



# Relatório

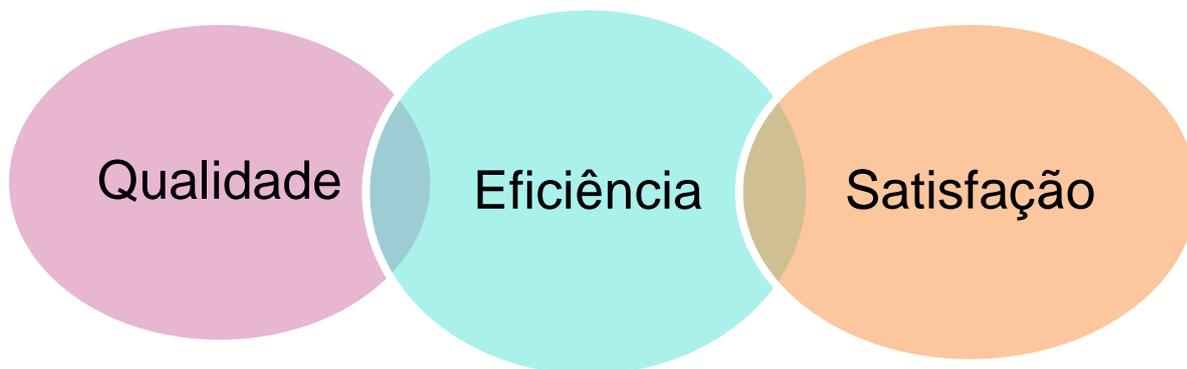
Questionários de Satisfação  
Unidade de Diálise Peritoneal  
Hospital de Santa Cruz

# 2023

01 DE JUNHO A 31 DE JULHO

# INTRODUÇÃO

A satisfação dos utentes em qualquer Unidade Hospitalar é de relevante importância, não só para medir a eficácia da gestão no seu todo, mas para auferir uma avaliação recorrente dos vários serviços de forma individual, obtendo marcadores como: pontos fortes; pontos fracos; medidas de melhoria nas várias valências dos serviços, visando uma boa orientação no planeamento e na gestão dos processos e dos recursos de saúde existentes.



Os questionários aplicados são de preenchimento facultativo e anónimo, por forma a transmitir a confiança necessária ao utente e nesta perspetiva esperar da sua parte a veracidade da sua opinião.

Com esta avaliação pretende-se alcançar os seguintes objetivos:

- Monitorizar a qualidade dos serviços de saúde;
- Identificar pontos fracos e pontos fortes;
- Analisar os pontos fracos e melhorá-los, indo de encontro às expectativas e necessidades dos utentes.



# METODOLOGIA

A satisfação dos utentes deve ser entendida como a perceção das suas necessidades e expectativas criadas. A análise dos questionários submetidos ao utente é feita de forma quantitativa e qualitativa.

Escala de avaliação da satisfação: Muito Bom; Bom; Satisfatório; Mau; Muito Mau

No entanto e porque consideramos que o utente, como principal utilizador/cliente da Unidade Hospitalar pode e deve exprimir sugestões de melhoria foi criado um campo intitulado “As suas sugestões”. Este último campo tem vindo a ser utilizado não só para sugestões, mas para os utentes deixarem mensagens de apreço/elogio aos serviços e funcionários.

## SERVIÇO DE NEFROLOGIA

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).

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.

### **Unidade de Diálise Peritoneal**

Unidade certificada pela SGS desde junho de 2014

Iniciou a sua atividade em 1981, tendo sido uma unidade pioneira na zona Sul do país. O programa tem cerca de 90 doentes, tratados com programas diversificados de diálise peritoneal manual ou automática, tendo extensa experiência com todo o tipo de material e soluções disponíveis em Portugal. A Unidade tem um dos maiores programas de Diálise Peritoneal do país.

### **Área de influência**

Presentemente, o Serviço de Nefrologia assume o apoio nefrológico a todas as unidades do CHLO, bem como à população (cerca de 450 000 habitantes) e aos outros hospitais da sua área de influência: Hospital Ortopédico José de Almeida, Hospital Prisional de Caxias e Hospital de Cascais. Presta assistência e apoio de internamento específico a uma população de cerca de 800 doentes hemodialisados em centros extra-hospitalares da sua área geográfica. Através da sua Consulta Externa recebe doentes referenciados pelos diversos hospitais e Unidades de Cuidados de Saúde Primários da área de influência do CHLO. Não obstante esta delimitação geográfica, dadas as suas características, são-lhe referenciados doentes de todo o país.

### População alvo

Os questionários são dirigidos aos doentes seguidos na Unidade de Diálise Peritoneal no Hospital de Santa Cruz, sendo de livre participação e anónimos.

Existem caixas próprias onde o utente poderá colocar a sua opinião garantindo a sua total confidencialidade.

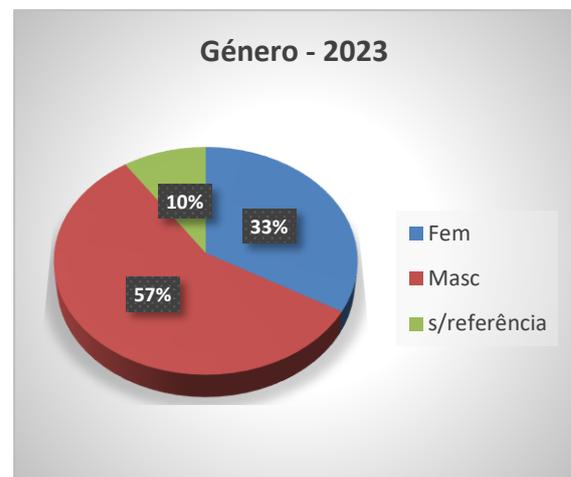
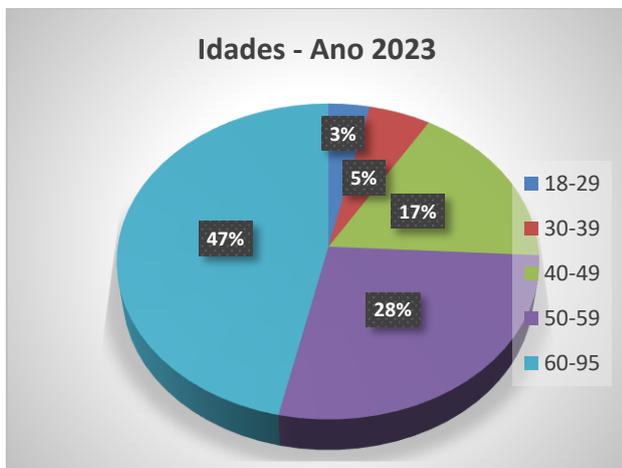
A amostra é variável.

O questionário foca essencialmente perguntas fechadas, com exceção da última que permite que o utente se exprima de forma livre e espontânea.

Este questionário foi entregue, a 58 indivíduos no 2º trimestre de 2021.

População Alvo – Consulta 01/06 de 2023 a 31/07 de 2023		
Serviço	População Alvo	Amostra
Unidade de Diálise Peritoneal	71	63

Da população alvo inquiriram-se 63 indivíduos: 57% dos inqueridos são do sexo masculino e 33% do sexo feminino. 10% dos inqueridos não preencheu este campo.



# ANÁLISE GLOBAL

	2019	2021	2023
<b>Total doentes</b>	<b>76</b>	<b>58</b>	<b>72</b>
<b>Total inquiridos</b>	<b>61</b>	<b>58</b>	<b>63</b>
<b>% de inquiridos/total</b>	<b>80%</b>	<b>100%</b>	<b>89%</b>

## Resumo:

Em 2023 a Unidade de Diálise Peritoneal realizou os inquéritos de Satisfação no período entre 1 de junho a 31 de julho. 90% dos inquiridos classifica a Unidade de Diálise Peritoneal e na sua globalidade como sendo muito bom/bom.

Dos 63 utentes inquiridos, 97% refere que recomendaria os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares e amigos.

De uma forma geral notou-se uma melhoria na satisfação dos doentes, com especial relevo para as Instalações, tendo como justificação a melhoria realizada no espaço desta Unidade. Uma outra área em que se notou uma melhoria bastante considerável foi na Consulta de Nutrição, onde se destaca a regularização das consultas, a atenção/disponibilidade e a comunicação.

50 % de inquiridos não preenche o campo relativo ao Serviço Social – Assistente Social, ou escreve que não conhece ou não teve contacto com este serviço.

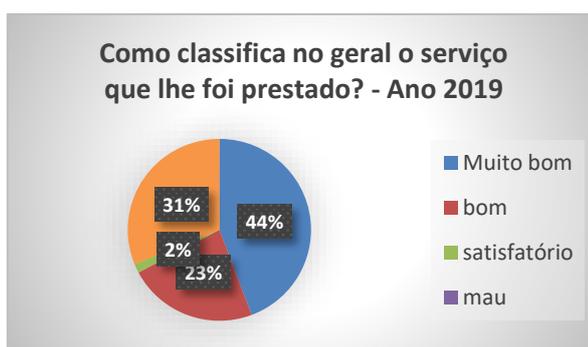
Relativamente às Instalações, não se registaram sugestões de melhoria, contrariamente aos anos anteriores.

Os utentes em cadeiras de rodas sugerem, no entanto, a aquisição de uma balança própria para que não tenham que se deslocar ao edifício principal e voltar.

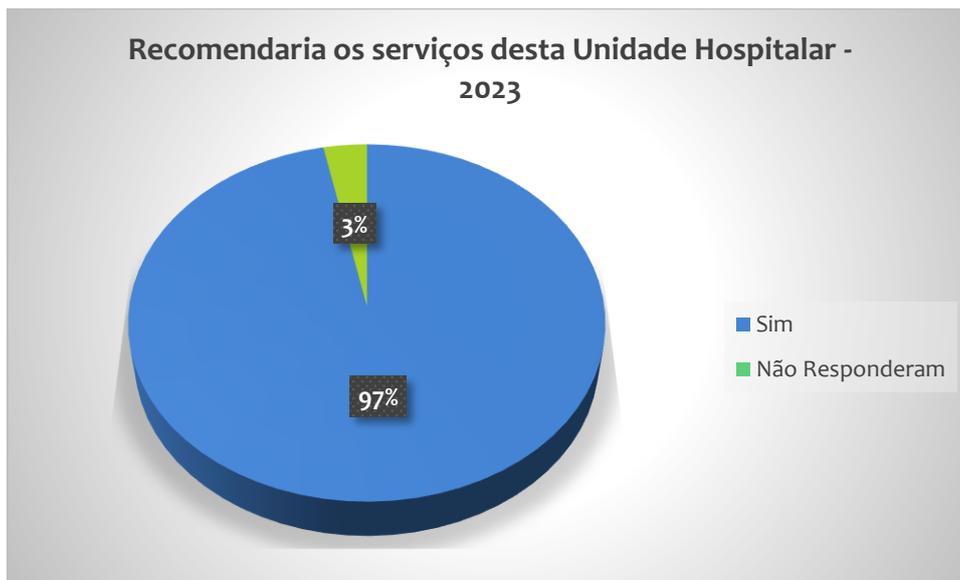
# OPINIÃO GERAL SOBRE A UNIDADE DE DIÁLISE

## COMO CLASSIFICA O SERVIÇO DE NEFROLOGIA

90% dos inquiridos classificam a Unidade de Diálise Peritoneal como sendo Muito Bom/Bom



### Recomendaria os serviços desta Unidade Hospitalar?



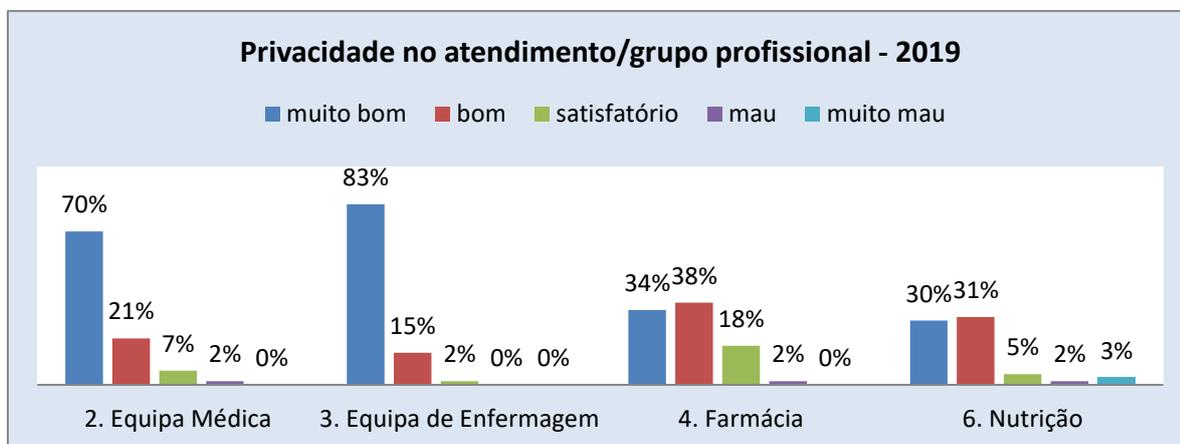
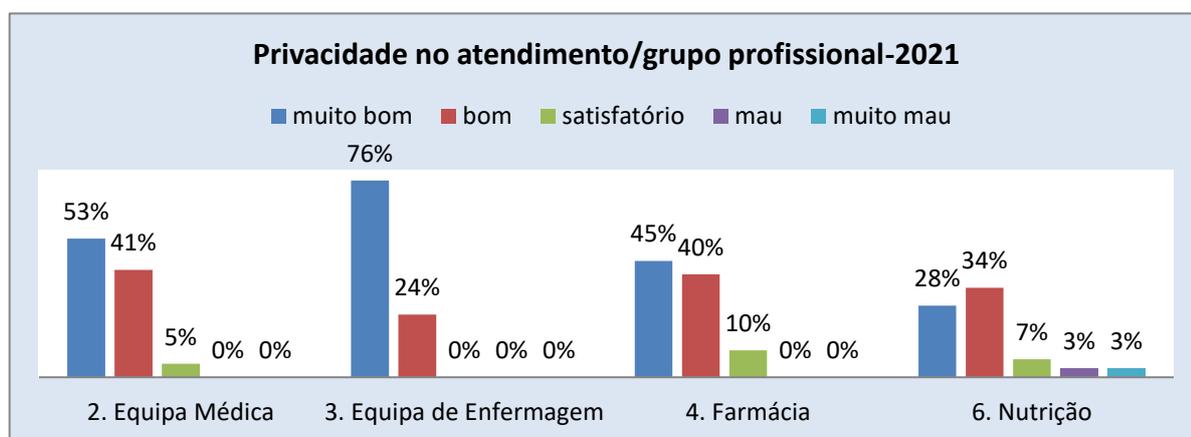
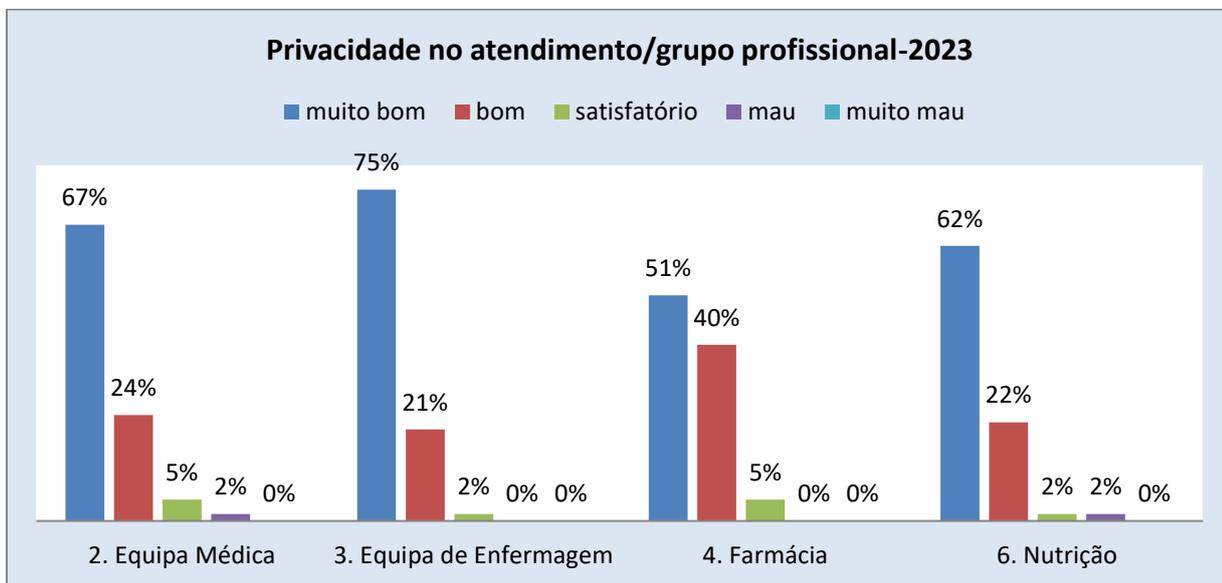
**Sugestões:**

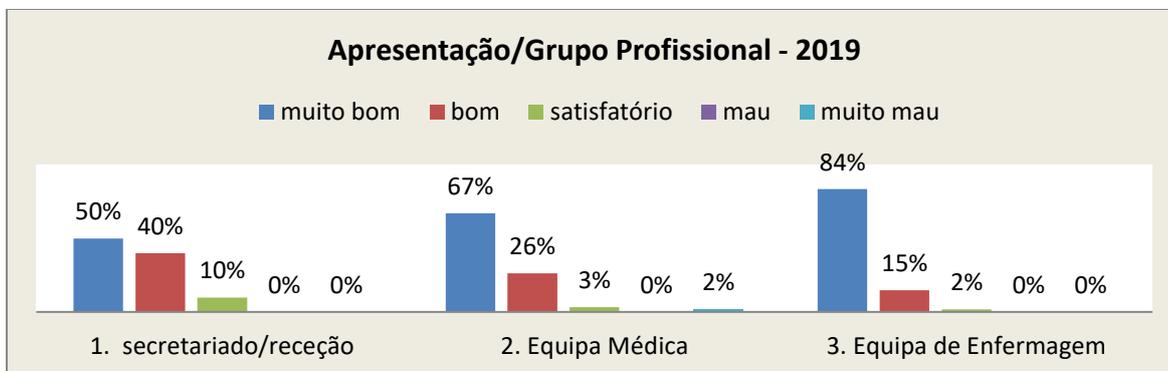
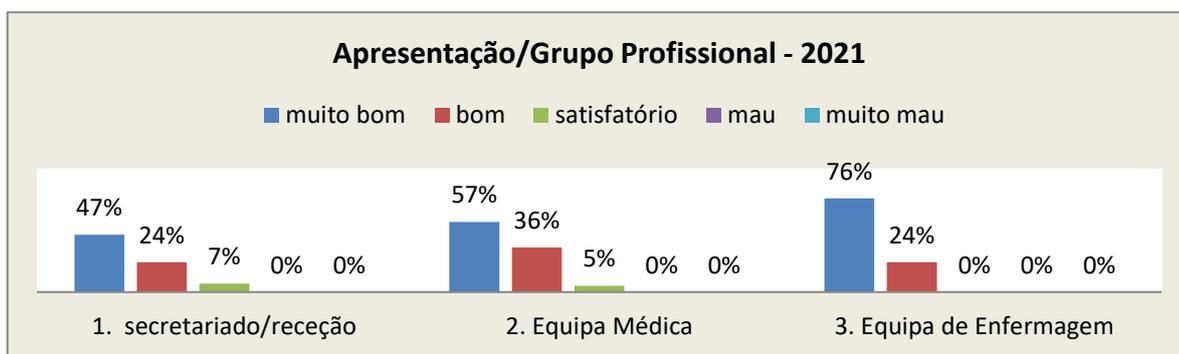
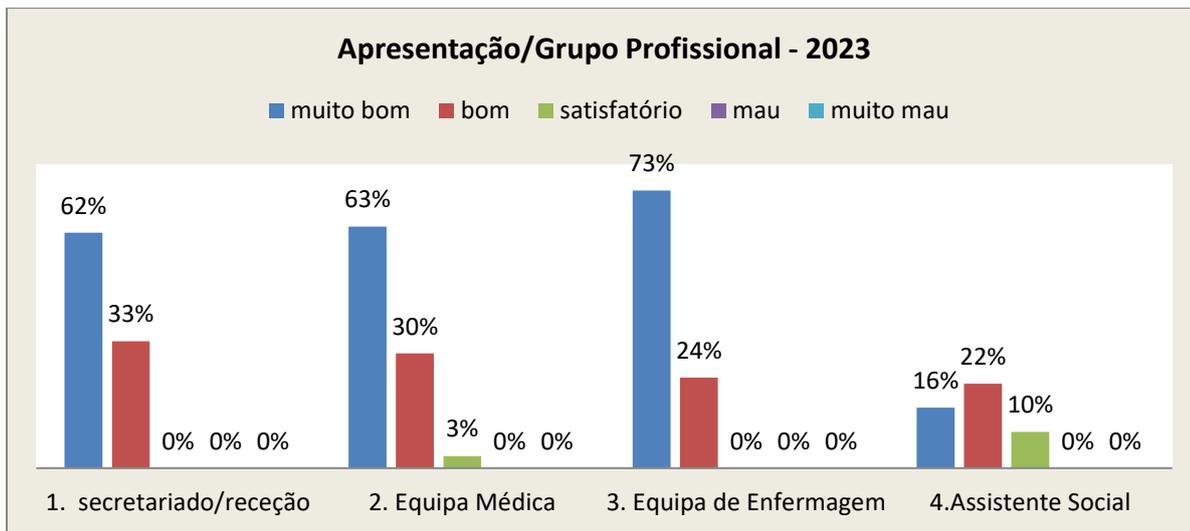
<b>Assunto - Sugestões remetidas</b>	<b>2017</b>	<b>2019</b>	<b>2021 1º S</b>	<b>2023 01/06 a 31/07</b>
<b>Gestão/organização/Humanização</b>				
O desfasamento das consultas médicas entre a hora marcada e a que se realiza a consulta é muito grande.	1			
Necessidade de um posto informativo para orientar os pacientes.	1			
Melhorar o tempo de resposta dos serviços de diagnóstico	1			
Alargar o período de funcionamento do laboratório	1			1
Melhorar tempo de espera para levantamento de medicação	1			
Melhorar o horário de atendimento: Consulta médica demora muito após enfermagem		1		
Melhorar tempos de espera da consulta de Nutrição. Há dois anos sem consulta			2	
Ter na unidade da Diálise Peritoneal uma balança para cadeira de rodas		1		4
Substituir os pensos de proteção do cateter por outros com mais aderência			1	
Sugeria que todos os doentes tivessem um cartão de identificação como doentes renais			1	
Sinto falta de uma palavra de conforto da equipa de DPCA, de vez em quando.			1	
Seria ótimo se nos fosse dado um médico e sermos vistos sempre pelo mesmo, seria muito mais confortável para o doente		1	1	1
Secretariado - muito mau atendimento		2		
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>Instalações</b>				
Melhorar Sinalética	1			
Melhorar instalações sanitárias	1			
Sala de trocas exígua. Sugiro a adaptação de uma sala com condições mínimas para a realização da terapêutica		1	1	
Melhorar a área da sala de espera da unidade de diálise		2	1	
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

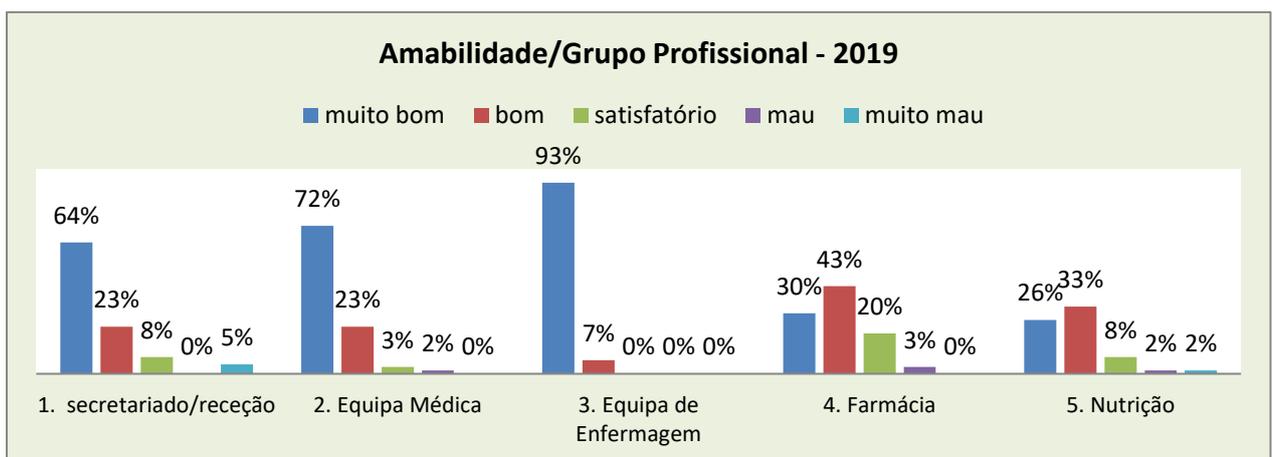
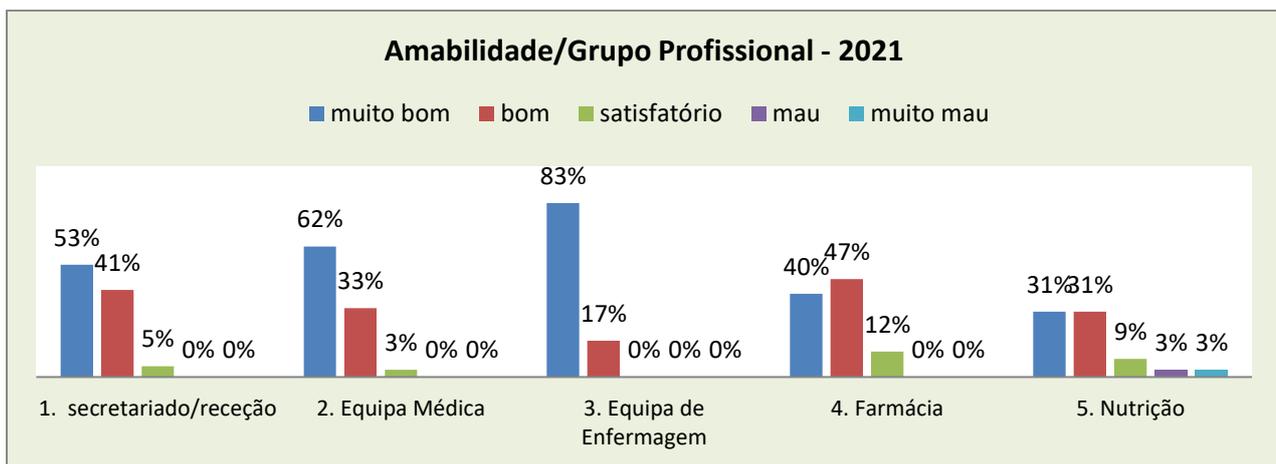
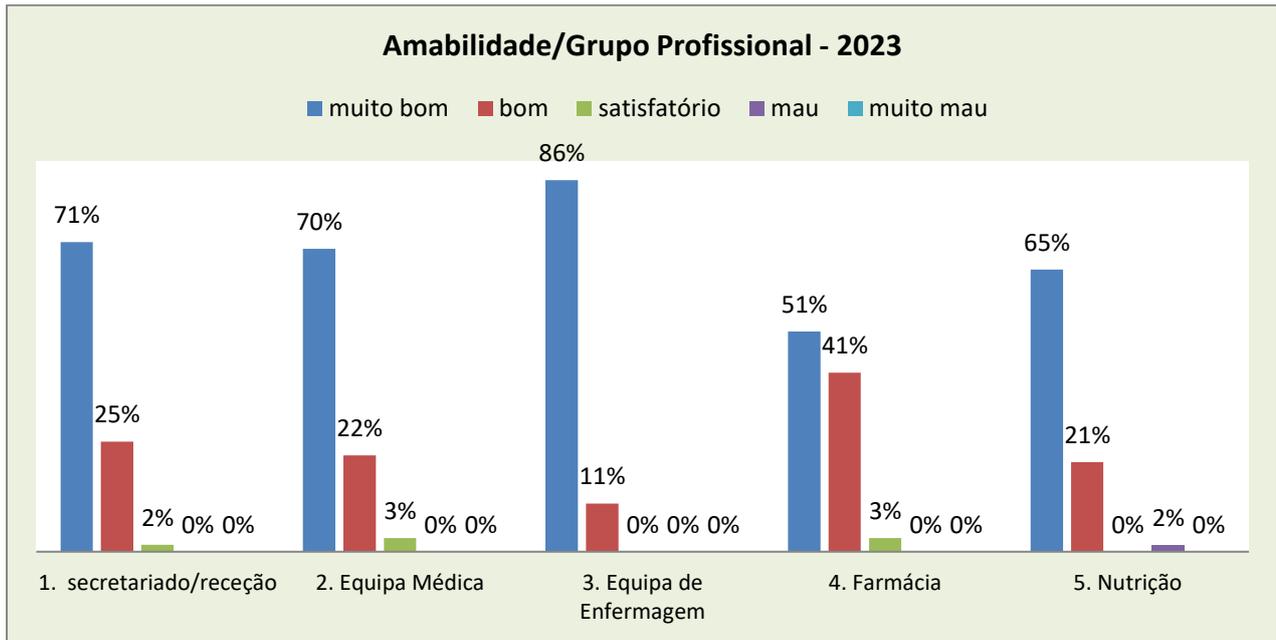
# AVALIAÇÃO POR PROFISSIONAIS

## PARÂMETROS EM COMUM – PRIVACIDADE; APRESENTAÇÃO; AMABILIDADE

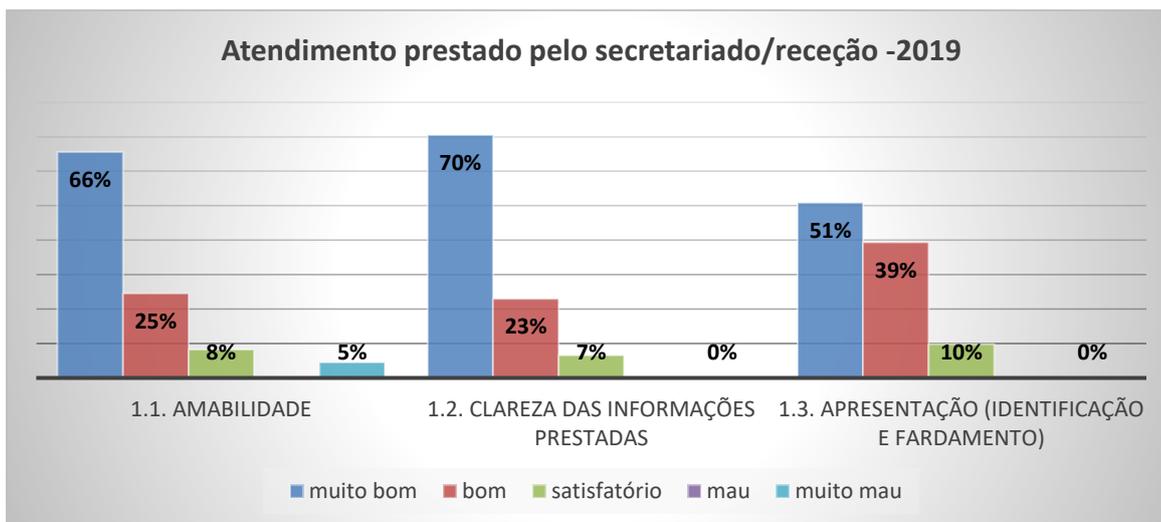
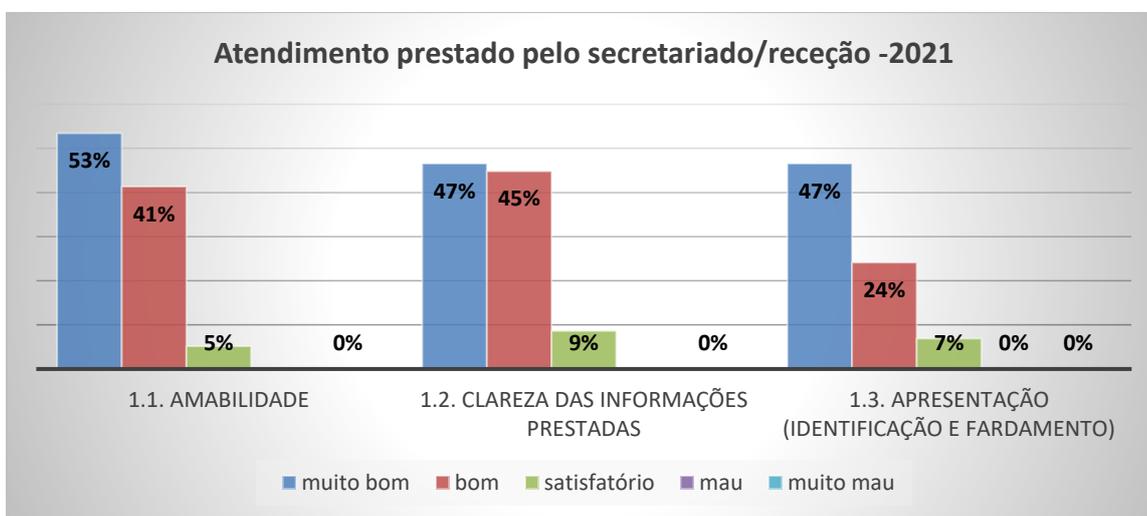
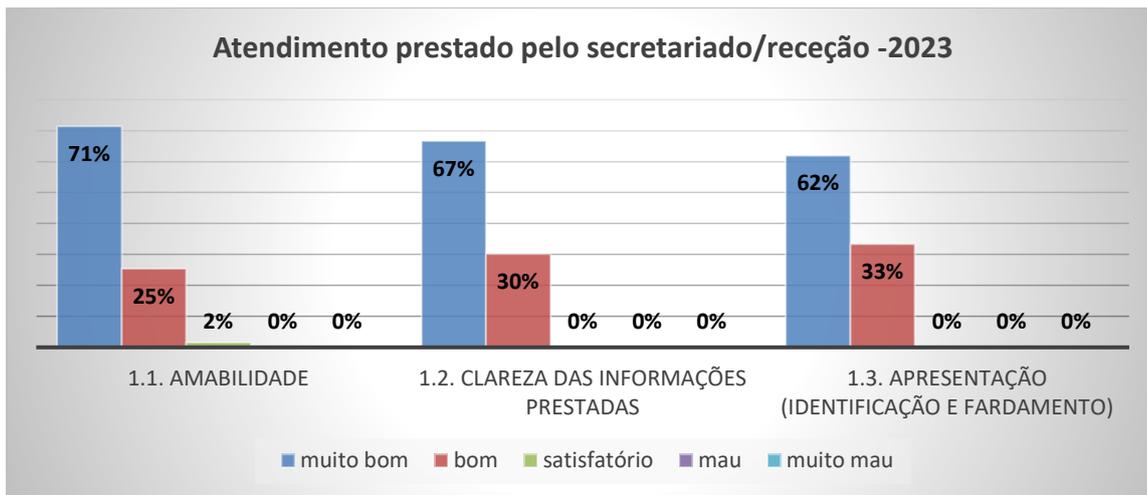
Analisaram-se três parâmetros em comum em todos os profissionais: Privacidade no atendimento; Apresentação (identificação e fardamento) e Amabilidade no atendimento, conforme gráficos abaixo.



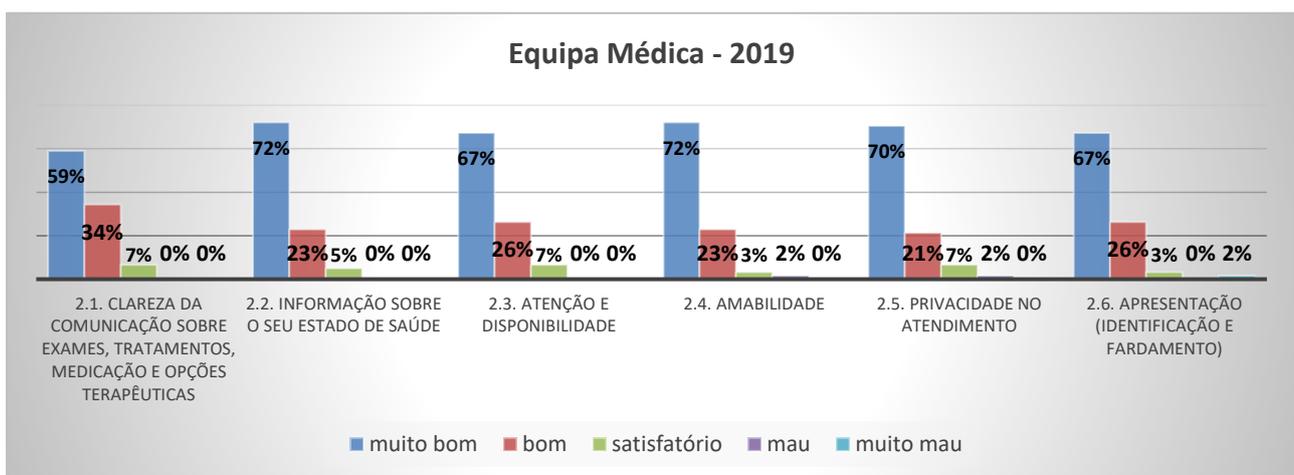
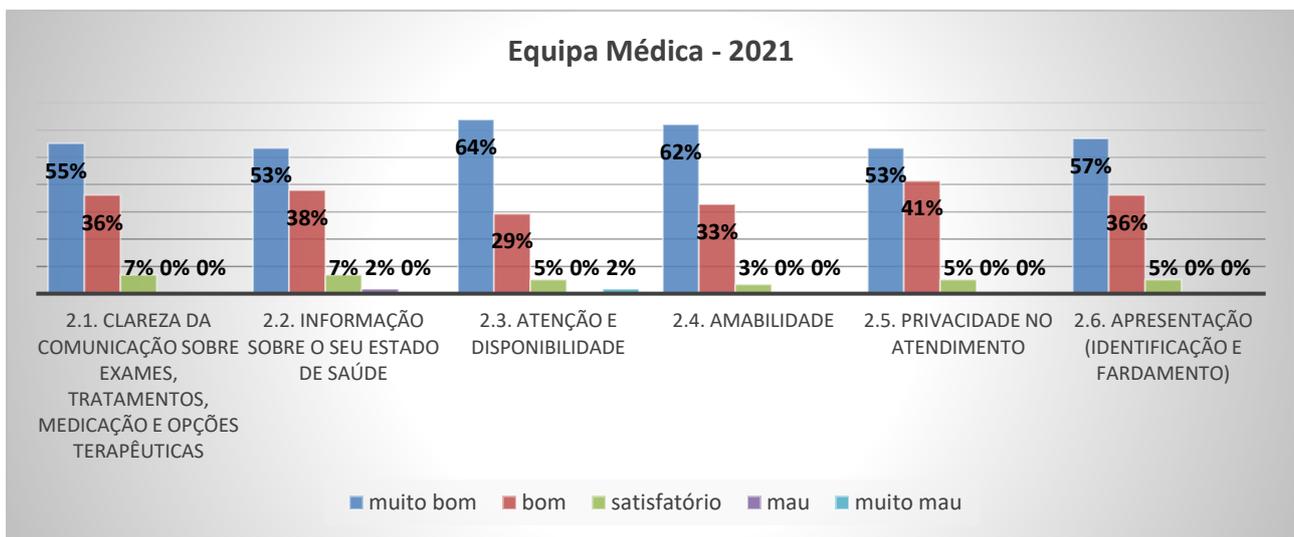
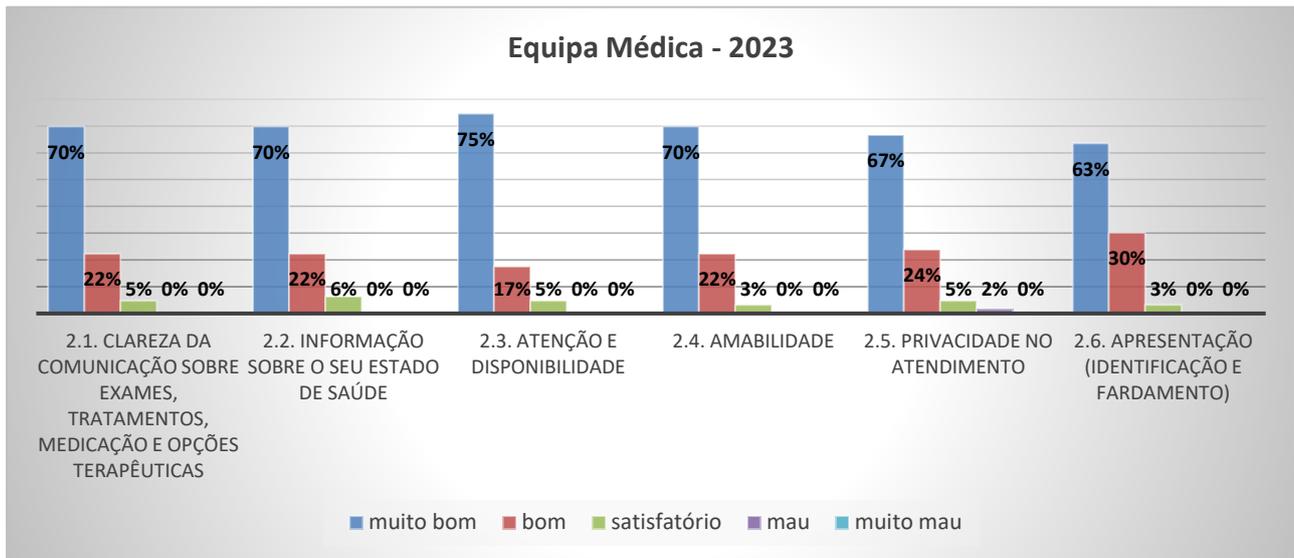




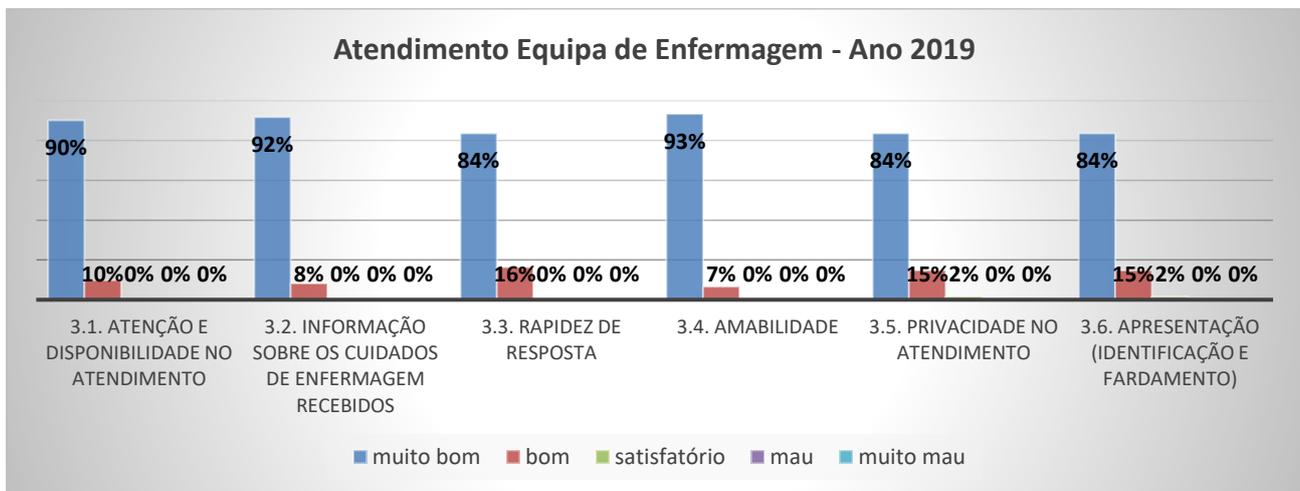
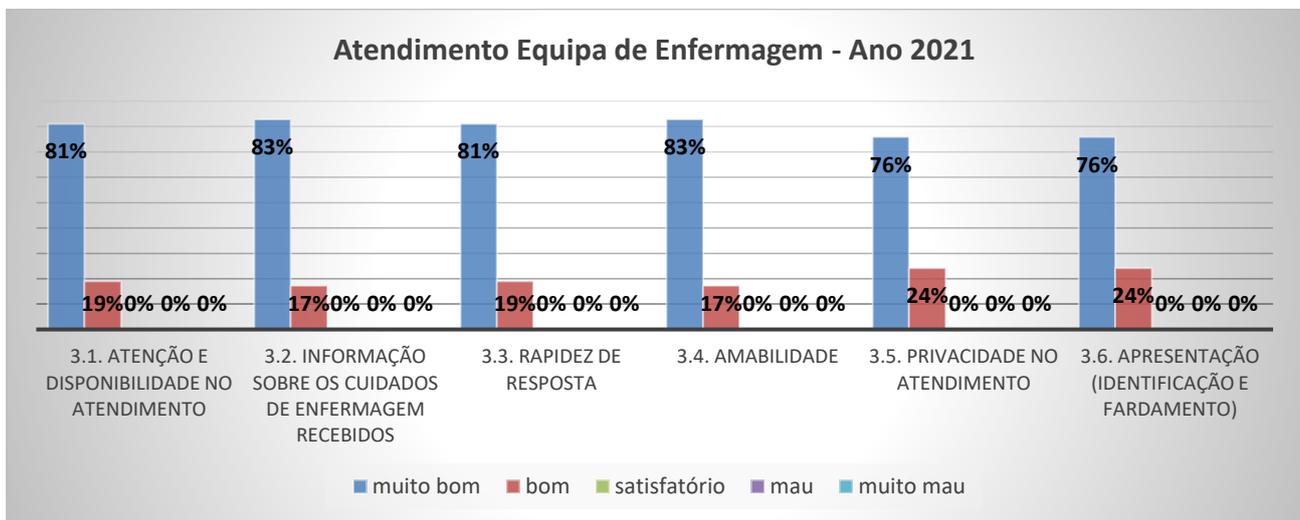
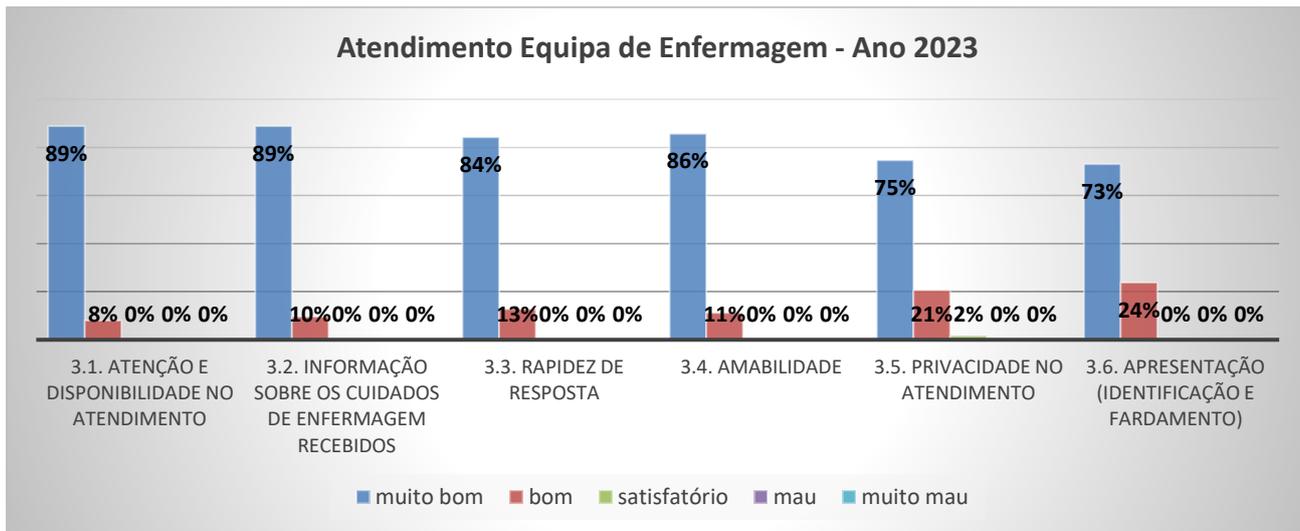
Secretariado



Equipa Médica



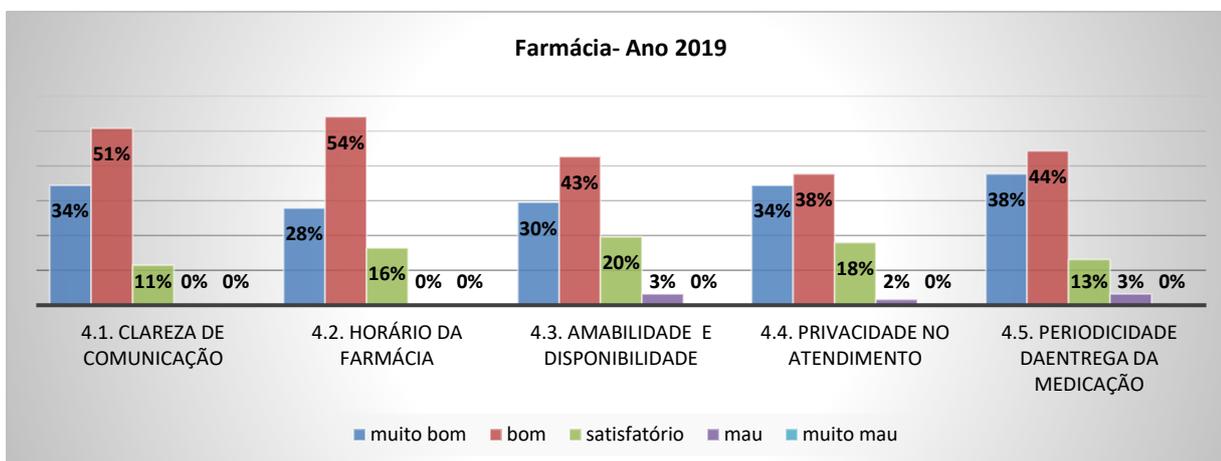
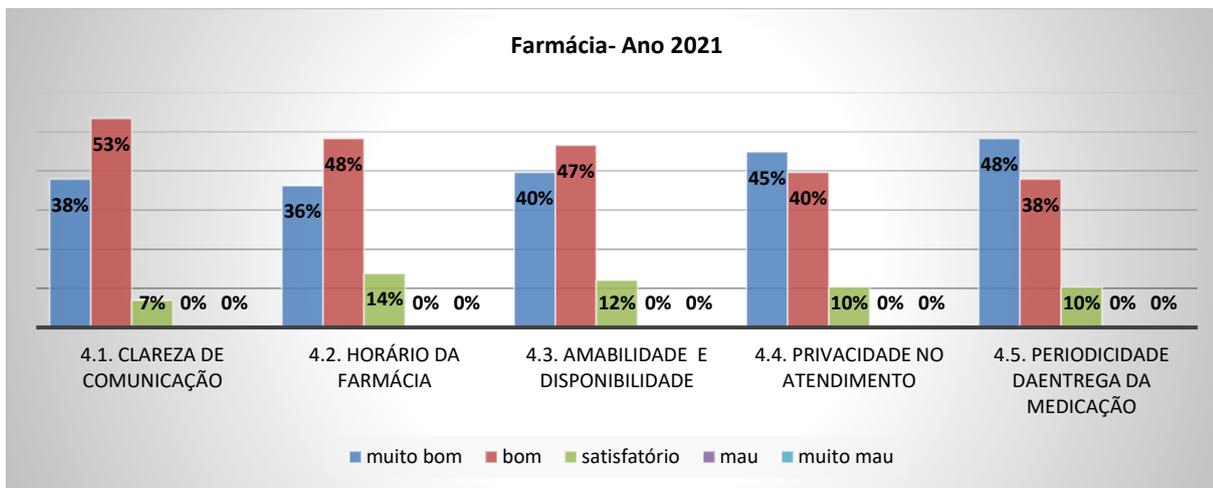
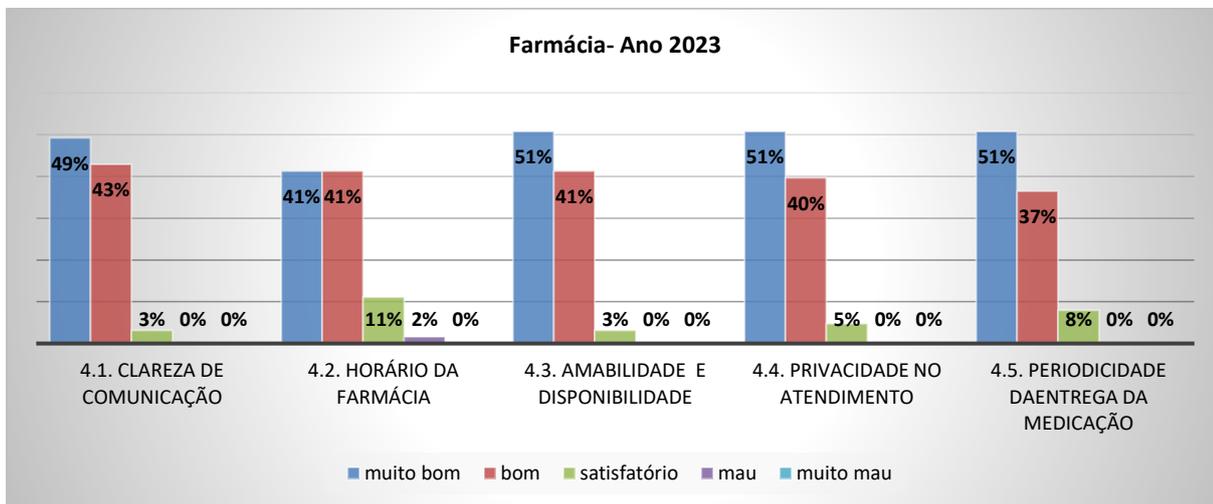
Equipa de Enfermagem



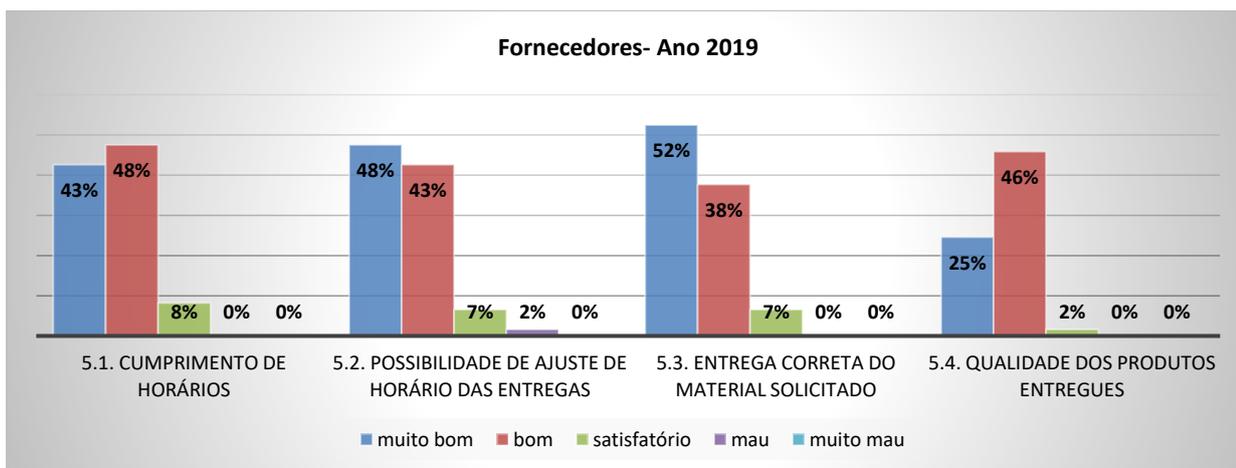
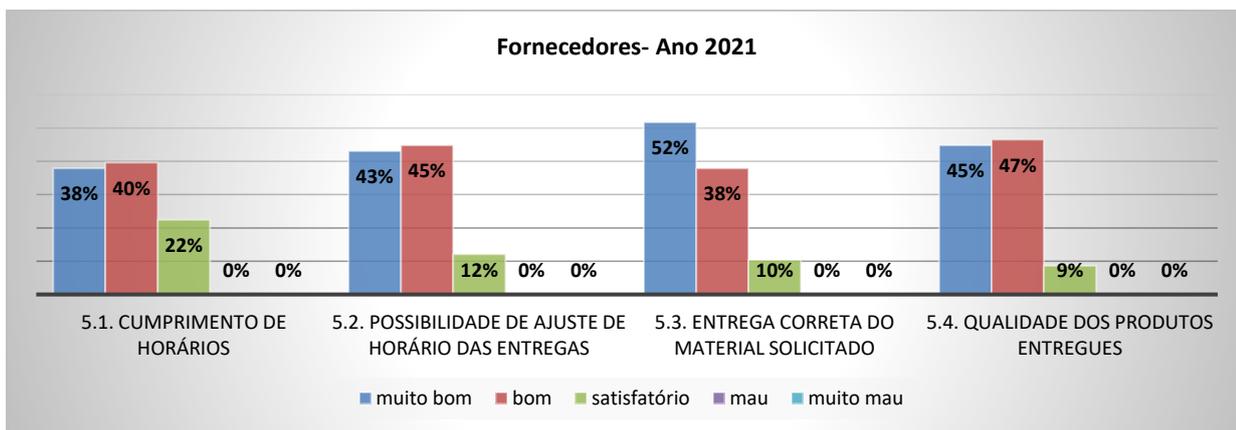
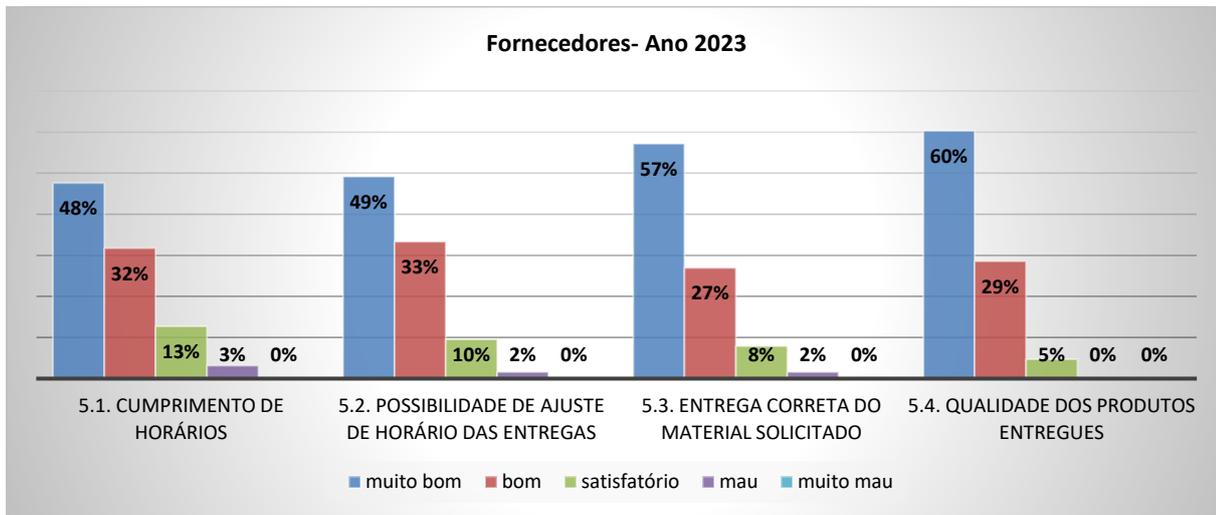
# AVALIAÇÃO

## SERVIÇOS COMPLEMENTARES

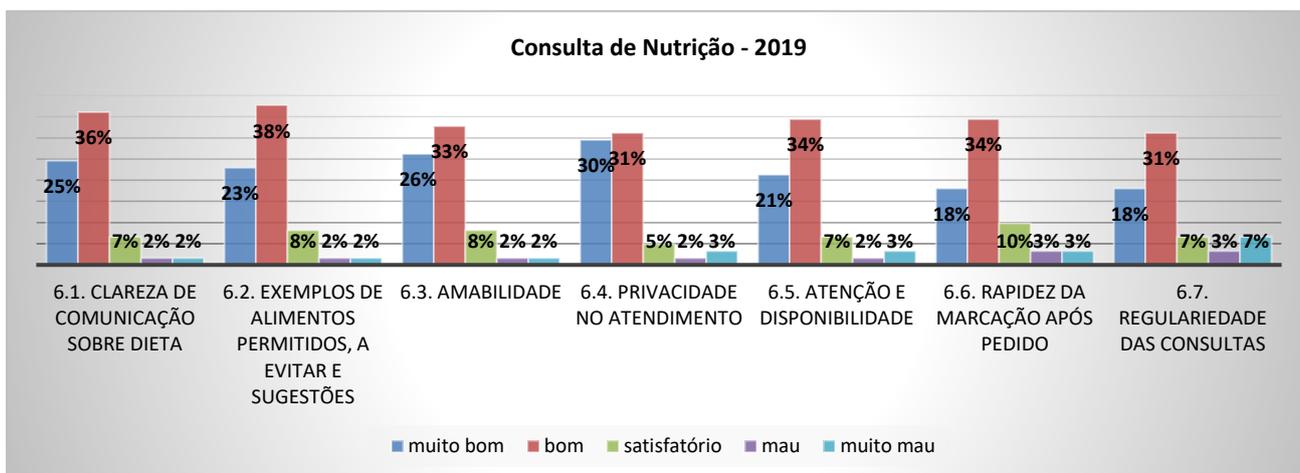
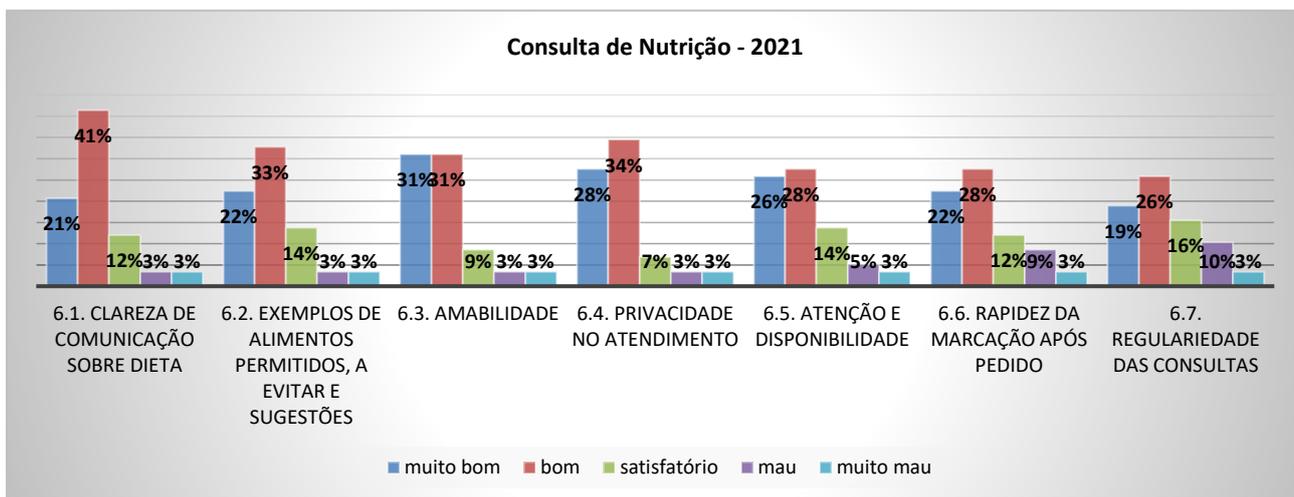
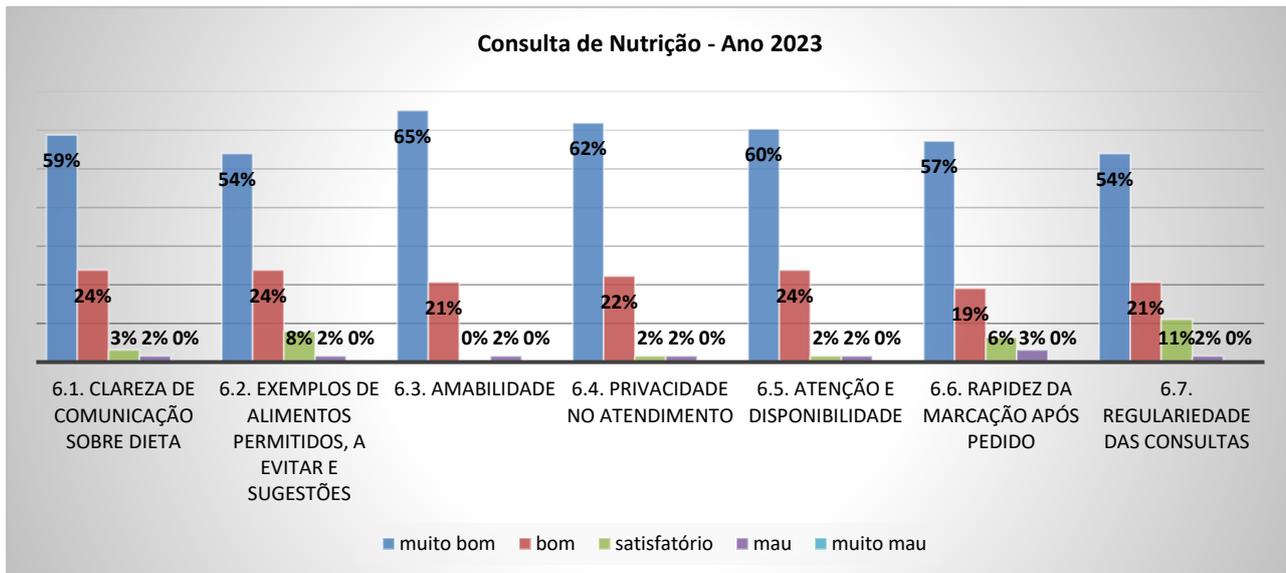
### Farmácia



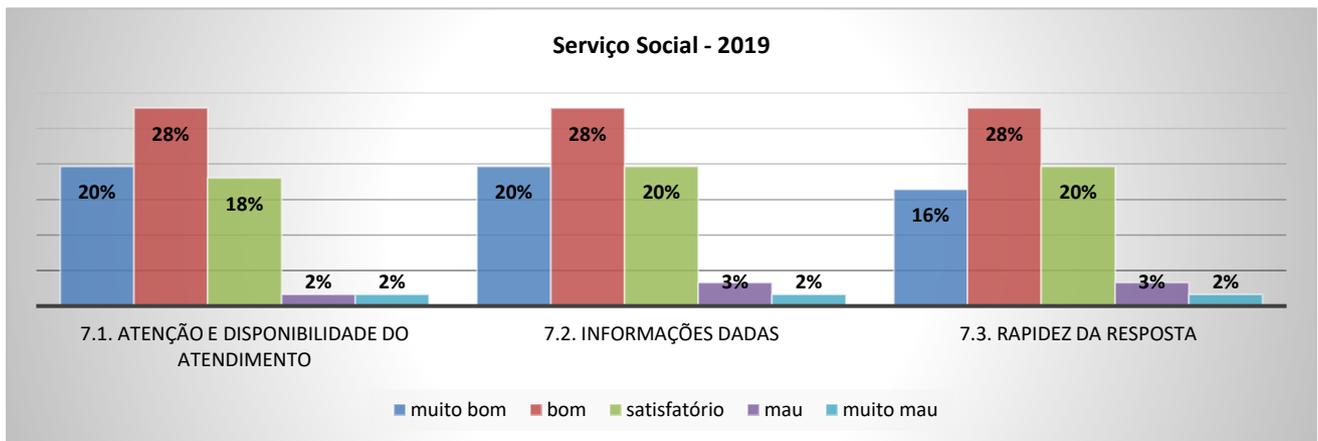
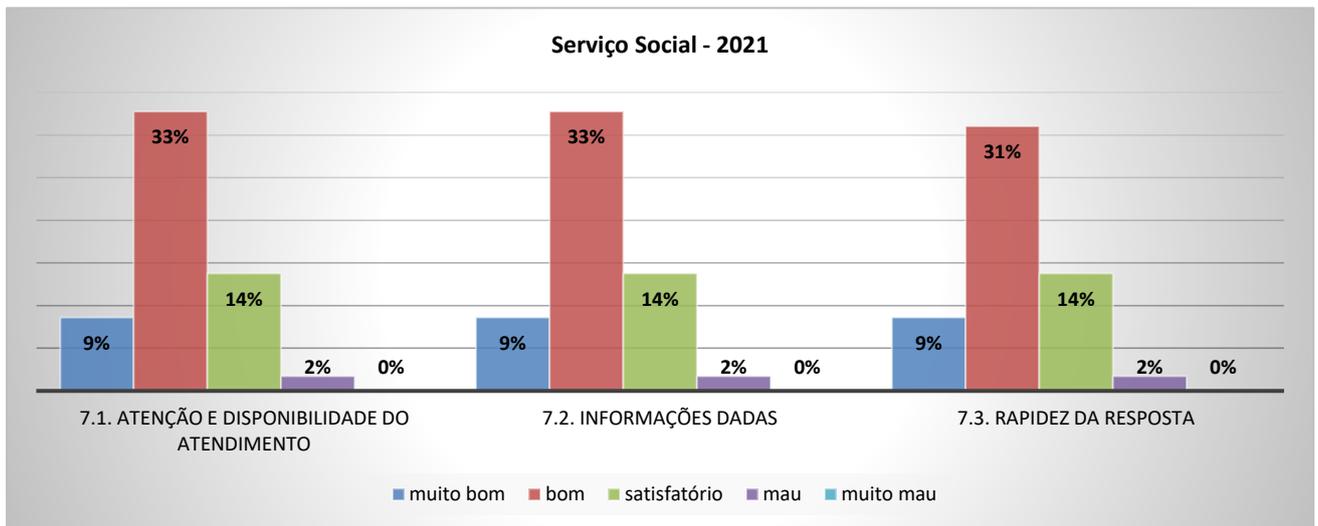
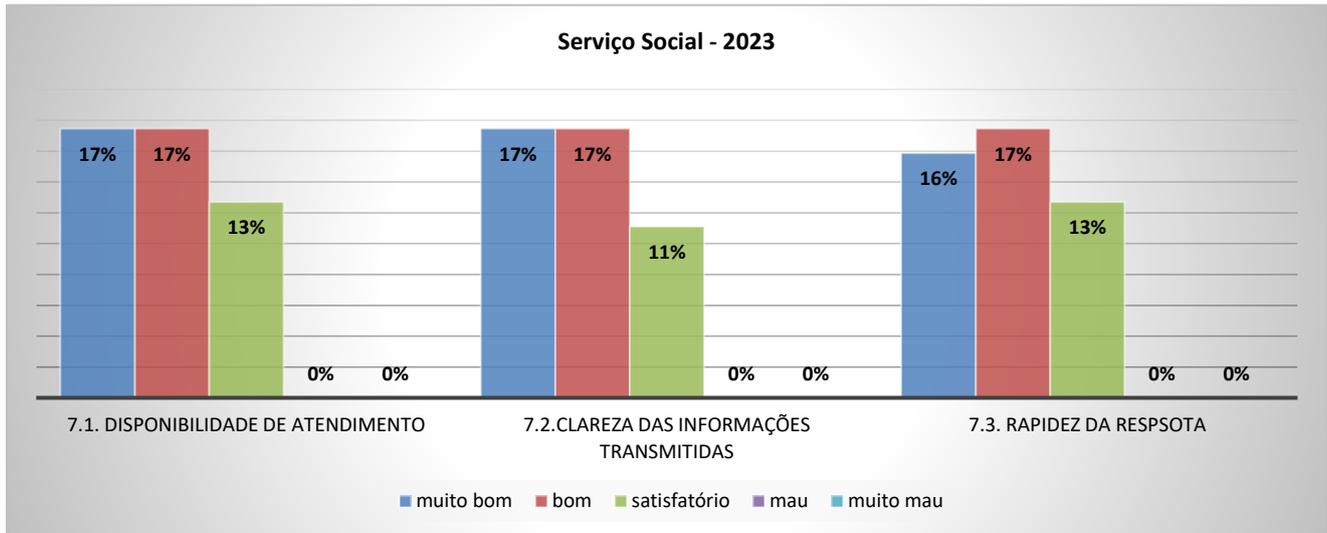
Fornecedores



Consulta de Nutrição



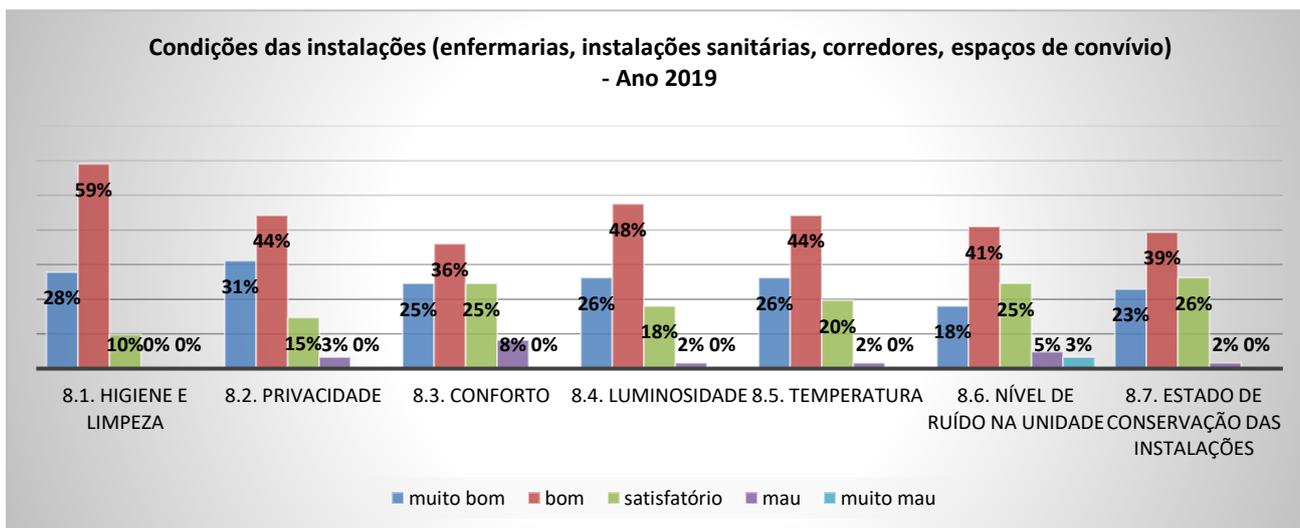
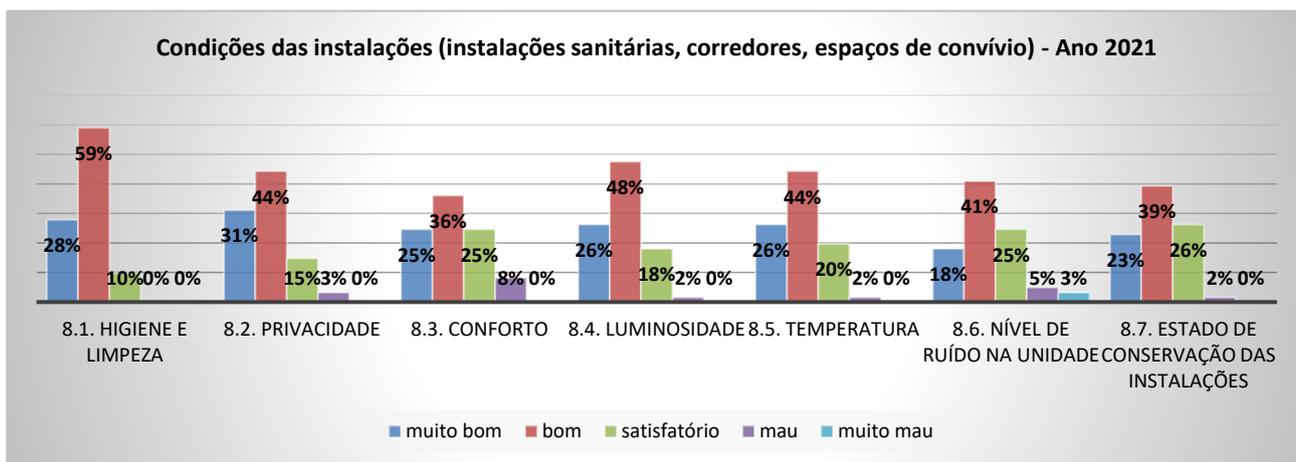
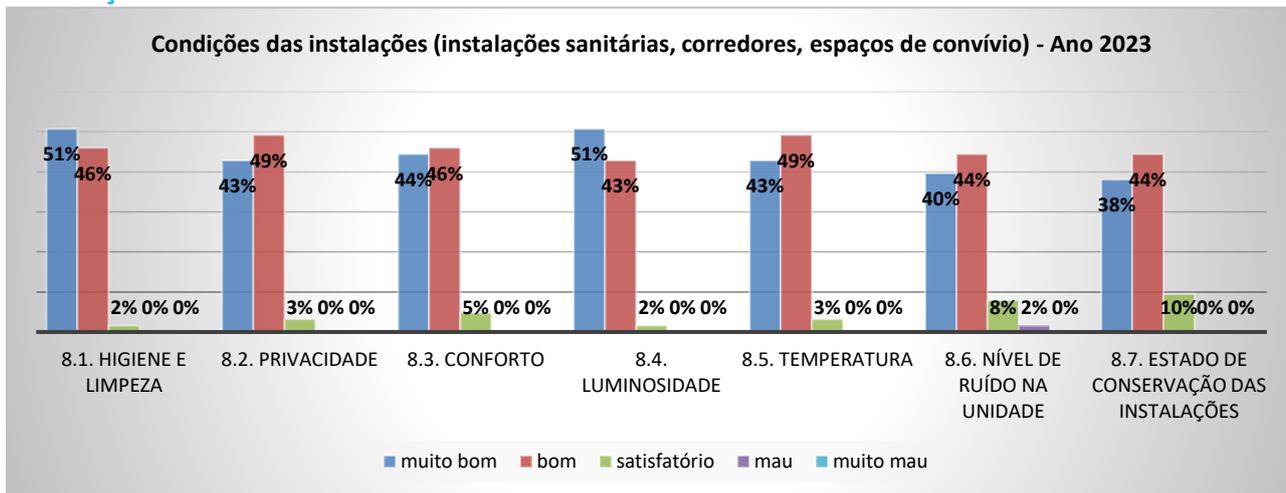
Serviço Social



# AVALIAÇÃO

## INFRA-ESTRUTURAS

### INSTALAÇÕES





- “Quero apenas agradecer.”
- “Esta Unidade funciona muito bem, sendo de destacar a amabilidade e a disponibilidade dos seus profissionais.”
- “Revolta-me quando dizem mal do SNS.”
- “Continuem com o excelente serviço prestado.”
- “Gostava que a maior parte das instalações Hospitalares do SNS seguissem o exemplo do HSC.”