

RELATÓRIO 2015



INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO - UNIDADE DE SAÚDE DOS SASUTAD

Gabinete da Qualidade Auditoria e Apoio à Gestão

*Para afixação e
divulgação na internet.*

[Handwritten Signature]
28/04/2016



**SERVIÇOS DE
AÇÃO SOCIAL** UNIVERSIDADE
DE TRÁS-OS-MONTES
E ALTO DOURO

ÍNDICE

1- INTRODUÇÃO.....	2
2- ÂMBITO DO ESTUDO.....	2
3- METODOLOGIA.....	3
4- CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA.....	3
5- RESULTADOS.....	3
6 – SUGESTÕES.....	11
7– ANÁLISE DOS DADOS.....	11
8 – ACÇÕES A DESENVOLVER.....	11
9 – CONCLUSÕES.....	11
10 – ANEXO: INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTE – UNIDADE DE SAÚDE DOS SASUTAD	12

1- INTRODUÇÃO

Serviços de saúde gratuitos, é um ponto de honra e de diferenciação da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.

Registada e legalizada pela Entidade Reguladora da Saúde – ERS, são várias as áreas de especialidade que a Unidade de Saúde dos SAS disponibiliza e que podem ser consultadas na entrada da Unidade de Saúde e no *site* dos SASUTAD www.sasutad.pt. Com infraestruturas modernas e cumprindo todos os requisitos normativos definidos legalmente, é uma estrutura que oferece garantias de caráter técnico e de qualidade.

Este serviço está integrado no âmbito do nosso Sistema de Gestão da Qualidade, pelo que o Inquérito de Satisfação de Cliente é fundamental para que possamos avaliar a perceção de qualidade que os utentes têm desta Unidade, e as suas expectativas de melhoria para seu bem-estar e promoção da saúde.

Esta Unidade de Saúde serve ainda todos os funcionários da UTAD e dos SASUTAD.

2- ÂMBITO DO ESTUDO

A amostragem pretendeu contemplar todos os potenciais utentes desta Unidade, ou seja, toda a Academia:

- Estudantes
- Funcionários Docentes
- Funcionários não Docentes

Muito para além da definição de saúde que a Organização Mundial de Saúde (OMS) deu em 1946 ***"um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não somente ausência de afeições e enfermidades"***, mais tarde em Ottawa, a OMS faz uma nova abordagem desta definição e refere que ***"a saúde é um recurso para a vida e não uma finalidade"***.

Nesta perspetiva devemos refletir e tomar consciência do que nos cabe a todos de responsabilidade em contribuir para um novo paradigma de que a saúde deve ser preservada, e de que é necessário investir para a capacitação de cada um em saber gerir a sua própria saúde. Como instituição de ensino, a responsabilidade de educação para a saúde é acrescida, É necessária a formação plena de um indivíduo adulto consciente do seu papel na sociedade.

Interessa-nos a satisfação do nosso cliente, bem como ter profissionais de saúde que estejam imbuídos nos valores e missão da nossa Política da Qualidade. Neste sentido, as dimensões que este inquérito avalia abarcam a caracterização do cliente, a forma como o cliente se revê no atendimento, e ainda, o espaço físico disponível para o efeito. Em todas estas dimensões é constante a nossa procura de melhoria contínua.

3- METODOLOGIA

Os inquéritos foram construídos numa plataforma *Google* para preenchimento *on-line*, e enviados do Gabinete da Qualidade, com o respetivo *link* incluído em email para toda a Academia, mais precisamente para os seguintes endereços:

sas@utad.pt

universidade@utad.pt

universidade@alunos.utad.pt

Este email foi simultaneamente enviado em "Bcc", portanto de forma confidencial para o todo, mas personalizada para os emails dos alunos com Ficha de Cliente da Unidade de Saúde.

Para possibilitar uma maior amostragem e como processualmente definido, este envio ocorreu em três períodos que serão oportunamente identificados.

4- CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Amostragem	12.480
Impresso de Origem	DQ 41
Período de Recolha de Dados	Entre dezembro de 2015 e março de 2016
Total de Inquéritos Distribuídos	12.480
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	13
Percentagem	0,1%

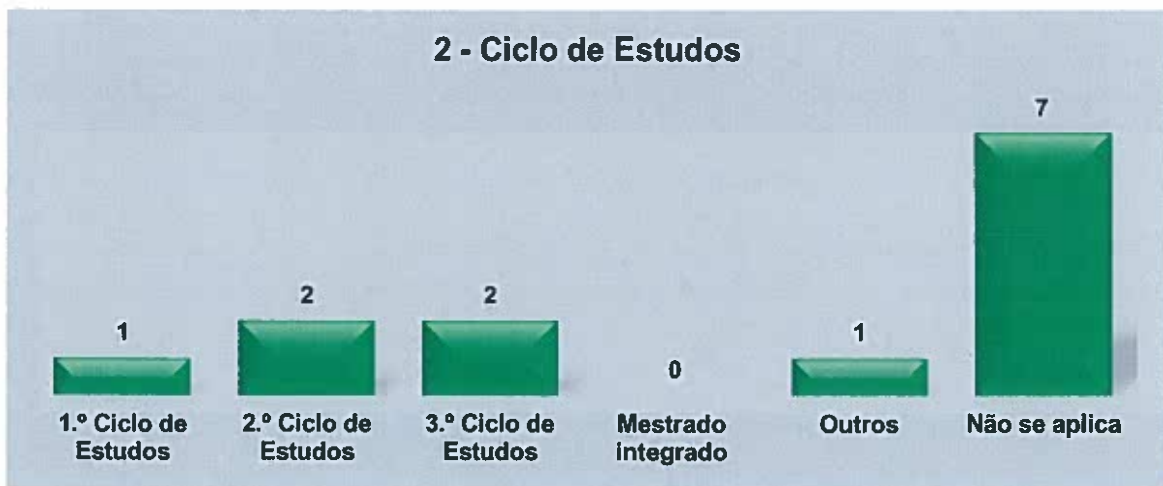
5- RESULTADOS

	MMau	Mau	Suficiente	Bom	MBom	Excelente
8 - Adequação da informação disponibilizada - Cartazes, panfletos, informação na página dos SASUTAD	0	0	3	3	4	3
11 - Informação prestada pelos Funcionários na marcação da consulta e receção	0	0	3	1	4	5
12 - Simpatia e cordialidade dos Funcionários na marcação de consulta e receção	0	1	1	3	2	6
13 - Simpatia e cordialidade dos Clínicos e outros Técnicos de Saúde	0	0	2	1	3	7
14 - Tempo de resposta na marcação da consulta	0	2	1	0	2	8
15 - Tempo de espera pela consulta	0	2	0	2	2	7
18 - Conhecimentos/competência dos Clínicos e outros Técnicos de Saúde	0	0	2	1	4	6
19 - Adequação dos espaços-atendimento / espera	0	0	1	1	4	7
20 - Adequação dos espaços-consulta	0	0	1	0	5	7
21 - Higiene e limpeza dos espaços	0	0	1	0	6	6

1 - É utilizador dos Serviços de Saúde como?



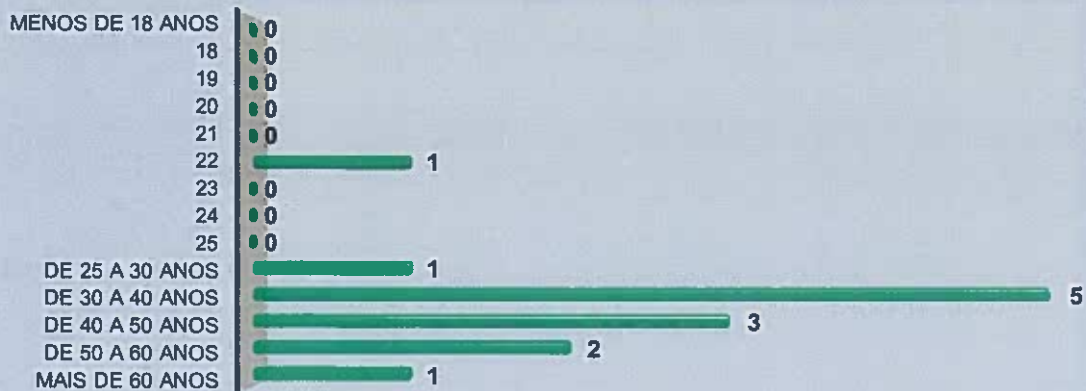
2 - Ciclo de Estudos



3 - Local de trabalho (caso seja Trabalhador(a))



4 - Idade



5 - Género



6 - Está ou já esteve alojado(a) em Residência Universitária?



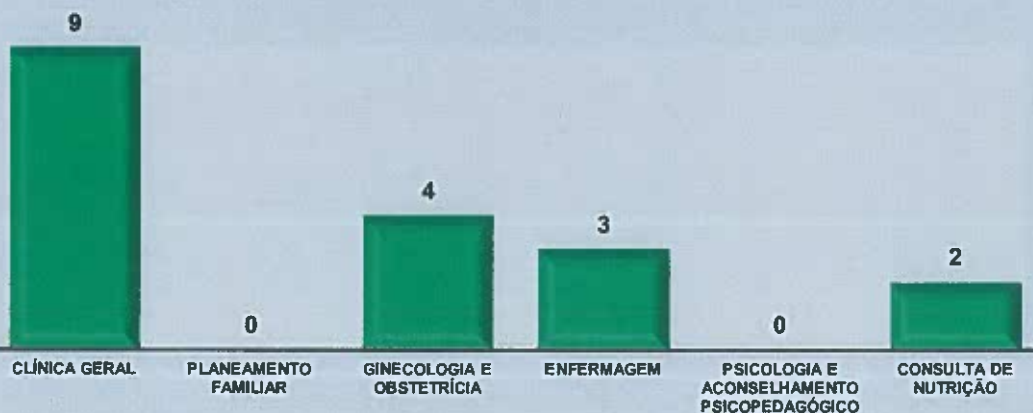
7 - Como teve conhecimento do Serviço de Saúde?



8 - Adequação da informação disponibilizada - Cartazes, panfletos, informação na página dos SASUTAD.



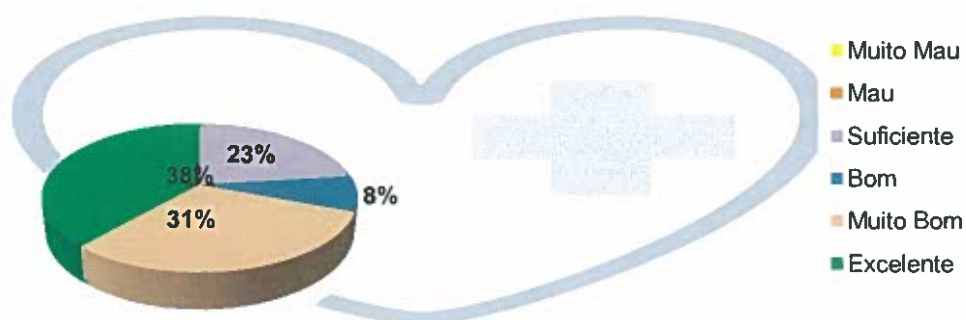
9 - A que especialidades já recorreu?



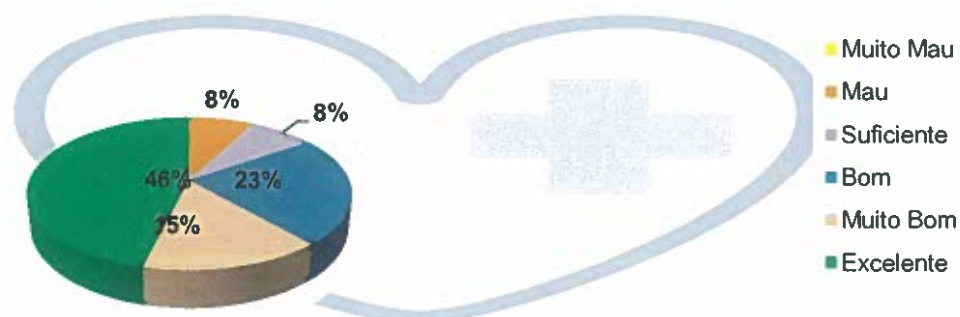
10 - Como faz habitualmente a marcação das consultas?



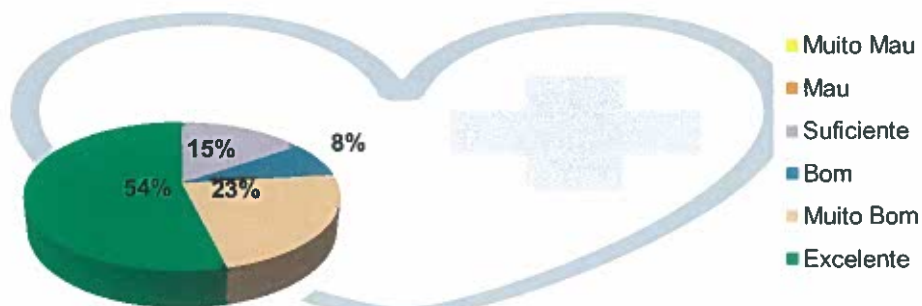
11 - Informação prestada pelos Funcionários na marcação da consulta e receção



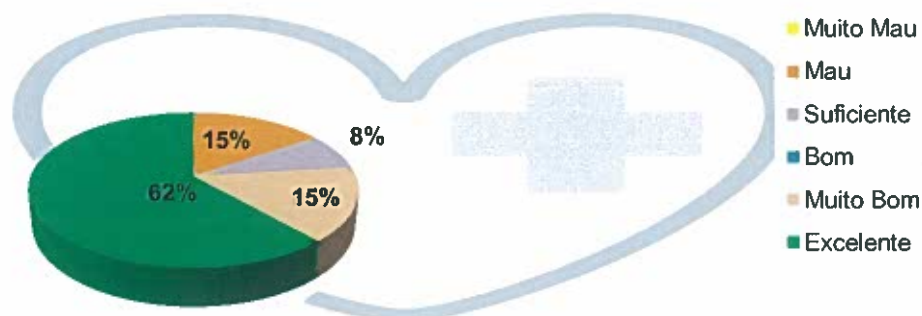
12 - Simpatia e cordialidade dos Funcionários na marcação de consulta e receção



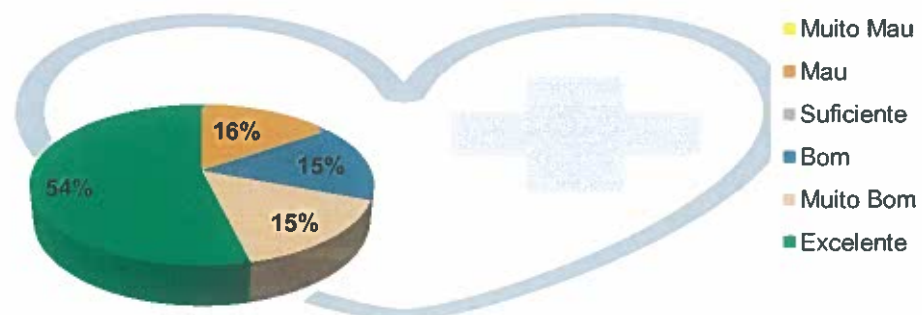
13 - Simpatia e cordialidade dos Clínicos e outros Técnicos de Saúde

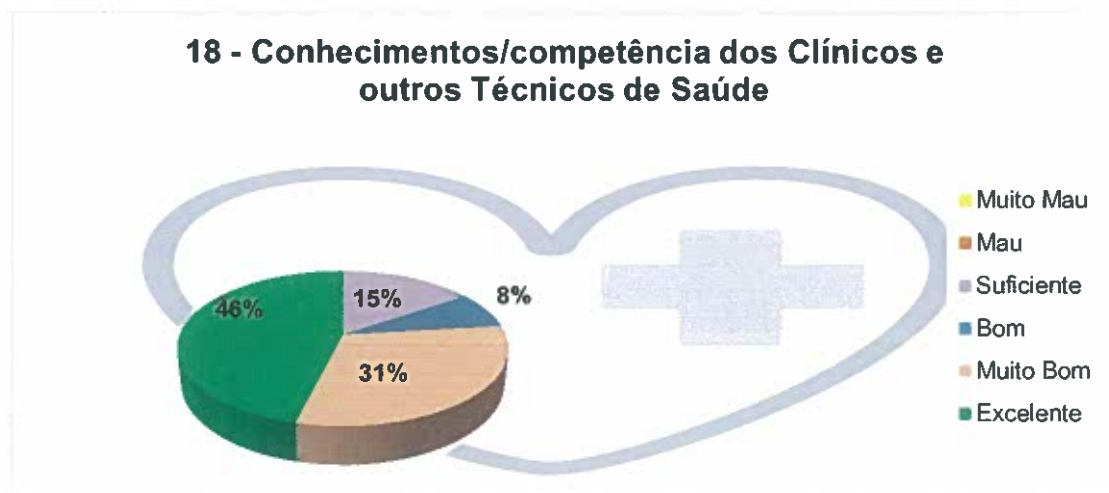
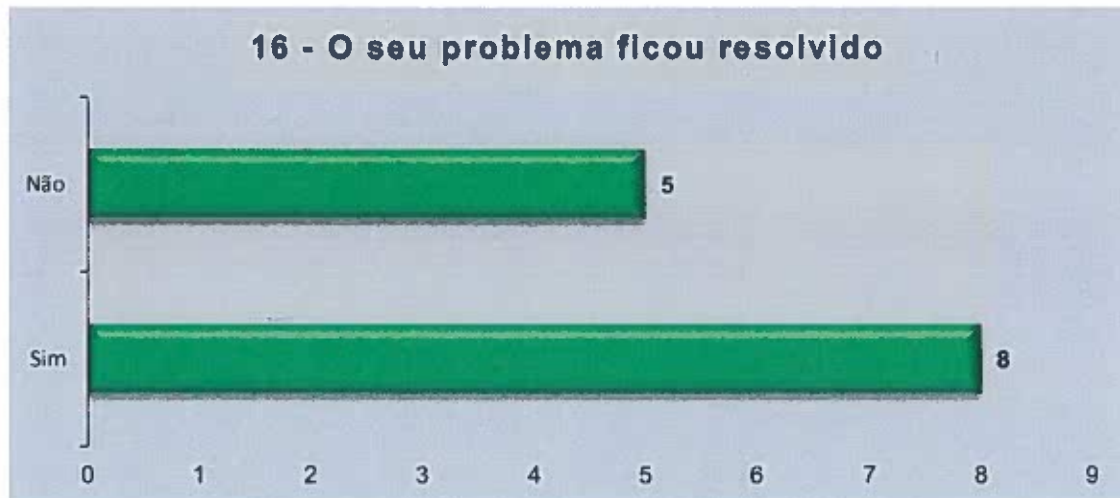


14 - Tempo de resposta na marcação da consulta

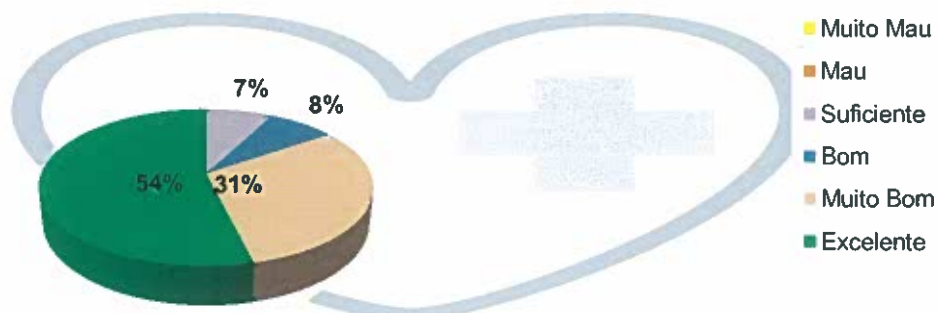
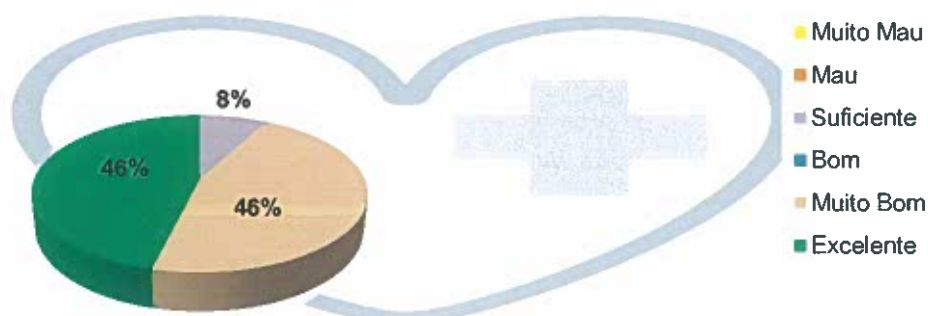


15 - Tempo de espera pela consulta





Z

19 - Adequação dos espaços: atendimento / espera**20 - Adequação dos espaços: consulta****21 - Higiene e limpeza dos espaços**

6 – SUGESTÕES

9

“Dificuldades técnicas do Clínico em emitir a "Receita" (computador lento e impressora noutra local que não o consultório) ”

* **Nota:** Os erros gramaticais e linguísticos são propositadamente mantidos para evidenciar a rastreabilidade na passagem de informação.

7 – ANÁLISE DOS DADOS

Uma primeira constatação, é o reduzido número de respostas a este inquérito que tira toda a representatividade dos resultados.

Um outro dado nada abonatório e limitativo, é a fraca adesão por parte do corpo estudantil, em que, paradoxalmente, pelos dados das marcações de consultas, sabemos constituírem o maior número de clientes.

Se for feita uma abstração destas limitações o inquérito aponta maioritariamente para resultados entre o BOM e o MUITO BOM em todas as dimensões avaliadas, mas obviamente, pelos motivos expostos sem grande significado estatístico.

8 – ACÇÕES A DESENVOLVER

Perante este cenário é urgente encontrar uma solução alternativa.

À semelhança do que se verifica em muitos serviços de saúde públicos e provados, provavelmente, no próximo ano, uma alternativa possível será que sempre que um cliente vem aos serviços pela 1ª vez lhe seja pedida a resposta a um questionário em suporte de papel para preenchimento e entrega após a saída da consulta. Será uma forma de termos uma verdadeira perceção da qualidade destes serviços.

9 – CONCLUSÕES

De tudo quanto ficou exposto e evidenciado para trás, não existem muitas mais conclusões.

A Unidade de Saúde ainda está em fase desenvolvimento funcional, e como tal, espera-se que por exemplo a reestruturação da informatização do serviço possa, entre outras melhorias, permitir novas hipóteses/recursos para avaliação da perceção da qualidade do serviço.

A Coordenadora do Gabinete da Qualidade



(Dra. Maria João Carneiro)
(22-04-2016)

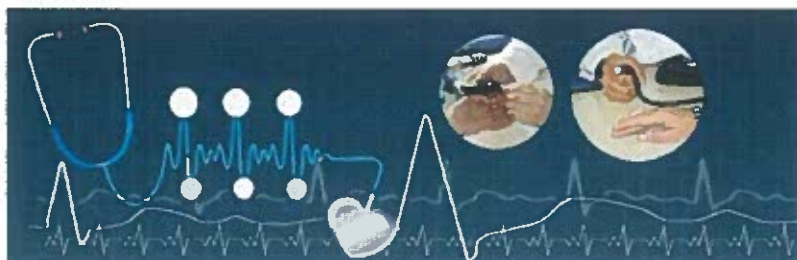
APROVADO

A Administradora



(Dra. Elsa Justino)
(22-04-2016)

10 – ANEXO: Inquérito de Satisfação de Cliente – Unidade de Saúde dos SASUTAD



Inquérito de Satisfação - Unidade de Saúde dos SASUTAD

Estimado Cliente,

Conscientes da importância de que se revestem os cuidados de saúde, é para nós de crucial importância ir ao encontro das suas expectativas. Esperamos a sua colaboração para melhor percecionarmos o que pensa relativamente à qualidade dos nossos Serviços. Pedimos-lhe uns breves minutos da sua atenção no preenchimento deste inquérito. Seja exigente! A sua opinião é fundamental! Muito Obrigado.

*Obrigatório

CARATERIZAÇÃO DO CLIENTE

1- É utilizador dos Serviços de Saúde como:

2- Ciclo de Estudos:

No caso de ser Trabalhador(a) por favor responda "Não se aplica".

3- Local de trabalho (caso seja Trabalhador(a)):

No caso de ser Estudante, por favor responda "Não se aplica"

4 - Idade: *

- Mais de 60 anos
- de 50 a 60 anos
- de 40 a 50 anos
- de 30 a 40 anos
- de 25 a 30 anos
- 25
- 24
- 23
- 22
- 21
- 20
- 19
- 18
- menos de 18 anos

5 - Género: *

- Feminino
- Masculino

6 - Está ou já esteve alojado(a) em Residência Universitária? *

- Sim
- Não
- Não se aplica (Trabalhadores)

DIVULGAÇÃO E NÍVEL DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO

CONSIDERE: 1 - Muito Mau; 2 - Mau; 3 - Suficiente; 4 - Bom; 5 - Muito Bom; 6 - Excelente

7 - Como teve conhecimento do Serviço de Saúde? *

- E-mail
- Cartazes
- Desdobráveis
- Panfletos
- Rádio Universidade
- Por indicação de outros
- Por informação dos Serviços dos SASUTAD
- Outros

8 - Adequação da informação disponibilizada - Cartazes, panfletos, informação na página dos SASUTAD. *

Pertinência da Informação e adequação da linguagem (algum do material produzido: Gripe Sazonal, Colesterol, Estilos de Vida Saudáveis, Pilula, SIDA, Auto-Exame da Mama e dos Testículos, Doenças Sexualmente Transmissíveis...)

1 2 3 4 5 6

 9 - A que especialidades já recorreu? *

- Clínica Geral
- Planeamento Familiar
- Ginecologia e Obstetria
- Enfermagem
- Psicologia e Aconselhamento Psicopedagógico
- Consulta de Nutrição

10 - Como faz habitualmente a marcação das consultas? ***ATENDIMENTO GERAL**

CONSIDERE: 1 - Muito Mau; 2 - Mau; 3 - Suficiente; 4 - Bom; 5 - Muito Bom; 6 - Excelente

11 - Informação prestada pelos Funcionários na marcação da consulta e receção *

1 2 3 4 5 6

 12 - Simpatia e cordialidade dos Funcionários na marcação de consulta e receção *

1 2 3 4 5 6

 13 - Simpatia e cordialidade dos Clínicos e outros Técnicos de Saúde *

1 2 3 4 5 6

ATENDIMENTO CLÍNICO/TÉCNICO

CONSIDERE: 1 - Muito Mau; 2 - Mau; 3 - Suficiente; 4 - Bom; 5 - Muito Bom; 6 - Excelente

14 - Tempo de resposta na marcação da consulta *

1 2 3 4 5 6

15 - Tempo de espera pela consulta *

1 2 3 4 5 6

16 - O seu problema ficou resolvido *

Sim

Não

17 - O seu problema não foi resolvido, mas foi feito reencaminhamento/aconselhamento *

Sim

Não

Não aplicável

18 - Conhecimentos/competência dos Clínicos e outros Técnicos de Saúde *

1 2 3 4 5 6

ESPAÇO FÍSICO

CONSIDERE: 1 - Muito Mau; 2 - Mau; 3 - Suficiente; 4 - Bom; 5 - Muito Bom; 6 - Excelente

19 - Adequação dos espaços: atendimento / espera *

1 2 3 4 5 6

20 - Adequação dos espaços: consulta *

1 2 3 4 5 6

 21 - Higiene e limpeza dos espaços *

1 2 3 4 5 6

 22 - Tem sugestões / observações a fazer?

PF transmíta-as abaixo.



Ficha Técnica

Elaboração

Maria João Carneiro

Bruno Oliveira

Sistematização da Informação

Gabinete da Qualidade, Auditoria e Apoio à Gestão