

RELATÓRIO INQUÉRITO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA USF COIMBRACELAS



USF CoimbraCelas

Coimbra, setembro 2024



USF CoimbraCelas

Relatório Inquérito Satisfação dos Utentes da USF CoimbraCelas 2024

Versão: 2024
Versão em vigor

09/2024

1. NOTA INTRODUTÓRIA

De forma a centrar a prestação de cuidados na população que serve, a USF CoimbraCelas auscultou os seus utentes com o objetivo de avaliar o grau de satisfação.

Para esse efeito, foi aplicado um questionário elaborado com base nas questões propostas pela ACSS no “Bilhete de Identidade de Indicadores de Monitorização e Contratualização”, disponível em <https://sdm.min-saude.pt/bi.aspx?id=482&clusters=S>, para a avaliação da satisfação dos utentes da USF.

O presente relatório do processo de avaliação refere-se ao ano em curso.

A equipa da USF CoimbraCelas agradece a todos os utentes que aceitaram este desafio.

2. ENQUADRAMENTO

Este relatório integra o processo de avaliação da satisfação dos utentes da USF CoimbraCelas, que tem como objetivos:

- Avaliar a satisfação dos seus utentes.
- Elaborar o “Relatório do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Utentes da USF CoimbraCelas 2024”.
- Divulgar o relatório na página da internet.

2.1 METODOLOGIA

Foi elaborado um questionário, através do Google Forms, devidamente anonimizado, contendo as questões do indicador para a Monitorização da Avaliação da Satisfação dos Utentes (código SIARS 2024.482.01).

O questionário foi enviado por e-mail aos utentes, após a aleatorização dos contactos, com eliminação de duplicados e distribuição uniforme pelos seis ficheiros médicos. Foram enviados 300 e-mails de cada vez, até se atingir o limite de 150 respondentes.

- 21.06.2024: 9 devoluções (endereço incorreto/caixa de e-mail cheia).
- 05.07.2024: 17 devoluções (endereço incorreto/caixa de e-mail cheia).
- 11.07.2024: 11 devoluções (endereço incorreto/caixa de e-mail cheia).
- 01.08.2024: 10 devoluções (endereço incorreto/caixa de e-mail cheia).

No total, foram enviados 1200 e-mails, obtendo-se 174 respostas, o que corresponde a uma taxa de sucesso de 113% em relação ao número de respostas pretendidas.

Seguidamente, os dados foram analisados, partilhados por e-mail com todos os profissionais e apresentados na Reunião Geral de 20/09/2024.

Por fim, após a discussão dos resultados, foi elaborado o presente relatório.

Documento elaborado por:	Aprovado em:	Revisão em:	Coordenador
Inês Tinoco, Ivo Reis, Maria João Vilaranda	29.11.2024	01.06.2025	João Rodrigues



Relatório Inquérito Satisfação dos Utentes da USF CoimbraCelas 2024

Versão: 2024
Versão em vigor

09/2024

2.2 PARTICIPAÇÃO NO INQUÉRITO

174 respostas.

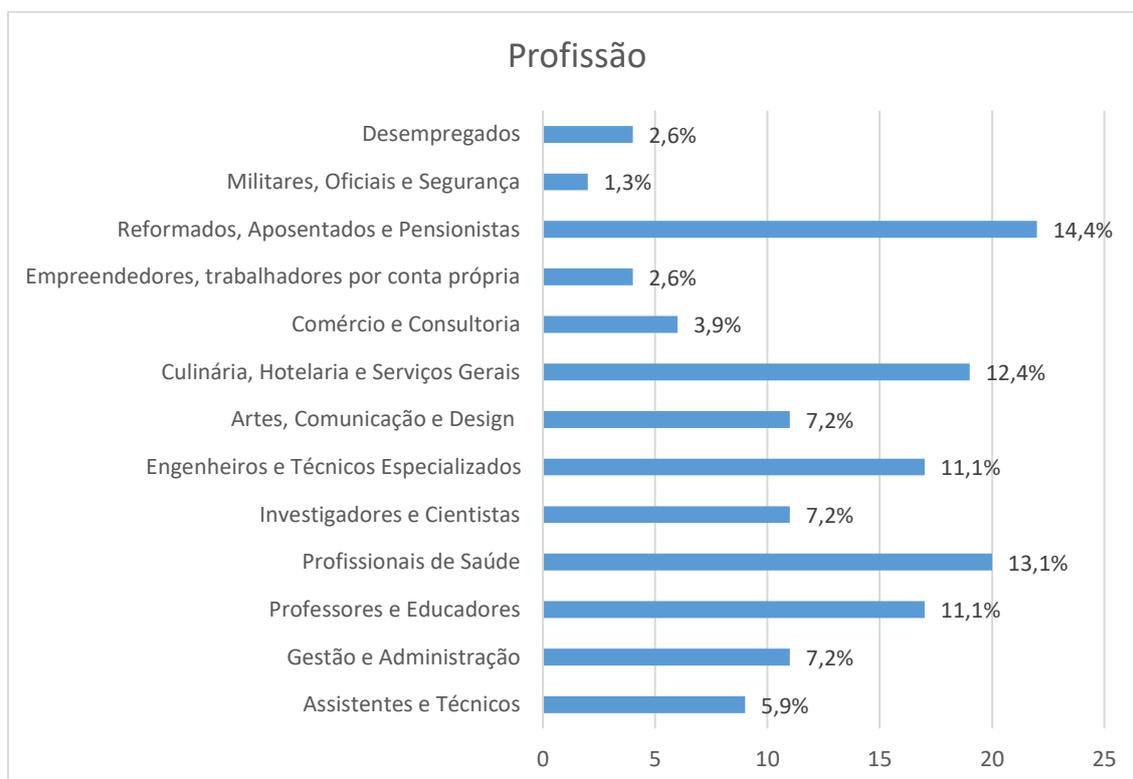
Tabela 1 - caracterização da idade e escolaridade dos respondentes

	Mínimo	Máximo	Média
Idade	17,00	82,00	48,71
Escolaridade	4,00	44,00	15,31

Tabela 2 - caracterização por sexo

	N	%
Feminino	95	54,6
Masculino	79	45,4
Não Respondido	0	0

Figura 1 - Caracterização das profissões



Documento elaborado por:	Aprovado em:	Revisão em:	Coordenador
Inês Tinoco, Ivo Reis, Maria João Vilaranda	29.11.2024	01.06.2025	João Rodrigues

Figura 2 - Como avalia a sua satisfação global em relação à USF CoimbraCelas?

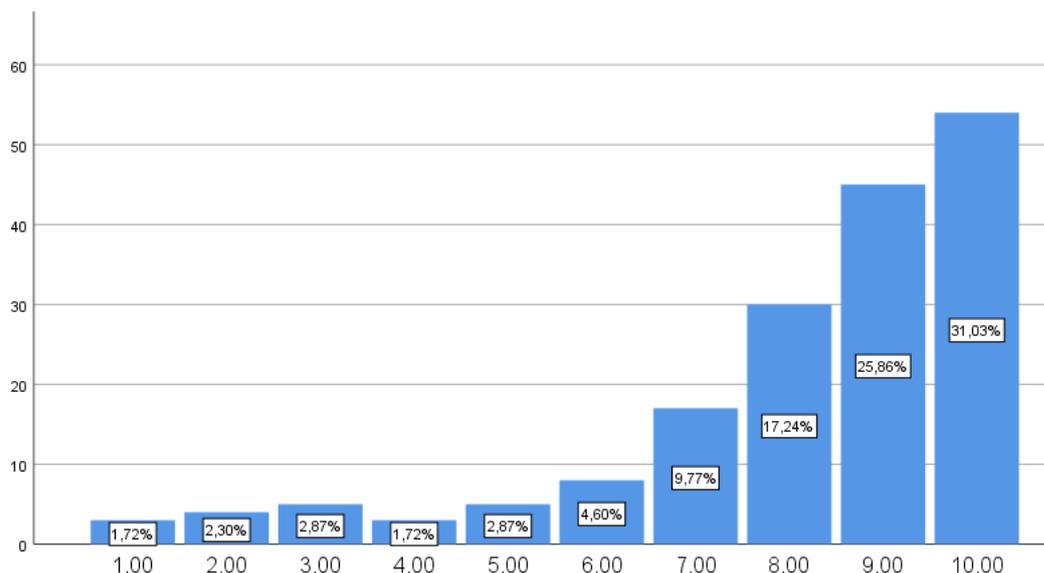


Figura 3 - Como avalia sua satisfação com a USF CoimbraCelas, relativamente há 1 ano?

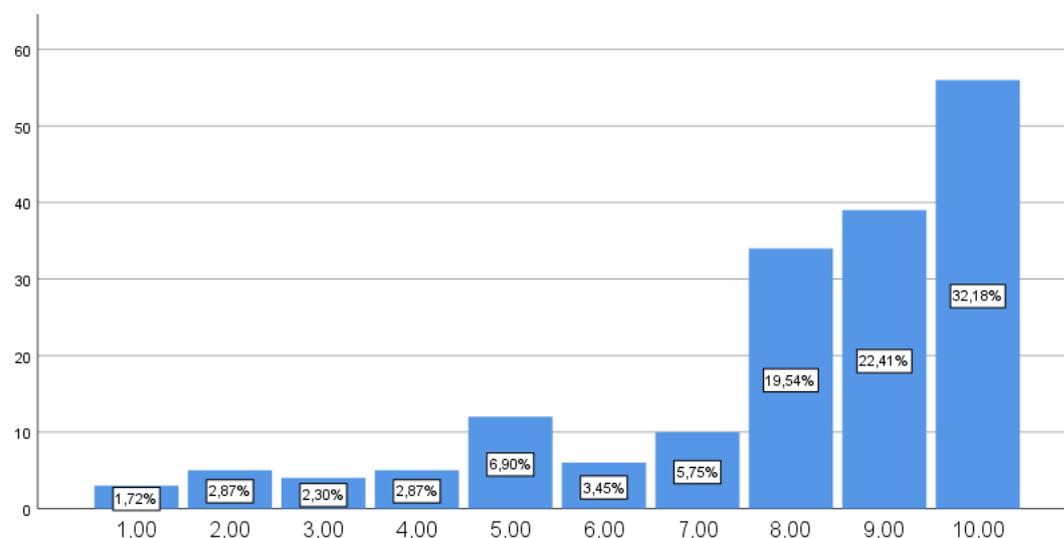


Tabela 3 - Recomendaria a USF CoimbraCelas aos seus familiares e amigos?

	N	%
Não	7	4,0
Provavelmente não	5	2,9
Provavelmente sim	50	28,7
Sim, com toda a certeza	104	59,8
Não sei / Não respondo	8	4,6

Documento elaborado por:	Aprovado em:	Revisão em:	Coordenador
Inês Tinoco, Ivo Reis, Maria João Vilaranda	29.11.2024	01.06.2025	João Rodrigues

 USF CoimbraCelas	<h2>Relatório Inquérito Satisfação dos Utentes da USF CoimbraCelas 2024</h2>	Versão: 2024 Versão em vigor
		09/2024

Tabela 4 - Tomou conhecimento dos resultados do questionário de satisfação do ano anterior da USF CoimbraCelas?

	N	%
Não	129	74,1
Provavelmente não	21	12,1
Provavelmente sim	8	4,6
Sim, com toda a certeza	3	1,7
Não sei / Não respondo	13	7,5

Tabela 5 - Como avalia a facilidade em contactar telefonicamente com a USF CoimbraCelas?

	N	%
Muito fácil	21	12,1
Fácil	63	36,2
Difícil	43	24,7
Muito difícil	24	13,8
Não sei / Não respondo	23	13,2

Tabela 6 - Como avalia a sua satisfação com o horário proposto pela USF CoimbraCelas para os serviços que lhe são prestados?

	N	%
Muito satisfeito	39	22,4
Satisfeito	107	61,5
Pouco satisfeito	13	7,5
Nada satisfeito	5	2,9
Não sei / Não respondo	10	5,7

Tabela 7 - Como avalia a resposta da USF CoimbraCelas aos utilizadores com necessidades especiais (por exemplo, de crianças, grávidas, idosos e portadores de deficiência)?

	N	%
Muito boa	26	14,9
Boa	30	17,2
Razoável	27	15,5
Inexistente	8	4,6
Não sei / Não respondo	83	47,7

Documento elaborado por:	Aprovado em:	Revisão em:	Coordenador
Inês Tinoco, Ivo Reis, Maria João Vilaranda	29.11.2024	01.06.2025	João Rodrigues



USF CoimbraCelas

Relatório Inquérito Satisfação dos Utentes da USF CoimbraCelas 2024

Versão: 2024
Versão em vigor

09/2024

Tabela 8 - Como classifica a forma como a USF CoimbraCelas divulga os tipos de cuidados que oferece (por exemplo vacinação, consultas médicas, consultas de enfermagem, rastreio de certos tipos de cancro, cuidados a grávidas, cuidados a crianças e domicílios)?

	N	%
Muito clara	24	13,8
Clara	67	38,5
Pouca clara	25	14,4
Confusa	8	4,6
Não sei / Não respondo	50	28,7

Tabela 9 - Como avalia a sua satisfação em relação ao tempo que decorre até ao agendamento e realização das consultas por si solicitadas?

	N	%
Muito satisfeito	51	29,3
Satisfeito	81	46,6
Pouco satisfeito	23	13,2
Nada satisfeito	10	5,7
Não sei / Não respondo	9	5,2

Tabela 10 - Como avalia a sua satisfação em relação à pontualidade com que foi atendido pelos serviços clínicos?

	N	%
Muito satisfeito	63	36,2
Satisfeito	95	54,6
Pouco satisfeito	7	4,0
Nada satisfeito	5	2,9
Não sei / Não respondo	4	2,3

Documento elaborado por:	Aprovado em:	Revisão em:	Coordenador
Inês Tinoco, Ivo Reis, Maria João Vilaranda	29.11.2024	01.06.2025	João Rodrigues

Figura 4 - Como avalia sua satisfação com a USF CoimbraCelas, o atendimento no secretariado clínico?

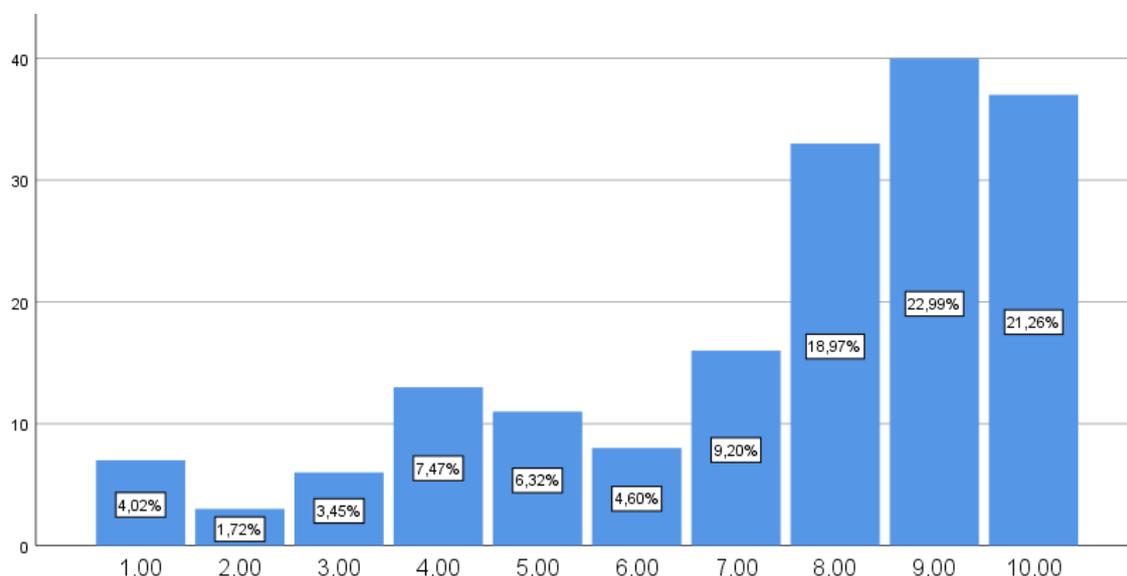


Tabela 11 - Como classifica a informação fornecida pelo secretariado clínico da USF CoimbraCelas?

	N	%
Muito clara	46	26,4
Clara	90	51,7
Pouca clara	19	10,9
Confusa	10	5,7
Não sei / Não respondo	9	5,2

Tabela 12 - Como avalia a sua satisfação relativamente ao tempo e atenção que o profissional de saúde (médico, enfermeiro ou outro) dedicou ao seu atendimento?

	N	%
Muito satisfeito	98	56,3
Satisfeito	55	31,6
Pouco satisfeito	8	4,6
Nada satisfeito	10	5,7
Não sei / Não respondo	3	1,7

Documento elaborado por:	Aprovado em:	Revisão em:	Coordenador
Inês Tinoco, Ivo Reis, Maria João Vilaranda	29.11.2024	01.06.2025	João Rodrigues



USF CoimbraCelas

Relatório Inquérito Satisfação dos Utentes da USF CoimbraCelas 2024

Versão: 2024
Versão em vigor

09/2024

Tabela 13 - Como avalia a sua satisfação relativamente à qualidade dos cuidados clínicos recebidos (prestados por médico, enfermeiros ou outro)?

	N	%
Muito satisfeito	100	57,5
Satisfeito	56	32,2
Pouco satisfeito	4	2,3
Nada satisfeito	10	5,7
Não sei / Não respondo	4	2,3

Tabela 14 - Como classifica a informação clínica que lhe foi fornecida sobre os cuidados a ter com a sua saúde?

	N	%
Muito útil	91	52,3
Útil	60	34,5
Pouco útil	8	4,6
Inútil	9	5,2
Não sei / Não respondo	6	3,4

Tabela 15 - Como avalia a sua satisfação em relação à forma como foi envolvido(a) nas decisões sobre os cuidados a ter com a sua saúde?

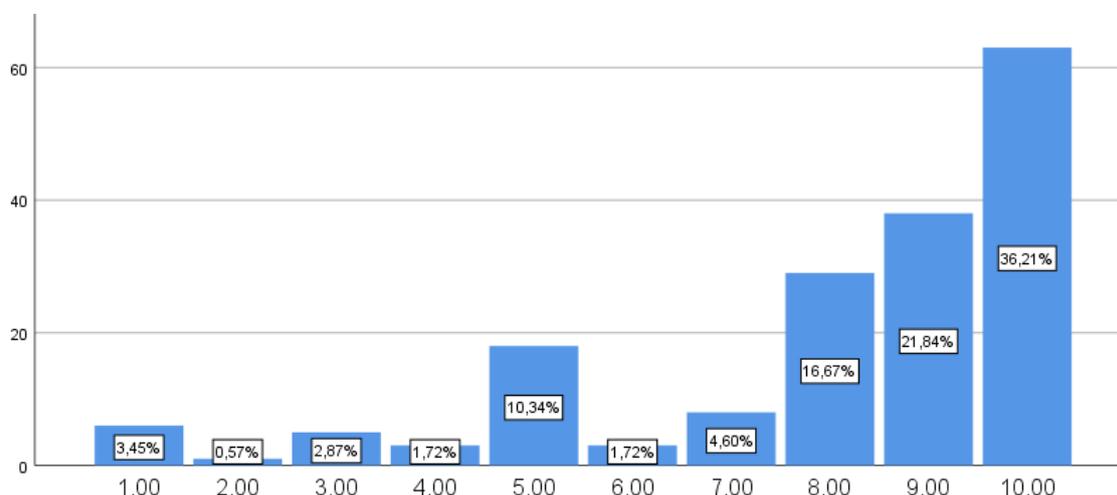
	N	%
Muito satisfeito	75	43,1
Satisfeito	67	38,5
Pouco satisfeito	12	6,8
Nada satisfeito	9	5,2
Não sei / Não respondo	11	6,3

Tabela 16 - Como avalia o modo como os profissionais de saúde zelam pela sua privacidade?

	N	%
Muito bom	88	50,6
Bom	53	30,5
Razoável	12	6,9
Mau	5	2,9
Não sei / Não respondo	16	9,2

Documento elaborado por:	Aprovado em:	Revisão em:	Coordenador
Inês Tinoco, Ivo Reis, Maria João Vilaranda	29.11.2024	01.06.2025	João Rodrigues

Figura 5 - Se foi atendido por um interno de medicina geral e familiar, como avalia a sua satisfação com o atendimento?



2.2 RESUMO DAS RESPOSTAS ABERTAS DO QUESTIONÁRIO

2.2.1. Na sua opinião, como poderíamos melhorar os nossos serviços?

Atendendo à extensão de respostas abertas, foram resumidas e compiladas conforme se apresenta de seguida:

1. Atendimento Telefónico

- Necessidade de melhorar a rapidez e eficácia do atendimento telefónico.
- Sugestões para atendimento personalizado e marcação de consultas online ou via app.
- Problemas com a falta de resposta ou dificuldade em contactar os serviços.

2. Empatia e Humanização

- Pedidos para maior empatia e humanização no atendimento médico e administrativo.
- Sugestões para que os profissionais de saúde sejam mais calorosos e atentos às necessidades dos utentes.
- Críticas sobre a falta de empatia de alguns médicos.

3. Qualidade e Frequência de Consultas

- Desejo de consultas mais frequentes e melhor disponibilidade de médicos.
- Sugestões para consultas preventivas anuais e redução dos tempos de espera.
- Necessidade de uma investigação mais profunda dos problemas de saúde dos utentes.

4. Atendimento Administrativo

- Críticas à falta de simpatia e clareza na comunicação dos funcionários administrativos.

Documento elaborado por:	Aprovado em:	Revisão em:	Coordenador
Inês Tinoco, Ivo Reis, Maria João Vilaranda	29.11.2024	01.06.2025	João Rodrigues

 USF CoimbraCelas	<h1>Relatório Inquérito Satisfação dos Utentes da USF CoimbraCelas 2024</h1>	Versão: 2024 Versão em vigor
		09/2024

- Sugestões para melhorar a organização e o atendimento na secretaria e marcação de consultas.
- Recomendações para formação do pessoal administrativo para um melhor atendimento.

5. Comunicação e Informação

- Sugestão de comunicação mais proativa, especialmente via email.
- Pedidos para divulgação de horários, campanhas de saúde e outras informações relevantes.
- Necessidade de uma comunicação mais clara entre médicos e utentes.

6. Infra-estrutura e Logística

- Melhorar infra-estruturas e acessibilidade para utentes (rampa de acesso, críticas a falta de estacionamento e à antiguidade do edifício)

7. Agradecimentos e Comentários Positivos

- Expressões de satisfação com o atendimento clínico e reconhecimento do bom trabalho de médicos e enfermeiros.
- Apreciação pelas melhorias significativas nos serviços nos últimos anos.
- Incentivo para que a qualidade do serviço se mantenha ou melhore

8. Críticas e Reclamações

- Críticas sobre a falta de profissionalismo e empatia de alguns médicos e funcionários administrativos.
- Relatos de experiências negativas com certos profissionais e insatisfação com o atendimento geral.
- Reclamações específicas sobre a qualidade do atendimento por parte do secretariado.

Documento elaborado por:	Aprovado em:	Revisão em:	Coordenador
Inês Tinoco, Ivo Reis, Maria João Vilaranda	29.11.2024	01.06.2025	João Rodrigues

 USF CoimbraCelas	Relatório Inquérito Satisfação dos Utentes da USF CoimbraCelas 2024		Versão: 2024 Versão em vigor
			09/2024

3. REFLEXÃO / DISCUSSÃO

A avaliação dos níveis de satisfação dos utentes da USF CoimbraCelas constitui um momento de extrema importância, uma vez que permite aos utentes expressarem as suas opiniões, sugestões de melhoria e contributos para o desenvolvimento organizacional. Este processo deve ser encarado como contínuo, possibilitando, em questionários futuros, a comparação das respostas em várias dimensões e a análise da sua evolução ao longo do tempo.

De uma forma geral, os resultados indicam que os utentes estão bastante satisfeitos com a USF CoimbraCelas, destacando-se os seguintes aspetos:

- O horário de funcionamento proposto pela USF para os serviços prestados.
- O tempo de espera entre o pedido e o agendamento/realização das consultas.
- A pontualidade no atendimento pelos serviços clínicos.
- O tempo e atenção dedicados pelo profissional de saúde (médico, enfermeiro ou outro) durante o atendimento.
- A qualidade dos cuidados clínicos recebidos.
- A clareza da informação clínica fornecida relativamente aos cuidados de saúde a adotar.
- O envolvimento nas decisões sobre os cuidados de saúde.
- A atenção dos profissionais de saúde à privacidade dos utentes.
- O atendimento prestado por internos de Medicina Geral e Familiar.

Contudo, foram identificadas algumas áreas com níveis de satisfação inferiores, nomeadamente:

- A facilidade em contactar telefonicamente a USF CoimbraCelas.
- A resposta da USF às necessidades especiais de determinados grupos de utentes (por exemplo, crianças, grávidas, idosos e pessoas com deficiência).
- A forma como a USF divulga os serviços disponíveis, tais como vacinação, consultas médicas, consultas de enfermagem, rastreio de cancro, cuidados a grávidas, cuidados pediátricos e assistência domiciliária.

Estas áreas merecem maior atenção e reflexão, com vista a melhorar os níveis de satisfação dos utentes no futuro.

Foram também analisadas as sugestões apresentadas pelos utentes, e a USF implementará as seguintes alterações:

- **Pedido de marcação de consulta online** – será disponibilizado no website um formulário direto para pedidos de marcação de consulta.

Documento elaborado por:	Aprovado em:	Revisão em:	Coordenador
Inês Tinoco, Ivo Reis, Maria João Vilaranda	29.11.2024	01.06.2025	João Rodrigues

 USF CoimbraCelas	Relatório Inquérito Satisfação dos Utentes da USF CoimbraCelas 2024	Versão: 2024 Versão em vigor
		09/2024

- **Divulgação proativa do website** – serão enviados e-mails aos utentes contendo informações úteis, como folhetos de literacia em saúde, detalhes sobre os serviços disponíveis, metodologia de trabalho de cada equipa de saúde familiar, FAQs e outros conteúdos relevantes.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implementação de uma cultura de avaliação baseada em ciclos avaliativos e na auscultação do nosso foco profissional — os utentes — é de extrema importância. A USF CoimbraCelas deve continuar a consolidar e a desenvolver este processo, que representa um momento crucial de reflexão para os profissionais envolvidos e uma oportunidade para os utentes, enquanto intervenientes essenciais, assumirem um papel ativo.

Este relatório, após a sua apresentação em Conselho Geral, deverá ser disponibilizado a todos na página web da USF, em linha com a cultura de transparência desta instituição. A discussão em Conselho Geral promove a participação e o debate entre todos os envolvidos, potenciando a implementação, a valorização e a interpretação dos resultados obtidos.

Documento elaborado por:	Aprovado em:	Revisão em:	Coordenador
Inês Tinoco, Ivo Reis, Maria João Vilaranda	29.11.2024	01.06.2025	João Rodrigues