

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

 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 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 Bom"

Muito mal					Muito bom
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

AMB01/00010

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:

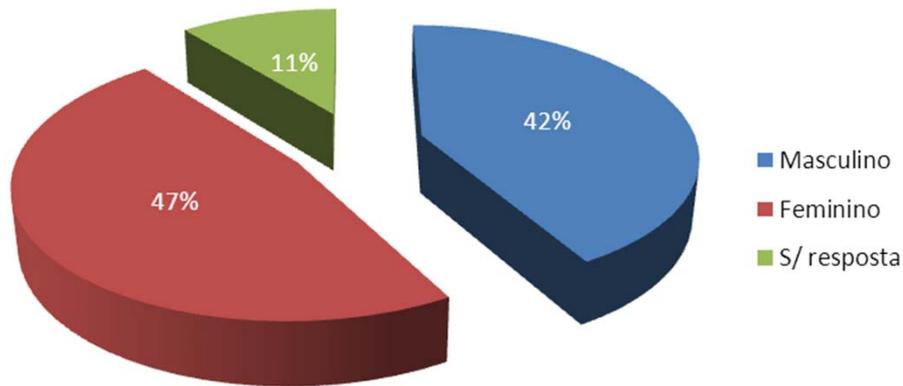
	Muito insatisfeito				Muito satisfeito
A forma como foi recebido na Unidade de Cirurgia de Ambulatorio	1	2	3	4	5
A utilização da linguagem clara e esclarecedora na transmissão da informação	1	2	3	4	5
A simpatia e disponibilidade demonstrada pelos profissionais no atendimento	1	2	3	4	5
A disponibilidade 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!

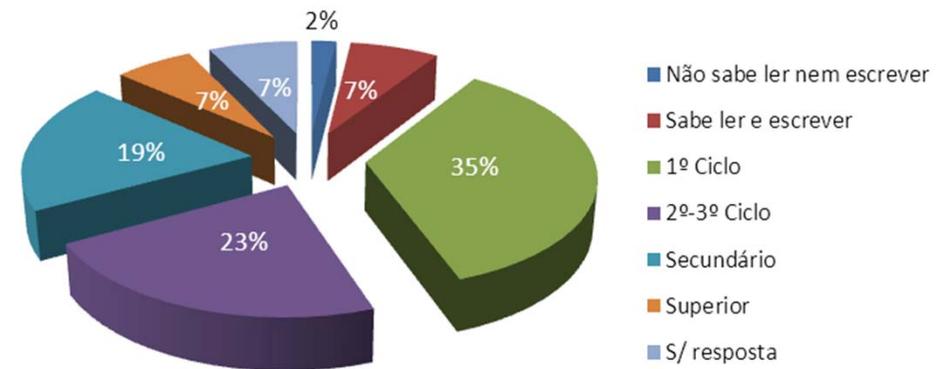
CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS INQUIRIDOS

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

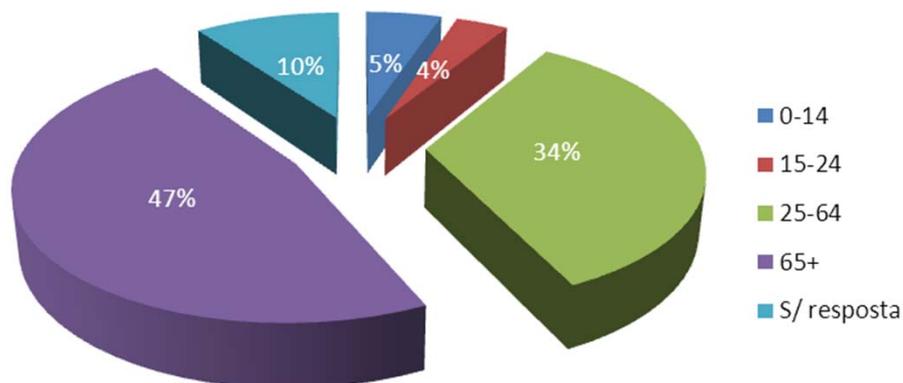


UNIVERSO = 249 INQUÉRITOS

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

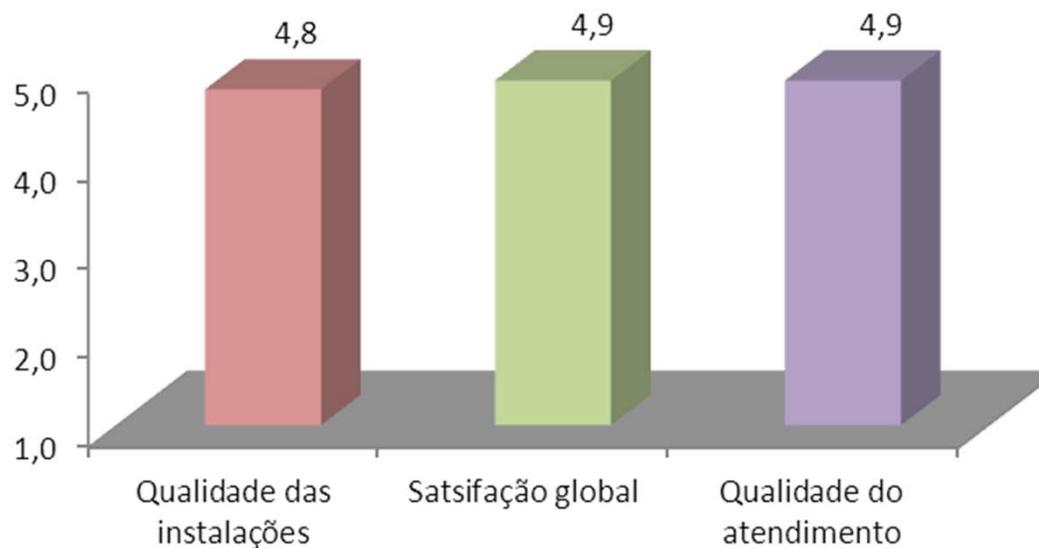


Avaliação da satisfação dos utentes da UCA - Idade (novembro 2018)



UNIVERSO = 249 INQUÉRITOS

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



VALOR MÉDIO FINAL = 4,90

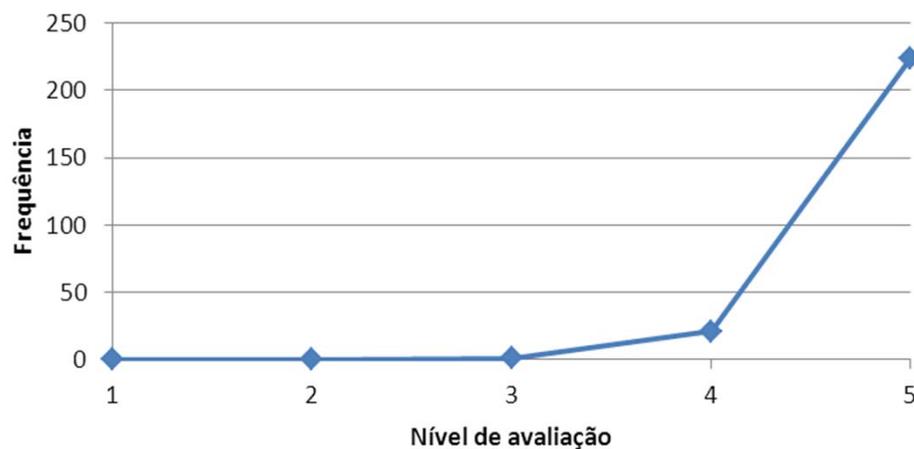
UCA – RESULTADOS DAS DIMENSÕES

UNIVERSO = 249 INQUÉRITOS

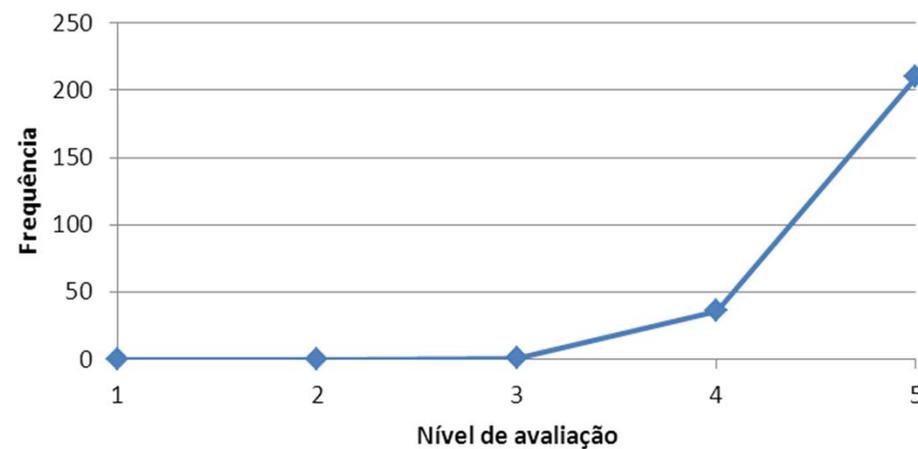
Satisfação global		
Nível	Frequência	%
1 – Muito Insatisfeito	0	0%
2 – Insatisfeito	0	0%
3 – Nem satisfeito nem Insatisfeito	1	0%
4 – Satisfeito	21	9%
5 – Muito Satisfeito	224	91%
Total	246	100%

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)**

