



## GQCO/GUTE/GCI

**TÍTULO: Questionários de Satisfação – Relatório – Ano 2015**

N.º Anexos: 2

Versão N.º: 7

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 07 de março de 2016, procedeu-se à monitorização dos registos das respostas aos questionários do internamento e das consultas, sobre uma amostra de 10%, tendo sido detetado e corrigido seis erros conforme consta do respetivo auto (cfr. anexo 1).

## Dados do Ano de 2015

### 3 – Questionário das Consultas de 2015 – Análise dos dados

O quadro seguinte revela o número de questionários recolhidos e as percentagens das amostras no ano de 2015.

**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	17 422	17 506	17 741	17 477	65	117	202	79	0,68%
Total	68146				463				

**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	33 535	33 051	30.003	31 540	65	117	202	79	0,36%
Total	128129				463				

#### Pontos Fortes

- Em todos os itens do quadro “Atendimento/Acolhimento”, as qualificações de “Bom” e “Muito Bom” ultrapassaram os 87% (**cf. quadro 1**).
- As qualificações de “Bom e “Muito Bom” atingem 82,7% 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 9,5%, apresentando apenas 46,2% de qualificação de “Bom” e “Muito Bom” (**cf. quadro 2**).
- No quadro “Organização e Funcionamento” as qualificações de “Mau” e “Muito Mau” atingiram 3,3% no item “Orientações”, 7,3% no item “Ordem de chamada” e 18,1% 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 35,0% (**cf. quadro 4**).

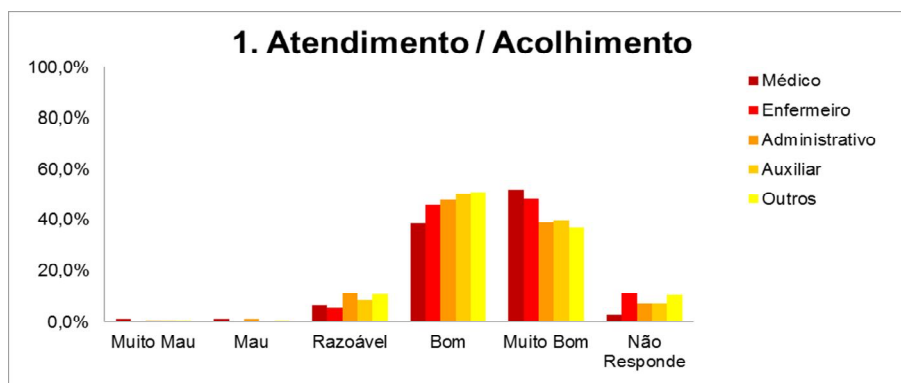
#### Apreciação geral

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

Esta perceção positiva encontra reflexo nas percentagens das qualificações de “Bom” e “Muito Bom” (83,7%) atribuídas ao grau de satisfação geral pelos doentes que responderam a estes questionários (**cf. quadro 6**).

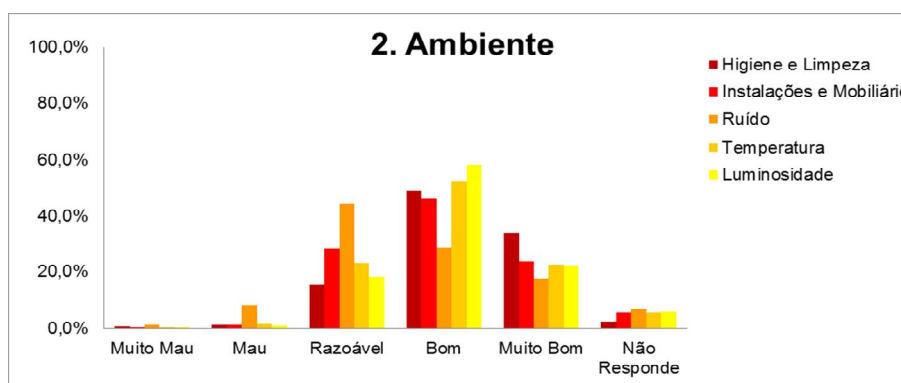
## Questionários das consultas

### Quadro 1



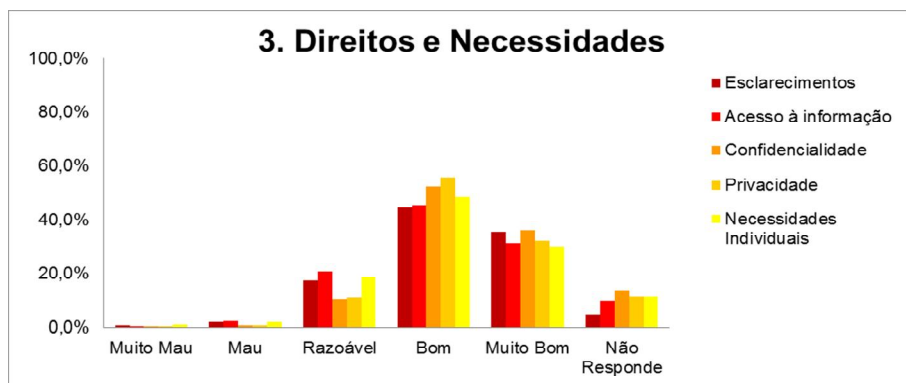
1. Atendimento / Acolhimento		Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	Não Responde	Total
Médico		1,3%	1,3%	6,7%	38,7%	52,0%	3,0%	100,0%
Enfermeiro		0,2%	0,0%	5,3%	46,1%	48,3%	11,2%	100,0%
Administrativo		0,7%	1,2%	11,2%	48,1%	38,8%	7,3%	100,0%
Auxiliar		0,7%	0,2%	8,8%	50,2%	40,0%	7,3%	100,0%
Outros		0,5%	0,7%	10,8%	51,1%	36,9%	10,6%	100,0%

### Quadro 2



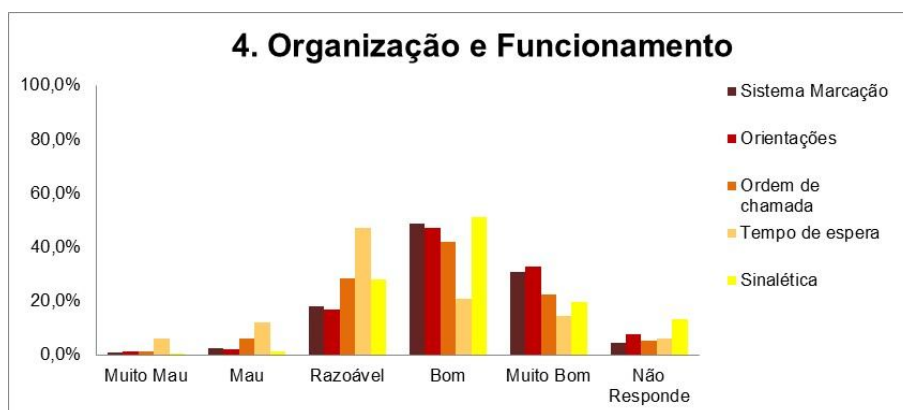
2. Ambiente		Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	Não Responde	Total
Higiene e Limpeza		0,7%	1,3%	15,3%	48,9%	33,8%	2,6%	100,0%
Instalações e Mobiliário		0,5%	1,4%	28,3%	46,1%	23,7%	5,6%	100,0%
Ruído		1,2%	8,3%	44,3%	28,6%	17,6%	6,7%	100,0%
Temperatura		0,5%	1,6%	23,1%	52,3%	22,6%	5,6%	100,0%
Luminosidade		0,5%	0,9%	18,1%	58,3%	22,2%	6,0%	100,0%

### Quadro 3



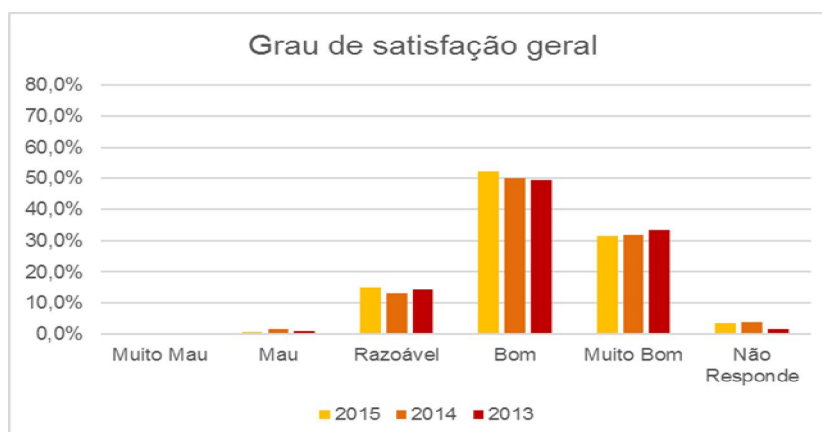
3. Direitos e Necessidades		Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	Não Responde	Total
	Esclarecimentos	0,7%	1,8%	17,4%	44,7%	35,4%	4,5%	100,0%
	Acesso à informação	0,5%	2,1%	20,5%	45,6%	31,3%	9,7%	100,0%
	Confidencialidade	0,3%	0,8%	10,5%	52,5%	36,0%	13,8%	100,0%
	Privacidade	0,5%	0,7%	10,9%	55,7%	32,1%	11,4%	100,0%
	Necessidades Individuais	1,0%	1,9%	18,5%	48,4%	30,2%	11,4%	100,0%

**Quadro 4**



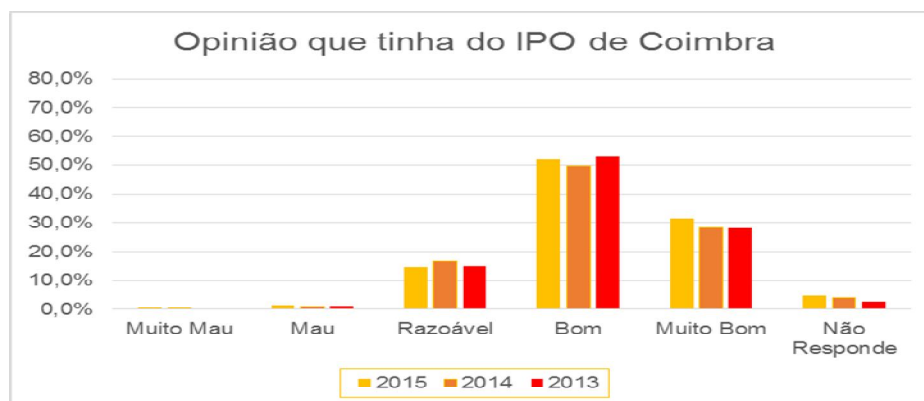
4. Organização e Funcionamento		Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	Não Responde	Total
	Sistema Marcação	0,7%	2,3%	17,8%	48,6%	30,6%	4,3%	100,0%
	Orientações	1,2%	2,1%	16,8%	47,1%	32,9%	7,5%	100,0%
	Ordem de chamada	1,4%	5,9%	28,4%	41,8%	22,5%	5,2%	100,0%
	Tempo de espera	6,2%	11,9%	46,9%	20,6%	14,4%	5,8%	100,0%
	Sinalética	0,5%	1,2%	27,9%	51,0%	19,4%	13,4%	100,0%

**Quadro 5**



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

**Quadro 6**



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

#### 4 – Questionário do Internamento de 2015 – Análise dos dados

Os dois quadros seguintes revelam o número de questionários recebidos e as percentagens das amostras respeitantes ao ano de 2015.

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	1351	1302	1169	1306	195	150	172	115					
Total	5128				632				14,43%	11,52%	14,71%	8,80%	12,32%

**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	1680	1656	1505	1627	195	150	172	115	
Total	6468				632				9,77%

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-chefes.

**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	404	401	344	386	404	401	344	386
CCP/Urologia	368	338	278	341	368	338	278	341
Ginecologia	137	131	122	129	113	84	74	99
Oncologia Médica	411	417	397	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	200	194	190	218	Sem informação	10	10	15

### **Pontos Fortes**

- As qualificações de “Bom” e “Muito Bom” em todos os itens 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 97%.

### **Pontos Fracos**

- O item “Ruído” apresenta as qualificações de “Bom” e “Muito Bom” mais baixas (74,5%) (**cfr. quadro 9**).
- Nos restantes itens de todos os quadros do questionário do internamento, o item “Sabor das refeições”, com 75%, é o único que apresenta as qualificações de “Bom” e “Muito Bom” inferiores a 80% (**cfr. quadro 8**).

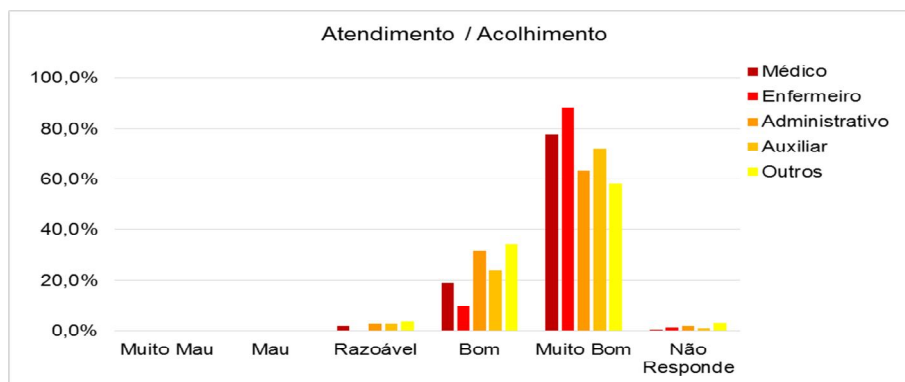
### **Apreciação Geral**

Os dados apresentados nos quadros seguintes 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” (83,7%) atribuídas ao grau de satisfação geral pelos doentes que responderam a estes questionários (**cfr. quadro 12**).

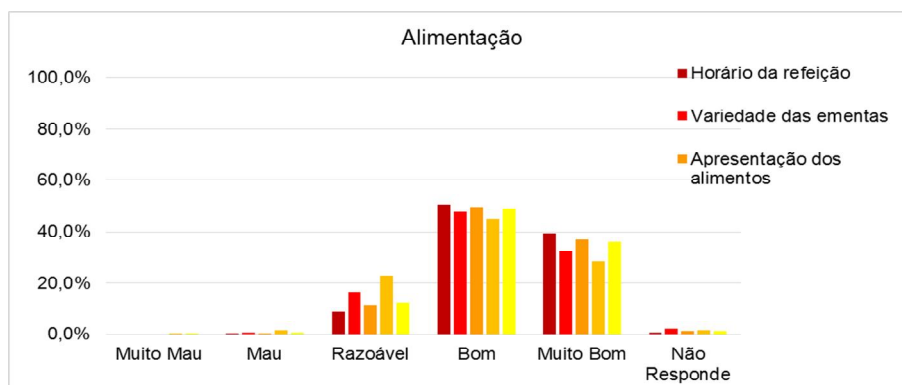
## Questionários do internamento

### Quadro 7



1. Atendimento / Acolhimento		Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	Não Responde	Total
	Médico	0,3%	0,2%	1,9%	19,2%	78,4%	0,5%	100,0%
	Enfermeiro	0,2%	0,0%	0,3%	10,1%	89,4%	1,3%	100,0%
	Administrativo	0,2%	0,2%	2,9%	32,1%	64,6%	2,1%	100,0%
	Auxiliar	0,0%	0,0%	2,9%	24,1%	73,0%	0,9%	100,0%
	Outros	0,3%	0,2%	3,9%	35,5%	60,1%	3,2%	100,0%

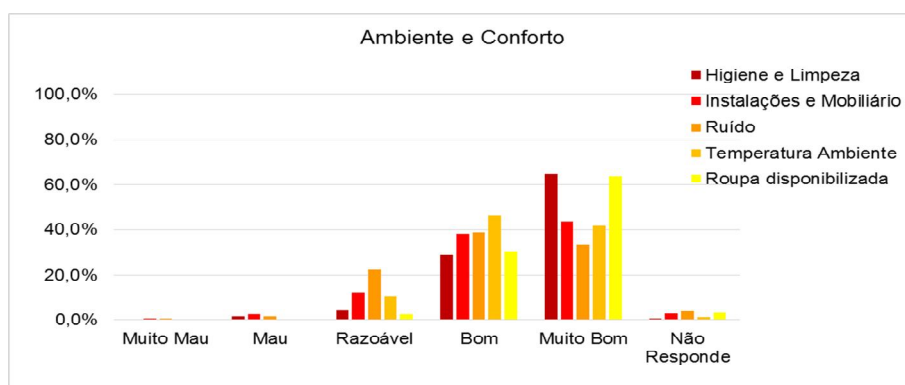
### Quadro 8



2. Alimentação		Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	Não Responde	Total
	Horário da refeição	0,0%	0,3%	8,8%	51,0%	39,9%	0,8%	100,0%
	Variedade das ementas	0,0%	0,6%	17,2%	48,9%	33,3%	2,2%	100,0%
	Apresentação dos alimentos	0,0%	0,5%	11,5%	50,3%	37,7%	1,3%	100,0%
	Sabor das refeições	0,2%	1,6%	23,2%	46,1%	29,0%	1,6%	100,0%
	Temperatura das refeições	0,2%	0,6%	12,7%	49,8%	36,7%	1,3%	100,0%

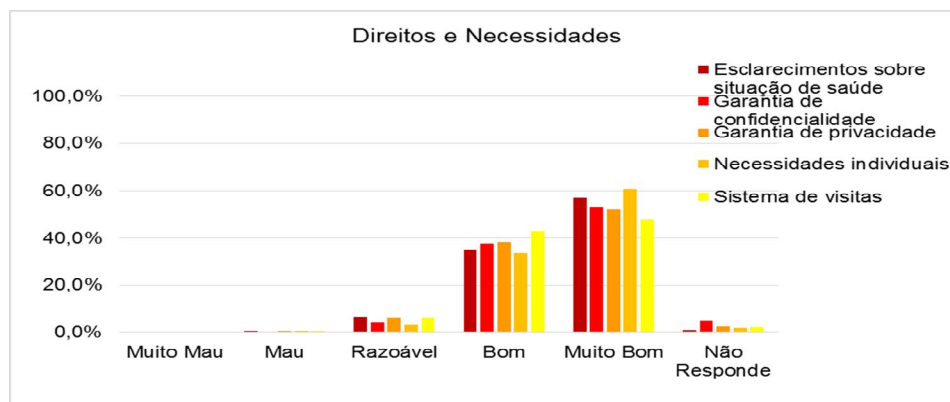


**Quadro 9**

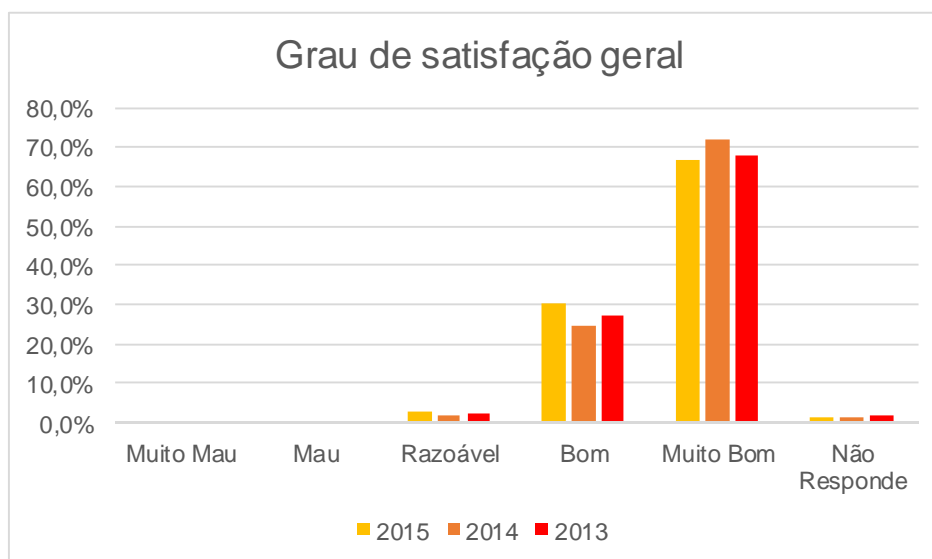


3. Ambiente e Conforto		Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	Não Responde	Total
	Higiene e Limpeza	0,3%	1,7%	4,1%	28,8%	65,0%	0,5%	100,0%
	Instalações e Mobiliário	0,7%	2,8%	12,5%	39,1%	45,0%	2,8%	100,0%
	Ruído	0,5%	1,8%	23,2%	40,1%	34,4%	3,8%	100,0%
	Temperatura Ambiente	0,0%	0,3%	10,6%	46,7%	42,4%	1,4%	100,0%
	Roupa disponibilizada	0,0%	0,0%	2,8%	31,3%	65,9%	3,3%	100,0%

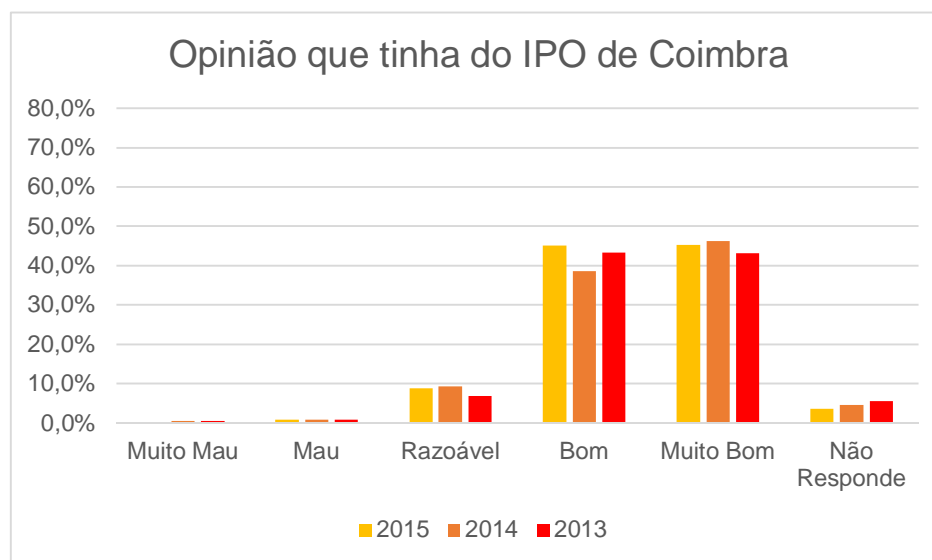
**Quadro 10**



4. Direitos e Necessidades		Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	Não Responde	Total
	Esclarecimentos sobre situação de saúde	0,2%	0,5%	6,5%	35,3%	57,5%	0,9%	100,0%
	Garantia de confidencialidade	0,0%	0,2%	4,3%	39,5%	56,1%	4,6%	100,0%
	Garantia de privacidade	0,2%	0,6%	6,5%	39,3%	53,4%	2,5%	100,0%
	Necessidades individuais	0,0%	0,6%	3,2%	34,0%	62,1%	1,9%	100,0%
	Sistema de visitas	0,2%	0,6%	6,3%	43,9%	49,0%	2,2%	100,0%

**Quadro 11**

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

**Quadro 12**

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

## 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 internet.