

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

Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE

Maio e Novembro 2021

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 (...)

- **Maio e Novembro** de 2021

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



QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES
Unidade de Cirurgia de Amputação

QUESTIONÁRIO Nº: _____ DATA: ____/____/____ ESPECIALIDADE CIRÚRGICA: _____

O Centro Hospitalar Barreiro Montijo (CHBM) tem, 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 Amputação agradece que, neste momento, ao seu tempo, respondendo a este questionário, se fo, direta e concisa, se um, como se fo referido pelo enfermeiro.

Este questionário é totalmente confidencial e será tratado por uma equipa independente e Gabinete de Gestão de Qualidade. Pode consultar os resultados das avaliações dos seus anteriores na página de CHBM em www.chbm.pt na área "transparência".

II. CARACTERIZAÇÃO DO PARTICIPANTE

Quem preenche este questionário: O utente A pessoa significativa

Género: Masculino Feminino idade: 0-14 15-24 25-54 ≥ 55

Nível de Escolaridade:

Não sabe ler nem escrever Não sabe ler e escrever em português 1.º ciclo (1.º - 4.º ano)
 2.º - 3.º ciclo (5.º - 8.º ano) Ensino secundário (9.º - 12.º ano) Ensino superior



III. QUALIDADE DO ATENDIMENTO

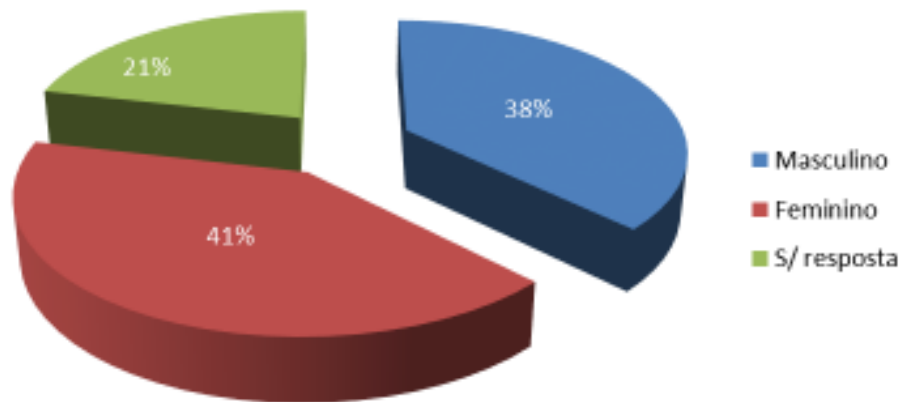
Tenha em conta a sua experiência na Unidade de Cirurgia de Amputação, qual o seu grau de satisfação em relação à qualidade do atendimento de todos os profissionais envolvidos no processo de prestação de cuidados? (Use a escala de 5 pontos, em que 1 significa "Muito insatisfeito" e 5 "Muito Satisfeito", respondendo de seguinte maneira:

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	
A forma como fo recebido na Unidade de Cirurgia de Amputação:	1	2	3	4	5
A utilização de linguagem clara e compreensível 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 atendimento antecipado sobre os assuntos que lhe foram apresentados:	1	2	3	4	5
A garantia de confidencialidade (segredo) e privacidade de sua informação de saúde:	1	2	3	4	5
A forma como fo tratado a sua privacidade e intimidade (ex: enfeitar apenas quando necessário...):	1	2	3	4	5
A profissionalização dos profissionais em proporcionar um ambiente calmo:	1	2	3	4	5
A disponibilidade e rapidez de resposta nos momentos de necessidade (ex: centros de dx, enfermagem, WC...):	1	2	3	4	5
A competência e profissionalismo da equipa médica que o acompanha:	1	2	3	4	5
A competência e profissionalismo da equipa de enfermagem que o acompanha:	1	2	3	4	5
O respeito profissional aos sistemas operacionais existentes (autómatas, ações-médicas que o acompanham):	1	2	3	4	5
O cumprimento profissional das atividades técnicas (administrativas) do atendimento e reação que o acompanharam:	1	2	3	4	5

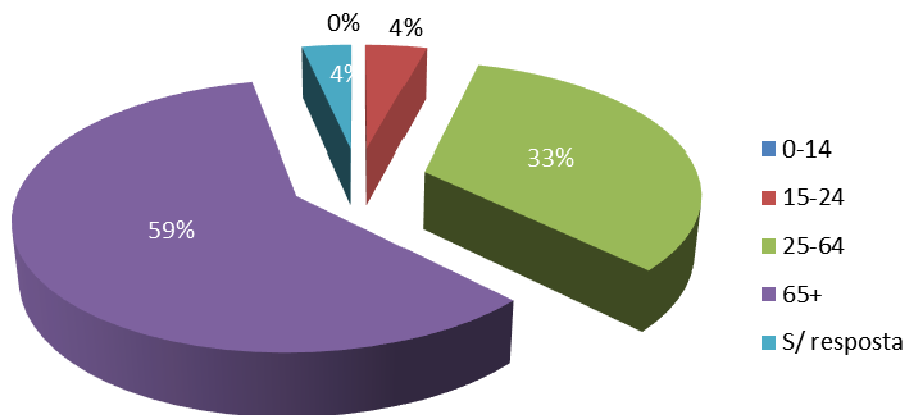
V. RESPOSTAS E COMENTÁRIOS - De uma forma simples descreva o seu comentário:

CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS INQUIRIDOS – MAIO

Avaliação da satisfação dos utentes da UCA - Género (maio 2021)

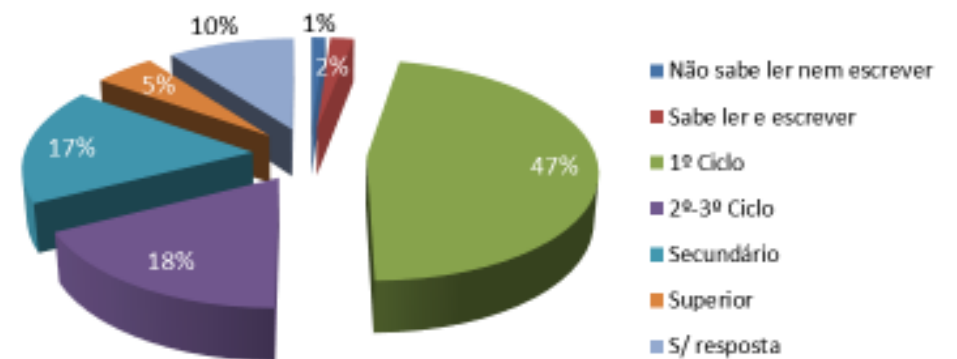


Avaliação da satisfação dos utentes da UCA - Idade (maio 2021)



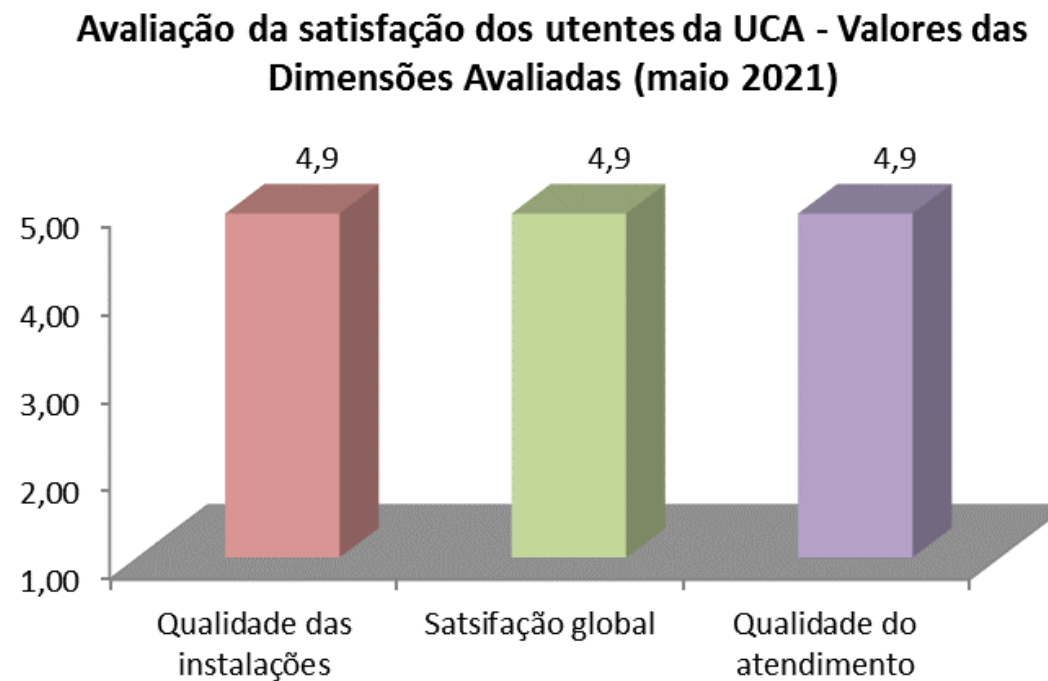
UNIVERSO = 262 INQUÉRITOS

Avaliação da satisfação dos utentes da UCA - Escolaridade (maio 2021)



UCA – RESULTADOS DAS DIMENSÕES – MAIO

UNIVERSO = 262 INQUÉRITOS



VALOR MÉDIO FINAL = 4,90

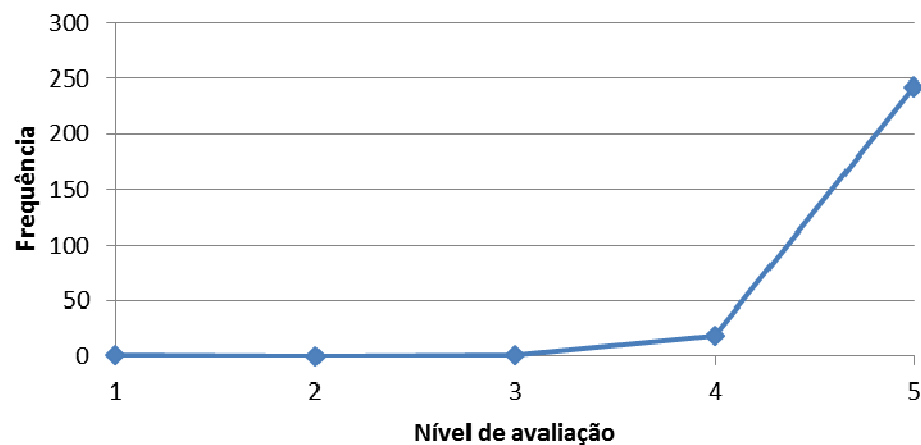
UCA – RESULTADOS DAS DIMENSÕES – MAIO

UNIVERSO = 262 INQUÉRITOS

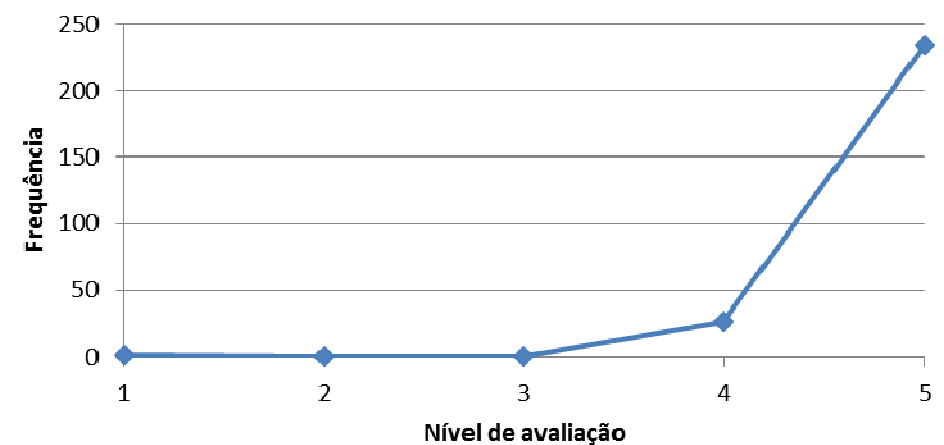
Satisfação global		
Nível	Frequência	%
1 – Muito Insatisfeito	1	0%
2 – Insatisfeito	0	0%
3 – Nem satisfeito nem Insatisfeito	1	0%
4 – Satisfeito	18	7%
5 – Muito Satisfeito	242	92%
Total	262	100%

Qualidade das instalações		
Nível	Frequência	%
1 – Muito Más	1	0%
2 – Más	0	0%
3 – Nem Boas nem Más	0	0%
4 – Boas	27	10%
5 – Muito Boas	234	89%
Total	262	100%

Distribuição de frequências para a Dimensão "Satisfação global" - UCA (maio 2021)



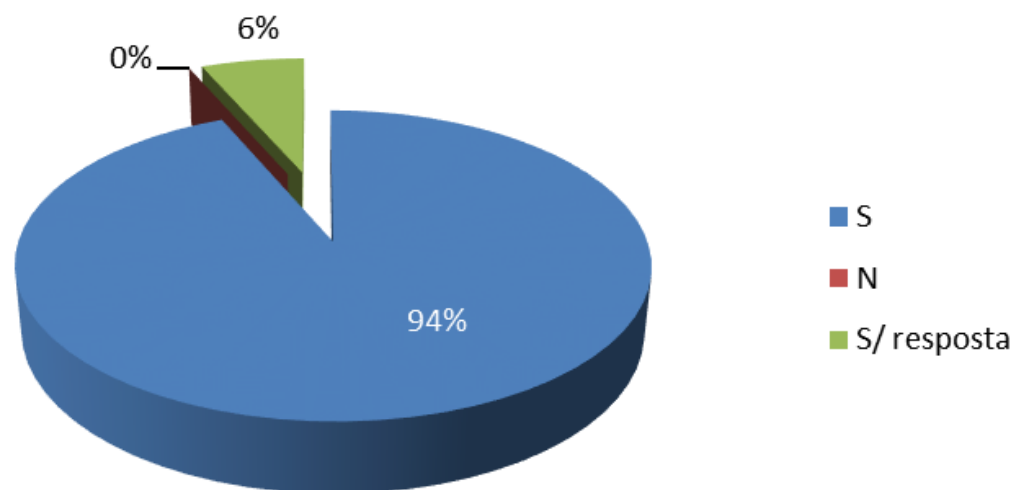
Distribuição de frequências para a Dimensão "Qualidade das instalações" - UCA (maio 2021)



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

UNIVERSO = 262 INQUÉRITOS

**Avaliação da satisfação dos utentes da UCA -
"Recomendaria a UCA?" (maio 2021)**



Só tenho a agradecer muitíssimo obrigado.

Só tenho a agradecer a todos pois a equipa é espetacular.

Cinco estrelas obrigado pela simpatia e profissionalismo.

No geral o atendimento considero muito bom. Continuem assim.

Sempre que venho cá sou muito bem tratada, são todos bons profissionais. Todos boas pessoas, muito bom.

Continuem a trabalhar assim.

Aumentar o ordenado das equipas.

Estão todos de parabéns, o meu obrigado.

Gostei muito da forma como toda a equipa me tratou e do ambiente de calma e conforto que dão. Muito obrigado pelo vosso excelente trabalho.

Fui muito bem tratada

Vinha com a ideia que o Dr. Carlos Gonçalves era pouco simpático, muito pelo contrário super simpático.

Adorei !!

Agradeço a forma como fui tratado, os meus parabéns a todos os profissionais.

Gostei da forma como fui tratada, não podia esperar melhor.

Fui muito bem atendida por todos os profissionais de saúde, parabéns a toda a equipa.

Estou muito satisfeita porque fui muito bem recebida e tratada.

Gostei bastante da maneira que fui tratada e a atenção que me deram

Profissionais muito simpáticos e prontos a auxiliar.

Agradeço a simpatia e cordialidade de todos os profissionais de saúde neste serviço (enfermeiros, assistentes operacionais, médicos). O meu muito obrigado.

Não tenho qualquer queixa a apontar! Tanto a médica como as enfermeiras e os auxiliares foram espetaculares.

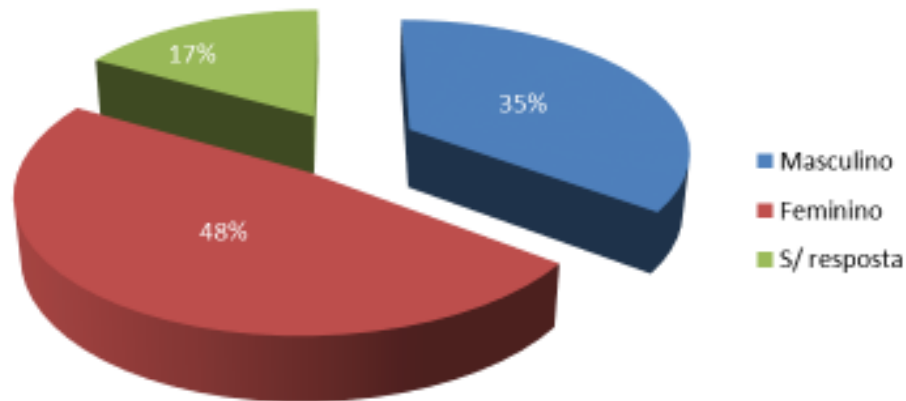
Muito bom atendimento por parte de enfermeiros e técnicos operacionais.

Ao entrar na instituição para operar mandaram-me sair e depois vieram outras pessoas entraram e ninguém lhes disse para sair.

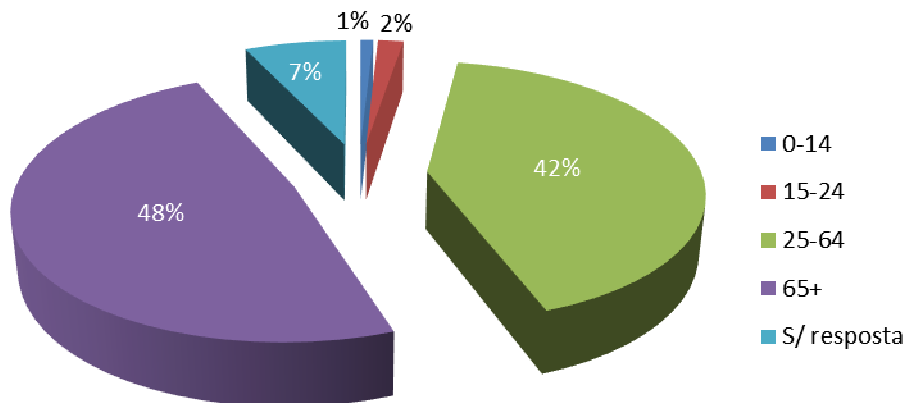
UNIVERSO = 262 INQUÉRITOS

CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS INQUIRIDOS – NOVEMBRO

Avaliação da satisfação dos utentes da UCA - Género (novembro 2021)

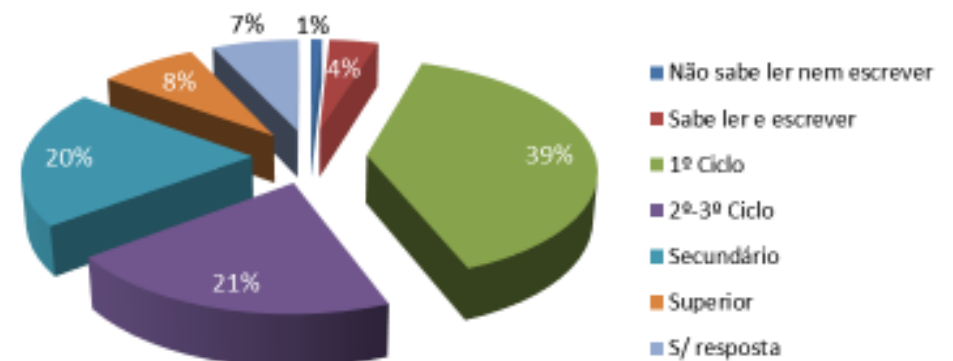


Avaliação da satisfação dos utentes da UCA - Idade (novembro 2021)



UNIVERSO = 227 INQUÉRITOS

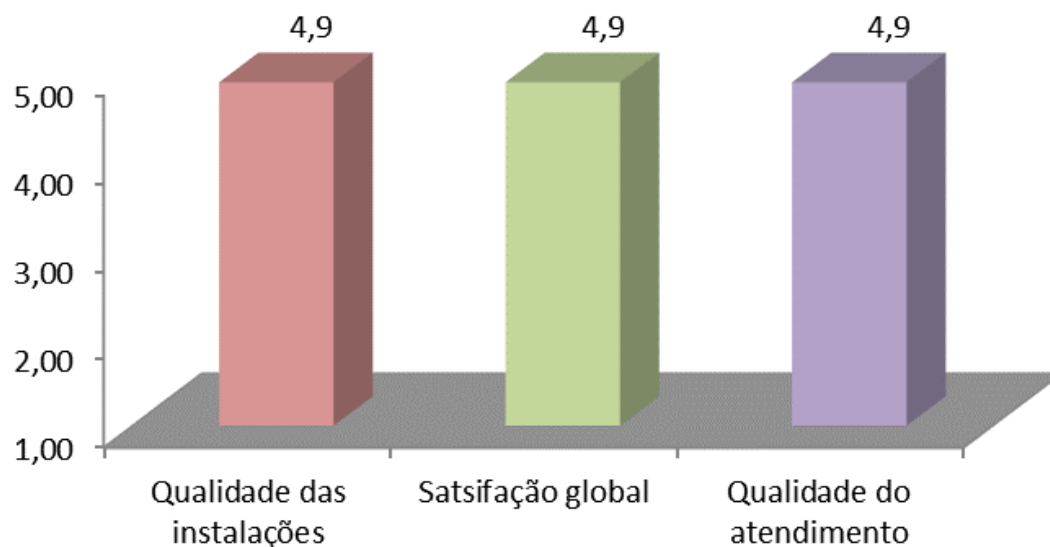
Avaliação da satisfação dos utentes da UCA - Escolaridade (novembro 2021)



UCA – RESULTADOS DAS DIMENSÕES – NOVEMBRO

UNIVERSO = 227 INQUÉRITOS

Avaliação da satisfação dos utentes da UCA - Valores das Dimensões Avaliadas (novembro 2021)



VALOR MÉDIO FINAL = 4,90

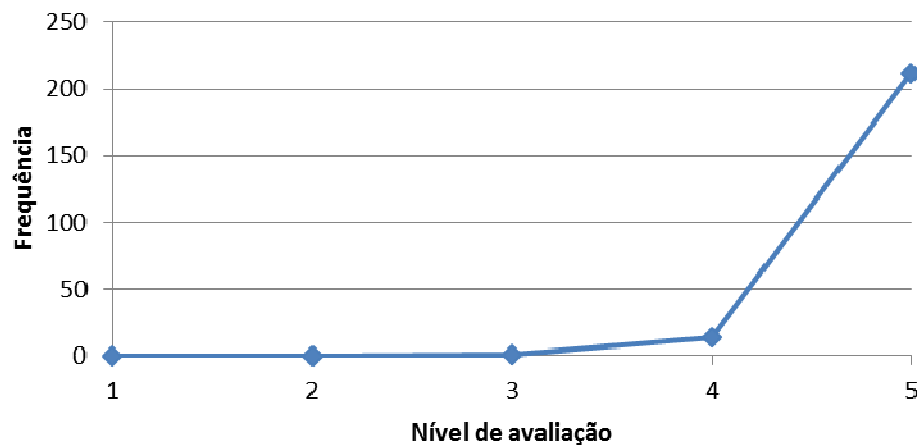
UCA – RESULTADOS DAS DIMENSÕES – NOVEMBRO

UNIVERSO = 227 INQUÉRITOS

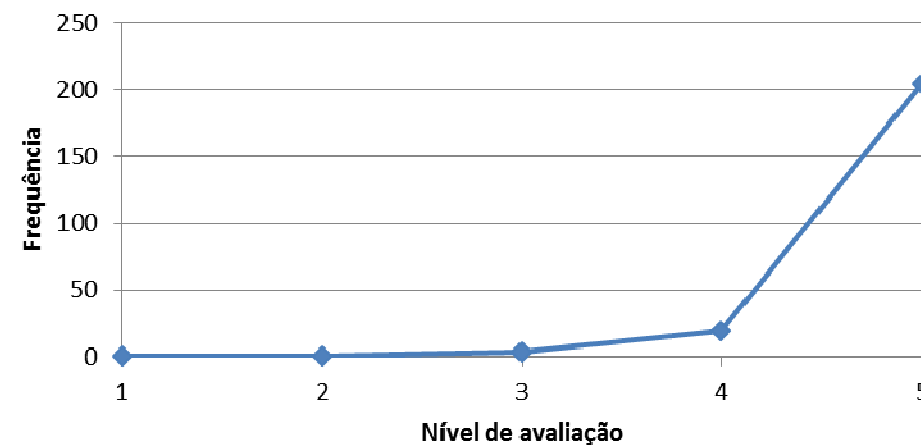
Satisfação global		
Nível	Frequência	%
1 – Muito Insatisfeito	0	0%
2 – Insatisfeito	0	0%
3 – Nem satisfeito nem Insatisfeito	1	0%
4 – Satisfeito	13	6%
5 – Muito Satisfeito	212	94%
Total	226	100%

Qualidade das instalações		
Nível	Frequência	%
1 – Muito Más	0	0%
2 – Más	0	0%
3 – Nem Boas nem Más	3	1%
4 – Boas	19	8%
5 – Muito Boas	205	90%
Total	227	100%

Distribuição de frequências para a Dimensão "Satisfação global" - UCA (novembro 2021)



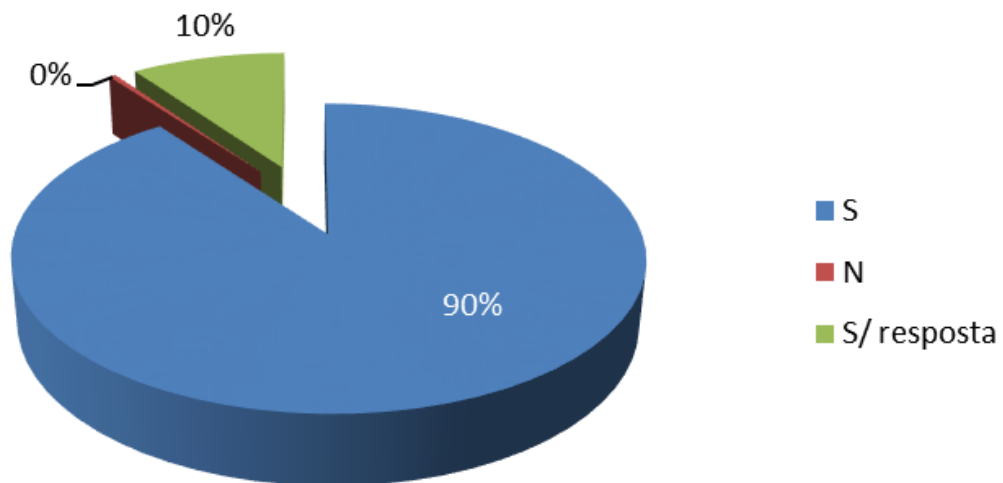
Distribuição de frequências para a Dimensão "Qualidade das instalações" - UCA (novembro 2021)



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

UNIVERSO = 227 INQUÉRITOS

**Avaliação da satisfação dos utentes da UCA -
"Recomendaria a UCA?" (novembro 2021)**



UNIVERSO = 227 INQUÉRITOS

Foi tudo muito tranquilo e com muito profissionalismo. Parabéns
Que todos os utentes respeitem os profissionais de saúde. O meu obrigado pelo trabalho que desempenham.
Equipa bastante profissional e humana. Agradeço e dou os meus parabéns pela forma como nos tratam. Muito obrigada
Fui muito bem acompanhada e esclarecida em todos os aspetos. Muita simpatia obrigada a todos os que me ajudaram.
Muito satisfeita com o atendimento beijos a todos e obrigada.
Nada a comentar, tudo bem.
Viva o serviço saúde
Excelente
Obrigado agradeço por tudo.
Parabéns a todo o pessoal são super simpáticos.
Não estava á espera de tanta simpatia, muito bem tratado recomendo.
Fui bem atendido com profissionalismo e rapidez.
Só tenho a elogiar a equipa em geral.
Gostei muito fui muito bem atendida.
Excelente nada a apontar.
Atendimento espetacular obrigada.
Continuem a prestar cuidados de qualidade. Obrigado
Poderia ter mais esclarecimentos sobre o procedimento efetuado? Mas o resultado final é satisfatório.
Não há remédio melhor que a simpatia e cordialidade parabéns a toda a equipa.
Fiquei muito satisfeita, equipa 5 estrelas muito bem tratada, obrigada a toda a equipa.
Para além de boas instalações, destaco a cordialidade e o profissionalismo elevado de todos os profissionais.

Não tenho nada a apontar tudo muito bem. Tenho sim a agradecer toda a atenção de todo o pessoal.
De um modo geral fiquei muito satisfeito, espero que continuem assim pois satisfaz positivamente as necessidades do utente.
As palavras não são suficientes para descrever todo o excelente tratamento que recebi nesta unidade hospitalar, pessoal fantástico.
Excelente acompanhamento do corpo clínico e auxiliares, excelente ambiente e condições gerais, continuem bom trabalho.
Como primeira vez equipa e serviço cinco estrelas.
Não é a primeira vez que aqui venho e sou sempre muito bem recebida recomendo a todos os utentes.
Sem nada a reportar de forma de forma negativa, antes pelo contrario, se necessário venham sem hesitar.
Esta unidade deveria ser um exemplo para outras do país.
Grato pela forma como toda a equipa me recebeu e acompanhou ao longo de todo o processo cirúrgico.
Muito bom fiquei muito satisfeito.
Só tenho a agradecer a maneira como fui atendida, o meu muito obrigada.
obrigado.
É muito bom em todos os aspetos, conheço muita gente operada aqui e que só têm bem a dizer.
Um atendimento de forma educada, simpática e profissional!