

# SATISFAÇÃO DO DOENTE E DA FAMÍLIA

Conhecer o grau de satisfação para a melhoria da qualidade dos cuidados

## INTRODUÇÃO

A satisfação dos doentes e das suas famílias é um indicador da qualidade dos cuidados que lhes prestamos. É imperativo conhecer a opinião no que respeita ao atendimento/acolhimento, os cuidados que lhe oferecemos, assim como o espaço físico em que o Serviço está inserido.

Nesta lógica, torna-se imperioso mobilizar estratégias de reflexão e conhecer a satisfação como forma de sinalizar as áreas que carecem de medidas corretivas e nas quais podemos intervir. Só a sinergia entre todas as áreas avaliadas podem elevar significativamente os níveis de satisfação dos doentes e suas famílias e consequentemente da equipa multidisciplinar.

Slogan

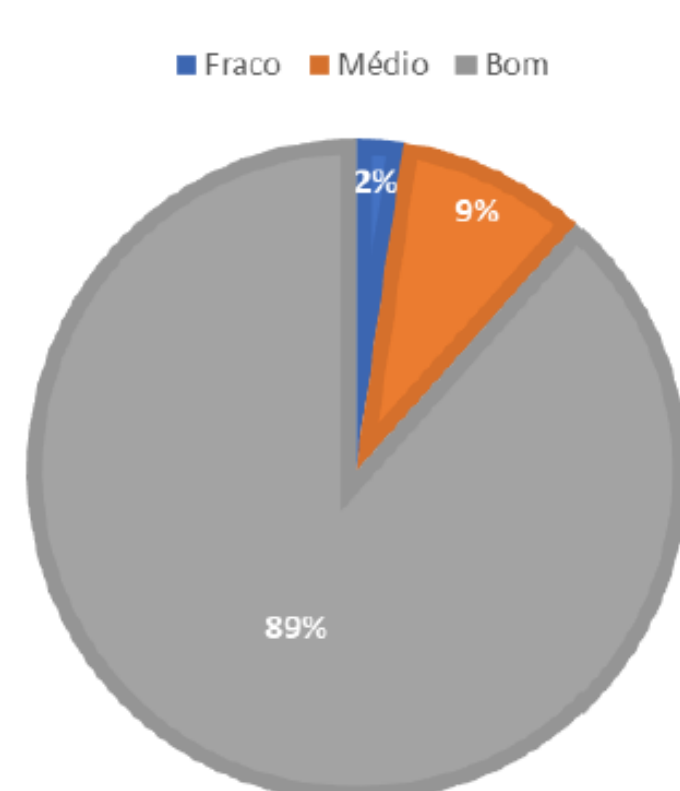
**DAR + VOZ  
AOS DOENTES**

## METODOLOGIA

1. Elaboração de Norma de Procedimentos 3606 – *Conhecer o grau de Satisfação do Doente e da Família*
2. Criação de um instrumento de recolha de dados - Questionário anónimo
3. Tratamento de dados através da aplicação do sistema informático SPSS, anualmente, pelo Enfermeiro em Exercício de Funções de Gestão e pelo grupo dinamizador do projeto
4. Divulgação de relatório de dados, através de afixação de poster, para conhecimento de toda a equipa multiprofissional
5. Análise e reflexão dos dados obtidos, com sinalização das dinâmicas a carecerem de melhorias corretivas

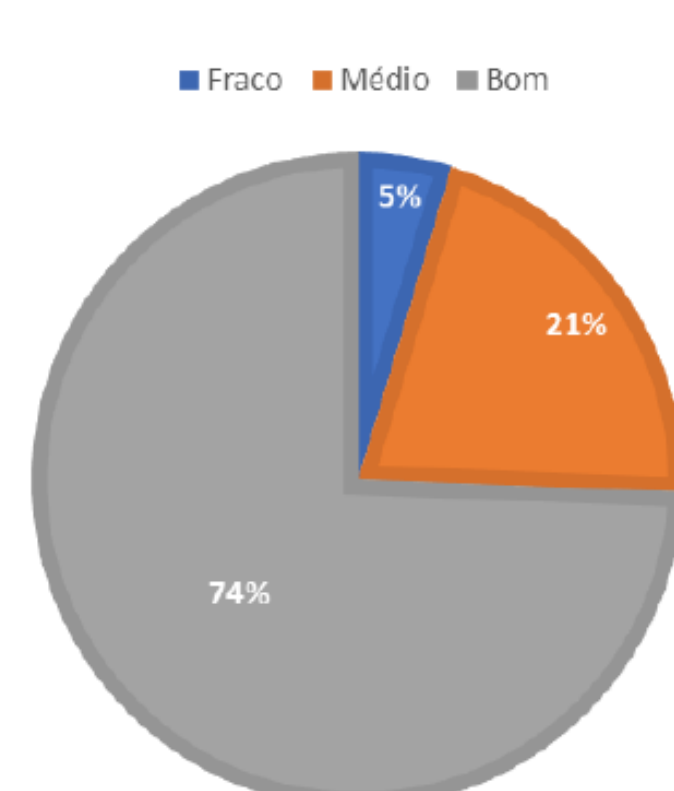
## QUESTIONÁRIOS APLICADOS DE 2019 ATÉ Á ATUALIDADE RESULTADOS DO ANO 2022

Esclarecimento de Dúvidas



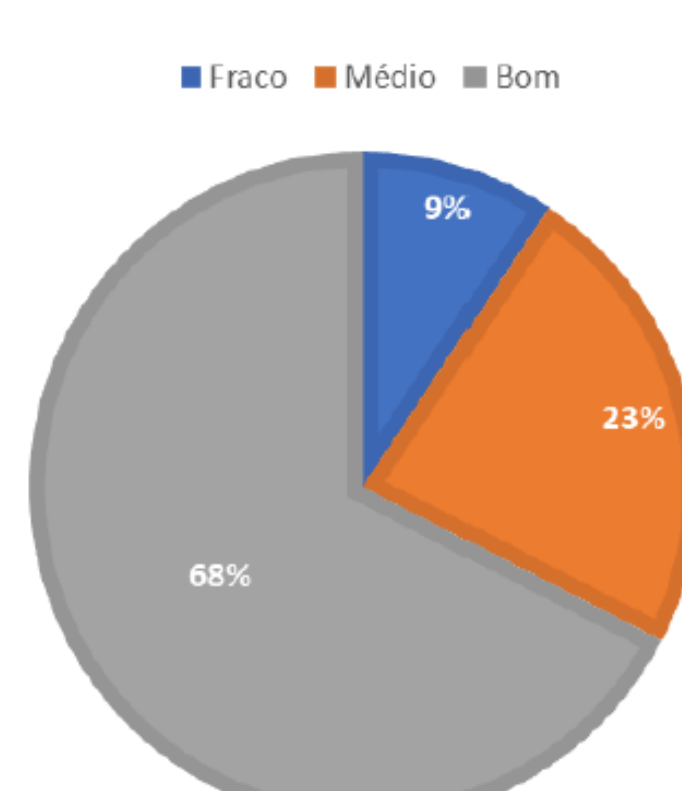
Equipa de Enfermagem  
Classificação Geral = 473

Disponibilidade



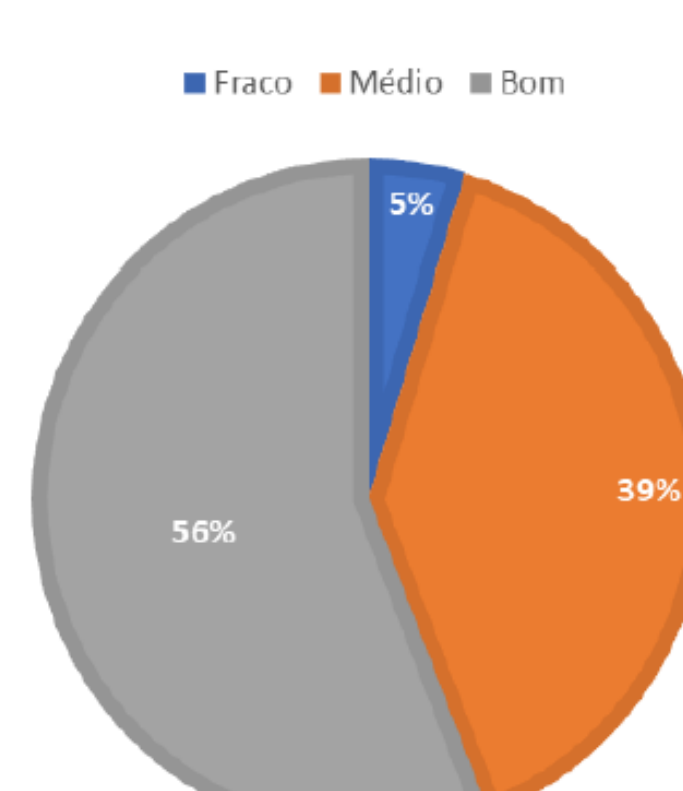
Equipa Médica  
Classificação Geral = 449

Disponibilidade



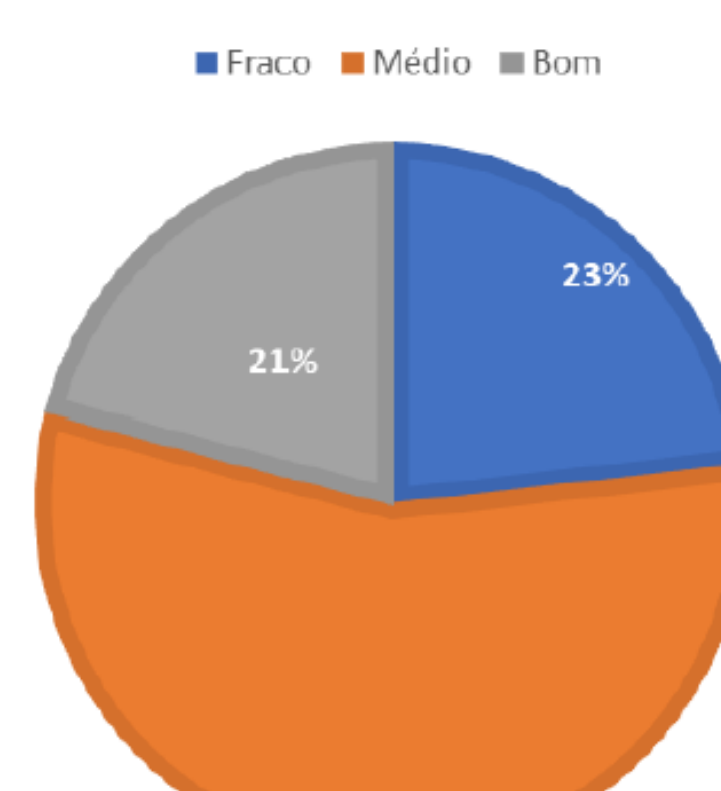
Assistentes Operacionais  
Classificação Geral = 418

Higiene e Limpeza

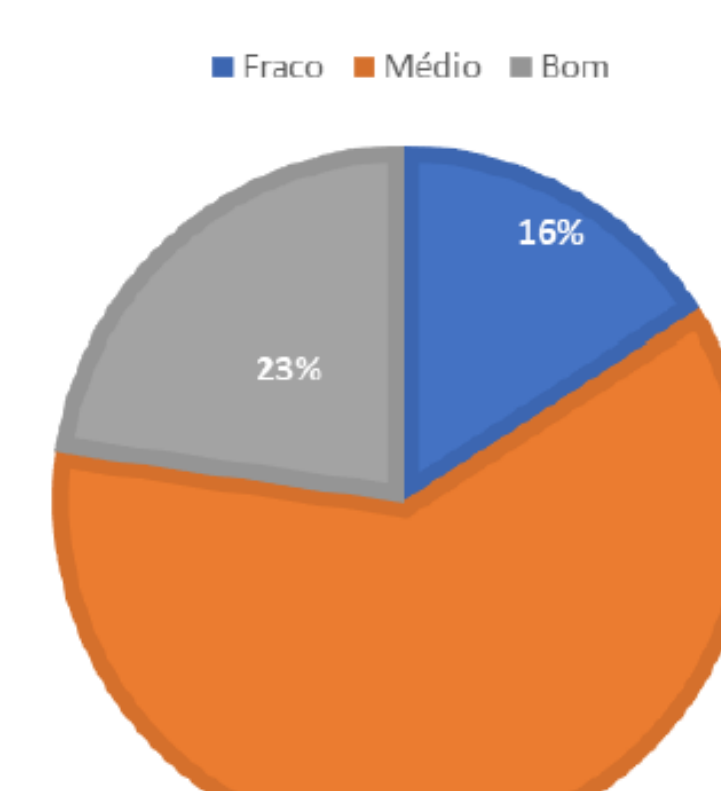


Espaço Físico  
Classificação Geral = 237

Privacidade



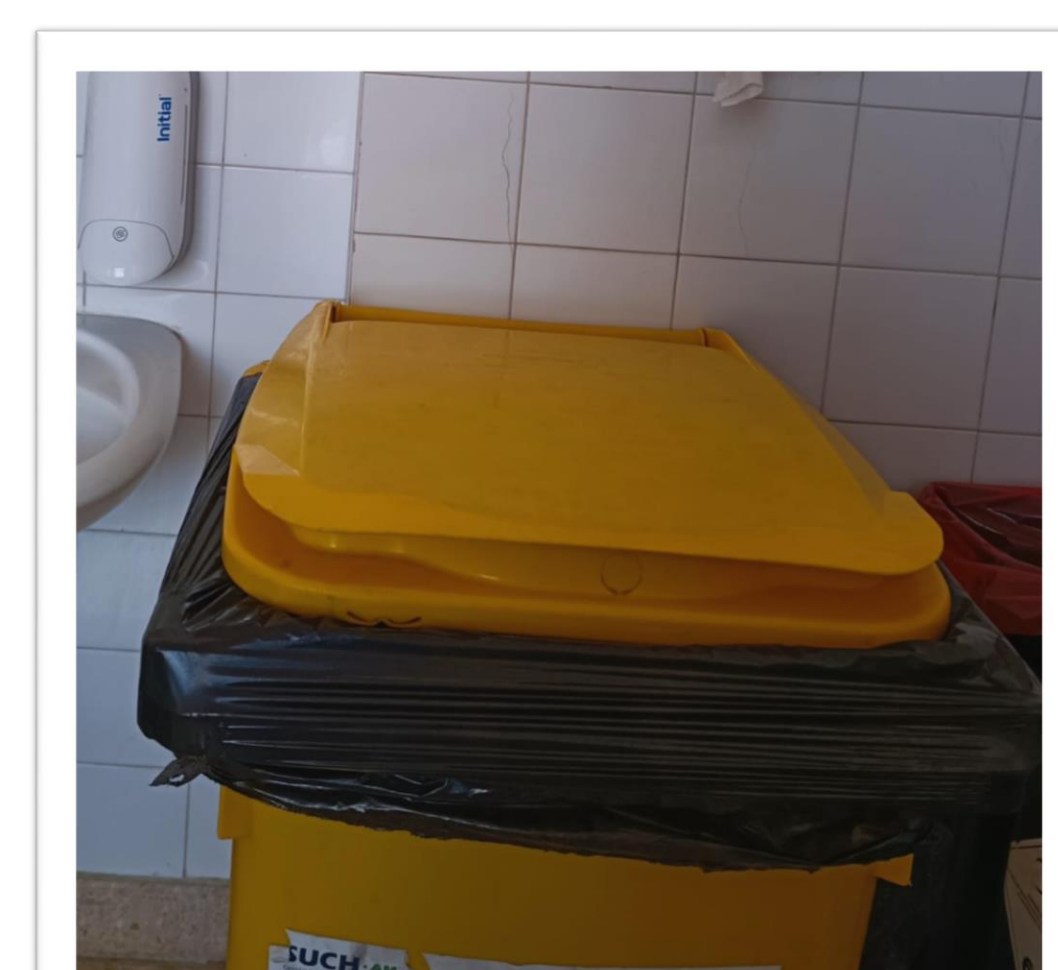
Ruído



Espaço Físico

## INTERVENÇÕES DE MELHORIA

- ✓ Aquisição de camas ergonómicas elétricas
- ✓ Aquisição de cadeirões para quartos dos doentes
- ✓ Restauro de instalações sanitárias dos doentes com chão antiderrapante
- ✓ Pintura do espaço físico do serviço
- ✓ Início de reciclagem de papel e plástico
- ✓ Alertada equipa multidisciplinar para minimização do ruído produzido
- ✓ Alertada equipa para promoção da privacidade de cuidados e transmissão de informação ao doente e família
- ✓ Otimização do Projeto existente no serviço: Preparação do Follow-up



## CONCLUSÃO

O levantamento e a apreciação da experiência de internamento do doente e da família dá-nos indicadores que nos permitem promover melhorias que impactem positivamente na sua experiência. Com enfoque especial na participação ativa do doente, promove-se desta forma a melhoria contínua da qualidade dos cuidados do. **Serviço de Medicina IV do HGO (Ribeiro, 2023).**

Elaborado por:

Enfermeira Filomena Vinhas, Enfermeira Elsa Palmeira e Enfermeira Vanessa Santos