



CENTRO  
HOSPITALAR  
LEIRIA

# AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO DOENTE INTERNADO



2018

## ÍNDICE

	N.º Página
INTRODUÇÃO .....	3
METODOLOGIA UTILIZADA .....	4
ENQUADRAMENTO .....	5
Inquéritos Recebidos – Distribuição por Serviços .....	6
Inquéritos Recebidos – Distribuição por Sexo.....	7
Inquéritos Recebidos – Distribuição por Faixa Etária .....	7
<b>RESULTADOS GLOBAIS - APRESENTAÇÃO</b>	
1. Atendimento pelo pessoal de secretariado e recepção .....	8
2. Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio) .....	9
3. Refeições.....	10
4. Roupas .....	11
5. Visitas.....	12
6. Equipa Médica.....	13
7. Enfermagem .....	14
8. Outros Técnicos.....	15
9. Pessoal Auxiliar.....	16
10. Ensinos Efectuados pelos Profissionais de Saúde .....	17
11. Processo de Alta.....	18
12. Considerando a sua experiência durante o internamento, qual a sua opinião sobre a qualidade do serviço prestado no Hospital Santo André?.....	19
13. Considerando a sua experiência, aconselharia o Hospital Santo André a um familiar, amigo, amigo ou colega que tivesse de recorrer a um hospital?.....	20
14. Comentários e Sugestões apresentadas pelo doente .....	21
CONCLUSÃO .....	22

## INTRODUÇÃO

No âmbito da política da qualidade e com o objectivo da melhoria contínua, o Centro Hospitalar Leiria, EPE instituiu o Guia do Utente, importante instrumento para o acolhimento dos utentes aquando do seu internamento. O Guia do Utente criou também a possibilidade de avaliar o grau de satisfação do doente internado, sendo composto por dois elementos: o Guia de Acolhimento ao Utente e Família (Modelo DO299) e Avaliação da Satisfação do Utente (Modelo AD94). Estes documentos são disponibilizados ao utente e à família conforme PI.HSA.018.01.

O presente relatório resulta do tratamento estatístico dos inquéritos de “Avaliação da Satisfação do Doente Internado” recebidos pelo Gabinete do Cidadão no ano 2018, sendo apresentados os resultados percentuais das respostas obtidas nos diferentes parâmetros em análise, nomeadamente, o atendimento pelo pessoal de secretariado e recepção, as condições das instalações, as refeições, a roupa, as visitas, a equipa médica, a equipa de enfermagem, outros técnicos, o pessoal auxiliar e o processo de alta. É igualmente avaliada, de forma geral, a qualidade do serviço prestado no Centro Hospitalar Leiria, EPE. Por último, e uma vez que o questionário permite ao utente salientar um ou mais aspectos de agrado ou desagrado, bem como apontar algumas sugestões, apresentam-se, neste relatório as principais questões referidas pelos utentes.

## **METODOLOGIA UTILIZADA**

A Avaliação da Satisfação do Doente Internado é feita mediante a distribuição do Guia do Utente a todos os doentes internados no CHL conforme PI.HSA.018.01. Este Guia inclui um questionário e envelope RSF. O questionário é constituído por questões fechadas de resposta múltipla, que vão do Muito Bom ao Mau, e por uma questão aberta na qual é dada a possibilidade ao doente de identificar aspectos positivos, negativos e/ou sugestões.

O doente, após preenchimento do questionário, pode remetê-lo por correio para o CHL, ou deixá-lo no balcão da entrada principal, junto ao segurança, numa caixa que aí se encontra colocada para esse efeito. O Gabinete do Cidadão procede, posteriormente, à recolha e tratamento estatístico dos questionários recebidos e elabora os respectivos relatórios. Os comentários / sugestões apresentados pelos utentes são reportados periodicamente ao serviço visado (director do serviço e chefia de enfermagem).

## ENQUADRAMENTO

Em 2018, o número total de doentes saídos do internamento foi 22982<sup>1</sup>. O número total de questionários requisitados pelos serviços foi 7376. No mesmo período, o Gabinete do Cidadão recebeu 1365 questionários de Avaliação da Satisfação do Doente Internado.

SERVIÇOS DE INTERNAMENTO	DOENTE SAÍDOS	REQUISIÇÕES AD94	QUESTIONÁRIOS RECEBIDOS NO GC
CARDIOLOGIA	1533	680	143
CIRURGIA I	1524	780	153
CIRURGIA II	1590	705	161
CIRURGIA ALCobaça	13	23	3
CIRURGIA POMBAL	20	-	-
DERMATOLOGIA	62	-	-
GASTROCIRURGIAS	-	-	12
GASTROENTEROLOGIA	751	526	88
GINECOLOGIA	346	90	34
MEDICINA I	2222	424	13
MEDICINA II	2361	450	7
MEDICINA ALCobaça	661	279	8
MEDICINA POMBAL	947	118	-
MEDICINA INTENSIVA	297	-	-
NEONATOLOGIA/UCEP	265	55	31
OBSTETRÍCIA	2115	1246	253
OFTALMOLOGIA	164	-	-
ORTOPEDIA I	1075	222	20
ORTOPEDIA II	1075	150	12
ORL	127	-	-
PEDIATRIA	998	335	140
PNEUMOLOGIA	555	275	24
PSIQUIATRIA	476	90	7
UCIC- UCI CARDIACOS	488	220	-
UICD- GERAL	3297	110	-
UICD - ALCobaça	915	31	-
UICD - POMBAL	692	-	-
UICD-PEDIATRICA	-	-	-
UROLOGIA	817	560	7
ESTOMATOLOGIA	1	-	-
HEMATOLOGIA	-	-	-
NEUROLOGIA	167	-	-
ESPECIALIDADES CIRURGICAS	-	-	78
URGÊNCIA GERAL - ALCobaça	-	2	-
URGÊNCIA GERAL - POMBAL	-	5	-
NÃO IDENTIFICADO	-	-	171
<b>TOTAL</b>	<b>22982</b>	<b>7376</b>	<b>1365</b>

Quadro 1 – Total de doentes saídos dos serviços de internamento/Total de questionários requisitados e total de questionários recepcionados no GC.

<sup>1</sup> Exceto berçário.

## QUESTIONÁRIOS RECEBIDOS – Distribuição por Serviços

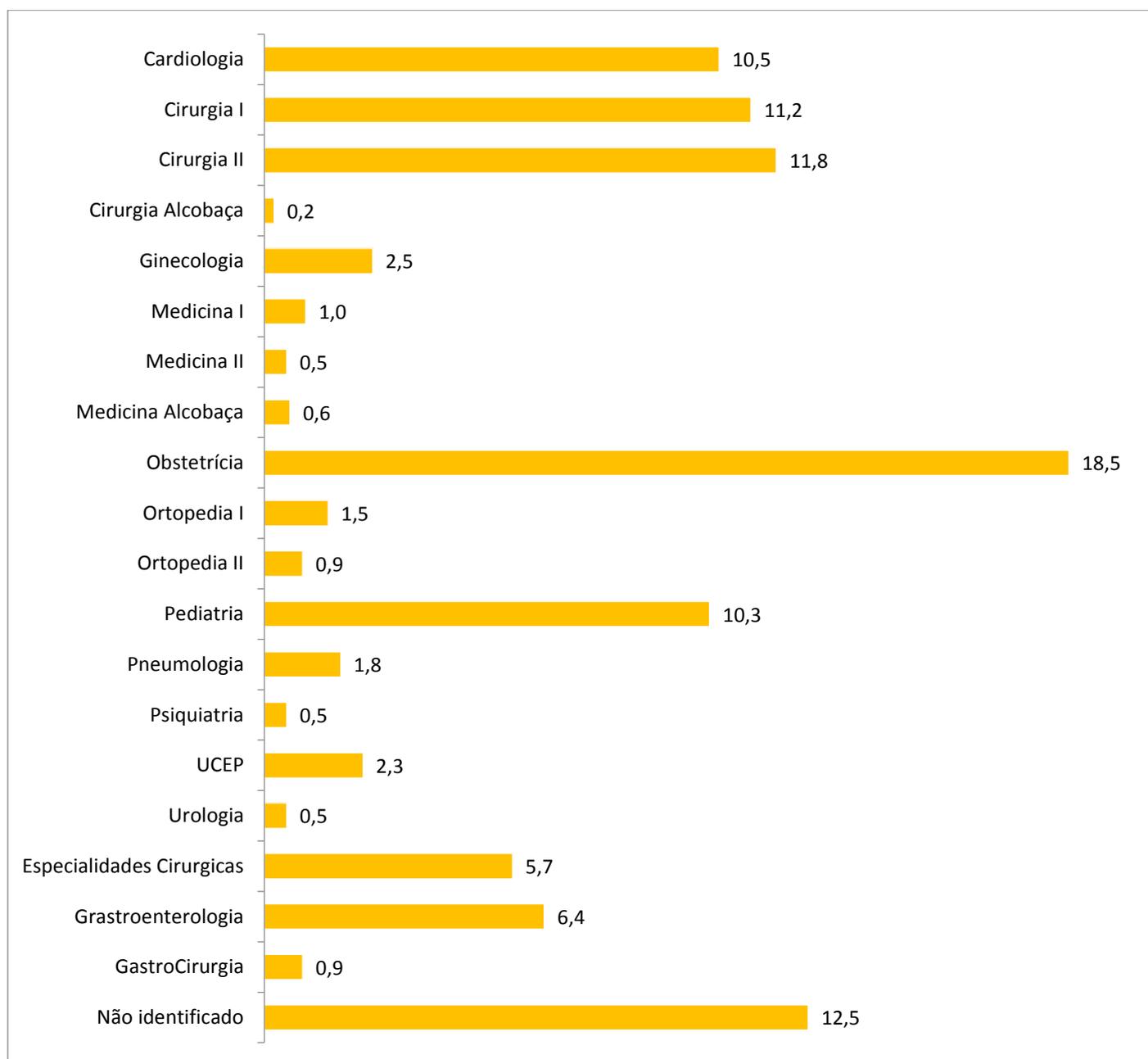


Gráfico 1- Percentagem de questionários recebidos por serviço

Nos inquéritos recebidos pode verificar-se uma maior prevalência de respostas provenientes do Serviço de Obstetrícia, seguindo-se a Cirurgia II, a Cirurgia I e a Cardiologia.

## QUESTIONÁRIOS RECEBIDOS

### Distribuição por Sexo

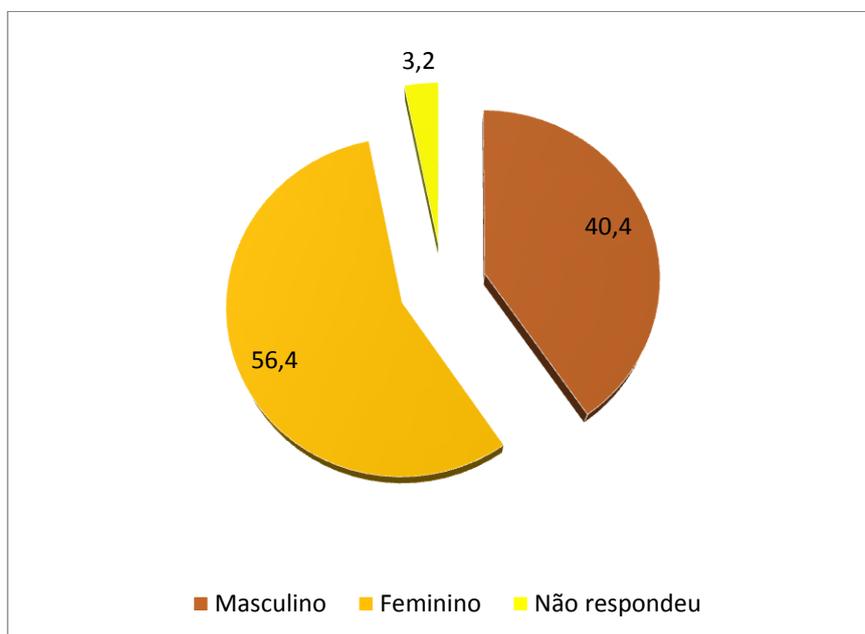


Gráfico 2- Percentagem de questionários recebidos por sexo

### Distribuição por Faixa Etária

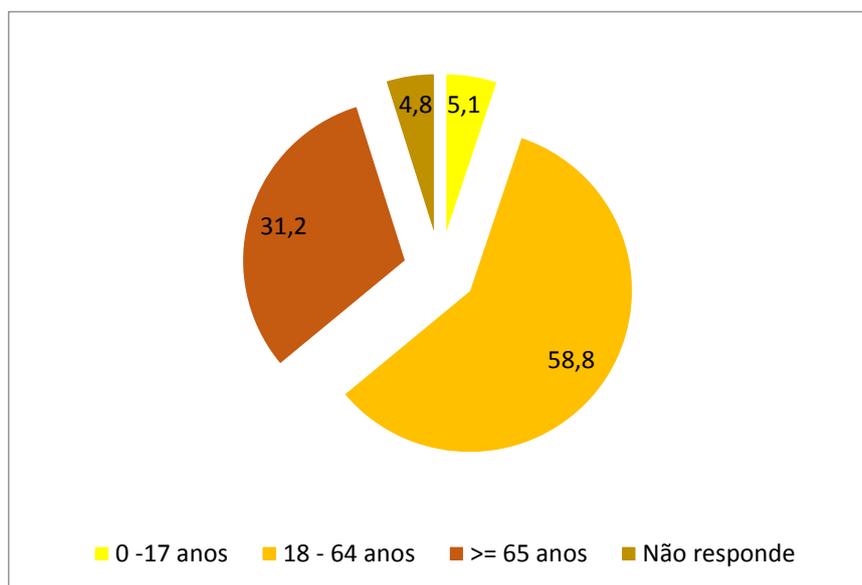


Gráfico 3- Percentagem de questionários recebidos por faixa etária

Relativamente à caracterização dos inquiridos, constata-se que o predomínio dos inquiridos é do sexo feminino em idade activa (18 aos 64 anos).

## RESULTADOS GLOBAIS – APRESENTAÇÃO

### 1. Atendimento pelo pessoal de secretariado e recepção

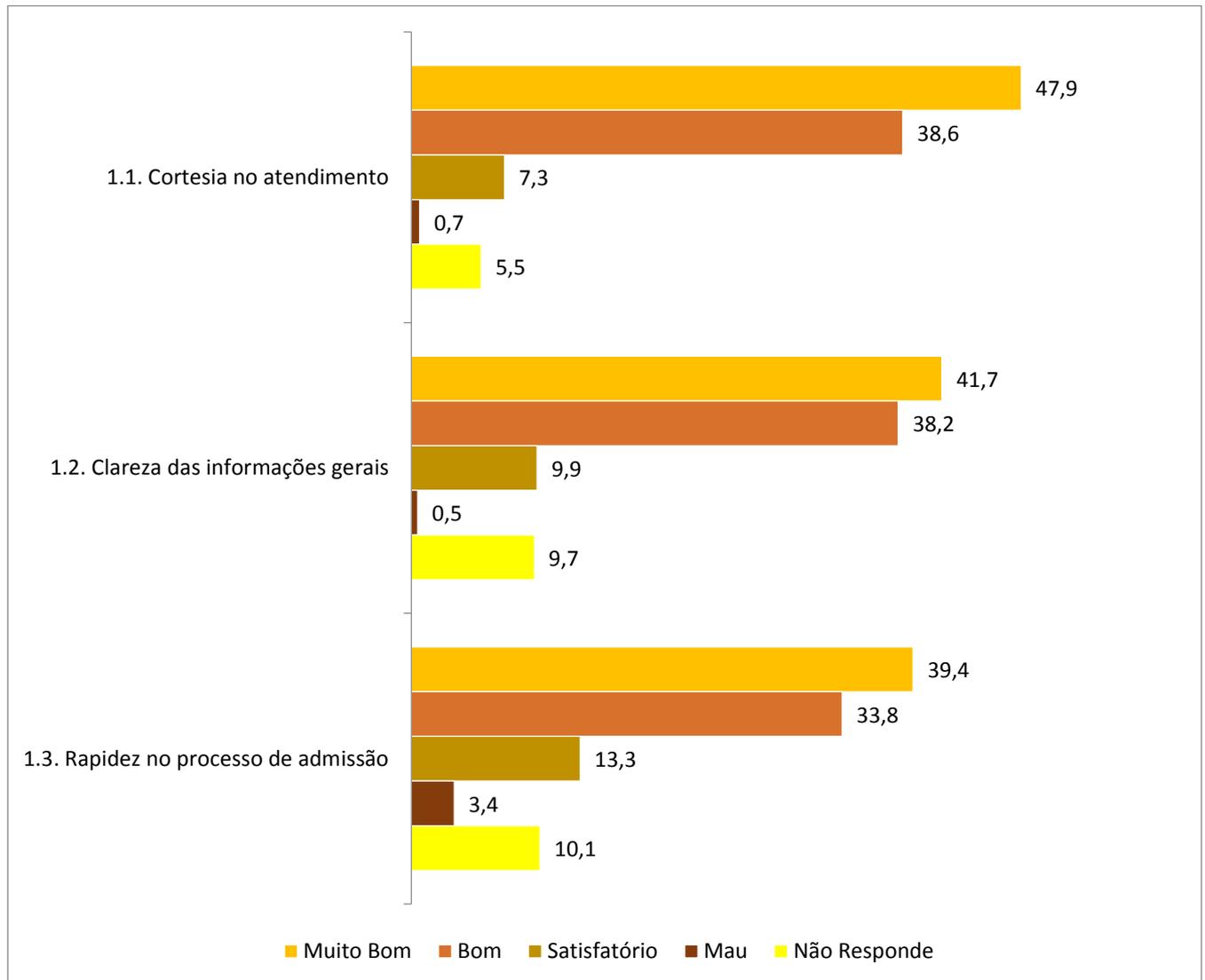


Gráfico 4- Questionários recebidos/Atendimento pelo pessoal de secretariado e recepção

No item “atendimento pelo pessoal de secretariado e recepção”, são avaliados os seguintes parâmetros: cortesia no atendimento, clareza das informações gerais e rapidez no processo de admissão. Da análise dos resultados obtidos poder-se-á concluir que os utentes inquiridos estão satisfeitos na medida que se obteve maioritariamente respostas Bom e Muito Bom.

## 2. Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio)

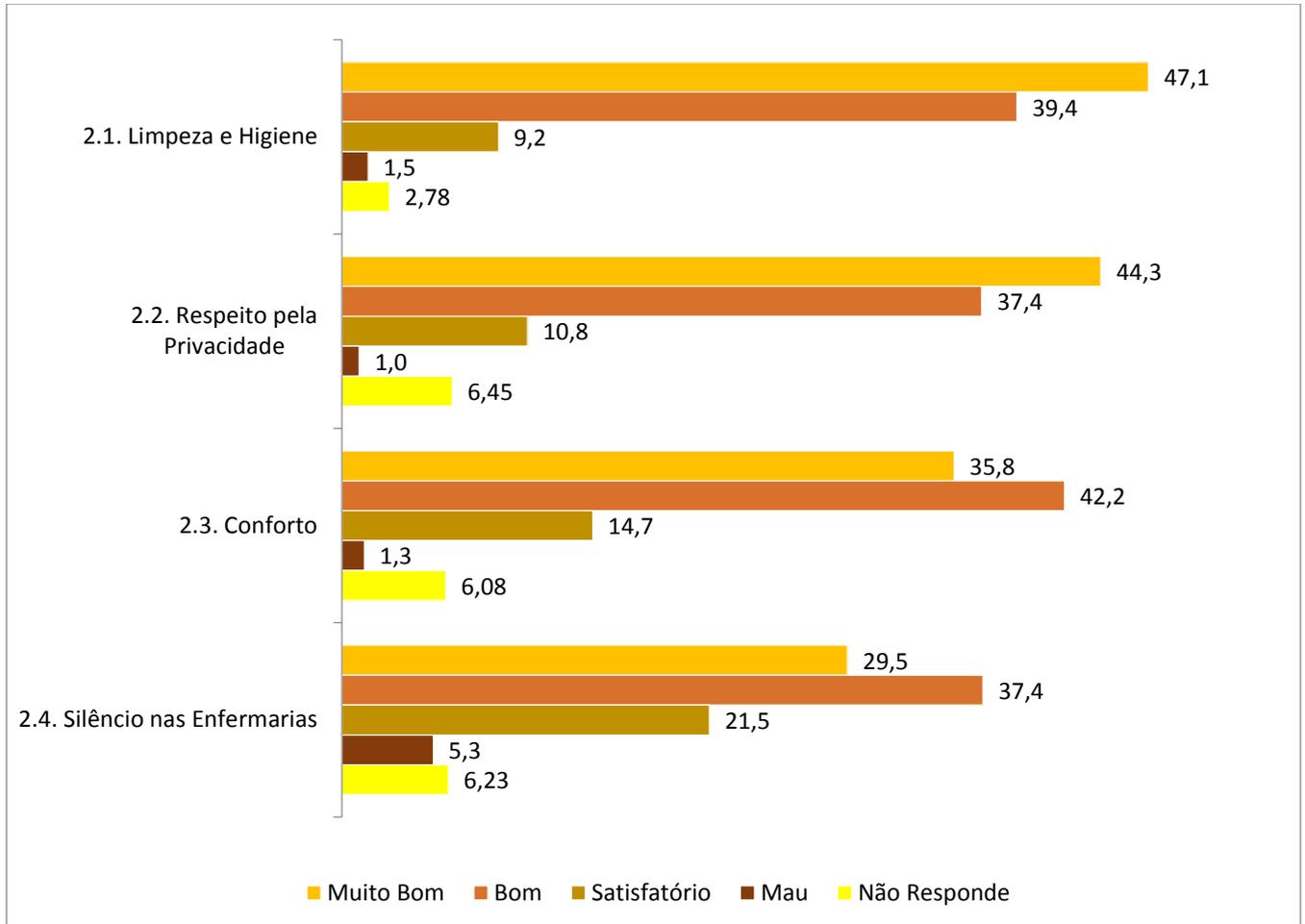


Gráfico 5- Questionários recebidos/ Condições das instalações

O segundo ponto avaliado no questionário de satisfação diz respeito às “condições das instalações”, nomeadamente: limpeza e higiene, respeito pela privacidade, conforto e silêncio nas enfermarias.

Continua a verificar-se o predomínio de respostas Muito Bom e Bom nos vários aspectos avaliados. Comparativamente com os parâmetros anteriores, no que diz respeito ao “silêncio nas enfermarias”, deparamo-nos com uma diminuição significativa de respostas Muito Bom e um aumento das respostas Satisfatório e Mau (5,3%). Conclui-se assim, através da análise dos resultados que este ponto poderá constituir uma oportunidade de melhoria no CHL, na medida em que a mesma tendência de respostas se vem repetindo nos questionários aplicados em anos anteriores.

### 3. Refeições

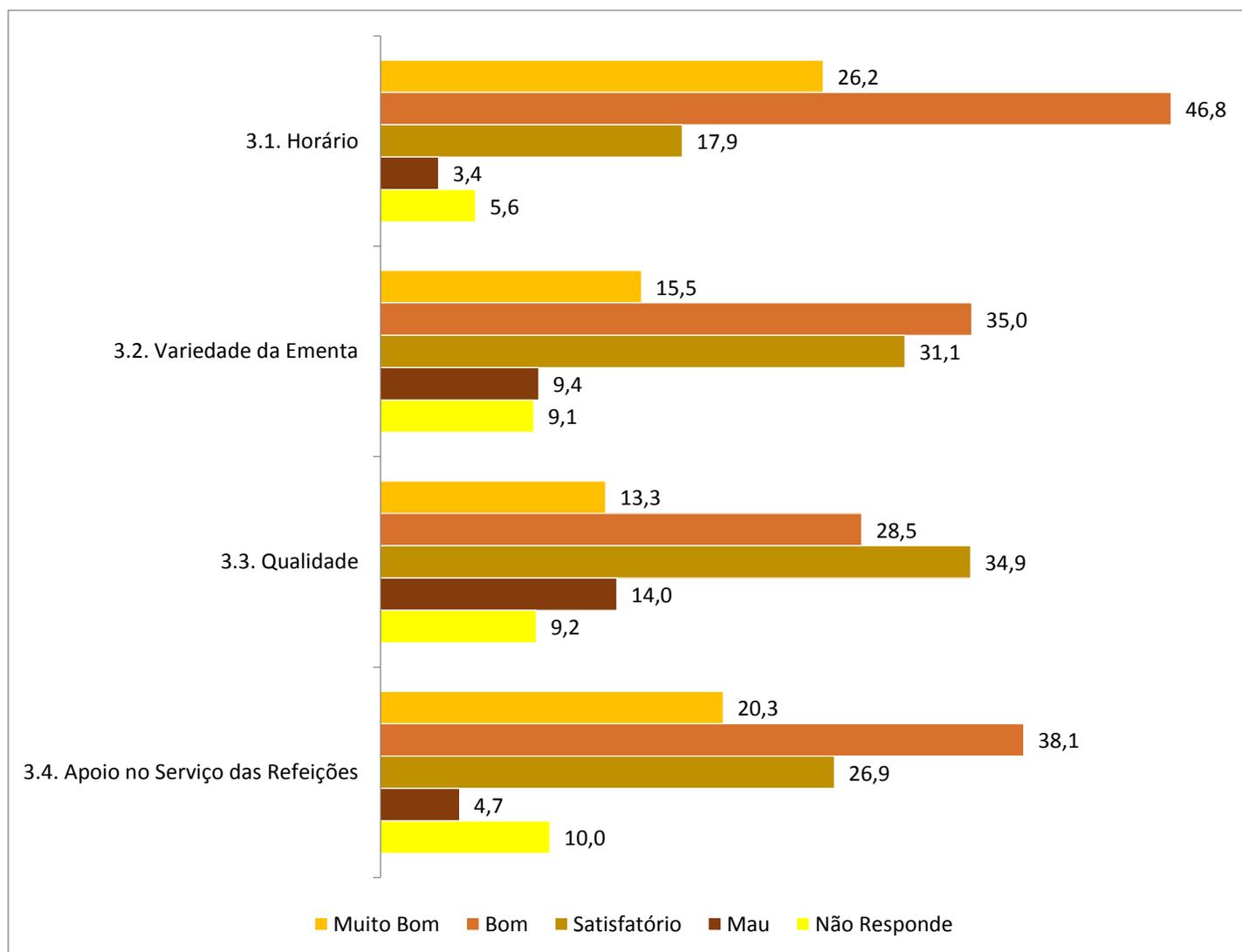


Gráfico 6- Questionários recebidos/ Refeições

No que concerne às refeições, são avaliados os seguintes aspectos: horário, variedade da ementa, qualidade e apoio no serviço das refeições.

Da análise dos resultados podemos aferir que, apesar de predominarem as respostas Bom, verifica-se, no entanto, o aumento significativo de respostas Satisfatório.

No que diz respeito à Qualidade das refeições regista-se também um aumento significativo de respostas Satisfatório, bem como de respostas Mau, representando, neste caso 14% do total.

## 4. Roupa

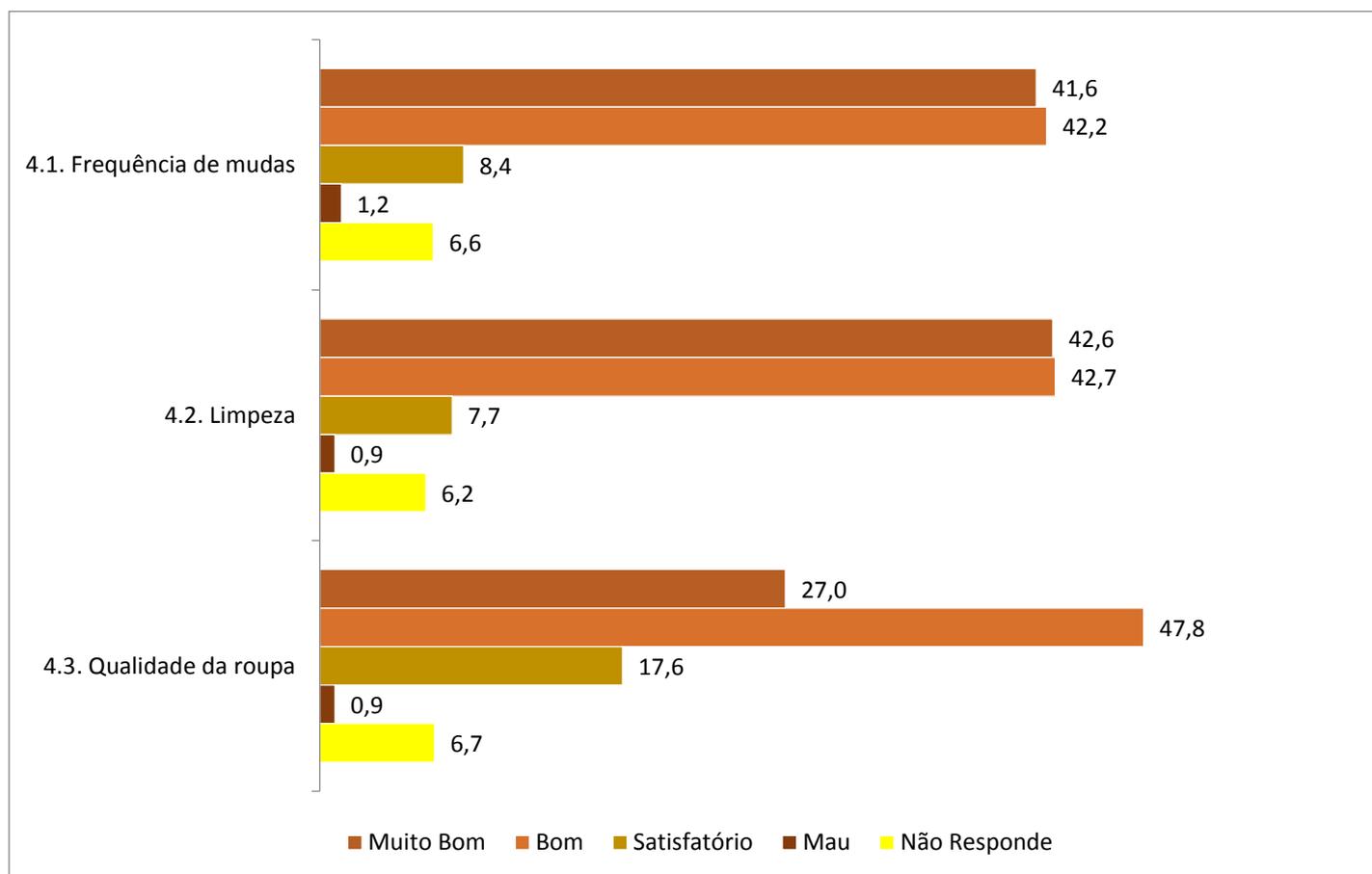


Gráfico 7- Questionários recebidos/ Roupa

Na avaliação do item “Roupa” são considerados, frequência de mudas, limpeza e qualidade da roupa. Os resultados obtidos permitem-nos considerar que os inquiridos estão satisfeitos relativamente a este aspecto, na medida em que se obteve mioritariamente respostas Muito Bom e Bom. Há que ter em atenção, relativamente à qualidade da roupa, a diminuição de respostas Muito Bom e o aumento de respostas Satisfatório (17,6%) comparativamente com os restantes parâmetros avaliados.

## 5. Visitas

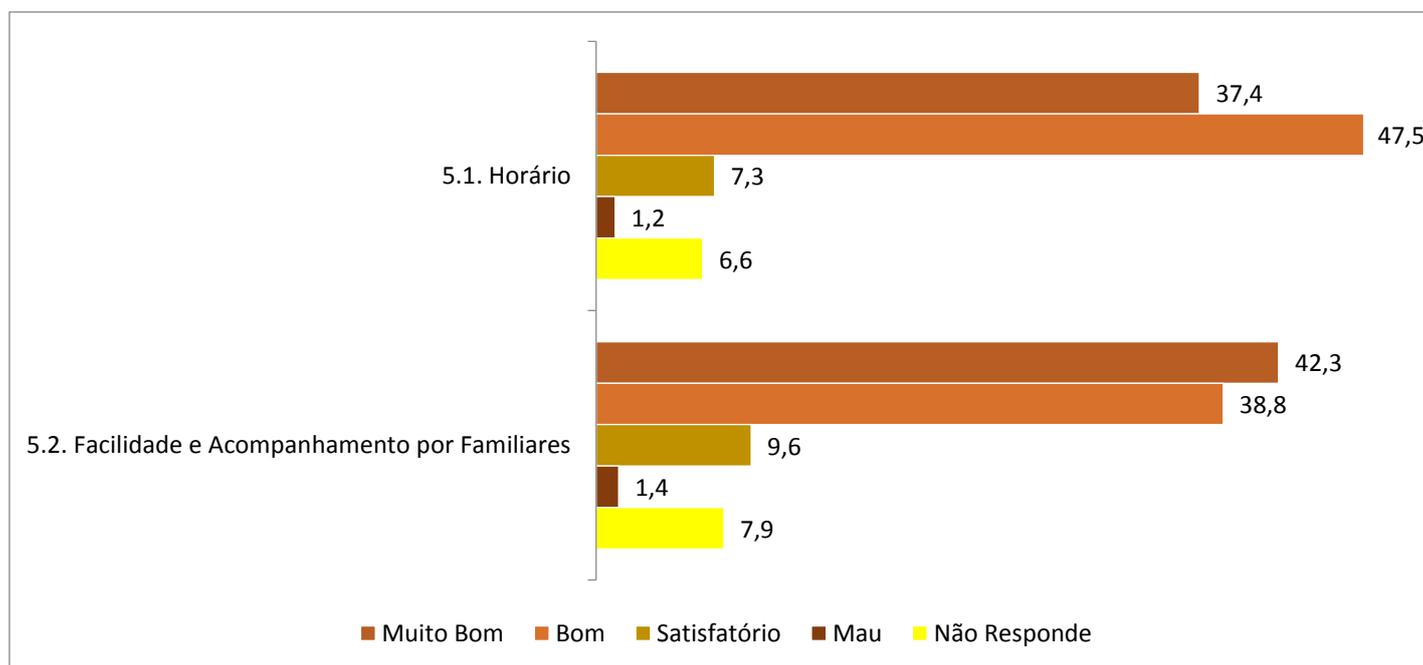


Gráfico 8- Questionários recebidos/ Visitas

O ponto 5 do Questionário avalia a satisfação dos utentes no que diz respeito às “Visitas”, nomeadamente o seu horário e a facilidade e acompanhamento por familiares. Considera-se positiva a avaliação feita pelos inquiridos na medida em que se obteve maioritariamente respostas Bom e Muito Bom.

## 6. Equipa Médica

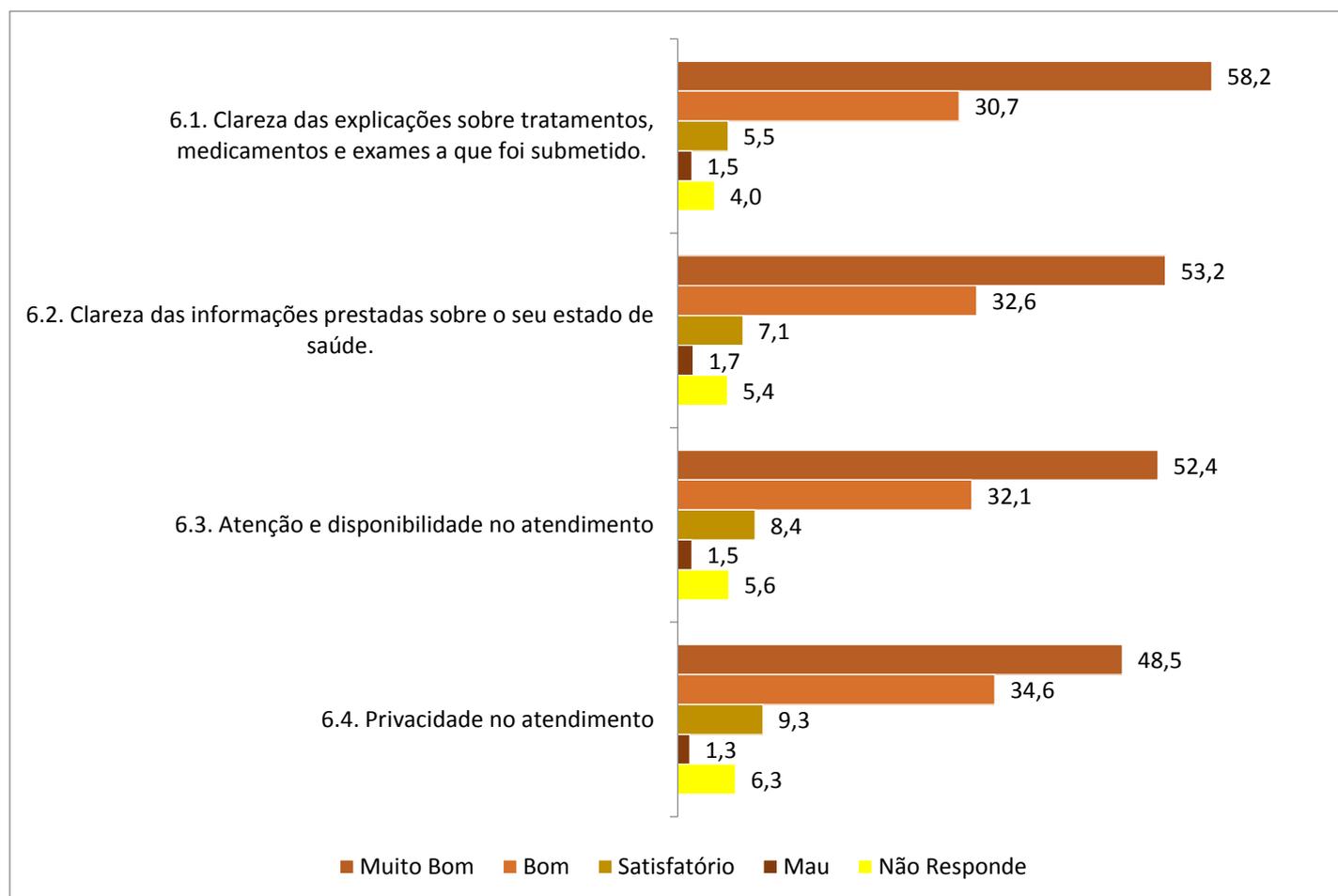


Gráfico 9- Questionários recebidos/ Equipa Médica

No que diz respeito à “Equipa Médica”, são avaliados os seguintes aspectos: Clareza das explicações sobre tratamentos, medicamentos e exames a que foi submetido, Clareza das informações prestadas sobre o seu estado de saúde, Atenção e disponibilidade no atendimento, Privacidade no atendimento. Da análise dos resultados obtidos podemos concluir que os inquiridos estão muito satisfeitos com a Equipa Médica, na medida em que se obtiveram maioritariamente respostas Muito bom, tal como se tem verificado em anos anteriores.

## 7. Enfermagem

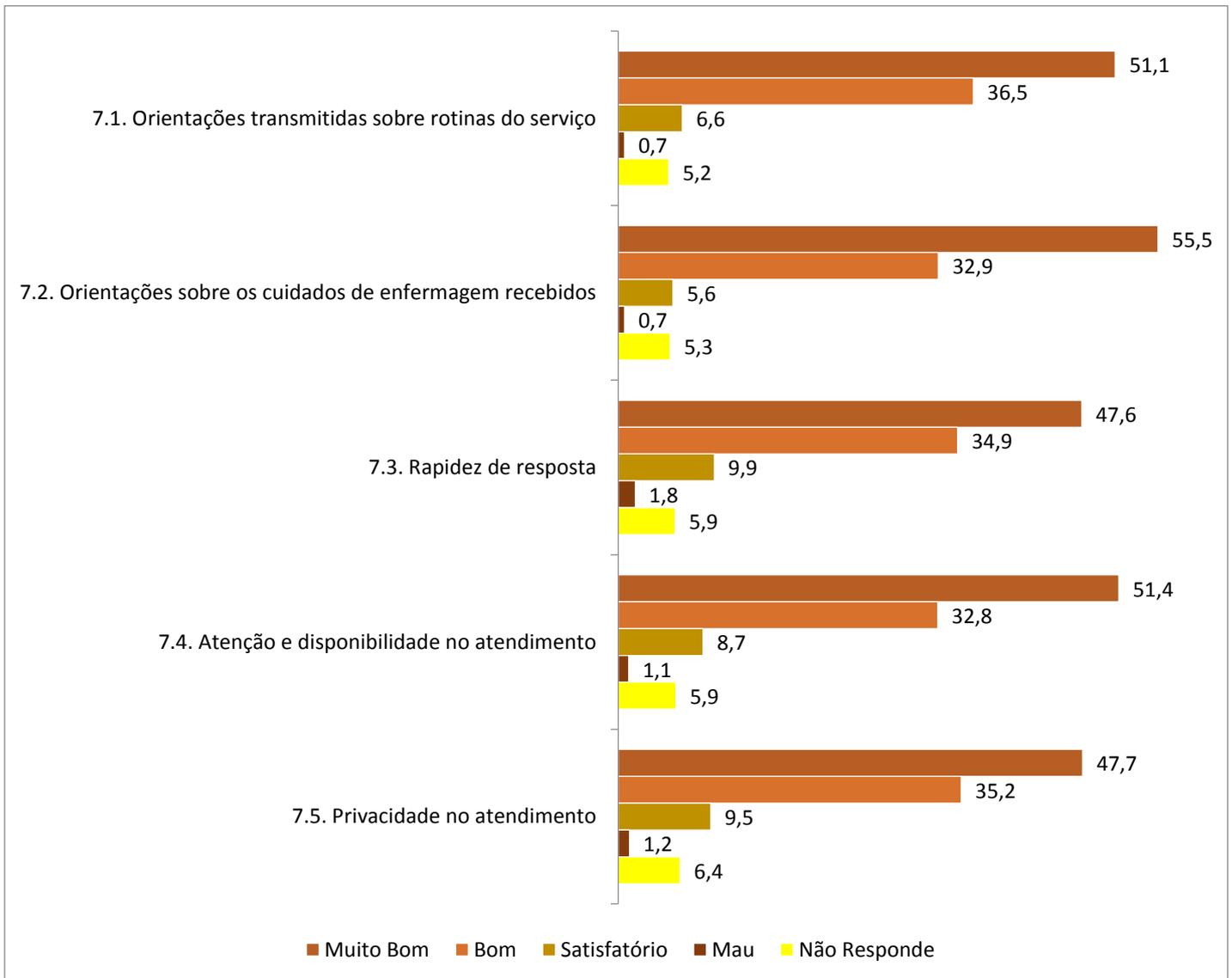


Gráfico 10- Questionários recebidos/ Enfermagem

A avaliação de “Enfermagem” tem em consideração os seguintes parâmetros: Orientações transmitidas sobre rotinas do serviço; Orientações sobre os cuidados de enfermagem recebidos; Rapidez de resposta; atenção e disponibilidade no atendimento e a Privacidade no atendimento. À semelhança do ponto anterior verificamos o predomínio de respostas Muito Bom e Bom.

## 8. Outros Técnicos

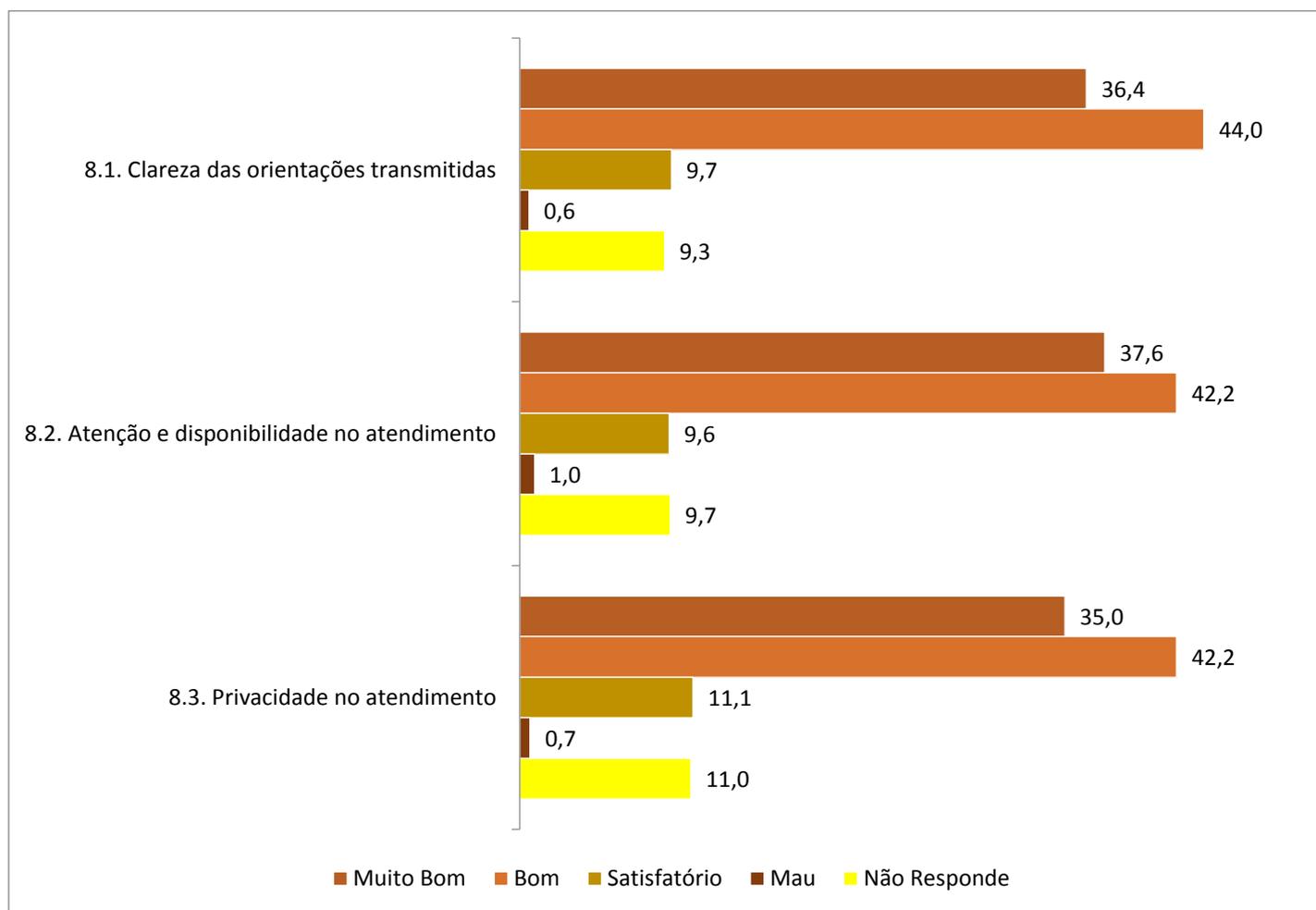


Gráfico 11- Questionários recebidos/ Outros Técnicos

No ponto 8 é avaliado o grau de satisfação dos utentes relativamente a “Outros Técnicos”, nomeadamente no que diz respeito à Clareza das orientações transmitidas; Atenção e disponibilidade no atendimento e Privacidade no atendimento. No geral, obteve-se uma avaliação positiva com predomínio de respostas Bom e Muito Bom.

## 9. Pessoal Auxiliar

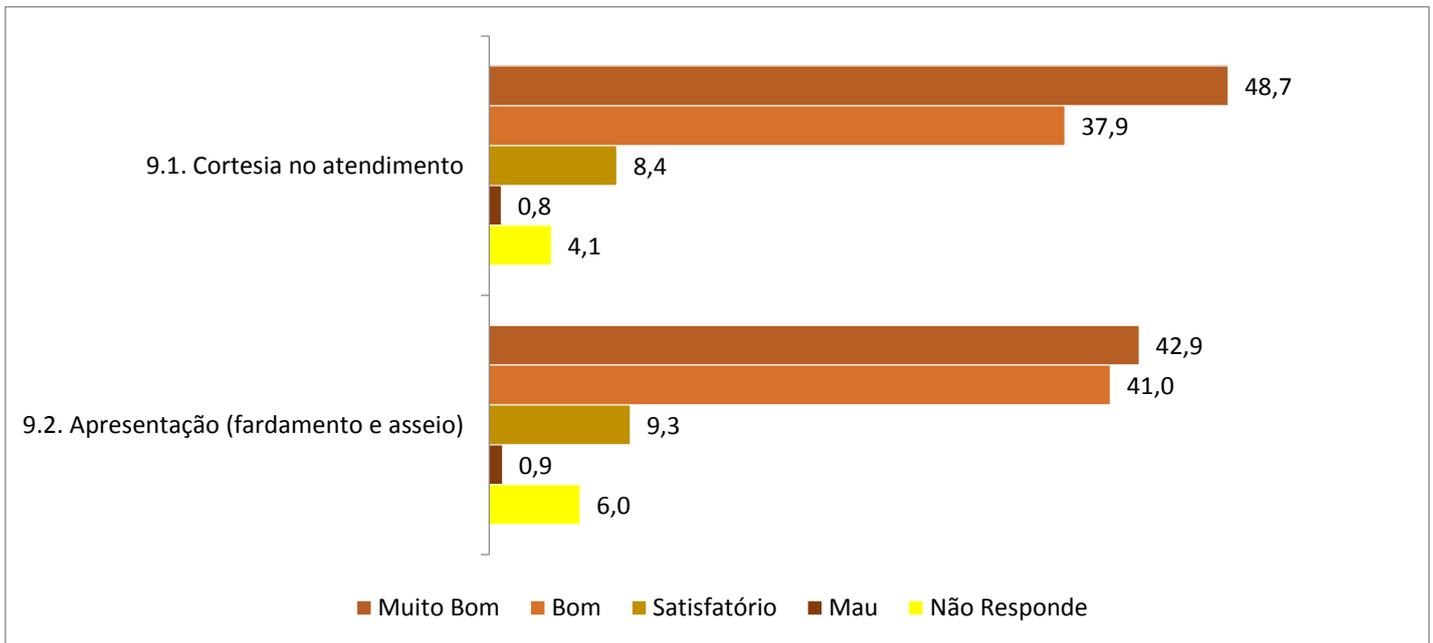


Gráfico 12- Questionários recebidos/ Pessoal Auxiliar

Relativamente ao “Pessoal Auxiliar”, é avaliado no questionário a Cortesia no atendimento e a Apresentação (fardamento e asseio). Da análise dos resultados obtidos consideramos que os utentes estão muito satisfeitos na medida em que se obteve maioritariamente respostas Muito Bom.

## 10. Ensinos Efectuados pelos Profissionais de Saúde

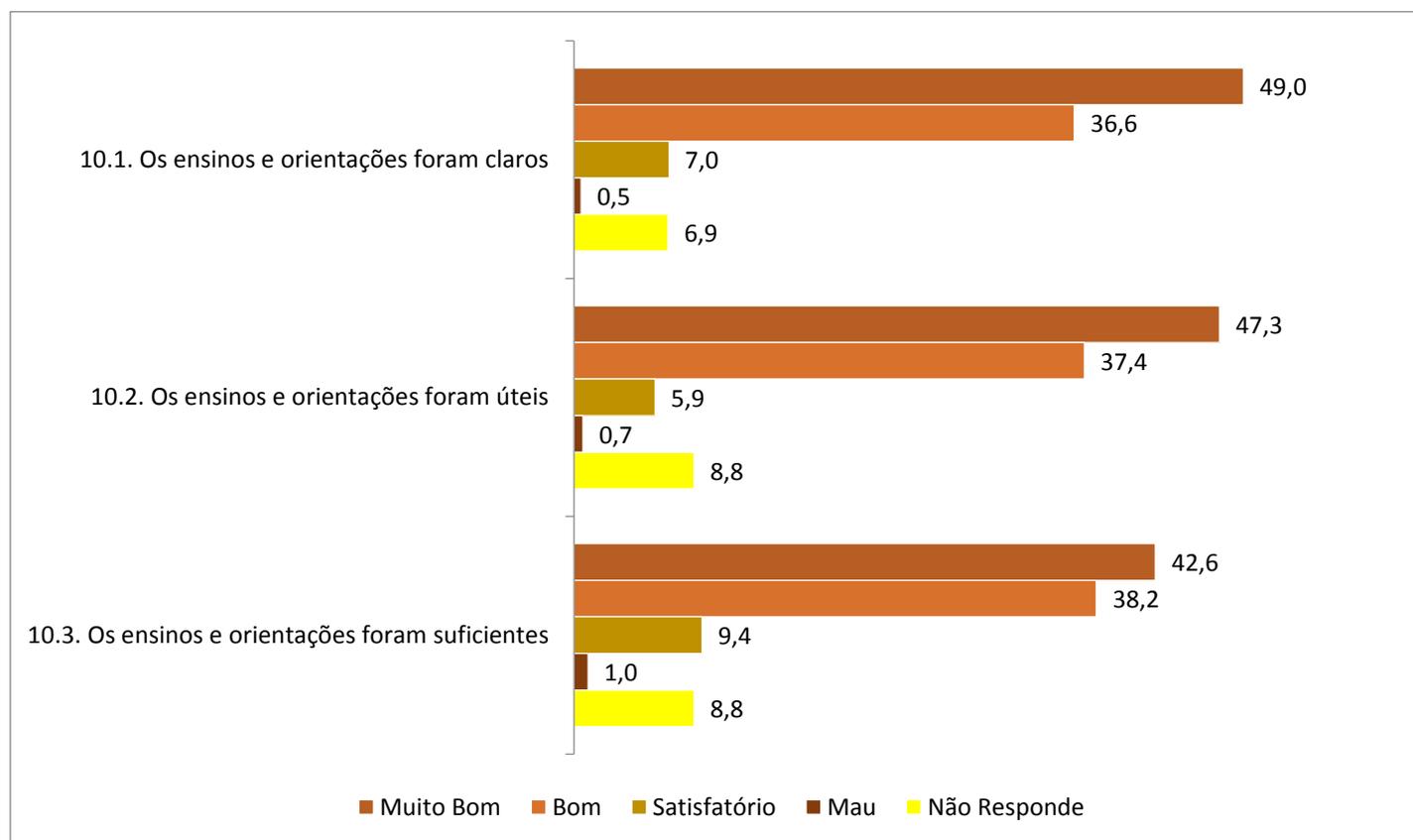


Gráfico 13- Questionários recebidos/ Ensinos Efectuados pelos Profissionais de Saúde

No ponto 10 é avaliado o grau de satisfação dos utentes relativamente aos “Ensinos efectuados pelos Profissionais de Saúde”, nomeadamente: Os ensinamentos e orientações foram claros; Os ensinamentos e orientações foram úteis e Os ensinamentos e orientações foram suficientes. Predominam as respostas Muito Bom, o que permite aferir que os utentes inquiridos estão muito satisfeitos com os ensinamentos efectuados pelos profissionais de saúde.

## 11. Processo de Alta

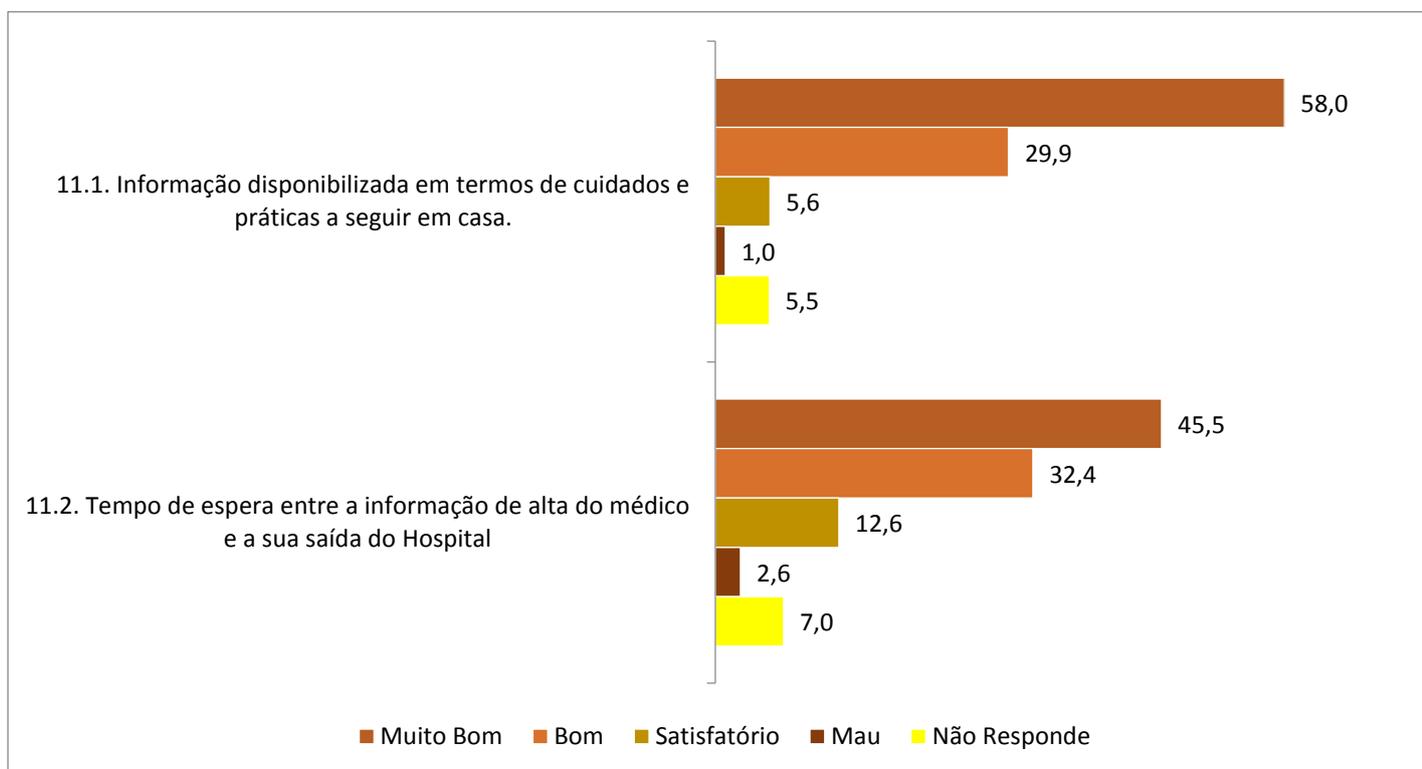


Gráfico 14- Questionários recebidos/ Processo de Alta

Em relação ao “Processo de Alta”, são avaliados pelo questionário: a Informação disponibilizada em termos de cuidados e práticas a seguir em casa e o Tempo de espera entre a informação de alta do médico e a sua saída do hospital.

No que diz respeito ao primeiro aspecto em análise obteve-se 58% de respostas Muito Bom o que nos permite concluir que a maioria dos inquiridos estão muito satisfeitos. Já o segundo aspecto em análise permite-nos identificar uma oportunidade de melhoria, na medida em que se verifica uma diminuição das respostas Muito Bom e um aumento das respostas Satisfatório.

**12. Considerando a sua experiência durante o internamento, qual a sua opinião sobre a qualidade do serviço prestado no Centro Hospitalar de Leiria?**

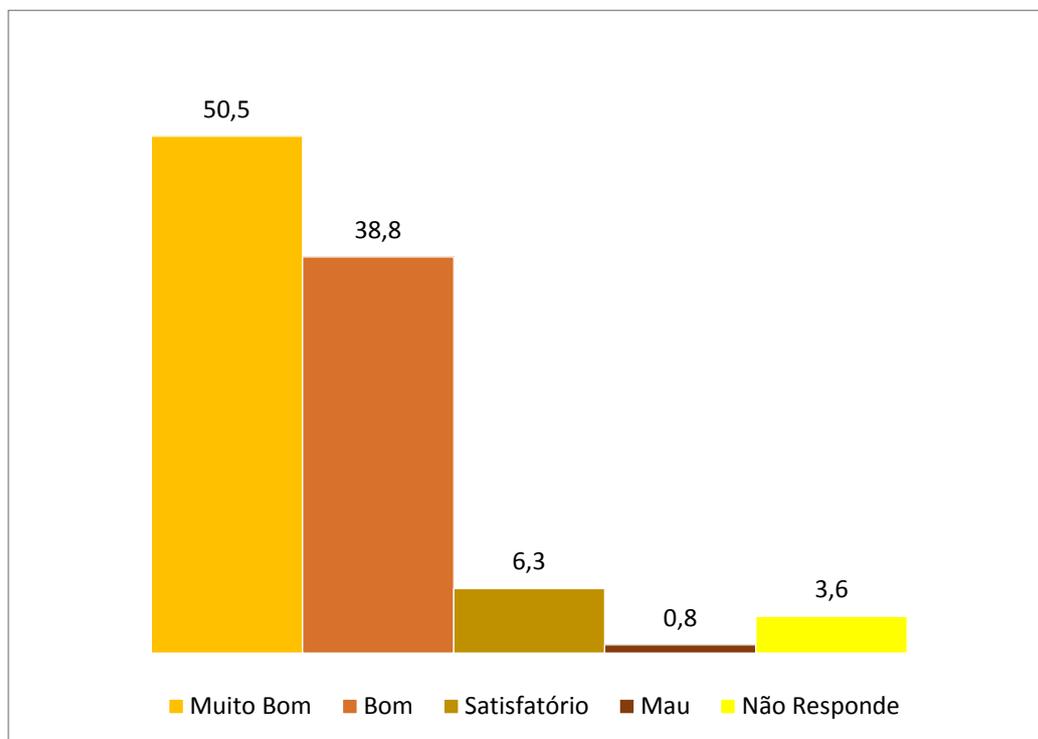


Gráfico 15- Questionários recebidos/ Opinião sobre a qualidade do serviço prestado no HSA

Da análise do ponto 12 podemos aferir o grau de satisfação dos utentes relativamente à qualidade do serviço prestado no Centro Hospitalar de Leiria, que 50,5% dos utentes inquiridos considera Muito Bom e 38,8% considera Bom. Estes valores permitem-nos concluir que os utentes estão muito satisfeitos com a qualidade do serviço prestado.

**13. Considerando a sua experiência, aconselharia o Centro Hospitalar de Leiria a um familiar, amigo ou colega que tivesse de recorrer a um hospital?**

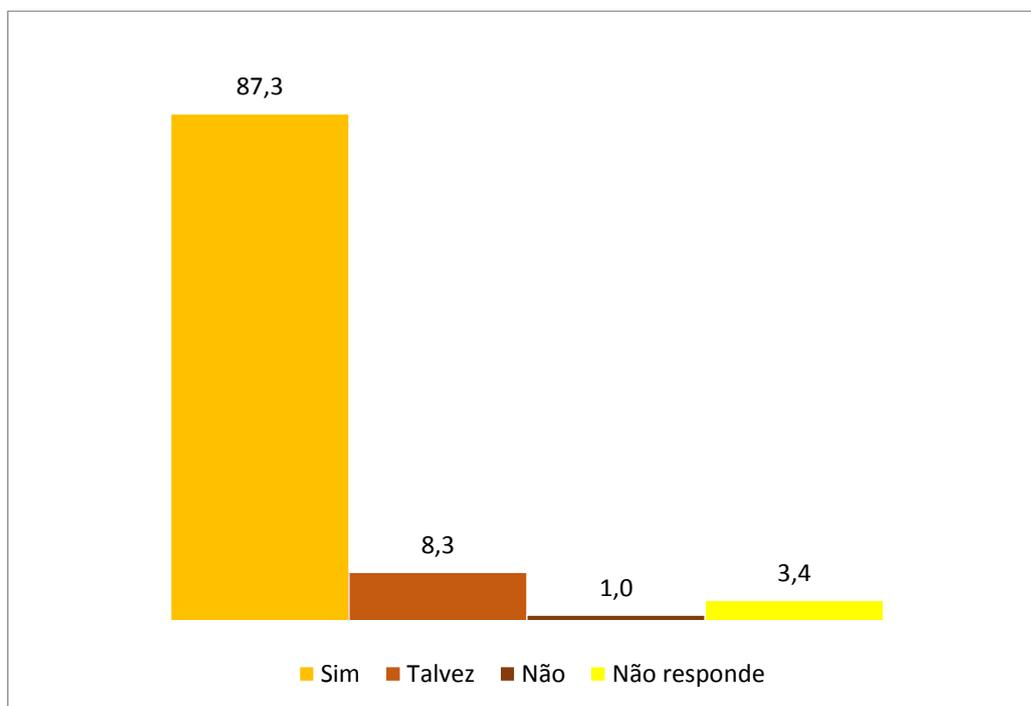


Gráfico 16- Questionários recebidos/ Aconselharia o Centro Hospitalar de Leiria a um familiar, amigo ou colega?

Seguindo a mesma tendência de respostas obtidas no ponto anterior, 87,3% dos inquiridos, com base na sua própria experiência, recomendaria o Centro Hospitalar de Leiria a outra pessoa.

## 14. Comentários e Sugestões apresentados pelos Utentes

- Disponibilizar Internet wi-fi;
- Reduzir o tempo de espera para internamento (no caso dos internamentos programados);
- Possibilitar aos filhos mais velhos, menores, das parturientes que visitem a mãe e o recém-nascido, sem serem contabilizados como visita;
- Reduzir o barulho nocturno nas enfermarias;
- Melhorar a alimentação;
- Contratar mais recursos humanos, sobretudo para a área das limpezas.
- Dinamizar atividades lúdicas / desportivas no serviço Psiquiatria;
- Substituir algum material que já está obsoleto, por exemplo, os suportes do soro as mesas-de-cabeceira;

## CONCLUSÃO

Da análise dos resultados obtidos através do tratamento estatístico dos “Questionário de Avaliação da Satisfação do Doente Internado” recebidos no ano de 2018, pelo Gabinete do Cidadão, pode concluir-se que os doentes se encontram bastante satisfeitos com os serviços prestados no CHL durante o internamento. Pode observar-se que, à semelhança dos anos anteriores, o predomínio das respostas se encontra entre o “Muito Bom” e o “Bom”.

O índice de satisfação dos doentes internados no CHL, no período em análise, baseia-se nos resultados obtidos na questão 12. *Considerando a sua experiência durante o Internamento, qual a sua opinião sobre a qualidade global do serviço prestado no Centro Hospitalar de Leiria?* De facto, considerando que 52,5% dos inquiridos respondeu Muito Bom e 38,8% respondeu Bom, poder-se-á concluir que os doentes estão satisfeitos com a qualidade do serviço prestado no internamento do CHL.

Identificaram-se, no entanto, oportunidades de melhoria em alguns pontos, nomeadamente:

- “Condições das instalações”, no que concerne ao silêncio nas enfermarias.
- “Refeições”, no que se refere à variedade da ementa e qualidade (confeção, apresentação, temperatura).

## Propostas

Considerando o número de questionários recepcionados pelo Gabinete do Cidadão, reforçamos a importância do cumprimento do procedimento “Garantia dos direitos do doente e da sua família (PL.CHL.007.03)”, particularmente nos Hospitais de Pombal e Alcobaça, sugerindo que sejam tomadas medidas para a melhoria da sua efectivação.

Propomos, por fim, a publicação do presente relatório na intranet e na internet.