

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DO SERVIÇO DE BLOCO OPERATÓRIO

Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE

2021

A satisfação dos utentes, enquanto indicador da qualidade dos serviços de saúde, reveste-se da maior importância, quer para entender as reacções às políticas definidas para o sector, quer para avaliar o grau de correcção da qualidade em resultado da sua aplicação.

Manual de Acreditação de Unidades de Saúde
Programa Nacional de Acreditação em Saúde
Direção Geral da Saúde (DGS)
Departamento da Qualidade na Saúde (DQS)



Standard S 11.03

A Unidade de Gestão Clínica disponibiliza e promove a utilização de ferramentas de avaliação e análise da satisfação dos utentes (...)

NP EN ISO 9001
Norma Portuguesa – Sistemas de gestão da
qualidade – Requisitos (ISO 9001:2008)
Instituto Português da Qualidade (IPQ)



8.2.1 Satisfação do Cliente

Como uma das medições do desempenho do sistema de gestão da qualidade, a organização deve monitorizar a informação relativa à percepção do cliente quanto à organização ter ido ao encontro dos seus requisitos (...)

Padrões de Acreditação da Joint Commission
International para Hospitais
4ª Edição
Joint Commission International (JCI)



Padrão QPS.3.2

Os líderes institucionais definem medidas chave para cada estrutura, processo e resultado administrativo da instituição.
(...) As medidas selecionadas incluem expectativas e satisfação do paciente e seus familiares (...)

- Maio e Julho de 2021

CRITÉRIOS DE INCLUSÃO

- Utentes sujeitos a cirurgia programada convencional;
- Especialidade:
 - Cirurgia Geral; 50 questionários respondidos e validados
 - Ginecologia;
 - Urologia;
 - Ortopedia.

Dimensões

- Satisfação global;
- Qualidade das Instalações;
- Qualidade do Atendimento

Questionário

Realizado através do Microsoft Forms

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES - BLOCO OPERATÓRIO 2021

O Hospital de Nossa Senhora do Rosário – Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE visa, nas suas orientações estratégicas, prestar um serviço de saúde de qualidade. Assim, a satisfação dos seus utentes é um dos resultados privilegiados por toda a sua equipa de profissionais.

O Bloco Operatório agradece que disponibilize alguns momentos do seu tempo, respondendo a este questionário.

Este questionário é anónimo e será tratado por uma equipa independente, o Gabinete de Gestão de Qualidade e do Bloco.

Agradecemos, desde já, a sua indispensável colaboração.

* Obrigatório

1. Sexo *

Feminino

Masculino

2. Idade *

Menos de 20 anos

21-30 anos

31-40 anos

41-50 anos

51-60 anos

61-70 anos

mais de 71 anos

	1 - Muito Insatisfeito	2 - Insatisfeito	3 - Nem Satisfeito Nem Insatisfeito	4 - Satisfeito	5 - Muito Satisfeito
A preocupação em manter o seu conforto e bem estar (temperatura, humidade, estado das camas, limpeza e higiene da roupa e instalações)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A limpeza e disponibilidade denunciada pelos profissionais no atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A preocupação dos profissionais em proporcionar um ambiente calmo (pouco ruído, não falar...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A disponibilidade para ouvir e ajudar a sua dor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O cumprimento, por parte dos profissionais, durante a permanência no Bloco Operatório	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. SUGESTÕES/ RECLAMAÇÕES *

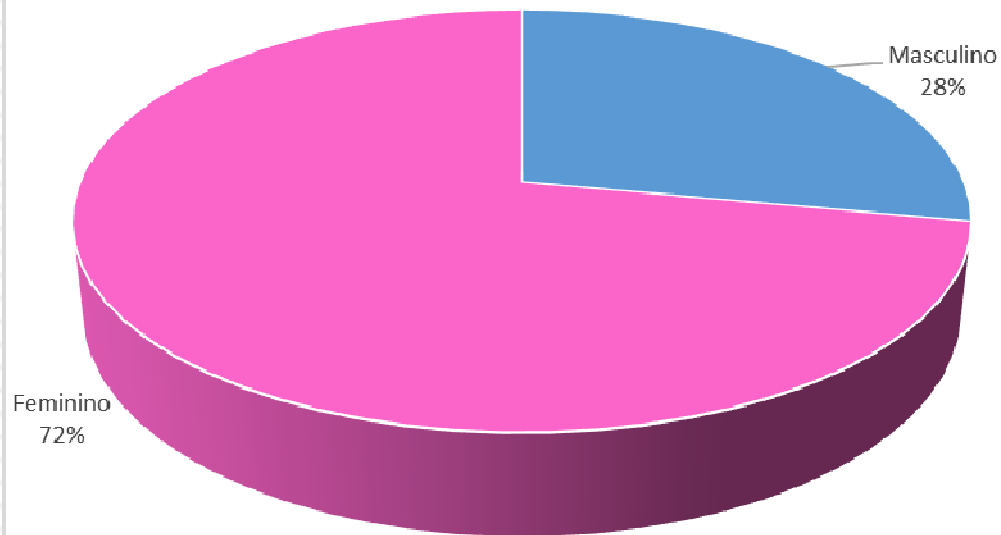
1/1/2022

1/1/2022

Microsoft Forms

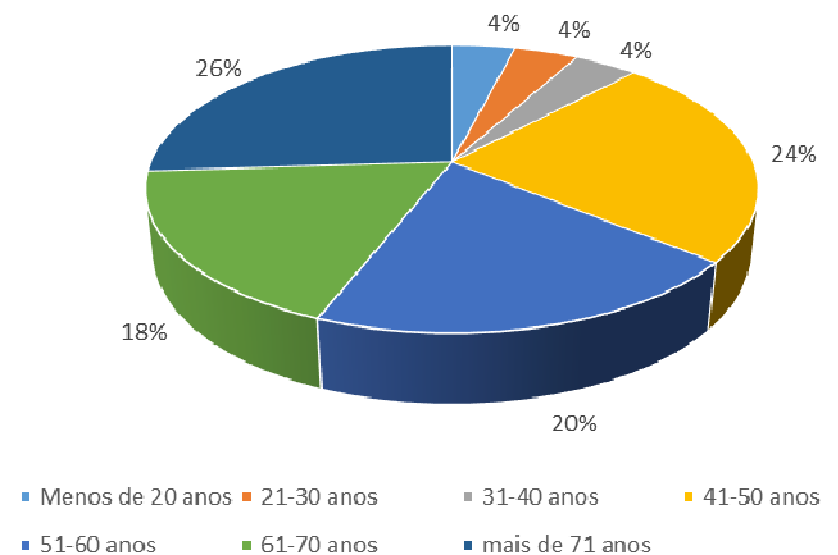
CARACTERIZAÇÃO GLOBAL DOS INQUIRIDOS

Avaliação da satisfação dos utentes - Bloco Operatório
2021 - Caracterização dos utentes - Sexo

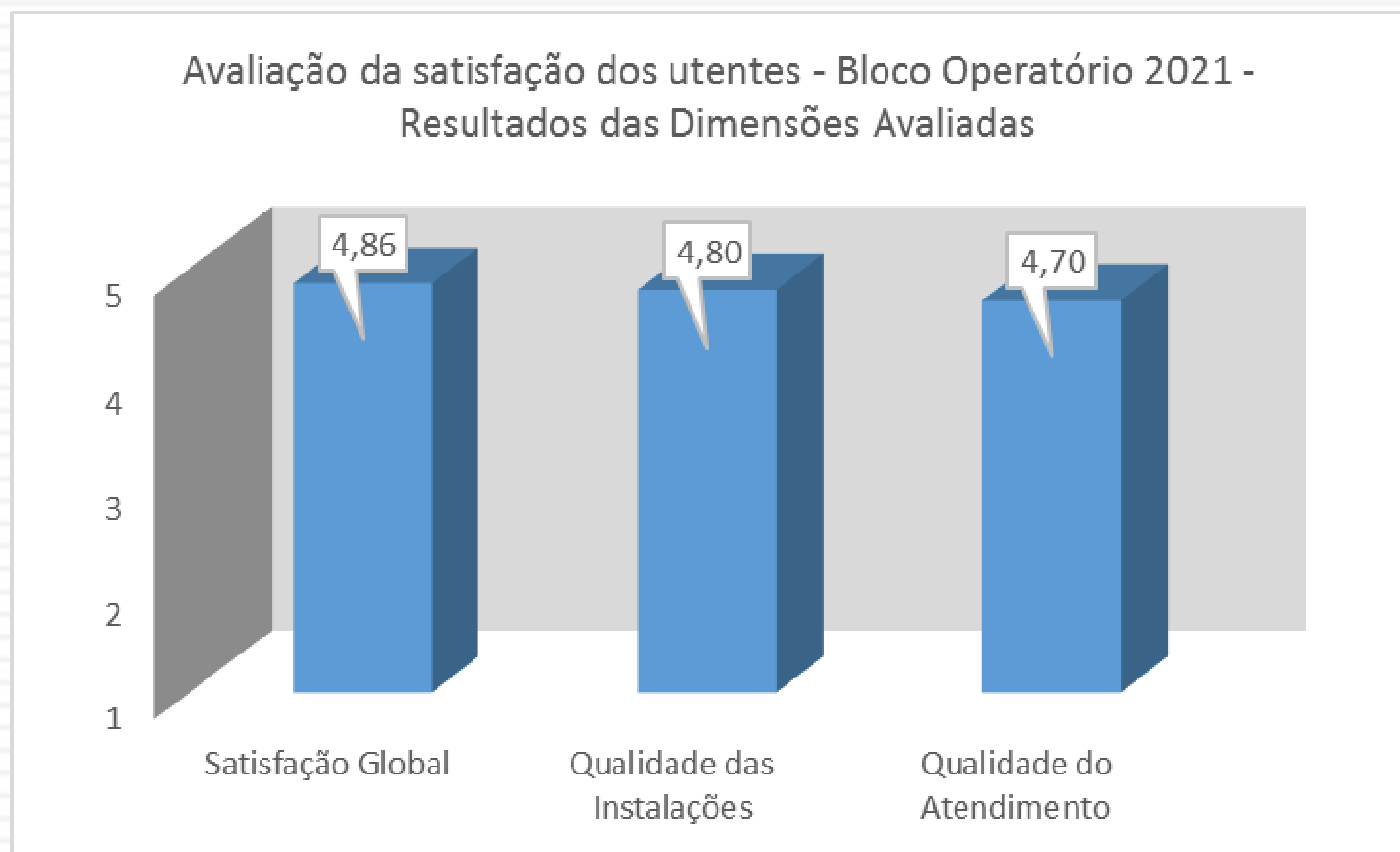


UNIVERSO = 50 INQUÉRITOS

Avaliação da satisfação dos utentes - Bloco Operatório
2021 - Caracterização dos utentes - Idade



UNIVERSO = 50 INQUÉRITOS



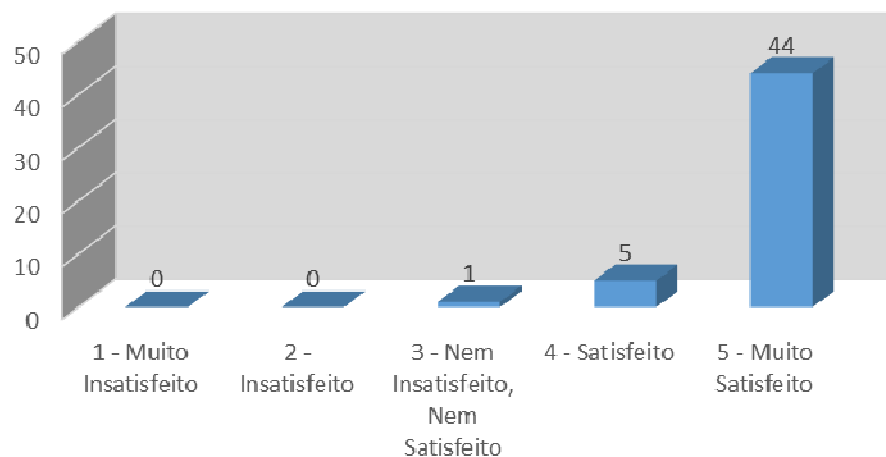
VALOR GLOBAL FINAL = 4,787

UNIVERSO = 50 INQUÉRITOS

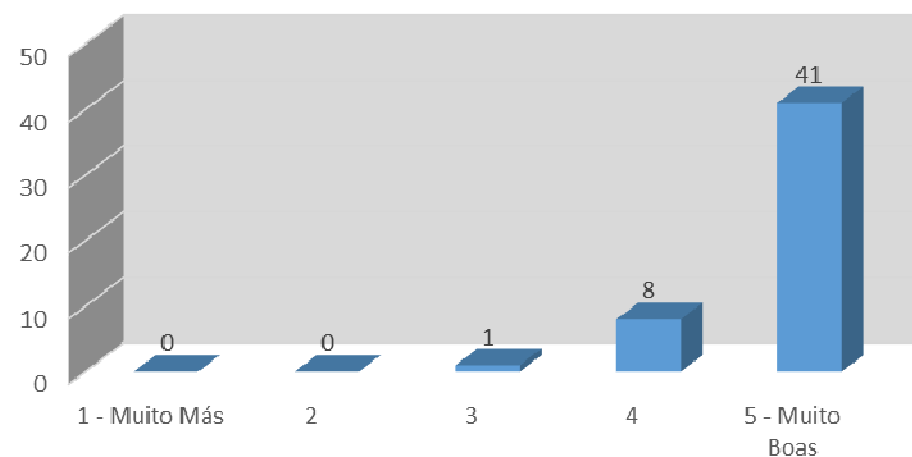
Satisfação Global		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	0	0%
2 - Insatisfeito	0	0%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	1	2%
4 - Satisfeito	5	10%
5 - Muito Satisfeito	44	88%
Total	50	100%

Qualidade das Instalações		
Nível	Frequência	%
1 - Muito Insatisfeito	0	0%
2 - Insatisfeito	0	0%
3 - Nem satisfeito nem Insatisfeito	1	2%
4 - Satisfeito	8	16%
5 - Muito Satisfeito	41	82%
Total	50	100%

Avaliação da satisfação dos utentes - Bloco Operatório
2021 - Satisfação Global



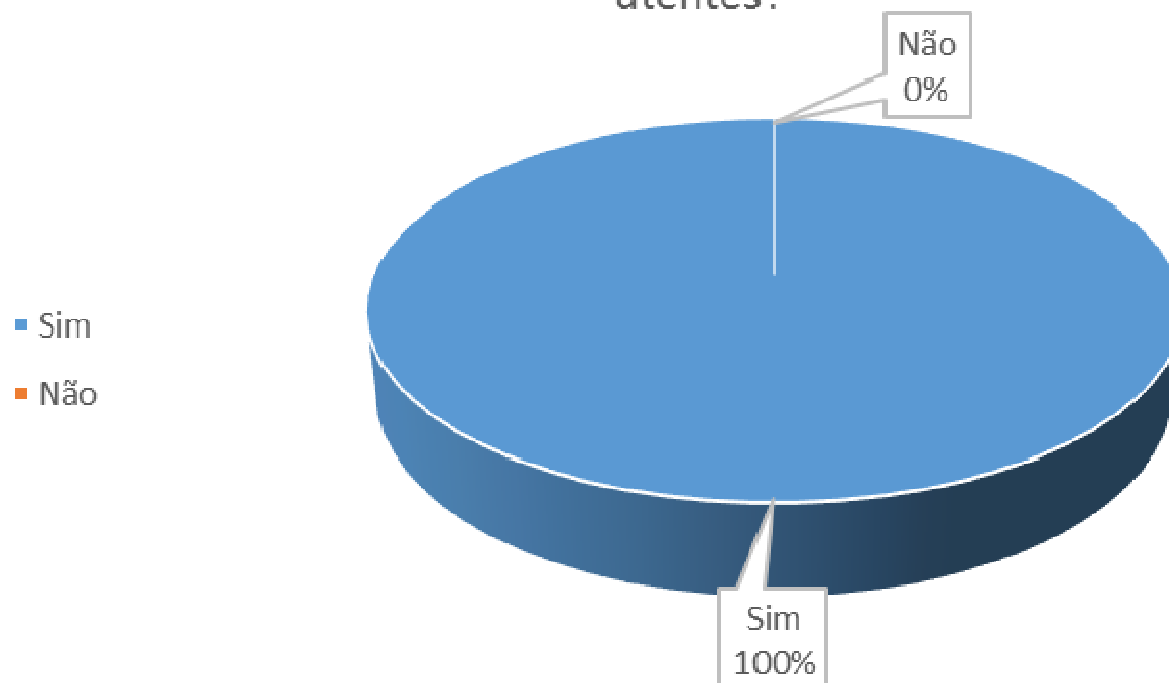
Avaliação da satisfação dos utentes - Bloco Operatório
2021 - Qualidade das Instalações - Conforto e bem-estar



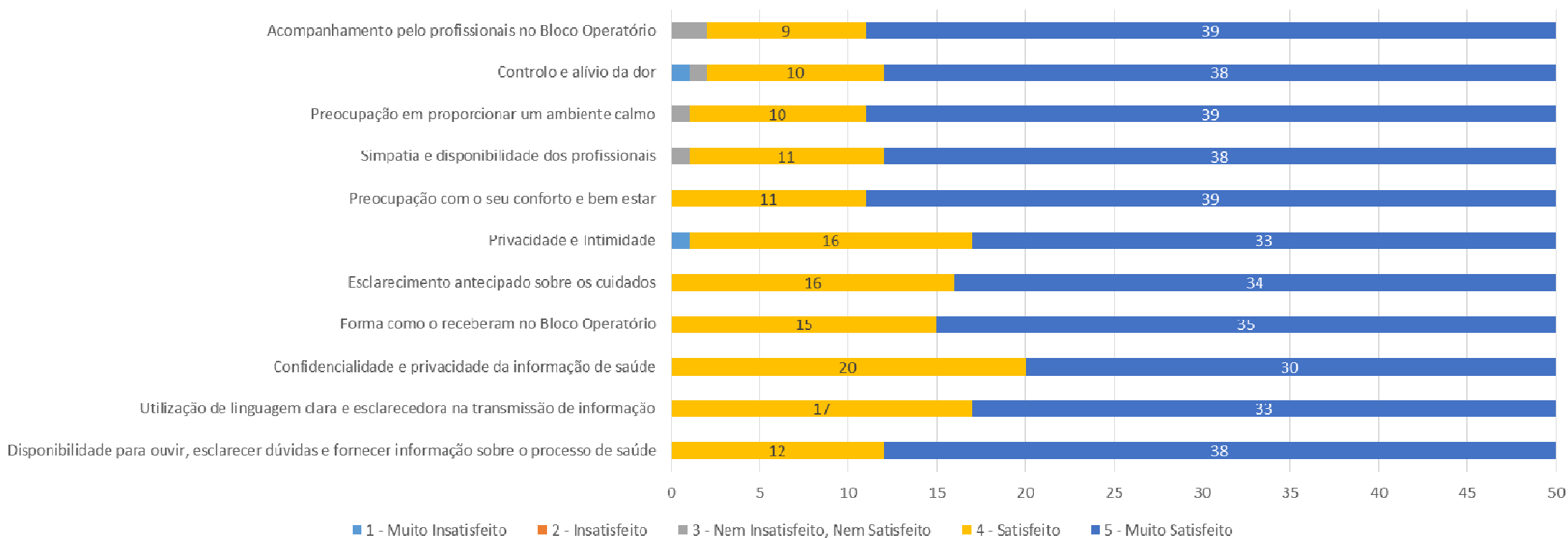
“Recomendaria este Bloco Operatório a outros utentes que necessitem de ser operados?”

UNIVERSO = 50 INQUÉRITOS

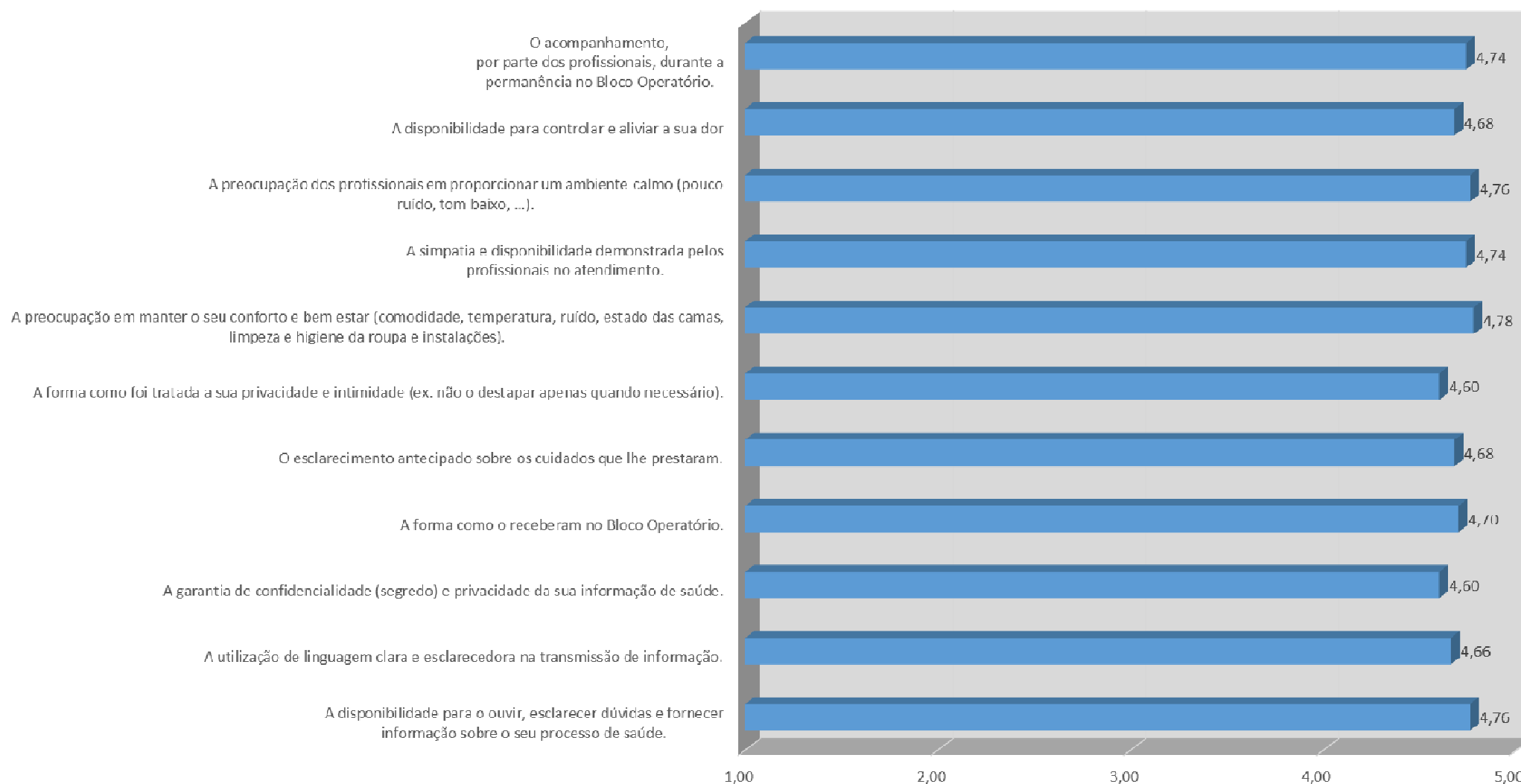
Avaliação da satisfação dos utentes - Bloco Operatório
2021 - Recomendaria este Bloco Operatório a outros
utentes?



Avaliação da satisfação dos utentes - Bloco Operatório 2021 - Qualidade do atendimento



Avaliação da satisfação dos utentes - Bloco Operatório 2021 - Qualidade do atendimento



Teve sempre muito bem acompanhada e vigiada pela equipa do Bloco operatório.

Em termos gerais, foi muito bem tratada no serviço do bloco operatório e no internamento.

Foi muito bem tratada no BO, mas sugere mais "atenção" no Internamento

Sentiu-se muito bem acolhida, apesar de estar muito nervosa e de não se recordar de nada após a cirurgia

Foi bem acolhida

Foi tudo 5 estrelas

Foi muito bem tratada e segundo ela o Bloco operatório é um mundo à parte. Tudo Perfeito.

Sentiu-se muito bem acolhida. Todos foram espectaculares. Não sentiu diferença de Hospital público para hospital privado. Recorda-se de alguém lhe ter dito "Correu tudo bem"! E após isso adormeceu calmamente. Acha que os serviços estão a melhorar cada vez mais.

Estava muito nervosa, mas sentiu-se segura e confiante enquanto esteve na sala operatória.

Internamento: muito má experiência; A doente de Ginecologia foi internada no serviço de Ortopedia. Teve de partilhar o quarto com homens. Enquanto esteve internada não conseguiu descansar devido ao barulho, principalmente dos funcionários.

Enfermeiras muito simpáticas

Deseja que continuemos sempre a dar um bom serviço

Gostou muito da equipa de enfermagem

Muito bem acolhida, simpatia extrema

UNIVERSO = 50 INQUÉRITOS

29 Sugestões/Reclamações

58% utentes deixam comentários

Internamento: comida era horrível e as casas de banho muito sujas

Muito nervosa, mas foi bem acompanhada

A médica e enfermeiros foram muito simpáticos e prestáveis.

A doente foi muito bem tratada " Nota máxima"

"A equipa foi toda impecável"

Foi muito bem tratado, mas não se recorda muito bem após cirurgia.

Foi muito bem tratado e sentiu-se sempre muito confortável.

Sentiu sempre confiança na equipa e no serviço do BO

A doente estava muito nervosa e foi acalmada pelos profissionais

Muito barulho durante o internamento do serviço de ortopedia

Toda a equipa foi 5 estrelas e trataram a doente com muito cuidado e rigor

Muito barulho no serviço de internamento: ortopedia

Espaço muito acolhedor e muito limpo. Equipa muito profissional

Serviço organizado, ambiente muito cordial

Serviço muito receptivo e organizado