



# Barómetro Regional da Qualidade

## Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços de Saúde

2011

  
Faça parte deste sorriso!  
Pela **Qualidade** na **Madeira**.

  
barómetro regional da qualidade

Entidade Promotora



Concepção e Realização



*Qmetrics*

Enquadramento







**Barómetro Regional da Qualidade**  
**Avaliação da Satisfação dos Utentes dos**  
**Serviços de Saúde**

**2011**





## Índice

SÍNTESE .....	03
1. INTRODUÇÃO .....	05
2. METODOLOGIA .....	06
2.1 Inquérito aos utentes .....	06
2.2 Modelo de Satisfação do Utente .....	07
3. RESULTADOS GLOBAIS .....	09
3.1 Índices das Dimensões .....	09
3.2 Impactos Directos entre as Dimensões e Valores Médios .....	09
3.3 Impactos Totais na Satisfação e Lealdade do Utente .....	10
3.4 Satisfação e Lealdade do Utente segundo a Área Geográfica do Serviço de Saúde .....	10
3.5 Satisfação e Lealdade do Utente segundo o Tipo de Unidade de Saúde .....	11
3.6 Índices de Satisfação por Género, Idade e Nível de Instrução do Utente .....	11
3.7 Índices de Satisfação por Tipo de Unidade de Saúde Utilizada pelo Utente, Área de Residência, Tipo de Entidade e Apresentação de Reclamação .....	12
4. RESULTADOS POR VARIÁVEL DO MODELO DE SATISFAÇÃO .....	13
4.1 Imagem e Respectivos Indicadores .....	13
4.2 Qualidade de Serviço e Respectivos Indicadores .....	13
4.3 Qualidade dos Serviços Complementares e Respectivos Indicadores .....	14
4.4 Qualidade Global e Expectativas .....	14
4.5 Preço Apercebido .....	14
4.6 Satisfação do Utente e Respectivos Indicadores .....	15
4.7 Lealdade do Utente e Respectivos Indicadores .....	15
5. RESULTADOS POR ÁREA GEOGRÁFICA DA UNIDADE DE SAÚDE .....	16
5.1 Resultados Globais .....	16
5.2 Resultados por Variável do Modelo .....	17
6. RESULTADOS POR TIPO DE UNIDADE DE SAÚDE .....	20
6.1 Resultados Globais .....	20
6.2 Resultados por Variável do Modelo .....	21
7. EVOLUÇÃO DESDE 2007 .....	24
7.1 Resultados Globais .....	24
7.2 Resultados por Variável do Modelo .....	25
8. RECOMENDAÇÕES .....	28
8.1 Variáveis de Actuação Prioritária .....	28
8.2 Indicadores de Actuação Prioritária .....	30
ANEXOS: .....	31
A1: Caracterização Sócio-Económica .....	31
A2: Resultados do Modelo de Satisfação do Utente .....	32
A3: Medidas de Qualidade .....	33





## Síntese

O presente estudo tem como **objectivo fundamental construir um Índice de Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços de Saúde na Região Autónoma da Madeira**, baseado num conjunto de indicadores disponibilizados periodicamente.

A abordagem adoptada consiste em duas etapas fundamentais e interdependentes. Em primeiro lugar foi realizado um inquérito, entre 18 de Março de 2011 e 12 de Maio de 2011, onde foram entrevistados telefonicamente 226 pessoas. Esta etapa permite obter todos os resultados disponibilizados pelos estudos de mercado tradicionais. Na segunda etapa, a informação obtida nas respostas ao inquérito é utilizada para estimar o modelo de satisfação do utente. Esta metodologia inovadora permite obter um conjunto de resultados que não é possível obter pelas abordagens habituais de estudos de satisfação do cliente que não recorrem a qualquer modelo de satisfação, ficando-se pela primeira etapa.

O modelo de Satisfação apresenta uma boa capacidade explicativa (coeficiente de determinação de 0,76) da satisfação dos utentes dos Serviços de Saúde.

Os resultados obtidos **revelam um elevado nível de Satisfação (índice igual a 77,6 numa escala de 0-100) dos Utentes dos Serviços de Saúde na Região Autónoma da Madeira.**

O modelo de Satisfação evidencia que a dimensão da **Qualidade dos Serviços Complementares** e o **Preço Apercebido<sup>(a)</sup>** devem ser encarados como as maiores prioridades de actuação, em virtude dos seus elevados impactos na Satisfação.

---

<sup>(a)</sup> Os entrevistados que utilizaram uma Unidade de Saúde Privada e cujo cuidado médico foi igual ou superior a 50 euros, responderam à questão do Preço Apercebido.

---

Uma análise do comportamento dos Serviços de Saúde centrada nos diversos indicadores associados a cada uma das dimensões, permite evidenciar como prioridades de actuação os seguintes indicadores:

**Qualidade dos Serviços Complementares:**

- Tempo de espera para ser atendido;
- Protecção da privacidade do paciente;
- Facilidade em encontrar e aceder à Unidade de Saúde.

**Preço Apercebido:**

- Qualidade da Unidade de Saúde dado o preço;

**Imagem:**

- Unidade de saúde inovadora e tecnologicamente avançada;
- Unidade de saúde de confiança;
- Unidade de saúde que se preocupa com os seus utentes.

**Qualidade de Serviço:**

- Qualidade técnica dos serviços de saúde;
- Desempenho global dos médicos.

Em termos de localização dos serviços de Saúde foram considerados três segmentos: ilha da Madeira (com exclusão do município do Funchal), ilha de Porto Santo e município de Funchal. Neste contexto, é de salientar:

- Que os utentes dos serviços de saúde da Madeira são os mais satisfeitos e leais, por oposição aos utentes dos serviços de saúde da ilha de Porto Santo;
- Que os utentes dos Hospitais são aqueles que se encontram mais satisfeitos e são mais leais face aos utentes dos Centros de Saúde.





## 1. Introdução

O “Barómetro Regional da Qualidade na Região Autónoma da Madeira”, surge no âmbito da implementação da Estratégia Regional para a Qualidade (ERAMQ), aprovada pela Resolução nº 276/2005, de 17/03/2005.

Neste sentido, a Direcção Regional de Comércio, Indústria e Energia (DRCIE) pretendeu através de uma abordagem pragmática implementar um conjunto de indicadores (de desempenho e de percepção) que permitissem aferir a situação actual da qualidade na Região Autónoma da Madeira (RAM), a percepção da mesma, o grau de satisfação de residentes e turistas e o impacto de acções de melhoria implementadas.

---

Nota: Informações mais detalhadas poderão ser consultadas nos relatórios sobre o Barómetro e metodologia dos modelos de satisfação.

---

O presente estudo tem como objectivo fundamental construir um **Índice de Avaliação da Satisfação dos Utentes dos Serviços de Saúde na Região Autónoma da Madeira**.

Este índice faz parte de um Sistema de Avaliação, que fornece informação sobre a satisfação e lealdade dos utentes, bem como da qualidade apercebida dos serviços, baseado num conjunto de indicadores, disponibilizados periodicamente.

Este sistema de avaliação permite:

- Construir um índice de Satisfação, que serve como indicador de percepção do Barómetro Regional da Qualidade;
- Analisar os serviços de Saúde no seu conjunto e por segmento;
- Aconselhar o Governo Regional da Madeira sobre os pontos fortes e constrangimentos;
- Definir áreas prioritárias de actuação tendo em vista a satisfação e lealdade dos utentes.



## 2. Metodologia

A metodologia adoptada consiste em duas etapas interdependentes, como já se referiu. Em primeiro lugar, é realizado um inquérito aos utentes e em seguida, mas em estreita relação com a primeira etapa, é especificado e estimado um modelo de satisfação.

### 2.1. Inquérito aos Utesntes

O quadro seguinte apresenta os principais aspectos metodológicos do inquérito aos utentes dos Serviços de Saúde da Região Autónoma da Madeira (RAM).

Sistema de Avaliação da Satisfação e Lealdade dos Utesntes dos Serviços de Saúde	
<b>População alvo</b>	Utesntes que frequentaram as unidades de saúde na Região Autónoma da Madeira no último ano
<b>Segmentos</b>	<p>Áreas geográficas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funchal</li> <li>• Ilha da Madeira (excepto Funchal)</li> <li>• Ilha de Porto Santo</li> </ul> <p>Unidades de Saúde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospitais (incluem as clínicas médicas)</li> <li>• Centros de Saúde</li> </ul>
<b>Amostra</b>	226 entrevistas
<b>Método de entrevista</b>	Entrevistas telefónicas apoiadas pelo sistema CATI ( <i>Computer Assisted Telephone Interviewing</i> )
<b>Período de inquirição</b>	Entre 18 de Março e 12 de Maio de 2011
<b>Controlo de qualidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompanhamento do trabalho de campo, através de auditoria das entrevistas e avaliação dos entrevistadores.</li> <li>• Reinquirição parcial de cerca de 14% das entrevistas telefónicas e validação de todos os registos (telefónicos) de forma a despistar codificação incorrecta ou respostas incoerentes ou incompatíveis.</li> </ul>

Segmento	Amostra
Funchal	118
Ilha da Madeira (excepto Funchal)	67
Ilha de Porto Santo	41
Hospitais	80
Centros de Saúde	146

## 2.2 Modelo de Satisfação do Utente

Os dados recolhidos através do inquérito são utilizados para alimentar um modelo explicativo da qualidade e satisfação dos utentes com os serviços de saúde na RAM. O modelo é especificado de modo a tomar em conta os determinantes relevantes para a satisfação destes utentes.

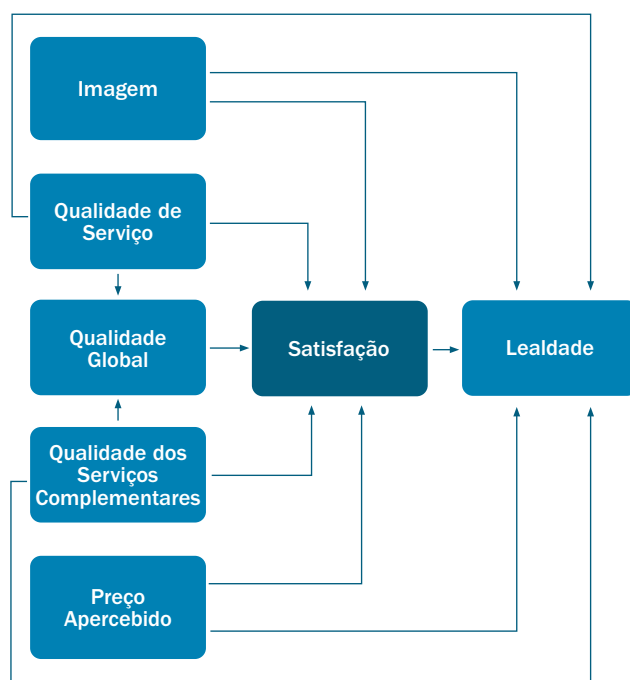
Este modelo é constituído por dois sub-modelos que são apresentados nas figuras seguintes:

- O **modelo estrutural** que estabelece as relações entre as dimensões não observadas ou variáveis latentes;
- O **modelo de medida** que relaciona as dimensões com as variáveis ou indicadores de medida.

### Modelo Estrutural de Satisfação do Utente

A **Satisfação** e a **Lealdade** do utente são as duas dimensões fundamentais que enformam o modelo estrutural ilustrado na figura.

A **Satisfação** do utente é a dimensão central do modelo estrutural. Este modelo considera cinco dimensões determinantes da **Satisfação** (situadas no lado esquerdo da figura) e por uma dimensão consequente deste índice que é a **Lealdade do utente**.

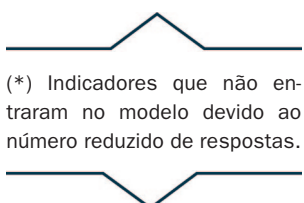


## Modelo de Medida de Satisfação do Utente

As dimensões do modelo estrutural são variáveis latentes, não sendo portanto objecto de observação directa. Cada uma destas dimensões tem de ser associada a um conjunto de indicadores (designados por variáveis de medida) obtidos directamente através do questionário junto dos utentes. Cada indicador está de um modo geral associado a uma questão do inquérito, sendo medido na escala de 1 a 10.

O conjunto das relações entre as dimensões e os indicadores constitui o **modelo de medida**. Como se indicou anteriormente, cada dimensão é constituída por um ou mais indicadores que de seguida se apresentam.

Variável latente	Indicador (de medida)
<b>Imagem</b>	Unidade de saúde de confiança Unidade de saúde que se preocupa com os seus utentes Unidade de saúde inovadora e tecnologicamente avançada
<b>Qualidade Global</b>	Qualidade global
<b>Qualidade de Serviço</b>	Desempenho global dos médicos Qualidade técnica dos serviços de saúde Desempenho global do pessoal de enfermagem Qualidade global dos serviços prestados na realização de exames ou tratamentos
<b>Qualidade dos Serviços complementares</b>	Facilidade em encontrar e aceder à unidade de saúde Tempo de espera para ser atendido Qualidade do atendimento Qualidade global das instalações Desempenho global do pessoal auxiliar (*) Qualidade das refeições (*) Protecção da privacidade do paciente
<b>Preço Aparentado</b>	Qualidade da unidade de saúde dado o preço (*)
<b>Reclamações</b>	Forma como a sua mais recente reclamação foi resolvida (*)
<b>Satisfação</b>	Satisfação global Realização das expectativas Unidade de saúde ideal
<b>Lealdade</b>	Probabilidade de voltar a escolher a mesma unidade de saúde Probabilidade de recomendar a unidade de saúde



(\*) Indicadores que não entraram no modelo devido ao número reduzido de respostas.

A estimação do modelo, com base na metodologia PLS (Partial Least Squares), produz índices para cada uma das dimensões analisadas, bem como para os coeficientes de impacto que definem as relações entre estas dimensões. A estimação do modelo fornece igualmente os pesos dos indicadores associados a cada dimensão. Finalmente a estimação fornece margens de erro e outras medidas de qualidade das estimações.

É hoje generalizadamente aceite que esta abordagem, conhecida por abordagem SEM ou de Modelação das Equações Estruturais, constitui o estado da arte da modelação do comportamento do cliente/utente ou do colaborador.

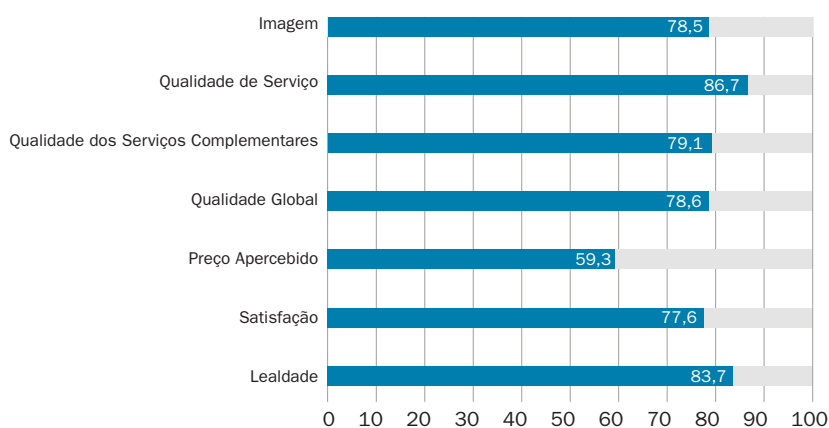
De facto só desta forma é possível identificar os principais determinantes da satisfação, como são as várias componentes da qualidade de serviço. Torna-se assim possível identificar os aspectos da qualidade de serviço mais importantes do ponto de vista da satisfação e lealdade do utente, avaliar os impactos de decisões de gestão sobre estas variáveis e consequentemente priorizar as acções a desenvolver em cada segmento.



### 3. Resultados Globais

#### 3.1 Índices das Dimensões

A dimensão **Qualidade de Serviço** é aquela que apresenta o índice mais elevado (86,7 pontos), seguido pela **Lealdade** (83,7 pontos). No sentido contrário, destaca-se a dimensão do **Preço Aparentado**, com 59,3 pontos.

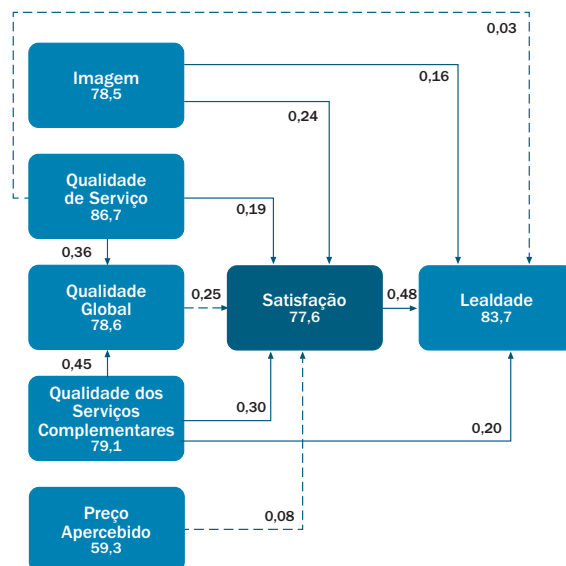


#### 3.2 Impactos Directos entre as Dimensões e Valores Médios

A figura seguinte apresenta os impactos directos entre as dimensões do modelo estrutural.

A **Qualidade dos Serviços Complementares** é a dimensão com maior impacto directo na **Satisfação** (0,30), seguida pela **Qualidade Global** (0,25) e pela **Imagem** (0,24). Deste modo, o aumento de uma unidade no índice da **Qualidade dos Serviços Complementares** de saúde implica directamente um aumento de 0,30 no índice de **Satisfação** do utente do serviço.

Na **Lealdade**, a **Satisfação** do utente é a dimensão com o impacto directo mais acentuado (0,48), seguida pela **Qualidade dos Serviços Complementares** (0,20). Verifica-se assim que os clientes satisfeitos tendem também a ser leais.

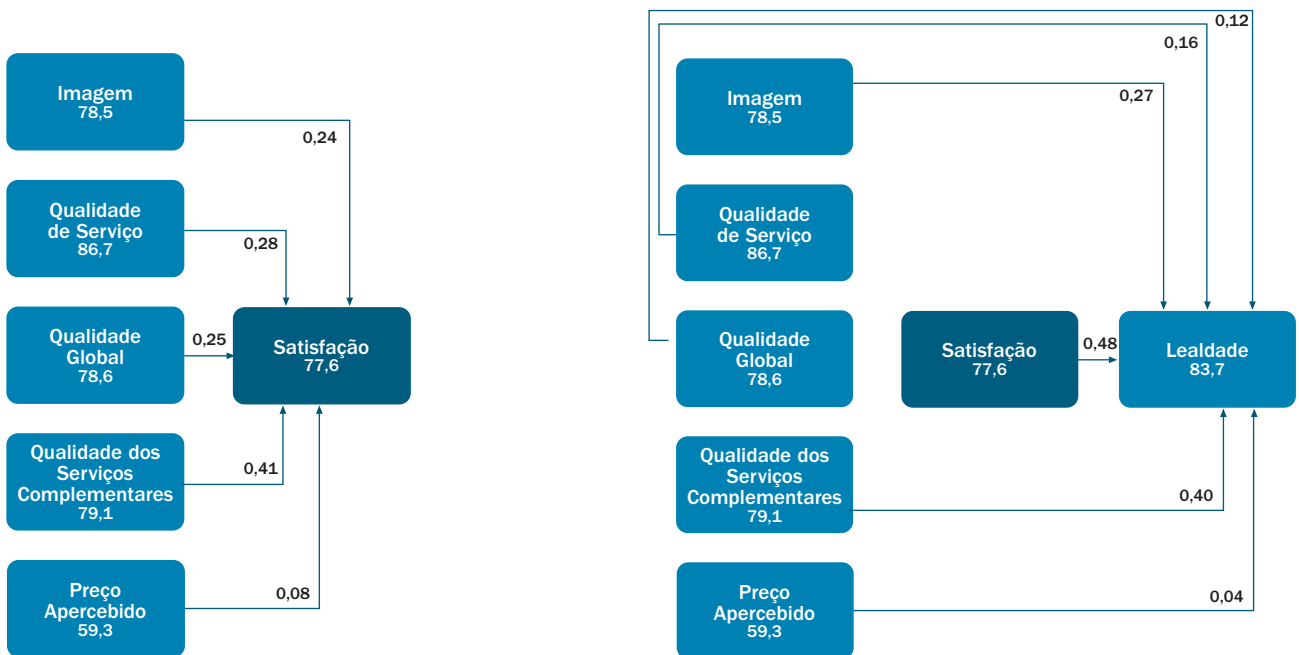


Nota 1: A tracejado estão os impactos que não são estatisticamente significativos a 5%.

Nota 2: O impacto da dimensão Preço Aparentado só é aplicável à população que efectivamente tem experiência com essa realidade.

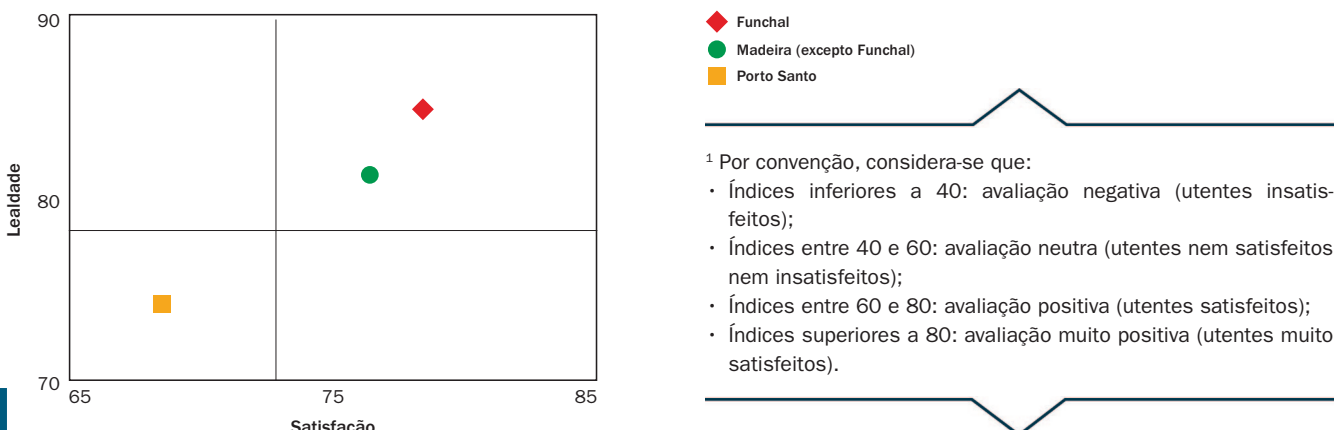
### 3.3 Impactos Totais na Satisfação e Lealdade do Utente

As figuras seguintes apresentam os impactos totais, ou seja, consideram os impactos directos e os indirectos na Satisfação e na Lealdade do utente. Consta-se que o maior impacto na Satisfação provém da Qualidade dos Serviços Complementares e, por outro lado, a Satisfação do utente apresenta o maior impacto total sobre a Lealdade do utente.



### 3.4 Satisfação e Lealdade do Utente segundo a Área Geográfica do Serviço de Saúde

Os utentes dos serviços de saúde localizados na ilha do Porto Santo são os menos satisfeitos. No entanto, os seus níveis de avaliação situam-se num nível positivo<sup>1</sup>. Por outro lado, os utentes dos serviços do Funchal são os mais satisfeitos e leais. A figura seguinte, designada por mapa de percepção, ilustra esses resultados.

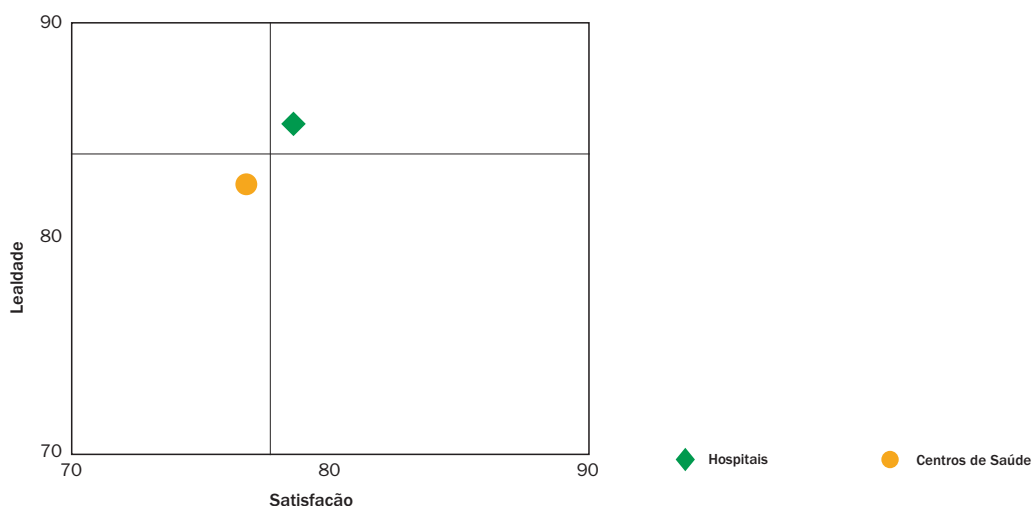


<sup>1</sup> Por convenção, considera-se que:

- Índices inferiores a 40: avaliação negativa (utentes insatisfeitos);
- Índices entre 40 e 60: avaliação neutra (utentes nem satisfeitos nem insatisfeitos);
- Índices entre 60 e 80: avaliação positiva (utentes satisfeitos);
- Índices superiores a 80: avaliação muito positiva (utentes muito satisfeitos).

### 3.5 Satisfação e Lealdade do Utente segundo o Tipo de Unidade de Saúde

A figura seguinte mostra que os utentes dos Hospitais (incluindo as clínicas médicas) são os que se encontram mais satisfeitos e leais. Destaca-se o valor médio da *Lealdade* dos utentes de ambos os segmentos, que atinge uma avaliação considerada muito positiva.

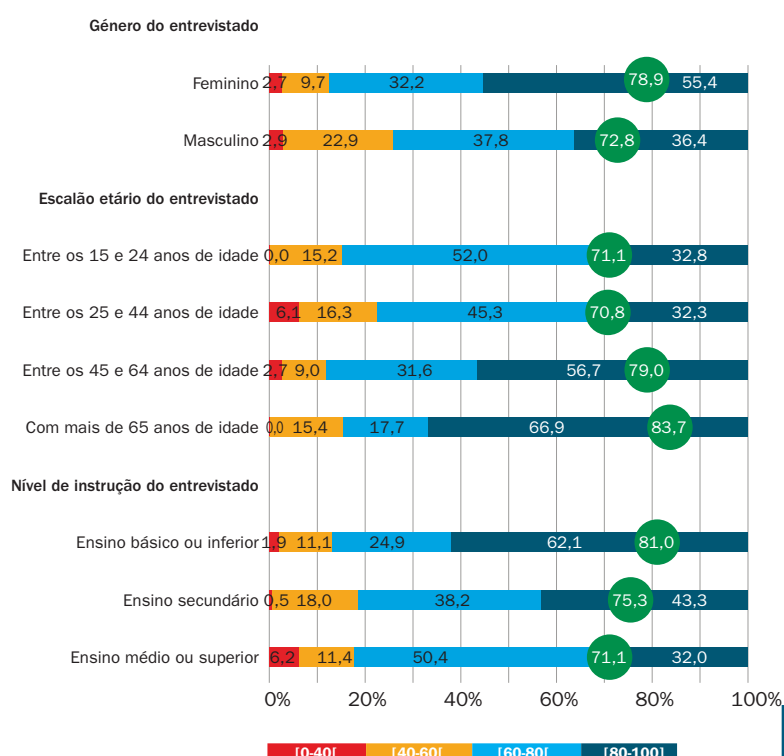


### 3.6 Índices de Satisfação por Género, Idade e Nível de Instrução do Utente

A figura seguinte representa a frequência por classe de satisfação (insatisfeito, neutro, satisfeito e muito satisfeito) de diferentes segmentos de utentes. A segmentação foi feita em termos do género, idade e nível de instrução. Esta figura mostra que:

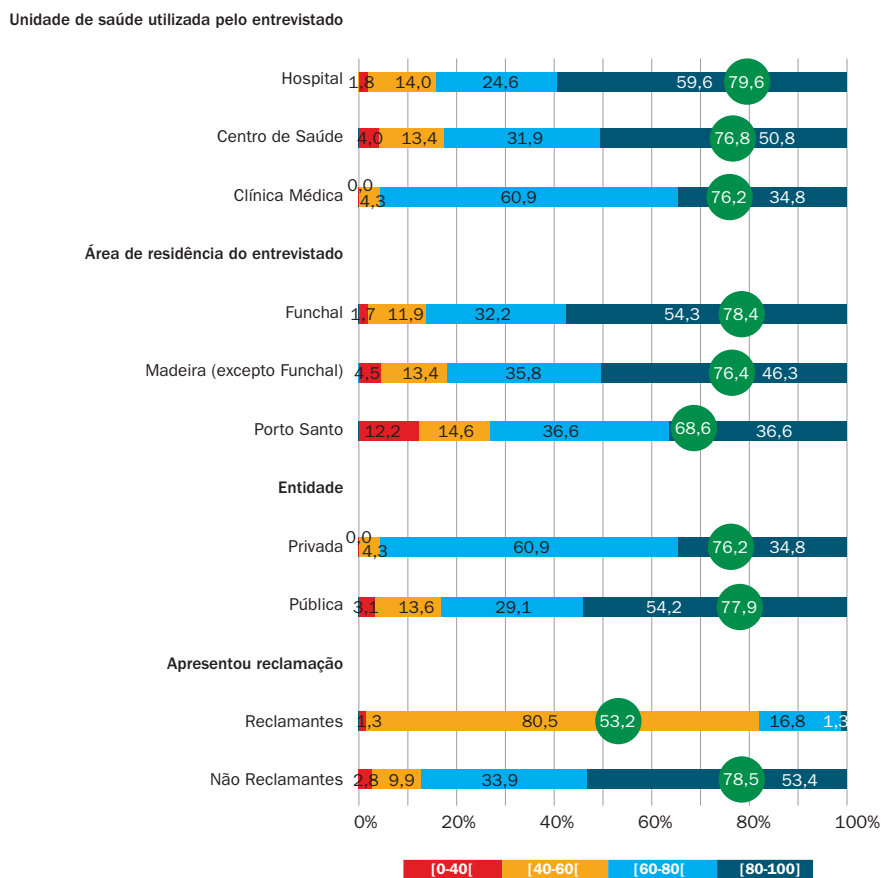
- Os utentes do sexo feminino têm um nível de satisfação mais elevado do que os do sexo masculino;
- Os utentes com mais idade (65 anos ou mais) apresentam índices de satisfação mais elevados;
- Os utentes com menor nível de instrução têm níveis de satisfação superiores.

Estes resultados são coerentes com os obtidos em estudos similares, onde também se observa que os utentes do sexo feminino, com mais idade (65 anos ou mais) e com menor nível de instrução tendem a ser os mais satisfeitos.



### 3.7 Índices de Satisfação por Tipo de Unidade de Saúde Utilizada pelo Utente, Área de Residência, Tipo de Entidade e Apresentação de Reclamação

Os utentes das unidades hospitalares revelam índices de satisfação superiores aos dos centros de saúde e clínicas médicas. Por outro lado, os residentes na ilha da Madeira apresentam índices de satisfação superiores aos da ilha de Porto Santo, assim como os utentes que utilizaram entidades de saúde públicas relativamente aos que utilizaram unidades de saúde privadas. Já os utentes que apresentaram uma reclamação têm um índice de Satisfação muito inferior em relação aos restantes utentes.





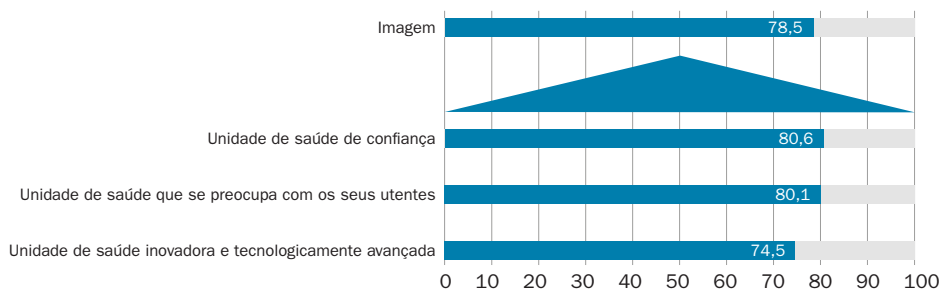


## 4. Resultados por Variável do Modelo de Satisfação

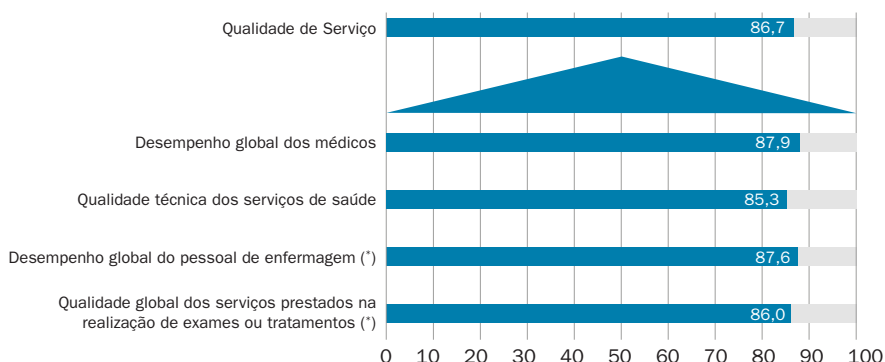
Apresenta-se de seguida os resultados obtidos para cada uma das sete variáveis ou dimensões do modelo de satisfação, bem como para os indicadores associados a essas variáveis. Para melhor interpretar estes resultados, afigura-se importante salientar:

- De modo a garantir a confidencialidade das respostas individuais, não se apresentam os resultados dos indicadores, baseados em menos de três respostas;
- Cada indicador está associado a uma questão do questionário que foi respondida na escala de um a dez. Para permitir uma fácil comparação com o índice da variável do modelo a que está associado (que se encontra na escala de zero a cem e na parte superior do gráfico), os valores dos indicadores foram transformados da escala de um a dez para a escala de zero a cem. Esta transformação constitui apenas uma mudança de escala, pelo que os valores apresentados para os indicadores continuam a representar as médias das avaliações dos utentes.

### 4.1 Imagem e Respectivos Indicadores

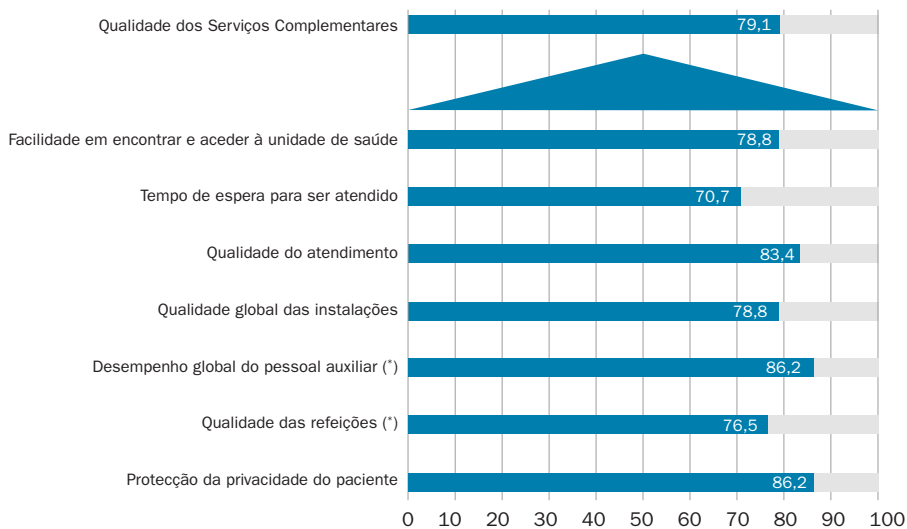


### 4.2 Qualidade de Serviço e Respectivos Indicadores

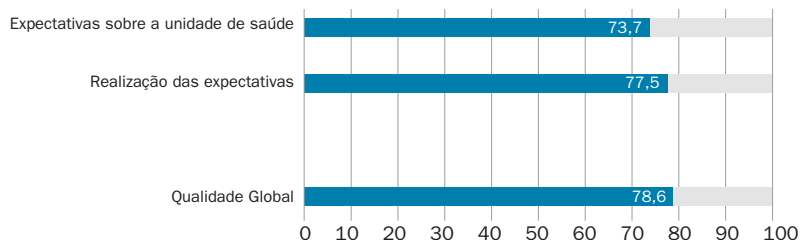


### 4.3 Qualidade dos Serviços Complementares e Respectivos Indicadores

(\*) Indicadores que não entraram no modelo devido ao número reduzido de respostas.

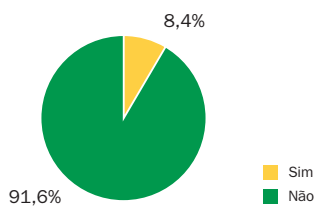


### 4.4 Qualidade Global e Expectativas

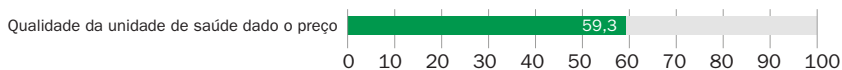


### 4.5 Preço Apercebido

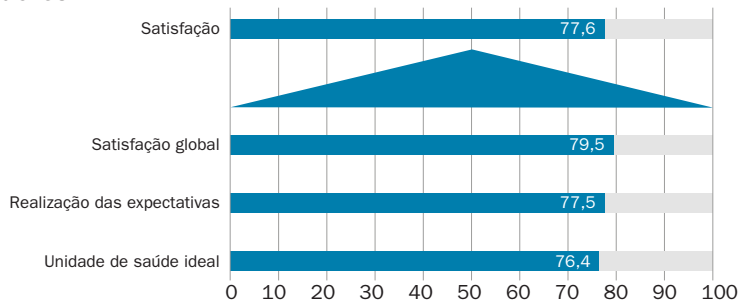
Respondentes à questão do preço apercebido



Nota: Os entrevistados que utilizaram uma unidade de saúde privada e cujo cuidado médico foi igual ou superior a 50 euros, responderam à questão do preço apercebido.

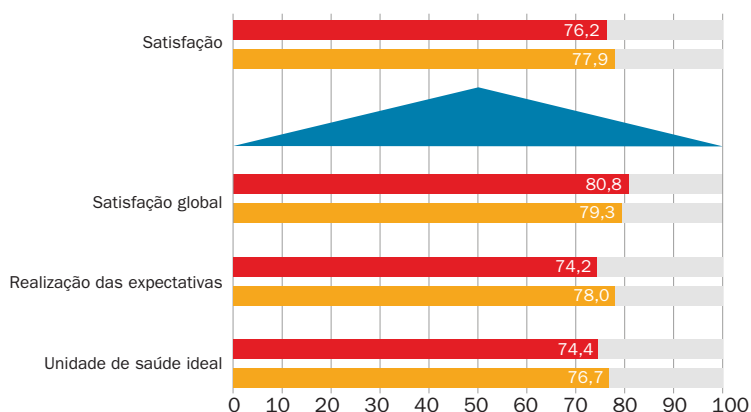
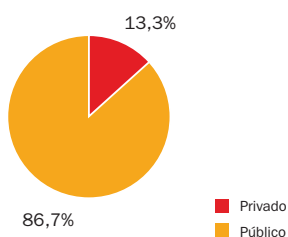


#### 4.6 Satisfação do Utente e Respectivos Indicadores

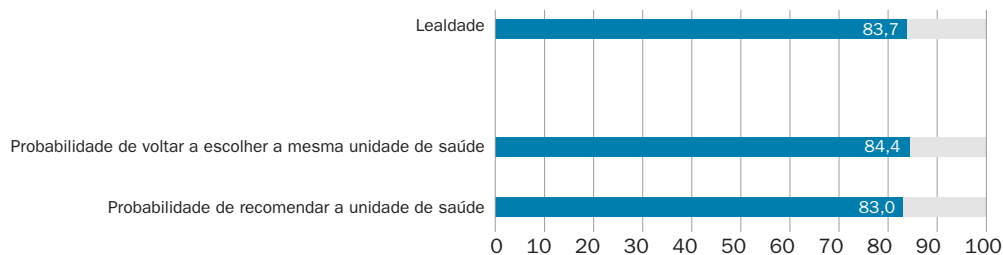


Os utentes das entidades públicas apresentam níveis de satisfação mais elevados que os das entidades privadas.

Respostas por tipo de entidade

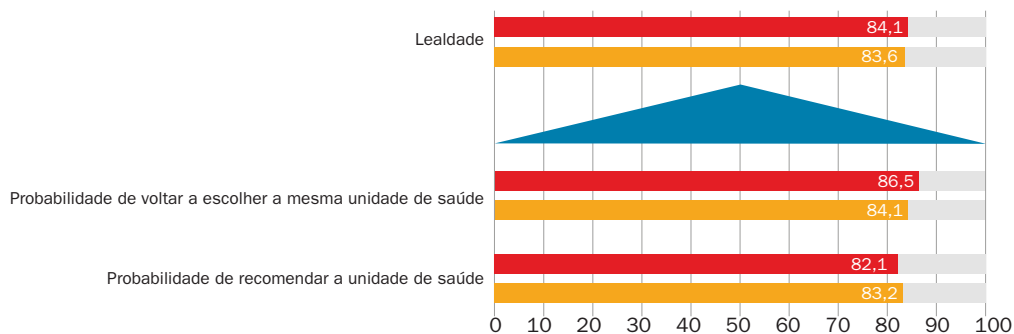
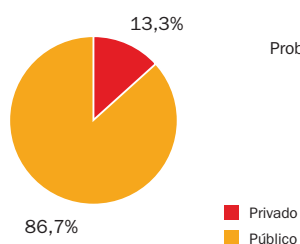


#### 4.7 Lealdade do Utente e Respectivos Indicadores



Os utentes das entidades privadas apresentam níveis de Lealdade ligeiramente superiores aos das entidades públicas.

Respostas por tipo de entidade

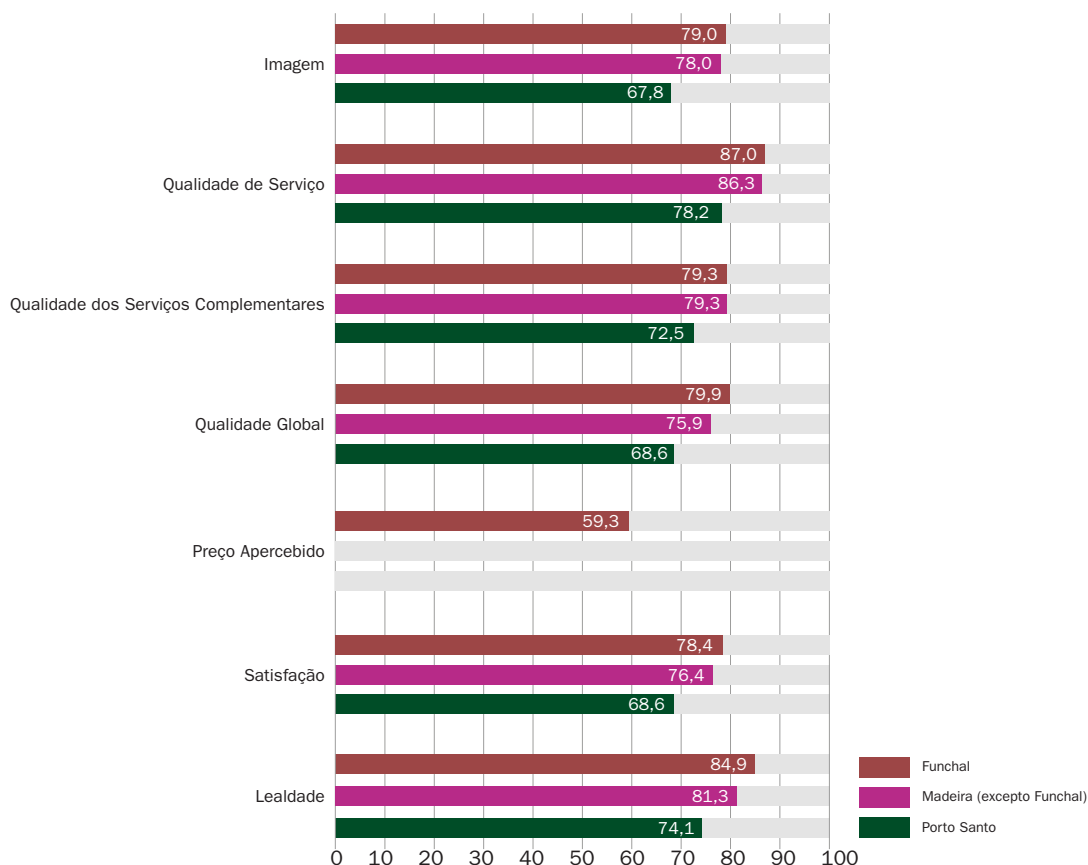




## 5. Resultados por Área Geográfica da Unidade de Saúde

### 5.1 Resultados Globais

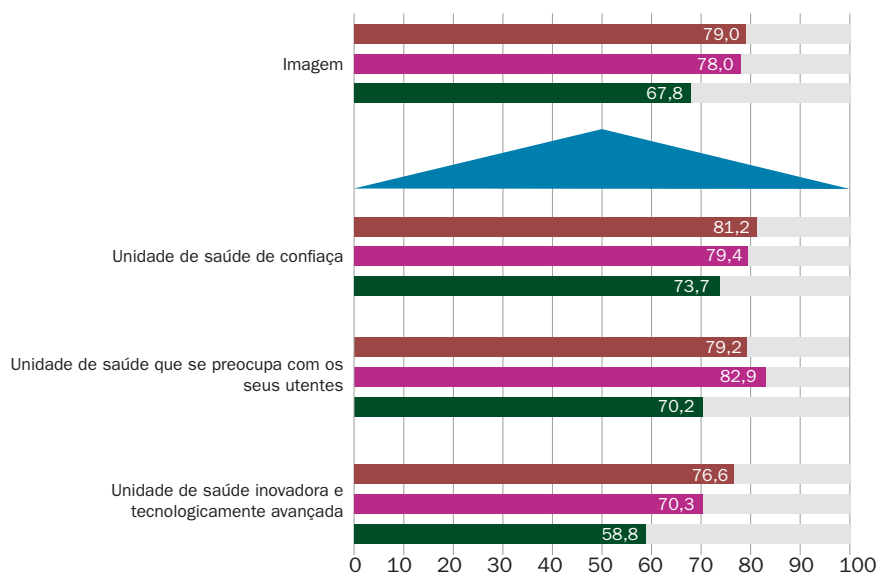
Neste capítulo apresentam-se os resultados por área geográfica. Para o estudo da Saúde da Região Autónoma da Madeira consideraram-se, como já se referiu, três segmentos geográficos, respeitantes à localização do serviço público: ilha da Madeira (com excepção do município do Funchal), município do Funchal e ilha de Porto Santo. Recorde-se que, para garantir a confidencialidade das respostas dos utentes, não se apresentam valores para os indicadores quando o número de respostas é inferior a três. A figura seguinte mostra os índices das dimensões por área geográfica.



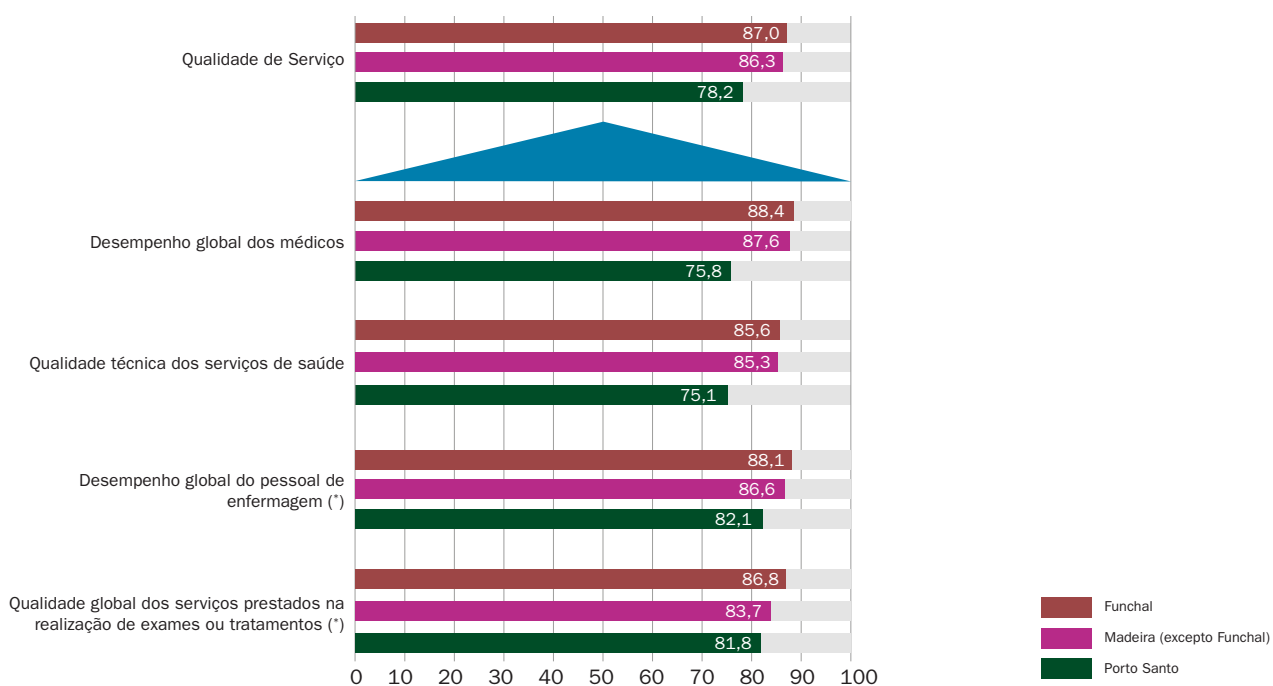
Em qualquer dos segmentos, a **Qualidade de Serviço** é a dimensão com o índice mais elevado. Com os resultados mais modestos estão o **Preço Aparentado** do utente do Funchal, a **Qualidade Global** na ilha da Madeira, excepto o município do Funchal, e a **Imagem** na ilha de Porto Santo.

## 5.2 Resultados por Variável do Modelo

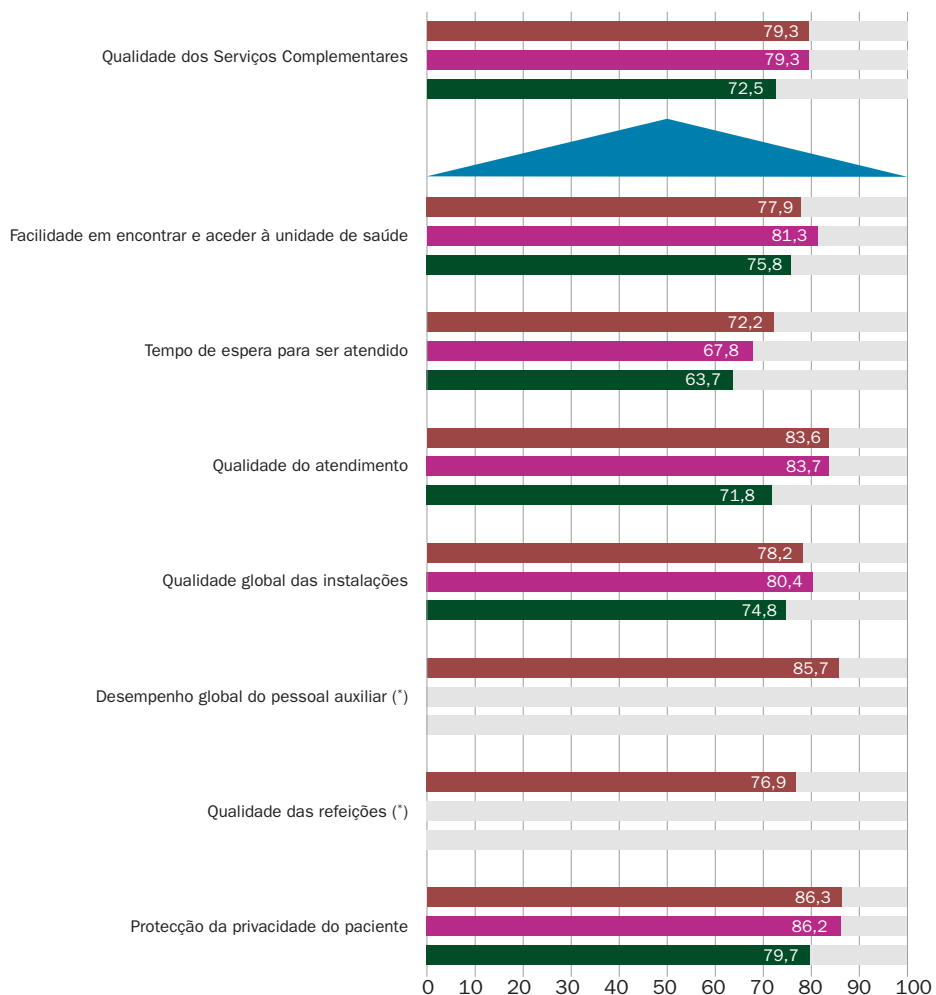
### Imagem e Respectivos Indicadores



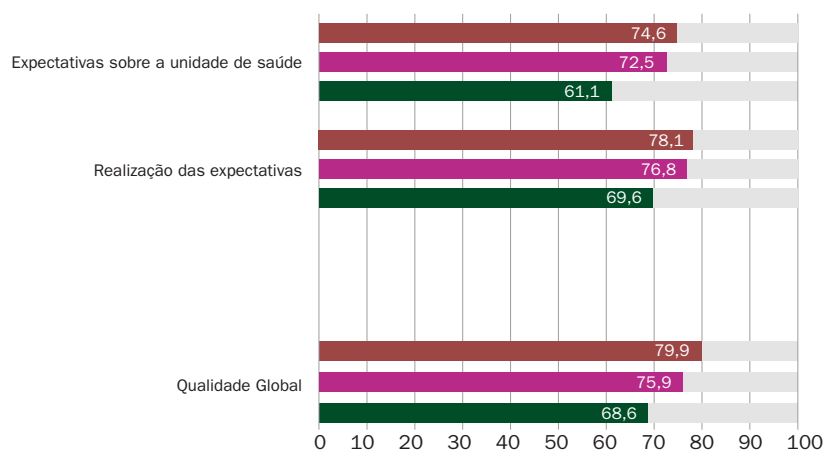
### Qualidade de Serviço e Respectivos Indicadores



## Qualidade dos Serviços Complementares e Respectivos Indicadores



## Qualidade Global e Expectativas

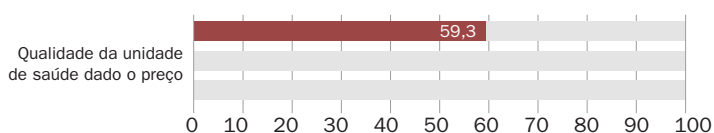
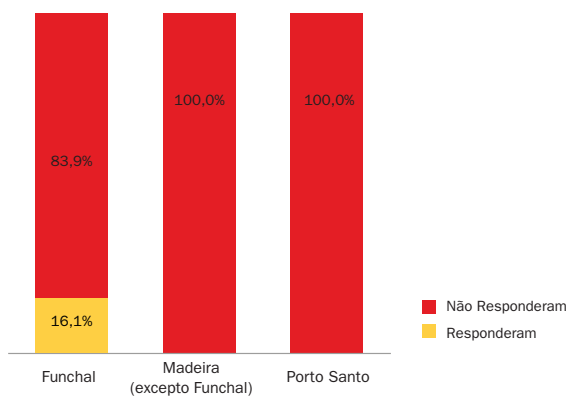


(\*) Indicadores que não entraram no modelo devido ao número reduzido de respostas.

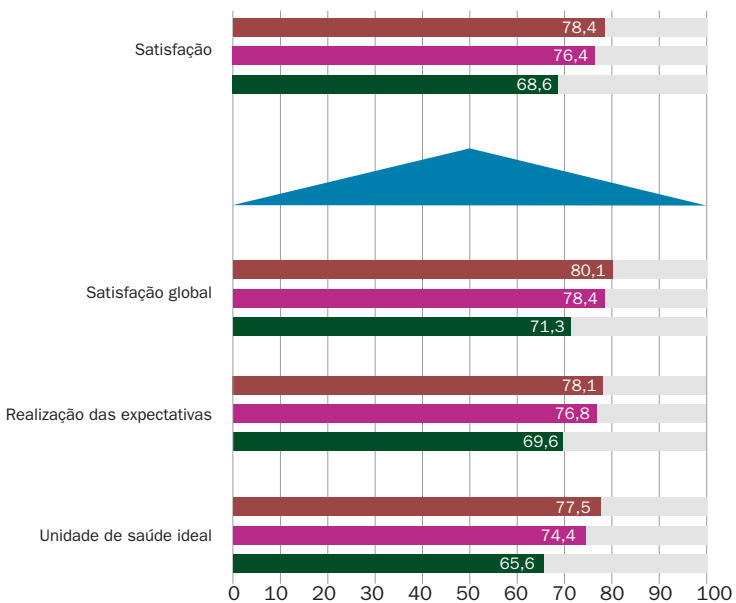


## Preço Apercibido

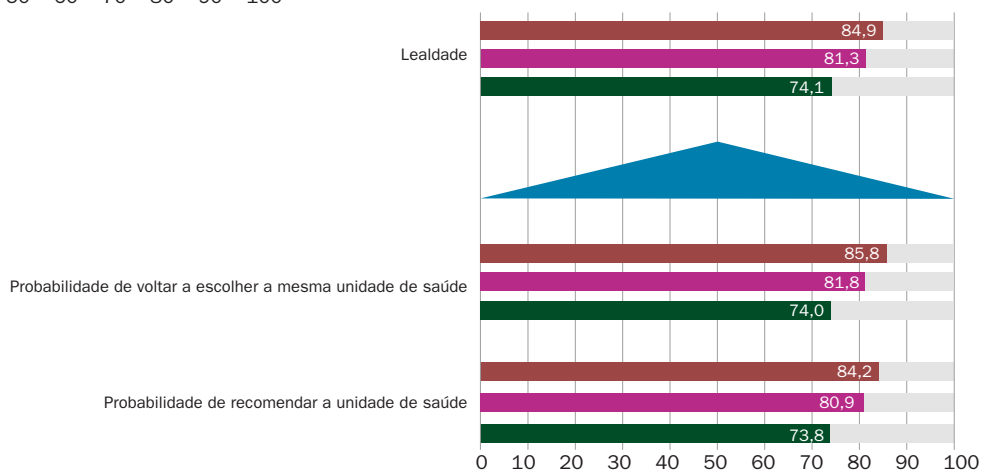
Proporção de respondentes à questão do preço apercibido



## Satisfação do Utente e Respetivos Indicadores



## Lealdade do Utente e Respetivos Indicadores



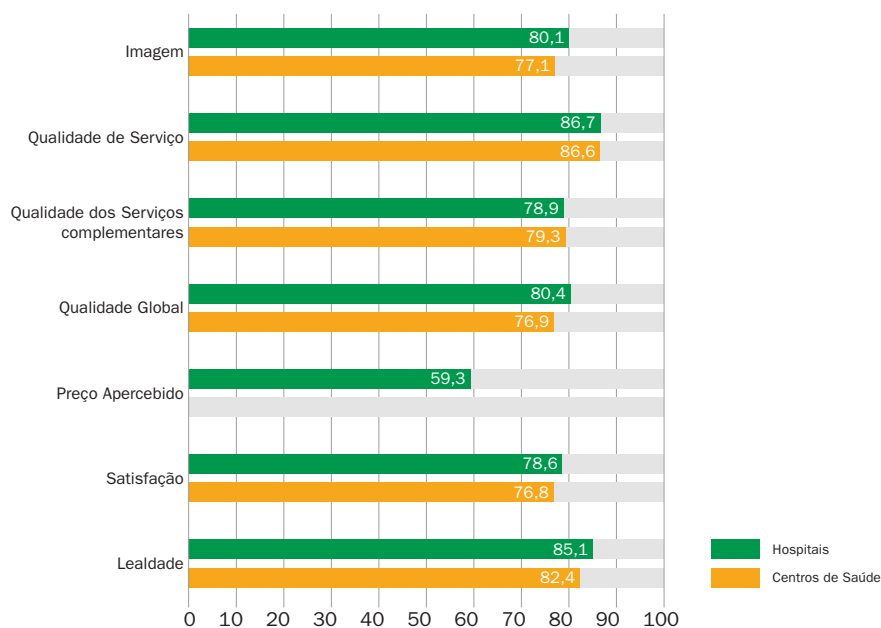


## 6. Resultados por Tipo de Unidade de Saúde

### 6.1 Resultados Globais

Neste capítulo apresentam-se os resultados por tipo de unidade de saúde. Para o estudo da Saúde da Região Autónoma da Madeira consideraram-se, como já se referiu, dois segmentos, respeitantes ao tipo de unidade de saúde: hospitais (incluindo clínicas médicas) e centros de saúde.

Recorde-se que, para garantir a confidencialidade das respostas dos utentes, não se apresentam valores para os indicadores quando o número de respostas é inferior a três. A figura seguinte mostra os índices das dimensões por tipo de unidade de saúde.

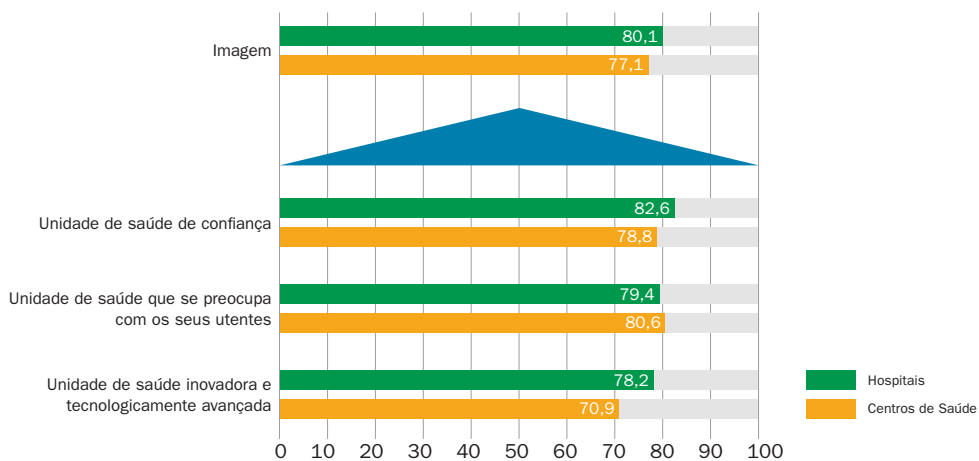


A dimensão com índice mais elevado em ambos os segmentos é a **Qualidade de Serviço**. Já as dimensões com menor índice nos Hospitais é o **Preço Aparentado**, com 59,3 pontos, e nos **Centros de Saúde**, a **Satisfação**, com 76,8 pontos, seguida da **Qualidade Global**, com 76,9 pontos.

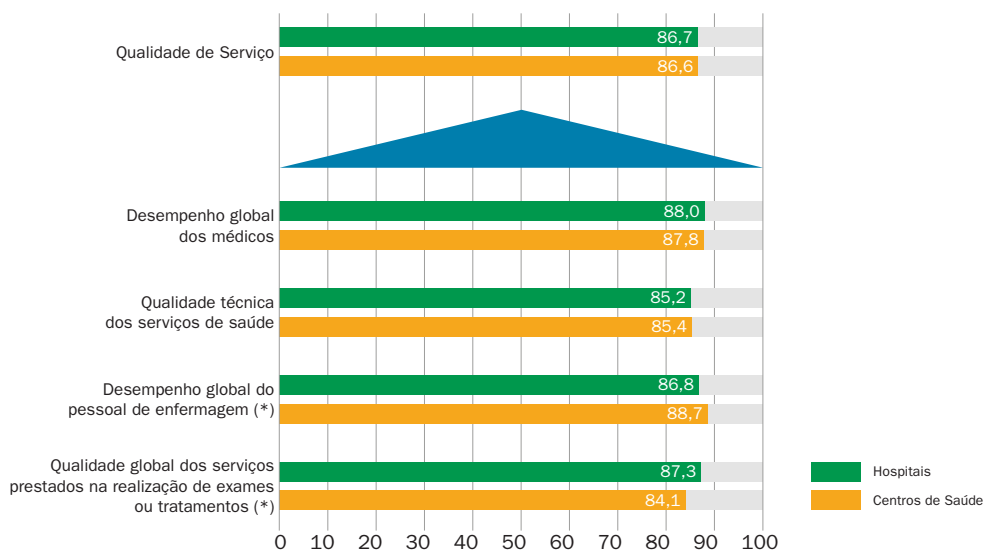


## 6.2 Resultados por Variável do Modelo

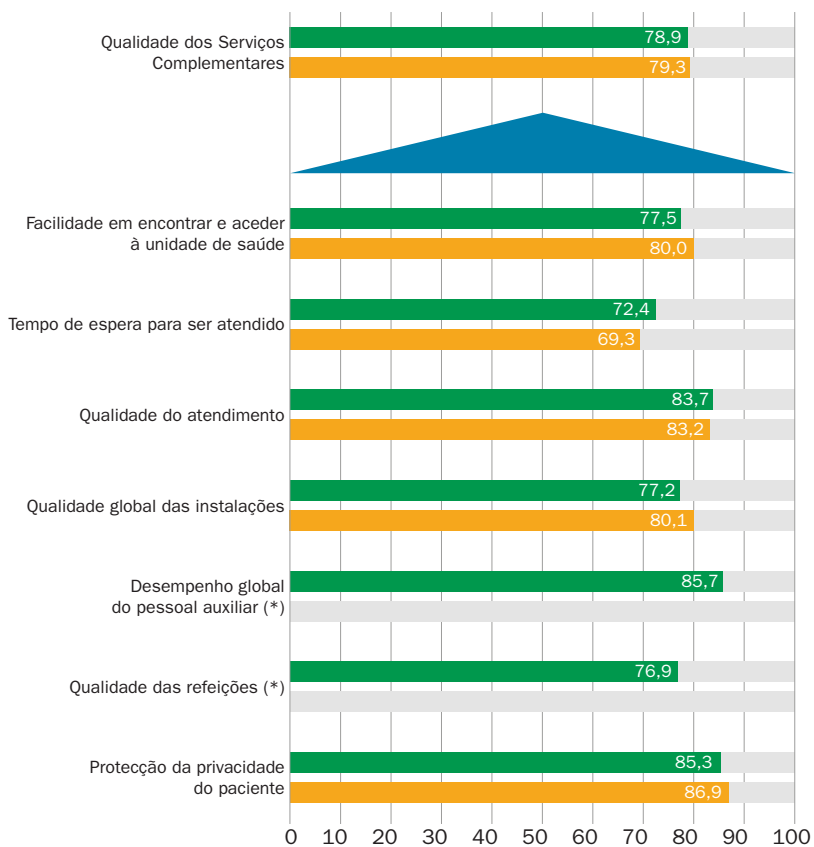
### Imagem e Respectivos Indicadores



### Qualidade de Serviço e Respectivos Indicadores



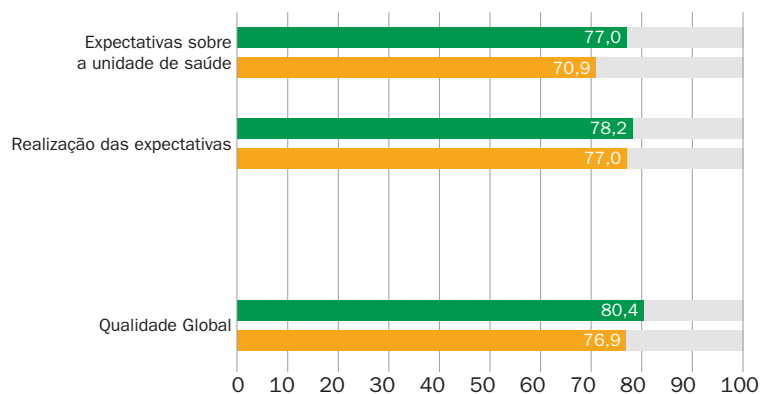
## Qualidade dos Serviços Complementares e Respectivos Indicadores



(\*) Indicadores que não entraram no modelo devido ao número reduzido de respostas.

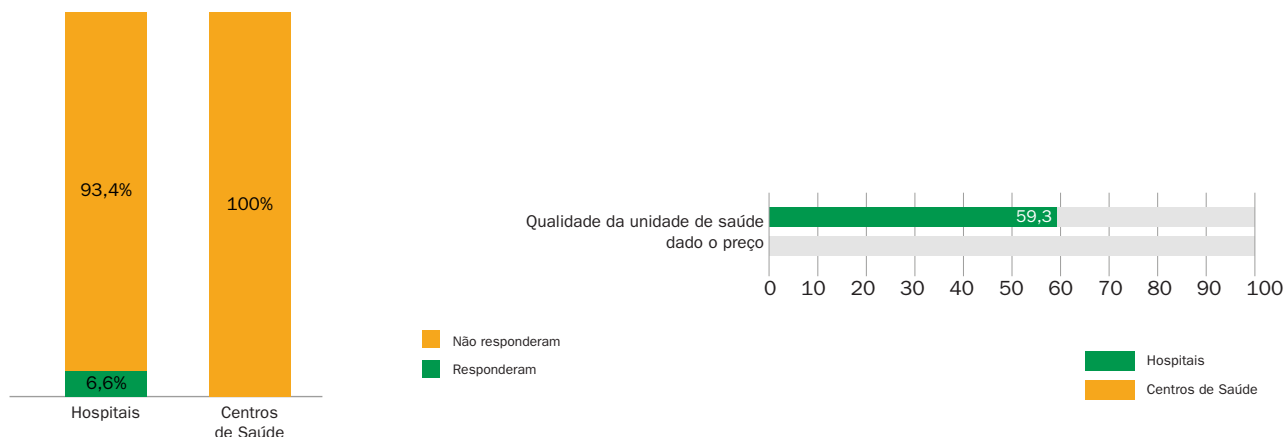
■ Hospitais  
■ Centros de Saúde

## Qualidade Global e Expectativas

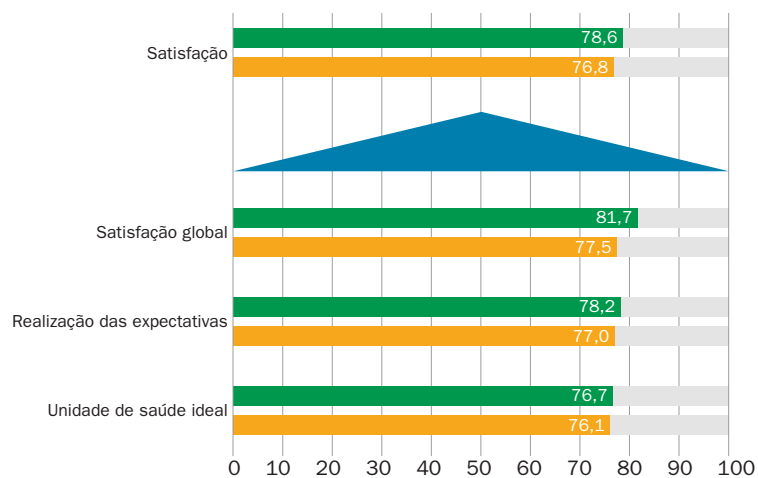


## Preço Apercebido

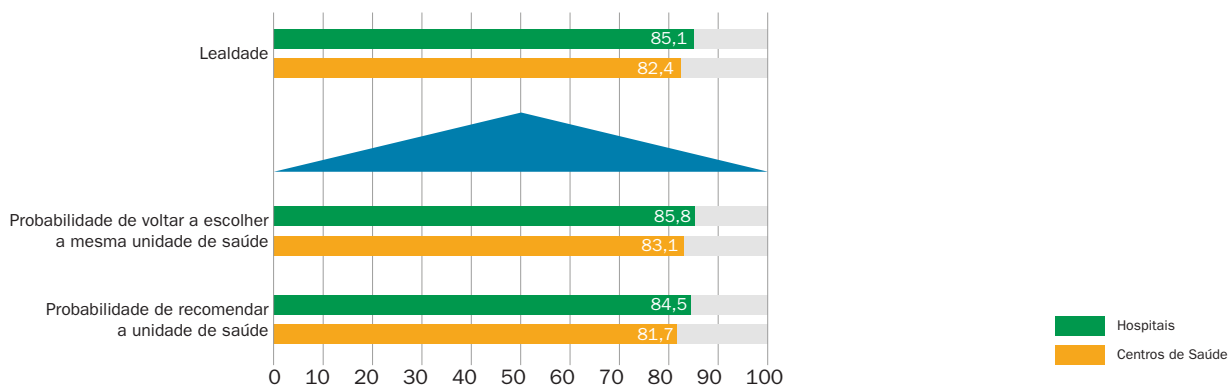
### Proporção de respondentes à questão do preço apercebido



## Satisfação do Utente e Respectivos Indicadores



## Lealdade do Utente e Respectivos Indicadores

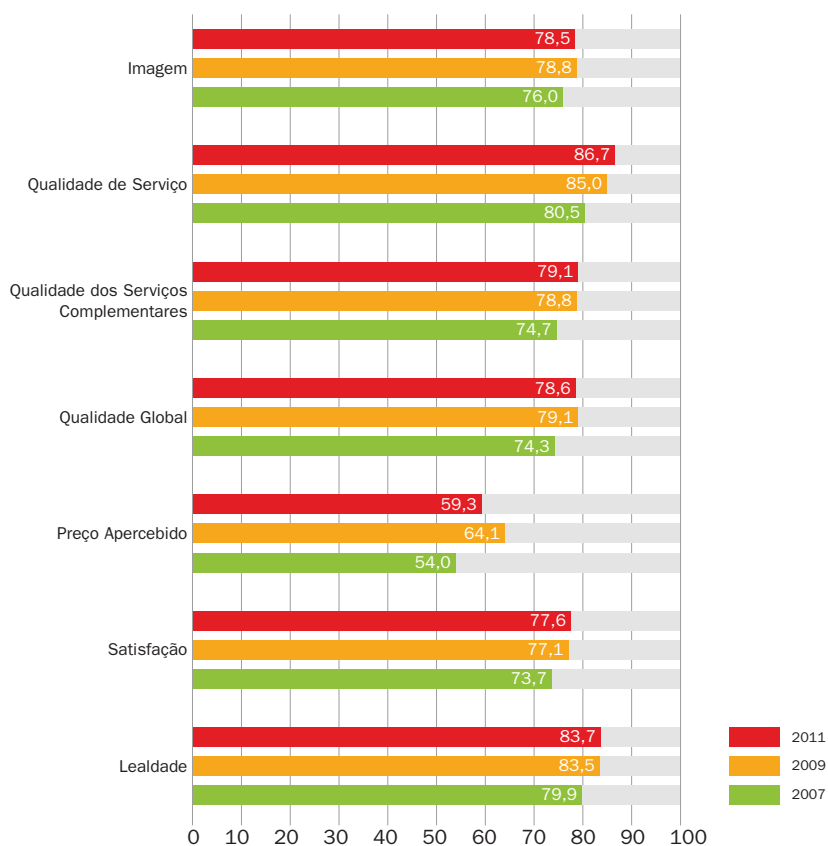




## 7. Evolução desde 2007

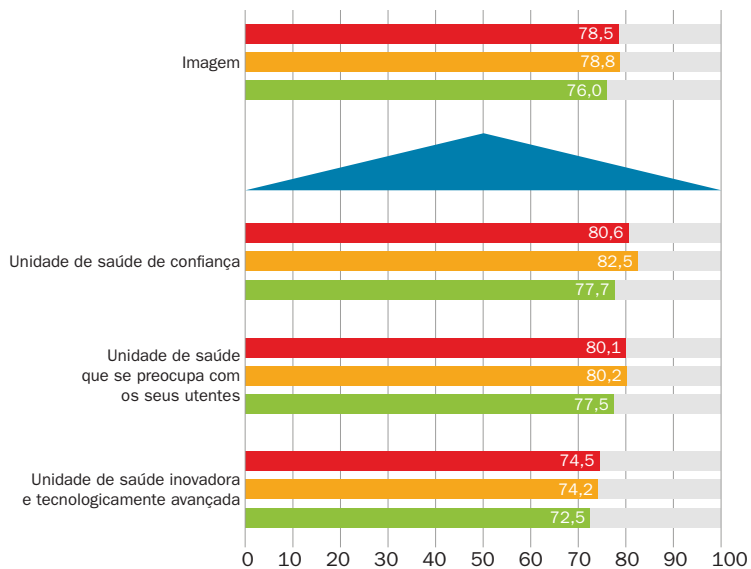
### 7.1 Resultados Globais

Neste capítulo é analisada a evolução desde 2007, avaliando os resultados obtidos em 2007, 2009 e 2011. Consta-se que as variações neste período não foram globalmente significativas, com exceção da dimensão do **Preço Apercibido**, que sofreu uma quebra de 4,8 pontos desde 2009, ficando mesmo assim com uma avaliação superior à alcançada em 2007.

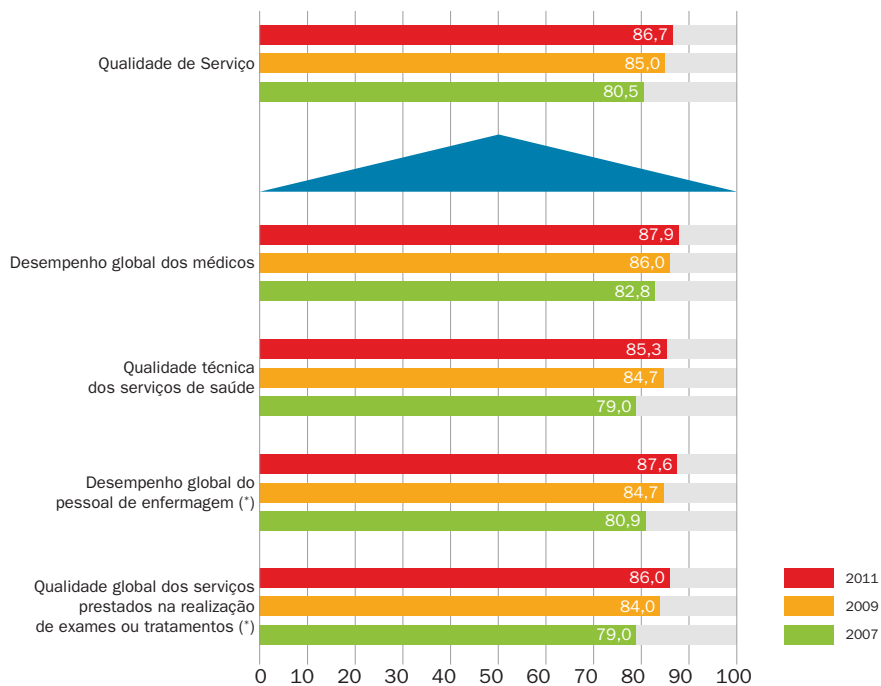


## 7.2 Resultados por Variável do Modelo

### Imagem

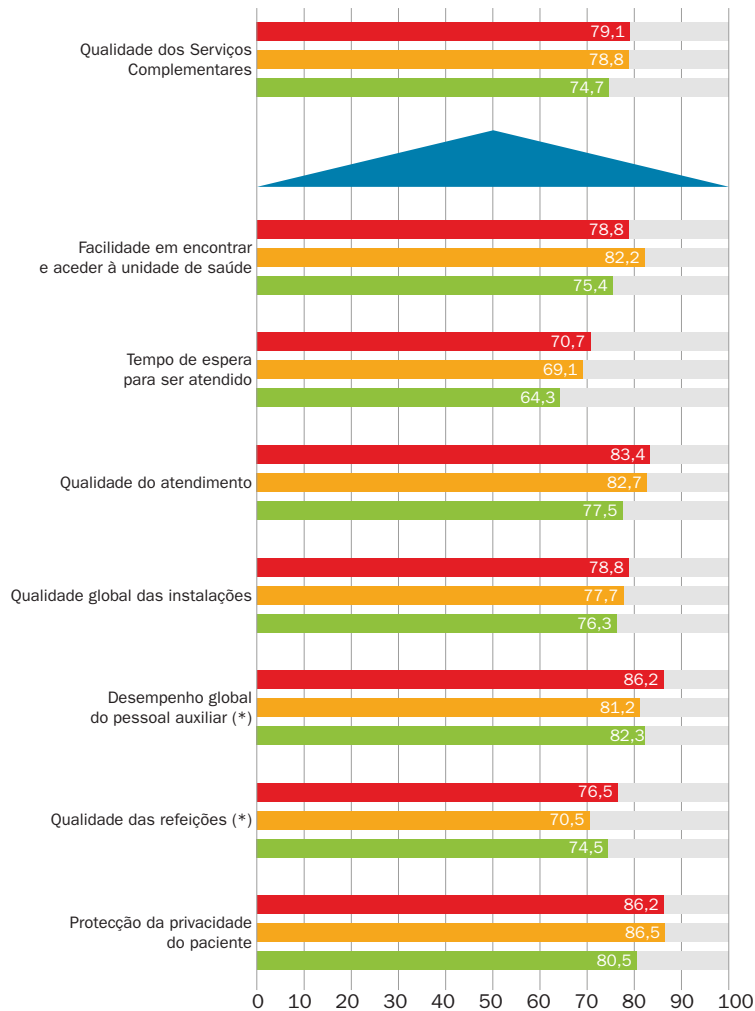


### Qualidade de Serviço

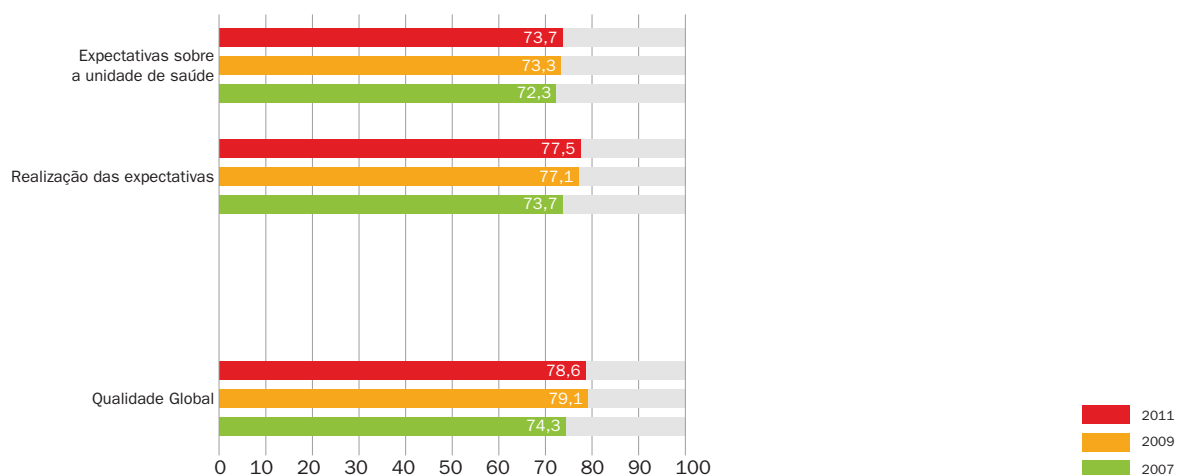


(\*) Indicadores que não entraram no modelo em 2007, 2009 e 2011, devido ao número reduzido de respostas.

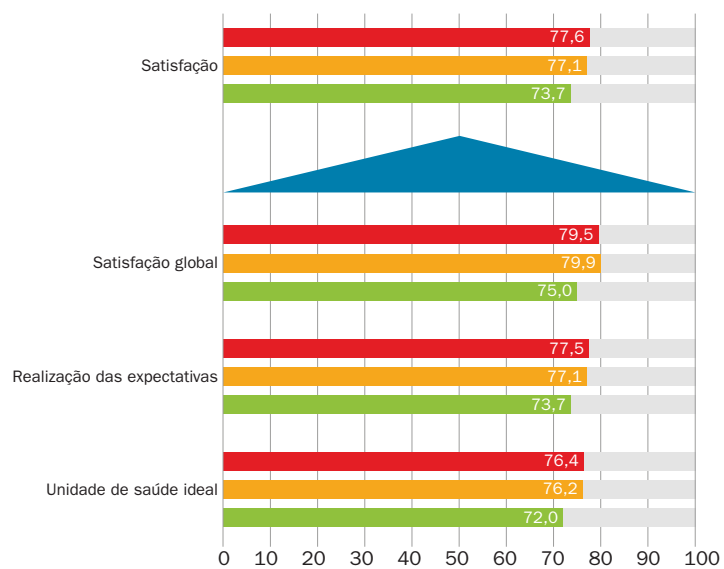
## Qualidade dos Serviços Complementares



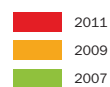
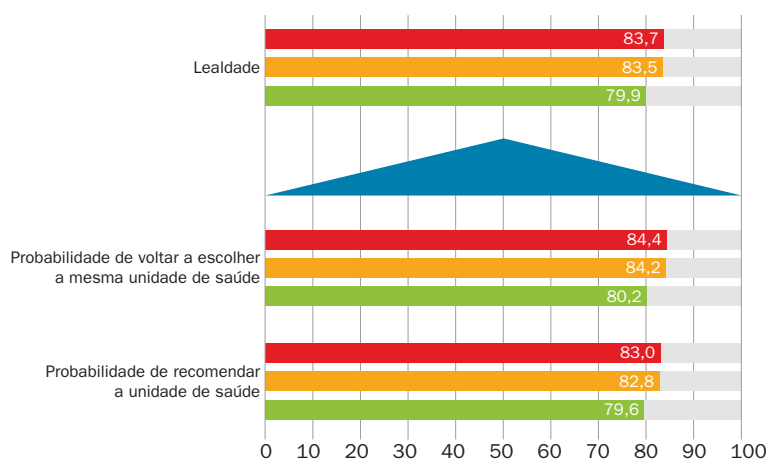
## Qualidade Global e Expectativas



## Satisfação



## Lealdade





## 8. Recomendações

### 8.1 Variáveis de Actuação Prioritária

Neste capítulo são identificadas as variáveis e os indicadores de actuação prioritária tendo em vista a melhoria da satisfação dos utentes que frequentam unidades de saúde da Região Autónoma da Madeira. Por outro lado, dado o forte impacto da satisfação na lealdade do utente, as recomendações, visando a melhoria da satisfação do utente, contribuem igualmente para melhorar a lealdade do utente.

Foi calculado o valor médio de cada uma das dimensões para os utentes dos Serviços de Saúde que revelam um elevado nível de Satisfação com os mesmos serviços (os 20% mais satisfeitos), denominado como **Valor de Referência**.

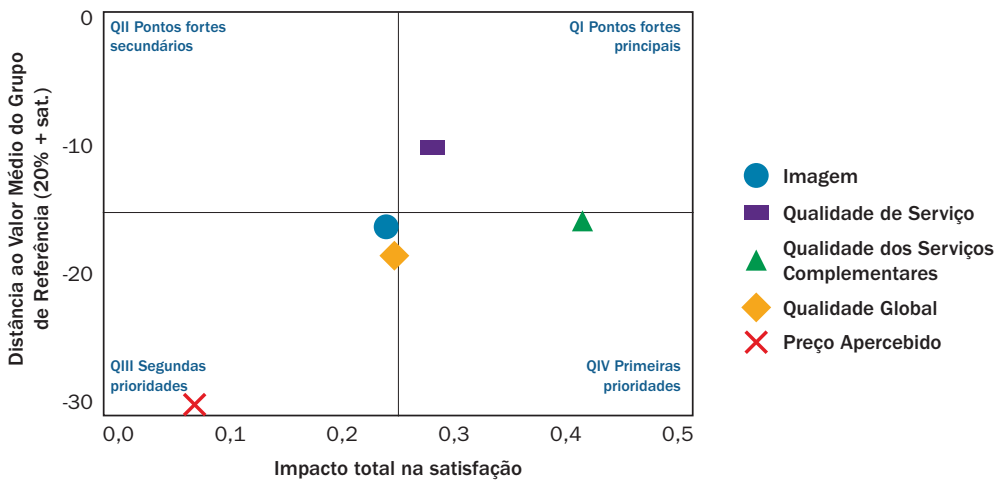
O objectivo é conseguir que os restantes utentes (que representam 80% do total) atinjam o mesmo índice de satisfação que o subgrupo dos mais satisfeitos (que representam 20% do total).

Uma variável será tanto mais prioritária quanto maior a sua distância a este valor e maior o seu impacto (ou importância) na satisfação do utente.

As próximas figuras representam o desempenho dos serviços da saúde face às valorizações médias obtidas pelo Grupo de Referência, bem como a sua importância na explicação da Satisfação com os mesmos.

O mapa de recomendações a seguir apresentado revela no eixo horizontal, os impactos totais dos determinantes sobre a **satisfação dos utentes que utilizam Unidades de Saúde da Região Autónoma da Madeira** e, no vertical, as respectivas distâncias às valorizações médias do designado **Grupo de Referência**. Este mapa encontra-se dividido em quatro quadrantes. No 1º quadrante, **QI**, estão as dimensões dos utentes com índices de satisfação mais próximos do valor de referência e que simultaneamente apresentam elevado impacto sobre a satisfação com os serviços de saúde. São os designados *pontos fortes principais*. Pelo contrário, no 4º quadrante, **QIV**, estão incluídas as dimensões que apresentam também elevado impacto sobre a satisfação com os serviços de saúde, mas com índices mais distantes do valor de referência. As variáveis situadas neste quadrante correspondem aos designados *pontos fracos principais* e constituem naturalmente as primeiras prioridades de actuação. Por outro lado, no terceiro quadrante, **QIII**, encontram-se as variáveis mais distantes do Valor de Referência e com menor contributo para a satisfação do utente. Estas variáveis constituem os *pontos fracos secundários*. Finalmente, no segundo quadrante, **QII**, encontram-se as variáveis mais próximas do Valor de Referência e com menor contributo para a satisfação do utente. São os designados *pontos fortes secundários*. A existir uma necessidade de poupar recursos, as variáveis colocadas neste segundo quadrante são as principais candidatas à redução nos recursos afectos.

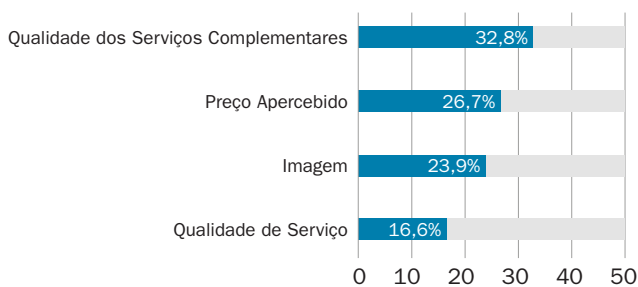




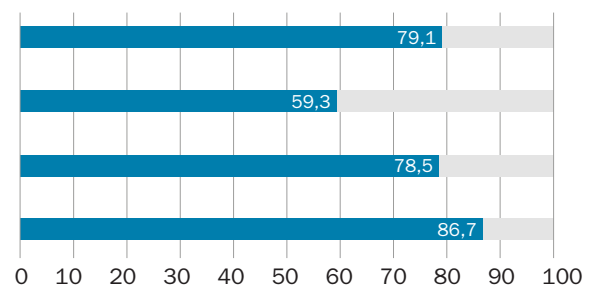
Nota: O impacto da dimensão do Preço Aparentado só é aplicável à população que efectivamente tem experiência com essa realidade.

A análise do gráfico de recomendações mostra que a **Qualidade dos Serviços Complementares** e o **Preço Aparentado** constituem as variáveis de actuação prioritária. Com base na distância ao valor médio do Grupo de Referência e no seu impacto sobre a satisfação é possível calcular um índice de prioridade para as quatro determinantes da satisfação do utente: Imagem, Qualidade de Serviço, Qualidade dos Serviços Complementares e Preço Aparentado. De referir ainda que, a Qualidade Global não é considerada de actuação directa, razão pela qual não aparece nos quadros seguintes. A melhoria nesta variável processa-se indirectamente, através da actuação na Qualidade de Serviço e na Qualidade dos Serviços Complementares.

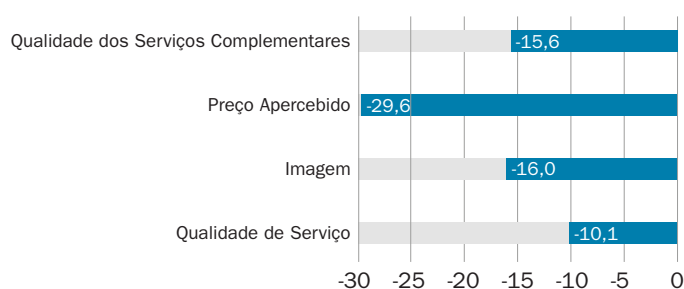
#### Índice de Prioridade



#### Valor médio



#### Distância ao Valor Médio do Grupo de Referência



## 8.2 Indicadores de Actuação Prioritária

Como as dimensões não são observadas, não se pode actuar directamente sobre elas. A actuação é assim feita ao nível dos indicadores que entram na formação de cada dimensão. Também neste caso um indicador será tanto mais de actuação prioritária quanto mais fraco for o seu desempenho e quanto maior for o seu peso, ou seja, quanto mais contribuir para a formação da dimensão. Os quadros seguintes apresentam os índices de prioridade dos indicadores associados à qualidade dos serviços complementares, preço apercebido, imagem e qualidade de serviço.

### Indicadores de Actuação Prioritária (Qualidade dos Serviços Complementares)

(\*) Indicadores que não entraram no modelo devido ao número reduzido de respostas.

Indicador (de medida)	Índice de prioridade	Valor médio	Peso
Tempo de espera para ser atendido	28,7%	70,7	0,22
Protecção da privacidade do paciente	19,9%	86,2	0,24
Facilidade em encontrar e aceder à unidade de saúde	18,9%	78,8	0,19
Qualidade do atendimento	16,8%	83,4	0,18
Qualidade global das instalações	15,8%	78,8	0,17
Desempenho global do pessoal auxiliar (*)	0,0%	86,2	0,00
Qualidade das refeições (*)	0,0%	76,5	0,00

### Indicadores de Actuação Prioritária (Preço Apercebido)

O indicador *Qualidade da unidade de saúde dado o preço* é o único atributo pertencente a esta dimensão, pelo que surge como prioritário.

### Indicadores de Actuação Prioritária (Imagem)

Indicador (de medida)	Índice de prioridade	Valor médio	Peso
Unidade de saúde inovadora e tecnologicamente avançada	35,4%	74,5	0,31
Unidade de saúde de confiança	32,6%	80,6	0,34
Unidade de saúde que se preocupa com os seus utentes	32,0%	80,1	0,35

### Indicadores de Actuação Prioritária (Qualidade de Serviço)

Indicador (de medida)	Índice de prioridade	Valor médio	Peso
Qualidade técnica dos serviços de saúde	38,8%	85,3	0,37
Desempenho global dos médicos	32,0%	87,9	0,33
Desempenho global do pessoal de enfermagem	16,4%	87,6	0,17
Qualidade global dos serviços prestados na realização de exames ou tratamentos	12,8%	86,0	0,13



## Anexos

### A1: Caracterização Sócio-Económica

#### Perfil da Unidade de Saúde Utilizada

Área da Unidade de Saúde	
Funchal	68,9%
Madeira (excepto Funchal)	29,3%
Porto Santo	1,9%
Entidade utilizada pelo entrevistado	
Privada	13,3%
Pública	86,7%
Não responde	0,0%
Valor dispendido na prestação do serviço de saúde	
Menos de 50 euros	80,1%
De 50 a 99 euros	11,0%
De 100 a 199 euros	3,3%
De 200 a 499 euros	1,2%
De 500 a 999 euros	0,0%
1000 ou mais euros	0,6%
Não responde	3,8%
Unidade de Saúde utilizada pelo entrevistado	
Hospital	33,1%
Centro de Saúde	53,6%
Clínica Médica	13,3%

#### Perfil e Caracterização do Entrevistado

Género	
Feminino	79,7%
Masculino	20,3%
Escala etária	
Entre os 15 e 24 anos de idade	5,8%
Entre os 25 e 44 anos de idade	23,2%
Entre os 45 e 64 anos de idade	49,2%
Com 65 ou mais anos de idade	21,8%
Não responde	0,0%
Município de residência	
Calheta	1,5%
Câmara de Lobos	12,8%
Funchal	52,2%
Machico	9,6%
Ponta do Sol	1,3%
Porto Moniz	0,4%
Ribeira Brava	1,9%
Santa Cruz	12,5%
Santana	1,6%
São Vicente	0,9%
Porto Santo	4,8%
Não responde	0,6%
Nível de instrução	
Ensino básico ou inferior	58,8%
Ensino secundário	17,0%
Ensino médio ou superior	24,2%
Não responde	0,0%

## A2: Resultados do Modelo de Satisfação do Utente

### Pesos dos Indicadores nas Dimensões

Dimensão	Indicador (de medida)	Pesos
Imagem	Unidade de saúde de confiança	0,34
	Unidade de saúde que se preocupa com os seus utentes	0,35
	Unidade de saúde inovadora e tecnologicamente avançada	0,31
Qualidade de Serviço	Desempenho global dos médicos	0,33
	Qualidade técnica dos serviços de saúde	0,37
	Desempenho global do pessoal de enfermagem	0,17
	Qualidade global dos serviços prestados na realização de exames ou tratamentos	0,13
Qualidade dos Serviços Complementares	Facilidade em encontrar e aceder à unidade de saúde	0,19
	Tempo de espera para ser atendido	0,22
	Qualidade do atendimento	0,18
	Qualidade global das instalações	0,17
	Desempenho global do pessoal auxiliar	0,00
	Qualidade das refeições	0,00
	Protecção da privacidade do paciente	0,24
Qualidade Global	Qualidade Global	1,00
Preço Aparentado	Qualidade da unidade de saúde dado o preço	1,00
Satisfação	Satisfação global	0,28
	Realização das expectativas	0,34
	Unidade de saúde ideal	0,37
Lealdade	Probabilidade de voltar a escolher a mesma unidade de saúde	0,46
	Probabilidade de recomendar a unidade de saúde	0,54

### Impactos Directos e Desvios Padrão

Dimensão	Qualidade Global		Satisfação		Lealdade	
	Impacto	Desv. padrão	Impacto	Desv. padrão	Impacto	Desv. padrão
Imagem			0,24	(0,05)	0,16	(0,07)
Qualidade de Serviço	0,36	(0,07)	0,19	(0,06)	0,03	(0,08)
Qualidade dos Serviços Complementares	0,45	(0,07)	0,30	(0,06)	0,20	(0,08)
Qualidade Global			0,25	(0,06)		
Preço Aparentado			0,08	(0,17)		
Satisfação					0,48	(0,08)
Lealdade						

## Impactos Totais

Dimensão	Qualidade Global	Satisfação	Lealdade
Imagem		0,24	0,27
Qualidade de Serviço	0,36	0,28	0,16
Qualidade dos Serviços Complementares	0,45	0,41	0,40
Qualidade Global		0,25	0,12
Preço Aparentado		0,08	0,04
Satisfação			0,48
Lealdade			

Nota: O impacto da dimensão do Preço Aparentado só é aplicável à população que efectivamente tem experiência com essa realidade.

## A3: Medidas de Qualidade

### Margens de Erro

Atributo	Funchal	Madeira (excepto Funchal)	Porto Santo	Hospitais	Centros de Saúde
Satisfação Global	3,1	4,9	7,0	3,7	3,5
Qualidade Global	3,1	5,3	6,8	3,8	3,6

Dimensão	Funchal	Madeira (excepto Funchal)	Porto Santo	Hospitais	Centros de Saúde
Imagem	3,0	4,8	6,9	3,6	3,4
Qualidade de Serviço	2,2	3,1	5,6	2,8	2,1
Qualidade dos Serviços Complementares	2,8	4,2	6,3	3,5	3,0
Qualidade Global	3,1	5,3	6,8	3,8	3,6
Preço Aparentado	2,0			2,4	
Satisfação	2,9	4,7	6,9	3,4	3,5
Lealdade	3,6	5,8	7,4	4,3	4,2

### Coefficiente de Determinação

Dimensão	R <sup>2</sup> Utentes
Qualidade Global	0,60
Satisfação	0,76
Lealdade	0,64