

# OS ASSISTENTES TÉCNICOS E A AVALIAÇÃO DOS UTENTES



## • OS PRESSUPOSTOS INSTITUCIONAIS

- As pessoas que todos os dias procuram a instituição são os seus clientes preferenciais
- Os colaboradores que atendem os clientes são o rosto da mesma







## • DOENTE ? .... OU É CLIENTE?

- Sensibilizar os profissionais para melhorarem o seu desempenho, juntando ao saber fazer o saber ser e saber estar



- Clientes satisfeitos: primeiro passo para um Atendimento de Qualidade Reconhecida

## • E O QUE É O ATENDIMENTO?

- Um estado de espírito que se apoia na competência
  - Saber atender é uma arte, onde diferentes tipos de saberes se articulam com o propósito de transformar o acto de atender num acto de qualidade
-  
- Um bom atendimento é o primeiro passo para levar os outros a agirem conforme esperado; um mau atendimento conduz a problemas, mal entendidos ou informações erradas

## • MUDANÇA ORGANIZACIONAL

### CONSOLIDAÇÃO

- Aprendizagem organizacional
- Formação.

### IMPLEMENTAÇÃO

- Lançamento dos programas
- Definição dos planos de acção
- Seguimento e Avaliação

### CONCEPÇÃO

- Tomada de consciência da necessidade de mudança;
- Formulação dos programas de mudança:
- objectivos, métodos de acção, ...

# • OS PROJECTOS IMPULSIONADORES DA MUDANÇA ORGANIZACIONAL

- ACREDITAÇÃO
- CERTIFICAÇÃO ISO
- LEAN MANAGEMENT
- ...



## • A INFORMAÇÃO

“Cada vez mais qualquer instituição necessita de obter informação não disponível nos seus sistemas de informação e que lhe acrescente valor.

Um dos meios mais importantes para obter esta informação não estruturada é o **inquérito de opinião**”.



## • A INFORMAÇÃO

### King's:

2.39. The hospital has systems for patients and carers to make ...

### ISO 9001:

#### 8.2.1 Satisfação do cliente

Como uma das medições do desempenho do sistema de gestão da qualidade, a organização deve monitorizar a informação relativa à percepção do cliente quanto à organização ter ido ao encontro dos seus requisitos. Os métodos para a obtenção e a utilização desta informação devem ser determinados.

*NOTA: A monitorização da percepção do cliente pode incluir a obtenção de dados de entrada a partir de fontes tais como inquéritos de satisfação do cliente, dados do cliente quanto à qualidade do produto entregue, inquéritos de opinião aos utilizadores, análise de negócios perdidos, elogios, reclamações de garantia e relatórios de distribuidores.*

**“A questão que se coloca é a de se ser capaz de, em tempo útil, transformar essa informação em dados úteis para o processo de decisão.” in SPSS**



- O PÚBLICO COMO ENTIDADE DINÂMICA QUE INTERESSA CONHECER



- INQUÉRITOS INSTITUCIONAIS (4) => 2006; 2011
- INQUÉRITOS DAS ÁREAS TRANSVERSAIS (APROX. 20)
- INQUÉRITOS ESPECÍFICOS DOS SERVIÇOS ( > 80)

## Avaliação do grau de satisfação dos utentes

### SERVIÇO DE ENDOCRINOLOGIA

A sua opinião é muito importante para nós! Responda, por favor, a estas perguntas para podermos corrigir o que está mal.

Este inquérito é ANÓNIMO e CONFIDENCIAL. Não assine.

Face ao seu processo de tratamento (leitura óptica), este inquérito deve ser preenchido utilizando caneta ou esferográfica preta ou azul e preenchido como mostra o exemplo.

1 2

Preencha assim assim não

#### I. Como Classifica a Qualidade do Atendimento

	Estou muito satisfeito	Estou satisfeito	Estou insatisfeito	Estou muito insatisfeito	Não se aplica	Não sei
1. Dos Administrativos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Dos Auxiliares de Acção Médica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Dos Enfermeiros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Dos Médicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### II. Como Classifica a Qualidade

	Estou muito satisfeito	Estou satisfeito	Estou insatisfeito	Estou muito insatisfeito	Não se aplica	Não sei
5. Da Alimentação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Da Limpeza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Das Enfermarias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Dos Lavabos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Da Temperatura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tem alguma sugestão para a melhoria do nosso Serviço?

Tem alguma reclamação a fazer?

10. Habilitações literárias  
☐ Não sabe ler nem escrever ☐ Até ao 6º ano ☐ Até ao 12º ano ☐ Mestrado/Doutoramento  
☐ Até ao 4º ano ☐ Até ao 9º ano ☐ Ensino superior

11. Idade 12. Sexo  
 Anos ☐ Feminino ☐ Masculino

MUITO OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO

3124



## Avaliação do Clima Organizacional

A sua opinião é muito importante para nós! Responda, por favor, a estas perguntas para podermos corrigir o que está mal. Este inquérito é ANÓNIMO e CONFIDENCIAL. Não assine.

Face ao seu processo de tratamento (leitura óptica), este inquérito deve ser preenchido utilizando caneta ou esferográfica preta ou azul e preenchido como mostra o exemplo.

1 2

Preencha assim assim não

	Discordo totalmente	Discordo em parte	Concordo em parte	Concordo totalmente
1. A Administração do CHP utiliza meios eficazes para comunicar as informações importantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Confinho na liderança actual da Administração (da actual administração)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Tenho orgulho em trabalhar no CHP	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Posso sempre contar com a colaboração dos meus colegas de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Existe uma clara definição de funções e de quem responde a quem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Eu compreendo a minha função no CHP e a importância do meu trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. O CHP valoriza muito a formação e o desenvolvimento de qualificações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Quando se processa alguma mudança no CHP o meu superior hierárquico procura explicar aos seus funcionários as razões dessa mudança	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. As posições de liderança no CHP são ocupadas por pessoas profissionais competentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Sinto que trabalhamos todos para o mesmo objectivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. É encorajado o trabalho em equipa e o espírito de equipa com vista a atingir os objectivos propostos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Não sinto que o meu trabalho seja monótono e entediante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Frequentemente, sinto-me compensado pelo meu bom desempenho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. O meu superior hierárquico incentiva-me a melhorar as minhas competências técnicas e a desenvolver outras que possam beneficiar o meu trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. O meu superior hierárquico procura comunicar e explicar com antecedência as decisões tomadas pela administração	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. As minhas ideias e sugestões são aceites pelo meu superior hierárquico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Existe um bom ambiente de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Existe um bom relacionamento entre os elementos da minha equipa de trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Tenho ao meu dispor os equipamentos e recursos necessários para realizar um bom trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Eu consigo compreender a ligação entre os objectivos do serviço que integro e os do CHP	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Eu recebo o apoio e formação adequada para me ajudar a fazer o meu trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. O conteúdo das instruções de trabalho que o meu superior hierárquico me fornece é claro e conciso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. O meu superior hierárquico reconhece e valoriza o meu bom desempenho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Há um elevado nível de confiança na relação com a minha chefia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. A equipa de trabalho em que estou inserido é coesa e os conflitos que possam surgir são de imediato resolvidos, não dando lugar a quaisquer ressentimentos entre funcionários	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. O CHP possui um conjunto de políticas e procedimentos claros que nos auxiliam na função	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. O exercício da minha função actual não exerce qualquer impacto negativo na minha vida pessoal e profissional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. Já frequentei acções de formação promovidas pelo CHP cuja aplicação prática foi nula	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

64235

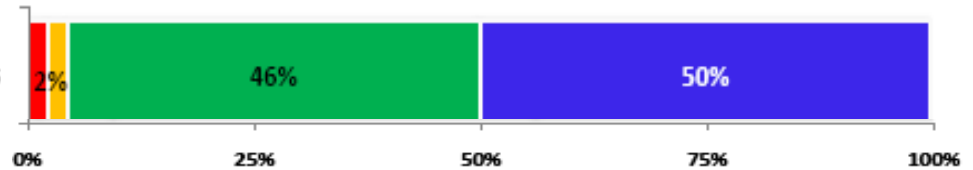


# • DEPARTAMENTO DE CIRURGIA

## CIR GER UNID 1

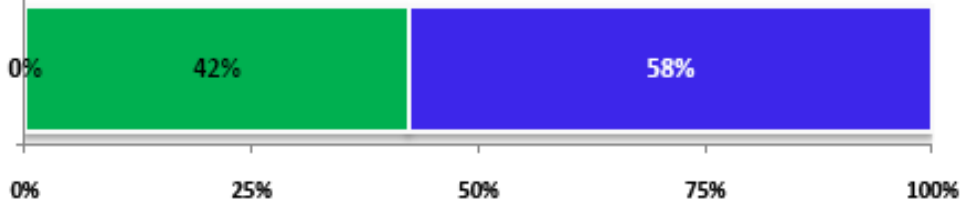
Qualidade da informação fornecida pelos Administrativos

Tx Resposta: 93%



Qualidade do atendimento dos Administrativos

Tx Resposta: 96%

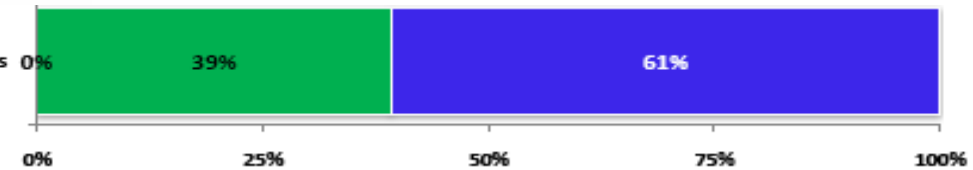


■ Estou Muito Insatisfeito ■ Estou Insatisfeito ■ Estou Satisfeito ■ Estou Muito Satisfeito

## CIR GER UNID 2

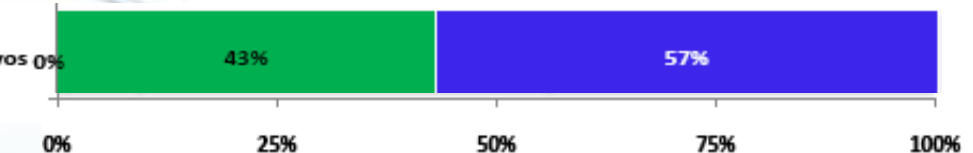
Qualidade do atendimento dos Administrativos

Tx Resposta: 90%



Qualidade da informação fornecida pelos Administrativos

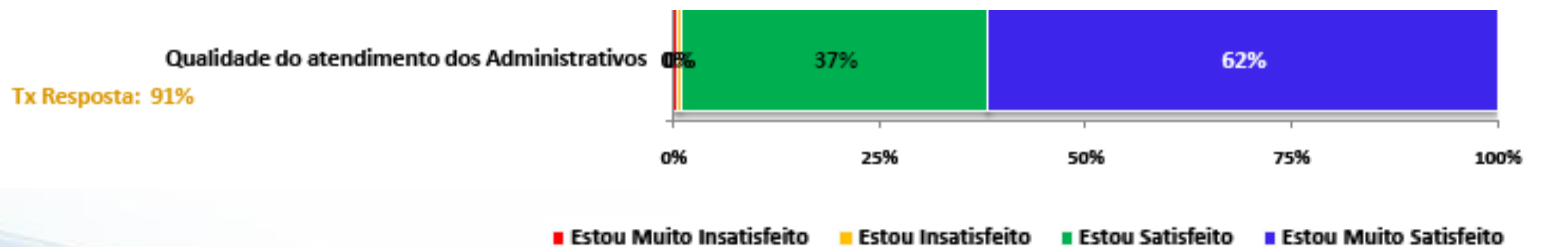
Tx Resposta: 87%



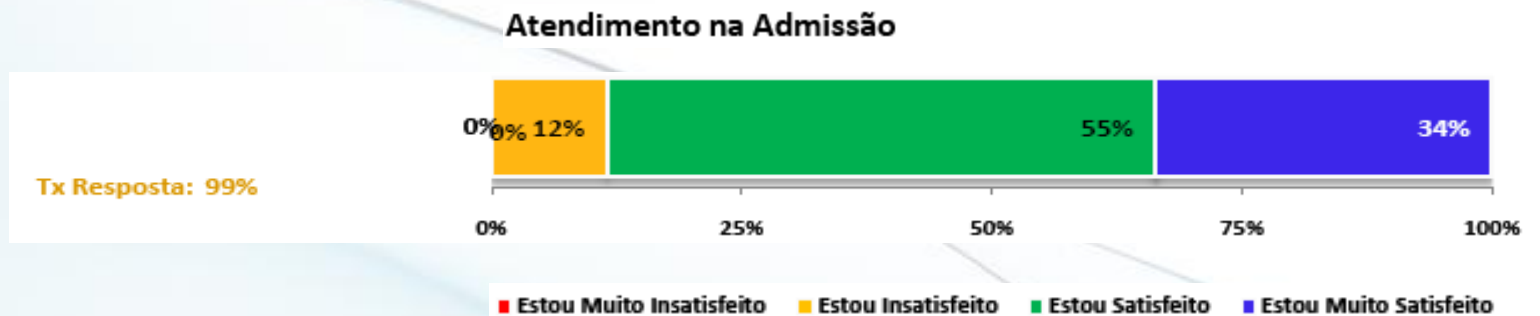
■ Estou Muito Insatisfeito ■ Estou Insatisfeito ■ Estou Satisfeito ■ Estou Muito Satisfeito

# • DEPARTAMENTO DE CIRURGIA

CIR GER  
UNID 3



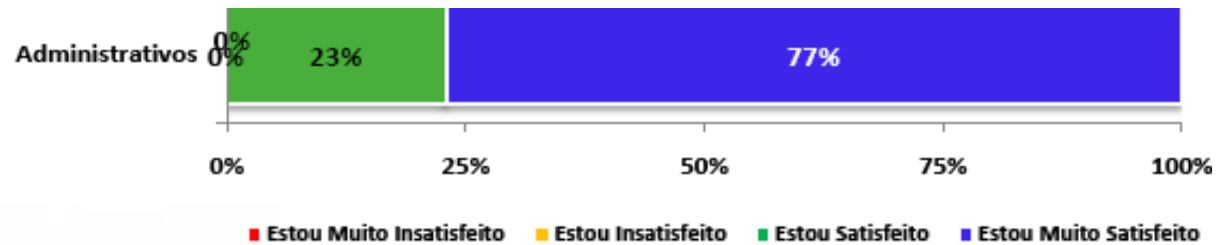
CMFE



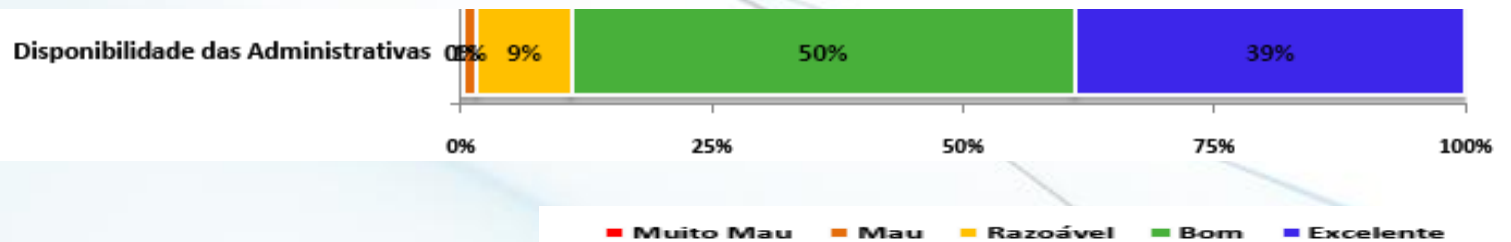
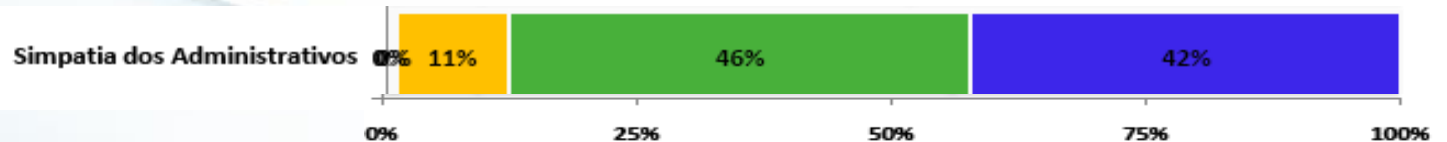
# • DEPARTAMENTO DE MEDICINA

## HEM. CL.

Tx. Resposta 95%



## NEFROLOGIA

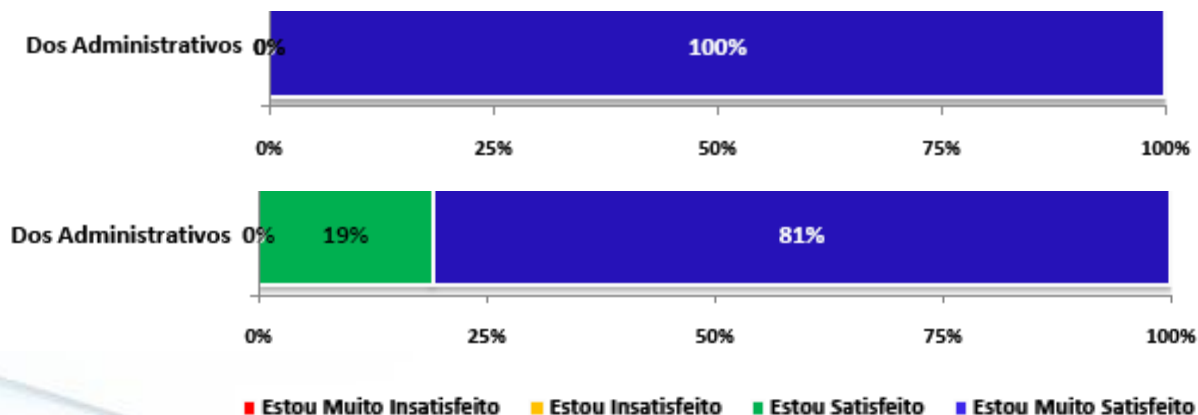


# • DEPARTAMENTO DE MEDICINA

## CARDIOLOGIA

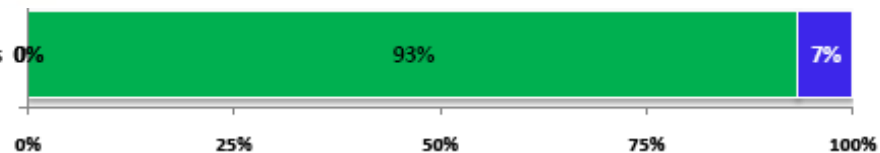
Tx Resposta: 100%

Tx Resposta: 100%

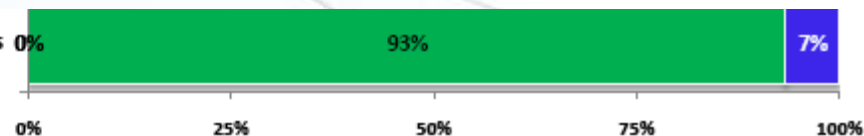


## ENDOCRINOLOGIA

Qualidade do atendimento dos Administrativos  
Tx Resposta: 100%



Qualidade da informação fornecida pelos Administrativos  
Tx Resposta: 100%

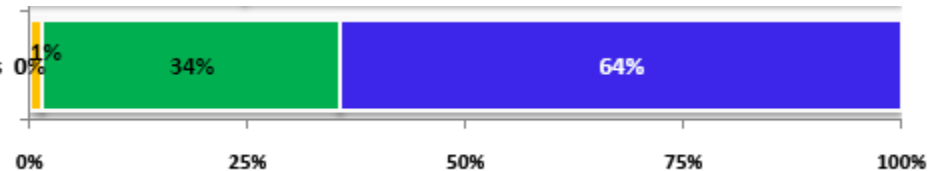


■ Estou muito insatisfeito ■ Estou insatisfeito ■ Estou satisfeito ■ Estou muito satisfeito

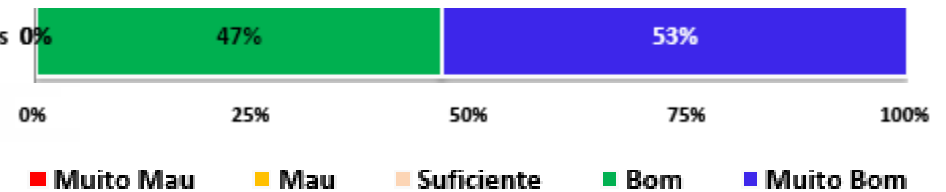
# • DEPARTAMENTO DE ORTOFISIATRIA

## FISIATRIA

Qualidade do atendimento dos Administrativos  
Tx Resposta: 91%

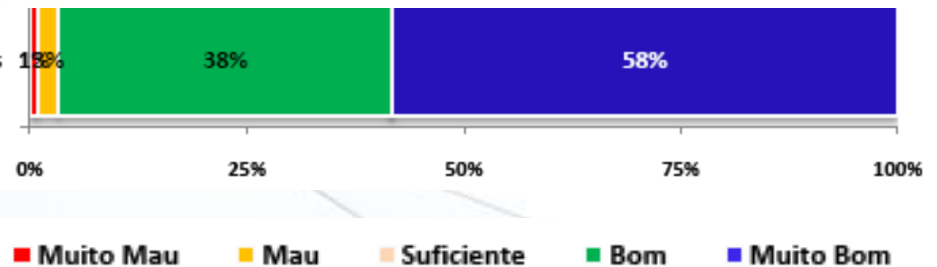


Qualidade da informação fornecida por Outros Profissionais  
Tx Resposta: 67%



## ORTOPEDIA

Qualidade do atendimento dos Administrativos  
Tx Resposta: 95%





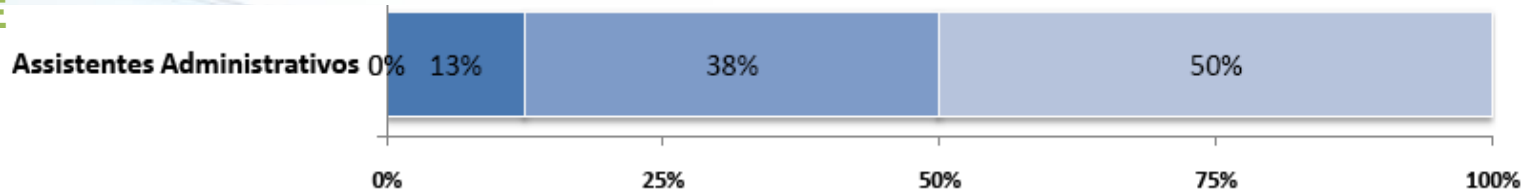
# • DEPARTAMENTO DE AMBULATÓRIO

## CONSULTA EXTERNA

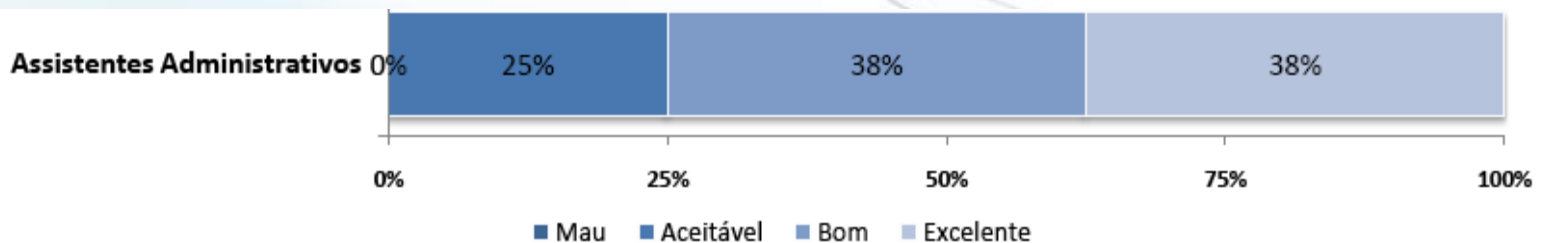
2006	Muito insatisfeito		Insatisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Atenção e disponibilidade do administrativo	27	2,5%	86	7,9%	715	65,7%	260	23,9%

## HOSP. DIA POLIVALENTE

### Atendimento prestado pelos Profissionais

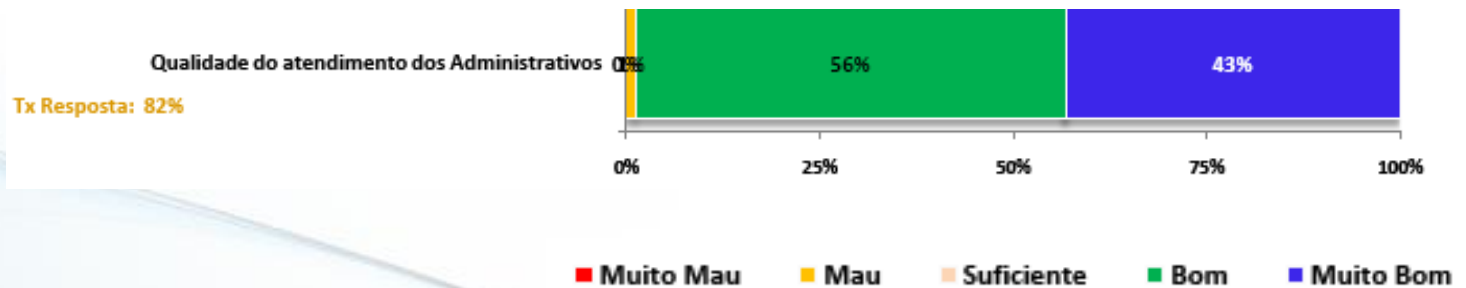


### Preocupação demonstrada pelos Profissionais



# • DEPARTAMENTO DE DOENÇAS DO SISTEMA NERVOSO E ORGÃOS DOS SENTIDOS

ORL

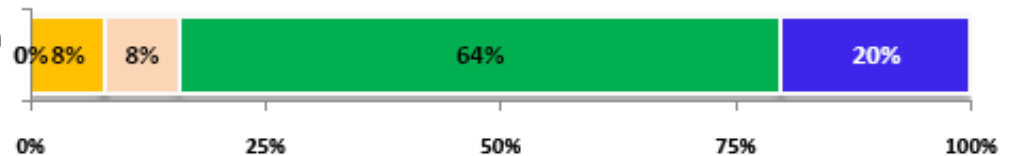


# • CENTRO DE RESPONSABILIDADE DE MEIOS DE APOIO AO DIAGNÓSTICO

## CENTRAL COLHEITAS

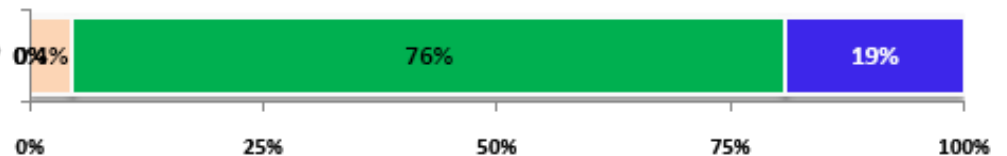
Qualidade das informações proporcionadas no momento da  
marcação das suas análises

Tx Resposta: 100%



O Atendimento na admissão foi?

Tx Resposta: 100%



■ Muito Mau
 ■ Mau
 ■ Suficiente
 ■ Bom
 ■ Muito Bom

# • CENTRO DE RESPONSABILIDADE MATERNO INFANTIL

CPMA

DEZ 10

Qualidade do Atendimento  
Administrativo



Tx Resposta: 100%

MAR 11

Qualidade do Atendimento  
Administrativo



Tx Resposta: 100%

■ Excelente ■ Bom ■ Aceitável ■ Não Aceitável



# • SERVIÇO DE URGÊNCIA

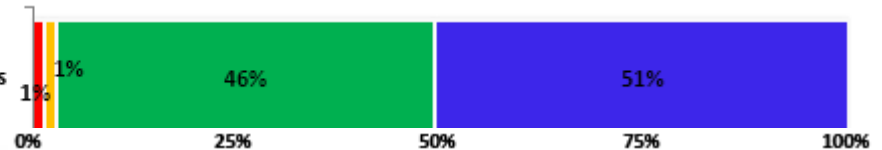
2006

	Muito insatisfeito		Insatisfeito		Satisfeito		Muito satisfeito	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Atenção e disponibilidade do administrativo	20	3,2%	67	10,9%	423	68,7%	106	17,2%

Não se incluem as não respostas.

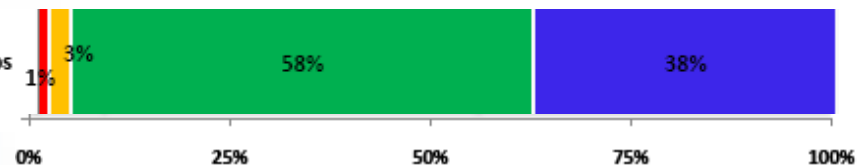
JAN 11

Simpatia, atenção e disponibilidade dos Administrativos  
Tx Resposta: 89%



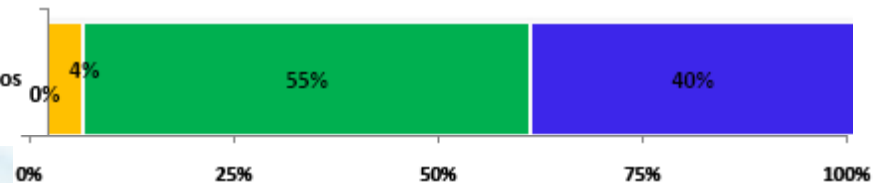
FEV 11

Simpatia, atenção e disponibilidade dos Administrativos  
Tx Resposta: 90%



MAR 11

Simpatia, atenção e disponibilidade dos Administrativos  
Tx Resposta: 80%



■ Muito Insatisfeito ■ Insatisfeito ■ Satisfeito ■ Muito Satisfeito

## • PENSAMENTOS...

- RESULTADOS SÃO DA EQUIPA E NÃO INDIVIDUAIS
- RESULTADOS SÃO OPORTUNIDADES DE MELHORIA
- BUSCA DE RESULTADOS IDENTIFICA OS SERVIÇOS COM DISPONIBILIDADE PARA OLHAR PARA AS SUAS PRÁTICAS E TORNAR VISÍVEL A NÃO QUALIDADE – SÓ ASSIM SE PODEM CORRIGIR
- FORMAÇÃO É FUNDAMENTAL PARA A CONSCIENCIA NECESSÁRIA A UM TRABALHO DE EXCELÊNCIA – INVESTIMENTO E NÃO CUSTO
- DESAFIO:



**CONTINUAR A PERSEGUIR A MELHORIA CONTÍNUA !**

## • A VIOLÊNCIA NOS LOCAIS DE TRABALHO





## • VIOLÊNCIA NOS LOCAIS DE TRABALHO

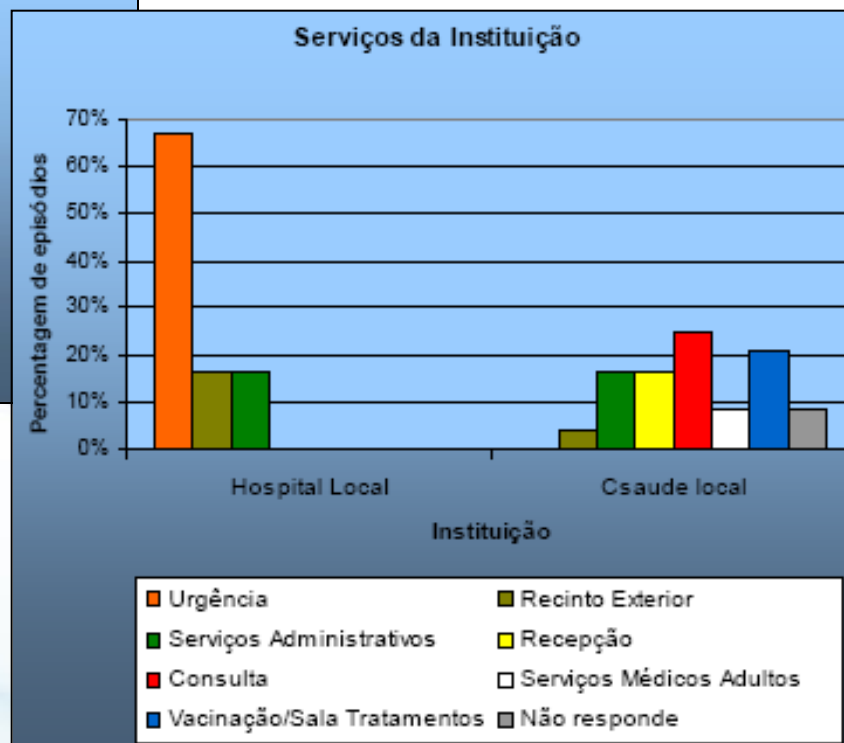


Fonte: DGS, 2008

## • VIOLÊNCIA NOS LOCAIS DE TRABALHO

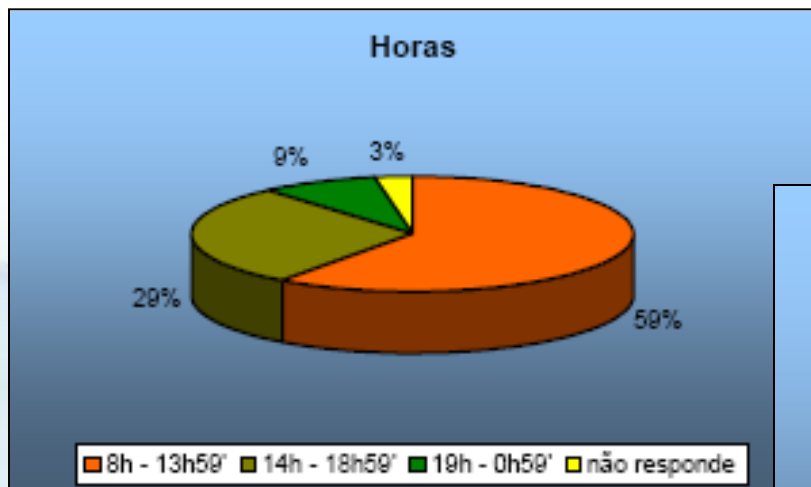


Fonte: DGS, 2008

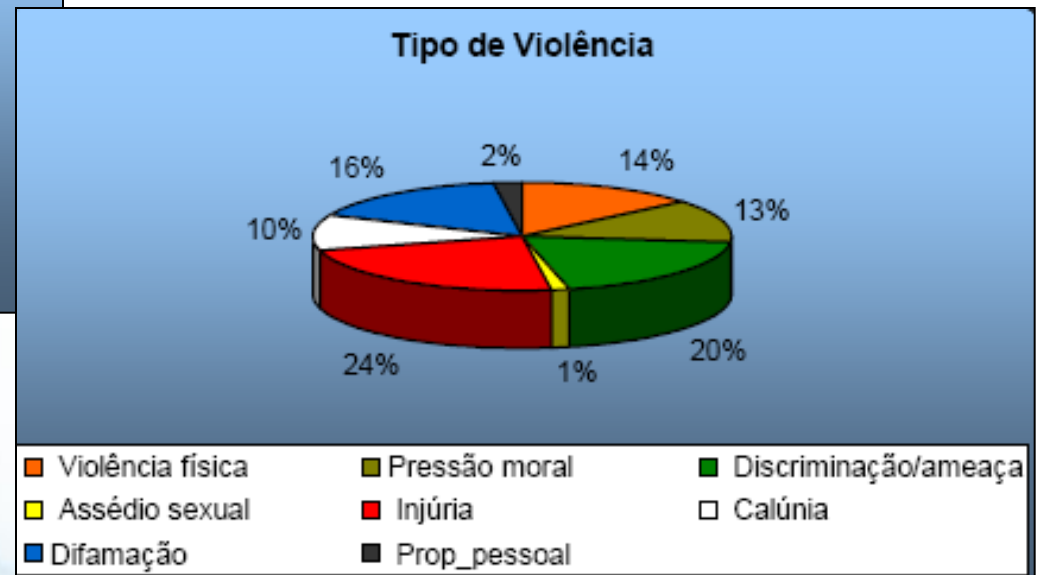


Fonte: DGS, 2008

## • VIOLÊNCIA NOS LOCAIS DE TRABALHO



Fonte: DGS, 2008

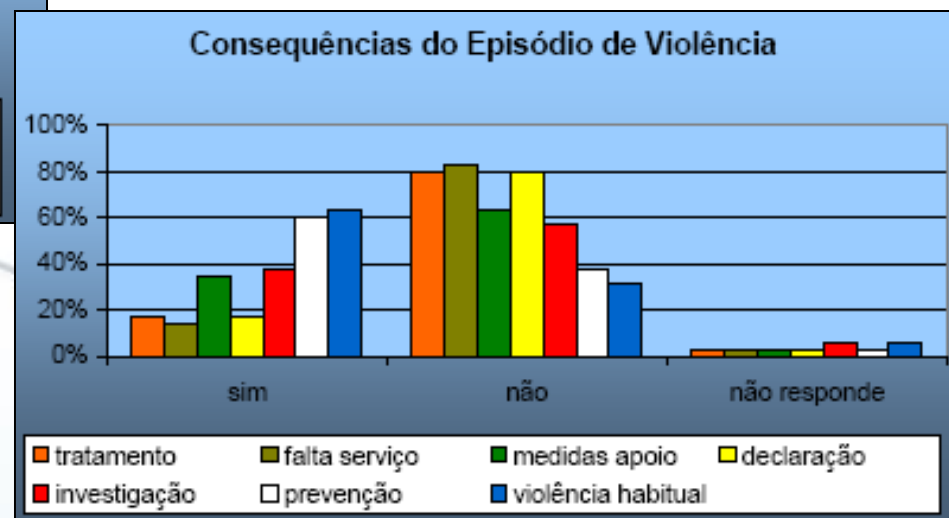


Fonte: DGS, 2008

## • VIOLÊNCIA NOS LOCAIS DE TRABALHO



Fonte: DGS, 2008



Fonte: DGS, 2008

**OBRIGADA PELA VOSSA ATENÇÃO**

