

Inquéritos a dadores. Um passo mais no sistema da qualidade

Barra, António; Barradas, Anabela; Gil, Alexandra; Melo e Costa, Carolina;
Hospital Professor Doutor Fernando Fonseca, EPE – Amadora

Introdução: O Hospital Fernando Fonseca (HFF) foi o 1º Hospital a ser certificado pelo prestigiado King's Fund Health Quality Service. O serviço de sangue deste hospital foi recertificado, pela NP EN ISO 9001: 2000, em Dezembro de 2008 e até Outubro de 2010. A "Qualidade em Saúde" tem segundo os autores várias definições e existem muitas maneiras de verificarmos se os sistemas de qualidade instituídos estão a funcionar. Para o dador que é um elo da maior importância no nosso serviço, a qualidade é a medida da sua satisfação como tal. Com o objectivo de melhorar continuamente o nosso trabalho realizamos e analisamos, periodicamente, inquéritos de satisfação aos nossos dadores.

Material e Métodos: Os dados foram colhidos entre Abril 2008 e Junho de 2009. Analisaram-se 261 inquéritos individuais. As perguntas incidiam sobre 11 parâmetros (Tempo de espera na secretaria **1**; Tempo de atendimento na secretaria **2**; Tempo de espera para consulta médica **3**; Condições da sala de espera **4**; Atendimento médico **5**; Atendimento técnico durante a colheita **6**; Condições da sala de colheita **7**; Tempo de resposta dos resultados analíticos **8**; Informação disponível sobre a dádiva **9**; Avaliação do trabalho dos trabalhadores auxiliares **10**; Instalações sanitárias **11**). Estes parâmetros foram avaliados numa escala de 1 a 5 (de insatisfeito a totalmente satisfeito) e ns/nr. O total de respostas foi de 2871.

Manual do Serviço de Imunohemoterapia

Este inquérito tem por objectivo determinar o grau de satisfação dos dadores de sangue, em relação ao atendimento, no Serviço de Sangue do H.F.F.

Responda a todas as perguntas colocadas, usando como referência os números abaixo mencionados:

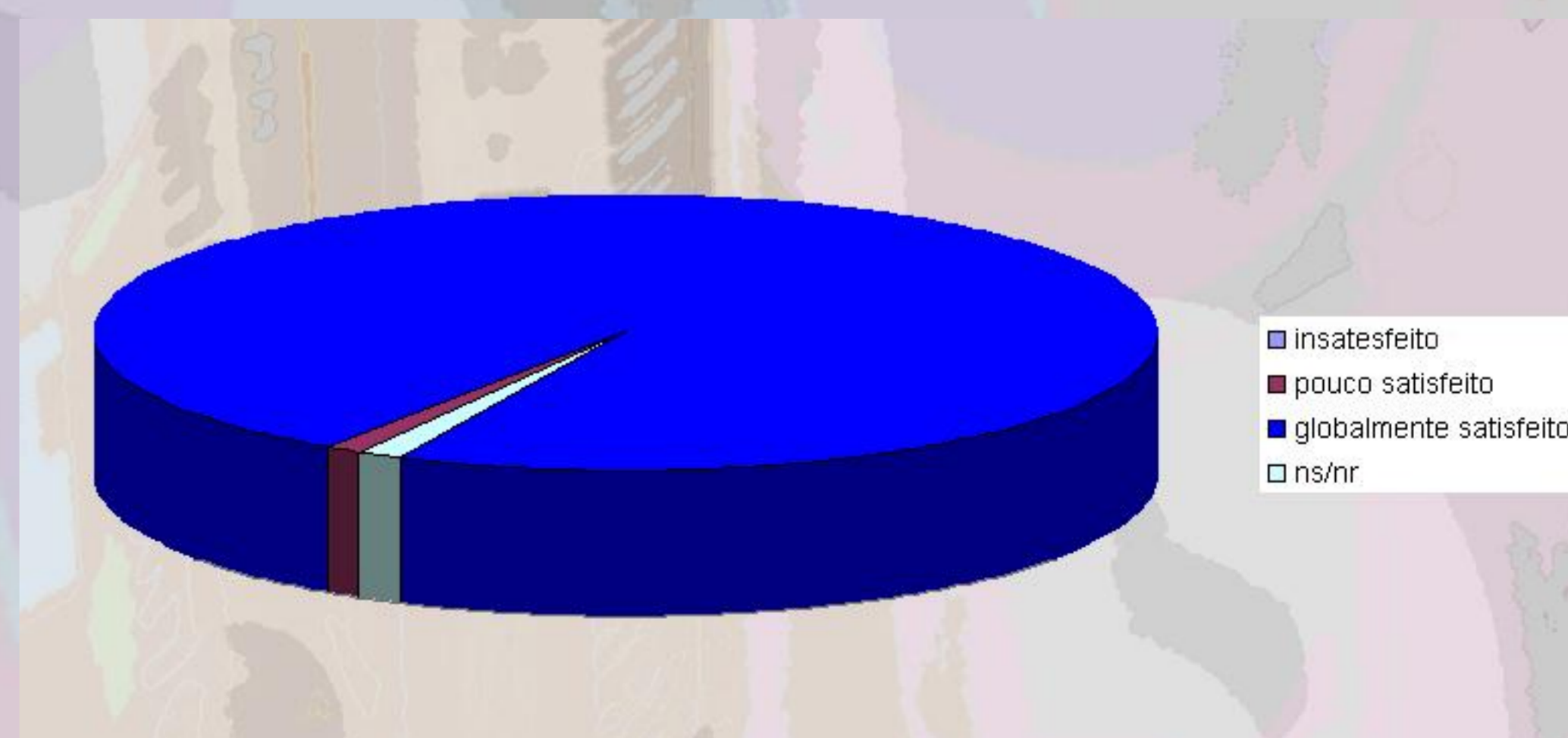
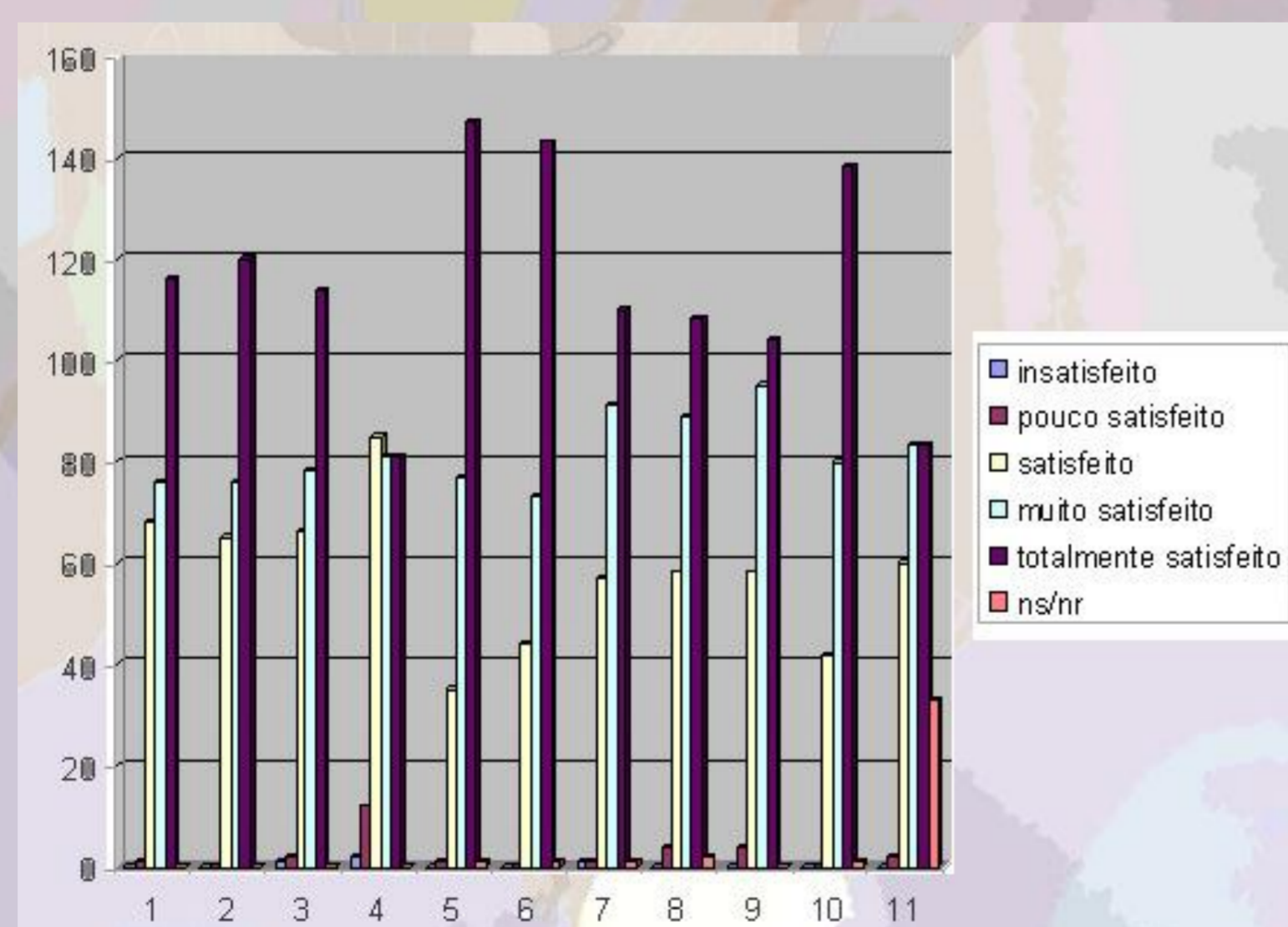
1 – Insatisfeito
2 – Pouco Satisfeito
3 – Satisfeito
4 – Muito Satisfeito
5 – Totalmente Satisfeito

	1	2	3	4	5
1. Está satisfeito com o tempo de espera para ser atendido na secretaria?					
2. Está satisfeito com tempo de atendimento na secretaria?					
3. Está satisfeito com o tempo de espera para ser consultado pelo médico?					
4. Está satisfeito com o atendimento médico?					
5. Está satisfeito com o atendimento técnico durante a colheita?					
6. Está satisfeito com as condições da sala de espera?					
7. Está satisfeito com as condições da sala de colheita?					
8. Está satisfeito com o tempo de resposta do serviço a fornecer-lhe os resultados analíticos e outras informações?					
9. Está satisfeito com a informação disponível sobre a dádiva de sangue?					
10. Está satisfeito com o trabalho dos auxiliares de acção médica?					
11. Está satisfeito com as condições das instalações sanitárias?					

Sugestões para o servir melhor:

Resultados

	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	ns/nr
1		1	68	76	116	
2			65	76	120	
3	1	2	66	78	114	
4	2	12	85	81	81	
5		1	35	77	147	1
6			44	73	143	1
7	1	1	57	91	110	1
8		4	58	89	108	2
9		4	58	95	104	
10			42	80	138	1
11		2	60	83	83	33
Total	4	27	638	899	1264	39



Conclusões: Do estudo é-nos permitido concluir que os dadores que responderam ao inquérito se encontram globalmente satisfeitos (97,56%). Provavelmente teremos que perceber a não satisfação nos parâmetros analisados com vista a melhorá-los e criar novas perguntas de forma a podermos avaliar outros parâmetros que possam ser importantes do ponto de vista da satisfação do dador e que não estejam a ser avaliados. Assim pretendemos melhorar continuamente a qualidade.