

ANO 2005

## RELATÓRIO DE HOSPITAL

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

Centro Hospitalar  
do Barlavento Algarvio, EPE



Ministério da Saúde

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



**Centro Hospitalar Barlavento Algarvio, EPE (Portimão)**

**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

**Centro Hospitalar Barlavento Algarvio, EPE (Portimão)**

## 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 Centro Hospitalar Barlavento Algarvio, 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



**Centro Hospitalar Barlavento Algarvio, EPE (Portimão)**

## 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 Centro Hospitalar Barlavento Algarvio, EPE foram entrevistados 565 utentes, dos quais 185 responderam sobre o serviço de Internamentos, 192 sobre o de Consultas Externas e 188 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

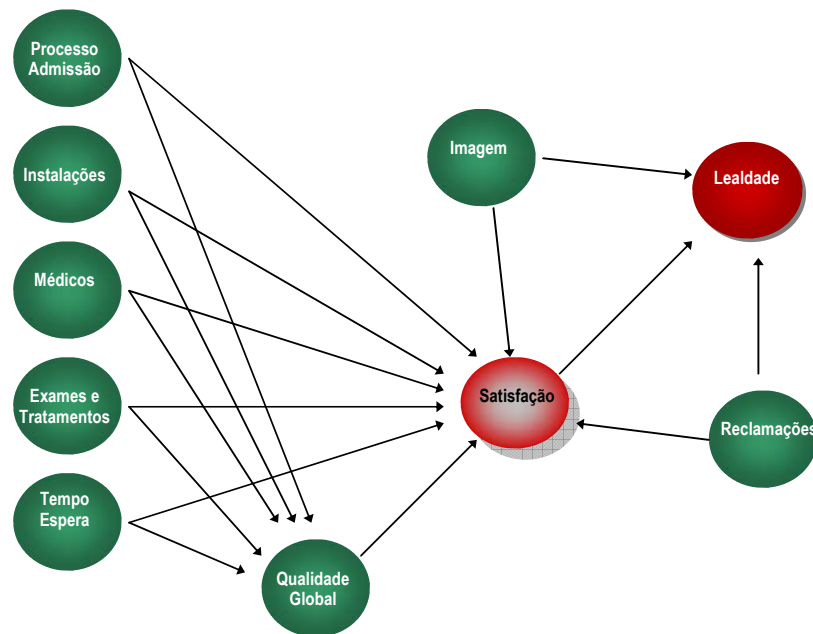
### Modelo de Medida:

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

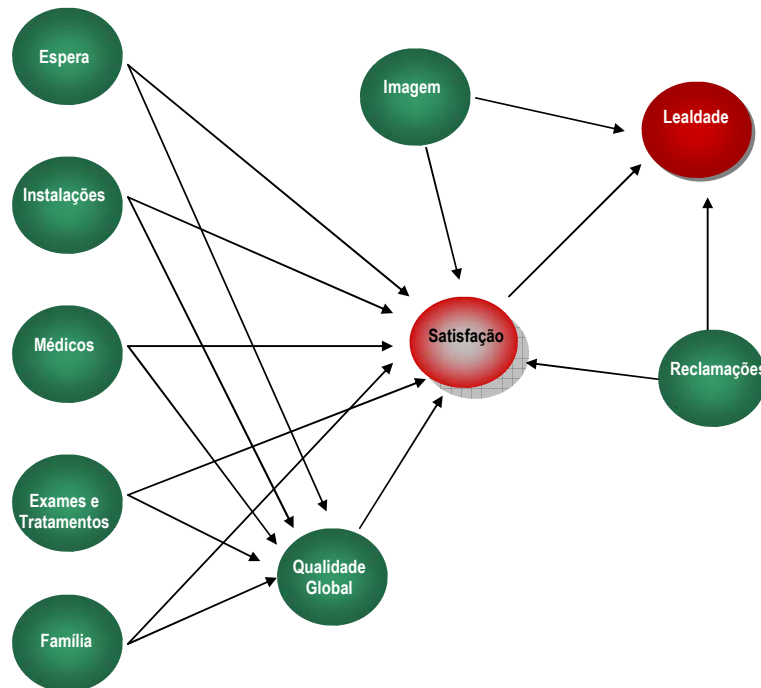
#### Modelo de Medida:

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

**Centro Hospitalar Barlavento Algarvio, EPE (Portimão)**

### 3.1 - MODELO DE MEDIDA



Indicadores do Modelo de Medida por variável latente:

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

|   |
|---|
| <b>Médicos</b>  |
| 1- Atenção e disponibilidade demonstradas pelo médico<br>2- Competência e profissionalismo dos médicos<br>3- A forma como os médicos explicaram a condição do utente<br>4- A forma como os médicos partilharam com o utente as decisões sobre os tratamentos e cuidados a seguir<br>5- As explicações dadas pelos médicos sobre os medicamentos prescritos e exames realizados<br>6- Qualidade global do desempenho dos médicos |
| <b>Enfermeiros</b>  |
| 1- Simpatia e disponibilidade dos enfermeiros<br>2- Rapidez de resposta do serviço de enfermagem nos momentos de necessidade<br>3- Competência e profissionalismo dos enfermeiros<br>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<br>2- Competência profissional dos auxiliares<br>3- Qualidade global do desempenho dos auxiliares   |
| <b>Exames e Tratamentos</b>  |
| 1- Tempo de Espera<br>2- Simpatia e disponibilidade dos técnicos de saúde responsáveis<br>3- Competência e profissionalismo dos técnicos de saúde responsáveis<br>4- Qualidade global dos serviços prestados na realização de exames e tratamentos |
| <b>Visitas</b>   |
| 1- Horários de visita<br>2- Facilidade de acesso por parte dos familiares mais próximos  |

|  |
|--|
| <b>Alimentação</b>   |
| 1- Qualidade das refeições<br>2- Apoio durante a refeição (em caso de necessidade)<br>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<br>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<br>2- Forma como foi resolvida uma efectiva reclamação (para os que reclamaram)<br>3- Percepção sobre a forma de resolução de uma reclamação<br>(para os que não reclamaram) |
| <b>Satisfação</b>  |
| 1- Satisfação global com o Hospital<br>2- Satisfação comparada com as expectativas (realização das expectativas)<br>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<br>2- Recomendação a familiares, amigos e colegas  |

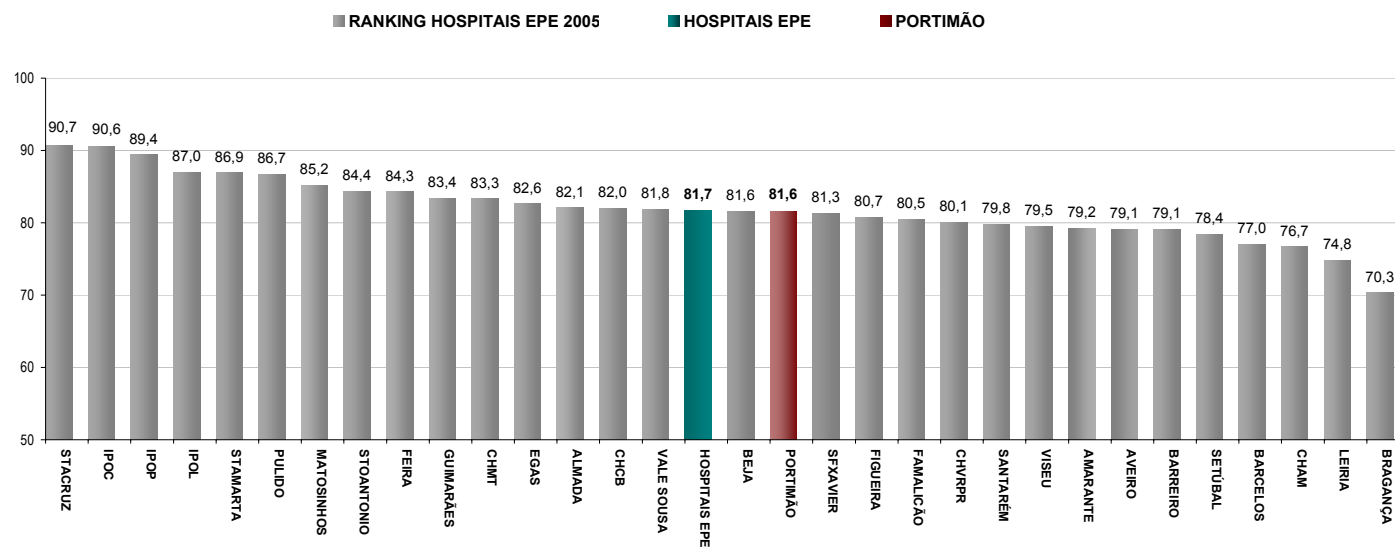
Escala Utilizada: 1 a 10

## 3.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

## Ranking da Satisfação - 2005



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

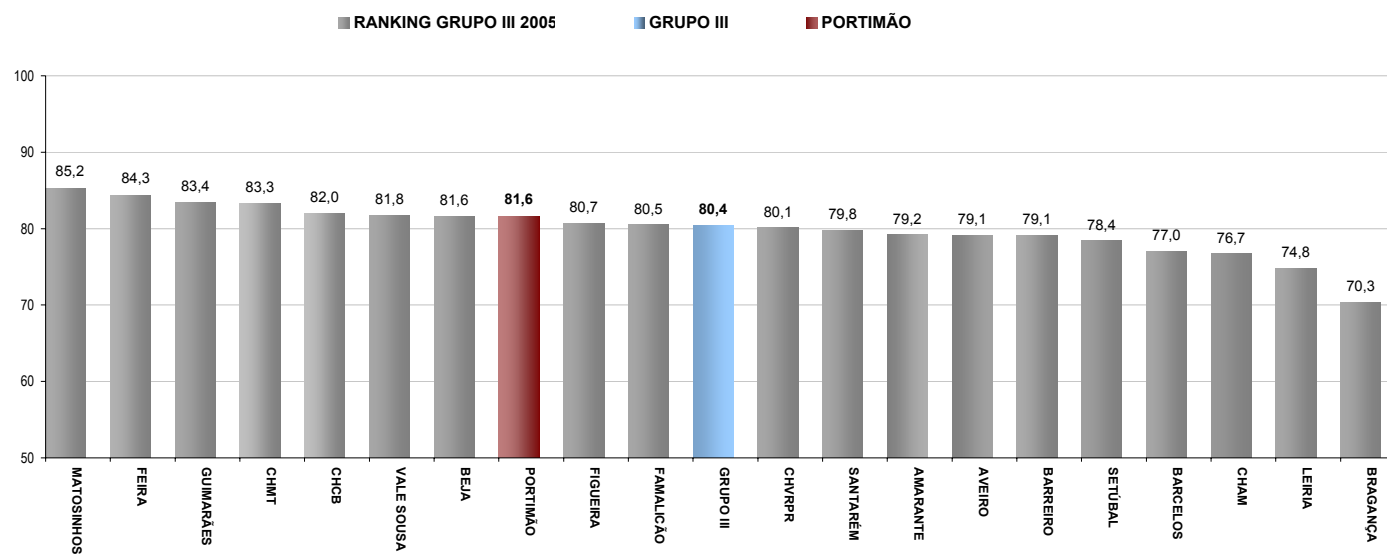


## 3.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

## 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> |

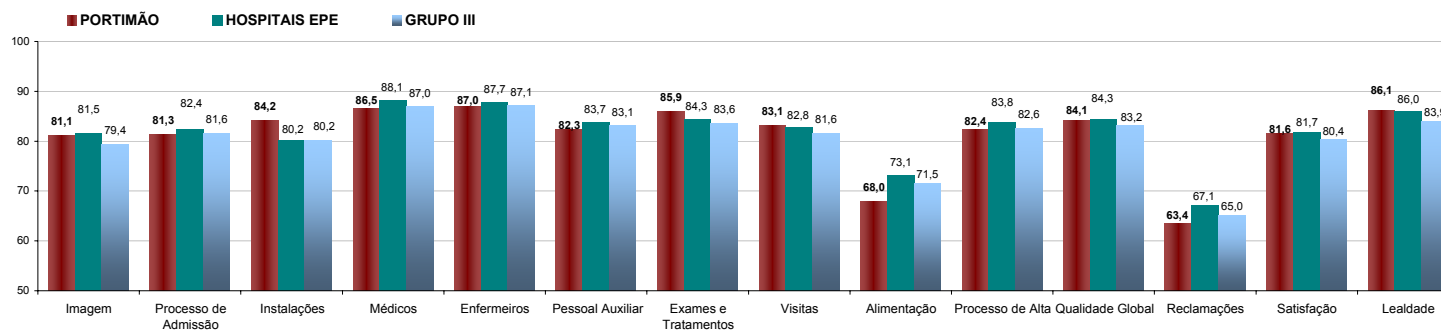
### 3.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

### Posicionamento do Hospital



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

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

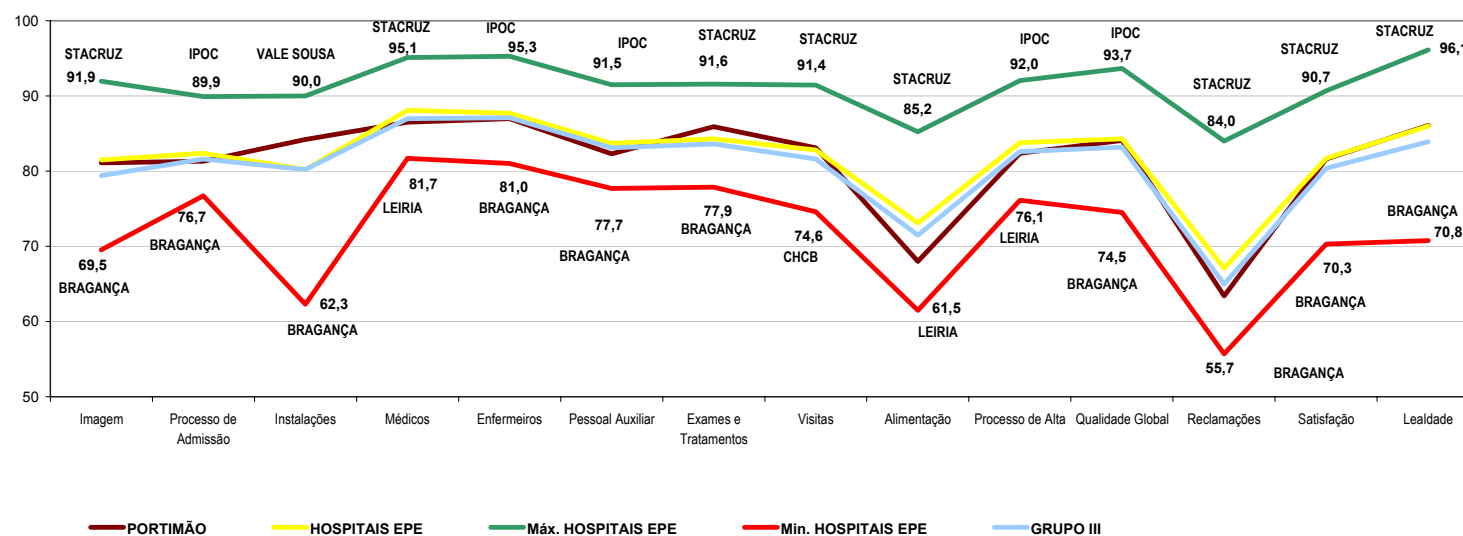


## 3.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

## Posicionamento do Hospital



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



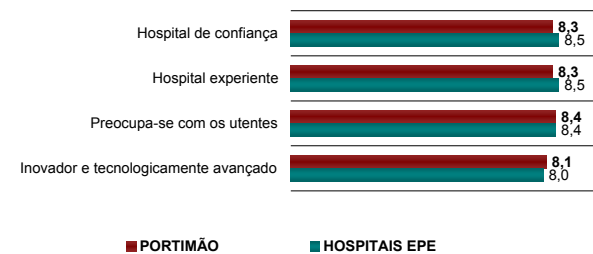
### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Imagem

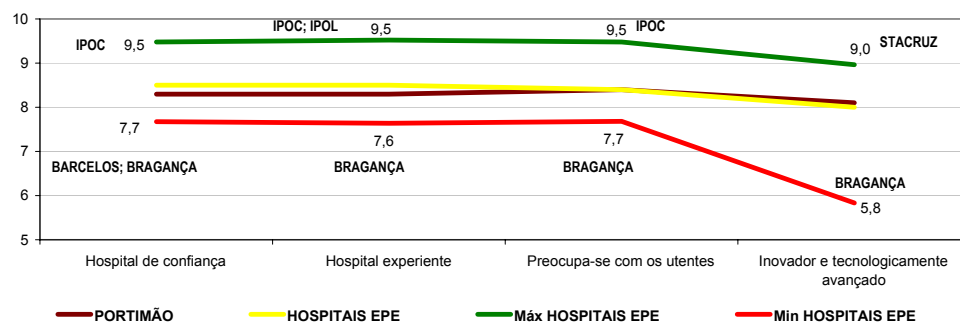


#### ANÁLISE DESCRITIVA:

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



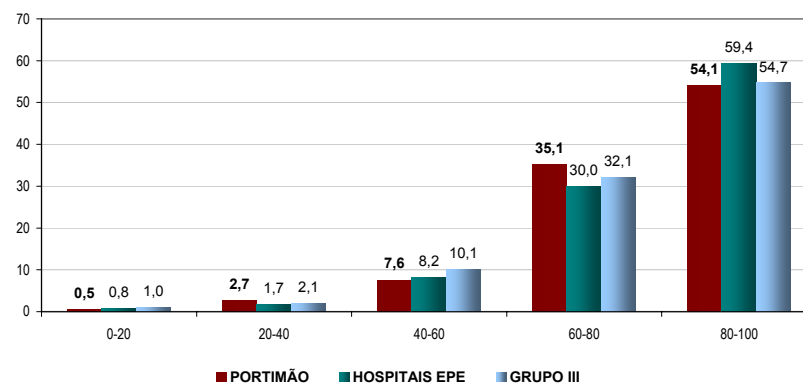
#### ÍNDICE DE IMAGEM:

**HOSPITAL - 81,1**

**HOSPITAIS EPE - 81,5**

**GRUPO III - 79,4**

Frequências relativas do índice de Imagem



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

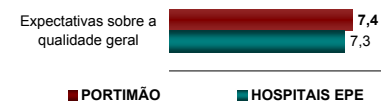
### Expectativas



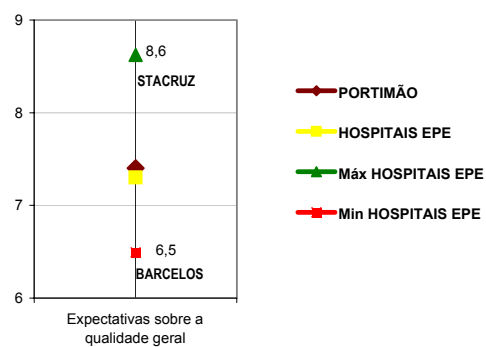
#### ANÁLISE DESCRITIVA:



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

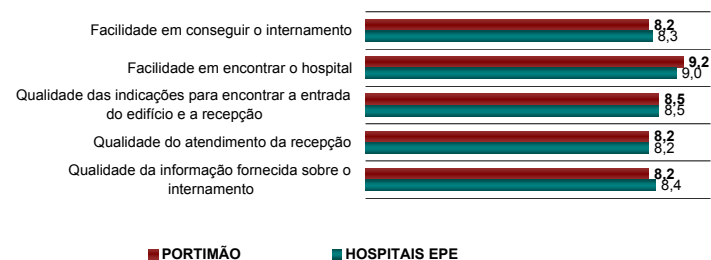
### Processo de Admissão



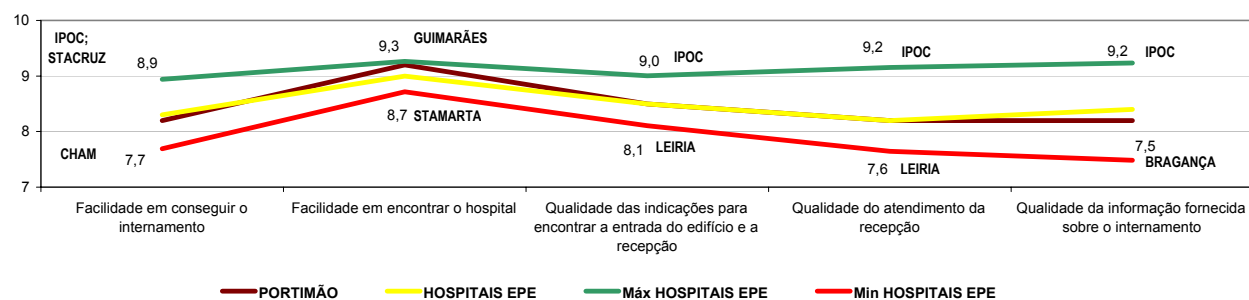
#### ANÁLISE DESCRITIVA:



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



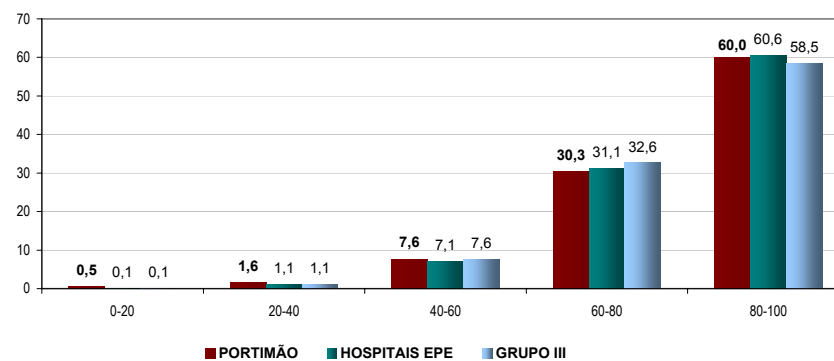
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DO PROCESSO DE ADMISSÃO:

**HOSPITAL - 81,3**

**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

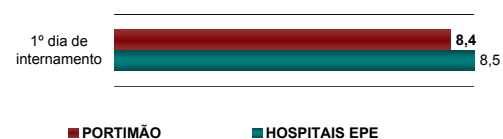
### 1º Dia de Internamento



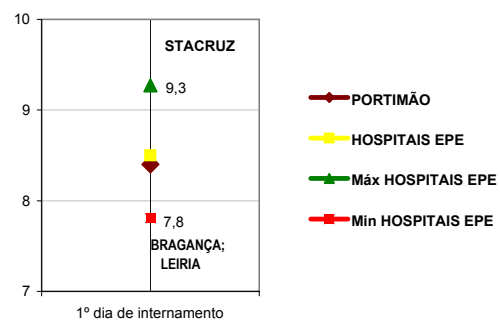
#### ANÁLISE DESCRITIVA:



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

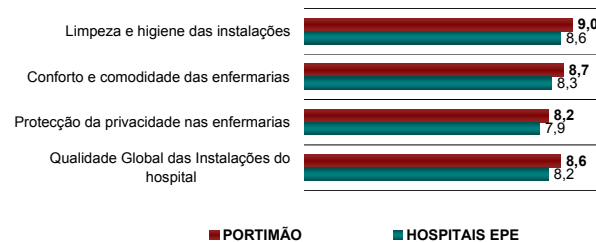
### Instalações



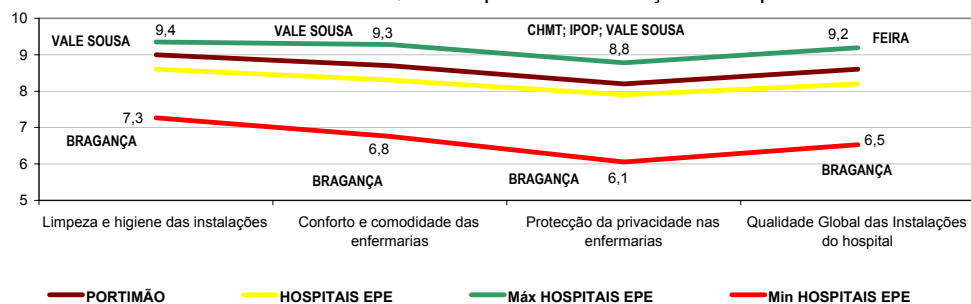
#### ANÁLISE DESCRITIVA:



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



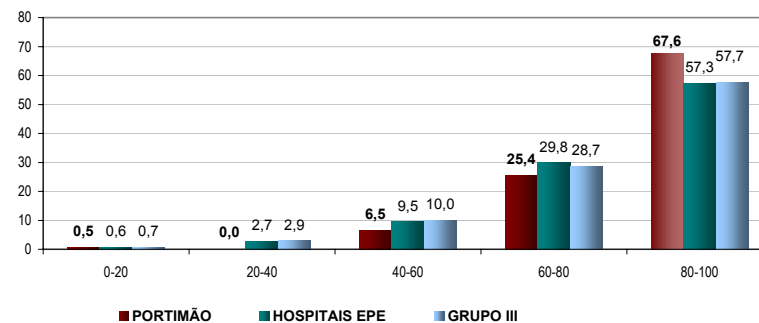
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES:

**HOSPITAL - 84,2**

**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

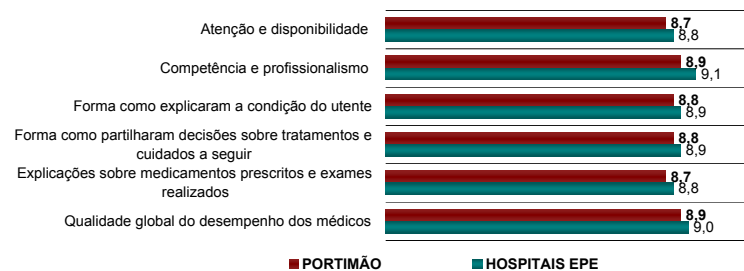
### Médicos



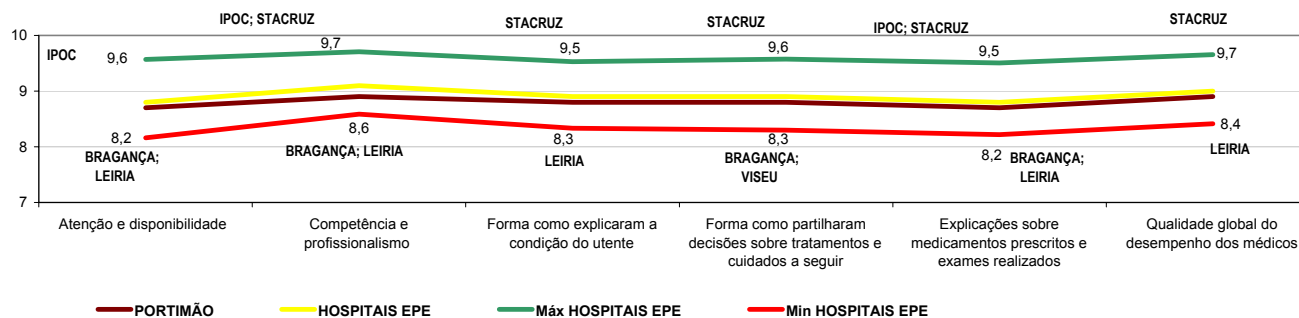
#### ANÁLISE DESCRITIVA:



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



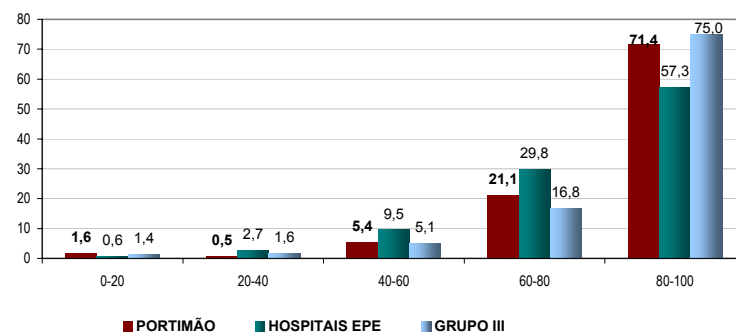
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DOS MÉDICOS:

HOSPITAL - 86,5

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

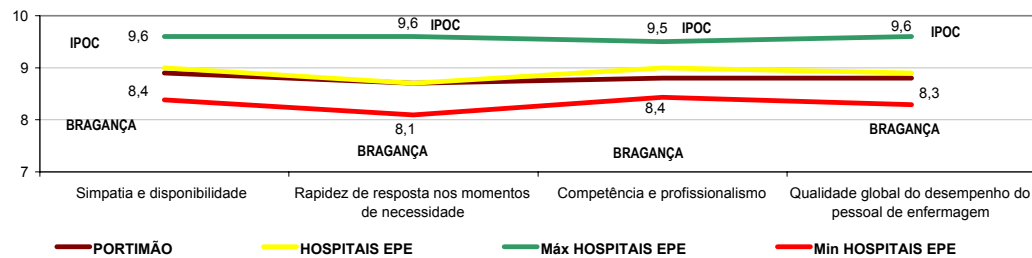


#### ANÁLISE DESCRITIVA:

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



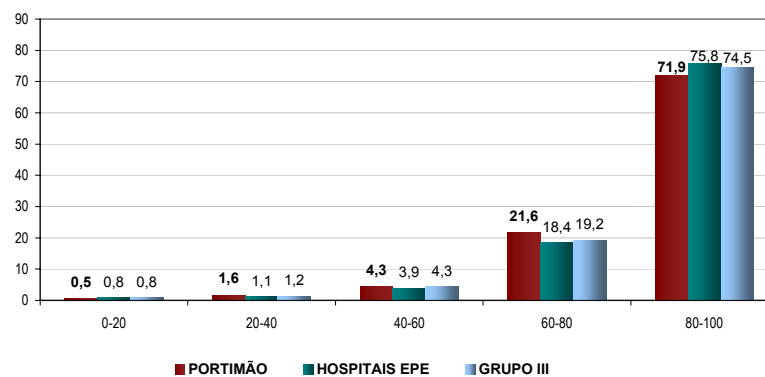
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DOS ENFERMEIROS:

**HOSPITAL - 87,0**

**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

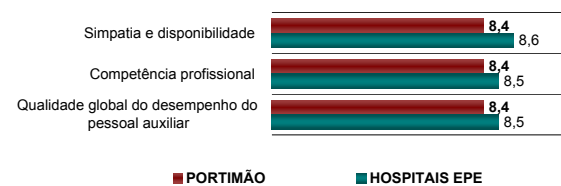
### Pessoal Auxiliar



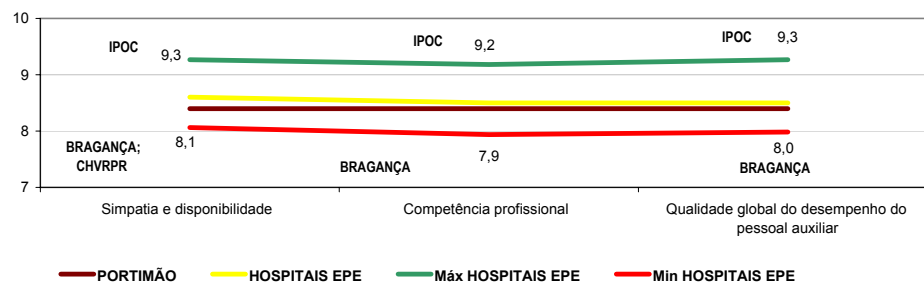
#### ANÁLISE DESCRITIVA:



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



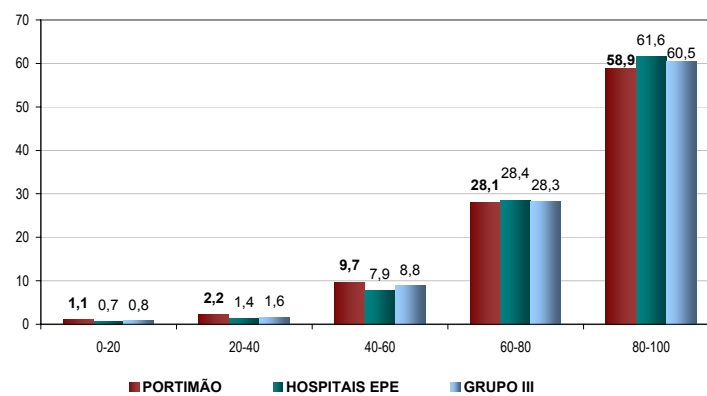
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DO PESSOAL AUXILIAR:

**HOSPITAL - 82,3**

**HOSPITAIS EPE - 83,7**

**GRUPO III - 83,1**

Frequências relativas do índice de Qualidade do Pessoal Auxiliar

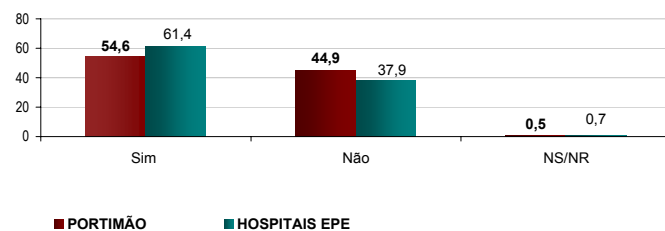


### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005 Exames e Tratamentos

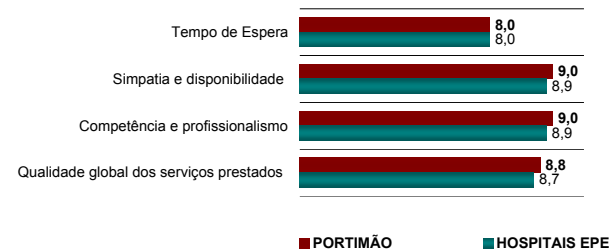


#### ANÁLISE DESCRITIVA:

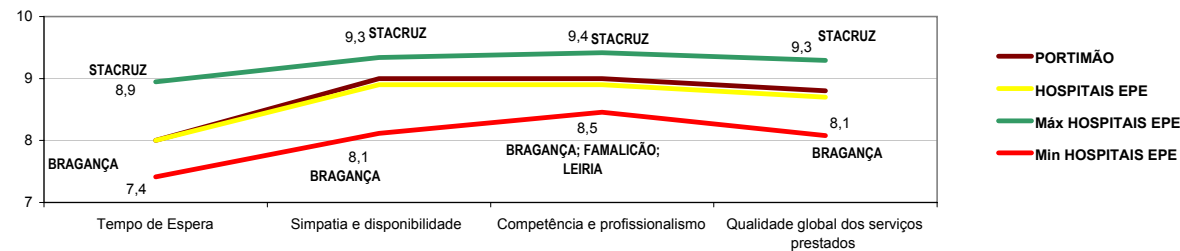
##### Realização de Exames e Tratamentos



##### 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



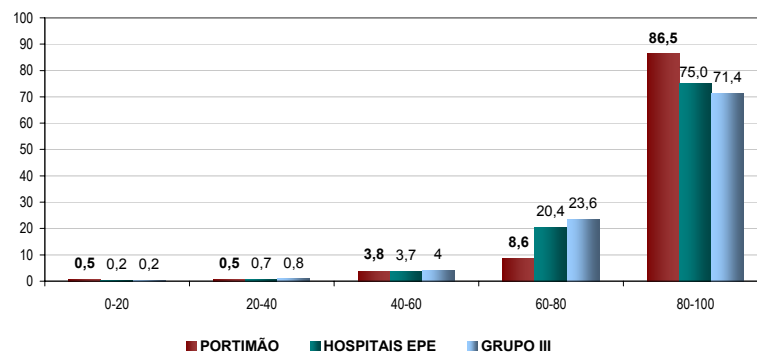
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DOS EXAMES E TRATAMENTOS:

**HOSPITAL - 85,9**

**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

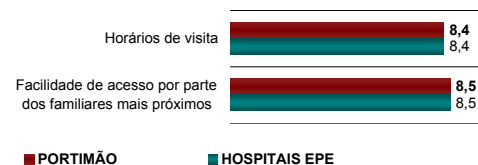
### Visitas



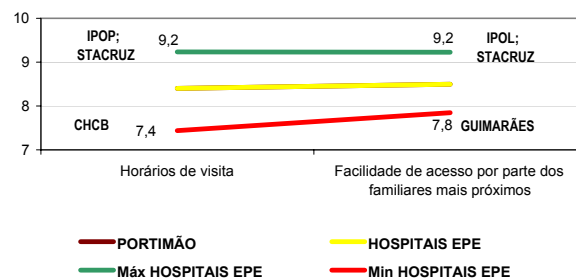
#### ANÁLISE DESCRITIVA:



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



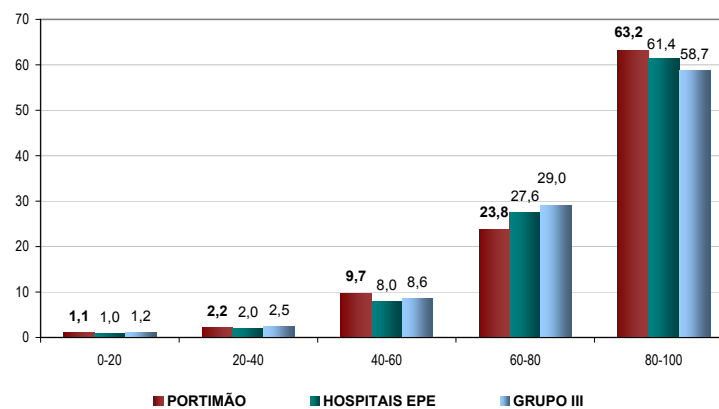
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DAS VISITAS:

**HOSPITAL - 83,1**

**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

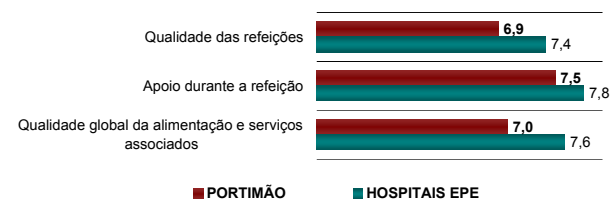
### Alimentação



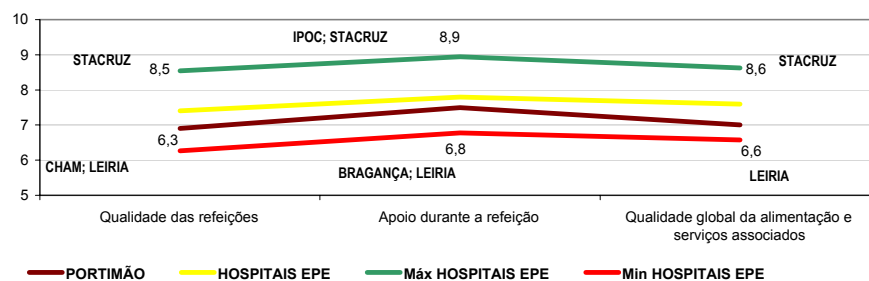
#### ANÁLISE DESCRITIVA:



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



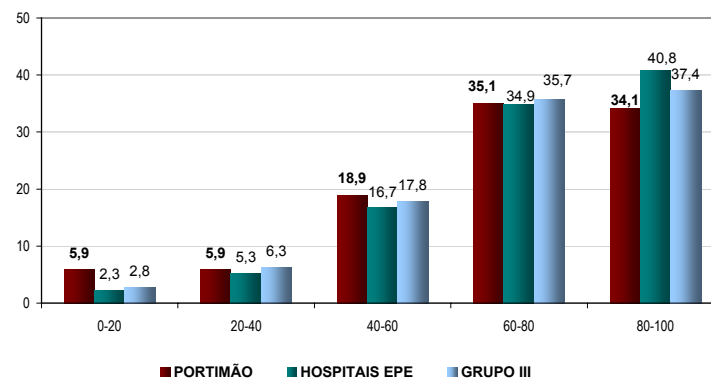
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DA ALIMENTAÇÃO:

**HOSPITAL - 68,0**

**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



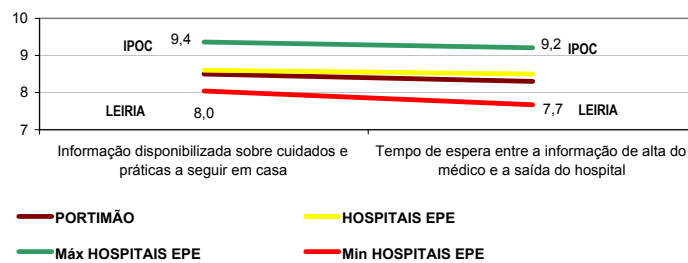
#### ANÁLISE DESCRITIVA:



#### 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



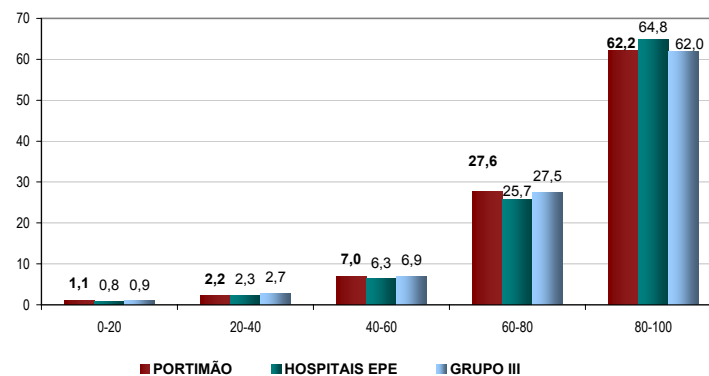
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DO PROCESSO DE ALTA:

**HOSPITAL - 82,4**

**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

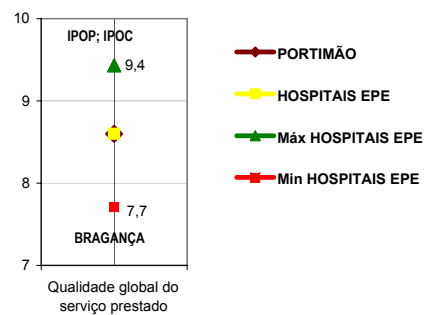


#### ANÁLISE DESCRITIVA:

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



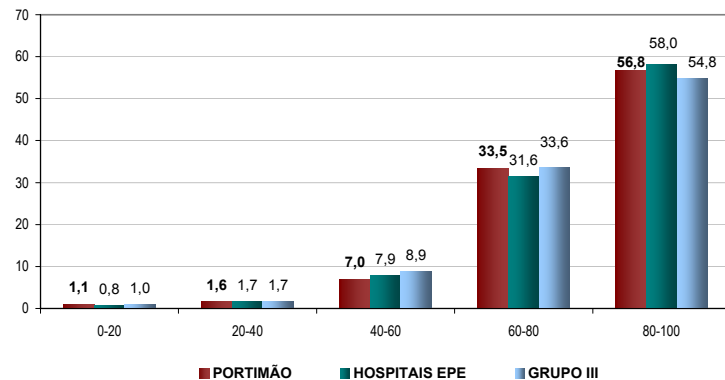
#### ÍNDICE DE QUALIDADE GLOBAL APERCEBIDA:

**HOSPITAL - 84,1**

**HOSPITAIS EPE - 84,3**

**GRUPO III - 83,2**

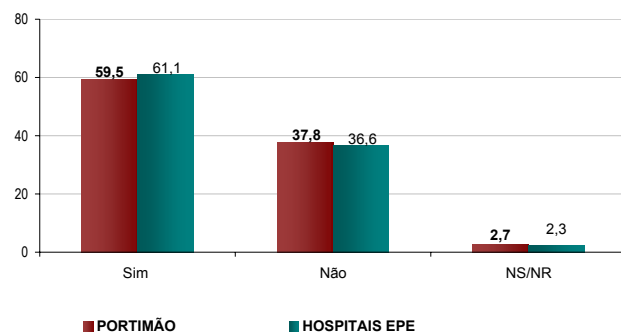
Frequências relativas do índice de Qualidade Global Apercebida





#### INFORMAÇÃO FORNECIDA:

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



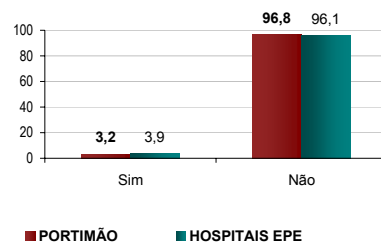
### 3.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Reclamações

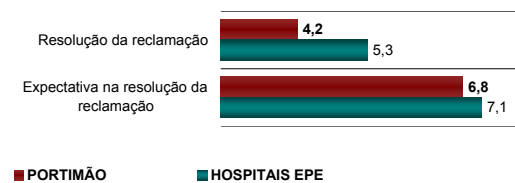


#### ANÁLISE DESCRITIVA:

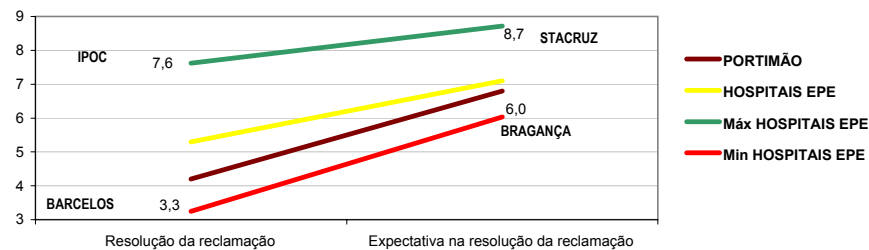
Apresentação de reclamações em 2005:



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



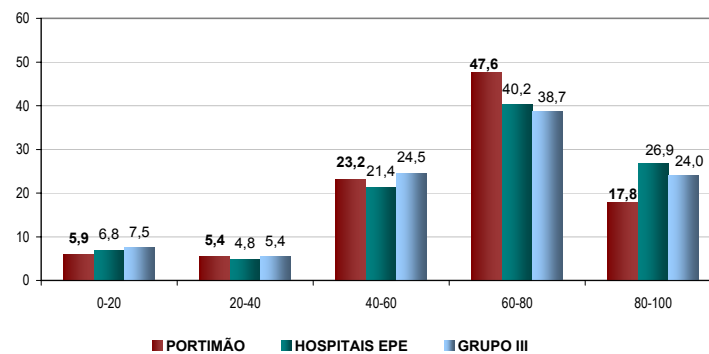
#### ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES:

**HOSPITAL - 63,4**

**HOSPITAIS EPE - 67,1**

**GRUPO III - 65,0**

Frequências relativas do índice de Reclamações



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

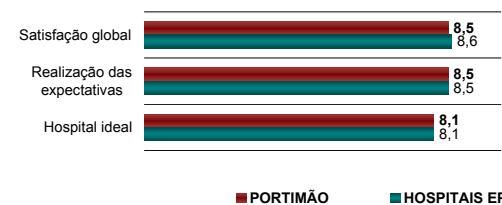
### Satisfação



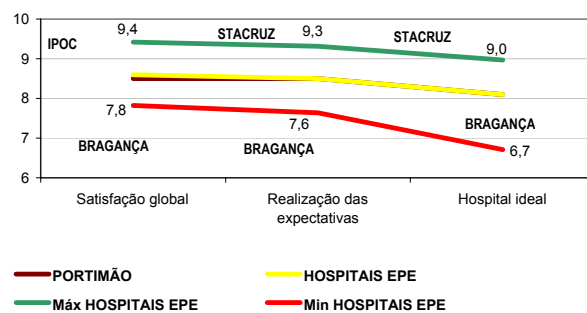
#### ANÁLISE DESCRITIVA:



#### 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



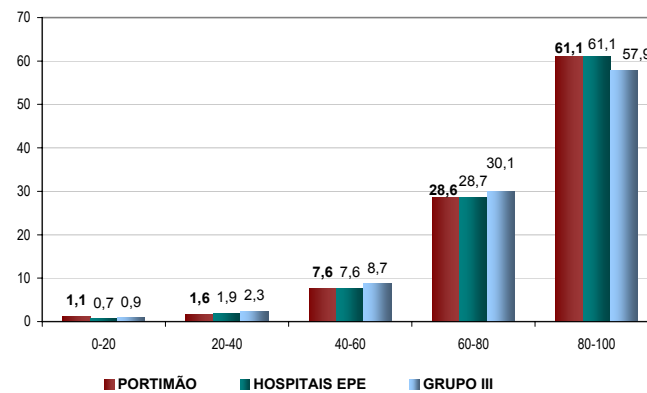
#### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO:

**HOSPITAL - 81,6**

**HOSPITAIS EPE - 81,7**

**GRUPO III - 80,4**

Frequências relativas do índice de Satisfação



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

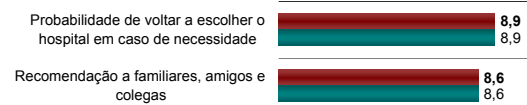
### Lealdade



#### ANÁLISE DESCRITIVA:

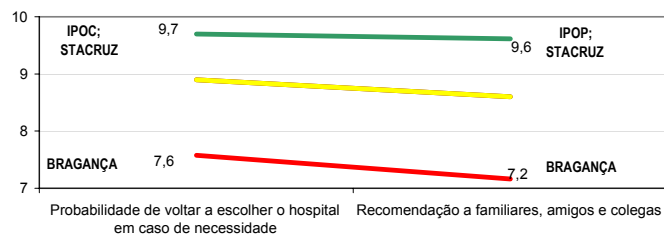


#### Valores médios dos Indicadores da Lealdade



■ PORTIMÃO ■ HOSPITAIS EPE

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



■ PORTIMÃO ■ HOSPITAIS EPE  
 ■ Máx HOSPITAIS EPE ■ Min HOSPITAIS EPE

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

Lealdade



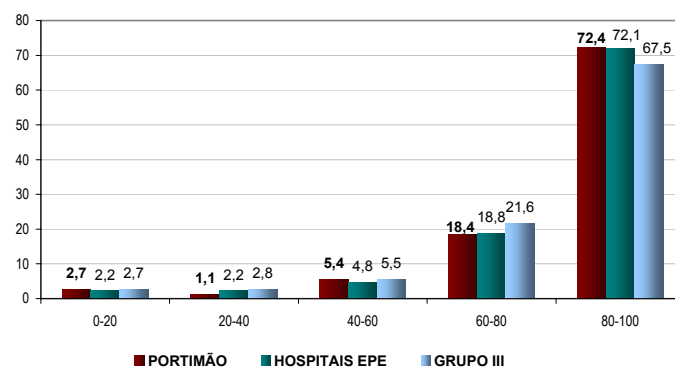
#### ÍNDICE DE LEALDADE:

HOSPITAL - 86,1

HOSPITAIS EPE - 86,0

GRUPO III - 83,9

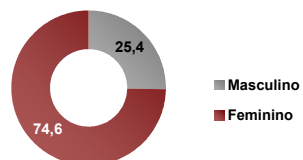
Frequências relativas do índice de Lealdade



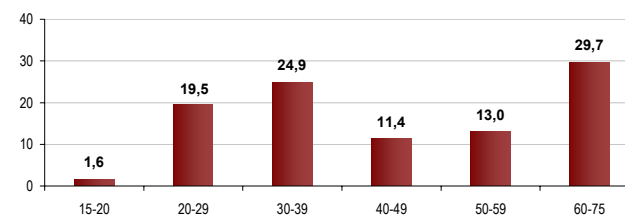
### 3.4 - CARACTERIZAÇÃO DO UTENTE



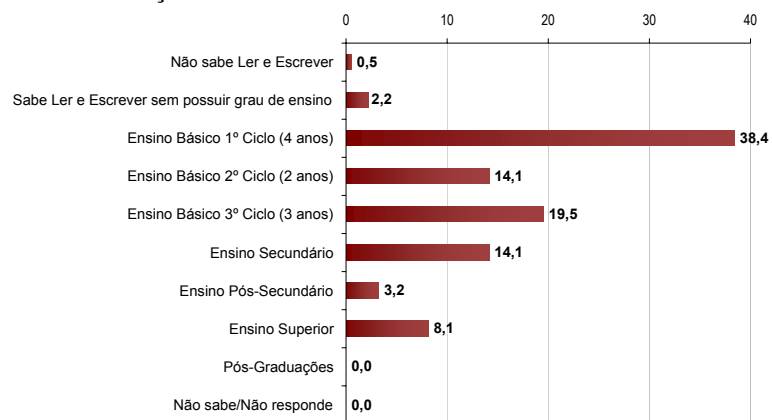
Sexo:



Classe etária:



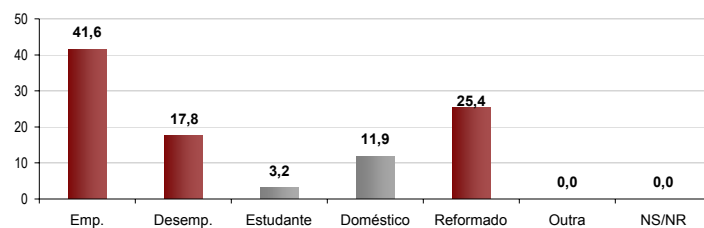
Nível de Instrução:



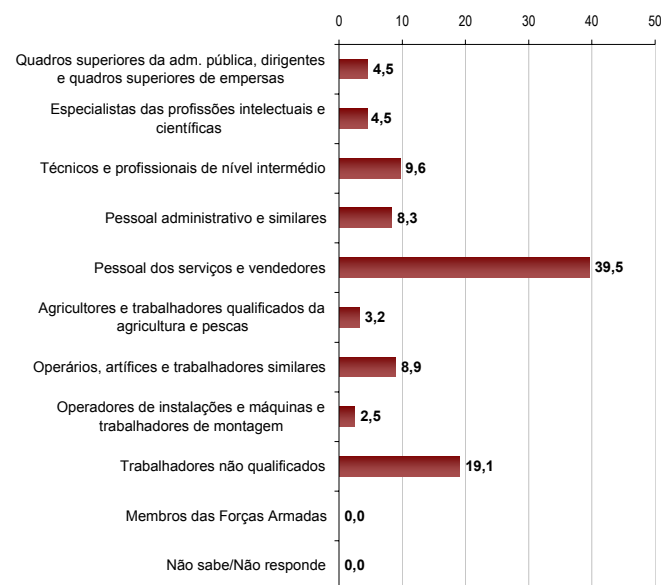
### 3.4 - CARACTERIZAÇÃO DO UTENTE



Situação na actividade económica:



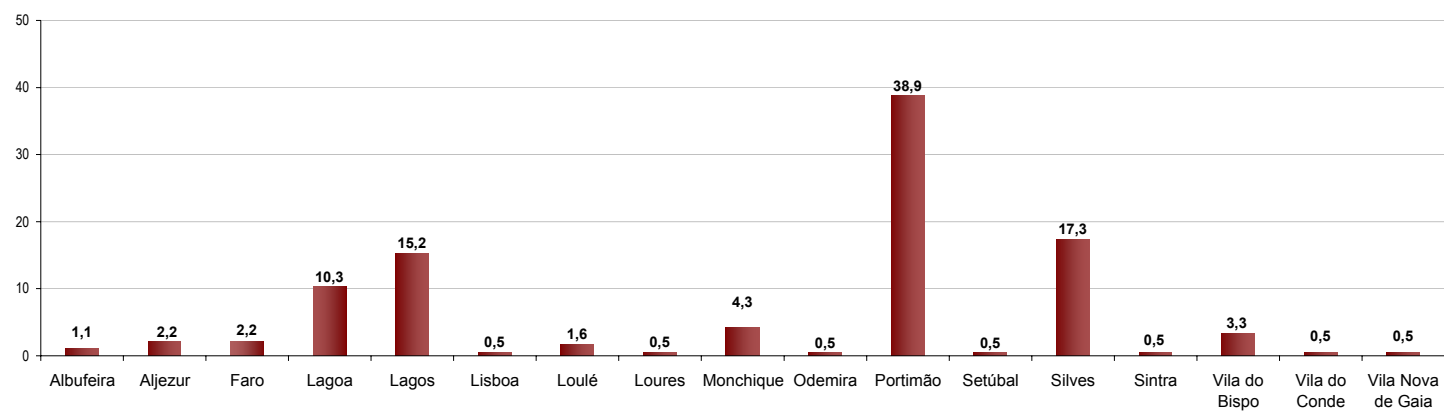
Grupos profissionais:



### 3.4 - CARACTERIZAÇÃO DO UTENTE



Concelho onde habita:

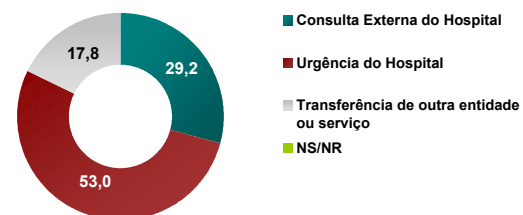


### 3.4 - CARACTERIZAÇÃO DO UTENTE

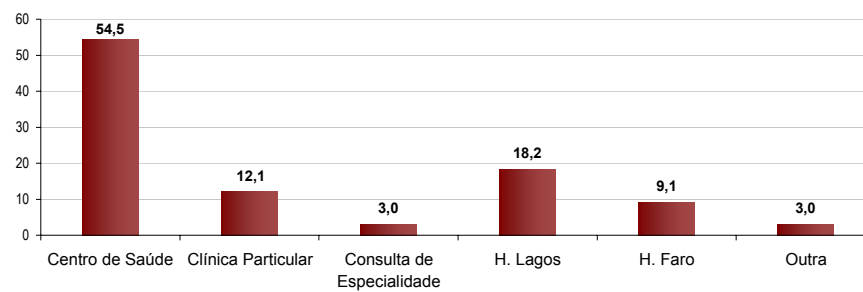


#### ENTIDADE QUE DETERMINOU O INTERNAMENTO:

Entidade ou Serviço que determinou o internamento:



Transferência de outra entidade/ outro serviço:



### 3.5 - RECOMENDAÇÕES AO CONJUNTO DOS HOSPITAIS EPE



#### MELHORIAS A IMPLEMENTAR:

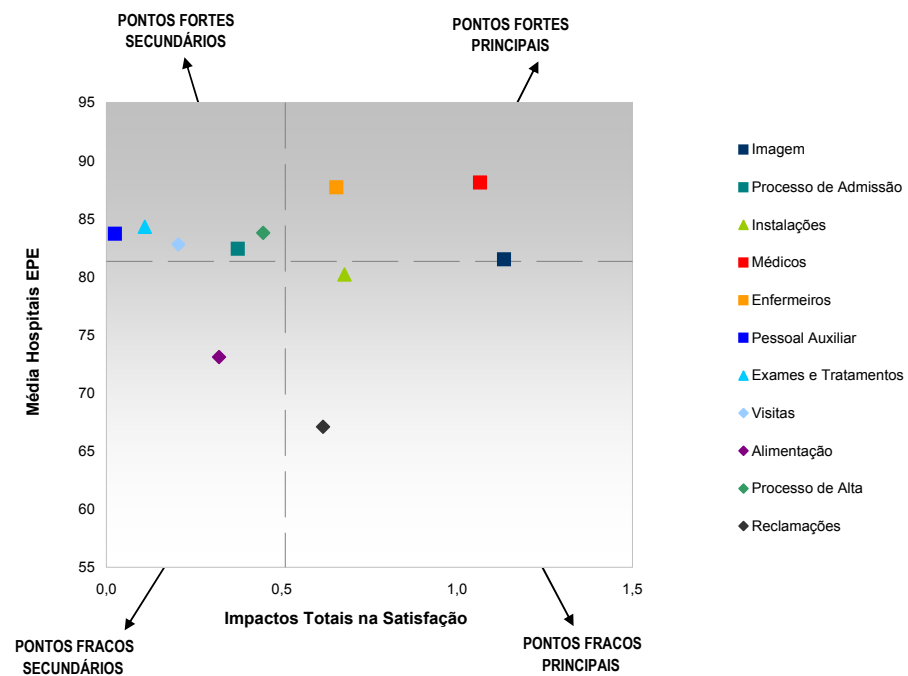
Apresentam-se de seguida as melhorias recomendadas para o conjunto dos Hospitais EPE. Começamos por identificar as grandes dimensões ou variáveis latentes prioritárias, com base no seu contributo para a satisfação do utente e tendo em conta o desempenho do conjunto dos Hospitais EPE.

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 Apercebida 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 Apercebida 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 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>             | 8,6                | 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 Apercebida 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 Centro Hospitalar Barlavento Algarvio, 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.

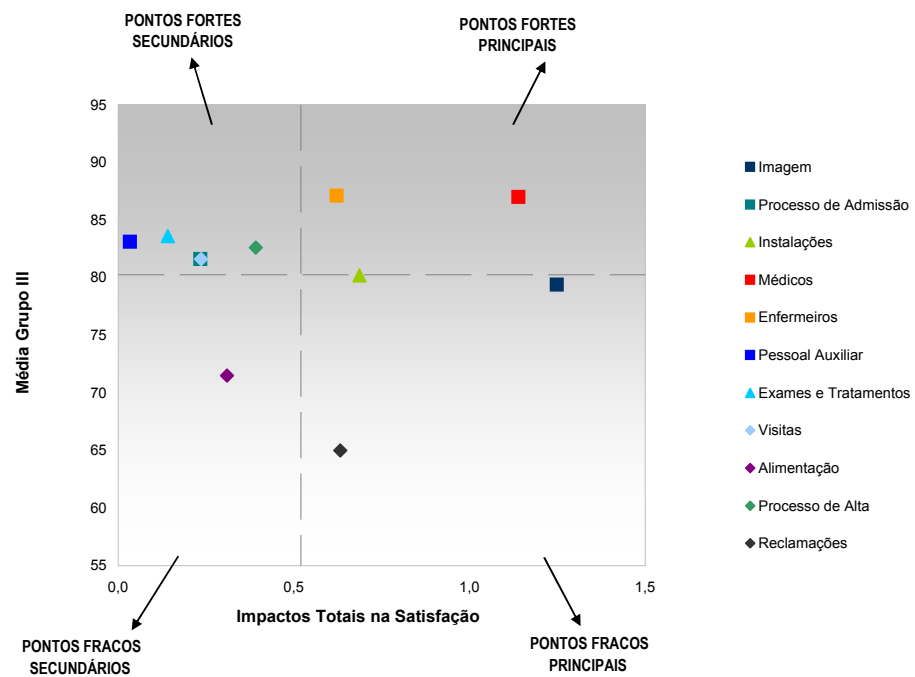
Estas não reflectem assim a eventual existência de comportamentos e necessidades diferenciados ao nível de cada um dos Hospitais. Na verdade, estes comportamentos poderão levar a que os seus utentes atribuam diferentes níveis de importância às várias dimensões de qualidade de serviço.

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 Afercebida 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 Afercebida 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

| <b>Indicadores da Qualidade Apercebida da Alimentação</b>                              | <b>Valor médio</b> | <b>Peso</b> | <b>Índice de Prioridade (%)</b> |
|--|--------------------|-------------|---------------------------------|
| <b><i>Qualidade das refeições</i></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><i>Qualidade global da alimentação e dos serviços associados</i></b>                | <b>7,4</b>         | <b>0,35</b> | <b>35,0</b>                     |
| <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 conseguir o internamento</i></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><i>Qualidade do atendimento da recepção</i></b>                                     | <b>8,1</b>         | <b>0,23</b> | <b>26,5</b>                     |
| <b><i>Qualidade da informação fornecida sobre o internamento</i></b>                   | <b>8,3</b>         | <b>0,29</b> | <b>29,9</b>                     |
| <b>Indicadores da Qualidade Apercebida dos Enfermeiros</b>                             | <b>Valor médio</b> | <b>Peso</b> | <b>Índice de Prioridade (%)</b> |
| Simpatia e disponibilidade dos enfermeiros   | 8,9                | 0,26        | 24,8                            |
| <b><i>Rapidez de resposta do serviço de enfermagem nos momentos de necessidade</i></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

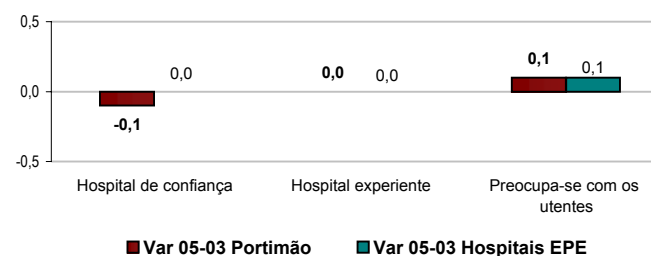
### Imagem



#### EVOLUÇÃO:



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



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

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

### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

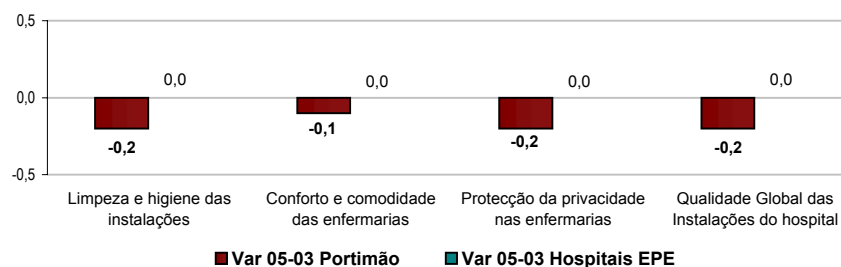
### Instalações



#### EVOLUÇÃO:



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



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

| Indicadores da Qualidade das Instalações     | Diferença Portimão - Hospitais EPE |      |
|--|------------------------------------|------|
|  | 2005                               | 2003 |
| Limpeza e higiene das instalações            | 0,4                                | 0,6  |
| Conforto e comodidade das enfermarias        | 0,4                                | 0,5  |
| Protecção da privacidade nas enfermarias     | 0,3                                | 0,5  |
| Qualidade Global das Instalações do hospital | 0,4                                | 0,6  |

### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

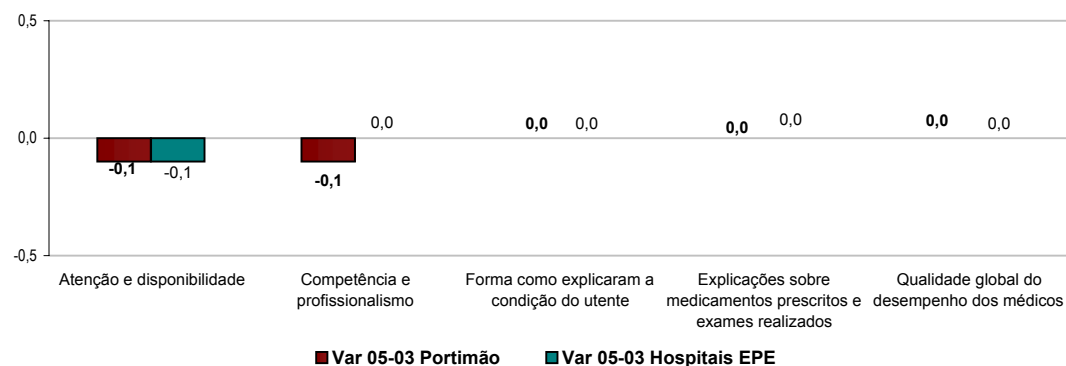
### Médicos



#### EVOLUÇÃO:



Variação dos Indicadores da Qualidade dos Médicos de Portimão e dos Hospitais EPE em 2005/2003



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

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

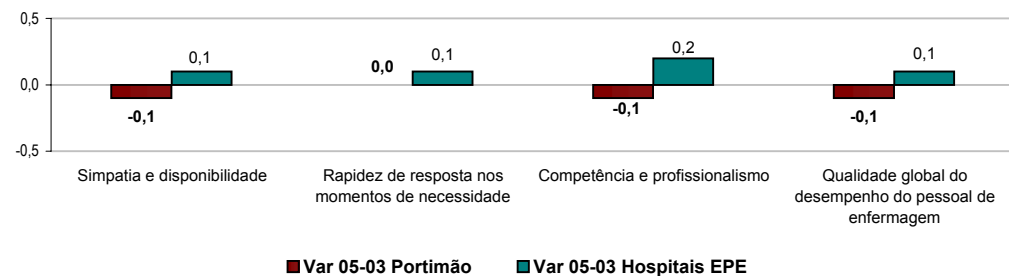
### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

### Enfermeiros



#### EVOLUÇÃO:

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



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

| Indicadores da Qualidade dos Enfermeiros                | Diferença Portimão - Hospitais EPE |      |
|---|------------------------------------|------|
|   | 2005                               | 2003 |
| Simpatia e disponibilidade                              | -0,1                               | 0,1  |
| Rapidez de resposta nos momentos de necessidade         | 0,0                                | 0,1  |
| Competência e profissionalismo                          | -0,2                               | 0,1  |
| Qualidade global do desempenho do pessoal de enfermagem | -0,1                               | 0,1  |

### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

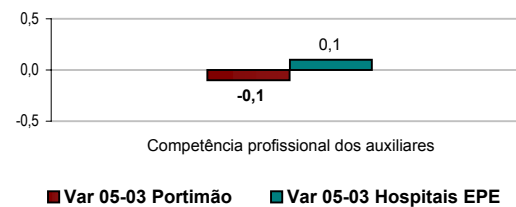
### Pessoal Auxiliar



#### EVOLUÇÃO:



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



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

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

### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

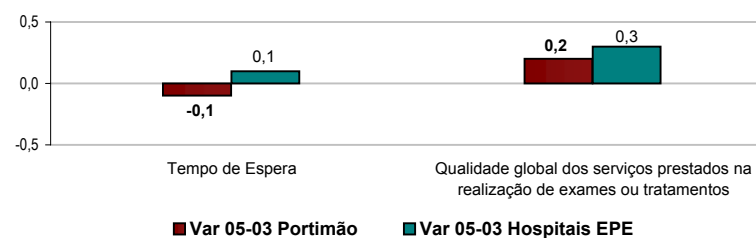
### Exames e Tratamentos



**EVOLUÇÃO:**



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



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

| Indicador de Qualidade dos Exames e Tratamentos | Diferença Portimão - Hospitais EPE |      |
|---|------------------------------------|------|
|   | 2005                               | 2003 |
| Tempo de Espera                                 | 0,0                                | 0,2  |
| Qualidade global dos serviços prestados         | 0,1                                | 0,2  |

### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

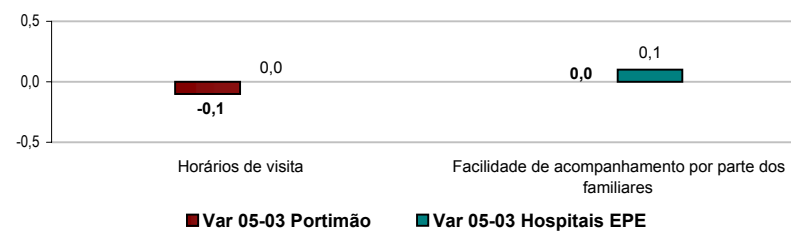
### Visitas



#### EVOLUÇÃO:



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



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

| Indicador de Qualidade das Visitas                    | Diferença Portimão - Hospitais EPE |      |
|---|------------------------------------|------|
|   | 2005                               | 2003 |
| Horários de visita                                    | 0,0                                | 0,1  |
| Facilidade de acompanhamento por parte dos familiares | 0,0                                | 0,1  |

### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

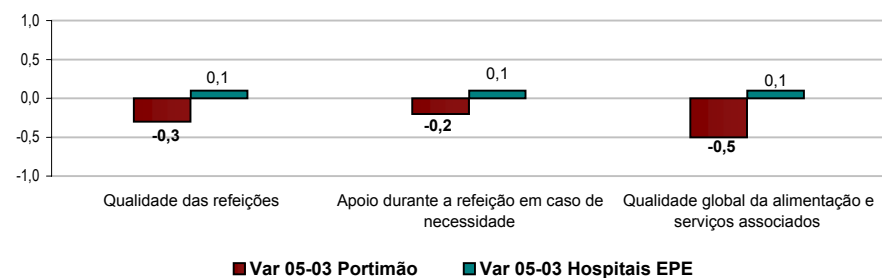
### Alimentação



**EVOLUÇÃO:**



Variação dos Indicadores da Qualidade da Alimentação de Portimão e dos Hospitais EPE em 2005/2003



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

| Indicador de Qualidade da Alimentação                 | Diferença Portimão - Hospitais EPE |      |
|---|------------------------------------|------|
|   | 2005                               | 2003 |
| Qualidade das refeições                               | -0,5                               | -0,1 |
| Apoio durante a refeição                              | -0,3                               | 0,0  |
| Qualidade global da alimentação e serviços associados | -0,6                               | 0,0  |

### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

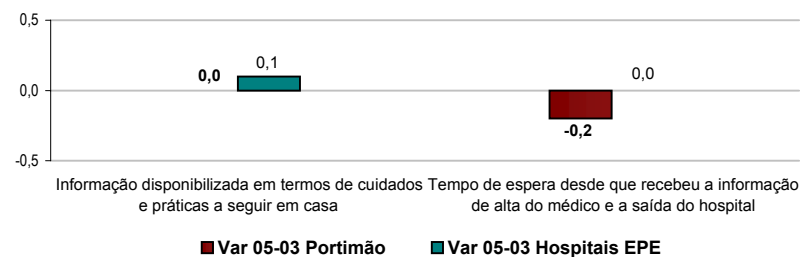
### Processo de Alta



**EVOLUÇÃO:**



Variação dos Indicadores da Qualidade do Processo de Alta de Portimão e dos Hospitais EPE em 2005/200



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

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

### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

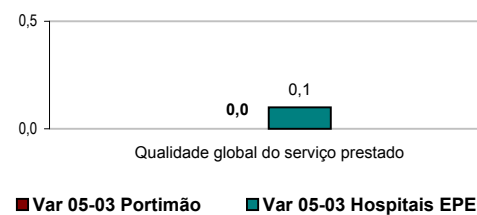
### Qualidade Global Apercebida



**EVOLUÇÃO:**



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



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

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

### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

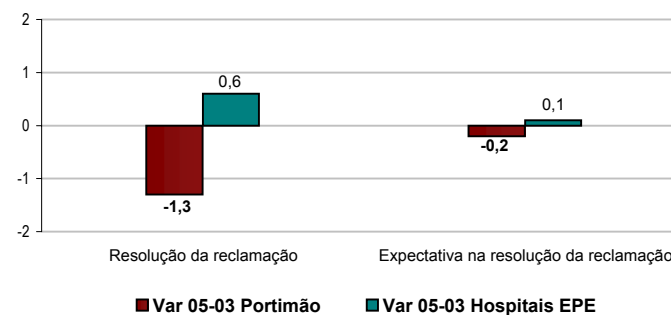
### Reclamações



**EVOLUÇÃO:**



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



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

| Indicadores das Reclamações            | Diferença Portimão - Hospitais EPE |      |
|--|------------------------------------|------|
|  | 2005                               | 2003 |
| Resolução da reclamação                | -1,1                               | 0,8  |
| Expectativa na resolução da reclamação | -0,3                               | 0,0  |

### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

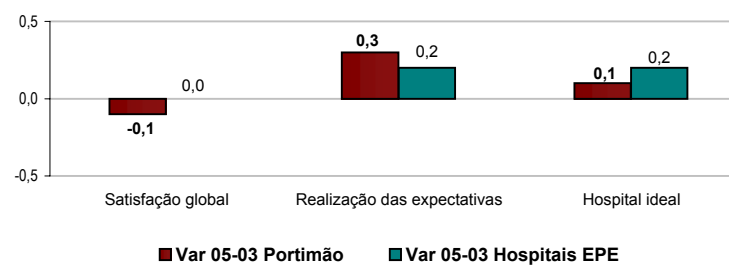
### Satisfação



#### EVOLUÇÃO:



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



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

| Indicadores da Satisfação   | Diferença Portimão - Hospitais EPE |      |
|-----------------------------|------------------------------------|------|
|                             | 2005                               | 2003 |
| Satisfação global           | -0,1                               | 0,0  |
| Realização das expectativas | 0,0                                | -0,1 |
| Hospital ideal              | 0,0                                | 0,1  |

### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

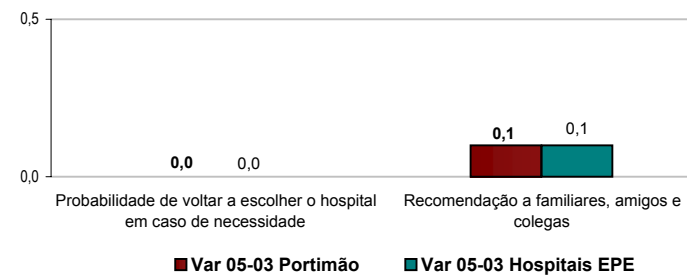
### Lealdade



EVOLUÇÃO:



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



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

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

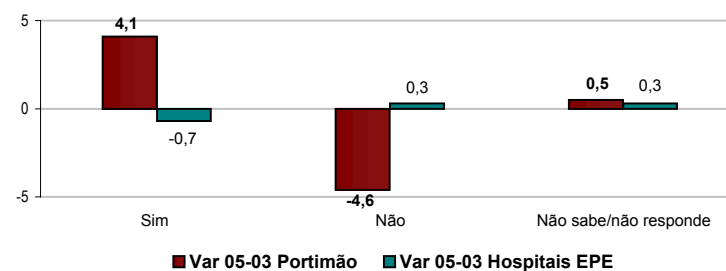
### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

### Outros Indicadores

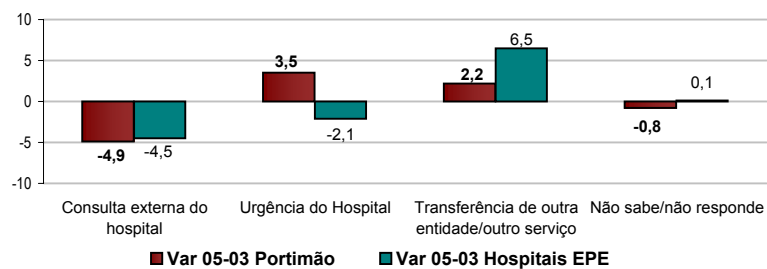


#### EVOLUÇÃO:

Variação 2005/2003 da proporção de utentes de Portimão 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



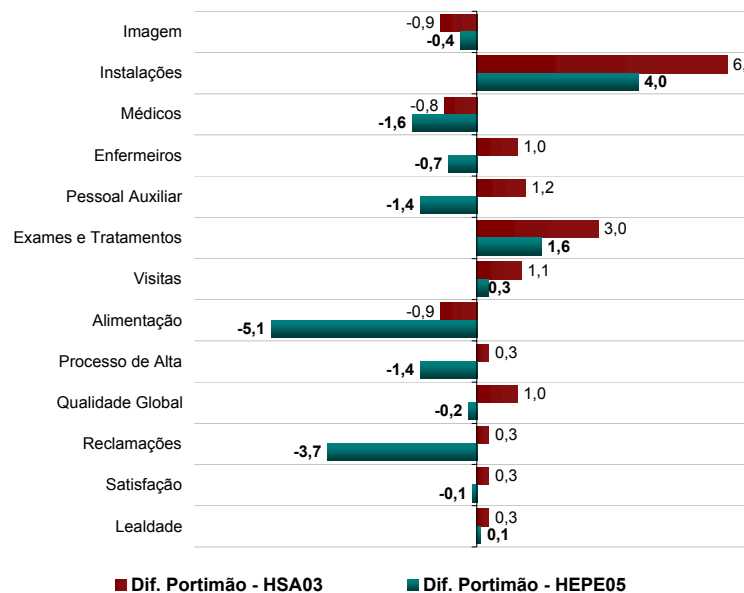
#### EVOLUÇÃO:



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

| Variáveis Latentes   | 2003     |      | 2005     |      |
|----------------------|----------|------|----------|------|
|                      | Portimão | HSA  | Portimão | HEPE |
| Imagem               | 81,5     | 82,4 | 81,1     | 81,5 |
| Instalações          | 86,1     | 79,9 | 84,2     | 80,2 |
| Médicos              | 87,2     | 88,0 | 86,5     | 88,1 |
| Enfermeiros          | 87,3     | 86,3 | 87,0     | 87,7 |
| Pessoal Auxiliar     | 83,7     | 82,5 | 82,3     | 83,7 |
| Exames e Tratamentos | 82,0     | 79,0 | 85,9     | 84,3 |
| Visitas              | 83,5     | 82,4 | 83,1     | 82,8 |
| Alimentação          | 71,1     | 72,0 | 68,0     | 73,1 |
| Processo de Alta     | 83,3     | 83,0 | 82,4     | 83,8 |
| Qualidade global     | 84,6     | 83,6 | 84,1     | 84,3 |
| Reclamações          | 65,2     | 64,9 | 63,4     | 67,1 |
| Satisfação           | 80,8     | 80,5 | 81,6     | 81,7 |
| Lealdade             | 85,7     | 85,4 | 86,1     | 86,0 |

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



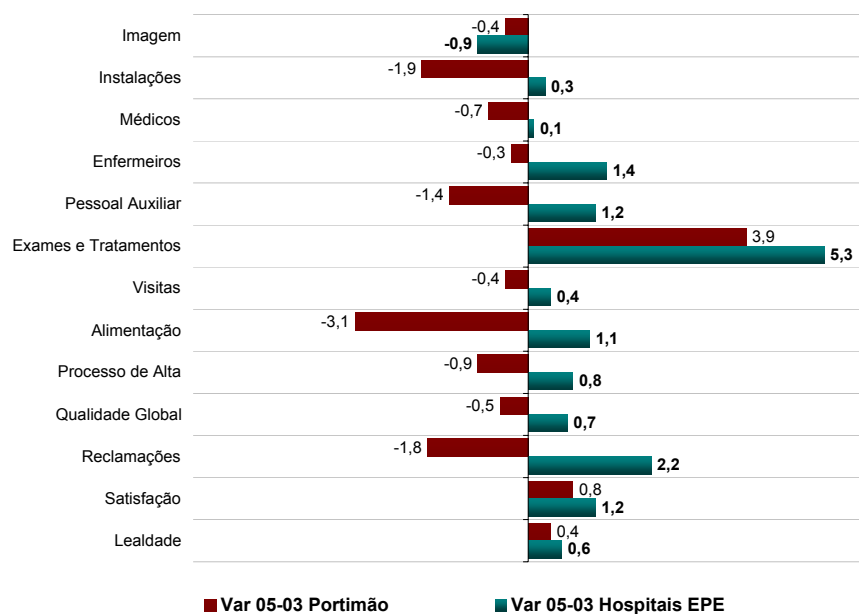
### 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2003 E 2005

### Índices das Variáveis Latentes



#### EVOLUÇÃO:

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



## 4 - CONSULTAS EXTERNAS

**Centro Hospitalar Barlavento Algarvio, EPE (Portimão)**

## 4.1 - MODELO DE MEDIDA



Indicadores do Modelo de Medida por variável latente:

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

|  |
|--|
| <b>Médicos</b>   |
| 1- Atenção e disponibilidade demonstradas pelo médico<br>2- A forma como o médico explicou a condição do utente<br>3- A forma como o médico partilhou com o utente as decisões sobre os tratamentos e cuidados a seguir<br>4- As explicações dadas pelo médico sobre os medicamentos prescritos e os exames a realizar<br>5- A informação fornecida sobre os cuidados e práticas a seguir após a consulta<br>6- Qualidade global do desempenho do médico |
| <b>Exames e Tratamentos</b>  |
| 1- Tempo de Espera<br>2- Apresentação dos técnicos de saúde responsáveis<br>3- Simpatia e disponibilidade demonstradas pelos técnicos de saúde responsáveis<br>4- Competência e profissionalismo dos técnicos de saúde responsáveis<br>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<br>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<br>2- Forma como foi resolvida uma efectiva reclamação (para os que reclamaram)<br>3- Percepção sobre a forma de resolução de uma reclamação (para os que não reclamaram) |

|   |
|---|
| <b>Satisfação</b>   |
| 1- Satisfação global com o Hospital<br>2- Satisfação comparada com as expectativas (realização das expectativas)<br>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<br>2- Recomendação a familiares, amigos e colegas   |

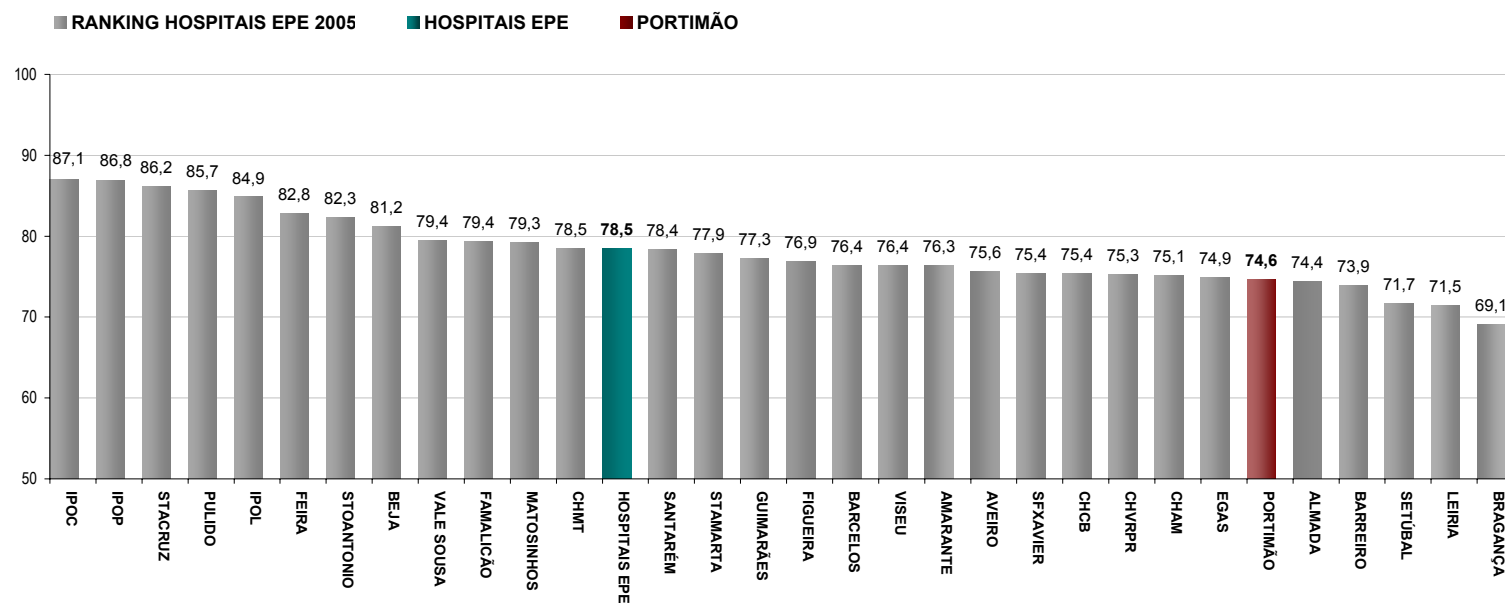
Escala Utilizada: 1 a 10

## 4.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

## Ranking da Satisfação - 2005



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

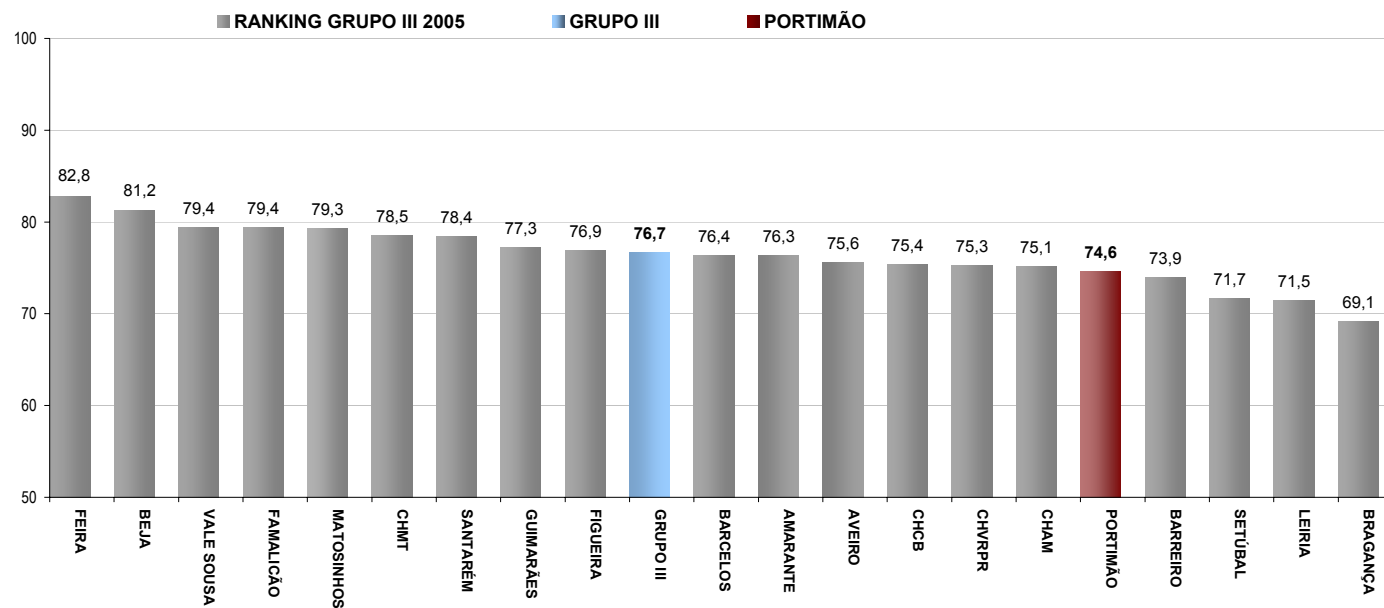


## 4.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

## 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> |

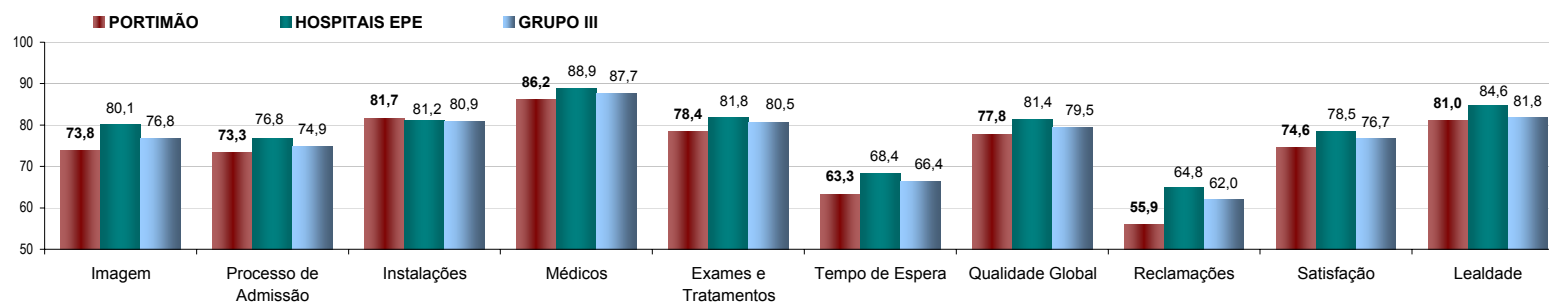
## 4.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

## Posicionamento do Hospital



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

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

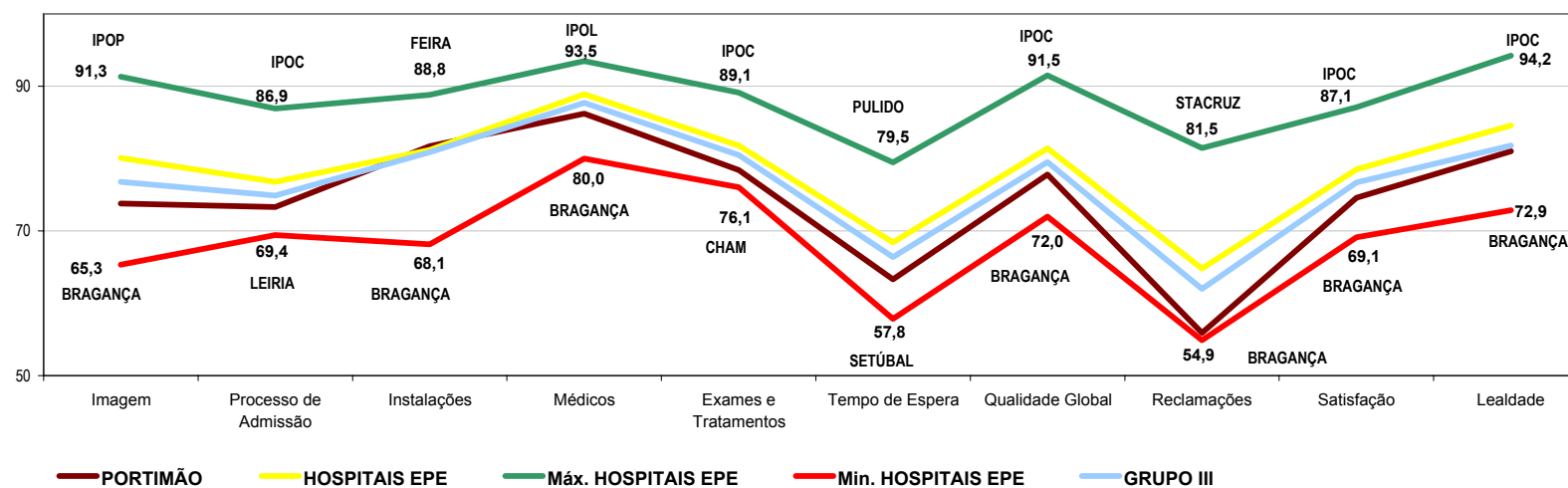


## 4.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

## Posicionamento do Hospital



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



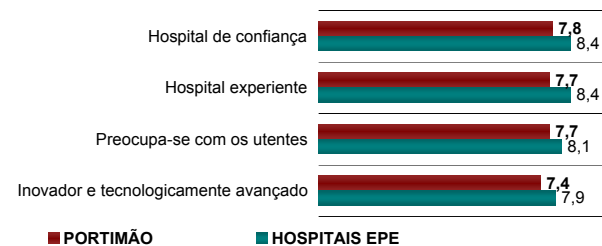
## 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

## Imagem

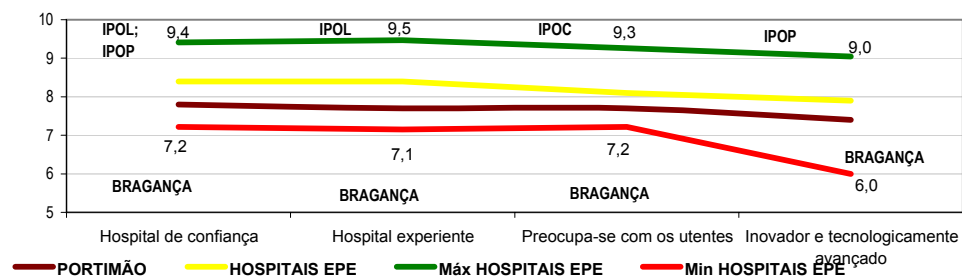


### ANÁLISE DESCRITIVA:

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



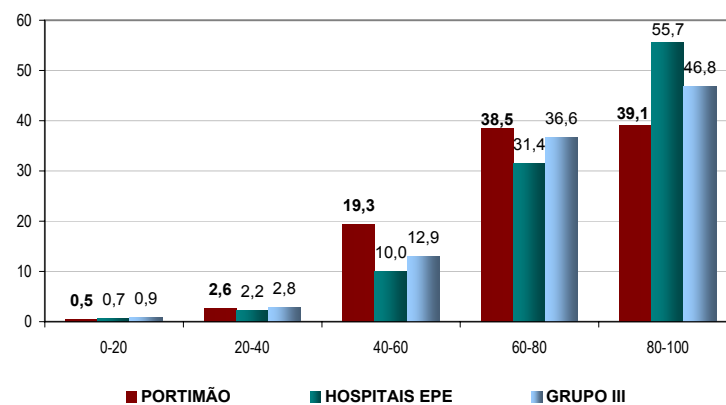
#### ÍNDICE DE IMAGEM:

HOSPITAL - 73,8

HOSPITAIS EPE - 80,1

GRUPO III - 76,8

Frequências relativas do índice de Imagem



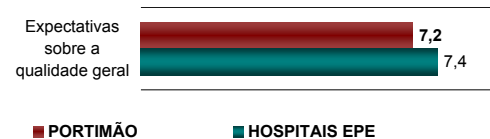
## 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

## Expectativas

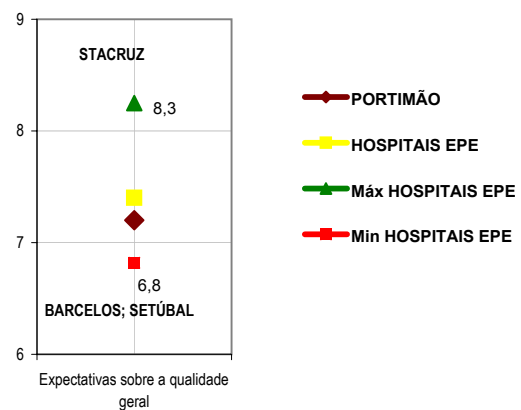


### ANÁLISE DESCRITIVA:

Valor médio do Indicador de Expectativas



Valores máximo e mínimo do Indicador de Expectativas nos Hospitais EPE

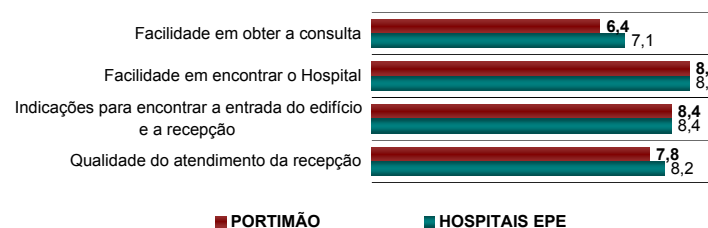


## 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005 Processo de Admissão

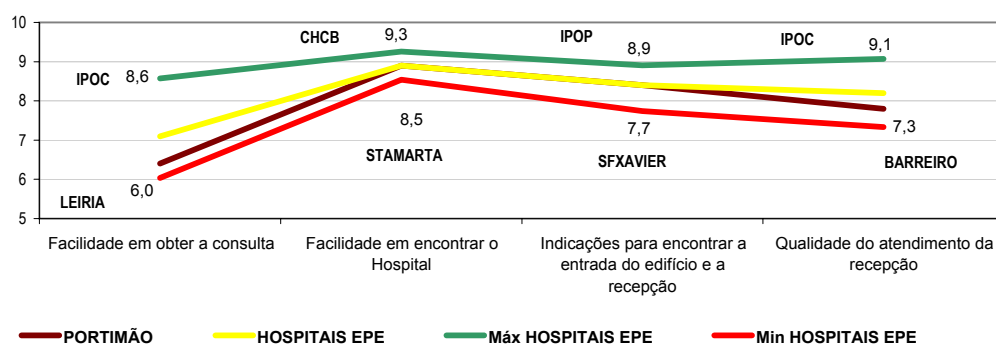


### ANÁLISE DESCRITIVA:

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



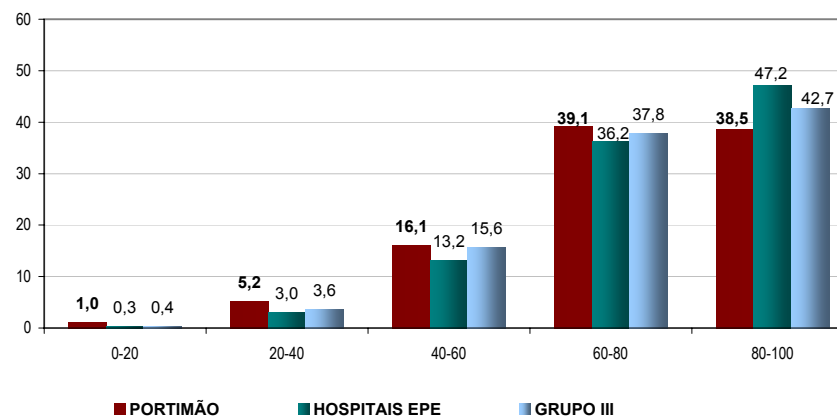
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DO PROCESSO DE ADMISSÃO:

HOSPITAL - 73,3

HOSPITAIS EPE - 76,8

GRUPO III - 74,9

Frequências relativas do índice de Qualidade Apercebida do Processo de Admissão



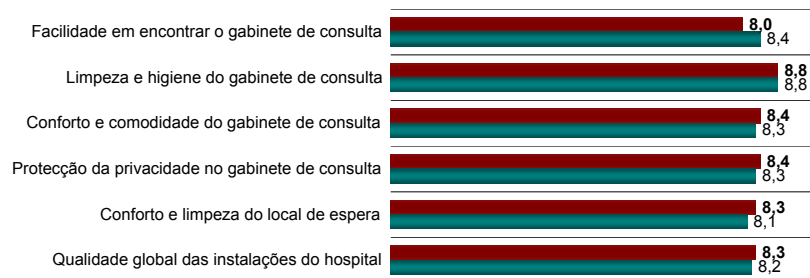
## 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

## Instalações



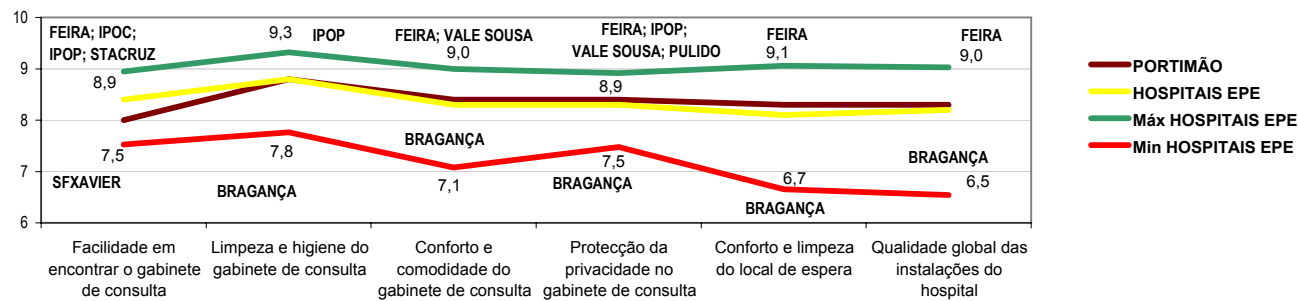
### ANÁLISE DESCRITIVA:

Valores médios dos indicadores da Qualidade Apercebida das Instalações



■ PORTIMÃO ■ HOSPITAIS EPE

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



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

### Instalações



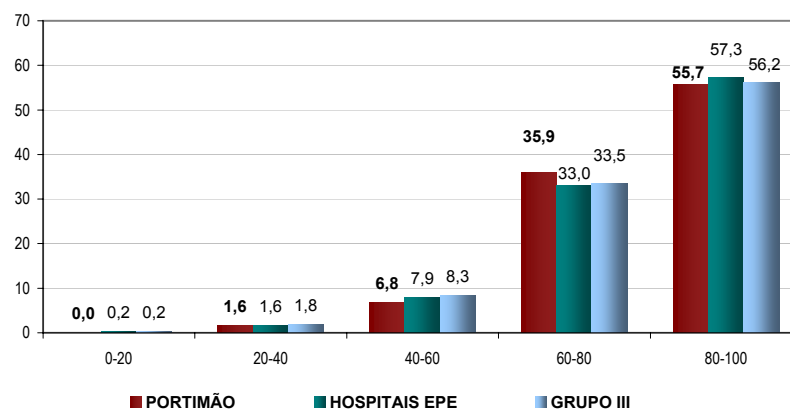
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES:

**HOSPITAL - 81,7**

**HOSPITAIS EPE - 81,2**

**GRUPO III - 80,9**

Frequências relativas do índice de Qualidade Apercebida das Instalações



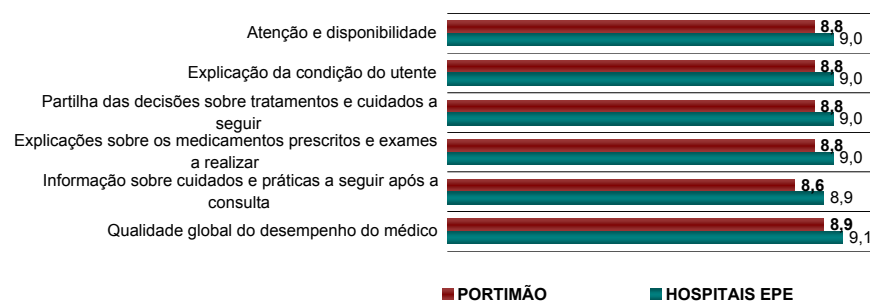
## 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

## Médicos

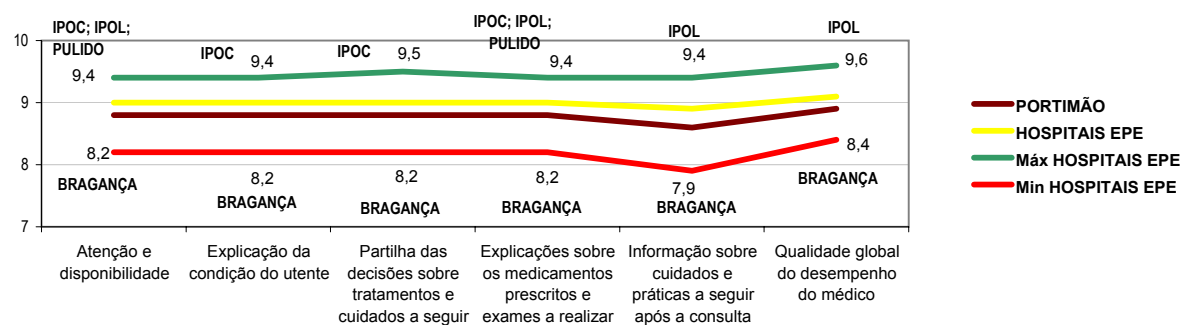


### ANÁLISE DESCRITIVA:

#### 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



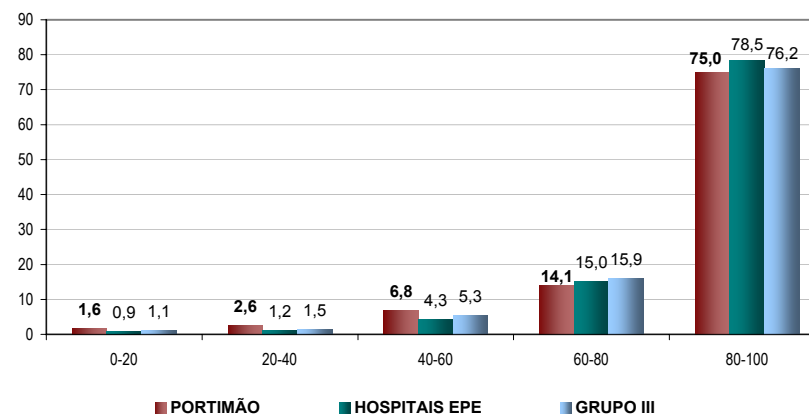
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DOS MÉDICOS:

HOSPITAL - 86,2

HOSPITAIS EPE - 88,9

GRUPO III - 87,7

Frequências relativas do índice de Qualidade Apercebida dos Médicos

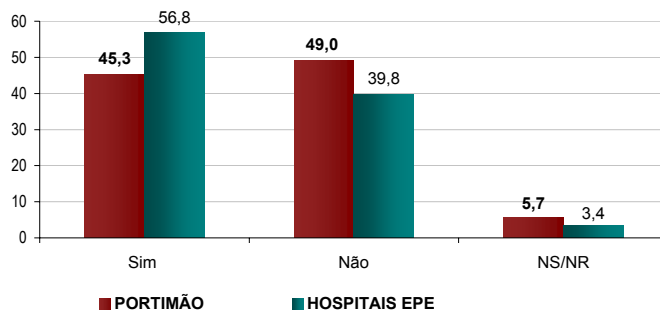


## 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005 Exames e Tratamentos

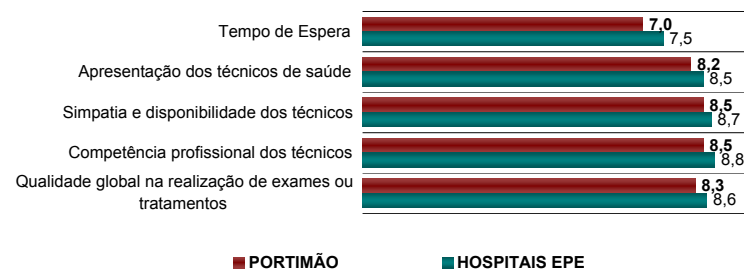


### ANÁLISE DESCRITIVA:

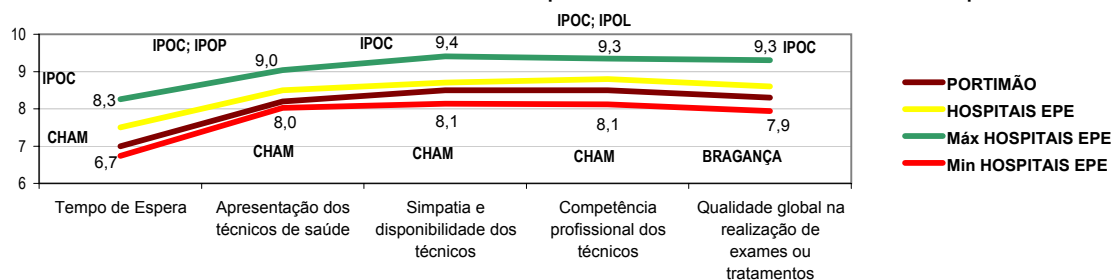
#### Realização de Exames e Tratamentos



#### 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



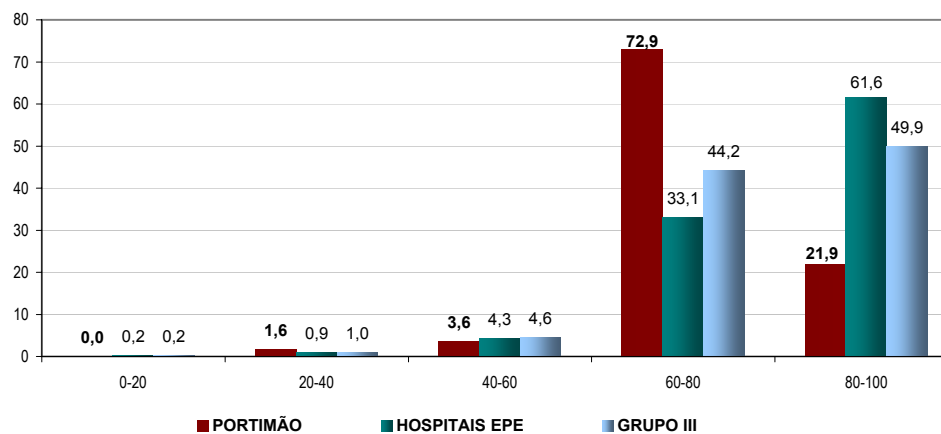
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DOS EXAMES E TRATAMENTOS:

**HOSPITAL - 78,4**

**HOSPITAIS EPE - 81,8**

**GRUPO III - 80,5**

Frequências relativas do índice de Qualidade Apercebida dos Exames e Tratamentos



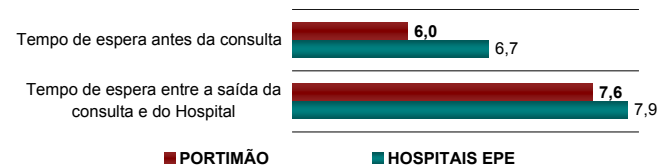
## 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

## Tempo de Espera

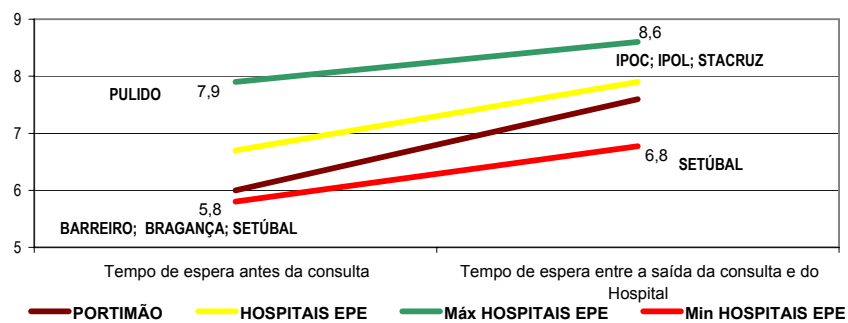


### ANÁLISE DESCRITIVA:

#### 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



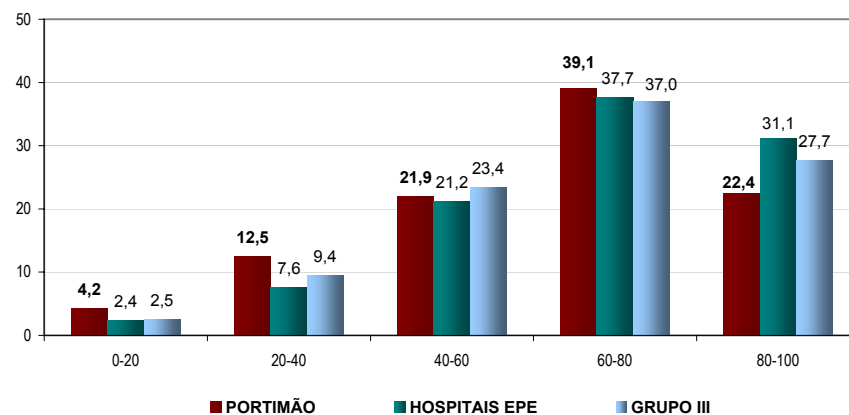
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DO TEMPO DE ESPERA:

HOSPITAL - 63,3

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



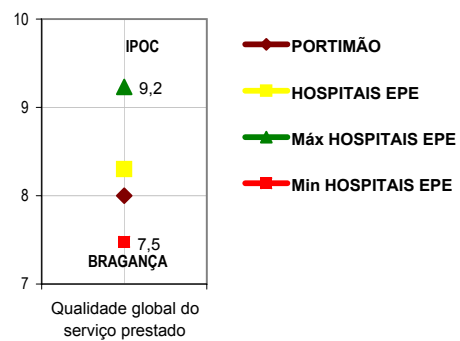
#### ANÁLISE DESCRITIVA:



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



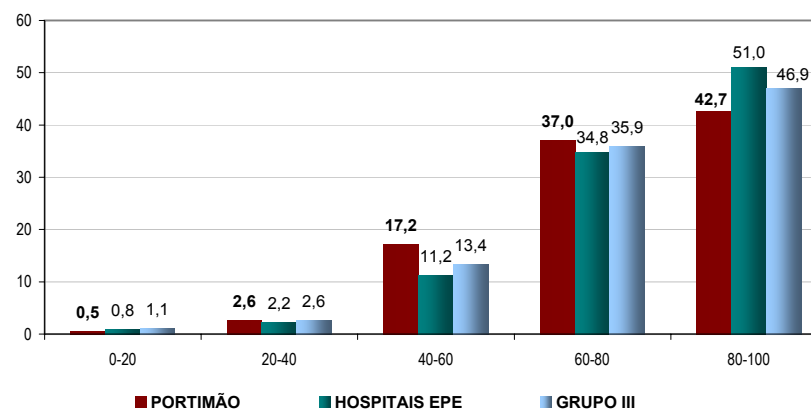
#### ÍNDICE DE QUALIDADE GLOBAL APERCEBIDA:

**HOSPITAL - 77,8**

**HOSPITAIS EPE - 81,4**

**GRUPO III - 79,5**

Frequências relativas do índice de Qualidade Global Apercebida



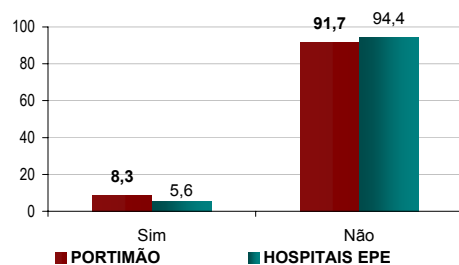
## 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

## Reclamações

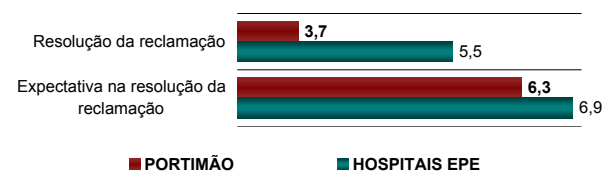


### ANÁLISE DESCRITIVA:

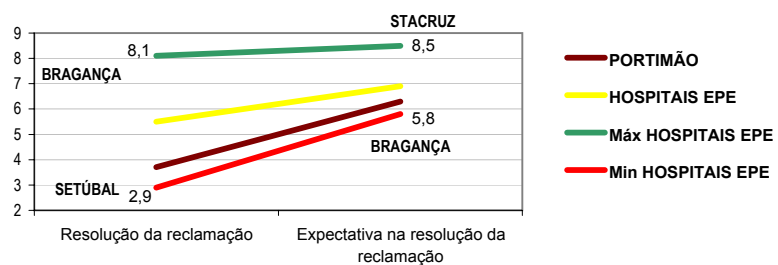
Apresentação de Reclamações em 2005:



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



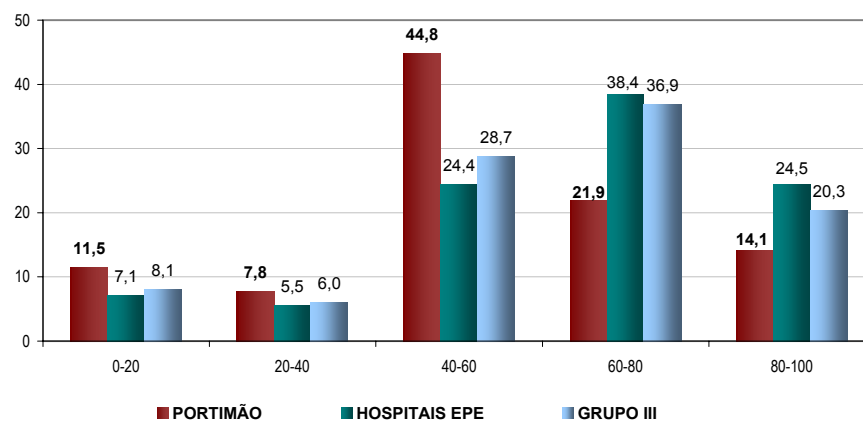
#### ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES:

**HOSPITAL - 55,9**

**HOSPITAIS EPE - 64,8**

**GRUPO III - 62,0**

Frequências relativas do índice de Reclamações



## 4.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

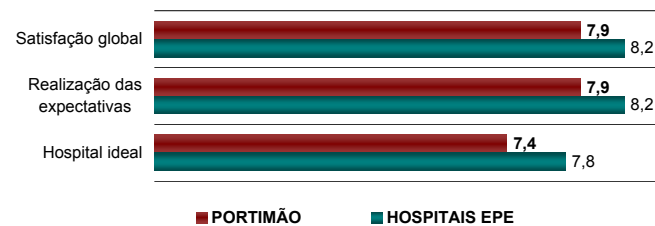
## Satisfação



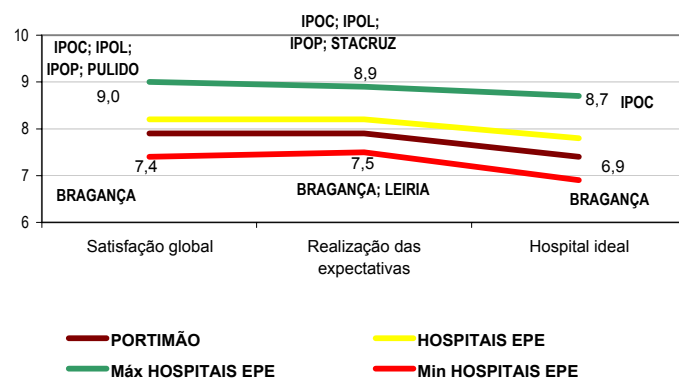
### ANÁLISE DESCRITIVA:



#### 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



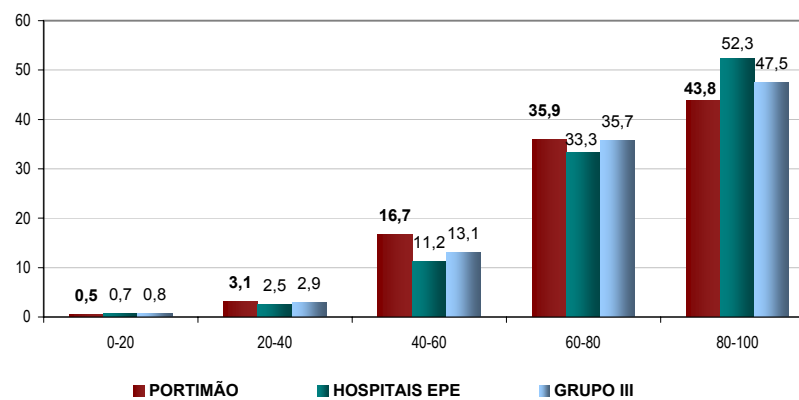
### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO:

**HOSPITAL - 74,6**

**HOSPITAIS EPE - 78,5**

**GRUPO III - 76,7**

Frequências relativas do índice de Satisfação



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

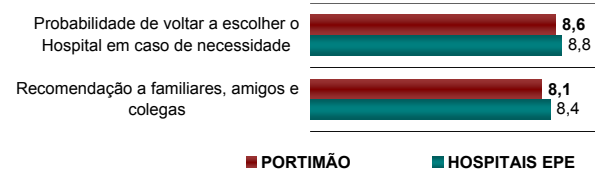
### Lealdade



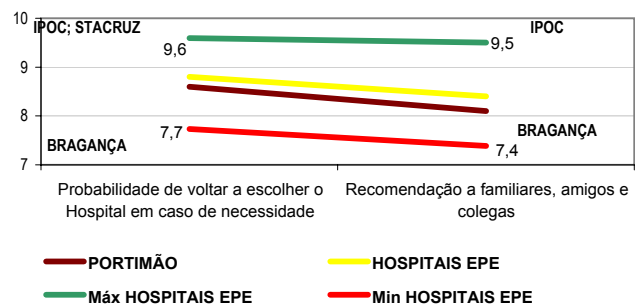
#### ANÁLISE DESCRITIVA:



#### 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



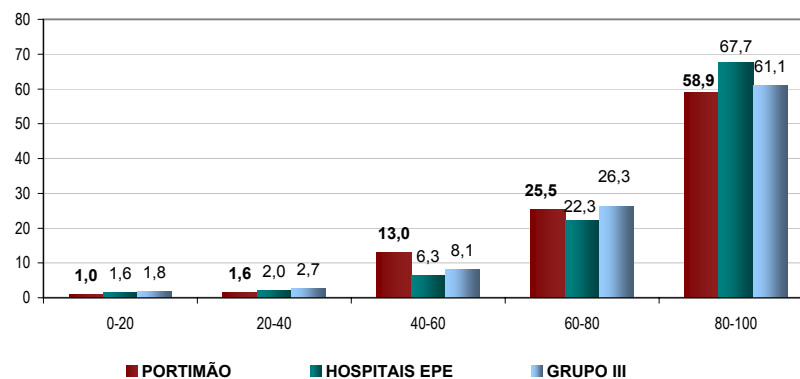
#### ÍNDICE DE LEALDADE:

HOSPITAL - 81,0

HOSPITAIS EPE - 84,6

GRUPO III - 81,8

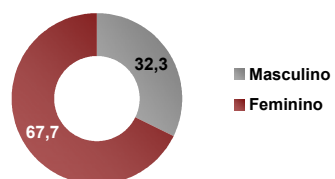
Frequências relativas do índice de Lealdade



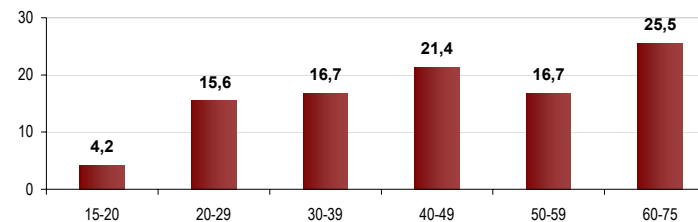
## 4.4 - CARACTERIZAÇÃO DO UTENTE



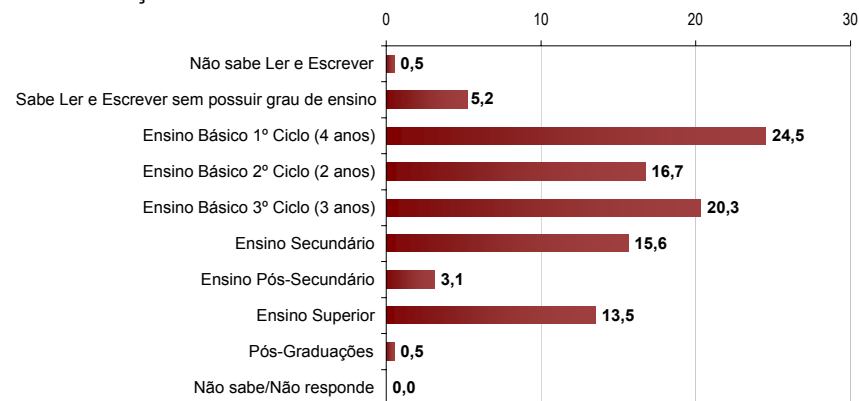
Sexo:



Classe etária:



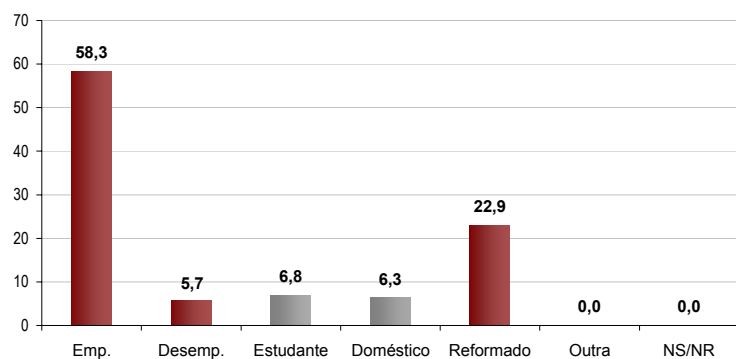
Nível de Instrução:



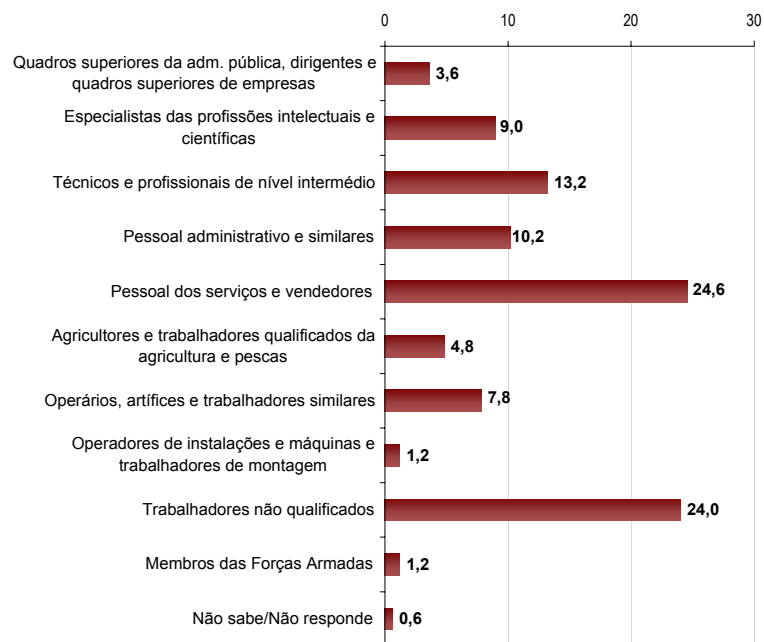
## 4.4 - CARACTERIZAÇÃO DO UTENTE



Situação na actividade económica:

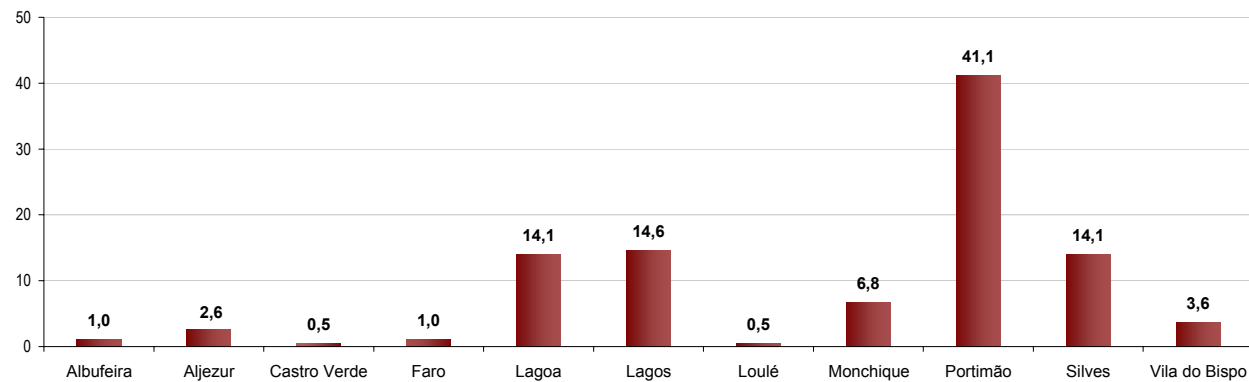


Grupos profissionais:

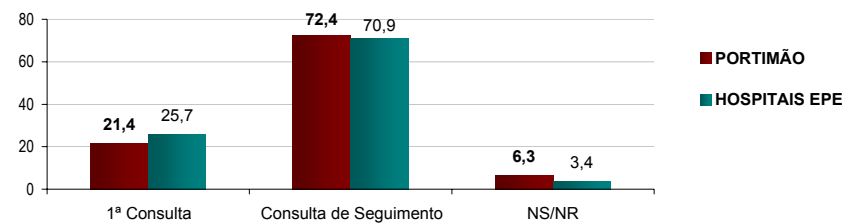


## 4.4 - CARACTERIZAÇÃO DO UTENTE

Concelho onde habita:



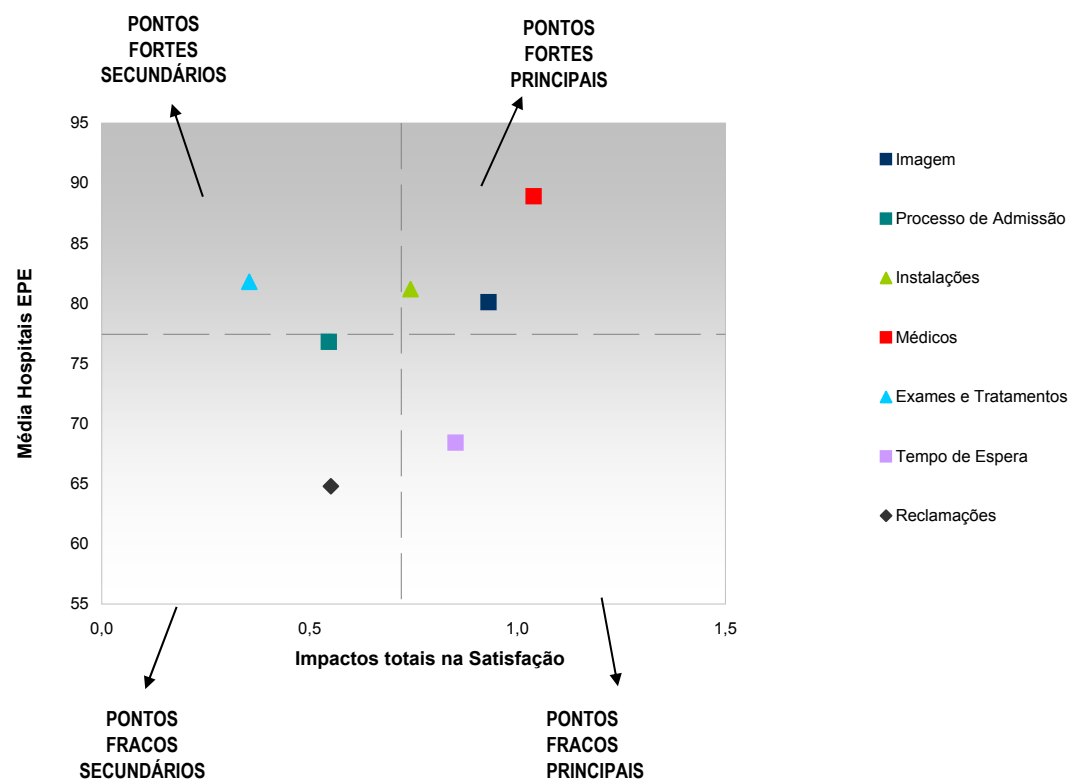
Tipo de Consulta:



## 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

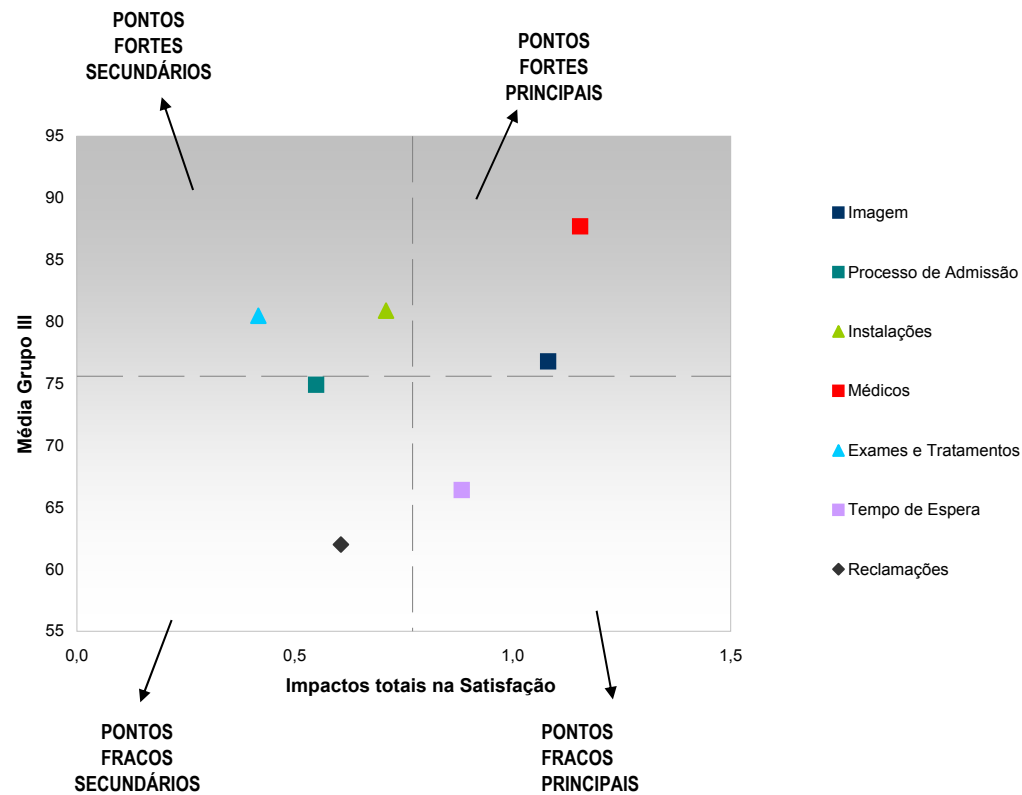
| <b>Indicadores da Qualidade Apercebida do Processo de Admissão</b>  | <b>Valor médio</b> | <b>Peso</b>        | <b>Índice de Prioridade (%)</b> |
|---|--------------------|--------------------|---------------------------------|
| <b><i>Facilidade em obter a consulta</i></b>  | <b><i>7,1</i></b>  | <b><i>0,36</i></b> | <b><i>50,9</i></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><i>8,2</i></b>  | <b><i>0,28</i></b> | <b><i>24,6</i></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><i>9,0</i></b>  | <b><i>0,17</i></b> | <b><i>17,0</i></b>              |
| <b><i>A forma como o médico explicou a condição do utente</i></b>   | <b><i>9,0</i></b>  | <b><i>0,16</i></b> | <b><i>16,0</i></b>              |
| <b><i>A forma como o médico partilhou com o utente as decisões sobre os tratamentos e cuidados a seguir</i></b> | <b><i>9,0</i></b>  | <b><i>0,17</i></b> | <b><i>17,0</i></b>              |
| <b><i>As explicações dadas pelo médico sobre os medicamentos prescritos e exames a realizar</i></b>             | <b><i>9,0</i></b>  | <b><i>0,16</i></b> | <b><i>16,0</i></b>              |
| <b><i>A informação fornecida sobre os cuidados e práticas a seguir após a consulta</i></b>                      | <b><i>8,9</i></b>  | <b><i>0,18</i></b> | <b><i>19,7</i></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><i>7,5</i></b>  | <b><i>0,23</i></b> | <b><i>35,6</i></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



**Centro Hospitalar Barlavento Algarvio, EPE (Portimão)**

## 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<br>2- Forma como foi resolvida uma efectiva reclamação (para os que reclamaram)<br>3- Percepção sobre a forma de resolução de uma reclamação (para os que não reclamaram) |

|   |
|---|
| <b>Satisfação</b>   |
| 1- Satisfação global com o Hospital<br>2- Satisfação comparada com as expectativas (realização das expectativas)<br>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<br>2- Recomendação a familiares, amigos e colegas   |

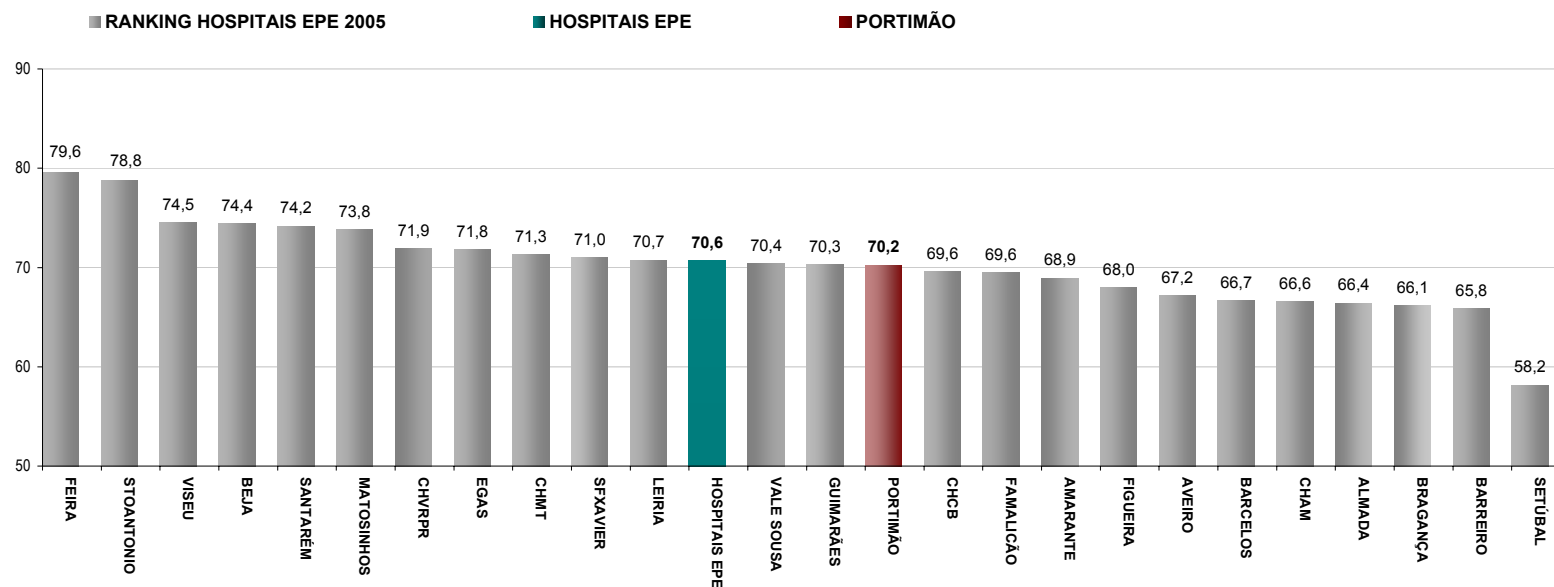
Escala Utilizada: 1 a 10

## 5.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

## Ranking da Satisfação - 2005



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

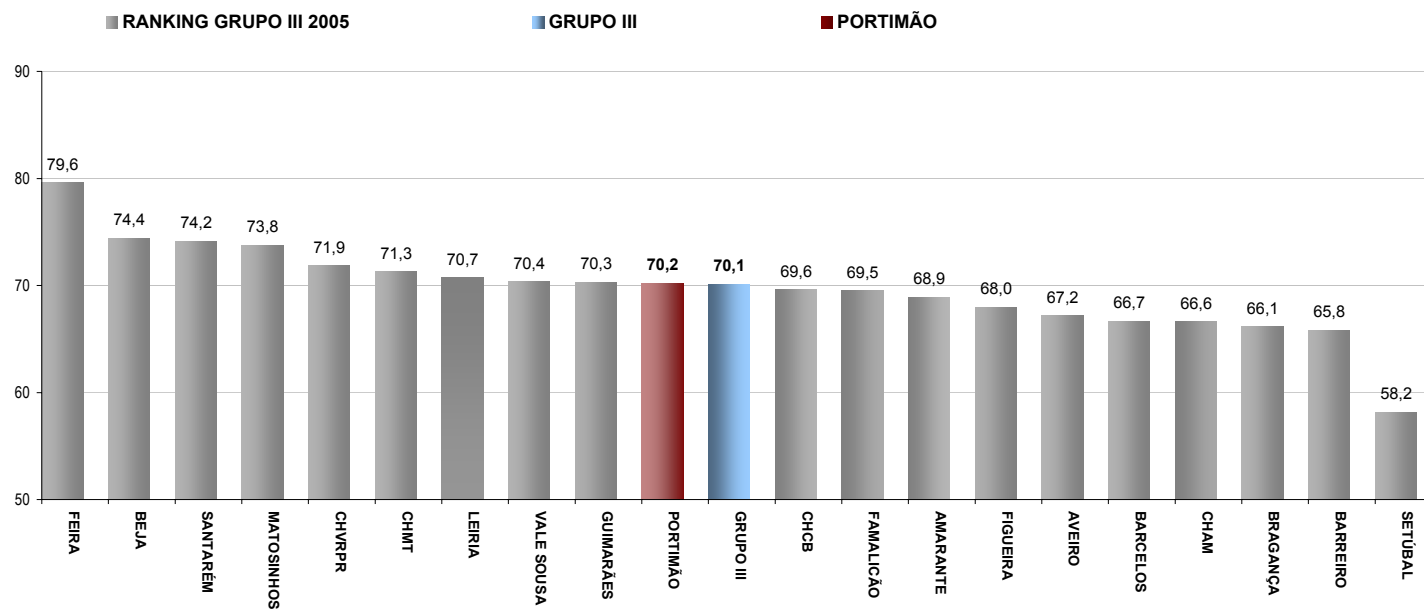


## 5.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

## 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> |

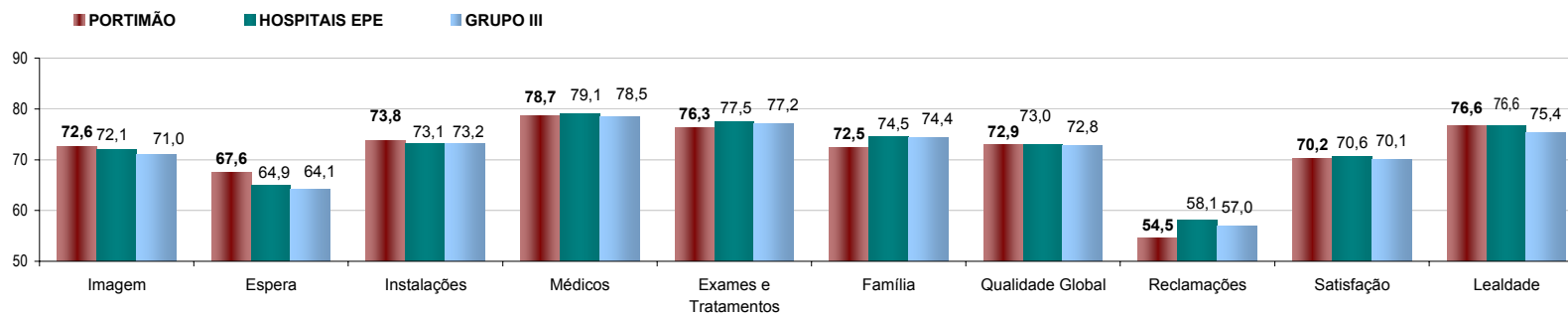
## 5.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

## Posicionamento do Hospital



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

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

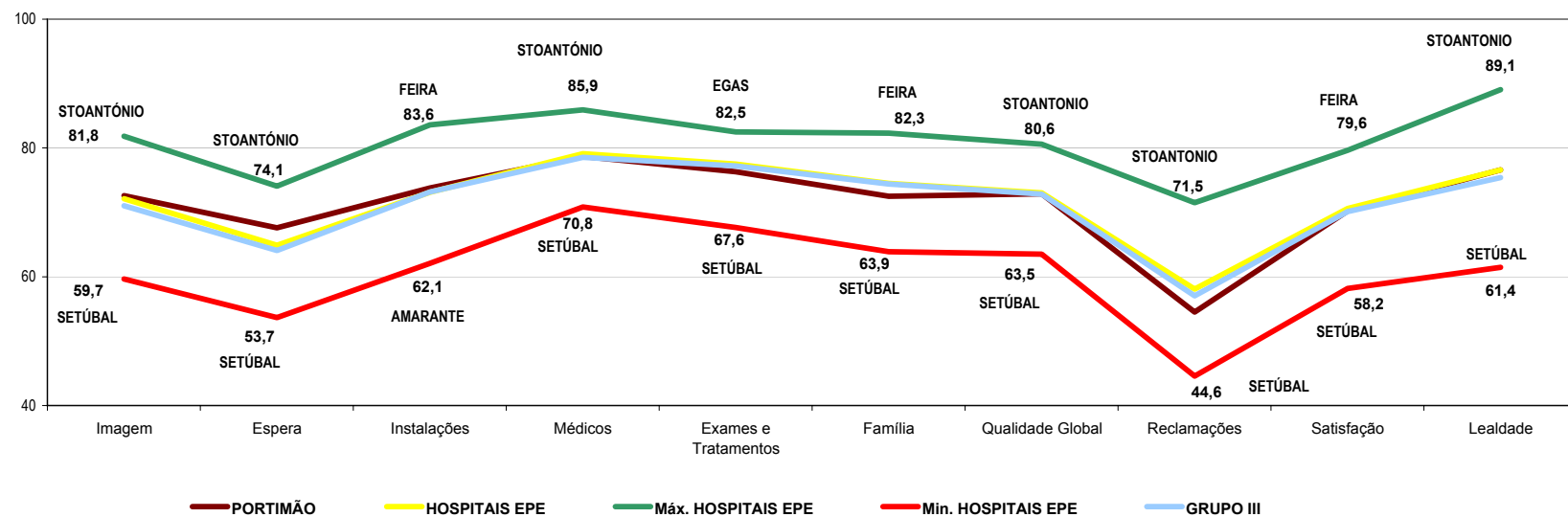


## 5.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

## Posicionamento do Hospital



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



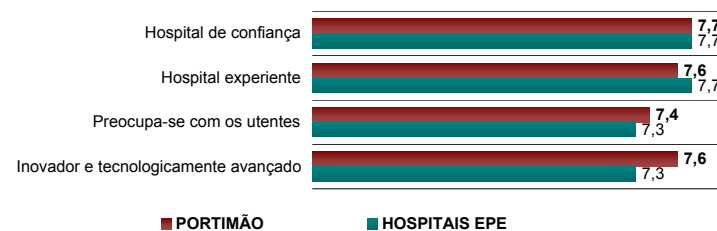
### 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Imagem

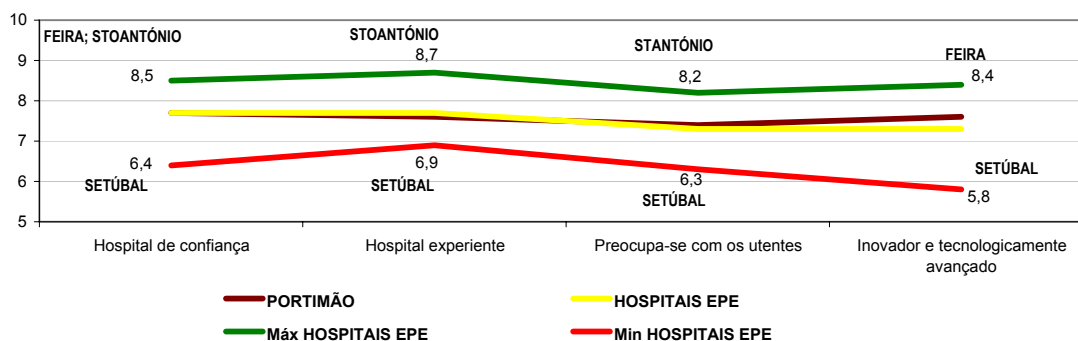


#### ANÁLISE DESCRITIVA:

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



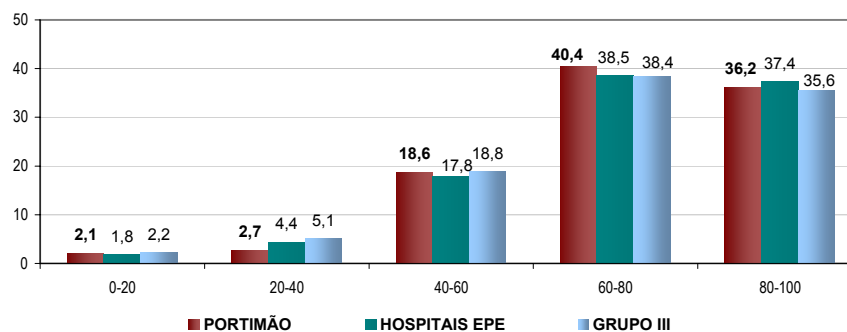
#### ÍNDICE DE IMAGEM:

**HOSPITAL - 72,6**

**HOSPITAIS EPE - 72,1**

**GRUPO III - 71,0**

Frequências relativas do índice de Imagem



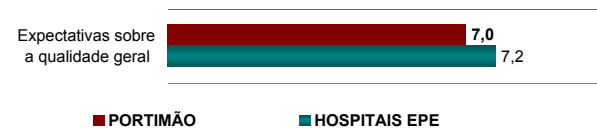
## 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

## Expectativas

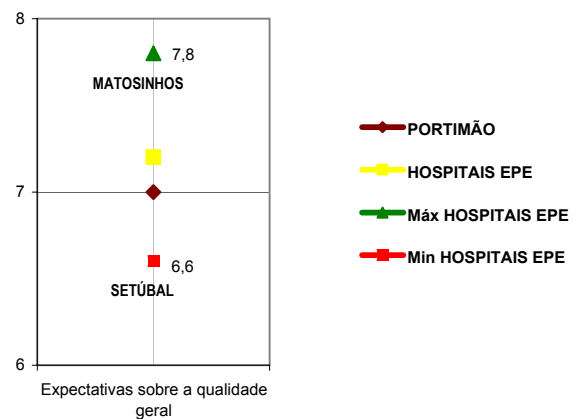


### ANÁLISE DESCRITIVA:

Valor médio do Indicador das Expectativas



Valores máximo e mínimo do Indicador das Expectativas nos Hospitais EPE



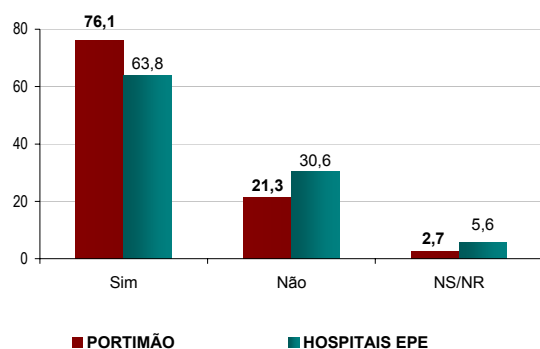
## 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

## Espera

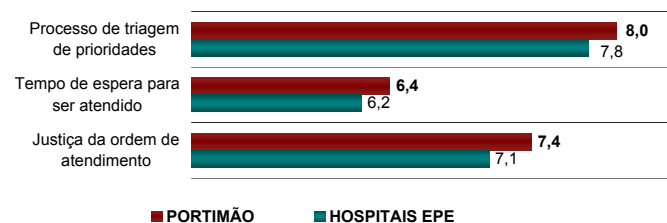


### ANÁLISE DESCRITIVA:

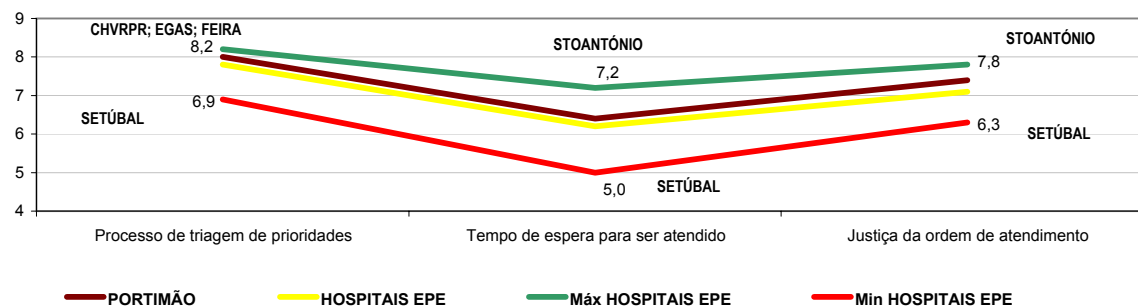
#### Processo de Triagem



#### 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**



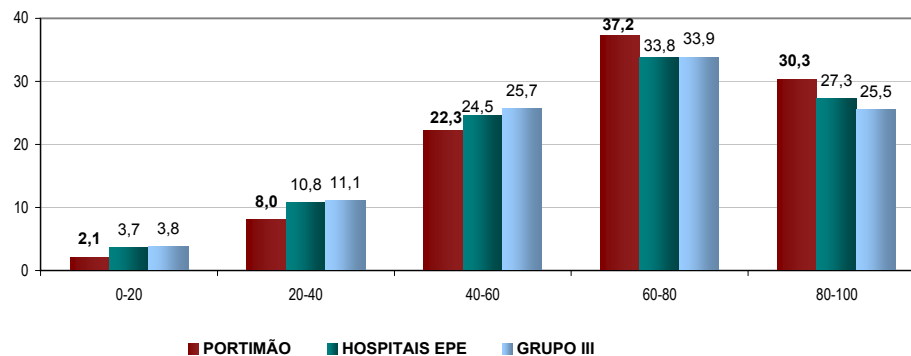
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DA ESPERA:

**HOSPITAL - 67,6**

**HOSPITAIS EPE - 64,9**

**GRUPO III - 64,1**

Frequências relativas do índice de Qualidade Apercebida da Espera



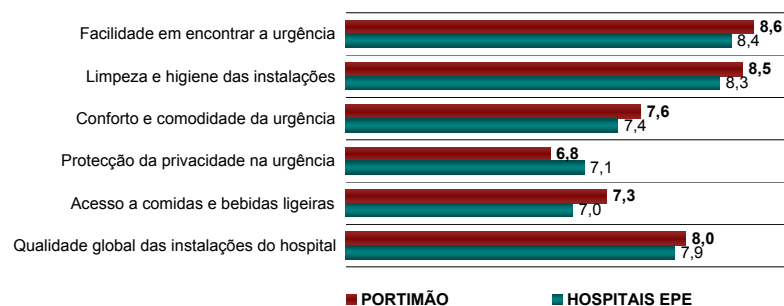
### 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Instalações

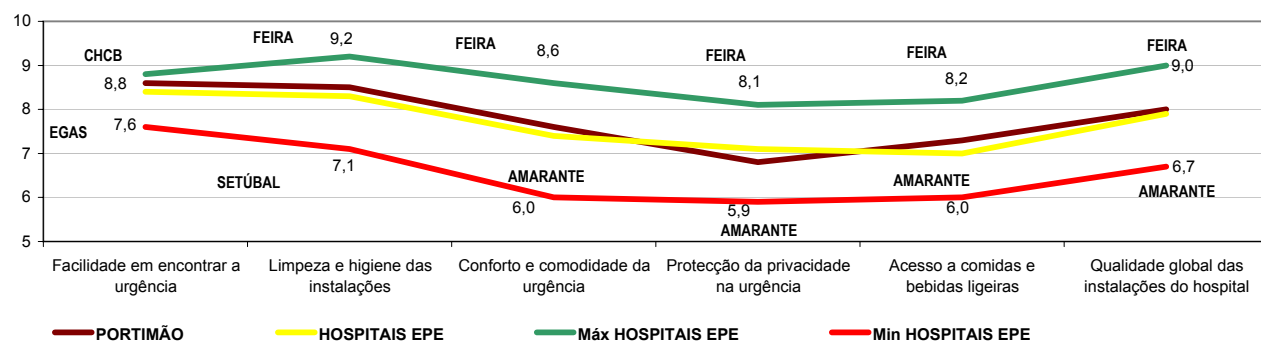


#### ANÁLISE DESCRITIVA:

Valor médio dos Indicadores da Qualidade Apercibida das Instalações



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



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

### Instalações



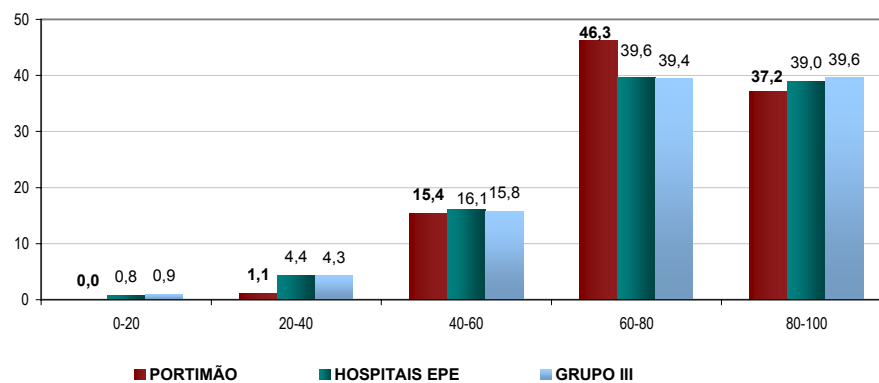
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES:

**HOSPITAL - 67,6**

**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

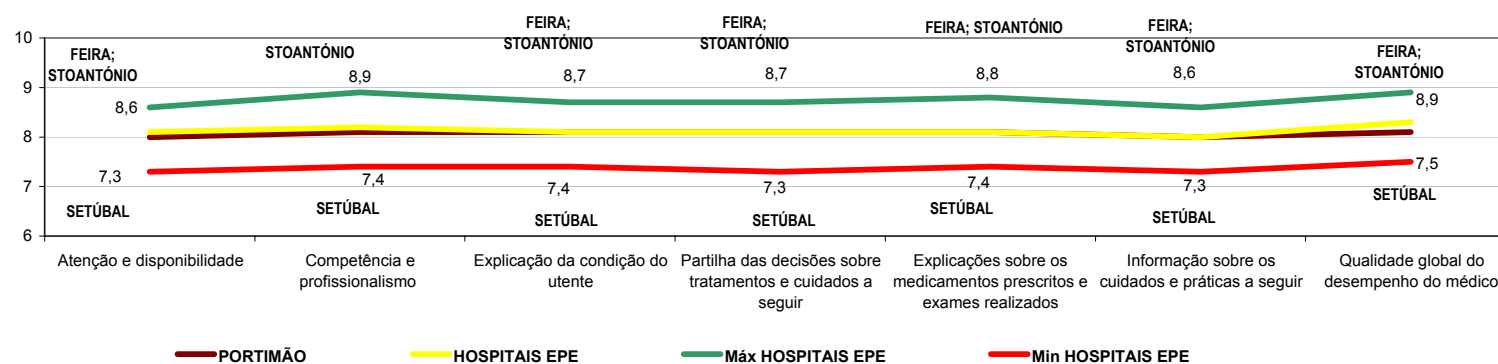


### ANÁLISE DESCRITIVA:

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



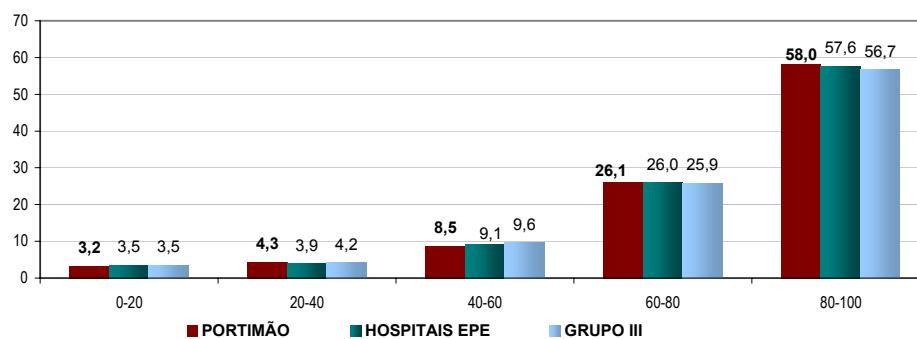
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DOS MÉDICOS:

HOSPITAL - 73,8

HOSPITAIS EPE - 73,1

GRUPO III - 73,2

Frequências relativas do índice de Qualidade Apercebida dos Médicos



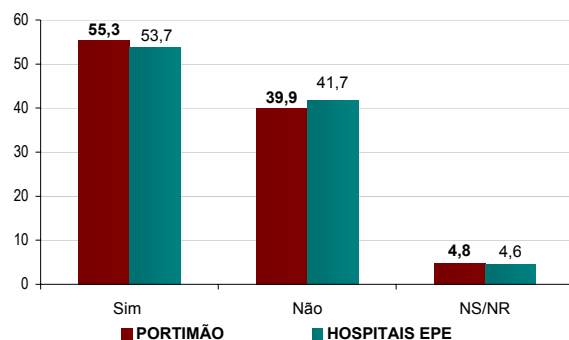
## 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

## Exames e Tratamentos

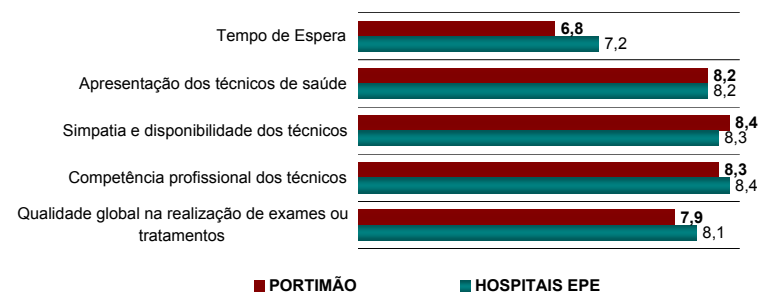


### ANÁLISE DESCRITIVA:

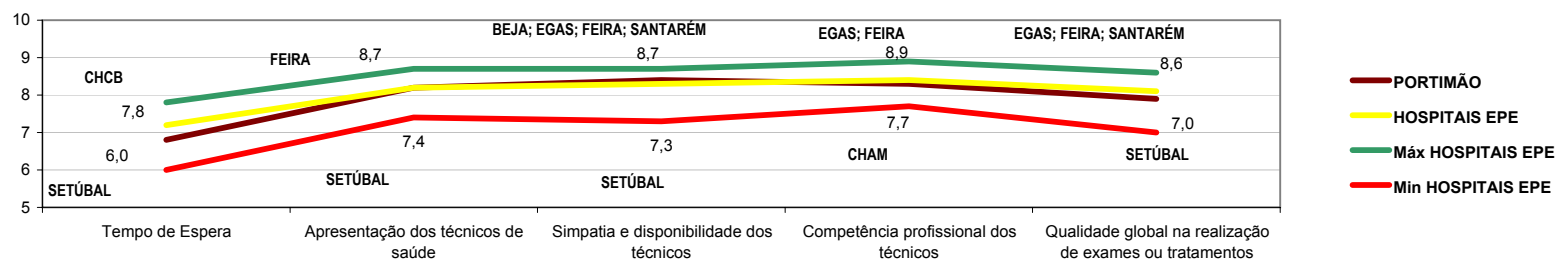
#### Realização de Exames e Tratamentos



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



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



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

### Exames e Tratamentos



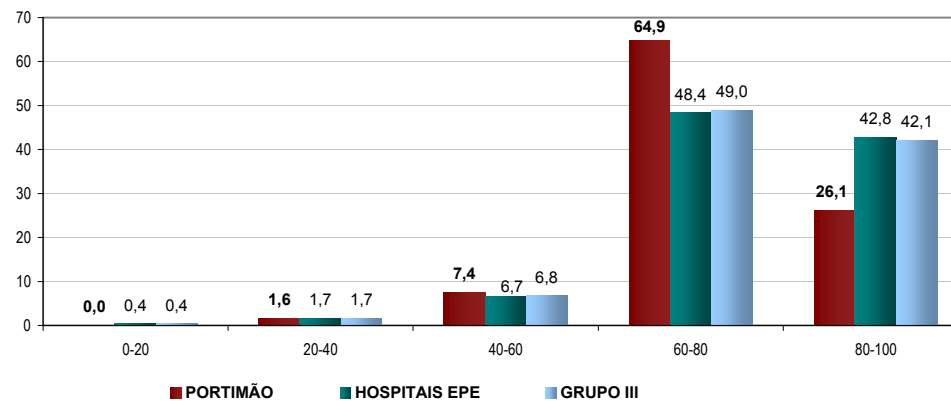
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DOS EXAMES E TRATAMENTOS:

HOSPITAL - 78,7

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

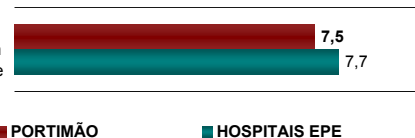
#### Família



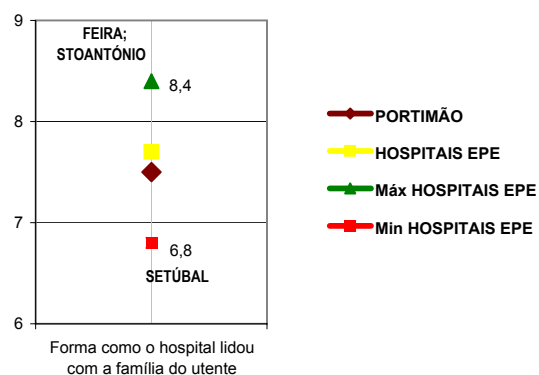
#### ANÁLISE DESCRITIVA:

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



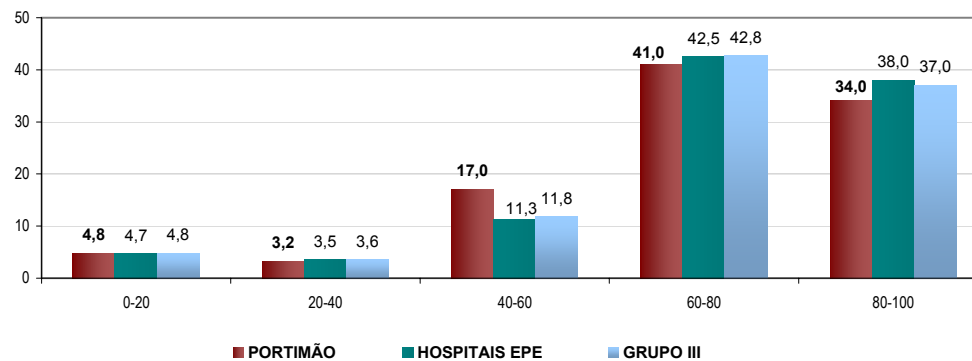
#### ÍNDICE DE QUALIDADE DA FAMÍLIA:

HOSPITAL - 76,3

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

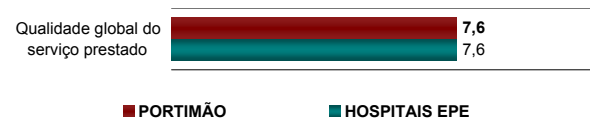
### Qualidade Global



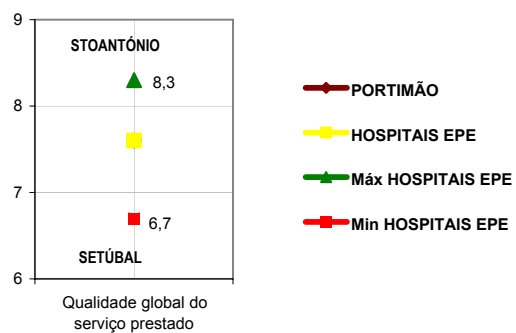
#### ANÁLISE DESCRITIVA:



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



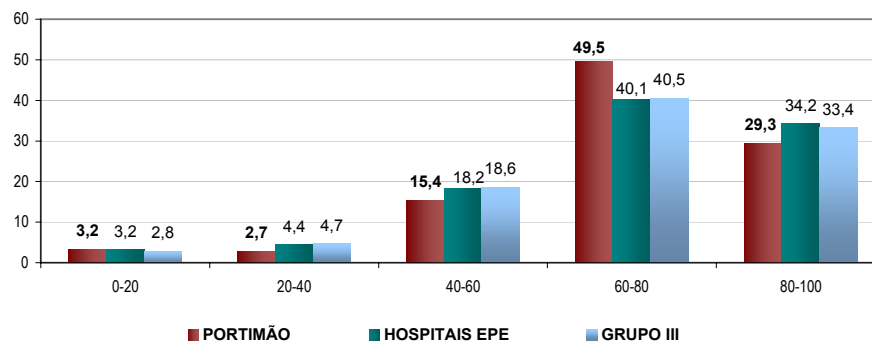
#### ÍNDICE DE QUALIDADE GLOBAL APERCEBIDA:

HOSPITAL - 72,5

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

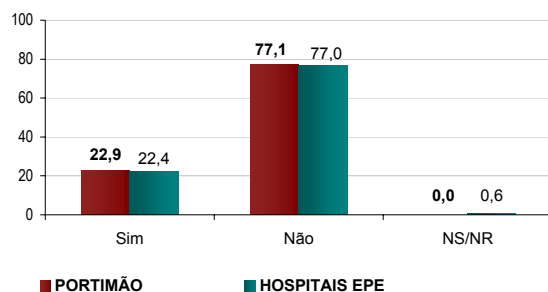
## Outros Indicadores



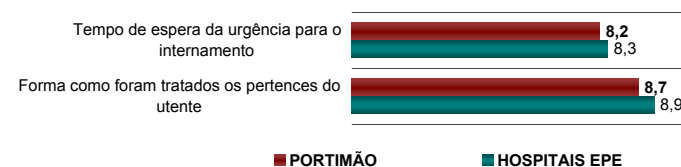
### ANÁLISE DESCRITIVA:

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

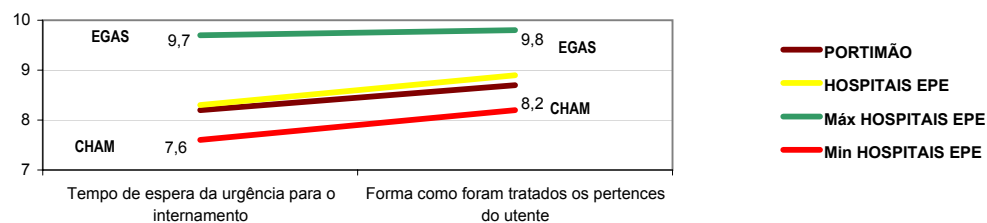
Internamentos após a Urgência



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

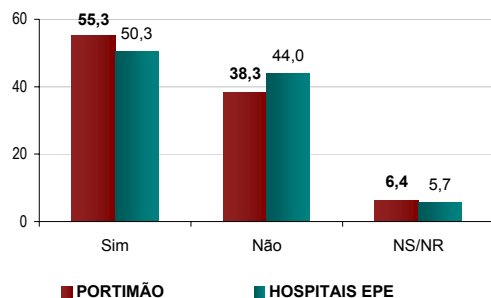


### 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Outros Indicadores



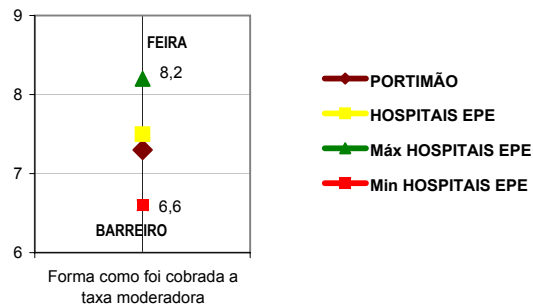
#### ANÁLISE DESCRITIVA: Pagamento da taxa moderadora:



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



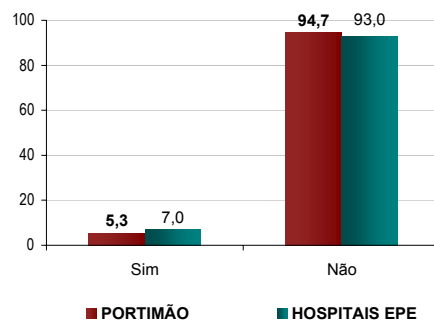
## 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

## Reclamações

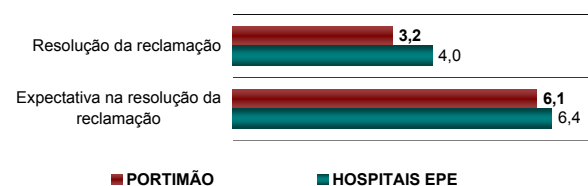


### ANÁLISE DESCRITIVA:

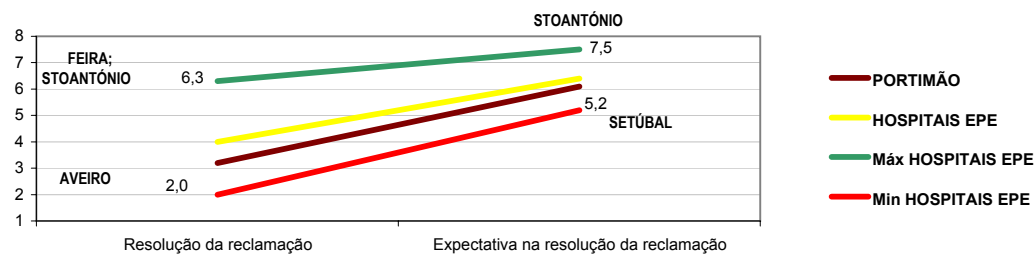
Apresentação de reclamações em 2005:



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



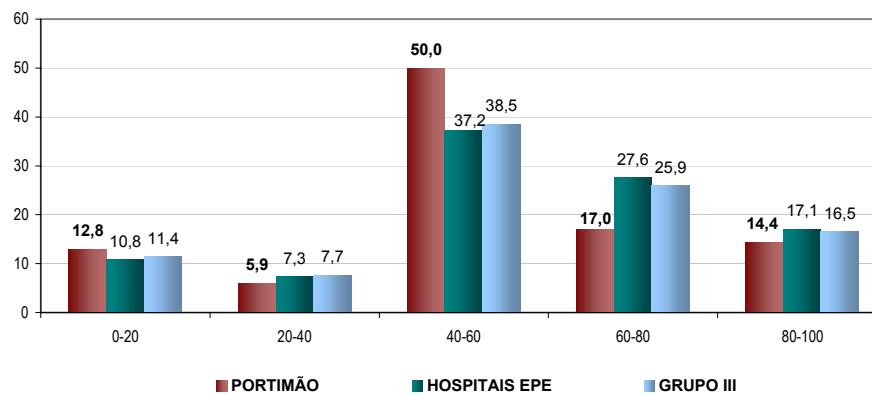
#### ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES:

**HOSPITAL - 72,9**

**HOSPITAIS EPE - 73,0**

**GRUPO III - 72,8**

Frequências relativas do índice de Reclamações



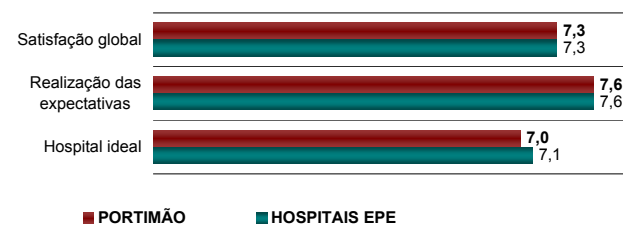
### 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Satisfação

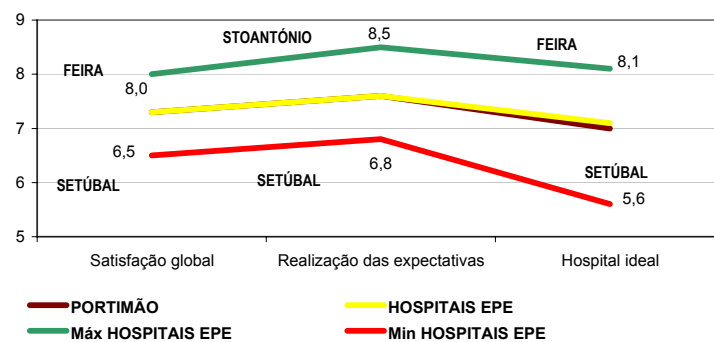


#### ANÁLISE DESCRITIVA:

#### 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



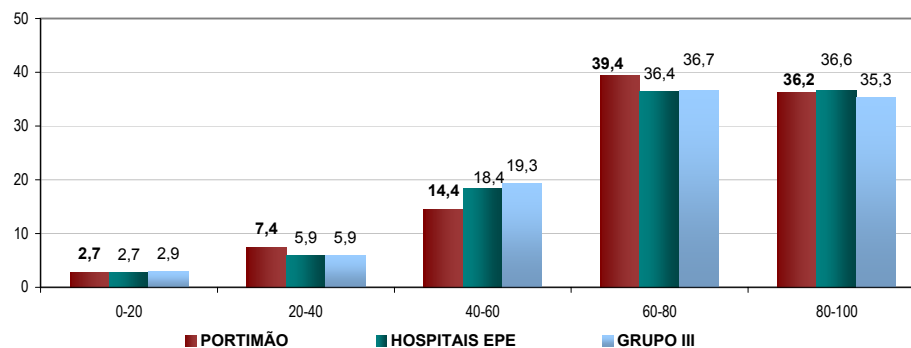
#### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO:

**HOSPITAL - 54,5**

**HOSPITAIS EPE - 58,1**

**GRUPO III - 57,0**

Frequências relativas do índice de Satisfação



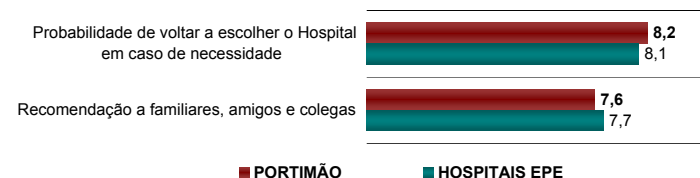
### 5.3 - RESULTADOS POR DIMENSÃO DE ANÁLISE EM 2005

### Lealdade

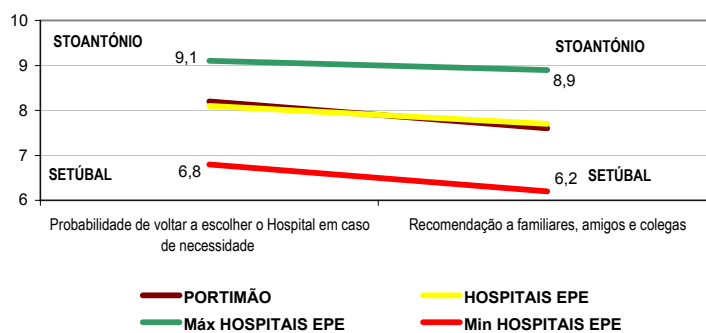


#### ANÁLISE DESCRITIVA:

#### 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



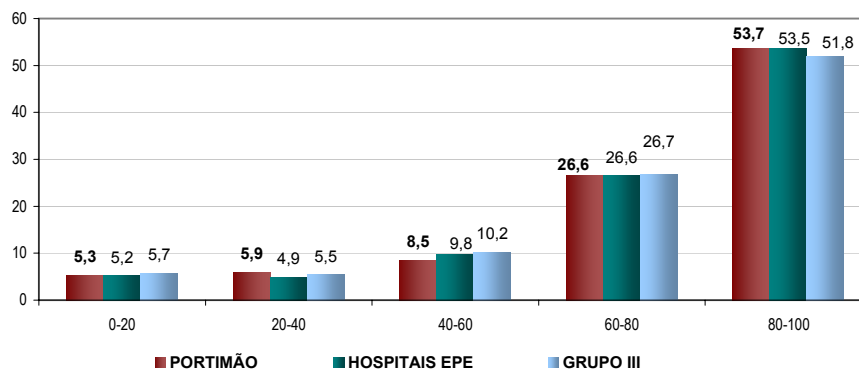
#### ÍNDICE DE LEALDADE:

HOSPITAL - 70,2

HOSPITAIS EPE - 70,6

GRUPO III - 70,1

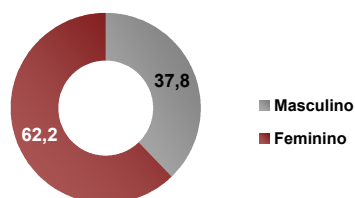
Frequências relativas do índice de Lealdade



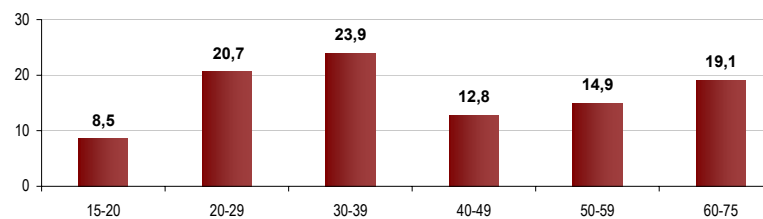
## 5.4 - CARACTERIZAÇÃO DO UTENTE



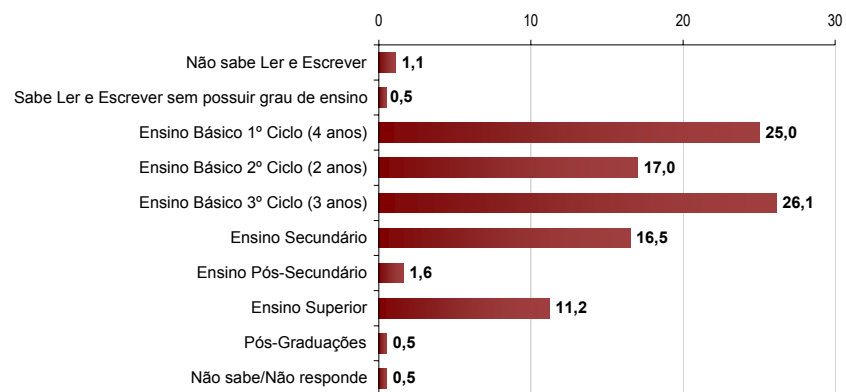
Sexo:



Classe etária:

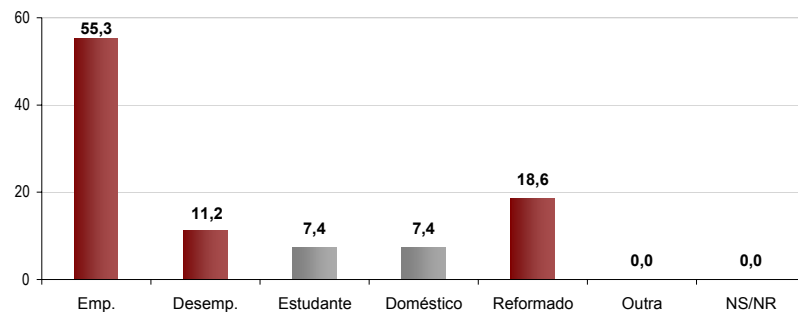


Nível de Instrução:

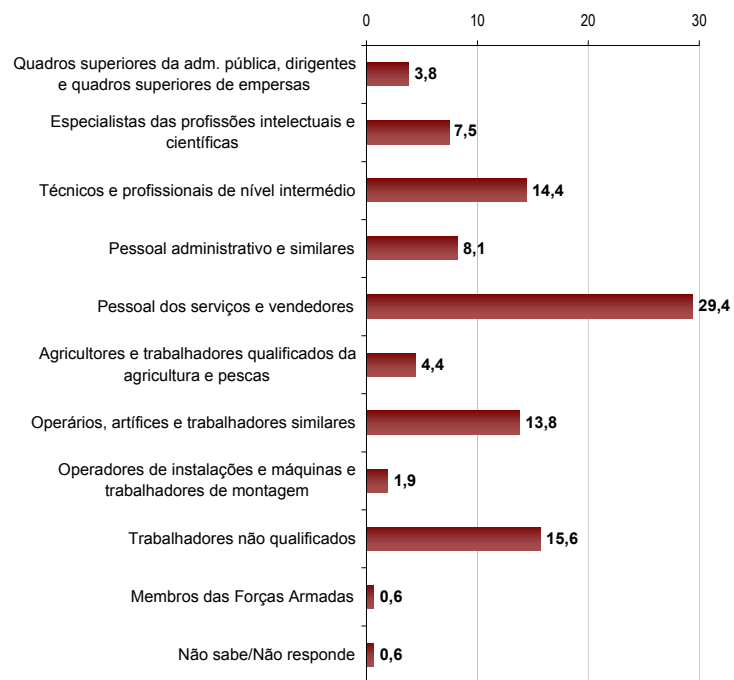


## 5.4 - CARACTERIZAÇÃO DO UTENTE

Situação na actividade económica:

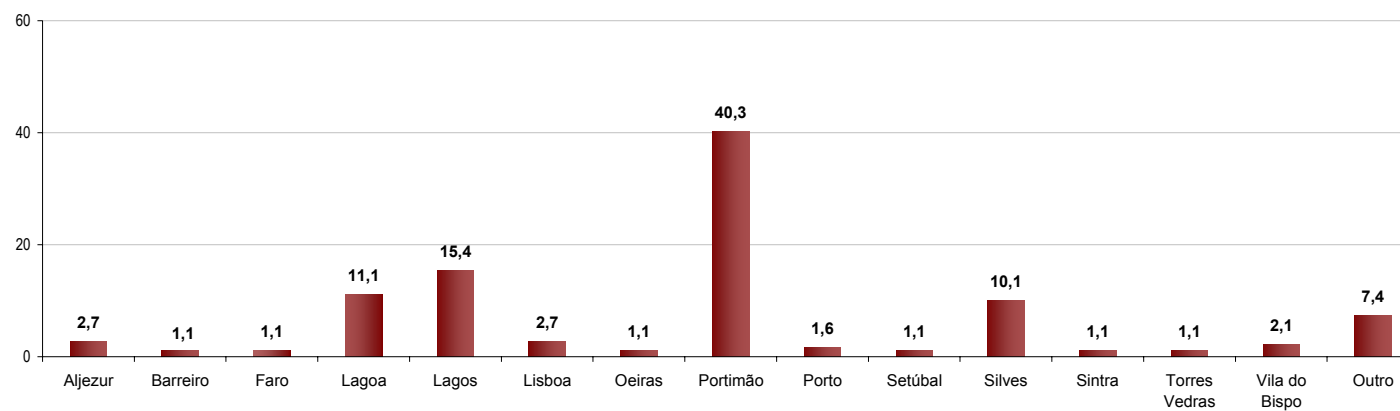


Grupos profissionais:



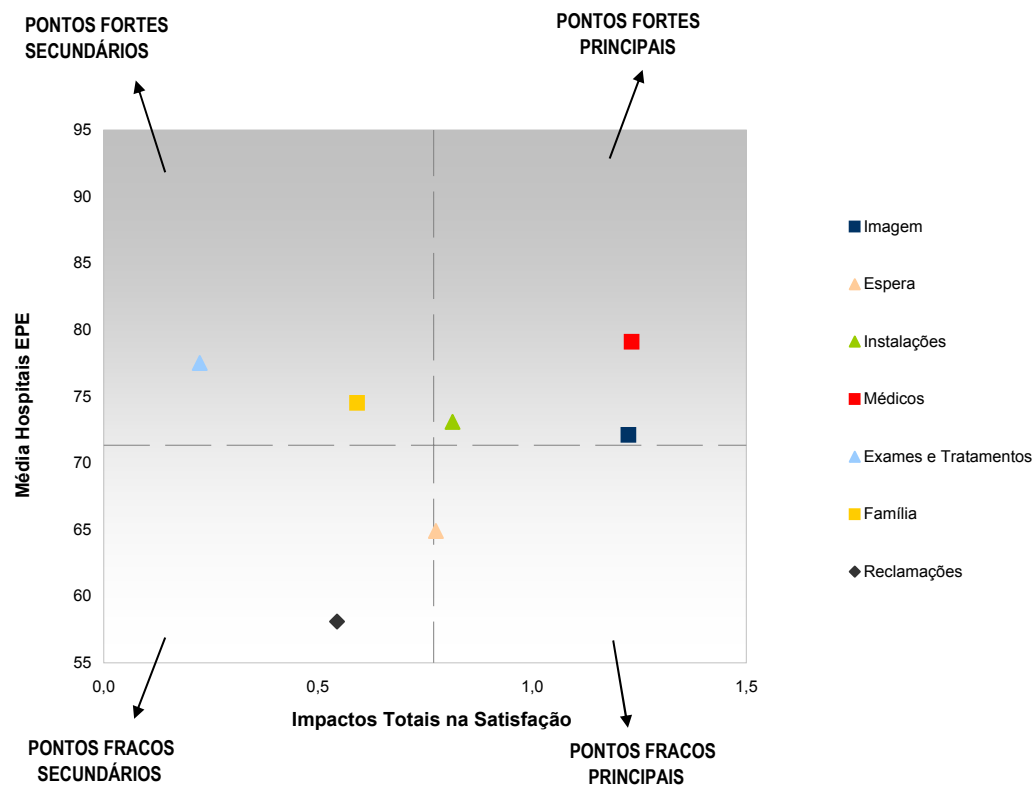
## 5.4 - CARACTERIZAÇÃO DO UTENTE

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

| Variáveis Determinantes da Satisfação | Valor médio | Impacto Total na Satisfação | Índice de Prioridade (%) |
|---------------------------------------|-------------|-----------------------------|--------------------------|
| <i>Imagem</i>                         | 72,1        | 1,2                         | 22,5                     |
| <i>Espera</i>                         | 64,9        | 0,8                         | 17,9                     |
| <i>Médicos</i>                        | 79,1        | 1,2                         | 17,0                     |
| <i>Reclamações</i>                    | 58,1        | 0,5                         | 15,0                     |
| 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

### Melhorias a Implementar - Indicadores Prioritários

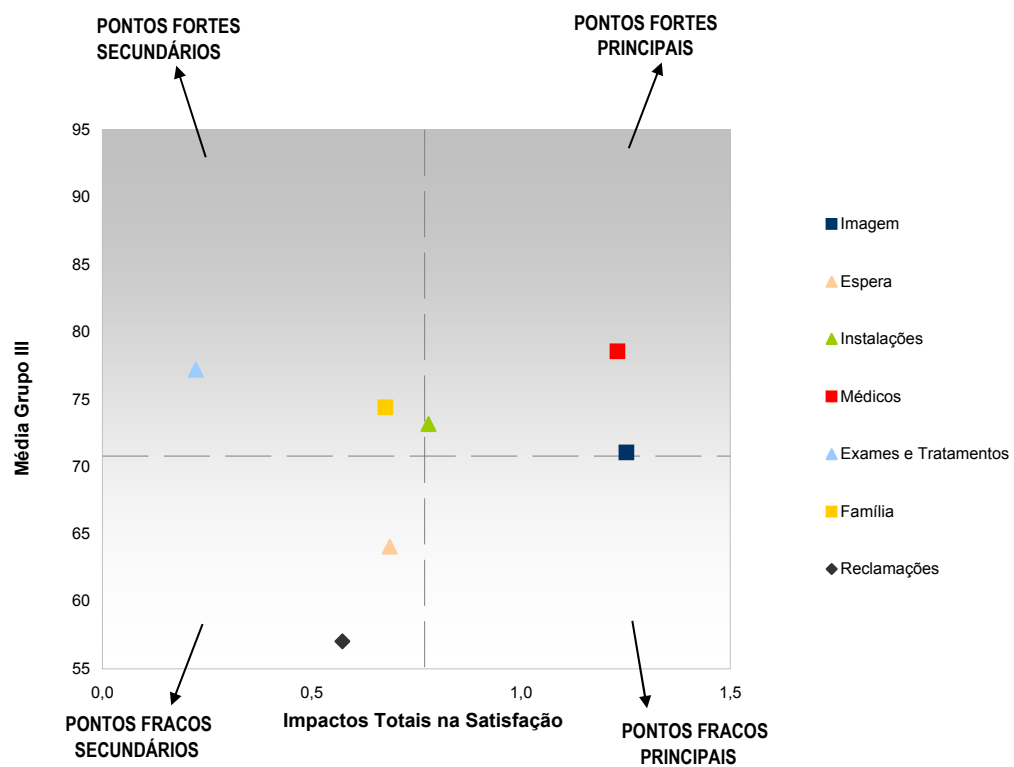
| Indicadores das Reclamações  | Valor médio | Peso        | Índice de Prioridade (%) |
|--|-------------|-------------|--------------------------|
| Resolução da reclamação  | 4,0         | -           | -                        |
| Expectativa na resolução da reclamação   | 6,4         | -           | -                        |
| 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                            |

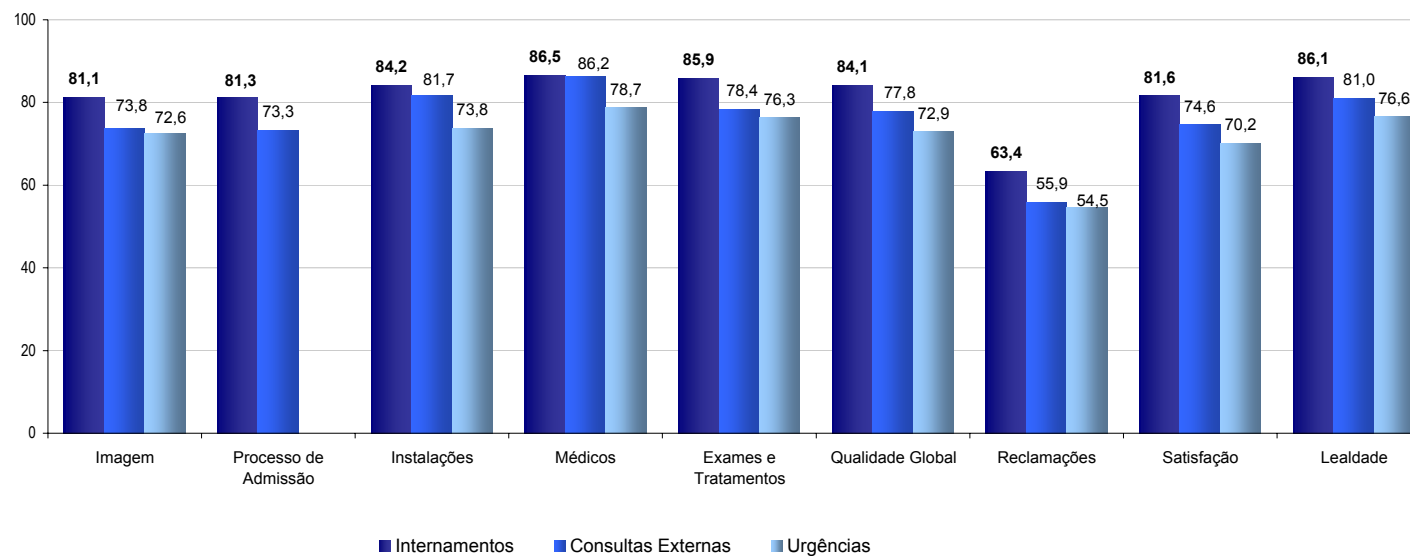
NOTA: Indicadores mais prioritários assinalados a negrito e itálico

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

**Centro Hospitalar Barlavento Algarvio, EPE (Portimão)**

## 6 - ANÁLISE COMPARATIVA DAS VALÊNCIAS PARA O HOSPITAL

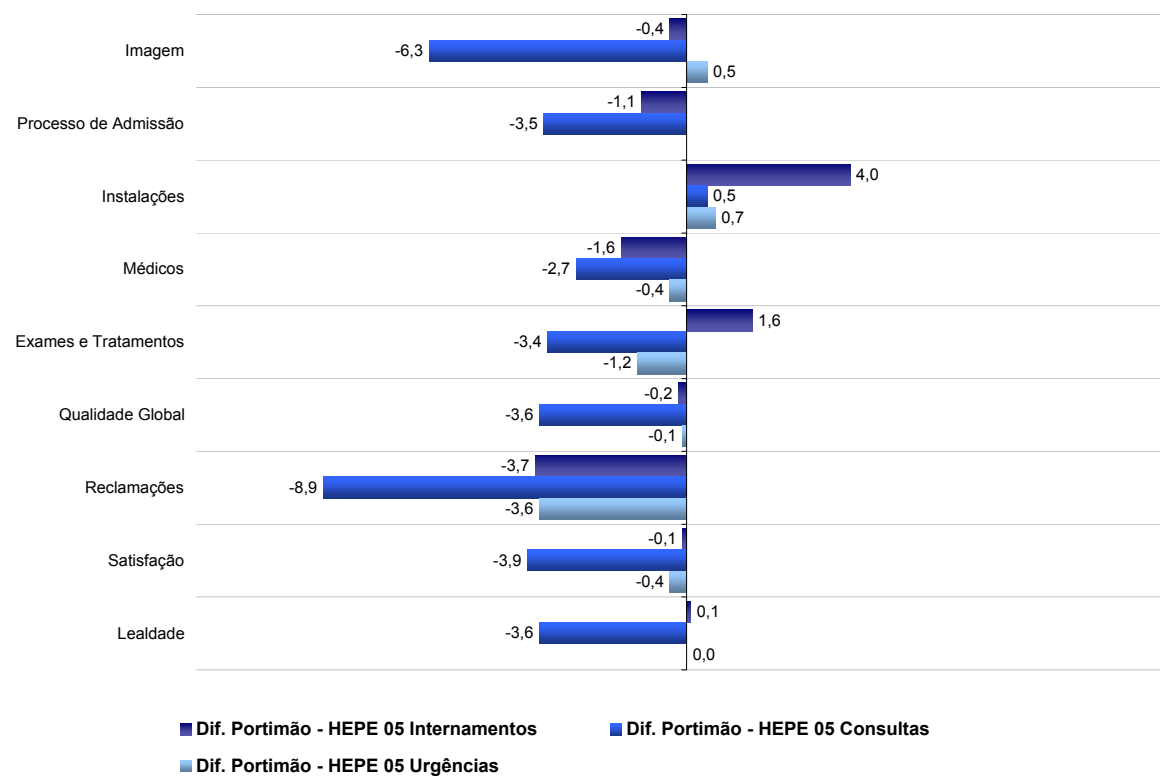
### ANÁLISE COMPARATIVA DAS VALÊNCIAS PARA O HOSPITAL



## 6 - ANÁLISE COMPARATIVA DAS VALÊNCIAS PARA O HOSPITAL



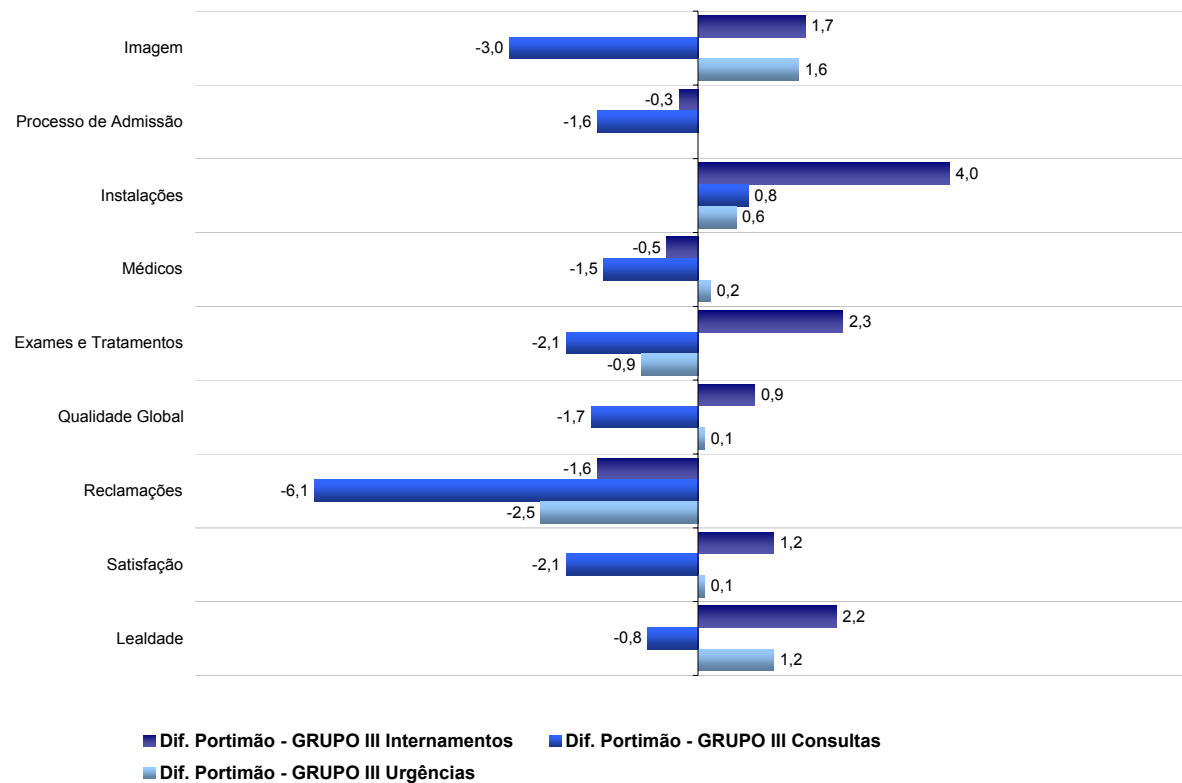
### POSICIONAMENTO DO HOSPITAL NO CONJUNTO DOS HOSPITAIS EPE



## 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**



**Centro Hospitalar Barlavento Algarvio, EPE (Portimão)**

**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