



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE  
LISBOA OCIDENTAL

# Relatório Questionário de Satisfação do Utente

## Bloco Operatório

Hospital de Egas Moniz  
Hospital de Santa Cruz  
Hospital de São Francisco Xavier

# 2023

Gabinete do Cidadão

2024-02-09

## ÍNDICE

1. Apresentação do serviço/setor .....	3
2. Metodologia .....	4
3. Análise Global .....	6
3.1. Avaliação sobre a confirmação dos dados pessoais (pulseira) e dados de saúde (cirurgia que ira realizar, antecedentes pessoais, alergias) .....	6
3.2. Avaliação Global .....	6
3.2.1. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado .....	6
3.2.2. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?7	
3.2.3. Classificação do controlo e alívio da dor do doente pelos profissionais.....	8
3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal.....	9
3.3.1. Equipa médica .....	9
3.3.2. Equipa de enfermagem .....	10
3.3.3. Assistentes operacionais.....	12
3.4. Condições das instalações do serviço.....	13
3.4.1. Hospital de Egas Moniz.....	13
3.4.2. Hospital de Santa Cruz .....	14
3.4.3. Hospital de São Francisco Xavier .....	14
4. Sugestões/elogios.....	15
4.1. Hospital de Egas Moniz.....	15
4.2. Hospital de Santa Cruz .....	16
4.3. Hospital de São Francisco Xavier .....	17

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 indicadores como: pontos fortes, pontos fracos e medidas de melhoria nos vários setores dos serviços, visando uma boa orientação no planeamento e na gestão dos processos e dos recursos existentes.

Optou-se pela aplicação de questionários, numa perspetiva de análise quantitativa e qualitativa do Bloco Operatório a funcionar nos Hospitais de Egas Moniz, de Santa Cruz e de São Francisco Xavier.

A aplicação deste questionário passou a ser efetuada através da App MyCHLO, todos os utentes com intervenção cirúrgica, após saída do Bloco Operatório, recebem um SMS com um link para preenchimento do questionário. Os questionários aplicados são de preenchimento facultativo e anónimo, por forma a transmitir a confiança necessária no utente e nesta perspetiva 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 preenchidos de 01/11/2023 a 23/01/2024, nos 3 hospitais que constituem esta unidade hospitalar. Para o Hospital de Egas Moniz foi realizado mais um relatório, com dados de 01/01 a 05/12/2023, por este serviço já ter outro questionário em curso desde 2022, com questões diferentes o qual tem registo de respostas até 05/12/2023.

## 1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR

O Bloco Operatório é uma área hospitalar especialmente vocacionada para cirurgias e procedimentos médicos invasivos. 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.

Trata-se de um setor de utilização transversal pelas diversas especialidades cirúrgicas. 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. Articula-se com outros serviços da instituição de modo a satisfazer as necessidades anestésicas e cirúrgicas com qualidade e segurança.

O Bloco Operatório da Unidade Local de Saúde Lisboa Ocidental (ULSLO) desenvolve a sua atividade nos três hospitais que constituem a unidade hospitalar:

- Hospital de Egas Moniz
- Hospital de Santa Cruz
- Hospital de São Francisco Xavier

*\*Informação retirado site CHLO, páginas Bloco Operatório (<https://www.chlo.min-saude.pt/index.php/servicos-clinicos/45-unidades-funcionais-e-de-producao-clinica>)*

## 2. METOLOGIA

### OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

<b>1. Como considera a confirmação dos dados pessoais (pulseira) e dos seus dados de saúde (cirurgia que ia realizar; antecedentes pessoais, alergias)</b>
<b>2. Equipa Médica</b>
2.1. Amabilidade e disponibilidade
2.2. Informação sobre o seu estado de saúde
2.3. Privacidade e intimidade no atendimento
2.4. Apresentação (identificação e fardamento)
<b>3. Equipa de Enfermagem</b>
3.1. Amabilidade e disponibilidade
3.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem
3.3. Privacidade e intimidade no atendimento
3.4. Apresentação (identificação e fardamento)
<b>4. Assistentes Operacionais</b>
4.1. Amabilidade e disponibilidade
4.2. Rapidez na resposta
4.3. Privacidade e intimidade no atendimento
4.4. Apresentação (identificação e fardamento)
<b>5. Instalações (dentro do Bloco Operatório)</b>
5.1. Higiene e limpeza
5.2. Conforto
5.3. Luminosidade
5.4. Temperatura
5.5. Nível de ruído
5.6. Estado de conservação das instalações
5.7. Acessibilidade física e sinalética
<b>6. Avaliação Geral</b>
6.1. Como classifica o controlo e o alívio da sua dor pelos profissionais?
6.2. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?
6.3. Classificação do controlo e alívio da dor do doente pelos profissionais
<b>7. Partilhe connosco as suas sugestões de melhoria</b>

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

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Indiferente
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

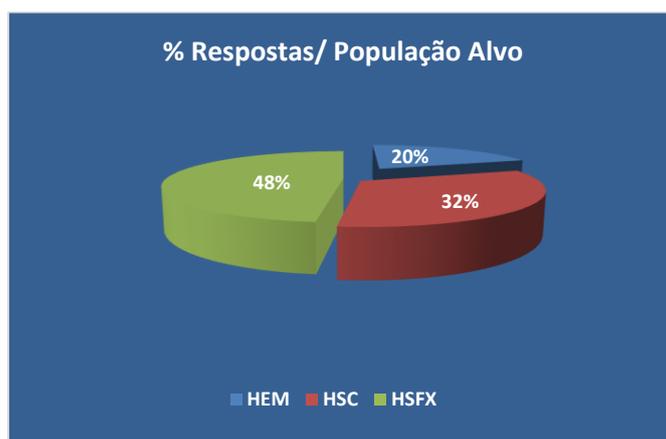
**POPULAÇÃO ALVO**

Os questionários foram dirigidos aos utentes admitidos no Bloco Operatório, sendo de livre participação e anónimos. Os utentes receberam um SMS com um link para preenchimento do questionário

O questionário é constituído por 6 perguntas fechadas. O questionário dispõe ainda de um campo para sugestões que permite ao inquirido se expressar de forma livre e espontânea.

População Alvo			
Bloco Operatório Hem, HSC e HSFX (01/11/2023 a 23/01/2024)			
Serviço	População alvo (doentes B.O.)	Amostra (nº inquiridos)	% inquiridos/ total doentes B.O.
Bloco Operatório (HEM)	800*	74	9,3%
Bloco Operatório (HSC)	720*	108	15%
Bloco Operatório (HSFX)	792*	178	22,5%
Bloco Operatório (HEM, HSC e HSFX)	2312	360	15,5%

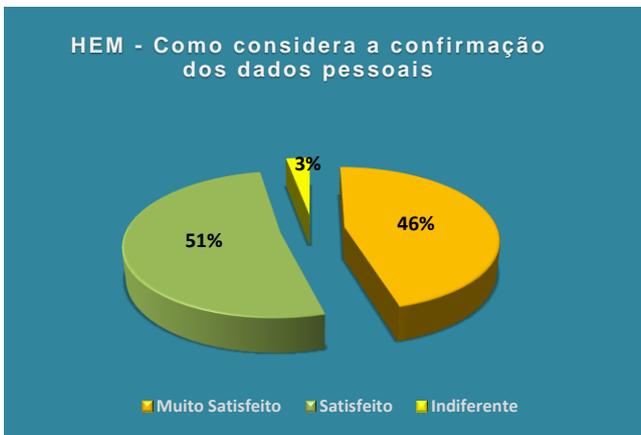
\*Dados fornecidos pelo serviço | Mapa Sonho 518



### 3. ANÁLISE GLOBAL

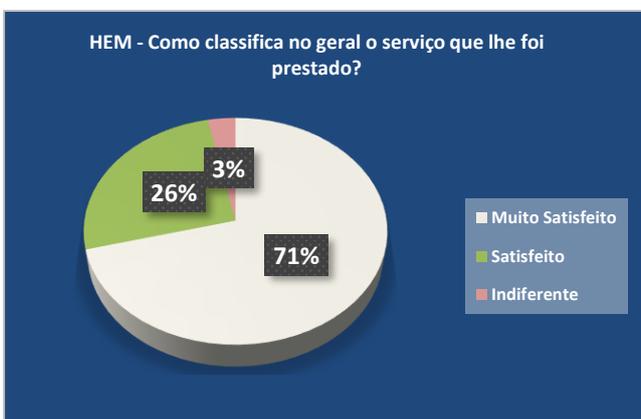
Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

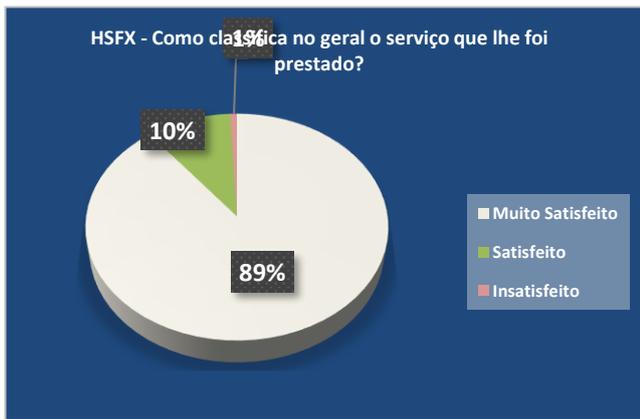
#### 3.1. Avaliação sobre a confirmação dos dados pessoais (pulseira) e dados de saúde (cirurgia que ira realizar, antecedentes pessoais, alergias)



### 3.2. Avaliação Global

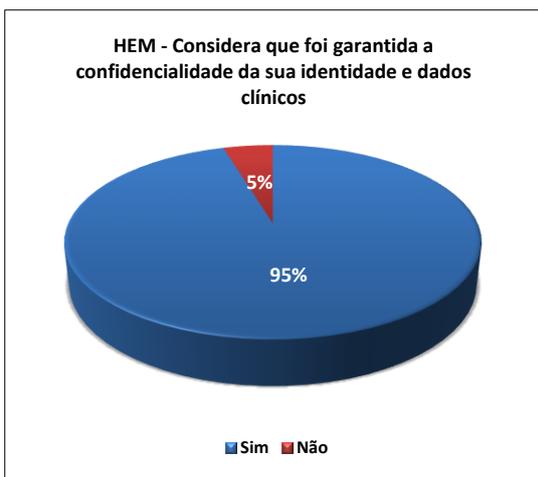
#### 3.2.1. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado



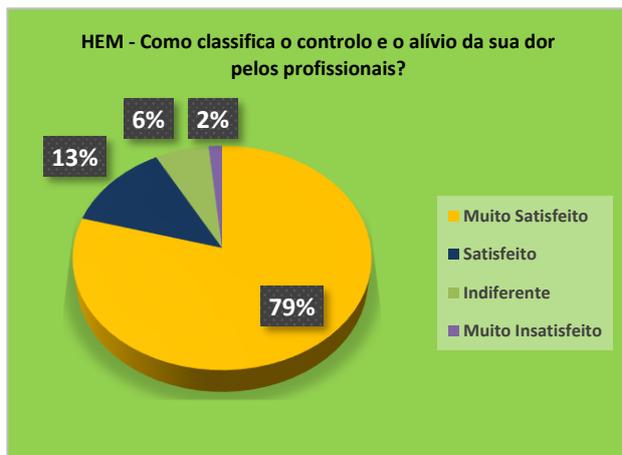


### 3.2.2. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?

Todas as informações relativas ao utente, desde a sua situação clínica, diagnóstico, prognóstico e dados pessoais são confidenciais. Este direito obriga ao segredo profissional de todos os funcionários que desenvolvem a sua atividade no centro hospitalar, sendo que tanto a estrutura, como os registos hospitalares devem ser pensados e mantidos em condições que garantam a confidencialidade.



### 3.2.3. Classificação do controlo e o alívio da dor do doente pelos profissionais

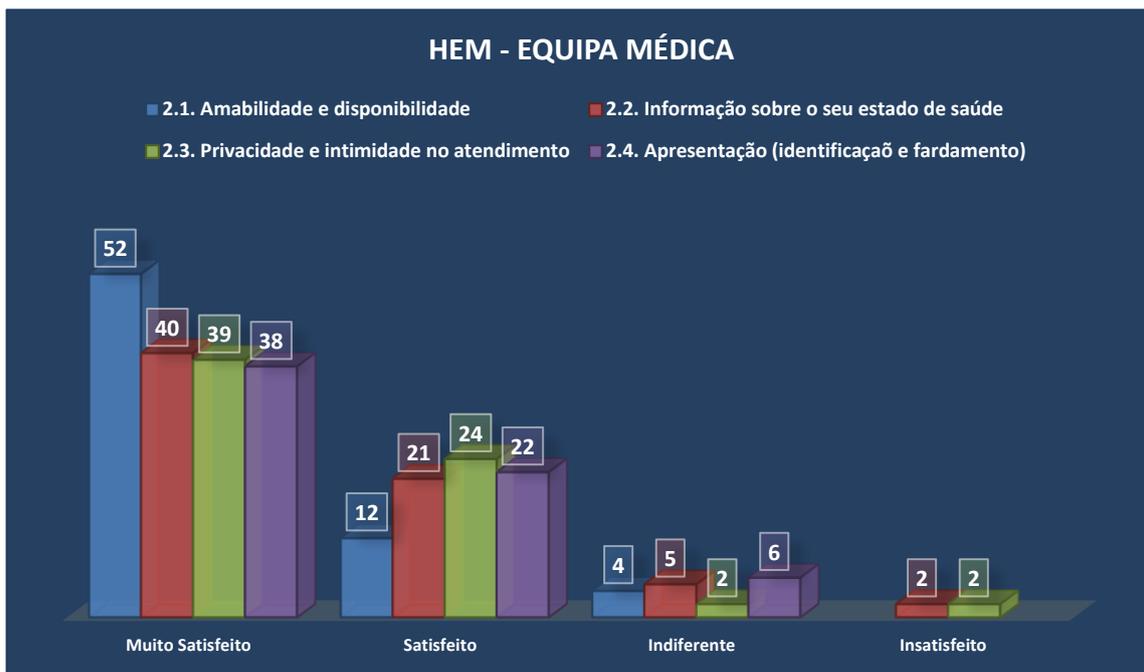


### 3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal

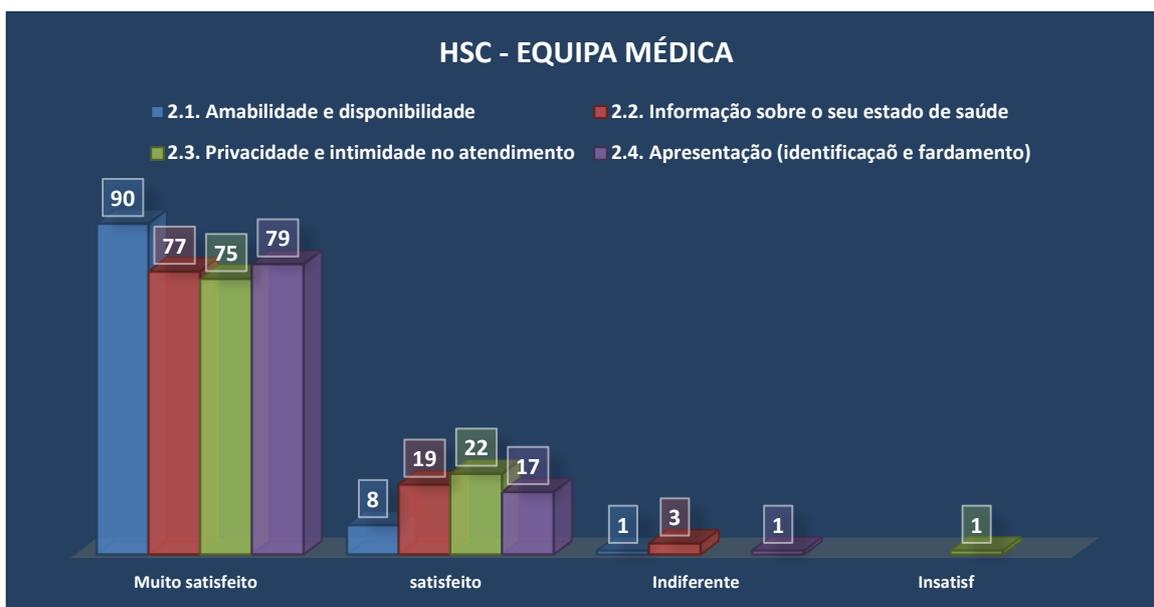
Este ponto pretende avaliar o grau de satisfação do inquirido em relação ao atendimento pelas várias categorias profissionais, abordando questões como informação prestada, apresentação e respeito pela privacidade.

#### 3.3.1. Equipa médica

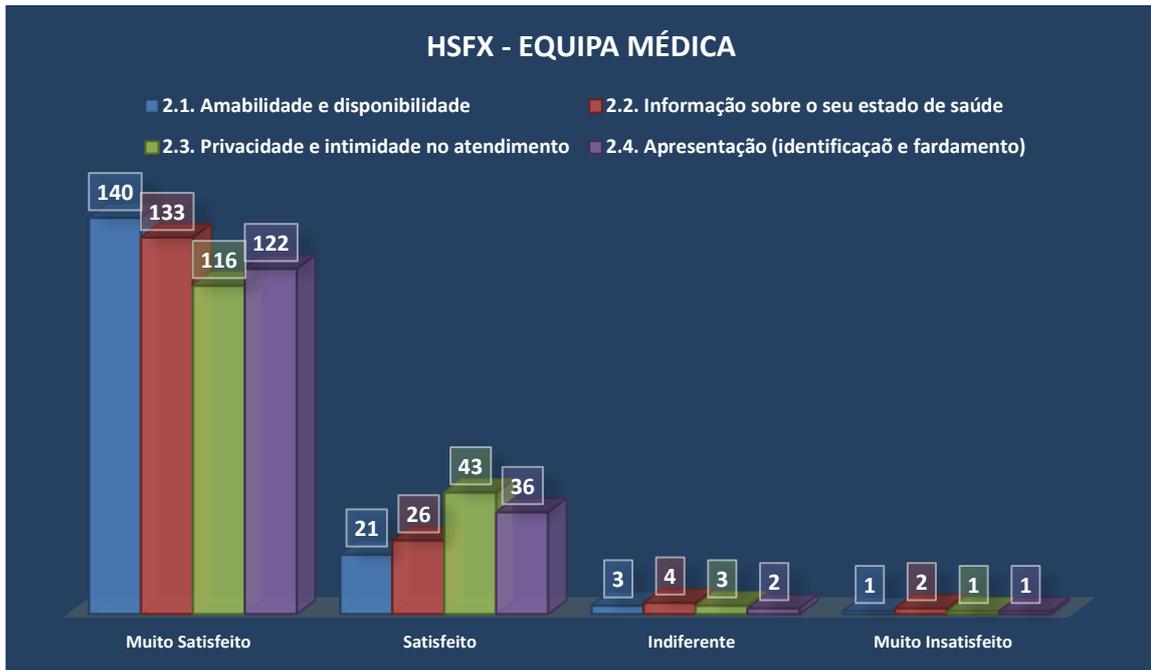
##### 3.3.1.1. Hospital de Egas Moniz



##### 3.3.1.2. Hospital de Santa Cruz

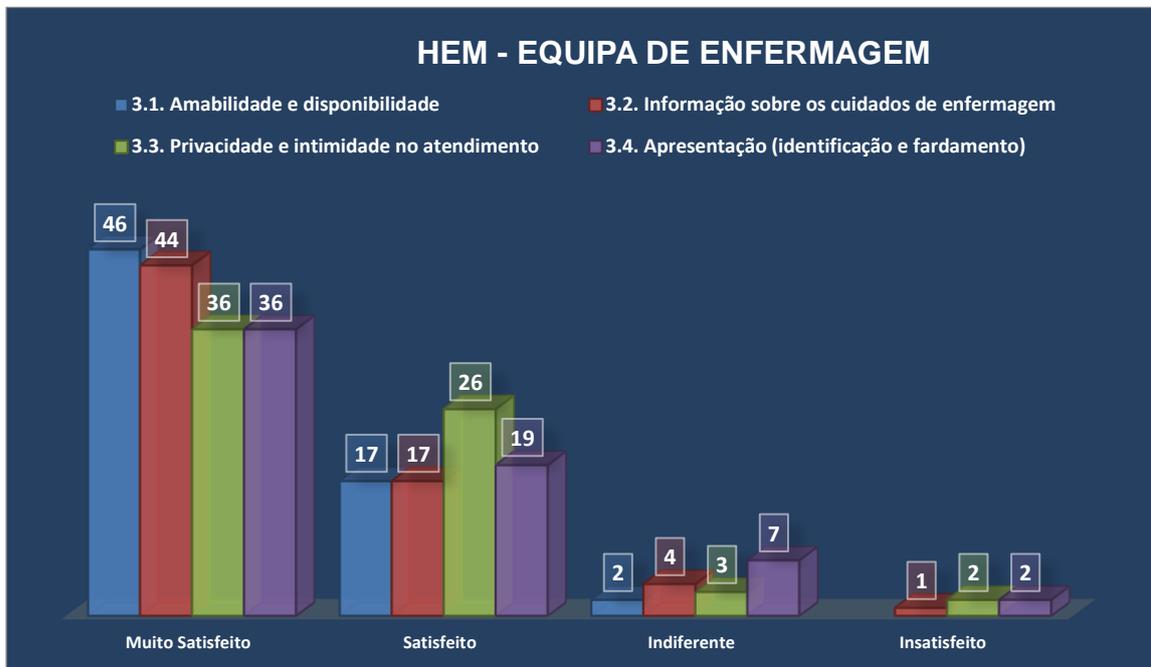


### 3.3.1.3. Hospital de São Francisco Xavier

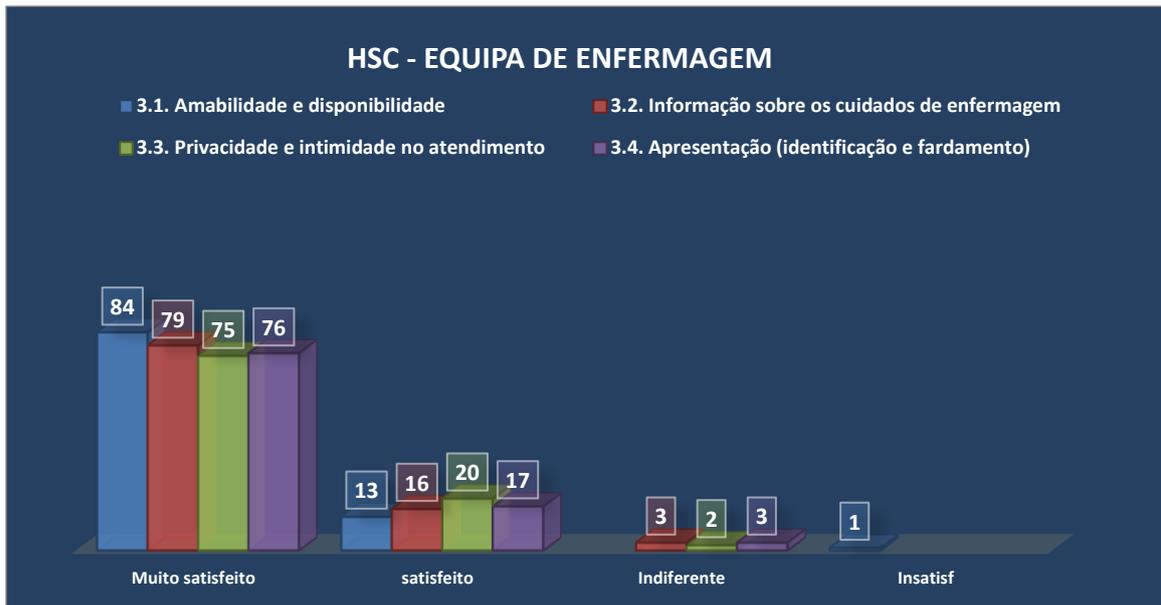


### 3.3.2. Equipa de enfermagem

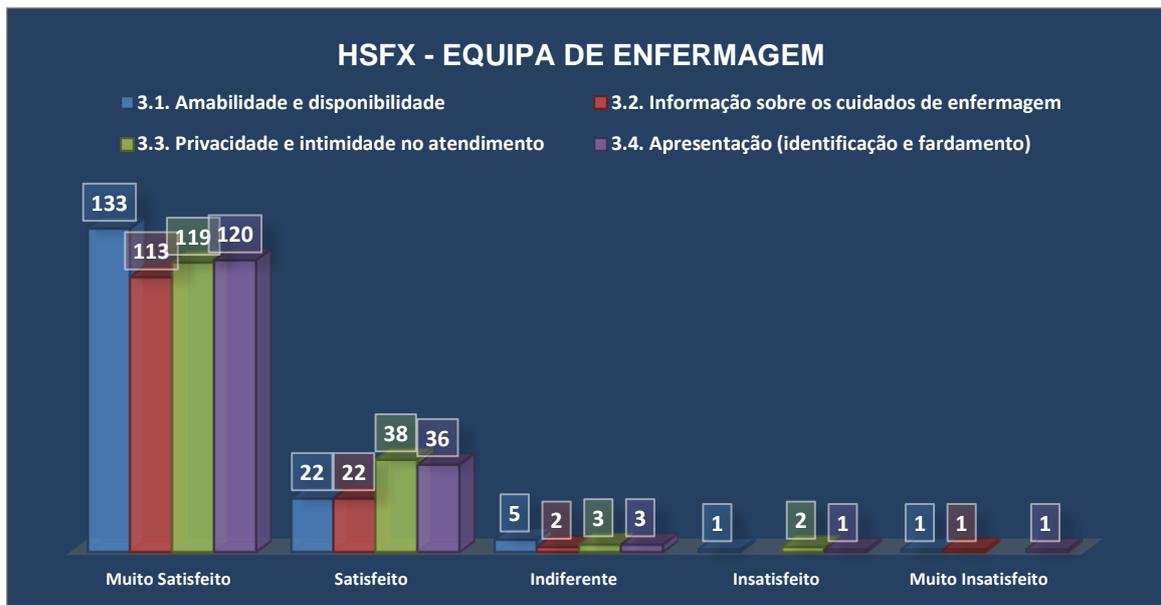
#### 3.3.2.1. Hospital de Egas Moniz



### 3.3.2.2. Hospital de Santa Cruz

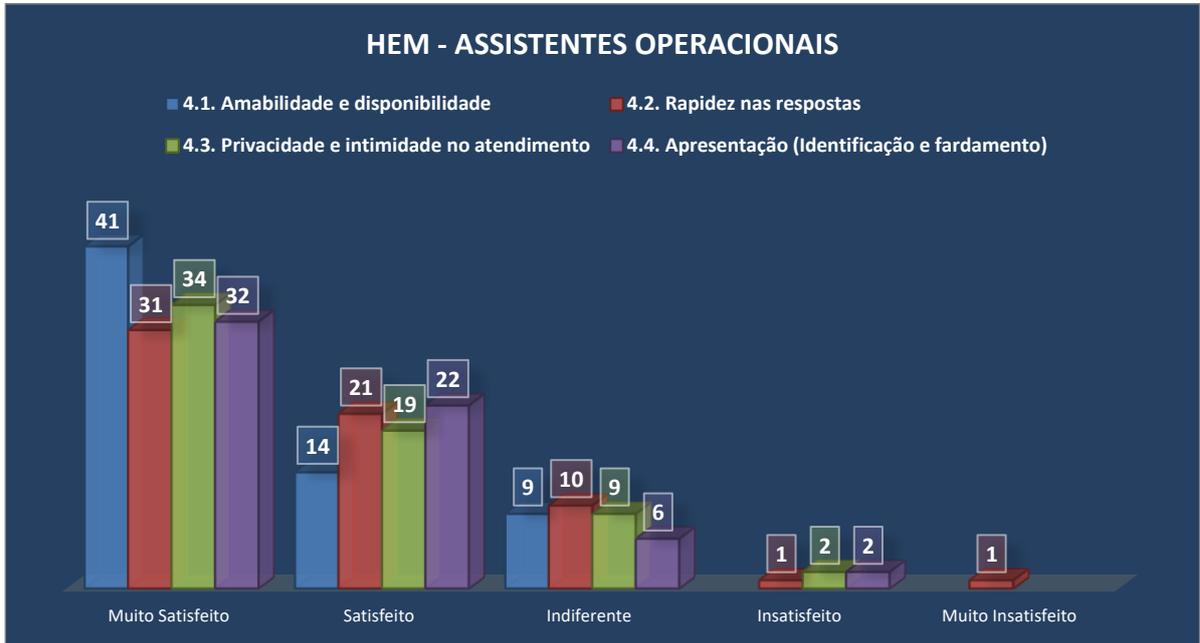


### 3.3.2.3. Hospital de São Francisco Xavier



### 3.3.3. Assistentes operacionais

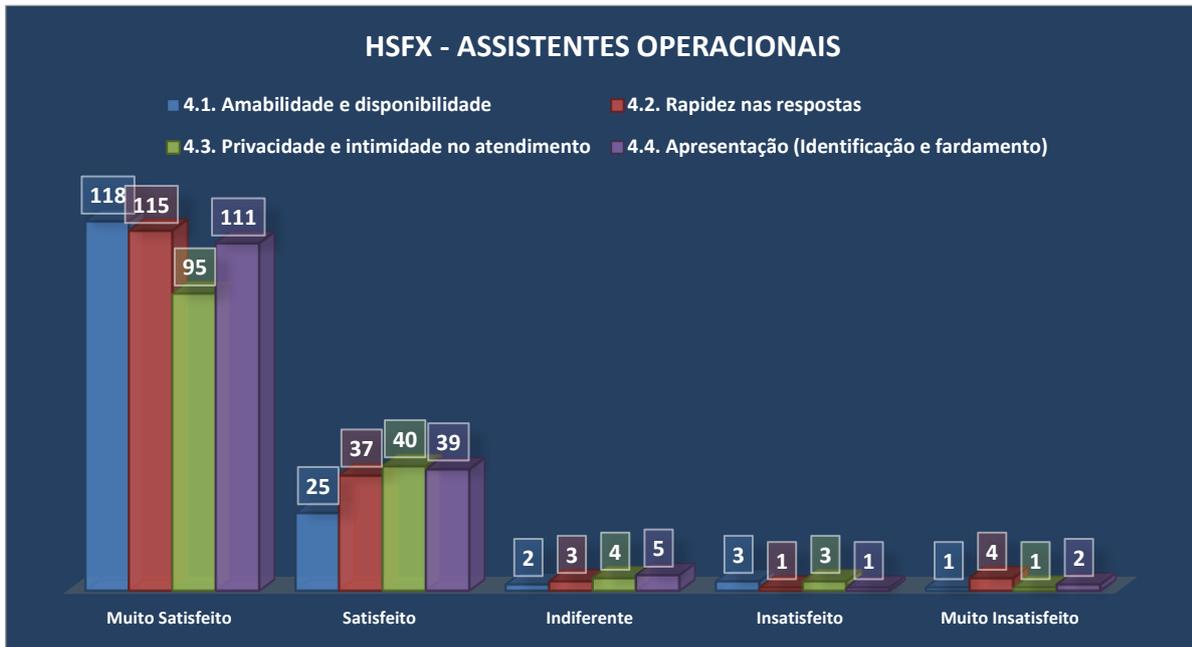
#### 3.3.3.1. Hospital de Egas Moniz



#### 3.3.3.2. Hospital de Santa Cruz



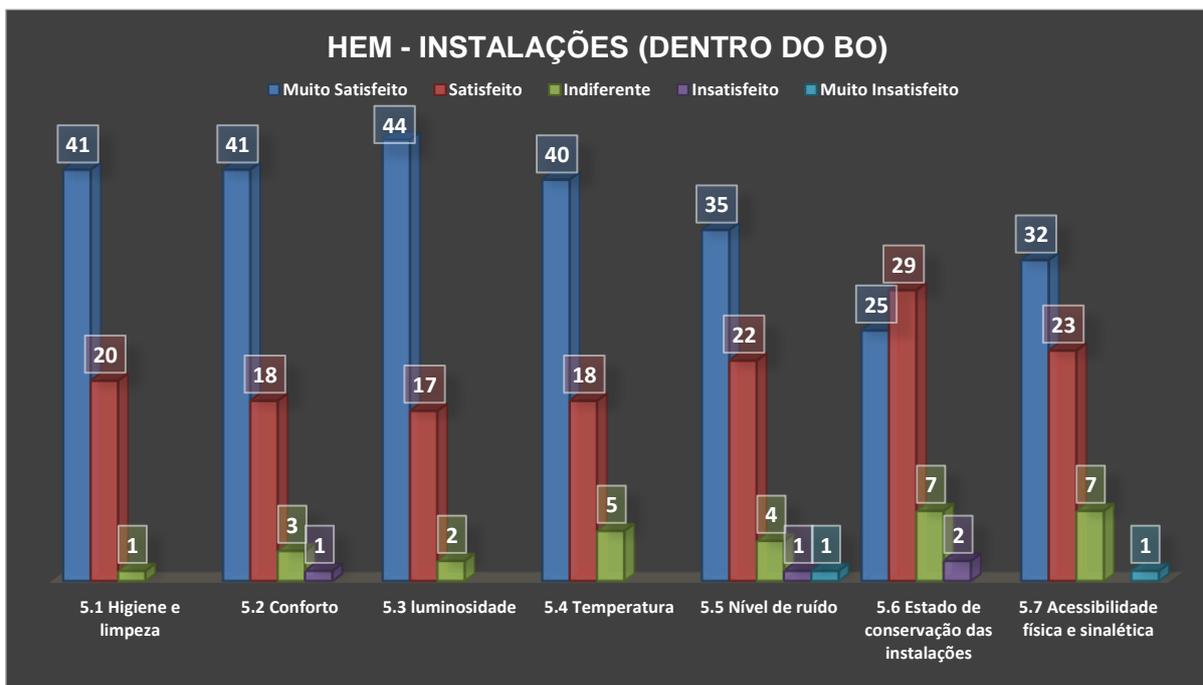
### 3.3.3.3. Hospital de São Francisco Xavier



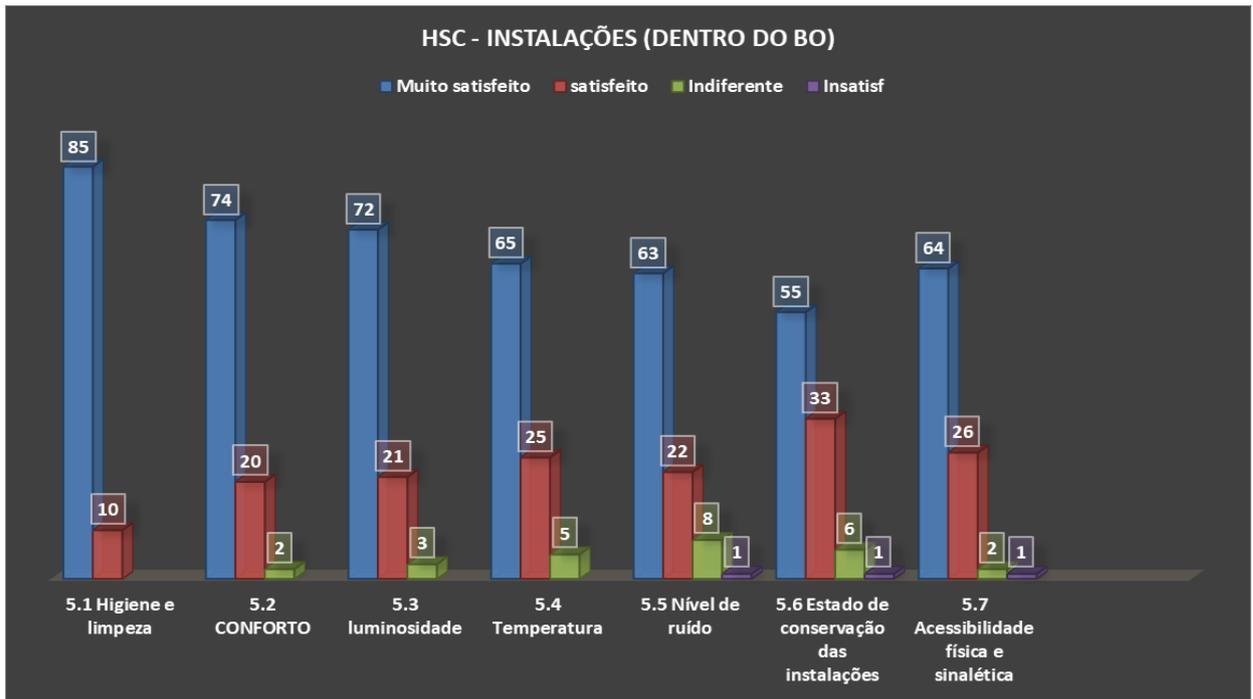
### 3.4. Condições das instalações do serviço

Neste ponto, pretende-se avaliar a perceção dos inquiridos em relação às condições das instalações, nomeadamente questões relativas ao conforto, luminosidade, condições de higiene, temperatura, ruído e estado de conservação.

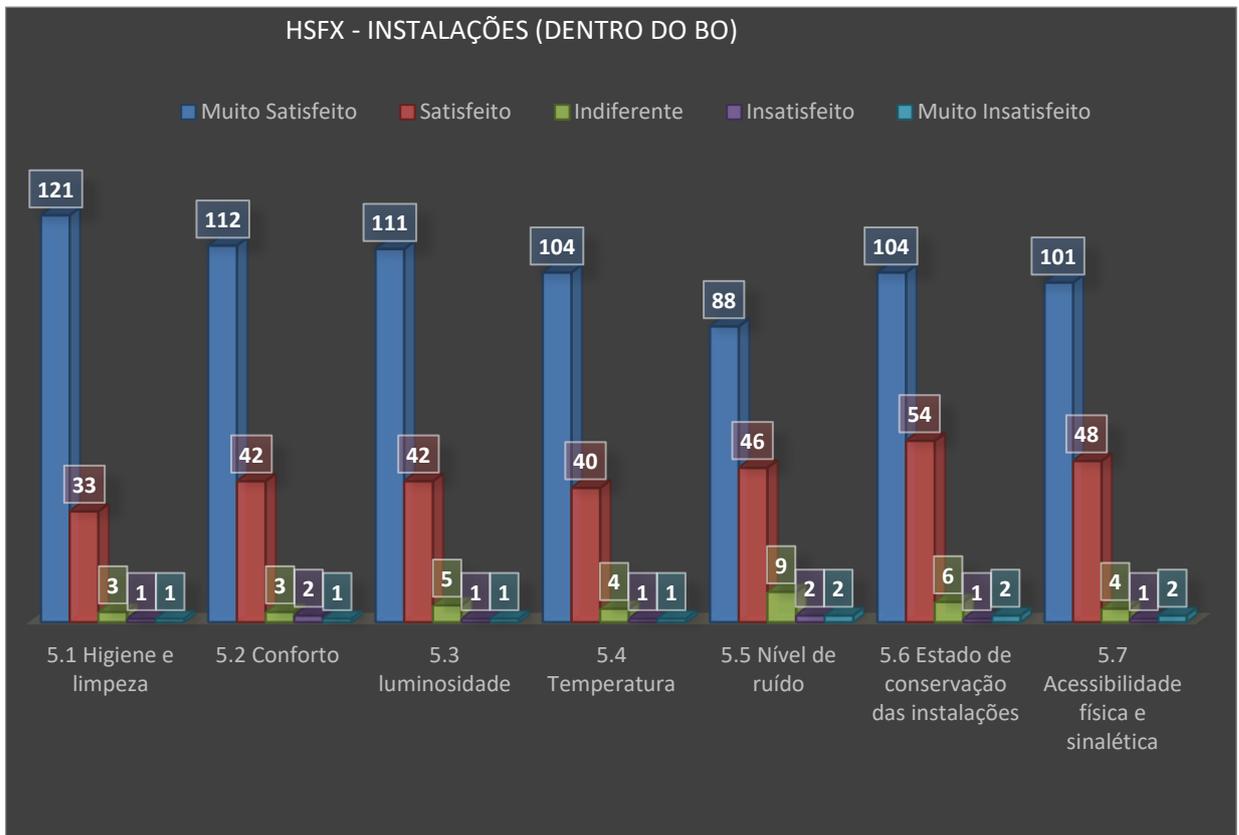
#### 3.4.1. Hospital de Egas Moniz



### 3.4.2. Hospital de Santa Cruz



### 3.4.3. Hospital de São Francisco Xavier



## 4. SUGESTÕES/ ELOGIOS

O questionário dispõe de um campo para sugestões que permite ao inquirido se expressar de forma livre e espontânea. É importante referir que algumas sugestões dizem respeito à experiência durante o internamento. Para melhor enquadramento, as sugestões foram agrupadas por assunto. Alguns inquiridos utilizaram este campo para elogiar o atendimento, que transcrevemos abaixo.

### 4.1. Hospital de Egas Moniz

Instalações e Equipamentos	
Descrição	Nº
Acessibilidades dos elevadores, estão sempre avariados (um elevador a funcionar para todo o hospital).	1
O teto do recbro tinha uma goteira e veio a descobrir-se litros de água, que acabaram por cair no chão (enfermeiras e auxiliares estiveram a limpar).	1
As portas de empurrar no bloco estão sempre a “chiar”, incomoda o barulho de quem permanece muito tempo no espaço.	1
Melhorar o isolamento das janelas, deveriam ser substituídas.	1
Melhoria das condições da enfermaria, incluindo WC’s.	1
Recuperar o edifício, pois está bastante degradado.	1
Acolhimento	
Descrição	Nº
Maior disponibilidade para prestar informação aos familiares.	1
Mais silêncio nos corredores, especialmente no período noturno, pois o nível de ruído é muito grande, estando os doentes em convalescença, necessitam de mais calma e silêncio para a sua recuperação.	2
Entrega de ementas escritas aos utentes, para escolha prévia.	2
Cuidados Prestados	
Descrição	Nº
Não foi prescrita receita médica, nem dada qualquer explicação.	1
A medicação estipulada controla minimamente a dor. Podiam fazer muito mais, parece que gostam, ou pelo menos acham, normal que o doente esteja a sofrer.	1
Queixas de dor ignoradas.	1

### Elogios

“Tudo bom”

## 4.2. Hospital de Santa Cruz

### Sugestões

Instalações e Equipamentos	
Descrição	Nº
Casas de banho só para transplantados.	1
Fazer obras durante o fim-de-semana.	1
Em relação ao Bloco Operatório só posso sugerir que façam outro, porque fiquei com a ideia que havia outra equipa que tinha acabado de operar havendo algum "engarramento" à entrada.	1
Acolhimento	
Descrição	Nº
Crítica positiva: nos Cuidados Intensivos o barulho das conversas (informais) entre enfermeiros - falam de férias, da família, das folgas, etc. etc. - era em volume despreocupado de conversa de café. Para ajudar apareceu uma música de gosto muito discutível. Bastava a música estar muito mais baixa e as conversas serem em surdina e uma pessoa despertava da operação com muito mais tranquilidade.	1
Procedimentos	
Descrição	Nº
Melhor coordenação na altura da alta.	1

### Elogios

"Que continue a prestar serviços de qualidade aos utentes. Obrigado pela vossa qualidade de serviço."

"Excelente trabalho de todos os profissionais de saúde."

"Que todos os hospitais sejam "5 estrelas" como o Hospital de Santa Cruz."

"Tudo excecional sem nada a apontar."

"Os meus agradecimentos à equipa médica, de enfermagem e de assistentes operacionais que são extraordinários."

"Enfermeiros e auxiliares muito empáticos."

### 4.3. Hospital de São Francisco Xavier

Instalações e Equipamentos	
Descrição	Nº
Falta de roupa durante os fins de semana.	1
Garantir roupa de tamanhos grandes para os utentes.	1
WC's deveriam ser divididos por género.	1
Melhorar a qualidade da alimentação.	1
Criar um local mais resguardado, enquanto se aguarda transferência para o internamento.	1
Melhorar o espaço físico.	1
Acolhimento	
Descrição	Nº
A transferência de ambulância para o Hospital de Egas Moniz foi muito perturbadora e desconfortável, pelo piso que a maca teve de circular até chegar ao internamento, que apenas durou 1 dia.	1
Reduzir o barulho no corredor e balcão de enfermagem.	1
Recursos Humanos	
Descrição	Nº
Ausência de identificação dos Assistentes Operacionais / dos profissionais em geral.	2
Aumentar o número de funcionários, para resposta mais rápida às solicitações dos utentes.	2
Cuidados Prestados	
Descrição	Nº
Mais rigor no cumprimento dos tempos médios de espera (1ª consulta em 03/2021 – cirurgia em 04/2023).	1
Reduzir o tempo de espera entre trauma/fratura e operação (20 dias para realização de intervenção).	1
Procedimentos	
Pedir identificação quando um paciente se apresenta no internamento.	1
O procedimento pré-operatório não correu tão bem, nomeadamente o agendamento dos exames.	1

### Elogios

“Apesar de todas as dificuldades com que nos deparamos no dia a dia da saúde, obtive um atendimento 5 estrelas. Obrigada a todos.”

“A comida era ótima. Irei ser operada outra vez e espero que seja tão bem tratada como fui da última vez.”

“Agradeço a toda a equipa os cuidados que tiveram com meu filho.”

“Equipe fantástica, todos profissionais foram incansáveis para atender todas as solicitações. Equipe médica fantástica, sempre disponível e pós cirurgia a equipe de enfermagem foram incansáveis. Tenho de dar parabéns a todos os envolvidos e em todos os sectores. Grande equipe!”

“Não podia ter sido melhor atendida... não dá nem para mencionar nada em especial, porque tudo foi maravilhoso. Fui muito bem atendida em todos os aspetos. Parabéns a todos pelo profissionalismo!”

“Todo o processo decorreu dentro das melhores condições. Não existem quaisquer pontos negativos a assinalar. Apenas quero expressar o meu agradecimento a todas as equipas de cirurgia, enfermagem e auxiliares que me acompanharam antes, durante e depois do processo. Absolutamente incansáveis!”

“Tudo 5 estrelas.”

“Há sempre lugar para melhorar algo, mas na minha experiência considero que estive tudo 5 estrelas. Penso que só o facto de manterem o nível de qualidade nos serviços que me prestaram, já é de aplaudir e elogiar todas as equipas dos serviços de cirurgia e de ortopedia. Parabéns pela qualidade conseguida.”

“Foi tudo perfeito! Melhor seria impossível. “