

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA UNIDADE DE CIRURGIA DE AMBULATÓRIO (UCA)

Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE

Dezembro 2019

A satisfação dos utentes, enquanto indicador da qualidade dos serviços de saúde, reveste-se da maior importância, quer para entender as reacções às políticas definidas para o sector, quer para avaliar o grau de correcção da qualidade em resultado da sua aplicação.

Manual de Acreditação de Unidades de Saúde
Programa Nacional de Acreditação em Saúde
Direção Geral da Saúde (DGS)
Departamento da Qualidade na Saúde (DQS)



Standard S 11.03

A Unidade de Gestão Clínica analisa o grau de satisfação percebido pelos utentes e implementa melhorias (...)

NP EN ISO 9001
Norma Portuguesa – Sistemas de gestão da
qualidade – Requisitos (ISO 9001:2008)
Instituto Português da Qualidade (IPQ)



9.1.2 Satisfação do Cliente

A organização deve monitorizar a perceção do cliente quanto à medida, em que as suas necessidades e expetativas foram satisfeitas. (...)

Padrões de Acreditação da Joint Commission
International para Hospitais
4ª Edição
Joint Commission International (JCI)



Padrão QPS.3.2

Os líderes institucionais definem medidas chave para cada estrutura, processo e resultado administrativo da instituição.
(...) As medidas seleccionadas incluem expetativas e satisfação do paciente e seus familiares (...)

- **Maio e Novembro** de 2019

METODOLOGIA

- Aplicado semestralmente, durante os meses de maio e novembro, a todos os utentes intervencionados.
- Aplicado na sala de recobro, no momento que antecede a alta.
- Questionário anónimo e tratado pelo Gabinete de Gestão da Qualidade.

Dimensões

- ❑ Qualidade das instalações;
- ❑ Satisfação global;
- ❑ Qualidade do atendimento

Questionário



QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES
Unidade de Cirurgia de Amputação

QUESTIONÁRIO Nº: _____ DATA: _____ ESPERANÇAS CIRÚRGICAS: _____

O Centro Hospitalar Barreiro Montijo (CHBM) tem, nas suas orientações estratégicas, prestar um serviço de saúde de qualidade. Assim, a satisfação dos seus utentes é um dos resultados privilegiados por toda a sua equipa de profissionais. A equipa da Unidade Cirurgia de Amputação agradece que, neste momento, ao seu tempo, responda a este questionário. No fim, deseja e convida-te a ser, como de há muito, um colaborador ativo do CHBM.

Deste questionário é totalmente confidencial e será tratado por uma equipa independente e Gabinete de Gestão de Qualidade. Podes consultar os resultados das avaliações dos anos anteriores na página de CHBM em www.chbm.pt na área "transparência".

II. CARACTERIZAÇÃO DO PARTICIPANTE

Quem preenche este questionário: O utente A pessoa significativa

Género: Masculino Feminino **idade:** 0-14 15-24 25-54 ≥ 55

Nível de escolaridade: Não sabe ler nem escrever Até ao 4.º ano de escolaridade 5.º ano de escolaridade 6.º ano de escolaridade 7.º ano de escolaridade 8.º ano de escolaridade 9.º ano de escolaridade 10.º ano de escolaridade 11.º ano de escolaridade 12.º ano de escolaridade Superior



III. QUALIDADE DO ATENDIMENTO

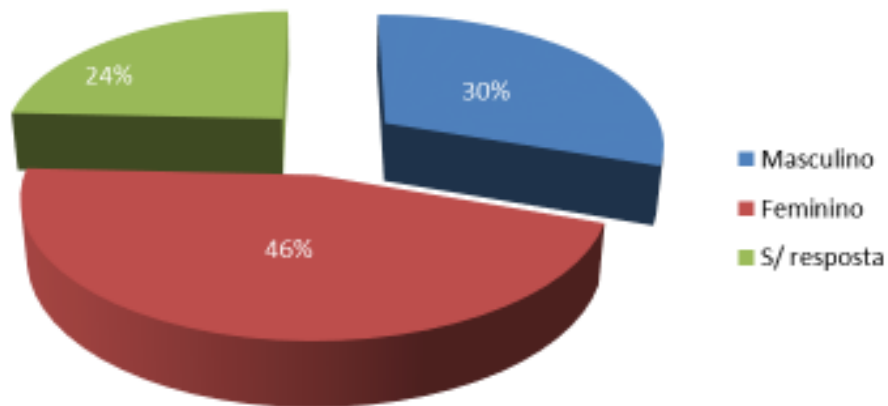
Tenhas em conta a tua experiência na Unidade de Cirurgia de Amputação, qual o teu grau de satisfação em relação à qualidade do atendimento de todos os profissionais envolvidos no processo de prestação de cuidados? (Usa a escala de 5 pontos, em que 1 significa "Muito insatisfatório" e 5 "Muito Satisfatório", respondendo de seguinte maneira:

	Muito Insatisfatório	Insatisfatório	Neutro	Satisfatório	Muito Satisfatório
A forma como foi recebido na Unidade de Cirurgia de Amputação:	1	2	3	4	5
A utilização de linguagem clara e compreensível na transmissão da informação:	1	2	3	4	5
A simpatia e disponibilidade demonstrada pelos profissionais no atendimento:	1	2	3	4	5
A disponibilidade para o ouvir, esclarecer dúvidas e fornecer informação sobre o seu processo de saúde:	1	2	3	4	5
O atendimento antecipado sobre os assuntos que lhe têm sido apresentados:	1	2	3	4	5
A garantia de confidencialidade (segredo) e privacidade de sua informação de saúde:	1	2	3	4	5
A forma como foi tratado a sua privacidade e intimidade (ex: limpeza, quebra de isolamento...):	1	2	3	4	5
A profissionalização dos profissionais em proporcionar um ambiente calmo:	1	2	3	4	5
A disponibilidade e rapidez de resposta nos momentos de necessidade (ex: centros de dia, alimentação, WC...):	1	2	3	4	5
A competência e profissionalismo da equipa médica que o acompanha:	1	2	3	4	5
A competência e profissionalismo da equipa de enfermagem que o acompanha:	1	2	3	4	5
O respeito profissional aos sistemas operacionais (autómatas) utilizados que o acompanham:	1	2	3	4	5
O cumprimento profissional das atividades técnicas (administrativas) do atendimento e reação que o acompanham:	1	2	3	4	5

V. RESPOSTAS E COMENTÁRIOS – De uma forma simples descreve o seu comentário:

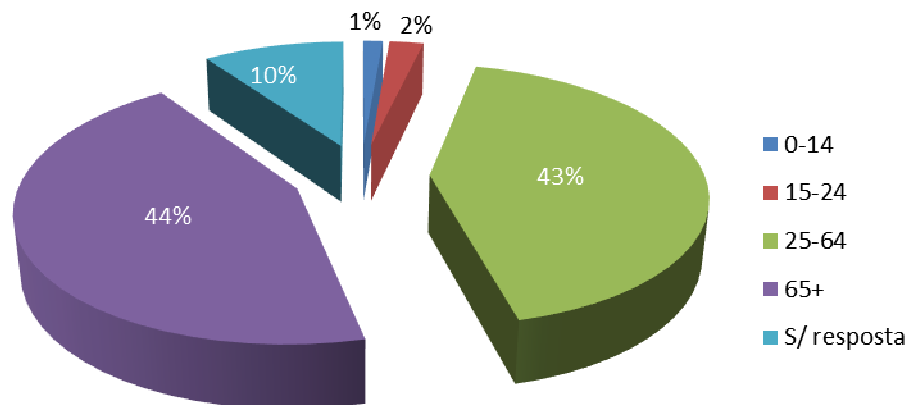
CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS INQUIRIDOS – MAIO

Avaliação da satisfação dos utentes da UCA - Género
(maio 2019)

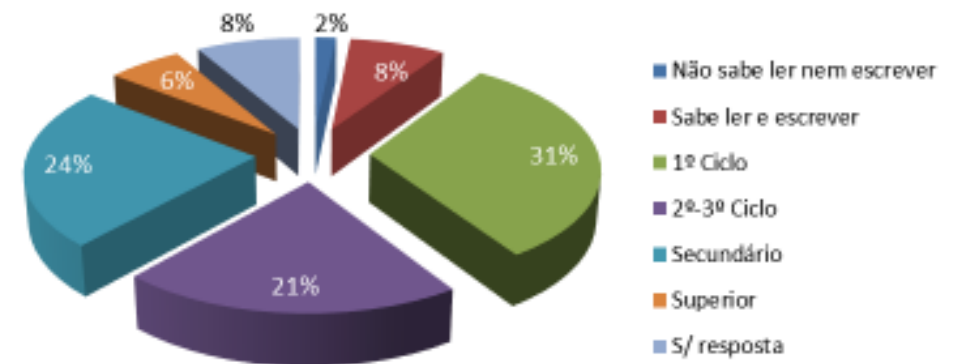


UNIVERSO = 297 INQUÉRITOS

Avaliação da satisfação dos utentes da UCA - Idade
(maio 2019)



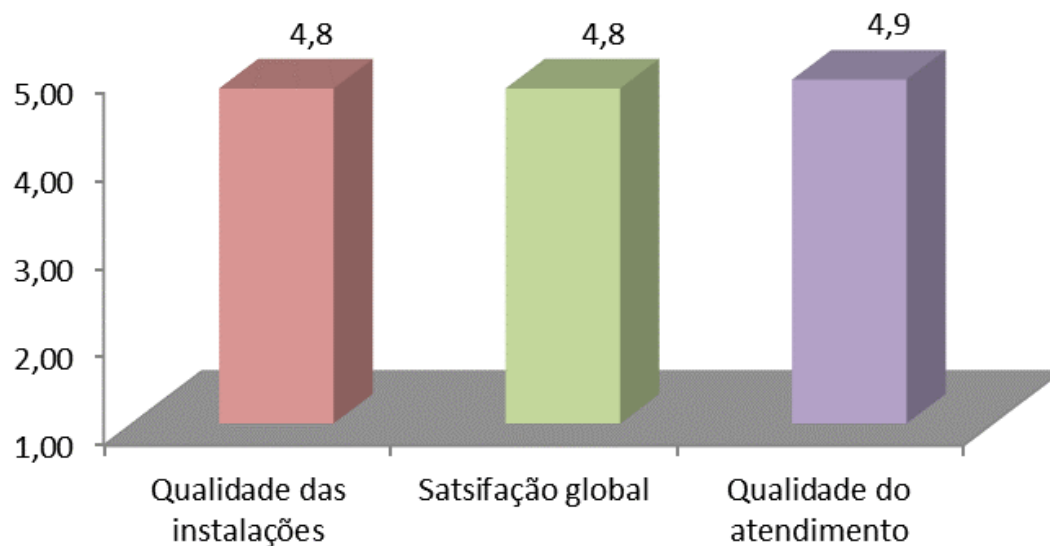
Avaliação da satisfação dos utentes da UCA -
Escolaridade (maio 2019)



UCA – RESULTADOS DAS DIMENSÕES – MAIO

UNIVERSO = 297 INQUÉRITOS

Avaliação da satisfação dos utentes da UCA - Valores das Dimensões Avaliadas (maio 2019)



VALOR MÉDIO FINAL = 4,80

UCA – RESULTADOS DAS DIMENSÕES – MAIO

UNIVERSO = 297 INQUÉRITOS

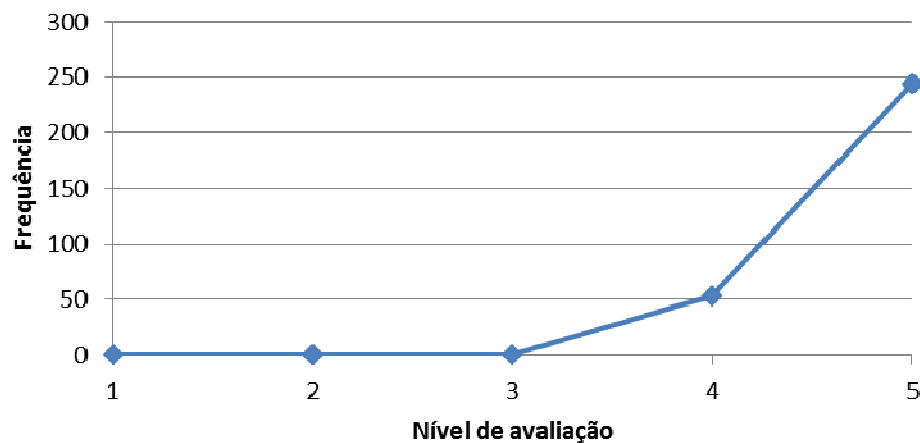
Satisfação global

Nível	Frequência	%
1 – Muito Insatisfeito	0	0%
2 – Insatisfeito	0	0%
3 – Nem satisfeito nem Insatisfeito	0	0%
4 – Satisfeito	53	18%
5 – Muito Satisfeito	244	82%
Total	297	100%

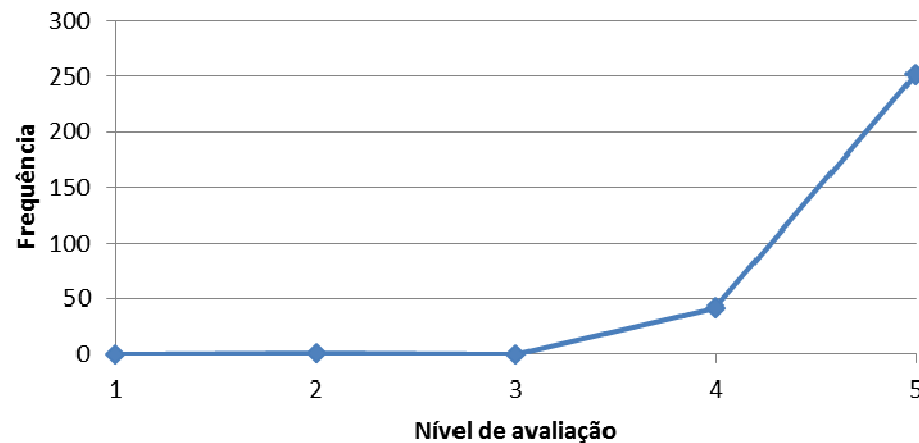
Qualidade das instalações

Nível	Frequência	%
1 – Muito Más	0	0%
2 – Más	1	0%
3 – Nem Boas nem Más	0	0%
4 – Boas	42	14%
5 – Muito Boas	252	85%
Total	295	100%

Distribuição de frequências para a Dimensão "Qualidade das instalações" - UCA (maio 2019)



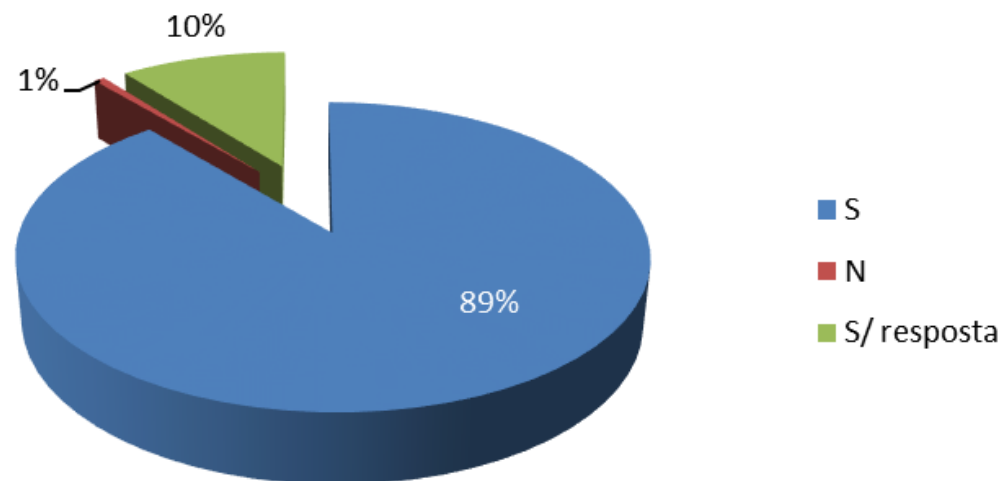
Distribuição de frequências para a Dimensão "Satisfação global" - UCA (maio 2019)



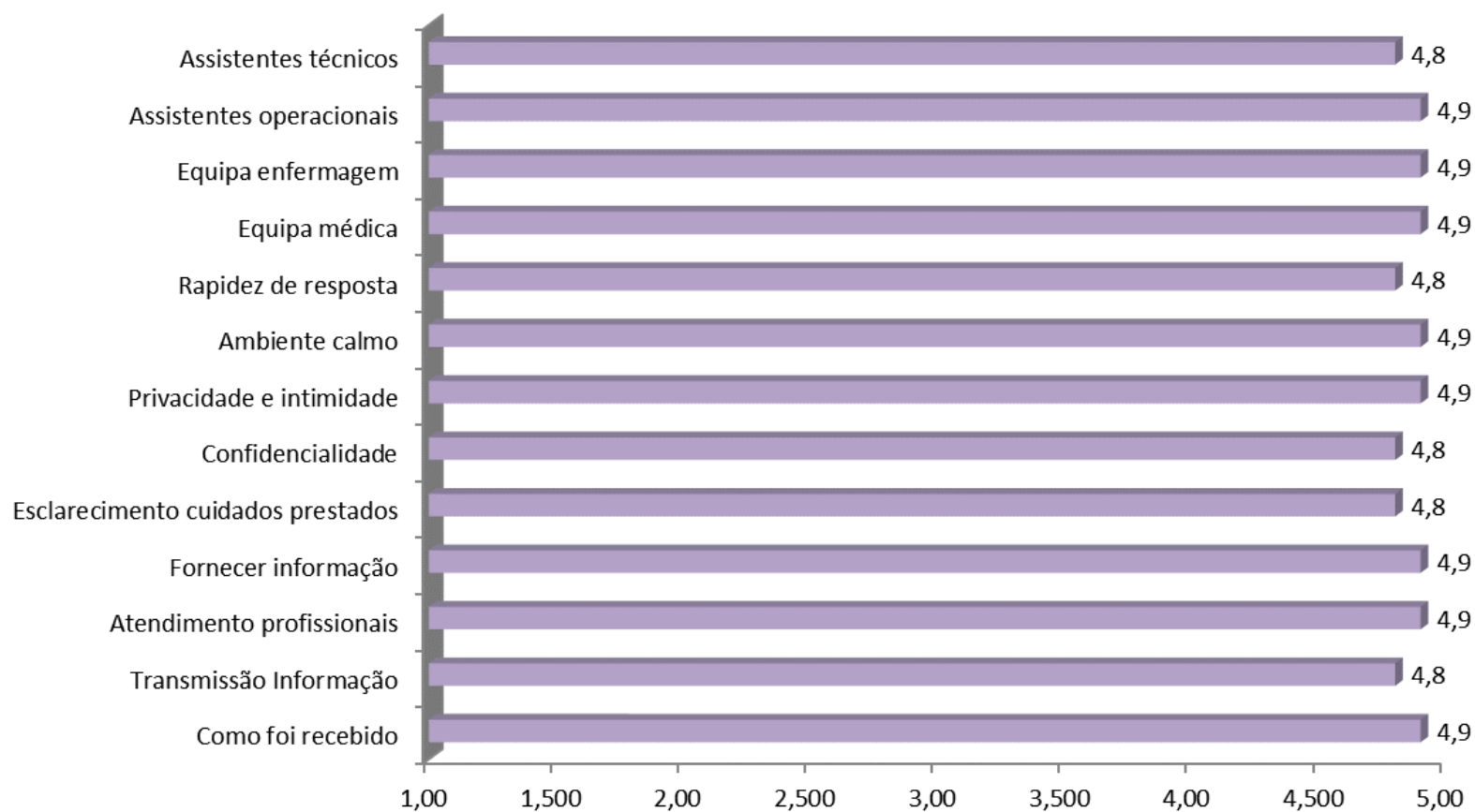
“Recomendaria a Unidade de Cirurgia de Ambulatório a outros utentes que necessitem de ser operados?”

UNIVERSO = 297 INQUÉRITOS

**Avaliação da satisfação dos utentes da UCA -
"Recomendaria a UCA?" (maio 2019)**



Avaliação da satisfação dos utentes da UCA - Valores da dimensão "Qualidade do atendimento" (maio 2019)

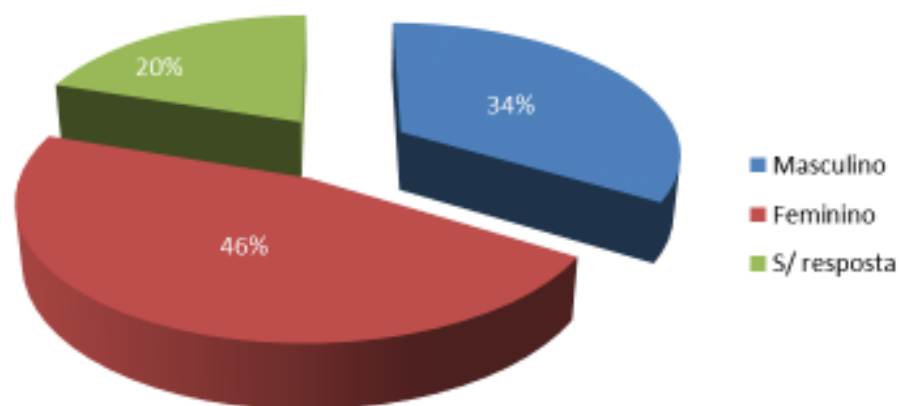


IV. Qualidade do atendimento

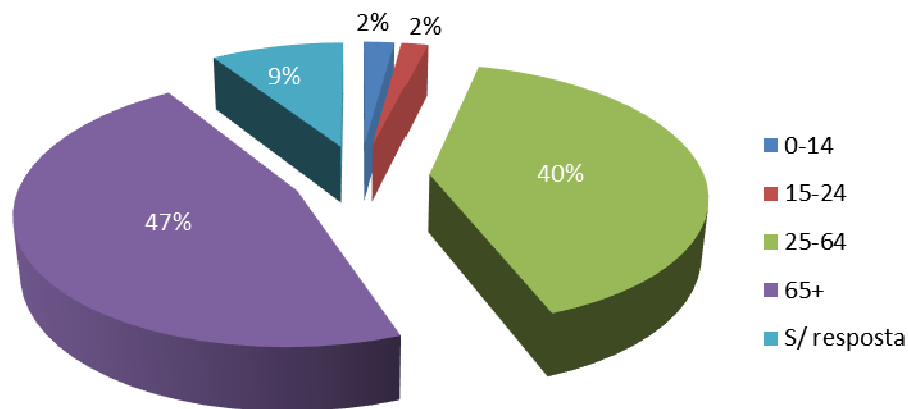
Como foi recebido	Transmissão Informação	Atendimento profissionais	Fornecer informação	Esclarecimento cuidados prestados	Confidencialidade	Privacidade e intimidade	Ambiente calmo	Rapidez de resposta	Equipa médica	Equipa enfermagem	Assistentes operacionais	Assistentes técnicos
4,9	4,8	4,9	4,9	4,8	4,8	4,9	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9	4,8

CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS INQUIRIDOS – NOVEMBRO

Avaliação da satisfação dos utentes da UCA - Género (novembro 2019)

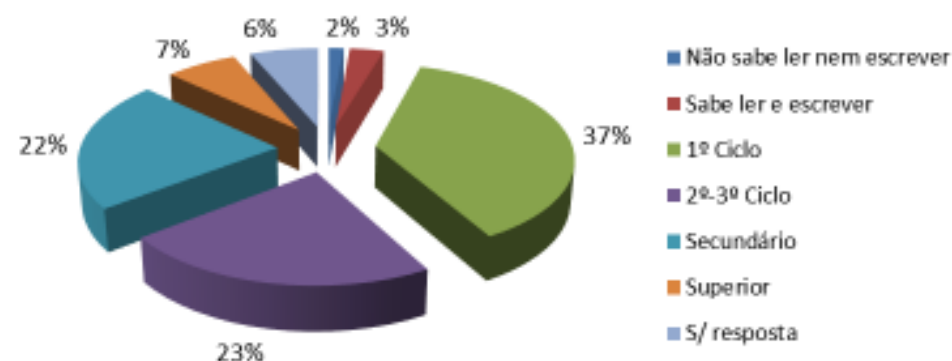


Avaliação da satisfação dos utentes da UCA - Idade (novembro 2019)



UNIVERSO = 282 INQUÉRITOS

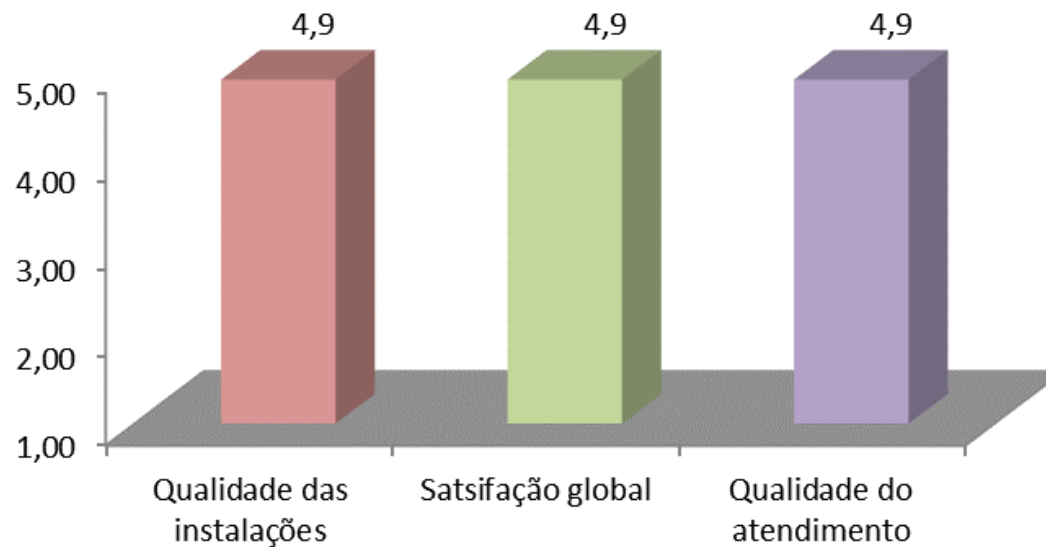
Avaliação da satisfação dos utentes da UCA - Escolaridade (novembro 2019)



UCA – RESULTADOS DAS DIMENSÕES – NOVEMBRO

UNIVERSO = 282 INQUÉRITOS

Avaliação da satisfação dos utentes da UCA - Valores das Dimensões Avaliadas (novembro 2019)



VALOR MÉDIO FINAL = 4,900

UCA – RESULTADOS DAS DIMENSÕES – NOVEMBRO

UNIVERSO = 282 INQUÉRITOS

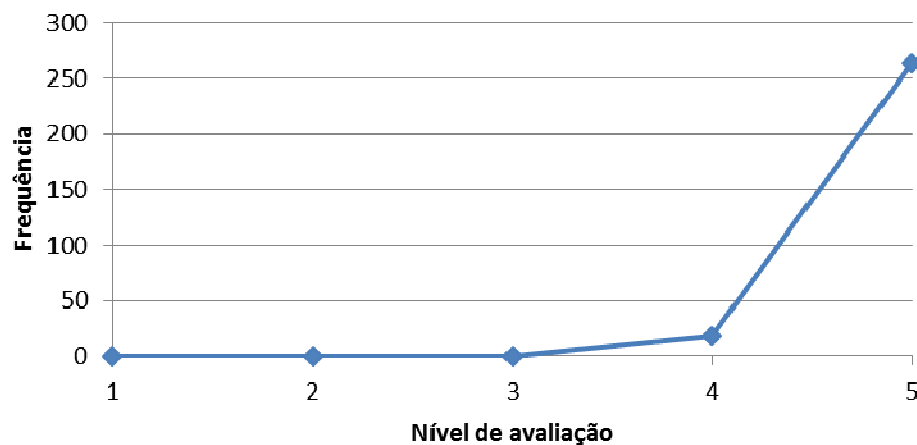
Satisfação global

Nível	Frequência	%
1 – Muito Insatisfeito	0	0%
2 – Insatisfeito	0	0%
3 – Nem satisfeito nem Insatisfeito	0	0%
4 – Satisfeito	18	6%
5 – Muito Satisfeito	263	94%
Total	281	100%

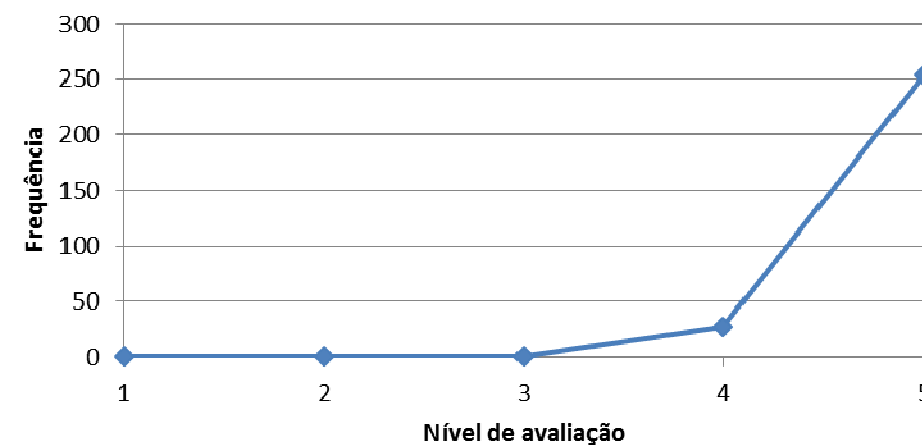
Qualidade das instalações

Nível	Frequência	%
1 – Muito Más	0	0%
2 – Más	0	0%
3 – Nem Boas nem Más	0	0%
4 – Boas	27	10%
5 – Muito Boas	254	90%
Total	281	100%

Distribuição de frequências para a Dimensão "Satisfação global" - UCA (novembro 2019)



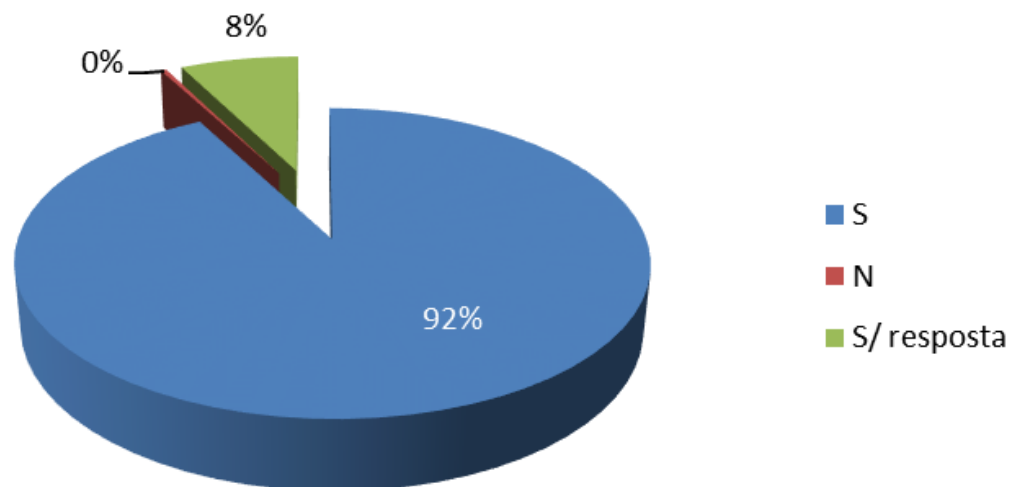
Distribuição de frequências para a Dimensão "Qualidade das instalações" - UCA (novembro 2019)



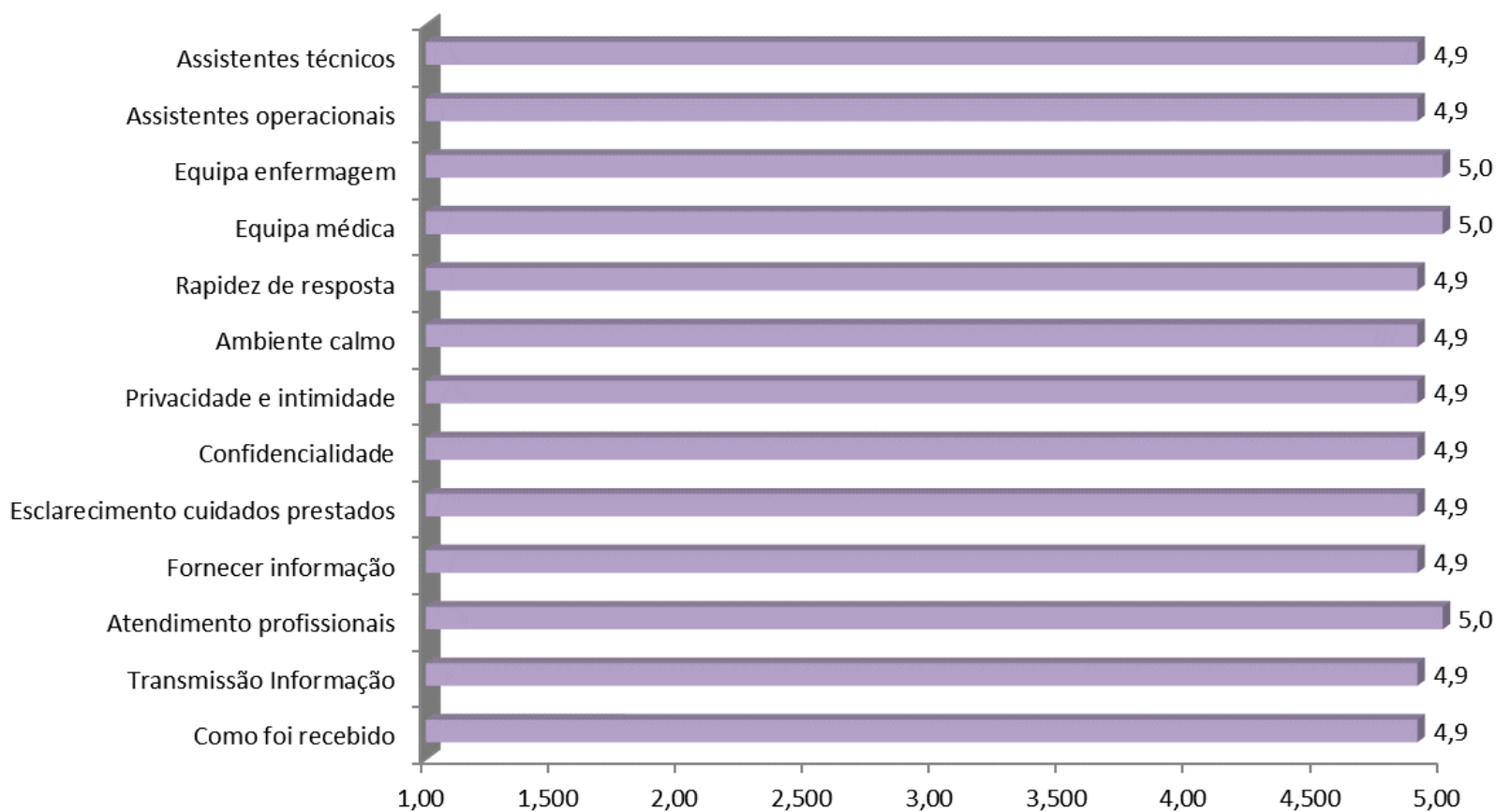
**“Recomendaria a Unidade de Cirurgia de Ambulatório a outros
utentes que necessitem de ser operados?”**

UNIVERSO = 282 INQUÉRITOS

**Avaliação da satisfação dos utentes da UCA -
"Recomendaria a UCA?" (novembro 2019)**



Avaliação da satisfação dos utentes da UCA - Valores da dimensão "Qualidade do atendimento" (novembro 2019)



IV. Qualidade do atendimento

Como foi recebido	Transmissão Informação	Atendimento profissionais	Fornecer informação	Esclarecimento cuidados prestados	Confidencialidade	Privacidade e intimidade	Ambiente calmo	Rapidez de resposta	Equipa médica	Equipa enfermagem	Assistentes operacionais	Assistentes técnicos
4,9	4,9	5,0	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	4,9	5,0	5,0	4,9	4,9