

RELATÓRIO RECLAMAÇÕES / FELICITAÇÕES / SUGESTÕES / PEDIDOS

no período compreendido entre 2020-01-01 e 2020-12-31



IPO PORTO

INSTITUTO PORTUGUÊS DE ONCOLOGIA DO PORTO FG, EPE

INTRODUÇÃO

De acordo com a Circular Normativa nº 6/2006, de 27/12/2006, ponto VII, alínea H, é elaborado um relatório das exposições, na qual se referem as diferentes situações apontadas pelos utentes do Instituto Português de Oncologia do Porto (IPO-Porto) ao longo deste período, o seu tratamento, as ações implementadas e a implementar, no sentido de evitar que as situações detetadas se repitam e melhorar os padrões de qualidade que caracterizam esta instituição.

Pretende-se identificar as áreas mais problemáticas dentro dos diferentes serviços, podendo apontar-se, deste modo, possíveis melhorias para um futuro mais promissor.

Além disso, cumpre-nos assegurar a satisfação dos utentes, tendo em vista a melhoria da qualidade dos serviços prestados e mediar situações de conflito e apoio à sua resolução.

OBJETIVO

O Gabinete de Comunicação elaborou um quadro geral onde constam todas as exposições efetuadas ao longo do ano, a partir do qual pretende analisar a sua tipologia, os serviços e os profissionais visados, a via de entrada e o tempo de resposta.

VIA DE ENTRADA

Durante este período deram entrada no IPO-Porto reclamações, conforme quadro nº 1.

Quadro nº 1

TIPO DE EVENTO	N.º DE EVENTOS REGISTRADOS
Elogio	67
Pedido	11
Reclamação	184
Sugestão	14

Após registo da exposição é analisada a situação, e posteriormente é elaborada uma resposta que segue para o reclamante e para os vários organismos do Ministério da Saúde (Secretaria-Geral, DGS, ARS Norte e ERS).

Das reclamações apresentadas e registadas, o quadro nº 2 explica a via como estas foram recebidas pelo IPO-Porto.

Quadro nº 2

TIPO DE EVENTO	N.º DE EVENTOS REGISTRADOS
Carta	7
Email	46
ERS	4
Formulario Interno	160
Livro de Felicidade	2
Livro de Reclamações	38
Outros Meios	19

Aos Gabinetes de Apoio ao Doente (GAD) e de Comunicação chegaram, via Formulário Interno, outras exposições que podemos interpretar também como reclamações, uma vez que os exponentes manifestaram desagrado. Além disso, por esta via, entraram no IPO-Porto ainda pedidos e sugestões. Independentemente da via de entrada, todas as exposições, fossem elas reclamações, sugestões, pedidos ou elogios tiveram igual tratamento, acompanhamento e encerramento positivo.

RECLAMAÇÕES (ERS)

No quadro nº 3, apresentamos as informações recebidas via ERS, e os assuntos apontados.

Quadro nº 3

TEMA	N.º DE EVENTOS REGISTRADOS
Acesso a Cuidados de Saúde	3
Outros Temas	1
ASSUNTOS REFERIDOS	

SUGESTÕES

O IPO-Porto recebeu sugestões, que serviram para proceder à análise de possíveis anomalias. Todos os contributos e críticas construtivas são bem acolhidas e ajudam a Instituição a melhorar os seus padrões de qualidade na assistência aos nossos doentes.

No seguinte quadro, estão apresentadas algumas sugestões recebidas.

Quadro de sugestões

SUGESTÕES
ASSUNTOS REFERIDOS
<ul style="list-style-type: none"> Doente sugere que sempre que se desloca a outro hospital, esse hospital possa aceder a toda a informação clínica do seu processo O bem-me-ker devia disponibilizar os agendamentos dos últimos 24 meses

FELICITAÇÕES

Ao longo deste período, os profissionais de saúde do IPO-Porto foram alvo de várias felicitações, que enaltecem o trabalho, dedicação, profissionalismo, carinho e apoio demonstrados aos doentes e/ou familiares por parte dos nossos profissionais de saúde. Médicos, enfermeiros, assistentes operacionais, assistentes técnicos, funcionários de limpeza, voluntários, todos foram abordados. Esta foi a forma que os doentes do IPO-Porto encontraram para reconhecerem o trabalho e empenho dos profissionais que compõe e engrandece esta Instituição.

Quadro de Elogios

ELOGIOS
<ul style="list-style-type: none"> Elogia o piso 7 e o staff da cozinha Elogio o profissionalismo, dedicação e generosidade demonstrados pela Dr.ª Lígia do SS e de toda a equipa dos paliativos Elogio toda a equipa do IPO

Elogio toda a instituição, em especial o STMO

FORMULÁRIO INTERNO

Ao longo deste período, o GAD recebeu vários pedidos, esclarecimentos e desagrados por parte dos doentes ou seus familiares. Através de um formulário interno, os utentes do IPO-Porto manifestaram a sua opinião, os seus descontentamentos.

No quadro nº 4, apresentamos dados referentes a informação recebida via Formulários Internos.

Quadro nº 4

TIPO DE EVENTO	N.º DE EVENTOS REGISTRADOS
Elogio	39
Pedido	11
Reclamação	98
Sugestão	12

DONATIVOS

O IPO-Porto registou neste período imensos contactos de doentes com a Instituição para a prestação de cuidados de saúde, traduzidos em atos médicos e de enfermagem.

O reconhecimento da qualidade dos serviços do IPO-Porto é manifesta e reconhecida por todos aqueles que usufruem do nosso atendimento e da comunidade em geral.

Uma vez que esta Instituição não tem, por norma, a realização de angariações, é de registar que todos estes gestos feitos de forma voluntária estejam a aumentar. O IPO-Porto orgulha-se pelo reconhecimento traduzido nestes donativos que independentemente do valor, demonstram o apreço que todas as pessoas que os fazem têm pelo trabalho de todos os profissionais.

SERVIÇO A SERVIÇO

No quadro nº 5, apresentamos dados individuais por serviço.

Quadro nº 5

SERVIÇO	TIPO DE EVENTO	N.º DE EVENTOS REGISTRADOS
Anestesiologia	Reclamação	1
AT	Elogio	2
Braquiterapia	Elogio	1
CA	Elogio	1
CA	Reclamação	1
CA	Sugestão	1
Central de Transportes	Reclamação	11
Clínica da Pele	Reclamação	1
Colheitas	Reclamação	1
DE	Pedido	1
DE	Reclamação	1
Departamento de Imagem	Reclamação	1
Dermatologia	Elogio	1
Digestivos	Reclamação	2
Endocrinologia	Reclamação	3
Endócrinos	Reclamação	1
Enfermagem	Reclamação	1
Gestão de Doentes	Sugestão	1
Ginecologia	Reclamação	3
HD	Elogio	2
HD	Reclamação	4
HD	Sugestão	1
Hospital de Dia	Elogio	1
Imuno-Hemoterapia	Elogio	1
Internamento	Elogio	1
Internamento	Reclamação	1
Internamento Piso 4	Reclamação	1
IPOP	Elogio	1
Liga	Reclamação	1
Medicina Nuclear	Reclamação	1
Neurocirurgia/Ortopedia	Reclamação	1
OC	Reclamação	1
OM	Elogio	1
OM	Reclamação	8
OM e SCP	Elogio	1
Onco-Hematologia	Elogio	4
Onco-Hematologia	Reclamação	1
Onco-Hematologia e nefrologia	Elogio	1
Oncologia cirúrgica	Pedido	1
Oncologia cirúrgica	Reclamação	4
Oncologia médica	Elogio	1
Oncologia médica	Pedido	2
Oncologia médica	Reclamação	5
ORL	Reclamação	1
Pediatria	Reclamação	1
Pediatria/STMO	Reclamação	1
Pulmão	Reclamação	1
Radio-oncologia	Pedido	1

Radiologia	Reclamação	3
RT	Elogio	5
RT	Pedido	1
RT	Reclamação	4
SANP	Reclamação	11
SCP	Elogio	3
SCP	Reclamação	4
SGD	Reclamação	7
SGD	Sugestão	2
SGD/SGH	Reclamação	1
SGH	Pedido	1
SGH	Reclamação	11
SIGIC	Reclamação	1
STMO	Reclamação	1
STMO/Pediatria	Reclamação	1
Todos	Elogio	5
Todos	Reclamação	1
UCI	Reclamação	1
Unidade de Dor	Elogio	1
Urologia	Reclamação	3
Vários	Elogio	1

INTERVALOS/TEMPOS DE RESPOSTA

Numa análise ao tempo/intervalo de resposta, percebemos que as reclamações tiveram o tratamento adequado, tendo sido dada resposta ao exponente em tempo útil e que a comunicação entre os vários serviços foi rápida e eficaz. Importante referir que todas as exposições foram tratadas dentro dos 30 dias exigidos pelas entidades públicas competentes.

AÇÕES TOMADAS/AÇÕES A TOMAR

No sentido de colmatar as falhas detetadas, todos os eventos foram analisados e, nos de primordial importância, implementadas medidas corretivas, alterações de funcionamento e ações de formação para que as situações referidas não se repitam.

Em suma, o Conselho de Administração e todos os profissionais do IPO-Porto consideram as reclamações como fonte de análise e melhoria de qualidade do serviço.

CONCLUSÕES

Todas as exposições receberam o tratamento adequado e tiveram direito a resposta, tendo sido registadas no Sistema de Gestão de Reclamações e Felicitações (ERS, obrigatório a partir de fevereiro de 2015). Procedeu-se à atenta análise das mesmas e à resolução de todas as anomalias identificadas e percebeu-se que todos os procedimentos, quer cirúrgicos quer de assistência, foram sempre orientados com base nas nossas normas de boas práticas. Os descontentamentos que tiveram que ver com a área clínica foram sempre exaustivamente analisados, concluindo-se que todos os procedimentos terapêuticos postos em causa foram programados dentro dos protocolos estabelecidos pelo IPO-Porto.

Os pedidos foram respondidos na sua totalidade. Os serviços visados mostraram-se sempre sensíveis às solicitações dos doentes. A relação de confiança entre Instituição / doente foi sempre uma procura diária. As questões relacionadas com a utilização do parque de estacionamento foram devidamente avaliadas e todas elas aconteceram sempre tendo como base o regulamento em vigor, pelo que não se registou qualquer falha a corrigir. A totalidade das exposições foi justificada pelos responsáveis dos serviços visados e tratadas em tempo útil. Além disso, é preciso ressaltar que todos os processos decorreram de acordo com a política da organização e dentro dos parâmetros legais. Os serviços visados foram, na sua totalidade, ouvidos, tendo respondido atempadamente, com exceção de um caso. Os profissionais foram sensibilizados para um maior rigor nas tarefas de humanização no tratamento dos doentes e seus familiares. Os profissionais envolvidos no atendimento ao utente deram apoio ao doente/familiar sempre que assim se impôs. Existe ação de formação contínua nestas áreas para todos os profissionais. Verificou-se, ao longo do ano, um esforço contínuo no sentido de reduzir prazos na prestação dos esclarecimentos que são devidos aos utentes. O número de felicitações e donativos recebidos ao longo do ano demonstram que a responsabilidade, competência e espírito de entrega, e humanização são alguns dos pilares onde assenta o trabalho dos profissionais do IPO-Porto.