

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES

Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE

Consultas de Psicologia e Psiquiatria 2º piso – Hospital Nossa Senhora do Rosário - Barreiro

Março e Abril 2022

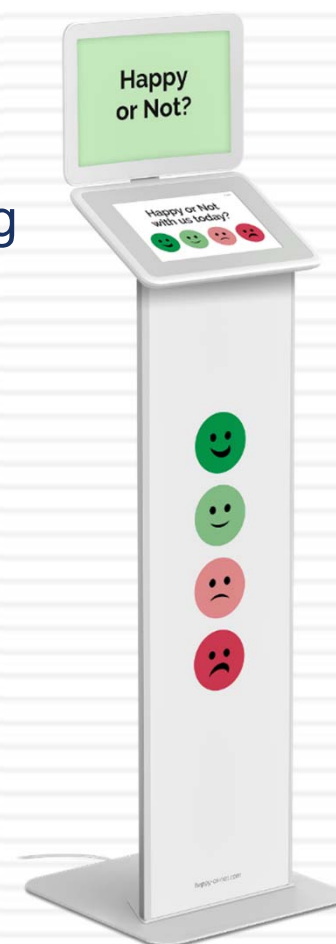
Metodologia HappyOrNot

- Terminal *SmileyTouch*
- *Happy Index*
- Definição da Questão
- Fatores mais contributivos para a Satisfação ou para a Insatisfação

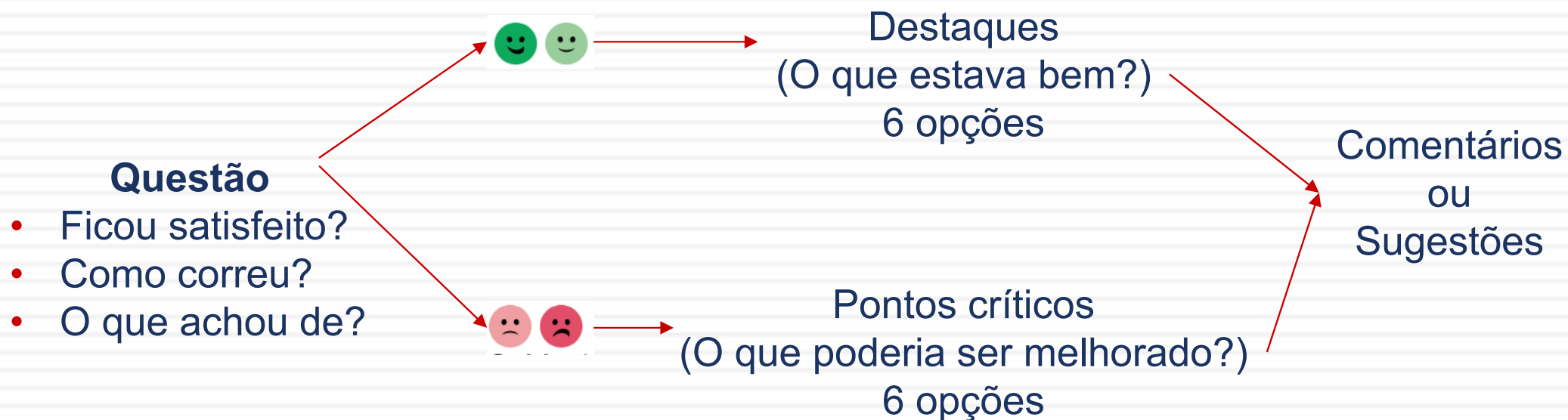
O Happy Index é uma média aritmética das respostas smiley. Pode variar entre 0 e 100.

$$\frac{\text{😊} \times 100 + \text{😬} \times 66\% + \text{😐} \times 33\% + \text{😞} \times 0}{\text{😊} + \text{😬} + \text{😐} + \text{😞}}$$

→ Benchmarking



- Terminal *touch screen*, com escala de faces (4), permitindo aos utentes responder rapidamente (1-2 minutos, com comentários).
- Adaptável a vários locais/valências (Pontos de Experiência);
- Parametrizável consoante a questão, local e destinatários.
- Superfície antibacteriana e higienizável;
- Acompanhamento diário em plataforma *web-based*;
- Relatórios semanais por e-mail para as Chefias



Requisitos e *inputs* para a realização da avaliação:

- Normas e Sistemas de Gestão da Qualidade (ISO 9001 e Manual de Acreditação de Unidades de Gestão Clínica da Direção Geral da Saúde);
- Resultados de Avaliações anteriores;
- Envolvimento dos Utentes no Processo de Melhoria e Identificação de Áreas de Melhoria.

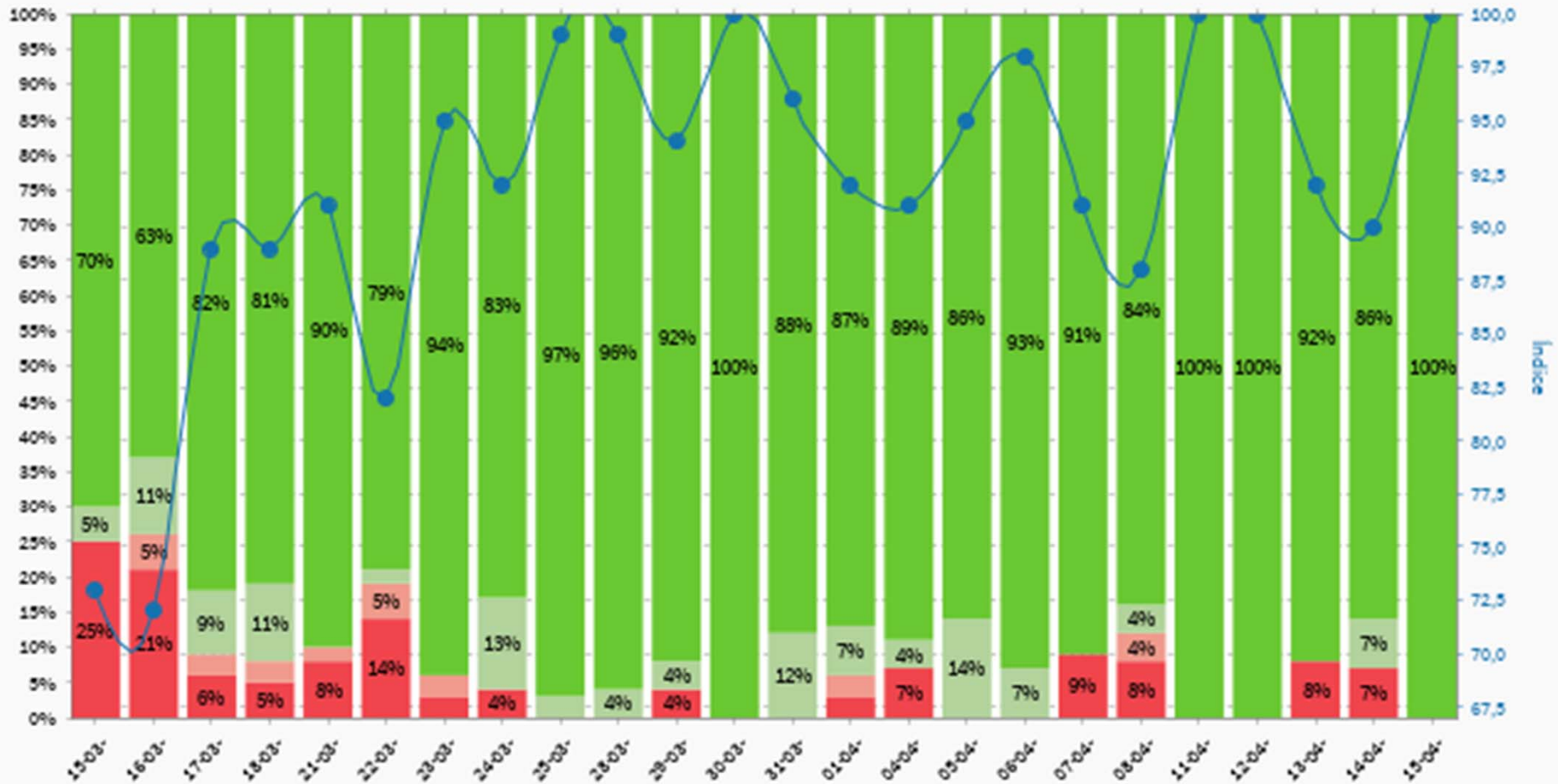
Inquérito:

Ficou satisfeito com a sua Consulta de
Psiquiatria ou Psicologia?

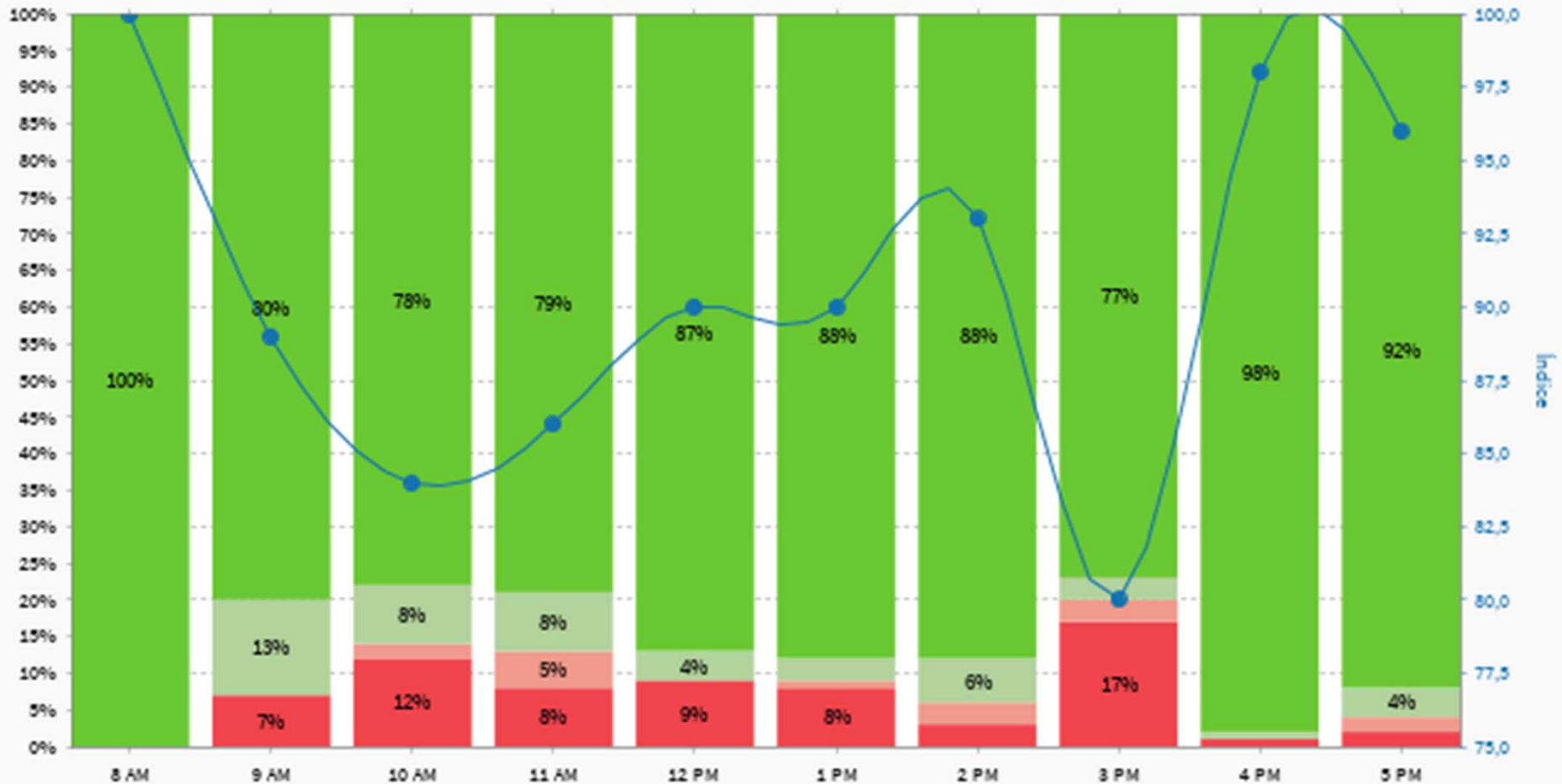
Periodo de avaliação:

15/03/2022 a 15/04/2022

Distribuição diária

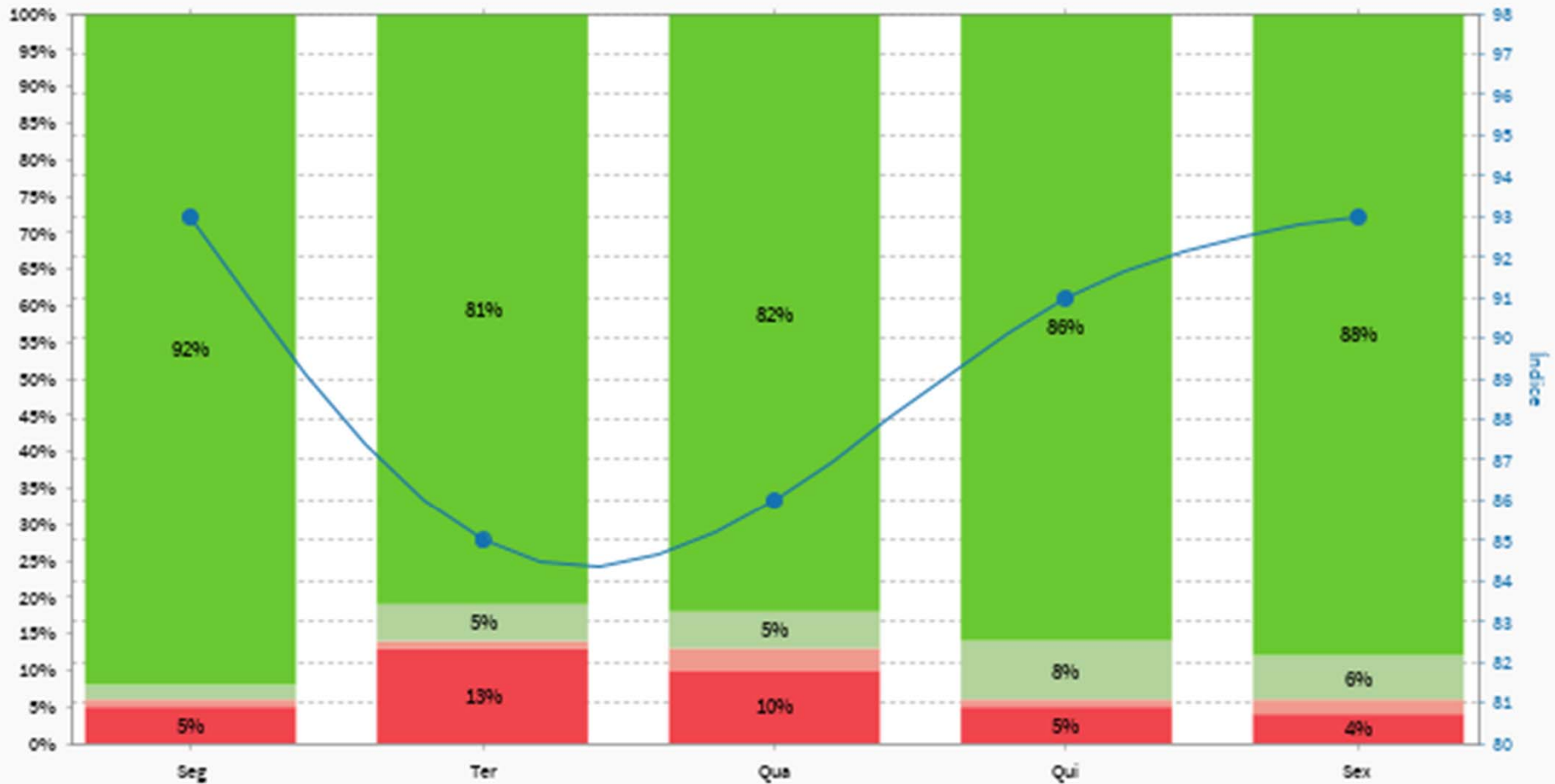


Distribuição por hora



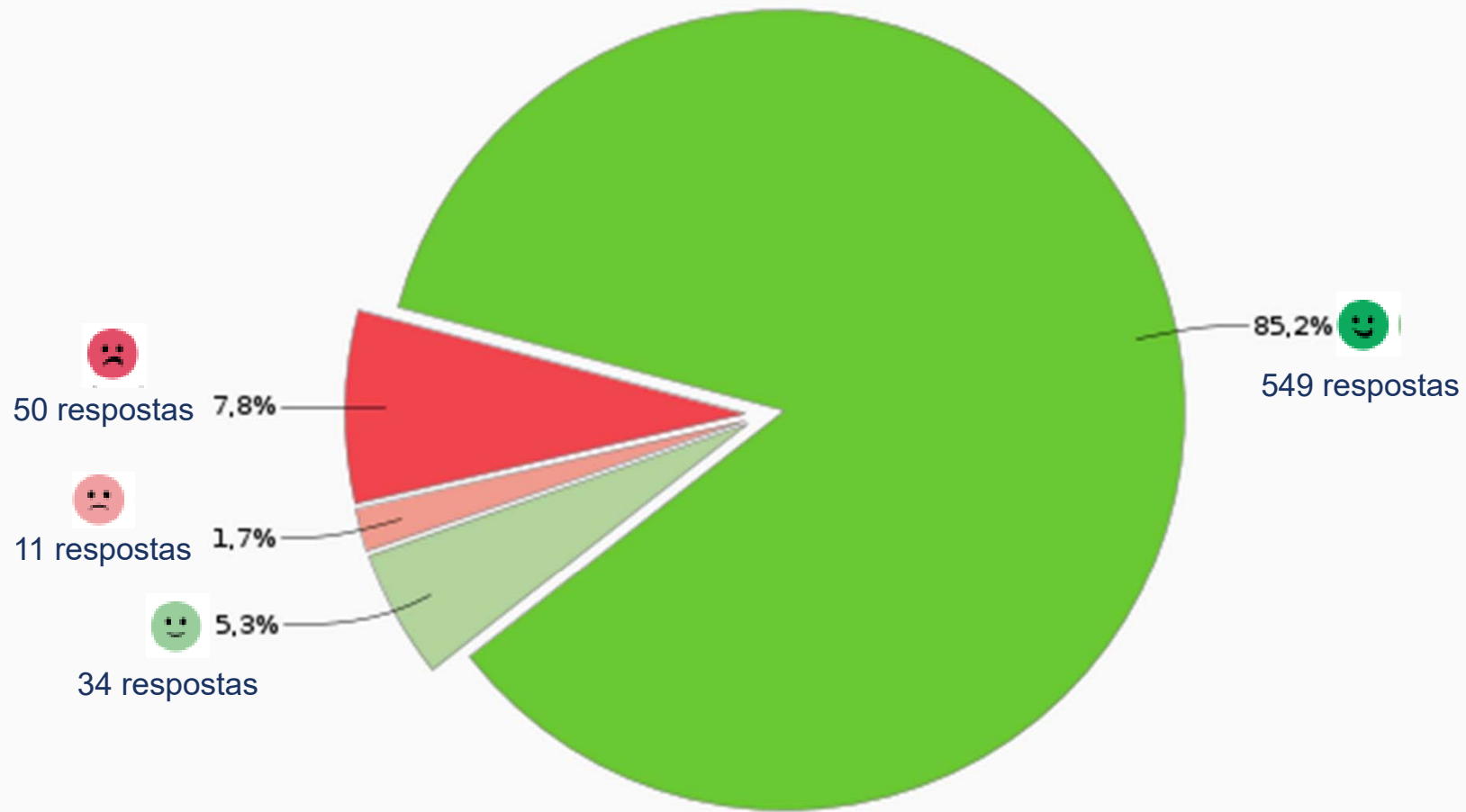
O período com avaliação mais reduzida é entre as 15:00 e as 16:00 (70 respostas)
 O período com melhor avaliação é entre as 08:00 e as 09:00 (18 respostas)

Distribuição por dia da semana



Os dias da semana com melhores resultados (Happy Index) são a 2ª e a 6ª - 112 e 130 respostas
 O dia da semana com pior resultado é a 3ª - 142 respostas

Total de resultados

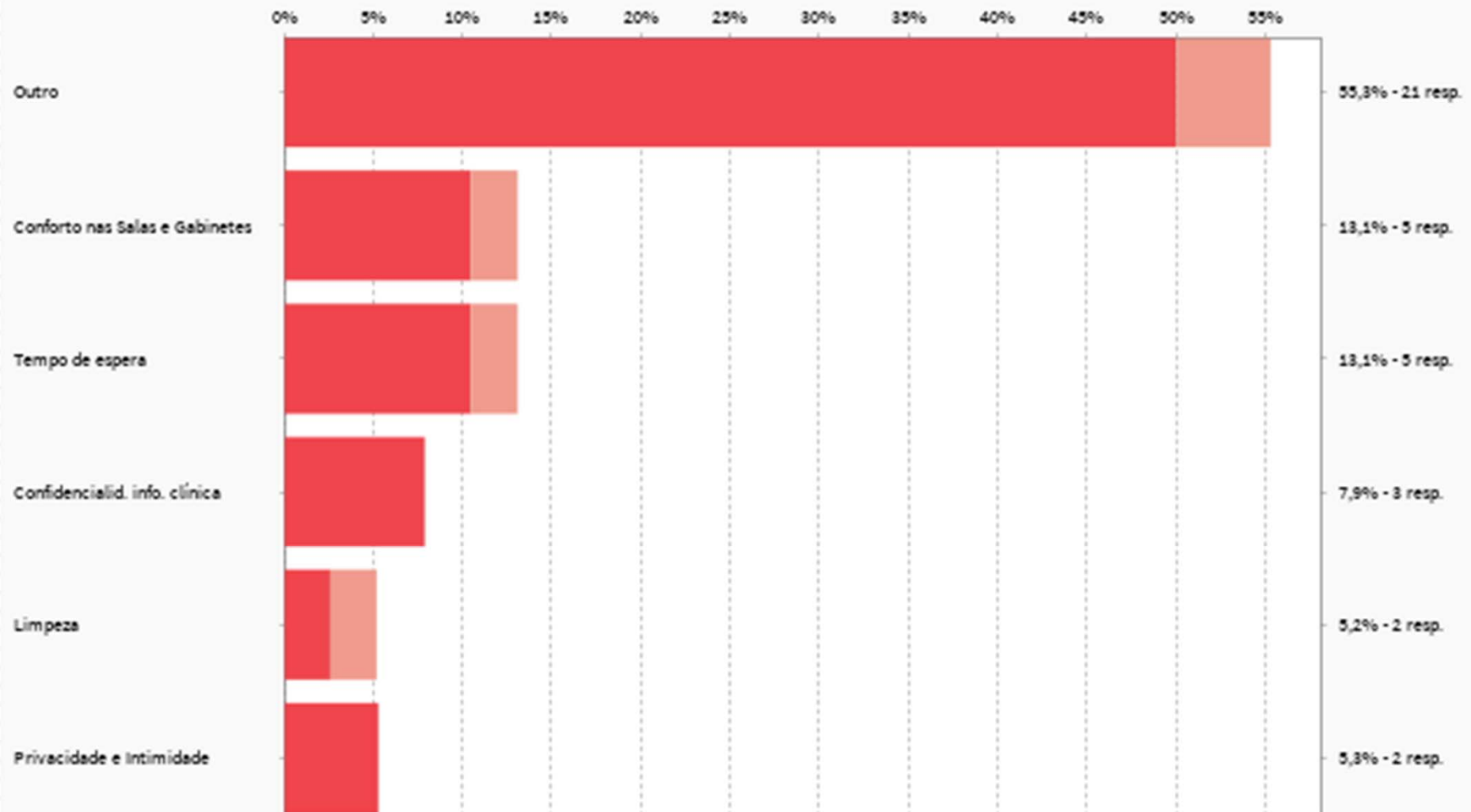


Foi registado um total de 644 respostas e um Happy Index final de 89%
Foram realizadas 362 consulta de psicologia, 958 de psiquiatria e 61 de enfermagem

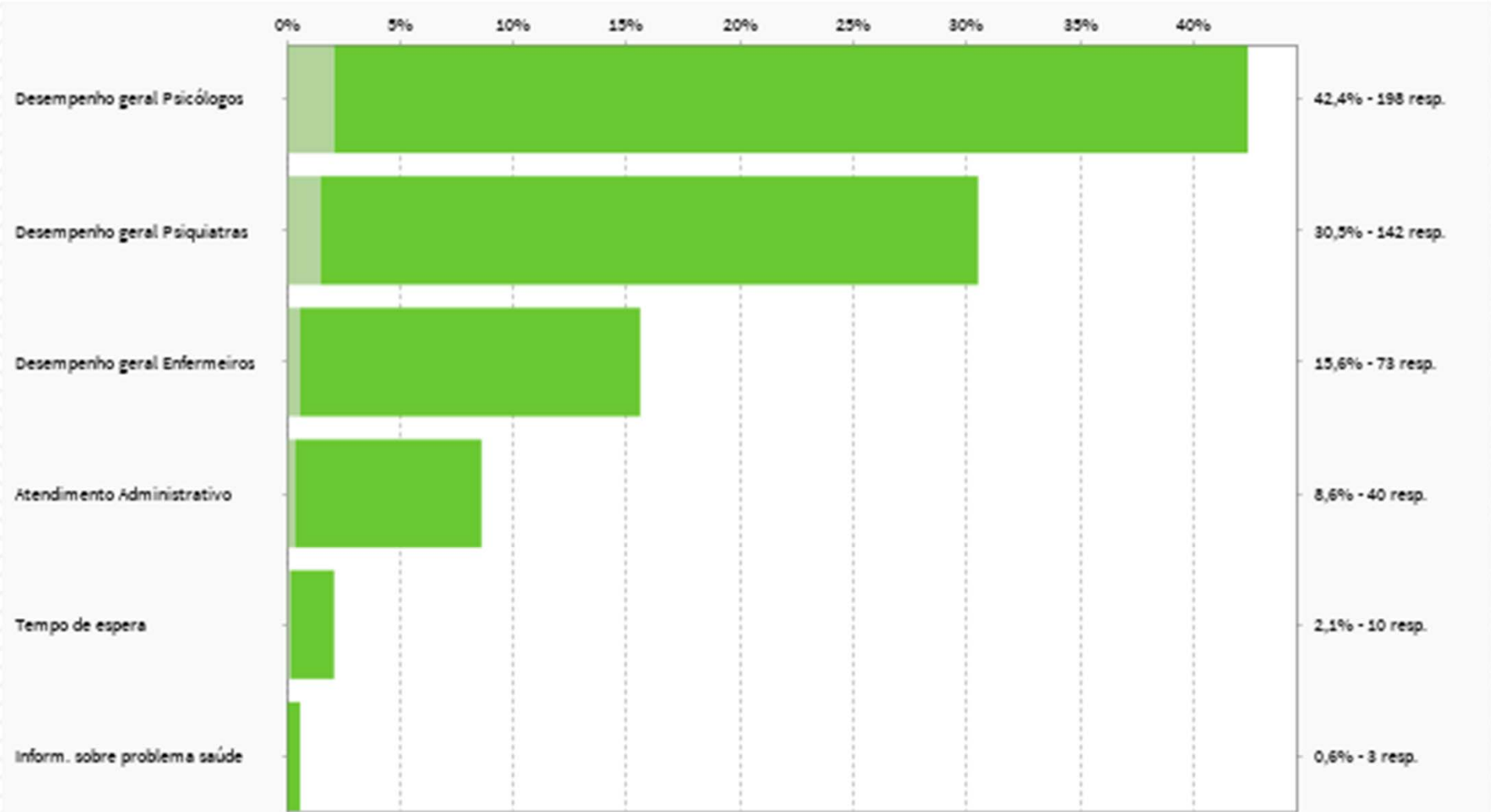
Taxa de resposta = 46,6%*

*Inclui Consultas Telefónicas, pelo que o número de consultas a considerar deverá ser menor e a taxa de resposta maior

Pontos Críticos



O Ponto Crítico mais indicado pelos utentes foi “Outro”



Os Destaques mais valorizados pelos Utentes foram o Desempenho dos Psicólogos, Psiquiatras e Enfermeiros