

ANO 2005

## RELATÓRIO DE HOSPITAL

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

Hospital Senhora da Oliveira, EPE



Ministério da Saúde

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



## **Hospital Senhora da Oliveira, EPE (Guimarães)**

**Resultados de 2005**

**Internamentos, Consultas Externas e Urgências**



- 1 - Introdução
- 2 - Aspectos Metodológicos
- 3 - Internamentos
  - 3.1 - Modelo de Medida
  - 3.2 - Síntese dos Resultados
  - 3.3 - Resultados por dimensão de análise em 2005
  - 3.4 - Caracterização do Utente
  - 3.5 - Recomendações ao conjunto dos Hospitais EPE
  - 3.6 - Recomendações ao Grupo III
  - 3.7 - Evolução entre 2003 e 2005
- 4 - Consultas Externas
  - 4.1 - Modelo de Medida
  - 4.2 - Síntese dos Resultados
  - 4.3 - Resultados por dimensão de análise em 2005

- 4.4 - Caracterização do Utente
- 4.5 - Recomendações ao conjunto dos Hospitais EPE
- 4.6 - Recomendações ao Grupo III
  
- 5 - Urgências
  - 5.1 - Modelo de Medida
  - 5.2 - Síntese dos Resultados
  - 5.3 - Resultados por dimensão de análise em 2005
  - 5.4 - Caracterização do Utente
  - 5.5 - Recomendações ao conjunto dos Hospitais EPE
  - 5.6 - Recomendações ao Grupo III
  
- 6 - Análise comparativa das valências para o Hospital

## 1 - INTRODUÇÃO

**Hospital Senhora da Oliveira, EPE (Guimarães)**

## 1 - INTRODUÇÃO



- ✓ A medição da satisfação dos utentes é essencial para a avaliação da qualidade dos serviços de saúde, sendo também uma oportunidade de participação do utente na construção de um Serviço de Saúde à sua medida, baseado na percepção e valorização dos serviços prestados.
- ✓ A Unidade de Missão dos Hospitais SA estabeleceu, em 2003, uma parceria com o Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação da Universidade Nova de Lisboa (ISEGI/UNL), no âmbito do protocolo de colaboração entre este Instituto, a Associação Portuguesa para a Qualidade e o Instituto Português da Qualidade para o estudo ECSI-Portugal (Índice Nacional da Satisfação do Cliente), do qual têm sido produzidos resultados relativos à qualidade de serviço e satisfação do cliente de diversos sectores de actividade em Portugal.

## 1 - INTRODUÇÃO



- ✓ O presente relatório integra-se num estudo de qualidade apercebida e satisfação do utente das valências de Internamentos, Consultas Externas e Urgências dos Hospitais EPE, que pretende dar continuidade ao sistema de avaliação sistemática da satisfação dos utentes dos Hospitais EPE, iniciado em 2003.
- ✓ Este projecto permite a cada Hospital 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.
- ✓ Este relatório apresenta um resumo dos resultados relativos à satisfação dos utentes das valências de Internamentos, Consultas Externas e Urgências do Hospital Senhora da Oliveira, EPE.
- ✓ Os resultados apresentados são analisados em comparação com o conjunto dos Hospitais EPE e com o respectivo Grupo de Estrutura, detalhado no capítulo dos Aspectos Metodológicos.

# 1 - INTRODUÇÃO



## Os Hospitais EPE:

Nome do Hospital	Código
Hospital Garcia de Orta, EPE	ALMADA
Hospital de São Gonçalo, EPE	AMARANTE
Hospital Infante D. Pedro, EPE	AVEIRO
Hospital Santa Maria Maior, EPE	BARCELOS
Hospital Nossa Senhora do Rosário, EPE	BARREIRO
Centro Hospitalar do Baixo Alentejo, EPE	BEJA
Centro Hospitalar do Nordeste, EPE	BRAGANÇA
Centro Hospitalar Alto Minho, EPE	CHAM
Centro Hospitalar Cova da Beira, EPE	CHCB
Centro Hospitalar Médio Tejo, EPE	CHMT
Centro Hospitalar Vila Real / Peso da Régua, EPE	CHVRPR
Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, EPE	EGAS
Hospital São João de Deus, EPE	FAMALICÃO
Hospital São Sebastião, EPE	FEIRA
Hospital Distrital da Figueira da Foz, EPE	FIGUEIRA
Hospital Senhora da Oliveira, EPE	GUIMARÃES

Nome do Hospital	Código
IPOFG - CRO Coimbra, EPE	IPOC*
IPOFG - CRO Lisboa, EPE	IPOL*
IPOFG - CRO Porto, EPE	IPOP*
Hospital Santo André, EPE	LEIRIA
Unidade Local de Saúde de Matosinhos, EPE	MATOSINHOS
Centro Hospitalar Barlavento Algarvio, EPE	PORTIMÃO
Hospital Pulido Valente, EPE	PULIDO*
Hospital Distrital de Santarém, EPE	SANTARÉM
Centro Hospitalar de Setúbal, EPE	SETÚBAL
Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, EPE	SFXAVIER
Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, EPE	STACRUZ*
Hospital de Santa Marta, EPE	STAMARTA*
Hospital Geral de Santo António, EPE	STOANTONIO
Hospital Padre Américo - Vale do Sousa, EPE	VALE SOUSA
Hospital São Teotónio, EPE	UISEU

Os quadros apresentam a correspondência entre as designações dos Hospitais e os códigos utilizados no decorrer do relatório para todos os Hospitais EPE em estudo.

Os Hospitais assinalados com \* não dispõem de serviço de Urgências.



## **2 - ASPECTOS METODOLÓGICOS**

**Hospital Senhora da Oliveira, EPE (Guimarães)**

## 2 - ASPECTOS METODOLÓGICOS\*



### Recolha de Dados:

- **População alvo**

Utentes, com idade compreendida entre 15 e 75 anos (à data de 31 de Dezembro de 2004), 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.

- **Seleccção 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.

\* Uma apresentação aprofundada da metodologia adoptada nos estudos de satisfação e lealdade do cliente/utente encontra-se em Vilares e Coelho (2005), "Satisfação e Lealdade do Cliente: Metodologias de avaliação, gestão e análise", Escolar Editora.

## 2 - ASPECTOS METODOLÓGICOS



### Recolha de Dados:

- **Dimensão Global da Amostra:** Foram realizadas 16 936 entrevistas para o conjunto dos Hospitais EPE. Destas, 6161 dizem respeito à valência de Internamentos, 6099 à de Consultas Externas e 4676 à de Urgências. Para o Hospital Senhora da Oliveira, EPE foram entrevistados 593 utentes, dos quais 213 responderam sobre o serviço de Internamentos, 196 sobre o de Consultas Externas e 184 sobre o de Urgências.
- **Período de realização das entrevistas:** O trabalho de campo para os Hospitais EPE decorreu durante os meses de Janeiro e Fevereiro de 2006.
- **Questionário:** O número de questões varia entre 38 na valência de Consultas Externas e 54 na de Internamentos.
- **Tipo de entrevista:** Entrevista telefónica para os utentes suportada por sistema CATI.
- **Controlo de qualidade das entrevistas:** Supervisão directa das entrevistas, reentrevista a uma sub-amostra e validação dos dados recolhidos através de aplicações informáticas desenvolvidas para o efeito.

**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

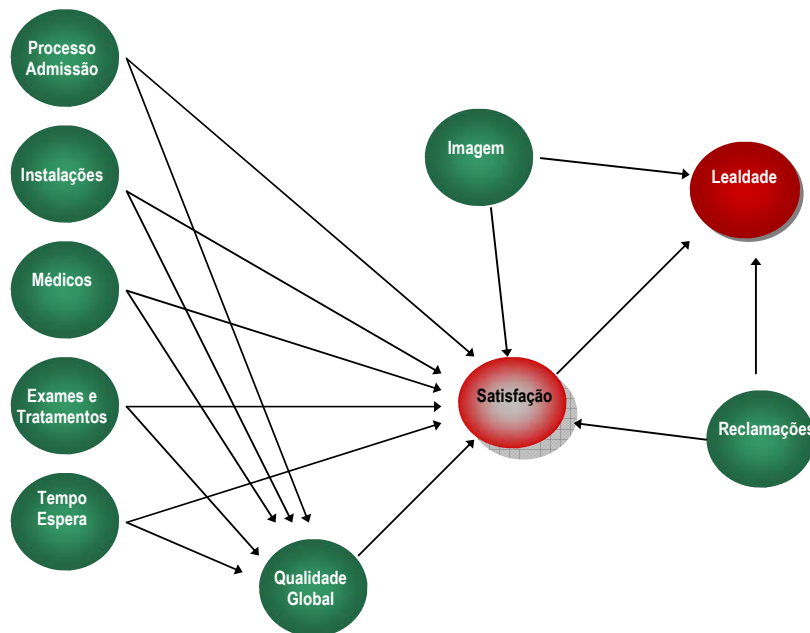
### Modelo de Medida:

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



**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

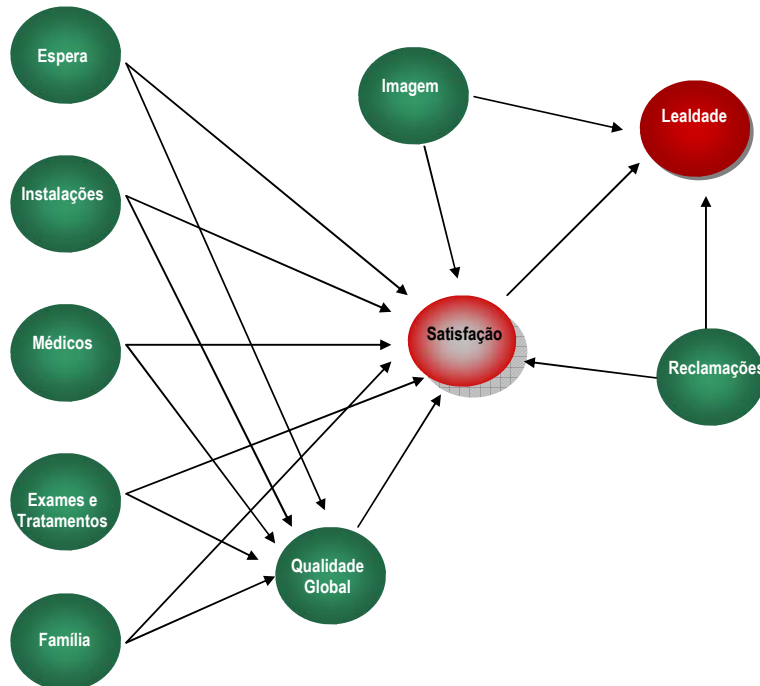
#### Modelo de Medida:

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



**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

## 2 - ASPECTOS METODOLÓGICOS



### Grupos de Estrutura:

O Ministério da Saúde utiliza para efeitos de monitorização e acompanhamento dos Hospitais EPE um conjunto de critérios que possibilitam agrupar os Hospitais com base em factores 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 podem muitas vezes explicar diferenças na estrutura de custos dos Hospitais e não são considerados pelo índice de casemix (severidade média das patologias).

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

- Factor 1 – Escala/Diferenciação: este factor traduz o efeito de diferenciação tecnológica num conjunto alargado de patologias que tipicamente está associado aos Hospitais de maior escala.
- Factor 2 – Complexidade Não Ajustada pelo Casemix: este factor diferencia especialmente os Hospitais mais especializados, que para o mesmo tipo de doentes têm tendência a receber os casos mais complicados.
- Factor 3 – Básico/Intermédio: este factor surge a discriminar os Hospitais que não são muito diferenciados nem muito especializados, de acordo com os dois primeiros factores. As principais variáveis de distinção são: número de valências/especialidades básicas e intermédias na consulta externa, nível distrital, número de valências intermédias dos meios complementares de diagnóstico e terapêutica, número de GDH diferentes tratados e classificação dos Hospitais no nível 1.
- Outros Factores: factores que parecem relevantes para distinguir a estrutura hospitalar, mas que nas análises efectuadas surgiram como menos explicativos da estrutura de custos. São eles: urgência médico-cirúrgica, básica e polivalente, maternidade, taxa de ocupação e percentagem de cirurgias ambulatoriais no total de episódios cirúrgicos.

## 2 - ASPECTOS METODOLÓGICOS



Da aplicação do modelo resultaram os seguintes grupos:

- ✓ Grupo I : Santa Cruz, Santa Marta, Egas Moniz, Pulido Valente, IPO Coimbra, IPO Lisboa e IPO Porto
- ✓ Grupo II : Santo António, Almada, São Francisco Xavier e Viseu
- ✓ Grupo III : Amarante
- ✓ Grupo IV: Setúbal, Cova da Beira, Alto Minho, Médio Tejo, Barreiro, Portimão, Beja, Santarém, Figueira da Foz, Matosinhos, Vila Real, Bragança, Aveiro, Feira, Leiria, Barcelos, Guimarães, Famalicão e Vale do Sousa.

Para a monitorização e acompanhamento do nível de satisfação dos utentes dos Hospitais empresa, serão utilizados estes Grupos de Estrutura para facilitar a análise e permitir os níveis de comparabilidade entre Hospitais do mesmo grupo.

Nota: Para efeitos de análise dos resultados do presente estudo apenas são considerados três grupos (os grupos III e IV foram agregados num só grupo, que se designará Grupo III).



### 3 - INTERNAMENTOS



**Hospital Senhora da Oliveira, EPE (Guimarães)**

### 3.1 - MODELO DE MEDIDA



#### Indicadores do Modelo de Medida por variável latente:

<b>Imagem</b>
1- Hospital de confiança 2- Hospital experiente 3- Hospital que se preocupa com os seus utentes 4- Hospital inovador e tecnologicamente avançado
<b>Processo de Admissão</b>
1- Facilidade em conseguir o internamento 2- Facilidade em encontrar o Hospital 3- Qualidade das indicações para encontrar a entrada do edifício pretendido e a recepção 4- Qualidade do atendimento da recepção 5- Qualidade da informação fornecida sobre o internamento
<b>Instalações</b>
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

<b>Médicos</b>
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
<b>Enfermeiros</b>
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

Escala Utilizada: 1 a 10

### 3.1 - MODELO DE MEDIDA



Indicadores do Modelo de Medida por variável latente:

<b>Pessoal Auxiliar</b>
1- Simpatia e disponibilidade dos auxiliares 2- Competência profissional dos auxiliares 3- Qualidade global do desempenho dos auxiliares
<b>Exames e Tratamentos</b>
1- Tempo de Espera 2- Simpatia e disponibilidade dos técnicos de saúde responsáveis 3- Competência e profissionalismo dos técnicos de saúde responsáveis 4- Qualidade global dos serviços prestados na realização de exames e tratamentos
<b>Visitas</b>
1- Horários de visita 2- Facilidade de acesso por parte dos familiares mais próximos

<b>Alimentação</b>
1- Qualidade das refeições 2- Apoio durante a refeição (em caso de necessidade) 3- Qualidade global da alimentação e dos serviços associados
<b>Processo de Alta</b>
1- Informação disponibilizada em termos de cuidados e práticas a seguir em casa 2- Tempo de espera desde que recebeu a informação de alta do médico até à saída do Hospital
<b>Qualidade Global</b>
1- Qualidade global do serviço prestado

Escala Utilizada: 1 a 10

### 3.1 - MODELO DE MEDIDA



Indicadores do Modelo de Medida por variável latente:

<b>Tratamento das Reclamações</b>
1- Identificação dos utentes que reclamaram 2- Forma como foi resolvida uma efectiva reclamação (para os que reclamaram) 3- Percepção sobre a forma de resolução de uma reclamação (para os que não reclamaram)
<b>Satisfação</b>
1- Satisfação global com o Hospital 2- Satisfação comparada com as expectativas (realização das expectativas) 3- Comparação do Hospital com um Hospital que considere ideal
<b>Lealdade</b>
1- Probabilidade de voltar a escolher o Hospital em caso de necessidade 2- Recomendação a familiares, amigos e colegas

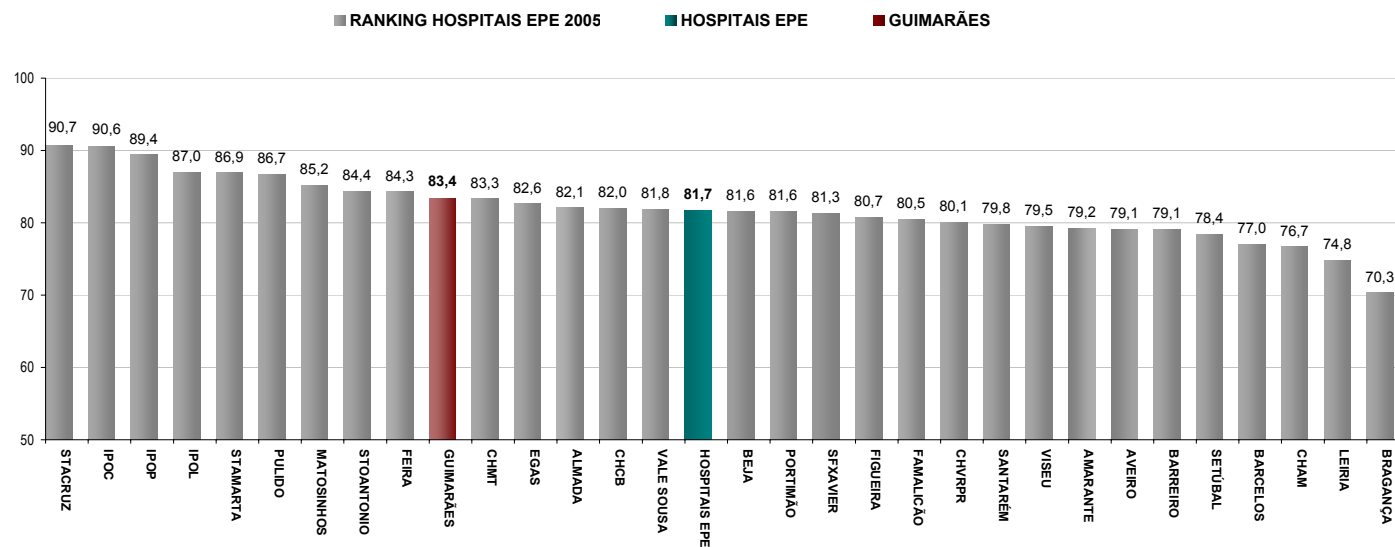
Escala Utilizada: 1 a 10

## 3.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

## Ranking da Satisfação - 2005



### RANKING DE SATISFAÇÃO PARA O CONJUNTO DOS HOSPITAIS EPE

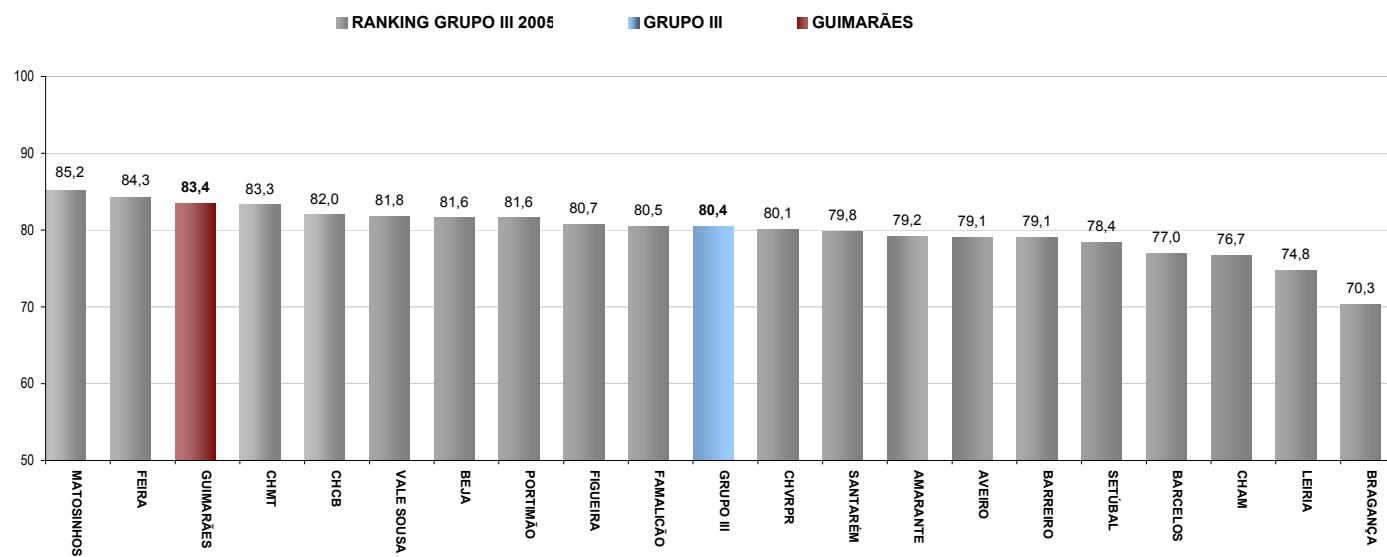


## 3.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

## Ranking da Satisfação - 2005



### RANKING DE SATISFAÇÃO PARA O GRUPO III



### 3.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

### Ranking da Satisfação - 2005



HOSPITAIS	Satisfação	Posição	Distribuição de Frequências				
			<20	20-40	40-60	60-80	>80
ALMADA	82,1	13	0,0	1,4	9,7	29,5	59,4
AMARANTE	79,2	24	1,1	2,3	12,6	24,6	59,4
AVEIRO	79,1	25	0,5	3,9	13,2	27,3	55,1
BARCELOS	77,0	28	2,2	4,3	9,7	30,6	53,2
BARREIRO	79,1	26	0,5	4,7	7,0	33,8	54,0
BEJA	81,6	16	0,5	2,0	6,6	31,5	59,4
BRAGANÇA	70,3	31	1,1	9,0	16,9	37,1	35,9
CHAM	76,7	29	0,5	1,4	13,4	37,3	47,4
CHCB	82,0	14	0,9	1,8	6,6	31,0	59,7
CHMT	83,3	11	1,5	0,5	4,5	29,5	64,0
CHVRPR	80,1	21	0,9	4,6	7,3	29,7	57,5
EGAS	82,6	12	1,0	1,5	5,5	27,0	65,0
FAMALICÃO	80,5	20	0,0	1,0	11,0	30,8	57,2
FEIRA	84,3	9	0,5	1,8	5,6	25,1	67,0
FIGUEIRA	80,7	19	0,6	0,6	9,8	27,7	61,3
GUIMARÃES	83,4	10	0,5	1,4	5,2	30,5	62,4
IPOC	90,6	2	0,0	0,0	3,0	9,0	88,0
IPOLE	87,0	4	0,0	0,5	3,6	18,4	77,5
IPOP	89,4	3	0,0	0,5	1,4	15,3	82,8
LEIRIA	74,8	30	2,8	2,4	14,6	34,4	45,8
MATOSINHOS	85,2	7	1,0	1,5	3,9	22,3	71,4
PORTIMÃO	81,6	17	1,1	1,6	7,6	28,6	61,1
PULIDO	86,7	6	0,0	3,0	2,5	17,6	76,9
SANTARÉM	79,8	22	1,0	1,5	9,7	31,5	56,3
SETÚBAL	78,4	27	1,9	1,4	10,9	35,1	50,7
SFXAVIER	81,3	18	0,9	1,4	7,1	33,3	57,3
STACRUZ	90,7	1	0,0	0,0	2,4	13,1	84,5
STAMARTA	86,9	5	0,6	1,1	2,8	19,8	75,7
STOANTONIO	84,4	8	0,5	0,5	7,1	25,9	66,0
VALE SOUSA	81,8	15	0,0	2,6	7,7	26,3	63,4
VISEU	79,5	23	0,5	2,0	6,1	39,3	52,1
<b>Média HOSPITAIS EPE</b>	<b>81,7</b>	<b>-</b>	<b>0,7</b>	<b>1,9</b>	<b>7,6</b>	<b>28,7</b>	<b>61,1</b>
<b>Média GRUPO III</b>	<b>80,4</b>	<b>-</b>	<b>0,9</b>	<b>2,3</b>	<b>8,7</b>	<b>30,1</b>	<b>57,9</b>

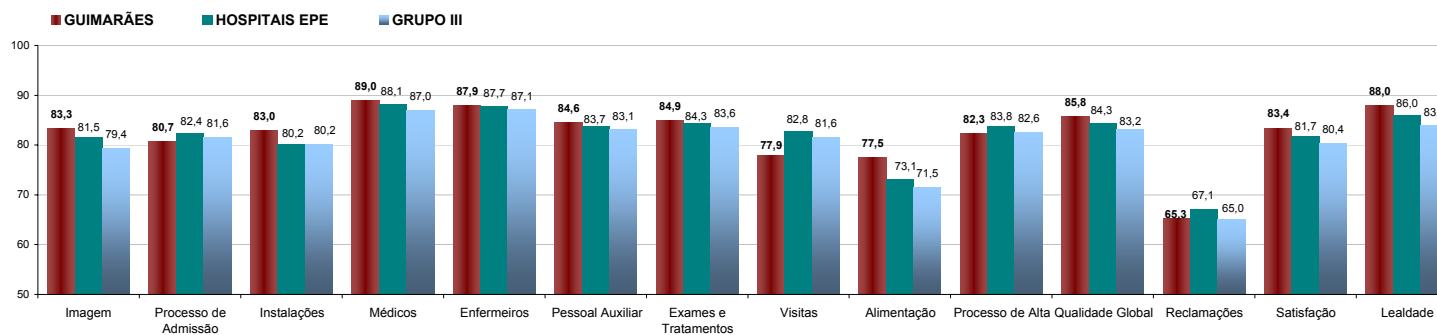
## 3.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

## Posicionamento do Hospital



### POSICIONAMENTO DO HOSPITAL EM RELAÇÃO À MÉDIA DOS HOSPITAIS EPE:

Variáveis Latentes	Dif. GUIMARÃES / HOSPITAIS EPE	Dif. GUIMARÃES / GRUPO III
Imagem	1,8	3,9
Processo de Admissão	-1,7	-0,9
Instalações	2,8	2,8
Médicos	0,9	2,0
Enfermeiros	0,2	0,8
Pessoal Auxiliar	0,9	1,5
Exames e Tratamentos	0,6	1,3
Visitas	-4,9	-3,7
Alimentação	4,4	6,0
Processo de Alta	-1,5	-0,3
Qualidade Global	1,5	2,6
Reclamações	-1,8	0,3
Satisfação	1,7	3,0
Lealdade	2,0	4,1



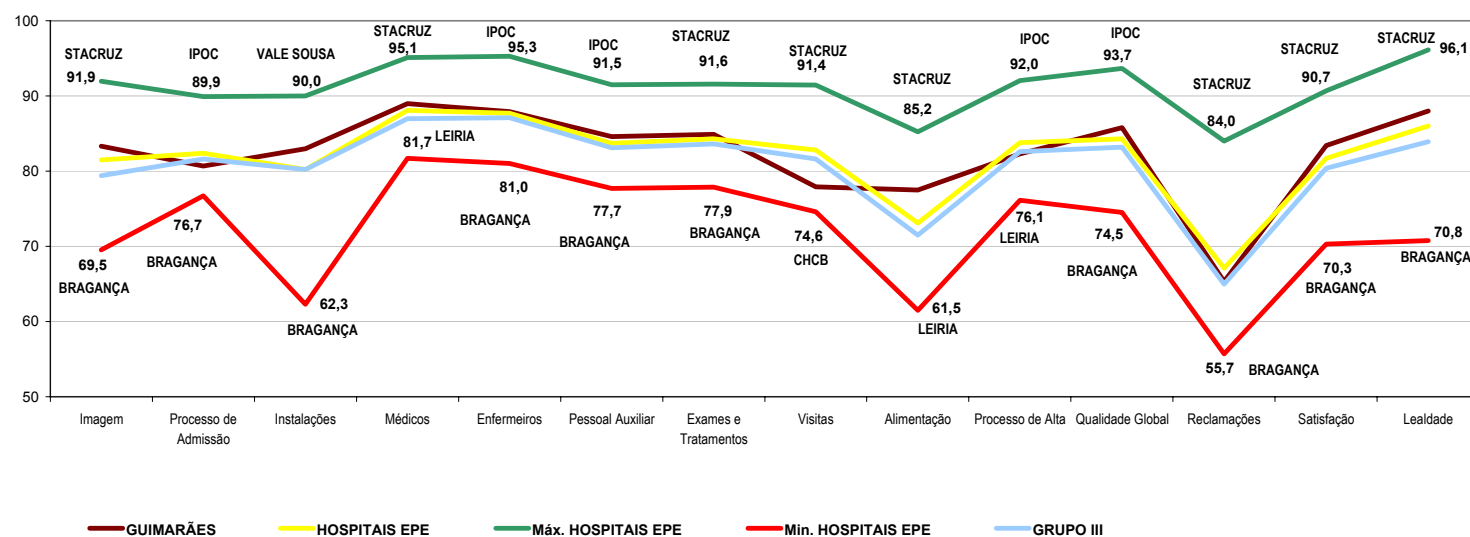


## 3.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

## Posicionamento do Hospital



### VALORES MÁXIMOS E MÍNIMOS DAS VARIÁVEIS LATENTES - 2005



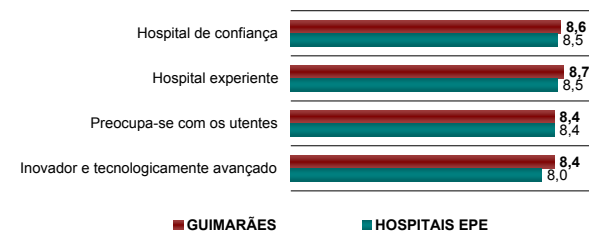
### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Imagem

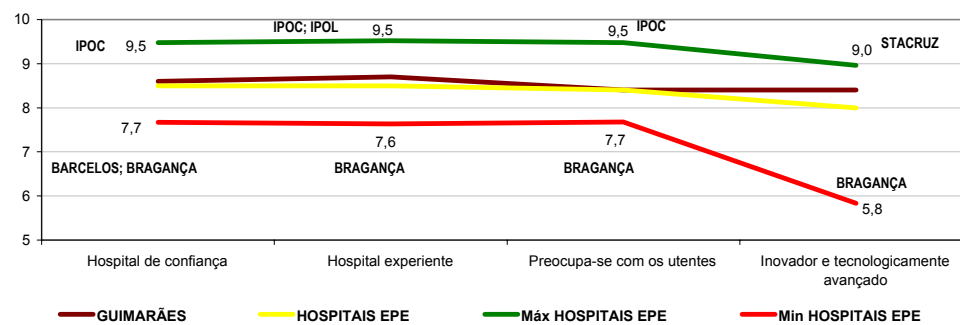


#### ANÁLISE DESCRITIVA:

Valores médios dos Indicadores da Imagem



Valores máximos e mínimos dos Indicadores de Imagem nos Hospitais EPE



### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Imagem



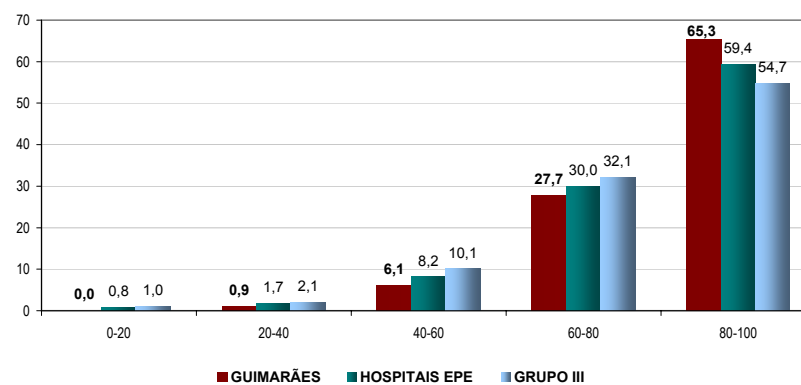
#### ÍNDICE DE IMAGEM:

**HOSPITAL - 83,3**

**HOSPITAIS EPE - 81,5**

**GRUPO III - 79,4**

Frequências relativas do índice de Imagem



### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

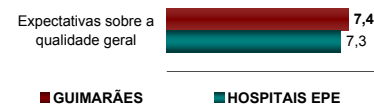
### Expectativas



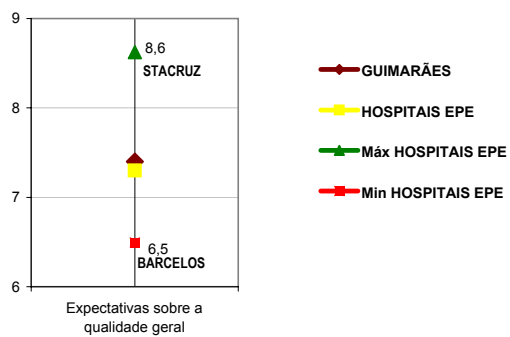
#### ANÁLISE DESCRITIVA:



Valor médio do Indicador de Expectativas



Valores máximo e mínimo do Indicador de Expectativas nos Hospitais EPE



### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

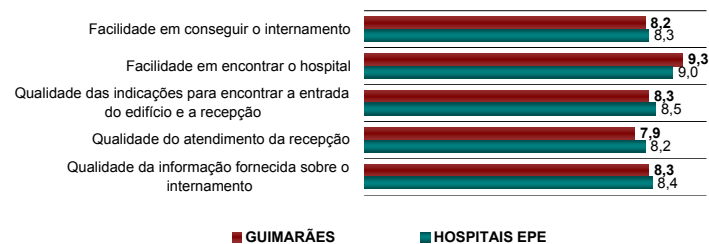
### Processo de Admissão



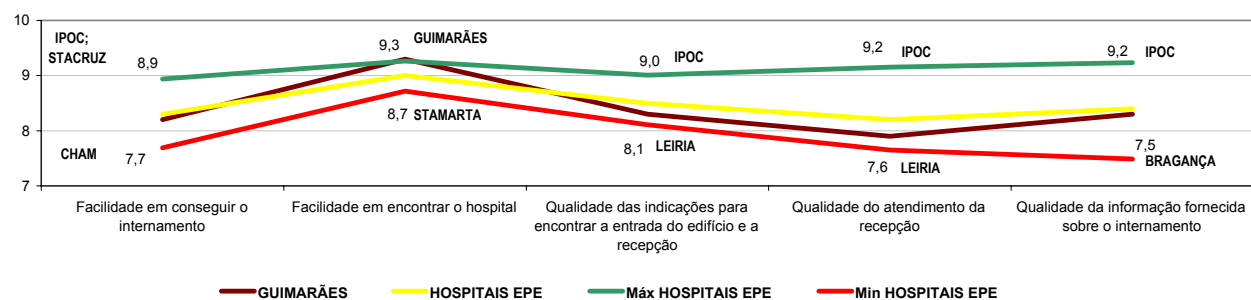
#### ANÁLISE DESCRITIVA:



Valores médios dos Indicadores da Qualidade do Processo de Admissão



Valores máximos e mínimos dos indicadores de Qualidade Apercibida do Processo de Admissão nos Hospitais EPE



### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Processo de Admissão



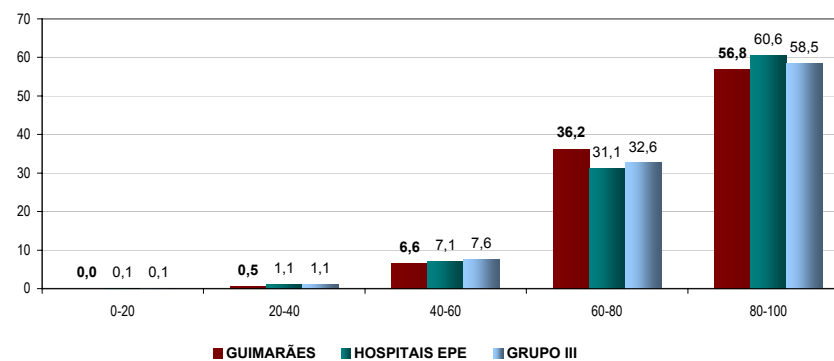
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DO PROCESSO DE ADMISSÃO:

**HOSPITAL - 80,7**

**HOSPITAIS EPE - 82,4**

**GRUPO III - 81,6**

Frequências relativas do índice de Qualidade Apercebida do Processo de Admissão



### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

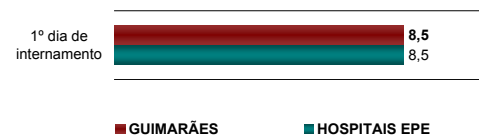
### 1º Dia de Internamento



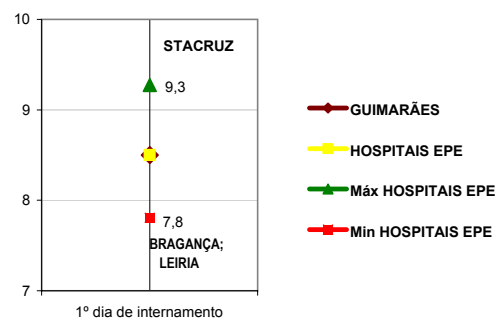
#### ANÁLISE DESCRITIVA:



Valor médio do Indicador da Qualidade Apercebida do 1º dia de Internamento



Valores máximo e mínimo do Indicador de Qualidade Apercebida do 1º dia de Internamento nos Hospitais EPE



### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

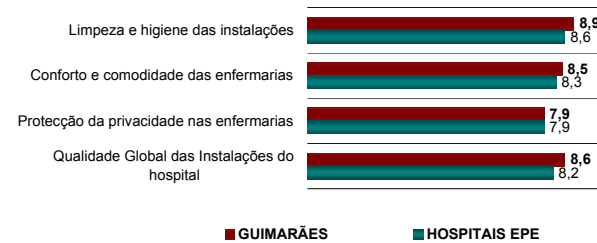
### Instalações



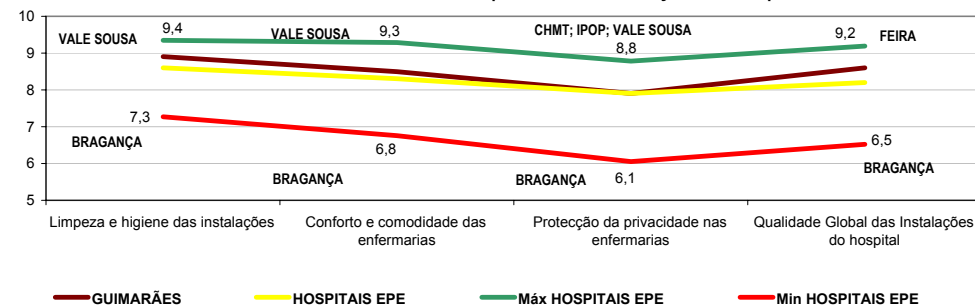
#### ANÁLISE DESCRITIVA:



Valores médios dos Indicadores da Qualidade das Instalações



Valores máximos e mínimos dos Indicadores de Qualidade Apercibida das Instalações nos Hospitais EPE





### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Instalações



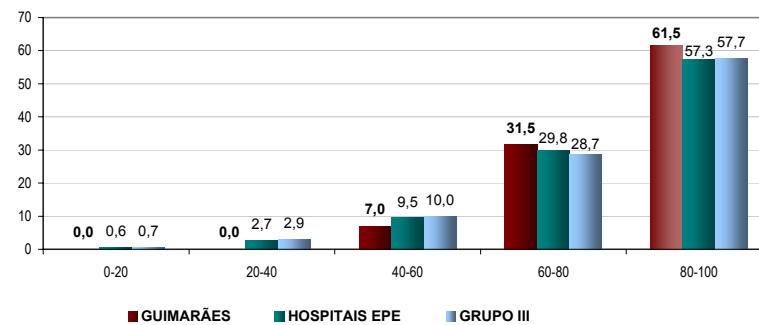
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES:

**HOSPITAL - 83,0**

**HOSPITAIS EPE - 80,2**

**GRUPO III - 80,2**

Frequências relativas do índice de Qualidade Apercebida das Instalações



### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Médicos

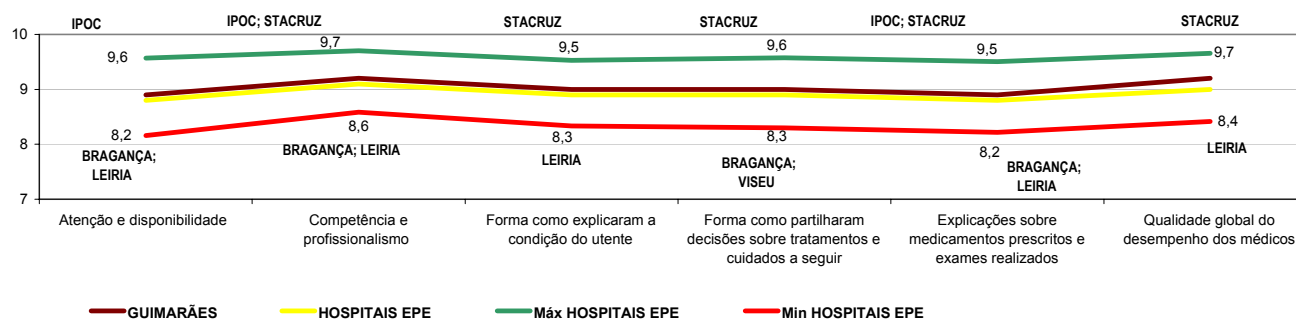


#### ANÁLISE DESCRITIVA:

Valores médios dos indicadores da Qualidade Aferida dos Médicos



Valores máximos e mínimos dos Indicadores de Qualidade Aferida dos Médicos nos Hospitais EPE



### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

Médicos



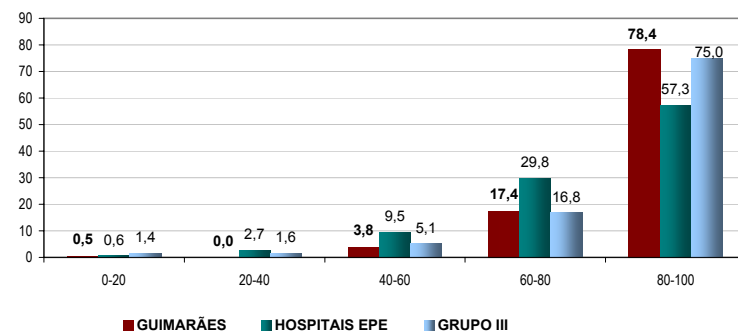
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DOS MÉDICOS:

HOSPITAL - 89,0

HOSPITAIS EPE - 88,1

GRUPO III - 87,0

Frequências relativas do índice de Qualidade Apercebida dos Médicos



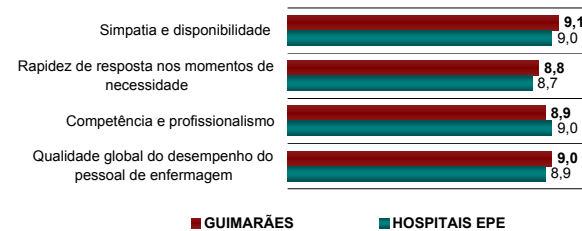
### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Enfermeiros

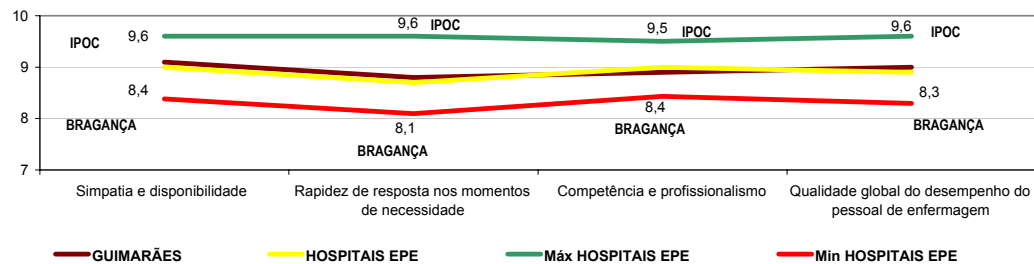


#### ANÁLISE DESCRITIVA:

Valores médios dos Indicadores da Qualidade Apercebida dos Enfermeiros



Valores máximos e mínimos dos Indicadores de Qualidade Apercebida dos Enfermeiros nos Hospitais EPE



### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Enfermeiros



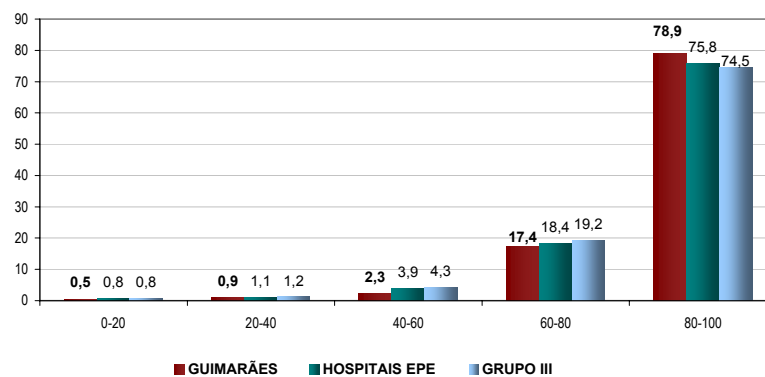
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DOS ENFERMEIROS:

HOSPITAL - 87,9

HOSPITAIS EPE - 87,7

GRUPO III - 87,1

Frequências relativas do índice de Qualidade Apercebida dos Enfermeiros



### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

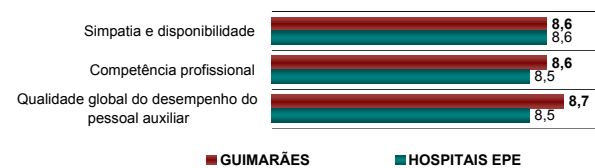
### Pessoal Auxiliar



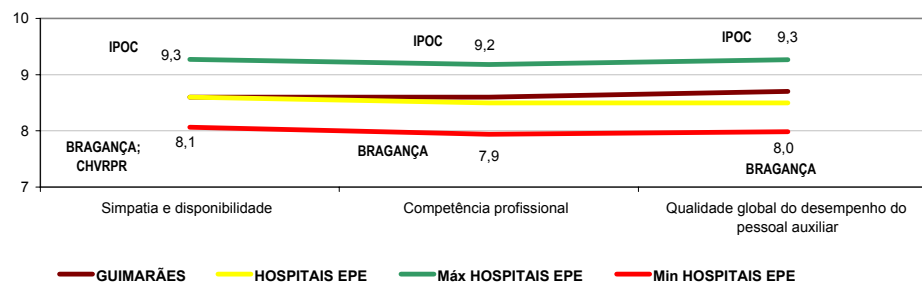
#### ANÁLISE DESCRITIVA:



Valores médios dos Indicadores da Qualidade Aferida do Pessoal Auxiliar



Valores máximos e mínimos dos indicadores de Qualidade Aferida do Pessoal Auxiliar nos Hospitais EPE



### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Pessoal Auxiliar



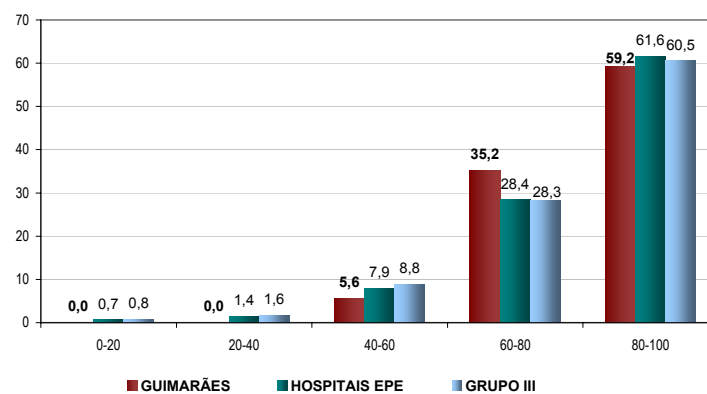
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DO PESSOAL AUXILIAR:

**HOSPITAL - 84,6**

**HOSPITAIS EPE - 83,7**

**GRUPO III - 83,1**

Frequências relativas do índice de Qualidade do Pessoal Auxiliar

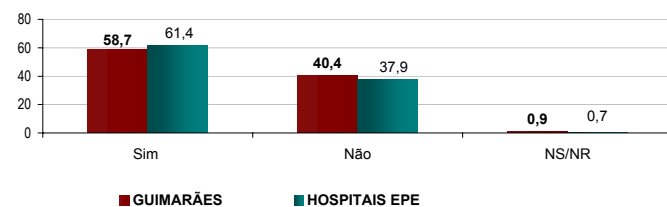


### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005 Exames e Tratamentos



#### ANÁLISE DESCRITIVA:

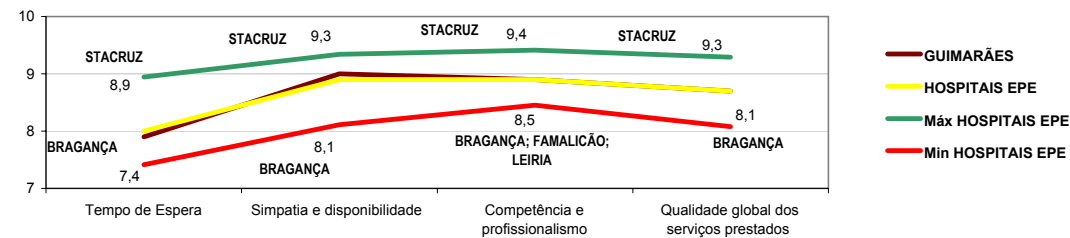
Realização de Exames e Tratamentos



Valores médios dos Indicadores da Qualidade dos Exames e Tratamentos



Valores máximos e mínimos dos Indicadores de Qualidade dos Exames e Tratamentos nos Hospitais EPE





### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005 Exames e Tratamentos



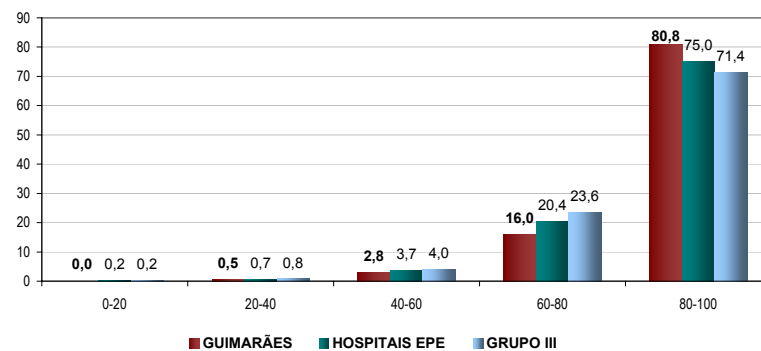
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DOS EXAMES E TRATAMENTOS:

**HOSPITAL - 84,9**

**HOSPITAIS EPE - 84,3**

**GRUPO III - 83,6**

Frequências relativas do índice de Qualidade Apercebida dos Exames e Tratamentos



### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

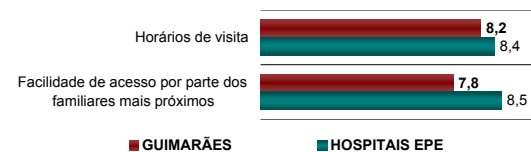
### Visitas



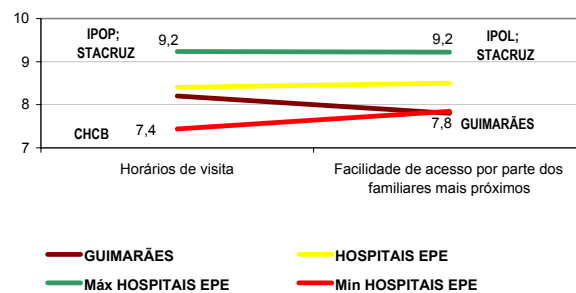
#### ANÁLISE DESCRITIVA:



Valores médios dos Indicadores da Qualidade Apercebida das Visitas



Valores máximos e mínimos dos Indicadores de Qualidade Apercebida das Visitas nos Hospitais EPE



### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Visitas



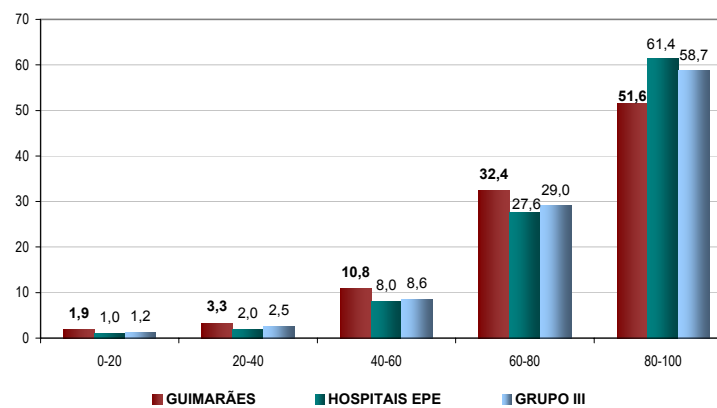
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DAS VISITAS:

**HOSPITAL - 77,9**

**HOSPITAIS EPE - 82,8**

**GRUPO III - 81,6**

Frequências relativas do índice de Qualidade Apercebida das Visitas



### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

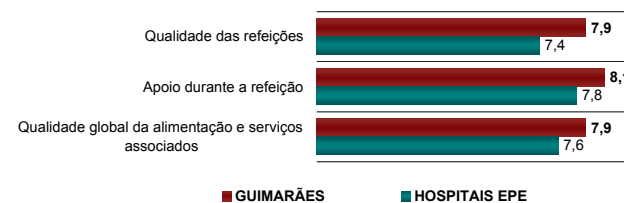
### Alimentação



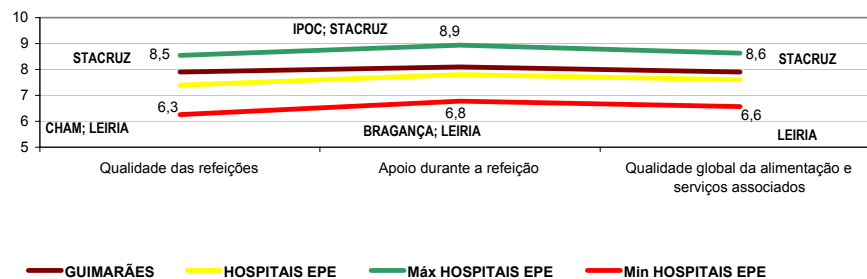
#### ANÁLISE DESCRITIVA:



Valores médios dos Indicadores da Qualidade Apercebida da Alimentação



Valores máximos e mínimos dos Indicadores de Qualidade Apercebida da Alimentação nos Hospitais EPE



### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Alimentação



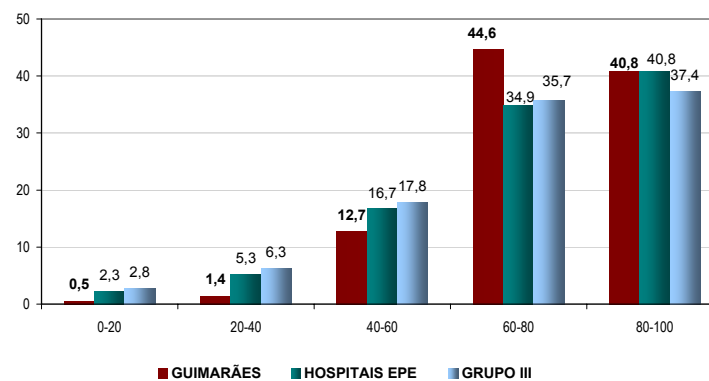
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DA ALIMENTAÇÃO:

HOSPITAL - 77,5

HOSPITAIS EPE - 73,1

GRUPO III - 71,5

Frequências relativas do índice de Qualidade Apercebida da Alimentação



### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Processo de Alta



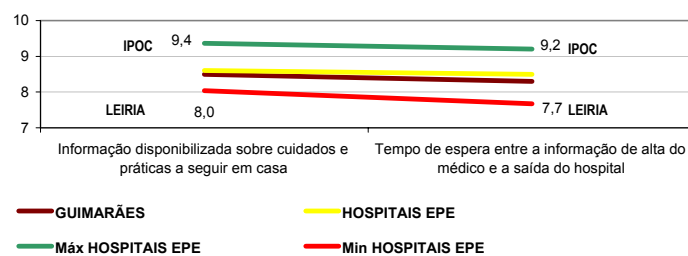
#### ANÁLISE DESCRITIVA:



#### Valores médios dos Indicadores da Qualidade do Processo de Alta



#### Valores máximos e mínimos dos Indicadores de Qualidade Apercibida do Processo de Alta nos Hospitais EPE



### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Processo de Alta



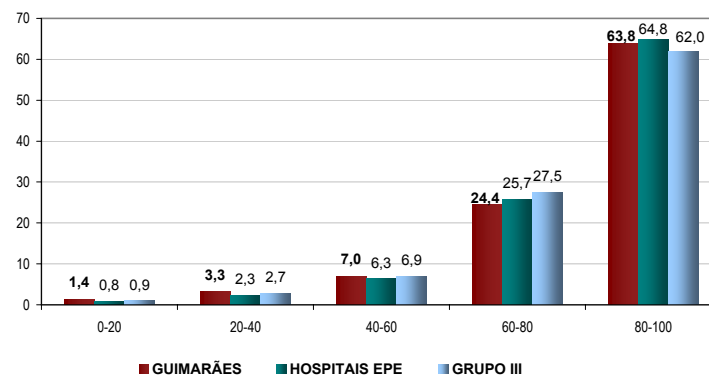
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DO PROCESSO DE ALTA:

**HOSPITAL - 82,3**

**HOSPITAIS EPE - 83,8**

**GRUPO III - 82,6**

Frequências relativas do índice de Qualidade Apercebida do Processo de Alta



### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Qualidade Global



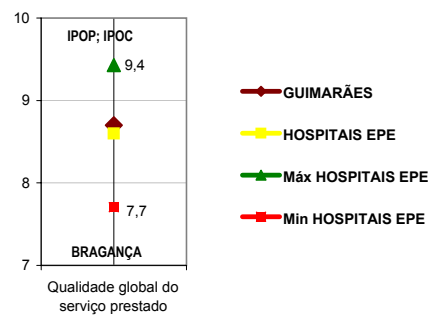
#### ANÁLISE DESCRITIVA:



Valor médio do indicador da Qualidade Global Apercebida



Valores máximo e mínimo do Indicador de Qualidade Global Apercebida nos Hospitais EPE





### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Qualidade Global



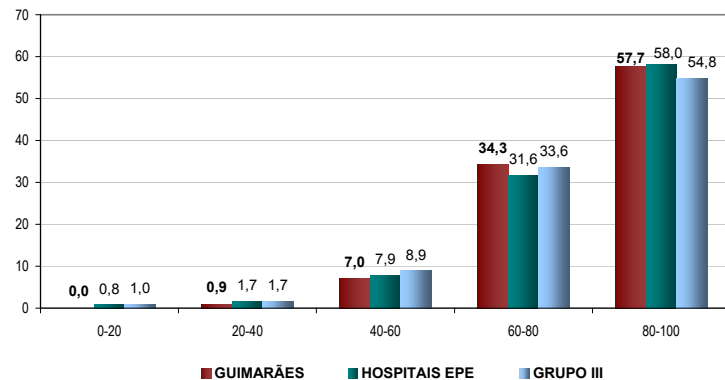
#### ÍNDICE DE QUALIDADE GLOBAL APERCEBIDA:

**HOSPITAL - 85,8**

**HOSPITAIS EPE - 84,3**

**GRUPO III - 83,2**

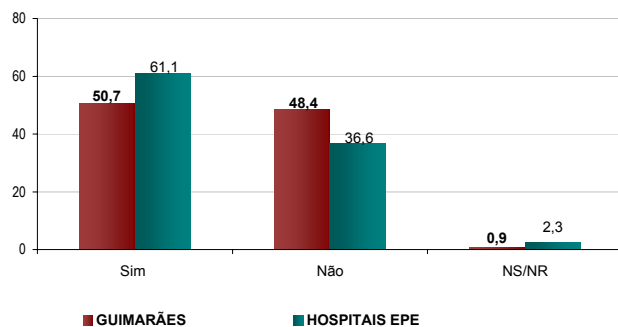
Frequências relativas do índice de Qualidade Global Apercebida





#### INFORMAÇÃO FORNECIDA:

Informação fornecida aquando do Processo de Alta sobre a pessoa a contactar no Hospital em caso de necessidade:



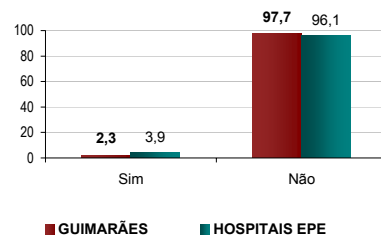
### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Reclamações

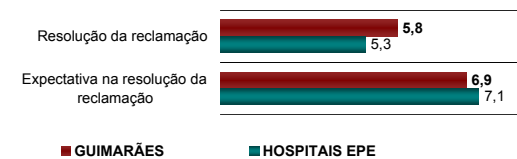


#### ANÁLISE DESCRITIVA:

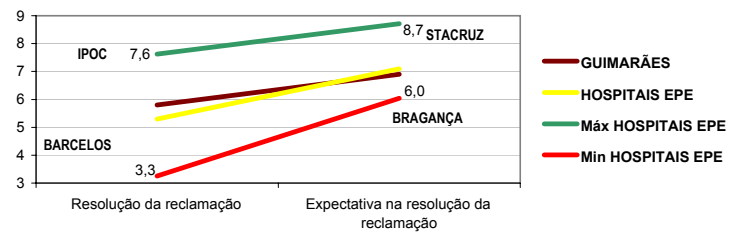
Apresentação de reclamações em 2005:



Valores médios dos Indicadores das Reclamações



Valores máximos e mínimos dos Indicadores de Reclamações nos Hospitais EPE



### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Reclamações



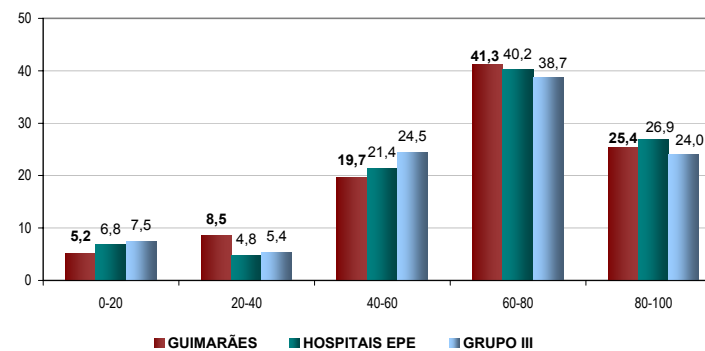
#### ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES:

**HOSPITAL - 65,3**

**HOSPITAIS EPE - 67,1**

**GRUPO III - 65,0**

Frequências relativas do índice de Reclamações



### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

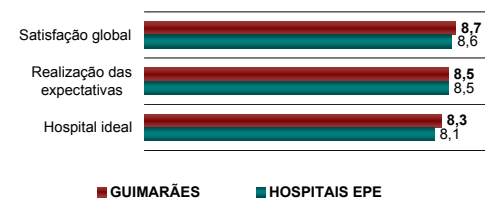
### Satisfação



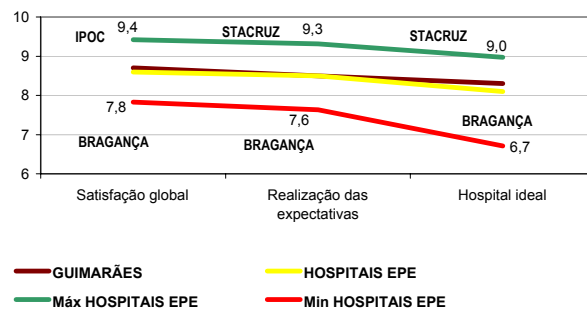
#### ANÁLISE DESCRITIVA:



Valores médios dos Indicadores da Satisfação



Valores máximos e mínimos dos Indicadores de Satisfação nos Hospitais EPE



### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Satisfação



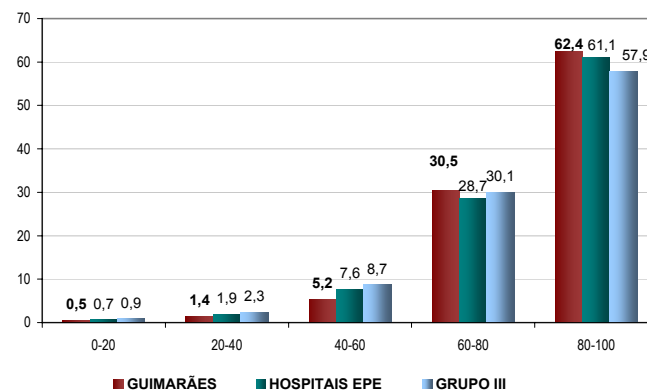
#### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO:

**HOSPITAL - 83,4**

**HOSPITAIS EPE - 81,7**

**GRUPO III - 80,4**

Frequências relativas do índice de Satisfação



### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

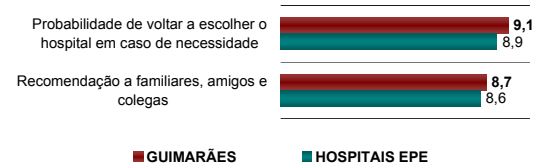
### Lealdade



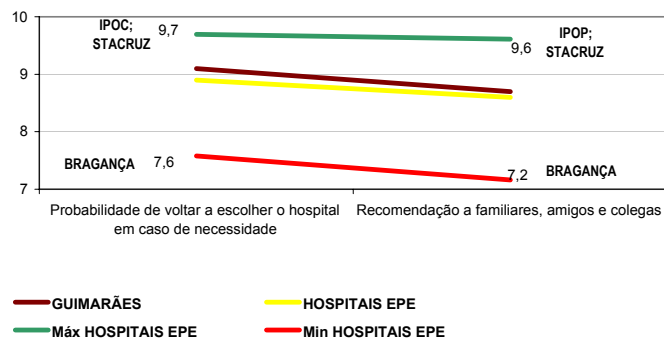
#### ANÁLISE DESCRITIVA:



#### Valores médios dos Indicadores da Lealdade



#### Valores máximos e mínimos dos Indicadores de Lealdade nos Hospitais EPE



### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Lealdade



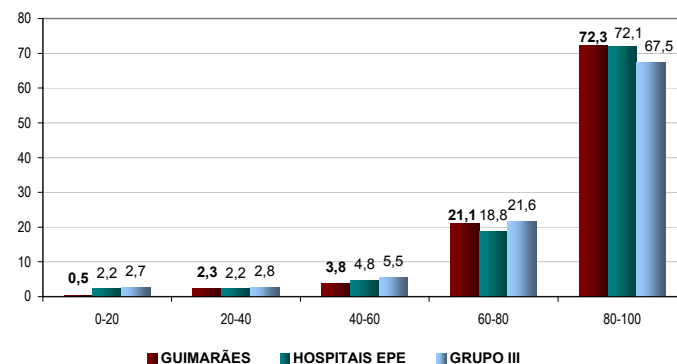
#### ÍNDICE DE LEALDADE:

**HOSPITAL - 88,0**

**HOSPITAIS EPE - 86,0**

**GRUPO III - 83,9**

Frequências relativas do índice de Lealdade

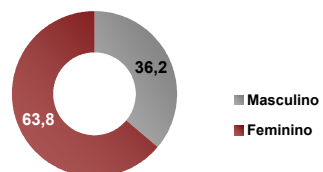




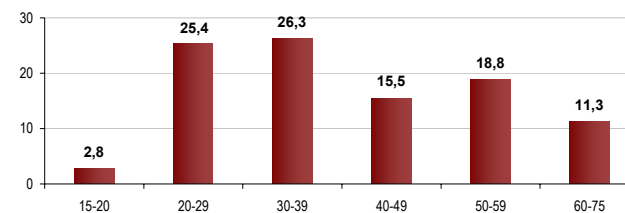
### 3.4 - CARACTERIZAÇÃO DO UTENTE



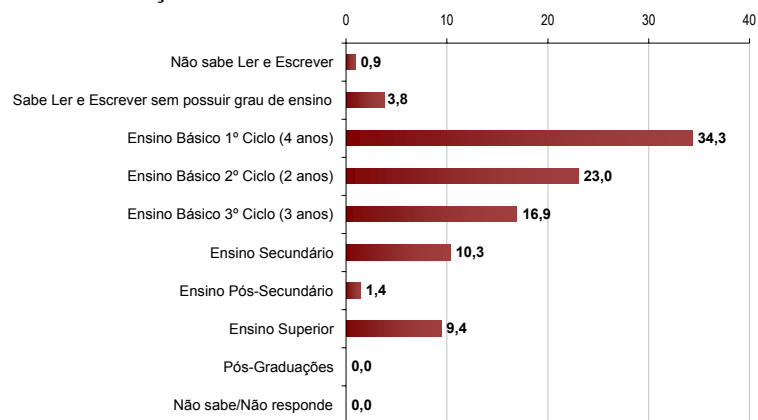
Sexo:



Classe etária:



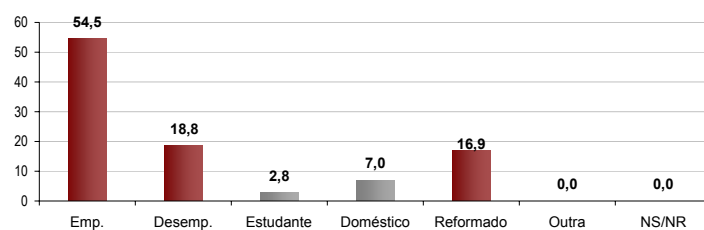
Nível de Instrução:



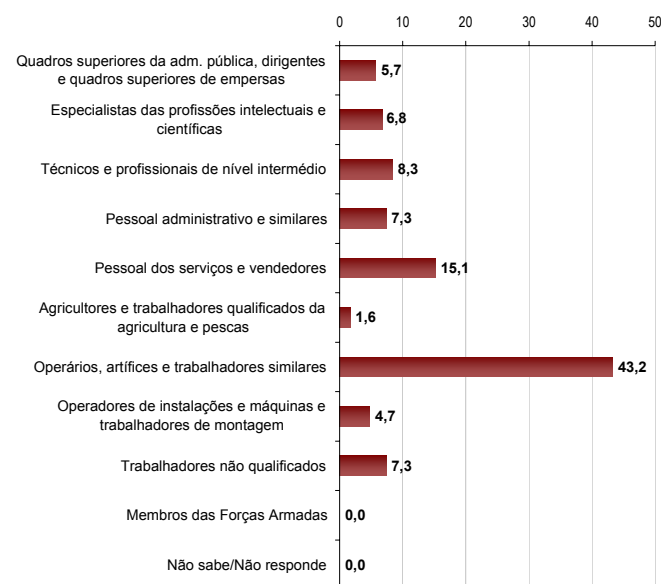
### 3.4 - CARACTERIZAÇÃO DO UTENTE



Situação na actividade económica:



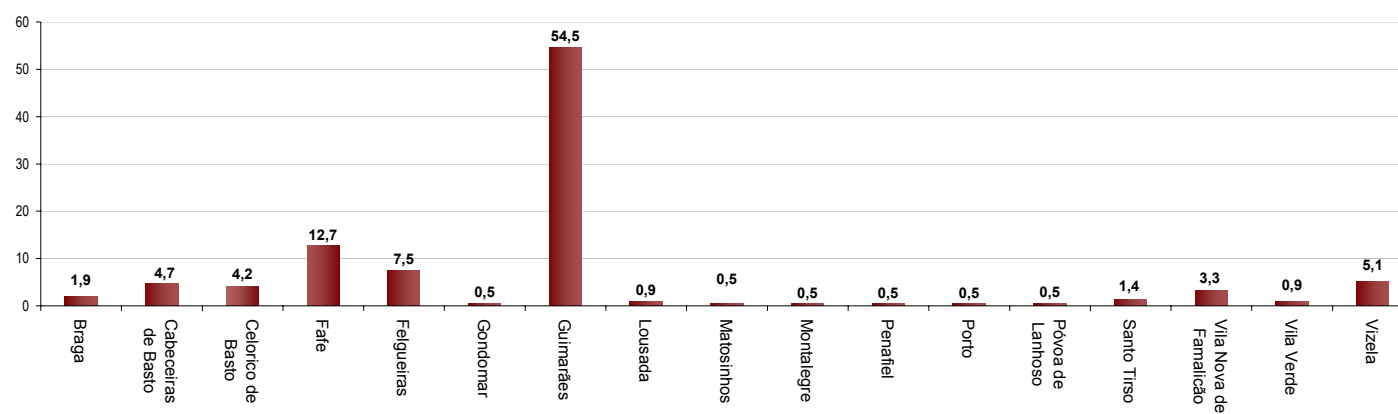
Grupos profissionais:



### 3.4 - CARACTERIZAÇÃO DO UTENTE



Concelho onde habita:

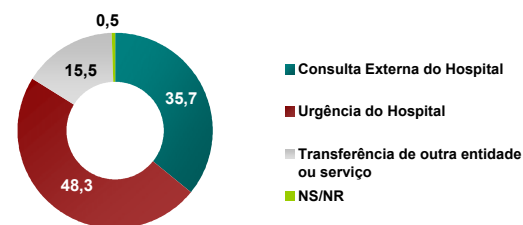


### 3.4 - CARACTERIZAÇÃO DO UTENTE

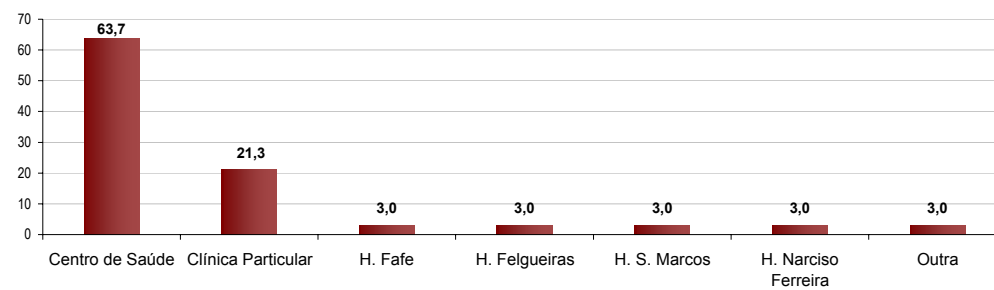


#### ENTIDADE QUE DETERMINOU O INTERNAMENTO:

Entidade ou Serviço que determinou o internamento:



Transferência de outra entidade/ outro serviço:



### 3.5 - RECOMENDAÇÕES AO CONJUNTO DOS HOSPITAIS EPE



#### MELHORIAS A IMPLEMENTAR:

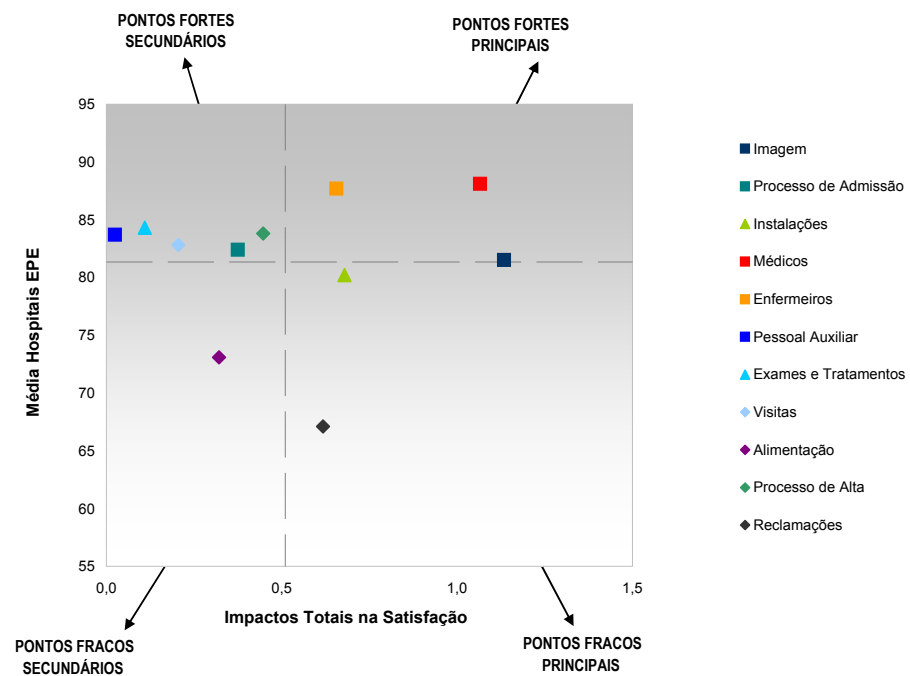
Apresentam-se de seguida as melhorias recomendadas para o conjunto dos Hospitais EPE. Começamos por identificar as grandes dimensões ou variáveis latentes prioritárias, com base no seu contributo para a satisfação do utente e tendo em conta o desempenho do conjunto dos Hospitais EPE.

Seguidamente, para operacionalizar estes resultados, apresentam-se os respectivos indicadores prioritários, ou seja, os que simultaneamente mais contribuem para a variável em causa e no qual o desempenho do conjunto dos Hospitais EPE é menos favorável.

### 3.5 - RECOMENDAÇÕES AO CONJUNTO DOS HOSPITAIS EPE



Diagnóstico:



### 3.5 - RECOMENDAÇÕES AO CONJUNTO DOS HOSPITAIS EPE



#### Melhorias a Implementar - Variáveis Prioritárias

Variáveis Determinantes da Satisfação	Valor médio	Impacto Total na Satisfação	Índice de Prioridade (%)
<i>Imagem</i>	81,5	1,1	20,2
<i>Reclamações</i>	67,1	0,6	19,6
<i>Instalações</i>	80,2	0,7	13,0
<i>Médicos</i>	88,1	1,1	12,2
<i>Alimentação</i>	73,1	0,3	8,3
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

NOTA: Variáveis mais prioritárias assinaladas a negrito e itálico

### 3.5 - RECOMENDAÇÕES AO CONJUNTO DOS HOSPITAIS EPE



#### Melhorias a Implementar - Indicadores Prioritários

<b>Indicadores da Imagem</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
<b><i>Hospital de confiança</i></b>	<b>8,5</b>	<b>0,28</b>	<b>25,5</b>
Hospital experiente	8,5	0,21	19,2
<b><i>Hospital que se preocupa com os seus utentes</i></b>	<b>8,4</b>	<b>0,28</b>	<b>27,3</b>
<b><i>Hospital inovador e tecnologicamente avançado</i></b>	<b>8,0</b>	<b>0,23</b>	<b>28,0</b>
<b>Indicadores das Reclamações</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
Resolução da reclamação	5,3	-	-
Expectativa na resolução da reclamação	7,1	-	-
<b>Indicadores da Qualidade Apercebida das Instalações</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
Limpeza e higiene das instalações	8,6	0,23	18,2
<b><i>Conforto e comodidade das enfermarias</i></b>	<b>8,3</b>	<b>0,25</b>	<b>24,0</b>
<b><i>Protecção da privacidade nas enfermarias</i></b>	<b>7,9</b>	<b>0,29</b>	<b>34,4</b>
<b><i>Qualidade global das instalações do Hospital</i></b>	<b>8,2</b>	<b>0,23</b>	<b>23,4</b>
<b>Indicadores da Qualidade Apercebida dos Médicos</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
<b><i>Atenção e disponibilidade demonstradas pelo médico</i></b>	<b>8,8</b>	<b>0,18</b>	<b>19,8</b>
Competência e profissionalismo dos médicos	9,1	0,15	12,4
<b><i>A forma como os médicos explicaram a condição do utente</i></b>	<b>8,9</b>	<b>0,17</b>	<b>17,2</b>
<b><i>A forma como os médicos partilharam com o utente as decisões sobre os tratamentos e cuidados a seguir</i></b>	<b>8,9</b>	<b>0,17</b>	<b>17,2</b>
<b><i>As explicações dadas pelos médicos sobre os medicamentos prescritos e exames realizados</i></b>	<b>8,8</b>	<b>0,17</b>	<b>18,7</b>
Qualidade global do desempenho dos médicos	9,0	0,16	14,7

NOTA: Indicadores mais prioritários assinalados a negrito e itálico



### 3.5 - RECOMENDAÇÕES AO CONJUNTO DOS HOSPITAIS EPE



#### Melhorias a Implementar - Indicadores Prioritários

<b>Indicadores da Qualidade Afercebida da Alimentação</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
<i>Qualidade das refeições</i>	7,4	0,33	35,8
<i>Apoio durante a refeição (em caso de necessidade)</i>	7,8	0,33	30,2
<i>Qualidade global da alimentação e dos serviços associados</i>	7,6	0,34	34,0
<b>Indicadores da Qualidade Afercebida dos Enfermeiros</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
Simpatia e disponibilidade dos enfermeiros	9,0	0,25	22,6
<b><i>Rapidez de resposta do serviço de enfermagem nos momentos de necessidade</i></b>	<b>8,7</b>	<b>0,27</b>	<b>31,8</b>
Competência e profissionalismo dos enfermeiros	9,0	0,24	21,7
Qualidade global do desempenho do pessoal de enfermagem	8,9	0,24	23,9
<b>Indicadores da Qualidade Afercebida do Processo de Alta</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
<i>Informação disponibilizada em termos de cuidados e práticas a seguir em casa</i>	8,6	0,52	50,3
<i>Tempo de espera desde que recebeu a informação de alta do médico até à saída do Hospital</i>	8,5	0,48	49,7
<b>Indicadores da Qualidade Afercebida do Processo de Admissão</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
<b><i>Facilidade em conseguir o internamento</i></b>	<b>8,3</b>	<b>0,23</b>	<b>24,8</b>
Facilidade em encontrar o Hospital	9,0	0,12	7,5
Qualidade das indicações para encontrar a entrada do edifício pretendido e a recepção	8,5	0,16	15,2
<b><i>Qualidade do atendimento da recepção</i></b>	<b>8,2</b>	<b>0,22</b>	<b>25,1</b>
<b><i>Qualidade da informação fornecida sobre o internamento</i></b>	<b>8,4</b>	<b>0,27</b>	<b>27,4</b>

NOTA: Indicadores mais prioritários assinalados a negrito e itálico

### 3.5 - RECOMENDAÇÕES AO CONJUNTO DOS HOSPITAIS EPE



#### Melhorias a Implementar - Indicadores Prioritários

<b>Indicadores da Qualidade Apercebida das Visitas</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
Horários de visita	8,4	0,47	48,6
<i>Facilidade de acesso por parte dos familiares mais próximos</i>	<b>8,5</b>	<b>0,53</b>	<b>51,4</b>
<b>Indicadores da Qualidade Apercebida dos Exames e Tratamentos</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
<i>Tempo de Espera</i>	<b>8,0</b>	<b>0,28</b>	<b>39,9</b>
Simpatia e disponibilidade dos técnicos de saúde responsáveis	8,9	0,23	18,0
Competência e profissionalismo dos técnicos de saúde responsáveis	8,9	0,23	18,0
Qualidade global dos serviços prestados na realização de exames e tratamentos	8,7	0,26	24,1
<b>Indicadores da Qualidade Apercebida do Pessoal Auxiliar</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
Simpatia e disponibilidade dos auxiliares	8,6	0,32	30,6
<i>Competência profissional dos auxiliares</i>	<b>8,5</b>	<b>0,34</b>	<b>34,7</b>
<i>Qualidade global do desempenho dos auxiliares</i>	<b>8,5</b>	<b>0,34</b>	<b>34,7</b>

NOTA: Indicadores mais prioritários assinalados a negrito e itálico

### 3.6 - RECOMENDAÇÕES AO GRUPO III



#### MELHORIAS A IMPLEMENTAR:

Apresentam-se seguidamente as melhorias recomendadas para o conjunto dos Hospitais que constituem o Grupo de Estrutura III, onde o Hospital Senhora da Oliveira, EPE se insere.

As prioridades identificadas dizem respeito ao conjunto dos Hospitais que compõem o Grupo III, dado que se baseiam na estimação de um modelo de satisfação do utente aplicado à totalidade dos utentes entrevistados dos Hospitais deste Grupo.

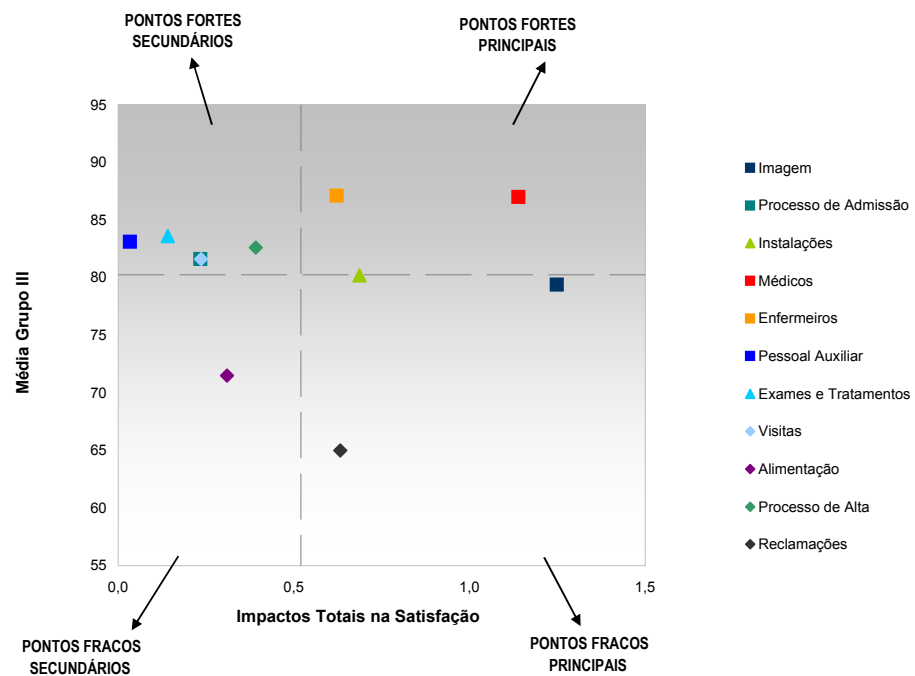
Estas não reflectem assim a eventual existência de comportamentos e necessidades diferenciados ao nível de cada um dos Hospitais. Na verdade, estes comportamentos poderão levar a que os seus utentes atribuam diferentes níveis de importância às várias dimensões de qualidade de serviço.

A elaboração de recomendações direccionadas a cada um dos Hospitais poderá passar no futuro pela especificação e estimação de um modelo de satisfação do utente de forma independente para cada um dos Hospitais estudados.

### 3.6 - RECOMENDAÇÕES AO GRUPO III



Diagnóstico:



### 3.6 - RECOMENDAÇÕES AO GRUPO III



#### Melhorias a Implementar - Variáveis Prioritárias

<b>Variáveis Determinantes da Satisfação</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Impacto Total na Satisfação</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
<b><i>Imagem</i></b>	<b>79,4</b>	<b>1,2</b>	<b>23,1</b>
<b><i>Reclamações</i></b>	<b>65,0</b>	<b>0,6</b>	<b>19,9</b>
<b><i>Médicos</i></b>	<b>87,0</b>	<b>1,1</b>	<b>13,3</b>
<b><i>Instalações</i></b>	<b>80,2</b>	<b>0,7</b>	<b>12,2</b>
Alimentação	71,5	0,3	7,9
Enfermeiros	87,1	0,6	7,2
Processo de Alta	82,6	0,4	6,1
Processo de Admissão	81,6	0,2	3,9
Visitas	81,6	0,2	3,9
Exames e Tratamentos	83,6	0,1	2,0
Pessoal Auxiliar	83,1	0,0	0,5

NOTA: Variáveis mais prioritárias assinaladas a negrito e itálico

### 3.6 - RECOMENDAÇÕES AO GRUPO III



#### Melhorias a Implementar - Indicadores Prioritários

<b>Indicadores da Imagem</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
<b><i>Hospital de confiança</i></b>	<b>8,3</b>	<b>0,28</b>	<b>25,9</b>
Hospital experiente	8,3	0,22	20,3
<b><i>Hospital que se preocupa com os seus utentes</i></b>	<b>8,2</b>	<b>0,28</b>	<b>27,5</b>
<b><i>Hospital inovador e tecnologicamente avançado</i></b>	<b>7,8</b>	<b>0,22</b>	<b>26,3</b>
<b>Indicadores das Reclamações</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
Resolução da reclamação	5,2	-	-
Expectativa na resolução da reclamação	6,9	-	-
<b>Indicadores da Qualidade Apercebida dos Médicos</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
<b><i>Atenção e disponibilidade demonstradas pelo médico</i></b>	<b>8,7</b>	<b>0,18</b>	<b>19,7</b>
Competência e profissionalismo dos médicos	9,0	0,15	12,5
<b><i>A forma como os médicos explicaram a condição do utente</i></b>	<b>8,8</b>	<b>0,17</b>	<b>17,2</b>
<b><i>A forma como os médicos partilharam com o utente as decisões sobre os tratamentos e cuidados a seguir</i></b>	<b>8,8</b>	<b>0,17</b>	<b>17,2</b>
<b><i>As explicações dadas pelos médicos sobre os medicamentos prescritos e exames realizados</i></b>	<b>8,7</b>	<b>0,17</b>	<b>18,6</b>
Qualidade global do desempenho dos médicos	8,9	0,16	14,8
<b>Indicadores da Qualidade Apercebida das Instalações</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
Limpeza e higiene das instalações	8,6	0,22	17,4
<b><i>Conforto e comodidade das enfermarias</i></b>	<b>8,3</b>	<b>0,26</b>	<b>25,0</b>
<b><i>Protecção da privacidade nas enfermarias</i></b>	<b>7,9</b>	<b>0,28</b>	<b>33,2</b>
<b><i>Qualidade global das instalações do Hospital</i></b>	<b>8,2</b>	<b>0,24</b>	<b>24,4</b>

NOTA: Indicadores mais prioritários assinalados a negrito e itálico

### 3.6 - RECOMENDAÇÕES AO GRUPO III



#### Melhorias a Implementar - Indicadores Prioritários

Indicadores da Qualidade Apercebida da Alimentação	Valor médio	Peso	Índice de Prioridade (%)
<b>Qualidade das refeições</b>	<b>7,2</b>	<b>0,32</b>	<b>34,5</b>
Apoio durante a refeição (em caso de necessidade)	7,6	0,33	30,5
<b>Qualidade global da alimentação e dos serviços associados</b>	<b>7,4</b>	<b>0,35</b>	<b>35,0</b>
Indicadores da Qualidade Apercebida do Processo de Admissão	Valor médio	Peso	Índice de Prioridade (%)
<b>Facilidade em conseguir o internamento</b>	<b>8,2</b>	<b>0,22</b>	<b>24,0</b>
Facilidade em encontrar o Hospital	9,1	0,11	6,0
Qualidade das indicações para encontrar a entrada do edifício pretendido e a recepção	8,5	0,15	13,6
<b>Qualidade do atendimento da recepção</b>	<b>8,1</b>	<b>0,23</b>	<b>26,5</b>
<b>Qualidade da informação fornecida sobre o internamento</b>	<b>8,3</b>	<b>0,29</b>	<b>29,9</b>
Indicadores da Qualidade Apercebida dos Enfermeiros	Valor médio	Peso	Índice de Prioridade (%)
Simpatia e disponibilidade dos enfermeiros	8,9	0,26	24,8
<b>Rapidez de resposta do serviço de enfermagem nos momentos de necessidade</b>	<b>8,7</b>	<b>0,26</b>	<b>29,3</b>
Competência e profissionalismo dos enfermeiros	8,9	0,23	22,0
Qualidade global do desempenho do pessoal de enfermagem	8,9	0,25	23,9

NOTA: Indicadores mais prioritários assinalados a negrito e itálico

### 3.6 - RECOMENDAÇÕES AO GRUPO III



#### Melhorias a Implementar - Indicadores Prioritários

<b>Indicadores da Qualidade Apercebida do Processo de Alta</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
<i>Informação disponibilizada em termos de cuidados e práticas a seguir em casa</i>	8,5	0,52	48,9
<i>Tempo de espera desde que recebeu a informação de alta do médico até à saída do Hospital</i>	8,3	0,48	51,1
<b>Indicadores da Qualidade Apercebida das Visitas</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
<i>Horários de visita</i>	8,4	0,47	45,5
<i>Facilidade de acesso por parte dos familiares mais próximos</i>	8,3	0,53	54,5
<b>Indicadores da Qualidade Apercebida dos Exames e Tratamentos</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
<i>Tempo de Espera</i>	7,9	0,28	39,6
Simpatia e disponibilidade dos técnicos de saúde responsáveis	8,8	0,23	18,6
Competência e profissionalismo dos técnicos de saúde responsáveis	8,9	0,22	16,3
Qualidade global dos serviços prestados na realização de exames e tratamentos	8,6	0,27	25,5
<b>Indicadores da Qualidade Apercebida do Pessoal Auxiliar</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
Simpatia e disponibilidade dos auxiliares	8,5	0,32	31,3
<i>Competência profissional dos auxiliares</i>	8,4	0,34	35,5
<i>Qualidade global do desempenho dos auxiliares</i>	8,5	0,34	33,2

NOTA: Indicadores mais prioritários assinalados a negro e itálico



### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

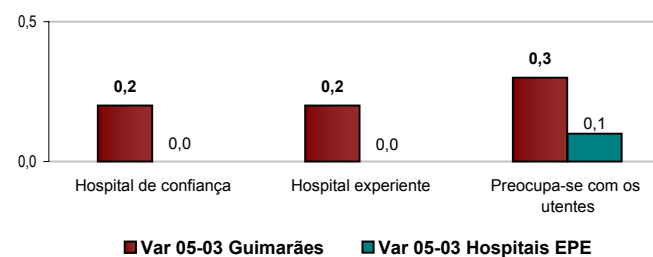
### Imagem



#### EVOLUÇÃO:



Variação dos Indicadores da Imagem de Guimarães e dos Hospitais EPE em 2005/2003



Diferenças de Guimarães aos Hospitais EPE nos Indicadores da Imagem em 2003 e em 2005

Indicadores da Imagem	Diferença Guimarães - Hospitais EPE	
	2005	2003
É um hospital de confiança	0,1	-0,1
É um hospital experiente	0,2	0,0
Preocupa-se com os seus utentes	0,0	-0,2

### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

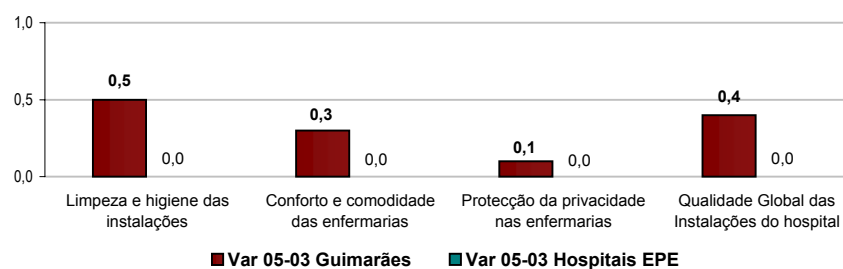
### Instalações



#### EVOLUÇÃO:



Varição dos Indicadores da Qualidade das Instalações de Guimarães e dos Hospitais EPE em 2005/2003



Diferenças de Guimarães aos Hospitais EPE nos Indicadores da Qualidade das Instalações em 2003 e em 2005

Indicadores da Qualidade das Instalações	Diferença Guimarães - Hospitais EPE	
	2005	2003
Limpeza e higiene das instalações	0,3	-0,2
Conforto e comodidade das enfermarias	0,2	-0,1
Protecção da privacidade nas enfermarias	0,0	-0,1
Qualidade Global das Instalações do hospital	0,4	0,0

### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

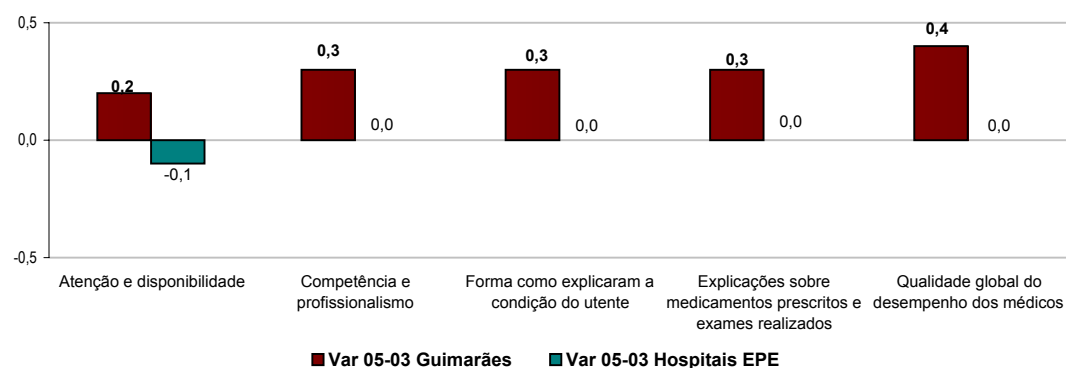
### Médicos



#### EVOLUÇÃO:



Varição dos Indicadores da Qualidade dos Médicos de Guimarães e dos Hospitais EPE em 2005/2003



Diferenças de Guimarães aos Hospitais EPE nos Indicadores da Qualidade dos Médicos em 2003 e em 2005

Indicadores da Qualidade dos Médicos	Diferença Guimarães - Hospitais EPE	
	2005	2003
Atenção e disponibilidade	0,1	-0,2
Competência e profissionalismo	0,1	-0,2
A forma como os médicos explicaram a condição do utente	0,1	-0,2
As explicações dadas sobre os medicamentos prescritos e exames realizados	0,1	-0,2
Qualidade global do desempenho dos médicos	0,2	-0,2

### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

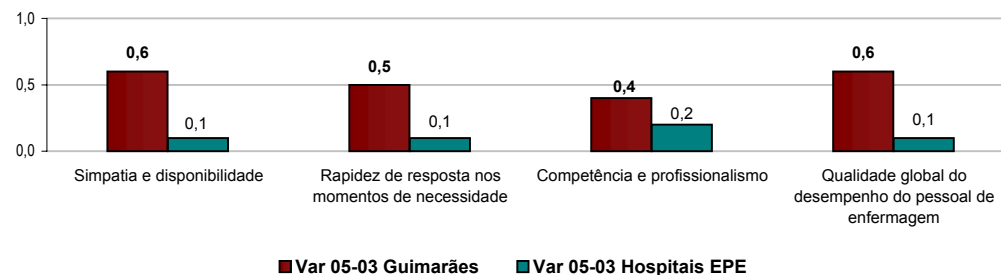
### Enfermeiros



#### EVOLUÇÃO:



Variação dos Indicadores da Qualidade dos Enfermeiros de Guimarães e dos Hospitais EPE em 2005/2003



Diferenças de Guimarães aos Hospitais EPE nos Indicadores da Qualidade dos Enfermeiros em 2003 e em 2005

Indicadores da Qualidade dos Enfermeiros	Diferença Guimarães - Hospitais EPE	
	2005	2003
Simpatia e disponibilidade	0,1	-0,4
Rapidez de resposta nos momentos de necessidade	0,1	-0,3
Competência e profissionalismo	-0,1	-0,3
Qualidade global do desempenho do pessoal de enfermagem	0,1	-0,4

### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

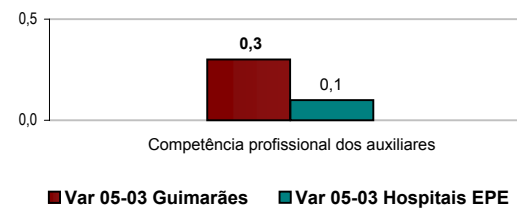
### Pessoal Auxiliar



#### EVOLUÇÃO:



Variação do Indicador da Qualidade do Pessoal Auxiliar de Guimarães e dos Hospitais EPE em 2005/2003



Diferenças de Guimarães aos Hospitais EPE no Indicador da Qualidade do Pessoal Auxiliar em 2003 e em 2005

Indicador de Qualidade do Pessoal Auxiliar	Diferença Guimarães - Hospitais EPE	
	2005	2003
Competência Profissional dos Auxiliares	0,1	-0,1

### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

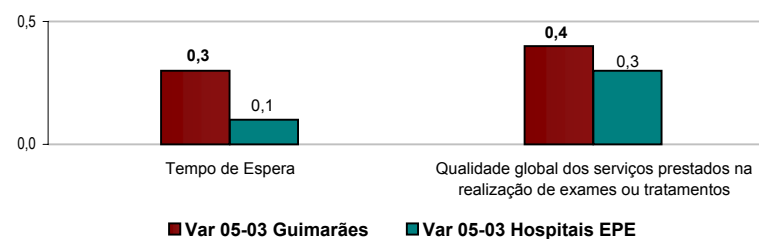
### Exames e Tratamentos



**EVOLUÇÃO:**



Variação dos Indicadores da Qualidade dos Exames e Tratamentos de Guimarães e dos Hospitais EPE em 2005/2003



Diferenças de Guimarães aos Hospitais EPE nos Indicadores da Qualidade dos Exames e Tratamentos em 2003 e em 2005

Indicador de Qualidade dos Exames e Tratamentos	Diferença Guimarães - Hospitais EPE	
	2005	2003
Tempo de Espera	-0,1	-0,3
Qualidade global dos serviços prestados	0,0	-0,1

### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

### Visitas



#### EVOLUÇÃO:



Variação dos Indicadores da Qualidade das Visitas de Guimarães e dos Hospitais EPE em 2005/2003



Diferenças de Guimarães aos Hospitais EPE nos Indicadores da Qualidade das Visitas em 2003 e em 2005

Indicador de Qualidade das Visitas	Diferença Guimarães - Hospitais EPE	
	2005	2003
Horários de visita	-0,2	0,0
Facilidade de acompanhamento por parte dos familiares	-0,7	-0,4

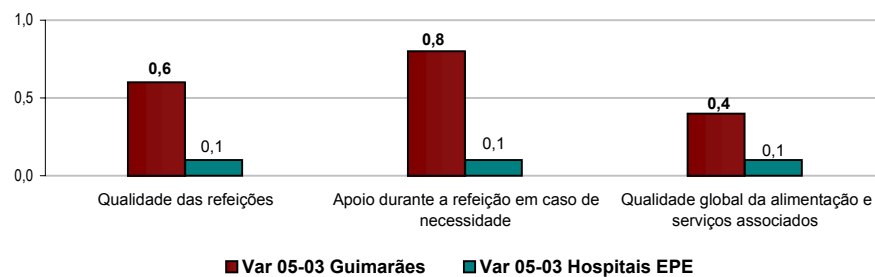
### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

### Alimentação



#### EVOLUÇÃO:

Varição dos Indicadores da Qualidade da Alimentação de Guimarães e dos Hospitais EPE em 2005/2003



Diferenças de Guimarães aos Hospitais EPE nos Indicadores da Qualidade da Alimentação em 2003 e em 2005

Indicador de Qualidade da Alimentação	Diferença Guimarães - Hospitais EPE	
	2005	2003
Qualidade das refeições	0,5	0,0
Apoio durante a refeição	0,3	-0,4
Qualidade global da alimentação e serviços associados	0,3	0,0



### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

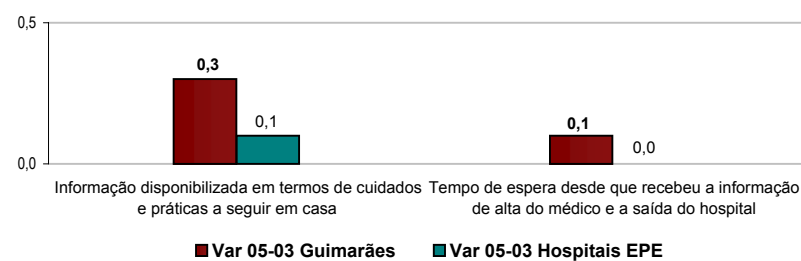
### Processo de Alta



#### EVOLUÇÃO:



Variação dos Indicadores da Qualidade do Processo de Alta de Guimarães e dos Hospitais EPE em 2005/2003



Diferenças de Guimarães aos Hospitais EPE nos Indicadores da Qualidade do Processo de Alta em 2003 e em 2005

Indicador de Qualidade do Processo de Alta	Diferença Guimarães - Hospitais EPE	
	2005	2003
Informação disponibilizada em termos de cuidados e práticas a seguir em casa	-0,1	-0,3
Tempo de espera desde que recebeu a informação de alta do médico e a saída do hospital	-0,2	-0,3

### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

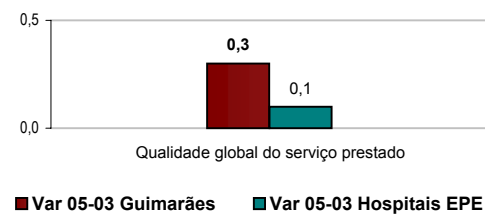
### Qualidade Global Apercebida



#### EVOLUÇÃO:



Variação do Indicador de Qualidade Global Apercebida de Guimarães e dos Hospitais EPE em 2005/2003



Diferenças de Guimarães aos Hospitais EPE no Indicador de Qualidade Global Apercebida em 2003 e em 2005

Indicador de Qualidade Global Apercebida	Diferença Guimarães - Hospitais EPE	
	2005	2003
Qualidade Global do serviço prestado	0,1	-0,1

### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

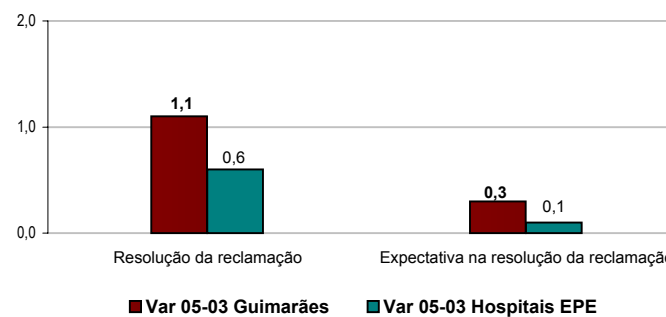
### Reclamações



**EVOLUÇÃO:**



Variação dos Indicadores de Reclamações de Guimarães e dos Hospitais EPE em 2005/2003



Diferenças de Guimarães aos Hospitais EPE nos Indicadores de Reclamações em 2003 e em 2005

Indicadores das Reclamações	Diferença Guimarães - Hospitais EPE	
	2005	2003
Resolução da reclamação	0,5	0,0
Expectativa na resolução da reclamação	-0,2	-0,4

### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

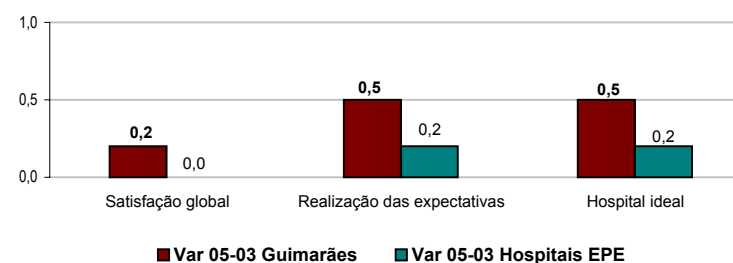
### Satisfação



#### EVOLUÇÃO:



Variação dos Indicadores da Satisfação de Guimarães e dos Hospitais EPE em 2005/2003



Diferenças de Guimarães aos Hospitais EPE nos Indicadores da Satisfação em 2003 e em 2005

Indicadores da Satisfação	Diferença Guimarães - Hospitais EPE	
	2005	2003
Satisfação global	0,1	-0,1
Realização das expectativas	0,0	-0,3
Hospital ideal	0,2	-0,1

### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

### Lealdade



EVOLUÇÃO:



Variação dos Indicadores da Lealdade de Guimarães e dos Hospitais EPE em 2005/2003



Diferenças de Guimarães aos Hospitais EPE nos Indicadores da Lealdade em 2003 e em 2005

Indicadores da Lealdade	Diferença Guimarães - Hospitais EPE	
	2005	2003
Probabilidade de voltar a escolher o hospital em caso de necessidade	0,2	-0,2
Recomendação a familiares, amigos e colegas	0,1	-0,3

### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

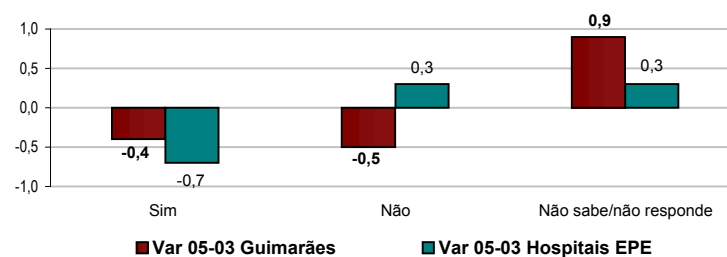
### Outros Indicadores



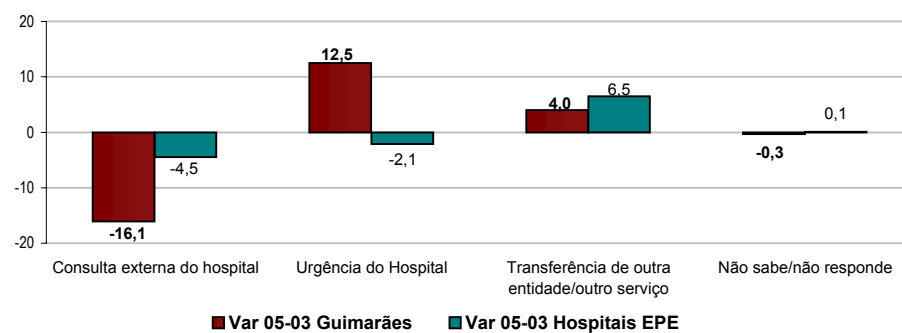
**EVOLUÇÃO:**



Variação 2005/2003 da proporção de utentes de Guimarães e dos Hospitais EPE que realizaram Exames ou Tratamentos



Entidade que determinou o internamento



### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

### Índices das Variáveis Latentes

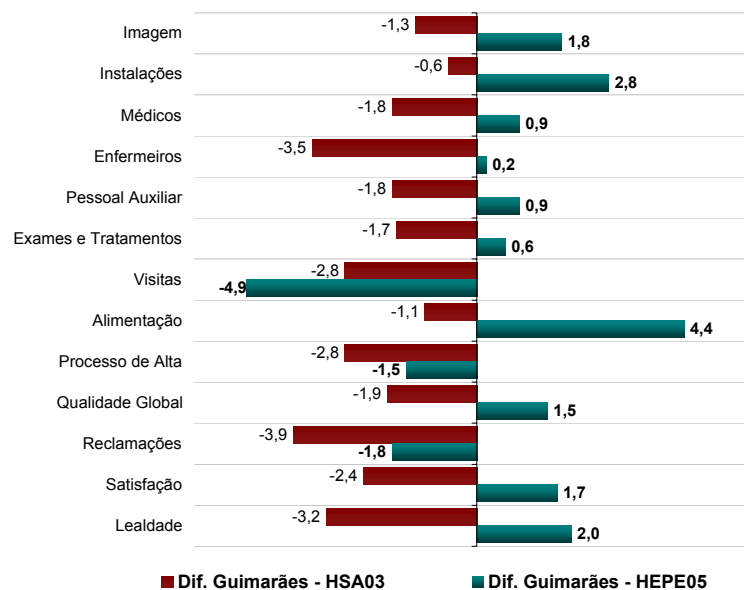


#### EVOLUÇÃO:

Índices das variáveis latentes de Guimarães e dos Hospitais EPE em 2003 e 2005

Variáveis Latentes	2003		2005	
	Guimarães	HSA	Guimarães	HEPE
Imagem	81,1	82,4	83,3	81,5
Instalações	79,3	79,9	83,0	80,2
Médicos	86,2	88,0	89,0	88,1
Enfermeiros	82,8	86,3	87,9	87,7
Pessoal Auxiliar	80,7	82,5	84,6	83,7
Exames e Tratamentos	77,3	79,0	84,9	84,3
Visitas	79,6	82,4	77,9	82,8
Alimentação	70,9	72,0	77,5	73,1
Processo de Alta	80,2	83,0	82,3	83,8
Qualidade global	81,7	83,6	85,8	84,3
Reclamações	61,0	64,9	65,3	67,1
Satisfação	78,1	80,5	83,4	81,7
Lealdade	82,2	85,4	88,0	86,0

O posicionamento de Guimarães em relação aos Hospitais EPE em 2003 e em 2005



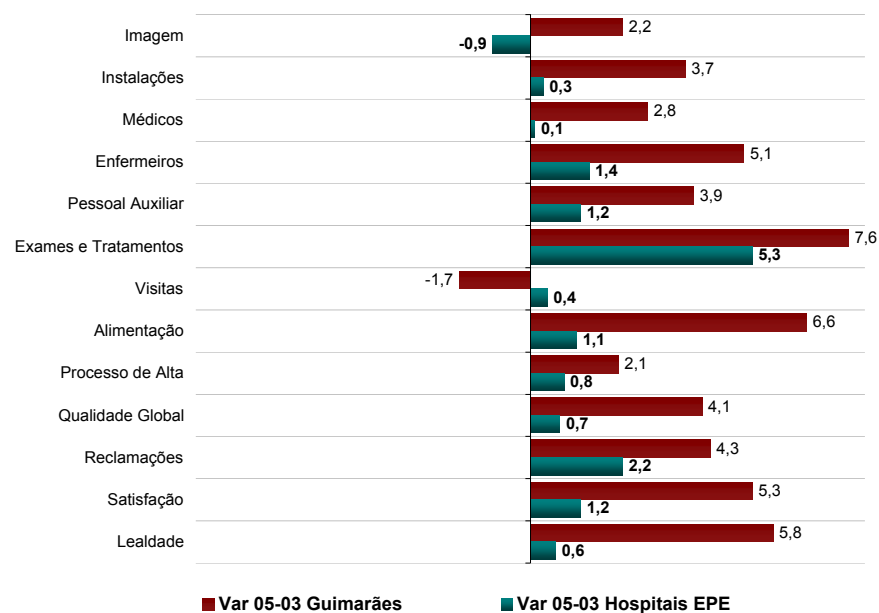
### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

### Índices das Variáveis Latentes



#### EVOLUÇÃO:

Variação dos índices das variáveis latentes de Guimarães e dos Hospitais EPE entre 2003 e 2005





## 4 - CONSULTAS EXTERNAS



**Hospital Senhora da Oliveira, EPE (Guimarães)**

## 4.1 - MODELO DE MEDIDA



Indicadores do Modelo de Medida por variável latente:

<b>Imagem</b>
1- Hospital de confiança 2- Hospital experiente 3- Hospital que se preocupa com os seus utentes 4- Hospital inovador e tecnologicamente avançado
<b>Processo de Admissão</b>
1- Facilidade em obter a consulta 2- Facilidade em encontrar o Hospital 3- Qualidade das indicações para encontrar a entrada do edifício pretendido e a recepção 4- Qualidade do atendimento da recepção
<b>Instalações</b>
1- Facilidade em encontrar o gabinete de consulta 2- Limpeza e higiene do gabinete de consulta 3- Conforto e comodidade do gabinete de consulta 4- Protecção da privacidade no gabinete de consulta 5- Conforto e limpeza do local de espera 6- Qualidade global das Instalações do Hospital

<b>Médicos</b>
1- Atenção e disponibilidade demonstradas pelo médico 2- A forma como o médico explicou a condição do utente 3- A forma como o médico partilhou com o utente as decisões sobre os tratamentos e cuidados a seguir 4- As explicações dadas pelo médico sobre os medicamentos prescritos e os exames a realizar 5- A informação fornecida sobre os cuidados e práticas a seguir após a consulta 6- Qualidade global do desempenho do médico
<b>Exames e Tratamentos</b>
1- Tempo de Espera 2- Apresentação dos técnicos de saúde responsáveis 3- Simpatia e disponibilidade demonstradas pelos técnicos de saúde responsáveis 4- Competência e profissionalismo dos técnicos de saúde responsáveis 5- Qualidade global dos serviços prestados na realização de exames ou tratamentos

Escala Utilizada: 1 a 10

## 4.1 - MODELO DE MEDIDA



Indicadores do Modelo de Medida por variável latente:

<b>Tempo de Espera</b>
1- Tempo para ser atendido antes da consulta 2- Tempo de espera entre a saída da consulta e a saída do Hospital
<b>Qualidade Global</b>
1- Qualidade global do serviço prestado
<b>Tratamento das Reclamações</b>
1- Identificação dos utentes que reclamaram 2- Forma como foi resolvida uma efectiva reclamação (para os que reclamaram) 3- Percepção sobre a forma de resolução de uma reclamação (para os que não reclamaram)

<b>Satisfação</b>
1- Satisfação global com o Hospital 2- Satisfação comparada com as expectativas (realização das expectativas) 3- Comparação do Hospital com um Hospital que considere ideal
<b>Lealdade</b>
1- Probabilidade de voltar a escolher o Hospital em caso de necessidade 2- Recomendação a familiares, amigos e colegas

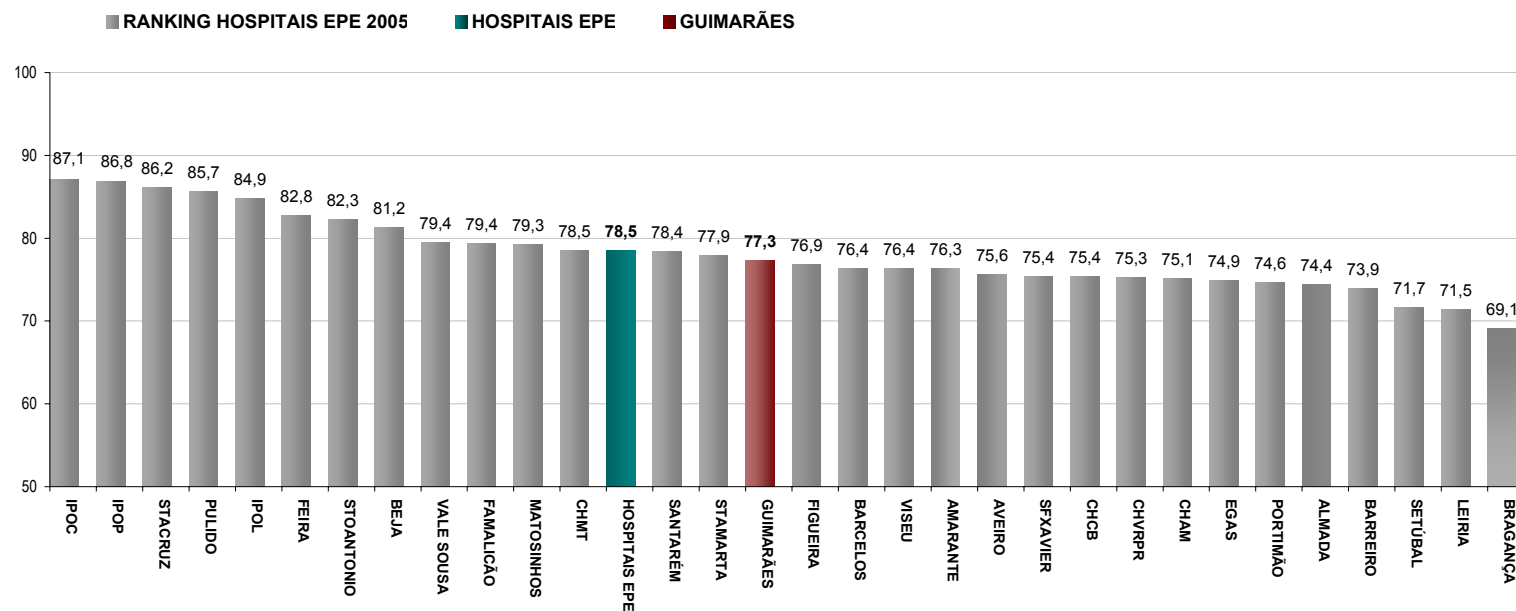
Escala Utilizada: 1 a 10

## 4.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

## Ranking da Satisfação - 2005



### RANKING DE SATISFAÇÃO PARA O CONJUNTO DOS HOSPITAIS EPE

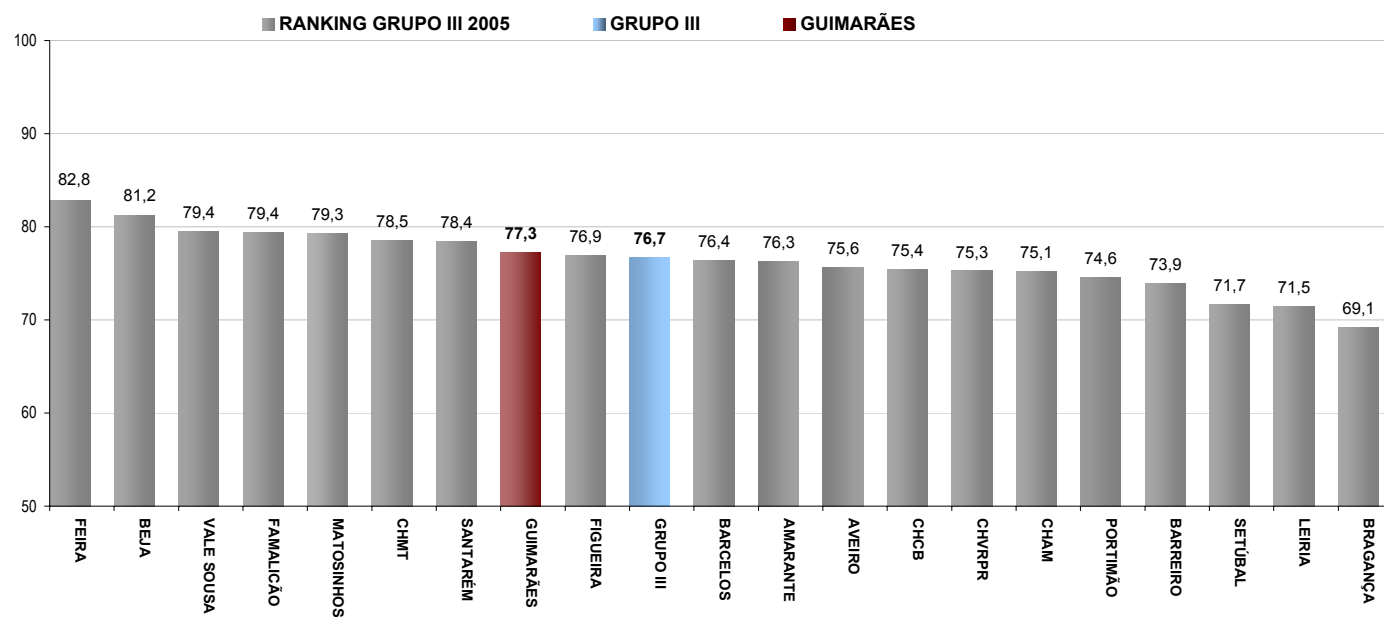


## 4.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

## Ranking da Satisfação - 2005



### RANKING DE SATISFAÇÃO PARA O GRUPO III



## 4.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

## Ranking da Satisfação - 2005



HOSPITAIS	Satisfação	Posição	Distribuição de Frequências				
			<20	20-40	40-60	60-80	>80
ALMADA	74,4	27	1,5	4,6	13,8	38,3	41,8
AMARANTE	76,3	19	0,9	5,9	9,5	37,8	45,9
AVEIRO	75,6	20	2,6	1,5	14,6	37,0	44,3
BARCELOS	76,4	17	0,5	2,2	16,2	34,6	46,5
BARREIRO	73,9	28	1,0	5,1	13,8	37,2	42,9
BEJA	81,2	8	0,0	0,0	9,9	33,3	56,8
BRAGANÇA	69,1	31	3,1	5,1	24,6	32,8	34,4
CHAM	75,1	24	0,5	4,8	13,4	38,0	43,3
CHCB	75,4	22	0,5	2,1	15,5	39,9	42,0
CHMT	78,5	12	0,5	1,5	12,8	33,7	51,5
CHVRPR	75,3	23	0,5	2,3	15,0	39,7	42,5
EGAS	74,9	25	1,5	5,1	12,8	32,6	48,0
FAMALICÃO	79,4	10	0,5	3,2	10,5	33,2	52,6
FEIRA	82,8	6	0,0	2,6	5,1	28,7	63,6
FIGUEIRA	76,9	16	1,0	2,1	10,8	40,2	45,9
GUIMARÃES	77,3	15	0,5	3,1	12,7	33,2	50,5
IPOC	87,1	1	0,0	0,0	2,6	22,3	75,1
IPOI	84,9	5	0,5	1,0	4,2	28,0	66,3
IPOP	86,8	2	0,0	0,5	5,0	19,0	75,5
LEIRIA	71,5	30	1,6	6,3	19,9	33,0	39,2
MATOSINHOS	79,3	11	1,0	1,5	10,7	33,7	53,1
PORTIMÃO	74,6	26	0,5	3,1	16,7	35,9	43,8
PULIDO	85,7	4	0,0	0,0	4,6	27,3	68,1
SANTARÉM	78,4	13	0,5	0,5	12,2	39,1	47,7
SETÚBAL	71,7	29	0,5	4,1	20,1	39,2	36,1
SFXAVIER	75,4	21	1,1	3,7	10,5	41,0	43,7
STACRUZ	86,2	3	0,5	0,5	3,7	21,9	73,4
STAMARTA	77,9	14	0,0	2,0	13,8	35,7	48,5
STOANTONIO	82,3	7	0,0	1,0	8,1	28,8	62,1
VALE SOUSA	79,4	9	1,5	1,5	8,1	36,4	52,5
VISEU	76,4	18	0,9	2,4	13,3	37,0	46,4
<b>Média HOSPITAIS EPE</b>	<b>78,5</b>	<b>-</b>	<b>0,7</b>	<b>2,5</b>	<b>11,2</b>	<b>33,3</b>	<b>52,3</b>
<b>Média GRUPO III</b>	<b>76,7</b>	<b>-</b>	<b>0,8</b>	<b>2,9</b>	<b>13,1</b>	<b>35,7</b>	<b>47,5</b>

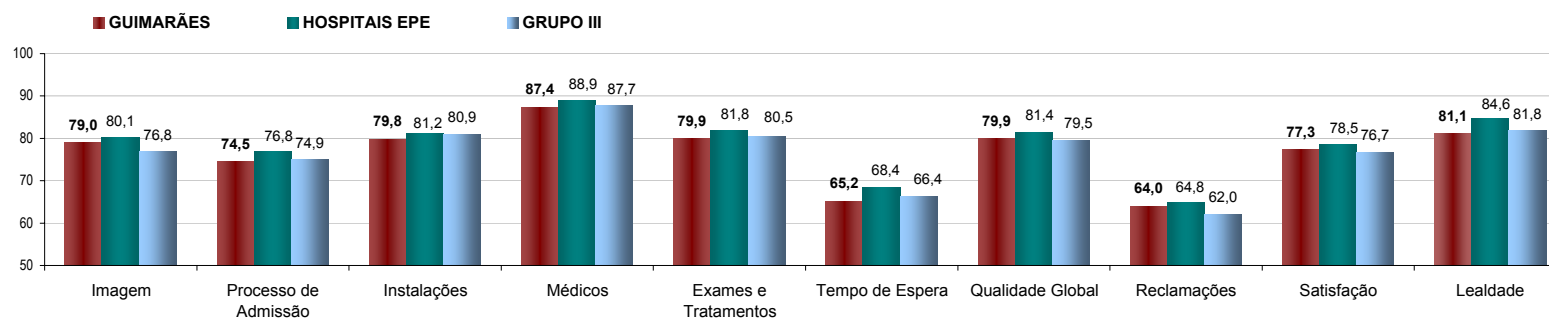
## 4.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

## Posicionamento do Hospital



### POSICIONAMENTO DO HOSPITAL EM RELAÇÃO À MÉDIA DOS HOSPITAIS EPE:

Variáveis Latentes	Dif. GUIMARÃES / HOSPITAIS EPE	Dif. GUIMARÃES / GRUPO III
Imagem	-1,1	2,2
Processo de Admissão	-2,3	-0,4
Instalações	-1,4	-1,1
Médicos	-1,5	-0,3
Exames e Tratamentos	-1,9	-0,6
Tempo de Espera	-3,2	-1,2
Qualidade Global	-1,5	0,4
Reclamações	-0,8	2,0
Satisfação	-1,2	0,6
Lealdade	-3,5	-0,7

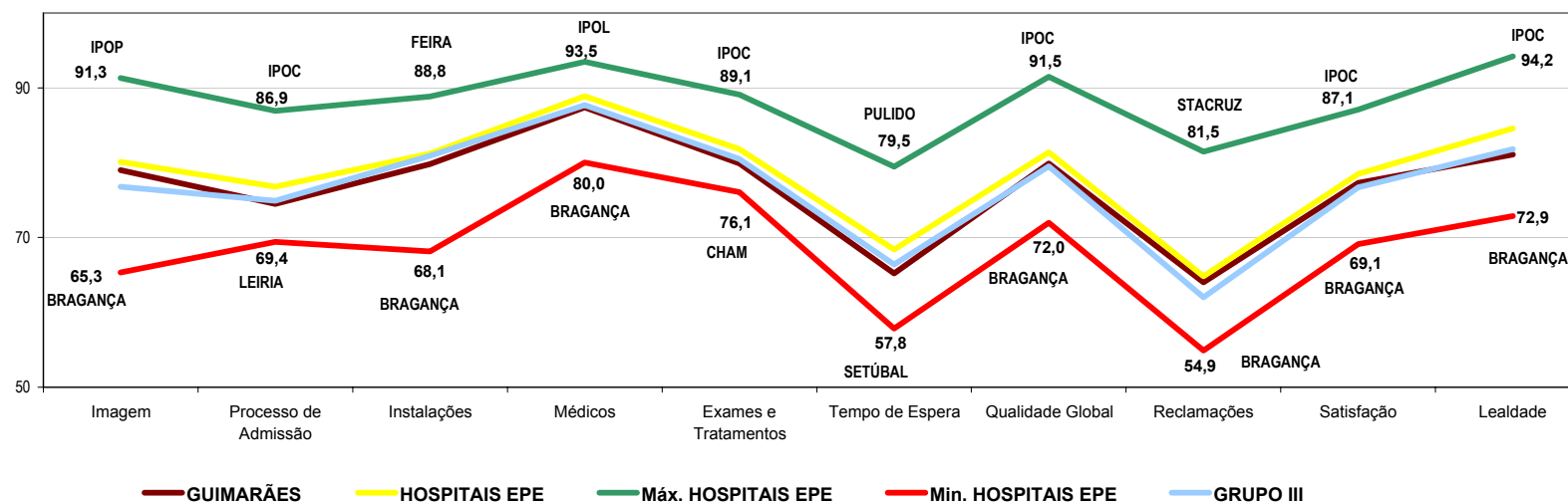


## 4.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

## Posicionamento do Hospital



### VALORES MÁXIMOS E MÍNIMOS DAS VARIÁVEIS LATENTES - 2005





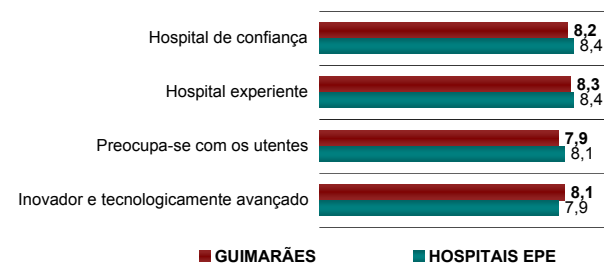
## 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

## Imagem

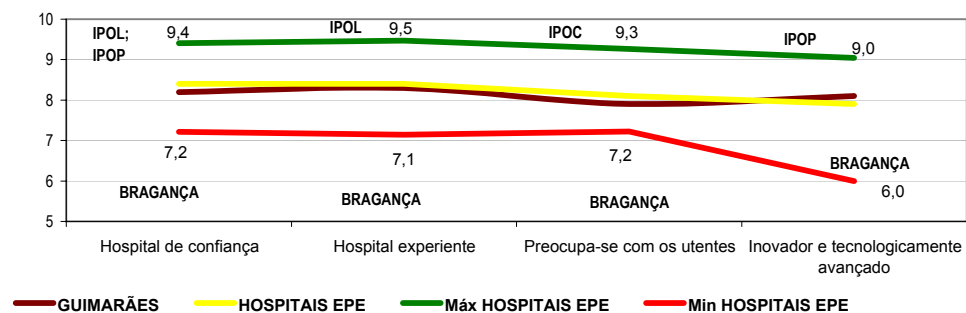


### ANÁLISE DESCRITIVA:

Valores médios dos Indicadores da Imagem



Valores máximos e mínimos dos Indicadores de Imagem nos Hospitais EPE



### 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

Imagem



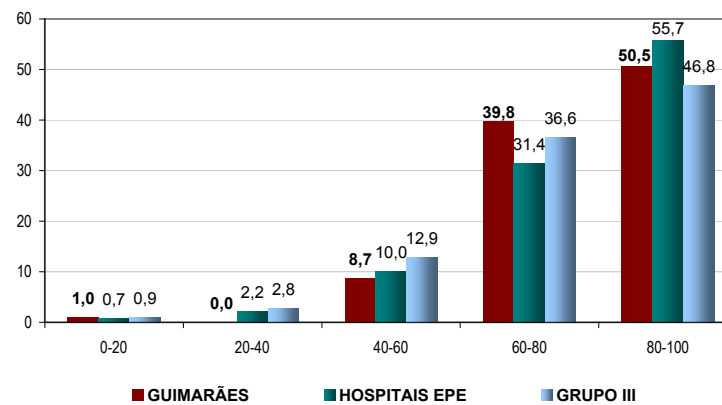
#### ÍNDICE DE IMAGEM:

HOSPITAL - 79,0

HOSPITAIS EPE - 80,1

GRUPO III - 76,8

Frequências relativas do índice de Imagem



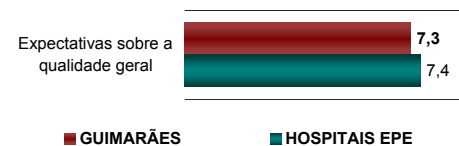
## 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

## Expectativas

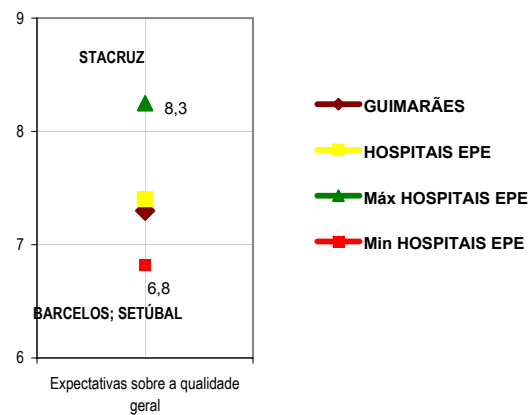


### ANÁLISE DESCRITIVA:

Valor médio do Indicador de Expectativas



Valores máximo e mínimo do Indicador de Expectativas nos Hospitais EPE

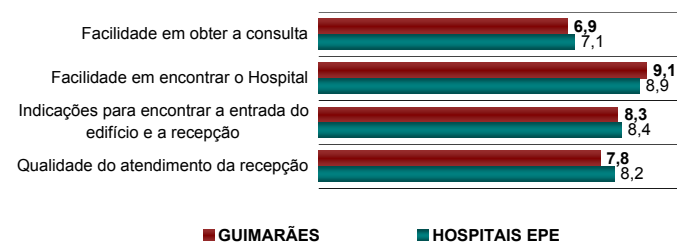


## 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005 Processo de Admissão

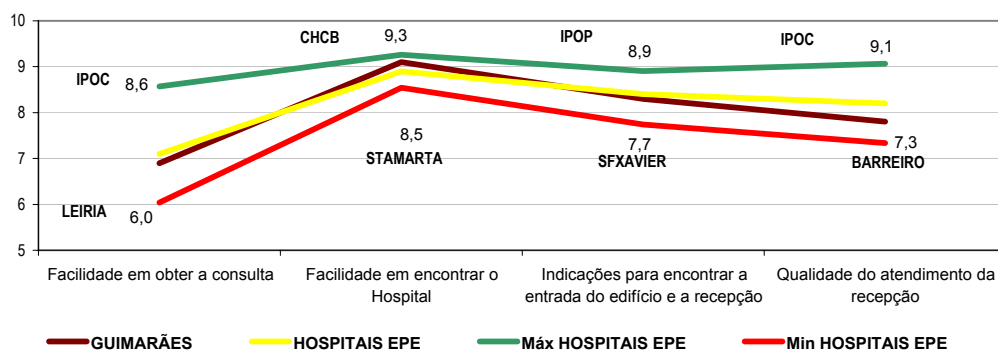


### ANÁLISE DESCRITIVA:

Valores médios dos Indicadores da Qualidade do Processo de Admissão



Valores máximos e mínimos dos Indicadores de Qualidade Aferida do Processo de Admissão nos Hospitais EPE



### 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005 Processo de Admissão



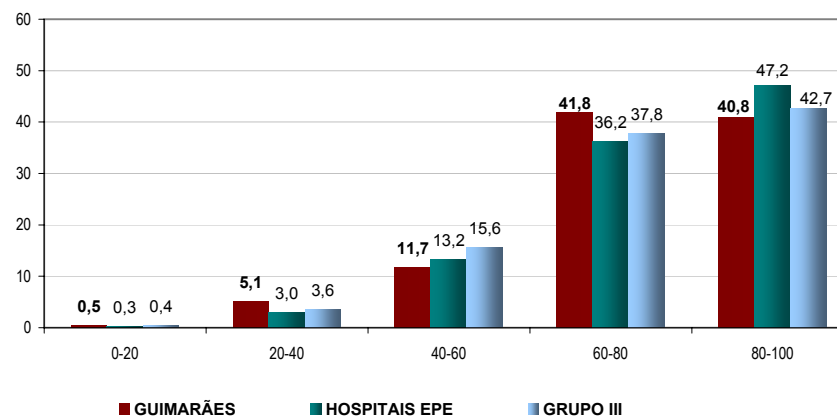
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DO PROCESSO DE ADMISSÃO:

HOSPITAL - 74,5

HOSPITAIS EPE - 76,8

GRUPO III - 74,9

Frequências relativas do índice de Qualidade Apercebida do Processo de Admissão



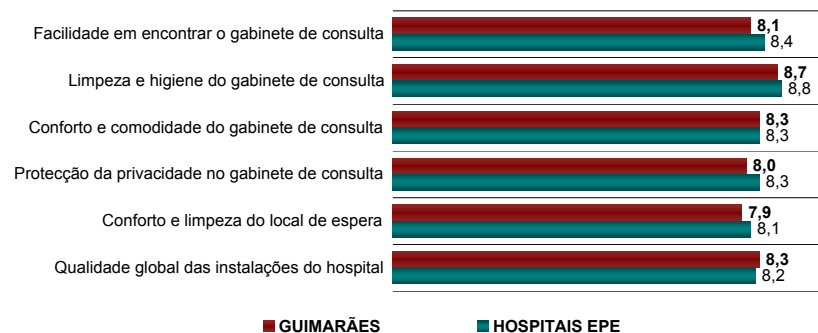
## 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Instalações

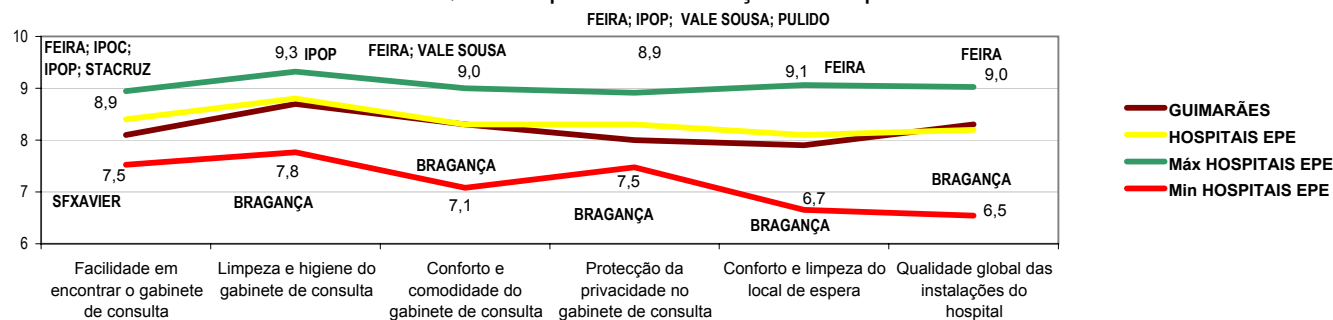


### ANÁLISE DESCRITIVA:

Valores médios dos indicadores da Qualidade Apercebida das Instalações



Valores máximos e mínimos dos Indicadores de Qualidade Apercebida das Instalações nos Hospitais EPE



### 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Instalações



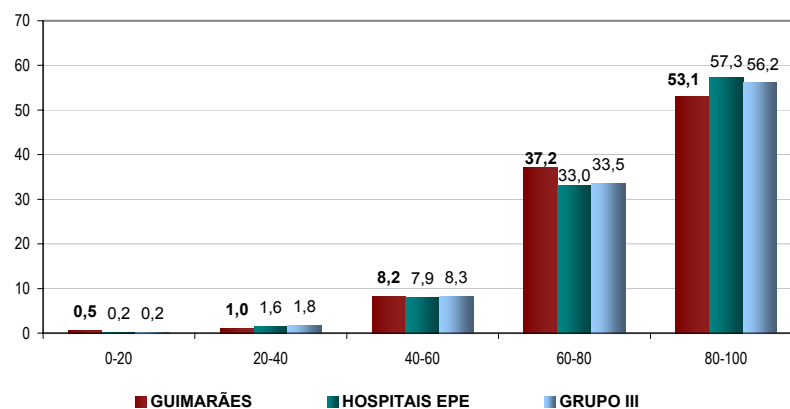
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES:

HOSPITAL - 79,8

HOSPITAIS EPE - 81,2

GRUPO III - 80,9

Frequências relativas do índice de Qualidade Apercebida das Instalações



## 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

## Médicos

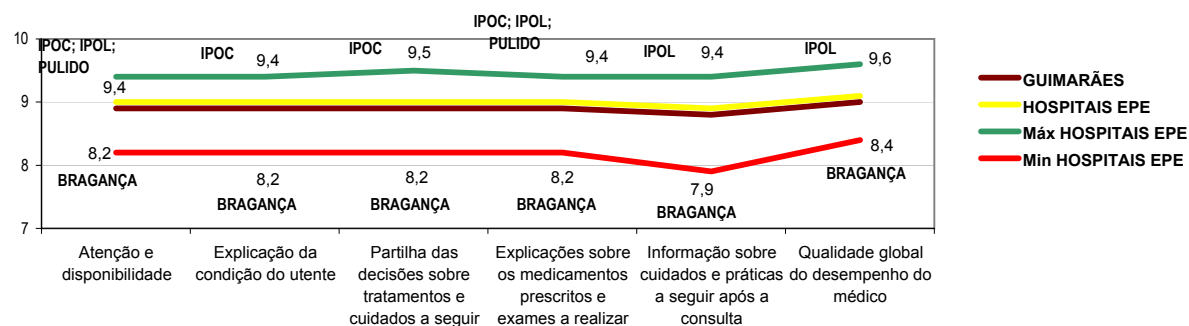


### ANÁLISE DESCRITIVA:

#### Valores médios dos indicadores da Qualidade Apercebida dos Médicos



#### Valores máximos e mínimos dos Indicadores de Qualidade Apercebida dos Médicos nos Hospitais EPE





### 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

Médicos



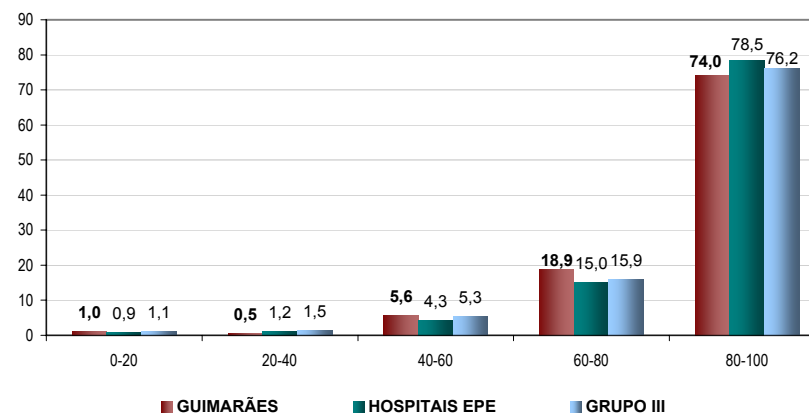
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DOS MÉDICOS:

HOSPITAL - 87,4

HOSPITAIS EPE - 88,9

GRUPO III - 87,7

Frequências relativas do índice de Qualidade Apercebida dos Médicos

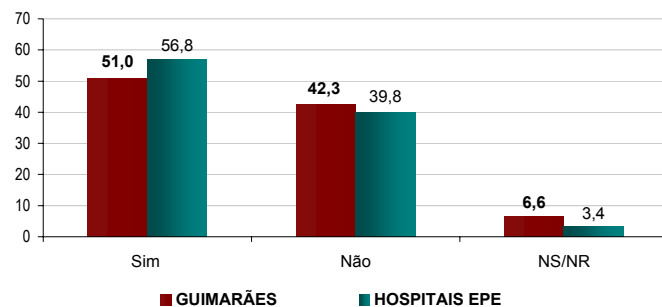


## 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005 Exames e Tratamentos

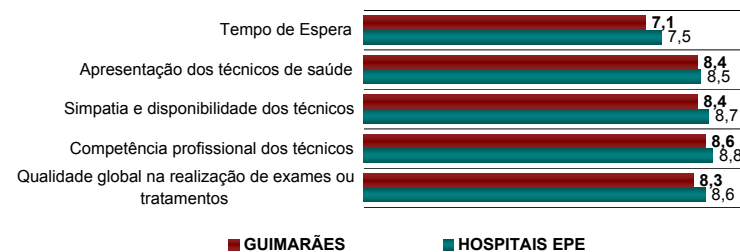


### ANÁLISE DESCRITIVA:

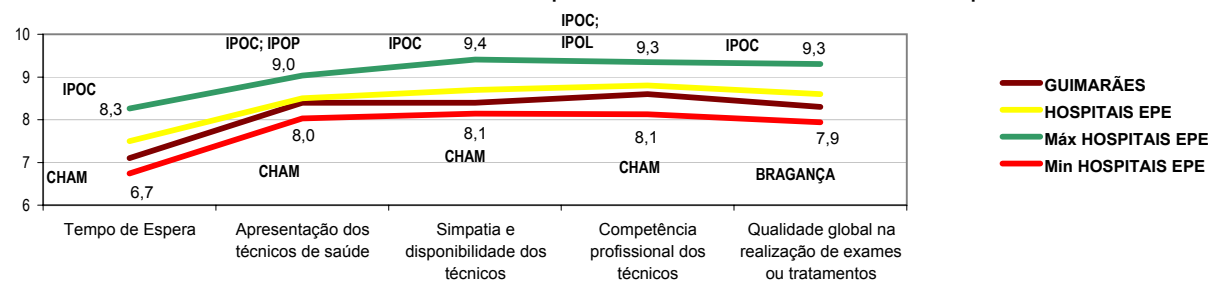
#### Realização de Exames e Tratamentos



#### Valores médios dos Indicadores da Qualidade dos Exames e Tratamentos



#### Valores máximos e mínimos dos Indicadores de Qualidade Apercebida dos Exames e Tratamentos nos Hospitais EPE



### 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005 Exames e Tratamentos



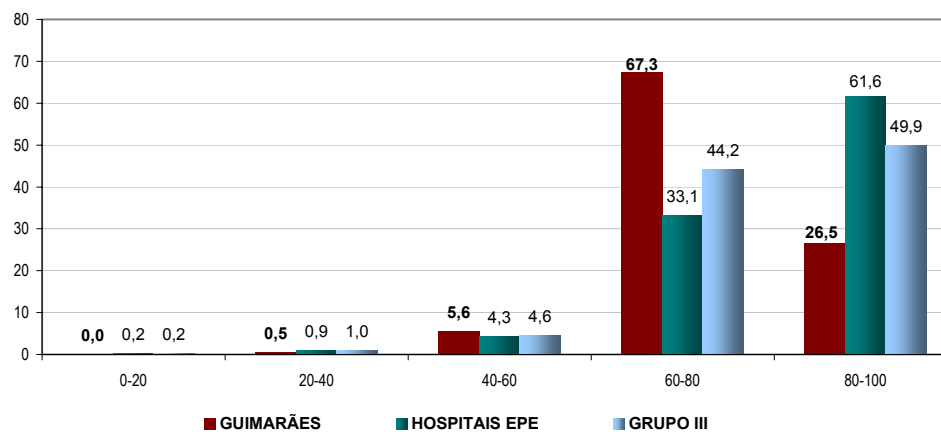
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DOS EXAMES E TRATAMENTOS:

**HOSPITAL - 79,9**

**HOSPITAIS EPE - 81,8**

**GRUPO III - 80,5**

Frequências relativas do índice de Qualidade Apercebida dos Exames e Tratamentos



## 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

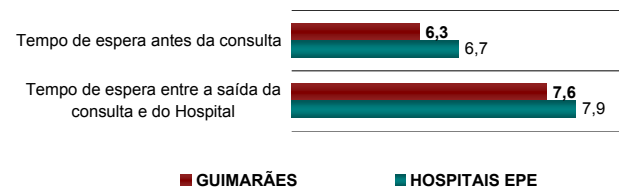
### Tempo de Espera



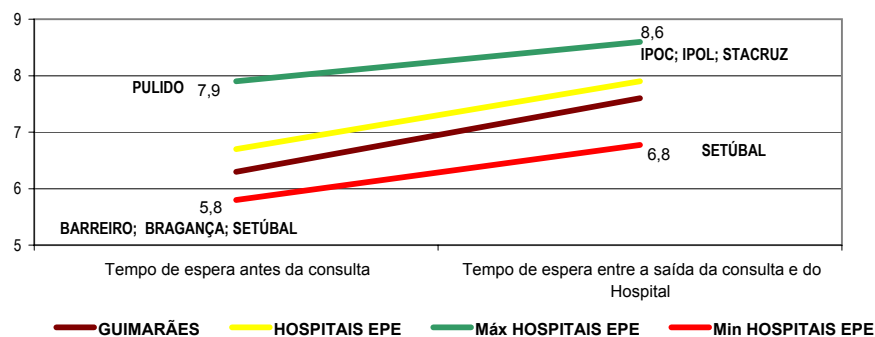
#### ANÁLISE DESCRITIVA:



##### Valores médios dos Indicadores da Qualidade do Tempo de Espera



##### Valores máximos e mínimos dos Indicadores de Qualidade Apercebida do Tempo de Espera nos Hospitais EPE



### 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Tempo de Espera



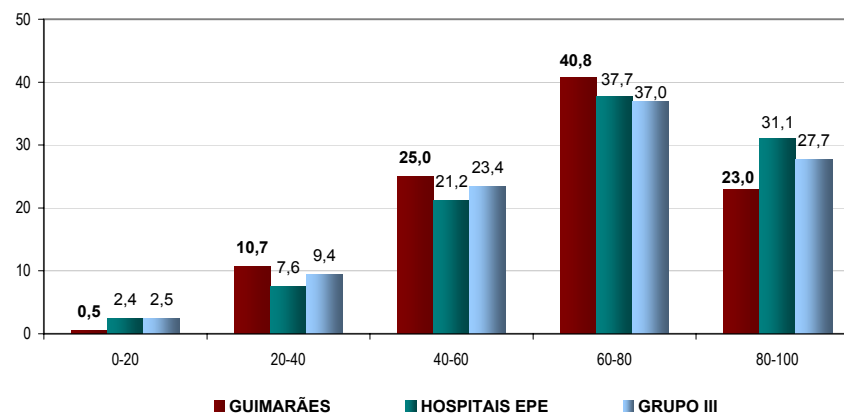
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DO TEMPO DE ESPERA:

**HOSPITAL - 65,2**

**HOSPITAIS EPE - 68,4**

**GRUPO III - 66,4**

Frequências relativas do índice de Qualidade Apercebida do Tempo de Espera



## 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

## Qualidade Global



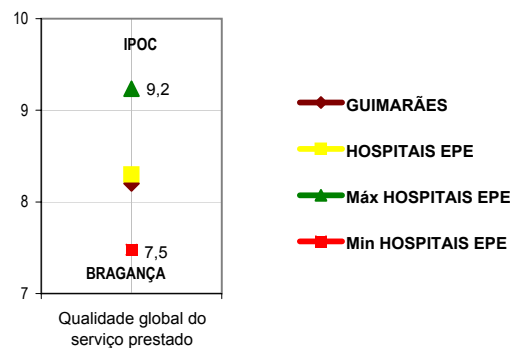
### ANÁLISE DESCRITIVA:



Valores médios dos Indicadores da Qualidade Global Apercebida



Valores máximos e mínimos dos Indicadores de Qualidade Global Apercebida nos Hospitais EPE



### 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Qualidade Global



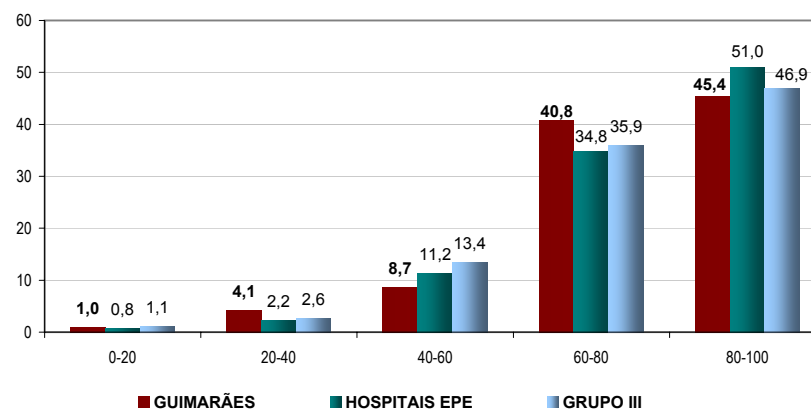
#### ÍNDICE DE QUALIDADE GLOBAL APERCEBIDA:

**HOSPITAL - 79,9**

**HOSPITAIS EPE - 81,4**

**GRUPO III - 79,5**

Frequências relativas do índice de Qualidade Global Apercebida



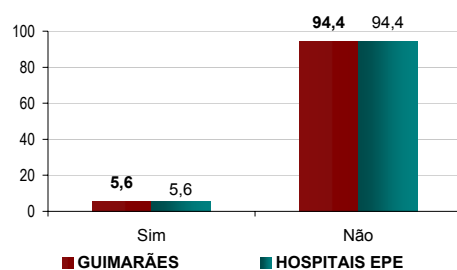
## 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

## Reclamações

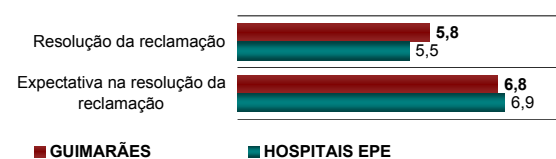


### ANÁLISE DESCRITIVA:

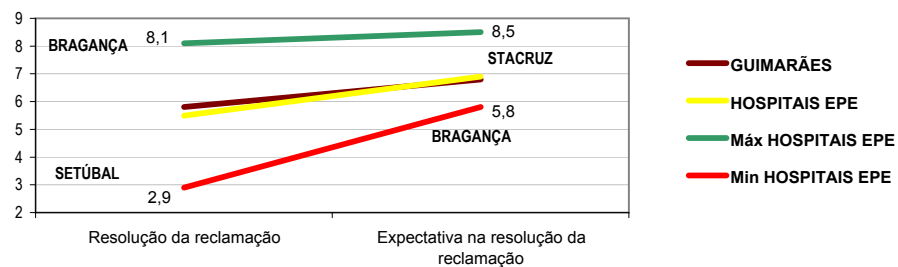
Apresentação de Reclamações em 2005:



Valores médios dos Indicadores das Reclamações



Valores máximos e mínimos dos Indicadores de Reclamações nos Hospitais EPE





### 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Reclamações



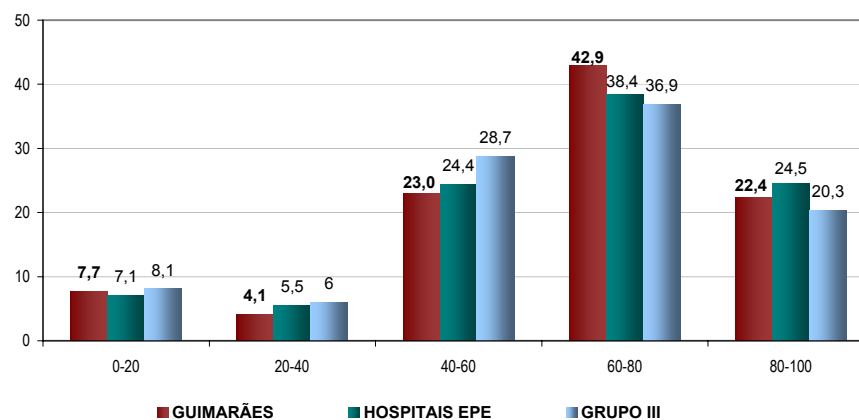
#### ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES:

**HOSPITAL - 64,0**

**HOSPITAIS EPE - 64,8**

**GRUPO III - 62,0**

Frequências relativas do índice de Reclamações



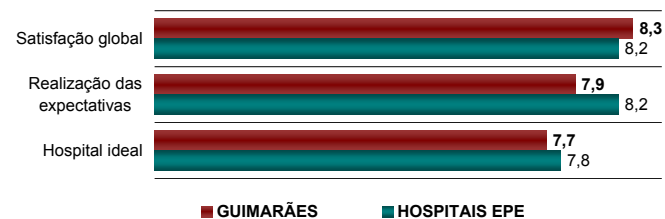
## 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

## Satisfação

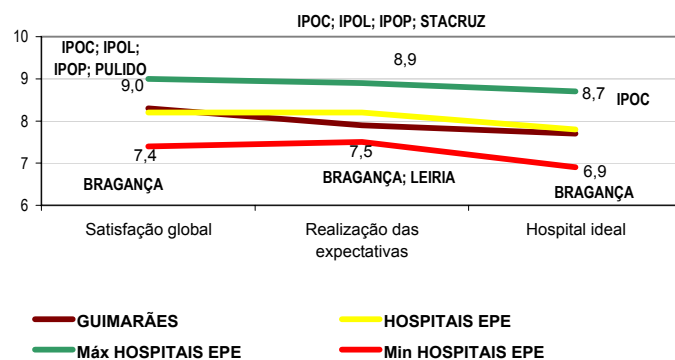


### ANÁLISE DESCRITIVA:

Valores médios dos Indicadores da Satisfação



Valores máximos e mínimos dos Indicadores de Satisfação nos Hospitais EPE



## 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

## Satisfação



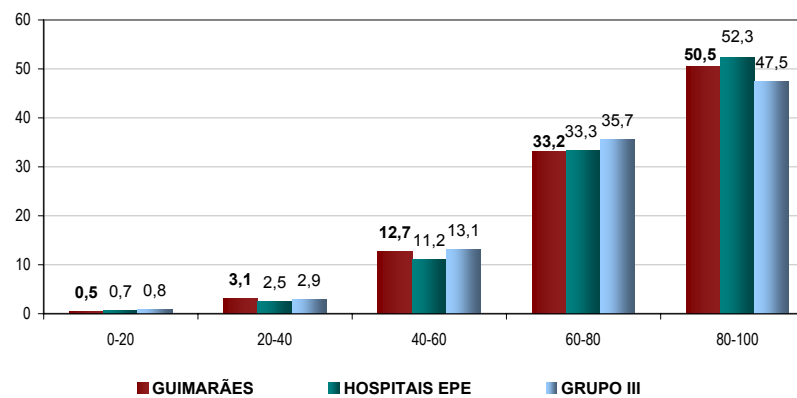
### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO:

HOSPITAL - 77,3

HOSPITAIS EPE - 78,5

GRUPO III - 76,7

Frequências relativas do índice de Satisfação



## 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

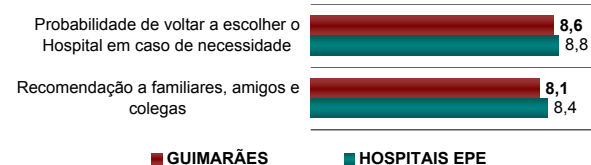
### Lealdade



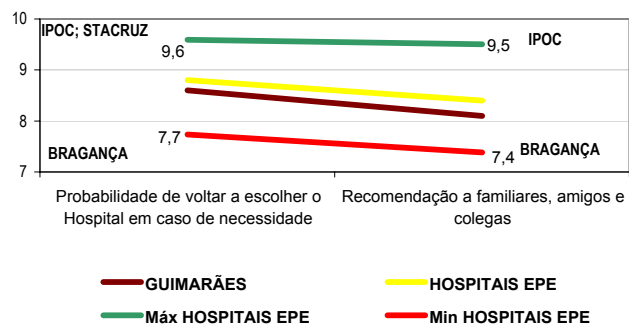
#### ANÁLISE DESCRITIVA:



#### Valores médios dos Indicadores da Lealdade



#### Valores máximos e mínimos dos Indicadores de Lealdade nos Hospitais EPE



### 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Lealdade



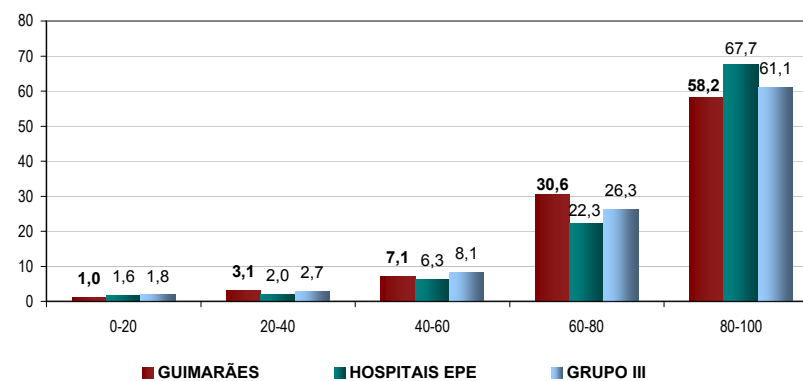
#### ÍNDICE DE LEALDADE:

HOSPITAL - 81,1

HOSPITAIS EPE - 84,6

GRUPO III - 81,8

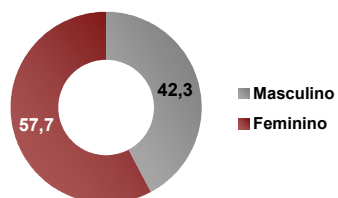
Frequências relativas do índice de Lealdade



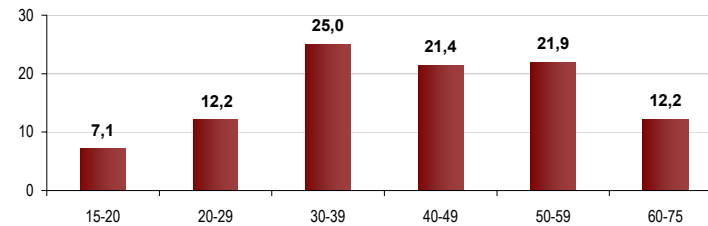
## 4.4 - CARACTERIZAÇÃO DO UTENTE



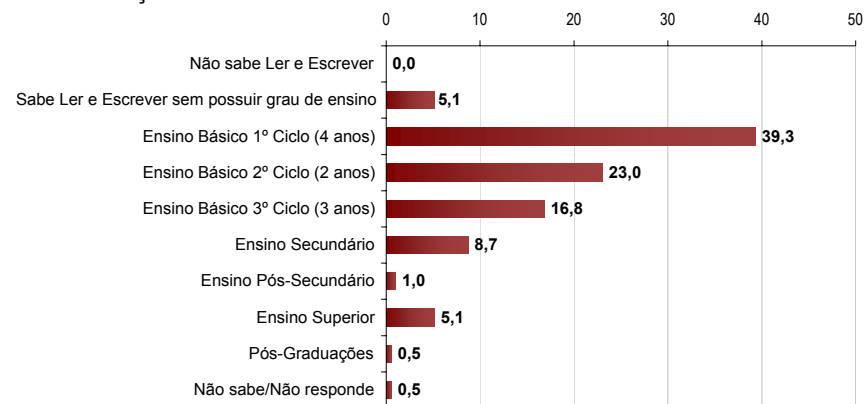
Sexo:



Classe etária:



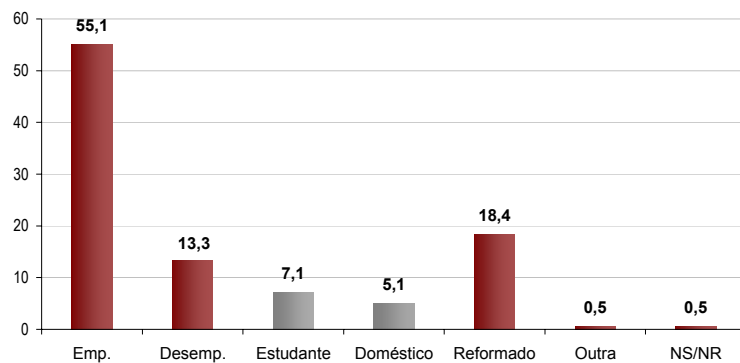
Nível de Instrução:



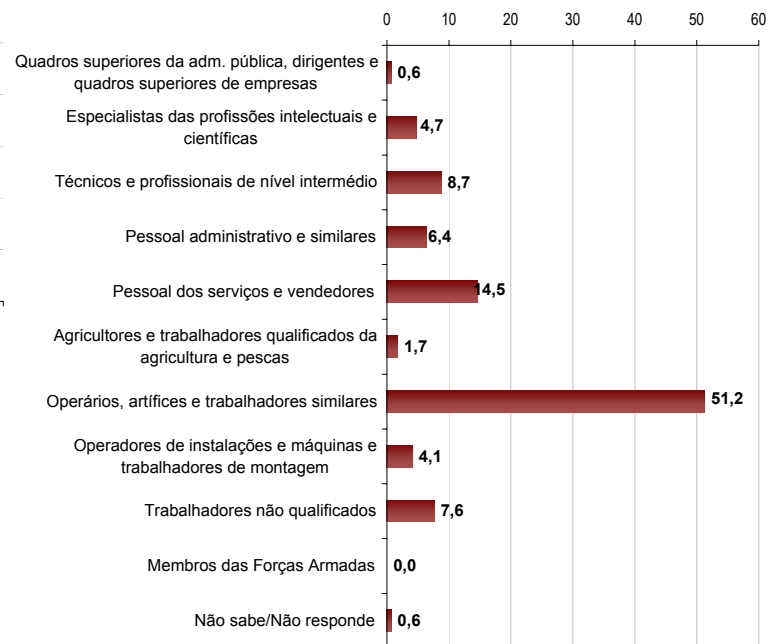
## 4.4 - CARACTERIZAÇÃO DO UTENTE



Situação na actividade económica:

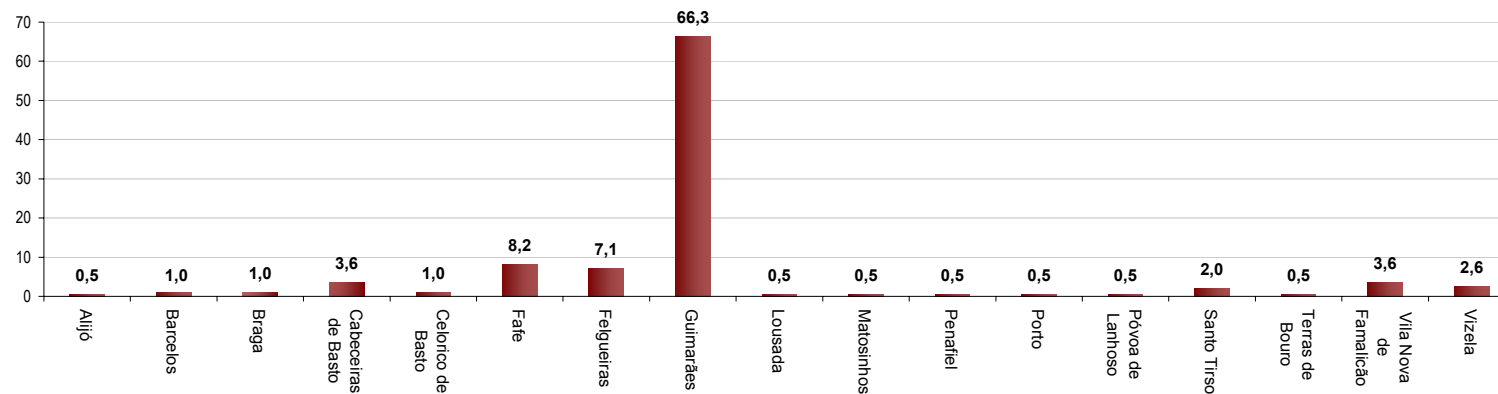


Grupos profissionais:

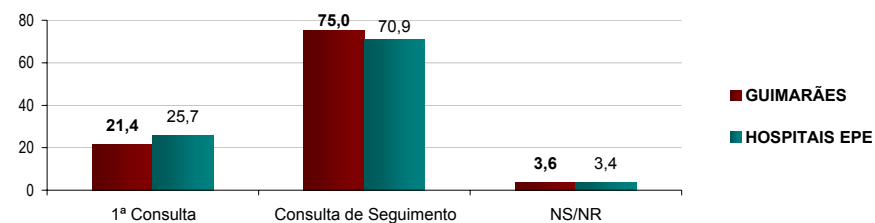


## 4.4 - CARACTERIZAÇÃO DO UTENTE

Concelho onde habita:



Tipo de Consulta:

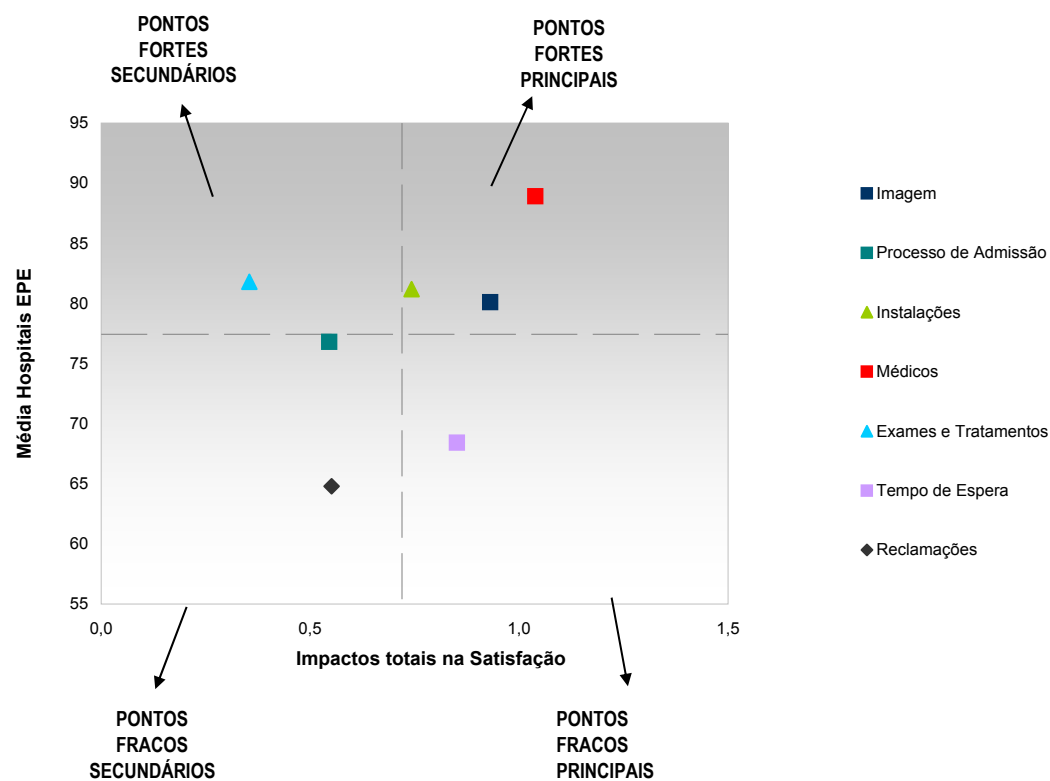




## 4.5 - RECOMENDAÇÕES AO CONJUNTO DOS HOSPITAIS EPE



Diagnóstico:



## 4.5 - RECOMENDAÇÕES AO CONJUNTO DOS HOSPITAIS EPE



### Melhorias a Implementar - Variáveis Prioritárias

<b>Variáveis Determinantes da Satisfação</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Impacto Total na Satisfação</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
<b><i>Tempo de Espera</i></b>	<b><i>68,4</i></b>	<b><i>0,9</i></b>	<b><i>24,6</i></b>
<b><i>Reclamações</i></b>	<b><i>64,8</i></b>	<b><i>0,6</i></b>	<b><i>17,7</i></b>
<b><i>Imagem</i></b>	<b><i>80,1</i></b>	<b><i>0,9</i></b>	<b><i>16,9</i></b>
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

NOTA: Variáveis mais prioritárias assinaladas a negrito e itálico

## 4.5 - RECOMENDAÇÕES AO CONJUNTO DOS HOSPITAIS EPE



### Melhorias a Implementar - Indicadores Prioritários

<b>Indicadores do Tempo de Espera</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
<i>Tempo para ser atendido antes da consulta</i>	<b>6,7</b>	<b>0,56</b>	<b>66,7</b>
Tempo de espera entre a saída da consulta e a saída do Hospital	7,9	0,44	33,3
<b>Indicadores das Reclamações</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
Resolução da reclamação	5,5	-	-
Expectativa na resolução da reclamação	6,9	-	-
<b>Indicadores da Imagem</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
<i>Hospital de confiança</i>	<b>8,4</b>	<b>0,26</b>	<b>23,1</b>
Hospital experiente	8,4	0,22	19,5
<i>Hospital que se preocupa com os seus utentes</i>	<b>8,1</b>	<b>0,29</b>	<b>30,6</b>
<i>Hospital inovador e tecnologicamente avançado</i>	<b>7,9</b>	<b>0,23</b>	<b>26,8</b>
<b>Indicadores da Qualidade Apercebida das Instalações</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
Facilidade em encontrar o gabinete de consulta	8,4	0,16	15,3
Limpeza e higiene do gabinete de consulta	8,8	0,14	10,1
<i>Conforto e comodidade do gabinete de consulta</i>	<b>8,3</b>	<b>0,17</b>	<b>17,4</b>
<i>Protecção da privacidade no gabinete de consulta</i>	<b>8,3</b>	<b>0,19</b>	<b>19,4</b>
<i>Conforto e limpeza do local de espera</i>	<b>8,1</b>	<b>0,17</b>	<b>19,4</b>
<i>Qualidade global das Instalações do Hospital</i>	<b>8,2</b>	<b>0,17</b>	<b>18,4</b>

NOTA: Indicadores mais prioritários assinalados a negrito e itálico

## 4.5 - RECOMENDAÇÕES AO CONJUNTO DOS HOSPITAIS EPE



### Melhorias a Implementar - Indicadores Prioritários

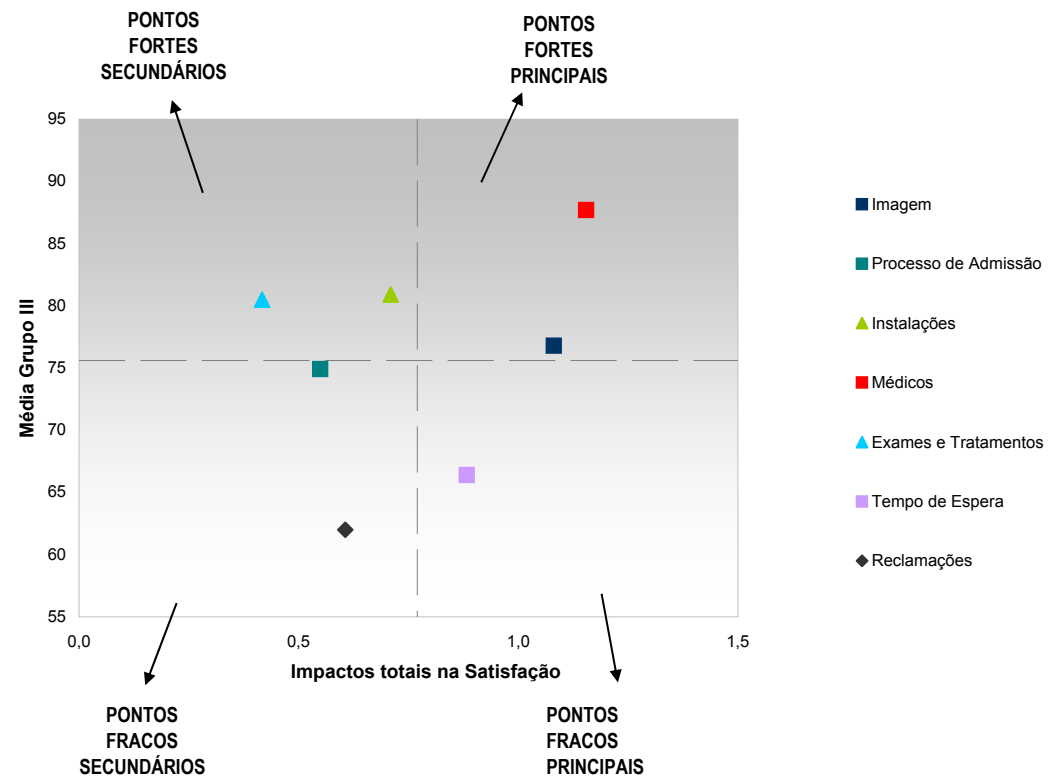
<b>Indicadores da Qualidade Apercebida do Processo de Admissão</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
<b><i>Facilidade em obter a consulta</i></b>	<b>7,1</b>	<b>0,36</b>	<b>50,9</b>
Facilidade em encontrar o Hospital	8,9	0,15	8,1
Qualidade das indicações para encontrar a entrada do edifício pretendido e a recepção	8,4	0,21	16,4
<b><i>Qualidade do atendimento da recepção</i></b>	<b>8,2</b>	<b>0,28</b>	<b>24,6</b>
<b>Indicadores da Qualidade Apercebida dos Médicos</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
<b><i>Atenção e disponibilidade demonstradas pelo médico</i></b>	<b>9,0</b>	<b>0,17</b>	<b>17,0</b>
<b><i>A forma como o médico explicou a condição do utente</i></b>	<b>9,0</b>	<b>0,16</b>	<b>16,0</b>
<b><i>A forma como o médico partilhou com o utente as decisões sobre os tratamentos e cuidados a seguir</i></b>	<b>9,0</b>	<b>0,17</b>	<b>17,0</b>
<b><i>As explicações dadas pelo médico sobre os medicamentos prescritos e exames a realizar</i></b>	<b>9,0</b>	<b>0,16</b>	<b>16,0</b>
<b><i>A informação fornecida sobre os cuidados e práticas a seguir após a consulta</i></b>	<b>8,9</b>	<b>0,18</b>	<b>19,7</b>
Qualidade global do desempenho do médico	9,1	0,16	14,3
<b>Indicadores da Qualidade Apercebida dos Exames e Tratamentos</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
<b><i>Tempo de Espera</i></b>	<b>7,5</b>	<b>0,23</b>	<b>35,6</b>
Apresentação dos técnicos de saúde responsáveis	8,5	0,19	17,6
Simpatia e disponibilidade demonstradas pelos técnicos de saúde responsáveis	8,7	0,20	16,1
Competência e profissionalismo dos técnicos de saúde responsáveis	8,8	0,18	13,4
Qualidade global dos serviços prestados na realização de exames ou tratamentos	8,6	0,20	17,3

NOTA: Indicadores mais prioritários assinalados a negrito e itálico

## 4.6 - RECOMENDAÇÕES AO GRUPO III



Diagnóstico:



## 4.6 - RECOMENDAÇÕES AO GRUPO III



### Melhorias a Implementar - Variáveis Prioritárias

Variáveis Determinantes da Satisfação	Valor médio	Impacto Total na Satisfação	Índice de Prioridade (%)
<i>Tempo de Espera</i>	<b>66,4</b>	<b>0,9</b>	<b>23,3</b>
<i>Imagem</i>	<b>76,8</b>	<b>1,1</b>	<b>19,7</b>
<i>Reclamações</i>	<b>62,0</b>	<b>0,6</b>	<b>18,1</b>
Médicos	87,7	1,2	11,1
Processo de Admissão	74,9	0,5	10,8
Instalações	80,9	0,7	10,6
Exames e Tratamentos	80,5	0,4	6,4

NOTA: Variáveis mais prioritárias assinaladas a negrito e itálico

## 4.6 - RECOMENDAÇÕES AO GRUPO III



### Melhorias a Implementar - Indicadores Prioritários

<b>Indicadores do Tempo de Espera</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
<b><i>Tempo para ser atendido antes da consulta</i></b>	<b>6,4</b>	<b>0,57</b>	<b>67,5</b>
Tempo de espera entre a saída da consulta até à saída do Hospital	7,7	0,43	32,5
<b>Indicadores da Imagem</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
<b><i>Hospital de confiança</i></b>	<b>8,1</b>	<b>0,26</b>	<b>23,6</b>
Hospital experiente	8,1	0,23	20,8
<b><i>Hospital que se preocupa com os seus utentes</i></b>	<b>7,8</b>	<b>0,29</b>	<b>30,4</b>
<b><i>Hospital inovador e tecnologicamente avançado</i></b>	<b>7,6</b>	<b>0,22</b>	<b>25,2</b>
<b>Indicadores das Reclamações</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
Resolução da reclamação	5,3	-	-
Expectativa na resolução da reclamação	6,7	-	-
<b>Indicadores da Qualidade Apercebida dos Médicos</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
<b><i>Atenção e disponibilidade demonstradas pelo médico</i></b>	<b>8,9</b>	<b>0,17</b>	<b>17,0</b>
<b><i>A forma como o médico explicou a condição do utente</i></b>	<b>8,9</b>	<b>0,17</b>	<b>17,0</b>
<b><i>A forma como o médico partilhou com o utente as decisões sobre os tratamentos e cuidados a seguir</i></b>	<b>8,9</b>	<b>0,17</b>	<b>17,0</b>
<b><i>As explicações dadas pelo médico sobre os medicamentos prescritos e exames a realizar</i></b>	<b>8,9</b>	<b>0,16</b>	<b>16,0</b>
<b><i>A informação fornecida sobre os cuidados e práticas a seguir após a consulta</i></b>	<b>8,8</b>	<b>0,17</b>	<b>18,5</b>
Qualidade global do desempenho do médico	9,0	0,16	14,5

NOTA: Indicadores mais prioritários assinalados a negrito e itálico

## 4.6 - RECOMENDAÇÕES AO GRUPO III



### Melhorias a Implementar - Indicadores Prioritários

<b>Indicadores da Qualidade Apercebida do Processo de Admissão</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
<b><i>Facilidade em obter a consulta</i></b>	<b>6,7</b>	<b>0,36</b>	<b>52,1</b>
Facilidade em encontrar o Hospital	8,9	0,14	6,8
Qualidade das indicações para encontrar a entrada do edifício pretendido e a recepção	8,3	0,21	15,7
<b><i>Qualidade do atendimento da recepção</i></b>	<b>8,0</b>	<b>0,29</b>	<b>25,4</b>
<b>Indicadores da Qualidade Apercebida das Instalações</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
Facilidade em encontrar o gabinete de consulta	8,3	0,16	16,0
Limpeza e higiene do gabinete de consulta	8,8	0,14	9,9
<b><i>Conforto e comodidade do gabinete de consulta</i></b>	<b>8,3</b>	<b>0,17</b>	<b>17,0</b>
<b><i>Protecção da privacidade no gabinete de consulta</i></b>	<b>8,2</b>	<b>0,19</b>	<b>20,1</b>
<b><i>Conforto e limpeza do local de espera</i></b>	<b>8,2</b>	<b>0,17</b>	<b>18,0</b>
<b><i>Qualidade global das Instalações do Hospital</i></b>	<b>8,1</b>	<b>0,17</b>	<b>19,0</b>
<b>Indicadores da Qualidade Apercebida dos Exames e Tratamentos</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
<b><i>Tempo de Espera</i></b>	<b>7,3</b>	<b>0,23</b>	<b>35,3</b>
Apresentação dos técnicos de saúde responsáveis	8,4	0,18	16,4
Simpatia e disponibilidade demonstradas pelos técnicos de saúde responsáveis	8,5	0,20	17,1
Competência e profissionalismo dos técnicos de saúde responsáveis	8,7	0,18	13,3
Qualidade global dos serviços prestados na realização de exames ou tratamentos	8,5	0,21	17,9

NOTA: Indicadores mais prioritários assinalados a negrito e itálico



## 5 - URGÊNCIAS

**Hospital Senhora da Oliveira, EPE (Guimarães)**

## 5.1 - MODELO DE MEDIDA



### Indicadores do Modelo de Medida por variável latente:

#### Imagem

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

#### Espera

- 1- Forma como decorreu o processo de triagem de prioridades
- 2- Tempo de espera para ser atendido
- 3- Justiça da ordem de atendimento dos pacientes

#### Instalações

- 1- Facilidade em encontrar a Urgência
- 2- Limpeza e higiene das instalações
- 3- Conforto e comodidade da Urgência
- 4- Proteção da privacidade na Urgência
- 5- Acesso a comida e bebidas ligeiras
- 6- Qualidade global das Instalações do Hospital

#### Médicos

- 1- Atenção e disponibilidade demonstradas pelo médico
- 2- Competência e profissionalismo dos médicos
- 3- A forma como o médico explicou a condição do utente
- 4- A forma como o médico partilhou com o utente as decisões sobre os tratamentos e cuidados a seguir
- 5- As explicações dadas pelo médico sobre os medicamentos prescritos e os exames realizados
- 6- A informação fornecida sobre os cuidados e práticas a seguir após o atendimento
- 7- Qualidade global do desempenho do médico

#### Exames e Tratamentos

- 1- Tempo de espera
- 2- Apresentação dos técnicos de saúde responsáveis
- 3- Simpatia e disponibilidade demonstradas pelos técnicos de saúde responsáveis
- 4- Competência e profissionalismo dos técnicos de saúde responsáveis
- 5- Qualidade global dos serviços prestados na realização de exames ou tratamentos

Escala Utilizada: 1 a 10

## 5.1 - MODELO DE MEDIDA



Indicadores do Modelo de Medida por variável latente:

<b>Família</b>
1- Forma como o Hospital lidou com a família do utente
<b>Qualidade Global</b>
1- Qualidade global do serviço prestado
<b>Tratamento das Reclamações</b>
1- Identificação dos utentes que reclamaram 2- Forma como foi resolvida uma efectiva reclamação (para os que reclamaram) 3- Percepção sobre a forma de resolução de uma reclamação (para os que não reclamaram)

<b>Satisfação</b>
1- Satisfação global com o Hospital 2- Satisfação comparada com as expectativas (realização das expectativas) 3- Comparação do Hospital com um Hospital que considere ideal
<b>Lealdade</b>
1- Probabilidade de voltar a escolher o Hospital em caso de necessidade 2- Recomendação a familiares, amigos e colegas

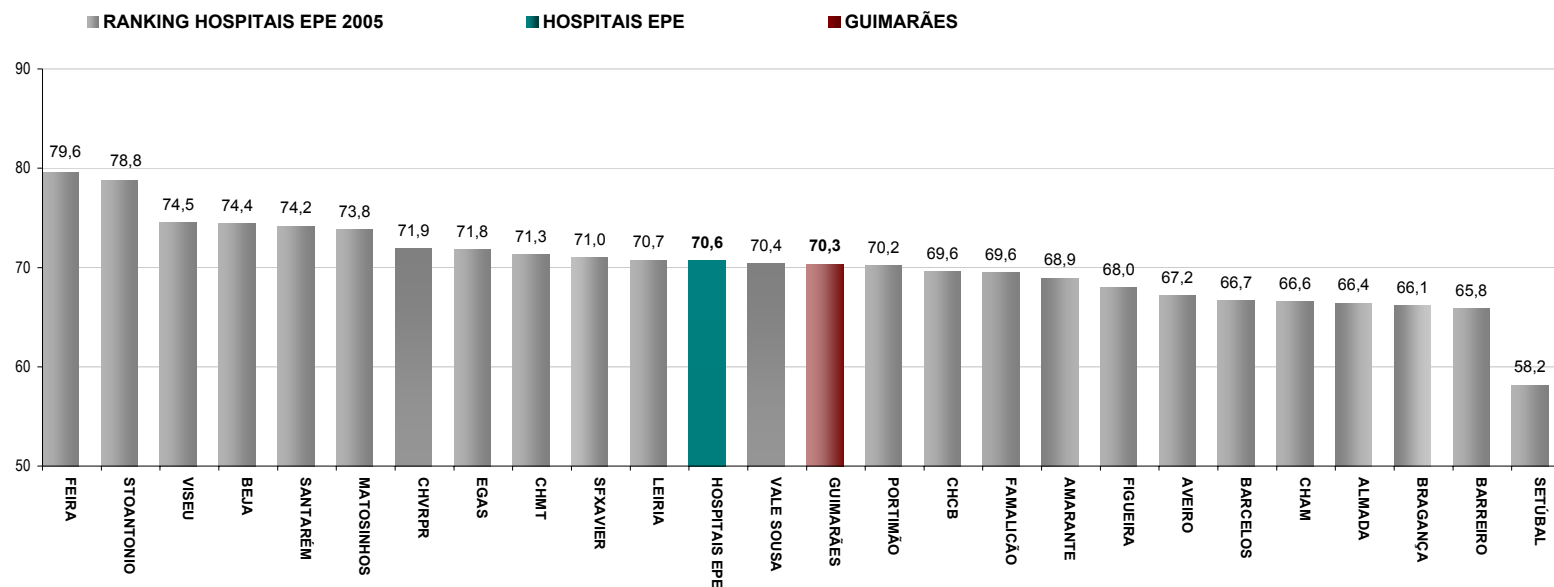
Escala Utilizada: 1 a 10

## 5.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

## Ranking da Satisfação - 2005



### RANKING DE SATISFAÇÃO PARA O CONJUNTO DOS HOSPITAIS EPE

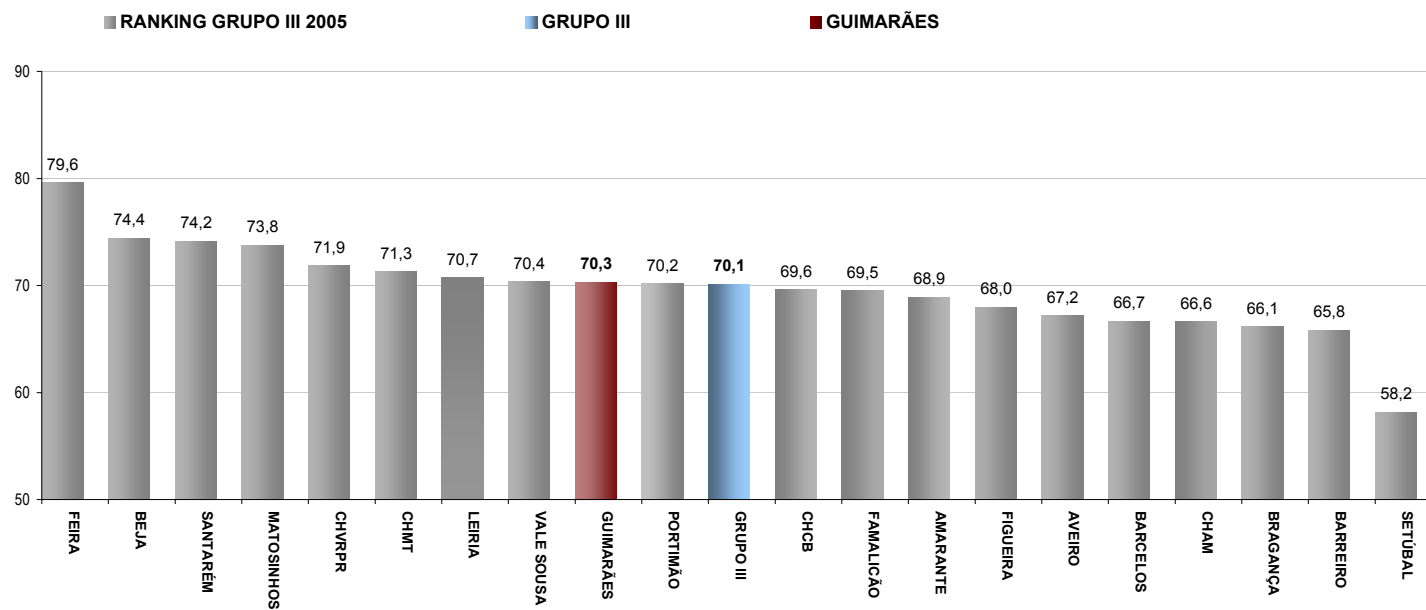


## 5.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

## Ranking da Satisfação - 2005



### RANKING DE SATISFAÇÃO PARA O GRUPO III



## 5.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

## Ranking da Satisfação - 2005



HOSPITAIS	Satisfação	Posição	Distribuição de Frequências				
			<20	20-40	40-60	60-80	>80
ALMADA	66,4	22	3,7	11,6	20,6	28,6	35,4
AMARANTE	68,9	17	2,8	7,4	18,2	39,2	32,4
AVEIRO	67,2	19	3,2	6,4	27,8	33,2	29,4
BARCELOS	66,7	20	2,2	7,1	27,2	39,1	24,5
BARREIRO	65,8	24	6,9	5,3	27,0	29,6	31,2
BEJA	74,4	4	0,5	6,3	13,2	35,8	44,2
BRAGANÇA	66,1	23	3,4	9,1	25,0	35,2	27,3
CHAM	66,6	21	2,7	5,9	26,9	40,9	23,7
CHCB	69,6	15	1,6	5,4	23,7	37,1	32,3
CHMT	71,3	9	1,1	4,8	22,3	33,5	38,3
CHVRPR	71,9	7	2,0	4,6	22,4	32,7	38,3
EGAS	71,8	8	1,8	5,3	16,0	42,6	34,3
FAMALICÃO	69,5	16	2,8	7,2	15,6	44,4	30,0
FEIRA	79,6	1	1,6	2,7	7,0	32,8	55,9
FIGUEIRA	68,0	18	3,3	6,0	22,0	34,1	34,6
GUIMARÃES	70,3	13	4,3	3,3	19,6	33,2	39,7
LEIRIA	70,7	11	1,5	5,1	16,2	47,0	30,3
MATOSINHOS	73,8	6	3,0	4,0	13,6	36,4	42,9
PORTIMÃO	70,2	14	2,7	7,4	14,4	39,4	36,2
SANTARÉM	74,2	5	3,3	2,2	13,1	39,3	42,1
SETÚBAL	58,2	25	8,5	16,9	21,2	33,3	20,1
SFXAVIER	71,0	10	1,6	4,9	19,6	40,2	33,7
STOANTONIO	78,8	2	0,5	3,7	7,0	35,3	53,5
VALE SOUSA	70,4	12	2,1	6,4	17,6	40,1	33,7
VISEU	74,5	3	1,1	3,2	14,6	38,9	42,2
<b>Média HOSPITAIS EPE</b>	<b>70,6</b>	<b>-</b>	<b>2,7</b>	<b>5,9</b>	<b>18,4</b>	<b>36,4</b>	<b>36,6</b>
<b>Média GRUPO III</b>	<b>70,1</b>	<b>-</b>	<b>2,9</b>	<b>5,9</b>	<b>19,3</b>	<b>36,7</b>	<b>35,3</b>

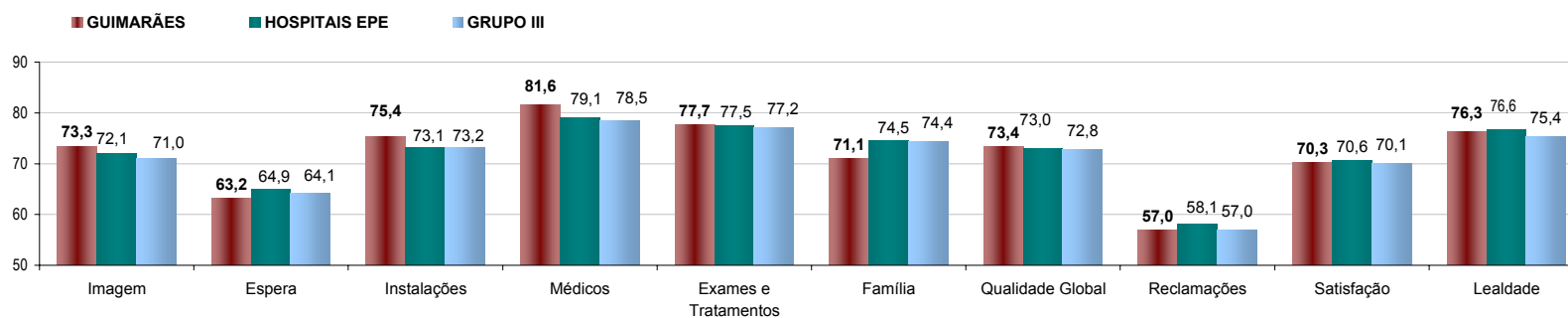
## 5.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

## Posicionamento do Hospital



### POSICIONAMENTO DO HOSPITAL EM RELAÇÃO À MÉDIA DOS HOSPITAIS EPE:

Variáveis Latentes	Dif. GUIMARÃES / HOSPITAIS EPE	Dif. GUIMARÃES/ GRUPO III
Imagem	1,2	2,3
Espera	-1,7	-0,9
Instalações	2,3	2,2
Médicos	2,5	3,1
Exames e Tratamentos	0,2	0,5
Família	-3,4	-3,3
Qualidade Global	0,4	0,6
Reclamações	-1,1	0,0
Satisfação	-0,3	0,2
Lealdade	-0,3	0,9

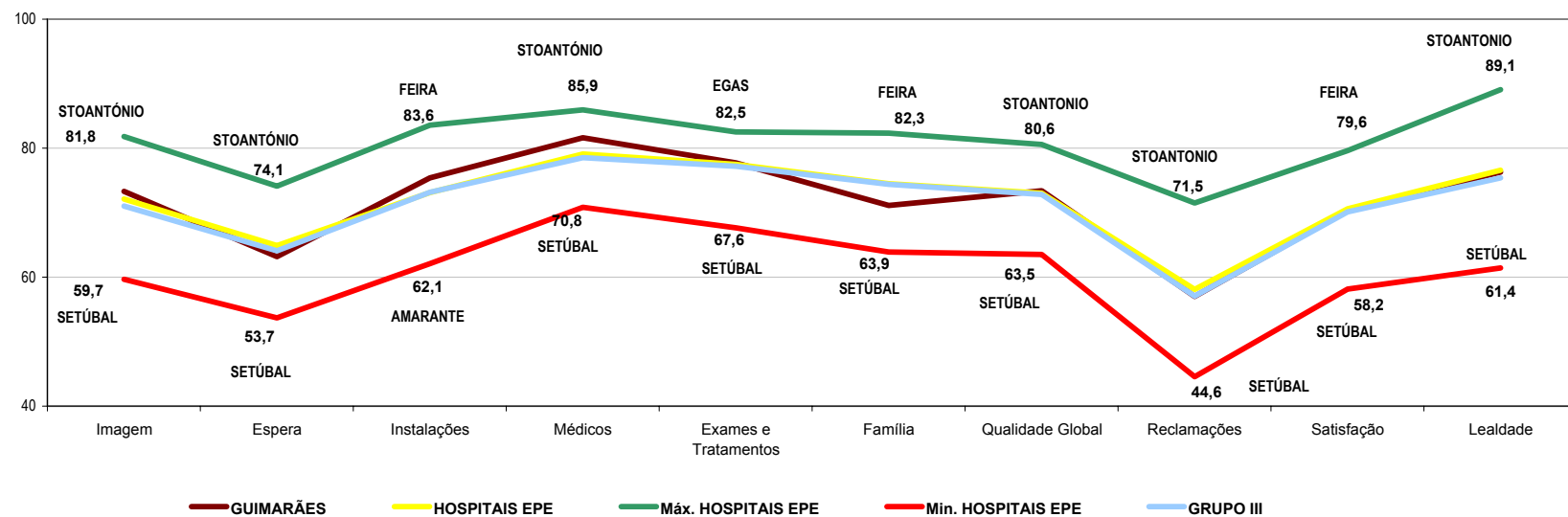


## 5.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

## Posicionamento do Hospital



### VALORES MÁXIMO E MÍNIMO DAS VARIÁVEIS LATENTES - 2005





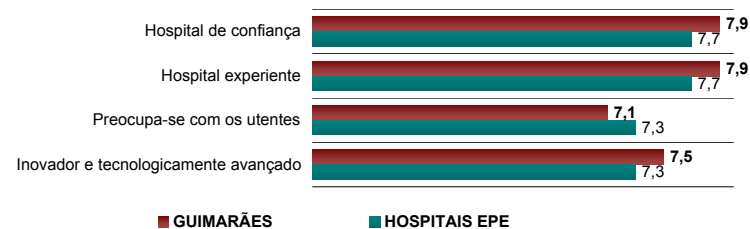
### 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Imagem

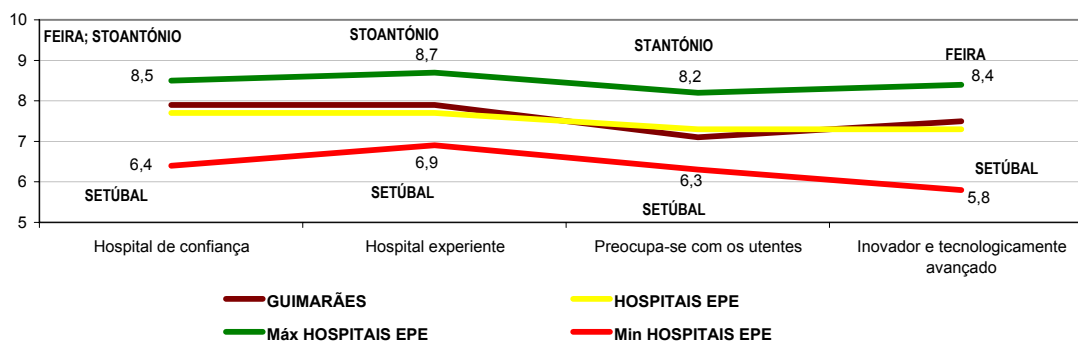


#### ANÁLISE DESCRITIVA:

Valor médio dos Indicadores da Imagem



Valores máximo e mínimo dos Indicadores de Imagem nos Hospitais EPE



### 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

Imagem



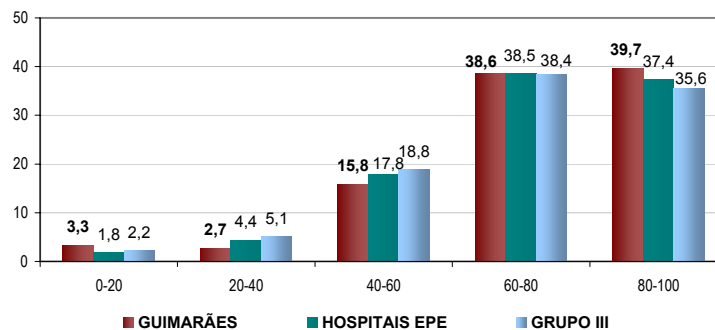
#### ÍNDICE DE IMAGEM:

HOSPITAL - 73,3

HOSPITAIS EPE - 72,1

GRUPO III - 71,0

Frequências relativas do índice de Imagem



## 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

## Expectativas



### ANÁLISE DESCRITIVA:

Valor médio do Indicador das Expectativas

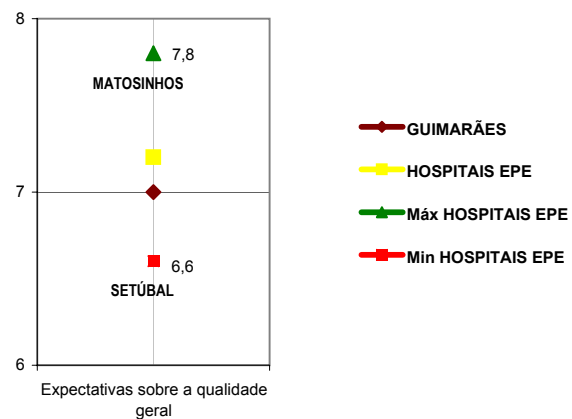
Expectativas sobre  
a qualidade geral

■ GUIMARÃES

■ HOSPITAIS EPE

7,0  
7,2

Valores máximo e mínimo do Indicador das Expectativas nos Hospitais EPE



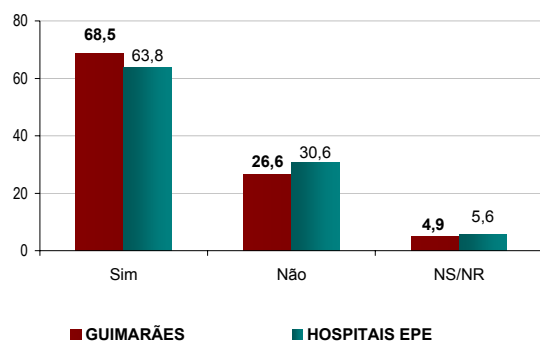
## 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

## Espera

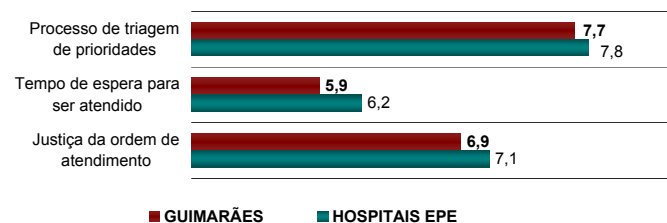


### ANÁLISE DESCRITIVA:

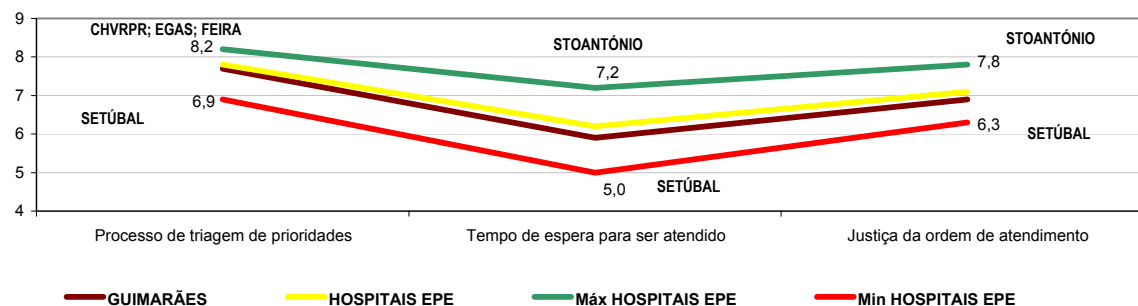
#### Processo de Triagem



#### Valor médio dos Indicadores da Qualidade Apercebida da Espera



#### Valores máximo e mínimo dos Indicadores de Qualidade Apercebida da Espera



### 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

**Espera**



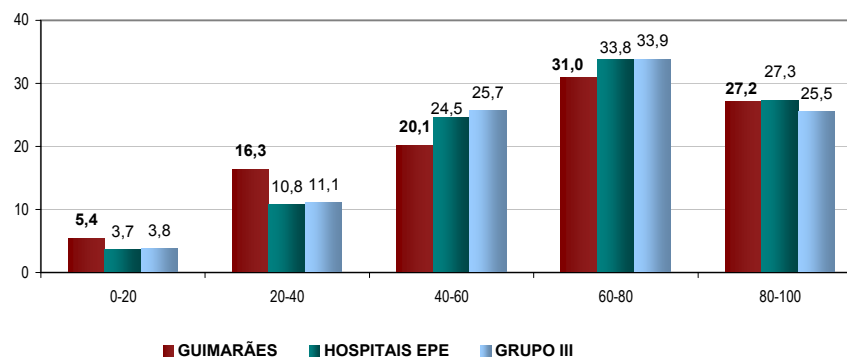
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DA ESPERA:

**HOSPITAL - 63,2**

**HOSPITAIS EPE - 64,9**

**GRUPO III - 64,1**

Frequências relativas do índice de Qualidade Apercebida da Espera



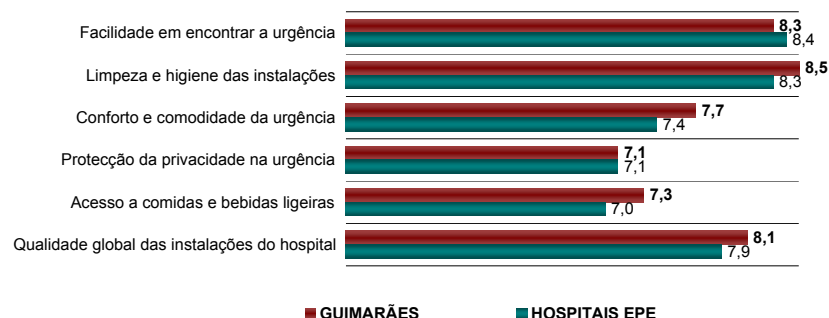
### 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Instalações

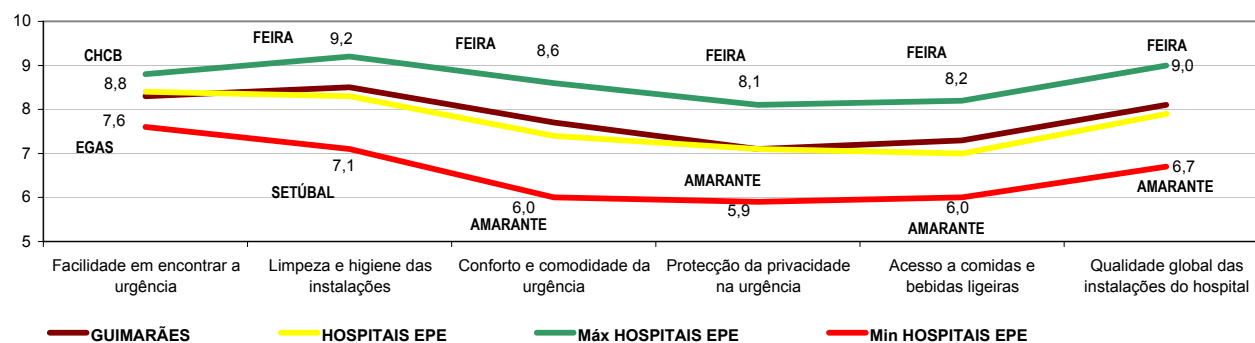


#### ANÁLISE DESCRITIVA:

Valor médio dos Indicadores da Qualidade Apercebida das Instalações



Valores máximo e mínimo dos Indicadores de Qualidade Apercebida das Instalações nos Hospitais EPE



### 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Instalações



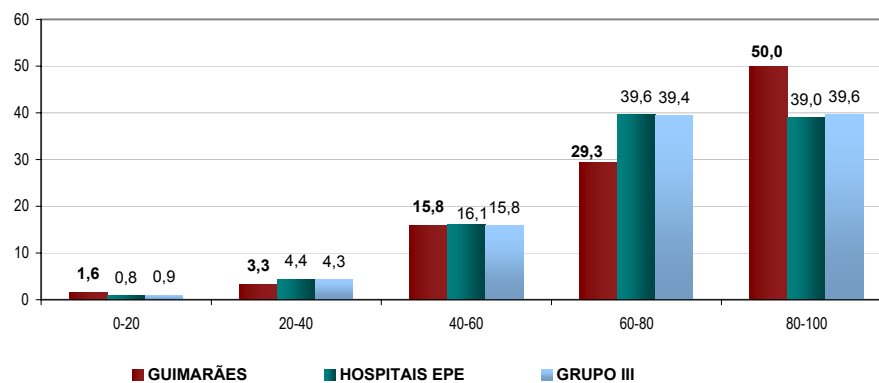
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES:

HOSPITAL - 63,2

HOSPITAIS EPE - 64,9

GRUPO III - 64,1

Frequências relativas do índice de Qualidade Apercebida das Instalações



### 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Médicos

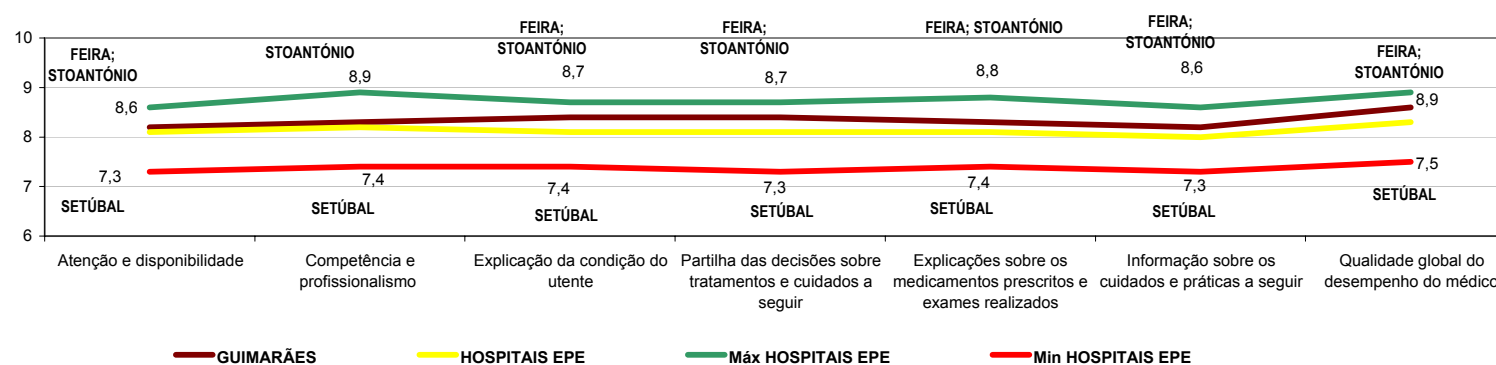


#### ANÁLISE DESCRITIVA:

Valor médio dos Indicadores da Qualidade Apercebida dos Médicos



Valores máximo e mínimo dos Indicadores de Qualidade Apercebida dos Médicos nos Hospitais EPE





### 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

Médicos



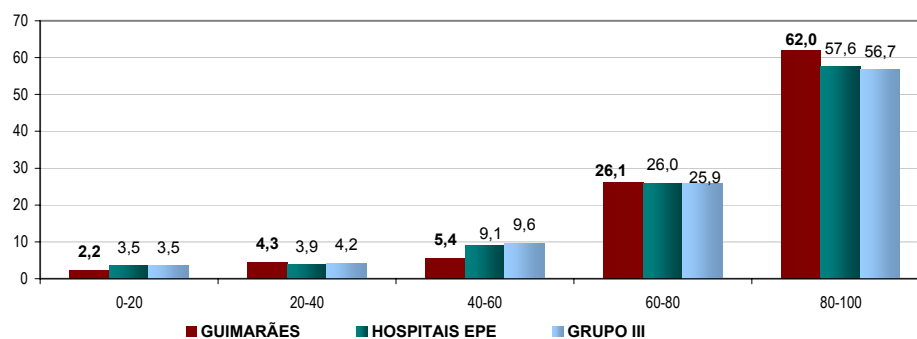
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DOS MÉDICOS:

HOSPITAL - 75,4

HOSPITAIS EPE - 73,1

GRUPO III - 73,2

Frequências relativas do índice de Qualidade Apercebida dos Médicos



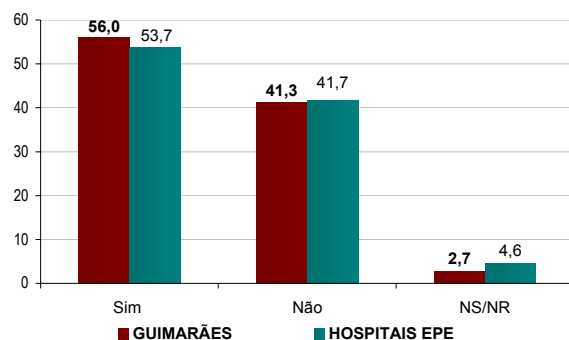
## 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

## Exames e Tratamentos

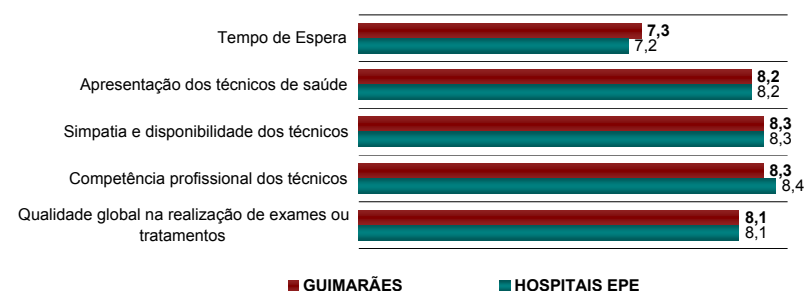


### ANÁLISE DESCRITIVA:

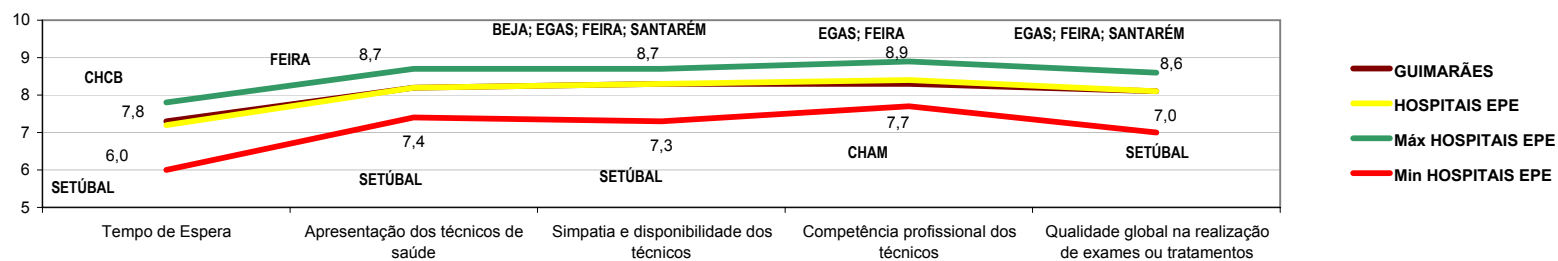
#### Realização de Exames e Tratamentos



#### Valor médio dos Indicadores da Qualidade dos Exames e Tratamentos



#### Valores máximo e mínimo dos Indicadores de Qualidade Aprecibada dos Exames e Tratamentos nos Hospitais EPE



### 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Exames e Tratamentos



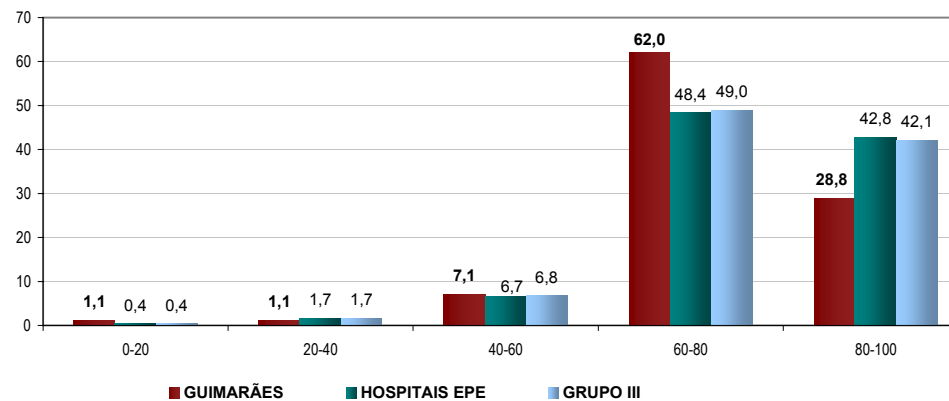
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DOS EXAMES E TRATAMENTOS:

HOSPITAL - 81,6

HOSPITAIS EPE - 79,1

GRUPO III - 78,5

Frequências relativas do índice de Qualidade Apercebida dos Exames e Tratamentos



### 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

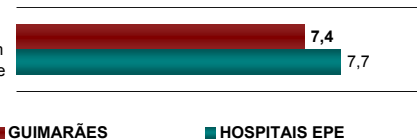
#### Família



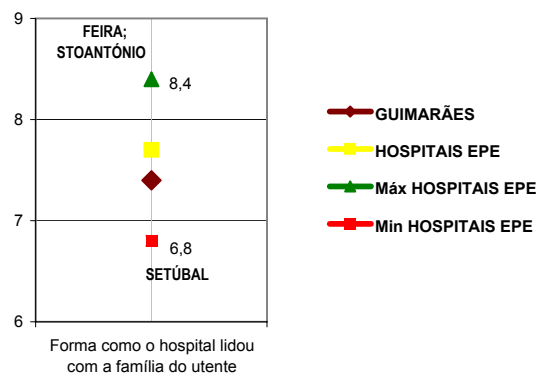
#### ANÁLISE DESCRITIVA:

Valor médio do Indicador da Qualidade Afercebida da Família

Forma como o  
hospital lidou com  
a família do utente



Valores máximo e mínimo do Indicador de Qualidade Afercebida da Família nos Hospitais EPE



### 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Família



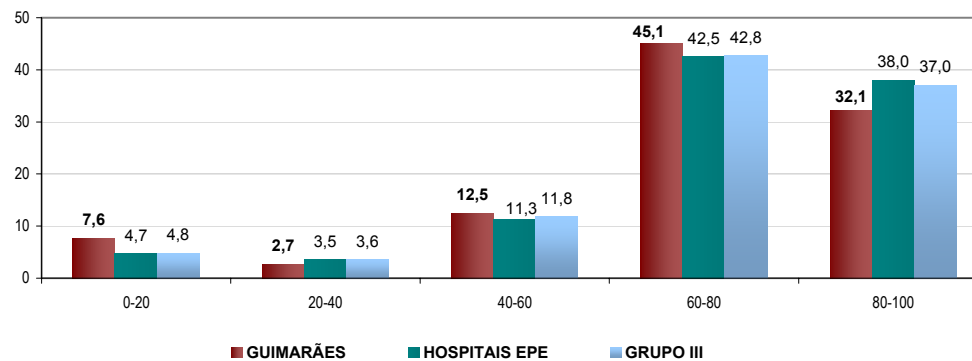
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DA FAMÍLIA:

HOSPITAL - 77,7

HOSPITAIS EPE - 77,5

GRUPO III - 77,2

Frequências relativas do índice de Qualidade Apercebida da Família



### 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

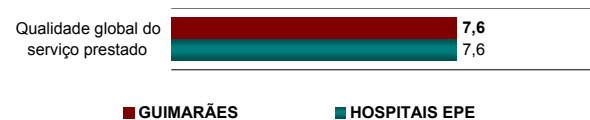
### Qualidade Global



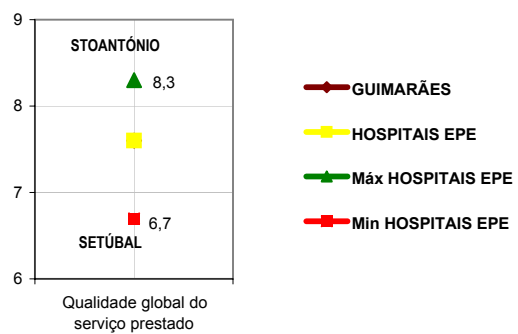
#### ANÁLISE DESCRITIVA:



Valor médio dos indicadores da Qualidade Global Apercebida



Valores máximo e mínimo do Indicador de Qualidade Global Apercebida nos Hospitais EPE



### 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Qualidade Global



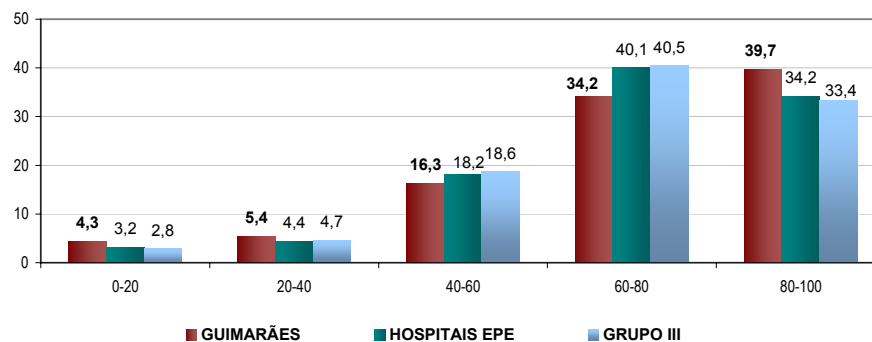
#### ÍNDICE DE QUALIDADE GLOBAL APERCEBIDA:

HOSPITAL - 71,1

HOSPITAIS EPE - 74,5

GRUPO III - 74,4

Frequências relativas do índice de Qualidade Global Apercebida



## 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

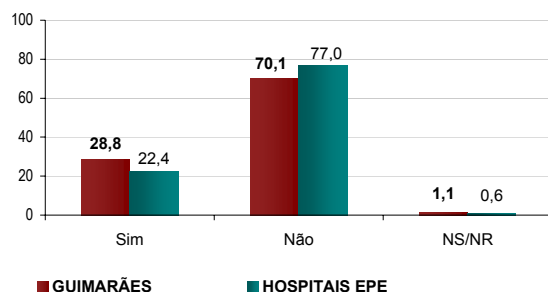
## Outros Indicadores



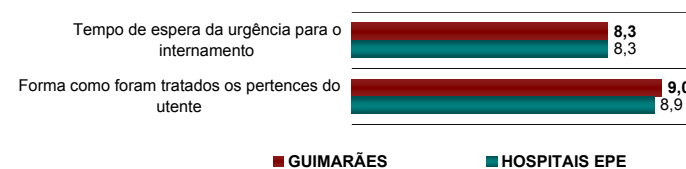
### ANÁLISE DESCRITIVA:

#### Transferência do serviço de Urgências para o de Internamentos

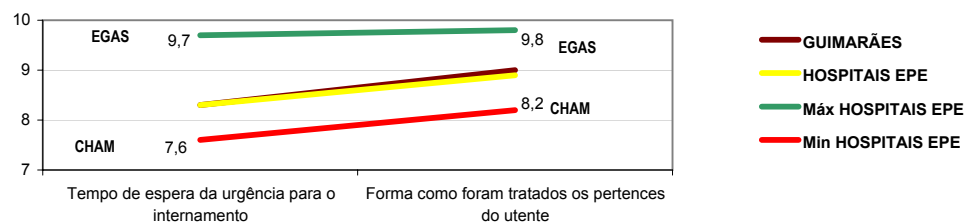
Internamentos após a Urgência



Valor médio do Indicador do processo de transferência das Urgências para os Internamentos:



Valores máximo e mínimo no Indicador de Qualidade da transferência para o Internamento nos Hospitais EPE



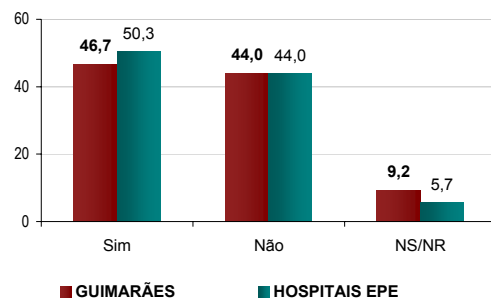


### 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Outros Indicadores



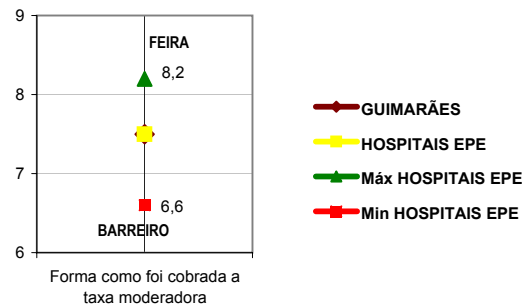
#### ANÁLISE DESCRITIVA: Pagamento da taxa moderadora:



Valor médio do Indicador da avaliação da forma como foi cobrada a taxa moderadora



Valores máximo e mínimo no Indicador da avaliação da forma como foi cobrada a taxa moderadora nos Hospitais EPE



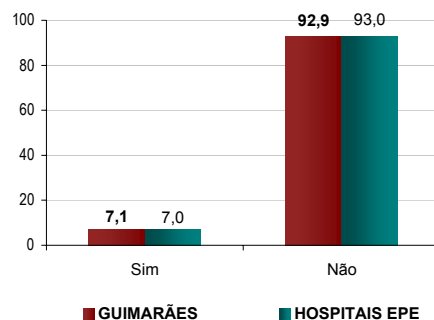
## 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

## Reclamações

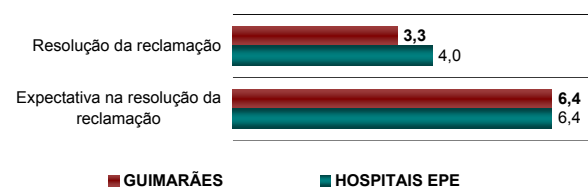


### ANÁLISE DESCRITIVA:

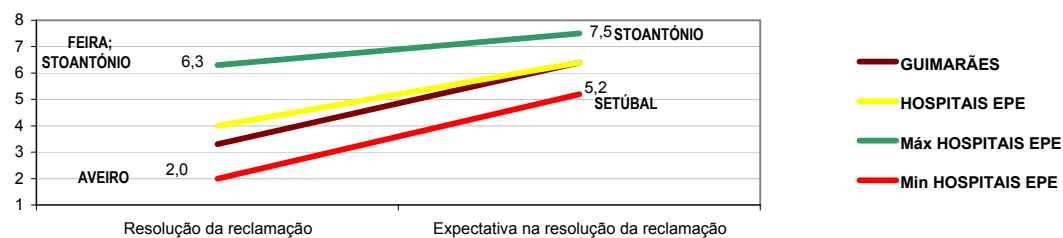
Apresentação de reclamações em 2005:



Valor médio dos indicadores das Reclamações



Valores máximo e mínimo dos indicadores de Reclamações nos Hospitais EPE



### 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Reclamações



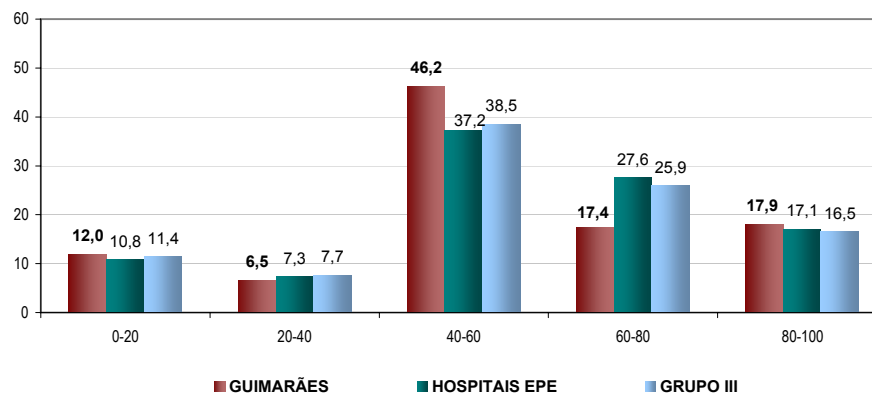
#### ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES:

**HOSPITAL - 73,4**

**HOSPITAIS EPE - 73,0**

**GRUPO III - 72,8**

Frequências relativas do índice de Reclamações



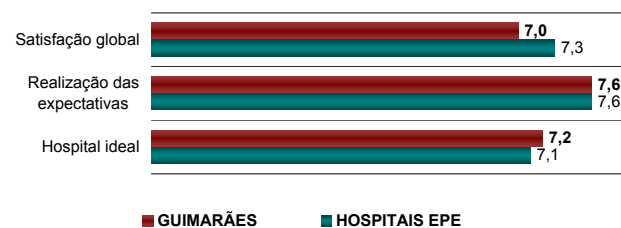
### 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Satisfação

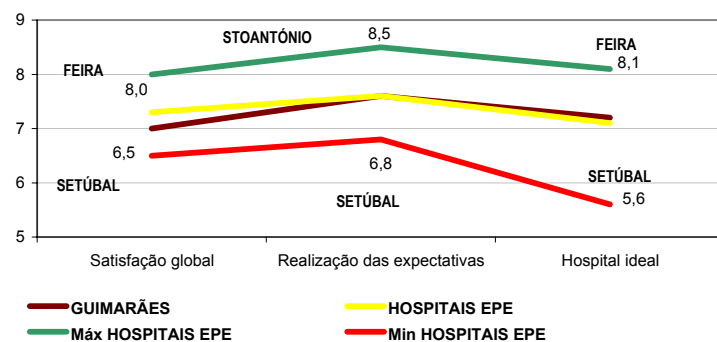


#### ANÁLISE DESCRITIVA:

#### Valor médio dos indicadores da Satisfação



#### Valores máximo e mínimo dos Indicadores de Satisfação nos Hospitais EPE



### 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Satisfação



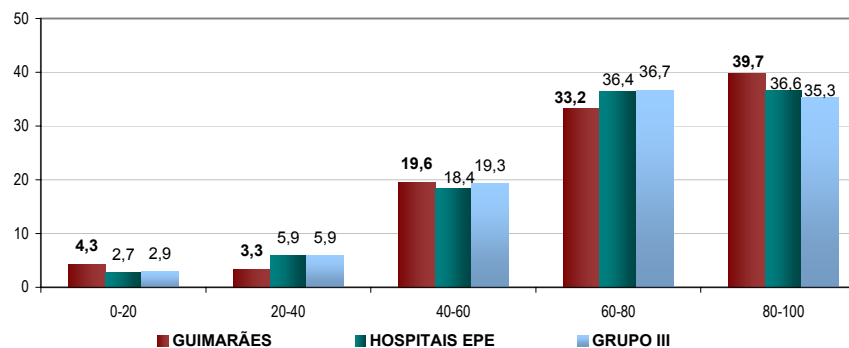
#### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO:

**HOSPITAL - 57,0**

**HOSPITAIS EPE - 58,1**

**GRUPO III - 57,0**

Frequências relativas do índice de Satisfação



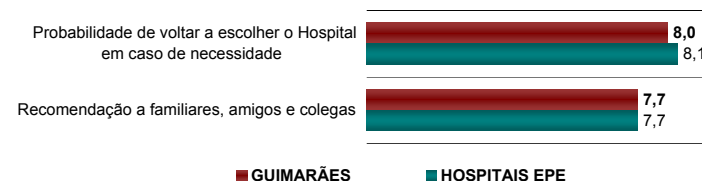
### 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Lealdade

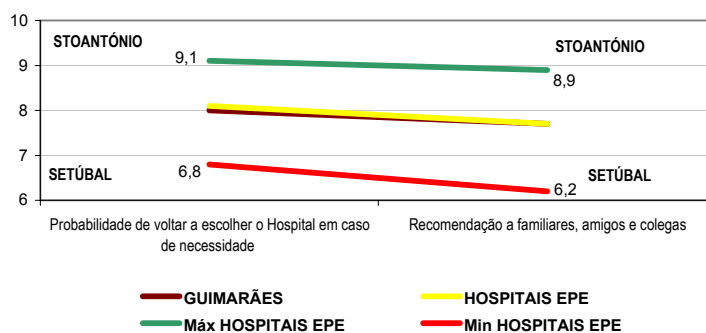


#### ANÁLISE DESCRITIVA:

#### Valor médio dos Indicadores da Lealdade



#### Valores máximo e mínimo dos Indicadores de Lealdade nos Hospitais EPE



### 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

Lealdade



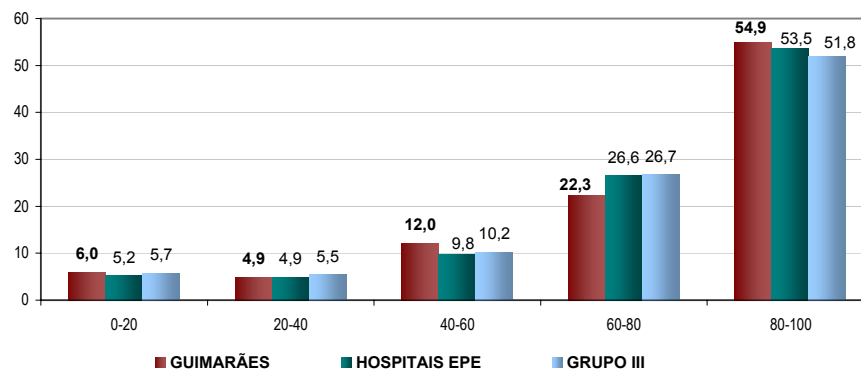
#### ÍNDICE DE LEALDADE:

HOSPITAL - 70,3

HOSPITAIS EPE - 70,6

GRUPO III - 70,1

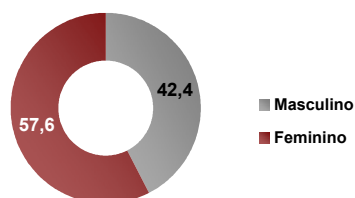
Frequências relativas do índice de Lealdade



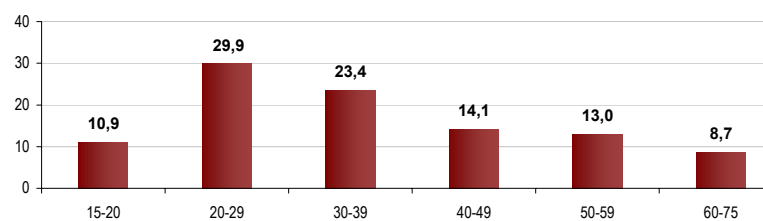
## 5.4 - CARACTERIZAÇÃO DO UTENTE



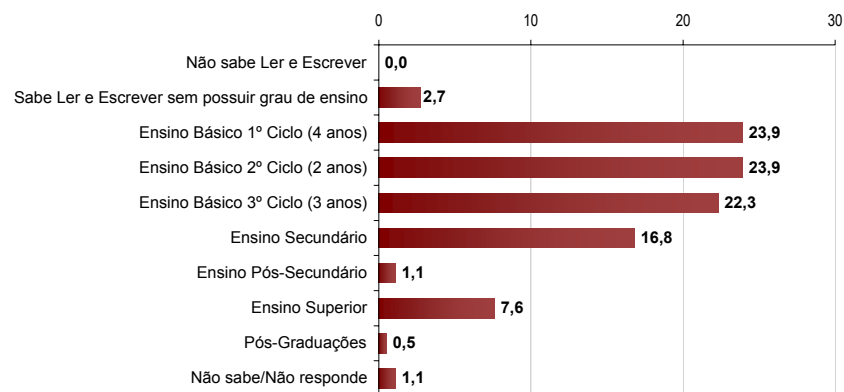
Sexo:



Classe etária:



Nível de Instrução:

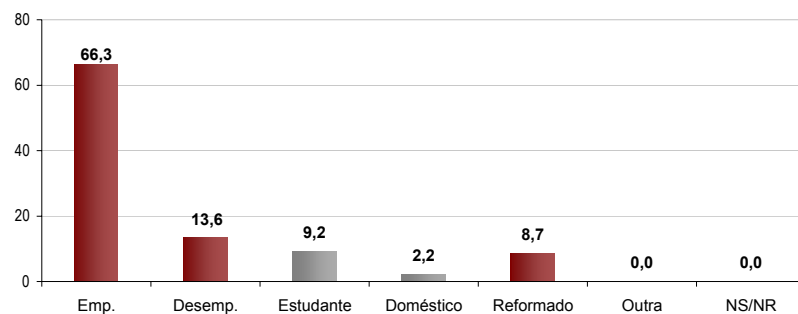




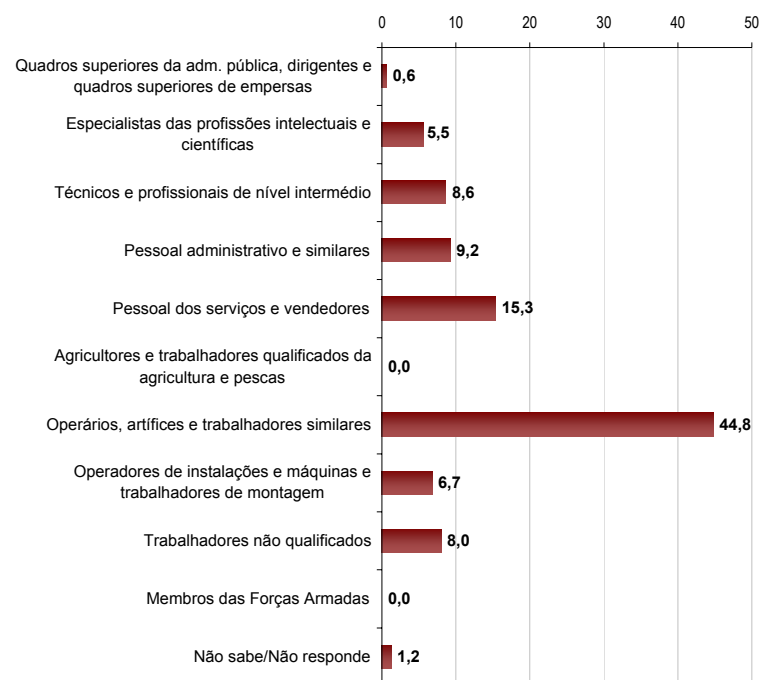
## 5.4 - CARACTERIZAÇÃO DO UTENTE



Situação na actividade económica:

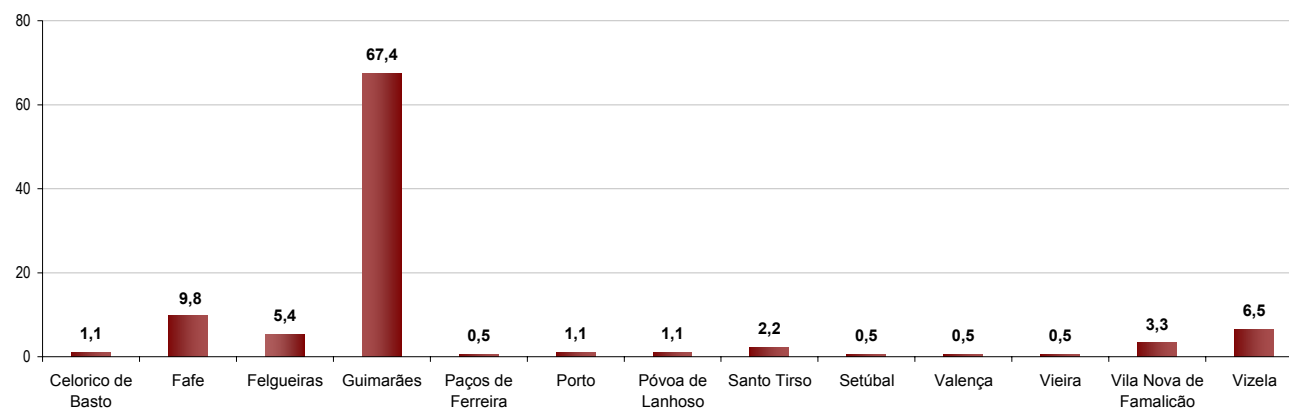


Grupos profissionais:



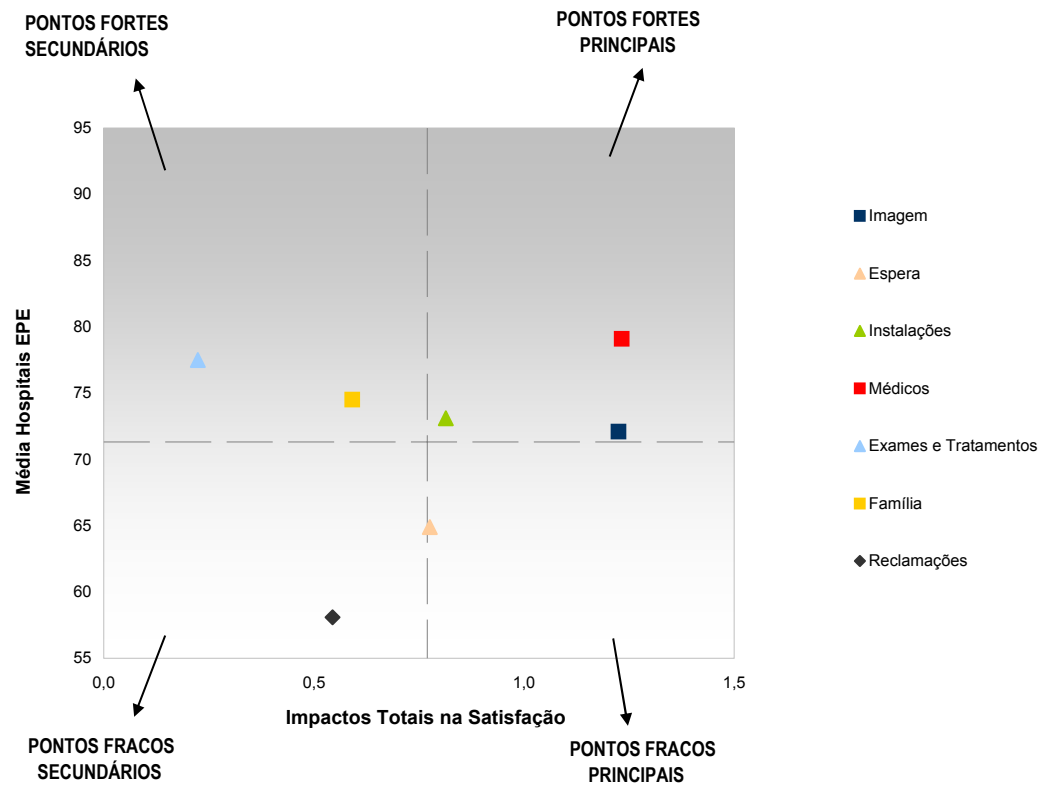
## 5.4 - CARACTERIZAÇÃO DO UTENTE

Concelho onde habita:



## 5.5 - RECOMENDAÇÕES AO CONJUNTO DOS HOSPITAIS EPE

Diagnóstico:



## 5.5 - RECOMENDAÇÕES AO CONJUNTO DOS HOSPITAIS EPE



### Melhorias a Implementar - Variáveis Prioritárias

<b>Variáveis Determinantes da Satisfação</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Impacto Total na Satisfação</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
<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

**NOTA:** Variáveis mais prioritárias assinaladas a negrito e itálico

## 5.5 - RECOMENDAÇÕES AO CONJUNTO DOS HOSPITAIS EPE



### Melhorias a Implementar - Indicadores Prioritários

Indicadores da Imagem	Valor médio	Peso	Índice de Prioridade (%)
Hospital de confiança	7,7	0,27	24,8
Hospital experiente	7,7	0,23	21,2
<b><i>Hospital que se preocupa com os seus utentes</i></b>	<b>7,3</b>	<b>0,29</b>	<b>31,3</b>
Hospital inovador e tecnologicamente avançado	7,3	0,21	22,7
Indicadores da Qualidade Apercebida da Espera	Valor médio	Peso	Índice de Prioridade (%)
Forma como decorreu o processo de triagem de prioridades	7,8	0,21	14,7
<b><i>Tempo de espera para ser atendido</i></b>	<b>6,2</b>	<b>0,43</b>	<b>52,1</b>
Justiça da ordem de atendimento dos pacientes	7,1	0,36	33,2
Indicadores da Qualidade Apercebida dos Médicos	Valor médio	Peso	Índice de Prioridade (%)
<b><i>Atenção e disponibilidade demonstradas pelo médico</i></b>	<b>8,1</b>	<b>0,15</b>	<b>15,2</b>
Competência e profissionalismo dos médicos	8,2	0,14	13,5
<b><i>A forma como o médico explicou a condição do utente</i></b>	<b>8,1</b>	<b>0,15</b>	<b>15,2</b>
<b><i>A forma como o médico partilhou com o utente as decisões sobre os tratamentos e cuidados a seguir</i></b>	<b>8,1</b>	<b>0,15</b>	<b>15,2</b>
Explicações dadas pelo médico sobre os medicamentos prescritos e os exames realizados	8,1	0,13	13,2
<b><i>A informação fornecida sobre os cuidados e práticas a seguir após o atendimento</i></b>	<b>8,0</b>	<b>0,14</b>	<b>15,0</b>
Qualidade global do desempenho do médico	8,3	0,14	12,7

NOTA: Indicadores mais prioritários assinalados a negrito e itálico

## 5.5 - RECOMENDAÇÕES AO CONJUNTO DOS HOSPITAIS EPE

## 5.5 - RECOMENDAÇÕES AO CONJUNTO DOS HOSPITAIS EPE

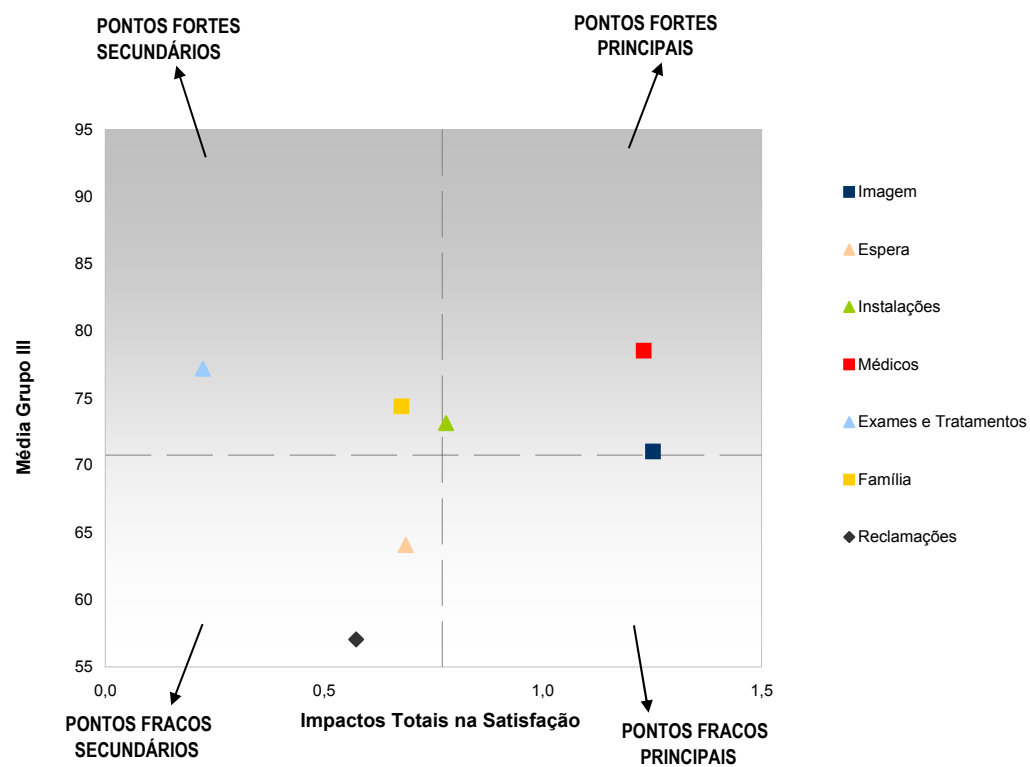
### Melhorias a Implementar - Indicadores Prioritários

Indicadores das Reclamações	Valor médio	Peso	Índice de Prioridade (%)
Resolução da reclamação	4,0	-	-
Expectativa na resolução da reclamação	6,4	-	-
Indicadores da Qualidade Apercebida das Instalações	Valor médio	Peso	Índice de Prioridade (%)
Facilidade em encontrar a Urgência	8,4	0,11	7,3
Limpeza e higiene das instalações	8,3	0,15	10,6
<b>Conforto e comodidade da Urgência</b>	<b>7,4</b>	<b>0,20</b>	<b>21,7</b>
<b>Protecção da privacidade na Urgência</b>	<b>7,1</b>	<b>0,22</b>	<b>26,7</b>
<b>Acesso a comida e bebidas ligeiras</b>	<b>7,0</b>	<b>0,15</b>	<b>18,8</b>
Qualidade global das Instalações do Hospital	7,9	0,17	14,9
Indicador da Qualidade Apercebida da Família	Valor médio	Peso	Índice de Prioridade (%)
Forma como o Hospital lidou com a família do utente	7,7	-	-
Indicadores da Qualidade Apercebida dos Exames e Tratamentos	Valor médio	Peso	Índice de Prioridade (%)
<b>Tempo de Espera</b>	<b>7,2</b>	<b>0,23</b>	<b>32,4</b>
Apresentação dos técnicos de saúde responsáveis	8,2	0,18	16,2
Simpatia e disponibilidade demonstradas pelos técnicos de saúde responsáveis	8,3	0,20	17,0
Competência e profissionalismo dos técnicos de saúde responsáveis	8,4	0,18	14,4
Qualidade global dos serviços prestados na realização de exames ou tratamentos	8,1	0,21	20,0

NOTA: Indicadores mais prioritários assinalados a negrito e itálico

## 5.6 - RECOMENDAÇÕES AO GRUPO III

Diagnóstico:



## 5.6 - RECOMENDAÇÕES AO GRUPO III



### Melhorias a Implementar - Variáveis Prioritárias

<b>Variáveis Determinantes da Satisfação</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Impacto Total na Satisfação</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
<i><b>Imagem</b></i>	<i><b>71,0</b></i>	<i><b>1,3</b></i>	<i><b>23,3</b></i>
<i><b>Médicos</b></i>	<i><b>78,5</b></i>	<i><b>1,2</b></i>	<i><b>17,0</b></i>
<i><b>Espera</b></i>	<i><b>64,1</b></i>	<i><b>0,7</b></i>	<i><b>15,9</b></i>
<i><b>Reclamações</b></i>	<i><b>57,0</b></i>	<i><b>0,6</b></i>	<i><b>15,9</b></i>
Instalações	73,2	0,8	13,4
Família	74,4	0,7	11,2
Exames e Tratamentos	77,2	0,2	3,3

**NOTA:** Variáveis mais prioritárias assinaladas a negrito e itálico



## 5.6 - RECOMENDAÇÕES AO GRUPO III



### Melhorias a Implementar - Indicadores Prioritários

Indicadores da Imagem	Valor médio	Peso	Índice de Prioridade (%)
Hospital de confiança	7,6	0,27	25,1
Hospital experiente	7,6	0,23	21,5
<b><i>Hospital que se preocupa com os seus utentes</i></b>	<b>7,3</b>	<b>0,29</b>	<b>30,5</b>
Hospital inovador e tecnologicamente avançado	7,2	0,21	22,9
Indicadores da Qualidade Apercibida dos Médicos	Valor médio	Peso	Índice de Prioridade (%)
<b><i>Atenção e disponibilidade demonstradas pelo médico</i></b>	<b>8,0</b>	<b>0,15</b>	<b>15,6</b>
Competência e profissionalismo dos médicos	8,2	0,14	13,1
<b><i>A forma como o médico explicou a condição do utente</i></b>	<b>8,0</b>	<b>0,14</b>	<b>14,5</b>
<b><i>A forma como o médico partilhou com o utente as decisões sobre os tratamentos e cuidados a seguir</i></b>	<b>8,1</b>	<b>0,15</b>	<b>14,8</b>
Explicações dadas pelo médico sobre os medicamentos prescritos e os exames realizados	8,1	0,14	13,8
<b><i>A informação fornecida sobre os cuidados e práticas a seguir após o atendimento</i></b>	<b>7,9</b>	<b>0,14</b>	<b>15,2</b>
Qualidade global do desempenho do médico	8,2	0,14	13,0
Indicadores da Qualidade Apercibida da Espera	Valor médio	Peso	Índice de Prioridade (%)
Forma como decorreu o processo de triagem de prioridades	7,8	0,20	13,6
<b><i>Tempo de espera para ser atendido</i></b>	<b>6,1</b>	<b>0,43</b>	<b>52,0</b>
Justiça da ordem de atendimento dos pacientes	7,0	0,37	34,4

NOTA: Indicadores mais prioritários assinalados a negrito e itálico

## 5.6 - RECOMENDAÇÕES AO GRUPO III



### Melhorias a Implementar - Indicadores Prioritários

<b>Indicadores das Reclamações</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
Resolução da reclamação	3,9	-	-
Expectativa na resolução da reclamação	6,4	-	-
<b>Indicadores da Qualidade Apercebida das Instalações</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
Facilidade em encontrar a Urgência	8,4	0,11	7,3
Limpeza e higiene das instalações	8,3	0,15	10,5
<b>Conforto e comodidade da Urgência</b>	<b>7,4</b>	<b>0,20</b>	<b>21,5</b>
<b>Protecção da privacidade na Urgência</b>	<b>7,0</b>	<b>0,22</b>	<b>27,3</b>
<b>Acesso a comida e bebidas ligeiras</b>	<b>7,0</b>	<b>0,15</b>	<b>18,6</b>
Qualidade global das Instalações do Hospital	7,9	0,17	14,8
<b>Indicador da Qualidade Apercebida da Família</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
Forma como o Hospital lidou com a família do utente	7,7	-	-
<b>Indicadores da Qualidade Apercebida dos Exames e Tratamentos</b>	<b>Valor médio</b>	<b>Peso</b>	<b>Índice de Prioridade (%)</b>
<b>Tempo de Espera</b>	<b>7,1</b>	<b>0,23</b>	<b>32,4</b>
Apresentação dos técnicos de saúde responsáveis	8,2	0,18	15,8
Simpatia e disponibilidade demonstradas pelos técnicos de saúde responsáveis	8,2	0,20	17,5
Competência e profissionalismo dos técnicos de saúde responsáveis	8,3	0,18	14,9
Qualidade global dos serviços prestados na realização de exames ou tratamentos	8,1	0,21	19,4

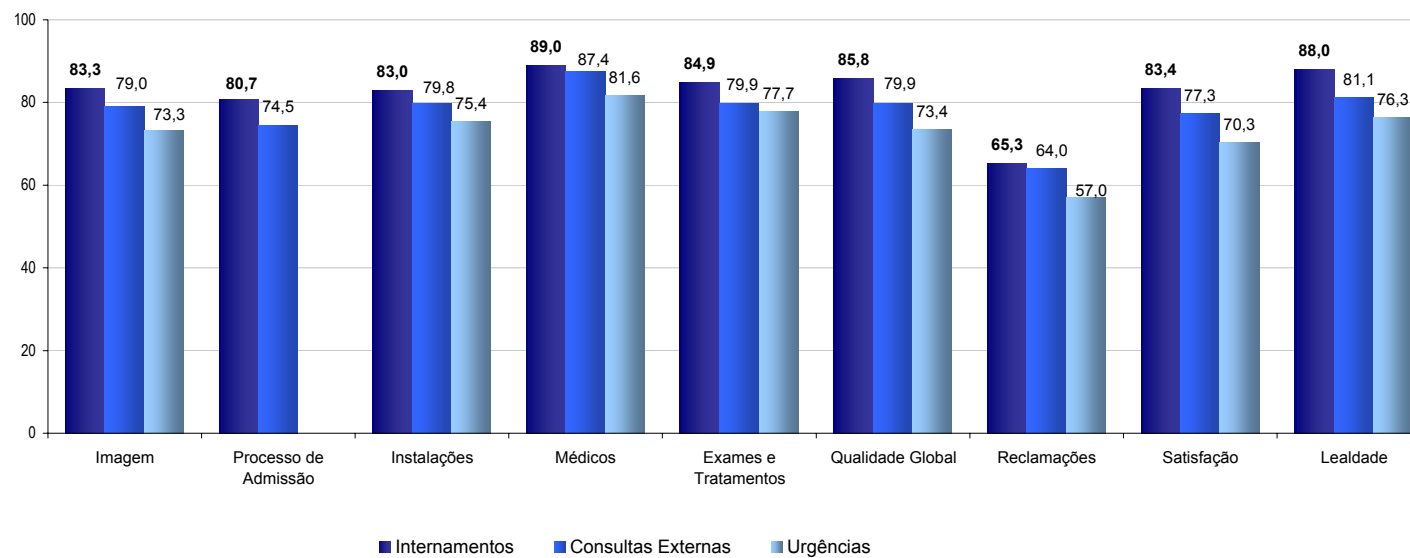
NOTA: Indicadores mais prioritários assinalados a negrito e itálico

## **6 - ANÁLISE COMPARATIVA DAS VALÊNCIAS PARA O HOSPITAL**

**Hospital Senhora da Oliveira, EPE (Guimarães)**

## 6 - ANÁLISE COMPARATIVA DAS VALÊNCIAS PARA O HOSPITAL

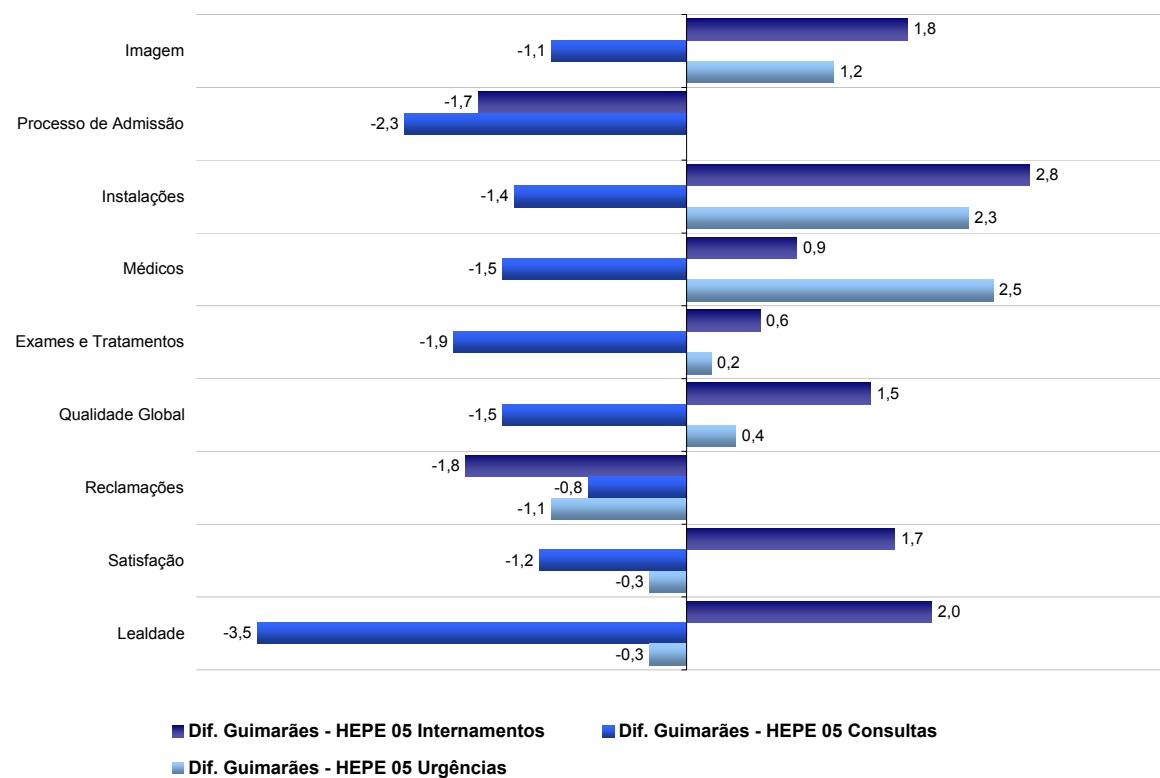
### ANÁLISE COMPARATIVA DAS VALÊNCIAS PARA O HOSPITAL



## 6 - ANÁLISE COMPARATIVA DAS VALÊNCIAS PARA O HOSPITAL



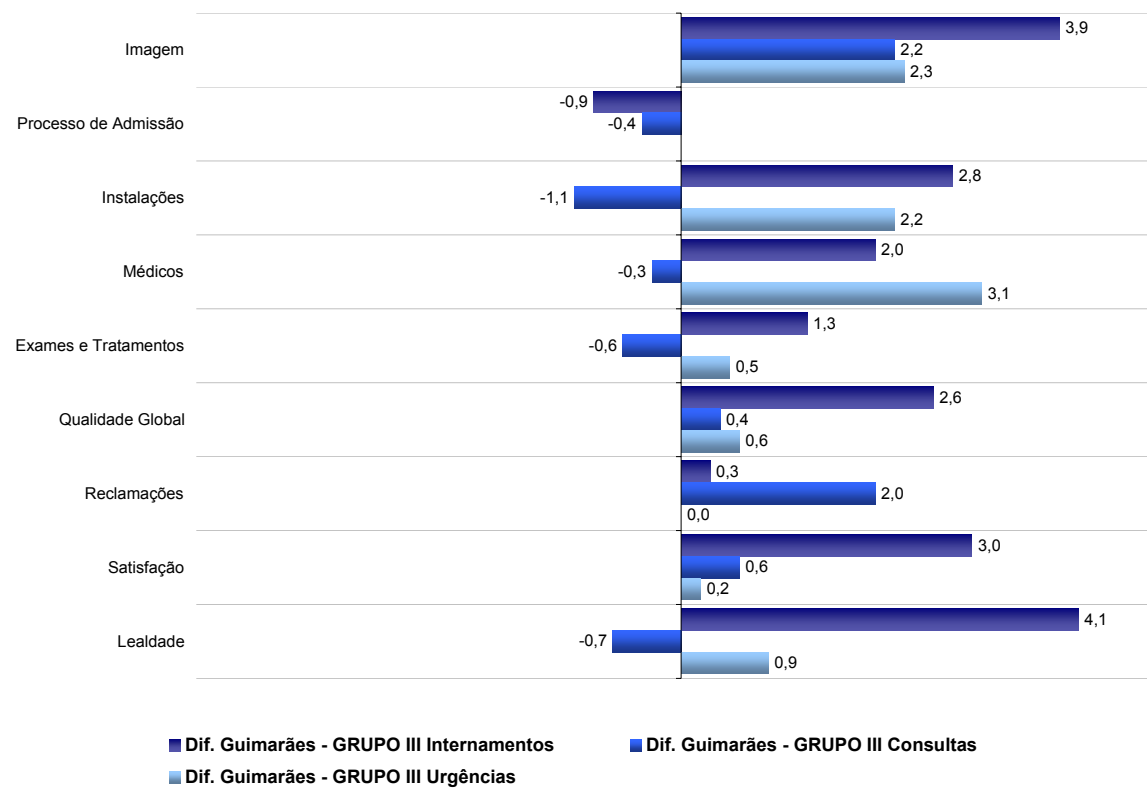
### POSICIONAMENTO DO HOSPITAL NO CONJUNTO DOS HOSPITAIS EPE



## 6 - ANÁLISE COMPARATIVA DAS VALÊNCIAS PARA O HOSPITAL



### POSICIONAMENTO DO HOSPITAL NO GRUPO III



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



**Hospital Senhora da Oliveira, EPE (Guimarães)**

**Resultados de 2005**

**Internamentos, Consultas Externas e Urgências**

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

### Equipa de Projecto

#### Instituto Português da Qualidade

Helena Ricardo  
Ricardo Fernandes

#### Associação Portuguesa para a Qualidade

Fernando Reis  
Odete Fernandes

#### Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação - UNL

Luís Marques  
Manuel Vilares  
Maria do Carmo Lucas  
Paula Caetano  
Pedro Simões Coelho  
Susana Esteves



Ministério da Saúde



Instituto Português da Qualidade