



Artigo de Investigação Médica
Mestrado Integrado em Medicina
Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar

**Inquérito de Avaliação de Qualidade e Satisfação do utente do
Serviço de Cirurgia de Ambulatório do Hospital de Santo António**

Rui Correia

Orientador: Dr. Manuel Jorge Seca
Director do Serviço de Cirurgia de Ambulatório

Porto 2009/2010

**Inquérito de Avaliação de Qualidade e Satisfação do utente do
Serviço de Cirurgia de Ambulatório do Hospital de Santo António**

Agradecimentos

Este trabalho deve muito a algumas pessoas e instituições, por diferentes razões, e eu gostaria de agradecer especialmente:

Ao meu orientador, Dr. Manuel Seca, por partilhar comigo o interesse pela Cirurgia de Ambulatório e qualidade oferecida aos seus utilizadores. Por ser um interlocutor motivado a oferecer estímulos e, principalmente, a percorrer novos caminhos, ouvir com interesse e ânimo todas as questões, dúvidas e problemas que surgiram durante o processo de realização deste projecto. Por ser uma pessoa paciente, generosa e pela coragem de ousar trabalhar com novas ideias e conceitos, correndo os riscos inerentes a esta atitude. Pela sua compreensão silenciosa nos momentos difíceis e trabalhosos pelos quais passei, permitindo que o meu tempo fluísse, respeitosamente. Pelo orgulho de termos trabalhado juntos na tentativa cada vez maior de elevar um serviço como este ao mais alto nível.

À Ângela por tudo e mais alguma coisa. Pela sua força inspiradora, pela sua calma e bom senso, que tanto orgulho. Pelo amor que me dedica todos os dias da nossa vida. Por ser o meu porto seguro em todas as minhas aventuras. Por todo o amor, força e valorização dos meus potenciais. Pela felicidade que me proporciona diariamente. Pela sua inteligência e perspicácia que todos os dias me espanta e me orgulha. Por tudo aquilo em que me tornaste ao longo destes anos!

Aos meus pais que sempre me apoiaram e se orgulharam dos meus feitos. É uma benção tê-los por perto todos os dias da minha vida. Vocês fizeram da minha vida, não apenas uma vida, mas uma razão de ser. Amo-vos!

Ao meu irmão, exímio criador, arrojado e sonhador. Tu sempre te destacaste no meio de uma multidão por tudo aquilo que és. Espero que todos os dias me inspires a criar algo de novo na minha arte para torna-la cada vez melhor, sempre na busca da perfeição. Obrigado mano!

Ao André, meu anjo da guarda!

À Lia e Zezé, amigos do coração, que sempre vibraram com as minhas conquistas e lutaram para que eu fosse mais além. Obrigado por todo o apoio incondicional e omnipresente.

À Tânia, André e Maria Leonor, irmãos na minha vida, pela preciosa ajuda sem a qual a elaboração deste projecto não seria possível. Pela vossa amizade, companheirismo e boa disposição. Pelo vosso grau de sabedoria e competências incomuns. Por tudo aquilo que não consigo exprimir por palavras mas que consigo com o coração!

À Ângela PM, amiga do coração, pelo seu brilhantismo como designer e como profissional implacável. Pela sua imaginação que inspira os outros, pela sua amizade, alegria (pós-matutina) e uma irmandade tão especial que partilhamos desde o nosso primeiro encontro.

**Inquérito de Avaliação de Qualidade e Satisfação do utente do
Serviço de Cirurgia de Ambulatório do Hospital de Santo António**

Aos meus amigos e colegas, em especial ao Richard, pelas oportunas manifestações de companheirismo e encorajamento.

Aos meus avós que sempre me apoiaram física e espiritualmente nas minhas conquistas diárias.

À minha família, que sempre, à sua maneira *sui generis* se orgulharam dos meus feitos. Vocês são uma jóia rara que qualquer um gostaria de ter, sem vocês as minhas vitórias não saberiam ao mesmo. Obrigado!

À D. Ana, Sr. Campos e amorosa Bibi, pelo apoio incondicional e por acreditarem em mim!

À secretária D. Conceição pela sua força, entusiasmo, optimismo e boa disposição que facilitaram a resposta às minhas dúvidas e compreensão do funcionamento do serviço.

A toda a equipa clínica do Serviço pela preocupação em me inteirar do funcionamento do mesmo. Pela boa disposição que com todo o profissionalismo me fizeram sentir durante todo o projecto.

A todos os utilizadores do Serviço de Cirurgia de Ambulatório, especialmente aqueles que prescindiram de algum do seu precioso tempo para responder ao questionário.

Ao Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar e a todos os docentes e funcionários que dele fazem parte, pela formação que me instituíram.

Ao Hospital de Santo António e colaboradores que sempre me acolheram da melhor forma e que fazem qualquer um sentir-se num ambiente familiar.

Resumo

Introdução: A Cirurgia de Ambulatório é nos países desenvolvidos a área de maior expansão cirúrgica nos últimos trinta anos. No nosso país o crescimento é significativo contando já com 27,2% de toda a actividade cirúrgica em 2006 com metas a atingir de 50% em 2009. O Hospital de Santo António é pioneiro neste tipo de cirurgia desde 1991 tendo realizado desde aí até 2009, 31825 intervenções. Esta abordagem cirúrgica é vista como uma mais-valia para o utente, profissional e Estado pois acarreta benefícios sócio-familiares, económicos e psicológicos indiscutíveis. Por estas razões torna-se determinante que se implemente mecanismos de auscultação de opinião e de medição de satisfação dos utentes.

Objectivos: Avaliação da Qualidade e Satisfação do utente do Serviço de Cirurgia de Ambulatório do Hospital de Santo António, numa dinâmica de análise, diagnóstico e recomendações que contribuam para elevar a qualidade e satisfação dos utilizadores deste serviço.

Metodologia: Foi utilizado um inquérito por questionário a 80 utentes deste serviço, após a cirurgia, desenvolvido com base no Modelo SERVQUAL, ao que foram também acrescentadas pesquisas secundárias e entrevistas exploratórias.

Resultados: A grande maioria dos inquiridos (95%) considera “Muito bom e Bom” todo o processo de admissão no serviço e qualidade de informação prestado pelos profissionais que lá trabalham. Quando indagados sobre as suas expectativas 66% considera que estas foram superiores ao esperado, sendo “Muito provável” escolherem de novo este serviço no futuro e recomendarem-no. Ao analisarmos o grau de Satisfação global de toda a sua experiência com o Serviço de Cirurgia de Ambulatório, 98% considera-se “Satisfeito” e “Muito Satisfeito”.

Sugestões: Tendo em consideração os outputs do inquérito, torna-se fulcral uma intervenção sobre o atendimento público, alicerçada nos resultados obtidos e desenvolvida tendo em atenção as necessidades verificadas por serviço e classe de colaboradores. A formação em atendimento deverá ser dividida por níveis e destinatários e irá contribuir para a diminuição dos custos psicológicos dos tempos de espera e demais insatisfações manifestadas pelos inquiridos. Assim, a formação para os grupos profissionais “pessoal administrativo” e “pessoal auxiliar” deverá privilegiar a formação de base em atendimento.

Palavras-chave: Cirurgia de Ambulatório do Hospital de Santo António; Inquérito de Qualidade e Satisfação dos utentes

Abstract



Introduction: The Ambulatory Surgery in developed countries is the area of greatest expansion surgery in the last thirty years. In our country, growth is significant having already 27.2% of all surgical activity in 2006 with targets of 50% in 2009. Hospital de Santo António is a pioneer in this type of surgery since 1991 and held since then until 2009, 31 825 interventions. This surgical approach is seen as an asset for the user, professional and State since it involves social, family, economic and psychological benefits. For these reasons it is crucial that mechanisms implement a sounding of opinion and measuring customer satisfaction.

Measurements: Quality Assessment and wearer satisfaction of the Department of Ambulatory Surgery, Hospital de Santo Antonio, a dynamic analysis, diagnosis and recommendations that contribute to raising the quality and satisfaction of users of this service.

Methods: We used a questionnaire survey of 80 users of this service, after surgery, developed based on SERVQUAL Model, which were also added to the secondary research and exploratory interviews.

Main Results: The vast majority of respondents (95%) consider "Very good and good" the whole process of admission to the service and quality of information provided by professionals who work there. When asked about their expectations 66% consider that they were better than expected, being "very likely" to choose this service again in the future and recommend it. By analyzing the degree of overall satisfaction of all his experience with the Office of Ambulatory Surgery, 98% consider themselves "Satisfied" and "Very Satisfied".

Suggestions: Taking into account the outputs of the investigation, it becomes a key speech on the public service, based on results and developed taking into account the needs analysis by service and class of employees. Training in care should be divided by levels and recipients and will contribute to reducing the psychological costs of waiting times and other grievances voiced by respondents. Thus, training for professional groups "administrative staff" and "support staff" should focus on basic training in care.

Keywords: Ambulatory surgery of Hospital de Santo António; Questionnaire of patient's satisfaction.

Índice

1. Introdução	8
2. Cirurgia de Ambulatório	9
2.1 Definição do problema	10
3. Metodologia	11
3.1 O instrumento	11
3.2 Técnica de Amostragem	13
3.3 Aplicação dos Questionários	13
4. Resultados	14
4.1 Dados Sócio Demográficos	14
4.2 Informação pré operatória	15
4.3 Processo de Admissão	15
4.4 Ligação entre Serviços	17
4.5 SERVQUAL	17
4.6 Processo de Alta e Informação Pós-Cirúrgica	23
4.7 Pessoal	24
4.8 Imagem	26
4.9 Níveis de Satisfação com o HSA	27
5.Recomendações para Melhoria do SCA do HSA	29
6. Bibliografia	31

1.

Introdução

Diversos factores influenciam a saúde dos indivíduos: factores biológicos, estilos de vida, o ambiente, factores sócio-económicos e a utilização dos serviços de saúde e acessibilidade desses serviços.⁽²⁾

Neste sentido, a qualidade deve estar intimamente ligada à saúde. Segundo o programa do actual XVII Governo Constitucional, “ o compromisso do Governo é o de que as reformas a realizar serão norteadas pela preocupação de dar às pessoas um atendimento de qualidade, em tempo útil, com eficácia e com humanidade”.⁽³⁾

De acordo com a Direcção Geral de Saúde, existe uma fraca cultura de qualidade na prestação do serviço de saúde, pelo que se torna determinante intervir na melhoria da qualidade da prestação dos serviços e cuidados de saúde, nomeadamente no que se refere ao atendimento e relações interpessoais dos profissionais com os utentes.⁽⁴⁾

É neste sentido que surge o presente estudo sobre a “Avaliação da Qualidade e Satisfação do utente do Serviço de Cirurgia de Ambulatório do Hospital de Santo António”, numa dinâmica de análise, diagnóstico e recomendações que contribuam para elevar a qualidade e satisfação dos utentes/clientes do Serviço de Cirurgia de Ambulatório (SCA) do Hospital de Santo António (HSA).

2.

Cirurgia de Ambulatório

Cirurgia de Ambulatório é definida como uma intervenção cirúrgica programada, realizada sob anestesia geral, loco-regional ou local, que embora habitualmente efectuada em regime de internamento, pode ser realizada em instalações próprias, com segurança e de acordo com as actuais *legis artis*, em regime de admissão e alta do doente num período inferior a 24 horas (entre as 8 e as 20 horas na maioria dos estabelecimentos).⁽¹⁾

A cirurgia em regime de ambulatório é nos países desenvolvidos a área de maior expansão cirúrgica nos últimos 30 anos. ⁽¹⁰⁾ Este tipo de abordagem da patologia cirúrgica relativamente à cirurgia com internamento, apresenta valores acima dos 50% em países como os EUA (75%), Suécia (70%), Canadá (65%), Reino Unido (60%), Noruega e Dinamarca (61%) e Holanda (58%) e entre os 40 e 50% em outros países como Itália (49%), Finlândia e Austrália (47%) e Bélgica (43%) tendo-se verificado um aumento significativo deste tipo de abordagem desde a década de 70.^{(5) (6)}

No nosso país o crescimento é significativo e sustentado acentuando-se nos últimos anos da última década como foi demonstrado no IV Inquérito Nacional de Cirurgia de Ambulatório realizada pela Associação Portuguesa de Cirurgia de Ambulatório (APCA) onde se verificou que em 2006, 27,2% de toda a actividade cirúrgica programada foi realizada em regime de ambulatório (79.067 cirurgias num total de 290.893) contra os 22,5 % verificados em 2005,^{(5) (6)} apontando como meta atingir 50% de toda a cirurgia programada realizada em regime de ambulatório durante o ano de 2009.⁽⁶⁾⁽⁷⁾

Deve-se ter em conta que em inquéritos anteriores conduzidos de forma semelhante pela APCA, Portugal apresentava valores de 5,5%, 7,2% e 14,6% de toda a cirurgia programada efectuada em 1999, 2001 e 2003, respectivamente, tendo assim quadruplicado num espaço de 6 anos (1999-2005).⁽⁷⁾

A Cirurgia de Ambulatório no Hospital de Santo António teve o seu início em 1991 tendo-se realizado desde aí até 2009, 31825 intervenções.

Os serviços utilizadores deste serviço são vários, nomeadamente Cirurgia Geral, Cirurgia Vascular, Ortopedia, Nefrologia, Neurocirurgia, Dermatologia, Urologia, Ginecologia e Neuropatologia.

O número de intervenções efectuadas neste serviço tem crescido ao longo dos anos tendo-se realizado em 2007, 2008 e 2009, respectivamente 3800, 4071 e 4561 intervenções, com principal destaque na Cirurgia Geral.

2.1

Definição do problema

Cada vez mais as Administrações Hospitalares notam que a Cirurgia de Ambulatório é uma das melhores opções para aumentar a eficiência dos sistemas de saúde, já que contribui para diminuir os tempos de internamento e as listas de espera, com consequentes benefícios sócio-familiares, económicos e psicológicos para o doente, para além de, eventualmente, reduzir os custos. Deste modo, a Cirurgia de Ambulatório é das poucas abordagens em saúde em que todos os elementos retiram benefícios: o utente (qualidade, acessibilidade, humanização), o profissional (satisfação) e o Estado (custos), possuindo por isso um potencial que deve ser rentabilizado.

A qualidade de um serviço de saúde é definida pelo grau em que os serviços de saúde aumentam a probabilidade de resultados de saúde desejáveis e são consistentes com a prática profissional corrente.⁽⁸⁾⁽²⁶⁾

A satisfação do doente é uma importante medida de qualidade de cuidados de saúde que contribui para uma avaliação da estrutura, processamento e resultados obtidos dos vários serviços de saúde prestados por uma entidade.⁽⁸⁾

Muitos factores contribuem para a satisfação do doente, incluindo a acessibilidade e conveniência de serviços, estrutura institucional, relações interpessoais, competência dos profissionais de saúde e as próprias expectativas e preferências dos doentes.⁽⁸⁾

Para que as organizações de saúde pública se assegurem de que a sua actuação não se desvia do princípio de orientação para o utente, é necessário que se implementem mecanismos de auscultação de opinião e de medição de satisfação dos utentes, sendo este um dos princípios da gestão da qualidade e um dos fundamentos para a aplicação desta acção de melhoria.

3.

Metodologia

Para levar a cabo a implementação deste estudo, foi necessário identificar e seleccionar os utentes a quem se destinaria o inquérito. A selecção foi feita partindo dos dados fornecidos pelo SCA do HSA, em relação ao número de utentes do ano de 2009 das várias áreas abrangidas pela CA. O universo e amostra deste estudo foram escolhidos tendo em conta os procedimentos efectuados em Cirurgia Geral nomeadamente aqueles em que foi necessária anestesia geral e sedação com anestesia local. Foram considerados como a amostra representativa da população pois foram aqueles que mais em contacto estiveram com todo o circuito da CA (consulta pré-cirúrgica, consulta de anestesia, cirurgia, pensos e consulta pós-cirúrgica) e daí poderem ser aqueles que melhor caracterizem e avaliem o serviço.

O presente estudo assenta no princípio de representatividade e validade estatística das amostras. É um estudo prospectivo observacional de satisfação de utentes de um serviço de saúde.

Foi utilizado um inquérito por questionário (Apresentado em Anexo). O Inquérito é uma técnica de investigação quantitativa que permite recolher informação, através de um questionário estruturado e estandardizado. Define-se também pelo conjunto de operações que tem por objectivo a distribuição de determinadas características na totalidade da população, a partir da observação de uma fracção dessa população/amostra. O método utilizado foi o da entrevista pessoal individual, anónima, realizada aos utentes do SCA do HSA, dado tratar-se do único método que assegura a representatividade da amostra seleccionada ao garantir que a pessoa inquirida corresponde efectivamente à exigida.

As desvantagens decorrentes deste método, globalmente mais demorado do que os baseados em entrevistas telefónicas e potenciadores do não cumprimento das regras pré-estabelecidas para a execução do trabalho, foram tidas em consideração, mas dada a natureza da amostra (alvo de cuidados de saúde), considerou-se ser este o método mais indicado.

3.1

O instrumento

O inquérito por questionário foi desenvolvido com base no Modelo SERVQUAL, ao que foram também acrescentadas pesquisas secundárias e entrevistas exploratórias em profundidade. Zeithalm, Parasuraman e Berry (1990) desenvolveram o Modelo SERVQUAL, utilizando como princípio para a elaboração da pesquisa a ideia de comparar o desempenho real de um serviço, face a um serviço ideal.

Inquérito de Avaliação de Qualidade e Satisfação do utente do Serviço de Cirurgia de Ambulatório do Hospital de Santo António

O SERVQUAL é um instrumento de diagnóstico, é classificado como um instrumento resumido, de múltipla escala com um alto nível de fiabilidade que permite compreender as expectativas e percepções dos utilizadores de um serviço. Foi criado como um instrumento de diagnóstico para identificar áreas de força e fraqueza na disponibilização dos serviços. O SERVQUAL é uma escala de itens múltiplos. O instrumento é um questionário com duas partes, composto por 24 itens que medem as expectativas dos utentes e 24 itens semelhantes que medem as percepções ou experiência dos utentes. Avaliar a qualidade do serviço envolve computar a diferença entre as pontuações que os utentes deram aos pares de afirmações de expectativas/percepção.⁽⁹⁾

Aplicando aos dados recolhidos pelo questionário SERVQUAL, técnicas estatísticas que permitem reduzir o número de variáveis sem perder muita informação, as 24 variáveis correspondentes a cada item foram agrupadas pelos autores em cinco dimensões:

:: Tangibilidade - instalações e aparência dos espaços físicos, dos equipamentos, do pessoal e dos materiais de comunicação.

:: Fiabilidade - capacidade de desenvolver o serviço prometido com segurança e precisão.

:: Capacidade de resposta - prontidão em ajudar os utentes e fornecer um serviço rápido.

:: Empatia - engloba a atenção personalizada, preocupação com o utente e comunicação.

:: Confiança - conhecimento e cortesia dos colaboradores e a sua capacidade em inspirarem confiança e certeza.

O modelo original do SERVQUAL, analisou as percepções dos clientes a três níveis: a) o nível de serviço desejado; b) o nível adequado, isto é, o mínimo aceitável pelo cliente e c) a percepção do desempenho do serviço avaliado.

No caso concreto da avaliação da satisfação dos utentes do SCA do HSA optou-se por incluir apenas dois níveis de análise: o nível de serviço desejável e a percepção do desempenho do serviço.

O Modelo SERVQUAL é genérico pelo que foi necessário proceder-se a alterações para a sua adaptação aos serviços de saúde. Para clarificar os indicadores de qualidade para o serviço, as perguntas foram reescritas, adaptadas, eliminadas e acrescentadas.

Este modelo de pesquisa permite identificar áreas fortes dos serviços que podem ser usadas como vantagens competitivas bem como as áreas menos fortes de forma a serem melhoradas.

A construção deste questionário foi amplamente discutido e debatido entre os intervenientes neste processo, nomeadamente o Director de Serviço e Orientador Dr. Manuel Seca, tendo-se conseguido chegar a um único modelo de questionário, adaptado à área em análise (SCA do HSA), o que nos permite uma melhor comparabilidade entre os dados.

3.2

Técnica de Amostragem

Tendo em conta que se realizam cinco cirurgias por dia, nas condições pretendidas para a amostra, durante quatro dias por semana, aproximadamente cinquenta semanas por ano, o número de procedimentos efectuados é de cerca de mil. Para um universo de mil com um grau de confiança de 95% e um erro máximo de 5%, a mostra recomendada era de 278 inquéritos. Dada a frequência de respostas francamente positivas durante a aplicação do questionário em que mais de 90% da amostra avaliava da mesma maneira o serviço em causa, foi possível reduzir o intervalo de confiança para 90% com uma margem de erro de 10% o que em termos de inquéritos reduziu a amostra para 64. Os dados apresentados são o resultado de 80 inquéritos ministrados no SCA.

O cálculo da amostra foi feito através do programa Vovici, da marca Raosoft Inc, disponível online em www.raosoft.com/samplesize.html.

3.3

Aplicação dos Questionários

O tipo de administração do inquérito é o indirecto, que consiste no inquiridor ler as questões ao inquirido e preencher o questionário de acordo com as respostas dadas por este. É um tipo mais dispendioso de tempo mas que garante maiores taxas de respostas.

A aplicação deste inquérito ocorreu entre o início de Fevereiro e o final de Abril de 2010, tendo sido ministrado pelo próprio investigador.

Inicialmente o prazo para ministrar os inquéritos era superior, mas dado o número suficiente de inquéritos para se conseguir a representatividade necessária, foi encurtado em 30 dias.

Com o recurso a um programa apropriado, a informação foi tratada e apurada para ser apresentada em quadros e gráficos quantificados.

Com a finalidade de tratar os dados do inquérito, utilizou-se o programa SPSS for Windows. Este programa informático oferece uma solução em análise estatística de dados apurados, completa e apurada.

Os dados foram tratados e apurados em quadros de distribuição de frequência (com valores absolutos e valores percentuais). Foram efectuadas análises univariadas, bivariadas e multivariadas.

4.

Resultados

Para podermos de forma transparente objectivar algumas das questões mais relevantes em CA, foi realizado este “Inquérito de Avaliação da Qualidade do Atendimento e Satisfação do utente do Serviço de Cirurgia de Ambulatório do Hospital de Santo António”, que teve por objectivo conhecer a percepção e satisfação da utilidade e prática actual dos cuidados de saúde ao nível da CA, segundo a perspectiva dos doentes intervencionados.

Seguidamente apresentam-se os dados apurados no inquérito ministrado à amostra definida e apresentada anteriormente. Os dados serão apresentados com base em respostas válidas, pelo que alguns dos valores apresentados se referem à amostra da qual se subtraíram os *missings*.

4.1

Dados Sócio Demográficos

No que concerne ao género dos inquiridos, constatamos que estes são maioritariamente do sexo masculino (85%). Analisando a variável idade podemos verificar que 32% da amostra tem até 30 anos. Outro valor importante a realçar é que 28% da amostra tem entre 51 e 70 anos.

Observando as áreas de residência, 94% dos inquiridos habitam no distrito do Porto e os Concelhos com mais representação são o Porto, Gondomar, Vila Nova de Gaia com 33,8%, 26,3% e 18,8% respectivamente.

As freguesias com maior incidência são as freguesias de Valbom (8,8%), S. Pedro da Cova (7,5%) pertencentes ao Concelho de Gondomar e as freguesias mais representadas do Concelho do Porto são Massarelos e Foz do Douro, ambas com 7,5%.

Inquiridos relativamente à escolaridade constatamos que a maioria da amostra (42%) possui o ensino básico, 28% o ensino secundário, 18% o ensino superior e 12% o ensino obrigatório.

Outro dado importante a realçar prende-se com a situação perante a profissão. Cerca de 46% encontra-se empregado e 23% da amostra é reformado. Os estudantes correspondem a 16% da amostra.

Quando indagados sobre a situação perante a profissão, observamos que dos que se encontram empregados, 25% são operários artífices e trabalhadores operários, 21% são técnicos e profissionais de nível intermédio, 13% especialistas de profissões intelectuais e científica. O mesmo valor (13%) é encontrado em trabalhadores não qualificados.

4.2

Informação pré operatória

Na tentativa de validar a qualidade da informação pré-operatória, constatamos que 95% dos inquiridos afirmam ter efectuado uma entrevista. Todos consideram que a mesma foi completa e esclarecedora. As entrevistas aos inquiridos foram feitas pelos enfermeiros (55%) e cirurgiões (45%).

4.3

Processo de Admissão

Neste ponto constatamos que 50% da amostra tem o processo de admissão referenciado pelo Médico de Família e 35% pela consulta externa. Apenas 15% é admitido via Serviço de Urgência. (Figura 1)

O tempo de espera para a consulta de Cirurgia mais apontado situa-se entre 1 e 2 meses. Aliás, um valor bastante positivo a referir prende-se com 32% da amostra esperar até um mês pela consulta. De um modo geral, o tempo de espera máximo são 4 meses. (Figura 2)

Quando aferimos sobre o tempo de espera pela Cirurgia após ter havido a consulta da mesma, deparamos com os seguintes resultados: 52% espera até um mês pela cirurgia, 20% entre 2 e 4 meses e 17% entre 1 e 2 meses. (Figura 3)

A satisfação global dos utentes sobre todo o processo de admissão na CA foi considerada como “Muito Bom e Bom” por 95% dos casos. (Figura 4)

Entidade de Admissão

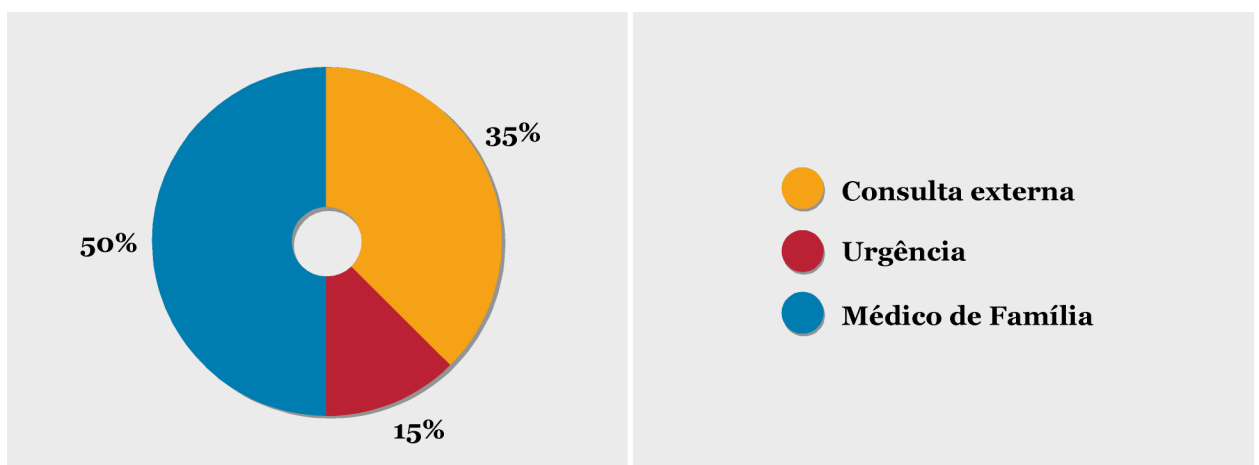


Figura 1

**Inquérito de Avaliação de Qualidade e Satisfação do utente do
Serviço de Cirurgia de Ambulatório do Hospital de Santo António**

Tempo de espera para consulta de cirurgia

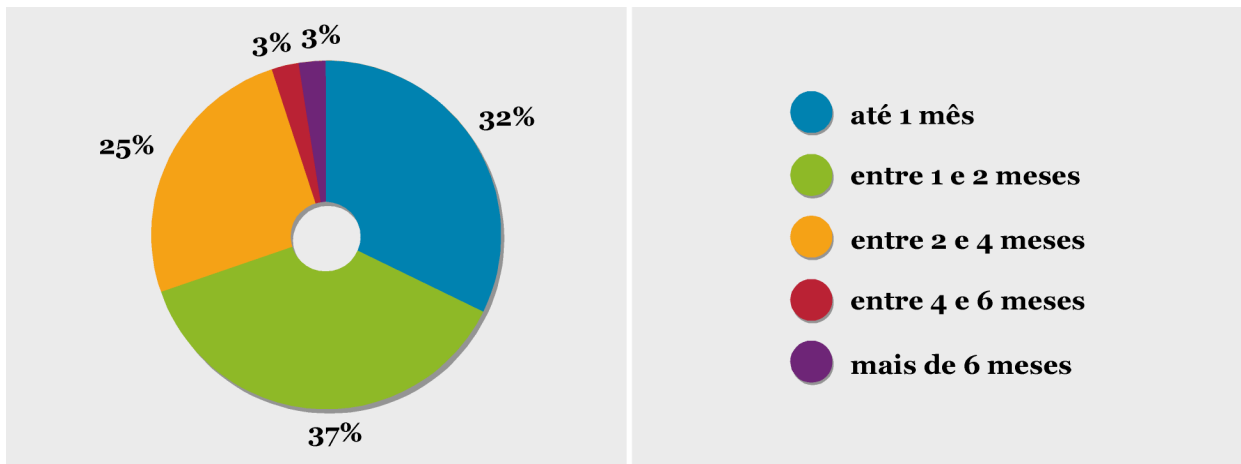


Figura 2

Tempo de espera pela cirurgia

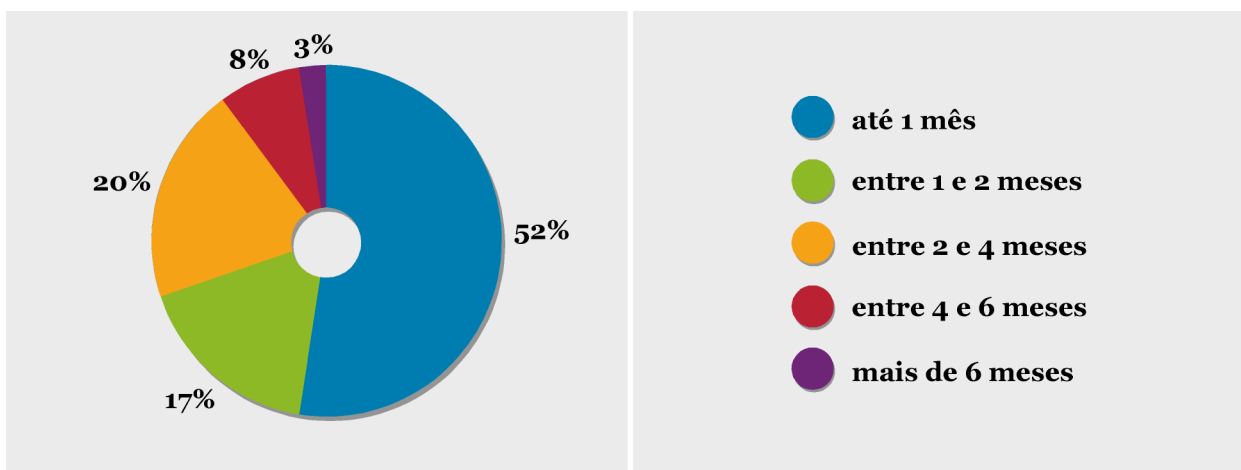


Figura 3

Processo de Admissão

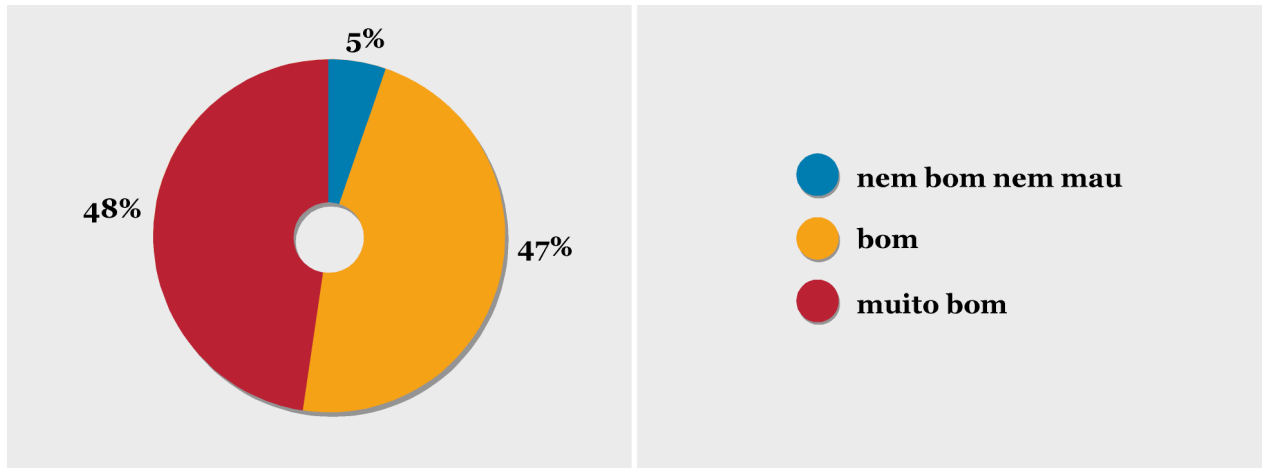


Figura 4

4.4

Ligação entre serviços

A avaliação do SCA não pode ser avaliada de forma objectiva se tiver ocorrido algum contacto com outros serviços. Esta questão mostra-se pertinente para podermos saber se a ligação entre serviços, aumenta ou diminui a satisfação global com o serviço em análise. Contudo visto que 98% da amostra não teve necessidade de internamento ou de contactar outro serviço, esta variável não influenciará os resultados do inquérito.

4.5

SERVQUAL

Para melhor compreensão e visualização das duas dimensões (ideal e neste serviço), apresentamos os resultados obtidos agregados.

Inquérito de Avaliação de Qualidade e Satisfação do utente do Serviço de Cirurgia de Ambulatório do Hospital de Santo António

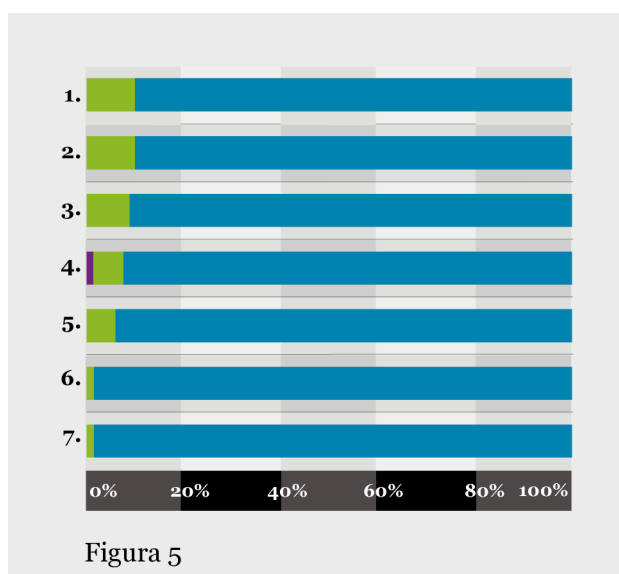
Dimensão Tangibilidade:

Na análise da dimensão Tangibilidade, e no que se refere às expectativas daquilo que seria um serviço ideal deste tipo, todas as variáveis apresentam valores de importância similares, entre Bom e o Muito Bom. No entanto, na análise ao serviço percebido no Serviço de Cirurgia de Ambulatório, destaca-se a variável “o espaço encontra-se limpo” por apresentar menor desvio. (Figuras 5 e 6)

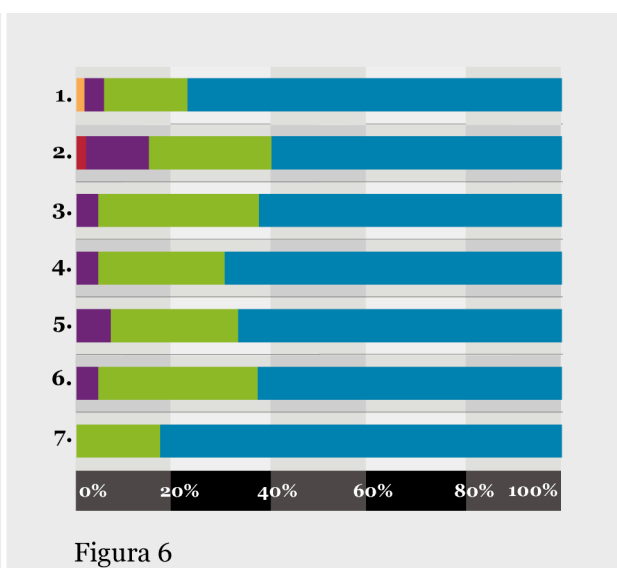
O item “os documentos oficiais/material informativo têm uma imagem moderna e agradável” apresenta um desvio em relação ao esperado para um serviço ideal com um maior número de inquiridos a classifica-lo como “Mau”. (Figuras 5 e 6)

Quando comparados com o que seriam as condições de um serviço ideal, os utentes do SCA apresentaram menores graus de satisfação quando lhes era perguntado se o “Espaço físico é agradável”, “Grau de conforto e comodidade das instalações” e se o “Espaço é adequado às funções”. (Figuras 5 e 6)

Tangibilidade - Serviço Ideal



Tangibilidade - Serviço SCA



1. Os documentos oficiais/material informativo têm uma imagem moderna e agradável
2. O espaço físico é agradável
3. O suporte tecnológico e físico existente é moderno e actual
4. Protecção da privacidade na sala de recobro
5. Conforto e comodidade das instalações
6. Os espaços são adequados ao exercício das funções
7. O espaço encontra-se limpo



Inquérito de Avaliação de Qualidade e Satisfação do utente do Serviço de Cirurgia de Ambulatório do Hospital de Santo António

Dimensão Cortesia/Empatia:

Na análise efectuada a esta dimensão, observamos que os maiores desvios ocorrem nas dimensões directamente ligadas à resolução e análise de problemas/reclamações apesar dos níveis de satisfação serem altos de uma maneira geral. É importante referir que é de extrema importância para a obtenção de altos níveis de satisfação que esta dimensão tenha resultados positivos. (Figuras 7 e 8)

Cortesia/Empatia - Serviço Ideal

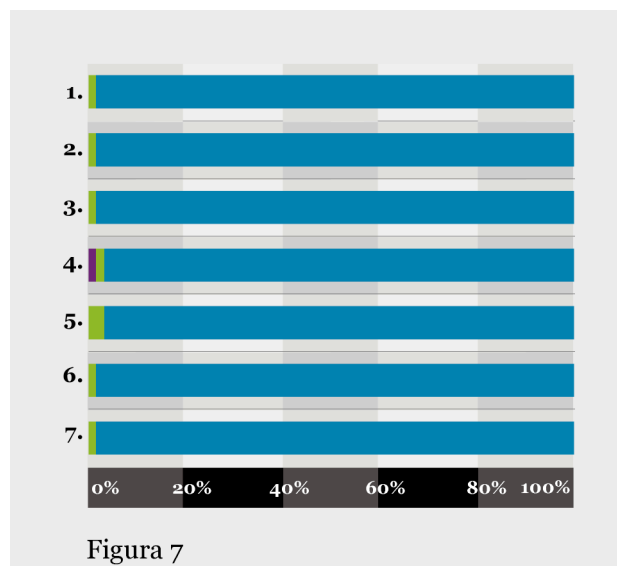


Figura 7

Cortesia/Empatia - Serviço SCA

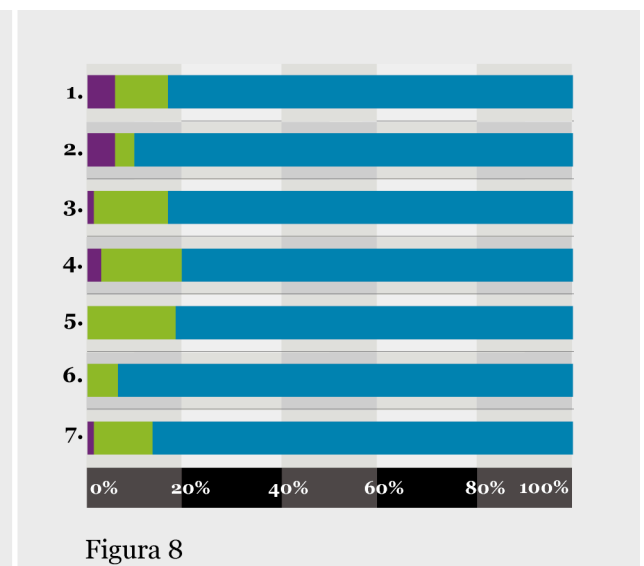


Figura 8

1. A resolução dos problemas/reclamações é rápida e atempada
2. O resultado da análise de uma reclamação/problema é comunicado a quem reclamou de forma clara, transparente e atenciosa
3. Qualquer problema/reclamação merece toda a atenção da equipa do internamento
4. Os funcionários estão bem informados e capacitados para satisfazer as necessidades dos utentes
5. É fácil notar o interesse dos funcionários, que tudo fazem para resolver as questões que lhes são apresentadas
6. Sinto que sou atendido de forma semelhante aos outros utentes
7. Sou tratado de forma atenciosa e delicada



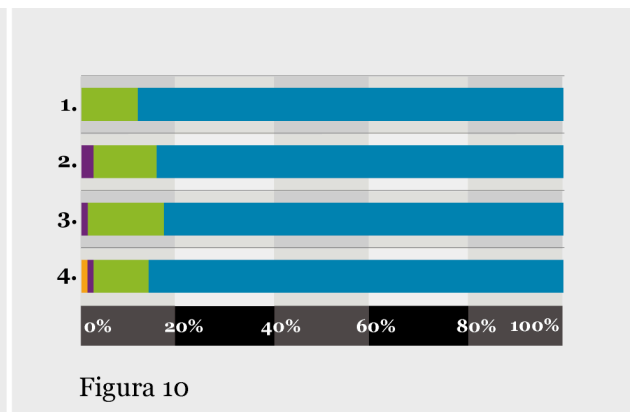
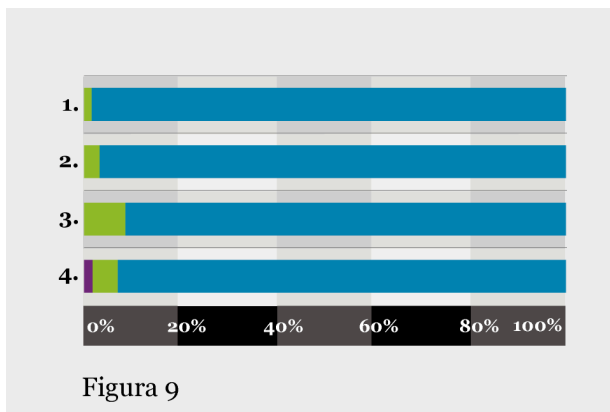
Inquérito de Avaliação de Qualidade e Satisfação do utente do Serviço de Cirurgia de Ambulatório do Hospital de Santo António

Dimensão Compreensão do utente:

Nesta dimensão observamos, à luz das anteriores, níveis de importância bastante altos quer no Serviço ideal quer no SCA. Nas questões relacionadas com a possibilidade de “dar sugestões ao Serviço” e se “existem mecanismos formalmente instituídos para recolher a opinião sobre o Serviço”, no caso do SCA verificamos maiores desvios. (Figuras 9 e 10)

Também se torna importante referir o número de respostas, apesar de muito baixo, de inquiridos que classificaram como "Muito mau" a sensação de que o serviço não atende às sugestões dadas pelos utentes.

Compreensão do utente - Serviço Ideal Compreensão do utente - Serviço SCA



1. O serviço oferecido é flexível de forma a atender às especificidades/ patologias dos diferentes utentes
2. Existem mecanismos formalmente instituídos para recolher a minha opinião sobre o serviço
3. O serviço dá-me oportunidade de expressar a minha opinião sobre o seu funcionamento
4. Sinto que o serviço atende às sugestões dadas pelos utentes



Inquérito de Avaliação de Qualidade e Satisfação do utente do Serviço de Cirurgia de Ambulatório do Hospital de Santo António

Dimensão Fiabilidade:

Nesta dimensão observamos que a variável “os vários serviços prestados não apresentam erros” apresenta valores menos elevados de contentamento dos inquiridos. Esse facto indica-nos que os inquiridos percebem que os serviços que utilizam podem apresentar erros. No entanto consideram maioritariamente que “as informações dadas pelo pessoal do serviço são claras”. (Figuras 11 e 12)

Fiabilidade - Serviço Ideal

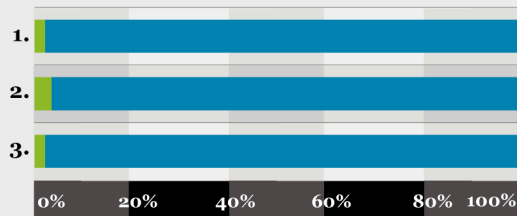


Figura 11

Fiabilidade - Serviço SCA

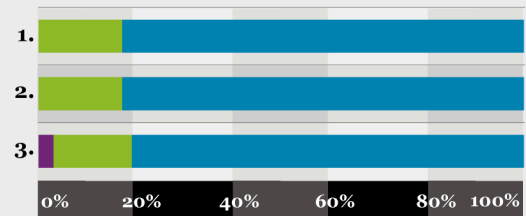


Figura 12

1. Existe preocupação do serviço para que eu saiba o que esperar na prestação daquele serviço/cuidado médico
2. As informações dadas pelo pessoal do serviço são claras
3. Os vários serviços prestados não apresentam erros



Inquérito de Avaliação de Qualidade e Satisfação do utente do Serviço de Cirurgia de Ambulatório do Hospital de Santo António

Dimensão Acessibilidade:

No que concerne à acessibilidade, os inquiridos continuam a apresentar grandes níveis de satisfação. No entanto, a variável “O espaço é acessível a pessoas com mobilidade reduzida” é o que apresenta uma menor percentagem de “Muito Bom”. É interessante verificar que as instalações e as infra-estruturas do SCA apresentam valores muito positivos. (Figuras 13 e 14)

Acessibilidade - Serviço Ideal

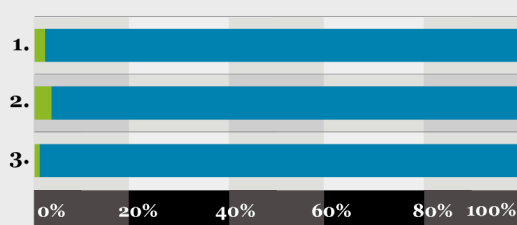


Figura 13

Acessibilidade - Serviço SCA

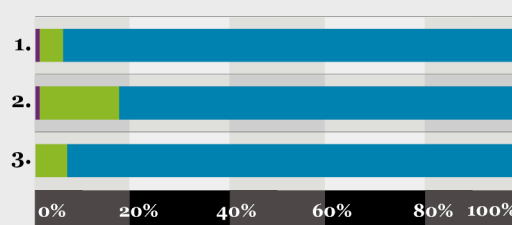


Figura 14

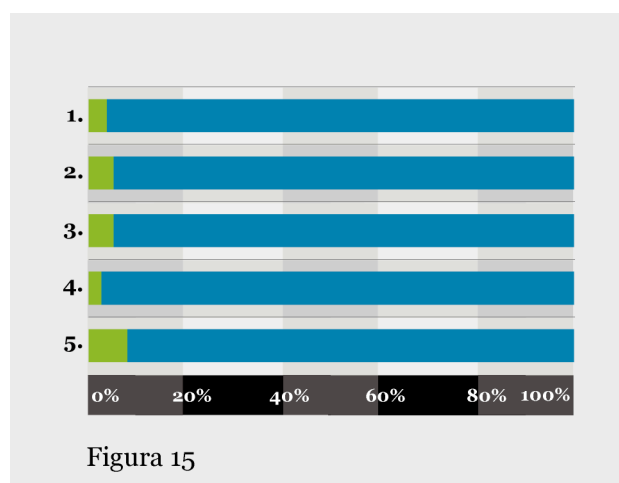
1. A localização do serviço é adequada ao tipo de serviço prestado
2. O espaço é acessível a pessoas com mobilidade reduzida
3. Os meus acompanhantes chegam facilmente ao meu encontro e os seguranças são prestáveis



Inquérito de Avaliação de Qualidade e Satisfação do utente do Serviço de Cirurgia de Ambulatório do Hospital de Santo António

Analisando as dimensões inquiridas no Serviço Ideal, observamos que todas apresentam de forma bastante similar o mesmo grau de importância. No que diz respeito ao observado no Serviço do HSA podemos afirmar que as dimensões Tangibilidade e Cortesia são as que apresentam um gap mais significativo na comparação, devendo por isso ser alvos de intervenção. (Figuras 15 e 16)

Serviço Ideal



Serviço SCA

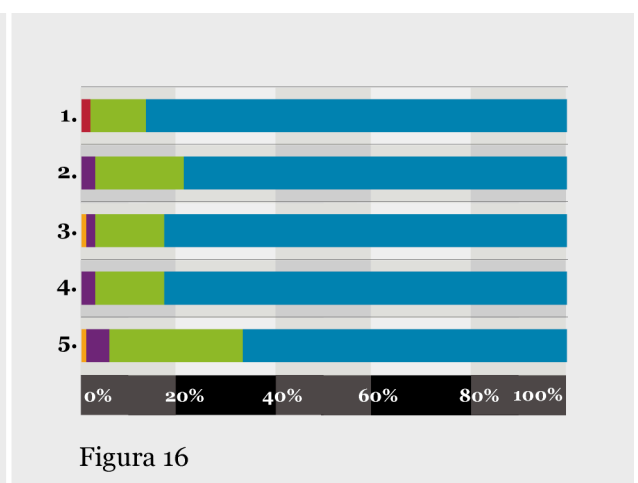


Figura 15

Figura 16

1. Acessibilidade
2. Fiabilidade
3. Compreensão do utente
4. Cortesia/Empatia
5. Tangíveis



4.6

Processo de Alta e Informação Pós-Cirurgia

Quando questionados sobre como classificariam a informação disponibilizada, em termos de cuidados e práticas a seguir em casa após a sua cirurgia, 77,5% considera essa informação como “Muito Boa” e 22,5% como “Boa”.

Quase a totalidade da amostra (92,5%) afirma que lhe foi dada informação e um número de contacto para o caso de necessitar de contactar alguém no SCA do HSA ou se tivesse necessidade de voltar ao Hospital caso houvesse alguma intercorrência com o seu pós-operatório.

4.7

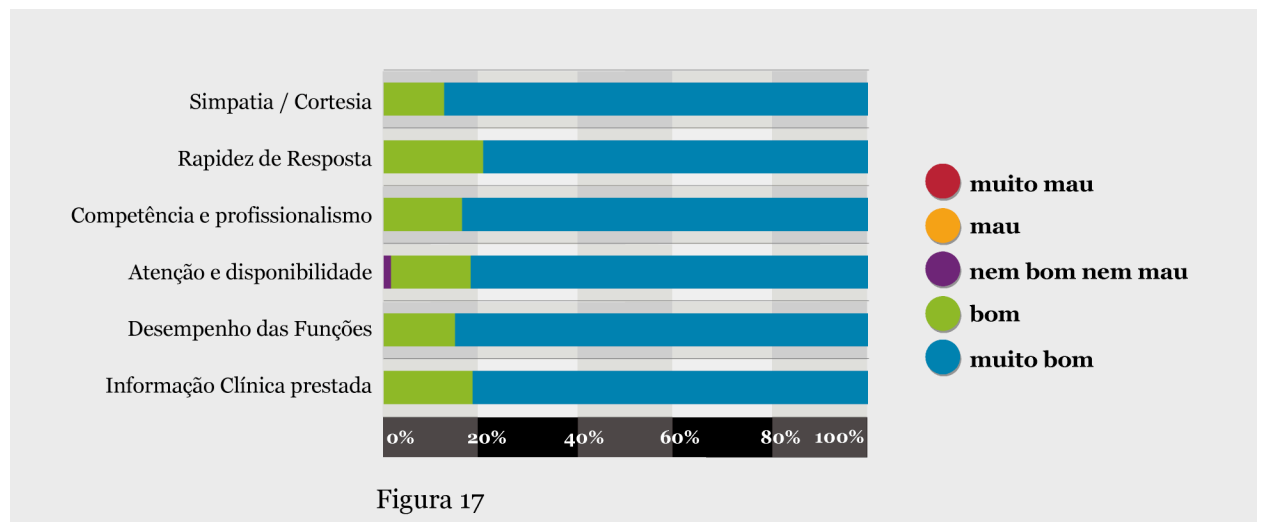
Pessoal

De uma maneira geral, e nas dimensões inquiridas, a classe médica apresenta valores de classificação, tendencialmente posicionados entre o “Bom” e o “Muito bom”. O mesmo se observa na classe dos enfermeiros. (Figuras 17 e 18)

No que respeita aos auxiliares de acção médica, os inquiridos posicionam as suas respostas com maior incidência no “Muito bom” e “Bom”, no entanto apresenta alguns valores de extremo tendencialmente negativos com particular incidência na “Simpatia/cortesia”, “Atenção e disponibilidade demonstrada” e “Competência e profissionalismo”. (Figura 19)

Em relação aos administrativos observamos uma realidade um pouco diferente dos restantes profissionais avaliados, principalmente nas dimensões “Rapidez de resposta”, “Atenção e disponibilidade” e “Simpatia/cortesia” com bastante incidência nas avaliações “Muito mau”, “Mau” e “Indiferente” quando comparados com os outros profissionais. (Figura 20)

Médicos



Inquérito de Avaliação de Qualidade e Satisfação do utente do Serviço de Cirurgia de Ambulatório do Hospital de Santo António

Enfermeiros

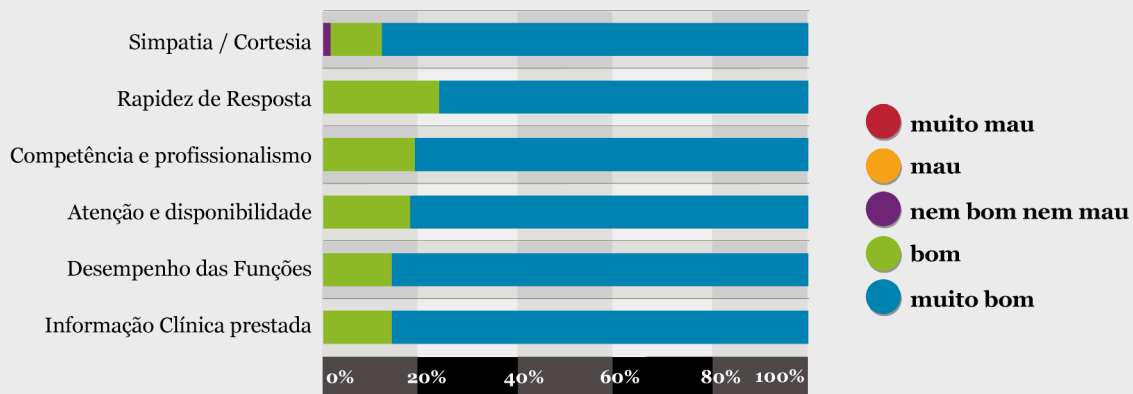


Figura 18

Auxiliares

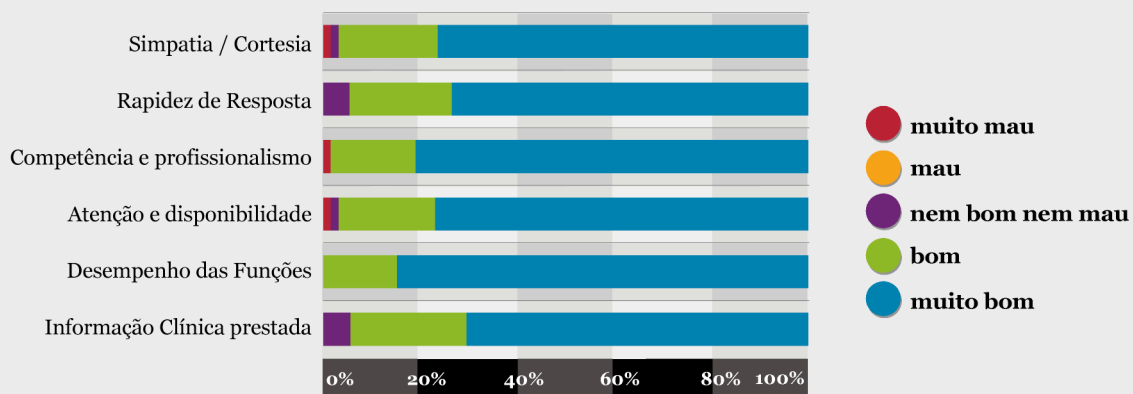


Figura 19

Administrativos

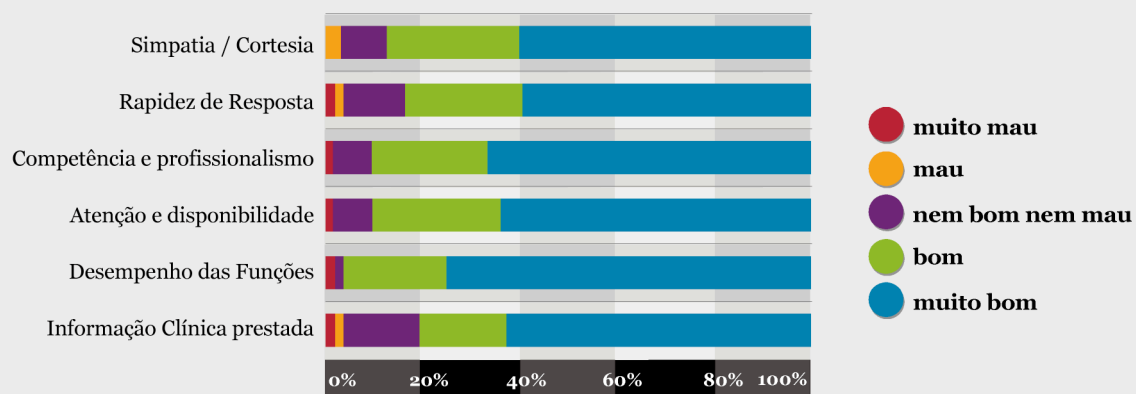


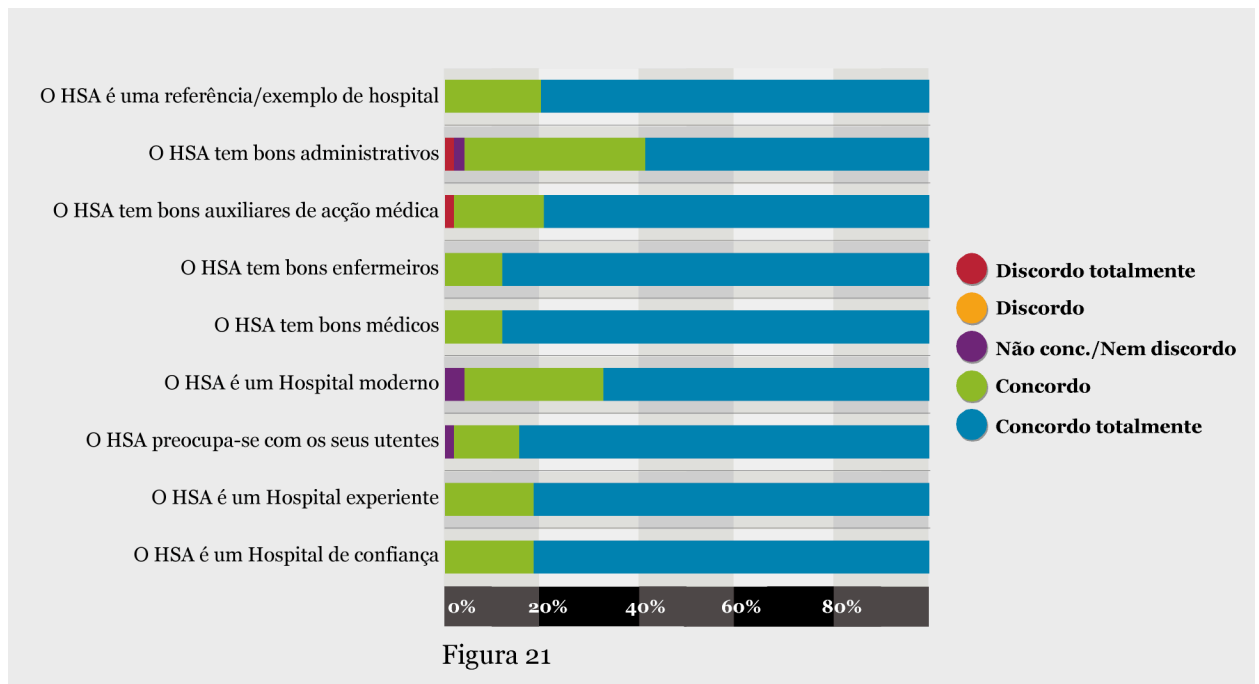
Figura 20

4.8

Imagem

De uma forma geral os inquiridos consideram que as classes médicas e de enfermagem são uma mais-valia do HSA, apresentando-se a variável “concordo totalmente” na ordem dos 90%. Referem-se ao HSA como uma instituição que se “preocupa com os seus utentes”, se apresenta como um hospital de “confiança” e “experiência” sendo considerado pela totalidade como uma “referência/exemplo de hospital”. Porém, no que concerne se o HSA tem bons administrativos e bons auxiliares administrativos, os inquiridos apresentam uma distribuição mais alargada de valores entre o “discordo totalmente” e o “concordo totalmente”. (Figura 21)

Imagem HSA



4.9

Níveis de Satisfação com o HSA

(Realização das expectativas, Lealdade, Recomendação e Satisfação Global)

Na fase final do inquérito, aferimos sobre as considerações globais relativas às expectativas e percepções dos inquiridos acerca do Hospital de Santo António.

Quando inquiridos sobre as suas expectativas sobre o SCA em comparação com a sua experiência, 66% dos inquiridos considera que realizou “Mais” e “Muito mais” as suas expectativas do que o que estavam à espera, bem como 32% considera a sua experiência como “O esperado”. (Figura 22)

Se tivessem oportunidade de escolher novamente o SCA do HSA numa próxima necessidade de ser operados, a totalidade dos inquiridos considera como “Provável” (12%) e “Muito provável” (88%) a sua escolha por este serviço. (Figura 23)

Praticamente a mesma percentagem da amostra afirma que recomendaria o SCA do HSA a um familiar, amigo ou colega se tivesse de recorrer a um Serviço de Cirurgia com 7% dos inquiridos a considerar como “Provável” a recomendação e 93% a considerar como “Muito provável”. (Figura 24)

Ao analisarmos o grau de Satisfação Global de toda a sua experiência com o SCA do HSA, 2% dos inquiridos considera-se indiferente a todo o processo. Em contrapartida 23% da amostra considera a sua Satisfação Global como “Satisfeito” e 75% como “Muito Satisfeito”. (Figura 25)

Realização de Expectativas

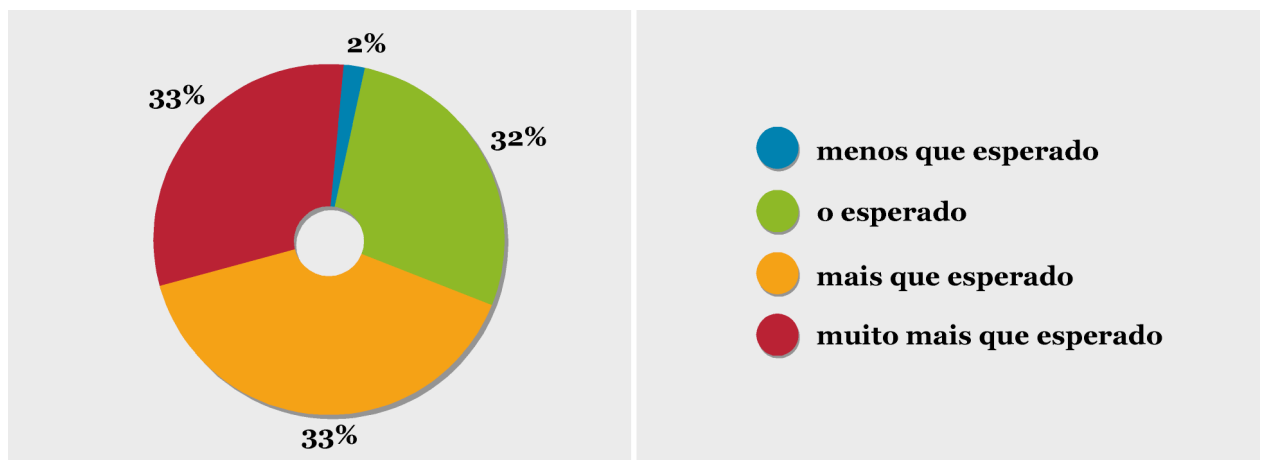


Figura 22

Inquérito de Avaliação de Qualidade e Satisfação do utente do Serviço de Cirurgia de Ambulatório do Hospital de Santo António

Lealdade

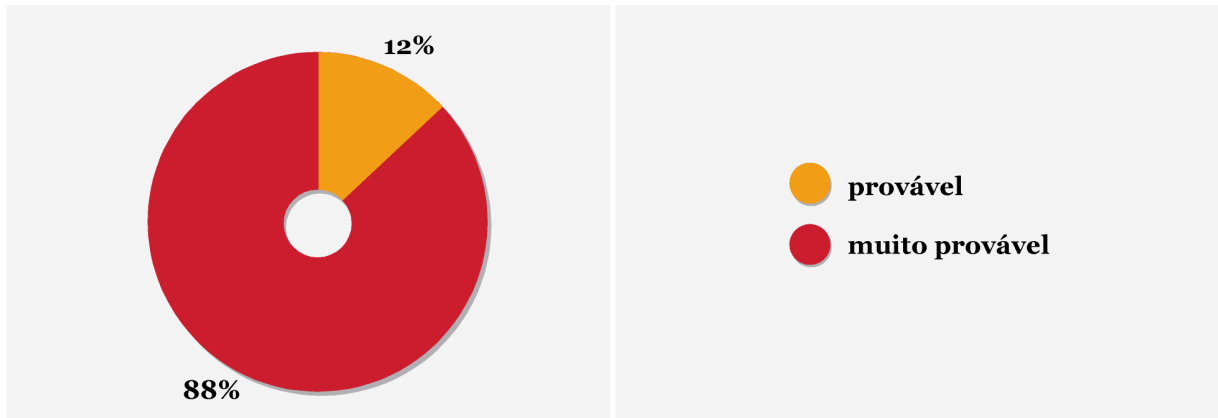


Figura 23

Recomendação

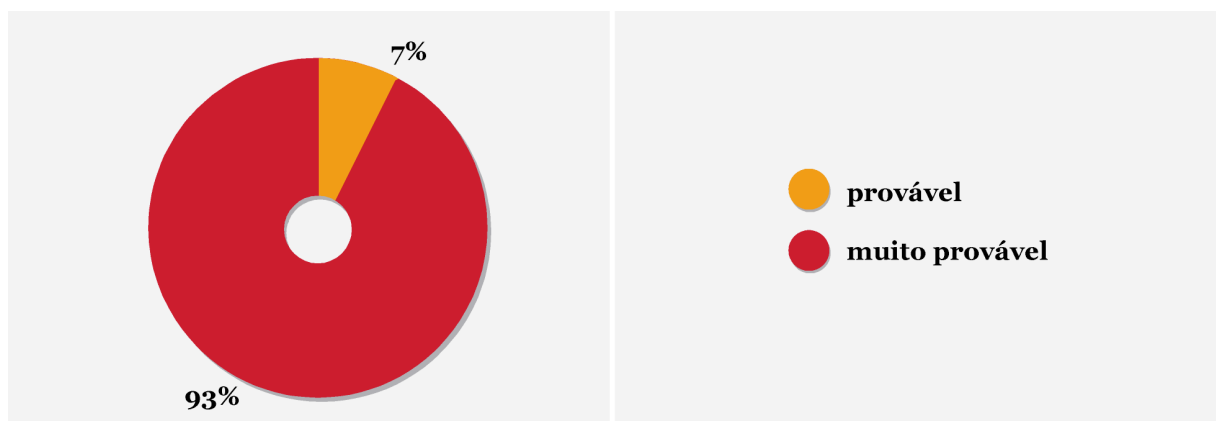


Figura 24

Satisfação global

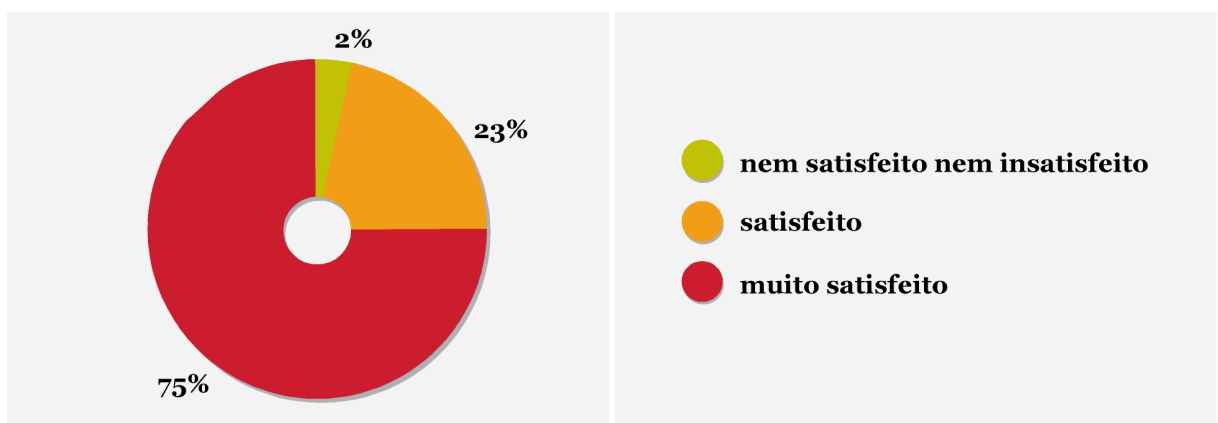


Figura 25

5.

Recomendações para a melhoria do SCA do HSA

Um atendimento de qualidade, quando desenvolvido por todos os intervenientes no processo de cuidados de saúde, promove a satisfação dos utentes/clientes, fazendo com que situações menos positivas sejam relevadas e ultrapassadas sem atritos de maior.

Tendo em consideração os outputs do inquérito, torna-se fulcral uma intervenção sobre o atendimento público, alicerçada nos resultados obtidos e desenvolvida tendo em atenção as necessidades verificadas por serviço e classe de colaboradores. A formação em atendimento deverá ser dividida por níveis e destinatários e irá contribuir para a diminuição dos custos psicológicos dos tempos de espera e demais insatisfações manifestadas pelos inquiridos. Assim, a formação para os grupos profissionais “pessoal administrativo” e “pessoal auxiliar” deverá privilegiar a formação de base em atendimento:

:: técnicas de atendimento – identificar comportamentos, necessidades e motivações dos utentes/clientes e estruturar as acções pertinentes a um atendimento de qualidade;

:: atendimento de excelência – promover uma boa imagem da organização, através da adequação da comunicação;

:: sensibilização para a qualidade no atendimento – a importância do atendimento como veículo da imagem da organização e a homogeneidade da informação prestada aos utentes;

Para todos os colaboradores do SCA do HSA seria importante uma acção de formação sobre a sensibilização para a qualidade no atendimento, como forma de otimizar os recursos, diminuir o grau de insatisfação, fomentar comportamentos adequados, evitando-se assim a criação de problemas e reclamações, potenciando a imagem do HSA como um hospital que se preocupa com os seus utentes, humano e profissional.

Outro factor importante prende-se com a qualidade do espaço físico. As infra-estruturas adequadas a um SCA são indispensáveis para maximizar a produtividade, a eficiência e a eficácia do Serviço, faz todo sentido propor, de acordo com o estado da arte, a sua forma de organização e requalificação de espaços utilizados pelos doentes, nomeadamente os que tiveram menos grau de satisfação.

É importante realçar que a satisfação está altamente relacionada com o tempo de espera.⁽¹⁰⁾ O mesmo autor defende que o tempo de espera para a consulta e a explicação do procedimento cirúrgico são variáveis com as quais conseguimos prever o grau de satisfação dos utentes.

Estudos apontam que o grau de satisfação com o serviço está directamente ligado com o tempo decorrido desde a cirurgia (por medo de “retaliações” pelo pessoal envolvido em todo o seu

**Inquérito de Avaliação de Qualidade e Satisfação do utente do
Serviço de Cirurgia de Ambulatório do Hospital de Santo António**

trajecto cirúrgico).⁽¹²⁾⁽²⁶⁾ Esta variável não foi utilizada como critério de selecção na ministração dos inquéritos. Seria por isso importante em futuras investigações ter-se esta variável em atenção. Recomendaríamos que se avaliasse esta dimensão após 30 dias decorridos da cirurgia para se poder comparar os valores com o presente resultado.

Seria relevante para futuras investigações, estender-se o presente estudo a outros serviços para se poder aferir e comparar os resultados por áreas de intervenção: Serviço de Urgência, Internamento e Consulta Externa, entre outros.

O presente estudo não aponta caminhos no âmbito da analgesia pós-operatória, taxa de infecções, sintomas/sinais pós-anestésicos (náuseas, vômitos, ...) bem como de procedimento cirúrgico e história passada de cirurgias como variáveis utilizadas para medição da Satisfação. Recomenda-se em futuras investigações a inclusão destas variáveis já que são consideradas como influenciadoras do grau de satisfação.⁽²⁶⁾

6.

Bibliografia

1. Diário da República, 1.^a série — N.º 21 Portaria 132/2009, Artigo 3 — 30 de Janeiro de 2009.
2. Hortalo VA, Conill EM, Pedroza M (1999). *Desafios na construção de um modelo para análise comparada da organização de serviços de saúde*. Cad. Saúde Pública [online] vol. 15, n.1, pp. 79-88.
3. www.portugal.gov.pt/pt/Documentos/Governos.../Prog_GC16.pdf.
4. www.dgsaude.min-saude.pt/pns/media/pns_vol1.pdf.
5. Pimentel C. e col (2005); Rev. Port. Cirurgia Ambulatória;6:59-62.
6. Lemos P (2008) -Rev. Port. Cirurgia Ambulatória;9:59-60.
7. <http://www.apca.com.pt/ver.php?cod=1FoA>.
8. Minayo MCS, Hartz ZMA, Buss PM (2000). *Qualidade de vida e saúde: um debate necessário*. Ciênc. saúde coletiva [online], vol.5, n.1, pp. 7-18.
9. Zeithmal, Parasuram, Berry (1990), *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*, New York: Free Press.
10. Chung F, Mezei G (1999). *Adverse outcomes in ambulatory anesthesia*. Can J Anaesth;46(5 Pt 2):R18-34.
11. N. Deutsch, C.L. Wu (2003). *Patient outcomes following ambulatory anesthesia*. Anesthesiology Clin N Am 21, 403-415.
12. Lemos *et al* (2009). *Patient satisfaction following day surgery*. Journal of Clinical Anesthesia, 21, 200-205.
13. Chaliffour J (1989), *La relation d'aide en soins infirmiers. Une perspective holistique-humaniste* ; Paris: Editions Lamarre.
14. Cronin J, Taylor S (1992), *Measuring service quality: a re-examination and extension*, Journal of Marketing, 56 (3).
15. Deming W.E (1986). *Out of this crisis: Quality, Productivity and competitive position*; University Press: Cambridge.
16. Gronroos C (1984); *Service quality model and its marketing implication*; European Journal of Marketing, 18.
17. Gronroos C (1988); *Service quality. The six criteria of good perceived service quality*; Review of Business, 9 (3).

- 18.** Henriques J. (2000); *Apontamentos*; Lisboa: Instituto Português da Qualidade.
- 19.** Lopes, J. L. Pessoa (2007); *Fundamental dos Estudos de Mercado – Teoria e Prática*; 1^a Edição, Lisboa, Edições Sílabo, Lda.
- 20.** Parasuram A *et al.* (1985); *A conceptual model of Service quality: its implications for future research*; Journal of Marketing, 28 (1).
- 21.** Zeithmal, Parasuram, Berry (1994); *Moving forward in service quality: Measuring different customer-expectation levels, comparing alternative scales, and examining the performance-behavioral intentions link*; Cambridge, Marketing Science Institute (report number 94-114).
- 22.** Jenkins *et al* (2001). *Post-operative recovery: day surgery patients preferences*; British Journal of Anesthesia 86(2): 272-4.
- 23.** Jawaid *et al* (2010). *Patient's Satisfaction of Surgical Outpatient Department Using Concise Outpatient Department User Satisfaction Scale*; The Internet Journal of Surgery:Volume 22 number 1.
- 24.** Chung *et al* (1999); *Predictors of Patient Satisfaction in an Outpatient Plastic Surgery Clinic*. Ann Plast Surg.Jan: 42(1): 56-60.
- 25.** Bain J, Kelly H, Snadden D, Staines H (1999). *Day surgery in Scotland: patient satisfaction and outcomes*. Qual Health Care;8:86-91.
- 26.** Myles PS *et al* (2000). *Patient satisfaction after anaesthesia and surgery: results of a prospective survey of 10811 patients*. British Journal of Anaesthesia 84 (1):6-10.

Anexo

**Inquérito de Avaliação de Qualidade e Satisfação do utente do
Serviço de Cirurgia de Ambulatório do Hospital de Santo António**

Cirurgia de Ambulatório

Bom dia / Boa tarde, o meu nome é Rui Correia.

Estou a conduzir um inquérito sobre a qualidade do atendimento e a satisfação do Utente relativamente ao período em que esteve internado no serviço de cirurgia de ambulatório do HSA. O objectivo geral deste estudo é compreender em que medida o HSA é capaz de satisfazer as necessidades dos seus utentes. Ficariamos muito gratos se nos dispensar alguns minutos para o preenchimento do questionário. As suas respostas são absolutamente confidenciais.

Agradeço desde já a sua colaboração e sinceridade nas respostas.

P1. Informação Pré-operatória

a) Antes da sua cirurgia foi-lhe efectuada uma entrevista sobre o seu caso clínico onde lhe explicaram o procedimento, o que levar para a cirurgia, possibilidade de jejum, toma de medicação, etc?

Sim	
Não	

b) Quem lhe prestou essa informação?

Cirurgiã(o)	
Enfermeiro	

c) Considera a entrevista completa e esclarecedora?

Sim	
Não	

**Inquérito de Avaliação de Qualidade e Satisfação do utente do
Serviço de Cirurgia de Ambulatório do Hospital de Santo António**

P2. Processo de admissão

a) Que entidade/serviço determinou a sua admissão no serviço de cirurgia de ambulatório do HSA?

Consulta externa	
Urgência HSA	
Médico de Família	

b) Quanto tempo esperou pela cirurgia de ambulatório?

Até 1 mês	
Entre 1 mês e 2 meses	
Entre 2 a 4 meses	
Entre 4 a 6 meses	
Mais de 6 meses	

c) Quanto tempo esperou pela cirurgia desde que foi inscrito(a)?

Até 1 mês	
Entre 1 mês e 2 meses	
Entre 2 a 4 meses	
Entre 4 a 6 meses	
Mais de 6 meses	

d) Como considera o seu processo de admissão no SCA-HSA?

Muito mau	Mau	Nem bom nem mau	Bom	Muito Bom

P3. Ligações entre serviços

a) Teve necessidade de ser internada(o)? Se sim, em que serviço?

**Inquérito de Avaliação de Qualidade e Satisfação do utente do
Serviço de Cirurgia de Ambulatório do Hospital de Santo António**

P4. SERVQUAL

Num serviço excelente - Baseado na sua experiência como utente de serviços hospitalares, pense um pouco sobre o tipo de hospital que lhe prestaria um serviço de excelente qualidade. Indique a importância que atribui às características descritas num serviço excelente.

Neste serviço do HSA- Deverá posicionar-se face ao serviço oferecido por este hospital.

Tangíveis (Aspectos Físicos)	Num serviço ideal					No serviço do HSA				
O espaço encontra-se limpo	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Os espaços são adequados ao exercício das funções	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Conforto e comodidade das instalações (em termos da temperatura ambiente, ruído, comodidade das camas, estado de conservação das instalações, etc.)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Protecção da privacidade na sala de recobro	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
O suporte tecnológico e físico (equipamento clínico/mobiliário) existente é moderno e actual	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
O espaço físico é agradável (enfermarias, vestiários, sala de estar, WC's)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Os documentos oficiais/material informativo têm uma imagem moderna e agradável	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

**Inquérito de Avaliação de Qualidade e Satisfação do utente do
Serviço de Cirurgia de Ambulatório do Hospital de Santo António**

Cortesia/Empatia	Num serviço ideal					No serviço do HSA					
Sou tratado de forma atenciosa e delicada	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
Sinto que sou atendido de forma semelhante aos outros utentes	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
É fácil notar o interesse dos funcionários, que tudo fazem para resolver as questões que lhes são apresentadas	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
Os funcionários estão bem informados e capacitados para satisfazer as necessidades dos utentes	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
Qualquer problema/reclamação merece toda a atenção da equipa do internamento	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
O resultado da análise de uma reclamação/problema é comunicado a quem reclamou de forma clara, transparente e atenciosa	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
A resolução dos problemas/reclamações é rápida e atempada	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
Compreensão do utente	Num serviço ideal					No serviço do HSA					
Sinto que o serviço atende às sugestões dadas pelos utentes	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
O serviço dá-me a oportunidade de expressar a minha opinião sobre o seu funcionamento	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
Existem mecanismos formalmente instituídos para recolher a minha opinião sobre o serviço	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
O serviço oferecido é flexível de forma a atender às especificidades / patologias dos diferentes utentes	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5

**Inquérito de Avaliação de Qualidade e Satisfação do utente do
Serviço de Cirurgia de Ambulatório do Hospital de Santo António**

Fiabilidade	Num serviço ideal					No serviço do HSA					
Os vários serviços prestados não apresentam erros	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
As informações dadas pelo pessoal do serviço são claras	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
Existe preocupação do serviço para que eu saiba o que esperar na prestação daquele serviço/cuidado médico	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5

Acessibilidade	Num serviço ideal					No serviço do HSA					
Os meus acompanhantes chegam facilmente ao meu encontro e os seguranças são prestáveis.	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
O espaço é acessível a pessoas com mobilidade reduzida (deficientes, idosos)	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
A localização do serviço é adequada ao tipo de serviço prestado	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5

P5. Processo de Alta

Em relação ao processo de alta, como classificaria a informação disponibilizada em termos de cuidados e práticas a seguir em casa:

Muito má	Má	Nem boa/nem má	Boa	Muito Boa

P6. Informação Pós cirurgia

Aquando do processo de alta foi-lhe dada alguma informação sobre a pessoa a contactar no HSA em caso de necessidade de voltar ao hospital?

Sim	
Não	

**Inquérito de Avaliação de Qualidade e Satisfação do utente do
Serviço de Cirurgia de Ambulatório do Hospital de Santo António**

P7. Pessoal

Tendo em conta o seu tratamento como classifica o desempenho dos seguintes profissionais de saúde em relação:(Escala: 1 muito mau e 5 muito bom)	Médicos	Enfermeiros	Auxiliares	Administrativos
À informação clínica prestada				
Ao desempenho das funções				
À atenção e disponibilidade demonstrada				
À competência e profissionalismo				
À rapidez de resposta				
À simpatia/ cortesia				

P8. Imagem

Vou lhe ler umas afirmações sobre o HSA. Para cada uma, indique por favor em que medida concorda ou discorda:	Discordo totalmente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
O HSA é um Hospital de confiança					
O HSA é um Hospital experiente					
O HSA preocupa-se com os seus utentes					
O HSA é um Hospital moderno					
O HSA tem bons médicos					
O HSA tem bons enfermeiros					
O HSA tem bons auxiliares de acção médica					
O HSA tem bons administrativos					
O HSA é uma referência/exemplo de Hospital					

**Inquérito de Avaliação de Qualidade e Satisfação do utente do
Serviço de Cirurgia de Ambulatório do Hospital de Santo António**

P9. Realização de expectativas

Tendo em conta as expectativas que tinha relativamente ao HSA e a sua experiência com o serviço de cirurgia de ambulatório no HSA, até que ponto considera que este realizou as suas expectativas?

Mto menos que o esperado	Menos que o esperado	O esperado	Mais que o esperado	Mto mais que o esperado

P10. Lealdade

Se tivesse a possibilidade de escolher qualquer Hospital, qual a probabilidade de voltar a escolher o HSA na próxima vez que tivesse de ser operado(a)? Utilize a escala onde 1 significa "muito improvável" e 10 significa "muito provável".

Muito improvável	Improvável	Indiferente	Provável	Muito provável

P11. Recomendação

Se um familiar, amigo ou colega tivesse de recorrer a um Hospital qual a probabilidade de recomendar o HSA? Utilize a escala onde 1 significa "muito improvável" e 10 significa "muito provável".

Muito improvável	Improvável	Indiferente	Provável	Muito provável

P12. Satisfação global

Considerando toda a sua experiência com o serviço de cirurgia de ambulatório no HSA, qual é o seu grau de satisfação?

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito/ nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito

P13. Tem alguma sugestão para a melhoria do serviço de Cirurgia de Ambulatório do HSA?

P14. Características do entrevistado

a) Por favor indique:

O seu género _____ A sua idade _____

b) Por favor indique o distrito, concelho e freguesia onde habita:

Distrito: _____ Concelho: _____

Freguesia: _____

c) Qual das seguintes descrições se adequa à sua situação actual?

Empregado	
Desempregado	
Estudante	
Doméstica(o)	
Reformado	

d) Qual é a sua profissão? Profissão: _____

e) Qual o seu nível de instrução escolar?

Não sabe Ler e Escrever	
Ensino Básico	
Ensino obrigatório (9º ano)	
Ensino Secundário	
Ensino Superior	
Ensino Pós-graduado	

Chegámos ao fim do questionário

Em nome do HSA agradeço o tempo despendido para responder a este questionário.

Desejo-lhe rápidas melhoras!