Avaliação dos Questionários de Satisfação dos Utentes - 2024

USF FELGARIA RUBEANS

Índice

Índice 2
Âmbito 3
Objetivo 3
Descrição 3
Resultados 4
Conclusão 9
Documentos de referência 17

Âmbito

A qualidade dos serviços prestados em saúde é uma exigência para todos os intervenientes neste tipo de cuidados.

O conceito de satisfação constitui uma avaliação subjetiva de diferentes vertentes, correspondendo a um leque variado de reações do utente face à sua experiência dos cuidados de saúde, sendo o *feedback* recebido importante, pois permite a introdução de ações de correção e melhoria contínua, visando aumentar a satisfação dos utentes.

Por ser um conceito subjetivo e multidimensional, a satisfação relativa aos serviços de saúde pode caracterizar uma avaliação de vários aspetos. Profissionais de saúde e utentes percecionam de forma diferente os resultados dos serviços prestados em saúde, pelo que o contributo do utente na qualidade dos serviços prestados é essencial. Por outro lado, a satisfação dos utentes está relacionada com a adesão terapêutica e com resultados alcançados e eficácia das intervenções, contribuindo para a alteração de comportamentos de saúde.

Objetivo

O objetivo da aplicação do questionário é o de conhecer o grau de satisfação geral dos utentes com os serviços oferecidos pela USF FR durante o ano de 2024.

Descrição

Tendo como objetivo a auscultação dos utentes dos Cuidados de Saúde Primários (CSP) da Unidade Local de Saúde do Tâmega e Sousa (ULS-TS) sobre o seu grau de satisfação, assim como no cumprimento do processo de contratualização, a Direção Clínica desta ULS remeteu o Questionário de Satisfação dos Utentes (QSU) - USF Felgaria Rubeans, relativo ao ano de 2024.

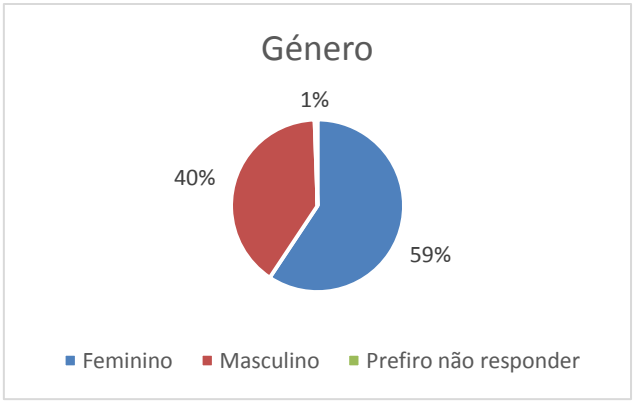
Este foi aplicado em formato digital, em computador reservado para o efeito, garantindo a privacidade do utente no momento do preenchimento.

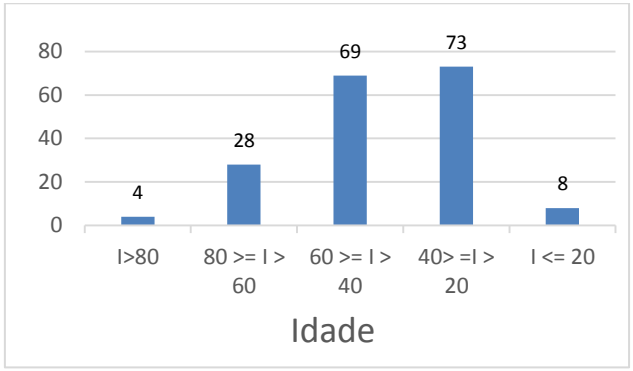
Foram preenchidos 183 questionários, tendo sido ultrapassado o requisito mínimo de preenchimento **total de questionários,** equivalente a "**10 x n.º de profissionais da Unidade**".

A responsabilidade pelo tratamento dos dados, segundo informação fornecidas pela ULS-TS, foi de uma entidade externa às Unidades Funcionais.

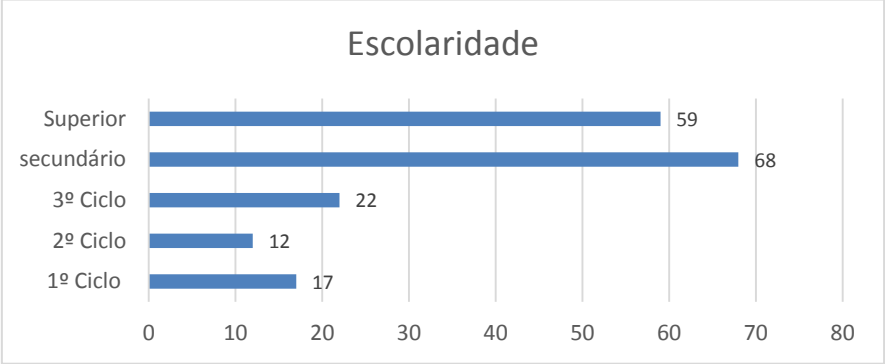
Resultados

Todos os 183 questionários de satisfação preenchidos foram objeto de análise e validados para obtenção dos resultados.



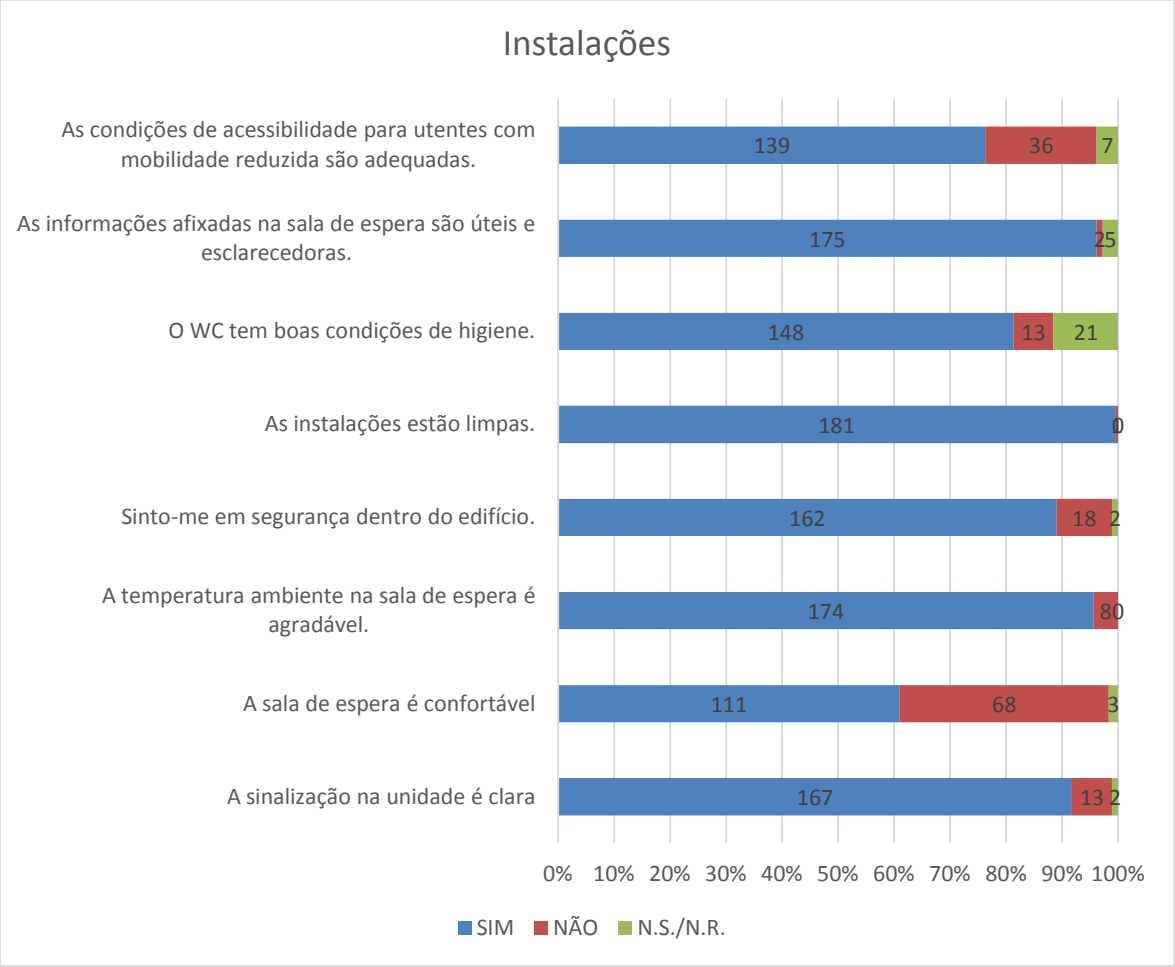


Os 183 questionários foram maioritariamente preenchidos por utentes do género feminino, correspondendo a 59% (n=108) do total; apesar da percentagem de participação inferior, constatou-se, relativamente aos questionários de 2023, um aumento da percentagem de participação de utentes do género masculino (n=73 ou 40% vs *n*=39 ou 31,7% em 2023). Os 183 questionários em análise foram preenchidos maioritariamente por utentes entre os 20 e os 60 anos de idade (n=142), representando 78% do total.



Quanto à escolaridade, os participantes apresentam maioritariamente o ensino secundário (*n*=68 ou 37%) ou ensino superior (*n*=59 ou 32%), percentagem ligeiramente superior, nestes grupos, aos resultados apurados em 2023 (com 26,8% e 20,3% respetivamente).

1. Questões sobre as instalações da USF

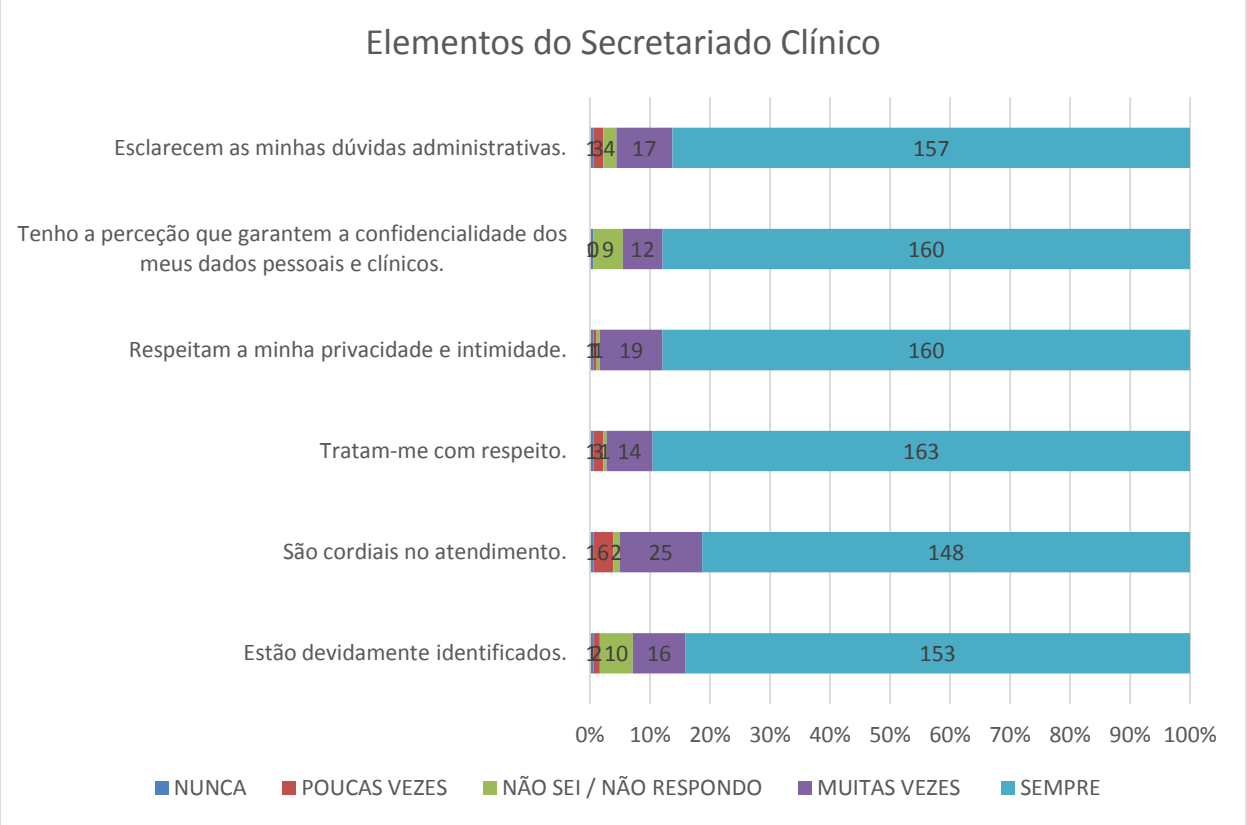


Relativamente às instalações, as questões com mais pontos positivos avaliados foram, respetivamente, as referentes à limpeza das instalações, às informações afixadas na sala de espera e sobre a temperatura ambiente na sala de espera. O item com mais pontos negativos referia-se ao conforto da sala de espera, que se apresentava, ainda assim, com mais de 60% dos pontos positivos.

Relativamente às instalações da USF, os dados colhidos relativos ao ano de 2024 não são comparáveis com os de 2023, por apresentarem diferentes dimensões de resposta (em 2023 a resposta possível era "muito satisfeito", "satisfeito", "Insatisfeito" e "muito insatisfeito").

Apenas como termo comparativo e por ser a que apresenta mais pontos negativos no questionário de 2024, relativamente ao conforto da sala de espera, em 2023, a maioria dos utentes encontrava-se satisfeita (n=67 em 123) ou muito satisfeita (n=56 em 123) com as condições deste espaço. O facto de a USF estar a aguardar obras de intervenção nos diferentes espaços poderá vir a melhorar a satisfação dos utentes com as condições físicas disponibilizadas.

2. Questões sobre o secretariado clínico

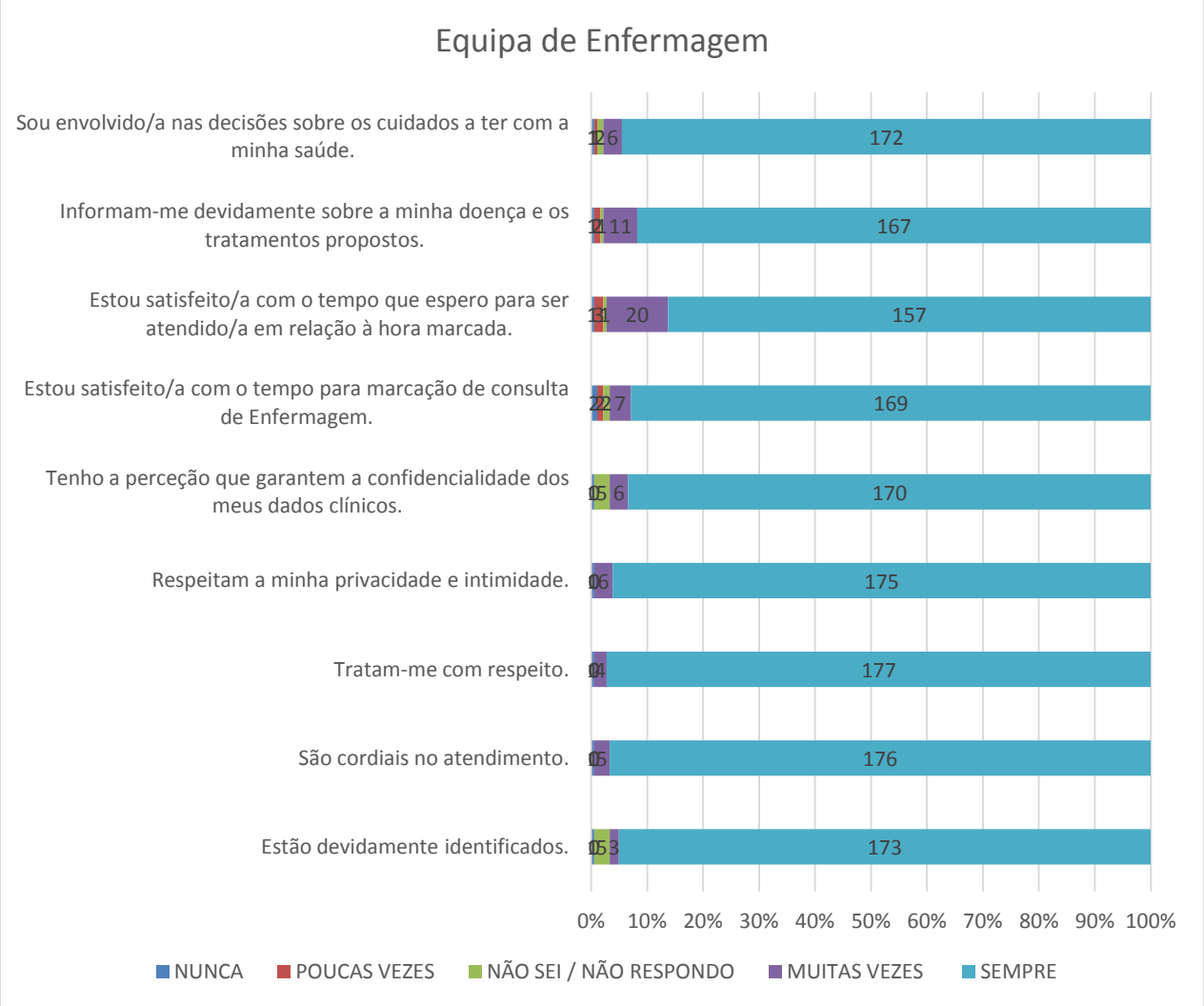


Relativamente ao desempenho dos elementos do secretariado clínico, a esmagadora maioria dos utentes considera que “sempre” e “muitas vezes” são tratados com respeito, privacidade e intimidade.

O parâmetro com mais votos desfavoráveis (ainda assim de apenas n=8 ou 4%, para “nunca ou “poucas vezes”) prende-se com a cordialidade no atendimento, aspeto a ser passível de melhorar.

A avaliação global do grupo profissional do secretariado clinico é claramente positiva.

3. Questões sobre a equipa de enfermagem

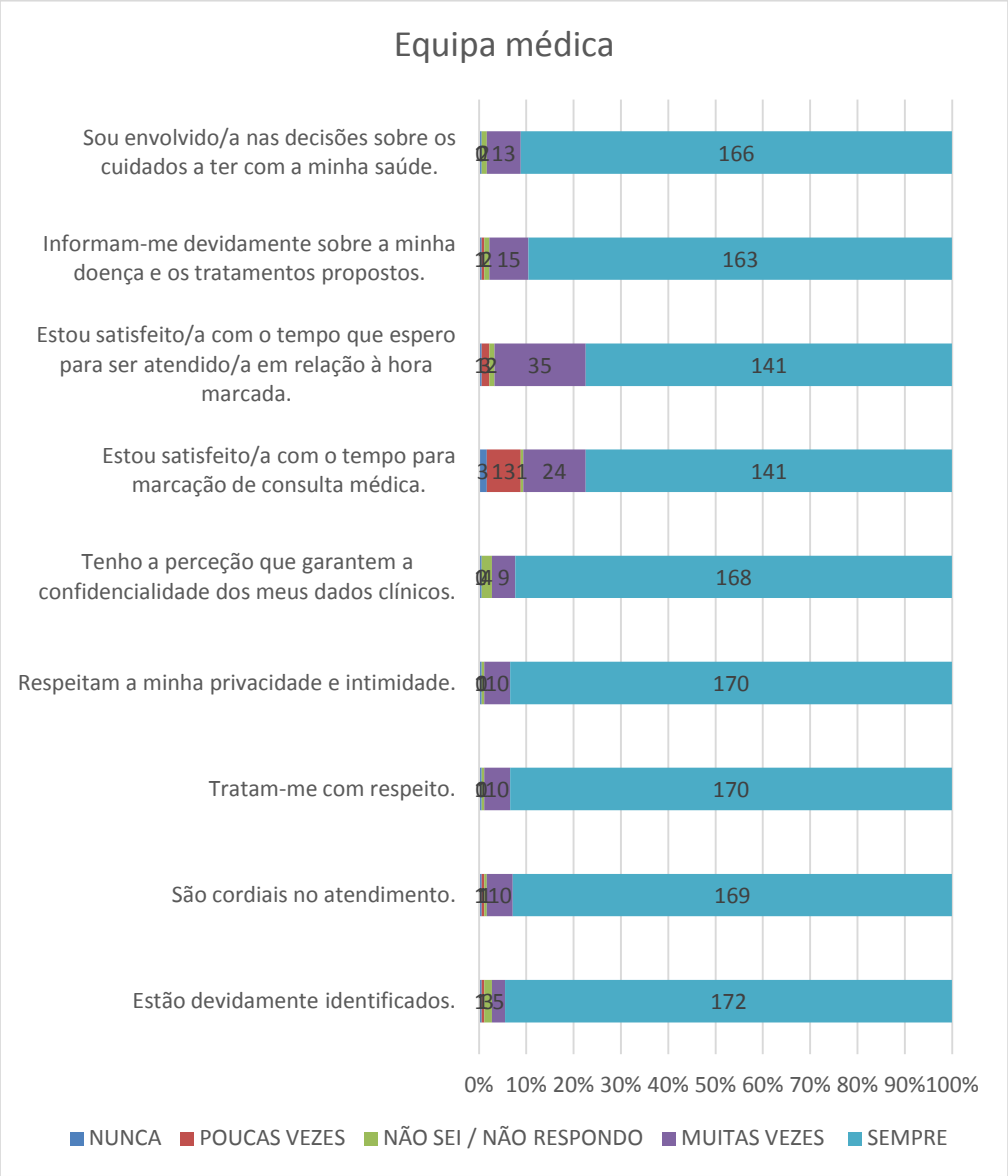


Relativamente ao desempenho dos elementos profissionais de enfermagem, os utentes consideram que na esmagadora maioria das vezes são "sempre" e "muitas vezes" tratados com respeito, privacidade e intimidade; e que este grupo profissional é cordeal no atendimento.

Um dos parâmetros a melhorar (por ter a menor percentagem de pontuação máxima ou "sempre" como resposta) será a redução de tempo de espera após a hora marcada.

A avaliação global do grupo profissional de enfermagem é claramente positiva.

4. Questões sobre a equipa médica

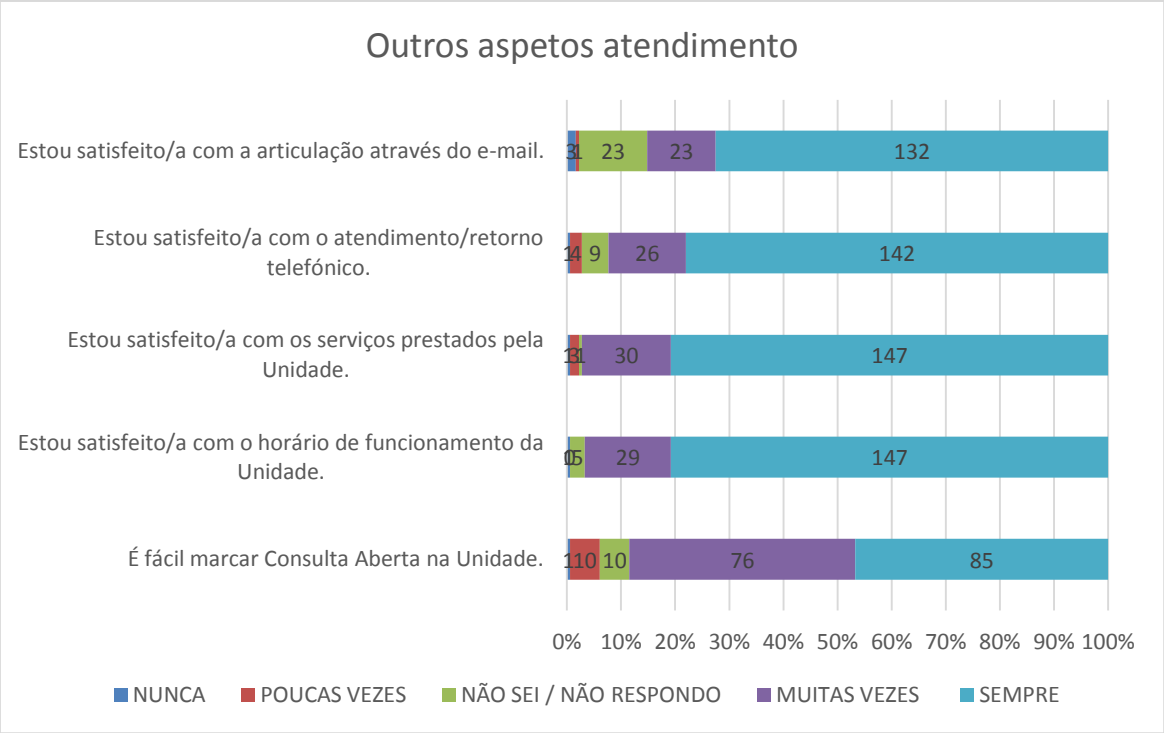


Relativamente ao desempenho dos elementos profissionais médicos, os utentes consideram que “sempre” e “muitas vezes” são tratados com respeito, privacidade e intimidade; e que este grupo profissional é cordeal no atendimento, para além de serem “sempre” e “muitas vezes” envolvidos nas decisões nos cuidados a ter com a própria saúde.

Um dos parâmetros a melhorar, por ter maior percentagem de pontuação negativa de “poucas vezes” e “nunca” (ainda assim com uma representatividade de n=16 ou 9%) será a redução de tempo para marcação de consulta.

A avaliação global do grupo profissional médico é claramente positiva.

5. Outras questões relativas à Unidade de Saúde

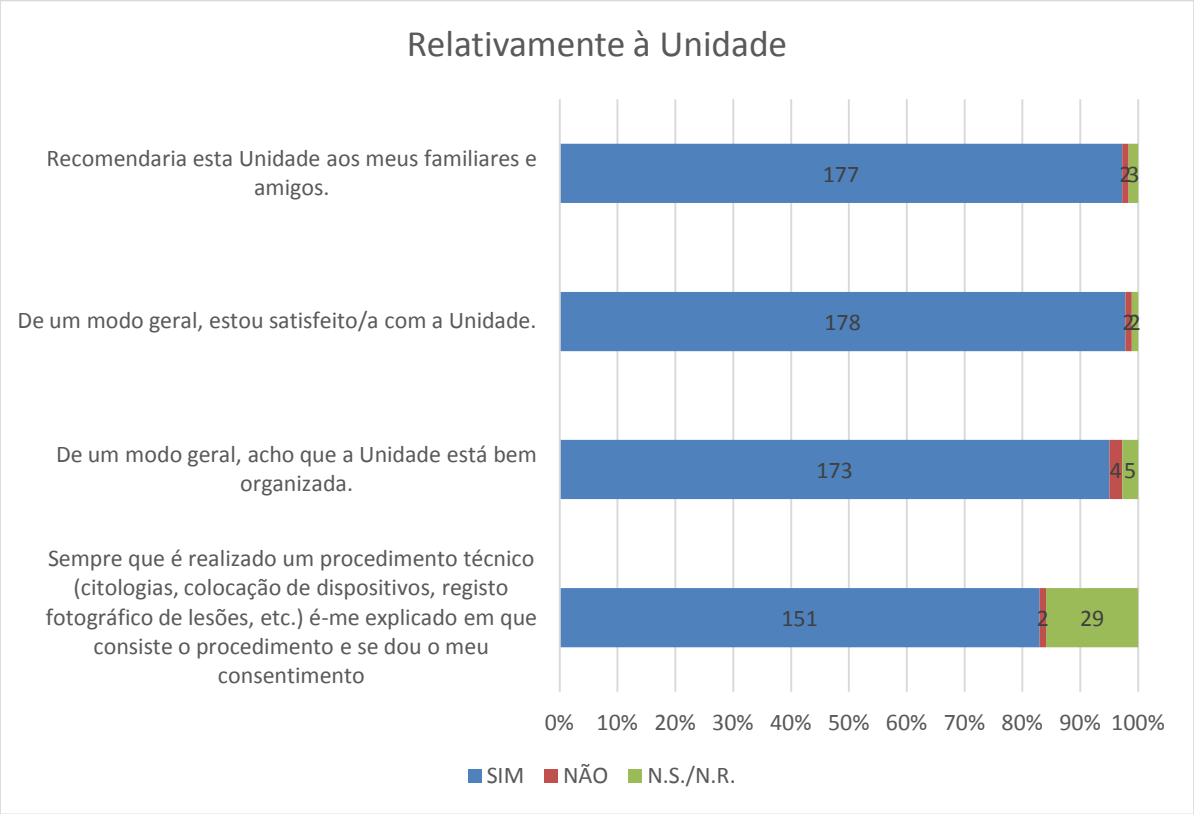


Outros aspetos de atendimento que revelam satisfação dos utentes “sempre” e “muitas vezes” são “satisfação pelos serviços prestados pela unidade” e com o horário de funcionamento da unidade.

Relativamente aos utentes que “nunca” estou satisfeito com a articulação através do email, ainda que correspondentes a uma pequena percentagem das respostas (n=3 ou 2%),

considera-se que poderá corresponder a utentes que não utilizam o email como forma preferencial de comunicação com a unidade.

Apesar de existir um número razoável de utentes com resposta de "poucas vezes" ou "nunca" ser fácil marcar consulta aberta na unidade, correspondente a n=11 ou 6%, a esmagadora maioria dos utentes (n=161 ou 88%) consegue marcar consulta aberta "sempre" ou "muitas vezes", facilmente.



Globalmente, 97% (n=178) dos utentes recomendaria esta unidade a outros familiares e amigos, e de um modo geral está satisfeito com a unidade (n=178 ou 97%) e a mesma está bem organizada (n=173 ou 95%).

Cerca de 16% (n=29) dos utentes refere não ter opinião relativamente à obtenção de consentimento e explicação de procedimento, possivelmente pela situação clínica não se aplicar tal procedimento.

Globalmente, estas considerações revelam os resultados do empenho demonstrado por toda a equipa no trabalho diário e no empenho demonstrado em melhorar o desempenho de forma constante.

6. Melhoria dos Serviços

Cada utente deveria ter uma consulta anualmente no mínimo...
Porta de entrada automática
Continuem assim, são excelentes profissionais nesta unidade
Uma sala de maior e mais confortável e uma sala de espera, distinta e apropriada, para pais com crianças afastada das escadas para evitar risco de queda.
Relativamente aos serviços de psicologia e nutrição, entre outros, era importantíssimo reforçar as equipas com mais profissionais de modo a dar uma resposta mais rápida e eficaz aos pedidos.
Poderiam pagar mais aos funcionários
Conseguir ter uma reserva eficiente de contracetivos, de forma que os utentes não ficassem desprovidos do fornecimento dos mesmos durante meses e, por isso, terem a necessidade de recorrerem às farmácias.
Melhorar por fora as instalações e os estacionamentos
Para mim está bem assim como está; estou satisfeita com os vossos serviços
Melhorar a sala de espera e a porta de entrada
Acho que com as infraestruturas que dispõe já fazem o melhor trabalho possível.
Sala de espera pequena com escadas próximas, porta de acesso à unidade é de abrir manualmente o que torna difícil de abrir caso se utilize canadianas ou cadeira-de rodas
Nada a apontar
É uma equipa incrível! 🫶
Acho que deveriam melhorar as infraestruturas, a porta de entrada
A sala de espera é pequena pelo que não há grande espaço entre o atendimento na secretaria e o balcão, sendo que a privacidade no atendimento dos secretários fica por vezes comprometida devido a isso. Também coloca em causa a segurança das crianças pois facilmente podem aceder às escadas. e cair. A sala de tratamento de feridas de enfermagem também é partilhada, sendo possível o atendimento de duas pessoas em simultâneo, pelo que apesar dos esforços das enfermeiras tentarem garantir sempre a nossa privacidade, por vezes é difícil não ouvir as conversas que ocorrem em paralelo. As salas de enfermagem são partilhadas pelo que já me

aconteceu de ter a minha consulta de vigilância atrasada alguns minutos por os gabinetes de enfermagem estarem ocupados e não haver salas disponíveis, embora a minha enfermeira estivesse disponível para atender. Em relação aos médicos há mais dificuldade de agendamento de consultas, mas quando é uma situação de doença dão sempre resposta pelo que me sinto muito satisfeito por pertencer a esta unidade.
A sala de espera deveria ter mais segurança por causa das escadas principalmente por causa das crianças - risco de quedas
Aumento da sala de espera, mais salas para atendimento, por vezes temos que estar à espera por falta de salas.
Melhoria da sala de espera, pois não há segurança para as crianças com as escadas, a porta de acesso ao corredor da USF devia ser trocada porque é difícil de segurar, principalmente para os idosos e pessoas com dificuldade motora
Aumento da sala de espera, mais salas para atendimento, as crianças deviam ter outra sala de espera, a porta de acesso às salas é um perigo devia ser automática
sala de espera pequena, sem privacidade. escadas muito perto da sala de espera sem proteção
A porta de entrada na USF deveria ter abertura automática. Sala de espera com melhores condições de segurança para as crianças
A porta de entrada na USF deveria ser automática eu tenho dificuldade em entrar é muito pesada coma mola que tem, utentes em cadeira de rodas, com défice de mobilidade não conseguem entrar de certeza
As portas do centro de saúde deveriam ter abertura automática facilitando ainda mais o acesso a pessoas de mobilidade reduzida.
Melhorar o agendamento de consultas médicas, melhorar as portas de entrada para o centro de saúde e para a unidade porque são difíceis de abrir e batem muito
Sala de espera deveria estar mais resguardada
Diminuir a temperatura do edifício, especialmente nos dias de calor
Porta de entrada
Alargamento das instalações e mais médicos e enfermeiros
Não tenho razão de queixa, sempre obtive resposta por parte da USF Felgueiras Rubeans
Aumento da sala de espera, aumentar o número de salas

Porta de acesso às salas devia de ser automática, no inverno entra chuva pelas janelas
Melhoria da sala de espera, mais salas para atender
A porta da entrada da unidade deveria ser automática pois é difícil de abrir, falta de sala de espera para as crianças separada da sala de espera de adultos, os gabinetes são pequenos difícil acesso para cadeiras de rodas
Mais estacionamentos, aumento da sala de espera para haver mais privacidade
A porta de acesso às salas devia ser automática, não há saída de emergência, aumento da sala de espera.
Muito
Casa banho com boa higiene mas devia ter melhores condições.
Não há na Unidade WC para crianças, pelo menos 1 com sanita adequada era muito útil. A sala de espera é pequena e tem escadas de fácil acesso o que constitui risco acrescido para as crianças, uma sala de espera separada para crianças seria o ideal.
Algumas administrativas mais simpáticas e pacientes.
Porta de entrada da unidade necessitava de ser automática é muito difícil abrir para entra um carrinho com crianças a sala de espera é pequena tem as escadas perto sem proteção, as salas de atendimento são pequenas quando entramos com carrinho de bebe
Sala de tratamentos partilhada não respeita a privacidade conseguimos ouvir os outros utentes na marquesa do lado.
Melhorar a sala de espera e trocar a porta de entrada
Melhoria da sala de espera, muito pequena. Melhoria na acessibilidade dos utentes com mobilidade reduzida, melhoria em algumas salas. Melhoria no balcão de atendimento pois é muito pequeno e sobre a sala de espera
Aumentar a sala de espera para garantir a privacidade do utente, porta de acesso ao corredor devia ser automática para melhor acesso principalmente das pessoas com dificuldade
Melhorias no edifício
Obras no edifício do Centro de Saúde
Melhorar o tempo de espera E a sala de espera

melhorar a sala de espera
Garantir no mínimo mais consultas anuais, principalmente quando já existe doenças diagnosticadas
Esta perfeito
Sim em termos de marcação de consultas
Sala de espera e cadeiras
Aumento da sala de espera para maior privacidade dos utentes; porta do corredor automática; mais salas para atendimento.
Tive problemas com pedidos de medicação que fiz na aplicação às 7:50 da manhã, por exemplo. Recebi informação automática de que ia receber a receita e não recebi a receita
Reduzir o tempo da marcação de consultas. Sempre que uma consulta for desmarcada por ausência do médico, deve o médico encaixar as consultas desmarcadas com a maior brevidade possível, dentro dos primeiros dias/semanas em que regressar, e ou procurar articular com outros médicos, o encaixe das consultas desmarcadas com o consentimento do utente. Investir a sério na medicina preventiva, e promover a realização regular de análises, exames e check Ups - todos os anos todos os utentes deveriam ser sujeitos a check up completo (mais genérico ou específico) de acordo com a idade e com o seu perfil. Poupa recursos a longo prazo e poupa vidas.
Aumentar o nº de salas de atendimento, por vezes os Enfermeiros dizem para aguardamos algum tempo até que a sala fique disponível.
Penso que o secretariado clínico devia estar melhor identificado, nem que fosse com um polo As casas de banho também poderiam ter melhores condições Sala de espera não muito apropriada para crianças
Apenas o tempo de espera ser menor
Nada acrescentar
COBERTURA
Saída de emergência no 1º Andar
Cadeiras mais confortáveis
As instalações físicas deveriam ser mais contemporâneas. A cidade e os profissionais mereciam.

Conclusão

A distribuição do questionário de satisfação dos utentes e análise das respostas obtidas é uma tarefa fundamental para a melhoria contínua da qualidade do trabalho desenvolvido pela USF Felgaria Rubeans. Desta forma, a perceção da visão dos utentes e o *feedback* obtido através da aplicação deste instrumento de avaliação permitem tirar conclusões que podem fomentar mudanças positivas para melhorar o desempenho da unidade.

Dos 183 utentes que preencheram o questionário, verificou-se que a maioria pertencia ao género feminino. Verificou-se ainda que a maioria dos utentes apresentavam nível de ensino secundário ou ensino superior, o que pode também revelar que utentes com maior instrução poderão ter mais facilidade e sensibilização para o preenchimento deste tipo de inquéritos.

De uma forma global, a análise das respostas aos questionários permitiu concluir que os utentes se encontram agradados com o trabalho desenvolvido na USF e com as condições apresentadas.

Ao nível das instalações, os utentes demonstraram estar globalmente satisfeitos ao nível da sinalização, conforto e segurança.

Quanto ao trabalho das equipas profissionais, o *feedback* dado pelos utentes foi também positivo. As questões relativas ao tempo de espera para marcação de consulta foram aquelas em que os utentes revelaram maior insatisfação, o que se verificou inclusivamente nos comentários finais. A equipa da USF Felgaria Rubeans está comprometida com a melhoria deste ponto, disponibilizando maior número de consultas e fazendo uma gestão mais eficaz das agendas médicas e de enfermagem.

Em termos de avaliação global, é percetível que os utentes se encontram satisfeitos com a USF Felgaria Rubeans em termos de organização e serviços prestados. A equipa compromete-se a ter em consideração os resultados obtidos e continuar a empenhar-se diariamente para continuar a prestar aos utentes um serviço de qualidade e proximidade.

Documentos de referência

- Chaves C, Duarte J, Mateus T, Castro C, Marques C, Costa C, Moreira C, Karine C, Silva R, Santos V. Satisfação dos utentes da Unidade de Saúde de Tondela. Millenium, 43 (junho/dezembro). Pp 47-77.
- Costa G. Avaliação da satisfação dos utentes do hospital de Dia de Especialidades Médicas do Hospital de Egas Moniz. Universidade Nova de Lisboa. Escola Nacional de Saúde Pública. 2011M.
- Ferreira P, Antunes P. Monitorização da satisfação dos utilizadores das USF. Centro de Estudos e Investigação em Saúde da Universidade de Coimbra (CEISUC), 2009.
- Ferreira P.L.; Antunes P. e Portugal, S. (2010). O valor dos cuidados de saúde primários: Perspetiva dos utilizadores das USF. Lisboa: Ministério da Saúde.
- Machado C. Satisfação de utentes do ACES Tâmega I – Baixo Tâmega. Instituto Politécnico de Bragança. 2012.- Mendes F, Mantovani MF, Gemito ML, Lopes JM. A satisfação dos utentes com os cuidados de saúde primários. Revista de Enfermagem Referência III – nº9 – 2013.

Elaboração do documento	
Data de aprovação em Conselho Geral 19/03/2025	**Responsáveis** Dr. Gilberto Guimarães, Enf.ª Elisa Leite, AT Miguel Freitas