



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO NORDESTE EPE

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES

Serviço de Urgência da Unidade Hospitalar de Bragança

Ano 2023

Inquérito de satisfação

Avaliar o grau de satisfação deve ser considerado uma prioridade na gestão.



Decorreu e decorre, no Serviço de Urgência da Unidade Hospitalar de Bragança, o Inquérito de Satisfação 2023. Foram contabilizadas, até 31 de Outubro 180 participações válidas.

Muitos aspetos podem ser avaliados num inquérito de satisfação.

É fundamental conhecer a opinião dos utentes sobre a simpatia e a disponibilidade dos profissionais, a celeridade e a prontidão no atendimento, assim como a qualidade das instalações, e dos serviços ao seu dispor.

Estes são elementos chave que condicionam os níveis de satisfação. Descurar um elevado índice satisfatório nestes vetores, dita um descontentamento generalizado na comunidade.

A importância de recolher essa informação, permite perceber rapidamente o que está a funcionar bem, assim como, e mais importante ainda, tudo aquilo que pode ser melhorado em prol dos utentes.

É fundamental garantir um número expressivo de inquiridos, de forma a viabilizar a análise estatística.

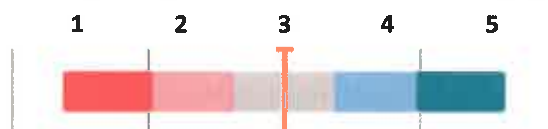
Os dados recolhidos são processados pelo Gabinete do Cidadão e aqui apresentados.

LEGENDA

A escala de satisfação utilizada nestes inquéritos, mede a opinião dos utentes de 1 a 5. Esta escala de classificação permite aferir e entender os pontos de vista e sentimentos dos inquiridos, sendo que:



As respostas às perguntas, de 1 a 11, são apresentadas numa Escala de Likert.



Número de respostas por cada nota da escala de satisfação.

20 40 60 40 20



É calculada a média das respostas dadas às perguntas de 1 a 11.

XX %

N/A

Não se aplica / Não responde / Não sabe

Ficha técnica

Unidade Hospitalar

Número de inquéritos

Variação ano anterior

Participação por sexo

Idade média dos inquiridos

Idade média dos inquiridos por sexo

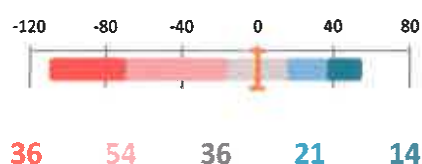
Nível de escolaridade

Inquérito de satisfação



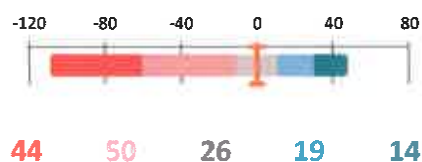
2. Que avaliação faz do Serviço de Urgência em termos de tempos de espera:

2.1 Demora para o primeiro atendimento médico.



11%
N/A

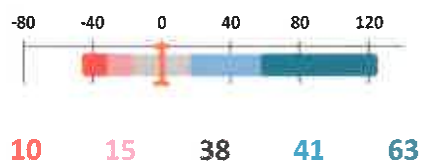
2.2 Tempo de permanência na Urgência



15%
N/A

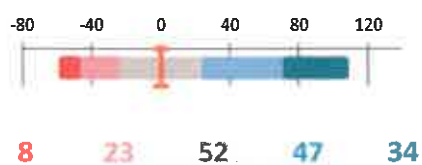
3. Que avaliação faz do atendimento dos seguintes profissionais:

3.1 Administrativos Assistentes Técnicos AT



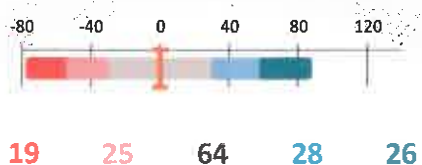
7%
N/A

3.2 Enfermeiros



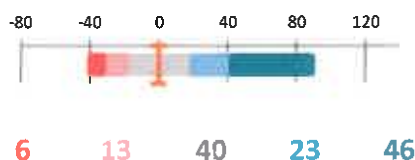
9%
N/A

3.3 Médicos



10%
N/A

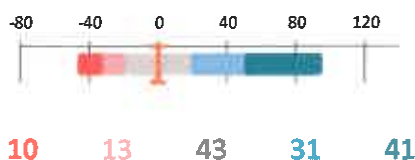
3.4 Técnico de Rx e TAC



29%
N/A

3.5 Auxiliares

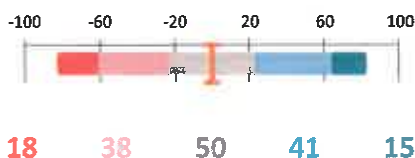
Assistentes Operacionais AO



23%
N/A

4. Avaliação global do atendimento prestado.

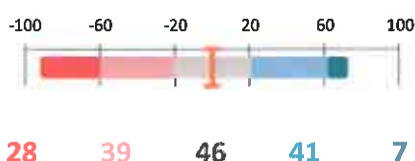
4.1 Avaliação global do atendimento prestado.



10%
N/A

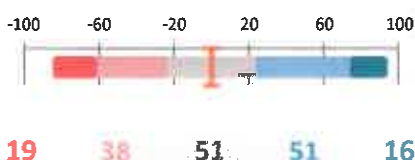
5. Satisfação em termos de instalações

5.1 Conforto e comodidade das instalações (consultórios, salas de tratamento, sanitários, corredores).



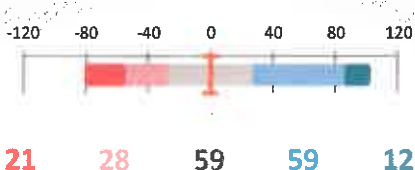
11%
N/A

5.2 Limpeza e higiene (consultórios, salas de tratamento, sanitários, corredores).



10%
N/A

5.3 Proteção e privacidade nos consultórios e salas de tratamento.



12%
N/A



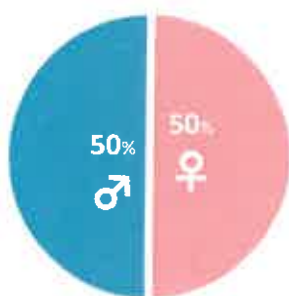
Dados para caracterização da amostra.

ULSNE | UH Bragança | Serviço Urgência

Dados de 31 de Outubro

180

Inquéritos válidos



42

Idade média dos inquiridos

44

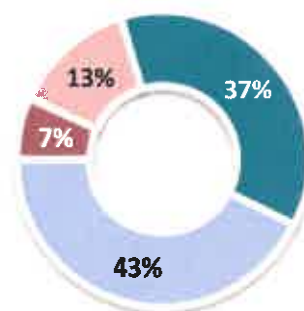
Idade média

Masculino

39

Idade média

Feminino



■ Masculino ■ Feminino

■ Primário ■ Básico ■ Secundário ■ Superior