Questionário de Satisfação do Utente

Centro de Referência de Oncologia de Adultos-Cancro do Reto Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, E.P.E.

(Internamento)

Relatório
1º Semestre de 2022

Este relatório contém a análise de dados, referentes aos questionários aplicados no Centro de Refrência de Oncologia de Adultos – Cancro do Reto (Internamento) do C.H.L.O.

Gabinete do Cidadão HEM
01-07-2022

ÍNDICE

1. Apresentação do Serviço……2/3

2. Metodologia……3

3. Análise Global……3

3.1 Classificação de Centro de Referência de Oncologia de Adultos – Cancro do Reto……4

3.1.1. Satisfação do serviço prestado……4

3.1.2. Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos……4

3.1.3. Atendimento prestado pelo secretariado/recepção……4/5

3.1.4. Equipa Médica……5/6

3.1.5. Equipa de Enfermagem ……6

3.1.6. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar) ……7

3.1.7. Outros técnicos ……7/8

3.1.8. Alimentação……8/9

3.1.9. Visitas……9

3.1.10. Roupa……10

3.1.11. Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio)……10/11

3.1.12. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?……11

3.1.13. Género e Idades dos Inquiridos……11

4. Anexo- Questionário de satisfação do Utente……12/13

A satisfação dos utentes em qualquer unidade hospitalar é de relevante importância, não só para que se possa medir a eficácia da gestão no seu todo, mas como instrumento de avaliação recorrente dos vários serviços de forma individual, obtendo marcadores como: pontos fortes, pontos fracos e medidas de melhoria nos vários setores dos serviços, visando uma boa orientação no planeamento e na gestão dos processos e dos recursos existentes. A avaliação da qualidade nos serviços de uma unidade hospitalar só será possível se for realizada diariamente, pelo que se optou pela aplicação de questionários, numa perspetiva de análise quantitativa do Centro de Referência de Oncologia de Adultos – Cancro do Reto, área de internamento, a funcionar nos Hospitais de Egas Moniz, São Francisco Xavier e Santa Cruz no Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, E.P.E..

Os questionários aplicados, modelo anexo ao presente relatório, foram de preenchimento facultativo e anónimo, por forma a transmitir a confiança necessária no utente e nesta perspetiva esperar da sua parte total veracidade.

Com esta avaliação pretende-se alcançar os seguintes objetivos:

- monitorizar a qualidade do serviço prestado;
- identificar pontos fracos e pontos fortes;
- analisar os pontos fracos e melhorá-los, indo de encontro às expetativas e necessidades dos utentes.

Não será feita por parte do Gabinete do Cidadão uma análise interpretativa dos dados. Este relatório apresenta apenas a percentagem dos dados introduzidos e correspondentes aos questionários recolhidos durante o 1º semestre do ano de 2022.

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SECTOR

O conceito de "Centro de Referência" (**CR**) no domínio da Saúde, constitui uma prioridade estratégica de forma a otimizar a qualidade do serviço prestado aos utentes pelas unidades hospitalares prestadoras de cuidados, sendo essencial para a modernização e consolidação da especialização clínica no domínio da Saúde. A portaria nº 194/2014 de 30 de setembro estabelece o conceito e processo de avaliação e reconhecimento dos centros de referência. Um centro de referência, de acordo com a definição do Ministério da Saúde, assume-se como o expoente mais elevado de competências na disponibilização de cuidados de saúde.

O despacho nº 9414/2016 do DR determinou os **CR** para as áreas de Oncologia de Adultos e o Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental constitui um destes **CR** no âmbito do cancro do reto.

Esta distinção traduz-se no reconhecimento que esta unidade reúne o mais elevado leque de competências e que exigem recursos humanos e técnicos altamente diferenciados, necessários ao diagnóstico e tratamento desta entidade, reunindo para isso uma equipa multidisciplinar reunindo vários especialistas e valências com elevado grau de profissionalismo e experiência. Assegura ainda a formação pós-graduada neste âmbito.

Para obter tal desiderato é, pois, fundamental assegurar:

- processos transparentes e protocolos sistematizados no diagnóstico, estadiamento e terapêutica

- multidisciplinaridade, reunindo profissionais altamente especializados, incluindo médicos das especialidades cirurgia geral, oncologia médica, imagiologia, gastrenterologia, anestesista, anatomopatológica, medicina física e de reabilitação, pneumologia, imunohemoterapia ; uma equipa de enfermagem dedicada ao programa de recuperação otimizada na cirurgia colorretal e à consulta de estomaterapia e ainda uma equipa de nutricionistas

- treino e formação de novos elementos de forma a manter os parâmetros e exigências de qualidade.

2. METOLOGIA

OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

POPULAÇÃO ALVO

A população alvo foi identificada de acordo com os doentes com registo no RON (Registo Oncológico Nacional). Os questionários foram dirigidos aos utentes internados no Centro de Referência de Oncologia de Adultos – Cancro do Reto, com envio de mensagens automáticas/App My CHLO aos utentes (após alta) com resposta indicativa para preenchimento e devolução pela mesma via.
O questionário é constituído por perguntas fechadas.

População Alvo		
Centro de Referência	**População Alvo**	**Amostra**
Oncologia de Adultos- Cancro do Reto		**9**

Da população alvo inquiriram-se 9 indivíduos, com 2 a responderem à totalidade das questões colocadas.

3. ANÁLISE GLOBAL

Total doentes saídos no 1º semestre de 2022		
Total Inquiridos		**9**

Durante o ano de 2022, obteve-se a participação no preenchimento dos questionários de satisfação de 9 inquiridos na amostra total.

Para facilitar e quantificar as respostas foi utilizada a seguinte escala:

- Muito Bom
- Bom
- Satisfatório
- Mau
- Muito Mau

3.1. CLASSIFICAÇÃO DO CENTRO DE REFERÊNCIA DE ONCOLOGIA DE ADULTOS-CANCRO DO RETO

3.1.1. Satisfação do serviço

Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?

Fig.1

Dos 9 inquiridos (amostra total), forma obtidas 2 respostas a este ponto para o índice ***"Muito Bom"***.

3.1.2. Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos?

Fig.2

3.1.3. Atendimento prestado pelo secretariado/recepção

Variáveis

Atendimento prestado pelo secretariado/recepção
1.1. Amabilidade
1.2. Clareza das informações prestadas
1.3. Apresentação (identificação e fardamento)

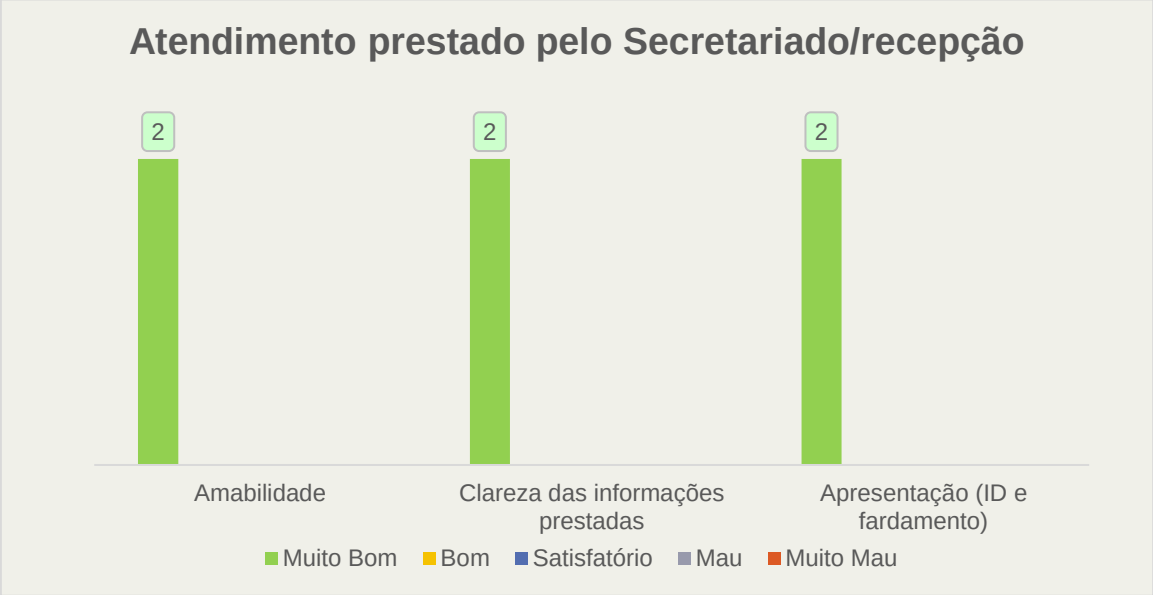


Fig.3

Apenas foram registadas respostas para o "Muito Bom".

Os pontos seguintes pretendem avaliar o grau de satisfação dos inquiridos em relação ao atendimento no geral pelas várias categorias profissionais, abordando questões como Amabilidade, Clareza da informação e Apresentação.

3.1.4. Equipa Médica

Variáveis

Equipa Médica
1. Clareza da comunicação sobre exames, tratamentos, medicação e opções terapêuticas
2. Informação sobre o seu estado de saúde
3. Atenção e disponibilidade
4. Amabilidade
5. Privacidade no atendimento
6. Apresentação (identificação e fardamento)
7. Informação sobre os cuidados pós-alta
8. Rapidez do processo de alta

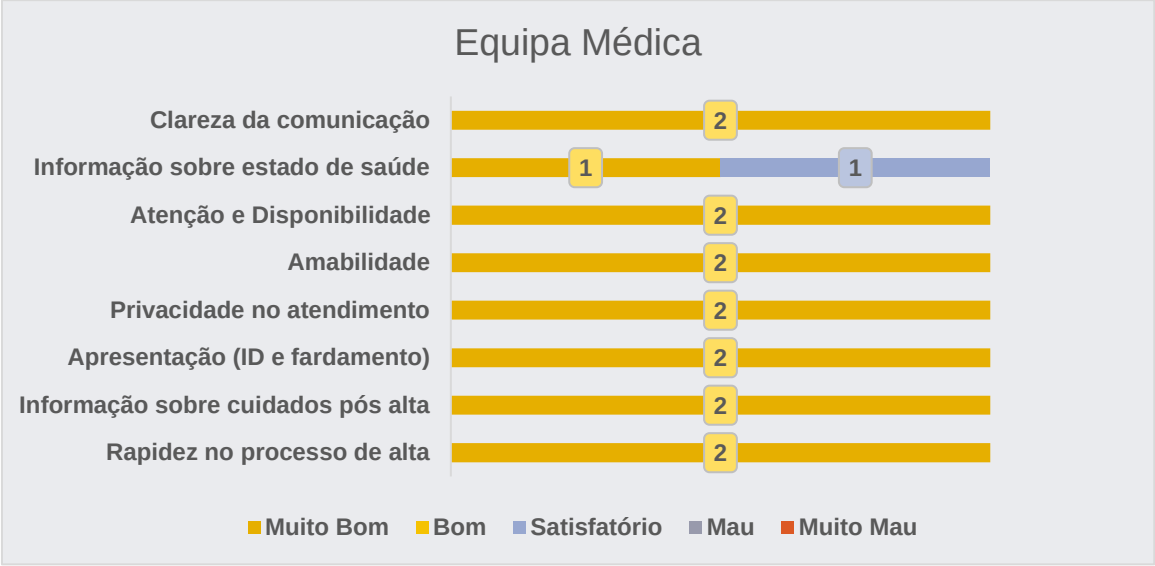


Fig.4

Encaramos este ponto como muito positivo uma vez que se verificam ausência de respostas negativas.

3.1.5. Equipa de Enfermagem

Equipa de Enfermagem
1. Atenção e disponibilidade no atendimento
2. Informação sobre os cuidados de enfermagem recebidos
3. Rapidez de resposta
4. Amabilidade
5. Privacidade no atendimento
6. Apresentação (identificação e fardamento)
7. Informação sobre os cuidados pós-alta
8. Rapidez do processo de alta

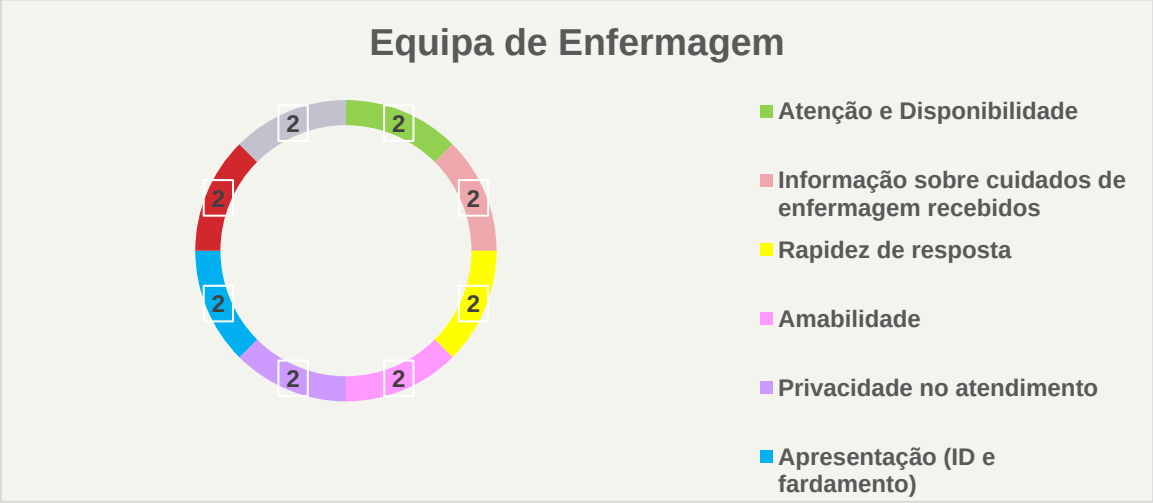


Fig. 5

3.1.6. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)

Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)
1. Amabilidade no atendimento
2. Rapidez de resposta
3. Atenção e Disponibilidade
4. Privacidade no atendimento
5. Apresentação (identificação e fardamento)

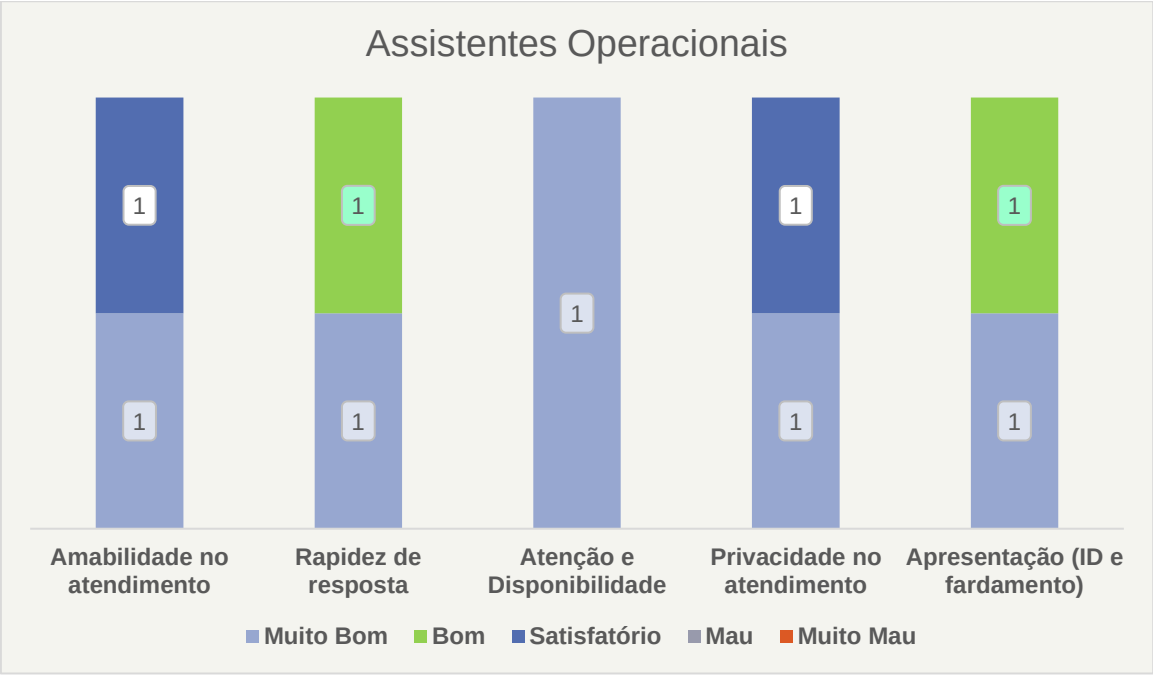
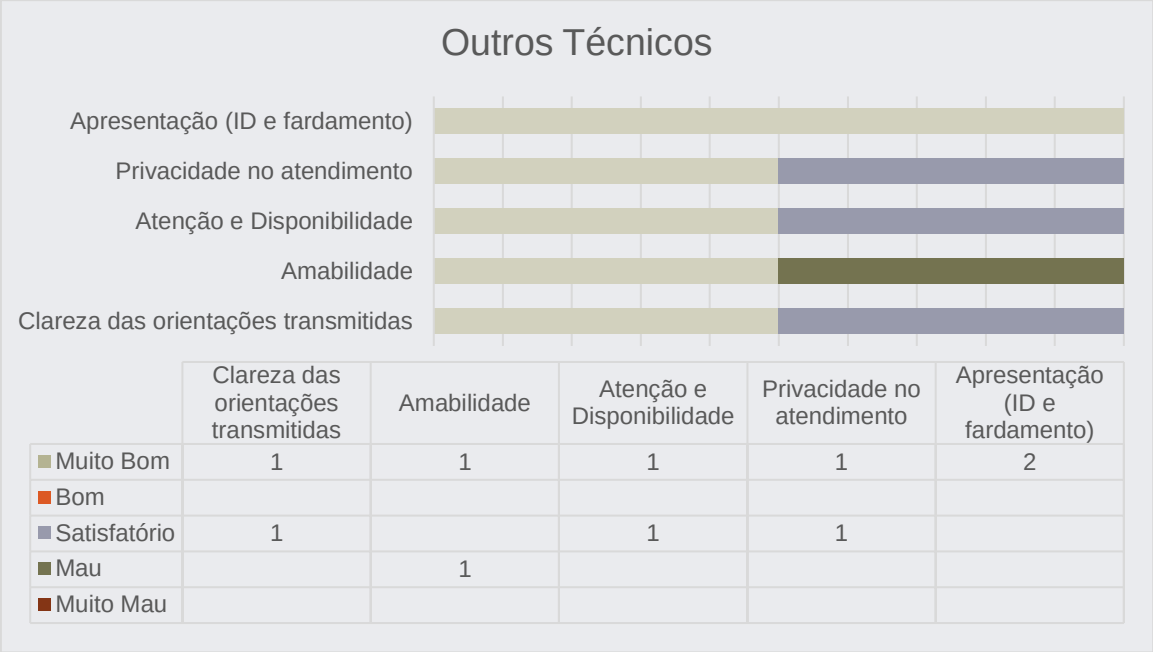


Fig.6

As variáveis foram divididas entre o ***"Muito Bom"*** o ***"Bom"*** e o ***"Satisfatório"*** .

3.1.7. Outros Técnicos

Outros técnicos
1. Clareza das orientações transmitidas
2. Amabilidade
3. Atenção e disponibilidade
4. Privacidade no atendimento
5. Apresentação (identificação e fardamento)



	Clareza das orientações transmitidas	Amabilidade	Atenção e Disponibilidade	Privacidade no atendimento	Apresentação (ID e fardamento)
Muito Bom	1	1	1	1	2
Bom					
Satisfatório	1		1	1	
Mau		1			
Muito Mau					

Fig. 7

As respostas a este ponto dividiram-se entre o ***"Muito Bom"*** e ***"Satisfatório"***, registando-se pela primeira vez respostas negativas para o ***"Mau"***.

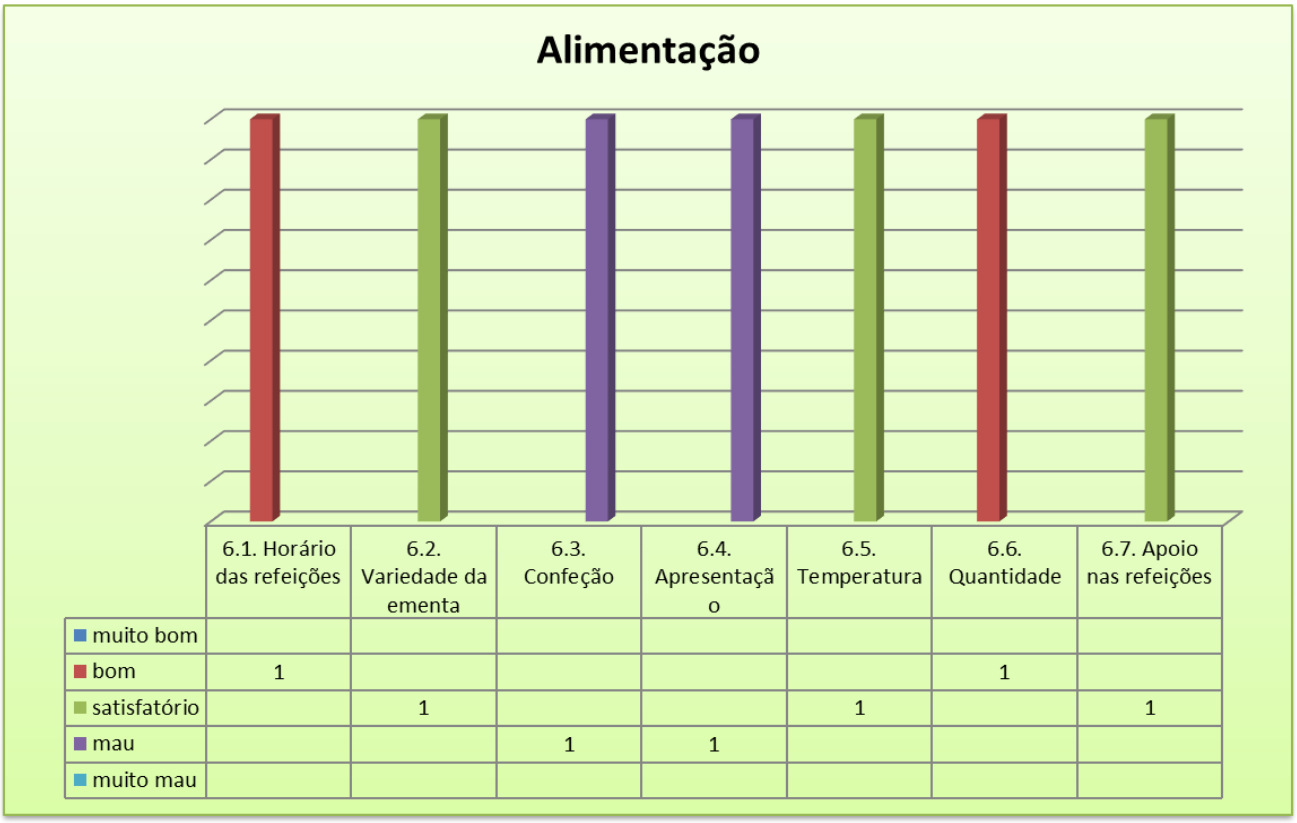
3.1.8. Alimentação

Alimentação
1. Horário das refeições
2. Variedade da ementa
3. Confecção
4. Apresentação
5. Temperatura
6. Quantidade
7. Apoio nas refeições

A alimentação engloba factores como horário das refeições; variedade da ementa; confecção e apresentação dos alimentos; temperatura; quantidade da alimentação fornecida, assim como apoio recebido durante as refeições.

Trata-se de um serviço concessionado, bastante valorizado pelos utentes e que recebe sempre na sua maioria as respostas mais variadas sob o ponto de vista de qualidade.

A este ponto dos 9 inquiridos, foi obtida 1 resposta aos pontos apresentados, e outro inquirido que optou por não responder a este ponto.



	6.1. Horário das refeições	6.2. Variedade da ementa	6.3. Confeção	6.4. Apresentação	6.5. Temperatura	6.6. Quantidade	6.7. Apoio nas refeições
muito bom							
bom	1					1	
satisfatório		1			1		1
mau			1	1			
muito mau							

Fig. 8

3.1.9. Visitas

Visitas
1. Horário
2. Nº de visitas
3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa

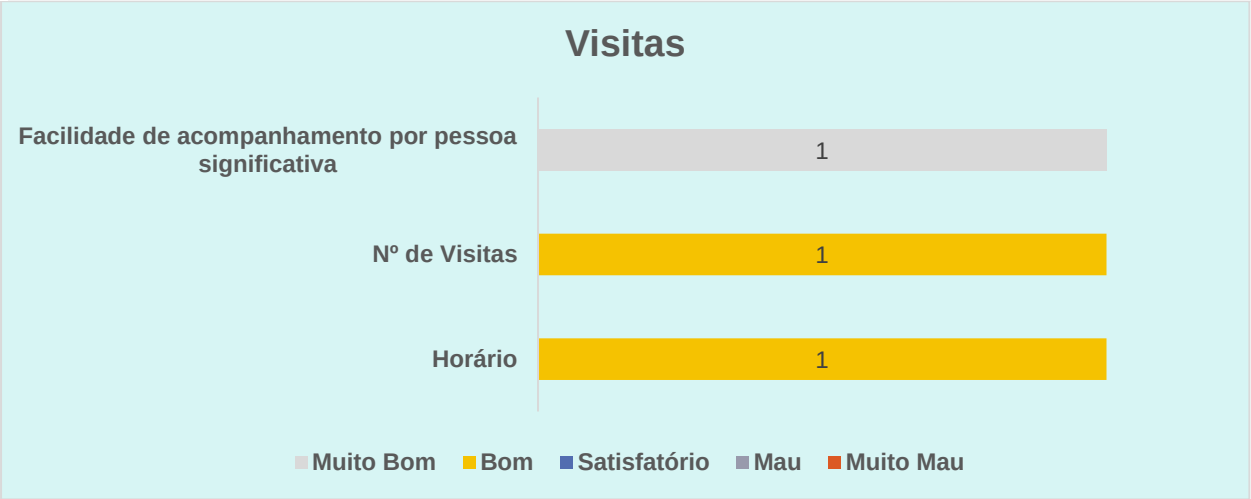


Fig. 9

Verifica-se a participação de um utente com respostas distribuídas no ***"Muito Bom"*** e ***"Bom"***.

3.1.10. Roupa

Roupa
1. Frequência da substituição
2. Limpeza

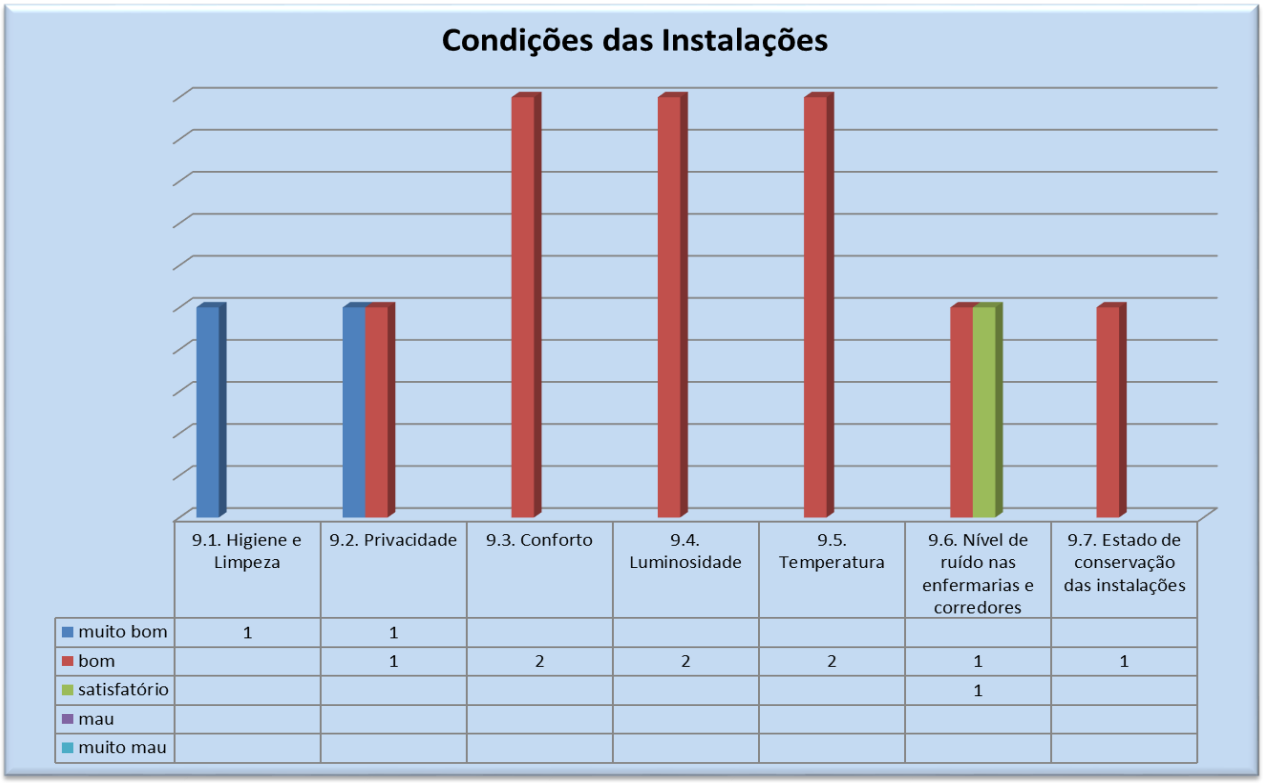
Fig.10

Todas as respostas estão inseridas no ***"Muito Bom"*** com ausência de respostas para as restantes variáveis. Relembramos que o início do mês de Março de 2020, coincidiu com o surgimento da pandemia SARS-Covid 19 (a nível mundial) interferindo a interação de forma transversal todas as camadas das populações, perdurando até à data.

Neste contexto, e obedecendo às recomendações das normas emitidas pela D.G.S. no que concerne à restrição de pessoas/visitas a doentes internados afectou consequentemente este ponto em particular.

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

Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio)
1. Higiene e Limpeza
2. Privacidade
3. Conforto
4. Luminosidade
5. Temperatura
6. Nível de ruído nas enfermarias e corredores
7. Estado de conservação das instalações



	9.1. Higiene e Limpeza	9.2. Privacidade	9.3. Conforto	9.4. Luminosidade	9.5. Temperatura	9.6. Nível de ruído nas enfermarias e corredores	9.7. Estado de conservação das instalações
muito bom	1	1					
bom		1	2	2	2	1	1
satisfatório						1	
mau							
muito mau							

Fig.11

As respostas dos inquiridos foram distribuídas entre as variáveis ***"Muito Bom", "Bom"*** e o ***"Satisfatório".***

3.1.12 Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?:

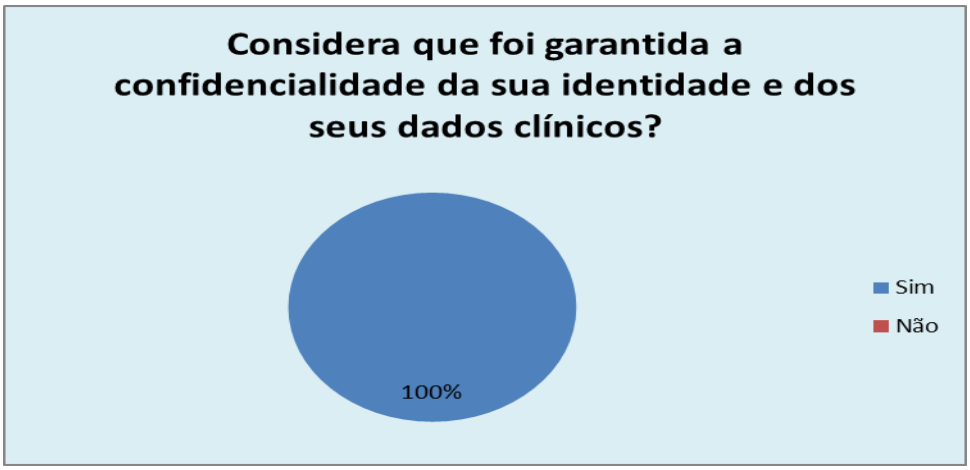


Fig.12

3.1.13 Género e idades dos Inquiridos:

Os inquiridos pertencem todos ao sexo feminino, e com idades compreendidas entre os 50 e os 69 anos.

4.Anexo

Questionário de satisfação do Utente

Questionário de satisfação do utente - Serviços de Internamento

Valorizamos a sua opinião. Para que possamos ir ao encontro das suas expectativas e, se possível ou necessário, melhorarmos a prestação de cuidados nos nossos serviços, solicitamos a sua colaboração no preenchimento deste questionário. Por favor assinale com um (x) na resposta que melhor traduz a sua opinião. Este questionário é anónimo.

Hospital onde se encontra:					
Hospital de Santa Cruz		Hospital de São Francisco Xavier		Hospital de Egas Moniz	

Serviço onde foi assistido:_____

Idade:_____ Sexo:_____ Data de Alta:___/____/_____

1. Atendimento prestado pelo secretariado/receção	muito bom	bom	satisfatório	mau	muito mau
1.1. Amabilidade					
1.2. Clareza das informações prestadas					
1.3. Apresentação (identificação e fardamento)					
2. Equipa Médica	**muito bom**	**bom**	**satisfatório**	**mau**	**muito mau**
2.1. Clareza da comunicação sobre exames, tratamentos, medicação e opções terapêuticas					
2.2. Informação sobre o seu estado de saúde					
2.3. Atenção e disponibilidade					
2.4. Amabilidade					
2.5. Privacidade no atendimento					
2.6. Apresentação (identificação e fardamento)					
2.7. Informação sobre os cuidados pós-alta					
2.8. Rapidez do processo de alta					
3. Equipa de Enfermagem	**muito bom**	**bom**	**satisfatório**	**mau**	**muito mau**
3.1. Atenção e disponibilidade no atendimento					
3.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem recebidos					
3.3. Rapidez de resposta					
3.4. Amabilidade					
3.5. Privacidade no atendimento					
3.6. Apresentação (identificação e fardamento)					
3.7. Informação sobre os cuidados pós-alta					
3.8. Rapidez do processo de alta					
4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)	**muito bom**	**bom**	**satisfatório**	**mau**	**muito mau**
4.1. Amabilidade no atendimento					
4.2. Rapidez de resposta					
4.3. Atenção e Disponibilidade					
4.4. Privacidade no atendimento					
4.5. Apresentação (identificação e fardamento)					

Após o preenchimento deste questionário, por favor coloque-o na Caixa de Sugestões. Muito Obrigada pela sua colaboração!

GCI_QA_Versão última_07-02-2017

5. Outros técnicos	muito bom	bom	satisfatório	mau	muito mau
5.1. Clareza das orientações transmitidas					
5.2. Amabilidade					
5.3. Atenção e disponibilidade					
5.4. Privacidade no atendimento					
5.5. Apresentação (identificação e fardamento)					
6. Alimentação	**muito bom**	**bom**	**satisfatório**	**mau**	**muito mau**
6.1. Horário das refeições					
6.2. Variedade da ementa					
6.3. Confeção					
6.4. Apresentação					
6.5. Temperatura					
6.6. Quantidade					
6.7. Apoio nas refeições					
7. Visitas	**muito bom**	**bom**	**satisfatório**	**mau**	**muito mau**
7.1. Horário					
7.2. Nº de visitas					
7.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa					
8. Roupa	**muito bom**	**bom**	**satisfatório**	**mau**	**muito mau**
8.1. Frequência da substituição					
8.2. Limpeza					
9. Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio)	**muito bom**	**bom**	**satisfatório**	**mau**	**muito mau**
9.1. Higiene e Limpeza					
9.2. Privacidade					
9.3. Conforto					
9.4. Luminosidade					
9.5. Temperatura					
9.6. Nível de ruído nas enfermarias e corredores					
9.7. Estado de conservação das instalações					

10. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos ?	Sim	Não

11. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?	Muito bom	bom	satisfatório	mau	muito mau

12. Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos?	Sim	Não

As suas sugestões:

Após o preenchimento deste questionario, por favor coloque-o na Caixa de Sugestoes. Muito Obrigada pela sua colaboração!

GCI_QA_Versão última_ 07-02-2017