



CENTRO
HOSPITALAR
LEIRIA

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO DOENTE INTERNADO



2019

ÍNDICE

	N.º Página
INTRODUÇÃO	3
METODOLOGIA UTILIZADA	4
ENQUADRAMENTO	5
Questionários Recebidos – Distribuição por Serviços	7
Questionários Recebidos – Distribuição por Sexo.....	8
Questionários Recebidos – Distribuição por Faixa Etária	9
RESULTADOS GLOBAIS - APRESENTAÇÃO	
1. Atendimento pelo pessoal de secretariado e recepção	10
2. Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio)	11
3. Refeições.....	12
4. Roupa	13
5. Visitas.....	14
6. Equipa Médica.....	15
7. Enfermagem	16
8. Outros Técnicos.....	17
9. Pessoal Auxiliar.....	18
10. Ensinos Efectuados pelos Profissionais de Saúde	19
11. Processo de Alta.....	20
12. Considerando a sua experiência durante o internamento, qual a sua opinião sobre a qualidade do serviço prestado no Centro Hospitalar de Leiria?.....	21
13. Considerando a sua experiência, aconselharia o Centro Hospitalar de Leiria a um familiar, amigo ou colega que tivesse de recorrer a um hospital?.....	22
14. Comentários e Sugestões apresentadas pelo doente	23
CONCLUSÃO	25

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 de 2019, 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 (piso 00), junto ao segurança, numa caixa colocada para esse efeito. O Gabinete do Cidadão procede, posteriormente, à recolha e tratamento estatístico dos questionários recebidos e elabora o respectivo relatório. As reclamações, elogios e sugestões apresentados pelos utentes, no questionário, são reportados periodicamente ao serviço visado (director do serviço e chefia de enfermagem).

ENQUADRAMENTO

No ano de 2019, o número total de doentes saídos do internamento foi 20911¹. O número total de questionários entregues, pelo armazém do CHL, aos serviços foi 7664. No mesmo período, o Gabinete do Cidadão recebeu 1379 questionários de Avaliação da Satisfação do Doente Internado.

SERVIÇOS DE INTERNAMENTO	DOENTE SAÍDOS	REQUISIÇÕES AD94	QUESTIONÁRIOS RECEBIDOS NO GC
CARDIOLOGIA	1025	570	96
CIRURGIA I	1467	927	169
CIRURGIA II	1497	890	162
CIRURGIA ALCOBAÇA	5	----	2
CIRURGIA POMBAL	1	----	1
DERMATOLOGIA	57	0	0
ESPECIALIDADES CIRURGICAS	----	----	34
GASTROENTEROLOGIA	678	120	32
GINECOLOGIA	290	80	54
IMUNO-HEMOTERAPIA-TRANSFUSÕES-HSA	----	5	----
MEDICINA I	2118	575	18
MEDICINA II	2312	150	10
MEDICINA ALCOBAÇA	643	342	16
MEDICINA POMBAL	911	46	11
MEDICINA INTENSIVA	98	0	0
NEFROLOGIA	18	0	0
NEONATOLOGIA/UCEP	266	90	22
OBSTETRÍCIA	2020	2040	353
OFTALMOLOGIA	40	0	0
ORTOPEDIA I	1108	160	27
ORTOPEDIA II	1070	136	16
ORL	158	30	4
PEDIATRIA	972	420	125
PNEUMOLOGIA	505	91	21
PNEUMO-GASTRO	----	----	10
PSIQUIATRIA	480	80	15
UCIC- UCI CARDIACOS	276	200	21
UICD- GERAL	1253	80	6
UICD - ALCOBAÇA	457	42	0
UICD - POMBAL	171	100	0
UROLOGIA	807	400	25
NEUROLOGIA	208	30	5
BLOCO OPERATÓRIO CENTRAL- HSA	----	60	----
NÃO IDENTIFICADO	----	----	124
TOTAL	20911	7664	1379

Quadro 1 – Total de doentes saídos dos serviços de internamento/Total de questionários requisitados e total de questionários recepcionados no Gabinete do Cidadão

¹ Excepto berçário.

Dos dados fornecidos, pelos serviços responsáveis, podemos verificar a existência de uma enorme discrepância entre o número de doentes saídos dos internamentos (20911), o número de questionários entregues pelo Armazém (7664) e o número de questionários respondidos que deram entrada no Gabinete do Cidadão (1379).

QUESTIONÁRIOS RECEBIDOS – Distribuição por Serviços

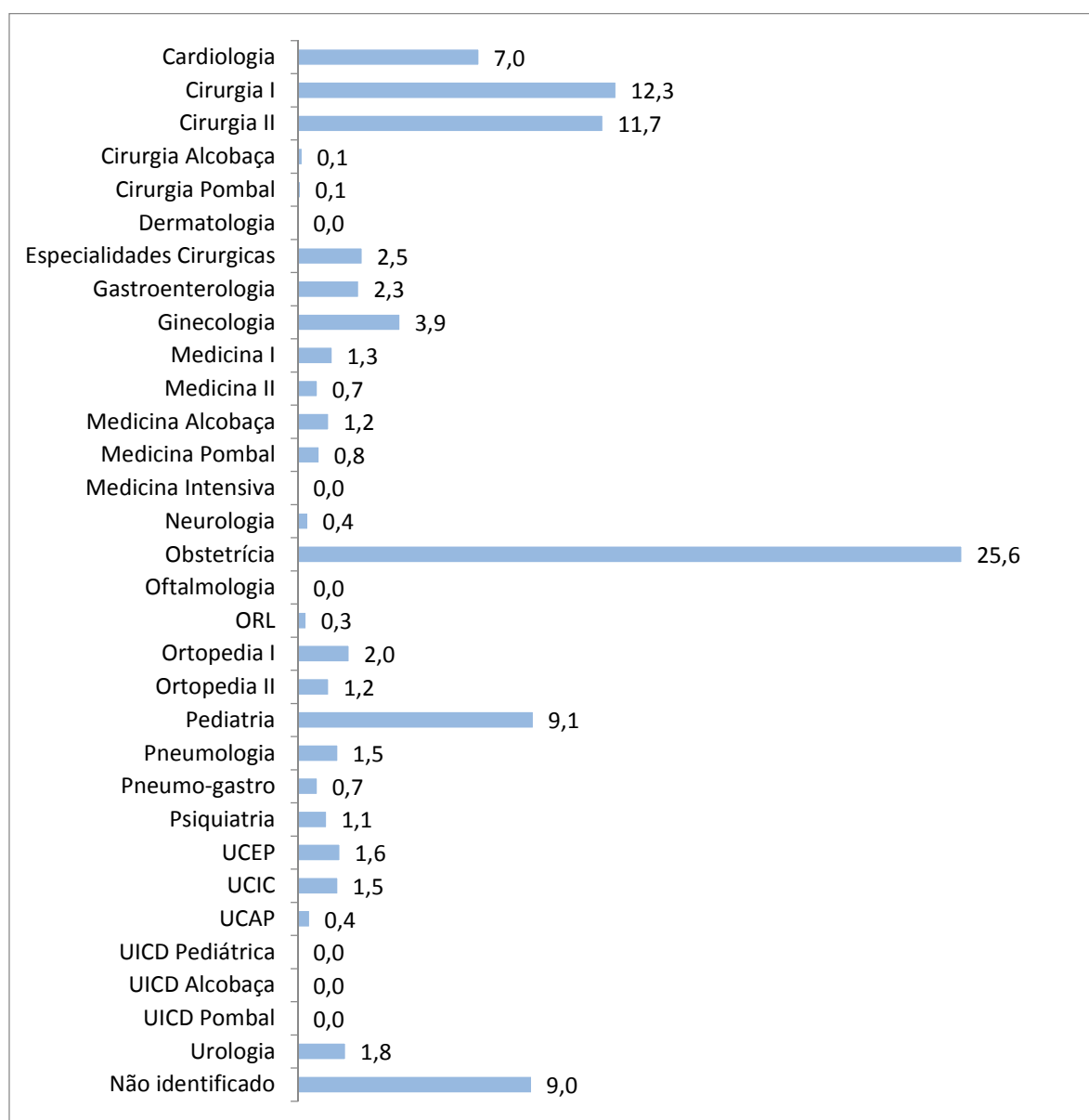


Gráfico 1- Percentagem de questionários recebidos por serviço (%)

No gráfico apresentado pode verificar-se que quase 26% dos questionários respondidos/recebidos são provenientes do Serviço de Obstetrícia, seguidos dos Serviços de Cirurgia I e Cirurgia II, com 12,3% e 11,7% respectivamente.

QUESTIONÁRIOS RECEBIDOS

Distribuição por Sexo

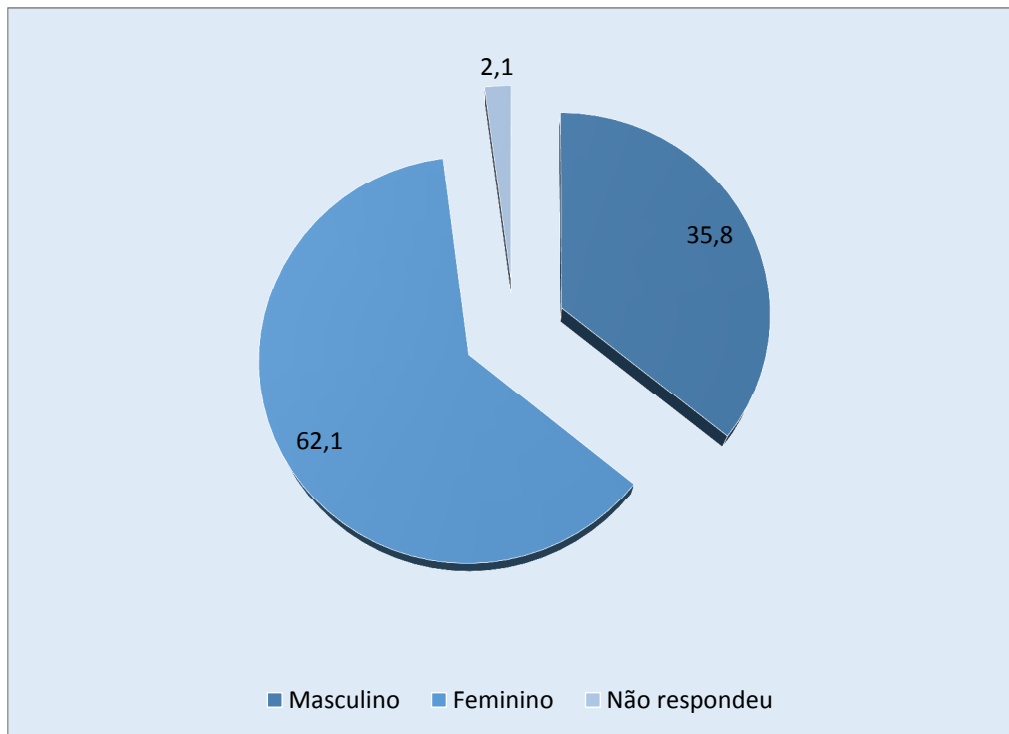


Gráfico 2- Percentagem de questionários recebidos por sexo (%)

No gráfico 2 pode verificar-se que existe, nos questionários, uma prevalência de respostas dadas pela população feminina, com cerca de 62%.

Distribuição por Faixa Etária

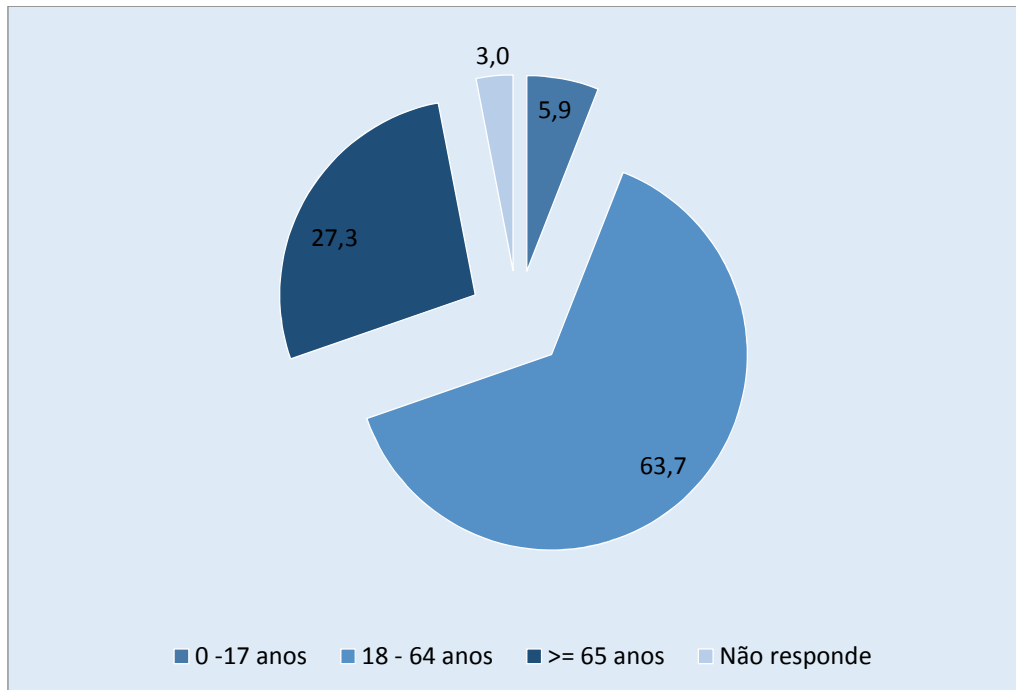


Gráfico 3- Percentagem de questionários recebidos por faixa etária (%)

No que concerne à caracterização dos inquiridos, constata-se que o predomínio das respostas corresponde a doentes que se encontram em idade activa (18 aos 64 anos), com cerca de 64%.

RESULTADOS GLOBAIS – APRESENTAÇÃO

1. Atendimento pelo pessoal de secretariado e recepção

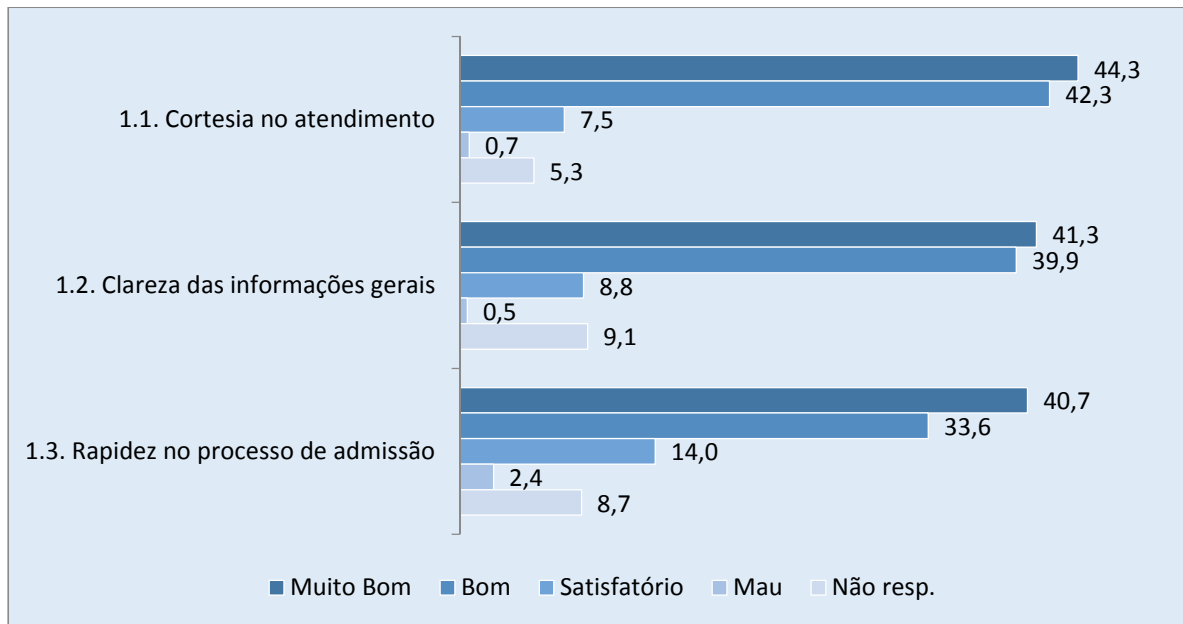


Gráfico 4- Questionários recebidos/Atendimento pelo pessoal de secretariado e recepção (%)

No item “atendimento pelo pessoal de secretariado e recepção”, são avaliados os seguintes parâmetros:

- Cortesia no atendimento;
- Clareza das informações gerais;
- Rapidez no processo de admissão

Da análise dos resultados obtidos podemos concluir que os utentes inquiridos estão bastante satisfeitos na medida que se obteve maioritariamente respostas “Muito Bom” e “Bom”. Pode ainda verificar-se no gráfico que respondem “Mau” cerca de 0.7% dos utentes no que diz respeito à cortesia no atendimento, 0,5% na clareza das informações gerais, 2,4% na rapidez no processo de admissão.

2. Condições das instalações. (Enfermarias, Instalações Sanitárias, Corredores, Espaços de Convívio)

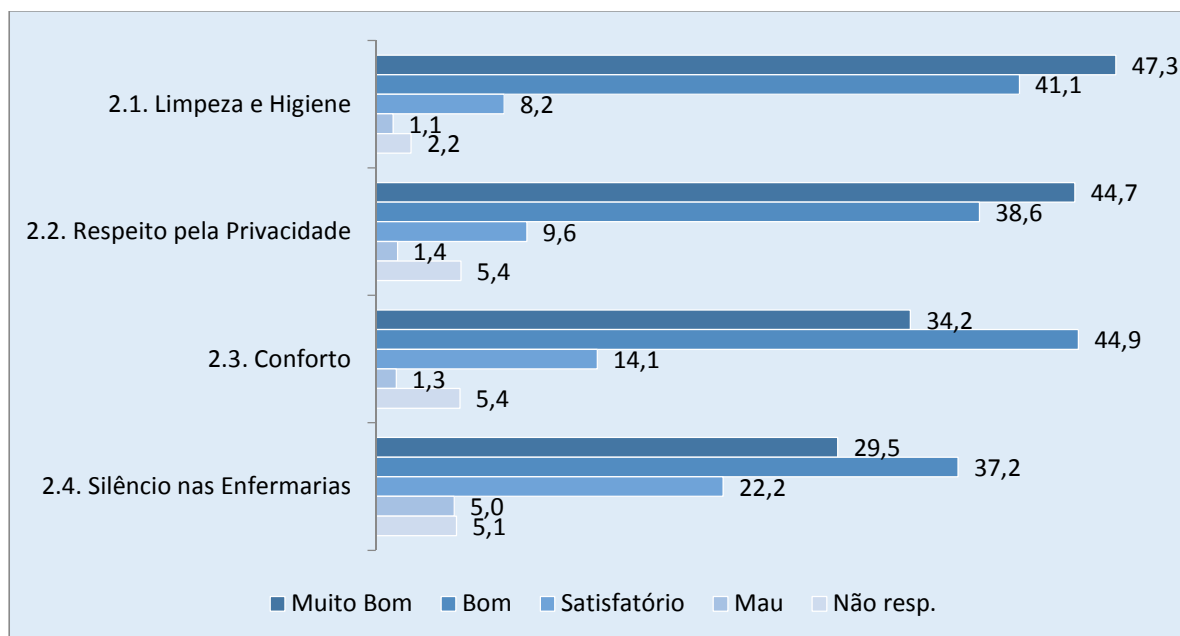


Gráfico 5- Questionários recebidos/ Condições das instalações (%)

O segundo ponto avaliado no questionário de satisfação diz respeito às “condições das instalações”, nomeadamente:

- Limpeza e higiene;
- Respeito pela privacidade;
- Conforto;
- Silêncio nas enfermarias.
-

Continua a verificar-se o predomínio de respostas “Muito Bom” e “Bom” nos aspectos avaliados no entanto, no que diz respeito ao “silêncio nas enfermarias”, deparamo-nos com uma diminuição significativa de respostas “Muito Bom” e “Bom”, dando lugar a um aumento das respostas “Satisfatório” e “Mau” (5%). Cerca de 1,1% dos utentes responde “Mau” no que concerne à limpeza e higiene, 1,4% ao respeito pela privacidade, 1,3% no conforto. Consegue perceber-se, através das respostas dadas, que o ponto relativo ao “Silêncio nas Enfermarias” é uma questão sensível aos doentes e que ao longo dos anos tem vindo a ser referida nas respostas dadas ao Questionário de Avaliação do Doente Internado, podendo assim constituir uma oportunidade de melhoria no CHL.

3. Refeições

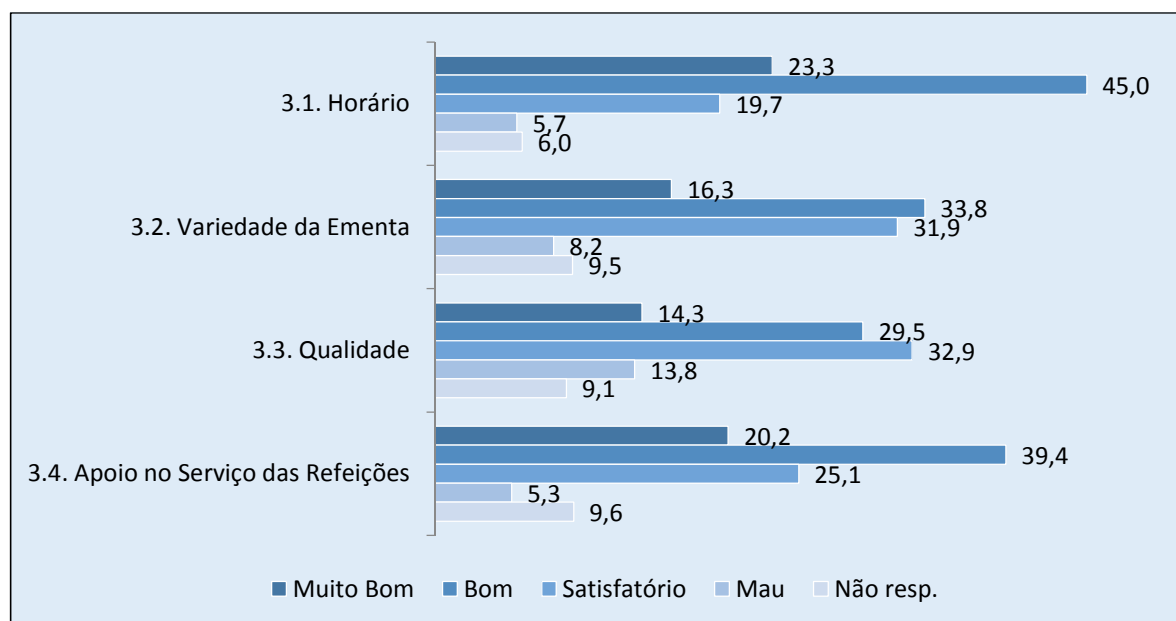


Gráfico 6- Questionários recebidos/ Refeições (%)

No que concerne às refeições, são avaliados os seguintes aspectos:

- Horário;
- Variedade da Ementa;
- Qualidade (Confecção, Apresentação, Temperatura e Qualidade);
- Apoio no Serviço das Refeições.

No gráfico acima podemos observar que os doentes continuam a responder de forma positiva às questões colocadas, predominando, ainda a resposta “Bom” em quase todos os itens, no entanto, no que diz respeito ao item da Qualidade a resposta “Satisfatório” prevalece relativamente às outras respostas. Podemos ainda sublinhar que neste item há um aumento significativo da resposta “Mau”, nomeadamente no que diz respeito à Qualidade das Refeições, estando cerca de 13,8% dos inquiridos insatisfeitos. Ressalve-se ainda que 5,7% dos utentes responde “Mau” no que respeita aos horários das refeições, 8,2% na variedade da comida, e 5,3% no apoio no serviço das refeições.

4. Roupa

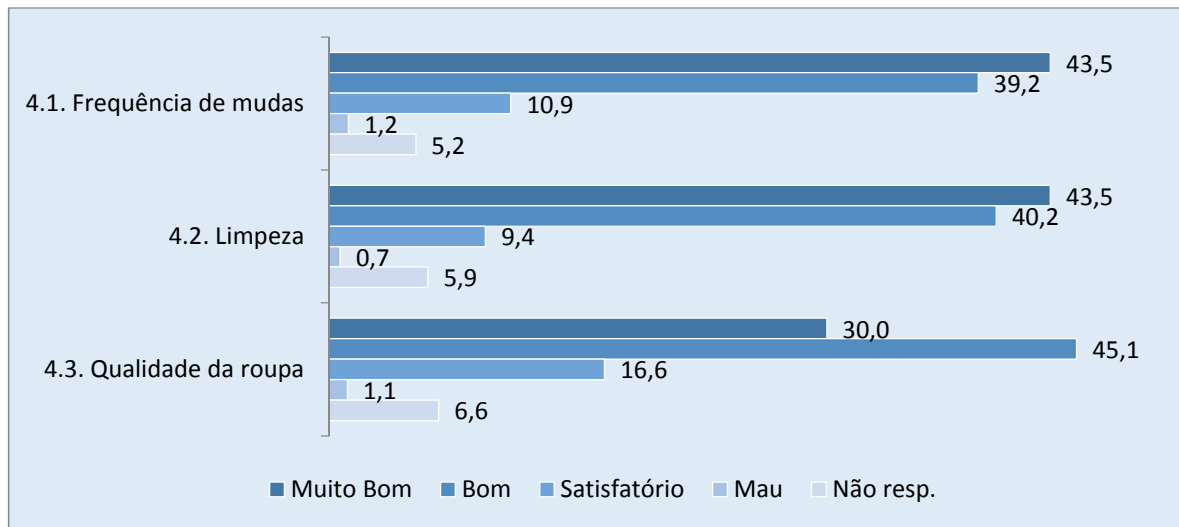


Gráfico 7- Questionários recebidos/ Roupa (%)

Na avaliação do item “Roupa” são considerados:

- Frequência de mudas;
- Limpeza;
- Qualidade da roupa.

Os resultados obtidos permitem-nos afirmar que os inquiridos estão satisfeitos relativamente a este aspecto, na medida em que se obteve maioritariamente respostas “Muito Bom” e “Bom”. Podemos chamar a atenção para a diminuição de respostas “Muito Bom” e o aumento de respostas “Satisfatório” (16,6%), relativamente à “Qualidade da Roupa”, comparativamente com os restantes parâmetros avaliados.

Podemos observar que os utentes respondem “Mau” no que diz respeito à frequência das mudas de roupa 1,2%, na limpeza 0,7%, e na qualidade da roupa 1,1%.

5. Visitas

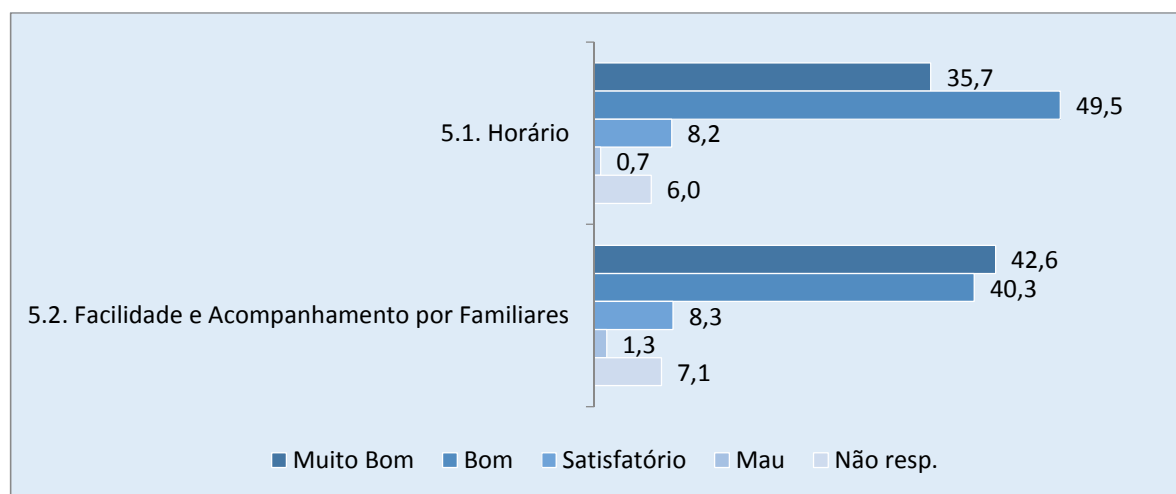


Gráfico 8- Questionários recebidos/ Visitas (%)

O ponto 5 do Questionário avalia a satisfação dos utentes no que diz respeito às “Visitas”, nomeadamente:

- Horário;
- 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”.

No que concerne ao horário das visitas e na facilidade e acompanhamento por familiares os utentes respondem como “Mau” 0,7% e 1,3% respectivamente.

6. Equipa Médica

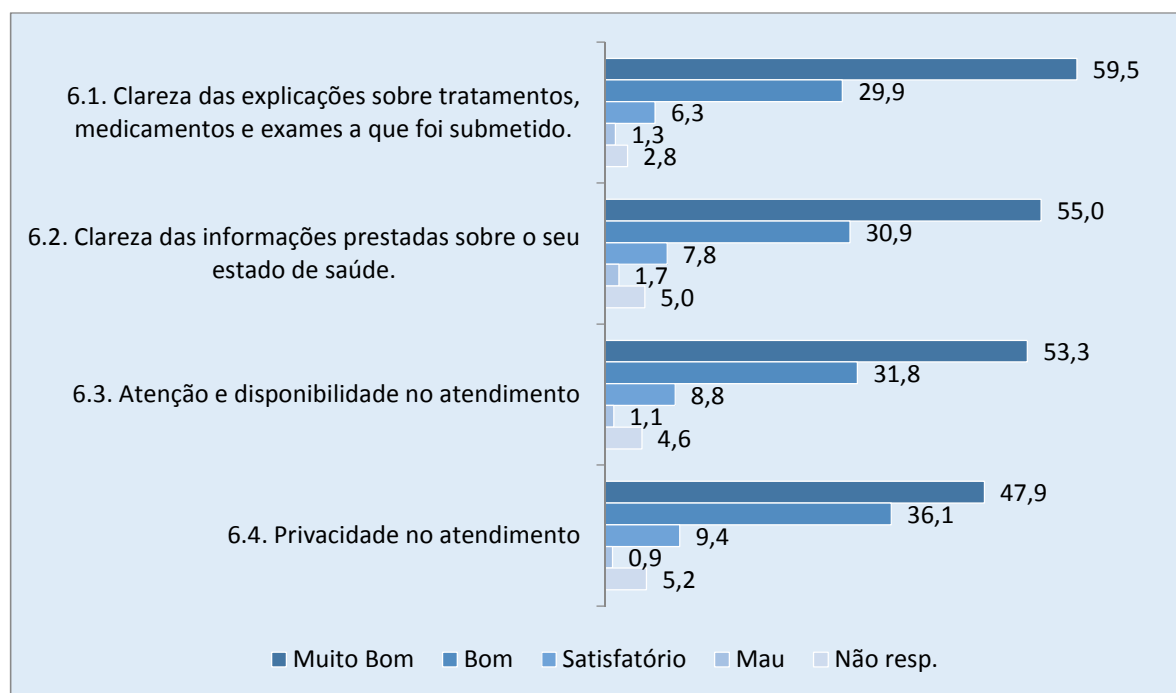


Gráfico 9- Questionários recebidos/ Equipa Médica (%)

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, tal como se tem verificado em anos anteriores. Podemos observar, no gráfico 9 que, os doentes responderam maioritariamente “Muito Bom” em quase todas as questões relativas a este ponto. Pode observar-se que os utentes respondem “Mau” no que diz respeito à clareza das explicações sobre tratamentos, medicamentos e exames a que foi submetido 1,3%, clareza das informações prestadas sobre o seu estado de saúde 1,7%, atenção e disponibilidade no atendimento 1,1% e na privacidade no atendimento 0,9%.

7. Enfermagem

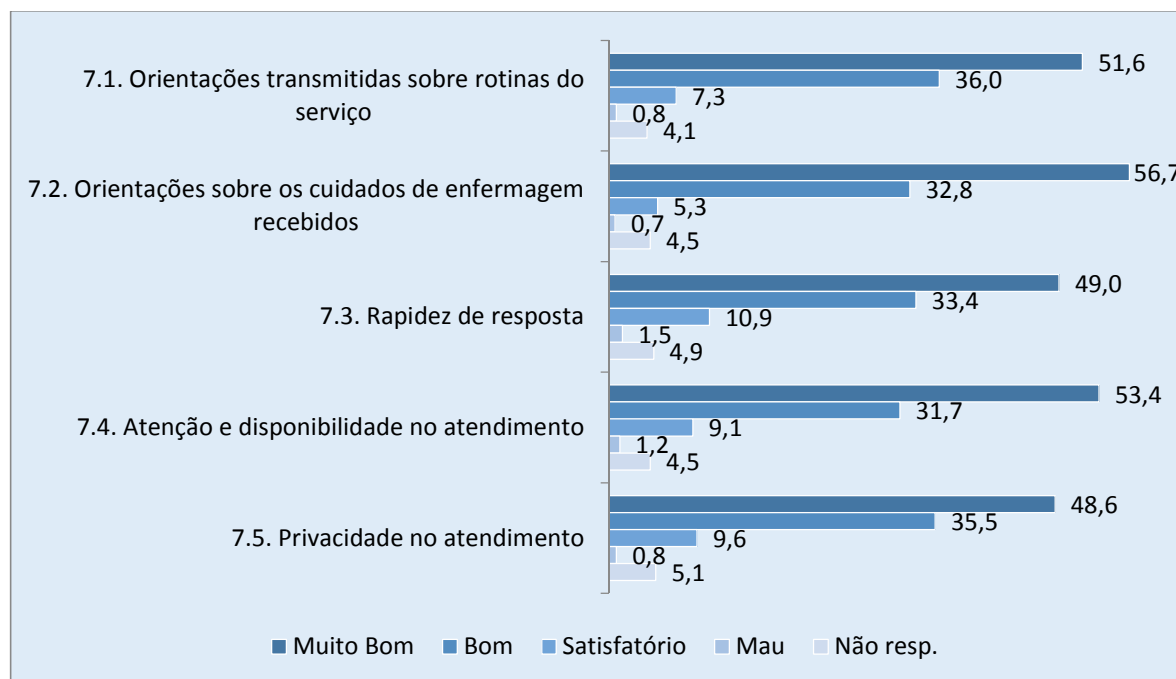


Gráfico 10- Questionários recebidos/ Enfermagem (%)

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;
- Privacidade no atendimento.

À semelhança do ponto anterior verificamos a predominância das respostas “Muito Bom” e “Bom” no itens avaliados, podendo assim afirmar que os inquiridos se encontram bastante satisfeitos no que diz respeito às Equipas de Enfermagem. Podemos salientar ainda que, os doentes consideram como “Mau”, no que diz respeito às orientações transmitidas sobre as rotinas (0,8%), orientações sobre os cuidados recebidos (0,7%), rapidez de resposta (1,5%), atenção e disponibilidade (1,2%) e a privacidade no atendimento (0,8%).

8. Outros Técnicos

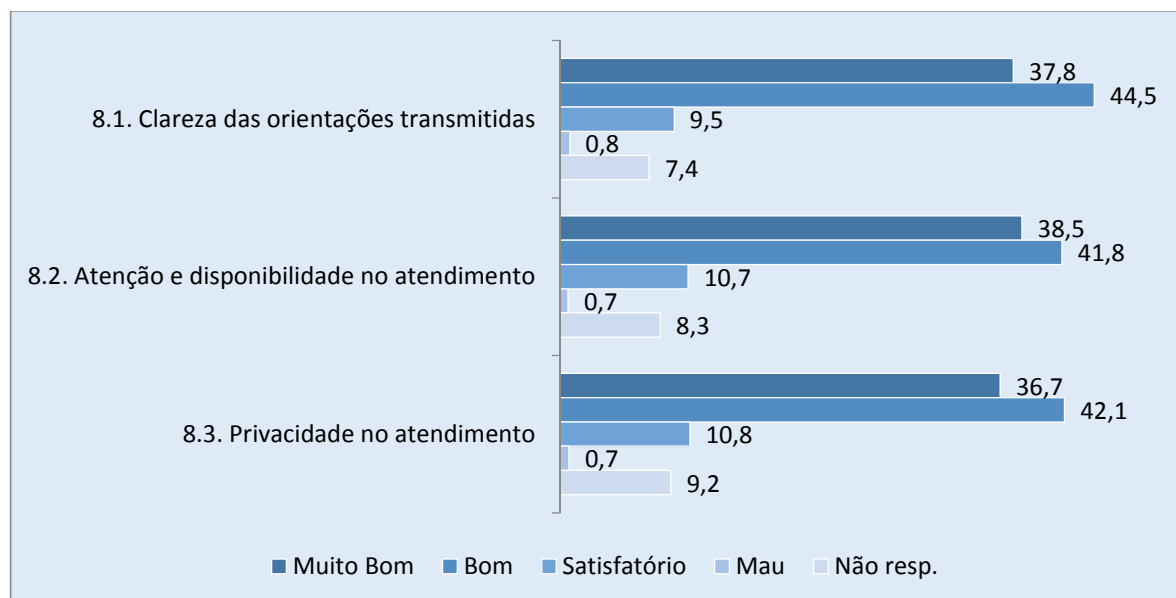


Gráfico 11- Questionários recebidos/ Outros Técnicos (%)

No ponto 8 é avaliado o grau de satisfação dos utentes relativamente a “Outros Técnicos”, nomeadamente no que diz respeito a:

- Clareza das orientações transmitidas;
- Atenção e disponibilidade no atendimento;
- Privacidade no atendimento.

Podemos observar, no gráfico 11, que no geral, obteve-se uma avaliação positiva com predomínio de respostas “Bom” e “Muito Bom”. Pode ainda salientar-se que 0,8% dos utentes respondem “Mau” no que diz respeito à clareza das orientações transmitidas, 0,7% na atenção e disponibilidade no atendimento e por fim, 0,7% responde como sendo “Mau” a privacidade no atendimento.

9. Pessoal Auxiliar

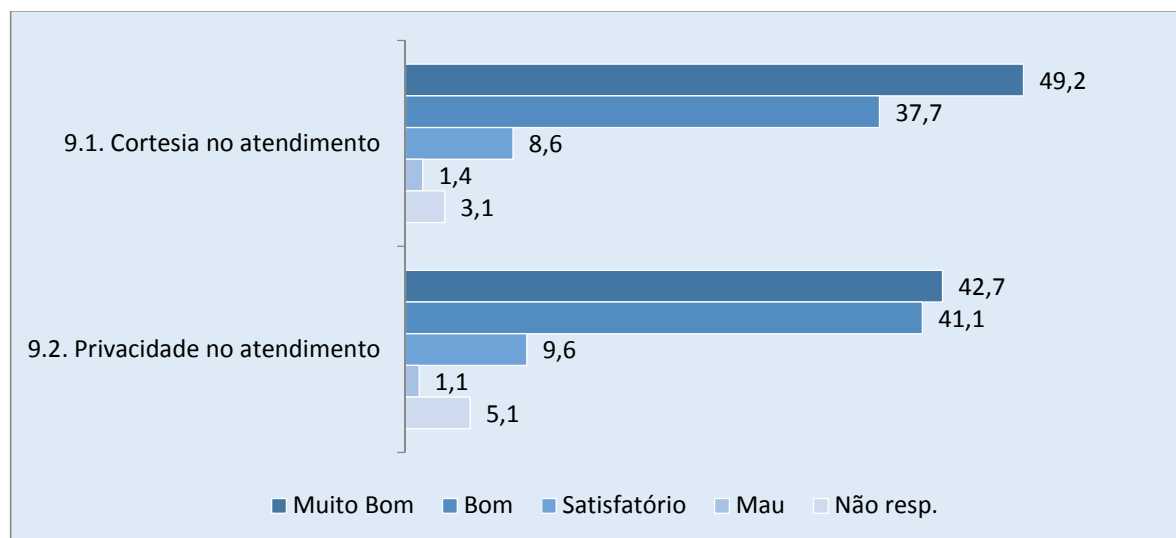


Gráfico 12- Questionários recebidos/ Pessoal Auxiliar (%)

Relativamente ao “Pessoal Auxiliar”, é avaliado no questionário:

- Cortesia no atendimento;
- Privacidade no atendimento.

Da análise dos resultados obtidos consideramos que os utentes estão muito satisfeitos na medida em que se obteve maioritariamente respostas “Muito Bom” e “Bom”.

Podemos assim concluir, da avaliação dos últimos gráficos, que os utentes se encontram muito satisfeitos com os profissionais que encontraram no CHL, uma vez que às respostas relativas a Equipa Médica, Enfermagem, Outros Técnicos e Pessoal Auxiliar responderam maioritariamente “Muito Bom” e “Bom”. Pode ainda observar-se que a percentagem de utentes que responderam “Mau” na Cortesia no atendimento e na privacidade no atendimento foi de 1,4% e 1,1% respectivamente. Podemos afirmar que os profissionais do CHL constituem um ponto forte na instituição.

10. Ensinos Efectuados pelos Profissionais de Saúde

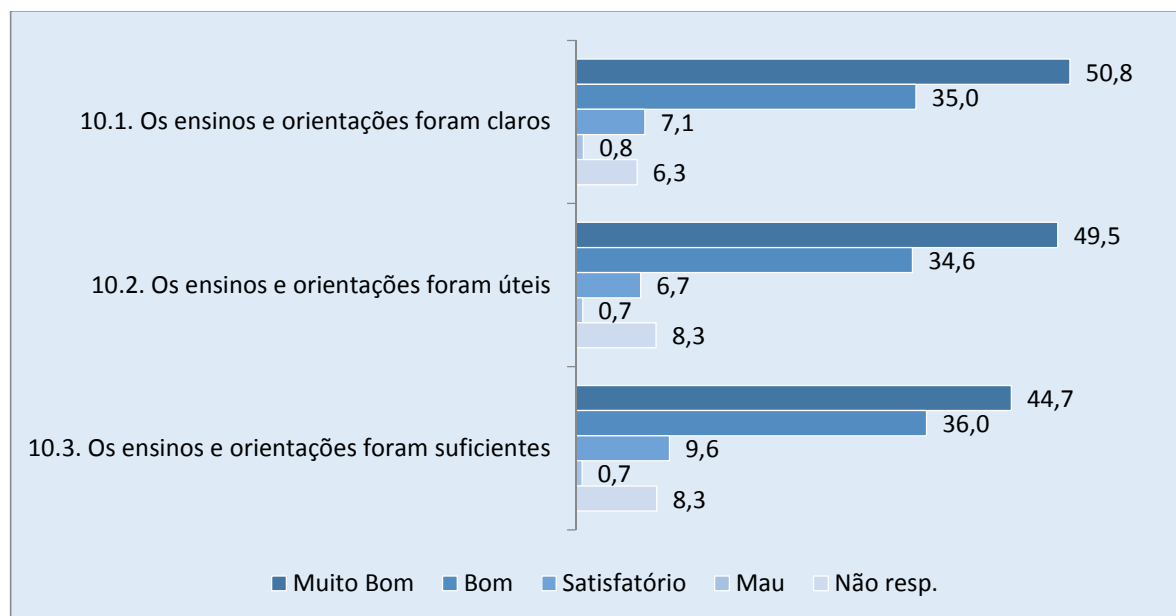


Gráfico 13- Questionários recebidos/ Ensinos Efectuados pelos Profissionais de Saúde (%)

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;
- Os ensinamentos e orientações foram suficientes.

De acordo com os dados recolhidos do gráfico 13, podemos verificar que predominam as respostas “Muito Bom”, o que nos permite aferir que os utentes inquiridos estão muito satisfeitos com os ensinamentos efectuados pelos profissionais de saúde e que entendem que estes são suficientes, claros e úteis no seu processo de recuperação. Podemos ainda perceber no gráfico que os utentes respondem “Mau” em cerca de 0,8% no que diz respeito à clareza dos ensinamentos e orientações, 0,7% na utilidade dos ensinamentos e orientações e ainda 0,7% que os ensinamentos e orientações foram suficientes.

11. Processo de Alta

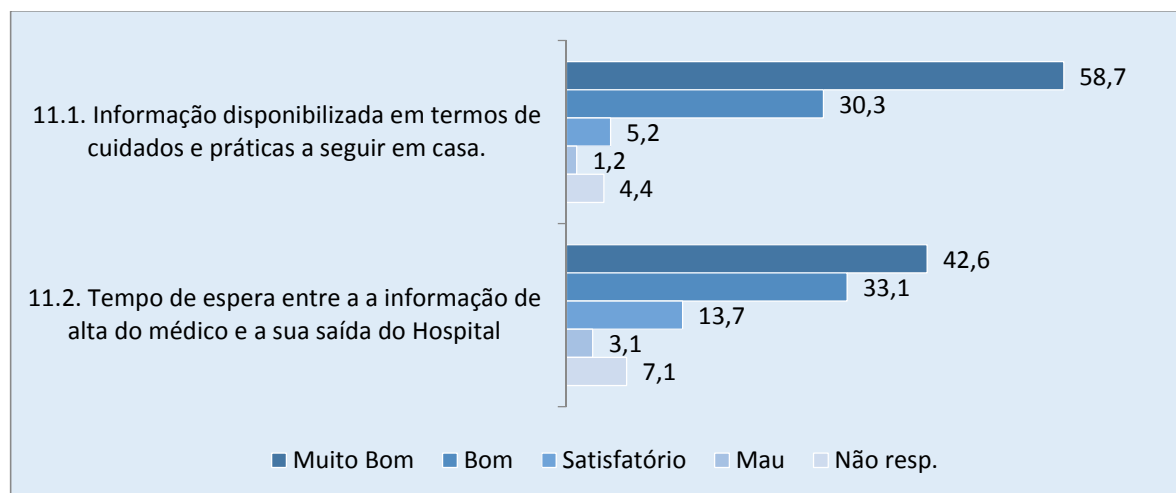


Gráfico 14- Questionários recebidos/ Processo de Alta (%)

Em relação ao “Processo de Alta”, são avaliados pelo questionário:

- Informação disponibilizada em termos de cuidados e práticas a seguir em casa;
- 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 58,7% de respostas “Muito Bom” o que nos permite dizer que a maioria dos inquiridos está muito satisfeita com a informação disponibilizada no momento da alta clínica. Já o segundo aspecto em análise poderá permitir-nos identificar uma oportunidade de melhoria, uma vez que se verifica uma diminuição das respostas “Muito Bom” e um aumento das respostas “Satisfatório” (13,7%). Podemos ainda verificar que 1,2% e 3,1% dos utentes responderam “Mau” no que diz respeito à informação disponibilizada em termos de cuidados e práticas a seguir em casa e tempo de espera entre a informação de alta do médico e a sua saída do hospital respectivamente.

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

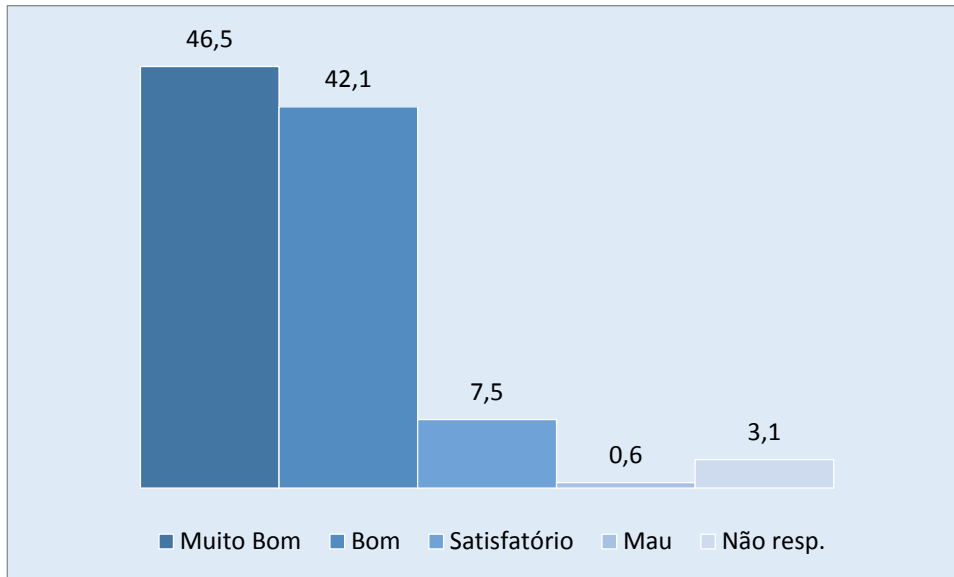


Gráfico 15- Questionários recebidos/ Opinião sobre a qualidade do serviço prestado no HSA (%)

Da análise do ponto 12 podemos aferir o grau de satisfação dos utentes relativamente à qualidade do serviço prestado no Centro Hospitalar de Leiria, 46.5% dos utentes inquiridos considera “Muito Bom” e 42.1% considera “Bom”, apenas 0,6% dos utentes responderam “Mau”. 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?

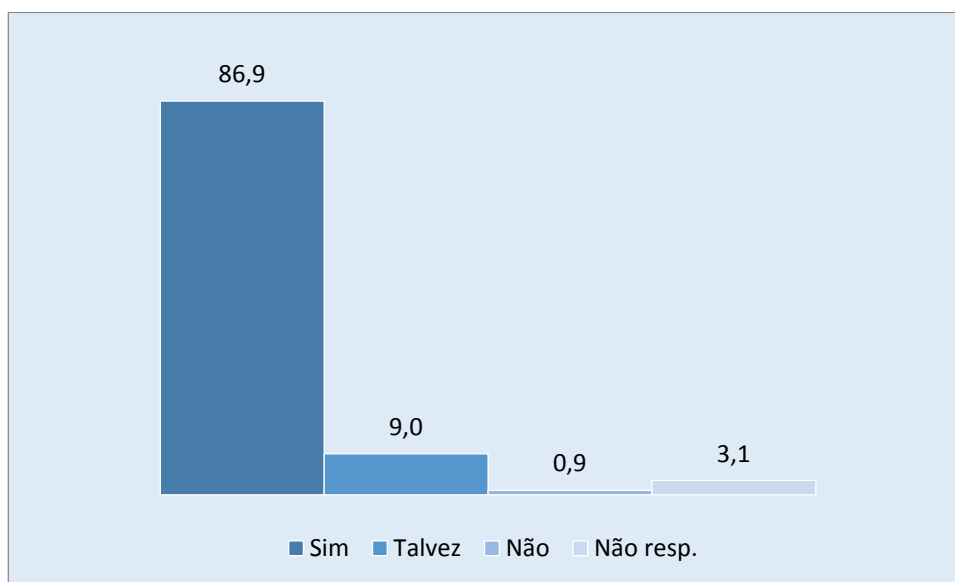


Gráfico 16- Questionários recebidos/ Aconselharia o Centro Hospitalar de Leiria a um familiar, amigo ou colega? (%)

Seguindo a mesma tendência de respostas obtidas no ponto anterior, 86,9% dos inquiridos, com base na sua própria experiência, recomendaria o Centro Hospitalar de Leiria a outra pessoa. É de salientar que apenas 0,9% dos doentes responderam que não recomendariam o Centro hospitalar de Leiria.

14. Comentários e Sugestões apresentados pelos Utentes

- Redução/alteração do horário das visitas (para não coincidir com a refeição);
- Disponibilização de Wi-Fi nos internamentos;
- Cadeiras mais confortáveis para os pais/acompanhante de doentes na Pediatria;
- Alargamento do horário do acompanhante;
- Pais das crianças internadas possam fazer as refeições junto das crianças e não no refeitório;
- Diminuição do ruído durante a noite;
- Colocação de relógios nas enfermarias/quartos;
- Inclusão de fisioterapeuta no Serviço de Obstetrícia;
- Cortinas mais compridas para maior privacidade;
- Casas de banho separadas para homens e mulheres;
- Campaínhas diferentes para enfermagem e assistentes operacionais;
- Companheiro/marido das parturientes poder acompanhar durante a cesariana, bem como ficar no internamento durante a primeira noite;
- Os filhos mais velhos não contem como visitas;
- Suporte na cama para colocar os urinóis evitando que sejam colocados na mesa de apoio;
- Ampliação do parque estacionamento;
- Parque gratuito para os pais das crianças internadas;

CONCLUSÃO

A análise dos resultados obtidos, através do tratamento estatístico, dos “Questionário de Avaliação da Satisfação do Doente Internado” recebidos em 2019, pelo Gabinete do Cidadão, leva-nos a concluir que os doentes que estiveram internados, nos Serviços do Centro Hospitalar de Leiria, se encontram bastante satisfeitos. À semelhança do que tem vindo a acontecer nos anos anteriores, os doentes responderam às questões maioritariamente com “Muito Bom” e “Bom”.

O índice de satisfação dos doentes internados no CHL, no ano 2019, 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 46,5% dos inquiridos respondeu Muito Bom e 42,1% respondeu Bom, poder-se-á concluir que os doentes estão satisfeitos com a qualidade do serviço prestado no internamento do CHL e que o recomendariam, sem margem de dúvida, aos seus familiares e amigos, caso necessitassem destes serviços.

Da análise aos resultados podemos observar que os Recursos Humanos (Equipa Médica, Enfermagem, outros Técnicos, Pessoal Auxiliar) surgem como um ponto forte da instituição, uma vez que a maioria das respostas nestes pontos é “Muito Bom” e “Bom”. Podemos ainda identificar como oportunidade de melhoria a questão relativa às Refeições, uma vez que o que se refere à qualidade é o ponto que regista uma maior percentagem de respostas “Mau”, registando cerca de 13,8%.

Dos dados fornecidos podemos ainda verificar que existe uma enorme discrepância entre o número de doentes saídos dos internamentos (20911), o número de questionários requisitados ao Armazém (7664) e o número de questionários respondidos que deram entrada no Gabinete do Cidadão (1379). Esta situação pode dever-se ao facto de os inquéritos não serem distribuídos aos doentes ou seus familiares ou estes não responderem e enviarem os questionários já respondidos.

Assim, sugerimos a sensibilização dos Enfermeiros Chefes no sentido de facultar os questionários a todos os doentes internados.

Sugerimos ainda, para melhor monitorização dos resultados e maior fiabilidade, que todos os questionários entregues sejam identificados com o carimbo do respectivo serviço.