

SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE APERCEBIDA E SATISFAÇÃO DO UTENTE NOS HOSPITAIS EPE 2005



Instituto Português da **Q**ualidade



Lisboa, 14 de Julho de 2006

DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS DE 2005



SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE APERCEBIDA E SATISFAÇÃO DO UTENTE NOS HOSPITAIS EPE



Instituto Português da  Qualidade

Lisboa, 14 de Julho de 2006

AGENDA

- Introdução
- Aspectos Metodológicos
- Internamentos
 - Aplicação do modelo de satisfação do utente aos Hospitais EPE
 - Posicionamento dos Hospitais EPE
- Consultas Externas
 - Aplicação do modelo de satisfação do utente aos Hospitais EPE
 - Posicionamento dos Hospitais EPE
- Urgências
 - Aplicação do modelo de satisfação do utente aos Hospitais EPE
 - Posicionamento dos Hospitais EPE
- Análise comparativa das valências
- Recomendações para o conjunto dos Hospitais EPE
- Comparação com outros estudos

INTRODUÇÃO

- Foi iniciado em 2003 um sistema de avaliação sistemática da satisfação dos utentes dos Hospitais EPE, que incidia sobre o serviço de Internamentos.
- O presente estudo pretende dar continuidade a esse sistema, tendo o mesmo sido alargado às valências de Consultas Externas e de Urgências.
- Este estudo permite identificar áreas-chave para a satisfação dos respectivos utentes e monitorizar periodicamente a mesma, identificando assim possíveis melhorias para o futuro através das variáveis prioritárias detectadas.
- Serão apresentados resultados para o conjunto dos Hospitais EPE e para os três Grupos de Estrutura (detalhados na secção dos Aspectos Metodológicos) referentes a 2005.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Recolha de Dados:

■ População alvo:

Utentes com idade compreendida entre 15 e 75 anos que:

- estiveram internados nos Hospitais EPE no primeiro trimestre de 2005;
- frequentaram uma consulta externa nos Hospitais EPE em Setembro de 2005;
- utilizaram o Serviço de Urgência nos Hospitais EPE em Setembro de 2005.

■ Selecção da amostra de utentes - plano de sondagem:

Foram realizadas amostragens probabilísticas, através de tiragem sistemática de utentes, estratificada por Hospital e por valência (Internamentos, Consultas Externas e Urgências).

Para a realização das entrevistas não houve possibilidade de substituição dos utentes seleccionados e foram necessários pelo menos 3 contactos em dias e horas diferenciados para que um indivíduo fosse classificado como não respondente.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Recolha de Dados:

▪ Dimensão da amostra:

Valência	População	Amostra
Internamentos	61 654	6 161
Consultas externas	199 259	6 099
Urgências	111 465	4 676
TOTAL	372 378	16 936

Período de realização das entrevistas: O trabalho de campo decorreu durante os meses de Janeiro e Fevereiro de 2006.

▪ **Questionário:** O número de questões varia entre 38 nas Consultas Externas e 54 nos Internamentos.

▪ **Tipo de entrevista:** Telefónica para os utentes suportada por sistema CATI.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Controlo de qualidade:

Formação contínua (ao longo das 3 fases da inquirição) de todos os entrevistadores envolvidos na recolha de dados, com o fornecimento complementar de um manual do entrevistador.

- **Supervisão** directa das entrevistas, por parte de supervisores internos (chefes de equipa do call-center) e externos (ISEGI).
- O número de itens respondidos em cada entrevista é superior a 80%.
- A não resposta às **questões chave** invalida a entrevista.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Controlo de qualidade:

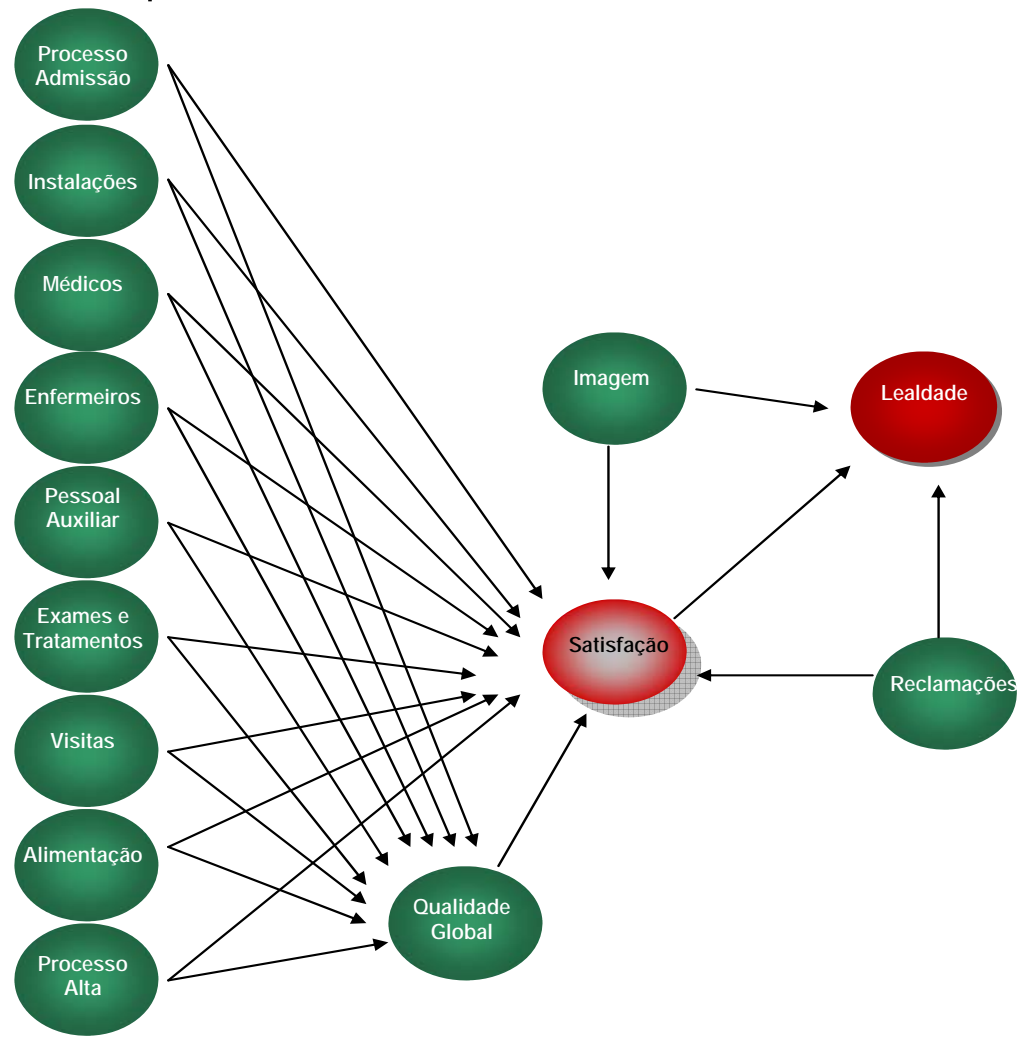
- Implementação de regras automáticas de **validação**:
 - Compatibilidade da resposta com a natureza da questão;
 - Filtragem das questões para respeitar o encadeamento definido;
 - Estabelecimento de uma coerência interna que evite contradições nas respostas, através de regras em métodos “dedutivos”.

- Validação dos dados recolhidos feita através de aplicações informáticas desenvolvidas para o efeito.

- **Reinquirição** parcial da amostra.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Modelo de Satisfação do Utente – Internamentos: Este modelo é de facto constituído por dois submodelos: o modelo estrutural e o modelo de medida.



Modelo Estrutural:

Constituído pelo conjunto de equações que definem as relações entre as variáveis latentes, as quais não são observáveis.

Escala Utilizada: 0 a 100

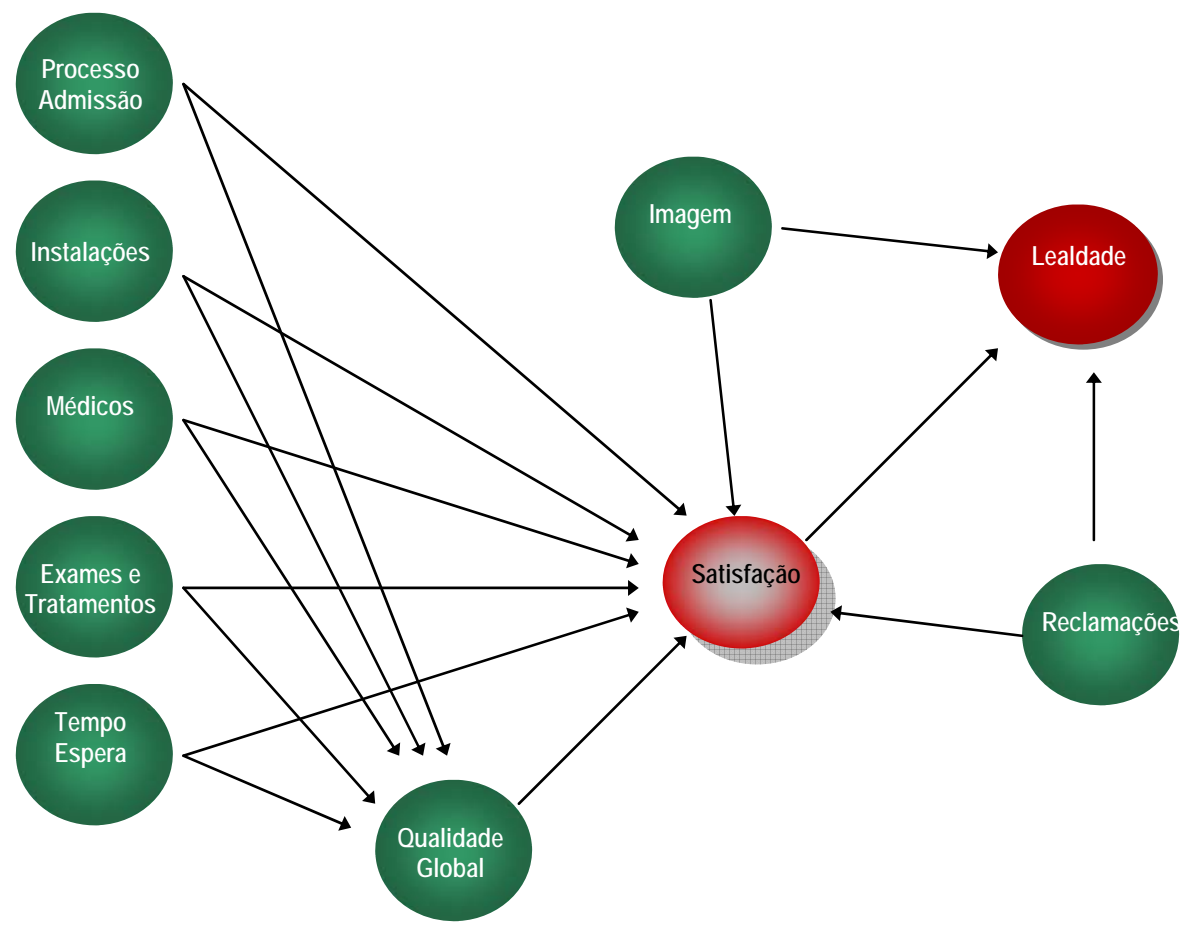
Modelo de Medida:

Constituído pelo conjunto de equações que definem as relações entre as variáveis latentes e os indicadores obtidos das respostas dos utentes ao questionário.

Escala Utilizada: 1 a 10

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Modelo de Satisfação do Utente – Consultas Externas: Este modelo é de facto constituído por dois submodelos: o modelo estrutural e o modelo de medida.



Modelo Estrutural:

Constituído pelo conjunto de equações que definem as relações entre as variáveis latentes, as quais não são observáveis.

Escala Utilizada: 0 a 100

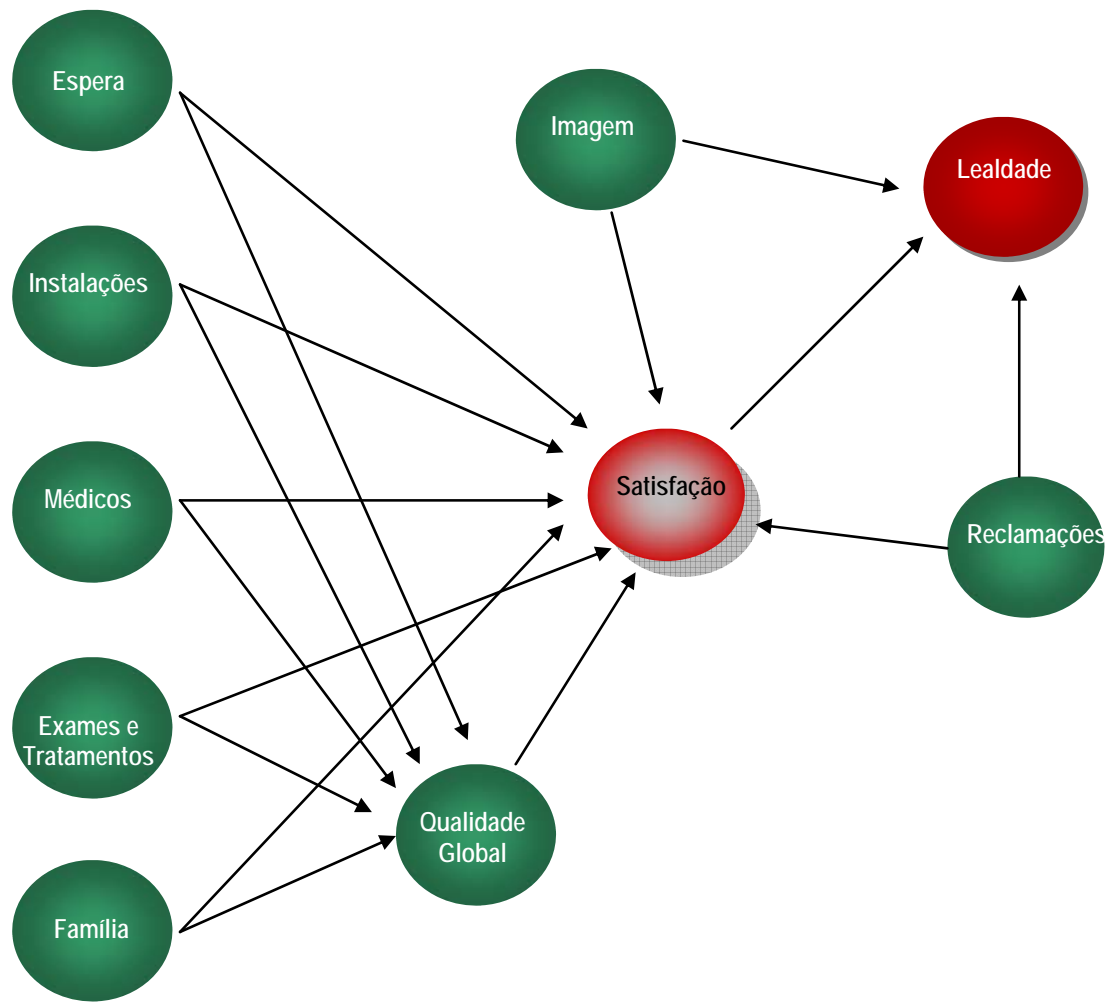
Modelo de Medida:

Constituído pelo conjunto de equações que definem as relações entre as variáveis latentes e os indicadores obtidos das respostas dos utentes ao questionário.

Escala Utilizada: 1 a 10

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Modelo de Satisfação do Utente – Urgências: Este modelo é de facto constituído por dois submodelos: o modelo estrutural e o modelo de medida.



Modelo Estrutural:

Constituído pelo conjunto de equações que definem as relações entre as variáveis latentes, as quais não são observáveis.

Escala Utilizada: 0 a 100

Modelo de Medida:

Constituído pelo conjunto de equações que definem as relações entre as variáveis latentes e os indicadores obtidos das respostas dos utentes ao questionário.

Escala Utilizada: 1 a 10

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Grupos de Estrutura:

- O Ministério da Saúde utiliza para efeitos de monitorização e acompanhamento, critérios que possibilitam agrupar os Hospitais com base em factores tais como o grau de intensidade tecnológica ou o nível de diferenciação técnica de cada Hospital. Esta comparação torna-se necessária uma vez que estes factores não são considerados pelo índice de Casemix.

As variáveis utilizadas para descrever a estrutura dos Hospitais foram as seguintes:

- **Factor 1:** Escala / Diferenciação
- **Factor 2:** Complexidade Não Ajustada pelo Casemix
- **Factor 3:** Básico / Intermédio
- **Outros Factores**

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Grupos de Estrutura:

Da aplicação do modelo resultaram os seguintes grupos:

Grupo I

Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, EPE
(Egas Moniz)

IPOFG - CRO Coimbra, EPE *

IPOFG - CRO Lisboa, EPE *

IPOFG - CRO Porto, EPE *

Hospital Pulido Valente, EPE *

Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, EPE
(Santa Cruz) *

Hospital de Santa Marta, EPE

Grupo II

Hospital Garcia de Orta, EPE

Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, EPE
(São Francisco Xavier)

Hospital Geral de Santo António, EPE

Hospital São Teotónio, EPE

Os Hospitais assinalados com * não dispõem de serviço de Urgências

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Grupos de Estrutura:

Grupo III	Centro Hospitalar V. Real / P. da Régua, EPE
Hospital de São Gonçalo, EPE	Hospital São João de Deus, EPE
Grupo IV	Hospital São Sebastião, EPE
Hospital Infante D. Pedro, EPE	Hospital Distrital da Figueira da Foz, EPE
Hospital Santa Maria Maior, EPE	Hospital Senhora da Oliveira, EPE
Hospital Nossa Senhora do Rosário, EPE	Hospital Santo André, EPE
Centro Hospitalar do Baixo Alentejo, EPE	Unidade Local de Saúde de Matosinhos, EPE
Centro Hospitalar do Nordeste, EPE	Centro Hospitalar Barlavento Algarvio, EPE
Centro Hospitalar Alto Minho, EPE	Hospital Distrital de Santarém, EPE
Centro Hospitalar Cova da Beira, EPE	Centro Hospitalar de Setúbal, EPE
Centro Hospitalar Médio Tejo, EPE	Hospital Padre Américo - Vale do Sousa, EPE

NOTA: Para efeitos de análise de resultados do estudo apenas são considerados 3 grupos (os grupos III e IV foram agregados num só grupo designado Grupo III)

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Alguns indicadores do Modelo de Medida por variável latente (Internamentos):

Imagem

- 1-Hospital de confiança
- 2-Hospital experiente
- 3-Hospital que se preocupa com os seus utentes
- 4-Hospital inovador e tecnologicamente avançado

Instalações

- 1-Limpeza e higiene das instalações
- 2-Conforto e comodidade das enfermarias
- 3-Protecção da privacidade nas enfermarias
- 4-Qualidade global das instalações do Hospital

Alimentação

- 1-Qualidade das refeições
- 2-Apoio durante a refeição (em casa de necessidade)
- 3-Qualidade global da alimentação e dos serviços associados

Médicos

- 1-Atenção e disponibilidade demonstradas pelo médico
- 2-Competência e profissionalismo dos médicos
- 3-A forma como os médicos explicaram a condição do utente
- 4-A forma como os médicos partilharam com o utente as decisões sobre os tratamentos e cuidados a seguir
- 5-As explicações dadas pelos médicos sobre os medicamentos prescritos e exames realizados
- 6-Qualidade global do desempenho dos médicos

Enfermeiros

- 1-Simpatia e disponibilidade dos enfermeiros
- 2-Rapidez de resposta do serviço de enfermagem nos momentos de necessidade
- 3-Competência e profissionalismo dos enfermeiros
- 4-Qualidade global do desempenho do pessoal de enfermagem

ASPECTOS METODOLÓGICOS

- Estimação pelo método dos mínimos quadrados parciais (PLS – Partial Least Squares)

- Estimativas do modelo:
 - Índice para as variáveis latentes (normalizados numa escala de 0 a 100)
 - Coeficientes de impacto (ou do modelo estrutural) que quantificam as relações entre estes índices
 - Coeficientes do modelo de medida que fornecem os pesos dos indicadores na formação de cada variável latente
 - Margens de erro e medidas de qualidade do ajustamento

ASPECTOS METODOLÓGICOS

- Propriedades dos índices:
 - Capacidade de previsão;
 - Capacidade de diagnóstico;
 - Possibilidade de agregação;
 - Comparabilidade.

- Documentos produzidos:
 - Relatório de Hospital (um por Hospital, incluindo as três valências, quando aplicável)
 - Relatório Global (para o conjunto dos 31 Hospitais EPE nas três valências)

APLICAÇÃO DO MODELO DE SATISFAÇÃO DO UTENTE

Internamentos
2005

Lisboa, 14 de Julho de 2006



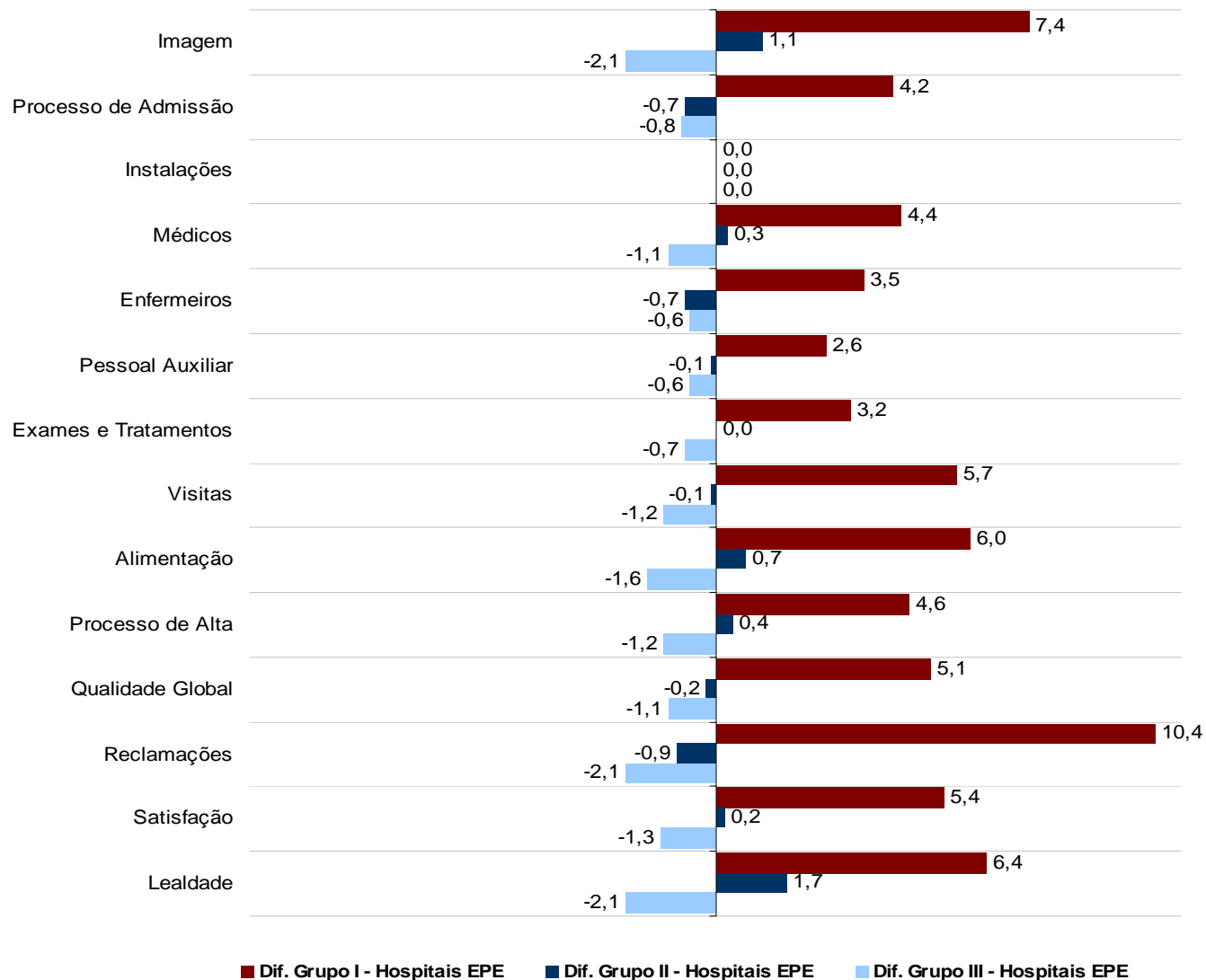
APLICAÇÃO DO MODELO DE SATISFAÇÃO DO UTENTE

Valores médios dos índices - Internamentos:

Variáveis Latentes	Grupo I	Grupo II	Grupo III	Hospitais EPE
Imagem	88,9	82,6	79,4	81,5
Processo de Admissão	86,6	81,7	81,6	82,4
Instalações	80,2	80,2	80,2	80,2
Médicos	92,5	88,4	87,0	88,1
Enfermeiros	91,2	87,0	87,1	87,7
Pessoal Auxiliar	86,3	83,6	83,1	83,7
Exames e Tratamentos	87,5	84,3	83,6	84,3
Visitas	88,5	82,7	81,6	82,8
Alimentação	79,1	73,8	71,5	73,1
Processo de Alta	88,4	84,2	82,6	83,8
Qualidade Global	89,4	84,1	83,2	84,3
Reclamações	77,5	66,2	65,0	67,1
Satisfação	87,1	81,9	80,4	81,7
Lealdade	92,4	87,7	83,9	86,0

APLICAÇÃO DO MODELO DE SATISFAÇÃO DO UTENTE

Diferenças aos Hospitais EPE - Internamentos:



APLICAÇÃO DO MODELO DE SATISFAÇÃO DO UTENTE

Impactos totais na Satisfação - Internamentos:

Variáveis Latentes	Grupo I	Grupo II	Grupo III	Hospitais EPE
Imagem	0,8	1,0	1,2	1,1
Processo de Admissão	0,4	0,8	0,2	0,4
Instalações	1,0	0,4	0,7	0,7
Médicos	1,0	0,9	1,1	1,1
Enfermeiros	0,5	0,9	0,6	0,7
Pessoal Auxiliar	0,0	0,0	0,0	0,0
Exames e Tratamentos	0,1	0,0	0,1	0,1
Visitas	0,2	0,2	0,2	0,2
Alimentação	0,3	0,3	0,3	0,3
Processo de Alta	0,6	0,5	0,4	0,4
Qualidade Global	1,0	0,8	0,8	0,8
Reclamações	0,6	0,6	0,6	0,6

APLICAÇÃO DO MODELO DE SATISFAÇÃO DO UTENTE

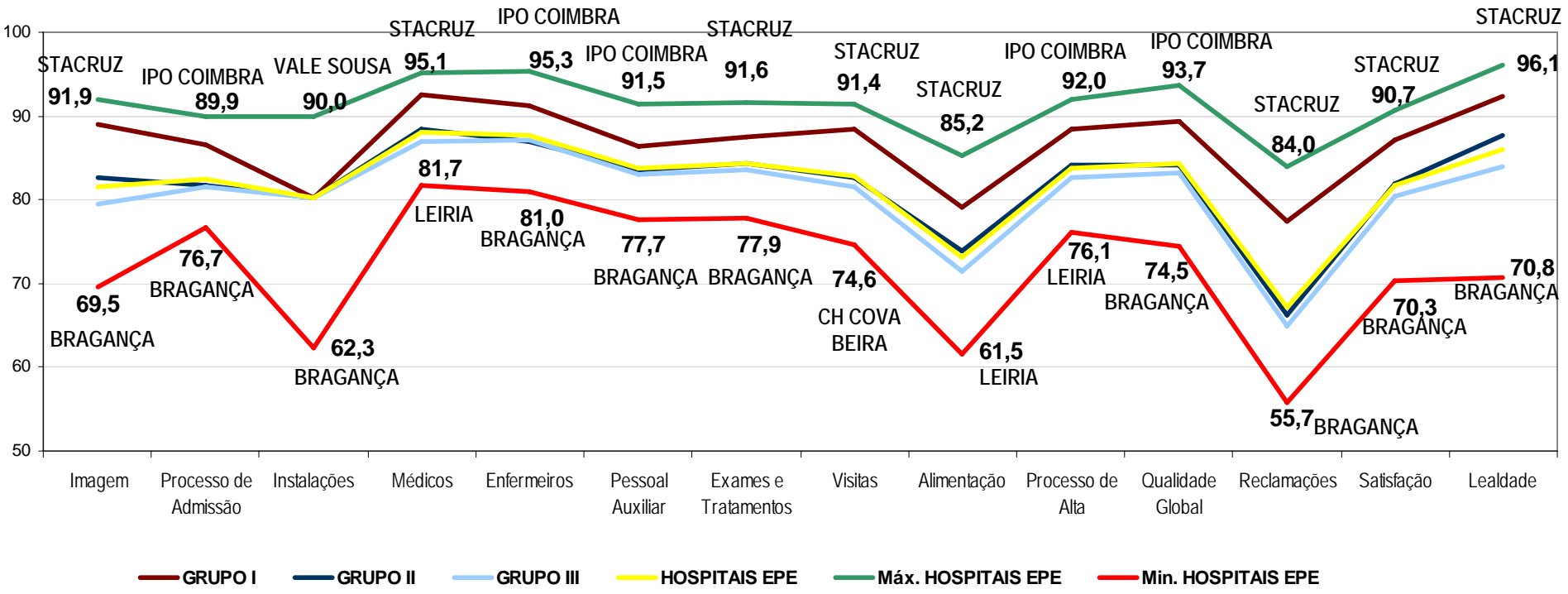


Qualidade dos resultados - Internamentos:

Variáveis Latentes	R ² (%)	Margem de erro absoluta
Qualidade Global	51,7	0,5
Satisfação	73,3	0,4
Lealdade	63,7	0,5

POSICIONAMENTO DOS HOSPITAIS EPE

Valores máximos e mínimos das variáveis latentes - Internamentos:



POSICIONAMENTO DOS HOSPITAIS EPE

Distribuição dos máximos e mínimos das 14 variáveis latentes - Internamentos:

Máximos

Santa Cruz	8
IPO Coimbra	5
Vale Sousa	1
	14

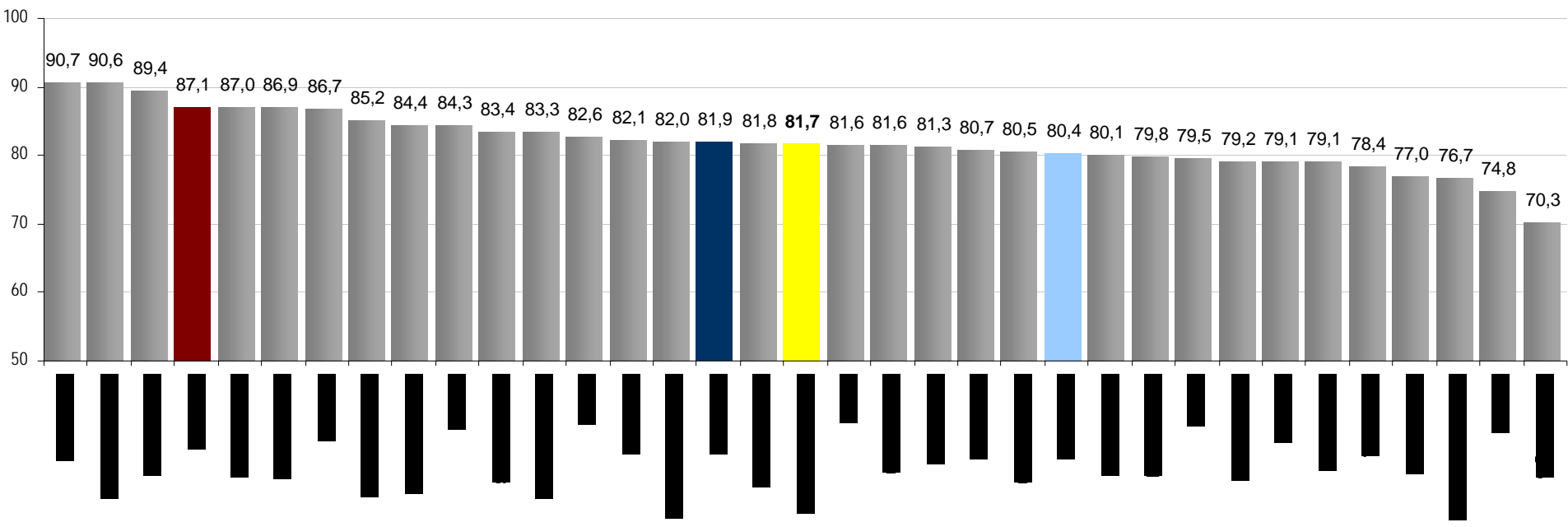
Mínimos

Bragança	10
Leiria	3
CH Cova Beira	1
	14

RANKING DA SATISFAÇÃO

Internamentos 2005:

■ RANKING HOSPITAIS EPE 2005 ■ HOSPITAIS EPE ■ GRUPO I ■ GRUPO II ■ GRUPO III



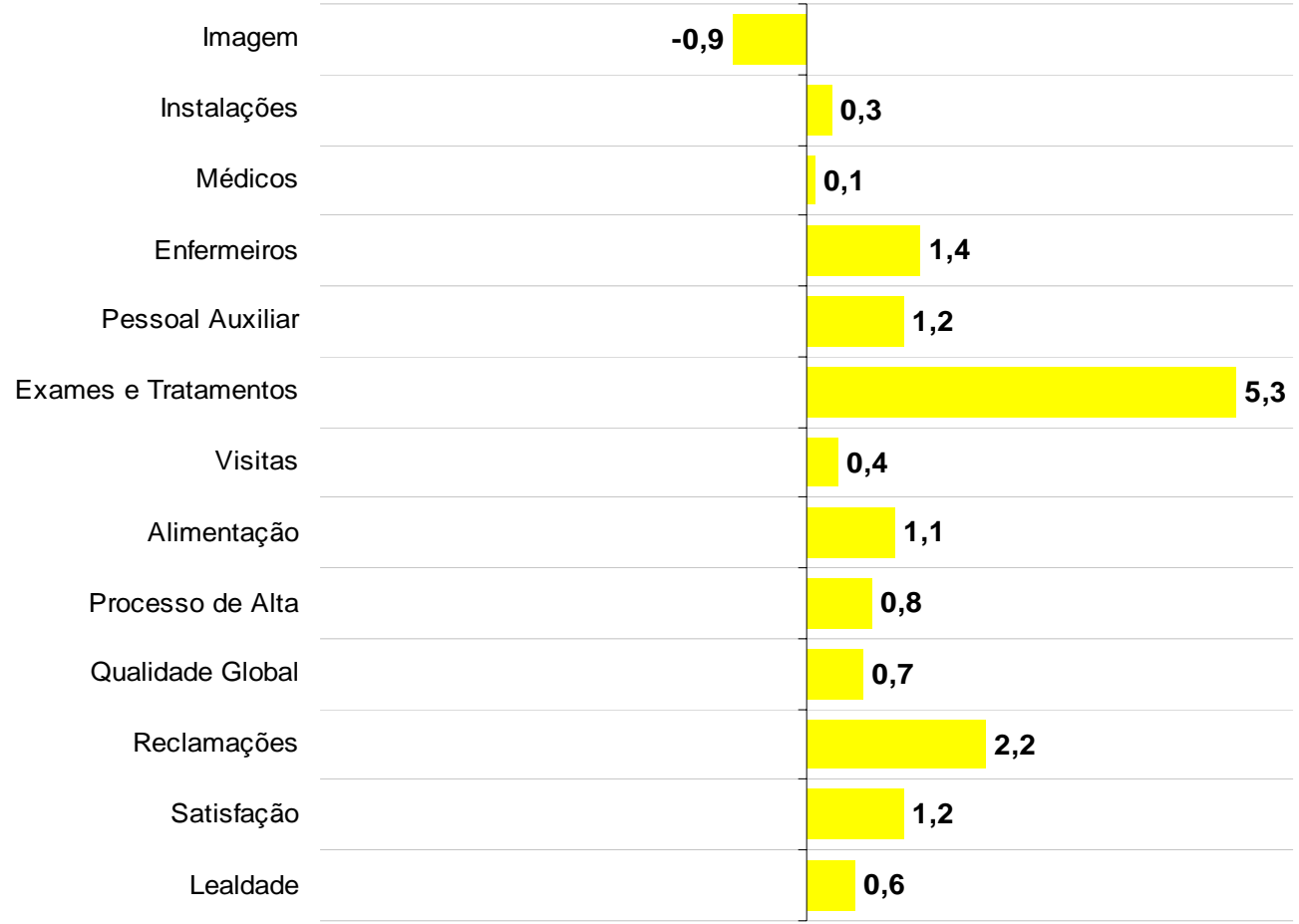
RANKING DA SATISFAÇÃO

Internamentos 2005:

Hospitais	Índice de Satisfação	Distribuição de Frequências			
		<40	40-60	60-80	>80
Grupo I	87,1	1,4	3,2	18,3	77,1
Grupo II	81,9	1,7	7,6	31,8	58,9
Grupo III	80,4	3,2	8,7	30,1	57,9
Média HOSPITAIS EPE	81,7	2,6	7,6	28,7	61,1

EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

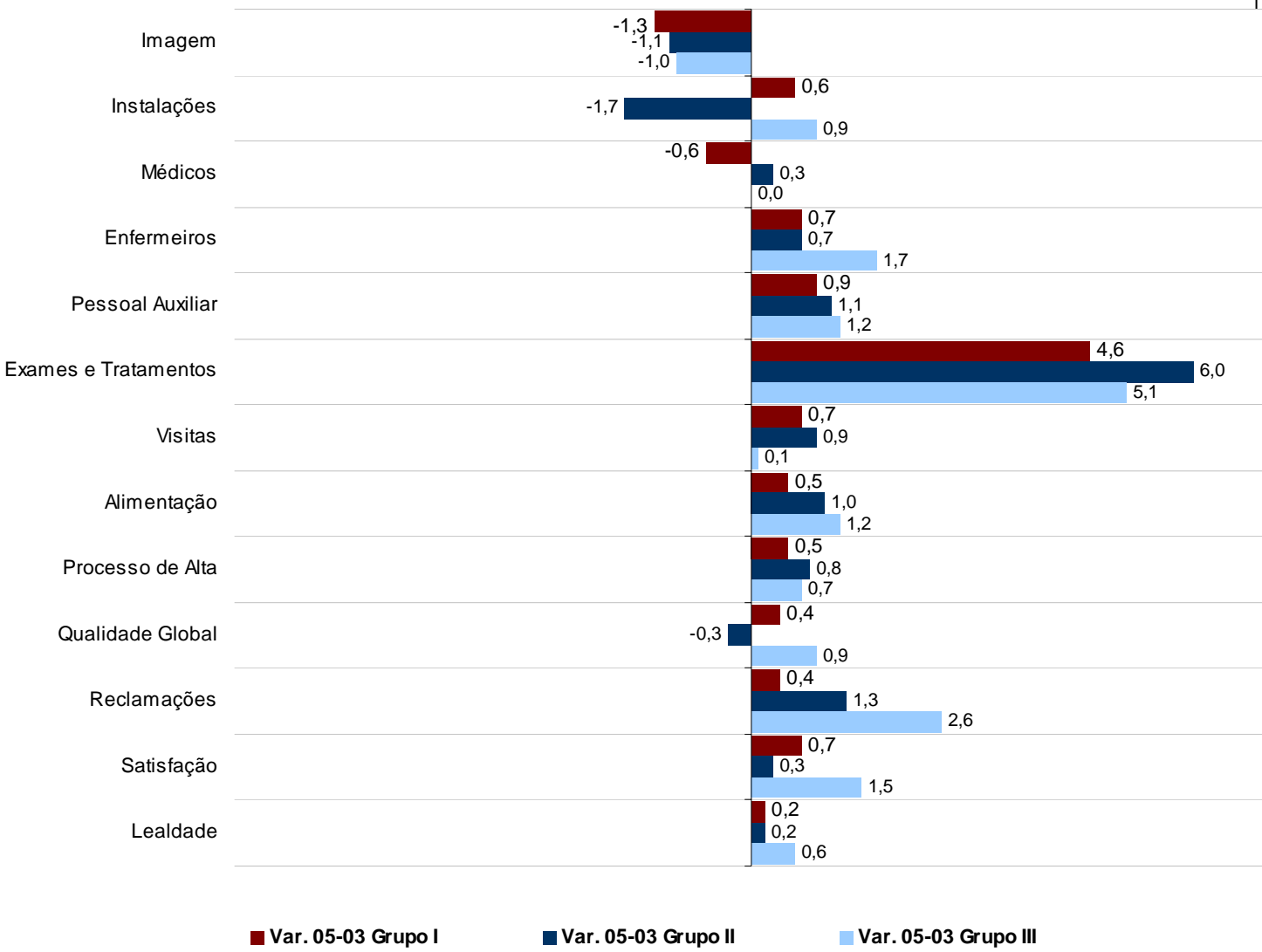
Internamentos:



■ Var 05-03 Hospitais EPE

EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

Internamentos:



EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

Variação do índice de Satisfação nos Internamentos, entre 2003 e 2005:

Hospital	Variação 2005/2003
ALMADA	2,1
AMARANTE	0,6
AVEIRO	1,7
BARCELOS	2,5
BARREIRO	5,3
BEJA	0,8
BRAGANÇA	-0,6
CH ALTO MINHO	-1,5
CH COVA BEIRA	0,2
CH MED TEJO	1,2

Hospital	Variação 2005/2003
CH V. REAL	2,8
EGAS	2,1
FAMALICÃO	3,7
FEIRA	0,1
FIGUEIRA	2,1
GUIMARÃES	5,3
IPO COIMBRA	-1,6
IPO LISBOA	1,4
IPO PORTO	-0,5
LEIRIA	-1,5

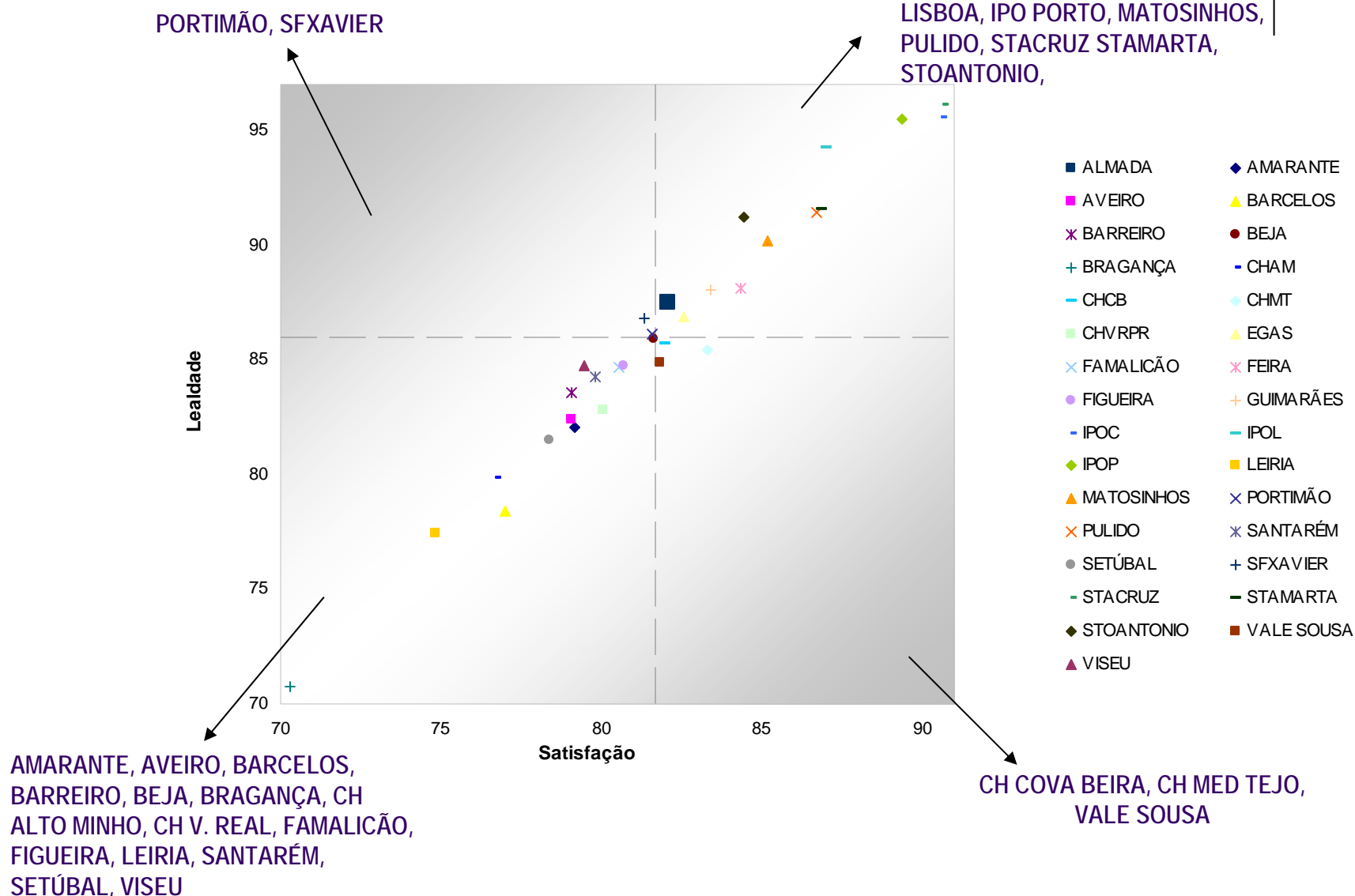
EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

Varição do índice de Satisfação nos Internamentos, entre 2003 e 2005:

Hospital	Varição 2005/2003
MATOSINHOS	0,2
PORTIMÃO	0,8
PULIDO	-1,7
SANTARÉM	2,4
SETÚBAL	3,1
SFXAVIER	1,3
STACRUZ	1,0
STAMARTA	1,8
STOANTÓNIO	-0,3
VALE SOUSA	1,1
UISEU	-2,5

A SATISFAÇÃO E A LEALDADE

Internamentos:



APLICAÇÃO DO MODELO DE SATISFAÇÃO DO UTENTE

Consultas Externas
2005

Lisboa, 14 de Julho de 2006



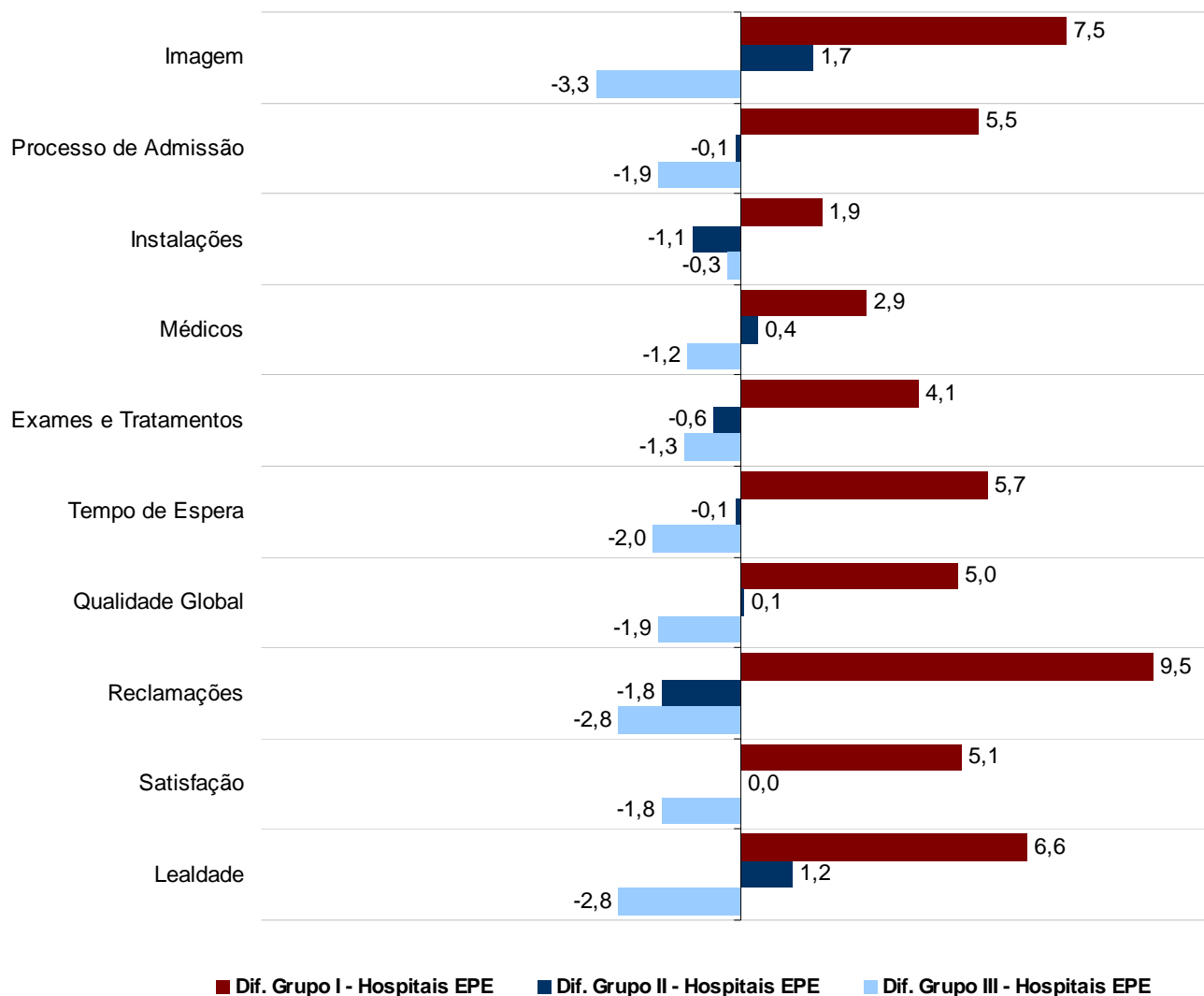
APLICAÇÃO DO MODELO DE SATISFAÇÃO DO UTENTE

Valores médios dos índices - Cons. Externas:

Variáveis Latentes	Grupo I	Grupo II	Grupo III	Hospitais EPE
Imagem	87,6	81,8	76,8	80,1
Processo de Admissão	82,3	76,7	74,9	76,8
Instalações	83,1	80,1	80,9	81,2
Médicos	91,8	89,3	87,7	88,9
Exames e Tratamentos	85,9	81,2	80,5	81,8
Tempo de Espera	74,1	68,3	66,4	68,4
Qualidade Global	86,4	81,5	79,5	81,4
Reclamações	74,3	63,0	62,0	64,8
Satisfação	83,6	78,5	76,7	78,5
Lealdade	91,2	85,8	81,8	84,6

APLICAÇÃO DO MODELO DE SATISFAÇÃO DO UTENTE

Diferenças aos Hospitais EPE - Cons. Externas:



APLICAÇÃO DO MODELO DE SATISFAÇÃO DO UTENTE

Impactos totais na Satisfação - Cons. Externas:

Variáveis Latentes	Grupo I	Grupo II	Grupo III	Hospitais EPE
Imagem	0,9	0,9	1,1	0,9
Processo de Admissão	0,5	0,8	0,5	0,5
Instalações	0,9	0,9	0,7	0,7
Médicos	1,1	0,9	1,2	1,0
Exames e Tratamentos	0,4	0,4	0,4	0,4
Tempo de Espera	0,8	1,0	0,9	0,9
Qualidade Global	1,0	1,2	1,0	1,0
Reclamações	0,7	0,5	0,6	0,6

APLICAÇÃO DO MODELO DE SATISFAÇÃO DO UTENTE

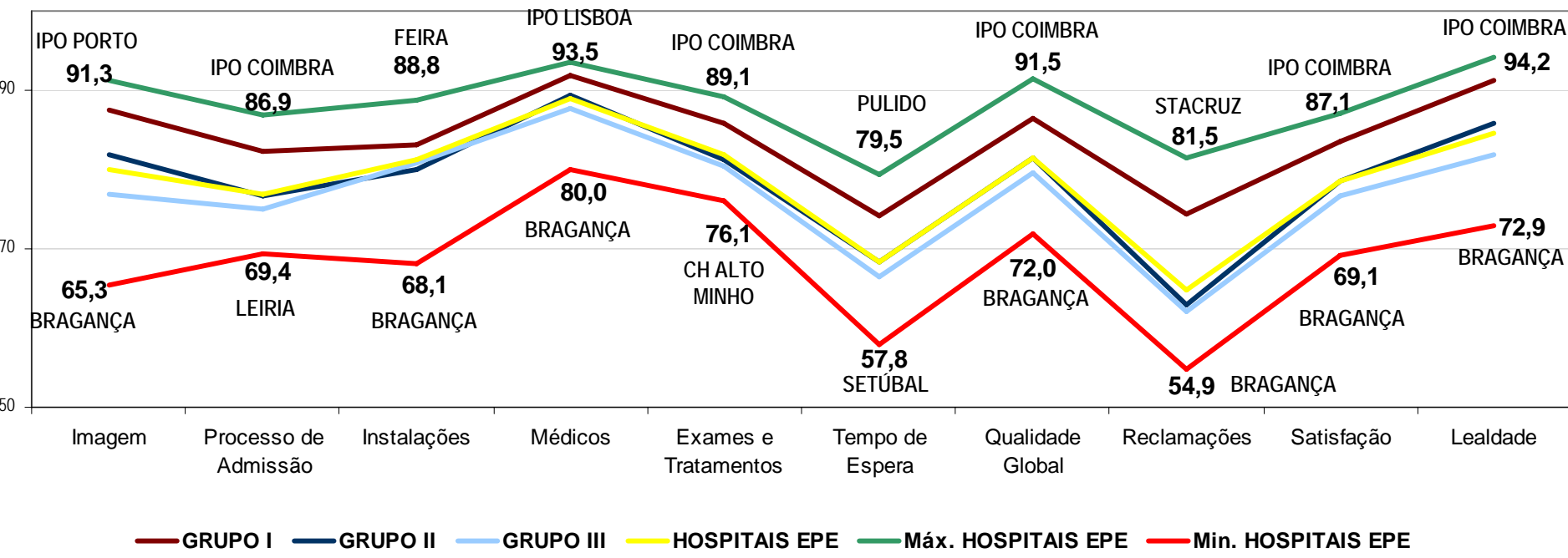


Qualidade dos resultados - Cons. Externas:

Variáveis Latentes	R ² (%)	Margem de erro absoluta
Qualidade Global	48,6	0,5
Satisfação	70,9	0,5
Lealdade	59,3	0,5

POSICIONAMENTO DOS HOSPITAIS EPE

Valores máximos e mínimos das variáveis latentes - Cons. Externas:



POSICIONAMENTO DOS HOSPITAIS EPE

Distribuição dos máximos e mínimos das 10 variáveis latentes - Cons. Externas:

Máximos

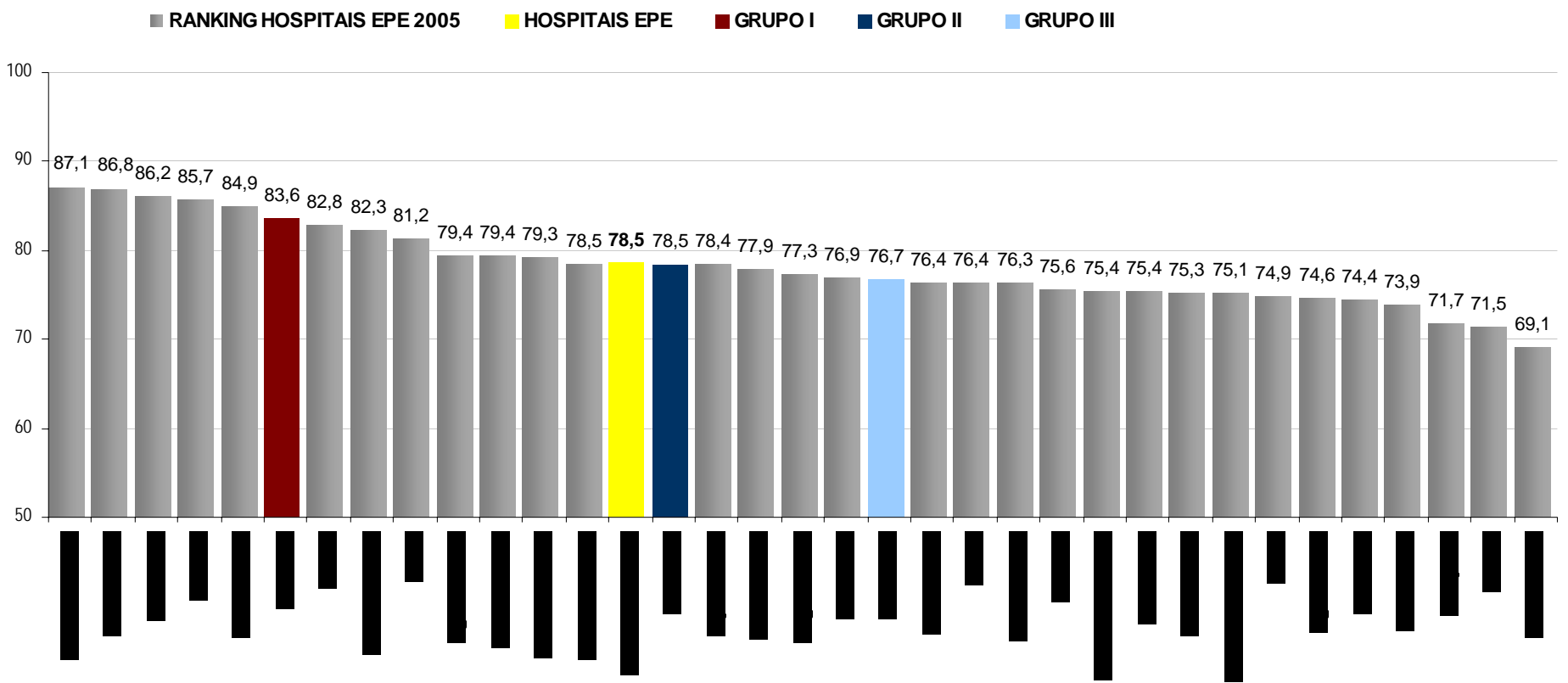
IPO Coimbra	5
IPO Lisboa	1
IPO Porto	1
Feira	1
Pulido	1
Santa Cruz	1
	10

Mínimos

Bragança	7
CH Alto Minho	1
Leiria	1
Setúbal	1
	10

RANKING DA SATISFAÇÃO

Consultas Externas 2005:



RANKING DA SATISFAÇÃO

Consultas Externas 2005:

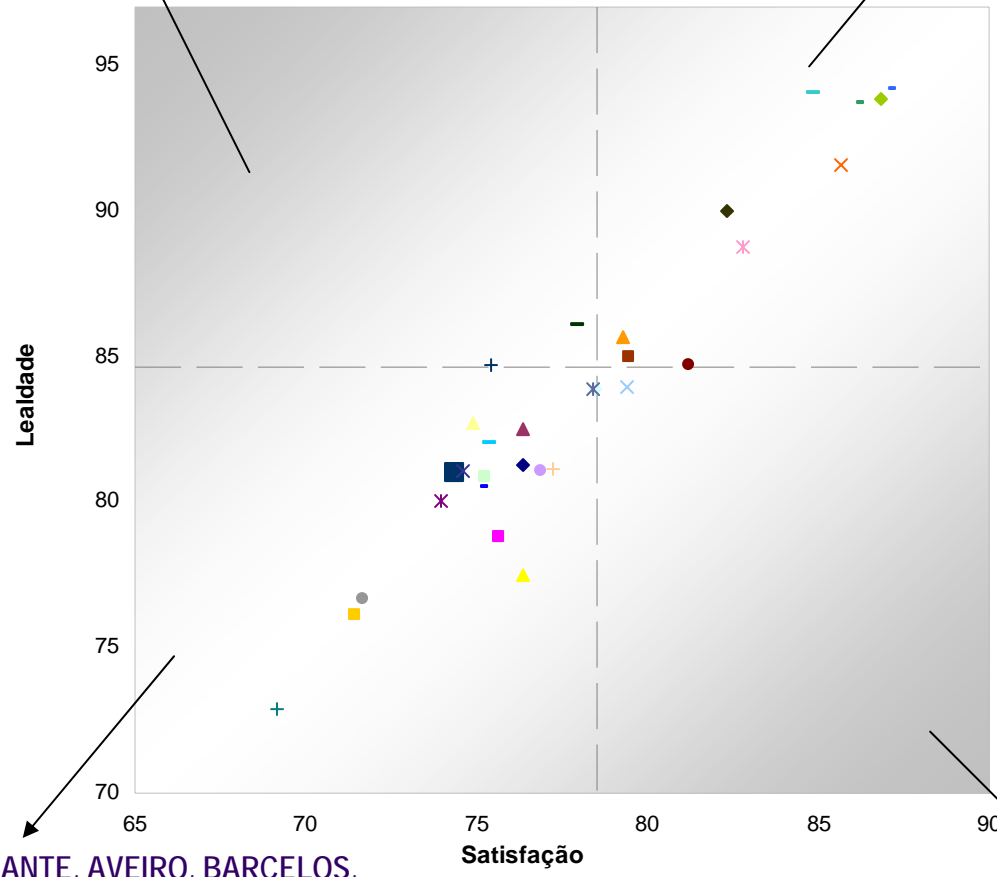
Hospitais	Índice de Satisfação	Distribuição de Frequências			
		<40	40-60	60-80	>80
Grupo I	83,6	1,7	6,4	26,2	65,7
Grupo II	78,5	3,1	10,7	34,0	52,5
Grupo III	76,7	3,7	13,1	35,7	47,5
Média HOSPITAIS EPE	78,5	3,2	11,2	33,3	52,3

A SATISFAÇÃO E A LEALDADE

Consultas Externas 2005:

SFXAVIER, STAMARTA

BEJA, FEIRA, IPO COIMBRA, IPO LISBOA, IPO PORTO, MATOSINHOS, PULIDO, STACRUZ, STOANTONIO, VALE SOUSA



- ALMADA
- ◆ AMARANTE
- AVEIRO
- ▲ BARCELOS
- ✖ BARREIRO
- BEJA
- + BRAGANÇA
- CHAM
- CHCB
- ◆ CHMT
- CHVRPR
- ▲ EGAS
- ✖ FAMILICÃO
- ✖ FEIRA
- FIGUEIRA
- + GUIMARÃES
- IPOC
- IPOL
- ◆ IPOP
- LEIRIA
- ▲ MATOSINHOS
- ✖ PORTIMÃO
- ✖ PULIDO
- ✖ SANTARÉM
- SETÚBAL
- + SFXAVIER
- STACRUZ
- STAMARTA
- ◆ STOANTONIO
- VALE SOUSA
- ▲ VISEU

ALMADA, AMARANTE, AVEIRO, BARCELOS, BARREIRO, BRAGANÇA, CH ALTO MINHO, CH COVA BEIRA, CH MED TEJO, CH V. REAL, EGAS, FIGUEIRA, GUIMARÃES, LEIRIA, PORTIMÃO, SANTARÉM, SETÚBAL, VISEU

FAMILICÃO

APLICAÇÃO DO MODELO DE SATISFAÇÃO DO UTENTE

Urgências
2005

Lisboa, 14 de Julho de 2006



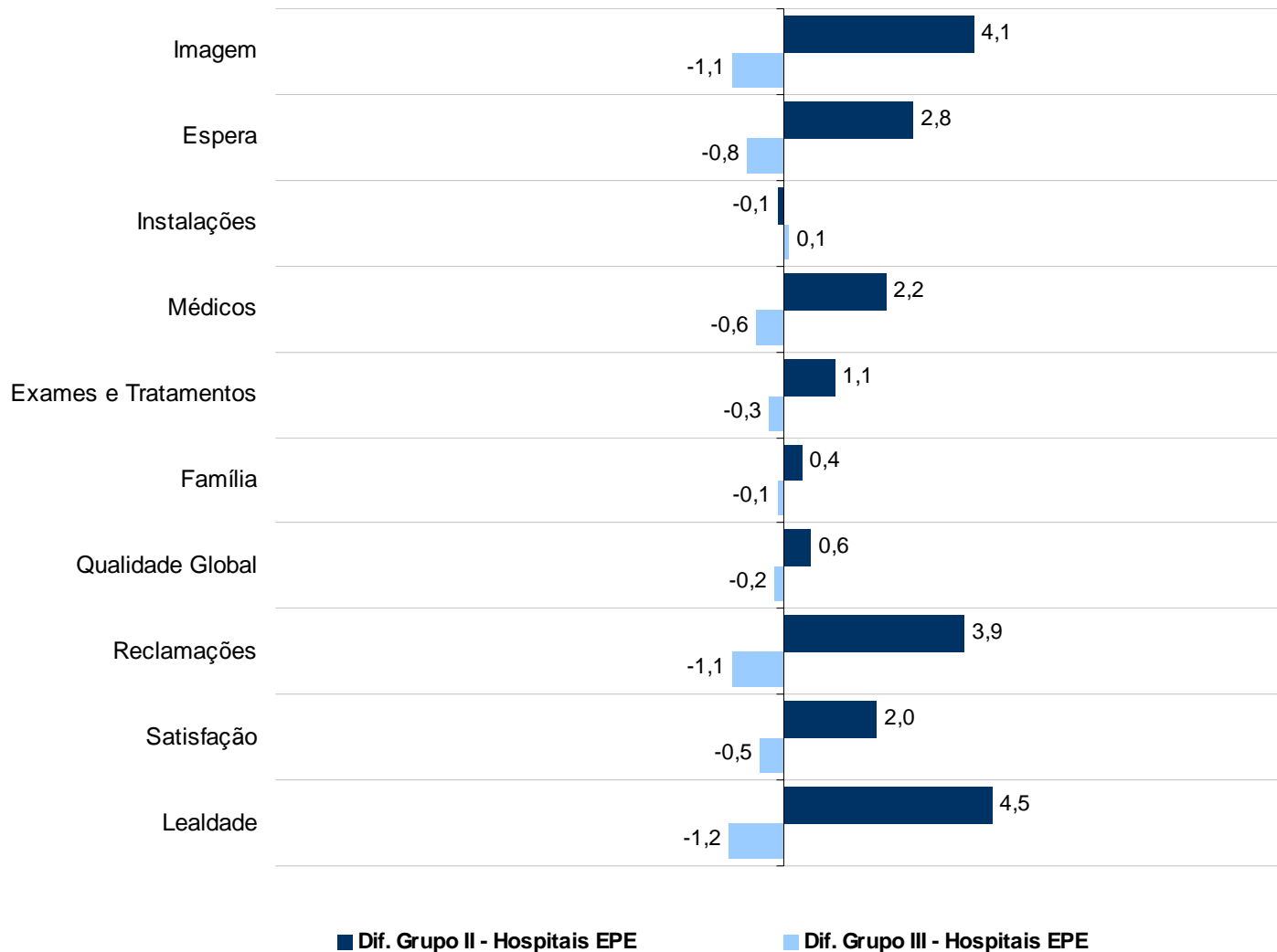
APLICAÇÃO DO MODELO DE SATISFAÇÃO DO UTENTE

Valores médios dos índices - Urgências:

Variáveis Latentes	Grupo II	Grupo III	Hospitais EPE
Imagem	76,2	71,0	72,1
Espera	67,7	64,1	64,9
Instalações	73,0	73,2	73,1
Médicos	81,3	78,5	79,1
Exames e Tratamentos	78,6	77,2	77,5
Família	74,9	74,4	74,5
Qualidade Global	73,6	72,8	73,0
Reclamações	62,0	57,0	58,1
Satisfação	72,6	70,1	70,6
Lealdade	81,1	75,4	76,6

APLICAÇÃO DO MODELO DE SATISFAÇÃO DO UTENTE

Diferenças aos Hospitais EPE - Urgências:



APLICAÇÃO DO MODELO DE SATISFAÇÃO DO UTENTE

Impactos totais na Satisfação - Urgências:

Variáveis Latentes	Grupo II	Grupo III	Hospitais EPE
Imagem	1,1	1,3	1,2
Espera	1,1	0,7	0,8
Instalações	1,0	0,8	0,8
Médicos	1,2	1,2	1,2
Exames e Tratamentos	0,2	0,2	0,2
Família	0,3	0,7	0,6
Qualidade Global	1,4	1,2	1,2
Reclamações	0,5	0,6	0,5

APLICAÇÃO DO MODELO DE SATISFAÇÃO DO UTENTE

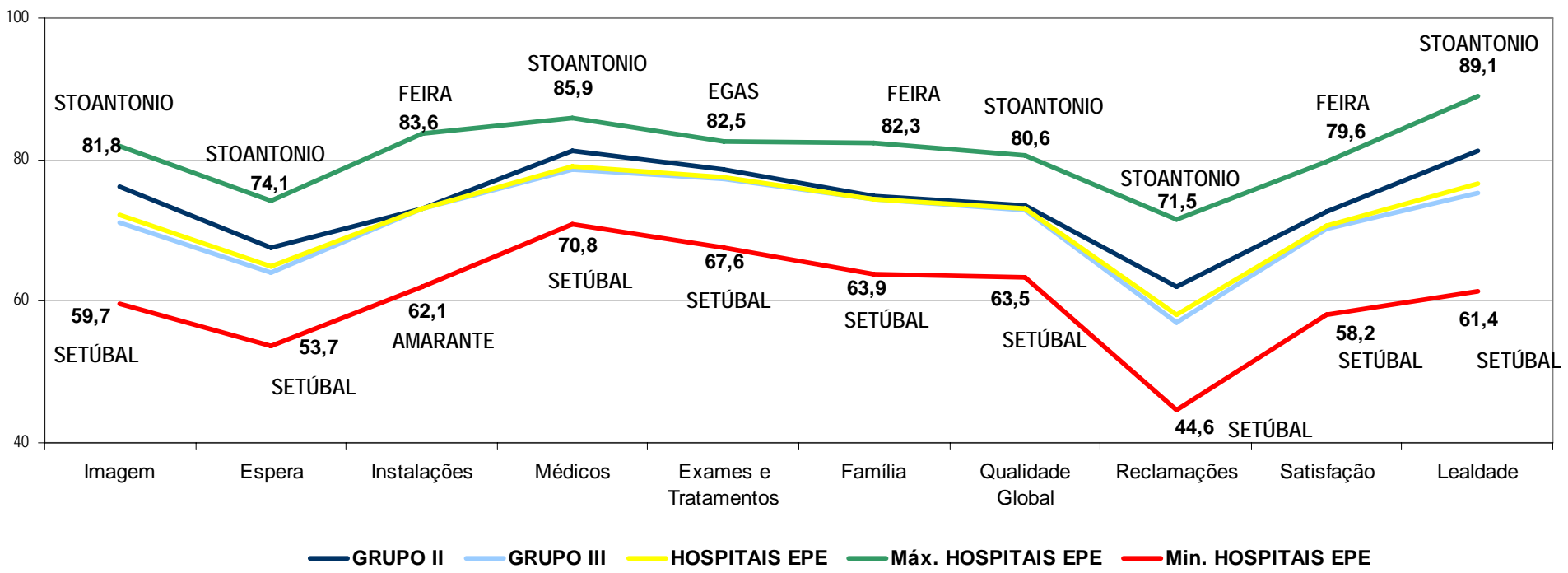


Qualidade dos resultados - Urgências:

Variáveis Latentes	R ² (%)	Margem de erro absoluta
Qualidade Global	52,6	0,7
Satisfação	76,0	0,6
Lealdade	65,2	0,8

POSICIONAMENTO DOS HOSPITAIS EPE

Valores máximos e mínimos das variáveis latentes - Urgências:



POSICIONAMENTO DOS HOSPITAIS EPE

Distribuição dos máximos e mínimos das 10 variáveis latentes - Urgências:

Máximos

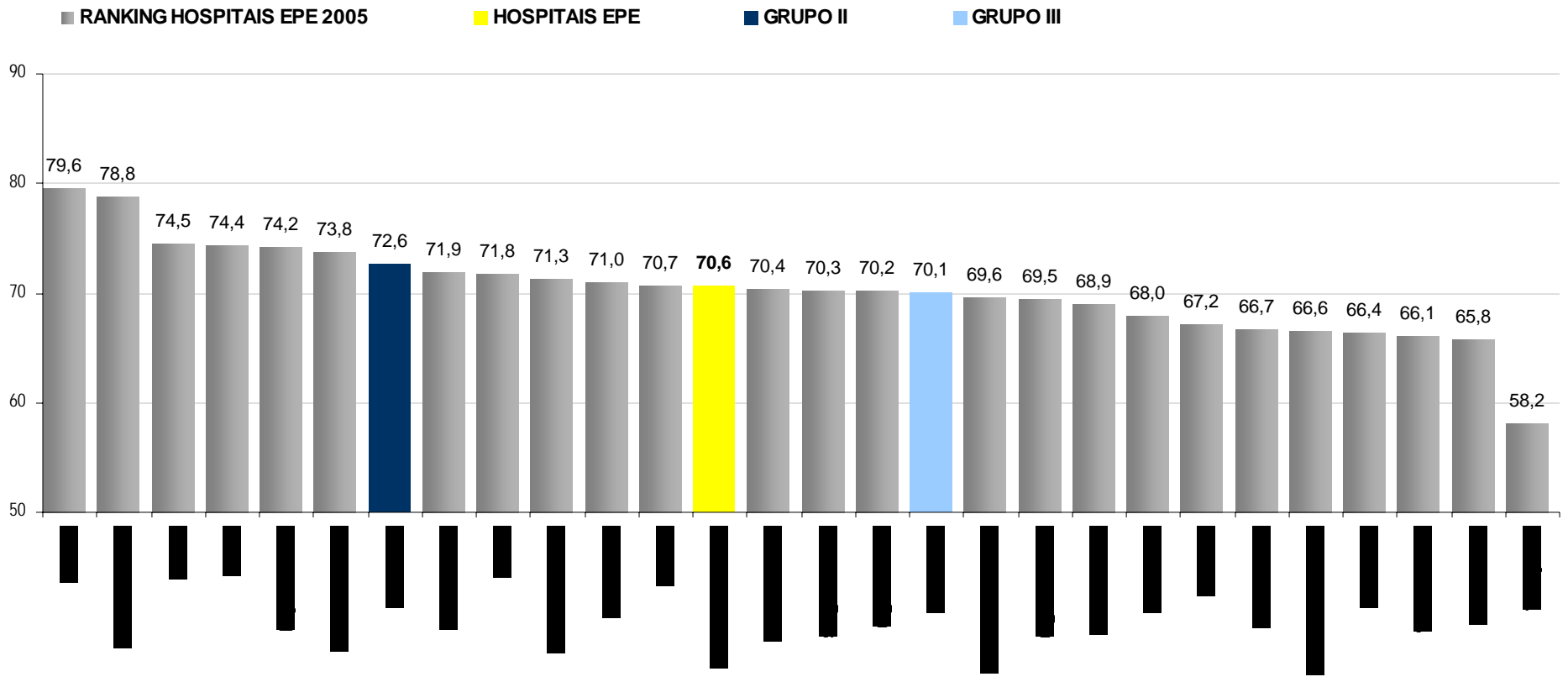
Santo António	6
Feira	3
Egas Moniz	1
	10

Mínimos

Setúbal	9
Amarante	1
	10

RANKING DA SATISFAÇÃO

Urgências 2005:



RANKING DA SATISFAÇÃO

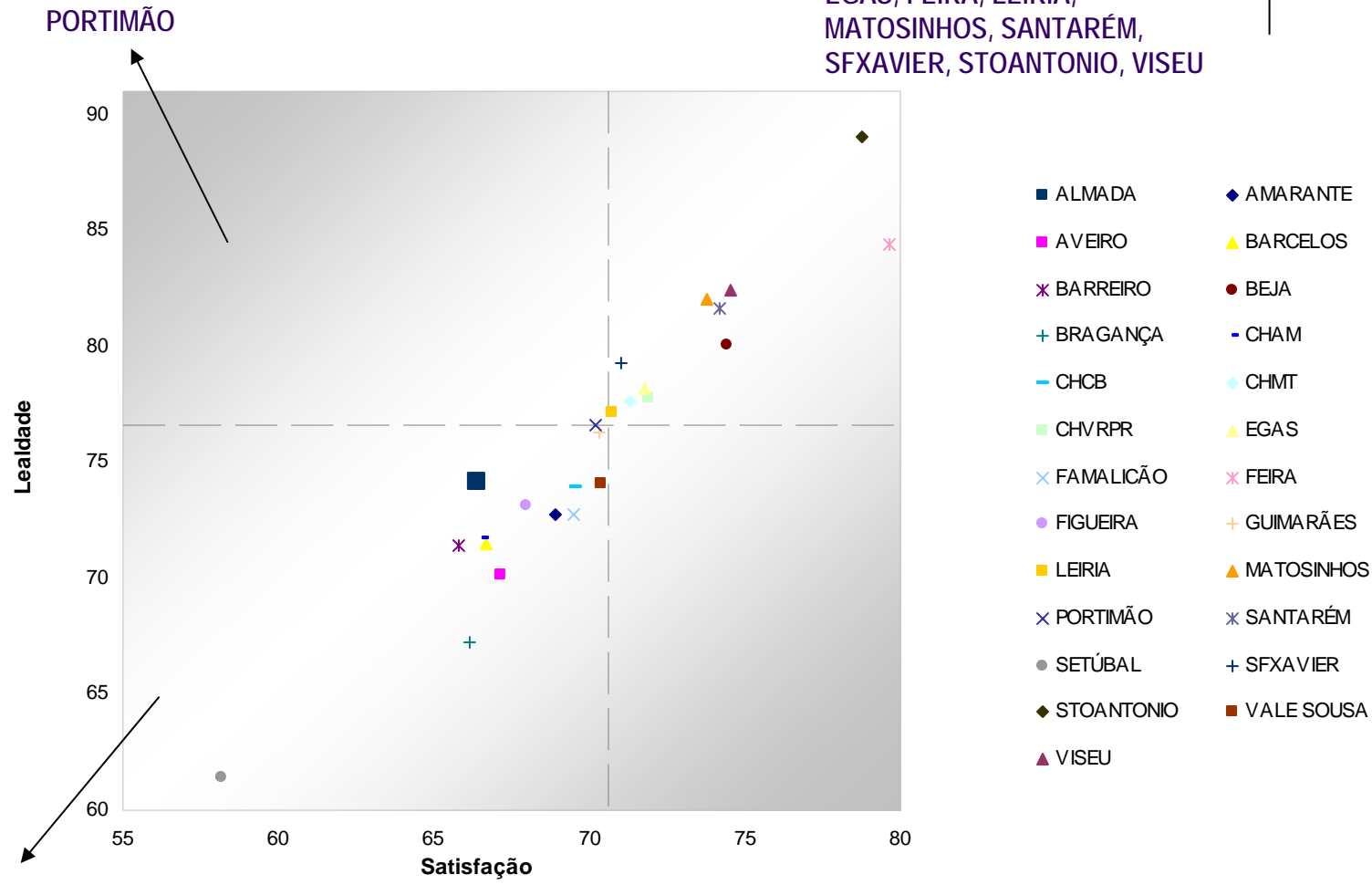
Urgências 2005:

Hospitais	Índice de Satisfação	Distribuição de Frequências			
		<40	40-60	60-80	>80
Grupo II	72,6	8,0	15,2	35,0	41,7
Grupo III	70,1	8,8	19,3	36,7	35,3
Média HOSPITAIS EPE	70,6	8,6	18,4	36,4	36,6

A SATISFAÇÃO E A LEALDADE

Urgências:

BEJA, CH MED TEJO, CH V. REAL, EGAS, FEIRA, LEIRIA, MATOSINHOS, SANTARÉM, SFXAVIER, STOANTONIO, VISEU



ALMADA, AMARANTE, AVEIRO, BRAGANÇA, BARCELOS, BARREIRO, CH ALTO MINHO, CH COVA BEIRA, FAMALICÃO, FIGUEIRA, GUIMARÃES, SETÚBAL, VALE SOUSA

ANÁLISE COMPARATIVA DAS VALÊNCIAS

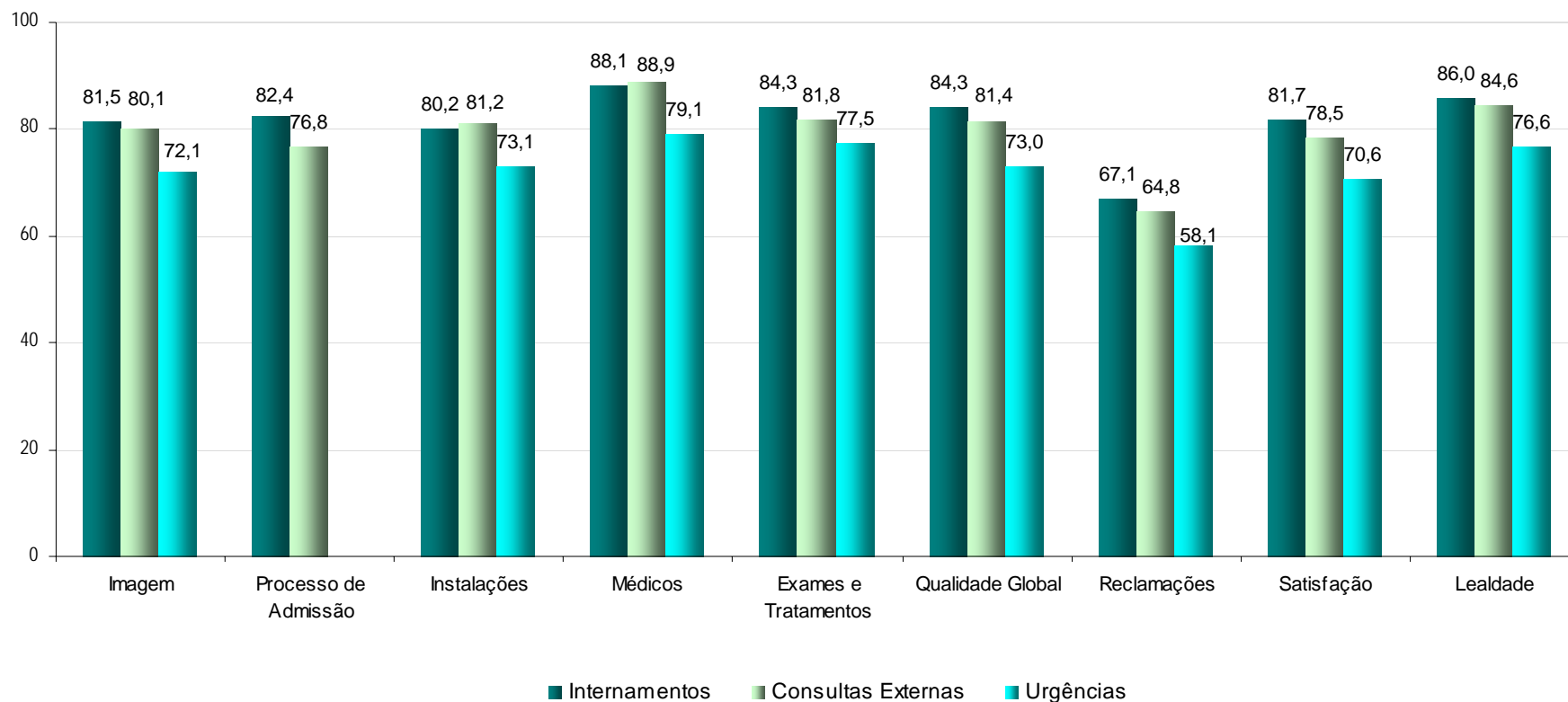
Resultados 2005

Lisboa, 14 de Julho de 2006



ANÁLISE COMPARATIVA DAS VALÊNCIAS

Hospitais EPE:



RECOMENDAÇÕES AOS HOSPITAIS EPE

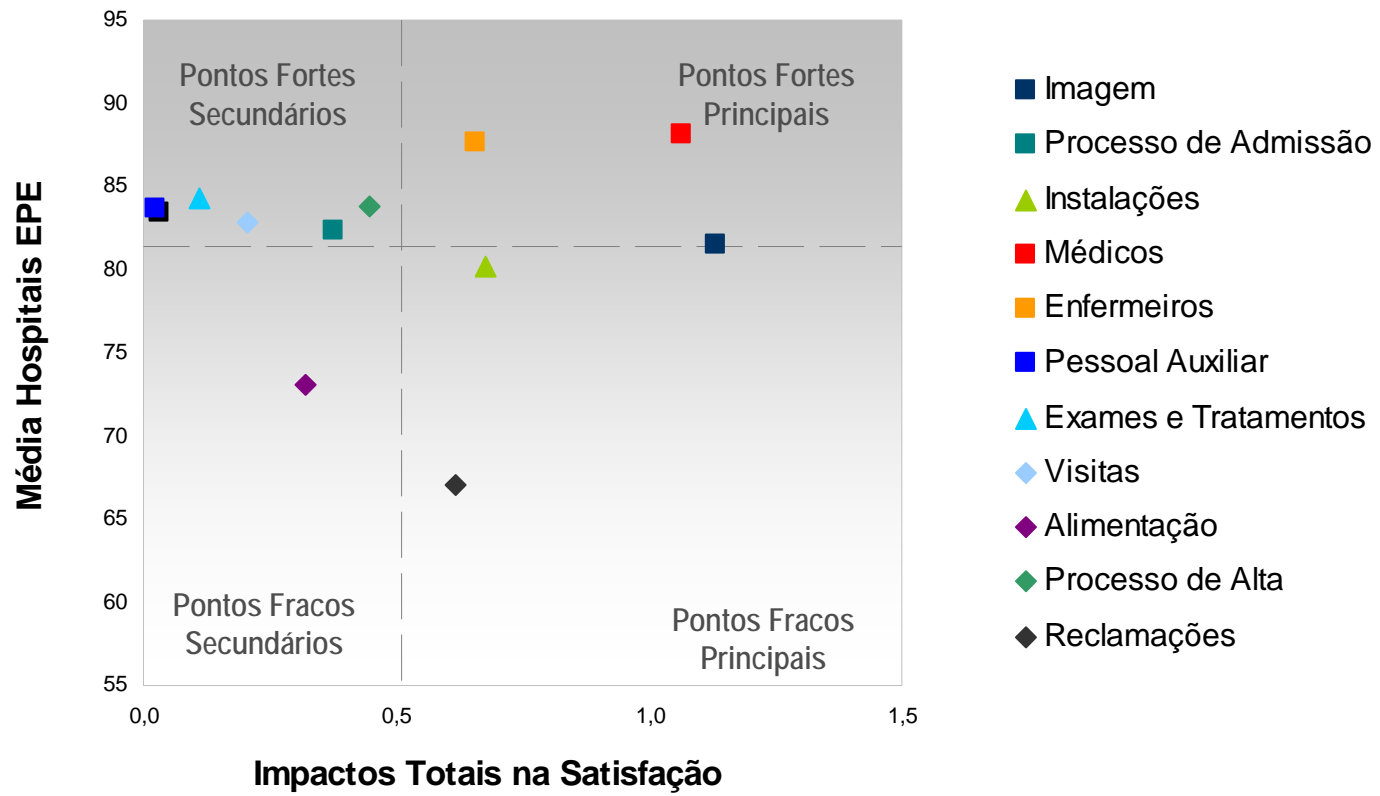
Internamentos

Lisboa, 14 de Julho de 2006



RECOMENDAÇÕES

Diagnóstico dos Hospitais EPE em 2005 - Internamentos:



RECOMENDAÇÕES

Variáveis de actuação prioritária nos Hospitais EPE - Internamentos:

Variáveis Determinantes da Satisfação	Valor Médio	Impacto Total na Satisfação	Índice de Prioridade
<i>Imagem</i>	<i>81,5</i>	<i>1,1</i>	<i>20,2</i>
<i>Reclamações</i>	<i>67,1</i>	<i>0,6</i>	<i>19,6</i>
<i>Instalações</i>	<i>80,2</i>	<i>0,7</i>	<i>13,0</i>
<i>Médicos</i>	<i>88,1</i>	<i>1,1</i>	<i>12,2</i>
<i>Alimentação</i>	<i>73,1</i>	<i>0,3</i>	<i>8,3</i>
Enfermeiros	87,7	0,7	7,8
Processo de Alta	83,8	0,4	7,0
Processo de Admissão	82,4	0,4	6,4
Visitas	82,8	0,2	3,4
Exames e Tratamentos	84,3	0,1	1,7
Pessoal Auxiliar	83,7	0,0	0,4

RECOMENDAÇÕES

Indicadores de actuação prioritária nos Hospitais EPE - Internamentos:

Variáveis e indicadores	Valor Médio	Peso	Índice de Prioridade
IMAGEM			
É um hospital de confiança	8,5	0,28	25,5
É um hospital experiente	8,5	0,21	19,2
Preocupa-se com os seus utentes	8,4	0,28	27,3
É um Hospital inovador e tecnologicamente avançado	8,0	0,23	28,0
RECLAMAÇÕES			
Resolução da reclamação	5,3	-	-
Expectativa na resolução da reclamação	7,1	-	-
INSTALAÇÕES			
Limpeza e higiene das instalações	8,6	0,23	18,2
Conforto e comodidade das enfermarias	8,3	0,25	24,0
Protecção da privacidade nas enfermarias	7,9	0,29	34,4
Qualidade global das Instalações do Hospital	8,2	0,23	23,4

RECOMENDAÇÕES

Indicadores de actuação prioritária nos Hospitais EPE - Internamentos:

Variáveis e indicadores	Valor Médio	Peso	Índice de Prioridade
MÉDICOS			
Atenção e disponibilidade demonstradas pelo médico	8,8	0,18	19,8
Competência e profissionalismo dos médicos	9,1	0,15	12,4
A forma como os médicos explicaram a condição do utente	8,9	0,17	17,2
A forma como os médicos partilharam com o utente as decisões sobre os tratamentos e cuidados a seguir	8,9	0,17	17,2
As explicações dadas sobre os medicamentos prescritos e exames realizados	8,8	0,17	18,7
Qualidade global do desempenho dos médicos	9,0	0,16	14,7
ALIMENTAÇÃO			
Qualidade das refeições	7,4	0,33	35,8
Apoio durante a refeição (em caso de necessidade)	7,8	0,33	30,2
Qualidade global da alimentação e serviços associados	7,6	0,34	34,0

RECOMENDAÇÕES AOS HOSPITAIS EPE

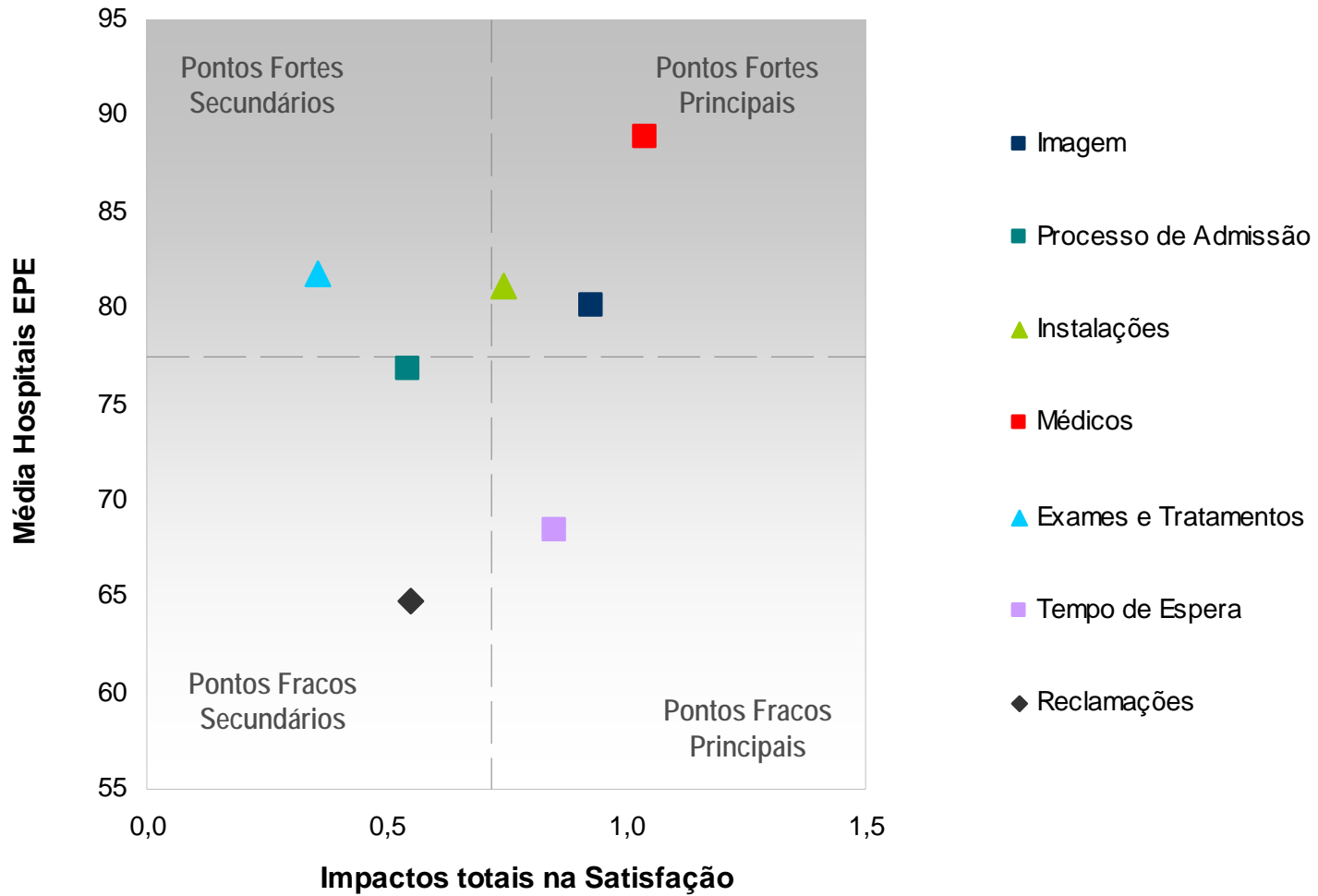
Consultas Externas



Lisboa, 14 de Julho de 2006

RECOMENDAÇÕES

Diagnóstico dos Hospitais EPE em 2005 - Cons. Externas:



RECOMENDAÇÕES

Variáveis de actuação prioritária nos Hospitais EPE - Cons. Externas:

Variáveis Determinantes da Satisfação	Valor Médio	Impacto Total na Satisfação	Índice de Prioridade
<i>Tempo de Espera</i>	<i>68,4</i>	<i>0,9</i>	<i>24,6</i>
<i>Reclamações</i>	<i>64,8</i>	<i>0,6</i>	<i>17,7</i>
<i>Imagem</i>	<i>80,1</i>	<i>0,9</i>	<i>16,9</i>
Instalações	81,2	0,7	12,8
Processo de Admissão	76,8	0,5	11,6
Médicos	88,9	1,0	10,5
Exames e Tratamentos	81,8	0,4	5,9

RECOMENDAÇÕES

Indicadores de actuação prioritária nos Hospitais EPE - Cons. Externas:

Variáveis e indicadores	Valor Médio	Peso	Índice de Prioridade
TEMPO DE ESPERA			
Tempo para ser atendido antes da consulta	6,7	0,56	66,7
Tempo de espera entre a saída da consulta e a saída do Hospital	7,9	0,44	33,3
RECLAMAÇÕES			
Resolução da reclamação	5,5	-	-
Expectativa na resolução da reclamação	6,9	-	-
IMAGEM			
Hospital de confiança	8,4	0,26	23,1
Hospital experiente	8,4	0,22	19,5
Hospital que se preocupa com os seus utentes	8,1	0,29	30,6
Hospital inovador e tecnologicamente avançado	7,9	0,23	26,8

RECOMENDAÇÕES AOS HOSPITAIS EPE

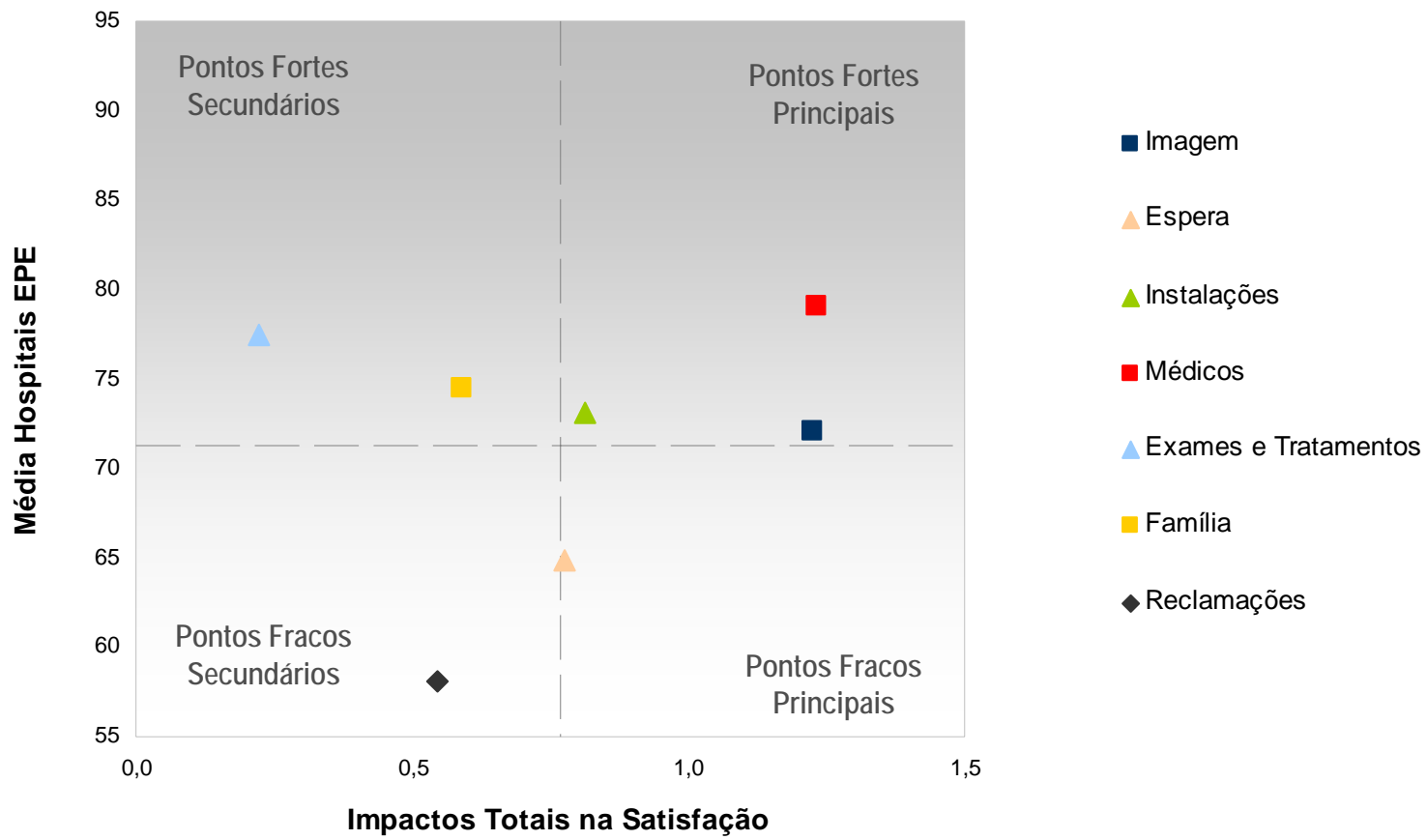
Urgências



Lisboa, 14 de Julho de 2006

RECOMENDAÇÕES

Diagnóstico dos Hospitais EPE em 2005 - Urgências:



RECOMENDAÇÕES

Variáveis de actuação prioritária nos Hospitais EPE - Urgências:

Variáveis Determinantes da Satisfação	Valor Médio	Impacto Total na Satisfação	Índice de Prioridade
<i>Imagem</i>	<i>72,1</i>	<i>1,2</i>	<i>22,5</i>
<i>Espera</i>	<i>64,9</i>	<i>0,8</i>	<i>17,9</i>
<i>Médicos</i>	<i>79,1</i>	<i>1,2</i>	<i>17,0</i>
<i>Reclamações</i>	<i>58,1</i>	<i>0,5</i>	<i>15,0</i>
Instalações	73,1	0,8	14,4
Família	74,5	0,6	9,9
Exames e Tratamentos	77,5	0,2	3,3

RECOMENDAÇÕES

Indicadores de actuação prioritária nos Hospitais EPE - Urgências:

Variáveis e indicadores	Valor Médio	Peso	Índice de Prioridade
IMAGEM			
É um hospital de confiança	7,7	0,27	24,8
É um hospital experiente	7,7	0,23	21,2
Preocupa-se com os seus utentes	7,3	0,29	31,3
É um Hospital inovador e tecnologicamente avançado	7,3	0,21	22,7
ESPERA			
Forma como decorreu o processo de triagem de prioridades	7,8	0,21	14,7
Tempo de espera para ser atendido	6,2	0,43	52,1
Justiça da ordem de atendimento dos pacientes	7,1	0,36	33,2

RECOMENDAÇÕES

Indicadores de actuação prioritária nos Hospitais EPE - Urgências:

Variáveis e indicadores	Valor Médio	Peso	Índice de Prioridade
MÉDICOS			
Atenção e disponibilidade demonstradas pelo médico	<i>8,1</i>	<i>0,15</i>	<i>15,2</i>
Competência e profissionalismo dos médicos	8,2	0,14	13,5
A forma como o médico explicou a condição do utente	<i>8,1</i>	<i>0,15</i>	<i>15,2</i>
A forma como o médico partilhou com o utente as decisões sobre os tratamentos e cuidados a seguir	<i>8,1</i>	<i>0,15</i>	<i>15,2</i>
As explicações dadas sobre os medicamentos prescritos e exames realizados	8,1	0,13	13,2
A informação fornecida sobre os cuidados e práticas a seguir após o atendimento	<i>8,0</i>	<i>0,14</i>	<i>15,0</i>
Qualidade global do desempenho dos médicos	8,3	0,14	12,7
RECLAMAÇÕES			
Resolução da reclamação	4,0	-	-
Expectativa na resolução da reclamação	6,4	-	-

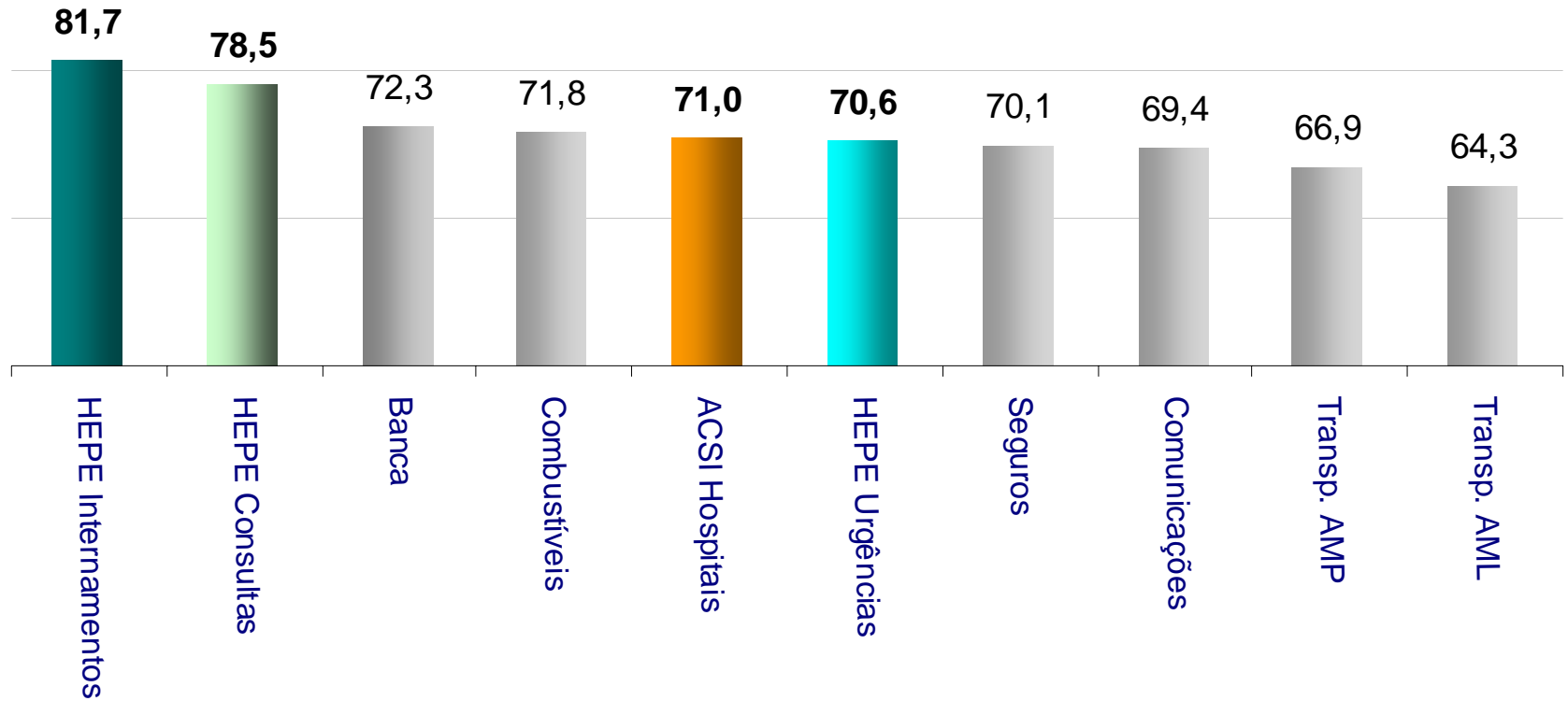
COMPARAÇÃO COM OUTROS ESTUDOS

Resultados 2005

Lisboa, 14 de Julho de 2006



COMPARAÇÃO COM OUTROS ESTUDOS



DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS DE 2005



SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE APERCEBIDA E SATISFAÇÃO DO UTENTE NOS HOSPITAIS EPE



Instituto Português da  Qualidade

Lisboa, 14 de Julho de 2006