

# Relatório da Avaliação da Satisfação dos Utentes da ULSG

Ano de 2021

## Ficha Técnica

**Título:** Relatório da Avaliação da Satisfação dos Utentes da ULSG

**Edição:** 11-04-2022

**Elaboração:** Coordenadora da UGQR, Enfermeira Isabel Cristina Afonso

**Verificação:** Enfermeira Diretora da ULSG, Enfermeira Nélia Paula Faria

**Aprovação:** Presidente do Conselho de Administração, Engenheiro. João Pedro Abrantes Pinto Bernardes Barranca, constante na deliberação do Conselho de Administração vertido na última página do documento

## Siglas e Abreviaturas

**ACSS** - Administração Central do Sistema de Saúde

**CA** - Conselho de Administração

**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*

**MCDT** - Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica

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

**SUB** - Serviço de Urgência Básica

**UCC** - Unidade de Cuidados na Comunidade

**UCSP** - Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados

**UHD** - Unidade de Hospitalização Domiciliária

**ULSG** - Unidade Local de Saúde da Guarda

## Índice

Introdução .....	5
1. Metodologia .....	6
2. Área de Internamento .....	10
3. Área de Cuidados de Saúde Primários.....	20
4. Unidade de Tratamento da Dor .....	27
5. Serviço de Urgência Básica de Vila Nova De Foz Coa.....	34
6. Unidades de Cirurgia de Ambulatório (HSM e HNSA) .....	41
7. Unidade de Hospitalização Domiciliária .....	41
8. Consulta Externa do HNSA .....	55
9. Análise Global à Satisfação dos Utentes da ULSG.....	62
Anexos	

## Introdução

A satisfação dos utentes preside às preocupações das instituições prestadoras de cuidados de saúde, não só pela sua missão e valores subjacentes, mas essencialmente pela centralidade no cidadão, no princípio da satisfação das suas necessidades, esperando-se até, superaram-se as suas expetativas. Mas o processo é também importante para os *outcomes* da própria organização, pela alteração ou modificação dos seus processos, tendo em vista a melhoria contínua, no benchmarking entre prestadores e na otimização da imagem junto da comunidade onde se insere.

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.

O documento envolve uma estrutura própria, iniciando-se com a explicação da metodologia adotada, os resultados obtidos por áreas de prestação, a avaliação da satisfação global e depois a análise global à satisfação dos utentes da ULSG. No final deste modelo de relatório (ULSG.UGQR.Rel.001.02) são apensos relatórios simplificados (ULSG.UGQR.Rel.002.00) por áreas/serviços com objetivo de resumir, particularmente por áreas/serviços a informação.

## 1. Metodologia

Para a Avaliação da Satisfação dos Utentes na ULSC 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 (que inclui, entre outros aspetos, o contacto com secretariado clínico);
- Atendimento Médico;
- Atendimento de Enfermagem;
- Atendimento dos Assistentes Operacionais;
- Atendimento pelos Técnicos (no contacto na realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica - MCDT);
- Avaliação das Instalações;
- Avaliação da Alimentação;
- Visitas e 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.

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

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.

A ULSG possui vários questionários adaptados às áreas de prestação, harmonizando cada uma das dimensões latentes à tipologia de oferta de cuidados. Tendo em conta essas particularidades a tipologia de questionários inclui as áreas definidas na Tabela 2, nomeadamente:

- Área de Internamento;
- Área dos Cuidados de Saúde Primários;
- Área da Urgência;
- Área de Ambulatório;
- Área de Consultas Externas (com especificidade, por exemplo para Unidade de Tratamento da Dor);
- Outras áreas específicas (Cuidados Paliativos, Unidade de Hospitalização Domiciliária, Unidade de Cuidados na Comunidade, Juntas Médicas,).

**Tabela 2 - Integração das dimensões por área de estudo**

<b>Dimensão (Variável Latente)</b>	<b>Área de CSP</b>	<b>Área de Internam.</b>	<b>Área de Ambulatório</b>	<b>Área de S. Urgência</b>	<b>Cirurgia de Ambulatório</b>
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	✓	✓	✓	✓	✓

Fonte: Elaboração própria.

Legenda:

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

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 recorreram aos serviços ou estavam internados nos serviços da ULSG, aquando da alta. Caso os utentes não tivessem capacidade cognitiva poderia ser o seu acompanhante ou pessoa de referência 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. É de referir que na aplicação do questionário em 2021, se desenvolveram (e aprovaram pela gestão de topo) alterações aos mesmos quanto às questões da garantia da “confidencialidade” e da “privacidade”, dando-lhes ênfase, pois as variáveis encontravam-se algo implícitas nas proposições definidas pelo CEISUC em 2008. Esta alteração não altera a estrutura proposta, só vem salientar junto da população, uma resposta mais especificada nas variáveis.

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 861 utentes, dos quais:

- 242 utentes são oriundos de Serviços de Internamento,
- 350 utentes de Unidades de Cuidados de Saúde Primários;
- 89 utentes das Unidades de Cirurgia de Ambulatório;
- 27 utentes do Serviço de Urgência Básica (SUB) de Vila Nova de Foz Coa.
- 41 utentes da Unidade de Tratamento da Dor;
- 31 utentes da Consulta Externa do HNSA;
- 20 utentes da Unidade de Cuidados na Comunidade (UCC) de Gouveia;
- 61 utentes da Unidade de Hospitalização Domiciliária (UHD).

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

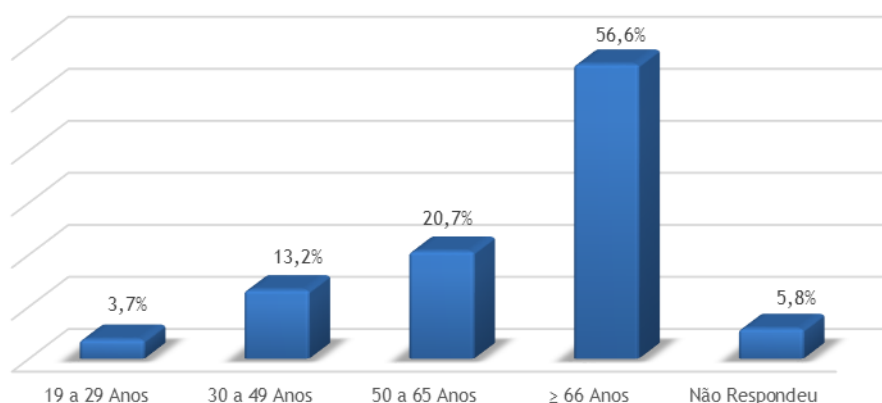
Os questionários foram aplicados a doentes internados, a uma amostra de 242 pessoas, tendo respondido os serviços de Cardiologia, Medicina Setor A, Medicina Setor B, Obstetrícia, Ortopedia, Paliativos do HNSA, Pneumologia, e Unidade de Convalescença.

Na população estudada no internamento, entrevistaram os utentes dos serviços/unidades segundo as seguintes percentagens:

- 10,3% da amostra representada pelo Serviço de Cardiologia;
- 10,7% da amostra representada pelo Serviço Medicina, Setor A;
- 9,9% da amostra representada pelo Serviço Medicina, Setor B;
- 8,2% da amostra representada pelo Serviço de Obstetrícia;
- 22,7% da amostra representada pelo Serviço de Ortopedia;
- 6,2% da amostra representada pelo Serviço de Paliativos do HNSA;
- 10,3% da amostra representada pelo Serviço de Pneumologia;
- 21,5% da amostra representada pela Unidade de Convalescença do HNSA;

Os dados obtidos para a amostra global, mostram que os inquiridos apresentam idades compreendidas entre os 20 anos e os 99 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**

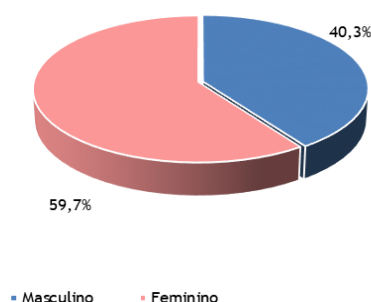


Fonte: Elaboração própria.

A faixa etária com maior representatividade é verificada nos indivíduos com idade igual ou superior a 66 anos, com participação de 56,6% dos utentes. De referir que 5,8% dos inquiridos não respondeu a esta questão. Quanto ao Género, a amostra é maioritariamente representada por utentes do Género Feminino, com 59,7% do total da amostra, conforme se observa no Gráfico 2.

Do total desta tipologia de cuidados (internamento), 8,2% é representada pelas utentes do Serviço de Obstetrícia.

**Gráfico 2 - Caracterização da Amostra quanto ao “Género”**



Fonte: Elaboração própria.

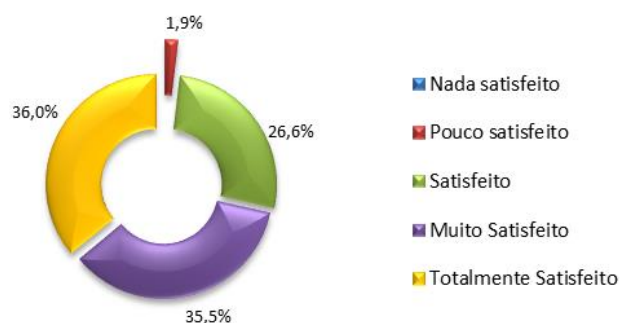
## 2.2 Dimensão “Acessibilidade/Admissão”

A dimensão “Acessibilidade/Admissão” 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;
- As indicações para encontrar a entrada do edifício e a receção;
- 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 (98,1%), salientando-se que 36,0% posiciona-se como “Totalmente Satisfeito”, conforme se observa no Gráfico 3.

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



Fonte: Elaboração própria.

Nesta dimensão o indicador mais positivo diz respeito à variável “a qualidade de atendimento da administrativa de admissão”, com 45,5% de utentes “Totalmente Satisfeitos” e 29,5% de utentes “Muito Satisfeitos”.

O indicador menos conseguido associa-se “à facilidade em ser internado desde o momento em que foi informado que ia ser internado”, em que cerca de 4% dos inquiridos se encontram nos níveis negativos de satisfação, 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.

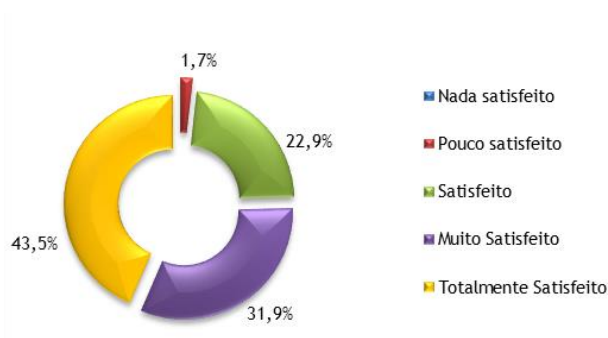
Constata-se que a maioria dos indivíduos (43,5%) refere encontrar-se “Totalmente Satisfeito”, na dimensão.

De referir, que apenas um valor residual dos utentes (1,7%) se considera “Pouco Satisfeito”.

A variável analisada como mais positiva constitui “a competência e o profissionalismo dos médicos”, com 54,2% dos utentes “Totalmente Satisfeitos” e 30,5% “Muito Satisfeitos”.

De todas as questões incluídas nesta dimensão, a variável mais negativa está relacionada com “as explicações que lhe foram dadas sobre os medicamentos prescritos e os exames realizados”, em que cerca de 2,0% dos utentes refere encontrar-se “Pouco Satisfeito”.

**Gráfico 4 - Índice de satisfação quanto à dimensão “Atendimento Médico”**



Fonte: Elaboração própria.

## 2.4 Dimensão “Atendimento de Enfermagem”

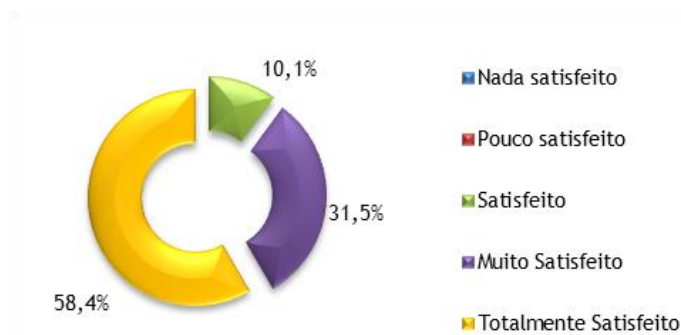
Na dimensão “Atendimento de Enfermagem”, o índice de satisfação agrega quatro variáveis que estão interligadas às competências técnicas e às competências ao nível da comunicação por este grupo de profissionais. Os resultados obtidos encontram-se representados no Gráfico 5.

Verifica-se que os utentes se encontram posicionados, na totalidade em valores positivos de avaliação. O nível “Totalmente Satisfeito” é o mais representativo com 58,4%, seguido pelo nível “Muito Satisfeito” com 31,5%.

Salienta-se a “simpatia e disponibilidade dos enfermeiros”, constatando-se que 66,8% dos utentes se encontram “Totalmente Satisfeitos”.

Um valor residual de menos de 1% dos inquiridos refere encontrar-se “Poco satisfeito” quanto à “rapidez com que foi atendido” pelos enfermeiros.

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



Fonte: Elaboração própria.

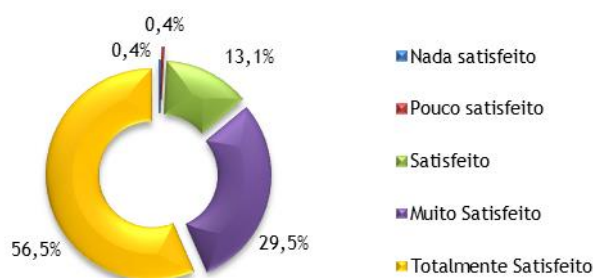
## 2.5 Dimensão “Atendimento Assistentes Operacionais”

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

destes profissionais, no internamento.

Pode observar-se no Gráfico 6 que a avaliação positiva é a que possui maior expressão, com 56,5% dos utentes “Totalmente Satisfeitos”. Ainda nesta dimensão verifica-se um valor residual de cerca de 1% dos utentes com uma avaliação negativa quanto às ações 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 nesta dimensão, o que obteve maior grau de satisfação foi “a disponibilidade destes profissionais”, em que 27,3% dos utentes inquiridos se considera “Muito Satisfeito” e 62,6% “Totalmente Satisfeito”.

O indicador com resultado menos positivo relaciona-se com “a competência e profissionalismo dos Assistentes Operacionais”, representado cerca de 1% dos utentes que mencionaram encontrar-se “Pouco Satisfeitos”.

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

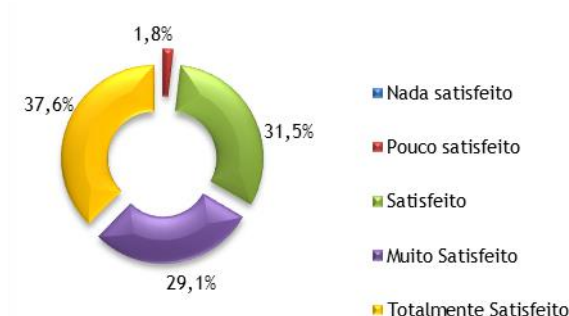
A dimensão “Atendimento” realizada pelos Técnicos Superiores de Diagnóstico e Terapêutica é constituída por três variáveis. Delas fazem parte a avaliação do tempo de espera e da competência dos técnicos de saúde envolvidos na realização de MCDT's, caso os utentes tenham tido contacto com estes profissionais.

Na análise de dados verificou-se que cerca de 80% dos inquiridos não teve contacto com estes técnicos de saúde.

De entre os utentes que referem ter tido essa experiência, a maioria (37,6%) considera-se “Totalmente Satisfeito” com a prestação deste grupo profissional. De referir que 29,1% refere estar “Muito Satisfeito” e 31,5% considera-se “Satisfeito”. Um valor residual de 1,8% de respondentes considera-se “Pouco Satisfeito” na dimensão.

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.

No conjunto da dimensão, 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 37,6% dos utentes se considera “Muito Satisfeito” e, na mesma proporção, se considera “Totalmente Satisfeito”.

O indicador que necessita maior atenção está relacionado com “Tempo de espera para realização de exames”, em que 0,6% dos utentes do internamento se considera “Nada Satisfeito” e 2,4% se considera “Pouco Satisfeito”.

## 2.7 Dimensão “Instalações”

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

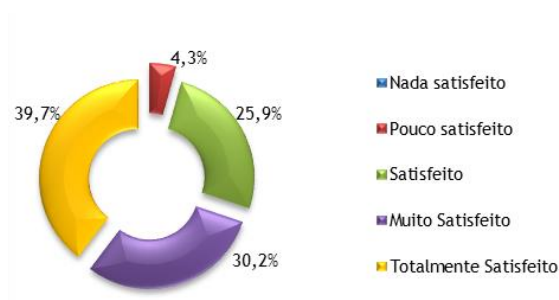
A grande maioria dos inquiridos (39,7%) posiciona-se no nível “Totalmente Satisfeito”, verificando-se também elevada representatividade do nível “Muito Satisfeito” (30,2%).

O aspeto mais positivo está associado à variável “limpeza e higiene das instalações” verificando-se que a maioria dos utentes se considera “Totalmente Satisfeito” (50,2%). De referir também que 32,9% dos inquiridos refere encontra-se “Muito Satisfeito” a nível da higienização dos espaços do internamento.

O aspeto menos positivo relaciona-se com o “conforto e comodidade das enfermarias (temperatura, ruído, comodidade das camas estado de conservação das instalações)”, onde se verifica um valor de 5,1% de utentes “Pouco Satisfeitos”.

Os dados encontram-se representados no Gráfico 8.

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



Fonte: Elaboração própria.

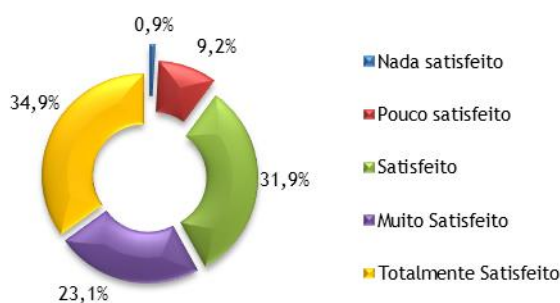
## 2.8 Dimensão “Alimentação”

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

A maioria dos utentes posiciona-se como “Totalmente Satisfeito” (34,9%). Seguem-se os que referem estar “Muito Satisfeitos” (23,1%) e “Satisfeitos” (31,9%).

De salientar que os dados obtidos revelam que 10,0% dos utentes se consideram insatisfeitos nesta dimensão, nesta avaliação pesando muito a análise das utentes dos serviços de Obstetria (22,2% de mulheres “Pouco satisfeitas”), de Medicina do HSM e Pneumologia (entre 15 a 17% de utentes “Pouco satisfeitos” e cerca de 4% de utentes “Nada Satisfeitos”).

**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 89,8% 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 10% dos utentes se



posiciona nos níveis 1 (“Nada Satisfeito”) e 2 (“Pouco Satisfeito”) em relação a este indicador.

## 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 31,0%, nesta dimensão.

Há ainda a referir que 21,7% dos utentes se encontram “Muito Satisfeitos” e que 29,6% se posicionam como “Satisfeitos”.

Verifica-se ainda que 17,7% dos utentes internados se encontram num nível negativo de satisfação na globalidade da dimensão.

Recorde-se que neste segundo ano de condição pandémica, as visitas e os acompanhantes estiveram, durante algum tempo, vedados nos hospitais. Na ULSG, em 2021, houve realmente períodos com impossibilidade de instituir visitas, contudo, foram 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. Por fim, no quarto trimestre de 2021 foi reaberta a possibilidade a visitas e acompanhantes, sob procedimento próprio.

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 “Totalmente Satisfeito”, obtendo uma taxa de 32,5% dos inquiridos nessa condição.

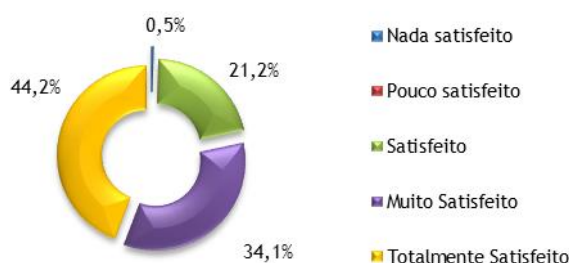
Já no que diz respeito ao “horário das visitas”, 17,2% dos utentes exprimiram uma avaliação negativa no indicador, sendo que esta questão merecerá uma intervenção mais humanizada.

## 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 (44,2%) se revelou “Totalmente Satisfeito”, conforme representação no Gráfico 11.

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



Fonte: Elaboração própria.

O aspeto mais positivo desta dimensão associa-se à variável “informação que recebeu em termos de cuidados e medicação a seguir em casa”, verificando-se que cerca de 48,9% dos utentes se posiciona 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 de cerca de 0,5% de utentes “Nada Satisfeitos”.

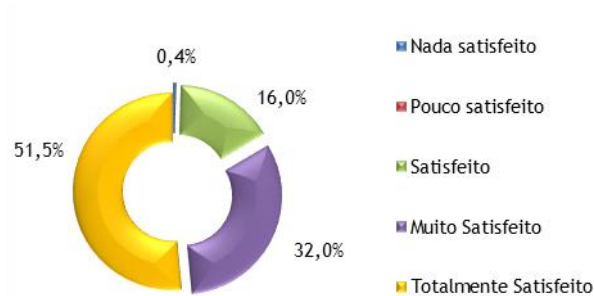
## 2.11 Avaliação Global no Internamento

De um modo geral os utentes consideram-se “Totalmente 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 51,5% se mostraram “Totalmente Satisfeitos” e 32,0% “Muito Satisfeitos”.

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

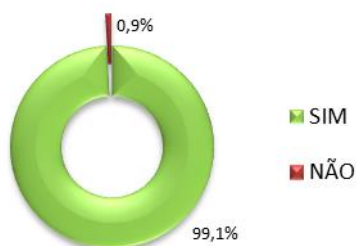
**Gráfico 12 - Índice de “Satisfação Global” no Internamento**



Fonte: Elaboração própria

É de salientar o facto de que cerca de 99,1% dos utentes inquiridos recomendaria o serviço de internamento de ambos hospitais, a um familiar ou amigo, o que evidencia a total confiança nos serviços e nos cuidados prestados. Os dados relativos a essa questão encontram-se representados no Gráfico 13.

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



Fonte: Elaboração própria

## 2.12 Dimensão “Reclamações”

Há ainda a referir, quanto à questão relacionada com a apresentação de uma possível “reclamação” que cerca de 6,5% dos utentes referiram ter já apelado à melhoria através desse recurso. Destes, 15,0% considera que a “reclamação” não foi bem resolvida.

## 2.13 Dimensão “Sugestões e propostas”

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.

As sugestões, oportunidades de melhoria e elogios apresentados aos serviços através da aplicação deste questionário de avaliação da satisfação, são expressos no campo “observações” do relatório simplificado (ULSG.UGQR.Rel.002) apresentado a cada serviço/unidade.

### 3. Cuidados de Saúde Primários

#### 3.1 Caraterização da Amostra

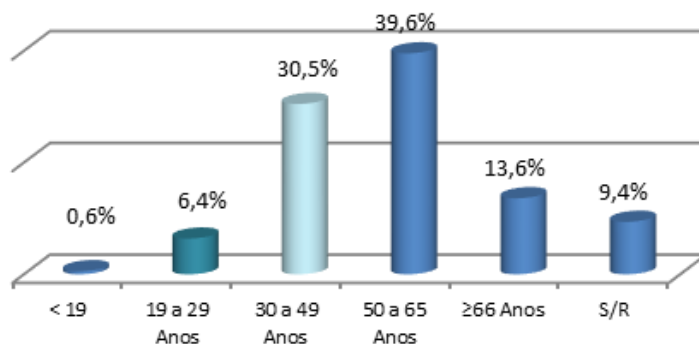
Os questionários de avaliação da satisfação foram aplicados a utentes dos Cuidados de Saúde Primários (CSP) da área de residência, tendo aderido seis Unidades de Cuidados de Saúde Personalizados (UCSP's) e a Unidade de Saúde Familiar USF “A Ribeirinha” (44 utentes). Nesta área de cuidados participou também no estudo a UCC de Gouveia (20 utentes), contudo, como possui um questionário estruturado de forma específica, os seus dados são tratados, neste relatório, num diferente.

Não pode deixar de ser referido que apesar da epidemiologia da COVID-19, onde os CSP participaram ativamente na testagem e vacinação da comunidade, para além de outros indicadores intervenientes nas suas competências, que participaram no estudo:

- UCSP Celorico da Beira – 76 utentes
- UCSP Pinhel – 31 utentes
- UCSP Sabugal – 94 utentes
- UCSP Manteigas – 10 utentes
- UCSP Trancoso – 43 utentes
- UCSP Foz Côa – 52 utentes

Assim, a amostra global é constituída por 350 indivíduos, com idades compreendidas entre os 15 anos e os 91 anos de idade, distribuídos por classes etárias, conforme se pode verificar no Gráfico 14.

**Gráfico 14 - Caraterização da Amostra quanto à “Idade”**



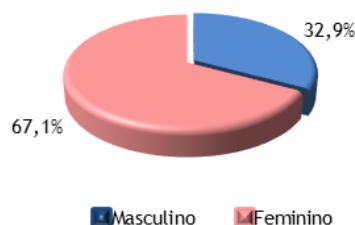
Fonte: Elaboração própria

A faixa etária com maior representatividade é aquela que se situa entre os “50 e os 65 anos de idade”, com 39,6% dos utentes.

Quanto à variável “género” a população é maioritariamente representada por utentes do género feminino, com 67,1% do total de utentes desta tipologia de cuidados.

A distribuição por género sexual encontra-se representada no Gráfico 15.

**Gráfico 15** - Caracterização da Amostra dos Utentes dos CSP's quanto ao "Género"



Fonte: Elaboração própria.

### 3.2 Dimensão "Acessibilidade e Admissão"

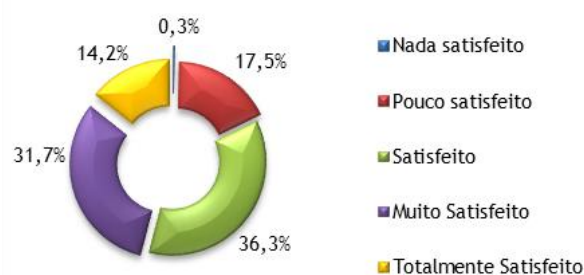
A dimensão "Acessibilidade/Admissão" está relacionada com aspetos relativos à admissão e ao contacto dos utentes com o serviço, sendo constituída por 7 variáveis.

Os valores obtidos indicam que os utentes se encontram "Satisfeitos" (36,3%), "Muito Satisfeitos" (31,7%) e "Totalmente Satisfeitos" (14,2%) na dimensão acessibilidade e admissão aos CSP's.

Encontrou-se uma baixa percentagem de indivíduos em níveis negativos de satisfação ("Nada Satisfeito" com 0,3% e "Pouco Satisfeito" com 17,5%).

Os dados encontram-se representados no Gráfico 16.

**Gráfico 16** - Índice de Satisfação quanto à Dimensão "Acessibilidade/Admissão"



Fonte: Elaboração própria.

Nesta dimensão a variável que encontrou maior positividade na avaliação diz respeito à variável "acessibilidade às instalações de utentes com necessidades especiais como por exemplo crianças, grávidas, idosos e portadores de deficiência", com 33,5% utentes "Totalmente Satisfeitos" e 29,0% "Muito Satisfeitos".

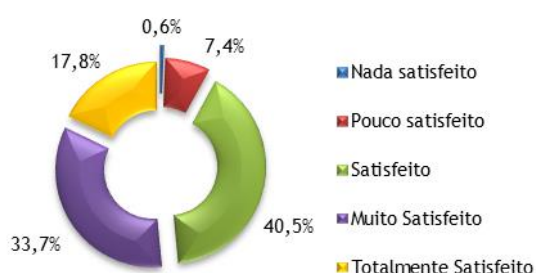
O indicador menos positivo associado à variável latente “Acessibilidade e Admissão” configura-se “a facilidade em contactar telefonicamente com esta Unidade”, em que a avaliação negativa representa 29,7% dos inquiridos.

### 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 refere encontrar-se “Satisfeito” (40,5%). De referir também que 33,7% dos utentes se revelam “Muito Satisfeitos” e 17,8% “Totalmente Satisfeitos”.

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



Fonte: Elaboração própria.

Do total de indicadores da dimensão, o aspeto melhor avaliado refere-se à “atenção e disponibilidade dispensada pelos médicos (disponibilidade para o ouvir, a capacidade em perceber o que lhe transmitia, envolvimento)”, avaliado por 34,7% dos inquiridos como “Muito Satisfeito” e 32,6% como “Totalmente Satisfeito”.

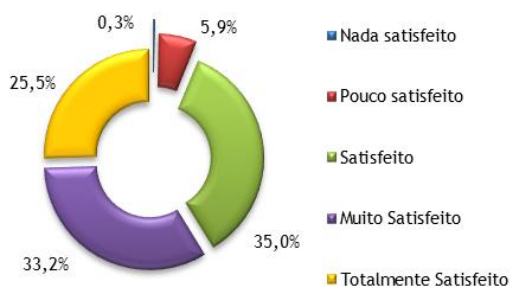
O indicador menos positivo relaciona-se com “O tempo que aguardou para ser atendido pelo médico após a hora agendada”, em que cerca de 11,7% dos utentes se posiciona em índices de satisfação negativos.

### 3.4 Dimensão “Atendimento de Enfermagem”

No que diz respeito à dimensão “Atendimento de Enfermagem”, o índice de satisfação agrega três variáveis interligadas, respeitando à disponibilidade e à comunicação deste grupo profissional.

Os resultados obtidos nesta dimensão, encontram-se representados 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 35,0% dos utentes se encontram “Satisfeitos”, 33,2% “Muito Satisfeitos” e 25,5% “Totalmente Satisfeitos”.

De entre as variáveis que constituem esta dimensão, o “tempo e atenção que o enfermeiro de família dedicou ao seu atendimento” foi o aspeto mais apreciado, com 64,7% dos inquiridos a posicionar-se em valores positivos de satisfação.

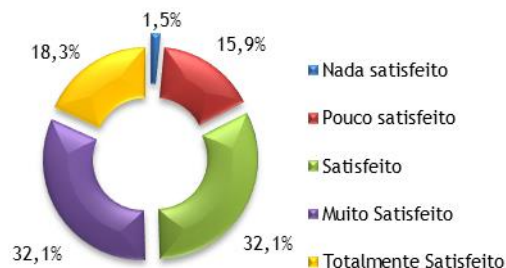
O aspeto com uma apreciação qualitativa inferior, ainda que residual, situou-se quanto à “atenção e a disponibilidade dispensada pelos enfermeiros (disponibilidade para o ouvir, a capacidade em perceber o que lhe transmitia, envolvimento)”, em que se verificou um valor de 5,2% dos inquiridos a posicionarem-se em índices de valoração negativa.

### 3.5 Dimensão “Instalações”

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

Os resultados podem ser dissecados no Gráfico 19.

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



Fonte: Elaboração própria.

Quanto à análise global das “Instalações dos CSP”, 23,5% dos inquiridos referiram encontrar-se “Totalmente Satisfeitos”. A maioria dos inquiridos situa-se no nível equitativamente entre o “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”, com 32,1%. De referir que o resultado observado para utentes com avaliação negativa de satisfação é de cerca de 17,4% dos utentes.

Dos indicadores em estudo, o aspeto mais positivo associa-se à variável “conforto e comodidade das instalações (temperatura, ruído, estado de conservação das instalações e dos equipamentos)”, verificando-se que a maioria dos utentes (34,3%) referem encontrar-se “Muito Satisfeitos”.

Na globalidade da dimensão, o aspeto qualitativo que obteve menor índice de satisfação refere-se à “limpeza e higiene das instalações (consultórios, salas de tratamento, instalações sanitárias, corredores, salas de espera e salas de exame)”, onde se verificou uma percentagem de 12,3% de utentes em valores negativos de satisfação.

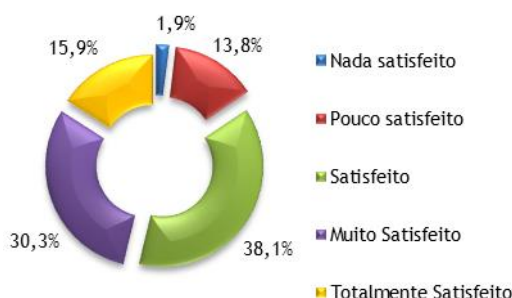
### 3.6 Dimensão “Aspetos Organizacionais”

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” (38,1%) nesta dimensão. De igual forma, salientam-se também 30,3% de utentes “Muito Satisfeitos” e 15,9% de utentes “Totalmente Satisfeitos”.

De salientar também que 15,7% dos utentes expressaram-se em níveis negativos de satisfação nesta dimensão.

**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 (89,7%).

No global da dimensão “Aspetos organizacionais”, o aspeto menos conseguido refere-se à “facilidade



em obter uma consulta de recurso” onde se verificou que existe uma percentagem de utentes com apreciação negativa, correspondendo a 16,6% do total dos utentes dos CSP.

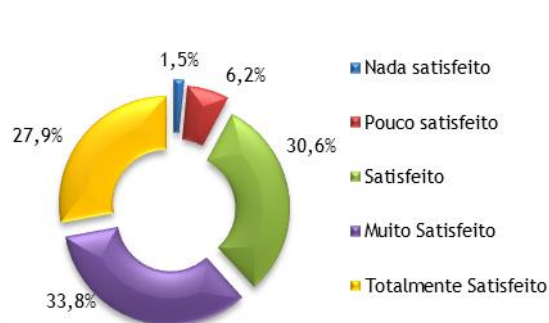
### 3.7 Dimensão “Avaliação Global”

De um modo geral os utentes consideram-se “Muito Satisfeitos” com os CSP’s da ULSG.

Os inquiridos expressam a “Satisfação Global” com esta área de cuidados, verificando-se que 33,8% dos utentes se encontram “Muito Satisfeitos”, 30,6% “Satisfeitos” e 27,9% “Totalmente Satisfeitos” com as prestações das respetivas UCSP’s.

Os dados podem ser observados no Gráfico 21.

**Gráfico 21 - Índice de Satisfação Global**



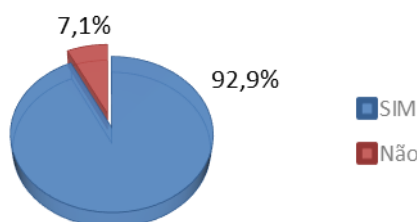
Fonte: Elaboração própria.

### 3.8 Outros Indicadores

Incluem-se em “outros indicadores” a avaliação da recomendação da unidade, a proteção da intimidade/privacidade e o recurso à reclamação.

Salienta-se o facto de que cerca de 92,9% 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.

Relativamente ao item da “proteção da intimidade e privacidade”, 90,0% dos utentes referem encontrar-se globalmente satisfeitos, situando-se a maioria dos inquiridos como “Satisfeitos” (33,4%) na dimensão.

Já no que diz respeito à apresentação de “Reclamações”, 11,3% dos utentes referem já ter apresentado uma reclamação e destes, 57,5% delas foram bem resolvidas.

## 4. Unidade de Tratamento da Dor

### 4.1 Caraterização da Amostra

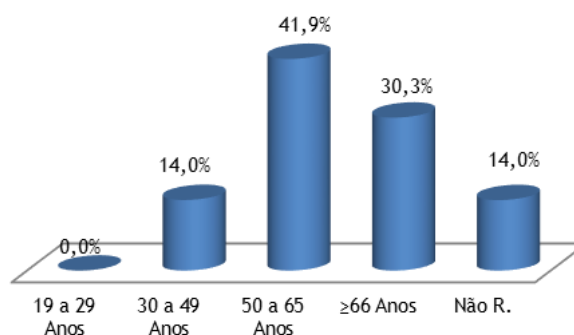
Os questionários foram aplicados a todos os indivíduos que acedem aos cuidados de saúde prestados na Unidade de Tratamento da Dor (UTD), a partir da primeira consulta médica subsequente, segundo uma metodologia definida em procedimento da unidade. O questionário aplicado também foi desenhado pela UTD, adaptando as questões dos requisitos obrigatórios à sua área de intervenção, à tipologia de cuidados e à forma de contacto dos utentes com aquela unidade.

Assim, a amostra do “processo de avaliação da satisfação dos utentes com a UTD” é constituída por 41 indivíduos, com idades compreendidas entre os 43 anos e os 94 anos de idade. A variável foi operacionalizada em classes, sendo a amostra representada, maioritariamente, pela classe etária definida “entre os 50 e os 65 anos” com 41,9% dos utentes, seguida da classe etária com idade “superior a 66 anos” (30,3%).

De salientar que cerca de 14% dos utentes não respondeu a esta questão.

Os dados encontram-se representados no Gráfico 23.

**Gráfico 23** - Caraterização da amostra quanto à “Idade”

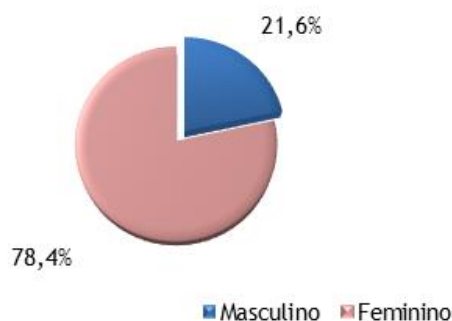


Fonte: Elaboração própria.

Quanto à variável “Género” a população é maioritariamente representada por utentes do género feminino (78,4%).

Os dados relacionados com o género sexual dos utentes da UTD podem observar-se no Gráfico 24.

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



Fonte: Elaboração própria.

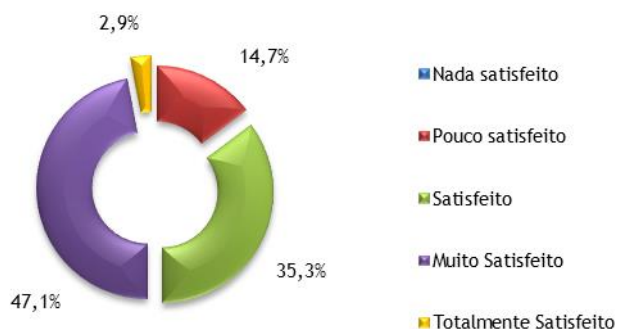
## 4.2 Dimensão “Acessibilidade e Admissão”

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

Os valores obtidos indicam que os utentes se encontram “Muito Satisfeitos” (47,1%), “Satisfeitos” (35,3%) e “Totalmente Satisfeitos” (2,9%). Salientam-se 14,7% dos utentes que se encontram-se “Pouco Satisfeito” nesta dimensão”.

Os dados encontram-se representados no Gráfico 25.

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



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 53,7% dos utentes “Totalmente Satisfeitos”.

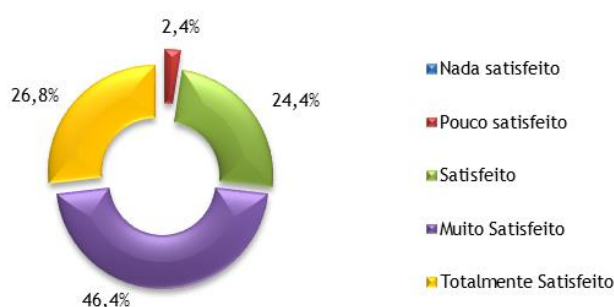
O indicador com avaliação menos positiva associa-se à variável “facilidade em se deslocar a este hospital”, em que a avaliação negativa representa 24,3% dos inquiridos.

### 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 Satisfeito” (46,4%), “Totalmente Satisfeito” (26,8%) e “Satisfeito” (24,4%) com o “Atendimento Médico”.

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



Fonte: Elaboração própria.

O aspeto mais positivo encontrado revelou ser “a atenção e a disponibilidade dispensada pelos médicos”, onde cerca de 60% dos inquiridos referiu encontrar-se “Totalmente Satisfeito” e 24,4% “Muito Satisfeito”.

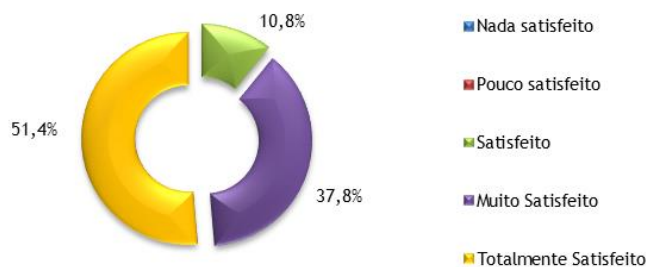
No global da dimensão, o indicador avaliado como menos positivo relaciona-se com “tempo que aguardou para ser atendido pelo médico após a hora agendada”, em que cerca de 7,3% dos utentes se posiciona em índices de insatisfação.

### 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.

Os dados obtidos constam no Gráfico 27.

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



Fonte: Elaboração própria.

Como pode ser observado, os dados obtidos situam-se na sua totalidade nos níveis positivos de satisfação, em que 51,4% dos utentes se encontra “Totalmente Satisfeito”, 37,8% “Muito Satisfeito” e 10,8% “Satisfeito”.

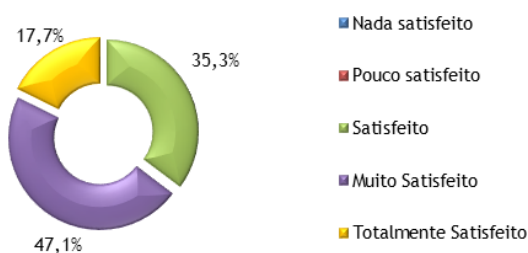
Relativamente às variáveis que constituem esta dimensão, a “atenção e a disponibilidade dispensada pelos enfermeiros (disponibilidade para o ouvir, a capacidade em perceber o que lhe transmitia, envolvimento)” foi o aspeto mais apreciado, com 70,0% dos inquiridos a “Totalmente Satisfeitos”.

#### 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 (44,1%) se encontra “Muito Satisfeito”. Não se obtiveram níveis negativos de avaliação. Os dados encontram-se compilados no Gráfico 28.

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



Fonte: Elaboração própria.

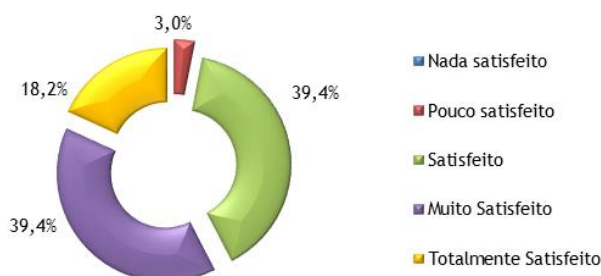
O aspeto mais positivo da dimensão “Instalações” está associado à variável “proteção da privacidade e intimidade na unidade”, verificando-se que a maioria dos utentes (33,3%) refere estar “Totalmente Satisfeito”.

#### 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 equitativamente “Satisfeito” e “Muito Satisfeito” com a organização da unidade (39,4%). 18,2% dos utentes inquiridos encontraram-se “Totalmente Satisfeitos” com a UTD a nível da organização. Cerca de 3,0% dos utentes considera-se “Pouco Satisfeito”, nesta 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 todos os respondentes se posicionaram em níveis positivos de satisfação (100%).

Do total de indicadores da dimensão, o aspeto menos conseguido refere-se à “organização geral dos serviços” onde se verificou uma taxa de utentes com apreciação negativa, correspondendo a 4,9% do total da amostra.

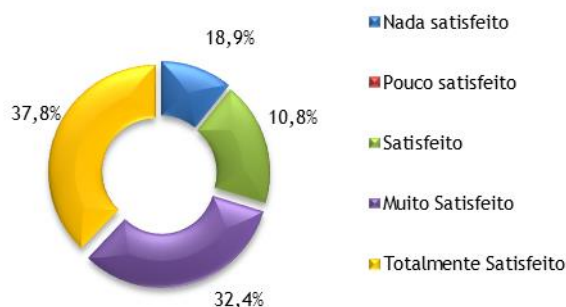
#### 4.7 Dimensão “Avaliação Global”

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 37,8% dos utentes se encontram “Totalmente Satisfeitos”, 32,4% “Muito Satisfeitos” e 10,8% “Satisfeitos” na prestação global.

Nesta dimensão, foi ainda constatada uma taxa de cerca de 19% dos utentes “Nada Satisfeito” com a UTD o que não se vem a coadunar com os resultados obtidos das dimensões anteriores (per si). Propõe-se que seja revisto o instrumento de colheita de dados (e/ou o seu procedimento (aplicação) por forma a garantir que os utentes compreendem, de facto, o que lhes é questionado.

Os dados podem observar-se no Gráfico 30.

Gráfico 30 - Índice de “Satisfação Global” com a UTD

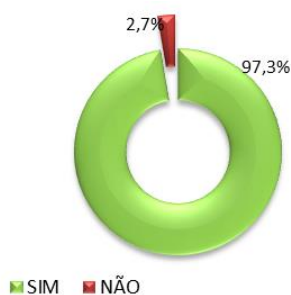


Fonte: Elaboração própria.

#### 4.8 Outros indicadores

Relativamente à questão referente à garantia da confidencialidade em todos os momentos de contacto com os elementos da Unidade, salienta-se que 97,3% dos utentes considera estar garantida, conforme gráfico 31.

Gráfico 31 - “Satisfação na garantia da confidencialidade “



Fonte: Elaboração própria.

Salienta-se ainda, o facto de que cerca de 97,3% dos utentes inquiridos recomendar esta unidade a um familiar ou amigo, o que representa total confiança nos serviços que lhes foram prestados.

O dado é representado no Gráfico 31.



**Gráfico 31 - “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 100% 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

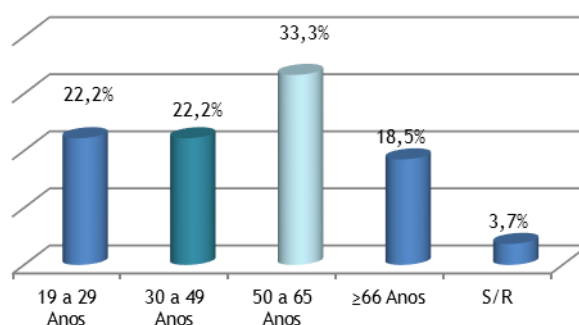
No SUB de Vila Nova de Foz Côa, os questionários foram aplicados a doentes com episódio de urgência, a uma amostra de 27 pessoas, com idades compreendidas entre os 19 anos e os 86 anos de idade.

A variável “Idade” foi operacionalizada, tendo sido distribuídos por classes.

A maioria dos inquiridos possui “entre 50 e 65 anos” (33,3%). De referir que 3,7% dos utentes não responderam a esta questão.

Os dados encontram-se representados no Gráfico 32.

**Gráfico 32 - Caraterização da Amostra quanto à “Idade”**

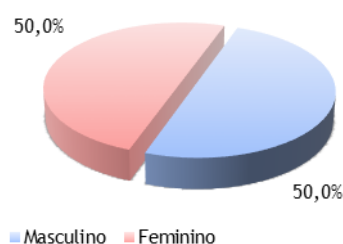


Fonte: Elaboração própria.

Quanto à variável “género” a população respondente é representada equitativamente, por 50% de utentes do género feminino e 50% do género masculinos.

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 e Admissão”

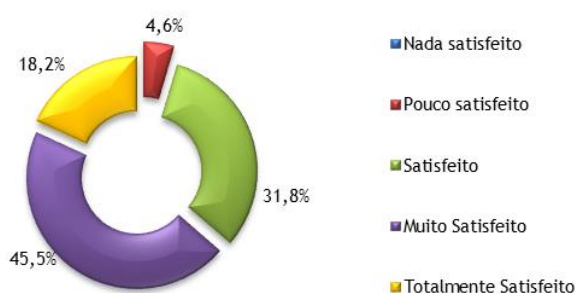
A dimensão “Acessibilidade e Admissão” está relacionada com aspetos relativos à admissão e ao contacto dos doentes com o SUB, sendo constituída por 5 variáveis.

Os valores obtidos indicam que os utentes se encontram na sua maioria “Muito Satisfeitos” (45,5%) na dimensão “Acessibilidade e admissão” no SUB. Cerca de 4,6% dos utentes mostraram-se “Pouco Satisfeitos” nesta dimensão.

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 e Admissão”**



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 30,7% de utentes “Totalmente Satisfeitos” e 53,9% “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 8,7% 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.

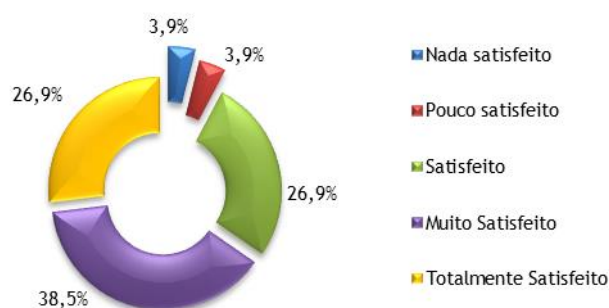
Constata-se que a maioria dos indivíduos se posiciona no nível 4, ou seja, encontra-se “Muito

Satisfeito”, com um total de 38,5% dos utentes. 26,9% dos utentes revelam-se “Totalmente Satisfeitos” e “Satisfeitos” com o atendimento médico no SUB.

O indicador mais valorizado pelos utentes relaciona-se com “a atenção e a disponibilidade dispensada pelos médicos” e “a competência e o profissionalismo dos médicos, em que cerca de 27,0% destes se encontram “Totalmente Satisfeitos”.

O aspeto menos valorizado refere-se “às explicações que lhe foram dadas sobre os medicamentos prescritos e os exames realizados”, avaliado por 3,9% dos inquiridos como “Nada Satisfeito” e por 7,7% como “Pouco Satisfeitos”.

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



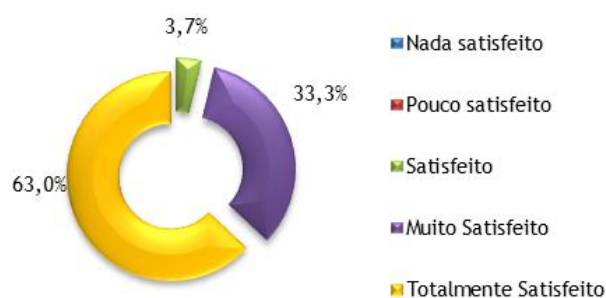
Fonte: Elaboração própria.

#### 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.

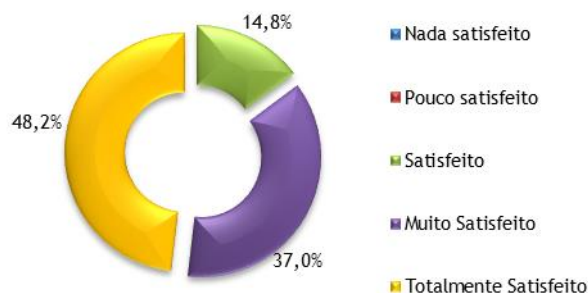
Os dados obtidos situam-se em larga medida nos níveis de satisfação positivos, pois, 63,0% dos utentes encontram-se “Totalmente Satisfeitos”.

Relativamente às variáveis que constituem esta dimensão, a “Informação fornecida pela equipa de enfermagem” foi o aspeto mais apreciado, com 66,7% dos inquiridos “Totalmente Satisfeito”.

### 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 48,2% dos utentes se encontram “Totalmente Satisfeitos”, 37,0% “Muito Satisfeitos” e 14,8% “Satisfeitos” com a prestação da equipa de Assistentes Operacionais do SUB.

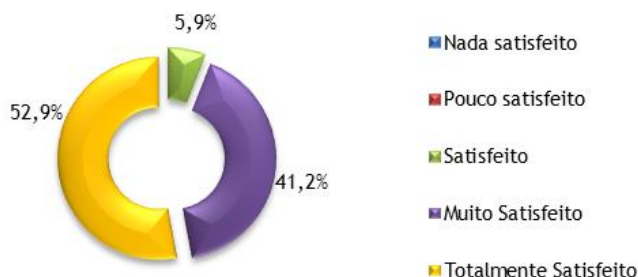
Relativamente às variáveis que constituem esta dimensão, “a simpatia e a cordialidade dos assistentes operacionais” foi o aspeto mais apreciado, com 48,2% dos inquiridos “Totalmente Satisfeitos”.

O aspeto com a apreciação qualitativa inferior, ainda que dentro de valores positivos de satisfação, relaciona-se com “a disponibilidade dos assistentes operacionais”.

### 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.

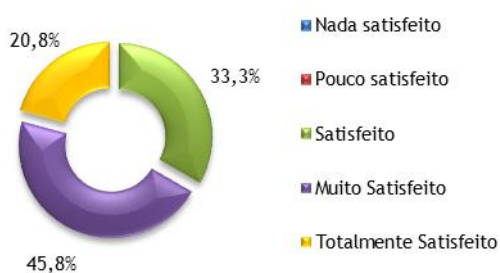
De entre as respostas obtidas, 52,9% dos utentes considera-se “Muito Satisfeito” com a prestação destes profissionais, verificando-se que 100% dos inquiridos que contactaram com estes profissionais, se encontram em valores positivos de satisfação.

## 5.7 Dimensão “Instalações”

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

A maioria dos utentes (45,8%) refere encontra-se “Muito Satisfeito” na dimensão. Não se apuraram quaisquer índices de insatisfação entre os inquiridos.

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



Fonte: Elaboração própria.

O indicador estudado que obteve maior satisfação na globalidade da dimensão, associa-se à variável “limpeza e higiene das instalações (salas de tratamento, consultórios, instalações sanitárias, corredores e salas de espera)”, verificando-se que a maioria dos utentes (50,0%) referem encontrar-se “Muito Satisfeitos” com as instalações do SUB.

Dos indicadores incluídos nesta dimensão, o aspeto qualitativo que obteve menor índice de satisfação

refere-se à “proteção da privacidade e intimidade nos consultórios e salas de tratamento”, onde se verificou uma percentagem de 3.9% dos utentes “Pouco Satisfeitos”.

## 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, apenas cerca de 11,0% refere ter realizado alguma refeição no SUB. Os dados obtidos revelam que 100,0% dos utentes se encontram “Muito Satisfeitos” com as refeições servidas.

Neste aspeto, a tendência da avaliação referente a 2020 é totalmente diferente, tendo-se apurado, nesta questão, nesse ano, cerca de 43,5% dos utentes insatisfeitos.

Assim, as estratégias de melhoria que têm vindo a ser introduzidas (inquéritos, planos de ação, estreitamento das vias de comunicação entre as partes interessadas, outras) são consideradas produtoras para a melhoria da qualidade e da gestão do risco, na dimensão “Alimentação”.

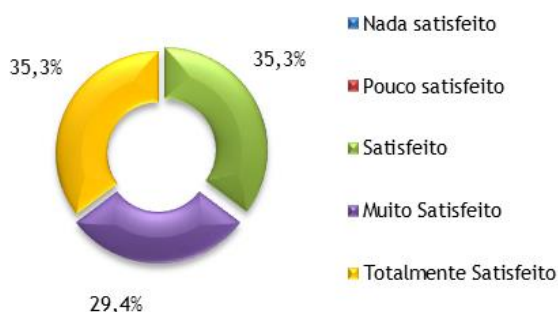
## 5.9 Dimensão “Visitas e Acompanhantes”

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 equitativamente “Muito Satisfeito” e “Satisfeito” (35,3%) e “Totalmente Satisfeito” (29,4%) com o processo de “Visitas e Acompanhantes” definido pelo SUB.

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

**Gráfico 40 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Visitas e Acompanhantes” no SUB**



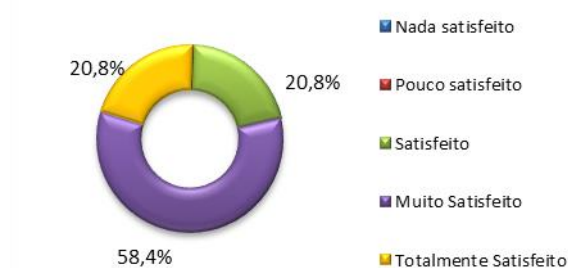
Fonte: Elaboração própria.

### 5.10 Dimensão “Avaliação Global”

Quanto à questão da “Avaliação Global”, verifica-se que na apreciação do serviço, 58,4% dos utentes se apresenta “Muito Satisfeito”, e os restantes utentes encontram-se equitativamente “Satisfeito” e “Totalmente Satisfeito” (20,8%). Não se apuraram índices de insatisfação.

Os dados podem observar-se no Gráfico 41.

**Gráfico 41 - Índice de Satisfação Global na SUB**



Fonte: Elaboração própria.

### 5.11 Outros indicadores

Salienta-se o facto de que cerca de 100,0% dos utentes inquiridos nesta avaliação, quando questionados acerca da possibilidade de escolha, recomendação e confiança no SUB, referiram que:

- Tendo possibilidade de escolher, voltariam a escolher serviço;
- Recomendariam o serviço a um familiar ou amigo.

Tais dados representam total confiança nos serviços que lhes são prestados pelo SUB de VNFC.



## 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 ULSC, 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).

Participaram no estudo 89 pessoas, com idades compreendidas entre os 20 anos e os 92 anos de idade.

Em relação à participação na investigação, há a referir que a tipologia de cuidados foi bastante afetada no ano 2021 pois sem o fim à vista da pandemia, continuou muito limitada a atividade de cirurgia de ambulatório nos 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:

- 67 utentes do HSM;
- 22 utentes do HNSA.

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

- Cirurgia: 51,5%;
- Ginecologia: 6,1%;
- Ortopedia: 25,8%;
- ORL: 3,0%;
- Dermatologia: 12,1%;
- Cardiologia: 1,5%.

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: 19,4%;
- Um a três meses: 32,8%;
- Três a seis meses: 23,8%;
- Superior a seis meses: 23,8%

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

- Menos de uma semana: 31,8%;
- Uma semana a quinze dias: 65,2%;
- Superior a vinte dias: 3,0%;

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

- Cirurgia: 47,4%;
- ORL: 5,3
- Urologia: 47,4%.

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: 19,1%;
- Um a três meses: 33,3%;
- Três a 6 meses: 23,8%;
- Mais 6 meses: 23,8%.

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

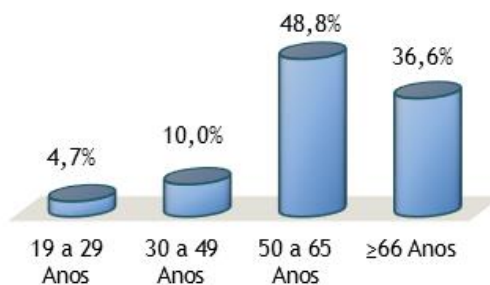
- Menos de uma semana: 70,0%;
- Uma semana a quinze dias: 30,0%;

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.

## Idade

A nível global, a variável idade foi operacionalizada em classes, sendo a amostra representada maioritariamente pela classe entre os 50 e os 65 anos (48,8%), seguida dos utentes com mais de 66 anos (36,6%), conforme se pode verificar no Gráfico 44.

**Gráfico 42** - Caraterização da Amostra quanto à “Idade” dos utentes em Cirurgia de Ambulatório

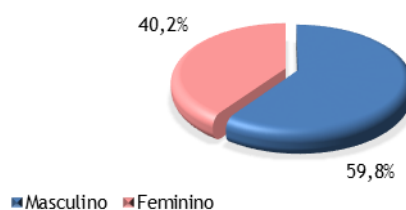


Fonte: Elaboração própria.

Quanto à variável “Género” a população é maioritariamente representada por utentes do género masculino, com 59,8% do total de utentes desta tipologia de cuidados.

Os dados confirmam-se no Gráfico 33.

**Gráfico 43** - Caraterização da população das Unidades de Cirurgia de Ambulatório quanto ao “Género”



Fonte: Elaboração própria.

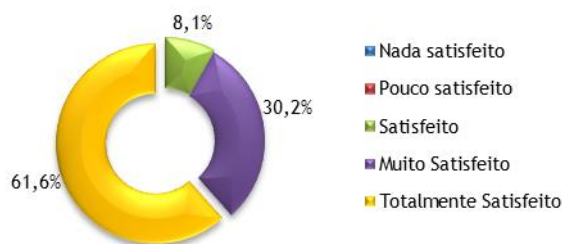
## 6.2 Dimensão “Atendimento Administrativo”

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” (61,6%), “Muito Satisfeitos” (30,2%) e “Satisfeitos” (8,1%) nesta dimensão.

Os dados encontram-se representados no Gráfico 45.

Gráfico 44 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Acessibilidade”



Fonte: Elaboração própria.

Nesta dimensão a variável que encontrou maior positividade na avaliação diz respeito à variável “Informação prestada pelas administrativas”, com 64,4% de utentes “Totalmente Satisfeitos” e 27,6% “Muito Satisfeitos”.

O indicador menos positivo associa-se à variável “Simpatia e cordialidade das administrativas”, que apresenta um valor residual de 1,2% dos utentes “Nada Satisfeitos”.

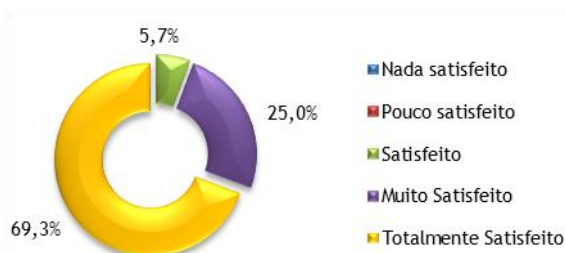
### 6.3 Dimensão “Atendimento da Equipa de Anestesia”

No Gráfico 45 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, “Totalmente Satisfeitos”, com um total de 69,3% dos utentes. 25,0% dos utentes avalia o atendimento da equipa anestésica como “Muito Satisfeitos” e 5,7% revelam-se “Satisfeitos”.

Gráfico 45 - 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 “Atendimento no dia da cirurgia;”, revelando 72,7% dos inquiridos estarem “Totalmente Satisfeitos” e 21,6% “Muito Satisfeitos”.

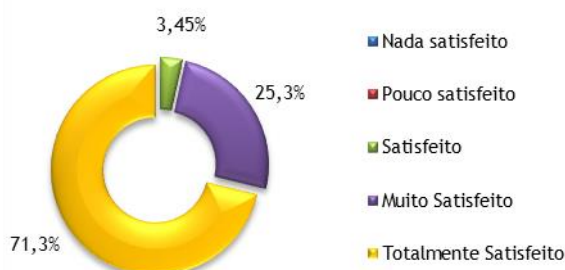
De entre todos os indicadores, o que obteve taxa menos positiva relaciona-se com o “Atendimento na consulta de anestesia”, não apresentando valores negativos de satisfação, mas percentagens maiores dos utentes que referem estar “Satisfeito” em relação a outros indicadores da dimensão.

#### 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 46** - 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 71,3% dos utentes se encontram “Totalmente Satisfeitos” e 25,3% “Muito Satisfeitos”.

Relativamente às variáveis que integram esta dimensão, o “Profissionalismo da equipa de enfermagem” foi o aspeto mais apreciado, com 77,1% dos inquiridos “Totalmente Satisfeitos”.

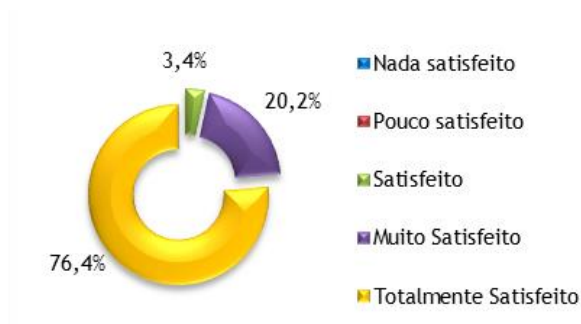
O aspeto com uma apreciação qualitativa inferior situou-se “Atendimento antes da cirurgia”, apesar de não se verificarem valores negativos.

#### 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 76,4% dos utentes referem estar “Totalmente Satisfeitos”, 20,2% “Muito Satisfeitos” e 3,4% “Satisfeitos” com a ação destes profissionais.

**Gráfico 47 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Atendimento da Equipa de Assistentes Operacionais”**

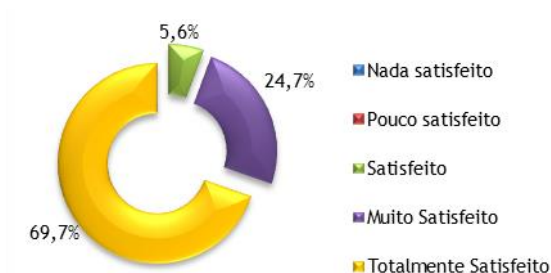


Fonte: Elaboração própria.

## 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 48 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Atendimento da Equipa Cirúrgica”**



Fonte: Elaboração própria

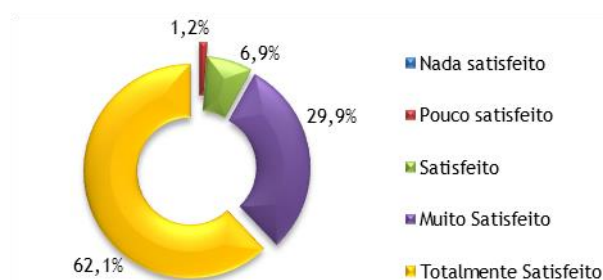
Podemos afirmar que de entre as respostas obtidas 69,7% dos utentes considera-se “Totalmente Satisfeito”, 24,7% “Muito Satisfeito” e 5,6% “Satisfeito”.

Relativamente às variáveis que constituem esta dimensão, “Atendimento no dia da cirurgia” foi o aspeto mais apreciado, com 75,3% dos inquiridos “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 (62,1%) no nível “Totalmente Satisfeito”.

Gráfico 49 - 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 (65,5%), se posicionaram no nível “Totalmente Satisfeito”.

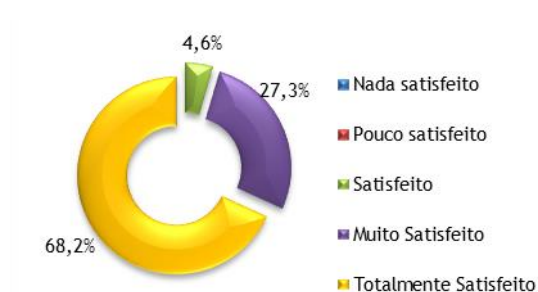
Dos indicadores incluídos nesta dimensão, o aspeto qualitativo que obteve menor índice de satisfação refere-se ao “conforto e comodidade das instalações”, com 1,2% dos utentes “Pouco Satisfeitos”.

## 6.8 Dimensão “Avaliação Global”

A maioria dos inquiridos considera-se “Totalmente Satisfeito” (68,2%) com a prestação de ambos serviços.

Os dados configuram-se no Gráfico 51.

Gráfico 50 - Índice de “Satisfação Global”



Fonte: Elaboração própria.

### **Outros indicadores**

Salienta-se o facto de que cerca 98,8% dos inquiridos refere que foi garantida a sua intimidade e privacidade durante a sua permanência na unidade.

De referir, ainda, que 100% dos utentes, caso necessitasse voltaria a ser operado nestas Unidades e recomendam-nas a um familiar ou amigo, o que mostra a total confiança nos serviços prestados.



## 7. Unidade de Hospitalização Domiciliária

No contexto da pressão crescente colocada sobre a necessidade de mais e melhor desempenho dos cuidados hospitalares e simultaneamente da maximização da eficiência na utilização dos escassos meios disponíveis, a Hospitalização Domiciliária surge como uma resposta que pretende conjugar estes objetivos e ainda o aumento do bem-estar dos doentes e suas famílias.

O desenvolvimento de respostas no domicílio é um dos objetivos que se pretende incentivar, contribuindo para reforçar a tendência para a prestação de cuidados centrada na pessoa e para melhorar a articulação e a continuidade das diferentes soluções atualmente existentes nesta área.

### 7.1 Caraterização da Amostra

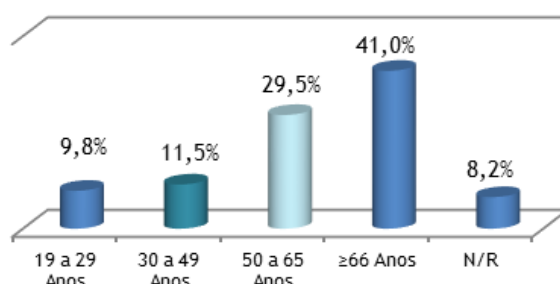
Os questionários aplicados foram desenvolvidos a partir dos questionários validados para os serviços de internamento com alterações para melhor resposta às situações específicas da Hospitalização Domiciliária.

Assim, em 2021 foram aplicados 61 questionários a utentes internados na UHD, com idades compreendidas entre os 23 anos e os 96 anos de idade.

A variável “idade” foi operacionalizada em classes etárias, sendo a amostra representada, maioritariamente, pela classe etária “superior ou igual a 66 anos” (41,0% dos utentes), seguida da classe etária definida “entre os 50 e os 65” (29,5%). De salientar que cerca de 8,2% dos utentes não respondeu a esta questão.

Os dados encontram-se representados no Gráfico 51.

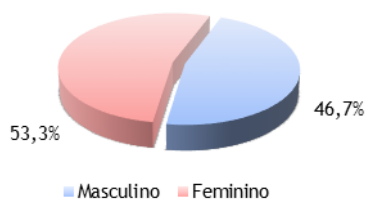
**Gráfico 51 - Caraterização da Amostra quanto à “Idade”**



Fonte: Elaboração própria.

Quanto à variável “Género” a população é maioritariamente representada por utentes do género feminino, com 53,3% do total de utentes com critérios para esta tipologia de cuidados, conforme se observa no Gráfico 52.

**Gráfico 52 - Caracterização da amostra dos utentes da UTD quanto ao “Género”**



Fonte: Elaboração própria.

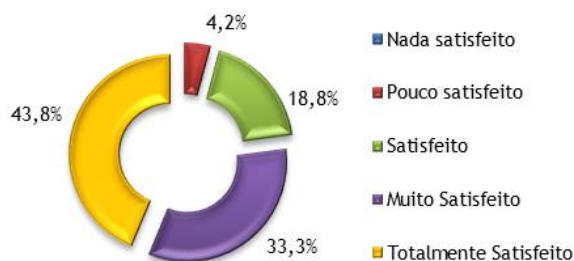
## 7.2 Dimensão “Acessibilidade e Admissão”

A dimensão “Acessibilidade à UHD” está relacionada com aspetos relativos à admissão, e à rapidez com que os problemas urgentes destes utentes foram tratados, sendo constituída por 5 variáveis.

Os valores obtidos indicam que os utentes se encontram na sua maioria “Totalmente Satisfeitos” (43,8%), no que concerne à dimensão “Acessibilidade” à Unidade. De referir que 4,2% dos utentes mostraram-se “Pouco Satisfeito” nesta dimensão (curva normal).

Os dados encontram-se representados no Gráfico 53.

**Gráfico 53 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Acessibilidade e Admissão”**



Fonte: Elaboração própria.

Nesta dimensão a variável que encontrou maior positividade na avaliação diz respeito “facilidade em contactar telefonicamente com a UHD”, com 88,3% dos utentes “Totalmente Satisfeitos”.

O indicador menos positivo associa-se à variável “acessibilidade às instalações de utentes com necessidades especiais, idosos e portadores de deficiência”, em que a avaliação negativa representa 2,1% dos inquiridos.

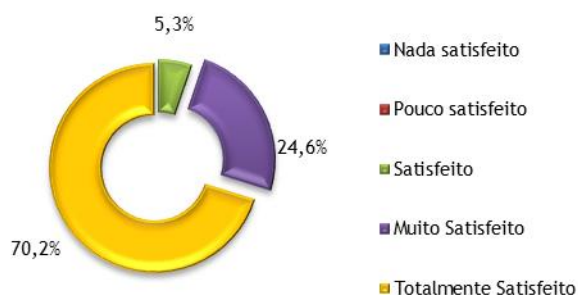
## 7.3 Dimensão “Atendimento Médico”

Esta dimensão é constituída por cinco variáveis, relacionadas com as competências técnicas e o desempenho destes profissionais.

Constata-se que a maioria dos indivíduos (70,2%) se posiciona no nível 5 (“Totalmente Satisfeito”), evidenciando o nível de confiança e satisfação na prestação destes profissionais.

No Gráfico 54 observa-se o índice de satisfação relativamente à dimensão “Atendimento Médico”.

**Gráfico 54 - Índice de satisfação quanto à dimensão Atendimento Médico**



Fonte: Elaboração própria.

A variável analisada como mais positiva constitui “a qualidade dos cuidados prestados”, com 93,4% dos utentes “Totalmente Satisfeitos”.

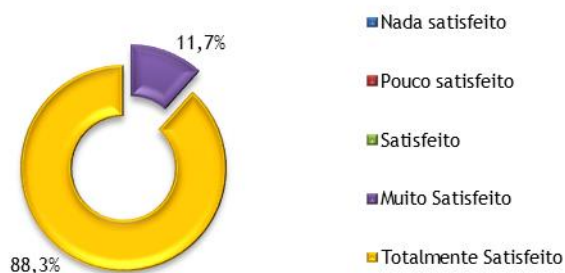
O indicador menos positivo associa-se à variável “A informação fornecida pelos médicos”, não apresentando valores negativos de satisfação, mas percentagens maiores dos utentes que referem estar “Satisfeito” em relação a outros indicadores da dimensão.

#### 7.4 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 ao nível da comunicação por este grupo de profissionais.

Os resultados obtidos encontram-se representados no Gráfico 55.

**Gráfico 55 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Atendimento de Enfermagem”**



Fonte: Elaboração própria.

Verifica-se que os utentes se encontram posicionados, na totalidade em valores de avaliação satisfatória. O nível “Totalmente Satisfeito” é o mais representativo com 88,3%.

Salienta-se a “A atenção e disponibilidade dispensada pelos enfermeiros”, constatando-se que 96,7% dos utentes se encontram “Totalmente Satisfeitos”.

O aspeto que necessita maior atenção relaciona-se com “A informação fornecida pelos enfermeiros da UHD”, não apresentando valores negativos de satisfação, mas percentagens maiores dos utentes que referem estar “Satisfeito” em relação a outros indicadores da dimensão.

## 7.5 Dimensão “Atendimento dos serviços Técnicos - Farmácia, Nutrição, Psicologia e Serviço Social da UHD”

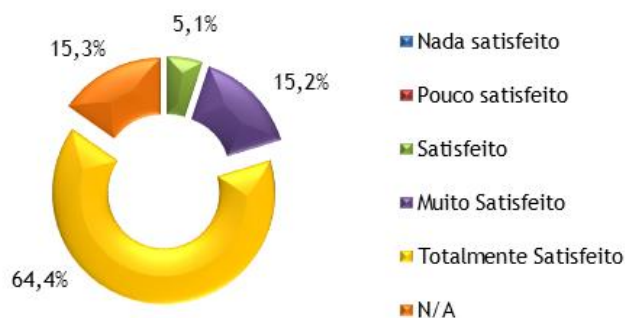
A dimensão “Atendimento” realizada pelos Técnicos que integram a equipa da UHD é constituída por quatro variáveis relacionadas com a atenção e disponibilidade dispensada, o tempo de espera e a informação fornecida por estes, caso os utentes tenham tido contacto com estes profissionais.

Na análise de dados verificou-se que cerca de 15,3% 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, 64,4% se considera “Totalmente Satisfeito” e que 15,2% se considera “Muito Satisfeito”.

Os dados apurados podem observar-se no Gráfico 56.

**Gráfico 56 - Satisfação quanto ao “Atendimento dos Técnicos Superiores de Diagnóstico e Terapêutica”**



Fonte: Elaboração própria.

A variável analisada como mais positiva está associada à “atenção e disponibilidade dispensada por estes técnicos”, na medida em que 66,7% dos utentes se considera “Totalmente Satisfeito”.

O indicador menos positivo está relacionado com “a informação fornecida por estes elementos da equipa técnica”, não apresentando valores negativos de satisfação, mas percentagens maiores dos utentes que referem estar “Satisfeito” em relação a outros indicadores da dimensão.

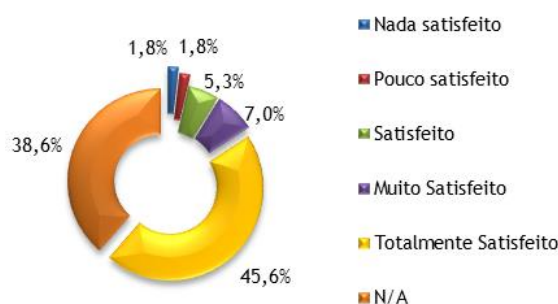
## 7.6 Dimensão “Instalações”

Na dimensão “Instalações” consideram-se quatro variáveis, que estão relacionadas com a higiene e o conforto das instalações, bem como com a proteção da privacidade e intimidade destes utentes.

Salienta-se que 38,6% destes utentes nunca tiveram contacto com as instalações da UHD.

Os dados encontram-se representados no Gráfico 57.

**Gráfico 57 - Índice de Satisfação quanto à Dimensão “Instalações”**



Fonte: Elaboração própria.

Apesar da elevada taxa de utentes que nunca contactaram com as instalações da UHD, salienta-se que a grande maioria (45,6%) se posiciona no nível “Totalmente Satisfeito”. Cerca de 4,0% de utentes referem valores negativos de satisfação no que concerne às instalações da UHD, o que também confirma a fidelidade dos dados.

O aspeto mais positivo está associado à variável “Limpeza e higiene das instalações” verificando-se que a maioria dos utentes se considera “Totalmente Satisfeito” (48,8%).

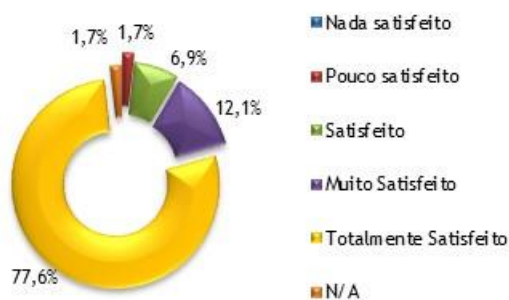
O aspeto menos positivo relaciona-se com o “Proteção da privacidade e intimidade nos consultórios e zona de atendimento”, onde se verifica que cerca de 2,0% destes utentes se encontra “Pouco Satisfeitos”.

## 7.7 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 58 constata-se que a maioria dos utentes se considerou “Totalmente Satisfeito” (77,6%) nesta dimensão. Apenas um valor residual de cerca de 2,0% dos utentes se encontra “Pouco Satisfeitos”.

**Gráfico 58 - 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 84,7% se posicionaram no nível 6 “Totalmente Satisfeitos”

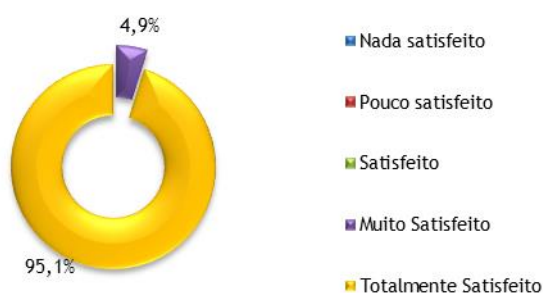
O aspeto menos conseguido pela UHD refere-se à “forma como foi envolvido nas decisões sobre os cuidados a ter com a sua saúde” onde se verificou que cerca de 2,0% dos utentes têm uma apreciação negativa.

## 7.8 Dimensão “Avaliação Global”

Quanto à questão da “Avaliação Global”, verifica-se que na apreciação da Unidade, 100% dos utentes se apresenta “Muito Satisfeito” (expressivos 95,1%) e “Totalmente Satisfeito” (4,9%) com a unidade.

Os dados podem observar-se no Gráfico 59.

**Gráfico 59 - Dimensão “Satisfação Global” com a UHD**



Fonte: Elaboração própria.

## 7.9 Outros indicadores

Destaca-se o facto de que 98,4% dos utentes recomendaria o serviço a um familiar ou amigo, o que confirma o elevado nível de confiança nos cuidados prestados.

## 8. Consulta Externa do HNSA

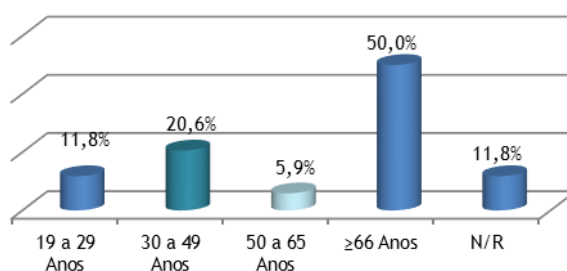
### 8.1 Caraterização da Amostra

De referir que apenas se obtiveram resultados para a Consulta Externa do HNSA, em virtude de não se verificarem respostas relativamente à Consulta externa do HSM.

Os questionários foram aplicados a utentes com agendamento para consulta, tendo em conta a abrangência de diferentes especialidades, a uma amostra de 31 indivíduos, com idades compreendidas entre os 21 anos e os 77 anos de idade.

Os dados constam no Gráfico 60.

Gráfico 60 - Caraterização da amostra quanto à “idade”



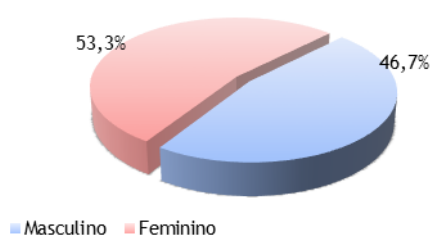
Fonte: Elaboração própria

A faixa etária com maior representatividade na amostra constitui-se pela “superior ou igual a 66 anos de idade”, com 50,0% dos utentes.

Quanto à variável “Género”, a amostra é maioritariamente representada por utentes do género feminino (53,3%).

Os dados consubstanciam-se no Gráfico 61.

Gráfico 61 - Caraterização da amostra quanto ao “género”



Fonte: Elaboração própria

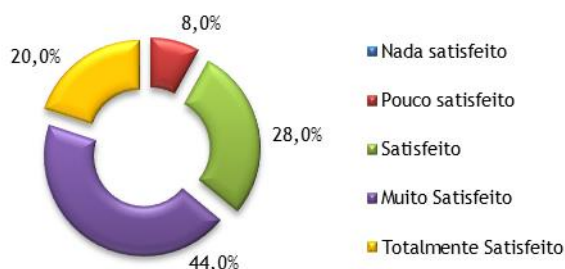
## 8.2 Dimensão “Acessibilidade e Admissão”

A dimensão “Acessibilidade e Admissão”, está relacionada com aspetos relativos ao acolhimento na Consulta Externa do HNSA, sendo constituída por 7 variáveis.

Os valores obtidos na avaliação da dimensão indicam uma percentagem significativa de indivíduos “Muito Satisfeitos” (44,0%). De referir que 8% dos inquiridos referiu encontrar-se “pouco satisfeito”, na dimensão.

Os dados constam representados no Gráfico 62.

**Gráfico 62** - Índice de satisfação quanto à dimensão Acessibilidade



Fonte: Elaboração própria.

Nesta dimensão, a variável que encontrou maior positividade diz respeito à variável “desempenho do pessoal de secretaria em termos de cortesia, disponibilidade e competência”, com 48,4% de utentes “Totalmente Satisfeitos”.

O ponto menos positivo está associado com a variável “acessibilidade ao hospital (transportes públicos, estacionamento, acesso às instalações)”, em que se verifica que cerca de 11,0% dos utentes se encontra “Pouco Satisfeito”.

## 8.3 Dimensão “Atendimento Médico”

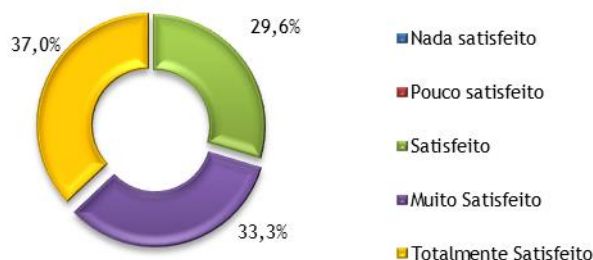
Relativamente à dimensão “Atendimento Médico”, sendo constituída por quatro variáveis, relacionadas com competências técnicas e de comunicação, constata-se que a maioria dos indivíduos se posiciona no nível 5 (Totalmente Satisfeito) com 37,0%,.

Não se apuraram, no estudo da amostra, utentes com avaliação negativa da satisfação com o atendimento destes profissionais.

No Gráfico 63 representam-se os dados desta dimensão.



**Gráfico 63 - Dimensão “Atendimento Médico”**



Fonte: Elaboração própria.

Do global da dimensão, a variável melhor pontuada em termos de satisfação é “a atenção e a disponibilidade dispensada pelos médicos”, avaliada por 55,2% dos inquiridos como “Totalmente Satisfeitos”.

Já o indicador que obteve mais peso a nível negativo foi a “forma como os médicos lhe explicaram a sua doença, os sintomas, os exames e os tratamentos”, em que 3,5% dos utentes se encontra “Pouco satisfeito”, na dimensão. Os resultados estão de acordo com a curva normal, validando o estudo. .

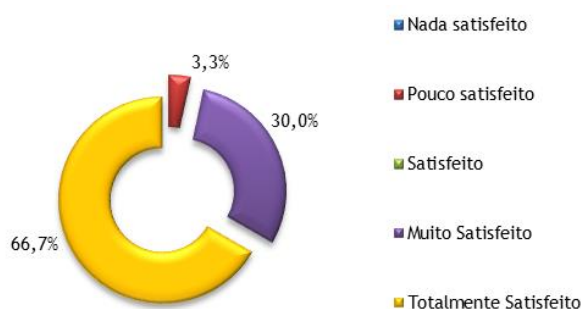
#### 8.4 Dimensão “Atendimento de Enfermagem”

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 no contacto com a equipa de enfermagem.

Os dados obtidos situam a maioria dos inquiridos em dois níveis de satisfação. “Totalmente Satisfeito” (66,7%) e “Muito Satisfeito” (30,0%). De referir que cerca de 3,3% dos utentes se encontra “Pouco Satisfeito” na dimensão.

Os dados obtidos observam no Gráfico 64.

**Gráfico 64 - Dimensão “Atendimento de Enfermagem”**



Fonte: Elaboração própria.

Do global dos indicadores da dimensão, a variável que mais se salienta é a “simpatia e disponibilidade dos enfermeiros”, em que se verifica que 70,9% dos inquiridos se mostra “Totalmente Satisfeito”. Não se apuraram qualquer avaliação negativa neste item.

O aspeto menos conseguido da globalidade da dimensão avaliada constitui-se com o “tempo que aguardou para ser atendido pelos enfermeiros após a hora agendada” em que 3,3% dos indivíduos se posiciona em níveis negativos de avaliação. Esta referência valida os dados (curva normal).

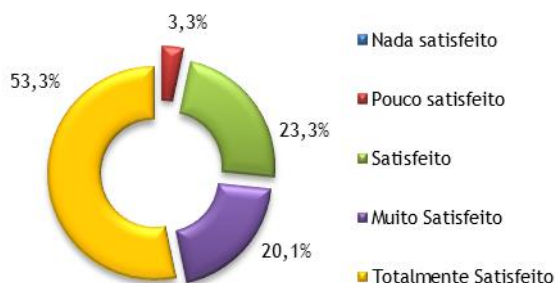
### 8.5 Dimensão “Atendimento Assistentes Operacionais”

Para a determinação do índice da dimensão quanto ao atendimento pela equipa de Assistentes Operacionais, foram tidas em conta duas variáveis, relacionadas com a simpatia e a disponibilidade destes profissionais.

Constatou-se que a maioria dos utentes inquiridos (53,3%) refere estar “Totalmente Satisfeito” com a prestação dos assistentes operacionais da C. Externa do HNSA.

A distribuição pode ser observada no Gráfico 65.

**Gráfico 65 - Dimensão “Atendimento Assistentes Operacionais”**



Fonte: Elaboração própria.

O indicador mais valorizado pelos inquiridos integrou “a simpatia dos assistentes operacionais”, avaliado com 74,2% entre os utentes “Totalmente Satisfeitos” e “Muito Satisfeitos”.

A dimensão menos valorizada refere-se “à disponibilidade” destes profissionais, em que há um valor residual de utentes “Pouco Satisfeitos” (3,3%). Esta razão valida os dados.

### 8.6 Dimensão “Atendimento pelos Técnicos Superiores de Diagnóstico e Terapêutica”

Esta dimensão é constituída por três variáveis relacionadas com a disponibilidade e a competência dos técnicos superiores de diagnóstico e terapêutica envolvidos na realização de exames, no questionário

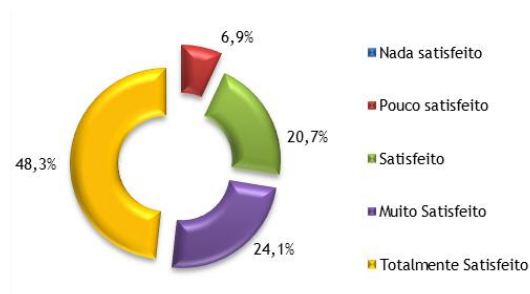
denominados apenas por “técnicos de saúde”, caso tenham tido contacto com estes.

Na análise de dados, verificou-se que 85,3% dos inquiridos teve contacto com estes os TSDT's. Destes, a maioria dos inquiridos refere estar “Totalmente Satisfeito” (48,3%) com a prestação destes profissionais. É de referir que 24,1% dos utentes se demonstraram “Muito Satisfeitos” e 20,7% “Satisfeitos” com as suas prestações.

Observa-se que 6,9% dos utentes que tiveram contacto com os técnicos, se manifestaram como “Pouco Satisfeitos”.

A representação dos dados encontra-se no Gráfico 66.

**Gráfico 66 - Dimensão “Atendimento pelos Técnicos de Saúde”**



Fonte: Elaboração própria.

O aspeto mais positivo da dimensão integra a “competência e profissionalismo dos técnicos”, em que 52,2% dos indivíduos se situa entre “Muito Satisfeito” e “Totalmente Satisfeito”.

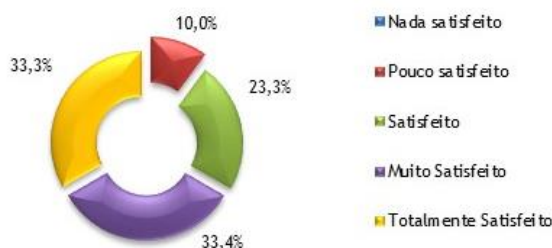
O aspeto menos positivo está relacionado com a variável “tempo que aguardou para ser atendido pelos técnicos após a hora agendada”, onde 6,5% dos indivíduos se manifestam como “Pouco Satisfeitos”.

## 8.7 Dimensão “Instalações”

Nesta dimensão consideraram-se 3 variáveis relacionadas com a “higiene e conforto das instalações”, posicionando-se os inquiridos entre “Muito Satisfeito” e o “Totalmente Satisfeito”, com 33,3% dos utentes nestes níveis de satisfação.

Salienta-se o facto de cerca de 10% dos inquiridos se encontrar “Pouco satisfeito” no que concerne às instalações deste serviço.

**Gráfico 67 - Dimensão “Instalações”**



Fonte: Elaboração própria.

O aspeto mais positivo está associado à variável “proteção da privacidade e intimidade nos consultórios e salas de tratamento”, verificando-se que a maioria dos utentes se encontra “Totalmente satisfeito” (43,3%) e “Muito satisfeito” (36,7%).

O aspeto menos conseguido reflete a avaliação do estado da “limpeza e higiene das instalações” onde se verifica que cerca de 10% dos utentes refere estar “Pouco Satisfeito”

## 8.8 Dimensão “Avaliação Global”

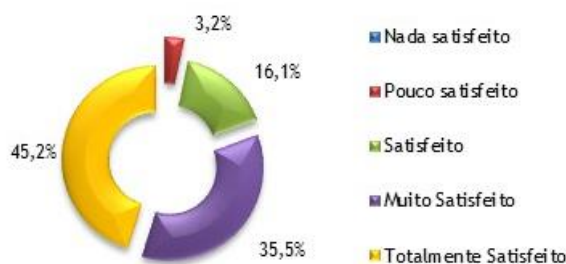
Uma vez que se realizam consultas de várias especialidades médicas e cirúrgicas em simultâneo, foram inquiridos vários utentes que recorreram ao serviço para especialidades diferentes.

De um modo geral os utentes consideram-se satisfeitos com o atendimento no serviço de Consulta Externa, uma vez que no item em que se expressa a “Satisfação Global” os utentes se posicionam maioritariamente “Totalmente Satisfeitos” (45,2%).

De referir que 35,5% se encontram “Muito Satisfeitos” e que 16,1% “Satisfeitos”. Há uma franja de 3,2% de utentes “Pouco satisfeitos”, o que valida a curva dos dados.

Os dados encontram-se representados no Gráfico 68.

**Gráfico 68 - Atendimento “Satisfação global”**



Fonte: Elaboração própria.

## 8.9 Outros indicadores

É de salientar que 100% dos utentes inquiridos recomendaria a consulta externa deste hospital a um familiar ou amigo.

Na possibilidade de escolha, a totalidade dos utentes inquiridos, referiram que voltariam à consulta deste hospital, o que demonstra total confiança nos serviços que lhes são prestados.

## 9. 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 (recurso a inquérito em papel na maioria das unidades serviços). Neste sentido, esta razão constitui uma primeira estratégia a ser otimizada pela organização.

Não obstante o referido, 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**:

- **Inequívoca satisfação da população**, na medida em que:
  - A maioria dos utentes se encontra “Totalmente Satisfeito” (39,1%). De referir que no ano 2020, e para registo de tendências e comparações, também a maioria (40,4%) se encontrava “Totalmente Satisfeito”, com a prestação da organização (variação de -1,3%).
  - 34,9% dos utentes refere encontrar-se “Muito Satisfeito” com a prestação das unidades que integram a instituição. O dado apurado encontra-se semelhante ao homólogo de 2021 (34,2% de utentes “Muito Satisfeitos”, variação de -0,7%);
  - 22,5% dos utentes refere encontrar-se “Satisfeito” a nível global da prestação. De igual forma, apuraram-se 23,6% de utentes satisfeitos no ano anterior (-1,1%).

Os dados obtidos a nível da prestação global das equipas de enfermagem e de assistentes operacionais tem vindo a manter o equilíbrio de salutar na avaliação da satisfação anual dos utentes.

Depois, a nível do contacto tido com TSDT, a avaliação tem vindo a ser mais justa, uma vez que os utentes têm identificado mais concretamente esses contactos (ao invés de poder penalizar a avaliação destes profissionais, quanto ao agendamento de exames).

Ainda a nível global, a dimensão da acessibilidade e da admissão também tem vindo a aportar uma informação mais conforme aos requisitos desta dimensão, porquanto há diferença entre os resultados obtidos na avaliação do internamento e urgência, *versus* CSP. à realidade. Relembre-se que o contacto presencial nos CSP esteve em crise no ano avaliado, mediante a situação pandémica experimentada.

São de salientar os orgulhosos resultados a nível de:

- Processo de alta a nível do internamento (99,5% de índices de satisfação);
- Garantia da confidencialidade na transversalidade da organização;
- Recomendação das respetivas unidades (99,1% de utentes a dizer um concreto “Sim”).

Atendendo à perceção 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.

- **Proteção da privacidade e da intimidade**, assegurada em cerca de 90% dos utentes, na globalidade da instituição, mas com dever de garantia de ser um requisito a ser confirmado, sempre.
- Em 2020, o aspeto que mais pesava na avaliação negativa nas áreas do **internamento** e da **urgência**, constituía-se pelo processo “alimentação”. Contudo, mediante as estratégias tidas pelas partes para otimização dos resultados, contata-se que em 2021 se apuraram 11% de utentes insatisfeitos, contra os importantes 31,4% apurados em 2020. De referir que as estratégias, descritas neste relatório, envolveram esforços persistentes dos intervenientes e que, o plano de recuperação se mantém em vigor, por forma a garantir que a dimensão seja, continuamente melhorada. Salientam-se as estratégias do 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.

Depois, foi entregue à UGQR um estudo desenvolvido pelo Serviço de Nutrição, desenvolvido em 2021, onde era questionado o utente do internamento quanto ao processo “alimentação” que pode também ter ajudado no foco das intervenções.

- Quanto ao “**Atendimento Médico**” apuraram-se, nestas áreas de internamento e de urgência 1,7% de utentes “Pouco satisfeitos”, contra os 4,9% encontrados no período homólogo. Neste sentido, encontram-se como producentes as estratégias tidas na integração de novos médicos na ULSG, as ações de sensibilização e formação de equipas médicas, os resultados das intervenções dos líderes, desde logo, as ações dos diretores dos serviços, e, naturalmente, a mudança da cultura organizacional.

Recomenda-se que os esforços sejam mantidos e otimizados e que os dados sejam partilhados

nas reuniões de serviço (e outras reuniões clínicas) por forma garantir o feedback e a estimular o desenvolvimento do capital humano que a ULSG detém, retendo-o.

Na área dos **cuidados de saúde primários**:

- A dimensão “Aspetos Organizacionais” mantém-se como foco de atenção, pois, pelos dados obtidos, 15,7% de inquiridos encontram-se insatisfeitos na dimensão. Apesar da melhoria obtida, não obstante os 19% de insatisfeitos em 2020, os utentes mantêm a sua decisão de ser envolvidos nas decisões sobre os cuidados a ter com a sua saúde, insurgindo-se, precisamente neste aspeto.

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.

- Depois, 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. 17,0% 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 uma melhoria na avaliação global da prestação destes profissionais, sendo que 8% 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”. Contudo há a referir uma otimização do resultado, pois em 2020 apuraram-se 13,4% de insatisfeitos, neste âmbito.

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 continua, 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, 11/04/2022,

## Anexos

### Área de Internamento

- **Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação - Área de Internamento (Global);**
- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação do Serviço de Cardiologia;
- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação da Unidade de Convalescença do HNSA;
- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação do Serviço Medicina, Setor A;
- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação do Serviço Medicina, Setor B;
- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação do Serviço de Obstetrícia;
- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação do Serviço de Ortopedia;
- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação do Serviço de Paliativos do HNSA;
- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação do Serviço de Pneumologia;
- Relatório Simplificado da Resumo Avaliação da Satisfação da Unidade de Hospitalização Domiciliária.

### Área de Cuidados de Saúde Primários

- **Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação - Cuidados de Saúde Primários (Global);**
- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação da UCSP de Celorico da Beira;
- 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 Trancoso
- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação da UCSP de Vila Nova de Foz Côa.

### Área de Urgência

- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação do SUB de Vila Nova de Foz Côa;

### Área de Ambulatório

- Relatório Simplificado da Resumo 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;
- Relatório Simplificado da Avaliação da Satisfação da Consulta Externa do HNSA.