

RELATÓRIO

:: AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO DOENTE INTERNADO ::

2021



ALCOBAÇA | LEIRIA | POMBAL

ÍNDICE

1. ENQUADRAMENTO	3
2. METODOLOGIA	4
3. RESULTADOS	5
3.1. CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA DA POPULAÇÃO INQUIRIDA	6
3.2 LOCAL	7
3.3. SERVIÇOS DE INTERNAMENTO	8
3.4. ATENDIMENTO PELO PESSOAL DO SECRETARIADO E RECEÇÃO	9
3.5 CONDIÇÕES DAS INSTALAÇÕES	12
3.6. REFEIÇÕES	15
3.7. ROUPA	17
3.8. VISITAS	19
3.9. EQUIPA MÉDICA	21
3.10 ENFERMAGEM	24
3.11 OUTROS TÉCNICOS	27
3.12 PESSOAL AUXILIAR	30
3.13. ENSINOS EFETUADOS PELOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE	31
3.14. PROCESSO DA ALTA	33
3.15. OPINIÃO SOBRE QUALIDADE GLOBAL DO SERVIÇO PRESTADO	36
3.16 ACONSELHA O CENTRO HOSPITALAR DE LEIRIA A UM FAMILIAR, AMIGO OU COLEGA?	36
4. CONCLUSÃO	37
1. N.º RESPOSTAS AO MOD. AD 94	37
2. PERCEÇÃO DO UTENTE SOBRE ATENDIMENTO PELOS DIFERENTES GRUPOS PROFISSIONAIS	37
3. PRIVACIDADE NO ATENDIMENTO	38
4. SILÊNCIO NAS ENFERMARIAS	38
5. VISITAS	40
6. INSTALAÇÕES E LIMPEZA	41
7. CONFORTO	41
8. ALIMENTAÇÃO / REFEIÇÕES	41
9. ROUPA	41
10. ENSINOS EFETUADOS PELOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE	42
11. PROCESSO DA ALTA	42
12. OPINIÃO SOBRE A QUALIDADE GLOBAL DO CHL	42
13. ACONSELHAMENTO DO CHL A UM FAMILIAR, AMIGO OU COLEGA	42

1. ENQUADRAMENTO

A compreensão das necessidades e expectativas dos utentes, e demais partes interessadas na área de atuação do CHL, como prestador de cuidados em saúde, é fundamental para fortalecer laços de confiança, criar conhecimento e inovação e estabelecer um diálogo construtivo, tendo em vista a melhoria contínua do serviço prestado.

Para este efeito, o Centro Hospitalar de Leiria (CHL), dispõe de um instrumento de avaliação da satisfação do doente internado: Mod. AD94.

Os inquéritos estruturados, baseados na metodologia CAF e de natureza confidencial e anónima, estão disponíveis nos serviços de prestação de cuidados (anexos ao guia do utente) e são aplicados a doentes internados, sem limite temporal para o seu preenchimento.

No momento da alta, ainda que esta ocorra aos feriados e/ou fins-de-semana o enfermeiro, ou assistente técnico (consoante as dinâmicas dos serviços), juntamente com a documentação da alta, entrega também o questionário e o envelope RSF e sugere ao doente ou, na sua impossibilidade ao seu acompanhante, que preencha o referido questionário.

Após o preenchimento, o enfermeiro/assistente técnico informa o doente, ou acompanhante, que o questionário deverá ser colocado em caixa própria destinada ao efeito, localizada no balcão onde se encontram os vigilantes, nas entradas principais do CHL.

Caso o doente não tenha disponibilidade/vontade imediata para o preenchimento do questionário, é informado que o mesmo poderá ser remetido para o CHL utilizando, para o efeito, o envelope RSF que é fornecido juntamente com o questionário, sem custos acrescidos. **O enfermeiro/assistente técnico deve sensibilizar o doente para a importância do preenchimento e devolução do questionário, como contributo para a melhoria dos serviços prestados, informando que o mesmo é de carácter anónimo e confidencial.**

A colaboração das chefias e prestadores de cuidados de cada serviço é essencial para a distribuição e sensibilização para o preenchimento destes inquéritos.

De acordo com a deliberação do Conselho de Administração de 2021.03.10, o tratamento e análise dos questionários de avaliação da satisfação do doente internado, passaram a ser uma função da Comissão de Humanização do Centro Hospitalar de Leiria (CHL), reportando-se este relatório ao ano de 2021.

2. METODOLOGIA

As questões do modelo AD94 são direcionadas para diferentes dimensões, e pelas respostas obtidas, é possível aferir, de uma forma geral, a qualidade, as necessidades e as oportunidades de melhoria do CHL, no que respeita à experiência do doente internado.

A análise por serviço pode, porém, tornar-se redutora, consoante o número de questionários preenchidos. Não obstante, devem ser tidos em conta os parâmetros e resultados aferidos, de modo a perspetivar oportunidades de melhoria.

O questionário aplicado permitiu a caracterização sociodemográfica dos doentes internados e uma avaliação relativa a diferentes áreas da prestação de cuidados, finalizando com espaço para o doente escrever *“o que mais gostou, ou o que mais o incomodou, os seus comentários e as suas sugestões”* :

(*com opções de resposta: **“Muito Bom”**; **“Bom”**; **“Satisfatório”** e **“Mau”**).

:: Questões Analisadas no Mod AD 94 ::

1. Atendimento pelo pessoal do secretariado e receção.

- 1.1 Cortesia no atendimento.
- 1.2 Clareza nas informações gerais.
- 1.3 Rapidez no processo de admissão.

2. Condições das instalações (Enfermarias, Instalações sanitárias, Corredores, Espaços de convívio):

- 2.1. Limpeza e higiene.
- 2.2. Respeito pela privacidade.
- 2.3. Conforto.
- 2.4. Silêncio nas enfermarias.

3. Refeições:

- 3.1 Horário.
- 3.2 Variedade da ementa.
- 3.3 Qualidade (Confeção, Apresentação, Temperatura, Qualidade).
- 3.4 Apoio no serviço das refeições.

4. Roupas:

- 4.1 Frequência de mudas.
- 4.2 Limpeza.
- 4.3 Qualidade da roupa.

5. Visitas:

- 5.1 Horário.
- 5.2 Facilidade e acompanhamento por familiares.

6. Equipa médica:

- 6.1 Clareza das explicações sobre tratamentos, medicamentos e exames a que foi submetido.
- 6.2 Clareza das informações prestadas sobre o seu estado de saúde.
- 6.3 Atenção e disponibilidade no atendimento.
- 6.4 Privacidade no atendimento.

7. Enfermagem:

- 7.1 Orientações transmitidas sobre as rotinas do serviço.
- 7.2 Orientações sobre os cuidados de enfermagem recebidos.

- 7.3 Rapidez de resposta.
- 7.4 Atenção e disponibilidade no atendimento.
- 7.5 Privacidade no atendimento.

8. Outros técnicos:

- 8.1 Clareza das orientações transmitidas.
- 8.2 Atenção e disponibilidade no atendimento.
- 8.3 Privacidade no atendimento.

9. Pessoal Auxiliar:

- 9.1 Cortesia no atendimento.
- 9.2 Privacidade no atendimento.

10. Ensinos efetuados pelos profissionais de saúde:

- 10.1 Os ensinos e as orientações foram claros.
- 10.2 Os ensinos e as orientações foram úteis.
- 10.3 Os ensinos e as orientações foram suficientes.

11. Processo da alta:

- 11.1 Informação disponibilizada em termos de cuidados e prática a seguir em casa.
- 11.2 Tempo de espera entre a informação da alta do médico e a sua saída do hospital.

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

(*com opções de resposta: “Sim”; “Talvez” e “Não”)

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

Os dados foram coletados e tratados através de uma base de dados Excel e os valores, em percentagem, arredondados à segunda casa decimal.

3. RESULTADOS

Em 2021, o CHL contou com **19.033 doentes saídos do internamento** (excluindo berçário).

Dos questionários disponibilizados pelos serviços do Centro Hospitalar de Leiria obtivemos **934** válidos para análise, o que corresponde a uma percentagem de respostas que ficará aquém do desejável (aprox. 5%), comparativamente ao universo de doentes saídos.

Por força da pandemia, foram feitas diversas reestruturações físicas e de designações de serviços ao longo do ano de 2021, o que dificulta a uniformização de critérios para identificação dos serviços.

Foram destacados os serviços com maior número de respostas no universo dos questionários respondidos.

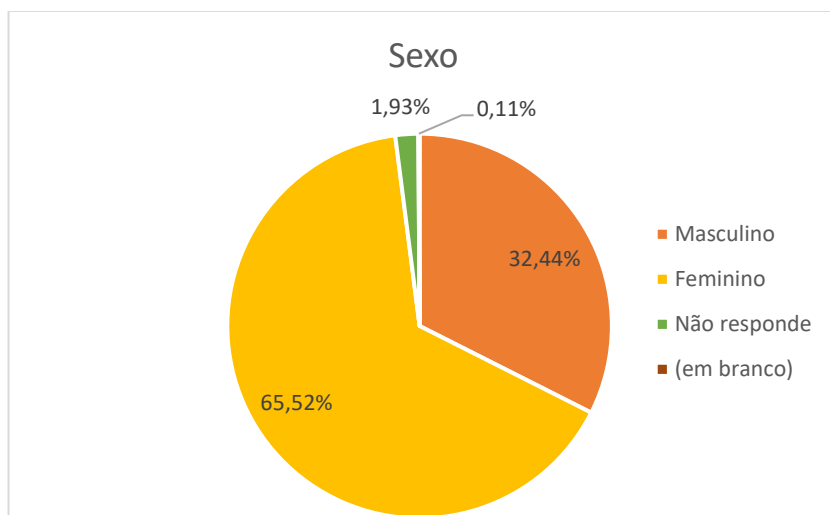
O ano de 2021, foi um ano atípico, uma vez que, devido à covid-19, houve 11 reestruturações de pisos, o que dificultou a uniformização de designações de serviços no relatório. De notar, que alguns utentes identificaram o serviço, ou mesmo o piso (ex. Piso 3B Poente), e outros identificaram a especialidade em causa (ex. ORL).

Uma vez que, existe uma grande disparidade de número de resultados por questão, por serviço e por unidade do CHL, não deverá ser feita uma comparação de resultados. Os serviços, devem, porém, analisar os seus resultados individuais (que se encontram discriminados nas páginas seguintes) e adotar medidas de melhoria.

3.1. CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA DA POPULAÇÃO INQUIRIDA

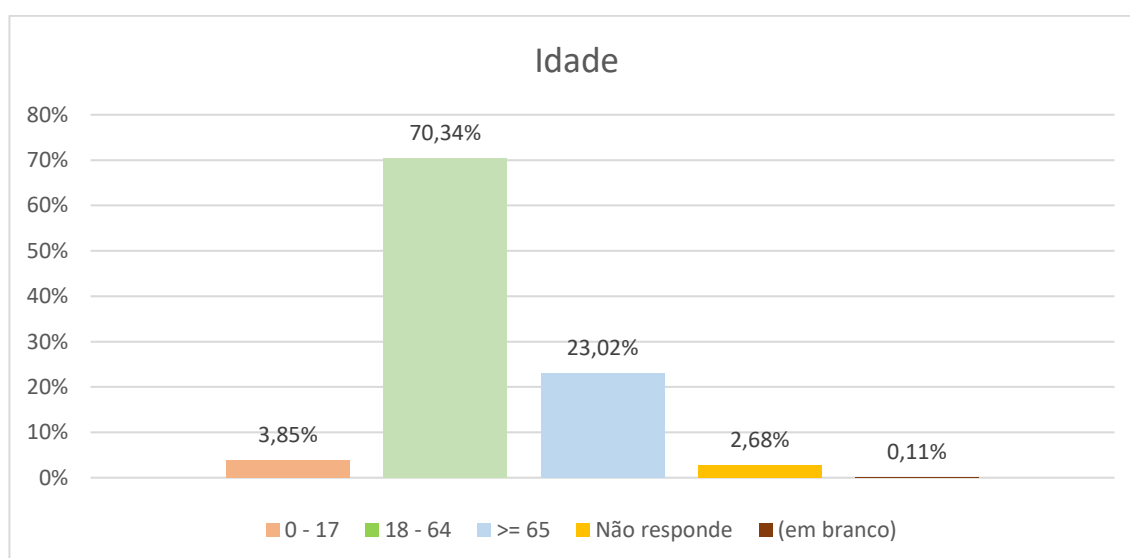
3.1.1. SEXO

No que respeita ao “sexo”, a maioria dos inquiridos, 65,52%, é do sexo feminino e 32,44% do sexo masculino. Existe uma percentagem de “não respostas” de apenas 0,11%.



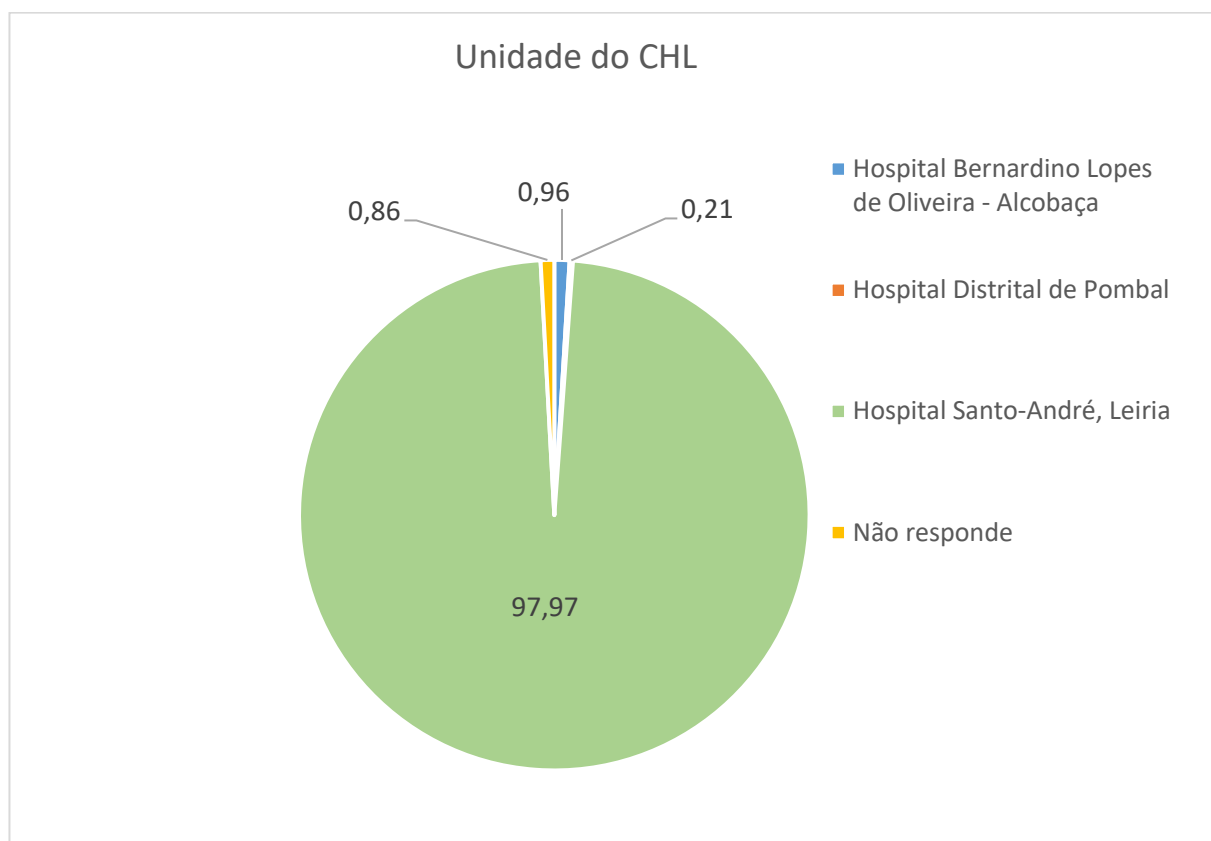
3.1.2. IDADE

A faixa etária com maior número de respostas é a compreendida entre os 18 e os 64 anos (70,34%), seguida de maiores de 65 anos (23,02%).



3.2 LOCAL

3.2.1 UNIDADE DO CHL



A grande maioria dos inquiridos foram utentes do Hospital de Santo André – Leiria (97,97%), sendo que nas unidades de Alcobaça e Pombal, apenas 11 pessoas responderam ao inquérito de satisfação, correspondente a 0,96% (9 pessoas) e 0,21% (2 pessoas) respetivamente.

3.3. SERVIÇOS DE INTERNAMENTO

Dos questionários disponibilizados pelos serviços do Centro Hospitalar de Leiria obtivemos **934** válidos para análise, distribuídos do seguinte modo:

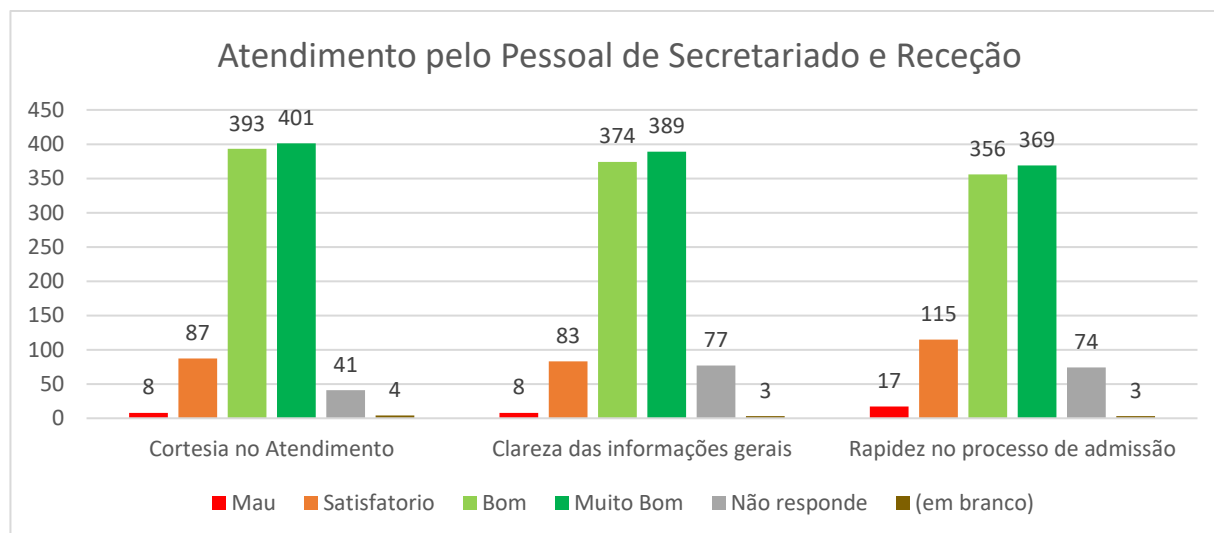
Serviço (*)	Nº de inquéritos	%
Obstetrícia	365	39,08%
Cirurgia Geral – Ala B	98	10,49%
Cirurgia Geral – Ala A	96	10,28%
Cardiologia	65	6,96%
Ginecologia	52	5,57%
Pediatria	49	5,25%
Não identificado	45	4,82%
Medicina Interna – 3º Piso TN	34	3,64%
Urologia	33	3,53%
Gastroenterologia	27	2,89
UCIC	12	1,28%
Pneumologia	10	1,07%
Ortopedia I	8	0,86%
UCEP	7	0,75%
Piso 3 – Torre Poente (Esp. Cirurgicas)*	6	0,64%
Ortopedia II	5	0,54%
Psiquiatria	4	0,43%
Medicina Interna – 4º Piso TN	3	0,32%
Neurologia	3	0,32%
Piso 3B – Torre Nascente (covid pneumologia/área intermédia)*	2	0,21%
Cirurgia Geral - Alcobaça	2	0,21%
Medicina Interna - Alcobaça	2	0,21%
ORL	2	0,21%
Piso 3A – Torre Nascente (covid medicina)*	1	0,11%
Medicina Intensiva	1	0,11%
Medicina Interna - Pombal	1	0,11%
UICD Pediátrica	1	0,11%
	934	100%

(*) Nomenclatura e distribuição dos serviços à data da aplicação dos questionários

O serviço com o maior número de inquéritos recolhidos foi a Obstetrícia, 365, correspondente a uma percentagem de 39,08%, seguida da **Cirurgia Geral (Ala A e Ala B)** com 96 e 98 respostas respetivamente, correspondendo a percentagens de 10,28% e 10,49%.

Vários serviços de internamento recolheram apenas 1 (3 A Nascente, Medicina Intensiva, Medicina Interna - Pombal e UICD Pediátrica) ou 2 (3 B Nascente, Cirurgia Geral - Alcobaça, Medicina Interna - Alcobaça e ORL) inquéritos preenchidos.

3.4. ATENDIMENTO PELO PESSOAL DO SECRETARIADO E RECEÇÃO



O “atendimento pelo pessoal do secretariado e recepção” é, na sua maioria, considerado “**Bom**” ou “**Muito Bom**”, nas três dimensões analisadas:

	Cortesia no Atendimento	Clareza das Informações Gerais	Rapidez no Processo de Admissão
Muito Bom	42,93%	41,65%	39,51%
Bom	42,08%	40,04%	38,12%
Satisfatório	9,31%	8,89%	12,31%
Mau	0,86%	0,86%	1,82%
Não responde	4,39%	8,24%	7,92%
(em branco)	0,43%	0,32%	0,32%
	100%	100%	100%

Nas tabelas seguintes está indicado o número de respostas por serviço. Ficam excluídos na contabilização, o número de não respostas ou respostas em branco, por não darem respostas concretas acerca dos serviços e das dimensões analisadas.

Apresentamos, de seguida, o TOP 5 (a verde) dos serviços com maior número de resultados (Muito Bom + Bom) por questão, e destacamos também as pontuações negativas a vermelho.

“Cortesia no Atendimento”				
Serviço	“Mau”	“Satisfatório”	“Bom”	“Muito Bom”
Piso 3B – Torre Nascente (covid pneumologia/área intermédia)*	0	0	2	0
Cardiologia	0	2	23	27
Cirurgia Alcobaça	0	0	1	1
Cirurgia Geral – Ala A	1	10	50	30
Cirurgia Geral – Ala B	0	9	22	40
Piso 3 – Torre Poente (Esp. Cirúrgicas)*	0	0	3	2
Gastroenterologia	0	2	7	14
Ginecologia	0	6	8	21
Medicina Interna - Alcobaça	0	0	1	1
Medicina Interna – 3º Piso TN	0	4	1	13
Medicina Interna – 4º Piso TN	0	0	1	1
Medicina Intensiva	0	0	0	1
Medicina Interna - Pombal	0	0	0	1
Não identificado	0	3	6	23
Neurologia	0	0	0	3
Obstetrícia	7	33	80	122
ORL	0	0	1	1
Ortopedia I	0	1	5	2
Ortopedia II	0	1	1	2
Pediatria	0	9	13	21
Pneumologia	0	0	3	7
Psiquiatria	0	1	1	2
UCEP	0	1	2	2
UCIC	0	1	3	6
UICD Pediátrica	0	0	0	1
Urologia	0	4	11	16
Total	8	87	245	360

(*) Nomenclatura e distribuição dos serviços à data da aplicação dos questionários

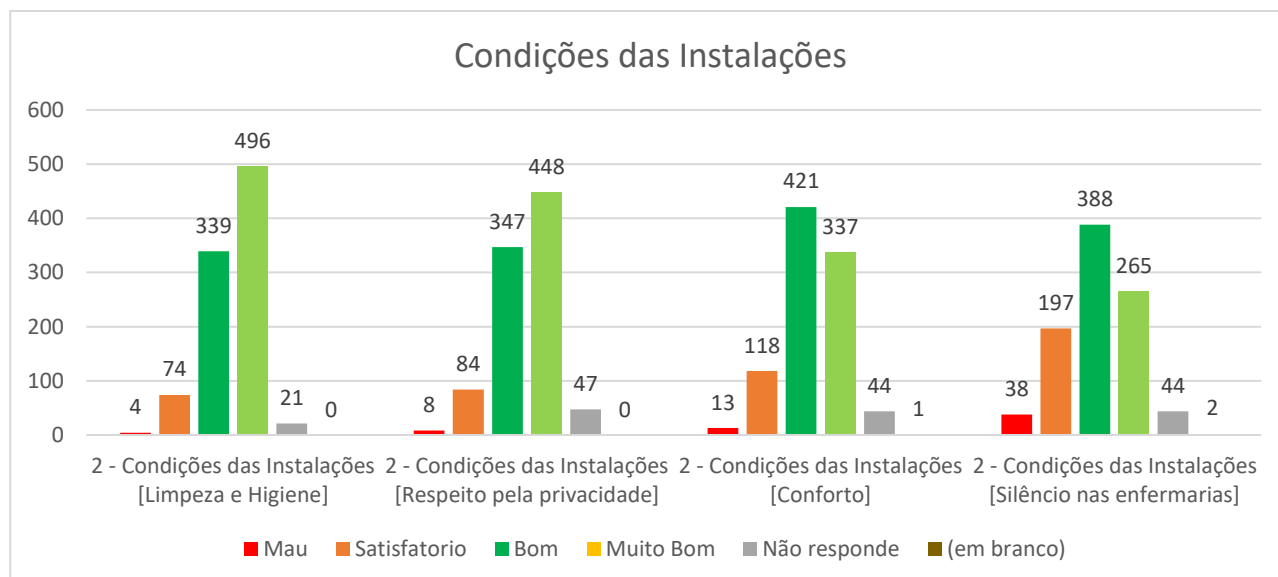
Os serviços que se destacam (quantitativamente) de forma mais positiva relativamente à “Cortesia no atendimento” são a Cardiologia, a Cirurgia Geral, a Obstetrícia e a Pediatria.

Serviço	“Clareza das informações gerais”				“Rapidez no processo de admissão”			
	“Mau”	“Satisfatório”	“Bom”	“Muito Bom”	“Mau”	“Satisfatório”	“Bom”	“Muito Bom”
Piso 3A – Torre Nascente (covid medicina)*	0	0	0	0	0	1	0	0
Piso 3B – Torre Nascente (covid pneumologia/área intermédia)*	0	1	1	0	0	1	1	0
Cardiologia	0	4	20	34	0	3	16	39
Cirurgia Geral - Alcobaça	0	0	1	1	0	0	1	1
Cirurgia Geral – Ala A	1	8	23	22	3	10	20	19
Cirurgia Geral – Ala B	0	6	23	32	2	10	22	20
Piso 3 – Torre Poente (Esp. Cirúrgicas)*	0	0	4	1	0	1	4	0
Gastroenterologia	0	2	6	9	0	0	9	7
Ginecologia	0	3	24	17	0	9	18	18
Medicina Alcobaça	0	1	0	1	0	0	1	1
Medicina Interna – 3º Piso TN	1	1	14	12	1	3	11	13
Medicina Interna – 4º Piso TN	0	1	0	1	0	0	1	0
Medicina Intensiva	0	0	0	1	0	0	0	1
Medicina Interna - Pombal	0	0	0	1	0	0	0	1
Não identificado	0	5	14	23	0	7	14	20
Neurologia	0	0	0	1	0	0	0	1
Obstetrícia	6	29	148	158	7	36	143	161
ORL	0	0	1	1	0	0	1	1
Ortopedia I	0	0	4	0	0	2	2	0
Ortopedia II	0	0	1	3	0	1	2	2
Pediatria	0	8	12	22	1	7	6	6
Pneumologia	0	0	3	7	0	0	4	6
Psiquiatria	0	1	2	1	0	1	2	1
UCEP	0	1	3	2	0	1	4	1
UCIC	0	1	2	7	0	1	3	6
UICD Pediátrica	0	0	0	1	0	0	0	1
Urologia	0	3	12	12	1	3	14	11
Total	8	75	318	370	16	97	299	337

(*) Nomenclatura e distribuição dos serviços à data da aplicação dos questionários

Os serviços que se destacam (quantitativamente) de forma mais positiva relativamente à “Clareza das informações gerais” e à “Rapidez no processo de admissão”, são a Cardiologia, a Cirurgia Geral, a Ginecologia e a Obstetrícia.

3.5 CONDIÇÕES DAS INSTALAÇÕES



	Limpeza e Higiene	Respeito pela privacidade	Conforto	Silêncio nas enfermarias
Muito Bom	53,10%	47,97%	36,08%	28,37%
Bom	36,30%	37,15%	45,07%	41,54%
Satisfatório	7,92%	8,99%	12,63%	21,09%
Mau	0,43%	0,86%	1,39%	4,07%
Não responde	2,25%	5,03%	4,71%	4,71%
(em branco)	0,00%	0,00%	0,11%	0,21%
	100%	100%	100%	100%

As “condições das instalações” foram analisadas em quatro dimensões:

- “Limpeza e Higiene”: **Muito Bom** 53,10%; **Bom** 36,30%; **Satisfatório** 7,92%; **Mau** 0,43%.
- “Respeito pela privacidade”: **Muito Bom** 47,97%; **Bom** 37,15%; **Satisfatório** 8,99%; **Mau** 0,86%.
- “Conforto”: **Muito Bom** 36,08%; **Bom** 45,07%; **Satisfatório** 12,63%; **Mau** 1,39%.
- “Silêncio nas Enfermarias”: **Muito Bom** 28,37%; **Bom** 41,54%; **Satisfatório** 21,09%; **Mau** 4,07%.

Apesar da maioria das respostas ser “**Bom**” e “**Muito Bom**”, nas quatro dimensões, há um significativo número de “**Satisfatório**” nas dimensões “**Conforto**” (12,63%) e “**Silêncio nas Enfermarias**” (21,09%).

Nas tabelas seguintes está indicado o número de respostas por serviço. Ficam excluídos na contabilização, o número de não respostas ou respostas em branco, por não darem respostas concretas acerca dos serviços e das dimensões analisadas.

Apresentamos, de seguida, o TOP 5 (a verde) dos serviços com maior número de resultados (Muito Bom + Bom) por questão, e destacamos também as pontuações negativas a vermelho.

Serviço	“Limpeza e Higiene”				“Respeito pela Privacidade”			
	“Mau”	“Satisfatório”	“Bom”	“Muito Bom”	“Mau”	“Satisfatório”	“Bom”	“Muito Bom”
Piso 3A – Torre Nascente (covid medicina)*	0	0	1	0	0	0	1	0
Piso 3B – Torre Nascente (covid pneumologia/área intermédia)*	0	0	2	0	0	1	1	0
Cardiologia	0	2	18	44	0	3	20	37
Cirurgia Geral - Alcobaça	0	0	0	2	0	1	0	1
Cirurgia Geral – Ala A	0	13	39	30	3	10	43	36
Cirurgia Geral – Ala B	2	10	41	43	0	12	41	40
Piso 3 – Torre Poente (Esp. Cirúrgicas)*	0	1	4	1	0	0	4	1
Gastroenterologia	0	2	13	12	0	3	13	11
Ginecologia	0	5	21	22	0	4	23	18
Medicina Interna - Alcobaça	0	0	1	1	0	1	0	1
Medicina Interna – 3º Piso TN	1	0	12	18	0	2	14	13
Medicina Interna – 4º Piso TN	0	0	1	2	0	0	2	1
Medicina Intensiva	0	0	0	1	0	0	1	0
Medicina Interna - Pombal	0	0	0	1	0	0	0	1
Não identificado	0	2	16	12	0	2	10	17
Neurologia	0	0	0	3	0	0	0	1
Obstetrícia	1	35	127	199	5	35	129	193
ORL	0	0	0	2	0	0	0	2
Ortopedia I	0	0	3	5	0	1	2	4
Ortopedia II	0	0	1	4	0	1	1	2
Pediatria	0	2	18	28	0	4	18	19
Pneumologia	0	1	2	7	0	1	3	6
Psiquiatria	0	0	2	2	0	1	2	1
UCEP	0	1	0	6	0	2	0	5
UCIC	0	0	2	9	0	0	3	8
UICD Pediátrica	0	0	0	1	0	0	0	1
Urologia	0	0	15	16	0	0	15	16
Total	4	74	339	471	8	84	346	435

(*) Nomenclatura e distribuição dos serviços à data da aplicação dos questionários

Os serviços que se destacam (quantitativamente) de forma mais positiva, relativamente a “Limpeza e higiene” são a Cardiologia, a Cirurgia Geral, a Obstetrícia e a Pediatria.

Os serviços que se destacam (quantitativamente) de forma mais positiva, relativamente a “Respeito pela privacidade” são a Cardiologia, a Cirurgia Geral, a Ginecologia e a Obstetrícia.

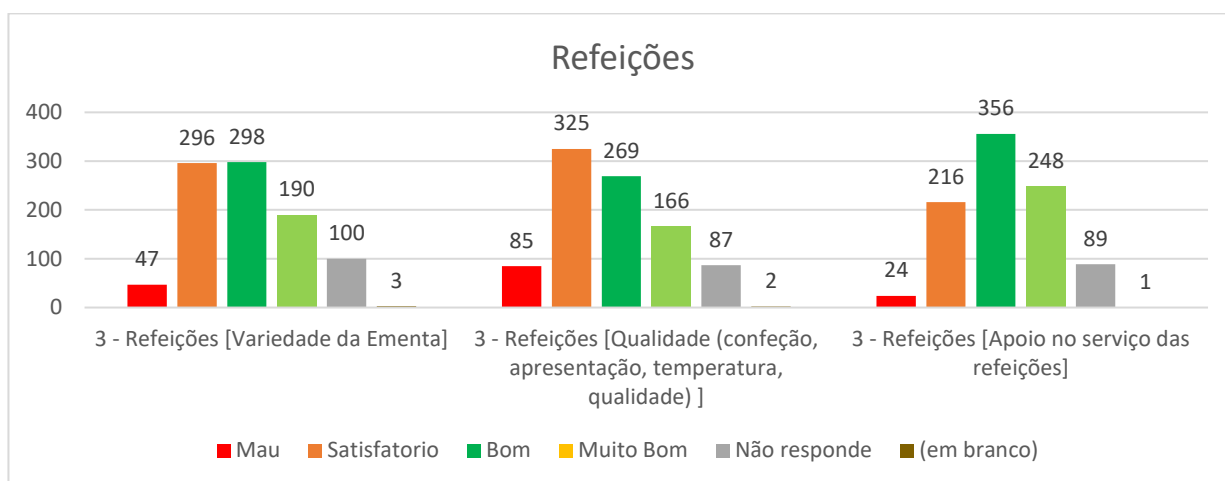
Serviço	"Conforto"				"Silêncio nas enfermarias"			
	"Mau"	"Satisfatório"	"Bom"	"Muito Bom"	"Mau"	"Satisfatório"	"Bom"	"Muito Bom"
Piso 3A – Torre Nascente (covid medicina)*	0	0	1	0	0	0	1	0
Piso 3B – Torre Nascente (covid pneumologia/área intermédia)*	0	0	2	0	0	1	1	0
Cardiologia	1	5	26	29	0	6	27	28
Cirurgia Geral - Alcoaça	0	0	0	2	0	0	0	2
Cirurgia Geral – Ala A	3	19	42	28	4	17	51	20
Cirurgia Geral – Ala B	0	15	48	31	3	17	40	26
Piso 3 – Torre Poente (Esp. Cirúrgicas)*	0	0	5	0	0	3	2	0
Gastroenterologia	1	2	18	6	2	7	9	5
Ginecologia	0	5	23	18	3	17	16	11
Medicina Interna - Alcoaça	0	0	1	1	0	0	1	1
Medicina Interna – 3ª Piso TN	0	3	13	12	3	3	14	9
Medicina Interna – 4ª Piso TN	0	0	2	1	0	0	3	0
Medicina Intensiva	0	0	1	0	0	0	1	0
Medicina Interna - Pombal	0	0	0	1	0	0	0	1
Não identificado	0	3	16	11	1	6	10	12
Neurologia	0	0	0	1	0	0	0	1
Obstetrícia	3	48	170	140	17	80	160	101
ORL	0	0	0	2	0	0	0	2
Ortopedia I	0	1	4	2	0	3	3	1
Ortopedia II	0	1	1	2	0	1	2	1
Pediatria	5	10	15	15	1	14	18	12
Pneumologia	0	1	6	3	0	0	5	5
Psiquiatria	0	1	1	2	0	0	3	1
UCEP	0	2	2	3	0	2	0	5
UCIC	0	0	3	8	0	1	3	6
UICD Pediátrica	0	1	0	0	0	0	1	0
Urologia	0	1	15	13	3	5	12	10
Total	13	118	415	331	37	183	383	260

(*) Nomenclatura e distribuição dos serviços à data da aplicação dos questionários

Os serviços que se destacam (quantitativamente) de forma mais positiva, relativamente a "Conforto", são a Cardiologia, a Cirurgia Geral, a Ginecologia e a Obstetrícia

Os serviços que se destacam (quantitativamente) de forma mais positiva, relativamente ao “Silêncio nas enfermarias”, são a Cardiologia, a Cirurgia Geral, a Obstetrícia e a Pediatria. Por outro lado, a Obstetrícia também tem um número considerável de insatisfação relativa ao “silêncio”, porém, pode ser explicada pelo choro dos bebés.

3.6. REFEIÇÕES



	Refeições [Horário]	Refeições [Variedade da Ementa]	Refeições [Qualidade (confeção, apresentação, temperatura, qualidade)]	Refeições [Apoio no serviço das refeições]
Muito Bom	29,66%	20,34%	17,77%	26,55%
Bom	47,75%	31,91%	28,80%	38,12%
Satisfatório	14,78%	31,69%	34,80%	23,13%
Mau	1,50%	5,03%	9,10%	2,57%
Não responde	6,32%	10,71%	9,31%	9,53%
(em branco)	0,00%	0,32%	0,21%	0,11%
	100%	100%	100%	100%

As “Refeições” foram analisadas de acordo com “Horário”, “Variedade da Ementa”, “Qualidade, confeção, apresentação, temperatura e qualidade” e “Apoio no serviço de refeições”.

Neste caso, a maioria das respostas são mais heterogéneas, sendo que as respostas mais frequentes se situam no “Satisfatório” e “Bom”.

Analisamos mais detalhadamente, o fator “Apoio no serviço das refeições”, relativamente a cada serviço.

Nas tabelas abaixo está indicado o número de respostas por serviço. Ficam excluídos na contabilização, o número de não respostas ou respostas em branco, por não darem respostas concretas acerca dos serviços e das dimensões analisadas.

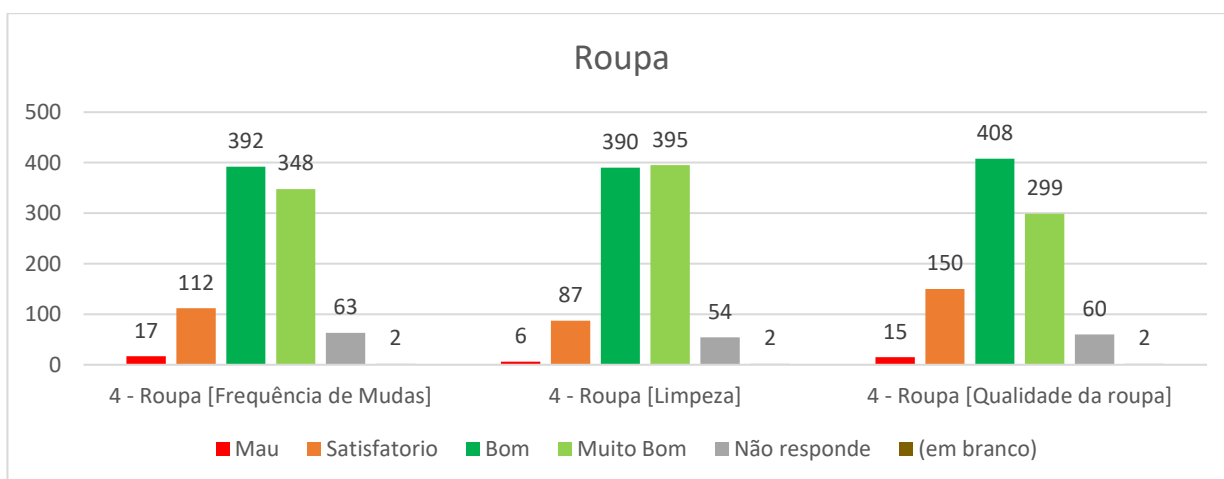
Apresentamos, de seguida, o TOP 5 (a verde) dos serviços com maior número de resultados (Muito Bom + Bom) por questão, e destacamos também as pontuações negativas a vermelho.

Serviço	"Apoio no serviço das refeições"			
	"Mau"	"Satisfatório"	"Bom"	"Muito Bom"
Piso 3A – Torre Nascente (covid medicina)*	0	1	0	0
Piso 3B – Torre Nascente (covid pneumologia/área intermédia)*	0	1	0	0
Cardiologia	0	10	16	20
Cirurgia Geral - Alcobaça	0	1	0	1
Cirurgia Geral – Ala A	2	22	45	18
Cirurgia Geral – Ala B	4	21	41	23
Piso 3 – Torre Poente (Esp. Cirúrgicas)*	0	1	3	1
Gastroenterologia	0	7	11	7
Ginecologia	1	14	26	7
Medicina Interna - Alcobaça	0	0	1	1
Medicina Interna – 3º Piso TN	1	9	8	9
Medicina Interna – 4º Piso TN	0	0	1	1
Medicina Intensiva	0	1	0	0
Medicina Interna - Pombal	0	0	0	1
Não identificado	0	9	17	9
Neurologia	0	0	0	0
Obstetrícia	14	100	142	102
ORL	0	0	0	2
Ortopedia I	0	1	4	3
Ortopedia II	0	1	2	1
Pediatria	0	7	17	20
Pneumologia	0	2	5	3
Psiquiatria	1	0	1	2
UCEP	0	2	1	3
UCIC	1	1	2	7
UICD Pediátrica	0	0	1	0
Urologia	0	5	12	7
Total	24	216	356	248

(*) Nomenclatura e distribuição dos serviços à data da aplicação dos questionários

Os serviços que obtiveram maior pontuação positiva, relativamente ao "Apoio no serviço das refeições", foram a Cardiologia, a Cirurgia Geral, a Obstetrícia e a Pediatria.

3.7. ROUPA



	Roupa [Frequência de Mudanças]	Roupa [Limpeza]	Roupa [Qualidade da roupa]
Muito Bom	37,26%	42,29%	32,01%
Bom	41,97%	41,76%	43,68%
Satisfatório	11,99%	9,31%	16,06%
Mau	1,82%	0,64%	1,61%
Não responde	6,75%	5,78%	6,42%
(em branco)	0,21%	0,21%	0,21%
	100%	100%	100%

Relativamente a “Roupa”, foram avaliadas as dimensões “Frequência de Mudanças”, “Limpeza” e “Qualidade da Roupa”.

Nas três dimensões a resposta mais frequente foi “Bom”, seguido de “Muito Bom” e depois “Satisfatório”.

Analisamos mais detalhadamente, o fator “frequência de mudanças”, relativamente a cada serviço.

Nas tabelas abaixo está indicado o número de respostas por serviço. Ficam excluídos na contabilização, o número de não respostas ou respostas em branco, por não darem respostas concretas acerca dos serviços e das dimensões analisadas.

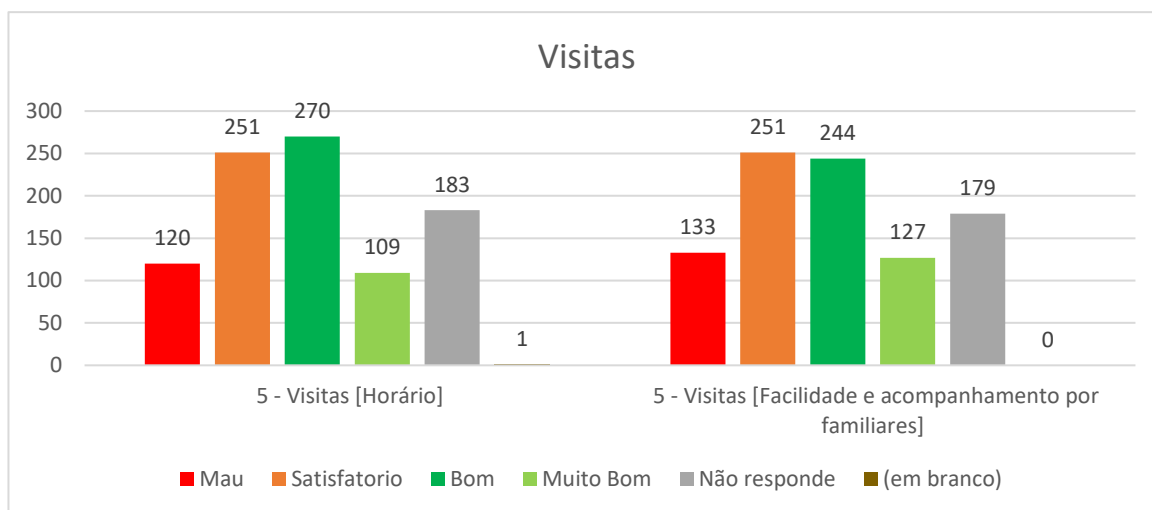
Apresentamos, de seguida, o TOP 5 (a verde) dos serviços com maior número de resultados (Muito Bom + Bom) por questão, e destacamos também as pontuações negativas a (vermelho).

Serviço	"Frequência de Mudanças"			
	"Mau"	"Satisfatório"	"Bom"	"Muito Bom"
Piso 3A – Torre Nascente (covid medicina)*	0	1	0	0
Piso 3B – Torre Nascente (covid pneumologia/área intermédia)*	0	0	1	0
Cardiologia	0	5	21	19
Cirurgia Geral - Alcobaça	0	0	1	0
Cirurgia Geral – Ala A	2	9	43	38
Cirurgia Geral – Ala B	0	9	45	41
Piso 3 – Torre Poente (Esp. Cirúrgicas)*	0	0	6	0
Gastroenterologia	0	2	13	11
Ginecologia	1	10	23	14
Medicina Interna - Alcobaça	0	0	1	1
Medicina Interna – 3º Piso TN	0	2	12	15
Medicina Interna – 4º Piso TN	0	0	3	0
Medicina Intensiva	0	0	1	0
Medicina Interna - Pombal	0	0	0	1
Não identificado	0	7	12	16
Neurologia	0	0	0	2
Obstetrícia	12	58	157	132
ORL	0	0	1	0
Ortopedia I	0	0	4	4
Ortopedia II	0	1	1	2
Pediatria	0	3	22	22
Pneumologia	0	2	5	3
Psiquiatria	0	0	3	1
UCEP	1	1	2	3
UCIC	1	0	3	7
UICD Pediátrica	0	0	1	0
Urologia	0	2	11	16
Total	17	112	392	348

(*) Nomenclatura e distribuição dos serviços à data da aplicação dos questionários

Os serviços que obtiveram maior pontuação positiva, relativamente à "frequência de mudanças", foram a Cardiologia, a Cirurgia Geral, a Obstetrícia e a Pediatria.

3.8. VISITAS



	Visitas [Horário]	Visitas [Facilidade e acompanhamento por familiares]
Muito Bom	11,67%	13,60%
Bom	28,91%	26,12%
Satisfatório	26,87%	26,87%
Mau	12,85%	14,24%
Não responde	19,59%	19,16%
(em branco)	0,11%	0,00%
	100%	100%

O ponto “**Visitas**” foi analisado relativamente ao “**Horário**” e “**Facilidade de acompanhamento por familiares**”.

No período de tempo a que se referem os inquéritos, as visitas e possibilidade de acompanhamento de doentes estavam suspensas ou diminuídas em número e frequência, devido à pandemia por Covid19. Talvez por isso exista uma percentagem significativa de “**Não responde**” (19,59% relativamente ao “**Horário**” e 19,16% relativamente à “**Facilidade de acompanhamento por familiares**”). Uma percentagem também bastante significativa respondeu “**Mau**” no que respeita ao “**Horário**” (12,85%) e à “**Facilidade de acompanhamento por familiares**” (14,24%).

Nas tabelas abaixo está indicado o número de respostas por serviço. Ficam excluídos na contabilização, o número de não respostas ou respostas em branco, por não darem respostas concretas acerca dos serviços e das dimensões analisadas.

Apresentamos, de seguida, o TOP 5 (a verde) dos serviços com maior número de resultados (Muito Bom + Bom) por questão, e destacamos também as pontuações negativas a (vermelho).

Serviço	“Horário”				“Facilidade e acompanhamento por familiares”			
	“Mau”	“Satisfatório”	“Bom”	“Muito Bom”	“Mau”	“Satisfatório”	“Bom”	“Muito Bom”
Piso 3A – Torre Nascente (covid medicina)*	1	0	0	0	1	0	0	0
Piso 3B – Torre Nascente (covid pneumologia/área intermédia)*	0	0	1	0	0	0	0	0
Cardiologia	1	2	13	7	0	3	12	17
Cirurgia Geral – Ala A	8	28	29	9	11	27	25	8
Cirurgia Geral – Ala B	7	31	33	10	10	27	32	11
Piso 3 – Torre Poente (Esp. Cirúrgicas)*	0	3	2	0	0	2	3	0
Gastroenterologia	2	12	3	2	3	10	5	2
Ginecologia	7	14	19	8	8	16	14	8
Medicina Interna Alcobaça	0	0	2	0	0	1	1	0
Medicina Interna – 3º Piso TN	2	6	8	4	2	4	8	5
Medicina Interna – 4º Piso TN	0	0	1	0	0	0	1	0
Medicina Intensiva	0	0	0	1	0	0	0	1
Não identificado	2	9	11	7	1	10	12	8
Obstetrícia	83	121	107	43	86	128	95	45
ORL	0	1	1	0	0	1	1	0
Ortopedia I	0	4	3	1	0	3	3	0
Ortopedia II	1	1	0	1	2	0	0	1
Pediatria	4	9	17	6	6	10	13	10
Pneumologia	1	3	4	2	0	2	6	2
Psiquiatria	0	0	2	2	1	1	1	1
UCEP	1	2	1	6	1	2	1	3
UCIC	0	0	3	0	0	0	3	3
UICD Pediátrica	0	0	1	0	0	0	1	0
Urologia	0	5	9	0	1	4	6	2
Total	120	251	270	109	133	251	243	127

(*) Nomenclatura e distribuição dos serviços à data da aplicação dos questionários

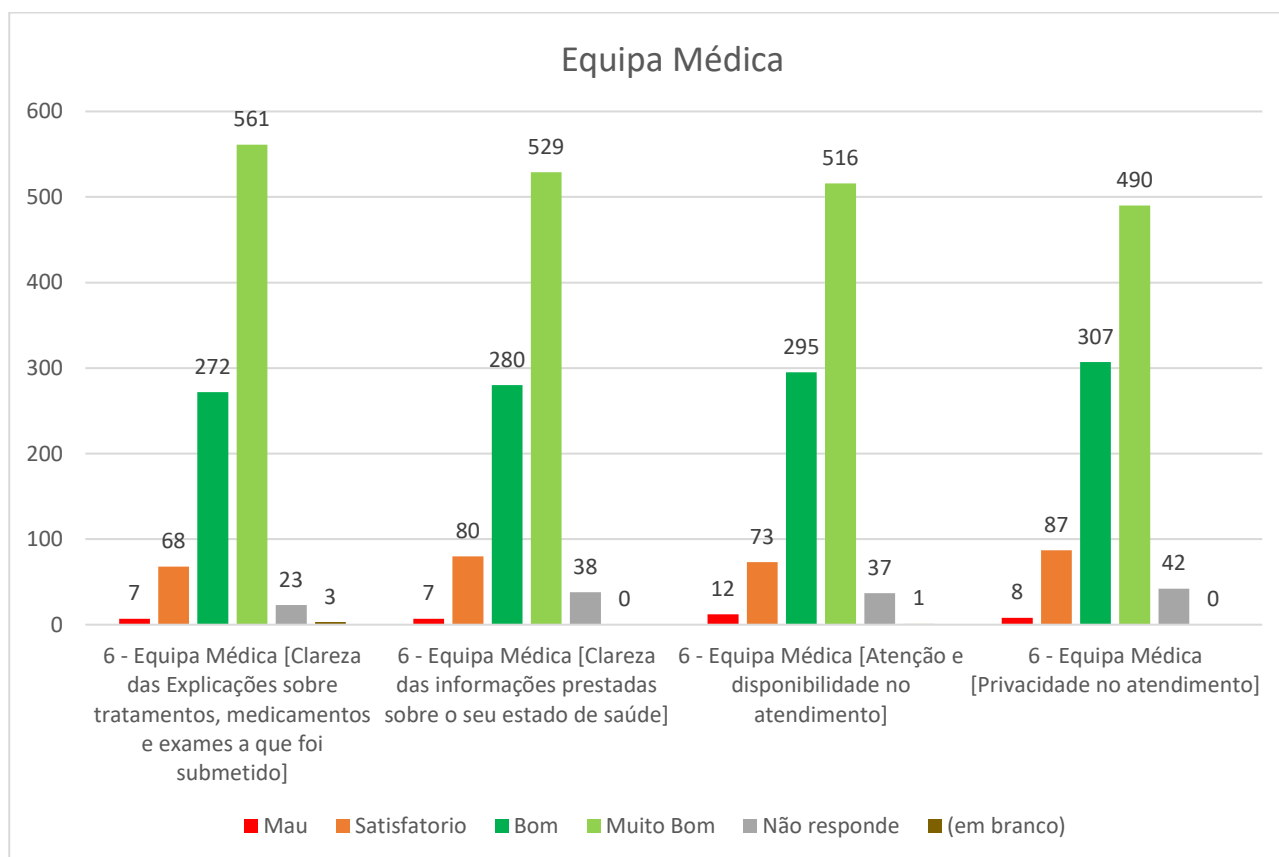
Os serviços que se destacam de forma mais positiva (quantitativamente), relativamente ao “Horário das Visitas”, são a Cardiologia, a Cirurgia Geral, a Obstetrícia e a Pediatria. Porém, de notar, também, os resultados negativos identificados nos Serviço de Obstetrícia, Cirurgia Geral e Ginecologia.

Os serviços que se destacam de forma mais positiva (quantitativamente), relativamente à “Facilidade e acompanhamento por familiares”, são a Cirurgia, a Ginecologia, a Obstetrícia e a Pediatria. Porém, de notar, também, os resultados negativos identificados nos Serviço de Obstetrícia, Cirurgia Geral e Ginecologia.

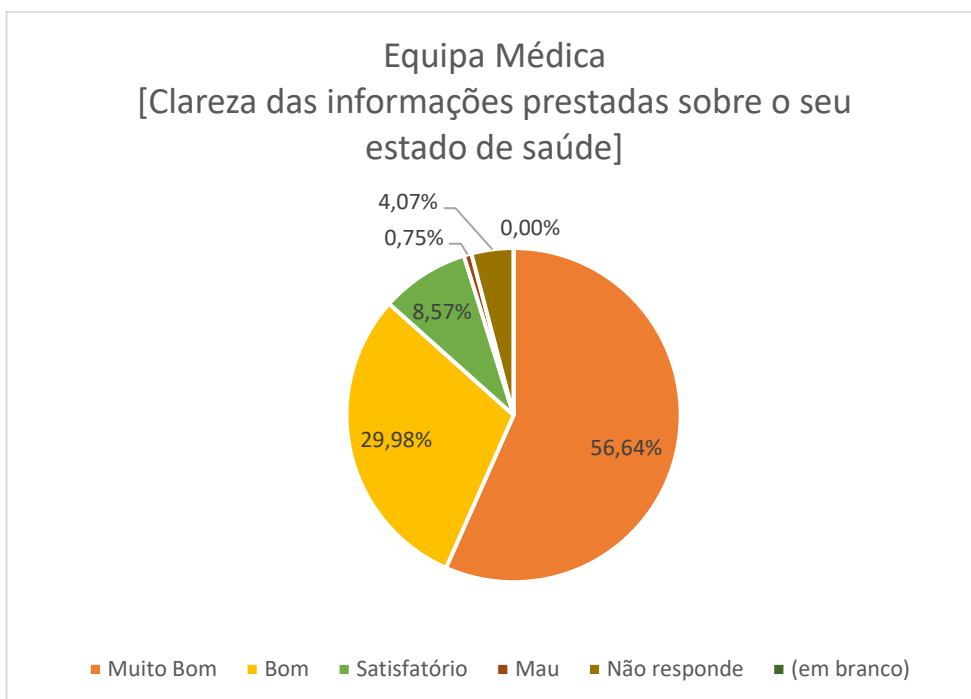
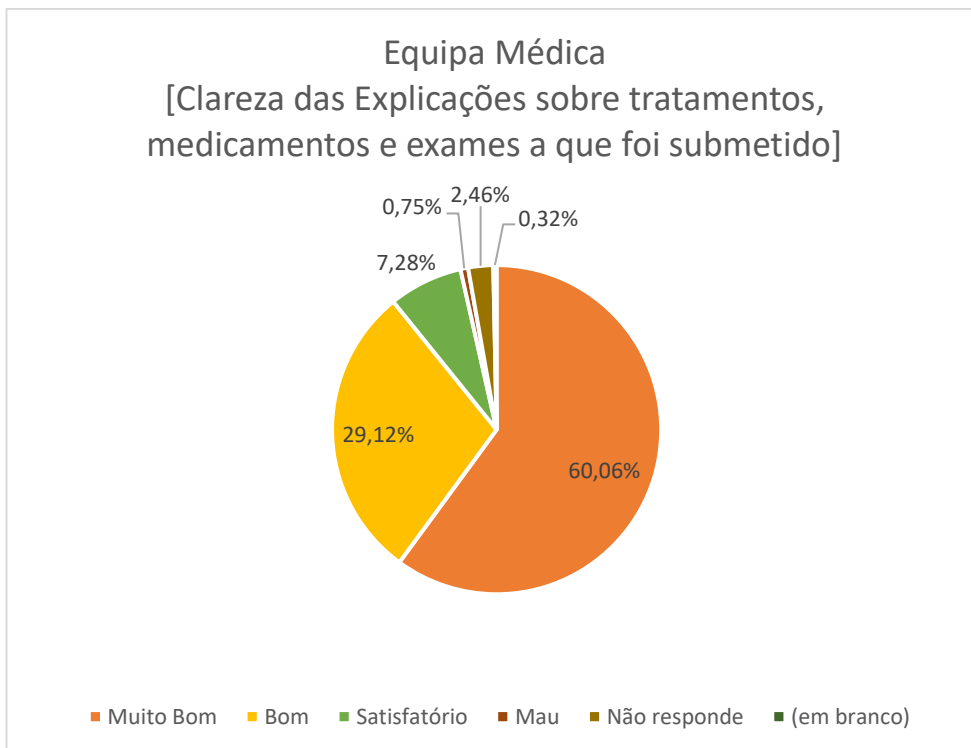
3.9. EQUIPA MÉDICA

A “Equipa Médica” foi avaliada de acordo com “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” e “Privacidade no atendimento”.

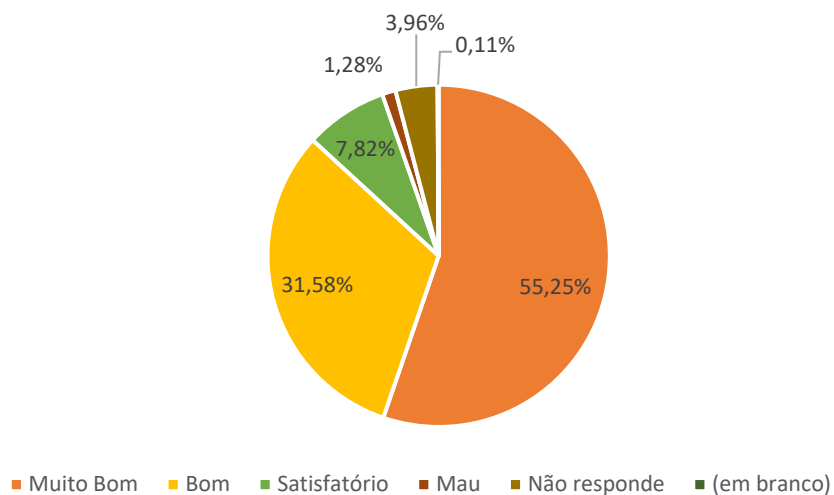
A maioria absoluta das respostas situa-se no “Muito Bom”, seguida de percentagens também elevadas de “Bom”, nas quatro dimensões analisadas.



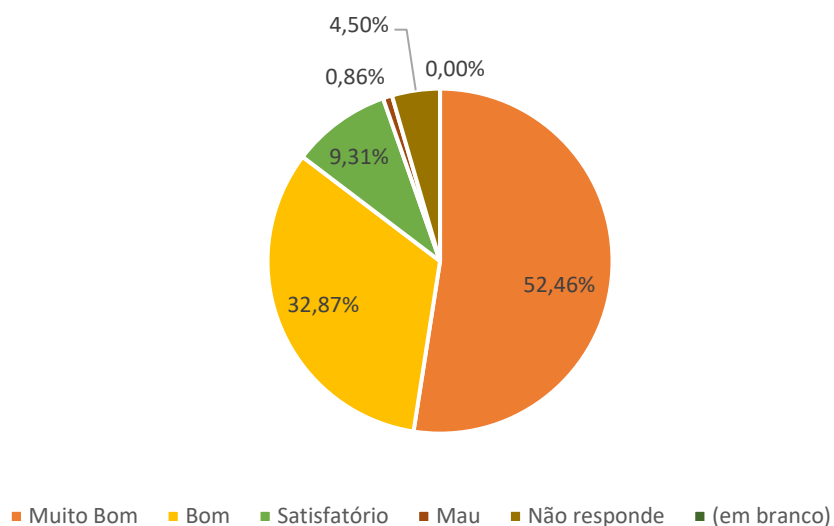
	Equipa Médica [Clareza das Explicações sobre tratamentos, medicamentos e exames a que foi submetido]	Equipa Médica [Clareza das informações prestadas sobre o seu estado de saúde]	Equipa Médica [Atenção e disponibilidade no atendimento]	Equipa Médica [Privacidade no atendimento]
Muito Bom	60,06%	56,64%	55,25%	52,46%
Bom	29,12%	29,98%	31,58%	32,87%
Satisfatório	7,28%	8,57%	7,82%	9,31%
Mau	0,75%	0,75%	1,28%	0,86%
Não responde	2,46%	4,07%	3,96%	4,50%
(em branco)	0,32%	0,00%	0,11%	0,00%
	100%	100%	100%	100%



Equipa Médica [Atenção e disponibilidade no atendimento]



Equipa Médica [Privacidade no atendimento]

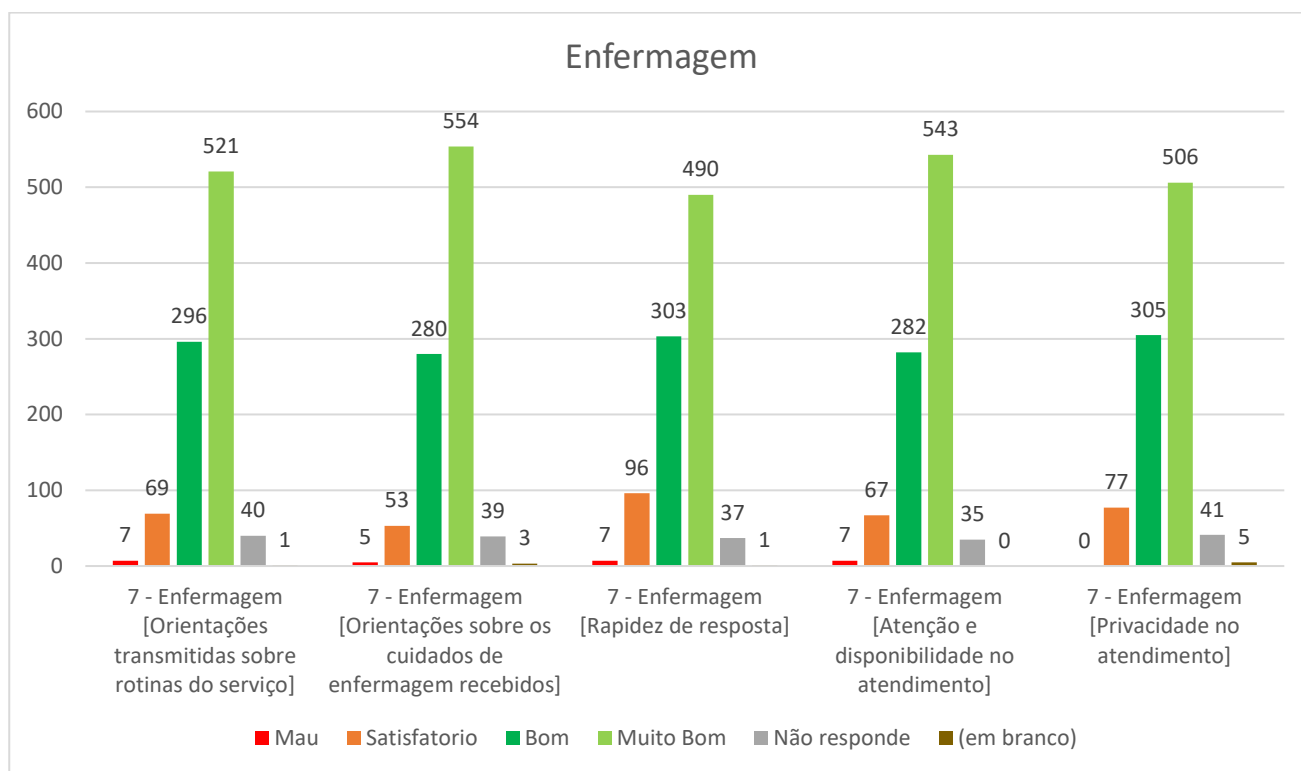


3.10 ENFERMAGEM

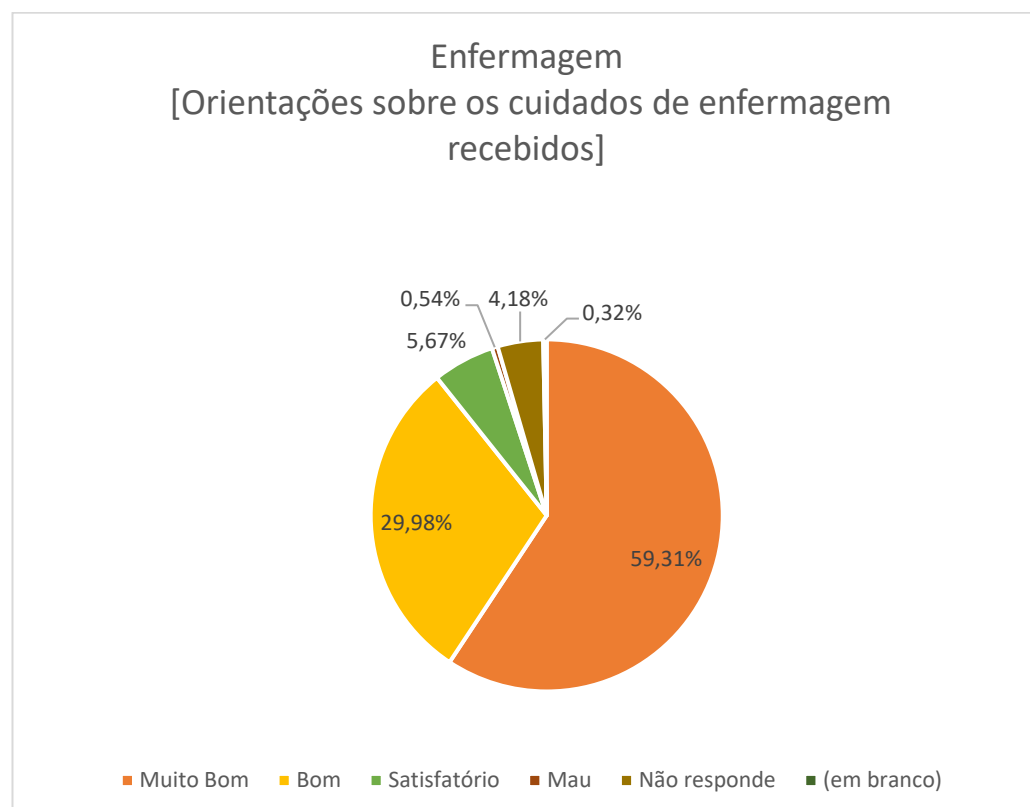
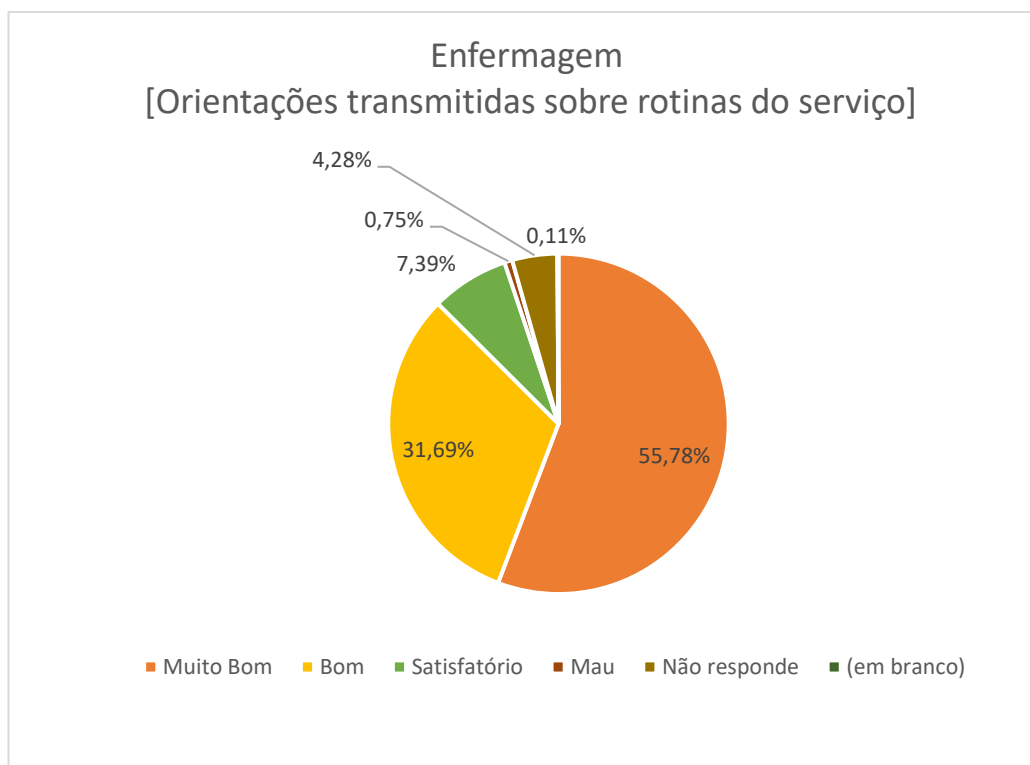
No que respeita à “Enfermagem”, foram avaliadas as “Orientações transmitidas sobre rotinas do serviço”; “Orientações sobre os cuidados de enfermagem recebidos”; “Rapidez de resposta”; “Atenção e disponibilidade no atendimento” e “Privacidade no atendimento”.

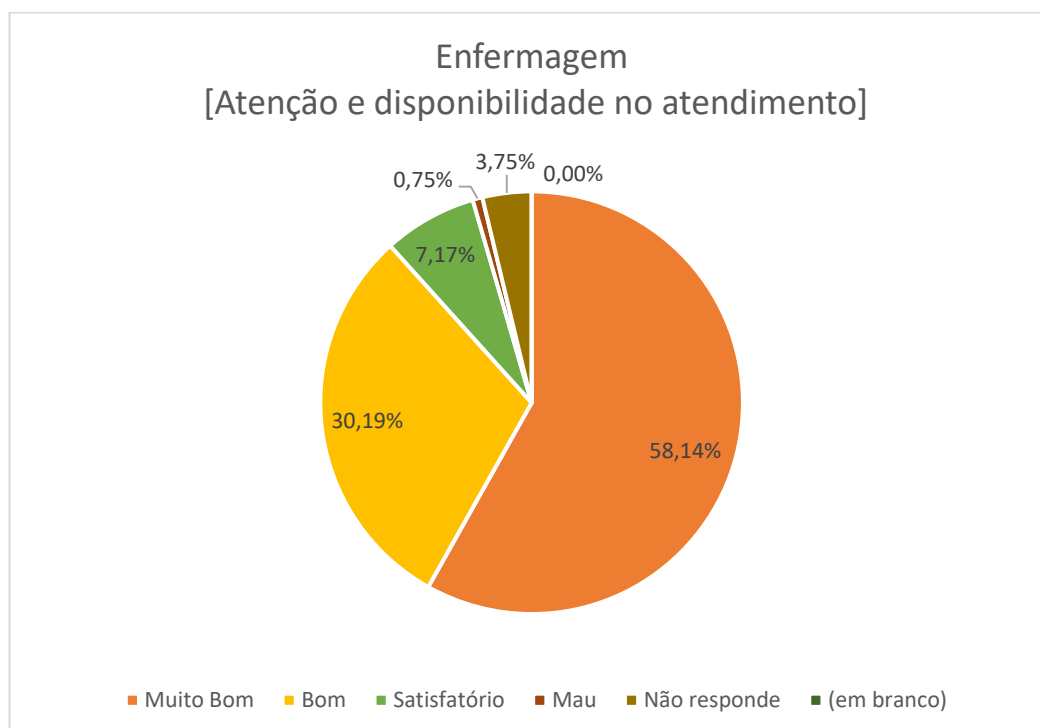
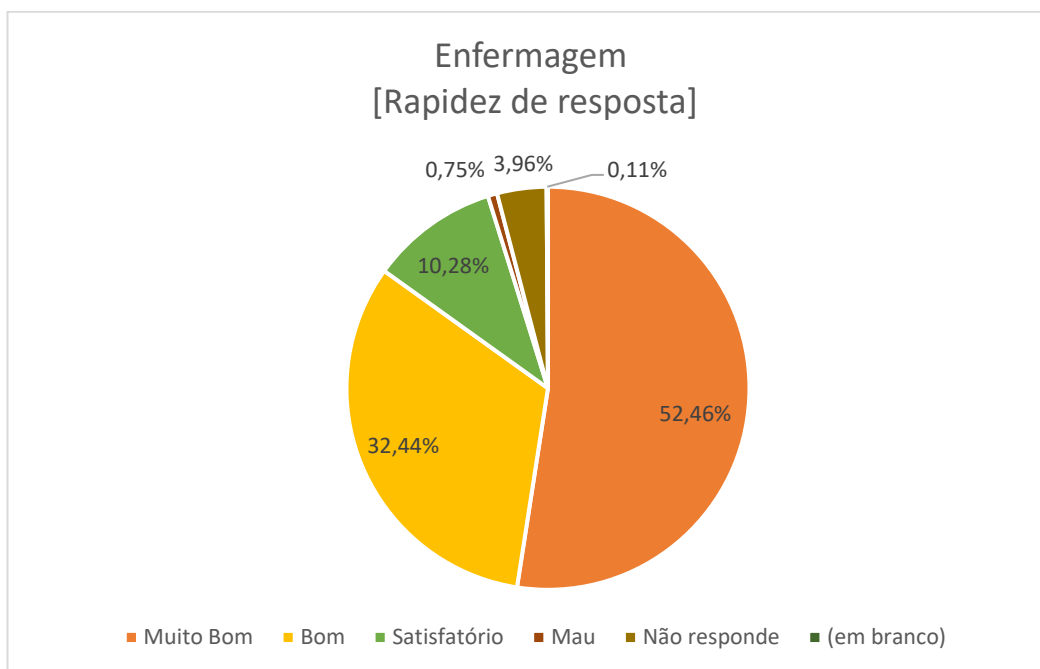
A maioria absoluta dos inquiridos avaliou a equipa de Enfermagem com “Muito Bom” nas quatro dimensões avaliadas, sendo o “Bom” a segunda resposta mais frequente.

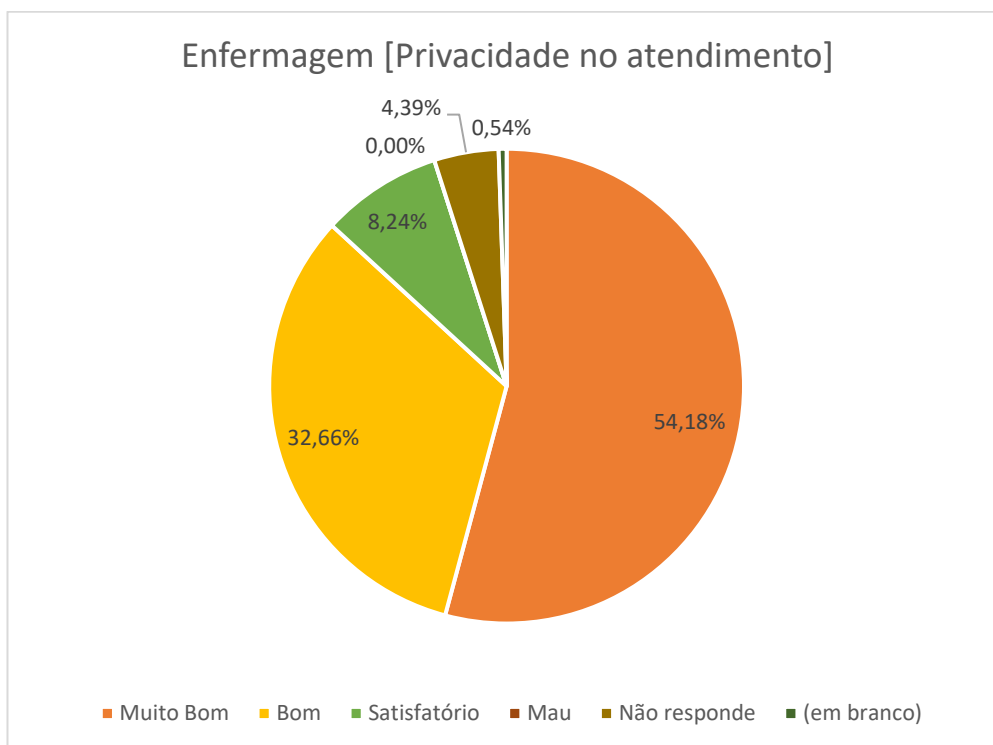
De salientar uma percentagem de 10,28% de “Satisfatório” na dimensão “Rapidez de resposta”.



	Enfermagem [Orientações transmitidas sobre rotinas do serviço]	Enfermagem [Orientações sobre os cuidados de enfermagem recebidos]	Enfermagem [Rapidez de resposta]	Enfermagem [Atenção e disponibilidade no atendimento]	Enfermagem [Privacidade no atendimento]
Muito Bom	55,78%	59,31%	52,46%	58,14%	54,18%
Bom	31,69%	29,98%	32,44%	30,19%	32,66%
Satisfatório	7,39%	5,67%	10,28%	7,17%	8,24%
Mau	0,75%	0,54%	0,75%	0,75%	0,00%
Não responde	4,28%	4,18%	3,96%	3,75%	4,39%
(em branco)	0,11%	0,32%	0,11%	0,00%	0,54%
	100%	100%	100%	100%	100%





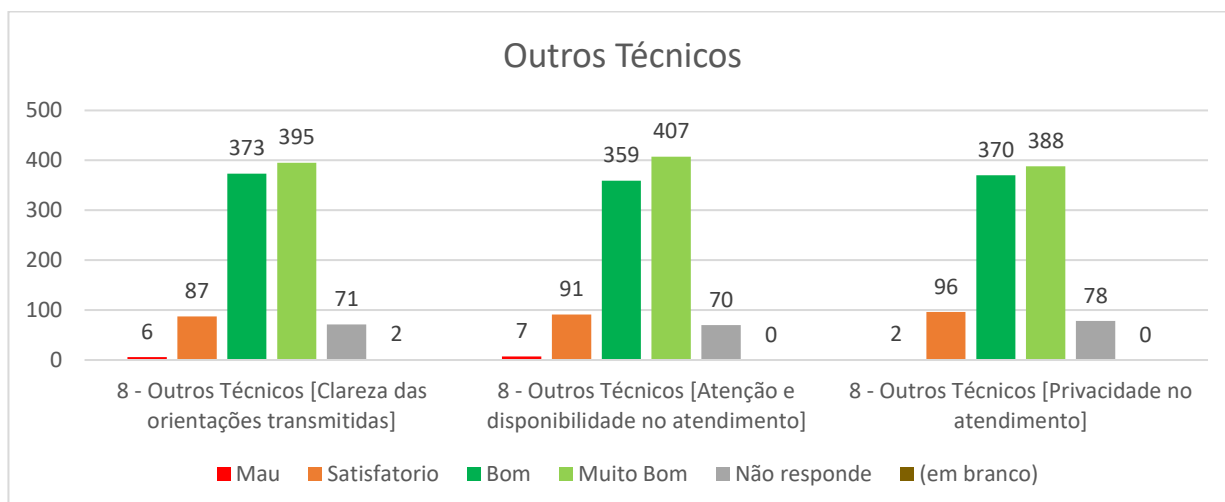


3.11 OUTROS TÉCNICOS

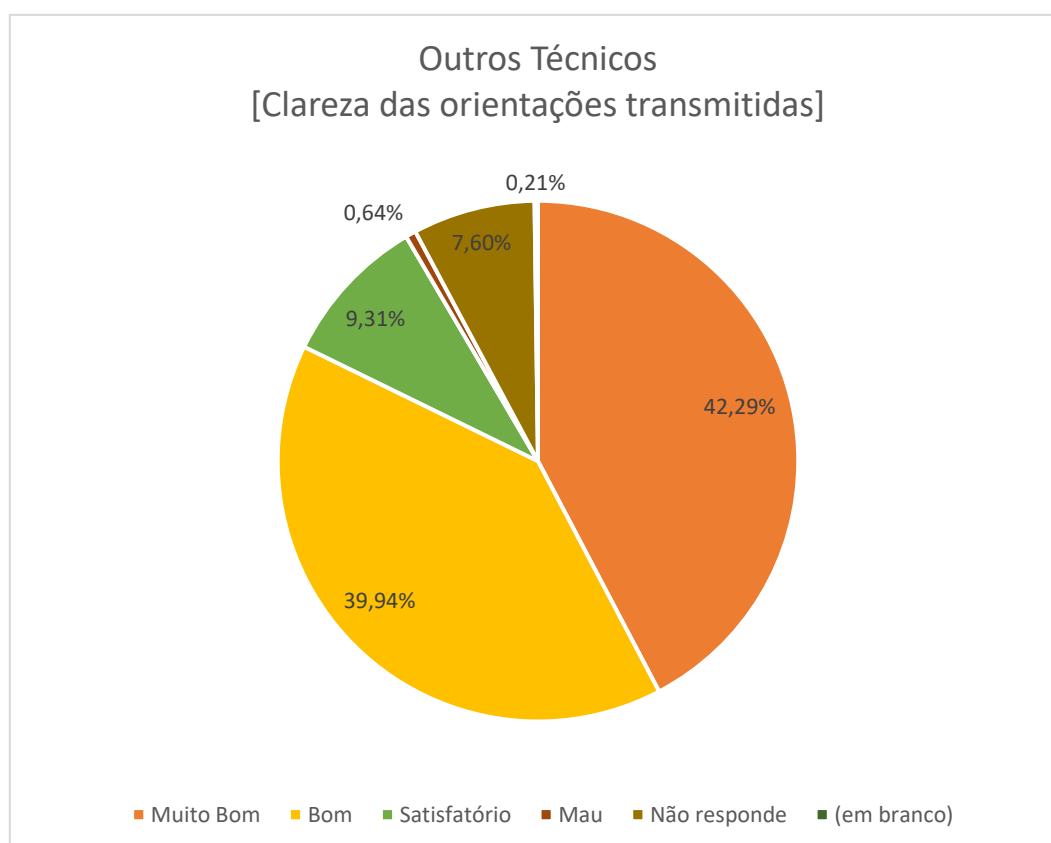
Os “Outros Técnicos” foram avaliados relativamente à “Clareza das orientações transmitidas”, “Atenção e disponibilidade no atendimento” e “Privacidade no atendimento”.

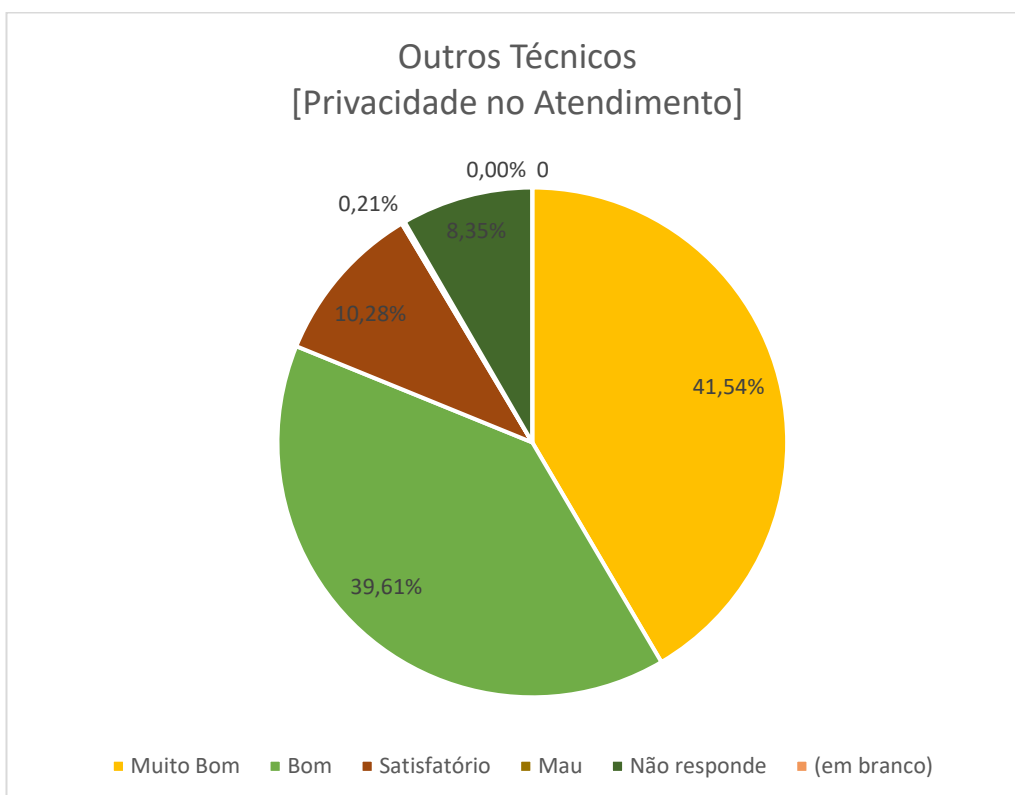
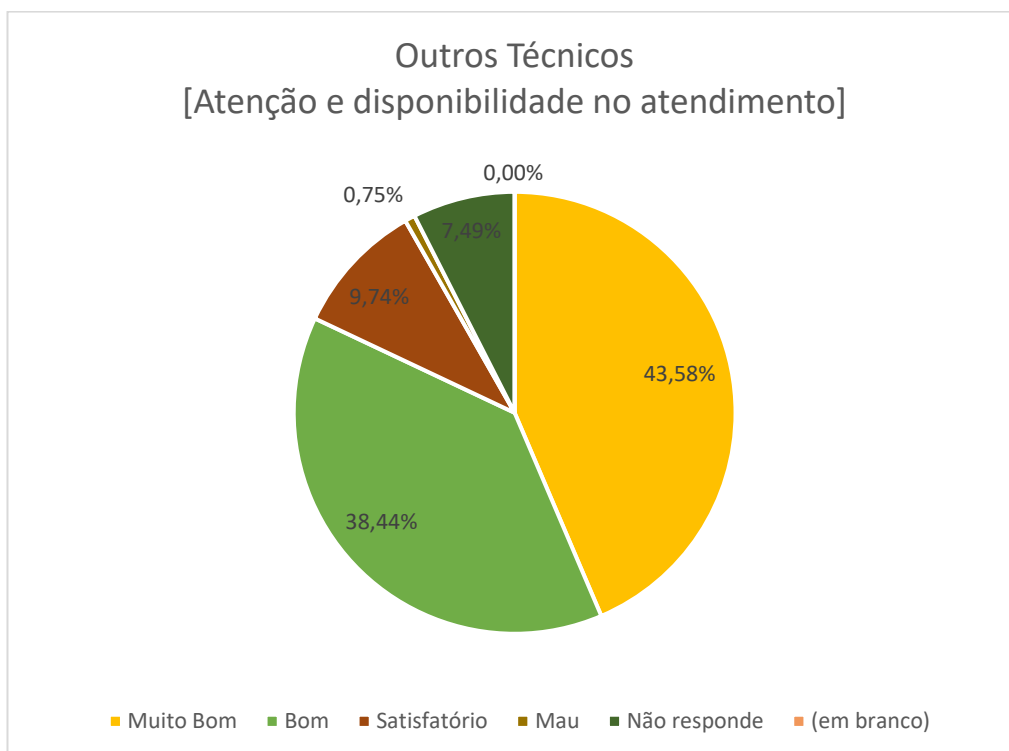
As respostas mais frequentes foram o “Muito Bom” e o “Bom” nas três dimensões avaliadas.

No campo aberto das sugestões não houve referência, por parte de nenhum dos inquiridos, a “outros técnicos”.



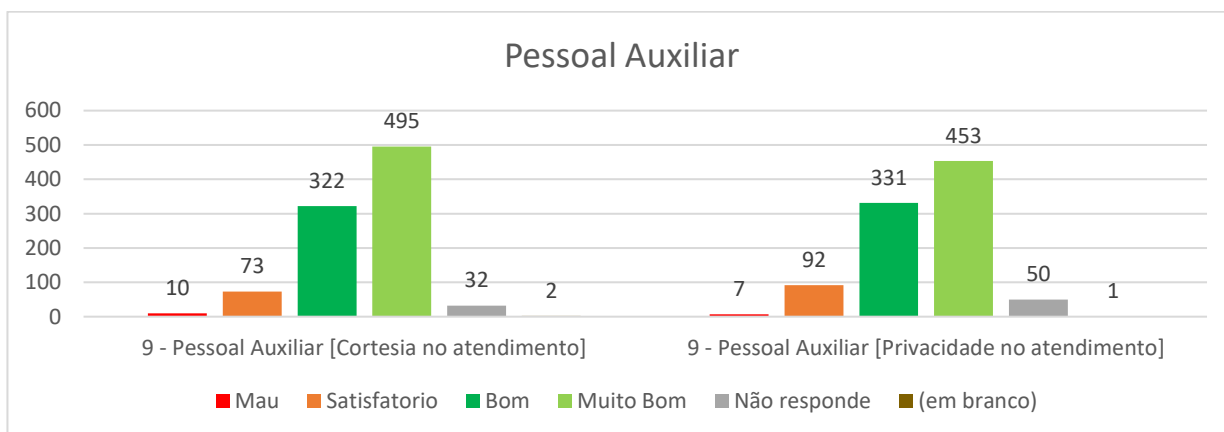
	Outros Técnicos [Clareza das orientações transmitidas]	Outros Técnicos [Atenção e disponibilidade no atendimento]	Outros Técnicos [Privacidade no atendimento]
Muito Bom	42,29%	43,58%	41,54%
Bom	39,94%	38,44%	39,61%
Satisfatório	9,31%	9,74%	10,28%
Mau	0,64%	0,75%	0,21%
Não responde (em branco)	7,60%	7,49%	8,35%
	0,21%	0,00%	0,00%
	100%	100%	100%



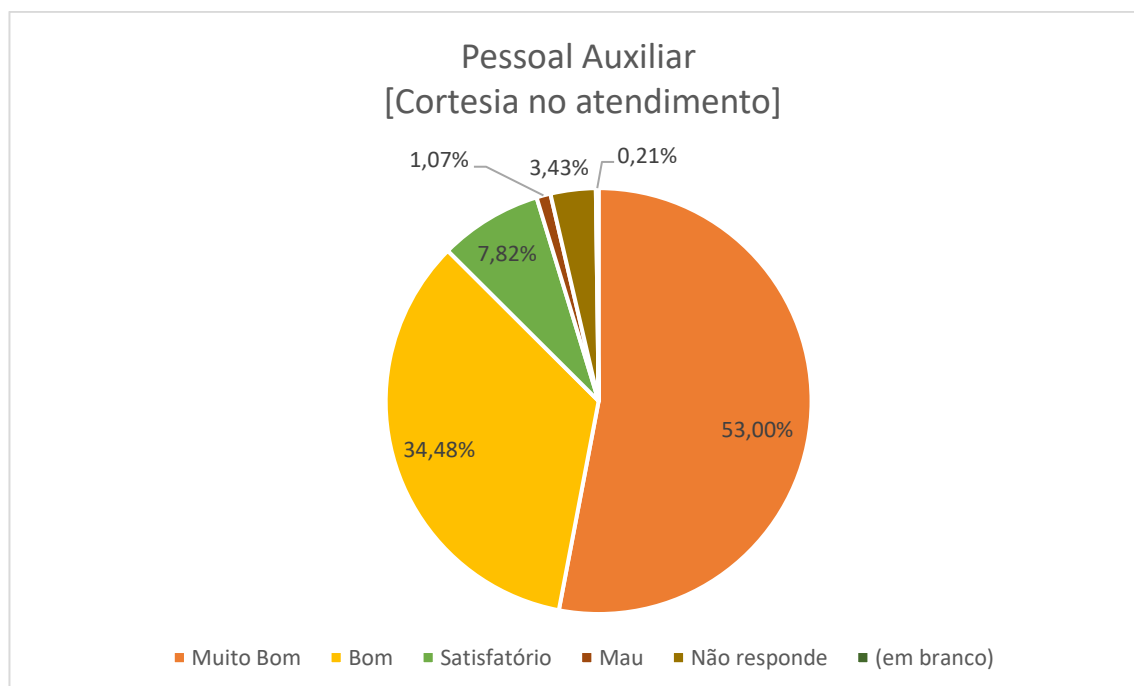


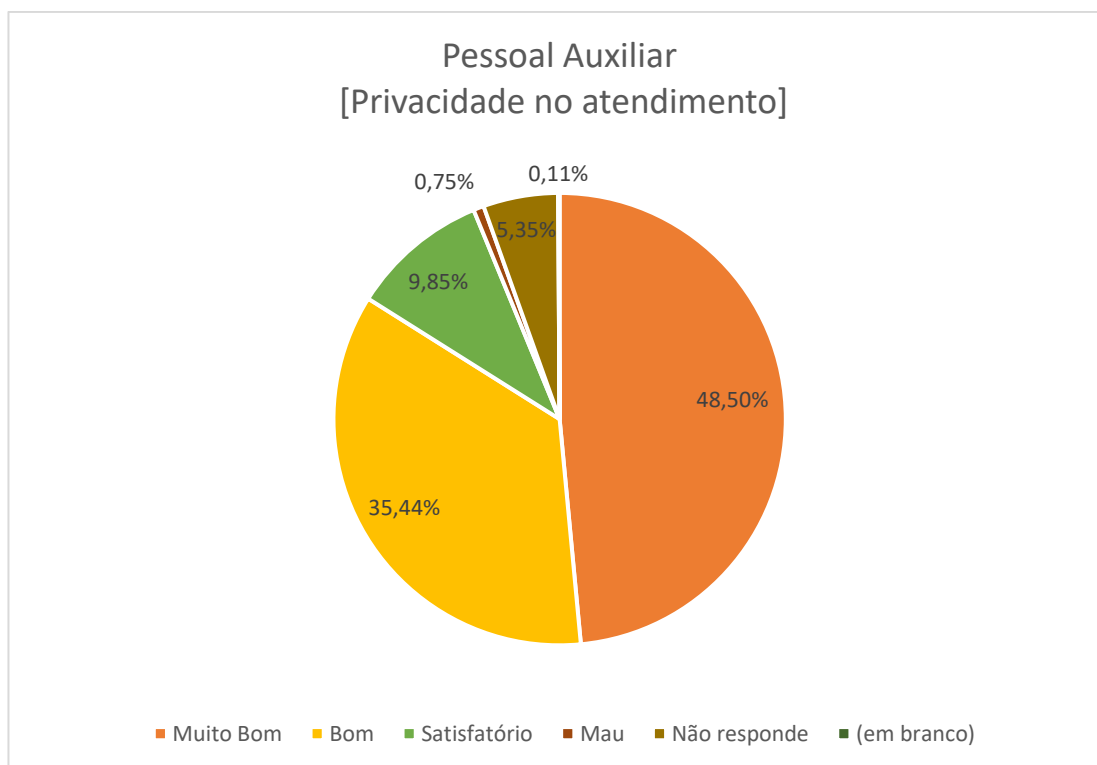
3.12 PESSOAL AUXILIAR

O “Pessoal Auxiliar” foi avaliado com “Muito Bom” (53%) e “Bom” (34,48%) no que respeita à “Cortesia no atendimento” e com “Muito Bom” (48,50%) e “Bom” (35,44%) relativamente à “Privacidade no atendimento”.



	Pessoal Auxiliar [Cortesia no atendimento]	Pessoal Auxiliar [Privacidade no atendimento]
Muito Bom	53,00%	48,50%
Bom	34,48%	35,44%
Satisfatório	7,82%	9,85%
Mau	1,07%	0,75%
Não responde	3,43%	5,35%
(em branco)	0,21%	0,11%
	100%	100%

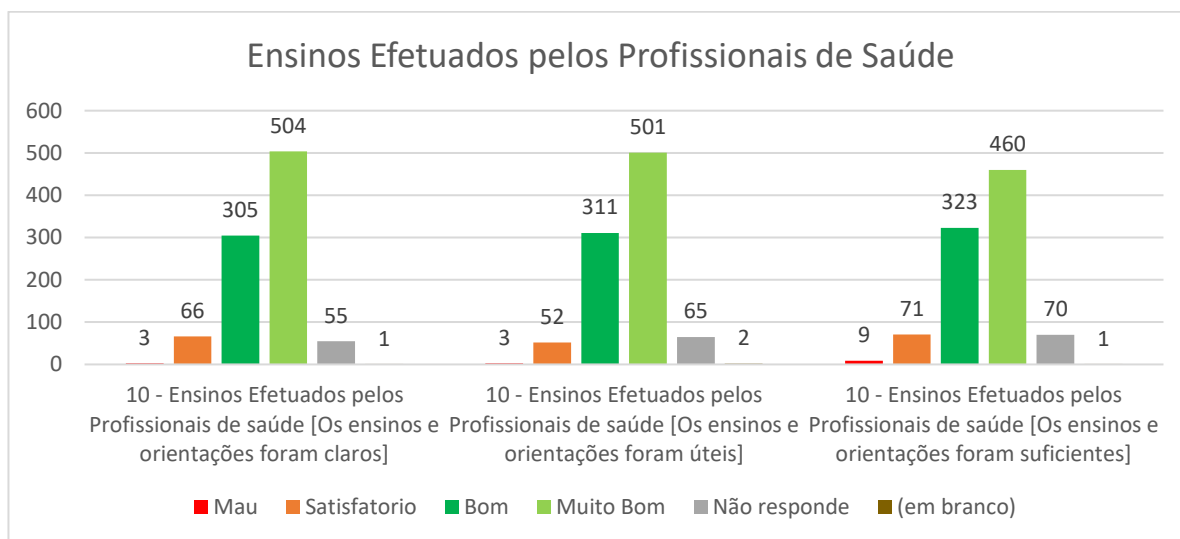




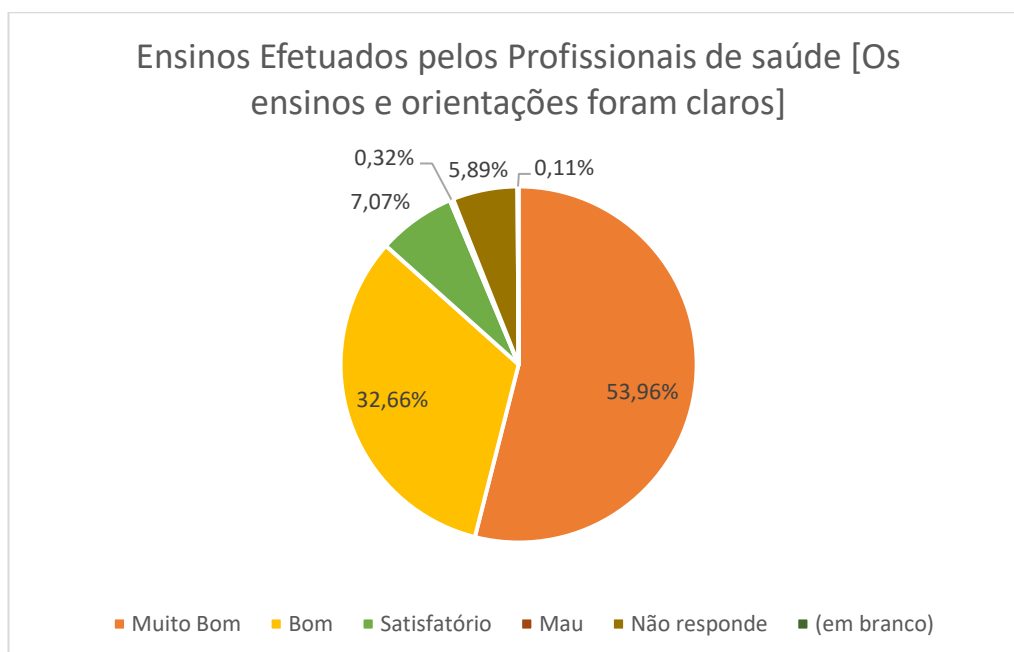
3.13. ENSINOS EFETUADOS PELOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE

Relativamente aos “Ensinos efetuados pelos profissionais de saúde”, os inquiridos responderam:

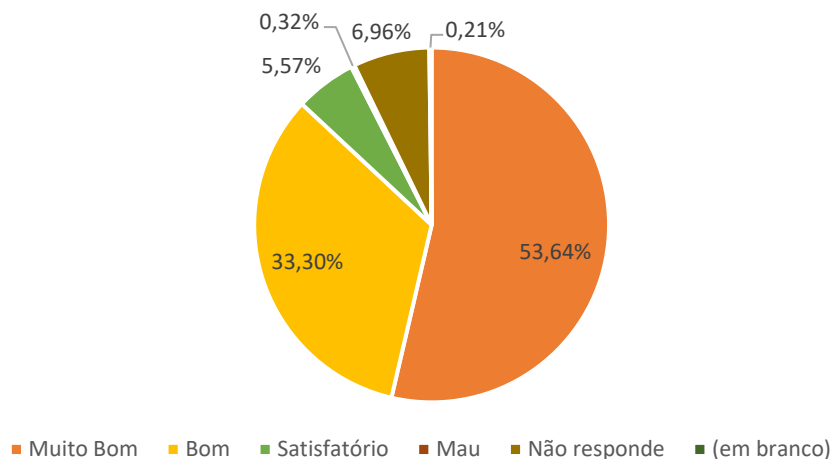
- “Os ensinamentos e orientações foram claros”: “Muito Bom” 53,96%; “Bom” 32,66%; “Satisfatório” 7,07%; “Mau” 0,32%.
- “Os ensinamentos e orientações foram úteis”: “Muito Bom” 53,64%; “Bom” 33,30%; “Satisfatório” 5,57%; “Mau” 0,32%.
- “Os ensinamentos e orientações foram suficientes”: “Muito Bom” 49,25%; “Bom” 34,58%; “Satisfatório” 7,60%; “Mau” 0,96%.



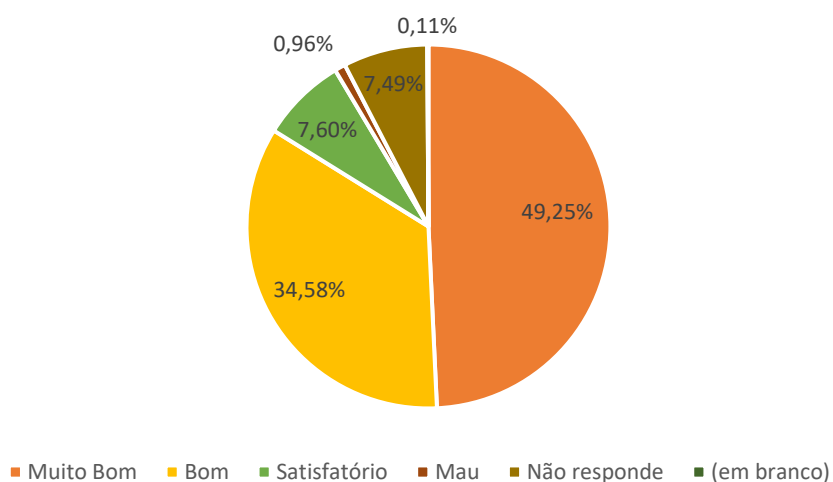
	Ensinos Efetuados pelos Profissionais de saúde [Os ensinos e orientações foram claros]	Ensinos Efetuados pelos Profissionais de saúde [Os ensinos e orientações foram úteis]	Ensinos Efetuados pelos Profissionais de saúde [Os ensinos e orientações foram suficientes]
Muito Bom	53,96%	53,64%	49,25%
Bom	32,66%	33,30%	34,58%
Satisfatório	7,07%	5,57%	7,60%
Mau	0,32%	0,32%	0,96%
Não responde	5,89%	6,96%	7,49%
(em branco)	0,11%	0,21%	0,11%
	100%	100%	100%



Ensinos Efetuados pelos Profissionais de saúde [Os ensinamentos e orientações foram úteis]



Ensinos Efetuados pelos Profissionais de saúde [Os ensinamentos e orientações foram suficientes]

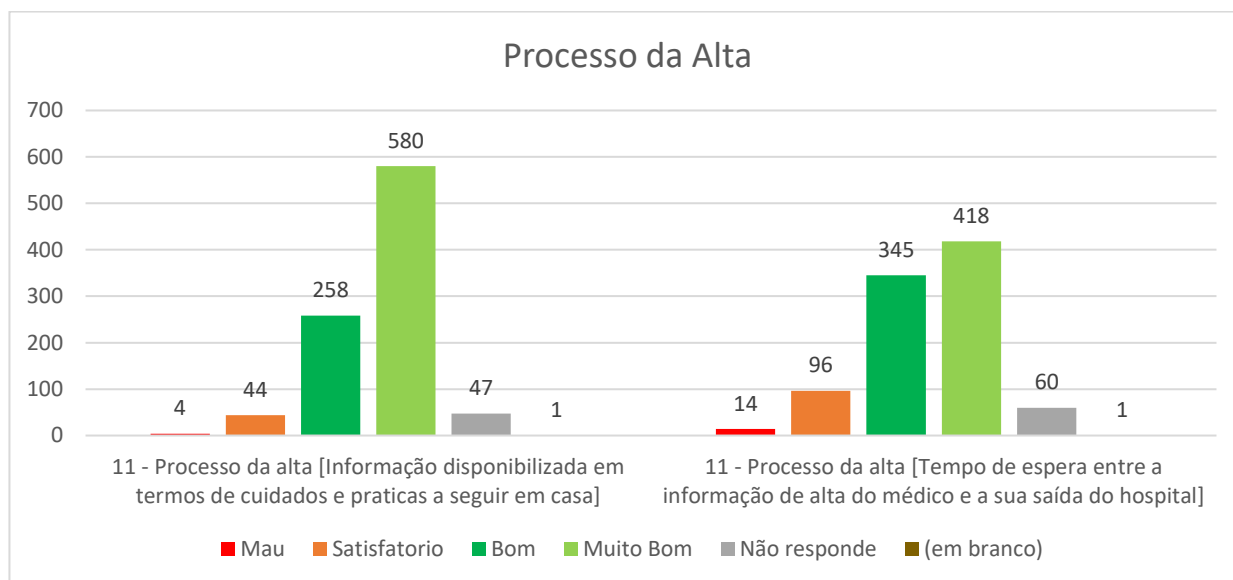


3.14. PROCESSO DA ALTA

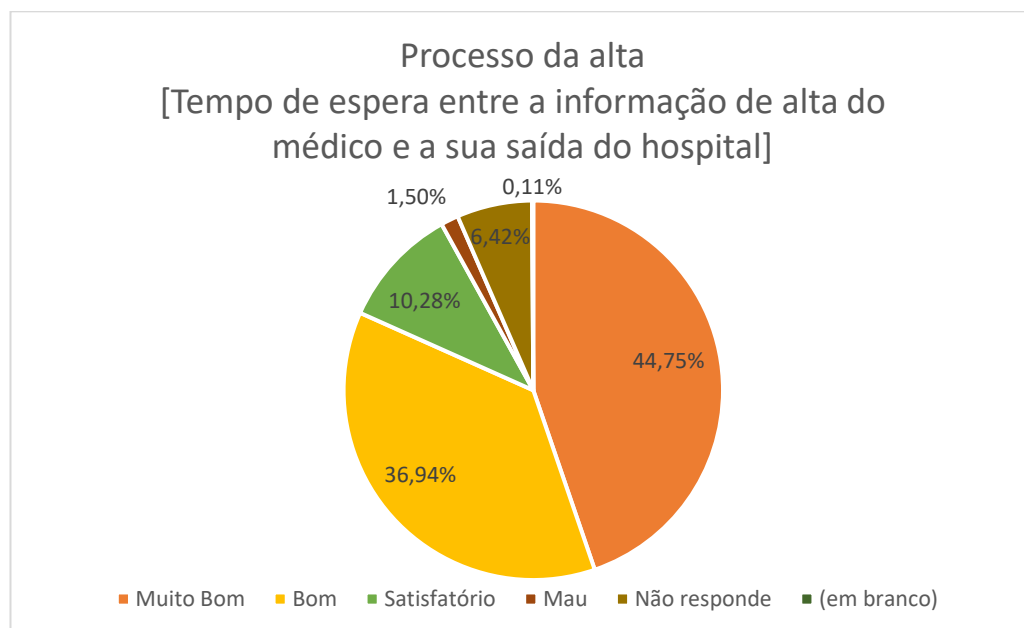
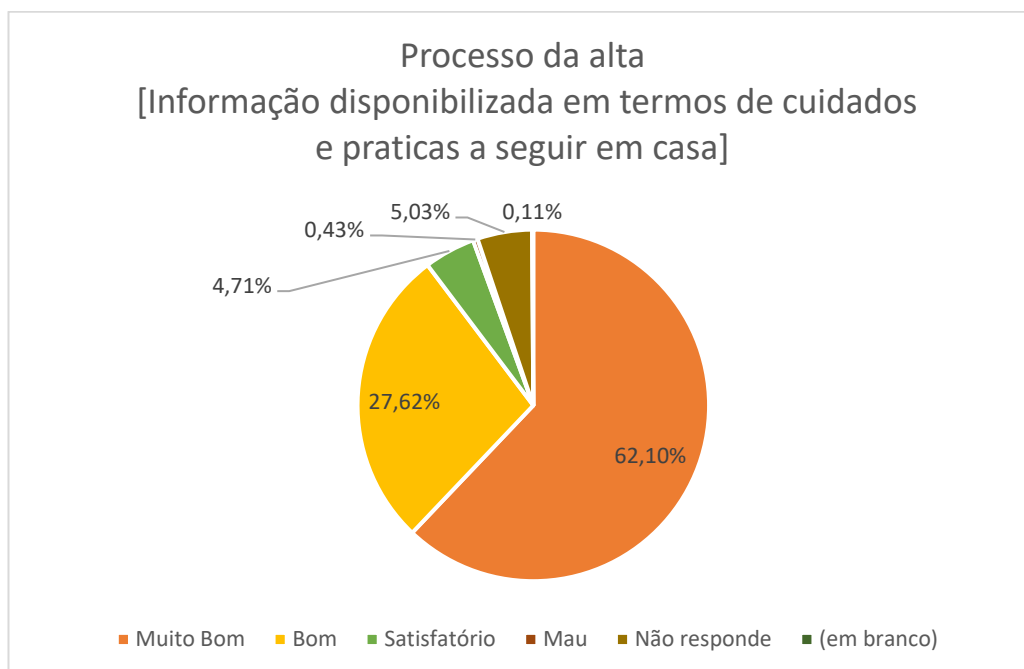
“Informação disponibilizada em termos de cuidados e práticas a seguir em casa” e “Tempo de espera entre a informação de alta do médico e a sua saída do hospital” foram as dimensões analisadas no ponto “Processo de Alta”.

Também neste ponto as respostas mais frequentes foram “Muito Bom” (62,10% e 44,75%) e “Bom” (27,62% e 36,94%).

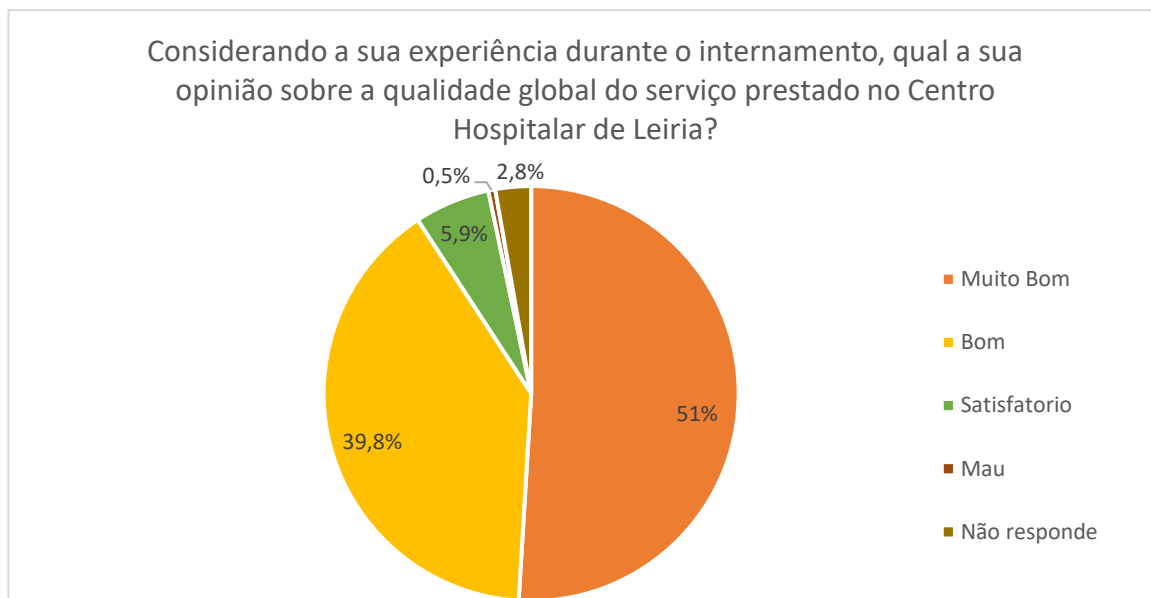
Relativamente ao “Tempo de espera entre a informação de alta do médico e a sua saída do hospital”, é de salientar uma percentagem considerável de “Satisfatório” (10,28%).



	Processo da alta [Informação disponibilizada em termos de cuidados e praticas a seguir em casa]	Processo da alta [Tempo de espera entre a informação de alta do médico e a sua saída do hospital]
Muito Bom	62,10%	44,75%
Bom	27,62%	36,94%
Satisfatório	4,71%	10,28%
Mau	0,43%	1,50%
Não responde	5,03%	6,42%
(em branco)	0,11%	0,11%
	100%	100%

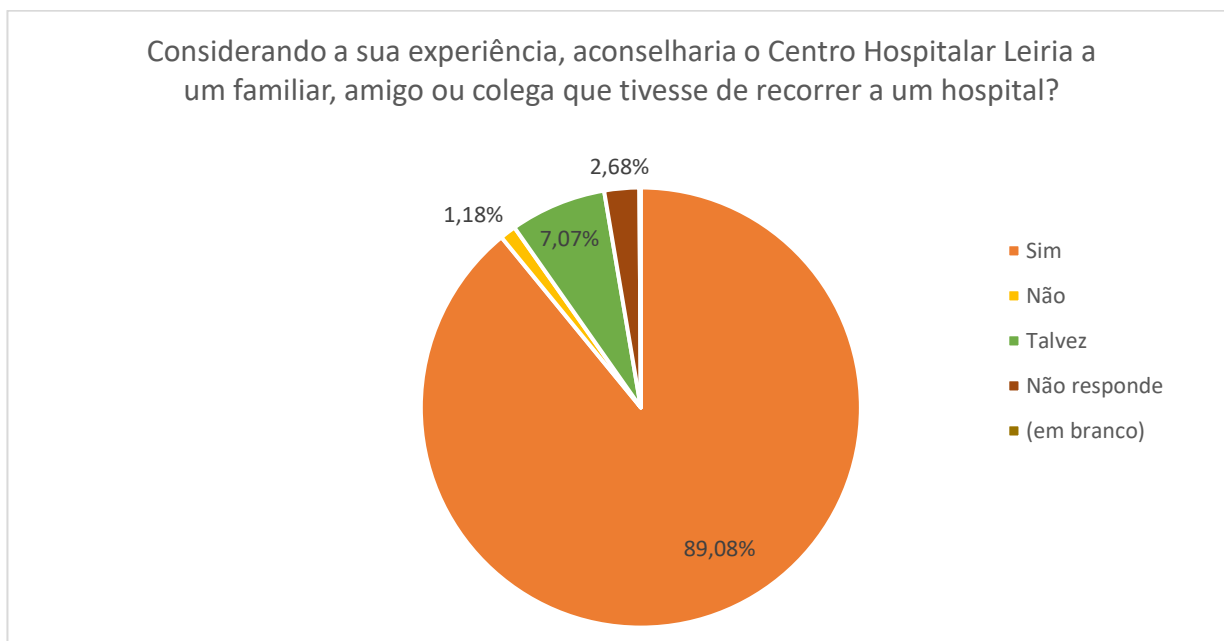


3.15. OPINIÃO SOBRE QUALIDADE GLOBAL DO SERVIÇO PRESTADO



A **qualidade global do serviço prestado no Centro Hospitalar de Leiria** foi classificada com **“Muito Bom”** por 51% dos inquiridos, **“Bom”** por 39,8%, **“Satisfatório”** por 5,9% e **“Mau”** por 0,5%. 2,8% dos inquiridos não responderam.

3.16 ACONSELHA O CENTRO HOSPITALAR DE LEIRIA A UM FAMILIAR, AMIGO OU COLEGA?



Sobre se **“aconselharia o Centro Hospitalar de Leiria a um familiar, amigo ou colega que tivesse de recorrer a um hospital”**, 89,08% dos utentes responderam que **“Sim”**, 7,07% **“Talvez”** e 1,18% **“Não”**. Houve ainda uma percentagem de não respostas de 2,68%.

4. CONCLUSÃO

1. N.º RESPOSTAS AO MOD. AD 94

Torna-se necessário incrementar o número de respostas (aprox. 5% relativas ao ano de 2021) aos questionários de satisfação do doente internado.

O papel das chefias, dos elos da humanização e dos secretariados, é preponderante na sensibilização e na escolha do momento exato para entrega do modelo para preenchimento.

Alguns serviços continuam a entregar o questionário juntamente com o guia do utente, no momento da admissão do doente à unidade (o que faz com que o doente se esqueça do modelo para preenchimento). O guia do utente deve ser entregue no momento da admissão, porém, o questionário deve ser entregue na janela temporal que medeia o tempo de espera entre a informação da alta pelo médico e a saída efetiva do hospital.

Nos Hospitais de Pombal (0,21% - 2 inquéritos) e Alcobaça (0,96% - 9 inquéritos), é necessário um envolvimento mais urgente por parte das chefias dos internamentos, uma vez que, o número de questionários preenchidos fica muito abaixo do desejável e sem significância estatística.

Sugere-se ainda, que antes da entrega do questionário ao utente, o profissional responsável pela entrega, registre no formulário o nome do serviço, uma vez que, existem 45 questionários não identificados por serviço e nomenclaturas bastante díspares (registadas pelos utentes).

Uma vez que, existe uma grande disparidade de número de resultados por questão, por serviço e por unidade do CHL, não deverá ser feita uma comparação de resultados. Os serviços, devem, porém, analisar os seus resultados individuais e adotar medidas de melhoria.

2. PERCEÇÃO DO UTENTE SOBRE O ATENDIMENTO PELOS DIFERENTES GRUPOS PROFISSIONAIS

O atendimento pelo pessoal de **secretariado** (assistentes técnicos) foi considerado na sua maioria “Muito Bom”, seguido de “Bom”.

A **equipa médica** foi avaliada, maioritariamente com “Muito Bom”, seguido de “Bom”.

A **equipa de enfermagem** foi avaliada, maioritariamente com “Muito Bom”. Porém, no item “rapidez de resposta” concentrou uma percentagem de 10,28%, o que poderá indiciar um aumento do volume de trabalho (também justificado pela resposta à pandemia), que dificultou o atendimento nos tempos desejáveis.

A equipa de **“Outros Técnicos”** foi avaliada, maioritariamente com “Muito Bom”, seguido de “Bom”.

A equipa de **Auxiliares** (Assistentes Operacionais) foi avaliada, maioritariamente com “Muito Bom”.

3. PRIVACIDADE NO ATENDIMENTO

Importa destacar a privacidade no atendimento, uma vez que, detém percentagens significativas de insatisfação por parte dos utentes:

Relativamente às **instalações** (ex. biombos, salas reservadas, cortinas fechadas), os utentes atribuem uma classificação de “Muito Bom” (47,97%) e “Bom” (37,15%), porém existe uma percentagem de 8,99% que considera somente “Satisfatório”.

Quanto à **equipa médica**, apesar da maioria dos utentes classificar o respeito pela privacidade com “Muito Bom” (52,46%) e “Bom” (32,87%), existe uma percentagem significativa (9,31%) que considera somente “Satisfatório”.

No que concerne à **equipa de enfermagem**, apesar da maioria dos utentes classificar o respeito pela privacidade com “Muito Bom” (54,18%) e “Bom” (32,66%), existe uma percentagem significativa (8,24%) que considera somente “Satisfatório”.

Relativamente a **outros técnicos**, apesar da maioria dos utentes classificar o respeito pela privacidade com “Muito Bom” (41,54%) e “Bom” (39,61%), existe uma percentagem significativa (10,28%) que considera somente “Satisfatório”.

Quanto à **equipa de auxiliares**, apesar da maioria dos utentes classificar o respeito pela privacidade com “Muito Bom” (48,50%) e “Bom” (35,44%), existe uma percentagem significativa (9,85%) que considera somente “Satisfatório”.

Nas respostas abertas, foi também referenciado a existência de conversas pessoais nas equipas e a discussão de casos de doentes, em frente a outros utentes, situação que deve ser acautelada, devido ao sigilo profissional, proteção da privacidade e confidencialidade. Sugere-se que as chefias sensibilizem as equipas para esta necessidade.

4. SILÊNCIO NAS ENFERMARIAS

O silêncio nas enfermarias é um fator bastante valorizado pelos utentes e atesta a necessidade do CHL continuar a apostar na sua promoção.

A maioria dos utentes classificou o silêncio como “Bom” (41,54%) e “Muito Bom” (28,37%), porém a percentagem de satisfatório, é bastante considerável (21,09%). 4,07% dos utentes classificaram este item como “Mau”:

- Cirurgia Geral – Ala A

- **Cirurgia Geral – Ala B**
- Gastroenterologia
- Ginecologia
- **Medicina Interna – 3º Piso TN**
- Obstetrícia
- Pediatria
- Urologia

Em 2020 foram instalados semáforos reguladores no CHL, que visam alertar para a exposição ao ruído proveniente do interior do hospital e, através de sinal sonoro, tentar controlar e minimizar o desconforto provocado pela exposição a esse ruído, sobretudo o proveniente de funcionamento de máquinas, bater de portas ou outras amenidades, transporte de doentes em cama ou maca, salas de espera ruidosas, etc.

Estes equipamentos foram instalados nos seguintes serviços de internamento do CHL:

- Hospital de Santo André:

- ✓ Piso 3 Torre Nascente Ala A (Medicina Interna)
- ✓ Piso 3 Torre Nascente Ala B (Medicina Interna)
- ✓ Piso 4 Torre Nascente A e B (Medicina Interna)
- ✓ Piso 2 Torre Nascente Ala A (Cirurgia Geral)
- ✓ Piso 2 Torre Nascente Ala B (Cirurgia Geral)
- ✓ Piso 1 Torre Nascente Ala A (Ortopedia II)
- ✓ Piso 1 Torre Nascente Ala B (Ortopedia I)

- Hospital de Alcobaça Bernardino Lopes de Oliveira:

- ✓ Medicina Interna

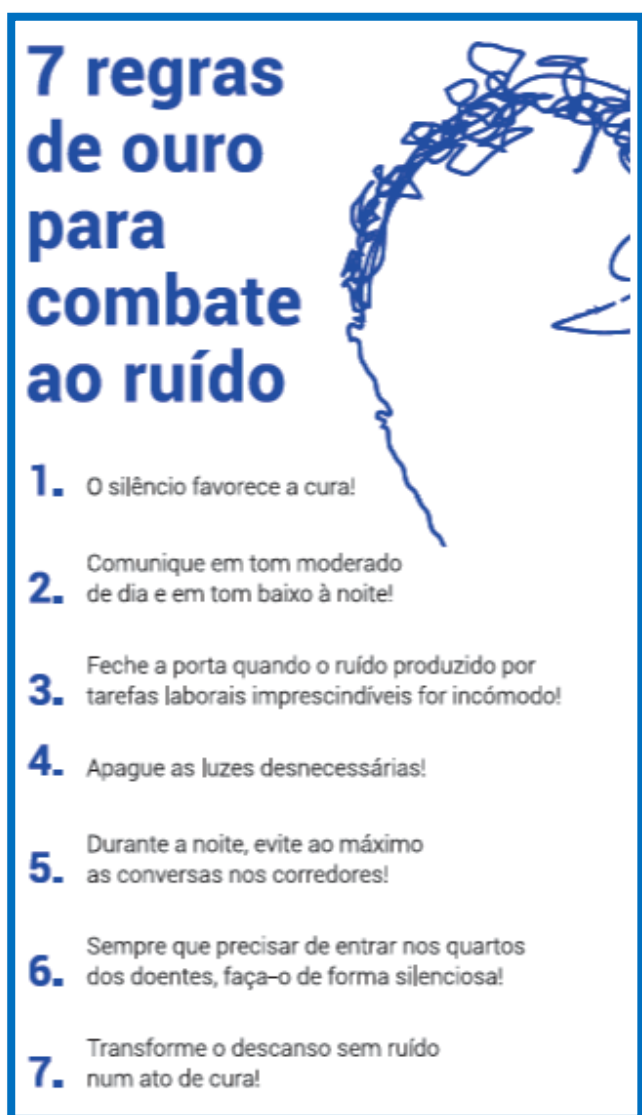
- Hospital Distrital de Pombal:

- ✓ Medicina Interna

A Comissão de Humanização tem acompanhado de perto esta implementação (que se mostrou complexa por força da pandemia no ano de 2020), junto das chefias e do Serviço de Instalações e Equipamentos, e relembra que, por ser uma ideia pioneira num hospital carece, obviamente do apoio de todos os intervenientes, principalmente das chefias e elos da humanização, na promoção deste instrumento de trabalho.

A Comissão de Humanização considera ser de todo o interesse a aquisição de semáforos reguladores de ruído para todos os serviços de prestação de cuidados do CHL, pelo que formulará uma proposta ao Conselho de Administração, durante o ano de 2022.

As chefias e os elos de humanização devem ser promotores do silêncio nos serviços, estes últimos, designados como “embaixadores do silêncio”. Devem ser do conhecimento das equipas as 7 regras de ouro, criadas pela Comissão de Humanização, para promoção do silêncio nas unidades de prestação de cuidados:



5. VISITAS

No período de tempo a que se referem os inquéritos, as visitas e possibilidade de acompanhamento de doentes estavam suspensas ou diminuídas em número e frequência, devido à pandemia por Covid19. Talvez por isso exista uma percentagem significativa de **“Não responde”** (19,59% relativamente ao **“Horário”** e 19,16% relativamente à **“Facilidade de acompanhamento por familiares”**).

Uma percentagem também bastante significativa respondeu **“Mau”** no que respeita ao **“Horário”** (12,85%) e à **“Facilidade de acompanhamento por familiares”** (14,24%).

A Comissão de Humanização sugere que sejam alargados os horários de visita, incrementado o período de 30 minutos diário que consideramos reduzido e que impacta no isolamento social dos utentes.

6. INSTALAÇÕES E LIMPEZA

As condições das instalações, nomeadamente no que respeita à limpeza e higiene de espaços (sobretudo casas de banho), são aspetos a relevar e melhorar.

Apesar de terem sido avaliadas, maioritariamente, por “Muito Bom” (53,10%) e “Bom” (36,30%), existe ainda uma percentagem significativa de “Satisfatório” (7,92%).

Também na questão aberta, foi referenciada algumas vezes a questão da limpeza e higiene de casas de banho.

7. CONFORTO

O conforto é um fator também bastante valorizado pelos utentes. Apesar de ter sido avaliado, maioritariamente, por “Bom” (45,07%) e “Muito Bom” (36,08%), existe ainda uma percentagem significativa de “Satisfatório” (12,63%).

Na questão aberta foi referenciada a necessidade de promoção de conforto de camas, colchões e cadeirões. Estes são aspetos a relevar e melhorar, uma vez que, causam grande transtorno ao doente e podem, inclusivamente, influenciar o seu processo de convalescença.

8. ALIMENTAÇÃO / REFEIÇÕES

Apesar da Alimentação ter sido avaliada, maioritariamente, por “Bom”, existe ainda uma percentagem significativa de “Satisfatório” no que concerne a Horário (14,78%), Variedade da Ementa (31,69%), Qualidade (34,80%) e Apoio no Serviço das Refeições (23,13%).

Esta avaliação constatou-se, não apenas pelos resultados aferidos, mas também pela análise às respostas no campo das “Sugestões/Opiniões”. Posto isto, é de enorme importância dar conhecimento deste relatório à Unidade de Nutrição e Dietética para implementação de medidas de melhoria.

9. ROUPA

Apesar da Roupas ter sido avaliada, maioritariamente, por “Bom”, existe ainda uma percentagem significativa de “Satisfatório” no que concerne a Frequências de Mudanças (11,99%), Limpeza (9,31%) e Qualidade da Roupas (16,06%). Outro aspeto que necessita de intervenção é a constante falha e falta de roupa nas enfermarias, o que põe em causa, não só a higiene pessoal e conforto dos utentes, mas também o controlo da infeção hospitalar. Esta avaliação constatou-se pela análise às respostas no campo das “Sugestões/Opiniões”.

10. ENSINOS EFETUADOS PELOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE

Os ensinamentos foram avaliados, maioritariamente com “Muito Bom”, seguido de “Bom”, quanto à “clareza”, “utilidade” e “quantidade”. Destacam-se os resultados positivos do Serviço de Obstetrícia neste campo.

11. PROCESSO DA ALTA

Também neste ponto as respostas mais frequentes foram “Muito Bom” e “Bom”, porém, relativamente ao “Tempo de espera entre a informação da alta por parte do médico e a sua saída do hospital”, é de salientar uma percentagem considerável de “Satisfatório” (10,28%). Sugere-se que os serviços procurem estratégias de agilização do processo administrativo da alta, permitindo assim a saída mais célere do utente e a libertação mais rápida de camas.

12. OPINIÃO SOBRE A QUALIDADE GLOBAL DO CHL

A **qualidade global do serviço prestado no Centro Hospitalar de Leiria** foi maioritariamente classificada com “**Muito Bom**” por 51% dos inquiridos e “**Bom**” por 39,8%.

13. ACONSELHAMENTO DO CHL A UM FAMILIAR, AMIGO OU COLEGA

Sobre se “aconselharia o Centro Hospitalar de Leiria a um familiar, amigo ou colega que tivesse de recorrer a um hospital”, a maioria dos utentes, 89,08% respondeu que “**Sim**”.