



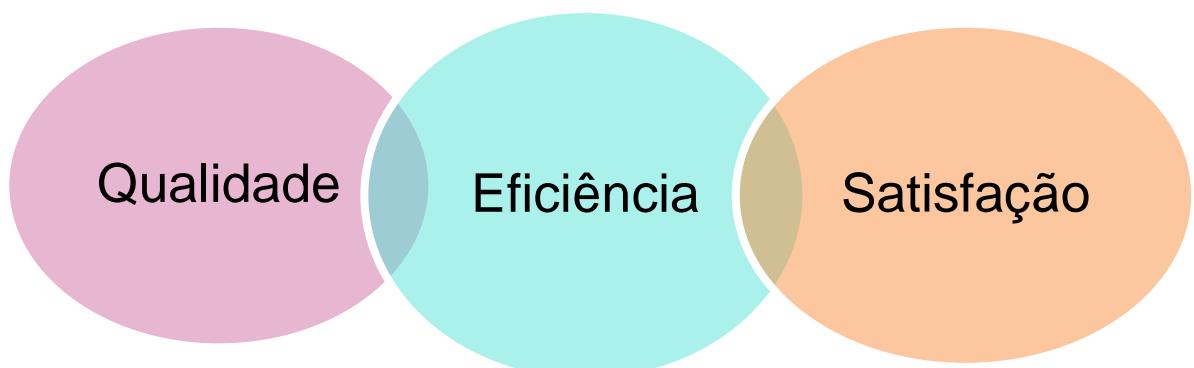
**Relatório-Ano 2019**  
**Questionários de Satisfação**  
**Internamento – Nefrologia HSC**

**Gabinete de Comunicação e Imagem - HSC**  
**03-07-2020**



# 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.



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 perspetiva de análise quantitativa, em todos os serviços de internamento e de ambulatório. Esta análise só é possível e real obtendo a opinião dos utentes.

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 objectivos:

- 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



## OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

<b>1. Atendimento prestado pelo secretariado/recepção</b> 1.1. Amabilidade 1.2. Clareza das informações prestadas 1.3. Apresentação (identificação e fardamento)	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
<b>2. Equipa Médica</b> 2.1. Clareza da comunicação sobre exames, tratamentos, medicação e opções terapêuticas 2.2. Informação sobre o seu estado de saúde 2.3. Atenção e disponibilidade 2.4. Amabilidade 2.5. Privacidade no atendimento 2.6. Apresentação (identificação e fardamento) 2.7. Informação sobre os cuidados pós-alta 2.8. Rapidez do processo de alta	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
<b>3. Equipa de Enfermagem</b> 3.1. Atenção e disponibilidade no atendimento 3.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem recebidos 3.3. Rapidez de resposta 3.4. Amabilidade 3.5. Privacidade no atendimento 3.6. Apresentação (identificação e fardamento) 3.7. Informação sobre os cuidados pós-alta 3.8. Rapidez do processo de alta	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
<b>4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)</b> 4.1. Amabilidade no atendimento 4.2. Rapidez de resposta 4.3. Atenção e Disponibilidade 4.4. Privacidade no atendimento 4.5. Apresentação (identificação e fardamento)	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
<b>5. Outros técnicos</b> 5.1. Clareza das orientações transmitidas 5.2. Amabilidade 5.3. Atenção e disponibilidade 5.4. Privacidade no atendimento 5.5. Apresentação (identificação e fardamento)	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
<b>6. Alimentação</b> 6.1. Horário das refeições 6.2. Variedade da ementa 6.3. Confeção 6.4. Apresentação 6.5. Temperatura 6.6. Quantidade 6.7. Apoio nas refeições	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
<b>7. Visitas</b> 7.1. Horário 7.2. Nº de visitas 7.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
<b>8. Roupa</b> 8.1. Frequência da substituição 8.2. Limpeza	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
<b>9. Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio)</b> 9.1. Higiene e Limpeza 9.2. Privacidade 9.3. Conforto 9.4. Luminosidade 9.5. Temperatura 9.6. Nível de ruído nas enfermarias e corredores 9.7. Estado de conservação das instalações	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
<b>10. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos ?</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>			
<b>11. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?</b>	<b>Muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
<b>12. Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos?</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>			

A satisfação dos utentes deve ser entendida como a percepção das suas necessidades e expectativas criadas. A análise dos questionários submetidos ao utente internado 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 – 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 desenervação renal.

## **Carteira de Serviços**

### **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.

### **Unidade de Internamento**

Para efeitos de internamento, o Serviço dispõe de 27 camas. Existe uma Enfermaria de 22 camas, distribuídas por quartos de 2 a 5 camas, e uma Unidade de Cuidados Intermédios com 5 camas. Esta unidade, destina-se aos doentes clinicamente instáveis, e dispõe de monitorização invasiva e não invasiva de parâmetros hemodinâmicos e traçado eletrocardiográfico, material para suporte básico e avançado de vida, rampas de gases e vácuo, capacidade para ventilação mecânica.

### **Unidade de Hemodiálise**

(Unidade certificada pela SGS desde Junho de 2014)

A Unidade de Hemodiálise, em funcionamento desde 1980, dispõe de 21 monitores para 15 postos, distribuídos por 4 salas. Nesta unidade são dialisados os doentes internados no Hospital e um conjunto de doentes ambulatórios crónicos, com regime de isolamento para casos de doença pelo VIH ou de infecção pelo vírus da Hepatite B. Para além da Hemodiálise, são executadas várias técnicas de tratamento dependentes de circulação extracorpóral, como a plasmaferese, Hemo perfusão, etc. A unidade tem um dos maiores programas de Hemodiálise ambulatória hospitalar.

### **Unidade de LDL Aférese**

A LDL Aférese destina-se a remover o excesso de colesterol do sangue, em certos casos que não são controláveis pela terapêutica médica. Os tratamentos de LDL Aférese foram iniciados, com regularidade, em 1996 sendo este, até 2009, o único centro, a nível nacional, a assegurar este tipo de tratamento.

### **Unidade de Diálise Peritoneal**

Unidade certificada pela SGS desde Junho de 2014

Iniciou a sua actividade 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.

### **Unidade de Transplantação Renal Dr. António Pina**

A unidade de Transplantação é partilhada com o serviço de Cirurgia III do CHLO.

A partir de 2008 a Unidade de Transplantação do Hospital de Santa Cruz, Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental, EPE, passou a denominar-se Unidade Transplantação Renal António Pina, em memória a este cirurgião, grande impulsionador da transplantação renal neste hospital, que prematuramente nos deixou nesse ano.

Esta unidade começou a funcionar em 1985, tendo sido pioneira, em Portugal, na transplantação de doentes com infecção pelo vírus da Hepatite B e VIH (1980), na transplantação renal com dador vivo

(1994), e na transplantação renal com dador não aparentado (2008). Realizam-se, actualmente, cerca de 60 transplantes renais por ano.

### **Unidade de Angiografia de Intervenção em Acessos Vasculares**

A actividade de intervenção sobre acessos vasculares iniciou-se com regularidade em 2003, tendo-se constituído como unidade funcional específica do serviço a partir de 2008

Ocupa, cerca de 12 horas semanais no Serviço de Imagiologia, onde são colocados mais de 220 cateteres tunelizados e realizados mais de 450 procedimentos angiográficos por ano. Esta actividade constitui um inestimável apoio à comunidade de doentes renais crónicos em diálise no que toca à gestão dos acessos vasculares. Além da intervenção endovascular, esta unidade efetua mapeamento vascular por doppler

### **Sala de Técnicas**

Sala própria com ambiente asséptico para execução de Biopsias Renais, ósseas e colocação de cateteres para hemodiálise.

### **Consulta Externa**

São asseguradas as Consultas de Nefrologia Clínica, transplantação, de Hipertensão Arterial e de Dislipidémia, que recebem doentes referenciados por Serviços hospitalares e Centros de Saúde. Criada recentemente, a Consulta de Opção Terapêutica destina-se a preparar a população com doença renal crónica avançada para o novo ciclo de vida que se inicia com a escolha de terapêutica substitutiva da função renal.

## POPULAÇÃO ALVO

Os questionários são dirigidos aos doentes internados no Hospital de Santa Cruz, sendo de livre participação e anónimos.

Encontra-se disponível para todos os utentes que quiserem nele participar, sendo entregue ao utente no ato da alta.

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

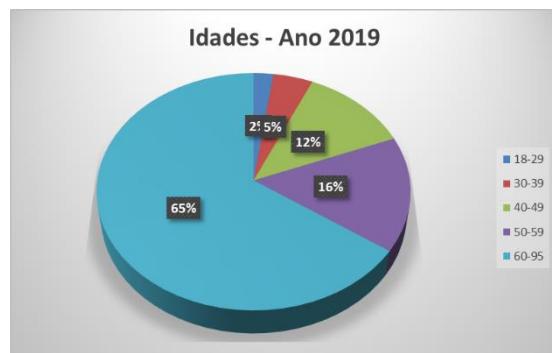
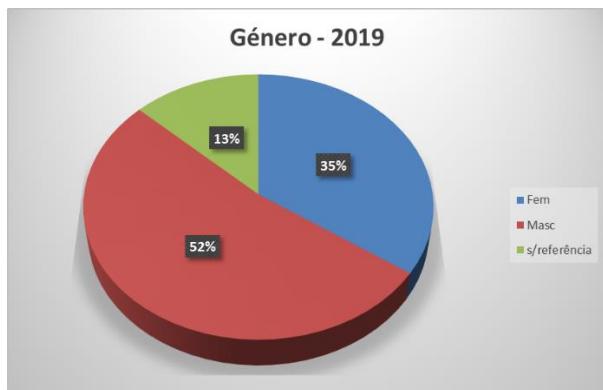
A amostra é variável.

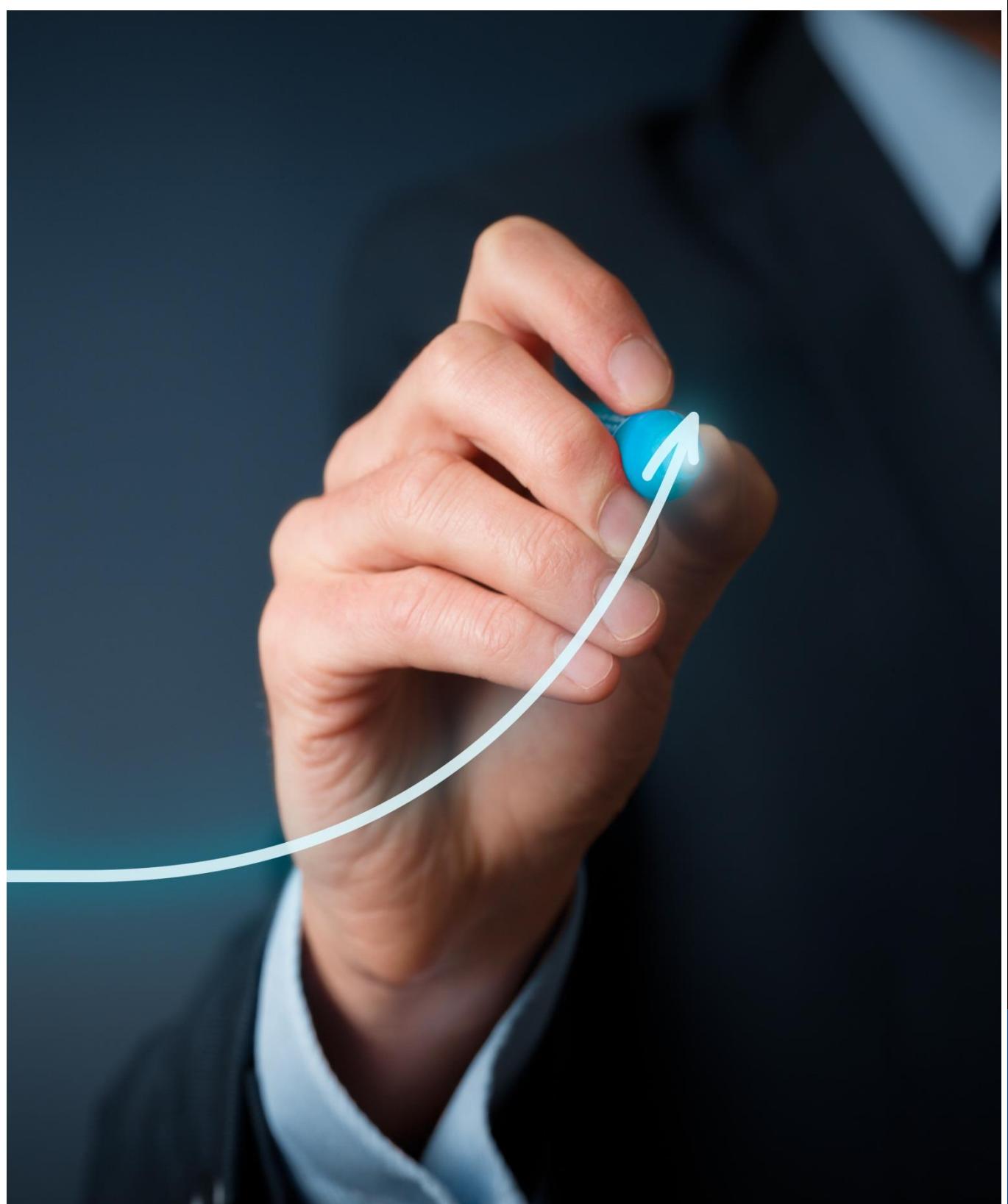
O questionário foca essencialmente perguntas fechadas, com excepção da última que permite que o utente se exprima de forma livre e espontânea.

### População Alvo – Internamento Nefrologia 2019

Serviço	População Alvo	Amostra
Nefrologia - Internamento	794	208

Da população alvo (total doentes com alta – saídos directos) inquiriram-se 208 indivíduos: 52% dos inqueridos são do sexo masculino e 35% do sexo feminino.





	2017	2018	2019
<b>Total internados – saídos directos</b>	<b>704</b>	<b>761</b>	<b>794</b>
<b>Total inquiridos</b>	<b>187</b>	<b>171</b>	<b>208</b>
<b>% de inquiridos/total internados</b>	<b>27%</b>	<b>22%</b>	<b>26%</b>

### Resumo:

Em 2019 obteve-se uma percentagem de 26% de questionários preenchidos relativamente ao total de 794 doentes internados com alta (saídos – directos).

No total/ano 2019, 78% dos inquiridos classificam o serviço de internamento de Nefrologia como sendo Muito Bom/Bom.

Dos 208 utentes inquiridos, 87% refere que recomendaria os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares e amigos.

Como ponto forte assinala-se a componente humana e técnica de todas as equipas do serviço:

**“Fui muito bem tratada. Tudo 5 estrelas”**  
**“Serviço excelente”**

### Os utentes assinalam o seu descontentamento nos seguintes pontos:

#### Alimentação

Verificou-se apenas uma sugestão no que concerne à confecção da alimentação referindo que os alimentos são mal confeccionados. Uma melhoria significativa.

#### Higienização

Verifica-se uma melhoria na satisfação dos utentes no que diz respeito à higienização tanto das roupas como dos espaços, não tendo sido feita nenhuma sugestão ao contrário do que se verificou em 2018.

#### Privacidade

Quanto à privacidade é referido nas sugestões como um ponto a melhorar principalmente nos WCs. É sugerido criar um sistema que indique se o WC se encontra ocupado ou livre.

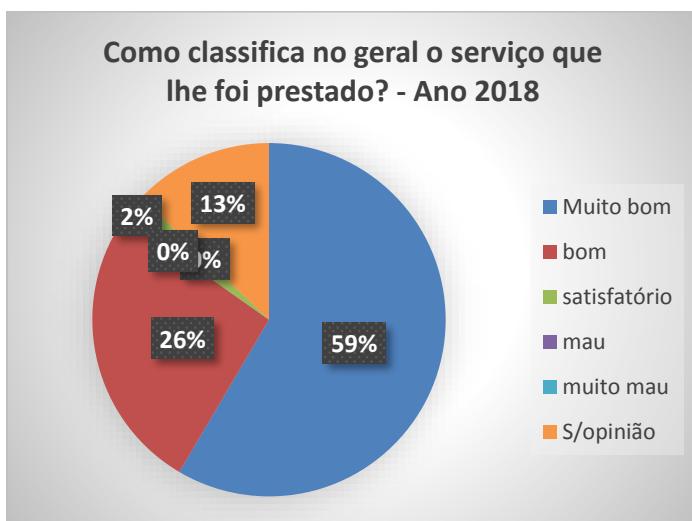
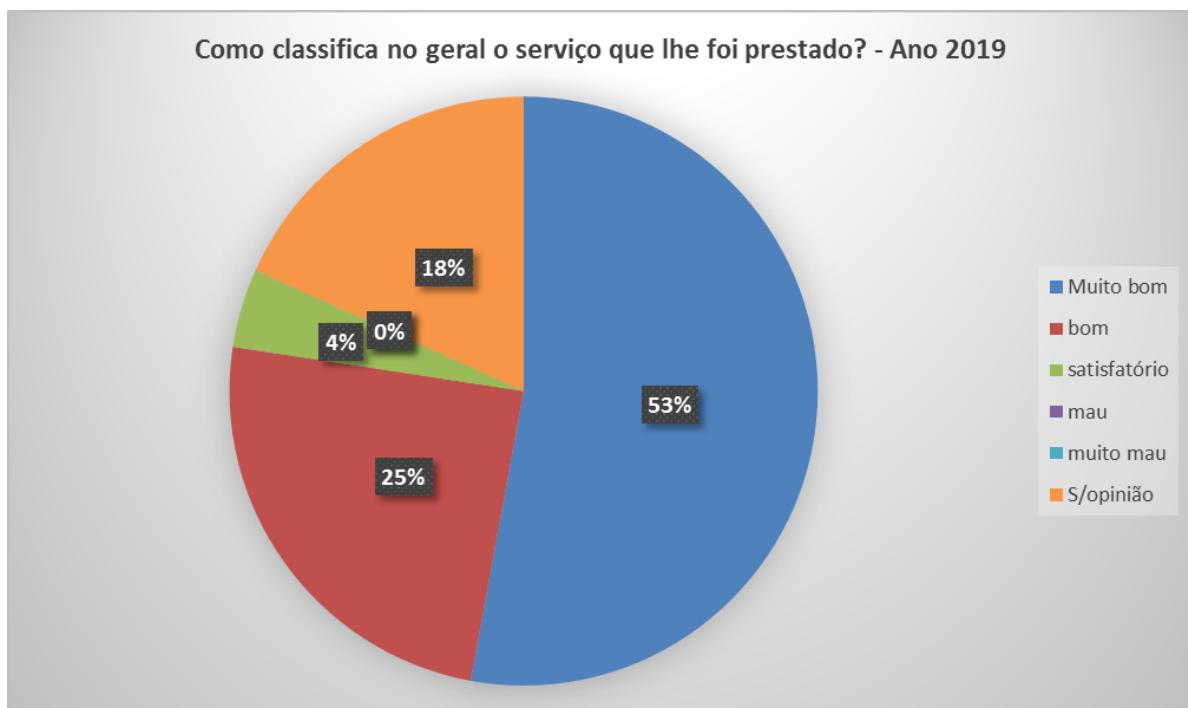
#### Nível do ruído nas enfermarias e corredores

Continua a ser apontado algum ruído nos corredores, principalmente à noite.

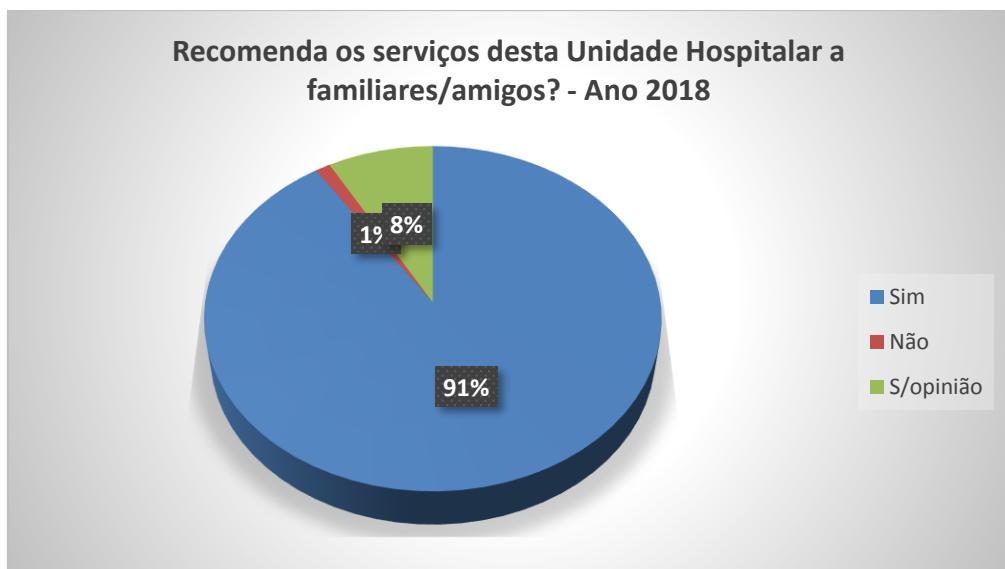
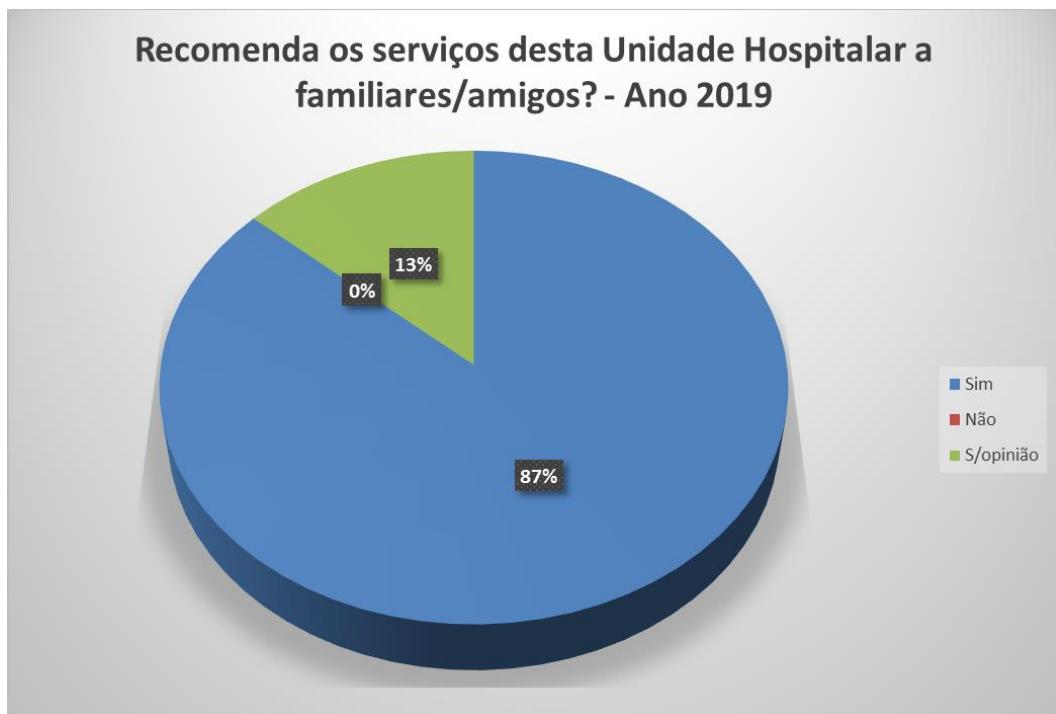
# OPINIÃO GERAL SOBRE O SERVIÇO DE NEFROLOGIA

## COMO CLASSIFICA O SERVIÇO DE NEFROLOGIA

85% dos inquiridos classificam o serviço de internamento no Serviço de Nefrologia do HSC como sendo **Muito Bom/Bom**.



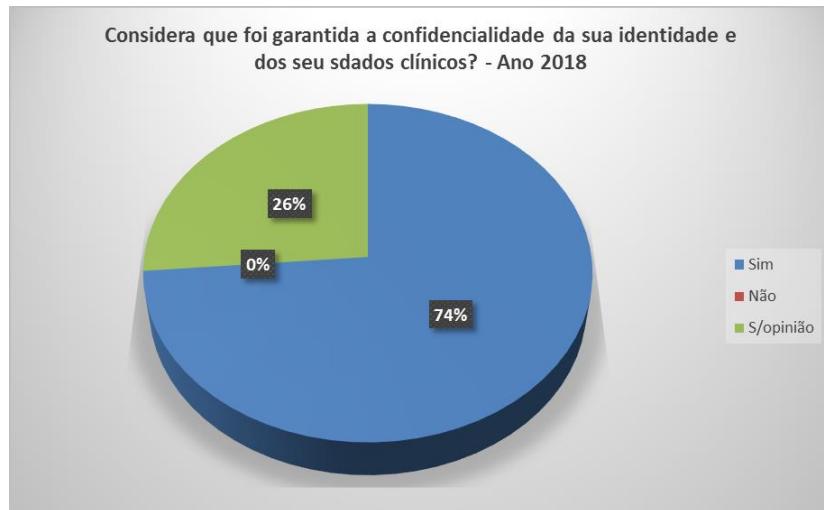
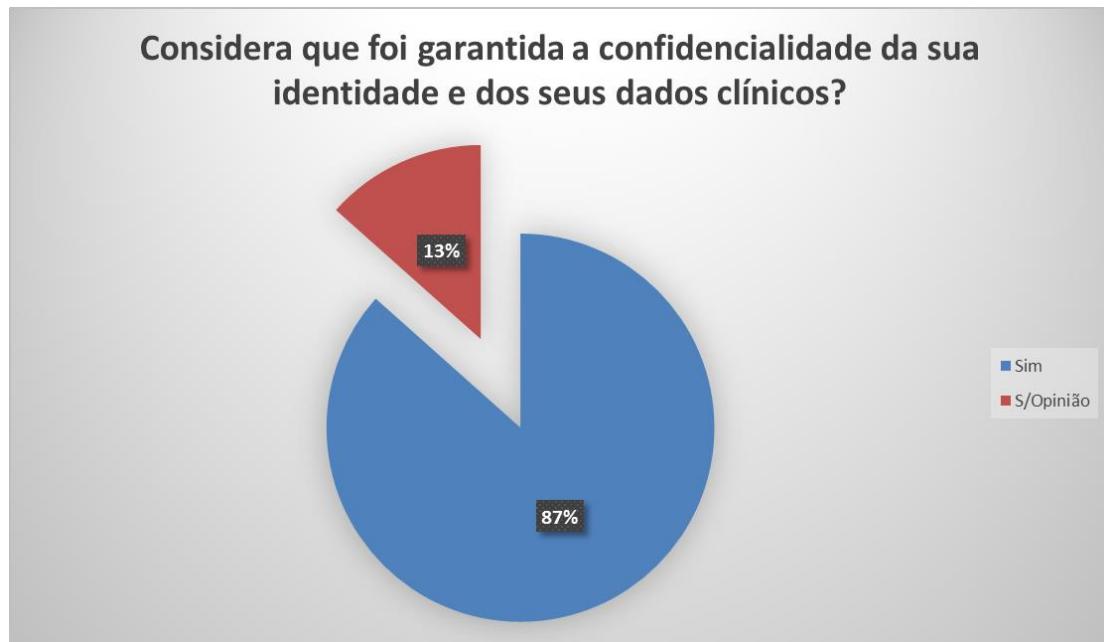
Recomendaria os serviços desta Unidade Hospitalar?



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

Todas as informações relativas ao doente, 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 actividade no hospital, sendo que tanto a estrutura como os registos hospitalares devem ser pensados e mantidos em condições que asseverem a confidencialidade/privacidade do doente.



**Sugestões:**

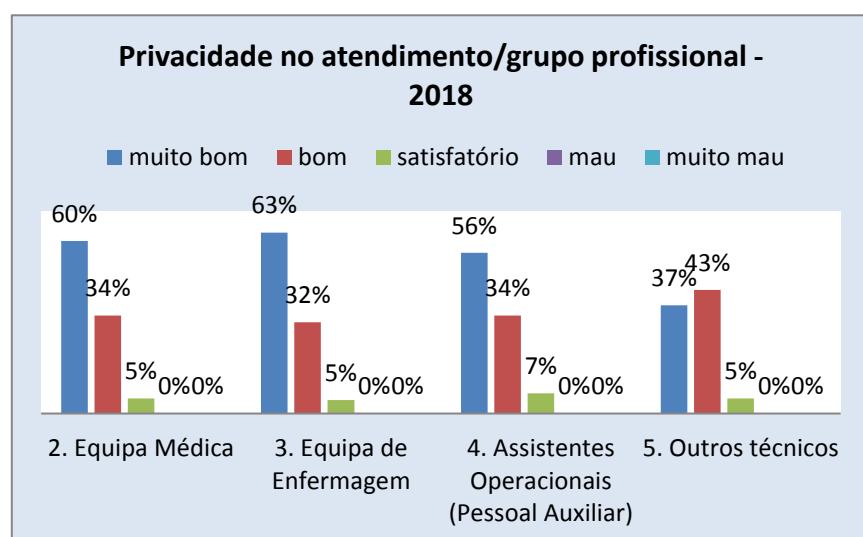
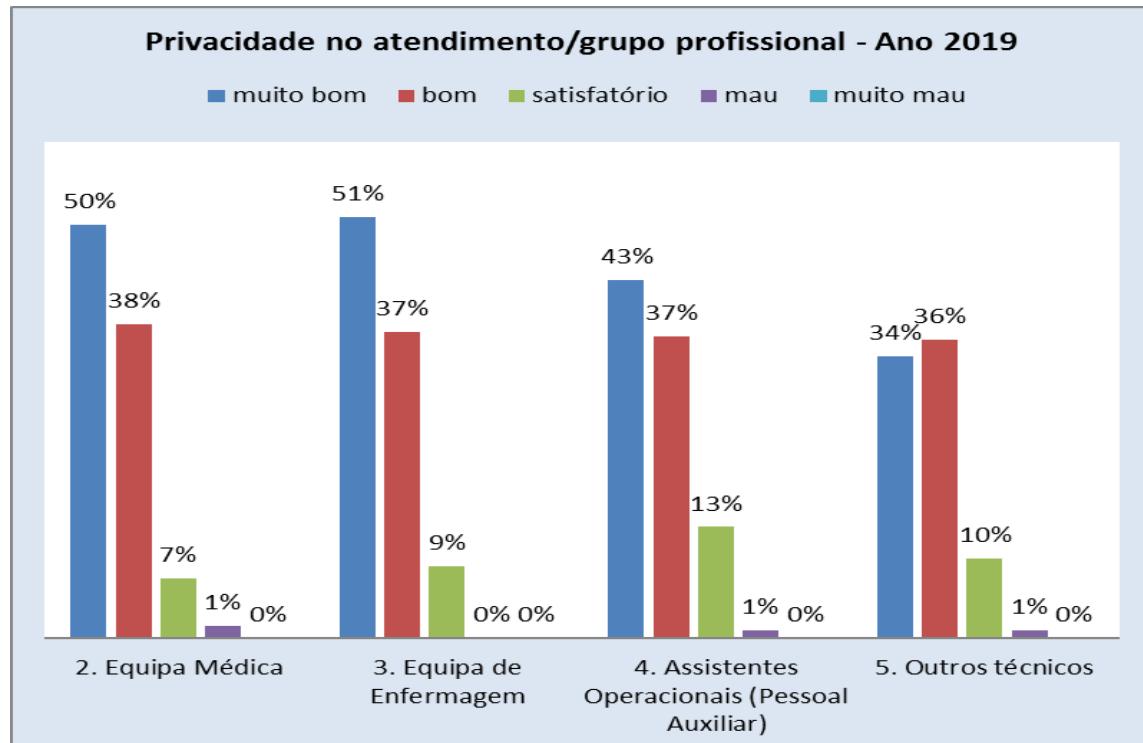
Assunto - Sugestões remetidas	2018	1º S 2019	2º S 2019	2019
<b>Higienização dos Espaços</b>				
Higienização de WC	2			
Higienização das camas - diário				
Higienização dos espaços	4			
<b>Total</b>	<b>6</b>			<b>0</b>
<b>Alimentação</b>				
Variedade nas refeições	1			
Quantidade da alimentação (pouco)	2			
Refeições frias				
Má Confecção dos alimentos	1	1		1
Rever horário das refeições, intervalo muito grande entre refeições	1			
<b>Total</b>	<b>5</b>			<b>1</b>
<b>Instalações</b>				
Melhoria nas instalações físicas	1			
Nos WC. A água do duche inunda a casa de banho		1		1
Maior privacidade nas casas de banho	2		2	2
Colocar televisão nos quartos	1			
Melhorar isolamento das janelas		1		1
Privacidade – correr cortinados	1			
As camas deviam ter comando	1			
Ruído		2		2
Pijamas - renovar		2		2
Mais cadeirões e mesas de suporte	2			
O ar condicionado nunca esteve ligado			1	1
Televisor avariado			1	1
Colchão desconfortável		1		1
<b>Total</b>	<b>8</b>			<b>11</b>

<b>RH - Apresentação - Identificação e fardamento</b>				
Aumentar o número de Assistentes Operacionais		1		
Assistência auxiliar sem paciência		1		
<b>Total</b>	<b>2</b>			<b>0</b>
<b>RH- Formação</b>				
Formação auxiliares de limpeza			1	1
<b>Total</b>	<b>0</b>			<b>1</b>

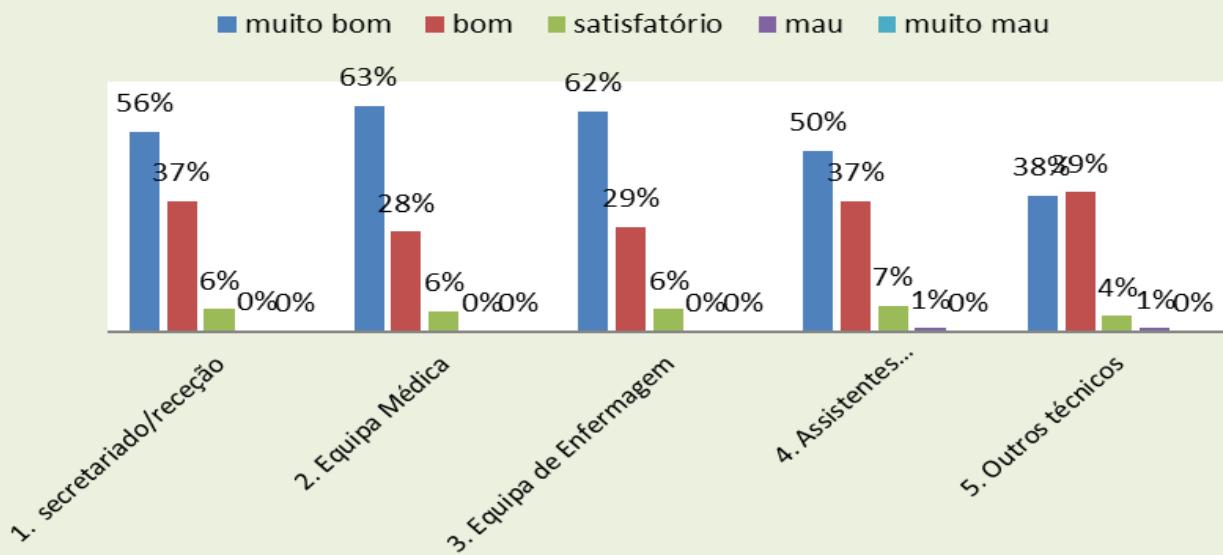
# AVALIAÇÃO POR PROFISSIONAIS

## 1.1 PROFISSIONAIS – PARÂMETROS EM COMUM – PRIVACIDADE; APRESENTAÇÃO; AMABILIDADE

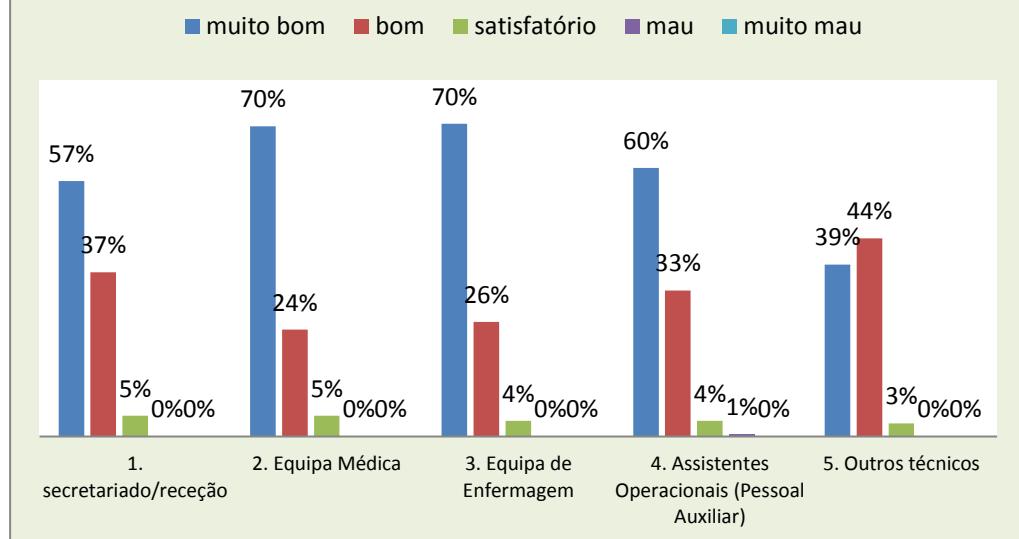
Analisaram-se três parâmetros em comum em todos os profissionais: Privacidade no atendimento; Apresentação (identificação e fardamento) e Amabilidade no atendimento, conforme gráficos abaixo.



### Amabilidade/Grupo Profissional- Ano 2019

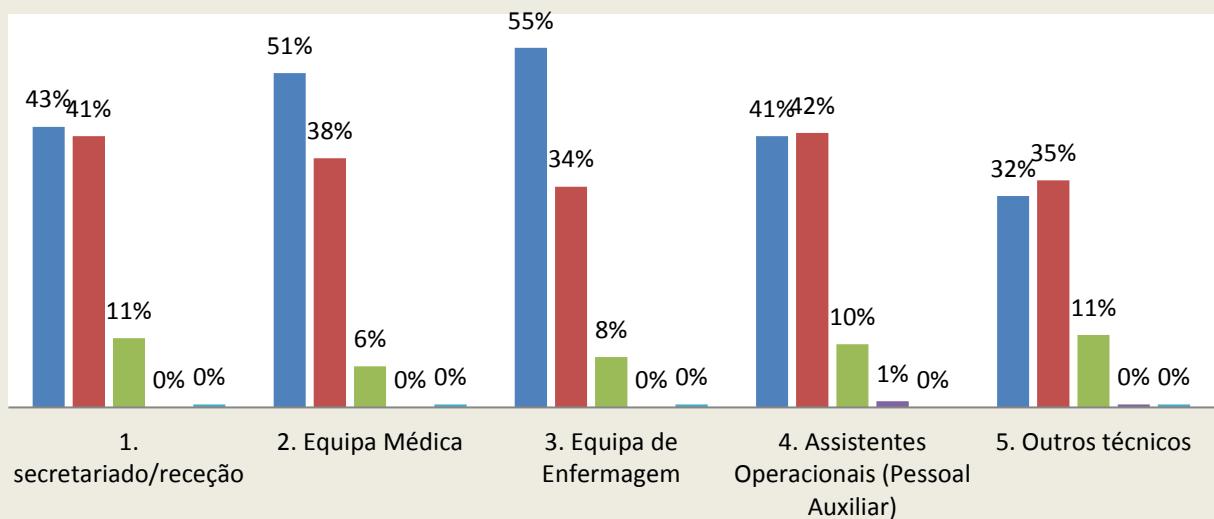


### Amabilidade/Grupo Profissional- Ano 2018



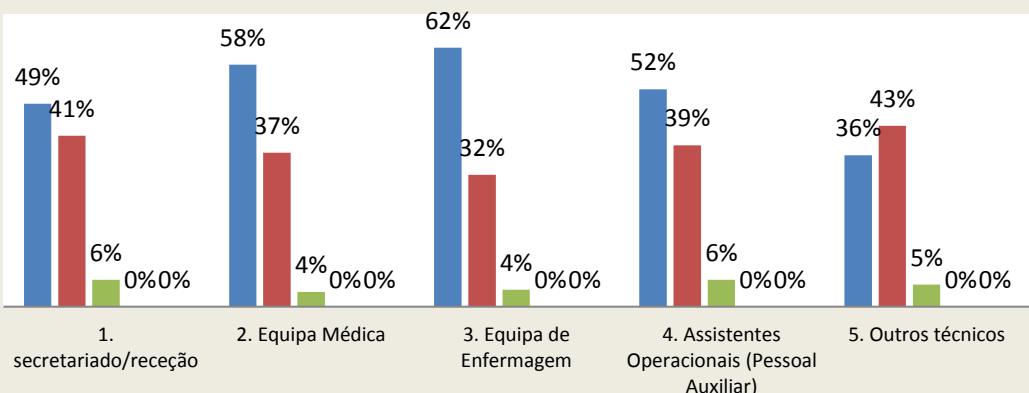
### Apresentação/Grupo Profissional - Ano 2019

■ muito bom ■ bom ■ satisfatório ■ mau ■ muito mau



### Apresentação/Grupo Profissional - Ano 2018

■ muito bom ■ bom ■ satisfatório ■ mau ■ muito mau



## Secretariado

1. Atendimento prestado pelo secretariado/recepção	muito bom		bom		satisfatório		mau		muito mau	
	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem
1.1. Amabilidade	52%	59%	41%	32%	6%	7%	0%	1%	0%	0%
1.2. Clareza das informações prestadas	45%	48%	40%	38%	8%	13%	0%	0%	0%	0%
1.3. Apresentação (identificação e fardamento)	40%	46%	44%	39%	9%	12%	0%	0%	0%	1%

## Equipa Médica

2. Equipa Médica	muito bom		bom		satisfatório		mau		muito mau	
	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem
2.1. Clareza da comunicação sobre exames, tratamentos, medicação e opções terapêuticas	66%	23%	26%	23%	6%	7%	0%	1%	0%	0%
2.2. Informação sobre o seu estado de saúde	58%	30%	32%	30%	5%	10%	1%	1%	0%	0%
2.3. Atenção e disponibilidade	56%	29%	34%	29%	5%	10%	1%	1%	0%	0%
2.4. Amabilidade	64%	28%	28%	28%	4%	8%	0%	0%	0%	0%
2.5. Privacidade no atendimento	43%	30%	47%	30%	5%	10%	1%	2%	0%	0%
2.6. Apresentação (identificação e fardamento)	48%	35%	41%	35%	6%	7%	0%	0%	1%	0%
2.7. Informação sobre os cuidados pós-alta	50%	28%	31%	28%	4%	10%	0%	0%	0%	0%
2.8. Rapidez do processo de alta	46%	31%	42%	31%	5%	8%	3%	1%	0%	0%

## Equipa de Enfermagem

3. Equipa de Enfermagem	muito bom		bom		satisfatório		mau		muito mau	
	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem
3.1. Atenção e disponibilidade no atendimento	60%	65%	33%	26%	4%	7%	0%	0%	0%	0%
3.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem recebidos	60%	62%	32%	30%	4%	6%	0%	1%	0%	0%
3.3. Rapidez de resposta	56%	54%	33%	32%	8%	10%	0%	1%	0%	0%
3.4. Amabilidade	64%	59%	28%	30%	4%	9%	0%	0%	0%	0%
3.5. Privacidade no atendimento	48%	54%	43%	31%	5%	12%	0%	0%	0%	0%
3.6. Apresentação (identificação e fardamento)	52%	57%	35%	32%	7%	9%	0%	0%	1%	0%
3.7. Informação sobre os cuidados pós-alta	54%	63%	36%	27%	4%	9%	0%	0%	0%	0%
3.8. Rapidez do processo de alta	50%	55%	35%	30%	7%	8%	0%	1%	0%	0%

## Equipa de Assistentes Operacionais

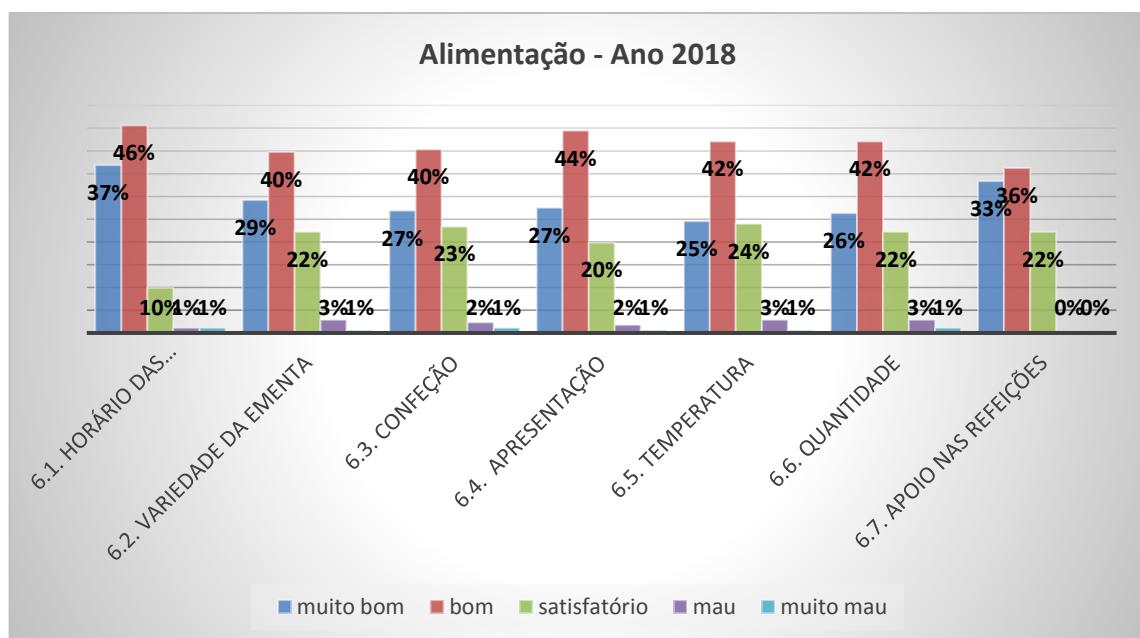
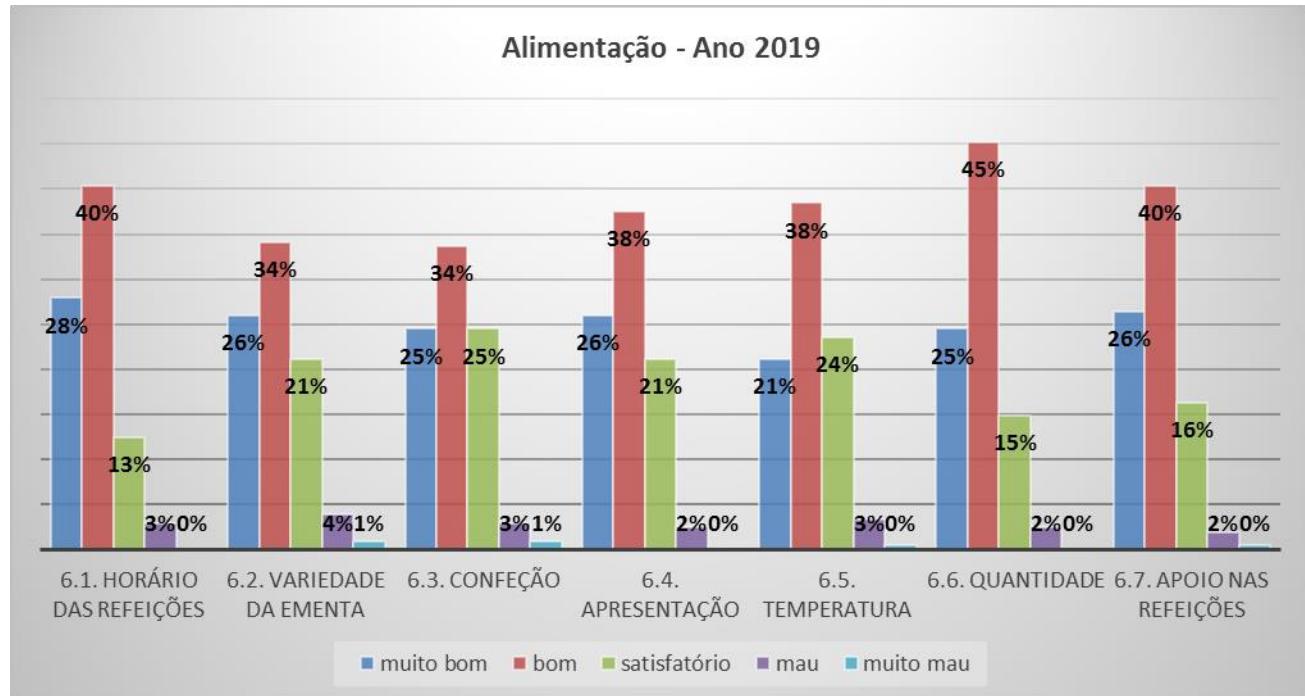
4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)	muito bom		bom		satisfatório		mau		muito mau	
	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem
4.1. Amabilidade no atendimento	47%	54%	40%	33%	8%	7%	0%	2%	0%	0%
4.2. Rapidez de resposta	42%	50%	37%	32%	14%	11%	0%	2%	0%	0%
4.3. Atenção e Disponibilidade	42%	51%	38%	29%	12%	13%	1%	2%	0%	0%
4.4. Privacidade no atendimento	36%	50%	45%	29%	13%	14%	0%	2%	0%	0%
4.5. Apresentação (identificação e fardamento)	35%	48%	49%	35%	8%	11%	0%	2%	0%	0%

## Outros Técnicos

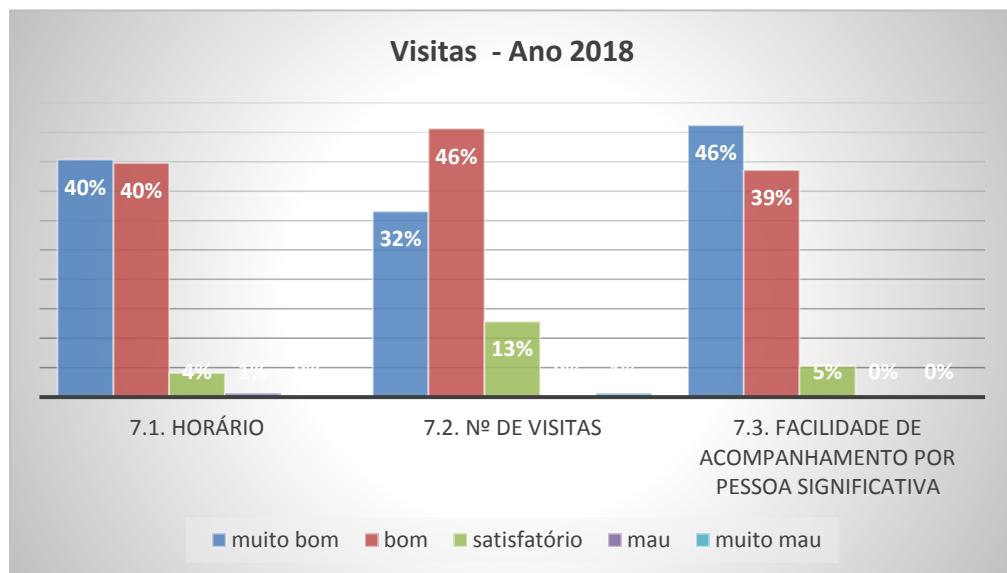
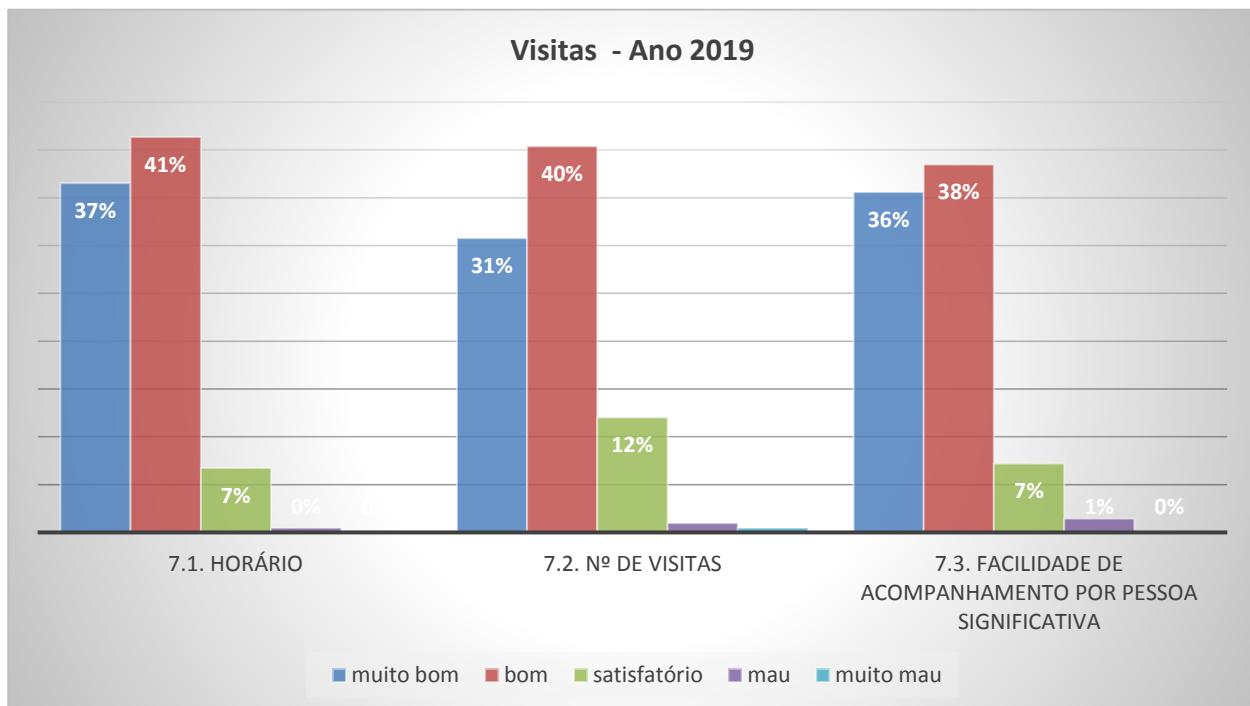
5. Outros técnicos	muito bom		bom		satisfatório		mau		muito mau	
	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem
5.1. Clareza das orientações transmitidas	30%	34%	41%	36%	7%	11%	0%	1%	0%	0%
5.2. Amabilidade	40%	36%	38%	40%	3%	6%	0%	2%	0%	0%
5.3. Atenção e disponibilidade	34%	36%	40%	33%	2%	11%	0%	2%	0%	0%
5.4. Privacidade no atendimento	34%	34%	40%	32%	6%	13%	0%	1%	0%	0%
5.5. Apresentação (identificação e fardamento)	33%	31%	39%	30%	7%	15%	0%	1%	1%	0%

# AVALIAÇÃO INFRA-ESTRUTURAS

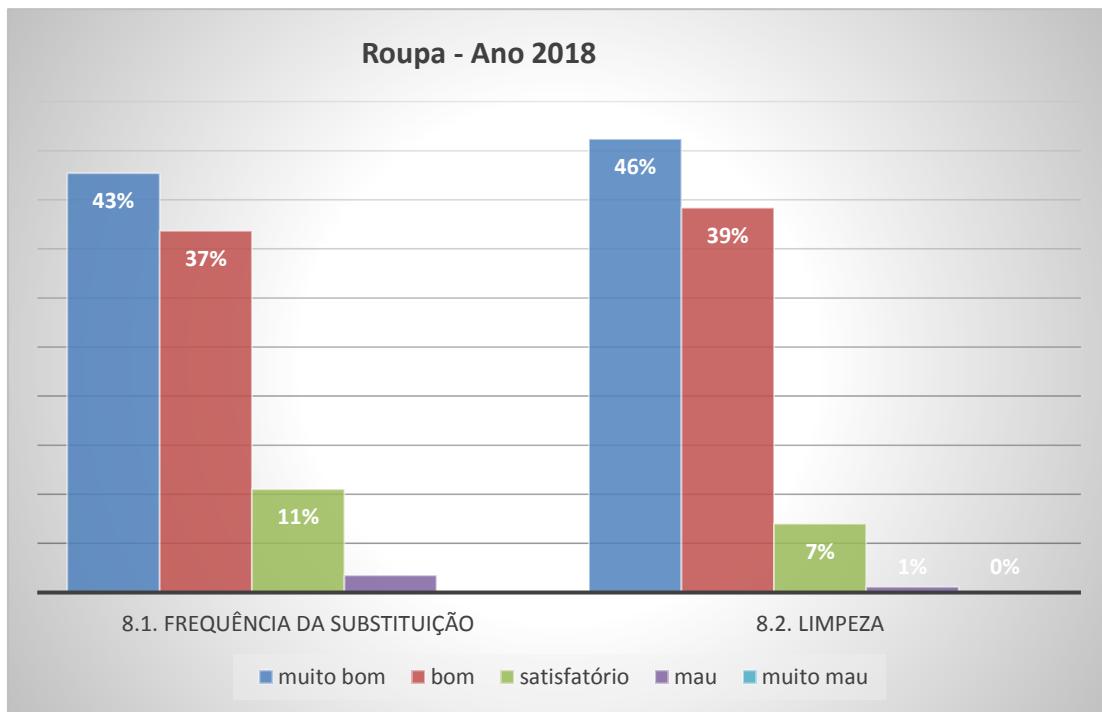
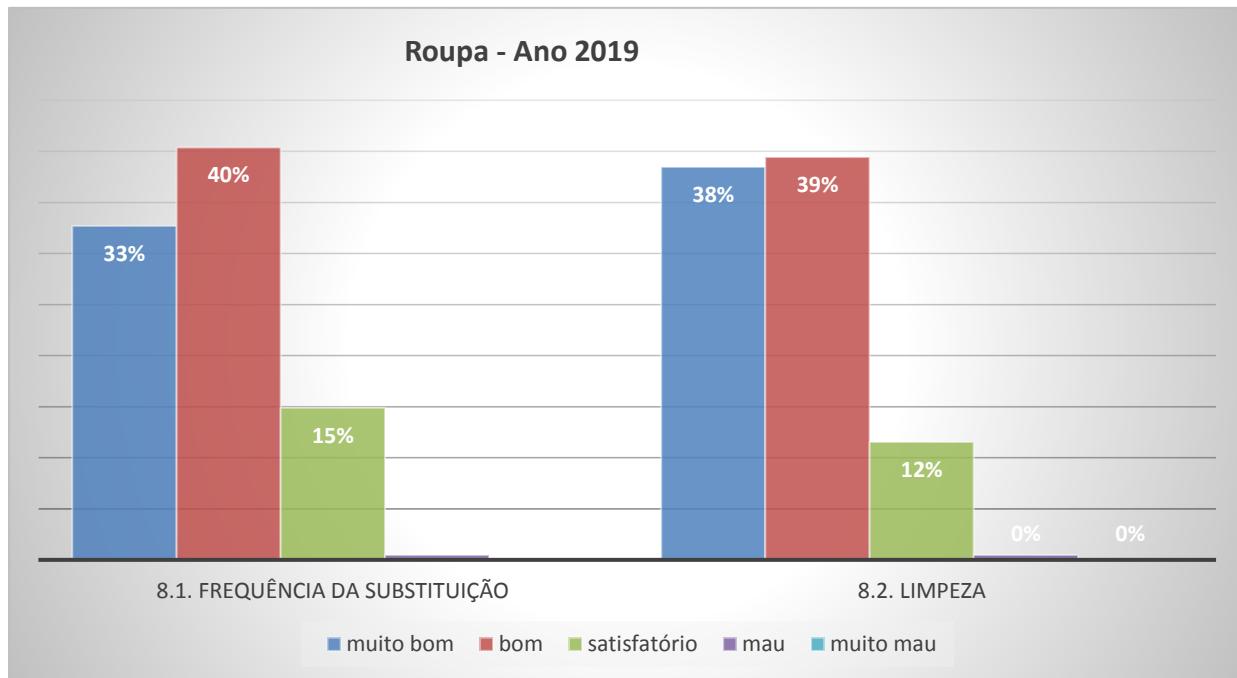
## ALIMENTAÇÃO



## Visitas

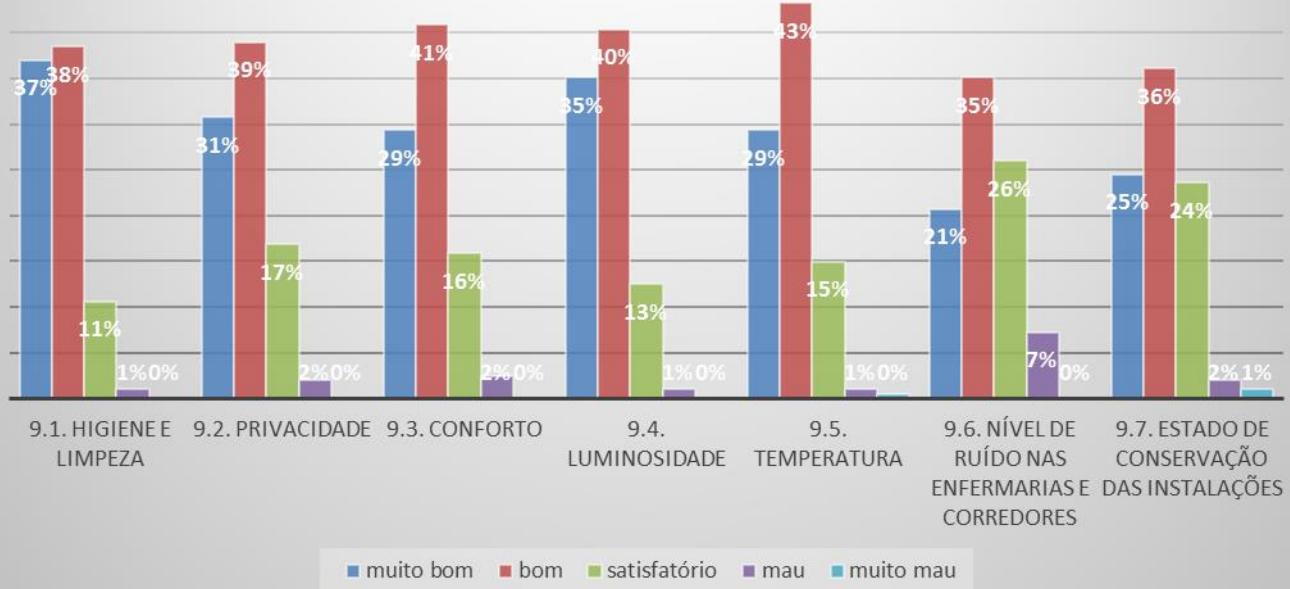


## Roupas



## Instalações

### Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio) - Ano 2019



### Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio) - Ano 2018

