



SINAS@Hospitais

Dimensão Satisfação do Utente

2020



Instituição

Nota explicativa

A presente check-list destina-se a integrar a avaliação da qualidade dos estabelecimentos hospitalares no âmbito da dimensão **Satisfação do Utente** do Sistema Nacional de Avaliação em Saúde – SINAS@Hospitais, que se desenvolve em duas vertentes distintas. Na vertente medida através deste questionário pretende aferir-se a existência de uma cultura de avaliação da satisfação dos utentes e a atitude das instituições no que respeita ao feedback dos seus utentes.

A check-list contempla um "ponto crítico", devidamente assinalado com .

Para responder, deverá:

- 1- Selecionar, nas células sombreadas a cinzento escuro, uma das opções permitidas – **Sim**, **Não** ou **N/A** (não aplicável, disponível só em alguns itens).
- 2- Gravar o ficheiro com o nome da dimensão e do estabelecimento a que se reporta (ex: Satisfação Hospital XPTO) e remetê-lo, como anexo, para o endereço eletrónico sinas@ers.pt.

A check-list só se considera completa quando todos os itens tiverem resposta. No final do questionário existe informação sobre o estado do preenchimento, bem como uma área de texto livre disponível para observações e/ou comentários.

A Entidade Reguladora da Saúde agradece desde já toda a Vossa colaboração.

1. Inquéritos de satisfação

O prestador é capaz de demonstrar que:

1.1 Estão instituídos processos avaliação de satisfação dos utentes 

Os processos de avaliação de satisfação dos utentes são efetuados com base em:

1.1.1 Estudos de inquérito

1.1.2 Exposições dos utentes

1.1.3 Outros/ múltiplos métodos de avaliação

1.2 Relativamente à avaliação de satisfação dos utentes, o prestador é capaz de demonstrar que:

1.2.1 Esta é avaliada periodicamente

1.2.2 É garantido o anonimato dos utentes

1.3 Os resultados das avaliações de satisfação são considerados para implementação de ações de melhoria