

# AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA UNIDADE DE CIRURGIA DE AMBULATÓRIO (UCA)

Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE

Maio e Novembro 2020



# INTRODUÇÃO

A satisfação dos utentes, enquanto indicador da qualidade dos serviços de saúde, reveste-se da maior importância, quer para entender as reacções às políticas definidas para o sector, quer para avaliar o grau de correcção da qualidade em resultado da sua aplicação.



# INTRODUÇÃO

Manual de Acreditação de Unidades de Saúde Programa Nacional de Acreditação em Saúde Direção Geral da Saúde (DGS) Departamento da Qualidade na Saúde (DQS)



A Unidade de Gestão Clínica analisa o grau de satisfação percebido pelos utentes e implementa melhorias (...)

#### **NP EN ISO 9001**

Norma Portuguesa – Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos (ISO 9001:2008) Instituto Português da Qualidade (IPQ)

#### 9.1.2 Satisfação do Cliente

A organização deve monitorizar a perceção do cliente quanto à medida, em que as suas necessidades e expetativas foram satisfeitas. (...)

#### Padrões de Acreditação da Joint Commission International para Hospitais 4ª Edição Joint Commission International (JCI)

# Padrão QPS.3.2

Os líderes institucionais definem medidas chave para cada estrutura, processo e resultado administrativo da instituição.

(...) As medidas selecionadas incluem expetativas e satisfação do paciente e seus familiares (...)



# **RECOLHA DE DADOS**

Maio e Novembro de 2020

#### **METODOLOGIA**

 Aplicado semestralmente, durante os meses de maio e novembro, a todos os utentes intervencionados.

Aplicado na sala de recobro, no momento que antecede a alta.

Questionário anónimo e tratado pelo Gabinete de Gestão da Qualidade.



# **DIMENSÕES**

## **Dimensões**

- Qualidade das instalações;
- Satisfação global;
- Qualidade do atendimento

# Questionário

		DE AVALIAÇÃO DA SATIN		res
Que00000017		Especialists	regus	
C ENRIC HOUSE	DO REPUBLIC CHARGE AND	HERRY VIEW, YARK SLIGE DIRECTOR/OF	s vetoblocus, overa	um senigo de izadel di
ционами, марти, в калежува оки инце члетне е ит так неизовки реченувани рог тока з ких нацага он резпальтия.				
A waygo on Law	case courgo do Arroua	от архина ди или ири	monentos as seu la	rigin, respondenta a esta
		neums, some the following		
		ercia e serb totato por una e		
		t des availigées des unes ares	nome në pagnë de C	MEN AN MALANAGED
1000	monteness.	40000000		rigerianie importação
		cg/second	c, constant, a constant	odennine removador
		NAME OF TAXABLE PARTY.	202	
Genera Cino		concretação do Porto la questionario. Di Cultura resen. DIO-14. D	□ Apreson signife	
Hive de Dronte III ndo Lope er	Green presents set southo DiFermina Made set Applicar DII	e questionere. Distanty	0 Apress 1978 15-34 0 28-6 mms 0 17202	e □=65 (1,*+4*366)
Hiller de Dronte III hills Lope er	Green presents set southo DiFermina Made set Applicar DII	reade: DO-14 O	D Atemorage ff-34 D 25-6 mins D17ada   D8mins	e □=65 (1,*+4*366)
revel de Conste 15 ido aces se 15 27 - 27 aces 15 27 -	Goard presents set out to the control of Parents to the control of	respectationers: D.O. variety metades: D.O. Ver. D.O. Date and a seculation state good on- metade deviation (1,07 - 1,07 and M. GONALDADE CAME METALA, glid on unchase dev Churgin on- man francis Marc et 3 fauto Bode	C A person significant in the control of the contro	D=65
Herei de Decote Di ndio sone se Di 2,7- 2º sano j Carro strestino si Use 3 recoto de	Goern presents set source D Parents states and section D III To 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	regentationers III (I valente interes III (I valente III (I valente II valent	D A presson significant in the California Ca	□ □ = 65.  (1.5 - 4.7 along special state) = 65.
revel de Conste to tido code se to 27- 2" com to 27- 2" com como consteto o como mentro de tido de codo	Goard presents set out to the control of Parents to the control of	respectationers: D.O. variety metades: D.O. Ver. D.O. Date and a seculation state good on- metade deviation (1,07 - 1,07 and M. GONALDADE CAME METALA, glid on unchase dev Churgin on- man francis Marc et 3 fauto Bode	C A present significant of the control of the contr	D=65
Here de Doche de Contra de la Contra del Contra de la Contra del Contra de la Contra de la Contra de la Contra del Contra de la Contra	Goen presente sel  posicio Di Persono Medic Intro estativa III III III III III III III III III II	in general anno 12 d'America de la companio de la colonia	O A presson significant of the D28-6 memo D17-ade- D17-ad	E III = 68.
Week de Constantin de Lace de la 20° - 2° sale () Como estado de lace de la 20° - 2° sale () Como estado de lace de la 20° - 2° sale () Como estado de la 20	Govern presents set of control of Permission in the Control of Con	in generalismente. El d'unemp méser. El 0 - 14 O 2004 et le exclusion sons gracio de nome description (14.7 - 12.7 and in gouernous de consigno de plus de singuis de consigno de nome hours descriptio de nome hours de consigno de nome hours descriptio de	O A presson significant of the control of the contr	e 🗆 + 60  11.1-4-rance pencer  sommers a care exact  sommers s
Week de Constantin de Lace de la 20° - 2° sale () Como estado de lace de la 20° - 2° sale () Como estado de lace de la 20° - 2° sale () Como estado de la 20	Govern presents set of control of Permission of Permission of the control of the	неросийский ВОО-НО О О О О О О О О О О О О О О О О О	O A presson significant of the control of the contr	e 🗆 + 60  11.1-4-rance pencer  sommers a care exact  sommers s

N. GOMLEHEC DO ATCHEMENTO						
Treat en cord a sua expension cu problem as crazgo de Armatono, que o les que se atimiqão en resiglio a grandam a derimento de todas su portaminas environas so produce de predições de lusticador. Nos a sectos de 0 portos, em que 1 viginhos falos inselectos y a 1 habo Salebrot, respondendo de seguintes medifias.						
Ball .					Mille	
A famulacino hi resetta ne Unidede de Citurgia de Anociatoro		3	1	4	1	
A stricegio de impregem clara e exclanoscora no transmedia de informação	4	2	1	4		
A simpatio e diagnoloficada demonstrata palse profesionale no atendimento	. 1	2	1	4	1.	
A miporomicale para c must, escarecer assistas e foreser informação acom o neo proceso de calcine	*	=	1			
O exchangements anterquate acces on substance gay the liters was previous		2	1		-1	
A gunaria de confrancialdade (segredo) e privacidade de sua informação de necido	٠	2	10		×	
A forma cono fai estada la sua provinciam e infinidade per destigar apenda quando tecesarios.	ij.	*	2.		*	
A physiograpilis the professionals are propositional similarities came	9	1	1		.1	
A disponibilitada e reprisci de responiumos momentos de hereavidade (en terrore de dos entrenteção, IVC)	1	2	*			
А ситремного и реплакопологно на ириде тиваси дин о застратам.		2	1	4		
A сопремном и ротологовати ва нарада за еглеттарно que и осопратисы.		3	1			
O memperio professivo sin mentense sperestinale (autitario aglio mesto) que e compartenen	*	2	3	4		
C DESCRIPTION PROGRAMME DES DESCRIPTIONS DECIMINA (ADMINISTRAÇÃO) DO DESCRIPTION O PROGRAMMENTO DE CAROLINA PROGRAMENTO DE CAROLINA PROGRAMENTO DE CAROLINA PROGRAMMENTO DE CAROLINA PROGRAMENTO DE	+	3	1		1	

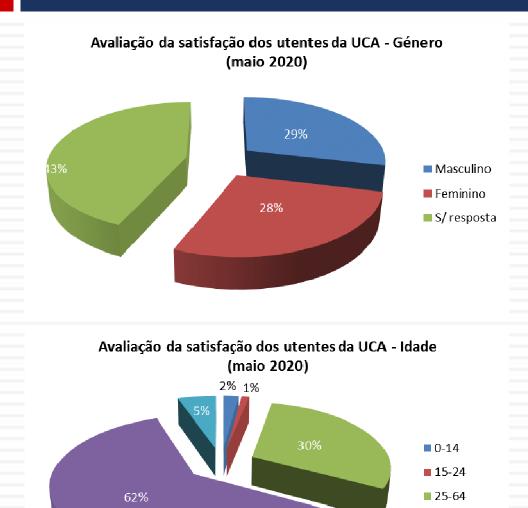
V. NUSCETOES E COMENTATION - De una forma airque Aute o essicone

Ignational Life coaccept



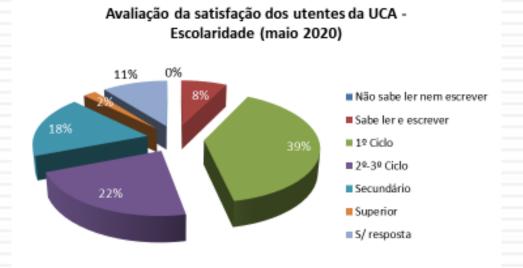
# CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS

# **INQUIRIDOS - MAIO**



€ 65+

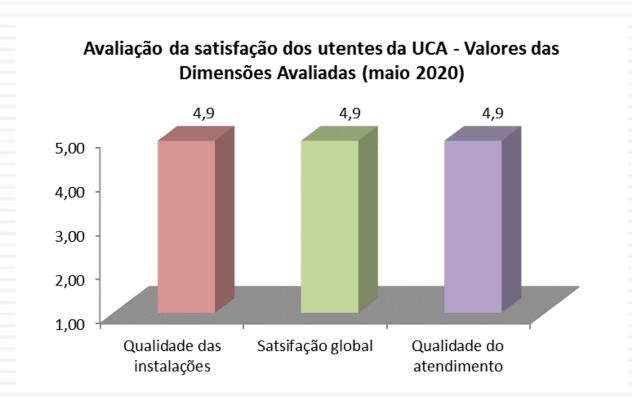
S/ resposta





## **UCA - RESULTADOS DAS**

# **DIMENSÕES - MAIO**





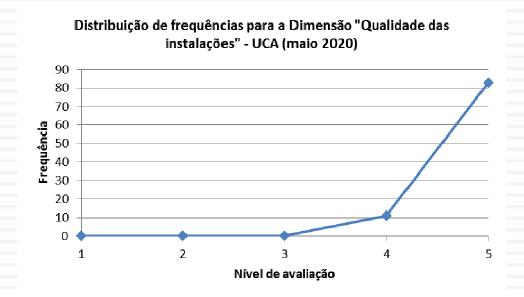
# **UCA - RESULTADOS DAS**

# **DIMENSÕES - MAIO**

Satisfação global					
Nível	Frequência	%			
1 – Muito Insatisfeito	0	0%			
2 – Insatisfeito	0	0%			
3 – Nem satisfeito nem Insatisfeito	0	0%			
4 – Satisfeito	11	12%			
5 – Muito Satisfeito	83	88%			
Total	94	100%			

		Distribuição de frequências para a Dimensão "Satisfação global" - UCA (maio 2020)
	100	
	80	<u></u>
	80	
<u>.e</u>		
ë	60	
Frequência		
<u>.</u>	40	
	20	
	0	
		1 2 3 4 5
		Nível de avaliação

Qualidade das instalações				
Nível	Frequência	%		
1 – Muito Más	0	0%		
2 – Más	0	0%		
3 – Nem Boas nem Más	0	0%		
4 — Boas	6	6%		
5 — Muito Boas	88	94%		
Total	94	100%		

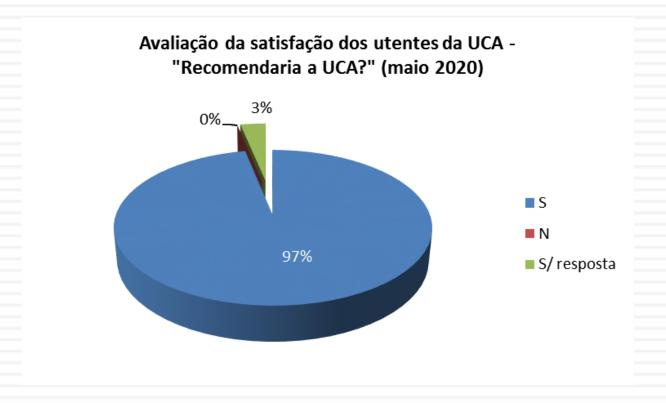




#### **UCA – SATISFAÇÃO GLOBAL**

#### "Recomendaria a Unidade de Cirurgia de Ambulatório a outros

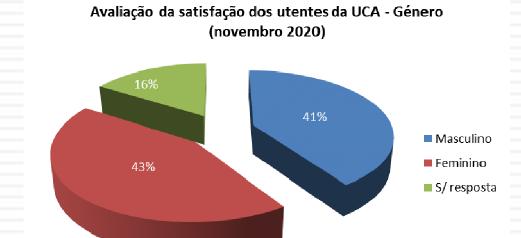
utentes que necessitem de ser operados?"





# CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS

## **INQUIRIDOS – NOVEMBRO**



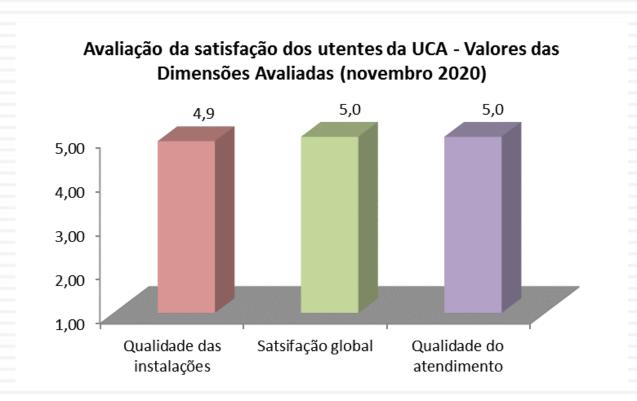






### **UCA – RESULTADOS DAS**

# **DIMENSÕES – NOVEMBRO**





# **UCA - RESULTADOS DAS**

# **DIMENSÕES – NOVEMBRO**

Satisfação global					
Nível	Frequência	%			
1 – Muito Insatisfeito	0	0%			
2 – Insatisfeito	0	0%			
3 – Nem satisfeito nem Insatisfeito	2	1%			
4 – Satisfeito	10	4%			
5 – Muito Satisfeito	269	96%			
Total	281	100%			

		Distribuição de frequências para a Dimensão "Satisfação global" - UCA (novembro 2020)
	300	
	250	<b>/</b>
.e	200 -	
Frequência	150	
F	100	
	50 -	
	0	
		1 2 3 4 5
		Nível de avaliação

Qualidade das instalações				
Nível	Frequência	%		
1 – Muito Más	0	0%		
2 – Más	0	0%		
3 – Nem Boas nem Más	0	0%		
4 — Boas	15	5%		
5 — Muito Boas	265	95%		
Total	280	100%		





#### **UCA - SATISFAÇÃO GLOBAL**



"Recomendaria a Unidade de Cirurgia de Ambulatório a outros

utentes que necessitem de ser operados?"

