

Inquéritos de Satisfação 2019

2019

- Período da recolha de inquéritos

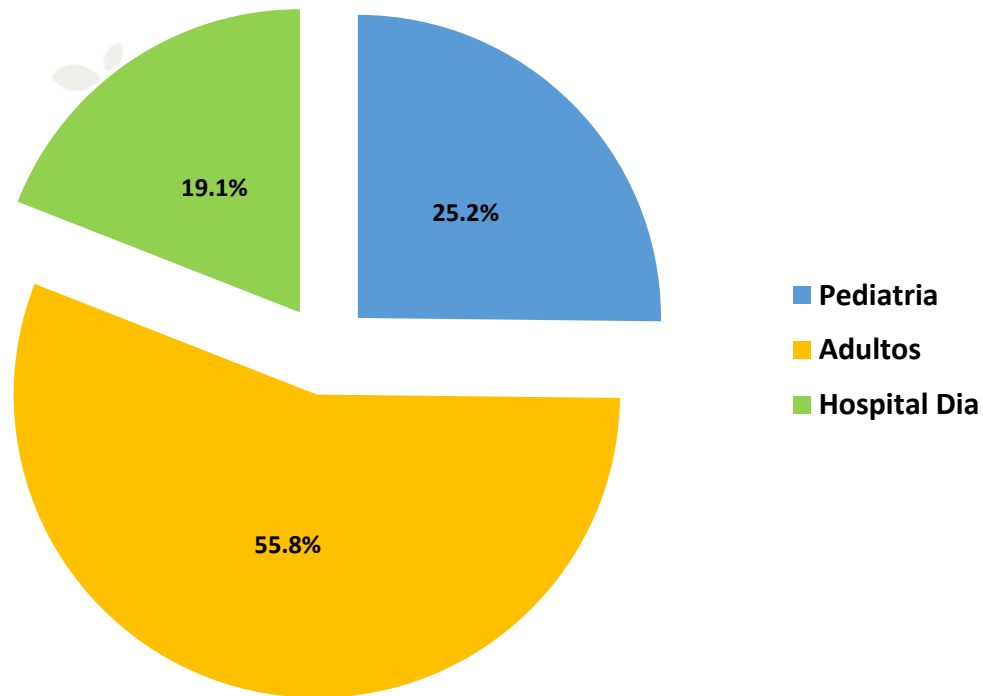
3118

- N.º de inquéritos recolhidos

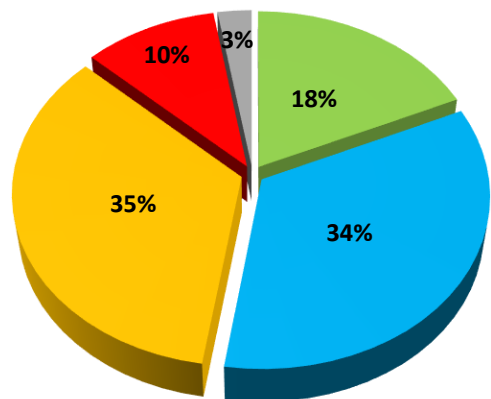
Internamento Adultos
Internamento Pediatria
Hospital de Dia

- Áreas do Hospital abrangidas

Distribuição das respostas aos Inquéritos

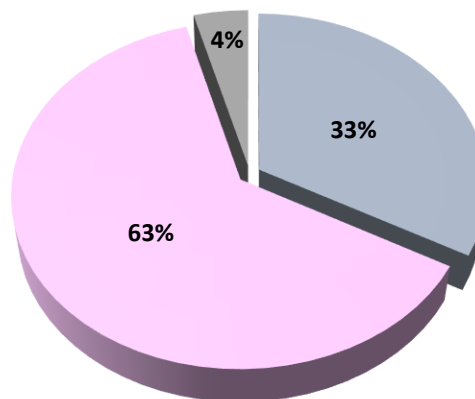


Escalão Etário



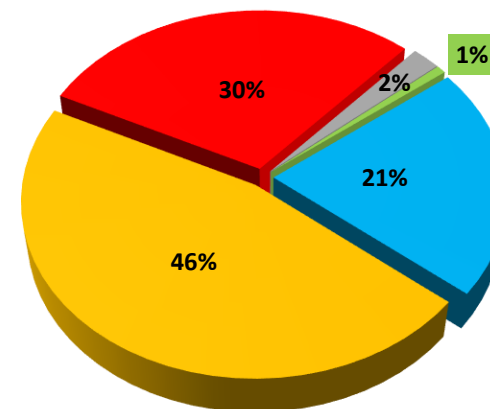
18-40 41-60 61-80 + de 80 NR

Sexos



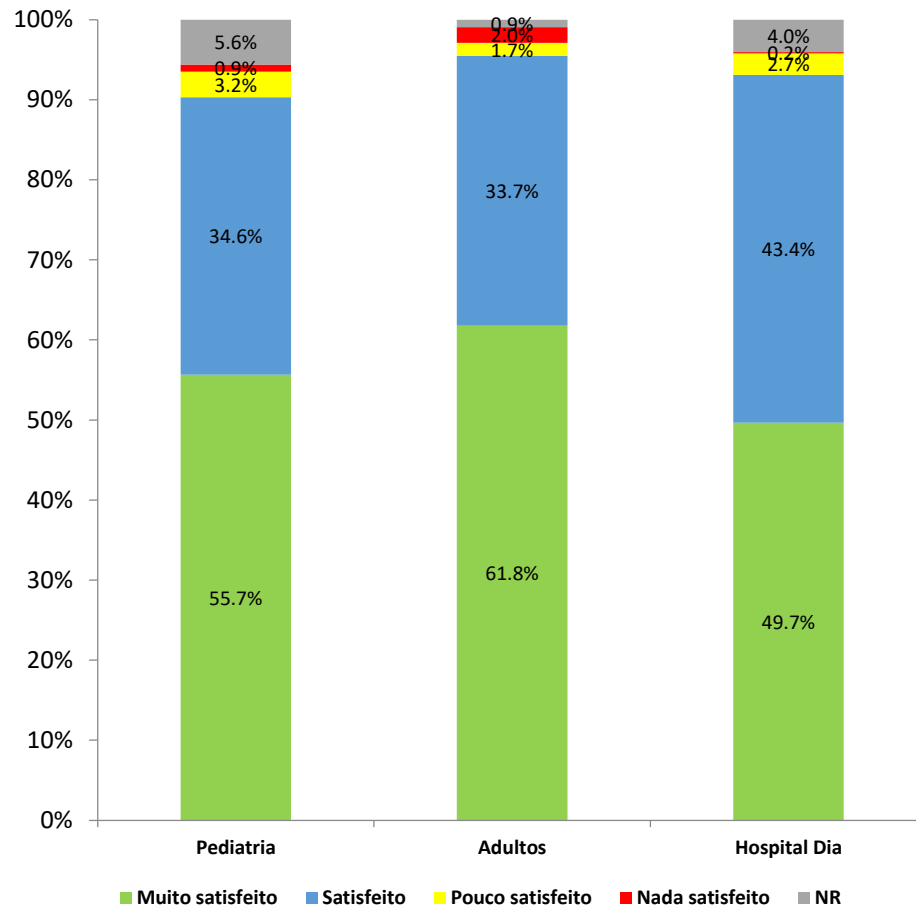
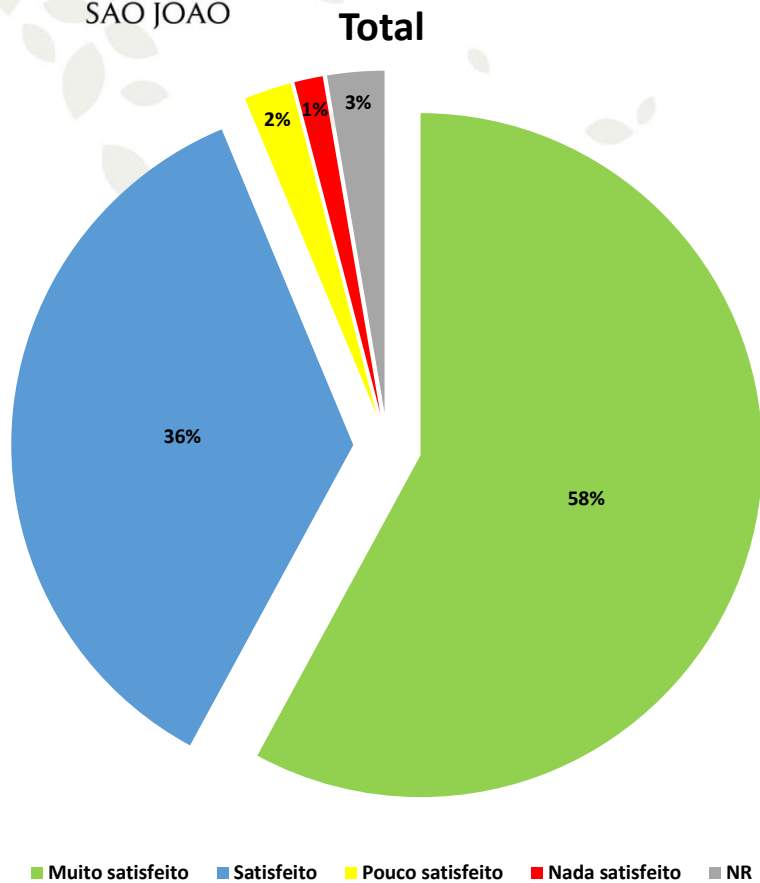
Masculino Feminino NR

Habilitações Literárias

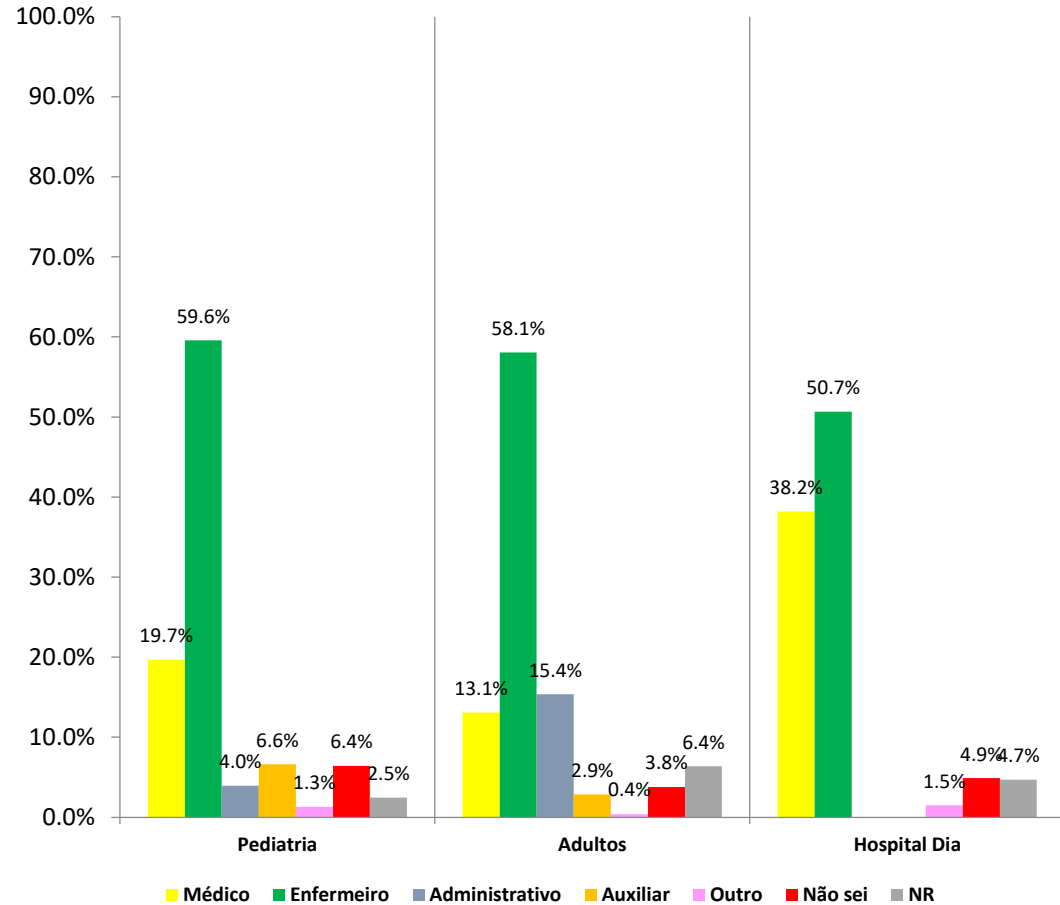
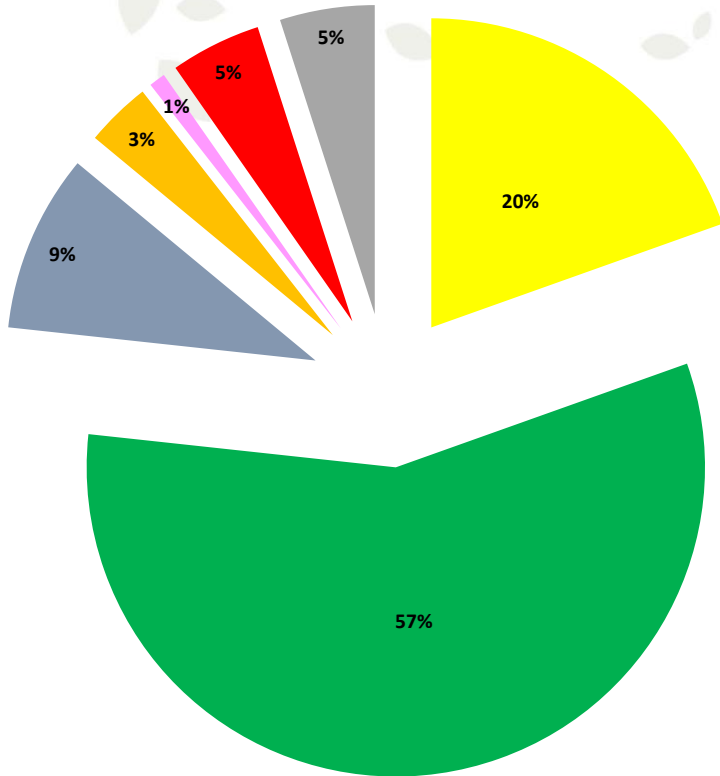


Sem Escolaridade Ensino Primário Ensino Secundário
Ensino Superior NR

Satisfação geral com episódio de Internamento



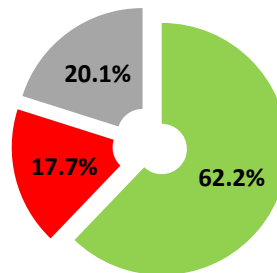
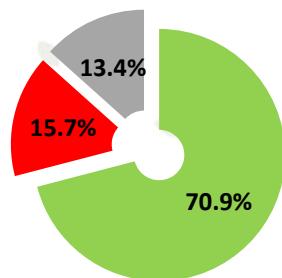
Total



■ Médico ■ Enfermeiro ■ Administrativo ■ Auxiliar ■ Outro ■ Não sei ■ NR

Médico

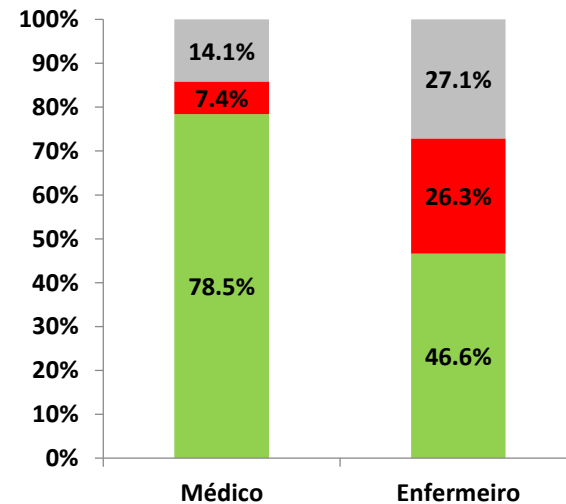
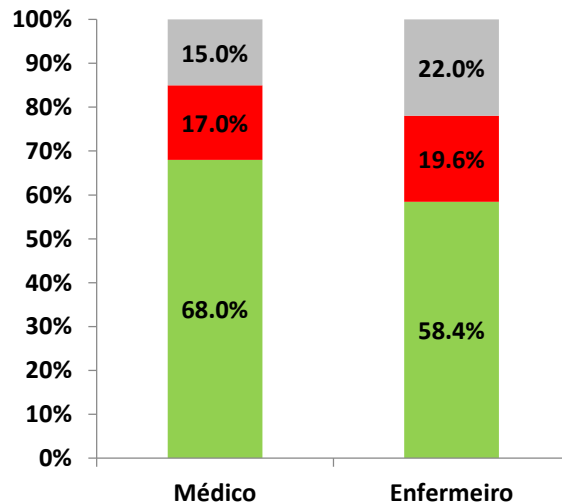
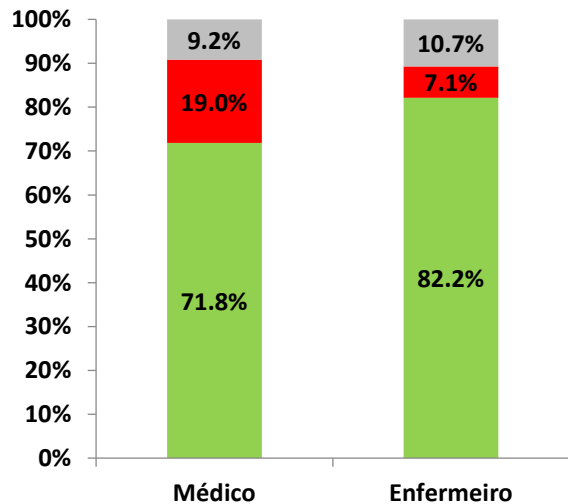
Enfermeiro

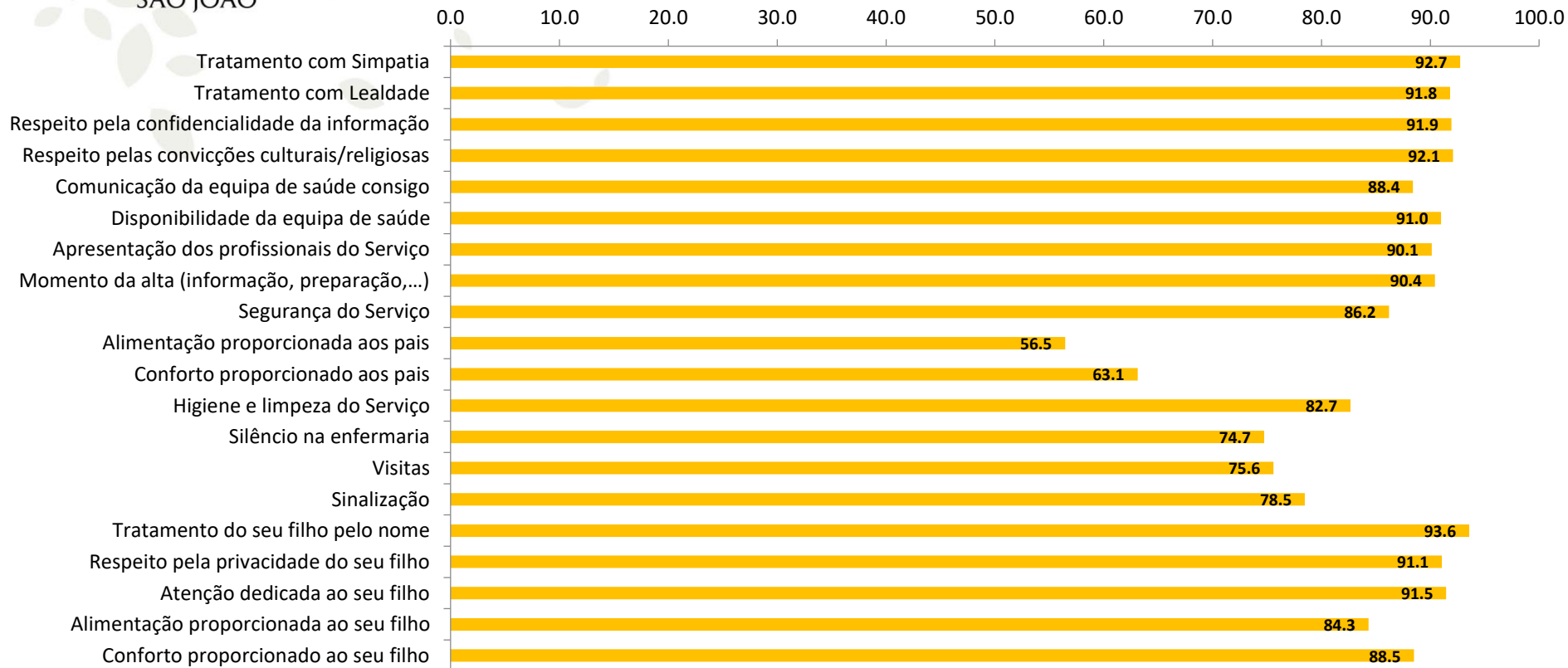


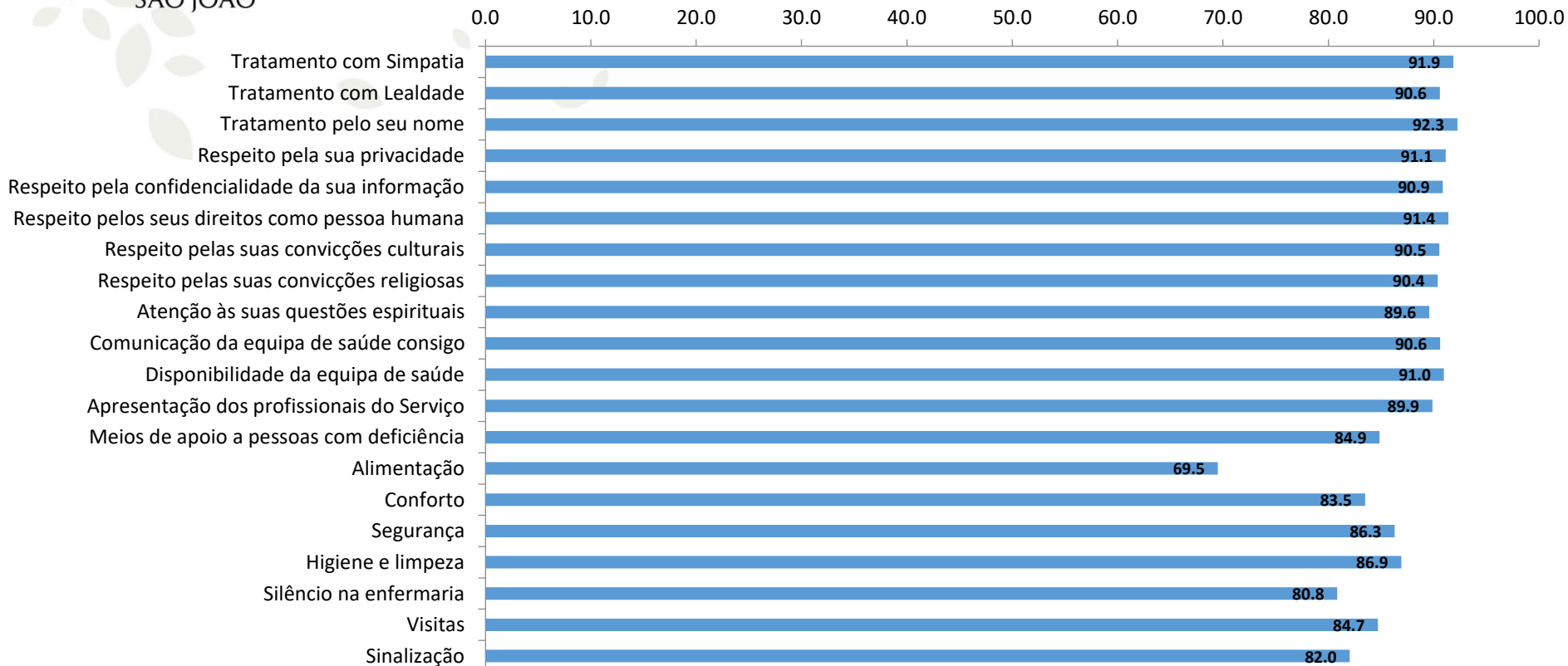
Pediatria

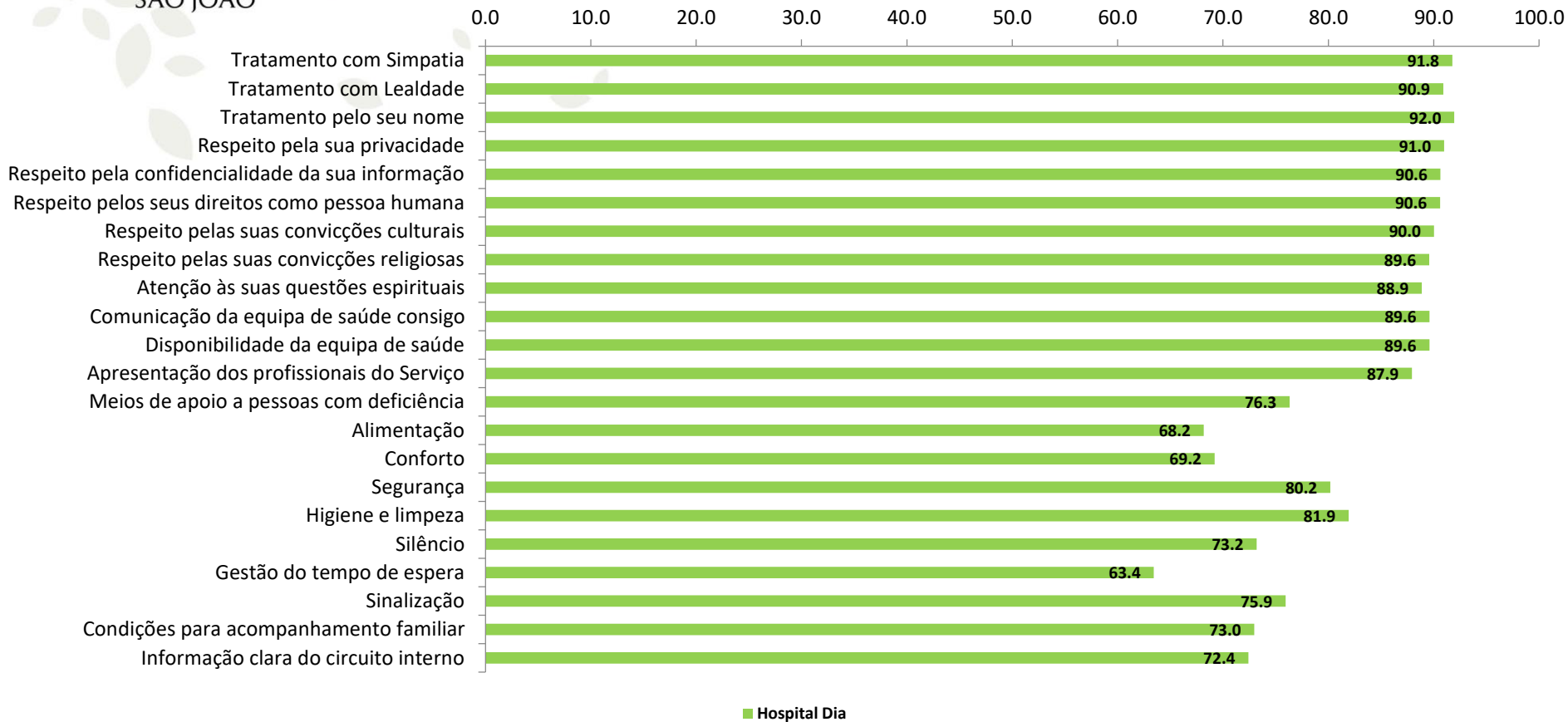
Adultos

Hospital Dia

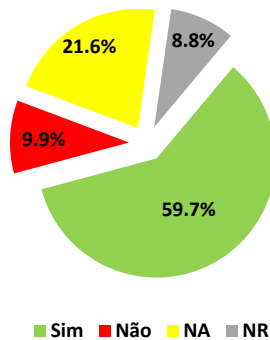






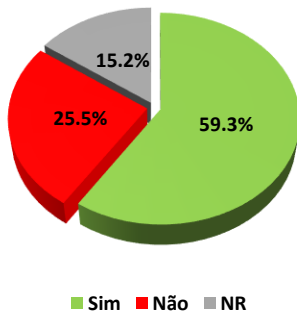


Total

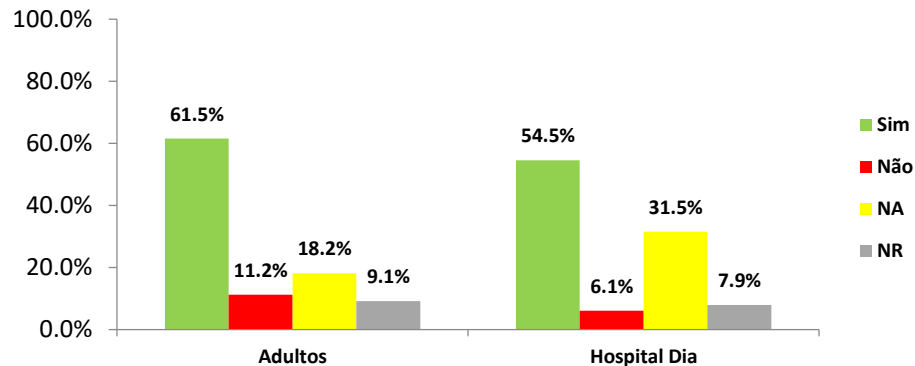


231

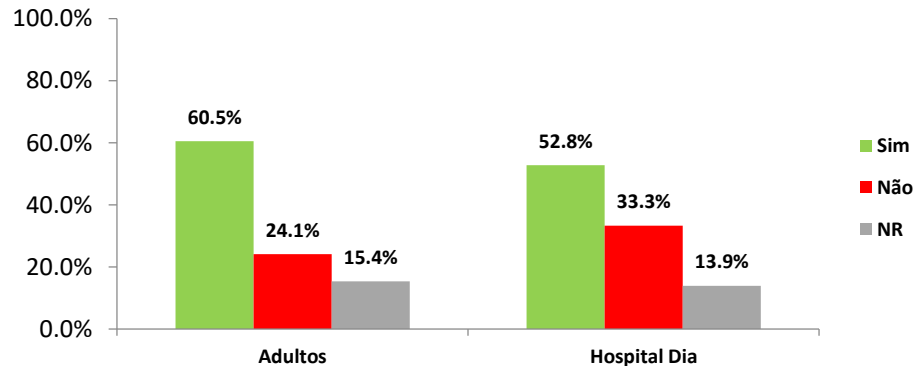
Compreensão das razões dessa falta de disponibilidade



Áreas do Hospital

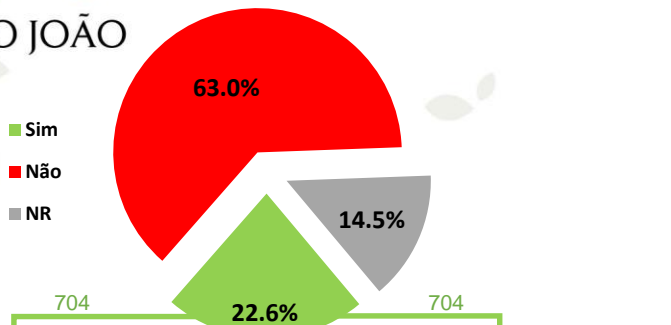


Compreensão das razões dessa falta de disponibilidade



Alguma vez participou em aulas com os alunos da Faculdade de Medicina?

Total



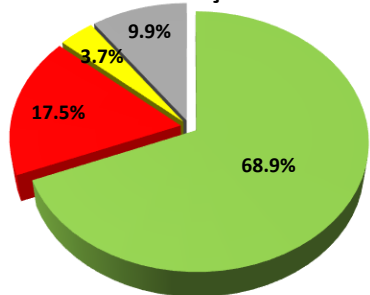
Sim
Não
NR

704

22.6%

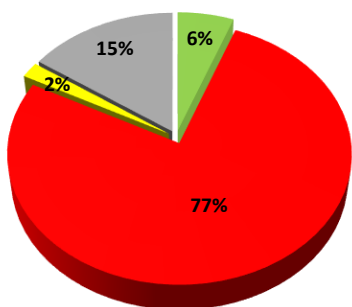
704

Foi-lhe pedida colaboração?



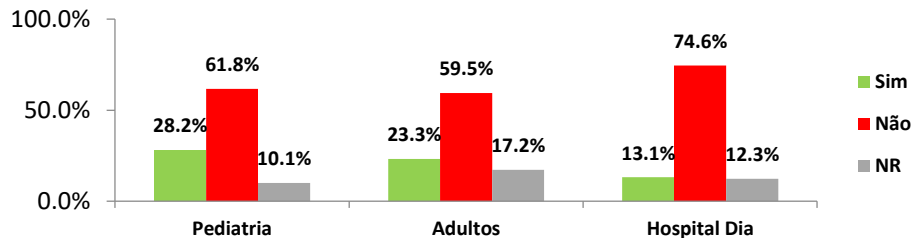
Sim Não NA NR

Sentiu-se condicionado na sua decisão?



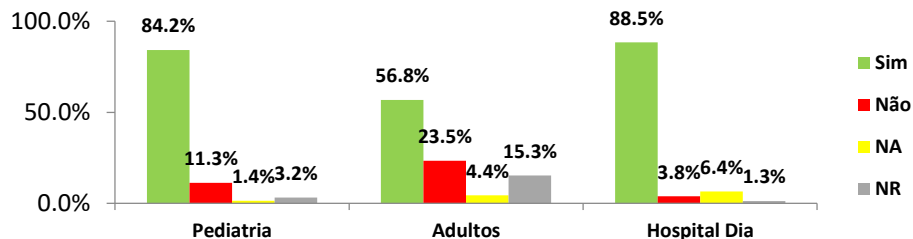
Sim Não NA NR

Áreas do Hospital



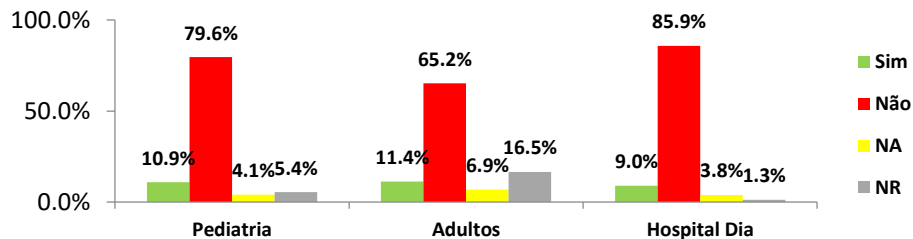
Sim
Não
NR

Pedido de Colaboração



Sim
Não
NA
NR

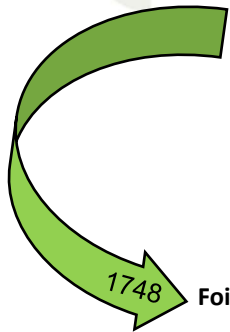
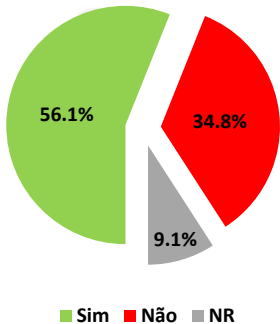
Condicionamento na decisão



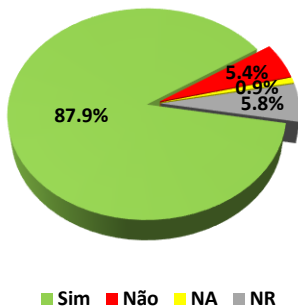
Sim
Não
NA
NR

Durante o seu internamento teve tratamentos, cirurgias ou exames que exigiram o seu consentimento por escrito?

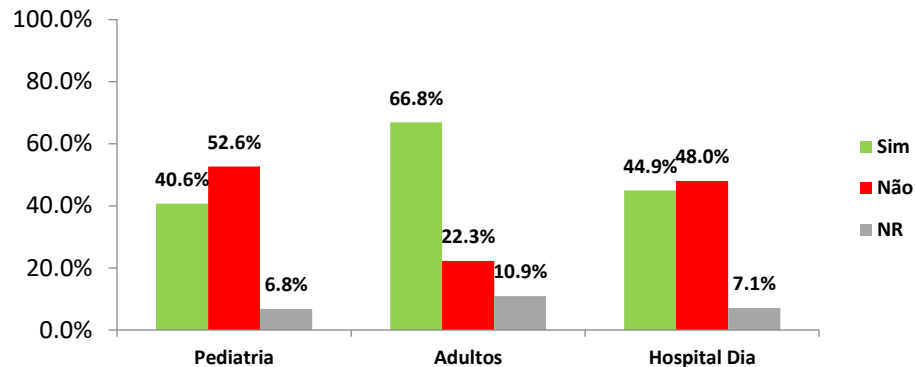
Total



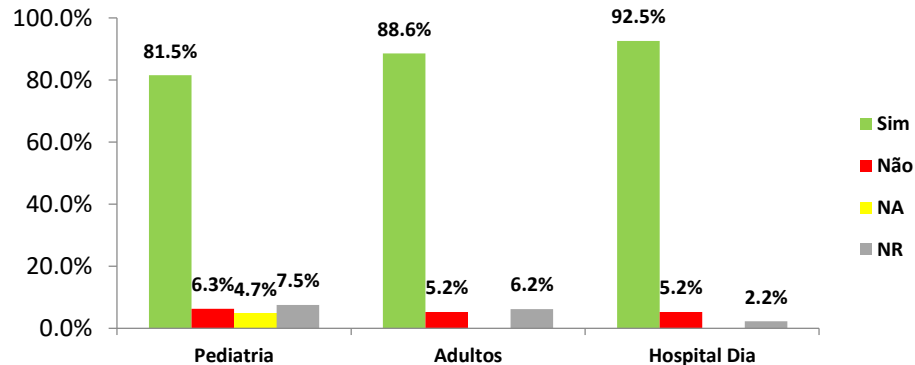
Foi-lhe dada oportunidade de livremente os aceitar ou recusar?



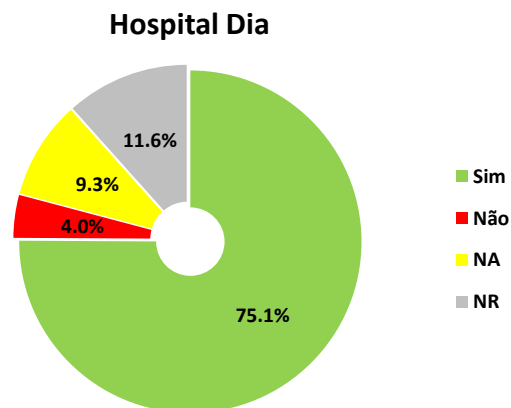
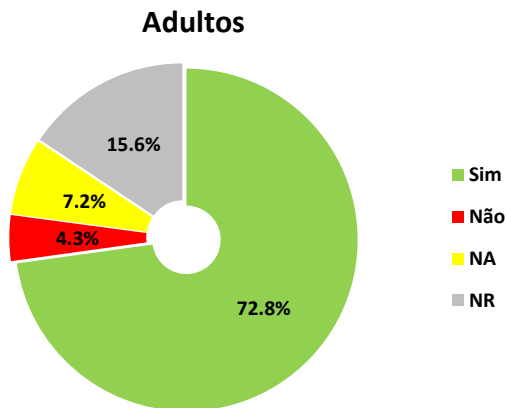
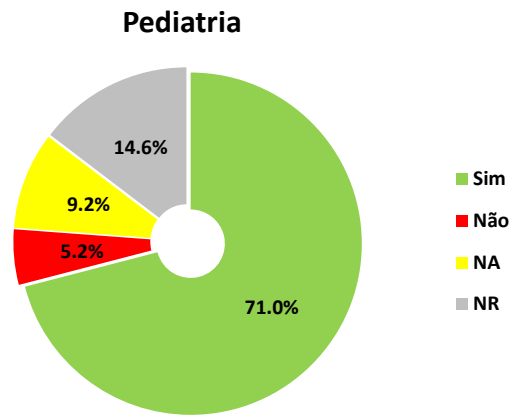
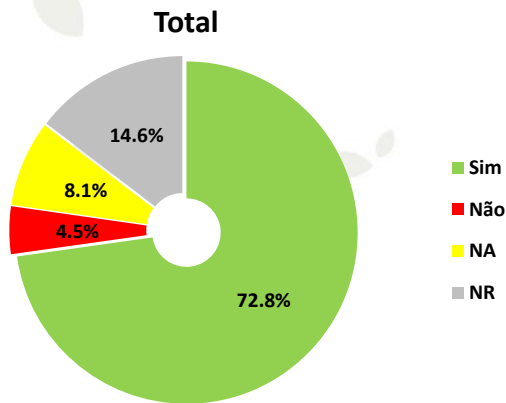
Áreas do Hospital



Oportunidade de aceitar livremente



A clareza da informação clínica que lhe foi prestada permitiu-lhe tomar decisões com confiança?

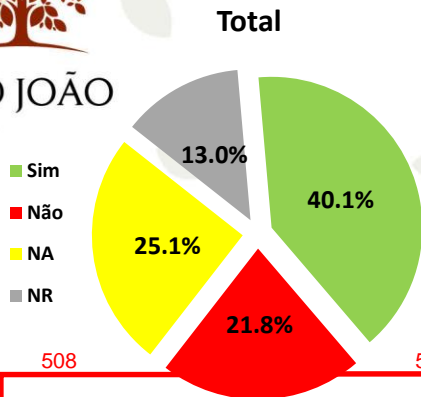




Foi-lhe dada oportunidade de pedir apoio familiar para as suas decisões?

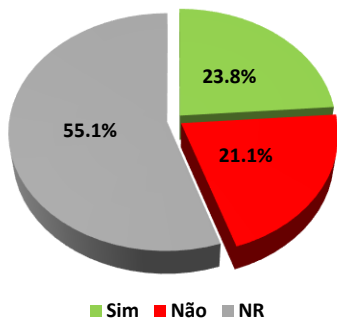
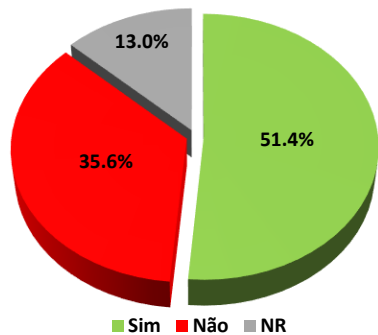


SÃO JOÃO

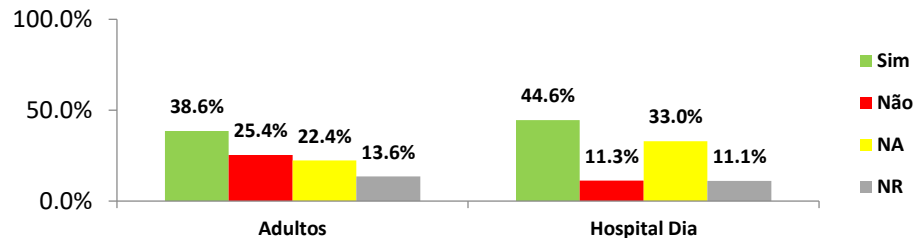


A situação era urgente?

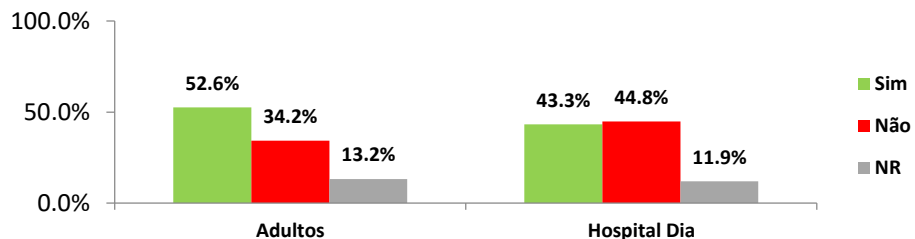
Explicaram-lhe por que não foi dada essa oportunidade?



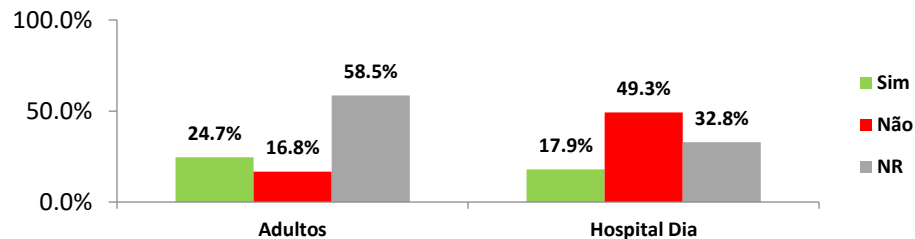
Áreas do Hospital



A situação era urgente?



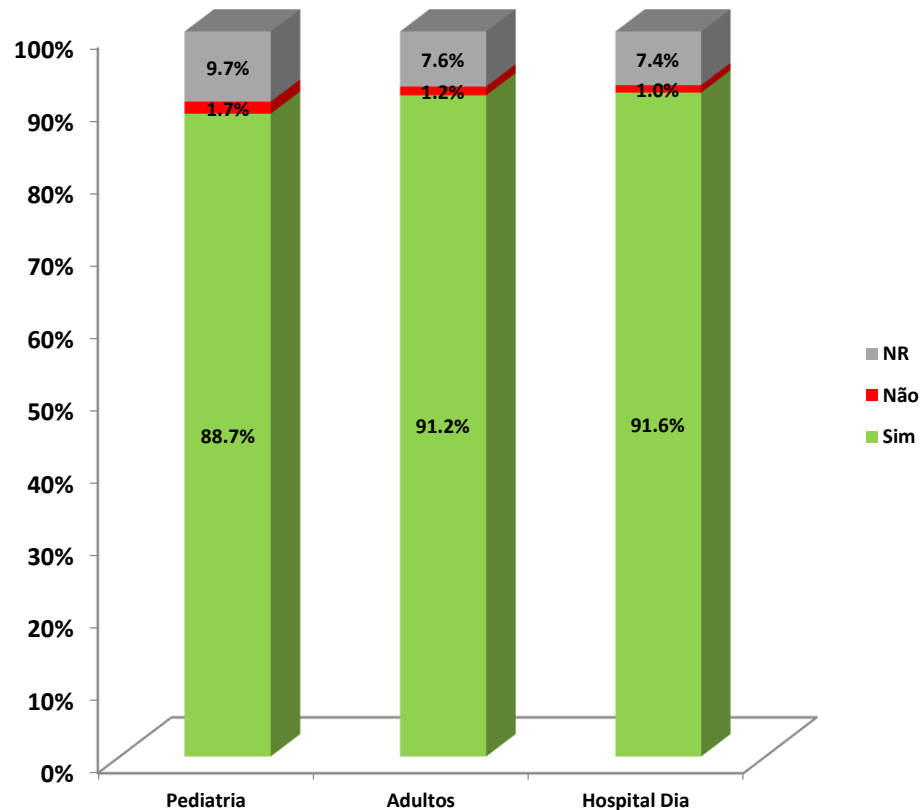
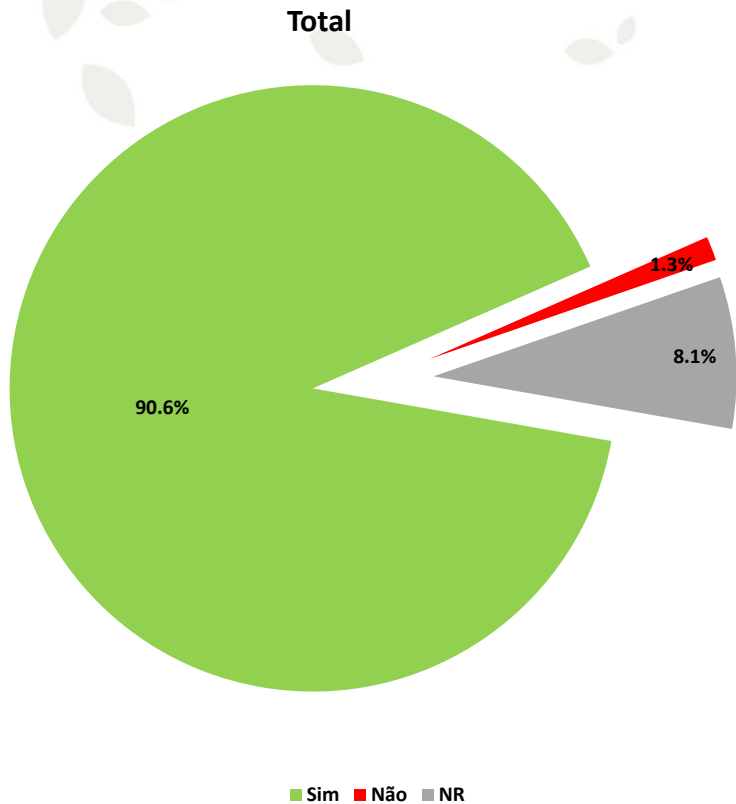
Explicaram-lhe por que não foi dada essa oportunidade?





SÃO JOÃO

No caso de necessitar de novo internamento/tratamento, voltaria a este Hospital?



O Centro Hospitalar Universitário de São João (CHUSJ) realiza, desde 2013, uma avaliação sistemática da satisfação dos seus utentes, no que concerne às dimensões que devem definir o seu perfil de assistência humanizada.

Neste enquadramento, apresentamos os resultados transversais da avaliação feita durante o ano 2019, nos sectores de Internamento pediátrico e de adultos e, ainda, no sector do Hospital de Dia.

A) Com uma avaliação geral da satisfação que atinge valores de 94% de doentes “satisfeitos”, em cujo total releva 58% de “muito satisfeitos”, e com mais de 90% que expressam desejar voltar a este hospital caso necessitem de novo tratamento/internamento, o CHUSJ não deixa de se preocupar todavia com as razões que levam 2% dos seus doentes a declararem-se “pouco satisfeitos” e 1% “nada satisfeitos”. Nas múltiplas dimensões avaliadas, resultados de satisfação inferiores a 80% representam para nós claros desafios de melhoria, oportunidade para implementar medidas correctivas adequadas.

B) B) É por tal que identificámos questões a merecer a nossa delicada atenção:

1. No internamento de pediatria, no que concerne ao silêncio, à política de visitas e à sinalização. É realçada a insatisfação relativa à alimentação disponibilizada aos pais das crianças internadas bem como ao seu conforto. Neste contexto, foram já tomadas medidas importantes de realocação das enfermarias pediátricas que estavam em contentores (ainda não refletido no presente inquérito), enquanto se aguarda a conclusão das obras da ala pediátrica, certamente uma possibilidade de colmatar em absoluto as insuficiências detectadas. Temos em estudo a definição e implementação de ferramentas que nos permitam aplicar o novo Regulamento de visitas, com vista a alcançar um justo controlo das acessibilidades, nomeadamente das visitas aos doentes e, em fase de concurso publico internacional, procedimento para a construção da nova cozinha e fornecimento da alimentação da instituição, que esperamos altere de forma substantiva esta dimensão.

2. No internamento de adultos, no que respeita à alimentação, dimensão que cronicamente assume valores de baixa satisfação, a merecer reapreciação das medidas implementadas.

3. No Hospital de Dia, no que toca a gestão do tempo de espera no hospital, alimentação, conforto, informação do circuito de circulação interna, possibilidades de acompanhamento familiar, silêncio, sinalética geral e apoio a pessoas com deficiência. Neste momento estão implementadas e em implementação medidas de correção que visam atenuar de forma significativa as insuficiências expressas, na mira de profundas alterações não só hoteleiras como de dinâmica assistencial que garantam, num futuro muito próximo, uma merecida adequação das actuais estruturas aos desafios colocados neste sector assistencial. De sublinhar que se encontra em fase final o procedimento para instalar uma nova sinalética em todo o hospital, que visa colmatar muitas das insuficiências identificadas pelos utentes.

C) O Centro Hospitalar Universitário de São João não pode deixar de registar com elevado agrado a avaliação que os seus doentes fazem sobre dimensões tão sensíveis como o tratamento com simpatia, pelo nome, privacidade, confidencialidade, respeito pelos direitos humanos, pelas convicções culturais, religiosas e espirituais, comunicação e disponibilidade, dedicando-lhes satisfação acima de 90%. E mais de 80% expressa satisfação geral com conforto, segurança, higiene, silêncio, visitas, sinalética, apresentação dos seus profissionais.

D) Identificámos ainda oportunidades de melhoria, a merecer, portanto, atenção institucional, nas dinâmicas de informação, comunicação e obtenção de consentimento informado.

E) Parte integrante da componente de avaliação da satisfação dos utentes do CHUSJ é ainda a referida às exposições que recebemos. Nos dados que se consolidam no gráfico seguinte, objetiva-se nos últimos 3 anos uma clara estabilização das reclamações e, mesmo, uma redução de 2% no último ano, em paralelo com, no mesmo triénio, um aumento de 37% nos elogios.

