



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES | UCCIC

2º Trimestre 2024



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 | 5 |
| 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)..... | 6 |
| 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 | 7 |
| 3.2.7. A informação fornecida para continuidade dos cuidados/alta foi clara e útil..... | 8 |
| | 8 |
| | 8 |
| 3.2.8. Rapidez no atendimento | 8 |
| 3.3. INSTALAÇÕES, ALOJAMENTO E CONFORTO..... | 8 |
| 3.3.1. Conforto das instalações | 8 |
| 3.3.2. Limpeza das instalações | 9 |
| 3.3.3. Nível de ruído | 9 |
| 3.3.4. Qualidade da alimentação | 9 |
| 3.4. GLOBALMENTE, FICOU SATISFEITO COM O ATENDIMENTO PRESTADO? | 10 |
| 3.5. RECOMENDARIA ESTA UNIDADE A UM AMIGO OU FAMILIAR?..... | 10 |
| 4. ELOGIOS / SUGESTÕES / AÇÕES DE MELHORIA..... | 11 |
| 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS | 11 |



1. PERÍODO DE RECOLHA E METODOLOGIA

Período de recolha de dados: Abril a Junho 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 *Microsoft Forms* e *Microsoft Excel*, de forma a facilitar a análise dos resultados.

2. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

População-alvo: Utentes internados na UCCIC da CSSMH, no 2º trimestre de 2024.

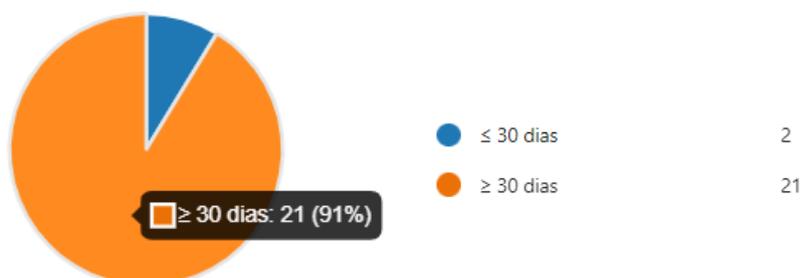
Total de Utentes internados neste período: 45

Total de respondentes: 23

3. ANÁLISE DOS RESULTADOS

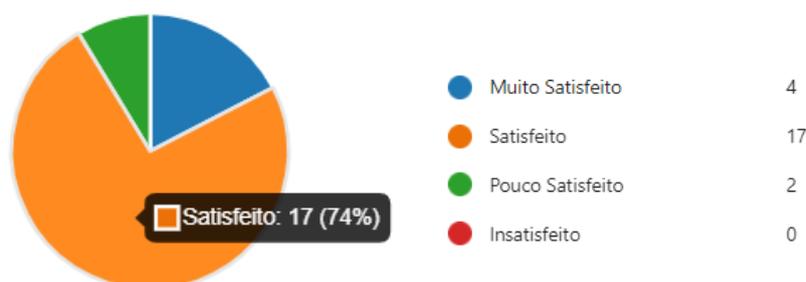
3.1. ACOLHIMENTO/RELAÇÕES INTERPESSOAIS

3.1.1. Período de internamento



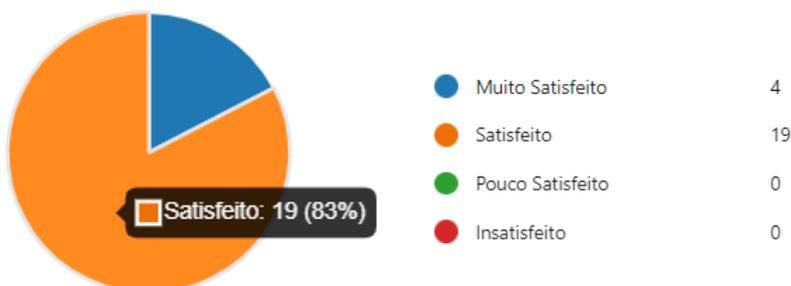
A grande maioria dos Utentes que responderam ao questionário de satisfação (91%), estiveram internados por mais de 30 dias.

3.1.2. Facilidade em saber com quem falou



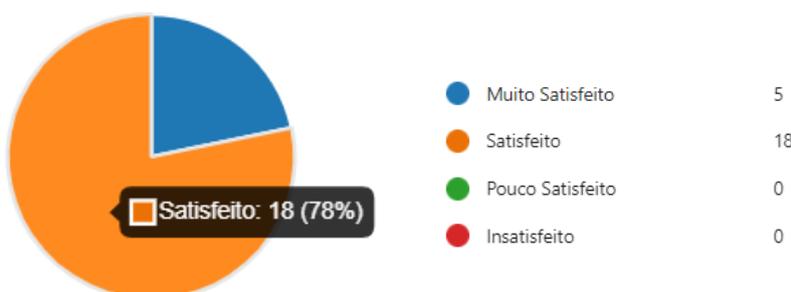
Dos respondentes, a grande maioria, 74% considerou ter ficado “Satisfeito” e 17% “Muito Satisfeito” relativamente à facilidade em saber com quem falaram. 2 Utentes manifestaram ter ficado insatisfeitos neste âmbito, não tendo sido possível identificar o motivo ou a categoria profissional.

3.1.3. A forma como fui recebido/acolhido



De acordo com os dados obtidos, verificamos que a totalidade dos Utentes, 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.

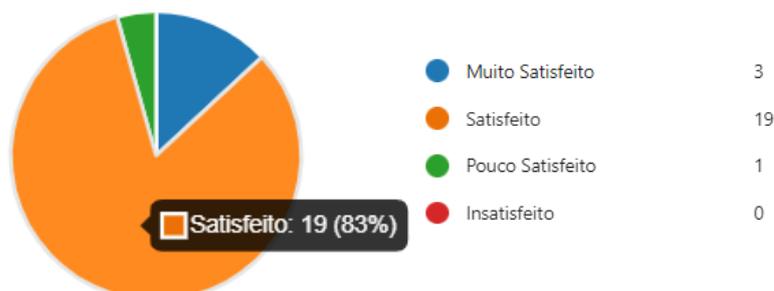
3.1. 4. Amabilidade, disponibilidade e sensibilidade demonstradas



A totalidade dos respondentes, mostraram-se “Satisfeitos” ou “Muito satisfeitos”, face à disponibilidade e amabilidade demonstradas pelos profissionais, não tendo especificado qual a categoria profissional.

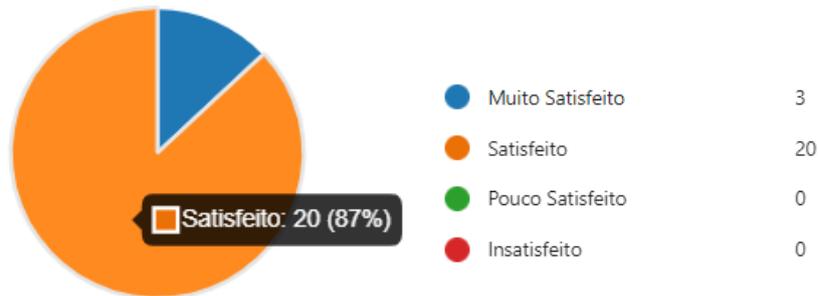
3.2. CUIDADOS EM SAÚDE

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



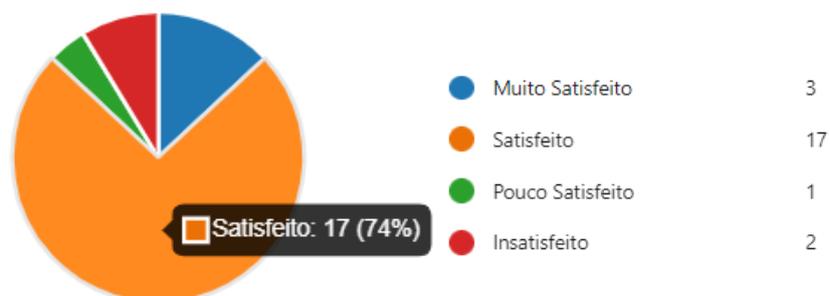
Quanto ao Respeito, privacidade e confidencialidade, durante a prestação dos cuidados, a grande maioria dos Utentes (96%), demonstraram ter ficado “Satisfeitos” ou “Muito Satisfeitos”, sendo que 1 Utente, não partilha da mesma opinião.

3.2.2. Esclarecimento sobre o plano de tratamento/intervenção



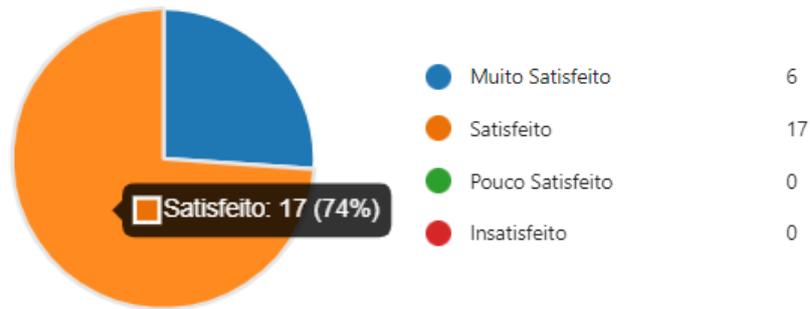
Relativamente ao esclarecimento sobre o plano de tratamento/intervenção pelos profissionais, todos os respondentes consideraram ter ficado “Satisfeitos” (87%) ou “Muito Satisfeitos” (13%).

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



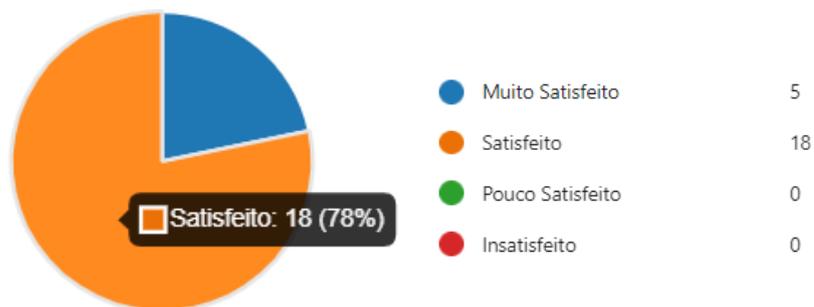
A grande maioria dos Utentes, 87%, referiram ter tido a oportunidade de colocar questões e ver esclarecidas as suas dúvidas junto dos médicos. Não obstante, 9 e 4% apresentaram-se “Insatisfeitos” ou “Pouco Satisfeitos”, respetivamente, pois consideram que não viram esclarecidas todas as suas dúvidas, junto dos médicos.

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



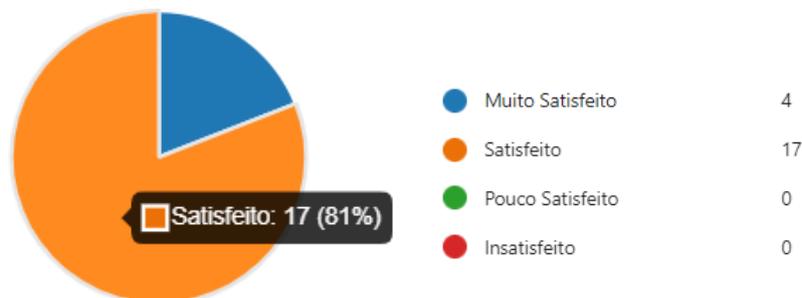
Quanto à oportunidade para colocar questões e esclarecer dúvidas, junto dos enfermeiros, todos os Utentes referiram ter ficado “Satisfeitos” (74%) ou “Muito Satisfeitos” (26%).

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



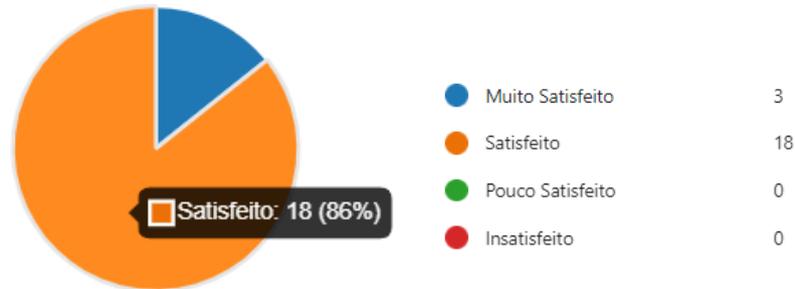
Todos os Utentes, consideraram ter ficado Satisfeitos (78%) ou Muito satisfeitos (22%), com as oportunidades disponíveis para colocar questões e esclarecer dúvidas, junto dos outros profissionais que compõem a equipa multidisciplinar.

3.2.6. Confiança e segurança na prestação de cuidados



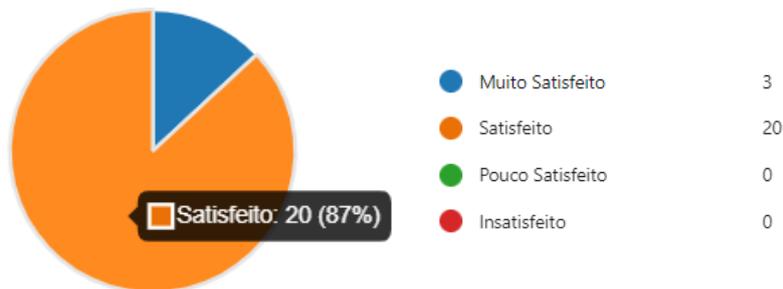
Podemos constatar que a totalidade dos Utentes, consideraram ter ficado “Satisfeitos” (81%), ou “Muito Satisfeitos” (19%), no que diz respeito à confiança e segurança na prestação de cuidados.

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



A totalidade dos respondentes, consideraram ter ficado “Satisfeitos” ou Muito satisfeitos, com a informação transmitida pelos profissionais, para a continuidade dos cuidados/alta.

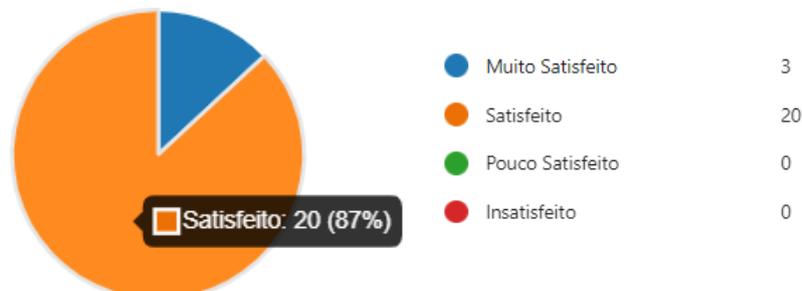
3.2.8. Rapidez no atendimento



Quanto à rapidez no atendimento, todos os respondentes, demonstraram ter ficado “Satisfeitos” ou “Muito Satisfeitos”.

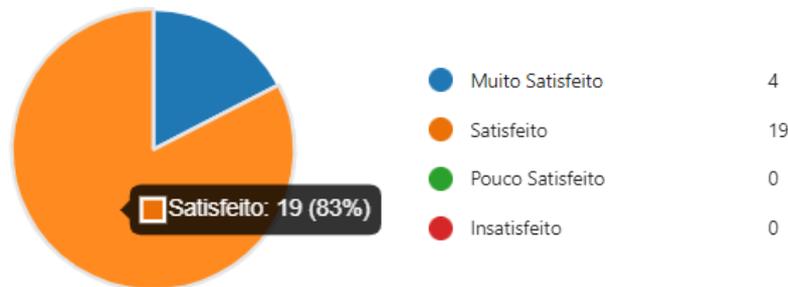
3.3. INSTALAÇÕES, ALOJAMENTO E CONFORTO

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.

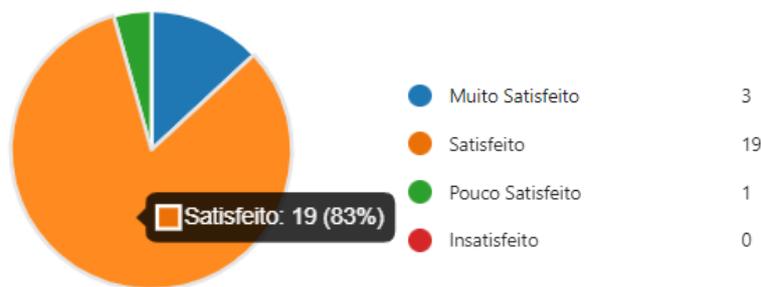
3.3.2. Limpeza das instalações



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

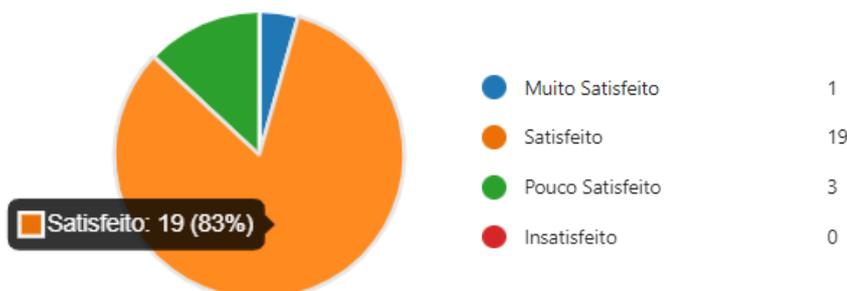
Todos os Utentes, consideraram as instalações limpas.

3.3.3. Nível de ruído



O nível de ruído, é também um fator considerado relevante para a recuperação e bem-estar dos nossos Utentes. A grande maioria, exceto 1, referiram ter ficado Satisfeitos ou Muito Satisfeitos.

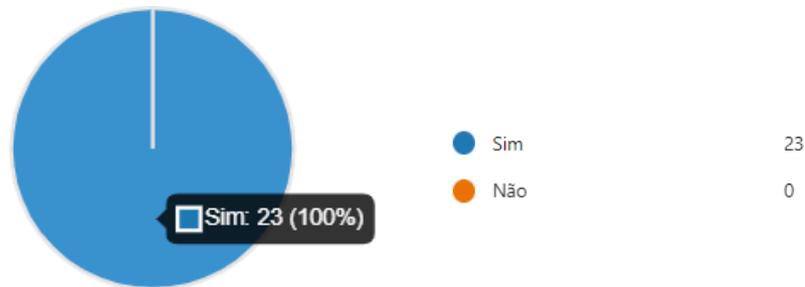
3.3.4. Qualidade da alimentação



Relativamente à qualidade da alimentação, a grande maioria referiu ter ficado “Satisfeito” (83%) ou “Muito Satisfeito” (4%), contudo, 3 Utentes (13%) manifestaram ter ficado Pouco Satisfeitos.

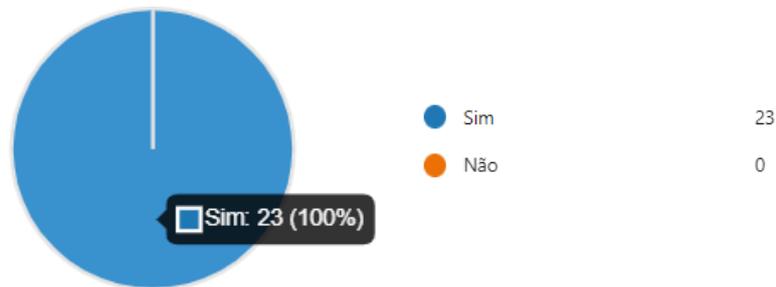


3.4. GLOBALMENTE, FICOU SATISFEITO COM O ATENDIMENTO PRESTADO?



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

3.5. RECOMENDARIA ESTA UNIDADE A UM AMIGO OU FAMILIAR?



As respostas obtidas a esta questão, indicam que todos os Utentes, recomendariam a UCCIC a um amigo e/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 tenha contacto com a UCCIC, possa deixar a(s) sua(s) opinião(ões), pois as mesmas são consideradas e integradas nas ações de melhoria contínua da qualidade e segurança organizacional.

Neste sentido, um dos Utentes, complementou a sua resposta, com “Tenho a agradecer a todos, pois souberam me respeitar”.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

A taxa de adesão ao questionário de satisfação no 2º trimestre foi de 51,1%, estiveram internados 45 Utentes e os respondentes foram 23 Utentes.

Têm sido realizadas ações de sensibilização, junto da equipa multidisciplinar, acerca da importância da entrega do Questionário de Satisfação aos Utentes, familiares de referência, 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.

Constatamos que a maioria 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, pelo que os resultados obtidos são considerados de enorme importância para a melhoria contínua da qualidade e segurança de todo o processo assistencial integrado.

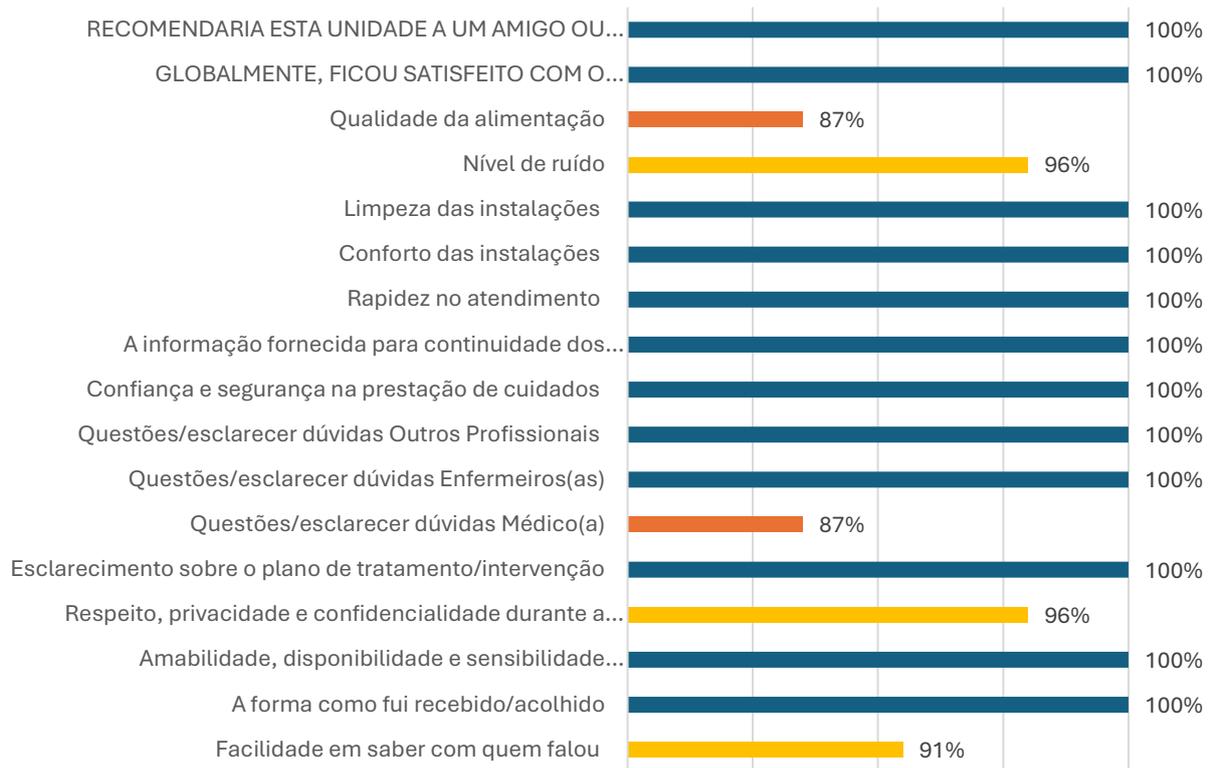
O tempo médio de internamento, depende de vários fatores, como por exemplo, o tempo de espera dos Utentes a aguardar vaga em outras tipologias da RNCCI, patologias clínicas mais complexas, comorbilidades associadas, prorrogações necessárias para que o Utente cumpra os objetivos terapêuticos do Plano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

A avaliação global dos indicadores foi muito positiva, conforme podemos constatar no gráfico resumo, infra.



A grande maioria dos profissionais da equipa multidisciplinar, teve formação específica que abrangeu os indicadores expressos no Questionário de Satisfação, tendo certamente contribuído para estes resultados.

Resumo Global



No último semestre de 2023, e à semelhança do primeiro trimestre de 2024, a qualidade da alimentação, a prontidão no atendimento, foram os indicadores, considerados para melhoria dos cuidados, sendo que, neste segundo trimestre, os indicadores que requerem ações de melhoria prioritária, estão assinalados no gráfico a cor laranja, seguidos da cor amarela, de modo a atingirmos os 100% em todos os indicadores.

Foram solicitadas alterações nos cartões de identificação dos profissionais, de modo que, o nome e a categoria profissional, esteja bem visível para todos os Utentes e demais pessoas.

Continuam a ser realizadas reuniões periódicas, com a empresa responsável pelo serviço de alimentação, para que possam ser consideradas ações de melhoria sugeridas pelos Utentes e Profissionais, de modo que o grau de satisfação dos nossos Utentes, seja ainda melhor no próximo trimestre.



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.

Não obstante, a partilha e a discussão dos resultados obtidos, são fundamentais, para que em equipa multidisciplinar sejam identificadas, ações de melhoria que mitiguem a insatisfação, embora residual, dos nossos Utentes.