

UNIDADE DE GESTÃO DA QUALIDADE E DO RISCO

Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação dos Utentes

Área/Período de Análise Global ULSG - 2023

A satisfação dos utentes na área da saúde constitui um indicador *core* , com implicação no desempenho das unidades.

A ULSG tem implementado um processo de avaliação da satisfação dos utentes, de forma a compreender de forma estruturada e regular, se a resposta da instituição vai ao encontro das necessidades e expetativas, e, concomitantemente, se esses dados contribuem e influenciam o bem-estar da comunidade que abrange.

Para consecução deste objetivo, a ULSG recorre a um questionário que a Administração Central do Sistema de Saúde promove ser utilizado pelas unidades de saúde, desde 2008.

A UGQR, sem alterar variáveis de processo, adapta-o às áreas que integra na sua oferta de cuidados, nomeadamente:

1 - Área de Cuidados de Saúde Primários;

2 - Área de Ambulatório - Consulta Externa, Unidade de Oncologia, Unidade de Tratamento da Dor, Hospital Dia e Cuidados Paliativos;

3 - Área específica para os Serviços de Urgência

4 - Área de Cirurgia de Ambulatório;

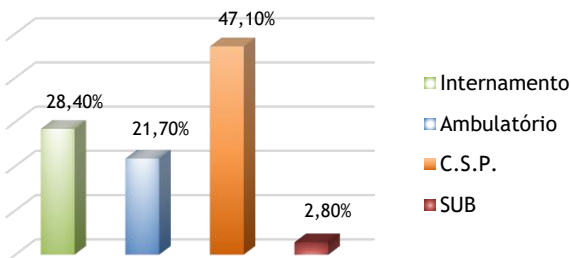
5 - Área de Internamento, excluindo a Unidade de Hospitalização Domiciliária,

6 - Outras Áreas (como por exemplo, Unidade de Hospitalização Domiciliária, Serviços Farmacêuticos, Juntas Médicas, Medicina Transfusional, outros...).

Os serviços participantes aplicam os questionários fornecidos pela UGQR com códigos próprios por unidade, sendo depois a unidade a tratar os mesmos, mediante PSPP.

Da metodologia de aplicação dos questionários e dos resultados obtidos, em 2023, a nível global (organização), resumiu-se a informação no presente relatório.

Áreas participantes

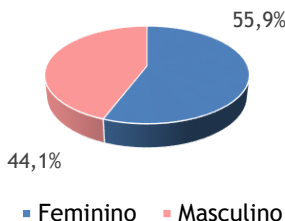


Análise:

A amostra é constituída 2119 indivíduos (n), maioritariamente representada por utentes dos Cuidados de Saúde Primários (47,1%), seguida dos utentes do internamento (28%).

Participaram no estudo 44 serviços da ULSG entre as 6 áreas estabelecidas (4 e 6 juntas no gráfico).

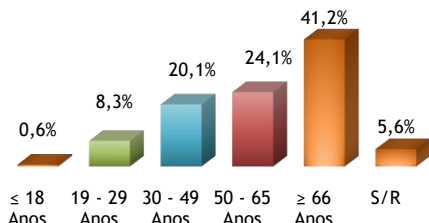
Dimensão Caraterização da Amostra



Análise:

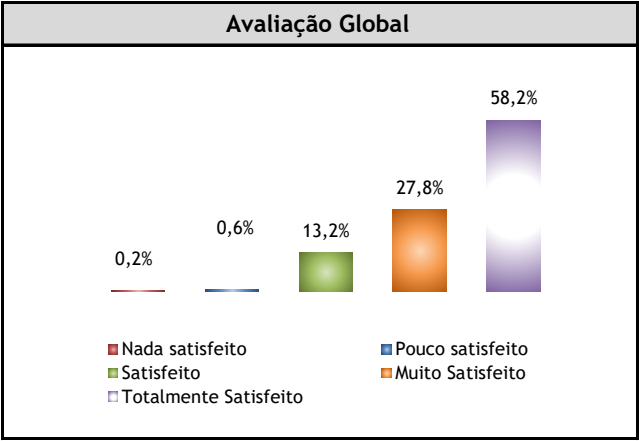
A amostra é constituída, maioritariamente por indivíduos do sexo feminino (55,9%).Os resultados sobrepõem-se aos dados nacionais (INE, 2021), onde se verifica uma supremacia entre o número de mulheres sobre o número de homens.

Caracterização da Idade dos Utentes



Análise:

A amostra é constituída por 41,2% de respondentes com mais de 66 anos, seguida da classe etária operacionalizada entre os 50 e os 65 anos de idade (24,1%).

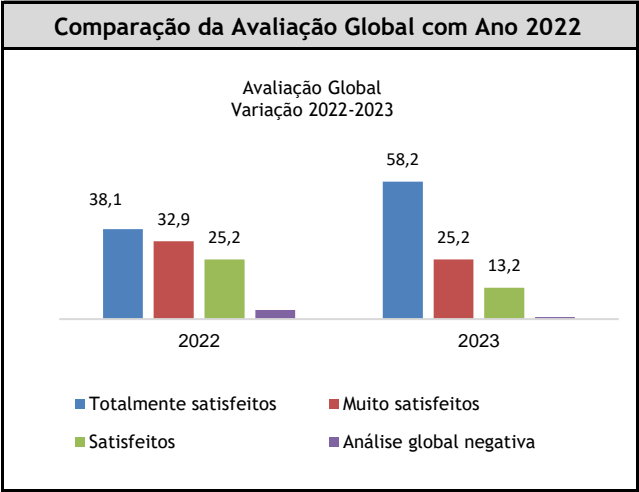


Análise:

Na análise global das dimensões e dos indicadores avaliados, em todas as áreas da prestação das ULSG, constata-se:

- uma evidente maioria de inquiridos "Totalmente Satisfeitos" (58,2%),
- utentes "Muito Satisfeitos" (27,8%) e, também,
- utentes "Satisfeitos" (13,2%).

Fazem uma análise global negativa da satisfação 0,8% dos inquiridos. De referir que os dados se comportam conforme a "curva normal", validando, cientificamente, o estudo.



Análise:

Para uma análise de tendências, a UGQR comparou os dados obtidos do estudo da Avaliação da Satisfação dos Utentes de 2023 (globais), com os dados do ano 2022.

Salienta-se o aumento em 20% dos utentes "Muito Satisfeitos" e a diminuição dos utentes com avaliação negativa (cerca de -3%).

**Notas finais**

Em 2023 verificou-se um importante aumento de questionários aplicados. Foram entregues às unidades funcionais 2.400 inquéritos ao longo do ano e foram tratados/incluídos no estudo 2.119 questionários (válidos).

Apurou-se, quer o aumento da participação dos utentes, quer das unidades funcionais, incrementando-se a participação de utentes.

Foram realizados relatórios por áreas e dentro das áreas por unidades funcionais, apresentando-se os mesmos à gestão de topo, para análise, verificação e aprovação. Os mesmos serão partilhados com a gestão de cada unidade, assim como aos promotores locais da qualidade e do risco.

27/03/2024

Pela UGQR,

Isabel Cristina Afonso



	2022	2023
Totalmente	38,1	58,2
Muito satis	32,9	25,2
Satisfeitos	25,2	13,2
Análise glo	3,9	0,8