

UNIDADE DE GESTÃO DA QUALIDADE E DO RISCO

Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação dos Utentes

Área/Período de Análise Global ULSG - 2022

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 expectativas, e, concomitantemente, se esses dados contribuem e influenciam o bem-estar da comunidade que abrange.

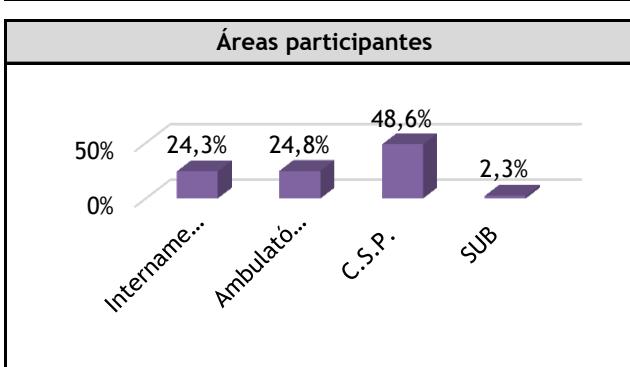
Para consecução deste objetivo, a ULSG recorre a um questionário que a Administração Central do Sistema de Saúde promove ser utilizado pelas unidades de saúde, desde 2008.

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, 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 2022, a nível global (organização), resumiu-se a informação no presente relatório.

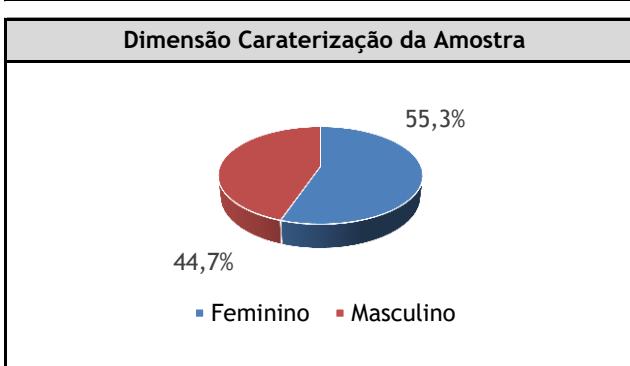


Análise:

A amostra é constituída 1932 indivíduos (n).

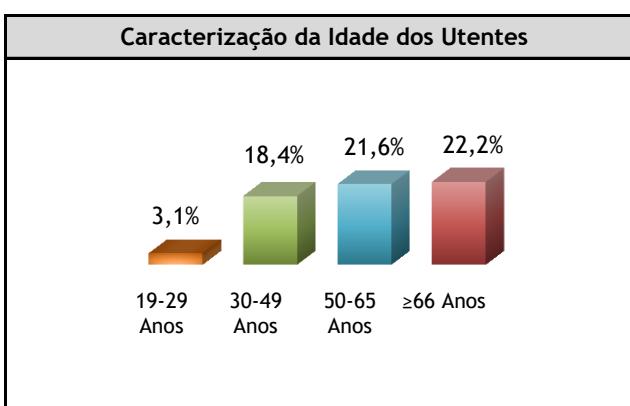
A amostra é maioritariamente representada por utentes dos Cuidados de Saúde Primários, com 48,8%, seguida dos utentes do ambulatório e internamento com cerca de 25%.

Participaram no estudo 35 serviços da ULSG entre as 6 áreas estabelecidas (4 e 6 juntas no gráfico).



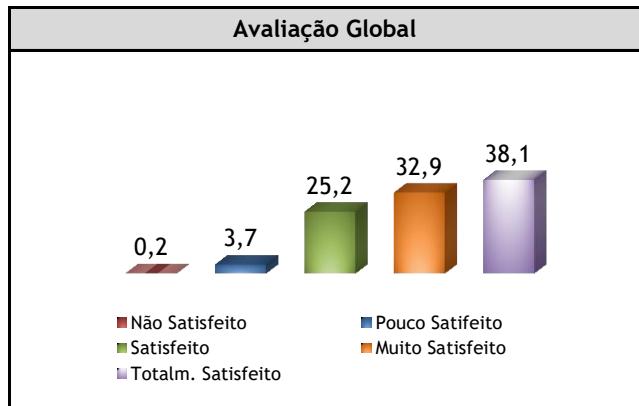
Análise:

A amostra é constituída, maioritariamente por indivíduos do sexo feminino (55,3%), sendo que o sexo masculino é representado por 44,7% dos utentes. Os resultados sobreponem-se aos dados nacionais (INE, 2021), onde se verifica uma supremacia entre o número de mulheres sobre o número de homens.



Análise:

A amostra é constituída por 22% de respondentes com mais de 66 anos, seguida da classe etária operacionalizada entre os 50 e os 65 anos.



Análise:

Na análise global das dimensões e indicadores avaliados, em todas as áreas da prestação das ULSG, constata-se uma clara maioria de inquiridos "Totalmente Satisfeitos" (38,1%), "Muito Satisfetos" (32,9%) e Satisfetos (25,2%). Fazem uma análise global negativa da satisfação 3,9% dos inquiridos. Assim, os dados De referir que os dados se comportam conforme a "curva normal", validando, cientificamente, o estudo.

Notas finais

Em 2022 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 1932 questionários (válidos).

Apurou-se, quer o aumento da participação dos utentes, quer das unidades funcionais, incrementando-se a participação de utentes em mais 1000 questionários (principal fator: adesão da participação dos CSP - de 370 em 2021, para 938 em 2022).

Verificou-se a manutenção de bons resultados da avaliação da satisfação global, na ULSG optimizando-se a avaliação efetuada em 2020 e 2021 relativamente ao indicador "alimentação" e inferiorizando-se a avaliação relativamente à "infraestrutura" (peso relativo a b)).

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.