

	PROCESSO SAÚDE	SAU
	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO	
	2023	
	Gabinete de Saúde e Bem Estar	Data: 2023.01.10

<p>1. OBJETIVO</p> <p>Analisar as respostas referentes ao questionário/inquérito de satisfação do Gabinete de Saúde e Bem Estar, aplicado no ano de 2023, com o intuito de melhorar os serviços prestados e corresponder às necessidades e expectativas dos utentes (Comunidade Académica do IPVC)</p>	<p>2. ÂMBITO</p> <p>O presente documento diz respeito à análise da aplicação do questionário/inquérito de satisfação o Gabinete de Saúde e Bem Estar, referente ao ano de 2023.</p>
---	--

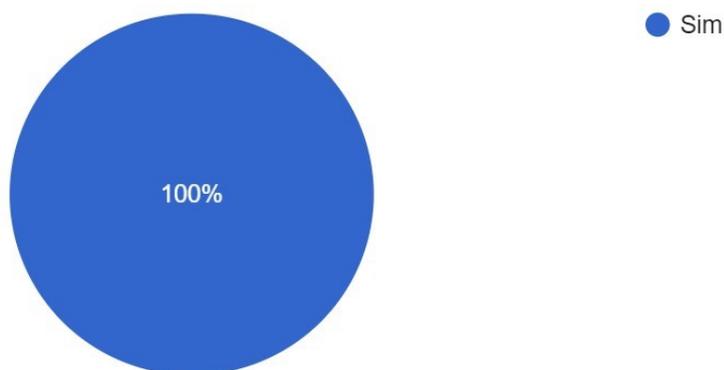
Este questionário/inquérito foi aplicado no dia 15 de dezembro de 2023, tendo sido enviado por email a todos os destinatários da Comunidade Académica do IPVC – estudantes e colaboradores (docentes e não docentes).

A informação foi recolhida, através do formulário Google Forms, no dia 9 de janeiro de 2023 e, através desta análise e devido tratamento de dados recolhidos (respostas, com a devida cautela de confidencialidade), torna-se possível avaliar a perceção dos utentes/utilizadores e melhorar o desempenho deste serviço de saúde, através do planeamento de ações futuras que visem, cada vez mais, corresponder às necessidades identificadas.

RESUMO ESTATÍSTICO DAS RESPOSTAS (N=72)

Como critério inicial e fundamental para responder ao questionário/inquérito, foi necessário concordar com os termos de utilização e política de privacidade.

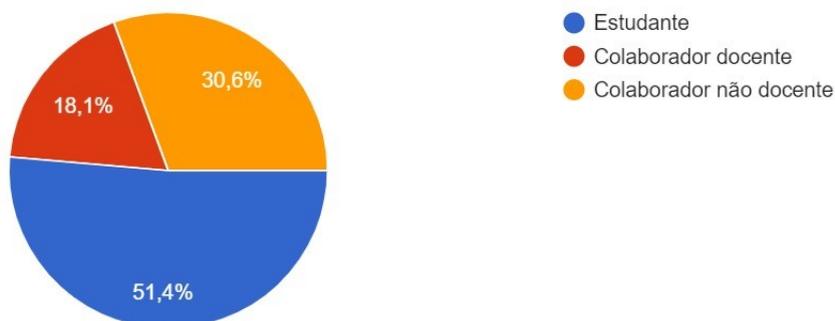
72 respostas



Foi, também, questionado o **papel que** cada utente/utilizador **assume na Instituição**. Das 72 respostas, responderam **37 estudantes** (51,4,7%), **13 docentes** (18,1%) e **22 não docentes** (30,6%).

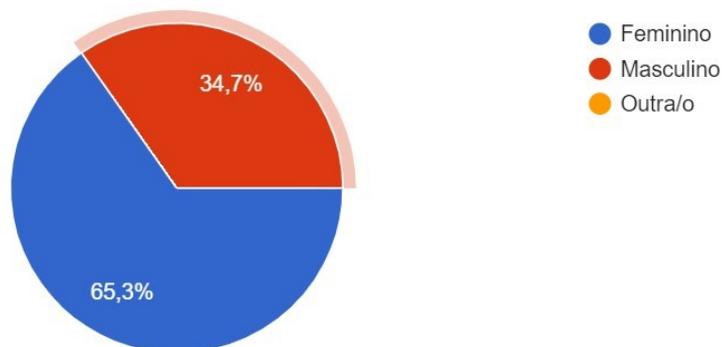
Que papel assume no IPVC ?

72 respostas



Ainda, é perceptível que, neste inquérito, mais de metade das respostas foram obtidas pelo sexo feminino (65,3%).

72 respostas

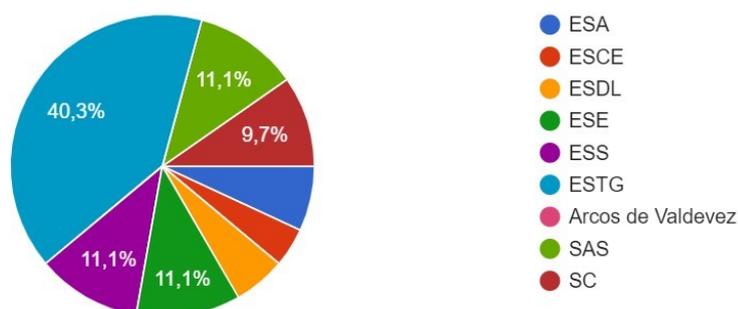


Outro dado importante diz respeito às unidades orgânicas a que os 72 utilizadores/utentes que responderam ao inquérito pertencem.

Tal como evidenciado no gráfico abaixo, 5 pertencem à ESA, 3 pertencem à ESCE, 4 correspondem à ESDL, 8 pertencem à ESE, 8 à ESS, 29 pertencem à ESTG, 8 aos SAS e 7 dizem respeito a utilizadores/utentes dos SC.

Escola/Unidade:

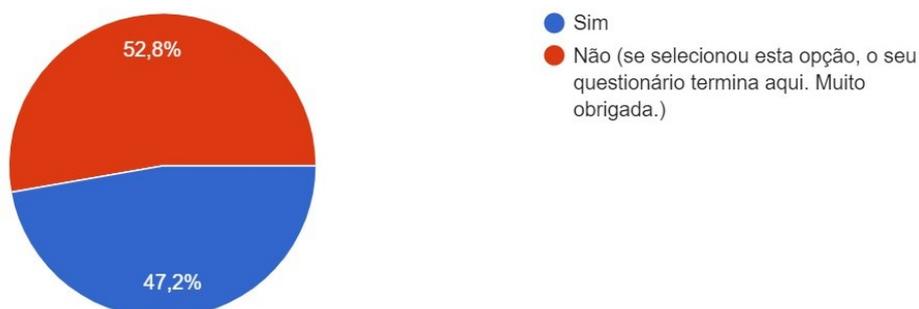
72 respostas



1. SERVIÇOS

1.1 Conhece os serviços prestados pelo Gabinete de Saúde e Bem Estar?

72 respostas



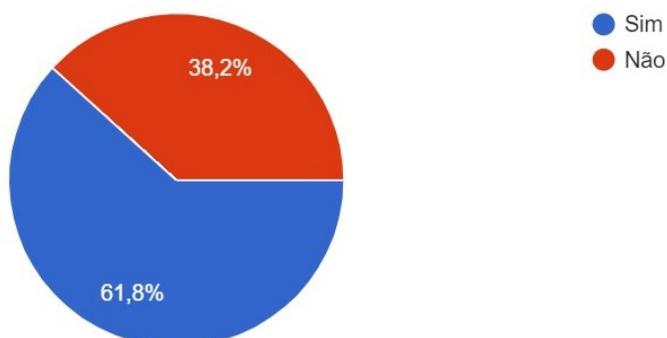
Das 72 respostas, **34** utentes/utilizadores (47,2%) referem conhecer os serviços prestados. Já **38** utentes/utilizadores (52,8%) não conhecem os serviços prestados, o que torna implícita a necessidade de serem aplicadas mais estratégias de divulgação destes serviços, tanto a título publicitário como de atividades promotoras da saúde.

Para os utentes/utilizadores que responderam que não conheciam os serviços prestados, o questionário/inquérito terminou neste ponto.

2. UTILIZAÇÃO

2.1. Já utilizou os serviços do Gabinete de Saúde e Bem Estar?

34 respostas

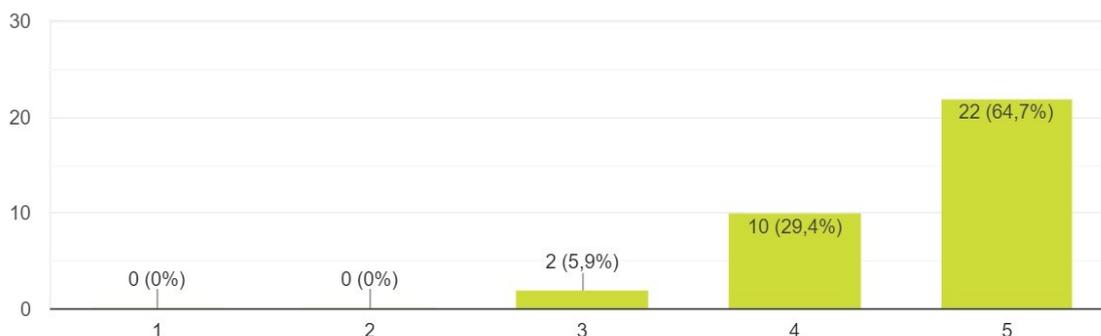


Das 34 respostas obtidas, **13** utentes/utilizadores (38,2%) referem que não utilizaram ainda os serviços oferecidos e **21** utentes/utilizadores referiram que já utilizaram os serviços.

2.2. Como avaliaria a utilidade destes serviços?

2. UTILIZAÇÃO - 2.2 Como avaliaria a **utilidade** destes serviços?

34 respostas



22 utentes/utilizadores (64,7%) consideraram a pontuação máxima (escala 5) relativamente à utilidade dos serviços prestados/oferecidos pelo Gabinete de Saúde e Bem Estar, **10** utentes/utilizadores consideram a escala imediatamente inferior (4) para a utilidade destes serviços e **2** consideram estes numa pontuação considerada intermédia (valor 3), não tendo havido referência à pontuação 2 e 1.

2.3. Além dos serviços de Enfermagem, Psicologia e Nutrição que outros serviços gostaria que fossem prestados?

Importa, antecipadamente, referir que, no ano anterior e, portanto, no inquérito de satisfação aplicado no ano de 2022 foi sugerida a possibilidade de o IPVC voltar a ter disponível o serviço de nutrição, sendo que é de assinalar que esta sugestão foi tida em conta e assegurada. Desde outubro de 2023 que no dia 16 de cada mês estão disponíveis consultas de nutrição, nas modalidades presencial e online, para a comunidade estudantil do IPVC.

Quanto às sugestões a serem levadas em conta para o próximo ano de 2024, voltam a surgir as consultas de medicina geral e familiar assim como serviço de psiquiatria. Ainda, sugestões de especialidades como oftalmologia e dermatologia, análises complementares e, ainda, a possibilidade de aulas de pilates clínico.

Mediante as sugestões apresentadas, é importante referir que, para o ano de 2024, existirá serviço de medicina desportiva, no Gabinete de Saúde e Bem Estar, e que permitirá atestar a capacidade atlética e desportiva dos estudantes inseridos no Desporto Universitário do IPVC. Ainda, foi submetida candidatura ao Programa de Promoção da Saúde Mental no Ensino Superior que permitirá, caso o IPVC seja uma das IES contempladas com a bolsa de financiamento proposta, contratar mais corpo clínico da área da Psicologia, um profissional de Psiquiatria e, ainda, o reforço de parcerias e estabelecimento de protocolos nomeadamente com as Unidades Locais de Saúde da região.

Quanto à sugestão de pilates clínico, já existem aulas dessa modalidade disponíveis no mapa de aulas previsto pelo Centro Desportivo pelo que se depreende que essa sugestão foi dada por falta de conhecimento do funcionamento interno. Nesse sentido, será solicitado o reforço de publicidade aos serviços que existem no IPVC.

As análises clínicas estão disponíveis para o corpo de colaboradores, docentes e não docentes, no âmbito da medicina no trabalho, não havendo, neste momento, possibilidade de garantir esse serviço aos estudantes, à exceção dos estudantes-atletas do IPVC que poderão usufruir dessa possibilidade em contexto de consulta de medicina desportiva.

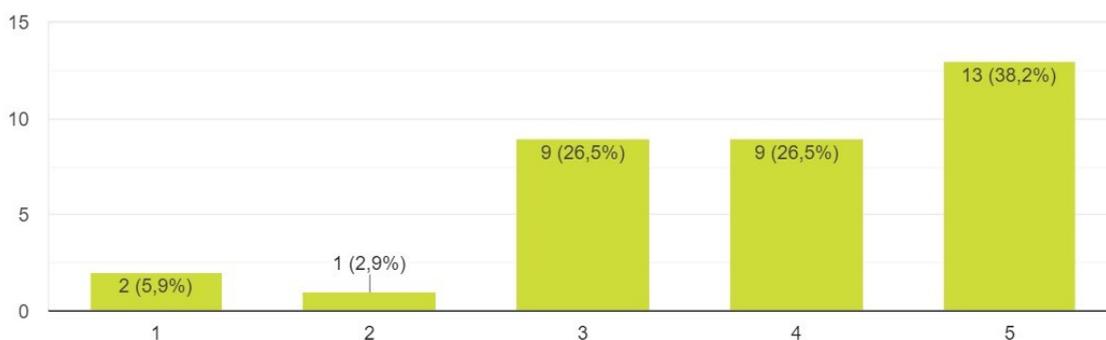
Para finalizar, assinala-se a renovação da parceria com uma entidade externa que dinamiza aulas de yoga em algumas das unidades orgânicas do IPVC, aulas estas abertas a toda a Comunidade IPVC e, ainda, a celebração de protocolos com clínicas dentárias onde a Comunidade Académica poderá usufruir de redução de preço, sob percentagem consulta em preço de tabela.

3. SATISFAÇÃO

3.1. Como avaliaria o seu grau de satisfação relativamente ao processo de agendamento de consultas do Gabinete de Saúde e Bem Estar?

3. SATISFAÇÃO - 3.1 Como avaliaria o processo de **agendamento de consultas** do Gabinete de Saúde e Bem Estar, através da plataforma SASocial?

34 respostas

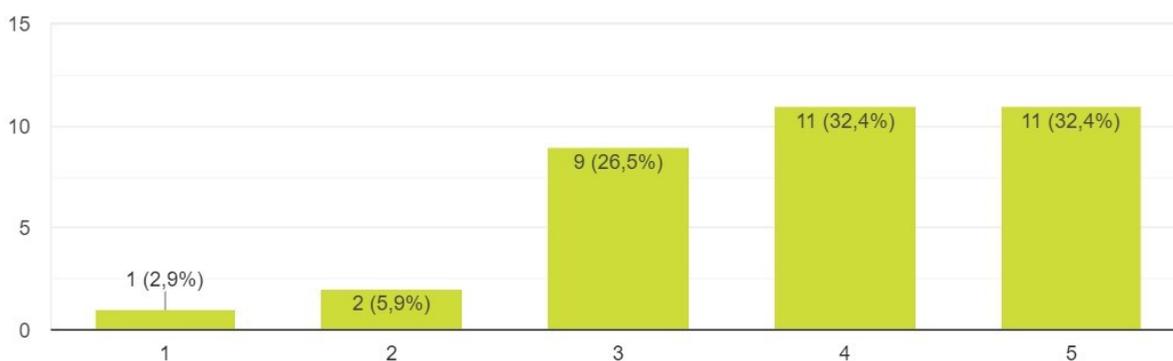


Desde o início do ano de 2023 houve uma aposta, no sentido de facilitar o processo de agendamento de consultas do Gabinete de Saúde e Bem Estar, através da plataforma SASocial mas depende-se que terá que existir uma melhoria deste tópico.

3.2. Como avaliaria o seu grau de satisfação relativamente ao tempo de espera a pedidos de consulta e informações do Gabinete de Saúde e Bem Estar?

3. SATISFAÇÃO - 3.2. Como avaliaria o seu grau de satisfação relativamente ao **tempo de resposta a pedidos** de consulta e informações do Gabinete de Saúde e Bem Estar?

34 respostas



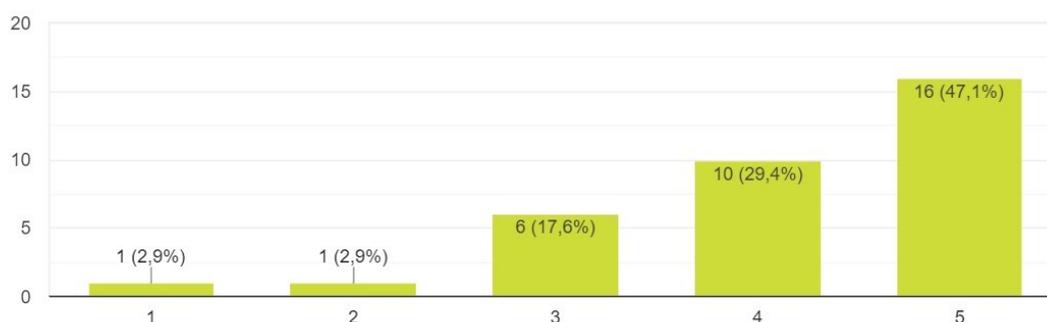
Quanto à avaliação deste tópico, **11** utentes (32,4%) atribuíram o grau **5** (grau máximo, numa escala de 1 a 5). **11** utentes (32,4%) assumiram o grau **4**, **9** utentes (26,5%) atribuíram o grau **3**, **2** utentes (5,9%) no grau **2** e, ainda, **1** utente assume o grau **1** (2,9%).

É clara a necessidade de melhorar o tempo de resposta a pedidos de consulta. A melhoria passa pelo envio de email, com a confirmação da consulta, após a Comunidade Académica efetuar o pedido de agendamento de consulta através da plataforma SASocial.

3.3. Como avaliaria o seu grau de satisfação relativamente à intervenção e informação disponibilizadas no atendimento do Gabinete de Saúde e Bem Estar?

3. SATISFAÇÃO - 3.3 Como avaliaria o seu grau de satisfação relativamente à **intervenção e informação disponibilizadas** pelo Gabinete de Saúde e Bem Estar?

34 respostas

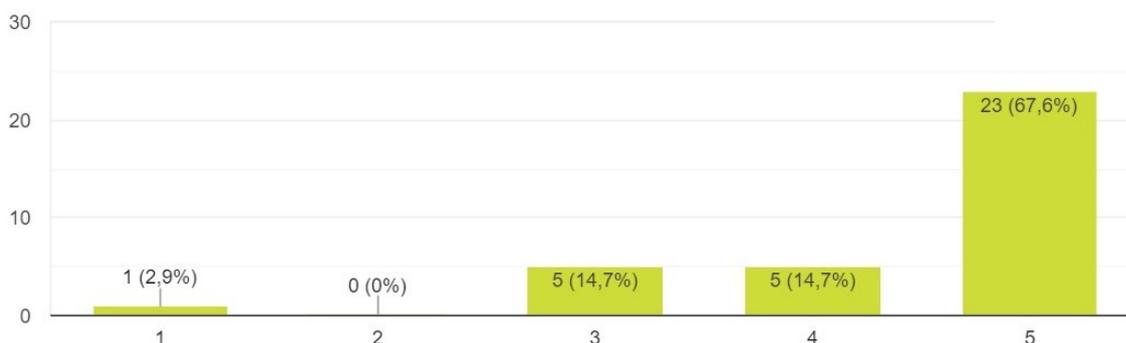


Quanto à avaliação deste tópico, **16** utentes (47,1%) atribuíram o grau **5** (grau máximo, numa escala de 1 a 5), **10** utentes (29,4%) assumiram o grau **4**, **6** utentes (17,6%) atribuíram o grau **3** e, ainda, tanto no grau **1** (2,9%) como no grau **2** (2,9%) surgiram **2** respostas, uma em cada.

Durante o próximo ano 2024 existirá reforço na publicidade referente às intervenções e informações prestadas e disponibilizadas pelo Gabinete de Saúde e Bem Estar.

3.4. Como avaliaria o seu grau de satisfação relativamente à empatia e cordialidade no atendimento do Gabinete de Saúde e Bem Estar?

34 respostas

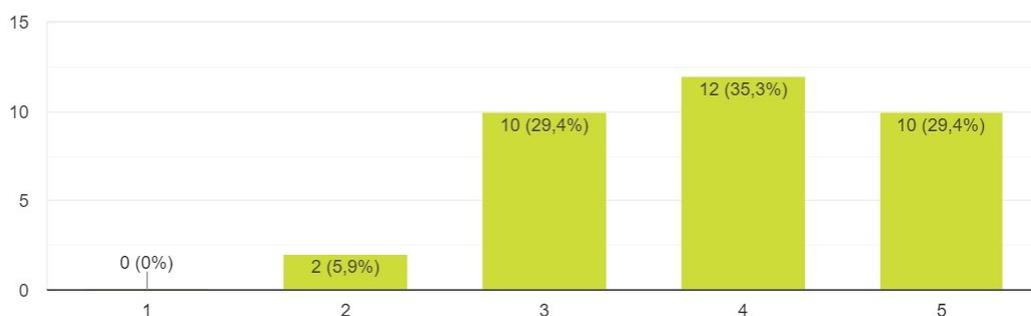


Quanto à avaliação do grau de satisfação respeitante à empatia e cordialidade, **23** utentes (67,6%) atribuíram o grau **5** (grau máximo, numa escala de 1 a 5), **5** utentes (14,7%) assumiram o grau **4**, **5** utentes (14,7%) atribuíram o grau **3** e, ainda, no grau **1** (2,9%) surgiu **1** resposta.

3.5. Como avaliaria o seu grau de satisfação relativamente à qualidade das instalações do Gabinete de Saúde e Bem Estar (Centro Académico)?

3. SATISFAÇÃO - 3.5 Como avaliaria o seu grau de satisfação relativamente à **qualidade das instalações** do Gabinete de Saúde e Bem Estar (no Centro Académico)?

34 respostas



Quanto à avaliação das instalações no Centro Académico, **10** utentes (29,4%) atribuíram o grau **5** (grau máximo, numa escala de 1 a 5) mas a maioria das respostas incidiu sobre o grau **4** onde obtivemos respostas de **12** utentes (35,3%) e, ainda, **10** respostas (29,4%) para o grau **3**. Ainda assim, **2** utentes (5,9%) assumiu o grau **2**.

As instalações do Gabinete de Saúde e Bem Estar foram renovadas no ano de 2022 pelo que, a curto prazo, não está previsto a renovação do espaço. No entanto, no próximo ano letivo, estão previstas consultas e atendimento, por parte do Gabinete de Saúde e Bem Estar, em cada escola do IPVC, pelo que será importante reavaliar este tópico e perceber a perceção da Comunidade Académica a esta nova modalidade de atendimento.

4. SUGESTÕES/COMENTÁRIOS

Foram registadas 4 respostas – metade das respostas comparativamente com o inquérito analisado no ano anterior - referentes a sugestões/reclamações, transcritas de seguida:

1. “Haver uma itinerância das consultas pelas unidades orgânicas do IPVC, mesmo sem agendamento prévio, porque, por vezes, o estudante, docente ou não docente, poderá manifestar o interesse/vontade/coragem por uma espécie de impulso”;
2. “Psicologia a tempo inteiro para consulta de gestão de carreira e Psicologia clínica”;
3. “Excelente qualidade e profissionalismo nos serviços prestados”;
4. Penso que deveriam agendar dias semanais ou quinzenais para estarem nas UO, principalmente as que se encontram fora de Viana do Castelo”.

5. PROPOSTAS DE MELHORIA DO GABINETE DE SAÚDE E BEM ESTAR APÓS A ANÁLISE EFETUADA ÀS RESPOSTAS OBTIDAS:

No seguimento da análise às respostas obtidas nos mais variados tópicos – e que foram já objeto de análise em cada um deles – realçamos a evidente melhoria e investimento na oferta dos serviços de saúde, uma vez que, a partir de janeiro de 2024, o Gabinete de Saúde e Bem Estar estará presente em cada uma das escolas, com horário já definido, e devidamente autorizado, para atendimento e consultas de Psicologia. As escolas, em conjunto com o Gabinete de Saúde e Bem Estar, definiram um espaço que será alocado às consultas, também mediante a realidade de cada espaço e condições atuais.

Para além de ter sido possível alargar o horário e oferecer este serviço em cada escola, também será possível aceder à modalidade de teleconsulta, em horário pós laboral, a partir das 19:00.

De momento está a ser finalizada a extensão de Gabinete de Saúde e Bem Estar na ESDL, onde será possível aceder, também, a consultas e serviços de Enfermagem, dinâmica esta devidamente planeada entre os SAS e a ESDL.

Quanto às estratégias de divulgação e apresentação destes serviços, assim como a aposta em informação e educação para a saúde foi notório o investimento efetuado por parte destes serviços que foram recebendo, ao longo do ano, diversos feedbacks positivos quanto às estratégias e dinâmicas de divulgação.

Em relação a alguns serviços sugeridos, nomeadamente o reforço de Psicologia e a possibilidade de contratação de Psiquiatria, o IPVC submeteu candidatura ao Programa de Promoção da Saúde Mental no Ensino Superior que permitirá, caso o IPVC seja uma das IES contempladas com a bolsa de financiamento proposta, contratar mais corpo clínico da área da Psicologia, um profissional de Psiquiatria.

Será, ainda, efetuado o reforço de parcerias e estabelecimento de protocolos nomeadamente com as Unidades Locais de Saúde da região.

RESUMO SATISFAÇÃO REFERENTE AOS UTILIZADORES DO GABINETE DE SAÚDE:

GRAU DE SATISFAÇÃO REFERENTE A CADA TÓPICO AVALIADO:

Processo de agendamento de consultas	3,85
Tempo de espera a pedidos de consulta e informações	3,85
Intervenção e informação disponibilizadas	4,12
Empatia e cordialidade	4,42
Qualidade das instalações	3,88

GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL: 4,02

Importa referir que, neste ano de 2023, o inquérito foi ligeiramente modificado com o intuito de avaliar, sobretudo, o processo de agendamento das consultas que, agora, é efetuado através da plataforma SASocial. De uma maneira geral, o grau de satisfação global corresponde a 4,02 havendo uma diminuta alteração já que, no ano anterior, o grau global de satisfação correspondeu a 4,1.

No Plano Anual de Atividades do Gabinete de Saúde e Bem Estar, previsto para 2023, apresentava-se uma meta de satisfação global igual ou superior a 4,5, ficando os 4.02 claramente distante do índice pretendido. Isto prende-se, provavelmente, com o facto de ter sido aplicado o inquérito no mês de dezembro, quando estava prevista a sua aplicação no mês de maio, e este

último mês de ano, como já refletido em contextos de auditoria, não é o melhor mês para aplicação do mesmo. Prevê-se, no próximo ano 2024, aplicar o inquérito no mês de maio.