

2022



QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES

"OUVIR" O NOSSO UTENTE

ELABORADO POR DANIEL HENRIQUES, E LEANDRO SILVA (INTERNOS DO ANO COMUM)

ORIENTADO POR EMÍLIA NINA

ÍNDICE

INTRODUÇÃO 2

I - METODOLOGIA: 2

II - RESULTADOS 3

III - CONCLUSÕES 27

IV - REFLEXÃO CRÍTICA E SUGESTÕES 28

INTRODUÇÃO

A aplicação de inquéritos de satisfação é uma forma de avaliar a qualidade dos serviços prestados aos utentes. A auscultação dos utentes é essencial para perceber a avaliação que os mesmos fazem da qualidade dos cuidados prestados, nomeadamente os valores, expectativas, experiências e perceções. Envolver os utentes na avaliação da qualidade, nas diversas áreas da prestação de cuidados de saúde, permite a participação ativa, dos mesmos, nas decisões da sua saúde e no funcionamento de sistema de saúde.

I - METODOLOGIA

Foi utilizado o modelo de [questionário de satisfação] válido para monitorizar a [satisfação dos utentes] das unidades de saúde no âmbito da contratualização interna (USF e UCSP) e externa (ACES): indicador 184.

O questionário é constituído por 19 questões, pretendendo medir a satisfação dos utentes nas dimensões seguintes:

- A. Acesso à unidade de saúde: transportes para a unidade, contacto telefónico e horário proposto para consulta;
- B. Estrutura: conforto e limpeza instalações;
- C. Organização do funcionamento: resposta às necessidades especiais dos utilizadores, rapidez de resolução de problemas urgentes, identificação dos profissionais e pontualidade de atendimento;
- D. Informação: divulgação sobre o tipo de cuidados oferecidos e qualidade da informação fornecida pelos serviços administrativos;
- E. Qualidade dos serviços prestados: tempo e atenção dedicada ao atendimento clínico, qualidade dos cuidados clínicos recebidos, qualidade da Informação fornecida sobre os cuidados a ter com a saúde e envolvimento nas decisões;
- F. Privacidade;
- G. Satisfação global;

Dias de aplicação do questionário: 15/11/2022 a 16/11/2022.

Foram **voluntários facilitadores** 2 alunos de enfermagem.

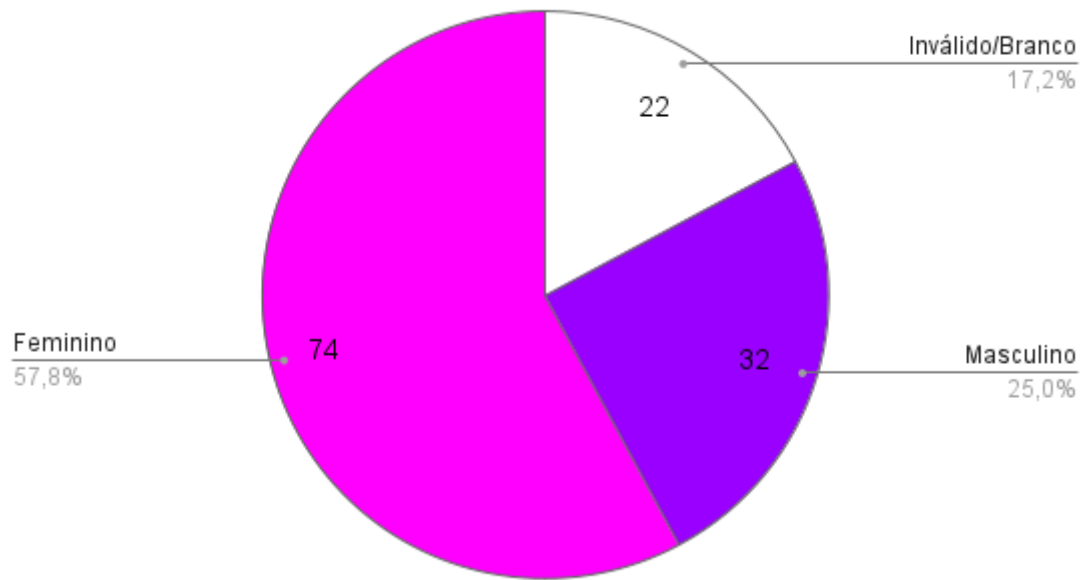
Número de questionários distribuídos: 137

Número de questionários entregues pelos utentes: 128

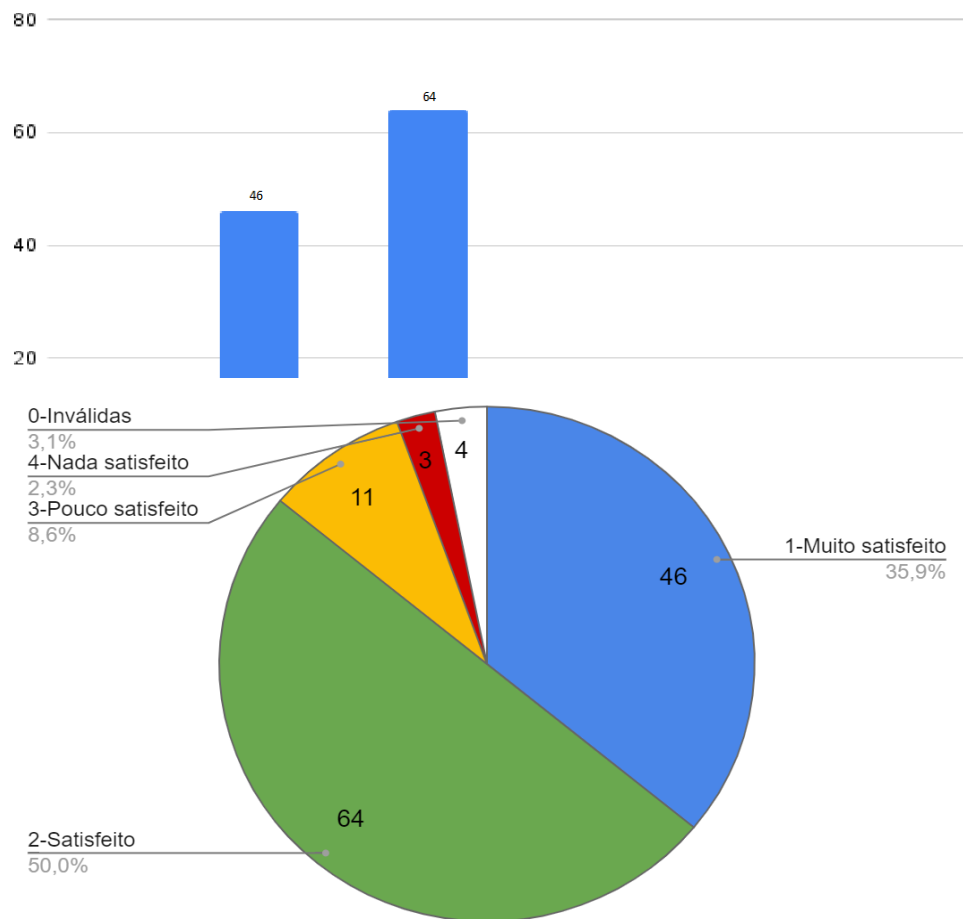
II - RESULTADOS

DADOS DA AMOSTRA EM ESTUDO

Sexo:

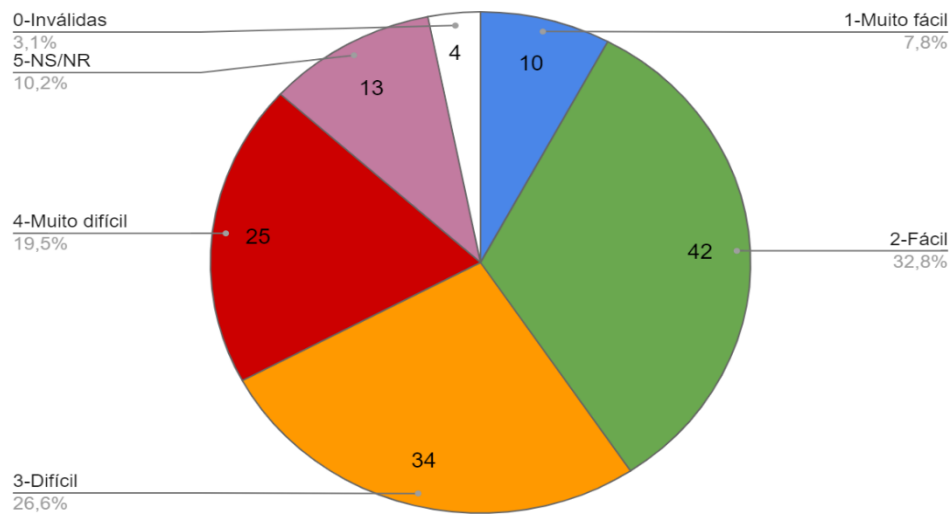
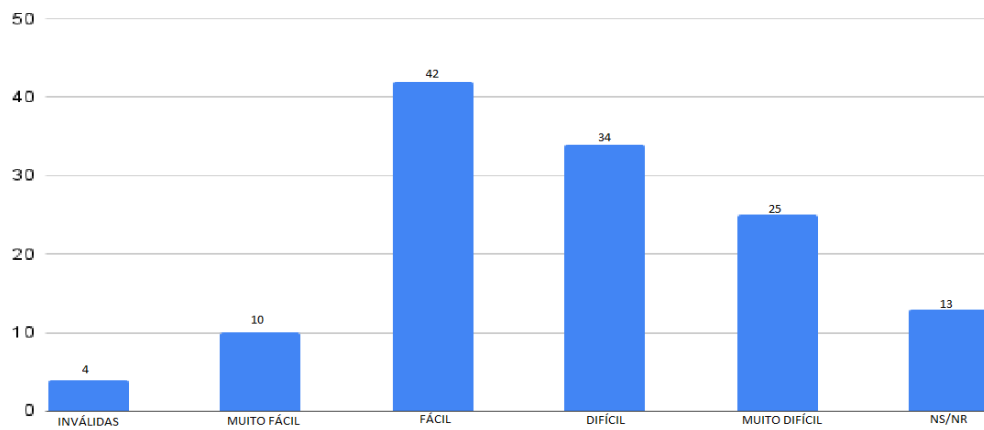


QUESTÃO 1 - Como avalia a sua satisfação em relação à facilidade em se deslocar para a USF Cela Saúde?



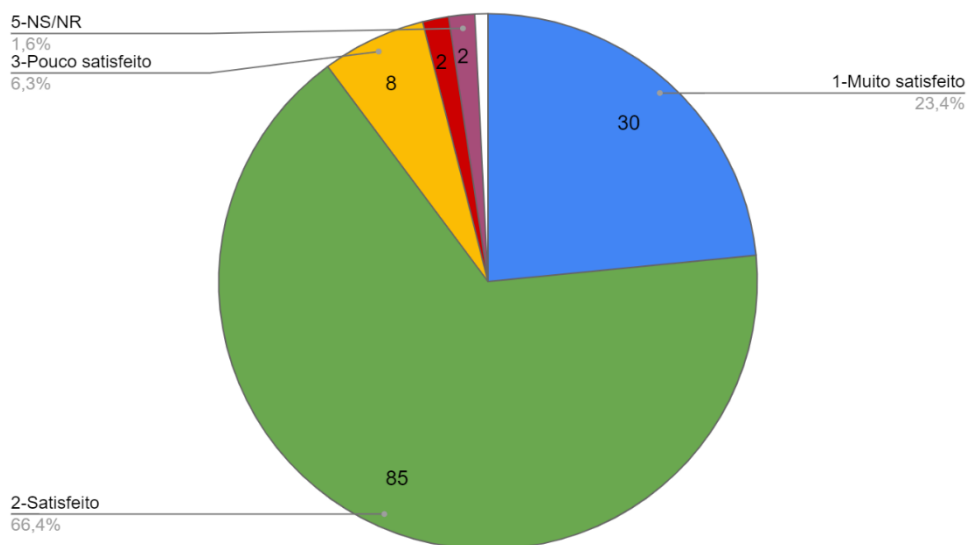
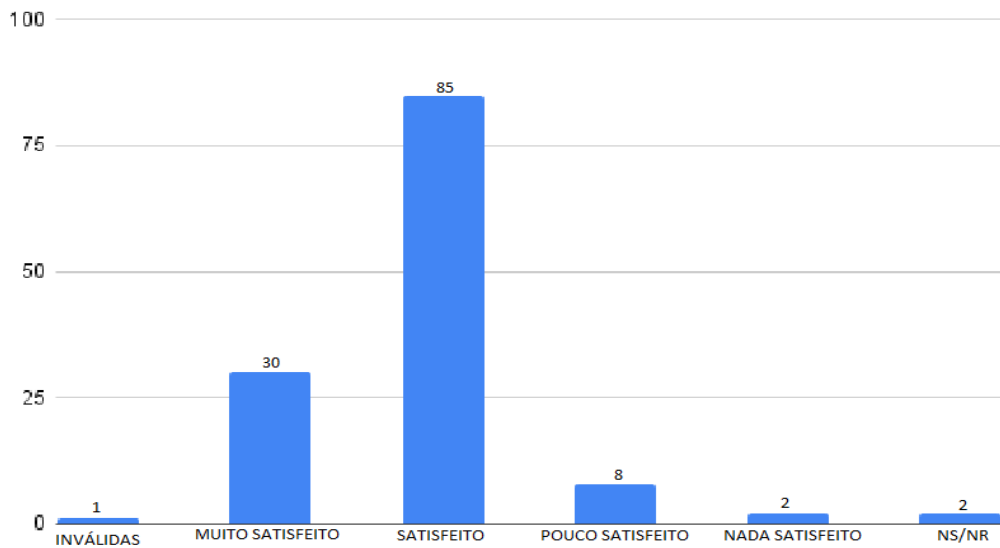
Comentário: Elevado grau de satisfação, com 85,9% dos utentes satisfeitos e muito satisfeitos.

QUESTÃO 2 - Como avalia a facilidade em contactar telefonicamente com USF CelaSaúde?



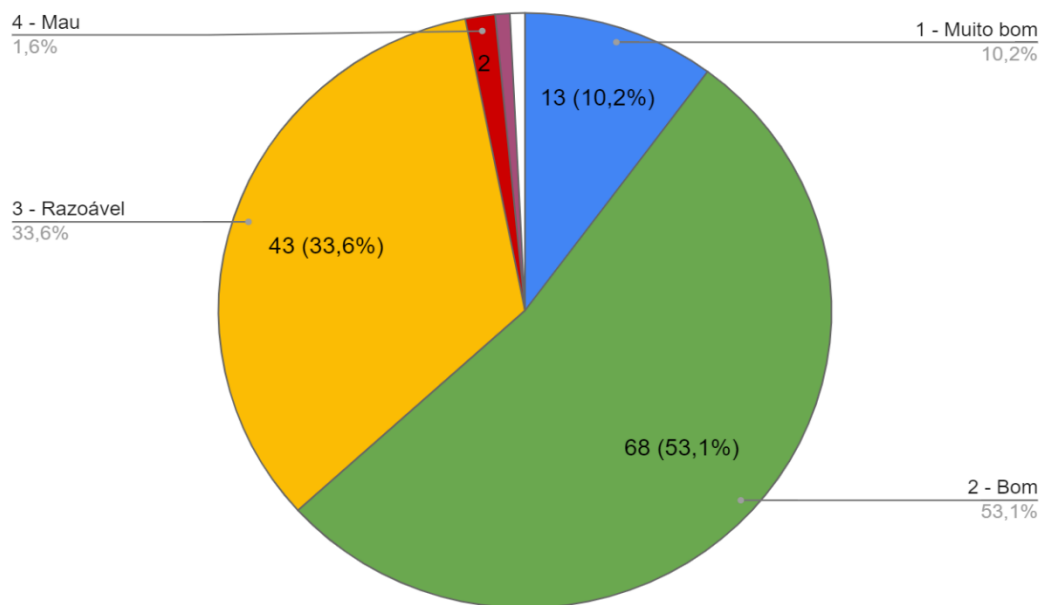
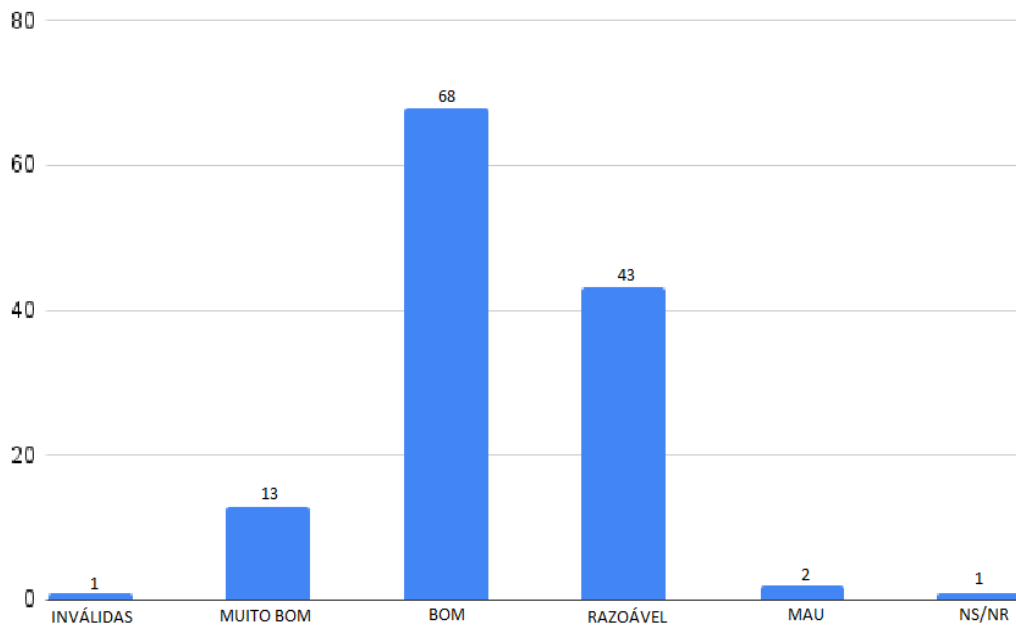
Comentário: 40,6% dos utentes considera fácil ou muito fácil contactar telefonicamente a USF mas 46,1% considera difícil ou muito difícil. Esta é uma área que se identifica como tendo espaço para melhoria.

QUESTÃO 3 - Como avalia a sua satisfação com o horário proposto pela USF CelaSaúde para os serviços que lhe são prestados?



Comentário: 89,8% dos utentes encontra-se satisfeito com o horário de funcionamento.

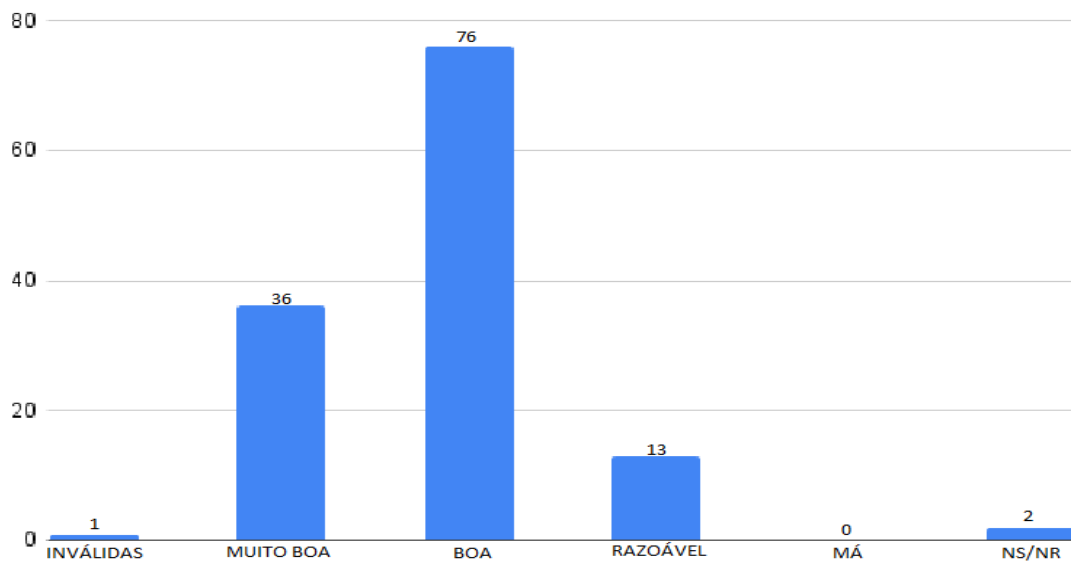
QUESTÃO 4 - Como considera o conforto (comodidade, temperatura, ambiente, ruído e iluminação) das instalações da USF CelaSaúde?

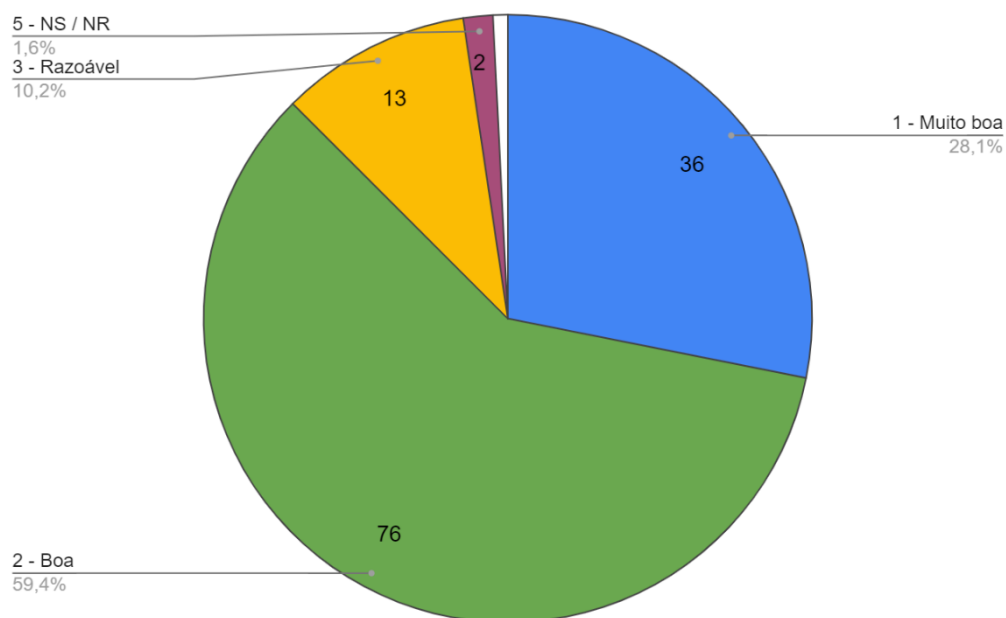


Comentário: 86,7% utentes considera as instalações “boas” ou “razoáveis”, com apenas 10,2% das respostas assinaladas como “muito boas”. Apesar de a USF estar

a funcionar em instalações provisórias, o nível de satisfação com o conforto é satisfatório.

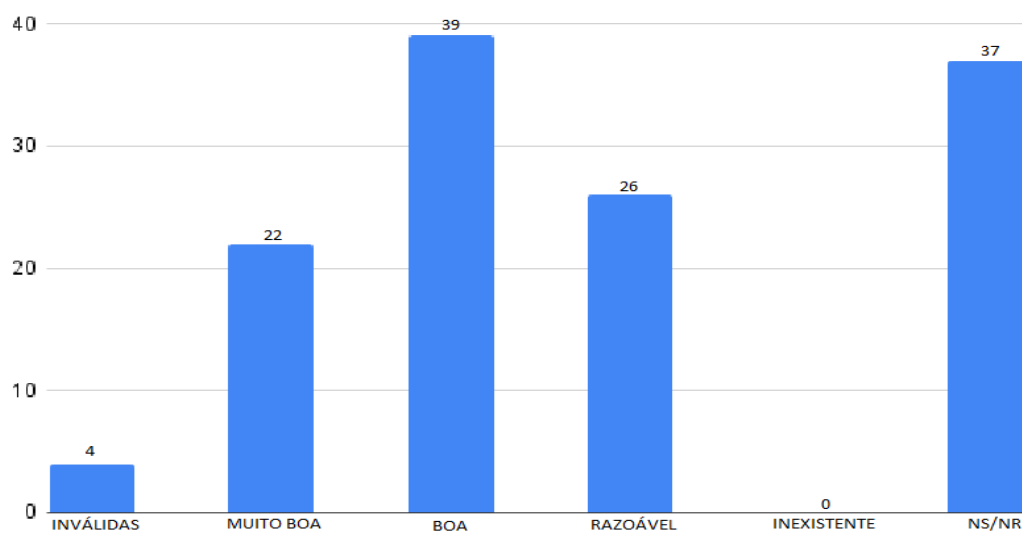
QUESTÃO 5 - Como considera a limpeza das instalações da USF CelaSaúde?

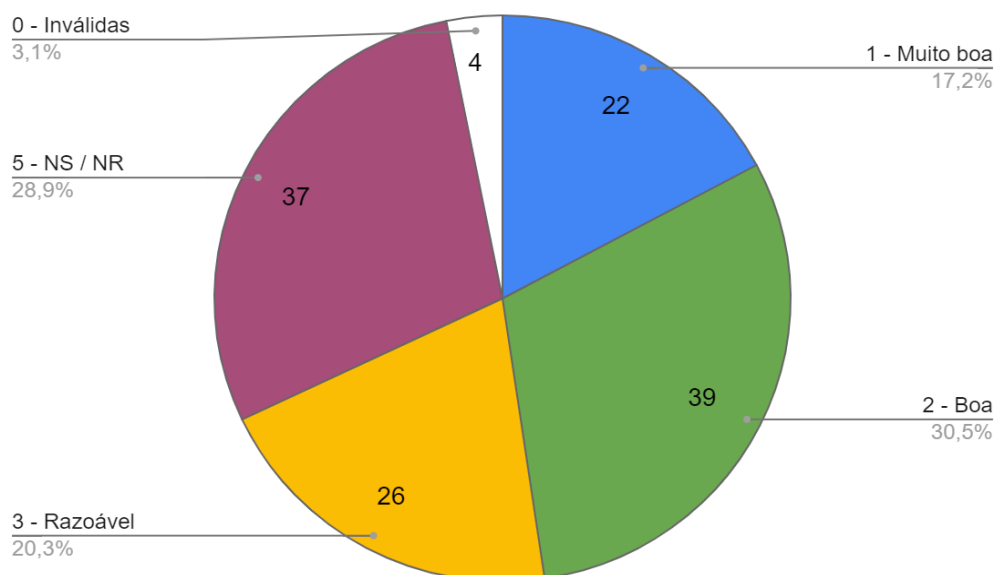




Comentário: Para 87,5% dos utentes, existe a opinião geral de boa ou muito boa limpeza das instalações.

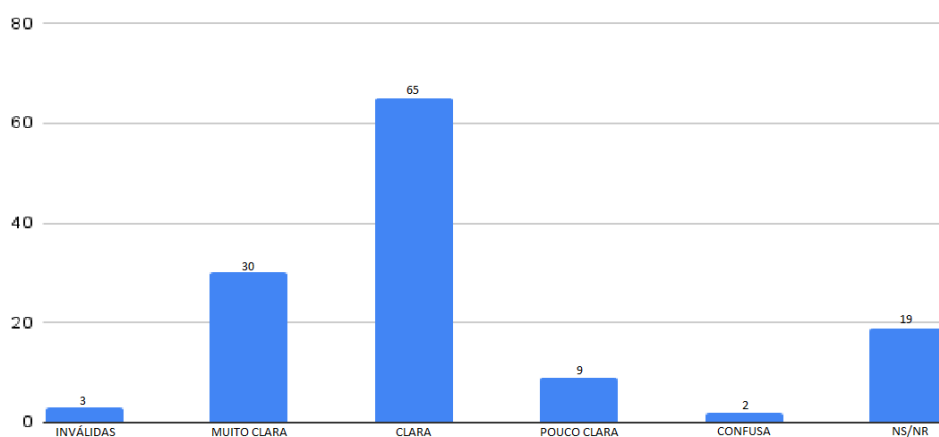
QUESTÃO 6 - Como avalia a resposta da USF CelaSaúde aos utilizadores com necessidades especiais (por exemplo, de crianças, grávidas, idosos e portadores de deficiência)?

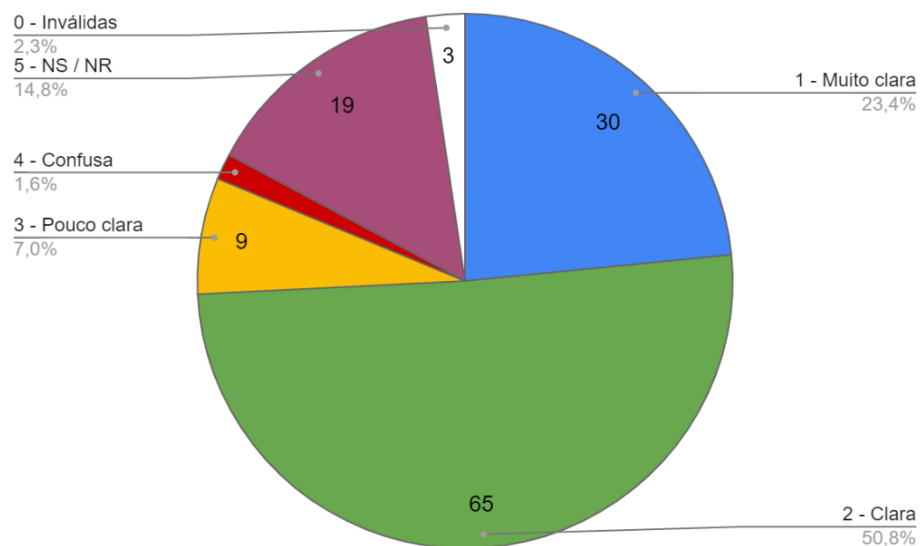




Comentário: Destaca-se a elevada percentagem de respostas “Não sabe/Não responde” nesta questão, ao contrário do que acontece no restante questionário. Esta percentagem pode corresponder aos utentes que, não tendo necessidades especiais e não conhecendo alguém que as tenha, preferiram esta opção por não se sentirem capacitados para avaliar adequadamente este serviço. No entanto, 47,7% considera-a boa ou muito boa e 20,3% razoável.

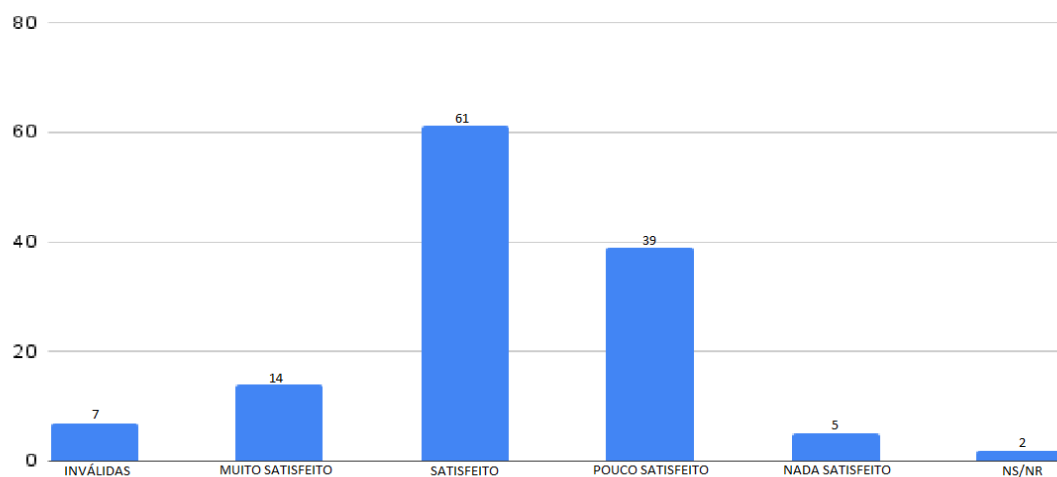
QUESTÃO 7 - Como classifica a forma como a USF CelaSaúde divulga os tipos de cuidados que oferece (por exemplo, vacinação, consultas médicas, consultas de enfermagem, rastreio de certos tipos de cancro, cuidados a grávidas, cuidados a crianças e domicílios)?

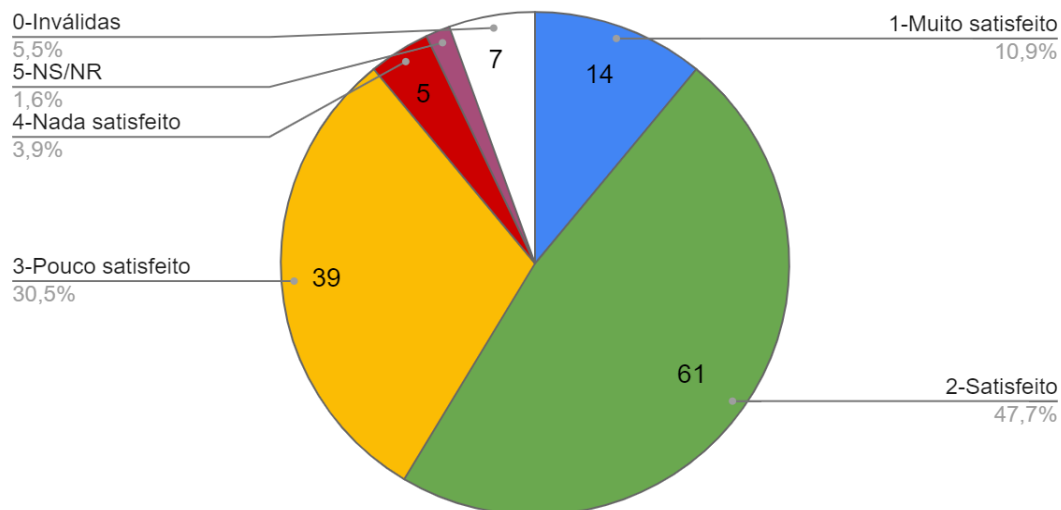




Comentário: Em relação à divulgação, apesar de a maior parte dos utentes se encontrarem satisfeitos, grande parte preferiu assinalar que “Não sabe/Não responde”. 74,2% dos utentes considera a informação clara ou muito clara.

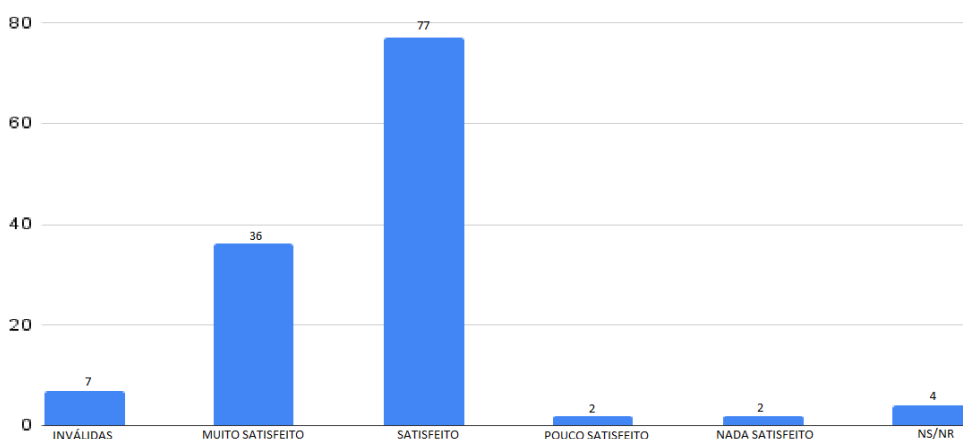
QUESTÃO 8 - Como avalia a sua satisfação em relação ao tempo que decorre até ao agendamento e realização das consultas por si solicitadas?

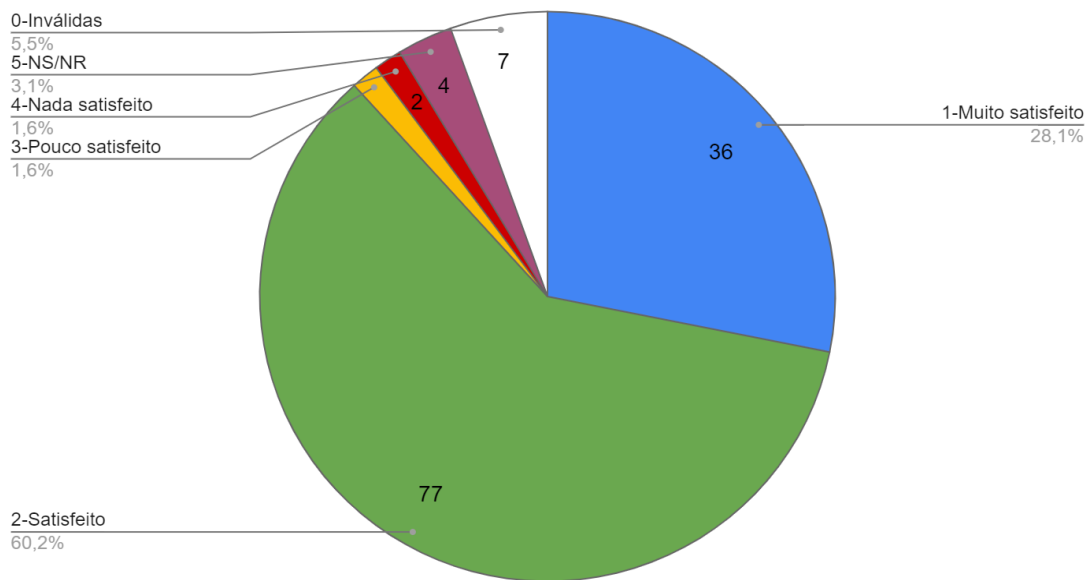




Comentário: A maioria dos utentes (58,6%) mostra-se satisfeito em relação ao tempo que decorre até ao agendamento e realização das consultas

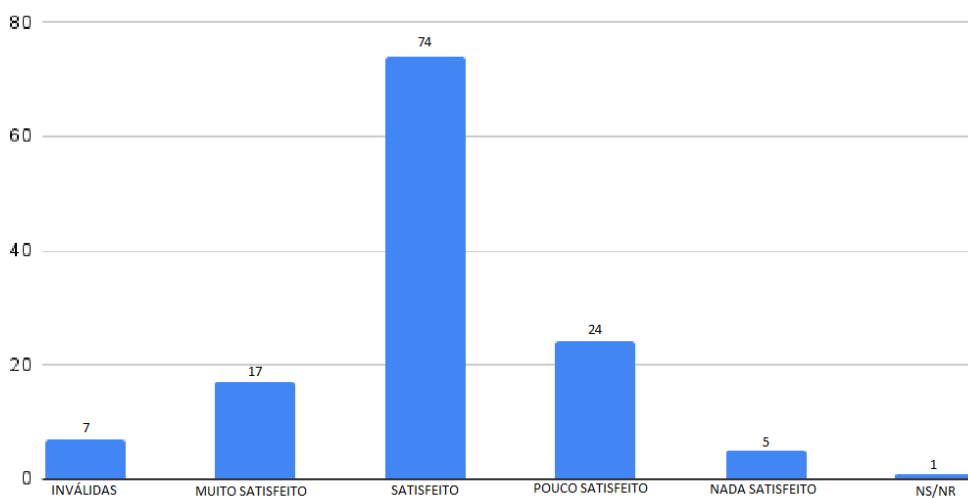
QUESTÃO 9 - Como avalia a sua satisfação relativamente à forma como os profissionais se identificam (nome e função) ao fazer o atendimento telefónico ou presencial?

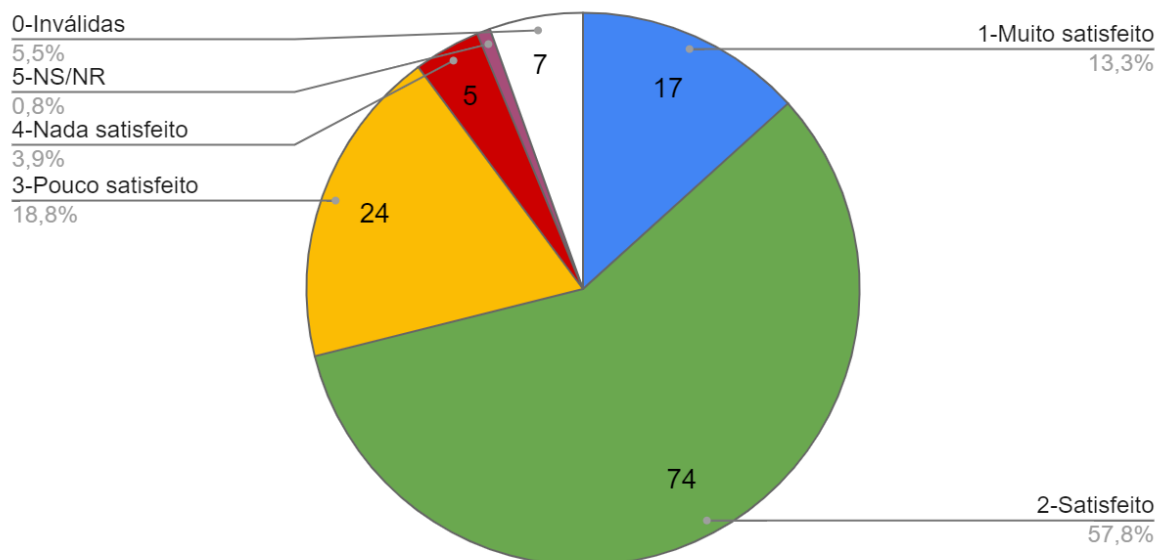




Comentário: Resultados positivos, elevada satisfação.

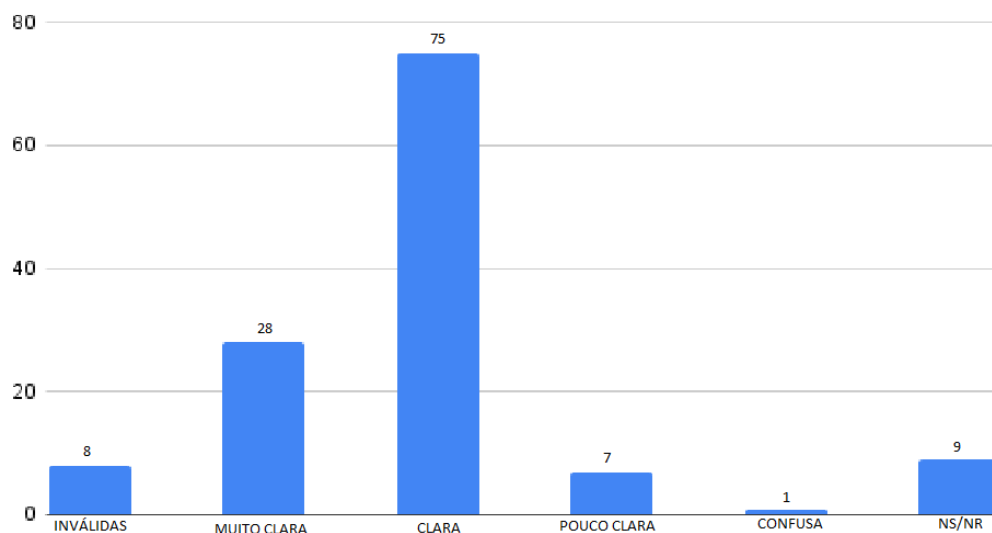
QUESTÃO 10 - Como avalia a sua satisfação em relação à pontualidade com que foi atendido pelos serviços clínicos?

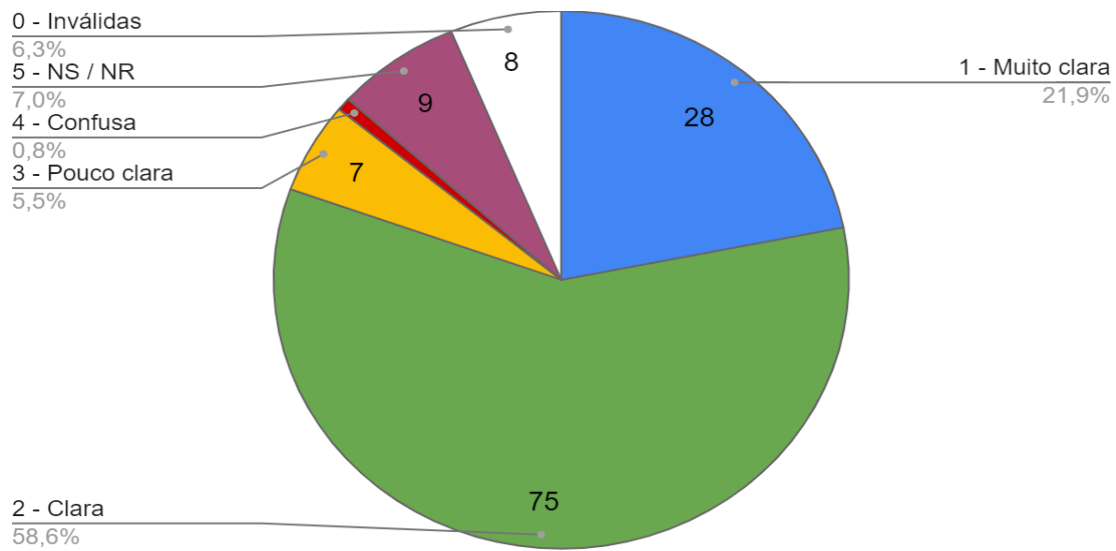




Comentário: Apesar de 71,1% dos utentes se encontrarem “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com a pontualidade do atendimento clínico, uma percentagem importante (22,7%) dos utentes está pouco ou nada satisfeito. Consideramos que existem algumas limitações à diminuição desta percentagem, devido ao elevado número de consultas agendadas “ao minuto”, sem folga entre consultas para pausas ou realização das consultas não presenciais.

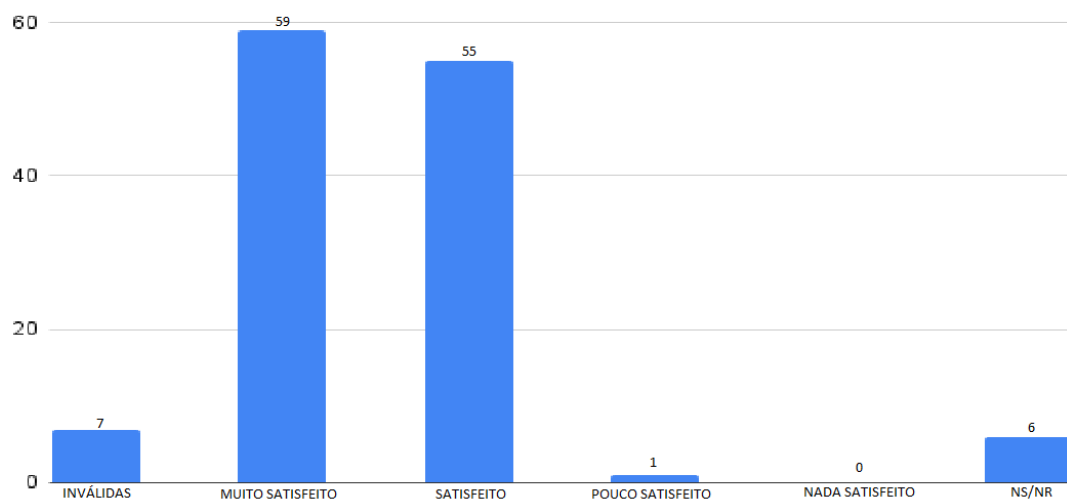
QUESTÃO 11 - Como classifica a informação fornecida pelos serviços administrativos da USF CelaSaúde?

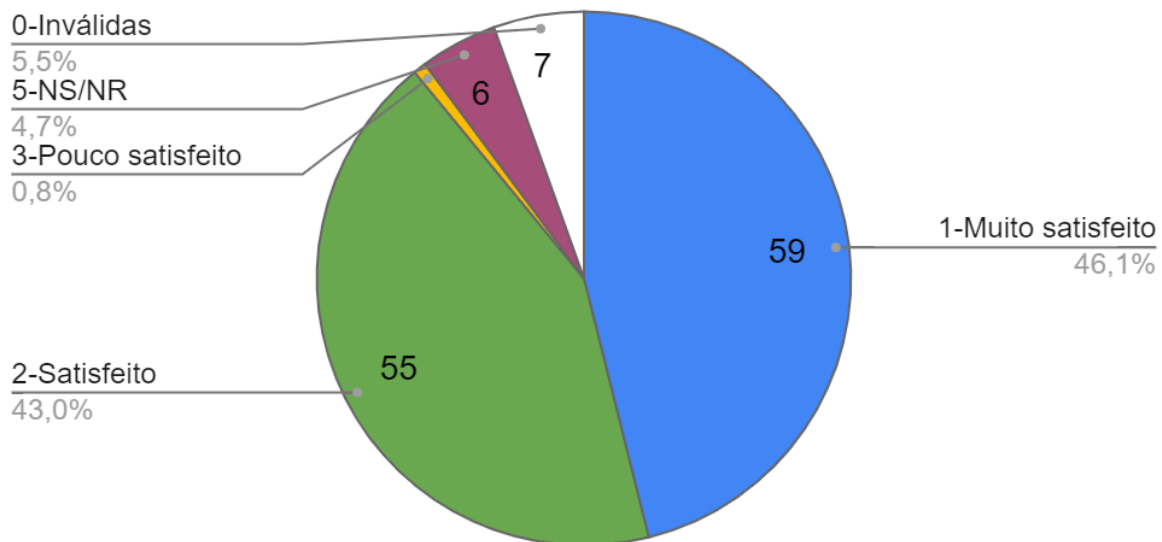




Comentário: Resultados positivos, informação maioritariamente clara ou muito clara.

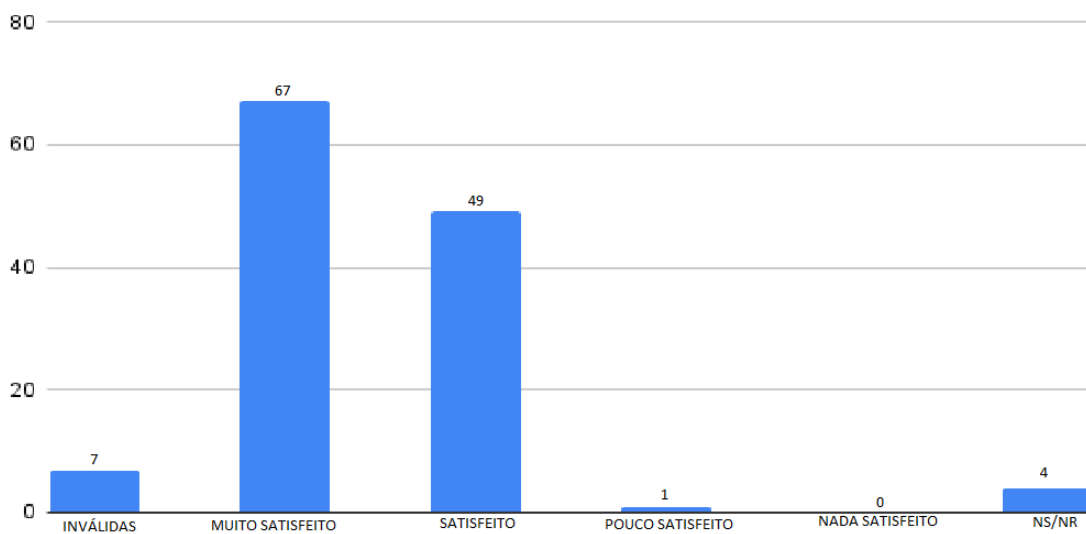
QUESTÃO 12 - Como avalia a sua satisfação relativamente ao tempo e atenção que o enfermeiro dedicou ao seu atendimento?

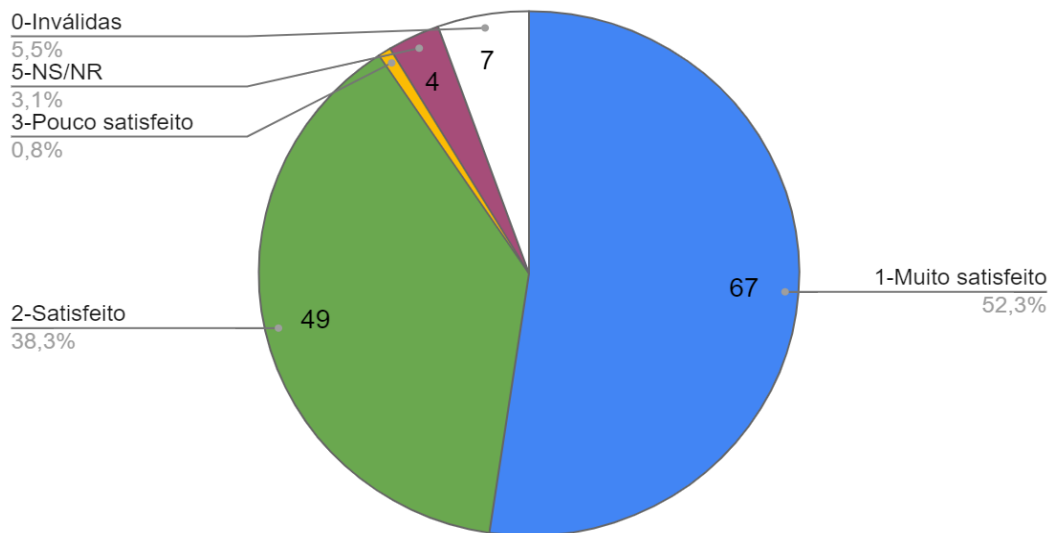




Comentário: Resultados excelentes, a maior parte dos utentes está “Muito satisfeito”, com outros 43% também “satisfeitos”.

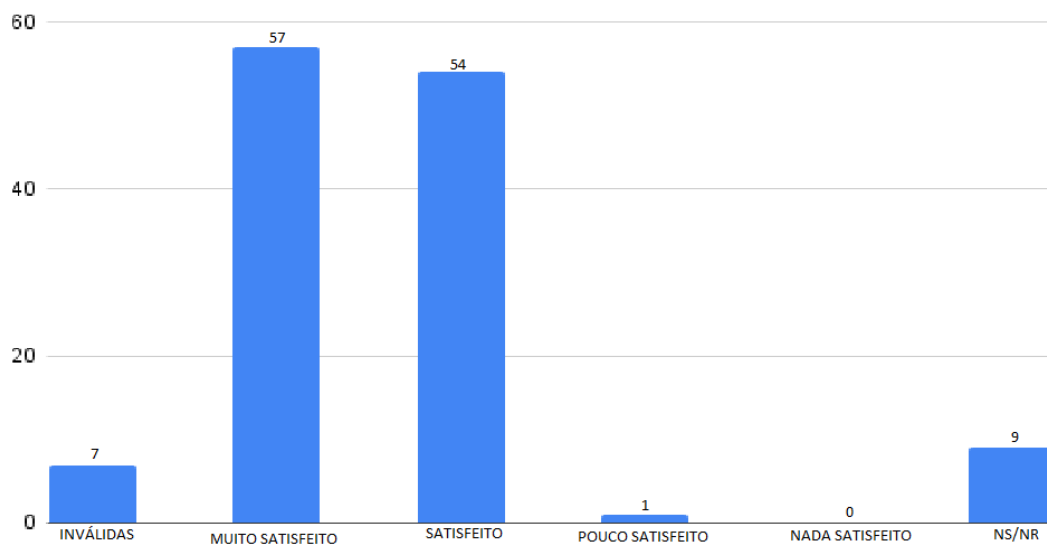
QUESTÃO 13 - Como avalia a sua satisfação relativamente ao tempo e atenção que o médico de família dedicou ao seu atendimento?

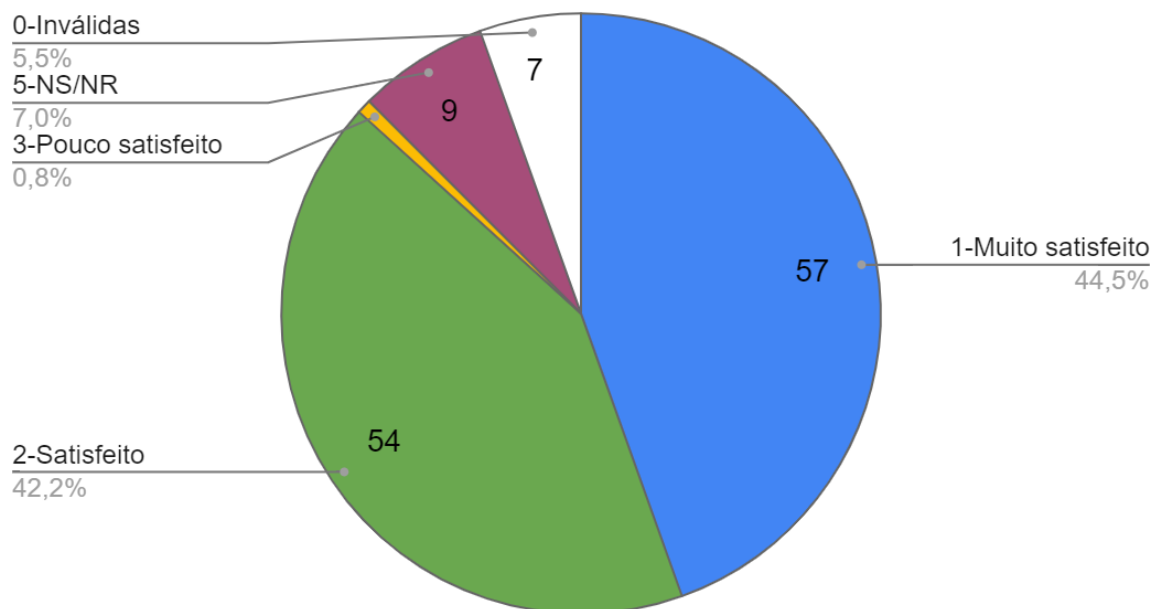




Comentário: Resultados excelentes, a maioria absoluta dos utentes está “Muito satisfeito”, com outros 38.3% também “satisfeitos”.

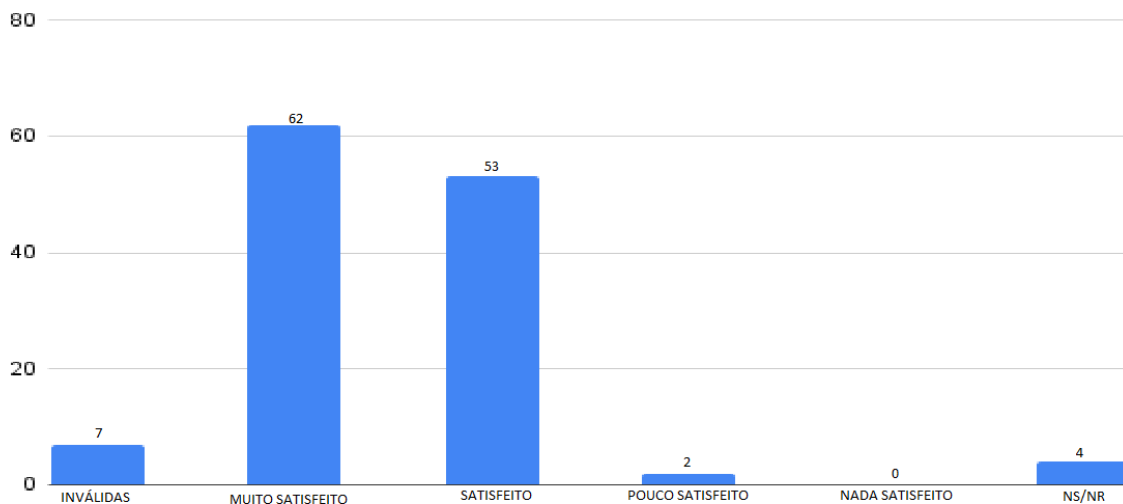
QUESTÃO 14 - Como avalia a sua satisfação relativamente à qualidade dos cuidados de enfermagem recebidos?

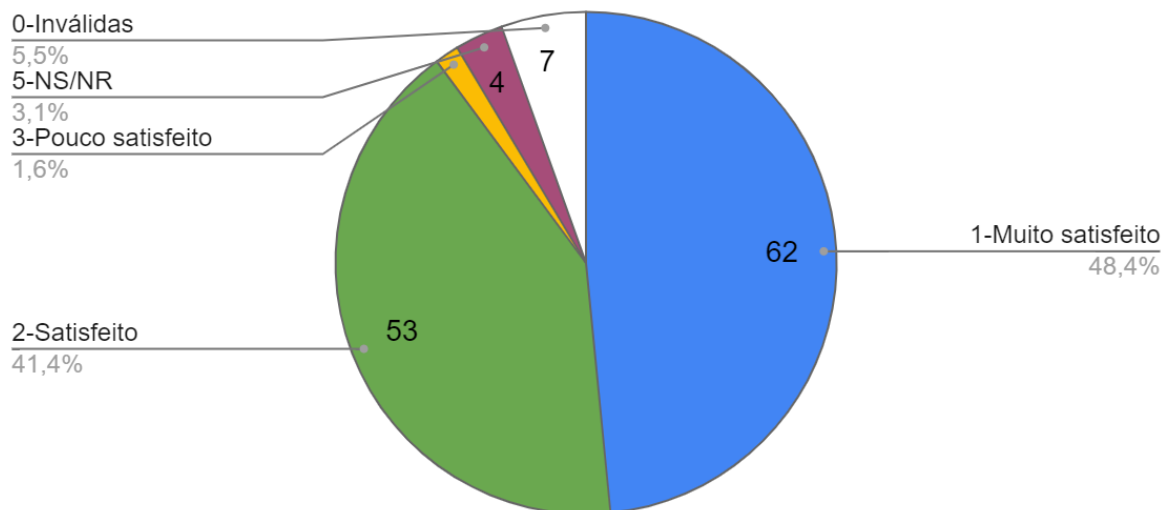




Comentário: Resultados excelentes, a maior parte dos utentes está “Muito satisfeito”, com outros 42,2% também “satisfeitos”.

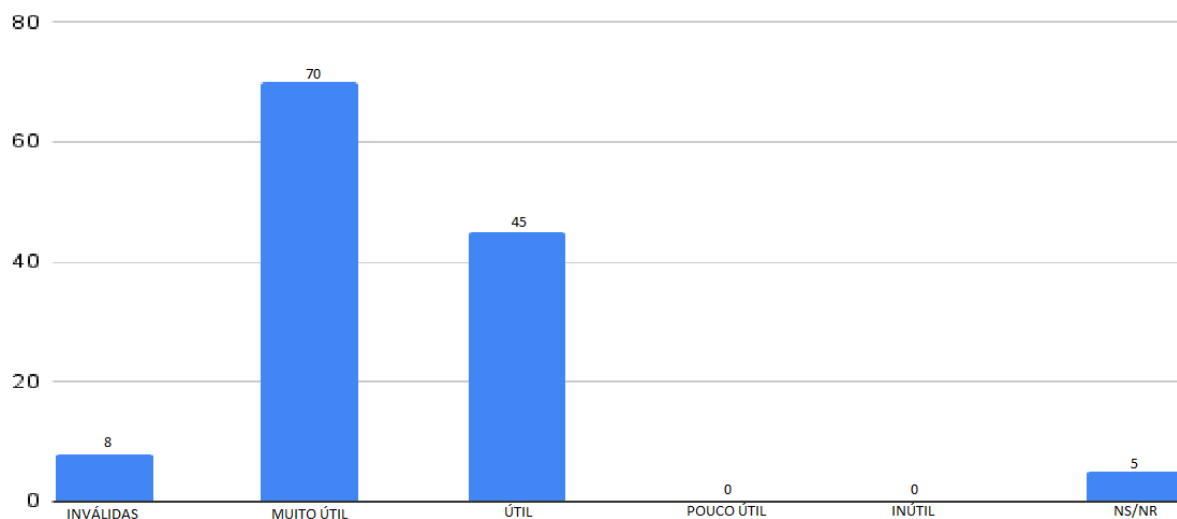
QUESTÃO 15 - Como avalia a sua satisfação relativamente à qualidade dos cuidados médicos recebidos?

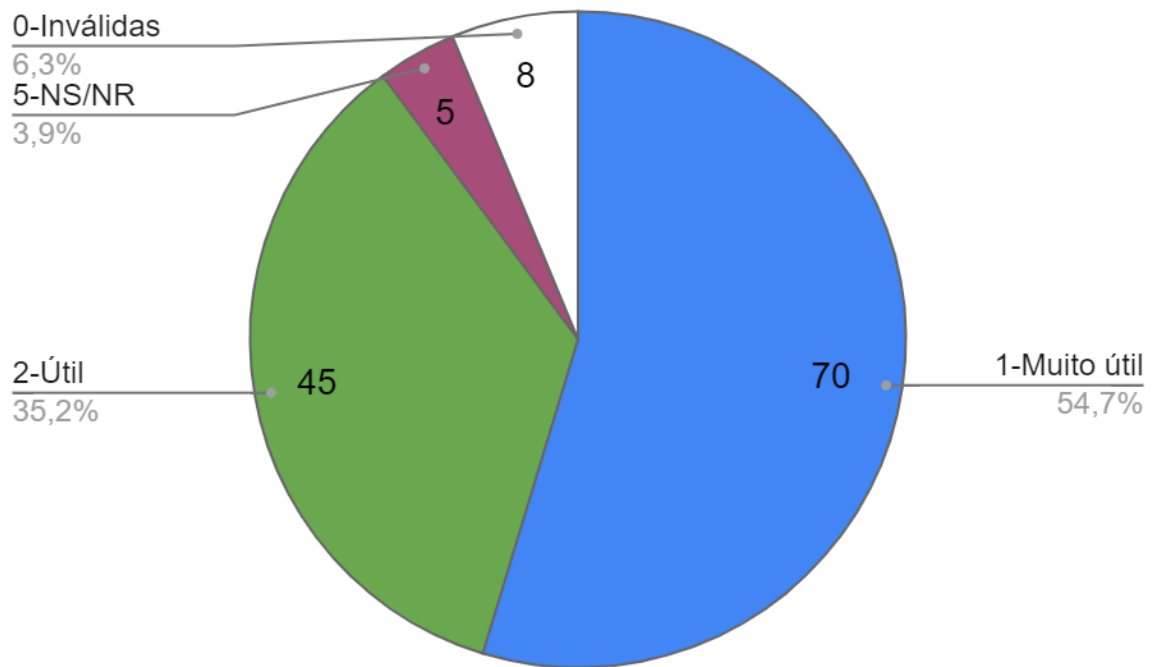




Comentário: Resultados excelentes, a maior parte dos utentes está “Muito satisfeito”, com outros 41,4% também “satisfeitos”.

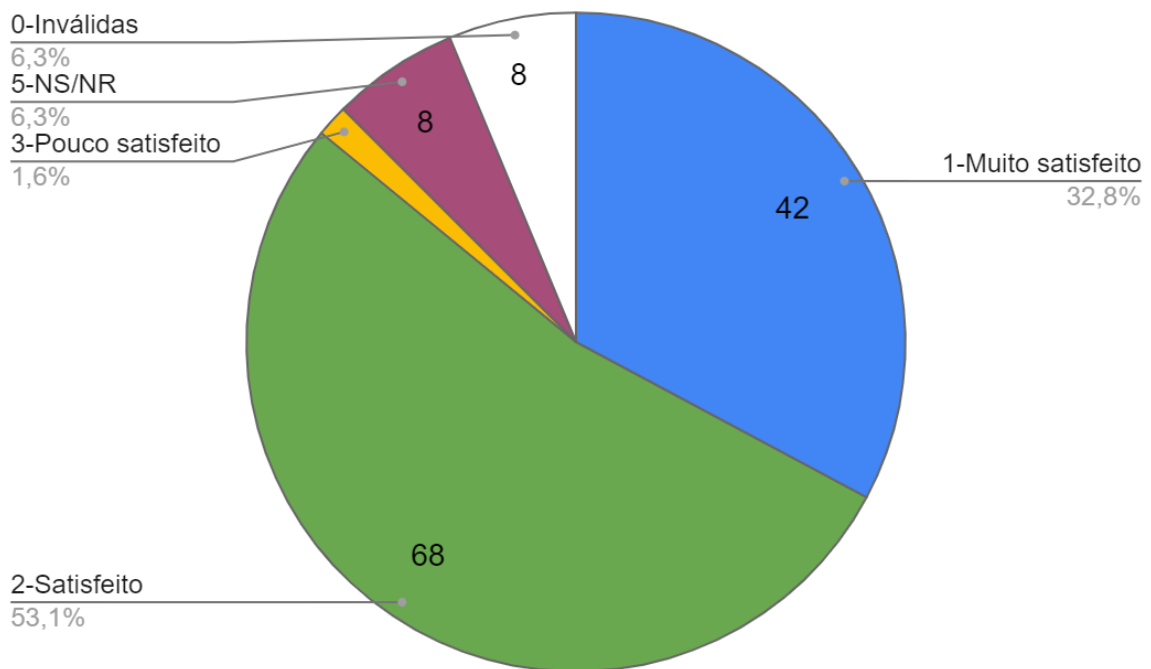
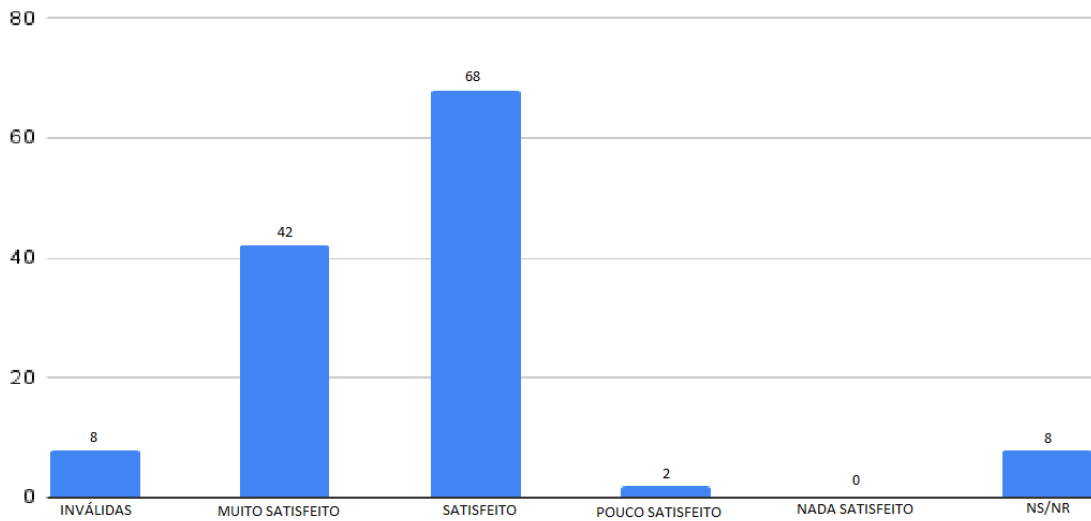
QUESTÃO 16 - Como classifica a informação fornecida pelo médico ou enfermeiro sobre os cuidados a ter com a sua saúde?





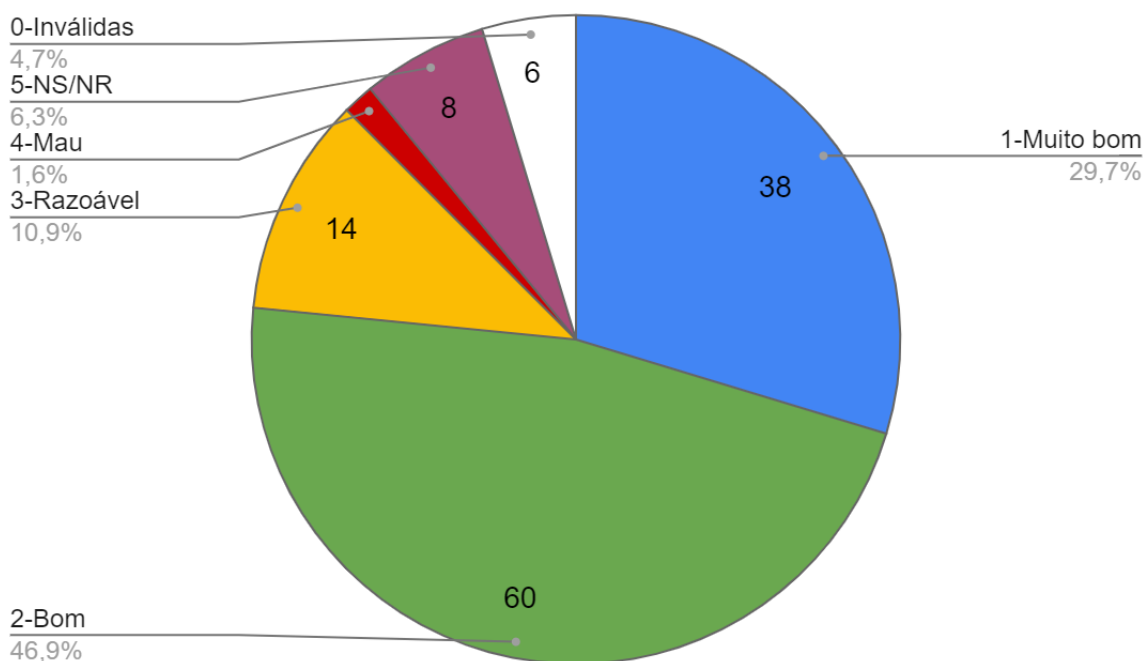
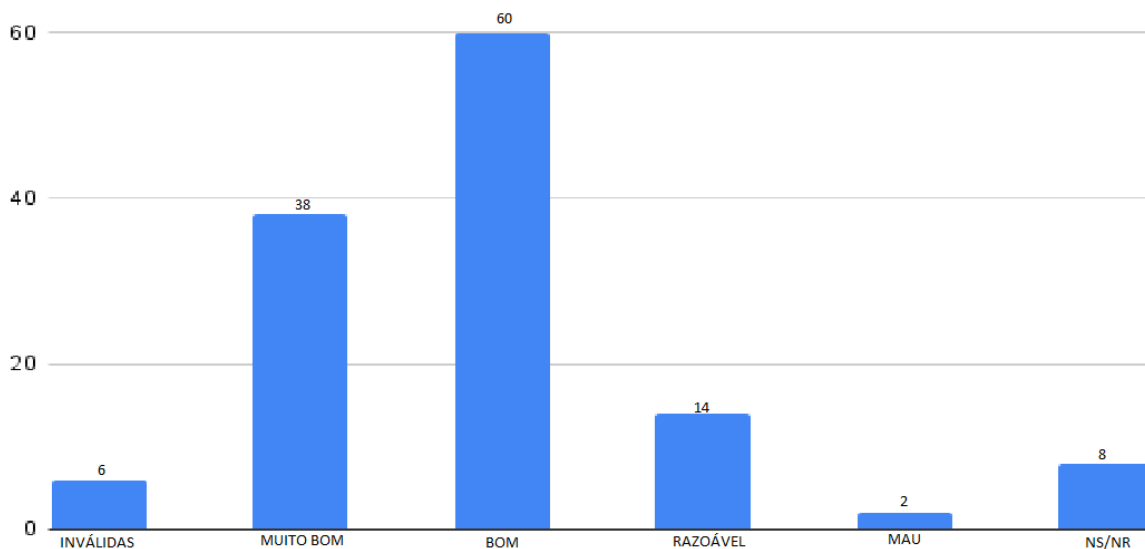
Comentário: Resultados excelentes, a maioria absoluta dos utentes está “Muito satisfeito”, com outros 35,2% também “satisfeitos”.

QUESTÃO 17 - Como avalia a sua satisfação em relação à forma como foi envolvido(a) nas decisões sobre os cuidados a ter com a sua saúde?



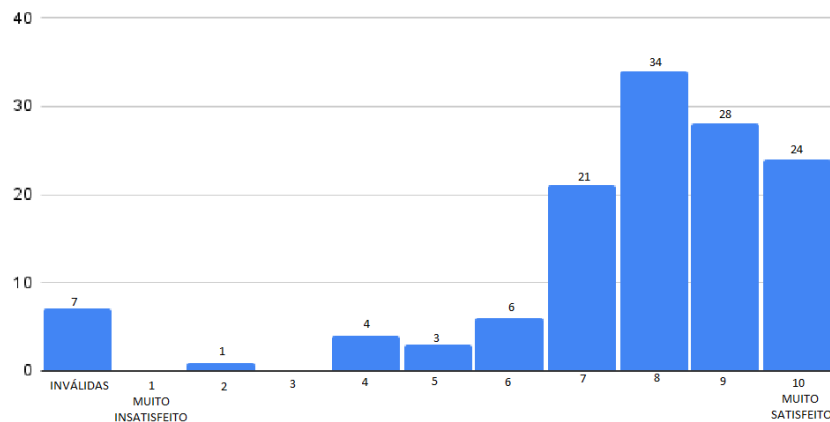
Comentário: Esmagadora maioria “satisfeito” ou “muito satisfeito”.

QUESTÃO 18 - Como avalia o modo como os administrativos, enfermeiros e médicos zelam pela sua privacidade?



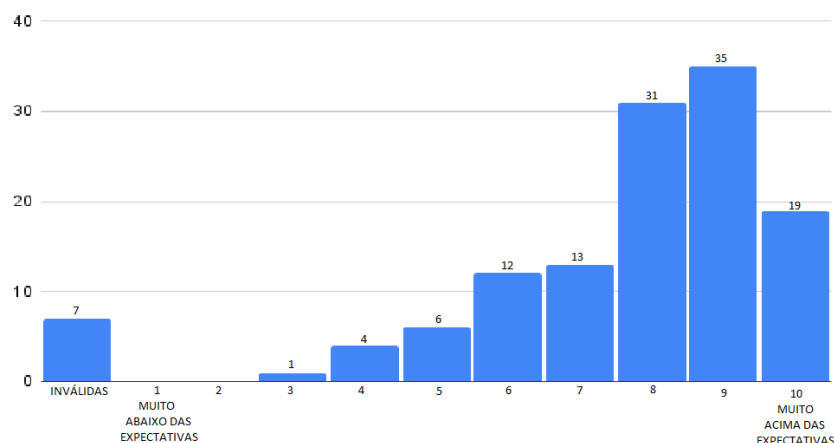
Comentário: Apesar de a maioria dos utentes estar satisfeito, notamos alguma preocupação dos utentes em relação à privacidade dos seus dados e informações prestadas na secretaria ou no consultório. Seria interessante explorar melhor estas preocupações e discutir formas de melhorar a proteção da privacidade dos utentes num contexto de atividade não presencial crescente.

QUESTÃO 19 - Como avalia a sua satisfação global em relação à USF CelaSaúde? (Utilizando uma escala de 1 a 10, em que 1 corresponde a "muito insatisfeito" e 10 a "muito satisfeito")



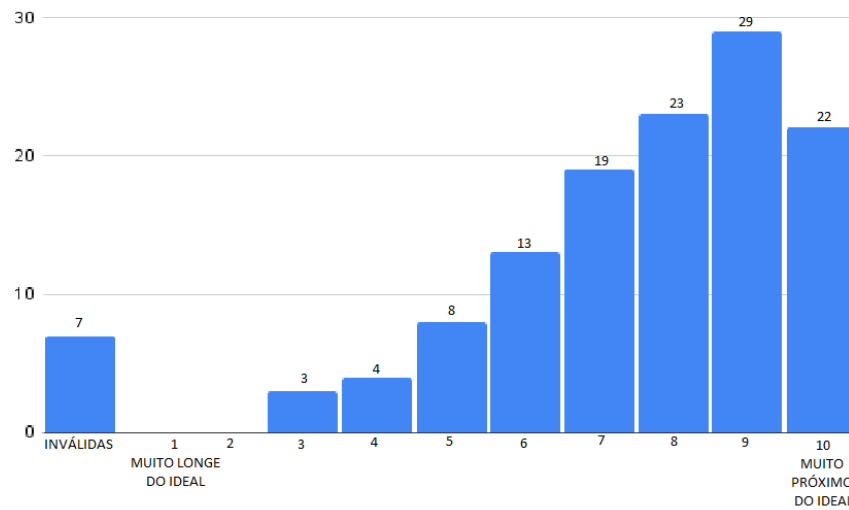
Comentário: Satisfação global média de 7,66.

QUESTÃO 20 – Como avalia os serviços prestados pela USF CelaSaúde em comparação com o que esperava receber? (Utilizando uma escala de 1 a 10, em que 1 corresponde a "muito abaixo das expectativas" e 10 a "muito acima das expectativas")



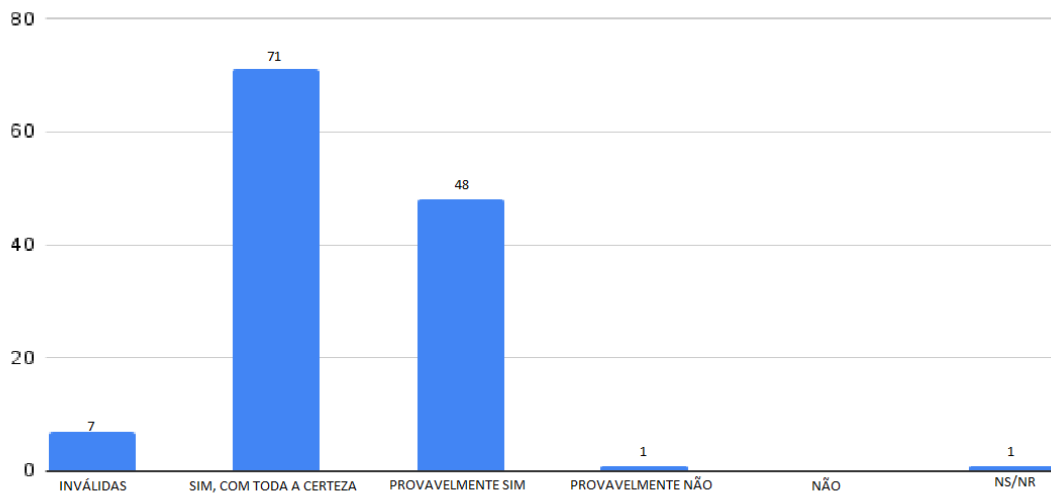
Comentário: Classificação média de 7,54.

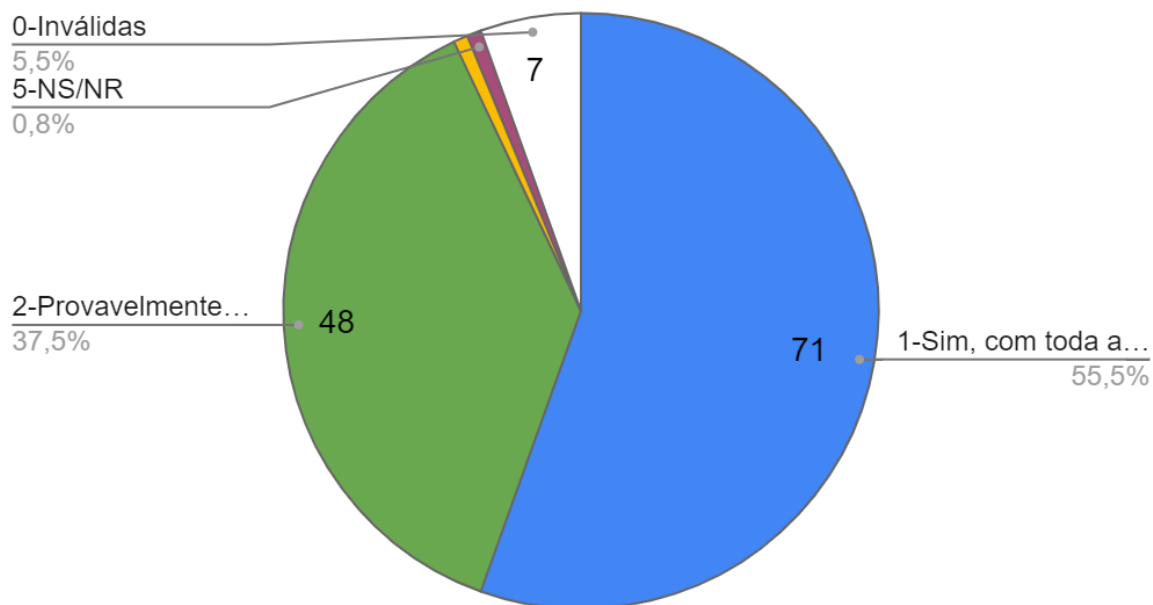
QUESTÃO 21 – Como avalia o desempenho da USF CelaSaúde em comparação com o seu ideal de serviço de saúde? (Utilizando uma escala de 1 a 10, em que 1 corresponde a "muito longe do ideal" e 10 a "muito próximo do ideal")



Comentário: Desempenho comparado ao ideal com média de 7,35.

QUESTÃO 22 - Recomendaria a USF CelaSaúde aos seus familiares e amigos?





Comentário: Resultados excelentes numa questão que reflete muito a satisfação dos utentes. A grande maioria recomendaria a USF “com toda a certeza”, 37,5% “provavelmente sim” também e apenas 1 utente declarou que “provavelmente não”. Nenhum utente respondeu “Não”.

Comentários dos utentes e sugestões de melhoria:

- 1- Criação de zona com brinquedos para crianças.
- 2- Criação de sistema evite a fila de espera para quem tem marcação de cuidados de penso no serviço de enfermagem.
- 3- Criação de horário de consultas de saúde infantil no período da manhã de sábado.
- 4- Atendimento telefónico demorado e muitas vezes não atendem. Criar um atendimento telefónico permanente.
- 5- Pouca organização administrativa, com faltas/trocas por vezes.
- 6- Melhorar comunicação – horários, serviços prestados...

- 7- Aumentar capacidade de resposta com atendimento de urgências e mais especialidades/valências (Pediatría, Ginecologia...) de forma a evitar recurso frequente ao hospital.
- 8- Melhorar as condições das instalações da USF.
- 9- Mudanças recentes tornaram o serviço satisfatório.
- 10- Alguns funcionários serem mais educados e pacientes com os utentes.
- 11- Conseguir consulta com o médico de família no mesmo dia e redução do tempo de espera para agendamento consulta.
- 12- “Até à data, estou satisfeita”
- 13- Melhorar condições profissionais e materiais. Aumentar os funcionários das diversas áreas, incluindo os funcionários administrativos ao balcão.
- 14- “Não vejo razão para alterar”
- 15- Criação de serviço de urgência 24h.
- 16- Seguir e explorar o atual modo de trabalhar.
- 17- Melhorar condições de atendimento para quem recorre à USF com bebés pequenos.
- 18- Melhorar condições da sala de espera e no exterior para pessoas com limitação da mobilidade.
- 19- “São todos muito simpáticos, prestáveis, pragmáticos, exemplares. Muito boas pessoas e trabalham muito bem.”
- 20- Criação de estacionamento gratuito.
- 21- “Na minha opinião se mantiver assim é muito bom.”
- 22- Criação de novas instalações de raiz.
- 23- Acesso a meios complementares de diagnóstico elementares como análises clínicas e Rx na USF.
- 24- Criação de horário alargado para casos urgentes. Criação de horário de atendimento permanente de casos urgentes no fim de semana.
- 25- “Pontualidade nas horas marcadas.”
- 26- As instalações próprias para pessoas com mobilidade condicionada é um aspeto negativo no edifício antigo em Celas.
- 27- “Continuando com o bom trabalho desenvolvido colocando nos quadros de pessoal mais profissionais.”
- 28- “Sem sugestões.”
- 29- Melhorar as condições de privacidade dos utentes.

30- Ter atenção às senhas prioritárias.

31- Aumentar empatia com os utentes.

III – CONCLUSÕES

Satisfação global média - 7,66

Corresponder às expectativas - 7,54

Desempenho ideal - 7,35

Recomendação do serviço - 93%

Pontos fortes:

- 85,9% satisfeitos e muito satisfeitos com a facilidade em se deslocar à USF.
- 89,8% satisfeitos e muito satisfeitos com o horário de funcionamento.
- 86,7% considera as instalações boas ou razoáveis.
- 87,5% considera boa e muito boa a limpeza das instalações.
- 74,2% considera boa e muito boa a divulgação dos tipos de cuidados que a USF oferece.
- 88,3% satisfeitos e muito satisfeitos com a identificação dos profissionais.
- 80,5% considera a informação fornecida pelos serviços administrativos como sendo clara e muito clara.
- 83,4% satisfeitos e muito satisfeitos com tempo e atenção dedicados pela equipa de enfermagem.
- 90,6% satisfeitos e muito satisfeitos com tempo e atenção dedicados pela equipa médica.
- 86,7% satisfeitos e muito satisfeitos com os cuidados de enfermagem.
- 89,8% satisfeitos e muito satisfeitos com os cuidados médicos.
- 89,9% consideram a informação sobre cuidados a ter com a saúde, útil e muito útil.
- 85,9% satisfeitos e muito satisfeitos com o envolvimento nas decisões sobre os cuidados a ter com a saúde.
- 76,6% satisfeitos e muito satisfeitos com o zelo pela privacidade.

Pontos fracos:

- 46,1% considera ser difícil e muito difícil contactar telefonicamente com a USF.
- 34,4% está pouco satisfeito e nada satisfeito em relação ao tempo de espera entre o agendamento e a realização de consulta e 58,6% dos utentes encontra-se satisfeito e muito satisfeito
- 33,6% dos utentes consideram as instalações razoáveis.
- 22,7% dos utentes encontram-se pouco ou nada satisfeitos com a pontualidade no atendimento pelos serviços clínicos e 71,1% satisfeitos e muito satisfeitos.
- 20,3% considera razoável a resposta aos utilizadores com necessidades especiais e 47,7% considera como boa e muito boa

IV - REFLEXÃO CRÍTICA E SUGESTÕES

Nos dias de aplicação dos questionários, o cartaz A4 que foi preparado e deixado na secretária em ficheiro “PDF” não se encontrava na urna. Em vez disso, foi utilizada uma urna improvisada de uma caixa de cartão forrada com o logotipo da USF CelaSaúde impresso a cores, que havia servido em inquéritos prévios nesta unidade, cumprindo igualmente o seu propósito. Questionamos a utilidade e necessidade de criar e afixar folhas A4 personalizadas para esta ocasião.

O questionário não foi assinado pela coordenadora da USF e pelo diretor geral do ACES Baixo Mondego, por limitações logísticas e de calendário. Sugere-se que a preparação dos questionários a imprimir seja iniciada no mês anterior à aplicação do questionário de satisfação, de modo que atempadamente cada um destes responsáveis assine e digitalize este documento, a fotocopiar posteriormente.

Observámos uma importante variabilidade interindividual na informação demográfica prestada, tendo havido dificuldades tanto na compreensão por parte dos utentes da informação que era solicitada e em que formato, bem como alguma dificuldade na leitura da caligrafia de várias respostas durante a análise, o que tornou muitas inviáveis. Sugere-se a criação de tabelas para que os utentes possam assinalar a sua escolaridade e profissão de entre as opções listadas (ex: “Escolaridade: Ensino básico, Ensino secundário, Licenciatura, Bacharelato, etc”; “Profissão: Reformado, Profissões das Forças Armadas, Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos, dirigentes, diretores e gestores executivos, Especialistas das atividades intelectuais e científicas, Técnicos e profissões de nível intermédio, Pessoal administrativo, Trabalhadores, Trabalhadores qualificados da indústria, Operadores de instalações e máquinas, etc”). Esta uniformização e categorização aumentariam a fiabilidade dos resultados obtidos e facilitariam também a sua análise estatística.

De notar ainda que um número não desprezável de questionários foi entregue com o seu preenchimento incompleto ou apresentando erros grosseiros no preenchimento (ex: assinalar de várias opções na mesma resposta), o que pode indiciar alguma falta de compreensão por parte dos utentes ou mesmo alguma complexidade das instruções dadas. Sugere-se uma tentativa de simplificação do questionário e melhoria da clareza das instruções iniciais de preenchimento, bem como o recrutamento de mais diligentes facilitadores nos dias de aplicação do inquérito para ajudar os utentes no preenchimento dos questionários. Não consideramos adequado ou exequível que sejam utentes voluntários a realizar esta tarefa, como sugerido no indicador 184 de 2022, Anexo C, Ponto F.

Por último, é do nosso entender que o questionário sugerido no mesmo indicador poderia ser enviado em documento “PDF” já assinado pelo diretor executivo do ACES para a coordenação de cada USF que tutela, de modo a incentivar, uniformizar e agilizar a aplicação deste instrumento de avaliação da satisfação dos utentes.