



Relatório de Avaliação da satisfação dos Utentes em contexto de Bloco Operatório

Fevereiro 2023

Índice

1 - Introdução	3
2 – Âmbito.....	3
3 – Limitações e condicionantes.....	3
4 – Objectivos.....	3
5 – Metodologia.....	4
6 – Avaliação das respostas ao inquérito.....	4
6.1 – Caracterização individual e situação profissional dos utentes.....	4
6.1.1 – Género	4
6.1.2 – Idade	4
6.1.3 – Nível de Instrução Escolar.....	5
6.1.4 – Profissão	6
6.2 – Satisfação dos Utentes em contexto de Bloco Operatório.....	6
6.2.1 – Qualidade das Instalações.....	6
6.2.2 – Qualidade do Atendimento.....	7
6.2.3 – Satisfação Global.....	7
6.2.4 – Recomendação do Bloco Operatório do CHBM	8
6.2.5 – Sugestões/Reclamações	8
6.3 – Resultados dos indicadores.....	9
6.3.1 – Representatividade da Amostra	9

1 - Introdução

O presente relatório visa apresentar os resultados do inquérito de satisfação que foi aplicado aos utentes do Bloco Operatório, dando assim cumprimento ao presente no procedimento “Avaliação da satisfação dos utentes no Bloco Operatório” e ao *standard* da Acreditação. Para determinar a satisfação dos utentes deve ser aplicada uma abordagem quantitativa das opiniões e informações de forma a serem classificadas e analisadas, tendo sido definido como instrumento de recolha de dados um questionário *online*. Este questionário foi desenhado e criado pelo Bloco Operatório para responder às dimensões que se queriam avaliar (identificadas no ponto 4 - Objectivos). De forma a criar robustez ao processo de avaliação da satisfação dos utentes, a análise do mesmo foi da responsabilidade de uma entidade independente do Bloco Operatório, o Serviço de Auditoria Interna do CHBM.

2 – Âmbito

O inquérito de avaliação da satisfação dos utentes foi aplicado a 51 utentes atendidos no Bloco Operatório do Centro Hospitalar Barreiro Montijo, EPE, situado no Hospital de Nossa Senhora do Rosário, nas especialidades de Cirurgia, Ginecologia, Ortopedia, Senologia e Urologia, no período de maio a outubro de 2022. A seleção dos utentes foi efetuada de forma aleatória e de forma a representar as 5 valências analisadas.

3 – Limitações e condicionantes

Para a aplicação deste inquérito não foram verificadas limitações ao âmbito.

4 – Objectivos

O objectivo da aplicação deste inquérito é a avaliação da satisfação dos utentes nas seguintes dimensões:

- **Qualidade das Instalações**
- **Qualidade do Atendimento**
- **Satisfação Global dos Utes em contexto de bloco operatório**

Após análise das respostas para cada uma das dimensões acima referidas, será ainda realizada uma análise ao seguinte indicador:

- Representatividade da Amostra = $\frac{\text{N}^\circ \text{ de questionários respondidos}}{\text{N}^\circ \text{ total de Utes em contexto de bloco operatório}}$

5 – Metodologia

Foi seguida a seguinte metodologia:

- Desenho e criação do inquérito pelo Bloco Operatório;
- Aplicação do inquérito através dos formulários Microsoft Office Forms de 1 de maio a 31 de outubro de 2022, pelo Bloco Operatório;
- Análise dos resultados pelo Serviço de Auditoria Interna;
- Elaboração de um relatório pelo Serviço de Auditoria Interna.

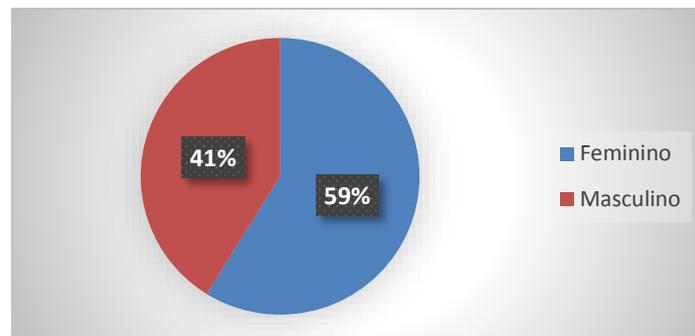
6 – Avaliação das respostas ao inquérito

O inquérito de satisfação foi disponibilizado a uma amostra de 51 utentes atendidos no Bloco Operatório, no período de maio a outubro de 2022, nas especialidades de Cirurgia, Ginecologia, Ortopedia, senologia e Urologia. A análise seguinte vai ser apresentada tendo por base as respostas obtidas.

6.1 – Caracterização individual e situação profissional dos utentes

6.1.1 – Género

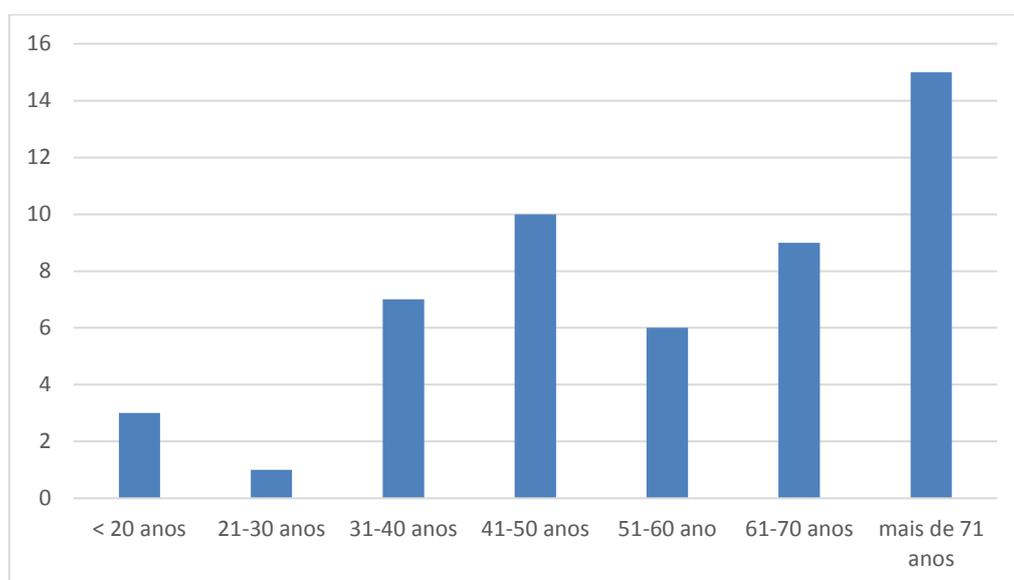
Das 51 respostas obtidas no questionário, 21 correspondem a utentes do género masculino (41% do total de respostas) e 30 correspondem a utentes do género feminino, (59% do total de respostas).



6.1.2 – Idade

Responderam ao questionário utentes de todos os grupos etários, sendo o grupo etário mais representativo o dos utentes acima de 70 anos (29%), seguido do grupo etário dos 41 anos – 50 anos (20%).

Faixa Etária	N.º Utentes	%
< 20 anos	3	6%
21 anos - 30 anos	1	2%
31 anos - 40 anos	7	14%
41 anos - 50 anos	10	20%
51 anos - 60 anos	6	12%
61 anos - 70 anos	9	18%
> 70 anos	15	29%
TOTAL	51	100%



6.1.3 – Nível de Instrução Escolar

No que respeita ao nível de instrução escolar a maioria dos utentes que responderam ao inquérito possui ou encontra-se no 1º ciclo (39%), existindo 15 utentes com o Ensino Secundário (29%), 10 utentes com Licenciatura (20%), 3 utentes com o 2º Ciclo (6%) e 2 utentes com o 3º Ciclo (4%).

Nível de instrução escolar	N.º Utentes	%
Não respondeu	1	2%
1º Ciclo	20	39%
2º Ciclo	3	6%
3º Ciclo	2	4%
Secundário	15	29%
Licenciatura	10	20%
TOTAL	51	100%

6.1.4 – Profissão

Na pergunta sobre a profissão exercida, constata-se que os utentes do Bloco Operatório exercem as mais diversas profissões, sendo de destacar que os reformados são o grupo mais representado, com 18% do total, seguindo-se utentes que trabalham na área dos Serviços de Beleza e da Construção Civil, com 12% do total respetivamente.

Profissão	N.º Utentes	%
Advogado/a	1	2%
Agricultor/a	2	4%
Serviços de Beleza	6	12%
Comercial	1	2%
Construção Civil	6	12%
Contabilista	1	2%
Costureira	2	4%
Cozinheiro/a	2	4%
Desempregado/a	2	4%
Enfermeiro/a	1	2%
Estudante	4	8%
Forças Policiais	2	4%
Serviços de Limpeza	1	2%
Mecânico	3	6%
Panificação	2	4%
Professor/a	4	8%
Rececionista	1	2%
Reformado/a	9	18%
Secretariado	1	2%
TOTAL	51	100%

6.2 – Satisfação dos Utentes em contexto de Bloco Operatório

Por último, foi pedido que classificassem um conjunto de dimensões que pretendem avaliar o grau de satisfação dos utentes em contexto de Bloco Operatório.

6.2.1 – Qualidade das Instalações

Nesta parte do questionário foi solicitado aos utentes que classificassem de 1 a 5, em que 1 significa “Muito Más” e 5 “Muito Boas”, as condições das instalações do Bloco Operatório, relativamente ao conforto e bem-estar. Das respostas obtidas constatou-se que 10 utentes responderam que a qualidade das instalações do Bloco Operatório se encontrava num nível 4 e que 41 utentes responderam que consideravam as mesmas muito boas (classificação 5).

Conclui-se que o nível de satisfação dos utentes, que responderam ao inquérito, no que se refere à qualidade das instalações do Bloco Operatório, se encontra, em termos médios, muito perto do nível “muito boas” (classificação média de 4,8).

6.2.2 – Qualidade do Atendimento

Nesta parte do questionário foram colocadas questões às quais os participantes tinham de responder em que medida, com base na sua experiência, se encontravam satisfeitos com a qualidade do atendimento, de todos os profissionais envolvidos no processo de prestação de cuidados, em que 1 significa “Muito Insatisfeito” e 5 “Muito Satisfeito”.

Classificação	1	2	3	4	5	Média
A disponibilidade para o ouvir, esclarecer dúvidas e fornecer informação sobre o seu processo de saúde.	0	0	0	18	33	4,65
A utilização de linguagem clara e esclarecedora na transmissão de informação.	0	0	0	22	29	4,57
A garantia de confidencialidade (segredo) e privacidade da sua informação de saúde.	0	0	0	24	27	4,53
A forma como o receberam no Bloco Operatório.	0	0	0	16	35	4,69
O esclarecimento antecipado sobre os cuidados que lhe prestaram.	0	0	1	22	28	4,53
A forma como foi tratada a sua privacidade e intimidade (ex. não o destapar apenas quando necessário).	0	0	0	21	30	4,59
A preocupação em manter o seu conforto e bem estar (comodidade, temperatura, ruído, estado das camas, limpeza e higiene da roupa e instalações).	0	0	0	18	33	4,65
A simpatia e disponibilidade demonstrada pelos profissionais no atendimento.	0	0	1	14	36	4,69
A preocupação dos profissionais em proporcionar um ambiente calmo (pouco ruído, tom baixo, ...).	0	0	1	15	35	4,67
A disponibilidade para controlar e aliviar a sua dor	0	0	2	20	29	4,53
O acompanhamento, por parte dos profissionais, durante a permanência no Bloco Operatório.	0	0	1	19	30	4,49
Média Global						4,60

Pela análise dos dados constata-se que os utentes, que responderam ao inquérito, em termos médios, se encontravam “muito satisfeitos” com a qualidade do atendimento que teve no Bloco Operatório. Em relação à qualidade do atendimento, os utentes que responderam ao inquérito destacam como pontos fortes a forma como foram recebidos no Bloco Operatório, a simpatia e disponibilidade demonstrada pelos profissionais no atendimento e a preocupação dos profissionais em proporcionar um ambiente calmo. Relativamente aos pontos com mais possibilidade de melhoria, os utentes destacam o acompanhamento, por parte dos profissionais, durante a permanência no Bloco Operatório, a garantia de confidencialidade (segredo) e privacidade da sua informação de saúde e a disponibilidade para controlar e aliviar a sua dor.

6.2.3 – Satisfação Global

Nesta parte do questionário foram os utentes questionados sobre o seu grau de satisfação global com os serviços prestados no Bloco Operatório, em que 1 significa “Muito Insatisfeito” e 5 “Muito Satisfeito”. Dos 51 utentes que responderam ao questionário, 11 avaliaram o seu grau de satisfação com o nível 4 e 40 avaliaram o seu grau

de satisfação com o nível 5, pelo que em média reflete um grau de satisfação de 4,8, ou seja, a maioria ficou “Muito Satisfeito” com os serviços que lhe foram prestados no Bloco Operatório.

6.2.4 – Recomendação do Bloco Operatório do CHBM

Os utentes foram questionados se recomendariam o Bloco operatório do CHBM a outros utentes que necessitem de ser operados, sendo que a resposta foi unânime, ou seja, todos responderam que sim.

6.2.5 – Sugestões/Reclamações

Nesta parte do questionário foi colocado um campo aberto, onde os participantes pudessem referir algumas sugestões e/ou reclamações.

Dos 51 utentes que responderam a este inquérito, somente 19 é que expressaram a sua opinião neste campo (37% utentes). Colocam-se, seguidamente as respostas obtidas:

1	Muita confusão no Bloco Operatório
2	Equipa muito atenciosa e simpática
3	Equipa profissional
4	Teve muitas dores
5	Todos os tratamentos são explicados de A a Z de forma clara e objetiva.
6	Todo o medo, desconforto e ansiedade foram amenizados com o profissionalismo da equipa cirurgica
7	Muito tempo na lista de inscritos
8	Profissionalismo, competência, simpatia e muita paciência, seja dos ENFERMEIROS, seja da equipa de MEDICOS.
9	Para além do profissionalismo destaco também a simpatia de toda a equipa.
10	Excelentes profissionais. Atendimento de excelência
11	Enfermeiros sempre disponíveis e irradiando simpatia e amabilidade, bem como o restante pessoal
12	Excelentes instalações, bom equipamento médico, equipa simpatica
13	Bons profissionais e ambiente calmo.
14	Quando acordou teve muitas dores
15	Excelente equipa
16	Boa organização
17	Equipa profissional
18	Boas condições
19	Pouco ruído e pessoas muito humanas

Como se pode constatar a grande maioria das respostas dadas pelos inqueridos recaem sobre pontos positivos, havendo, no entanto, alguns aspectos negativos apontados como: as dores do pós-operatório; e o tempo de espera para a realização da operação (inscrição em lista de espera).

6.3 – Resultados dos indicadores

6.3.1 – Representatividade da Amostra

$$\text{Representatividade da Amostra} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de questionários respondidos}}{\text{N}^\circ \text{ total de Utentes do Bloco Operatório}} = \frac{51}{1.417} \times 100 = 3,6\%$$

Barreiro, 6 de fevereiro de 2022

Serviço de Auditoria Interna