



CENTRO
HOSPITALAR
LEIRIA

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO DOENTE INTERNADO



2020

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.....	13
4. Roupas	14
5. Visitas.....	15
6. Equipa Médica.....	16
7. Enfermagem	17
8. Outros Técnicos.....	18
9. Pessoal Auxiliar.....	19
10. Ensinos Efectuados pelos Profissionais de Saúde	20
11. Processo de Alta.....	21
12. Considerando a sua experiência durante o internamento, qual a sua opinião sobre a qualidade do serviço prestado no Centro Hospitalar de Leiria?.....	22
13. Considerando a sua experiência, aconselharia o Centro Hospitalar de Leiria a um familiar, amigo ou colega que tivesse de recorrer a um hospital?.....	23
14. Comentários e Sugestões apresentadas pelo doente	24
CONCLUSÃO	25

INTRODUÇÃO

No âmbito da política da qualidade e enquanto prestador de cuidados de saúde, com o objectivo de melhoria contínua dos serviços, 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, na óptica do utente, o seu grau de satisfação para com a qualidade dos serviços prestados, sendo composto por dois elementos: o Guia de Acolhimento ao Utente e Família (Modelo DO299) e Questionário de 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 2020, 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 destacar um ou mais aspectos de agrado ou desagrado, apresentam-se, neste relatório, as principais sugestões, de melhoria, referidas pelos utentes.

METODOLOGIA UTILIZADA

A Avaliação da Satisfação do Doente Internado tem por base a distribuição do Guia do Utente a todos os doentes internados no CHL conforme PI.HSA.018.01.

Este Guia inclui um questionário e um envelope RSF. O questionário, anónimo e confidencial, é constituído por questões fechadas de resposta múltipla, que vão do “Muito Bom” ao “Mau”, e por uma questão aberta na qual é permitido ao doente 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

SERVIÇOS DE INTERNAMENTO	DOENTE SAÍDOS	REQUISIÇÕES AD94	QUESTIONÁRIOS RECEBIDOS NO GC
CARDIOLOGIA	760	340	44
CIRURGIA I	1242	900	104
CIRURGIA II	1242	834	139
CIRURGIA ALCOBAÇA	6	0	0
DERMATOLOGIA	7	0	0
ESPECIALIDADES CIRURGICAS	0	0	26
GASTROENTEROLOGIA	618	339	31
GASTRO-CIRURGIA	0	0	57
GINECOLOGIA	233	120	22
MEDICINA I	1697	181	76
MEDICINA II	1762		1
HSA MEDICINA	81	0	0
HSA MEDICINA COVID	212	0	0
3 A NASCENTE	0	0	50
HSA COVID	202	0	0
MEDICINA ALCOBAÇA	647	78	13
MEDICINA POMBAL	848	0	0
MEDICINA INTENSIVA	96	0	0
NEFROLOGIA	53	0	0
NEONATOLOGIA/UCEP	188	50	31
OBSTETRÍCIA	1927	1770	222
OFTALMOLOGIA	2	0	0
ORTOPEDIA I	1005	80	6
ORTOPEDIA II	989	120	9
ORL	130	0	1
PEDIATRIA	584	320	72
PNEUMOLOGIA	498	90	13
HSA COVID PNEUMOLOGIA	58	0	0
PNEUMO-GASTRO	0	0	2
PSIQUIATRIA	391	120	11
UCIC- UCI CARDIACOS	228	180	12
UCAP	246	20	0
UICD PEDIATRICA	0	0	1
UICD - ALCOBAÇA	333	0	0
UICD - POMBAL	118	26	0
UROLOGIA	845	170	8
NEUROLOGIA	196	180	2
BLOCO OPERATÓRIO CENTRAL- HSA	0	210	0
NÃO IDENTIFICADO	-----	-----	78
TOTAL	17444	6128	1031

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

No ano de 2020, o número total de doentes saídos do internamento foi 17444. O número total de questionários entregues, pelo armazém do CHL, aos serviços foi 6128. No mesmo período, o Gabinete do Cidadão recebeu 1031 questionários de “Avaliação da Satisfação do Doente Internado”.

Dos dados fornecidos, pelos serviços responsáveis, podemos verificar a existência de uma enorme discrepância entre o número de doentes saídos dos internamentos (17444 – excepto bercário), o número de questionários requisitados ao Armazém (6128) e o número de questionários respondidos que deram entrada no Gabinete do Cidadão (1031).

QUESTIONÁRIOS RECEBIDOS

Distribuição por Serviços

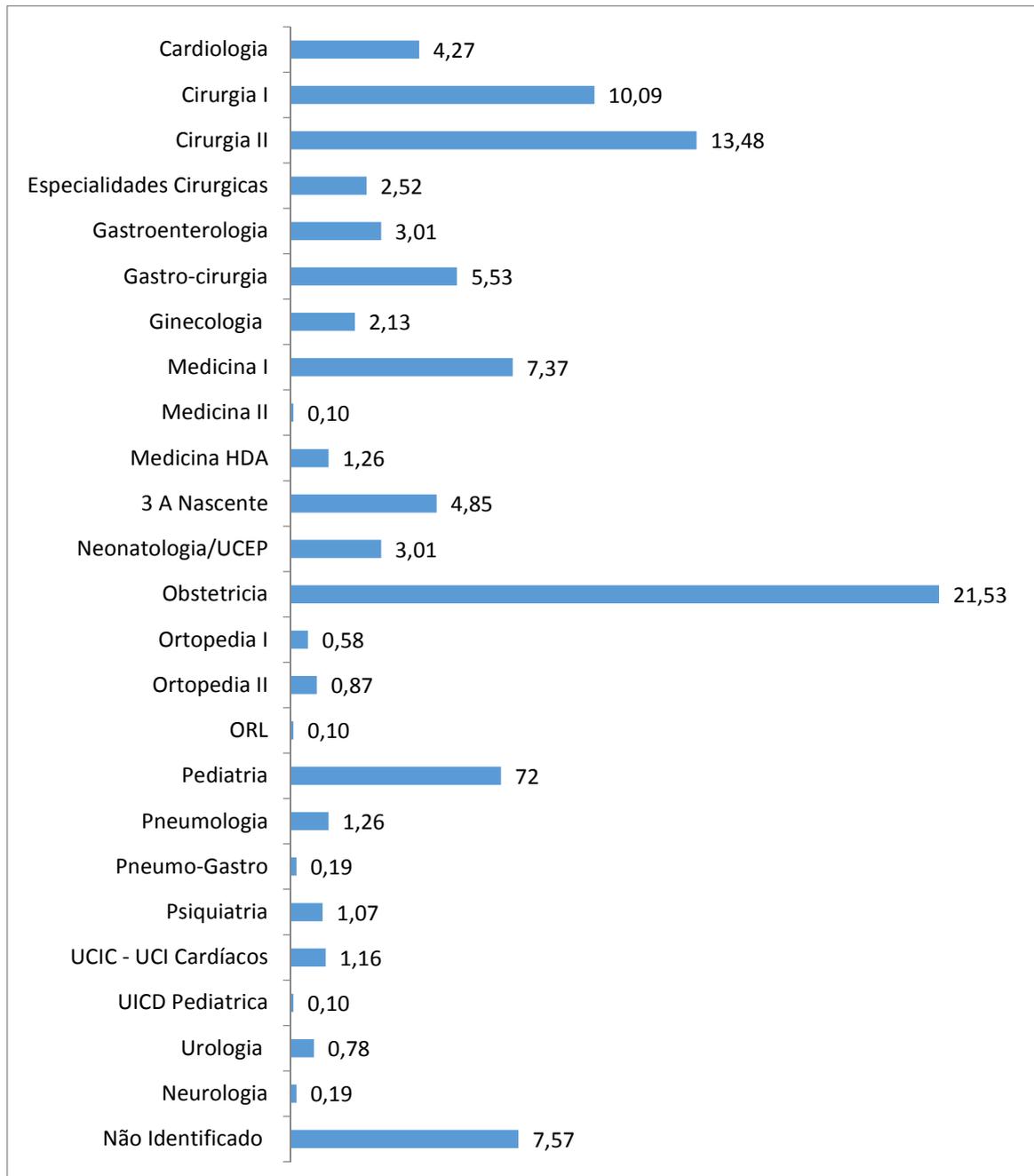


Gráfico 1- Percentagem de questionários recebidos por serviço (%)

No gráfico apresentado pode verificar-se que 21,53% dos questionários respondidos/recebidos são provenientes do Serviço de Obstetrícia, seguidos dos Serviços de Cirurgia II e Cirurgia I, com 13,48% e 10,09% respectivamente.

Distribuição por Sexo

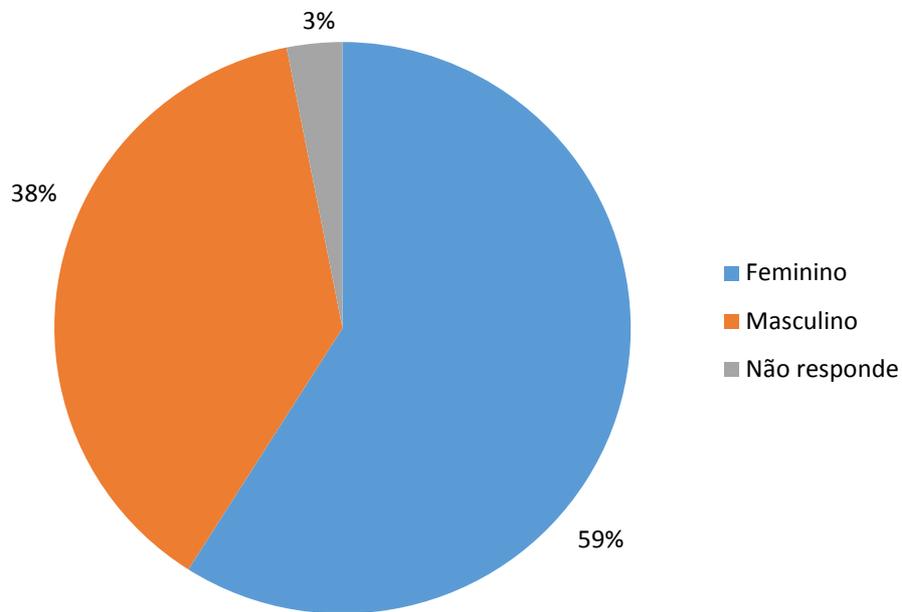


Gráfico 2- Percentagem de questionários recebidos por sexo (%)

Através da análise do gráfico 2 constatamos ser a população feminina quem mais responde aos questionários, num total de 59%, (608) contra 38% (391) de questionários respondidos pelo sexo masculino.

Dos questionários recolhidos, 3% (32) dos inquiridos, não se identificou em género.

Distribuição por Faixa Etária

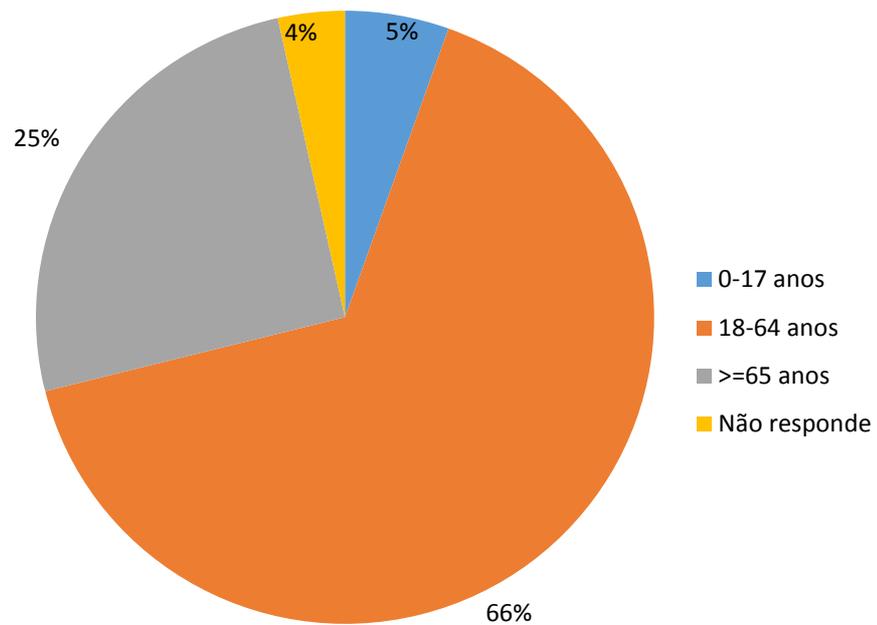


Gráfico 3- Percentagem de questionários recebidos por faixa etária (%)

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 66% (675) do total de questionários recebidos.

25% dos inquiridos têm idade igual ou superior a 65 anos de idade e 5% têm idade inferior a 18 anos.

Concluimos ainda que do total de questionários recebido, 4% (36) dos utentes não respondem á questão colocada.

Apesar do questionário ser anónimo alguns utentes entendem ser possível obter a sua identificação, pelo tipo de dados de identificação que são solicitados no seu preenchimento, nomeadamente data de alta, e serviço de internamento, optando por não responder a algumas questões.

RESULTADOS GLOBAIS – APRESENTAÇÃO

1. Atendimento pelo pessoal de secretariado e recepção

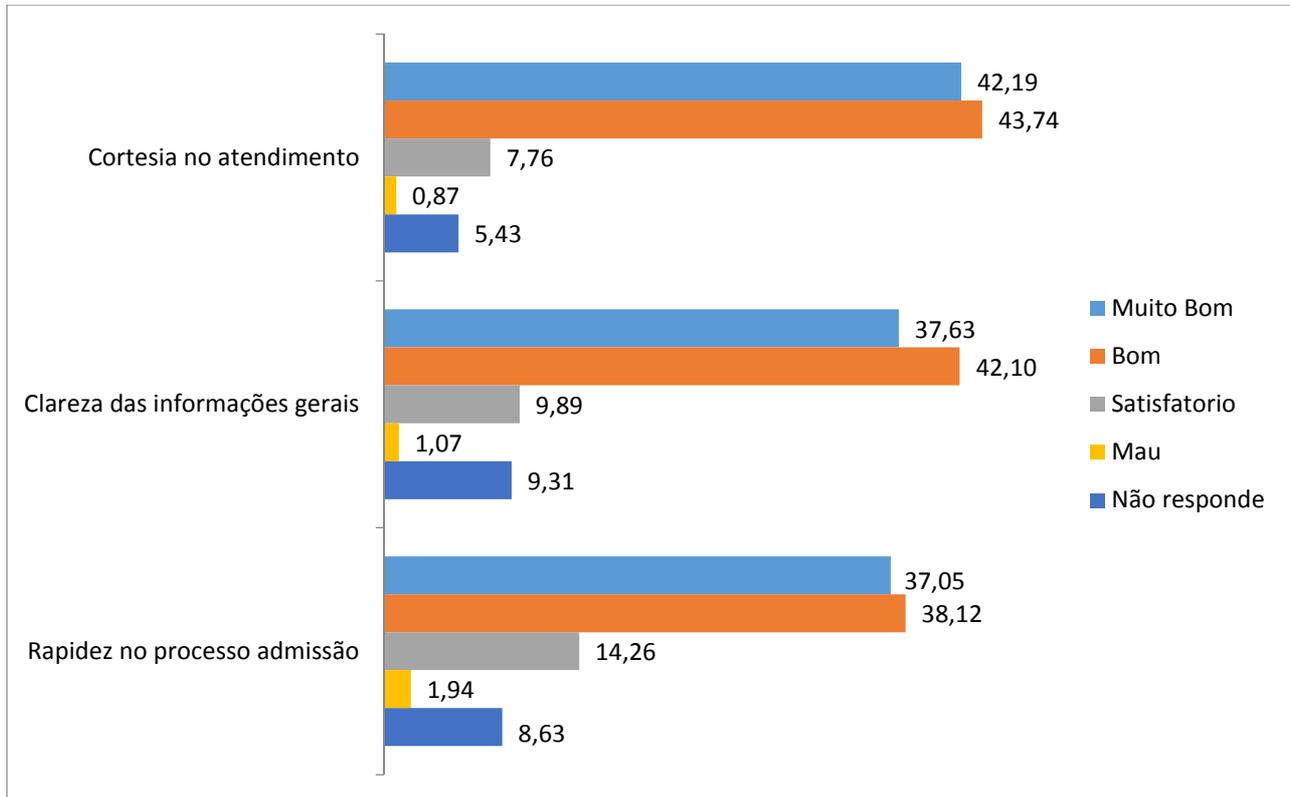


Gráfico 4- Questionários recebidos/Atendimento pelo pessoal de secretariado e recepção (%)

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 da totalidade dos questionários, podemos concluir que os utentes inquiridos estão bastante satisfeitos na medida que se obteve maioritariamente respostas “Muito Bom” e “Bom”. Pode ainda verificar-se que 0,87% (9) dos utentes respondem “Mau” no que diz respeito à cortesia no atendimento, 1,07% (11) à clareza das informações gerais e 1,94% (20) quanto à rapidez no processo de admissão.

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

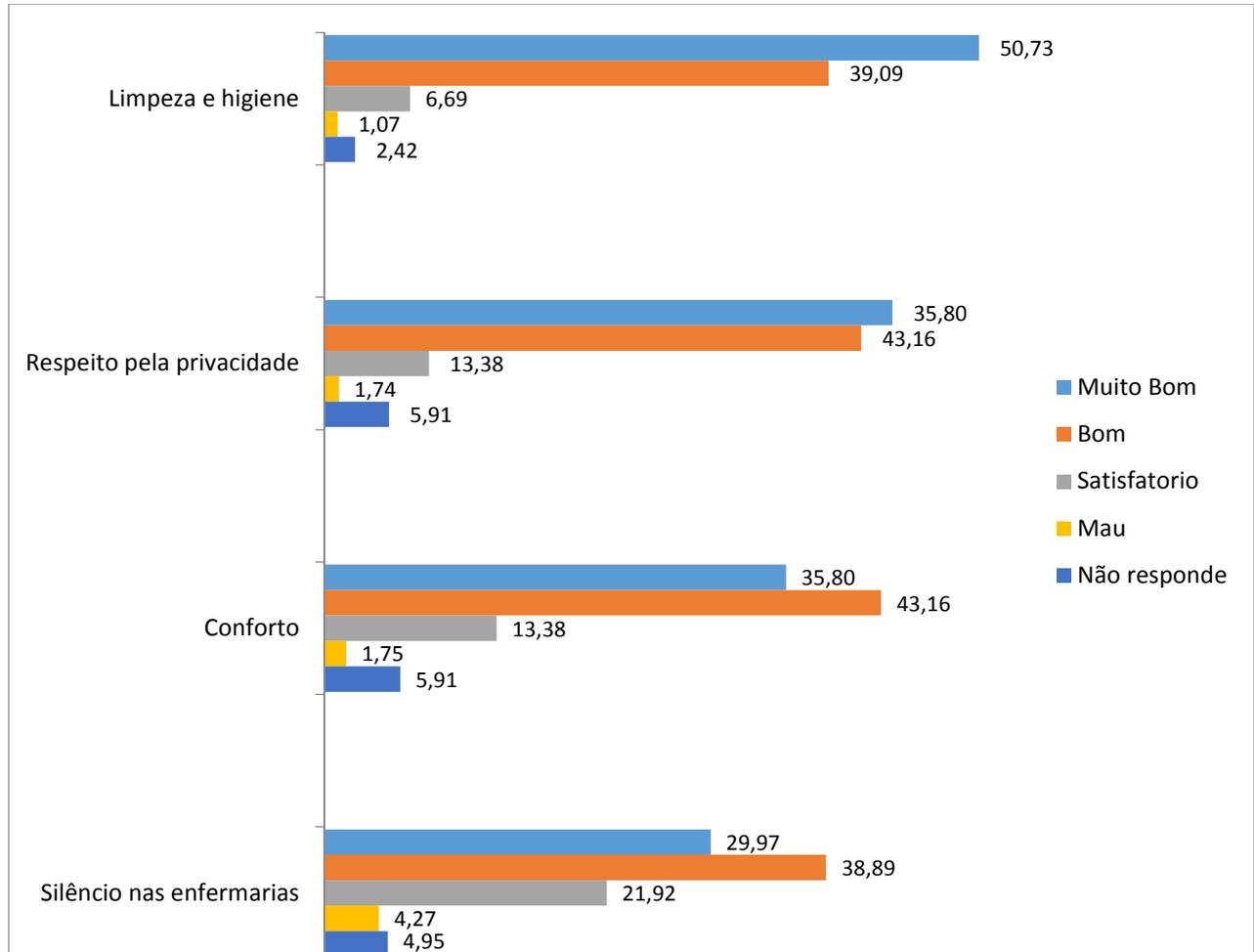


Gráfico 5- Questionários recebidos/ Condições das instalações (%)

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.

À semelhança dos dados obtidos no ano transacto também no ano de 2020 os utentes continuam a manifestar uma postura bastante positiva (Muito Bom/Bom) no que diz respeito á limpeza e higiene das instalações e no respeito pela privacidade, com 50,73% e 35,80% respectivamente.

Do total de questionários recebidos pelo Gabinete do Cidadão (1031) apenas 1,07% dos utentes considera “Mau” a limpeza e higiene das instalações.

No que diz respeito ao “silêncio nas enfermarias”, e comparativamente com os outros itens em avaliação, deparamo-nos com uma diminuição significativa de respostas “Muito Bom” dando lugar a um aumento das respostas “Satisfatório” e “Mau”, 21,92 % e 4,27%, respectivamente.

Analogamente ao ano de 2019, e relativamente ao “Silêncio nas enfermarias” verificamos uma ligeira melhoria dos resultados negativos (5% em 2019 contra 4,27% em 2020) no entanto estes ainda ficam aquém do desejado.

3. Refeições

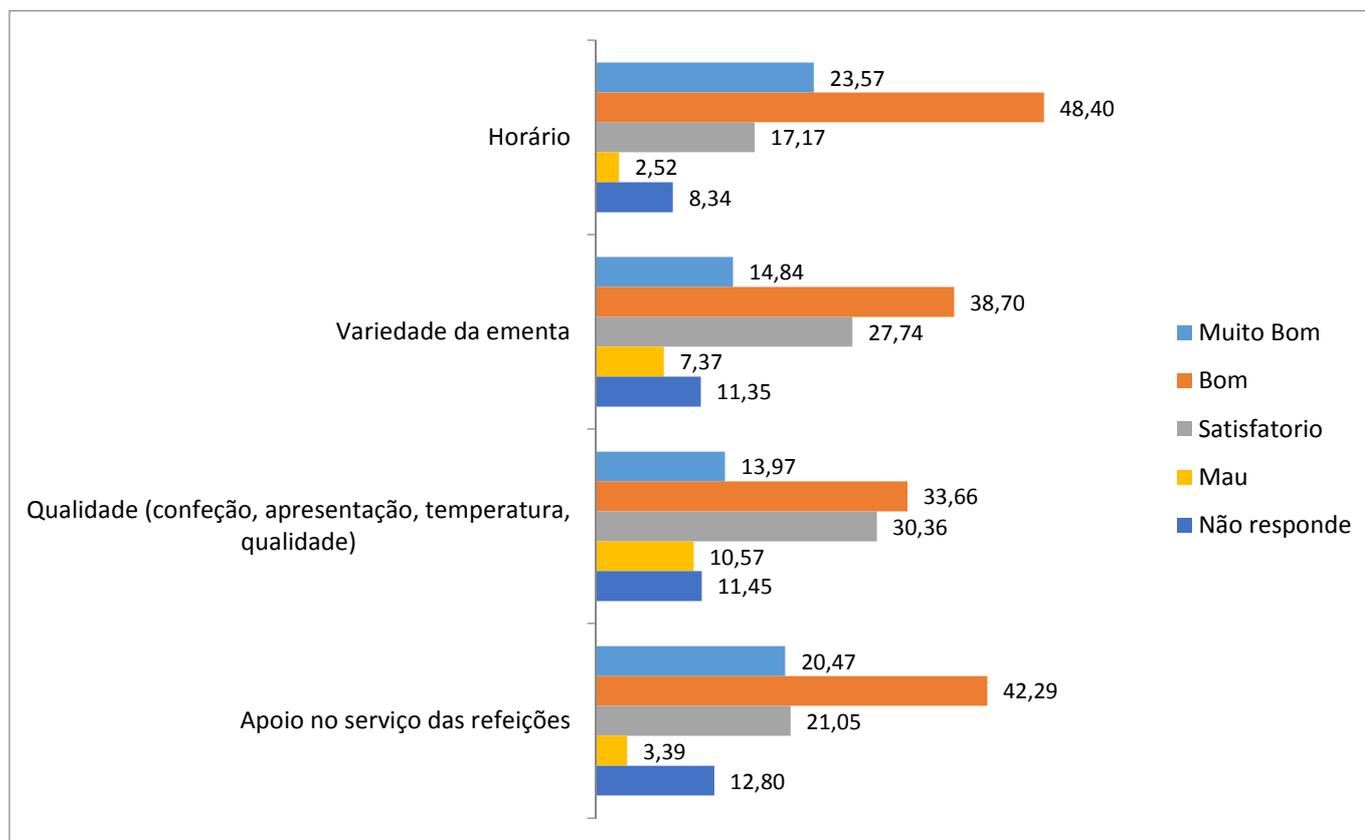


Gráfico 6- Questionários recebidos/ Refeições (%)

No que às refeições diz respeito, são avaliados os seguintes aspectos:

- Horário;
- Variedade da Ementa;
- Qualidade (Confeção, 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, a resposta “Bom” em todos os itens.

No entanto, no que diz respeito ao item da Qualidade das refeições/ alimentação a resposta “Mau” continua a apresentar um valor bastante significativo: 10,57% (109 respostas).

Comparativamente ao ano transacto, verificamos uma ligeira melhoria dos resultados: 13,8% em 2019 contra 10,57% em 2020.

Da análise do gráfico 6 constatamos ainda, uma elevada percentagem de utentes que se abstêm relativamente às questões colocadas.

4. Roupa

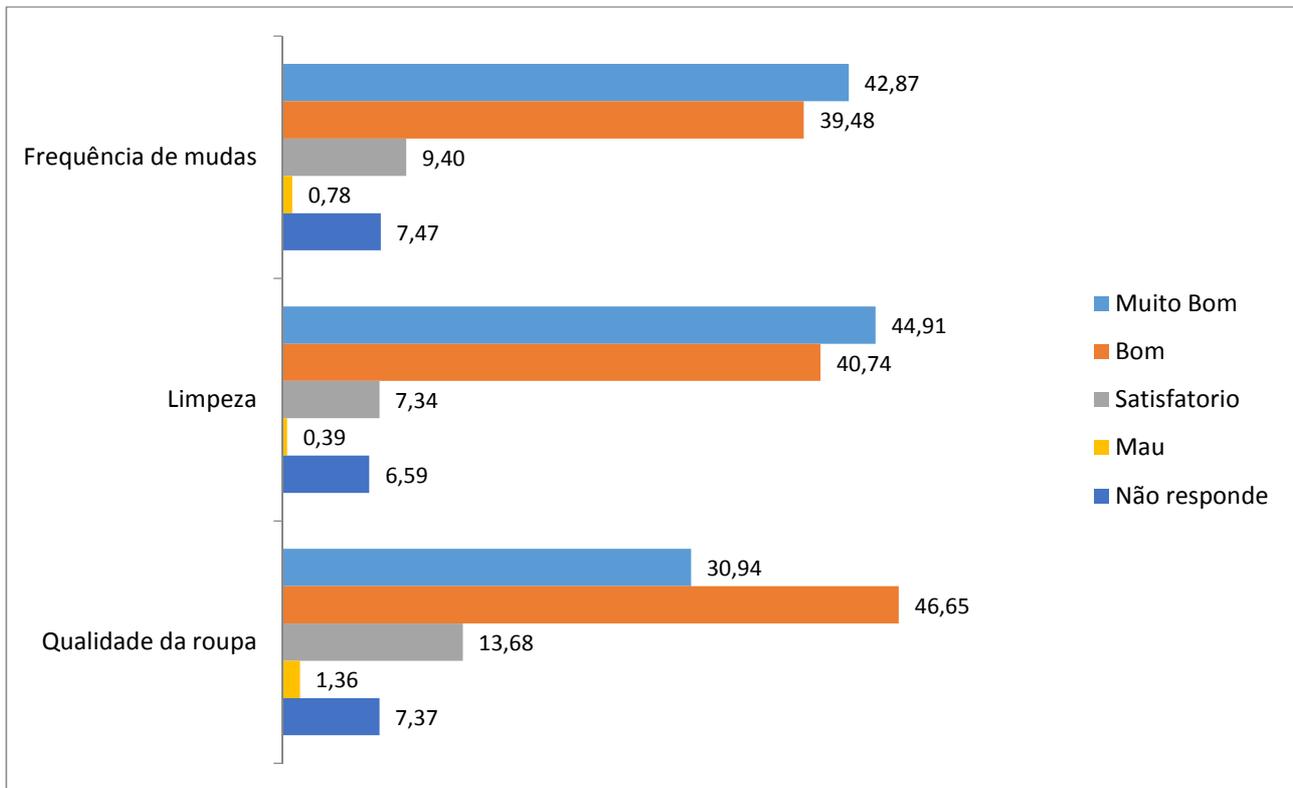


Gráfico 7- Questionários recebidos/ Roupa (%)

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”.

Dos 3 itens em avaliação, a “Qualidade da roupa” é o que apresenta maior percentagem de respostas negativas, com 1,36% (14) dos inquiridos a responderem “Mau”.

Continua a ser significativa a percentagem de utentes que optam por não responder às questões colocadas, num total de 221 utentes (21,44%).

5. Visitas

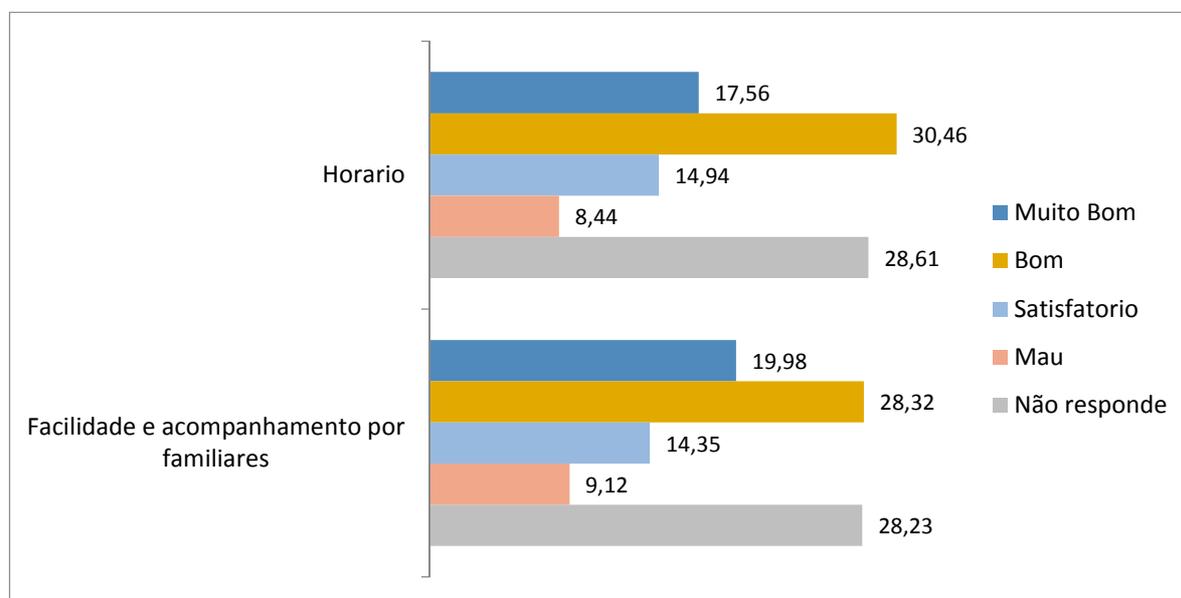


Gráfico 8- Questionários recebidos/ Visitas (%)

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 as respostas obtidas foram maioritariamente “Bom” e “Muito Bom”, num total de 993 (96,32%) dos questionários recolhidos.

Analisando o número de utentes que não responderam ao item nº 5, 56,83% do total de inquiridos, o mesmo consegue compreender-se se atendermos á situação pandémica vivida em Portugal durante o ano de 2020 e que, seguindo orientações da Direção-Geral da Saúde obrigou à adopção, por parte do Conselho de Administração do CHL, de algumas medidas restritivas, nomeadamente a suspensão de visitas aos utentes internados.

6. Equipa Médica

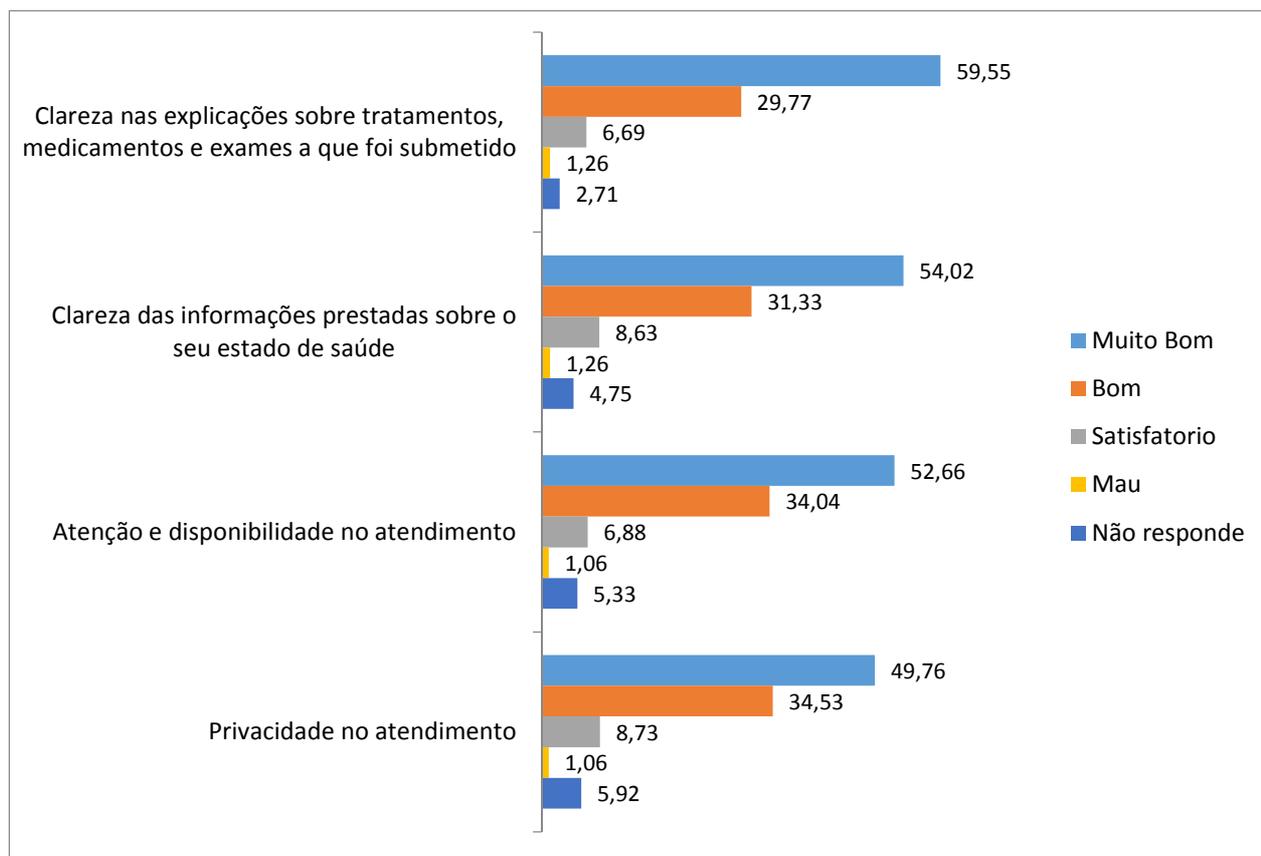


Gráfico 9- Questionários recebidos/ Equipa Médica (%)

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. Os utentes respondem “Mau” no que diz respeito à clareza das explicações sobre tratamentos, medicamentos e exames a que foram submetidos e à clareza das informações prestadas sobre o seu estado de saúde, com 1,26% do total das respostas, atenção e disponibilidade no atendimento e na privacidade no atendimento com 1,06%.

7. Enfermagem

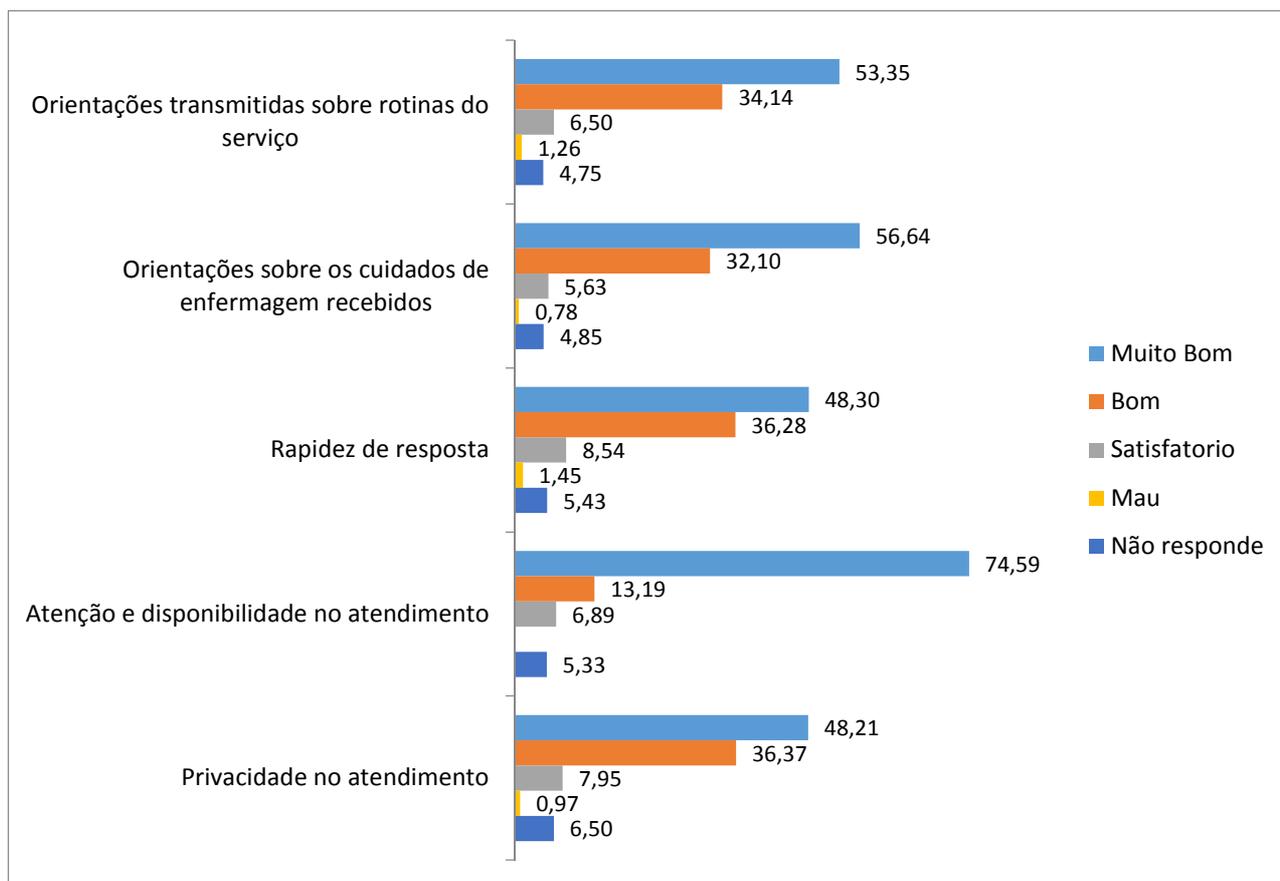


Gráfico 10- Questionários recebidos/ Enfermagem (%)

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” nos itens avaliados, podendo assim afirmar que os inquiridos se encontram bastante satisfeitos no que diz respeito às Equipas de Enfermagem. Salientamos que, os doentes consideram “Mau”, no que diz respeito às orientações transmitidas sobre as rotinas (1,26%), orientações sobre os cuidados recebidos (0,78%), rapidez de resposta (1,45%) e a privacidade no atendimento (0,97%). O item “atenção e disponibilidade no atendimento” não obteve nenhuma resposta negativa.

8. Outros Técnicos

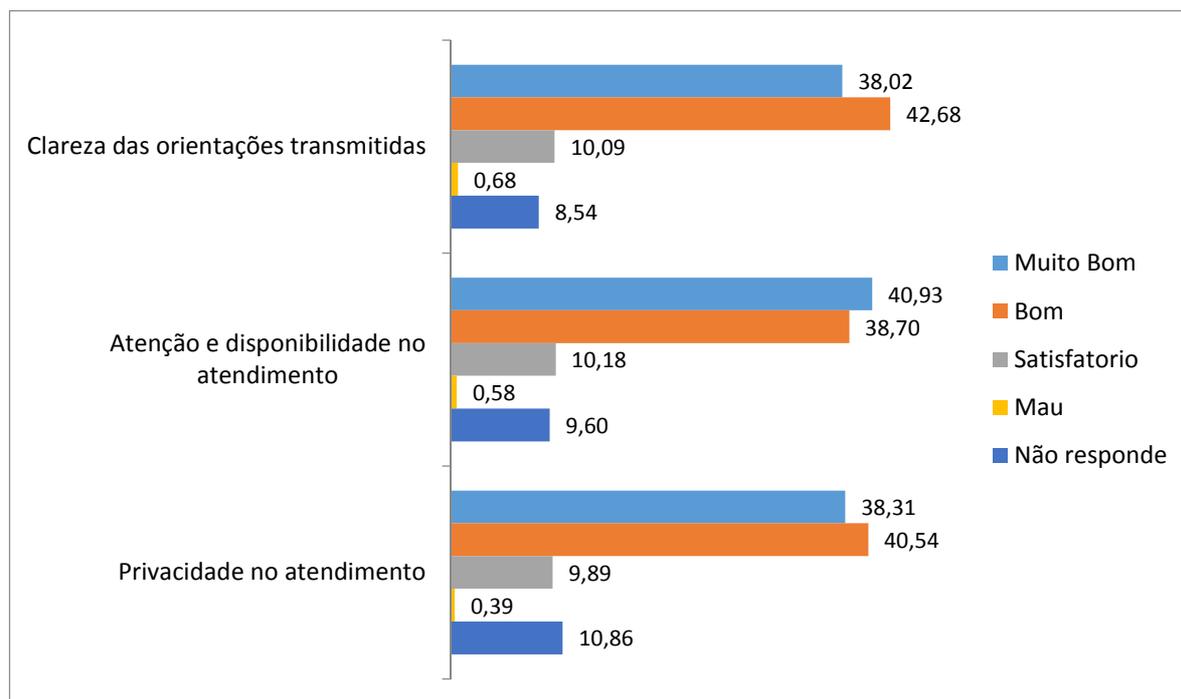


Gráfico 11- Questionários recebidos/ Outros Técnicos (%)

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

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

Podemos observar, analisando o gráfico 11, que na globalidade, é positiva a avaliação feita pelos utentes ao comportamento e postura dos outros técnicos, com predomínio de respostas “Bom” e “Muito Bom”.

Podemos ainda salientar que 0,68% dos utentes (7 utentes num total de 1031) responderam “Mau” no que diz respeito à clareza das orientações transmitidas, 0,58% (6) na atenção e disponibilidade no atendimento e por fim, 0,39% (4) responde como sendo “Mau” a privacidade no atendimento.

Comparativamente ao ano de 2019 verificamos uma ligeira diminuição da totalidade dos resultados negativos obtidos, 2,2% contra 1,65% respectivamente.

9. Pessoal Auxiliar

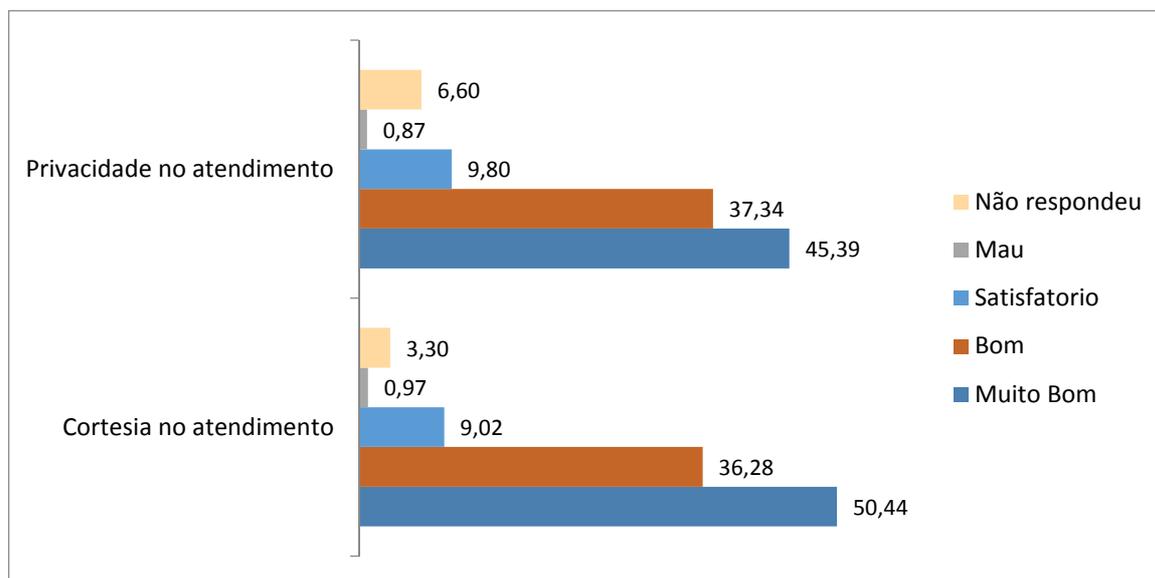


Gráfico 12- Questionários recebidos/ Pessoal Auxiliar (%)

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

- Privacidade no atendimento;
- Cortesia no atendimento;

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

Podemos concluir, da avaliação dos últimos gráficos, que os utentes se encontram muito satisfeitos com os profissionais do CHL, uma vez que às respostas relativas a Equipa Médica, Enfermagem, Outros Técnicos e Pessoal Auxiliar responderam maioritariamente “Muito Bom” e “Bom”.

A percentagem de utentes que responderam “Mau” à “Cortesia no atendimento” e à “Privacidade no atendimento” foi de 0,97% e 0,87% respectivamente.

Dos itens em análise e comparativamente ao ano de 2019, verificamos uma ligeira diminuição nos resultados negativos obtidos 2,5% em 2019 e 1,84% em 2020.

Podemos afirmar que os profissionais do CHL constituem um ponto forte na instituição.

10. Ensinos Efectuados pelos Profissionais de Saúde

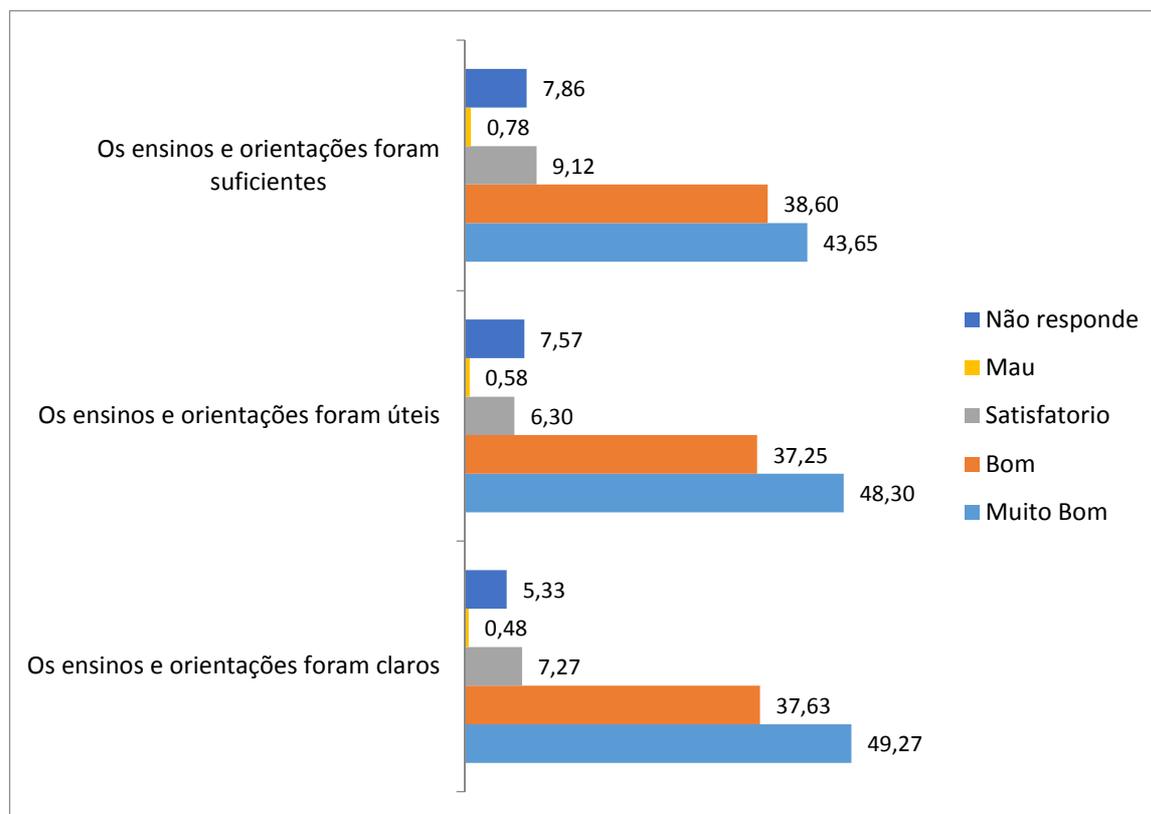


Gráfico 13- Questionários recebidos/ Ensinos Efectuados pelos Profissionais de Saúde (%)

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 no 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, pela observação do mesmo gráfico, que 0,48% dos utentes responderam “Mau” no que diz respeito à clareza dos ensinamentos e orientações, 0,58% na utilidade dos ensinamentos e orientações e 0,78% consideraram suficientes os ensinamentos e orientações prestadas.

11. Processo de Alta

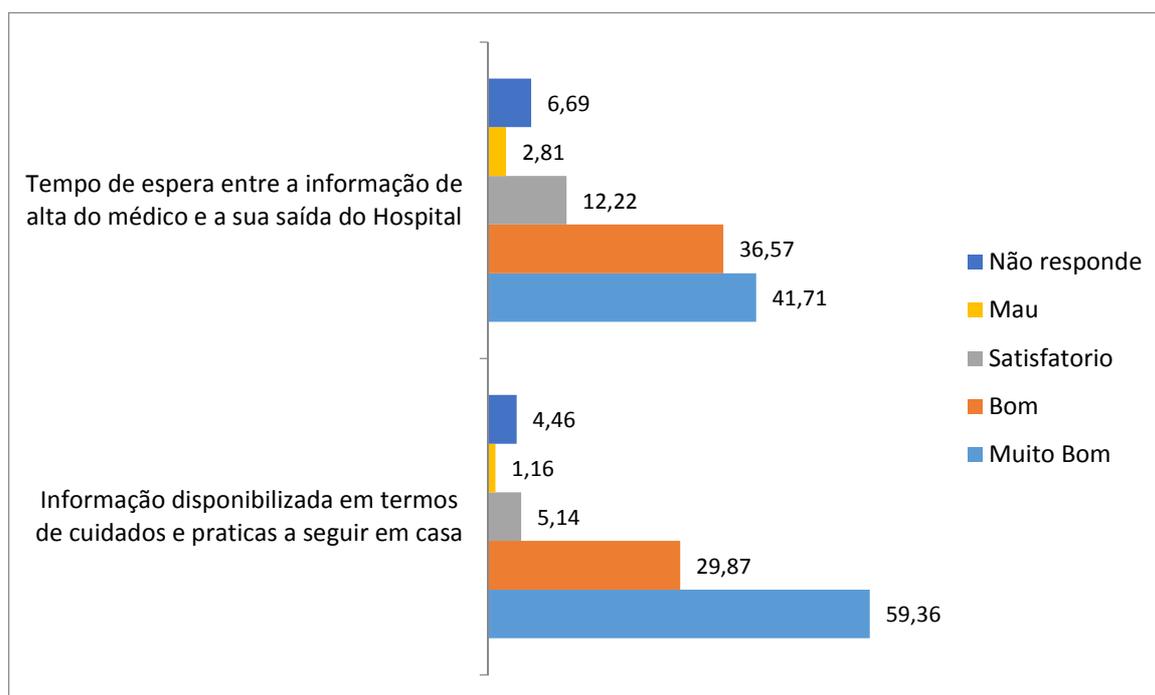


Gráfico 14- Questionários recebidos/ Processo de Alta (%)

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

- Tempo de espera entre a informação de alta do médico e a sua saída do hospital.
- Informação disponibilizada em termos de cuidados e práticas a seguir em casa;

No que diz respeito ao primeiro item em análise, contabilizaram-se 59,36% de respostas “Muito Bom”, permitindo-nos dizer que a maioria dos inquiridos está muito satisfeita com a informação disponibilizada no momento da alta clínica.

Já o segundo aspecto em análise possibilitar-nos-á identificar uma oportunidade de melhoria, uma vez que se verifica uma diminuição das respostas “Muito Bom” e um aumento das respostas “Satisfatório” (36,57%).

Constatamos ainda que 1,16% e 2,81% 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?

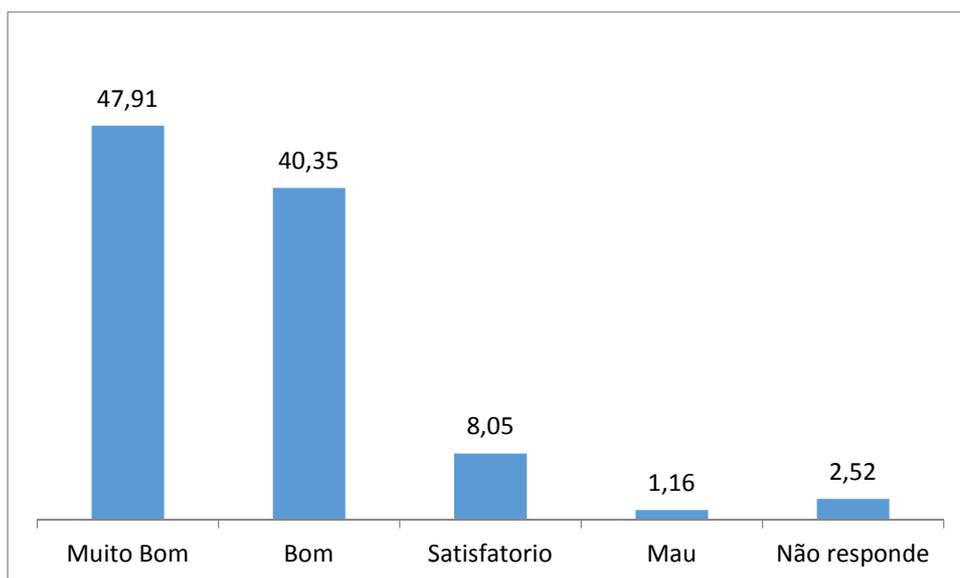


Gráfico 15- Questionários recebidos/ Opinião sobre a qualidade do serviço prestado no HSA (%)

Da análise do ponto 12, que permitiu a elaboração do gráfico 15, onde podemos aferir o grau de satisfação dos utentes relativamente à qualidade do serviço prestado no Centro Hospitalar de Leiria, concluímos que 47,91% (494) dos utentes inquiridos considera “Muito Bom” e 40,35% considera “Bom”, a sua experiencia no CHL durante o período de internamento.

Estes resultados permitem-nos concluir que os utentes estão muito satisfeitos com a qualidade do serviço prestado.

Relativamente ao ano de 2019 verificamos um ligeiro aumento de respostas “Mau” (mais 0,56% dos inquiridos), reforçando a necessidade de nos mantermos focados na melhoria contínua do serviço que prestamos aos nossos utentes.

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

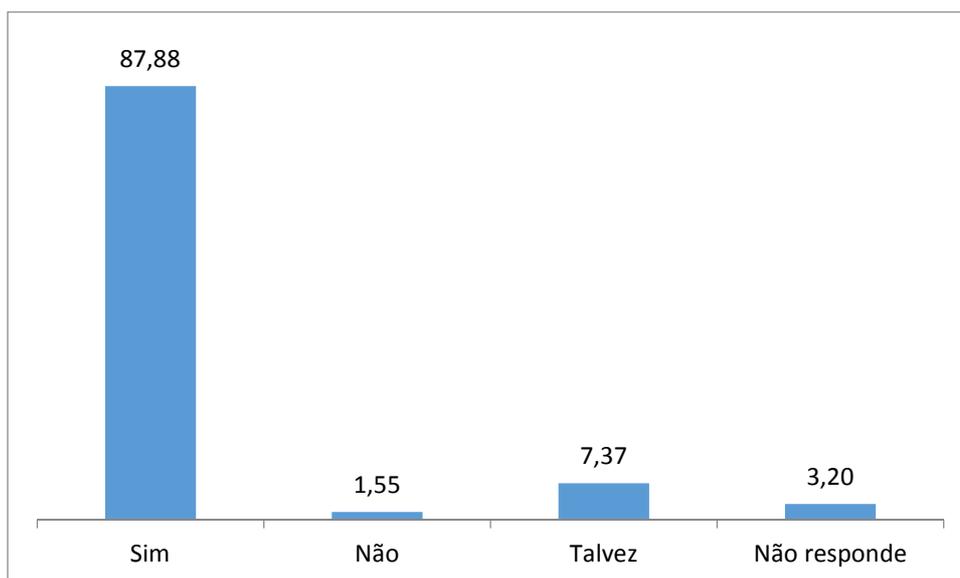


Gráfico 16- Questionários recebidos/ Aconselharia o Centro Hospitalar de Leiria a um familiar, amigo ou colega? (%)

Seguindo a mesma tendência das respostas obtidas no ponto anterior, 87,88% (906) dos inquiridos, com base na sua própria experiência, recomendariam, a outra pessoa, o Centro Hospitalar de Leiria como unidade hospitalar de referência.

É de salientar que apenas 1,55% dos doentes responderam que não recomendariam o Centro hospitalar de Leiria, mais 0,65% dos inquiridos, em comparação com o ano de 2019.

14. Comentários e Sugestões apresentados pelos Utentes

- Redução/alteração do horário das visitas (para não coincidir com a refeição);
- Alargamento do horário do acompanhante;
- Disponibilização de Wi-Fi nos internamentos;
- Cadeiras mais confortáveis para os pais/acompanhante de crianças, na Pediatria;
- Colocação de cadeirões na UCEP;
- Colocação de cadeiras almofadadas nas enfermarias;
- Substituição dos colchões, que são muito desconfortáveis;
- Colocação de relógios nas enfermarias/quartos;
- Cortinas mais compridas para maior privacidade;
- Casas de banho separadas para homens e mulheres;
- Alterar sistema de fecho das portas das casas de banho, de modo a permitir maior privacidade;
- Disponibilizar água engarrafada ao doente internado;
- Disponibilizar fraldas descartáveis adaptadas à idade e tamanho da criança;
- Diminuição do ruído durante a noite;
- Formação sobre atendimento e relações interpessoais para profissionais de saúde, nomeadamente AO;
- Distribuição de panfletos informativos, com sugestões sobre documentos/objectos necessários em caso de internamento;
- Maior oferta de produtos disponíveis nas máquinas de vending, nomeadamente iogurtes
- 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 2020, pelo Gabinete do Cidadão, podemos concluir que os doentes que estiveram internados, nos diferentes serviços do Centro Hospitalar de Leiria, se encontram bastante satisfeitos com os cuidados prestados.

À semelhança do que tem vindo a acontecer nos anos anteriores, os doentes responderam às questões maioritariamente com “Muito Bom” e “Bom”.

Baseado nos resultados obtidos à 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?”* e considerando que 47,91% dos inquiridos respondeu Muito Bom (46,5% em 2019) e 40,35% respondeu Bom (42,1% em 2019), poder-se-á concluir que o índice de satisfação dos doentes internados no CHL, no ano 2020, é bastante elevado e que recomendariam o CHL, sem margem de dúvida, aos seus familiares e amigos.

Podemos afirmar 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 são “Muito Bom” e “Bom”.

As questões relacionadas com as refeições, e com a qualidade das mesmas, continua a ser um ponto menos positivo da instituição, com 10,57% (109) do total dos utentes a responder “Mau”.

Quer a alimentação (qualidade, confecção e variedade) quer o ruído continuam a ser dois aspectos referidos pelos utentes, como os menos positivos e que carecem de melhoria.

Recentemente, foram instalados nas enfermarias semáforos reguladores, que visam, através de sinal sonoro, alertar para a exposição ao ruído proveniente do interior do hospital e assim tentar controlar e minimizar o desconforto provocado pela sua exposição.

Os resultados obtidos no questionário, no que a este item dizem respeito, ainda não reflectem o sucesso desta alteração na medida em que a mesma conta com pouco tempo de funcionamento efectivo.

Dos dados analisados podemos ainda verificar que existe uma enorme discrepância entre o número de doentes saídos dos internamentos (17624 – excepto bercário), o número de questionários requisitados ao Armazém (6319) pelos diferentes serviços e o número de questionários respondidos que deram entrada no Gabinete do Cidadão (1031). Uma explicação para esta disparidade poderá ser o facto de os inquiridos não serem distribuídos aos doentes/familiares ou estes não responderem e enviarem, para o Gabinete do Cidadão, os questionários já respondidos.

Assim, sugerimos uma vez mais a sensibilização dos Enfermeiros Chefes no sentido de facultarem os questionários a todos os doentes internados.

O ano de 2020, caracterizado por um ano atípico devido á Pandemia, obrigou a constantes reajustamentos dos serviços de internamento do CHL com conseqüente alteração da sua nomenclatura.

Na elaboração deste relatório deparamo-nos com bastantes dificuldades na identificação dos serviços aos quais as respostas se reportam

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