

# Satisfação de Utente Unidade Local de Saúde Amadora / Sintra, EPE

APRESENTAÇÃO – ANO 2024



memóriabase



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE  
AMADORA / SINTRA

memoriabase.pt  
fevereiro de 2025



## Satisfação do Utente – apresentação

# quais foram os OBJETIVOS?

### Avaliação da SATISFAÇÃO DO UTENTE ao nível...

- dos indicadores centrais relativos à imagem, à satisfação global e à recomendação (NPS)
- das equipas profissionais de saúde
- dos processos implementados
- e das instalações

URGÊNCIAS

URX

SUG

SUB

SUP

SUOG

CONSULTAS

CEX

TLF

INTERNAMENTO

INT

IMAGIOLOGIA

IMG

HTS

PATOLOGIA CLÍNICA

PAT

FARMÁCIA

FAR

MED FÍSICA E DE REABILITAÇÃO

MFR

CIRURGIA DE AMBULATÓRIO

UCA

HOSPITALIZAÇÃO DOMICILIÁRIA

UHD

HOSPITAIS DE DIA

DIA

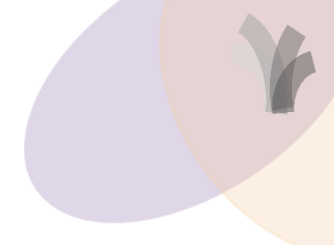


### como foi IMPLEMENTADO?

Mantendo-se a metodologia já utilizada em 2023 e que tinha vindo a ser adaptada e otimizada desde 2019 quando se iniciou a recolha por autopreenchimento do Utente:

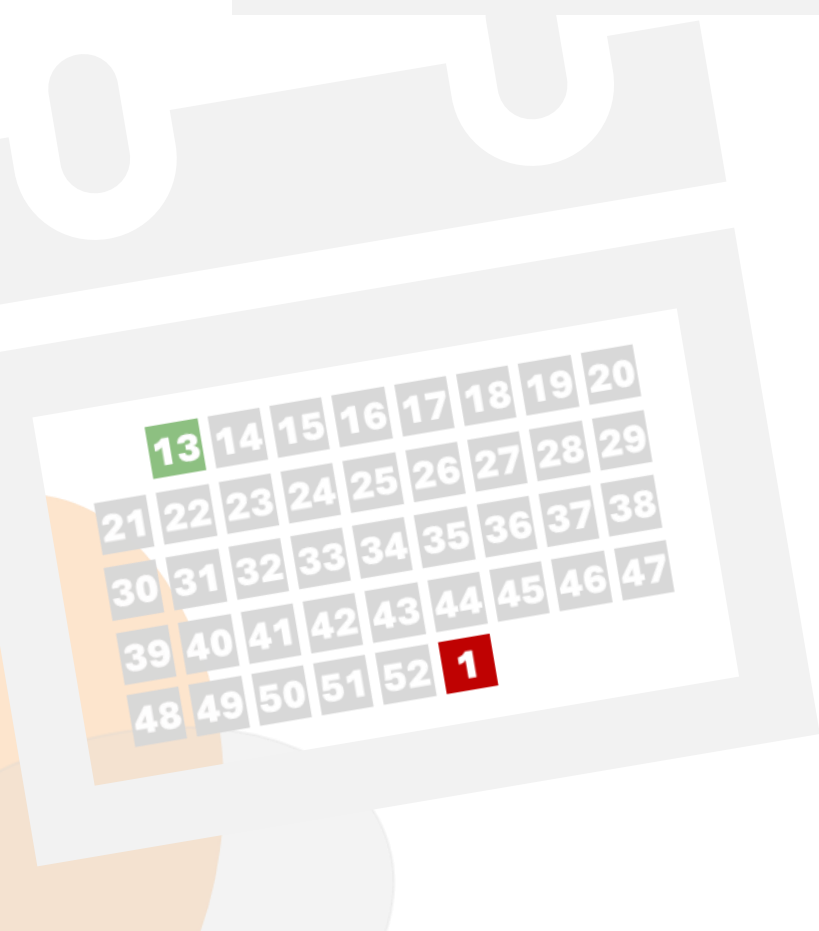
- Envio de convites SMS aos Utentes por valência
- Utente acede ao questionário da valência, adaptado às necessidades específicas de cada uma.
- Os questionários estão armazenados numa plataforma *web* que distribui a informação internamente e em tempo real a *dashboards* disponíveis por serviço.
- Os Utentes respondem apenas às questões que acharem relevantes.





## e como **DECORREU** a operação?

Iniciou-se o projeto de recolha a 26 de março (semana 13) para a maioria das valências, tendo a recolha terminado no dia 4 de janeiro (semana 1) de 2025.



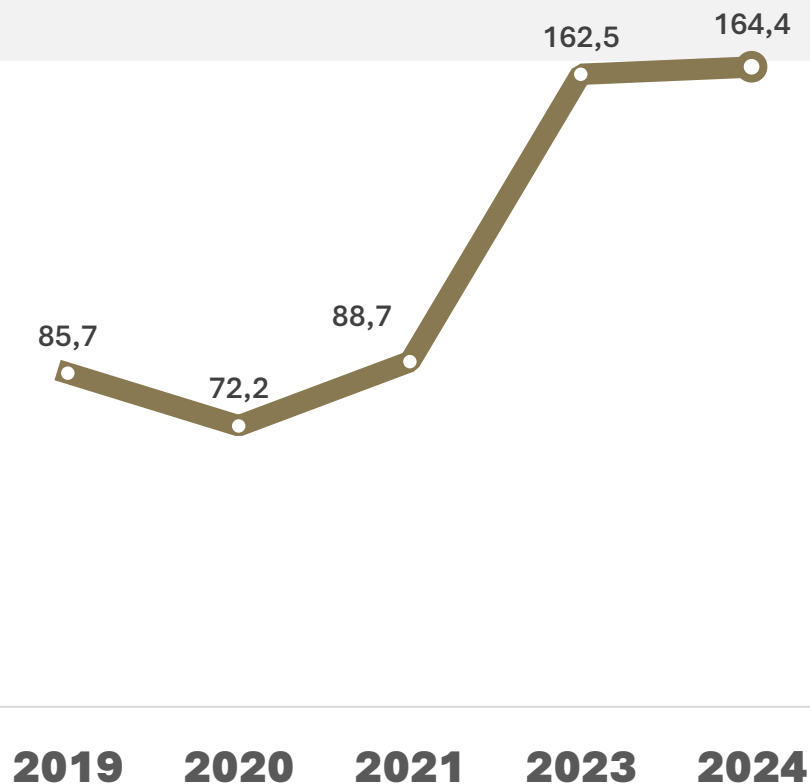
## Satisfação do Utente – apresentação

# e como DECORREU a operação?



Iniciou-se o projeto de recolha a 26 de março (semana 13) para a maioria das valências, tendo a recolha terminado no dia 4 de janeiro (semana 1) de 2025.

Durante a operação foram enviados 164 400 convites por SMS de acordo com volumes diários por valência e especialidade.



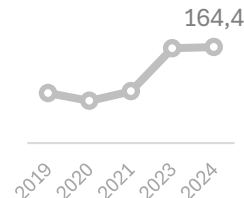
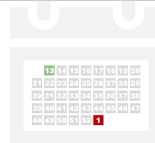
# Satisfação do Utente – apresentação

## e como DECORREU a operação?

Iniciou-se o projeto de recolha a 26 de março (semana 13) para a maioria das valências, tendo a recolha terminado no dia 4 de janeiro (semana 1) de 2025.

Durante a operação foram enviados 164 400 convites por SMS de acordo com volumes diários por valência e especialidade.

Foram recebidas 20 636 respostas, correspondendo a cerca de 500 respostas por semana.



Com 9217 respostas, as urgências correspondem a 44% do total das respostas recebidas.



# Satisfação do Utente – apresentação

## e como DECORREU a operação?

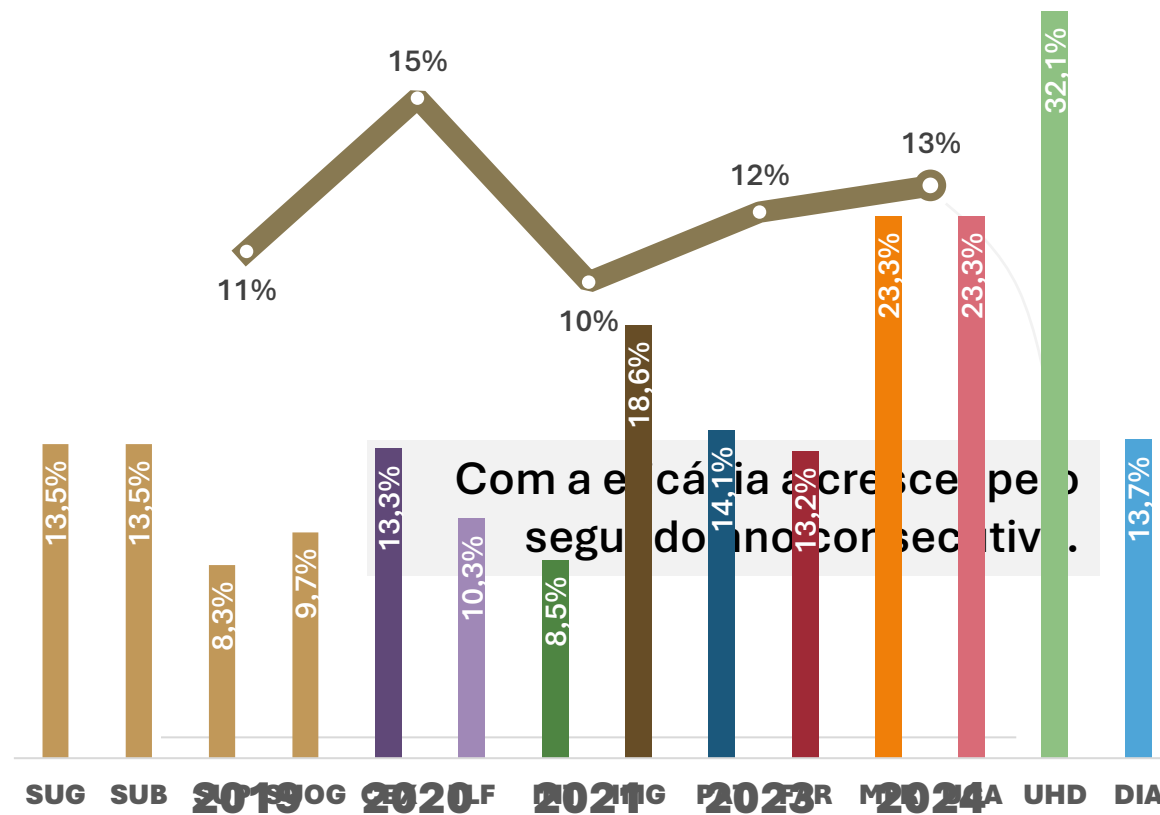
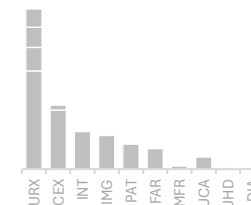
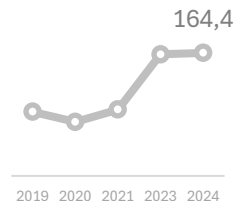
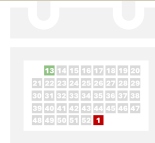
Iniciou-se o projeto de recolha a 26 de março (semana 13) para a maioria das valências, tendo a recolha terminado no dia 4 de janeiro (semana 1) de 2025.

Durante a operação foram enviados 164 400 convites por SMS de acordo com volumes diários por valência e especialidade.

Foram recebidas 20 636 respostas, correspondendo a cerca de 500 respostas por semana.

E em termos de eficácia, cerca de 13% dos convites foram respondidos.

Tal como nos anos anteriores, a eficácia varia muito em função das valências.

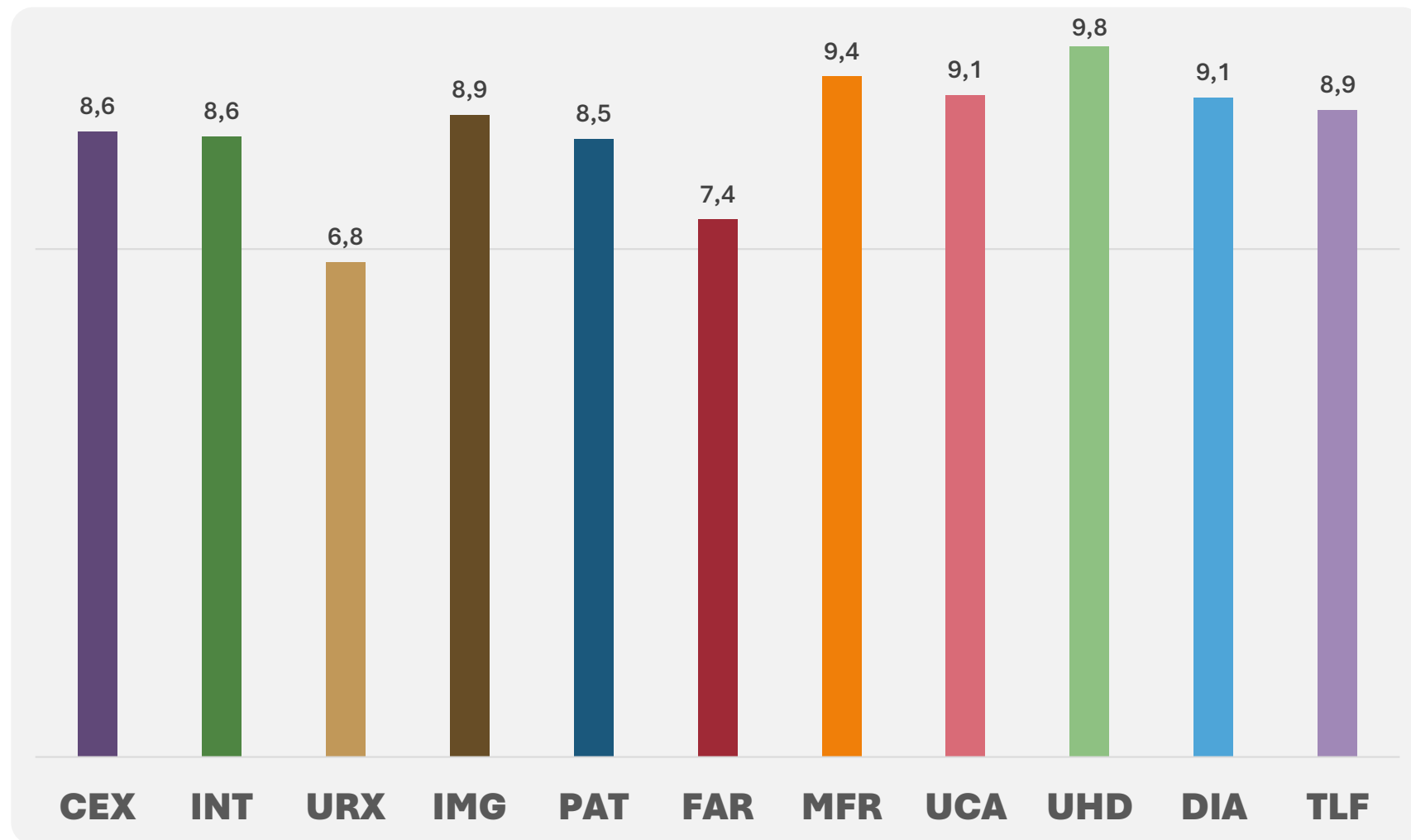


## Satisfação do Utente – apresentação

### e os **RESULTADOS?**

### A SATISFAÇÃO GLOBAL.

A satisfação global é elevada na grande maioria das valências.





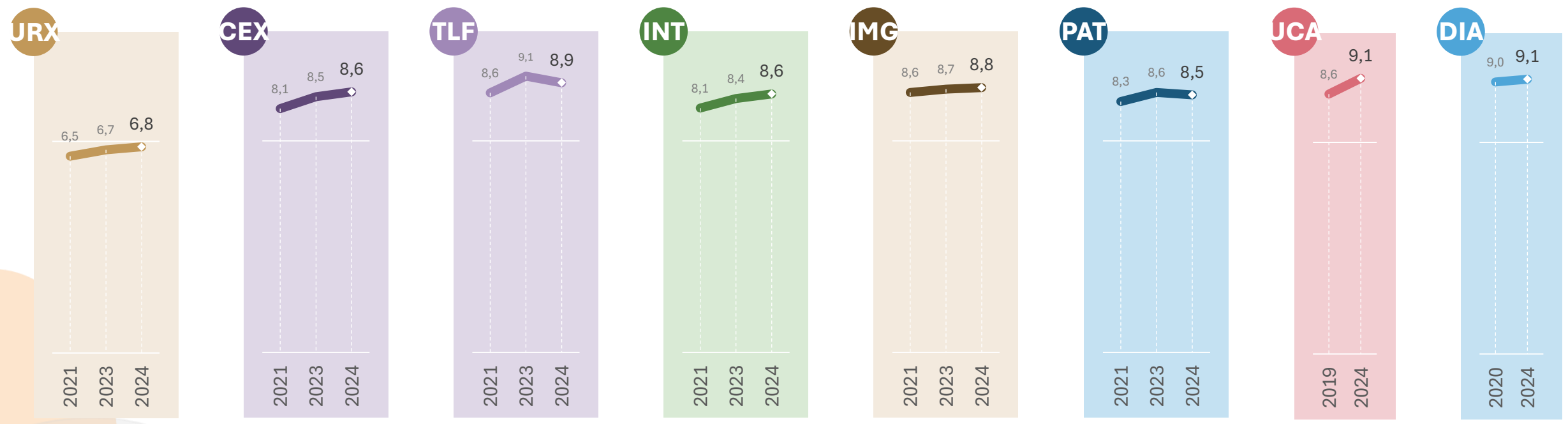


# Satisfação do Utente – apresentação

## A SATISFAÇÃO GLOBAL.

E evoluiu positivamente face às últimas avaliações.

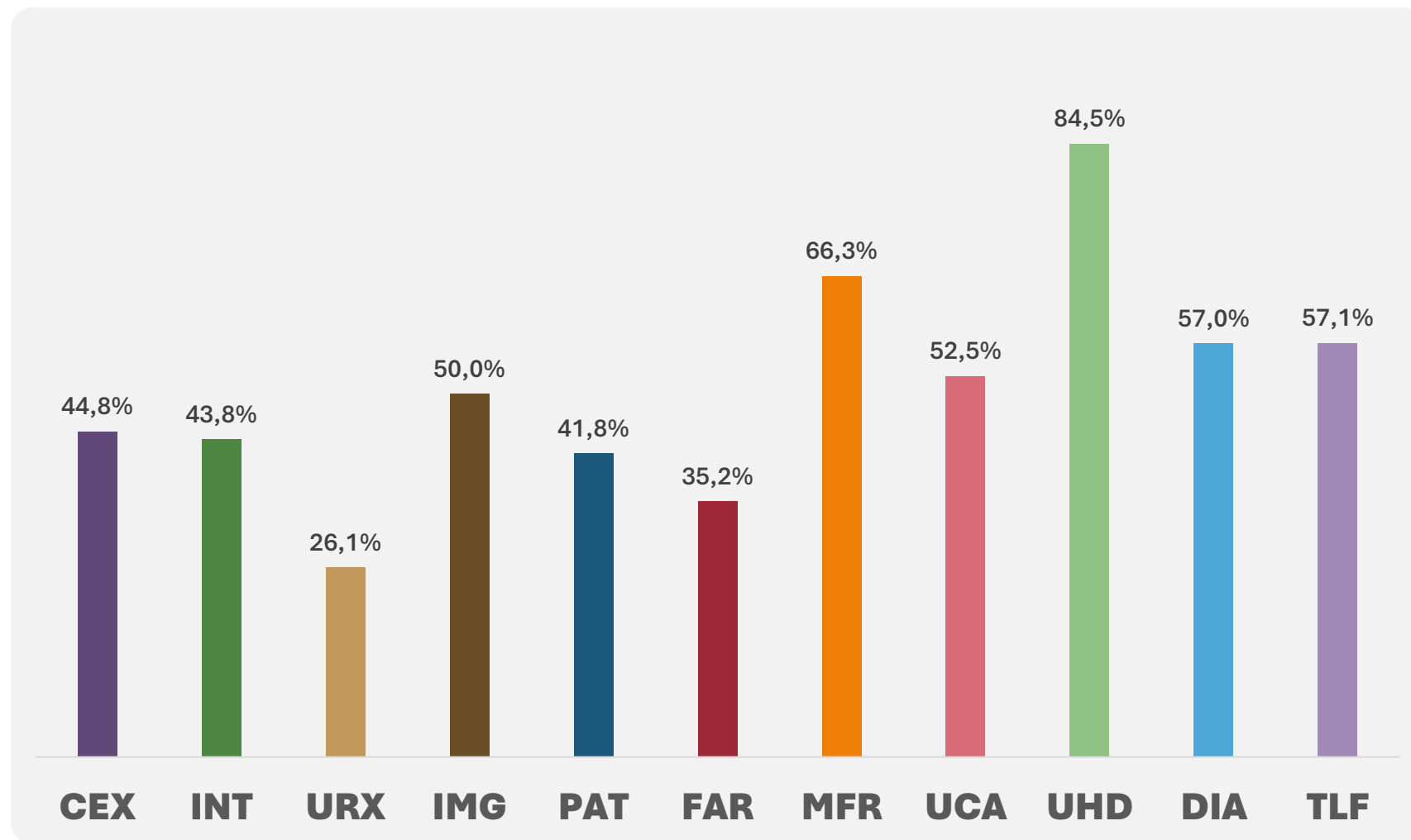
A maioria das valências a atingem os seus máximos históricos.



# Satisfação do Utente – apresentação



## A SATISFAÇÃO GLOBAL.





## Satisfação do Utente – apresentação

### A RECOMENDABILIDADE – NPS

Outra das métricas de satisfação de Utente muito utilizada, passa pela questão da recomendação.

Dividimos a escala entre Utentes detratores {inferior a 7}, neutros {7 ou 8} e promotores {9 ou 10}.

Ao peso do Utentes promotores, subtraímos o peso dos Utentes detratores, obtendo assim um valor – o NPS – que varia entre -100 (todos os Utentes são detratores) e +100 (todos os Utentes são promotores).

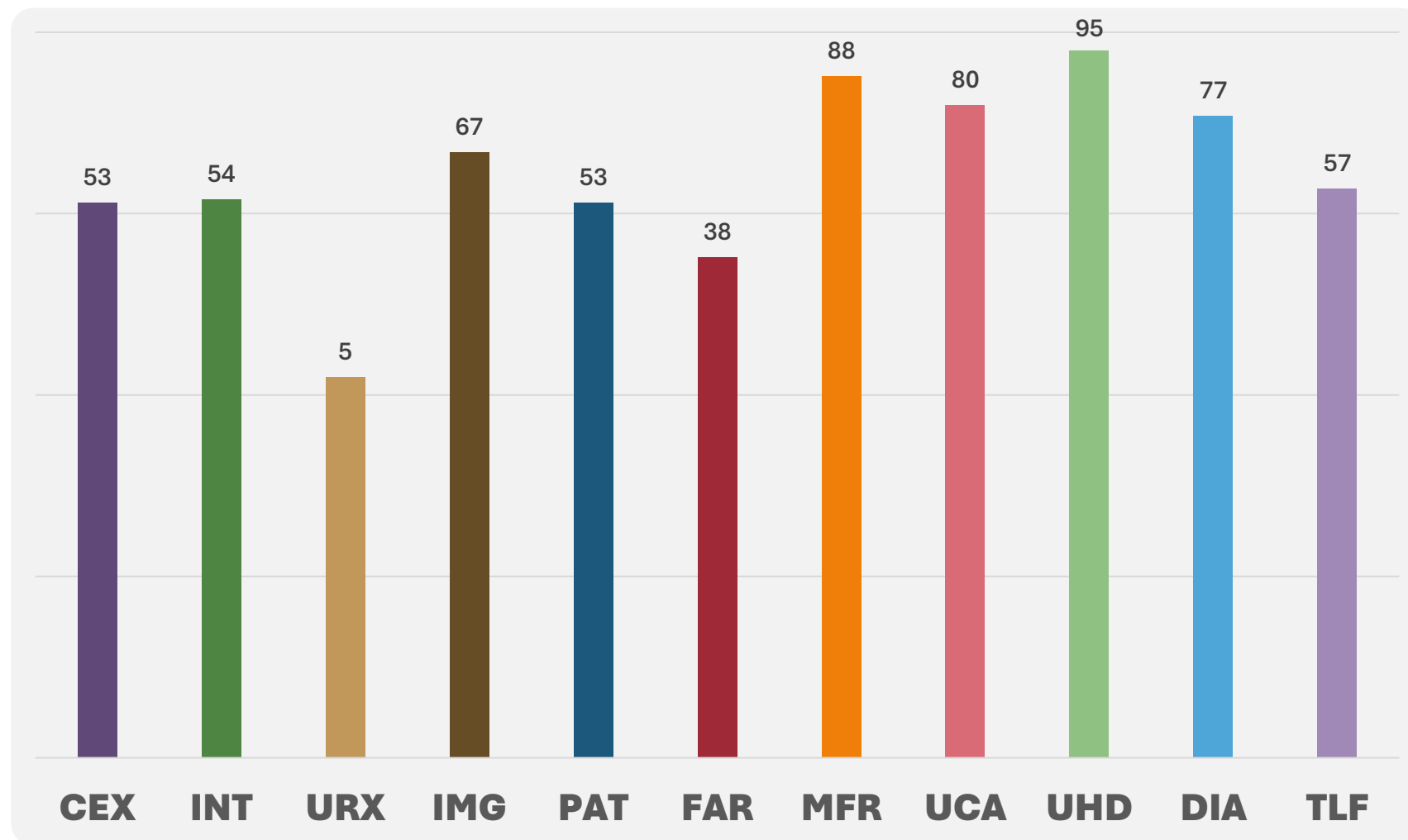


$$\% \quad - \quad \% \quad = \text{NPS}$$



## A RECOMENDABILIDADE – NPS

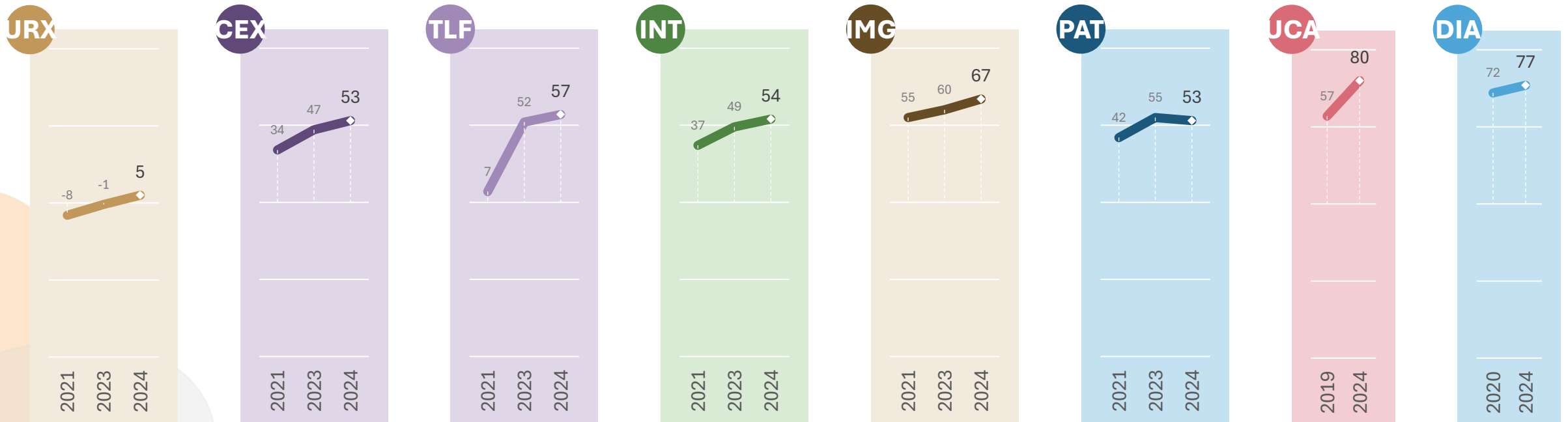
O NPS é positivo em todas as valências e atinge 50 na maioria das valências.





## A RECOMENDABILIDADE – NPS

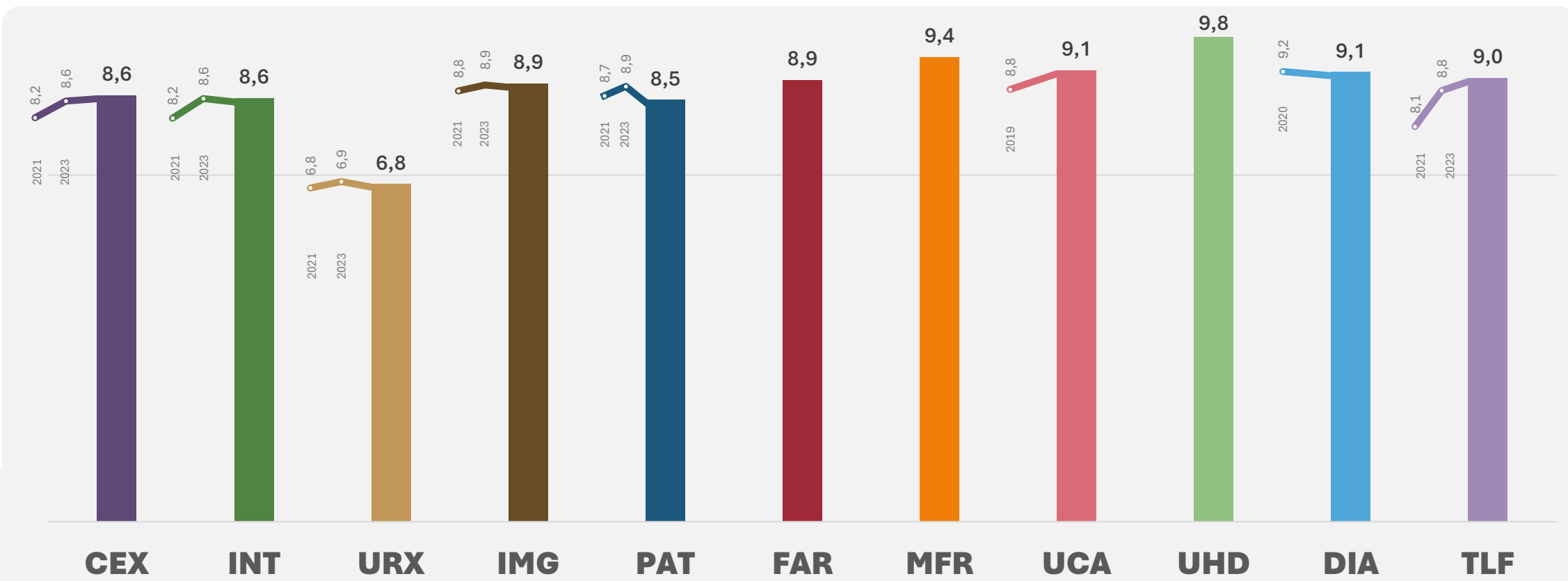
E tal como com a satisfação global, o NPS evolui positivamente face às últimas avaliações, com a maioria das valências a atingirem o seu máximo histórico.





# Satisfação do Utente – apresentação

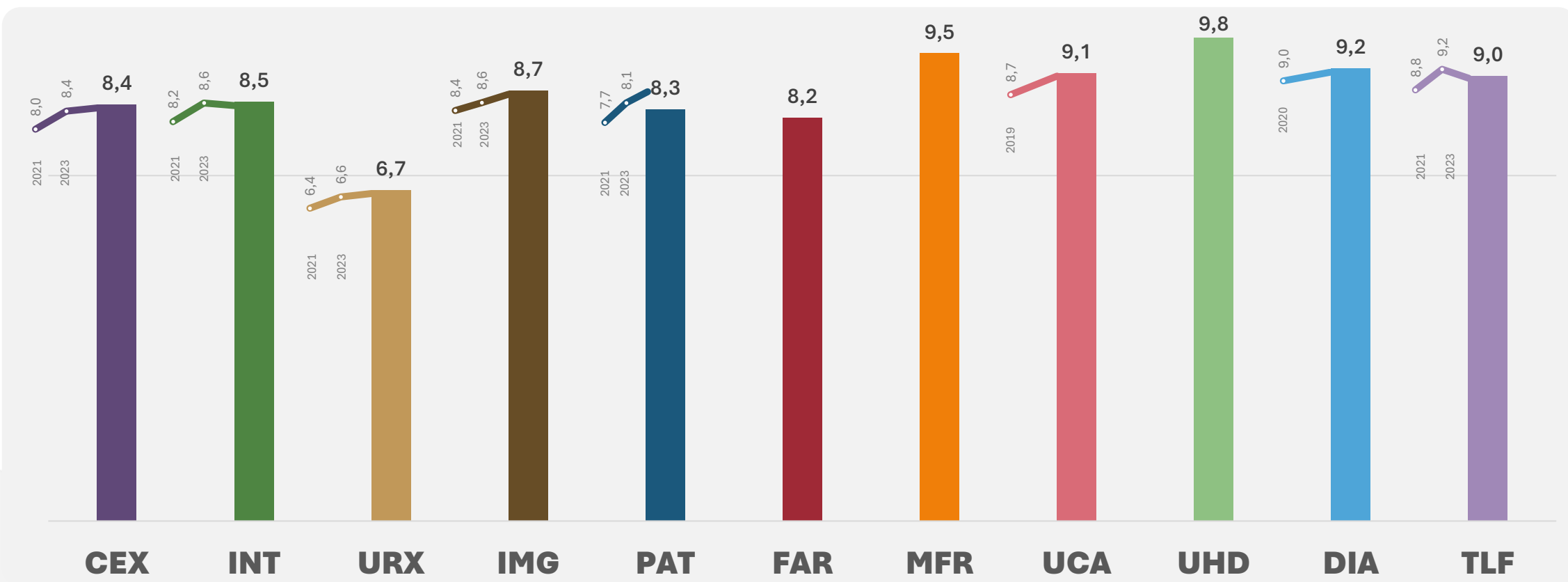
## A CONFIANÇA nos serviços





# Satisfação do Utente – apresentação

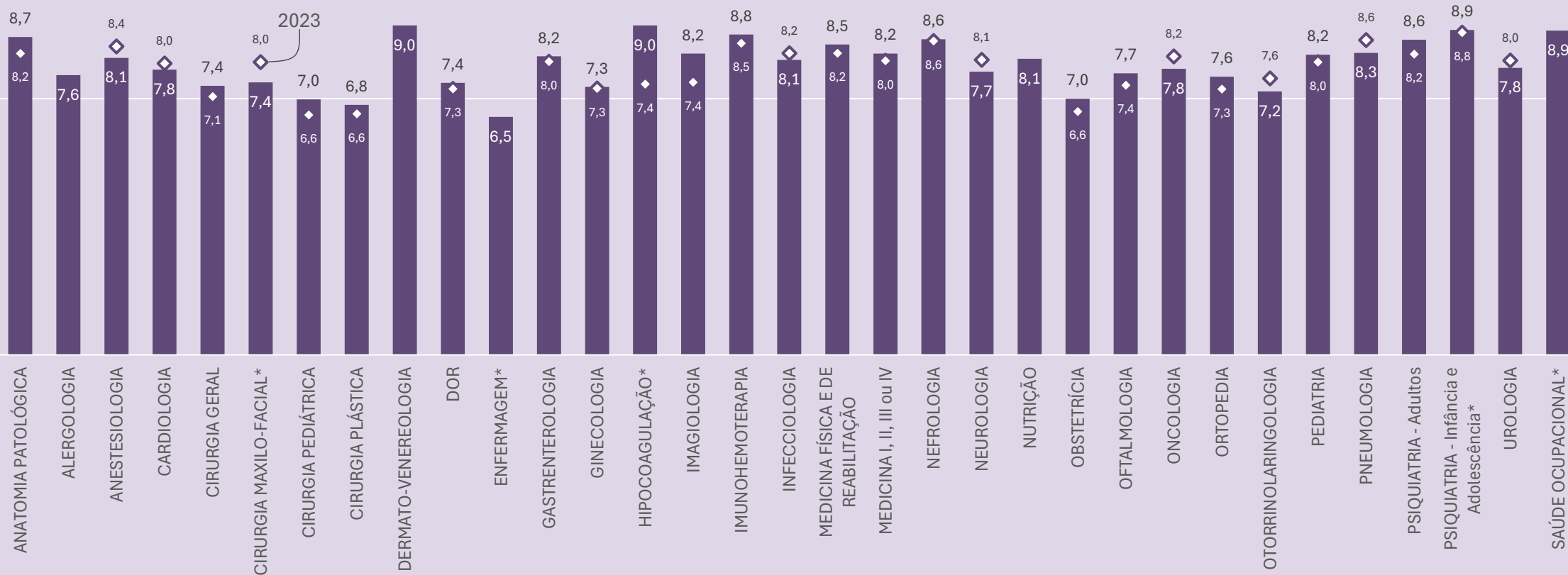
## A PREOCUPAÇÃO com o UTENTE



# Satisfação do Utente – apresentação

## ATENDIMENTO MÉDICO – A ESPERA

Espera por médico nas consultas



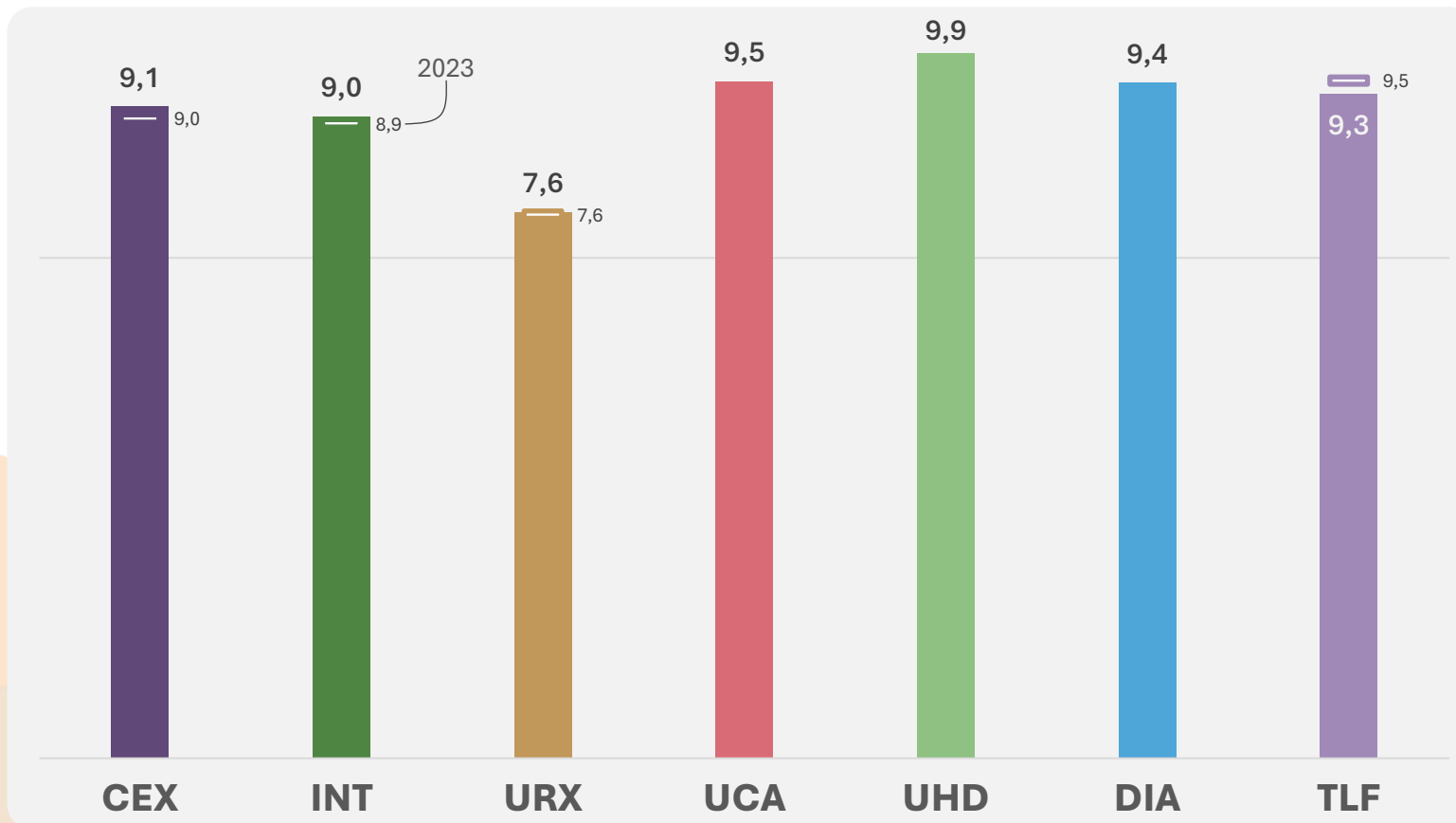




## Satisfação do Utente – apresentação

### ATENDIMENTO MÉDICO – O MÉDICO

A avaliação da qualidade do atendimento médico permanece muito alta na maioria das valências .

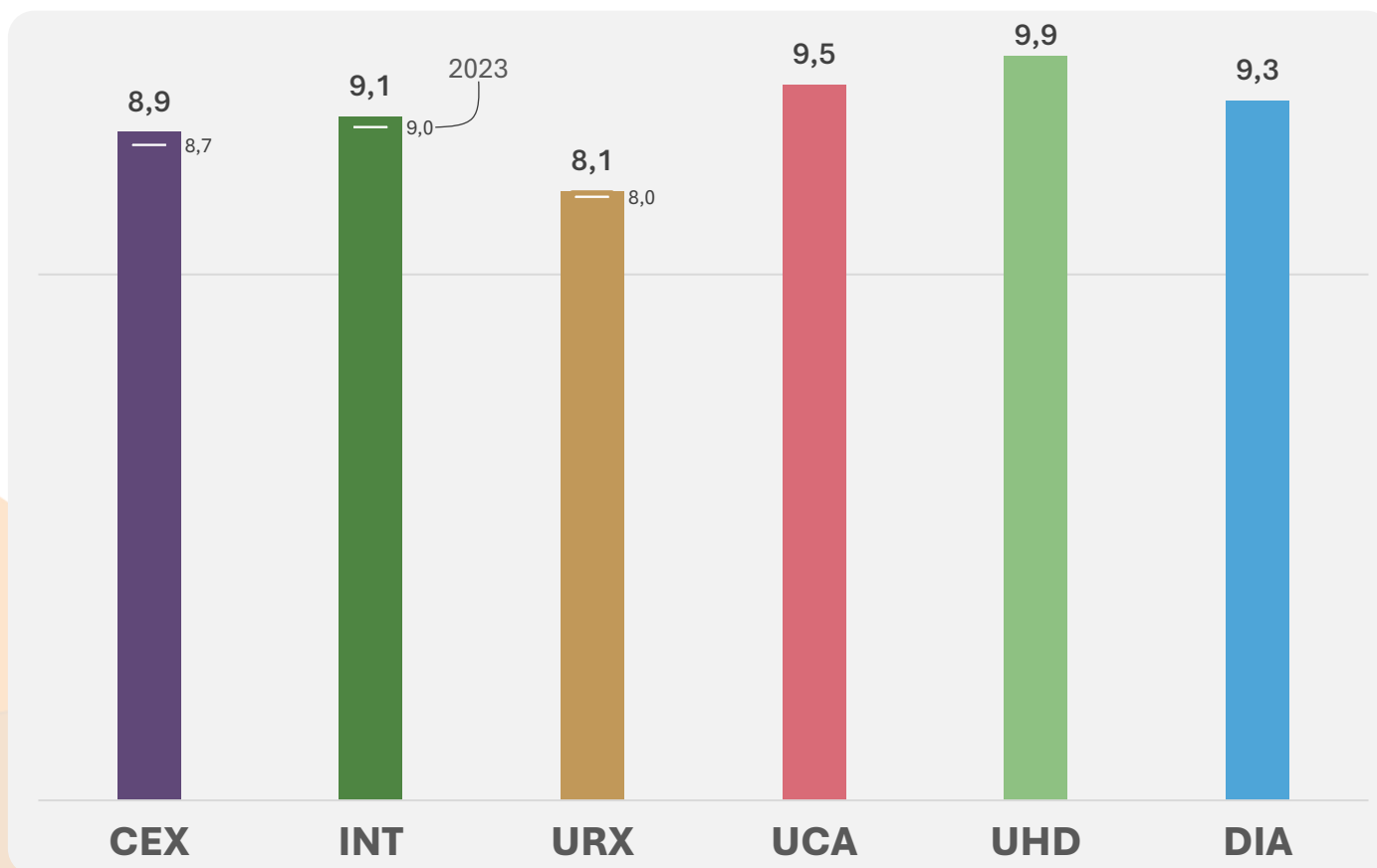




## Satisfação do Utente – apresentação

### ATENDIMENTO PELO ENFERMEIRO

A avaliação da qualidade do atendimento pelo enfermeiro permanece alta ou muito alta em todas as valências.



#### Na triagem

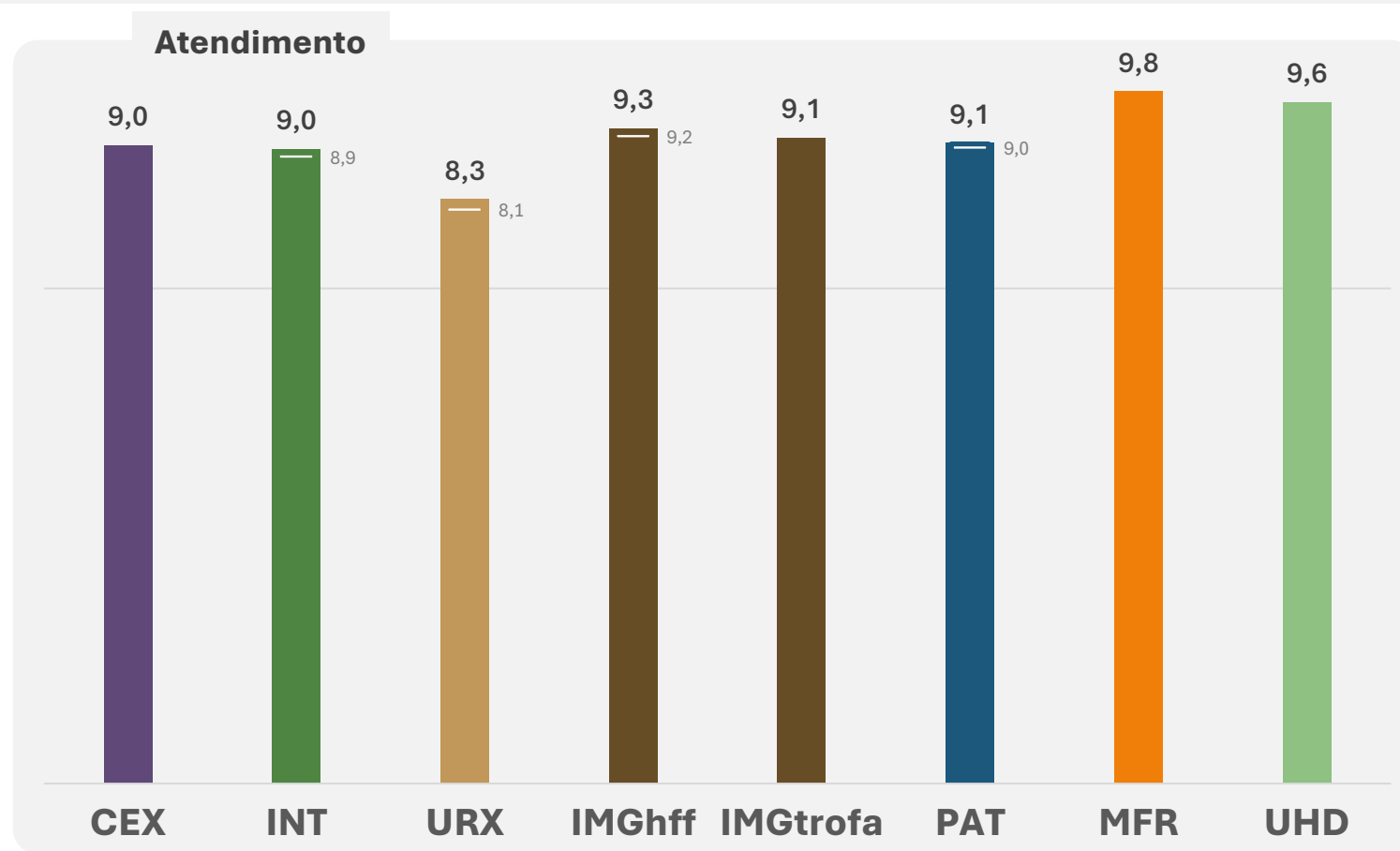
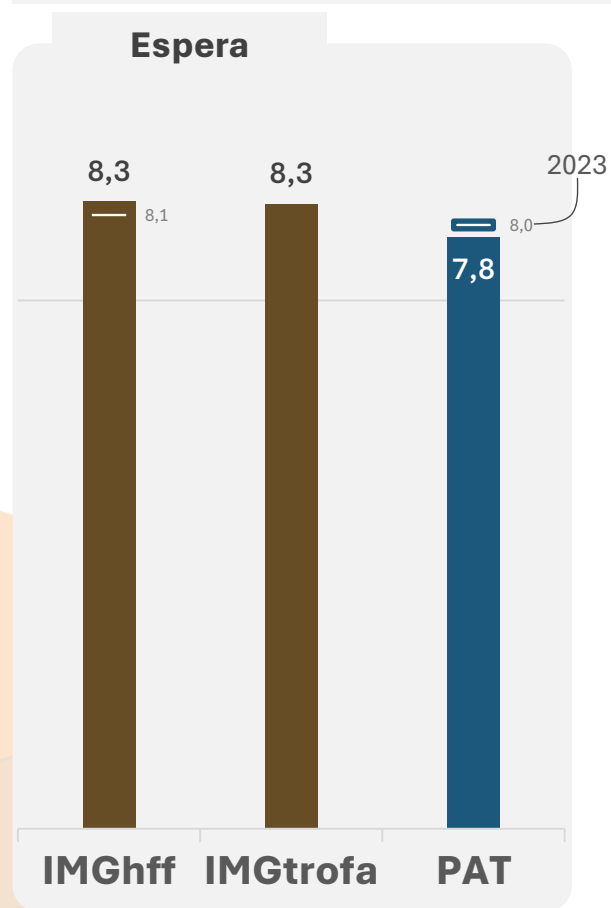




## Satisfação do Utente – apresentação

### OS TÉCNICOS SUPERIORES DE DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA

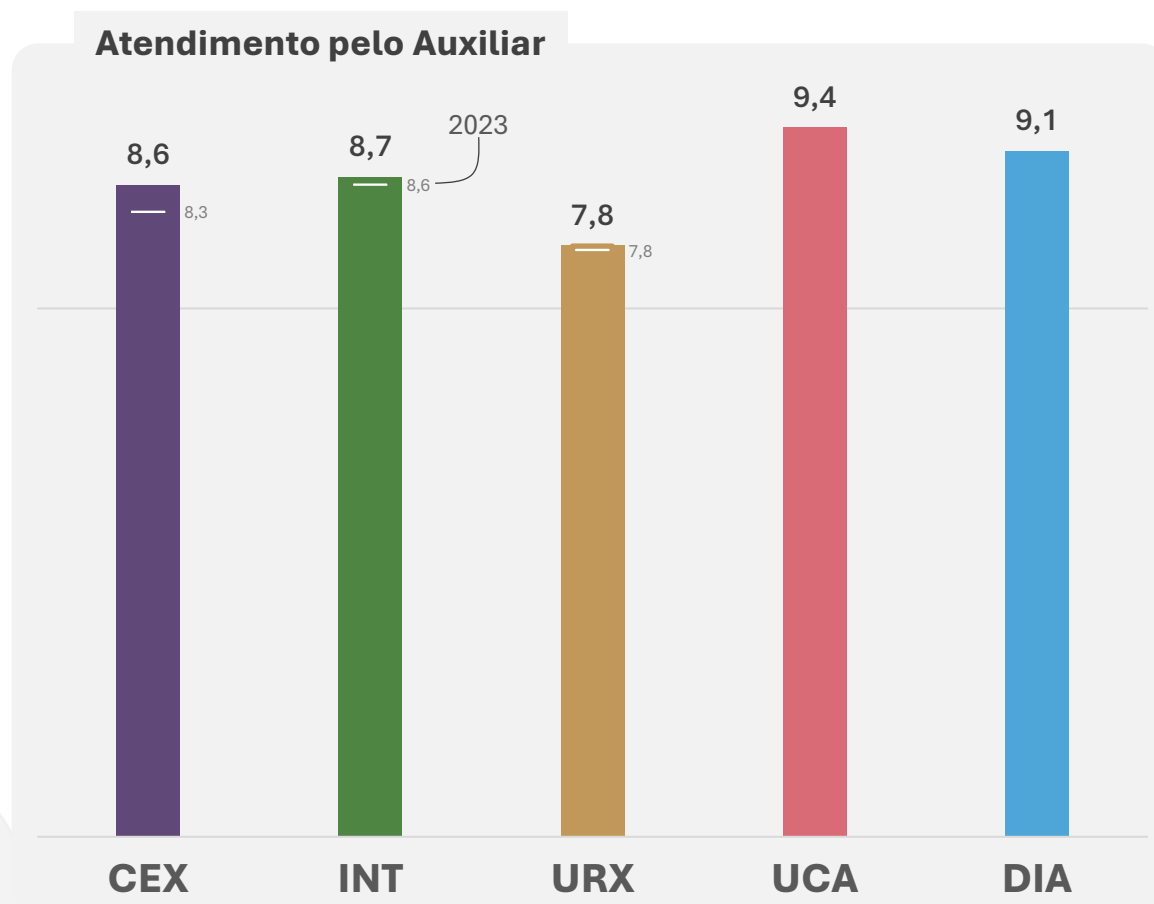
O atendimento TSDT em níveis muito elevados de satisfação, com o serviço de imagiologia a comparar positivamente com o do prestador.



## Satisfação do Utente – apresentação

### OS AUXILIARES DE AÇÃO MÉDICA

O atendimento pelos auxiliares com avaliação elevada .

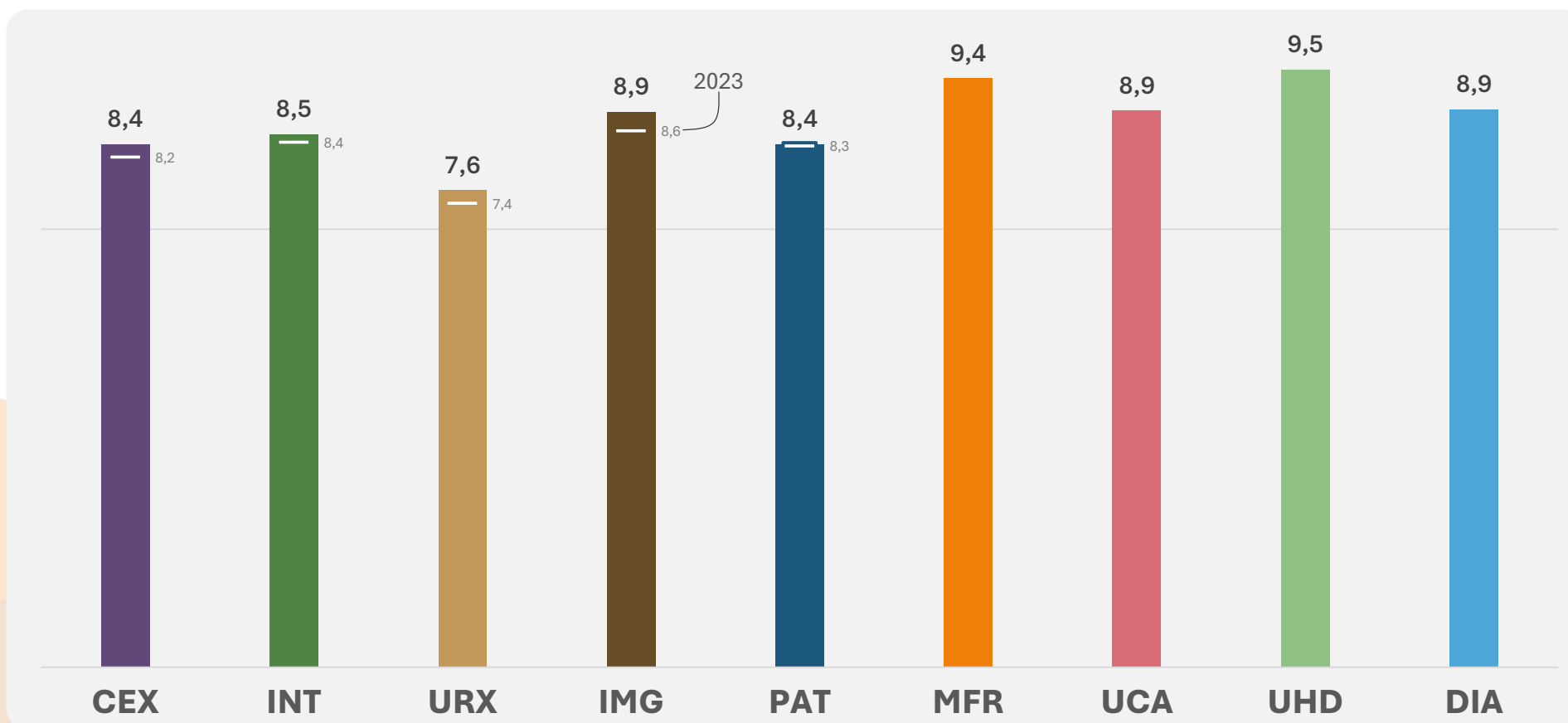


# Satisfação do Utente – apresentação



## OS ADMINISTRATIVOS

O atendimento pelos administrativos em níveis elevados e a progredir positivamente, em especial nas urgências.



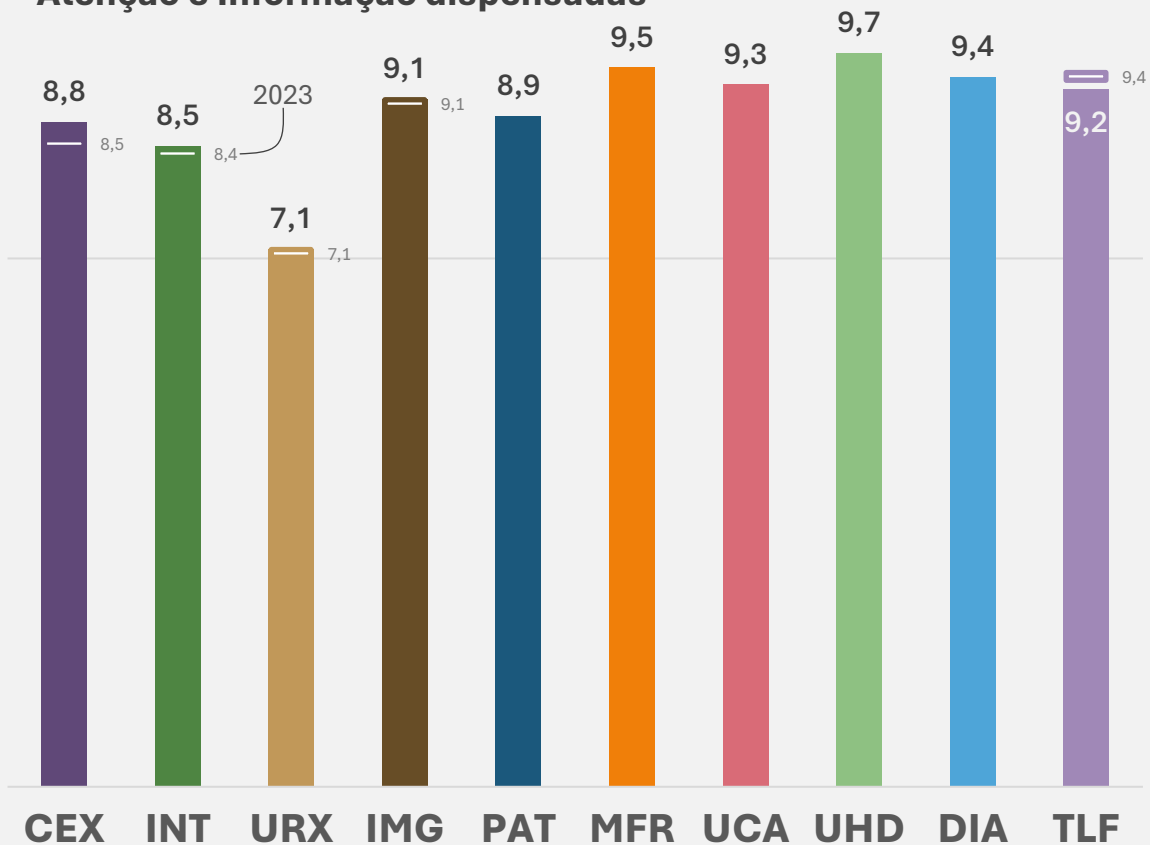
# Satisfação do Utente – apresentação



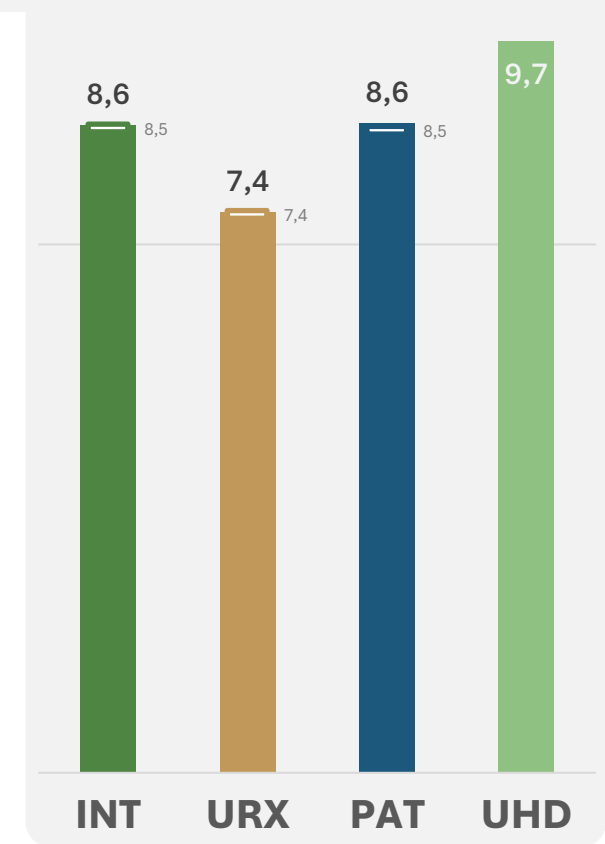
## A INFORMAÇÃO

A atenção dispensada em bons níveis de satisfação mas ainda deficiente nas urgências.

### Atenção e Informação dispensadas



### Orientações e cuidados pós-alta/colheita

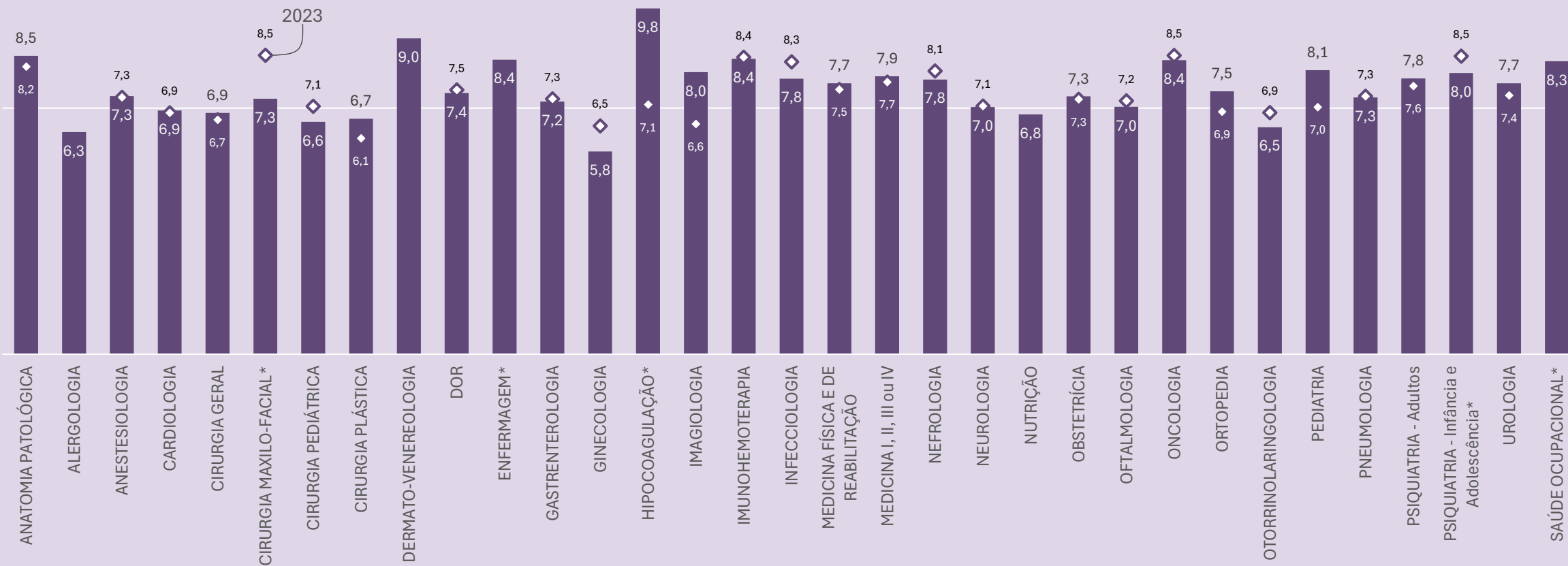


# Satisfação do Utente – apresentação

A marcação das consultas obtém uma avaliação significativamente diferente seja a consulta presencial (globalmente avaliada em 7,3) ou remota (avaliada em 8,4). A marcação de cirurgia apresenta, em média, uma avaliação de 8,0.

## A MARCAÇÃO

CEX



# Satisfação do Utente – relatório final

## MATRIZ DE SATISFAÇÃO

### URGÊNCIA BÁSICA





# Satisfação do Utente – relatório final

## MATRIZ DE SATISFAÇÃO

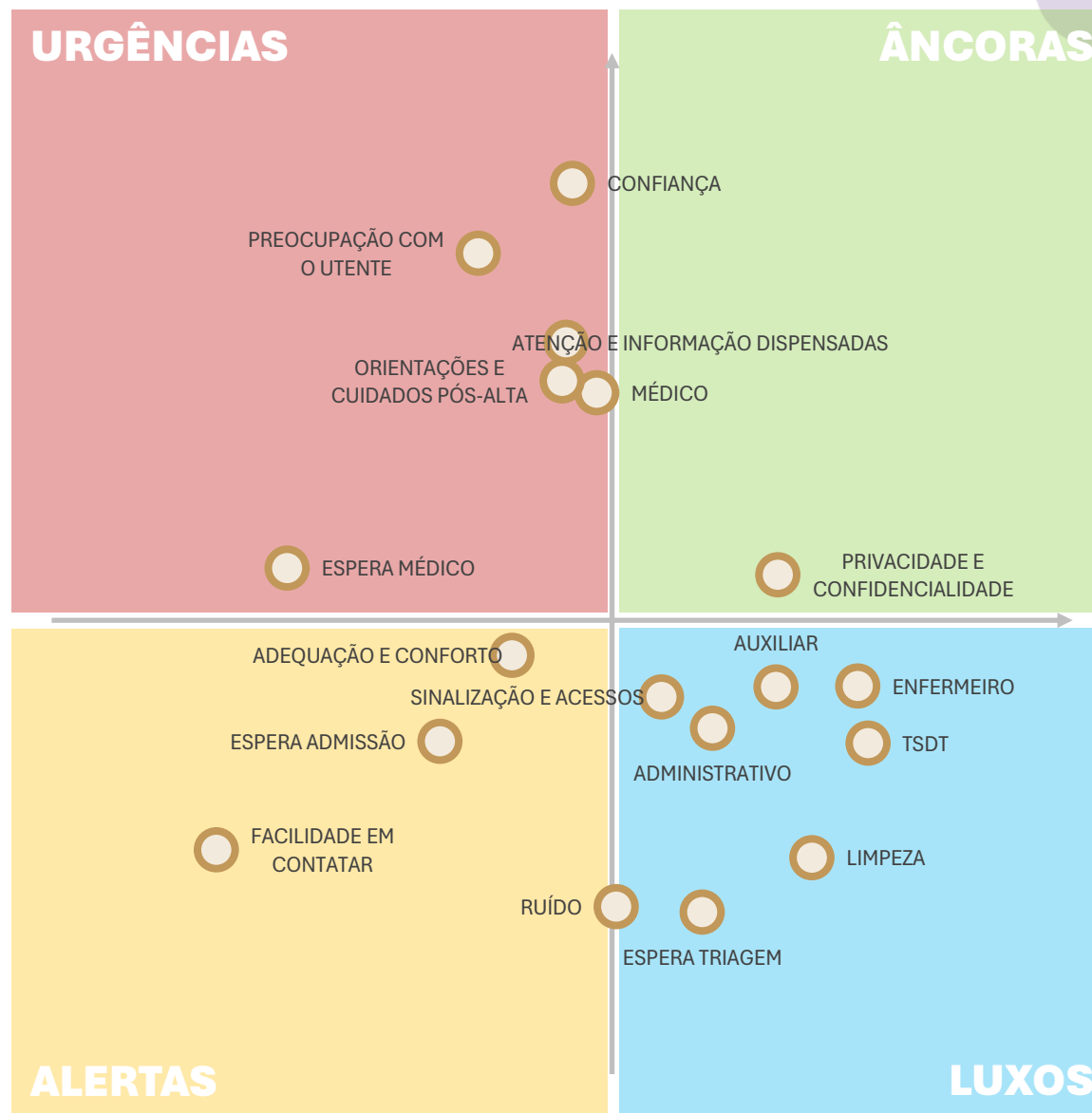
### URGÊNCIA GERAL



# Satisfação do Utente – relatório final

## MATRIZ DE SATISFAÇÃO

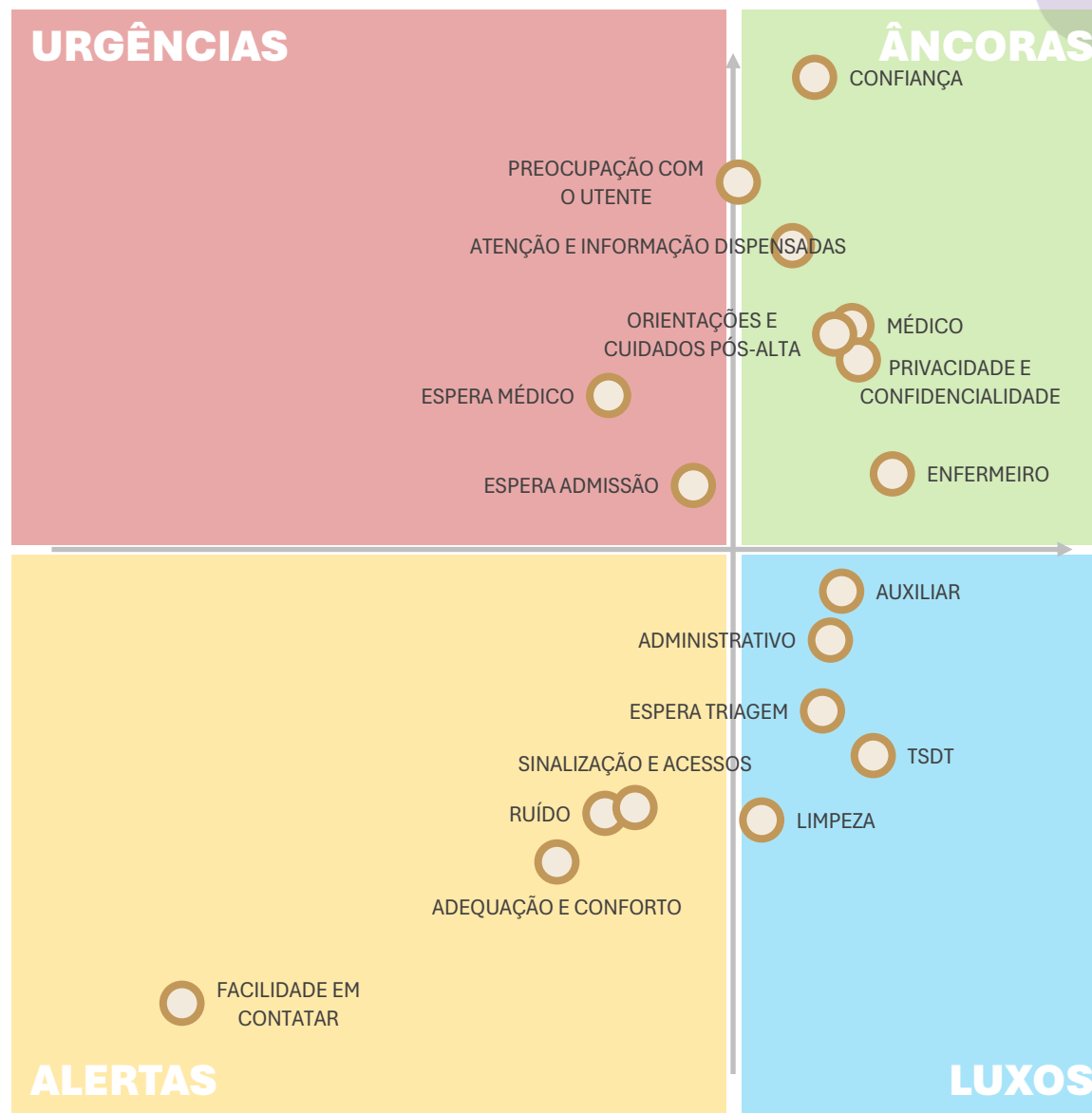
### URGÊNCIA OBSTÉTRICA/GIN.



# Satisfação do Utente – relatório final

## MATRIZ DE SATISFAÇÃO

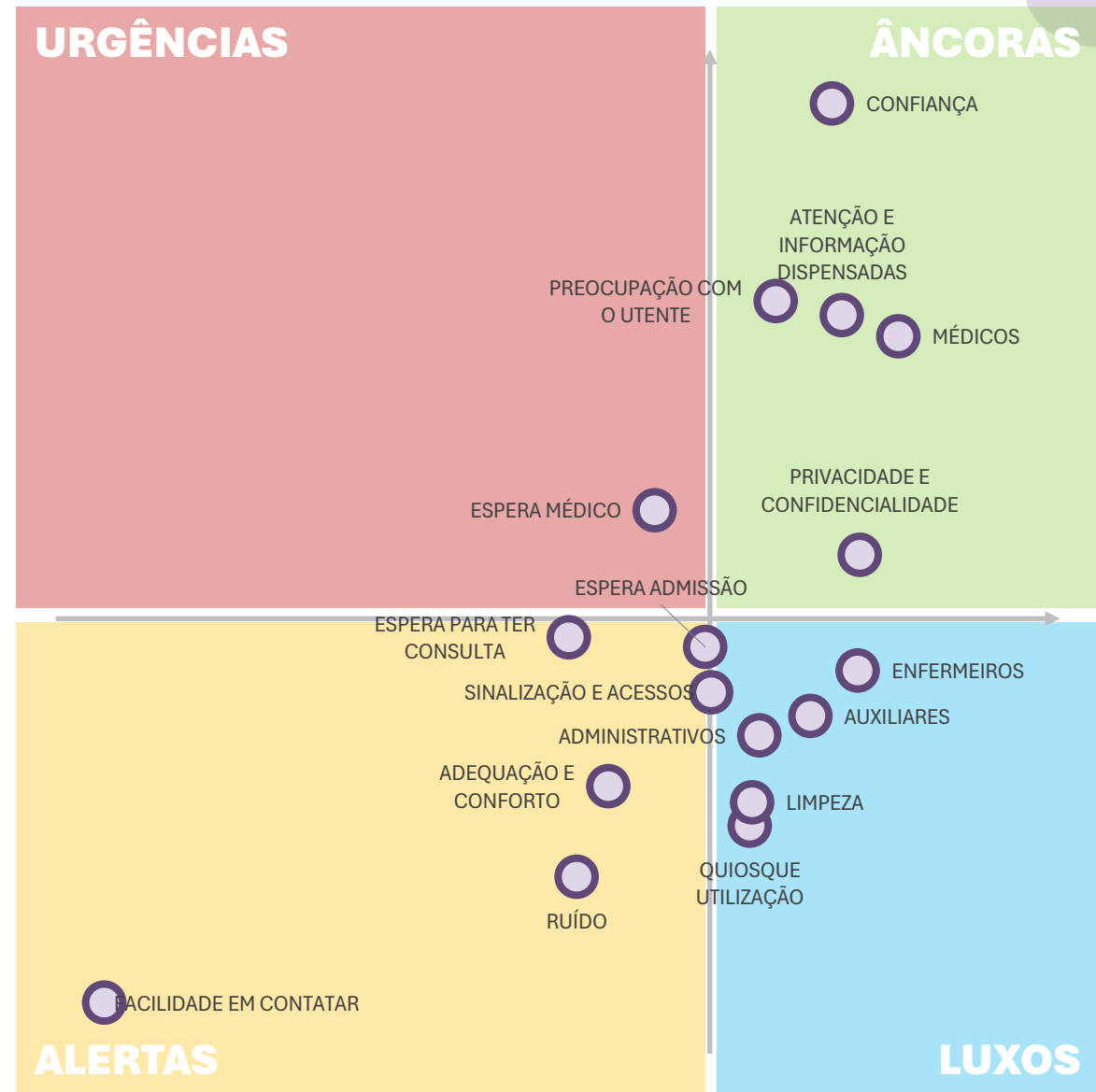
### URGÊNCIA PEDIÁTRICA



# Satisfação do Utente – relatório final

## MATRIZ DE SATISFAÇÃO

### CONSULTA EXTERNA



# Satisfação do Utente – relatório final

## MATRIZ DE SATISFAÇÃO

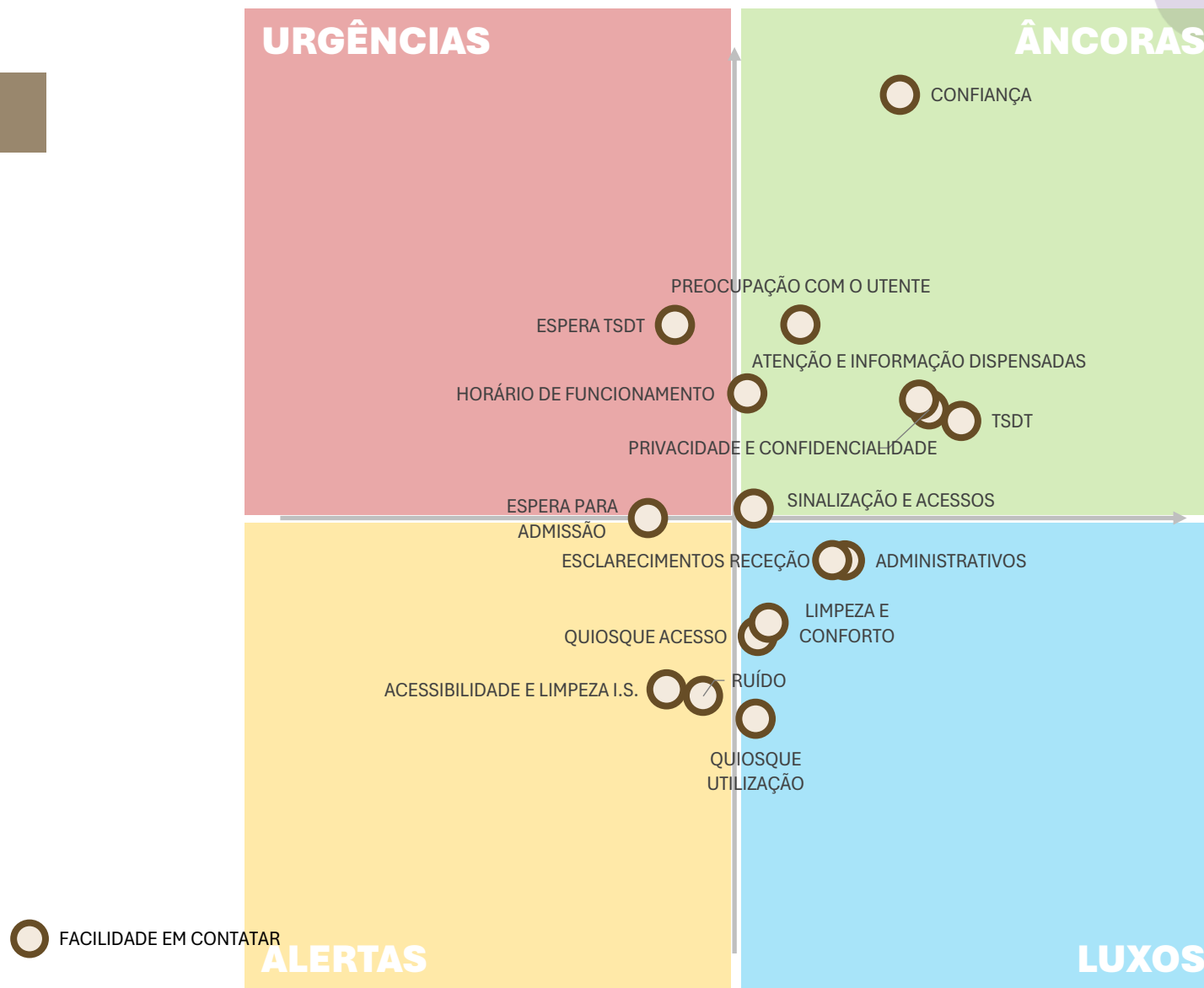
## INTERNAMENTO



# Satisfação do Utente – relatório final

## MATRIZ DE SATISFAÇÃO

### IMAGIOLOGIA




# Satisfação do Utente – relatório final

## MATRIZ DE SATISFAÇÃO

### PATOLOGIA CLÍNICA



 FACILIDADE EM CONTATAR

# Satisfação do Utente – relatório final

## MATRIZ DE SATISFAÇÃO

### FARMÁCIA

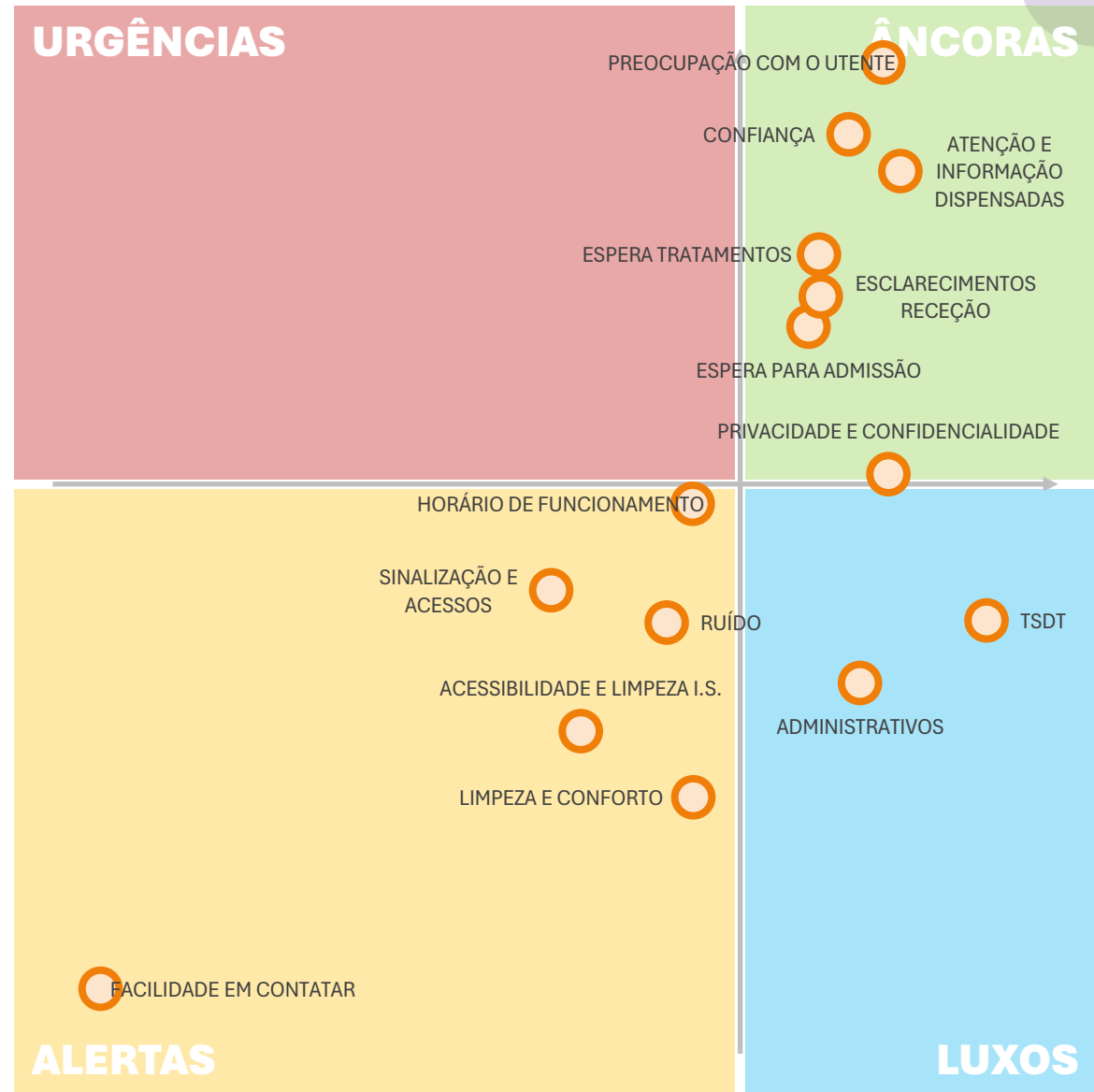




# Satisfação do Utente – relatório final

## MATRIZ DE SATISFAÇÃO

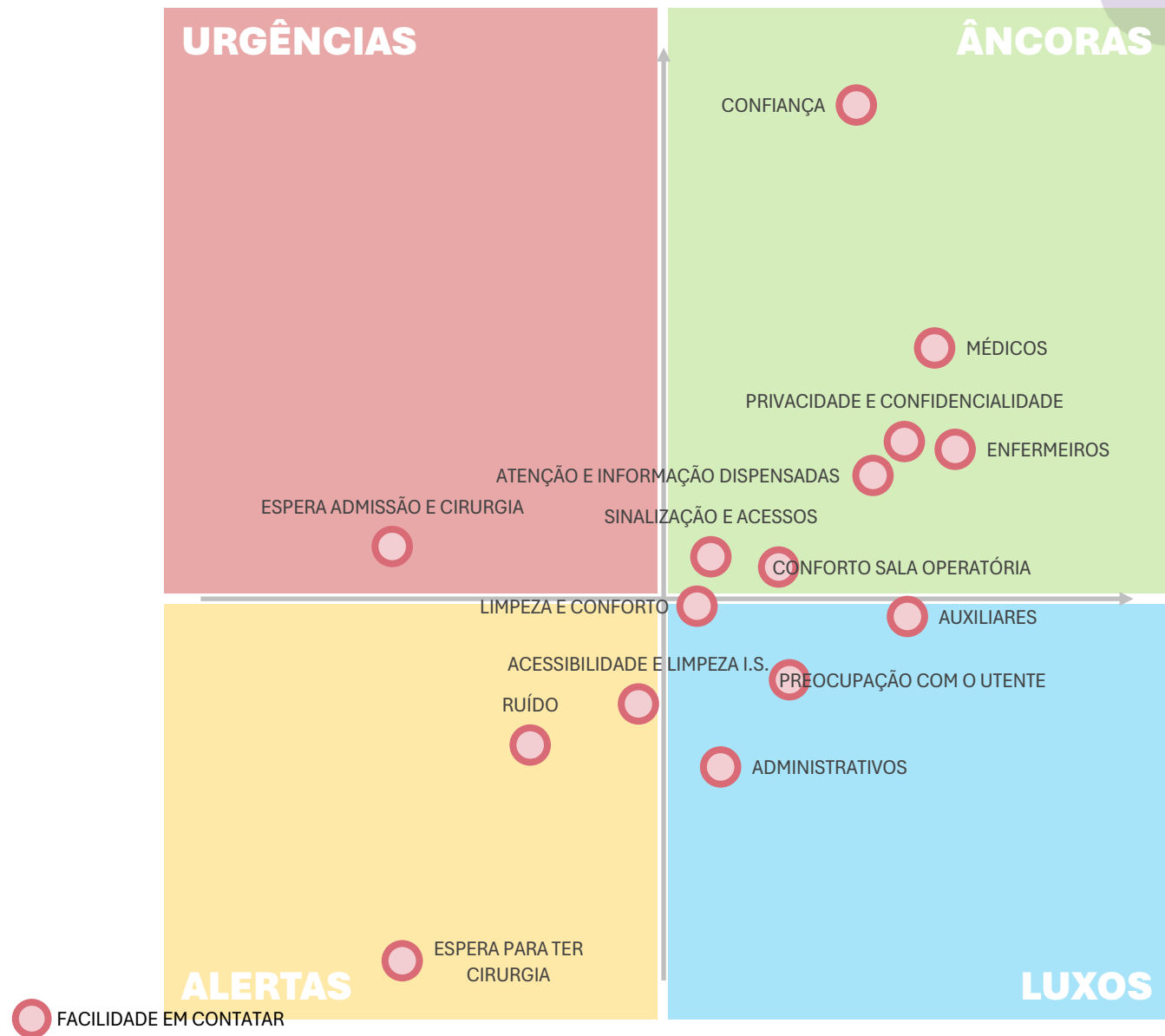
MFR



# Satisfação do Utente – relatório final

## MATRIZ DE SATISFAÇÃO

### CIRURGIA DE AMBULATÓRIO



# e que grandes **CONCLUSÕES** podemos tirar?

- Crescimento continuado da Satisfação Global e da Recomendabilidade ao longo dos últimos anos, atingindo-se os máximos históricos na maioria das valências.
- O crescimento apresenta grande transversalidade, com a Satisfação Global a subir em 71% dos serviços e o NPS em 77%.
- Adicionalmente, a performance é visível nos diferentes indicadores analisados, onde 75% destes melhoram face a 2023.

## **e que grandes CONCLUSÕES podemos tirar?**

Assim, seria necessário...

- Aumentar a capacidade de resposta nos serviços mais críticos através do aumento da eficácia das equipas.
- Implementar ou melhorar as ferramentas previsionais de gestão e otimização das marcações e agendamento.
- Melhoria dos aspetos de conforto: iluminação, ruído, limpeza e acessibilidade nos espaços de espera.
- Melhorar o entendimento das necessidades específicas de populações com necessidades especiais, nomeadamente a mulher grávida e o Utente da saúde mental.

## Satisfação do Utente – apresentação

**Obrigado!**

*Foi tudo perfeito. Considero este HFF um hospital exemplar e coloca unidades privadas de saúde muito abaixo do seu nível, quer na prontidão do serviço prestado, tempo de espera no atendimento e qualidade profissional dos agentes de prestação de serviço. Parabéns HFF que continue sempre assim*