

## 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 83.º do Regulamento Interno, foi aprovado pelo Conselho de Administração em 20/06/2018 o procedimento “Questionário de Satisfação dos Utentes - Consulta Externa, Internamento e Tratamentos em Ambulatório”, disponível na página da Intranet.

### 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 23 de março de 2022, 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 dois erros conforme consta do respetivo auto (cfr. anexo 1).

## Dados do Ano de 2021

### 3 - QUESTIONÁRIO DAS CONSULTAS DE 2021 - ANÁLISE DOS DADOS

Devido às restrições adotadas no Plano de Contingência Institucional implementado no âmbito da pandemia da Covid-19, não se aplicaram os questionários aos utentes em regime de ambulatório.

### 4 - QUESTIONÁRIO DO INTERNAMENTO DE 2021 - ANÁLISE DOS DADOS

Os dois quadros seguintes revelam o número de questionários recebidos e as percentagens das amostras respeitantes ao ano de 2021.

No primeiro quadro a percentagem da amostra é calculada com base no número de altas de doentes distintos, verificadas no período considerado.

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

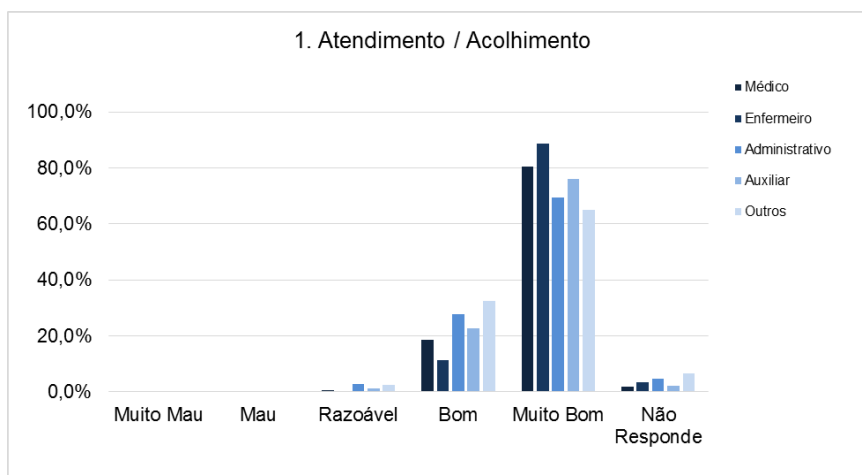
**Quadro 1 - Questionário do internamento - Percentagem da amostra - Número de altas de doentes distintos**

	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	1158	1265	986	962	128	207	50	16	11,0%	16,4%	5,1%	4,0%	11,8%
<b>Total</b>	3375				398								

**Quadro 2 - Questionário do internamento - Percentagem da amostra - Número total de altas**

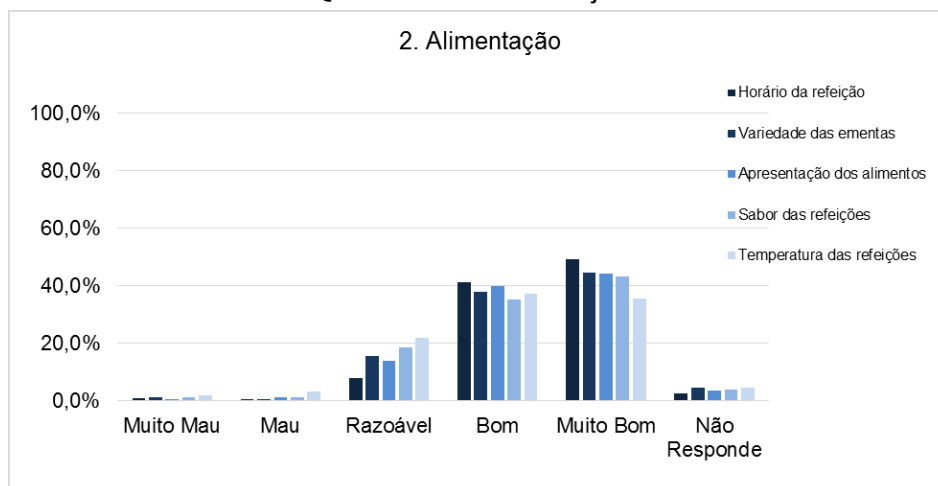
	Número total de altas				Questionários recebidos				Percentagem da amostra
	1.º Trim.	2.º Trim.	3.º Trim.	4.º Trim.	1.º Trim.	2.º Trim.	3.º Trim.	4.º Trim.	Ano
Internamento	1327	1491	1164	1121	128	207	50	16	7,8%
<b>Total</b>	5103				398				

## Quadro 3 - Atendimento / Acolhimento



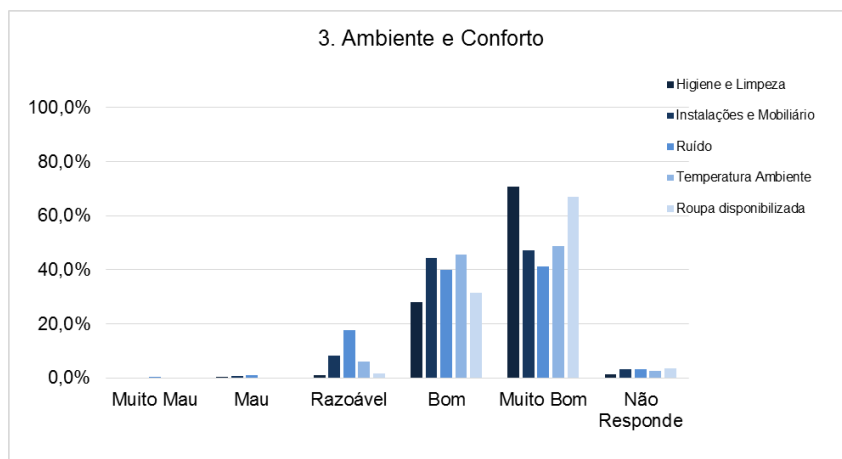
Atendimento / Acolhimento	Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	NR
Médico	0,3%	0,0%	0,5%	18,7%	80,6%	1,8%
Enfermeiro	0,0%	0,0%	0,0%	11,4%	88,6%	3,3%
Administrativo	0,0%	0,0%	2,9%	27,7%	69,4%	4,8%
Auxiliar	0,0%	0,0%	1,3%	22,6%	76,2%	2,0%
Outros	0,0%	0,0%	2,4%	32,5%	65,1%	6,5%

## Quadro 4 - Alimentação



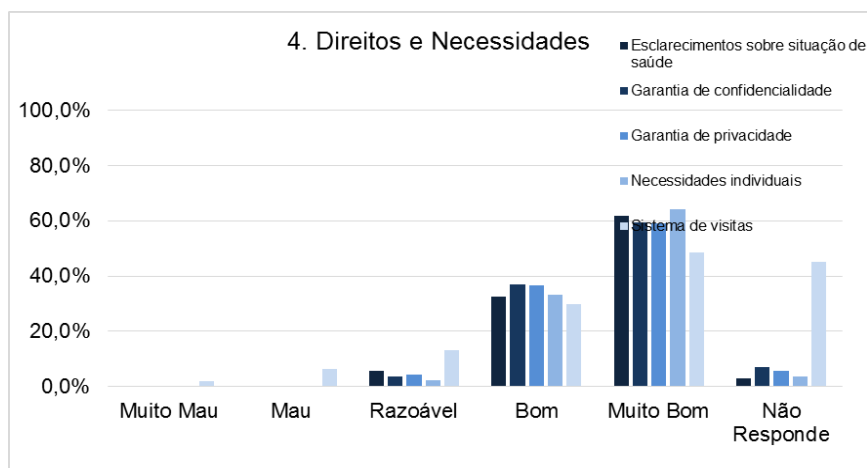
Alimentação	Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	NR
Horário da refeição	1,0%	0,5%	8,0%	41,2%	49,2%	2,5%
Variedade das ementas	1,3%	0,8%	15,5%	37,9%	44,5%	4,5%
Apresentação dos alimentos	0,8%	1,3%	13,8%	39,8%	44,3%	3,5%
Sabor das refeições	1,3%	1,3%	18,6%	35,3%	43,5%	4,0%
Temperatura das refeições	1,8%	3,2%	21,8%	37,4%	35,8%	4,5%

## Quadro 5 - Ambiente e Conforto



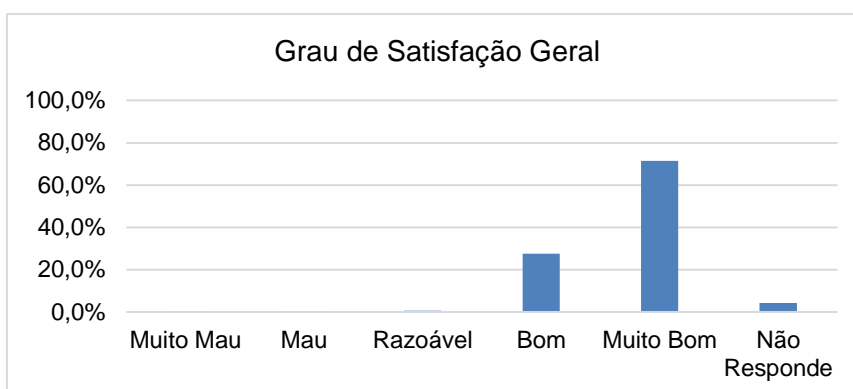
Ambiente e Conforto	Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	NR	
	Higiene e Limpeza	0,0%	0,3%	1,0%	28,0%	70,7%	1,3%
	Instalações e Mobiliário	0,0%	0,5%	8,1%	44,4%	47,0%	3,3%
	Ruído	0,3%	1,0%	17,7%	40,0%	41,0%	3,3%
	Temperatura Ambiente	0,0%	0,0%	5,9%	45,5%	48,6%	2,5%
	Roupa disponibilizada	0,0%	0,0%	1,6%	31,5%	66,9%	3,5%

## Quadro 6 - Direitos e Necessidades



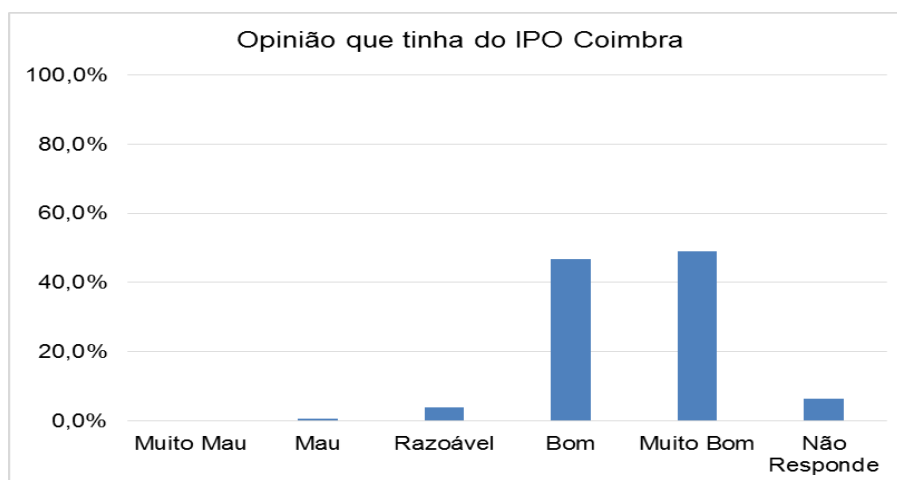
Direitos e Necessidades	Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	NR	
	Esclarecimentos sobre situação de saúde	0,0%	0,3%	5,7%	32,4%	61,7%	3,0%
	Garantia de confidencialidade	0,0%	0,0%	3,5%	37,0%	59,5%	7,0%
	Garantia de privacidade	0,0%	0,0%	4,3%	36,7%	59,0%	5,5%
	Necessidades individuais	0,0%	0,0%	2,3%	33,3%	64,3%	3,5%
	Sistema de visitas	1,8%	6,4%	13,3%	29,8%	48,6%	45,2%

### Quadro 7 - Grau de Satisfação Geral



ANO	Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	NR
2021	0,3%	0,3%	0,5%	27,6%	71,4%	4,3%
2020	0,3%	0,0%	1,8%	28,8%	69,2%	5,1%
2019	0,0%	0,0%	2,1%	27,0%	70,9%	4,5%
2018	0,0%	0,0%	3,3%	24,1%	72,7%	2,9%
2017	0,0%	0,0%	3,4%	30,8%	65,8%	2,7%

### Quadro 8 - Opinião que tinha do IPO Coimbra



ANO	Muito Mau	Mau	Razoável	Bom	Muito Bom	NR
2021	0,0%	0,5%	3,8%	46,6%	49,1%	6,3%
2020	0,3%	0,5%	8,5%	51,3%	39,4%	8,3%
2019	0,0%	1,5%	9,0%	47,9%	41,6%	8,9%
2018	0,0%	1,2%	8,0%	46,2%	44,6%	6,3%
2017	0,0%	1,1%	12,2%	44,9%	41,8%	5,9%



### Pontos Fortes

- As qualificações de “Bom” e “Muito Bom” em todos os itens foram superiores a 73%.
- No quadro 4 “Atendimento/Acolhimento”, todos os itens apresentam uma classificação de “Bom” e “Muito Bom” superior a 97%.

### Pontos Fracos

- Destaca-se com qualificações de “Mau” e “Muito Mau” acima dos 8%, o item “Sistema de Visitas” do quadro “Direitos e Necessidades” e acima dos 5%, o item “Temperatura das Refeições” do quadro “Alimentação” (cfr. Quadros 4 e 6).

### Apreciação Geral

Os dados apresentados nos quadros anteriores 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” (99,0%) atribuídas ao grau de satisfação geral pelos doentes que responderam a estes questionários (cfr. quadro 7).

Verifica-se uma diminuição da satisfação dos utentes em relação ao “Sistema de Visitas”, admitindo-se esta situação com os procedimentos implementados em contexto de pandemia.

Também a “Temperatura das Refeições” apresentou uma diminuição do nível de satisfação, podendo este fato estar relacionado com a alteração dos circuitos de distribuição da alimentação motivados pela obra de requalificação do Edifício da Cirurgia e Imagiologia, bem como, pela necessidade de substituição dos tabuleiros isotérmicos e respetivos carros de transporte.

### 5 - Propostas

Propõe-se que seja dado conhecimento do presente relatório ao Grupo de Humanização Hospitalar, Serviço de Gestão Hoteleira, bem como ao Gabinete de Comunicação do IPO de Coimbra

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

---

#### ELABORAÇÃO

Ana Vaz

Fenando Sousa

Margarida Pires

Pedro Filipe Simões

Data: 29-03-2022