

# RELATÓRIO DE HOSPITAL

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

IPOFG - CRO Porto, EPE

**3.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS****Resultados da Satisfação - 2008****ARS NORTE**

HOSPITAIS	Satisfação	Distribuição de Frequências				
		<20	20-40	40-60	60-80	>80
<b>HEPE</b>						
IPOP	91,1	0,8	1,5	0,8	10,5	86,5
FEIRA	86,6	0,0	0,7	4,9	20,3	74,1
MATOSINHOS	85,7	1,4	0,7	4,1	22,4	71,4
C.H.PORTO	84,2	0,7	1,4	5,7	22,1	70,0
ALTO AVE	83,6	0,7	1,5	7,4	23,7	66,7
S.JOAO	82,7	2,0	1,4	5,4	24,3	66,9
MEDIO AVE	82,5	1,4	1,4	5,7	24,3	67,1
ALTO TAMEGA	81,8	0,7	3,4	8,2	24,7	63,0
NORDESTE	81,3	0,7	2,0	9,7	27,9	59,7
TRAS-OS-MONTES	81,3	0,7	3,6	5,1	29,0	61,6
ALTO MINHO	80,0	0,7	2,2	11,5	30,9	54,7
GAIA	79,5	1,4	3,5	9,7	23,6	61,8
BARCELOS	77,8	0,0	4,2	13,6	29,7	52,5
<b>HSPA</b>						
J.URBANO	92,4	0,0	0,0	4,2	8,3	87,5
CANTANHEDE	90,1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
OLIVEIRA AZEMEIS	84,0	0,0	0,0	10,5	31,6	57,9
S.MARCOS	83,0	0,0	0,7	8,3	29,2	61,8
S.JOAO MADEIRA	82,6	0,7	2,7	6,7	25,3	64,7
VALONGO	82,4	1,1	3,4	4,5	30,7	60,2
P.VARZIM/V.CONDE	79,6	2,2	1,4	10,8	28,1	57,6

## 3.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

## Resultados da Satisfação - 2008

## ARS CENTRO

HOSPITAIS	Satisfação	Distribuição de Frequências				
		<20	20-40	40-60	60-80	>80
<b>HEPE</b>						
IPOC	90,9	0,0	0,0	1,3	13,6	85,1
COVA BEIRA	83,9	0,0	1,4	6,3	24,5	67,8
C.H.COIMBRA	82,7	0,7	0,7	6,3	28,7	63,6
UISEU	81,5	0,0	0,7	8,8	35,1	55,4
AVEIRO	80,6	0,7	1,4	7,7	31,0	59,2
FIGUEIRA	79,4	0,8	0,0	14,8	28,9	55,5
LEIRIA	77,6	1,4	1,4	12,2	37,8	47,3
<b>HSPA</b>						
ANADIA	93,8	0,0	0,0	0,0	6,7	93,3
OVAR	90,4	0,0	0,0	0,0	16,1	83,9
ESTARREJA	89,1	0,0	0,0	4,5	12,1	83,3
ROVISCO PAIS	88,1	0,0	0,0	8,0	12,0	80,0
SEIA	86,3	0,0	1,7	3,3	21,7	73,3
TONDELA	85,9	0,0	0,0	8,1	22,1	69,8
ALCOBACA	84,9	0,0	2,0	8,1	22,2	67,7
H.U.C.	84,9	0,7	1,4	5,0	18,4	74,5
C.RAINHA	83,4	0,8	0,0	4,7	32,6	62,0
POMBAL	82,1	0,0	0,0	16,7	22,2	61,1
AGUEDA	81,8	1,9	0,9	6,6	27,4	63,2
CASTELO BRANCO	78,4	0,0	3,8	9,8	34,6	51,9
GUARDA	75,8	3,0	2,2	10,4	36,6	47,8

**3.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS****Resultados da Satisfação - 2008****ARS LVTEJO**

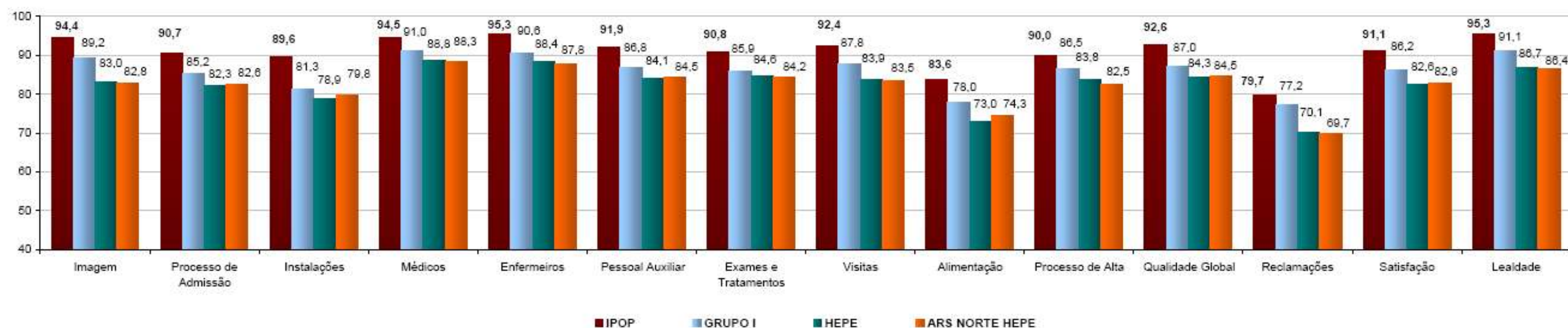
HOSPITAIS	Satisfação	Distribuição de Frequências				
		<20	20-40	40-60	60-80	>80
<b>HEPE</b>						
IPOD	85,8	0,0	0,7	4,9	21,0	73,4
LISBOA (CENTRAL)	85,1	0,0	1,4	4,8	22,4	71,4
MEDIO TEJO	84,6	0,0	2,8	5,0	24,8	67,4
LISBOA (NORTE)	84,5	0,0	1,6	6,9	21,4	70,2
LISBOA (OCIDENTAL)	83,3	0,7	0,0	7,7	23,8	67,8
ALMADA	81,2	0,7	2,1	6,9	29,7	60,7
SANTAREM	79,5	0,0	2,8	7,1	39,0	51,1
BARREIRO	79,2	0,0	3,5	13,2	29,9	53,5
SETUBAL	79,2	0,7	3,7	8,9	31,9	54,8
<b>HSPA</b>						
GAMA PINTO	89,8	0,0	0,0	0,0	18,2	81,8
PENICHE	86,4	1,5	3,0	1,5	22,7	71,2
CURRY CABRAL	82,6	2,2	2,2	8,2	15,7	71,6
ALFREDO COSTA	82,5	1,5	0,0	9,5	24,1	65,0
MONTIJO	81,8	1,1	1,1	12,0	28,3	57,6
TORRES VEDRAS	81,1	0,7	2,8	8,3	30,6	57,6
V. FRANCA XIRA	76,7	1,4	2,7	14,4	32,2	49,3
CASCAIS	74,1	0,8	6,9	13,0	36,6	42,7

## 3.2 - SÍNTESE DOS RESULTADOS

## Posicionamento do Hospital

## POSICIONAMENTO DO HOSPITAL:

Variáveis Latentes	Dif. IPOP - GRUPO I	Dif. IPOP - HEPE	Dif. IPOP - ARS NORTE HEPE
Imagem	5,2	11,4	11,6
Processo de Admissão	5,5	8,4	8,1
Instalações	8,3	10,7	9,8
Médicos	3,5	5,7	6,2
Enfermeiros	4,7	6,9	7,5
Pessoal Auxiliar	5,1	7,8	7,4
Exames e Tratamentos	4,9	6,2	6,6
Visitas	4,6	8,5	8,9
Alimentação	5,6	10,6	9,3
Processo de Alta	3,5	6,2	7,5
Qualidade Global	5,6	8,3	8,1
Reclamações	2,5	9,6	10,0
Satisfação	4,9	8,5	8,2
Lealdade	4,2	8,6	8,9



## 3.7 - EVOLUÇÃO ENTRE 2005 E 2008

## Índices das Variáveis Latentes

### EVOLUÇÃO:

Variação dos índices das variáveis latentes do Hospital IPOP e dos Hospitais EPE entre 2005 e 2008

