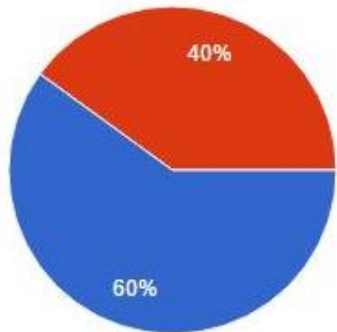


Inquérito de satisfação à atividade da ERA Centro

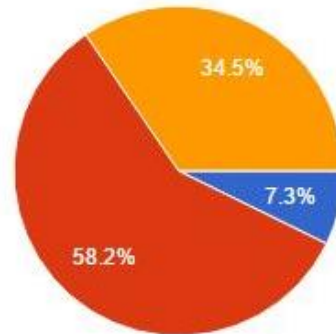
Enviado para todo o universo de USF E UCC da região centro

60 USF
55 UCC

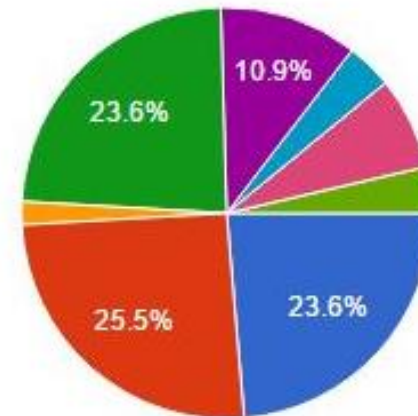
55 respostas



33 UCC
22 USF (12 mod B)



tempo de atividade
4 com =< 1 ano
32 entre 1 a 5 anos
19 => 5 anos



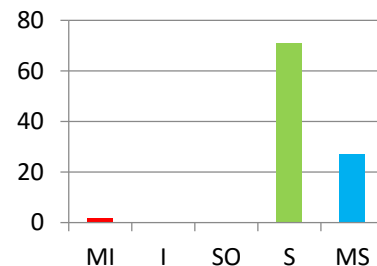
- Baixo Mondego
- Baixo Vouga
- Cova da Beira
- Dão Lafões
- Pinhal Interior Norte
- Pinhal Litoral
- Castelo Branco
- Guarda

Desempenho global da ERA Centro

70,9 % - estão satisfeitos

27,3% - muito satisfeitos

1,8% - muito insatisfeito

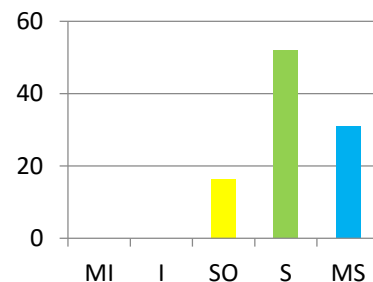


Papel da ERA na emissão de Pareceres e Adendas

52% - estão satisfeitos

30,9% - muito satisfeitos

16,4% - sem opinião



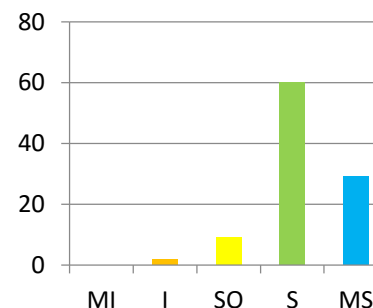
Sensibilidade da ERA em relação aos problemas das unidades

60% - estão satisfeitos

29,1% - muito satisfeitos

9,1% - sem opinião

1,8% - insatisfeitos



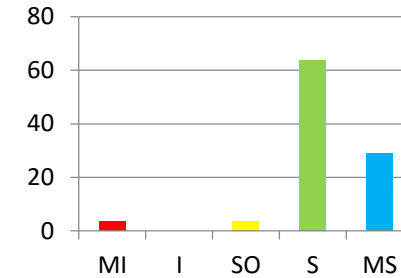
Partilha de ideias que permitam melhoras na organização das unidade

63,6 % - estão satisfeitos

29,1- muito satisfeitos

3,6 - sem opinião

3,6 - muito insatisfeito

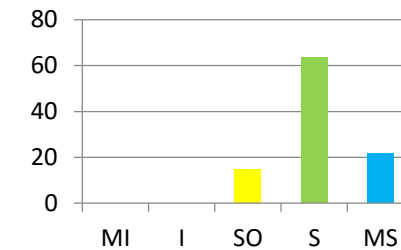


Cumprimento da missão e objetivos da ERA

63,6% - estão satisfeitos

21,8 – muito satisfeitos

14,5 - sem opinião



Forma de informação das unidades sobre a sua atividade

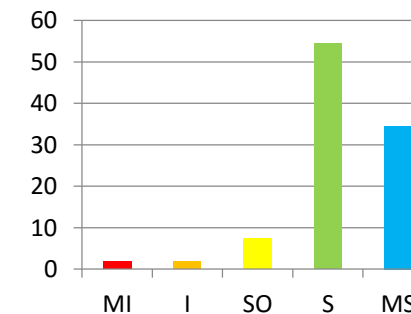
54,5% - estão satisfeitos

34,5% - muito satisfeitos

7,3% - sem opinião

1,8% - insatisfeito

1,8% - muito insatisfeito

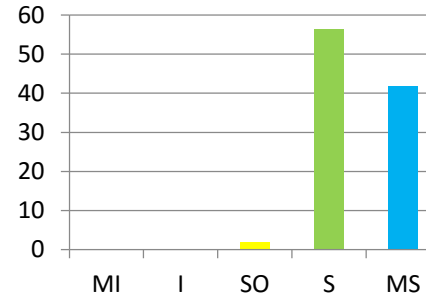


Abertura e disponibilidade

56,4% - estão satisfeitos

41,8% - muito satisfeito

1,8% - sem opinião



Relevo das reuniões anuais de coordenadores

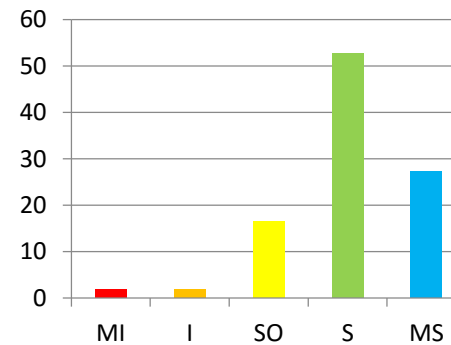
52,7 % - satisfeitos

27,3 % - muito satisfeito

16,4 % -sem opinião

1,8 % -insatisfeito

1,8 % -muito insatisfeito

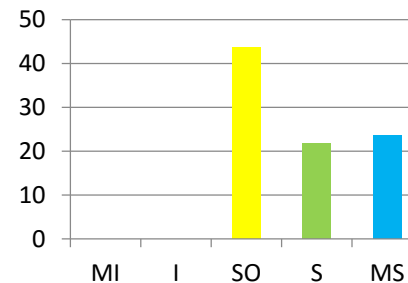


Apoio da ERA no processo de candidatura modelos A e B

23,6% - muito satisfeito

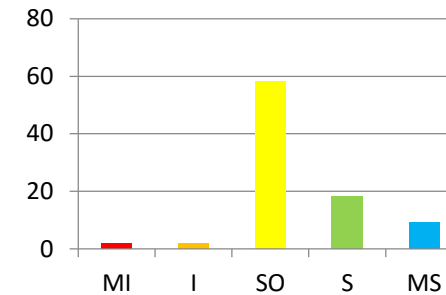
21,8% - satisfeitos

43,6% - sem opinião



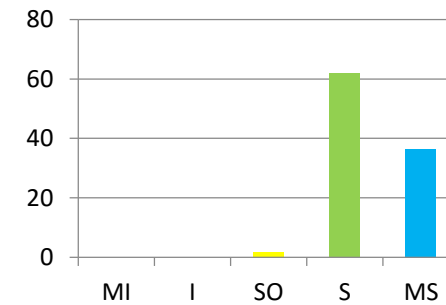
Apoio no processo de acreditação

- 58,2% - sem opinião
- 18,2% - satisfeitos
- 9,1% - muito satisfeito
- 1,8% - insatisfeito
- 1,8% - muito insatisfeito



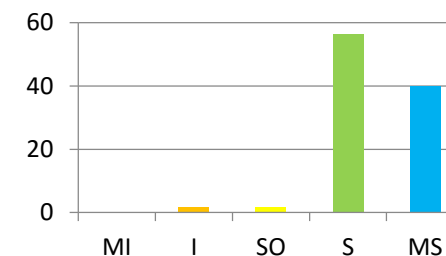
Interesse pelos problemas da sua unidade durante as visitas de acompanhamento

- 61,8% - satisfeitos
- 36,4% - muito satisfeito
- 1,8% - sem opinião



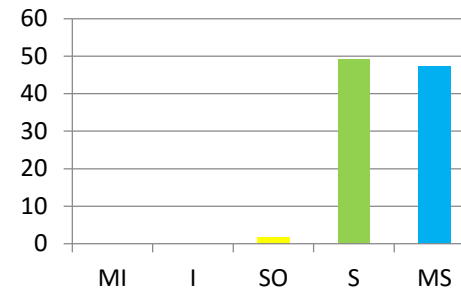
Aconselhamento sobre medidas organizativas da UF

- 56,4% - satisfeitos
- 40 % - muito satisfeito
- 1,8% - sem opinião
- 1,8% - insatisfeito



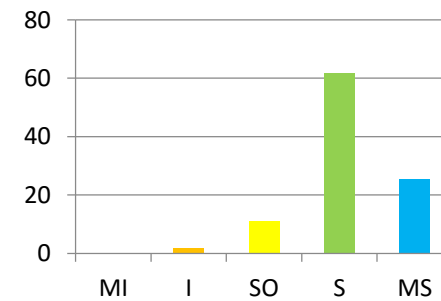
Facilidade de contato com os profissionais

49,1% - satisfeito
47,3% - muito satisfeito
1,8% - sem opinião



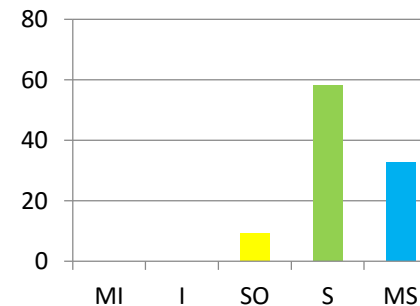
Apoio no desempenho da unidade

61,8% - satisfeito
25,5% - muito satisfeito
10,9% - sem opinião
1,8% - insatisfeito



Forma como os profissionais da ERA desempenham as suas funções

58,2% - satisfeito
32,7% - muito satisfeito
9,1% - sem opinião

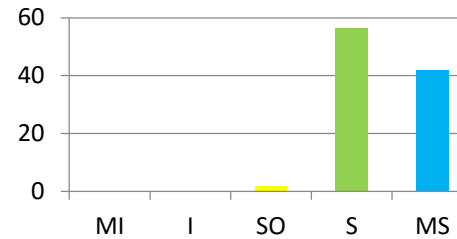


Forma de transmissão de informação acerca das visitas de acompanhamento

56,4% - satisfeito

41,8% - muito satisfeito

1,8% - sem opinião

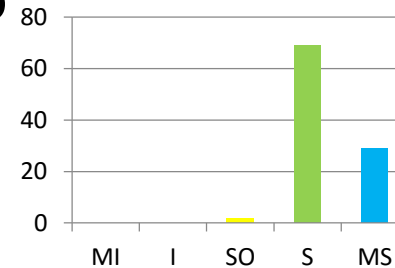


Duração das visitas de acompanhamento

69,1% - satisfeito

29,1% - muito satisfeito

1,8% - sem opinião



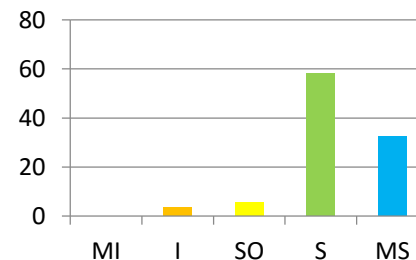
Gestão do tempo nas visitas de acompanhamento

58,2% - satisfeito

32,7% - muito satisfeito

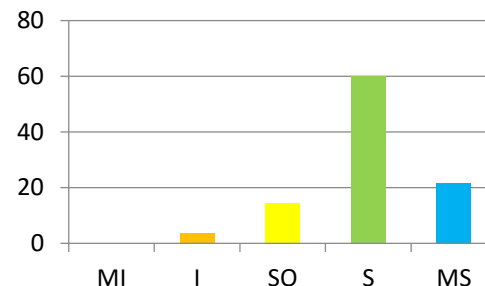
5,5% - sem opinião

3,6% - insatisfeito



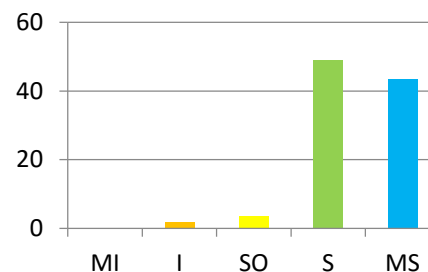
Esforço da ERA para melhorar a qualidade da sua UF

60% - satisfeito
21,8% - muito satisfeito
14,5% -sem opinião
3,6% -insatisfeito



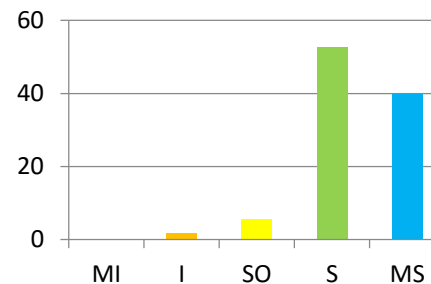
Pertinência do Relatório de Acompanhamento

49,1% - satisfeito
43,6% - muito satisfeito
3,6% -sem opinião
1,8% -insatisfeito



Relatório de acompanhamento como instrumento de melhoria

52,7% - satisfeito
40% - muito satisfeito
5,5% -sem opinião
1,8% -insatisfeito



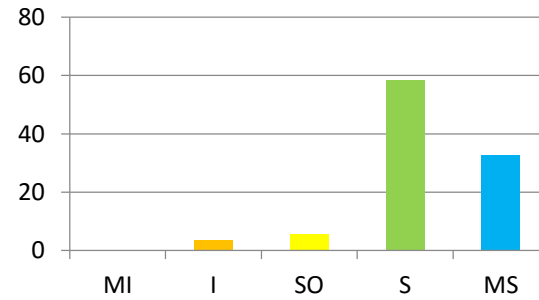
Concordância com as visitas de acompanhamento

58,2% - satisfeito

32,7% - muito satisfeito

5,5% -sem opinião

3,6% -insatisfeito





Aspetos mais positivos da ERA

Aspetos mais negativos da ERA

Elevada burocracia exigida no Guia de Acompanhamento

Ser mera interlocutora das UF

A opinião da ERA não é tida em conta pelo ACeS

A agressividade de alguns elementos

O não diferenciarem bem mod A/mod B em algumas visitas de acompanhamento

Ter pouco poder para implementar na prática as soluções necessárias ou propostas pelas equipas que acompanha

A grelha DIOR só é aprofundada na fase de avaliação a modelo B. Até lá basta ter os documentos e aparentemente está tudo bem

Tendência das Reuniões Anuais de Coordenadores se realizarem em Coimbra ou nas proximidades

Sugestões de melhoria

Consideramos benéfico uma reunião (anual) com as unidades funcionais, a ERA e o Conselho Clínico do ACES

Aumento de visitas de acompanhamento

Fazer com que as recomendações dadas no relatório de acompanhamento sejam vinculativas para todos os intervenientes

Menos tempo perdido a ver documentos, melhor aproveitamento do tempo gasto e duração das visitas de acompanhamento

Reforço do impacto dos relatórios nos ACeS para implementação das medidas corretivas propostas

Ter em atenção que as visitas de acompanhamento não são auditorias. Falar sempre a mesma linguagem e não gerir as visitas segundo experiencia na própria Unidade pois leva a que existam contradições nas diversas visitas

Sugestões de melhoria

Relatórios de acompanhamento devem ser públicos (Site da ARS). As visitas de acompanhamento devem ter consequências com prazos para resolução das não-conformidades. A visita seguinte, serve para verificar se as últimas não conformidades foram resolvidas

Partilha digital de documentos modelo (procedimentos e etc). As Unidades com mais experiência deviam contribuir para um arquivo digital de acesso livre

Articulação plena com os ACeS de forma a dotar as unidades das condições e equipamentos adequados para o desempenho. Melhorar a proximidade com as unidades funcionais

Nas visitas de acompanhamento deveria estar presente obrigatoriamente pelo menos 1 elemento do Conselho de Administração

Manter os mesmos elementos da equipa da ERA que visita a USF