



“A avaliação da satisfação dos utentes”

I Colóquio Qualidade em Saúde do Alentejo

António Duarte
Departamento de Estudos e Planeamento
ARS Alentejo

20/05/2011



Enquadramento

“Satisfação do utente” é um termo sumário que numa perspectiva teórica se refere ao leque variado de reacções do utente à experiência dos cuidados de saúde.

Do ponto de vista aplicado, este conceito refere-se a uma das dimensões dos serviços de saúde que devem ser avaliadas quando se monitoriza a qualidade dos mesmos.



Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde (DESPACHO DA MINISTRA DA SAÚDE N.º 14223/2009, DE 8 DE JUNHO)

Acções imediatas (entre outras):

- ✓ Monitorizar o grau de satisfação dos doentes e dos profissionais de saúde
- ✓ Avaliar qualitativamente as reclamações dos utilizadores do SNS

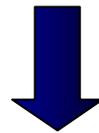


Satisfação do utente: o que é?

Satisfação do utente (S) resulta das diferenças entre as Expectativas do utente em relação aos cuidados (E) e a sua Percepção dos cuidados realmente recebidos (P).

Importância estratégica da avaliação

Satisfazer as necessidades do cliente é um dos principais objectivos das organizações. O reconhecimento deste princípio básico de gestão vem tornando cada vez mais importante a monitorização da satisfação do cliente como forma de avaliar o seu desempenho global.



Formas de abordagem da avaliação da satisfação dos clientes





Importância estratégica da avaliação

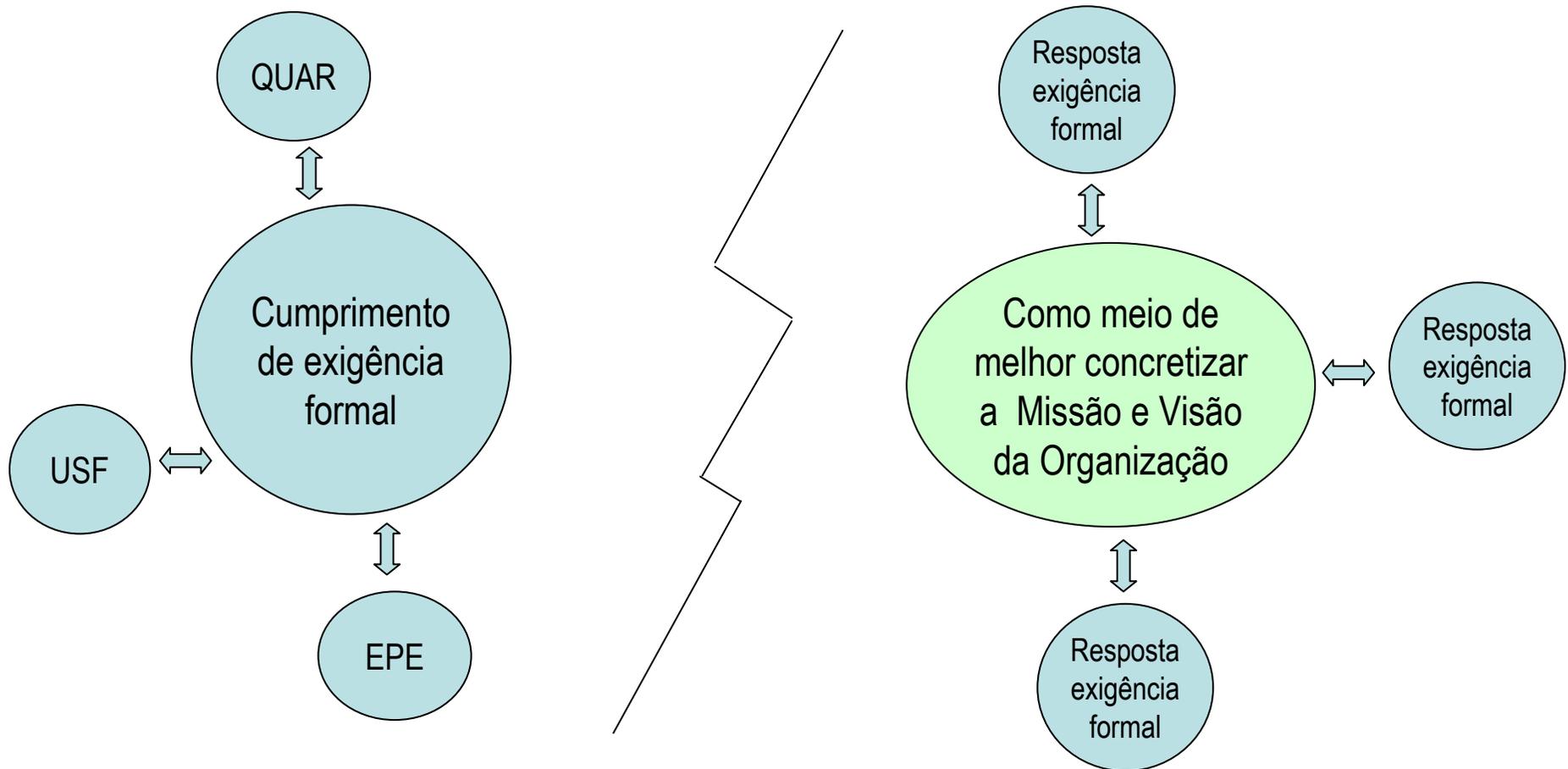
Há evidência de que a satisfação dos utentes está directamente relacionada com os resultados dos cuidados de saúde, influenciando muitos comportamentos de doença e de saúde e à crescente importância do papel do utente dos cuidados de saúde enquanto consumidor.

Mais especificamente, sabe-se que a satisfação dos utentes está associada à taxa de uso de cuidados de saúde, à efectividade das terapêuticas e ao estado geral de saúde.





Formas de abordagem da avaliação da satisfação dos clientes





Missão ARSA, IP

Garantir à população da respectiva área geográfica de intervenção o acesso à prestação de cuidados de saúde de qualidade, adequando os recursos disponíveis às necessidades em saúde e cumprir e fazer cumprir o Plano Nacional de Saúde na sua área de intervenção.

Missão ACES

Consiste em garantir à população da área de intervenção, o acesso à prestação de cuidados de saúde primários de qualidade (...)

Missão Hospital

Prestar cuidados de saúde diferenciados de máxima qualidade à população (...), em integração com a rede de cuidados de saúde, utilizando procedimentos eficazes, eficientes e seguros, e promovendo a satisfação dos utentes e dos profissionais.

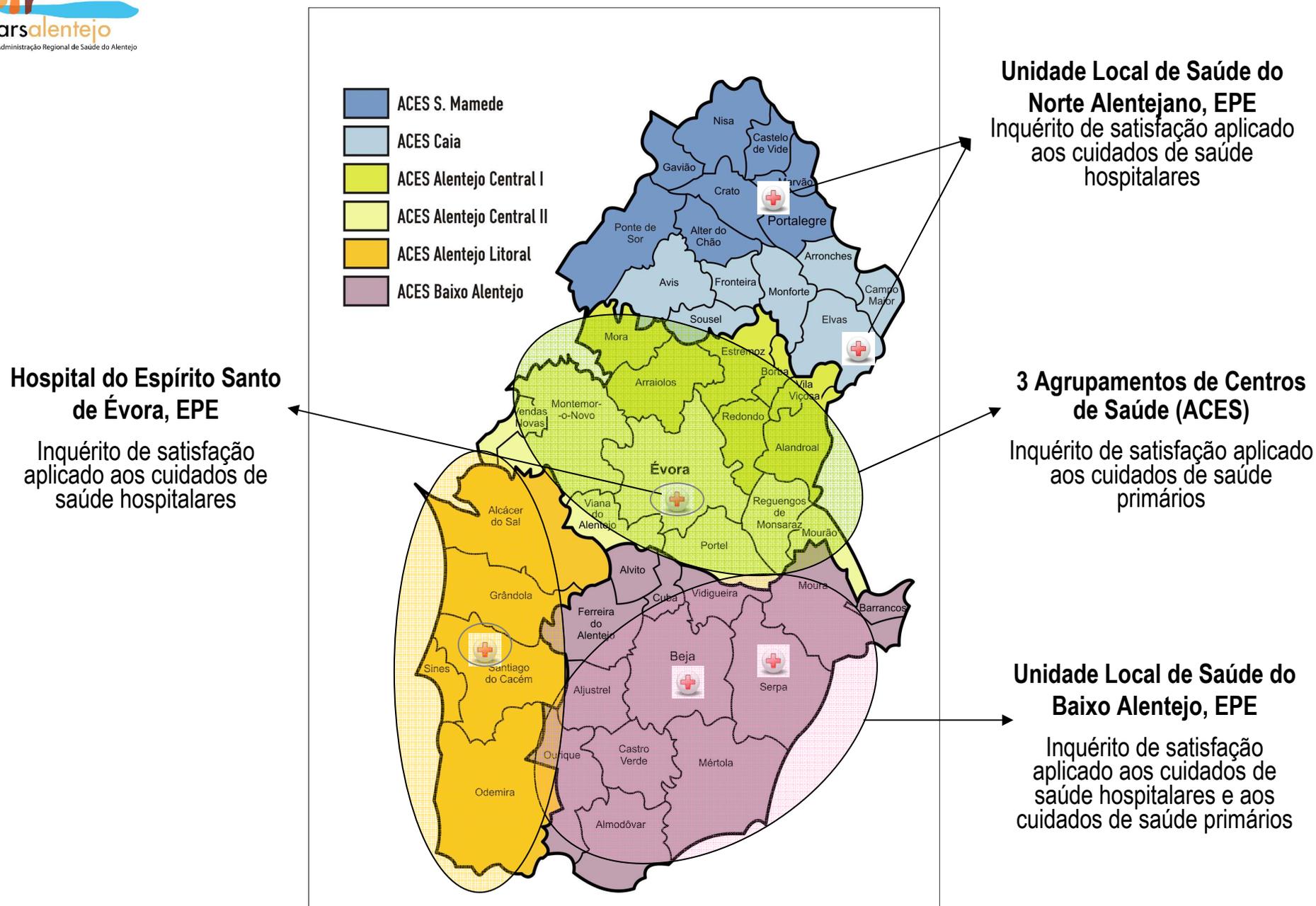
Visão

Ter utentes melhor servidos e satisfeitos.

Visão

Promover a satisfação dos colaboradores e a obtenção de ganhos em saúde para os utentes

A avaliação da satisfação dos utentes na Região de Saúde do Alentejo (2010)





A avaliação da satisfação dos utentes, em 2010, na ARSA, IP

- **Realização de entrevistas pessoais e directas a utentes de Unidades de Saúde do Alentejo, fraccionadas segundo 22 Unidades/ Centros de Saúde:**
 - ACES Alentejo Litoral - CS Alcácer Sal, CS Grândola, CS Santiago Cacém, CS Sines, CS Odemira
 - ACES Alentejo Central I - CS Alandroal, CS Arraiolos, CS Borba, CS Estremoz, CS Mora, CS Redondo, CS Vila Viçosa
 - ACES Alentejo Central II – CS Unidade Saúde Portas d'Avis (Évora), CS Montemor-o-Novo, CS Portel, CS Vendas Novas, USF REMO (Mourão), USF (Reguengos de Monsaraz), CS Viana do Alentejo, USF Eborae (Évora), USF Planície (Évora), USF Salus (Évora)
- **Os cidadãos/utentes das Unidades de Saúde foram abordados/ seleccionados após a consulta médica/tratamento/....**
- **As entrevistas foram realizadas durante cerca de um mês, ao longo do dia, em 2 a 4 dias por unidade.**
- **Informação recolhida por meio de questionário estruturado de perguntas fechadas, construído com base nos objectivos específicos do estudo.**
- **Os dados foram ponderados de acordo com o peso dos utilizadores de cada Unidade de Saúde em 2010**



A avaliação da satisfação dos utentes, em 2010, na ARSA, IP

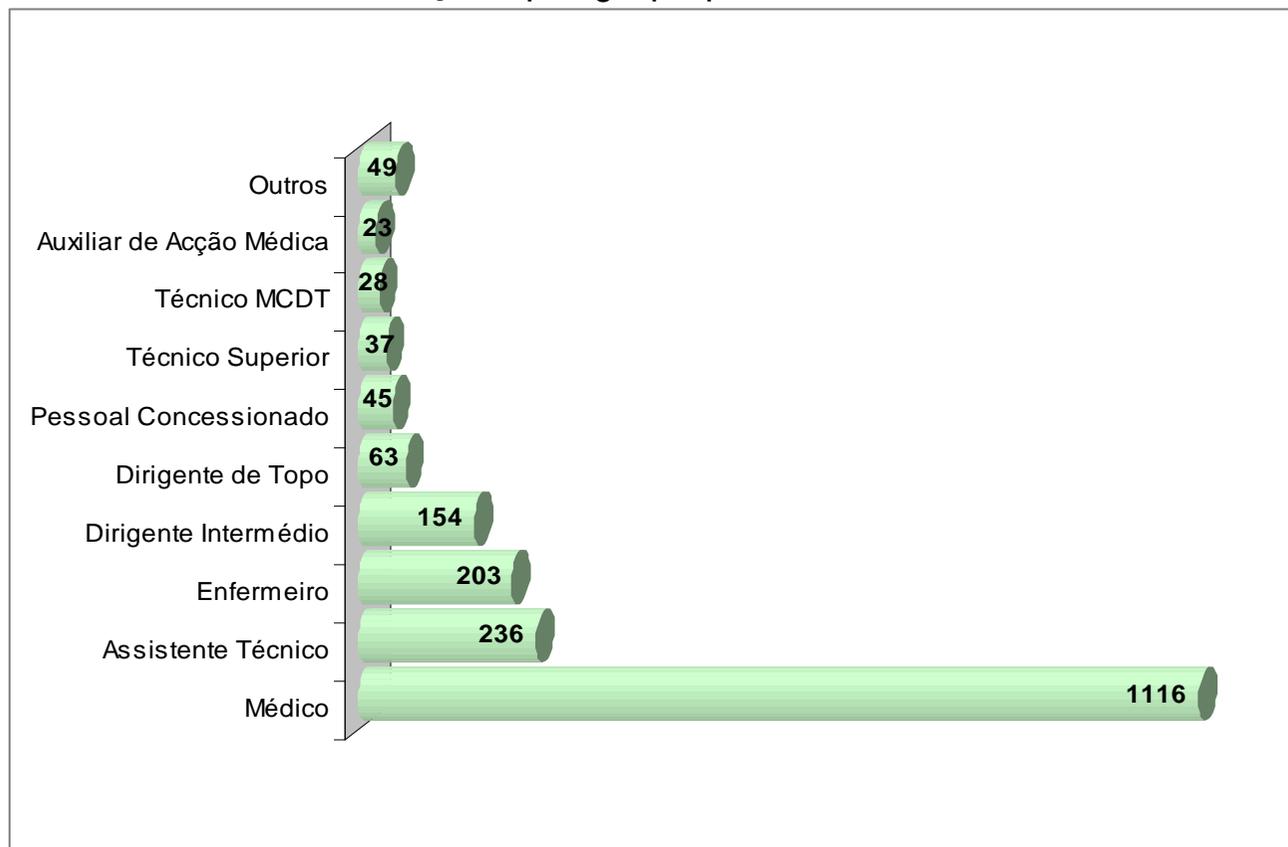
A satisfação com as unidades de saúde melhora face a 2009

- No global, aumenta a avaliação positiva em 15 pp (2009 – 40%; 2010 – 55%)
 - Há dois ACES que aumentam a avaliação positiva (em mais de 20pp)
 - Há um ACES que diminui a avaliação positiva (em 9pp)
 - AS USF são, no geral, melhor avaliadas que as UCSP (o diferencial percentual é de 34pp)
 - A Unidade de Saúde melhor posicionada apresenta uma pontuação de 90% de avaliação positiva
 - A Unidade de Saúde pior avaliada apresenta uma percentagem de 17%



Exposições efectuadas por utentes – Observatório SIM-CIDADÃO Ano 2010

Reclamações por grupo profissional visado





A satisfação com os serviços de saúde, na sua dupla vertente da satisfação dos utentes e da satisfação dos profissionais.

A satisfação dos utentes é muito influenciada/determinada pelo vínculo relacional entre os profissionais de saúde e o utente.

Assim, a melhoria contínua dos cuidados de saúde deve ter em conta não apenas a satisfação dos seus utentes, mas também a satisfação dos seus profissionais.



Sugestões

- ✓ **Implementar uma estratégia de monitorização da satisfação dos utentes na Região Alentejo**
Construção de Índice de Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços de Saúde da Região Alentejo
- ✓ **Uniformizar procedimentos**
Aplicação de questionário igual em todas as Unidades da Região, quer seja CSP, quer Hospitalares, de forma a poderem ser comparáveis
- ✓ **Barómetro Regional / Observatório Regional**



Não é o empregador quem paga os salários, mas o cliente.

[Henry Ford](#)

Obrigado