

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

Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE

Maio e Novembro 2020

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 2020

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 Ambulatório

QUESTIONÁRIO Nº: _____ DATA: ____/____/____ ESPECIALIDADE CIRÚRGICA: _____

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 Ambulatório agradece que, neste momento, ao seu tempo, respondendo a este questionário, se foie, obtenha e contribua para isso, como lhe foi referido pelo enfermeiro.

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

II. CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO

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 Não sabe ler e escrever em qualquer grau de ensino 1.º ciclo (1.º - 4.º ano) 2.º - 3.º ciclo (5.º - 8.º ano) Ensino secundário (9.º - 12.º ano) Ensino superior



III. QUALIDADE DO ATENDIMENTO

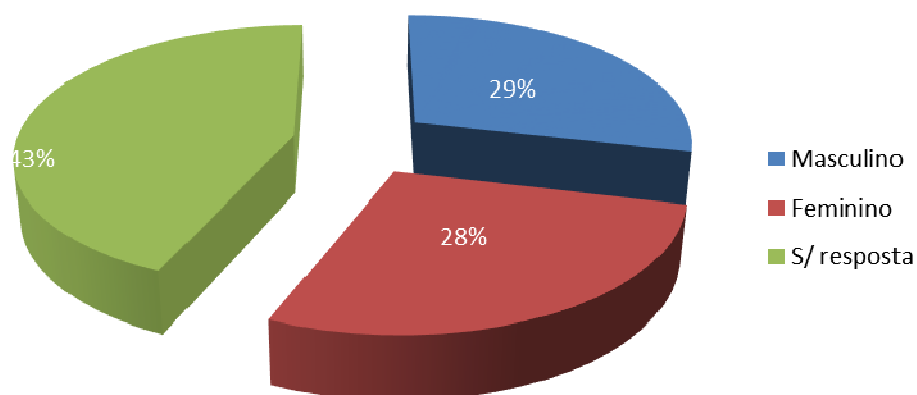
Tenha em conta a sua experiência na Unidade de Cirurgia de Ambulatório, qual o seu grau de satisfação em relação à qualidade do atendimento de todos os profissionais envolvidos no processo de prestação de cuidados? (Use a escala de 5 pontos, em que 1 significa "Muito insatisfatório" e 5 "Muito Satisfatório", respondendo de seguintes maneiras:

	Muito Insatisfatório	Insatisfatório	Neutro	Satisfatório	Muito Satisfatório
A forma como foi recebido na Unidade de Cirurgia de Ambulatório:	1	2	3	4	5
A utilização de linguagem clara e entendível 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: enfeitar apenas quando necessário...):	1	2	3	4	5
A preparação 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 doc, enfermagem, IVC...):	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 exemplo profissional dos assistentes operacionais (auxiliares de enfermagem) que o acompanham:	1	2	3	4	5
O desempenho profissional dos assistentes técnicos (administrativos) do atendimento e recepção que o acompanham:	1	2	3	4	5

V. RESPOSTAS E COMENTÁRIOS - De uma forma simples descreva o seu comentário:

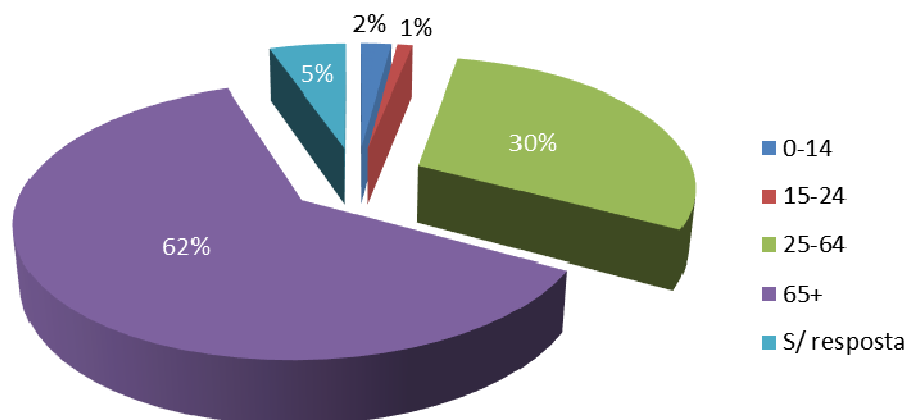
CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS INQUIRIDOS – MAIO

Avaliação da satisfação dos utentes da UCA - Género (maio 2020)

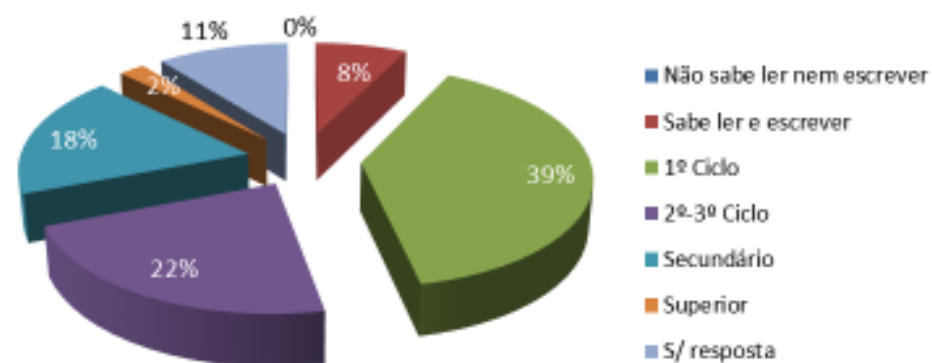


UNIVERSO = 94 INQUÉRITOS

Avaliação da satisfação dos utentes da UCA - Idade (maio 2020)



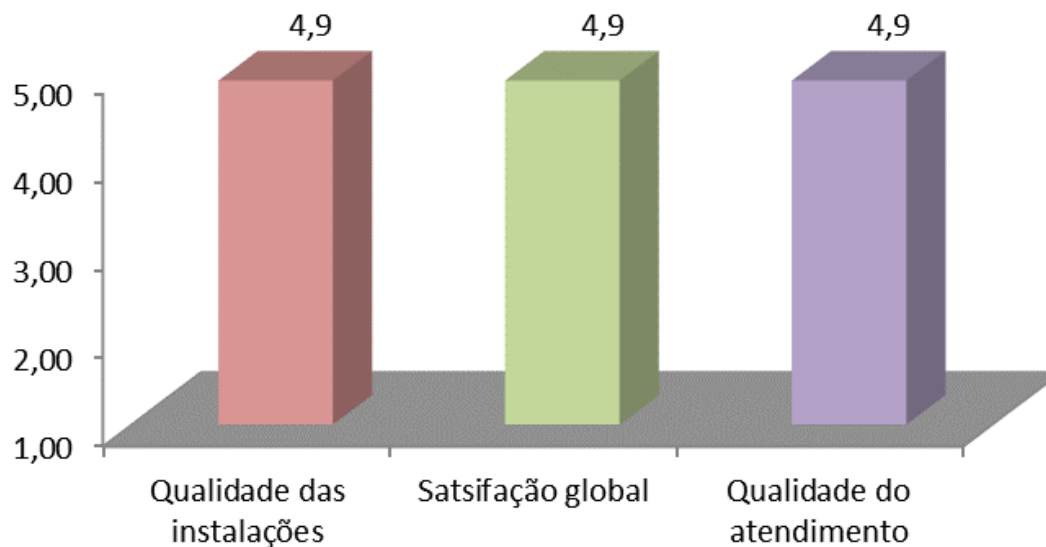
Avaliação da satisfação dos utentes da UCA - Escolaridade (maio 2020)



UCA – RESULTADOS DAS DIMENSÕES – MAIO

UNIVERSO = 94 INQUÉRITOS

Avaliação da satisfação dos utentes da UCA - Valores das Dimensões Avaliadas (maio 2020)



VALOR MÉDIO FINAL = 4,90

UCA – RESULTADOS DAS DIMENSÕES – MAIO

UNIVERSO = 94 INQUÉRITOS

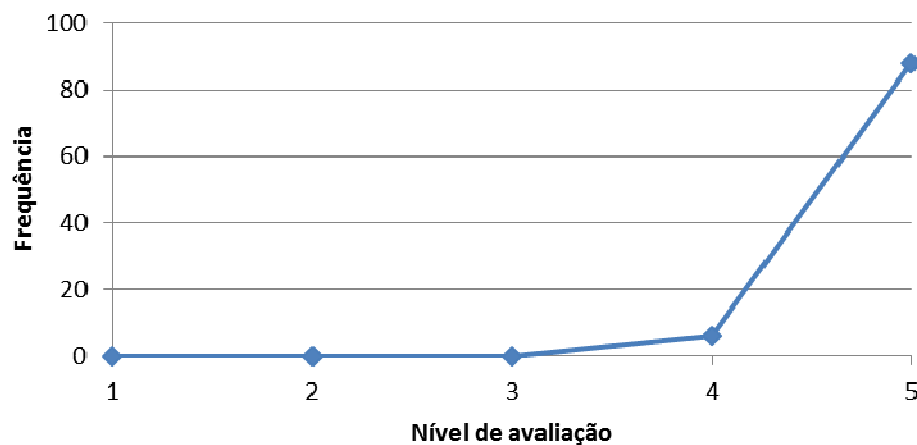
Satisfação global

Nível	Frequência	%
1 – Muito Insatisfeito	0	0%
2 – Insatisfeito	0	0%
3 – Nem satisfeito nem Insatisfeito	0	0%
4 – Satisfeito	11	12%
5 – Muito Satisfeito	83	88%
Total	94	100%

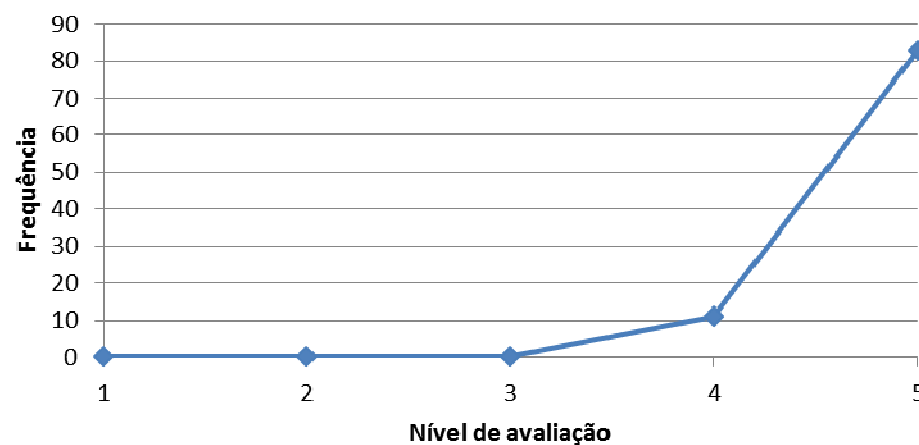
Qualidade das instalações

Nível	Frequência	%
1 – Muito Más	0	0%
2 – Más	0	0%
3 – Nem Boas nem Más	0	0%
4 – Boas	6	6%
5 – Muito Boas	88	94%
Total	94	100%

Distribuição de frequências para a Dimensão "Satisfação global" - UCA (maio 2020)



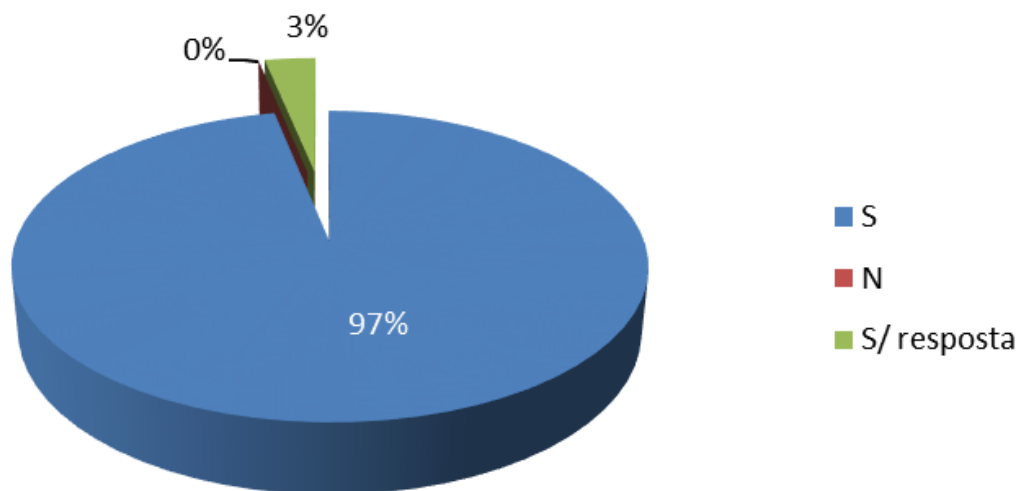
Distribuição de frequências para a Dimensão "Qualidade das instalações" - UCA (maio 2020)



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

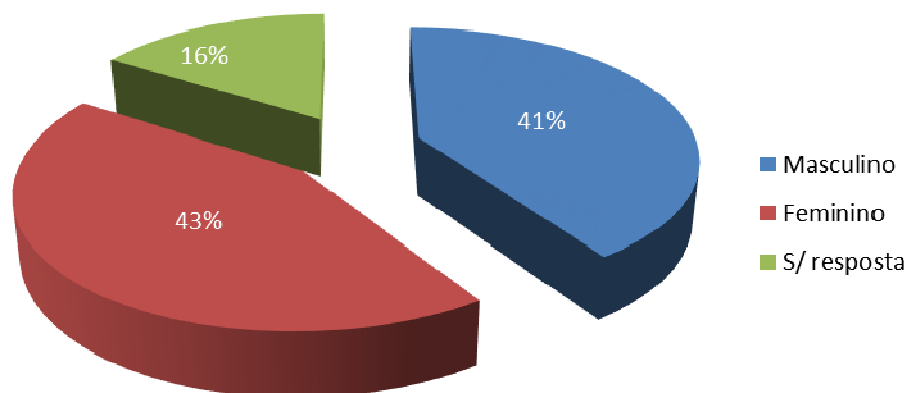
UNIVERSO = 94 INQUÉRITOS

**Avaliação da satisfação dos utentes da UCA -
"Recomendaria a UCA?" (maio 2020)**



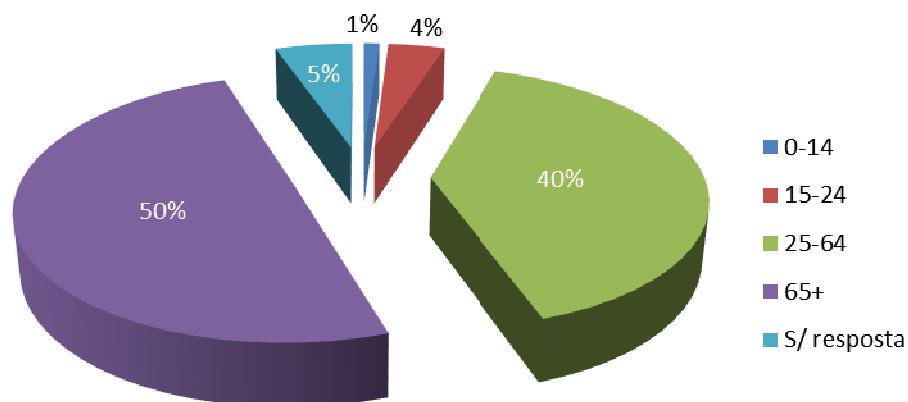
CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS INQUIRIDOS – NOVEMBRO

Avaliação da satisfação dos utentes da UCA - Género
(novembro 2020)

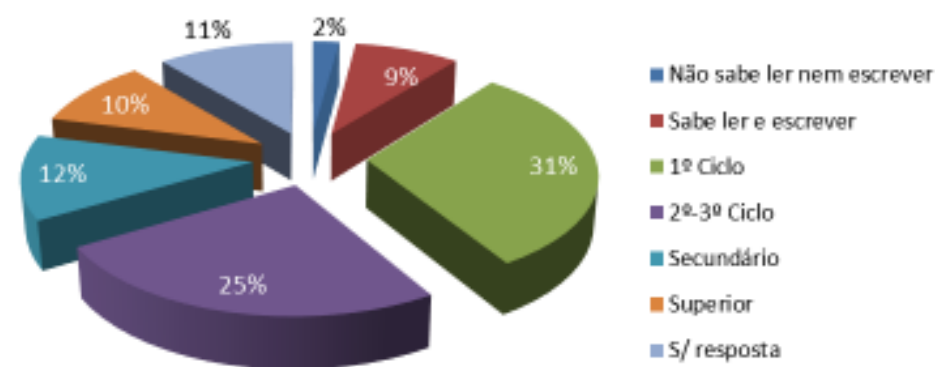


UNIVERSO = 281 INQUÉRITOS

Avaliação da satisfação dos utentes da UCA - Idade
(novembro 2020)



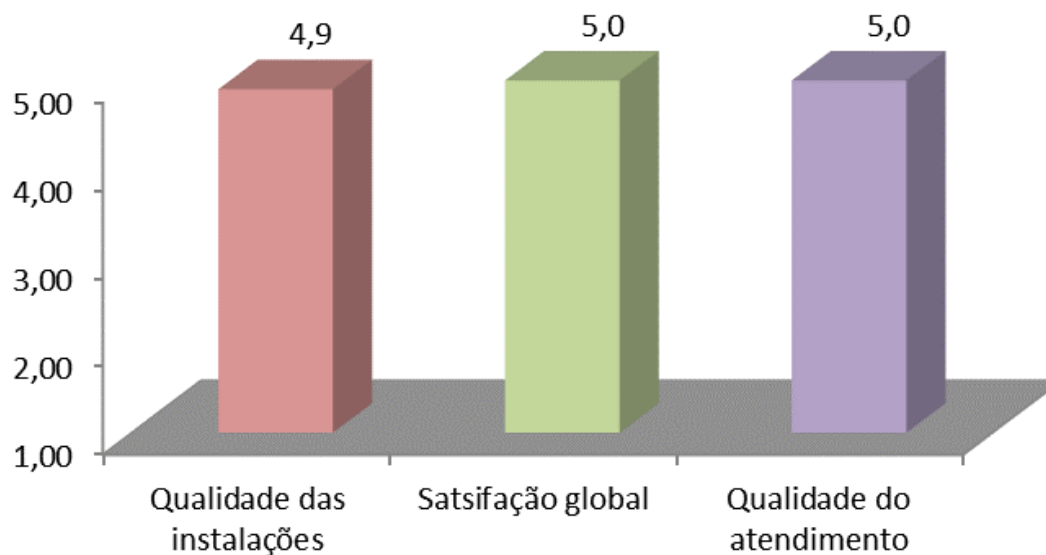
Avaliação da satisfação dos utentes da UCA -
Escolaridade (novembro 2020)



UCA – RESULTADOS DAS DIMENSÕES – NOVEMBRO

UNIVERSO = 281 INQUÉRITOS

Avaliação da satisfação dos utentes da UCA - Valores das Dimensões Avaliadas (novembro 2020)



VALOR MÉDIO FINAL = 4,97

UCA – RESULTADOS DAS DIMENSÕES – NOVEMBRO

UNIVERSO = 281 INQUÉRITOS

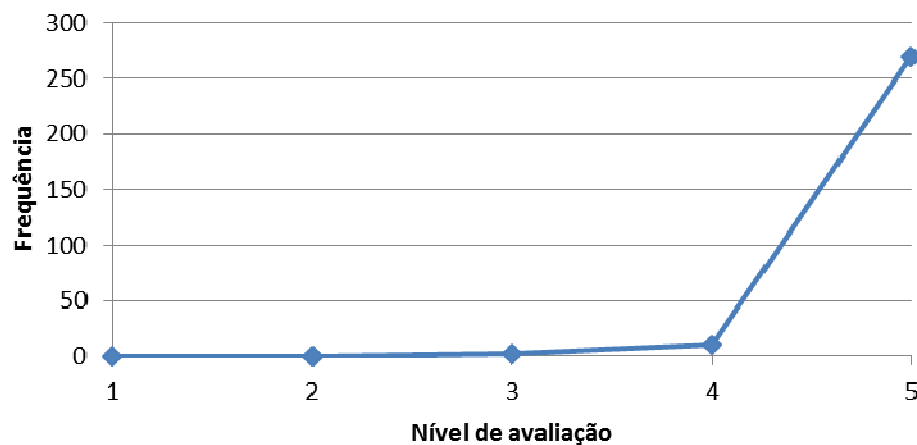
Satisfação global

Nível	Frequência	%
1 – Muito Insatisfeito	0	0%
2 – Insatisfeito	0	0%
3 – Nem satisfeito nem Insatisfeito	2	1%
4 – Satisfeito	10	4%
5 – Muito Satisfeito	269	96%
Total	281	100%

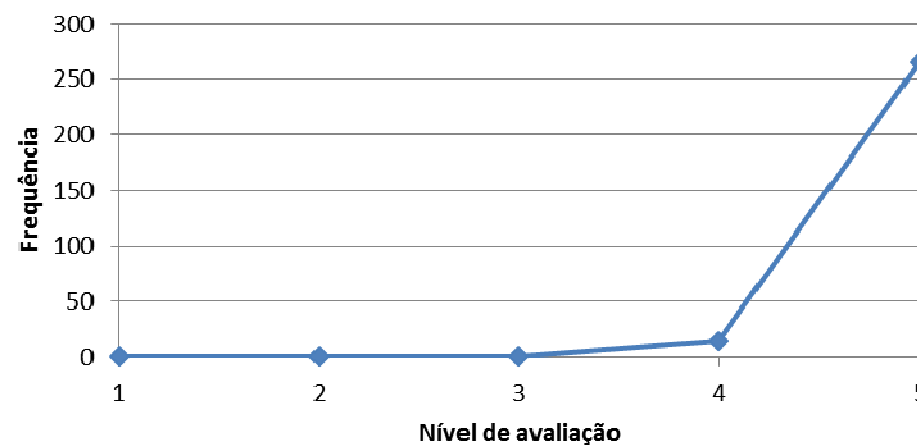
Qualidade das instalações

Nível	Frequência	%
1 – Muito Más	0	0%
2 – Más	0	0%
3 – Nem Boas nem Más	0	0%
4 – Boas	15	5%
5 – Muito Boas	265	95%
Total	280	100%

Distribuição de frequências para a Dimensão "Satisfação global" - UCA (novembro 2020)



Distribuição de frequências para a Dimensão "Qualidade das instalações" - UCA (novembro 2020)



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

UNIVERSO = 281 INQUÉRITOS

**Avaliação da satisfação dos utentes da UCA -
"Recomendaria a UCA?" (novembro 2020)**

