8,7	0,0		Simpatia e disponibilidade dos enfermeiros		9,0	0,3	
Justiça da ordem pela qual os utentes são atendidos		7,2	-0,1		Competência e profissionalismo dos enfermeiros		9,0	0,5	
					Respeito pela intimidade e privacidade demonstrados pelos enfermeiros		9,2	0,3	
Receção		8,4	0,0	100,0%	Família		7,7	-0,2	
Simpatia e disponibilidade dos funcionários da receção		8,3	-0,1		Forma como o Hospital lidou com a família do utente (1)		9,0	-0,8	8,7%
Competência e profissionalismo dos funcionários da receção		8,4	0,0		Disponibilidade do médico		7,5	0,0	16,5%
Qualidade dos esclarecimentos e da informação prestada		8,4	0,1		Qualidade da informação prestada pelo médico		7,9	-0,3	16,5%
Tempo de Espera		7,5	0,1	100,0%	Site		7,2	-0,7	23,3%
Tempo de espera até ser atendido após a triagem		6,8	0,2		Organização do conteúdo e/ou das páginas do site		7,3	-0,4	
Tempo de espera até ser atendido na receção		8,2	0,1		Facilidade em chegar ao pretendido e/ou n.º de cliques para chegar ao pretendido		7,0	-1,0	
					Rigor e clareza da informação		7,2	-0,9	
Instalações		8,0	0,1	100,0%	Reclamações		5,9	-0,2	
Facilidade em encontrar a urgência		8,7	0,2		Forma como os profissionais responderam à situação que motivou a reclamação(2)				1,6%
Limpeza e higiene das instalações		8,3	-0,1		Qualidade de resposta dada à reclamação (2)				50,0%
Conforto e comodidade da urgência		7,5	0,2		Perceção sobre a resolução de uma hipotética reclamação		5,9	-0,4	96,7%
Proteção da privacidade na urgência		7,8	0,3						

Nota: Para mais informação consultar o dashboard de resultados.

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

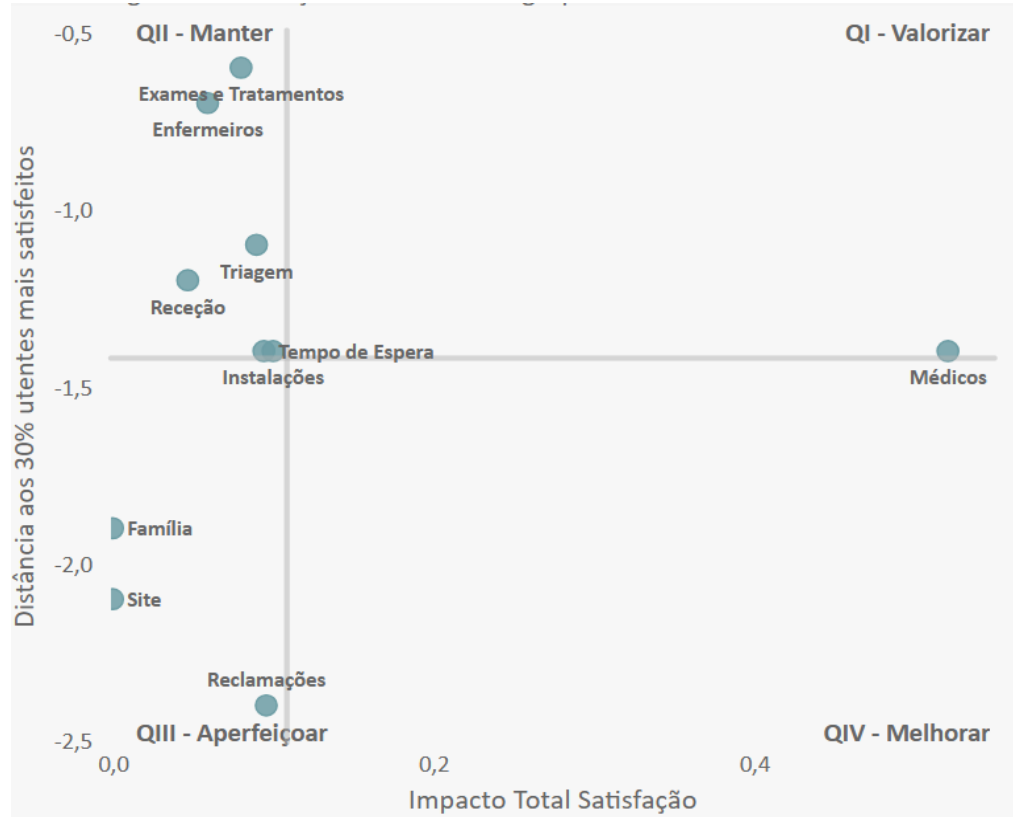
2. Valor médio não apresentado em virtude da base amostral ser inferior a 5 respostas.

Amostra:	200		Var.	%			Var.	%	
			24-23	util.			24-23	util.	
Exames e Tratamentos		8,7	0,1	59,8%	Qualidade Global		7,7	0,3	100,0%
Tempo de espera para a realização dos exames ou tratamentos		7,9	0,0		Qualidade global do serviço prestado		7,7	0,3	
Simpatia e disponibilidade dos técnicos responsáveis pelos exames ou tratamentos		9,0	0,2		Internamento pós-Urgência				8,7%
Competência e profissionalismo dos técnicos responsáveis pelos exames ou tratamentos		9,0	0,1		Tempo que demorou a transferência do serviço de urgência para o internamento(1)		7,9	-1,1	
					Forma como foram tratados os seus pertences (1)		9,1	0,1	

Nota: Para mais informação consultar o dashboard de resultados.

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

Mapa de Atuação Preferencial

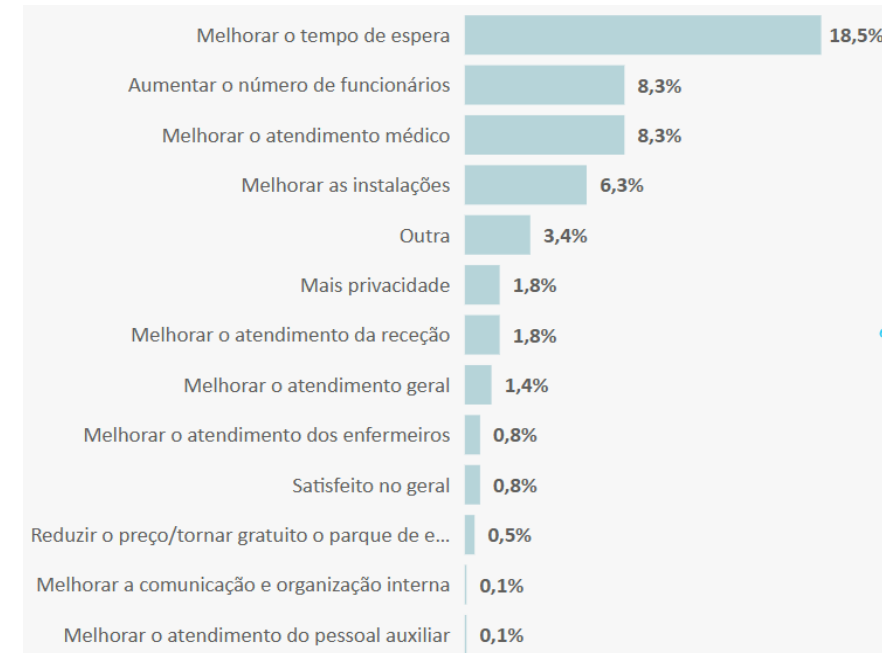


Índice de Atuação Preferencial - Dimensões

Dimensão	Valor Médio	Distância aos 30% utentes mais satisfeitos	Impacto Total na Satisfação	Índice de Atuação Preferencial (%)
Médicos	8,4	-1,4	0,52	41,0%
Reclamações	5,9	-2,4	0,10	10,0%
Instalações	8,0	-1,4	0,10	9,4%
Tempo de Espera	7,5	-1,4	0,09	9,0%
Triagem	7,9	-1,1	0,09	8,3%
Exames e Tratamentos	8,7	-0,6	0,08	7,2%
Enfermeiros	9,1	-0,7	0,06	5,9%
Receção	8,4	-1,2	0,05	5,3%
Site	7,2	-2,1	0,00	2,0%
Família	7,7	-1,9	0,00	2,0%

Dimensão de Atuação Preferencial

Comentários/Sugestões de melhoria



Nota: Para mais informação consultar o dashboard de resultados.

Cerca de 56% dos utentes não deixaram comentários ou sugestões de melhoria.

Os resultados da avaliação dos utentes de Consultas Externas refletem uma avaliação global de Satisfação muito positiva. É notável que a avaliação média da globalidade das dimensões avaliadas é superior a 8,0 pontos. A exceção é verificada na dimensão Tratamento de Reclamações que ainda assim regista uma avaliação superior a 7,0 pontos.

Destacam-se positivamente os desempenhos excecionais nos Médicos, Enfermeiros e Instalações, que apresentam avaliações iguais ou superiores a 9,2 pontos.

Comparativamente com o ano anterior, observa-se uma tendência de melhoria.

Um dos principais resultados deste estudo é a identificação de áreas de atuação preferencial, ou seja, aquelas em que a melhoria ou manutenção do desempenho terá um impacto mais significativo na satisfação do utente. Para este efeito, foi calculado o Índice de Atuação Preferencial (IAP) que identifica como áreas de atuação preferencial Médicos, Instalações e Tempo de Espera. No caso dos Médicos e das Instalações, é fundamental que a Unidade Hospitalar continue a garantir a excelência do seu desempenho. Quanto ao Tempo de Espera, é recomendável a implementação de medidas que melhorem o seu desempenho, especialmente no que diz respeito ao tempo de espera até ser atendido na receção.

As principais sugestões dos utentes referem-se à melhoria do tempo de espera tanto para conseguir a consulta, como no dia da consulta.

Consultas Externas

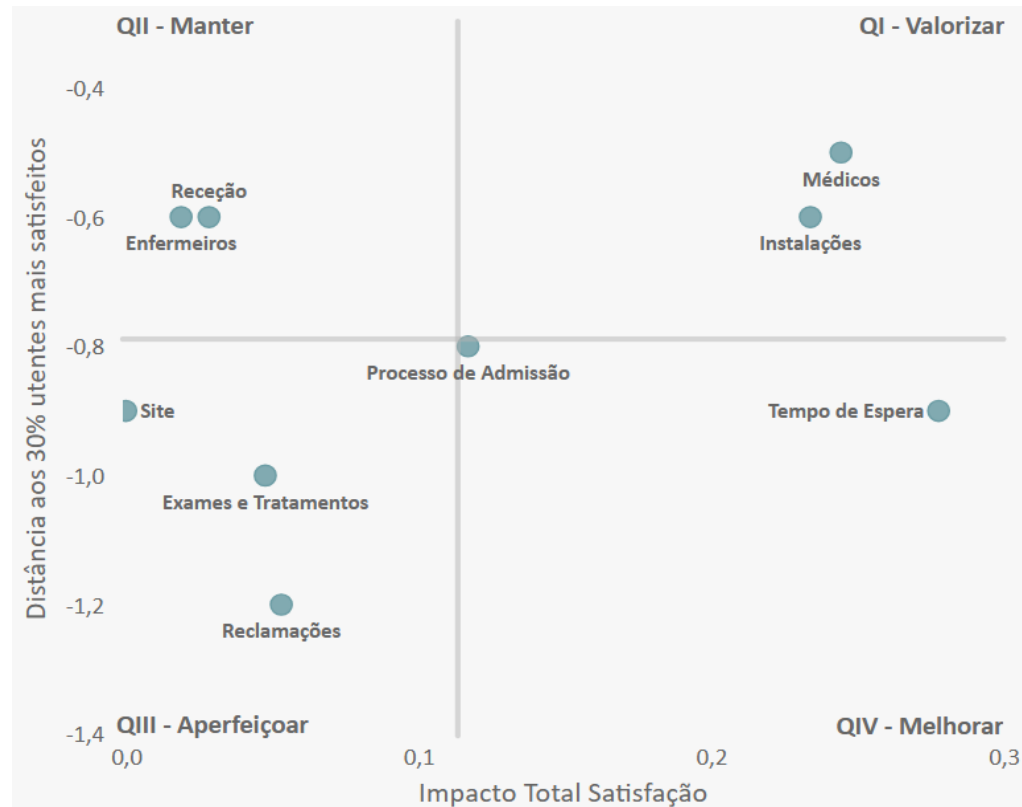
Amostra:	201		Var. 24-23	% util.			Var. 24-23	% util.		
Satisfação			8,5	0,1	100,0%	Lealdade		8,9	0,0	100,0%
Satisfação global com o Hospital			8,6	0,2		Probabilidade de voltar a escolher o Hospital		9,2	0,1	
Cumprimento das expectativas			8,7	0,3		Probabilidade de recomendar o Hospital		8,7	0,0	
Distância ao Hospital ideal			8,3	0,1						
Imagem			8,7	0,2	100,0%	Exames e Tratamentos		8,8	0,0	42,3%
Unidade hospitalar que transmite confiança			8,6	0,2		Tempo de espera antes da realização de exames e trat.		8,3	-0,1	
Unidade hospitalar com profissionais experientes			8,8	0,2		Simpatia e disponibilidade dos técnicos de saúde		8,9	-0,1	
Unidade hospitalar que procura satisfazer as necessidades dos seus utentes			8,6	0,3		Competência e profissionalismodos técnicos de saúde		9,1	0,0	
Unidade hospitalar tecnologicamente avançado			8,7	0,1						
Processo de Admissão			8,5	0,3	100,0%	Médicos		9,5	0,1	100,0%
Facilidade em obter a consulta			7,3	-0,2		Atenção e disponibilidade demonstradas pelo médico		9,5	0,2	
Qualid. das indicações para encontrar a entrada do edifício e a receção			9,0	0,1		Forma como o médico explicou a condição do utente		9,5	0,2	
						Competência e profissionalismo do médico		9,6	0,2	
						Explicações sobre medicamentos prescritos e exames a realizar		9,5	0,1	
						Informação fornecida sobre cuidados e práticas a seguir		9,5	0,2	
						Respeito pela intimidade e privacidade demonstrados pelo médico		9,6	0,0	
Receção			8,9	0,0	100,0%	Enfermeiros		9,3	-0,2	47,3%
Simpatia e disponibilidade dos funcionários da receção			8,7	-0,2		Simpatia edisponibilidades dos enfermeiros		9,2	-0,3	
Competência e profissionalismo dos funcionários da receção			9,0	0,0		Competência e profissionalismo dos enfermeiros		9,2	-0,3	
Qualidade dos esclarecimentos e da informação prestada			9,0	0,1		Respeito pela intimidade e privacidade demonstrados pelos enfermeiros		9,4	-0,1	
Tempo de Espera			8,6	0,1	100,0%	Site (1)		8,0	0,4	10,0%
Tempo de espera para ser atendido antes da consulta			8,1	0,1		Organizaçãodo site (1)		8,0	0,7	
Tempo de espera entre a saída da consulta e a saída do hospital			8,9	0,0		Facilidade em chegar ao pretendido (1)		8,0	0,7	
Tempo de espera até ser atendido na receção			8,6	0,2		Rigor e clareza da informação (1)		8,1	0,1	
Instalações			9,2	0,0	100,0%	Qualidade Global		8,9	0,2	100,0%
Facilidade em encontrar o gab. de consulta			9,0	0,0		Qualidade global do serviço prestado		8,9	0,2	
Limpeza e higiene do gabinete de consulta			9,5	0,1						
Conforto comod. do gabin. de consulta			9,2	-0,1		Reclamações		7,4	0,1	
Proteção privacid. no gabin. de consulta			9,4	0,0		Forma como os profissionais responderam à situação que motivou a reclamação(2)				1,0%
Conforto e limpeza do local de espera			8,7	-0,1		Qualidade de resposta dada à reclamação				
						Perceção sobre a resolução de uma hipotética reclamação		7,4	0,0	98,5%

Nota: Para mais informação consultar o dashboard de resultados.

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.

Mapa de Atuação Preferencial

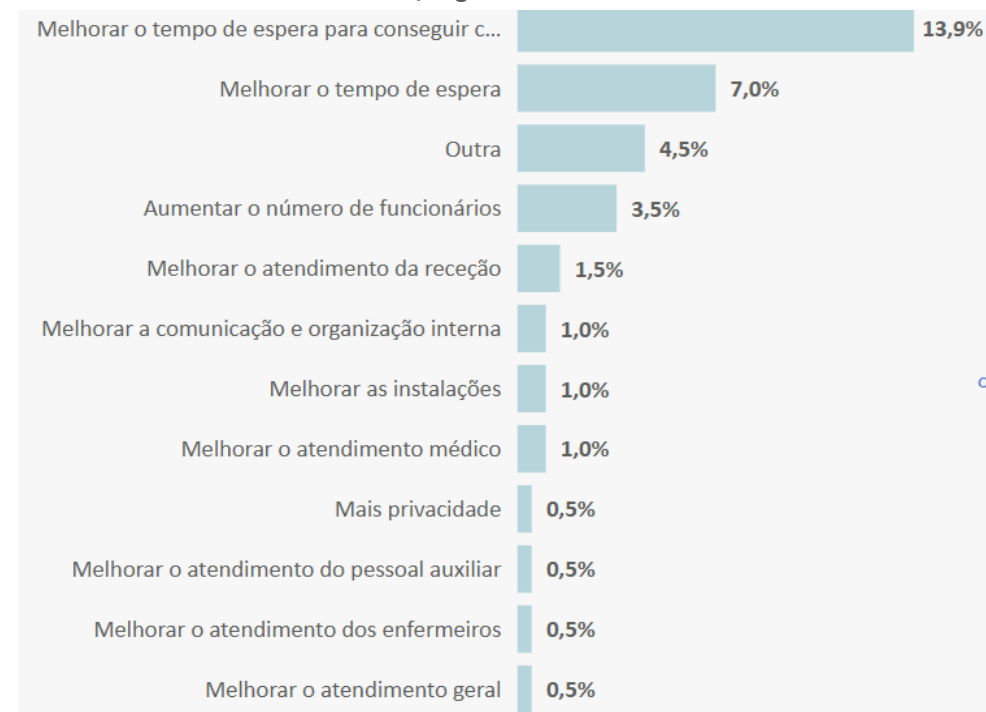


Índice de Atuação Preferencial - Dimensões

Dimensão	Valor Médio	Distância aos 30% utentes mais satisfeitos	Impacto Total na Satisfação	Índice de Atuação Preferencial (%)
Tempo de Espera	8,6	-0,9	0,28	24,7%
Médicos	9,5	-0,5	0,24	21,0%
Instalações	9,2	-0,6	0,23	20,4%
Processo de Admissão	8,5	-0,8	0,12	11,5%
Reclamações	7,4	-1,2	0,05	6,6%
Exames e Tratamentos	8,8	-1,0	0,05	6,0%
Receção	8,9	-0,6	0,03	4,2%
Enfermeiros	9,3	-0,6	0,02	3,5%
Site	8,0	-0,9	0,00	2,0%

Dimensões de Atuação Preferencial

Comentários/Sugestões de melhoria



Cerca de 69% dos utentes não deixaram comentários ou sugestões de melhoria.

Nota: Para mais informação consultar o dashboard de resultados.

A satisfação global dos utentes do serviço de Internamento é muito positiva. As avaliações médias são superiores a 8,0 pontos na maioria das dimensões avaliadas, com exceção do Site, da Alimentação e do Tratamento de Reclamações.

Destacam-se positivamente os desempenhos excecionais nos Exames e Tratamentos, Enfermeiros, Médicos e Pessoal Auxiliar que apresentam avaliações superiores a 9,0 pontos.

Comparando com o ano anterior, observa-se uma melhoria generalizada nas avaliações dos utentes de Internamento. É ainda de realçar que é neste serviço que se verifica a maior evolução no que respeita ao índice de satisfação do utente.

Um dos principais resultados deste estudo é a identificação de áreas de atuação preferencial, ou seja, aquelas em que a melhoria ou manutenção do desempenho terá um impacto mais significativo na satisfação do utente. Para este efeito, foi calculado o Índice de Atuação Preferencial (IAP) que identifica como áreas de atuação as Instalações e o Processo de Admissão. Dado os bons desempenhos atuais, é fundamental que Unidade Hospitalar continue a garantir a excelência do seu desempenho. No que respeita à Instalações, deverá ser dada especial atenção à limpeza e higiene das instalações e à proteção da privacidade na enfermaria. Quanto ao Processo de Admissão, é recomendável a implementação de medidas que melhorem a qualidade da informação fornecida sobre o internamento e a facilidade em conseguir o internamento.

As principais sugestões dos utentes concentram-se na melhoria do serviço de alimentação, do atendimento do pessoal auxiliar, das instalações e do atendimento médico.

Internamento

Amostra:	200		Var. 24-23	% util.			Var. 24-23	% util.	
Satisfação		8,6	0,4	100,0%	Lealdade		8,8	0,2	100,0%
Satisfação Global com o Hospital		8,8	0,5		Probabilidade de voltar a escolher o Hospital		8,9	0,2	
Cumprimento das expectativas		8,7	0,4		Probabilidade de recomendar o Hospital		8,7	0,2	
Distância ao Hospital ideal		8,4	0,3						
Imagem		8,7	0,3	100,0%	Médicos		9,2	0,0	100,0%
Unidade hospitalar que transmite confiança		8,5	0,2		Atenção e disponib. demonstradas pelo médico		9,2	0,1	
Unidade hospitalar com profissionais experientes		8,9	0,3		Forma como o médico explicou a condição do utente		9,1	0,0	
Unidade hospitalar que procura satisfazer as necessidades dos seus utentes		8,6	0,3		Competência e profissionalismo do médico		9,3	0,0	
Unidade hospitalar tecnologicamente avançado		8,9	0,4		Explicações sobre medicam. prescritos e exames a realizar		9,0	-0,1	
					Respeito pela intimidade e privacidade demonstrado pelo médico		9,4	-0,1	
Processo de Admissão		8,7	0,1	100,0%	Enfermeiros		9,3	0,1	100,0%
Facilidade em conseguir o internamento		8,2	0,0		Simpatia e disponibilidade dos enfermeiros		9,5	0,3	
Qualid. das indicações para encontrar a entrada do edifício e a receção		9,0	0,2		Rapidez de resposta do serviço de enfermagem nos momentos de necessidade		9,0	0,1	
Qualidade da informação fornecida sobre o internamento		8,7	0,1		Competência e profissionalismo dos enfermeiros		9,4	0,2	
					Respeito pela intimidade e privacidade demonstrado pelos enfermeiros		9,4	0,0	
Receção		8,9	0,2	50,6%	Pessoal Auxiliar		9,1	0,2	100,0%
Simpatia e disponibilidade dos funcionários da receção		8,9	0,2		Simpatia e disponibilidade dos auxiliares		9,0	0,2	
Competência e profissionalismo dos funcionários da receção		8,9	0,2		Competência e profissionalismo dos auxiliares		9,1	0,2	
Qualidade dos esclarecimentos e informação prestada		8,7	0,1		Respeito pela intimidade e privacidade demonstrado pelos auxiliares de ação médica		9,3	0,3	
Tempo de Espera		8,7	0,4	50,6%	Alimentação		7,6	-0,1	100,0%
Tempo de espera para ser atendido na receção		8,7	0,4		Qualidade das refeições		6,9	0,3	
					Apoio durante a refeição		8,1	-0,1	
Instalações		9,0	0,4	100,0%	Visitas		8,6	0,2	86,4%
Limpeza e higiene das instalações		9,2	0,4		Horário da visita		8,6	0,2	
Conforto comod. da enfermaria		8,9	0,4		Duração da visita		8,4	0,0	
Proteção privacid. na enfermaria		8,8	0,3						
Exames e Tratamentos		9,3	0,3	66,9%					
Tempo de espera antes da realização de exames e trat.		8,9	0,5						
Simpatia e disponibilidade dos técnicos de saúde		9,4	0,3						
Competência e profissionalismodos técnicos de saúde		9,5	0,3						

Nota: Para mais informação consultar o dashboard de resultados.

Internamento

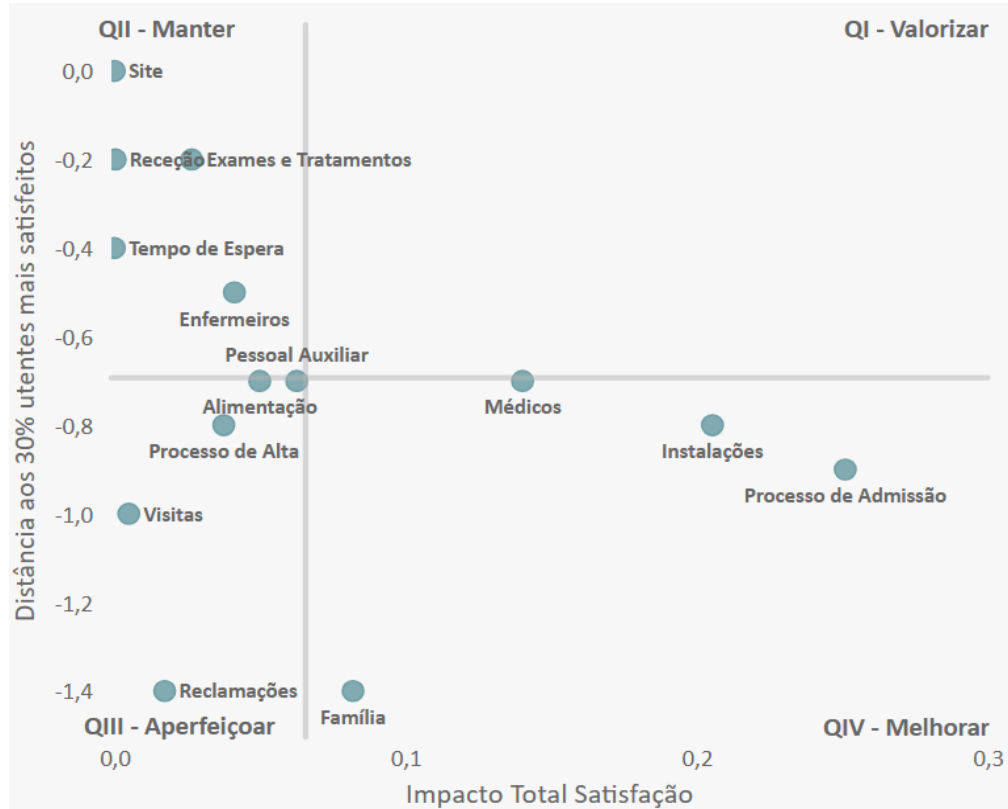
Amostra:	200		Var. 24-23	% util.			Var. 24-23	% util.	
Processo de Alta		8,8	0,0	100,0%	Qualidade Global		8,9	0,4	100,0%
Informação disponibilizada em termos de cuidados e práticas a seguir em casa		8,9	-0,1		Qualidade global do serviço prestado		8,9	0,4	
Tempo de espera desde que recebeu a informação de alta do médico até à saída do Hospital		8,5	0,0						
Site		7,8	-0,6	25,0%	Família		8,2	-0,2	38,8%
Organizaçãodo site		7,9	-0,4		Disponibilidade do médico		8,0	0,1	
Facilidade em chegar ao pretendido		7,6	-0,8		Qualidade da informação prestada pelo médico		8,5	-0,1	
Rigor e clareza da informação		7,9	-0,7						
Reclamações		7,3	0,5						
Forma como os profissionais responderam à situação que motivou a reclamação(1)		5,3	-0,5	2,2%					
Qualidade de resposta dada à reclamação(2)				59,5%					
Perceção sobre a resolução de uma hipotética reclamação		7,4	0,5	93,0%					

Nota: Para mais informação consultar o dashboard de resultados.

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.

Mapa de Atuação Preferencial

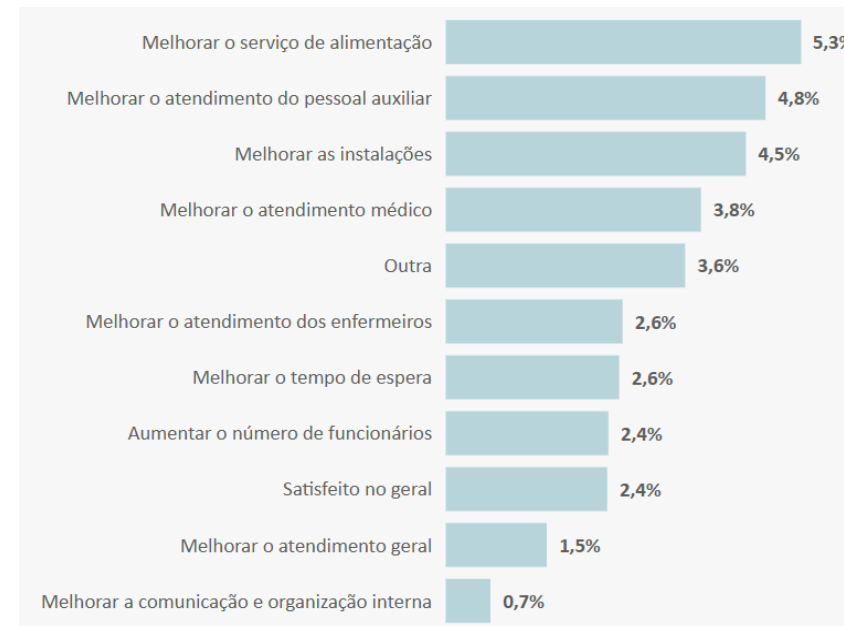


Índice de Atuação Preferencial - Dimensões

Dimensão	Valor Médio	Distância aos 30% utentes mais satisfeitos	Impacto Total na Satisfação	Índice de Atuação Preferencial (%)
Processo de Admissão	8,7	-0,9	0,25	22,0%
Instalações	9,0	-0,8	0,21	18,2%
Médicos	9,2	-0,7	0,14	12,9%
Família	8,2	-1,4	0,08	9,0%
Pessoal auxiliar	9,1	-0,7	0,06	6,8%
Alimentação	7,6	-0,7	0,05	5,8%
Enfermeiros	9,3	-0,5	0,04	5,0%
Processo de alta	8,8	-0,8	0,04	4,9%
Exames e Tratamentos	9,3	-0,2	0,03	3,8%
Reclamações	7,3	-1,4	0,02	3,6%
Visitas	8,6	-1,0	0,00	2,4%
Tempo de Espera	8,7	-0,4	0,00	1,9%
Recepção	8,9	-0,2	0,00	1,9%
Site	7,8	0,0	0,00	1,8%

Dimensões de Atuação Preferencial

Comentários/Sugestões de melhoria



Cerca de 71% dos utentes não deixaram comentários ou sugestões de melhoria.

Nota: Para mais informação consultar o dashboard de resultados.

É no serviço de Cirurgia de Ambulatório que se encontra, em 2024, o mais elevado índice de Satisfação. É notável que a globalidade das dimensões avaliadas apresentem desempenhos médios superiores a 8,5 pontos. A exceção é verificada na dimensão Tratamento de Reclamações que ainda assim regista uma avaliação superior a 7,0 pontos.

Uma vez mais, destacam-se os desempenhos excecionais nos Enfermeiros, Médicos e ainda na Lealdade e Instalações, com avaliações iguais ou superiores a 9,5 pontos.

Comparativamente com o ano anterior, observam-se evoluções positivas nas avaliações dos utentes, com destaque para os Exames e Tratamentos, particularmente no que respeita à simpatia e disponibilidade dos técnicos de saúde, e também para a Qualidade Global.

Um dos principais resultados deste estudo é a identificação de áreas de atuação preferencial, ou seja, aquelas em que a melhoria ou manutenção do desempenho terá um impacto mais significativo na satisfação do utente. Para este efeito, foi calculado o Índice de Atuação Preferencial (IAP) que identifica como área de atuação preferencial os Médicos, as Instalações e o Tempo de Espera. Dado o excepcional desempenho atual, é fundamental que a unidade hospitalar continue a garantir a excelência do seu desempenho.

As principais sugestões dos utentes referem-se à melhoria do tempo de espera.

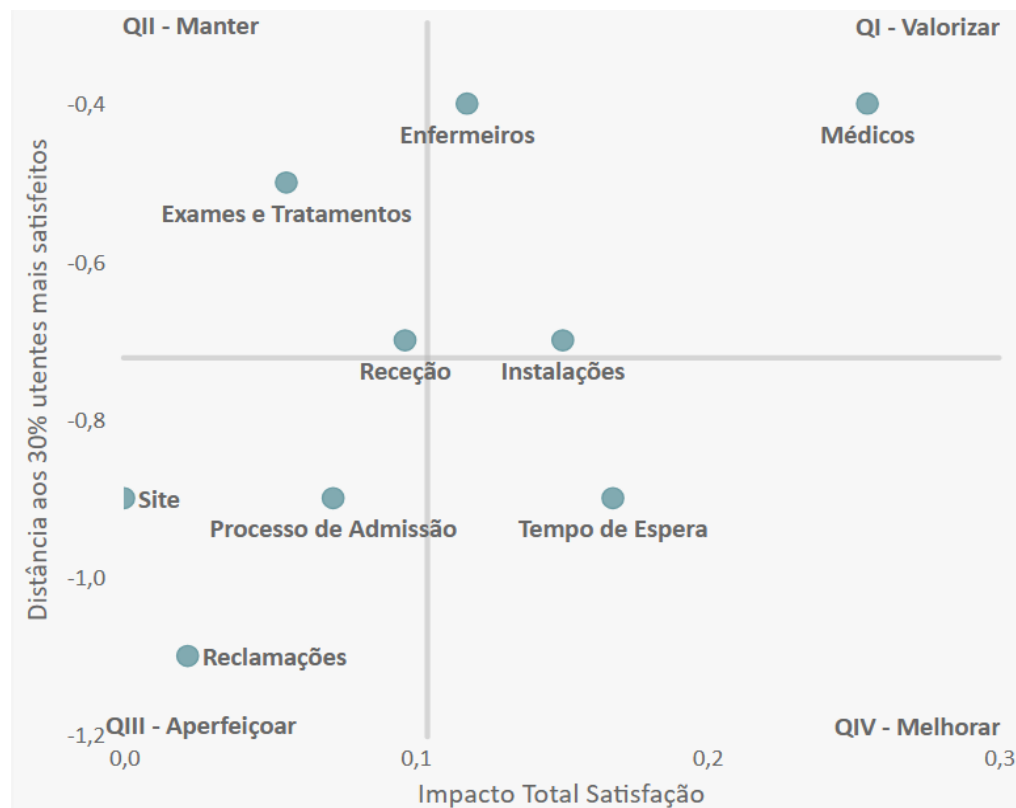
Cirurgia de Ambulatório

Amostra:	124		Var. 24-23	% util.			Var. 24-23	% util.	
Satisfação		9,0	0,2	100,0%	Lealdade		9,5	0,3	100,0%
Satisfação Global com o Hospital		9,1	0,3		Probabilidade de voltar a escolher o Hospital		9,6	0,3	
Cumprimento das expectativas		9,1	0,3		Probabilidade de recomendar o Hospital		9,4	0,3	
Distância ao Hospital ideal		8,9	0,3						
Imagem		9,0	0,3	100,0%	Exames e Tratamentos		9,4	0,4	27,4%
Unidade hospitalar que transmite confiança		9,0	0,4		Tempo de espera antes da realização de exames e trat.		8,6	0,0	
Unidade hospitalar com profissionais experientes		9,0	0,1		Simpatia e disponibilidade dos técnicos de saúde		9,6	0,5	
Unidade hospitalar que procura satisfazer as necessidades dos seus utentes		9,0	0,3		Competência e profissionalismodos técnicos de saúde		9,6	0,3	
Unidade hospitalar tecnologicamente avançado		8,9	0,2						
Processo de Admissão		8,8	0,3	100,0%	Médicos		9,6	0,2	100,0%
Facilidade em obter a cirurgia		8,2	0,3		Atenção e disponibilidade demonstradas pelo médico		9,5	0,2	
Qualid. das indicações para encontrar a entrada do edifício e a receção		9,2	0,3		Forma como o médico explicou a condição do utente		9,4	0,2	
					Competência e profissionalismo do médico		9,6	0,3	
					Explicações sobre medicamentos prescritos e exames a realizar		9,6	0,3	
					Informação fornecida sobre cuidados e práticas a seguir		9,6	0,2	
					Respeito pela intimidade e privacidade demonstrado pelo médico		9,6	0,1	
Receção		9,1	0,1	100,0%	Enfermeiros		9,6	0,2	88,7%
Simpatia e disponibilidade dos funcionários da receção		9,1	0,1		Simpatia edisponibilidades dos enfermeiros		9,6	0,2	
Competência e profissionalismo dos funcionários da receção		9,1	0,1		Competência e profissionalismo dos enfermeiros		9,6	0,2	
Qualidade dos esclarecimentos e informação prestada		9,0	0,1		Respeito pela intimidade e privacidade demonstrado pelos enfermeiros		9,6	0,1	
Tempo de Espera		8,8	0,3	100,0%	Site¹		8,6		7,3%
Tempo de espera para ser atendido na receção		8,7	0,0		Organizaçãodo site (1)		8,5		
Tempo de espera para ser atendido antes da cirurgia		8,4	0,5		Facilidade em chegar ao pretendido (1)		8,4		
Tempo de espera entre a saída da cirurgia e a saída do hospital		9,2	0,3		Rigor e clareza da informação (1)		8,8		
Instalações		9,3	0,2	100,0%	Qualidade Global		9,3	0,4	100,0%
Limpeza e higiene do local da cirurgia		9,5	0,2		Qualidade global do serviço prestado		9,3	0,4	
Conforto comod. do local da cirurgia		9,3	0,2						
Proteção privacid. no local da cirurgia		9,3	0,3		Reclamações		7,8	-0,5	
Conforto e limpeza do local de espera		9,2	0,2		Forma como os profissionais responderam à situação que motivou a reclamação				0,0%
					Qualidade de resposta dada à reclamação				0,0%
					Perceção sobre a resolução de uma hipotética reclamação		7,8	-0,5	100,0%

Nota: Para mais informação consultar o dashboard de resultados.

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

Mapa de Atuação Preferencial

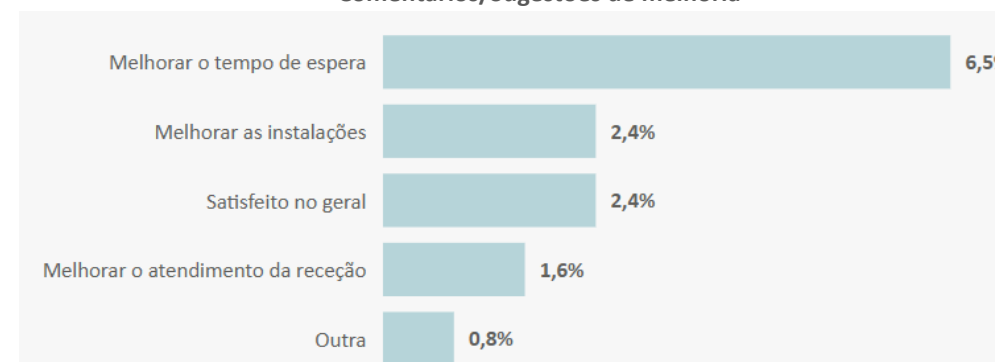


Índice de Atuação Preferencial - Dimensões

Dimensão	Valor Médio	Distância aos 30% utentes mais satisfeitos	Impacto Total na Satisfação	Índice de Atuação Preferencial (%)
Médicos	9,6	-0,4	0,25	23,4%
Tempo de Espera	8,8	-0,9	0,17	17,1%
Instalações	9,3	-0,7	0,15	15,2%
Enfermeiros	9,6	-0,4	0,12	11,9%
Receção	9,1	-0,7	0,10	10,5%
Processo de Admissão	8,8	-0,9	0,07	8,6%
Exames e Tratamentos	9,4	-0,5	0,06	6,8%
Reclamações	7,8	-1,1	0,02	4,2%
Site	8,6	-0,9	0,00	2,2%

Dimensões de Atuação Preferencial

Comentários/Sugestões de melhoria



Cerca de 86% dos utentes não deixaram comentários ou sugestões de melhoria.

Os utentes do serviço de Hospital de Dia apresentam uma satisfação global muito positiva. As avaliações médias são iguais ou superiores a 8,5 pontos, com exceção do Tratamento de Reclamações e do Site, que apresentam avaliações superiores a 7,0 pontos.

À semelhança dos serviços anteriormente apresentados, destaque para o desempenho excepcional dos Médicos e dos Enfermeiros e também da Lealdade, do Pessoal Auxiliar, dos Exames e Tratamentos e da Receção, cujas avaliações médias são iguais ou superiores a 9,1 pontos.

Face ao ano transato, registam-se variações tendencialmente positivas. Sendo registados ligeiros decréscimos nas dimensões Médicos, Instalações e Satisfação.

Um dos principais resultados deste estudo é a identificação de áreas de atuação preferencial, ou seja, aquelas em que a melhoria ou manutenção do desempenho terá um impacto mais significativo na satisfação do utente. Para este efeito, foi calculado o Índice de Atuação Preferencial (IAP) que identifica como áreas de atuação preferencial o Tempo de Espera, os Médicos e os Exames e Tratamentos. No Tempo de Espera, é recomendável a implementação de medidas que melhorem o seu desempenho, com particular atenção para o tempo de espera para ser atendido. Quanto aos Médicos e aos Exames e Tratamentos é fundamental que a Unidade Hospitalar da ULS do Estuário do Tejo continue a garantir a excelência do seu desempenho.

As principais sugestões dos utentes referem-se à redução do tempo de espera.

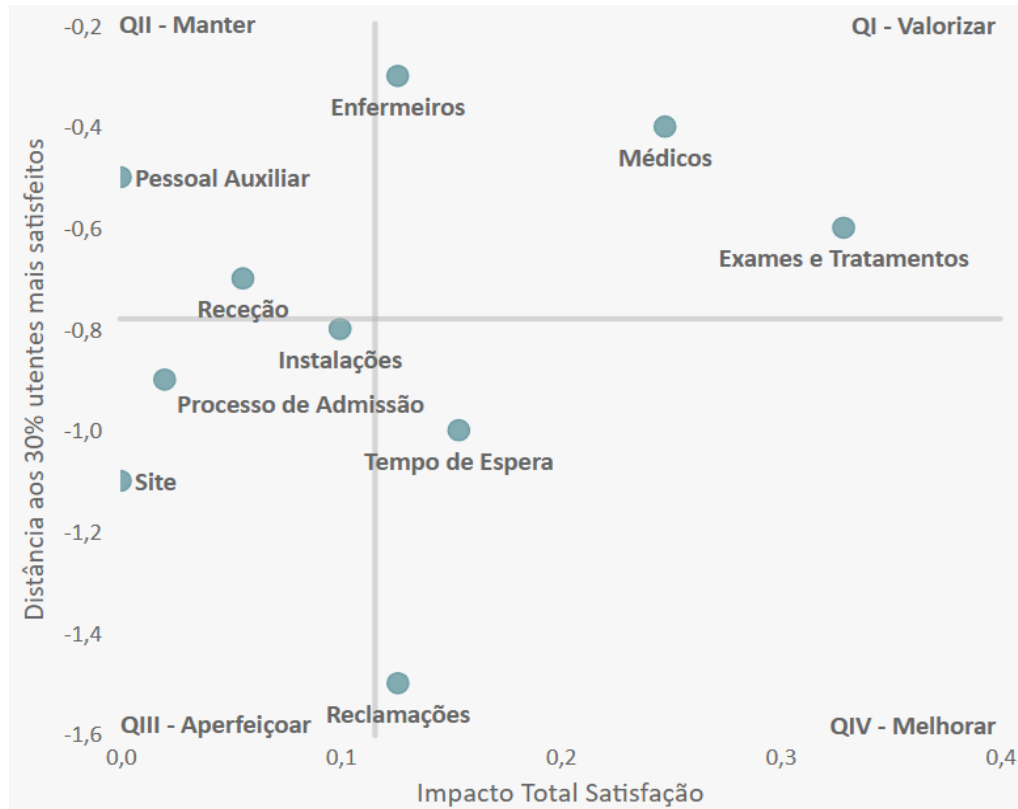
Amostra:	91		Var. 24-23	% util.			Var. 24-23	% util.	
Satisfação		8,7	-0,1	100,0%	Lealdade		9,3	0,1	100,0%
Satisfação Global com o Hospital		8,7	0,0		Probabilidade de voltar a escolher o Hospital		9,4	0,1	
Cumprimento das expectativas		8,7	-0,3		Probabilidade de recomendar o Hospital		9,1	0,0	
Distância ao Hospital ideal		8,7	0,1						
Imagem		8,7	0,0	100,0%	Médicos		9,3	-0,2	74,8%
Unidade hospitalar que transmite confiança		8,8	0,2		Atenção e disponib.demonstradas pelo médico		9,1	-0,2	
Unidade hospitalar com profissionais experientes		9,1	0,3		Forma como o médico explicou a condição do utente		9,2	-0,2	
Unidade hospitalar que procura satisfazer as necessidades dos seus utentes		8,6	0,0		Competência e profissionalismo do médico		9,3	-0,3	
Unidade hospitalar tecnologicamente avançado		8,4	-0,1		Respeito pela intimidade e privacidade demonstrado pelo médico		9,4	-0,2	
Processo de Admissão		8,7	-0,1	100,0%	Enfermeiros		9,5	0,2	90,4%
Facilidade em conseguir o tratamento		8,5	0,0		Simpatia e disponibilidade dos enfermeiros		9,5	0,2	
Qualid. das indicações para encontrar a entrada do edifício e a receção		8,9	-0,1		Rapidez de resposta do serviço de enfermagem nos momentos de necessidade		9,2	0,1	
					Competência e profissionalismo dos enfermeiros		9,5	0,3	
					Respeito pela intimidade e privacidade demonstrado pelos enfermeiros		9,7	0,3	
Receção		9,1	0,1	100,0%	Pessoal Auxiliar		9,2	0,0	100,0%
Simpatia e disponibilidade dos funcionários da receção		9,2	0,1		Simpatia e disponibilidade dos auxiliares		9,2	0,0	
Competência e profissionalismo dos funcionários da receção		9,2	0,2		Competência e profissionalismo dos auxiliares		9,1	-0,1	
Qualidade dos esclarecimentos e informação prestada		9,0	0,2		Respeito pela intimidade e privacidade demonstrado pelos auxiliares de ação médica		9,3	0,0	
Tempo de Espera		8,5	0,2	100,0%	Site (1)		7,9	0,7	21,5%
Tempo de espera para ser atendido na receção		8,7	0,4		Organização do site (1)		7,8	0,8	
Tempo de espera para ser atendido		7,8	-0,2		Facilidade em chegar ao pretendido (1)		7,8	0,8	
Tempo de espera entre o fim do tratamento e a saída do Hospital		8,9	0,2		Rigor e clareza da informação (1)		8,1	0,5	
Instalações		8,9	-0,1	100,0%	Qualidade Global		9,0	0,0	100,0%
Facilidade em encontrar o local dos tratamentos		9,1	0,1		Qualidade global do serviço prestado		9,0	0,0	
Limpeza e higiene das instalações		9,1	0,0						
Conforto comod. das instalações		8,8	-0,1		Reclamações		7,7	0,1	
Proteção privacid. no local do tratamento		8,8	0,0		Forma como os profissionais responderam à situação que motivou a reclamação(2)				1,3%
Conforto e limpeza do local de espera		8,9	-0,1		Qualidade de resposta dada à reclamação				0,0%
					Perceção sobre a resolução de uma hipotética reclamação		7,7	0,1	97,4%
Exames e Tratamentos		9,2	0,3	100,0%					
Tempo de espera antes da realização de exames e trat.		8,5	0,3						
Simpatia e disponibilidade dos técnicos de saúde		9,3	0,1						
Competência e profissionalismo dos técnicos de saúde		9,4	0,2						

Nota: Para mais informação consultar o dashboard de resultados.

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.

Mapa de Atuação Preferencial

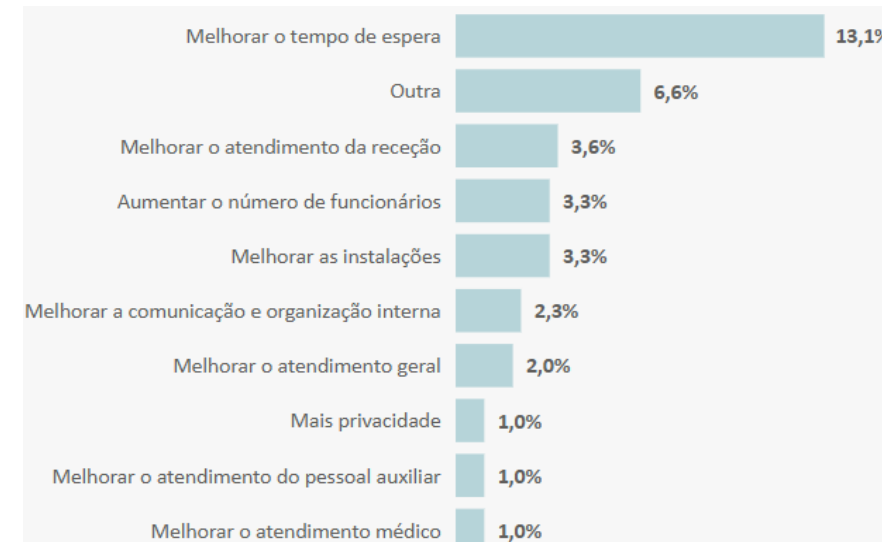


Índice de Atuação Preferencial - Dimensões

Dimensão	Valor Médio	Distância aos 30% utentes mais satisfeitos	Impacto Total na Satisfação	Índice de Atuação Preferencial (%)
Exames e Tratamentos	9,2	-0,6	0,33	24,8%
Médicos	9,3	-0,4	0,25	18,7%
Tempo de Espera	8,5	-1,0	0,15	13,1%
Reclamações	7,7	-1,5	0,13	11,7%
Enfermeiros	9,5	-0,3	0,13	10,2%
Instalações	8,9	-0,8	0,10	9,0%
Recepção	9,1	-0,7	0,06	5,7%
Processo de Admissão	8,7	-0,9	0,02	3,3%
Site	7,9	-1,1	0,00	1,9%
Pessoal auxiliar	9,2	-0,5	0,00	1,7%

Dimensões de Atuação Preferencial

Comentários/Sugestões de melhoria



Cerca de 70% dos utentes não deixaram comentários ou sugestões de melhoria.

Nota: Para mais informação consultar o dashboard de resultados.