



IPO COIMBRA



Qualidade
Um Compromisso

GQCO/GUTE/GCI


TÍTULO: Questionários de Satisfação – Relatório – Ano 2014

N.º Anexos: 2

Versão N.º: 6

Data de Revisão: 11/03/2017

Elaboração:



Ana Vaz



Fernando Sousa



Margarida Pires



Pedro Filipe Simões

Data: 11/03/2016

Aprovação:



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

Data: 12/07/16

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 1 de fevereiro de 2016, 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 nove erros conforme consta dos respectivos autos (cfr. anexo 1).

Dados do Ano de 2014

3 – Questionário das Consultas de 2014 – Análise dos dados

O quadro que segue revela o número de questionários recolhidos e as percentagens das amostras no ano de 2014.

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	17 250	17 420	15 317	17 724	212	144	6	124	0,72%
Total	67 711				486				

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	33 985	33 198	29 060	33 021	212	144	6	124	0,38%
Total	129 264				486				

Pontos Fortes

- Em todos os itens do quadro “Atendimento/Acolhimento”, as qualificações de “Bom” e “Muito Bom” ultrapassaram os 78% com especial destaque para o grupo profissional médico com 91,4 (cfr. quadro 1).
- As qualificações de “Bom e “Muito Bom” atingem 81,5% 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 8,4%, apresentando apenas 44,4% de qualificação de “Bom” e “Muito Bom” (cfr. quadro 2).
- No quadro “Organização e Funcionamento” as qualificações de “Mau” e “Muito Mau” atingiram 3,5% no item “Sistema de marcação”, 4,7% no item “Ordem de chamada” e 16,0% 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 36,2% (cfr. quadro 4).

Apreciação geral

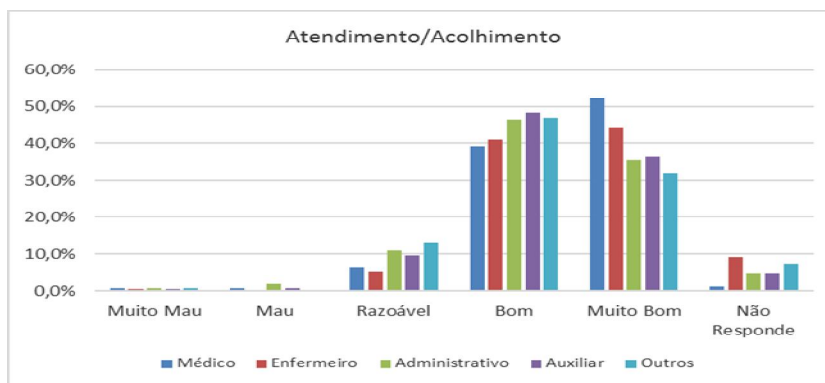
Os dados apresentados nos quadros que seguem revelam uma apreciação muito positiva aos serviços prestados pelo IPO de Coimbra nas consultas externas.

Esta percepção positiva encontra reflexo nas percentagens das qualificações de “Bom” e “Muito Bom” (81,7%) atribuídas ao grau de satisfação geral pelos doentes que responderam a estes questionários (**cfr. quadro 5**).

Referir que, como identificado no relatório de 2013, a compra dos tabuleiros foi responsável pelo aumento da satisfação dos utentes no quadro da alimentação, nomeadamente no item “Temperatura das refeições”.

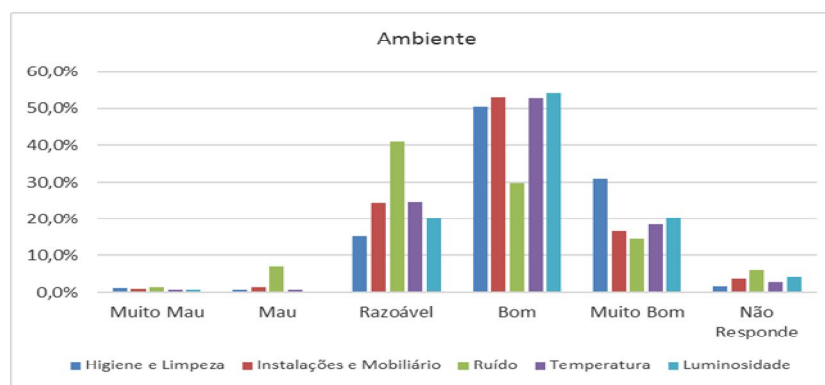
Questionários das consultas

Quadro 1



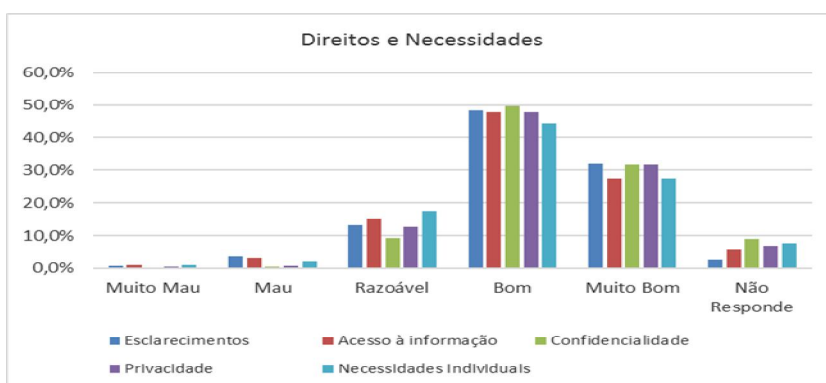
	Médico	Enfermeiro	Administrativo	Auxiliar	Outros
Muito Mau	0,6%	0,4%	0,6%	0,4%	0,6%
Mau	0,6%	0,0%	1,9%	0,6%	0,2%
Razoável	6,4%	5,1%	10,9%	9,5%	13,2%
Bom	39,1%	40,9%	46,5%	48,4%	46,9%
Muito Bom	52,3%	44,4%	35,4%	36,4%	31,9%
Não Responde	1,0%	9,1%	4,7%	4,7%	7,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quadro 2



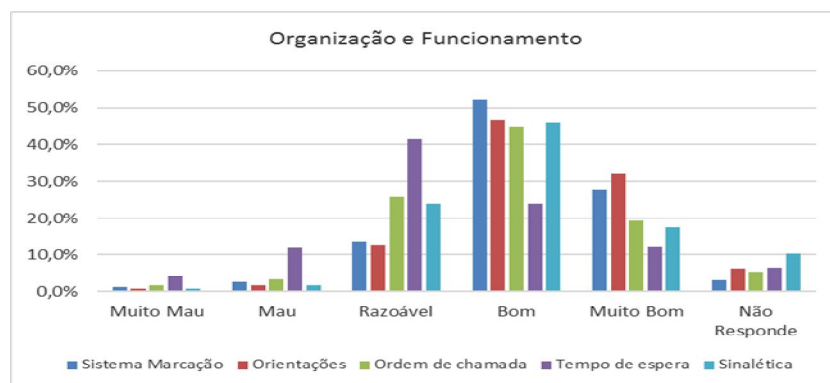
	Higiene e Limpeza	Instalações e Mobiliário	Ruído	Temperatura	Luminosidade
Muito Mau	1,0%	0,8%	1,4%	0,6%	0,6%
Mau	0,6%	1,4%	7,0%	0,6%	0,2%
Razoável	15,2%	24,3%	40,9%	24,7%	20,2%
Bom	50,4%	53,1%	29,8%	52,9%	54,3%
Muito Bom	31,1%	16,7%	14,6%	18,5%	20,4%
Não Responde	1,6%	3,7%	6,2%	2,7%	4,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quadro 3



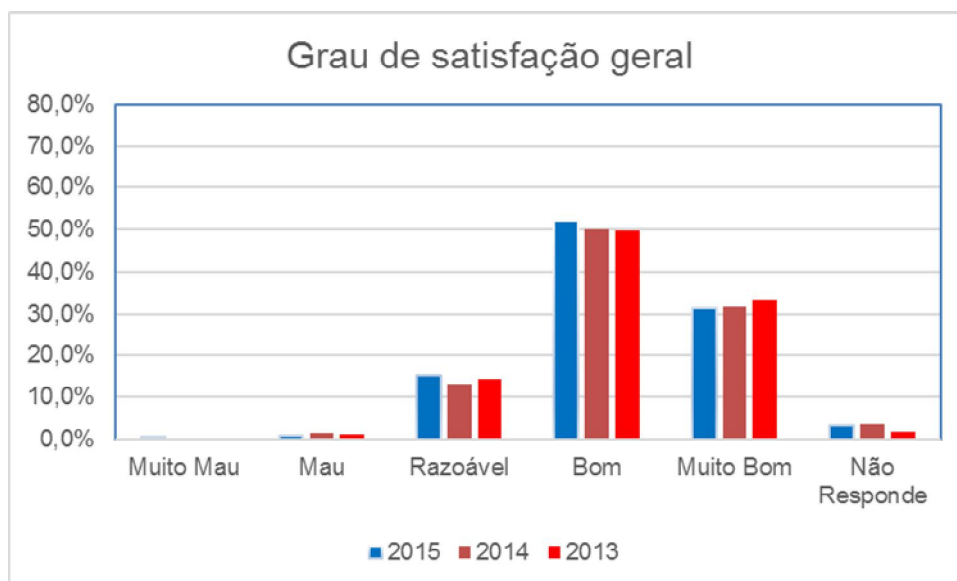
	Esclarecimentos	Acesso à informação	Confidencialidade	Privacidade	Necessidades Individuais
Muito Mau	0,8%	1,0%	0,2%	0,4%	1,0%
Mau	3,5%	3,1%	0,4%	0,6%	2,1%
Razoável	13,0%	15,2%	9,3%	12,6%	17,5%
Bom	48,4%	47,7%	49,6%	47,9%	44,4%
Muito Bom	31,9%	27,4%	31,7%	31,5%	27,4%
Não Responde	2,5%	5,6%	8,8%	7,0%	7,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quadro 4



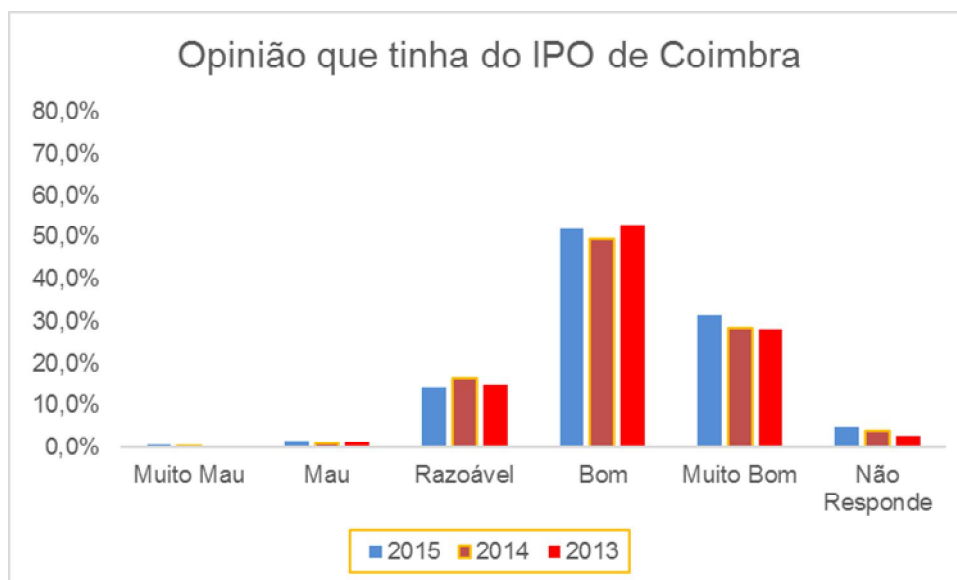
	Sistema Marcação	Orientações	Ordem de chamada	Tempo de espera	Sinalética
Muito Mau	1,0%	0,6%	1,6%	4,1%	0,6%
Mau	2,5%	1,6%	3,1%	11,9%	1,6%
Razoável	13,6%	12,8%	25,7%	41,4%	23,9%
Bom	52,5%	46,7%	44,9%	23,9%	46,1%
Muito Bom	27,6%	32,1%	19,3%	12,3%	17,5%
Não Responde	2,9%	6,2%	5,3%	6,4%	10,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quadro 5



	Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	Não Responde	Total
2015	0,4%	0,7%	15,2%	52,2%	31,5%	3,4%	100,0%
2014	0,2%	1,6%	13,0%	50,0%	31,7%	3,5%	100,0%
2013	0,13%	1,02%	14,25%	49,62%	33,33%	1,65%	100,0%

Quadro 6



	Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	Não Responde	Total
2015	0,5%	1,6%	14,5%	51,9%	31,5%	4,8%	100,0%
2014	0,4%	1,0%	16,5%	49,6%	28,4%	4,1%	100,0%
2013	0,1%	1,1%	14,9%	52,8%	28,2%	2,8%	100,0%

4 – Questionário do Internamento de 2014 – Análise dos dados

Os dois quadros que seguem revelam o número de questionários recebidos e as percentagens das amostras respeitantes ao ano de 2014.

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	1279	1290	1169	1379	246	191	40	187	19,23%	14,81%	3,42%	13,56%	12,98%
Total	5117				664								

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	1685	1685	1553	1820	246	191	40	187	9,85%
Total	6743				664				

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	390	385	374	412	289	305	374	412
CCP/Urologia	311	317	278	362	311	317	278	362
Ginecologia	119	125	94	139	85	85	75	103
Oncologia Médica	496	503	482	398	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	187	190	200	207	30	Não pode precisar o n.º de questionários disponibilizados		

Pontos Fortes

- As qualificações de “Bom” e “Muito Bom” na maioria dos itens de todos os quadros foram superiores a 95%.
- No quadro 7 “Atendimento/Acolhimento”, os itens “Médico”, “Enfermeiro” e “Auxiliar” têm uma classificação de “Bom” e “Muito Bom” superior a 96%.

Pontos Fracos

- As qualificações de “Mau” e “Muito Mau” no item “Sabor e Temperatura” do quadro “Alimentação” situam-se em 3,9%, apresentando apenas 76,3% de qualificação de “Bom” e “Muito Bom” (**cf. quadro 8**).

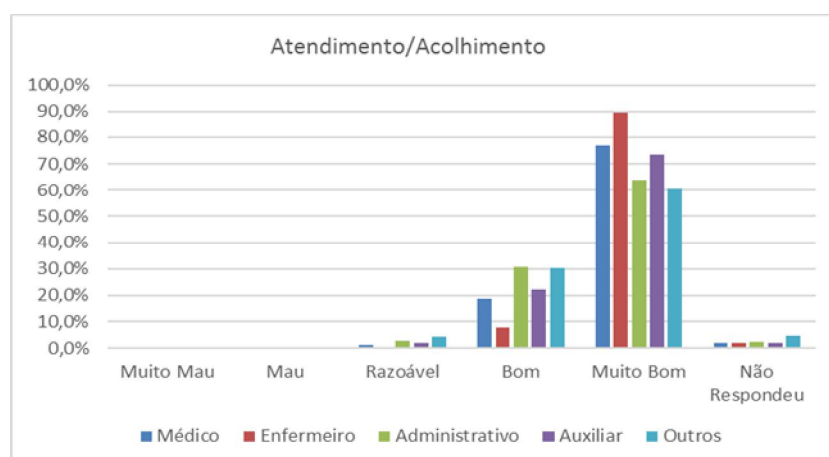
Apreciação Geral

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” (96,6%) atribuídas ao grau de satisfação geral pelos doentes que responderam a estes questionários (**cf. quadro 7**).

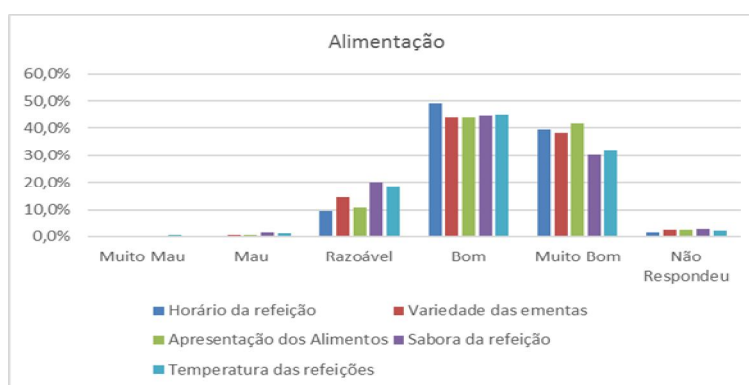
Questionários do internamento

Quadro 7



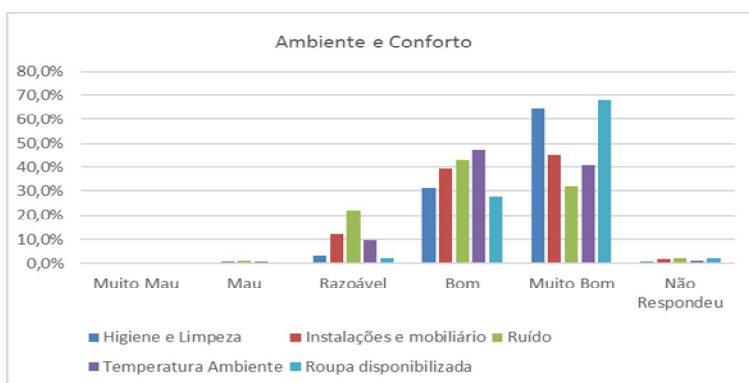
	Médico	Enfermeiro	Administrativo	Auxiliar	Outros
Muito Mau	0,5%	0,0%	0,5%	0,3%	0,3%
Mau	0,5%	0,2%	0,0%	0,2%	0,0%
Razoável	1,4%	0,2%	2,6%	1,8%	4,2%
Bom	19,0%	7,7%	30,7%	22,3%	30,4%
Muito Bom	76,8%	89,6%	63,9%	73,5%	60,5%
Não Respondeu	2,0%	2,0%	2,4%	2,0%	4,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quadro 8



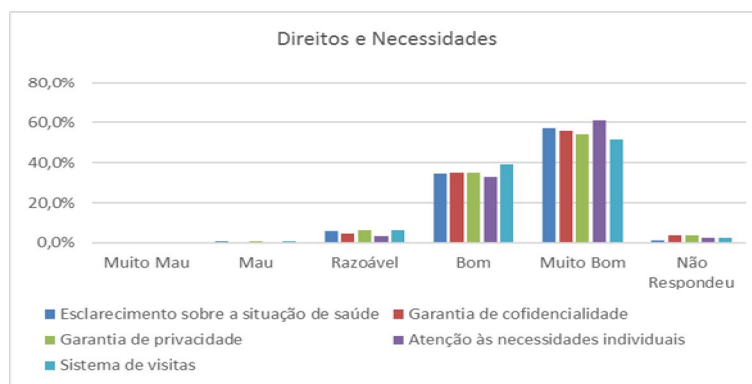
	Horário da refeição	Variedade das ementas	Apresentação dos Alimentos	Sabor da refeição	Temperatura das refeições
Muito Mau	0,2%	0,0%	0,2%	0,3%	0,6%
Mau	0,0%	0,8%	0,6%	1,7%	1,4%
Razoável	9,6%	14,5%	10,8%	20,2%	18,4%
Bom	49,1%	44,1%	44,3%	44,9%	45,2%
Muito Bom	39,6%	38,3%	41,6%	30,3%	32,2%
Não Respondeu	1,5%	2,4%	2,6%	2,7%	2,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quadro 9



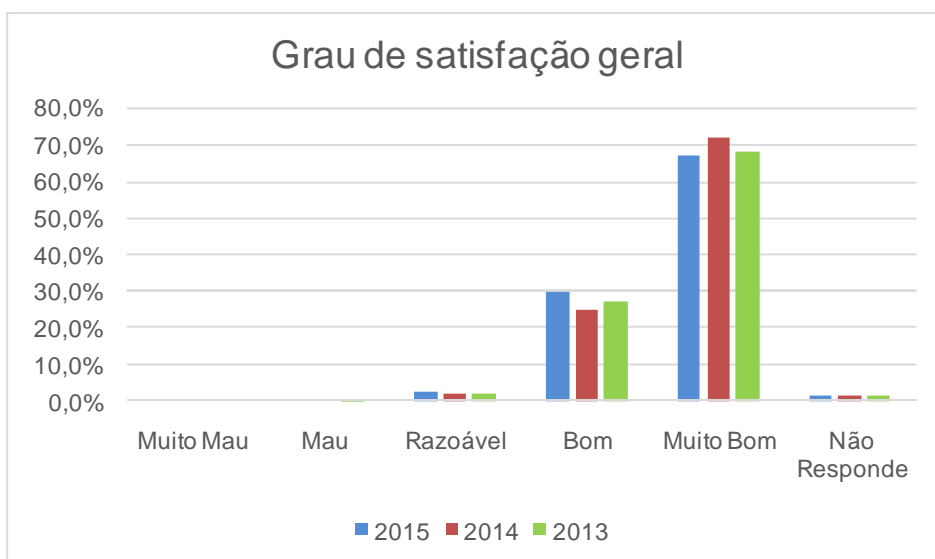
	Higiene e Limpeza	Instalações e mobiliário	Ruído	Temperatura Ambiente	Roupa disponibilizada
Muito Mau	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Mau	0,3%	0,9%	1,2%	0,8%	0,2%
Razoável	3,3%	12,3%	22,1%	9,6%	2,3%
Bom	31,0%	39,5%	42,9%	47,6%	27,4%
Muito Bom	64,6%	45,2%	31,6%	40,8%	67,9%
Não Respondeu	0,8%	1,8%	2,1%	1,2%	2,3%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quadro 10



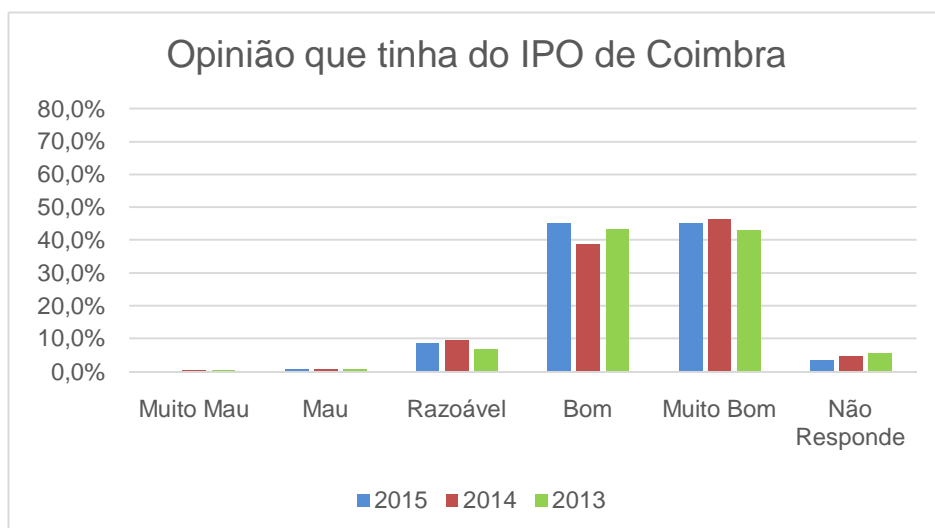
	Esclarecimento sobre a situação de saúde	Garantia de confidencialidade	Garantia de privacidade	Atenção às necessidades individuais	Sistema de visitas
Muito Mau	0,2%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Mau	0,6%	0,3%	0,8%	0,3%	0,6%
Razoável	5,9%	4,4%	6,2%	3,2%	6,0%
Bom	34,8%	35,2%	35,1%	33,0%	39,2%
Muito Bom	57,4%	56,2%	54,4%	61,0%	51,7%
Não Respondeu	1,2%	3,8%	3,6%	2,6%	2,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quadro 11



	Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	Não Responde	Total
2015	0,0%	0,0%	2,7%	30,2%	67,1%	1,4%	100%
2014	0,0%	0,0%	2,0%	24,8%	71,8%	1,4%	100%
2013	0,00%	0,2%	2,5%	27,5%	68,0%	1,9%	100%

Quadro 12



	Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	Não Responde	Total
2015	0,2%	0,8%	8,7%	45,1%	45,2%	3,6%	100%
2014	0,5%	0,8%	9,3%	38,6%	46,3%	5%	100%
2013	0,4%	0,7%	6,8%	43,3%	43,1%	5,6%	100%

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 direção 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.

Tomamos ainda a liberdade de sugerir que Comissão Médica e o Grupo para a Melhoria da Qualidade do Serviço discutam os resultados deste relatório, propondo eventuais sugestões de melhoria.

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