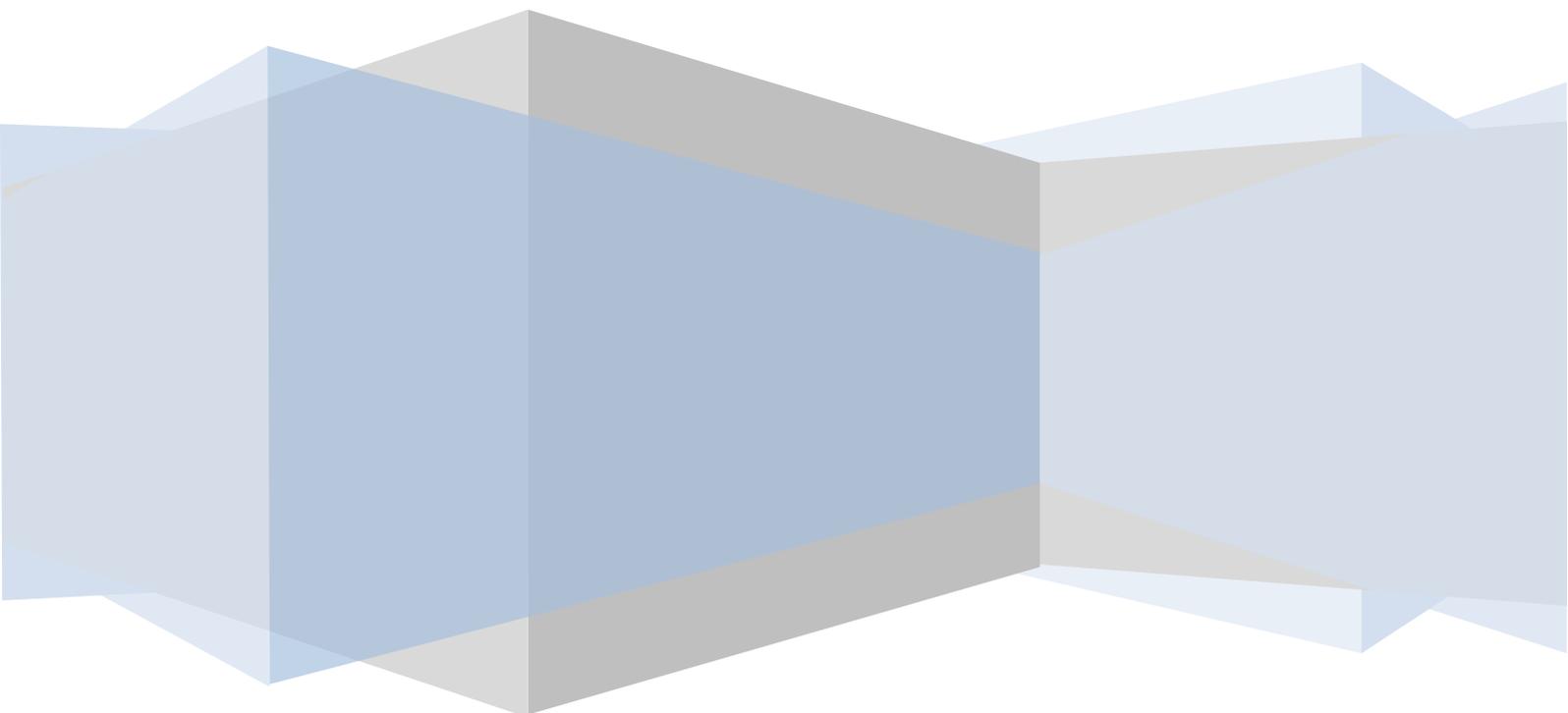


# Estudo de Opinião sobre o grau de satisfação dos utentes da APDP- FEVEREIRO 2020



Inquérito aos utentes dos serviços da Associação Protetora dos Diabéticos de Portugal

Apresentação do entrevistador:

Bom dia/tarde/noite. O meu nome é..... Estou ao serviço da empresa  
EUROSONDAGEM (exibir identificação).

Estamos a realizar um inquérito com vista a avaliar o grau de satisfação dos utentes dos  
serviços da Associação Protetora dos Diabéticos de Portugal (exibir identificação).

As suas respostas serão rigorosamente confidenciais e utilizadas exclusivamente para os  
fins deste estudo. Os seus dados pessoais não serão passados a nenhuma outra pessoa  
ou organização.

Esta entrevista vai demorar aproximadamente 5 minutos. Aceita colaborar?

#### QUESTÃO PRÉVIA

É a primeira ou a segunda vez que é atendida(o) na APDP?

SIM	Não é entrevistada
Não. Já fui mais vezes	Entrevistar

#### PERFIL DO ENTREVISTADO

Q1 – Género?

Feminino	
Masculino	

Q2 – Idade?

Até 40 anos	
De 41 a 60 anos	
61 anos ou mais	

Q3 – Ligação à APDP?

Sócio	
Não Sócio	
Familiar/Cuidador	
Não responde	TERMINAR

#### Q4 – Tipo de diabetes?

Tipo 1	
Tipo 2	
Não responde	

#### Q5 – Há quanto tempo é utente da APDP?

Até 5 anos	
De 6 a 10 anos	
De 11 a 20 anos	
Há mais de 21 anos	

### II – OPINIÃO SOBRE OS SERVIÇOS

#### Q6– Como classifica a qualidade do serviço de atendimento?

	Muito Boa	Boa	Satisfatória	Insuficiente	Má	NS/NR
Administrativo						
Médico						
Enfermagem						
Nutrição						
Auxiliares da Consulta						
Técnico(a)s de saúde (Laboratório, Cardiologia, Oftalmologia)						
Outros						

**Q7 – Como classifica a comunicação com os profissionais da APDP?**

	Muito Boa	Boa	Satisfatória	Insuficiente	Má	NS/NR
Administrativo						
Médico						
Enfermagem						
Nutrição						
Auxiliares da Consulta						
Técnico(a)s de saúde (Laboratório, Cardiologia, Oftalmologia)						
Outros						

**Q8 – Como avalia os resultados dos tratamentos que lhe têm sido prescritos na APDP?**

Teve melhoras muito significativas	
Teve melhoras razoáveis	
Sente que está na mesma	
Acha que piorou	
Não sabe/Não responde	

### III – OPINIÃO SOBRE AS INSTALAÇÕES

**Q9 – Em termos globais, qual a sua opinião sobre:**

	Muito Boa	Boa	Satisfatória	Insuficiente	Má	NS/NR
A APDP?						
Os acessos e a localização do edifício da APDP?						
A sinalização do exterior do edifício da APDP?						
A identificação e sinalização do interior do edifício da APDP?						
As instalações e o ambiente físico na APDP?						
As condições de higiene, arrumação e limpeza das instalações da APDP?						
O conforto das instalações da APDA?						
A privacidade nas consultas na APDP?						
Outros (Registar)						

### IV – A Sua Experiência na APDP

**Q10 – Em termos globais, considera que na APDP**

	Sim	Não	NS/NR
A decisão é partilhada entre o profissional de saúde e o utente?			
Existe uma descrição do plano de tratamento pelos profissionais de saúde?			
Existe respeito pelos utentes e pelas suas especificidades?			
Os circuitos clínicos (articulação entre os profissionais de saúde na mesma consulta ou entre várias consultas) são claros?			

**Q11 – Em termos globais, como considera os tempos de espera no dia da consulta na APDP?**

Muito longos	
Longos	
Adequados	
Curtos	
NS/NR	

**Q12 – Em termos globais, como considera os tempos de espera para marcação de consultas na APDP?**

Muito longos	
Longos	
Adequados	
Curtos	
NS/NR	

**Q13 – Em termos globais como considera a comunicação da APDP?**

	Muito Boa	Boa	Satisfatória	Insuficiente	Má	NS/NR
Quanto à receção das marcações e desmarcações por email						
Quanto à receção da informação sobre outros eventos (por sms, por email)						
Contacto por telefone						
Contacto por email						
Contacto através do My APDP						

**Q14 – Sugestões de melhoria:**

---



---



---



---



---

## FICHA TÉCNICA

Estudo de Opinião, efetuado pela Eurosondagem, com base em entrevistas realizadas nos dias úteis entre 16 de Janeiro a 16 de Fevereiro de 2020.

O Universo é constituído pelos utentes dos serviços da APDP.

A amostra foi de 609 (seiscentas e nove) entrevistas validadas.

As entrevistas foram realizadas por entrevistadores selecionados e previamente esclarecidos sobre o questionário a aplicar e os procedimentos a adotar.

Utilizou-se o método de entrevistas pessoais e diretas (“Face to face”), realizadas nas salas de espera da APDP. Em cada um dos dias de trabalho foram realizadas cerca de 30 entrevistas de manhã e outras 30 entrevistas de tarde, tendo em vista diversificar o mais possível a amostra, para ser também o mais representativa possível do universo.

A amostra foi estratificada por género, grupo etário, sócios e não sócios da APDP, tipo de diabetes e tempo de utente da APDP. A distribuição foi totalmente aleatória e não foram fixadas quotas. Em consequência, verificou-se a seguinte distribuição da amostra:

- Quanto ao género: Feminino – 276 (45,3%); Masculino – 333 (54,7%);
- Quanto a idade: Até 40 anos – 103 (16,9%); De 41 a 60 anos – 149 (24,5%); Com 61 anos ou mais – 357 (58,6%);
- Quanto à ligação à APDP: Sócios – 342 (56,2%); Não sócios – 258 (42,4%); Familiar/Cuidador – 9 (1,5%)
- Quanto ao tipo de diabetes: Tipo 1 – 270 (44,3%); Tipo 2 – 305 (50,1%), Não responde – 34 (5,6%);
- Quanto ao tempo de utente: Até 5 anos – 175 (28,7%); De 6 a 10 anos – 160 (26,3%); De 11 a 20 anos – 156 (25,6%); 21 anos ou mais – 110 (18,1%) e NS/NR – 8 (1,3%)

O erro máximo da Amostra é de, aproximadamente, 3,92% para um grau de probabilidade de 95,0%, e considerando um universo de cerca de 15000 utentes.

**Lisboa, 18 de Fevereiro de 2020**

O Responsável Técnico da Eurosondagem

*Rui Oliveira Costa*

Rui Oliveira Costa

Resultados Globais  
e Desdobramentos por  
Género e Idade

**PERFIL DO ENTREVISTADO**

**Q1- Género?**

1. Feminino		<b>45,3%</b>
2. Masculino		<b>54,7%</b>
		<b>100,0%</b>

**Q2- Idade?**

1. Até 40 anos		<b>16,9%</b>
2. de 41 a 60 anos		<b>24,5%</b>
3. 61 anos ou mais		<b>58,6%</b>
		<b>100,0%</b>

**Q3- Ligação à APDP?**

1. Sócio		<b>56,1%</b>
2. Não sócio		<b>42,4%</b>
3. Familiar / Cuidador		<b>1,5%</b>
3. Não responde		<b>0,0%</b>
		<b>100,0%</b>

**Q4 - Tipo de Diabetes?**

1. Tipo 1		<b>44,3%</b>
2. Tipo 2		<b>50,1%</b>
3. Não responde		<b>5,6%</b>
		<b>100,0%</b>

**Q5 - Há quanto tempo é utente da APDP?**

1. Até 5 anos		<b>28,7%</b>
2. De 6 a 10 anos		<b>26,3%</b>
3. De 11 a 20 anos		<b>25,6%</b>
4. Mais de 21 anos		<b>18,1%</b>
5. NS/NR		<b>1,3%</b>
		<b>100,0%</b>

**OPINIÃO SOBRE OS SERVIÇOS**

**Q6a- Como classifica a qualidade do serviço de atendimento administrativo?**

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Muito Boa	<b>33,0%</b>	31,2%	34,5%	35,0%	27,5%	34,7%
Boa	<b>51,9%</b>	53,3%	50,8%	47,6%	53,7%	52,4%
Satisfatória	<b>9,0%</b>	8,0%	9,9%	11,7%	10,7%	7,6%
Insuficiente	<b>0,5%</b>	1,1%	0,0%	1,0%	0,7%	0,3%
Má	<b>0,0%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
NS/NR	<b>5,6%</b>	6,4%	4,8%	4,7%	7,4%	5,0%
	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Q6b- Como classifica a qualidade do serviço de atendimento médico?**

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Muito Boa	<b>45,6%</b>	42,8%	48,0%	48,5%	40,9%	46,8%
Boa	<b>45,2%</b>	48,2%	42,6%	42,7%	48,3%	44,5%
Satisfatória	<b>3,3%</b>	2,2%	4,2%	3,9%	3,4%	3,1%
Insuficiente	<b>0,0%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Má	<b>0,0%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
NS/NR	<b>5,9%</b>	6,8%	5,2%	4,9%	7,4%	5,6%
	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Q6c- Como classifica a qualidade do serviço de atendimento de enfermagem?**

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Muito Boa	<b>41,4%</b>	39,9%	42,6%	47,6%	38,3%	40,9%
Boa	<b>46,1%</b>	48,2%	44,4%	41,7%	45,0%	47,9%
Satisfatória	<b>4,3%</b>	3,3%	5,1%	3,9%	6,7%	3,4%
Insuficiente	<b>0,0%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Má	<b>0,0%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
NS/NR	<b>8,2%</b>	8,6%	7,9%	6,8%	10,0%	7,8%
	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Q6d- Como classifica a qualidade do serviço de atendimento de Nutrição?**

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Muito Boa	10,3%	9,8%	10,8%	21,4%	8,7%	7,8%
Boa	33,8%	38,0%	30,3%	40,8%	40,9%	28,9%
Satisfatória	9,9%	9,8%	9,9%	11,7%	14,1%	7,6%
Insuficiente	0,3%	0,0%	0,6%	1,0%	0,7%	0,3%
Má	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
NS/NR	45,7%	42,4%	48,4%	25,1%	35,6%	55,4%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q6e- Como classifica a qualidade do serviço de atendimento do (as) Auxiliares de Consulta?**

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Muito Boa	39,7%	38,4%	40,8%	45,6%	36,2%	39,5%
Boa	47,1%	48,9%	45,6%	43,7%	47,7%	47,9%
Satisfatória	4,8%	2,9%	6,3%	2,9%	7,4%	4,2%
Insuficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Má	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
NS/NR	8,4%	9,8%	7,3%	7,8%	8,7%	8,4%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q6f- Como classifica a qualidade do serviço de atendimento do(as) Técnico(as) de Saúde (Laboratório, Cardiologia, Oftalmologia)?**

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Muito Boa	40,7%	39,9%	41,4%	47,6%	38,3%	39,8%
Boa	46,8%	47,5%	46,2%	42,7%	47,0%	47,9%
Satisfatória	3,4%	3,6%	3,3%	2,9%	6,0%	2,5%
Insuficiente	0,2%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%
Má	0,2%	0,0%	0,3%	0,0%	0,7%	0,0%
NS/NR	8,7%	9,0%	8,5%	6,8%	8,0%	9,5%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q6g- Como classifica a qualidade do serviço de Outros**

Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
--------	-----	------	--------	---------	---------

Muito Boa	<b>7,1%</b>	5,1%	8,7%	5,8%	5,4%	8,1%
Boa	<b>24,1%</b>	24,6%	23,7%	17,5%	34,2%	21,8%
Satisfatória	<b>3,1%</b>	2,9%	3,3%	1,0%	6,0%	2,5%
Insuficiente	<b>0,0%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Má	<b>0,0%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
NS/NR	<b>65,7%</b>	67,4%	64,3%	75,7%	54,4%	67,6%
	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Q7a- Como classifica a comunicação com os profissionais da APDP?  
ADMINISTRATIVOS**

	<b>Global</b>	<b>Fem</b>	<b>Masc</b>	<b>Até 40</b>	<b>41 a 60</b>	<b>61 ou +</b>
Muito Boa	<b>33,3%</b>	31,5%	34,8%	35,9%	28,2%	34,7%
Boa	<b>51,2%</b>	52,5%	50,2%	48,5%	49,0%	52,9%
Satisfatória	<b>9,4%</b>	8,3%	10,2%	9,7%	14,8%	7,0%
Insuficiente	<b>0,3%</b>	0,7%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%
Má	<b>0,2%</b>	0,4%	0,0%	0,0%	0,7%	0,3%
NS/NR	<b>5,6%</b>	6,6%	4,8%	4,9%	7,3%	5,1%
	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Q7b- Como classifica a comunicação com os profissionais da APDP?  
MÉDICOS**

	<b>Global</b>	<b>Fem</b>	<b>Masc</b>	<b>Até 40</b>	<b>41 a 60</b>	<b>61 ou +</b>
Muito Boa	<b>43,8%</b>	41,3%	45,9%	46,6%	40,9%	44,3%
Boa	<b>47,0%</b>	49,6%	44,7%	46,6%	47,7%	46,8%
Satisfatória	<b>3,1%</b>	2,2%	3,9%	1,0%	0,0%	3,4%
Insuficiente	<b>0,0%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Má	<b>0,0%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
NS/NR	<b>6,1%</b>	6,9%	5,5%	5,8%	11,4%	5,5%
	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Q7c- Como classifica a comunicação com os profissionais da APDP?  
ENFERMAGEM**

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Muito Boa	40,6%	39,9%	41,1%	48,5%	35,6%	48,5%
Boa	47,3%	48,6%	46,2%	41,7%	47,0%	40,3%
Satisfatória	3,9%	3,3%	4,5%	2,9%	6,7%	3,1%
Insuficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%	0,0%
Má	0,2%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,6%
NS/NR	8,0%	8,2%	7,9%	6,9%	10,0%	7,5%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q7d- Como classifica a comunicação com os profissionais da APDP?  
NUTRIÇÃO**

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Muito Boa	10,0%	8,7%	11,1%	20,4%	9,4%	7,3%
Boa	34,0%	36,2%	32,1%	40,8%	40,9%	29,1%
Satisfatória	9,0%	10,9%	7,5%	10,7%	12,1%	7,3%
Insuficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Má	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
NS/NR	47,0%	44,2%	49,3%	28,1%	37,6%	56,3%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q7e- Como classifica a comunicação com os profissionais da APDP?  
AUXILIARES DE CONSULTA**

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Muito Boa	37,9%	36,6%	39,0%	42,7%	34,2%	38,1%
Boa	47,8%	48,2%	47,4%	41,7%	49,7%	48,7%
Satisfatória	5,6%	4,7%	6,3%	5,8%	8,1%	4,5%
Insuficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Má	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
NS/NR	8,7%	10,5%	7,3%	9,8%	8,0%	8,7%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q7f- Como classifica a comunicação com os profissionais da APDP?**

**TECNICOS DE SAÚDE (Laboratório, Cardiologia, Oftalmologia)**

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Muito Boa	<b>38,8%</b>	38,4%	39,0%	46,6%	34,9%	38,1%
Boa	<b>47,3%</b>	48,2%	46,5%	41,7%	49,0%	48,2%
Satisfatória	<b>4,4%</b>	3,6%	5,1%	3,9%	8,1%	3,1%
Insuficiente	<b>0,0%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Má	<b>0,0%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
NS/NR	<b>9,5%</b>	9,8%	9,4%	7,8%	8,0%	10,6%
	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Q7g- Como classifica a comunicação com os profissionais da APDP?  
OUTROS**

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Muito Boa	<b>5,7%</b>	3,6%	7,5%	4,9%	4,7%	6,4%
Boa	<b>24,3%</b>	26,4%	22,5%	17,5%	35,6%	21,6%
Satisfatória	<b>3,6%</b>	2,9%	4,2%	1,9%	6,0%	3,1%
Insuficiente	<b>0,0%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Má	<b>0,0%</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
NS/NR	<b>66,4%</b>	67,1%	65,8%	75,7%	53,7%	68,9%
	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Q8- Como avalia os resultados dos tratamentos que lhe têm sido prescritos na APDP?**

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Teve melhoras muito significativas	<b>48,6%</b>	41,7%	54,4%	52,4%	47,0%	48,2%
Teve melhoras razoáveis	<b>37,6%</b>	42,0%	33,9%	35,9%	35,6%	38,9%
Sente que está na mesma	<b>6,4%</b>	7,6%	5,4%	4,9%	8,7%	5,9%
Acha que piorou	<b>1,1%</b>	1,1%	1,2%	0,0%	0,7%	1,7%
Não sabe/Não responde	<b>6,3%</b>	7,6%	5,1%	6,8%	8,0%	5,3%
	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Q9a- Em termos globais, qual a sua opinião sobre:**

**A APDP?**

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Muito Boa	35,6%	33,7%	37,2%	42,7%	31,5%	35,3%
Boa	47,6%	48,6%	46,8%	40,8%	51,0%	48,2%
Satisfatória	10,2%	10,1%	10,2%	9,7%	10,1%	10,4%
Insuficiente	0,8%	0,7%	0,9%	1,9%	0,0%	0,8%
Má	0,2%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
NS/NR	5,6%	6,5%	4,9%	4,9%	7,4%	5,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q9b- Em termos globais, qual a sua opinião sobre a:  
Os Acessos e a localização do edifício da APDP?**

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Muito Boa	10,2%	8,7%	11,4%	14,6%	5,4%	10,9%
Boa	56,3%	55,1%	57,4%	55,3%	60,4%	54,9%
Satisfatória	24,5%	25,0%	24,0%	21,4%	22,8%	26,1%
Insuficiente	2,1%	3,3%	1,2%	2,9%	2,7%	1,7%
Má	1,3%	1,4%	1,2%	1,0%	1,3%	1,4%
NS/NR	5,6%	6,5%	4,8%	4,8%	7,4%	5,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q9c- Em termos globais, qual a sua opinião sobre a:  
A sinalização do exterior do edifício da APDP?**

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Muito Boa	8,4%	7,2%	9,3%	10,7%	4,7%	9,2%
Boa	54,5%	54,3%	54,7%	54,4%	55,7%	54,1%
Satisfatória	21,3%	20,3%	22,2%	18,4%	23,5%	21,3%
Insuficiente	7,7%	9,1%	6,6%	9,7%	6,0%	7,8%
Má	0,7%	0,4%	0,9%	0,0%	0,7%	0,8%
NS/NR	7,4%	8,7%	6,3%	6,8%	9,4%	6,8%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q9d- Em termos globais, qual a sua opinião sobre a:**

**A identificação e sinalização do interior do edifício da APDP?**

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Muito Boa	8,0%	7,2%	8,7%	11,7%	4,7%	8,4%
Boa	52,7%	52,2%	53,2%	48,5%	57,7%	51,8%
Satisfatória	22,2%	20,3%	23,7%	20,4%	20,8%	23,2%
Insuficiente	9,2%	11,6%	7,2%	12,6%	7,4%	9,0%
Má	0,7%	0,4%	0,9%	0,0%	0,7%	0,8%
NS/NR	7,2%	8,3%	6,3%	6,8%	8,7%	6,8%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q9e- Em termos globais, qual a sua opinião sobre a:  
As instalações e o ambiente físico na APDP?**

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Muito Boa	14,1%	12,0%	15,9%	24,3%	8,1%	13,7%
Boa	64,4%	66,3%	62,8%	55,3%	72,5%	63,6%
Satisfatória	14,6%	12,7%	16,2%	14,6%	10,7%	16,2%
Insuficiente	1,3%	2,5%	0,3%	1,0%	1,3%	1,4%
Má	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não sabe/Não responde	5,6%	6,5%	4,8%	4,8%	7,4%	5,1%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q9f- Em termos globais, qual a sua opinião sobre a:  
As condições de higiene, arrumação e limpeza das instalações da APDP?**

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Muito Boa	17,4%	15,2%	19,2%	32,0%	9,4%	16,5%
Boa	65,8%	66,3%	65,5%	51,5%	71,1%	67,8%
Satisfatória	10,7%	11,2%	10,2%	8,7%	12,1%	10,6%
Insuficiente	0,3%	0,4%	0,3%	1,9%	0,0%	0,0%
Má	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não sabe/Não responde	5,8%	6,9%	4,8%	5,9%	7,4%	5,1%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q9g- Em termos globais, qual a sua opinião sobre a:**

**O conforto das instalações da APDP?**

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Muito Boa	14,0%	12,3%	15,3%	23,3%	8,7%	13,4%
Boa	64,2%	67,0%	61,9%	53,4%	67,8%	65,8%
Satisfatória	14,6%	11,2%	17,4%	17,5%	15,4%	13,4%
Insuficiente	1,3%	2,5%	0,3%	1,0%	0,0%	2,0%
Má	0,3%	0,4%	0,3%	0,0%	0,7%	0,3%
Não sabe/Não responde	5,6%	6,6%	4,8%	4,8%	7,4%	5,1%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q9h- Em termos globais, qual a sua opinião sobre a:  
A Privacidade nas consultas na APDP?**

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Muito Boa	19,0%	15,9%	21,6%	32,0%	12,1%	18,2%
Boa	67,7%	71,0%	64,9%	55,3%	72,5%	69,2%
Satisfatória	7,4%	6,2%	8,4%	6,8%	7,4%	7,6%
Insuficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Má	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não sabe/Não responde	5,9%	6,9%	5,1%	5,9%	8,0%	5,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q9i- Em termos globais, qual a sua opinião sobre a:  
Outros?**

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Muito Boa	3,6%	2,9%	4,2%	2,9%	2,7%	4,2%
Boa	24,6%	25,4%	24,0%	16,5%	36,9%	21,8%
Satisfatória	5,3%	4,0%	6,3%	4,9%	5,4%	5,3%
Insuficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Má	0,2%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%
Não sabe/Não responde	66,3%	67,7%	65,2%	75,7%	55,0%	68,4%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q10a** Em termos globais, considera que na APDP:  
A decisão é partilhada entre profissional de saúde e utente?

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Sim	90,0%	88,4%	91,3%	90,3%	85,2%	91,9%
Não	1,5%	1,4%	1,5%	2,9%	1,3%	1,1%
Não sabe/Não responde	8,5%	10,2%	7,2%	6,8%	13,5%	7,0%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q10b** Em termos globais, considera que na APDP:  
Existe uma descrição do plano de tratamento pelos profissionais de saúde?

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Sim	88,3%	88,0%	88,6%	90,3%	87,9%	88,0%
Não	2,8%	2,5%	3,0%	2,9%	2,7%	2,8%
Não sabe/Não responde	8,9%	9,5%	8,4%	6,8%	9,4%	9,2%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q10c** Em termos globais, considera que na APDP:  
Existe respeito pelos utentes e pelas suas especificidades?

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Sim	92,1%	90,2%	93,7%	92,2%	90,6%	92,7%
Não	0,5%	1,1%	0,0%	1,0%	1,3%	0,0%
Não sabe/Não responde	7,4%	8,7%	6,3%	6,8%	8,1%	7,3%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q10d** Em termos globais, considera que na APDP:  
Os circuitos clínicos (articulação entre os profissionais de saúde na mesma consulta ou entre várias consultas), são claros?

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Sim	88,8%	88,0%	89,5%	89,3%	87,2%	89,4%
Não	1,8%	1,8%	1,8%	1,9%	4,0%	0,8%
Não sabe/Não responde	9,4%	10,2%	8,7%	8,8%	8,8%	9,8%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q11-** Em termos globais, como considera os tempos de espera no dia da consulta na APDP?

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Muito Longos	7,1%	10,1%	4,5%	15,5%	4,7%	5,6%
Longos	31,2%	31,5%	30,9%	31,1%	34,9%	29,7%
Adequados	53,7%	48,6%	58,0%	43,7%	50,3%	58,0%
Curtos	2,3%	2,9%	1,8%	4,9%	2,7%	1,4%
Não sabe/Não responde	5,7%	6,9%	4,8%	4,8%	7,4%	5,3%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q12-** Em termos globais, como considera os tempos de espera para marcação de consultas na APDP?

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Muito Longos	1,8%	3,3%	0,6%	4,9%	2,0%	0,8%
Longos	7,4%	8,3%	6,6%	13,6%	7,4%	5,6%
Adequados	73,6%	70,3%	76,3%	65,0%	71,1%	77,0%
Curtos	9,9%	10,5%	9,3%	9,7%	10,7%	9,5%
Não sabe/Não responde	7,3%	7,6%	7,2%	6,8%	8,8%	7,1%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q13a-** Em termos globais, como considera a comunicação da APDP:

**Quanto à receção das marcações e desmarcações por email?**

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Muito Boa	12,5%	10,9%	13,8%	19,4%	15,7%	9,5%
Boa	38,3%	39,9%	36,9%	53,4%	44,3%	32,5%
Satisfatória	10,0%	8,7%	11,1%	7,8%	18,6%	7,6%
Insuficiente	0,8%	0,7%	0,9%	2,9%	0,0%	0,6%
Má	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não sabe/Não responde	38,4%	39,8%	37,3%	16,5%	21,4%	49,8%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q13b- Em termos globais, como considera a comunicação da APDP:  
Quanto à receção de informação sobre outros eventos (por sms, por email)?**

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Muito Boa	17,1%	16,3%	17,7%	21,4%	14,8%	16,8%
Boa	45,3%	47,5%	43,5%	53,4%	51,7%	40,3%
Satisfatória	9,9%	6,9%	12,3%	7,8%	15,4%	8,1%
Insuficiente	0,8%	1,1%	0,6%	1,0%	0,7%	0,8%
Má	0,3%	0,4%	0,3%	1,0%	0,0%	0,3%
Não sabe/Não responde	26,6%	27,9%	25,6%	15,4%	17,4%	33,7%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q13c- Em termos globais, como considera a comunicação da APDP:  
Contacto por telefone?**

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Muito Boa	3,4%	3,6%	3,3%	5,8%	3,4%	2,8%
Boa	27,6%	26,1%	28,8%	32,0%	26,8%	26,6%
Satisfatória	23,2%	21,4%	24,6%	16,5%	22,1%	25,5%
Insuficiente	7,6%	8,0%	7,2%	6,8%	8,1%	7,6%
Má	10,2%	9,4%	10,8%	16,5%	13,4%	7,0%
Não sabe/Não responde	28,0%	31,5%	25,3%	22,4%	26,2%	30,5%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q13d- Em termos globais, como considera a comunicação da APDP:  
Contacto por email?**

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Muito Boa	9,4%	8,0%	10,5%	15,5%	10,1%	7,3%
Boa	39,7%	39,9%	39,6%	54,4%	47,0%	32,5%
Satisfatória	8,9%	8,3%	9,3%	8,7%	14,8%	6,4%
Insuficiente	1,5%	1,4%	1,5%	4,9%	0,0%	1,1%
Má	0,5%	0,7%	0,3%	1,0%	0,7%	0,3%
Não sabe/Não responde	40,0%	41,7%	38,8%	15,5%	27,4%	52,4%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Q13e- Em termos globais, como considera a comunicação da APDP:  
Contacto através do MY APDP?**

	Global	Fem	Masc	Até 40	41 a 60	61 ou +
Muito Boa	5,1%	5,4%	4,8%	9,7%	6,0%	3,4%
Boa	15,6%	16,7%	14,7%	24,3%	25,5%	9,0%
Satisfatória	4,6%	5,1%	4,2%	7,8%	8,1%	2,2%
Insuficiente	0,7%	0,7%	0,6%	2,9%	0,0%	0,3%
Má	0,5%	0,4%	0,6%	0,0%	0,7%	0,6%
Não sabe/Não responde	73,5%	71,7%	75,1%	55,3%	59,7%	84,5%
	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**COMPARATIVO COM ESTUDO DE 2018 -**

**6a - Nesta questão o aumento da resposta Muito Boa foi de 21% em Resultado global, marcada mais significativamente nos entrevistados do sexo masculino (+24%) e também na Faixa Etária mais jovem (+26%)**

**6b - Não se registaram alterações significativas na opinião dos utentes relativamente a 2018**

**6c - Não se registaram alterações significativas na opinião dos utentes relativamente a 2018**

**6d - Existiram alterações importantes em termos da avaliação Muito Boa e Boa tendo ambas sendo distribuídas pelo Satisfatório e NS/NR**

**6e - Não se registaram alterações significativas na opinião dos utentes relativamente a 2018**

**6f - Registou-se um aumento da resposta Muito Boa**

**6g - Decrescimento significativo da resposta BOA e aumento da resposta NS/NR**

**7a - Aumento marcado da resposta Muito Boa no Global em 20% relativamente a 2018 tendo sido a maior alteração positiva no sexo masculino e na faixa etária mais jovem.**

**7b - Nota-se uma alteração positiva da resposta Muito Boa no mesmo valor do decrescimento da resposta Boa (12%)**

**7b - Conforme a pergunta anterior (15%)**

**7c - Nesta Questão nota-se um decrescimento das Resposta Boa e Muito Boa e um aumento da resposta Satisfatória bem como a resposta NS/NR**

**7d - Aumento de resposas Satisfatório e Decrescimento da Resposta BOA**

**7e - Aumento de resposas Satisfatório e Decrescimento da Resposta BOA**

**7f - Aumento de resposas NS/NR e Satisfatório tendo sido registado o Decrescimento da Resposta BOA**

**7g - A resposta Boa registou um aumento tendo a resposta NS/NR diminuído nesta**

**questao relativamente a 2018**

**Opinio Global APDP - Houve um ligeiro aumento na opinio dos utentes na resposta Muito Boa**

**Acessos - Nota-se um aumento das respostas Muito Boa e Boa e reducao em todas as outras resposta o que demonstra uma evolucao positiva nesta materia**

**Sinalizacao Exterior - Sem alteracoes significativas**

**Sinalizacao Interior - Sem alteracoes significativas**

**Ambiente fisico - Evolucao ligeiramente positiva para as resposta Muito Boa e Boa**

**Higiene Arrumacao e limpeza- Evolucao de respostas de Boa para Muito Boa, outras respostas mantiveram-se com alteracoes de baixos valores**

**Conforto - Resposta de Satisfatorio em decrescimo e respostas Boa e Muito Boa com aumento**

**Privacidade - Nesta questao houve apenas aumento na resposta Muito Boa**

**Outros - Decrescimo das respostas BOA e Muito Boa e aumento significativo da resposta NS/NR**

**Decisao Partilhada - Sem alteracoes significativas**

**Descricao Tratamentos -Sem alteracoes significativas**

**Respeito Utentes- Sem alteracoes significativas**

**Circuitos - Aumento de Resposta SIM em 11%**

**Tempos de Espera dia de consulta-Aumento da resposta Longos e Muito Longos relativamente a 2018**

**Tempos de Espera Marcacao - Aumento da resposta Adequados relativamente a 2018**

**Marcacoes desmarcacoes email - Diminuicao das resposta Boa (-23%) e Muito Boa (-4%)**

**Rececao info eventos - Resposta Boa em queda (-16%), outras respostas não**

**sofreram alterações significativas**

**Contactos telefone - Avaliação Muito Boa e Boa em decréscimo e outras respostas em aumento significativo em Má e NS/NR**

**Contactos email - Avaliação Muito Boa e Boa em decréscimo e outras respostas em aumento significativo NS/NR**

**Contactos email - Conforme pergunta anterior**

**- ANÁLISE/RELATÓRIO -**

## **1. TRABALHO DE RECOLHA DA INFORMAÇÃO**

Foi realizado como está referido na Ficha Técnica. As condições de trabalho disponibilizadas pela APDP são muito boas. A disponibilidade dos utentes para colaborarem no inquérito foi muito grande.

A informação recolhida foi registada em suporte digital, transferida automaticamente para o sistema informático da Eurosondagem, verificada resposta a resposta, para detetar possíveis erros de preenchimento/submissão, ou qualquer outra falha que pudesse conduzir à anulação da entrevista. Não foram detetadas situações que tal justificassem.

## **2. TRATAMENTO ESTATÍSTICO DOS RESULTADOS DAS ENTREVISTAS**

Foi utilizada a mesma folha de cálculo para transformar os resultados quantitativos em percentuais, para a totalidade da amostra (resultados globais) e para os segmentos por género e por grupos de idades.

Para todas as questões foi feita a projecção dos resultados, não considerando as respostas “Não sabe/Não responde”.

## **3. BREVE ANÁLISE DOS RESULTADOS PERCENTUAIS**

Os resultados desta amostragem são francamente positivos para a imagem da APDP perante os utentes, em quase todos os aspetos testados

Em termos gerais, as diferenças verificadas ao longo de oito anos não são significativas.

## **4. OBSERVAÇÕES/SUGESTÕES MANIFESTADAS PELOS ENTREVISTADOS, À MARGEM DO INQUÉRITO, E QUE PARECERAM COM EVENTUAL INTERESSE**

Os muito poucos entrevistados que se dispuseram a fazer observações ou sugestões referiram-se nova e recorrentemente à falta de estacionamento e dificuldades nos acessos à zona onde está localizado o edifício mas também houve quem comentasse a falta de um espaço neutro para refeições.