

Avaliação da Satisfação dos Utentes | Um “Indicador Chave” da Qualidade da Endoscopia Digestiva / Serviço de Gastrenterologia do IPO Coimbra

Ana Teresa Cadime, Diretora do Serviço de Gastrenterologia do IPO Coimbra

Sergio de Sousa Santos, Enfermeiro do Serviço de Gastrenterologia do IPO Coimbra

Equipa Multiprofissional do Serviço de Gastrenterologia do IPO Coimbra

As metodologias de avaliação da satisfação dos utentes, são amplamente reconhecidas como instrumentos que contribuem para a melhoria da qualidade dos Serviços e para a excelência dos cuidados de saúde, tornando-se fundamentais quando o foco da organização da atividade assistencial é “centrada no utente”.

Diversas Sociedades de Endoscopia Digestiva recomendam a avaliação periódica e sistemática de indicadores de qualidade da endoscopia, incluindo a satisfação dos utentes através de questionários. Estes devem abranger todos os aspetos da experiência do utente incluindo: tempo de espera, admissão, conforto, privacidade, dignidade e a globalidade dos processos de cuidados.

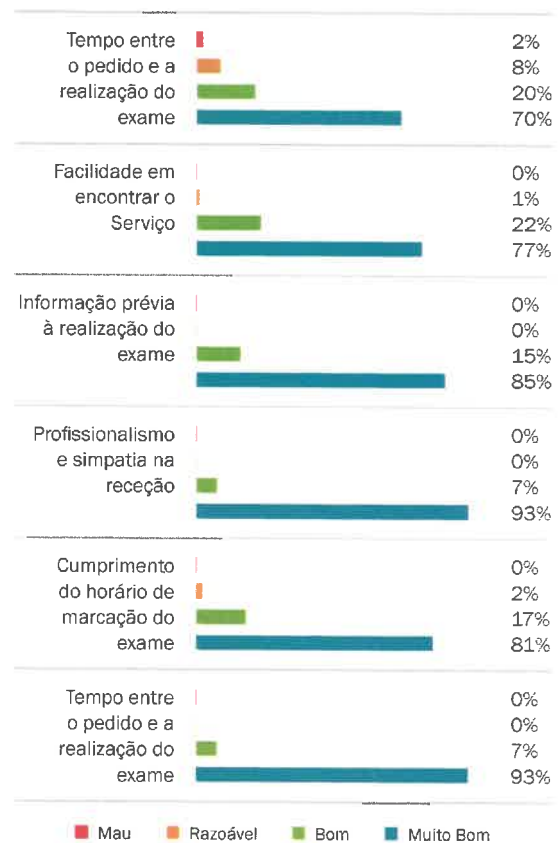
Neste contexto, o Serviço de Gastrenterologia do IPO Coimbra faz a avaliação periódica da satisfação dos utentes submetidos a exames endoscópicos utilizando um questionário adaptado do “Patient Satisfaction Survey: Endoscopy. American Gastroenterological Association, 2007”.

Considerando o contexto pandémico, em 2021, excepcionalmente e por condições logísticas, foram apenas implementados Questionários de Satisfação aos utentes submetidos a colonoscopias realizadas sob sedação anestésica, efetuadas ao sábado, cujos resultados apresentamos, em síntese, nos quadros que se seguem.

RESULTADOS OBTIDOS

Em 2021 foram realizadas, ao sábado, 297 colonoscopias sob sedação anestésica, 66% dos utentes devolveram o questionário preenchido.

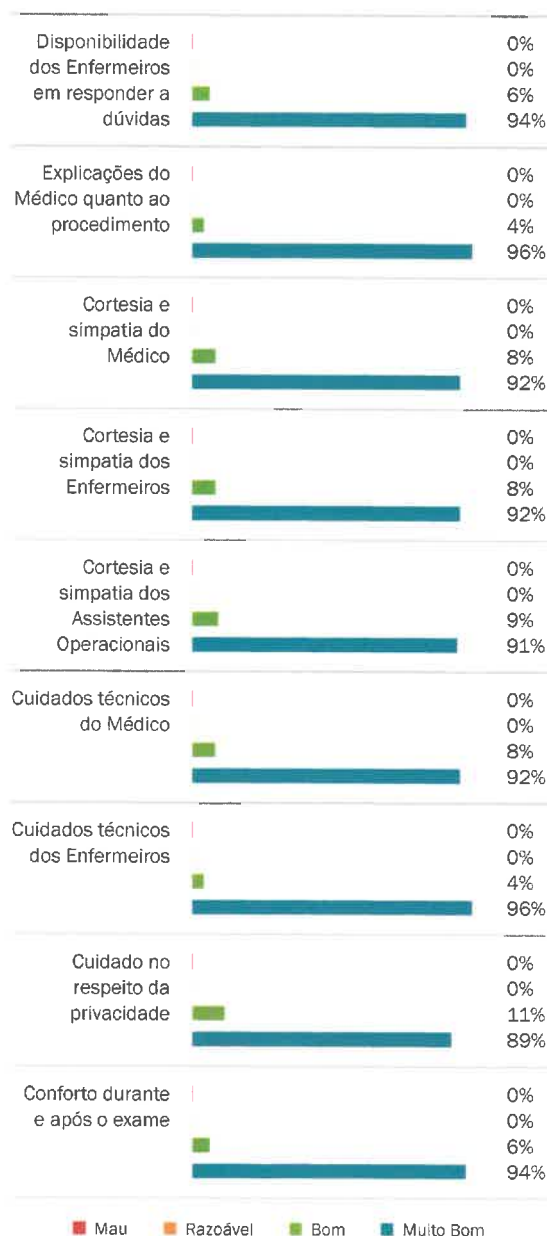
Quadro 1. Atendimento / Acolhimento



Quadro 1. O Atendimento / Acolhimento no serviço foi avaliado como “Muito Bom”, em média, por 83% dos utentes que responderam ao questionário. Salientam-se os itens com melhor pontuação, “O profissionalismo e simpatia na receção” e “O conforto e limpeza da sala de espera” com avaliações de “Muito Bom” de 93%.

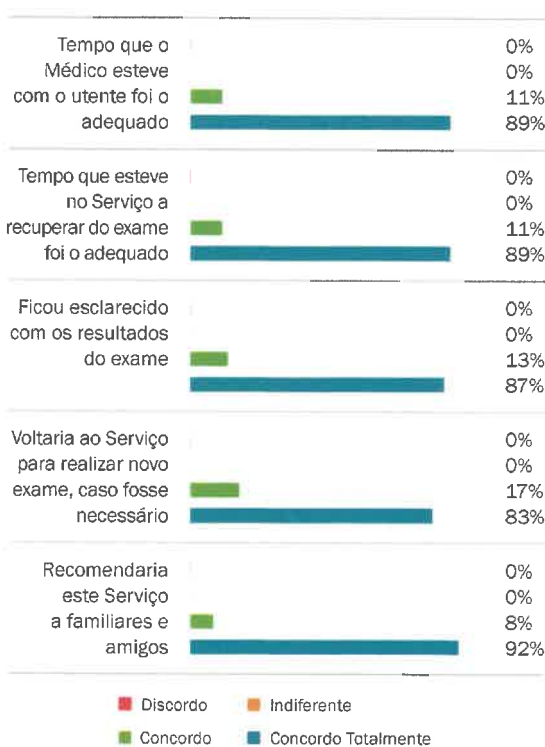
A qualificação de “Mau” foi obtida em 2% das avaliações, apenas em relação ao item “O tempo entre o pedido e a realização do exame”. Justifica-se esta avaliação, pelo facto de alguns dos utentes se encontrarem em lista de espera para colonoscopia de vigilância sob sedação anestésica há mais de 9 meses.

Quadro 2. Atendimento durante o exame



Quadro 2. O Atendimento durante o exame foi avaliado, em média, como “Muito Bom” por 93% dos utentes, que responderam ao questionário. Neste grupo salienta-se a homogeneidade das avaliações, todas entre o “Bom” e o “Muito Bom”. O item “Cuidado no respeito da privacidade” é o que teve uma menor percentagem de avaliações de “Muito Bom”, o que reflete as condições inerentes ao espaço físico da área de recobro. Não se verificou a avaliação de “Razoável” ou “Mau” em quaisquer destes itens.

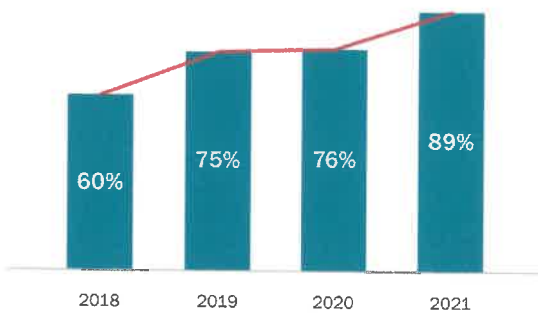
Quadro 3. Acompanhamento após o exame



Quadro 3. A avaliação do grupo de questões sobre o Acompanhamento após exame, é obtida através da classificação em “Concordo Totalmente; Concordo; Indiferente ou Discordo”. Neste grupo obtivemos a avaliação média de “Concordo Totalmente” em 88% dos utentes que responderam ao questionário. Salienta-se o item “Recomendaria este serviço a familiares e amigos” em que 92% dos utentes responderam “Concordo Totalmente”. Não obtivemos respostas de “Indiferente” ou “Discordo” em qualquer questão.



Quadro 4. Evolução das respostas com avaliação de "Muito Bom" e "Concordo Totalmente" entre 2018 e 2021



Quadro 4: O gráfico mostra a média de respostas avaliadas como "Muito Bom" e "Concordo Totalmente", entre 2018 e 2021, referentes ao Questionário de Satisfação aplicados aos utentes submetidos a colonoscopia sob sedação anestésica, realizados ao sábado. É evidente a melhoria contínua na avaliação feita pelos utentes, o que traduz a melhoria dos cuidados prestados. O Questionário de Satisfação dos Utentes, enquanto indicador de qualidade de uma Unidade de Endoscopia é fundamental para a estratégia de gestão de melhoria contínua.

APRECIÇÃO GERAL

Pode concluir-se que os utentes submetidos a colonoscopia sob sedação anestésica em atividade realizada ao sábado, se encontram muito satisfeitos com a globalidade da organização e do processo de cuidados prestados no Serviço de Gastrenterologia do IPO Coimbra, em 2021. É de salientar a percentagem média de avaliações com "Muito Bom" e "Concordo Totalmente" de 89%.

O resultado dos Questionários de Satisfação dos Utentes tem-se revelado um indicador "chave" para a gestão do Serviço na medida em que permite uma melhoria contínua dos processos assistenciais, com o objetivo de superar as expectativas dos utentes.

