

CENTRO DE REFERÊNCIA DE DOENÇAS HEREDITÁRIAS DO METABOLISMO

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO UTENTE

I. Metodologia:

1. Universo: Utentes/familiares/cuidadores do Centro de Referência de Doenças Hereditárias do Metabolismo

2. Amostra: 14 doentes distribuídos da seguinte forma:

a) Consulta Externa do Hospital Dona Estefânia: 5 doentes (35%)

b) Consulta Externa do Hospital Santo António dos Capuchos: 2 doentes (15%)

c) Hospital de Dia do Hospital Dona Estefânia: 7 doentes (50%)

3. Recolha de Informação

A recolha de informação foi feita por preenchimento de questionário de satisfação em suporte de papel entregue ao utente pela enfermeira de referência durante o período de 30 de abril a 11 de maio de 2018 (duas semanas). Durante este período não se verificou nenhum internamento nem nenhuma consulta de Dislipidémias Hereditárias do Hospital de Santa Marta.

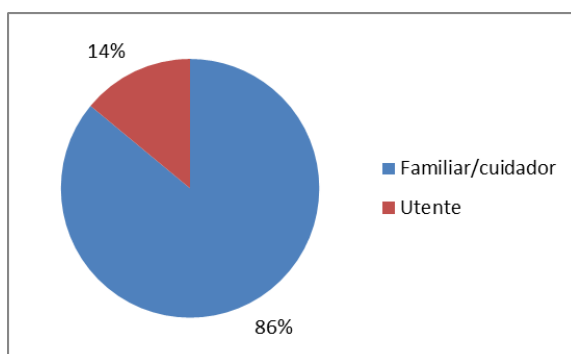
4. Tratamento da Informação

Os resultados foram tabulados e apresentados em formato Excel (números absolutos e resultados percentuais)

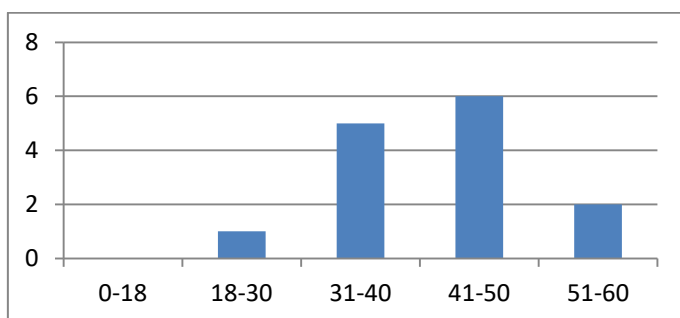
II. Resultados

1. Caracterização dos Utentes/Familiares/Cuidadores

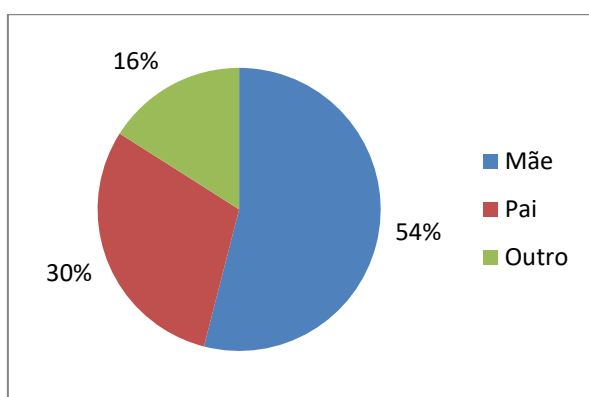
a) Situação Utentes/Familiares/Cuidadores



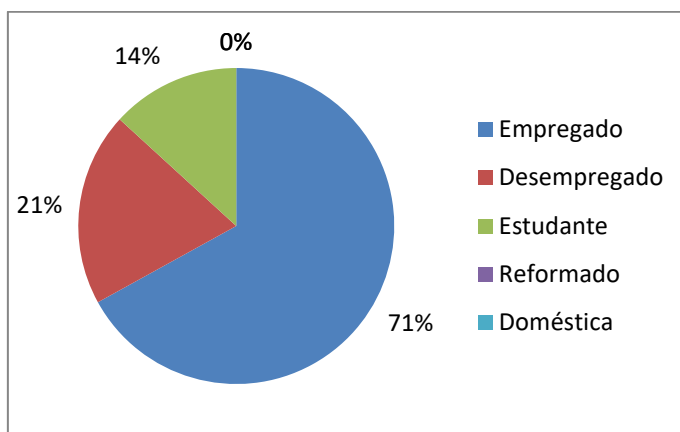
b) Idade



c) Parentesco



c) Situação Profissional

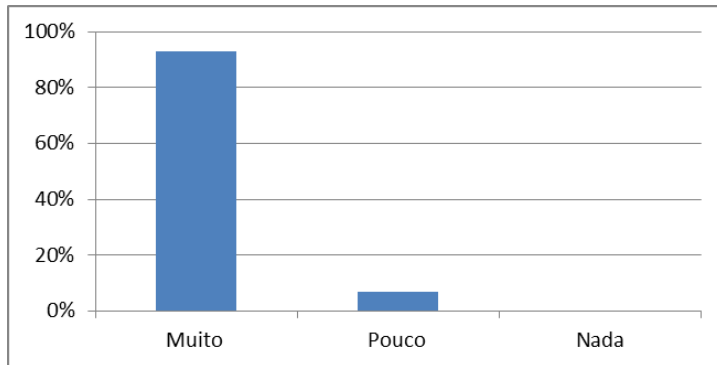


d) Local de Residência

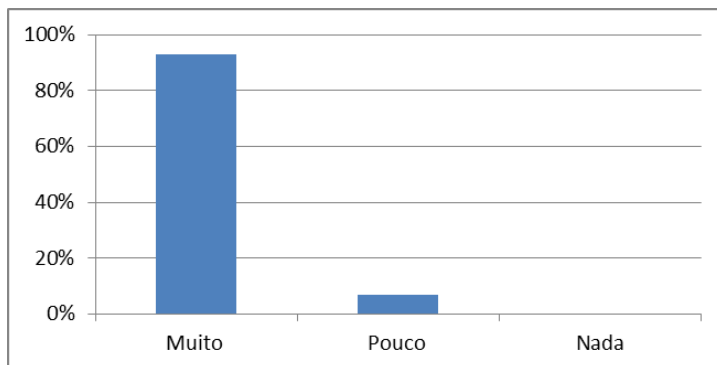
Lisboa	5
Área Grande Lisboa	6
Faro	1
Santarém	1

Q1 IMAGEM

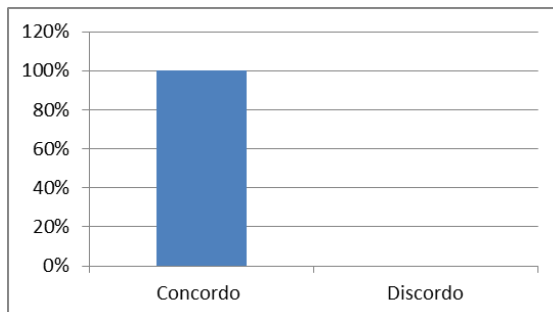
1.1 O CR-DHM é um centro de confiança?



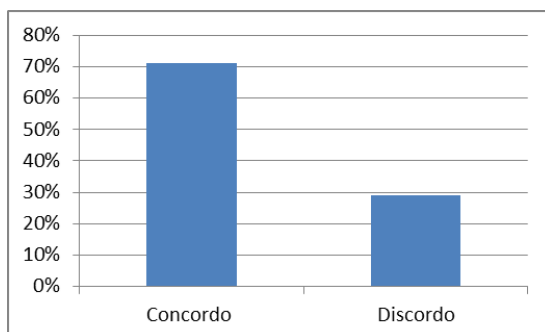
1.2 O CR-DHM é um centro experiente?



1.3 O CR-DHM é um centro que se preocupa com os seus utentes?



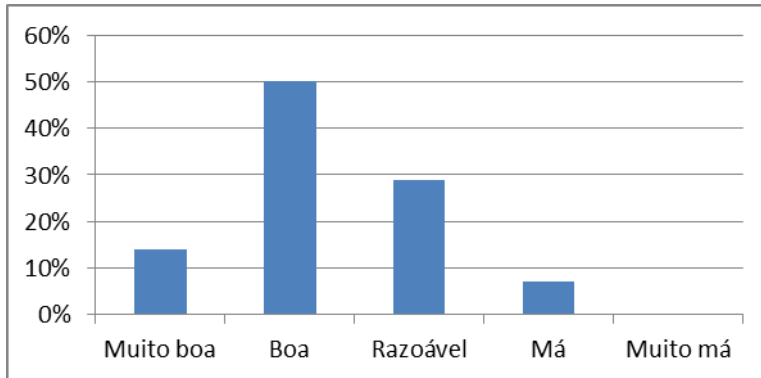
1.4 O CR-DHM é um centro inovador e com tecnologia avançada?



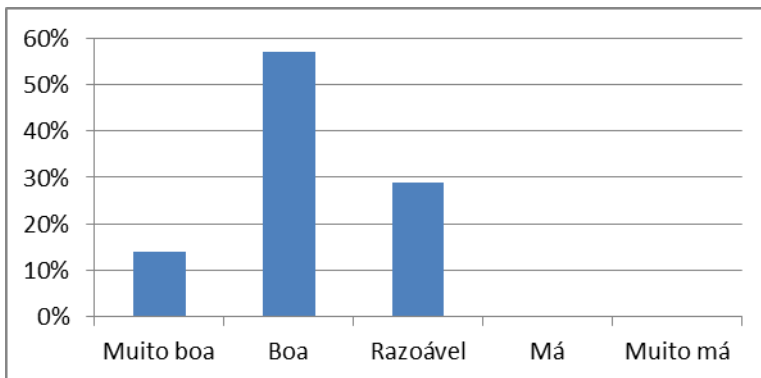
Q2 QUALIDADE, APERCEBIDA DOS SERVIÇOS DO CR-DHM

2.1 INSTALAÇÕES

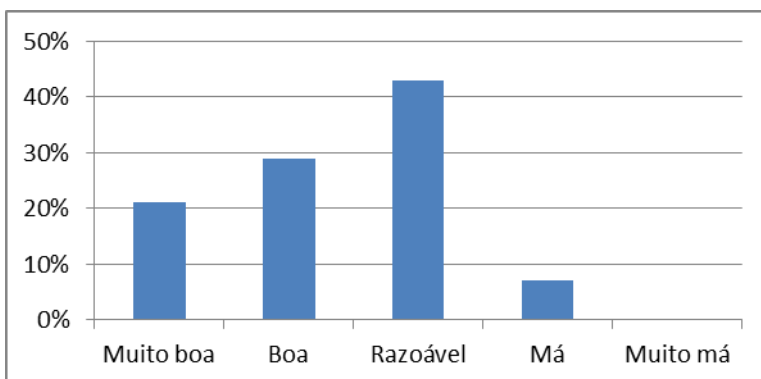
2.1.1 Facilidade em encontrar o Hospital de Dia/Consulta externa



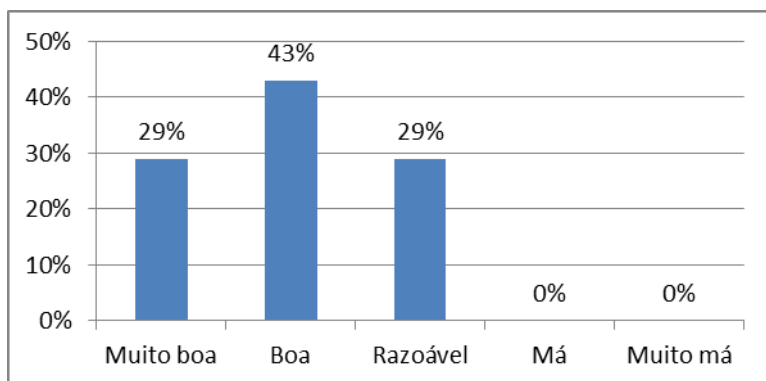
2.1.2 Limpeza e higiene e iluminação das Instalações (Sala de espera, corredor, instalações sanitárias, espaço de tratamento, etc.)



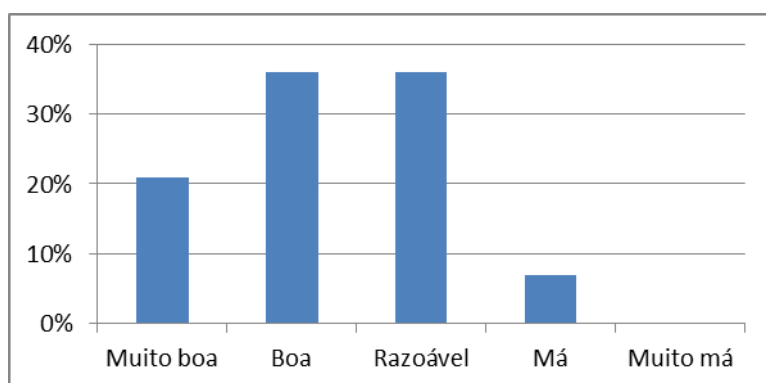
2.1.3 Conforto e comodidade (Em termos de temperatura, luminosidade, ambiente, ruído, espaço, estado de conservação das instalações, adaptação às crianças, etc.)



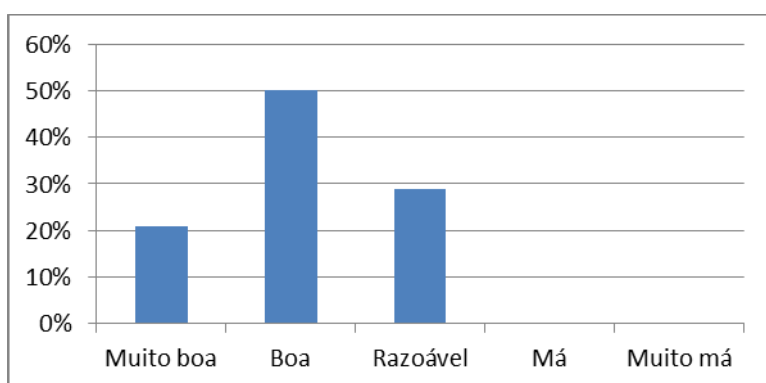
2.1.4 Proteção da Privacidade e Intimidade (Em termos do local de atendimento, instalações sanitárias)



2.1.5 Meios de apoio a utentes portadores de deficiência (Pessoas, equipamentos, infraestruturas, acessos, instalações sanitárias)



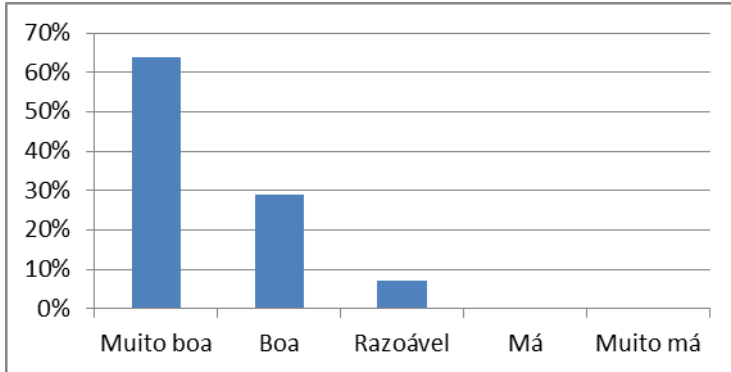
2.1.6 Qualidade Global das instalações do Hospital de Dia/Consulta Externa



2.2 PESSOAL

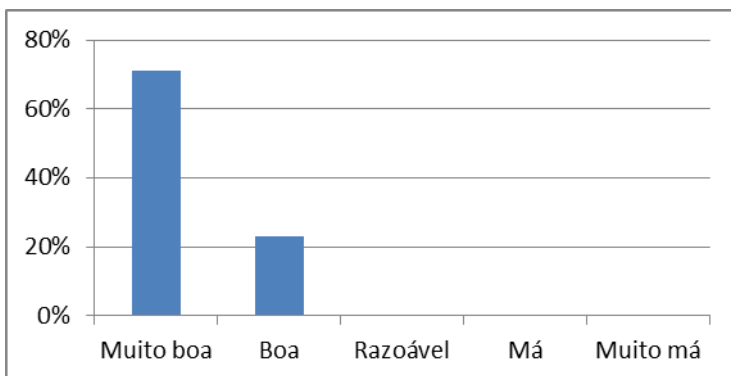
2.2.1 Pessoal de Secretariado (Assistentes Técnicos)

2.2.1.1 Em termos globais como avalia o desempenho dos Assistentes Técnicos (Cortesia, disponibilidade, competência),

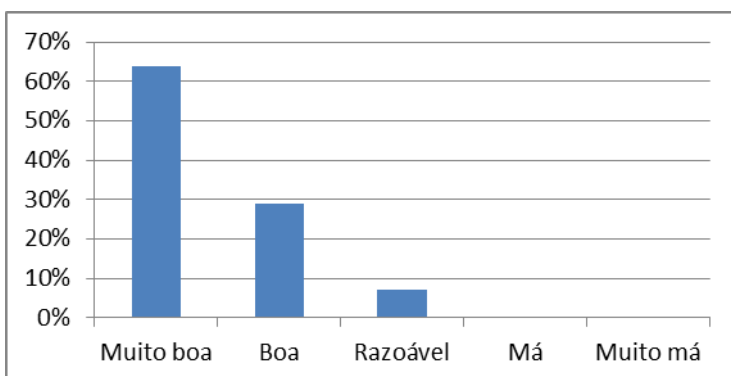


2.2.3 MÉDICOS Em relação ao(s) médico (s) que a atenderam na Consulta/ Hospital de Dia, como classifica:

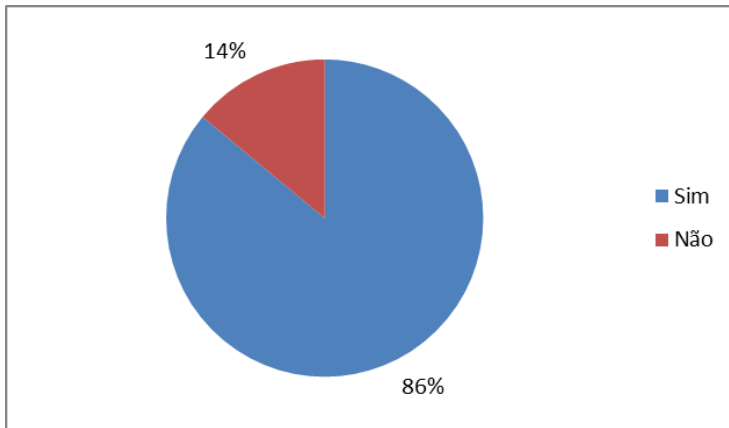
2.2.3.1 Atenção e disponibilidade demonstradas



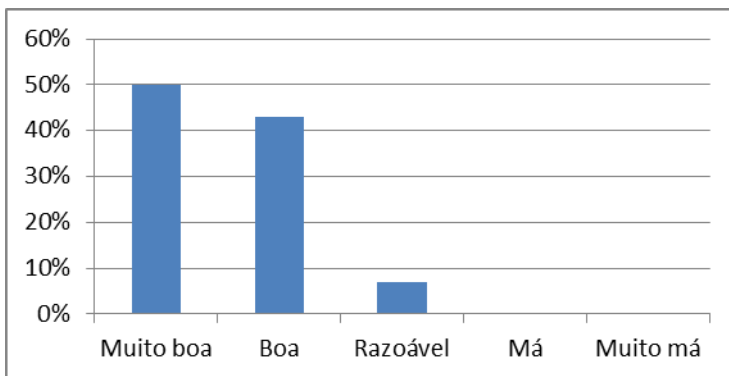
2.2.3.2 A forma como explicou a situação de saúde



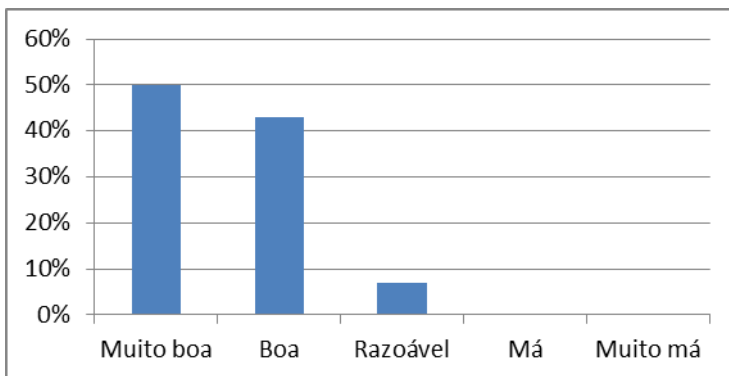
2.2.3.3 Foi-lhe pedido o Consentimento Informado para algum procedimento?



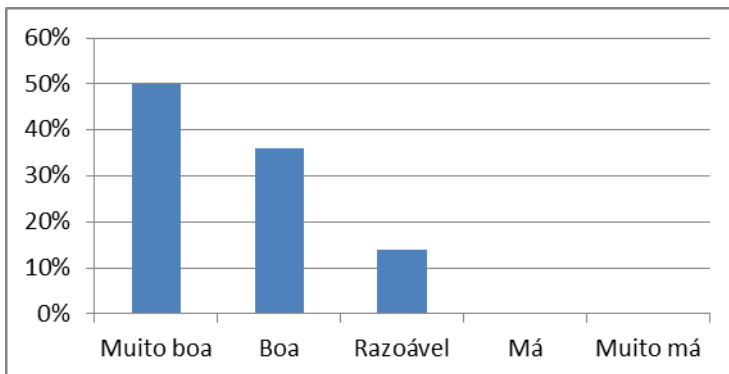
2.2.3.4 As explicações dadas sobre os exames a realizar foram:



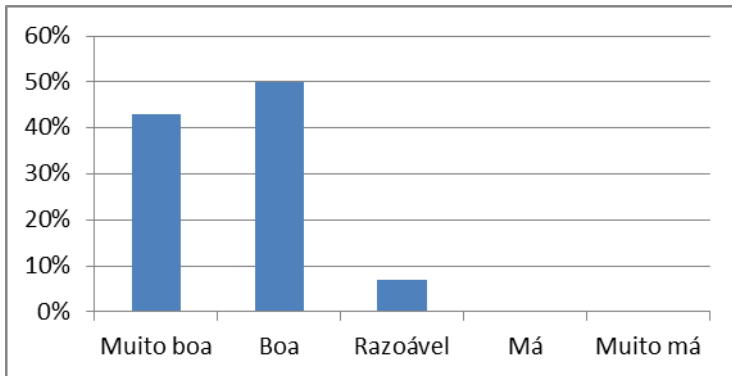
2.2.3.5 As informações dadas sobre o tratamento a realizar



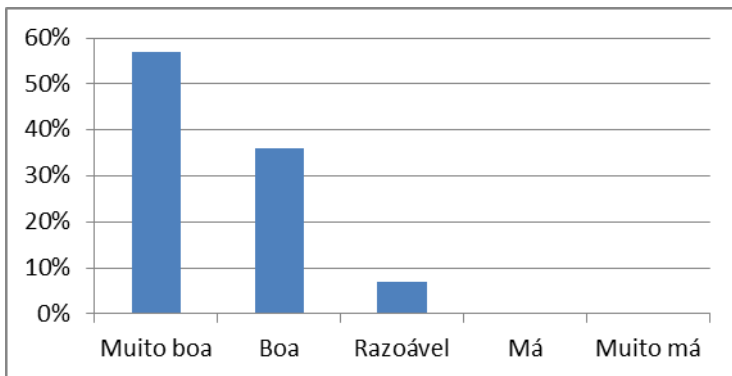
2.2.3.6 As informações dadas sobre os cuidados a ter em casa, após a consulta/hospital de dia



2.2.3.7 A forma como trataram os aspectos relativos à privacidade e intimidade do utente durante a consulta

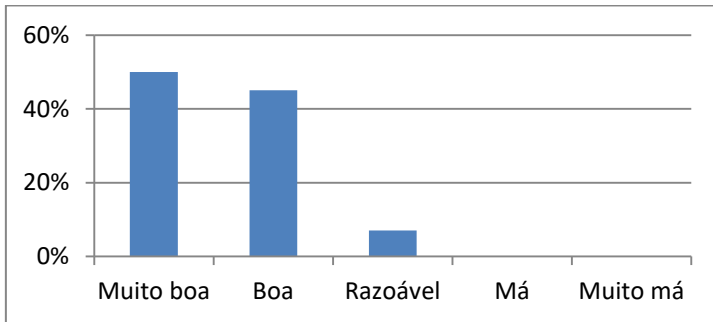


2.2.3.9 Em termos globais, como avalia o desempenho do médico durante a consulta

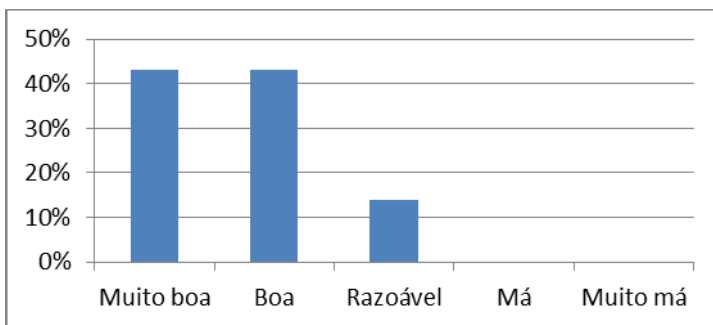


2.2.2 ENFERMEIROS Em relação ao pessoal de Enfermagem, como classificaria a:

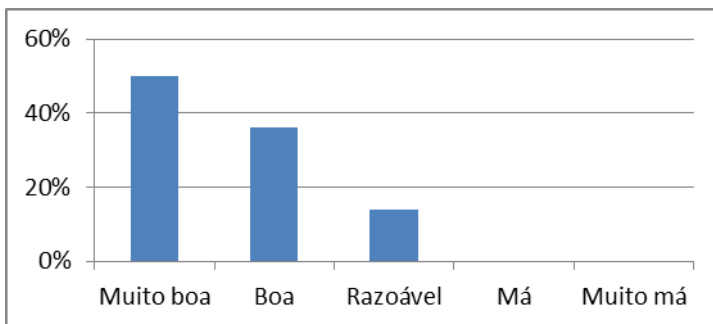
2.2.2.1 Atenção e disponibilidade demonstradas



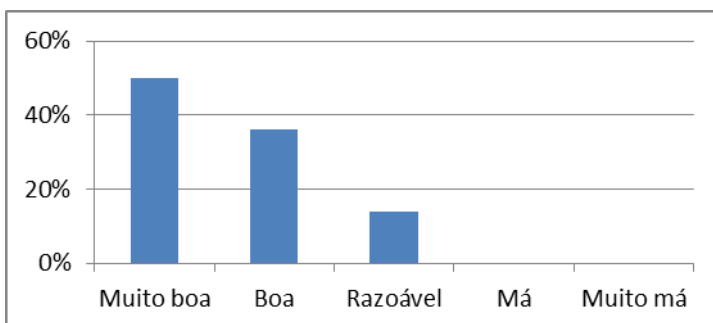
2.2.2.2 Prontidão na resposta às solicitações que lhe foram feitas



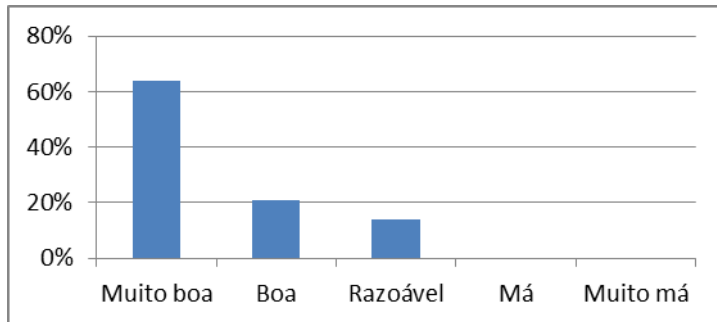
2.2.2.3 A qualidade das explicações dadas sobre os procedimentos realizados



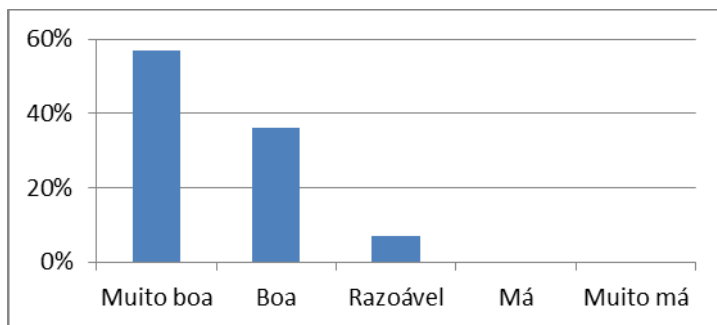
2.2.2.4 A forma como trataram os aspectos relativos à privacidade e intimidade durante a sessão de Hospital de Dia /consulta



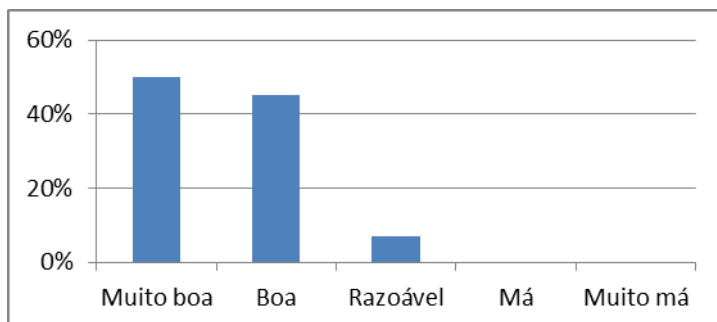
2.2.2.5 A qualidade dos ensinamentos feitos para os cuidados a ter em casa depois da consulta/ sessão de Hospital de Dia (quando aplicável)



2.2.2.6 A competência e profissionalismo demonstrados pelos enfermeiros

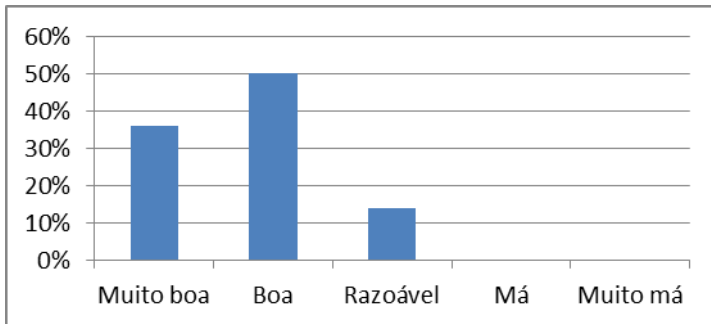


2.2.2.7 Em termos globais, como avalia a atuação dos enfermeiros na consulta/hospital de dia

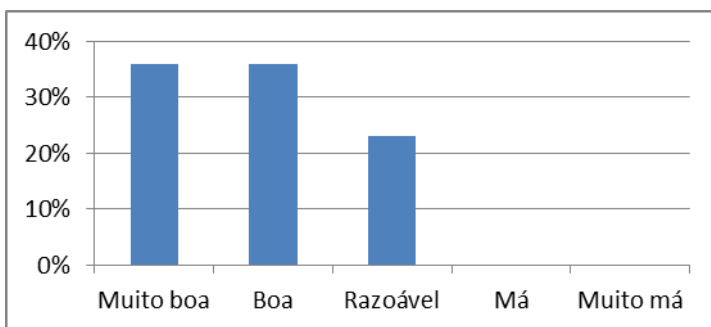


2.2.4 ASSISTENTES OPERACIONAIS Em relação aos assistentes operacionais, como classifica a:

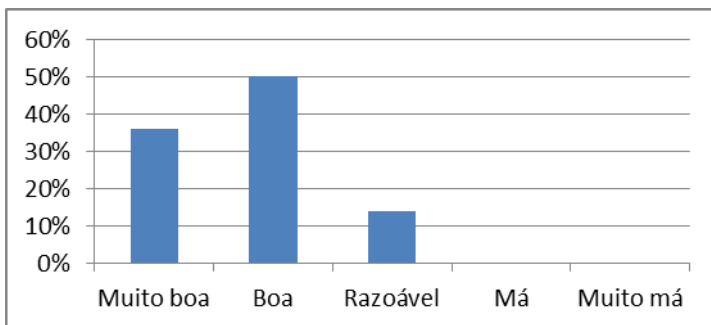
2.2.4.1 Simpatia e disponibilidade demonstradas



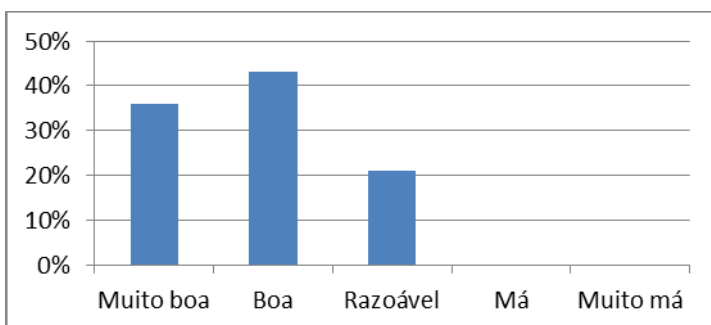
2.2.4.2 Prontidão na resposta às solicitações que lhe foram feitas



2.2.4.3 Qualidade da resposta às solicitações feitas



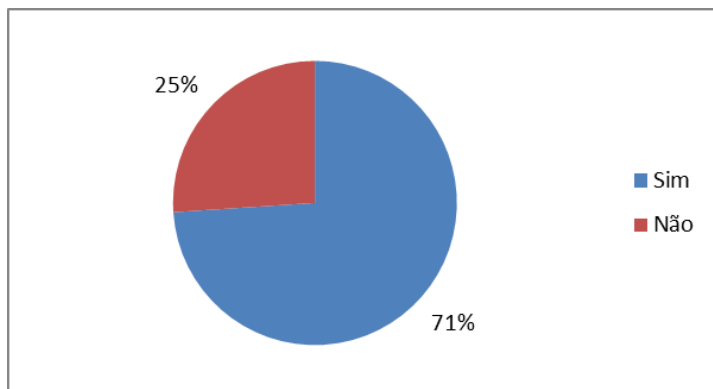
2.2.4.4 Em termos globais, como avalia a atuação dos assistentes operacionais



2.3 INFORMAÇÃO ESCRITA DISPONIBILIZADA

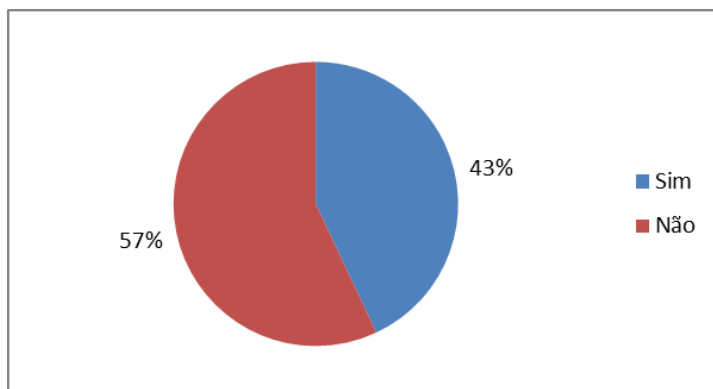
2.3.1 Carta dos Direitos e Deveres dos Utentes/Carta dos Direitos da Criança Hospitalizada

2.3.1.1 Durante a permanência no Hospital teve acesso ao conteúdo Carta dos Direitos e Deveres dos Utentes/Carta dos Direitos da Criança Hospitalizada?

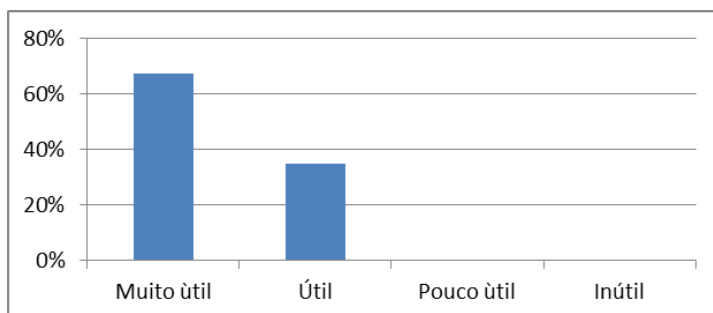


2.3.2 Guia de Acolhimento - Durante a permanência na Consulta/Hospital de dia teve acesso ao Guia de Acolhimento?

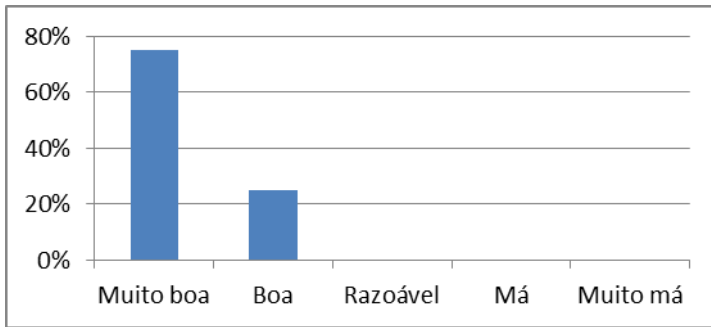
2.3.2.1 Durante a permanência no Hospital teve acesso ao Guia de Acolhimento?



2.3.2.2 Se respondeu sim, como classifica a utilidade da informação contida no Guia de Acolhimento

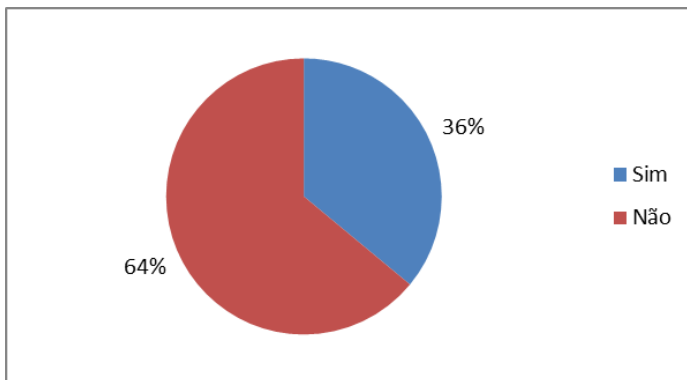


2.3.2.3 Como classifica a qualidade da informação contida no mesmo

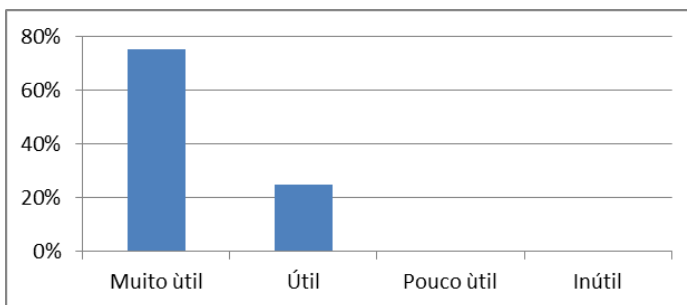


2.3.3 Folhetos Informativos

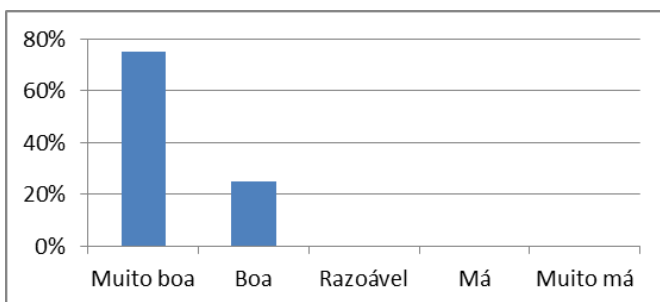
2.3.3.1 Durante a sua permanência no Hospital de Dia/consulta, foram-lhe distribuídos folhetos Informativos?



2.3.3.2 Se respondeu Sim, como classifica a utilidade da informação dos folhetos?

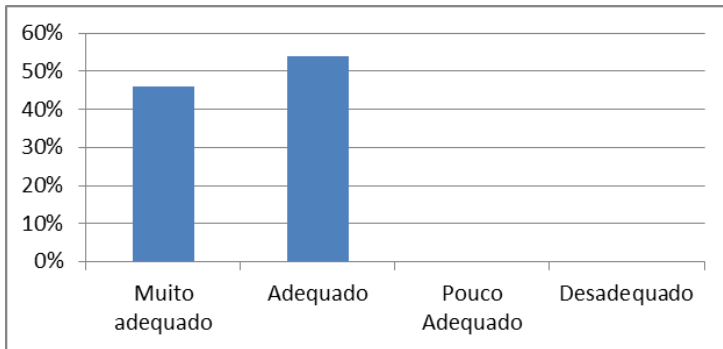


2.3.3.3 Como classifica a qualidade da informação dos mesmos?

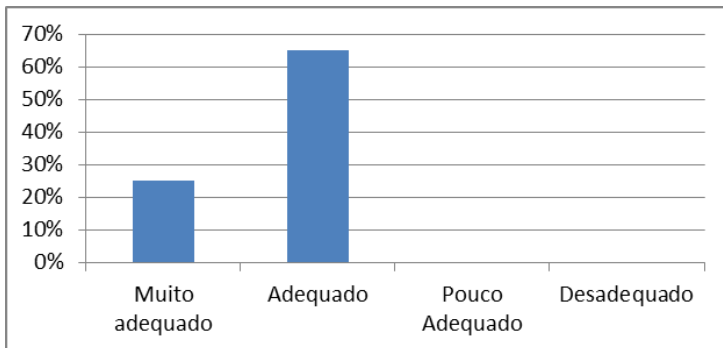


2.4 MARCAÇÃO E ESPERA

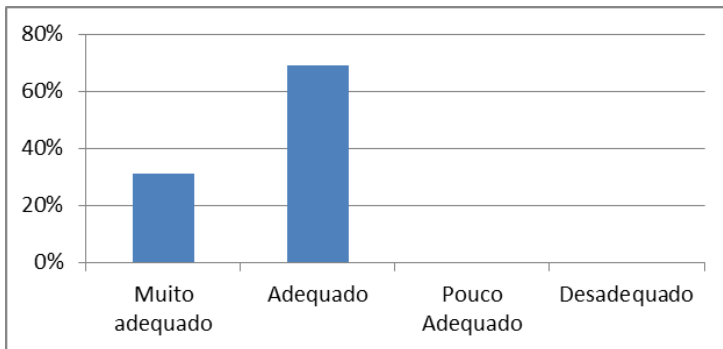
2.4.1 MARCAÇÃO - Tempo de espera pela marcação da Consulta /Hospital de dia



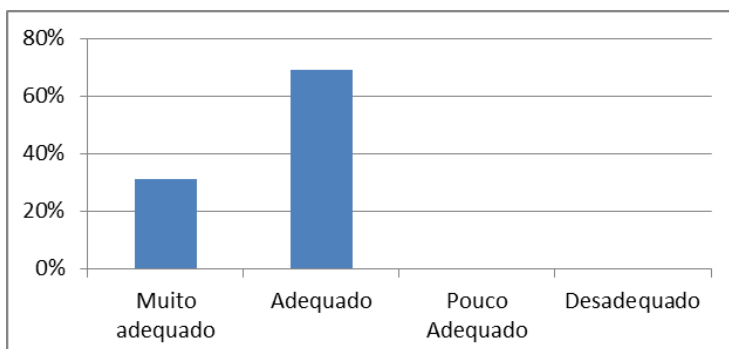
2.4.1.2 Facilidade na remarcação do hospital de dia/consulta



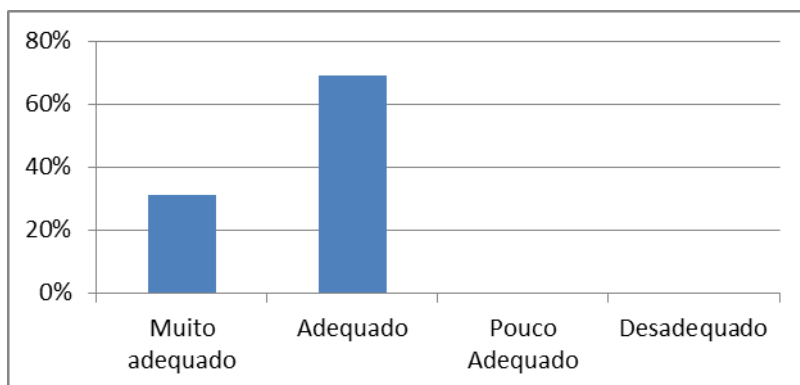
2.4.2 Tempo de espera para ser atendido no Hospital de Dia/consulta



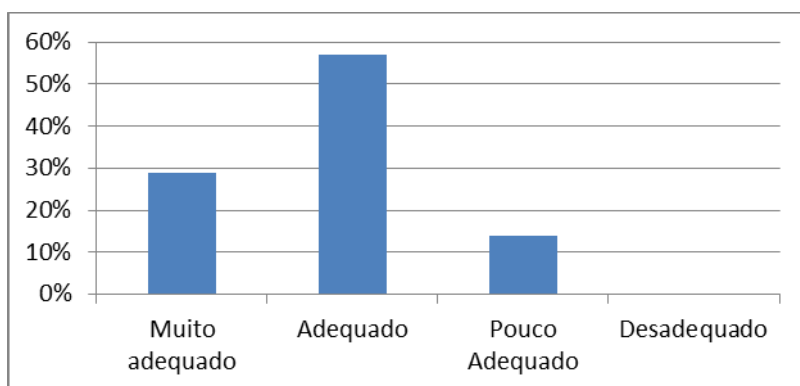
2.4.1.1 Tempo de espera para efetivação da sessão/consulta de Hospital de Dia/consulta no secretariado



2.4.1.2 Tempo de espera para ser atendido pelo Profissional de Saúde (Médico/ Enfermeiro) no dia da sessão de Hospital de Dia

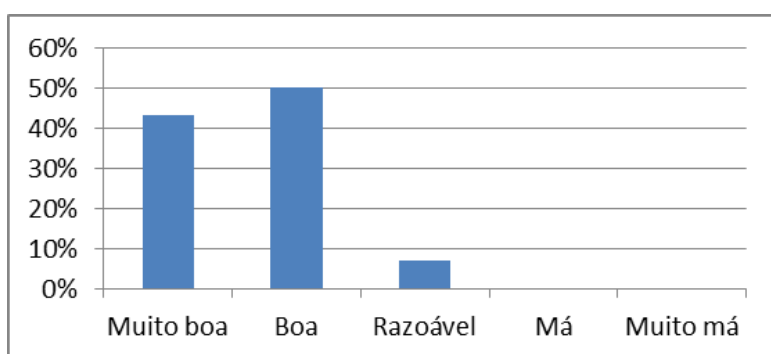


2.4.1.3 Tempo de espera no dia para início do tratamento programado



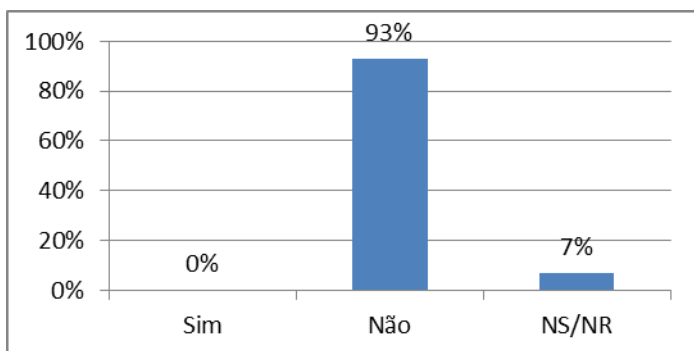
2.5 Qualidade global do Hospital de Dia/Consulta Externa

2.5.1 Em termos globais, como avalia a qualidade dos serviços prestados no Hospital de Dia/consulta Externa



Q3. TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

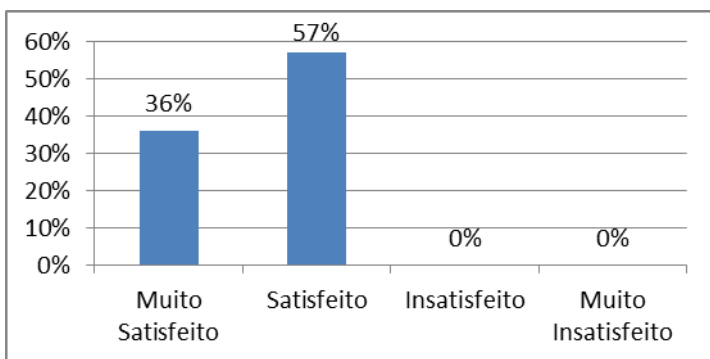
3.1 Alguma vez apresentou uma reclamação verbal ou por escrito relativamente ao Serviço de Hospital de Dia/consulta?



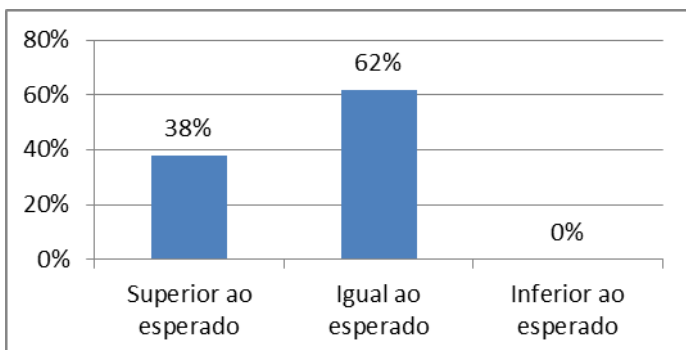
3.2 Se respondeu sim, como avalia a forma como a sua reclamação foi resolvida?

Q4. SATISFAÇÃO

4.1 Satisfação global com o atendimento no CR-DHM

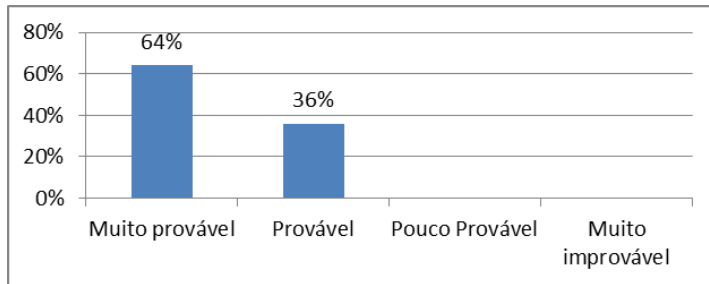


4.2 Satisfação comparada com as suas expectativas (Até que ponto considera que o atendimento no Serviço de Hospital de Dia/consulta externa foi de encontro às expectativas que tinha?)

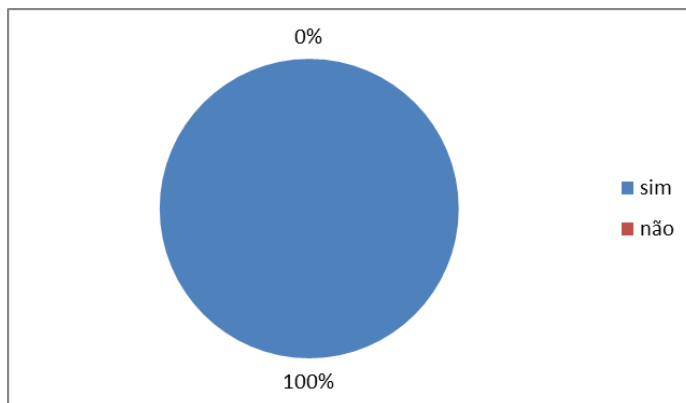


Q5. LEALDADE

5.1 Probabilidade de volta a escolher este centro de referencia em caso de necessidade



5.2 Recomendaria este Centro a um amigo?



Q6. SUGESTÕES

6.1 Que sugestões aponta para a melhoria da qualidade assistencial

Melhoria geral das Instalações, mas a nível geral do hospital, porque existem serviços com muito más condições (como o caso da Neurologia)

Melhoramento das condições tanto a nível de instalações como condições a outros níveis para medico, Assistentes, etc para que possam desempenhar o seu serviço melhor e com mais informação sobre as doenças metabólicas

Em termos físicos penso que o que existe é razoável, embora deveria haver uma rampa à entrada da sala de espera para doentes com limitações

Método de chamada para efetivação da consulta não adequado ao doente cego;
Os serviços de Apoio à consulta estão fora do edifício das consultas externas e de difícil acesso;
Espaço exterior sem pontos de referência para os cegos.

Necessidade de mais enfermeiros, uma vez que existem diversos dias que estão presentes muitas crianças com cuidados diferenciados e especializados e os enfermeiros são poucos e ficam sobrecarregados.

III. Conclusões

Apesar do número de inquiridos ser limitado e não ter abrangido todos os serviços do CR-DHM, os dados obtidos permitem as seguintes conclusões:

Q1 - Imagem

Relativamente à imagem, 93% dos inquiridos considerou que o CR-DHM é um centro experiente e de confiança. Todos consideraram que o CR-DHM se preocupa com os seus doentes e 71% que o centro é inovador e tem tecnologia avançada.

Q2 – Qualidade apercebida dos serviços do CR-DHM

1. Instalações

- a) Qualidade global das instalações – 71% boa ou muito boa. De referir que 1 doente (7%) da consulta do HSAC classificou como má a facilidade em encontrara a consulta, a comodidade e conforto e os meios de apoio utentes portadores de deficiência.
- b) Proteção da Privacidade e Intimidade – 72% boa ou muito boa

2. Pessoal

- c) Desempenho do pessoal de secretariado, em termos globais - 93% boa ou muito boa
- d) Desempenho do médico, em termos globais – 93%
- e) Desempenho do enfermeiro, em termos globais – 93%
- f) Desempenho dos assistentes operacionais, em termos globais – 79%
- g) A forma como os enfermeiros e médicos trataram os aspectos relativos à privacidade e intimidade da utente durante a consulta/hospital de dia – 93%

3. Informação Escrita Disponibilizada

- a) Acesso à Carta dos Direitos e Deveres dos Utentes/Carta dos Direitos da Criança Hospitalizada – 71% responderam afirmativamente
- b) Acesso ao Guia de Acolhimento - 57% responderam negativamente
- c) Acesso a folhetos informativos – 64% responderam negativamente

4. Marcação e Espera

Todos os inquiridos responderam que o tempo de espera pela marcação da consulta/hospital de dia, atendimento e efectivação da consulta foi adequado ou muito adequado. Um doente do hospital de dia (14%) considerou como pouco adequado o tempo de espera para início do tratamento programado.

5. Qualidade global do serviço prestado (consulta/hospital de dia)

93% dos inquiridos considerou como boa ou muito boa

Q3 – Tratamento das reclamações

Nenhum doente respondeu afirmativamente sobre a apresentação de reclamação verbal ou verbal ou escrita

Q4 – Satisfação

100% dos inquiridos considerou estar satisfeito ou muito satisfeito com o atendimento no CR-DHM, , 38% dos quais acima das suas expectativas.

Q5 – Lealdade

100% dos inquiridos respondeu como provável ou muito provável voltar a escolher o CR-DHM em caso de necessidade e 100% respondeu que recomendaria este centro a um amigo.

Sugestões de melhoria dos utentes:

- melhoria geral das instalações
- melhoria das condições de trabalho para os profissionais
- rampa à entrada da sala de espera da consulta do HSAC
- aumento do numero de enfermeiros no hospital de dia do HDE
- doentes invisuais: adequação do método de chamada para efectivação de consulta; melhoria do acesso aos serviços de apoio; pontos de referência nos espaços exteriores

Julho 2018