



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório de Questionários de satisfação Bloco Operatório II HEM

2023

Gabinete do Cidadão

ÍNDICE

1. Apresentação do Serviço/Sector.....2/4

 1.1 Horário de Funcionamento.....3

 1.2 Segurança.....3

 1.3 Acessibilidade.....4

 1.4 Projeto de Melhoria Contínua.....4

 1.5 Ensino e Investigação/Formação.....4

2. Metodologia.....5

3. Análise Global/Veio ao Bloco Operatório II para:.....5

4. Nível de Escolaridade dos Inquiridos.....6

5. Qualidade das Instalações.....6

6. Acolhimento realizado pelos profissionais de saúde.....7

7. Os profissionais estavam identificados ou identificaram-se quando o abordaram?.....8

8. Considera que foi garantida a privacidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?.....8

9. Em termos globais, como considera a sua experiência no Bloco Operatório II HEM?.....9

10. Recomenda este Bloco Operatório II HEM a familiares/amigos que necessitem de cirurgia?.....9

11. Sugestões.....10

12. Reclamações.....11

13. Elogios/Agradecimentos.....12

14. Anexo/Questionário de Satisfação.....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 sectores 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 perspectiva de análise quantitativa do Bloco Operatório II, a funcionar nos 2º e 3º pisos do Edifício de Internamento do Hospital de Egas Moniz.

Acrescentamos que, este relatório difere dos Hospitais de São Francisco Xavier e de Santa Cruz, motivado pela aplicabilidade de questionário original ainda vigorar no Hospital de Egas Moniz durante todo o ano transato. Neste contexto, foi aplicado novo/diferente questionário no final de 2023, não se verificando tratamento/análise do último questionário pelo Gabinete do Cidadão HEM.

Os questionários aplicados, modelo anexo ao presente relatório, foram de preenchimento facultativo e anónimo, por forma a transmitir a confiança necessária no utente e 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 expectativas 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 período de 01 de Janeiro a 05 de Dezembro de 2023. Ressalvamos que em 01 de Novembro de 2023, entrou em vigor novo questionário, sendo que este Gabinete continuou a recepcionar questionários no formato anterior até à data de 05/12/2023.

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SECTOR

O Bloco Operatório II a funcionar no Hospital de Egas Moniz é constituído por 7 salas operatórias e 1 UCPA – com 10 camas. Da sua Carteira de Serviços/Valências constituem as seguintes especialidades: Anestesia, Cirurgia Geral, Cirurgia Plástica e Reconstructiva, Cirurgia Vasculuar, Neurocirurgia, Otorrinolaringologia e Urologia.

As equipas Cirúrgicas que integram o dia-a-dia deste Serviço são constituídas por 1 Anestesiologista; 1 Cirurgião Principal, cirurgiões ajudantes em número variável, 3 Enfermeiros, dos quais 1 instrumentista; 1 de Anestesia e 1 de circulação, assim como 1 Assistente Operacional. Durante o Ano de 2023, a produção do Bloco Operatório II foi de 4.212 cirurgias a 3.507 doentes.

Fazem ainda parte da sua Carteira de Serviços diversas tipologias de Anestésias: Gerais; Regionais; Combinadas; Sedações e Sedoanalgesias; Cuidados Anestésicos Monitorizados, e no âmbito da Monitorização realiza-se Monitorização Invasiva e Não Invasiva.

O Apoio por outras especialidades é realizado através de: Intervenção endoscópica por Gastreenterologia no Intraoperatório; Apoio Radiológico no intraoperatório com intensificador de imagem; Apoio de Anatomia Patológica com exames extemporâneos; Apoio Laboratorial e Apoio Imunohemoterapia.

“É uma unidade orgânico-funcional autónoma constituída por meios físicos, técnicos e humanos diferenciados, vocacionados para prestar cuidados anestésicos e cirúrgicos especializados, com o objetivo de tratar e melhorar a qualidade de vida dos seus utentes.

A concentração de tecnologias e competências indispensáveis à qualidade dos atos praticados conferem ao bloco operatório um papel fulcral não só na prestação de cuidados de saúde à comunidade, como também na formação médica e de enfermagem.

Dispõe de equipamentos específicos de tecnologia superior com o objetivo de garantir qualidade e segurança na realização de procedimentos, tanto em cirurgia aberta como em cirurgia minimamente invasiva (laparotomia). Articula-se com outros serviços da instituição de modo a satisfazer as necessidades anestésicas e cirúrgicas com qualidade e segurança. O bloco operatório tem autonomia funcional e técnica, presta cuidados personalizados envolvendo objetivos de acessibilidade, adequação, efetividade, eficiência e qualidade.

A Unidade de Cuidados Pós-anestésicos (UCPA) é parte integrante do bloco operatório e está capacitada para a prestação de cuidados de nível intermédio com enfoque na vigilância, monitorização e terapêutica ao doente no período pós-operatório imediato. Destina-se à vigilância e estabilização de doentes provenientes das salas operatórias, submetidos a técnicas de anestesia geral ou regional.”

1.1 HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

“Funciona para cirurgia programada das 8 às 15:30h nos dias úteis, podendo prolongar-se até às 19:30h. A cirurgia de urgência pode ocorrer 24h por dia, 365 dias por ano. A UCPA funciona 24h por dia, 365 dias por ano.”

1.2 SEGURANÇA

“O Bloco Operatório dispõe de um conjunto de serviços de suporte dos quais depende para o seu funcionamento, respeitando as normas e orientações técnicas do Ministério da Saúde e legislação aplicável. Segue as orientações da Direção Geral de Saúde e os procedimentos internos do Centro Hospitalar Lisboa Ocidental, que guiam todas as práticas perioperatórias. A Cirurgia segura salva vidas é aplicada a todos os doentes, pois a segurança do doente em ambiente cirúrgico é crucial.”

1.3 ACESSIBILIDADE

“O acesso ao bloco operatório é restrito mas está organizado de modo a facilitar a acessibilidade interna e externa de doentes, da pessoa significativa, dos profissionais e empresas.

Sempre que a pessoa significativa o solicite e o enfermeiro da UCPA considere adequado, é proporcionada ao utente adulto a visita da pessoa significativa na UCPA. À criança, é proporcionado o acompanhamento pela pessoa significativa desde o serviço de internamento até à área de transferência no bloco operatório e na sala operatória até à fase de indução, novamente na fase de acordar, permanência na UCPA e regresso à enfermaria.”

1.4 PROJETO DE MELHORIA CONTÍNUA

“De forma a garantir a excelência dos cuidados a equipa de enfermagem perioperatória desenvolve atividades que permitem assegurar a qualidade, a acessibilidade, a privacidade, o conforto e a segurança, promovendo o bem-estar do utente e da pessoa significativa em todo o seu processo assistencial. O desenvolvimento de projetos de melhoria contínua constituem um instrumento preferencial, cujo objetivo é o de consolidar a atuação clínica e garantir a segurança em todos os procedimentos para utentes e profissionais, obtendo a satisfação de todos os envolvidos.”

1.5 ENSINO E INVESTIGAÇÃO

“Formação

Assenta nas necessidades formativas relacionadas com as valências existentes no bloco operatório. As atividades formativas resultam de formação em serviço e da formação proporcionada pelas entidades externas que englobam os diversos grupos profissionais, com planos definidos anualmente. Contribui ainda para a formação de médicos do internato geral e complementar e na formação de estudantes de enfermagem através da orientação de ensinamentos clínicos.”

In: <https://www.chlo.min-saude.pt/index.php/servicos-clinicos/45-unidades-funcionais-e-de-producao-clinica/82-bloco-operatorio-ii-hem>

2. METOLOGIA

OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

POPULAÇÃO ALVO

Os questionários de Satisfação foram dirigidos aos utentes do Bloco Operatório II do Hospital de Egas Moniz. Foram enviados via link/SMS aos utentes (pós cirurgia), com indicação para preenchimento e reenvio aos SSTI/Serviços Informáticos com posterior extração de dados/análise a ser realizada pelo Gabinete do Cidadão HEM. O formato digital permite igualmente preservar o anonimato do utente.

O questionário é constituído por perguntas fechadas, com indicação em questionário para sugestões.

População Alvo		
Serviço	População Alvo	Amostra
Bloco Operatório II	3.507	502

Da população alvo 502 indivíduos responderam, 48% do género feminino e 36% do género masculino.

Registaram-se 16% de ausência de respostas.

Fem	%	Masc	%
242	48%	180	36%

E dentro das seguintes faixas etárias:

<30-39	%	40-49	%	50-59	%	60-69	%	70-<90	%
72	14%	106	21%	100	20%	96	19%	78	16%

3. ANÁLISE GLOBAL

Veio ao Hospital para:	Nr	%
Cirurgia programada	502	100%
	502	100%

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

- *Excelente*
- *Muito Satisfeito*
- *Satisfeito*
- *Insatisfeito*
- *Muito Insatisfeito*

4. Nível de Escolaridade dos Inquiridos

Nível de Escolaridade dos Inquiridos	Respostas	%
Sem escolaridade	2	0%
Até ao 4º ano	32	6%
Até ao 6º ano	27	5%
Até ao 9º ano	80	16%
Até ao 12º ano	150	30%
Bacharelato ou Licenciatura	111	22%
Mestrado ou Doutoramento	28	6%
Total de respostas	430	86%

Não responderam	
72	14%

Dos 502 utentes, 14% optaram por não responder. Verificamos que prevalece uma maioria de respostas com 30% para até/ou 12º ano de escolaridade, seguido de Bacharelato/Licenciatura com 22%.

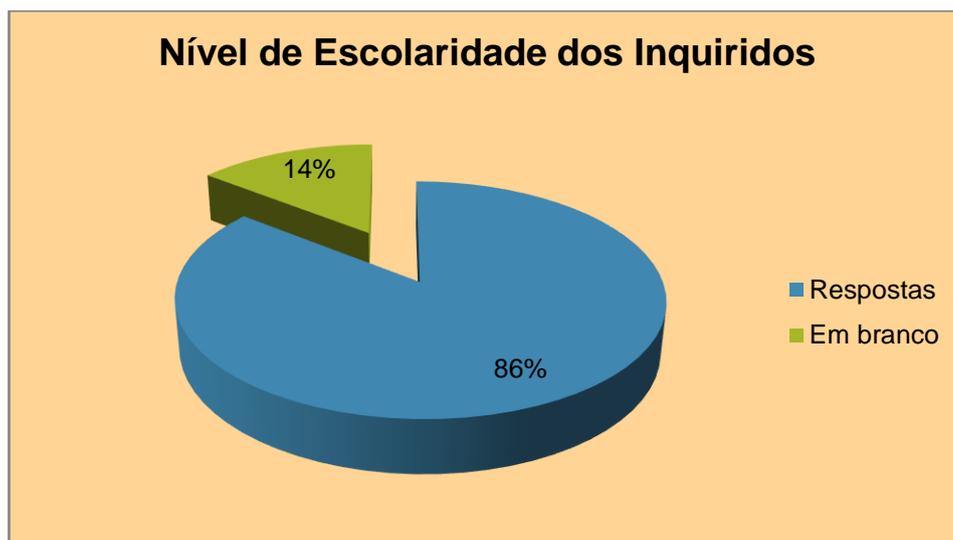


Fig.1

5. Qualidade das Instalações

Qualidade das Instalações	Excelente	%	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Muito Insatisfeito	%
	113	23%	163	32%	86	17%	10	2%	21	4%
Média - Qualidade das Instalações		23%		32%		17%		2%		4%

22% Optaram por não responder a esta questão. Verificamos que, a maioria dos inquiridos demonstrou estar **“Muito Satisfeito”** com a qualidade das instalações reunindo 32% de respostas. Em 2º lugar, encontramos o **“Excelente”** com

23%. Com 6% o *“Insatisfeito”* e o *“Muito Insatisfeito”* (com 2 e 4% respectivamente) permitem-nos verificar que face ao ano passado existe um decréscimo.

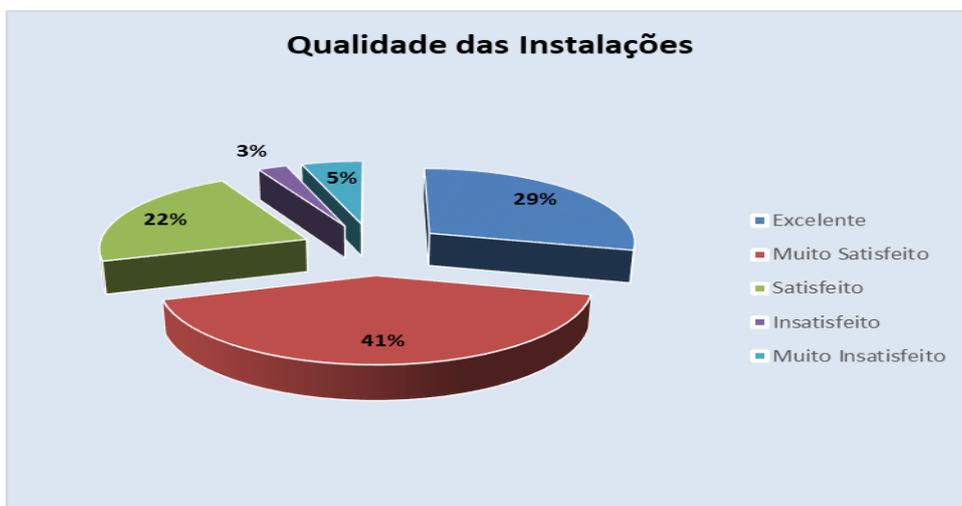


Fig.2

6. Acolhimento realizado pelos profissionais

Variáveis

Acolhimento realizado pelos profissionais	
Forma como foi acolhido (a) pelos profissionais	
Disponibilidade dos profissionais para o (a) ouvir e esclarecer as suas dúvidas	
Preocupação dos profissionais em mantê-lo (a) confortável	
Preocupação dos profissionais em demonstrar disponibilidade e simpatia	
Os profissionais conseguiram controlar ou aliviar a sua dor?	
Os profissionais preservaram a sua privacidade?	

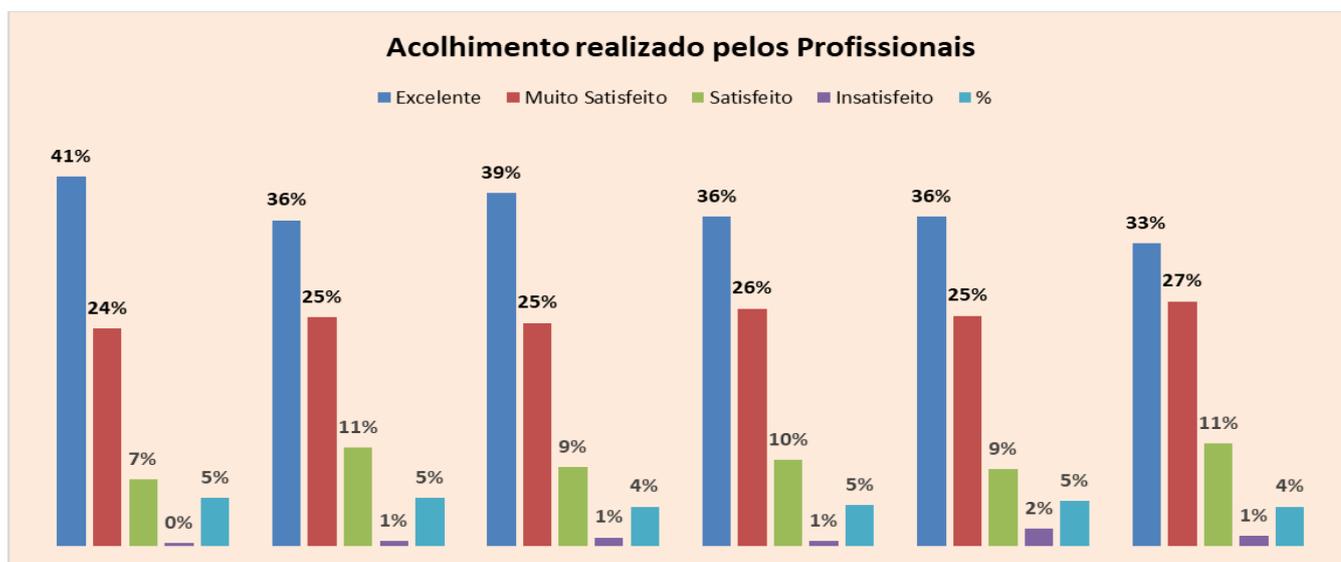


Fig.3

Em análise, a este ponto verificaram-se 78% de respostas dadas pelos inquiridos. Deste universo, 37% considerou na sua globalidade o Serviço de **“Excelente”**; 25% de **“Muito Satisfeito”**; 9% de **“Satisfeito”**; 1% de **“Insatisfeito”** e 5% de **“Muito Insatisfeito”**. Apesar de ainda estarem incididas pelas variáveis menos positivas um total de 6%, poderemos assumir baseado em sugestões realizadas que as mesmas podem incluir/refletir a estadia do utente não tanto no Bloco Operatório II mas igualmente no Serviço de Internamento de origem. Adicionalmente verificamos nova diminuição nas respostas menos positivas.

7. Os profissionais estavam identificados ou identificaram-se quando o abordaram?

sim	%	não	%	não sabe/não responde	%
361	72%	10	2%	15	3%
	72%		2%		3%

23% Dos inquiridos não responderam a este ponto.



Fig.4

8. Considera que foi garantida a privacidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?

Excelente	%	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Muito Insatisfeito	%
168	33%	127	25%	60	12%	4	1%	23	5%

Apesar de 41% dos inquiridos terem optado por não responder a este ponto, encaramos como sendo positivo uma vez que 58% responderam positivamente às variáveis, apesar dos 6% de respostas menos positivas.

9. Em termos globais, como considera a sua experiência no Bloco Operatório?

Excelente	%	Muito Satisfeito	%	Satisfeito	%	Insatisfeito	%	Muito Insatisfeito	%
187	37%	130	26%	39	8%	2	0%	32	6%



Fig. 5

Não responderam a este ponto 22% dos inquiridos.

10. Recomenda este Bloco Operatório a familiares/amigos que necessitam de cirurgia?

Sim	%	Não	%
382	76%	5	1%

Encaramos como uma variável muito positiva, atestando à qualidade prestado pelo Bloco Operatório II, sendo que 23% (115 utentes) não responderam a este ponto.



Fig.6

11.Sugestões:

4 Sugestões para "Melhoria de comida/alimentação."

"Devia haver possibilidade de ter alimentação dieta. Eu não como carne e não havia alternativa."

"A coordenação entre o pessoal médico e o pessoal administrativo podia ser mais eficaz e célere."

"A restauração a seguir ao recobro, não está preparada para esta situação."

"Melhoria da sala de espera que continua a não ter grandes condições."

"Adequar a temperatura da sala do bloco operatório, é muito fria."

"Melhorar o sistema de espólio, desapareceu-me uma aliança."

"Melhorar a alimentação pois servem alimentos frios."

"Apenas de lamentar existir só um elevador a funcionar num edifício com 9 pisos onde se cruzam visitas, doentes, fornecedores etc etc."

"Melhorar as infraestruturas."

"Apenas melhorar a coordenação dos turnos de enfermagem. Demasiado tempo debruçadas na logística e nos procedimentos a ter perdendo se a relação com o utente!"

"A única sugestão que faço é à comodidade e conforto da cama no quarto onde pernoitei. Era uma cama antiga, pequena tendo tido alguma dificuldade por exemplo em levantar a cabeceira, baixar a grade. É meramente um pormenor não pondo em causa o objetivo principal da minha estada. "

"Haver maior consideração pelos profissionais de saúde em Portugal. É importante que tenham condições e horários dignos, para assim exercerem com dignidade a sua profissão."

"Mais informações sobre efeitos da anestesia."

"Melhorar o número de enfermeiros e a hotelaria."

"Colocar Música ambiente para descontrair."

"O transfer deveria ser melhorado. No pós-operatório, não deveria ser o paciente a passar da cama do recobro para a sua cama da enfermaria. Deveria ser um tapete rolante a fazer esse transfer, à semelhança de outros hospitais no nosso País."

"Os elevadores e a falta de pessoal era notável. Apesar de os que estavam, cumpriram o seu dever com mérito."

"É essencial quando abordam os doentes identificarem-se SEMPRE. É diferente a informação dada por um AAM dum enfermeiro, de um anestesista ou por um cirurgião."

"Sugiro que quando estamos a tratar com pessoas sempre podemos melhorar/ humanizar melhor. Tempos de espera na entrada de bloco por exemplo."

"Todos os profissionais devem identificar-se pelo nome aos utentes cegos sempre que se dirijam a eles fazendo o mesmo com os utentes com surdez ligeira ou moderada. "

"Variar a alimentação, como retirada de bolachas, introdução de outros alimentos como iogurte de soja natural mais fruta."

"Os acessos é que podiam ser melhores."

12. Reclamações:

- "A enfermeira que inseriu cateter para soro, depois de ter dado vários murros no dorso da mão, chegou conclusão que teria de ser inserido noutra zona da mão. Não havia necessidade de deixar a mão negra e dorida. O melhor local não é por "modas" todos doentes têm de ter no dorso mão. "
- "Acesso ao bloco operatório, parece uma arrecadação! Elevadores de acesso avariaram!"
- "Acho que os profissionais deviam sempre prestar cuidados pensando como gostariam de ser tratados."
- "Acompanhamento pós-operatório insuficiente."
- "Algumas auxiliares não deviam lidar com os doentes brutos e antipáticas mas outras sempre simpáticas, aceitável."
- "2 Dos 3 elevadores estavam fora de serviço. Se o 3º avariasses como transportariam as camas do recobro para as enfermarias?"

13. Elogios/Agradecimentos:

- "Adorei tudo. Extremamente simpáticos e atenciosos. Obrigada por tudo."
- "Agradeço a todos os profissionais que trataram de mim e deixo o pedido para que tratem todos os doentes que recorrem ao hospital como me trataram a mim. Muito obrigada a todos."
- "Apenas agradecer: muito obrigada!"
- "Profissionais de Excelência."
- "Apesar da extraordinária e simpática forma como fui tratado por todos os profissionais, fiquei com a ideia de que estão sujeitos a uma carga horária quase sobre-humana, que poderá levar a erros que felizmente não encontrei.
- "A minha gratidão a todos eles, independente do trabalho que executam."
- "Continuar a qualidade do serviço prestado. "
- "É de louvar todo o profissionalismo, dedicação e empenho por parte de todos os elementos da equipa. Muito grata! "
- "Em relação ao bloco desde o médico aos enfermeiros e auxiliares estou super satisfeita."
- "Está tudo excelente."
- "Excelente serviço e tratamento. Só tenho a dizer bem de toda a gente, desde que dei entrada no hospital até que saí. Muito obrigado. "
- "Excelente serviço prestado pelo Médico, Auxiliares de Saúde e Serviço Administrativo."
- "Fiquei manifestamente satisfeito com a equipa médica, de enfermagem e de auxiliares do bloco operatório. Eterno agradecimento pela empatia e tratamento de toda a equipa, destacando a Anestesista."
- "Foi ao encontro das minhas expectativas. "
- "Fui tratado e sempre respeitando Tanto na entrada do bloco operatório e quando fui informado do tipo de cirurgia que eu ir ser sobretudo para aliviar às minhas queixas. Deixei ao cuidado dos médicos tudo para me

ver livre dos problemas que eu tinha. Foram todos muito bons profissionais. O meu muito obrigado a todos.

Para que eu tenha melhor qualidade de vida. Mais uma vez muito obrigado."

"Melhor é impossível... Muito obrigada a toda a equipe."

"No bloco e recobro 100% satisfeita."

"O pessoal foi atencioso, profissional, prestável e essencialmente, muito competente."

"Posso dizer de forma geral, fui muito bem acolhida e tratada por todo o corpo hospitalar."

"Para a minha primeira vez em Hospital, foram todos os profissionais excelentes."

"Parabenizo todos os envolvidos no processo de acolhimento e tratamento dos pacientes pela dedicação ao trabalho.

Todos muito atenciosos desde médicos, enfermeiros e equipa de suporte. "

"Pessoal muito carinhoso e educado e para todos eles o meu agradecimento."

"Pessoal de enfermagem e técnico operacional 5 estrelas. "

"Que continuem a ser a equipa de profissionais excelentes que são que estão sempre no encontro da
confortabilidade do doente muito parabéns."

"Quero agradecer toda equipe; foram excelentes. "

"Quero agradecer a todos os profissionais um grande bem-haja pelo grande profissionalismo e dedicação."

"Agradecimento profundo por todo o tratamento a que fui sujeito."

"Só tenho elogios a todos funcionários deste hospital. Muito atenciosos, cuidadosos. Quem dera se todo
servidor Público fosse como um profissional da saúde deste hospital."

"Super satisfeita com a parte da cirurgia. "

"Só tenho a felicitar todo o serviço que me foi prestado equipa 5*."

"Equipa de Bloco/Recobro é fenomenal"

14. Anexo / Questionário de Satisfação tipo do utente

Questionário de Avaliação da Satisfação dos Utentes – Bloco Operatório²

Caro(a) utente:

O Centro Hospitalar Lisboa Ocidental tem por objetivo a prestação de serviços de saúde de Qualidade. O que implica ser sempre necessário introduzir melhorias e estar-se atento à experiência das pessoas que são o objetivo da existência do Hospital.

Assim, os profissionais do Bloco Operatório vêm solicitar que disponibilize algum do seu tempo, agradecendo o preenchimento deste questionário anónimo, e cujos resultados nos ajudarão a perceber o que seja de melhorar.

Agradecendo a sua colaboração

A Equipa do Bloco Operatório do Hospital Egas Moniz

Data da Cirurgia ---/---/-----

(tabela/calendário – com validação de dados conforme período

Idade: ____ (tabela – validação)

Género: (tabela – validação)

Nível de escolaridade: (tabela fechada ³)

(por favor, pontue de 1 a 5, sendo 0 Péssimo/Muito Insatisfeito(a) e 5 Excelente/Muito satisfeito(a))

Quanto ao Bloco Operatório, como considera:

- Qualidade da Instalações:
- Forma como foi acolhido(a) pelos profissionais:
- Disponibilidade dos profissionais para o(a) ouvir e esclarecer as suas dúvidas
- Preocupação dos profissionais em mantê-lo(a) confortável
- Preocupação dos profissionais em demonstrar disponibilidade e simpatia:
- Os profissionais conseguiram controlar ou aliviar a sua dor:
- **Os profissionais preservaram a sua privacidade:**
- A privacidade dos seus dados foi protegida:

**Os profissionais estavam identificados ou identificaram-se quando o(a) abordaram? ----
(Sim/Não/Não sabe ou não responde)**

Em termos globais, como considera a sua experiência no Bloco Operatório?

Recomendaria este Bloco Operatório a amigos ou familiares seus que necessitassem de ser operados?

Pode fazer-nos alguma sugestão ou apontar algum aspeto negativo que necessitemos de melhorar?

Muito obrigado!