

## ANEXOS

**(ANEXO I)**



# Este Hospital como o seu local de trabalho

---

## Instruções:

Este questionário contém perguntas que nos ajudarão a compreender a imagem que os profissionais têm acerca deste Hospital.

Isto é apenas um questionário e não um teste. Não existem respostas certas nem erradas.

Demore o tempo que entender por forma a responder completamente às perguntas colocadas.

**NÃO ESCREVA O SEU NOME NESTE QUESTIONÁRIO. TODAS AS RESPOSTAS SÃO CONFIDENCIAIS.**

Certifique-se que respondeu a todas as perguntas, mesmo que tenha dúvidas.

Escolha apenas uma resposta por cada pergunta.

**OBRIGADO POR PARTILHAR CONNOSCO A SUA OPINIÃO**

## DADOS SOBRE AS SUAS FUNÇÕES NO HOSPITAL

**1 HORÁRIO DE TRABALHO:** qual o seu horário de trabalho? Escolha apenas um.

<sub>1</sub> Menos de 35 horas semanais

<sub>2</sub> 35 horas semanais

<sub>3</sub> 42 horas semanais

<sub>4</sub> Mais de 42 horas semanais

<sub>5</sub> Outro (por favor, especifique) \_\_\_\_\_

**2 TIPO DE HORÁRIO:**

<sub>1</sub> Fixo

<sub>2</sub> Por turnos

**3 TIPO DE VÍNCULO:**

<sub>1</sub> Trabalhador do quadro

<sub>2</sub> Contrato de trabalho por tempo indeterminado

<sub>3</sub> Contrato de trabalho a termo

<sub>4</sub> Contrato em comissão de serviço

<sub>5</sub> Contrato administrativo de provimento

<sub>6</sub> Outro (por favor, especifique) \_\_\_\_\_

**4 RESPONSABILIDADE:** tem responsabilidades de supervisão perante outros?

<sub>1</sub> Sim

<sub>2</sub> Não

**5 GESTÃO DO SERVIÇO:** tem funções de gestão ou de chefia no Serviço?

<sub>1</sub> Sim

<sub>2</sub> Não

**6 PROFISSÃO:**

<sub>1</sub> Administrador/a Hospitalar

<sub>2</sub> Médico/a

<sub>3</sub> Enfermeiro/a

<sub>4</sub> Técnico/a de Radiologia

<sub>5</sub> Secretário/a Clínico/a

<sub>6</sub> Administrativo/a

<sub>7</sub> Auxiliar de Acção Médica

<sub>8</sub> Operário

<sub>9</sub> Outra. Qual? \_\_\_\_\_

**7 TEMPO DE SERVIÇO:** Aproximadamente há quanto tempo trabalha neste Hospital? \_\_\_\_\_ anos \_\_\_\_\_ meses

## A QUALIDADE DO SEU SERVIÇO COMO LOCAL DE TRABALHO

Coloque um “X” no quadrado que melhor exprima a sua opinião.

Mesmo que não tenha a certeza acerca de alguma pergunta dê a sua resposta.

### ➤ 8 O SEU SUPERIOR HIERÁRQUICO

Pense no seu superior hierárquico. É a pessoa que **directamente** lhe distribui tarefas, avalia o seu desempenho, ou a quem deve apresentar os problemas. Como é que classificaria essa pessoa nos seguintes itens?

|   | Excelente                             | Muito Bom                             | Bom                                   | Regular                               | Mau                                   | Não se aplica                         |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| A. <b>ABERTURA:</b> <i>abertura e disponibilidade revelada para consigo.</i>  | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| B. <b>RAZOABILIDADE:</b> <i>justo e razoável para si e para os outros.</i>  | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| C. <b>INOVAÇÃO:</b> <i>permite-lhe experimentar novas formas de executar o seu trabalho.</i>                            | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| D. <b>LIBERDADE:</b> <i>liberdade e responsabilidade que lhe é dada para tomar decisões quando necessário.</i>          | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| E. <b>ATITUDE POSITIVA:</b> <i>diz quando algo é bem feito.</i>   | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| F. <b>ATITUDE CONSTRUTIVA:</b> <i>diz quando e como o seu trabalho pode ser melhorado.</i>                              | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| G. <b>INVESTIMENTO NA QUALIDADE:</b> <i>esforço despendido pelo seu superior hierárquico para melhorar a qualidade.</i> | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| H. <b>APOIO:</b> <i>forma como o seu superior o/a apoia perante os outros quando necessita.</i>                         | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| I. <b>EXPECTATIVAS:</b> <i>informação sobre como as coisas devem ser feitas e quais as regras.</i>                      | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| J. <b>CONHECIMENTOS:</b> <i>a experiência e conhecimentos do seu superior sobre o seu desempenho.</i>                   | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| K. <b>CIRCULAÇÃO DA INFORMAÇÃO:</b> <i>informação adequada e a tempo.</i>   | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |

➤ **9 O SEU HOSPITAL E O EQUIPAMENTO**

|   | Excelente                             | Muito Bom                             | Bom                                   | Regular                               | Mau                                   | Não se aplica                         |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| A. <b>LIMPEZA:</b> nível de limpeza das salas e equipamento.  | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| B. <b>SEGURANÇA:</b> nível de segurança das salas e equipamentos (roubo, segurança física).                                 | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| C. <b>ORGANIZAÇÃO DO ESPAÇO:</b> forma como o Hospital se encontra organizado para que consiga trabalhar de forma adequada. | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| D. <b>EQUIPAMENTO:</b> disponibilidade de bom equipamento.  | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |

➤ **10 RECURSOS HUMANOS**

|   | Excelente                             | Muito Bom                             | Bom                                   | Regular                               | Mau                                   | Não se Aplica                         |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| A. <b>CONTINUIDADE DO PESSOAL:</b> estabilidade da equipa do seu Serviço.   | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| B. <b>PROPORÇÃO HIERÁRQUICA:</b> relação entre o número de pessoas com funções de supervisão e com funções de execução. | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| C. <b>NUMERO DE PROFISSIONAIS:</b> adequação entre o número de profissionais do serviço e a quantidade de trabalho.     | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |

➤ **11 RELACIONAMENTO ENTRE OS SERVIÇOS E ENTRE OS TURNOS**

Como classifica a forma como o seu Serviço se relaciona com outros?

|   | Excelente                             | Muito Bom                             | Bom                                   | Regular                               | Mau                                   | Não se aplica                         |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| A. <b>TRABALHO DE EQUIPA:</b> forma como as várias Serviços colaboram com o seu Serviço.    | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| B. <b>COMUNICAÇÃO ENTRE TURNOS:</b> forma como é feita a comunicação nas mudanças de turno. | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |



## A QUALIDADE DO SEU HOSPITAL COMO LOCAL DE TRABALHO

### ➤ 12 ESTADO DE ESPÍRITO NO LOCAL DE TRABALHO

|   | Excelente                             | Muito Bom                             | Bom                                   | Regular                               | Mau                                   | Não se aplica                         |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| A. DOS OUTROS: <i>forma como pensa ser encarado pelos outros pelo facto de trabalhar neste Serviço.</i> | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| B. DO SEU: <i>forma como encara o facto de trabalhar neste Serviço.</i>                                 | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |

### ➤ 13 COMO CARACTERIZA O SEU VENCIMENTO EM RELAÇÃO ...

|  | Excelente                             | Muito Bom                             | Bom                                   | Regular                               | Mau                                   | Não se aplica                         |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| A. À SUA RESPONSABILIDADE NO HOSPITAL  | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| B. À SUA EXPERIÊNCIA COMO PROFISSIONAL | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| C. AO SEU DESEMPENHO NO HOSPITAL       | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |

### ➤ 14 ÓRGÃOS DE GESTÃO E POLÍTICA DO HOSPITAL

|  | Excelente                             | Muito Bom                             | Bom                                   | Regular                               | Mau                                   | Não se aplica                         |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| A. RECONHECIMENTO DOS ÓRGÃOS DE GESTÃO: <i>forma como os órgãos de gestão tratam, apreciam e apoiam os profissionais.</i>                      | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| B. COMUNICAÇÃO: <i>forma como os órgãos de gestão comunicam e dialogam com os profissionais.</i>   | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| C. QUEIXAS E OBJECÇÕES: <i>forma como os órgãos de gestão lidam com as queixas dos profissionais.</i>  | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| D. PLANIFICAÇÃO DE ACTIVIDADES: <i>forma como os órgãos de gestão informam os profissionais acerca dos projectos e objectivos do Hospital.</i> | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |

## QUALIDADE DO SEU HOSPITAL NA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS

### 15 COMO CLASSIFICA A QUALIDADE DOS CUIDADOS QUE ESTE HOSPITAL PRESTA AOS UTENTES?

|  | Excelente                             | Muito Bom                             | Bom                                   | Regular                               | Mau                                   | Não se aplica                         |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| A. <b>ATENDIMENTO:</b> facilidade no processo de atendimento dos doentes, incluindo o tempo despendido.  | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| B. <b>COORDENAÇÃO DOS CUIDADOS:</b> trabalho de equipa de todos os profissionais do Hospital na prestação de cuidados de saúde aos utentes.                        | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| C. <b>CAPACIDADE DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE:</b> forma como os profissionais de saúde desempenham as suas funções.   | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| D. <b>SENSIBILIDADE:</b> sensibilidade dos profissionais em relação aos problemas e preocupações dos utentes.  | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| E. <b>CONDIÇÕES DAS SALAS DE EXAME:</b> limpeza, conforto, iluminação e temperatura.   | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| F. <b>INFORMAÇÕES:</b> forma como os utentes são informados acerca dos exames prescritos, da necessidade de preparação prévia e dos cuidados a ter após os exames. | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| G. <b>CUSTO DOS CUIDADOS:</b> capacidade do Hospital em ter informação e em controlar os custos com os cuidados prestados.   | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |



## QUALIDADE DOS SERVIÇOS NA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS

Baseado na sua opinião, classifique a globalidade dos cuidados prestados pelos serviços abaixo discriminados, tendo em consideração aspectos relacionados com a competência e a eficiência.

Coloque um “X” na coluna “não tem”, caso o seu Hospital não disponha desse Serviço.

Depois de classificar cada um dos Serviços indique com um “X” a frequência com que se relaciona com esse Serviço.

| 16 SERVIÇOS E/OU DEPARTAMENTOS                              |                                       |                                       |                                       |                                       |                                       |                                       | Com que frequência está em contacto com este Serviço ou Departamento |                                       |                                       |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|--|---------------------------------------|---------------------------------------|
|   | Não tem                               | Excelente                             | Muito Bom                             | Bom                                   | Regular                               | Mau                                   | Frequente  | Às vezes                              | Nunca                                 |
| A. Medicinas e Especialidades Médicas                       | <input type="checkbox"/> <sub>9</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>8</sub>                                | <input type="checkbox"/> <sub>7</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| B. Cirurgias e Especialidades Cirúrgicas                    | <input type="checkbox"/> <sub>9</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>8</sub>                                | <input type="checkbox"/> <sub>7</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| C. Cuidados Intensivos Cardíacos                            | <input type="checkbox"/> <sub>9</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>8</sub>                                | <input type="checkbox"/> <sub>7</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| D. Reanimação / Unidade de Cuidados Intensivos Polivalentes | <input type="checkbox"/> <sub>9</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>8</sub>                                | <input type="checkbox"/> <sub>7</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| E. Maternidade/Obstetrícia                                  | <input type="checkbox"/> <sub>9</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>8</sub>                                | <input type="checkbox"/> <sub>7</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| F. Urgência   | <input type="checkbox"/> <sub>9</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>8</sub>                                | <input type="checkbox"/> <sub>7</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| G. Bloco operatório   | <input type="checkbox"/> <sub>9</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>8</sub>                                | <input type="checkbox"/> <sub>7</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| H. Fisioterapia   | <input type="checkbox"/> <sub>9</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>8</sub>                                | <input type="checkbox"/> <sub>7</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| I. Serviços Farmacêuticos                                   | <input type="checkbox"/> <sub>9</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>8</sub>                                | <input type="checkbox"/> <sub>7</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| J. Radiologia   | <input type="checkbox"/> <sub>9</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>8</sub>                                | <input type="checkbox"/> <sub>7</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| L. Laboratório  | <input type="checkbox"/> <sub>9</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>8</sub>                                | <input type="checkbox"/> <sub>7</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| M. Serviço de Alimentação e Dietética                       | <input type="checkbox"/> <sub>9</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>8</sub>                                | <input type="checkbox"/> <sub>7</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| N. Serviço de Limpeza                                       | <input type="checkbox"/> <sub>9</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>8</sub>                                | <input type="checkbox"/> <sub>7</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| O. Serviço de Instalações e Equipamentos                    | <input type="checkbox"/> <sub>9</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>8</sub>                                | <input type="checkbox"/> <sub>7</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| P. Serviços Administrativos                                 | <input type="checkbox"/> <sub>9</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>8</sub>                                | <input type="checkbox"/> <sub>7</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| Q. Serviço Social   | <input type="checkbox"/> <sub>9</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>8</sub>                                | <input type="checkbox"/> <sub>7</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |

## MELHORIA CONTÍNUA DA QUALIDADE

17 Este próximo grupo de perguntas servirá para avaliar a forma como o seu Hospital está a caminhar na melhoria da qualidade. Por favor responda tendo em atenção o seu Serviço e o seu Hospital.

|   | Excelente                             | Muito Bom                             | Bom                                   | Regular                               | Mau                                   | Não se aplica                         |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| A. <b>MELHORIA DA QUALIDADE:</b> <i>esforço do seu Serviço na melhoria contínua, na relação com os doentes e profissionais.</i>         | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| B. <b>BEM À PRIMEIRA VEZ:</b> <i>forma como o seu Serviço <u>tenta fazer</u> bem à primeira, em vez de corrigir os erros depois.</i>    | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| C. <b>CONHECIMENTOS SOBRE QUALIDADE:</b> <i>forma como foi preparado para melhorar a qualidade no seu Serviço.</i>                      | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| D. <b>AMBIENTE DE TRABALHO:</b> <i>confiança e afecto que os profissionais do seu Serviço têm uns pelos outros.</i>                     | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| E. <b>DIMINUIR O DESPERDÍCIO:</b> <i>esforço desenvolvido no sentido de evitar desperdícios e repetição de tarefas.</i>                 | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| F. <b>PARTILHA DE IDEIAS:</b> <i>encorajamento e partilha de ideias que permitam melhorar o serviço.</i>                                | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| G. <b>ORGULHO DA PROFISSÃO:</b> <i>orgulho que sente no desempenho de funções da sua profissão.</i>                                     | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| H. <b>EXPECTATIVAS NA QUALIDADE:</b> <i>compreensão da missão e dos objectivos do seu Hospital e as suas expectativas de qualidade.</i> | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |

## SENTIMENTOS EM RELAÇÃO AO SEU TRABALHO E AO SEU EMPREGO

18 Cada um dos sintomas que a seguir é apresentado refere-se ao seu trabalho e à maneira como se sente no seu emprego. A cada uma das frases deve responder consoante a frequência com que tem esse sentimento, assinalando com um cruz (x) no quadrado respectivo .

|  | Algumas<br>vezes<br>por ano           | Todos<br>os<br>meses                  | Algumas<br>vezes<br>por mês           | Todas<br>as<br>semanas                | Algumas<br>vezes por<br>semana        | Todos<br>os<br>Dias                   |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| A. Sinto-me emocionalmente esgotado/a com o meu trabalho.  | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| B. Sinto-me esgotado/a no fim do meu dia de trabalho.  | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| C. Sinto-me fatigado/a quando me levanto de manhã e tenho de enfrentar outro dia de trabalho.      | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| D. Posso facilmente compreender como os meus doentes se sentem acerca das coisas que acontecem.    | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| E. Sinto que trato alguns doentes como se fossem “objectos” impessoais.                            | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| F. O trabalho com pessoas durante todo o dia esgota-me bastante.                                   | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| G. Lido de uma forma muito eficaz com os problemas dos meus doentes.                               | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| H. Sinto-me exausto com o meu trabalho.  | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| I. Sinto que estou a influenciar positivamente as vidas de outras pessoas através do meu trabalho. | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| J. Desde que comecei este trabalho tornei-me mais insensível para com as pessoas.                  | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| K. Aborreço-me que o tipo de trabalho que desempenho me pressione bastante emocionalmente.         | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| L. Sinto-me cheio/a de energia.  | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| M. Sinto-me frustrado/a com o trabalho que realizo.  | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |

|  | Algumas<br>vezes<br>por ano           | Todos<br>os<br>meses                  | Algumas<br>vezes<br>por mês           | Todas<br>as<br>semanas                | Algumas<br>vezes por<br>semana        | Todos<br>os<br>Dias                   |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| N. Sinto que estou a trabalhar com demasiada pressão no meu emprego.             | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| O. Não me importo grandemente com o que acontece ao meus doentes.                | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| P. Trabalhar directamente com pessoas faz-me sentir demasiado em <i>stress</i> . | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| Q. Posso criar facilmente uma atmosfera relaxante com os meus doentes.           | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| R. Sinto-me estimulado após trabalhar ao pé dos meus doentes.                    | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| S. No trabalho que desempenho tenho realizado muitas coisas válidas.             | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| T. Sinto-me no limite das minhas forças.   | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| U. No meu trabalho lido com problemas emocionais de uma forma muito calma.       | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| V. Sinto que os doentes me culpam por alguns dos seus problemas.                 | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| W. Sinto-me semelhante, em muitas maneiras, aos meus doentes.                    | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| X. Sinto-me envolvido pessoalmente com os meus doentes.                          | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| Y. Sinto-me pouco à vontade com a forma como tenho tratado certos doentes.       | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |

## OPINIÃO GERAL

19 De seguida são apresentadas frases que os profissionais de saúde por vezes dizem relativamente ao Hospital em que trabalham. Por favor dê-nos a sua opinião em relação a cada uma delas.

|  | Concordo plenamente                   | Concordo                              | Nem concordo nem discordo             | Discordo                              | Discordo plenamente                   | Não sei                               |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| A. <i>A maioria dos utentes está satisfeita com os cuidados que recebe neste Hospital.</i>             | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| B. <i>Posso falar com o meu director sempre que considero necessário.</i>                              | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| C. <i>O meu director trata os profissionais correctamente.</i>   | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| D. <i>O meu director diz aos profissionais o que espera deles.</i>                                     | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| E. <i>Sou encorajado a desenvolver formas de realizar melhor as minhas funções.</i>                    | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| F. <i>Os profissionais deste Hospital recebem formação suficiente sobre como lidar com os utentes.</i> | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| G. <i>Os profissionais são tratados com respeito pela Administração.</i>                               | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| H. <i>Se necessitar posso falar com o Administrador.</i>   | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| I. <i>A Administração do Hospital preocupam-se com os profissionais.</i>                               | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| J. <i>As queixas dos profissionais são tratadas correctamente.</i>                                     | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| K. <i>Os profissionais participam na elaboração dos planos de actividade do Hospital.</i>              | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| L. <i>O moral e o clima organizacional no Hospital são bons.</i>                                       | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |

|  | Concordo plenamente                   | Concordo                              | Nem concordo nem discordo             | Discordo                              | Discordo plenamente                   | Não sei                               |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| M. <i>O meu trabalho é normalmente bem realizado.</i>  | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| N. <i>No meu Serviço há profissionais em número suficiente para realizar o trabalho de forma correcta.</i> | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| O. <i>Conheço suficientemente bem os profissionais de outros Serviços.</i>                                 | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| P. <i>Neste Hospital há boa cooperação entre os prestadores da mesma profissão.</i>                        | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |
| Q. <i>Neste Hospital há boa cooperação entre os prestadores de profissões diferentes.</i>                  | <input type="checkbox"/> <sub>5</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>4</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>3</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>2</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>1</sub> | <input type="checkbox"/> <sub>6</sub> |



## SATISFAÇÃO GLOBAL

**20 Sente que a sua formação (profissional e académica) é a adequada para desempenhar o seu trabalho?**

<sub>1</sub> Sim

<sub>2</sub> Não

**21 Recomendaria os serviços deste Hospital a familiares ou a amigos, caso necessitassem de cuidados?**

<sub>1</sub> Claro que sim

<sub>2</sub> Provavelmente sim

<sub>3</sub> Provavelmente não

<sub>4</sub> Claro que não

**22 Utilizaria este Hospital caso necessitasse de cuidados?**

<sub>1</sub> Claro que sim

<sub>2</sub> Provavelmente sim

<sub>3</sub> Provavelmente não

<sub>4</sub> Claro que não

**Porquê?**

---

---

---

---

---

**23 Se pudesse voltar atrás, escolheria de novo este Hospital para trabalhar?**

<sub>1</sub> Claro que sim

<sub>2</sub> Provavelmente sim

<sub>3</sub> Provavelmente não

<sub>4</sub> Claro que não

**Porquê?**

---

---

---

---

---

## RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES

24 Como melhoraria a qualidade dos cuidados prestados por este Hospital e a sua qualidade como local de trabalho?

➤ **A. QUALIDADE DOS CUIDADOS PRESTADOS**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

➤ **B. QUALIDADE DO HOSPITAL COMO LOCAL DE TRABALHO**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**25 QUE ACÇÕES DE GESTÃO LEVADAS A CABO PELO SEU HOSPITAL O/A SURPREENDERAM MAIS NO ÚLTIMO ANO?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**26 O QUE FARIA PARA MELHORAR A ORGANIZAÇÃO DESTES HOSPITAL?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**POR FIM AGRADECÍAMOS QUE NOS FORNECESSE ALGUNS DADOS  
A SEU RESPEITO, APENAS PARA FINS ESTATÍSTICOS**

27 Qual o seu local de residência? Código Postal \_\_\_\_\_ Localidade \_\_\_\_\_

28 Quais os estudos que tem?

- <sub>1</sub> Não sabe ler nem escrever  
<sub>2</sub> Só sabe ler e escrever  
<sub>3</sub> 1º ciclo do Ensino Básico (1º - 4º ano) / Antiga 4ª classe  
<sub>4</sub> 2º ciclo do Ensino Básico (5º - 6º ano) / Antiga 6ª classe / Ciclo Preparatório  
<sub>5</sub> 3º ciclo do Ensino Básico (7º - 9º ano) / Curso Geral dos Liceus  
<sub>6</sub> Ensino Secundário (10º - 12º ano) / Curso Complementar dos Liceus  
<sub>7</sub> Ensino Médio  
<sub>8</sub> Ensino Superior (Politécnico ou Universitário)

29 Qual é o seu sexo? <sub>1</sub> Feminino <sub>2</sub> Masculino

30 Qual é a sua idade? \_\_\_\_\_ anos

31 Qual é a sua situação familiar?

- <sub>1</sub> Casado/a com registo  
<sub>2</sub> Casado/a sem registo - união de facto  
<sub>3</sub> Solteiro/a  
<sub>4</sub> Viúvo/a  
<sub>5</sub> Divorciado/a  
<sub>6</sub> Separado/a

**MUITO OBRIGADO PELO TEMPO E APOIO DISPENSADO AO PREENCHER ESTE QUESTIONÁRIO.  
POR FAVOR VERIFIQUE SE RESPONDEU A TODAS AS PERGUNTAS.  
DE SEGUIDA, COLOQUE O QUESTIONÁRIO NO SOBRESCRITO FORNECIDO E DEVOLVA-O.**

(ANEXO II)

DESCRIÇÃO DOS VALORES MÉDIOS DAS ESCALAS DO IASP

| ESCALAS  | $\bar{x}$      | s        | N   |
|--|----------------|----------|-----|
| •QUALIDADE DO LOCAL DE TRABALHO                  | 39,8784        | 14,45612 | 112 |
| •QUALIDADE DO HOSPITAL NA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS  | 38,1905        | 14,76281 | 150 |
| •QUALIDADE DOS SERVIÇOS NA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS | <b>46,5016</b> | 13,95159 | 159 |
| •MELHORIA CONTÍNUA QUALIDADE                     | <b>46,9556</b> | 16,08475 | 155 |

### (ANEXO III)

DESCRIÇÃO DOS VALORES MÉDIOS DAS SUB-ESCALAS DO IASP

| SUB-ESCALAS                          | $\bar{x}$      | s        | N   |
|--------------------------------------|----------------|----------|-----|
| •POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS        | 30,8040        | 13,72862 | 123 |
| •MORAL                               | <b>48,2983</b> | 20,29534 | 139 |
| •RECURSOS TECNOLÓGICOS E FINANCEIROS | 30,9600        | 15,02978 | 157 |
| •SERVIÇOS DE INTERNAMENTO            | <b>52,7692</b> | 17,28629 | 161 |
| •SERVIÇOS COMPLEMENTARES E DE APOIO  | 42,8145        | 13,74422 | 159 |



(ANEXO IV)

DESCRIÇÃO DOS VALORES MÉDIOS DAS FACETAS DO IASP

| FACETAS                          | $\bar{\chi}$   | s        | N   |
|----------------------------------|----------------|----------|-----|
| •ÓRGÃOS DE GESTÃO                | 21,2680        | 14,34956 | 139 |
| •RECURSOS HUMANOS                | 37,2143        | 16,73182 | 140 |
| •ESTADO DE ESPÍRITO              | <b>46,4063</b> | 17,69920 | 160 |
| •SUPERIOR HIERÁRQUICO            | <b>48,4903</b> | 22,98676 | 140 |
| •VENCIMENTO                      | 17,4004        | 20,39914 | 159 |
| •LOCAL DE TRABALHO E EQUIPAMENTO | 40,9415        | 18,18479 | 158 |

## (ANEXO V)

### Multiple Comparisons

Dependent Variable: QLT Qualidade do Local de Trabalho

Tukey HSD

| (I) p6 Profissão              | (J) p6 Profissão              | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig.  |
|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------|------------|-------|
| 2 Médico/a                    | 2 Médico/a                    |                       |            |       |
|                               | 3 Enfermeiro/a                | 8,01006               | 6,21621    | ,791  |
|                               | 4 Técnico/a Superior de Saúde | 13,75718*             | 3,48488    | ,002  |
|                               | 5 Técnico/a Profissional      | 8,72845               | 8,33992    | ,901  |
|                               | 6 Administrativo/a            | 19,07328              | 8,33992    | ,209  |
| 3 Enfermeiro/a                | 7 Auxiliar de acção médica    | 12,83595*             | 3,63091    | ,008  |
|                               | 2 Médico/a                    | -8,01006              | 6,21621    | ,791  |
|                               | 3 Enfermeiro/a                |                       |            |       |
|                               | 4 Técnico/a Superior de Saúde | 5,74713               | 5,94383    | ,927  |
|                               | 5 Técnico/a Profissional      | ,71839                | 9,63011    | 1,000 |
| 4 Técnico/a Superior de Saúde | 6 Administrativo/a            | 11,06322              | 9,63011    | ,860  |
|                               | 7 Auxiliar de acção médica    | 4,82590               | 6,03061    | ,967  |
|                               | 2 Médico/a                    | -13,75718*            | 3,48488    | ,002  |
|                               | 3 Enfermeiro/a                | -5,74713              | 5,94383    | ,927  |
|                               | 4 Técnico/a Superior de Saúde |                       |            |       |
| 5 Técnico/a Profissional      | 5 Técnico/a Profissional      | -5,02874              | 8,13893    | ,990  |
|                               | 6 Administrativo/a            | 5,31609               | 8,13893    | ,986  |
|                               | 7 Auxiliar de acção médica    | -9,2123               | 3,14188    | 1,000 |
|                               | 2 Médico/a                    | -8,72845              | 8,33992    | ,901  |
|                               | 3 Enfermeiro/a                | -,71839               | 9,63011    | 1,000 |
| 6 Administrativo/a            | 4 Técnico/a Superior de Saúde | 5,02874               | 8,13893    | ,990  |
|                               | 5 Técnico/a Profissional      |                       |            |       |
|                               | 6 Administrativo/a            | 10,34483              | 11,11990   | ,938  |
|                               | 7 Auxiliar de acção médica    | 4,10751               | 8,20252    | ,996  |
|                               | 2 Médico/a                    | -19,07328             | 8,33992    | ,209  |
| 7 Auxiliar de acção médica    | 3 Enfermeiro/a                | -11,06322             | 9,63011    | ,860  |
|                               | 4 Técnico/a Superior de Saúde | -5,31609              | 8,13893    | ,986  |
|                               | 5 Técnico/a Profissional      | -10,34483             | 11,11990   | ,938  |
|                               | 6 Administrativo/a            |                       |            |       |
|                               | 7 Auxiliar de acção médica    | -6,23732              | 8,20252    | ,973  |
| 2 Médico/a                    | 2 Médico/a                    |                       |            |       |
|                               | 3 Enfermeiro/a                | -12,83595*            | 3,63091    | ,008  |
|                               | 4 Técnico/a Superior de Saúde | -4,82590              | 6,03061    | ,967  |
|                               | 5 Técnico/a Profissional      | ,92123                | 3,14188    | 1,000 |
|                               | 6 Administrativo/a            | -4,10751              | 8,20252    | ,996  |
| 3 Enfermeiro/a                | 7 Auxiliar de acção médica    | 6,23732               | 8,20252    | ,973  |
|                               | 2 Médico/a                    |                       |            |       |
|                               | 3 Enfermeiro/a                |                       |            |       |
|                               | 4 Técnico/a Superior de Saúde |                       |            |       |
|                               | 5 Técnico/a Profissional      |                       |            |       |
| 4 Técnico/a Superior de Saúde | 6 Administrativo/a            |                       |            |       |
|                               | 7 Auxiliar de acção médica    |                       |            |       |
|                               | 2 Médico/a                    |                       |            |       |
|                               | 3 Enfermeiro/a                |                       |            |       |
|                               | 4 Técnico/a Superior de Saúde |                       |            |       |
| 5 Técnico/a Profissional      | 5 Técnico/a Profissional      |                       |            |       |
|                               | 6 Administrativo/a            |                       |            |       |
|                               | 7 Auxiliar de acção médica    |                       |            |       |
|                               | 2 Médico/a                    |                       |            |       |
|                               | 3 Enfermeiro/a                |                       |            |       |
| 6 Administrativo/a            | 4 Técnico/a Superior de Saúde |                       |            |       |
|                               | 5 Técnico/a Profissional      |                       |            |       |
|                               | 6 Administrativo/a            |                       |            |       |
|                               | 7 Auxiliar de acção médica    |                       |            |       |
|                               | 2 Médico/a                    |                       |            |       |
| 7 Auxiliar de acção médica    | 3 Enfermeiro/a                |                       |            |       |
|                               | 4 Técnico/a Superior de Saúde |                       |            |       |
|                               | 5 Técnico/a Profissional      |                       |            |       |
|                               | 6 Administrativo/a            |                       |            |       |
|                               | 7 Auxiliar de acção médica    |                       |            |       |

\*. The mean difference is significant at the .05 level.

(ANEXO VI)

DIFERENÇAS MÉDIAS DE SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DOS SERVIÇOS NA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR CLASSE PROFISSIONAL

| PROFISSÃO                  | N  | $\alpha=0,05$ |         |
|----------------------------|----|---------------|---------|
|                            |    | 1             | 2       |
| • Administrativo/a         | 12 | 34,1146       |         |
| • Enfermeiro/a             | 8  | 42,9688       | 42,9688 |
| • Auxiliar de acção médica | 45 | 45,2083       | 45,2083 |
| • Secretário/a clínico/a   | 6  | 45,3125       | 45,3125 |
| • Médico/a                 | 29 |               | 49,2457 |
| • Técnico/a de Radiologia  | 59 |               | 49,2585 |
|                            | p  | 0,274         | 0,836   |

VARIÁVEL DEPENDENTE: QUALIDADE DOS SERVIÇOS NA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS  
TESTE TUKEY HSD

(ANEXO VII)

DIFERENÇAS MÉDIAS DE SATISFAÇÃO COM A MORAL POR CLASSE PROFISSIONAL

| PROFISSÃO                | N  | $\alpha=0,05$ |         |         |
|--------------------------|----|---------------|---------|---------|
|                          |    | 1             | 2       | 3       |
| ADMINISTRATIVO/A         | 10 | 38,8462       |         |         |
| TÉCNICO/A DE RADIOLOGIA  | 48 | 41,1859       | 41,1859 |         |
| AUXILIAR DE ACÇÃO MÉDICA | 38 | 43,8259       | 43,8259 |         |
| ENFERMEIRO/A             | 8  | 49,2788       | 49,2788 | 49,2788 |
| SECRETÁRIO/A CLÍNICO/A   | 6  |               | 61,2179 | 61,2179 |
| MÉDICO/A                 | 29 |               |         | 66,2467 |
|                          | p  | 0,683         | 0,060   | 0,166   |

VARIÁVEL DEPENDENTE: MORAL

(ANEXO VIII)

DIFERENÇAS MÉDIAS DE SATISFAÇÃO COM O SUPERIOR HIERÁRQUICO POR CLASSE PROFISSIONAL

| PROFISSÃO               | N  | $\alpha=0,05$ |         |         |
|-------------------------|----|---------------|---------|---------|
|                         |    | 1             | 2       | 3       |
| ADMINISTRATIVO/A        | 10 | 34,7727       |         |         |
| TÉCNICO/A DE RADIOLOGIA | 49 | 40,2597       |         |         |
| AUXILIAR DE AÇÃO MÉDICA | 38 | 43,7799       | 43,7799 |         |
| ENFERMEIRO/A            | 8  | 51,9886       | 51,9886 | 51,9886 |
| SECRETÁRIO/A CLÍNICO/A  | 6  |               | 63,2576 | 63,2576 |
| MÉDICO/A                | 29 |               |         | 69,2790 |
|                         | p  | 0,258         | 0,145   | 0,254   |

VARIÁVEL DEPENDENTE: SUPERIOR HIERÁRQUICO

(ANEXO IX)

DIFERENÇAS MÉDIAS DA SUB-ESCALA SERVIÇOS DE INTERNAMENTO POR CLASSE PROFISSIONAL

| Profissão                | N  | $\alpha=0,05$ |         |
|--------------------------|----|---------------|---------|
|                          |    | 1             | 2       |
| Administrativo/a         | 12 | 37,5000       |         |
| Enfermeiro/a             | 8  | 46,8750       | 46,8750 |
| Auxiliar de acção médica | 45 | 50,0926       | 50,0926 |
| Secretário/a clínico/a   | 6  | 55,5556       | 55,5556 |
| Médico/a                 | 29 | 55,8908       | 55,8908 |
| Técnico/a de Radiologia  | 61 |               | 56,7623 |
|                          | p  | 0,055         | 0,643   |

\* VARIÁVEL DEPENDENTE - SERVIÇO DE INTERNAMENTO



(ANEXO X)

DIFERENÇAS MÉDIAS DE SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DO HOSPITAL NA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR GRUPO ETÁRIO

| PROFISSÃO      | N  | $\alpha=0,05$ |          |
|----------------|----|---------------|----------|
|                |    | 1             | 2        |
| • ]35-45] ANOS | 43 | 33,1395       |          |
| • ≤ 35 ANOS    | 46 | 39,2081       | 39,2081  |
| • > 45 ANOS    | 61 |               | 40,9836* |
|                | p  | 0,100         | 0,817    |

VARIÁVEL DEPENDENTE: QUALIDADE DO HOSPITAL NA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS

TESTE TUKEY HSD

p=0,020

(ANEXO XI)

TUKEY HSD

| DEPENDENT VARIABLE                                       | (I) P28_R                    | (J) P28_R                    | MEAN DIFFERENCE<br>(I-J) | STD. ERROR   | SIG. | 95% CONFIDENCE INTERVAL |             |
|--|------------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------|------|-------------------------|-------------|
|  |                              |                              |                          |              |      | LOWER BOUND             | UPPER BOUND |
| QUALIDADE DOS<br>SERVIÇOS NA<br>PRESTAÇÃO DE<br>CUIDADOS | ENSINO BÁSICO                | ENSINO SECUNDÁRIO E<br>MÉDIO | 2,33176                  | 3,69715 ,803 |      | -6,4157                 | 11,0793     |
|  |                              | ENSINO SUPERIOR              | -5,01891                 | 2,70531 ,155 |      | -11,4197                | 1,3819      |
|  | ENSINO SECUNDÁRIO E<br>MÉDIO | ENSINO BÁSICO                | -2,33176                 | 3,69715 ,803 |      | -11,0793                | 6,4157      |
|  |                              | ENSINO SUPERIOR              | -7,35067                 | 3,15540 ,055 |      | -14,8164                | ,1150       |
|  | ENSINO SUPERIOR              | ENSINO BÁSICO                | 5,01891                  | 2,70531 ,155 |      | -1,3819                 | 11,4197     |
|  |                              | ENSINO SECUNDÁRIO E<br>MÉDIO | 7,35067                  | 3,15540 ,055 |      | -,1150                  | 14,8164     |