



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório

Questionários de satisfação do doente internado

Nefrologia

2023

Gabinete do Cidadão

Hospital de Santa Cruz

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| 1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR | 3 |
| 2. METODOLOGIA..... | 4 |
| 3. Análise Global..... | 7 |
| 3.1. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado? | 7 |
| 3.2. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos? | 8 |
| 3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal..... | 9 |
| 3.3.1. Assistentes Técnicos (secretariado)..... | 13 |
| 3.3.2. Equipa médica | 14 |
| 3.3.3. Equipa de enfermagem | 15 |
| 3.3.4. Assistentes operacionais..... | 16 |
| 3.4. INFRAESTRUTURAS | 17 |
| 3.4.1. Visitas | 18 |
| 3.4.2. Roupas | 19 |
| 3.4.3. Alimentação | 20 |
| 3.4.4. Condições das instalações do serviço..... | 21 |
| 3.4.5. Acessibilidade | 22 |
| 4. SUGESTÕES / ELOGIOS | 23 |
| 4.1. Sugestões..... | 23 |
| 4.2. Hospital de Santa Cruz | 24 |
| 5. Conclusão | 25 |

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.

Os questionários aplicados, modelo anexo ao presente relatório, foram 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 recolhidos entre Abril e Dezembro de 2023. O questionário de satisfação foi revisto e atualizado em Abril de 2023, tendo-se verificado alterações em várias questões e parâmetros em análise, razão pela qual a análise dos mesmos ter sido feita a partir do referido mês.

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR

SERVIÇO DE NEFROLOGIA – INTERNAMENTO HSC

Criado em 1980, sob a égide do Prof. Doutor Jacinto Simões, no Hospital de Santa Cruz, chamou-se inicialmente Serviço de Medicina Interna e Nefrologia, constituindo uma estrutura assistencial comum às duas especialidades.

Desde a sua origem, o Serviço de Nefrologia foi acompanhando a evolução tecnológica e científica desta área de conhecimento, tendo sido pioneiro na introdução, em Portugal, de diversas técnicas (ver adiante).

Em 29 de Dezembro de 2005 o Hospital de Santa Cruz foi integrado no Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental (CHLO) conjuntamente com os hospitais de Egas Moniz e de S. Francisco Xavier, passando toda a assistência nefrológica a estar centralizada neste serviço, que se constituiu como uma das valências do Departamento de Medicina.

O serviço tem uma longa tradição nas áreas académica e científica, tendo colaborado na formação pré-graduada com as duas Faculdades de Medicina de Lisboa, sido responsável pela formação de várias gerações de especialistas em Nefrologia, e contribuído para a investigação clínica em Nefrologia através de numerosos trabalhos e publicações em jornais científicos nacionais e internacionais, organização de reuniões científicas, entre outros.

O Serviço de Nefrologia foi pioneiro em Portugal na área da Diálise Peritoneal Crónica Ambulatória, na área da transplantação renal Dador Vivo; na área do tratamento da hipercolesterolemia, tendo sido único em Portugal durante vários anos a executar a técnica de LDL-aférese e em ligação com o Serviço de Cardiologia no tratamento da hipertensão resistente com a técnica da deservação renal.

2. METOLOGIA

OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS



**UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL**
Valorizamos a sua opinião.

Questionário de Satisfação

Internamento: _____

Pedimos que dispense apenas 2 minutos do seu tempo no preenchimento deste questionário que contribuirá e fará a diferença na melhoria contínua dos nossos serviços. Assinale com um (x) na resposta que melhor traduz a sua experiência e opinião. Este questionário é anónimo e confidencial.

| | | | | |
|---------------------------------------|-------------------------------|---------------------|--|--|
| Assinale o Hospital onde se encontra: | | | | |
| Hospital de Santa Cruz | Hospital São Francisco Xavier | Hospital Egas Moniz | | |

Muito satisfeito

Satisfeito

Indiferente

Insatisfeito

Muito Insatisfeito

| 1. Assistentes Técnicas (Secretariado) | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.1. Amabilidade e disponibilidade | <input type="checkbox"/> |
| 1.2. Clareza das informações prestadas | <input type="checkbox"/> |
| 1.3. Apresentação (Identificação e fardamento) | <input type="checkbox"/> |
| 2. Equipa Médica | | | | | |
| 2.1. Amabilidade e disponibilidade | <input type="checkbox"/> |
| 2.2. Clareza da informação (exames/tratamentos possíveis) | <input type="checkbox"/> |
| 2.3. Informação sobre o seu estado de saúde | <input type="checkbox"/> |
| 2.4. Privacidade e intimidade no atendimento | <input type="checkbox"/> |
| 2.5. Apresentação (Identificação e fardamento) | <input type="checkbox"/> |
| 2.6. Informação sobre cuidados pós-alta | <input type="checkbox"/> |
| 3. Equipa de Enfermagem | | | | | |
| 3.1. Amabilidade e disponibilidade | <input type="checkbox"/> |
| 3.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem | <input type="checkbox"/> |
| 3.3. Privacidade e intimidade no atendimento | <input type="checkbox"/> |
| 3.4. Apresentação (Identificação e fardamento) | <input type="checkbox"/> |
| 3.5. Informação sobre os cuidados pós-alta | <input type="checkbox"/> |
| 4. Técnicos Auxiliares de Saúde | | | | | |
| 4.1. Amabilidade e disponibilidade | <input type="checkbox"/> |
| 4.2. Rapidez na resposta | <input type="checkbox"/> |
| 4.3. Privacidade e intimidade no atendimento | <input type="checkbox"/> |
| 4.4. Apresentação (Identificação e fardamento) | <input type="checkbox"/> |
| 5. Visitas | | | | | |
| 5.1. Horário | <input type="checkbox"/> |
| 5.2. Número de visitas | <input type="checkbox"/> |
| 5.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa | <input type="checkbox"/> |
| 6. Roupa | | | | | |
| 6.1. Frequência da substituição | <input type="checkbox"/> |
| 6.2. Limpeza | <input type="checkbox"/> |
| 7. Alimentação | | | | | |
| 7.1. Horário das refeições | <input type="checkbox"/> |
| 7.2. Confeção | <input type="checkbox"/> |
| 7.3. Apresentação | <input type="checkbox"/> |
| 7.4. Temperatura | <input type="checkbox"/> |
| 7.5. Apoio nas refeições | <input type="checkbox"/> |

| | Muito satisfeito | Satisfeito | Indiferente | Insatisfeito | Muito Insatisfeito |
|---|---|---|--|---|---|
| |  |  |  |  |  |
| 8. Instalações (enfermarias, wc, salas de convívio) | | | | | |
| 8. 1. Higiene e limpeza | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 8. 2. Privacidade | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 8. 3. Conforto | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 8. 4. Luminosidade | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 8. 5. Temperatura | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 8. 6. Nível de ruído | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 8. 7. Estado de conservação das instalações | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 9. Acessibilidade | | | | | |
| 9. 1. Contacto com o Hospital (telefone, email,...) | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 9. 2. Sinalética | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 9. 3. Acessibilidade física | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 10. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado? | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| 11. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos? | <input type="text"/> | | | | |
| | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

Idade: ____ Sexo: _____ Data da Alta: ____/____/____

Partilhe connosco as suas sugestões de melhoria:

Muito Obrigado pela sua colaboração!

Após preenchimento deste questionário, por favor, coloque-o na Caixa de Sugestões

Última Revisão: 04-2024

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 internados no Serviço de Cirurgia Geral, sendo de livre participação e anónimos. Foram entregues no momento da alta do utente no serviço, com indicação para preenchimento e colocação em caixa de sugestões.

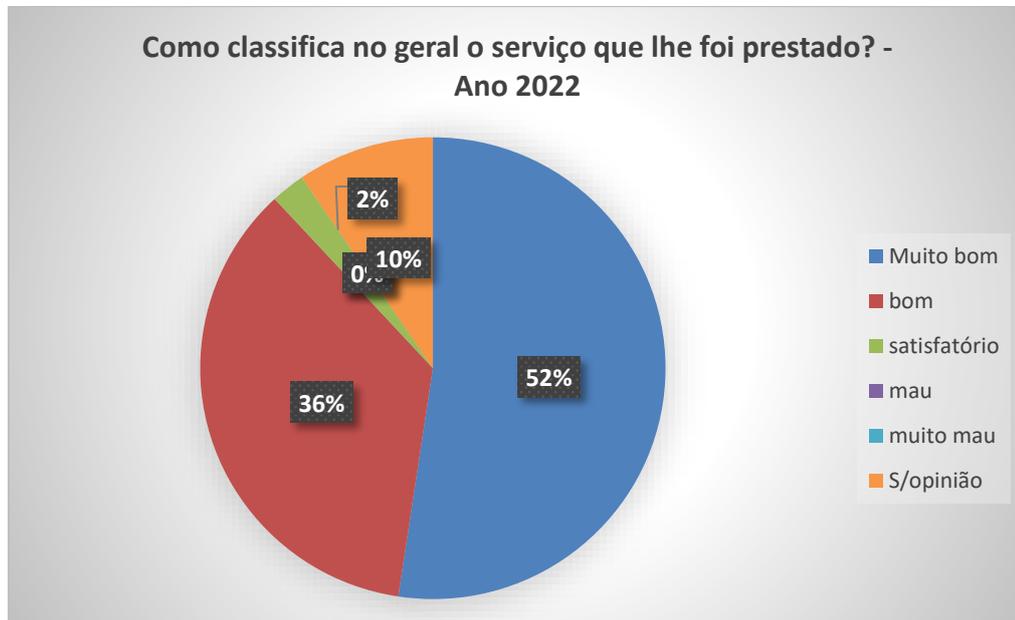
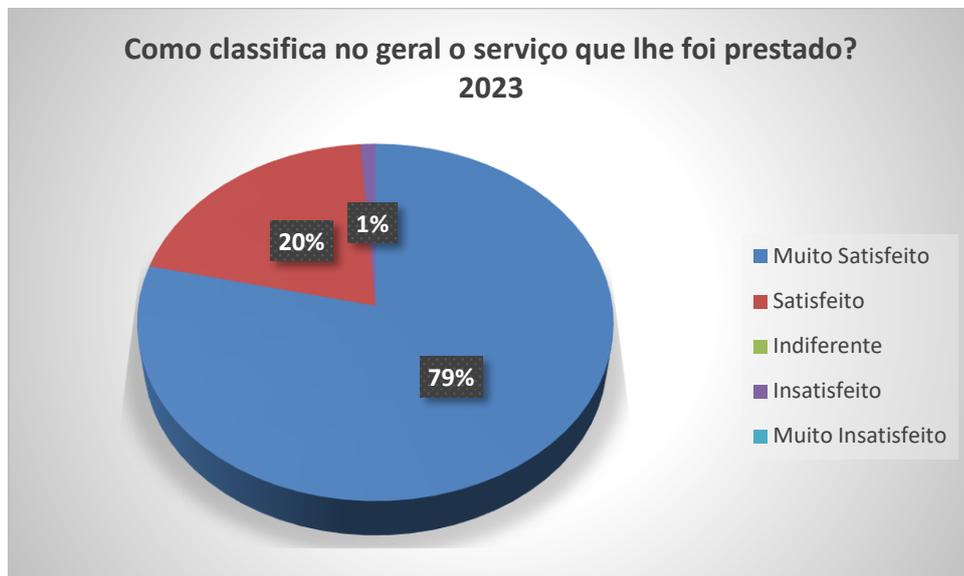
O questionário é constituído por 11 perguntas fechadas. O questionário dispõe ainda de um campo para sugestões que permite ao inquirido se expressar de forma livre e espontânea.

| População Alvo | | | |
|--|--|------------------------------------|---|
| Serviço de Nefrologia (internamento) | | | |
| Serviço | População alvo (doentes saídos) | Amostra (nº inquiridos) | % inquiridos/ total doentes saídos |
| Nefrologia Internamento (1 de Abril a 31 de dezembro de 2023) | 632 | 105 | 17% |

3. ANÁLISE GLOBAL

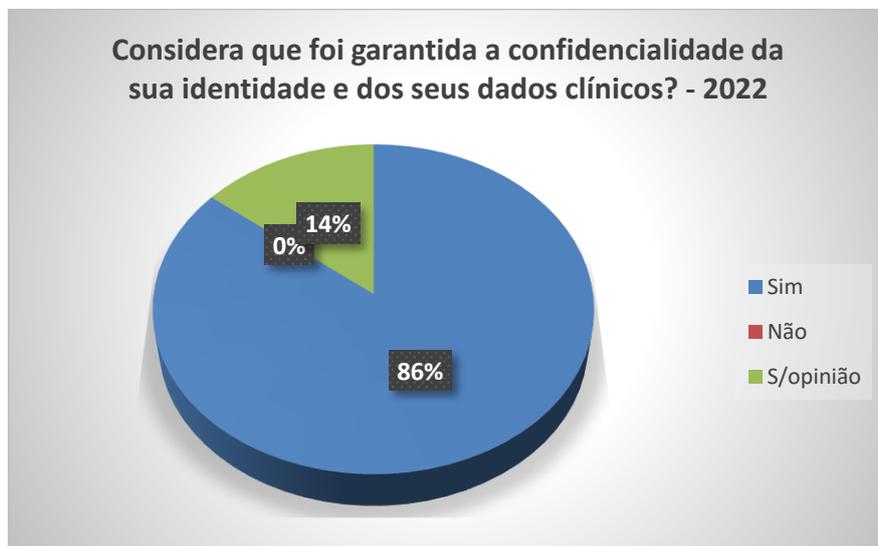
Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

3.1. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?



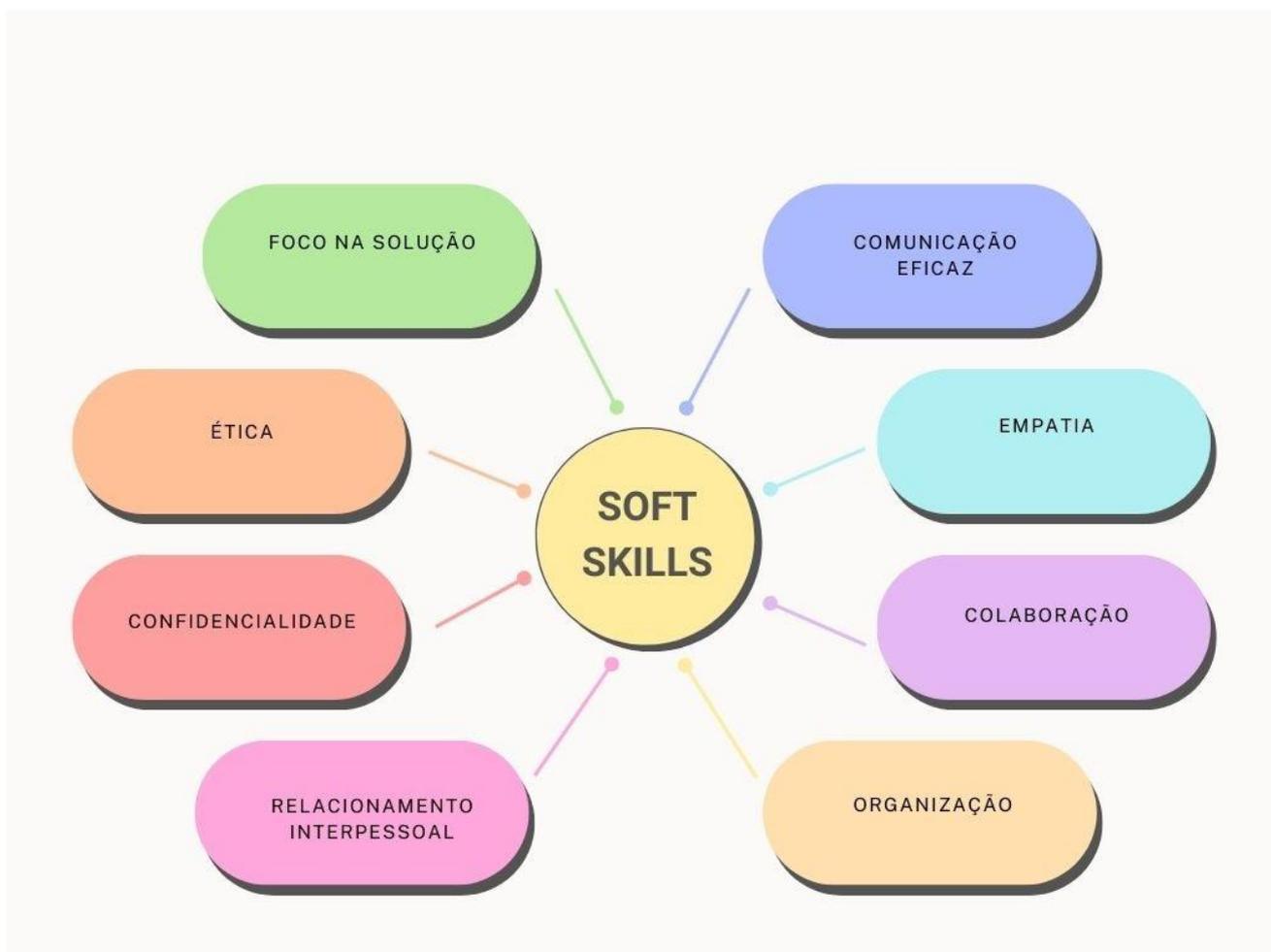
3.2. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?

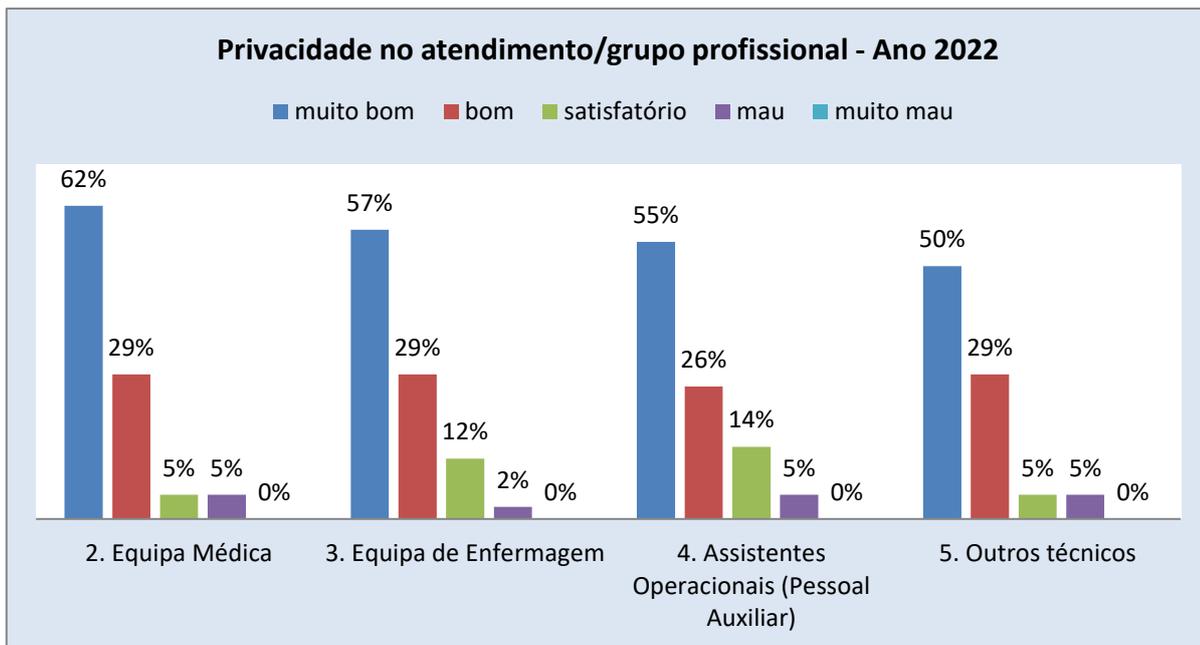
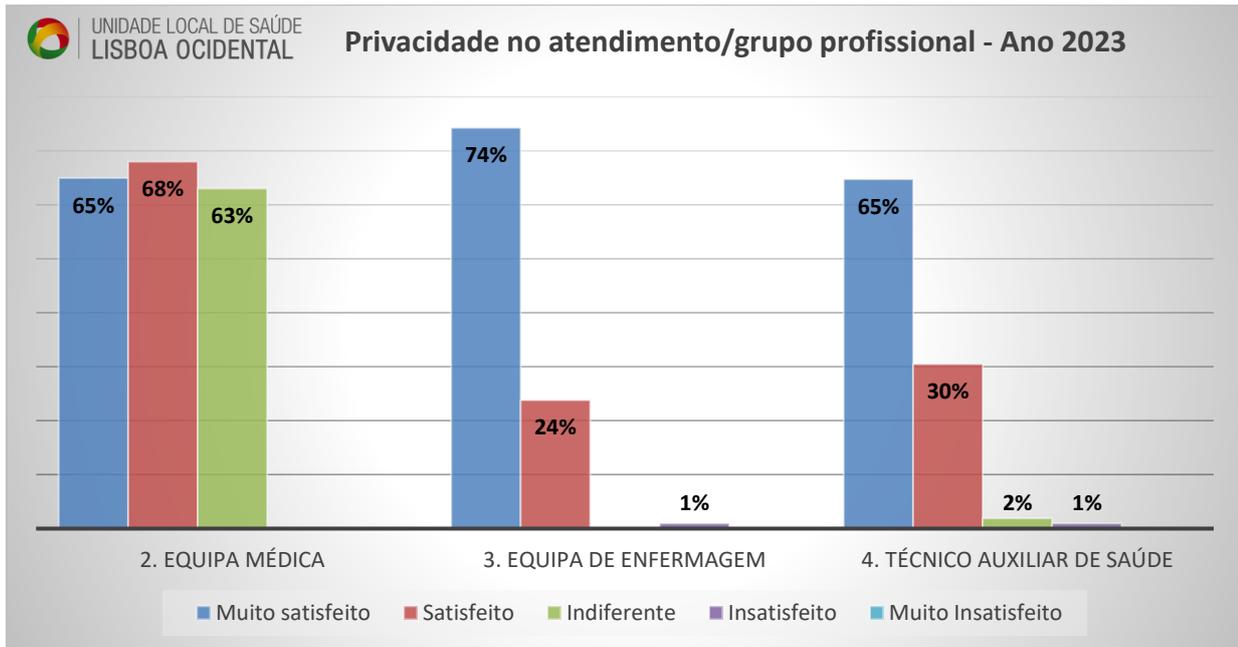
Todas as informações relativas ao utente, desde a sua situação clínica, diagnóstico, prognóstico e dados pessoais são confidenciais. Este direito obriga ao segredo profissional de todos os funcionários que desenvolvem a sua atividade no centro hospitalar, sendo que tanto a estrutura, como os registos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

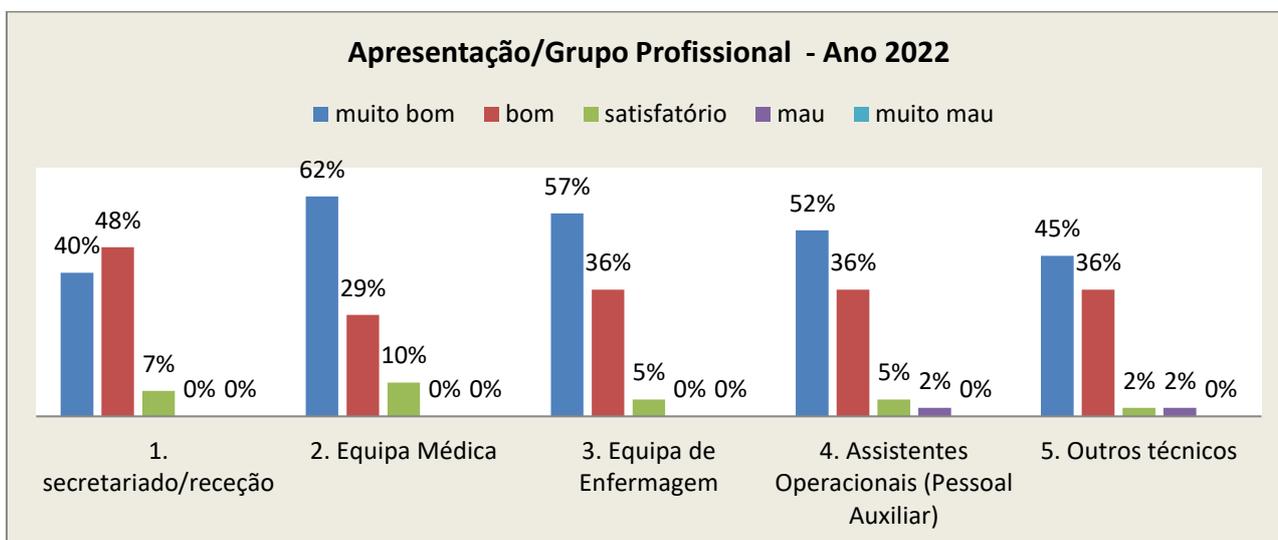
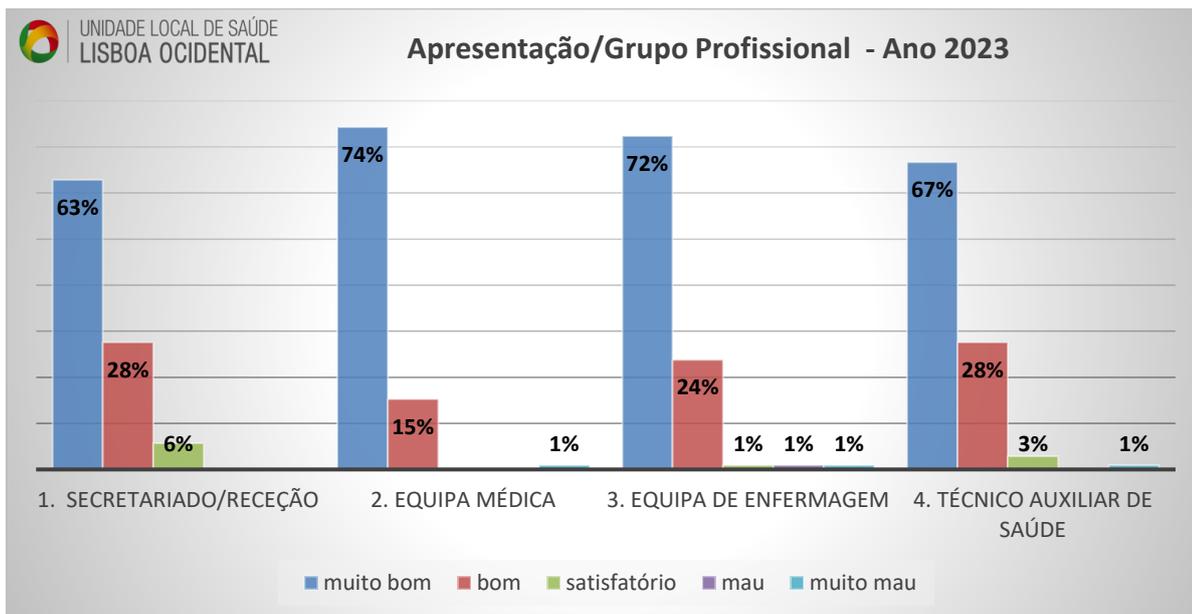


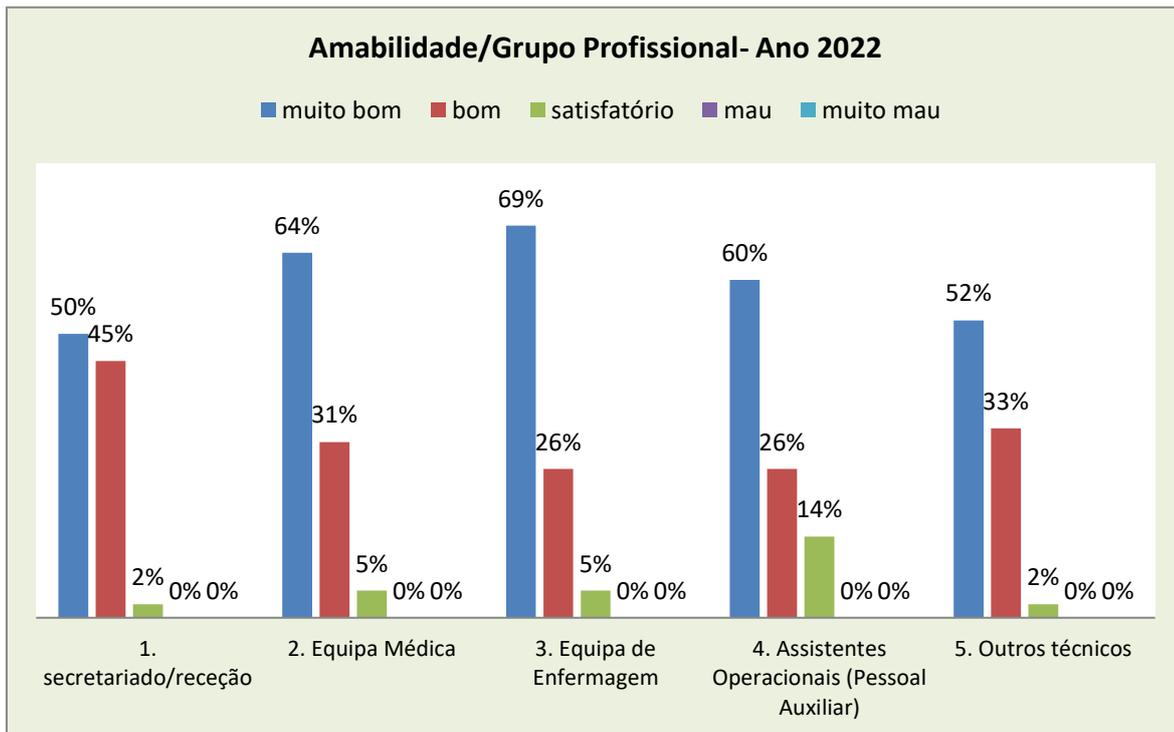
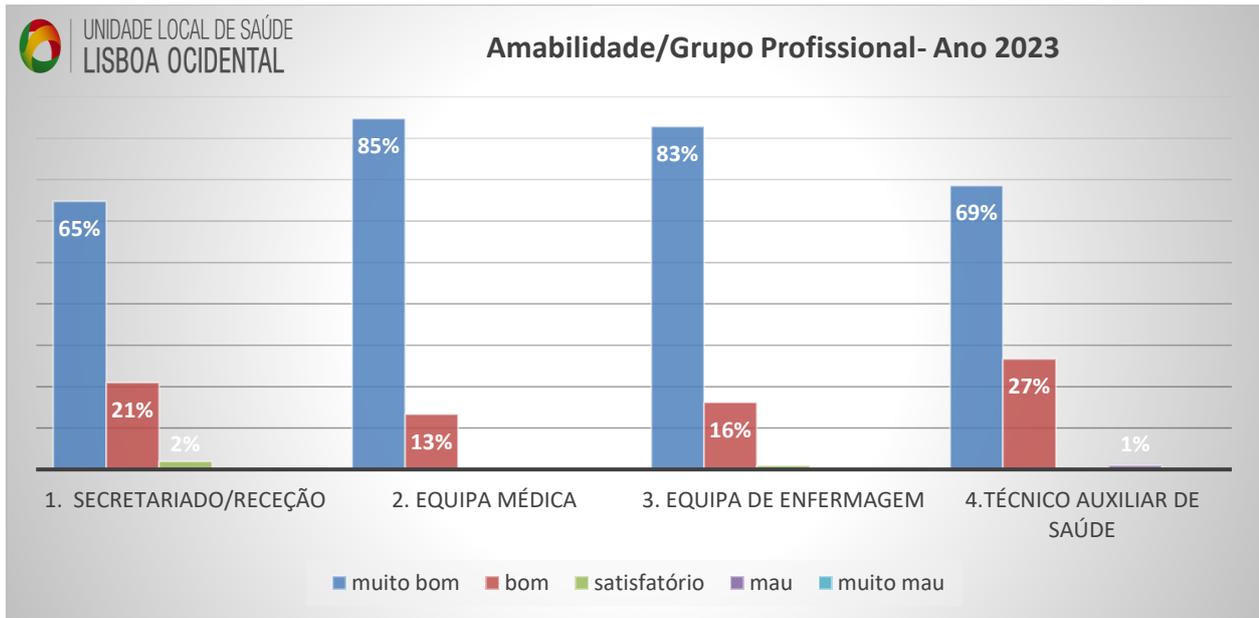
3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal

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. “Soft skills” ou a eficácia da apresentação e comunicação tem uma importância relevante em vários contextos e interferem direta e indiretamente na experiência dos utentes em ambiente hospitalar influenciando a sua opinião de forma positiva ou negativamente.

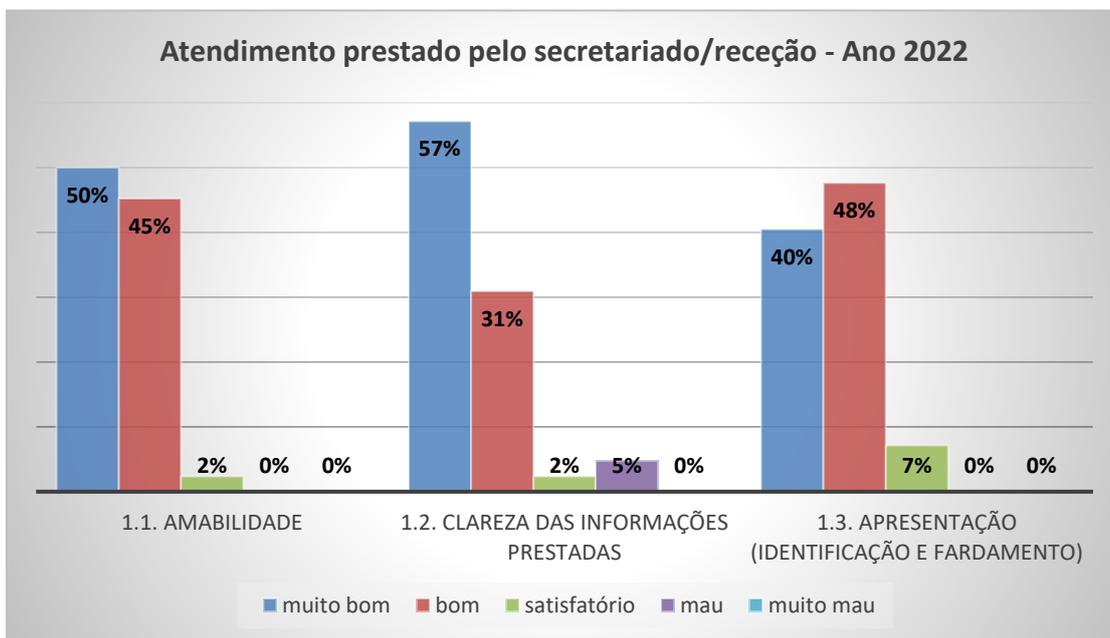




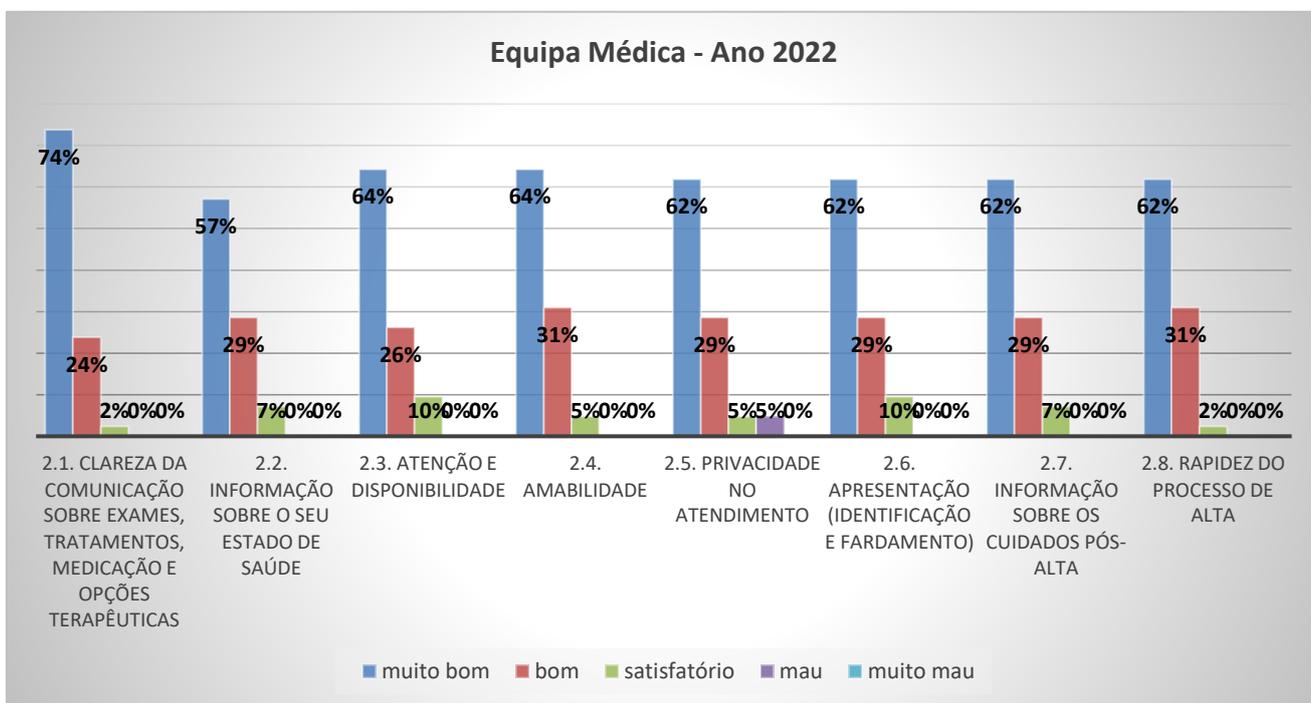
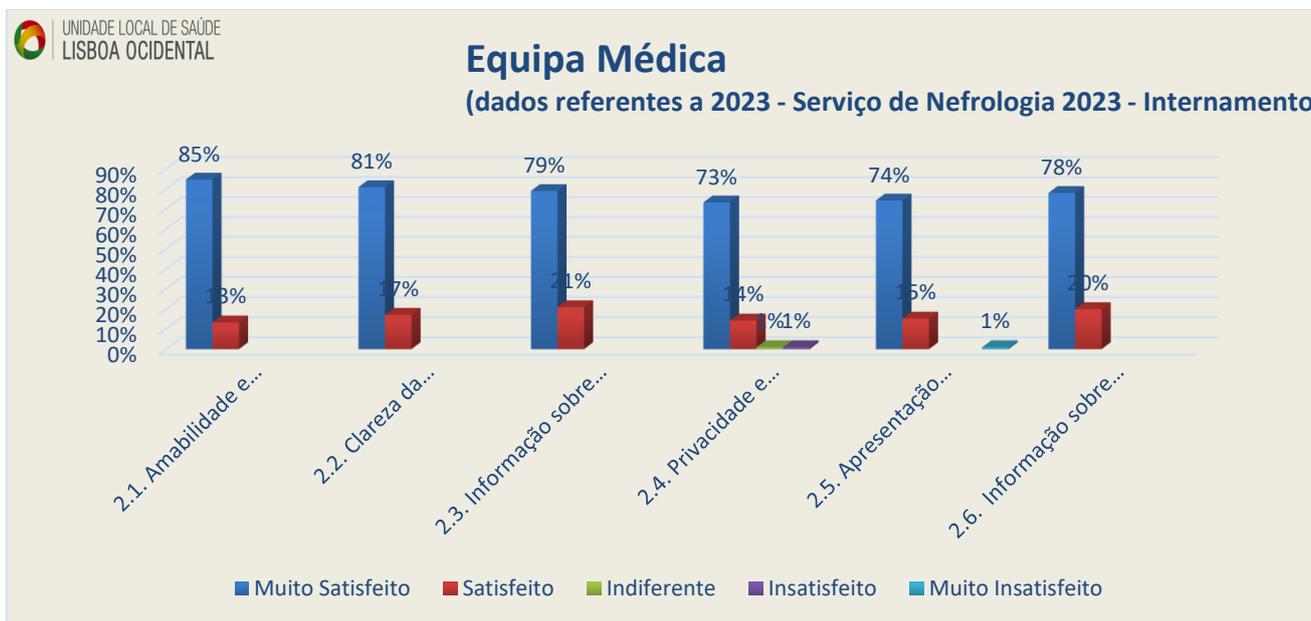




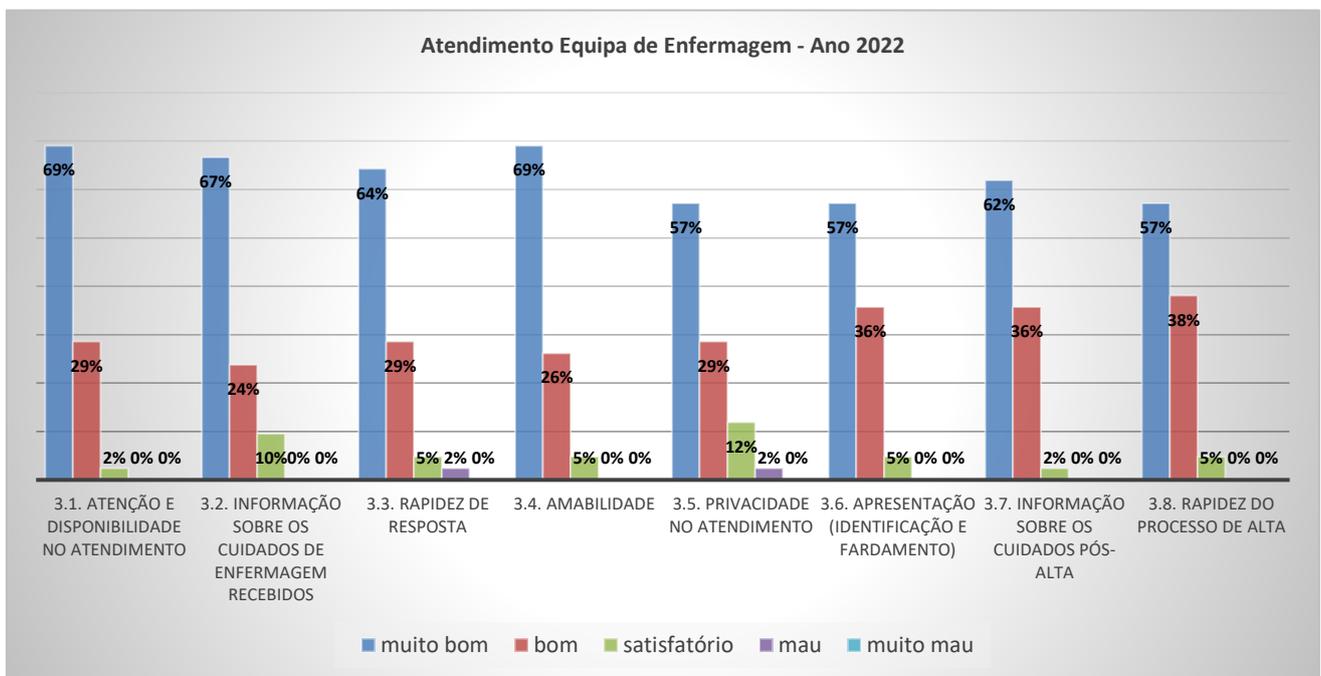
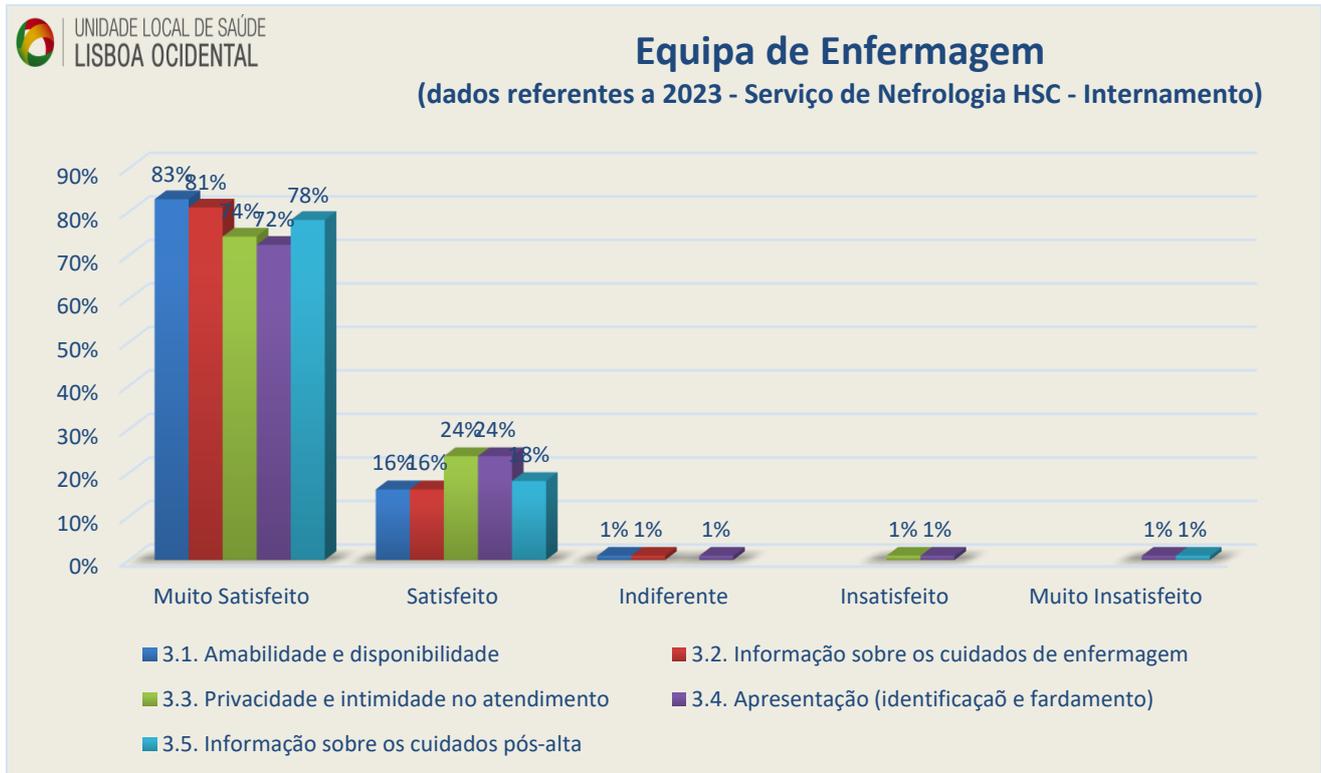
3.3.1. Assistentes Técnicos (secretariado)



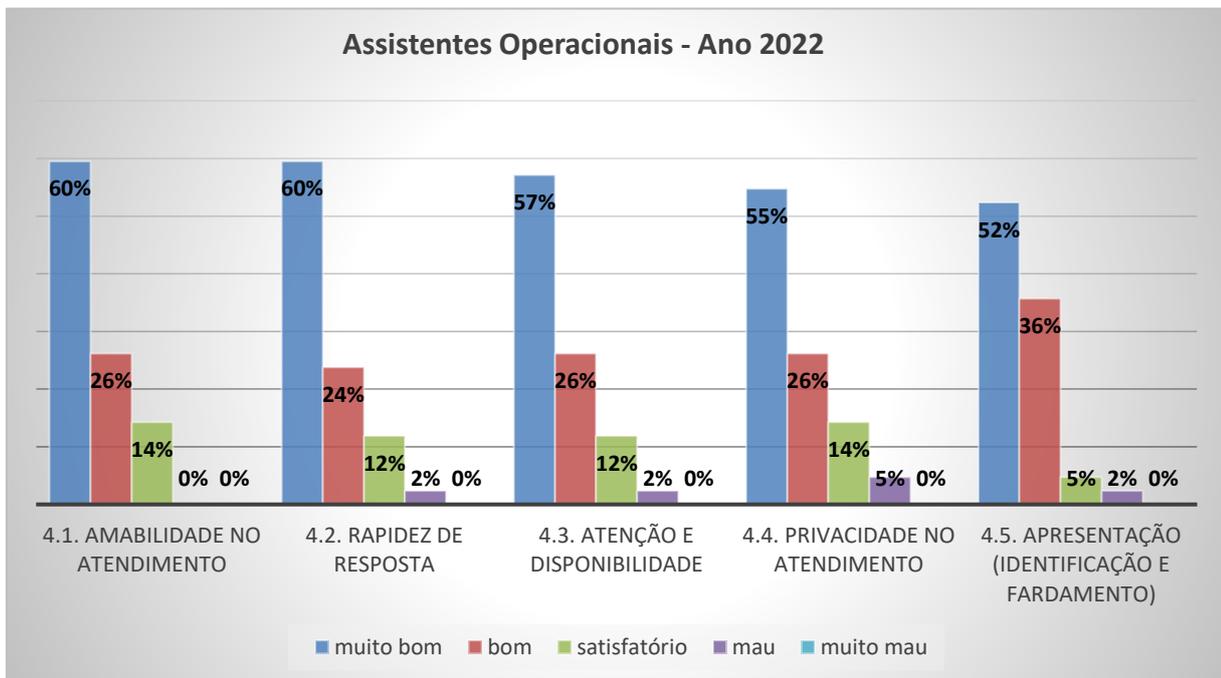
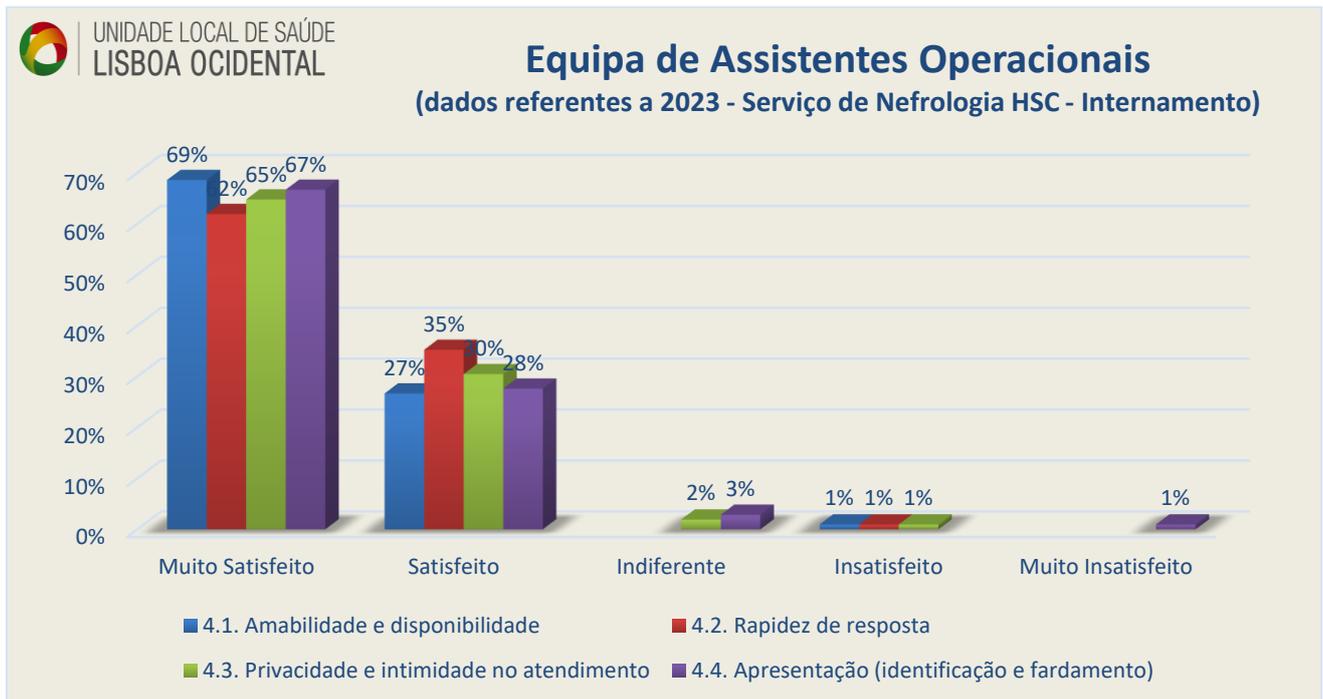
3.3.2. Equipa médica



3.3.3. Equipa de enfermagem

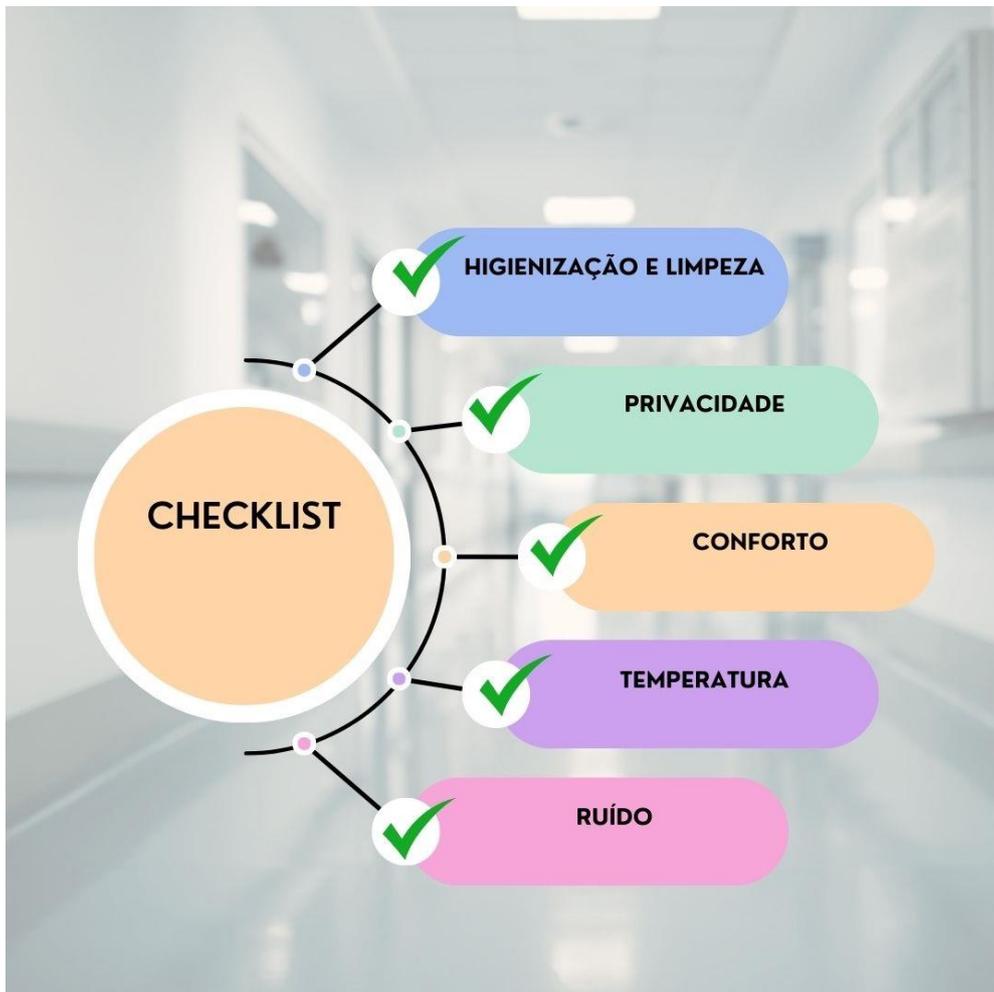


3.3.4. Assistentes operacionais

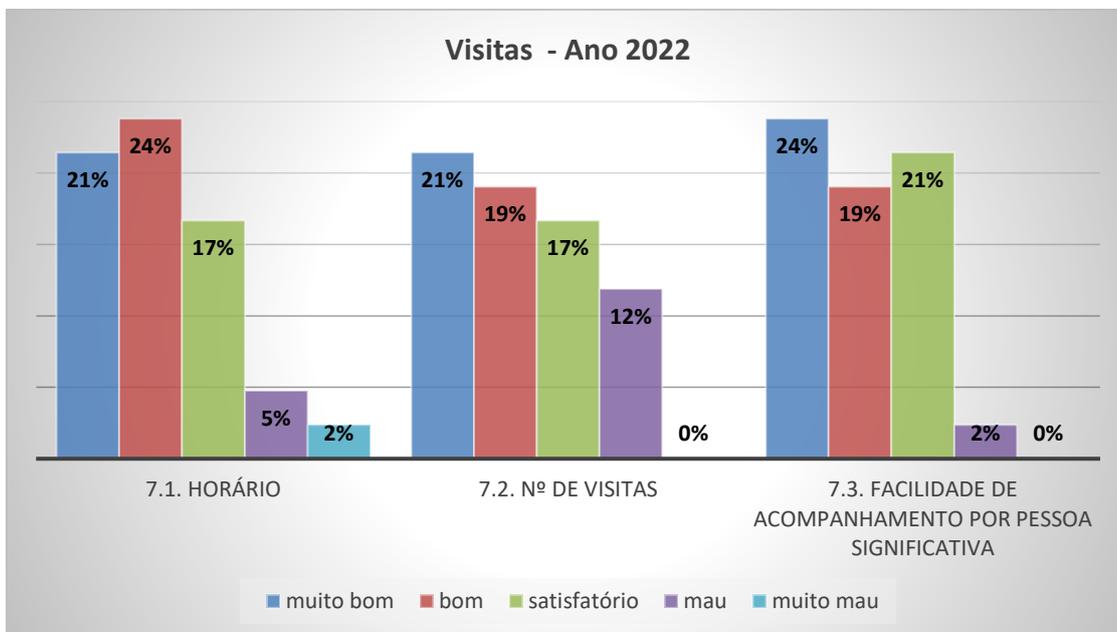
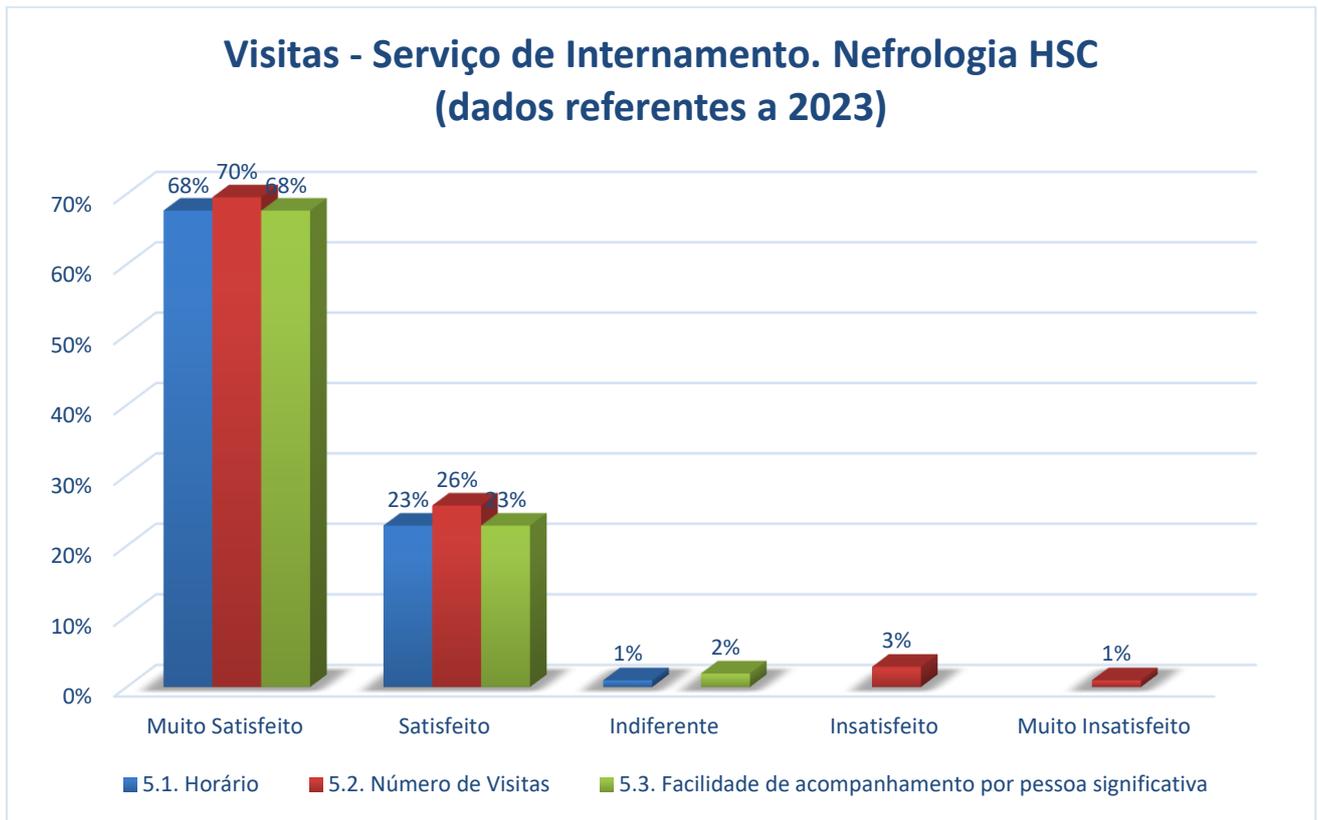


3.4. INFRAESTRUTURAS

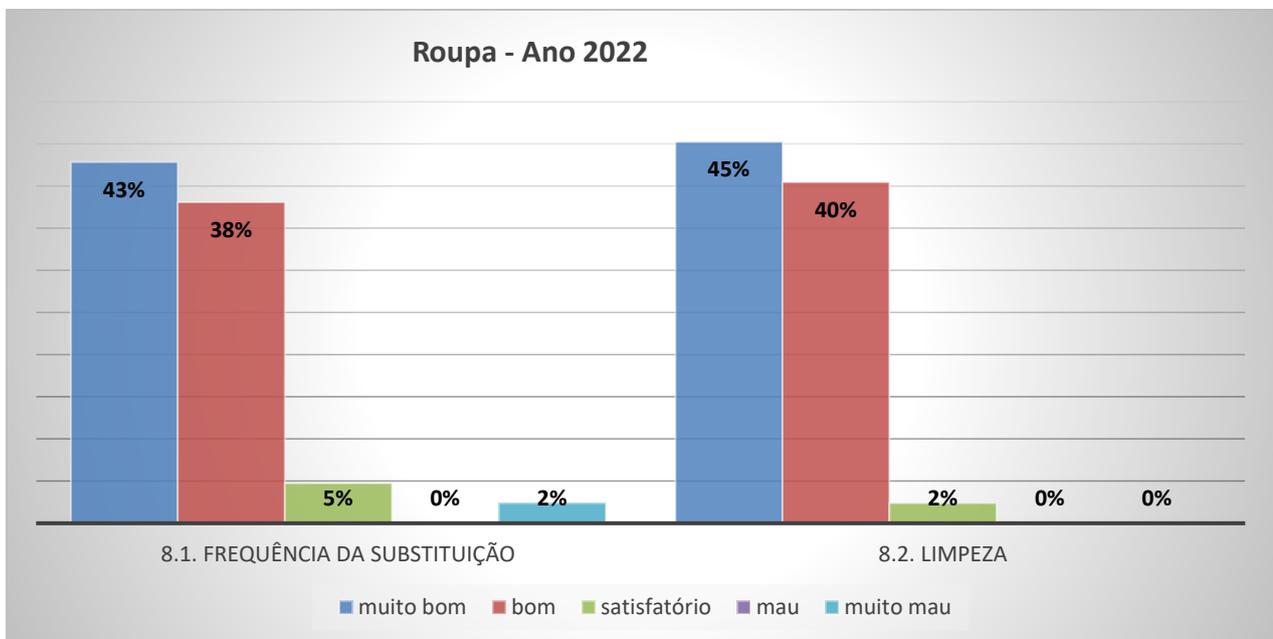
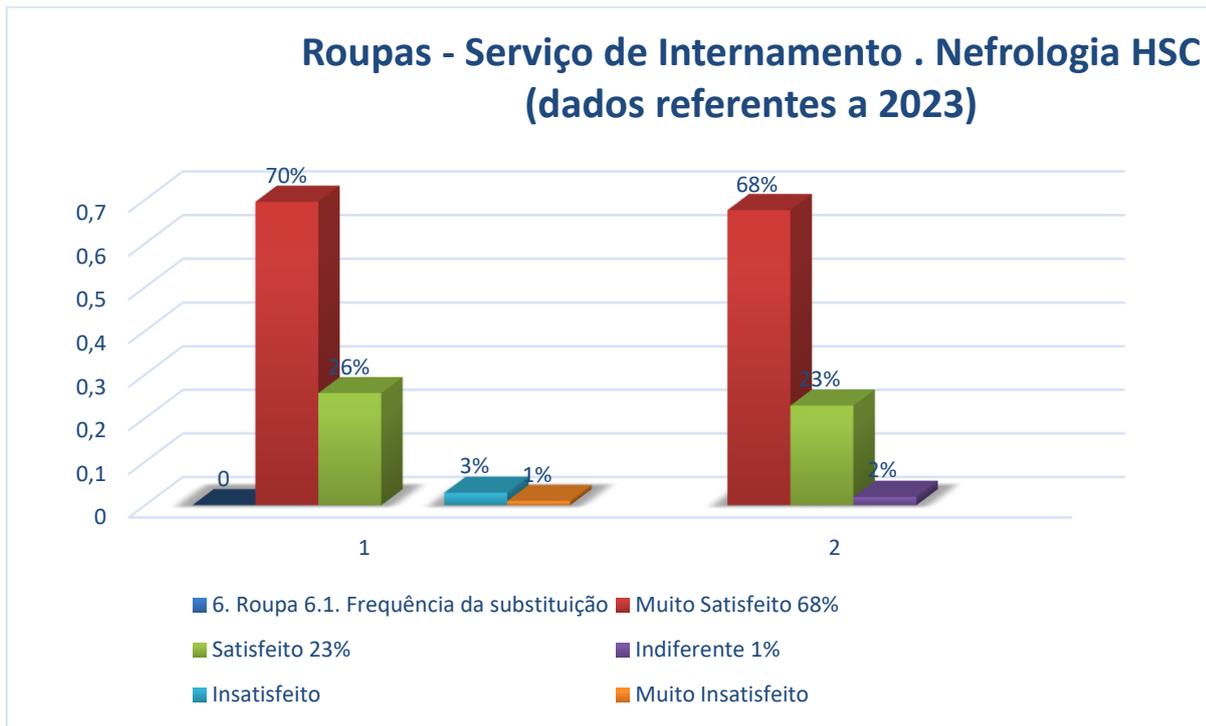
A integração eficiente das infraestruturas contribuem para uma melhor prestação de cuidados de saúde e para uma melhoria na satisfação do utente. Por um lado temos as infraestruturas de espaços e áreas de trabalho, como gabinetes, quartos, salas de espera, áreas mais reservadas ao doente ou aos profissionais, outras denominadas por comuns, como as salas de espera ou o parque de estacionamento, por outro lado temos as infraestruturas logísticas, como por exemplo, o serviço de limpeza e gestão de resíduos, a sinalética, a alimentação, entre outros. A opinião dos utilizadores permite que se faça uma avaliação anual e desta forma evoluir para uma maior eficácia e eficiência no alcance do objetivo desta Unidade que se centra no doente. A pequena grande diferença pode estar no mais ínfimo pormenor.



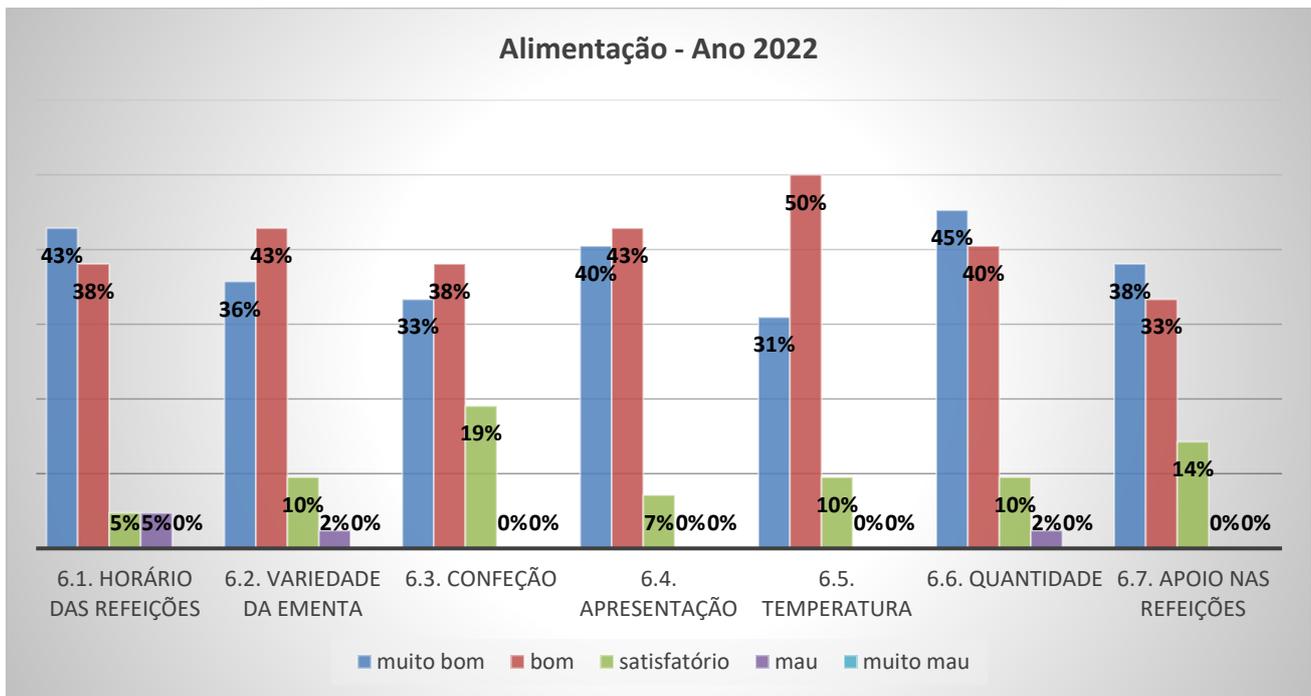
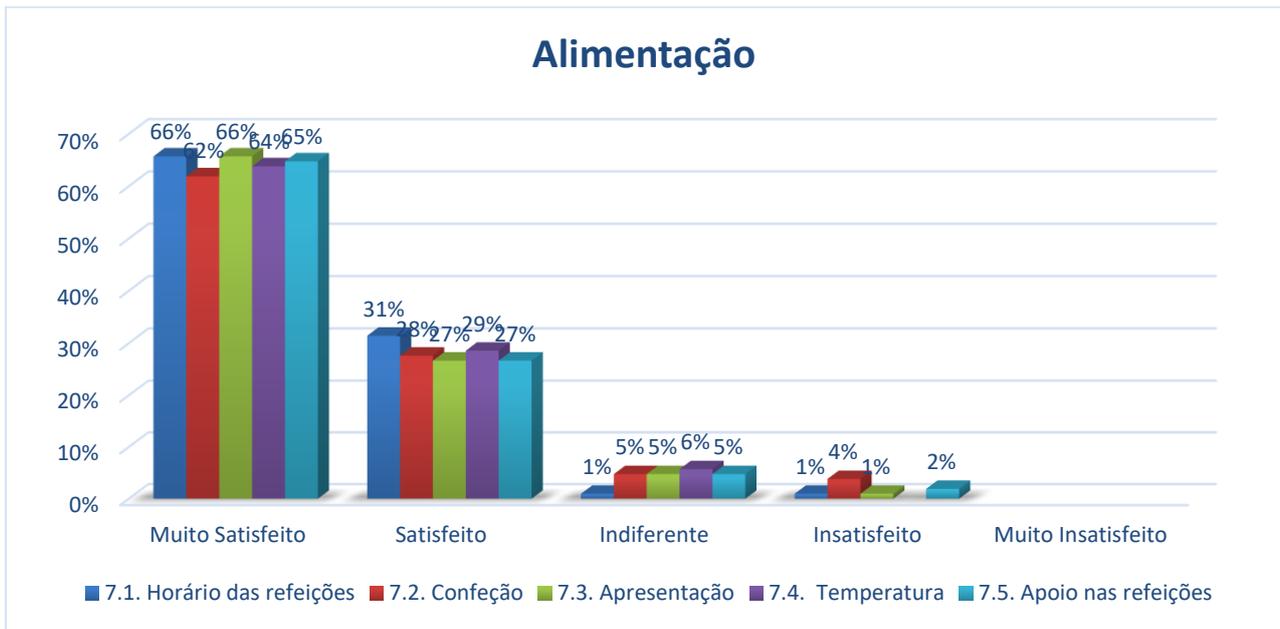
3.4.1. Visitas



3.4.2. Roupas

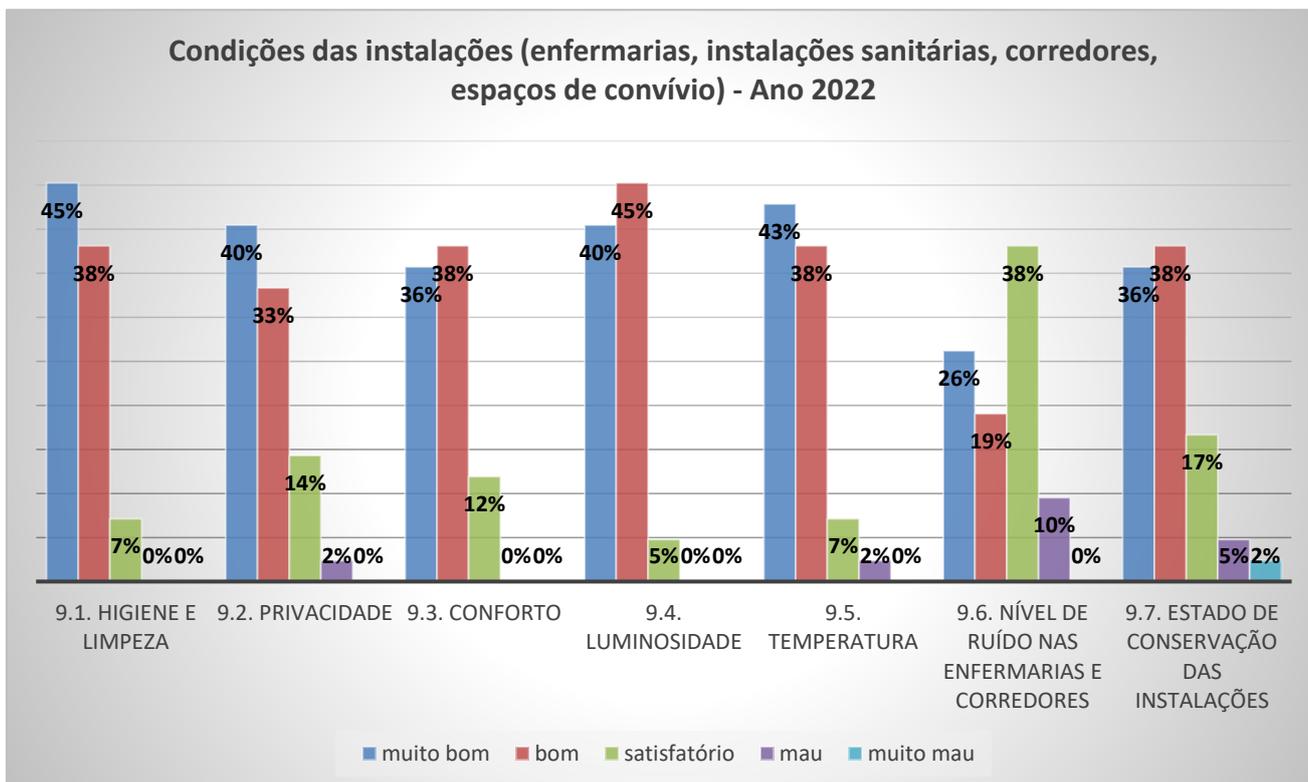
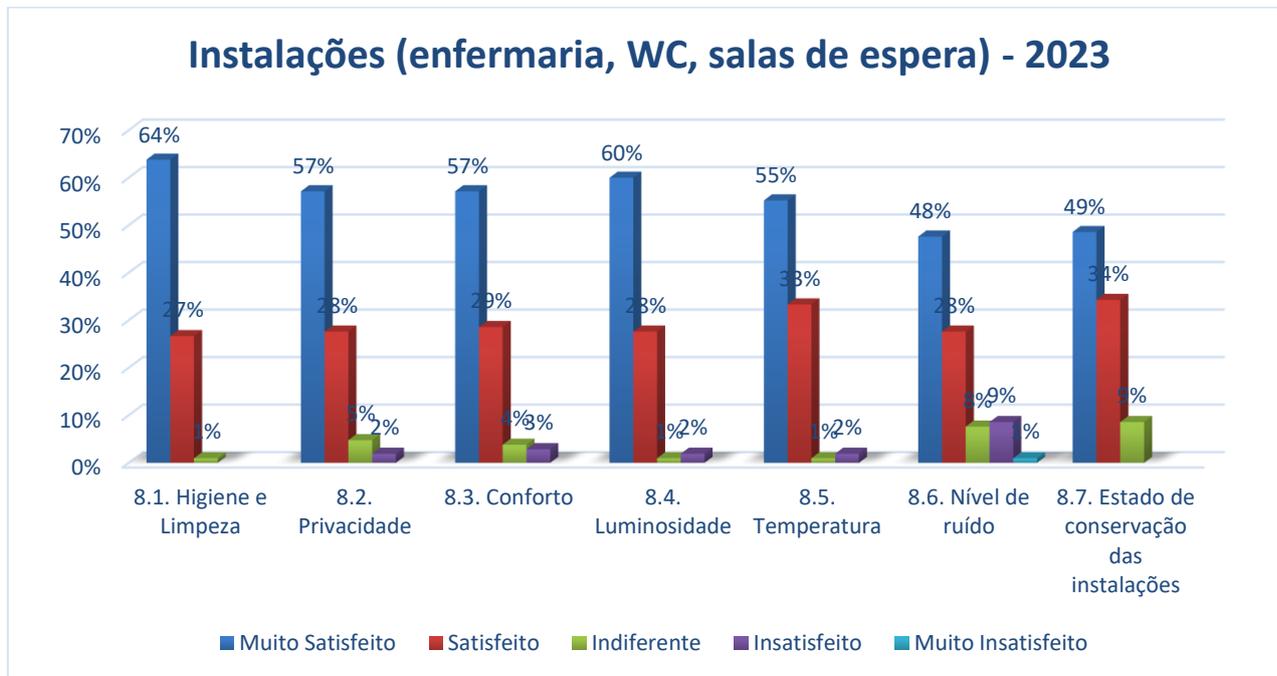


3.4.3. Alimentação

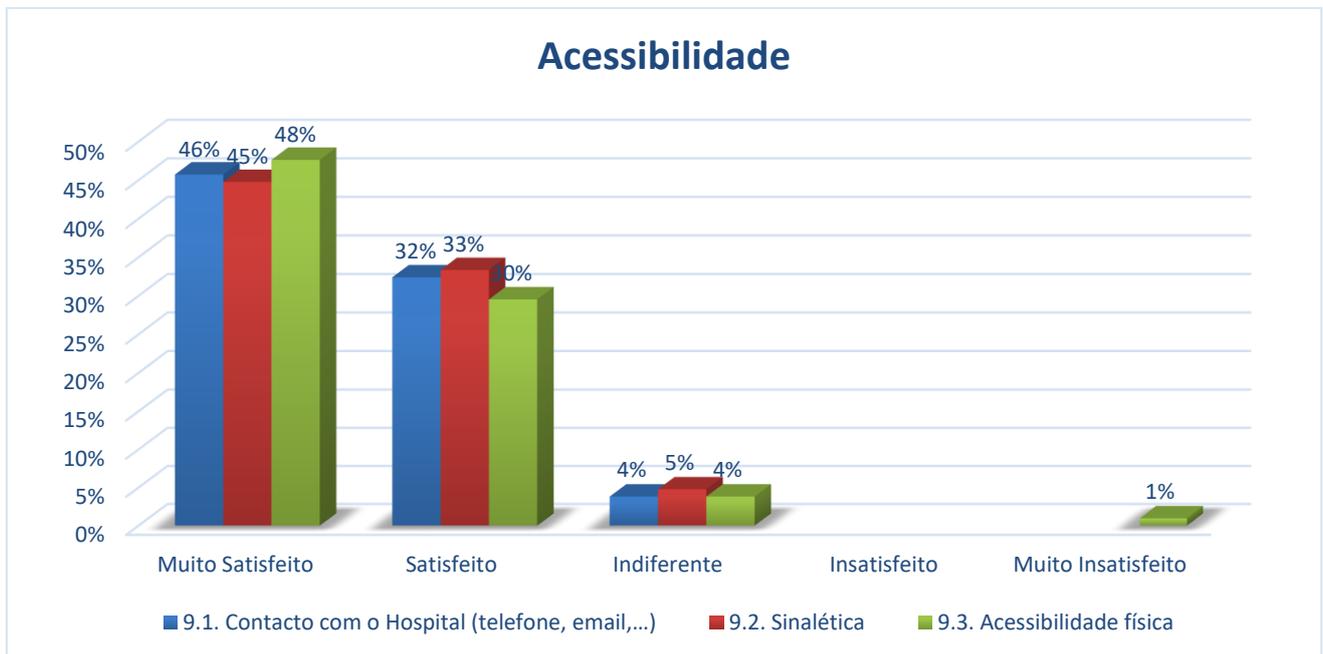


3.4.4. Condições das instalações do serviço

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.



3.4.5. Acessibilidade



4. SUGESTÕES / ELOGIOS

O questionário dispõe de um campo para sugestões que permite ao inquirido se expressar de forma livre e espontânea. Para melhor enquadramento, as sugestões foram agrupadas por assunto. Alguns inquiridos utilizaram este campo para elogiar o atendimento, que transcrevemos abaixo.

4.1. Sugestões

| Assunto - Sugestões remetidas | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|----------|----------|----------|----------|
| Higienização dos Espaços | | | | |
| Recolha diária do lixo dos quartos para evitar maus cheiros | | 1 | | |
| Higienização dos espaços | 1 | | | |
| Higienização da roupa da cama | | | 1 | |
| Total | 1 | 1 | 1 | 0 |
| Alimentação | | | | |
| Melhorar a temperatura dos alimentos | 1 | | | |
| Melhorar a alimentação | 2 | | | 2 |
| Há falhas na entrega da alimentação – Reforços | | 1 | | |
| Rever horário das refeições, intervalo muito grande entre refeições | 1 | | | |
| Total | 4 | 1 | 0 | 0 |
| Instalações | | | | |
| Melhoria nas instalações físicas | 2 | 1 | | |
| Melhorar instalações sanitárias | | 2 | | 2 |
| Maior privacidade nas casas de banho | 1 | | 1 | |
| Regulação térmica do serviço | | 1 | | |
| Melhorar isolamento das janelas | 1 | | 2 | |
| Ruído | | 1 | | 3 |
| Pijamas – renovar | | 2 | | |
| Haver mais distrações para os doentes (ex. jogos) | | 2 | | |
| Total | 4 | 9 | 3 | 5 |
| RH – Apresentação – Identificação e fardamento | | | | |
| Maior proximidade da equipa médica e de enfermagem | 1 | | | |
| Identificação nos funcionários | | 1 | | |
| Melhorar a simpatia dos Técnicos Auxiliares de Saúde | | | | 2 |
| Melhorar a simpatia de alguns enfermeiros | | | | 2 |
| Total | 1 | 1 | 0 | 4 |
| RH- Formação | | | | |
| Total | 0 | 0 | 0 | 0 |

Elogios

4.2. Hospital de Santa Cruz

- “ Muito obrigado por tudo o que fizeram pelas minhas melhoras!”
- Parabéns a todos pelo profissionalismo demonstrado e colocado em prática no meu acompanhamento”
- Tudo excelente!
- “é nos momentos mais difíceis, em que nos encontramos debilitados que mais precisamos que nos tratem com dignidade e carinho. Foi precisamente assim que todos vós me trataram. Bem haja!”

5. CONCLUSÃO

Em 2023 obteve-se uma percentagem de 17% de questionários preenchidos relativamente ao total de 632 doentes internados com alta (saídos – dados SONHO).

No total/ano 2023, 79% dos inquiridos classificam o serviço de internamento da Cirurgia Geral III do HSC como sendo Muito Bom.

Cerca de 85% dos inquiridos refere ter sido garantida a confidencialidade dos seus dados, os restantes 15% não manifestou a sua opinião.

Em todos os itens em análise pode-se verificar uma crescente satisfação por parte dos doentes, verificável em todos os gráficos apresentados.