

# “SATISFAÇÃO DOS DOENTES SUBMETIDOS A CIRURGIA DE CATARATA EM AMBULATÓRIO NO HGO – PISO 3”

## “Enf.<sup>a</sup> Cátia Marranita; Enf.<sup>a</sup> Isabel Mesquita”

Hospital Garcia de Orta – CRIO (Centro de Responsabilidade Integrada de Oftalmologia)

### Desafio

- **Melhoria contínua dos cuidados prestados.**

Através da melhoria da **eficácia e eficiência dos procedimentos**

Tendo como FOCO principal a QUALIDADE NA SAÚDE, este estudo procura perceber as necessidades dos utentes do Serviço de Oftalmologia do Hospital Garcia de Orta (HGO), submetidos a cirurgia de catarata em contexto de ambulatório, dando resposta às necessidades expressas pelos utentes.

### Objetivos

- Melhoria contínua na qualidade dos serviços prestados;
- Centrar os cuidados no utente e família;
- Identificar os aspetos positivos e pontos de melhoria em cada fase do processo.

### Solução

A realização de um estudo que avaliasse a Qualidade e a Segurança no sistema de saúde através da Satisfação manifestada pelos utentes, tendo por base a Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde 2015-2020, e os Padrões de Qualidade da Ordem dos Enfermeiros (OE)

A Cirurgia de Ambulatório é uma área em expansão e desenvolvimento, que apresenta enormes vantagens em relação à cirurgia convencional, tais como a melhoria do acesso e redução do tempo de espera para a cirurgia.

Sendo esta uma das atividades assistenciais com maior expressão no nosso Serviço, tornou-se imperativo realizar uma "monitorização permanente da qualidade e segurança", através da auscultação da opinião do cidadão sobre a qualidade dos cuidados assistenciais prestados.

### Método

A metodologia utilizada baseia-se no ciclo de Deming-Shewhart – PDCA (Plan, Do, Check, Act) e traduziu-se na aplicação de:

- Inquéritos anónimos, maioritariamente com perguntas resposta fechada e 2 de resposta aberta.
- Entregues no dia da cirurgia.
- Devolvidos na 1ª consulta do pós Operatório.

### Conclusões

• A **satisfação com a qualidade dos Recursos Humanos** (Simpatia, Disponibilidade, Atenção, Competência, Profissionalismo, Desempenho e Informações Fornecidas) são os **aspetos que os utentes mais valorizaram**;

• Aspetos que **menos satisfizeram** os utentes foram o **tempo de espera** e as **instalações físicas** (dando maior ênfase ao ruído, privacidade e ambiente);

• O **balanço** entre os aspetos positivos e a melhorar é positivo uma vez que a **totalidade dos utentes** intervencionados **recomendam o serviço**.

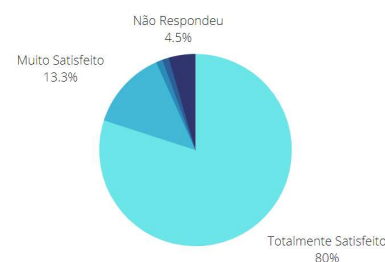
### Aspetos Positivos:

- Opinião sobre equipa Médica (89,8%), Enfermagem (92,6%), Assistentes Operacionais (89,7%);
- Informação fornecida antes do dia da cirurgia (84,4%);
- Informação fornecida após a cirurgia (92,2%);
- Amabilidade e envolvimento para com a pessoa de referência (84,4%);
- Limpeza das instalações (81,1%);
- Lealdade (100% recomendam esta Unidade Cirúrgica).

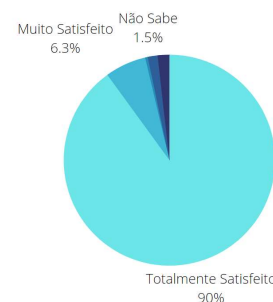
### Aspetos a Melhorar:

- Instalações físicas (65,6%);
- Ambiente (62,2%);
- Ruído (61,1%);
- Privacidade (62,2%);
- Vestuário (74,4%);
- Tempo de Espera (47,8%);
- Experiência na Unidade de Cirurgia de Ambulatório de Oftalmologia (80%).

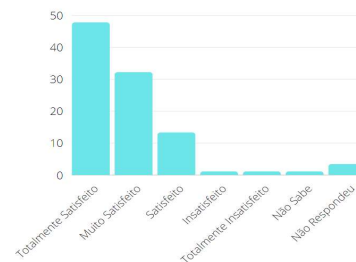
### SATISFAÇÃO GLOBAL



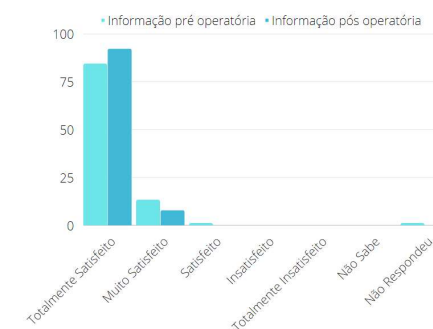
### COMPETÊNCIA E PROFISSIONALISMO



### TEMPO DE ESPERA



### INFORMAÇÃO FORNECIDA



### Métricas



- **138 Utentes (20% da População);**
- **% Utentes “Totalmente Satisfeitos”:**
  - **Aspetos Positivos > a 80%;**
  - **Aspetos a Melhorar < ou = a 80%.**



**De 21/10/2021 a 11/02/2022**

### Bibliografia:

Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde 2015-2020, Despacho n. 5613/2015. Diário da República. IIIª Série. N.º 102 (27.05.2015) p. 12550-12553.  
 Plano Nacional de Saúde 2012 -2016, revisão e extensão até 2020, disponível em: [Plano-Nacional-de-Saude-  
 Revisao-e-Extensao-a-2020.pdf](https://www.ordemenfermeiros.pt/Revisao-e-Extensao-a-2020.pdf) (dgs.pt). Acessado em: 06/06/2022.  
 Padrões de Qualidade dos Cuidados de Enfermagem – Enquadramento conceptual; Enunciados Descritivos. Conselho de Enfermagem. Dezembro de 2001. Pág. 13. Disponível em: <https://www.ordemenfermeiros.pt>.