

# **AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DO SERVIÇO DE BLOCO OPERATÓRIO**

**Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE**

**agosto 2018**

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 disponibiliza e promove a utilização de ferramentas de avaliação e análise da satisfação dos utentes (...)

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



## **8.2.1 Satisfação do Cliente**

Como uma das medições do desempenho do sistema de gestão da qualidade, a organização deve monitorizar a informação relativa à percepção do cliente quanto à organização ter ido ao encontro dos seus requisitos (...)

**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 selecionadas incluem expectativas e satisfação do paciente e seus familiares (...)

- **Abril, Junho e Julho** de 2018

## CRITÉRIOS DE INCLUSÃO

- Utentes sujeitos a cirurgia programada convencional;
- Especialidade:
  - Cirurgia Geral;
  - Ginecologia;
  - Urologia;
  - Ortopedia.

40 questionários distribuídos aos utentes



35 respondidos



27 validados

## Dimensões

- Satisfação global;
- Qualidade das Instalações;
- Qualidade do Atendimento

## Questionário

### QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES BLOCO OPERATÓRIO

Questionário nº: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

O Hospital de Nossa Senhora do Rosário – Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE visa, 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.  
Os enfermeiros do Serviço de Bloco Operatório agradecem que utilize alguns momentos do seu tempo, respondendo a este questionário. No fim, sobre-o e entregue-o a enfermeira do Serviço.  
Este questionário é anónimo e será tratado por uma equipa independente, o Gabinete de Gestão da Qualidade e do Risco.  
Agradecemos, desde já, a sua indispensável colaboração.

#### IDENTIFICAÇÃO

Idade: \_\_\_\_\_ anos Sexo: M  F  Nível de instrução escolar: \_\_\_\_\_  
Profissão: \_\_\_\_\_

#### SATISFAÇÃO GLOBAL

Considerando a sua experiência no Serviço de Bloco Operatório, qual é o seu grau de satisfação com os serviços prestados?  
Use a escala de 5 pontos, onde 1 significa "Muito insatisfeito" e 5 "Muito satisfeito".

Muito insatisfeito				Muito satisfeito	
1	2	3	4	5	

Recomendaria este Bloco Operatório a outros utentes que necessitem de ser operados?  
Sim  Não

#### QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES

Utilizando a escala de 1 a 5, em que 1 significa "Muito más" e 5 "Muito boas", como classifica as condições das instalações do Serviço de Bloco Operatório, para o seu conforto e bem estar.

Muito más				Muito boas	
1	2	3	4	5	

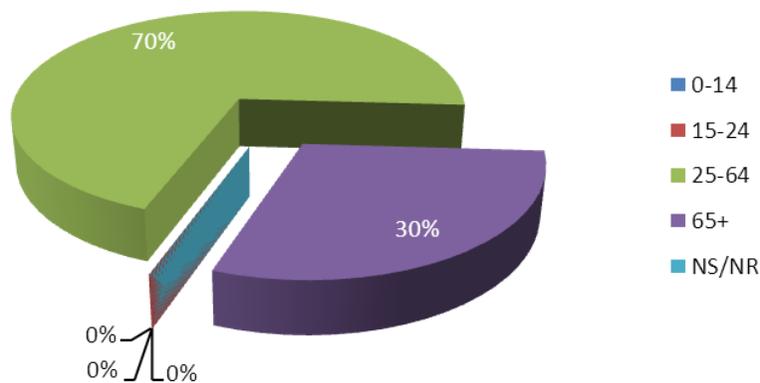
#### QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Considerando a sua experiência no Serviço de Bloco Operatório, qual é o seu grau de satisfação com a qualidade do atendimento, de todos os profissionais envolvidos no processo de prestação de cuidados. Utilize a escala de 1 a 5, em que 1 significa "Muito insatisfeito" e 5 "Muito satisfeito", respondendo às seguintes questões:

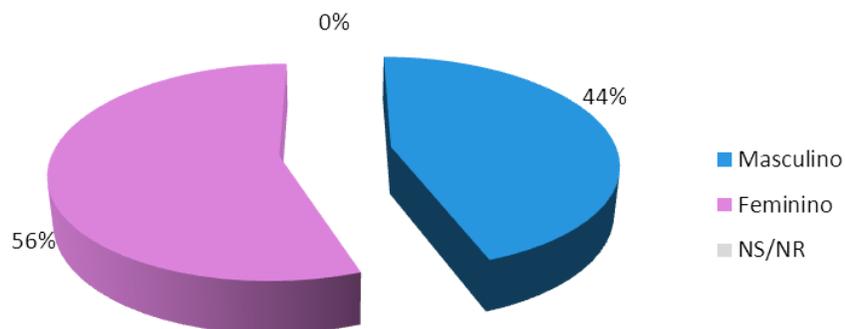
	Muito insatisfeito					Muito satisfeito	
	1	2	3	4	5		
A disponibilidade para o ouvir, esclarecer dúvidas e fornecer informação sobre o seu processo de saúde.	1	2	3	4	5		
A utilização de linguagem clara e esclarecedora na transmissão da informação.	1	2	3	4	5		
A garantia de confidencialidade (segredo) e privacidade da sua informação de saúde.	1	2	3	4	5		
A forma como o receberam no Bloco Operatório.	1	2	3	4	5		
O esclarecimento antecipado sobre os cuidados que lhe prestarão.	1	2	3	4	5		
A forma como foi tratada a sua privacidade e intimidade (ex. não o despertar, apenas quando necessário).	1	2	3	4	5		
A preocupação em manter o seu conforto e bem estar (confortidade, temperatura, ruído, estado das camas, limpeza e higiene da roupa e instalações).	1	2	3	4	5		
A simpatia e disponibilidade demonstrada pelos profissionais no atendimento.	1	2	3	4	5		
A preocupação dos profissionais em proporcionar um ambiente calmo (pouco ruído, tom baixo, ...).	1	2	3	4	5		
A disponibilidade para controlar e aliviar a sua dor.	1	2	3	4	5		
O acompanhamento, por parte dos profissionais, durante a permanência no Bloco Operatório.	1	2	3	4	5		

#### SUGESTÕES / RECLAMAÇÕES


Avaliação da Satisfação dos Utentes do Bloco Operatório - 2018  
- Idade dos Utentes

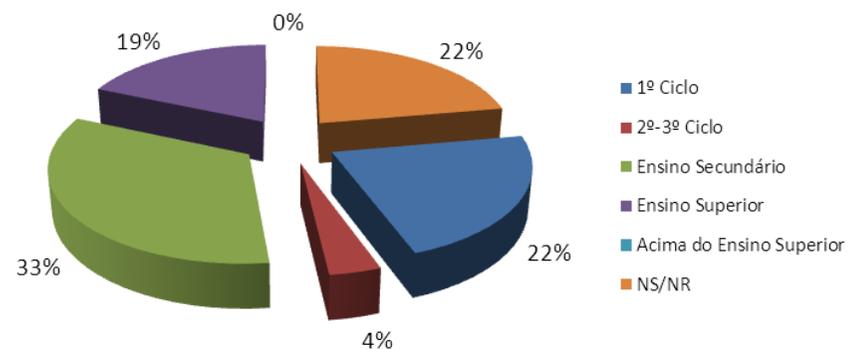


Avaliação da Satisfação dos Utentes do Bloco Operatório - 2018  
- Sexo dos Utentes



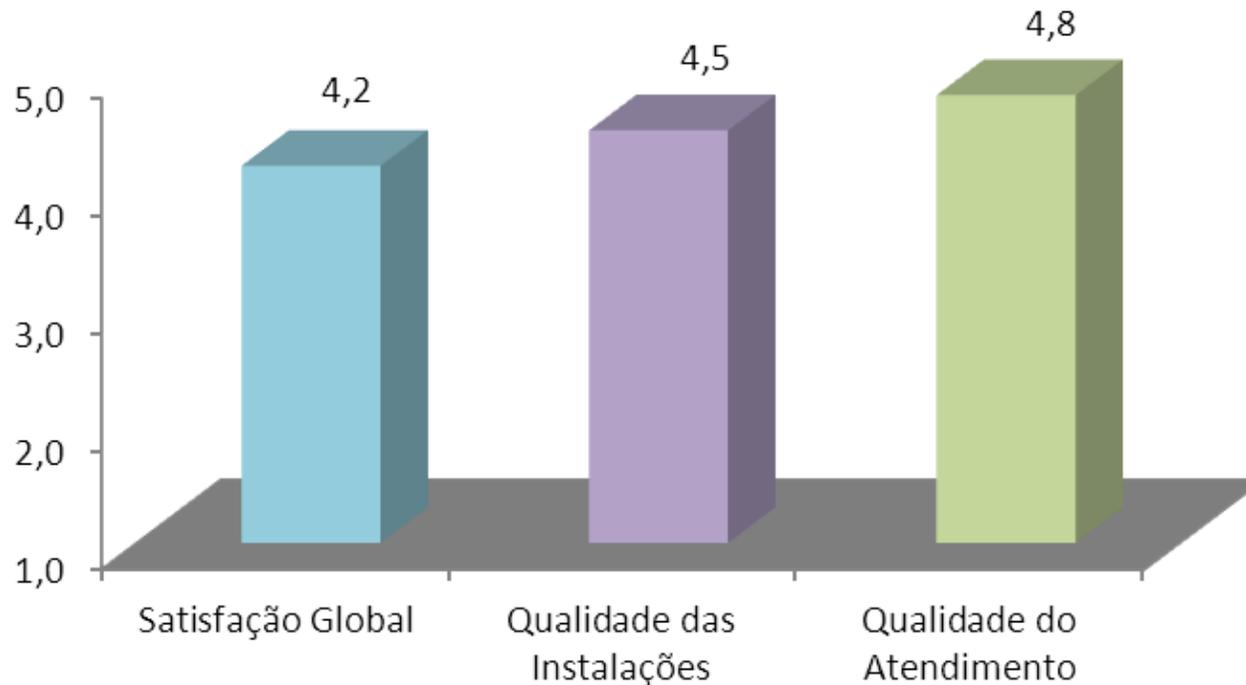
UNIVERSO = 27 INQUÉRITOS

Avaliação da Satisfação dos Utentes do Bloco Operatório - 2018  
- Nível de Instrução Escolar dos Utentes



UNIVERSO = 27 INQUÉRITOS

Avaliação da Satisfação dos Utentes do Bloco Operatório - 2018



**VALOR MÉDIO FINAL = 4,50**

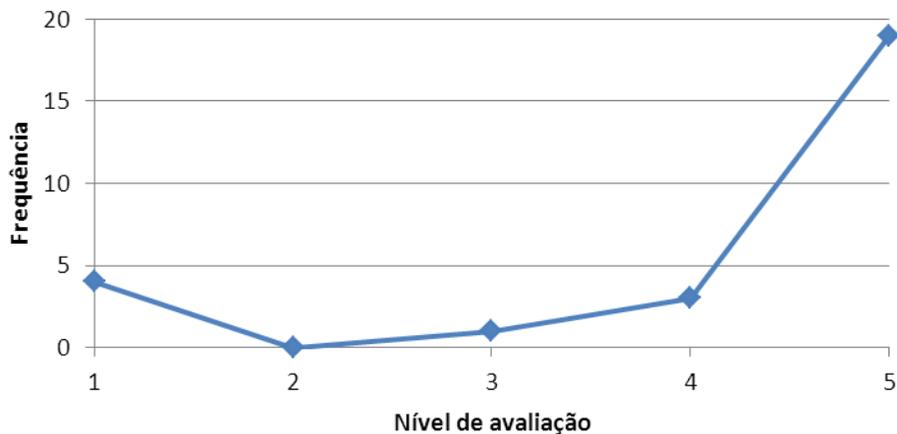
# BLOCO OPERATÓRIO – RESULTADOS DAS DIMENSÕES

UNIVERSO = 27 INQUÉRITOS

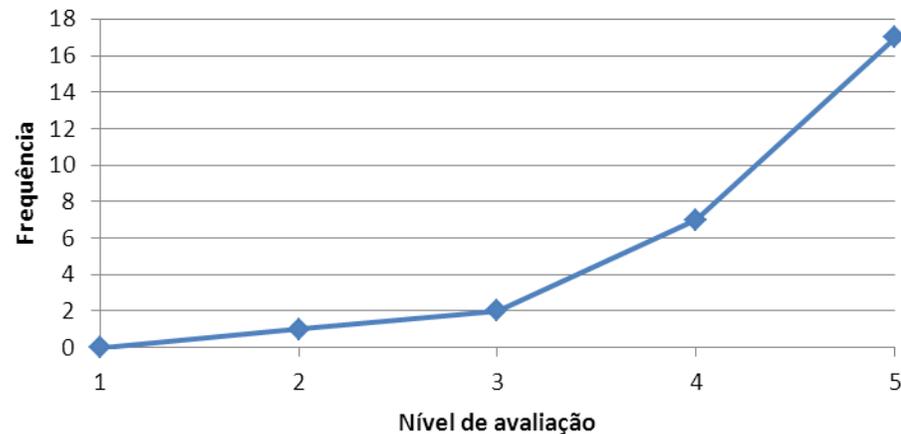
Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	4	15%
2 - Insatisfeito	0	0%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	1	4%
4 - Satisfeito	3	11%
5 - Muito Satisfeito	19	70%
Total	27	100%

Qualidade das Instalações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	0	0%
2 - Insatisfeito	1	4%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	2	7%
4 - Satisfeito	7	26%
5 - Muito Satisfeito	17	63%
Total	27	100%

Distribuição de Frequências para a Dimensão "Satisfação Global"



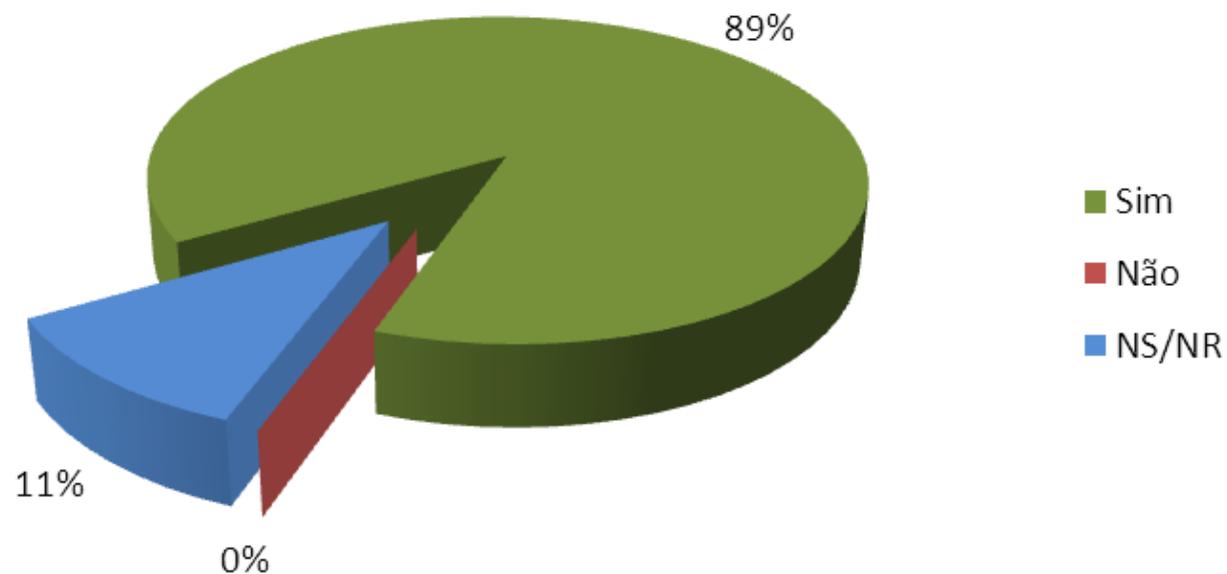
Distribuição de Frequências para a Dimensão "Qualidade das Instalações"



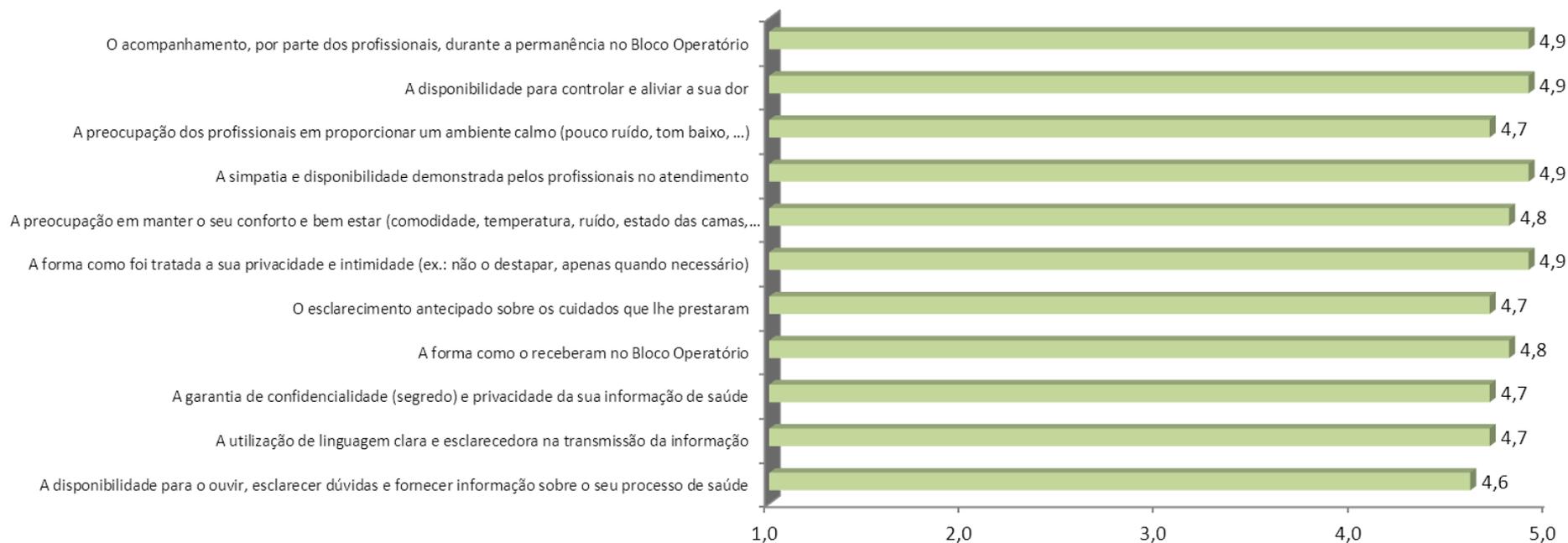
**“Recomendaria este Bloco Operatório a outros utentes que necessitem de ser operados?”**

**UNIVERSO = 27 INQUÉRITOS**

**Avaliação da Satisfação dos Utentes do Bloco Operatório - 2018**  
**- "Recomendaria este Bloco Operatório?"**



## Avaliação da Satisfação dos Utentes do Bloco Operatório - Qualidade do Atendimento - 2018



Qualidade do Atendimento										
A disponibilidade para o ouvir, esclarecer dúvidas e fornecer informação sobre o seu processo de saúde	A utilização de linguagem clara e esclarecedora na transmissão da informação	A garantia de confidencialidade (segredo) e privacidade da sua informação de saúde	A forma como o receberam no Bloco Operatório	O esclarecimento antecipado sobre os cuidados que lhe prestaram	A forma como foi tratada a sua privacidade e intimidade (ex.: não o destapar, apenas quando necessário)	A preocupação em manter o seu conforto e bem estar (comodidade, temperatura, ruído, estado das camas, limpeza e higiene da roupa e instalações)	A simpatia e disponibilidade demonstrada pelos profissionais no atendimento	A preocupação dos profissionais em proporcionar um ambiente calmo (pouco ruído, tom baixo, ...)	A disponibilidade para controlar e aliviar a sua dor	O acompanhamento, por parte dos profissionais, durante a permanência no Bloco Operatório
4,6	4,7	4,7	4,8	4,7	4,9	4,8	4,9	4,7	4,9	4,9