



**Centro Hospitalar de Trás-os-Montes e Alto Douro –
Unidade de Chaves**

Melhoria Contínua da Qualidade

**Programa: *Acolhimento dos utentes admitidos
no CHTMAD - Unidade de Chaves***

1. Dimensões da Qualidade

Satisfação / aceitabilidade

2. Unidades de Estudo

■ Utilizadores incluídos na avaliação

Todos os utentes admitidos no serviço

■ Profissionais em avaliação

Enfermeiras (os) do serviço...

■ Período de tempo que se avalia

Período de Janeiro a Dezembro de 2011

3. Tipo de dados

Processo

4. Fonte de dados

Observação

5. Tipo de Avaliação

Interna

Inter-pares

6. Como se avalia?

Critérios explícitos - normativos

Critérios de avaliação

Critérios	Excepções	Esclarecimentos
<p><i>A todos os utentes a admitir no serviço de ... o enfermeiro deve:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumprimentar o utente e acompanhantes; 2. Apresentar-se dizendo o nome; 3. Perguntar ao utente por que nome quer ser tratado; 4. Apresentar os utentes da mesma enfermaria; 5. Mostrar as instalações, WC, roupeiro e n.º da cama; 6. Mostrar a campainha, explicar como funciona e incentivar a usar sempre que necessário; 7. Explicar o regulamento do serviço/hospital relativamente a horários das refeições, visitas, uso do telefone e espólio; 8. Entregar o Guia de Acolhimento/direitos e deveres dos doentes e esclarecer sobre a importância da sua leitura; 9. Identificar o utente com a respectiva pulseira; 10. Identificar conviventes/prestador de cuidados; 11. Executar a apreciação inicial. 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Uteses com alteração da consciência. 6. Idem 7. Idem 8. Idem 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Providenciar urinol aos utentes do sexo masculino que não se desloquem ao WC. 7. Se houver acompanhantes, esclarecê-los também.

7. Colheita de dados

Enfermeiros (checklist)

8. Relação temporal

Avaliação concorrente

9. Selecção da amostra

Base institucional ou populacional

Todos os utentes admitidos

Amostra selectiva

Amostra aleatória de 30% dos utentes admitidos

10. Intervenção prevista

Medidas educacionais

- Formação em serviço da Equipa de Enfermagem sobre o acolhimento.

Mudanças estruturais

- Actualização do Guia de Acolhimento.

Indicadores

% de utentes satisfeitos (considera-se satisfeito com o acolhimento, o utente que respondeu SIM a pelo menos 9 itens).

% de procedimentos em conformidade (considera-se procedimento conforme quando observado o cumprimento de, pelo menos, 10 itens).

Serviço de_____

Auditoria - “Acolhimento do utente ”

Data: ____ / ____ / ____

O utente/acompanhante afirma que:		Sim	Não
1	O Enfermeiro foi amável e simpático?	S	N
2	O Enfermeiro apresentou-se dizendo o seu nome?	S	N
3	O Enfermeiro perguntou-lhe como gostava de ser chamado?	S	N
4	Apresentou os utentes da mesma enfermaria?	S	N
5	Foi mostrado o serviço (W.C; roupeiro; Nº cama...)?	S	N
6	Foi informado sobre a existência de campainha e incentivado a utilizá-la sempre que necessário?	S	N
7	Foi informado sobre horário das visitas, refeições, presença de acompanhante, uso do telefone, etc?	S	N
8	Foi-lhe entregue o guia de acolhimento/informação ao utente?	S	N
9	Foi questionado quanto às suas preferências alimentares?	S	N
10	O Enfermeiro demonstrou disponibilidade para qualquer solicitação?	S	N

Auditor _____

Serviço de _____

Auditoria - “Acolhimento do utente ”

(Perspectiva do Utente)

Data: ____ / ____ / ____

Enf. Observado _____

Utente/Iniciais _____

O Enfermeiro fez:		Sim	Não
1	Cumprimentou o utente e acompanhantes?	S	N
2	Apresentou-se dizendo o seu nome?	S	N
3	Perguntou ao utente por que nome quer ser tratado?	S	N
4	Apresentou os utentes da mesma enfermaria?	S	N
5	Mostrou as instalações, WC, roupeiro e n.º da cama?	S	N
6	Mostrou a campainha, explicou como funciona e incentivou a usar sempre que necessário?	S	N
7	Explicou o regulamento do serviço/hospital relativamente a horários das refeições, visitas, uso e n.º do telefone do serviço...?	S	N
8	Entregou o Guia de Acolhimento/Direitos e deveres dos doentes e esclareceu sobre a importância da sua leitura e preenchimento do questionário?	S	N
9	Identificou a unidade do utente com o nome e data de admissão?	S	N
10	Identificou a condição social do doente (conviventes; prestador de cuidados)?	S	N
11	Fez a apreciação inicial?	S	N

Auditor _____