



NOTA METODOLÓGICA

Esta Nota pretende clarificar algumas dúvidas que surgiram nas reuniões havidas em cada Região relativamente à implementação do estudo de monitorização da satisfação dos utilizadores das USF e de algumas UCSP do país, conduzido pelo CEISUC.

Pré-requisitos

- Criação de uma urna por unidade para colocar os questionários respondidos durante o dia.
- Colocação na sala de espera de um póster a informar os utilizadores sobre a realização do estudo.

Datas da entrega dos questionários

Como combinado, os questionários devem ser entregues aos utilizadores na semana de 12 a 16 de janeiro de 2015. Há, no entanto, razões que podem tornar difícil ou impossível cumprir este prazo. É o caso de um ACeS com muitas unidades funcionais em estudo e sem grande ajuda externa. Nesta situação poder-se-á, sem qualquer problema metodológico, prolongar o prazo de entrega até ao início da semana seguinte.

Quem entrega os questionários

Neste estudo, a entrega dos questionários é, em princípio, da responsabilidade dos Gabinetes do Cidadão ou do Utente. O número de profissionais existentes nestes Gabinetes pode, no entanto, não ser suficiente para levar a cabo a tarefa de entregar os questionários dentro do prazo estipulado. Neste caso, para além da solução apresentada no ponto anterior, várias hipóteses podem, localmente, ser equacionadas. De entre elas destacam-se duas:

- Solicitar apoio a elementos das Comissões de Utentes, de Doentes, do Conselho da Comunidade ou de elementos externos ao ACeS como, por exemplo, voluntários de escolas ou da autarquia.
- Pedir a profissionais de outras unidades funcionais do ACeS que poderão, em regime de intercâmbio ou não, colaborar na entrega dos questionários. Neste caso deverão apresentar-se sem bata e sem qualquer adereço que os possa identificar como profissionais de saúde.

O que fazer se a unidade (UCSP ou USF) tiver vários locais de prestação de cuidados

Neste caso, a decisão ficará nas mãos do Gabinete do Cidadão/Utente e dos órgãos responsáveis. Se for expectável que os vários locais de prestação difiram muito entre si, é aconselhável entregar os questionários de uma forma proporcional ao número de consultas normalmente existentes por dia. Caso contrário, poder-se-á aplicar apenas num local (por exemplo, na sede).



O que fazer na unidade após a entrega

A pessoa encarregada de entregar os questionários aos utilizadores deverá solicitar-lhes o seu preenchimento e disponibilizar-se para qualquer ajuda, se necessário. Neste caso – e isto é muito importante – apenas se espera que leia a pergunta com o mínimo de interpretação possível e, obviamente, sem condicionar a resposta.

Após o preenchimento pelo utilizador

Todos os questionários preenchidos devem ser colocados pelos utilizadores na urna disponível.

A quem se entrega o questionário

Os questionários deverão ser entregues a todos os utilizadores com 16 ou mais anos de idade que acorram à unidade de saúde naquele dia, mesmo que não vão para uma consulta.

O que fazer no fim do dia

Os questionários recebidos por cada unidade são supostos serem entregues aos utilizadores até ao fim do dia. Se, por qualquer razão, tal não acontecer e existirem “sobras” no fim do dia, solicita-se que os questionários remanescentes sejam entregues no início do dia seguinte.

Envio do questionário para o CEISUC

Logo que terminado o dia da entrega dos questionários, estes deverão ser enviados para o CEISUC para o endereço indicado no rodapé desta Nota Metodológica.

É muito importante que este envio para o CEISUC seja **identificado com o nome completo da unidade de saúde e do ACeS**. Uma das alternativas é, antes de entregar os questionários aos utilizadores, colocar um carimbo da unidade na primeira página de cada questionário. Se isso não for possível, pelo menos, não esquecer de colocar o remetente aquando do envio dos questionários.

Nota final

O êxito deste estudo depende, em larga escala, da forma como os questionários serão entregues aos utilizadores e como os questionários, depois de preenchidos, serão devolvidos ao CEISUC. Por isso, agradeço, uma vez mais, a pronta colaboração dos profissionais das ARS e dos ACeS.

8 de janeiro de 2015

Pedro Lopes Ferreira