

---

GQCO/GCID/GCI

**TÍTULO: Questionários de Satisfação – Relatório – Ano 2017**

**N.º Anexos: 0**

**Versão N.º: 1**

**Data de Revisão: 01/03/2019**

---

**Elaboração:**

**Aprovação:**

**Ana Vaz**

**Fernando Sousa**

**Margarida Pires**

**Pedro Filipe Simões**

**Conselho de Administração**

**Data: 28/05/2018**

**Data: 20/06/2018**

---

**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 12 de fevereiro de 2018, 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 três erros conforme consta do respetivo auto (**cf. anexo 1**).

## Dados do Ano de 2017

### 3 – Questionário das Consultas de 2017 – Análise dos dados

O quadro seguinte revela o número de questionários recolhidos e as percentagens das amostras no ano de 2016.

**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	17 780	17 227	15 481	17 152	161	102	133	74	0,69%
<i>Total</i>	67 640				470				

**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	32 902	30 784	27 490	29 517	161	102	133	74	0,39%
<i>Total</i>	120 693				470				

#### Pontos Fortes

- Em todos os itens do quadro “Atendimento/Acolhimento”, as qualificações de “Bom” e “Muito Bom” ultrapassaram os 88% (cfr. **quadro 1**).
- Destacam-se com qualificações de “Bom e “Muito Bom” acima dos 85%, os itens “Higiene e Limpeza” e “Temperatura” do quadro “Ambiente” (cfr. **quadro 2**), bem como o item “Orientações” do quadro “Organização e Funcionamento” (cfr. **quadro 4**).

#### Pontos Fracos

- O item “Tempo de espera” no quadro “Organização e Funcionamento” (cfr. **quadro 4**) apresenta nas qualificações de “Mau” e “Muito Mau” um valor de 15%.
- Destacam-se com qualificações de “Mau” e “Muito Mau” acima dos 2%, o item “Ruído” do quadro “Ambiente” (cfr. **quadro 2**), os itens “Acesso à informação” e “Confidencialidade” do quadro “Direitos e Necessidade” (cfr. **quadro 3**), bem como o item “Ordem de chamada” do quadro “Organização e Funcionamento” (cfr. **quadro 4**).

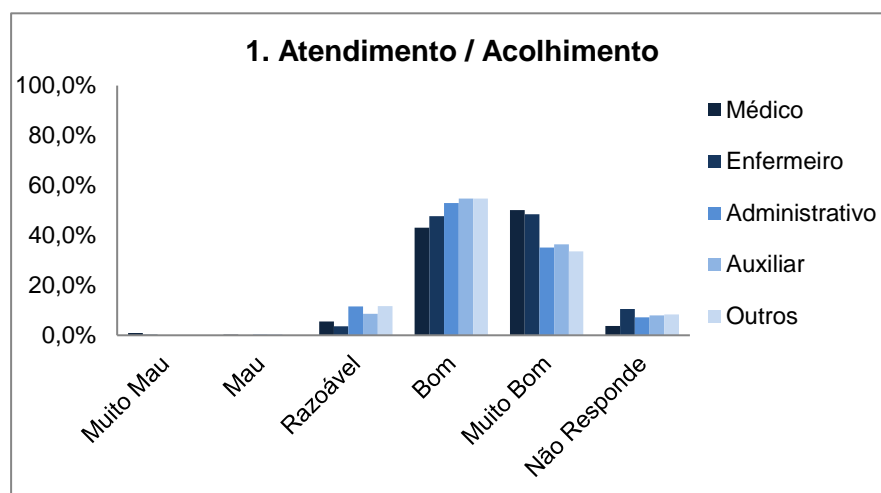
#### Apreciação geral

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” (88,3%) atribuídas ao grau de satisfação geral pelos doentes que responderam a estes questionários (cfr. **quadro 6**).

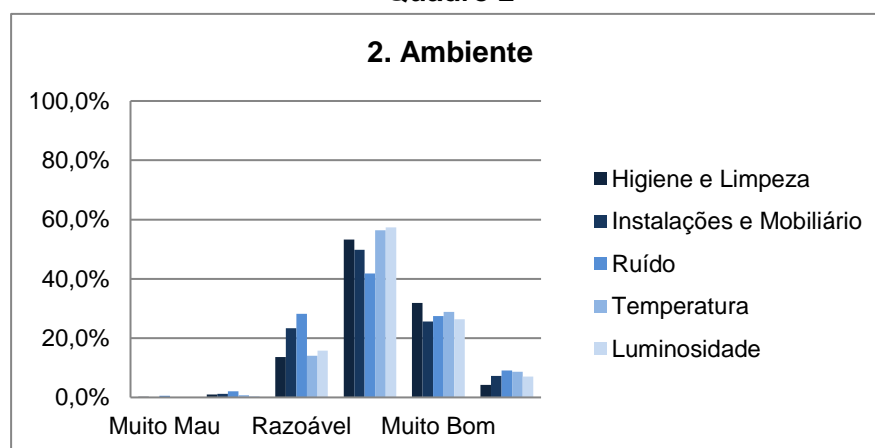
## Questionários das consultas

Quadro 1



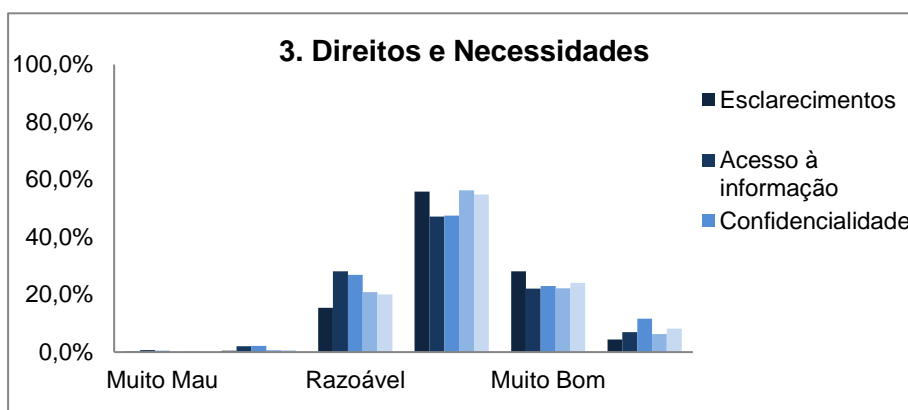
1. Atendimento / Acolhimento		Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	NR
	Médico		1,0%	0,2%	5,6%	43,2%	50,0%
Enfermeiro		0,3%	0,0%	3,7%	47,8%	48,3%	10,7%
Administrativo		0,0%	0,3%	11,6%	53,1%	35,0%	7,5%
Auxiliar		0,0%	0,3%	8,6%	54,9%	36,2%	7,9%
Outros		0,0%	0,0%	11,7%	54,8%	33,4%	8,6%

Quadro 2



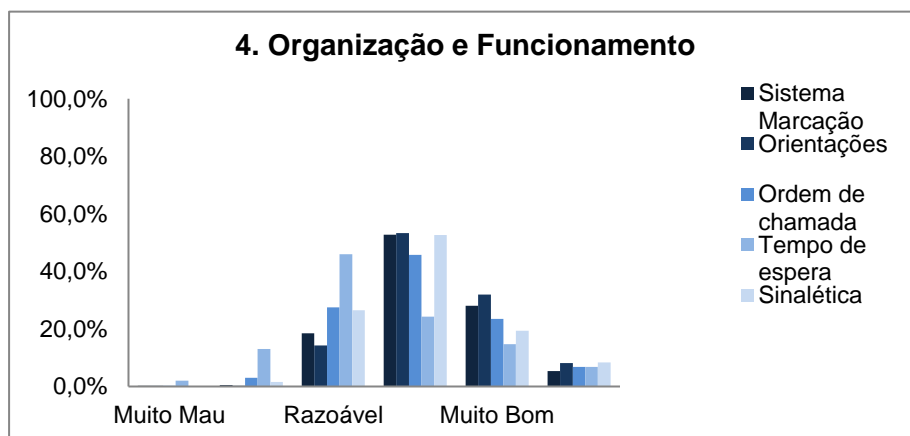
2. Ambiente		Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	NR
	Higiene e Limpeza		0,2%	1,0%	13,6%	53,4%	31,7%
Instalações e Mobiliário		0,0%	1,3%	23,2%	49,9%	25,7%	7,5%
Ruído		0,5%	1,8%	28,3%	41,9%	27,5%	9,3%
Temperatura		0,0%	0,8%	13,8%	56,5%	28,9%	8,9%
Luminosidade		0,0%	0,5%	15,6%	57,5%	26,4%	7,2%

**Quadro 3**

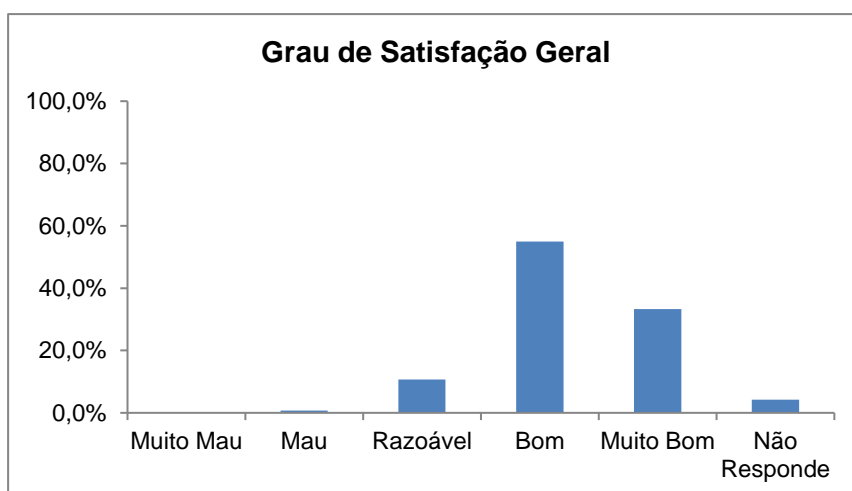


3. Direitos e Necessidades		Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	NR
	Esclarecimentos	0,2%	0,5%	15,4%	55,7%	28,1%	4,7%
	Acesso à informação	0,8%	2,0%	28,1%	47,0%	22,1%	7,2%
	Confidencialidade	0,5%	2,1%	27,0%	47,4%	23,0%	11,9%
	Privacidade	0,0%	0,7%	20,9%	56,1%	22,2%	6,5%
Necessidades Individuais	0,3%	0,8%	19,8%	55,5%	24,2%	8,4%	

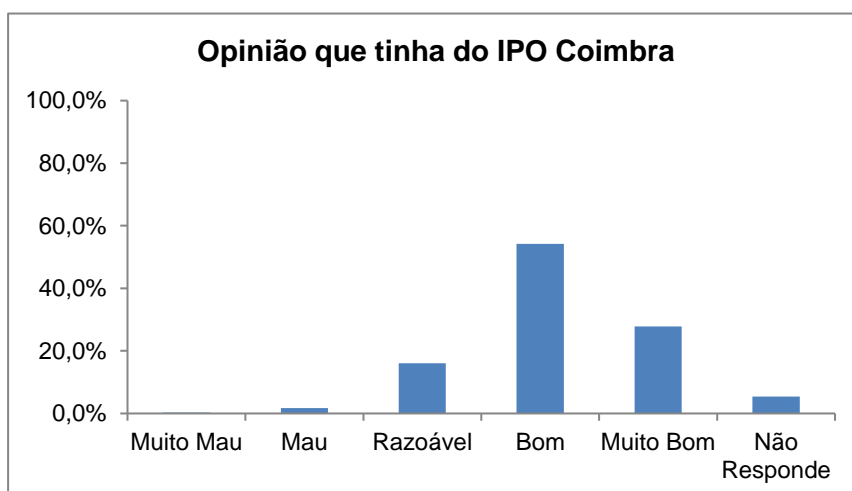
**Quadro 4**



4. Organização e Funcionamento		Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	NR
	Sistema Marcação	0,2%	0,5%	18,3%	52,8%	28,1%	5,6%
	Orientações	0,3%	0,3%	14,2%	53,4%	31,8%	8,4%
	Ordem de chamada	0,3%	3,0%	27,3%	45,9%	23,6%	7,0%
	Tempo de espera	2,0%	13,0%	45,9%	24,3%	14,8%	7,0%
Sinalética	0,0%	1,5%	26,5%	52,6%	19,4%	8,6%	

**Quadro 5**

	Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	NR
<b>2017</b>	0,2%	0,7%	10,7%	54,9%	33,4%	4,4%
<b>2016</b>	1,8%	0,7%	11,1%	52,5%	33,9%	5,7%
<b>2015</b>	0,4%	0,7%	15,2%	52,2%	31,5%	3,4%
<b>2014</b>	0,20%	1,60%	13,00%	49,80%	31,9%	3,50%

**Quadro 6**

	Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	NR
<b>2017</b>	0,2%	1,7%	15,6%	54,5%	28,0%	5,8%
<b>2016</b>	0,0%	1,4%	10,1%	55,4%	33,0%	7,1%
<b>2015</b>	0,5%	1,6%	14,5%	51,9%	31,5%	4,8%
<b>2014</b>	0,4%	1,0%	16,5%	49,6%	28,4%	4,1%

#### 4 – Questionário do Internamento de 2017 – Análise dos dados

Os dois quadros seguintes revelam o número de questionários recebidos e as percentagens das amostras respeitantes ao ano de 2017.

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	1297	1165	960	1197	173	113	107	85					
<i>Total</i>	4 619				478				13,33%	09,69%	11,14%	07,10%	10,34%

**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	1530	1441	1131	1408	173	113	107	85	08,67%
<i>Total</i>	5 510				478				

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	357	355	253	337	359	349	247	327
CCP/Urologia	568	471	371	500	550	470	370	500
Ginecologia	124	128	95	135	83	80	62	46
Oncologia Médica	218	271	312	232	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	218	174	175	203	22	15	15	18

### **Pontos Fortes**

- As qualificações de “Bom” e “Muito Bom” em todos os itens foram superiores a 76%.
- No quadro 7 “Atendimento/Acolhimento”, todos os itens apresentam uma classificação de “Bom” e “Muito Bom” superior a 94%.

### **Pontos Fracos**

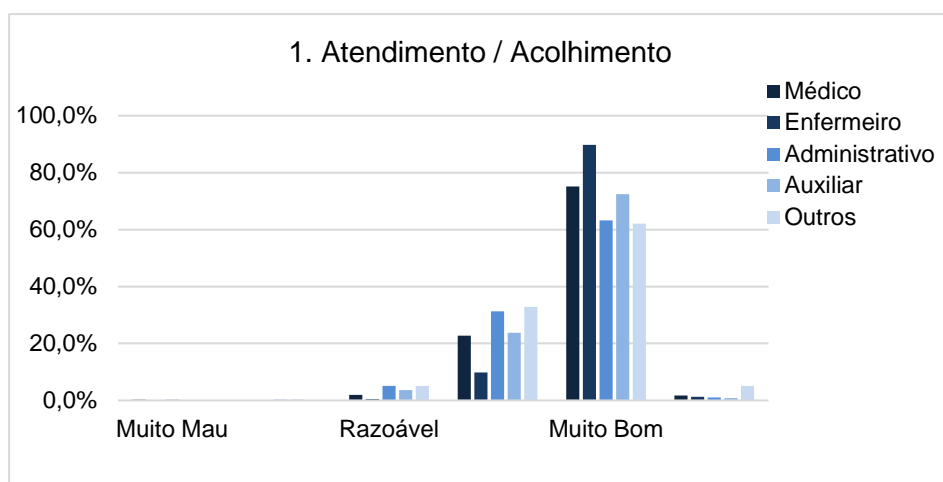
- Destacam-se com qualificações de “Mau” e “Muito Mau” acima dos 2%, os itens “Ruído” e “Instalações e mobiliário” do quadro “Ambiente e Conforto” (**cfr. quadro 9**).

### **Apreciação Geral**

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

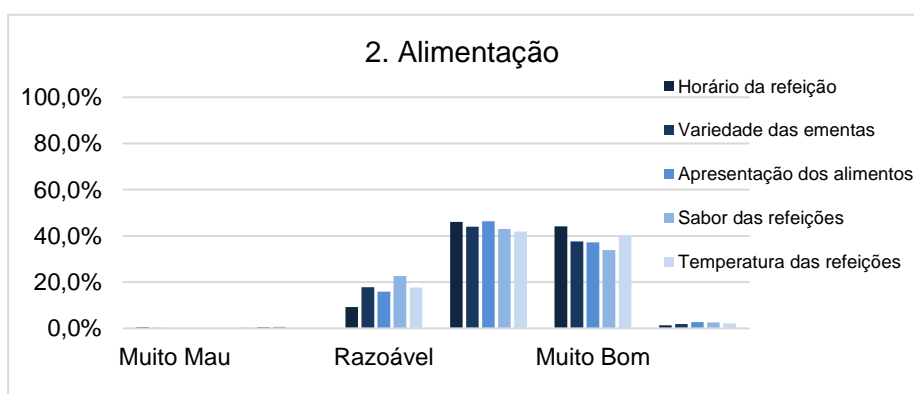
Esta apreciação encontra reflexo nas percentagens das qualificações de “Bom” e “Muito Bom” (96,6%) atribuídas ao grau de satisfação geral pelos doentes que responderam a estes questionários (**cfr. quadro 12**).

**Quadro 7**



1. Atendimento / Acolhimento		Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	NR
	Médico		0,2%	0,0%	1,9%	22,8%	75,1%
Enfermeiro		0,0%	0,0%	0,4%	9,8%	89,8%	1,5%
Administrativo		0,2%	0,2%	5,1%	31,5%	63,0%	1,0%
Auxiliar		0,0%	0,2%	3,6%	24,1%	72,2%	0,8%
Outros		0,0%	0,0%	5,1%	33,0%	61,9%	5,0%

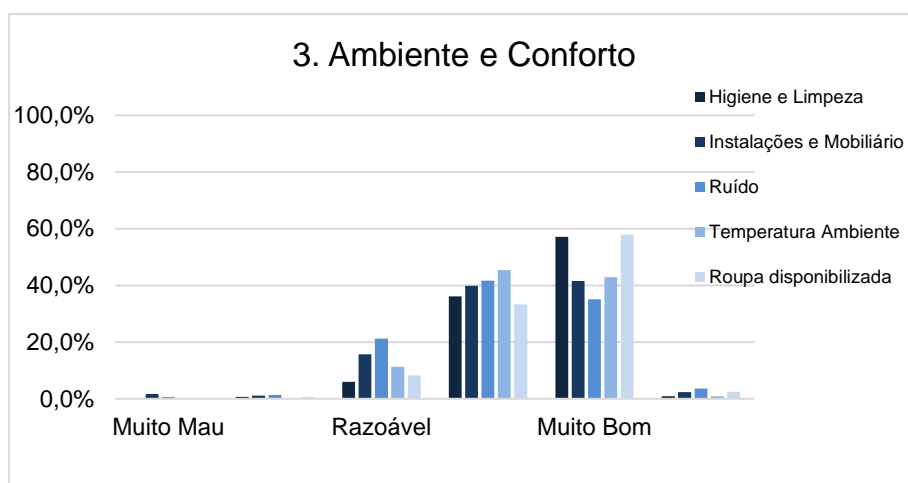
**Quadro 8**



2. Alimentação		Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	NR
	Horário da refeição		0,4%	0,2%	9,1%	46,3%	43,9%
Variedade das ementas		0,2%	0,4%	17,9%	44,2%	37,2%	2,1%
Apresentação dos alimentos		0,0%	0,6%	16,1%	46,2%	37,0%	2,1%
Sabor das refeições		0,2%	0,2%	23,0%	42,9%	33,7%	2,5%
Temperatura das refeições		0,2%	0,2%	17,5%	42,1%	40,0%	2,1%

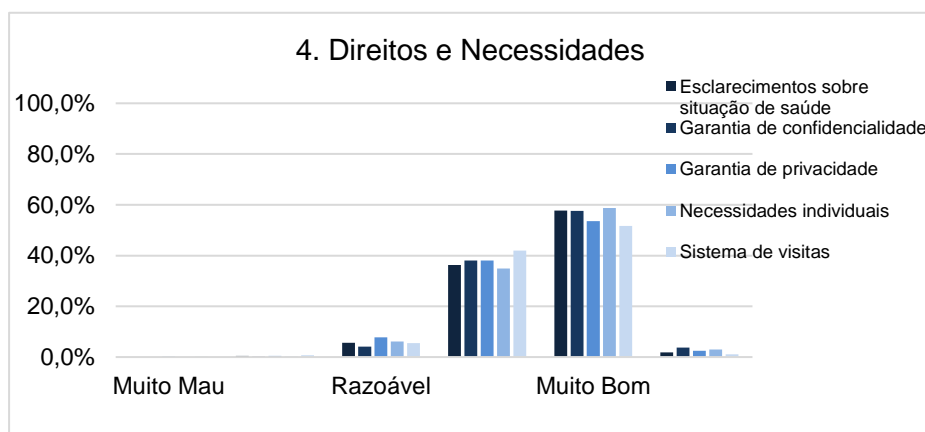


**Quadro 9**

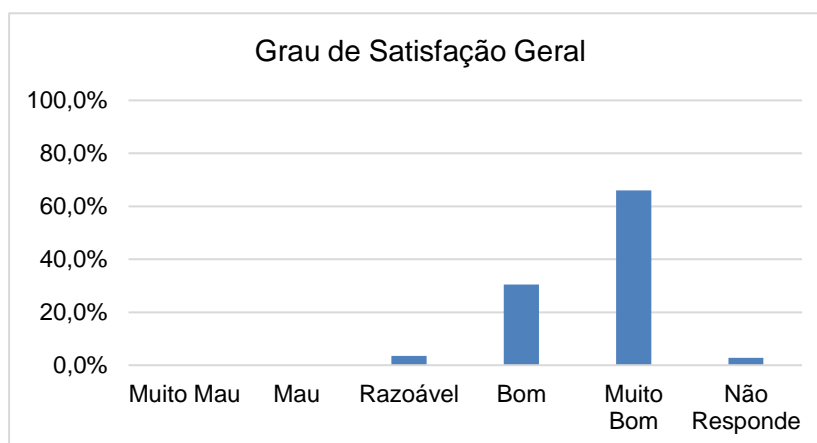


3. Ambiente e Conforto		Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	NR
	Higiene e Limpeza	0,2%	0,6%	5,9%	36,3%	57,0%	0,8%
	Instalações e Mobiliário	1,7%	1,1%	15,6%	40,0%	41,5%	2,3%
	Ruído	0,7%	1,3%	21,0%	41,9%	35,1%	3,6%
	Temperatura Ambiente	0,2%	0,2%	11,4%	45,4%	42,9%	0,8%
	Roupa disponibilizada	0,0%	0,6%	8,6%	33,3%	57,9%	2,5%

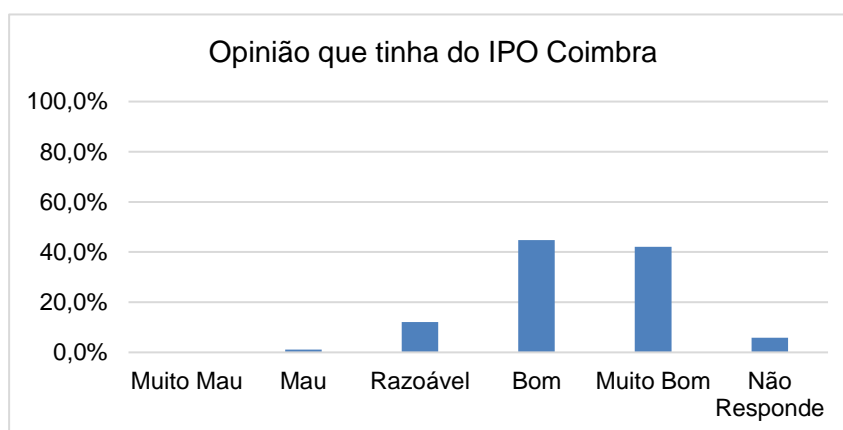
**Quadro 10**



4. Direitos e Necessidades		Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	NR
	Esclarecimentos sobre situação de saúde	0,0%	0,4%	5,5%	36,7%	57,4%	1,9%
	Garantia de confidencialidade	0,0%	0,2%	4,1%	38,5%	57,2%	3,8%
	Garantia de privacidade	0,2%	0,4%	7,7%	38,4%	53,2%	2,5%
	Necessidades individuais	0,0%	0,2%	6,0%	35,3%	58,4%	2,9%
	Sistema de visitas	0,2%	0,6%	5,5%	42,3%	51,7%	1,1%

**Quadro 11**

	Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	NR
<b>2017</b>	0,0%	0,0%	3,4%	30,8%	65,8%	2,7%
<b>2016</b>	0,0%	0,0%	3,2%	26,9%	69,9%	1,8%
<b>2015</b>	0,00%	0,00%	2,73%	30,18%	67,09%	1,42%
<b>2014</b>	0,00%	0,00%	2,00%	24,70%	71,99%	1,40%

**Quadro 12**

	Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	NR
<b>2017</b>	0,0%	1,1%	12,2%	44,9%	41,8%	5,9%
<b>2016</b>	0,2%	0,8%	9,2%	44,0%	45,8%	3,9%
<b>2015</b>	0,5%	1,6%	14,5%	51,9%	31,5%	4,8%
<b>2014</b>	0,4%	1,0%	16,5%	49,6%	28,4%	4,1%

## Conclusões

### 5 – Propostas

Continuando a verificar-se que, à semelhança de anos anteriores, a área crítica é relativa à “Organização e Funcionamento” das consultas externas, nomeadamente os itens “Tempo de espera” e “Ordem de chamada”, sugere-se a rápida implementação do novo sistema de gestão de atendimentos, previsto para ser iniciado com as especialidades situadas no piso 1 do Edifício das Consultas e Administração.

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.