

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA USF RUÃES

2022

INTRODUÇÃO

A introdução do modelo das Unidades de Saúde Familiar no Serviço Nacional de Saúde trouxe consigo uma filosofia de cuidados centrados no doente. A evolução das USF modelo A para modelo B amplifica esta filosofia, tornando o doente em parte ativa da USF e elemento fundamental na sua avaliação. O Diagrama Organizacional (DiOr) das USF inclui, na sua grelha de avaliação, o ponto 1.4 C (critério B) relativo à avaliação da satisfação de utentes, tida como “instrumento relevante e indispensável para a melhoria contínua da qualidade organizacional e avaliação de desempenho da USF.” As USF devem assim “garantir a existência de um processo de avaliação anual da satisfação dos utentes”, procedendo posteriormente à divulgação dos resultados. Pretende-se ainda que, em reunião de Conselho Geral, sejam determinadas medidas de melhoria e que as mesmas fiquem documentadas em ata.

Tendo em conta o acima exposto, a USF Ruães procedeu à avaliação da satisfação dos utentes no ano de 2022.

MÉTODOS

A avaliação foi realizada através de questionário enviado por correio eletrónico aos utentes da USF Ruães no mês de dezembro. Este questionário é de preenchimento individual, sendo mantido o anonimato dos participantes. Os questionários foram enviados para todos os emails registados nas fichas clínicas dos utentes, tendo sido a lista fornecida pelo ACeS Braga. A disponibilização do questionário foi interrompida após serem recolhidas 200 respostas. Foram considerados como não-válidos os questionários preenchidos por menores de 18 anos, tendo como resultado um total de 198 questionários validados.

Os resultados foram analisados pelo ACES e encontram-se disponíveis em anexo separado. Procedeu-se posteriormente à análise dos dados sociodemográficos, frequência de utilização dos serviços da USF e análise individual das respostas.

Optou-se por apresentar 3 pontos fortes e 3 pontos fracos identificados.

RESULTADOS

Caracterização sociodemográfica:

A caracterização sociodemográfica dos participantes encontra-se no relatório anexo. Da análise de algumas variáveis podemos concluir que a amostra não é representativa dos utentes inscritos na Unidade. Dos 198 participantes, apenas 8% dos inquiridos afirmam serem reformados, o que contrasta com o valor de 1353 utentes da USF Ruães com mais de 70 anos que correspondem a 15% dos inscritos na Unidade (fonte BI-CSP).

A idade média dos participantes foi de 40,65 anos, sendo a idade mínima de 20 anos e a máxima de 88 anos. Dos utentes inscritos na unidade, 21% têm mais de 65 anos (fonte BI-CSP).

Houve um predomínio de participantes do sexo feminino (68,7%) comparativamente com 31,3% de participantes do sexo masculino. No entanto apenas 51,5% da população inscrita na USF Ruães é do sexo feminino (fonte BI-CSP).

No que à escolaridade diz respeito, 33,8% dos participantes tinham pelo menos o ensino secundário completo, 30,9% possui o ensino superior e apenas um inquirido mencionou ter apenas o ensino básico. Nesta amostra o nível de respondentes com o ensino superior encontra-se muito sobre representado.

Frequência de utilização: no que à frequência dos serviços se refere, 7,5% dos participantes afirmam não ter recorrido uma única vez a esta USF no ano de 2022, contrariamente a quase um terço (27,7%) que afirmam terem tido mais de 6 contactos no último ano.

DISCUSSÃO

Pontos Fortes

Em relação ao tempo de consulta, 75,8% dos utentes considera como bom ou muito bom o tempo de consulta disponibilizado. A opção da Unidade por tempos de consulta de 20 a 30 minutos poderá ter contribuído para este resultado positivo, uma vez que corresponde, da melhor forma, à gestão dos vários problemas de saúde apresentados em consulta. Devemos relembrar que a USF Ruães é a unidade de Braga cujos utentes apresentam mais comorbilidades /doenças identificadas. Pretendemos manter tempos de consulta satisfatórios e que vão ao encontro das expectativas dos utentes.

Expressam igualmente um elevado grau de satisfação quanto ao interesse demonstrado pela Unidade na resolução da sua situação pessoal. Assim, 73,7% classificaram como bom ou muito bom o desempenho da Unidade neste indicador. Toda a equipa encontra-se disponível, sempre que possível e dentro das suas competências, para orientar o utente na resolução dos seus problemas.

No tocante à confidencialidade da informação clínica, os utentes revelam igualmente um grau de satisfação elevado, com 82,3% dos inquiridos a manifestarem-se de forma positiva sobre este item. A Unidade tem tentado melhorar os seus procedimentos de modo a incrementar boas práticas na área da confidencialidade.

Quanto à satisfação global dos inquiridos com o desempenho da Unidade, 76,8% não vê razão para mudar de USF e 69,7% recomendaria a USF Ruães a um amigo.

Pontos Fracos

Do conjunto de questões colocadas aos inquiridos, destacam-se três com classificação menos positiva. Quando questionados sobre a facilidade em marcar consulta que lhe convenha, apenas 35% optaram pelas respostas *bom* ou *muito bom*. Em contrapartida, 32% afirmaram que o grau de conveniência era *mau* ou *muito mau*.

A conveniência pode prender-se com o horário pretendido ou com a celeridade pretendida. No que ao horário diz respeito, a USF Ruães apresenta a distribuição horária de consulta recomendada nos indicadores contratualizados, distribuindo adequadamente as suas consultas entre as 8h e as 20h, horário de funcionamento da Unidade. Estão disponíveis consultas em horário pós-laboral. Reconhecemos a dificuldade de agendamento de consulta na celeridade desejada, o que pode decorrer de fatores como o elevado número de utentes por médico de família (média de 1831 por médico), assim como o elevado número de doenças por utente, com prevalências de doenças consumidoras de consultas superiores à média do ACeS.

A unidade propõe-se publicitar em vários canais de informação a possibilidade de agendamento de consulta não apenas através do Portal do Utente, mas igualmente através de contacto telefónico ou por email. Também deveremos publicitar a possibilidade de o utente solicitar que a consulta seja realizada por telefone, caso no horário de marcação este se encontre impossibilitado de se deslocar à Unidade. A consulta não presencial só não é possível se houver necessidade de emitir um certificado de incapacidade temporária para o trabalho.

Um segundo ponto negativo diz respeito à possibilidade de contacto com a Unidade por via telefónica. De entre os inquiridos, 29,8% manifesta-se insatisfeito em relação a esta opção e apenas 35,9% afirma estar satisfeito ou muito satisfeito com a resposta telefónica.

Até abril de 2022, devido à existência de apenas 2 linhas telefónicas, que davam sempre erradamente sinal de não ocupadas, o contacto telefónico com a Unidade poderia, por vezes, ser dificultado. Embora a USF Ruães fosse das unidades de Braga com melhor desempenho, 64% das chamadas não eram atendidas. No entanto, desde Abril de 2022 dispomos de uma central telefónica que possibilita ao utente escolher o motivo pelo qual está a tentar entrar em contacto connosco e permitir que todas as chamadas fiquem registadas e sejam devolvidas no próprio dia através do secretariado. Acreditamos que as respostas menos positivas sejam resultado de uma menos boa experiência ocorrida antes da implementação desta nova central telefónica.

Um último ponto menos positivo prende-se com o acesso ao médico de família por via telefónica. Aproximadamente um quarto dos inquiridos (24,7%) considera que a Unidade tem um desempenho mau ou muito mau neste item. Em contraste, 27% entende que o desempenho é bom ou muito bom.

Cabe-nos informar o utente que cada médico dispõe de uma lista numerosa, com uma média de 1831 utentes por médico, e que o seu tempo de trabalho está distribuído ao longo do dia por tempos de consulta. Assim, sempre que houver necessidade de entrar em contacto telefónico com um utente, o médico deverá fazê-lo no intervalo das mesmas e despendendo o tempo mínimo necessário de modo a não prejudicar ou atrasar as consultas agendadas. Deste modo, por vezes, o utente não verá a sua chamada retribuída no tempo que acharia desejável. Após 2 anos em que houve primazia pelo atendimento não presencial, é justificável que a população ainda se esteja a readaptar a modos de funcionamento pré-pandemia, em que a primazia assenta na consulta presencial. No entanto, o utente tem sempre a possibilidade de solicitar ao secretariado o agendamento de uma consulta não presencial realizada por telefone em horário pré-estabelecido.

CONCLUSÃO

Podemos considerar que os resultados obtidos são globalmente satisfatórios, com uma média de satisfação global de 7,33 em 10 pontos possíveis. Ainda que alguns aspetos não possam ser melhorados no imediato (como é o caso do número de utentes por médico e a elevada prevalência de doenças consumidoras de consultas), poderão ser efetuadas algumas alterações para a melhoria da satisfação dos utentes relativamente ao atendimento telefónico, pelo que a USF se propõe trabalhar na melhoria deste aspeto no próximo ano. Da mesma forma, esperamos que a leitura deste documento pelos utentes possa contribuir para uma melhor informação destes sobre a dimensão das listas e características das mesmas.

Questionário (USF Ruães) de avaliação de satisfação do utente

200

Respostas

09:43

Tempo médio de conclusão

Fechado

Estado

1. Qual a sua idade?

- Maior ou igual a 18 anos198
- Menor que 18 anos2



2. Caso seja maior de idade, por favor indique a sua idade (escreva apenas o número)

198

Respostas

- Respostas Mais Recentes
- "46"
- "55"
- "42"

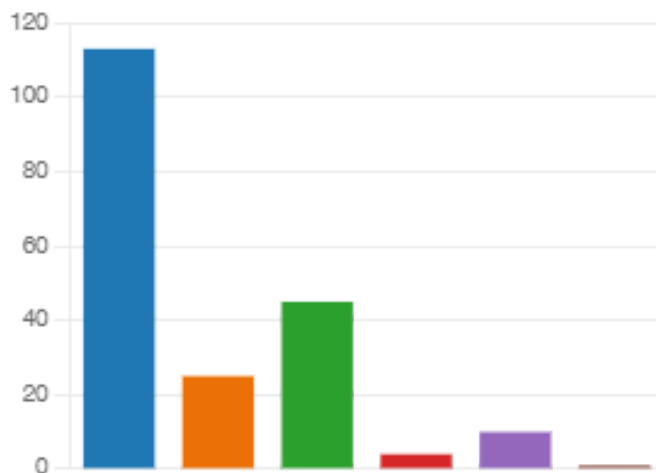
3. Qual o seu sexo?

- Feminino136
- Masculino62



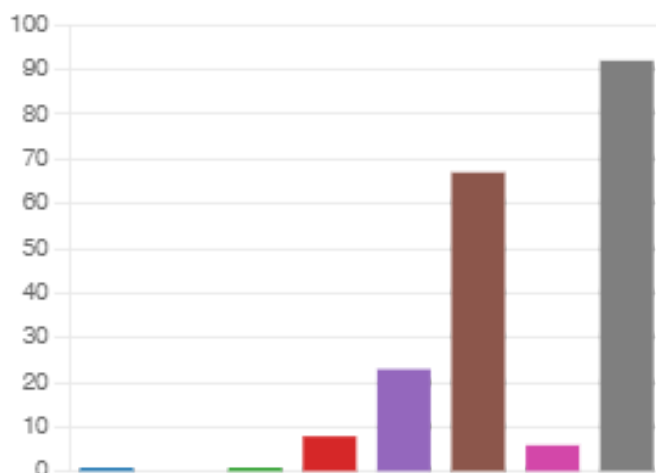
4. Qual a sua situação familiar

● Casado/a com registo	113
● Casado/a sem registo - união d...	25
● Solteiro/a	45
● Viúvo/a	4
● Divorciado/a	10
● Separado/a	1



5. Que grau de ensino é que completou?

● Não sabe ler nem escrever	1
● Só sabe ler e escrever	0
● 1º ciclo do ensino básico (1º - 4...	1
● 2º ciclo do ensino básico (5º - 6...	8
● 3º ciclo do ensino básico (7º - 9...	23
● Ensino Secundário (10º - 12º an...	67
● Ensino Médio	6
● Ensino Superior (Politécnico ou ...	92

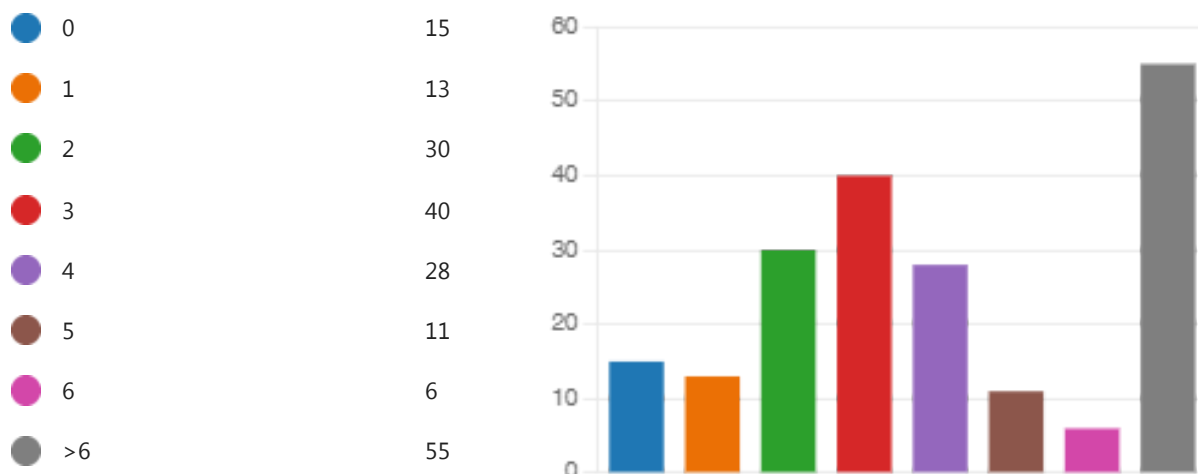


6. Qual a sua situação profissional?

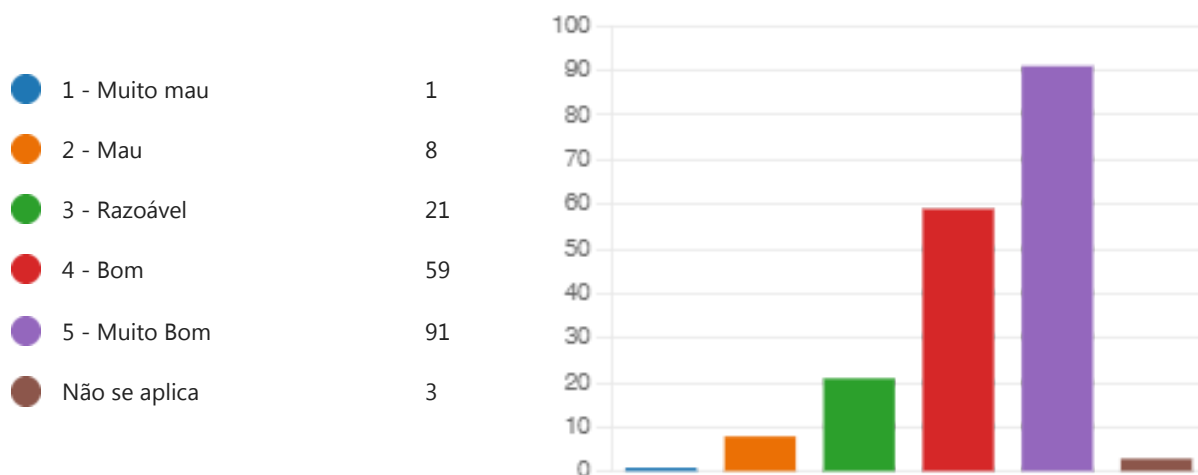
● Ativo(a)	164
● Reformado(a)/ Aposentado(a)	16
● Desempregado(a)	10
● Estudante	8



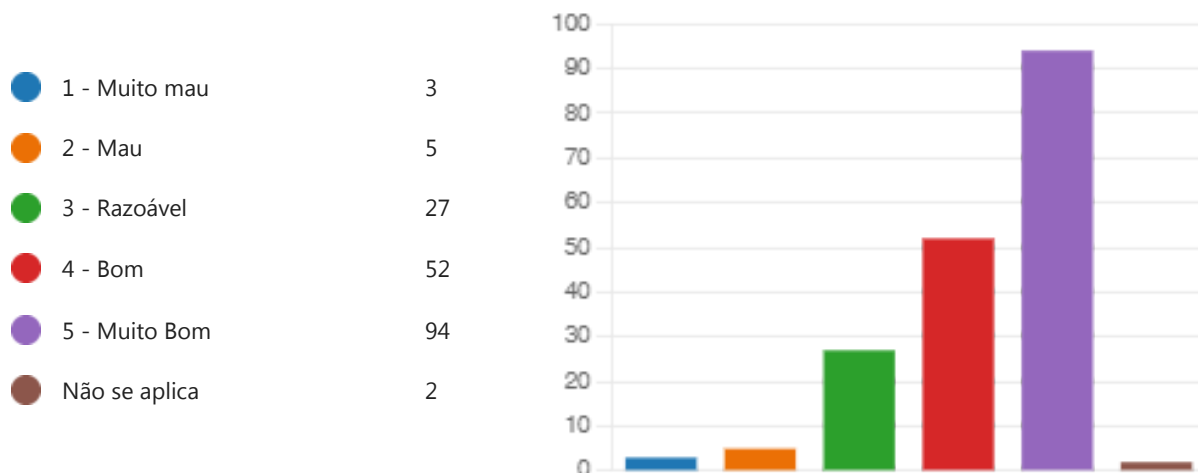
7. Durante o ano de 2022, teve algum contacto com a USF (incluindo contactos não presenciais - por exemplo, solicitar renovação de medicação)? Quantos?



8. Fazê-lo/a sentir que tem tempo durante a consulta?



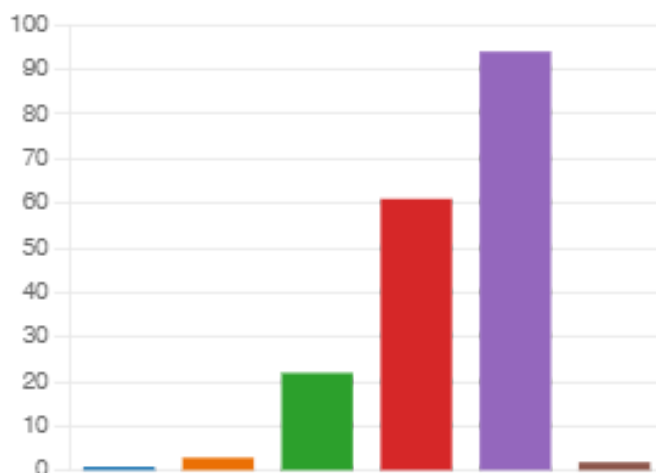
9. Interesse mostrado pela sua situação pessoal



10. A facilidade com que se sentiu à vontade para contar os seus problemas

- 1 - Muito mau
- 2 - Mau
- 3 - Razoável
- 4 - Bom
- 5 - Muito Bom
- Não se aplica

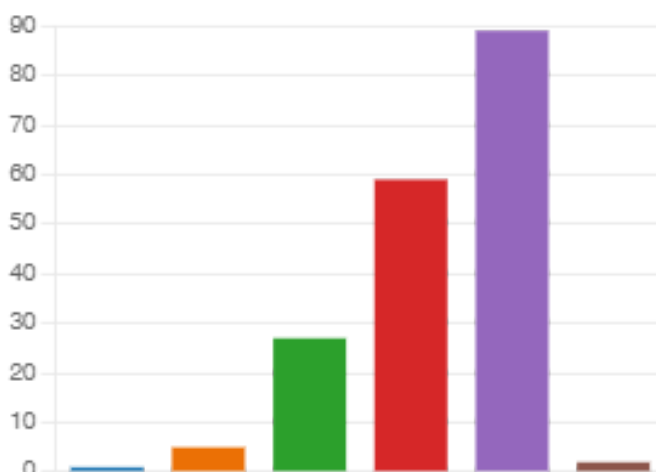
1
3
22
61
94
2



11. A forma como foi envolvido/a nas decisões sobre os cuidados que o seu médico lhe prestou

- 1 - Muito mau
- 2 - Mau
- 3 - Razoável
- 4 - Bom
- 5 - Muito Bom
- Não se aplica

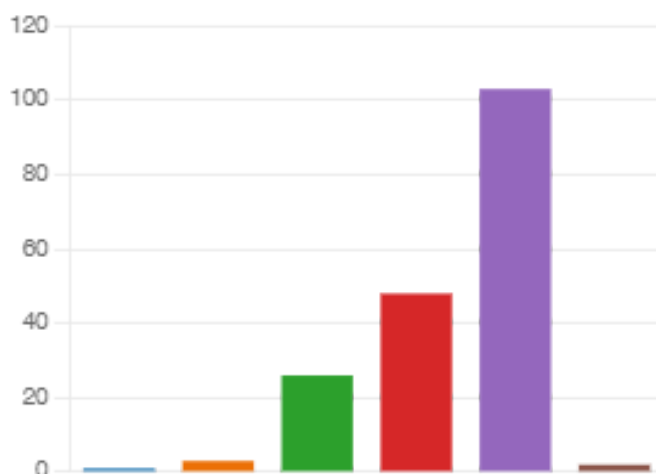
1
5
27
59
89
2



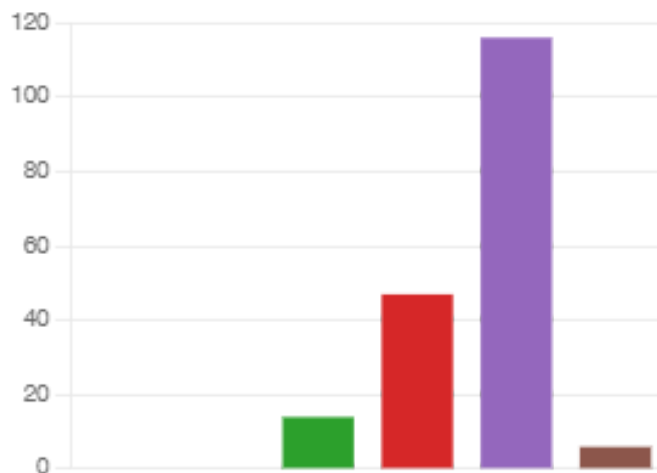
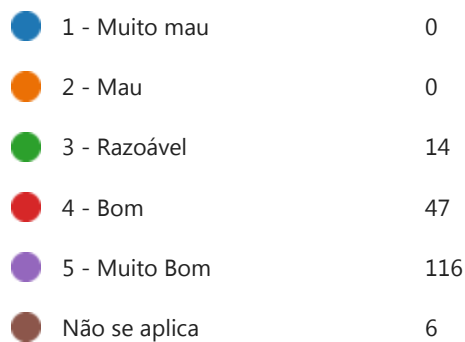
12. A forma como o seu médico o/a ouviu

- 1 - Muito mau
- 2 - Mau
- 3 - Razoável
- 4 - Bom
- 5 - Muito Bom
- Não se aplica

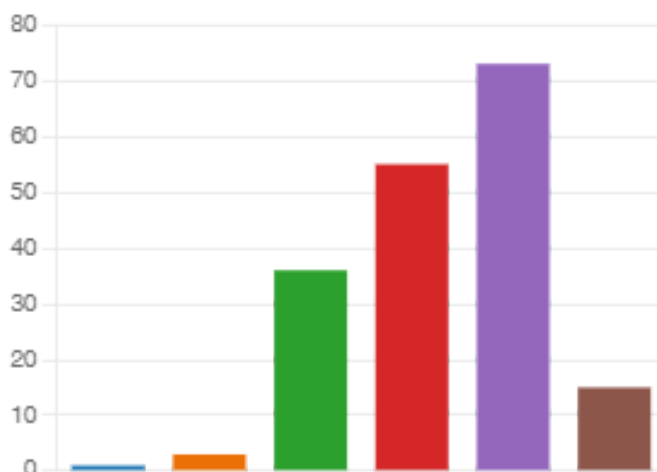
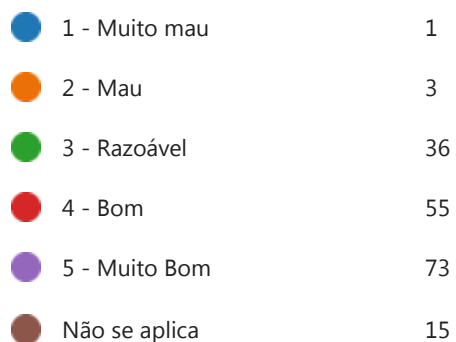
1
3
26
48
103
2



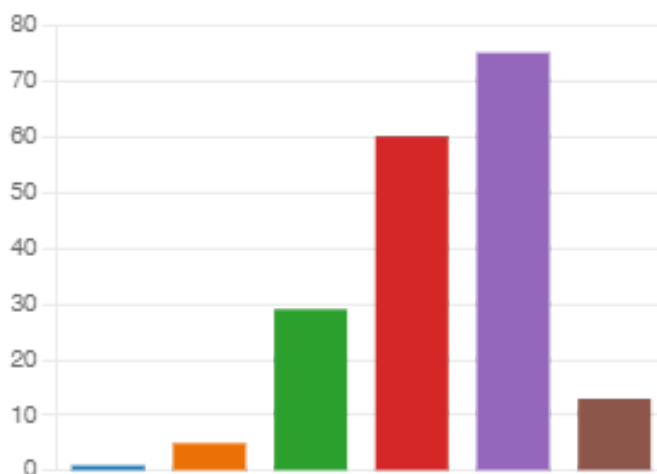
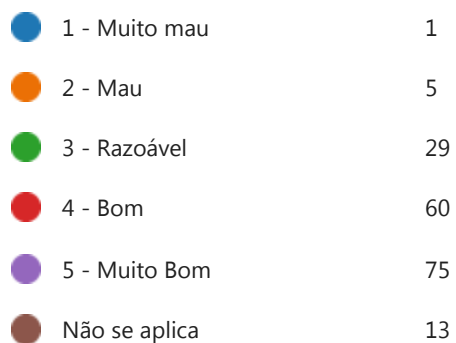
13. A confidencialidade da informação do seu processo



14. A forma como lhe foi prestado alívio rápido dos seus sintomas



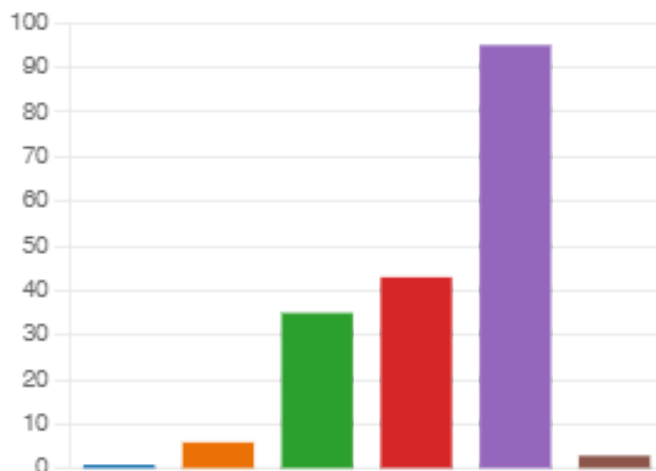
15. A ajuda que recebeu para se sentir suficientemente bem para desempenhar as suas tarefas diárias



16. A atenção dispensada aos seus problemas

- 1 - Muito mau
- 2 - Mau
- 3 - Razoável
- 4 - Bom
- 5 - Muito Bom
- Não se aplica

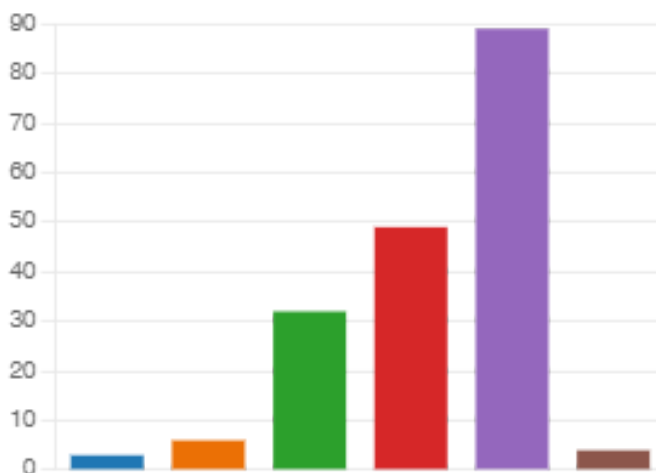
1
6
35
43
95
3



17. As explicações dos objectivos dos exames, dos testes e dos tratamentos

- 1 - Muito mau
- 2 - Mau
- 3 - Razoável
- 4 - Bom
- 5 - Muito Bom
- Não se aplica

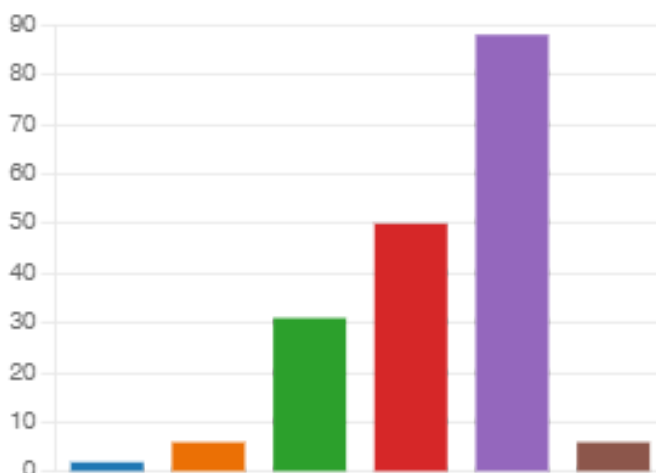
3
6
32
49
89
4



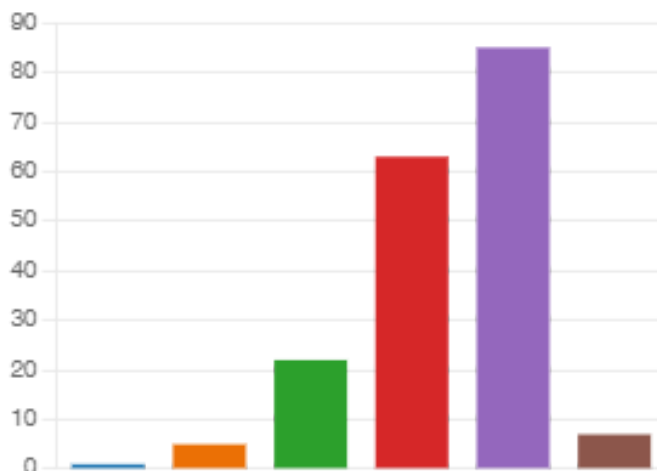
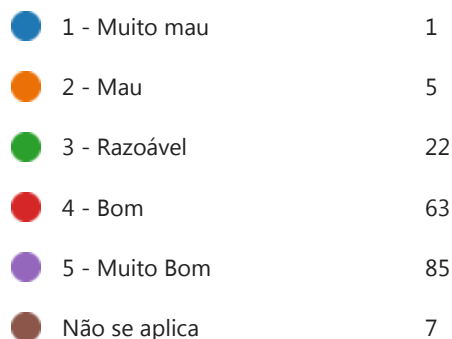
18. A forma como foi suficientemente informado/a sobre os seus sintomas e a sua doença

- 1 - Muito mau
- 2 - Mau
- 3 - Razoável
- 4 - Bom
- 5 - Muito Bom
- Não se aplica

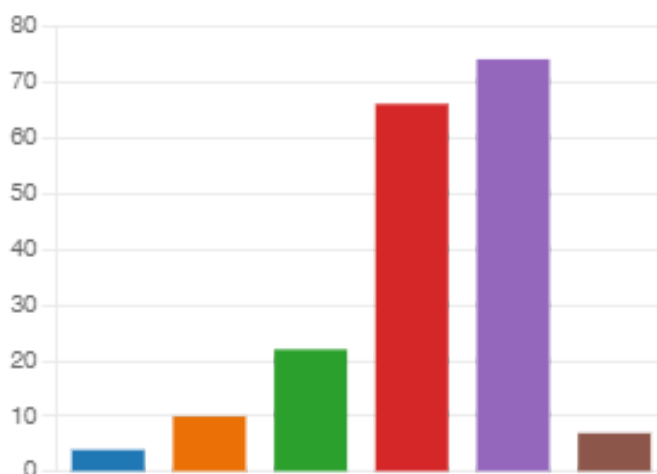
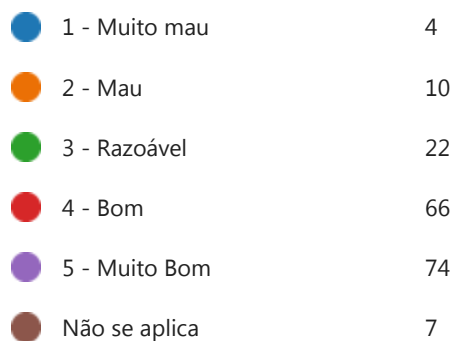
2
6
31
50
88
6



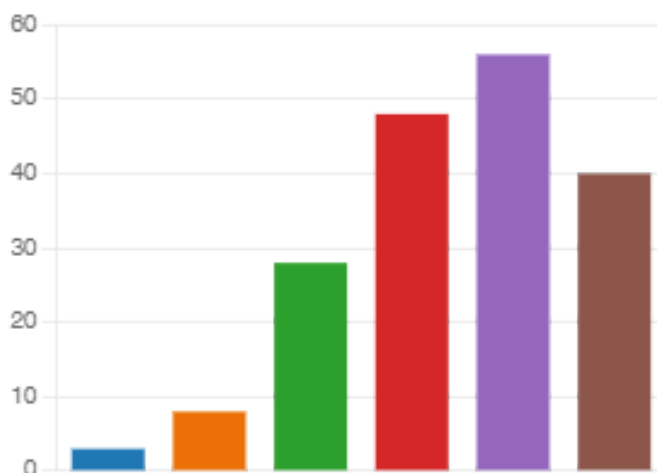
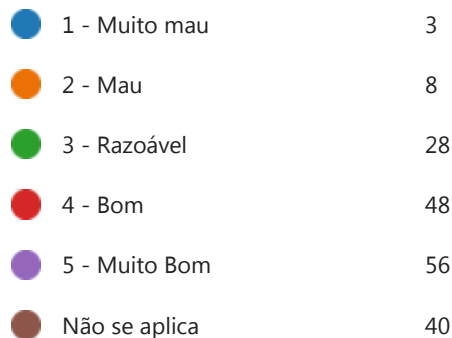
19. O exame clínico feito pelo médico



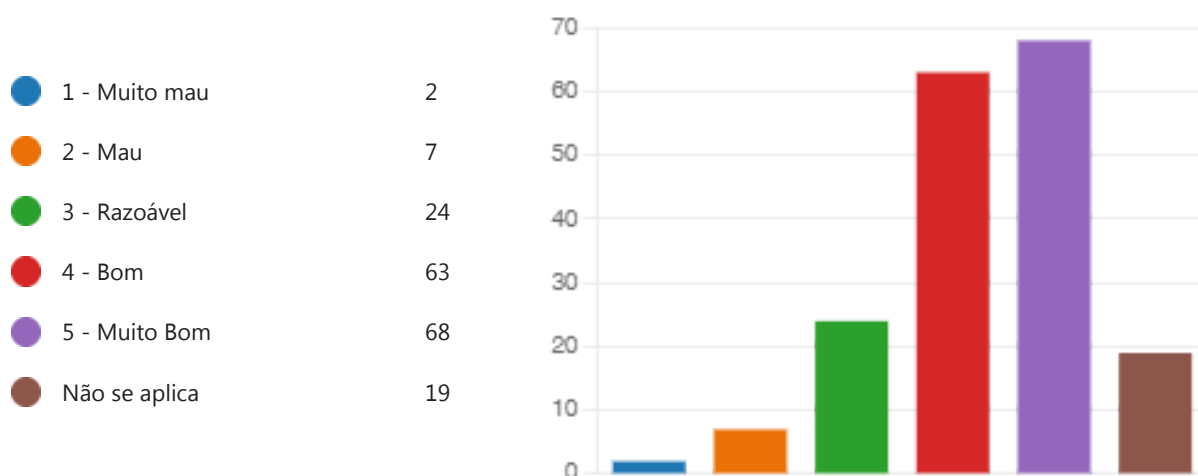
20. A oferta de serviços de prevenção de doenças (por exemplo, rastreio, exame médico periódico e vacinas)?



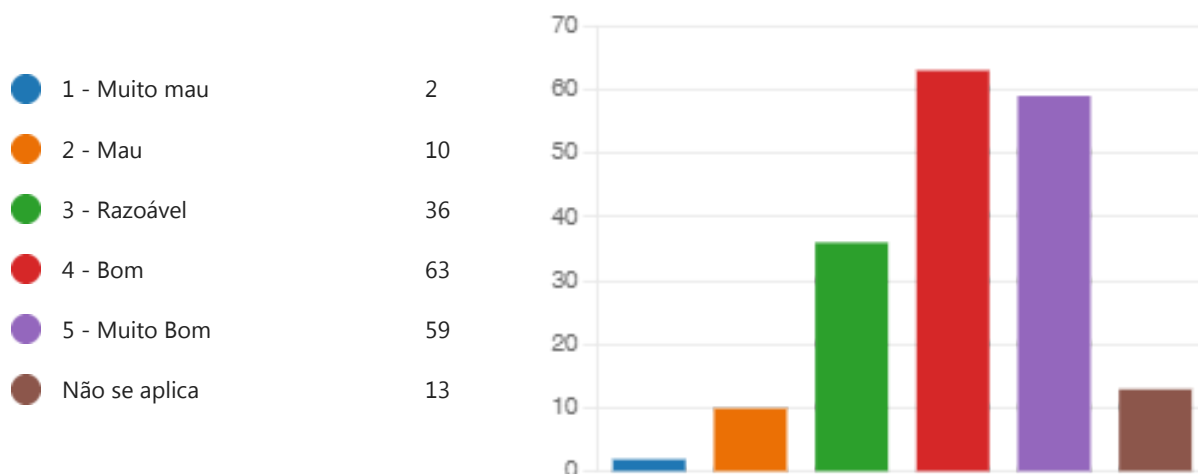
21. A ajuda que recebeu para enfrentar os problemas emocionais relacionados com os seus problemas de saúde



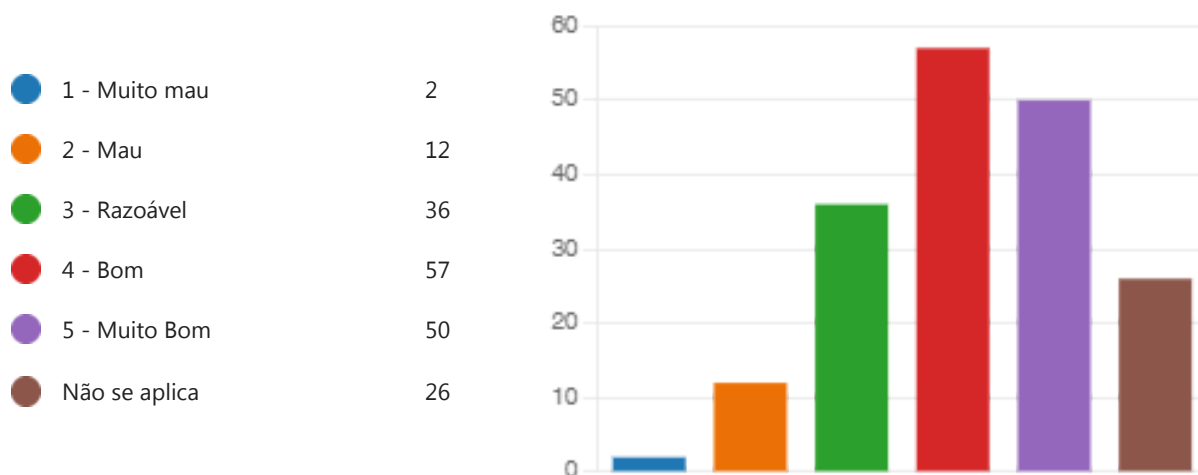
22. O apoio que recebeu para compreender a importância de seguir os conselhos do seu médico



23. O conhecimento sobre o que foi feito e dito em anteriores contactos nesta USF?



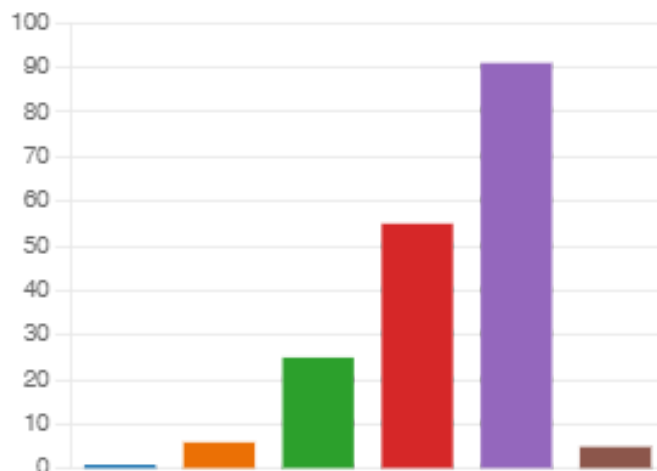
24. Preparação sobre o que esperar de especialistas, dos cuidados hospitalares ou outros prestadores de cuidados?



25. A competência, cortesia e carinho do pessoal médico?

- 1 - Muito mau
- 2 - Mau
- 3 - Razoável
- 4 - Bom
- 5 - Muito Bom
- Não se aplica

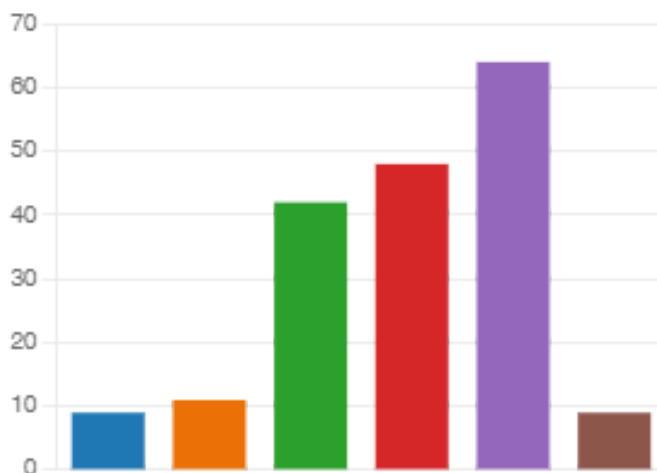
1
6
25
55
91
5



26. Rapidez com que os problemas urgentes foram resolvidos

- 1 - Muito mau
- 2 - Mau
- 3 - Razoável
- 4 - Bom
- 5 - Muito Bom
- Não se aplica

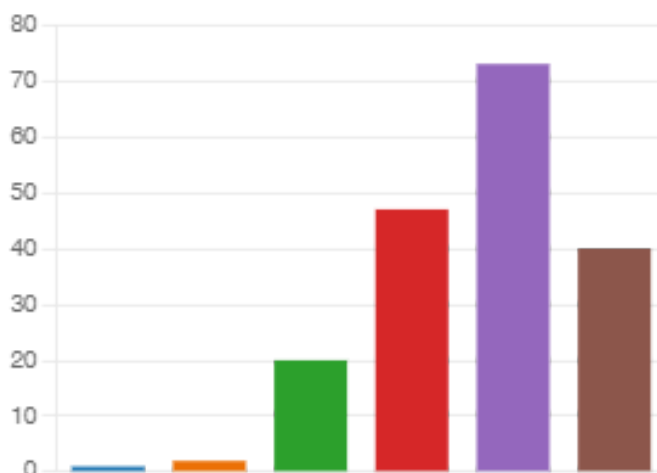
9
11
42
48
64
9



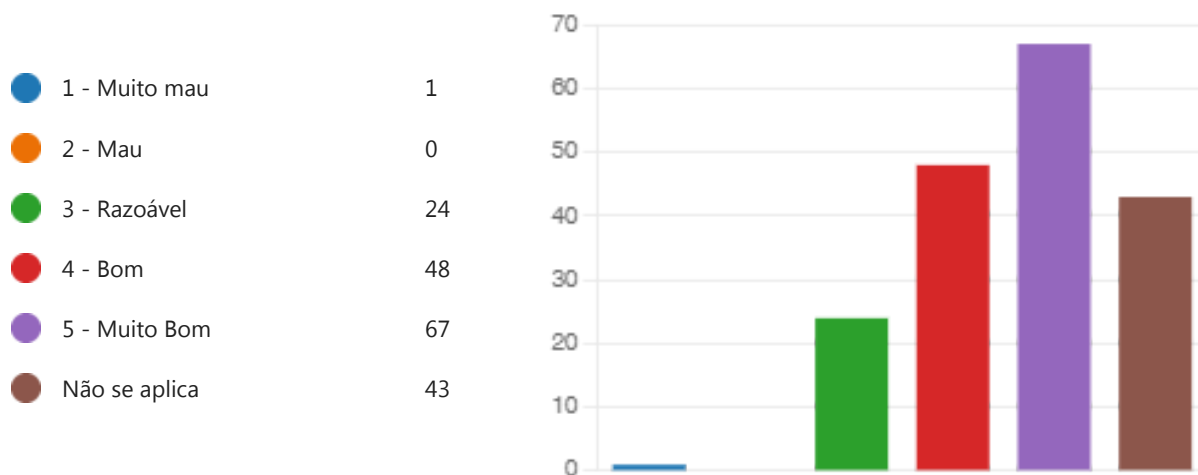
27. Tempo que lhe foi dedicado pelo pessoal de enfermagem

- 1 - Muito mau
- 2 - Mau
- 3 - Razoável
- 4 - Bom
- 5 - Muito Bom
- Não se aplica

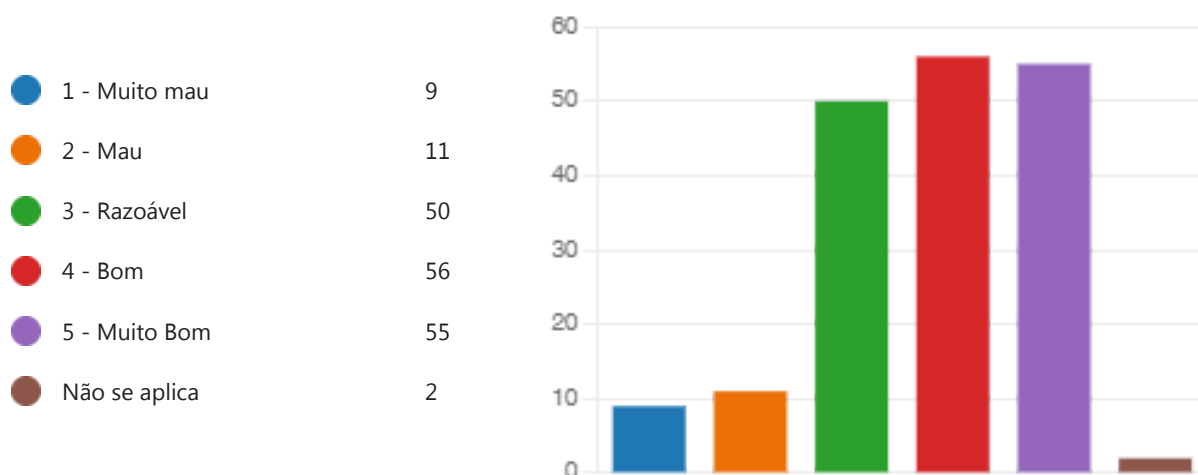
1
2
20
47
73
40



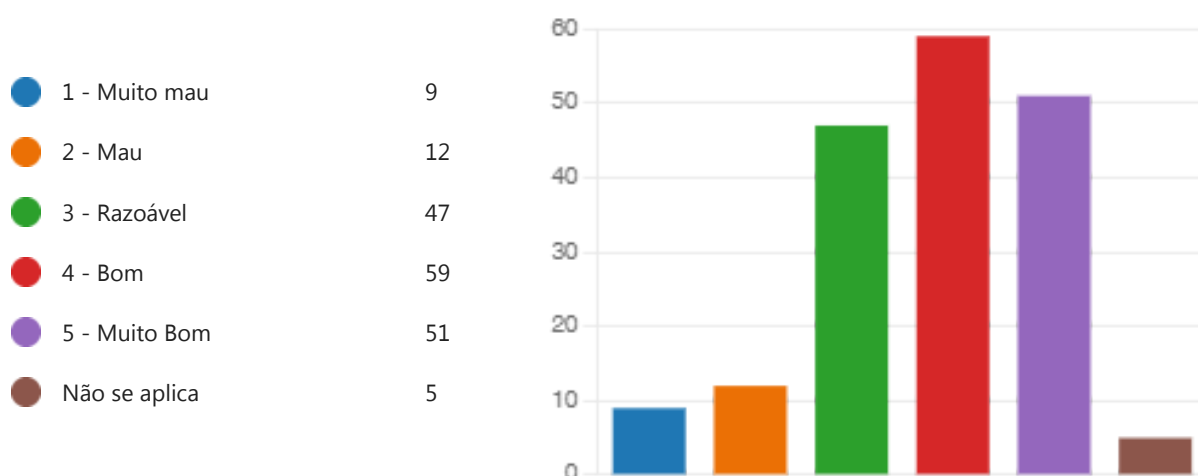
28. As explicações dadas pelos enfermeiros sobre os procedimentos e cuidados executados



29. O tempo que lhe foi dedicado no atendimento administrativo



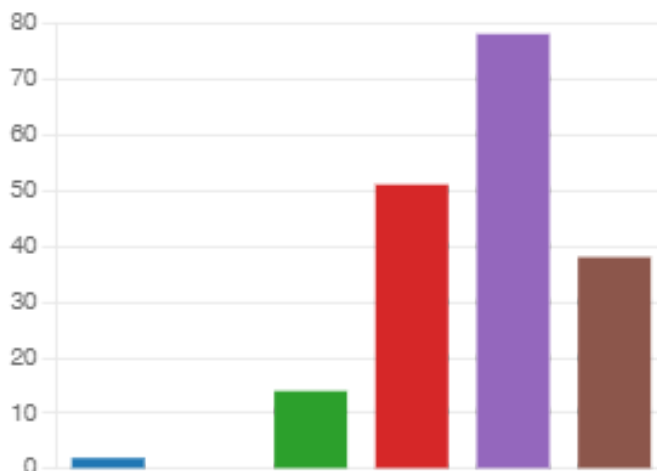
30. A forma como foi esclarecido(a) quando solicitou uma informação ao secretariado clínico



31. A competência, cortesia e carinho do pessoal de enfermagem?

- 1 - Muito mau
- 2 - Mau
- 3 - Razoável
- 4 - Bom
- 5 - Muito Bom
- Não se aplica

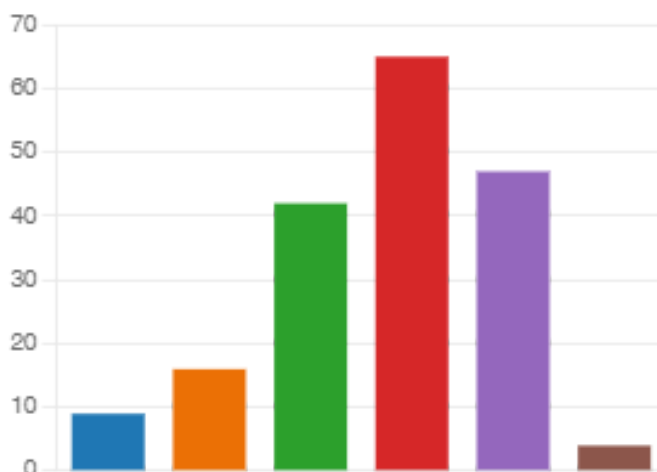
2
0
14
51
78
38



32. A competência, cortesia e carinho do pessoal do Secretariado Clínico?

- 1 - Muito mau
- 2 - Mau
- 3 - Razoável
- 4 - Bom
- 5 - Muito Bom
- Não se aplica

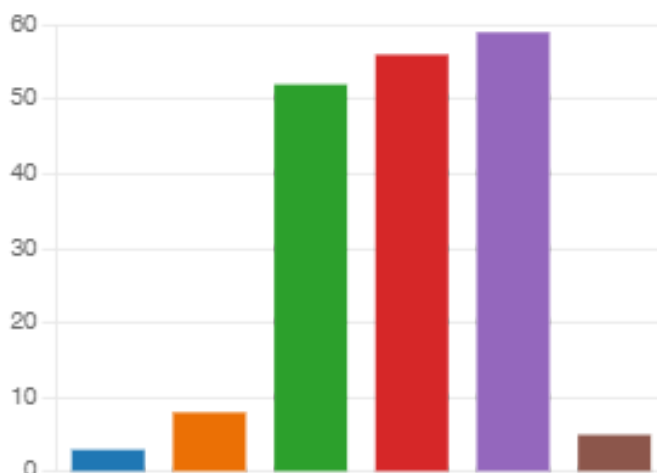
9
16
42
65
47
4



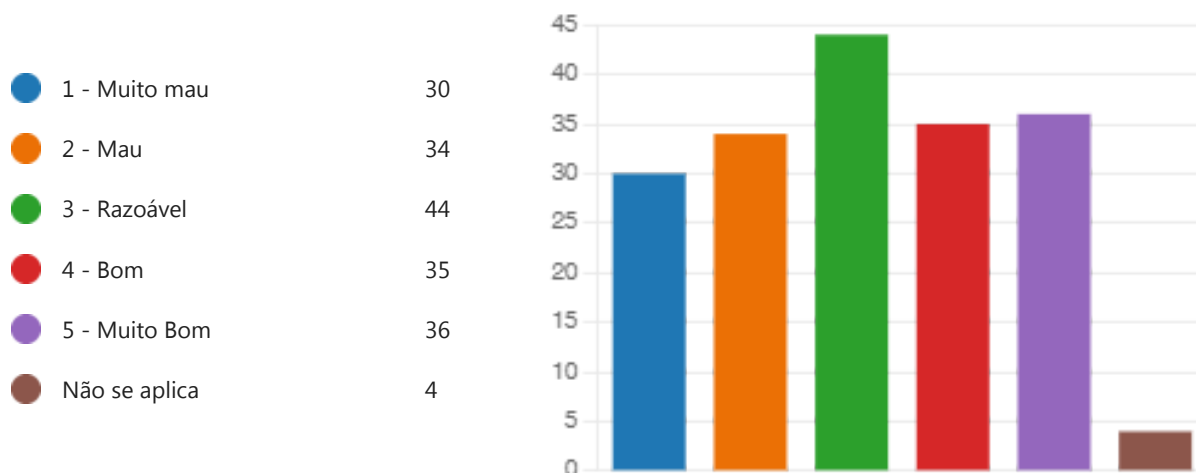
33. Apoio, em geral, que recebeu do pessoal desta USF, além dos médicos

- 1 - Muito mau
- 2 - Mau
- 3 - Razoável
- 4 - Bom
- 5 - Muito Bom
- Não se aplica

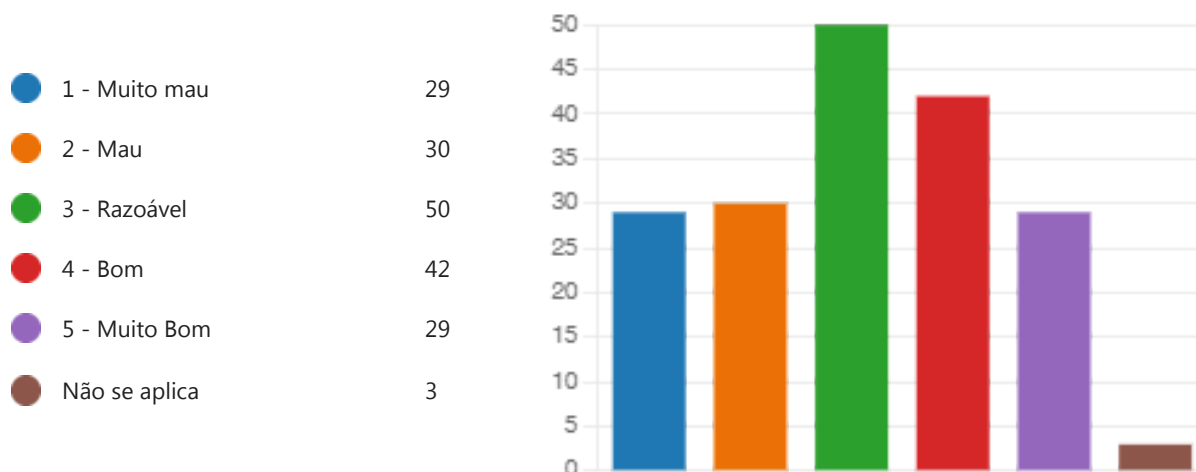
3
8
52
56
59
5



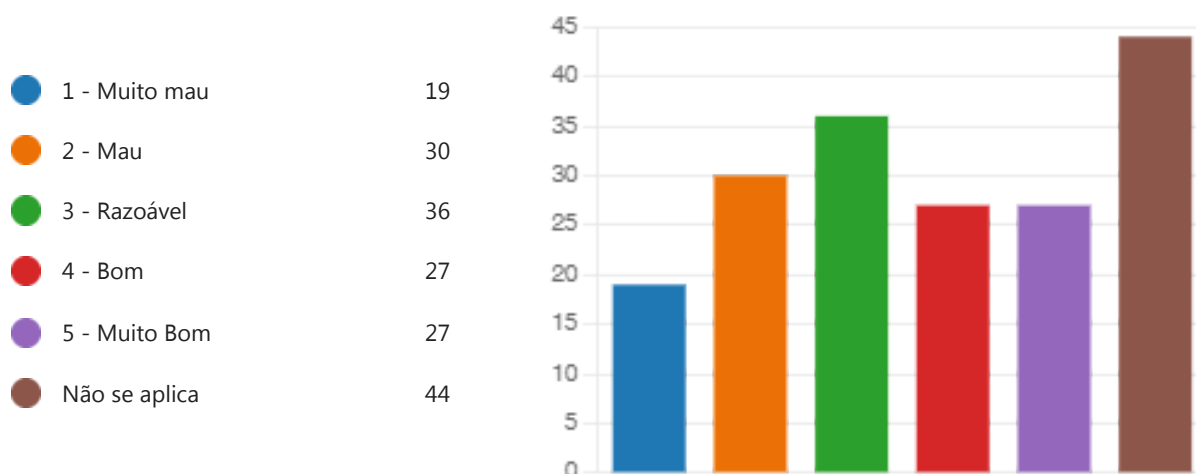
34. A facilidade em marcar uma consulta que lhe convenha nesta USF?



35. Possibilidade de falar pelo telefone para esta USF?



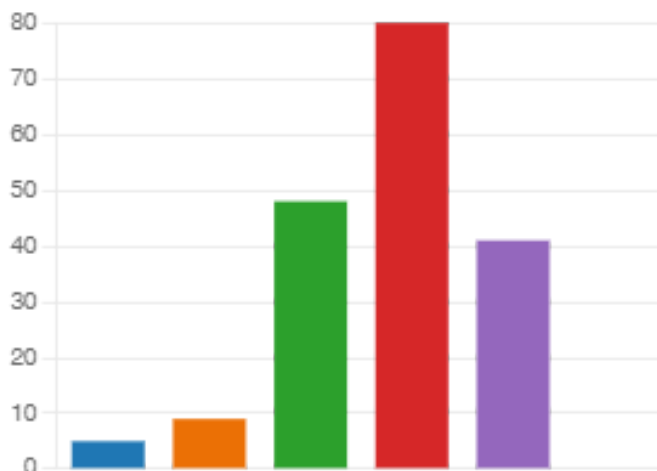
36. Possibilidade de falar pelo telefone com o médico de família?



37. O horário de atendimento desta USF

- 1 - Muito mau
- 2 - Mau
- 3 - Razoável
- 4 - Bom
- 5 - Muito Bom
- Não se aplica

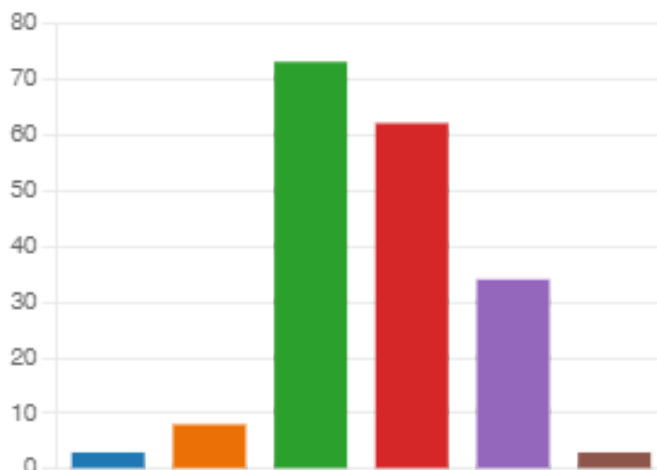
5
9
48
80
41
0



38. O tempo que esperou na sala de espera?

- 1 - Muito mau
- 2 - Mau
- 3 - Razoável
- 4 - Bom
- 5 - Muito Bom
- Não se aplica

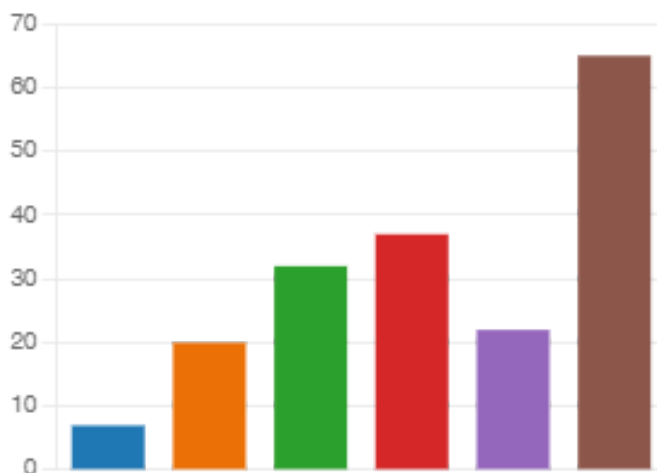
3
8
73
62
34
3



39. A liberdade de escolha de profissional de saúde e a possibilidade de segunda opinião?

- 1 - Muito mau
- 2 - Mau
- 3 - Razoável
- 4 - Bom
- 5 - Muito Bom
- Não se aplica

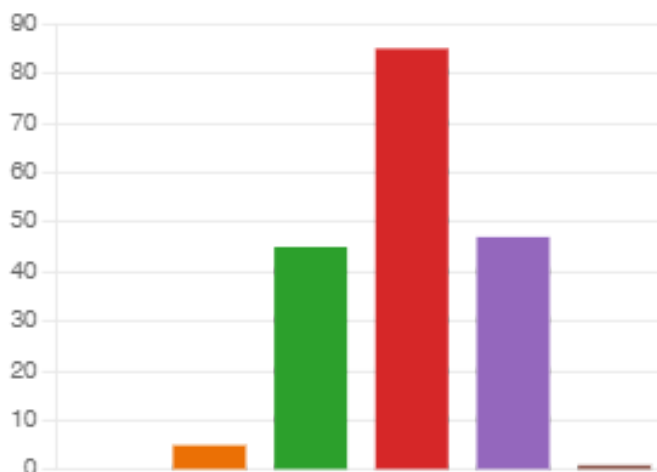
7
20
32
37
22
65



40. O conforto geral desta USF (comodidade, temperatura ambiente, ruído, iluminação, instalações)?

- 1 - Muito mau
- 2 - Mau
- 3 - Razoável
- 4 - Bom
- 5 - Muito Bom
- Não se aplica

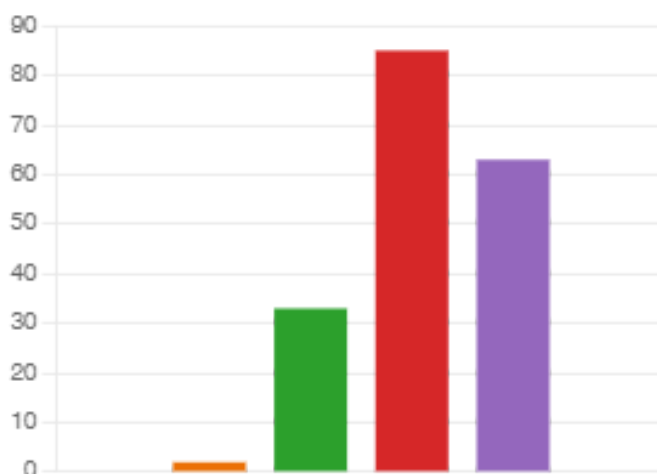
0
5
45
85
47
1



41. A limpeza das instalações desta USF?

- 1 - Muito mau
- 2 - Mau
- 3 - Razoável
- 4 - Bom
- 5 - Muito Bom
- Não se aplica

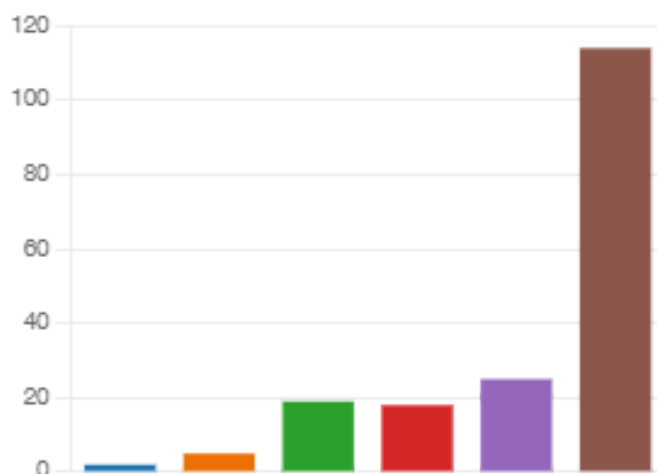
0
2
33
85
63
0



42. Os serviços ao domicílio fornecidos por esta USF?

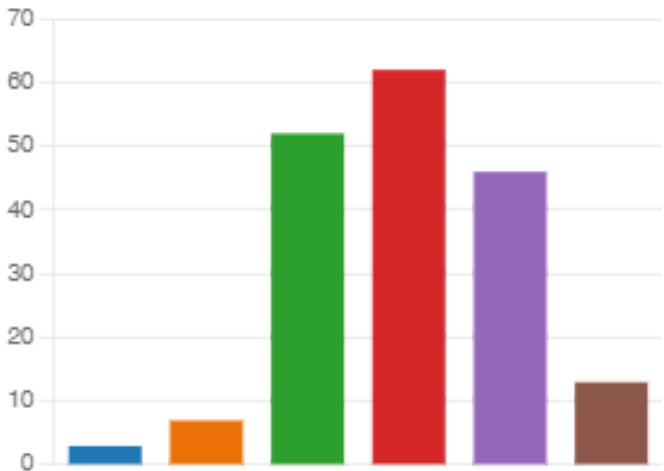
- 1 - Muito mau
- 2 - Mau
- 3 - Razoável
- 4 - Bom
- 5 - Muito Bom
- Não se aplica

2
5
19
18
25
114



43. A organização geral dos serviços oferecidos por esta USF?

1 - Muito mau	3
2 - Mau	7
3 - Razoável	52
4 - Bom	62
5 - Muito Bom	46
Não se aplica	13



44. Esta USF responde às necessidades especiais dos utilizadores (por exemplo, de crianças, idosos e portadores de deficiência).

Discordo muito	4
Discordo	14
Concordo	86
Concordo muito	30
Não sei	49



45. Recomendo fortemente esta USF aos meus amigos

Discordo muito	8
Discordo	17
Concordo	90
Concordo muito	48
Não sei	20



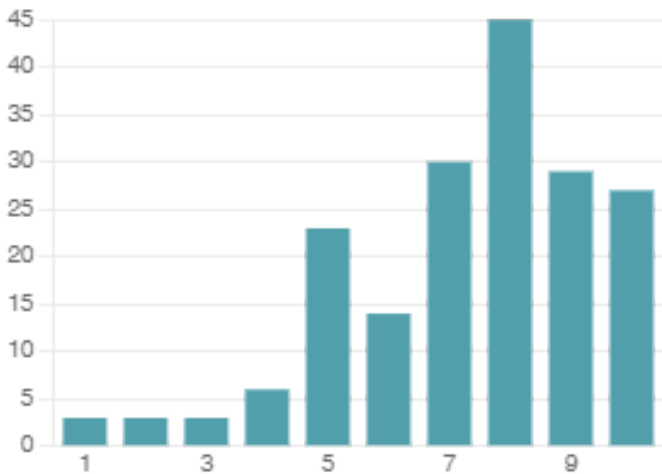
46. Não vejo qualquer razão para mudar para outra USF

Discordo muito	4
Discordo	17
Concordo	83
Concordo muito	69
Não sei	10



47. Nível de Satisfação Global com a USF Ruães

7.33
Classificação Média



48. Na sua opinião como se poderiam melhorar os serviços prestados por esta Unidade de Saúde

73
Respostas

Respostas Mais Recentes

"Existir mais consultas via telefone, facilitava o utente pois não ...

🔄 Atualizar

18 inquiridos (25%) responderam **médico** a esta pergunta.

A word cloud visualization of responses. The most prominent word is 'médico' in the center. Other significant words include 'consultas', 'atendin', 'saúde', 'espera', 'secretaria', 'muito', 'Saúde', 'telefone', 'pessoal', 'acesso', 'facilidade', 'forma', 'família', 'marcação', 'utentes', 'temp', and 'doentes'.