

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

**Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE**

**janeiro 2019**

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.

**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 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 seleccionadas incluem expetativas e satisfação do paciente e seus familiares (...)

- **Novembro** de 2018

## **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

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

## Questionário

**CHBM** Centro Hospitalar Barreiro Montijo EPE

**QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES**  
UNIDADE DE CIRURGIA DE AMBULATORIO

Questionário n.º \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Especialidade cirúrgica: \_\_\_\_\_

O Centro Hospitalar Barreiro Montijo (CHBM) 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. A equipa da Unidade Cirurgia de Ambulatorio agradece que utilize alguns momentos do seu tempo, respondendo a este questionário. No fim, dotre-o e coloque-o na urna, como lhe foi indicado pelo enfermeiro. Este questionário é estritamente confidencial e será tratado por uma equipa independente o Gabinete de Gestão da Qualidade. Pode consultar os resultados das avaliações dos anos anteriores na página do CHBM em [www.chbm.mtj.gov.pt](http://www.chbm.mtj.gov.pt) na área "Institucional".

Agradecemos, desde já, a sua indispensável colaboração!

**I. CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO**

Quem preenche este questionário:  O utente  A pessoa significativa

Género:  Masculino  Feminino Idade:  0 - 14  15 - 24  25 - 64  ≥ 65

Nível de Escolaridade:

Não sabe ler nem escrever  Sabe ler e escrever sem grau de ensino  1.º ciclo (1.ª - 4.ª ano)  
 2.º - 3.º ciclo (5.ª - 9.ª ano)  Ensino secundário (10.ª - 12.ª ano)  Ensino superior

**II. QUALIDADE DAS INSTALAÇÕES**

Como classifica as condições das instalações da Unidade de Cirurgia de Ambulatorio para o seu conforto e bem estar? Use a escala de 5 pontos, em que 1 significa "Muito Mal" e 5 "Muito Boas"

Muito má					Muito boas
1	2	3	4	5	

**III. SATISFAÇÃO GLOBAL**

Considerando a sua experiência na Unidade de Cirurgia de Ambulatorio, qual é o seu grau de satisfação em relação aos serviços prestados? Use a escala de 5 pontos, em que 1 significa "Muito Insatisfeito" e 5 "Muito Satisfeito"

Muito insatisfeito					Muito satisfeito
1	2	3	4	5	

Recomendaria a Unidade de Cirurgia de Ambulatorio a outros utentes que necessitem de ser operados?  
 Sim  Não

**IV. QUALIDADE DO ATENDIMENTO**

Tendo em conta a sua experiência na Unidade de Cirurgia de Ambulatorio, qual o seu grau de satisfação em relação à qualidade do atendimento de todos os profissionais envolvidos no processo de prestação de cuidados? Use a escala de 5 pontos, em que 1 significa "Muito Insatisfeito" e 5 "Muito Satisfeito", respondendo às seguintes questões:

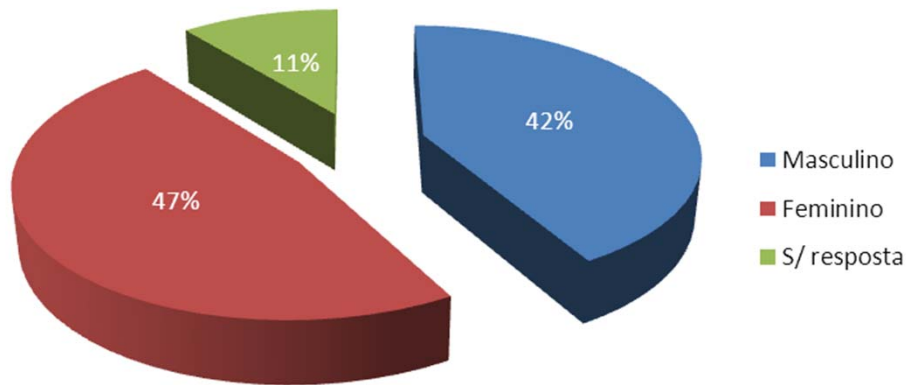
	Muito insatisfeito				Muito satisfeito
A forma como foi recebido na Unidade de Cirurgia de Ambulatorio	1	2	3	4	5
A utilização da linguagem clara e esclarecedora na transmissão da informação	1	2	3	4	5
A simpatia e disponibilidade demonstrada pelos profissionais no atendimento	1	2	3	4	5
A disponibilidade para o ouvir, esclarecer dúvidas e fornecer informação sobre o seu processo de saúde	1	2	3	4	5
O esclarecimento antecipado sobre os cuidados que lhe iram ser prestados	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 foi tratada a sua privacidade e intimidade (ex: destacar apenas quando necessário...)	1	2	3	4	5
A preocupação dos profissionais em proporcionar um ambiente calmo	1	2	3	4	5
A disponibilidade e rapidez de resposta nos momentos de necessidade (ex: controle da dor, alimentação, WC...)	1	2	3	4	5
A competência e profissionalismo da equipa médica que o acompanhou	1	2	3	4	5
A competência e profissionalismo da equipa de enfermagem que o acompanhou	1	2	3	4	5
O desempenho profissional dos assistentes operacionais (auxiliares de ação médica) que o acompanharam	1	2	3	4	5
O desempenho profissional dos assistentes técnicos (administrativos) do secretariado e receção que o acompanharam	1	2	3	4	5

**V. SUGESTÕES E COMENTÁRIOS** – De uma forma simples descreva o seu comentário

Agradecemos a sua colaboração!

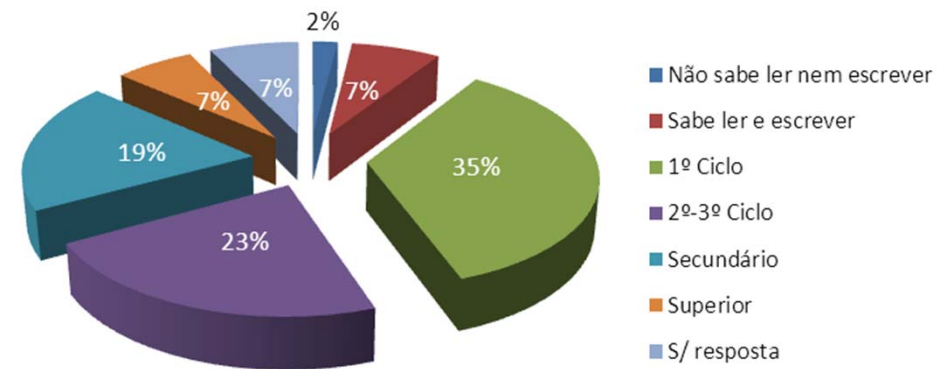
# CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS INQUIRIDOS

Avaliação da satisfação dos utentes da UCA - Género (novembro 2018)

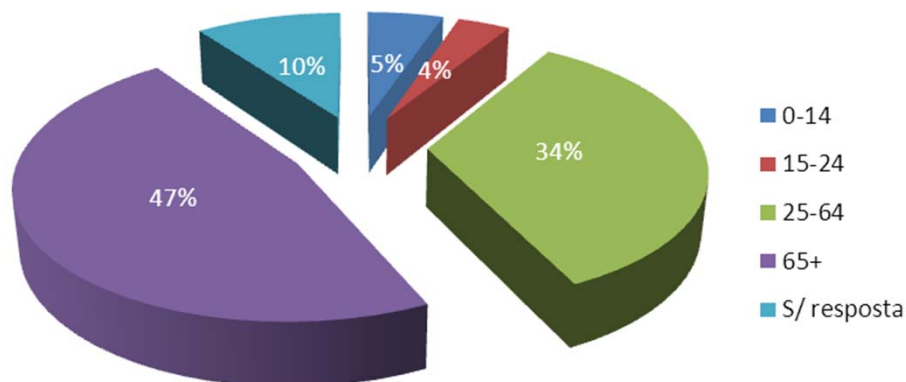


UNIVERSO = 249 INQUÉRITOS

Avaliação da satisfação dos utentes da UCA - Escolaridade (novembro 2018)

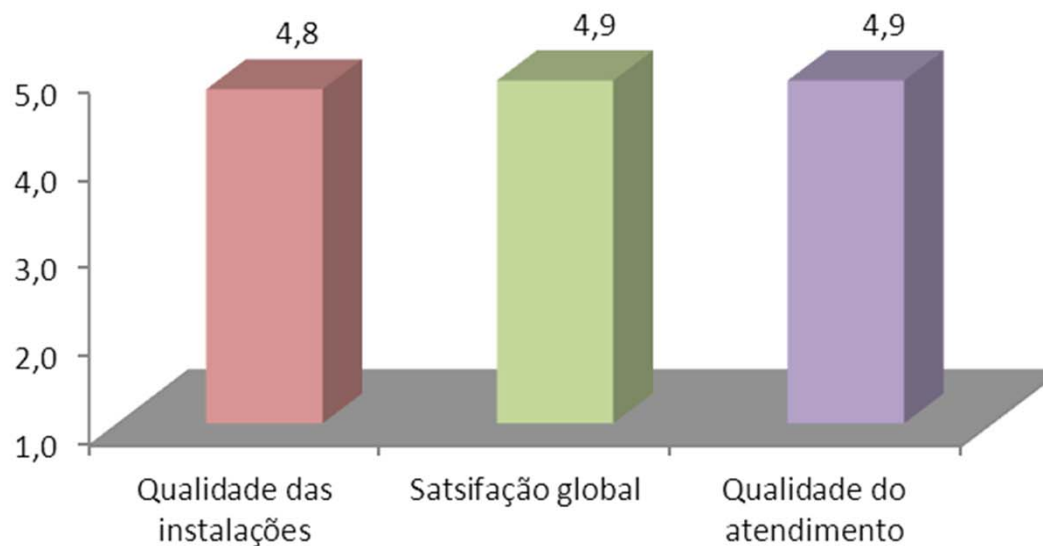


Avaliação da satisfação dos utentes da UCA - Idade (novembro 2018)



UNIVERSO = 249 INQUÉRITOS

Avaliação da satisfação dos utentes da UCA - Valores das Dimensões Avaliadas (novembro 2018)



**VALOR MÉDIO FINAL = 4,90**

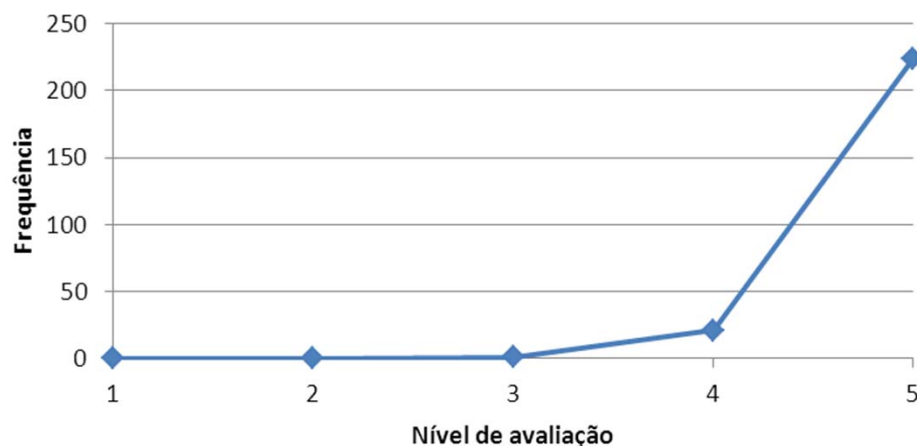
# UCA – RESULTADOS DAS DIMENSÕES

UNIVERSO = 249 INQUÉRITOS

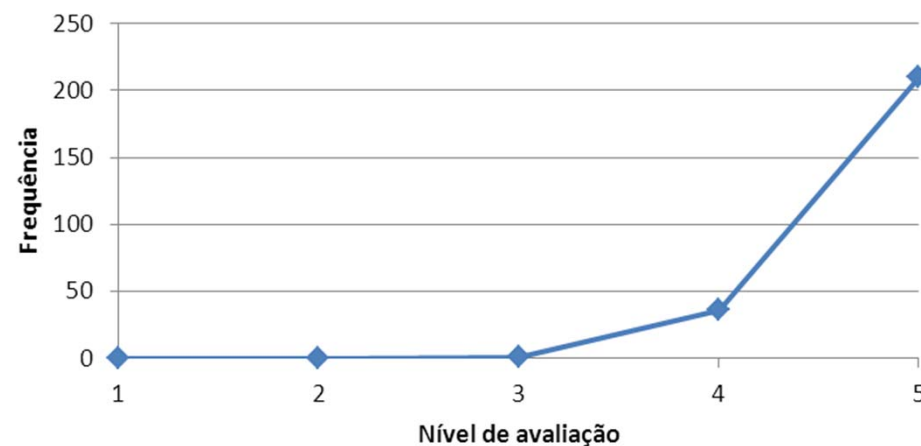
Satisfação global		
Nível	Frequência	%
1 – Muito Insatisfeito	0	0%
2 – Insatisfeito	0	0%
3 – Nem satisfeito nem Insatisfeito	1	0%
4 – Satisfeito	21	9%
5 – Muito Satisfeito	224	91%
Total	246	100%

Qualidade das instalações		
Nível	Frequência	%
1 – Muito Más	0	0%
2 – Más	0	0%
3 – Nem Boas nem Más	1	0%
4 – Boas	36	15%
5 – Muito Boas	210	85%
Total	247	100%

Distribuição de frequências para a Dimensão "Satisfação global" - UCA (novembro 2018)



Distribuição de frequências para a Dimensão "Qualidade das instalações" - UCA (novembro 2018)





**“Recomendaria a Unidade de Cirurgia de Ambulatório a outros utentes que necessitem de ser operados?”**

**UNIVERSO = 249 INQUÉRITOS**

**Avaliação da satisfação dos utentes da UCA -  
"Recomendaria a UCA?" (novembro 2018)**

