



CENTRO HOSPITALAR
UNIVERSITÁRIO DE LISBOA
CENTRAL



CENTRO DE REFERÊNCIA DE COAGULOPATIAS CONGÉNITAS

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO UTENTE

CENTRO DE REFERÊNCIA DE COAGULOPATIAS CONGÉNITAS

1 – INTRODUÇÃO

A avaliação da satisfação dos utentes é essencial para a avaliação da qualidade dos serviços prestados e permite obter indicadores importantes para a implementação de estratégias de melhoria contínua de qualidade dos cuidados, apoiados pela opinião de quem recebe esses cuidados.

A implementação desta metodologia oferece ao utente uma oportunidade de participação baseada na perceção e valorização dos serviços prestados.

O presente relatório tem como objetivo apresentar um conjunto de resultados da satisfação dos utentes e da qualidade do serviço prestado pelo Centro de Referência para a Área de Coagulopatias Congénitas do CHULC.

2 – METODOLOGIA

2.1 – População/Amostra

A população alvo é constituída pelos utentes/cuidadores do Centro de Referência para a Área de Coagulopatias Congénitas do CHULC, nas vertentes Consulta Externa, Hospital de Dia e Internamento.

A amostra para este estudo foi obtida através da aplicação de questionários entre maio e setembro do corrente ano, tendo-se obtido um total de 41 questionários com a seguinte distribuição:

- HSJ: 33 questionários
- HDE: 8 questionários

2.1.1 – Caracterização da Amostra

Os questionários foram respondidos, na unidade de adultos, por pessoas com coagulopatias congénitas (80.5% da amostra).

Na unidade de pediatria, dos 8 inquéritos (19.5% da amostra), 7 foram respondidos pelos pais de crianças com coagulopatias e 1 pelo próprio utente.

Os inquéritos foram preenchidos por pessoas com idades compreendidas entre os 15 e os 72 anos (moda-41 anos).

Na maioria são residentes na região de Lisboa. Contudo, observou-se que a região sul do país (Alentejo e Algarve) também acolheu 4 (10%) utentes.

De acordo com a sua situação profissional 23 (56%) estão empregados, 5 (12%) são estagiários e 8 (8%) são reformados.

Em relação ao grau de ensino e instrução escolar, 20 (49%) enquadram-se no Ensino Secundário, 9 (22%) no Ensino Superior, 2 (5%) no Ensino Básico e 8 (20%) possuem um Curso Técnico-profissional.

CENTRO DE REFERÊNCIA DE COAGULOPATIAS CONGÉNITAS

2.2 – Instrumento de colheita de dados

Os questionários utilizados para a recolha de informação encontram-se em anexo a este Relatório e é constituído pelas seguintes dimensões:

1. Imagem:
2. Qualidade apercebida:
 - a) Instalações
 - b) Recursos humanos
 - c) Informação escrita disponibilizada
 - d) Consulta
3. Tratamento de reclamações
4. Lealdade
5. Sugestões

A **Imagem** pretende integrar um conjunto de associações que os utentes fazem com o Centro de Referência

Qualidade Apercebida define-se como o julgamento do utente sobre os serviços prestados pelo hospital. Integra para além de um julgamento global, a avaliação sobre um conjunto de dimensões (alíneas a) a d)).

O **Tratamento de Reclamações** corresponde à perceção formada pelos utentes, relativamente à capacidade do Centro de Referência para resolver as reclamações apresentadas.

A **Lealdade** tende a revelar intenções de comportamento, que são denunciadoras de um envolvimento afetivo/cognitivo com o Centro de Referência. Para além da satisfação, a **Lealdade** do utente é também explicada pela **Imagem** e pelo **Tratamento de Reclamações**.

3 – APRESENTAÇÃO DESCRITIVA DE RESULTADOS

Para realçar a informação fornecida pelos dados foi utilizada a estatística descritiva, designadamente, frequências absolutas e frequências relativas. A informação será apresentada por variável.

3.1 – Imagem

Para avaliar a **Imagem** do Centro de Referência são utilizados quatro indicadores, cujos resultados se encontram apresentados na tabela seguinte:

Tabela 1: Valores dos indicadores da Imagem

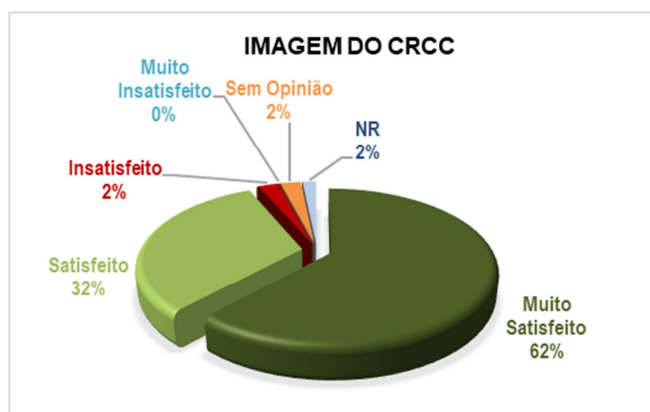
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Sem Opinião	NR
<i>CRCC é experiente</i>	73% (30)	27% (11)	0%	0%	0%	0
<i>CRCC mostra interesse com os seus utentes</i>	80% (33)	17% (7)	0%	0%	0%	2% (1)
<i>O CRCC é inovador e com tecnologia avançada</i>	32% (13)	51% (21)	7% (3)	0%	7% (3)	2% (1)

CENTRO DE REFERÊNCIA DE COAGULOPATIAS CONGÉNITAS

Os indicadores de **Imagem** com maior valorização são se o CRCC é experiente e o CRCC mostra interesse com os seus utentes, com valores de resposta *Muito Satisfeito* de 73% e 80%, respetivamente. Com uma valorização inferior surge o indicador de CRCC inovador e tecnologicamente avançado (*Muito Satisfeito* 32%).

De uma forma geral, 62% dos utentes referem estar *Muito Satisfeitos* com a **Imagem** do CRCC como se pode verificar no gráfico 1

Gráfico 1 – Satisfação do utente - Imagem



3.2 – Qualidade Apercebida dos Serviços

3.2.1 – Instalações

A avaliação da qualidade das **Instalações** é organizada nos seguintes termos:

- Qualidade global das Instalações do hospital;
- Conjunto de cinco indicadores, constantes na tabela seguinte, associados às instalações do CRCC.

Tabela 2: Valores dos indicadores das Instalações

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Sem Opinião
<i>Sinalética para encontrar o serviço</i>	39% (16)	56% (23)	2% (1)	0%	2% (1)
<i>Limpeza e higiene e iluminação das Instalações</i>	59% (24)	41% (17)	0%	0%	0%
<i>Conforto e comodidade</i>	51% (21)	44% (18)	5% (2)	0%	0%
<i>Proteção da Privacidade e Intimidade</i>	54% (22)	46% (19)	0%	0%	0%
<i>Meios de apoio a utentes portadores de deficiência</i>	46% (19)	37% (15)	0%	0%	15% (6)
<i>Qualidade Global das instalações</i>	54% (22)	46% (19)	0%	0%	0%

A qualidade global das **Instalações** apresenta classificações positivas (*Muito Satisfeito* 54%; *Satisfeito* 46%).

Em relação aos diversos indicadores associados à qualidade apercebida das **Instalações** destaca-se a *Limpeza e higiene e iluminação das Instalações* (*Muito Satisfeito* 59%) e a *Proteção da privacidade e intimidade* (*Muito Satisfeito* 54%).

CENTRO DE REFERÊNCIA DE COAGULOPATIAS CONGÉNITAS

Salienta-se ainda que dos seis indicadores, apenas dois apresentam valores de insatisfação: *Sinalética para encontrar o serviço* e o *Conforto e comodidade* com 2% e 5%, respetivamente.

3.2.2 – Recursos Humanos

3.2.2.1 - Secretariado

A avaliação da qualidade apercebida dos Assistentes Técnicos é avaliada com um conjunto de quatro indicadores, que se encontram representados na tabela seguinte.

Tabela 3: Valores dos indicadores do Secretariado

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Sem Opinião	NR
<i>Rapidez no atendimento</i>	61% (25)	32% (13)	5% (2)	0%	0%	2% (1)
<i>Simpatia no atendimento</i>	76% (31)	24% (10)	0%	0%	0%	0%
<i>Informação prestada</i>	68% (28)	32% (13)	0%	0%	0%	0%
<i>Tempo de espera</i>	49% (20)	39% (16)	12% (5)	0%	0%	0%

A *Simpatia no atendimento* e a *Informação prestada* pelo Assistente Técnico são os indicadores com mais relevância na satisfação dos utentes, considerando-se 76% Muito Satisfeitos, no primeiro e 68%, no segundo.

O *Tempo de espera* é o indicador que gera maior Insatisfação (12%).

3.2.2.2 – Médicos

A avaliação da qualidade apercebida dos médicos é perspetivada em termos:

- Qualidade global do desempenho dos médicos;
- Conjunto de sete indicadores, constantes na tabela seguinte, associados às instalações do CRCC.

Tabela 4: Valores dos indicadores da Assistência Médica

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Sem Opinião
<i>Atenção e disponibilidade demonstradas</i>	90% (37)	10% (4)	0%	0%	0%
<i>Informação sobre a sua situação clínica</i>	80% (33)	20% (8)	0%	0%	0%
<i>Informação sobre exames a realizar</i>	76% (31)	24% (10)	0%	0%	0%
<i>Informação sobre o tratamento a realizar</i>	76% (31)	24% (10)	0%	0%	0%
<i>Informação sobre os cuidados a ter em casa</i>	73% (30)	27% (11)	0%	0%	0%
<i>Proteção da privacidade e intimidade</i>	63% (26)	34% (14)	0%	0%	0%
<i>Satisfação global com o atendimento</i>	71% (29)	29% (12)	0%	0%	0%

CENTRO DE REFERÊNCIA DE COAGULOPATIAS CONGÉNITAS

A *Atenção e disponibilidade demonstradas* e a *Informação fornecida sobre a situação clínica* são os indicadores que mais se destacam (*Muito Satisfeito* 90% e 80%, respetivamente). A *Proteção da privacidade e intimidade* apresenta o valor mais baixo (*Muito Satisfeito* 63%).

Nenhum dos indicadores apresenta resultados de Insatisfação e em relação ao *Nível de satisfação global* os utentes consideram-se muito satisfeitos em 71%.

3.2.2.3 - Enfermeiros

A avaliação da qualidade apercebida destes profissionais é realizada através de seis indicadores, como se pode observar na tabela 5.

Tabela 5: Valores dos indicadores dos Enfermeiros

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Sem Opinião	NR
<i>Atenção e disponibilidade demonstradas</i>	71% (29)	24% (10)	0%	0%	0%	5% (2)
<i>Preparação para o procedimento</i>	61% (25)	34% (14)	0%	0%	0%	5% (2)
<i>Informação para os procedimentos realizados</i>	56% (23)	39% (16)	0%	0%	0%	5% (2)
<i>A qualidade do ensino relacionado com os cuidados a ter em casa (quando aplicável)</i>	56% (23)	32% (13)	0%	0%	2% (1)	10% (4)
<i>Proteção da privacidade e intimidade na consulta</i>	49% (20)	46% (19)	0%	0%	0%	5% (2)
<i>Satisfação global</i>	56% (23)	39% (16)	0%	0%	0%	5% (2)

Nos Enfermeiros a *Atenção e disponibilidade demonstradas* e a *Preparação para o procedimento* são os indicadores que mais se destacam (*Muito Satisfeito* 71% e 61%, respetivamente). A *Proteção da privacidade e intimidade* é, tal como nos médicos, o indicador que apresenta o valor mais baixo (*Muito Satisfeito* 49%).

Nenhum dos indicadores apresenta resultados de insatisfação e a *Satisfação global* não vai além de 56%. Contudo, verificou-se que cerca de 14 indivíduos (34%) não respondeu a estas questões e 1 (2%) não teve opinião sobre a *Qualidade do ensino relacionado com os cuidados a ter em casa*.

3.2.2.4 – Assistentes Operacionais

A avaliação da qualidade apercebida dos Assistentes Operacionais é efetuada com um conjunto de quatro indicadores, que se encontram representados na tabela seguinte.

Tabela 6: Valores dos indicadores dos Assistentes Operacionais

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Sem Opinião	NR
<i>Atenção e disponibilidade demonstradas</i>	56% (23)	32% (13)	2% (1)	0%	5% (2)	5% (2)

CENTRO DE REFERÊNCIA DE COAGULOPATIAS CONGÉNITAS

<i>Informação prestada</i>	54% (22)	34% (14)	2% (1)	0%	5% (2)	5% (2)
<i>Qualidade da resposta às solicitações feitas</i>	54% (22)	32% (13)	2% (1)	0%	7% (3)	5% (2)
<i>Satisfação Global</i>	54% (22)	34% (14)	2% (1)	0%	5% (2)	5% (2)

Os indicadores associados à avaliação da qualidade apercebida dos Assistentes Operacionais apresentam valores muito homogéneos. No entanto, esta variável apresentou um número elevado de indivíduos que não têm opinião (22%) e de campos não respondidos (20%).

3.2.3 – Informação Escrita Disponibilizada

A avaliação da qualidade apercebida da informação escrita circunscreveu-se à carta dos direitos e deveres do utente, ao guia de acolhimento e a folhetos informativos.

Tabela 7: Valores dos indicadores da Informação escrita disponibilizada

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Sem Opinião	NR
<i>Carta dos Direitos e Deveres dos Utentes</i>	39% (16)	44% (18)	5% (2)	0%	10% (4)	2% (1)
<i>Guia de Acolhimento</i>	34% (14)	39% (16)	2% (1)	0%	17% (7)	7% (3)
<i>Folhetos Informativos</i>	32% (13)	46% (19)	2% (1)	0%	15% (6)	5% (2)

Esta variável apresenta um número elevado de indivíduos sem opinião (17), representando cerca de 41% do total da amostra. Os campos, desta variável, não respondidos foram verificados em 15% da amostra.

De uma forma geral, os utentes deste CR encontram-se *Muito Satisfeitos* (35%) e *Satisfeitos* (43%), conforme se pode verificar no gráfico seguinte.

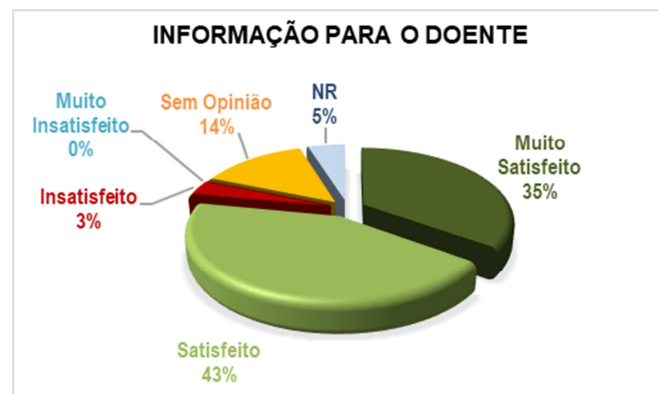


Gráfico 2 – Satisfação do utente – Informação para o doente

3.2.4 - Consulta

A avaliação da qualidade apercebida da consulta é concretizada nos seguintes termos:

- Grau de satisfação quanto à marcação e espera (avaliado com três indicadores);
- Satisfação global

CENTRO DE REFERÊNCIA DE COAGULOPATIAS CONGÉNITAS

Tabela 8: Valores dos indicadores da Consulta

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Sem Opinião	NR
<i>Tempo de espera para marcação</i>	56% (23)	34% (14)	7% (3)	0%	0%	2% (1)
<i>Tempo de espera para efetivação</i>	54% (22)	39% (16)	5% (2)	0%	0%	2% (1)
<i>Tempo de espera para ser atendido</i>	51% (21)	39% (16)	7% (3)	0%	0%	2% (1)
<i>Satisfação Global</i>	54% (22)	44% (18)	0%	0%	0%	2% (1)

O *Tempo de espera para a marcação* e o *Tempo de espera para ser atendido*, são os indicadores que apresentam maior nível de insatisfação (7%). No entanto, no que concerne à *Satisfação Global* da consulta, 54% dos utentes deste CR consideram-se *Muito Satisfeitos*.

3.3 Tratamento e reclamações

As **Reclamações** procuram principalmente medir a perceção do utente sobre a forma como a organização consegue resolver uma reclamação apresentada.

Tabela 9: Valores dos indicadores do Tratamento de reclamações

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Sem Opinião	NR
<i>Atendimento no Gabinete do Cidadão</i>	24% (10)	29% (12)	0%	0%	37% (15)	10% (4)
<i>Resposta à reclamação/sugestão/elogio</i>	22% (9)	29% (12)	0%	0%	37% (15)	12% (5)

Nesta variável, também se observa um número elevado de indivíduos que não têm opinião sobre este assunto (73%), bem como, de campos não respondidos (22%).

3.4 Lealdade

A **Lealdade** do utente é analisada tendo por base a *Probabilidade de volta a escolher o Hospital em caso de necessidade*.

Como se pode observar no gráfico 3, 77% dos utentes do CR referem ser muito provável *voltar a escolher o CR em caso de necessidade*, 17% referem ser provável e 2% pouco provável.

CENTRO DE REFERÊNCIA DE COAGULOPATIAS CONGÉNITAS

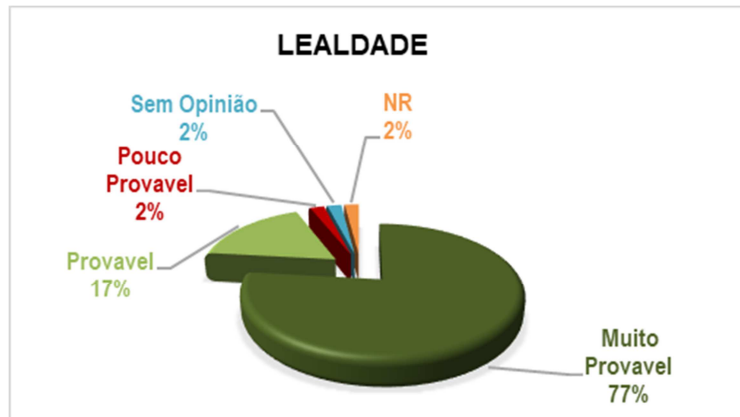


Gráfico 3 – Satisfação do utente – Lealdade

4 – CONCLUSÃO

O inquérito de satisfação realizado a pessoas com CC revelou, uma taxa de satisfação (MS+S) ao nível dos 83%.

Observaram-se, em algumas variáveis, nomeadamente na avaliação dos e Enfermeiros e Assistentes Operacionais, elevadas percentagens de respostas SO e NR. Associamos esta observação ao facto de que uma grande percentagem de pessoas realizar tratamento domiciliário e por isso ter menos contacto com aqueles profissionais.

A variável reclamações também apresentou um número elevado de respostas SO e NR. Esta realidade deve-se ao número muito reduzido de reclamações no CRCC.

Consideramos a proteção da intimidade e privacidade como um ponto fraco transversal às instalações nas consultas médicas e de enfermagem, a considerar nas acções de melhoria.

Na variável Imagem o indicador de inovação/tecnologia avançada apresentou alguma insatisfação pelos utentes. Esta insatisfação poderá estar relacionada com o atraso na introdução de medicamentos inovadores no tratamento da hemofilia A e hemofilia B, no CHULC.

CENTRO DE REFERÊNCIA DE COAGULOPATIAS CONGÉNITAS

5 – MEDIDAS DE MELHORIA A IMPLEMENTAR

MELHORIA A IMPLEMENTAR	MONITORIZAÇÃO
Divulgação dos resultados do relatório de satisfação à equipa: <ul style="list-style-type: none">• Agendamento de reunião com a Equipa Multidisciplinar;• Afixar resultados dos questionários de satisfação.	Imediato
Melhorar a sinalética existente em parceria com o Gabinete de Segurança: <ul style="list-style-type: none">• Renovar pedidos de sinalética	Em curso
Privacidade e intimidade da pessoa com CC: <ul style="list-style-type: none">• Divulgar o procedimento TRC.174 – Salvaguardar a privacidade e intimidade do doente/família na equipa de modo a manter a intimidade e privacidade do utente.	Em curso
Informação escrita disponibilizada para o doente: <ul style="list-style-type: none">• Elaborar guia de acolhimento e promover a entrega do mesmo ao doente aquando da inscrição na consulta;• Elaborar folhetos sobre as patologias ajustados ao nível de literacia dos utentes;	Em curso
Continuar a colaborar com os serviços farmacêuticos, no sentido de melhorar o fornecimento atempado de medicamentos e proporcionar o acesso a novos medicamentos.	Em curso