

Avaliação da Acessibilidade e Atendimento USPAS

Relatório de Avaliação

Março 2024



**A sua opinião
é importante.**

Índice

1-Introdução.....	2
2- Objetivos	2
3- Material e métodos.....	2
4- Resultados.....	2
5- Discussão/Conclusão.....	6

Anexo

1- Introdução

As Unidades de Saúde Pública têm como finalidade prestar serviços às populações, devendo, de forma regular, avaliar a satisfação dos seus utentes (cidadãos), que são o centro do sistema de saúde.

Neste sentido foi aplicado um inquérito aos utentes deste Agrupamento de Centros de Saúde (ACES), relativo à acessibilidade e atendimento dos mesmos aos serviços da Unidade de Saúde Pública Arnaldo Sampaio (USPAS), nos distintos polos. Foram disponibilizados os inquéritos aos utentes durante todo o período de funcionamento, com a análise a incidir sobre os dados de 2023. O inquérito (em anexo) teve os seguintes componentes:

- Questões sobre **acessibilidade** (1.1, 1.2 e 1.3)
- Questões relativas a **atendimento** realizado pelos profissionais (2.1, 2.2 e 2.3).

2- Objetivos

1. Avaliar a satisfação dos utentes relativamente à acessibilidade aos serviços de saúde pública dos diferentes polos da USPAS e atendimento prestado pelos seus profissionais.
2. Identificar, mediante o inquérito, áreas suscetíveis de ser melhoradas.
3. Propor medidas de melhoria de qualidade dos serviços da USPAS.

3- Material e métodos

Foram realizados inquéritos durante o ano de 2023, em todos os polos, mediante disponibilização dos mesmos a todos os utentes que pretenderam manifestar a sua opinião. A população alvo foram os utentes da USPAS que se deslocaram à USPAS para qualquer questão relacionada com as nossas competências. Foram analisados todos os inquéritos respondidos pelos utentes. As questões foram respondidas numa escala de 1 até 5 (1- Discordo Totalmente (mau), 2- Discordo, 3- Nem concordo nem discordo, 4- Concordo e 5- Concordo Totalmente (Muito Bom)).

4- Resultados

Os resultados são apresentados questão a questão, sendo o bloco 1 dedicado a questões de acessibilidade e o bloco 2 a questões de atendimento por parte dos profissionais da USPAS.

Bloco 1 Acessibilidade:

Questão 1.1: existe divulgação da localização da USPAS?

No total de resultados obtidos na USPAS, a mediana e a moda foram o valor 4 (Concordo).

Por polo verificou-se uma mediana de 4 em Alcochete, 4 na Moita, 3 no Barreiro e 3 no Montijo.

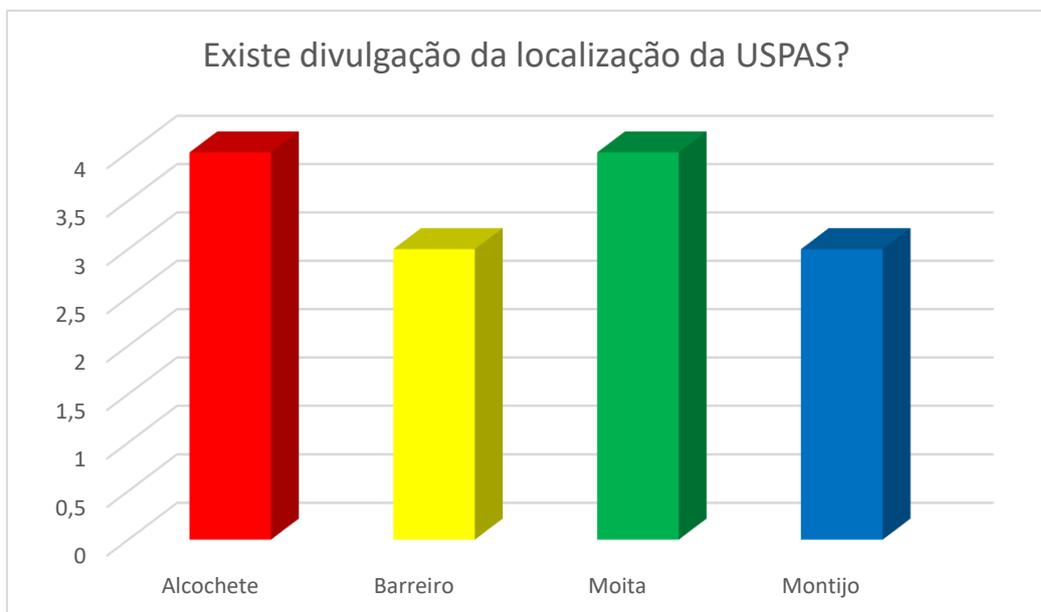


Gráfico 1 - Medianas de “Existe divulgação da localização da USPAS?”, por polo

Relativamente às modas, foram de 4 em todos os polos, exceto Montijo, em que foi 5.

Questão 1.2: é fácil obter informação sobre o seu horário de funcionamento?

No total de resultados obtidos na USPAS, a mediana e a moda foram o valor 4 (Concordo).

Por polo verificou-se uma mediana de 5 em Alcochete e 4 nos restantes polos.

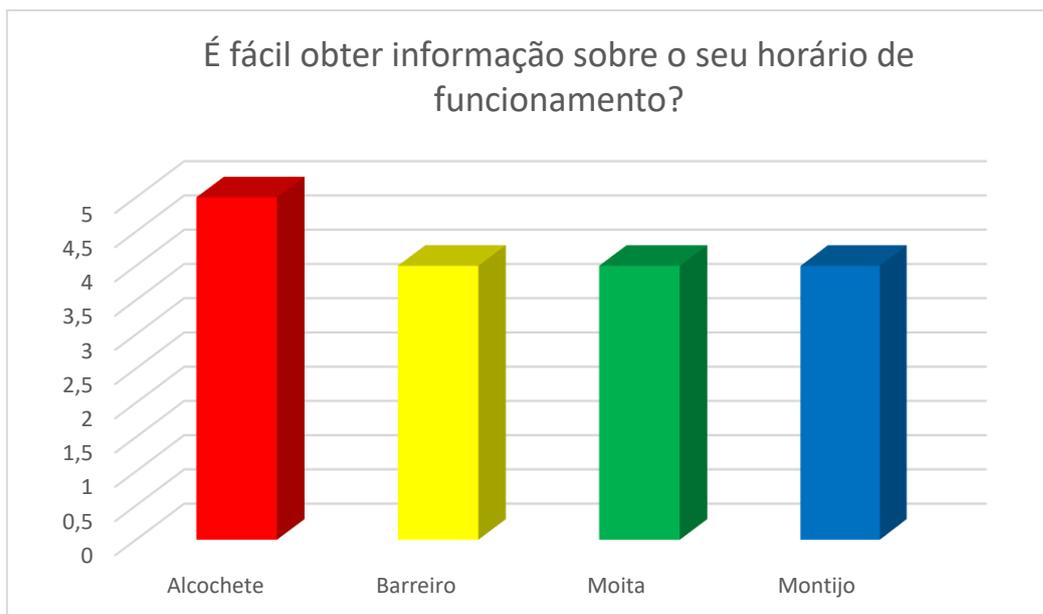


Gráfico 2 - Medianas de “É fácil obter informação sobre o seu horário de funcionamento?”, por polo

Relativamente às modas, foram de 4 no Barreiro e Moita e 5 em Montijo e Alcochete.

Questão 1.3: é fácil entrar em contacto com a USPAS (presencialmente, telefonicamente ou por correio eletrónico)?

No total de resultados obtidos na USPAS, a mediana e moda foram de valor 4.

Por polo, a mediana foi de 3 no Barreiro e 4 nos restantes polos.

A moda foi 5 no Montijo e 4 nos restantes polos.

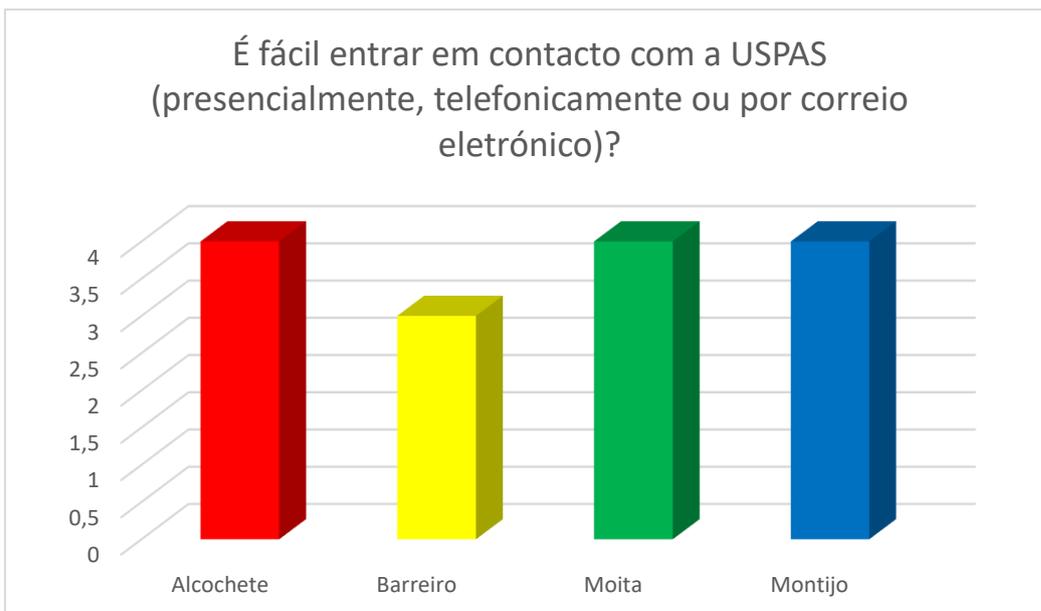


Gráfico 3 - Medianas de “É fácil entrar em contacto com a USPAS (presencialmente, telefonicamente ou por correio eletrónico)?”, por polo

Bloco 2: Atendimento por parte dos profissionais da USPAS:

Questão 2.1, relativa a “competência, cortesia e disponibilidade dos profissionais”

No total de resultados obtidos na USPAS, a mediana e moda foram de valor 5.

Por polo, a mediana e moda foram de 4 no Barreiro e 5 nos restantes polos.

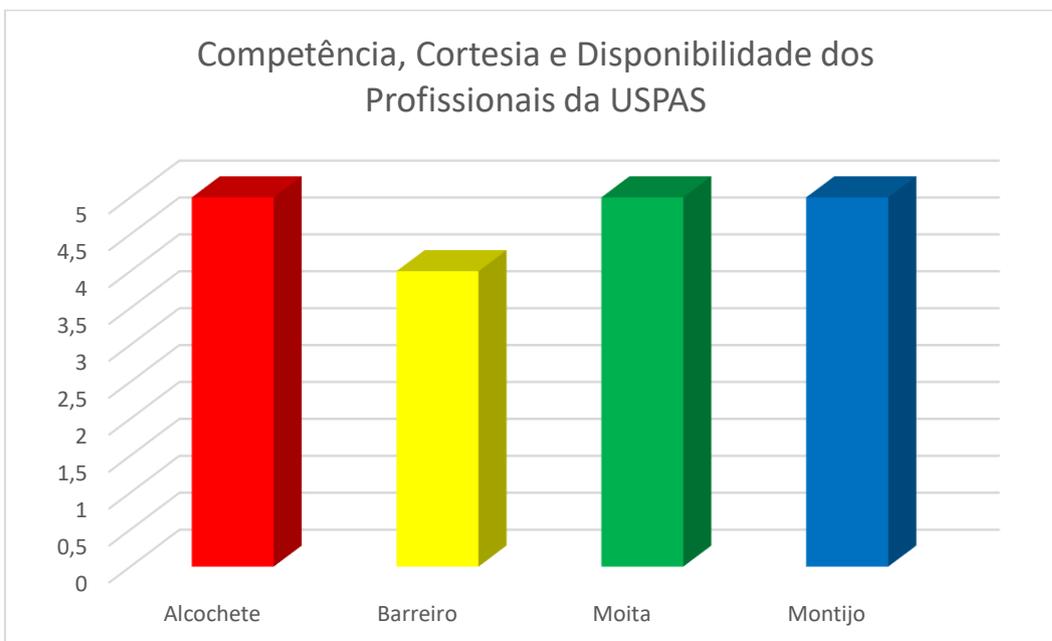


Gráfico 4 – Medianas de satisfação do utente em relação à competência, cortesia e disponibilidade dos profissionais, por polo

Questão 2.2, relativa a “Clareza das informações que são transmitidas”

No total de resultados obtidos na USPAS, a mediana e moda foram de valor 5.

Por polo, a mediana e moda foram de 4 no Barreiro e 5 nos restantes polos.

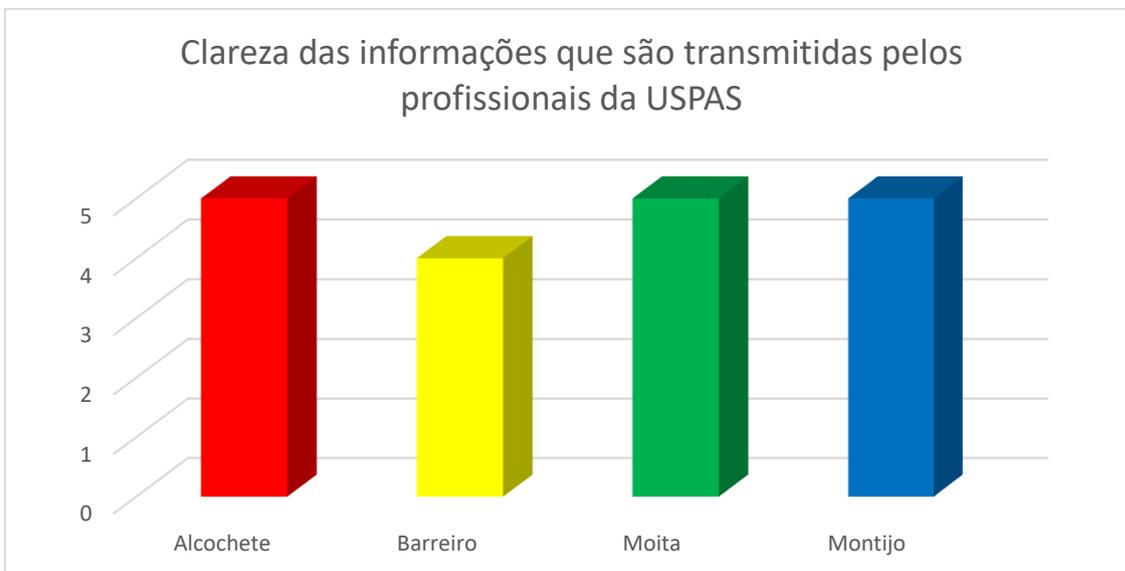


Gráfico 5 – Medianas de satisfação do utente em relação clareza das informações que são transmitidas pelos profissionais da USPAS, por polo

Questão 2.3, relativa a “tempo de espera para ser atendido desde que entrou no serviço”

No total de resultados obtidos na USPAS, a mediana e moda foram de valor 5.

Por polo, a mediana e moda foram de 4 no Barreiro e 5 nos restantes polos.

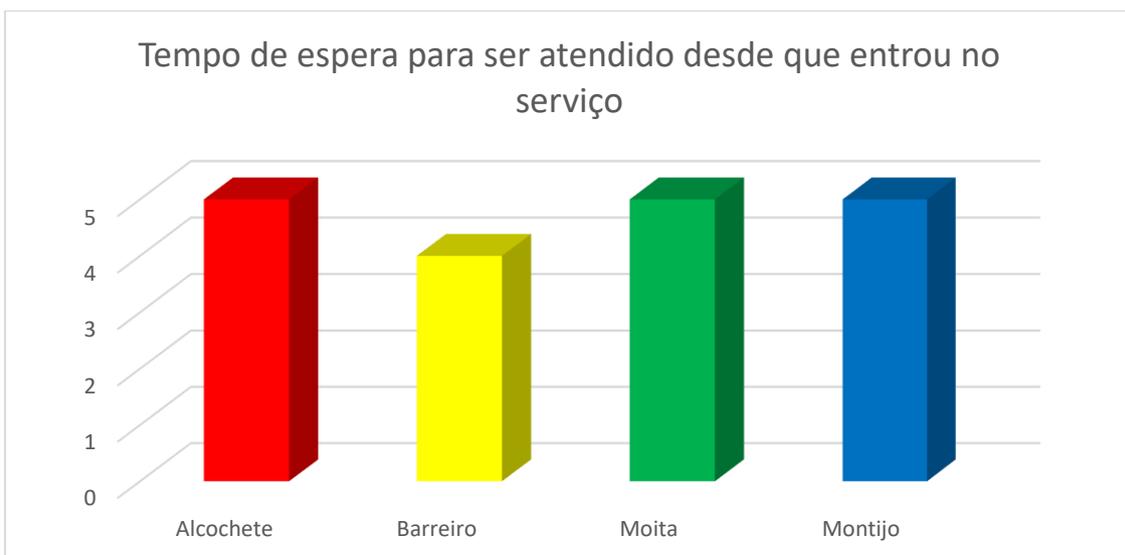


Gráfico 6 – Medianas de satisfação do utente em relação tempo de espera para ser atendido desde que entrou no serviço, por polo

5- Discussão/Conclusão

Tendo em conta os resultados obtidos, podemos dizer que:

- A população servida pela USPAS considera que dispõe de boas condições de acessibilidade aos serviços da USPAS;
- A população servida pela USPAS considera que dispõe de um bom atendimento pelos profissionais dos serviços da USPAS;
- Apesar De tais resultados, verifica-se uma necessidade de melhoria na informação sobre a localização dos polos do Montijo e Barreiro; parece evidente a necessidade de publicitar melhor a USPAS na comunidade;
- O polo do Barreiro teve os resultados mais modestos relativamente à questão da facilidade em entrar em contacto com a USPAS, que pode ser justificado pela ausência de telefone disponível durante largos períodos de tempo no ano 2023;
- O polo do Barreiro teve resultados menos bons do que os restantes polos relativamente ao atendimento por parte dos profissionais (incluindo tempo de espera); tal facto pode justificar-se pelo maior número de pessoas servidas por este polo, sem tradução num maior número de profissionais, nomeadamente da carreira médica (embora os rácios se mantenham inferiores ao recomendado no polo do Montijo);
- Melhoria evidente da satisfação da população do Montijo relativamente ao último inquérito; recorde que o Montijo tem uma estrutura própria, na cidade do Montijo, desde 2023, o que demonstra a importância de serviços de Saúde Pública de proximidade com a comunidade;
- Apesar de algumas classificações negativas, não tivemos sugestões de melhoria por parte dos utentes;

Tendo em consideração os resultados obtidos, as propostas de melhoria são:

- Publicitar USPAS na comunidade;
- Dotar todos os polos de meios de comunicação adequados, nomeadamente telefone disponível no polo do Barreiro;
- Formação contínua dos profissionais relativamente ao atendimento ao público;
- Reforço de profissionais no polo do Barreiro, dado o maior volume de trabalho uma vez que serve uma base populacional mais numerosa do que os restantes polos;
- Promover a participação dos utentes em relação a sugestões de melhoria, dada a ausência absoluta das mesmas por parte dos utentes.

ANEXO

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO

Este questionário pretende avaliar a satisfação dos utentes na sequência de atos praticados ou de atividades desenvolvidas por profissionais da Unidade de Saúde Pública Arnaldo Sampaio. Após o seu preenchimento pedíamos o favor de o colocar na caixa de sugestões/reclamações.

Selecione apenas uma opção, colocando uma cruz (X) no respetivo quadrado. Como opção, para cada resposta, dispõe de uma escala de 1 a 5, em que: 1 - Discordo totalmente (Mau); 2 - Discordo; 3 - Nem discordo e nem concordo; 4 - Concordo; 5 - Concordo totalmente (Muito bom).

As suas respostas são confidenciais e anónimas.

A sua opinião é muito importante para melhorarmos o nosso atendimento e a nossa prática.

1. ACESSO

1.1- Existe divulgação da localização da Unidade de Saúde Pública?

1	2	3	4	5
Discordo totalmente			Concordo totalmente	

1.2- É fácil obter informação sobre o seu horário de funcionamento?

1	2	3	4	5
Discordo totalmente			Concordo totalmente	

1.3- É fácil entrar em contato com a Unidade de Saúde Pública (presencialmente, telefonicamente ou por correio eletrónico)?

1	2	3	4	5
Discordo totalmente			Concordo totalmente	

V.S.f.

2. ATENDIMENTO NA USPAS (Relativamente ao atendimento realizado por um profissional ou mais profissionais desta Unidade)

2.1- Os profissionais no atendimento demonstraram competência, cortesia e disponibilidade?

1	2	3	4	5		
Discordo totalmente					Concordo totalmente	

2.2- Os profissionais transmitiram as informações com clareza?

1	2	3	4	5		
Discordo totalmente					Concordo totalmente	

2.3- O tempo de espera para ser atendido, desde que entrou na Unidade, foi igual ou inferior a 15 minutos?

1	2	3	4	5		
Discordo totalmente					Concordo totalmente	

Sugestões de melhoria

Gratos pela sua colaboração!