

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

Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE

Maio e Novembro 2022

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 2022

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

CHBM Centro Hospitalar Barreiro Montijo EPE

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES
UNIDADE DE CIRURGIA DE AMBULATORIO

Questionário n.º _____ Data: ____/____/____ Especialidade cirúrgica: _____

O Centro Hospitalar Barreiro Montijo (CHBM) 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. A equipa da Unidade Cirurgia de Ambulatório agradece que utilize alguns momentos do seu tempo, respondendo a este questionário. No fim, doze-o e coloque-o na urna, como lhe foi indicado pelo enfermeiro.

Este questionário é estritamente confidencial e será tratado por uma equipa independente do Gabinete de Gestão da Qualidade. Pode consultar os resultados das avaliações dos anos anteriores na página do CHBM em www.chbm.pt/saude/pt/na-area-frotacional/

Agradecemos, desde já, a sua indispensável colaboração!

I. CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO

Quem preenche este questionário: O utente A pessoa significativa

Género: Masculino Feminino Idade: 0 – 14 15 – 24 25 – 54 ≥ 65

Nível de Escolaridade: Não sabe ler nem escrever Sabe ler e escrever sem grau de ensino 1.º ciclo (1.ª - 4.ª ano) 2.ª - 3.ª ciclo (5.ª - 9.ª ano) Ensino secundário (10.ª - 12.ª ano) Ensino superior

II. QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES

Como classifica as condições das instalações da Unidade de Cirurgia de Ambulatório para o seu conforto e bem estar? Use a escala de 5 pontos, em que 1 significa "Muito Mau" e 5 "Muito Bom"

Muito mau				Muito bom	
1	2	3	4	5	

III. SATISFAÇÃO GLOBAL

Considerando a sua experiência na Unidade de Cirurgia de Ambulatório, qual é o seu grau de satisfação em relação aos serviços prestados? Use a escala de 5 pontos, em que 1 significa "Muito Insatisfeito" e 5 "Muito Satisfeito"

Muito insatisfeito				Muito satisfeito	
1	2	3	4	5	

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

Sim Não

AMB/19/2016

IV. QUALIDADE DO ATENDIMENTO

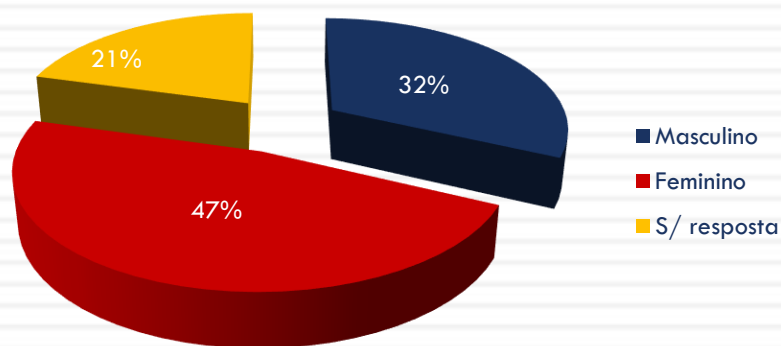
Tendo em conta a sua experiência na Unidade de Cirurgia de Ambulatório, qual o seu grau de satisfação em relação à qualidade do atendimento de todos os profissionais envolvidos no processo de prestação de cuidados? Use a escala de 5 pontos, em que 1 significa "Muito Insatisfeito" e 5 "Muito Satisfeito",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

	Muito insatisfeito			Muito satisfeito	
	1	2	3	4	5
A forma como foi recebido na Unidade de Cirurgia de Ambulatório					
A utilização da linguagem clara e esclarecedora na transmissão da informação					
A simpatia e disponibilidade demonstrada pelos profissionais no atendimento					
A disponibilidade para o ouvir, esclarecer dúvidas e fornecer informação sobre o seu processo de saúde					
O escaramento antecipado sobre os cuidados que lhe iram ser prestados					
A garantia de confidencialidade (segredo) e privacidade da sua informação de saúde					
A forma como foi tratada a sua privacidade e intimidade (ex: despertar apenas quando necessário...)					
A preocupação dos profissionais em proporcionar um ambiente calmo					
A disponibilidade e rapidez de resposta nos momentos de necessidade (ex: controle da dor, alimentação, WC...)					
A competência e profissionalismo da equipa médica que o acompanhou					
A competência e profissionalismo da equipa de enfermagem que o acompanhou					
O desempenho profissional dos assistentes operacionais (auxiliares de ação médica) que o acompanharam					
O desempenho profissional dos assistentes técnicos (administrativos do secretariado e receção) que o acompanharam					

V. SUGESTÕES E COMENTÁRIOS – De uma forma simples dese o seu comentário

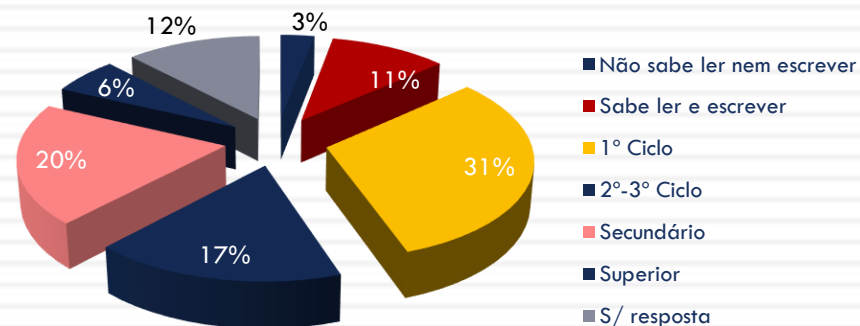
Agradecemos a sua colaboração!

Avaliação da satisfação dos utentes da UCA Montijo - Género (maio 2022)

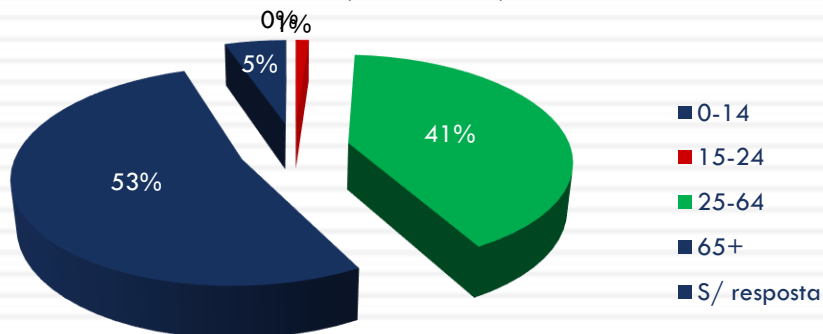


UNIVERSO = 266 INQUÉRITOS

Avaliação da satisfação dos utentes da UCA Montijo - Escolaridade (maio 2022)



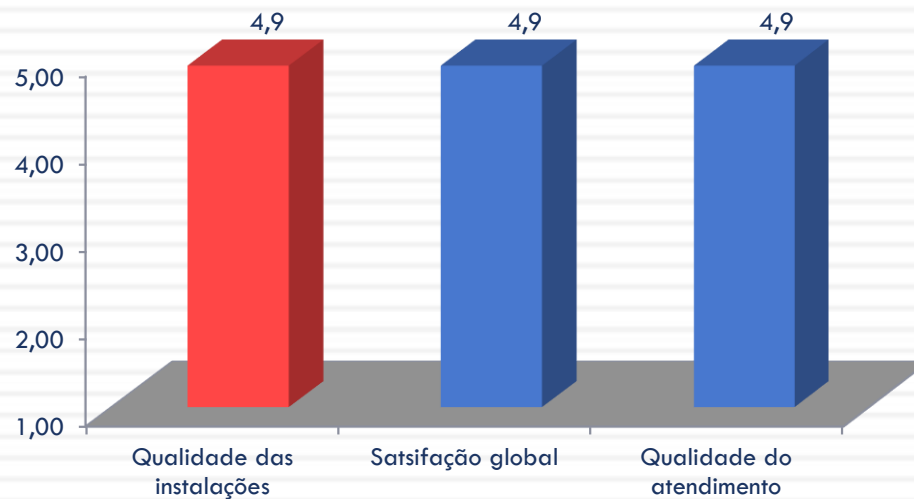
Avaliação da satisfação dos utentes da UCA Montijo - Idade (maio 2022)



UCA – RESULTADOS DAS DIMENSÕES – MAIO

UNIVERSO = 266 INQUÉRITOS

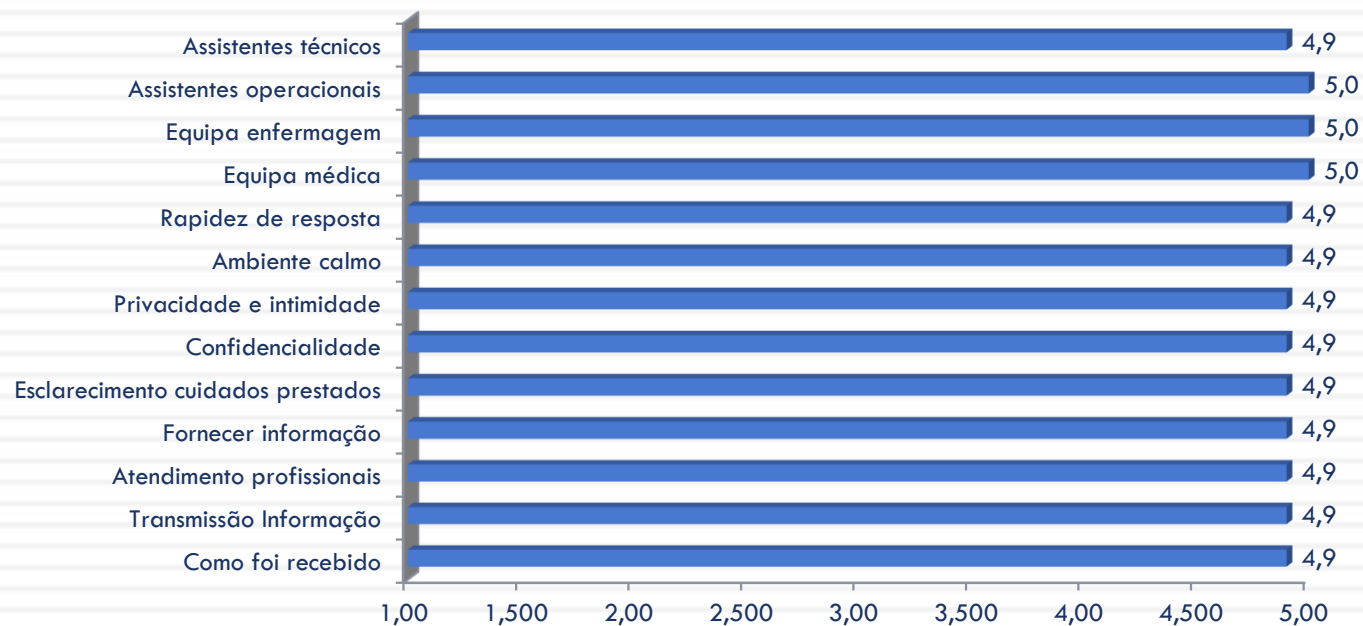
**Avaliação da satisfação dos utentes da UCA Montijo -
Valores das Dimensões Avaliadas (maio 2022)**



VALOR MÉDIO FINAL = 4,9

UNIVERSO = 266 INQUÉRITOS

**Avaliação da satisfação dos utentes da UCA Montijo - Valores da dimensão
"Qualidade do atendimento" (maio 2022)**



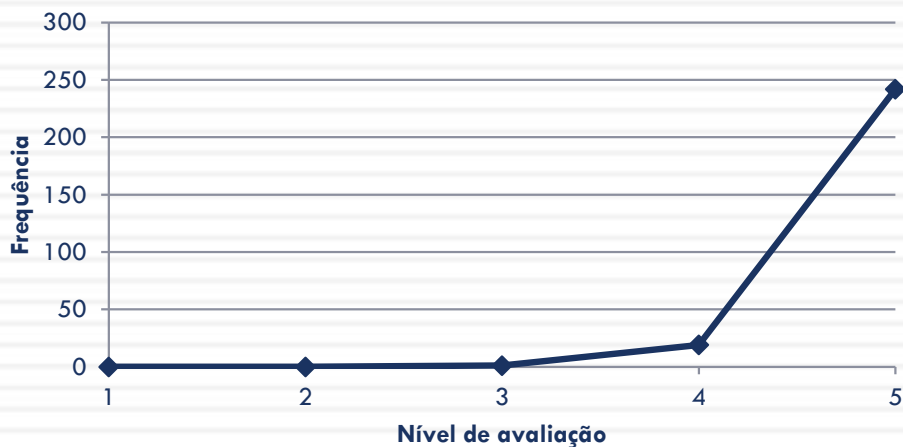
UCA – RESULTADOS DAS DIMENSÕES – MAIO

UNIVERSO = 266 INQUÉRITOS

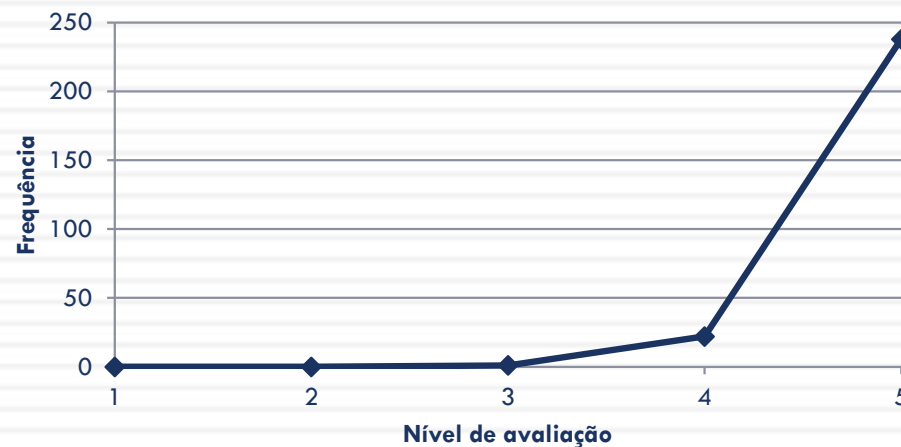
Satisfação global		
Nível	Frequência	%
1 – Muito Insatisfeito	0	0%
2 – Insatisfeito	0	0%
3 – Nem satisfeito nem Insatisfeito	1	0%
4 – Satisfeito	19	7%
5 – Muito Satisfeito	242	92%
Total	262	100%

Qualidade das instalações		
Nível	Frequência	%
1 – Muito Más	0	0%
2 – Más	0	0%
3 – Nem Boas nem Más	1	0%
4 – Boas	22	8%
5 – Muito Boas	238	91%
Total	261	100%

Distribuição de frequências para a Dimensão "Satisfação global" - UCA Montijo (maio 2022)



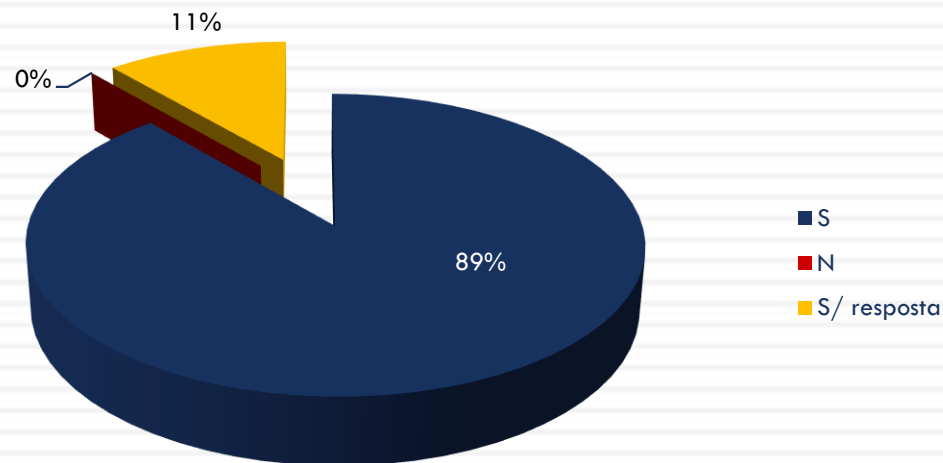
Distribuição de frequências para a Dimensão "Qualidade das instalações" - UCA Montijo (maio 2022)



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

UNIVERSO = 266 INQUÉRITOS

**Avaliação da satisfação dos utentes da UCA Montijo -
"Recomendaria a UCA?" (maio 2022)**



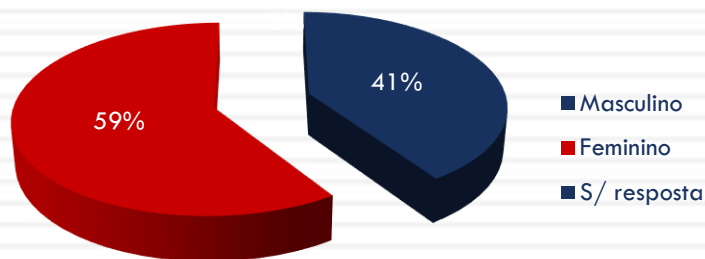
UNIVERSO = 266 INQUÉRITOS

- Agradeço a forma como fui tratada, gostava que todos os serviços do SNS fossem como este.
- Fui sempre bem tratado.
- Equipa muito profissional com um desempenho exelente, continuam, bom trabalho.
- Manter sempre que possível a mesma qualidade dos serviços.
- Equipa muito bem formada e prestavel. Preocupada com o estetico, o conforto e toda a ajuda necessaria.
- Fui super bem atendido por todos os profissionais.
- Fiquei muito satisfeito.
- Tenho sempre sido muito bem atendido, parabens e continuem a ser assim muito simpaticos.
- Continuem assim que estão num otimo caminho,são um exemplo para as outras unidades.
- Fiquei muito satisfeito pelo que assisti e como fui tratado, estão de parabens.
- Estou muito satisfeita com todo o acompanhamento, para mim são todos profissionais de 1^ª.
- Nada de mau a salientar, bom serviço prestado.
- Gostei muito de estar na UCA, fui muito bem tratada, obrigada.
- Exelente equipa.
- 5 Estrelas.
- Tratamento cinco estrelas.
- Uma equipa cinco estrelas, obrigado por tudo. obrigado por tudo.
- Obrigado á equipa que cuidou de mim.
- Falando na pessoa da minha mãe: *Nunca fui tão bem tratada num hospital, obrigada a todos.*
- Exelentes profissionais, que continuem o exelente trabalho, adorei a forma como fui tratada.
- Fui muito bem recebida e tratada, fiquei muito contente e satisfeita pelo carinho e profissionalismo. Um serviço com muita qualidade.
- Excelente equipa
- Nota excelente
- Fui bem recebida obrigada a todos.
- "Batas"um pouco maiores para doentes da maior parte.
- Simpatia e exelências máximas. Obrigado
- Toda a equipa foi bastante simpatica e acoledora.
- Excelente equipa, obrigado a todos.
- Obrigada por tudo, bem hajam--- 10 estrelas.

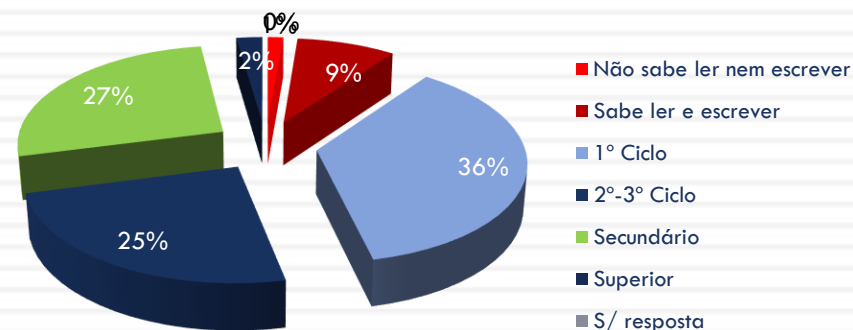
CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS INQUIRIDOS – NOVEMBRO

UNIVERSO = 229 INQUÉRITOS

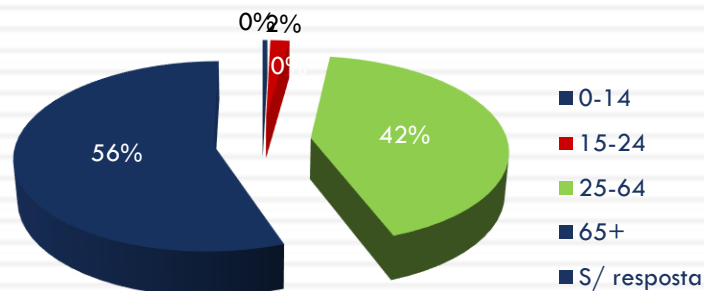
Avaliação da satisfação dos utentes da UCA Montijo - Género (novembro 2022)



Avaliação da satisfação dos utentes da UCA Montijo - Escolaridade (novembro 2022)



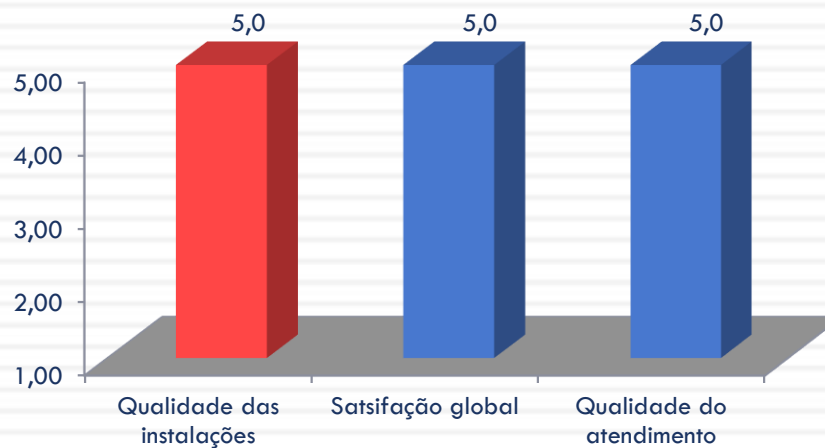
Avaliação da satisfação dos utentes da UCA Montijo - Idade (novembro 2022)



UCA – RESULTADOS DAS DIMENSÕES – NOVEMBRO

UNIVERSO = 229 INQUÉRITOS

**Avaliação da satisfação dos utentes da UCA Montijo -
Valores das Dimensões Avaliadas (novembro 2022)**



VALOR MÉDIO FINAL = 5,00

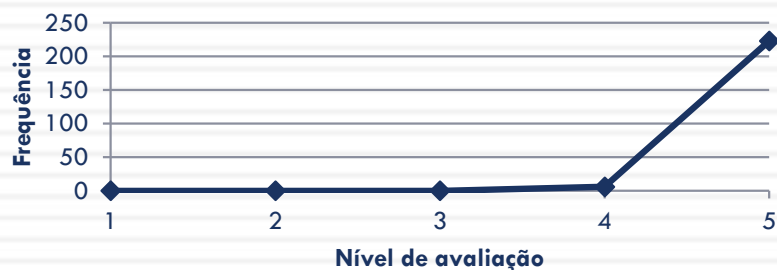
UCA – RESULTADOS DAS DIMENSÕES – NOVEMBRO

UNIVERSO = 229 INQUÉRITOS

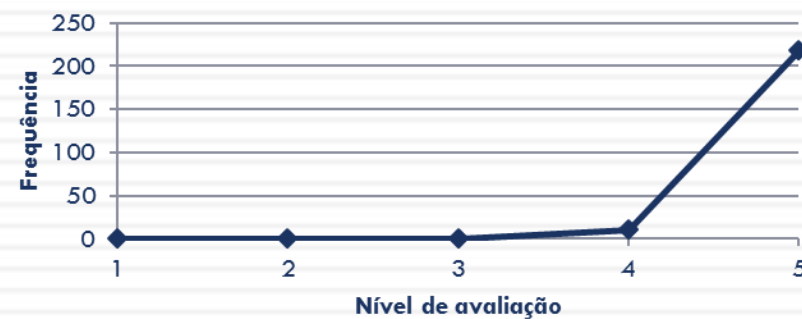
Satisfação global		
Nível	Frequência	%
1 – Muito Insatisfeito	0	0%
2 – Insatisfeito	0	0%
3 – Nem satisfeito nem Insatisfeito	0	0%
4 – Satisfeito	6	3%
5 – Muito Satisfeito	223	97%
Total	229	100%

Qualidade das instalações		
Nível	Frequência	%
1 – Muito Más	0	0%
2 – Más	0	0%
3 – Nem Boas nem Más	0	0%
4 – Boas	11	5%
5 – Muito Boas	218	95%
Total	229	100%

Distribuição de frequências para a Dimensão
"Satisfação global" - UCA Montijo (novembro 2022)



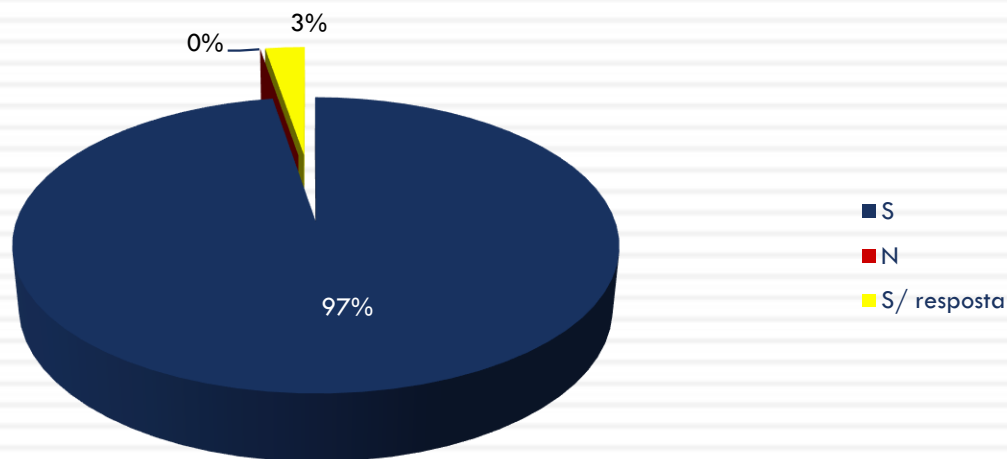
Distribuição de frequências para a Dimensão
"Qualidade das instalações" - UCA Montijo
(novembro 2022)



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

UNIVERSO = 229 INQUÉRITOS

Avaliação da satisfação dos utentes da UCA Montijo - "Recomendaria a UCA?" (novembro 2022)



UNIVERSO = 229 INQUÉRITOS

- Desde a entrada até há saída foram todos maravilhosos pra comigo. O meu muito Obrigada
- Um serviço cinco estrelas. Uma equipa super carinhosa proporcionando um ambiente familiar
- Agradeço muito a forma como foi cuidado nesta unidade, os meus sinceros cumprimentos às várias equipas desta unidade hospitalar
- Tudo muito bom
- Muito satisfeita com os atendimento e todo o processo enquanto aqui estive
- Serviço Excecional com profissionais preocupados e atentos. Simpatia por parte de todos os que me receberam. Uma unidade de topo num hospital público que pode ser uma referência de competência e profissionalismo para ter em conta
- A lamentar que tudo seja positivo e nos exponham por não haver batas capazes. Atenção nada a dizer dos profissionais
- Considero as batas muito mazinhas pela falta de privacidade
- Que continuem sempre a fazer o melhor por todos os doentes
- Simplesmente amei! Obrigada!
- Vim apreensivo e depois fui vendo que a atenção e o lidar comigo foi fantástico
- A recomendar. Equipa que inspira segurança
- Quero deixar apenas o meu agradecimento e os parabéns a todas as equipas
- Eu José Pinho fiquei muito satisfeito Obrigado
- Um serviço 5 estrelas muita competência por parte de todos. Agradeço por tudo.
- Sendo conhecedor dos circuitos hospitalares cirúrgicos reconheço as qualidades de excelência profissional e tratamento humano que nos foram dispensados. Muito Obrigado!...
- Fui muito bem tratado, atenciosos, prestáveis
- Muito bom profissionalismo
- Nada a salientar
- Nada a dizer
- Nada a sugerir. Atendimento ótimo
- Agradeço a atenção dispensada
- Foi a a1.ª vez no hospital e que fiquei bastante agradada com todo o atendimento e simpatia. Muito Obrigada
- Adorei tudo.