

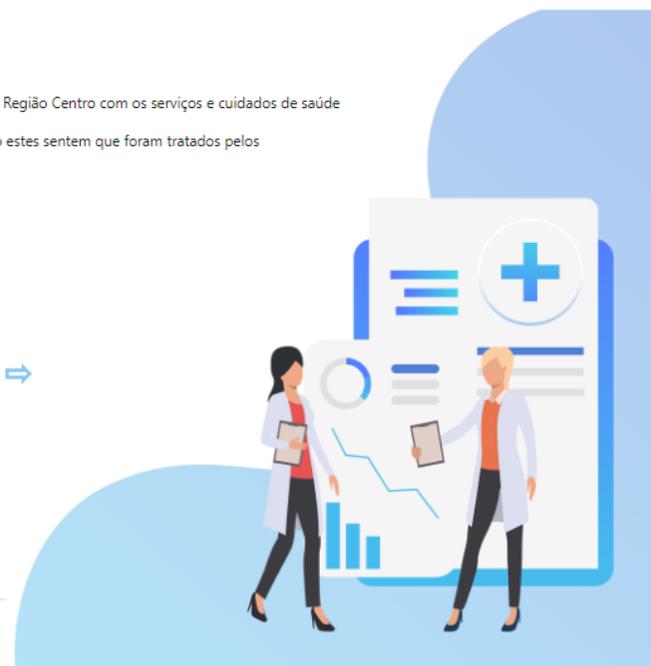
# Avaliação da satisfação dos utilizadores dos Cuidados de Saúde Primários da ARS Centro [2021/2022]

## Objetivos

O objetivo deste estudo é avaliar a satisfação dos utilizadores das unidades funcionais UCSP e USF da Região Centro com os serviços e cuidados de saúde aí prestados. Inclui a avaliação da qualidade da unidade funcional sob a perspetiva dos utilizadores e a forma como estes sentem que foram tratados pelos profissionais.

## Estrutura do relatório

- [Página 1 - Gráficos agregados](#)
- [Página 2 - Avaliação da equipa médica](#)
- [Página 3 - Avaliação da equipa médica em consulta e avaliação da equipa de enfermagem](#)
- [Página 4 - Avaliação do secretariado, instalações e acesso aos serviços de saúde](#)
- [Página 5 - Esclarecimentos sobre utilidades no relatório](#)

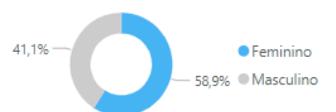


### MONITORIZAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES [USF CELASAÚDE]

57  
Nº de registos



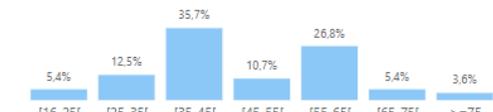
**Sexo**



41,1% Feminino  
58,9% Masculino

**Idade**

47,2 Média  
18,0 Mínimo  
91,0 Máximo



Idade	Porcentagem
[16-25[	5,4%
[25-35[	12,5%
[35-45[	35,7%
[45-55[	10,7%
[55-65[	26,8%
[65-75[	5,4%
>=75	3,6%

**1ª Consulta**



2 (3,5%) Não  
55 (96,5%) Sim

**RECOMENDAÇÃO DA UNIDADE A FAMILIARES E AMIGOS**

● 1-Não ● 2-Não sei ● 3-Sim



5,4% 92,9%

**SEM RAZÃO PARA MUDAR DE UNIDADE**

● 1-Não ● 2-Não sei ● 3-Sim



7,1% 91,1%

**ORGANIZAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS**

● 1-Razoável/Má ● 2-Bom ● 3-Excelente/Muito bom



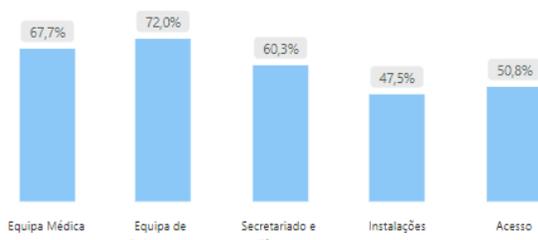
21,8% 45,5% 32,7%

**ÍNDICE CEISUC DE SATISFAÇÃO**

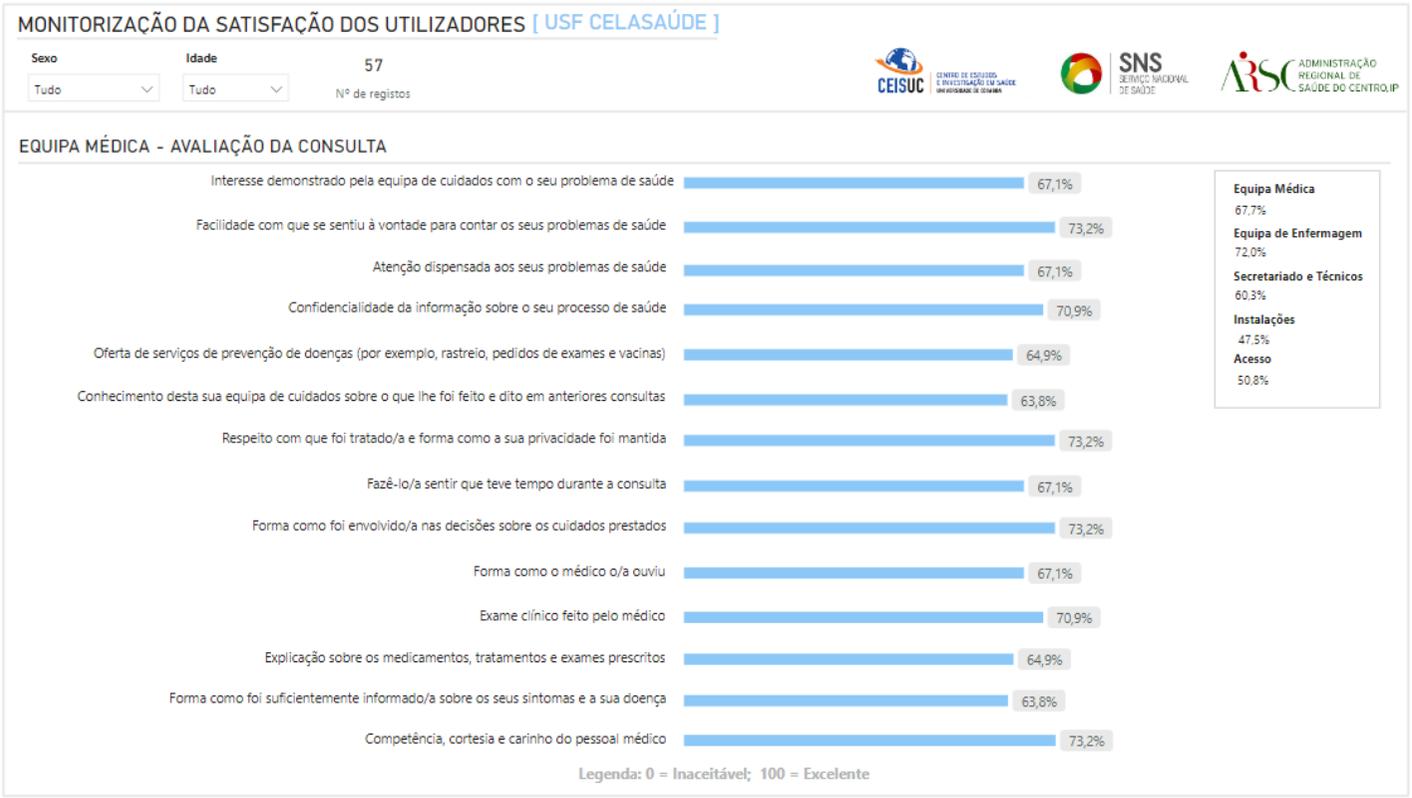


0% 62,0% 100%

**DIMENSÕES DA SATISFAÇÃO**



Dimensão	Porcentagem
Equipa Médica	67,7%
Equipa de Enfermagem	72,0%
Secretariado e Técnicos	60,3%
Instalações	47,5%
Acesso	50,8%



### MONITORIZAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES [ USF CELASAÚDE ]

Sexo: Tudo | Idade: Tudo | Nº de registos: 57



#### EQUIPA MÉDICA - EFETIVIDADE DA CONSULTA

Forma como lhe foi prestado alívio rápido dos seus sintomas	65,6%
Ajuda que recebeu para se sentir suficientemente bem para desempenhar as suas tarefas diárias	64,0%
Ajuda que recebeu para enfrentar os problemas emocionais relacionados com o seu estado de saúde	64,5%
Apoio que recebeu para compreender a importância de seguir os conselhos desta sua equipa de cuidados	67,1%
Rapidez com que os seus problemas urgentes de saúde foram resolvidos	63,6%

**Equipa Médica**  
67,7%

**Equipa de Enfermagem**  
72,0%

**Secretariado e Técnicos**  
60,3%

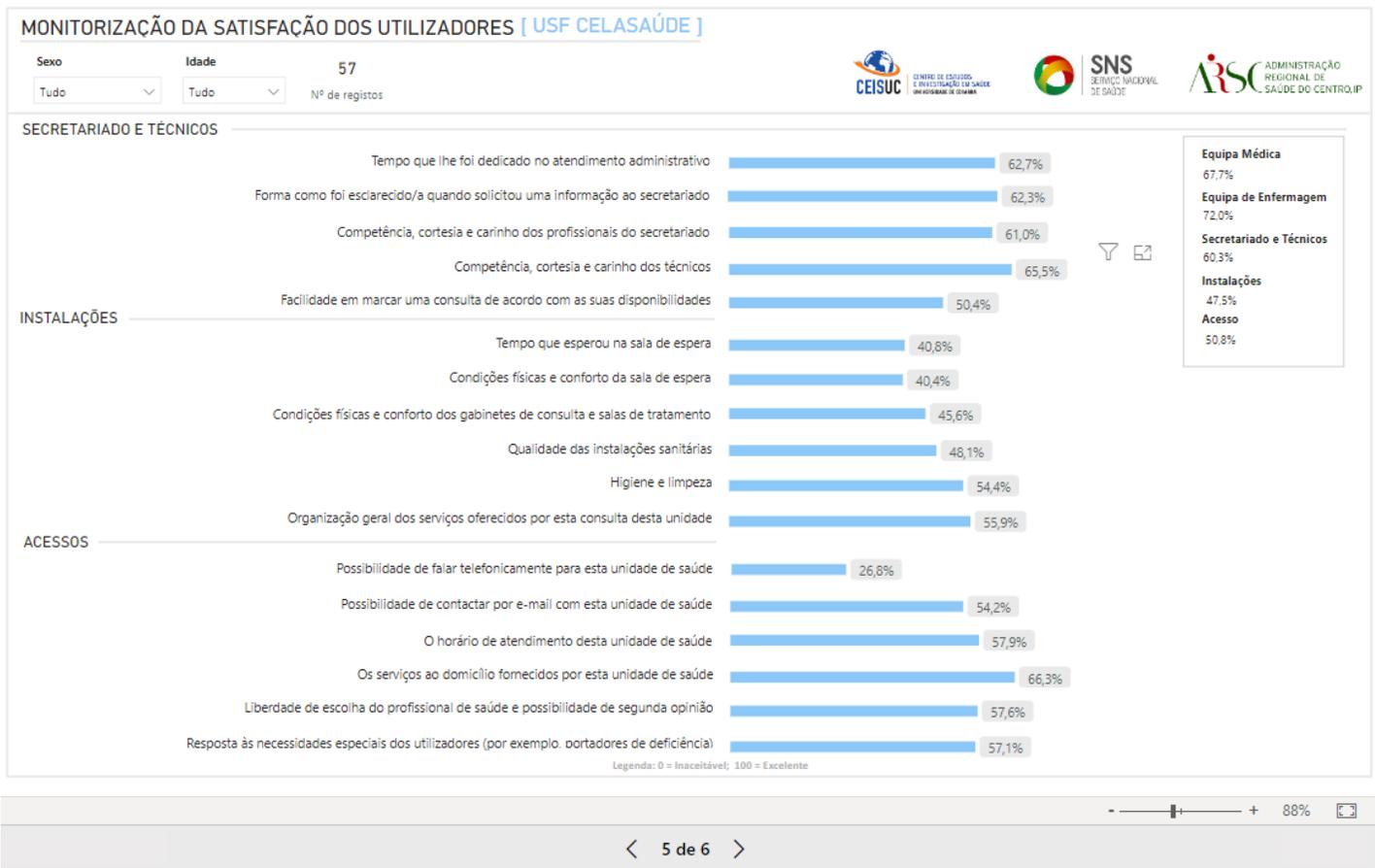
**Instalações**  
47,5%

**Acesso**  
50,8%

#### EQUIPA DE ENFERMAGEM

Tempo que lhe foi dedicado pela equipa de enfermagem	69,7%
Forma como a equipa de enfermagem o/a ouviu	72,8%
Explicações dadas pela equipa de enfermagem sobre os procedimentos e cuidados prestados	70,6%
Competência, cortesia e carinho da equipa de enfermagem	75,0%

Legenda: 0 = Inaceitável; 100 = Excelente



# Avaliação da satisfação dos utilizadores dos Cuidados de Saúde Primários da ARS Centro [2021/2022]

## Esclarecimentos

### 1 - Aplicar filtros

Os gráficos presentes no relatório permitem a aplicação de filtros através de caixas de opções e de premir com o rato em cima de um sector do gráfico. Existe a hipótese de fazer seleções múltiplas, pela conjugação de vários filtros de caixas de opções ou pela conjugação destes com a seleção de um setor de um gráfico. É igualmente possível fazer uma seleção múltipla de setores de vários gráficos, tendo que manter premida a tecla Control (Ctrl) enquanto seleciona os setores que pretende.

### 2 - Retirar filtros

Para remover filtros de caixas de opção, basta premir a borracha que se encontra no canto superior direito da caixa de opções, tal como representado na figura 1. Quando temos um ou vários setores selecionados, para limpar a seleção, basta premir com o rato em cima do último setor selecionado. Esta ação é sem a tecla (Ctrl) premida.

### 3 - Balões de informações adicionais

A representação dos gráficos tem limitações de várias ordens, seja por não ser possível conter todas as legendas pretendidas ou principalmente porque existem filtros aplicados a estes. Para revelar informação escondida ou apresentar informação adicional, posicione o rato por cima do setor do gráfico do qual quer obter informação e irá obter informação através de um elemento igual ao representado na figura 2.

### 4 - Gráfico de barras empilhadas 100%

Na página de gráficos agregados, temos gráficos de barras empilhadas 100% nos gráficos "RECOMENDAÇÃO DA UNIDADE A FAMILIARES E AMIGOS", "SEM RAZÃO PARA MUDAR DE UNIDADE", "ORGANIZAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS". Estes gráficos representam em cada setor uma percentagem total, que é representada com uma cor e uma legenda no gráfico. Sempre que é feita a seleção de um setor num qualquer gráfico que altera a representação de um destes gráficos, a percentagem total fica com uma cor esbatida e a percentagem realçada (Highlighted) é representada pela cor mais avivada. Nos casos em que a representação é de um universo muito pequeno, os valores na barra desaparecem. Para consultar os valores, coloque o rato por cima da parte realçada do sector e aparecerá um balão de informação com os valores totais e realçados.

Figura 1 - Remoção de filtro



Figura 2 - Balão de informação

