



REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA SAÚDE

Estudo sobre a Satisfação
dos Utentes e Profissionais dos Centros de
Saúde do Serviço Regional de Saúde dos
Açores

Versão Final

Setembro
2009

Índice

1. Finalidade	3
2. Objectivos específicos	3
3. Enquadramento do estudo	3
4. Metodologia do estudo	4
4.1. Fase 1: Definição e aprovação dos modelos de questionário	5
4.1.1. Questionário aos Utentes	5
4.1.2. Questionário aos Profissionais de Saúde	6
4.2. Fase 2: Delimitação da amostra e método de recolha de dados	10
4.2. Fase 3: Aplicação de forma limitada dos questionários a uma amostra de teste	13
4.4. Fase 4: Teste e Validação dos questionários como instrumentos de medida	13
4.5. Fase 5: Aplicação dos questionários ao conjunto dos centros de Saúde	13
4.6. Fase 6: Tratamento estatístico de dados e aplicação de testes estatísticos	13
4.7. Fase 7: Elaboração de relatório e formulação de recomendações	14
5. Resultados do Estudo	15
5.1. Caracterização Geral dos Inquiridos	15
5.2. Indicadores Gerais de Satisfação com a Organização	19
5.3. Indicadores Gerais Satisfação com o Atendimento	24
5.4. Indicadores Gerais Satisfação com os Serviços Médicos	29
5.5. Indicadores Gerais Satisfação com os Serviços de Enfermagem	34
6. Análise Comparativa dos Centros de Saúde	39
6.1. Indicadores Gerais de Satisfação com a Organização	39
6.2. Indicadores Gerais Satisfação com o Atendimento	43
6.3. Indicadores Gerais Satisfação com os Serviços Médicos	46
6.4. Indicadores Gerais Satisfação com os Serviços de Enfermagem	50
7. Importância e Prioridade das Medidas de Melhoria	54
8. Caracterização Geral da Satisfação dos Profissionais	69
9. Considerações Finais	74

1	Finalidade
----------	-------------------

- O presente estudo tem por finalidade identificar e propor medidas concretas e exequíveis que possam contribuir para a progressiva melhoria da satisfação dos utentes e dos profissionais de saúde bem como da organização e funcionamento dos centros de saúde.

2	Objectivos específicos
----------	-------------------------------

- Aferir a satisfação dos utentes dos centros de saúde (CS) do Serviço Regional de Saúde (SRS);
- Identificar o nível de satisfação global e discriminar o nível de satisfação relativamente a diferentes aspectos do funcionamento dos centros de saúde, nomeadamente ao nível da organização dos serviços, atendimento, serviços médicos e serviços de enfermagem;
- Determinar em relação a cada uma das diferentes áreas de funcionamento dos centros de saúde qual a satisfação com os aspectos específicos de desempenho de cada uma das áreas;
- Identificar áreas de intervenção primordiais e mais prioritárias em termos de melhoria na óptica dos utentes dos centros de saúde;
- Aferir a satisfação profissional dos profissionais de saúde (médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica, administrativos e outros) a exercer funções nos CS;
- Conhecer a hierarquia dos factores de motivação profissional do pessoal dos CS;
- Medir o grau de discrepância entre as suas expectativas e as recompensas, intrínsecas e extrínsecas, que obtêm no exercício das suas funções;
- Saber elaborar e interpretar o perfil de satisfação profissional de cada profissional, de acordo com a sua estrutura motivacional, as suas características sócio-demográficas e as suas intenções comportamentais;
- Utilizar a satisfação profissional como indicador de avaliação da qualidade organizacional dos CS do SRS, no âmbito do programa MoniQuor;
- Propor medidas concretas e exequíveis que possam contribuir para a progressiva melhoria da satisfação profissional do pessoal do SRS, a trabalhar nos cuidados de saúde primários.

3	Enquadramento do estudo
----------	--------------------------------

A *satisfação dos profissionais e dos utentes* são dois dos quatro critérios de avaliação periódica do SRS, a par da *qualidade dos cuidados* e da *eficiente utilização dos recursos* numa óptica de custo-benefício.

No âmbito deste estudo procura-se aferir o desempenho na óptica destes dois primeiros critérios considerando que, em termos genéricos, a satisfação profissional é um importante indicador do clima organizacional e, mais do que isso, um elemento determinante da avaliação do desempenho das empresas e demais organizações.

A satisfação dos utentes como destinatários finais do serviço prestado constitui um elemento central da avaliação da qualidade do sistema e pretende-se identificar áreas de intervenção e melhoria que possam ser implementadas de forma faseada numa perspectiva estratégica de utilização racional dos recursos.

Os presentes questionários foram concebidos para serem utilizados periodicamente, enquanto instrumentos de avaliação no âmbito do programa MoniQuor – Monitorização da Qualidade Organizacional dos Centros de Saúde.

Como metodologia deste estudo considerou-se a elaboração de dois questionários de natureza distinta e adaptados aos diferentes grupos em análise: os utentes e profissionais de saúde. Atendendo à necessidade de criar instrumentos de utilização periódica que permita monitorizar o funcionamento dos centros de saúde e a recolha de informação que possibilite a implementação de medidas de melhoria contínua do funcionamento e dos serviços prestados, foram definidos dois questionários cuja aplicação deve revestir-se de carácter regular.

A metodologia para o presente estudo comporta diversas fases de trabalho, nomeadamente:

- Fase 1: Definição e aprovação dos modelos de questionário;
- Fase 2: Delimitação da amostra e método de recolha de dados;
- Fase 3: Aplicação de forma limitada dos questionários a uma amostra de teste;
- Fase 4: Teste e Validação dos questionários como instrumentos de medida;
- Fase 5: Aplicação dos questionários ao conjunto dos centros de Saúde
- Fase 6: Tratamento estatístico de dados e aplicação de testes estatísticos
- Fase 7: Elaboração de Relatório de análise de dados e formulação de recomendações

Na aplicação desta metodologia pressupõe-se a seguinte sequência de trabalho, resumida no esquema:

4.1	Fase I: Definição e aprovação dos modelos de questionário
------------	--

No desenvolvimento desta metodologia são propostos, em anexo, modelos dos dois questionários a aplicar aos utentes e profissionais de saúde, respectivamente. A estrutura dos questionários é seguidamente apresentada de forma detalhada, sendo enquadradas as secções que os compõem e as variáveis que os integram bem como a justificação da sua inclusão neste estudo.

4.1.1	Questionário aos Utentes
--------------	---------------------------------

Atendendo à dificuldade em, muitas vezes, obter resposta a este tipo de questionário por parte dos utentes procurou-se desenvolver um modelo de questionário de reduzida dimensão, que de modo sintético permitisse recolher as informações fundamentais para os objectivos da presente análise. Deste modo, procurou-se manter a dimensão do questionário limitada e o número de questões reduzido aos aspectos essenciais.

O modelo de questionário proposto compreende três secções: uma primeira, de caracterização geral dos utentes; uma segunda de avaliação da qualidade dos serviços prestados e, uma terceira e última, visando a identificação de áreas prioritárias de actuação em termos de melhoria dos serviços.

A primeira secção, de caracterização geral, inclui aspectos sócio-demográficos, como a idade, sexo e grau de instrução, que permitem verificar diferenças de opinião dos utentes em função destes três tipos de variáveis.

Nesta primeira secção, incluem-se ainda questões sobre os motivos da deslocação ao centro de saúde e sobre a existência de médico de família atribuído ao utente. Estas questões permitem separar a avaliação em função do motivo da deslocação ao centro de saúde, bem como verificar se a avaliação do serviço médico pode ser associada directamente a um médico de família ou se varia face à presença ou ausência da definição de médico de família.

A segunda secção, destina-se a medir a satisfação com a qualidade dos serviços do centro de saúde e compreende uma primeira questão de avaliação da satisfação com a qualidade em termos globais e, posteriormente, a satisfação com a qualidade do centro de saúde em diversas áreas do seu funcionamento, nomeadamente: organização, atendimento, serviço médico e serviço de enfermagem. Estas questões irão permitir medir e comparar entre os diversos centros, ou por ilhas, a satisfação global e nas áreas fundamentais acima descritas, bem como cruzar estes resultados com as características sócio-demográficas dos utentes.

No âmbito desta secção é igualmente solicitada a avaliação detalhada da satisfação com aspectos específicos, dentro de cada uma das áreas de funcionamento em avaliação. Desta forma, procura-se perceber quais os aspectos concretos, relativamente aos quais os utentes têm maior e menor satisfação permitindo identificarem áreas de intervenção na melhoria do funcionamento dos centros de saúde.

A terceira secção visa identificar as áreas que na opinião dos utentes são mais importantes melhorar, mas identificando simultaneamente qual a prioridade que consideram na actuação em termos da sua melhoria. Deste modo pode-se definir um quadrante estratégico de actuação na melhoria do funcionamento dos centros de saúde.

A avaliação da satisfação dos profissionais de saúde será aplicada a quatro grupos diferentes de profissionais de saúde, nomeadamente: médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica e administrativos.

O modelo compreende três partes, uma primeira de caracterização sócio-demográfica e do enquadramento na profissão; uma segunda, de avaliação da satisfação profissional e, uma terceira e última de ordenação da importância relativa das dimensões de satisfação profissional. Comporta, ainda, a possibilidade dos profissionais de saúde tecerem comentários adicionais sobre a sua satisfação profissional.

Na primeira parte, de caracterização sócio-demográfica e de enquadramento profissional incluem-se questões sobre o género, grupo etário como variáveis sócio-demográficas e a identificação da profissão ou carreira, da situação actual no emprego, o facto de exercer, ou não, funções de chefia, a antiguidade na profissão ou carreira e a antiguidade no centro de saúde como variáveis de enquadramento profissional. Estas questões permitem depois cruzar os resultados em termos de satisfação profissional com aspectos sócio-demográficos e de enquadramento na carreira, para além da avaliação que pode ser realizada por centro de saúde ou por ilha.

A segunda parte do inquérito visa avaliar a satisfação profissional. Esta avaliação é efectuada com base num conjunto de dimensões já previamente propostas e testada na literatura, nomeadamente, no trabalho de Luís Graça (1999). Considerou-se a utilização destas escalas ou dimensões já estudadas pela maior fiabilidade que dão ao estudo e por permitirem comparações com outros estudos estabelecendo um contrafactual ao presente estudo.

As questões são apresentadas de modo não ordenado, por forma, a permitirem uma validação cruzada das respostas, sendo introduzidas questões que visam medir os mesmos aspectos, mas apresentadas de formas distintas, procurando assim garantir uma maior fiabilidade do sentido das resposta expressas relativamente ao sentimento da satisfação dos inquiridos.

Na terceira parte apresentam-se as dimensões de avaliação da satisfação subjacentes à segunda parte do questionário solicitando-se ao inquirido que as ordene por ordem decrescente de importância relativa.

As oito dimensões em causa compreendem, nomeadamente: (1) autonomia & poder; (2) condições de trabalho & saúde; (3) realização pessoal e profissional & desempenho organizacional; (4) relação profissional/utente; (5) relações de trabalho & suporte social; (6) remuneração; (7) segurança no trabalho e (8) *Status* & prestígio, sendo sintetizado o seu significado no quadro III.

As questões colocadas na terceira parte, visam medir a satisfação com cada uma das dimensões cuja ordenação foi solicitada na segunda parte do questionário. A satisfação é medida pela diferença entre os resultados e as expectativas do profissional relativamente a cada uma das questões suscitadas.

A questão **A** tem a ver com a percepção das *expectativas, desejos, valores ou preferências* (aquilo que se esperaria, desejaria ou gostaria de obter como recompensa, intrínseca ou extrínseca, pelo seu trabalho, competência, dedicação, esforço, empenhamento, etc., enquanto profissional de saúde). Vamos chamar-lhe *Expectativas (E)*.

A Até que ponto **deveria existir?** (*por ex., a possibilidade efectiva e concreta de cooperação e colaboração entre os médicos e enfermeiros do meu centro de saúde*)

A questão **B**, por seu turno, tem a ver com a percepção dos *resultados ou recompensas* que se obtém (ou julga obter) e que podem ficar aquém das expectativas (um, dois, três ou mais pontos). Vamos chamar-lhe *Resultados (R)*.

B Até que ponto **existe?** (*essa possibilidade efectiva e concreta de colaboração e cooperação entre os médicos e os enfermeiros do meu centro de saúde*)

Por recompensas considera-se aquilo que se espera do desempenho profissional, e dos *investimentos* pessoais, ou seja, aquilo que recebe em *troca*:

- *Recompensas extrínsecas, materiais e simbólicas*, dadas pelos outros (o sistema, a organização, os colegas, os colaboradores, os utentes, a comunidade, etc.), sob a forma de dinheiro, recursos, condições de trabalho, estabilidade na carreira, trabalho em equipa ou prestígio, mas também problemas, *stress*, conflitos, etc.);
- *Recompensas intrínsecas* (por ex., oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional, auto-estima, margem de independência e de autonomia).

A resposta a cada uma das questões (**A** e **B**) é feita através de uma escala de intervalos que tem a seguinte configuração:

(Mínimo) **0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10** (Máximo)

No quadro I apresenta-se a relação das questões formuladas e cada umas das dimensões de análise consideradas e a formula de cálculo do *score* médio atendendo ao número de questões associadas a cada dimensão.

Uma vez que estas dimensões já foram aplicadas a nível nacional podemos, com base, nos valores do quadro II, ter um termo de referência prévio para enquadrar os resultados que vierem a ser observados.

No quadro III apresentam-se os conceitos inerentes às dimensões consideradas neste estudo.

Quadro I—Cálculo do grau de discrepância (E-R) entre expectativas (E) e resultados (R), por dimensão

Dimensões	Itens	N.º total	Soma (a) e divisão (b) por:	'Score' médio
A. Autonomia & Poder	2, 12, 14, 26, 29, 30, 34, 39, 44, 47	10	= : 10 =	<input type="text"/>
B. Condições de Trabalho & Saúde	11, 23, 28, 37, 40	5	=: 5=	<input type="text"/>
C. Realização Pessoal e Profissional & Desempenho Organizacional	1, 4, 7, 10, 18, 20, 24, 33, 36, 46	10	=: 10=	<input type="text"/>
D. Relação Profissional/Utente	19, 31, 35, 41, 43,	5	=: 5=	<input type="text"/>
E. Relações de Trabalho & Suporte Social	5, 9, 17, 22, 25, 27, 42	7	=: 7=	<input type="text"/>
F. Remuneração	8, 15, 21, 45	4	=: 4=	<input type="text"/>
G. Segurança no Emprego	3, 16, 38	3	=: 3 =	<input type="text"/>
H. Status & Prestígio	6, 13, 32	3	=: 3 =	<input type="text"/>
'Score' médio global	1 a 47	47	=: 47 =	<input type="text"/>

Graça (1999)

(a) Soma das diferenças das respostas às questões A e B (sendo que A-B é sempre ≥ 0 e ≤ 10)

(b) O resultado (ou o 'score') pode ir de 0 a 10

Quadro II — 'Scores' médios das expectativas (E), dos resultados (R) e da discrepância entre expectativas e resultados (E-R), por dimensão, no total de uma dos Centros de Saúde do SNS

Dimensão	Expectativas (E) (b)	Resultados (R) (b)	Discrepância (E-R) (c)
• Remuneração	8.68	3.60	5.10
• Segurança	8.80	6.24	2.61
• Saúde & CT	8.67	4.72	4.03
• Relacionamento	8.76	5.43	3.41
• Status/Prestígio	8.71	5.61	3.14
• Autonomia/Poder	8.58	5.35	3.31
• Realização	8.77	5.73	3.10
Global	8.70	5.32	3.43

Graça (1999)

Quadro III — Principais dimensões da satisfação profissional e sua ordenação em termos de importância motivacional

Dimensão	Conceito
A. AUTONOMIA & PODER	Margem de poder e de liberdade que o profissional de saúde tem no exercício das suas funções, dentro dos constrangimentos impostos pela especificidade da prestação de cuidados de saúde, da organização e do sistema de saúde onde está inserido (neste caso, os centros de saúde do SRS). Inclui a oportunidade de participação na organização e funcionamento dos serviços.
B. CONDIÇÕES DE TRABALHO & SAÚDE	Inclui: (a) o ambiente físico e psicossocial de trabalho com implicações na saúde, segurança e bem-estar físico, mental e social dos trabalhadores do centro de saúde; (b) a existência de serviços, programas e actividades orientados para a prevenção dos riscos profissionais, a vigilância e a promoção da saúde (por ex., ter meios, a nível individual e colectivo, para proteger a sua saúde e a dos seus colegas); (c) a informação e a formação no domínio da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (SH&ST).
C. REALIZAÇÃO PESSOAL E PROFISSIONAL & DESEMPENHO ORGANIZACIONAL	Concretização das possibilidades de desenvolvimento pessoal e profissional, o que decorre em grande medida das oportunidades e desafios colocados pela organização onde se trabalha, da profissão que se tem (ou da carreira), do conteúdo e da organização do trabalho, etc. A realização pessoal e profissional está, assim, associada ao próprio desempenho organizacional do centro de saúde (e do próprio SRS como um todo).
D. RELAÇÃO PROFISSIONAL /UTENTE	Basicamente, as interacções humanas positivas que se estabelecem entre os profissionais e os utentes do CS (indivíduos e famílias), incluindo a relação terapêutica (no caso dos médicos de família).
E. RELAÇÕES DE TRABALHO & SUPORTE SOCIAL	O conjunto das relações de trabalho (hierárquicas, funcionais e cooperativas) que os profissionais de saúde estabelecem uns com os outros, a nível interno e externo. Inclui o suporte social que pode (e deve) ser dada pela direcção do centro de saúde ou pelos pares.
F. REMUNERAÇÃO	As recompensas extrínsecas com expressão pecuniária, directa (em espécie) ou indirecta (em géneros) que o profissional de saúde recebe pelas funções que exerce, incluindo o vencimento-base e outras remunerações complementares (por ex., horas extraordinárias, gratificação de chefia). Inclui a percepção da equidade dessas recompensas em função do desempenho, da qualificação, etc.
G. SEGURANÇA NO EMPREGO	A garantia de estabilidade em relação não só à função (ou cargo) que actualmente desempenha no centro de saúde como em relação ao futuro da sua carreira profissional e do seu vínculo ao SRS.
H. STATUS & PRESTÍGIO	O prestígio socioprofissional que decorre da profissão, da carreira profissional e da organização onde se trabalha, incluindo a auto-estima.

Graça (1999)

A aplicação dos questionários implica a definição prévia de dois aspectos fundamentais: (1) identificação das pessoas a inquirir e (2) definição dos métodos de recolha. Neste âmbito os dois processos de inquérito revestem-se de características distintas:

O processo de inquérito aos profissionais de saúde deve abranger como pessoas a inquirir os profissionais de saúde do centro, nomeadamente os médicos, enfermeiros, técnicos de diagnóstico e terapêutica e restante pessoal e pode ser realizado nos centros de saúde, sendo distribuído pelos responsáveis dos centros.

Na tabela seguinte estão sintetizados os números de profissionais a inquirir, num total de 1573, dos quais 122 médicos; 404 enfermeiros, 87 técnicos de diagnóstico e terapêutica, 549 Operários e auxiliares, 357 técnicos profissionais, administrativos e técnicos de informática e 54 outros técnicos superiores.

Profissionais dos Centros de Saúde em 2005

	Médicos	Enfermeiros	Técnicos Diag. Terap.	Operários Auxiliares	Tec.Profissional Adm./Informática	Outros Técnicos Superiores	Total
CS Vila do Porto	4	15	5	26	13	1	64
CS Nordeste	3	13	4	35	10	2	67
CS Ponta Delgada	38	103	7	89	96	8	341
CS Povoação	4	15	1	30	10	1	61
CS Ribeira Grande	11	55	9	71	20	9	175
CS Vila Franca do Campo	6	24	4	43	16	2	95
CS Angra do Heroísmo	12	49	7	36	55	11	170
CS Praia da Vitória	9	31	7	43	25	6	121
CS Santa Cruz da Graciosa	4	11	6	18	12	1	52
CS Calheta	3	12	6	25	9	0	55
CS Velas	5	14	5	34	9	1	68
CS Lajes do Pico	4	9	4	23	12	8	60
CS Madalena do Pico	3	9	5	17	14	2	50
CS São Roque do Pico	4	10	6	16	14	1	51
CS Horta	8	23	4	22	31	1	89
CS Santa Cruz das Flores	4	11	7	21	11	0	54
Total Centros de Saúde	122	404	87	549	357	54	1573
Percentagem PS	7,8%	25,7%	5,5%	34,9%	22,7%	3,4%	100,0%

A amostra a utilizar no estudo é definida com base no estabelecimento do erro padrão desejado, sugere-se um erro padrão de 5%, e a definição proporcional de quotas por centro de saúde em função da percentagem de número de profissionais por tipologia.

Definidas as quotas de profissionais a inquirir por centro de saúde seria então retirada uma amostra aleatória que respeitasse a distribuição no total de profissionais das respectivas categorias. O processo de amostragem consideraria como ponto de partida a listagem dos recursos humanos existentes e seriam seleccionados profissionais até perfazer a quota pretendida com base na geração computacional de números aleatórios.

Para o efeito apresenta-se seguidamente um cálculo da estrutura da amostra resultante da aplicação da metodologia proposta e tendo por base os princípios enunciados previamente:

Amostra Profissionais de Saúde

	Médicos	Enfermeiros	Técnicos Diag. Terap.	Operários Auxiliares	Tec.Profissional Adm./Informática	Outros Técnicos Superiores	Total
CS Vila do Porto	1	3	1	5	3	0	13
CS Nordeste	1	3	1	7	2	0	13
CS Ponta Delgada	7	20	1	17	19	2	67
CS Povoação	1	3	0	6	2	0	12
CS Ribeira Grande	2	11	2	14	4	2	34
CS Vila Franca do Campo	1	5	1	8	3	0	19
CS Angra do Heroísmo	2	10	1	7	11	2	33
CS Praia da Vitória	2	6	1	8	5	1	24
CS Santa Cruz da Graciosa	1	2	1	4	2	0	10
CS Calheta	1	2	1	5	2	0	11
CS Velas	1	3	1	7	2	0	13
CS Lajes do Pico	1	2	1	5	2	2	12
CS Madalena do Pico	1	2	1	3	3	0	10
CS São Roque do Pico	1	2	1	3	3	0	10
CS Horta	2	5	1	4	6	0	17
CS Santa Cruz das Flores	1	2	1	4	2	0	11
Total Centros de Saúde	24	79	17	108	70	11	309

Dimensão da Amostra 309
Nível de Confiança 95
Intervalo de Confiança 5

No caso do processo de inquérito aos utentes podemos considerar diversas alternativas que vão do inquérito no centro de saúde aos utentes que aí se deslocarem num determinado período de tempo, o inquérito telefónico aos utentes registados no centro de saúde ou a uma amostra destes ou ainda um questionário auto-administrado enviado por via postal.

Neste âmbito recomenda-se a definição de uma amostra de utentes e a utilização de sistema de inquérito postal. A amostra em causa seria definida com base no estabelecimento do erro padrão desejado, sugere-se um erro padrão de 5%, e a definição proporcional de quotas por centro de saúde em função da percentagem de número de utentes do centro no total dos centros da região.

Definidas as quotas de utentes a inquirir por centro de saúde seria então retirada uma amostra aleatória que respeitasse a distribuição no total de utentes por sexo e escalões etários. O processo de amostragem consideraria como ponto de partida a base de utentes de cada centro e seriam seleccionados utentes até perfazer a quota pretendida com base na geração computacional de números aleatórios tendo em conta o número de identificação do utente.

Para o efeito apresenta-se seguidamente um cálculo da estrutura da amostra resultante da aplicação da metodologia proposta e tendo por base os princípios enunciados previamente considerando o total de utentes inscritos conforme a tabela seguinte e em função dos dados validados pelos centros de saúde.

Utentes Inscritos nos Centros de Saúde 2005/06

	Inscritos			<10		11 a 29		30 a 50		> 50		Total
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	
CS Vila do Porto	3178	3511	6689	372	394	1040	1114	950	946	816	1057	6689
CS Nordeste	2770	2425	5195	366	334	734	712	861	733	809	646	5195
CS Ponta Delgada	38004	40839	78843	4922	4672	12449	12489	13638	14092	6995	9586	78843
CS Povoação	3593	3706	7299	464	469	1136	1087	1077	998	916	1152	7299
CS Ribeira Grande	14641	14724	29365	2566	2404	5253	5105	4090	3842	2732	3373	29365
CS Vila Franca do Campo	6476	6669	13145	848	771	2234	2137	1990	2075	1404	1686	13145
CS Angra do Heroísmo	20133	22573	42706	2014	2012	6095	6326	6120	6700	5904	7535	42706
CS Praia da Vitória	14314	14759	29073	1577	1527	4174	4247	4570	4319	3993	4666	29073
CS Santa Cruz da Graciosa	1856	2029	3885	187	201	438	473	567	573	664	782	3885
CS Calheta	2376	2371	4747	259	193	643	667	656	606	818	905	4747
CS Velas	3443	3460	6903	302	315	1045	989	1025	951	1071	1205	6903
CS Lajes do Pico	3153	3145	6298	319	324	760	702	916	797	1158	1322	6298
CS Madalena do Pico	3136	2946	6082	328	294	967	945	1223	1099	618	608	6082
CS São Roque do Pico	2080	2121	4201	175	181	610	568	660	603	635	789	4201
CS Horta	2250	2334	4584	216	198	608	556	588	572	838	1008	4584
CS Santa Cruz das Flores	6981	7440	14421	864	785	1920	1974	2175	2082	2022	2599	14421
Total de Inscritos	128384	135052	263436	15779	15074	40106	40091	41106	40988	31393	38899	263436

Na tabela seguinte apresentamos a amostra já subdividida por sexos e grupos etários:

Amostra de Utentes

	Inscritos			<10		11 a 29		30 a 50		> 50		Total
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	
CS Vila do Porto	5	5	10	1	1	2	2	1	1	1	2	10
CS Nordeste	4	4	8	1	0	1	1	1	1	1	1	8
CS Ponta Delgada	55	60	115	7	7	18	18	20	21	10	14	115
CS Povoação	5	5	11	1	1	2	2	2	1	1	2	11
CS Ribeira Grande	21	21	43	4	4	8	7	6	6	4	5	43
CS Vila Franca do Campo	9	10	19	1	1	3	3	3	3	2	2	19
CS Angra do Heroísmo	29	33	62	3	3	9	9	9	10	9	11	62
CS Praia da Vitória	21	22	42	2	2	6	6	7	6	6	7	42
CS Santa Cruz da Graciosa	3	3	6	0	0	1	1	1	1	1	1	6
CS Calheta	3	3	7	0	0	1	1	1	1	1	1	7
CS Velas	5	5	10	0	0	2	1	1	1	2	2	10
CS Lajes do Pico	5	5	9	0	0	1	1	1	1	2	2	9
CS Madalena do Pico	5	4	9	0	0	1	1	2	2	1	1	9
CS São Roque do Pico	3	3	6	0	0	1	1	1	1	1	1	6
CS Horta	3	3	7	0	0	1	1	1	1	1	1	7
CS Santa Cruz das Flores	10	11	21	1	1	3	3	3	3	3	4	21
Total de Inscritos	187	197	384	23	22	58	58	60	60	46	57	384

Dimensão da Amostra 384
 Nível de Confiança 95
 Intervalo de Confiança 5

Deste modo com base na tabela acima expressa as equipas dos centros de saúde terão de enviar inquéritos de modo aleatório a um conjunto de utentes que corresponda ao perfil etário expresso e de acordo com a divisão por sexo identificada.

4.3**Fase 3: Aplicação de forma limitada dos questionários a uma amostra de teste**

Para efeitos de teste do questionário recomenda-se a sua aplicação primeiramente a um centro de saúde escolhido para o efeito de modo a testar a sua aplicabilidade. Assim, procurar-se-ia verificar as dificuldades que possam surgir para o seu preenchimento por parte dos profissionais de saúde, bem como por parte dos utentes.

Esta aplicação limitada do questionário permitiria ainda verificar a consistência das escalas, nomeadamente no caso do questionário dirigido aos profissionais e relativamente às oito dimensões de análise.

4.4**Fase 5: Aplicação dos questionários ao conjunto dos centros de Saúde**

A aplicação dos questionários ficaria à responsabilidade das equipas do MoniQuor, tanto em relação ao questionário relativo aos profissionais, como ao envio aos utentes com base numa lista previamente definida de acordo com a metodologia de definição da amostra pela equipa de trabalho e assente na listagem dos utentes dos centros de saúde em apreço.

4.5**Fase 4: Validação dos questionários como instrumentos de medida**

Na sequência da fase anterior de aplicação do inquérito seriam primeiramente analisados os inquéritos no sentido de garantir a sua validação em termos de preenchimento e efeitos das não respostas na representatividade do estudo.

Desta forma, seriam validados os inquéritos devidamente preenchidos e verificada a existência de enviesamentos na amostra derivados da presença de não respostas por parte dos profissionais e dos utentes através da aplicação do teste do Qui-quadrado, de modo a se verificar se a estrutura da amostra inicial e dos questionários recebidos é, ou não, independente.

4.6**Fase 6: Tratamento estatístico de dados e aplicação de testes estatísticos**

Com base na recolha e tratamento estatístico dos dados validados seria possível obter os seguintes elementos dos processos de questionário dos utentes e profissionais de saúde:

- a) Cálculo de medidas de localização e dispersão (médias e desvios padrão);
- b) Elaboração de tabelas de frequência das diversas variáveis;
- c) Elaboração de tabelas de contingência com cruzamento de dados;
- d) Aplicação de testes estatísticos que comprovem as diferenças observadas.

Com base no tratamento de dados realizado na fase anterior seria produzido um relatório final contendo as finalidades, objetivos, caracterização dos centros de saúde, definição da metodologia de estudo, caracterização da amostra, apresentação dos dados estatísticos e principais resultados, bem como recomendações de melhoria de funcionamento dos centros de saúde.

Este relatório permitiria verificar as classificações dos centros de saúde dos utentes e profissionais e cruzar estas classificações em função das características sócio-demográficas dos utentes e profissionais e de enquadramento de carreira dos profissionais, bem como traçar um perfil geral e identificar comparações situacionais dos vários centros de saúde entre si.

Com base nestes elementos e na interpretação global dos dados, bem como o cruzamento de informação seria possível identificar metas e medidas a implementar na melhoria dos serviços prestados pelos centros de saúde que os responsáveis dos próprios poderiam aplicar em função dos resultados obtidos.

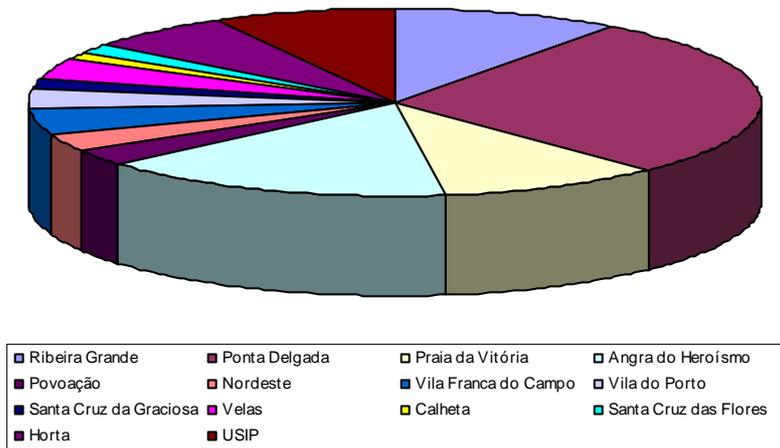
5	Resultados do Estudo
----------	-----------------------------

5.1.	Caracterização Geral dos Inquiridos
-------------	--

Em função da recolha de dados efectuada e após tratamento dos mesmos podemos constatar que a distribuição de questionário obtida correspondeu ao pretendido de modo a garantir a representatividade da amostra face ao universo dos utentes dos centros de saúde do Serviço Regional de Saúde dos Açores, conforme se pode verificar pela tabela e gráfico seguintes.

Distribuição dos Inquiridos por Concelho

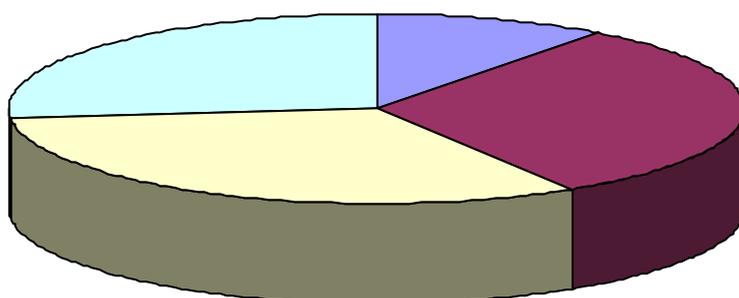
	Frequência	Percentagem
Ribeira Grande	42	10,0
Ponta Delgada	116	27,7
Praia da Vitória	42	10,0
Angra do Heroísmo	66	15,8
Povoação	12	2,9
Nordeste	13	3,1
Vila Franca do Campo	19	4,5
Vila do Porto	14	3,3
Santa Cruz da Graciosa	8	1,9
Velas	14	3,3
Calheta	6	1,4
Santa Cruz das Flores	6	1,4
Horta	27	6,4
USIP	34	8,1
Total	419	100,0



Relativamente à distribuição dos inquiridos por escalão etário temos uma situação representativa da sua estrutura no universo dos utentes e que pode ser analisada pela tabela e gráfico seguinte.

Distribuição dos Inquiridos por Idade

	Frequência	Percentagem
<10	42	10,1
11 a 29	128	30,9
30 a 50	134	32,4
>50	110	26,6
Total	414	100,0

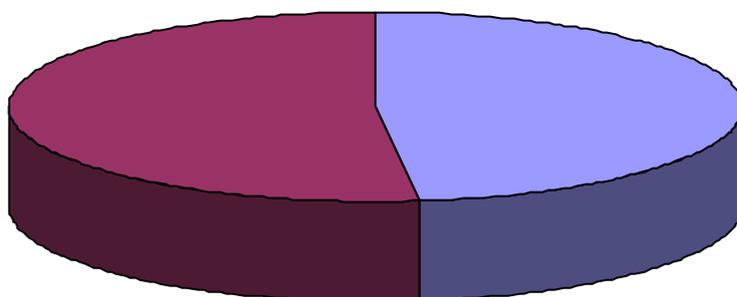


■ <10 ■ 11 a 29 ■ 30 a 50 ■ >50

A mesma situação ocorre na distribuição dos utentes por sexo, com 52% de inquiridos do sexo feminino e 48% do sexo masculino.

Distribuição dos Inquiridos por Sexo

	Frequência	Percentagem
Masculino	199	48,0
Feminino	216	52,0
Total	415	100,0

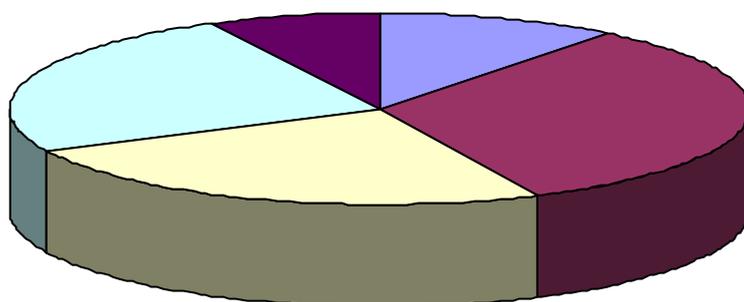


■ Masculino ■ Feminino

No que diz respeito à distribuição por tipo de habilitações literárias a situação é representativa da realidade dos utentes com uma preponderância de inquiridos com apenas os estudos primários seguida pelos que possuem habilitações ao nível do preparatório e secundário.

Distribuição dos Inquiridos por Habilitações

	Frequência	Percentagem
S\Habilitações	42	10,5
Primário	130	32,6
Preparatório	98	24,6
Secundário	99	24,8
Universitário	30	7,5
Total	399	100,0

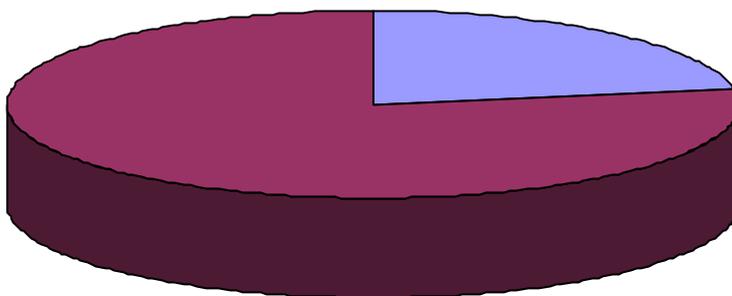


■ S\Habilitações ■ Primário ■ Preparatório ■ Secundário ■ Universitário

Dos inquiridos 77,4% afirmou possuir médico de família, embora 22,6% não possuam.

Distribuição dos Inquiridos por Médico Família

	Frequência	Percentagem
Não	93	22,6
Sim	319	77,4
Total	412	100,0

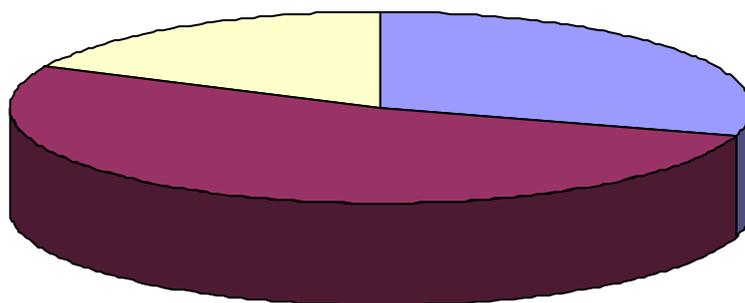


■ Não ■ Sim

Relativamente ao motivo de deslocação ao centro de saúde podemos constatar que a maioria dos utentes o faz de forma programada através de consultas (52.4%) ou tratamentos (18.0%), enquanto as urgências correspondem a um valor intermédio (29.6%).

Distribuição dos Inquiridos por Motivo de Deslocação

	Frequência	Percentagem
Urgência	117	29,6
Consulta	207	52,4
Tratamento	71	18,0
Total	395	100,0



■ Urgência ■ Consulta ■ Tratamento

5.2.

Indicadores Gerais de Satisfação com a Organização

Os indicadores gerais sobre a satisfação com a organização dos Centros de Saúde é positiva apresentando valores superiores ao escalão média, de 3,0, em todas as dimensões analisadas, pelo que dominam as apreciações positivas.

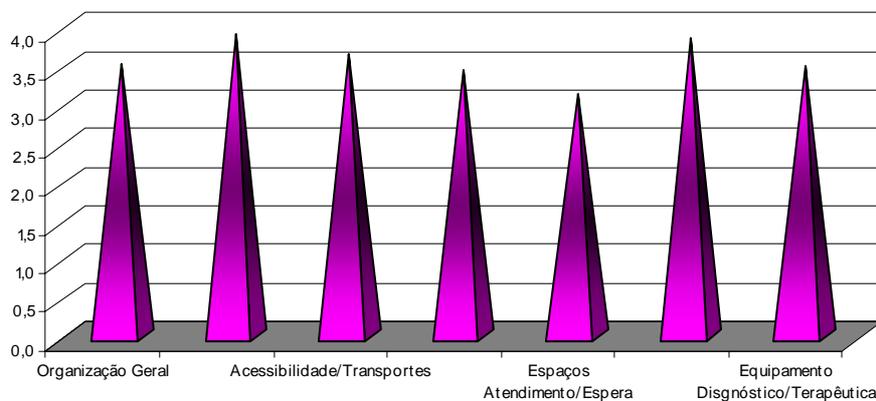
Relativamente aos vários itens em análise realce pela positiva aos aspectos de:

- ✓ Localização do centro de saúde;
- ✓ Limpeza/higiene;
- ✓ Acessibilidade/transporte

Como aspectos com menor classificação, embora positiva em todos os casos, temos:

- ✓ Espaços Atendimento/espera
- ✓ Qualidade das Instalações

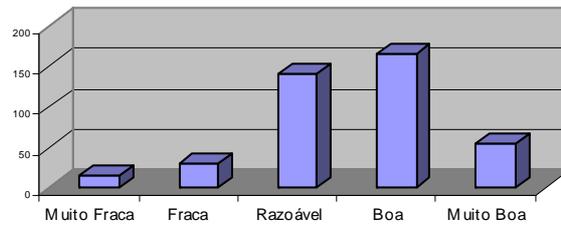
	Média	Desvio
Organização Geral	3,5	1,0
Localização Centro Saúde	3,9	0,9
Acessibilidade/Transportes	3,7	1,0
Qualidade Instalações	3,4	1,1
Espaços Atendimento/Espera	3,1	1,1
Limpeza/Higiene	3,9	0,8
Equipamento Diagnóstico/Terapêutica	3,5	1,1



Relativamente à distribuição destas classificações gerais pelas várias questões podemos observar a situação das respostas através das tabelas e gráficos seguintes.

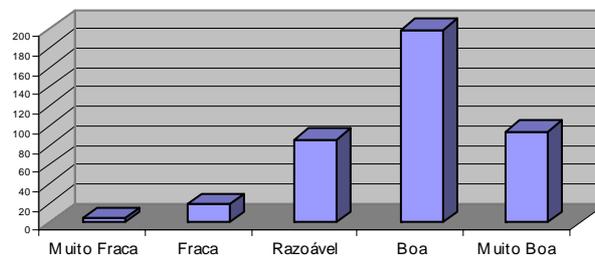
Satisfação com a Organização Geral

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	16	3,9
Fraca	30	7,3
Razoável	141	34,5
Boa	166	40,6
Muito Boa	54	13,2
Não Aplicável	2	0,5
Total	409	100,0



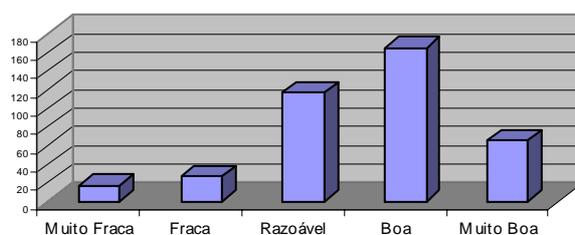
Satisfação Localização Centro Saúde

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	5	1,2
Fraca	19	4,7
Razoável	86	21,1
Boa	199	48,9
Muito Boa	94	23,1
Não Aplicável	4	1,0
Total	407	100,0



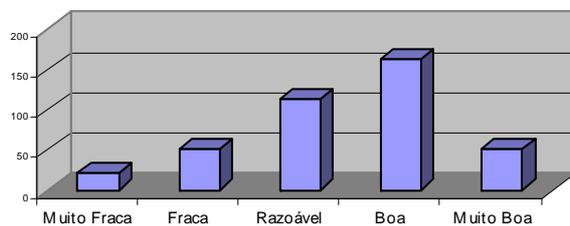
Satisfação Acessibilidade/Transportes

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	17	4,2
Fraca	26	6,5
Razoável	117	29,2
Boa	165	41,1
Muito Boa	66	16,5
Não Aplicável	10	2,5
Total	401	100,0



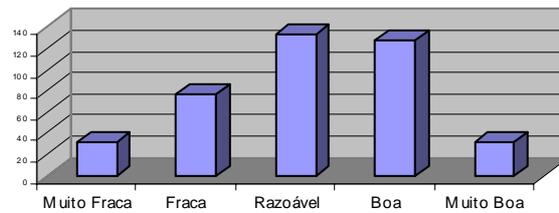
Satisfação Qualidade Instalações

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	21	5,2
Fraca	52	12,9
Razoável	113	28,0
Boa	164	40,6
Muito Boa	51	12,6
Não Aplicável	3	0,7
Total	404	100,0



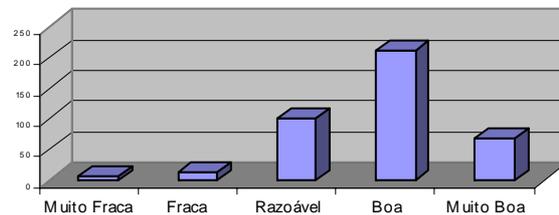
Satisfação Espaços Atendimento/Espera

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	32	8,0
Fraca	77	19,2
Razoável	133	33,1
Boa	127	31,6
Muito Boa	31	7,7
Não Aplicável	2	0,5
Total	402	100,0



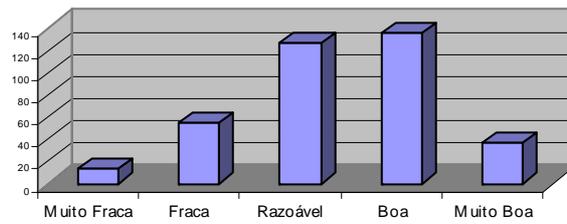
Satisfação Limpeza/Higiene

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	5	1,2
Fraca	11	2,7
Razoável	101	25,1
Boa	211	52,4
Muito Boa	69	17,1
Não Aplicável	6	1,5
Total	403	100,0



Satisfação Equipamento Diagnóstico/Terapêutica

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	13	3,3
Fraca	55	14,1
Razoável	127	32,6
Boa	135	34,6
Muito Boa	37	9,5
Não Aplicável	23	5,9
Total	390	100,0



5.3.**Indicadores Gerais Satisfação com o Atendimento**

Os indicadores gerais sobre a satisfação no atendimento apresentam, na sua generalidade classificações positivas, com excepção de dois aspectos relativos aos tempos de espera para a obtenção de consulta e para ser consultado.

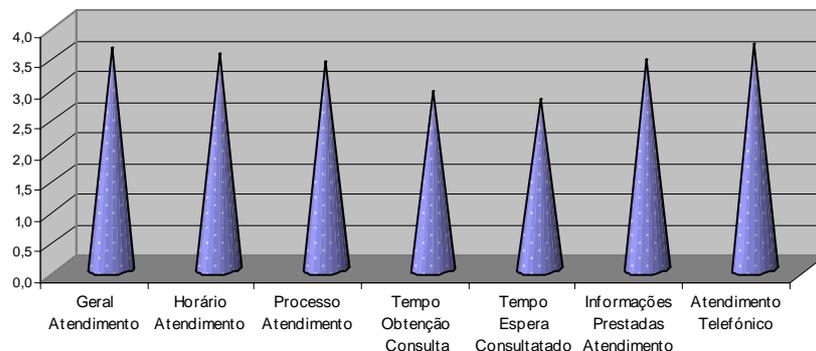
Relativamente aos vários itens em análise realce pela positiva aos aspectos de:

- ✓ Atendimento telefónico;
- ✓ Horário de atendimento;
- ✓ Processo de Atendimento.

Como aspectos com menor classificação, embora positiva em todos os casos, temos:

- ✓ Tempo obtenção consulta;
- ✓ Tempo de espera para ser consultado.

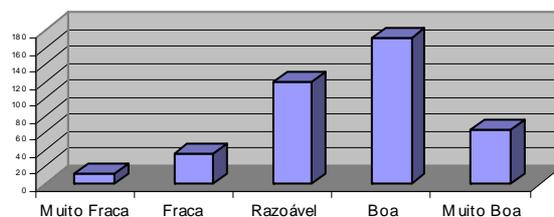
	Média	Desvio
Geral Atendimento	3,6	1,0
Horário Atendimento	3,5	1,0
Processo Atendimento	3,4	1,0
Tempo Obtenção Consulta	2,9	1,2
Tempo Espera Consultatado	2,8	1,1
Informações Prestadas Atendimento	3,4	0,9
Atendimento Telefónico	3,7	1,1



Relativamente à distribuição destas classificações gerais pelas várias questões podemos observar a situação das respostas através das tabelas e gráficos seguintes.

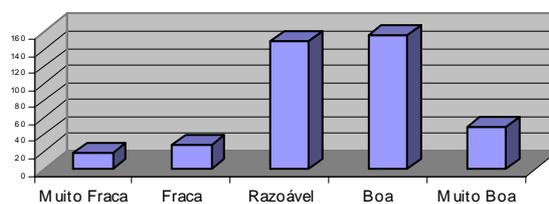
Satisfação com Equipamento Diagnóstico/Terapêutica

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	12	3,0
Fraca	35	8,7
Razoável	119	29,5
Boa	171	42,4
Muito Boa	63	15,6
Não Aplicável	3	0,7
Total	403	100,0



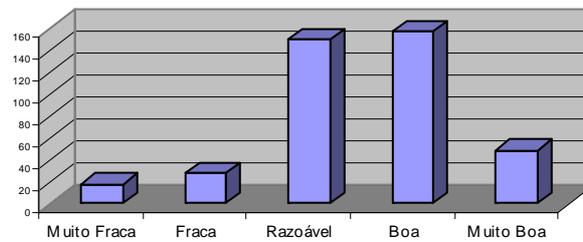
Satisfação com Horário Atendimento

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	18	4,4
Fraca	28	6,9
Razoável	150	36,9
Boa	157	38,7
Muito Boa	49	12,1
Não Aplicável	4	1,0
Total	406	100,0



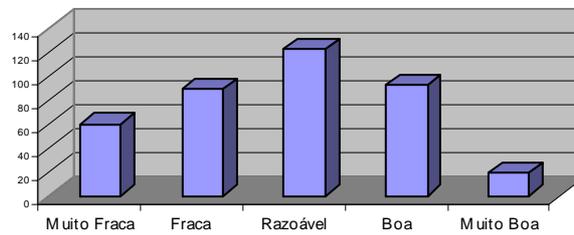
Satisfação com Processo Atendimento

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	14	3,5
Fraca	56	14,0
Razoável	133	33,3
Boa	155	38,8
Muito Boa	38	9,5
Não Aplicável	3	0,8
Total	399	100,0



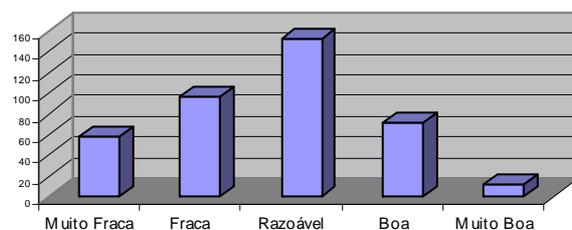
Satisfação com Tempo Obtenção Consulta

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	60	15,1
Fraca	89	22,4
Razoável	123	31,0
Boa	93	23,4
Muito Boa	19	4,8
Não Aplicável	13	3,3
Total	397	100,0



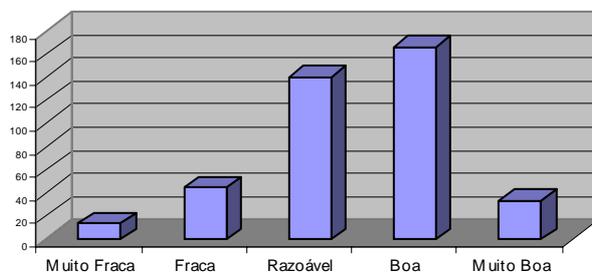
Satisfação Tempo Espera Consultado

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	58	14,6
Fraca	97	24,4
Razoável	152	38,2
Boa	72	18,1
Muito Boa	11	2,8
Não Aplicável	8	2,0
Total	398	100,0



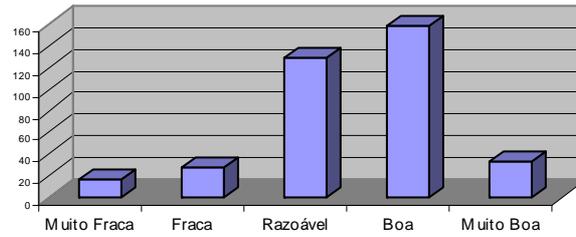
Satisfação Informações Prestadas Atendimento

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	13	3,3
Fraca	44	11,0
Razoável	140	35,1
Boa	166	41,6
Muito Boa	33	8,3
Não Aplicável	3	0,8
Total	399	100,0



Satisfação Atendimento Telefónico

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	16	4,0
Fraca	28	7,0
Razoável	129	32,4
Boa	158	39,7
Muito Boa	33	8,3
Não Aplicável	34	8,5
Total	398	100,0



5.4. Indicadores Gerais Satisfação com os Serviços Médicos

Os indicadores gerais sobre a satisfação com os serviços médicos apresentam classificações positivas.

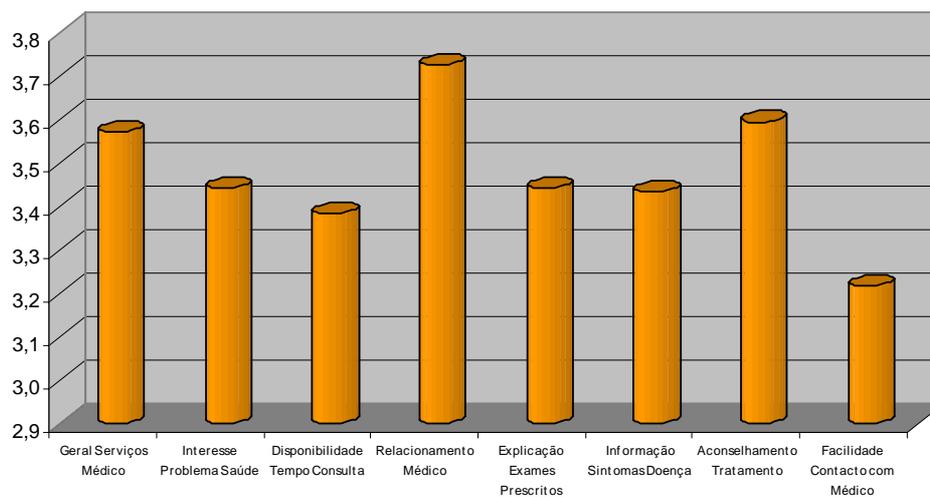
Relativamente aos vários itens em análise realce pela positiva aos aspectos de:

- ✓ Relacionamento com o médico;
- ✓ Aconselhamento Tratamento.

Como aspectos com menor classificação, embora positiva em todos os casos, temos:

- ✓ Facilidade de contacto com o médico.

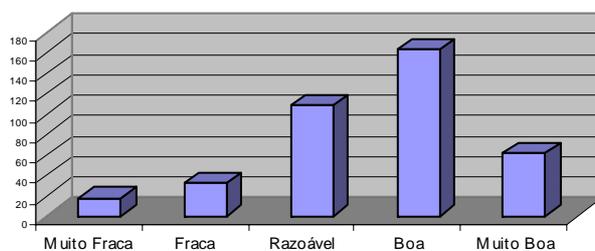
	Média	Desvio
Geral Serviços Médico	3,6	1,0
Interesse Problema Saúde	3,4	1,1
Disponibilidade Tempo Consulta	3,4	1,1
Relacionamento Médico	3,7	1,0
Explicação Exames Prescritos	3,4	1,1
Informação Sintomas Doença	3,4	1,1
Aconselhamento Tratamento	3,6	1,0
Facilidade Contacto com Médico	3,2	1,2



Relativamente à distribuição destas classificações gerais pelas várias questões podemos observar a situação das respostas através das tabelas e gráficos seguintes.

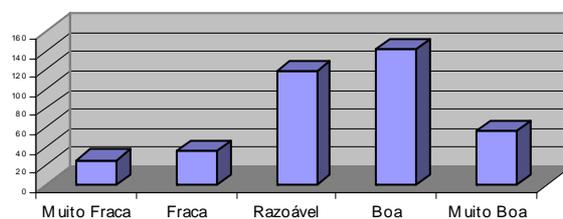
Satisfação Geral Serviço Médico

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	18	4,51
Fraca	32	8,02
Razoável	109	27,32
Boa	163	40,85
Muito Boa	62	15,54
Não Aplicável	15	3,76
Total	399	100,00



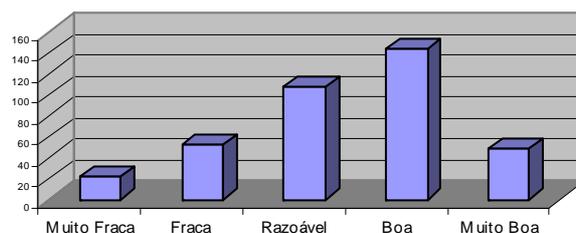
Satisfação Interesse Problema Saúde

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	26	6,62
Fraca	35	8,91
Razoável	118	30,03
Boa	141	35,88
Muito Boa	56	14,25
Não Aplicável	17	4,33
Total	393	100,00



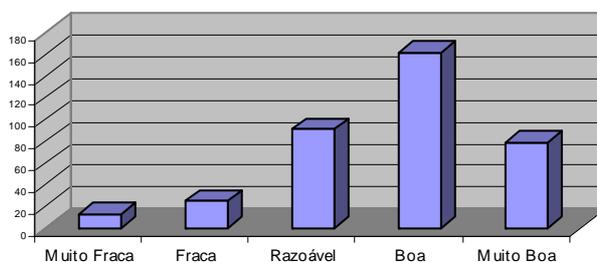
Satisfação Disponibilidade Tempo Consulta

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	22	5,63
Fraca	53	13,55
Razoável	107	27,37
Boa	144	36,83
Muito Boa	48	12,28
Não Aplicável	17	4,35
Total	391	100,00



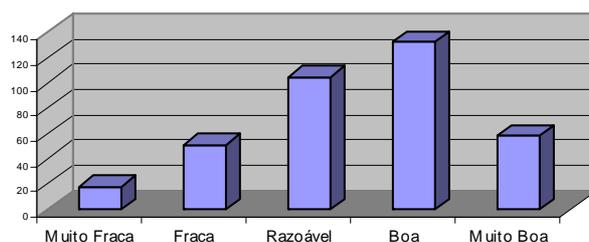
Satisfação Relacionamento Médico

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	13	3,35
Fraca	25	6,44
Razoável	91	23,45
Boa	161	41,49
Muito Boa	79	20,36
Não Aplicável	19	4,90
Total	388	100,00



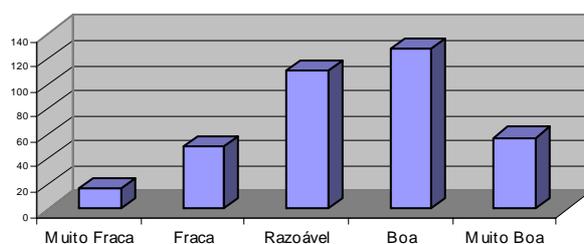
Satisfação Explicação Exames Prescritos

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	18	4,62
Fraca	51	13,08
Razoável	105	26,92
Boa	132	33,85
Muito Boa	58	14,87
Não Aplicável	26	6,67
Total	390	100,00



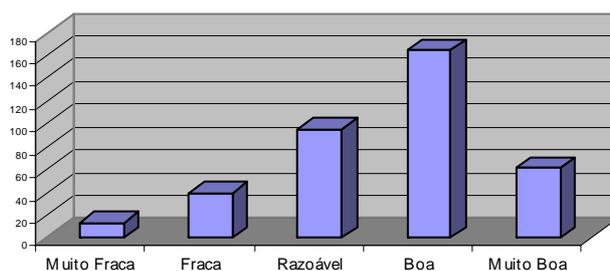
Satisfação Informação Sintomas Doença

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	17	4,39
Fraca	50	12,92
Razoável	111	28,68
Boa	128	33,07
Muito Boa	57	14,73
Não Aplicável	24	6,20
Total	387	100,00



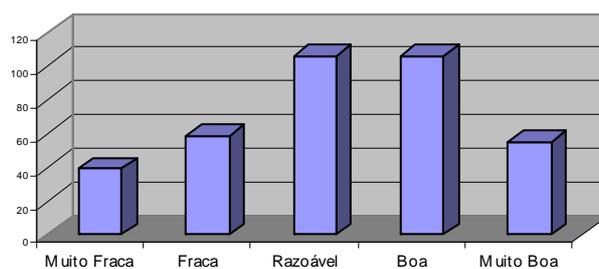
Satisfação Aconselhamento Tratamento

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	13	3,33
Fraca	39	10,00
Razoável	95	24,36
Boa	164	42,05
Muito Boa	61	15,64
Não Aplicável	18	4,62
Total	390	100,00



Satisfação Facilidade Contacto com Médico

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	39	10,05
Fraca	59	15,21
Razoável	106	27,32
Boa	106	27,32
Muito Boa	55	14,18
Não Aplicável	23	5,93
Total	388	100,00



5.5.**Indicadores Gerais Satisfação com os Serviços de Enfermagem**

Os indicadores gerais sobre a satisfação com os serviços de enfermagem apresentam classificações extremamente positivas.

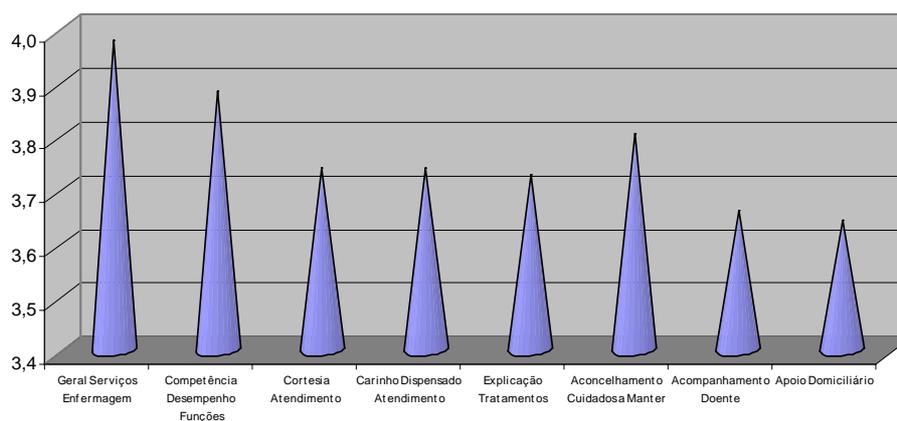
Relativamente aos vários itens em análise realce pela positiva aos aspectos de:

- ✓ Competência Desempenho Funções;
- ✓ Aconselhamento Cuidados a Manter;

Como aspectos com menor classificação, embora positiva em todos os casos, temos:

- ✓ Apoio domiciliário;

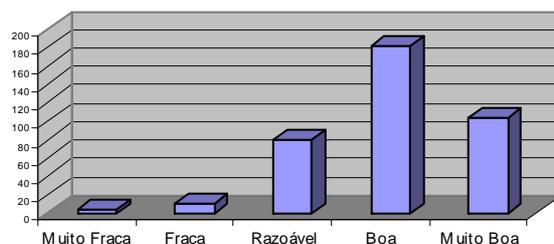
	Média	Desvio
Geral Serviços Enfermagem	4,0	0,8
Competência Desempenho Funções	3,9	0,8
Cortesia Atendimento	3,7	1,0
Carinho Dispensado Atendimento	3,7	1,0
Explicação Tratamentos	3,7	0,9
Aconselhamento Cuidados a Manter	3,8	0,9
Acompanhamento Doente	3,7	1,0
Apoio Domiciliário	3,6	1,0



Relativamente à distribuição destas classificações gerais pelas várias questões podemos observar a situação das respostas através das tabelas e gráficos seguintes.

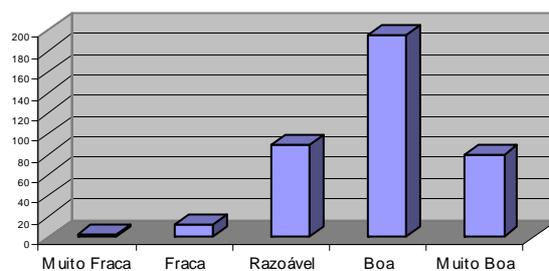
Satisfação Geral Serviços Enfermagem

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	4	1,0
Fraca	11	2,8
Razoável	79	20,2
Boa	181	46,2
Muito Boa	104	26,5
Não Aplicável	13	3,3
Total	392	100,0



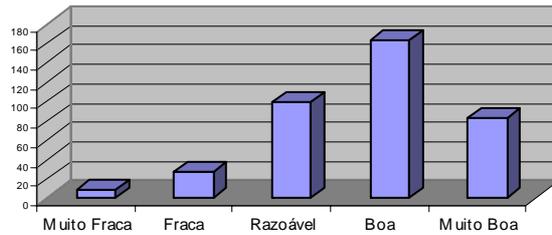
Satisfação Competência Desempenho Funções

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	3	0,76
Fraca	13	3,29
Razoável	89	22,53
Boa	196	49,62
Muito Boa	79	20,00
Não Aplicável	15	3,80
Total	395	100,00



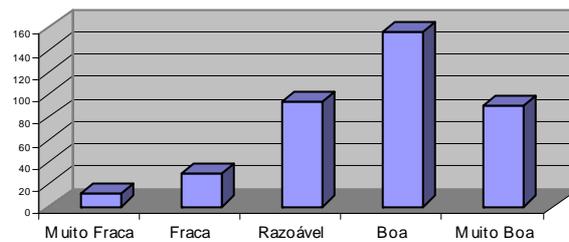
Satisfação Cortesia Atendimento

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	9	2,28
Fraca	27	6,84
Razoável	100	25,32
Boa	163	41,27
Muito Boa	82	20,76
Não Aplicável	14	3,54
Total	395	100,00



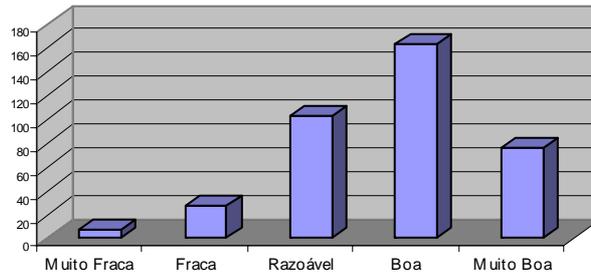
Satisfação Carinho Dispensado Atendimento

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	12	3,03
Fraca	30	7,58
Razoável	93	23,48
Boa	155	39,14
Muito Boa	90	22,73
Não Aplicável	16	4,04
Total	396	100,00



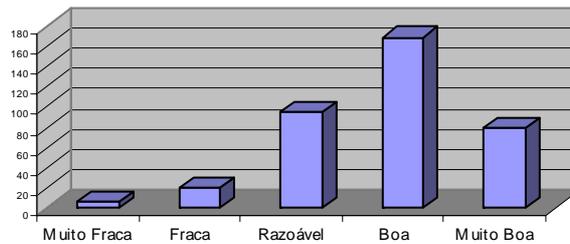
Satisfação Explicação Tratamentos

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	7	1,78
Fraca	27	6,85
Razoável	103	26,14
Boa	163	41,37
Muito Boa	76	19,29
Não Aplicável	18	4,57
Total	394	100,00



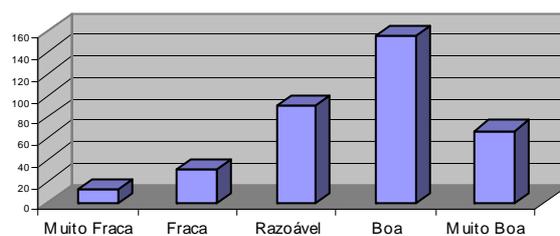
Satisfação Aconselhamento Cuidados a Manter

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	6	1,54
Fraca	19	4,88
Razoável	95	24,42
Boa	169	43,44
Muito Boa	79	20,31
Não Aplicável	21	5,40
Total	389	100,00



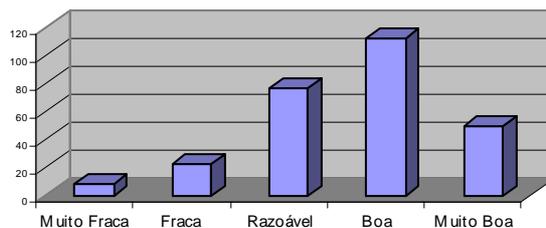
Satisfação Acompanhamento Doente

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	12	3,05
Fraca	31	7,89
Razoável	90	22,90
Boa	155	39,44
Muito Boa	67	17,05
Não Aplicável	38	9,67
Total	393	100,00



Satisfação Apoio Domiciliário

	Frequência	Porcentagem
Muito Fraca	8	2,16
Fraca	22	5,93
Razoável	77	20,75
Boa	112	30,19
Muito Boa	49	13,21
Não Aplicável	103	27,76
Total	371	100,00



6.	Análise Comparativa dos Centros de Saúde
-----------	---

6.1.	Indicadores Gerais de Satisfação com a Organização
-------------	---

Quando procedemos a uma avaliação destes indicadores por centro de saúde podemos constatar que as diferenças podem nalguns casos ser significativas, passando mesmo a apreciação de positiva a negativa.

	Organização	Localização	Acessibilidade	Instalações	Espaços	Limpeza	Equipamento	Média
CSRB	3,5	3,9	3,7	3,4	3,1	3,9	3,5	3,6
CSPDL	2,7	3,5	3,4	3,1	2,3	3,5	3,3	3,1
CSPV	3,5	3,9	3,7	3,1	3,0	3,7	3,7	3,5
CSAH	3,9	4,1	3,7	3,7	3,7	4,2	3,5	3,8
CSPOV	3,3	3,8	3,7	4,1	3,6	4,3	3,8	3,8
CSNOR	3,5	4,0	3,5	3,8	3,6	3,6	3,3	3,6
CSVF	3,7	4,1	3,6	3,6	3,3	4,1	3,8	3,8
CSVPOR	4,1	4,4	3,9	4,1	3,9	4,3	4,1	4,1
CSSC	2,9	3,7	4,4	3,1	2,3	3,4	3,3	3,3
CSVEL	3,2	3,7	3,3	3,4	2,6	3,5	3,2	3,3
CSCAL	4,0	4,3	4,0	3,8	3,8	4,2	3,4	3,9
CSFLO	4,0	4,2	3,3	3,7	3,0	3,8	2,7	3,5
CSHOR	3,3	3,8	3,7	2,8	2,8	3,8	2,6	3,3
USPIC	3,3	3,8	3,7	2,8	2,8	3,8	2,6	3,3

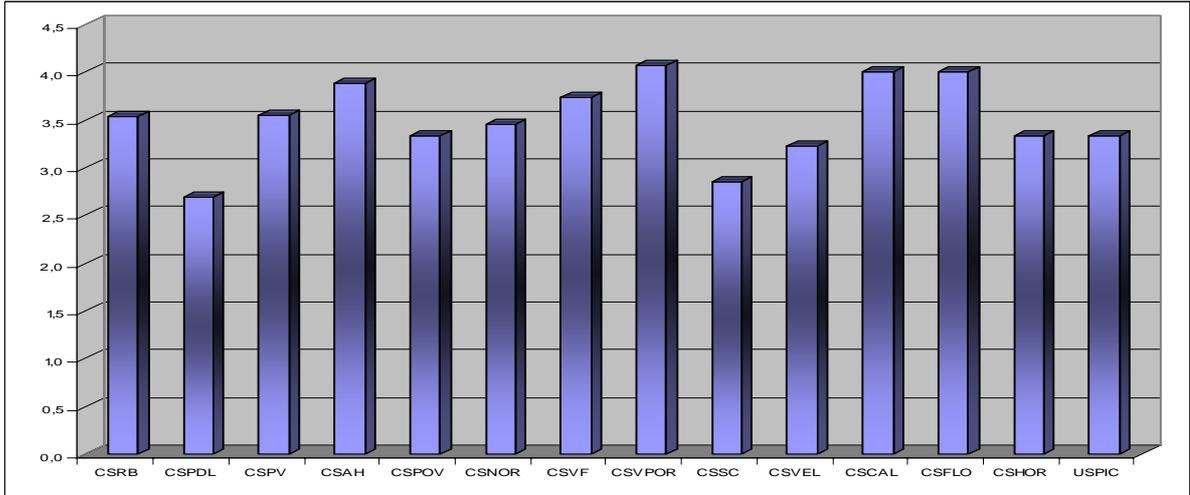
Em termos gerais o centro de saúde com melhor média de classificação nos aspectos de organização geral é o de Vila do Porto, seguido pelo da Calheta, enquanto o que obtém menor média é o de Ponta Delgada.

Relativamente aos aspectos mais positivos e negativos dos vários centros saúde temos:

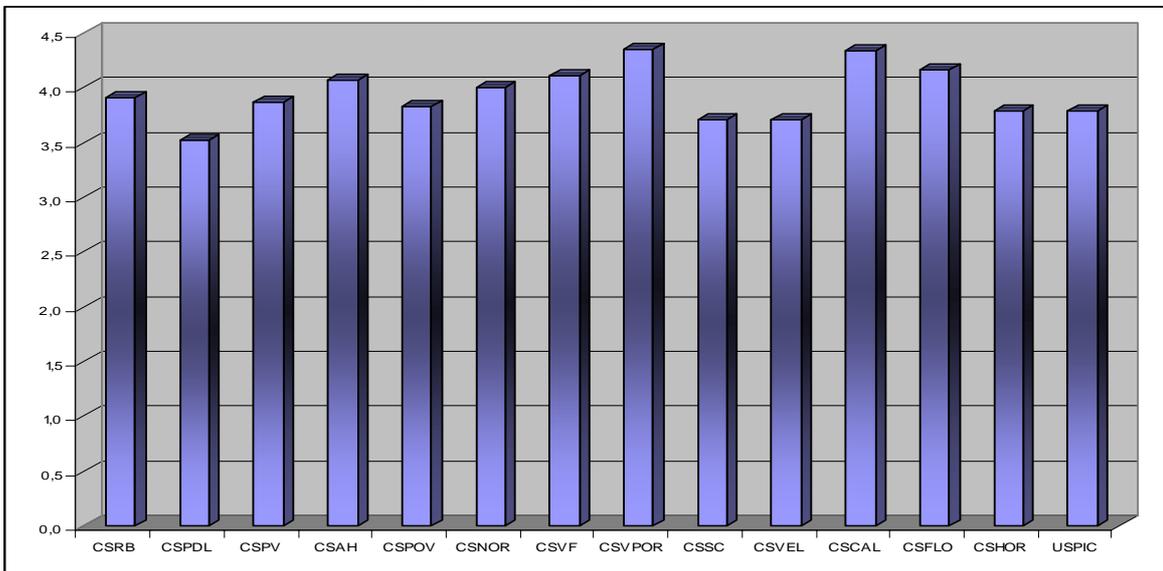
		Máximo		Mínimo
CSRB	Localização	3,9	Espaços	3,1
CSPDL	Localização	3,5	Espaços	2,3
CSPV	Localização	3,9	Espaços	3,0
CSAH	Limpeza	4,2	Equipamento	3,5
CSPOV	Limpeza	4,3	Organização	3,3
CSNOR	Localização	4,0	Equipamento	3,3
CSVF	Localização	4,1	Espaços	3,3
CSVPOR	Localização	4,4	Espaços	3,9
CSSC	Localização	4,4	Espaços	2,3
CSVEL	Localização	3,7	Espaços	2,6
CSCAL	Localização	4,3	Equipamento	3,4
CSFLO	Localização	4,2	Equipamento	2,7
CSHOR	Localização	3,8	Equipamento	2,6
USPIC	Localização	3,8	Equipamento	2,6

Desta tabela podemos verificar que a localização é o aspecto considerado mais positivo de modo generalizado, enquanto os aspectos mais negativos são os espaços e o equipamento, surgindo mesmo com classificações negativas (menores do que 3.0) em vários centros de saúde.

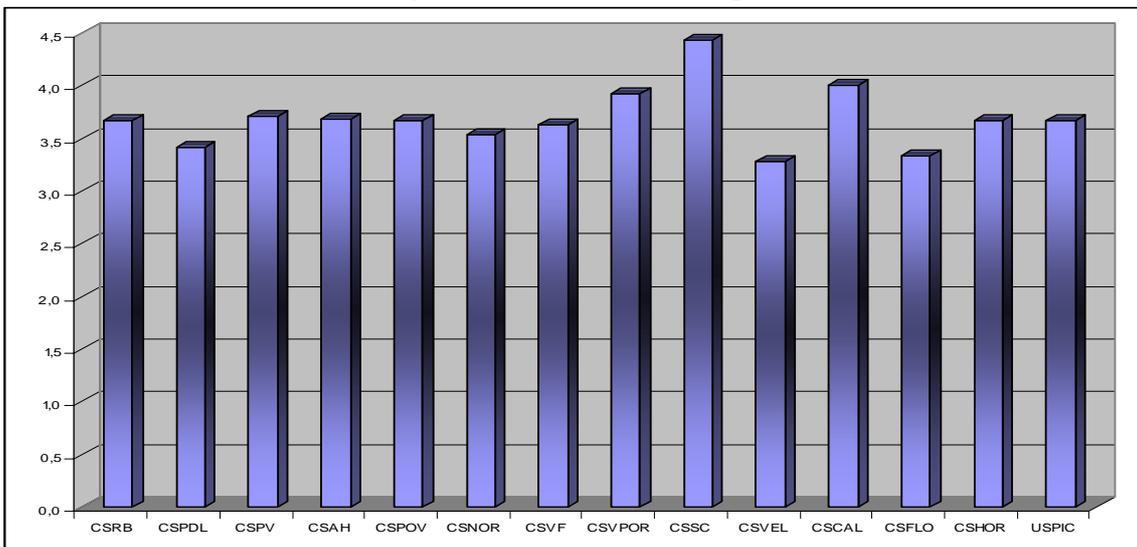
Satisfação Organização Geral



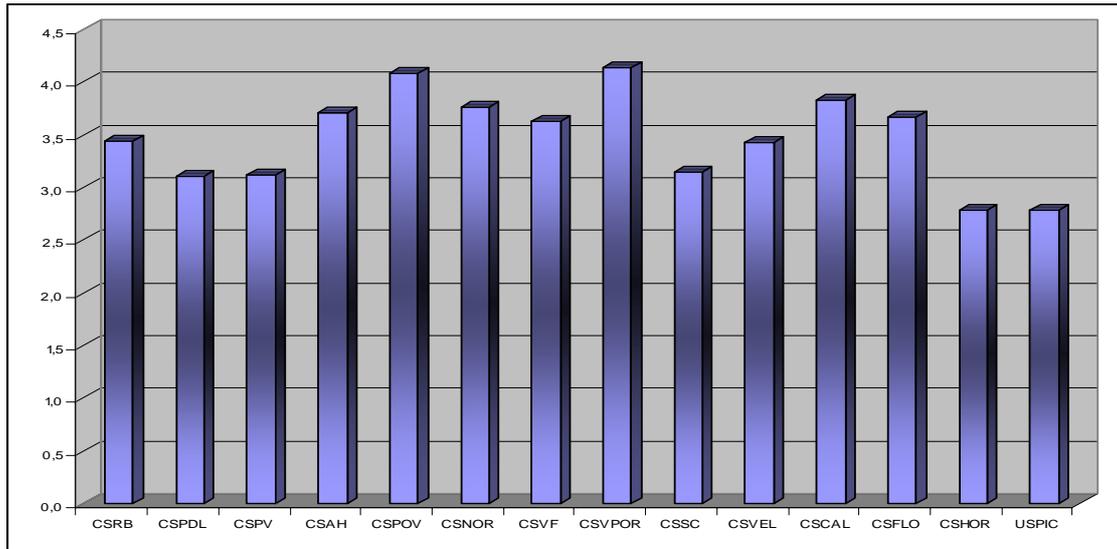
Satisfação Localização Centro Saúde



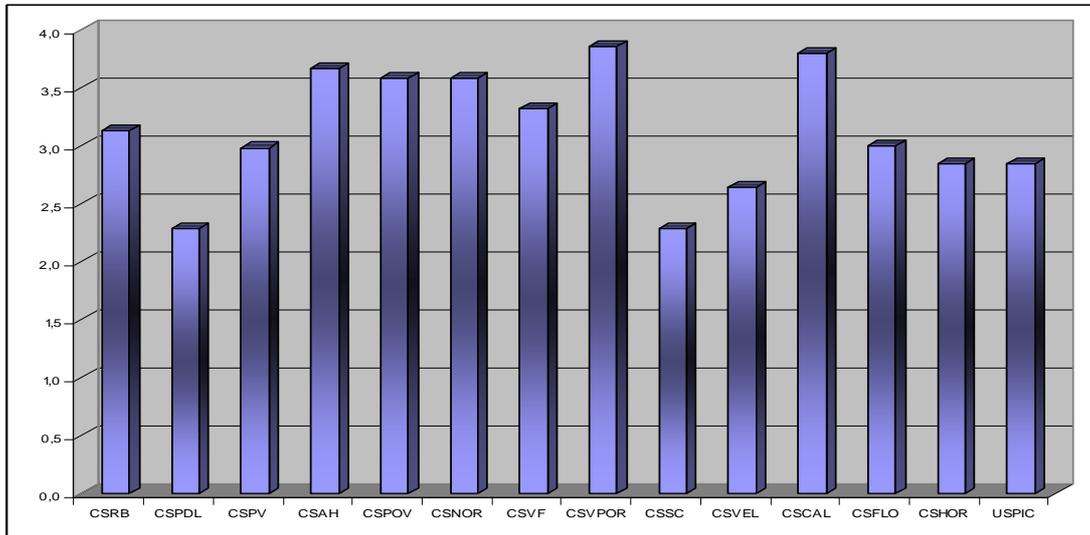
Satisfação Acessibilidade/Transportes



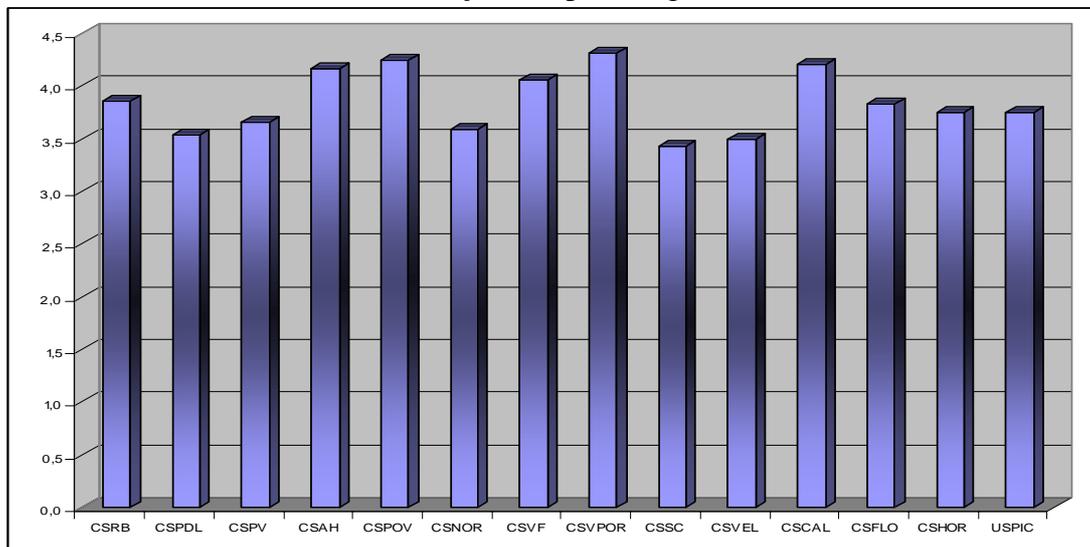
Satisfação Qualidade Instalações



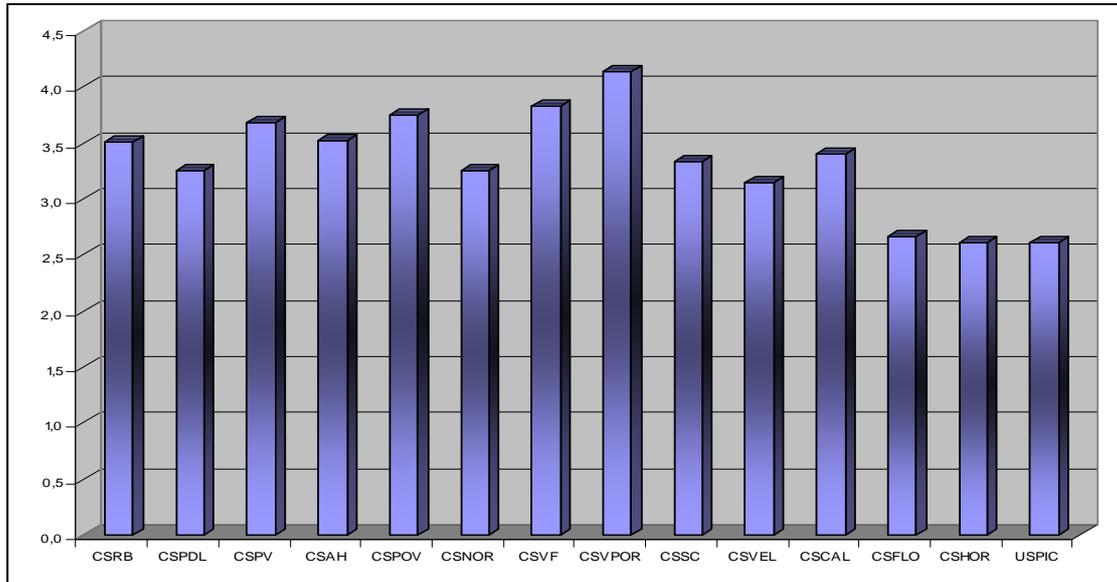
Satisfação Espaços Atendimento/Espera



Satisfação Limpeza/Higiene



Satisfação Equipamento Diagnóstico/Terapêutica



6.2.**Indicadores Gerais Satisfação com o Atendimento**

Quando procedemos a uma avaliação destes indicadores por centro de saúde relativamente à questão do atendimento verificamos que as classificações são bastante mais baixas.

	Atendimento	Horário	Processo	Tempo Obtenção Cons.	Tempo Espera Consul.	Informações Prestadas	Média
CSRB	2,8	2,8	2,6	2,5	1,9	2,9	2,6
CSPDL	3,7	3,4	3,3	3,0	2,8	3,4	3,3
CSPV	3,8	3,8	3,9	3,1	3,0	3,5	3,5
CSAH	4,0	3,6	3,7	2,9	2,8	3,7	3,5
CSPOV	3,8	4,1	3,6	2,4	2,7	3,8	3,4
CSNOR	3,4	3,2	3,2	3,2	2,8	3,5	3,2
CSVF	3,7	3,6	3,5	3,4	3,4	3,7	3,5
CSVPOR	4,1	4,4	4,0	3,8	3,8	4,1	4,0
CSSC	3,3	3,0	3,9	3,0	3,0	3,0	3,2
CSVEL	2,9	3,4	2,9	2,2	2,4	2,9	2,8
CSCAL	4,2	4,0	3,7	3,2	3,3	3,4	3,6
CSFLO	3,3	3,5	3,3	3,0	2,7	3,2	3,2
CSHOR	3,5	3,5	3,2	2,7	2,5	3,3	3,1
USPIC	3,4	3,4	3,3	2,6	2,7	3,2	3,1

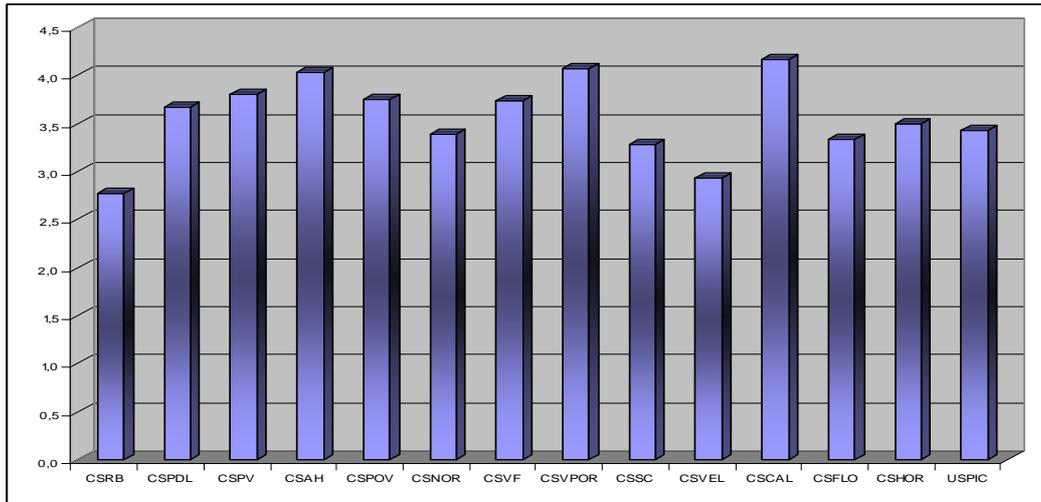
Em termos gerais o centro de saúde com melhor média de classificação nos aspectos de atendimento é o de Vila do Porto, seguido pelo da Calheta, enquanto o que obtém menor média é o da Ribeira Grande.

Relativamente aos aspectos mais positivos e negativos dos vários centros saúde temos:

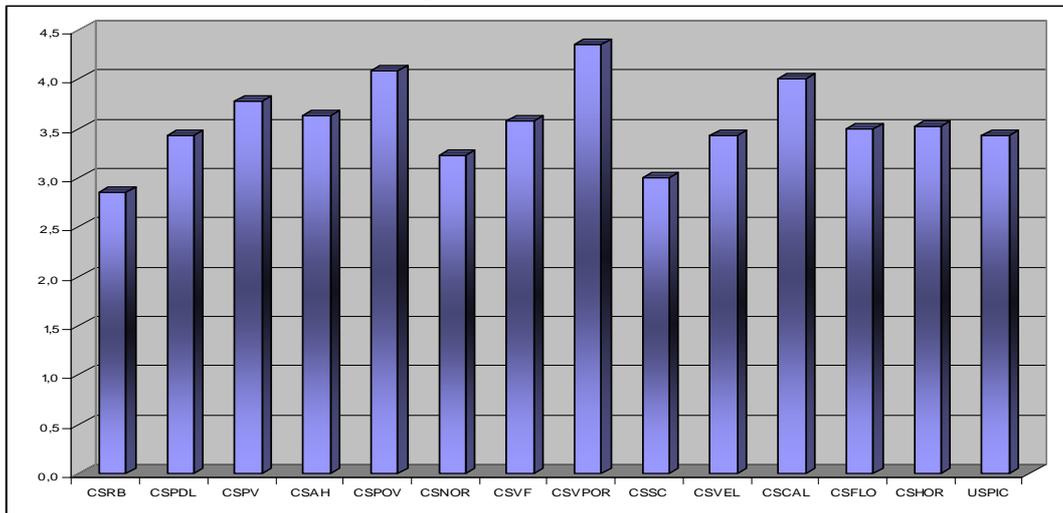
		Máximo		Mínimo
CSRB	Informações Prestadas	2,9	Tempo Espera Consulta	1,9
CSPDL	Atendimento em geral	3,7	Tempo Espera Consulta	2,8
CSPV	Processo Atendimento	3,9	Tempo Espera Consulta	3,0
CSAH	Atendimento em geral	4,0	Tempo Espera Consulta	2,8
CSPOV	Horário Serviço	4,1	Tempo Obtenção Consulta	2,4
CSNOR	Informações Prestadas	3,5	Tempo Espera Consulta	2,8
CSVF	Atendimento em geral	3,7	Tempo Obtenção Consulta	3,4
CSVPOR	Horário Serviço	4,4	Tempo Obtenção Consulta	3,8
CSSC	Processo Atendimento	3,9	Tempo Obtenção Consulta	3,0
CSVEL	Horário Serviço	3,4	Tempo Obtenção Consulta	2,2
CSCAL	Atendimento em geral	4,2	Tempo Obtenção Consulta	3,2
CSFLO	Horário Serviço	3,5	Tempo Espera Consulta	2,7
CSHOR	Atendimento em geral	3,5	Tempo Espera Consulta	2,5
USPIC	Atendimento em geral	3,4	Tempo Obtenção Consulta	2,6

Desta tabela podemos verificar que o atendimento geral, o horário do serviço e as informações prestadas são os aspectos considerados mais positivos, enquanto os aspectos mais negativos são o tempo obtenção de consulta e de espera.

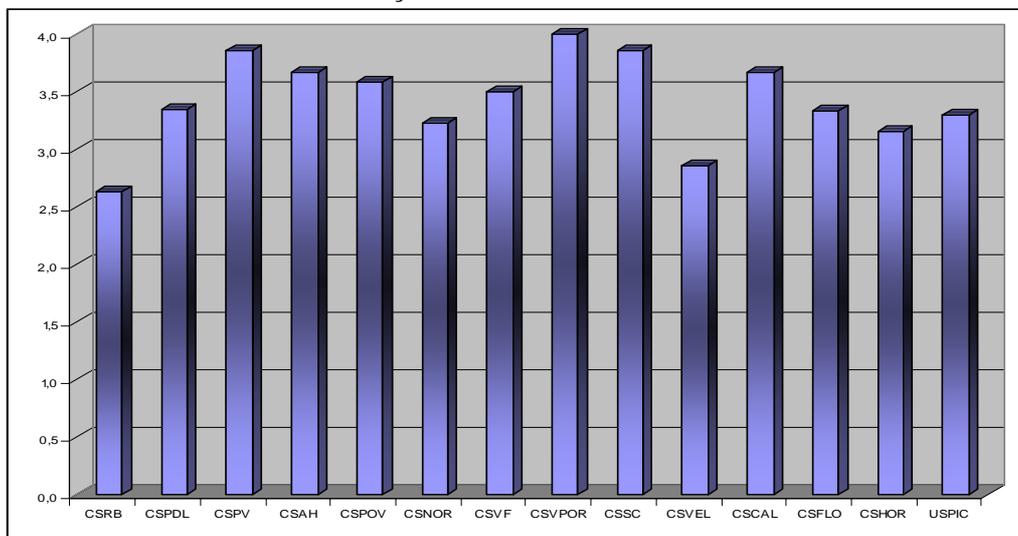
Satisfação Geral Atendimento



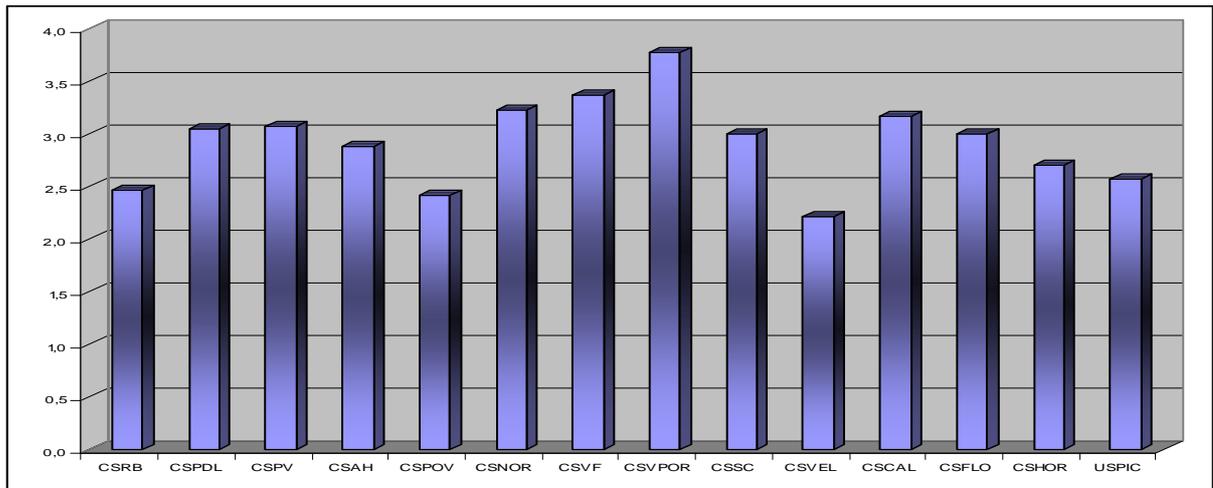
Satisfação Horário Atendimento



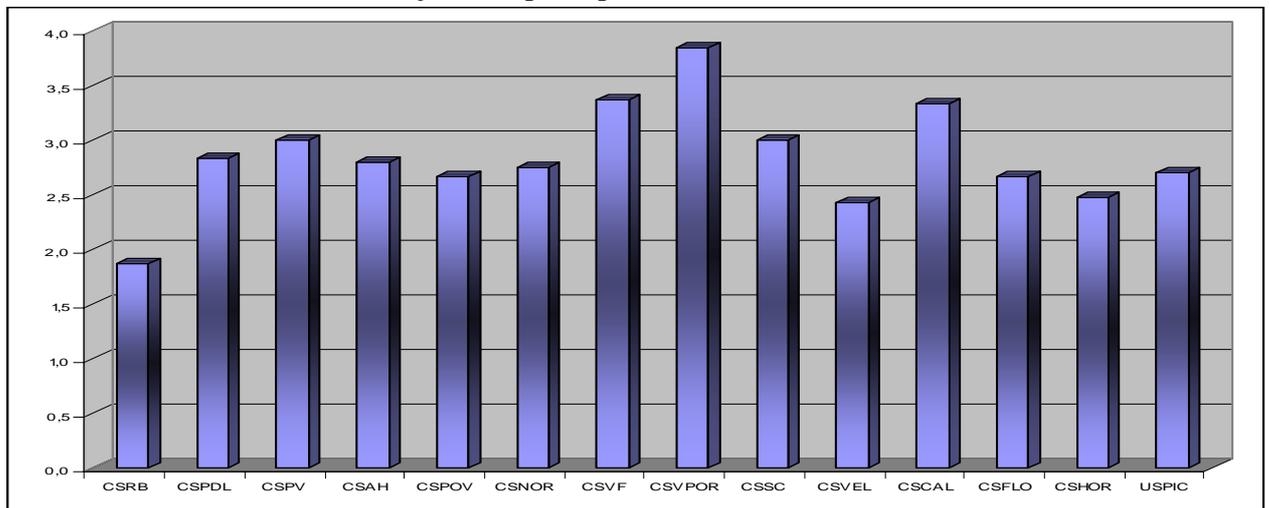
Satisfação Processo Atendimento



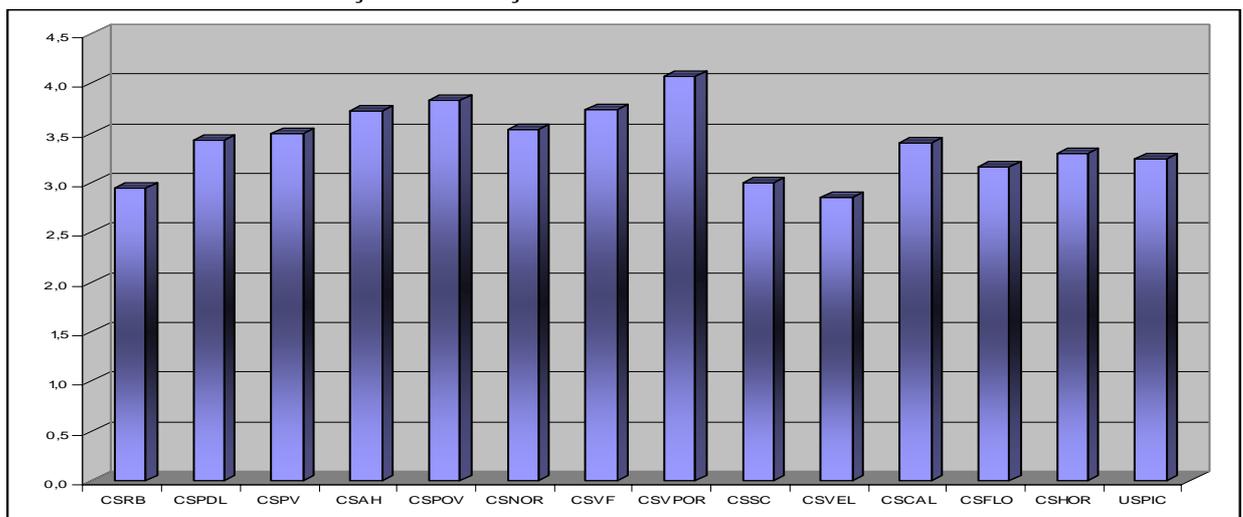
Satisfação Tempo Obtenção Consulta



Satisfação Tempo Espera Consultado



Satisfação Informações Prestadas Atendimento



6.3.**Indicadores Gerais Satisfação com os Serviços Médicos**

Quando procedemos a uma avaliação destes indicadores por centro de saúde relativamente ao serviço médico, verificamos que as classificações são bastante positivas.

	Satisfação Geral	Interesse Dispensado	Tempo Consulta	Relacionamento Médico	Explicação Exames	Informação Sintomas	Aconselhamento Tratamento	Facilidade Contacto	Média
CSRB	2,9	3,1	2,7	2,9	3,1	2,9	3,1	2,8	3,0
CSPDL	4,1	3,9	3,8	4,2	3,8	3,9	3,9	3,5	3,9
CSPV	3,7	3,5	3,5	3,7	3,6	3,6	3,8	3,4	3,6
CSAH	3,8	3,8	3,7	4,1	4,0	3,9	4,0	3,5	3,8
CSPOV	3,4	3,3	3,4	3,9	4,2	4,0	3,8	3,5	3,7
CSNOR	3,6	3,6	3,5	4,0	3,5	3,5	3,8	3,5	3,6
CSVF	3,8	3,6	3,6	3,7	3,6	3,7	3,7	3,5	3,6
CSVPOR	4,0	3,9	3,9	4,1	3,7	3,7	4,0	4,1	3,9
CSSC	3,3	3,4	3,6	3,9	3,3	3,2	3,4	4,1	3,5
CSVEL	3,3	2,7	2,6	3,1	2,5	3,0	3,1	2,4	2,8
CSCAL	4,2	4,0	4,0	4,3	4,0	3,8	4,0	4,0	4,0
CSFLO	3,8	3,7	3,3	3,8	3,2	3,0	3,5	3,5	3,5
CSHOR	3,2	3,1	3,3	3,7	3,4	3,2	3,4	3,0	3,3
USPIC	3,3	3,3	3,2	3,7	3,3	3,2	3,3	3,3	3,3

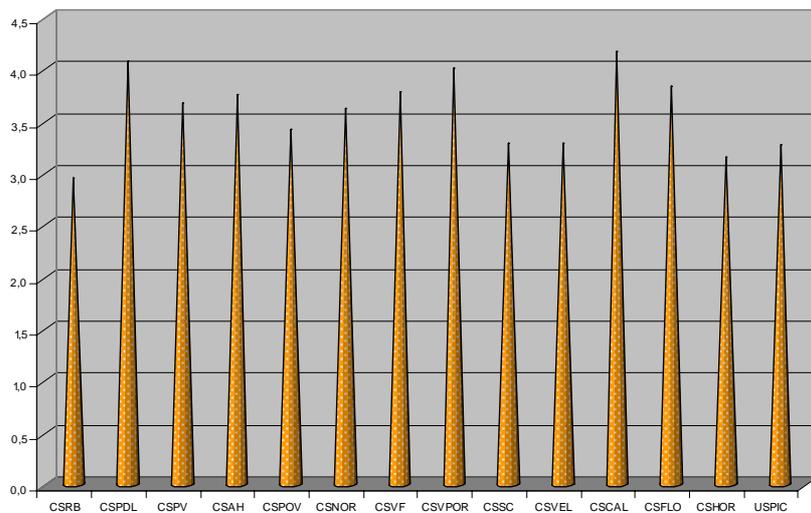
Em termos gerais o centro de saúde com melhor média de classificação nos aspectos de serviço médico é o da Calheta, seguido pelo de Vila do Porto e Ponta Delgada, enquanto o que obtém menor média é o das Velas.

Relativamente aos aspectos mais positivos e negativos dos vários centros saúde temos:

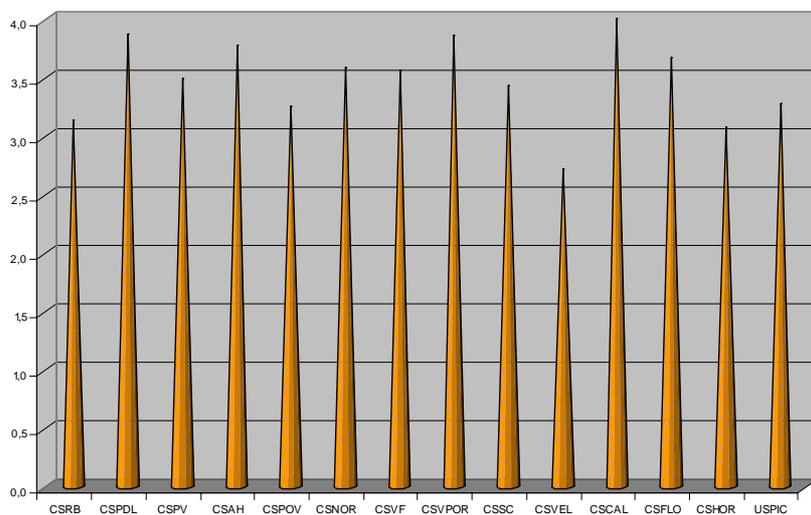
	Máximo	Mínimo
CSRB	Interesse dispensado 3,1	Tempo consulta 2,7
CSPDL	Relacionameto com médico 4,2	Facilidade de contacto 3,5
CSPV	Aconselhamento Tratamento 3,8	Facilidade de contacto 3,4
CSAH	Relacionameto com médico 4,1	Facilidade de contacto 3,5
CSPOV	Explicação Exames 4,2	Interesse dispensado 3,3
CSNOR	Relacionameto com médico 4,0	Facilidade de contacto 3,5
CSVF	Satisfação Geral 3,8	Facilidade de contacto 3,5
CSVPOR	Relacionameto com médico 4,1	Informação sintomas 3,7
CSSC	Facilidade de contacto 4,1	Informação sintomas 3,2
CSVEL	Satisfação Geral 3,3	Facilidade de contacto 2,4
CSCAL	Relacionameto com médico 4,3	Informação sintomas 3,8
CSFLO	Satisfação Geral 3,8	Informação sintomas 3,0
CSHOR	Relacionameto com médico 3,7	Facilidade de contacto 3,0
USPIC	Relacionameto com médico 3,7	Informação sintomas 3,2

Desta tabela podemos verificar que o Relacionamento com o médico é o aspecto considerado mais positivo, enquanto os aspectos mais negativos são a facilidade de contacto e a informação sobre os sintomas.

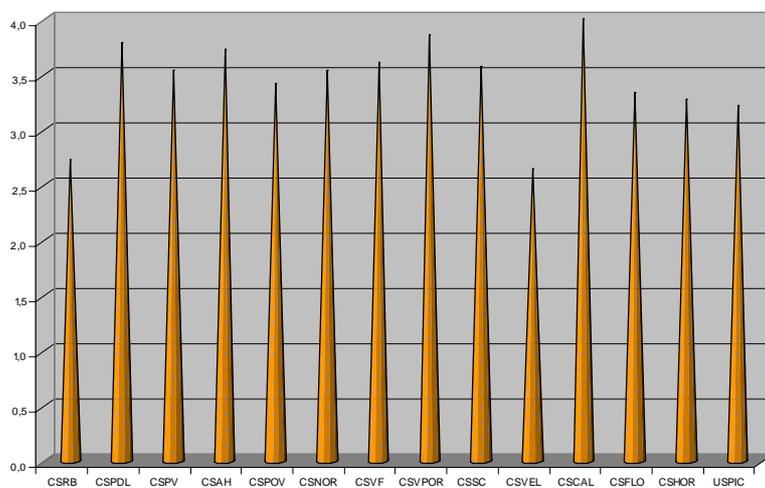
Satisfação Geral Serviço Médico



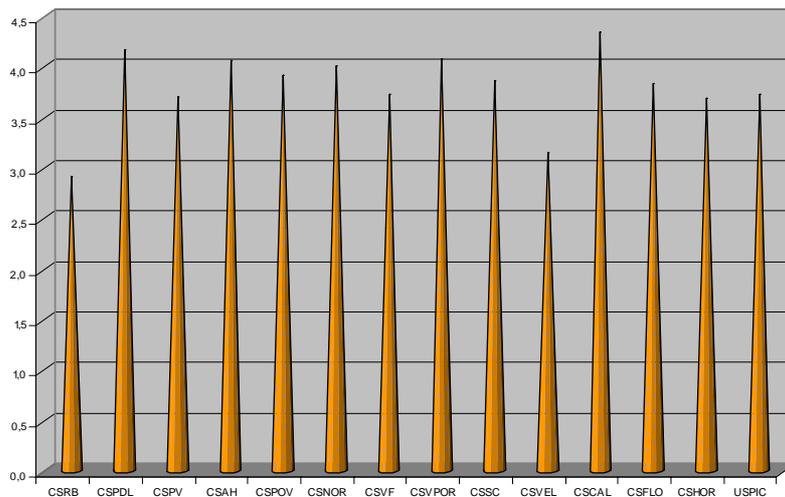
Satisfação Interesse Problema Saúde



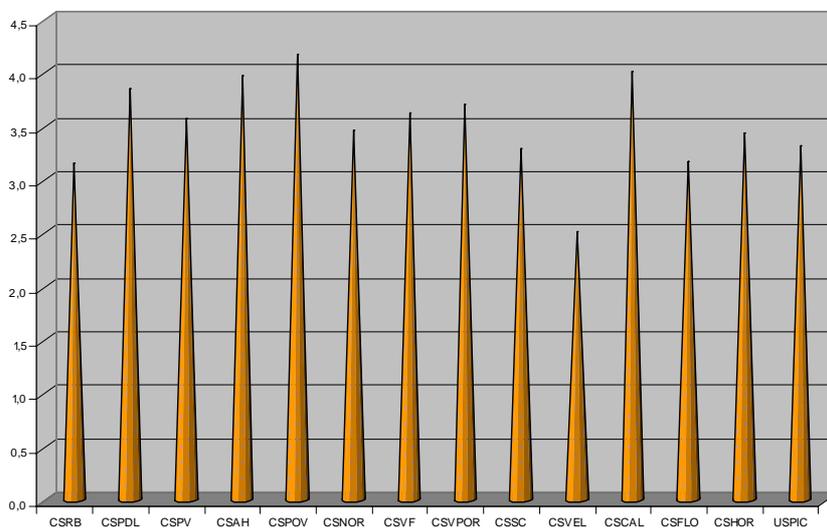
Satisfação Disponibilidade Tempo Consulta



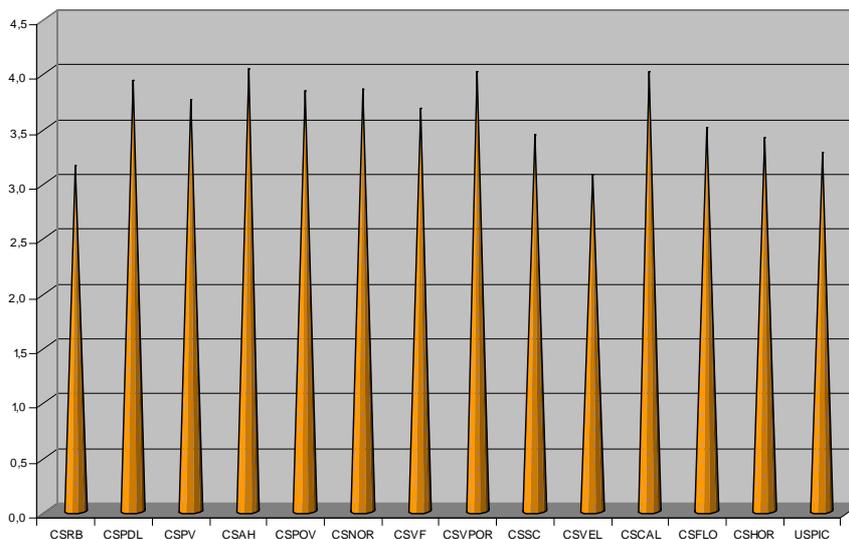
Satisfação Relacionamento Médico



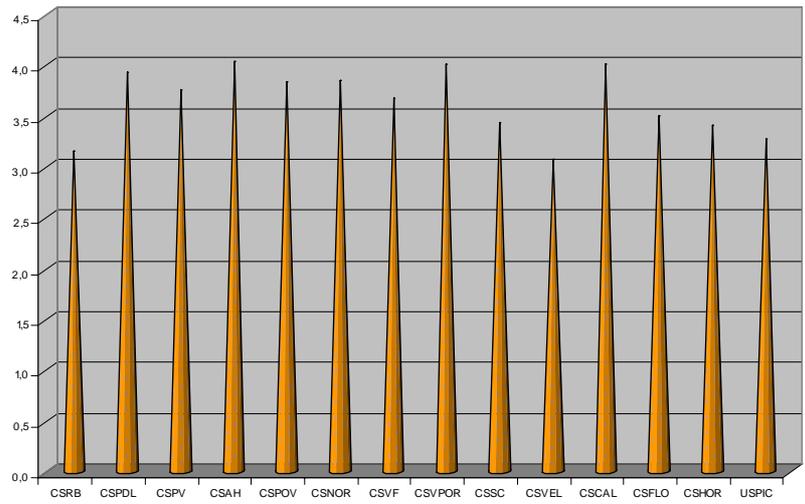
Satisfação Explicação Exames Prescritos



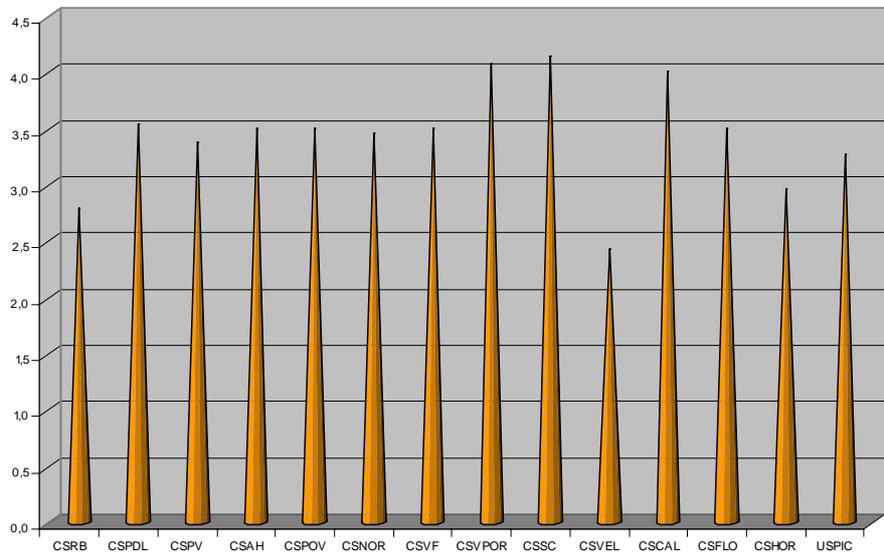
Satisfação Informação Sintomas Doença



Satisfação Aconselhamento Tratamento



Satisfação Facilidade Contacto com Médico



6.4.**Indicadores Gerais Satisfação com os Serviços de Enfermagem**

Quando procedemos a uma avaliação destes indicadores por centro de saúde relativamente ao serviço de enfermagem, verificamos que as classificações são bastante positivas.

	Satisfação Geral	Competência nas Funções	Cortesia Atendimento	Carinho Atendimento	Explicação Tratamentos	Aconselhamento Cuidados a Manter	Acompanhamento Doente	Apoio Domiciliário	Média
CSRB	3,4	3,4	3,1	3,2	3,2	3,4	3,2	3,3	3,3
CSPDL	4,0	3,9	3,8	3,8	3,8	3,8	4,0	4,7	4,0
CSPV	4,3	4,3	4,3	4,2	4,1	4,2	4,1	4,1	4,2
CSAH	4,4	4,3	4,3	4,3	4,4	4,4	4,4	4,7	4,4
CSPOV	4,3	4,2	4,5	4,3	4,3	4,8	4,4	5,4	4,5
CSNOR	3,7	3,8	3,4	3,4	3,8	3,8	3,4	3,6	3,6
CSVF	3,9	3,7	3,4	3,4	3,4	3,7	3,7	4,0	3,7
CSVPOR	4,4	4,2	4,4	4,4	4,1	4,1	4,4	5,5	4,4
CSSC	3,9	3,7	3,7	3,4	3,7	3,9	3,9	4,5	3,8
CSVEL	3,9	3,9	3,5	3,4	3,1	3,5	3,4	3,7	3,5
CSCAL	4,0	3,8	3,5	3,5	3,5	4,0	3,8	3,7	3,7
CSFLO	3,8	4,0	3,7	4,0	4,0	4,2	4,0	5,5	4,1
CSHOR	4,1	4,1	3,7	3,9	4,0	4,0	3,9	4,0	4,0
USPIC	3,8	3,8	3,6	3,5	3,4	3,5	3,4	3,8	3,6

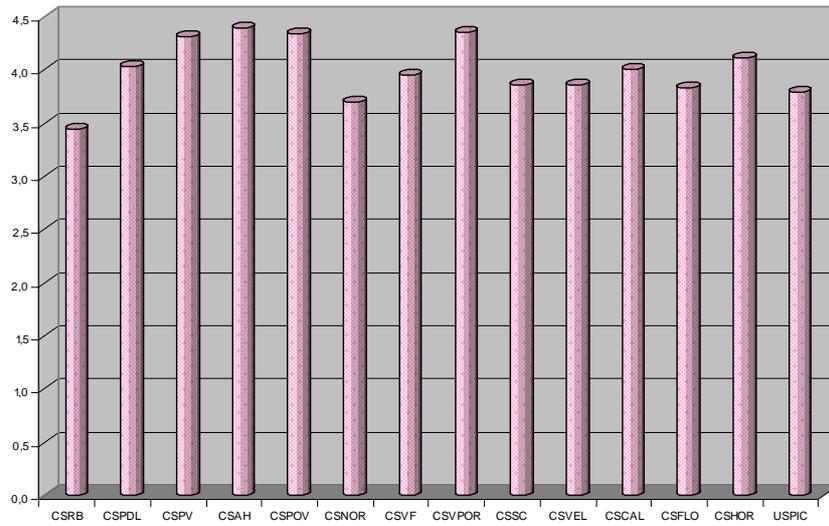
Em termos gerais o centro de saúde com melhor média de classificação nos aspectos de serviço de enfermagem é o da Povoação, seguido pelo de Angra do Heroísmo e Praia da Vitória, enquanto o que obtém menor média é o da Ribeira Grande.

Relativamente aos aspectos mais positivos e negativos dos vários centros saúde temos:

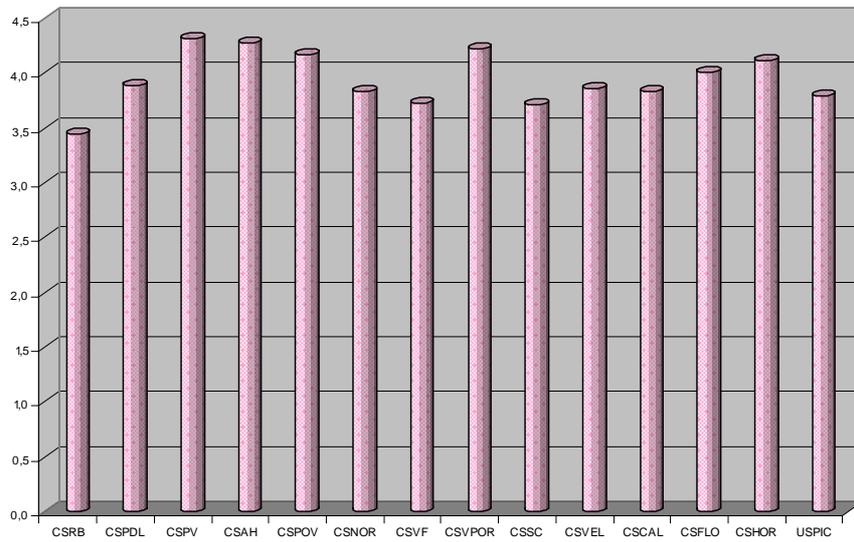
	Máximo	Mínimo		
CSRB	Aconselhamento Cuidados a manter	3,4	Cortesia no Atendimento	3,1
CSPDL	Apoio Domiciliário	4,0	Cortesia no Atendimento	3,7
CSPV	Competência nas Funções	4,3	Explicação Tratamentos	3,9
CSAH	Explicação Tratamentos	4,4	Cortesia no Atendimento	3,7
CSPOV	Aconselhamento Cuidados a manter	4,8	Competência nas funções	4,2
CSNOR	Competência nas Funções	3,8	Acompanhamento doente	3,4
CSVF	Apoio Domiciliário	3,8	Cortesia no Atendimento	3,4
CSVPOR	Cortesia no Atendimento	4,4	Apoio Domiciliário	3,7
CSSC	Aconselhamento Cuidados a manter	3,9	Carinho Atendimento	3,4
CSVEL	Competência nas Funções	3,9	Explicação Tratamentos	3,1
CSCAL	Aconselhamento Cuidados a manter	4,0	Apoio Domiciliário	3,5
CSFLO	Apoio Domiciliário	4,5	Cortesia no Atendimento	3,7
CSHOR	Competência nas Funções	4,1	Cortesia no Atendimento	3,7
USPIC	Competência nas Funções	3,8	Acompanhamento doente	3,4

Desta tabela podemos verificar que o Aconselhamento com os cuidados a manter e a Competência nas funções são os aspectos considerados mais positivos, enquanto os aspectos menos positivos são a cortesia no atendimento e o acompanhamento do doente.

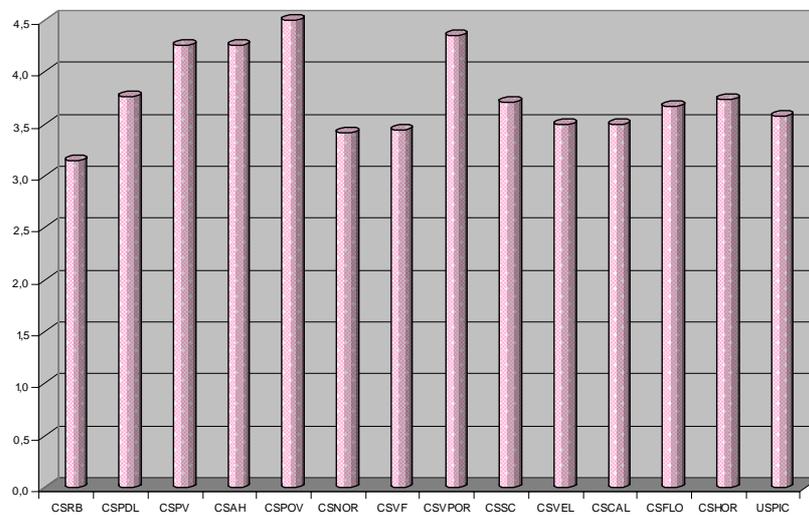
Satisfação Geral Serviços Enfermagem



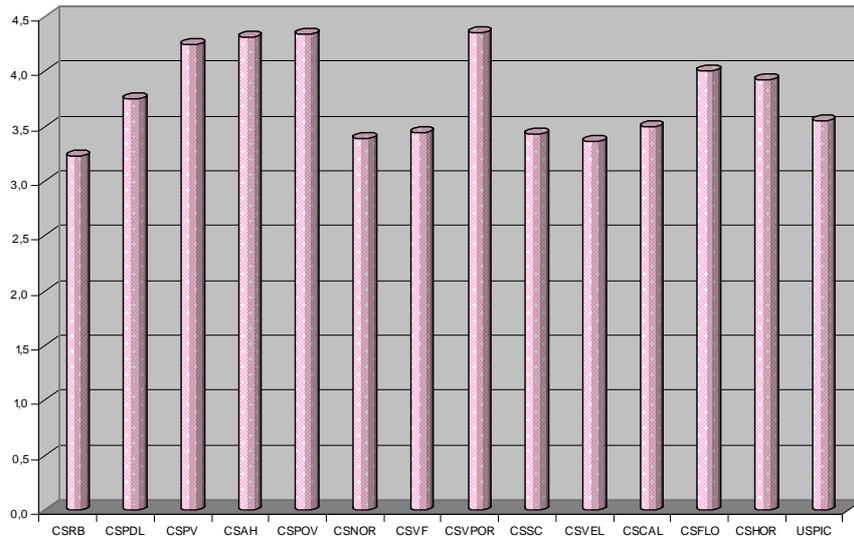
Satisfação Competência Desempenho Funções



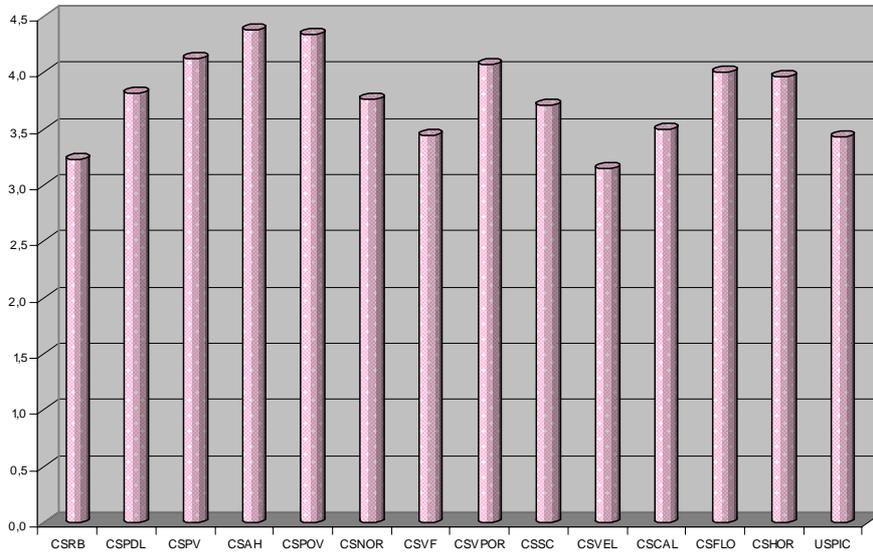
Satisfação Cortesia Atendimento



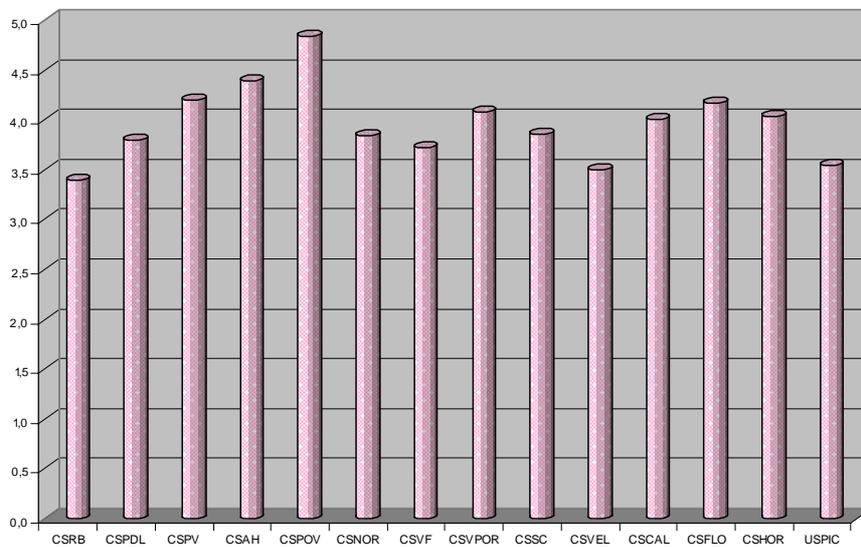
Satisfação Carinho Dispensado Atendimento



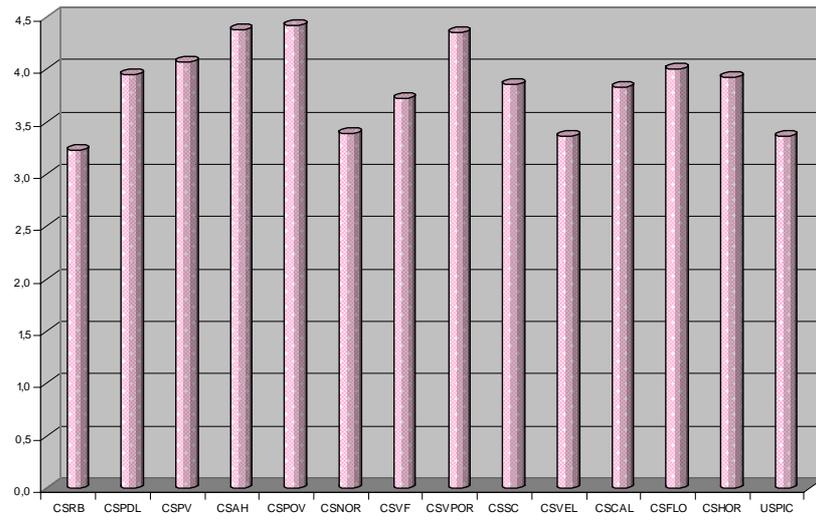
Satisfação Explicação Tratamentos



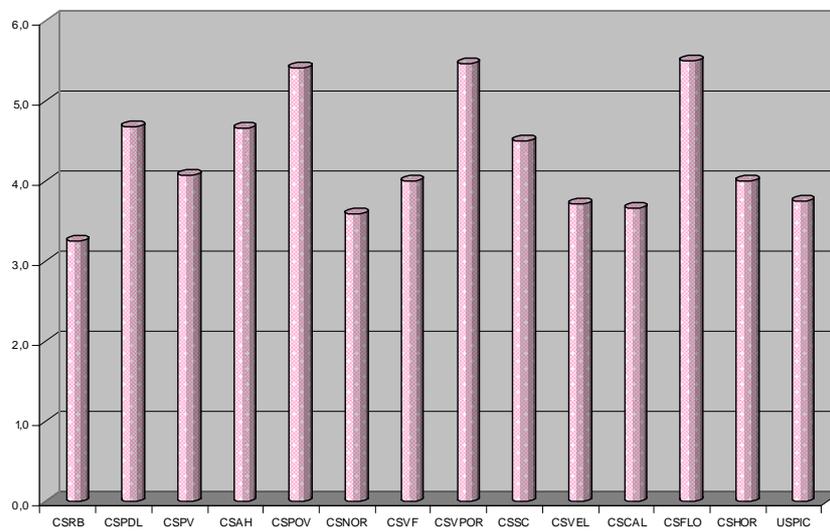
Satisfação Aconselhamento Cuidados a Manter



Satisfação Acompanhamento Doente



Satisfação Apoio Domiciliário



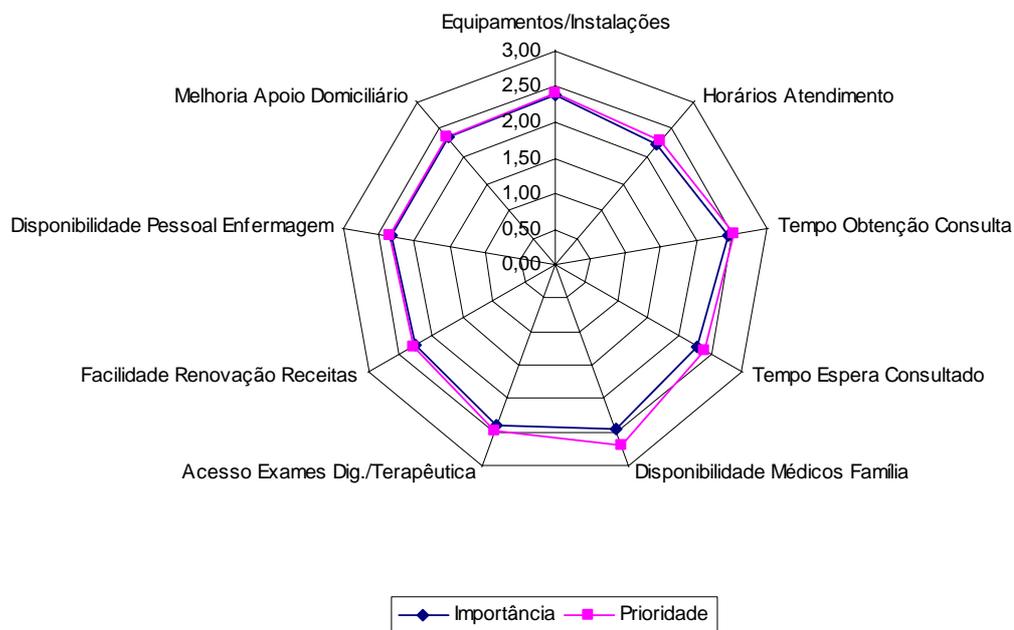
7. Importância e Prioridade das Medidas de Melhoria

Um aspecto fundamental dos dados recolhidos é a opinião dos utentes sobre os aspectos a alterar de modo a melhorar o funcionamento dos serviços dos centros de saúde. Assim, os inquiridos foram inquiridos sobre qual a importância e prioridade na intervenções em diversas áreas.

Os resultados apontam para um grande ajustamento entre a importância atribuída e o grau de prioridade das diversas áreas, com excepção de um aspecto onde a prioridade é salientada e que é o da disponibilização de mais médicos de família.

	Importância	Prioridade
Equipamentos/Instalações	2,4	2,4
Horários Atendimento	2,2	2,3
Tempo Obtenção Consulta	2,4	2,5
Tempo Espera Consultado	2,3	2,4
Disponibilidade Médicos Família	2,4	2,7
Acesso Exames Dig./Terapêutica	2,4	2,5
Facilidade Renovação Receitas	2,2	2,3
Disponibilidade Pessoal Enfermagem	2,3	2,3
Melhoria Apoio Domiciliário	2,3	2,3

Em termos gerais o aspectos considerados mais importantes, e prioritários, são a disponibilidade de mais médicos de família, a melhoria dos equipamentos e instalações o acesso a exames de diagnóstico e terapêutica e a redução do tempo para a obtenção de consulta.

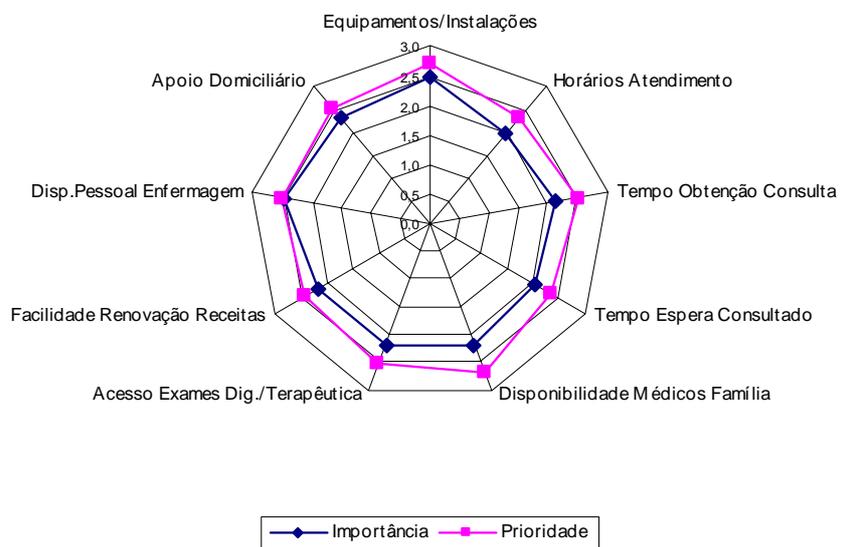


Estes dados são apresentados seguidamente por centro de saúde com a existência de diferenças muito significativas de unidade para unidade.

Centro de Saúde da Ribeira Grande

	Importância	Prioridade
Equipamentos/Instalações	2,5	2,7
Horários Atendimento	2,0	2,3
Tempo Obtenção Consulta	2,1	2,5
Tempo Espera Consultado	2,0	2,3
Disponibilidade Médicos Família	2,2	2,7
Acesso Exames Dig./Terapêutica	2,2	2,5
Facilidade Renovação Receitas	2,2	2,4
Disp.Pessoal Enfermagem	2,5	2,5
Apoio Domiciliário	2,3	2,5

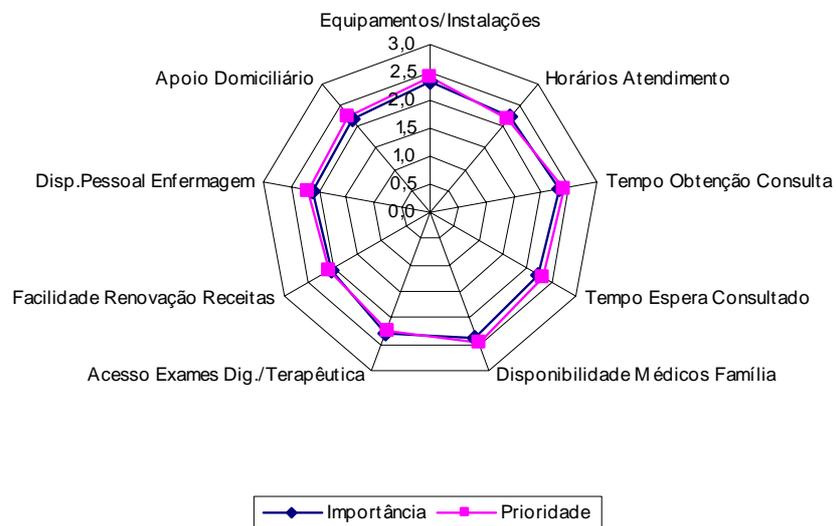
Importância vs. Melhoria



Centro de Saúde de Ponta Delgada

	Importância	Prioridade
Equipamentos/Instalações	2,3	2,4
Horários Atendimento	2,2	2,2
Tempo Obtenção Consulta	2,3	2,4
Tempo Espera Consultado	2,2	2,3
Disponibilidade Médicos Família	2,4	2,5
Acesso Exames Dig./Terapêutica	2,3	2,3
Facilidade Renovação Receitas	2,0	2,1
Disp.Pessoal Enfermagem	2,1	2,2
Apoio Domiciliário	2,2	2,3

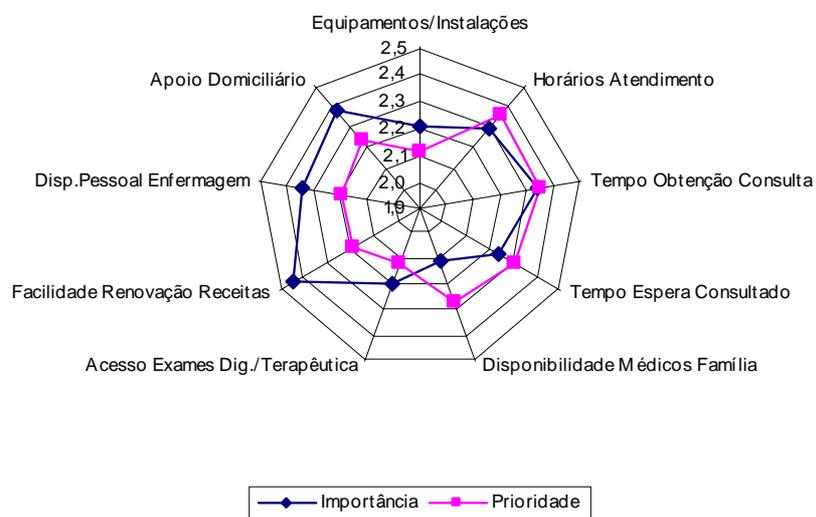
Importância vs. Melhoria



Centro de Saúde da Praia da Vitória

	Importância	Prioridade
Equipamentos/Instalações	2,2	2,1
Horários Atendimento	2,3	2,4
Tempo Obtenção Consulta	2,3	2,3
Tempo Espera Consultado	2,2	2,3
Disponibilidade Médicos Família	2,1	2,3
Acesso Exames Dig./Terapêutica	2,2	2,1
Facilidade Renovação Receitas	2,4	2,2
Disp.Pessoal Enfermagem	2,3	2,2
Apoio Domiciliário	2,4	2,2

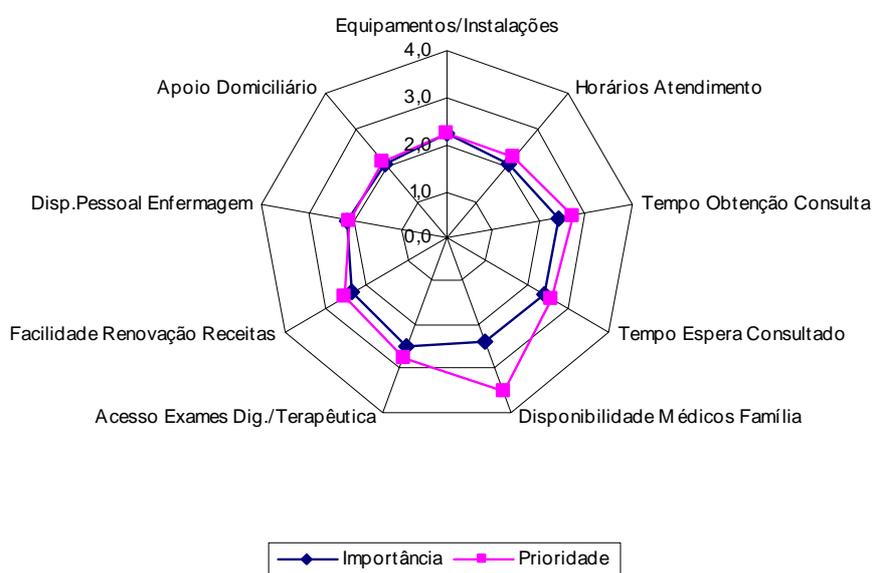
Importância vs. Melhoria



Centro de Saúde de Angra do Heroísmo

	Importância	Prioridade
Equipamentos/Instalações	2,2	2,2
Horários Atendimento	2,0	2,2
Tempo Obtenção Consulta	2,5	2,8
Tempo Espera Consultado	2,4	2,6
Disponibilidade Médicos Família	2,4	3,5
Acesso Exames Dig./Terapêutica	2,5	2,7
Facilidade Renovação Receitas	2,3	2,6
Disp.Pessoal Enfermagem	2,2	2,1
Apoio Domiciliário	2,1	2,1

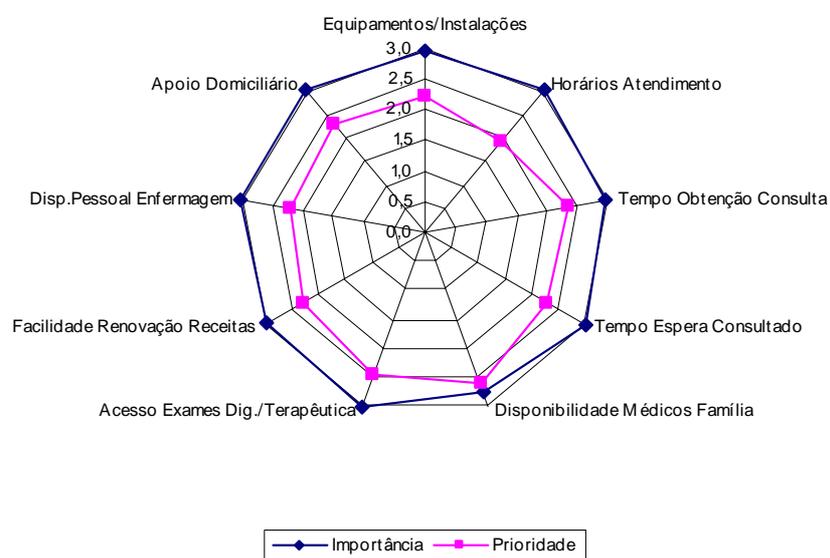
Importância vs. Melhoria



Centro de Saúde da Povoação

	Importância	Prioridade
Equipamentos/Instalações	2,9	2,2
Horários Atendimento	3,0	1,9
Tempo Obtenção Consulta	2,9	2,3
Tempo Espera Consultado	3,0	2,3
Disponibilidade Médicos Família	2,8	2,6
Acesso Exames Dig./Terapêutica	3,0	2,5
Facilidade Renovação Receitas	2,9	2,3
Disp.Pessoal Enfermagem	3,0	2,2
Apoio Domiciliário	3,0	2,3

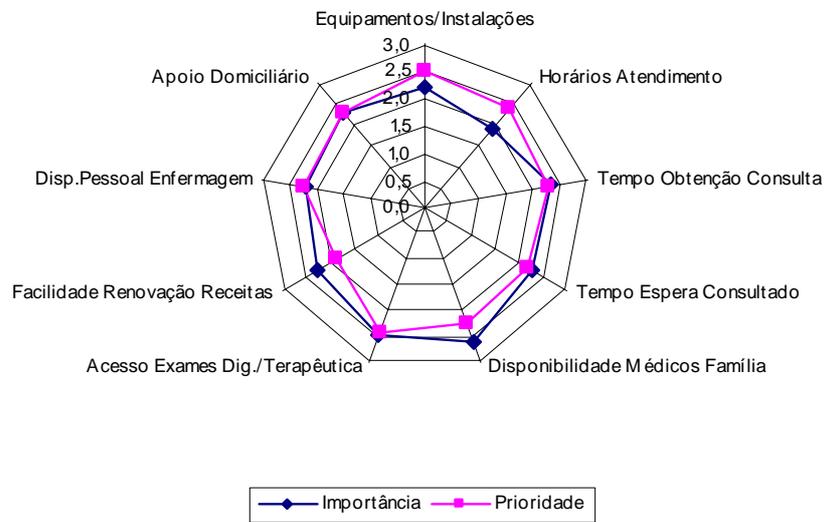
Importância vs. Melhoria



Centro de Saúde da Nordeste

	Importância	Prioridade
Equipamentos/Instalações	2,2	2,5
Horários Atendimento	1,9	2,4
Tempo Obtenção Consulta	2,3	2,3
Tempo Espera Consultado	2,3	2,1
Disponibilidade Médicos Família	2,6	2,3
Acesso Exames Dig./Terapêutica	2,5	2,4
Facilidade Renovação Receitas	2,3	1,9
Disp.Pessoal Enfermagem	2,2	2,3
Apoio Domiciliário	2,3	2,3

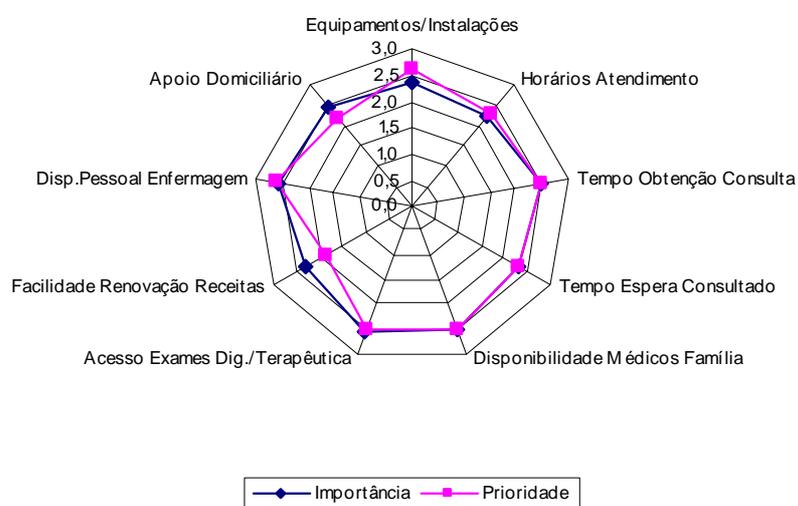
Importância vs. Melhoria



Centro de Saúde da Vila Franca do Campo

	Importância	Prioridade
Equipamentos/Instalações	2,4	2,6
Horários Atendimento	2,2	2,3
Tempo Obtenção Consulta	2,5	2,5
Tempo Espera Consultado	2,3	2,3
Disponibilidade Médicos Família	2,5	2,5
Acesso Exames Dig./Terapêutica	2,6	2,5
Facilidade Renovação Receitas	2,3	1,9
Disp.Pessoal Enfermagem	2,6	2,6
Apoio Domiciliário	2,5	2,2

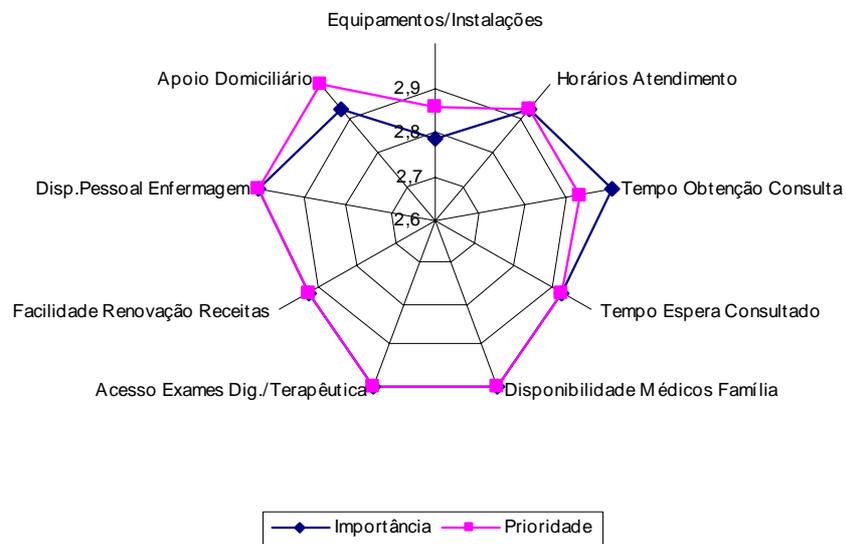
Importância vs. Melhoria



Centro de Saúde da Vila do Porto

	Importância	Prioridade
Equipamentos/Instalações	2,8	2,9
Horários Atendimento	2,9	2,9
Tempo Obtenção Consulta	3,0	2,9
Tempo Espera Consultado	2,9	2,9
Disponibilidade Médicos Família	3,0	3,0
Acesso Exames Dig./Terapêutica	3,0	3,0
Facilidade Renovação Receitas	2,9	2,9
Disp.Pessoal Enfermagem	3,0	3,0
Apoio Domiciliário	2,9	3,0

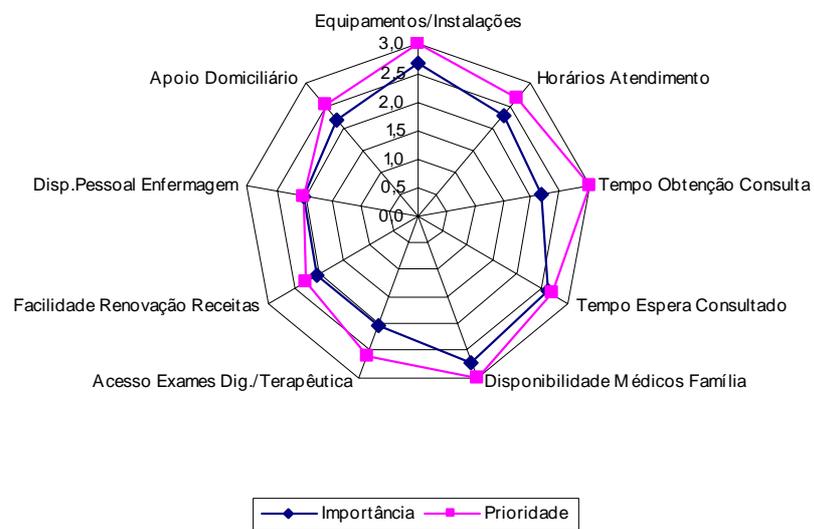
Importância vs. Melhoria



Centro de Saúde de Santa Cruz da Graciosa

	Importância	Prioridade
Equipamentos/Instalações	2,7	3,0
Horários Atendimento	2,3	2,7
Tempo Obtenção Consulta	2,2	3,0
Tempo Espera Consultado	2,6	2,7
Disponibilidade Médicos Família	2,7	3,0
Acesso Exames Dig./Terapêutica	2,0	2,6
Facilidade Renovação Receitas	2,0	2,3
Disp.Pessoal Enfermagem	2,0	2,0
Apoio Domiciliário	2,2	2,5

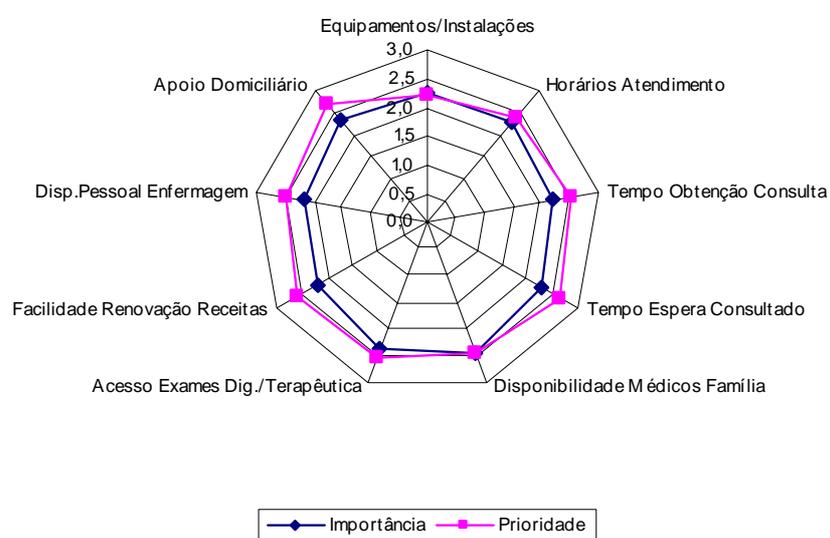
Importância vs. Melhoria



Centro de Saúde das Velas

	Importância	Prioridade
Equipamentos/Instalações	2,3	2,2
Horários Atendimento	2,3	2,4
Tempo Obtenção Consulta	2,2	2,5
Tempo Espera Consultado	2,3	2,6
Disponibilidade Médicos Família	2,5	2,5
Acesso Exames Dig./Terapêutica	2,4	2,5
Facilidade Renovação Receitas	2,2	2,6
Disp.Pessoal Enfermagem	2,2	2,5
Apoio Domiciliário	2,3	2,7

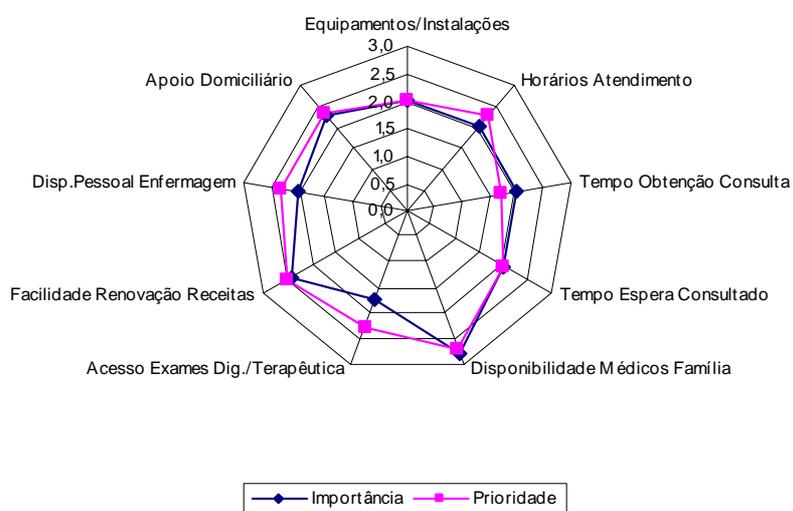
Importância vs. Melhoria



Centro de Saúde da Calheta

	Importância	Prioridade
Equipamentos/Instalações	2,0	2,0
Horários Atendimento	2,0	2,3
Tempo Obtenção Consulta	2,0	1,8
Tempo Espera Consultado	2,0	2,0
Disponibilidade Médicos Família	2,8	2,7
Acesso Exames Dig./Terapêutica	1,8	2,3
Facilidade Renovação Receitas	2,4	2,5
Disp.Pessoal Enfermagem	2,0	2,3
Apoio Domiciliário	2,3	2,3

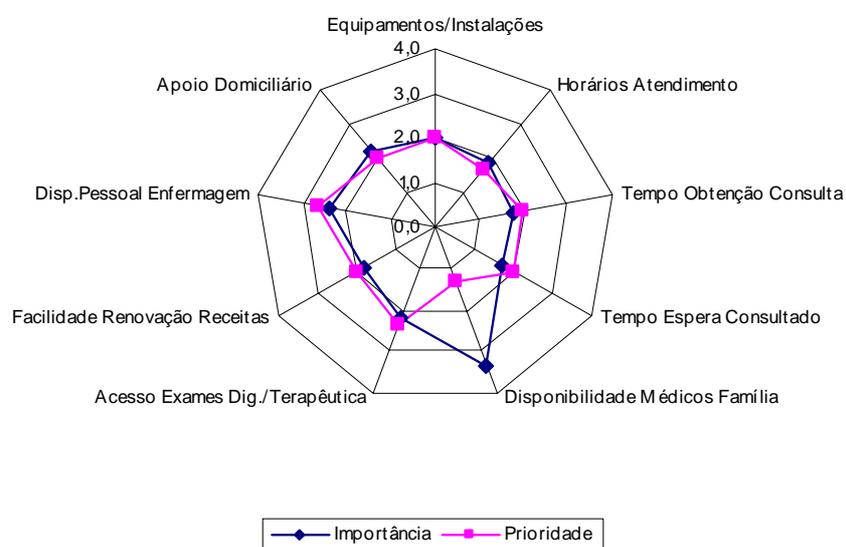
Importância vs. Melhoria



Centro de Saúde de Santa Cruz das Flores

	Importância	Prioridade
Equipamentos/Instalações	2,0	2,0
Horários Atendimento	1,8	1,7
Tempo Obtenção Consulta	1,8	2,0
Tempo Espera Consultado	1,7	2,0
Disponibilidade Médicos Família	3,3	1,3
Acesso Exames Dig./Terapêutica	2,2	2,3
Facilidade Renovação Receitas	1,8	2,0
Disp.Pessoal Enfermagem	2,4	2,7
Apoio Domiciliário	2,2	2,0

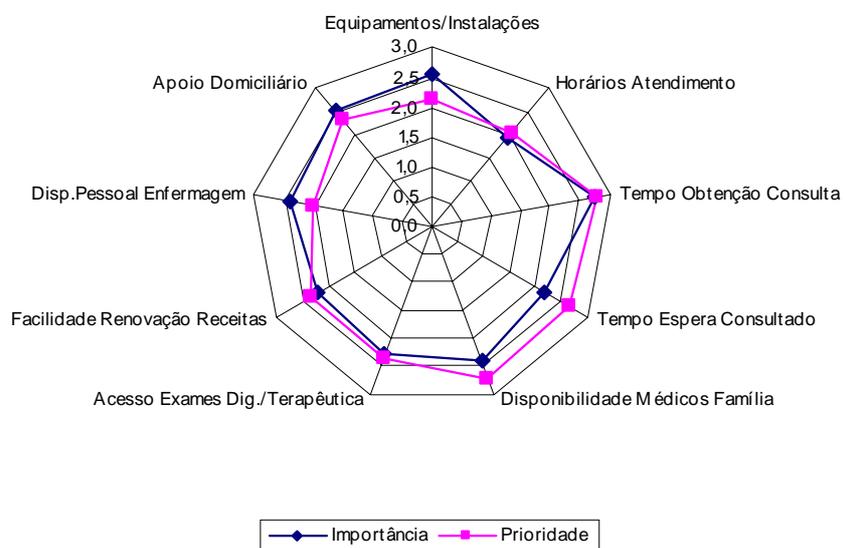
Importância vs. Melhoria



Centro de Saúde da Horta

	Importância	Prioridade
Equipamentos/Instalações	2,5	2,1
Horários Atendimento	1,9	2,1
Tempo Obtenção Consulta	2,8	2,8
Tempo Espera Consultado	2,2	2,6
Disponibilidade Médicos Família	2,4	2,7
Acesso Exames Dig./Terapêutica	2,3	2,4
Facilidade Renovação Receitas	2,2	2,3
Disp.Pessoal Enfermagem	2,4	2,0
Apoio Domiciliário	2,5	2,3

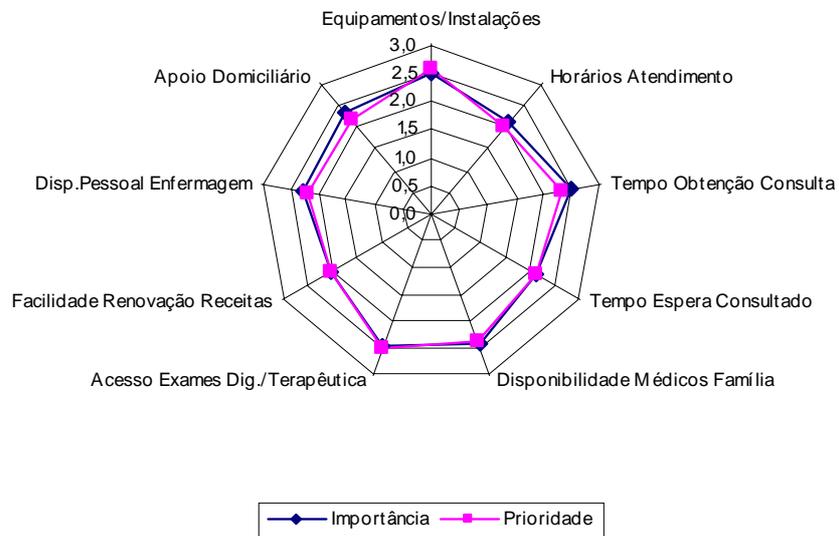
Importância vs. Melhoria



Unidade de Saúde do Pico

	Importância	Prioridade
Equipamentos/Instalações	2,5	2,6
Horários Atendimento	2,1	2,0
Tempo Obtenção Consulta	2,5	2,3
Tempo Espera Consultado	2,1	2,1
Disponibilidade Médicos Família	2,4	2,4
Acesso Exames Dig./Terapêutica	2,5	2,5
Facilidade Renovação Receitas	2,0	2,0
Disp.Pessoal Enfermagem	2,3	2,2
Apoio Domiciliário	2,3	2,2

Importância vs. Melhoria

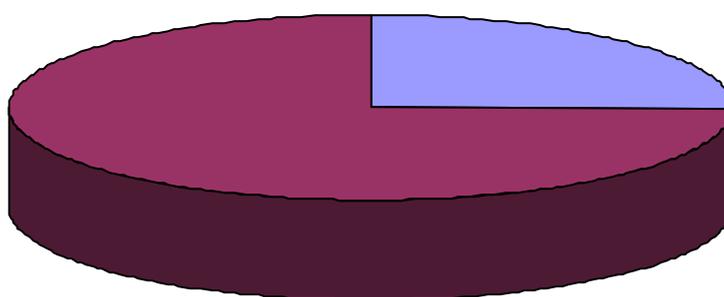


8. Caracterização Geral da Satisfação dos Profissionais

No âmbito deste estudo foram também inquiridos os profissionais dos centros de saúde a fim de medir o seu nível de satisfação com o exercício das funções. Para tal foi constituída uma amostra representativa do universo dos profissionais de modo a garantir a representatividade e a generalização dos resultados, recorrendo a um processo de amostragem aleatório por quotas, tendo em consideração a distribuição dos profissionais por sexos, escalões etários e carreiras.

Distribuição dos Profissionais por Sexo

	Frequência	Percentagem
Masculino	78	25,3
Feminino	230	74,7
Total	308	100,0

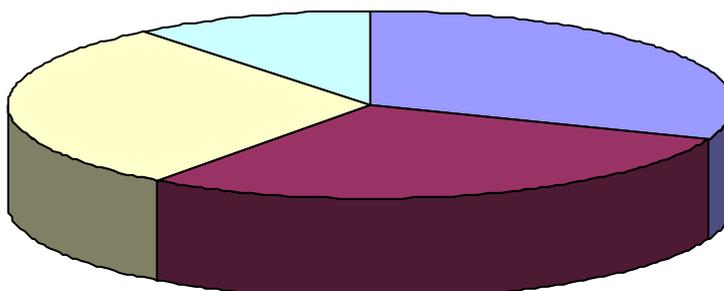


■ Masculino ■ Feminino

Deste modo podemos confirmar que a maioria dos profissionais são do sexo feminino (74.4%) e que a distribuição por escalões etários é muito equilibrada, o que revela um quadro simultaneamente experiente e jovem permitindo fazer escola e manter uma transição suave ao longo do tempo nos próximos anos.

Distribuição dos Profissionais por Idade

	Frequência	Percentagem
<35	95	31,0
35-44	89	29,1
45-54	89	29,1
>55	33	10,8
Total	306	100,0

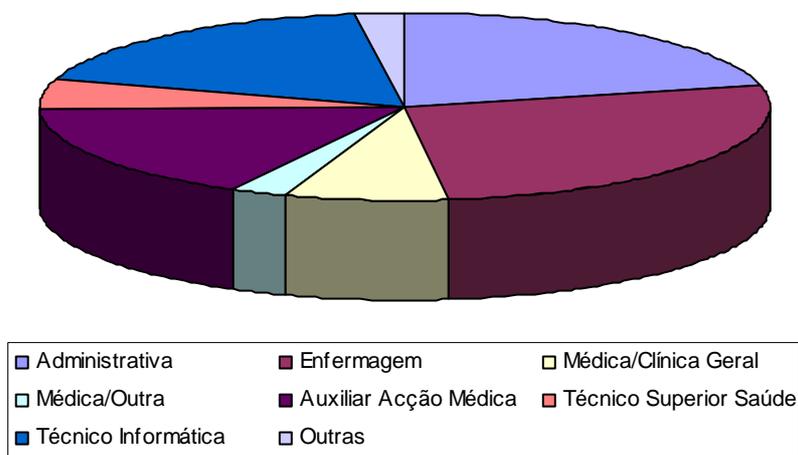


■ <35 ■ 35-44 ■ 45-54 ■ >55

Relativamente à distribuição dos profissionais por carreiras verificamos que, a carreira com mais elementos é a de enfermagem, seguida pela administrativa e de informática, e dos auxiliares de acção média, enquanto os médicos representam apenas 9,4%, sendo destes 6.8% de clínica geral e os restantes de outras especialidades. A grande maioria pertence ao quadro (89.3%) ou estão em contrato administrativo de provimento (5.9%).

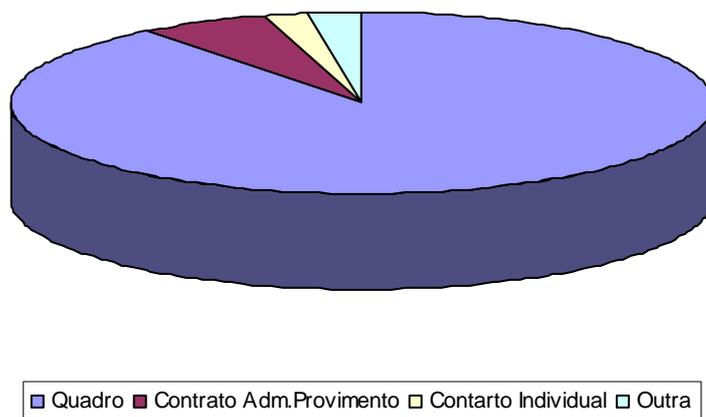
Distribuição dos Profissionais Carreira

	Frequência	Percentagem
Administrativa	64	20,8
Enfermagem	81	26,3
Médica/Clinica Geral	21	6,8
Médica/Outra	8	2,6
Auxiliar Acção Médica	50	16,2
Técnico Superior Saúde	16	5,2
Técnico Informática	54	17,5
Outras	7	2,3
Total	308	100,0



Distribuição dos Profissionais por Tipo Vinculo

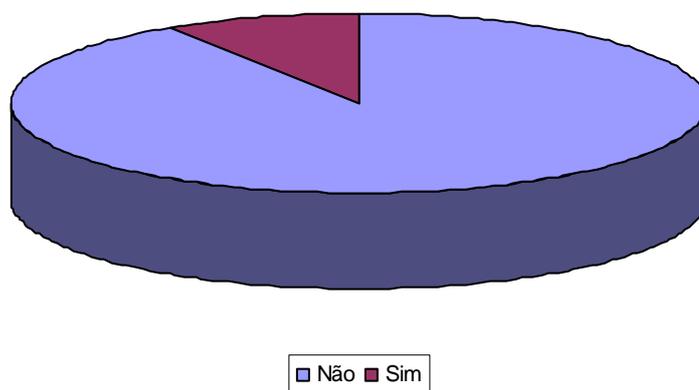
	Frequência	Percentagem
Quadro	274	89,3
Contrato Adm.Provimento	18	5,9
Contarto Individual	6	2,0
Outra	8	2,6
Total	307	100,0



Relativamente aos inquiridos 9.2% exerciam cargos de chefia e em termos de antiguidade temos uma situação de elevada número nos escalões mais altos, de mais de 20 anos (32.1%) e nos escalões mais baixos (32.1%), o que denota um esforço recente para dotar as unidades de mais profissionais, após um período de relativa carência, uma vez que os escalões intermédios são os que têm menos profissionais.

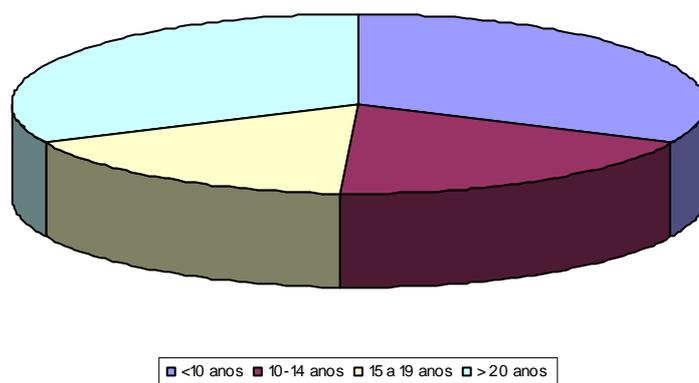
Distribuição dos Profissionais por Exercício Cargos de Chefia

	Frequência	Percentagem
Não	276	90,8
Sim	28	9,2
Total	304	100,0



Distribuição dos Profissionais por Antiguidade na Carreira

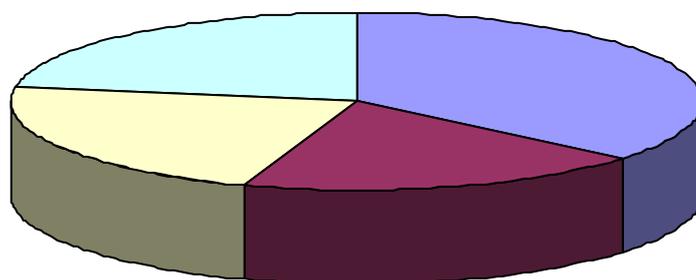
	Frequência	Percentagem
<10 anos	98	32,1
10-14 anos	57	18,7
15 a 19 anos	52	17,0
> 20 anos	98	32,1
Total	305	100,0



Quanto ao tempo que os profissionais estão no centro de saúde, podemos verificar que a maioria (36.2%) está à menos de 10 anos e que mais de metade (52.4%) estão á menos de 14 anos.

Distribuição dos Profissionais por Antiguidade no Centro de Saúde

	Frequência	Porcentagem
<10 anos	111	36,2
10-14 anos	59	19,2
15 a 19 anos	68	22,1
> 20 anos	69	22,5
Total	307	100,0



■ <10 anos ■ 10-14 anos ■ 15 a 19 anos ■ > 20 anos

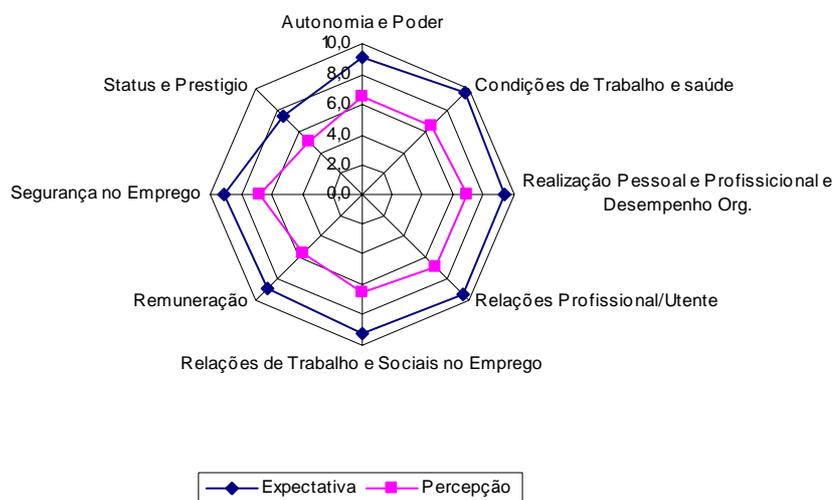
Os resultados da avaliação do nível de satisfação dos profissionais apontam um grau de satisfação positivo, uma vez que os valores de classificação se centram em torno dos 6,5 pontos numa escala de 10, no entanto em nenhuma das dimensões avaliadas são excedidas as expectativas.

Expectativas e Percepção das Dimensões de Satisfação dos Profissionais

	Expectativa	Percepção	Diferenças
Autonomia e Poder	9,1	6,5	2,6
Condições de Trabalho e saúde	9,5	6,4	3,1
Realização Pessoal e Profissional e Desempenho Org.	9,4	6,9	2,4
Relações Profissional/Utente	9,3	6,9	2,3
Relações de Trabalho e Sociais no Emprego	9,3	6,4	2,8
Remuneração	8,9	5,5	3,4
Segurança no Emprego	9,1	6,8	2,3
Status e Prestígio	7,3	5,0	2,3

Podemos destacar que na avaliação das percepções sobre a satisfação os aspectos mais positivos prendem-se com a realização pessoal e profissional e com a relação profissional utente, enquanto os mais negativos surgem em termos de status e prestígio da profissão e da remuneração.

Expectativas vs. Percepções



Em termos de diferenças mais salientes entre as expectativas e percepções, e que nos dão os aspectos onde existe mais insatisfação relativa, temos as questões ligadas com a remuneração (3.4), as condições de trabalho e saúde (3.1) e as relações sociais no emprego (2.8). Nos aspectos com maior ajustamento temos o status e prestígio (2.3) e a segurança no emprego (2.3).

Em termos globais podemos destacar a importância dos dados recolhidos para identificar o grau de satisfação dos utentes dos centros de saúde do Serviço Regional de Saúde no sentido de permitir estruturar políticas de melhoria com incidência nos aspectos críticos e a adopção de uma estratégia de actuação eficaz.

O presente estudo, pela forma como foram recolhidos os dados com base numa amostra aleatória por quotas, permite garantir a representatividade do universo de utentes, e desta forma, garantir a generalização das conclusões retiradas do estudo.

Os resultados apontam, em termos globais, para uma avaliação positiva dos centros de saúde, com valores globais de classificação na sua generalidade, entre o bom e o muito bom. Este facto permite concluir por uma apreciação positiva dos serviços prestados.

O modelo de avaliação utilizado contemplou quatro grandes pilares de avaliação, nomeadamente, a organização geral, o atendimento, os serviços médicos e os serviços de enfermagem.

Em termos de organização geral os resultados apontam para uma classificação global de boa (40.6%) e muito boa (13.2%), o que é um resultado maioritariamente positivo e com muitas poucas classificações de muito fraca (3.9%). Dentro deste, os mais positivos são a localização e a acessibilidade/transportes e os menos positivos são os espaços de espera e atendimento.

Quando consideramos os aspectos do atendimento as classificações são também muito positivas, variando maioritariamente entre a boa (42.4%) e muito boa (12.1%). No âmbito das questões de atendimento o aspecto mais positivo é o atendimento telefónico e o mais negativo é o tempo para obtenção de consulta e de espera para ser consultado. Relativamente aos serviços médicos estes são classificados primordialmente como bons (40.9%) e muito bons (15.6%). Entre estes serviços os utentes destacam pela positiva o relacionamento com o médico e o aconselhamento e tratamento e como menos positivos a facilidade de contacto com o médico.

No que respeita aos serviços de enfermagem os utentes inquiridos classificam-nos maioritariamente como bons (46.2%) e muito bons (26.5%). Os aspectos mais positivos pretendem-se com competência nas funções e o aconselhamento, sendo o mais negativo com a cortesia no atendimento.

Relativamente aos dados por centro de saúde a avaliação da organização geral é positiva, do atendimento é mais variável e dos serviços médicos e de enfermagem é positiva. Destacam-se situações específicas que merecem uma avaliação mais aprofundada, por parte dos responsáveis directos, a fim de procurar as causas dos resultados encontrados e a identificação de medidas apropriadas.

Os utentes tiveram oportunidade de identificar as áreas prioritárias de melhoria e apontam o aumento do número de médicos, a redução dos tempos de obtenção de consulta e espera e melhoria dos espaços e equipamentos.