

# 2022 Questionários de satisfação

## Relatório Anual

**Nefrologia – Internamento - HSC**



ABRIL 2023

Gabinete de Comunicação e Imagem HSC



# 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 é 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 uma opinião verdadeira.

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.

#### OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS





# Metodologia





<b>1. Atendimento prestado pelo secretariado/receção</b>	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
1.1. Amabilidade					
1.2. Clareza das informações prestadas					
1.3. Apresentação (identificação e fardamento)					
<b>2. Equipa Médica</b>	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</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>3. Equipa de Enfermagem</b>	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</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>4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)</b>	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</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>5. Outros técnicos</b>	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</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>6. Alimentação</b>	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</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>7. Visitas</b>	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
7.1. Horário					
7.2. Nº de visitas					
7.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa					
<b>8. Roupa</b>	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
8.1. Frequência da substituição					
8.2. Limpeza					
<b>9. Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio)</b>	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</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>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>			



## 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 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.

## **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, atualmente, cerca de 60 transplantes renais por ano.

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

A atividade 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 atividade 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.



## QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO

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.

### 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 exceção da última que permite que o utente se exprima de forma livre e espontânea.

População Alvo – Internamento Nefrologia 2022

Serviço	População Alvo	Amostra
Nefrologia - Internamento	874	48

Da população alvo (total doentes com alta – saídos diretos – dados SONHO) inquiriram-se 48 indivíduos: 62% dos inqueridos são do sexo masculino, 38% do sexo feminino.



# Análise Global





	2019	2020	2021	2022
Total internados – saídos diretos	794	584	637	<b>874</b>
Total inquiridos	208	90	176	<b>46</b>
% de inquiridos/total internados	26%	15%	28%	<b>5%</b>

Em 2022 obteve-se uma percentagem de 5% de questionários preenchidos relativamente ao total de 8749 doentes internados com alta (saídos – dados SONHO).

No total/ano 2022, 52% dos inquiridos classificam o serviço de internamento de Nefrologia do HSC como sendo Muito Bom.

Do total de inquiridos, 88% refere recomendar os serviços desta Unidade Hospitalar em caso de necessidade; 86%, considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos.

### Ponto forte

O ponto forte do serviço é o profissionalismo e humanismo com que os doentes são tratados, conforme se pode verificar nas várias mensagens de apreço (página 27).

### Pontos de Melhoria:

Verificou-se pelo gráfico da página 14 algumas sugestões referentes: Melhorar a Higienização da roupa da cama; Maior privacidade nas casas de banho; Melhor isolamento das janelas.

**Alimentação** – Existe insatisfação relativamente ao Horário de refeições e à quantidade servida.

**Instalações** – Neste ponto verifica-se insatisfação nos seguintes pontos: privacidade; temperatura, estado de conservação das instalações e a pouca pressão da água nos duches.

**Nível de Ruído** – A insatisfação relativamente ao ruído nos corredores e enfermarias mantém-se, tendo 10% dos inquiridos classificado este item como Muito Mau.

**Visitas** - Os doentes demonstraram insatisfação no que concerne ao Horário e ao número de visitas. Relembra-se, no entanto, que as visitas, devido ao COVID-19, encontravam-se restritas.



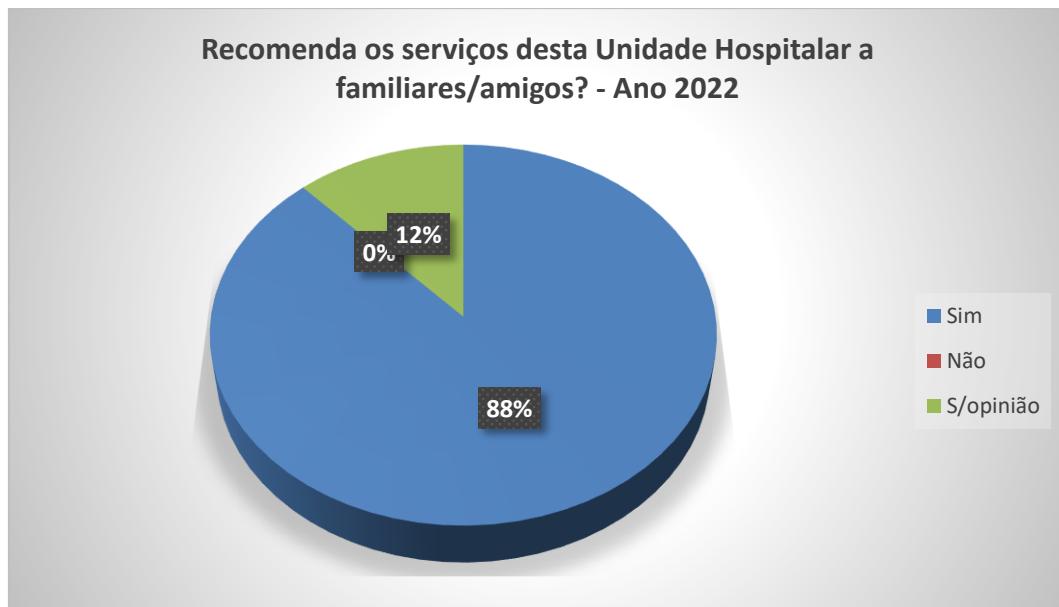
# OPINIÃO GERAL SOBRE O SERVIÇO DE NEFROLOGIA

COMO CLASSIFICA O SERVIÇO DE NEFROLOGIA?





## Recomendaria os serviços desta Unidade Hospitalar?

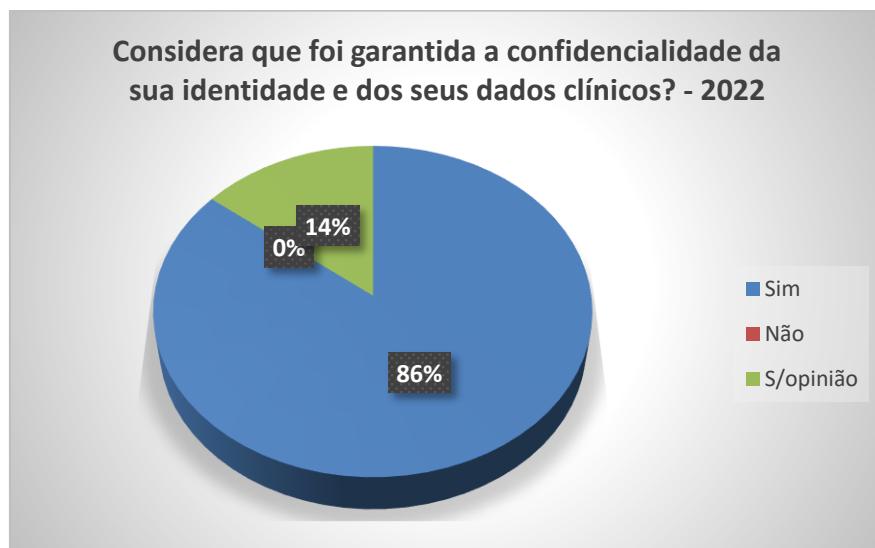




## Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?

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 atividade 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:



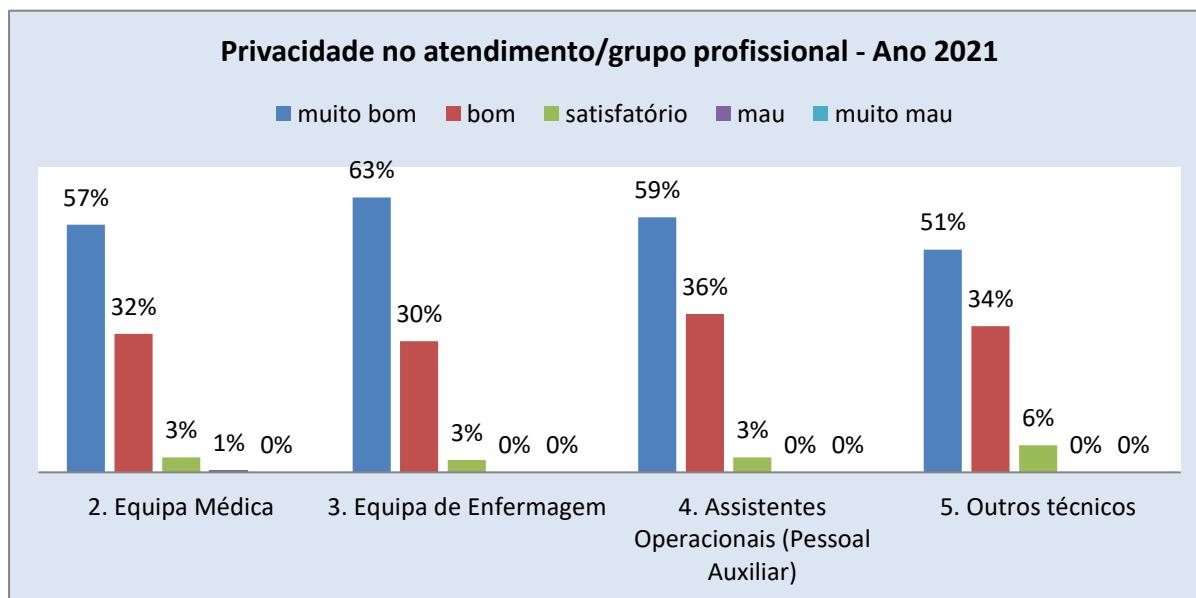
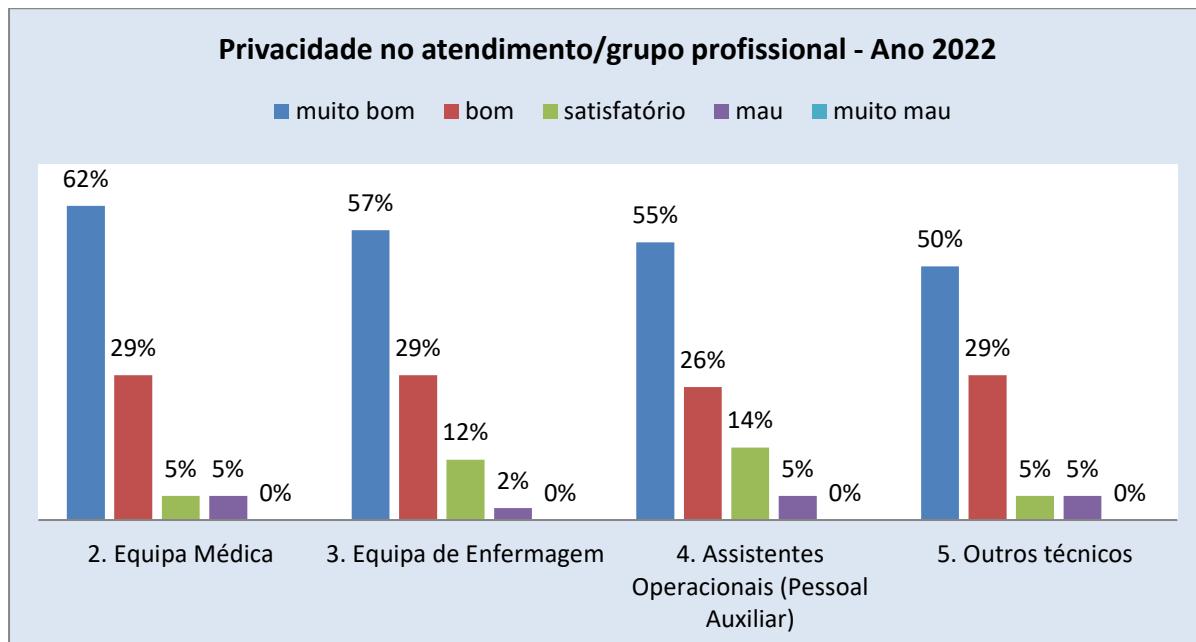
<b>Assunto - Sugestões remetidas</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Higienização dos Espaços</b>				
Recolha diária do lixo dos quartos para evitar maus cheiros			1	
Higienização dos espaços		1		
Higienização da roupa da cama				1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Alimentação</b>				
Melhorar a temperatura dos alimentos		1		
Melhorar a alimentação		2		
Há falhas na entrega da alimentação – Reforços			1	
Má Confeção dos alimentos	1			
Rever horário das refeições, intervalo muito grande entre refeições		1		
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Instalações</b>				
Melhoria nas instalações físicas		2	1	
Nos WC. A água do duche inunda a casa de banho	1			
Melhorar instalações sanitárias			2	
Maior privacidade nas casas de banho	2	1		1
Regulação térmica do serviço			1	
Melhorar isolamento das janelas	1	1		2
Ruído	2		1	
Pijamas – renovar	2		2	
O ar condicionado nunca esteve ligado	1			
Televisor avariado	1			
Haver mais distrações para os doentes (ex. jogos)			2	
Colchão desconfortável	1			
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>3</b>
<b>RH – Apresentação – Identificação e fardamento</b>				
Maior proximidade da equipa médica e de enfermagem		1		
Identificação nos funcionários			1	
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>RH- Formação</b>				
Formação auxiliares de limpeza	1			
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



# AVALIAÇÃO POR PROFISSIONAIS

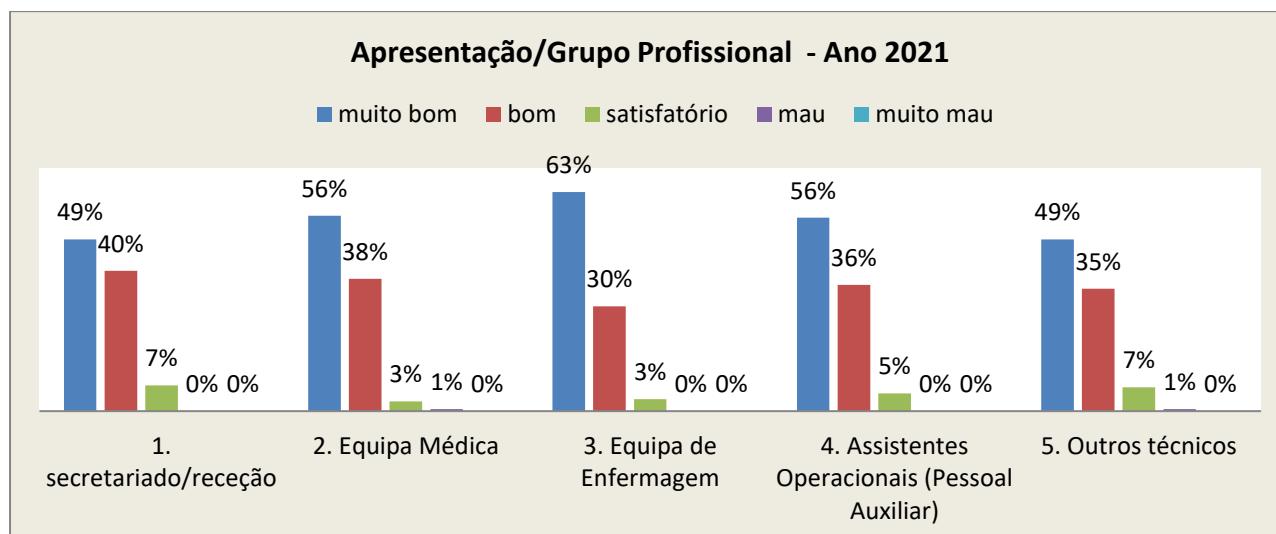
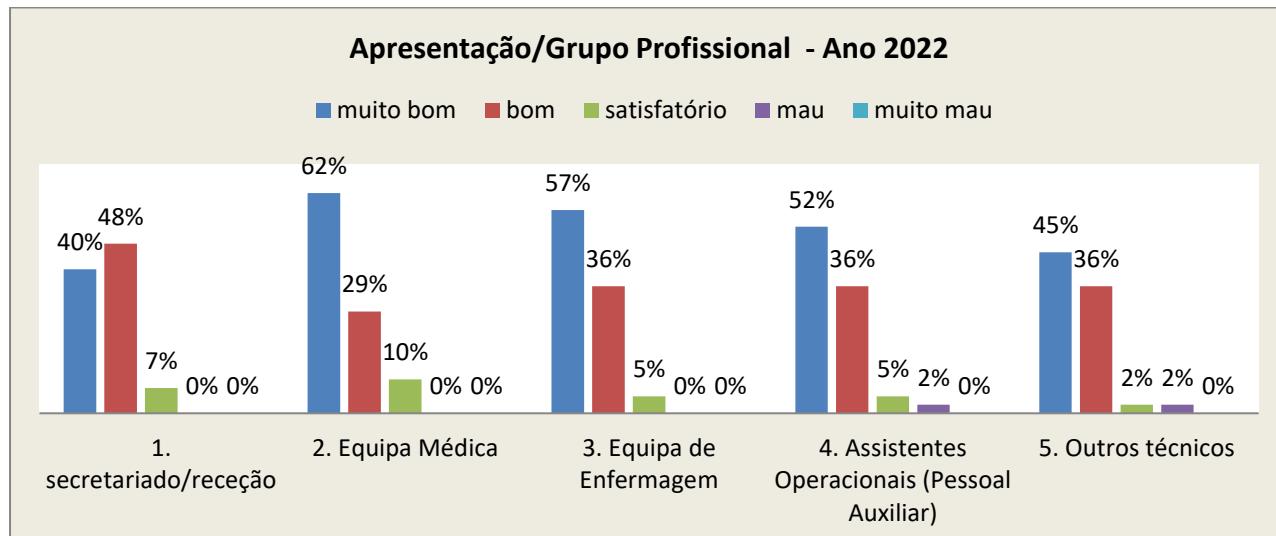
PROFISSIONAIS – PARÂMETROS EM COMUM – PRIVACIDADE; APRESENTAÇÃO; AMABILIDADE

## Privacidade no atendimento



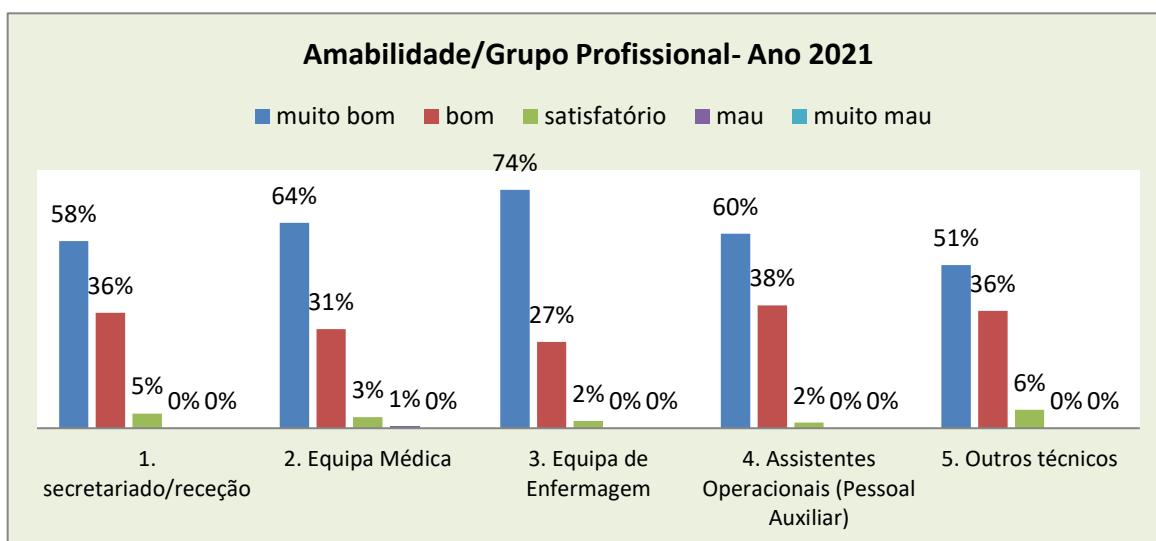
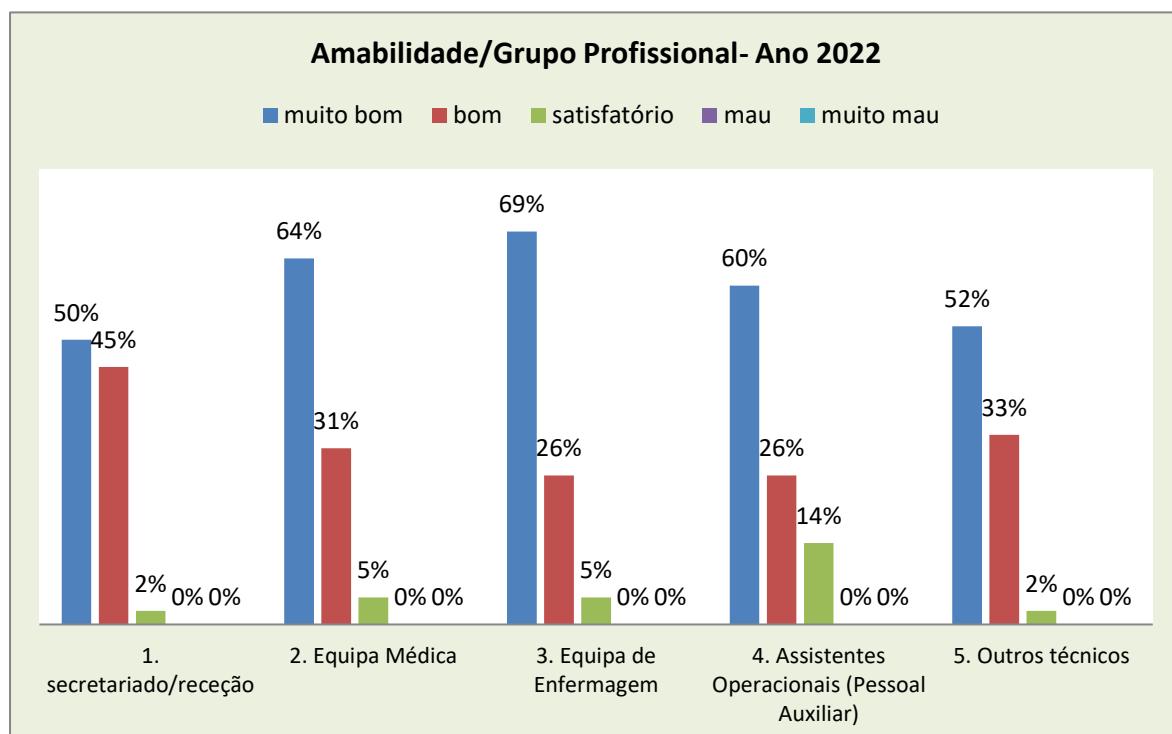


## Apresentação – Identificação e Fardamento



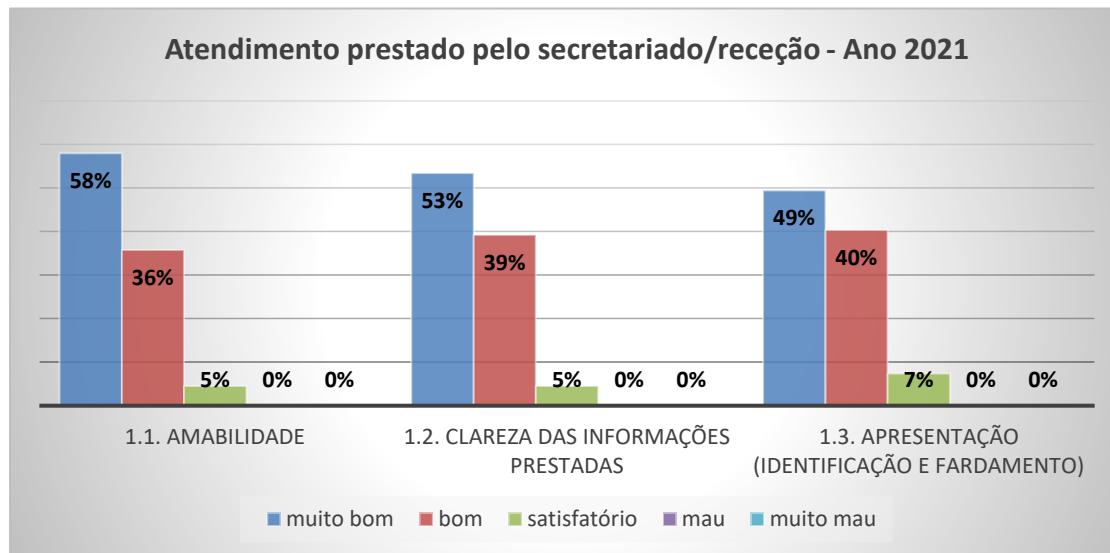
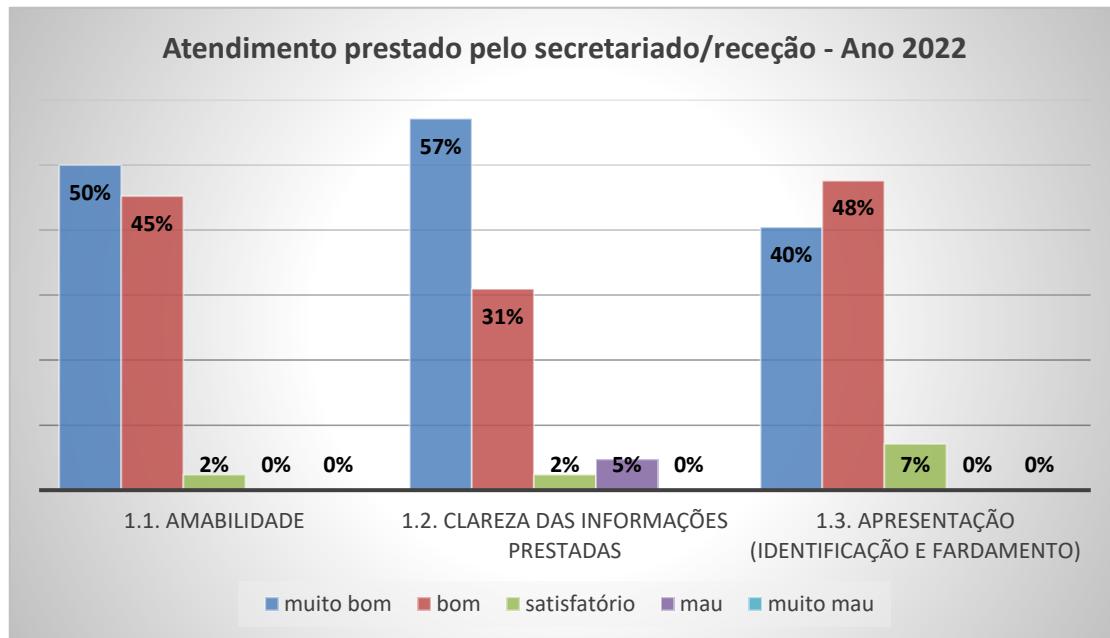


## Amabilidade no atendimento



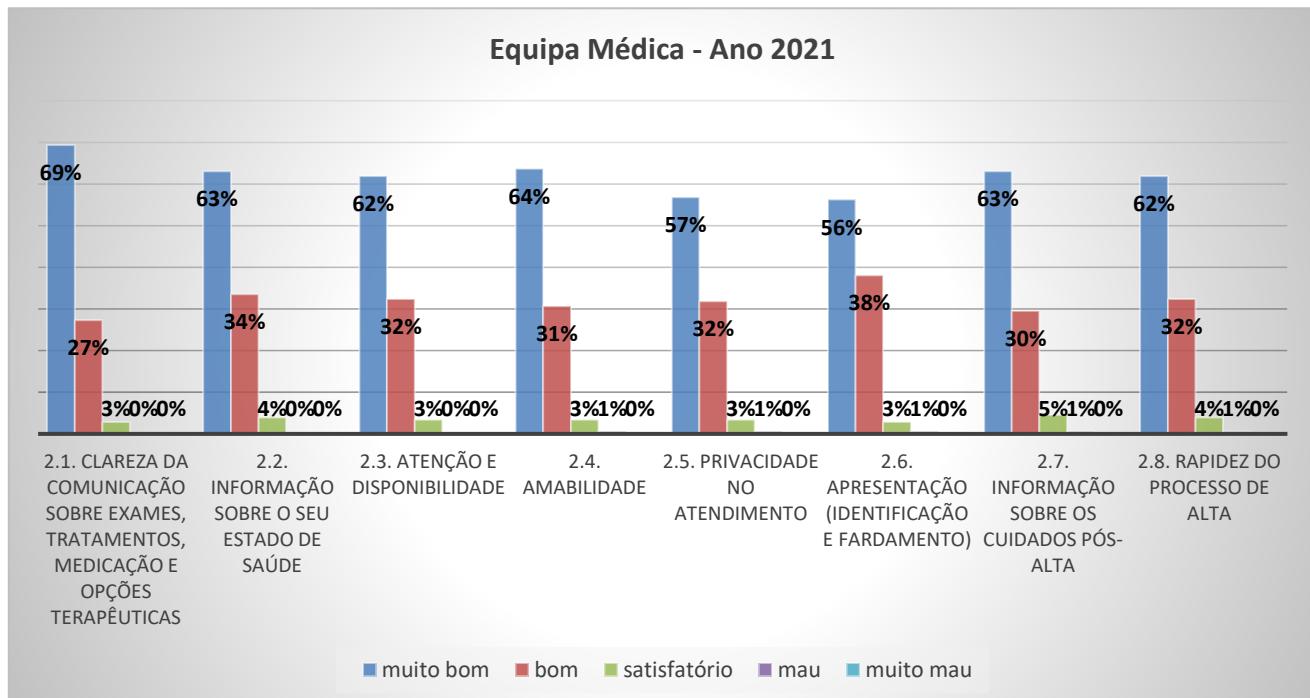
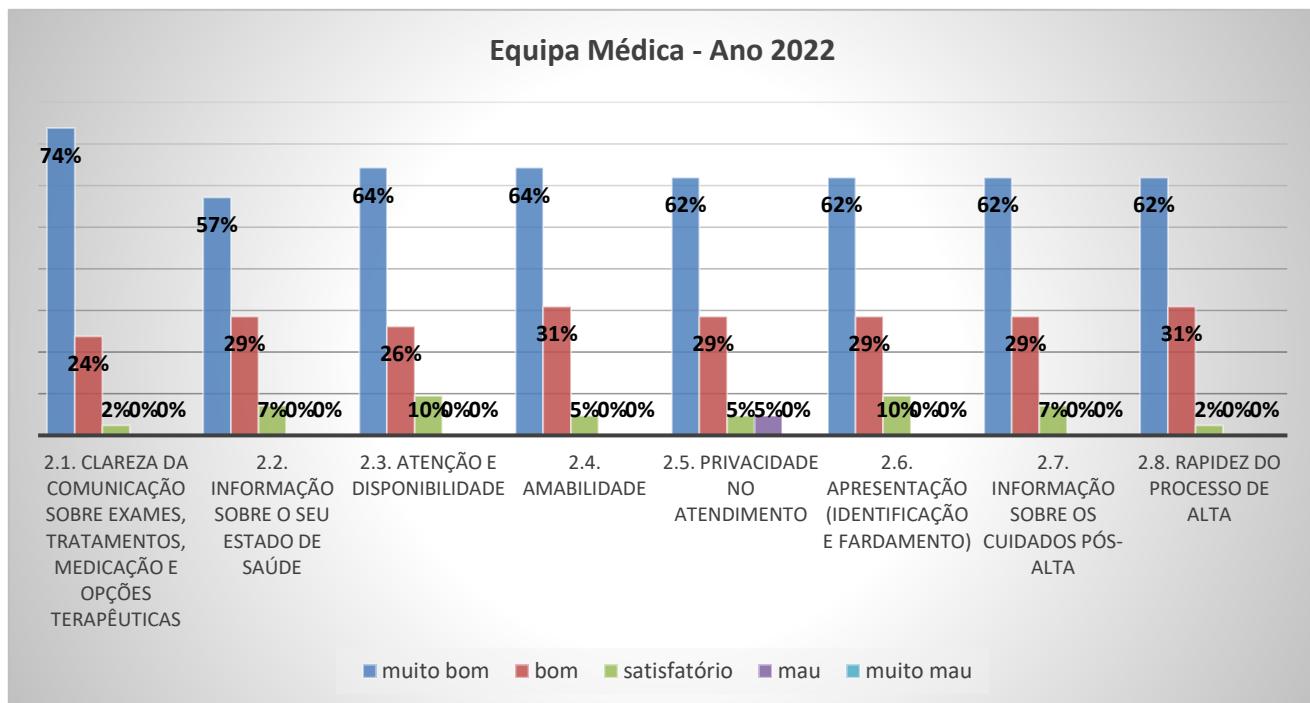


## Secretariado



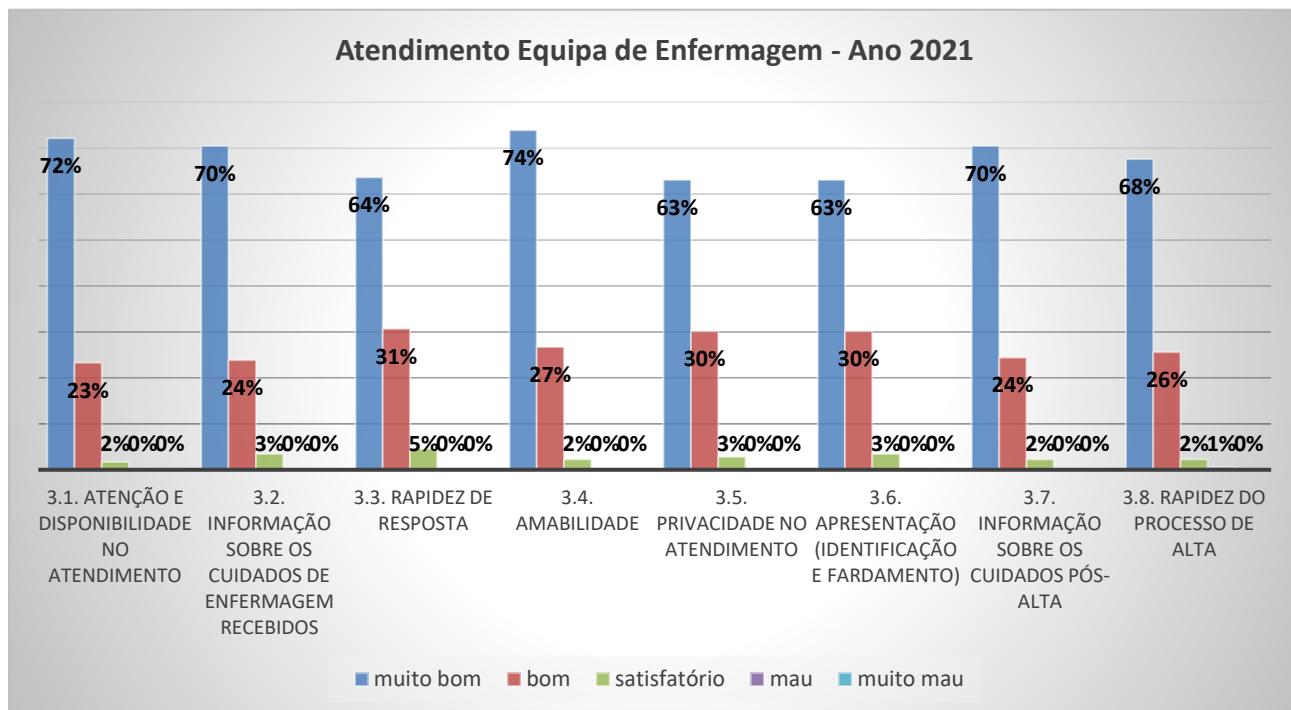
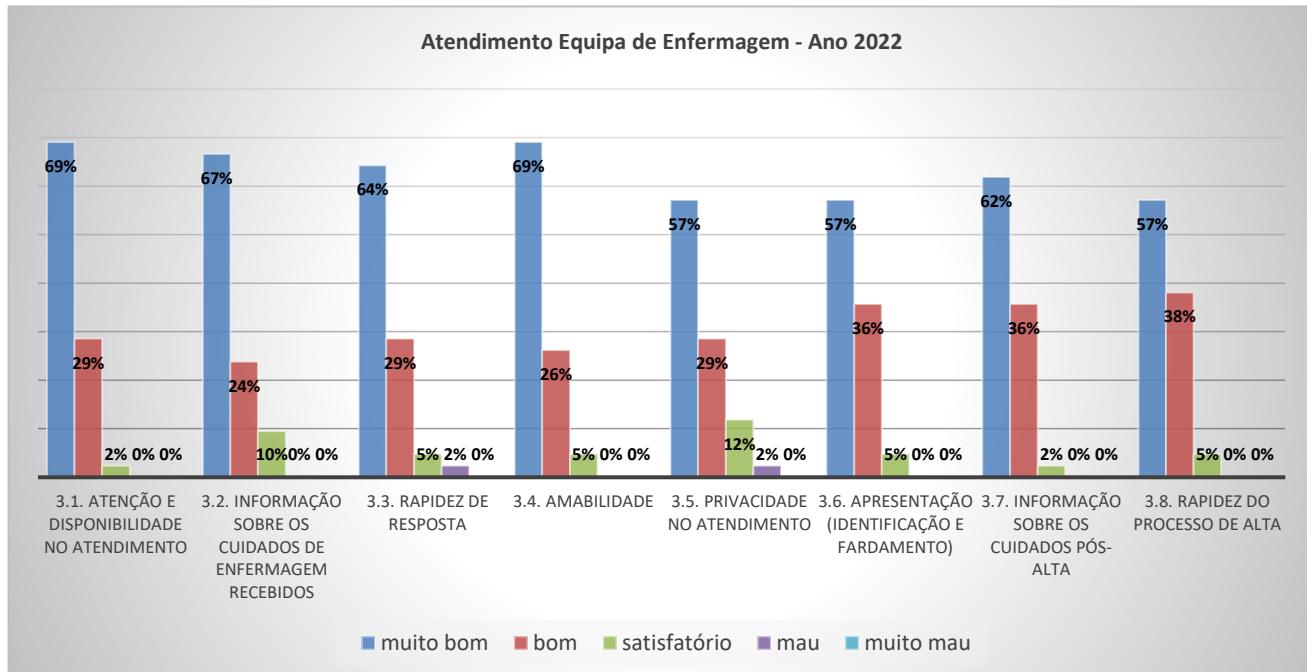


## Equipa Médica



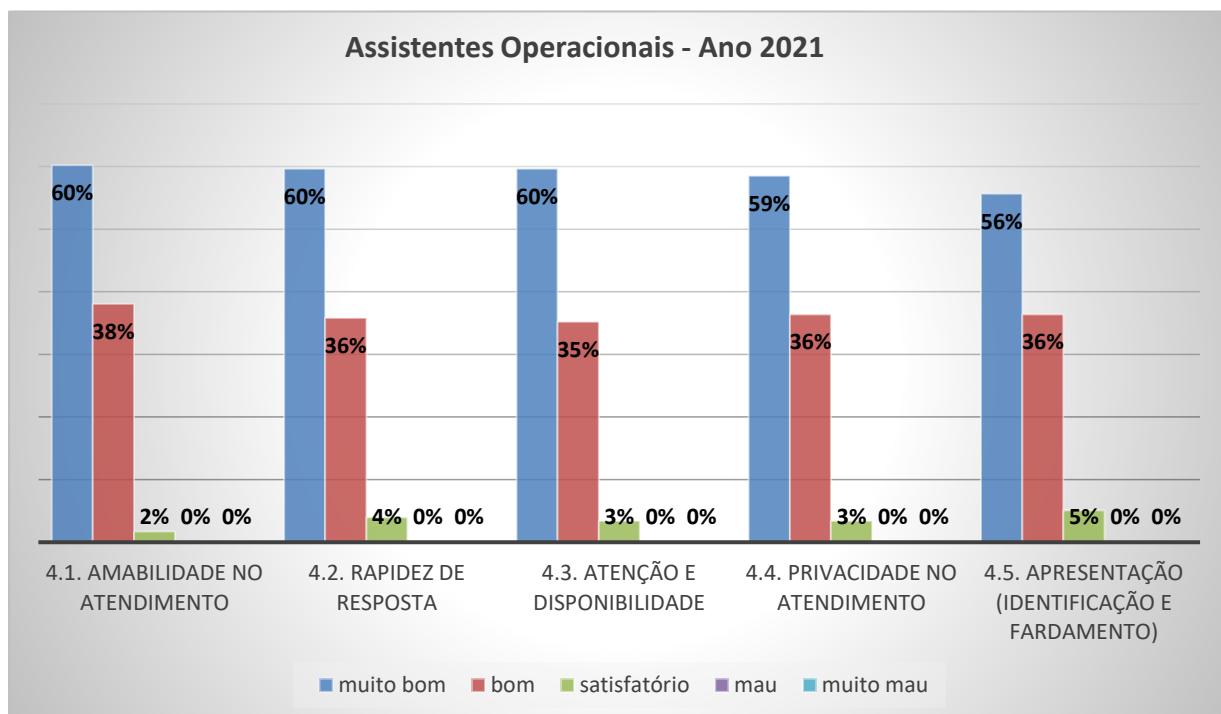
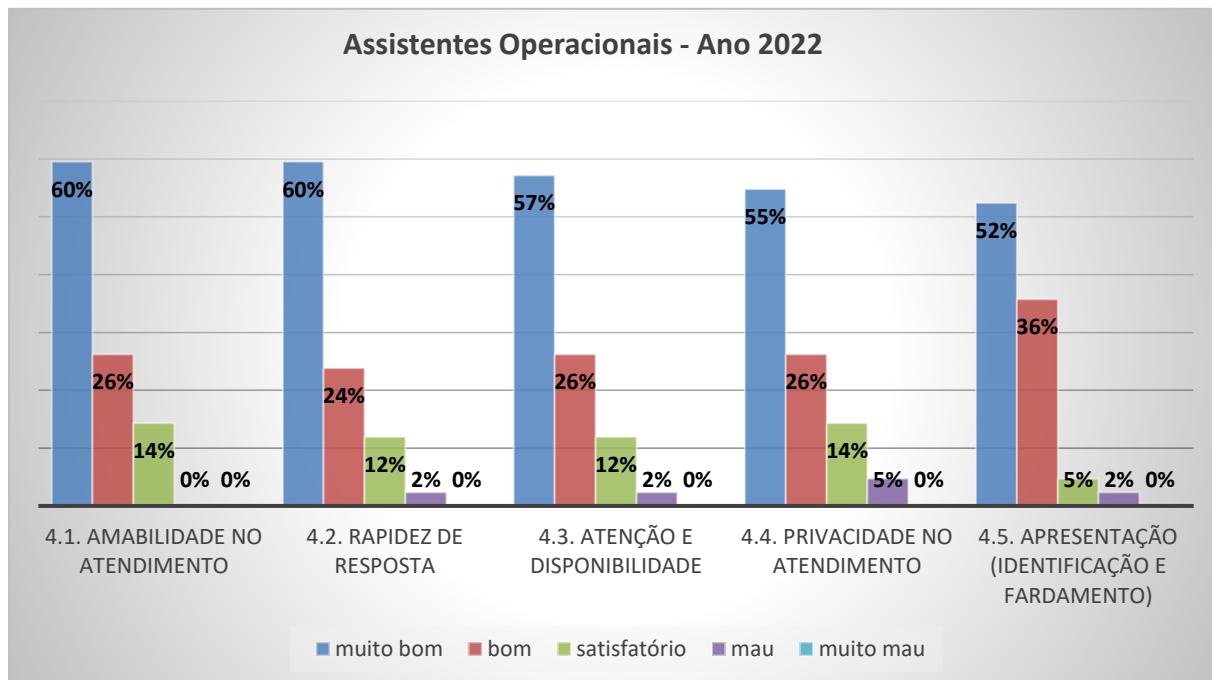


## Equipa de Enfermagem



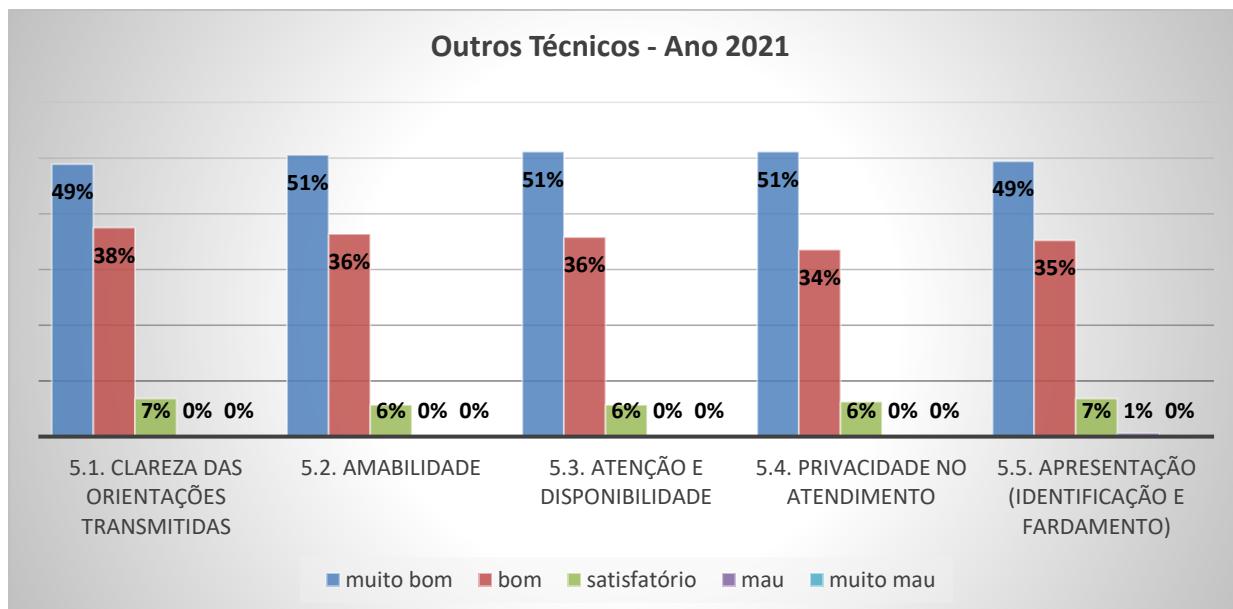
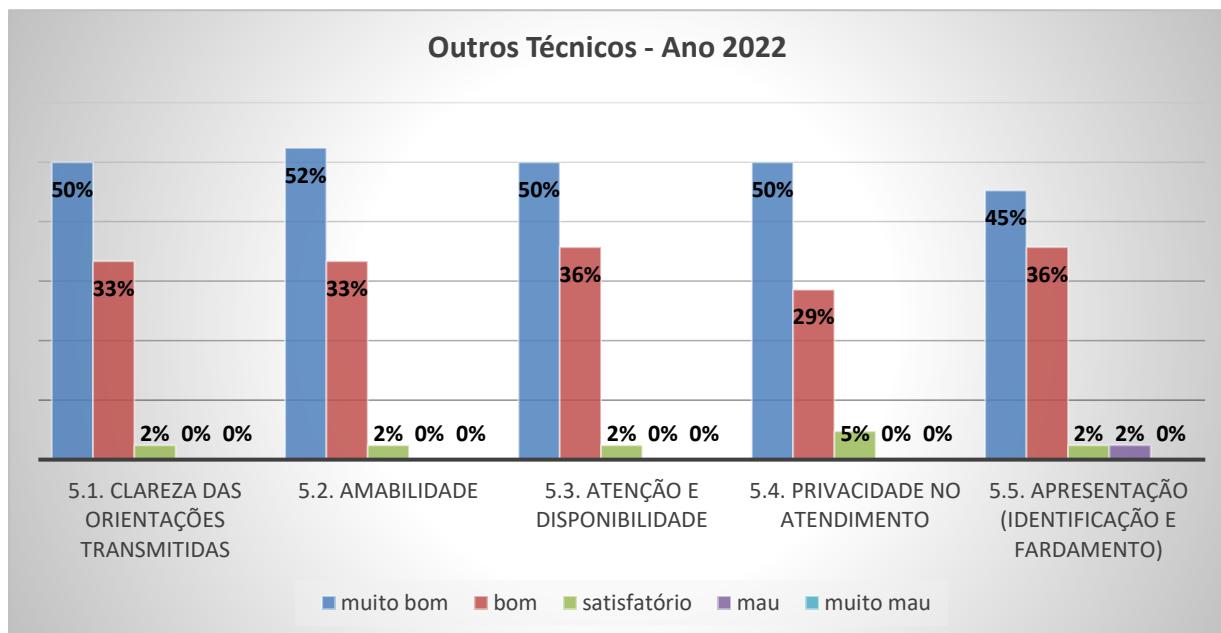


## Equipa de Assistentes Operacionais





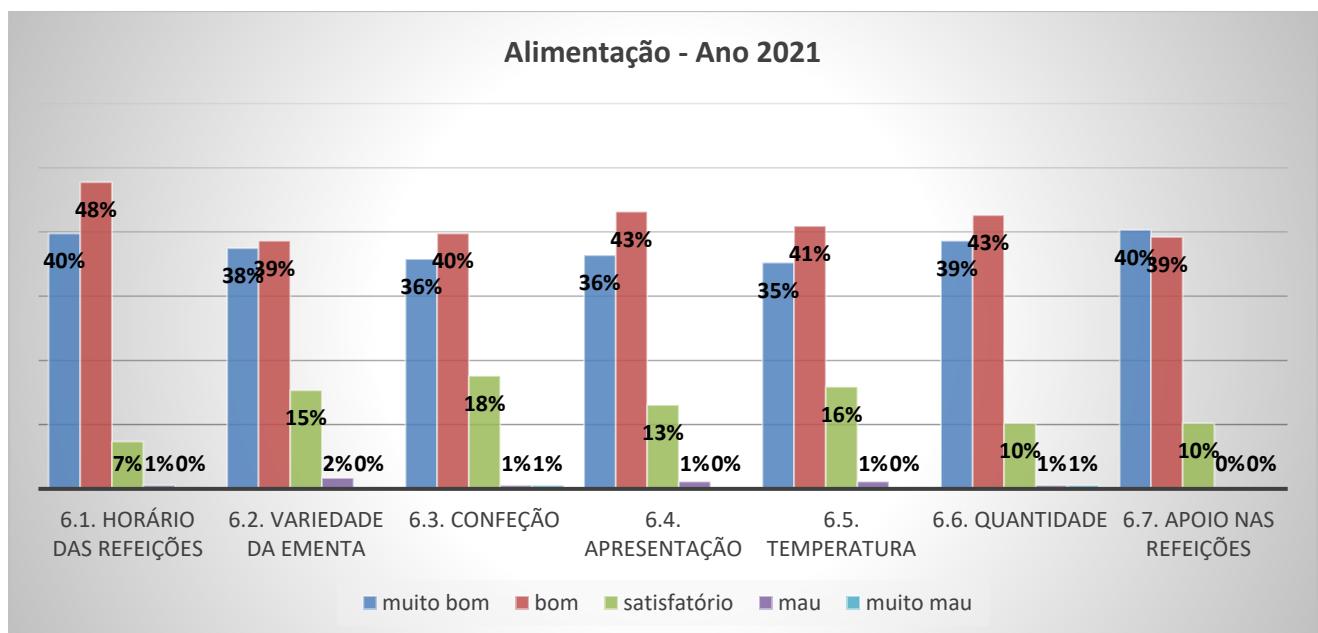
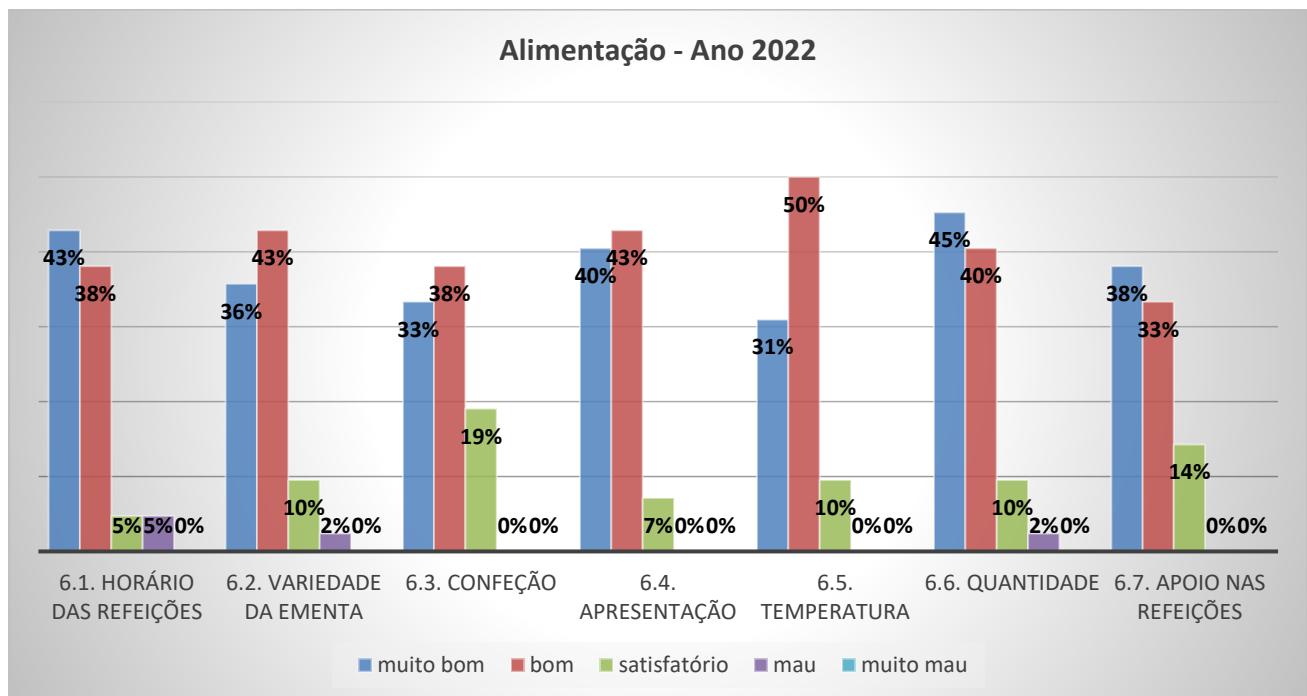
## Outros Técnicos





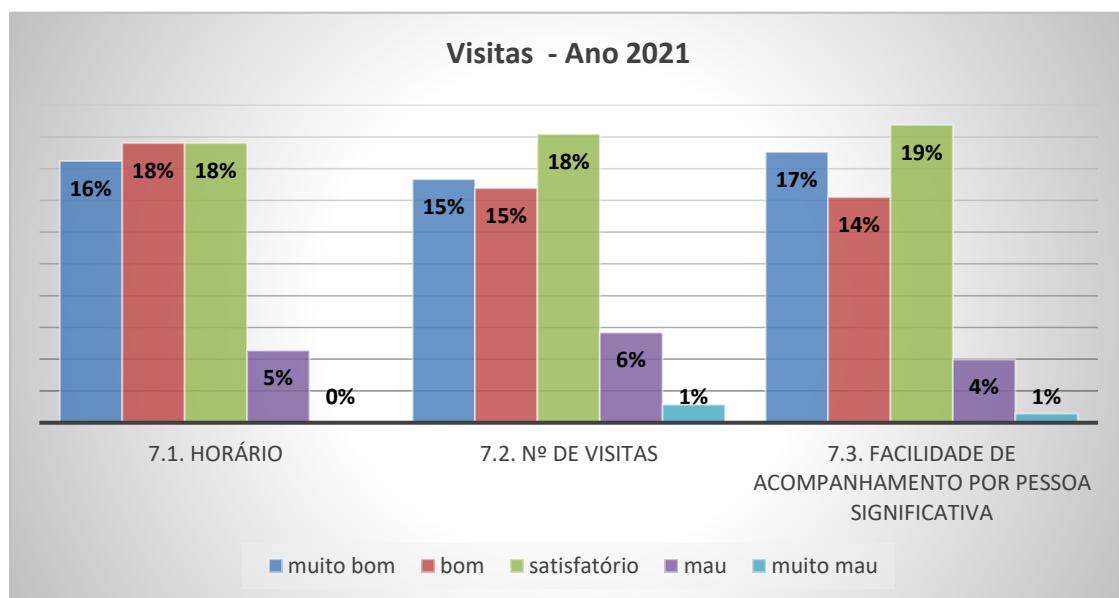
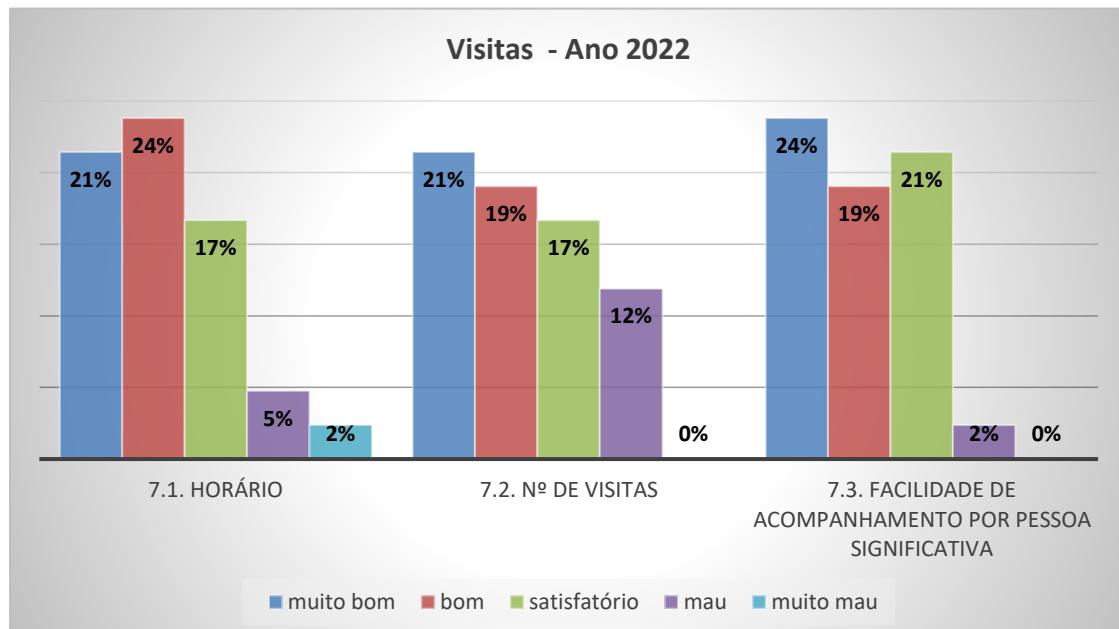
# AVALIAÇÃO INFRA-ESTRUTURAS

## ALIMENTAÇÃO



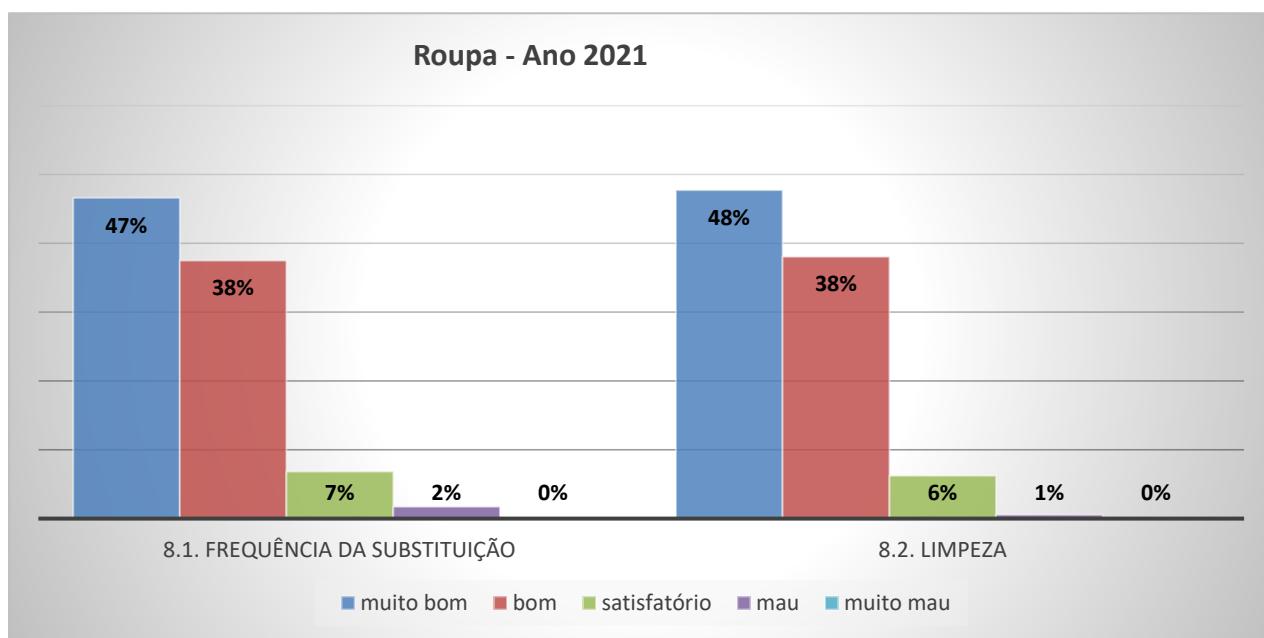
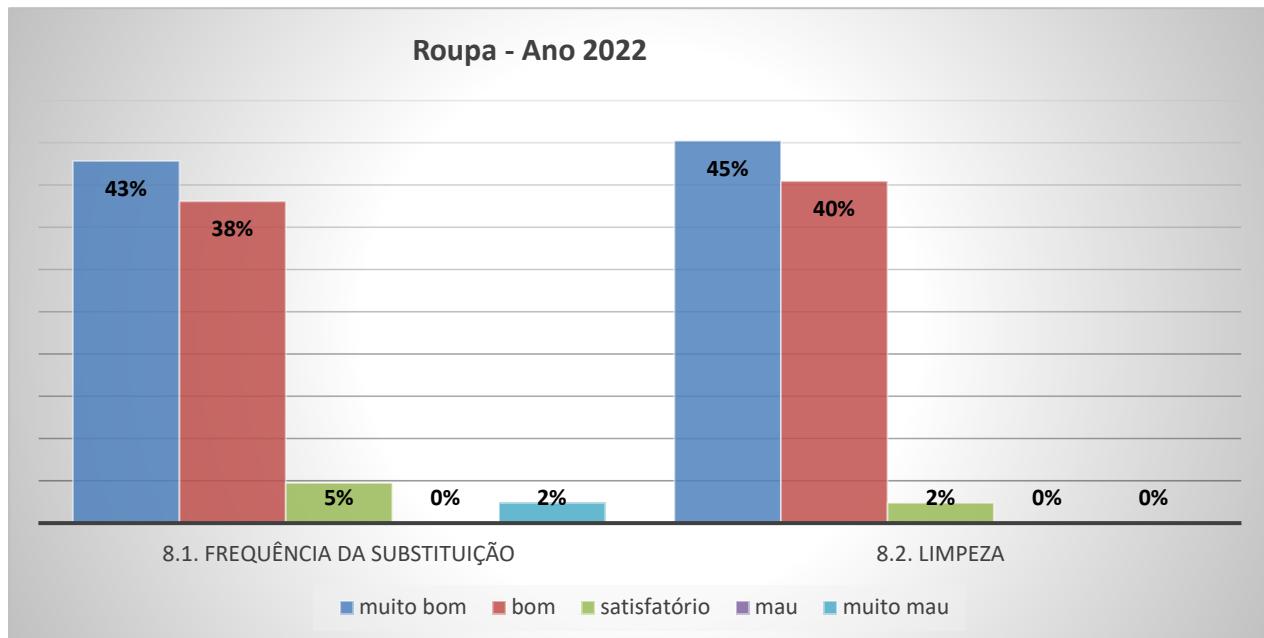


## Visitas



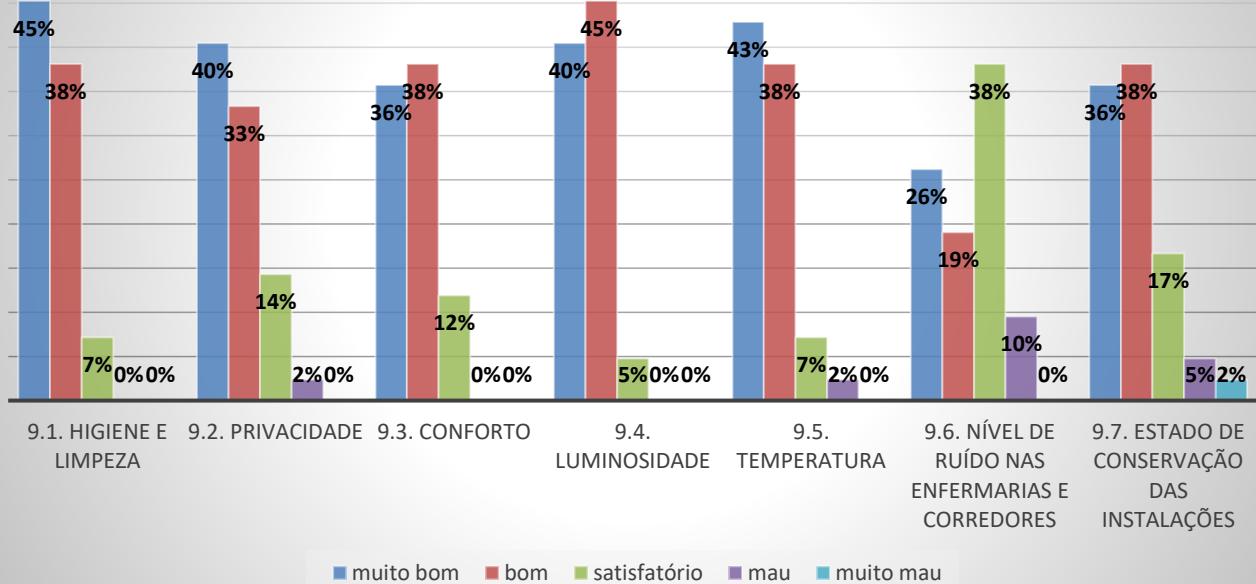


## Roupas

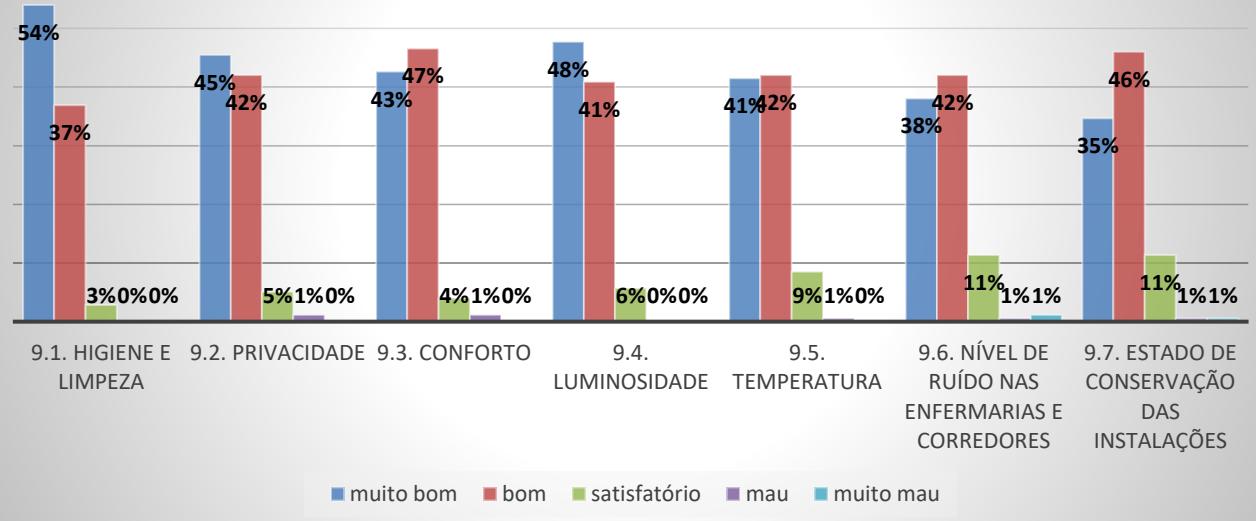




### Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio) - Ano 2022



### Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio) - Ano 2021





### Mensagens de apreço/elogio:

- “Pelo pouco tempo que estive, acho que foi sempre feito um esforço para que tudo decorresse da melhor maneira”
- “Quero agradecer a todos os médicos, enfermeiros e auxiliares, todo o serviço que me prestaram ao longo destes meses. Não podia ser melhor, Muito obrigado a todos.”
- “Estão de parabéns pela qualidade do serviço que é ótimo.”
- “Muito satisfeito pelos serviços prestados.”
- “Utente e família gostavam de agradecer o profissionalismo, amabilidade e dedicação da equipa de enfermagem, das Auxiliares, secretariado e outros técnicos. Um especial agradecimento ao Dr. Diogo e à Sra. Dra. Margarida Gonçalves pelo apoio.”

**MELHORAR ESTÁ AO ALCANCE DE TODOS...  
É ESTA BUSCA CONTÍNUA QUE NOS FAZ ALCANÇAR O SUCESSO.**

