

Avaliação da Satisfação dos Utentes

Avaliação Ano 2016

Autor: GGQ
27-02-2017

*O CA aprovou a conclusão.
Ao Gerb. Gerencial e
Gerb. Técnico e Técnico
p.e. de qualidade*

Conselho de Administração
U.L.S. Guarda, E.P.E.
PRESENTE À REUNIÃO DE
15/08/2017

O Presidente [assinatura]
Prof. Doutor Carlos Rodrigues

A Vogal Executiva [assinatura]
Prof. Doutora Flora Moura

O Diretor Clínico [assinatura]
Dr. Gil Barreiros

O Enfermeiro Diretor [assinatura]
Enf. João Marques

ATA N.º 14 / 2017

Ficha Técnica

Titulo

Avaliação da Satisfação dos Utentes na ULS da Guarda, EPE

Presidente do Conselho de Administração

Prof. Doutor Carlos Rodrigues

Elaborado Por

Aplicação dos Questionários: GGQ

Recolha dos Questionários: GGQ

Introdução dos Dados: GGQ

Análise dos Resultados e Elaboração do Relatório: José A. Calado Monteiro

Contactos

qualidade@ulsguarda.min-saude.pt

carla.lima@ulsguarda.min-saude.pt

jcalado@ulsguarda.min-saude.pt

Índice

Introdução	4
1. Metodologia	5
2. Avaliação Global	7
2.1 Caracterização da Amostra	7
2.2 Dimensão Acessibilidade/Admissão	8
2.3 Dimensão Atendimento Médico	8
2.4 Dimensão Atendimento de Enfermagem	9
2.5 Dimensão Atendimento Assistentes Operacionais	10
2.6 Dimensão Atendimento pelos Técnicos	11
2.7 Dimensão Instalações	11
2.8 Dimensão Alimentação	12
2.9 Dimensão Visitas	13
2.10 Dimensão Processo de Alta	13
2.11 Avaliação Global	14
3. Análise Crítica	17
4. Conclusões	19
ANEXOS	20

Introdução

Com a crescente preocupação das organizações relativamente à sua resposta no que diz respeito às expectativas dos seus clientes, também o Ministério da Saúde tem evidenciado a necessidade de na saúde se valorizar a opinião dos utentes.

Esta preocupação tem-se revelado importante no sentido de perspetivar melhorias significativas na prestação de cuidados prestados à população, até pela crescente adesão a processos de acreditação/certificação por parte das Instituições.

No entanto, apesar do esforço das instituições, no sentido de melhorar a sua organização interna de forma a poder corresponder a um serviço de qualidade, nem sempre o mesmo corresponde à qualidade percebida pelos utentes, uma vez que a saúde é um aspeto muito valorizado individualmente.

Assim, no sentido de perspetivar para a ULS da Guarda, EPE, uma metodologia consistente e sistemática de avaliação da satisfação dos utentes, foi desenvolvida a avaliação da satisfação dos utentes, de modo a ser possível conhecer o posicionamento dos utentes que recorrem aos serviços da instituição.

Esta avaliação é realizada numa perspetiva de melhoria contínua, para que as ações a desenvolver na sequência da análise dos resultados, possam responder de forma mais efetiva às expectativas dos utentes relativamente às necessidades expressas, numa ótica do utilizador, que nem sempre coincide com a ótica do prestador.

1. Metodologia

Para a Avaliação da Satisfação dos Utentes definiu-se uma metodologia que consiste na aplicação de questionários, baseados no trabalho desenvolvido pela ACSS em 2008 designado “Sistema de Avaliação *Sistema de Avaliação da Qualidade Apercebida e da Satisfação do Utente dos Hospitais EPE e SPA*”, que avalia a satisfação dos utentes enquadrada pelas seguintes dimensões, desde que aplicáveis:

- Acessibilidade/Admissão;
- Atendimento Médico;
- Atendimento de Enfermagem;
- Atendimento dos Assistentes Operacionais (Auxiliares);
- Atendimento pelos Técnicos (Exames Complementares de Diagnóstico);
- Avaliação das Instalações;
- Avaliação da Alimentação;
- Visitas/Acompanhante;
- Processo de Alta;
- Reclamações;
- Lealdade;
- Satisfação Global.

Tendo em conta certas particularidades no funcionamento e organização dos serviços, foram adaptados os questionários aos aspetos a avaliar por áreas, tais como:

- Área da Urgência;
- Área do Internamento;
- Área do Ambulatório;
- Área dos Cuidados Primários.

A aplicação dos questionários decorreu em dois períodos, no primeiro semestre e no segundo semestre, com o envio do número de questionários de acordo com a sua taxa de ocupação e a média mensal de doentes, tendo sido enviados no mês de junho e novembro, com a recolha de forma contínua ao longo do ano.

Foram incluídos no estudo todos os serviços de internamento, os serviços de urgência e de consulta externa da ULS da Guarda, EPE, com exceção do Departamento da Saúde da Criança e da Mulher, por dificuldades organizacionais.

Os questionários foram aplicados a utentes com mais de 18 anos, com capacidade cognitiva para responder, que recorreram aos serviços ou estavam internados nos serviços da ULS da Guarda, EPE aquando da alta. Caso os utentes não tivessem capacidade cognitiva poderia ser o seu acompanhante a preencher o questionário.

Os questionários são constituídos por diversas variáveis, agrupadas por dimensões, avaliadas através de uma escala de Likert de 5 níveis, desde Nada Satisfeito, Pouco Satisfeito, Satisfeito, Muito Satisfeito a Totalmente Satisfeito.

Após a recolha, os dados foram introduzidos numa base de dados, tendo sido tratados no sistema SPSS versão 21, de acordo com as variáveis constantes dos questionários. Para a obtenção do índice por dimensão, calculou-se a média aritmética da soma das variáveis correspondentes a cada uma delas.

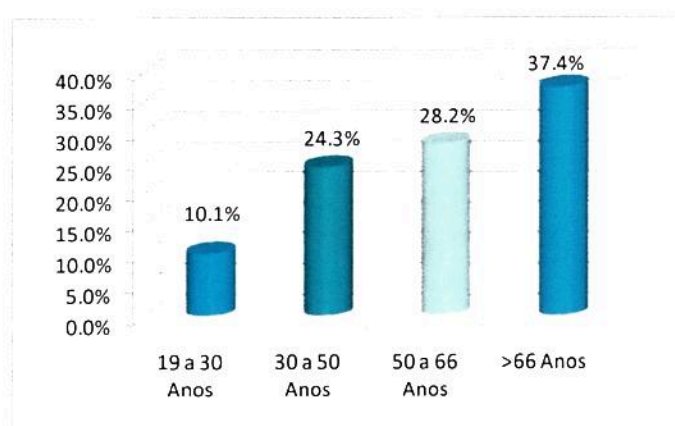
Foi realizada uma análise aos dados globais da ULS da Guarda, EPE em função de todos os questionários recebidos, sendo posteriormente tratados os dados por serviço de acordo com as respostas individualizadas. Em função da amostra obtida, definiu-se para a elaboração dos relatórios individuais os serviços com pelo menos 30% de taxa de respostas.

2. Avaliação Global

2.1 Caracterização da Amostra

Foram enviados um total de 2875 questionários, distribuídos pelos serviços, em que 1675 correspondiam à área do internamento, 600 correspondiam à área da urgência e 500 correspondiam à área do ambulatório. No período em análise foram obtidas 715 respostas validadas, a que corresponde uma taxa de resposta de cerca de 24,9%. A amostra é caracterizada por indivíduos com idades compreendidas entre os 19 anos e os 94 anos de idade, distribuídos conforme se pode verificar no Gráfico 1.

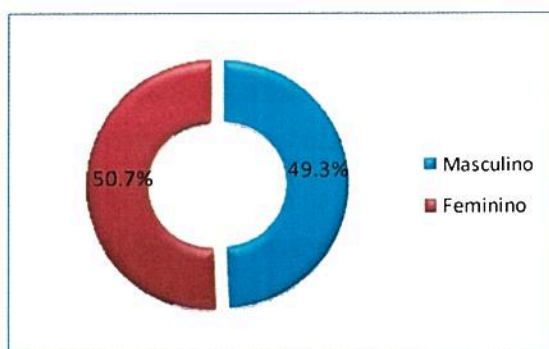
Gráfico 1 - Caracterização da amostra quanto à idade



Fonte: Elaboração própria

A faixa etária com maior representatividade é aquela que se situa acima dos 66 anos de idade, com 37,4% dos utentes. Quanto ao Género, é maioritariamente representada por utentes do Género Feminino, com 50,7% do total da amostra, conforme se observa no Gráfico 2.

Gráfico 2 - Caracterização da amostra quanto ao género

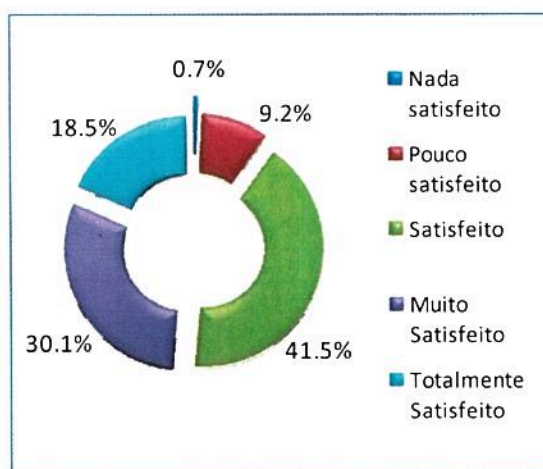


Fonte: Elaboração própria

2.2 Dimensão Acessibilidade/Admissão

A dimensão Acessibilidade está relacionada com aspetos relativos à admissão e ao contacto dos doentes com os serviços, onde se contempla a facilidade de acesso e o contacto com a área administrativa, sendo constituída por 4 variáveis. Os valores obtidos, indicam uma percentagem significativa de indivíduos em níveis positivos de satisfação, onde 41,5% estão Satisfeitos e 30,1% estão Muito Satisfeitos, conforme se observa no Gráfico 3.

Gráfico 3 - Índice de satisfação quanto à dimensão Acessibilidade/Admissão



Fonte: Elaboração própria

Nesta dimensão o ponto mais positivo diz respeito à variável “A qualidade de atendimento da administrativa de admissão”, com 33% de utentes Muito Satisfeitos e 35,4% Totalmente Satisfeitos.

O ponto menos positivo está associado com a variável “A facilidade em ser internado desde o momento em que foi informado que ia ser internado”, em que a avaliação entre Nada Satisfeito e Pouco Satisfeito representa 3,4% dos inquiridos.

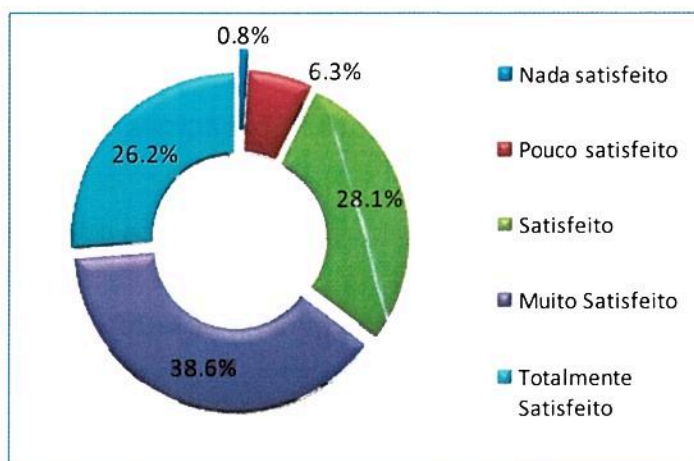
2.3 Dimensão Atendimento Médico

No Gráfico 4, podemos observar o índice de satisfação relativamente à dimensão Atendimento Médico, sendo constituído por quatro variáveis, relacionadas com competências técnicas e de comunicação.

Constatamos que a maioria dos indivíduos se posiciona no nível 4 (Muito Satisfeito), existindo ainda assim uma percentagem com algum significado de indivíduos que se posicionaram negativamente (7,1%).

O ponto mais positivo prende-se com “A competência e o profissionalismo dos médicos”, avaliado entre Muito Satisfeito e Totalmente Satisfeito por 64,8% dos inquiridos. Já o ponto negativo está relacionado com “As explicações que lhe foram dadas sobre os medicamentos prescritos e os exames realizados”, em que 7% dos utentes se situa entre Nada satisfeito e Pouco satisfeito.

Gráfico 4 - Índice de satisfação quanto à dimensão Atendimento Médico

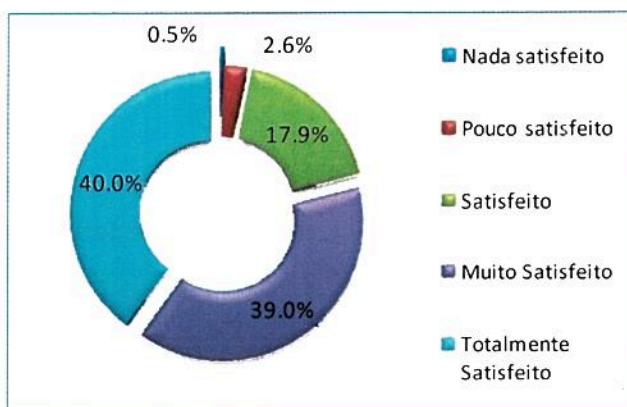


Fonte: Elaboração própria

2.4 Dimensão Atendimento de Enfermagem

No que concerne à dimensão Atendimento de Enfermagem, o índice de satisfação agrega quatro variáveis que estão interligadas no que diz respeito à disponibilidade e comunicação, tendo-se obtido os seguintes resultados, conforme se observa no Gráfico 5.

Gráfico 5 - Índice de satisfação quanto à dimensão Atendimento de Enfermagem



Fonte: Elaboração própria

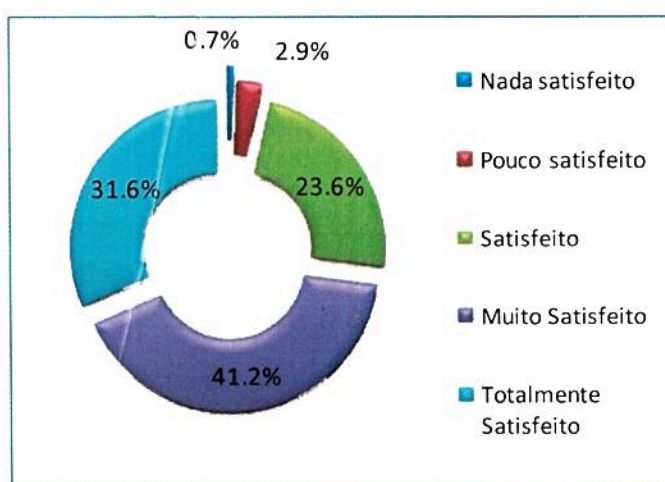
Os dados obtidos situam-se principalmente em dois níveis de satisfação, Muito Satisfeito com 39% e Totalmente Satisfeito com 40%. Deve-se salientar o facto de existir um valor residual para o nível negativo com 3,1% dos utentes a manifestar essa opinião.

O ponto que mais se salienta é a “Simpatia e disponibilidade dos enfermeiros”, em que se verifica que 89,2% dos inquiridos se situa entre os níveis Muito Satisfeito e Totalmente Satisfeito. O aspeto menos conseguido prende-se com a “A Rapidez de resposta do serviço de enfermagem às suas necessidades” em que 15,8% dos indivíduos apresentam níveis de satisfação mais baixos.

2.5 Dimensão Atendimento Assistentes Operacionais

Para a determinação do índice da dimensão Atendimento da Equipa de Assistentes Operacionais, foram tidas em conta três variáveis, relacionadas com a simpatia e a disponibilidade, tendo-se constatado que os utentes inquiridos se posicionam em todos os níveis de satisfação, de acordo com a distribuição observada no Gráfico 6.

Gráfico 6 - Índice de satisfação quanto à dimensão Atendimento Assistentes Operacionais



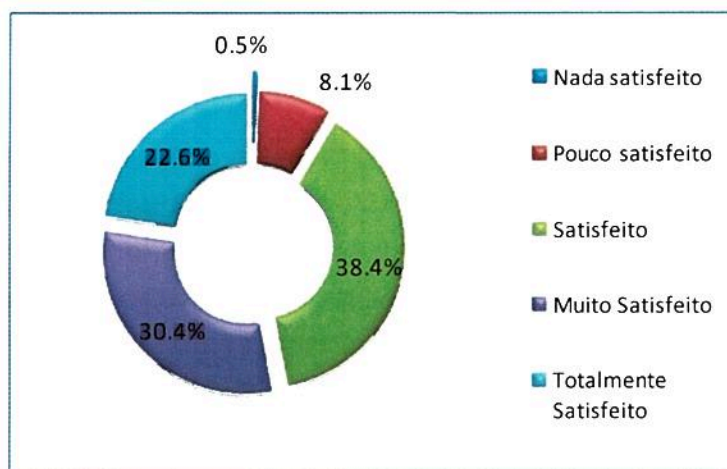
Fonte: Elaboração própria

O ponto mais valorizado pelos inquiridos foi “A simpatia/cordialidade dos assistentes”, em que 39,1% avaliou como Muito Satisfeito e 37,5% avaliou como Totalmente Satisfeito. O aspeto menos conseguido em termos de resultados foi “A disponibilidade”.

2.6 Dimensão Atendimento pelos Técnicos

Esta dimensão é constituída por três variáveis relacionadas com a disponibilidade e a competência dos técnicos de saúde envolvidos na realização de exames, caso tenham tido contacto com os estes. Na análise de dados verificou-se que cerca de 85% dos inquiridos teve contacto com os técnicos de saúde, tendo-se obtido os resultados seguintes, apresentados no Gráfico 7.

Gráfico 7 - Índice de satisfação quanto à dimensão Atendimento pelos Técnicos de Saúde



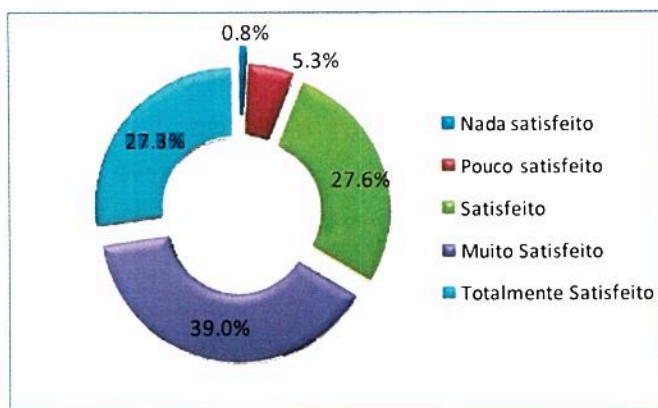
Fonte: Elaboração própria

Observa-se que 8,1% dos utentes que tiveram contacto com os técnicos, se manifestaram como Pouco Satisfeitos, posicionando-se a maioria no nível Satisfeito representado por 38,4% dos indivíduos. O aspeto mais positivo está relacionado com a variável “Competência e profissionalismo dos técnicos”, em que 34,2% dos indivíduos se considera Muito Satisfeito e 37,9% Totalmente Satisfeitos. O aspeto menos positivo está relacionado com a variável “Tempo de espera para a realização de exames”, onde 5,7% dos indivíduos se manifestaram negativamente.

2.7 Dimensão Instalações

Nesta dimensão consideraram-se 3 variáveis, que estão relacionadas com a higiene e conforto das instalações, posicionando-se os inquiridos em todos os níveis de satisfação. Apesar do esforço realizado ao nível das instalações físicas, existem ainda aspetos a melhorar pois 6,1% dos utentes considera-se Pouco Satisfeito, posicionando-se a grande maioria (66,3%) nos níveis mais elevados de satisfação, conforme se pode observar no Gráfico 8.

Gráfico 8 - Índice de satisfação quanto à dimensão Instalações



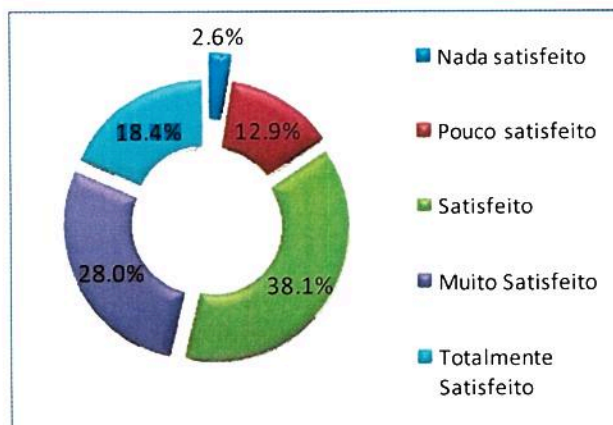
Fonte: Elaboração própria

O aspeto mais positivo está associado à variável “Limpeza e higiene das instalações”, verificando-se que os utentes maioritariamente se posicionaram entre Muito Satisfeito (31,3%) e Totalmente Satisfeito (40,8%). O aspeto menos conseguido prende-se com “Conforto e comodidade das enfermarias (temperatura, ruído, comodidade das camas, estado de conservação das instalações)” onde se verifica que existe uma percentagem de utentes Pouco satisfeitos e Nada satisfeitos (6,9%).

2.8 Dimensão Alimentação

Foram consideradas 3 variáveis para a avaliação desta dimensão, desde o tipo e qualidade das refeições ao apoio dado durante as mesmas, posicionando-se os inquiridos nos cinco níveis de satisfação, constatando-se um valor negativo acumulado de 15,5%. A maioria considera o nível intermédio de satisfação, aquele que mais caracteriza esta dimensão (Satisfeito 38,1%), conforme se pode observar no Gráfico 9.

Gráfico 9 - Índice de satisfação quanto à dimensão Alimentação



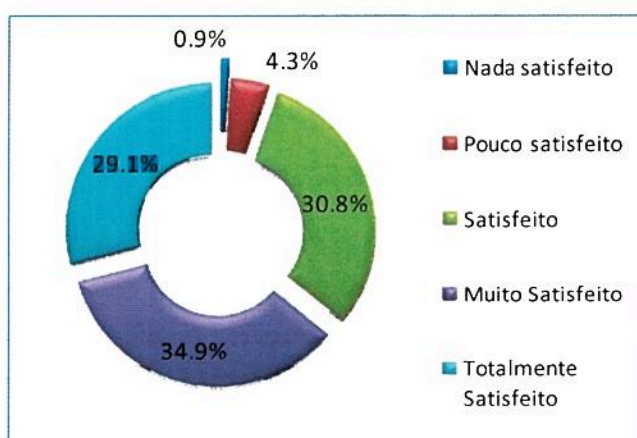
Fonte: Elaboração própria

O aspeto mais positivo está associado à variável “Atendimento e apoio durante a refeição pelas funcionárias”, onde a maioria dos inquiridos se situa nos níveis Muito Satisfeito (33,4%) e Totalmente Satisfeito (24,7%). O aspeto menos conseguido prende-se com “Apresentação das refeições, variedade da ementa e quantidades servidas” onde se verifica que existe uma percentagem de utentes (14,4%) que contribuem para índices negativos de satisfação.

2.9 Dimensão Visitas

A dimensão visitas é composta por duas variáveis, tendo em conta o horário de visitas e a facilidade de acesso dos familiares mais próximos. Curiosamente, verificam-se percentagens muito semelhantes nos três níveis de positividade da satisfação, conforme se pode observar no Gráfico 10.

Gráfico 10 - Índice de satisfação quanto à dimensão Visitas



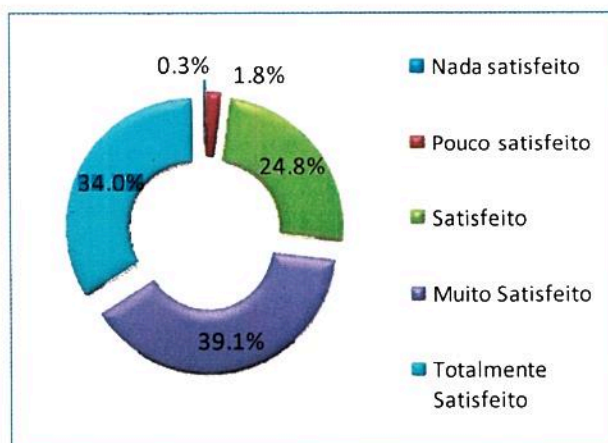
Fonte: Elaboração própria

Destaca-se o facto de que os utentes expressam índices de satisfação maiores relativamente à “Facilidade de acesso dos familiares mais próximos” em que 68,7% se situa entre Muito Satisfeito e Totalmente Satisfeito, ao contrário do que acontece com o horário de visitas, onde se verifica 3,5% de indivíduos Pouco Satisfeitos.

2.10 Dimensão Processo de Alta

A dimensão processo de alta é composta por duas variáveis, tendo em conta a informação que recebeu sobre o internamento e a continuidade de cuidados e o tempo de espera para sair após a comunicação de alta, posicionando-se a grande maioria nos dois níveis mais elevados de satisfação, conforme se pode observar no Gráfico 11.

Gráfico 11 - Índice de satisfação quanto à dimensão Processo de Alta



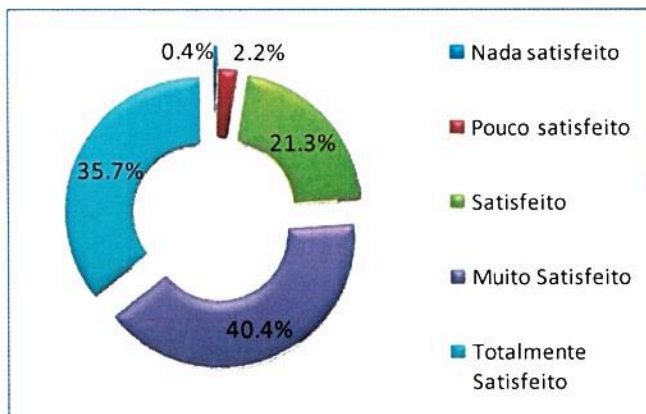
Fonte: Elaboração própria

Os aspetos mais valorizados pelos utentes com o processo de alta prendem-se com o “Tempo de espera desde que recebeu a informação do médico acerca da alta até à saída do hospital” em que 75,9% se situa entre Muito Satisfeito e Totalmente Satisfeito.

2.11 Avaliação Global

De um modo geral os utentes consideram-se satisfeitos com os serviços prestados na ULS da Guarda, EPE, no que diz respeito às áreas de internamento, urgência e consulta externa, uma vez que no item em que se expressa a Satisfação Global os utentes se posicionam maioritariamente num nível de satisfação positivo, verificando-se que 65,7% dos utentes se posicionam entre Muito Satisfeitos e Totalmente Satisfeitos, conforme observamos no Gráfico 12.

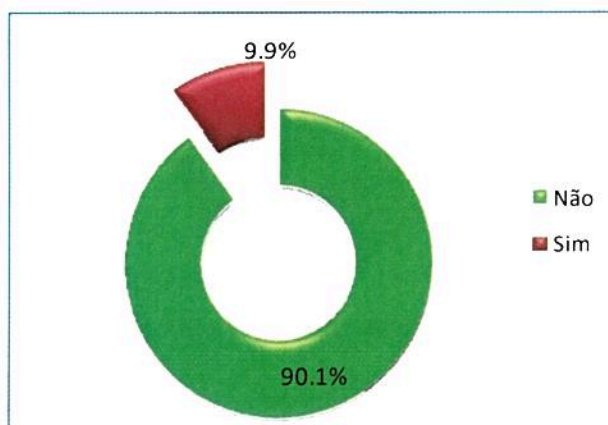
Gráfico 12 - Índice de satisfação global



Fonte: Elaboração própria

Um aspeto a ter em atenção relaciona-se com as reclamações, tendo-se verificado que 9,9% dos utentes que responderam ao questionário já apresentaram uma reclamação, conforme se pode constatar no Gráfico 12.

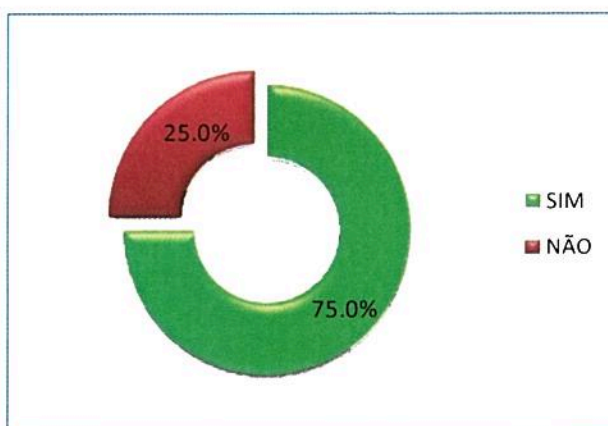
Gráfico 12 - Alguma vez apresentou uma reclamação



Fonte: Elaboração própria

De acordo com o Gráfico 13, percebe-se que de entre aqueles que referem ter apresentado uma reclamação, existe um número significativo de elementos (25%), que considera que a mesma não foi bem resolvida pela Instituição.

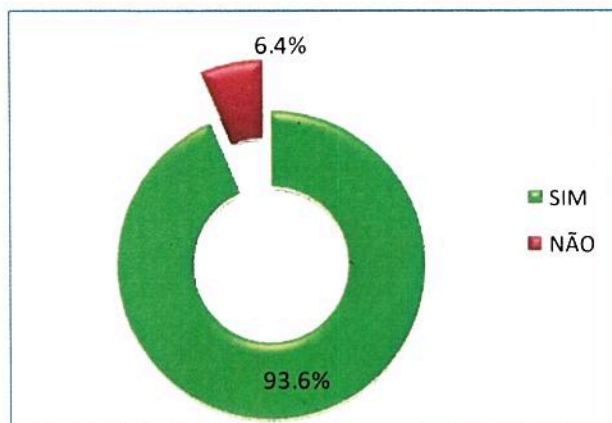
Gráfico 13 - Considera que a sua reclamação foi bem resolvida



Fonte: Elaboração própria

Outro aspeto positivo a salientar é o facto de que 93,6% dos utentes inquiridos recomendaria os serviços desta unidade de saúde a um familiar ou amigo, de acordo com o Gráfico 14, o que por si demonstra também confiança nos serviços que lhes são prestados.

Gráfico 14 - Recomendaria o serviço deste hospital a um familiar ou amigo



Fonte: Elaboração própria

Apesar de não ser estatisticamente significativo, podemos indicar para esta amostra que os homens consideram-se mais satisfeitos que as mulheres e que existem utentes na classe etária entre os 50 anos e os 66 anos menos satisfeitos em relação às outras classes.

3. Análise Crítica

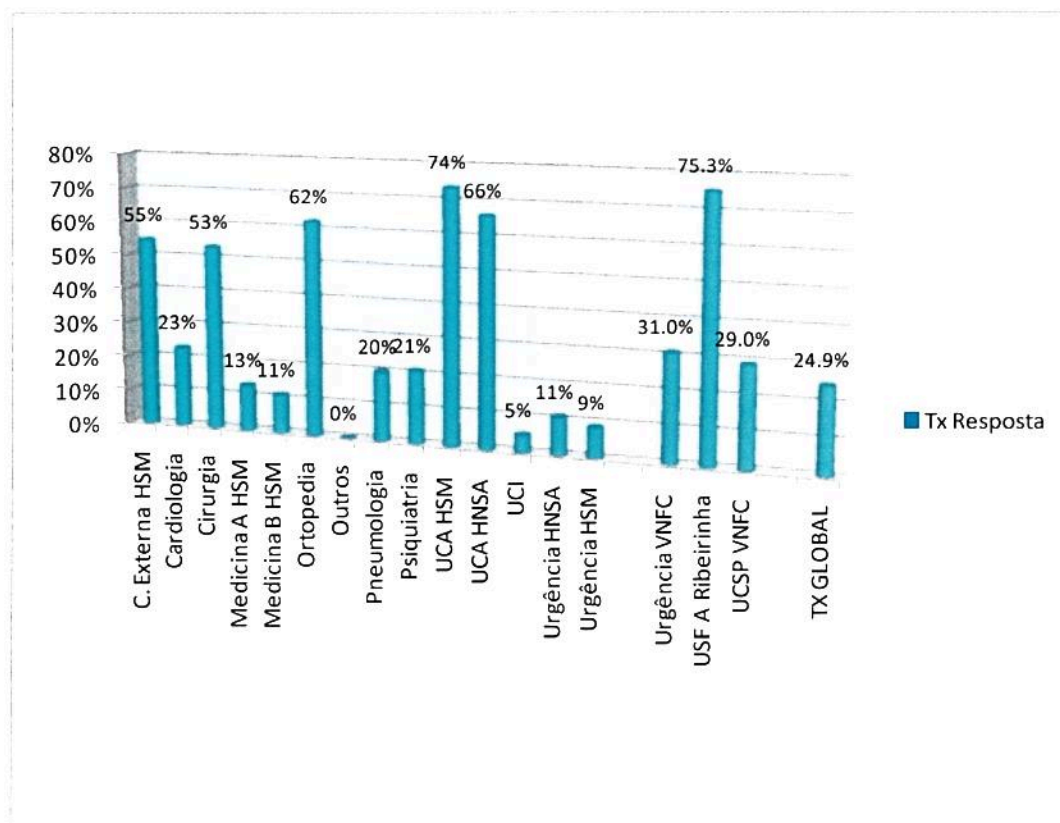
A avaliação da satisfação é um aspeto importante para as organizações compreenderem de que forma os seus utilizadores se posicionam relativamente aos serviços que lhes são prestados, numa perspetiva de total abertura para se poderem implementar medidas que conduzam a melhores resultados.

Isto implica uma abertura e envolvimento de todos, aos mais variados níveis organizacionais, fazendo da avaliação da satisfação dos utentes uma ferramenta de trabalho, intrínseca ao desenvolvimento da atividade, contribuindo também desta forma para uma melhor cultura organizacional, no que diz respeito à Qualidade.

Nesta primeira abordagem foram sentidas diversas dificuldades junto dos serviços, percebendo-se que ainda não estão estabelecidas as pontes necessárias a uma correta implementação e sedimentação dos objetivos da avaliação da satisfação dos utentes.

No entanto, devemos salientar que alguns serviços interiorizaram os princípios e os procedimentos inerentes a esta avaliação, nomeadamente o Serviço de Ortopedia, Serviço de Cirurgia, Consulta Externa e a Cirurgia de Ambulatório, contribuindo positivamente para a dimensão da amostra obtida, conforme se pode observar no Gráfico 13.

Gráfico 13 - Taxa de resposta ao questionário por serviço



Fonte: Elaboração própria

Nos cuidados de saúde primários, observa-se que a USF A Ribeirinha, fruto das orientações internas como USF, tem uma melhor resposta à implementação da avaliação da satisfação, pois faz parte intrínseca da sua organização e funcionamento, no entanto deve também salientar-se o esforço desenvolvido pela Unidade de Foz Côa no sentido de contribuir positivamente para a avaliação.

Os relatórios individualizados foram produzidos para os serviços de Consulta Externa do HSM, Cirurgia, Ortopedia, Unidade de Cirurgia de Ambulatório do HSM e do HNSA, USF A Ribeirinha e UCSP de Foz Côa. Todos os outros não apresentaram dados significativos ou qualquer resposta ao questionário.

No que respeita às dimensões em análise o “Atendimento de Enfermagem” é aquela que expressa melhores índices de satisfação, constatando-se que 79% dos inquiridos se situa nos níveis Muito Satisfeito e Totalmente Satisfeito, seguido da dimensão “Atendimento dos Assistentes Operacionais”, com 78,2% dos indivíduos posicionados nos níveis referidos.

Quanto aos aspetos menos conseguidos, observamos a dimensão “Alimentação” que apesar de 46,4% dos indivíduos se situarem entre Muito Satisfeito e Totalmente Satisfeito, 15,5% refere níveis negativos de satisfação.

Atendendo à percepção dos utentes relativamente às suas expectativas e aos serviços prestados pela ULS da Guarda, EPE, considera-se muito positivo o desempenho da instituição relativamente aos aspetos avaliados. No entanto existe uma margem significativa de melhoria, principalmente nos itens em que se verifica um posicionamento significativo no nível 3 de satisfação.

4. Conclusões

Os resultados obtidos em todas as dimensões analisadas revelam que os utentes da ULS da Guarda, EPE, que tiveram que recorrer aos serviços avaliados, se posicionam positivamente nos aspetos avaliados, quanto à sua satisfação com os mesmos.

A instituição deverá orientar esforços para os seguintes pontos:

- Melhorar a informação prestada pelas administrativas aquando do internamento;
- Melhorar no atendimento médico, mais concretamente quanto à informação médica a prestar aos utentes, nomeadamente no que concerne às explicações sobre medicação prescrita e resultados de exames realizados;
- Melhorar o aspeto organizativo dos cuidados de enfermagem para uma maior rapidez percebida da resposta do serviço de enfermagem às suas necessidades;
- Melhorar o atendimento no que se refere à disponibilidade dos assistentes operacionais no apoio aos utentes;
- Melhorar a capacidade de resposta dos serviços para diminuir tempos de espera para realizar exames;
- Melhorar a comodidade para os utentes, principalmente no que diz respeito ao ruído nas enfermarias;
- Melhorar a apresentação das refeições, nomeadamente através de novo modelo de empratamento;
- Melhorar o tipo de resposta às reclamações apresentadas, bem como a verificação da sua eficácia;
- Deve ainda refletir-se sobre a possibilidade de ajustar os horários de visitas, de modo a contemplarem um período mais ajustado às expetativas dos utentes;

Perante os dados obtidos, é importante compreender que a avaliação da satisfação dos utentes pode trazer melhorias significativas ao funcionamento dos serviços, numa perspetiva de melhoria contínua, que deve estar associada a outras ferramentas da qualidade devidamente integradas naquilo que deve ser um sistema de gestão da qualidade.

ANEXOS

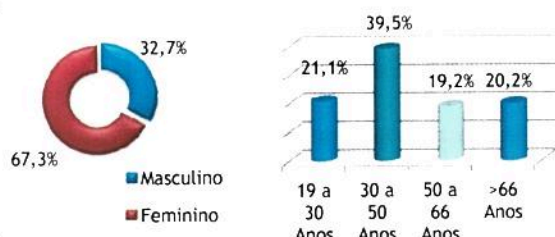
- Relatório Resumo Avaliação da Satisfação da Consulta Externa HSM;
- Relatório Resumo Avaliação da Satisfação da Cirurgia;
- Relatório Resumo Avaliação da Satisfação da Ortopedia;
- Relatório Resumo Avaliação da Satisfação da Unidade de Cirurgia de Ambulatório do HSM;
- Relatório Resumo Avaliação da Satisfação da Unidade de Cirurgia de Ambulatório do HNSA;
- Relatório Resumo Avaliação da Satisfação da Urgência de Vila Nova de Foz Côa;
- Relatório Resumo Avaliação da Satisfação da USF A Ribeirinha;
- Relatório Resumo Avaliação da Satisfação da UCSP de Vila Nova de Foz Côa;

GABINETE DE GESTÃO DA QUALIDADE

Relatório Avaliação da Satisfação dos Utentes

Área/Período de Análise: Consulta Externa HSM/Ano 2016

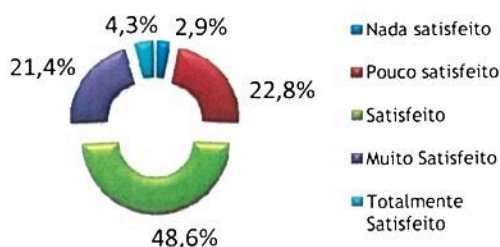
Caracterização da Amostra



Análise:

n = 109 indivíduos;
32,7% do sexo masculino;
67,3% do sexo feminino;
Representada maioritariamente (39,5%) pela classe entre os 30 e os 50 anos.

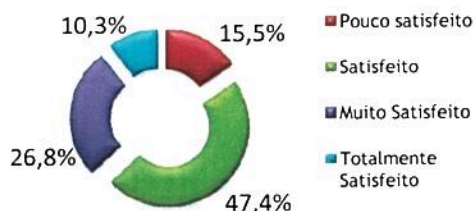
Dimensão Acessibilidade/Admissão



Análise global:

A maioria dos inquiridos encontra-se no nível Satisfeito (48,6%);
No entanto 25,7% situam-se em valores negativos de satisfação;
(+) O desempenho do pessoal de secretaria em termos de cortesia, disponibilidade e competência;
(-) Acessibilidade ao hospital (transportes públicos, estacionamento, acesso às instalações).

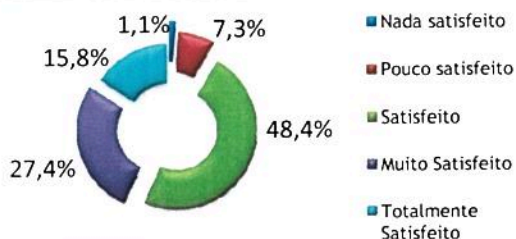
Dimensão Atendimento Médico



Análise:

O nível 3 (Satisfeito) é o mais representativo com 47,4%;
15,5% manifestam-se Pouco Satisfeitos nesta dimensão;
(+) Atenção e disponibilidade dispensada pelos médicos (disponibilidade para ouvir, capacidade em perceber o que lhe transmitia, envolvimento);
(-) Tempo que aguardou para ser atendido pelo médico após a hora agendada.

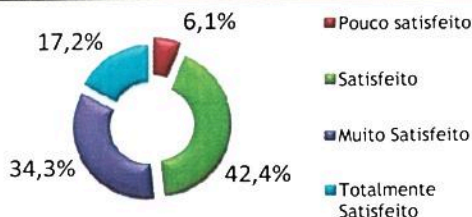
Dimensão Atendimento Enfermagem



Análise:

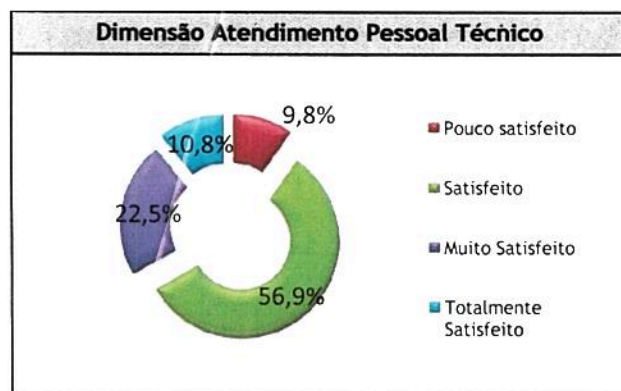
Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível intermédio Satisfeito (48,4%);
Verifica-se um valor significativo de utentes em níveis negativos de satisfação (8,4%);
(+) Simpatia e disponibilidade dos enfermeiros;
(-) Tempo que aguardou para ser atendido pelos enfermeiros após a hora agendada.

Dimensão Atendimento Assistentes Operacionais



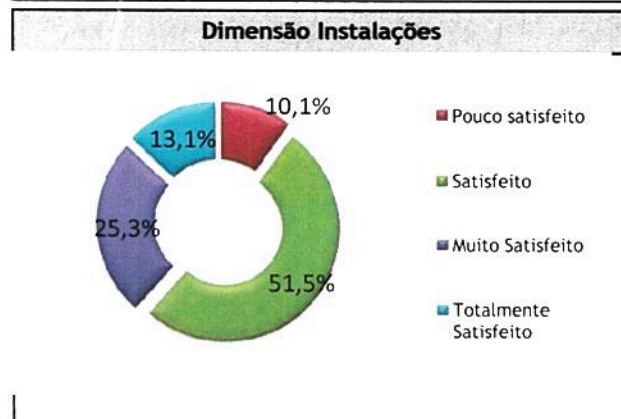
Análise:

Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível intermédio Satisfeito (42,4%);
Segue-se o nível 4 (Muito Satisfeito) com 34,3%;
(+) A simpatia/cordialidade dos assistentes operacionais;
(-) A disponibilidade dos assistentes operacionais.



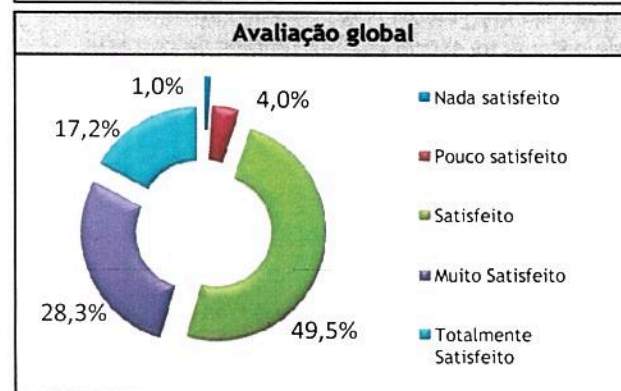
Análise:

Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível intermédio Satisfeito (56,9%);
 O nível 2 (Pouco satisfeito) apresenta um valor significativo com 9,8%;
 (+) Competência e profissionalismo dos técnicos;
 (-) Tempo que aguardou para ser atendido pelos técnicos após a hora agendada.



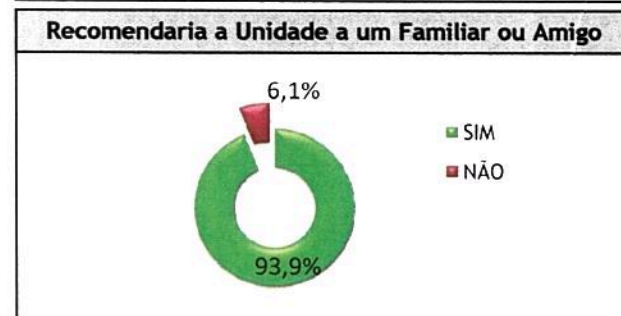
Análise:

Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível intermédio Satisfeito (51,5%);
 O nível 2 (Pouco satisfeito) apresenta um valor significativo com 10,1%;
 (+) Limpeza e higiene das instalações (consultórios, salas de tratamento, instalações sanitárias, corredores, salas de espera e salas de exame);
 (-) Conforto e comodidade das instalações (temperatura, ruído, estado de conservação das instalações e dos equipamentos).



Análise:

O nível 3 (Satisfeito) é o mais representativo com 49,5% dos inquiridos;
 Apenas 5% se posiciona em valores negativos de satisfação.



Análise :

Destaca-se o facto de que 93,9% recomendaria o serviço a um familiar ou amigo, o que significa confiança nos cuidados prestados.

Sugestões:

Após longo tempo de espera, evitar adiamentos das consultas sem qualquer explicação ao utente;
 Melhorar a simpatia e a informação prestada pelos médicos;
 Melhorar a orientação das consultas e dos exames;
 Melhorar a sinalização do local das consultas;
 Mais simpatia e compreensão dos funcionários;
 Por vezes há poucos lugares nas salas de espera.

GABINETE DE GESTÃO DA QUALIDADE

Relatório Avaliação da Satisfação dos Utentes

Área/Período de Análise: Internamento - Cirurgia/ Ano 2016

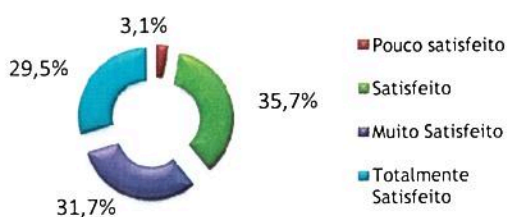
Caracterização da Amostra



Análise:

n = 149 indivíduos;
49,3% do sexo masculino;
50,7% do sexo feminino;
Representada maioritariamente (37,4%) pela classe com mais de 66 anos;
Seguida da classe entre os 50 anos e 66 anos com 28,2%.

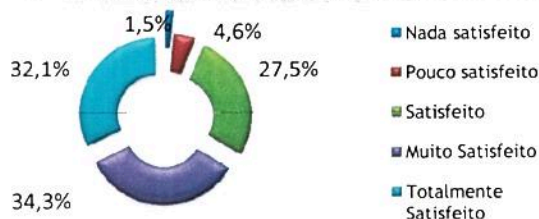
Dimensão Acessibilidade



Análise global:

A maioria dos inquiridos encontra-se no nível Satisfeito (35,7%);
(+) A informação prestada pelas administrativas sobre o internamento;
(-) A facilidade em ser internado desde o momento em que foi informado que ia ser internado.

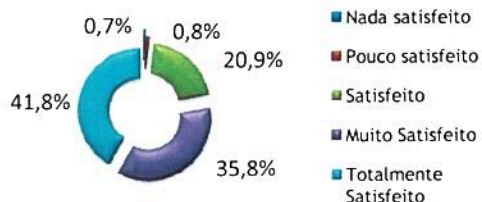
Dimensão Atendimento Médico



Análise:

A maioria dos inquiridos posicionou-se no nível Muito Satisfeito (34,3%);
(+) A competência e o profissionalismo dos médicos;
(-) As explicações que lhe foram dadas sobre os medicamentos prescritos e os exames realizados.

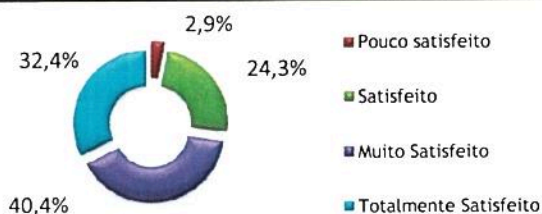
Dimensão Atendimento Enfermagem



Análise:

Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível Totalmente Satisfeito (41,8%);
(+) Simpatia e disponibilidade dos enfermeiros;
(-) Rapidez de resposta do serviço de enfermagem às suas necessidades.

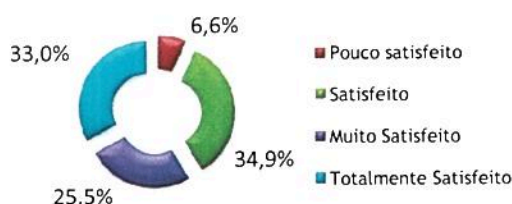
Dimensão Atendimento Assistentes Operacionais



Análise:

Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível Muito Satisfeito (40,4%);
Segue-se o nível 5 (Totalmente Satisfeito) com 32,4%;
(+) A competência e profissionalismo dos auxiliares;
(-) A disponibilidade dos assistentes operacionais.

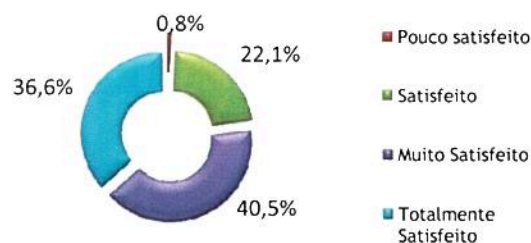
Dimensão Atendimento Pessoal Técnico



Análise:

Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível Satisfeito (34,9%);
(+) Competência e profissionalismo dos técnicos de saúde responsáveis.
(-) Tempo de espera para realização de exames.

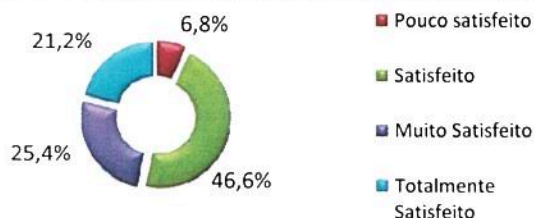
Dimensão Instalações



Análise:

Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível Muito Satisfeito (40,5%);
(+) Proteção da intimidade e privacidade nas enfermarias;
(-) Limpeza e higiene das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, salas de refeição e corredores);

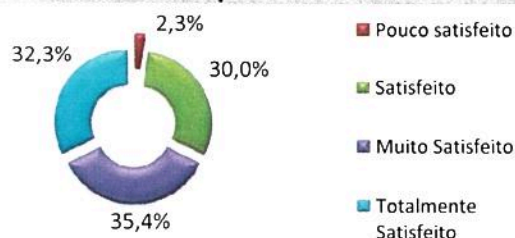
Dimensão Alimentação



Análise:

A maioria dos inquiridos encontra-se no nível Satisfeito (46,6%);
(+) Atendimento e apoio durante a refeição pelas funcionárias (por exemplo, caso não conseguisse comer sozinho);
(-) Apresentação das refeições, variedade da ementa e quantidades servidas.

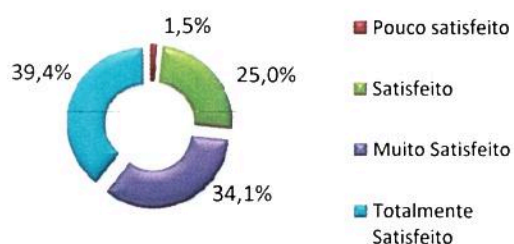
Dimensão Acompanhante e Visitas



Análise:

A maioria dos inquiridos encontra-se no nível Muito Satisfeito (35,4%);
(+) Facilidade de acesso dos familiares mais próximos;
(-) O horário das visitas (horas e duração).

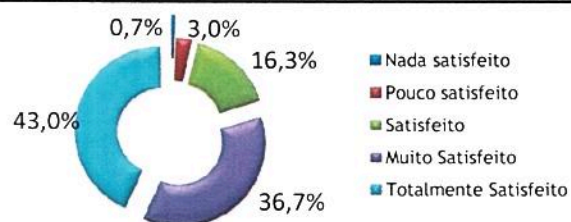
Dimensão Processo de Alta



Análise:

A maioria dos inquiridos encontra-se no nível Totalmente Satisfeito (39,4%);
(+) Tempo de espera desde que recebeu a informação do médico acerca da alta até à saída do hospital;
(-) A informação que recebeu em termos de cuidados e medicação a seguir em casa.

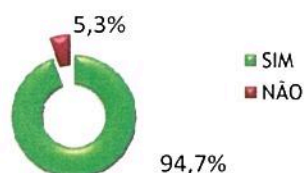
Avaliação global



Análise:

O nível 5 é o mais valorizado pelos inquiridos (43%).

Recomendaria a Unidade a um Familiar ou Amigo



Análise :

Destaca-se o facto de que 94,7% dos utentes recomendaria o serviço a um familiar ou amigo, o que significa confiança nos cuidados prestados.

Sugestões:

- Melhorar a qualificação de alguns profissionais;
- Tratar os utentes pelo seu nome;
- Diminuir o ruído nas enfermarias.

GABINETE DE GESTÃO DA QUALIDADE

Relatório Avaliação da Satisfação dos Utentes

Área/Período de Análise: Internamento - Ortopedia/ Ano 2016

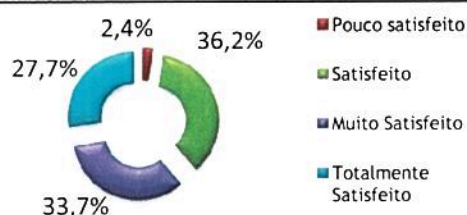
Caracterização da Amostra



Análise:

n = 92 indivíduos;
47,1% do sexo masculino;
52,9% do sexo feminino;
Representada maioritariamente (54,3%) pela classe com mais de 66 anos;
Seguida da classe entre os 50 anos e 66 anos com 27,2%.

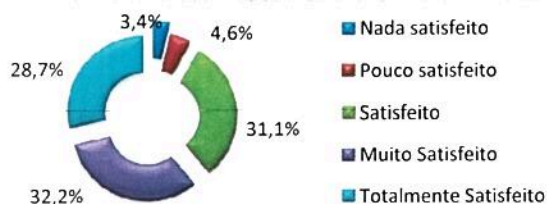
Dimensão Acessibilidade



Análise global:

A maioria dos inquiridos encontra-se no nível Satisfeito (36,%);
(+) A qualidade de atendimento da administrativa de admissão;
(-) As indicações para encontrar a entrada do edifício e a receção.

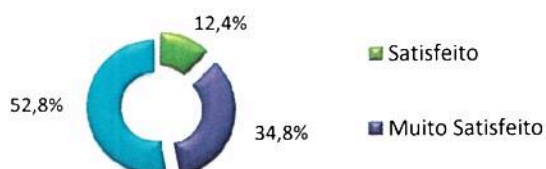
Dimensão Atendimento Médico



Análise:

O nível 4 (Muito Satisfeito) é o mais representativo com 32,2%;
8% manifestam-se negativamente nesta dimensão;
(+) A competência e o profissionalismo dos médicos;
(-) A forma como os médicos lhe explicaram a sua doença, sintomas e tratamento.

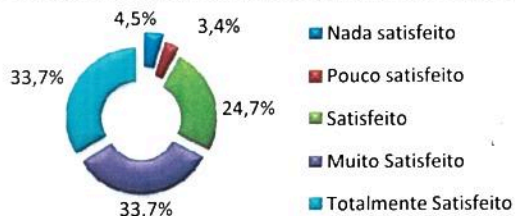
Dimensão Atendimento Enfermagem



Análise:

Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível máximo Totalmente Satisfeito (52,8%);
(+) Competência e profissionalismo dos enfermeiros;
(-) A informação fornecida pela equipa de enfermagem.

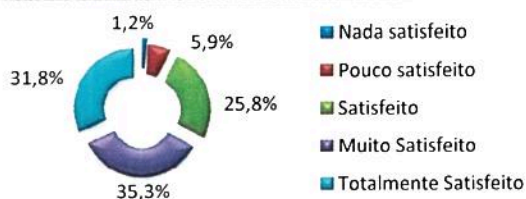
Dimensão Atendimento Assistentes Operacionais



Análise:

Maioria dos inquiridos posiciona-se de forma equitativa entre o nível 4 e o nível 5 (33,7%);
(+) A simpatia/cordialidade dos auxiliares;
(-) A competência e profissionalismo dos auxiliares.

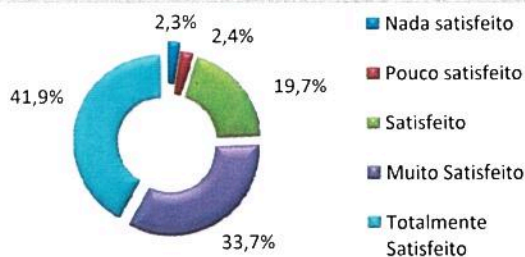
Dimensão Atendimento Pessoal Técnico



Análise:

Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível Muito Satisfeito (35,3%);
(+) Competência e profissionalismo dos técnicos de saúde responsáveis;
(-) Tempo de espera para realização de exames.

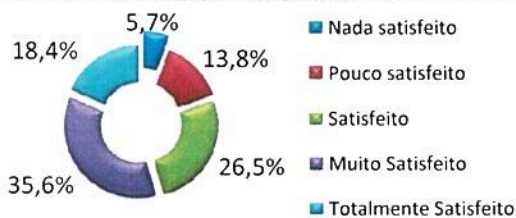
Dimensão Instalações



Análise:

Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível Totalmente Satisfeito (41,9%);
(+) Conforto e comodidade das enfermarias (temperatura, ruído, comodidade das camas, estado de conservação das instalações);
(-) Proteção da privacidade e intimidade nas enfermarias.

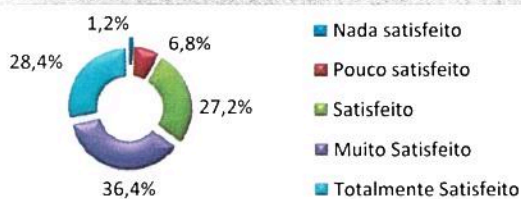
Dimensão Alimentação



Análise:

A maioria dos inquiridos encontra-se Muito Satisfeito (35,6%);
No entanto 19,5% situam-se em valores negativos de satisfação;
(+) Atendimento e apoio durante a refeição pelas funcionárias (por exemplo, caso não conseguisse comer sozinho);
(-) Apresentação das refeições, variedade da ementa e quantidades servidas.

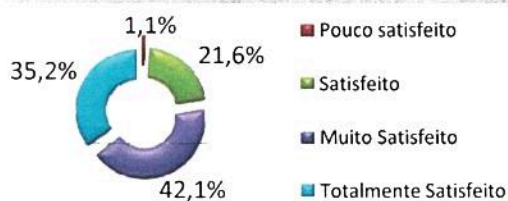
Dimensão Acompanhante e Visitas



Análise:

A maioria dos inquiridos encontra-se no nível Muito Satisfeito (36,4%);
(+) Facilidade de acesso dos familiares mais próximos;
(-) O horário das visitas (horas e duração).

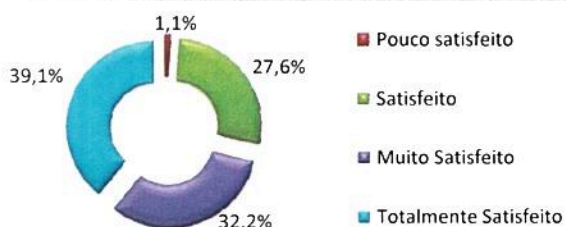
Dimensão Processo de Alta



Análise:

A maioria dos inquiridos encontra-se no nível Muito Satisfeito (42,1%);
(+) A informação que recebeu em termos de cuidados e medicação a seguir em casa;
(-) Tempo de espera desde que recebeu a informação do médico acerca da alta até à saída do hospital.

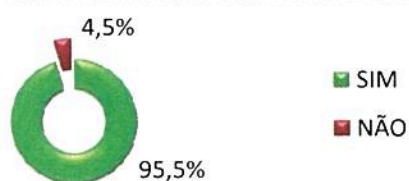
Avaliação global



Análise:

O nível 5 (Totalmente Satisfeito) é o mais representativo com 39,1% dos inquiridos;

Recomendaria a Unidade a um Familiar ou Amigo



Análise :

Destaca-se o facto de que 95,5% recomendaria o serviço a um familiar ou amigo, o que significa confiança nos cuidados prestados.

Sugestões:

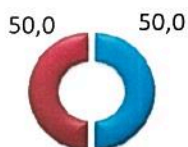
- Maior civismo em algumas situações;
- Melhorar a educação de alguns assistentes operacionais;
- Melhorar a qualidade da alimentação.

GABINETE DE GESTÃO DA QUALIDADE

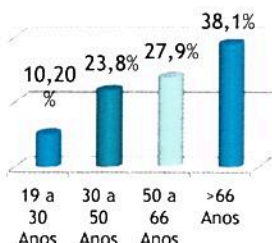
Relatório Avaliação da Satisfação dos Utentes

Área/Período de Análise: UCA HSM/ Ano 2016

Caracterização da Amostra



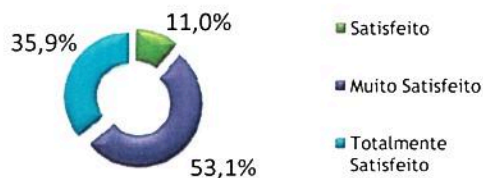
■ Masculino
■ Feminino



Análise:

n = 147 indivíduos;
50% do sexo masculino;
50% do sexo feminino;
Representada maioritariamente (38,1%) pela classe com mais de 66 anos;
Seguida da classe entre os 50 anos e 66 anos com 27,9%.

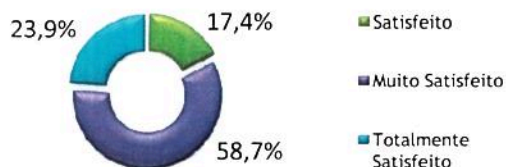
Dimensão Atendimento Administrativas



Análise:

Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível 4 (Muito Satisfeito) com 53,1% dos inquiridos;
(+) Simpatia/cordialidade das administrativas;
(-) Informação prestada pelas administrativas.

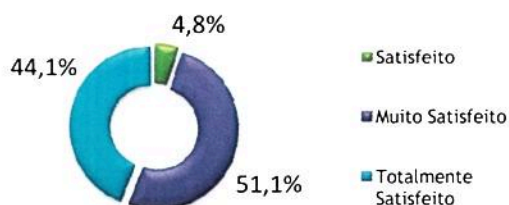
Dimensão Atendimento Médico Anestesia



Análise:

O nível 4 (Muito Satisfeito) é o mais representativo com 58,7%;
(+) Atendimento no dia da cirurgia;
(-) Informação fornecida pela equipa de anestesia.

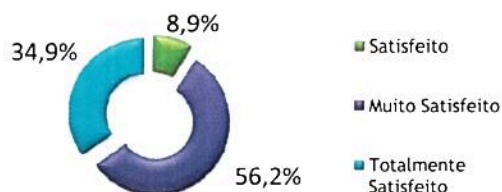
Dimensão Atendimento Enfermagem



Análise:

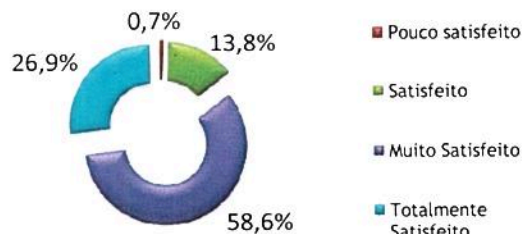
Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível Muito Satisfeito (51,1%);
(+) Atendimento na consulta de enfermagem;
(-) Atendimento depois da cirurgia.

Dimensão Atendimento Assistentes Operacionais

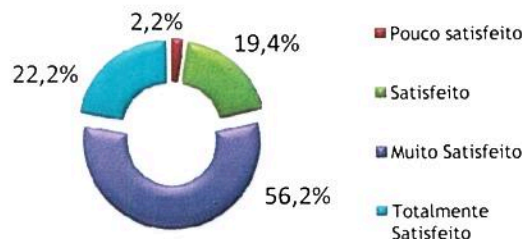


Análise:

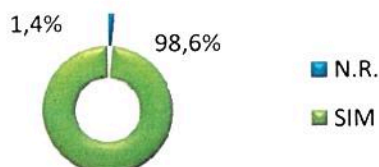
Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível 4 (Muito Satisfeito) com 56,2% dos inquiridos;
(+) A simpatia/cordialidade dos assistentes operacionais;
(-) Profissionalismo dos auxiliares.

Dimensão Atendimento Equipe Cirúrgica**Análise:**

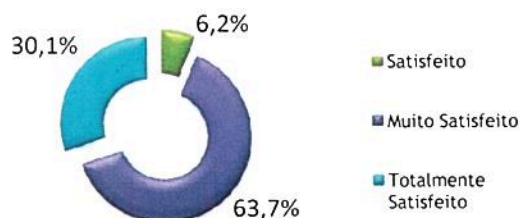
Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível Muito Satisfeito (58,6%);
(+) Atendimento na consulta da especialidade;
(-) Informação fornecida pela equipa cirúrgica.

Dimensão Instalações (Higiene e Conforto)**Análise:**

Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível Muito Satisfeito (56,2%);
(+) Conforto e comodidade;
(-) Condições de temperatura da Unidade.

Dimensão Intimidade/Privacidade**Análise:**

98,6% dos inquiridos refere que foi garantida a sua intimidade e privacidade durante a sua permanência na unidade.

Avaliação global**Análise:**

A maioria dos inquiridos considera-se Muito Satisfeito (63,7%).

Recomendaria a Unidade a um Familiar ou Amigo**Análise :**

Dados não disponíveis.

Sugestões:

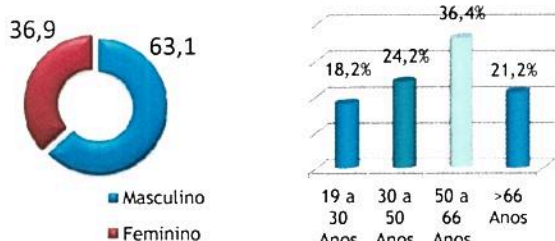
Deveria haver alternativa às bolachas;
Aumentar o número de vestiários;
Diminuir o tempo para iniciar introdução de alimentos.

GABINETE DE GESTÃO DA QUALIDADE

Relatório Avaliação da Satisfação dos Utentes

Área/Período de Análise: UCA HNSA/ Ano 2016

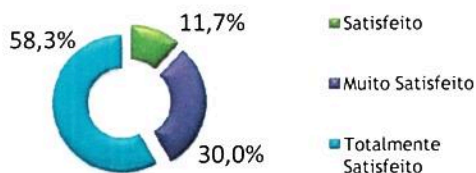
Caracterização da Amostra



Análise:

n = 66 indivíduos;
63,1% do sexo masculino;
36,9% do sexo feminino;
Representada maioritariamente (36,4%) pela classe entre os 50 a 66 anos;
Seguida da classe entre os 30 anos e 50 anos com 24,2%.

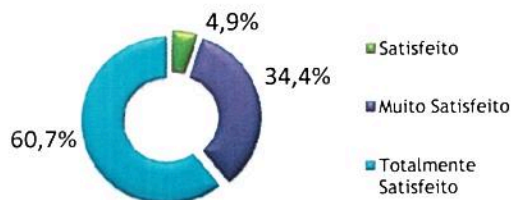
Dimensão Atendimento Administrativas



Análise global:

Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível 5 (Totalmente Satisfeito) com 58,3% dos inquiridos;
(+) Informação prestada pelas administrativas;
(-) Simpatia/cordialidade das administrativas.

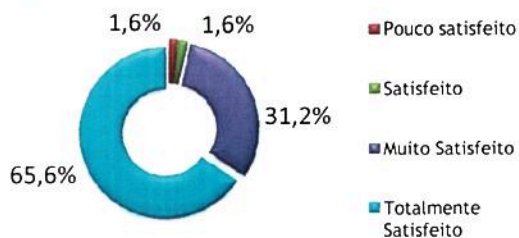
Dimensão Atendimento Médico Anestesista



Análise:

O nível 5 (Totalmente Satisfeito) é o mais representativo com 60,7%;
(+) Atendimento no dia da cirurgia;
(-) Informação fornecida pela equipa de anestesia.

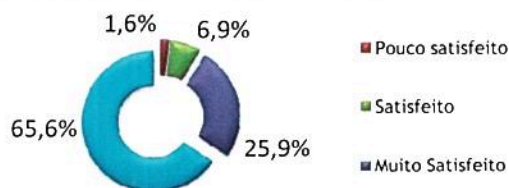
Dimensão Atendimento Enfermagem



Análise:

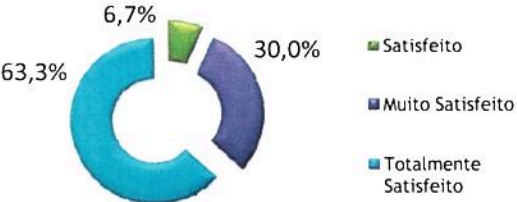
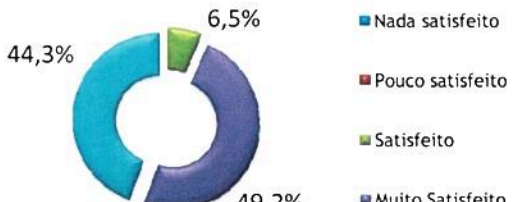
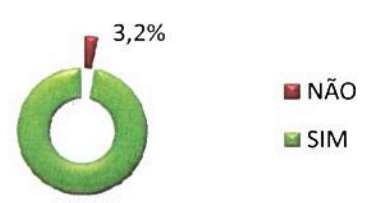
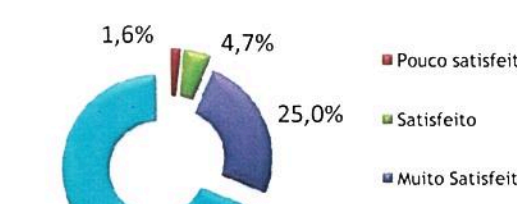
Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível Totalmente Satisfeito (65,6%);
(+) Atendimento na consulta de enfermagem;
(-) Profissionalismo da equipa de enfermagem.

Dimensão Atendimento Assistentes Operacionais



Análise:

Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível 5 (Totalmente Satisfeito) com 65,6% dos inquiridos;
(+) A simpatia/cordialidade dos assistentes operacionais;
(-) Profissionalismo dos auxiliares.

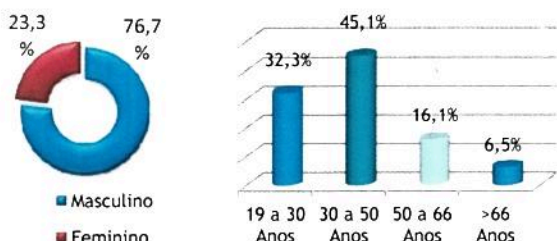
<p>Dimensão Atendimento Equipe Cirúrgica</p>  <p>63,3% 6,7% 30,0%</p> <p>■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito ■ Totalmente Satisfeito</p>	<p>Análise:</p> <p>Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível Totalmente Satisfeito (63,3%); (+) Acompanhamento depois da cirurgia; (-) Atendimento na consulta da especialidade.</p>
<p>Dimensão Instalações (Higiene e Conforto)</p>  <p>44,3% 6,5% 49,2%</p> <p>■ Nada satisfeito ■ Pouco satisfeito ■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito</p>	<p>Análise:</p> <p>Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível Muito Satisfeito (49,2%); (+) Higiene e limpeza da Unidade; (-) Conforto e comodidade.</p>
<p>Dimensão Intimidade/Privacidade</p>  <p>3,2% 96,8%</p> <p>■ NÃO ■ SIM</p>	<p>Análise:</p> <p>96,8% dos inquiridos refere que foi garantida a sua intimidade e privacidade durante a sua permanência na unidade.</p>
<p>Avaliação global</p>  <p>1,6% 4,7% 25,0% 68,8%</p> <p>■ Pouco satisfeito ■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito ■ Totalmente Satisfeito</p>	<p>Análise:</p> <p>A maioria dos inquiridos considera-se Totalmente Satisfeito (63,7%).</p>
<p>Recomendaria a Unidade a um Familiar ou Amigo</p>	<p>Análise :</p> <p>Dados não disponíveis</p>
<p>Sugestões:</p> <p>Nenhum aspeto foi referenciado.</p>	

GABINETE DE GESTÃO DA QUALIDADE

Relatório Avaliação da Satisfação dos Utentes

Área/Período de Análise: Urgência Vila Nova de Foz Côa/ Ano 2016

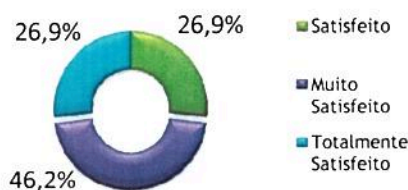
Caracterização da Amostra



Análise:

n = 31 indivíduos;
76,7% do sexo masculino;
23,3% do sexo feminino;
Representada maioritariamente (45,1%) pela classe entre os 30 e 50 anos;
Seguida da classe entre os 19 e 30 anos com 32,3%.

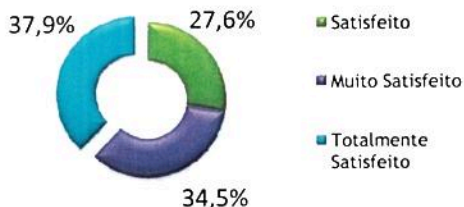
Dimensão Acessibilidade



Análise global:

A maioria dos inquiridos encontra-se no nível Muito Satisfeito (46,2%);
(+) O desempenho do pessoal de secretaria e receção em termos de cortesia, disponibilidade e competência;
(-) Tempo de espera entre a triagem e o atendimento médico.

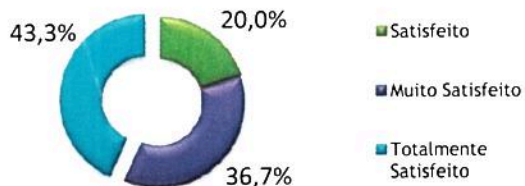
Dimensão Atendimento Médico



Análise:

A maioria dos inquiridos posicionou-se no nível Totalmente Satisfeito (37,9%);
(+) A competência e o profissionalismo dos médicos;
(-) A forma como os médicos lhe explicaram a sua doença, sintomas e tratamento.

Dimensão Atendimento Enfermagem



Análise:

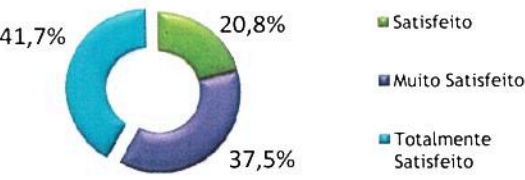
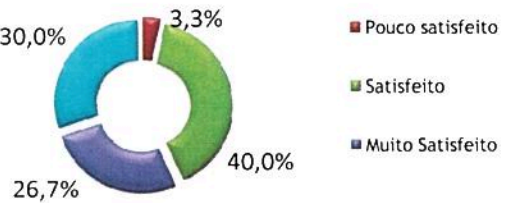
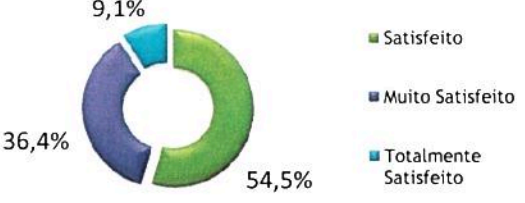
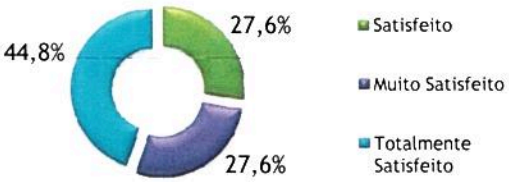
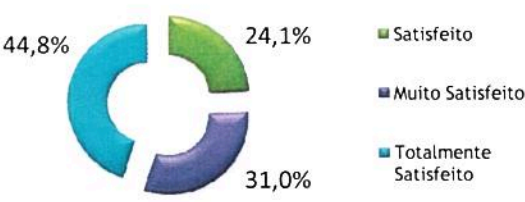

Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível Totalmente Satisfeito (43,3%);
(+) Rapidez de resposta do serviço de enfermagem às suas necessidades;
(-) A informação fornecida pela equipa de enfermagem.

Dimensão Atendimento Assistentes Operacionais



Análise:

Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível Muito Satisfeito (43,4%);
(+) A simpatia/cordialidade dos auxiliares;
(-) A disponibilidade dos auxiliares.

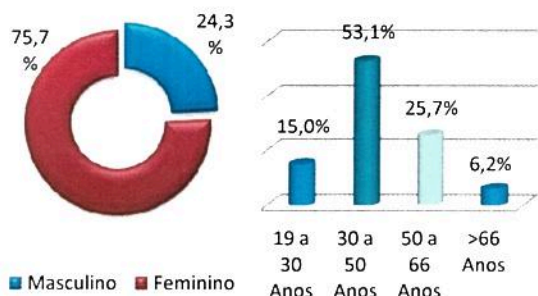
<p>Dimensão Atendimento Pessoal Técnico</p>  <p>41,7% 20,8% 37,5%</p> <p>■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito ■ Totalmente Satisfeito</p>	<p>Análise:</p> <p>Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível Totalmente Satisfeito (41,7%); (+) Tempo de espera para realização de exames; (-) Simpatia e disponibilidade dos técnicos de saúde responsáveis pelo exame.</p>
<p>Dimensão Instalações (Higiene e Conforto)</p>  <p>30,0% 3,3% 40,0% 26,7%</p> <p>■ Pouco satisfeito ■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito</p>	<p>Análise:</p> <p>Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível Satisfeito (40%); (+) Limpeza e higiene das instalações (salas de tratamento, consultórios, instalações sanitárias, corredores e salas de espera); (-) Conforto e comodidade das enfermarias (temperatura, ruído, comodidade das macas, estado de conservação das instalações).</p>
<p>Dimensão Alimentação</p>  <p>9,1% 36,4% 54,5%</p> <p>■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito ■ Totalmente Satisfeito</p>	<p>Análise:</p> <p>A maioria dos inquiridos encontra-se no nível Satisfeito (54,5%); (+) Apresentação das refeições e quantidades servidas; (-) Atendimento e apoio durante a refeição pelas funcionárias (por exemplo, caso não conseguisse comer sozinho).</p>
<p>Dimensão Acompanhante e Visitas</p>  <p>44,8% 27,6% 27,6%</p> <p>■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito ■ Totalmente Satisfeito</p>	<p>Análise:</p> <p>A maioria dos inquiridos encontra-se no nível Totalmente Satisfeito (44,8%); (+) A forma como o serviço lidou com a sua família ou acompanhante; (-) Facilidade de acesso dos familiares mais próximos.</p>
<p>Avaliação global</p>  <p>44,8% 24,1% 31,0%</p> <p>■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito ■ Totalmente Satisfeito</p>	<p>Análise:</p> <p>O nível 5 é o mais valorizado pelos inquiridos (44,8%).</p>
<p>Recomendaria a Unidade a um Familiar ou Amigo</p>  <p>100,0% %</p> <p>■ SIM ■ NÃO</p>	<p>Análise :</p> <p>Destaca-se o facto de que a totalidade dos inquiridos recomendaria esta unidade a um familiar ou amigo, o que representa bem a confiança nos cuidados prestados.</p>
<p>Sugestões: Nada a registar</p>	

GABINETE DE GESTÃO DA QUALIDADE

Relatório Avaliação da Satisfação dos Utentes

Área/Período de Análise: USF A RIBEIRINHA/ Ano 2016

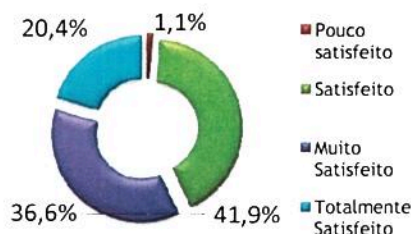
Caracterização da Amostra



Análise:

n = 106 indivíduos;
24,3% do sexo masculino;
75,7% do sexo feminino;
Representada maioritariamente (53,1%) pela classe entre os 30 e os 50 anos;
Seguida da classe entre os 50 anos e 66 anos com 25,7%.

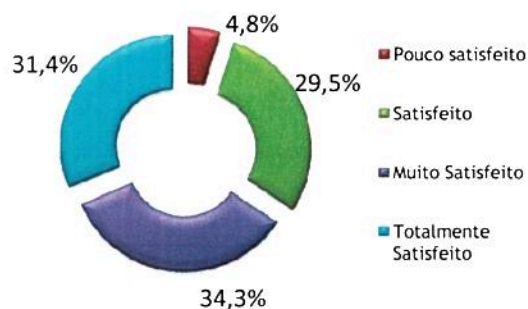
Dimensão Acessibilidade



Análise global:

A maioria dos inquiridos encontra-se no nível Satisfeito (41,9%);
(+) O desempenho do pessoal de secretaria em termos de cortesia, disponibilidade e competência;
(-) Facilidade em contactar telefonicamente com esta Unidade de Saúde.

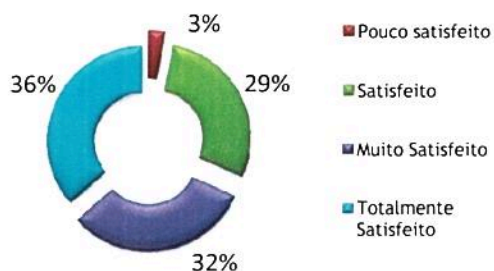
Dimensão Atendimento Médico



Análise:

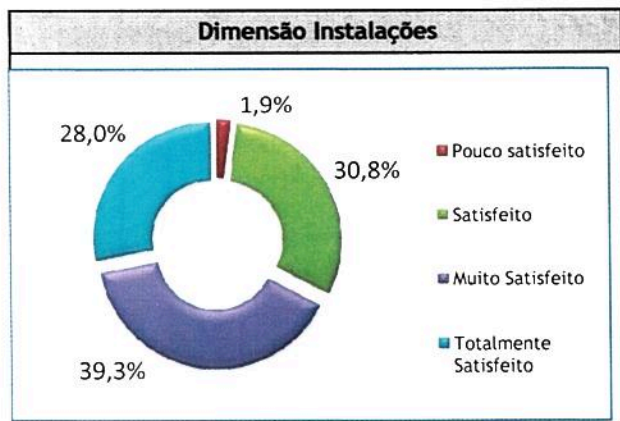
O nível 4 (Muito Satisfeito) é o mais representativo com 34,3%;
(+) A qualidade dos cuidados médicos recebidos;
(-) O tempo e a atenção que o médico de família dedicou ao seu atendimento.

Dimensão Atendimento Enfermagem



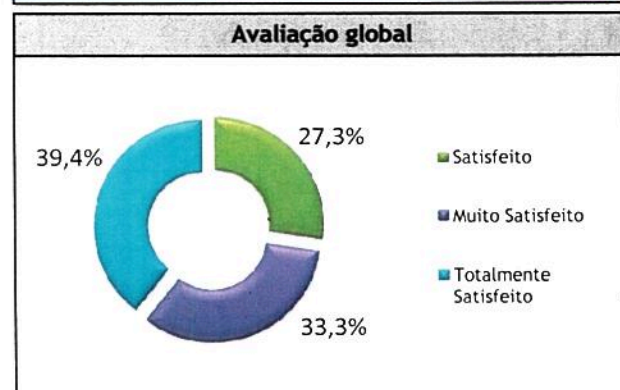
Análise:

Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível máximo Totalmente Satisfeito (36%);
(+) Simpatia e disponibilidade dos enfermeiros;
(-) Tempo que aguardou para ser atendido pelos enfermeiros após a hora agendada.



Análise:

Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível Muito Satisfeito (39,3%);
 (+) Limpeza e higiene das instalações (consultórios, salas de tratamento, instalações sanitárias, corredores, salas de espera e salas de exame);
 (-) Proteção da privacidade e intimidade nos consultórios e salas de tratamento.



Análise:

O nível 5 (Totalmente Satisfeito) é o mais representativo com 39,4% dos inquiridos;
 Não se verificam valores negativos de satisfação.



Análise :

Destaca-se o facto de que 99% recomendaria o serviço a um familiar ou amigo, o que significa confiança nos cuidados prestados.

Sugestões:

Estacionamento para grávidas e pais com crianças pequenas, mais próximo da entrada;

Mais disponibilidade de horários para consultas;

Melhorar o atendimento telefónico, pois é difícil atenderem o telefone;

Esclarecimento de dúvidas médicas por telefone;

Mais facilidade em obter consulta com a médica de família em caso de urgência;

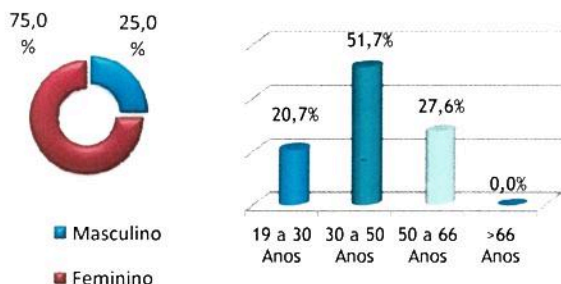
O corredor de espera para atendimento é o mesmo de passagem para a zona de consultas o que gera alguma confusão.

GABINETE DE GESTÃO DA QUALIDADE

Relatório Avaliação da Satisfação dos Utentes

Área/Período de Análise: UCSP VILA NOVA FOZ COA/ Ano 2016

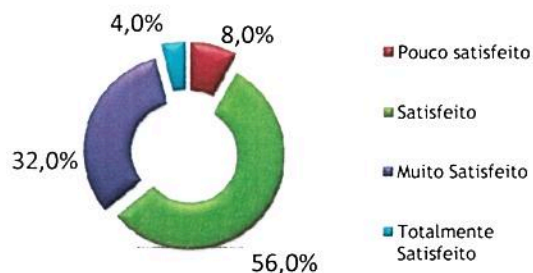
Caracterização da Amostra



Análise:

n = 29 indivíduos;
25% do sexo masculino;
75% do sexo feminino;
Representada maioritariamente (51,7%) pela classe entre os 30m e os 50 anos;
Seguida da classe entre os 50 anos e 66 anos com 27,6%.

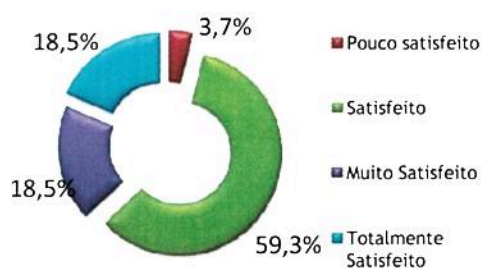
Dimensão Acessibilidade



Análise global:

A maioria dos inquiridos encontra-se no nível Satisfeito (56%);
(+) O desempenho do pessoal de secretaria em termos de cortesia, disponibilidade e competência;
(-) Facilidade em se deslocar para esta Unidade de Saúde.

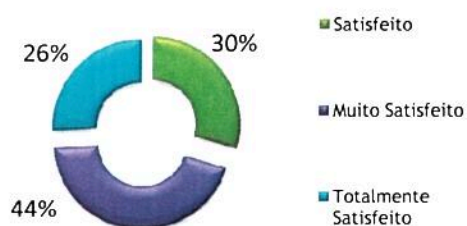
Dimensão Atendimento Médico



Análise:

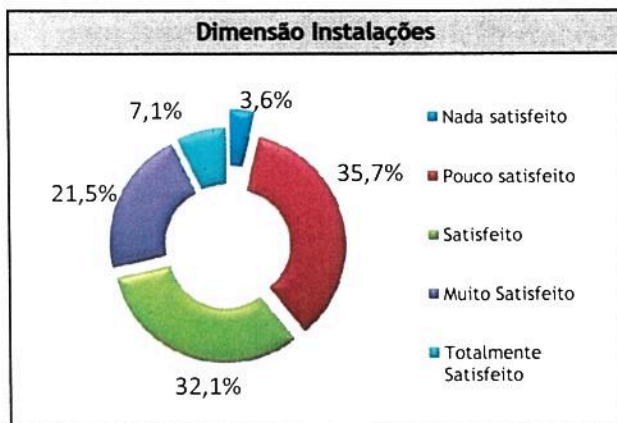
O nível 3 (Satisfeito) é o mais representativo com 59,3%;
(+) O tempo e a atenção que o médico de família dedicou ao seu atendimento;
(-) Tempo que aguardou para ser atendido pelo médico após a hora agendada.

Dimensão Atendimento Enfermagem



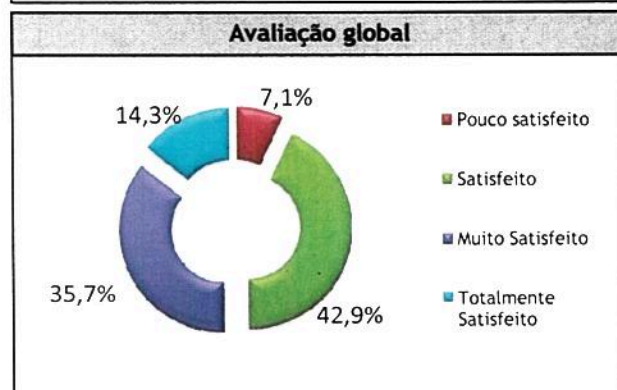
Análise:

Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível 4 (Muito Satisfeito) (44%); (12,5%);
(+) A informação fornecida pelos enfermeiros;
(-) Tempo que aguardou para ser atendido pelos enfermeiros após a hora agendada.



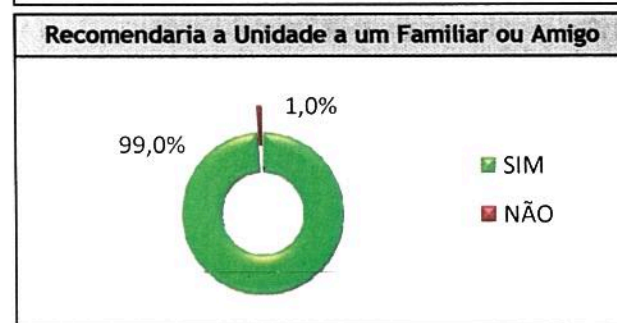
Análise:

Maioria dos inquiridos posiciona-se no nível Pouco Satisfeito (35,7%);
 (+) Limpeza e higiene das instalações (consultórios, salas de tratamento, instalações sanitárias, corredores, salas de espera e salas de exame);
 (-) Conforto e comodidade das instalações (temperatura, ruído, estado de conservação das instalações e dos equipamentos).



Análise:

O nível 3 (Satisfeito) é o mais representativo com 42,9% dos inquiridos;
 7,1% posiciona-se em valores negativos de satisfação.



Análise :

Destaca-se o facto de que 99% recomendaria o serviço a um familiar ou amigo, o que significa confiança nos cuidados prestados.

Sugestões:

Deveria existir maior privacidade nas salas de ginecologia;
 Necessário mais pessoal de enfermagem;
 O mobiliário deveria ser mais adequado;
 Novas instalações;
 Necessário cadeiras de rodas;
 Deveria existir um gabinete de enfermagem para um gabinete médico, nas consultas de saúde infantil.