

Objectivo:

Dar a conhecer os resultados dos questionários de satisfação dos doentes em consulta e internamento, lançados no mês de Março de 2009.

Aplicabilidade:

O presente relatório aplica-se a toda a instituição.

Descrição:**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 - Implementação do procedimento**2.1 – Edição dos questionários**

Em Janeiro de 2009, foram editados cinco mil exemplares de questionários das consultas e três mil exemplares de questionários do internamento, de acordo com os modelos aprovados pelo Conselho de Administração.

2.2 – Apresentação dos objectivos e do procedimento de lançamento dos questionários aos responsáveis dos serviços

De acordo com o procedimento estabelecido (cfr. alínea b) do n.º 8 da OS n.º 04/2009, de 2 de Fevereiro), solicitou-se a presença dos directores dos serviços e dos colaboradores com responsabilidades na disponibilização de questionários aos doentes numa das duas reuniões, agendadas para 17 e 18 de Fevereiro de 2009, com os seguintes objectivos:

- Informar os directores dos serviços, enfermeiros-chefe e colaboradores do IPOCFG, E.P.E., acerca dos objectivos dos questionários;
- Sensibilizar os directores de serviço e enfermeiros-chefe no sentido de assegurarem o maior empenho e diligência dos seus colaboradores na execução das tarefas de disponibilização dos questionários e de apoio aos doentes no seu preenchimento; e
- Habilitar os colaboradores do IPOCFG, E.P.E, a prestar apoio aos doentes no preenchimento dos questionários.

Nestas reuniões foi distribuído aos colaboradores presentes um memorando (cfr. anexo I), destinado a facilitar o desempenho das tarefas relacionadas com o lançamento dos questionários.

Participaram nas reuniões quarenta e três (43) colaboradores dos seguintes serviços ou instâncias organizacionais:

Gabinete Coordenador da Qualidade e Comunicação (2)
Gabinete do Utente (3),
Serviço de Cirurgia de Cabeça e Pescoço (1),
Serviço de Gastroenterologia (5),
Serviço de Gestão e Informação ao Utente (11),
Serviço de Imunohemoterapia (3),
Serviço de Medicina Interna e Cuidados Paliativos (3),
Serviço de Pneumologia (1),
Serviço de Radioterapia (8),

Serviço de Urologia (1),
Serviço Social (5) e
Enfermagem do 1.º piso das Consultas Externas (1).

2.3 – Construção de aplicação informática

Durante o mês de Fevereiro de 2009, procedeu-se à construção duma aplicação informática em “excel”, para permitir a produção de dados estatísticos e a elaboração dos respectivos relatórios.

2.4 – Verificação da qualidade dos questionários

Verificou-se:

- a falta de uma quadrícula em cada um dos modelos dos questionários;
- dificuldade na inscrição das respostas nas quadrículas correspondentes, em função das características do papel utilizado;
- dificuldade e demora em descolar os questionários, sem deteriorar o papel e o conteúdo das respostas;
- a existência de dois factores a avaliar no mesmo item, no questionário do internamento, quadro “Alimentação”, item “Sabor e temperatura das refeições”;
- uma percentagem reduzida de respostas no quadro “Esperava Melhor/Esperava Pior” e alguma incongruência nas repostas, pois alguns doentes respondem que esperavam melhor após atribuírem Bom ou Muito Bom no Grau de Satisfação Geral.

2.5 – Monitorização dos registos

Sobre uma amostra de 10% dos questionários das consultas e outra, da mesma percentagem, dos questionários do internamento, procedeu-se, em 17 de Abril e 12 de Maio, a monitorizações dos registos das respostas, tendo sido detectados quatro erros que foram corrigidos, conforme consta dos respectivos autos (cfr. anexos II e III).

DADOS DO MÊS DE MARÇO DE 2009

3 – Amostra Recolhida – Critério de validação

O quadro que segue revela o número de questionários recolhidos e as percentagens das amostras.

	Doentes assistidos	Questionários recebidos	Percentagem da amostra
Consultas	7 583	263	3,47
Internamento	571	54	9,46

Para a validação dos questionários e respectivas respostas, adoptou-se o critério segundo o qual:

- Seriam considerados válidos apenas os questionários anónimos;
- Seriam apenas registadas as respostas que revelassem, de modo inequívoco, a expressão da vontade do doente;
- Na falta de qualquer sinal nas quadrículas correspondentes a uma resposta, seria registado, em coluna própria, que o doente não respondeu (NR).

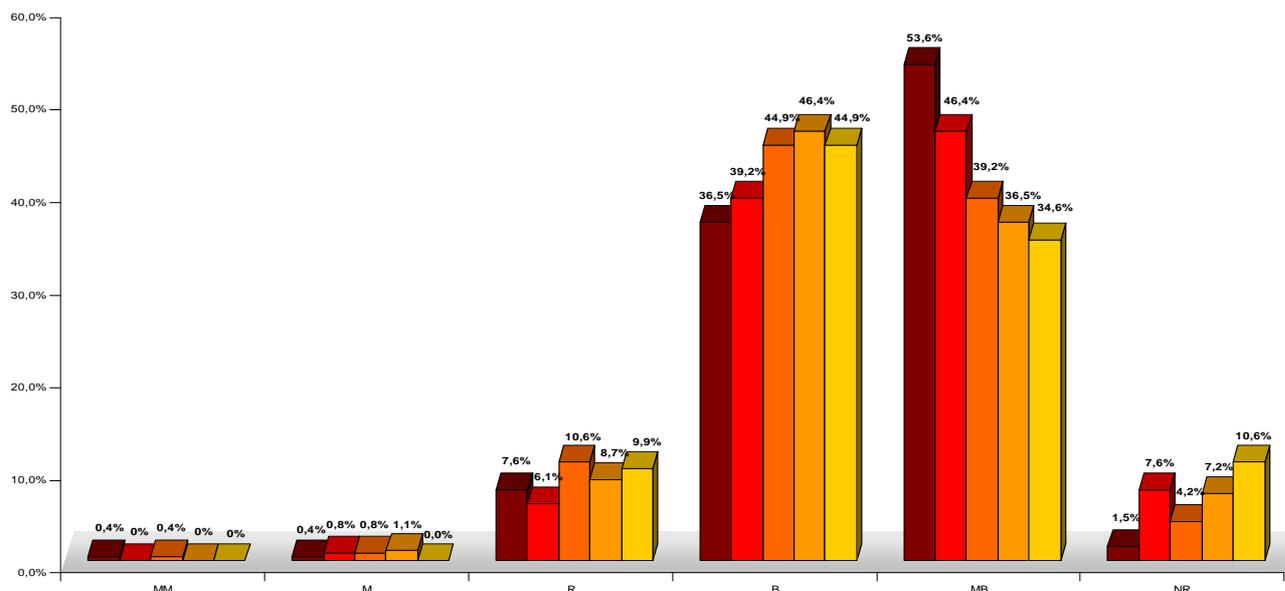
De acordo com o critério adoptado:

- Todos os questionários recebidos, até 2009-Mar.-31, foram considerados válidos, por se apresentarem anónimos;
- Os doentes assinalaram as respostas de modo inequívoco, sem rasuras nem emendas;
- As questões em que se verificou que os doentes não responderam foram, devidamente, assinaladas.

4 – Dados das respostas aos questionários

Questionários das consultas

Quadro 1 – Atendimento/Acolhimento



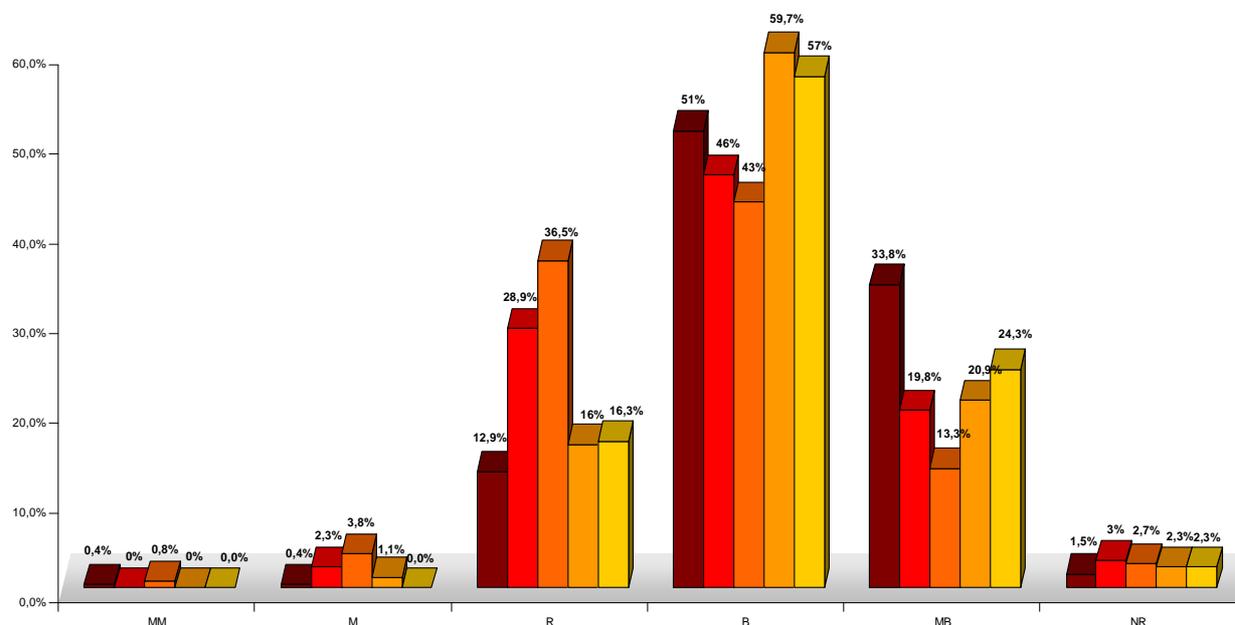
	Médico		Enfermagem		Administrativo		Auxiliar		Outros Colaboradores	
Muito Mau	0,4%	1	0,0%	0	0,4%	1	0,0%	0	0,0%	0
Mau	0,4%	1	0,8%	2	0,8%	2	1,1%	3	0,0%	0
Razoável	7,6%	20	6,1%	16	10,6%	28	8,7%	23	9,9%	26
Bom	36,5%	96	39,2%	103	44,9%	118	46,4%	122	44,9%	118
Muito Bom	53,6%	141	46,4%	122	39,2%	103	36,5%	96	34,6%	91
Não Respondeu	1,5%	4	7,6%	20	4,2%	11	7,2%	19	10,6%	28
TOTAL	100,0%	263	100,0%	263	100,0%	263	100,0%	263	100,0%	263

Constatou-se que o “Atendimento/Acolhimento” dos colaboradores foi qualificado como “Bom” ou “Muito Bom” por, pelo menos, 80% dos doentes que responderam aos questionários.

As qualificações de “Muito Mau” e “Mau” só ultrapassaram 1% em relação aos itens “Administrativo” (1,2%) e “Auxiliar” (1,1%).

Verificou-se ainda que a percentagem de doentes que não responderam a esta questão só ultrapassou 7% em relação aos itens “Enfermagem” (7,6%), “Administrativo” (7,2%) e “Outros Colaboradores” (10,6%).

Quadro 2 – Ambiente



	Higiene e Limpeza		Instalações e Mobiliário		Ruído		Temperatura		Luminosidade	
Muito Mau	0,4%	1	0,0%	0	0,8%	2	0,0%	0	0,0%	0
Mau	0,4%	1	2,3%	6	3,8%	10	1,1%	3	0,0%	0
Razoável	12,9%	34	28,9%	76	36,5%	96	16,0%	42	16,3%	43
Bom	51,0%	134	46,0%	121	43,0%	113	59,7%	157	57,0%	150
Muito Bom	33,8%	89	19,8%	52	13,3%	35	20,9%	55	24,3%	64
Não Respondeu	1,5%	4	3,0%	8	2,7%	7	2,3%	6	2,3%	6
TOTAL	100,0%	263	100,0%	263	100,0%	263	100,0%	263	100,0%	263

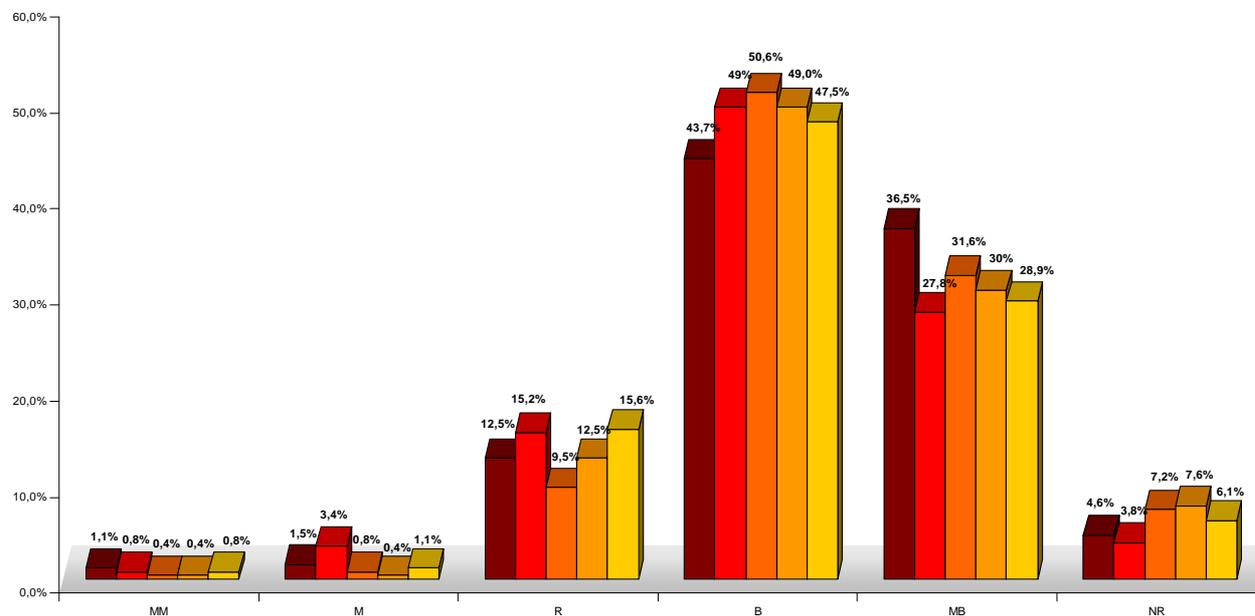
Constatou-se que o ambiente foi qualificado como “Bom” ou “Muito Bom” por 50% ou mais dos doentes que responderam aos questionários.

As qualificações de “Muito Mau” e “Mau” só ultrapassaram 4% em relação ao item “Ruído” (4,6%).

A qualificação de “Razoável” fixou-se nos 28,9% e 36,5% em relação aos itens “Instalações e mobiliário” e “Ruído”, respectivamente, sem ultrapassar os 13% nos restantes itens.

A percentagem de doentes que não responderam a esta questão situou-se entre 1,5% e 3%.

Quadro 3 – Direitos e Necessidades



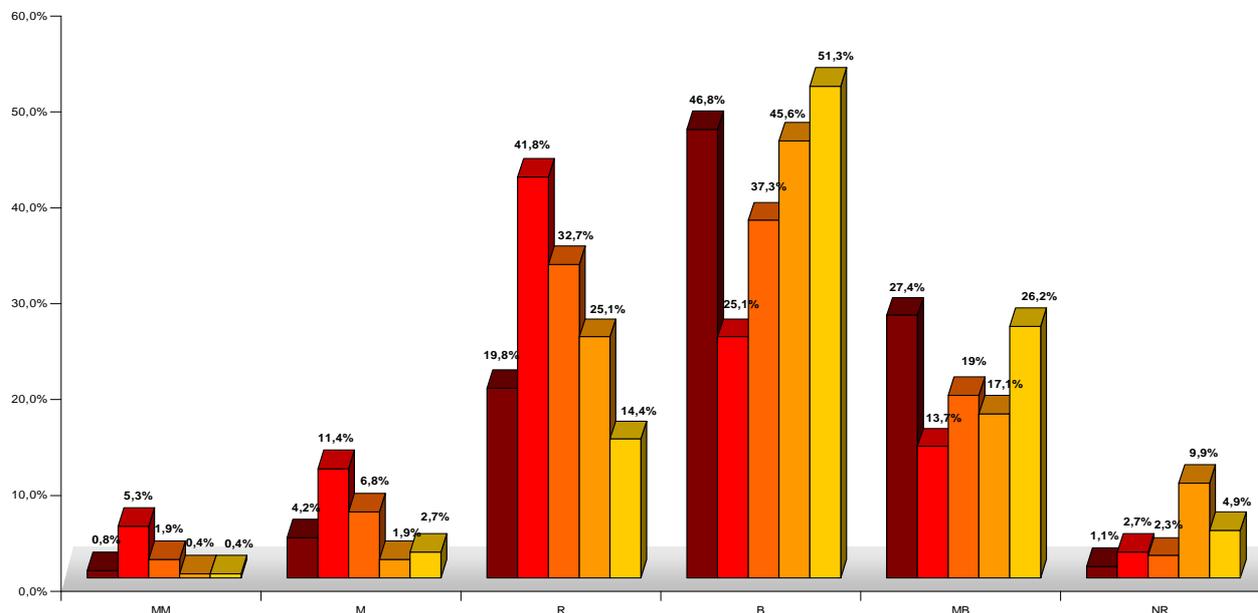
	Esclarecimentos sobre a situação de saúde		Acesso às informações de saúde		Garantia de confidencialidade		Garantia de privacidade		Atenção às necessidades individuais	
Muito Mau	1,1%	3	0,8%	2	0,4%	1	0,4%	1	0,8%	2
Mau	1,5%	4	3,4%	9	0,8%	2	0,4%	1	1,1%	3
Razoável	12,5%	33	15,2%	40	9,5%	25	12,5%	33	15,6%	41
Bom	43,7%	115	49,0%	129	50,6%	133	49,0%	129	47,5%	125
Muito Bom	36,5%	96	27,8%	73	31,6%	83	30,0%	79	28,9%	76
Não Respondeu	4,6%	12	3,8%	10	7,2%	19	7,6%	20	6,1%	16
TOTAL	100,0%	263	100,0%	263	100,0%	263	100,0%	263	100,0%	263

Constatou-se que cerca de 80% dos doentes que responderam aos questionários qualificaram como “Bom” ou “Muito Bom” o modo como foram atendidos os seus direitos e necessidades.

As qualificações de “Muito Mau” e “Mau” só ultrapassaram 4% em relação ao item “Acesso às informações de saúde” (4,2%).

Verificou-se ainda que a percentagem de doentes que não responderam a esta questão só ultrapassou 7% em relação aos itens “Garantia de confidencialidade” (7,2%) e “Garantia de privacidade” (7,6%).

Quadro 4 – Organização e Funcionamento



	Sistema de marcação		Tempo de espera no dia		Ordem de chamada para consulta/tratamento		Sinalética		Orientações de preparação para consultas/tratamentos	
Muito Mau	0,8%	2	5,3%	14	1,9%	5	0,4%	1	0,4%	1
Mau	4,2%	11	11,4%	30	6,8%	18	1,9%	5	2,7%	7
Razoável	19,8%	52	41,8%	110	32,7%	86	25,1%	66	14,4%	38
Bom	46,8%	123	25,1%	66	37,3%	98	45,6%	120	51,3%	135
Muito Bom	27,4%	72	13,7%	36	19,0%	50	17,1%	45	26,2%	69
Não Respondeu	1,1%	3	2,7%	7	2,3%	6	9,9%	26	4,9%	13
TOTAL	100,0%	263	100,0%	263	100,0%	263	100,0%	263	100,0%	263

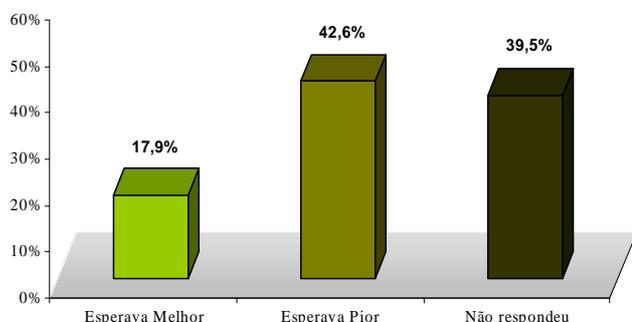
Constatou-se que mais de 55% dos doentes que responderam aos questionários qualificaram como “Bom” ou “Muito Bom” os itens “Sistema de marcação” (74,2%), “Ordem de chamada para consulta/tratamento” (56,3%), “Sinalética” (62,7%) e “Orientações de preparação para as consultas/tratamentos” (77,5%).

As qualificações de “Bom” ou “Muito Bom” para o “Tempo de espera no dia” ficaram-se pelos 38,8%.

As qualificações de “Muito Mau” e “Mau” situaram-se entre os 2,3% e os 5%, excepto nos itens relativos a “Ordem de chamada para a consulta/tratamento” (8,7%) e “Tempo de espera no dia” (16,7%).

A percentagem de doentes que não responderam a esta questão situou-se entre 1,1% e 4,9%, só ultrapassando 9% no item “Sinalética”.

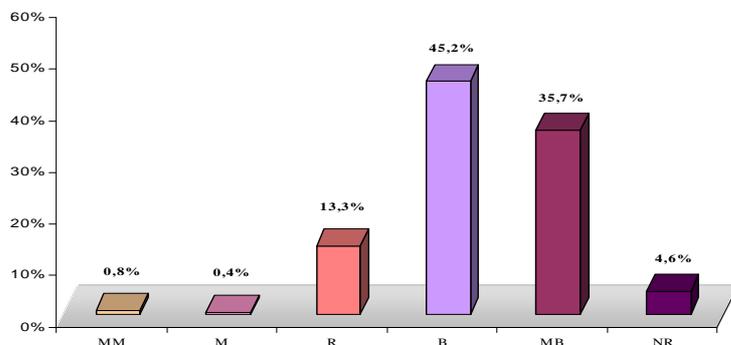
Quadro 5 – Esperava Melhor/Esperava Pior



Esperava Melhor	17,9%	47
Esperava Pior	42,6%	112
Não respondeu	39,5%	104
TOTAL	100,0%	263

A qualidade dos serviços prestados pelo IPOCFG, E.P.E., excedeu as expectativas de 42,6% dos doentes que responderam aos questionários e ficou aquém para 17,9%. No entanto, 39,5% dos doentes não responderam a esta questão.

Quadro 6 – Grau de Satisfação Geral



Muito Mau	0,8%	2
Mau	0,4%	1
Razoável	13,3%	35
Bom	45,2%	119
Muito Bom	35,7%	94
Não Respondeu	4,6%	12
TOTAL	100,0%	263

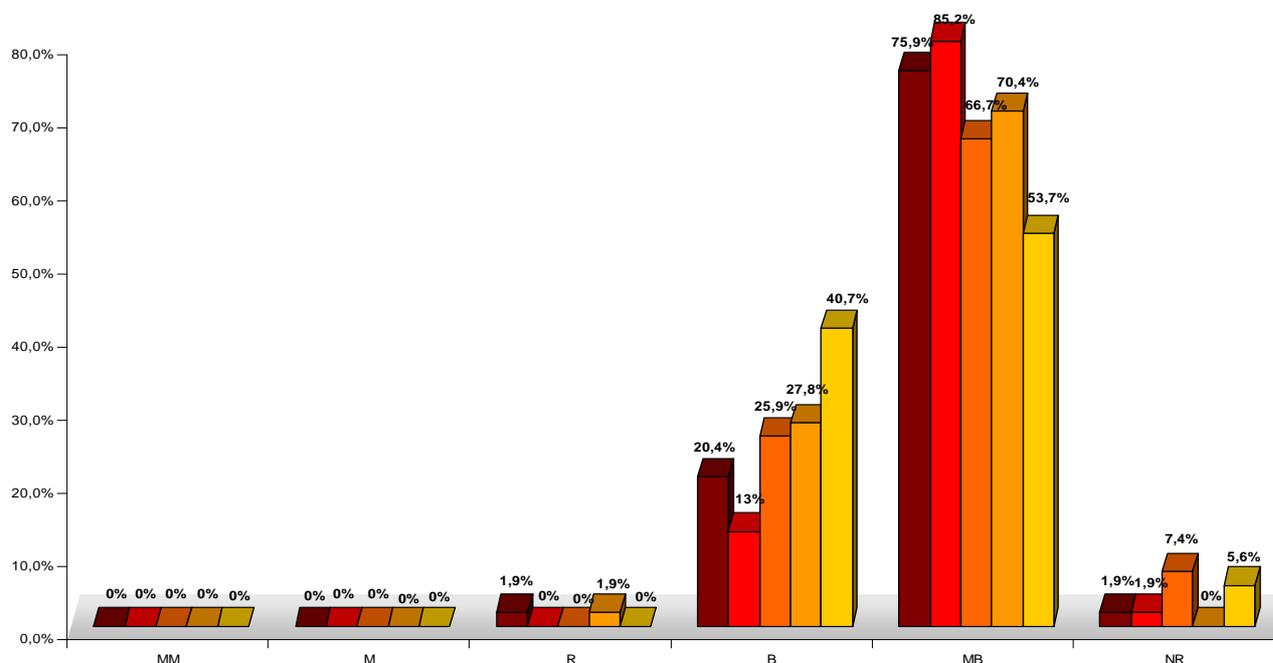
Constatou-se que mais de 81,9% dos doentes que responderam aos questionários qualificaram como “Bom” ou “Muito Bom” o Grau de Satisfação Geral.

As qualificações de “Muito Mau” e “Mau” somaram 1,2%.

A percentagem de doentes que não responderam a esta questão foi de 4,6%.

Questionários do internamento

Quadro 7 – Atendimento/Acolhimento



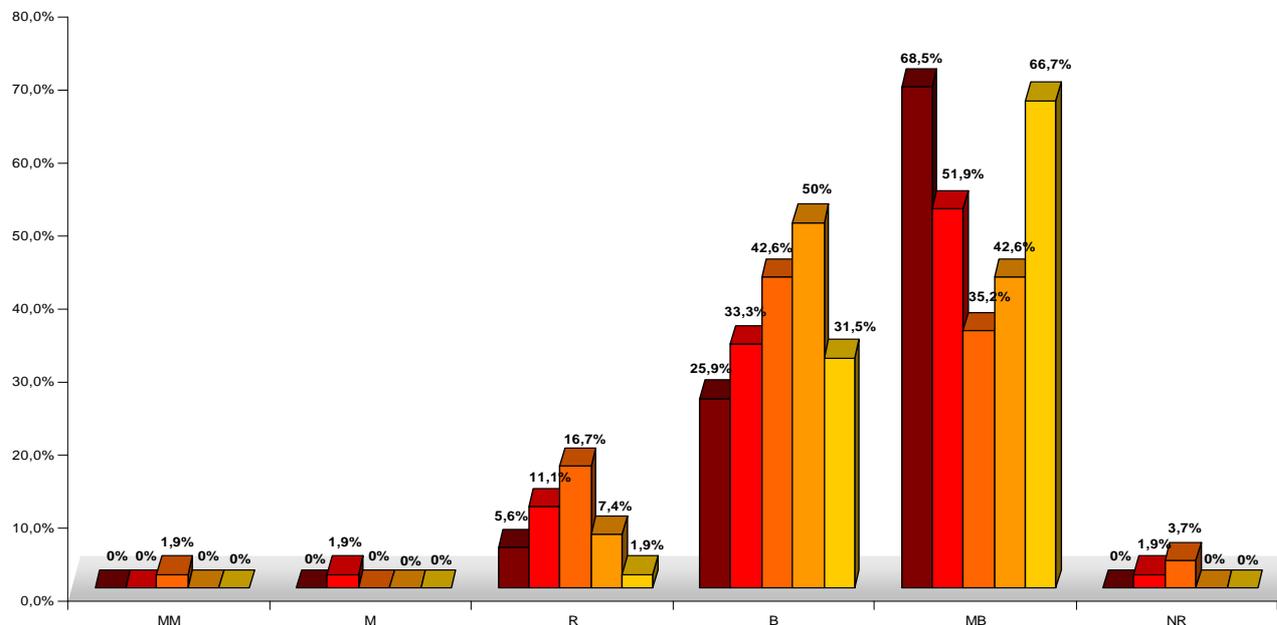
	Médico		Enfermagem		Administrativo		Auxiliar		Outros colaboradores	
Muito Mau	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Mau	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Razoável	1,9%	1	0,0%	0	0,0%	0	1,9%	1	0,0%	0
Bom	20,4%	11	13,0%	7	25,9%	14	27,8%	15	40,7%	22
Muito Bom	75,9%	41	85,2%	46	66,7%	36	70,4%	38	53,7%	29
Não Respondeu	1,9%	1	1,9%	1	7,4%	4	0,0%	0	5,6%	3
TOTAL	100,0%	54	100,0%	54	100,0%	54	100,0%	54	100,0%	54

Constatou-se que o “Atendimento/Acolhimento” dos colaboradores foi qualificado como “Bom” ou “Muito Bom” por mais de 92% dos doentes que responderam aos questionários.

Nenhum doente assinalou o “Atendimento/Acolhimento” dos colaboradores como “Mau” ou “Muito Mau”.

Verificou-se ainda que a percentagem de doentes que não responderam a esta questão só ultrapassou 5% em relação aos itens “Administrativo” (7,4%) e “Outros Colaboradores” (5,6%).

Quadro 8 – Ambiente e Conforto



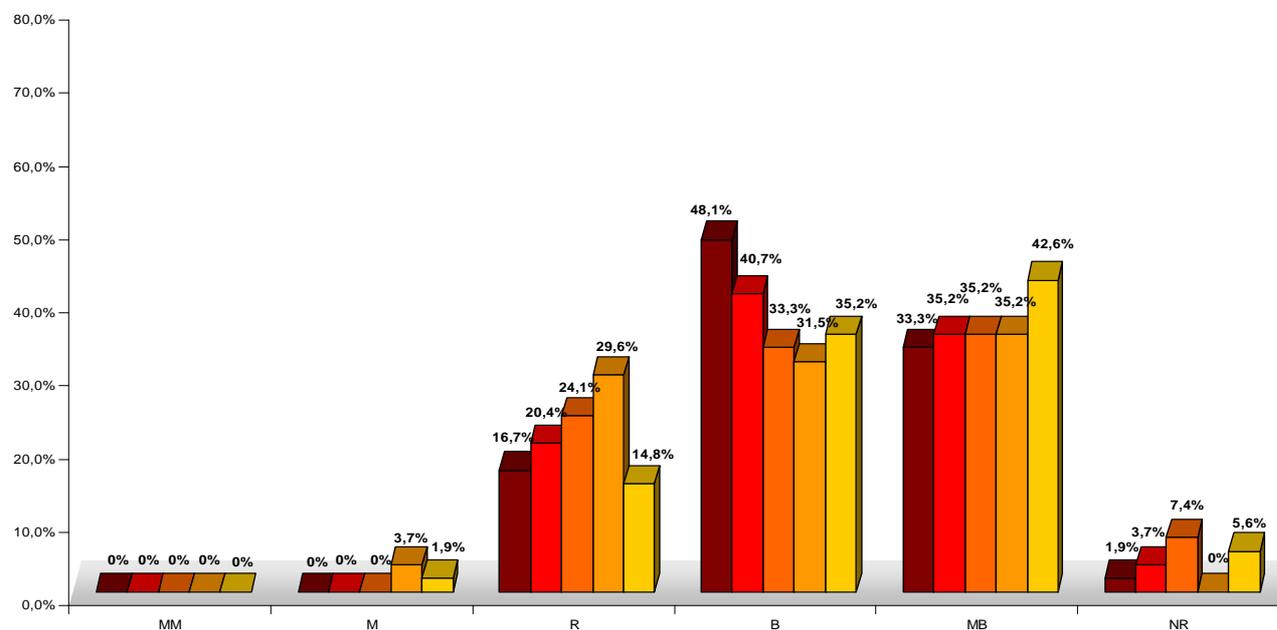
	Higiene e limpeza		Instalações e mobiliário		Ruído		Temperatura		Roupa disponibilizada	
Muito Mau	0,0%	0	0,0%	0	1,9%	1	0,0%	0	0,0%	0
Mau	0,0%	0	1,9%	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Razoável	5,6%	3	11,1%	6	16,7%	9	7,4%	4	1,9%	1
Bom	25,9%	14	33,3%	18	42,6%	23	50,0%	27	31,5%	17
Muito Bom	68,5%	37	51,9%	28	35,2%	19	42,6%	23	66,7%	36
Não Respondeu	0,0%	0	1,9%	1	3,7%	2	0,0%	0	0,0%	0
TOTAL	100,0%	54	100,0%	54	100,0%	54	100,0%	54	100,0%	54

Constatou-se que mais de 77% dos doentes que responderam aos questionários qualificaram de “Muito Bom” ou “Bom” todos os itens relacionados com o “Ambiente e Conforto”, com destaque para os itens “Higiene e limpeza” (94,4%) e “Roupa disponibilizada” (98,2%).

As qualificações de “Mau” e “Muito Mau” só foram assinaladas nos itens “Instalações e mobiliário” (1,9%) e “Ruído” (1,9%).

Verificou-se ainda que a percentagem de doentes que não responderam a esta questão só ultrapassou 3% no item “Ruído” (3,7%).

Quadro 9 – Alimentação



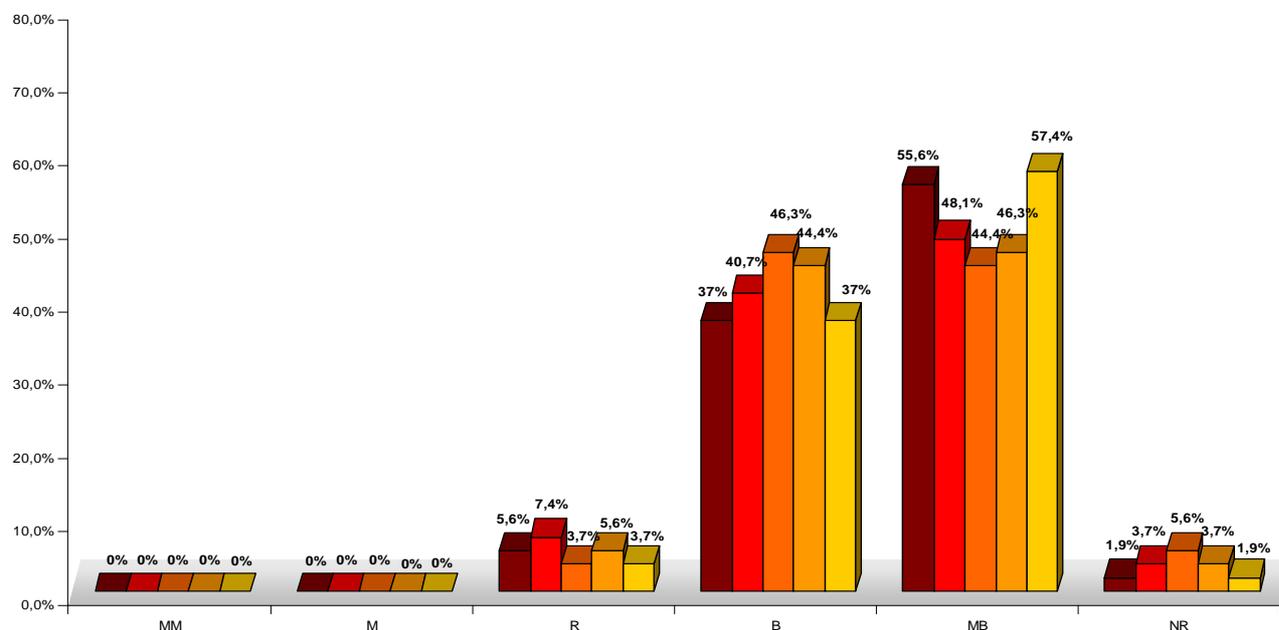
	Horário da refeição		Variedade das ementas		Apresentação dos alimentos		Sabor e temperatura das refeições		Apoio durante as refeições	
Muito Mau	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Mau	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	3,7%	2	1,9%	1
Razoável	16,7%	9	20,4%	11	24,1%	13	29,6%	16	14,8%	8
Bom	48,1%	26	40,7%	22	33,3%	18	31,5%	17	35,2%	19
Muito Bom	33,3%	18	35,2%	19	35,2%	19	35,2%	19	42,6%	23
Não Respondeu	1,9%	1	3,7%	2	7,4%	4	0,0%	0	5,6%	3
TOTAL	100,0%	54	100,0%	54	100,0%	54	100,0%	54	100,0%	54

As qualificações de “Muito Bom” e “Bom” situaram-se acima dos 66% em todos os itens. A qualificação de “Razoável” foi superior a 20% nos itens “Variedade das ementas” (20,4%), “Apresentação dos alimentos” (24,1%) e “Sabor e temperatura das refeições” (29,6%).

Nenhum doente qualificou como “Muito Mau” qualquer dos itens e a qualificação de “Mau” só foi assinalada nos itens “Sabor e temperatura das refeições” (3,7%) e “Apoio durante as refeições” (1,9%).

Verificou-se ainda que a percentagem de doentes que não responderam a esta questão só ultrapassou 5% nos itens “Apresentação dos alimentos (7,4%) e “Apoio durante as refeições” (5,6%).

Quadro 10 – Direitos e Necessidades



	Esclarecimento sobre a situação de saúde		Acesso às informações de saúde		Garantia de confidencialidade		Garantia de privacidade		Atenção às necessidades individuais	
Muito Mau	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Mau	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0
Razoável	5,6%	3	7,4%	4	3,7%	2	5,6%	3	3,7%	2
Bom	37,0%	20	40,7%	22	46,3%	25	44,4%	24	37,0%	20
Muito Bom	55,6%	30	48,1%	26	44,4%	24	46,3%	25	57,4%	31
Não Respondeu	1,9%	1	3,7%	2	5,6%	3	3,7%	2	1,9%	1
TOTAL	100,0%	54	100,0%	54	100,0%	54	100,0%	54	100,0%	54

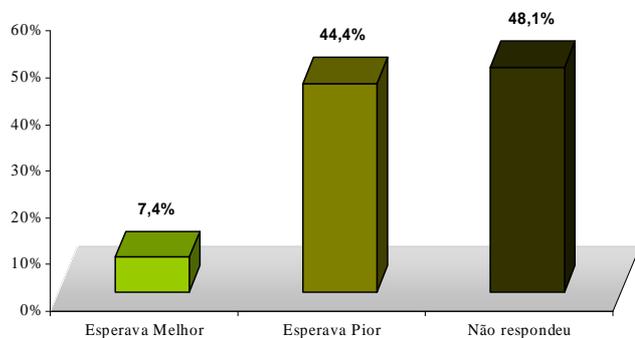
As qualificações de “Muito Bom” e “Bom” excederam os 88% em todos os itens.

A qualificação de “Razoável” só excedeu os 7% no item “Acesso às informações de saúde” (7,4%).

Nenhum doente que respondeu aos questionários qualificou qualquer dos itens como “Mau” ou “Muito Mau”.

Verificou-se ainda que a percentagem de doentes que não responderam a esta questão só ultrapassou 5% no item “Garantia de confidencialidade” (5,6%).

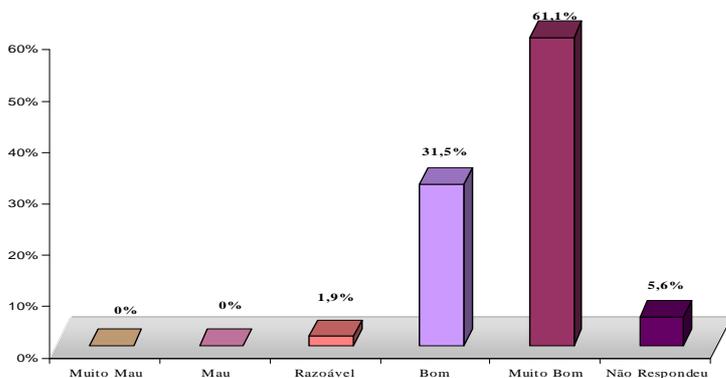
Quadro 11 – Esperava Melhor/Esperava Pior



Esperava Melhor	7,4%	4
Esperava Pior	44,4%	24
Não respondeu	48,1%	26
TOTAL	100,0%	54

A qualidade dos serviços prestados pelo IPOCFG, E.P.E., excedeu as expectativas de 44,4% dos doentes que responderam aos questionários e ficou aquém para 7,4%. No entanto, 48,1% dos doentes não responderam a esta questão.

Quadro 12 – Grau de Satisfação Geral



Muito Mau	0,0%	0
Mau	0,0%	0
Razoável	1,9%	1
Bom	31,5%	17
Muito Bom	61,1%	33
Não Respondeu	5,6%	3
TOTAL	100,0%	54

Constatou-se que mais de 92,6% dos doentes que responderam aos questionários qualificaram como “Bom” ou “Muito Bom” o “Grau de Satisfação Geral”.

Nenhum doente qualificou como “Mau” ou “Muito Mau” o “Grau de Satisfação Geral”.

A qualificação de “Razoável” atingiu 1,9%.

A percentagem de doentes que não responderam a esta questão foi de 5,6%.

CONCLUSÕES

5 - Adequação dos modelos de questionários – Eficácia do procedimento

5.1 - Os modelos revelaram-se globalmente adequados, dada a baixa percentagem de questões sem resposta, com excepção dos quadros relativos ao “Grau de Satisfação Geral” onde se revelaram percentagens elevadas de doentes que não responderam (39,5% nas consultas e 48,1% no internamento).

5.2 – O papel utilizado (papel “couché”) revelou-se inadequado à escrita.

5.3- O sistema de colagem dos questionários criou dificuldades na sua abertura (perdas de tempo e riscos de rompimento).

5.4 - As gralhas de impressão (falta de duas quadrículas) não influenciaram as respostas.

5.5 – O critério, previamente definido (cfr. n.º 3), para validação das respostas mostrou-se adequado, embora sem considerar as hipóteses em que o doente assinala duas ou mais quadrículas no mesmo item.

5.6 – No quadro “Alimentação” do questionário do internamento, o item “Sabor e temperatura das refeições” contém dois factores de avaliação.

5.7 – No quadro “Esperava Melhor/Esperava Pior” verificou-se uma reduzida percentagem de respostas, bem como alguma incongruência em função da qualificação atribuída pelo mesmo doente ao Grau de Satisfação Geral.

5.8 – O procedimento estabelecido foi pontualmente cumprido.

5.9 - A percentagem de respostas é significativa.

6- Apreciação dos resultados

6.1 - Questionários das consultas

Os resultados dos questionários permitem concluir que existe um bom relacionamento dos doentes com os profissionais de saúde.

Relativamente ao “Ambiente” e a “Direitos e Necessidades”, os doentes que responderam aos questionários demonstraram um elevado grau de satisfação.

No quadro “Organização e funcionamento”, o grau de satisfação geral é consideravelmente menor, nomeadamente quanto ao item “Tempo de espera no dia” e “Ordem de chamada para consulta/tratamento”.

O “Grau de Satisfação Geral” dos doentes que reponderam aos questionários das consultas é bastante satisfatório.

6.2 - Questionários do internamento

Os resultados dos questionários permitem concluir que existe um excelente relacionamento dos doentes com os profissionais de saúde, sendo de salientar que nenhum doente qualificou como “Mau” ou “Muito Mau” qualquer item do quadro “Atendimento/Acolhimento”.

Relativamente ao “Ambiente e conforto”, os doentes manifestaram um grau de satisfação elevado.

A satisfação dos doentes em relação à “Alimentação” situa-se num bom nível, embora se verifique uma elevada percentagem de qualificações ao nível de “Razoável” nalguns itens, sobretudo em “Apresentação dos alimentos” e “Sabor e temperatura das refeições”. Estes resultados podem ter sido influenciados pelo facto de o item “Sabor e temperatura das refeições” conter dois factores de avaliação que, na situação clínica de muitos doentes do IPO de Coimbra, é particularmente relevante.

No quadro “Direitos e Necessidades” os doentes revelam um nível de satisfação bastante elevado, sendo de salientar que nenhum qualificou como “Mau” ou “Muito Mau” qualquer dos itens.

O “Grau de Satisfação Geral” dos doentes que reponderam aos questionários do internamento é excelente.

7 - Propostas

Tendo em conta as conclusões e a apreciação dos resultados, propomos que:

- Prossiga a disponibilização dos questionários de acordo com o procedimento estabelecido, até ao fim de 2009;
- Se proceda à reavaliação dos questionários e do procedimento em Dezembro de 2009;
- Em nova edição dos modelos, se necessária, sejam alteradas as características do papel, de modo a facilitar a inscrição das respostas, seja eliminado o sistema de colagem e sejam corrigidas as gralhas verificadas;
- Seja adoptado o critério de registar como “Não Resposta” quando o doente assinalar duas ou mais quadrículas relativamente ao mesmo item, validando o questionário;
- Seja reforçado junto dos responsáveis dos serviços a necessidade de disponibilizar os questionários, a fim de assegurar uma percentagem de respostas significativa.
- Sejam divulgados os resultados dos questionários.