



IPOCFG, E.P.E.



QUALIDADE
UM COMPROMISSO

GQCO/GUTE/GCI

Título: Questionários de Satisfação – Relatório – Ano 2013

N.º de folhas: 11

N.º de anexo (s): 2

Elaboração:


Ana Vaz


Fernando Sousa


Margarida Pires


Pedro Filipe Simões


Data: 31/10/2014

Versão / Revisão:

Versão n.º: 05

Data da Próxima Revisão:

Aprovação:


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 (**cf. n.ºs 2.1 a 2.4 do relatório referente ao mês de Março de 2009**), em 29 de Setembro e 05 de Novembro 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 oito erros conforme consta dos respectivos autos (**cf. anexo 1**).

Dados do Ano de 2013

3 – Questionário das Consultas de 2013 – Análise dos dados

O quadro que segue revela o número de questionários recolhidos e as percentagens das amostras no ano de 2013.

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	17 066	17 350	14 757	17 375	246	191	129	220	1,18%
Total	66 548				786				

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	33 677	33 704	29 456	33 050	246	191	129	220	0,61
Total	129 887				786				

Pontos Fortes

-Em todos os itens do quadro “Atendimento/Acolhimento”, as qualificações de “Bom” e “Muito Bom” ultrapassaram os 79% com especial destaque para o grupo profissional médico com 91,6 (cfr. quadro 1).

-As qualificações de “Bom e “Muito Bom” atingem 83,8% no item “Higiene e Limpeza” do quadro “Ambiente” (cfr. quadro 2).

Pontos Fracos

-As qualificações de “Mau” e “Muito Mau” no item “Ruído” do quadro “Ambiente” situam-se em 7,1%, apresentando apenas 44,8% de qualificação de “Bom” e “Muito Bom” (cfr. quadro 2).

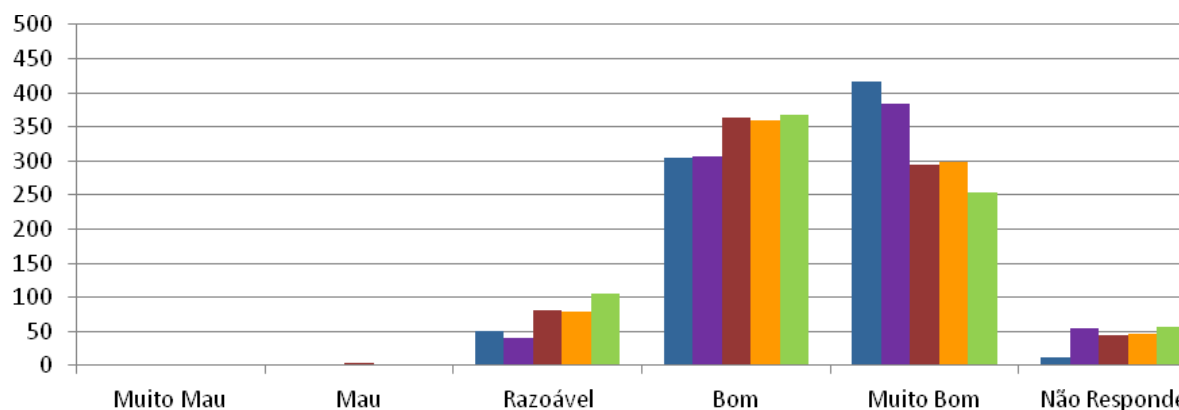
-No quadro “Organização e Funcionamento” as qualificações de “Mau” e “Muito Mau” atingiram 2,6% no item “Sistema de marcação”, 4,2% no item “Ordem de chamada” e 14,5% no item “Tempo de espera no dia”. As qualificações de “Bom” e “Muito Bom” no item “Tempo de espera no dia” situam-se apenas em 35,5% (cfr. 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.

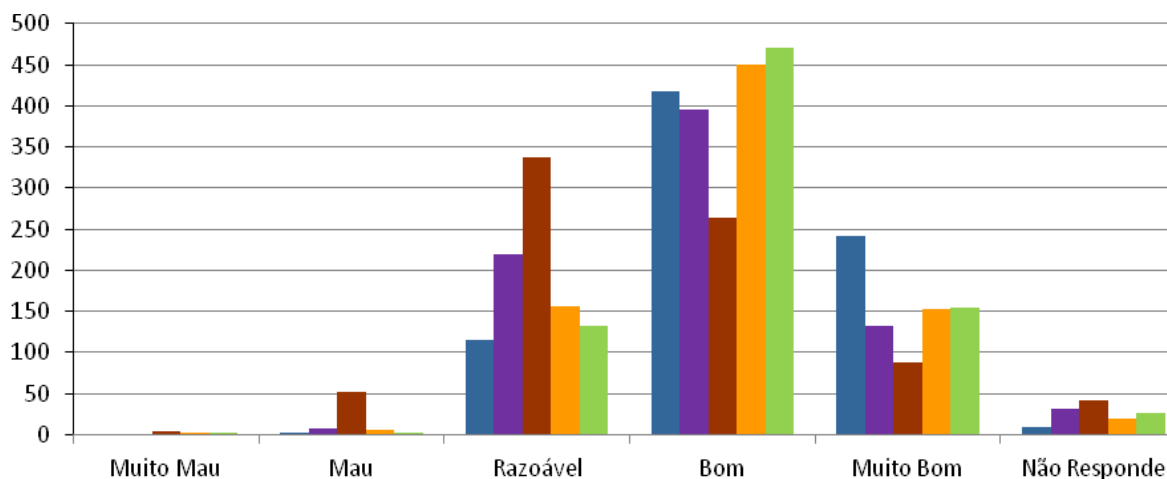
Esta percepção positiva encontra reflexo nas percentagens das qualificações de “Bom” e “Muito Bom” (82,9%) atribuídas ao grau de satisfação geral pelos doentes que responderam a estes questionários (cfr. quadro 5).

Quadro 1 – Atendimento/Acolhimento



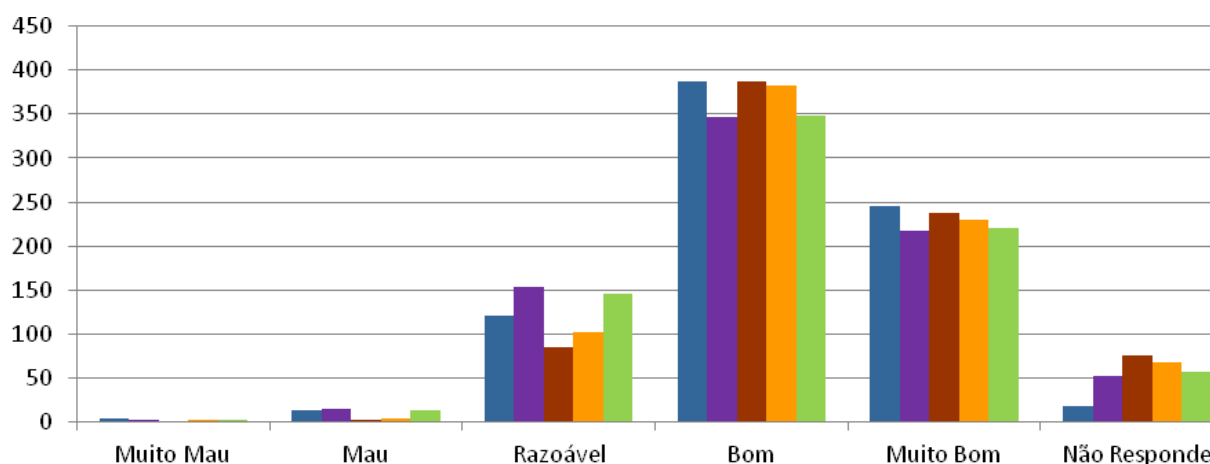
	Médico	Enfermeiro	Administrativo	Auxiliar	Outros
Muito Mau	0,3%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%
Mau	0,3%	0,3%	0,5%	0,3%	0,1%
Razoável	6,4%	5,1%	10,3%	10,1%	13,5%
Bom	38,7%	39,1%	46,2%	45,8%	46,7%
Muito Bom	52,9%	48,7%	37,4%	37,9%	32,3%
Não Respondeu	1,5%	6,9%	5,6%	5,9%	7,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quadro 2 – Ambiente



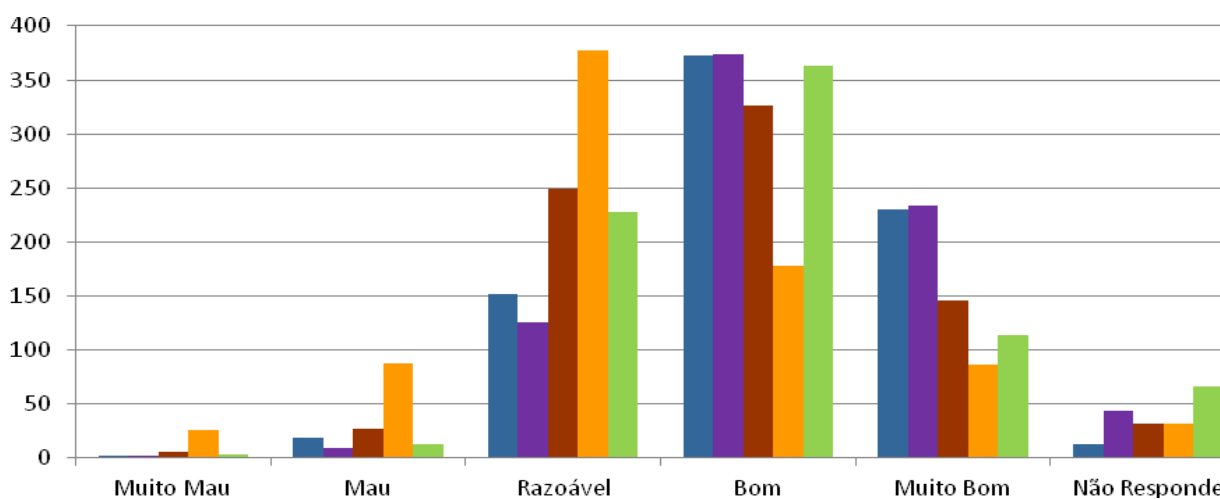
	Higiene e Limpeza	Instalações e Mobiliário	Ruído	Temperatura	Luminosidade
Muito Mau	0,0%	0,0%	0,5%	0,1%	0,1%
Mau	0,3%	1,0%	6,6%	0,8%	0,4%
Razoável	14,8%	27,9%	42,9%	20,0%	16,8%
Bom	53,1%	50,4%	33,6%	57,4%	59,8%
Muito Bom	30,7%	16,8%	11,2%	19,3%	19,6%
Não Respondeu	1,3%	3,9%	5,2%	2,4%	3,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quadro 3 – Direitos e Necessidades



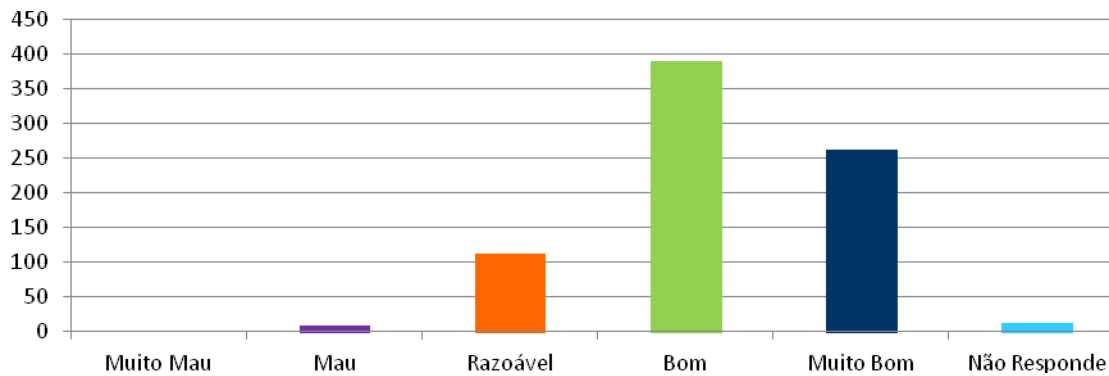
	Esclarecimentos	Acesso à informação	Confidencialidade	Privacidade	Necessidades Individuais
Muito Mau	0,4%	0,3%	0,0%	0,1%	0,1%
Mau	1,5%	1,9%	0,1%	0,5%	1,7%
Razoável	15,3%	19,5%	10,7%	13,0%	18,6%
Bom	49,4%	44,1%	49,4%	48,6%	44,4%
Muito Bom	31,2%	27,7%	30,3%	29,3%	28,1%
Não Respondeu	2,3%	6,5%	9,5%	8,5%	7,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quadro 4 – Organização e Funcionamento



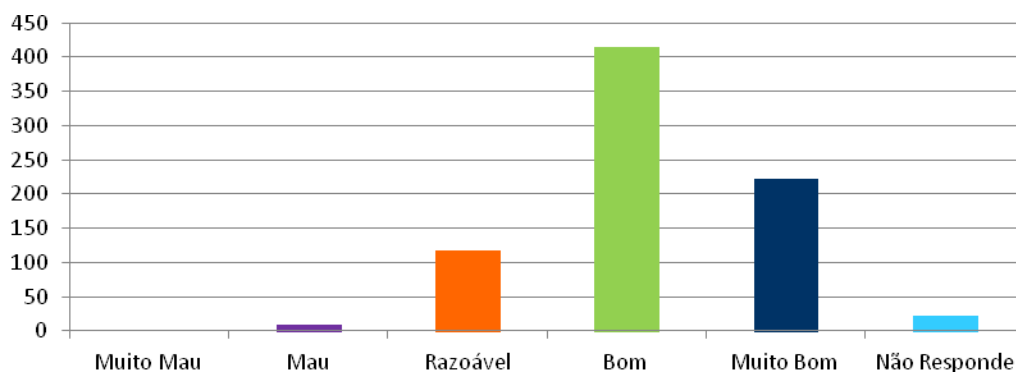
	Sistema Marcação	Orientações	Ordem de chamada	Tempo de espera	Sinalética
Muito Mau	0,3%	0,3%	0,8%	3,3%	0,4%
Mau	2,3%	1,1%	3,4%	11,2%	1,5%
Razoável	19,2%	15,9%	31,7%	48,0%	29,0%
Bom	47,5%	47,6%	41,5%	22,6%	46,2%
Muito Bom	29,3%	29,6%	18,6%	10,9%	14,5%
Não Respondeu	1,5%	5,5%	4,1%	3,9%	8,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quadro 5 – Grau de Satisfação Geral



	Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	Não Respondeu	Total
%	0,13%	1,02%	14,25%	49,62%	33,33%	1,65%	100,00%
Quant	1	8	112	390	262	13	786

Quadro 6 – Opinião que tinha do IPO de Coimbra



	Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	Não Respondeu	Total
%	0,10%	1,10%	14,90%	52,80%	28,20%	2,80%	100,00%
Quant	1	9	117	415	222	22	786

4 – Questionário do Internamento de 2013 – Análise dos dados

Os dois quadros que seguem revelam o número de questionários recebidos e as percentagens das amostras respeitantes ao ano de 2013.

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	1271	1263	1119	1309	184	180	149	171	14,50%	14,25%	13,31%	13,10%	55,16%
Total	4962				684								

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	1605	1625	1482	1727	184	180	149	171	10,62%
Total	6439				684				

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	433	413	355	438	433	409	355	438
CCP/Urologia	294	298	264	335	260	290	260	335
Ginecologia	117	137	95	125	94	108	69	90
Oncologia Médica	397	474	482	477	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	201	193	150	105	15	14	15	10
Total	5783				3195			

Pontos Fortes

-As qualificações de “Bom” e “Muito Bom” na maioria dos itens de todos os quadros foram superiores a 80%.

-No quadro 7 “Atendimento/Acolhimento”, os itens “Médico”, “Enfermeiro” e “Auxiliar” têm uma classificação de “Bom” e “Muito Bom” igual ou superior a 94%.

Pontos Fracos

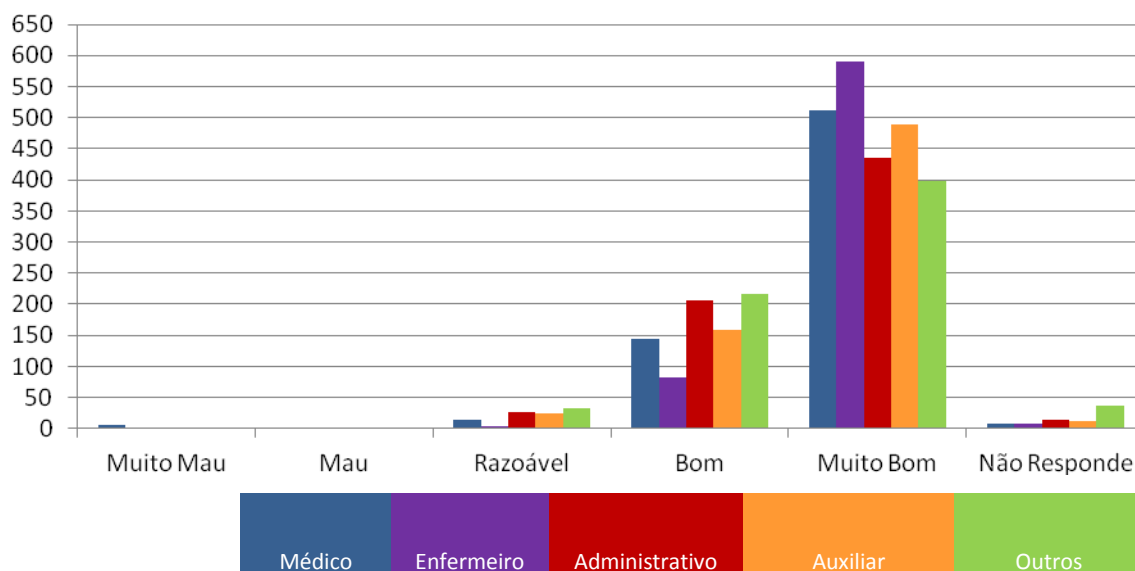
-As qualificações de “Mau” e “Muito Mau” no item “Sabor e Temperatura” do quadro “Alimentação” situam-se em 6,6%, apresentando apenas 63,2% de qualificação de “Bom” e “Muito Bom” (**cfr. quadro 8**).

Apreciação Geral

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

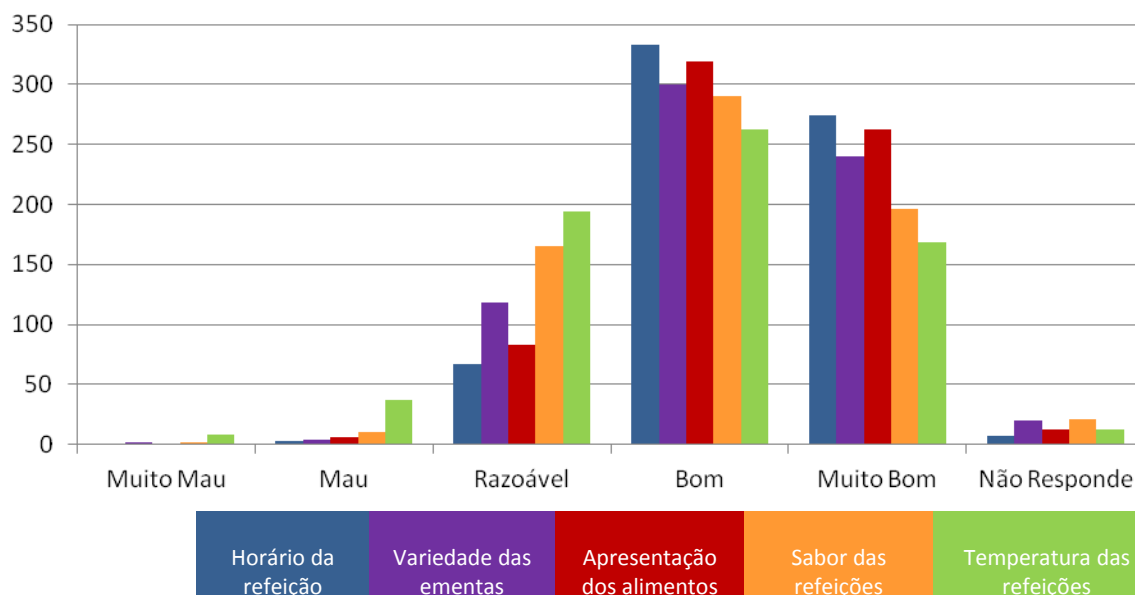
Esta apreciação encontra reflexo nas percentagens das qualificações de “Bom” e “Muito Bom” (95,4 %) atribuídas ao grau de satisfação geral pelos doentes que responderam a estes questionários (**cfr. quadro 11**).

Quadro 7 – Atendimento/Acolhimento



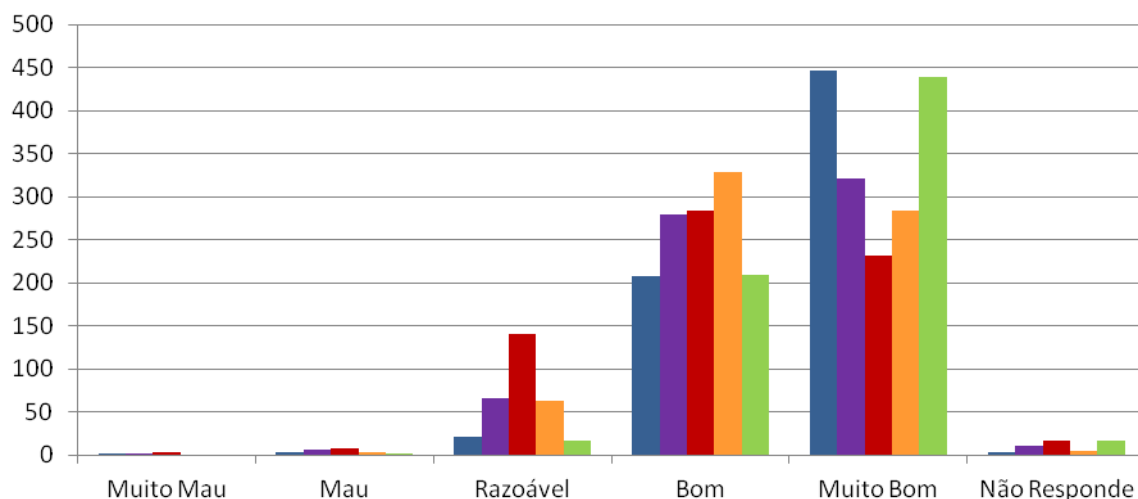
Muito Mau	0,7%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
Mau	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Razoável	2,0%	0,6%	3,8%	3,5%	4,7%
Bom	21,2%	12,0%	30,3%	23,2%	31,6%
Muito Bom	74,9%	86,3%	63,7%	71,5%	58,3%
Não Responde	1,0%	1,0%	2,0%	1,6%	5,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quadro 8 – Alimentação



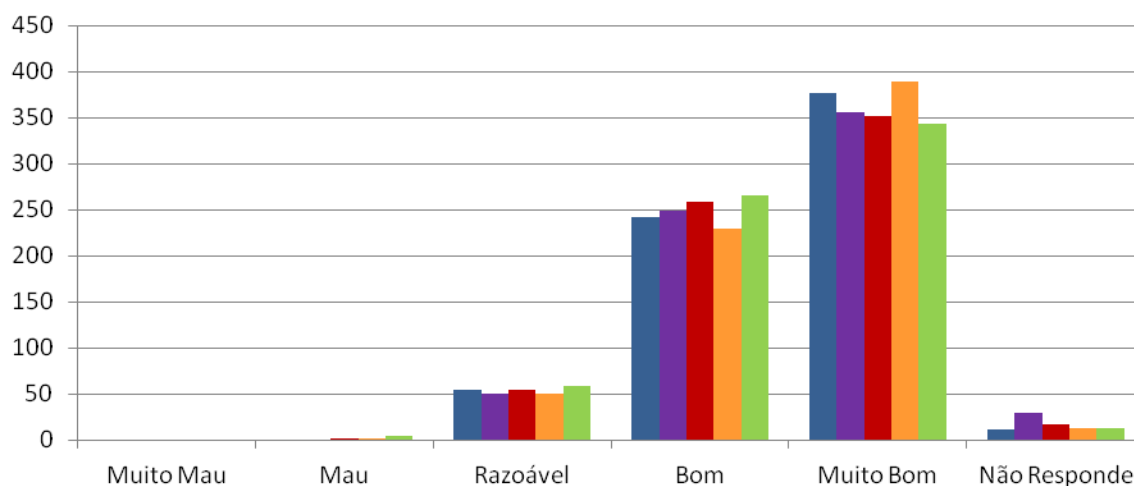
Muito Mau	0,0%	0,3%	0,1%	0,3%	1,2%
Mau	0,4%	0,6%	0,9%	1,5%	5,4%
Razoável	9,8%	17,3%	12,1%	24,1%	28,4%
Bom	48,7%	43,9%	46,6%	42,4%	38,5%
Muito Bom	40,1%	35,1%	38,3%	28,7%	24,7%
Não Responde	1,0%	2,9%	1,9%	3,1%	1,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quadro 9 – Ambiente e Conforto



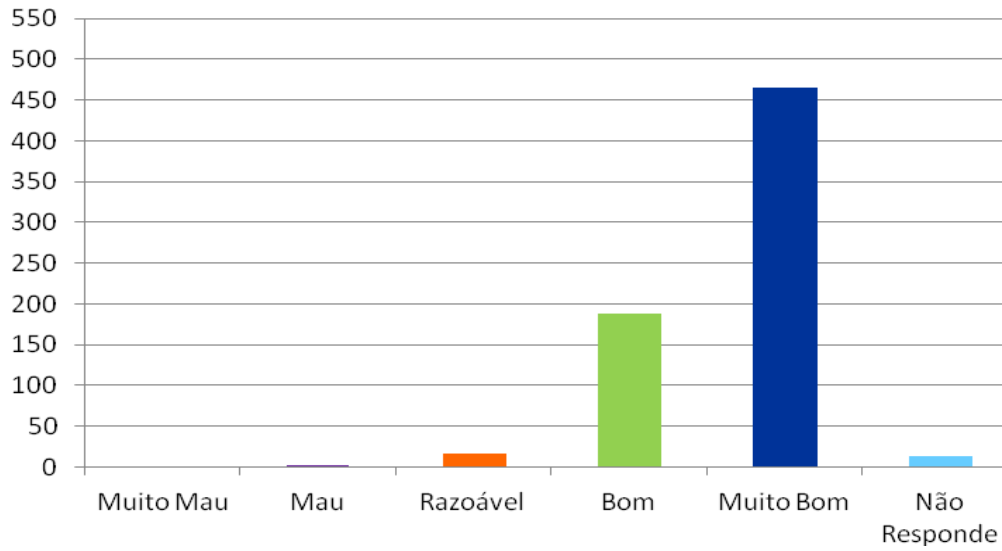
	Higiene e Limpeza	Instalações e Mobiliário	Ruído	Temperatura Ambiente	Roupa disponibilizada
Muito Mau	0,1%	0,1%	0,4%	0,0%	0,0%
Mau	0,4%	0,9%	1,2%	0,4%	0,3%
Razoável	3,1%	9,6%	20,6%	9,2%	2,5%
Bom	30,4%	40,8%	41,5%	48,1%	30,6%
Muito Bom	65,4%	46,9%	33,8%	41,5%	64,2%
Não Responde	0,6%	1,6%	2,5%	0,7%	2,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quadro 10 – Direitos e Necessidades



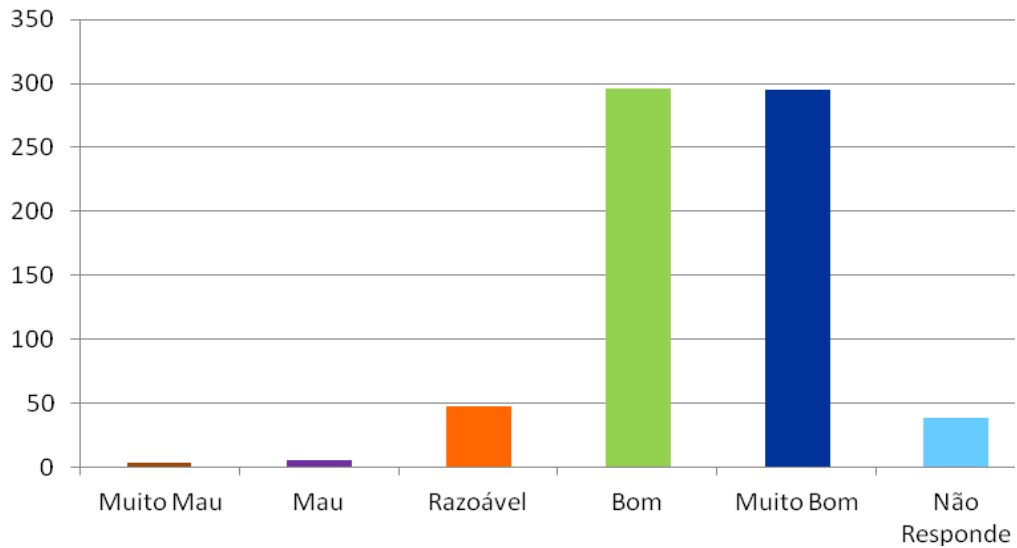
	Esclarecimento sobre a situação de saúde	Garantia de confidencialidade	Garantia de privacidade	Atenção às necessidades individuais	Sistema de visitas
Muito Mau	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Mau	0,0%	0,0%	0,3%	0,3%	0,6%
Razoável	7,9%	7,3%	8,0%	7,3%	8,6%
Bom	35,4%	36,4%	37,9%	33,6%	38,7%
Muito Bom	55,0%	52,0%	51,3%	56,9%	50,1%
Não Responde	1,8%	4,2%	2,5%	1,9%	1,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quadro 11 – Grau de Satisfação Geral



	Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	Não Respondeu	Total
%	0,00%	0,15%	2,49%	27,49%	67,98%	1,90%	100,00%
Quant	0	1	17	188	465	13	684

Quadro 12 – Opinião que tinha do IPO de Coimbra



	Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	Não Respondeu	Total
%	0,44%	0,73%	6,87%	43,27%	43,13%	5,56%	100,00%
Quant	3	5	47	296	295	38	684

Conclusões

5 – Propostas

Tendo em conta a informação do Serviço de oncologia Médica constante do quadro V do ponto 4 deste relatório, sugerimos que seja recomendado à direcção do serviço o cumprimento do 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”.

Sendo as áreas críticas identificadas relativas às consultas externas, sugerimos o alargamento ao maior número de serviços possível da marcação de consultas por hora ou, pelo menos, por blocos de consultas, tendo em vista a redução do tempo de espera no dia.

Analisando os resultados obtidos nos questionários do internamento observa-se uma penalização do score obtido no item “Temperatura das Refeições”. Sobre este assunto é de referir a recente compra de novos tabuleiros de transporte de comida que, certamente, contribuirá para um aumento de satisfação neste item. Tomamos ainda a liberdade de sugerir que Comissão Médica e Grupo da Consulta Externa discutam os resultados deste relatório, propondo eventuais sugestões de melhoria.

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