



Exmo/a Senhor/a

Lisboa, 10 de Dezembro de 2007

Claudia Marisa Costa Pereira, enfermeira no Hospital do SAMS a exercer funções na Unidade de Cuidados Intensivos, e os professores Carlos Silva e Margarida Saraiva, no âmbito do Mestrado em Intervenção Sócio-Organizacional na Saúde, na área de Especialização de Políticas de Administração e Gestão de Serviços de Saúde, a decorrer na Universidade de Évora em parceria com a Escola Superior de Tecnologias da Saúde de Lisboa, estão a realizar um projecto de investigação que incide sobre a temática da Qualidade, pretende-se com este trabalho identificar os pontos fortes e as áreas a melhorar, delineando e implementando políticas e estratégias para a melhoria da qualidade na UCIP.

A concretização deste projecto implica a resposta ao questionário que se envia em anexo, o qual será aplicado a uma amostra representativa dos Utentes internados na Unidade de Cuidados Intensivos entre Julho e Outubro do corrente ano. Este questionário, que se destina exclusivamente a fins académicos, é **totalmente confidencial**.

Na medida em que o sucesso do projecto depende, em grande parte, do número de respostas, a sua **colaboração e empenho são de extrema importância**. O preenchimento do questionário ocupar-lhe-á aproximadamente **15 minutos**. Se alguma questão lhe suscitar dúvida, não hesite em contactar-nos.

Depois de concluída a resposta ao questionário, agradece-se a devolução do documento, utilizando para tal o envelope-resposta que se envia em anexo com os portes pagos.

Agradece-se a sua devolução, de preferência, até ao dia 15 de Janeiro.

Claudia Marisa Pereira

Mestranda
918764189

Email: cmarisapereira@gmail.com

Carlos Silva

Professor Auxiliar c/ Agregação
Email: casilva@uevora.pt

Margarida Saraiva

Professora Auxiliar
Email: msaraiva@uevora.pt

Em anexo: cópia do questionário a aplicar.

QUESTIONÁRIO de SATISFAÇÃO para utentes/doentes

No âmbito do Mestrado em Intervenção Sócio-Organizacional na Saúde, Área de Especialização de Políticas de Administração e Gestão de serviços de saúde, a decorrer na Universidade de Évora e em parceria com a Escola Superior de Tecnologias da Saúde de Lisboa, solicita-se a sua colaboração no preenchimento deste questionário.

A aplicação deste questionário tem como objectivo conhecer a opinião dos doentes com internamento(s) recente na **Unidade de Cuidados Intensivos do Hospital do SAMS**, sobre um certo número de itens relacionados com a qualidade dos serviços prestados.

O principal compromisso de uma Organização é promover a melhoria contínua através da implementação de medidas correctivas com vista a uma melhor prestação de cuidados. Por conseguinte, a sua opinião é fundamental para que possamos criar novas alternativas e oferecer um atendimento cada vez mais eficaz.

Não há respostas certas ou erradas relativamente a qualquer um dos itens, pretende-se apenas a sua opinião pessoal e sincera. Este questionário é de natureza confidencial e anónima e a sua colaboração é fundamental para prestarmos um serviço de qualidade.

👉 **Assinale, por favor, com X a(s) opção(ões) correspondente(s) à sua resposta**

Grau de Satisfação						
1	Indique o seu grau de satisfação no que respeita:	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Nem satisfeito Nem insatisfeito
	⇒ à EQUIPA MULTIDISCIPLINAR da Unidade de Cuidados Intensivos do Hospital do SAMS:					
	Simpatia (atendimento cordial, tom de voz agradável, etc.)	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Igualdade no atendimento	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Receptividade (compreensivo, acolhedor, etc.).....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Disponibilidade	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Rapidez de resposta face às suas necessidades.....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Clareza da informação prestada	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Atendimento telefónico.....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Competência e profissionalismo.....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Flexibilidade e autonomia para resolver situações invulgares	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	⇒ à UNIDADE DE CUIDADOS INTENSIVOS e ao Hospital do SAMS:					
	Limpeza e higiene	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Conforto e comodidade	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Temperatura ambiente	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Ruído	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Localização do Hospital do SAMS (proximidade de transportes públicos, estacionamento, acessibilidades, etc.)	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Relacionamento da Unidade de Cuidados Intensivos com o doente e família.....	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Informação disponibilizada ao doente e família	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Assistência disponibilizada ao doente e família	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Horários de visitas na Unidade de Cuidados Intensivos	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Tempos de espera para visitas, informações, etc.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Imagem da Unidade de Cuidados Intensivos do Hospital do SAMS	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Imagem do Hospital do SAMS	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Qualidade global dos serviços prestados pela Unidade de Cuidados Intensivos do Hospital.	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
	Qualidade global do Hospital do SAMS	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅



Indique, resumidamente, o que falta na prestação de cuidados no Serviço de Cuidados Intensivos do Hospital do SAMS para que o seu grau de satisfação seja *Muito satisfeito*:

Caracterização do respondente

1	Sexo.....	Masculino <input type="checkbox"/> ₁	Feminino <input type="checkbox"/> ₂						
2	Idade.....	_____ Anos							
3	Habilitações Literárias...	1.º Ciclo Básico (antiga primária) <input type="checkbox"/> ₁	2.º Ciclo Básico (5.º e 6.º Ano) <input type="checkbox"/> ₂	3.º Ciclo Básico (7.º ao 9.º Ano) <input type="checkbox"/> ₃	Ensino Secundário (10.º ao 12.º Ano) <input type="checkbox"/> ₄	Licenciatura <input type="checkbox"/> ₅	Mestrado <input type="checkbox"/> ₆	Doutoramento <input type="checkbox"/> ₇	Outra. Qual? <input type="checkbox"/> ₈
4	Profissão.....	_____							
5	Número de internamentos.....	_____							
6	Número de dias do último internamento.....	_____							

Data ____/____/2007



O questionário termina aqui.
Muito obrigado pela sua colaboração!