

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DO SERVIÇO DE BLOCO OPERATÓRIO

Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE

agosto 2017

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



Standard S 11.03

A Unidade de Gestão Clínica disponibiliza e promove a utilização de ferramentas de avaliação e análise da satisfação dos utentes (...)

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



8.2.1 Satisfação do Cliente

Como uma das medições do desempenho do sistema de gestão da qualidade, a organização deve monitorizar a informação relativa à percepção do cliente quanto à organização ter ido ao encontro dos seus requisitos (...)

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 expectativas e satisfação do paciente e seus familiares (...)

- **Março, Junho e Julho** de 2017


CRITÉRIOS DE INCLUSÃO

- Utentes sujeitos a cirurgia programada convencional;
- Especialidade:
 - Cirurgia Geral;
 - Ginecologia;
 - Urologia;
 - Ortopedia.

Dimensões

- Satisfação global;
- Qualidade das Instalações;
- Qualidade do Atendimento

Questionário

 Centro Hospitalar Barreiro Montijo EPE

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES
BLOCO OPERATÓRIO

Questionário nº _____ Data: ____/____/____

O Hospital de Nossa Senhora do Rosário – Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE visa, nas suas orientações estratégicas, prestar um serviço de saúde de qualidade. Assim, a satisfação dos seus utentes é um dos resultados privilegiados por toda a sua equipa de profissionais. Os enfermeiros do Serviço de Bloco Operatório agradecem que utilize alguns momentos do seu tempo, respondendo a este questionário. No fim, dobre-o e entregue-o à enfermeira do Serviço. Este questionário é anónimo e será tratado por uma equipa independente, o Gabinete de Gestão da Qualidade e do Risco. Agradecemos, desde já, a sua indispensável colaboração.

IDENTIFICAÇÃO

Idade: _____ anos Sexo: M F Nível de Instrução escolar: _____
Profissão: _____

SATISFAÇÃO GLOBAL

Considerando a sua experiência no Serviço de Bloco Operatório, qual é o seu grau de satisfação com os serviços prestados?
Use a escala de 5 pontos, onde 1 significa "Muito insatisfeito" e 5 "Muito satisfeito".

Muito insatisfeito				Muito satisfeito
1	2	3	4	5
Recomendaria este Bloco Operatório a outros utentes que necessitem de ser operados? Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>				

QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES

Utilizando a escala de 1 a 5, em que 1 significa "Muito más" e 5 "Muito boas", como classifica as condições das instalações do Serviço de Bloco Operatório, para o seu conforto e bem estar.

Muito más				Muito boas
1	2	3	4	5

QUALIDADE DO ATENDIMENTO

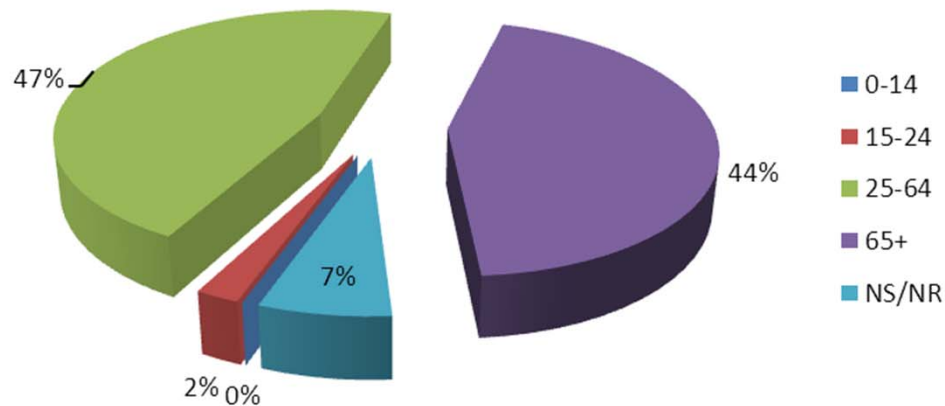
Considerando a sua experiência no Serviço de Bloco Operatório, qual é o seu grau de satisfação com a qualidade do atendimento, de todos os profissionais envolvidos no processo de prestação de cuidados. Utilize a escala de 1 a 5, em que 1 significa "Muito insatisfeito" e 5 "Muito satisfeito", respondendo às seguintes questões:

	Muito insatisfeito				Muito satisfeito
	1	2	3	4	5
A disponibilidade para o ouvir, esclarecer dúvidas e fornecer informação sobre o seu processo de saúde.	1	2	3	4	5
A utilização de linguagem clara e esclarecedora na transmissão da informação.	1	2	3	4	5
A garantia de confidencialidade (segredo) e privacidade da sua informação de saúde.	1	2	3	4	5
A forma como o receberam no Bloco Operatório.	1	2	3	4	5
O esclarecimento antecipado sobre os cuidados que lhe prestaram.	1	2	3	4	5
A forma como foi tratada a sua privacidade e intimidade (ex. não o despertar, apenas quando necessário).	1	2	3	4	5
A preocupação em manter o seu conforto e bem estar (comodidade, temperatura, ruído, estado das camas, limpeza e higiene da roupa e instalações).	1	2	3	4	5
A simpatia e disponibilidade demonstrada pelos profissionais no atendimento.	1	2	3	4	5
A preocupação dos profissionais em proporcionar um ambiente calmo (pouco ruído, tom baixo, ...).	1	2	3	4	5
A disponibilidade para controlar e aliviar a sua dor.	1	2	3	4	5
O acompanhamento, por parte dos profissionais, durante a permanência no Bloco Operatório.	1	2	3	4	5

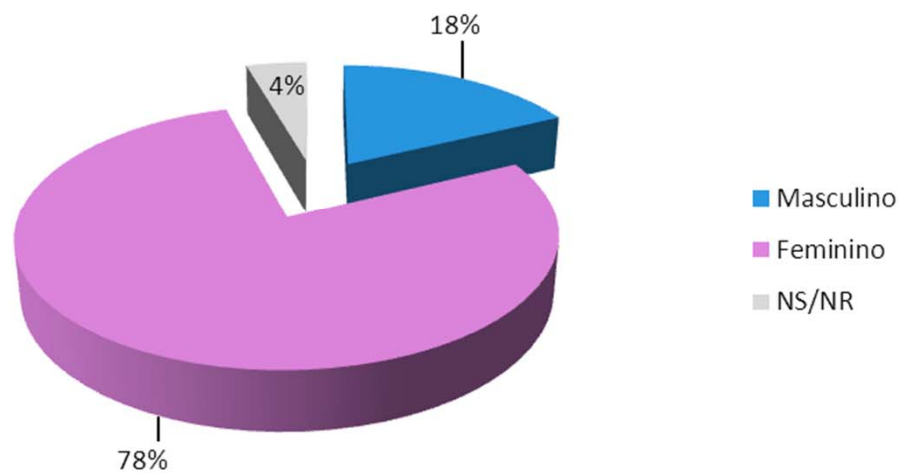
SUGESTÕES / RECLAMAÇÕES

CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS INQUIRIDOS

Avaliação da Satisfação dos Utentes do Bloco Operatório - 2017
- Idade dos Utentes

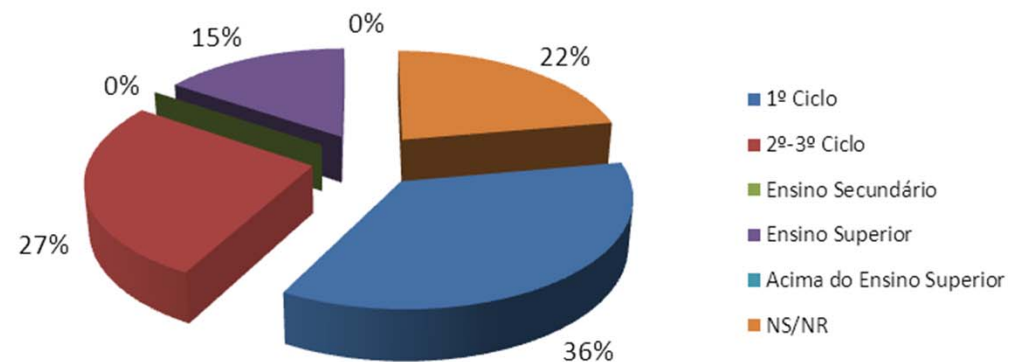


Avaliação da Satisfação dos Utentes do Bloco Operatório - 2017
- Sexo dos Utentes



UNIVERSO = 45 INQUÉRITOS

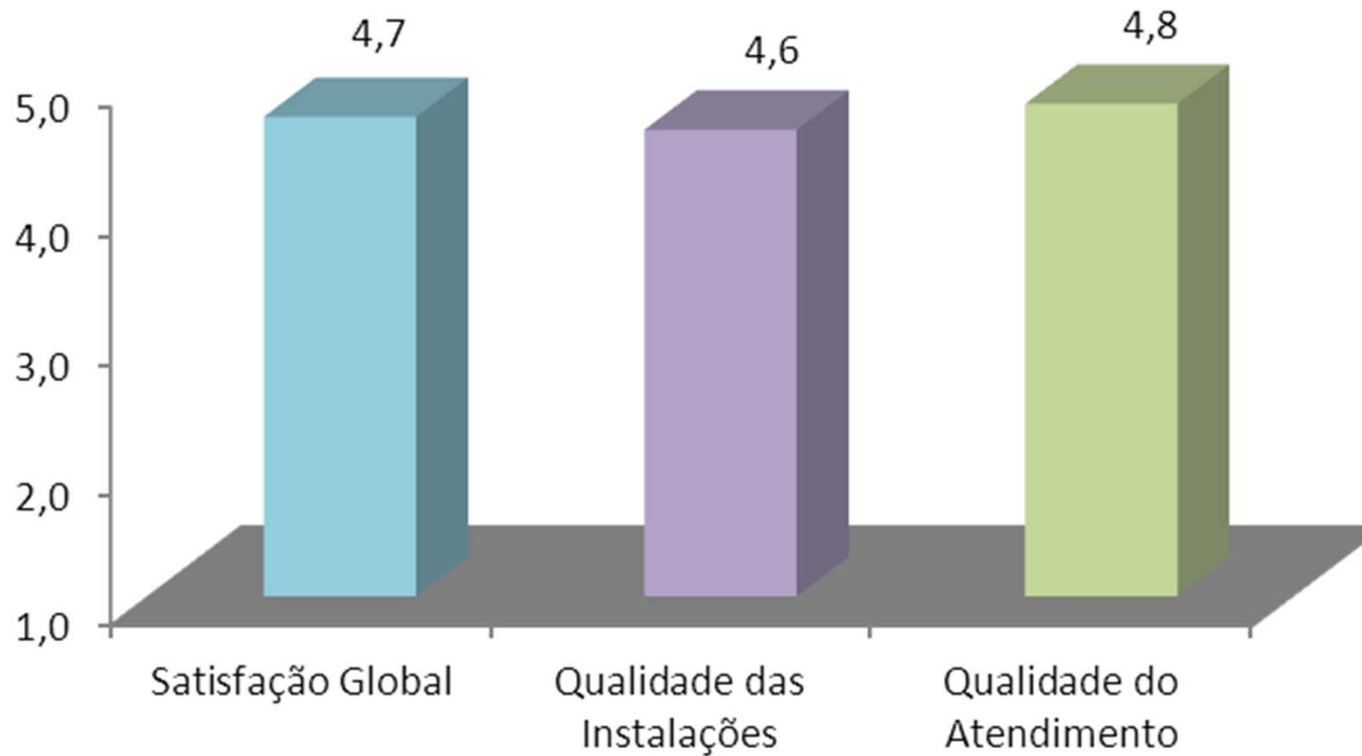
Avaliação da Satisfação dos Utentes do Bloco Operatório - 2017
- Nível de Instrução Escolar dos Utentes



BLOCO OPERATÓRIO – RESULTADOS DAS DIMENSÕES

UNIVERSO = 45 INQUÉRITOS

Avaliação da Satisfação dos Utentes do Bloco Operatório - 2017



VALOR MÉDIO FINAL = 4,70

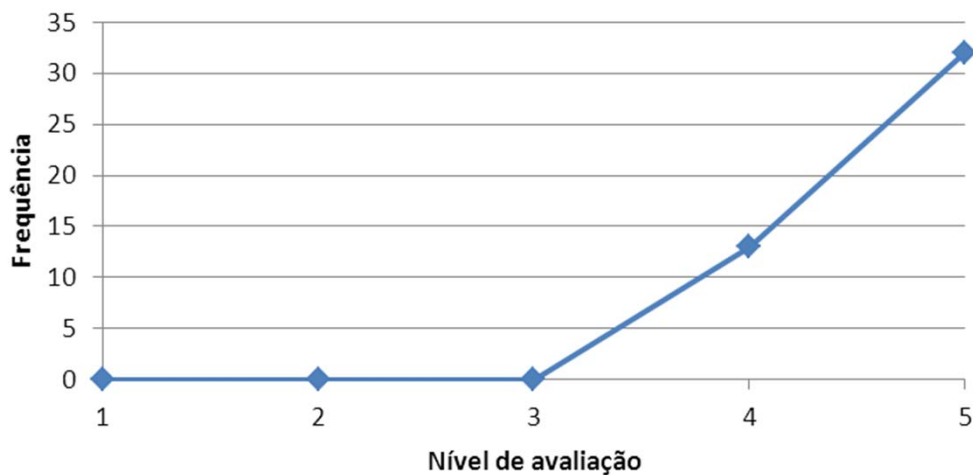
BLOCO OPERATÓRIO – RESULTADOS DAS DIMENSÕES

UNIVERSO = 45 INQUÉRITOS

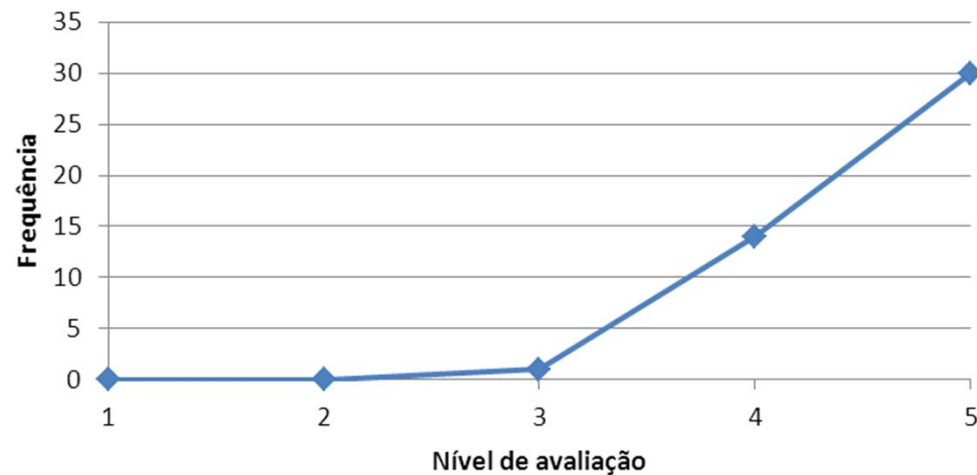
Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	0	0%
2 - Insatisfeito	0	0%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	0	0%
4 - Satisfeito	13	29%
5 - Muito Satisfeito	32	71%
Total	45	100%

Qualidade das Instalações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	0	0%
2 - Insatisfeito	0	0%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	1	2%
4 - Satisfeito	14	31%
5 - Muito Satisfeito	30	67%
Total	45	100%

Distribuição de Frequências para a Dimensão "Satisfação Global"



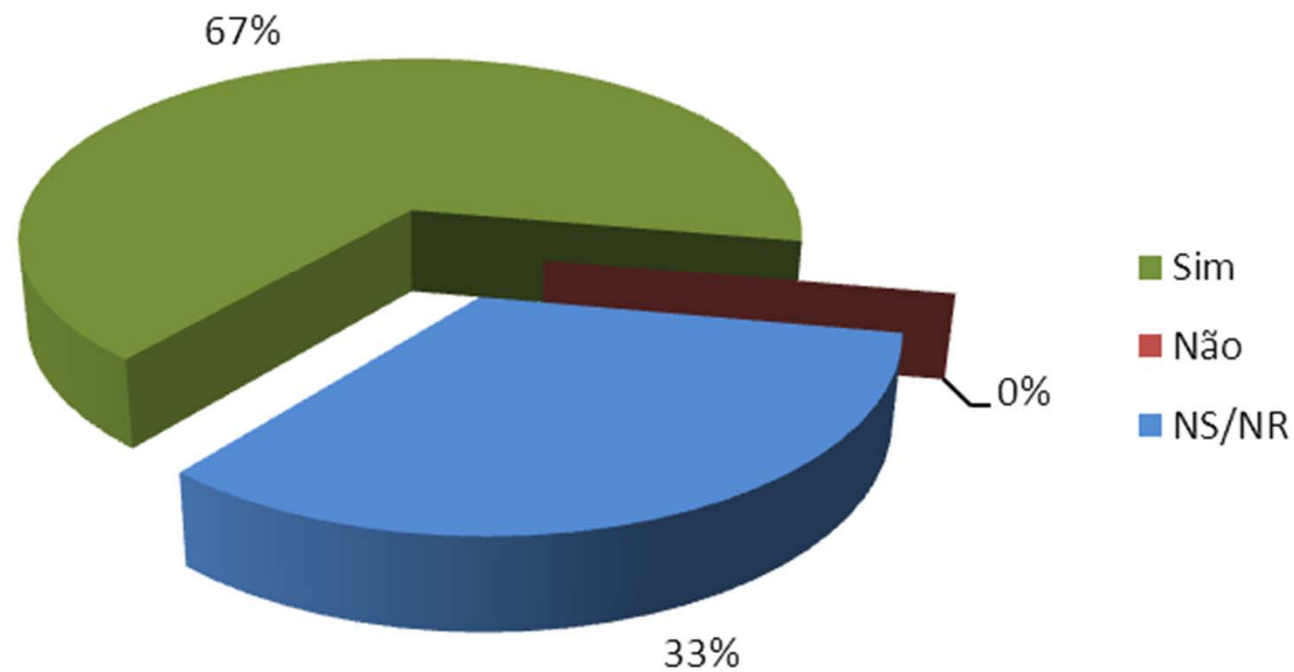
Distribuição de Frequências para a Dimensão "Qualidade das Instalações"



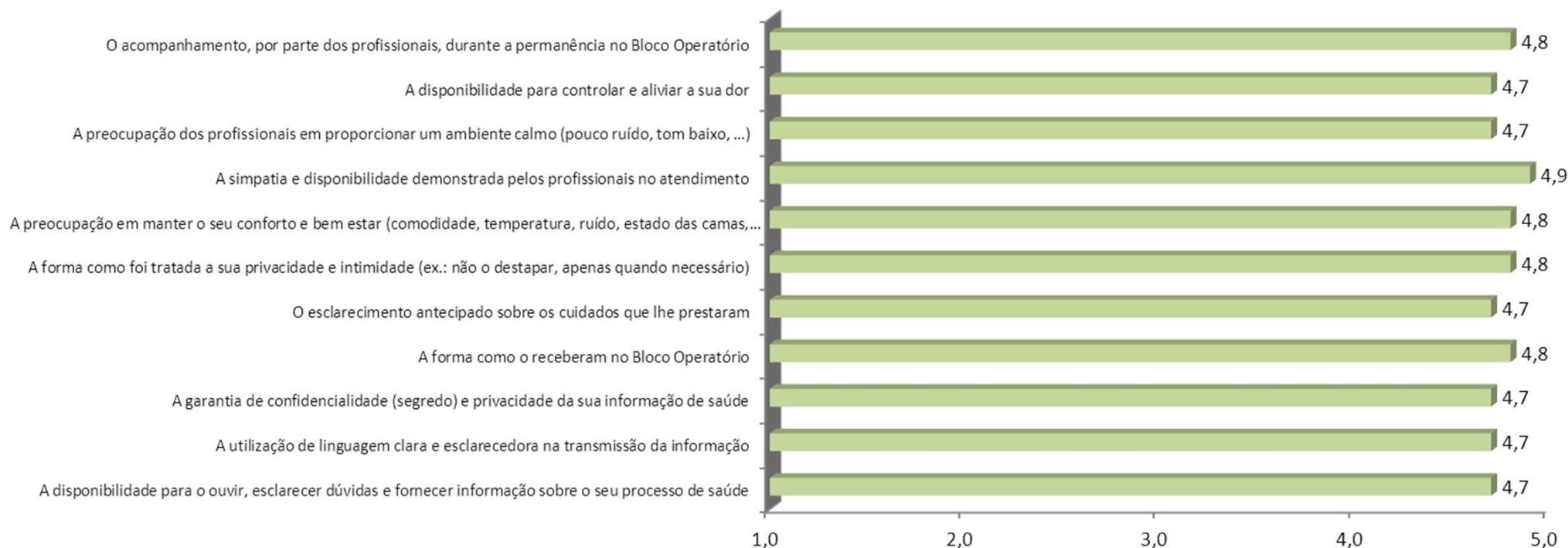
“Recomendaria este Bloco Operatório a outros utentes que necessitem de ser operados?”

UNIVERSO = 45 INQUÉRITOS

Avaliação da Satisfação dos Utentes do Bloco Operatório - 2017
- "Recomendaria este Bloco Operatório?"



Avaliação da Satisfação dos Utentes do Bloco Operatório - Qualidade do Atendimento - 2017



Qualidade do Atendimento

A disponibilidade para o ouvir, esclarecer dúvidas e fornecer informação sobre o seu processo de saúde	A utilização de linguagem clara e esclarecedora na transmissão da informação	A garantia de confidencialidade (segredo) e privacidade da sua informação de saúde	A forma como o receberam no Bloco Operatório	O esclarecimento antecipado sobre os cuidados que lhe prestaram	A forma como foi tratada a sua privacidade e intimidade (ex.: não o destapar, apenas quando necessário)	A preocupação em manter o seu conforto e bem estar (comodidade, temperatura, ruído, estado das camas, limpeza e higiene da roupa e instalações)	A simpatia e disponibilidade demonstrada pelos profissionais no atendimento	A preocupação dos profissionais em proporcionar um ambiente calmo (pouco ruído, tom baixo, ...)	A disponibilidade para controlar e aliviar a sua dor	O acompanhamento, por parte dos profissionais, durante a permanência no Bloco Operatório
4,7	4,7	4,7	4,8	4,7	4,8	4,8	4,9	4,7	4,7	4,8