

## **Pensamento**

“Não se envelhece, enquanto buscamos.”  
(Jean Rostand)

## **AGRADECIMENTOS**

Os meus primeiros agradecimentos, vão para a minha mãe por estar sempre presente e acreditar em mim, para o meu pai, pelas palavras de incentivo, para os meus irmãos e restante família pela infinita paciência.

À Professora Ernestina Silva pela sua disponibilidade, apoio e paciência.

A todos aqueles que de algum modo, me fizeram seguir em frente e alcançar o fim de mais uma das minhas caminhadas.

E a todos os participantes, que tornaram possível a realização deste trabalho.

## RESUMO

A qualidade total em saúde implica compatibilizar e equilibrar as exigências, por vezes antagónicas ou conflituosas, entre as três diferentes dimensões de qualidade: Qualidade para o cliente, Qualidade profissional e qualidade de gestão. As tendências vão no sentido de considerar a satisfação dos utentes como uma área de investigação importante na avaliação da Qualidade de Cuidados prestados pelos sistemas de saúde e uma medida de resultados de cuidados de saúde (Qualidade para o cliente).

O conceito de satisfação, por assim dizer, é uma avaliação subjectiva de diferentes vertentes, tais como o bem-estar do utente. A satisfação pode contribuir decisivamente quer para a implementação quer para a efectivação dos cuidados, já que a prestação dos mesmos não é algo estatístico, mas implica um processo participativo tanto do prestador como do utente e face a isso pode ser entendido como um julgamento deste face à qualidade dos cuidados recebidos.

Este estudo tem por objectivo avaliar a qualidade e satisfação dos utentes da Urgência Pediátrica do Centro Hospitalar Tondela-Viseu, EPE permitindo assim caracterizar a realidade de um serviço único no Distrito de Viseu. Os resultados deste estudo poderão contribuir para a criação de uma cultura de critérios que permitirão modificar uma realidade actual, bem como introduzir uma nova cultura de dados que poderão servir como estímulo para iniciativas de intercâmbio, formação e investigação.

Palavras –chave:

- Saúde
- Qualidade
- Avaliação
- Satisfação
- Utentes
- Urgência Pediátrica

## **ABSTRACT**

The total quality in health implies on being compatible and balancing the demands, that can sometimes be antagonistic or conflicting, between the three different dimensions of quality: Quality for the client, Professional quality and Management quality. The tendencies go towards considering the satisfaction of the users as an important area for investigating the evaluation of the Quality of Care provided by the health system and as a way of measuring the results of health care (Quality for the client).

The concept of satisfaction is a subjective evaluation of different strands, such as the well-being of the user. Satisfaction can contribute decisively both on the implementation and on the effecting of the care, since the giving of the same isn't something statistical, but something that implies a participatory process from the provider as well as from the user and facing this could be understood as his judgment facing the quality of the care received.

The goal of this study is to evaluate the quality and satisfaction of the users of the Pediatric Emergency in "Centro Hospitalar Tondela – Viseu, EPE", so that the reality of this unique service provided in the District of Viseu can be described. The results of this study can be a contribution for creating different criteria that can allow a change in today's reality, as well as introducing a new culture of data that can be used as a stimulus for exchange initiatives, education and investigation.

### **Keywords:**

- Health
- Quality
- Evaluate
- Satisfaction
- Users
- Pediatric Emergency

<b>ÍNDICE GERAL</b>	<b>Pág.</b>
<b>ÍNDICE DE ABREVIATURAS E SIGLAS</b>	
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	
<b>ÍNDICE DE QUADROS</b>	
<b>1 - INTRODUÇÃO</b>	<b>19</b>
<b>2 - ENQUADRAMENTO TEÓRICO</b>	<b>21</b>
<b>3 - METODOLOGIA</b>	<b>29</b>
<b>4 - RESULTADOS</b>	<b>31</b>
<b>5 – CONCLUSÕES E PROPOSTAS</b>	<b>47</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>51</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>53</b>
<b>ANEXO 1 – Questionário</b>	<b>55</b>
<b>ANEXO 2 – Pedido de autorização para aplicação do instrumento de recolha de dados para desenvolvimento do estudo</b>	<b>63</b>
<b>ANEXO 3 - Pedido de autorização dirigido ao Exmo. Sr. Presidente do Conselho administrativo do CHT-V, EPE</b>	<b>65</b>

## **ÍNDICE DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CHT-V, EPE – Centro Hospitalar Tondela - Viseu, E.P.E

CODU – Centro de Orientação de Doentes Urgentes

Enf. – Enfermeiro

INEM – Instituto Nacional de Emergência Médica

min. – Minutos

Pág. - Página

SUP - Serviço de Urgência Pediátrica

UICD - Unidade de Internamento de Curta Duração

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

**Pág.**

Figura 1 – Desenho de investigação

29

## ÍNDICE DE QUADROS

Pág.

Quadro 1 – Distribuição da amostra segundo a idade	31
Quadro 2 – Distribuição do grau de relação com a criança segundo o sexo	31
Quadro 3 – Distribuição da amostra segundo o Nível de Escolaridade	32
Quadro 4 – Distribuição da amostra segundo a Situação Profissional	32
Quadro 5 – Distribuição da amostra segundo a satisfação com os serviços prestados pelo Hospital	33
Quadro 6 – Distribuição da amostra segundo como considera a Imagem do Hospital	33
Quadro 7 – Distribuição da amostra segundo como considera a Qualidade do Hospital	33
Quadro 8 – Distribuição da amostra segundo quem aconselhou/recomendou a vinda ao SUP	34
Quadro 9 – Distribuição da amostra segundo a entidade referenciadora descrito no campo “Outro”	34
Quadro 10 – Distribuição da amostra segundo o motivo da vinda da criança ao SUP	34
Quadro 11 – Distribuição da amostra segundo se foi esclarecido a respeito do sistema de triagem	35
Quadro 12 – Distribuição da amostra segundo a prioridade atribuída no sistema de triagem	35
Quadro 13 – Distribuição da amostra segundo o tempo até ser atendida	35
Quadro 14 – Distribuição da amostra segundo a classificação da informação prestada pela Hospital em relação ao sistema de triagem	36
Quadro 15 – Distribuição da amostra segundo o desempenho do pessoal Administrativo	36
Quadro 16 – Distribuição da amostra segundo o desempenho do pessoal Médico	37
Quadro 17 – Distribuição da amostra segundo o desempenho do pessoal de Enfermagem	38
Quadro 18 – Distribuição da amostra segundo o desempenho de outro pessoal	38
Quadro 19 – Distribuição da amostra segundo se realizou alguns exames de diagnóstico e terapêutica	39