



IPOCFG, E.P.E.



QUALIDADE
UM COMPROMISSO

GQCO/GUTE/GCI

Título: Questionários de Satisfação - Relatório - Ano 2012

N.º de folhas: 11

N.º de anexo (s): 2

Elaboração:

Ana Vaz
Ana Vaz

Fernando Sousa
Fernando Sousa

Margarida Pires
Margarida Pires

Pedro Filipe Simões
Pedro Filipe Simões

Data: 30/10/2014

Versão / Revisão:

Versão n.º: 04

Data da Próxima Revisão:

Aprovação:

Dr. Manuel António L. Silva

Dr. Manuel António L. Silva
Presidente do Conselho de
Administração

Data: 11/11/14

Preâmbulo

1 – Fundamentação e Procedimento Geral

Tendo em conta o disposto na alínea d) do n.º 2 da Cláusula 15.ª das Cláusulas Contratuais Gerais dos Contratos-Programa, aprovadas pelo Despacho n.º 721/2006 (2.ª série), do Secretário de Estado da Saúde, publicado em 11 de Janeiro, e no n.º 2 do artigo 29.º do Regulamento Interno, a Ordem de Serviço n.º 04/2009, de 2 de Fevereiro, aprovou o procedimento geral de lançamento, recolha, registo e tratamento de dados dos questionários de satisfação dos doentes em consulta e internamento.

2 – Monitorização dos registos das respostas aos questionários

Após o cumprimento dos procedimentos estabelecidos relativos ao lançamento dos questionários (cfr. n.ºs 2.1 a 2.4 do relatório referente ao mês de Março de 2009), em 31 de Maio e 11 de Junho de 2013, procedeu-se à monitorização dos registos das respostas aos questionários do internamento e das consultas, sobre uma amostra de 10%, tendo sido detetados e corrigidos seis erros conforme consta dos respectivos autos (cfr. anexo 1).

Dados do Ano de 2012

3 – Questionário das Consultas de 2012 – Análise dos dados

O quadro que segue revela o número de questionários recolhidos e as percentagens das amostras no ano de 2012.

Quadro I – Questionário das consultas – Percentagem da amostra – Número de doentes (distintos) assistidos em consulta

	Número de doentes assistidos (doentes distintos)				Questionários recebidos				Percentagem da amostra
	1.º Trim.	2.º Trim.	3.º Trim.	4.º Trim.	1.º Trim.	2.º Trim.	3.º Trim.	4.º Trim.	Ano
Consultas	17629	17622	14855	17571	296	133	270	214	1,35%
Total	67677				913				

Quadro II – Questionário das consultas – Percentagem da amostra – Número de consultas

	Número de consultas				Questionários recebidos				Percentagem da amostra
	1.º Trim.	2.º Trim.	3.º Trim.	4.º Trim.	1.º Trim.	2.º Trim.	3.º Trim.	4.º Trim.	Ano
Consultas	35 673	33 618	29492	33 469	296	133	270	214	0,69%
Total	132 252				913				

Pontos Fortes

-Em todos os itens do quadro “Atendimento/Acolhimento”, as qualificações de “Bom” e “Muito Bom” ultrapassaram os 84% (**cf. quadro 1**).

-As qualificações de “Bom e “Muito Bom” atingem 86,6% no item “Higiene e Limpeza” do quadro “Ambiente” (**cf. quadro 2**).

Pontos Fracos

-As qualificações de “Mau” e “Muito Mau” no item “Ruído” do quadro “Ambiente” situam-se em 6%, apresentando apenas 45,2% de qualificação de “Bom” e “Muito Bom” (**cf. quadro 2**).

-No quadro “Organização e Funcionamento” as qualificações de “Mau” e “Muito Mau” atingiram 1,9% no item “Sistema de marcação”, 6,5% no item “Ordem de chamada” e 14,9% no item “Tempo de espera no dia”. As qualificações de “Bom” e “Muito Bom” no item “Tempo de espera no dia” situam-se apenas em 33,9% (**cf. quadro 4**).

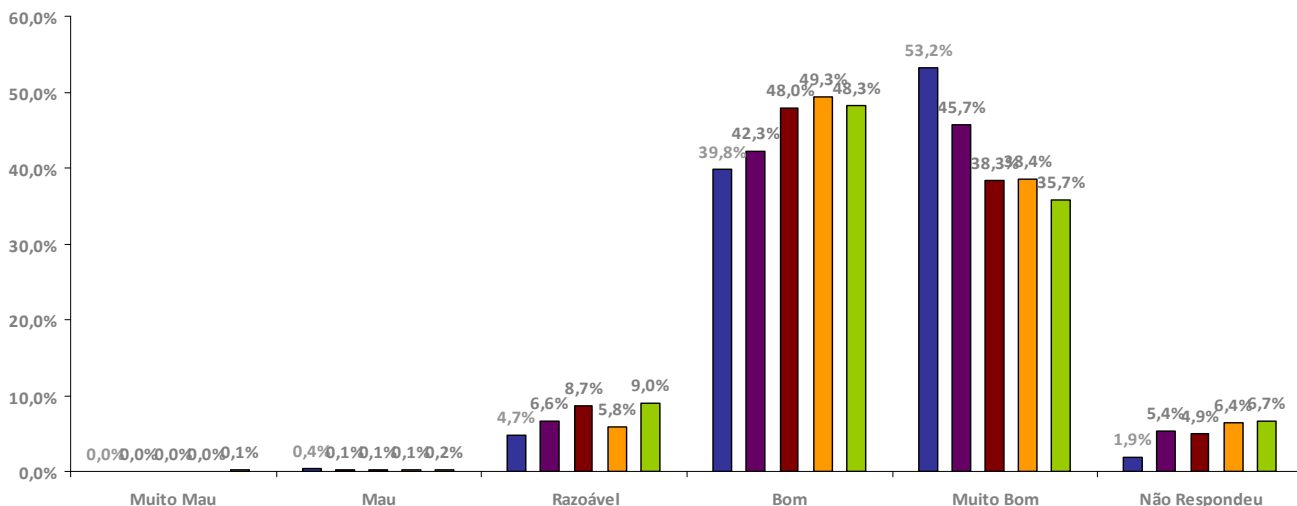
Apreciação geral

Os dados apresentados nos quadros que seguem revelam uma apreciação muito positiva aos serviços prestados pelo IPO de Coimbra nas consultas externas.

Esta percepção positiva encontra reflexo nas percentagens das qualificações de “Bom” e “Muito Bom” (81,3%) atribuídas ao grau de satisfação geral pelos doentes que responderam a estes questionários (**cf. quadro 6**).

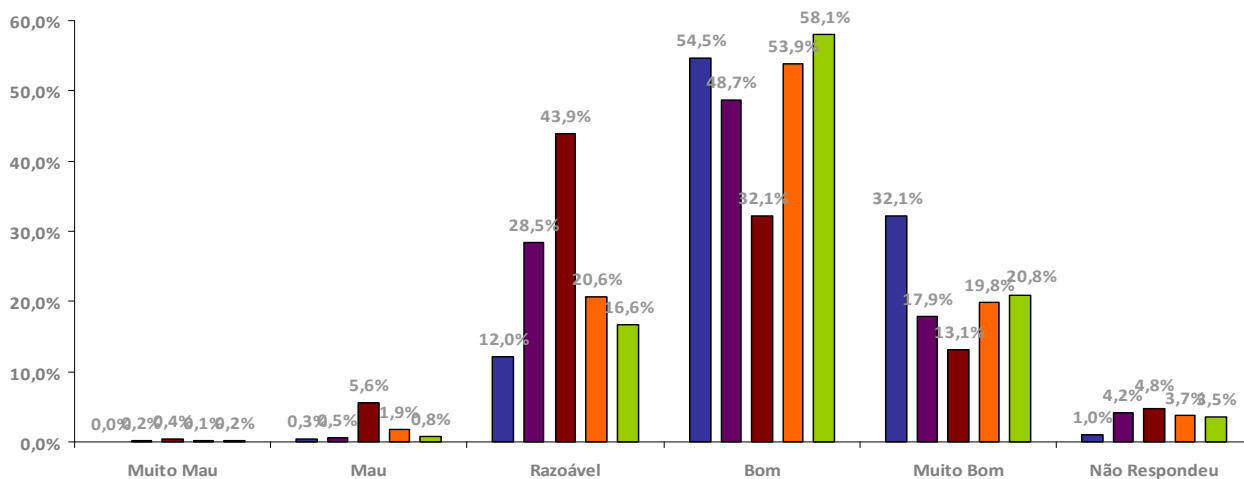
Questionários das consultas

Quadro 1 – Atendimento/Acolhimento



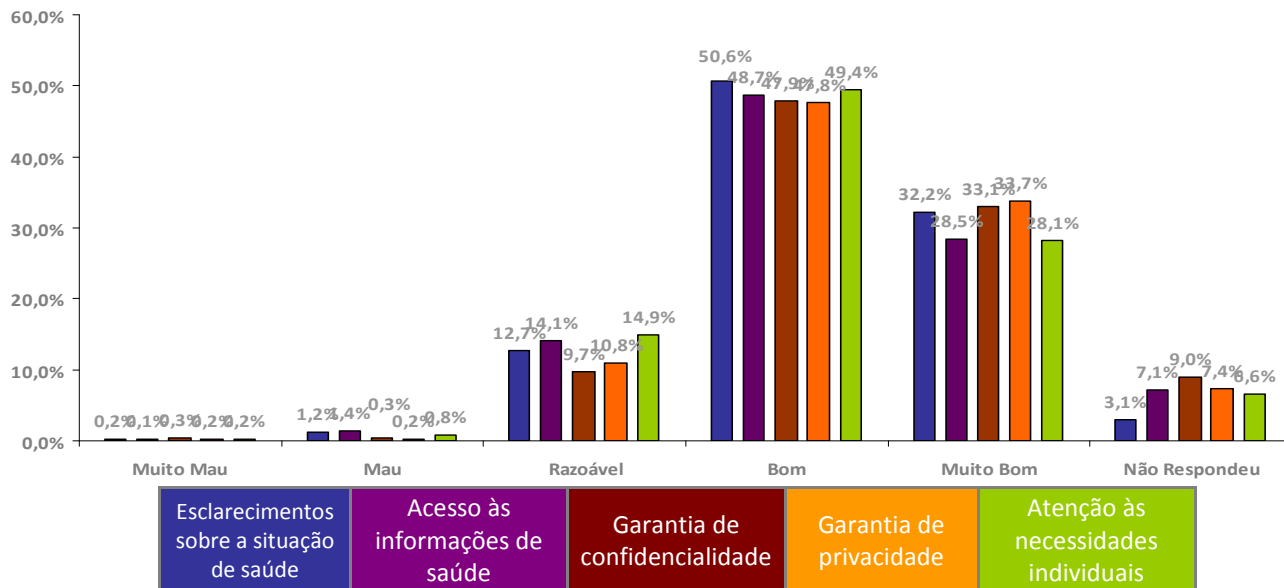
Muito Mau	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,1%	1
Mau	0,4%	4	0,1%	1	0,1%	1	0,1%	1	0,2%	2
Razoável	4,7%	43	6,6%	60	8,7%	79	5,8%	53	9,0%	82
Bom	39,8%	363	42,3%	386	48,0%	438	49,3%	450	48,3%	441
Muito Bom	53,2%	486	45,7%	417	38,3%	350	38,4%	351	35,7%	326
Não Respondeu	1,9%	17	5,4%	49	4,9%	45	6,4%	58	6,7%	61
TOTAL	100,0%	913	100,0%	913	100,0%	913	100,0%	913	100,0%	913

Quadro 2 – Ambiente



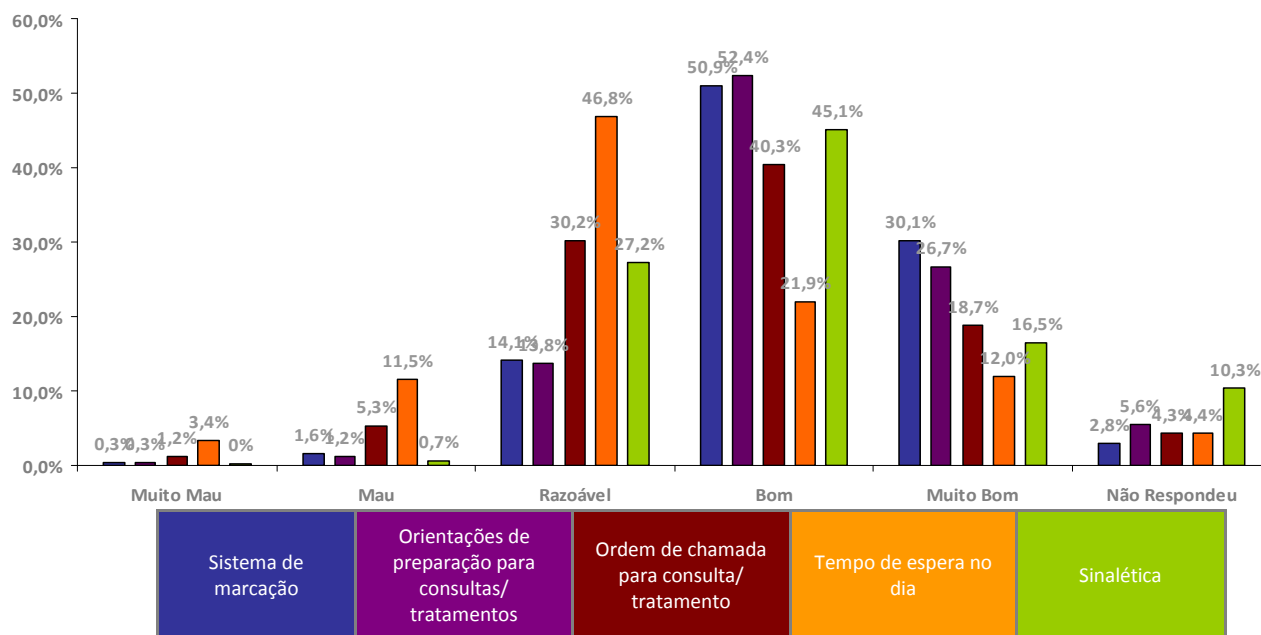
Muito Mau	0,0%	0	0,2%	2	0,4%	4	0,1%	1	0,2%	2
Mau	0,3%	3	0,5%	5	5,6%	51	1,9%	17	0,8%	7
Razoável	12,0%	110	28,5%	260	43,9%	401	20,6%	188	16,6%	152
Bom	54,5%	498	48,7%	445	32,1%	293	53,9%	492	58,1%	530
Muito Bom	32,1%	293	17,9%	163	13,1%	120	19,8%	181	20,8%	190
Não Respondeu	1,0%	9	4,2%	38	4,8%	44	3,7%	34	3,5%	32
TOTAL	100,0%	913	100,0%	913	100,0%	913	100,0%	913	100,0%	913

Quadro 3 – Direitos e Necessidades



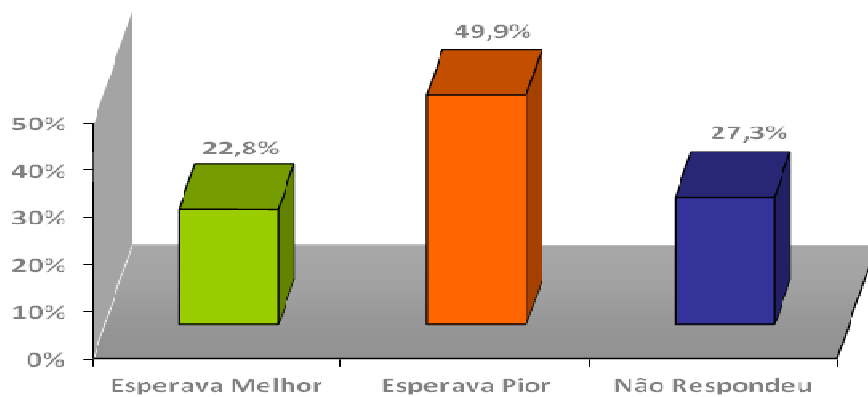
Muito Mau	0,2%	2	0,1%	1	0,3%	0	0,2%	0	0,2%	2
Mau	1,2%	11	1,4%	13	0,3%	3	0,2%	2	0,8%	7
Razoável	12,7%	116	14,1%	129	9,7%	89	10,8%	99	14,9%	136
Bom	50,6%	462	48,7%	445	47,9%	437	47,8%	436	49,4%	451
Muito Bom	32,2%	294	28,5%	260	33,1%	302	33,7%	308	28,1%	257
Não Respondeu	3,1%	28	7,1%	65	9,0%	82	7,4%	68	6,6%	60
TOTAL	100,0%	913	100,0%	913	100,0%	913	100,0%	913	100,0%	913

Quadro 4 – Organização e Funcionamento



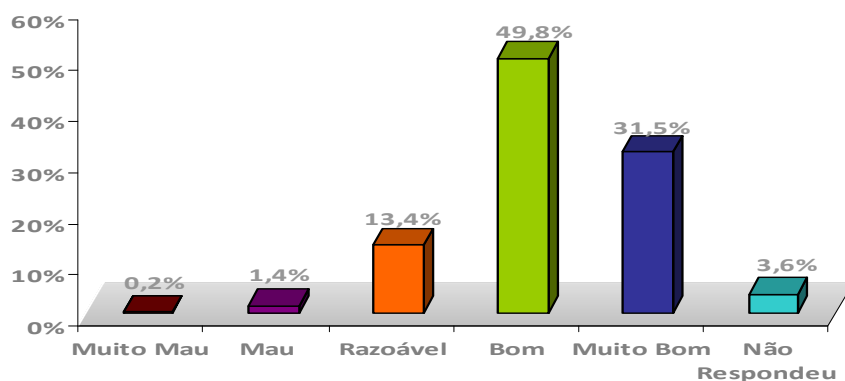
Muito Mau	0,3%	3	0,3%	3	1,2%	11	3,4%	31	0%	2
Mau	1,6%	15	1,2%	11	5,3%	48	11,5%	105	0,7%	6
Razoável	14,1%	129	13,8%	126	30,2%	276	46,8%	427	27,2%	248
Bom	50,9%	465	52,4%	478	40,3%	368	21,9%	200	45,1%	412
Muito Bom	30,1%	275	26,7%	244	18,7%	171	12,0%	110	16,5%	151
Não Respondeu	2,8%	26	5,6%	51	4,3%	39	4,4%	40	10,3%	94
TOTAL	100,0%	913	100,0%	913	100,0%	913	100,0%	913	100,0%	913

Quadro 5 – Esperava Melhor/Esperava Pior



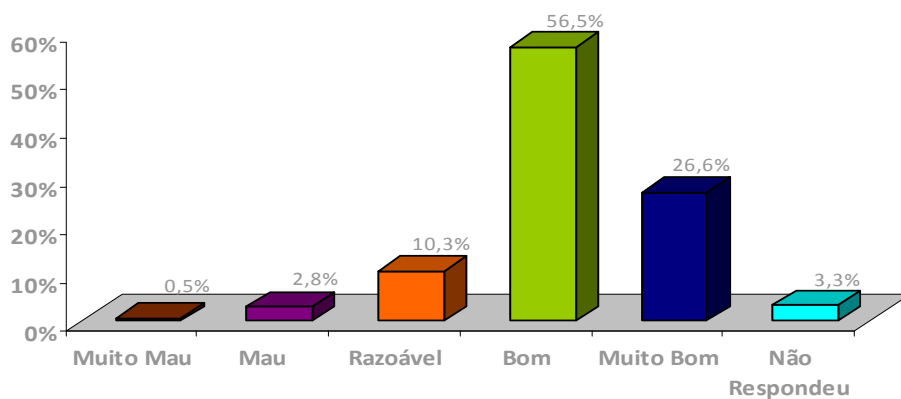
	Esperava Melhor	Esperava Pior	Não Respondeu	Total
%	22,8%	49,9%	27,3%	100,00%
Quant	98	214	117	429

Quadro 6 – Grau de Satisfação Geral



	Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	Não Respondeu	Total
%	0,2%	1,4%	13,4%	49,8%	31,5%	3,6%	100,00%
Quant	2	13	122	455	288	33	913

Quadro 7 – Opinião que tinha do IPO de Coimbra



	Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	Não Respondeu	Total
%	0,5%	2,8%	10,3%	56,5%	26,6%	3,3%	100,00%
Quant	3	16	54	267	128	16	484

4 – Questionário do Internamento de 2012 – Análise dos dados

Os dois quadros que seguem revelam o número de questionários recebidos e as percentagens das amostras respeitantes ao ano de 2012.

No primeiro quadro a percentagem da amostra é calculada com base no número de altas de doentes distintos, conceito utilizado no relatório de 2010.

No segundo quadro a percentagem da amostra é calculada com base no número total de altas verificadas no período considerado.

Quadro III – Questionário do internamento – Percentagem da amostra – Número de altas de doentes distintos

	Número de altas (doentes distintos)				Questionários recebidos				Percentagem da amostra				
	1.º Trim.	2.º Trim.	3.º Trim.	4.º Trim.	1.º Trim.	2.º Trim.	3.º Trim.	4.º Trim.	1.º Trim.	2.º Trim.	3.º Trim.	4.º Trim.	Global
Internamento	1392	1300	1101	1322	254	113	170	202	18,25%	8,70%	15,44%	3,09%	45,48%
Total	2755				739								

Quadro IV – Questionário do internamento – Percentagem da amostra – Número total de altas

	Número total de altas				Questionários recebidos				Percentagem da amostra
	1.º Trim.	2.º Trim.	3.º Trim.	4.º Trim.	1.º Trim.	2.º Trim.	3.º Trim.	4.º Trim.	Ano
Internamento	1803	1675	1443	1710	254	113	170	202	13,86%
Total	5331				739				

O quadro seguinte apresenta o número de altas e o número de questionários disponibilizados, por unidade de internamento, com base na informação prestada pelos Senhores Enfermeiros-Chefe.

Quadro V – Questionário do internamento – Número de altas – Questionários disponibilizados

	Número de altas				Questionários disponibilizados			
	1/Janeiro a 31/Março	1/Abril a 30/Junho	1/Julho a 30/Setembro	1/Outubro a 31/Dezembro	1/Janeiro a 31/Março	1/Abril a 30/Junho	1/Julho a 30/Setembro	1/Outubro a 31/Dezembro
Cirurgia	401	398	348	456	401	398	348	456
CCP/Urologia	380	363	298	422	380	363	298	422
Ginecologia	151	172	104	144	121	151	84	98
Oncologia Médica	499	471	414	737	De acordo com informação do serviço de oncologia médica: "Os questionários encontram-se à disposição de todos os doentes no momento da alta, sendo o preenchimento da sua inteira responsabilidade".			
Radioterapia	207	149	189	194	30	15	10	23
Total	6497				3598			

Pontos Fortes

-As qualificações de “Bom” e “Muito Bom” na maioria dos itens de todos os quadros foram superiores a 74%.

-No quadro 7 “Atendimento/Acolhimento”, os itens “Médico”, “Enfermeiro” e “Auxiliar” têm uma classificação de “Bom” e “Muito Bom” superior a 95%.

Pontos Fracos

-Os itens “Sabor das refeições” e “Temperatura das refeições” são os únicos que apresentam as qualificações de “Bom” e “Muito Bom” abaixo de 78% (cfr. **quadro 9**).

-O item “Ruído” apresenta as qualificações de “Bom” e “Muito Bom” mais baixas (74,1%) (cfr. **quadro 10**).

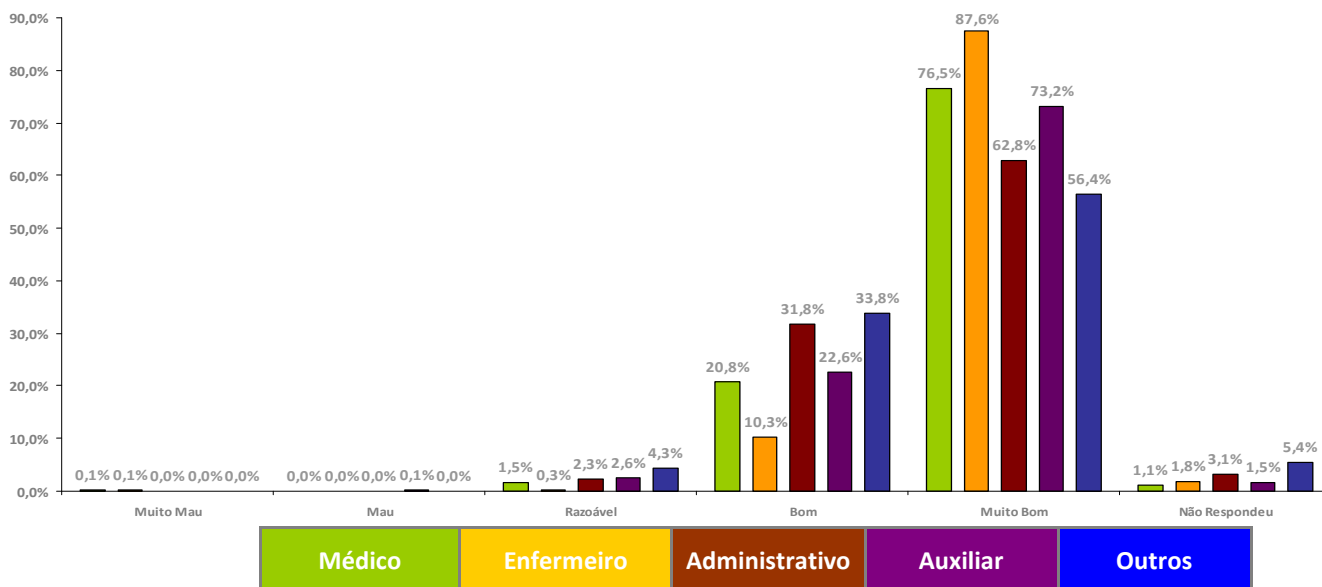
Apreciação Geral

Os dados apresentados nos quadros que seguem revelam uma apreciação muito positiva dos serviços prestados pelo IPO de Coimbra no internamento.

Esta apreciação encontra reflexo nas percentagens das qualificações de “Bom” e “Muito Bom” (94,9%) atribuídas ao grau de satisfação geral pelos doentes que responderam a estes questionários (cfr. **quadro 13**).

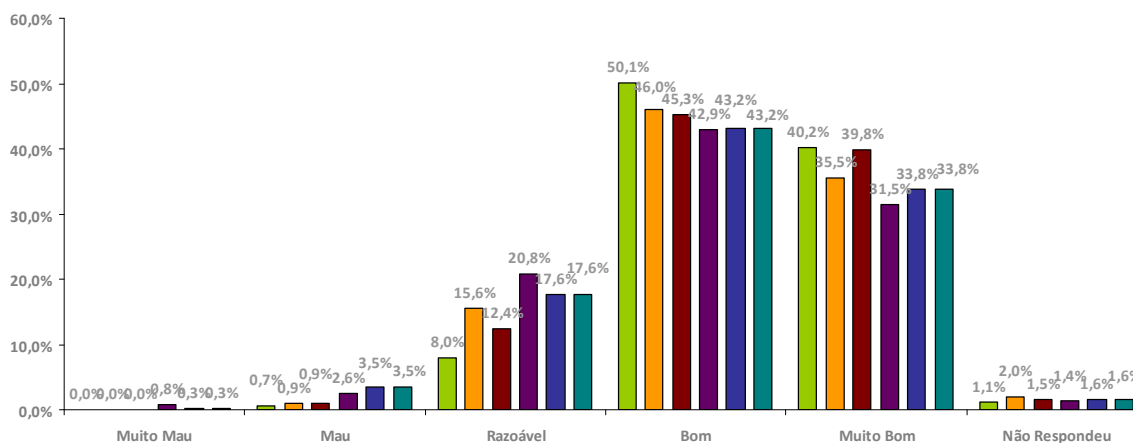
Questionários do internamento

Quadro 8 – Atendimento/Acolhimento



	Médico	Enfermeiro	Administrativo	Auxiliar	Outros
Muito Mau	0,1%	1	0,1%	1	0,0%
Mau	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Razoável	1,5%	11	0,3%	2	2,3%
Bom	20,8%	154	10,3%	76	31,8%
Muito Bom	76,5%	565	87,6%	647	62,8%
Não Respondeu	1,1%	8	1,8%	13	3,1%
TOTAL	100,0%	739	100,0%	739	100,0%

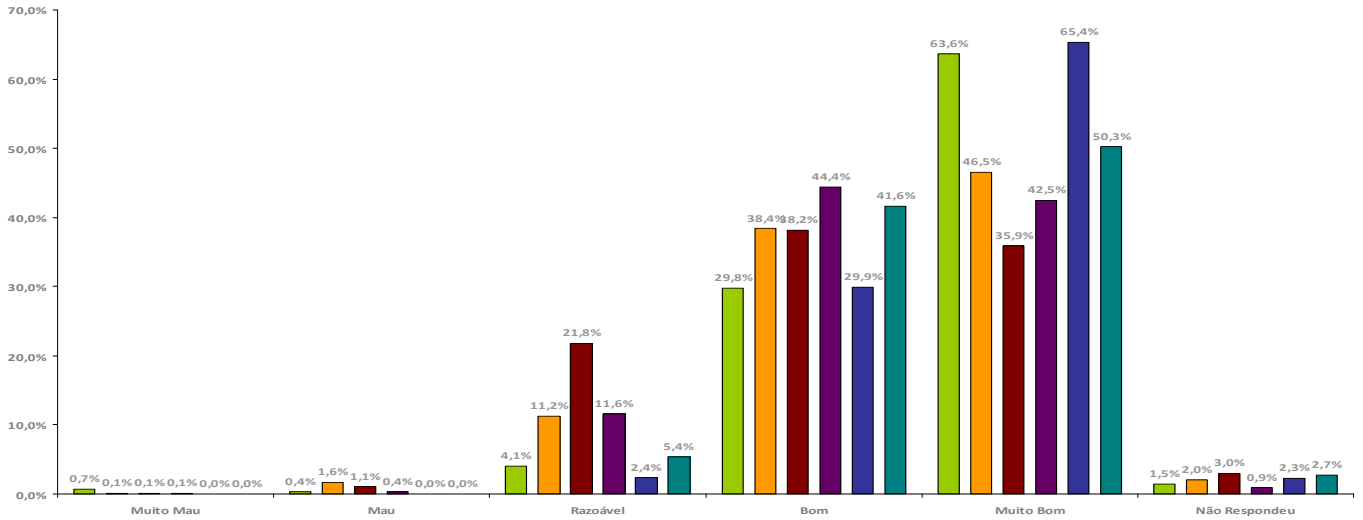
Quadro 9 – Alimentação (alteração no questionário)



	Horários das refeições	Variedade das ementas	Apresentação dos alimentos	Sabor das refeições	Temperatura das refeições	Apoio durante as refeições
--	------------------------	-----------------------	----------------------------	---------------------	---------------------------	----------------------------

Muito Mau	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Mau	0,7%	5	0,9%	7	0,9%	7
Razoável	8,0%	59	15,6%	115	12,4%	92
Bom	50,1%	370	46,0%	340	45,3%	335
Muito Bom	40,2%	297	35,5%	262	39,8%	294
Não Respondeu	1,1%	8	2,0%	15	1,5%	11
TOTAL	100,0%	739	100,0%	739	100,0%	739

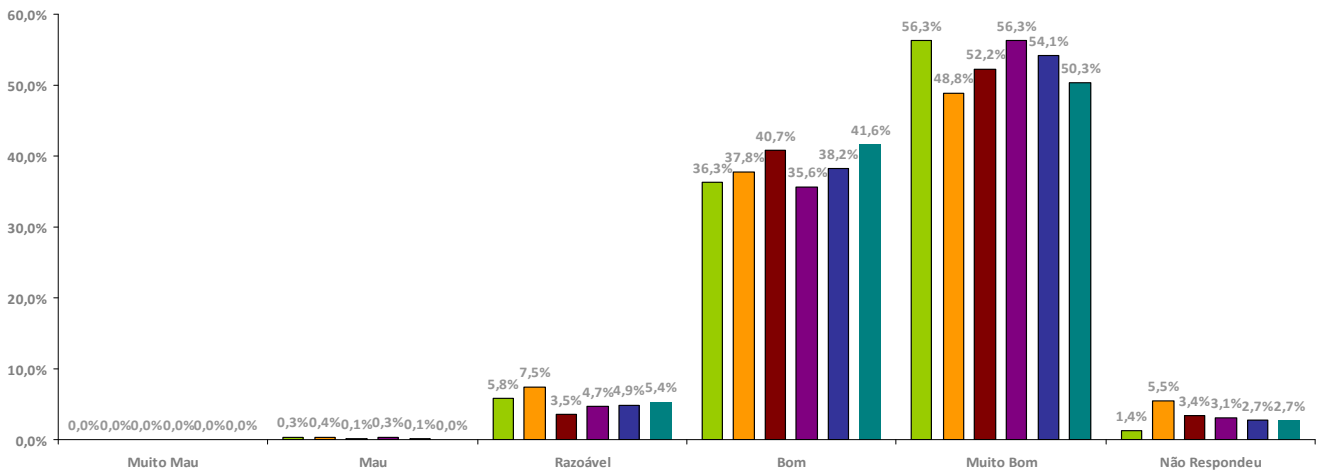
Quadro 10 – Ambiente e Conforto



	Higiene e limpeza	Instalações e mobiliário	Ruído	Temperatura	Roupa disponibilizada
--	-------------------	--------------------------	-------	-------------	-----------------------

Muito Mau	0,7%	5	0,1%	1	0,1%	1	0,1%	1	0,0%	0
Mau	0,4%	3	1,6%	12	1,1%	8	0,4%	3	0,0%	0
Razoável	4,1%	30	11,2%	83	21,8%	161	11,6%	86	2,4%	18
Bom	29,8%	220	38,4%	284	38,2%	282	44,4%	328	29,9%	221
Muito Bom	63,6%	470	46,5%	344	35,9%	265	42,5%	314	65,4%	483
Não Respondeu	1,5%	11	2,0%	15	3,0%	22	0,9%	7	2,3%	17
TOTAL	100,0%	739	100,0%	739	100,0%	739	100,0%	739	100,0%	739

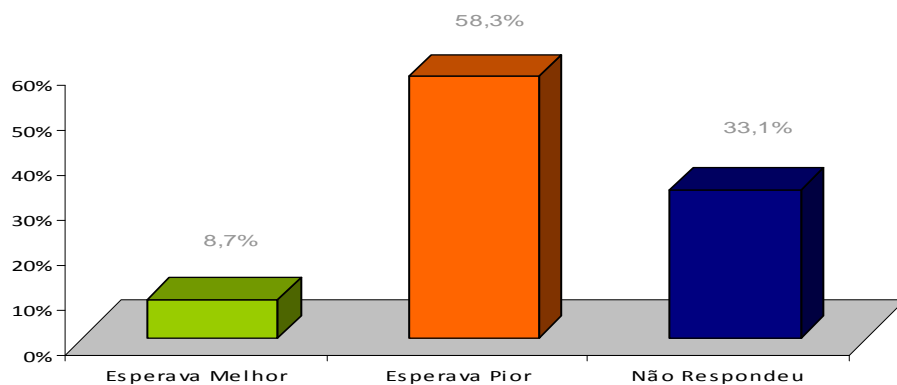
Quadro 11 – Direitos e Necessidades (alteração no questionário)



	Esclarecimento sobre a situação de saúde	Acesso às informações de saúde	Garantia de confidencialidade	Garantia de privacidade	Atenção às necessidades individuais	Sistema de visitas
--	--	--------------------------------	-------------------------------	-------------------------	-------------------------------------	--------------------

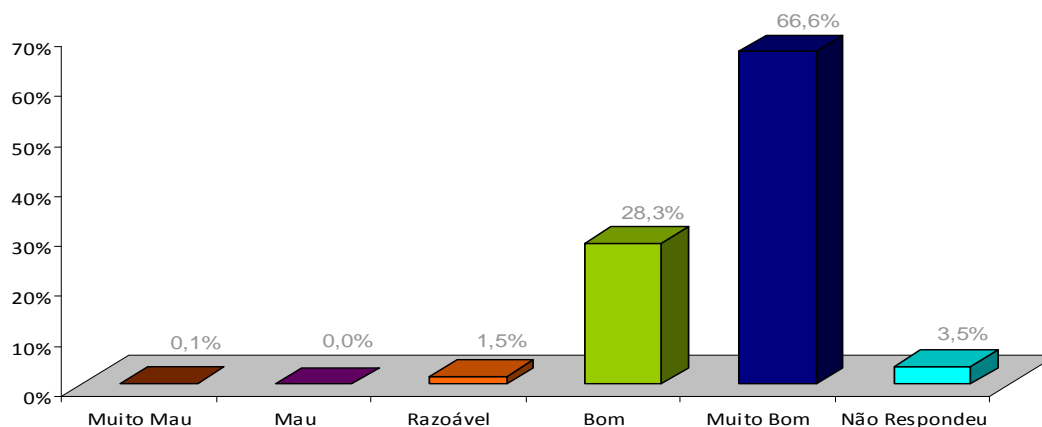
Muito Mau	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Mau	0,3%	2	0,4%	1	0,1%	1	0,3%	2	0,1%	1
Razoável	5,8%	43	7,5%	19	3,5%	26	4,7%	35	4,9%	36
Bom	36,3%	268	37,8%	96	40,7%	301	35,6%	263	38,2%	282
Muito Bom	56,3%	416	48,8%	124	52,2%	386	56,3%	416	54,1%	400
Não Respondeu	1,4%	10	5,5%	14	3,4%	25	3,1%	23	2,7%	20
TOTAL	100,0%	739	100,0%	254	100,0%	739	100,0%	739	100,0%	739

Quadro 12 – Esperava Melhor/Esperava Pior



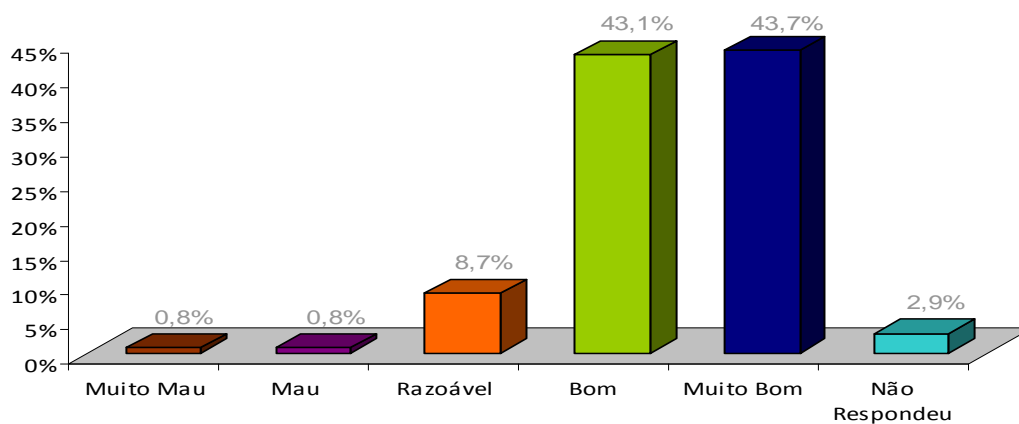
	Esperava Melhor	Esperava Pior	Não Respondeu	Total
%	8,7%	58,3%	33,1%	100,00%
Quant	22	148	84	254

Quadro 13 – Grau de Satisfação Geral



	Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	Não Respondeu	Total
%	0,1%	0,0%	1,5%	28,3%	66,6%	3,5%	100,00%
Quant	1	0	11	209	492	26	739

Quadro 14 – Opinião que tinha do IPO de Coimbra



	Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	Não Respondeu	Total
%	0,8%	0,8%	8,7%	43,1%	43,7%	2,9%	100,00%
Quant	4	4	42	209	212	14	485

Conclusões

Sendo os resultados de 2012 semelhantes aos de 2011, reiteram-se as propostas apresentadas no relatório anterior.

Tendo em conta a informação do serviço de oncologia médica constante do quadro V do ponto 4 deste relatório, reforçamos a importância que este serviço dê cumprimento ao número 6 da Ordem de Serviço n.º 4/2009, de 2 de Fevereiro, “... assegurar a entrega de um questionário a cada doente, no momento da alta”.

Mantendo-se as áreas críticas identificadas relativas às consultas externas, reforçamos a sugestão do alargamento ao maior número de serviços possível da marcação de consultas por hora ou, pelo menos, por blocos de consultas, com o objetivo da redução do tempo de espera no dia.

Por fim, propomos a publicação do presente relatório na intranet e na internet.

Conforme as conclusões apresentadas no relatório do ano anterior, tomamos a liberdade de apresentar apenas o relatório anual de 2012.