

Avaliação da Satisfação dos Utentes da ULSG

Ano de 2020

Autor: UGQR

Data: 07-05-2021

Ficha Técnica

Título

Avaliação da Satisfação dos Utentes da ULSG - 2020

Presidente do Conselho de Administração

Eng.º João Pedro Abrantes Pinto Bernardes Barranca

Elaboração

UGQR

Na metodologia de avaliação da satisfação dos utentes, intervieram:

Utentes - Participação no estudo como respondentes/Co-investigadores,

Serviços/unidades - Aplicação e Recolha dos Questionários mediante apoio dos Promotores
Locais da Qualidade e do Risco e dos colaboradores dos serviços/unidades participantes

Introdução dos Dados nas plataformas: Sandra Cristina Matias (UGQR)

Análise dos Resultados: Carla Susana Neves Martins Lima (UGQR)

Contacto

qualidade@ulsguarda.min-saude.pt

Siglas e Abreviaturas

ACSS - Administração Central do Sistema de Saúde

CEISUC - Centro de Estudos e Investigação em Saúde da Universidade de Coimbra

HNSA - Hospital Nossa Senhora da Assunção

HSM - Hospital Sousa Martins

PSPP - *Free Program for Statistical analysis of sampled data for the proprietary program SPSS*

SPSS® - *Software Platform for Statistical Analysis from IBM®*

SUB - Serviço de Urgência Básica

UCSP - Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados

ULSG - Unidade Local de Saúde da Guarda

Índice

Introdução	6
1. Metodologia	7
2. Internamento	11
2.1 Caraterização da Amostra no Internamento	11
2.2 Dimensão “Acessibilidade”	12
2.3 Dimensão “Atendimento Médico”	13
2.4 Dimensão “Atendimento de Enfermagem”	13
2.5 Dimensão “Atendimento Assistentes Operacionais”	14
2.6 Dimensão “Atendimento” Técnicos Superiores de Diagnóstico e Terapêutica”	15
2.7 Dimensão “Instalações”	16
2.8 Dimensão “Alimentação”	16
2.9 Dimensão “Visitas e Acompanhantes”	17
2.10 Dimensão “Processo de Alta”	18
2.11 Avaliação Global no Internamento	19
3. Cuidados de Saúde Primários	21
3.1 Caraterização da Amostra	21
3.2 Dimensão “Acessibilidade”	22
3.3 Dimensão “Atendimento Médico”	22
3.4 Dimensão “Atendimento de Enfermagem”	23
3.5 Dimensão “Instalações”	24
3.6 Dimensão “Aspetos Organizacionais”	25
3.7 Avaliação Global	25
4. Unidade de Tratamento da Dor	27
4.1 Caraterização da Amostra	27
4.2 Dimensão “Acessibilidade”	28
4.3 Dimensão “Atendimento Médico”	28
4.4 Dimensão “Atendimento de Enfermagem”	29
4.5 Dimensão “Instalações”	30
4.6 Dimensão Aspetos Organizacionais	30
4.7 Avaliação Global	31
5. Serviço de Urgência Básica de Vila Nova De Foz Coa	33
5.1 Caraterização da Amostra	33
5.2 Dimensão “Acessibilidade”	34
5.3 Dimensão “Atendimento Médico”	34
5.4 Dimensão “Atendimento de Enfermagem”	35
5.5 Dimensão “Atendimento pelos Assistentes Operacionais”	36
5.6 Dimensão “Atendimento Técnicos Superiores de Diagnóstico e Terapêutica”	37

5.7	Dimensão “Instalações”	37
5.8	Dimensão “Alimentação”	38
5.9	Dimensão “Visitas e Acompanhantes”	38
5.10	Avaliação Global	39
6.	Unidades de Cirurgia de Ambulatório (HSM e HNSA)	41
6.1	Caraterização da Amostra	41
6.2	Dimensão “Atendimento Administrativo”	43
6.3	Dimensão “Atendimento da Equipa de Anestesia”	44
6.4	Dimensão “Atendimento da Equipa de Enfermagem”	45
6.5	Dimensão “Atendimento da Equipa de Assistentes Operacionais”	45
6.6	Dimensão “Atendimento da Equipa Cirúrgica”	46
6.7	Dimensão Instalações	47
7.	Análise Global à Satisfação dos Utentes da ULSG.....	48

Introdução

A satisfação dos utentes continua a constituir uma preocupação para as organizações, principalmente pelo impacto positivo que pode trazer para a sua imagem junto da comunidade onde se inserem.

Esta preocupação tem assumido cada vez maior relevo, com o desenvolvimento da disciplina da Qualidade e sua integração no modelo de gestão das organizações em geral e nas últimas décadas, na saúde em particular.

Apesar do esforço das instituições do setor da saúde, 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 pelo cliente.

Assim, por forma a avaliar continuamente a sua prestação, a Unidade Local de Saúde da Guarda (ULSG) tem implementada uma metodologia de avaliação da satisfação dos utentes, com base na utilização de instrumentos validados para a população portuguesa e que culmina, anualmente, na expressão dos resultados num relatório e no desenvolvimento de ações de melhoria, em conformidade com os resultados.

No final deste modelo de relatório (ULSG.UGQR.Rel.001.02) são apensos relatórios simplificados (ULSG.UGQR.Rel.002.00) por áreas/serviços com objectivo de resumir, particularizadamente, a informação.

1. Metodologia

Para a Avaliação da Satisfação dos Utentes na ULSG definiu-se uma metodologia baseada na aplicação de questionários, fundamentada no trabalho desenvolvido pelo Centro de Estudos e Investigação em Saúde da Universidade de Coimbra (CEISUC), que foi adotada pela Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS) em 2008, para aplicação nas unidades do Serviço Nacional de Saúde, de forma voluntária.

O processo, designado de “Sistema de Avaliação da Qualidade Apercebida e da Satisfação do Utente dos Hospitais EPE e SPA”, avalia a satisfação dos utentes enquadrada em **dimensões**, desde que aplicáveis, e que listam seguidamente:

- Acessibilidade/Admissão;
- Atendimento Médico;
- Atendimento de Enfermagem;
- Atendimento dos Assistentes Operacionais;
- Atendimento pelos Técnicos (no contacto na realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica);
- Avaliação das Instalações;
- Avaliação da Alimentação;
- Visitas/Acompanhante;
- Processo de Alta;
- Reclamações;
- Lealdade;
- Satisfação Global.

Estas dimensões são também denominadas variáveis latentes uma vez que cada uma delas integra outras dimensões que vão alimentar o resultado global da primeira. Por exemplo, a dimensão ou variável latente **acessibilidade/admissão**, nos cuidados de saúde primários, inclui sete dimensões, cada uma avaliada através das questões constantes na Tabela 1.

Em anexo seguem também os exemplos dos questionários utilizados na ULSG, no ensaio de explicar cada uma das dimensões latentes.

Na ULSG, tendo em conta certas particularidades no funcionamento e organização dos serviços, foram adaptados os questionários aos aspetos a avaliar por áreas (Tabela 2), tais como:

- Área de Internamento;

- Área dos Cuidados de Saúde Primários;
- Outras áreas (Unidade de Tratamento da Dor).
- Área da Urgência;
- Área do Ambulatório.

Tabela 1 - Dimensões que integram a dimensão latente “Acessibilidade/admissão”

O desempenho do pessoal de secretariado em termos de cortesia, disponibilidade e competência
Tempo de espera que aguardou na sala de espera para ser atendido no secretariado
Facilidade em contactar telefonicamente com esta Unidade de Saúde
O Horário proposto por esta Unidade de Saúde para os serviços que lhe são prestados
Facilidade em se deslocar para esta Unidade de Saúde
Acessibilidade às instalações de utentes com necessidades especiais como por exemplo crianças, grávidas, idosos e portadores de deficiência
Rapidez com que os seus problemas urgentes foram atendidos e resolvidos

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 2 - Integração das dimensões por área de estudo

Dimensão (Variável Latente)	Área de CSP	Área de Internam.	Área de Ambulatório	Área de S. Urgência	Cirurgia de Ambulatório
Acessibilidade/Admissão	✓	✓	✓	✓	✓
Atendimento Médico	✓	✓	✓	✓	✓
Atendimento pela equipa de Enfermagem	✓	✓	✓	✓	✓
Atendimento por parte dos Assist. Op.	✓	✓	✓	✓	✓
Atendimento nos MCDT's	○	✓	■	✓	✓
Avaliação das Instalações	✓	✓	✓	✓	✓
Avaliação da Alimentação	----	✓	----	✓	
Visitas e Acompanhantes	○	✓	■	✓	✓
Processo de Alta	----	✓	■	✓	✓
Reclamações	✓	✓	✓	✓	✓
Lealdade	✓	✓	✓	✓	✓
Satisfação Global	✓	✓	✓	✓	✓

Legenda:

- ✓ Dimensão presente;
- Dimensão a considerar;
- A uniformizar entre os serviços intervenientes na área.

Fonte: Elaboração própria.

A metodologia de aplicação dos questionários é contínua (embora o processo defina que sejam recolhidos em dois períodos, salvo especificidades pontuais), com o envio do número de questionários de acordo com a sua taxa de ocupação e a média mensal de doentes, com a recolha/organização contínua ao longo do ano.

No ano 2020, ano particularmente difícil para a saúde mundial, a ULSG encabeçou a lista das unidades de resposta à COVID-19 de 2.ª linha, em Portugal, adaptando-se à nova realidade, de forma constante e consistente, incluindo no processo de avaliação da satisfação dos utentes. Assim, manteve a sua participação no estudo, embora com diminuição da amostra em 45,4% em relação ao ano 2019.

Foram incluídos no estudo todos os serviços de internamento com exceção dos Serviços de Pediatria, do Departamento de Saúde Mental e Psiquiátrica e Juntas Médicas, por questões organizacionais. Foram enviados ainda questionários para todas Unidades de Cuidados de Saúde Primários.

Os questionários foram aplicados a utentes com mais de 13 anos, com capacidade cognitiva para responder, que recorrem aos serviços ou estavam internados nos serviços da ULSG aquando da alta. Caso os utentes não tivessem capacidade cognitiva poderia ser o seu acompanhante a preencher o questionário.

Instrumento de Colheita de Dados

A ULSG disponibiliza questionários de avaliação da satisfação dos utentes adaptados às tipologias de cuidados (unidades) e ao público-alvo dos seus cuidados. Como referido, a base de trabalho são os questionários validados para a população portuguesa pelo CEISUC (ACSS, 2008). Na generalidade esse desenvolvimento é da responsabilidade da UGQR, contudo, foram desenvolvidas metodologias mais específicas nas unidades que requerem uma metodologia particular, mediante procedimentos autorizados pelo CA.

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” e “Totalmente Satisfeito”.

População e Amostra

A população estudada integra uma amostra de 723 utentes, dos quais:

- 103 utentes são oriundos de Serviços de Internamento,
- 361 utentes de Unidades de Cuidados de Saúde Primários;
- 84 utentes das Unidades de Cirurgia de Ambulatório;
- 90 utentes do Serviço de Urgência Básica (SUB) de Vila Nova de Foz Coa.
- 85 utentes da Unidade de Tratamento da Dor;

Após a recolha, os dados foram introduzidos numa base de dados do PSPP, tendo sido tratados no programa SPSS versão 25, 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 ULSG em função de todos os questionários recebidos, sendo que os serviços com menos de 20 questionários foram apenas alvo de estudo global. Posteriormente foram tratados os dados por serviço de acordo com as respostas individualizada

2. Internamento

2.1 Caraterização da Amostra no Internamento

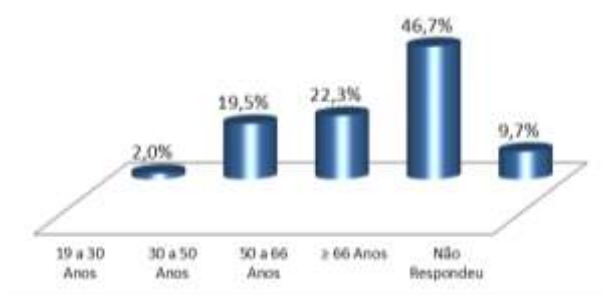
Os questionários foram aplicados a doentes internados, a uma amostra de 103 pessoas, tendo respondido os serviços de Cirurgia, Unidade de Convalescença, Medicina Setor A, Obstetrícia, Pneumologia e Unidade de AVC.

Na população estudada entrevistaram os utentes, segundo a percentagem:

- Serviço de Cirurgia, representado por 5,8% da amostra;
- Unidade de Convalescença do HNSA, representado por 26,2% da amostra;
- Serviço de Medicina, Setor A, representado por 29,1% da amostra;
- Serviço de Obstetrícia, representado por 7,8% da amostra;
- Serviço de Pneumologia, representado por 11,6% da amostra;
- Unidade de AVC, representado por 19,4%.

Os dados obtidos para a amostra global, mostram que os inquiridos apresentam idades compreendidas entre os 19 anos e os 96 anos de idade. A variável foi operacionalizada em cinco classes e a distribuição consta no Gráfico 1.

Gráfico 1 - Caraterização da Amostra quanto à “Idade” no Internamento

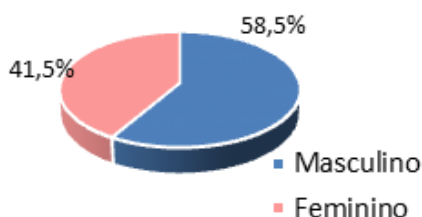


Fonte: Elaboração própria.

A faixa etária com maior representatividade é aquela que se situa acima dos 66 anos de idade, com participação de 46,7% dos utentes. De referir que 9,7% dos inquiridos não respondeu a esta questão. Quanto ao Género, a amostra é maioritariamente representada por utentes do Género Masculino, com 58,5% do total da amostra, conforme se observa no Gráfico 2.

Do total desta tipologia de cuidados (internamento), 7,8% da amostra é representada pelas utentes do Serviço de Obstetrícia.

Gráfico 2 - Caracterização da Amostra quanto ao “Género”



Fonte: Elaboração própria.

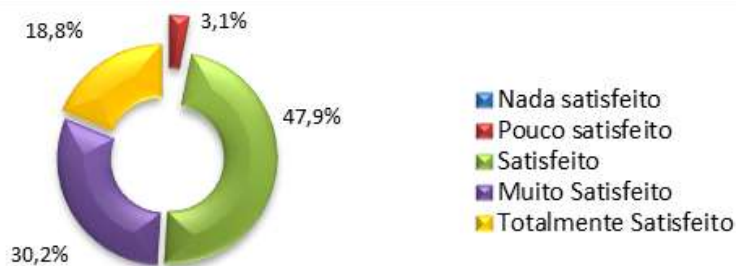
2.2 Dimensão “Acessibilidade”

A dimensão “Acessibilidade” está relacionada com aspetos relativos à admissão e aos tempos de espera, sendo constituída por 4 variáveis:

- A facilidade em ser internado desde o momento em que foi informado que ia ser internado;
- A qualidade de atendimento da administrativa de admissão.
- A informação prestada pelas administrativas sobre o internamento.

Os valores obtidos indicam uma percentagem significativa de indivíduos em níveis positivos de satisfação (96,9%), salientando-se que 47,9% posiciona-se como “Satisfeito”, conforme se observa no Gráfico 3.

Gráfico 3 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Acessibilidade”



Fonte: Elaboração própria.

Nesta dimensão o indicador mais positivo diz respeito à variável “A qualidade de atendimento da administrativa de admissão”, com 33,0% de utentes “Totalmente Satisfeitos” e 27,0% de utentes “Muito Satisfeitos”.

O indicador menos conseguido associa-se à sinalética, pois, quanto “As indicações para encontrar a entrada do edifício e a receção”, os inquiridos referiram estar “Pouco Satisfeito” em 3,0% do total dos respondentes.

2.3 Dimensão “Atendimento Médico”

No Gráfico 4 observa-se o índice de satisfação relativamente à dimensão “Atendimento Médico”. Esta dimensão é constituída por quatro variáveis, relacionadas com as competências técnicas e o desempenho dos profissionais a nível da comunicação.

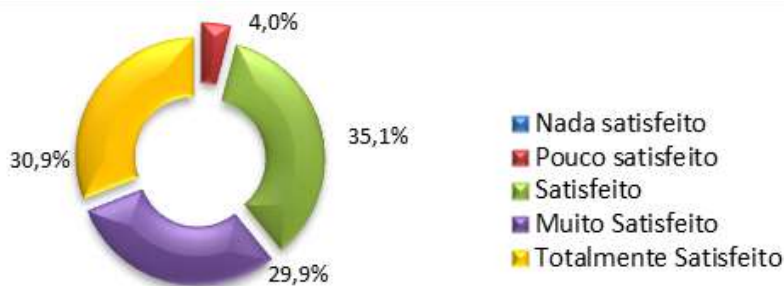
Constata-se que a maioria dos indivíduos (35,1%) se posiciona no nível 3 (“Satisfeito”).

Salienta-se o facto de que 30,9% dos utentes se consideram “Totalmente Satisfeitos” relativamente a esta dimensão. Constata-se ainda que 4,0% dos utentes se considera “Pouco Satisfeito”.

A variável analisada como mais positiva constitui “A competência e o profissionalismo dos médicos.”, tendo uma avaliação de “Muito Satisfeito” de 36,6% e de “Totalmente Satisfeito” de 38,6% dos utentes inquiridos.

De todas as questões incluídas nesta dimensão, a variável mais negativa está relacionada com “A forma como os médicos lhe explicaram a sua doença, sintomas e tratamento”, em que 2,0% dos utentes refere encontrar-se “Nada Satisfeito” e “Pouco Satisfeito”.

Gráfico 4 - Índice de satisfação quanto à dimensão Atendimento Médico



Fonte: Elaboração própria.

2.4 Dimensão “Atendimento de Enfermagem”

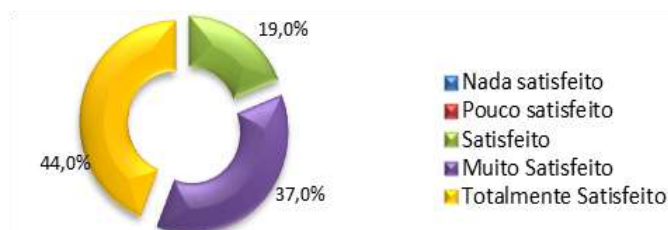
Na dimensão “Atendimento de Enfermagem”, o índice de satisfação agrega quatro variáveis que estão interligadas às competências técnicas e às competências as nível da comunicação por este grupo de profissionais. Os resultados obtidos encontram-se representados no Gráfico 5.

Verifica-se que os utentes se encontram posicionados, na totalidade em valores positivos de avaliação. O nível “Totalmente Satisfeito” é o mais representativo com 44,0%, seguido pelo nível “Muito Satisfeito” com 37,0%.

Salienta-se a “Simpatia e disponibilidade dos enfermeiros”, constatando-se que 53,5% dos utentes se encontram “Totalmente Satisfeitos”.

O aspeto que necessita maior atenção relaciona-se com “A informação fornecida pela equipa de enfermagem” apesar de não se verificarem valores negativos.

Gráfico 5 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Atendimento de Enfermagem”



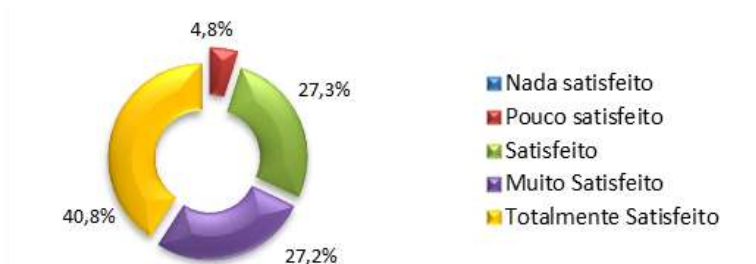
Fonte: Elaboração própria.

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, a competência e a disponibilidade.

Pode observar-se no Gráfico 6 que a avaliação positiva é a que possui maior expressão, com 40,8% dos utentes “Totalmente Satisfeitos”. A expressão mais negativa tem um valor residual de 4,8%, situando-se a os inquiridos como “pouco satisfeitos” quanto à acção deste grupo de profissionais.

Gráfico 6 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Atendimento dos Assistentes Operacionais”



Fonte: Elaboração própria.

De realçar que dos indicadores analisados na dimensão, o que obteve maior grau de satisfação foi “A disponibilidade”, em que 33,0% dos utentes inquiridos se considera “Muito Satisfeito” e 44,7% “Totalmente Satisfeito”.

O indicador com resultado menos positivo relaciona-se com “A simpatia e a cordialidade” dos Assistentes Operacionais, representado por 4,9% dos utentes que mencionaram encontrar-se “Pouco Satisfeitos”.

2.6 Dimensão “Atendimento” pelos Técnicos Superiores de Diagnóstico e Terapêutica”

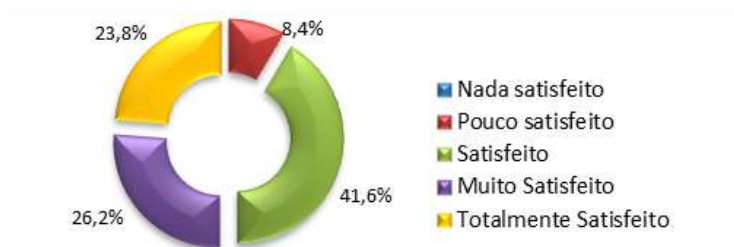
A dimensão “Atendimento” realizada pelos Técnicos Superiores de Diagnóstico e Terapêutica é constituída por três variáveis relacionadas com o tempo de espera e a com a competência dos técnicos de saúde envolvidos na realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica, caso os utentes tenham tido contacto com estes profissionais.

Na análise de dados verificou-se que cerca de 18,4% dos inquiridos não teve contacto com estes técnicos de saúde.

De entre os utentes que referem ter tido essa experiência, pode-se afirmar que a maioria, ou seja, 26,2% se considera “Muito Satisfeito”, que 23,8% se considera “Totalmente Satisfeito” e que 8,4% se considera “Pouco Satisfeito”.

Os dados apurados podem observar-se no Gráfico 7.

Gráfico 7 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Atendimento dos Técnicos Superiores de Diagnóstico e Terapêutica”



Fonte: Elaboração própria.

A variável analisada como mais positiva está associada à “Competência e Profissionalismo dos técnicos de saúde responsáveis pela realização do exame”, na medida em que 31,0% dos utentes se considera “Muito Satisfeito” e que 32,2% se considera “Totalmente Satisfeito”.

O indicador mais negativo está relacionado com “Tempo de espera para realização de exames”, em que 1,2% dos utentes se situa no nível “Nada Satisfeito” e em que 7,1% se posicionam na avaliação de “Pouco Satisfeito”.

2.7 Dimensão “Instalações”

Na dimensão “Instalações” consideram-se 3 variáveis, que estão relacionadas com a higiene e o conforto das instalações.

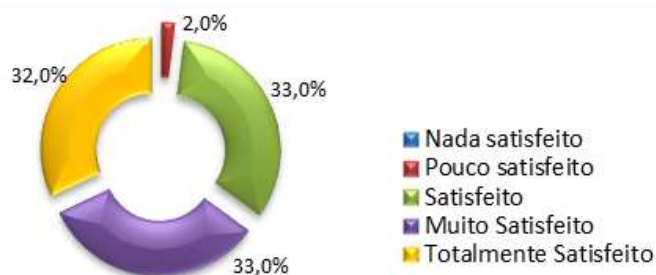
Os dados encontram-se representados no Gráfico 8.

A grande maioria (33,0%) posiciona-se no nível “Muito Satisfeito”, verificando-se também elevada representatividade do nível “Totalmente Satisfeito” (32,0%).

O aspeto mais positivo está associado à variável “Proteção da privacidade e intimidade nas enfermarias” verificando-se que a maioria dos utentes se considera “Muito Satisfeito” (31,4%), enquanto que 36,3% se considera “Totalmente Satisfeito”.

O aspeto mais negativo relaciona-se com o “Conforto e comodidade das enfermarias (temperatura, ruído, comodidade das camas estado de conservação das instalações)”, onde se verifica um valor 2,0% de utentes “Pouco Satisfeitos”.

Gráfico 8 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Instalações”



Fonte: Elaboração própria

2.8 Dimensão “Alimentação”

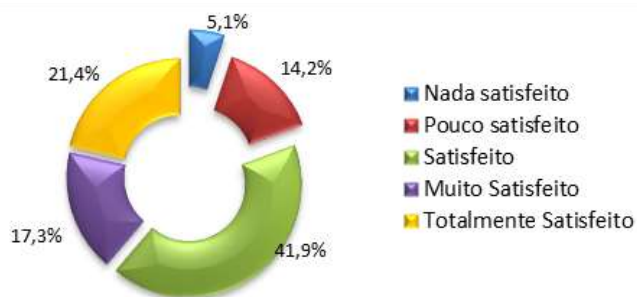
Para a obtenção do índice de satisfação para dimensão “Alimentação”, foram tidas em conta três variáveis, relacionadas com a apresentação, variedade da ementa e quantidade servida, bem como a temperatura a que é servida e o apoio prestado pelas colaboradoras no momento da refeição.

A maioria dos utentes posiciona-se como “Satisfeito” com 41,9%, enquanto que 17,3% referem estar “Muito Satisfeitos” e 21,4% “Totalmente Satisfeitos”.

De salientar que os dados obtidos revelam que 19,3% dos utentes se consideram “Insatisfeitos” para esta dimensão.

Em relação ao ano 2019 os resultados na dimensão “Alimentação” no Internamento, depauperaram-se em cerca de 7%, pelo que o foco deve da atenção deve envolver reequacionamento de procedimentos de melhoria pelas unidades envolvidas.

Gráfico 9 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Alimentação”



Fonte: Elaboração própria.

Dentro desta dimensão, a variável mais expressiva a nível positivo é o “Atendimento e apoio durante as refeições”, onde se verifica que 92,0% se consideram num nível positivo de satisfação.

A variável que representa uma avaliação menos positiva é a que está associada à “Apresentação das refeições, variedade da ementa e quantidades servidas”, constatando-se que 20,0% dos utentes se posiciona nos níveis 1 (“Nada Satisfeito”) e 2 (“Pouco Satisfeito”) em relação a este indicador.

De referir que é este último indicador o principal fator que influi na avaliação global da dimensão da insatisfação no ano 2020 (peso de 71,5% no total dos indicadores que causam insatisfação).

2.9 Dimensão “Visitas e Acompanhantes”

A dimensão “Visitas e Acompanhantes” representa a agregação de duas variáveis, estando relacionadas com o horário de visitas e a facilidade de acesso dos familiares.

A grande maioria dos utentes encontra-se “Totalmente Satisfeitos” com 30,3%, nesta dimensão.

Há ainda a referir que 26,2% dos utentes se encontram “Muito Satisfeitos” e que 27,3% se posicionam como “Satisfeitos”.

Verifica-se ainda que 16,2% dos utentes internados se encontram num nível negativo de satisfação na globalidade da dimensão.

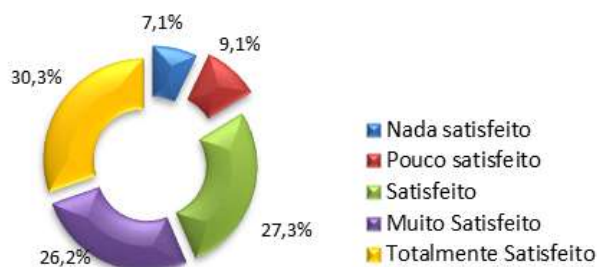
Recorde-se que neste ano de pandemia, as visitas e os acompanhantes estiveram, durante algum tempo, de forma vincada, durante as vagas verificadas em Portugal, vedados nos hospitais. Na ULGS, em 2020, houve realmente períodos com impossibilidade de instituir visitas, mas já estavam instituídos procedimentos que incluíam as visitas virtuais, que foram um importante marco para os utentes e as famílias, durante a pandemia.

Depois, há também a referir as questões de exceção, em que foi possível acompanhar utentes internados, nomeadamente pessoas portadoras de deficiência, pessoas em fim de vida, ou outras devidamente justificadas e planeadas.

Assim, os utentes que participaram na avaliação a nível dos internamentos da ULSG puderam expressar, por um lado, que compreenderam a situação e, por outro, que se sentiram satisfeitos e muito satisfeitos na dimensão.

No Gráfico 10 representam-se os dados relatados.

Gráfico 10 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Visitas e Acompanhantes”



Fonte: Elaboração própria.

Corroborando o referido anteriormente, no item “Facilidade de acesso dos familiares mais próximos” verificou-se que a maioria dos inquiridos se mostrou “Muito Satisfeito”, obtendo uma taxa de 33,3% dos inquiridos nessa condição.

Já no que diz respeito ao “Horário das visitas”, 14,6% dos utentes exprimiram uma avaliação negativa no indicador, sendo que esta questão merecerá uma intervenção mais humanizante logo se as condições de confinamento o permitam.

2.10 Dimensão “Processo de Alta”

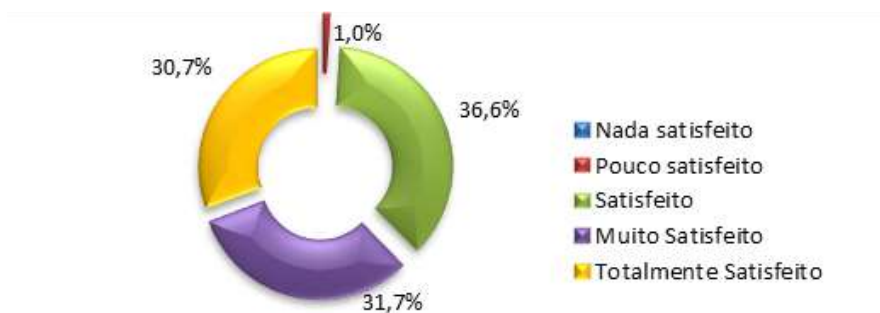
O índice de satisfação na dimensão “Processo de Alta” contempla duas variáveis, relacionadas com a informação prestada e o tempo de espera após alta.

Constata-se que a maioria dos inquiridos (36,6%) se revelou “Satisfeito”, conforme representação no Gráfico 11.

O aspeto mais positivo desta dimensão associa-se à variável “A informação que recebeu em termos de cuidados e medicação a seguir em casa”, verificando-se que cerca de 32,7% dos utentes se posiciona entre o nível “Muito Satisfeito” e 34,7% no nível “Totalmente Satisfeito”.

O indicador menos conseguido revelou ser o “Tempo de espera desde que recebeu a informação do médico acerca da alta até à saída do hospital” onde se verificou uma taxa 2,0% de utentes “Pouco Satisfeitos”.

Gráfico 11 - Índice de Satisfação quanto à dimensão “Processo de Alta”



Fonte: Elaboração própria.

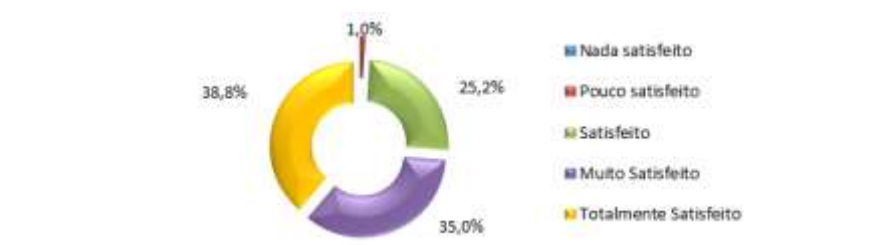
2.11 Avaliação Global no Internamento

De um modo geral os utentes consideram-se “Muito Satisfeitos” com o atendimento nos serviços de internamento da ULSG que participaram no estudo.

No item em que se avalia a “Satisfação Global” os utentes posicionam-se maioritariamente num nível de satisfação positivo, verificando-se que 38,8% se mostraram “Totalmente Satisfeitos” e 35,0% “Muito Satisfeitos”.

Os dados da avaliação global encontram-se representados no Gráfico 12.

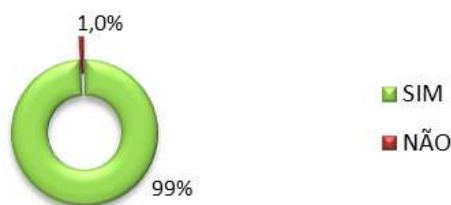
Gráfico 12 - Índice de Satisfação Global no Internamento



Fonte: Elaboração própria

É de salientar é o facto de que 99,0% dos utentes inquiridos recomendaria o serviço a um familiar ou amigo, o que por si evidencia a confiança nos serviços e nos cuidados prestados. Os dados relativos a essa questão encontram-se representados no Gráfico 13.

Gráfico 13 - Resposta à questão “Recomendaria o serviço de internamento deste hospital a um familiar ou amigo?”



Fonte: Elaboração própria

Há ainda a referir, quanto à antepenúltima questão do questionário que dos 5,9% de inquiridos que já tinham apresentado uma “reclamação”. Destes, 23,8% considera que a “reclamação” não foi bem resolvida, o que manifesta a necessidade de introdução de medidas mais efetivas na resolução das mesmas. Em 2020, no processo “gestão de reclamações” na ULSG, foram introduzidos procedimentos de melhoria pelo Gabinete do Cidadão das quais se pode vir a obter melhor resultado em avaliações posteriores.

A última questão do questionário representa um campo aberto para apresentação de sugestões e propostas às quais é dada especial atenção na conclusão deste relatório.

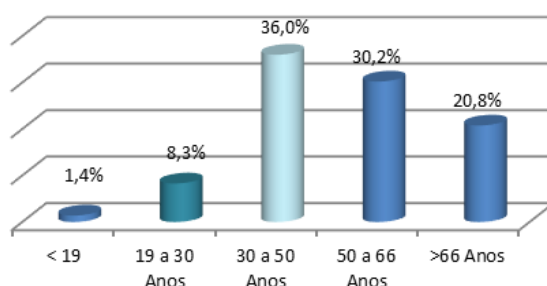
3. Cuidados de Saúde Primários

3.1 Caraterização da Amostra

Os questionários foram aplicados a utentes com agendamento para consulta na Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados (UCSP) da área de residência, tendo sido aplicado em todas as Unidades de Cuidados de Saúde Personalizados e na Unidade de Saúde Familiar “Mimar Meda”.

Assim, a amostra global é constituída por 361 indivíduos, com idades compreendidas entre os 13 anos e os 97 anos de idade, distribuídos por classes, conforme se pode verificar no Gráfico 14.

Gráfico 14 - Caraterização da Amostra quanto à “Idade”

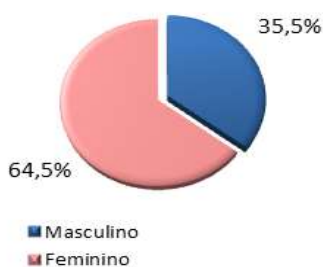


Fonte: Elaboração própria

A faixa etária com maior representatividade é aquela que se situa entre os 30 e os 50 anos de idade, com 36,0% dos utentes.

Quanto à variável “género” a população é maioritariamente representada por utentes do género feminino, com 68,2% do total de utentes desta tipologia de cuidados, conforme se observa no Gráfico 15.

Gráfico 15 - Caracterização da Amostra dos Utentes das UCSP's quanto ao “Género”



Fonte: Elaboração própria.

3.2 Dimensão “Acessibilidade”

A dimensão “Acessibilidade” está relacionada com aspetos relativos à admissão e ao contacto dos doentes com o serviço, sendo constituída por 7 variáveis.

Os valores obtidos indicam que os utentes se encontram “Satisfeitos” (50,7%), “Muito Satisfeitos” (32,1%) e “Totalmente Satisfeitos” (6,2%) na dimensão acessibilidade às UCSP's.

Encontrou-se uma baixa percentagem de indivíduos em níveis negativos de satisfação (“Nada Satisfeito” com 0,3% e “Pouco Satisfeito” com 10,6%).

Os dados encontram-se representados no Gráfico 16.

Gráfico 16 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Acessibilidade”



Fonte: Elaboração própria.

Nesta dimensão a variável que encontrou maior positividade na avaliação diz respeito à variável “Facilidade em se deslocar para esta unidade”, com 27,2% de utentes “Muito Satisfeitos” e com 25,6% “Totalmente Satisfeitos”.

O indicador menos positivo associa-se à variável “Facilidade em contactar telefonicamente com esta Unidade”, em que a avaliação negativa representa 15,2% dos inquiridos.

3.3 Dimensão “Atendimento Médico”

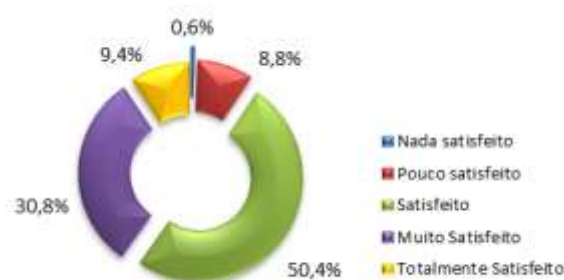
No Gráfico 17 representa-se o índice de satisfação relativamente à dimensão “Atendimento Médico”, sendo constituída por quatro variáveis, relacionadas com tempos de espera e com a atenção dispensada.

Constata-se que a maioria dos indivíduos se posiciona no nível 3, ou seja, “Satisfeito”, com um total de 50,4% dos utentes. 30,8% dos utentes revelam-se “Muito Satisfeitos” e 9,4% “Totalmente Satisfeitos”.

O aspeto mais positivo prende-se com “Atenção e disponibilidade dispensada pelos médicos (disponibilidade para o ouvir, a capacidade em perceber o que lhe transmitia, envolvimento)”, avaliado por 37,6% dos inquiridos como “Muito Satisfeito” e 21,3% como “Totalmente Satisfeito”.

O indicador menos positivo relaciona-se com “O tempo que aguardou para ser atendido pelo médico após a hora agendada”, em que cerca de 13,4% dos utentes se posiciona em índices de satisfação negativos.

Gráfico 17 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Atendimento Médico”

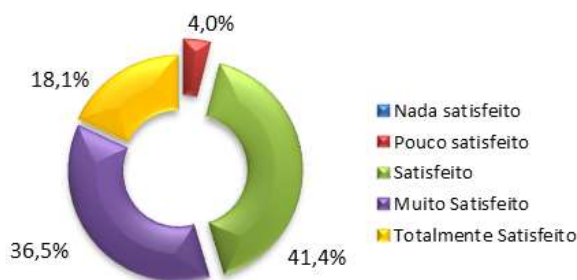


Fonte: Elaboração própria

3.4 Dimensão “Atendimento de Enfermagem”

No que diz respeito à dimensão “Atendimento de Enfermagem”, o índice de satisfação agrega três variáveis que estão interligadas no que diz respeito à disponibilidade e comunicação, tendo-se obtido os seguintes resultados, conforme se observa no Gráfico 18.

Gráfico 18 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Atendimento de Enfermagem”



Fonte: Elaboração própria

Os dados obtidos situam-se em larga medida nos níveis de satisfação positivos, sendo que 41,4% dos utentes se encontram “Satisfeitos”, 36,5% “Muito Satisfeitos” e 18,1% “Totalmente Satisfeitos”.

De entre as variáveis que constituem esta dimensão, a “Atenção e a disponibilidade dispensada pelos enfermeiros (disponibilidade para o ouvir, a capacidade em perceber o que lhe transmitia,

envolvimento)” foi o aspeto mais apreciado, com 98,1% dos inquiridos a posicionar-se em valores positivos de satisfação.

O aspeto com uma apreciação qualitativa inferior, ainda que residual, situou-se quanto ao “Tempo e atenção que o enfermeiro de família dedicou ao seu atendimento”, em que se verificou um valor de 3,1% dos inquiridos a posicionarem-se em índices de valoração negativa.

3.5 Dimensão “Instalações”

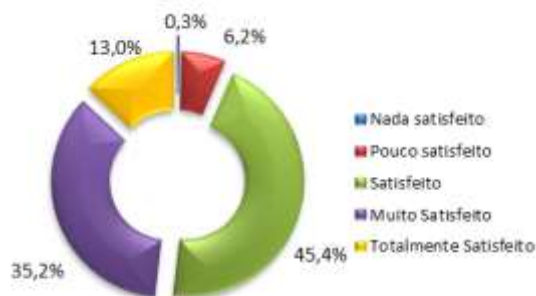
Nesta dimensão consideraram-se três variáveis relacionadas com a higiene e o conforto das instalações.

A maioria dos inquiridos situa-se no nível intermédio de satisfação, encontrando-se 45,4% “Satisfeitos”.

O resultado observado para utentes “Muito Satisfeitos” situou-se em 35,2% e de 6,5% para posicionamento de utentes em análises negativas.

Os resultados podem ser dissecados no Gráfico 19.

Gráfico 19 - Índice de satisfação quanto à dimensão “Instalações”



Fonte: Elaboração própria.

Das variáveis em estudo, o aspeto mais positivo está associado à variável “Limpeza e higiene das instalações (consultórios, salas de tratamento, instalações sanitárias, corredores, salas de espera e salas de exame)”, verificando-se que a maioria dos utentes (42,8%), se posicionam no nível “Muito Satisfeito”.

Depois, quanto à análise global das “Instalações da UCSP”, 24,4% dos inquiridos referiram encontrar-se “Totalmente Satisfeitos”.

Dos indicadores incluídos nesta dimensão, o aspeto qualitativo que obteve menor índice de satisfação refere-se ao “Conforto e comodidade das instalações (temperatura, ruído, estado de conservação das instalações e dos equipamentos)”, onde se verificou uma percentagem de 6,2% de utentes “Pouco Satisfeitos”.

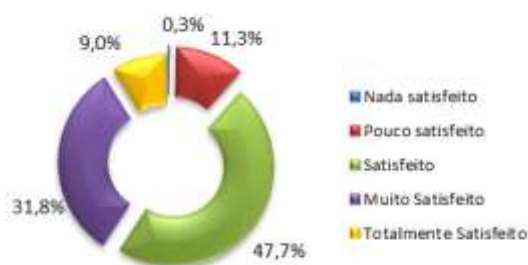
3.6 Dimensão “Aspetos Organizacionais”

Na avaliação dos aspetos organizacionais foram tidas em conta quatro variáveis, que estão relacionadas com a identificação dos profissionais, o acesso a consultas de recurso, a forma como o utente é envolvido e a garantia da confidencialidade.

No Gráfico 20 constata-se que a maioria dos utentes se considerou “Satisfeito” (47,7%) nesta dimensão. De igual forma, salientam-se também 31,8% de utentes “Muito Satisfeitos” e 9,0% de utentes “Totalmente Satisfeitos”.

Encontraram-se 11,6% dos utentes em níveis negativos de satisfação.

Gráfico 20 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Aspetos Organizacionais”



Fonte: Elaboração própria.

O indicador mais positivo quanto ao conjunto dos “Aspetos Organizacionais” revelou ser “A forma como foi garantida a confidencialidade”, verificando-se que a larga maioria dos utentes se posicionaram em níveis positivos de satisfação (97,3%).

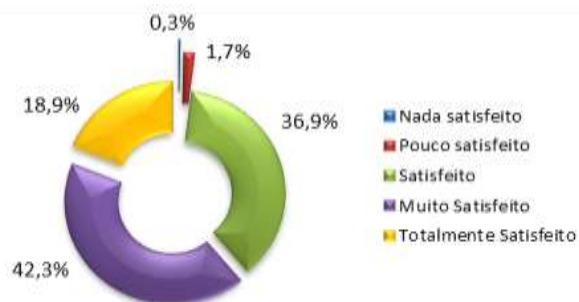
O aspeto menos conseguido prende-se com “A facilidade em obter uma consulta de recurso” onde se verificou que existe uma percentagem de utentes com apreciação negativa, correspondendo a 19,0% do total da amostra.

3.7 Avaliação Global

De um modo geral os utentes consideram-se muito satisfeitos com os Cuidados de Saúde Primários avaliados, uma vez que no item em que se expressa a “Satisfação Global”, os utentes se posicionam maioritariamente num nível de satisfação que confirma a prestação global de sublimidade. Verificou-se que 42,3% dos utentes se encontram “Muito Satisfeitos”, 36,9% “Satisfeitos” e 18,9% “Totalmente Satisfeitos” com as respetivas UCSP.

Os dados podem observar-se no Gráfico 21.

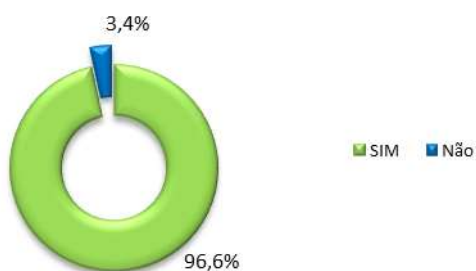
Gráfico 21 - Índice de Satisfação Global



Fonte: Elaboração própria

Há ainda a salientar o facto de que cerca de 96,6% dos utentes inquiridos recomendaria a sua UCSP a um familiar ou amigo, o que representa a total confiança nos serviços que lhes são prestados nesta tipologia de cuidados. Os dados encontram-se representados no Gráfico 22.

Gráfico 22 - Resposta à questão: “Recomendaria o serviço a um familiar ou amigo?”



Fonte: Elaboração própria.

Outros indicadores

Relativamente ao item da “Proteção da sua Intimidade/Privacidade”, 94,2% dos utentes referem estar encontrar-se globalmente satisfeitos, situando-se a maioria dos inquiridos “Muito Satisfeitos” (40,6%).

Já no que diz respeito à apresentação de “Reclamações”, 5,4% dos utentes referem já ter apresentado uma reclamação e destes, 70,0% delas foram bem resolvidas. Note-se que 30,0% dos utentes “não sabe” ou “não responde” à questão acerca da resolução da reclamação.

De referir que foi registada uma diminuição de referencia de recurso à “reclamação” em 8% em relação a 2019, nos avaliação da satisfação dos utentes dos Cuidados de Saúde Primários.

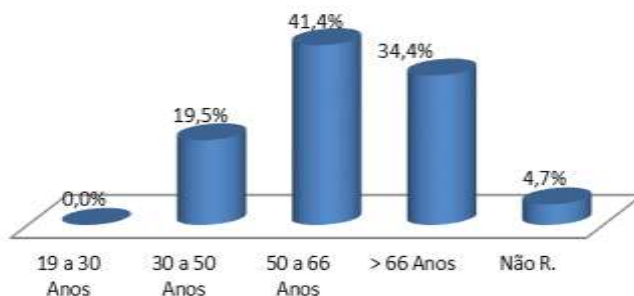
4. Unidade de Tratamento da Dor

4.1 Caraterização da Amostra

Os questionários foram aplicados a todos os indivíduos que acedem aos cuidados de saúde prestados na Unidade de Tratamento da Dor (UTD), a partir da primeira consulta médica subsequente.

Assim, a amostra é constituída por 85 indivíduos, com idades compreendidas entre os 34 anos e os 88 anos de idade. A variável foi operacionalizada em classes, conforme se pode verificar no Gráfico 23.

Gráfico 23 - Caraterização da Amostra quanto à “Idade”



Fonte: Elaboração própria

Quanto à variável “Género” a população é maioritariamente representada por utentes do género feminino, com 79,5% do total de utentes desta tipologia de cuidados, conforme se observa no Gráfico 24.

Gráfico 24 - Caraterização da Amostra dos utentes da UTD quanto ao “Género”



Fonte: Elaboração própria.

4.2 Dimensão “Acessibilidade”

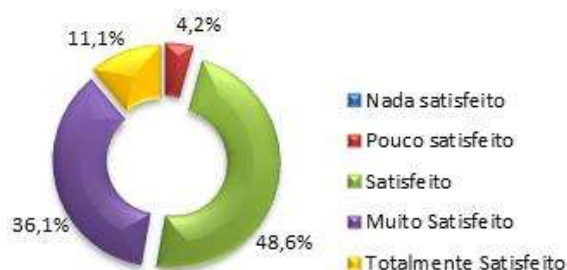
A dimensão “Acessibilidade” está relacionada com aspetos relativos à admissão e ao contacto dos doentes com o serviço, sendo constituída por 7 variáveis.

Os valores obtidos indicam que os utentes se encontram “Satisfeitos” (48,6%), “Muito Satisfeitos” (36,1%) e “Totalmente Satisfeitos” (11,1 %) na dimensão acessibilidade à Unidade.

Cerca de 4,2% dos utentes encontra-se “Pouco Satisfeito” na dimensão “Acessibilidade”.

Os dados encontram-se representados no Gráfico 25.

Gráfico 25 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Acessibilidade”



Fonte: Elaboração própria.

Nesta dimensão, a variável que encontrou maior positividade na avaliação, diz respeito ao indicador “Atenção e disponibilidade dispensada pelo pessoal de secretariado”, com 26,2% de utentes “Muito Satisfeitos” e com 52,38% “Totalmente Satisfeitos”.

O indicador menos positivo associa-se à variável “facilidade em se deslocar a este hospital”, em que a avaliação negativa representa 26,2% dos inquiridos.

4.3 Dimensão “Atendimento Médico”

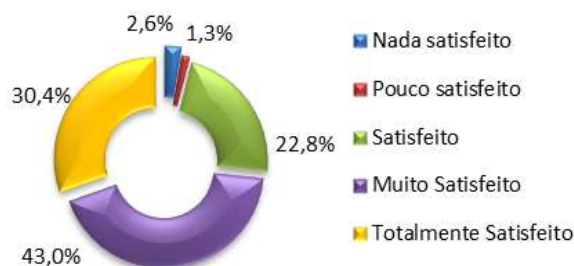
No Gráfico 26 representa-se o índice de satisfação relativamente à dimensão “Atendimento Médico”, sendo constituída por quatro variáveis, relacionadas com tempos de espera e com a atenção dispensada.

Nos cuidados prestados pela UTD, constata-se que a maioria dos indivíduos se encontra “Muito Satisfeitos” (43,0%), “Totalmente Satisfeitos” (30,4%) e “Satisfeitos” (22,8%) com o “Atendimento Médico”.

O aspeto mais positivo encontrado revelou ser “A informação fornecida pelo médico”, onde 59,0% dos inquiridos se demonstrou “Totalmente Satisfeitos” e 21,7% “Muito Satisfeitos”.

O indicador menos positivo relaciona-se com “Tempo que aguardou para ser atendido pelo médico após a hora agendada”, em que cerca de 4,9% dos utentes se posiciona em índices de satisfação negativos.

Gráfico 26 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Atendimento Médico”

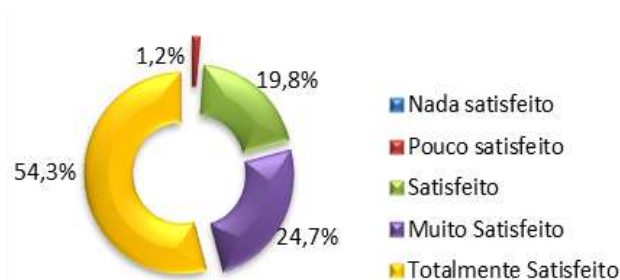


Fonte: Elaboração própria.

4.4 Dimensão “Atendimento de Enfermagem”

No que diz respeito à dimensão “Atendimento de Enfermagem”, o índice de satisfação agrega três variáveis que estão interligadas no que diz respeito à disponibilidade e à comunicação, tendo-se obtido os resultados constantes no Gráfico 27.

Gráfico 27 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Atendimento de Enfermagem”



Fonte: Elaboração própria

Os dados obtidos situam-se em larga medida nos níveis de satisfação positivos, em que 19,8% dos utentes se encontram 54,3% “Totalmente Satisfeitos”, 24,7% estão “Muito Satisfeitos” e 19,8% “Satisfeitos”.

Relativamente às variáveis que constituem esta dimensão, a “Atenção e disponibilidade dispensada pelos enfermeiros (disponibilidade para o ouvir, a capacidade em perceber o que lhe transmitia, envolvimento)” foi o aspeto mais apreciado, com 98,8% dos inquiridos a posicionar-se em valores positivos.

O aspeto com uma avaliação qualitativa inferior, ainda que residual, revelou ser “A informação fornecida pelos enfermeiros”, em que 1,2% dos inquiridos referiram estar “Nada Satisfeitos” no indicador.

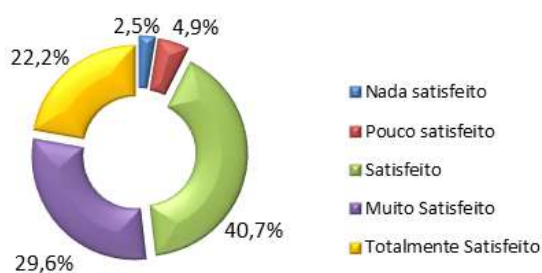
4.5 Dimensão “Instalações”

Na dimensão “Instalações” consideraram-se três variáveis, relacionadas com a higiene e o conforto das mesmas.

Os resultados observados conferem que a maioria dos inquiridos (40,7%) se encontra “Satisfeito”, “Muito Satisfeito” (29,6%) e “Totalmente Satisfeitos” (22,2%). 7,4% dos utentes posiciona-se em índices negativos relativamente à dimensão “Instalações” da UTD.

Os dados encontram-se compilados no Gráfico 28.

Gráfico 28 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Instalações”



Fonte: Elaboração própria.

O aspeto mais positivo da dimensão “Instalações” está associado à variável “Proteção da privacidade e intimidade na enfermaria”, verificando-se que a maioria dos utentes (40,5%) referem estar “Totalmente Satisfeitos”.

Dos indicadores incluídos nesta dimensão, o aspeto qualitativo que obteve menor índice de satisfação refere-se ao “Conforto e comodidade das instalações (temperatura, ruído, estado de conservação das instalações e dos equipamentos)”, onde se verificou uma percentagem de 9,5% de utentes em níveis negativos de satisfação.

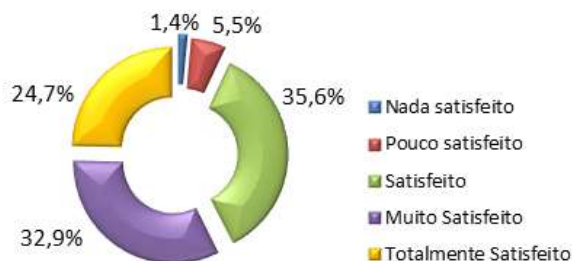
4.6 Dimensão Aspetos Organizacionais

Na avaliação dos aspetos organizacionais encontram-se incluídas quatro variáveis relacionadas com a identificação dos profissionais, o acesso a consultas de recurso, a forma como o utente é envolvido e a garantia da confidencialidade.

No Gráfico 29 constata-se que a maioria dos utentes se considerou “Satisfeito” (35,6%) nesta dimensão. Salientam-se também 32,9% de utentes “Muito Satisfeitos” e 24,7% de utentes “Totalmente Satisfeitos” com a organização da unidade.

Cerca de 6,9% dos utentes considera-se insatisfeito, na dimensão.

Gráfico 29 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Aspetos Organizacionais”



Fonte: Elaboração própria.

O indicador mais positivo quanto ao conjunto dos “Aspetos Organizacionais” revelou ser “A forma como foi garantida a confidencialidade”, verificando-se que a larga maioria dos utentes se posicionaram em níveis positivos de satisfação (97,5%).

O aspeto menos conseguido refere-se à “forma como foi envolvido nas decisões sobre os cuidados a ter com a sua saúde” onde se verificou uma percentagem, ainda que residual, de utentes com apreciação negativa, correspondendo a uma taxa de 4,9% do total da amostra.

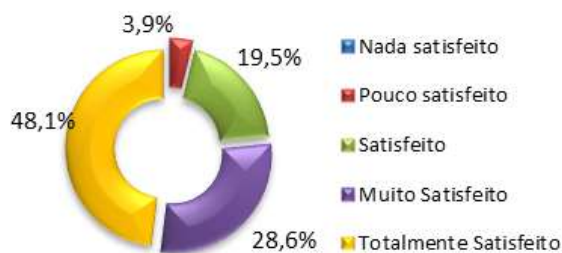
4.7 Avaliação Global

De um modo geral os utentes consideram-se satisfeitos com o atendimento na UTD, uma vez que no item em que se expressa a “Satisfação Global”, os utentes se posicionam maioritariamente num nível de satisfação positivo.

Apurou-se que 48,1% se encontram “Totalmente Satisfeitos”, 28,6% “Muito Satisfeitos” e 19,5% “Satisfeitos”. Uma taxa residual de 3,9% dos utentes refere encontra-se “Pouco Satisfeito” com a UTD.

Os dados podem observar-se no Gráfico 30.

Gráfico 30 - Índice de Satisfação Global com a UTD



Fonte: Elaboração própria.

Outros indicadores

Salienta-se o facto de que cerca de 96,6% dos utentes inquiridos recomendaria esta unidade a um familiar ou amigo, o que pode representar a total confiança nos serviços que lhes foram prestados.

O dado é representado no Gráfico 31.

Gráfico 31 - Resposta à questão: “Recomendaria o serviço a um familiar ou amigo?”



Fonte: Elaboração própria.

No que se refere à questão “Se tivesse possibilidade de escolher, voltaria à consulta desta Unidade”, é de salientar que 97,5% dos inquiridos refere que “sim”, evidenciando o elevado grau de confiança nos cuidados e a satisfação com a prestação da UTD.

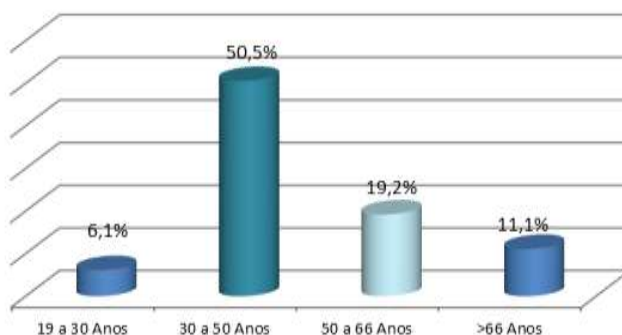
5. Serviço de Urgência Básica de Vila Nova De Foz Coa

5.1 Caraterização da Amostra

No SUB de Vila Nova de Foz Côa, os questionários foram aplicados a doentes com episódio de urgência, a uma amostra de 90 pessoas, com idades compreendidas entre os 20 anos e os 80 anos de idade. A variável Idade foi operacionalizada, tendo sido distribuídos por classes. A maioria dos inquiridos possui entre 30 e 50 anos (50,5%).

Os dados encontram-se representados no Gráfico 32.

Gráfico 32 - Caraterização da Amostra quanto à “Idade”

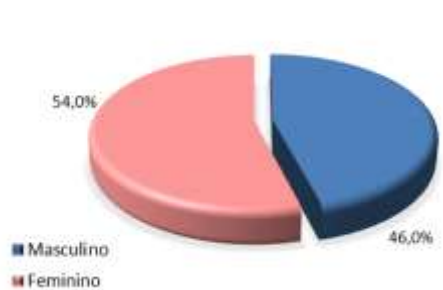


Fonte: Elaboração própria

Quanto à variável “género” a população respondente é maioritariamente representada por utentes do género feminino, com 54,0% do total de utentes que integrou a participação no estudo. Os dados sobrepõem-se aos dados do INE (2019) e da população abrangida pela ULSG (2019).

Os dados encontram-se representados no Gráfico 33.

Gráfico 33 - Caracterização da Amostra dos utentes da SUB quanto ao “Género”



Fonte: Elaboração própria.

5.2 Dimensão “Acessibilidade”

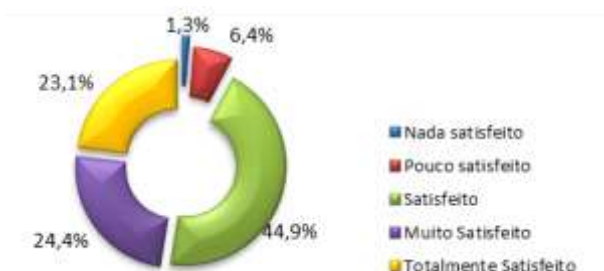
A dimensão “Acessibilidade” está relacionada com aspetos relativos à admissão e ao contacto dos doentes com o SUB, sendo constituída por 5 variáveis.

Os valores obtidos indicam que os utentes se encontram “Satisfeitos” (44,9%), “Muito Satisfeitos” (24,4%) e “Totalmente Satisfeitos” (23,1 %) na dimensão “Acessibilidade” com o serviço. Cerca de 7,7% dos utentes mostraram-se insatisfeitos na dimensão “Acessibilidade”.

Note-se que as instalações da SUB de Vila Nova de Foz Côa integram um edifício totalmente novo e que dispõe de circuitos próprios, com procedimentos exclusivos relacionados com a tipologia de cuidados oferecidos à população (acesso a serviços de urgência/triagem de Manchester) e onde os responsáveis e os profissionais adaptaram o acesso “físico” dos doentes às condicionantes de segurança e de proteção da saúde pública, da emergência e da facilidade de contacto dos doentes com os profissionais, numa ótica de exceder as expectativas dos seus clientes.

Os dados encontram-se representados no Gráfico 34.

Gráfico 34 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Acessibilidade”



Fonte: Elaboração própria.

Nesta dimensão a variável que encontrou maior positividade na avaliação diz respeito à variável “Tempo de espera entre a admissão e a triagem”, com 43,8% de utentes “Totalmente Satisfeitos” e 38,2% “Muito Satisfeitos”.

O indicador menos positivo associa-se à variável “Tempo de espera entre a triagem e o atendimento médico”, em que a avaliação negativa representa 23,0% dos inquiridos.

5.3 Dimensão “Atendimento Médico”

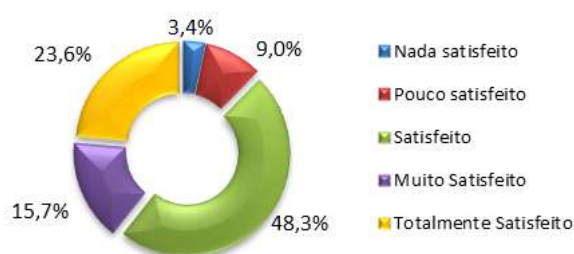
No Gráfico 35 representa-se o índice de satisfação relativamente à dimensão “Atendimento Médico”, sendo esta dimensão constituída por quatro variáveis, relacionadas com tempos de espera e com a atenção dispensada.

Constata-se que a maioria dos indivíduos se posiciona no nível 3, ou seja, encontra-se “Satisfeito”, com um total de 48,3% dos utentes. 23,6% revelam-se “Totalmente Satisfeitos” e 15,7% dos utentes encontra-se “Muito Satisfeito” com o atendimento médico na SUB.

O aspeto mais revela ser “As explicações que lhe foram dadas sobre os medicamentos prescritos e os exames realizados”, avaliado por 25,8% dos inquiridos como “Totalmente Satisfeitos” e por 19,1% como “Muito Satisfeitos”.

O indicador menos positivo relaciona-se com “A competência e o profissionalismo dos médicos”, em que cerca de 13,5% dos utentes se posiciona em índices de satisfação pejorativos.

Gráfico 35 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Atendimento Médico”



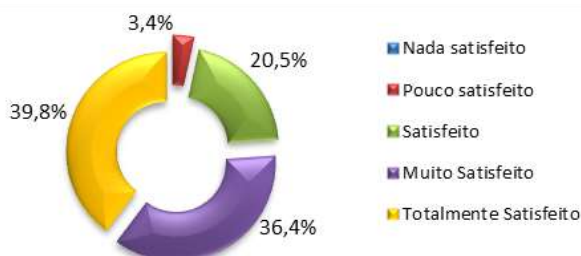
Fonte: Elaboração própria.

5.4 Dimensão “Atendimento de Enfermagem”

Na dimensão “Atendimento de Enfermagem”, o índice de satisfação agrega cinco variáveis que estão interligadas no que diz respeito à disponibilidade e à comunicação.

Obtiveram-se os resultados constantes no Gráfico 36 quanto ao atendimento pela equipa de enfermagem da SUB de Vila Nova de Foz Côa.

Gráfico 36 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Atendimento de Enfermagem”



Fonte: Elaboração própria.

Os dados obtidos situam-se em larga medida nos níveis de satisfação positivos, pois, 39,8% dos utentes encontram-se “Totalmente Satisfeitos”, 36,4% estão “Muito Satisfeitos” e 20,5% “Satisfeitos”.

Relativamente às variáveis que constituem esta dimensão, a “Competência e profissionalismo dos enfermeiros” foi o aspeto mais apreciado, com 98,9% dos inquiridos a posicionar-se em valores positivos.

O indicador com uma apreciação qualitativa inferior, ainda que residual, revelou ser “A informação fornecida pela equipa de enfermagem”, em que se verificou que 3,4% dos inquiridos se encontram “Pouco Satisfeitos” com a classe.

5.5 Dimensão “Atendimento pelos Assistentes Operacionais”

Para a determinação do índice da dimensão do “Atendimento pela Equipa de Assistentes Operacionais”, foram tidas em conta três variáveis, relacionadas com a simpatia, a competência e a disponibilidade dos profissionais.

Gráfico 37 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Atendimento pelos Assistentes Operacionais”



Fonte: Elaboração própria.

Os dados obtidos situam-se nos níveis de satisfação positivos, sendo que, 41,6% dos utentes se encontram “Satisfeitos”, 29,2% “Muito Satisfeitos” e 22,5% “Totalmente Satisfeitos” com a prestação da equipa de Assistentes Operacionais.

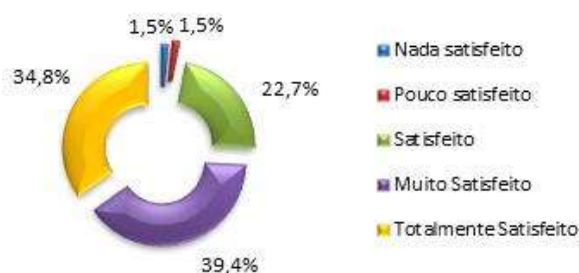
Relativamente às variáveis que constituem esta dimensão, “A simpatia/cordialidade dos assistentes operacionais” foi o aspeto mais apreciado, com 96,6% dos inquiridos a posicionar-se em valores assertivos.

O aspeto com a apreciação qualitativa inferior, ainda que de forma residual, relaciona-se com “A disponibilidade dos assistentes operacionais”, em que se verificou que 5,6% dos inquiridos se posicionaram num nível negativo de satisfação.

5.6 Dimensão “Atendimento pelos Técnicos Superiores de Diagnóstico e Terapêutica”

A avaliação quanto ao “Atendimento pelos Técnicos Superiores de Diagnóstico e Terapêutica” é constituída por três variáveis relacionadas com o tempo de espera e a competência dos técnicos de saúde envolvidos na realização de exames, caso os utentes tenham tido contacto com estes.

Gráfico 38 - Índice de Satisfação quanto à dimensão “Atendimento pelos Técnicos”



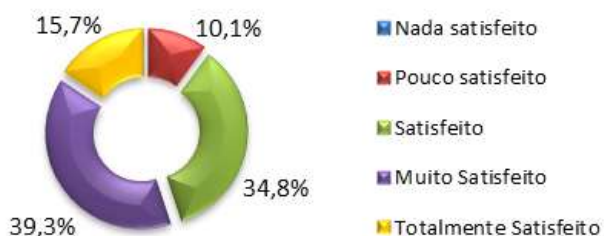
Fonte: Elaboração própria.

De entre as respostas obtidas 39,4% dos utentes considera-se “Muito Satisfeito” com a prestação da classe, verificando-se que apenas 3,0% dos utentes se encontra num nível negativo de satisfação.

5.7 Dimensão “Instalações”

Nesta dimensão consideraram-se três variáveis, que estão relacionadas com a higiene e o conforto das instalações, situando-se a maioria (39,3%) no nível “Muito Satisfeito”. Encontraram-se 10,1% e utentes não satisfeitos com as instalações da SUB. Tal vem corroborar, de alguma forma, os dados obtidos quanto à dimensão “Acessibilidade”.

Gráfico 39 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Instalações”



Fonte: Elaboração própria.

O indicador estudado que obteve maior satisfação associa-se à variável “Proteção da privacidade e intimidade nos consultórios e salas de tratamento”, verificando-se que a maioria dos utentes (41,6%) referem encontrar-se “Muito Satisfeitos” com as instalações do SUB.

Em oposto, dos indicadores incluídos nesta dimensão, o aspeto qualitativo que obteve menor índice de satisfação refere-se à “Limpeza e higiene das instalações (salas de tratamento, consultórios, instalações sanitárias, corredores e salas de espera)”, onde se verificou uma percentagem de 12,3% dos utentes em valores negativos de satisfação.

5.8 Dimensão “Alimentação”

Para a obtenção do índice de satisfação para esta dimensão, foram tidas em conta três variáveis, sendo questionada a população a responder apenas em caso de ter realizado alguma refeição no SUB.

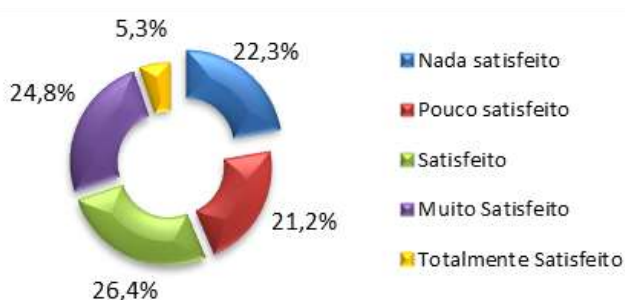
No total dos inquiridos, cerca de 42,2% dos utentes apreciou esta dimensão.

Os dados obtidos revelam que 26,4% dos utentes se encontram “Satisfeitos”, 24,8% “Muito Satisfeitos” e 5,3% “Totalmente Satisfeitos” com as refeições servidas.

De referir que existem cerca de 43,5% dos utentes que se encontram insatisfeitos.

Os resultados constam no Gráfico 40.

Gráfico 40 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Alimentação”



Fonte: Elaboração própria.

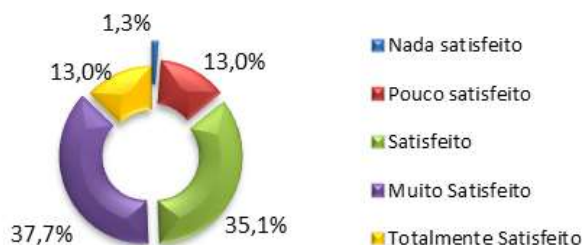
5.9 Dimensão “Visitas e Acompanhantes”

A dimensão “Visitas e Acompanhantes” representa a agregação de duas variáveis, estando relacionadas com a forma como o serviço lidou com os familiares/acompanhantes e a facilidade de acesso dos mesmos, no exercício do direito de “acompanhante” nos serviços de urgência.

A maioria dos utentes revela-se “Muito Satisfeito” (37,7%), “Satisfeito” (35,1%) e Totalmente Satisfeito na dimensão. Registam-se 14,3% dos utentes não satisfeitos com o processo de “Visitas e Acompanhantes” da SUB.

O Gráfico 41 representa os dados de uma forma mais incisiva.

Gráfico 41 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Visitas e Acompanhantes” na SUB



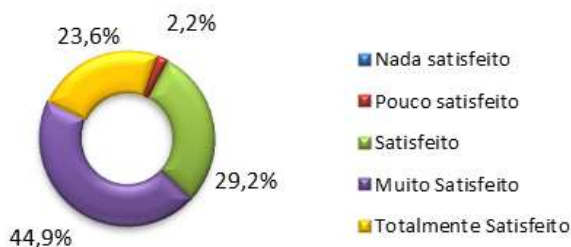
Fonte: Elaboração própria.

5.10 Avaliação Global

Quanto à questão da “Avaliação Global”, verifica-se que na apreciação do serviço, 44,9% dos utentes se apresenta “Muito Satisfeito”, 29,2% “Satisfeito” e 23,6% “Totalmente Satisfeito”. Calculou-se uma taxa residual de 2,2% de utentes “Pouco Satisfeitos”.

Os dados podem observar-se no Gráfico 42.

Gráfico 42 - Índice de Satisfação Global na SUB



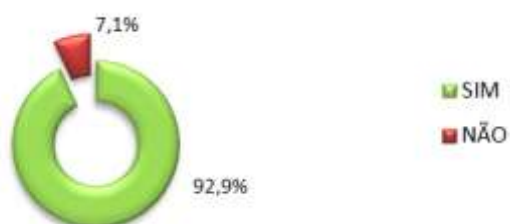
Fonte: Elaboração própria.

Outros indicadores

Salienta-se o facto de que cerca de 92,9% dos utentes inquiridos recomendariam este serviço a um familiar ou amigo, o que pode representar a total confiança nos serviços que lhes são prestados.

Os dados encontram-se representados no Gráfico 43.

Gráfico 43 - Resposta à questão: “Recomendaria este serviço a um familiar ou amigo?”



Fonte: Elaboração própria.

6. Unidades de Cirurgia de Ambulatório (HSM e HNSA)

6.1 Caracterização da Amostra

A nível da avaliação dos cuidados em cirurgia de ambulatório, na ULSG, a metodologia envolveu a aplicação de questionários de satisfação a utentes com episódio de Cirurgia de Ambulatório, a uma amostra total, entre utentes operados no Hospital Sousa Martins (HSM) e no Hospital Nossa Senhora da Assunção (HNSA), de 84 pessoas, com idades compreendidas entre os 15 anos e os 94 anos de idade.

Em relação à participação na investigação, há a referir que a tipologia de cuidados foi bastante afetada no ano 2020 pois as demandas governamentais para fazer face à pandemia passaram por determinar a interrupção da actividade de ambulatório n os hospitais (planos de contingência). Assim, a amostra no processo de avaliação da satisfação dos utentes sofreu um decréscimo da taxa de participação.

A distribuição de participantes no processo assistencial da Cirurgia de Ambulatório incorporou:

- 28 utentes do HSM;
- 56 utentes do HNSA.

Relativamente à Unidade de Cirurgia de Ambulatório ao HSM, as taxas das especialidades intervenientes incluíram:

- Cirurgia: 44,4%;
- Ginecologia: 14,8%;
- Ortopedia: 11,1%;
- Dermatologia: 25,9%.

Segundo os inquiridos, o tempo que intermediou o pedido de consulta e a data da efectivação da cirurgia, nesta unidade, foi de:

- Menos de um mês: 17,9%;
- Um a três meses: 32,1%;
- Três a 6 meses: 20%.

Relativamente ao tempo decorrido entre a informação da data da cirurgia e a intervenção propriamente dita, os inquiridos referiram que:

- Menos de uma semana: 29,6%;
- Uma semana a quinze dias: 70,4%;
- Omissos: 3,6%.

A Unidade de Cirurgia de Ambulatório ao HNSA contribuiu com as seguintes taxas de especialidades cirúrgicas:

- Cirurgia: 81,8%;
- Urologia: 18,2%.

Segundo os inquiridos, o tempo que intermediou o pedido de consulta e a data da efectivação da cirurgia, nesta unidade, foi de:

- Menos de um mês: 34,5%;
- Um a três meses: 23,6%;
- Três a 6 meses: 29,1%;
- Mais 6 meses: 12,7%.

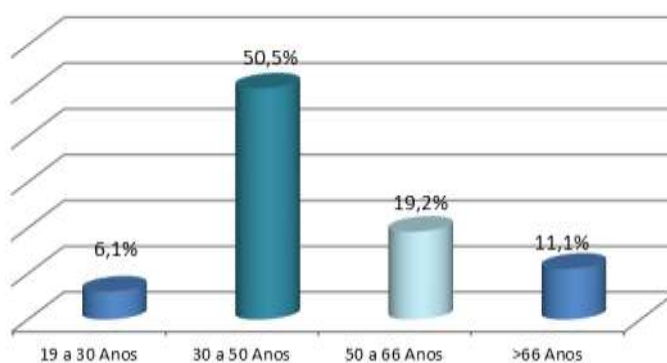
Relativamente ao tempo decorrido entre a informação da data da cirurgia e a intervenção propriamente dita, os inquiridos referiram que:

- Menos de uma semana: 67,3%;
- Uma semana a quinze dias: 30,8%;
- Mais de 20 dias: 1,9.

Note-se que os tempos identificados se referem às respostas tipificadas pelos utentes, sendo por isso, diferentes entre as respostas obtidas entre as duas unidades.

A variável idade foi operacionalizada em classes, conforme se pode verificar no Gráfico 44.

Gráfico 44 - Caraterização da Amostra quanto à “Idade” dos utentes em Cirurgia de Ambulatório

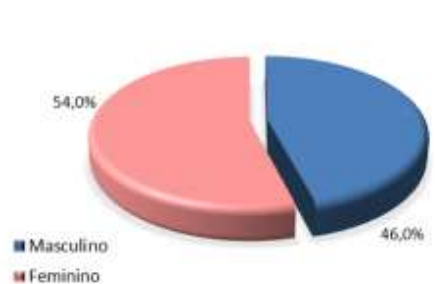


Fonte: Elaboração própria.

Quanto à variável “Género” a população é maioritariamente representada por utentes do género feminino, com 54,0% do total de utentes desta tipologia de cuidados. Tal sobrepõe-se aos dados publicados pelo Instituto Nacional de Estatística (2019) e pela ULSG (2019) quanto à população residente no território onde se confirma uma ligeira supremacia das mulheres sobre os homens.

Os dados confirmam-se no Gráfico 33.

Gráfico 33 - Caraterização da População das Unidades de Cirurgia de Ambulatório quanto ao “Género”



Fonte: Elaboração própria.

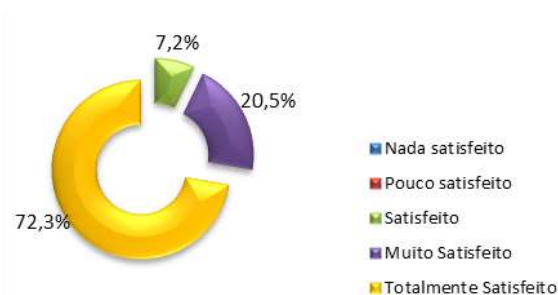
6.2 Dimensão “Atendimento Administrativo”

A dimensão “Atendimento Administrativo” está relacionada com variáveis relativas à simpatia, à cordialidade e ao profissionalismo dos Técnicos Administrativos, no processo assistencial das estruturas de Cirurgia de Ambulatório da ULSG.

Os valores obtidos indicam que os utentes se encontram “Totalmente Satisfeitos” (72,3%), “Muito Satisfeitos” (20,5%) e “Satisfeitos” (7,2%) nesta dimensão.

Os dados encontram-se representados no Gráfico 45.

Gráfico 45 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Acessibilidade”



Fonte: Elaboração própria.

Nesta dimensão a variável que encontrou maior positividade na avaliação diz respeito à variável “Simpatia/cordialidade dos técnicos administrativos”, com 74,7% de utentes “Totalmente Satisfeitos” e 20,5% “Muito Satisfeitos”.

O indicador menos positivo associa-se à variável “Profissionalismo dos Técnicos Administrativos”, não apresentando valores negativos de satisfação, mas percentagens maiores dos utentes que referem estar “Satisfeito” em relação a outros indicadores da dimensão.

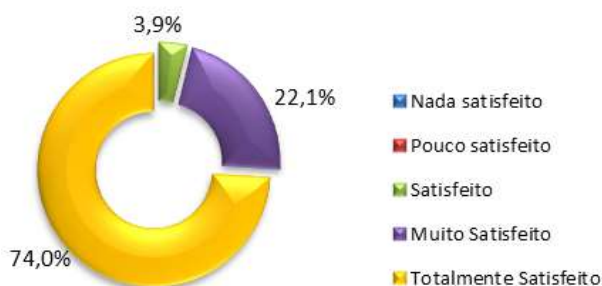
6.3 Dimensão “Atendimento da Equipa de Anestesia”

No Gráfico 46 representa-se o índice de satisfação relativamente à dimensão “Atendimento da Equipa de Anestesia” nas estruturas de Cirurgia de Ambulatório da ULSG.

A dimensão integra quatro variáveis relacionadas com o atendimento, o acompanhamento e a informação prestada por esta equipa nas várias fases do processo cirúrgico.

Constata-se que a maioria dos indivíduos se posiciona no nível 5, ou seja, os utentes encontram-se “Totalmente Satisfeitos”, com um total de 74,0% dos utentes. 22,1% dos utentes avalia o atendimento da equipa anestésica estando “Muito Satisfeitos” e 3,9% revelam-se “Satisfeitos”

Gráfico 46 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Atendimento da Equipa de Anestesia”



Fonte: Elaboração própria

Nesta dimensão, o indicador avaliado que obteve taxa mais elevada relaciona-se com o “Acompanhamento depois da cirurgia;”, revelando 79,2% dos inquiridos estarem “Totalmente Satisfeitos” e 16,9% “Muito Satisfeitos”.

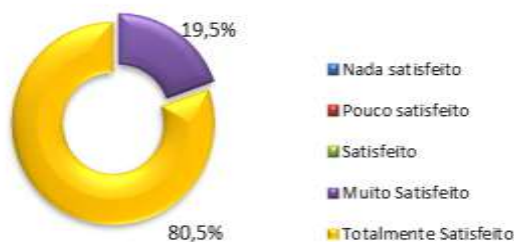
De entre todos os indicadores, o que obteve taxa menos positiva relaciona-se com o “Atendimento no dia da cirurgia.”, em que um valor residual de utentes se encontra “Pouco Satisfeito” (1,3%).

6.4 Dimensão “Atendimento da Equipa de Enfermagem”

No que diz respeito à dimensão “Atendimento da Equipa de Enfermagem”, o índice de satisfação agrega cinco variáveis que estão interligadas no que diz respeito ao atendimento, ao acompanhamento e à comunicação.

Os dados estão explanados no Gráfico 47.

Gráfico 47 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Atendimento da Equipa de Enfermagem”



Fonte: Elaboração própria.

Os resultados obtidos traduzem níveis de satisfação muito positivos, sendo que 80,5% dos utentes se encontram “Totalmente Satisfeitos” e 19,5% “Muito Satisfeitos”.

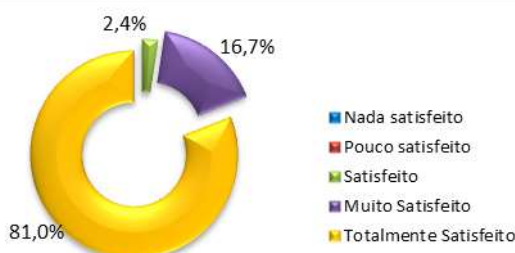
Relativamente às variáveis que integram esta dimensão, o “Profissionalismo da equipa de enfermagem” foi o aspeto mais apreciado, com 100% dos inquiridos a posicionar-se como “Muito Satisfeitos” e “Totalmente Satisfeitos”. O aspeto com uma apreciação qualitativa inferior situou-se “Atendimento antes da cirurgia”, apesar de não se verificarem valores negativos.

6.5 Dimensão “Atendimento da Equipa de Assistentes Operacionais”

Para a determinação do índice de avaliação de satisfação da dimensão “Atendimento da Equipa de Assistentes Operacionais”, analisam-se três variáveis relacionadas com a simpatia, a competência e a disponibilidade destes técnicos.

Os resultados obtidos sintetizam-se em níveis de satisfação muito positivos, onde 81,0% dos utentes referem estar “Totalmente Satisfeitos”, 16,7% “Muito Satisfeitos” e 2,4% “Satisfeitos” com a ação destes profissionais.

Gráfico 48 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Atendimento da Equipa de Assistentes Operacionais”



Fonte: Elaboração própria.

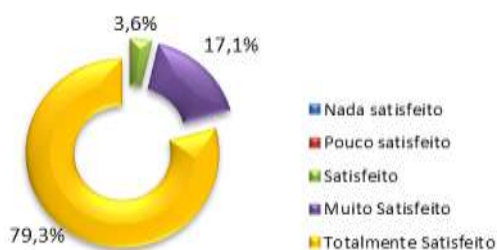
Relativamente às variáveis que constituem esta dimensão, o “Profissionalismo dos assistentes operacionais” constituiu o aspeto mais apreciado, obtendo o indicador uma taxa de 82,1% dos inquiridos “Totalmente Satisfeitos”.

O aspeto estimado qualitativamente mais baixo refere-se à “disponibilidade dos assistentes operacionais”, embora sem valoração de satisfação pejorativa.

6.6 Dimensão “Atendimento da Equipa Cirúrgica”

A dimensão “Atendimento da Equipa Cirúrgica” integra quatro variáveis relacionadas com o atendimento, o acompanhamento e a informação prestada durante o processo assistencial.

Gráfico 49 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Atendimento da Equipa Cirúrgica”



Fonte: Elaboração própria

Podemos afirmar que de entre as respostas obtidas 79,3% dos utentes considera-se “Totalmente Satisfeito”, 17,1% “Muito Satisfeito” e 3,6% “Satisfeito”.

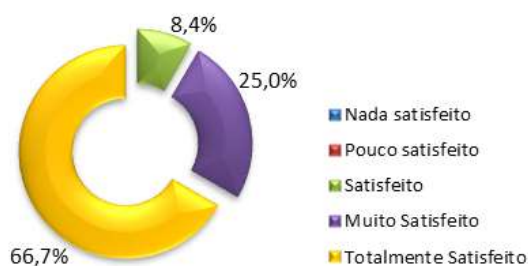
Relativamente às variáveis que constituem esta dimensão, “Informação fornecida pela equipa cirúrgica” foi o aspeto mais apreciado, com 100% dos inquiridos a posicionar-se entre os níveis “Muito Satisfeito” e “Totalmente Satisfeito”. O aspeto com uma apreciação qualitativa inferior

situou-se “Atendimento na consulta de especialidade”, apesar de não se verificarem valores negativos.

6.7 Dimensão Instalações

Nesta dimensão consideraram-se três variáveis, que estão relacionadas com a higiene e o conforto das instalações, situando-se a maioria (66,7%) no nível “Totalmente Satisfeito”.

Gráfico 50 - Índice de satisfação quanto à dimensão Instalações



Fonte: Elaboração própria

O aspeto mais positivo está associado à variável “Higiene e limpeza da Unidade;”, verificando-se que a maioria dos utentes (72,6%), se posicionaram no nível “Totalmente Satisfeito”.

Dos indicadores incluídos nesta dimensão, o aspeto qualitativo que obteve menor índice de satisfação refere-se ao Conforto e comodidade das instalações.

Outros indicadores

Salienta-se o facto de que cerca 95,1% dos inquiridos refere que foi garantida a sua intimidade e privacidade durante a sua permanência na unidade.

A maioria dos inquiridos considera-se Totalmente Satisfeito (82,1%), conforme gráfico 51.

Gráfico 51 - Índice de Satisfação Global



Fonte: Elaboração própria.

7. Análise Global à Satisfação dos Utentes da ULSG

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 implementação de medidas de melhoria.

Antes da apresentação dos resultados propriamente ditos, há que referir que para a concretização desta avaliação, se sentiram dificuldades na participação da maioria dos serviços/unidades, verificando-se um decréscimo da adesão relativamente ao ano transato, muito devido à pandemia que temos vivido, mas também devido à metodologia de avaliação da satisfação implementada.

Ainda assim há que parabenizar os serviços participantes, alguns deles sendo até iniciantes no processo e outros tendo obtido incremento de número de respostas.

Depois, quanto aos resultados globais da avaliação da satisfação dos utentes da ULSG há a evidenciar:

- **Inequivoca satisfação da população**, na medida em que:
 - A maioria (40,4%) se encontra “Totalmente Satisfeito”,
 - 34,2% “Muito Satisfeito”;
 - 23,6% “Satisfeito” com a sua prestação.

Entre os resultados menos positivos, apurou-se que a amostra inquirida experimentou níveis de insatisfação residuais (2,1%).

No que respeita às dimensões em análise o “**Atendimento de Enfermagem**” é aquela que expressa **melhores índices de satisfação**, constatando-se que 44,9% dos inquiridos refere encontrar-se “Totalmente Satisfeito” com a prestação das equipas de enfermeiros.

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

Quanto aos aspectos a melhorar e quanto às ações de intervenção, nas áreas do **internamento** e da **urgência**, salienta-se:

- Sobressai negativamente a dimensão “**Alimentação**” na qual, apesar de 26,7% dos indivíduos se situarem no nível “Totalmente Satisfeito”, **31,4% do total da amostra representa níveis negativos de satisfação**.

Os inquiridos referem que se deve **melhorar a “apresentação das refeições, variedade e quantidade”**, pois, 20% dos utentes dos internamentos encontram-se “Nada Satisfeitos” e “Pouco Satisfeitos”. Para além disso, 11% dos utentes referem **que a “temperatura a que é servida a refeição” é contraproducente**.

Os resultados são ainda mais agravados no caso da análise da dimensão na urgência, tendo, neste caso participado a SUB de Vila Nova de Foz Côa. Tais motivos coadunam-se por não ser servida uma “refeição” de almoço ou jantar (só está previsto ser servido um “reforço”).

Relativamente à alimentação, o Serviço de Nutrição, em conjunto com os serviços de internamento, têm estabelecida uma via verde da “reclamação” por forma a que, de imediato, a empresa de *outsourcing*, possa servir, outro prato (correção). Depois, foram alargados os tempos de acompanhamento dos nutricionistas durante a confecção e empratamento da refeição do jantar, na tentativa de otimizar essa refeição. Têm sido realizadas auditorias internas e têm sido incrementadas ações de melhoria ao caderno de encargos relacionado com o fornecimento por forma a garantir o cumprimento do requisito e por último, têm sido efetuadas ações de sensibilização e formações junto dos operadores por forma a garantir a eliminação dos problemas causadores de insatisfação.

- Quanto ao “tempo de espera para realização de exames” no internamento, há a salientar 8,3% de utentes “Nada Satisfeitos” e “Pouco Satisfeitos” com os resultados. Estão a ser desenvolvidas pontes de melhoria da comunicação entre os serviços (por exemplo, serviços de internamento e Serviço de Imagiologia) e estão a ser monitorizadas as intervenções dos “maqueiros” pela área da gestão hoteleira por forma a garantir que todos os envolvidos possam otimizar os resultados. Contudo há também razões relacionadas com a infra-estrutura (salas de exames inoperacionais) e com os fluxos dos doentes (circuitos COVID e não-COVID que fecharam acessos a exames internos) a ser admitidas no ano em análise.

Por outro lado, há a referir que o acesso à realização de MCDT’s ao exterior esteve praticamente fechado, mas também, que não houve obstrução ao cuidado, antes pelo contrário. Os exames realizados no exterior mantiveram o circuito já concretizado em 2019, em que as aplicações informáticas puderam agilizar a entrega de resultados mais célere e segura.

Tal como a alimentação, esta é uma questão crítica em toda a linha de cuidados de saúde que merece uma atenção especializada e uma visão abrangente da gestão de topo.

- Melhorar o “Atendimento Médico” pois 4,9% dos utentes encontram-se “Pouco Satisfeitos” nessa dimensão e 2,2% refere que “as explicações que lhe foram dadas sobre os medicamentos” não satisfizeram as suas necessidades.

Estes resultados seguem também um padrão de respostas a nível nacional (serviço público).

Para além da sensibilização das equipas médicas dos resultados pelos diretores/responsáveis dos serviços recomenda-se também que os dados sejam partilhados na integração de novos profissionais, conforme formação que tem vindo a ser desenvolvida na organização.

Na área dos cuidados de saúde primários:

- Na dimensão “Aspectos Organizacionais”, 19% dos inquiridos referem estar “Nada Satisfeitos e “Pouco Satisfeitos” com a **“forma como foi envolvido nas decisões sobre os cuidados a ter com a sua saúde”**.

Ao longo do séc. XXI, o desenvolvimento biomédico e a desumanização dos cuidados de saúde, em paralelo com o crescimento da pluralidade das ideias e da sociedade democrática nos procedimentos e regras, levou à emergência de uma nova visão sobre o utente e sobre as suas volições, nomeadamente o direito de se autodeterminar relativamente à sua saúde, à tomada de decisões sobre os cuidados, ao direito ao consentimento informado e à segunda opinião, entre outros.

Esta penalização encara-se nesta nova forma de pensar em que utentes e profissionais devem encontrar uma forma que agrade a todos: a comunicação eficaz. Pensar na autonomia, na literacia e no *empowerment*, à luz da bioética, ilustra a necessidade de procurar respostas multifacetadas que os profissionais devem, a todo o custo adaptar e apresentar aos seus utentes.

Tendo integrado que podem até ser incompetentes quanto à sua decisão (aporéticos), só a explicação verdadeiramente correta, completa e calma, que exige flexibilização na pluralidade das necessidades humanas, pode garantir o sucesso na saúde.

Neste sentido, a capitalização dos recursos humanos, através da formação prática, pode ser o garante de optimização dos resultados nesta dimensão.

- Deve atender-se de forma especial à eficácia da comunicação, nomeadamente no que concerne às ligações e ao **atendimento telefónico** por forma a facilitar a acessibilidade dos utentes. 15,2% dos utentes dos cuidados de saúde primários encontram-se **insatisfeitos com a prestação dos centros de saúde na dimensão “atendimento telefónico”**.

Ainda mais em ano de pandemia, a entropia sentida no acesso aos cuidados de saúde primários pôde ter acentuado esta insatisfação, contudo este também é um padrão que não é somente atribuído a essa causa. A formação no atendimento telefónico de públicos-alvo na organização deve focar não só o desempenho no atendimento, mas também importância da agilidade na resolução dos problemas das pessoas que necessitam interagir com as unidades de saúde, por forma a garantir os cuidados.

A imagem da organização encontra-se comprometida nesta dimensão, pelo que se recomenda um foco especial por parte da gestão intermédia nesta questão.

- Relativamente à dimensão latente **“Atendimento Médico”**, salienta-se que 13,4% dos inquiridos dos cuidados de saúde primários referiram estar “Nada Satisfeitos” e “Pouco Satisfeitos” em relação ao **“Tempo que aguardou para ser atendido pelo médico após a hora agendada”**.

Tal como na área de internamento, também a “atenção e disponibilidade dispensada pelos médicos” obteve um score negativo de 3,9%.

Relativamente à qualidade da “informação fornecida pelo médico” 2,2% dos inquiridos referem encontrar-se insatisfeitos. Assim, nestes aspectos, o grupo profissional deve delinear estratégias de otimização da prestação (bem como da imagem) por forma a que os utentes transformem a sua opinião (padrão).

De referir que nas sugestões e propostas, os utentes incluem também muitos elogios, desde logo aos profissionais da ULSG, cabendo à avaliação particular por serviço/unidade, ter em conta quer os comentários negativos (para melhoria/correção), quer os positivos (para *feedback* aos prestadores).

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.

Importa utilizar esta ferramenta de avaliação, levando à sua aplicação de forma plena, devendo ser alargada a todos os serviços da ULSG. Como referido, também seria importante modernizar o processo, através de plataformas colaborativas para o efeito: mais ágeis, mais próximas, mais amigáveis. Também esta medida seria um variante da valorização da imagem externa da organização pelos seus utentes.

Guarda, 07/05/2021,

A Coordenadora da Unidade de Gestão da Qualidade e do Risco,

(Isabel Cristina Antunes Afonso Lopes, mec. 1218)

Anexos

Onde foi considerada uma amostra representativa, a UGQR relatou os dados individuais por serviço. Assim, anexam-se os **relatórios simplificados**:

- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação - Área de Internamento (Global);
- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação da Medicina A;
- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação da Unidade de AVC;
- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação da Unidade de Convalescença do HNSA;
- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação - **Cuidados de Saúde Primários (Global)**;
- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação da UCSP de Almeida;
- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação da UCSP de Celorico da Beira;
- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação da UCSP de Fornos de Algodres;
- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação da UCSP de Manteigas;
- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação da UCSP de Pinhel;
- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação da UCSP de Sabugal;
- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação da UCSP de Vila Nova de Foz Côa;
- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação da USF “Mimar Meda”;
- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação da SUB de Vila Nova de Foz Côa;
- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação da Unidade de Tratamento da Dor;
- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação da Unidade de Cirurgia de Ambulatório do HSM;
- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação da Unidade de Cirurgia de Ambulatório do HNSA.

Exemplos de questionários de avaliação da satisfação segundo áreas

- Questionário de Avaliação da Satisfação dos Utentes - Internamento
- Questionário de Avaliação da Satisfação dos Utentes - Centros de Saúde
- Questionário de Avaliação da Satisfação dos Utentes Urgência