



Inquérito de satisfação dos utentes da USF Ajuda

Ano de 2022

COORDENADORA DA EQUIPA
DRA. MARISA SANTOS

Travessa das Florindas 5, 1300-250 Lisboa
Telefone: 213600260
E-mail: usf.ajuda@arslvt.min-saude.pt

Auditoria Interna - Satisfação dos utentes da USF Ajuda

Objetivos

Monitorizar a satisfação dos utentes que utilizam os serviços de saúde da USF Ajuda, uma vez que a satisfação dos utentes está relacionada com a adesão terapêutica, os resultados alcançados e a eficácia das intervenções, contribuindo para a alteração de comportamentos de saúde. São avaliadas as dimensões do acesso, estrutura, organização, informação, qualidade, privacidade e satisfação global.

Âmbito da auditoria

A auditoria foi realizada através da aplicação de um inquérito de satisfação a utentes (Anexo I) que se dirigiram presencialmente à USF Ajuda durante a semana de 18 a 21 de abril de 2022.

Metodologia

Durante a semana de 18 a 21 de abril de 2022 foi entregue, por todos os grupos profissionais, um inquérito a utentes que utilizaram presencialmente a USF Ajuda. Posteriormente, os utentes colocaram os inquéritos devidamente preenchidos em caixa destinada ao efeito, respeitando o anonimato e as normas vigentes relativamente à privacidade do utente.

No total foram entregues devidamente preenchidos 19 inquéritos. O período de recolha de dados foi entre os dias 18 e 21 de abril de 2022, tendo sido o tratamento de dados desenvolvido até ao dia 31 de maio de 2022. O inquérito é constituído por 18 perguntas de escolha múltipla com cinco opções de resposta, 3 questões com 10 opções de resposta válida e 1 questão facultativa com opção de resposta em texto livre.

Os resultados são apresentados para discussão em reunião multiprofissional/ conselho geral com registo e atualização posterior no que se refere a medidas e estratégias de melhoria.

Data e local de realização

31 de maio 2022, USF Ajuda

Resultados

Após análise dos dados pela equipa auditora (que contou com revisão de um segundo elemento) foram obtidos os seguintes resultados:

ACESSO					
	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Nada satisfeito	Não sei/ não respondo
Como avalia a sua satisfação em relação à facilidade em se deslocar para a USF Ajuda?	6	11	2	0	0
	Muito fácil	Fácil	Difícil	Muito difícil	Não sei/ não respondo
Como avalia a facilidade em contactar telefonicamente com a USF Ajuda?	1	6	1	10	1
	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Nada satisfeito	Não sei/ não respondo
Como avalia a sua satisfação com o horário proposto pela USF Ajuda para os serviços que lhe são prestados?	8	10	1	0	0
ESTRUTURA					
	Muito bom/Muito boa	Bom/Boa	Razoável	Mau/má	Não sei/ não respondo
Como considera o conforto (comodidade, temperatura, ambiente, ruído)	5	5	6	3	0

e iluminação) das instalações da USF Ajuda?					
Como considera a limpeza das instalações da USF Ajuda?	2	10	7	0	0
ORGANIZAÇÃO					
Como avalia a resposta da USF Ajuda aos utilizadores com necessidades especiais (por exemplo, de crianças, grávidas, idosos e portadores de deficiência)?	Muito boa	Boa	Razoável	Inexistente	Não sei/ não respondo
	2	5	3	0	9
Como classifica a forma como a USF Ajuda divulga os tipos de cuidados que oferece (por exemplo vacinação, consultas médicas, consultas de enfermagem, rastreo de certos tipos de cancro, cuidados a grávidas, cuidados a crianças e domicílios)?	Muito clara	Clara	Pouco clara	Confusa	Não sei/ não respondo
	4	9	3	1	2
Como avalia a sua satisfação	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Nada satisfeito	Não sei/ não respondo

em relação à rapidez com que os seus problemas urgentes foram atendidos e resolvidos?	2	14	0	0	3
Como avalia a sua satisfação relativamente à forma como os profissionais se identificam (nome e função) ao fazer o atendimento telefónico ou presencial?	2	13	1	1	2
Como avalia a sua satisfação em relação à pontualidade com que foi atendido pelos serviços clínicos?	6	9	1	1	2
INFORMAÇÃO					
Como classifica a informação fornecida pelos serviços administrativos da USF Ajuda?	Muito Clara	Clara	Pouco Clara	Confusa	Não sei/não respondo
	4	10	3	0	2
QUALIDADE					
Como avalia a sua satisfação relativamente ao tempo e atenção que o enfermeiro dedicou ao seu atendimento?	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Nada satisfeito	Não sei/não respondo
	6	9	0	0	4

Como avalia a sua satisfação relativamente ao tempo e atenção que o médico de família dedicou ao seu atendimento?	13	3	0	1	2
Como avalia a sua satisfação relativamente à qualidade dos cuidados de enfermagem recebidos?	9	4	0	0	6
Como avalia a sua satisfação relativamente à qualidade dos cuidados médicos recebidos?	12	1	3	0	3
Como classifica a informação fornecida pelo médico ou pelo enfermeiro sobre os cuidados a ter com a sua saúde?	Muito útil	Útil	Pouco útil	Inútil	Não sei/não respondo
	15	2	0	0	2
PRIVACIDADE					
Como avalia o modo como os administrativos, enfermeiros e médicos zelam pela sua privacidade?	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Nada satisfeito	Não sabe/não se aplica
	13	5	0	0	1
SATISFAÇÃO GLOBAL (média)					
Como avalia a sua satisfação global em relação à USF Ajuda? (Utilizando uma escala de 1 a 10 , em que 1 corresponde a "muito insatisfeito" e 10 a "muito satisfeito")					7,94

Como avalia os serviços prestados pela USF Ajuda em comparação com o que esperava receber? (Utilizando uma escala de 1 a 10 , em que 1 corresponde a "muito abaixo das expetativas" e 10 a "muito acima das expetativas")					7,94
Como avalia o desempenho da USF Ajuda 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")					8,01
Recomendaria a USF Ajuda aos seus familiares e amigos?	Sim, com toda a certeza	Provavelmente sim	Provavelmente não	Não	Não sei/não respondo
	7	7	2	0	3

Na avaliação das respostas em texto livre à questão “*Na sua opinião como podíamos melhorar os nossos serviços?*” obtiveram-se várias sugestões que se podem agrupar nas seguintes categorias:

- melhoria da qualidade das instalações;
- melhoria do atendimento telefónico;
- redução do tempo de espera para atendimento no secretariado;
- aumento do número de médicos de família em funções na unidade;
- aumento da utilização do email e/ou SMS na comunicação com os utentes.

Do preenchimento dos dados pessoais verificou-se a seguinte distribuição por sexo (15 utentes do sexo feminino, 2 utentes do sexo masculino e 2 utentes sem resposta ao critério) e escolaridade (6 utentes com formação em ensino superior, 6 utentes com 12 anos de escolaridade, 3 utentes com 9 anos de escolaridade, 2 utentes com 6 anos de escolaridade, 1 utente com 4 anos e outro com menos de 4 anos de escolaridade).

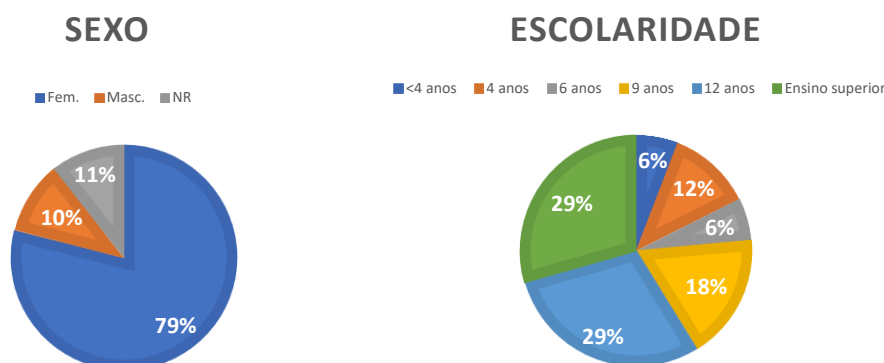


Figura 1: representação gráfica da distribuição da amostra por género e nível de escolaridade.

Conclusões e propostas de melhoria

A opinião do utente é indispensável para monitorizar a qualidade dos serviços de saúde, identificar problemas a corrigir e reorganizar os serviços de saúde.

Apesar da amostra ser reduzida (n=19), pode ser considerada significativa e adequada para avaliação da maioria nos critérios estudados, dada a dispersão diminuída das respostas para a maioria das opções em cada pergunta.

Os resultados apontam, de uma forma geral, para uma relação muito satisfatória dos utentes com a unidade de saúde. Os critérios estudados permitem inferir que os cuidados prestados na USF têm uma apreciação positiva por parte dos utentes, destacando-se, contudo, áreas de melhoria importantes, nomeadamente o atendimento telefónico e na qualidade das instalações.

De realçar igualmente que a maior parte dos inquiridos se encontra muito satisfeita pela qualidade dos cuidados de enfermagem e médicos e considera a informação fornecida pelos médicos de família/enfermeiros sobre cuidados a ter com a sua saúde muito útil. O zelo pela privacidade é também fator a destacar, considerando-se grande parte dos inquiridos muito satisfeitos a este respeito.

Como fatores a necessariamente implementar para melhorar os cuidados prestados à nossa população, propomos as seguintes estratégias:

- melhorar o atendimento telefónico, através da aquisição de mais recursos humanos e instruindo a população para recurso a outras formas de comunicação eficazes com a unidade (email, portal do utente);
- algumas áreas a melhorar dependem quase exclusivamente das áreas das físicas da unidade - as instalações da USF Ajuda apresentam défices importantes em qualidade e degradação das suas infraestruturas, sendo que a equipa se encontra em fase iminente de transferência para novas instalações;

- discussão assídua de todas as reclamações efetuadas pelos utentes em reunião de equipa, garantindo a implementação célere de medidas de melhoria, quando aplicáveis;
- aumentar a divulgação do guia do utente e a publicitação do site da unidade no sentido de clarificar e cimentar as normas de funcionamento e os serviços prestados pela unidade.

Apesar de a amostra de utentes ser reduzida, esta apresenta uma diminuída dispersão de dados pelo que as conclusões a extrair são limitadas mas com validade aceitável. Consideramos os resultados obtidos são bastante animadores e pretendemos envolver a equipa de maneira a fomentar a cultura de auscultar o utente e com isso implementar rotineiramente medidas de melhoria da qualidade.

Pretendemos anualmente aplicar este questionário abrangendo um número cada vez maior de utentes.

Referências

Guia para Aplicação do Diagnóstico de Desenvolvimento Organizacional nos Cuidados de Saúde Primários: DiOr-CSP - versão 2019

Anexo I – Inquérito de Satisfação dos utentes da USF Ajuda

Exmo(a) Sr(a), a equipa da Unidade de Saúde Familiar Ajuda está preocupada em prestar cuidados de saúde com qualidade. Este questionário foi construído para que possamos conhecer o grau de satisfação dos nossos utentes em relação aos serviços prestados aos próprios ou a pessoas que acompanham. Agradecemos, desde já, a disponibilidade para nos dar a sua opinião, respondendo às questões abaixo apresentadas, bem como para escrever as sugestões ou comentários que achar oportunos. O preenchimento demorará cerca de 5 minutos. Contamos consigo, para podermos melhorar continuamente os nossos serviços.

ACESSO					
	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Nada satisfeito	Não sei/ não respondo
Como avalia a sua satisfação em relação à facilidade em se deslocar para a USF Ajuda?					
	Muito fácil	Fácil	Difícil	Muito difícil	Não sei/ não respondo
Como avalia a facilidade em contactar telefonicamente com a USF Ajuda?					
	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Nada satisfeito	Não sei/ não respondo
Como avalia a sua satisfação com o horário proposto pela USF Ajuda para os serviços que lhe são prestados?					
ESTRUTURA					
	Muito bom/Muito boa	Bom/Boa	Razoável	Mau/má	Não sei/ não respondo
Como considera o conforto (comodidade, temperatura, ambiente, ruído e iluminação) das instalações da USF Ajuda?					
Como considera a limpeza das instalações da USF Ajuda?					
ORGANIZAÇÃO					

	Muito boa	Boa	Razoável	Inexistente	Não sei/ não respondo
Como avalia a resposta da USF Ajuda aos utilizadores com necessidades especiais (por exemplo, de crianças, grávidas, idosos e portadores de deficiência)?					
	Muito clara	Clara	Pouco clara	Confusa	Não sei/ não respondo
Como classifica a forma como a USF Ajuda 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)?					
	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Nada satisfeito	Não sei/ não respondo
Como avalia a sua satisfação em relação à rapidez com que os seus problemas urgentes foram atendidos e resolvidos?					
Como avalia a sua satisfação relativamente à forma como os profissionais se identificam (nome e função) ao fazer o atendimento telefónico ou presencial?					
Como avalia a sua satisfação em relação à pontualidade com que foi atendido pelos serviços clínicos?					
INFORMAÇÃO					
	Muito Clara	Clara	Pouco Clara	Confusa	Não sei/não respondo
Como classifica a informação fornecida pelos serviços administrativos da USF Ajuda?					
QUALIDADE					
	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Nada satisfeito	Não sei/não respondo

Como avalia a sua satisfação relativamente ao tempo e atenção que o enfermeiro dedicou ao seu atendimento?					
Como avalia a sua satisfação relativamente ao tempo e atenção que o médico de família dedicou ao seu atendimento?					
Como avalia a sua satisfação relativamente à qualidade dos cuidados de enfermagem recebidos?					
Como avalia a sua satisfação relativamente à qualidade dos cuidados médicos recebidos?					
	Muito útil	Útil	Pouco útil	Inútil	Não sei/não respondo
Como classifica a informação fornecida pelo médico ou pelo enfermeiro sobre os cuidados a ter com a sua saúde?					
PRIVACIDADE					
	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Nada satisfeito	Não sabe/não se aplica
Como avalia o modo como os administrativos, enfermeiros e médicos zelam pela sua privacidade?					
SATISFAÇÃO GLOBAL					
Como avalia a sua satisfação global em relação à USF Ajuda? (Utilizando uma escala de 1 a 10 , em que 1 corresponde a "muito insatisfeito" e 10 a "muito satisfeito")					
Como avalia os serviços prestados pela USF Ajuda 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")					
Como avalia o desempenho da USF Ajuda 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")					
	Sim, com toda a certeza	Provavelmente sim	Provavelmente não	Não	Não sei/não respondo

Recomendaria a USF Ajuda aos seus familiares e amigos?					
--	--	--	--	--	--

Na sua opinião, como poderíamos melhorar os nossos serviços?

- 1 - _____
- 2 - _____
- 3 - _____

Caso entenda, poderá preencher os dados seguintes que servem para nos ajudar a perceber um pouco melhor as características dos utentes que usaram os serviços.

Ano de nascimento: _____

Sexo:

- 1 - Fem.
- 2 - Masc.

Escolaridade (anos): _____

Profissão: _____

5. IDENTIFICAÇÃO

Caso entenda, este inquérito poderá ser mantido em anonimato. Se desejar manter o anonimato, não preencha os dados de identificação abaixo referidos. No entanto, se desejar que a equipa de gestão da qualidade da USF Ajuda entre em contacto consigo para esclarecer alguma das sugestões de melhoria dos nossos serviços, ou alguma área em que tenha revelado insatisfação (questão 23), preencha abaixo os seus dados de identificação. Caso deseje revelar a sua identidade, garantimos que não serão adotados quaisquer procedimentos discriminatórios no contexto da sua assistência nesta unidade de saúde.

Nome: _____

Nº Utente: _____

Telefone: _____

Preferência de horário para contacto: _____

E-mail: _____