

Sistema de Avaliação da Qualidade Apercebida e da Satisfação dos Utentes do Hospital de Vila Franca de Xira

Resumo de Resultados

A avaliação dos utentes do Hospital Vila Franca de Xira é positiva, registando-se um índice médio de satisfação de 7,8 pontos. Com exceção do serviço de Urgência, cujo índice de satisfação é estimado em 7,2 pontos, todos os serviços do Hospital de Vila Franca de Xira alcançam o patamar de avaliação muito positiva, registando-se índices médios de satisfação superiores a 8,0 pontos. De referir ainda que é no serviço de Cirurgia de Ambulatório que se regista o maior índice de satisfação (9,0 pontos).

Face a 2020, assiste-se, de um modo global, à manutenção do índice de satisfação. A exceção é registada no serviço de Urgência, que apresenta um decréscimo de 0,6 pontos.

O índice de NPS é calculado a partir da resposta à questão “Se um familiar, amigo ou colega tivesse de recorrer ao serviço de “serviço” qual a probabilidade de recomendar o Hospital Vila Franca de Xira”, resultando na subtração da % de detratores (respostas entre 1 e 6) à % de promotores (respostas entre 9 e 10). Em 2021, registam-se valores de NPS a oscilar entre 25 pontos no serviço de Urgência e os 73 pontos no serviço de Cirurgia de Ambulatório.

Enfermeiros e Médicos são as dimensões melhor avaliadas pelos utentes do Hospital Vila Franca de Xira, registando valorizações médias próximas do máximo da escala. São também muito bem avaliadas as dimensões Exames e Tratamentos, nos serviços Consultas Externas e Internamento e Instalações, nos serviços de Consultas Externas e Cirurgia de Ambulatório. De forma oposta, as avaliações mais reduzidas, mas ainda assim todas positivas, estão associadas às dimensões Reclamações e Site. Apresentam também valorizações médias mais reduzidas as dimensões Tempo de Espera e Qualidade Global, no serviço de Urgência e a Alimentação, no serviço de Internamento.

Entre 2020 e 2021, destacam-se como maiores evoluções positivas a Receção, no serviço de Consultas Externas e Internamento, o Processo de Admissão, no serviço de Internamento e ainda os Exames e Tratamento, no serviço de Internamento e de Cirurgia de Ambulatório. Por outro lado, os maiores decréscimos estão associados à Satisfação, no serviço de Urgência, às Reclamações, às Visitas, à Imagem, no serviço de Cirurgia de Ambulatório e ainda aos Exames e Tratamentos, no serviço do Hospital de Dia.

A estimação do Modelo de Satisfação do Utente permite identificar as áreas mais importantes para a Satisfação do utente de cada serviço do Hospital Vila Franca de Xira. Com base nesta informação, bem como na avaliação média de cada dimensão, recomenda-se para manutenção dos bons desempenhos atuais, que o Hospital Vila Franca de Xira valorize as seguintes áreas, em cada um dos serviços:

- Urgência: Enfermeiros;
- Consulta Externa: Enfermeiros, Exames e Tratamentos, Instalações, Médicos e Tempo de Espera;
- Internamento: Enfermeiros;
- Cirurgia de Ambulatório: Instalações; Médicos e Enfermeiros;
- Hospital de Dia: Médicos.

Sugere-se também a implementação de ações que visem elevar, um pouco mais, a valorização média das seguintes dimensões:

- Urgência: Triagem, Tempo de Espera e Médicos;
- Internamento: Processo de Admissão;
- Hospital de Dia: Tempo de Espera e Exames e Tratamentos.

Por fim, destacam-se como sugestões mais referidas pelos utentes do Hospital Vila Franca de Xira melhorar o tempo de espera e também melhorar as instalações do Hospital.

Satisfação



Lealdade



Qualidade Global

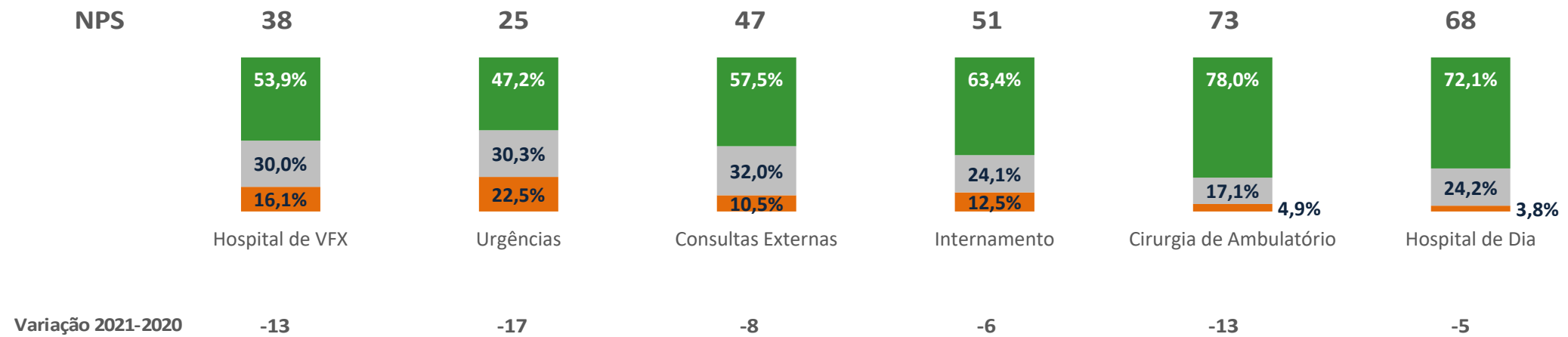


Net Promoter Score (NPS)

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 o Hospital de Vila Franca de Xira?”



NPS = % Promotores - % Detratores



Dimensões com valorizações médias mais elevadas

Urgências



Família (9,6)

Enfermeiros (8,8)

Consultas Externas



Enfermeiros (9,3)

Médicos (9,2)

Exames e
Tratamentos (9,1)
Instalações (9,0)

Internamento



Enfermeiros (9,3)

Médicos (9,2)

Exames e
Tratamentos (9,1)

Cirurgia de Ambulatório



Enfermeiros (9,5)

Médicos (9,4)

Lealdade (9,4)

Instalações (9,3)

Hospital de Dia



Médicos (9,5)

Enfermeiros (9,3)

Lealdade (9,3)

Dimensões com valorizações médias menos elevadas

Urgências



Site (7,6)

Tempo de Espera (7,5)

Qualidade Global (7,5)

Reclamações (6,7)

Consultas Externas



Reclamações (7,6)

Internamento



Alimentação (7,4)

Reclamações (7,3)

Cirurgia de Ambulatório



Reclamações (7,9)

Hospital de Dia



Site (7,6)

Evoluções Positivas 2021-2020

Urgências



Família (+1,2)

Consultas Externas



Receção (+0,3)

Internamento



Processo de
Admissão (+0,3)
Exames e Tratamentos
(+0,3)
Receção (+0,3)

Cirurgia de Ambulatório



Exames e
Tratamentos (+0,3)

Hospital de Dia



Instalações (+0,1)
Processo de
Admissão (+0,1)
Tempo de Espera
(+0,1)

Evoluções Negativas 2021-2020

Urgências



Satisfação (-0,6)

Consultas Externas



Reclamações (-0,3)

Internamento



Visitas (-0,5)
Reclamações (-0,4)

Cirurgia de Ambulatório



Imagem (-0,3)






Hospital de Dia








Exames e
Tratamentos
Receção (-0,2)
Reclamações (-0,2)
Site (-0,2)

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 do Hospital VFX

	Urgências	Consultas Externas	Internamento	Cirurgia de Ambulatório	Hospital de Dia
					
A valorizar	Enfermeiros (8,8)	Tempo de Espera (8,5) Médicos (9,2) Enfermeiros (9,3) Instalações (9,0) Exames e Tratamentos (9,1)	Enfermeiros (9,3)	Médicos (9,4) Enfermeiros (9,5) Instalações (9,3)	Médicos (9,4)
A melhorar	Triagem (8,0) Tempo de Espera (7,5) Médicos (8,3)		Processo de Admissão (8,8)		Exames e Tratamentos (9,1) Tempo de Espera (8,5)

Sugestões de melhoria¹

Urgências	Consultas Externas	Internamento	Cirurgia de Ambulatório	Hospital de Dia
				
Melhorar o tempo de espera (23,2%)	Melhorar o tempo de espera no dia da consulta (9,9%) Melhorar as Instalações (3,5%)	Melhorar o serviço de alimentação (8,4%) Melhorar o atendimento geral (4,6%) Melhorar as instalações (4,3%)	Melhorar o tempo de espera (6,4%) Melhorar as instalações (4,0%)	Melhorar o tempo de espera (3,3%) Reduzir o preço/tornar gratuito o parque de estacionamento (2,6%)

¹ Sugestões de melhoria apresentadas pelo utentes do Hospital VFX.

Urgências

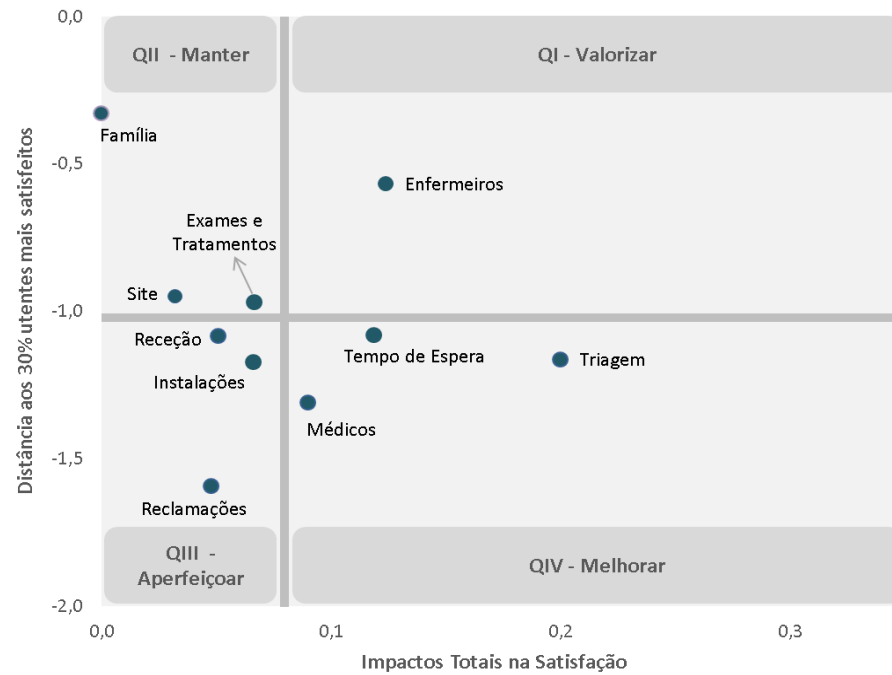
Amostra: 203

			Var. 21-20	% util.			Var. 21-20	% util.
Satisfação		7,2	-0,6	100,0%	Lealdade		8,1	-0,3 100,0%
Satisfação global com o Hospital		7,1	-0,4		Probabilidade de voltar a escolher o Hospital		8,4	-0,1
Satisfação comparada com as expetivas		7,4	-0,6		Probabilidade de recomendar o Hospital		7,8	-0,5
Distância ao Hospital ideal		7,2	-0,5					
Imagem		7,9	-0,4	100,0%	Médicos		8,3	-0,3 100,0%
Hospital de confiança		7,9	-0,5		Atenção e disponib. demonstradas pelo médico		8,4	0,0
Hospital experiente		8,1	-0,3		Forma como o médico explicou a condição do utente		8,3	-0,2
Hospital que se preocupa com os seus utentes		7,4	-0,6		Competência e profission. do médico		8,4	-0,1
Hospital inovador e tecnologic. Avançado		8,1	-0,3		Explicações dadas pelo médico sobre medicam. prescritos e exames a realizar		8,4	-0,2
					Informação fornec. sobre cuidados e práticas a seguir após o atendim.		8,3	-0,3
					Qualidade global do desempenho do médico		8,3	-0,4
Triagem		8,0	-0,2	96,6%	Enfermeiros		8,8	-0,1 65,0%
Profiss. e amabilidade do enfermeiro que fez a triagem de prioridades		8,4	-0,2		Simpatia e disponib. dos enfermeiros		8,8	-0,1
Justiça da ordem de atendimento dos utentes		7,5	0,0		Competência e profission. dos enfermeiros		8,8	-0,1
					Qualidade global do desemp. do pessoal de enfermagem		9,0	0,0
Receção		8,3	0,0	100,0%	Família¹		9,6	1,2 3,5%
Simpatia e disponib. dos funcionários da receção		8,3	0,1		Forma como o Hospital lidou com a família do utente		9,6	1,2
Competência e profission. dos funcionários da receção		8,3	0,0					
Qualidade dos esclarecim. e da informação prestada		8,2	0,0					
Qualidade do atendimento da receção		8,4	0,0					
Tempo de Espera		7,5	-0,2	100,0%	Site		7,6	-0,4 24,3%
Tempo de espera até ser atendido na receção		8,3	0,2		Organização do conteúdo e/ou das páginas do sítio		7,4	-0,6
Tempo de espera para ser atendido após a triagem		6,3	-0,7		Facilidade em chegar ao pretendido e/ou n.º de cliques para chegar ao pretendido		7,6	-0,4
					Rigor e clareza da informação		7,7	-0,4
Instalações		8,0	-0,2	100,0%	Reclamações		6,7	0,0 4,1%
Facilidade em encontrar a urgência		8,2	-0,1		Forma como a sua mais recente reclamação foi resolvida ¹		6,7	4,3
Limpeza e higiene das instalações		8,4	-0,2		Perceção sobre a forma de resolução de uma hipotética reclamação		6,7	-0,3
Conforto e comodidade da urgência		7,4	-0,3					
Proteção da privacidade na urgência		7,5	-0,1					
Qualidade global das instalações do Hospital		8,1	-0,4		Qualidade Global		7,5	-0,4
					Qualidade global do serviço prestado		7,5	-0,4
Exames e Tratamentos		8,7	0,0	58,1%	Internamento pós-Urgência / Faturação			
Tempo de espera para a realização de exames/tratamentos		7,9	-0,2		Tempo que demorou a transferência do serviço de urgência para o internamento		8,8	-0,2
Simpatia e disponib. dos técnicos de saúde responsáveis		8,7	-0,1		Forma como foram tratados os seus pertences		9,6	0,6
Competência e profission. dos técnicos de saúde responsáveis		8,8	0,0					
Qualidade global dos serviços prestados na realização de exames/tratamentos		8,7	-0,1					

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

Nota: Para mais informação consultar o Relatório Final nas páginas 26 a 33.

Mapa de Atuação Preferêncial



Índice de Atuação Preferêncial - Dimensões

Variáveis determinantes da Satisfação	Valor Médio	Distância aos 30% utentes mais satisfeitos	Impacto Total na Satisfação	Índice de Atuação Preferencial (%)	
Triagem	8,0	-1,2	0,20	21,8%	Dimensões de Atuação Preferêncial
Tempo de Espera	7,5	-1,1	0,12	13,8%	
Enfermeiros	8,8	-0,6	0,12	13,5%	
Médicos	8,3	-1,3	0,09	11,3%	
Instalações	8,0	-1,2	0,07	8,7%	
Exames e Tratamentos	8,7	-1,0	0,07	8,6%	
Reclamações	6,7	-1,6	0,05	7,4%	
Recepção	8,3	-1,1	0,05	7,3%	
Site	7,6	-0,9	0,03	5,4%	
Família	9,6	-0,3	0,00	2,2%	

Comentários/Sugestões de Melhoria



Cerca de 55% do utentes de Urgência não deixaram comentários ou sugestões de melhoria.

Nota: Para mais informação consultar o Relatório Final nas páginas 47 a 54.

Consultas Externas

Amostra: 202

			Var. 21-20	% util.			Var. 21-20	% util.
Satisfação		8,3	-0,1	100,0%	Lealdade		8,8	-0,2 100,0%
Satisfação global com o Hospital		8,4	0,0		Probabilidade de recomendar o Hospital		8,6	-0,2
Satisfação comparada com as expectativas		8,3	-0,2		Probabilidade de voltar a escolher o Hospital		9,0	-0,2
Distância ao Hospital ideal		8,2	-0,2					
Imagem		8,6	-0,1	100,0%	Exames e Tratamentos		9,1	0,1 38,1%
Hospital de confiança		8,6	-0,2		Tempo de espera antes da realização de exames e trat.		8,3	-0,1
Hospital experiente		8,6	-0,2		Simpatia e disponibilidade dos técnicos de saúde		9,2	0,1
Hospital que se preocupa com os seus utentes		8,3	-0,2		Competência e profissionalismodos técnicos de saúde		9,3	0,0
Hospital inovador e tecnolog. Avançado		8,6	-0,2		Qualidade global dos exames e tratamentos		9,1	0,0
Processo de Admissão		8,3	0,0	100,0%	Médicos		9,2	0,0 100,0%
Facilidade em obter a consulta		7,5	0,1		Atenção e disponibilidade demonstradas pelo médico		9,2	0,0
Qualid. das indicações para encontrar a entrada do edifício e a receção		8,7	0,0		Forma como o médico explicou a condição do utente		9,2	0,0
					Competência e profissionalismo do médico		9,3	0,0
					Explicações sobre medicamentos prescritos e exames a realizar		9,2	0,0
					Informação fornecida sobre cuidados e práticas a seguir		9,1	0,0
					Qualidade global do desempenho do médico		9,2	0,0
Receção		8,9	0,3	100,0%	Enfermeiros		9,3	0,0 37,6%
Simpatia e disponibilidade dos funcionários da receção		8,9	0,4		Simpatia edisponibilidadesos enfermeiros		9,3	0,0
Competência e profissionalismo dos funcionários da receção		8,9	0,2		Competência e profissionalismo dos enfermeiros		9,3	0,0
Qualidade dos esclarecimentos e informação prestada		8,9	0,3		Qualidade global do desempenhosos enfermeiros		9,3	0,0
Qualidade global do atendimento na receção		8,9	0,3					
Tempo de Espera		8,5	0,1	100,0%	Site		8,0	0,2 20,3%
Tempo de espera para ser atendido antes da consulta		7,9	-0,1		Organizaçãodo site		8,1	0,4
Tempo de espera entre a saída da consulta e a saída do hospital		8,8	0,1		Facilidade em chegar ao pretendido		8,0	0,2
Tempo de espera até ser atendido na receção		8,5	0,3		Rigor e clareza da informação		7,8	-0,1
Instalações		9,0	0,0	100,0%	Qualidade Global		8,6	-0,1 100,0%
Facilidade em encontrar o gab. de consulta		8,9	0,1		Qualidade global do serviço prestado		8,6	-0,1
Limpeza e higiene do gabinete de consulta		9,3	0,0					
Conforto comod. do gabin. de consulta		9,1	0,1		Reclamações		7,6	-0,3 2,0%
Proteção privacid. no gabin. de consulta		9,1	-0,1		Forma como a sua mais recente reclamação foi resolvida ¹		7,6	-0,3
Conforto e limpeza do local de espera		8,5	-0,1		Perceção sobre a forma de resolução de uma hipotética reclamação		7,6	-0,3
Qualidade global das instalações do Hospital		8,9	0,0					

1. O valor médio e evolução do indicador não são apresentados, em virtude da base amostral ser inferior a 5 respostas.

Nota: Para mais informação consultar o Relatório Final nas páginas 26 a 33.

Mapa de Atuação Preferêncial



Índice de Atuação Preferêncial - Dimensões

Variáveis determinantes da Satisfação	Valor Médio	Distância aos 30% utentes mais satisfeitos	Impacto Total na Satisfação	Índice de Atuação Preferencial (%)	
Tempo de Espera	8,5	-0,9	0,30	26,8%	Dimensões de Atuação Preferencial
Médicos	9,2	-0,8	0,18	16,9%	
Enfermeiros	9,3	-0,5	0,14	12,7%	
Instalações	9,0	-0,8	0,12	11,7%	
Exames e Tratamentos	9,1	-0,7	0,12	11,6%	
Processo de Admissão	8,3	-1,1	0,09	9,7%	
Reclamações	7,6	-1,7	0,03	4,8%	
Receção	8,9	-0,8	0,01	3,0%	
Site	8,0	-1,2	0,01	2,8%	

Comentários/Sugestões de Melhoria

Melhorar o tempo de espera no dia da consulta	9,9%
Satisfeito no geral	4,5%
Melhorar as instalações	3,5%
Aumentar o número de funcionários	3,0%
Melhorar o atendimento médico	2,5%
Melhorar o atendimento geral	1,5%
Outras	5,4%

Cerca de 71% do utentes de Consulta Externa não deixaram comentários ou sugestões de melhoria.

Nota: Para mais informação consultar o Relatório Final nas páginas 47 a 54.

Internamento

Amostra: 214

			Var. 21-20	% util.			Var. 21-20	% util.	
Satisfação		8,4	0,0	100,0%	Lealdade		8,8	0,0	100,0%
Satisfação global com o Hospital		8,6	0,1		Probabilidade de recomendar o Hospital		8,7	0,0	
Satisfação comparada com as expectativas		8,3	-0,1		Probabilidade de voltar a escolher o Hospital		8,9	0,0	
Distância ao Hospital ideal		8,3	0,0						
Imagem		8,6	-0,1	100,0%	Médicos		9,2	0,2	100,0%
Hospital de confiança		8,7	-0,1		Atenção e disponib. demonstradas pelo médico		9,2	0,3	
Hospital experiente		8,8	0,1		Forma como o médico explicou a condição do utente		9,2	0,2	
Hospital que se preocupa com os seus utentes		8,4	-0,2		Competência e profissionalismo do médico		9,3	0,2	
Hospital inovador e tecnolog. avançado		8,4	-0,3		Explicações sobre medicam. prescritos e exames a realizar		9,1	0,1	
					Qualidade global do desempenho do médico		9,1	0,0	
Processo de Admissão		8,8	0,3	100,0%	Enfermeiros		9,3	0,2	100,0%
Facilidade em conseguir o internamento		8,3	0,3		Simpatia e disponibilidade dos enfermeiros		9,4	0,3	
Qualid. das indicações para encontrar a entrada do edifício e a receção		9,0	0,4		Rapidez de resposta do serviço de enfermagem nos momentos de necessidade		9,0	0,2	
Qualidade da informação fornecida sobre o internamento		8,9	0,3		Competência e profissionalismo dos enfermeiros		9,4	0,3	
					Qualidade global do desempenho dos enfermeiros		9,3	0,2	
Receção		9,0	0,3	49,0%	Pessoal Auxiliar		8,8	0,2	100,0%
Simpatia e disponibilidade dos funcionários da receção		8,8	0,1		Simpatia e disponibilidade dos auxiliares		8,8	0,3	
Competência e profissionalismo dos funcionários da receção		9,0	0,2		Competência e profissionalismo dos auxiliares		8,8	0,2	
Qualidade dos esclarecimentos e informação prestada		9,0	0,3		Desempenho global do pessoal auxiliar		8,9	0,3	
Qualidade global do atendimento na receção		9,0	0,3						
Tempo de Espera		8,5	0,1	100,0%	Alimentação		7,4	-0,2	100,0%
Tempo de espera para ser atendido na receção		8,5	0,1		Qualidade das refeições		6,7	-0,1	
					Apoio durante a refeição		8,2	0,2	
					Qualidade global da alimentação e serviços associados		7,0	-0,3	
Instalações		8,9	0,0	100,0%	Visitas - utentes que tiveram visitas		8,1	-0,5	73,3%
Limpeza e higiene das instalações		9,0	0,3		Horários de visita		7,7	-0,8	
Conforto comod. da enfermaria		8,9	0,1		Facilidade de acesso por parte dos familiares mais próximos		8,3	-0,4	
Proteção privacid. na enfermaria		8,9	0,2						
Qualidade global das instalações do Hospital		9,0	-0,1						
Exames e Tratamentos		9,1	0,3	50,9%	Visitas - utentes a quem não foi permitido ter visitas¹		8,3		25,9%
Tempo de espera antes da realização de exames e trat.		8,5	0,2		Compreensão da necessidade da suspensão das visitas		8,8		
Simpatia e disponibilidade dos técnicos de saúde		9,1	0,4		Impacto da suspensão das visitas no bem-estar do utente		7,9		
Competência e profissionalismos dos técnicos de saúde		9,3	0,4						
Qualidade global dos exames e tratamentos		9,2	0,3						

Nota: Para mais informação consultar o Relatório Final nas páginas 26 a 33.

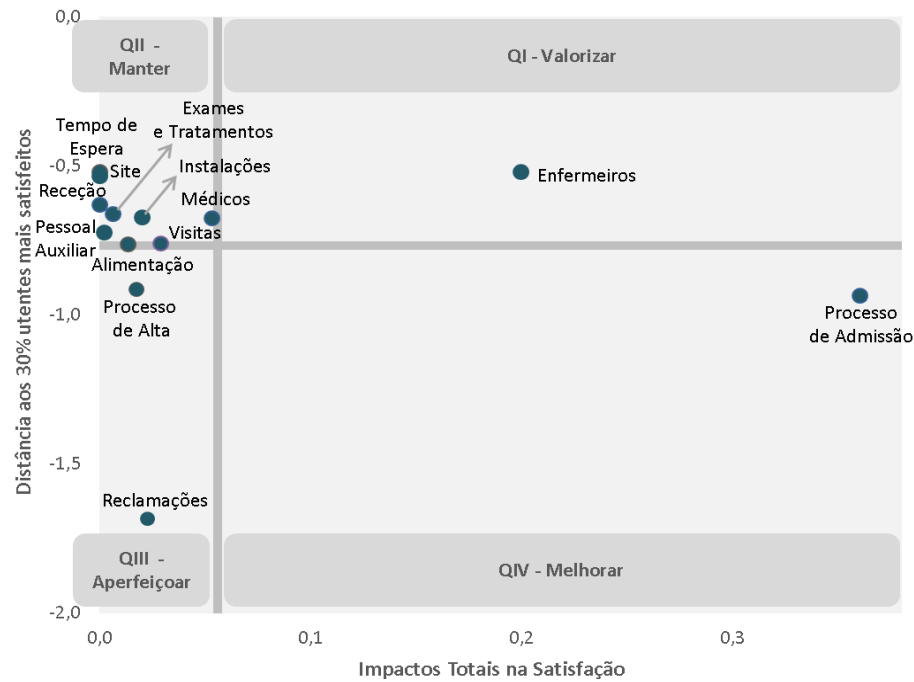
1. A questão de avaliação do impacto da suspensão de visitas foi colocada da seguinte forma: "Até que ponto considera que o seu bem estar foi afetado negativamente devido às visitas estarem suspensas. Utilize, por favor, a escala onde 1 significa pouco afetado e 10 muito afetado.", mas o valor médio apresentado resulta da inversão da escala, onde 1 significa muito afetado e 10 pouco afetado.

Internamento

			Var. 21-20	% util.			Var. 21-20	% util.	
Satisfação		8,4	0,0	100,0%	Lealdade		8,8	0,0	100,0%
Satisfação global com o Hospital		8,6	-0,1		Probabilidade de recomendar o Hospital		8,7	0,0	
Satisfação comparada com as expectativas		8,3	-0,1		Probabilidade de voltar a escolher o Hospital		8,9	0,0	
Distância ao Hospital ideal		8,3	0,0						
Processo de Alta		8,8	0,4	61,7%	Qualidade Global		8,7	0,1	100,0%
Informação disponibilizada em termos de cuidados e práticas a seguir em casa		9,0	0,4		Qualidade global do serviço prestado		8,7	0,1	
Tempo de espera desde que recebeu a informação de alta do médico até à saída do Hospital		8,4	0,2						
Site		8,3	-0,1	26,2%					
Organização do site		8,2	-0,2						
Facilidade em chegar ao pretendido		8,4	0,1						
Rigor e clareza da informação		8,4	-0,2						
Reclamações		7,3	-0,4	3,8%					
Forma como a sua mais recente reclamação foi resolvida ¹		7,3	-0,5						
Perceção sobre a forma de resolução de uma hipotética reclamação		7,3	-0,5						

1. O valor médio e evolução do indicador não são apresentados, em virtude da base amostral ser inferior a 5 respostas.

Mapa de Atuação Preferencial



Índice de Atuação Preferencial - Dimensões

Variáveis determinantes da Satisfação	Valor Médio	Distância aos 30% utentes mais satisfeitos	Impacto Total na Satisfação	Índice de Atuação Preferencial (%)
Processo de Admissão	8,8	-0,9	0,36	37,5%
Enfermeiros	9,3	-0,5	0,20	20,7%
Médicos	9,2	-0,7	0,05	7,3%
Visitas	8,1	-0,8	0,03	5,1%
Reclamações	7,3	-1,7	0,02	5,0%
Instalações	8,9	-0,7	0,02	4,2%
Processo de Alta	8,8	-0,9	0,02	4,1%
Alimentação	7,4	-0,8	0,01	3,7%
Exames e Tratamentos	9,1	-0,7	0,01	2,9%
Pessoal Auxiliar	8,8	-0,7	0,00	2,6%
Receção	9,0	-0,6	0,00	2,3%
Tempo de Espera	8,5	-0,5	0,00	2,3%
Site	8,3	-0,5	0,00	2,3%

Dimensões de Atuação Preferencial

Comentários/Sugestões de Melhoria

Melhorar o serviço de alimentação	8,4%
Melhorar o atendimento geral	4,6%
Melhorar as instalações	4,3%
Aumentar o número de funcionários	3,5%
Satisfeito no geral	3,3%
Melhorar o atendimento médico	3,3%
Melhorar o atendimento do pessoal auxiliar	3,3%
Melhorar o tempo de espera	2,2%
Outras	8,7%

Cerca de 66% do utentes de Internamento não deixaram comentários ou sugestões de melhoria.

Nota: Para mais informação consultar o Relatório Final nas páginas 47 a 54.

Cirurgia de Ambulatório

Amostra: 125

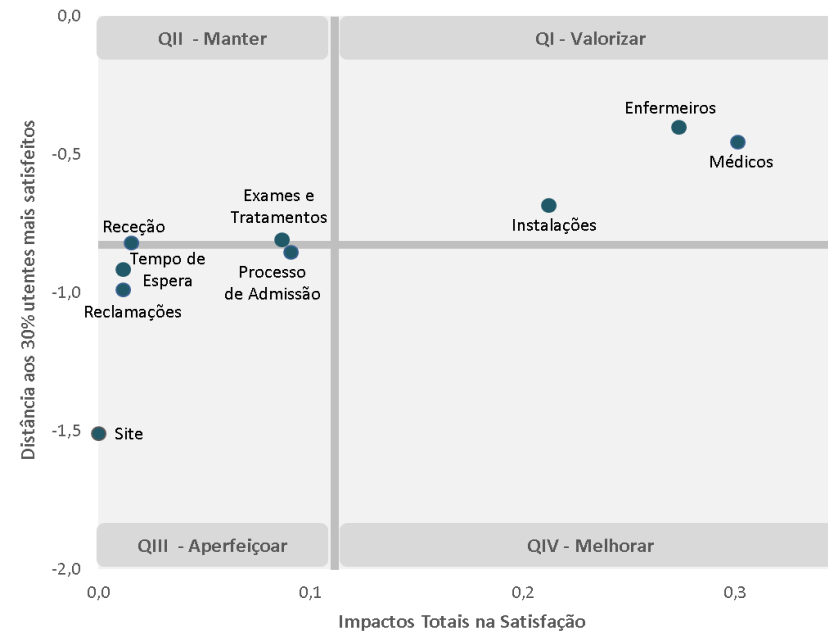
			Var. 21-20	% util.			Var. 21-20	% util.
Satisfação		9,0	-0,1	100,0%	Lealdade		9,4	-0,2 100,0%
Satisfação global com o Hospital		9,0	-0,2		Probabilidade de recomendar o Hospital		9,4	-0,2
Satisfação comparada com as expectativas		9,0	0,1		Probabilidade de voltar a escolher o Hospital		9,3	-0,3
Distância ao Hospital ideal		9,1	-0,1					
Imagem		8,9	-0,3	100,0%	Exames e Tratamentos		9,1	0,3 32,8%
Hospital de confiança		9,0	-0,2		Tempo de espera antes da realização de exames e trat.		8,2	0,0
Hospital experiente		8,8	-0,4		Simpatia e disponibilidade dos técnicos de saúde		9,0	0,1
Hospital que se preocupa com os seus utentes		8,8	-0,3		Competência e profissionalismodos técnicos de saúde		9,3	0,2
Hospital inovador e tecnolog. Avançado		8,8	-0,4		Qualidade global dos exames e tratamentos		9,1	0,1
Processo de Admissão		8,9	0,1	100,0%	Médicos		9,4	-0,2 100,0%
Facilidade em obter a cirurgia		8,2	0,2		Atenção e disponibilidade demonstradas pelo médico		9,5	-0,1
Qualid. das indicações para encontrar a entrada do edifício e a receção		9,1	0,0		Forma como o médico explicou a condição do utente		9,5	-0,1
					Competência e profissionalismo do médico		9,5	-0,1
					Explicações sobre medicamentos prescritos e exames a realizar		9,4	-0,1
					Informação fornecida sobre cuidados e práticas a seguir		9,3	-0,3
					Qualidade global do desempenho do médico		9,4	-0,1
Receção		8,9	-0,2	100,0%	Enfermeiros		9,5	-0,1 92,0%
Simpatia e disponibilidade dos funcionários da receção		9,0	0,0		Simpatia edisponibilidadesos enfermeiros		9,5	0,0
Competência e profissionalismo dos funcionários da receção		9,0	-0,1		Competência e profissionalismo dos enfermeiros		9,5	-0,1
Qualidade dos esclarecimentos e informação prestada		8,8	-0,2		Qualidade global do desempenhosos enfermeiros		9,5	-0,1
Qualidade global do atendimento na receção		8,8	-0,3					
Tempo de Espera		8,7	-0,1	100,0%	Site¹		8,1	-0,1 14,4%
Tempo de espera para ser atendido na receção		8,5	-0,1		Organizaçãodo site		7,9	-0,1
Tempo de espera para ser atendido		8,0	-0,3		Facilidade em chegar ao pretendido		8,1	-0,2
Tempo de espera entre a saída da cirurgiae a saída do hospital		9,1	0,0		Rigor e clareza da informação		8,1	-0,1
Instalações		9,3	-0,1	100,0%	Qualidade Global		9,2	-0,1 100,0%
Limpeza e higiene do local da cirurgia		9,4	-0,1		Qualidade global do serviço prestado		9,2	-0,1
Conforto comod. do local da cirurgia		9,3	-0,1					
Proteção privacid. no local da cirurgia		9,3	0,1		Reclamações		7,9	0,0 2,4%
Conforto e limpeza do local de espera		9,2	0,0		Forma como a sua mais recente reclamação foi resolvida ²			
Qualidade global das instalações do Hospital		9,2	-0,2		Perceção sobre a forma de resolução de uma hipotética reclamação		8,0	0,1

1. Os resultados da dimensão são meramente indicativos, em virtude da base amostral ser inferior a 25 respostas.

2. O valor médio e evolução do indicador não são apresentados, em virtude da base amostral ser inferior a 5 respostas.

Nota: Para mais informação consultar o Relatório Final nas páginas 26 a 33.

Mapa de Atuação Preferencial



Índice de Atuação Preferencial - Dimensões

Variáveis determinantes da Satisfação	Valor Médio	Distância aos 30% utentes mais satisfeitos	Impacto Total na Satisfação	Índice de Atuação Preferencial (%)
Médicos	9,4	-0,5	0,30	26,2%
Enfermeiros	9,5	-0,4	0,27	23,7%
Instalações	9,3	-0,7	0,21	19,3%
Processo de Admissão	8,9	-0,9	0,09	9,6%
Exames e Tratamentos	9,1	-0,8	0,09	9,3%
Receção	8,9	-0,8	0,02	3,4%
Reclamações	7,9	-1,0	0,01	3,1%
Tempo de Espera	8,7	-0,9	0,01	3,1%
Site	8,1	-1,5	0,00	2,2%

Dimensões de Atuação Preferencial

Comentários/Sugestões de Melhoria

Satisfeito no geral	9,6%
Melhorar o tempo de espera	6,4%
Melhorar as instalações	4,0%
Outras	7,2%

Cerca de 74% do utentes de Cirurgia de Ambulatório não deixaram comentários ou sugestões de melhoria.

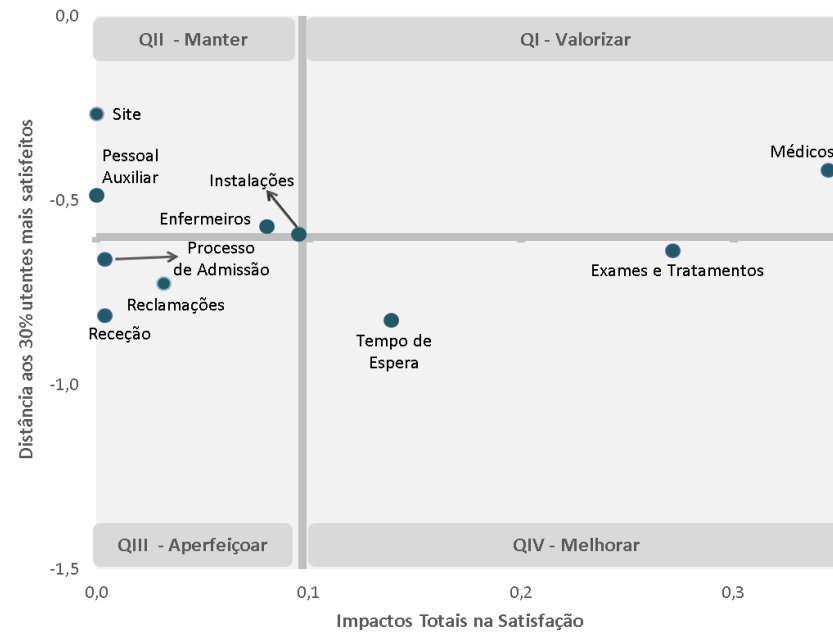
Amostra:	99		Var. 21-20	% util.			Var. 21-20	% util.	
Satisfação		8,8	0,0	100,0%	Lealdade		9,3	-0,1	100,0%
Satisfação global com o Hospital		8,9	0,1		Probabilidade de recomendar o Hospital		9,4	-0,1	
Satisfação comparada com as expectativas		8,8	0,1		Probabilidade de voltar a escolher o Hospital		9,2	-0,1	
Distância ao Hospital ideal		8,8	0,0						
Imagem		8,8	-0,1	100,0%	Médicos		9,4	0,0	75,7%
Hospital de confiança		9,0	0,1		Atenção e disponibil.demonstradas pelo médico		9,4	0,1	
Hospital experiente		8,9	0,0		Forma como o médico explicou a condição do utente		9,2	-0,2	
Hospital que se preocupa com os seus utentes		8,6	-0,4		Competência e profissionalismo do médico		9,4	-0,1	
Hospital inovador e tecnolog. Avançado		8,6	-0,2		Qualidade global do desempenho do médico		9,4	0,0	
Processo de Admissão		9,0	0,1	100,0%	Enfermeiros		9,3	-0,1	87,0%
Facilidade em conseguir o tratamento		8,6	0,1		Simpatia e disponibilidades dos enfermeiros		9,4	0,0	
Qualid. das indicações para encontrar a entrada do edifício e a receção		9,2	0,0		Rapidez de resposta do serviço de enfermagem nos momentos de necessidade		9,1	-0,1	
					Competência e profissionalismo dos enfermeiros		9,3	-0,1	
					Qualidade global do desempenhos dos enfermeiros		9,3	-0,1	
Receção		8,9	-0,2	100,0%	Pessoal Auxiliar		9,1	0,0	100,0%
Simpatia e disponibilidade dos funcionários da receção		9,0	-0,2		Simpatia e disponibilidade dos auxiliares		9,1	0,0	
Competência e profissionalismo dos funcionários da receção		9,0	-0,1		Competência e profissionalismo dos auxiliares		9,1	-0,1	
Qualidade dos esclarecimentos e informação prestada		8,7	-0,3		Desempenho global do pessoal auxiliar		9,2	0,1	
Qualidade global do atendimento na receção		8,9	-0,2						
Tempo de Espera		8,5	0,1	100,0%	Site¹		7,6	-0,2	15,6%
Tempo de espera para ser atendido na receção		8,5	0,2		Organizaçãodo site		7,5	-0,3	
Tempo de espera para ser atendido		7,9	0,3		Facilidade em chegar ao pretendido		7,5	-0,1	
Tempo de espera entreo fim do tratamento e a saída do Hospital		8,8	0,0		Rigor e clareza da informação		7,7	-0,4	
Instalações		9,2	0,1	100,0%	Qualidade Global		9,0	0,0	100,0%
Facilidade em encontrar o local dos tratamentos		9,2	0,1		Qualidade global do serviço prestado		9,0	0,0	
Limpeza e higiene das instalações		9,4	0,2						
Conforto comod. das instalações		9,2	0,2		Reclamações		8,1	-0,2	4,6%
Proteção privacid. no local do tratamento		9,2	0,1		Forma como a sua mais recente reclamação foi resolvida ²				
Conforto e limpeza do local de espera		9,1	0,2		Perceção sobre a forma de resolução de uma hipotética reclamação		8,2	-0,1	
Qualidade global das instalações do Hospital		9,1	-0,1						
Exames e Tratamentos		9,1	-0,3	100,0%					
Tempo de espera antes da realização de exames e trat.		8,5	-0,1						
Simpatia e disponibilidade dos técnicos de saúde		9,2	-0,2						
Competência e profissionalismodos técnicos de saúde		9,3	-0,2						
Qualidade global dos exames e tratamentos		9,3	-0,2						

1. Os resultados da dimensão são meramente indicativos, em virtude da base amostral ser inferior a 25 respostas.

2. O valor médio e evolução do indicador não são apresentados, em virtude da base amostral ser inferior a 5 respostas.

Nota: Para mais informação consultar o Relatório Final nas páginas 26 a 33.

Mapa de Atuação Preferêncial



Índice de Atuação Preferêncial - Dimensões

Variáveis determinantes da Satisfação	Valor Médio	Distância aos 30% utentes mais satisfeitos	Impacto Total na Satisfação	Índice de Atuação Preferencial (%)	
Médicos	9,4	-0,4	0,34	29,6%	} Dimensões de Atuação Preferencial
Exames e Tratamentos	9,1	-0,6	0,27	24,6%	
Tempo de Espera	8,5	-0,8	0,14	13,8%	
Instalações	9,2	-0,6	0,10	9,9%	
Enfermeiros	9,3	-0,6	0,08	8,5%	
Reclamações	8,1	-0,7	0,03	4,8%	
Receção	8,9	-0,8	0,00	2,4%	
Processo de Admissão	9,0	-0,7	0,00	2,4%	
Pessoal Auxiliar	9,1	-0,5	0,00	2,0%	
Site	7,6	-0,3	0,00	2,0%	

Comentários/Sugestões de Melhoria

Melhorar o tempo de espera	3,3%
Reduzir o preço/tornar gratuito o parque de estacionamento	2,6%
Melhorar as instalações	2,3%
Melhorar o atendimento dos enfermeiros	1,8%
Outras	5,0%

Cerca de 84% do utentes de Hospital de Dia não deixaram comentários ou sugestões de melhoria.