



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES | UCCIC

1º Trimestre 2024

Homologação pelo CA

Reunião: 18/04/2024

Presidente
(Carlos Lemos)

Vogal
(Aldina Coimbra)

**GESTÃO DA QUALIDADE E
SEGURANÇA**
CSSMH



CONTEÚDO

1. PERÍODO DE RECOLHA E METODOLOGIA	3
2. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	4
3. ANÁLISE DOS RESULTADOS	4
3.1. ACOLHIMENTO/RELAÇÕES INTERPESSOAIS	4
3.1.1. Período de internamento.....	4
3.1.2. Facilidade em saber com quem falou	4
3.1.3. A forma como fui recebido/acolhido.....	5
3.1.4. Amabilidade, disponibilidade e sensibilidade demonstradas	5
3.2. CUIDADOS EM SAÚDE	5
3.2.1. Respeito, privacidade e confidencialidade durante a prestação de cuidados	6
3.2.2. Esclarecimento sobre o plano de tratamento/intervenção	6
3.2.3. Oportunidade para colocar questões e esclarecer dúvidas junto do(a) Médico(a).....	6
3.2.4. Oportunidade para colocar questões e esclarecer dúvidas junto dos(as) enfermeiros(as) ..	7
3.2.5. Oportunidade para colocar questões e esclarecer dúvidas junto de outros profissionais	7
3.2.6. Confiança e segurança na prestação de cuidados	8
3.2.7. A informação fornecida para continuidade dos cuidados/alta foi clara e útil	8
3.2.8. Rapidez no atendimento	8
3.3. INSTALAÇÕES, ALOJAMENTO E CONFORTO	9
3.3.1. Conforto das instalações.....	9
3.3.2. Limpeza das instalações.....	9
3.3.3. Nível de ruído.....	9
3.3.4. Qualidade da alimentação	10
3.4. GLOBALMENTE, FICOU SATISFEITO COM O ATENDIMENTO PRESTADO?.....	11
3.5. RECOMENDARIA ESTA UNIDADE A UM AMIGO OU FAMILIAR?	11
4. ELOGIOS / SUGESTÕES / AÇÕES DE MELHORIA.....	11
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12



1. PERÍODO DE RECOLHA E METODOLOGIA

Período de recolha de dados: Janeiro a Março de 2024.

Local: Unidade de Cuidados Continuados de Convalescença (UCCIC), da Casa de Saúde São Mateus Hospital (CSSMH).

Unidade de amostra: Utentes considerando o seu grau de satisfação, com os cuidados prestados.

Metodologia: Questionário de Satisfação dos Utentes, anónimo e confidencial, entregue no momento do acolhimento na UCCIC e colocado pelo próprio ou acompanhante/familiar de referência, aquando da alta, em caixa fechada destinada para este efeito, no balcão da receção da Unidade, ou em qualquer balcão de receção da CSSMH. Podendo também ser remetido por correio ou email, cf. indicações no guia de acolhimento.

Indicadores para a avaliação do grau de satisfação:

- a. **Acolhimento/ Relações Interpessoais:** A facilidade de identificação dos profissionais; Forma como foi recebido/acolhido; Amabilidade, Sensibilidade e disponibilidade demonstradas;
- b. **Cuidados de Saúde:** Respeito, privacidade e confidencialidade durante a prestação de cuidados; Esclarecimento sobre o programa de tratamento/intervenção; Oportunidade para colocar questões e esclarecer dúvidas junto do(a) Médico(a), Enfermeiro(a) e de outros profissionais; Confiança e Segurança na prestação dos cuidados; Informação fornecida para continuidade dos cuidados/alta foi clara e útil; Rapidez no atendimento
- c. **Instalações, Alojamento e Conforto:** Conforto das instalações; Limpeza das instalações; Nível de ruído; Qualidade da alimentação
- d. **Satisfação global;**
- e. **Sugestões.**

Tratamento estatístico: realizado através da utilização da ferramenta “Google Forms”, de forma a facilitar a análise dos resultados.

2. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

População-alvo: Utentes internados na UCCIC da CSSMH, no 1º trimestre de 2024.

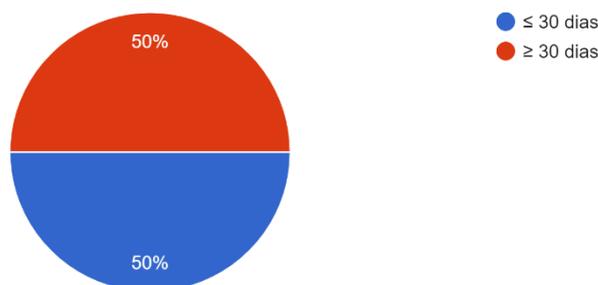
Total de Utentes internados neste período: 44

Total de respondentes: 24

3. ANÁLISE DOS RESULTADOS

3.1. ACOLHIMENTO/RELAÇÕES INTERPESSOAIS

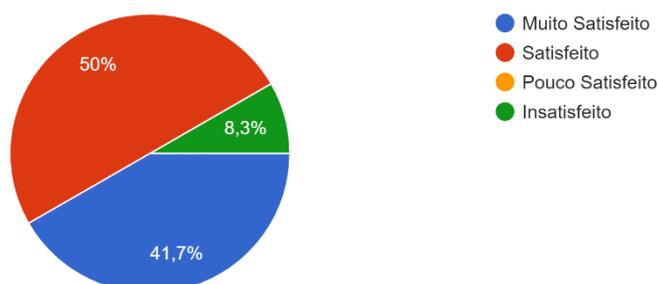
3.1.1. Período de internamento



Podemos verificar que 50% dos Utentes inquiridos estiveram internados por mais de 30 dias. Este resultado, face aos 87,5% dos respondentes do semestre passado, revela uma diminuição do período médio de internamento na UCCIC.

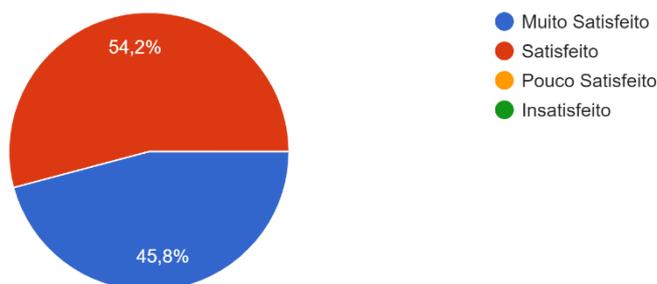
O tempo médio de internamento, depende de vários fatores, como por exemplo, o tempo de espera dos Utentes a aguardar vaga em outras tipologias da RNCCI, patologias clínicas mais complexas, comorbilidades associadas, prorrogações necessárias para que o Utente cumpra os objetivos terapêuticos do Plano Individual de Intervenção, agudizações para o hospital central, entre outras.

3.1.2. Facilidade em saber com quem falou



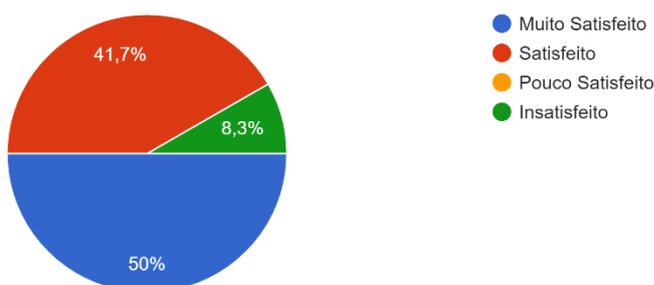
Podemos verificar que dos 22 Utentes que responderam ao questionário, 12 referiram ter ficado “Satisfeitos” e 10 “Muito Satisfeitos”, relativamente à facilidade em saber com quem falaram. 2 Utentes manifestaram insatisfação neste âmbito, não tendo sido possível identificar o motivo ou a categoria profissional.

3.1.3. A forma como fui recebido/acolhido



De acordo com os dados obtidos, verificamos que a totalidade dos Utentes que responderam ao questionário, ficaram “Muito Satisfeitos”, ou “Satisfeitos”, com a forma como foram acolhidos pela equipa multidisciplinar. Foram realizadas ações de formação e sensibilização no 1º trimestre de 2024, onde foi abordada a importância deste procedimento, bem como, realizadas auditorias.

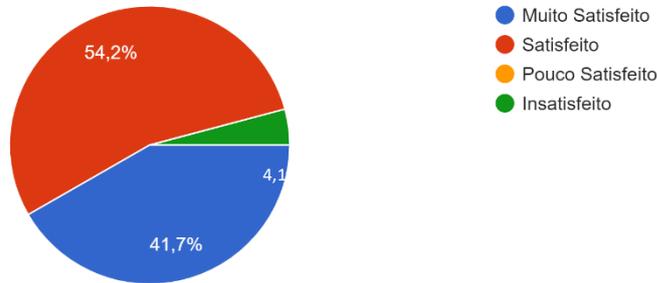
3.1. 4. Amabilidade, disponibilidade e sensibilidade demonstradas



A grande maioria dos respondentes, 91,7%, mostraram-se satisfeitos ou muito satisfeitos, 2 utentes apresentaram a sua insatisfação, para com a disponibilidade demonstrada pelos profissionais, não tendo especificado qual a categoria profissional.

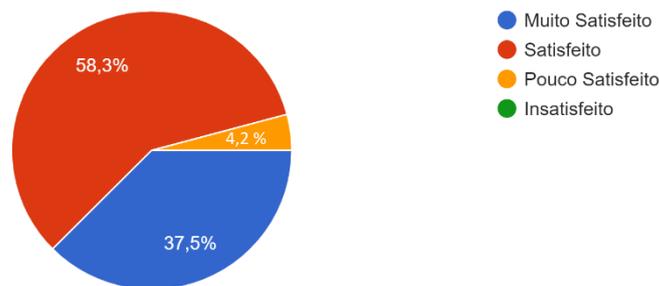
3.2. CUIDADOS EM SAÚDE

3.2.1. Respeito, privacidade e confidencialidade durante a prestação de cuidados



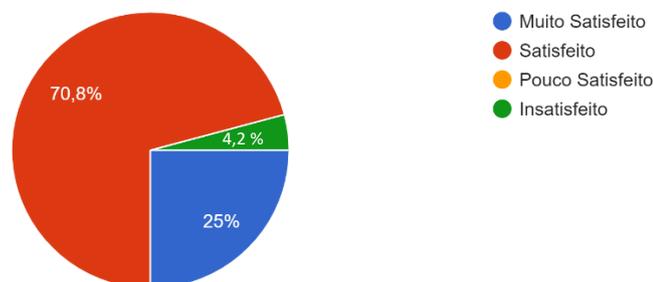
Quanto ao Respeito, privacidade e confidencialidade, durante a prestação dos cuidados, a grande maioria dos Utentes (95,9%), demonstraram ter ficado muito satisfeitos ou satisfeitos.

3.2.2. Esclarecimento sobre o plano de tratamento/intervenção



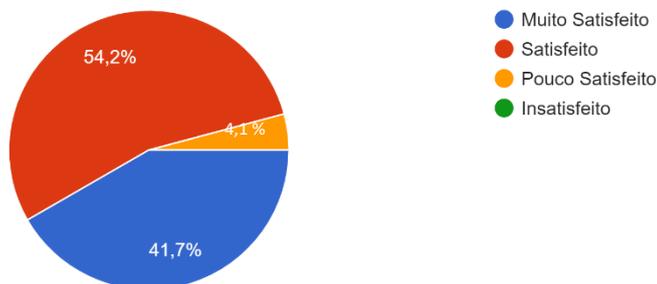
Relativamente ao esclarecimento sobre o plano de tratamento/intervenção pelos profissionais, 14 Utentes consideraram ter ficado “Satisfeitos”, 9 “Muito Satisfeitos” e 1 “Pouco Satisfeito”.

3.2.3. Oportunidade para colocar questões e esclarecer dúvidas junto do(a) Médico(a)



A grande maioria dos Utentes, 95,8%, referiram ter tido a oportunidade de colocar questões e ver esclarecidas as suas dúvidas junto dos médicos. Dois Utentes referiram ter ficado insatisfeito, afirmando que não viram esclarecidas todas as suas dúvidas junto dos médicos.

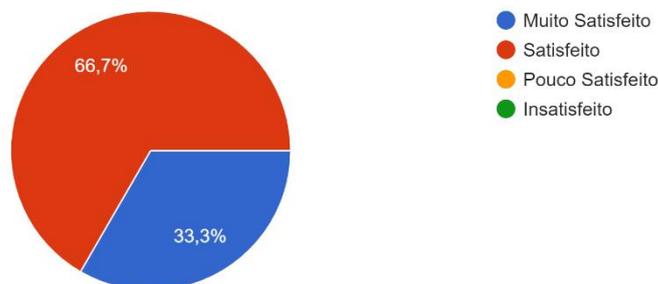
3.2.4. Oportunidade para colocar questões e esclarecer dúvidas junto dos(as) enfermeiros(as)



Quanto à oportunidade para colocar questões e esclarecer dúvidas, junto dos enfermeiros, praticamente todos os Utentes, exceto um, referiram ter ficado satisfeitos ou muito satisfeitos.

Pode ler-se, na questão aberta, que “os enfermeiros da UCCIC deixam os Utentes à vontade para qualquer solicitação”, “estão sempre a dizer o que precisar é só dizer”.

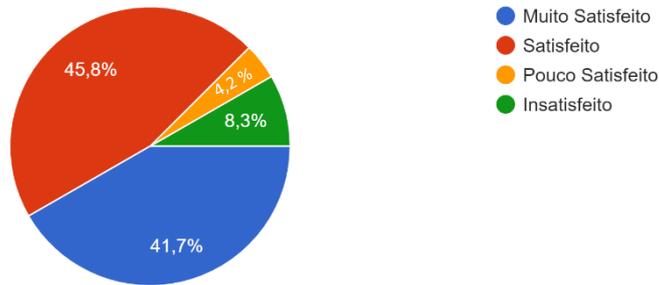
3.2.5. Oportunidade para colocar questões e esclarecer dúvidas junto de outros profissionais



Todos os Utentes, consideraram ter ficado “satisfeitos” ou “muito satisfeitos”, com a oportunidade para colocar questões e esclarecer dúvidas, junto dos outros profissionais que compõem a equipa multidisciplinar.

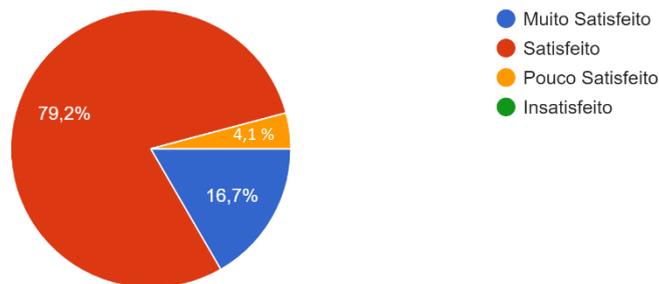
Num dos comentários na questão aberta, pode ler-se “as auxiliares são uma maravilha”.

3.2.6. Confiança e segurança na prestação de cuidados



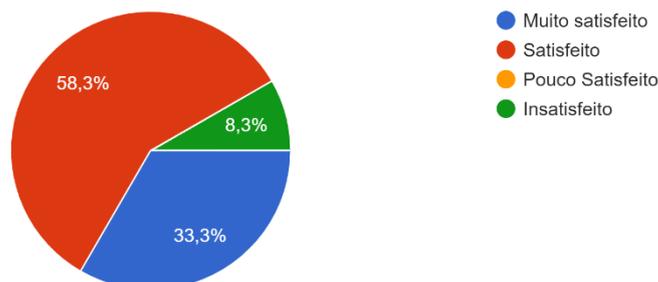
Podemos constatar que a maioria dos Utentes, consideraram ter ficado satisfeitos (11), ou muito satisfeitos (10), quanto à confiança e segurança na prestação de cuidados. No entanto, 3 Utentes consideraram não ter ficado satisfeitos, tendo referido que a equipa é muito jovem.

3.2.7. A informação fornecida para continuidade dos cuidados/alta foi clara e útil



Podemos verificar que a grande maioria dos Utentes (19), consideraram ter ficado satisfeitos ou muito satisfeitos (4), com a informação transmitida pelos profissionais, para a continuidade dos cuidados/alta, exceto 1 Utente, que referiu ter ficado pouco satisfeito. O seu grau de insatisfação não teve a ver com a falta de informação, mas sim, com o facto de estar referenciado para outra tipologia e o mesmo querer ir para casa.

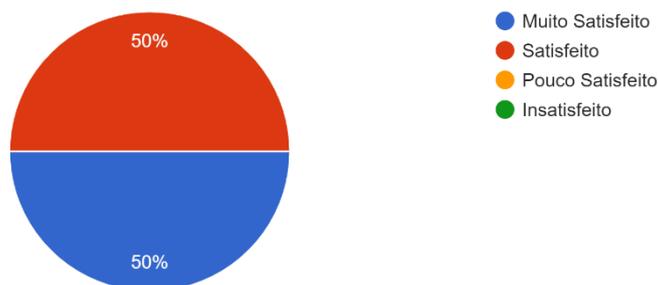
3.2.8. Rapidez no atendimento



Quanto à rapidez no atendimento, todos os respondentes (42), exceto 2, demonstraram ter ficado satisfeitos ou muito satisfeitos.

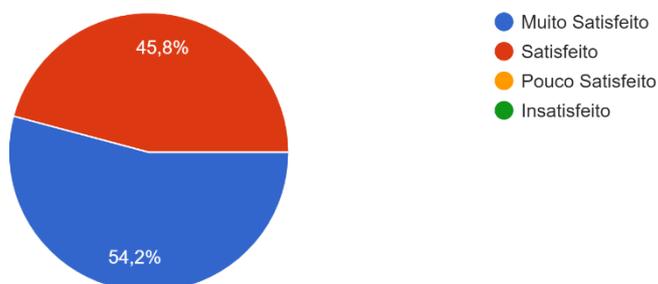
3.3. INSTALAÇÕES, ALOJAMENTO E CONFORTO

3.3.1. Conforto das instalações



O conforto das instalações, é um fator que também contribui para o bem-estar e recuperação dos Utentes. Todos os Utentes consideraram as instalações confortáveis.

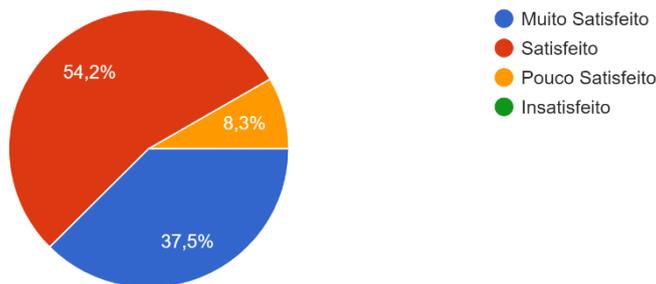
3.3.2. Limpeza das instalações



O cumprimento dos planos de higienização ambiental, são cruciais para a prevenção e controlo das infeções associadas aos cuidados de saúde.

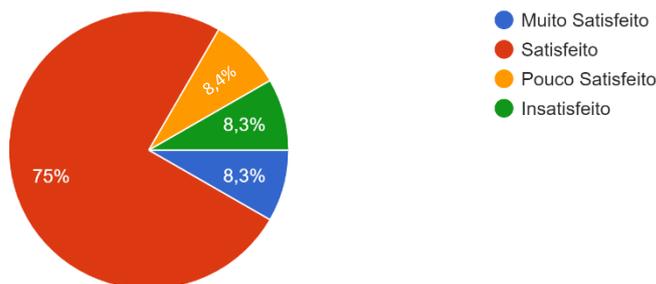
Todos os Utentes, consideraram as instalações limpas, tendo 3 deles, reforçado este aspeto tão importante, na questão aberta, “o quarto é limpo todos os dias”, “andam sempre a limpar” “preocupam-se muito com a higiene”.

3.3.3. Nível de ruído



O nível de ruído, é também um fator considerado importante para a recuperação e bem-estar dos nossos Utentes. A grande maioria, exceto 2, referiram ter ficado satisfeitos ou muito satisfeitos. A insatisfação referida pelos 2 Utentes, cf. evidência na resposta aberta do questionário, onde se pode ler “o ar condicionado faz demasiado barulho quando está ligado, principalmente durante a noite”, “à noite às vezes falam muito alto”.

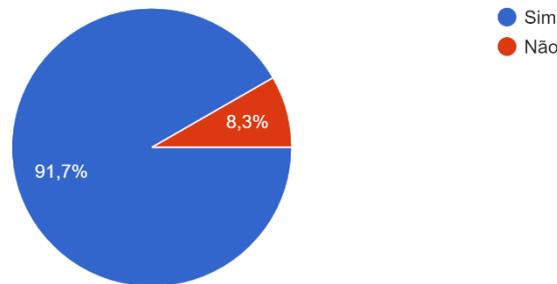
3.3.4. Qualidade da alimentação



Relativamente à qualidade da alimentação, a grande maioria referiu ter ficado satisfeito (18) ou muito satisfeitos (2), contudo, 2 Utentes manifestaram ter ficado “Pouco Satisfeitos” e 2 “Insatisfeitos”.

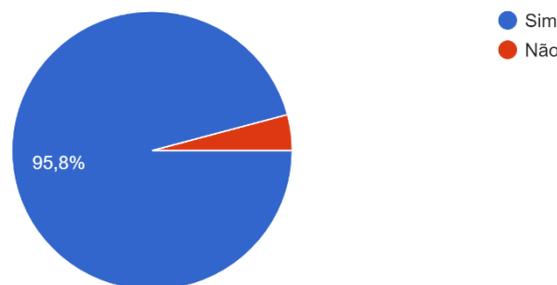
Na questão aberta, existe evidência deste descontentamento por parte de 2 Utentes tendo referido “a alimentação tem dias, umas vezes não é má, mas há dias que não gosto”, “nem sempre a comida é boa” e “muito repetida (sempre peixe, batatas e brócolos)”.

3.4. GLOBALMENTE, FICOU SATISFEITO COM O ATENDIMENTO PRESTADO?



Podemos constatar que todos os Utentes que responderam ao questionário de satisfação, ficaram globalmente satisfeitos com o atendimento/prestação de cuidados, durante o internamento, à exceção de um Utente.

3.5. RECOMENDARIA ESTA UNIDADE A UM AMIGO OU FAMILIAR?



As respostas obtidas a esta questão indicam que todos os Utentes, exceto 2, recomendariam a UCCIC a um amigo ou familiar.

4. ELOGIOS / SUGESTÕES / AÇÕES DE MELHORIA

Os inquéritos de satisfação, têm um espaço reservado a elogios, sugestões, ações de melhoria, para que os Utentes, familiares de referência ou qualquer outra pessoa, que tenham contacto com a UCCIC, possam deixar a(s) sua(s) opinião(ões), pois as mesmas são consideradas e integradas nas ações de melhoria contínua da qualidade e segurança organizacional.

Alguns dos respondentes, complementaram as suas respostas, com os comentários já referidos ao longo da análise dos gráficos, acrescentando o seguinte:



“As enfermeiras são acessíveis e simpáticas (...) todas impecáveis”, inclusive afirmam que as mesmas reforçam “não tenha medo de tocar à campainha, estamos cá para isso”.

Dois Utentes fizeram questão de elogiar especificamente alguns profissionais, tendo escrito, *“satisfeita com a enfermeira Rosa Catarina e com o estagiário Jorge e Francisca”, “destaco o bom desempenho da Natasha e Thamires”.*

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No primeiro Trimestre de 2024, estiveram internados na UCCIC 44 Utentes, destes, 24 (54,5%) responderam ao Questionário de Satisfação.

Comparativamente ao último trimestre de 2023 (23%), houve um aumento de cerca de 32% da taxa de adesão ao Questionário de Satisfação.

Este aumento, deveu-se nomeadamente, às ações de sensibilização efetuadas junto da equipa multidisciplinar, acerca da importância da entrega do Questionário de Satisfação, na reunião de acolhimento, bem como, da integração no plano de atividades da animadora sociocultural, nos 3 dias que precedem a alta de todos os Utentes, com capacidade cognitiva, da ação de sensibilização junto dos mesmos, para o seu preenchimento.

Contudo, este aumento ainda não foi considerado satisfatório, pelo que, se voltou a relembrar o exposto no paragrafo anterior, bem como, solicitado à equipa multidisciplinar, caso o Utente apresente alguma limitação cognitiva, que impeça o seu preenchimento, o Questionário de Satisfação, deverá ser dado no momento do acolhimento, ao acompanhante/familiar de referência e lembrado o seu preenchimento no final do internamento.

Constatamos que 50% dos respondentes, estiveram internados mais de 30 dias, ou seja, tiveram tempo, para formar uma opinião/perceção válida, acerca dos cuidados prestados, pela equipa multidisciplinar.

A avaliação global dos indicadores foi muito positiva. A grande maioria dos profissionais da equipa multidisciplinar, tiveram formação que abrangeu todos os indicadores expressos no Questionário de Satisfação, tendo certamente contribuído para estes resultados.

No último semestre de 2023, a qualidade da alimentação, a urbanidade e a prontidão no atendimento, foram os indicadores considerados para melhoria dos cuidados, sendo que, neste primeiro trimestre, o indicador que se mantém como alvo prioritário de intervenção, é a qualidade da alimentação.



Estão a ser realizadas reuniões periódicas, com a empresa responsável pelo serviço de alimentação, para que possam ser consideradas ações de melhoria, de modo que o grau de satisfação dos nossos Utentes, seja efetivamente mais satisfatório.

É indispensável continuar a consciencializar os profissionais, acerca da importância da entrega dos questionários de satisfação no momento da admissão, para que os Utentes e sobretudo também os acompanhantes/familiares de referência, estejam despertos e compreendam as dimensões a avaliar, de modo que as suas respostas sejam as mais conscientes e verdadeiras, contribuindo assim para a melhoria contínua da qualidade e segurança, dos cuidados prestados na Unidade de Convalescença da CSSMH.