



Relatório

Avaliação da Satisfação dos Utentes em contexto de Bloco
Operatório

Novembro de 2023

Índice

1 - Introdução	3
2 – Âmbito	3
3 – Limitações e condicionantes	3
4 – Objetivos	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	5
6.1.3 – Nível de Instrução Escolar	6
6.1.4 – Profissão.....	7
6.2 – Satisfação dos Utentes em contexto de Bloco Operatório	8
6.2.1 – Qualidade das Instalações.....	8
6.2.2 – Qualidade do Atendimento.....	8
6.2.3 – Satisfação Global.....	9
6.2.4 – Recomendação do Bloco Operatório do CHBM	9
6.2.5 – Sugestões/Reclamações.....	10
6.3 – Resultados dos indicadores.....	11
6.3.1 – Representatividade da Amostra.....	11

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 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 - Objetivos). 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 Gabinete de Gestão da Qualidade.

2 – Âmbito

O inquérito de avaliação da satisfação dos utentes foi aplicado a 100 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 2023. A seleção dos utentes foi efetuada de forma aleatória e de forma a representar as 5 valências.

3 – Limitações e condicionantes

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

4 – Objetivos

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

- Qualidade das Instalações;
- Qualidade do Atendimento;
- Satisfação Global dos Uteses em contexto de bloco operatório.

Após análise das respostas para cada uma das dimensões acima referidas, será ainda realizada uma análise ao indicador Representatividade da Amostra.

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 2023, pelo Bloco Operatório;
- Os dados foram colhidos foram contactados os doentes após a alta pelo secretariado por via telefónica até ao período de um Mês após a alta;
- O registo dos dados é efetuado no *Microsoft Office Forms* pelo secretariado;
- O tratamento dos dados e a análise dos resultados foi efetuada pelo Gabinete de Gestão da Qualidade;
- Elaboração de um relatório pelo Gabinete de Gestão da Qualidade.

6 – Avaliação das respostas ao inquérito

O inquérito de satisfação foi disponibilizado a uma amostra de 100 utentes atendidos no Bloco Operatório, no período de maio a outubro de 2023, 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 100 respostas obtidas no questionário, 46 correspondem a utentes do género masculino (46% do total de respostas) e 54 correspondem a utentes do género feminino (54% do total de respostas).

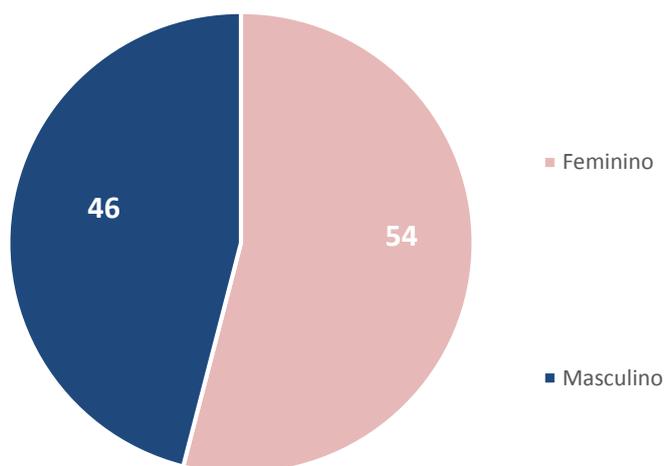


Gráfico 1 - Género

6.1.2 – Idade

Responderam ao questionário utentes de todos os grupos etários, sendo o grupo etário mais representativo o dos entre os 61 anos - 70 anos (27%), seguido do grupo etário dos 51 anos – 60 anos (23%).

Faixa Etária	Nº de Utentes	%
<20 Anos	5	5%
21-30 Anos	4	4%
31-40 Anos	6	6%
41-50 Anos	18	18%
51-60 Anos	23	23%
61-70 Anos	27	27%
> 70 Anos	17	17%
TOTAL	100	100%

Tabela 1 - Faixa Etária

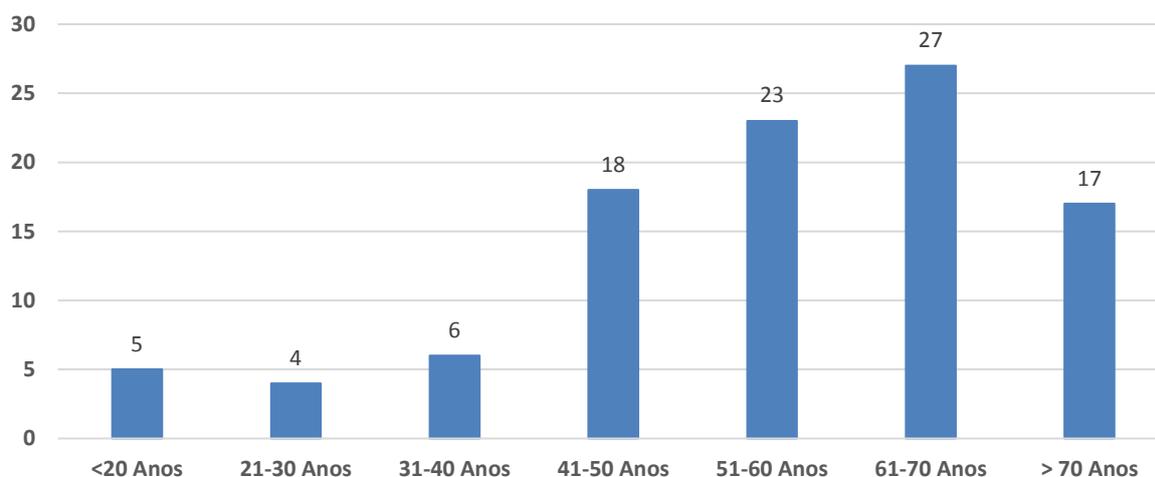


Gráfico 2 - Faixa Etária

6.1.3 – Nível de Instrução Escolar

No que respeita ao nível de instrução escolar, conforme se pode observar no Gráfico n. 93, a maioria dos utentes possui o Ensino Secundário (34%), tendo 16 deles o Ensino Superior (16%), 1 utente sem qualquer qualificação, com o 1º Ciclo (25%) e 2 utentes com o 3º Ciclo (25%).

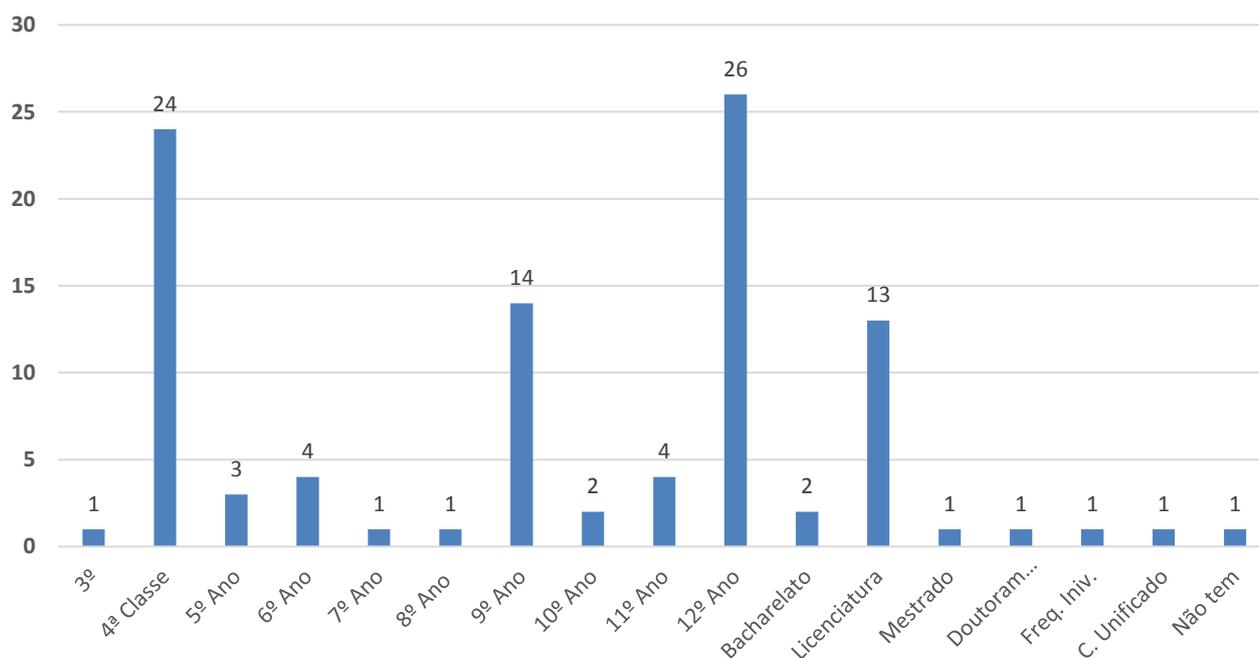


Gráfico 3 - Instrução Escolar

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 28% do total, seguindo-se os Estudantes com 7%, e com 5% utentes com profissões administrativas.

Profissão	Nº Utentes	%
Reformado/a	28	28%
Estudante	7	7%
Administrativo	5	5%
Industria Hoteleira	5	5%
Doméstica	4	4%
Enfermeiro/a	4	4%
Auxiliar de Limpeza	3	3%
Motorista	3	3%
Advogado/a	2	2%
Auxiliar geriatria	2	2%
Desempregado/a	2	2%
Funcionário/a publico/a	2	2%
Mecânico	2	2%
Pedreiro	2	2%
Polícia	2	2%
Professor(a)	2	2%
Serralheiro	2	2%
Auxiliar de Educação	1	1%
Bancário/a	1	1%
Chefe loja num supermercado	1	1%
Comerciante	1	1%
Corretor de seguros	1	1%
Costureira	1	1%
Cuidadora	1	1%
Educadora Social	1	1%
Embaladora	1	1%
Esteticista	1	1%
Funcionário partido politico	1	1%
Gestora Processual	1	1%
Lojista	1	1%
Maquinista de locomotivas	1	1%
Mediador de seguros	1	1%
Notária	1	1%
Operadora caixa	1	1%
Padeiro	1	1%

Segurança	1	1%
Soldador	2	1%
Técnico Manutenção aeronaves	1	1%
Trabalhador da construção civil	1	1%

Tabela 2 – Profissão

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 34 utentes responderam que a qualidade das instalações do Bloco Operatório se encontrava num nível 4, que 34 utentes responderam que consideravam as mesmas muito boas (classificação 5) e que apenas 7% dos utentes as consideravam satisfatórias.

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 4,45).

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	5	4	3	2	1	Média
A disponibilidade para o ouvir, esclarecer dúvidas e fornecer informação sobre o seu processo de saúde.	67	16	4	3	0	4,67
A utilização de linguagem clara e esclarecedora na transmissão de informação.	66	15	5	2	3	4,62
A garantia de confidencialidade (segredo) e privacidade da sua informação de saúde.	62	22	5	0	0	4,65
A forma como o receberam no Bloco Operatório.	69	18	0	1	1	4,77
O esclarecimento antecipado sobre os cuidados que lhe prestaram.	64	18	2	5	2	4,61
A forma como foi tratada a sua privacidade e intimidade (ex. não o destapar apenas quando necessário).	68	16	4	0	2	4,7

A preocupação em manter o seu conforto e bem estar (comodidade, temperatura, ruído, estado das camas, limpeza e higiene da roupa e instalações).	67	18	1	3	1	4,71
A simpatia e disponibilidade demonstrada pelos profissionais no atendimento.	70	14	4	1	1	4,74
A preocupação dos profissionais em proporcionar um ambiente calmo (pouco ruído, tom baixo, ...).	70	14	4	1	1	4,75
A disponibilidade para controlar e aliviar a sua dor	65	19	3	3	0	4,66
O acompanhamento, por parte dos profissionais, durante a permanência no Bloco Operatório.	69	16	2	2	1	4,74
Média Global						4,69

Tabela 3 - Qualidade do Atendimento

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 o receberam no Bloco Operatório, a preocupação dos profissionais em proporcionar um ambiente calmo (pouco ruído, tom baixo e 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 esclarecimento antecipado sobre os cuidados que lhe prestaram., a utilização de linguagem clara e esclarecedora na transmissão de informação e a garantia de confidencialidade (segredo) e privacidade da sua informação de saúde.

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 100 utentes que responderam ao questionário, 17 avaliaram o seu grau de satisfação com o nível 4 e 77 avaliaram o seu grau de satisfação com o nível 5, pelo que em média reflete um grau de satisfação de 4,68, 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 95 utentes responderam que sim, 3 utentes responderam que Não sabem/Nem respondem e apenas 2 utentes responderam que Não.

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 100 utentes que responderam a este inquérito, somente 29 é que expressaram a sua opinião neste campo. Colocam-se, seguidamente as respostas obtidas:

Quadro 1 - Sugestões

N.º	Sugestões
1	Um muito muito obrigada por tudo o que está magnífica equipa fez com todo o profissionalismo com todo o carinho.
2	Profissionais que vão além do trabalho e estão connosco com todo o carinho e cuidado.
3	Ambiente calmo e simpático.
4	Muito profissionalismo
5	Ambiente calmo e silencioso
6	Ambiente calmo e acolhedor
7	Obrigado pelo excelente trabalho e ajuda
8	Obrigado por confiarem no Vosso trabalho.
9	Satisfeito com os cuidados prestados pela equipa
10	O bloco operatório e as suas salas de cirurgia oferece todas as condições de segurança
11	As salas operatórias estão munidas da mais recente tecnologia, com equipamentos de vanguarda, que garantem todas as condições de segurança ao Doente.
12	A utente foi intervencionada não ficando satisfeita e piorou bastante o seu problema impossibilitando a de realizar as suas tarefas diárias
13	Continuar o bom trabalho
14	Frio nas salas
15	Anestesia epidural, não gostou pois conseguia ouvir e cheirar tudo, preferia anestesia geral
16	Sem queixas dos enfermeiros e anestesistas , mas a relação com os cirurgiões foi muito má, falta de comunicação por parte dos mesmos, sem contacto nos olhos, sem responder assertivamente as questões colocadas e pouco ou nenhum cuidado durante a intervenção quer nas conversas quer na entrada e saída de sala
17	Necessidade de obras de melhoria em todo o hospital
18	O equipamento estar mais resguardado do olhar do utente
19	Continuar o bom trabalho
20	Um pouco mais de humanidade
21	Acabar com as bactérias no bloco
22	Melhorar a comodidade das instalações
23	O espaço de espera mais humano, espaço de secretariado no atendimento presencial muito barulhento. quer dar 5 estrelas ao contacto que é feito pós cirurgia, pois é fundamental para a boa recuperação do utente.
24	Melhoria das instalações
25	Falta de condições nas instalações, os médicos mais comunicativos mais empáticos e que olhem nos olhos
26	Um maior esclarecimento sobre os procedimentos a realizar e efeitos na vida futura

27	Deixar o agradecimento pelo carinho de toda a equipa
28	Gostaria que após acordar da anestesia, o médico o tivesse esclarecido sobre a sua cirurgia
29	Internamento: rede Wi-Fi nos quartos de internamento e regresso de sala de convívio com televisão nos pisos de internamento

Como se pode constatar a grande maioria das respostas dadas pelos inqueridos recaem sobre aspetos positivos, havendo, no entanto, alguns aspetos negativos apontados como:

- “Frio nas salas”;
- “Melhorar a comodidade das instalações”;
- “O equipamento estar mais resguardado do olhar do utente”;
- “(...) Falta de condições nas instalações (...);
- “(...) mas a relação com os cirurgiões foi muito má, falta de comunicação por parte dos mesmos, sem contacto nos olhos, sem responder assertivamente as questões colocadas e pouco ou nenhum cuidado durante a intervenção quer nas conversas quer na entrada e saída de sala”.
- “A utente foi intervencionada não ficando satisfeita e piorou bastante o seu problema impossibilitando a de realizar as suas tarefas diárias.”
- “Um pouco mais de humanidade”;
- “(...) os médicos mais comunicativos mais empáticos e que olhem nos olhos”;
- “Gostaria que após acordar da anestesia, o médico o tivesse esclarecido sobre a sua cirurgia”
- “Um maior esclarecimento sobre os procedimentos a realizar e efeitos na vida futura”;

6.3 – Resultados dos indicadores

6.3.1 – Representatividade da Amostra

A representatividade da amostra foi calculada utilizando a seguinte fórmula:

$$\text{Representatividade da Amostra} = \frac{N.^{\circ} \text{ de Questionários Respondidos}}{N.^{\circ} \text{ Total de Utentes do Bloco Operatório}} = \frac{100}{3327} \times 100 = 3\%$$

Conforme se verifica apurou-se que o valor da representatividade foi de **3%**.