

Estudo Comparativo sobre os Inquéritos de Satisfação aos Utilizadores da USF Serra da Lousã (Onda 1 a Onda 4) – EUROPEP (CEISUC)

Introdução

Sendo a USF Serra da Lousã uma USF ACREDITADA autopropõe-se a uma avaliação periódica da satisfação dos seus utentes num projecto de melhoria contínua. Neste sentido foram distribuídos questionários validados pelo Centro de Estudos e Investigação em saúde da Universidade de Coimbra em Outubro de 2012, Março de 2013, Junho de 2014 e Junho de 2015. O último estudo não é totalmente comparável aos outros, tem parâmetros de avaliação diferentes. Pela sua preponderância este estudo sofrerá um processo evolutivo com avaliações constantes.

Objectivo

Efectuar um estudo comparativo entre 4 inquéritos de satisfação dos utilizadores da USF Serra da Lousã.

Métodos

Os estudos foram feitos pela EUROPEP (Centro de Estudos de Investigação e Saúde da Universidade de Coimbra).

Ocorreram em Outubro de 2012, em Março de 2013, Junho de 2014 e Junho de 2015 (efetuado em Janeiro de 2015).

Os inquéritos foram entregues pelo Gabinete do cidadão/comissão de utentes.

Resultados

1. Amostra:

1.1. Respostas:

Quadro 1: Respostas

Onda 1		Onda 2		Onda 3		Onda 4	
Entregues	Recebidos	Entregues	Recebidos	Entregues	Recebidos	Entregues	Recebidos
180	100	210	158	130	101	140	134
Taxa de respostas		Taxa de respostas		Taxa de respostas		Taxa de respostas	
55,6 %		75,2 %		77,7 %		96,4%	

1.2. Dados Sócio demográficos:

Sexo:

Quadro 2: sexo

Onda 1		Onda 2		Onda 3		Onda 4	
Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
66%	34%	63%	37%	67%	33%	67,2%	32,8%

O sexo feminino apresenta sempre uma percentagem superior a 50%.

Idade (média):

Quadro 3: Média de idades

Onda 1	Onda 2	Onda 3	Onda 4
50,6	47,5	47	44,8

Situação Familiar:

Quadro 4: Situação familiar (%)

Onda 1		Onda 2		Onda 3		Onda 4	
Casado/UF	73 %	Casado/UF	70 %	Casado/UF	77 %	Casado/UF	69 %
Solteiro	6 %	Solteiro	17 %	Solteiro	12 %	Solteiro	16 %
Viúvo	9 %	Viúvo	7 %	Viúvo	2 %	Viúvo	6 %
Divorciado	10 %	Divorciado	3 %	Divorciado	9 %	Divorciado	8 %
Separado	3 %	Separado	2 %	Separado	0	Separado	2 %
NR	0	NR	0	NR	0	NR	0

Os utilizadores casados ou em união de facto foram os maiores respondedores.

Grau de Ensino:

Quadro 5: Grau de ensino (os 3 mais frequentes - %)

Onda 1		Onda 2		Onda 3		Onda 4	
25%	1º Ciclo ensino básico	28%	Ensino Secundário	33%	Ensino secundário	33%	Ensino secundário
24%	Ensino Superior	20%	1º Ciclo ensino básico	19%	1º Ciclo ensino básico	23%	3º Ciclo ensino básico
21%	Ensino secundário	19%	Ensino superior	16%	Ensino superior	17%	1º Ciclo ensino básico

Situação Profissional:

Quadro 6: Situação profissional (%)

Onda 1		Onda 2		Onda 3		Onda 4	
39	Ativo	38	Ativo	52	Ativo	60	Ativo
31	Reformado	28	Reformado	26	Reformado	18	Reformado
24	Desempregado	21	Desempregado	16	Desempregado	14	Desempregado

1.3. Acessibilidade:

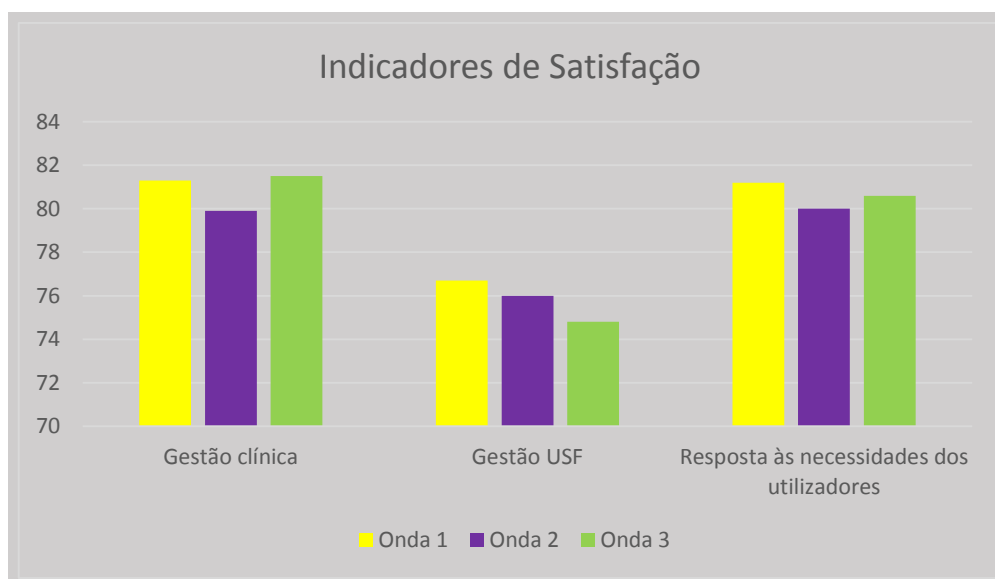
Quadro 7: Acessibilidade

ACESSIBILIDADE				
	Onda 1	Onda 2	Onda 3	Onda 4
Primeira consulta (não)	100%	98 %	94,8 %	77,8 %
Nº de visitas à USF nos últimos 3 meses (média)	2,4	2,5	2,6	5,9 (últimos 12 meses)
Nº de consultas com o MF nos últimos 3 meses	1,7	2,1	1,8	
Consultas marcadas com antecedência (Sim c/ data e hora)	73%	71%	66%	
Como foi efetuada a marcação das consultas?	58% Deslocando-se à USF	61% Deslocando-se à USF	65% Deslocando-se à USF	
	16% Telefone	28% Telefone	26% Telefone	
	35% Marcada da consulta anterior	23% Marcada da consulta anterior	22% Marcada da consulta anterior	
Facilidade em marcar consultas de acordo com a sua própria disponibilidade (sim)?	87,8%	89,7%	88,9%	
Considera que na última consulta	78,1%	79,6%	89,9 %	

programada que teve na USF, esperou mais de 30 minutos para ser atendido (não)?				
Se sim, foi-lhe dada alguma explicação?	Sim 24%	Sim 28%	Sim 10%	
	Não mas gostaria 19%	Não mas gostaria 28%	Não mas gostaria 40%	
	Não mas compreendeu 57%	Não mas compreendeu 41%	Não mas compreendeu 50%	

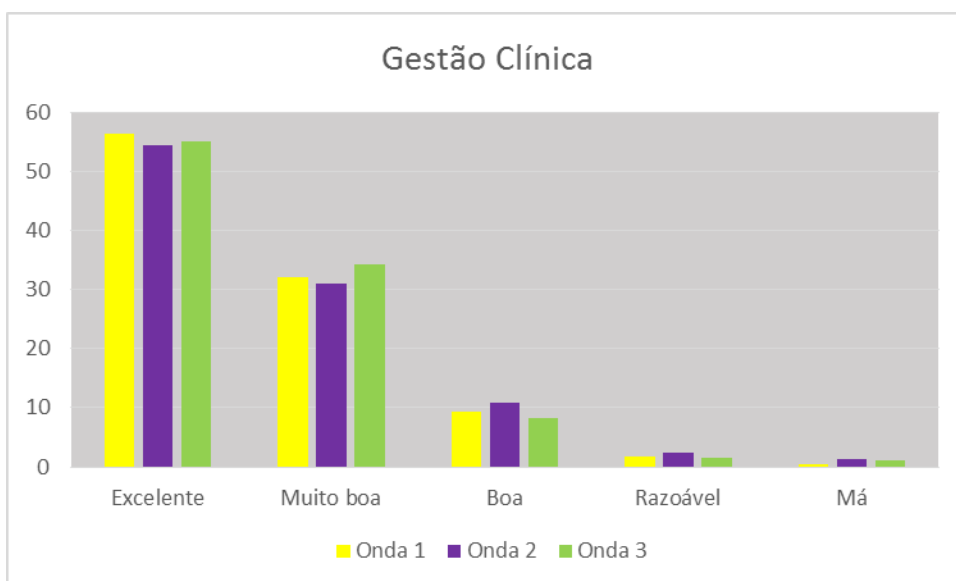
2. Indicadores Chave Europep (onda 1, 2 e 3)

Gráfico 1: Indicadores Chave de Satisfação (média de %)



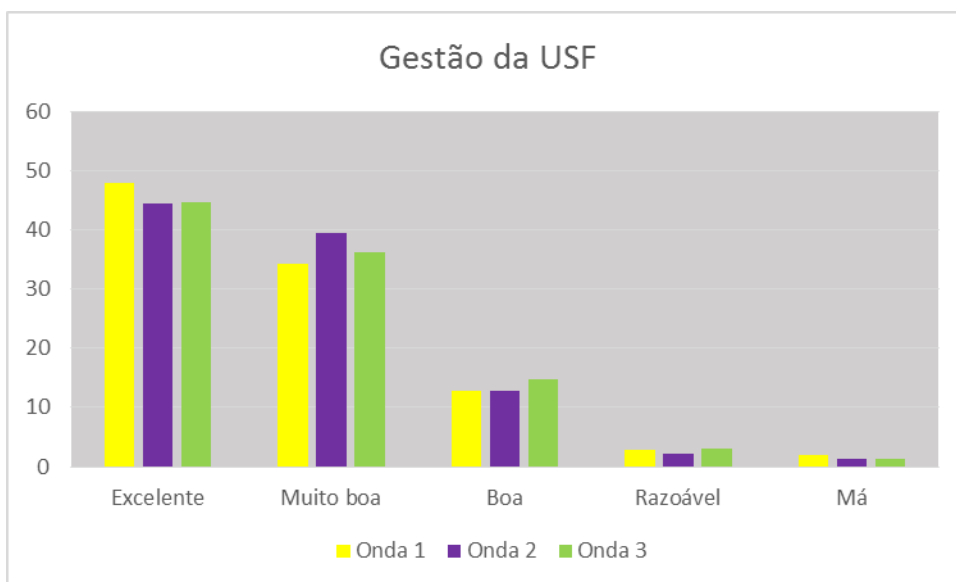
2.1. Satisfação Europep com a Gestão Clínica

Gráfico 2: Gestão Clínica



2.2. Satisfação Europep com a Gestão da USF

Gráfico 3: Satisfação Europep coma a Gestão da USF



2.3. Resposta às Necessidades dos Utilizadores

Gráfico 4: Resposta às Necessidades dos utilizadores

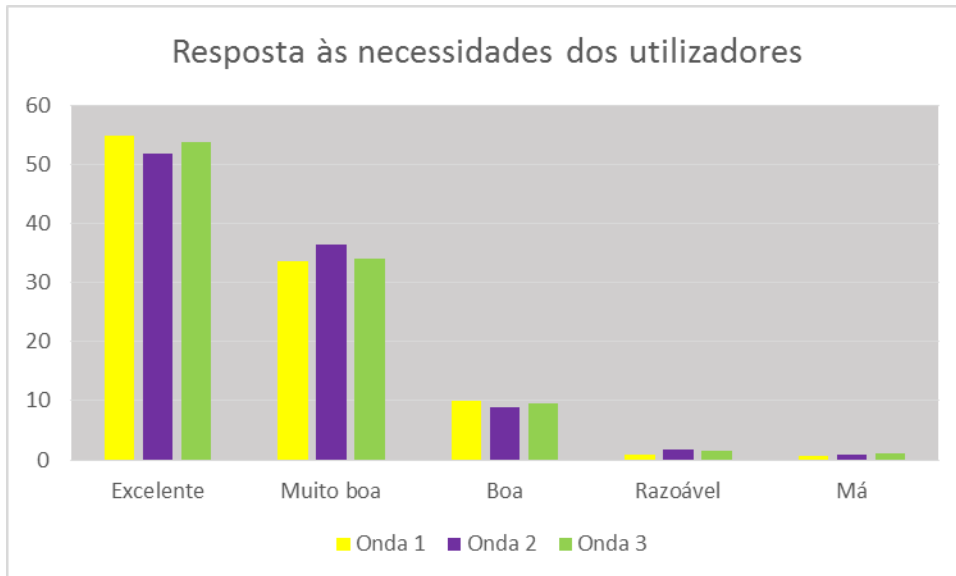
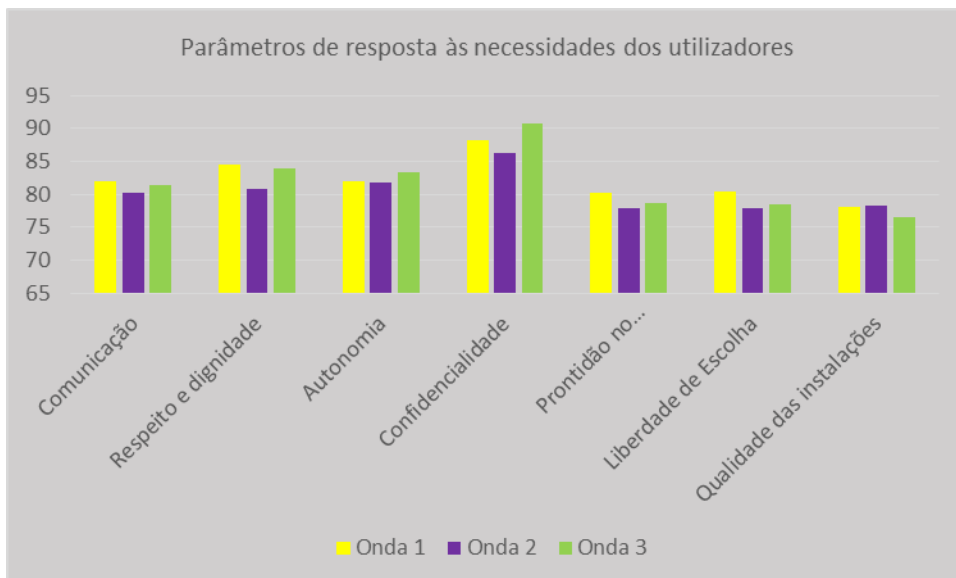
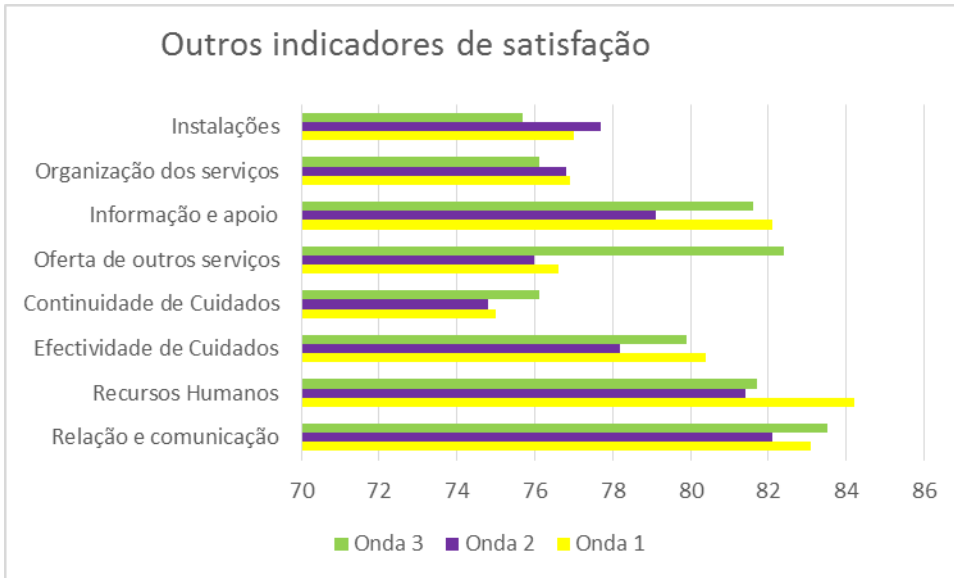


Gráfico 5: Parâmetros da Resposta às Necessidades dos Utilizadores



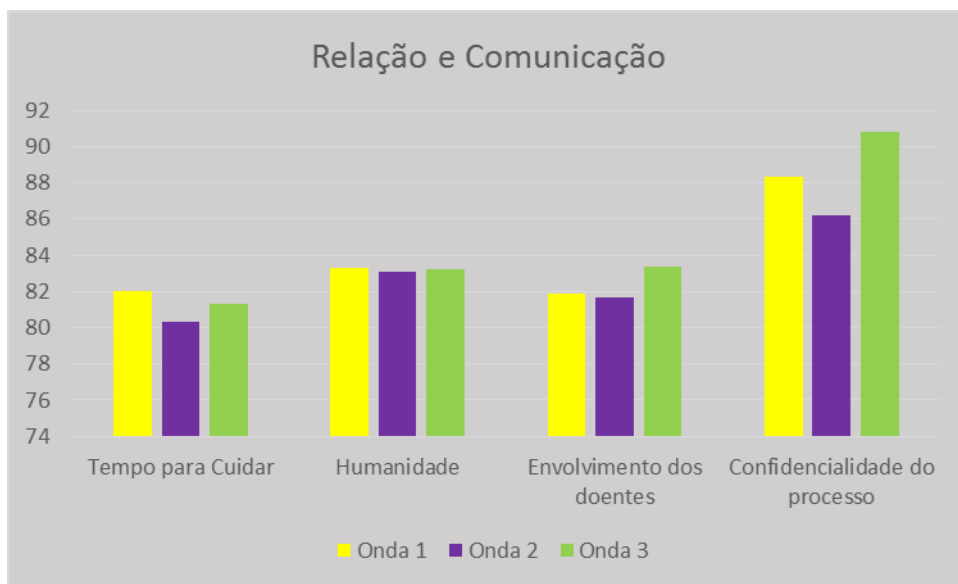
3. Outros Indicadores de Satisfação

Gráfico 6: Outros Indicadores



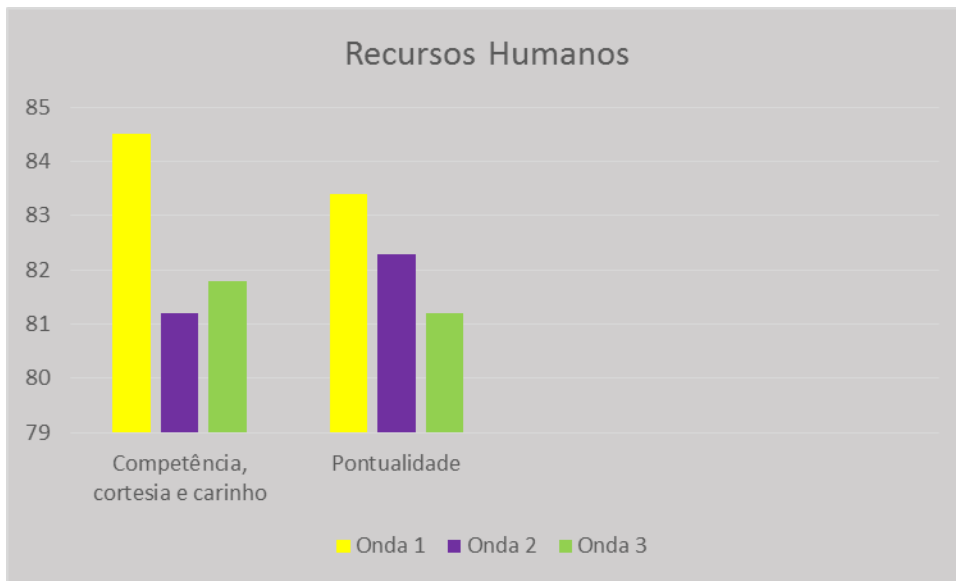
3.1. Relação e Comunicação:

Gráfico 7: Relação e Comunicação



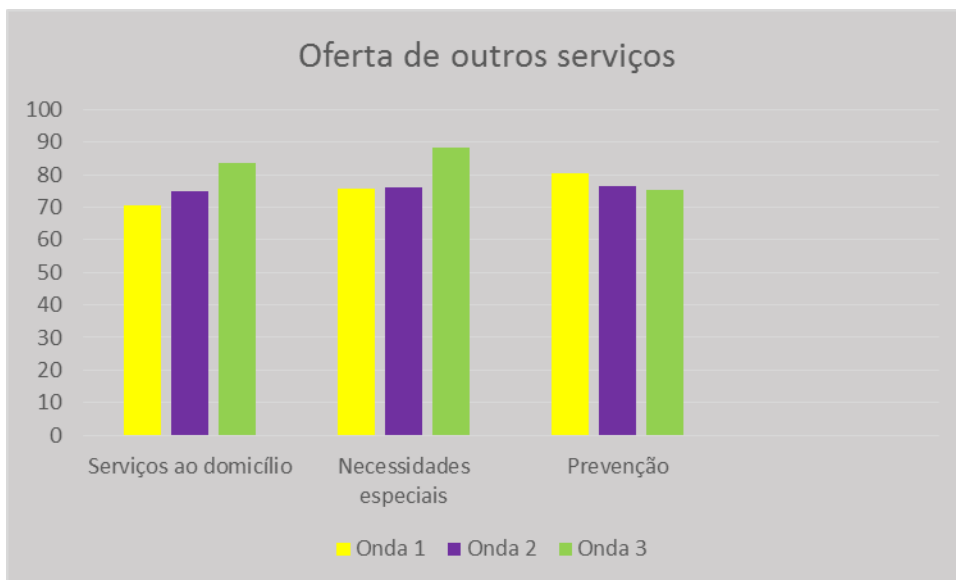
3.2. Recursos Humanos:

Gráfico 8: Recursos Humanos



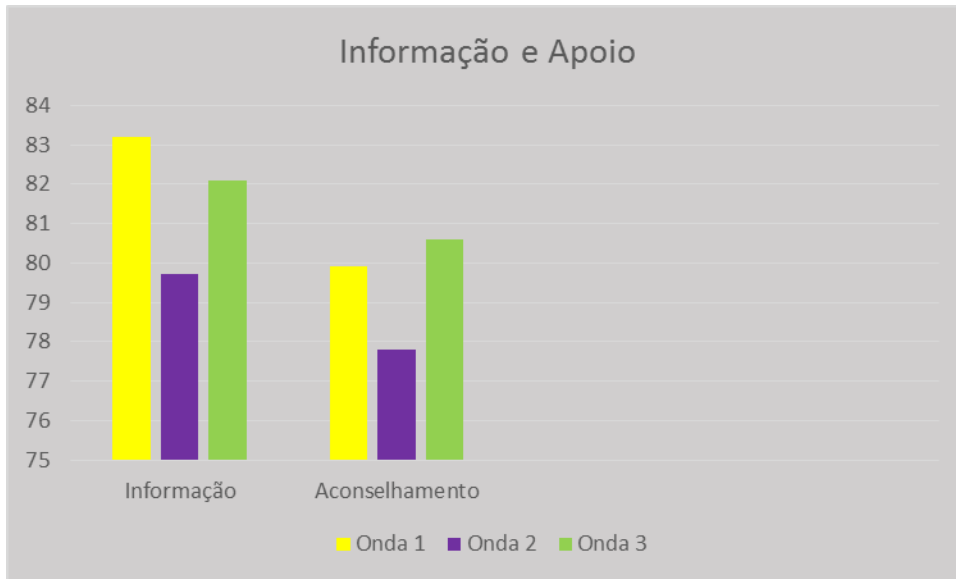
3.3. Oferta de Outros Serviços:

Gráfico 9: Oferta de Outros Serviços



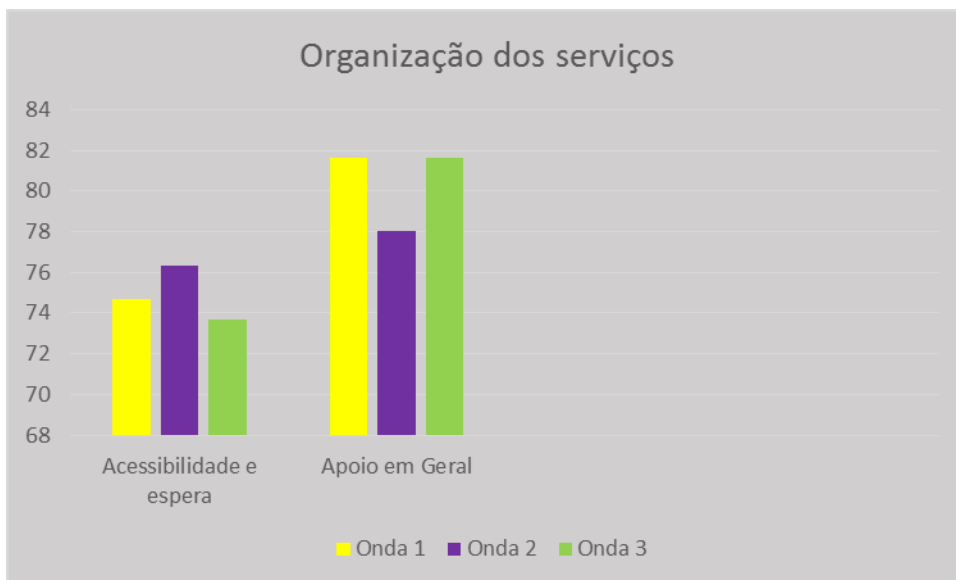
3.4. Informação e Apoio:

Gráfico 10: Informação e Apoio



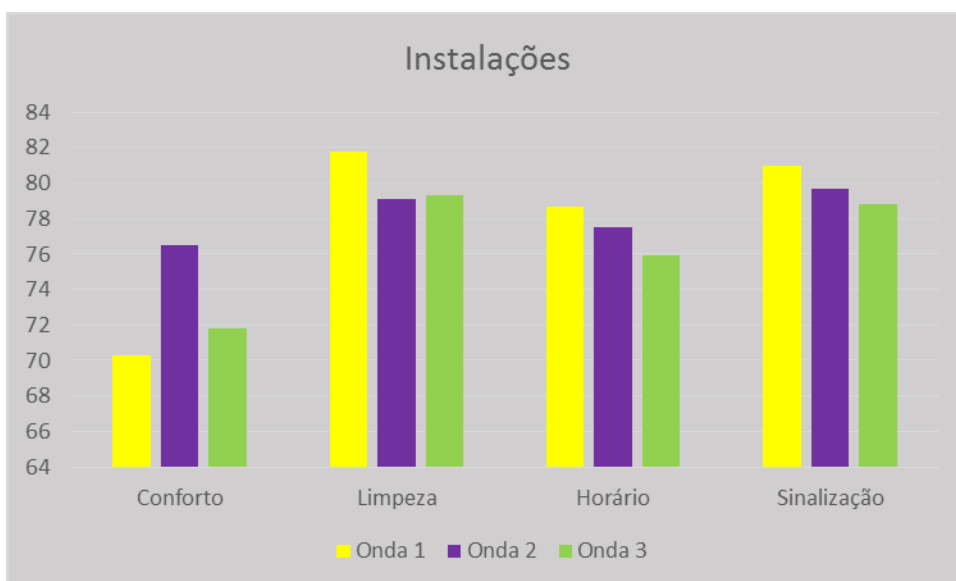
3.5. Organização dos Serviços:

Gráfico 11: Organização dos Serviços



3.6. Instalações:

Gráfico 12: Instalações

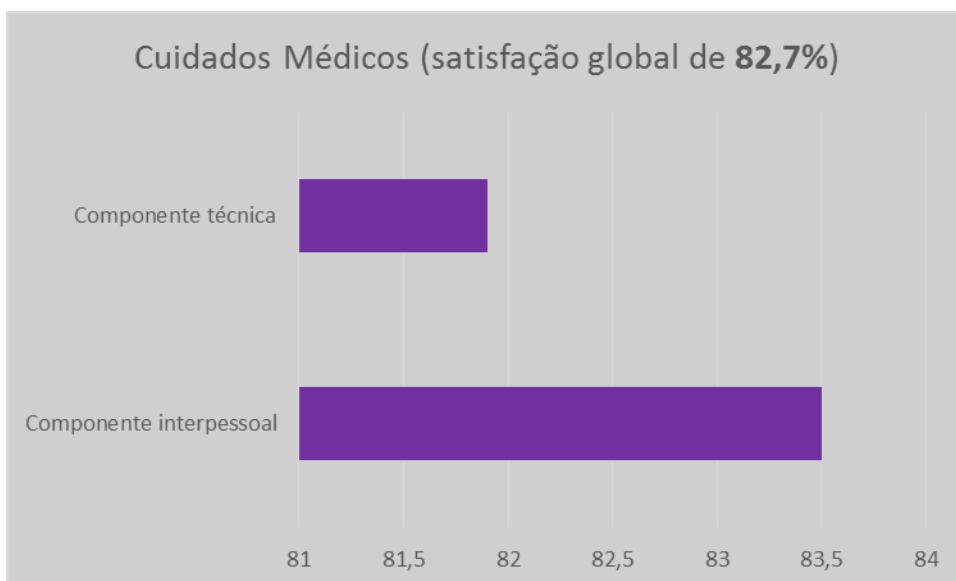


4. Indicadores Chave CEISUC (onda 4)

Satisfação global de 80,9 % (ver também gráfico 1).

4.1. Satisfação com os cuidados médicos:

Gráfico 13: Satisfação com os cuidados médicos

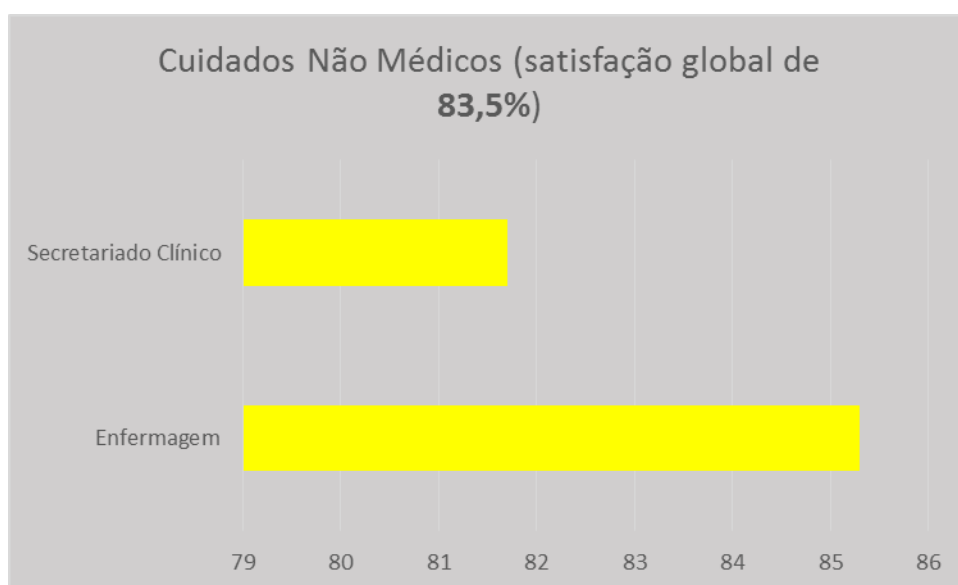


Na **componente interpessoal** a destacar de forma positiva “a forma como o médico o/a ouviu” (89%) e a “confidencialidade da informação sobre o seu processo” (89,6%).

Na **componente técnica** a destacar positivamente a “competência, cortesia e carinho dos médicos” (86,9%) e negativamente a “preparação sobre o que esperar dos cuidados hospitalares” (76,6%) e o “conhecimento do médico sobre anteriores contactos nesta unidade” (77,6%).

4.2. Satisfação com os cuidados não médicos

Gráfico 14: Satisfação com os cuidados não médicos

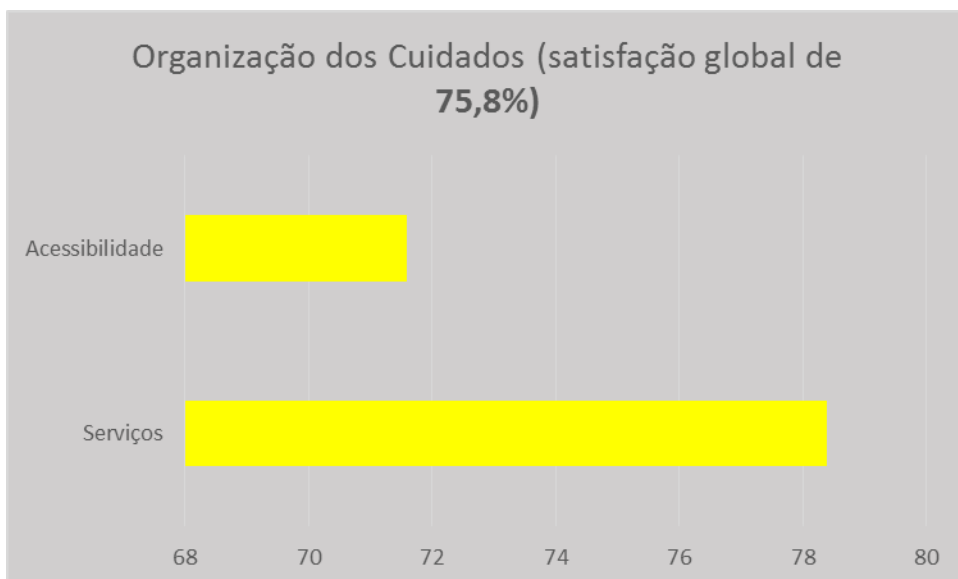


Na equipa de **enfermagem** a destacar de forma positiva a “competência, cortesia e carinho dos enfermeiros” (87,6%).

No **secretariado clínico**, a pontuação é uniforme (“tempo dedicado no atendimento do SC”, “informação dada pelo SC” e “competência, cortesia e carinho do SC”), mas a “informação dada pelo secretariado clínico” (82,6%) teve maior percentagem de satisfação.

4.3. Satisfação com a organização dos cuidados: (ver 3.5.)

Gráfico 15: Satisfação com a organização dos cuidados

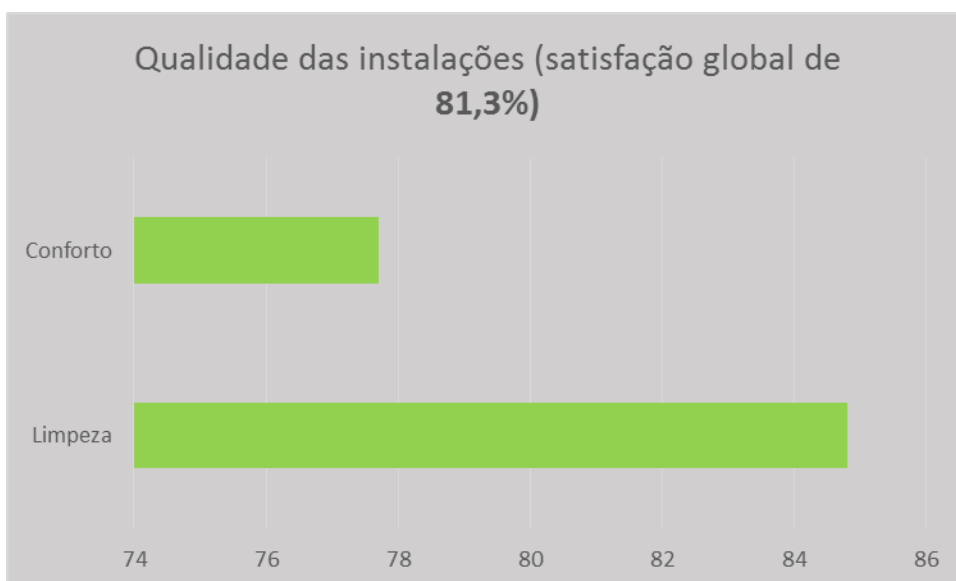


Nos **serviços** a destacar o “respeito com que foi tratado/a e mantida a privacidade” (86%) e fraco “horário de atendimento desta unidade” (69%).

Na **acessibilidade** bom a “facilidade em marcar consulta que lhe convenha” (78,4%) e fraco “facilidade em falar ao telefone com a unidade” (64,4%).

4.4. Satisfação com a qualidade das instalações (ver 3.6.):

Gráfico 16: Satisfação com a qualidade das instalações:

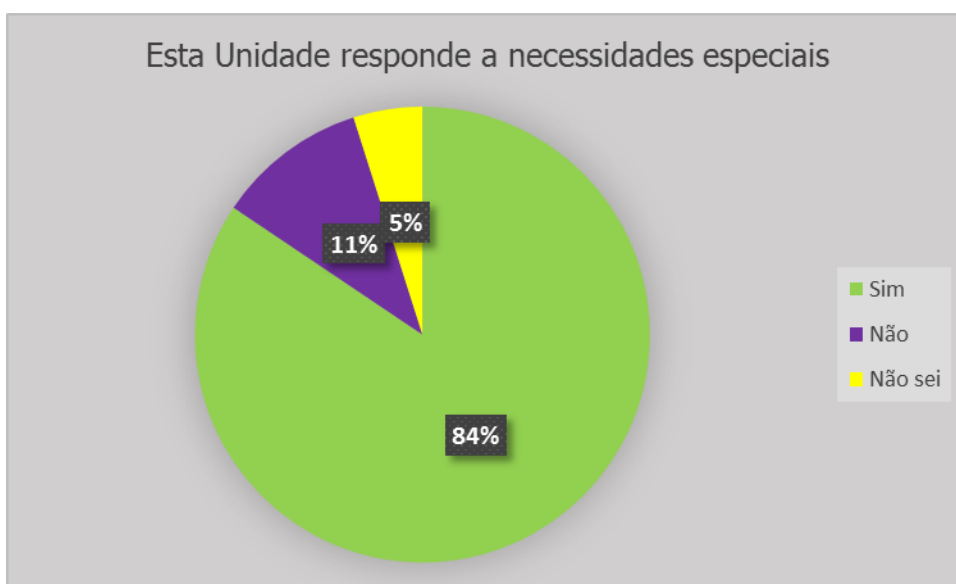


4.5. Satisfação Global (outros indicadores de satisfação):

4.5.1. Necessidades especiais (ver 3.3):

Exemplo crianças, idosos e portadores de deficiência.

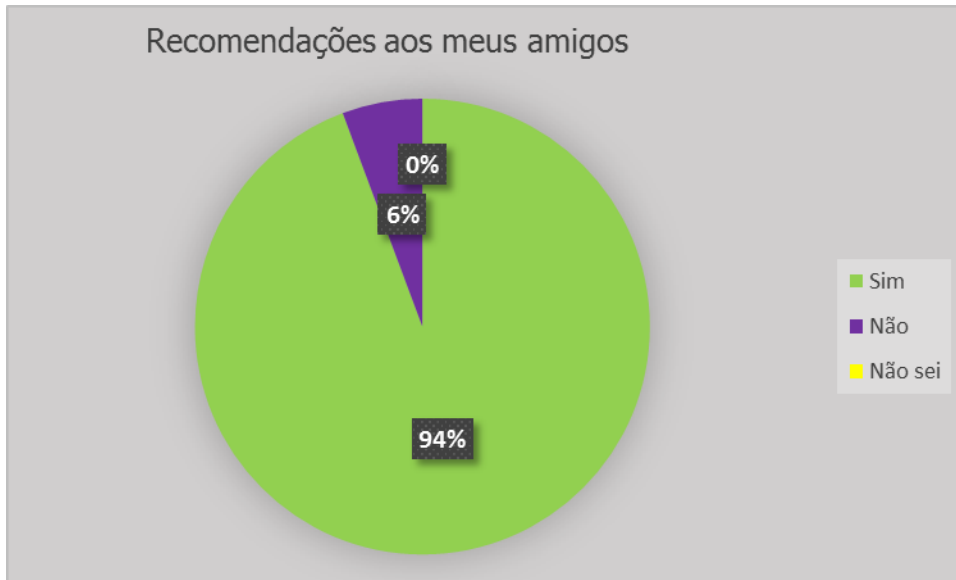
Gráfico 16: Esta Unidade Responde a Necessidades Especiais.



4.5.2. Recomendações:

Recomendo fortemente esta unidade aos meus amigos.

Gráfico 17: Recomendações aos meus amigos.



5. Comentários dos Utilizadores (Onda 1, 2 e 3)

5.1. Surpresas Agradáveis

- Organização
- Rapidez
- Qualidade
- Simpatia
- Respeito e dedicação
- Eficácia
- Competência
- Acolhimento
- Dedicação
- Eficiência
- Pontualidade e Tempo de espera reduzido
- Educação

- Gentileza
- Profissionalismo
- Excelência
- Amabilidade
- Disponibilidade

5.2. Surpresas Desagradáveis

- Falta de EAD e não fazer todos os EAD que desejam.
- Horário pós-laboral
- Atendimento Telefónico Administrativo
- Falta de outras especialidades médicas
- Não atendimento pelo próprio médico de família
- Chegarem atrasados e não serem atendidos e não ser informado que tinha que ir antes ao EF e por isso ficou sem consulta no MF.
- Falta de urgências
- Falta de resposta às reclamações
- Querem saber o que temos para marcar consulta, a avaliação deve ser feita pelo enfermeiro.
- Assistentes introvertidas, parecem fartas do que fazem, parecem estar à espera da reforma.
- Referenciações CHUC e HPC nem sempre rececionadas.
- Barulho

Discussão

Ponto 1.1. (ondas 1-4)

A taxa de resposta aumentou significativamente nestes 4 anos, sendo quase de 100% em 2015.

Ponto 1.2. (ondas 1-4)

As respostas aos questionários contam com distribuição por sexo, situação familiar e situação profissional semelhante nas 4 ondas. Os casados/união de fato foram os maiores respondedores.

Quanto à média de idades esta tem vindo a diminuir, sendo menor no último inquérito (45 anos).

Quanto ao grau de ensino nas últimas 3 ondas o ensino secundário foi o mais prevalente e na primeira onda foi o primeiro ciclo do ensino básico.

Ponto 1.3. (ondas 1-4)

22% dos inquiridos na onda 4 vinham à USF pela primeira vez. Contrariamente aos 0% da 1ª onda.

Na onda 4 a média de visitas dos inquiridos à USF no último ano fora de 6, valor elevado. Nas ondas 1, 2 e 3 (a 3 meses) a média é sobreponível.

Nas ondas 1-3:

A marcação de consultas deslocando-se à USF aumentou, diminuindo a marcação na consulta anterior. A marcação pelo telefone mantém-se baixa (20-30%).

Cerca de 90% dos inquiridos estão satisfeitos com a intercepção entre a sua disponibilidade pessoal e a acessibilidade da USF.

Cerca de 20% dos utentes considera esperar 30 minutos ou mais pela consulta na USF, embora na Onda 3 esta percentagem seja de 10%. Relativamente a este ponto, na onda 3 só 10% revela que lhe foi dada explicação pelo atraso (comparativamente a 24 e 28 % das ondas 1 e 2); também na onda 3 houve maior insatisfação, onde 40% revela que não foi dada explicação mas gostaria (menor percentagem nas outras ondas).

Ponto 2.1 e 2.2. (ondas 1-3)

Relativamente à satisfação dos utentes no que diz respeito à gestão clínica verificou-se que mais de 80% dos inquiridos pontuam a USF com avaliação “Excelente” ou “Muito Boa”, sendo maior na onda 3. Quanto à Gestão da USF a satisfação ronda os 75%, sendo menor na onda 3.

Pontos 2.3. (ondas 1-3)

Na avaliação da capacidade de resposta às necessidades do utente observam-se resultados sobreponíveis nas 3 ondas (embora menor satisfação na onda 2). Nestes dados verificou-se que a “Comunicação”, “Respeito e Dignidade”, “Autonomia” e “Confidencialidade” foram parâmetros pontuados com percentagens superiores a 80% de satisfação, sendo a “Confidencialidade” aquele que obteve maior percentagem de satisfação nas 3 ondas (superior a 90% na onda 3).

Ponto 3. (ondas 1-3)

Outros parâmetros valorizados pelos utilizadores foram a “Informação e Apoio”, “Efectividade de Cuidados”, “Recursos Humanos” e “Relação e Comunicação” apresentando uma média que ronda os 80%.

De destacar na onda 3 uma melhoria significativa da satisfação com a “Oferta de outros Serviços”.

Os indicadores da “continuidade de cuidados”, “organização dos serviços” e “instalações” foram menos pontuados, sendo a “Continuidade de Cuidados” o de maior insatisfação nas 3 ondas.

Ponto 3.1. (ondas 1-3)

Na “relação e comunicação” as avaliações “Excelente” e “Muito Bom” rondam os 80%, ficando em destaque a “Confidencialidade do processo” (valores acima dos 86%).

O parâmetro menos pontuado e ainda assim com mais de 80% revela-se o “tempo para cuidar”.

Ponto 3.2. (ondas 1-3)

Quanto aos Recursos Humanos também o “Excelente” e “Muito Bom” rondam os 80%.

A Onda 1 e 3 valorizaram mais a “Competência, Cortesia e Carinho” e a onda 2 valorizou mais a “Pontualidade”.

Ponto 3.3. (ondas 1-3)

“Oferta de outros serviços”

Os inquiridos na Onda 1 valorizaram mais a “Prevenção”, na Onda 2 foram mais valorizadas as “Necessidades Especiais” e os “Serviços ao Domicílio” e na Onda 3 maior valorização foi dada às “Necessidades Especiais”.

Ponto 3.4. (ondas 1-3)

Na “Informação e Apoio”, a opinião dos inquiridos rondou 80 %, sendo na onda 1 e 3 a média ligeiramente superior.

Ponto 3.5. (ondas 1-3)

Quanto à “organização dos serviços”, mais de 75 % dos inquiridos consideraram esta “Excelente e “Muito Boa”.

Nas 3 Ondas a “Acessibilidade e Espera” (média que ronda os 75%) apresenta percentagem inferior ao “Apoio em geral” (média que ronda os 80%).

Ponto 3.6. (ondas 1-3)

Quanto às “Instalações” os resultados nos parâmetros “Excelente” e “Muito Boa” são superiores na Onda 2. Destacando-se a “Limpeza” e a “Sinalização” nas 3 ondas.

O conforto é o parâmetro menos bem pontuado.

Ponto 4 (onda 4)

A satisfação global é sobreponível nas 4 ondas.

Ponto 4.1. (onda 4)

Na "Satisfação com os Cuidados Médicos" a "componente interpessoal" é a mais relevante. Na **componente interpessoal** a destacar de forma positiva "a forma como o médico o/a ouviu" (89%) e a "confidencialidade da informação sobre o seu processo" (89,6%). Valor este sobreponível ao da onda 3 no ponto 3.1.

Na **componente técnica** a destacar positivamente a "competência, cortesia e carinho dos médicos" (86,9%) (valor superior ao das ondas 1-3, mas este referente aos recursos humanos em geral) e negativamente a "preparação sobre o que esperar dos cuidados hospitalares" (76,6%) e o "conhecimento do médico sobre anteriores contactos nesta unidade" (77,6%).

Ponto 4.2. (onda 4)

Sobre a "Satisfação com os Cuidados Não médicos":

Na equipa de **enfermagem** a destacar de forma positiva a "competência, cortesia e carinho dos enfermeiros" (87,6%) (superior também ao das outras Ondas, referente aos Recursos Humanos em geral).

No **secretariado clínico**, a pontuação é uniforme ("tempo dedicado no atendimento do SC", "informação dada pelo SC" e "competência, cortesia e carinho do SC"), mas a "informação dada pelo secretariado clínico" (82,6%) teve maior percentagem de satisfação.

Ponto 4.3 (onda 4)

Na "Satisfação com a Organização dos Cuidados":

Nos **serviços** a destacar o "respeito com que foi tratado/a e mantida a privacidade" (86%) e fraco "horário de atendimento desta unidade" (69%).

Na **acessibilidade** bom a "facilidade em marcar consulta que lhe convenha" (78,4%) e fraco "facilidade em falar ao telefone com a unidade" (64,4%). De destacar que a "Acessibilidade" tem a satisfação mais baixa das 4 ondas.

Ponto 4.4 (onda 4)

As “**instalações**” têm a percentagem de satisfação mais elevada nesta onda, sendo a “limpeza” o parâmetro que mais satisfaz relativamente ao “conforto” (embora nos 2 parâmetros a percentagem de satisfação supera as ondas anteriores).

Ponto 4.5.1. (onda 4)

Quanto às “necessidades especiais” as ondas 3 e 4 têm uma elevada percentagem de satisfação, embora maior na Onda 3.

Ponto 4.5.2. (onda 4)

94% dos inquiridos recomendaria esta unidade a um amigo.

Ponto 5 (ondas 1-3)

Os comentários em texto livre dos utilizadores vão ao encontro dos resultados ao questionário, revelando respostas em coerência.

Os pontos em texto livre descritos nas surpresas desagradáveis relacionam-se sobretudo com o atendimento telefónico (organização de serviços), a continuidade de cuidados e a carteira de serviços (falta de EAD e outras especialidade médicas). O não atendimento pelo próprio médico de família e o horário pós-laboral.

Conclusão

Os estudos são sobreponíveis, com uma boa aderência nas últimas ondas.

A Satisfação global é elevada, nomeadamente com os Recursos Humanos, destacando-se a competência, cortesia e carinho dos profissionais.

A privacidade e confidencialidade mantém índices elevados de satisfação.

A acessibilidade e os horários de atendimento continuam a não ser pontes fortes.

A satisfação com as Instalações tem vindo a melhorar, destacando-se a limpeza.

Quanto às OPORTUNIDADES DE MELHORIA sugere-se:

- 1. É importante justificar os atrasos dos profissionais aos utentes, quando uma consulta se atrasa para além da hora prevista. Tentar cumprir o agendamento das consultas dentro da hora marcada com visto a diminuir os tempos de espera.**
- 2. Melhorar o atendimento telefónico, com vista também ao aumento das marcações pelo telefone (em fase de melhoria).**
- 3. Perguntar sempre aos utentes (mesmo nas consultas desmarcadas via telefone) se se importam de serem vistos por outro médico e justificar a causa.**
- 4. Todos os profissionais devem incentivar os utentes a fazerem marcação prévia e a chegarem atempadamente à consulta, avisando-os se têm consulta prévia com o enfermeiro.**
- 5. Aumentar a oferta de outros serviços nomeadamente consultas de psicologia, consultas de cessação tabágica, consultas aos jovens, etc.**
- 6. Melhorar o conforto geral na USF, com diminuição do ruído na sala de espera (ruído dos utentes).**
- 7. Criar serviços de apoio na proximidade da USF (recinto) que permitam os utentes esperar pelos autocarros ou familiares e criar paragens de autocarro cobertas.**
- 8. Cada profissional deve divulgar regularmente os horários de atendimento (quer sejam de doença aguda, atendimento telefónico, consultas pós-laborais, tratamentos, etc.) para que os utentes considerem uma melhor acessibilidade.**

9. Manter um *Coaching* eficaz/prevenção da exaustão para melhoria do atendimento por parte dos profissionais e o tempo para cuidar.

10. Formação profissional de qualidade/plano de formação adaptado às necessidades.

AS e CR

16.9.15

MONITORIZAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DAS OPORTUNIDADES DE MELHORIA – 2016

OPORTUNIDADE DE MELHORIA	EXECUTADA	OBSERVAÇÃO
É importante justificar os atrasos dos profissionais aos utentes, quando uma consulta se atrasa para além da hora prevista.	-Formação interna aos secretários clínicos.	-Nenhuma reclamação a esse respeito.
Melhorar o atendimento telefónico, com vista também ao aumento das marcações pelo telefone	-Criação do atendedor de chamadas com a possibilidade de gravação e resposta da USF em 3 horas. -Envolvimento das assistentes operacionais.	-Publicação de panfleto de boa utilização do telefone.
Perguntar sempre aos utentes (mesmo nas consultas desmarcadas via telefone) se se importam de serem vistos por outro médico e justificar a causa	-Formação interna aos secretários clínicos.	-Nenhuma reclamação a esse respeito.
Todos os profissionais devem incentivar os utentes a fazerem marcação prévia e a chegarem atempadamente à consulta, avisando-os se têm consulta prévia com o enfermeiro	-Formação de todos os profissionais. -Cartão de marcação de consulta em todos os gabinetes para ser disponibilizado aos utentes.	
Aumentar a oferta de outros serviços nomeadamente consultas de psicologia, consultas de cessação tabágica, consultas aos jovens, etc.	-Protocolo com CM da Lousã para a Psicologia Clínica. -Grupo de pais com crianças entre os 3 e 6 anos (Anos Incríveis).	-Cessação tabágica na USF Trevim Sol
Melhorar o conforto geral na USF, com diminuição do ruído na sala de espera (ruído dos utentes).	-Informação na sala de espera	
Criar serviços de apoio na proximidade da USF (recinto) que permitam os utentes esperar pelos autocarros ou familiares e criar paragens de autocarro cobertas	-Reunião com a CM da Lousã	-Obras em curso
Manter <i>Coaching</i> eficaz/prevenção da exaustão para melhoria do atendimento por parte dos profissionais e o tempo para cuidar	-Sessões de <i>Coaching</i> individual e colectivo	-Programa formativo de continuidade
Plano de formação adaptado às necessidades.	-Mapas de competências atualizados por grupo profissional	-Elaboração para 2017-18 partindo da autoavaliação do mapa de competências.

Avaliação geral, realizada em 31 de agosto de 2016