

Apêndice 3 – Tabelas Frequências Colaboradores

Índice de Quadros

Tabela 1 – Statistics: Contribuiu de alguma forma para a construção da missão e da visão do procedimento da Triagem dos utentes, antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester?.....	3
Tabela 1.a – Statistics: Participou em reuniões onde foi definido a missão e visão?.....	3
Tabela 1.b – Statistics: Participou na elaboração do Plano de Actividades?.....	3
Tabela 2 – Statistics: Teve formação inicial para realizar o procedimento da triagem de Manchester? Indique de que forma? Transmitido pelos colegas do serviço.....	4
Tabela 3 – Statistics: Como classificava as parcerias existentes no processo de Triagem de utentes, em relação à rapidez de orientação/concretização, antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester? Relativamente às consultas de especialidade....	4
Tabela 4 – Statistics: Considerava que dispunha de informação necessária para o bom desempenho das suas funções antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester?.....	4
Tabela 5 – Statistics: Existiam canais internos para a difusão da informação, antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester?.....	4
Tabela 5.1 – Statistics: Quais os canais internos existentes?.....	5
Tabela 6 – Statistics: Considerava que tinha à sua disposição os meios tecnológicos necessários para o bom desenvolvimento do seu trabalho no procedimento da Triagem de utentes, antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester?.....	5
Tabela 7 – Statistics: Quais os meios tecnológicos necessários que faltam para o bom desenvolvimento do seu trabalho?.....	6
Tabela 8 – Statistics: A quem recorria em caso de dúvida durante o procedimento da Triagem de utentes, antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester? Resposta: Outro(s). Qual(is)?.....	6
Tabela 9 – Statistics: Enumere alguns valores defendidos para o Departamento onde desempenhava funções.....	7
Tabela 10 – Statistics: Contribuiu de alguma forma para a construção da missão e da visão do procedimento da Triagem de Manchester?.....	8
Tabela 10.1 - Statistics: Refira em que aspectos?.....	8
Tabela 11 – Statistics: Teve formação inicial para realizar o procedimento da Triagem de Manchester?.....	9
Tabela 11.1- Statistics: Indique de que forma?.....	9
Tabela 12 – Statistics: Como classifica as parcerias existentes no processo de Triagem de Manchester, em relação à rapidez de orientação/concretização? Outra(s). Qual(is)?.....	10

Tabela 13 – Statistics: Considera que tem à sua disposição a informação necessária para o bom desempenho das suas funções?.....	10
Tabela 14 – Statistics: Existem canais internos para a difusão da informação?.....	10
Tabela 14.1 – Statistics: Quais os canais internos?.....	11
Tabela 15 – Statistics: Considera que tem à sua disposição os meios tecnológicos necessários para o bom desenvolvimento do seu trabalho no procedimento da Triagem de Manchester?.....	12
Tabela 16 – Statistics: Quais os meios tecnológicos que necessita para o bom desenvolvimento do seu trabalho no procedimento da Triagem de Manchester?.....	12
Tabela 17 – Statistics: Existem reuniões periódicas para melhorar e avaliar o Procedimento da Triagem de Manchester?.....	12
Tabela 17.1 – Statistics: Após a implementação do Procedimento da Triagem de Manchester foram realizadas auditorias internas e/ou externas para avaliação dos resultados?.....	13
Tabela 18 – Statistics: Envolvimento na definição do procedimento antes e depois da implementação do procedimento da Triagem de Manchester.....	13
Tabela 19 – Statistics: Objectivo antes e após a implementação do procedimento da Triagem de Manchester.....	14
Tabela 20 – Statistics: Avaliação do espaço físico antes e depois da implementação do procedimento da Triagem de Manchester.....	15
Tabela 21 – Statistics: Opinião dos colaboradores relativamente às parcerias existentes antes e depois do procedimento da Triagem de Manchester.....	17
Tabela 22 – Statistics: Comparação entre instrução de trabalhos escritas existentes antes e após a implementação do procedimento da Triagem de Manchester.....	18
Tabela 23 – Statistics: Qual o colaborador solicitado para esclarecimento de duvidas antes e após o procedimento da Triagem de Manchester?.....	20
Tabela 24 – Statistics: Realizava o pedido de exames complementares de diagnóstico de Triagem de utentes em relação à rapidez de orientação/concretização, antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester?.....	21

Questionário de diagnóstico para colaboradores

Com base no questionário de diagnóstico elaborado para os colaboradores do Serviço de Atendimento Permanente do Hospital CUF Descobertas, fez-se a análise dos resultados obtidos e extraíram-se conclusões que se apresentam nesta investigação.

Ao longo de todo o trabalho, foram sendo apresentadas as tabelas e gráficos correspondentes às questões, este Apêndice apenas contém as conclusões apresentadas mas que não foram justificadas com dados. Assim, as *frequency tables* que se apresentam neste ponto dão-nos a informação necessária.

Frequency Tables

Tabela 1 – Statistics: Contribuiu de alguma forma para a construção da missão e da visão do procedimento da Triagem dos utentes, antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	4	14.3	14.3	14.3
	Não	24	85.7	85.7	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 1.a – Statistics: Participou em reuniões onde foi definido a missão e visão?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	3	10.7	75.0	75.0
	Não	1	3.6	25.0	100.0
	Total	4	14.3	100.0	
Missing	System	24	85.7		
Total		28	100.0		

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 1.b – Statistics: Participou na elaboração do Plano de Actividades?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	3	10.7	75.0	75.0
	Não	1	3.6	25.0	100.0
	Total	4	14.3	100.0	
Missing	System	24	85.7		
Total		28	100.0		

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 2 – Statistics: Teve formação inicial para realizar o procedimento da triagem de Manchester? Indique de que forma? Transmitido pelos colegas do serviço.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	3	10.7	27.3	27.3
	Não	8	28.6	72.7	100.0
	Total	11	39.3	100.0	
Missing	System	17	60.7		
Total		28	100.0		

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 3 – Statistics: Como classificava as parcerias existentes no processo de Triagem de utentes, em relação à rapidez de orientação/concretização, antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester? Relativamente às consultas de especialidade.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pouco adequado	2	7.1	50.0	50.0
	Indeciso	2	7.1	50.0	100.0
	Total	4	14.3	100.0	
Missing	System	24	85.7		
Total		28	100.0		

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 4 – Statistics: Considerava que dispunha de informação necessária para o bom desempenho das suas funções antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	12	42.9	44.4	44.4
	Não	15	53.6	55.6	100.0
	Total	27	96.4	100.0	
Missing	System	1	3.6		
Total		28	100.0		

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 5 – Statistics: Existiam canais internos para a difusão da informação, antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	5	17.9	17.9	17.9
	Não	23	82.1	82.1	100.0
Total		28	100.0	100.0	

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 5.1 – Statistics: Quais os canais internos existentes?

Intranet

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	3	10.7	60.0	60.0
	Não	2	7.1	40.0	100.0
	Total	5	17.9	100.0	
Missing	System	23	82.1		
Total		28	100.0		

Boletins de noticias

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não	5	17.9	100.0	100.0
Missing	System	23	82.1		
Total		28	100.0		

Revistas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não	5	17.9	100.0	100.0
Missing	System	23	82.1		
Total		28	100.0		

Outro(s).

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	3	10.7	60.0	60.0
	Não	2	7.1	40.0	100.0
	Total	5	17.9	100.0	
Missing	System	23	82.1		
Total		28	100.0		

A que se refere

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid		25	89.3	89.3	89.3
	Colegas	1	3.6	3.6	92.9
	Correio electrónico	1	3.6	3.6	96.4
	Placard informativo	1	3.6	3.6	100.0
Total		28	100.0	100.0	

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 6 – Statistics: Considerava que tinha à sua disposição os meios tecnológicos necessários para o bom desenvolvimento do seu trabalho no procedimento da Triagem de utentes, antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	10	35.7	35.7	35.7
	Não	18	64.3	64.3	100.0
	Total	28	100.0	100.0	

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 7 – Statistics: Quais os meios tecnológicos necessários que faltam para o bom desenvolvimento do seu trabalho?

Base de dados

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	10	35.7	55.6	55.6
	Não	8	28.6	44.4	100.0
	Total	18	64.3	100.0	
Missing	System	10	35.7		
Total		28	100.0		

Equipamento informático adequado

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	9	32.1	50.0	50.0
	Não	9	32.1	50.0	100.0
	Total	18	64.3	100.0	
Missing	System	10	35.7		
Total		28	100.0		

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 8 – Statistics: A quem recorria em caso de dúvida durante o procedimento da Triagem de utentes, antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester? Resposta: Outro(s). Qual(is)?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	8	22.2	30.8	30.8
	Não	18	50.0	69.2	100.0
	Total	26	72.2	100.0	
Missing	System	10	27.8		
Total		36	100.0		
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid		29	80.6	80.6	80.6
	Chefe equipa médica	1	2.8	2.8	83.3
	Colegas	1	2.8	2.8	86.1
	Médico	3	8.3	8.3	94.4
	Médico de serviço	2	5.6	5.6	100.0
Total		36	100.0	100.0	

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 9 – Statistics: Enumere alguns valores defendidos para o Departamento onde desempenhava funções

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16	44.4	44.4	44.4
Bem estar do cliente	1	2.8	2.8	47.2
Cliente vem ao Hospital quando realmente se sente doente; Atedimentos caros	1	2.8	2.8	50.0
Competência profissional; Empatia; Cordialidade; Ética	1	2.8	2.8	52.8
Dar ao utente melhores condições na assistência à sua saúde, desde que tenha seguro de saúde ou posses monetárias.	1	2.8	2.8	55.6
Desconheço	1	2.8	2.8	58.3
Ética, eficácia clínica	1	2.8	2.8	61.1
Igualdade	1	2.8	2.8	63.9
Não sei	1	2.8	2.8	66.7
O de bem estar de uma forma subjectiva	1	2.8	2.8	69.4
Os doentes são atendidos de acordo com a sua situação de doença, melhora a sua saúde, melhora a imagem do Hospital, sendo um hospital privado aumenta os seus rendimentos	1	2.8	2.8	72.2
Os valores são de bem estar, culturais e morais	1	2.8	2.8	75.0
Penso que o que se pretende é acima de tudo lucros, rentabilização, diminuição de conflitos	1	2.8	2.8	77.8
Procurar a melhor prática clinica baseada na evidência	1	2.8	2.8	80.6
Rentabilização de meios humanos e técnicos. Atendimento adequado ao cliente e à situação	1	2.8	2.8	83.3

Respeito pela condição dos doentes, integrando como critério de prioridade o bem estar objectivo dos próprios	1	2.8	2.8	86.1
Respeito pela dignidade e bem estar da pessoa, desenvolvimento humano, competência e inovação	1	2.8	2.8	88.9
Respeito pela dignidade e bem estar da pessoa; desenvolvimento humano; competência; inovação	1	2.8	2.8	91.7
Respeito pela dignidade e bem estar da pessoa; uniformização, ou seja, igualdade no 1º atendimento; preservar o valor da vida	1	2.8	2.8	94.4
Segurança, qualidade do atendimento	1	2.8	2.8	97.2
Valorização das queixas dos doentes	1	2.8	2.8	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 10 – Statistics: Contribuiu de alguma forma para a construção da missão e da visão do procedimento da Triagem de Manchester?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	8	22.2	23.5	23.5
	Não	26	72.2	76.5	100.0
	Total	34	94.4	100.0	
Missing	System	2	5.6		
Total		36	100.0		

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 10.1 - Statistics: Refira em que aspectos?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Participou na organização e implementação da Triagem de Manchester	35	97.2	97.2	97.2
		1	2.8	2.8	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 11 – Statistics: Teve formação inicial para realizar o procedimento da Triagem de Manchester?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	29	80.6	82.9	82.9
	Não	6	16.7	17.1	100.0
	Total	35	97.2	100.0	
Missing	System	1	2.8		
Total		36	100.0		

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 11.1- Statistics: Indique de que forma?

Manual escrito

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	22	61.1	75.9	75.9
	Não	7	19.4	24.1	100.0
	Total	29	80.6	100.0	
Missing	System	7	19.4		
Total		36	100.0		

Ações de Formação

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	26	72.2	89.7	89.7
	Não	3	8.3	10.3	100.0
	Total	29	80.6	100.0	
Missing	System	7	19.4		
Total		36	100.0		

Outra(s). Qual(is)?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	4	11.1	13.8	13.8
	Não	25	69.4	86.2	100.0
	Total	29	80.6	100.0	
Missing	System	7	19.4		
Total		36	100.0		

A que se refere

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid		32	88.9	88.9	88.9
	Avaliação escrita	1	2.8	2.8	91.7
	Curso de Triagem	1	2.8	2.8	94.4
	Exame	1	2.8	2.8	97.2
	Explicação oral de colegas com formação na área	1	2.8	2.8	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 12 – Statistics: Como classifica as parcerias existentes no processo de Triagem de Manchester, em relação à rapidez de orientação/concretização? Outra(s). Qual(is)?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada Adequado	2	5.6	66.7	66.7
	Pouco Adequado	1	2.8	33.3	100.0
	Total	3	8.3	100.0	
Missing	System	33	91.7		
Total		36	100.0		

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid		33	91.7	91.7	91.7
	Exames complementares de diagnóstico	1	2.8	2.8	94.4
	Especialidade médicas	1	2.8	2.8	97.2
	Especialidades	1	2.8	2.8	100.0
Total		36	100.0	100.0	

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 13 – Statistics: Considera que tem à sua disposição a informação necessária para o bom desempenho das suas funções?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	27	75.0	84.4	84.4
	Não	5	13.9	15.6	100.0
	Total	32	88.9	100.0	
Missing	System	4	11.1		
Total		36	100.0		

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 14 – Statistics: **Existem canais internos para a difusão da informação?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	21	58.3	60.0	60.0
	Não	14	38.9	40.0	100.0
	Total	35	97.2	100.0	
Missing	System	1	2.8		
Total		36	100.0		

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 14.1 – Statistics: Quais os canais internos?

Intranet

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	18	50.0	85.7	85.7
	Não	3	8.3	14.3	100.0
	Total	21	58.3	100.0	
Missing	System	15	41.7		
Total		36	100.0		

Boletins de notícias

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	2	5.6	9.1	9.1
	Não	20	55.6	90.9	100.0
	Total	22	61.1	100.0	
Missing	System	14	38.9		
Total		36	100.0		

Outro(s). Qual(is)?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	6	16.7	28.6	28.6
	Não	15	41.7	71.4	100.0
	Total	21	58.3	100.0	
Missing	System	15	41.7		
Total		36	100.0		

A que se refere?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid		30	83.3	83.3	83.3
	Comunicados das chefias	1	2.8	2.8	86.1
	E-mail, SMS, sistema informático do AP	1	2.8	2.8	88.9
	Manual	1	2.8	2.8	91.7
	Manual de triagem	1	2.8	2.8	94.4
	Placard informativo	1	2.8	2.8	97.2
	Processo informático do doente	1	2.8	2.8	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 15 – Statistics: Considera que tem à sua disposição os meios tecnológicos necessários para o bom desenvolvimento do seu trabalho no procedimento da Triagem de Manchester?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	28	77.8	80.0	80.0
	Não	7	19.4	20.0	100.0
	Total	35	97.2	100.0	
Missing	System	1	2.8		
Total		36	100.0		

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 16 – Statistics: Quais os meios tecnológicos que necessita para o bom desenvolvimento do seu trabalho no procedimento da Triagem de Manchester?

Base de dados

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	5	13.9	62.5	62.5
	Não	3	8.3	37.5	100.0
	Total	8	22.2	100.0	
Missing	System	28	77.8		
Total		36	100.0		

Equipamento informático adequado

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Não	8	22.2	100.0	100.0
Missing	System	28	77.8		
Total		36	100.0		

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 17 – Statistics: Existem reuniões periódicas para melhorar e avaliar o Procedimento da Triagem de Manchester?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	10	27.8	29.4	29.4
	Não	24	66.7	70.6	100.0
	Total	34	94.4	100.0	
Missing	System	2	5.6		
Total		36	100.0		

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 17.1 – Statistics: Após a implementação do Procedimento da Triagem de Manchester foram realizadas auditorias internas e/ou externas para avaliação dos resultados?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	16	44.4	48.5	48.5
	Não	17	47.2	51.5	100.0
	Total	33	91.7	100.0	
Missing	System	3	8.3		
Total		36	100.0		

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 18 – Statistics: Envolvimento na definição do procedimento antes e depois da implementação do procedimento da Triagem de Manchester.

		Refira em que aspectos: Participou em reuniões onde foi definido a missão e visão	Refira em que aspectos: Participou na elaboração do Plano de Actividades
		Mean	Mean
Refira em que aspectos: resposta: Participou em reuniões onde foi definido a missão e visão	Sim	1	1
	Não	1	2
Refira em que aspectos: resposta: Participou na elaboração do Plano de Actividades	Sim	1	1
	Não	1	2

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 19 – Statistics: Objectivo antes e após a implementação do procedimento da Triagem de Manchester.

		No seu entender, o procedimento da Triagem dos utentes, antes da implementação da Triagem de Manchester servia para Realizar diagnóstico				
		Indeciso	Discordo totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
		Count	Count	Count	Count	Count
No seu entender, para que serve o procedimento de Triagem de Manchester? - Realizar diagnóstico	0	0	0	0	0	0
	Discordo Totalmente	1	6	3	2	0
	Discordo	1	4	2	2	0
	Concordo	1	0	0	2	0
	Concordo Totalmente	0	0	0	0	0
	Indeciso	0	0	0	0	0

Fonte – SPSS 16.0

		No seu entender, o procedimento da Triagem dos utentes, antes da implementação da Triagem de Manchester servia para Rapidez de atendimento ao cliente				
		Indeciso	Discordo totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
		Count	Count	Count	Count	Count
No seu entender, para que serve o procedimento de Triagem de Manchester? - Rapidez de atendimento ao cliente	Discordo Totalmente	0	0	0	1	0
	Discordo	0	1	1	3	0
	Concordo	0	0	3	5	3
	Concordo Totalmente	1	0	0	4	3
	Indeciso	0	0	0	0	0

Fonte – SPSS 16.0

		No seu entender, o procedimento da Triagem dos utentes, antes da implementação da Triagem de Manchester servia para Estabelecer grau de prioridade do cliente			
		Discordo totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
		Count	Count	Count	Count
No seu entender, para que serve o procedimento de Triagem de Manchester? - Estabelecer grau de prioridade do cliente	Discordo Totalmente	0	0	0	0
	Discordo	0	0	0	0
	Concordo	0	0	5	2
	Concordo Totalmente	0	0	9	11

Fonte – SPSS 16.0

		No seu entender, o procedimento da Triagem dos utentes, antes da implementação da Triagem de Manchester servia para Melhor encaminhamento do cliente			
		Discordo totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
		Count	Count	Count	Count
No seu entender, para que serve o procedimento de Triagem de Manchester? - Melhor encaminhamento do cliente	Discordo Totalmente	0	0	0	0
	Discordo	0	0	1	0
	Concordo	0	2	8	2
	Concordo Totalmente	0	0	6	6

Fonte – SPSS 16.0

		No seu entender, o procedimento da Triagem dos utentes, antes da implementação da Triagem de Manchester servia para Caracterizar a população de clientes que recorre AP em função das queixas			
		Discordo totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
		Count	Count	Count	Count
No seu entender, para que serve o procedimento de Triagem de Manchester? - Caracterizar a população de clientes que recorre AP e função das queixas	Discordo Totalmente	0	1	0	0
	Discordo	1	1	0	0
	Concordo	2	5	3	1
	Concordo Totalmente	4	2	1	1

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 20 – Statistics: Avaliação do espaço físico antes e depois da implementação do procedimento da Triagem de Manchester.

		Como considerava as Dimensões onde se realizava o processo de Triagem antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester			
		Nada adequado	Pouco adequado	Adequado	Muito adequado
		Count	Count	Count	Count
Relativamente às Dimensões indique como considera o espaço físico onde se realiza o procedimento de Triagem de Manchester	Nada Adequado	7	2	0	0
	Pouco Adequado	1	14	1	0
	Adequado	0	0	2	0
	Muito Adequado	0	0	0	0
		Como considerava a Privacidade onde se realizava o processo de Triagem antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester			
		Nada adequado	Pouco adequado	Adequado	Muito adequado
		Count	Count	Count	Count
Relativamente à Privacidade como considera o espaço físico onde se realiza o procedimento de Triagem de Manchester	Nada Adequado	7	2	0	0
	Pouco Adequado	2	10	0	0
	Adequado	1	0	4	0
	Muito Adequado	0	0	0	0

		Como considerava a Segurança onde se realizava o processo de Triagem antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester			
		Nada adequado	Pouco adequado	Adequado	Muito adequado
		Count	Count	Count	Count
Relativamente à Segurança indique como considera o espaço físico onde se realiza o procedimento de Triagem de Manchester	Nada Adequado	10	1	0	0
	Pouco Adequado	1	9	1	0
	Adequado	0	1	4	0
	Muito Adequado	0	0	0	0
		Como considerava a Sonoridade onde se realizava o processo de Triagem antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester			
		Nada adequado	Pouco adequado	Adequado	Muito adequado
		Count	Count	Count	Count
Relativamente à Sonoridade indique como considera o espaço físico onde se realiza o procedimento de Triagem de Manchester	Nada Adequado	1	1	4	0
	Pouco Adequado	2	2	8	0
	Adequado	0	1	8	0
	Muito Adequado	0	0	0	0
		Como considerava a Disposição e distribuição onde se realizava o processo de Triagem antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester			
		Nada adequado	Pouco adequado	Adequado	Muito adequado
		Count	Count	Count	Count
Relativamente à Disposição e distribuição indique como considera o espaço físico onde se realiza o procedimento de Triagem de Manchester	Nada Adequado	3	1	0	0
	Pouco Adequado	2	12	1	0
	Adequado	0	3	4	0
	Muito Adequado	0	0	0	0
		Como considerava os Equipamentos onde se realizava o processo de Triagem antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester			
		Nada adequado	Pouco adequado	Adequado	Muito adequado
		Count	Count	Count	Count
Relativamente aos Equipamentos indique como considera o espaço físico onde se realiza o procedimento de Triagem de Manchester	Nada Adequado	0	1	0	0
	Pouco Adequado	2	6	2	0
	Adequado	0	6	10	0
	Muito Adequado	0	0	0	0

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 21 – Statistics: Opinião dos colaboradores relativamente às parcerias existentes antes e depois do procedimento da Triagem de Manchester.

		Como classificava as parcerias existentes no processo de Triagem de utentes, em relação à rapidez de orientação/concretização, antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester? Quanto ao Serviço de Imagiologia			
		Nada adequado	Pouco adequado	Adequado	Muito Adequado
		Count	Count	Count	Count
Como classifica as parcerias existentes no processo de Triagem de Manchester, em relação à rapidez de orientação/concretização? Serviço de Imagiologia	Nada Adequado	0	0	0	0
	Pouco Adequado	0	1	0	0
	Adequado	1	5	0	0
	Muito Adequado	0	0	3	1
		Como classificava as parcerias existentes no processo de Triagem de utentes, em relação à rapidez de orientação/concretização, antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester? Quanto ao Serviço de Patologia Clínica			
		Nada adequado	Pouco adequado	Adequado	Muito Adequado
		Count	Count	Count	Count
Como classifica as parcerias existentes no processo de Triagem de Manchester, em relação à rapidez de orientação/concretização? Serviço de Patologia clínica	Nada Adequado	0	0	0	0
	Pouco Adequado	1	1	1	0
	Adequado	0	4	18	1
	Muito Adequado	0	0	1	0

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 22 – Statistics: Comparação entre instrução de trabalhos escritas existentes antes e após a implementação do procedimento da Triagem de Manchester.

		Relativamente aos seguintes indicadores, como considerava o procedimento da Triagem dos utentes, quanto à existência de instruções de trabalho escritas, antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester? Quanto à Realização de Triagem				
		Nada adequado	Pouco adequado	Adequado	Muito Adequado	5
		Count	Count	Count	Count	Count
Relativamente aos seguintes indicadores, como considera o procedimento da Triagem de Manchester quanto à existência de instruções de trabalho escritas? - Realização de Triagem	Nada Adequado	0	0	0	0	0
	Pouco Adequado	0	2	1	0	0
	Adequado	6	8	5	0	1
	Muito Adequado	1	0	1	0	0
		Relativamente aos seguintes indicadores, como considerava o procedimento da Triagem dos utentes, quanto à existência de instruções de trabalho escritas, antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester? Quanto à Comunicação e informação				
		Nada adequado	Pouco adequado	Adequado	Muito Adequado	
		Count	Count	Count	Count	
Relativamente aos seguintes indicadores, como considera o procedimento da Triagem de Manchester quanto à existência de instruções de trabalho escritas? - Comunicação e informação ao cliente	Nada Adequado	0	1	0	0	0
	Pouco Adequado	1	4	3	0	0
	Adequado	5	5	7	0	0
	Muito Adequado	0	0	0	0	0

		Relativamente aos seguintes indicadores, como considerava o procedimento da Triagem dos utentes, quanto à existência de instruções de trabalho escritas, antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester? Quanto à Utilização de equipamentos			
		Nada adequado	Pouco adequado	Adequado	Muito Adequado
		Count	Count	Count	Count
Relativamente aos seguintes indicadores, como considera o procedimento da Triagem de Manchester quanto à existência de instruções de trabalho escritas? - Utilização de equipamentos	Nada Adequado	0	0	0	0
	Pouco Adequado	1	1	1	0
	Adequado	3	3	14	0
	Muito Adequado	0	0	2	0
		1	0	0	0
		Relativamente aos seguintes indicadores, como considerava o procedimento da Triagem dos utentes, quanto à existência de instruções de trabalho escritas, antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester? Quanto aos Circuitos dos clientes			
		Nada adequado	Pouco adequado	Adequado	Muito Adequado
		Count	Count	Count	Count
Relativamente aos seguintes indicadores, como considera o procedimento da Triagem de Manchester quanto à existência de instruções de trabalho escritas? - Circuitos dos clientes	Nada Adequado	0	0	0	0
	Pouco Adequado	0	2	1	0
	Adequado	2	7	11	0
	Muito Adequado	2	1	0	0

		Relativamente aos seguintes indicadores, como considerava o procedimento da Triagem dos utentes, quanto à existência de instruções de trabalho escritas, antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester? Quanto à Colaboração com outros departamentos			
		Nada adequado	Pouco adequado	Adequado	Muito Adequado
		Count	Count	Count	Count
Relativamente aos seguintes indicadores, como considera o procedimento da Triagem de Manchester quanto à existência de instruções de trabalho escritas? - Colaboração com outros departamentos/especialidades	Nada Adequado	0	0	0	0
	Pouco Adequado	0	5	2	0
	Adequado	1	6	9	0
	Muito Adequado	0	0	2	1

Fonte – SPSS 16.0

Tabela 23 – Statistics: Qual o colaborador solicitado para esclarecimento de duvidas antes e após o procedimento da Triagem de Manchester?

		A quem recorria em caso de dúvida durante o procedimento da Triagem de utentes, antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester? Resposta: Enfermeiro que estava a trabalhar consigo		A quem recorria em caso de dúvida durante o procedimento da Triagem de utentes, antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester? Resposta: Enfermeiro com mais experiência do grupo		A quem recorria em caso de dúvida durante o procedimento da Triagem de utentes, antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester? Resposta: Outro(s). Qual(is)?	
		Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
		Count	Count	Count	Count	Count	Count
A quem recorre em caso de dúvidas durante o procedimento da Triagem de Manchester? - Resposta: Enfermeiro que se encontra a trabalhar consigo	Sim	10	1	2	9	2	9
	Não	1	13	9	5	6	8
A quem recorre em caso de dúvidas durante o procedimento da Triagem de Manchester? - Resposta: Enfermeiro com mais experiência do grupo	Sim	3	11	10	4	5	9
	Não	8	3	1	10	3	8
A quem recorre em caso de dúvidas durante o procedimento da Triagem de Manchester? - Outro(s). Qual(is)?	Sim	0	2	1	1	1	1
	Não	11	12	10	13	7	16

Tabela 24 – Statistics: Realizava o pedido de exames complementares de diagnóstico de Triagem de utentes em relação à rapidez de orientação/concretização, antes da implementação do procedimento da Triagem de Manchester?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	20	71.4	74.1	74.1
	Não	7	25.0	25.9	100.0
	Total	27	96.4	100.0	
Missing	System	1	3.6		
Total		28	100.0		

Fonte – SPSS 16.0