

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 ➡

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 ➡



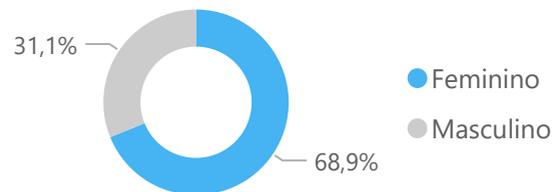
MONITORIZAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES [USF COIMBRA CELAS]

61

Nº de registos



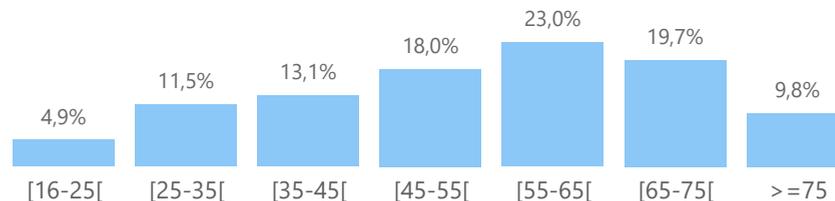
Sexo



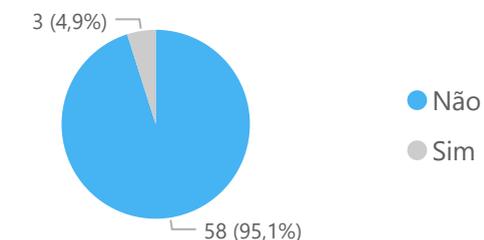
Idade

54,2
Média
19,0
Mínimo
95,0
Máximo

Idade



1ª Consulta



RECOMENDAÇÃO DA UNIDADE A FAMILIARES E AMIGOS

● 1-Não ● 2-Não sei ● 3-Sim



SEM RAZÃO PARA MUDAR DE UNIDADE

● 1-Não ● 2-Não sei ● 3-Sim

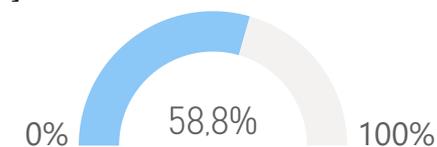


ORGANIZAÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS

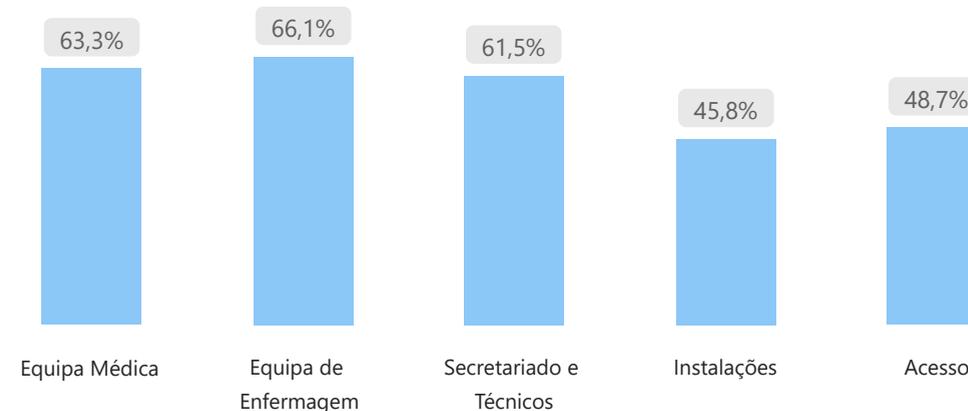
● 1-Razoável/Má ● 2-Bom ● 3-Excelente/Muito bom



ÍNDICE CEISUC DE SATISFAÇÃO



DIMENSÕES DA SATISFAÇÃO



MONITORIZAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES [USF COIMBRA CELAS]

Sexo



Tudo

Idade



Tudo

61

Nº de registos



SNS
SERVIÇO NACIONAL
DE SAÚDE

ARSC
ADMINISTRAÇÃO
REGIONAL DE
SAÚDE DO CENTRO, IP

EQUIPA MÉDICA - AVALIAÇÃO DA CONSULTA



Equipa Médica	63,3%
Equipa de Enfermagem	66,1%
Secretariado e Técnicos	61,5%
Instalações	45,8%
Acesso	48,7%

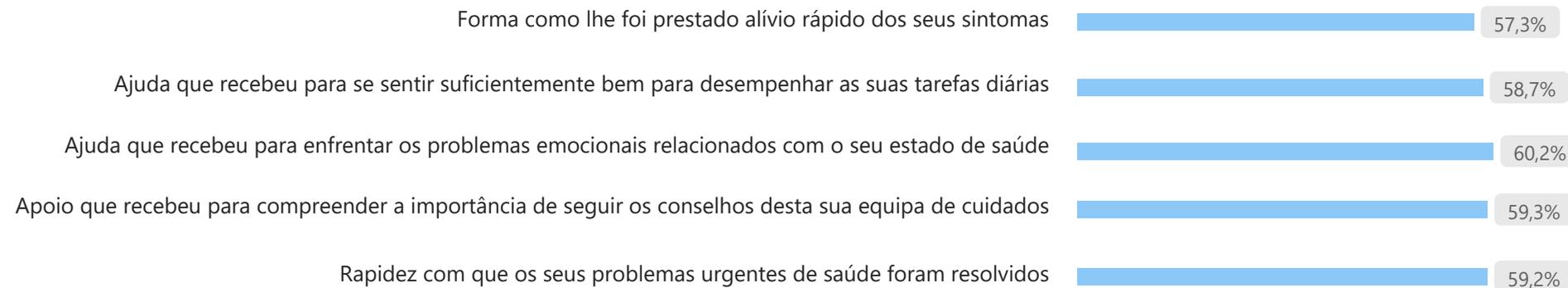
Legenda: 0 = Inaceitável; 100 = Excelente

MONITORIZAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES [USF COIMBRA CELAS]

Sexo Idade 61
Tudo Tudo N.º de registos

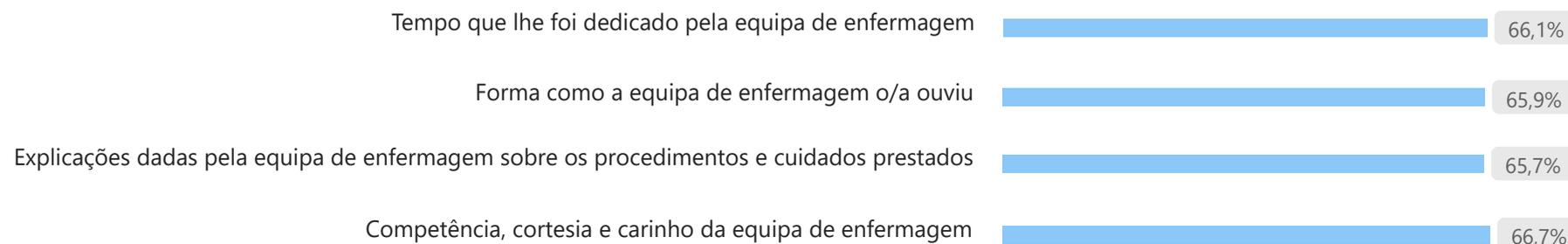


EQUIPA MÉDICA - EFETIVIDADE DA CONSULTA



Equipa Médica	63,3%
Equipa de Enfermagem	66,1%
Secretariado e Técnicos	61,5%
Instalações	45,8%
Acesso	48,7%

EQUIPA DE ENFERMAGEM



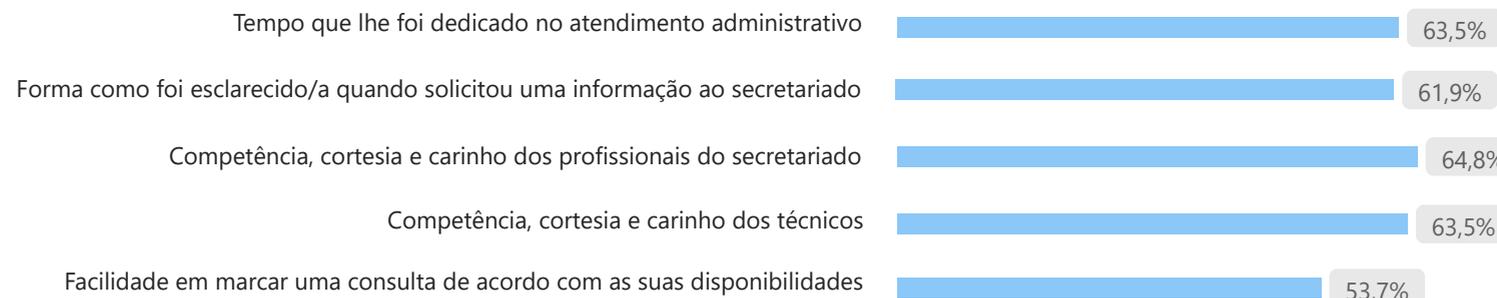
Legenda: 0 = Inaceitável; 100 = Excelente

MONITORIZAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES [USF COIMBRA CELAS]

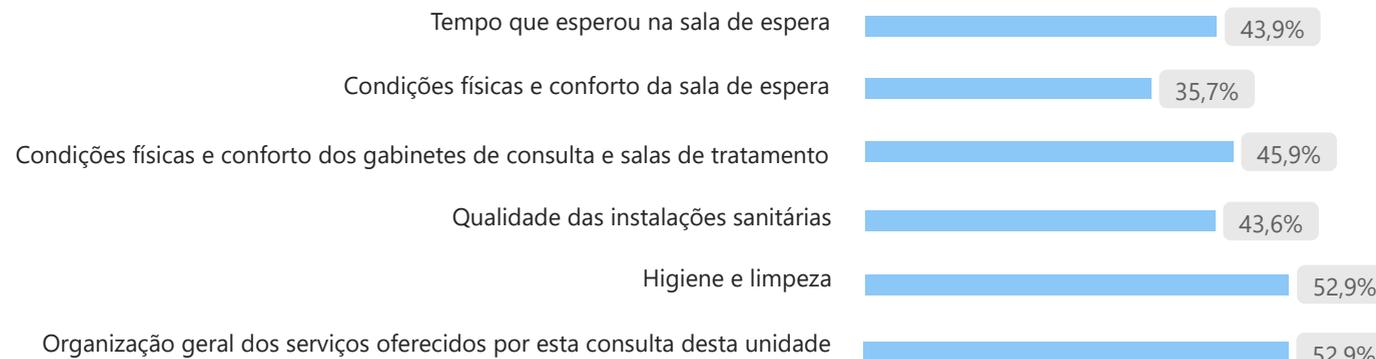
Sexo Idade N° de registos



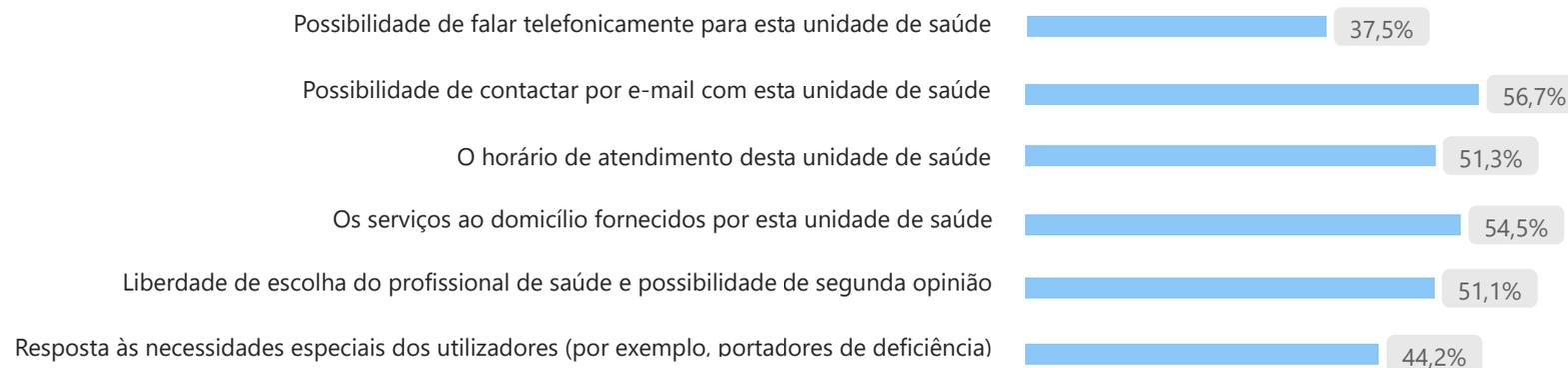
SECRETARIADO E TÉCNICOS



INSTALAÇÕES



ACESSOS



Equipa Médica
63,3%

Equipa de Enfermagem
66,1%

Secretariado e Técnicos
61,5%

Instalações
45,8%

Acesso
48,7%

Legenda: 0 = Inaceitável; 100 = Excelente

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 sector 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

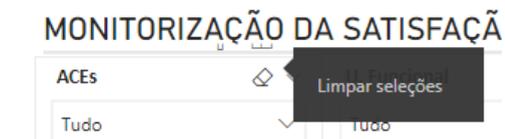


Figura 2 - Balão de informação

