Avaliação da satisfação dos utilizadores dos Cuidados de Saúde Primários da ARS Centro [2021/2022]

Objetivos

O objetivo deste estudo é avaliar a satisfação dos utilizadores das unidades funcionais UCSP e USF da Região Centro com os serviços e cuidados de saúde aí prestados.

Inclui a avaliação da qualidade da unidade funcional sob a perspetiva dos utilizadores e a forma como estes sentem que foram tratados pelos profissionais.

Estrutura do relatório

- Página 1 Gráficos agregados 🔿
- Página 2 Avaliação da equipa médica 텆
- Página 3 Avaliação da equipa médica em consulta e avaliação da equipa de enfermagem 🛛 🔿
- Página 4 Avaliação do secretariado, instalações e acesso aos serviços de saúde 🔿
- Página 5 Esclarecimentos sobre utilidades no relatório 🗦



MONITORIZAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES [USF COIMBRA CELAS]





MONITORIZAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES [USF COIMBRA CELA	S]	
SexoVIdadeV61TudoVTudoVNº de registos	CEISUC ENTRO DE ESTUDOS ELIVYESTIGAÇÃO EM SAÚDE UNIVERSIDADE DE COMBRA	ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO, IP
EQUIPA MÉDICA- EFETIVIDADE DA CONSULTA		
Forma como lhe foi prestado alívio rápido dos seus sintomas	57,3%	Equipa Médica 63,3%
Ajuda que recebeu para se sentir suficientemente bem para desempenhar as suas tarefas diárias	58,7%	Equipa de Enfermagem 66,1%
Ajuda que recebeu para enfrentar os problemas emocionais relacionados com o seu estado de saúde	60,2%	Secretariado e Técnicos 61,5%
Apoio que recebeu para compreender a importância de seguir os conselhos desta sua equipa de cuidados	59,3%	Instalações 45,8%
Rapidez com que os seus problemas urgentes de saúde foram resolvidos	59,2%	Acesso 48,7%
EQUIPA DE ENFERMAGEM		
Tempo que lhe foi dedicado pela equipa de enfermagem	66,1%	
Forma como a equipa de enfermagem o/a ouviu	65,9%	
Explicações dadas pela equipa de enfermagem sobre os procedimentos e cuidados prestados	65,7%	
Competência, cortesia e carinho da equipa de enfermagem	66,7%	

Legenda: 0 = Inaceitável; 100 = Excelente

MONITORIZAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES [USF CUIMBRA CELA	
SexoVIdadeV61TudoVTudoVN° de registos	CEISUC ENTRO DE ESTUDOS E INVESTIGAÇÃO EM SAÚDE UNIVERSIDAÇÃO E COMBRA E INVESTIGAÇÃO E COMBRA
SECRETARIADO E TÉCNICOS	
Tempo que lhe foi dedicado no atendimento administrativo	63,5% Equipa Médica 63,3% 63,3%
Forma como foi esclarecido/a quando solicitou uma informação ao secretariado	61,9%Equipa de Enfermagem66,1%
Competência, cortesia e carinho dos profissionais do secretariado	64,8% Secretariado e Técnicos
Competência, cortesia e carinho dos técnicos	63,5% Instalações
Facilidade em marcar uma consulta de acordo com as suas disponibilidades	53,7% 45,8% Acesso
Tempo que esperou na sala de espera	43,9%
Condições físicas e conforto da sala de espera	35,7%
Condições físicas e conforto dos gabinetes de consulta e salas de tratamento	45,9%
Qualidade das instalações sanitárias	43,6%
Higiene e limpeza	52,9%
Organização geral dos serviços oferecidos por esta consulta desta unidade	52,9%
Possibilidade de falar telefonicamente para esta unidade de saúde	37,5%
Possibilidade de contactar por e-mail com esta unidade de saúde	56,7%
O horário de atendimento desta unidade de saúde	51,3%
Os serviços ao domicílio fornecidos por esta unidade de saúde	54,5%
Liberdade de escolha do profissional de saúde e possibilidade de segunda opinião	51,1%
Resposta às necessidades especiais dos utilizadores (por exemplo, portadores de deficiência) Legenda: 0 = Inaceitáv	44,2%

~ ~

Avaliação da satisfação dos utilizadores dos Cuidados de Saúde Primários da ARS Centro [2021/2022]

Esclarecimentos

1 - Aplicar filtros

Os gráficos presentes no relatório permitem a aplicação de filtros através de caixas de opções e de premir com o rato em cima de um sector do gráfico. Existe a hipótese de fazer seleções múltiplas, pela conjugação de vários filtros de caixas de opções ou pela conjugação destes com a seleção de um setor de um gráfico. É igualmente possível fazer uma seleção múltipla de setores de vários gráficos, tendo que manter premida a tecla **Control (Ctrl)** enquanto seleciona os setores que pretende.

2 - Retirar filtros

Para remover filtros de caixas de opção, basta premir a borracha que se encontra no canto superior direito da caixa de opções, tal como representado na **figura 1**. Quando temos um ou vários setores selecionados, para limpar a seleção, basta premir com o rato em cima do último setor selecionado. Esta ação é sem a tecla (Ctrl) premida.

3 - Balões de informações adicionais

A representação dos gráficos tem limitações de várias ordens, seja por não ser possível conter todas as legendas pretendidas ou principalmente porque existem filtros aplicados a estes. Para revelar informação escondida ou apresentar informação adicional, posicione o rato por cima do setor do gráfico do qual quer obter informação e irá obter informação através de um elemento igual ao representado na **figura 2**.

4 - Gráfico de barras empilhadas 100%

Na página de gráficos agregados, temos gráficos de barras empilhadas 100% nos gráficos "RECOMENDAÇÃO DA UNIDADE A FAMILIARES E AMIGOS", "SEM RAZÃO PARA MUDAR DE UNIDADE", "ORGANIZAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS". Estes gráficos representam em cada setor uma percentagem total, que é representada com uma cor e uma legenda no gráfico. Sempre que é feita a seleção de um setor num qualquer gráfico que altera a representação de um destes gráficos, a percentagem total fica com uma cor esbatida e a percentagem realçada (Highlited) é representada pela cor mais avivada. Nos casos em que a representação é de um universo muito pequeno, os valores na barra desaparecem. Para consultar os valores, coloque o rato por cima da parte realçada do sector e aparecerá um balão de informação com os valores totais e realçados.



Figura 1 - Remoção de filtro

MONITORIZAÇÃO DA SATISFAÇÃ



Figura 2 - Balão de informação

RECOMENDAÇÃO DA UNIDADE A FAMILIARE • 1-Não • 2-Não sei • 3-Sim

_	Resposta	1-Não	
	Contagem	840 (11,83%)	
SEM R	Realçado	140 (1,97%)	UNIDADE

