



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE  
LISBOA OCIDENTAL

# Relatório Questionários de satisfação do doente internado

Nefrologia

# 2024

Gabinete do Cidadão

Hospital de Santa Cruz

## ÍNDICE

1.	APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR .....	3
2.	METOLOGIA.....	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 .....	26

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 expetativas e necessidades dos utentes.

Este relatório apresenta apenas a percentagem dos dados introduzidos e correspondentes aos questionários recolhidos entre janeiro e Dezembro de 2024. O questionário de satisfação foi revisto e atualizado em Abril de 2023, tendo-se verificado alterações em várias questões e parâmetros em análise.

## 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 desenervação renal.

## 2. METOLOGIA

### OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

 <b>UNIDADE LOCAL DE SAÚDE LISBOA OCIDENTAL</b> <i>Valorizamos a sua opinião.</i>	<b>Questionário de Satisfação</b> <b>Internamento:</b> _____									
<p>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 anônimo e confidencial.</p>										
<p>Assinale o Hospital onde se encontra:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Hospital de Santa Cruz</td> <td>Hospital São Francisco Xavier</td> <td>Hospital Egas Moniz</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>						Hospital de Santa Cruz	Hospital São Francisco Xavier	Hospital Egas Moniz		
Hospital de Santa Cruz	Hospital São Francisco Xavier	Hospital Egas Moniz								
										
<p><b>1. Assistentes Técnicas (Secretariado)</b></p>										
1. 1. Amabilidade e disponibilidade <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1. 2. Clareza das informações prestadas <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1. 3. Apresentação (Identificação e fardamento) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>										
<p><b>2. Equipa Médica</b></p>										
2. 1. Amabilidade e disponibilidade <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 2. 2. Clareza da informação (exames/tratamentos possíveis) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 2. 3. Informação sobre o seu estado de saúde <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 2. 4. Privacidade e intimidade no atendimento <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 2. 5. Apresentação (Identificação e fardamento) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 2. 6. Informação sobre cuidados pós-alta <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>										
<p><b>3. Equipa de Enfermagem</b></p>										
3. 1. Amabilidade e disponibilidade <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 3. 2. Informação sobre os cuidados de enfermagem <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 3. 3. Privacidade e intimidade no atendimento <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 3. 4. Apresentação (Identificação e fardamento) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 3. 5. Informação sobre os cuidados pós-alta <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>										
<p><b>4. Técnicos Auxiliares de Saúde</b></p>										
4. 1. Amabilidade e disponibilidade <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 4. 2. Rapidez na resposta <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 4. 3. Privacidade e intimidade no atendimento <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 4. 4. Apresentação (Identificação e fardamento) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>										
<p><b>5. Visitas</b></p>										
5. 1. Horário <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 5. 2. Número de visitas <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 5. 3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>										
<p><b>6. Roupa</b></p>										
6. 1. Frequência da substituição <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 6. 2. Limpeza <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>										
<p><b>7. Alimentação</b></p>										
7. 1. Horário das refeições <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 7. 2. Confeção <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 7. 3. Apresentação <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 7. 4. Temperatura <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 7. 5. Apoio nas refeições <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>										



**8. Instalações (enfermarias, wc, salas de convívio)**

8. 1. Higiene e limpeza


8. 2. Privacidade

8. 3. Conforto

8. 4. Luminosidade

8. 5. Temperatura

8. 6. Nível de ruído

8. 7. Estado de conservação das instalações

**9. Acessibilidade**

9. 1. Contacto com o Hospital (telefone, email....)


9. 2. Sinalética

9. 3. Acessibilidade física

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


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

Sim

Não

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 Nefrologia, 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.

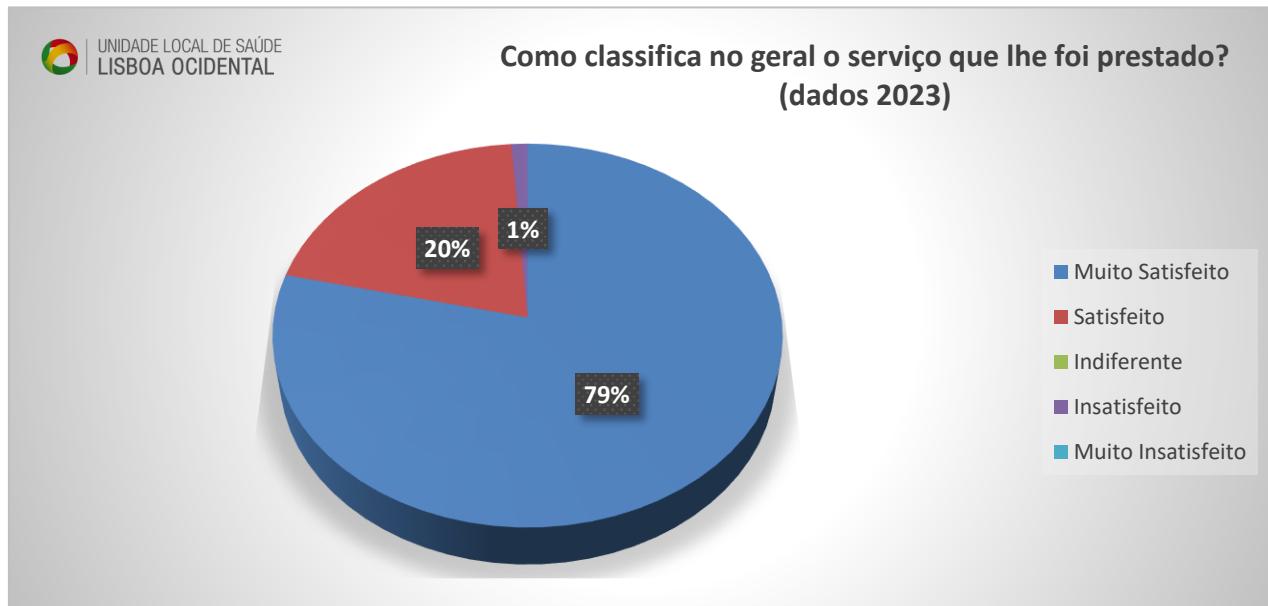
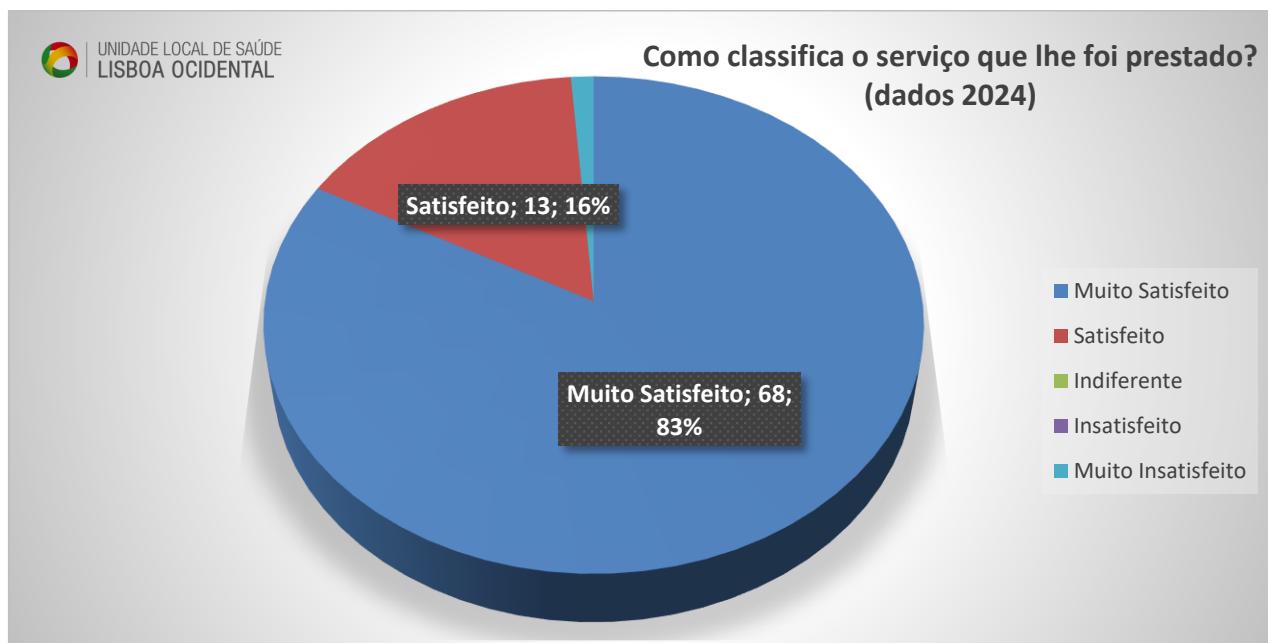
O questionário é constituído por 11 perguntas fechadas. O questionário dispõe ainda de um campo para sugestões que permite ao inquirido expressar-se de forma livre e espontânea.

População Alvo Serviço de Nefrologia (internamento)			
Serviço	População alvo (doentes saídos diretos)	Amostra (nº inquiridos)	% inquiridos/ total doentes saídos
Nefrologia Internamento (1 de janeiro a 31 de dezembro de 2024)	968	90	9%

### 3. ANÁLISE GLOBAL

Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

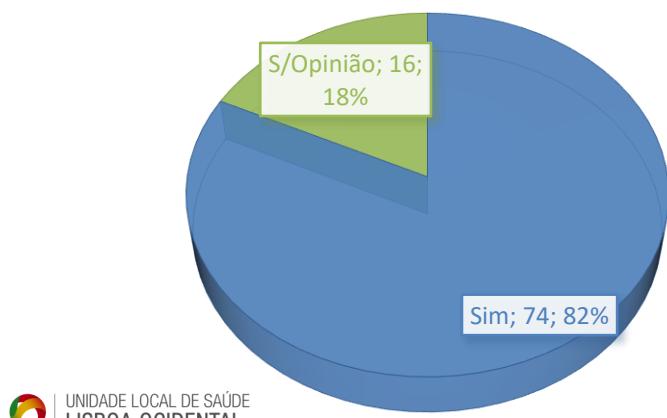
#### 3.1. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?



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

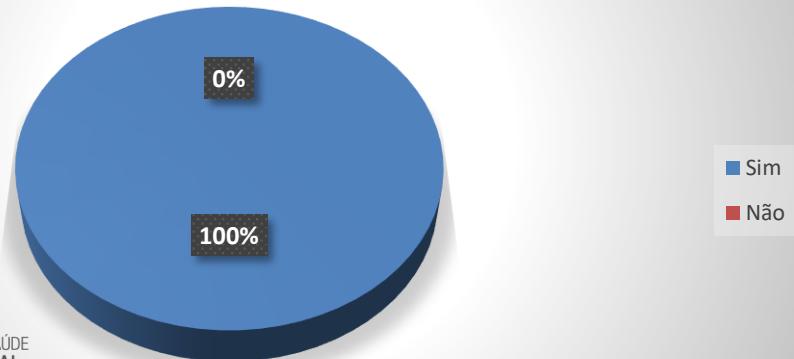
Todas as informações relativas ao utente, desde a sua situação clínica, diagnóstico, prognóstico e dados pessoais são confidenciais. Este direito obriga ao segredo profissional de todos os funcionários que desenvolvem a sua atividade no centro hospitalar, sendo que tanto a estrutura, como os registos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

CONSIDERA QUE FOI GARANTIDA A  
CONFIDENCIALIDADE DA SUA IDENTIDADE E DOS SEUS  
DADOS CLÍNICOS? (DADOS 2024)



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE  
LISBOA OCIDENTAL

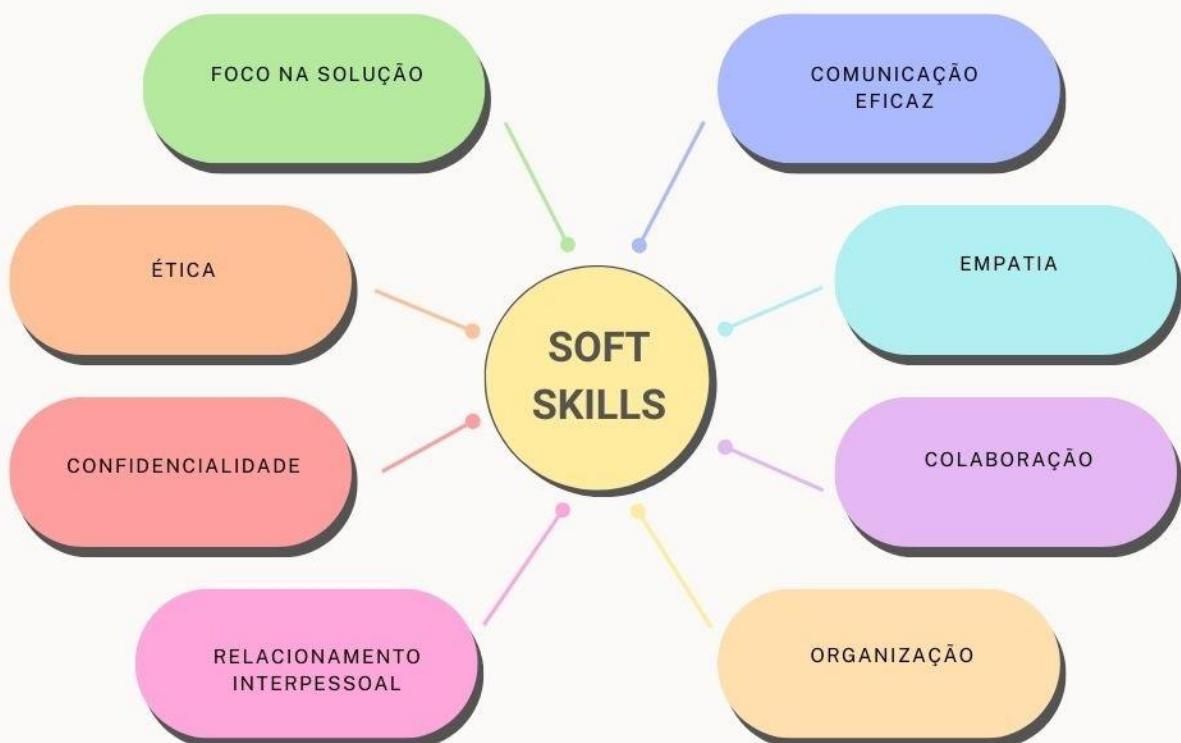
Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos? (dados 2023)



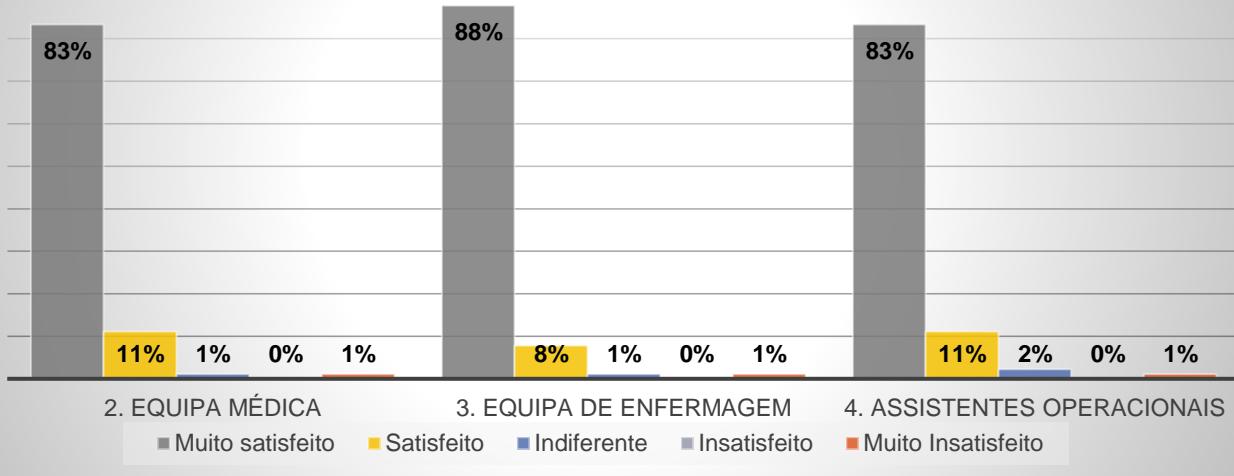
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE  
LISBOA OCIDENTAL

### 3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal

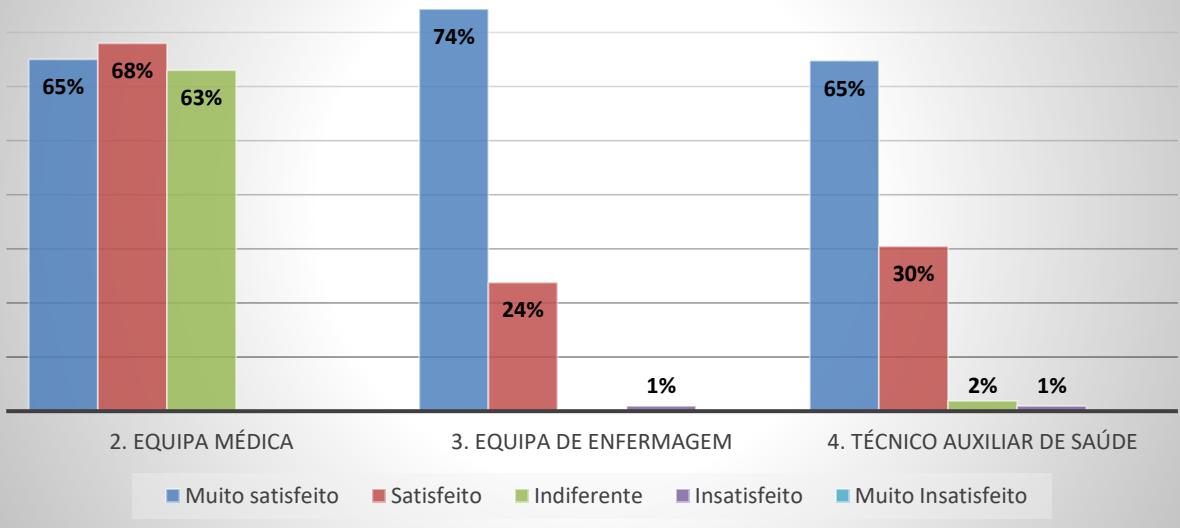
Este ponto pretende avaliar o grau de satisfação do inquirido em relação ao atendimento pelas várias categorias profissionais, abordando questões como informação prestada, apresentação e respeito pela privacidade. “Soft skills” ou a eficácia da apresentação e comunicação tem uma importância relevante em vários contextos e interferem direta e indiretamente na experiência dos utentes em ambiente hospitalar influenciando a sua opinião de forma positiva ou negativamente.

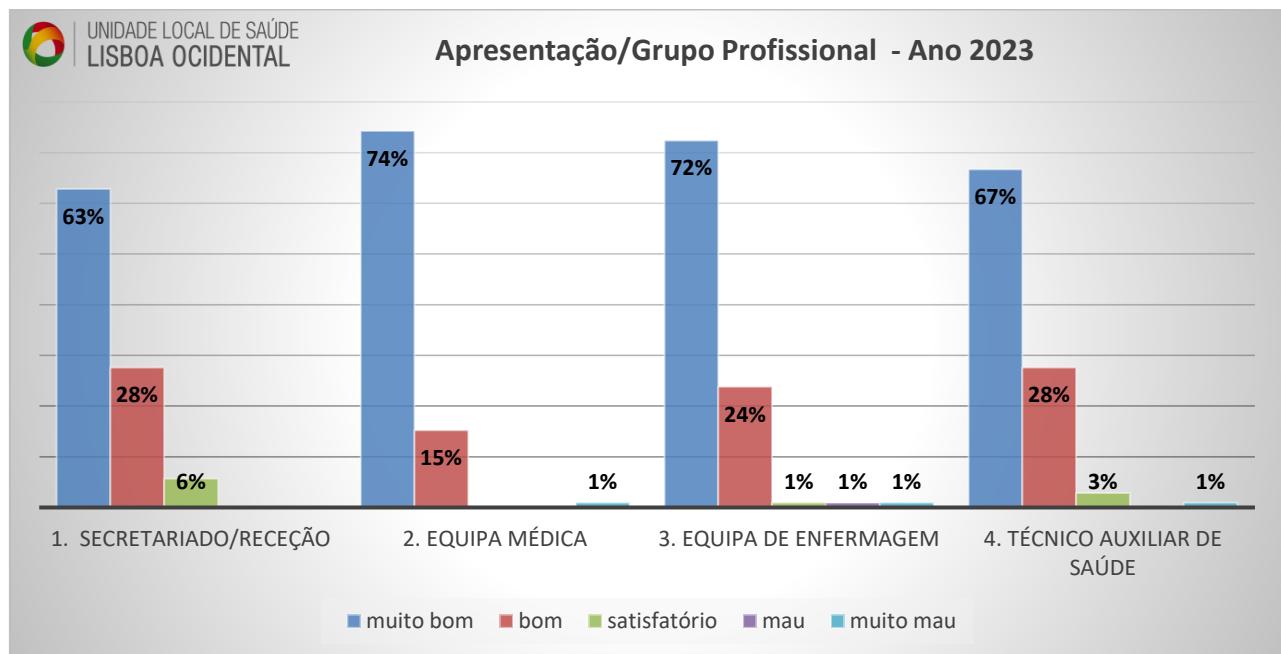
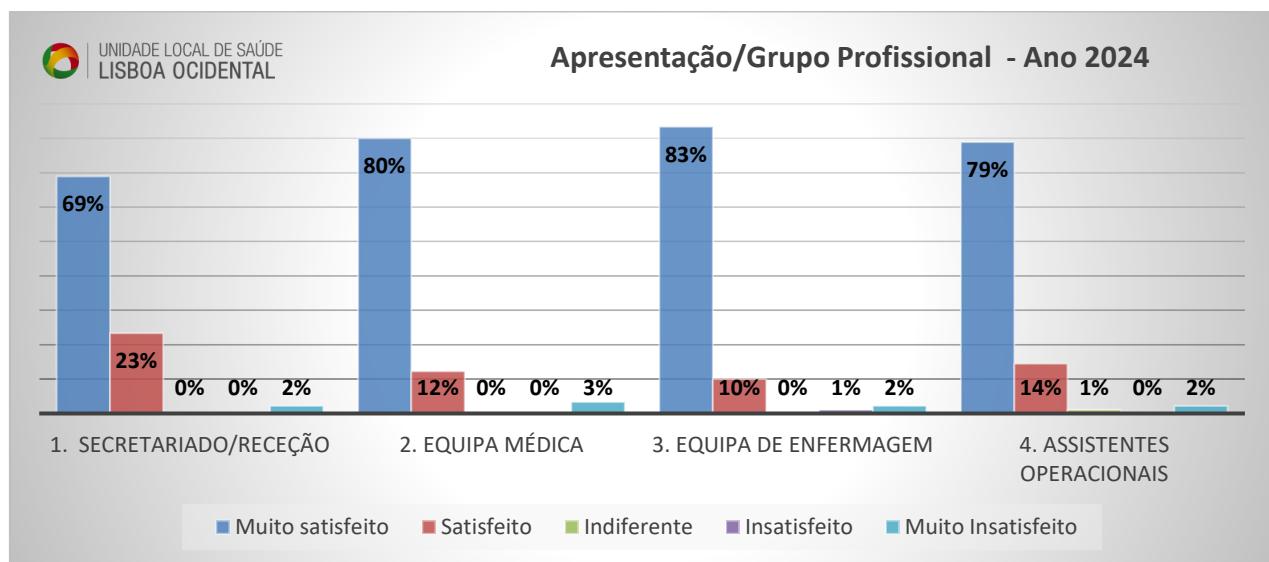


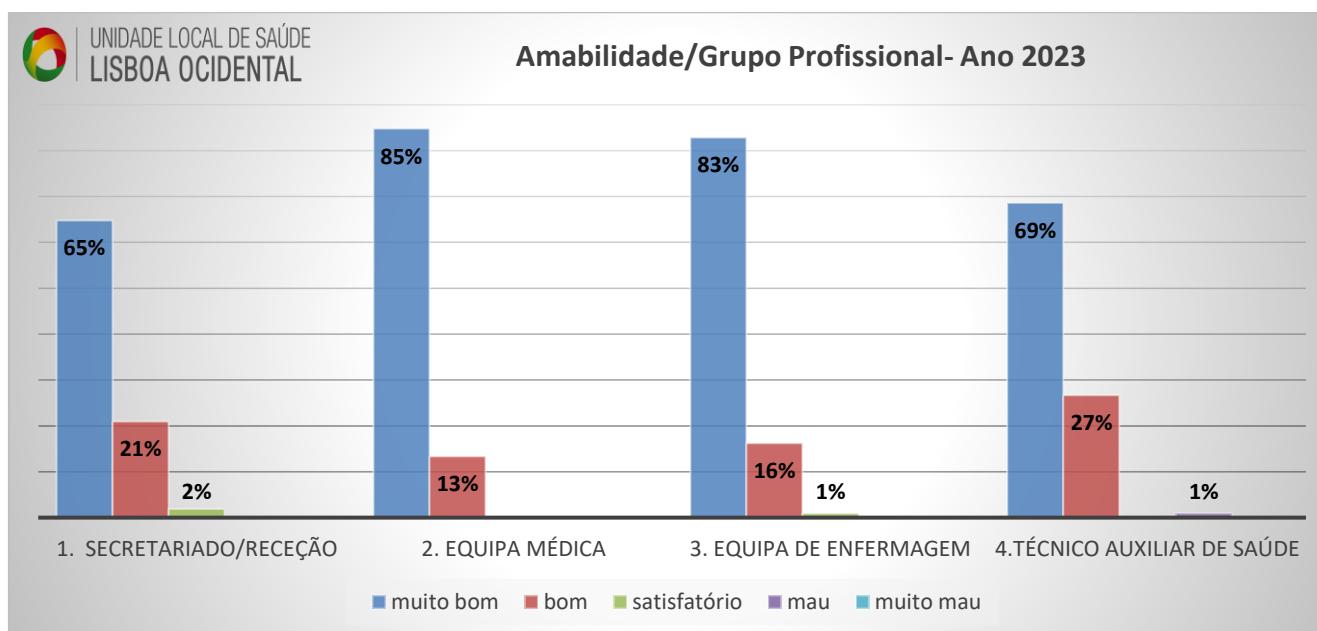
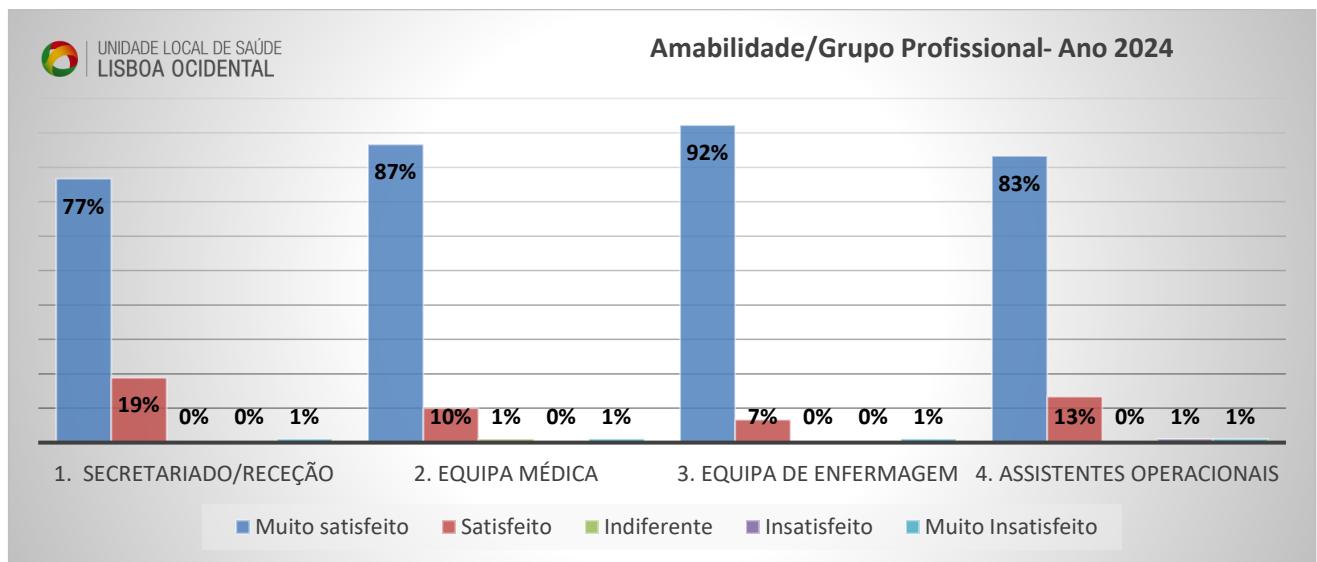
### Privacidade no atendimento/grupo profissional - Ano 2024



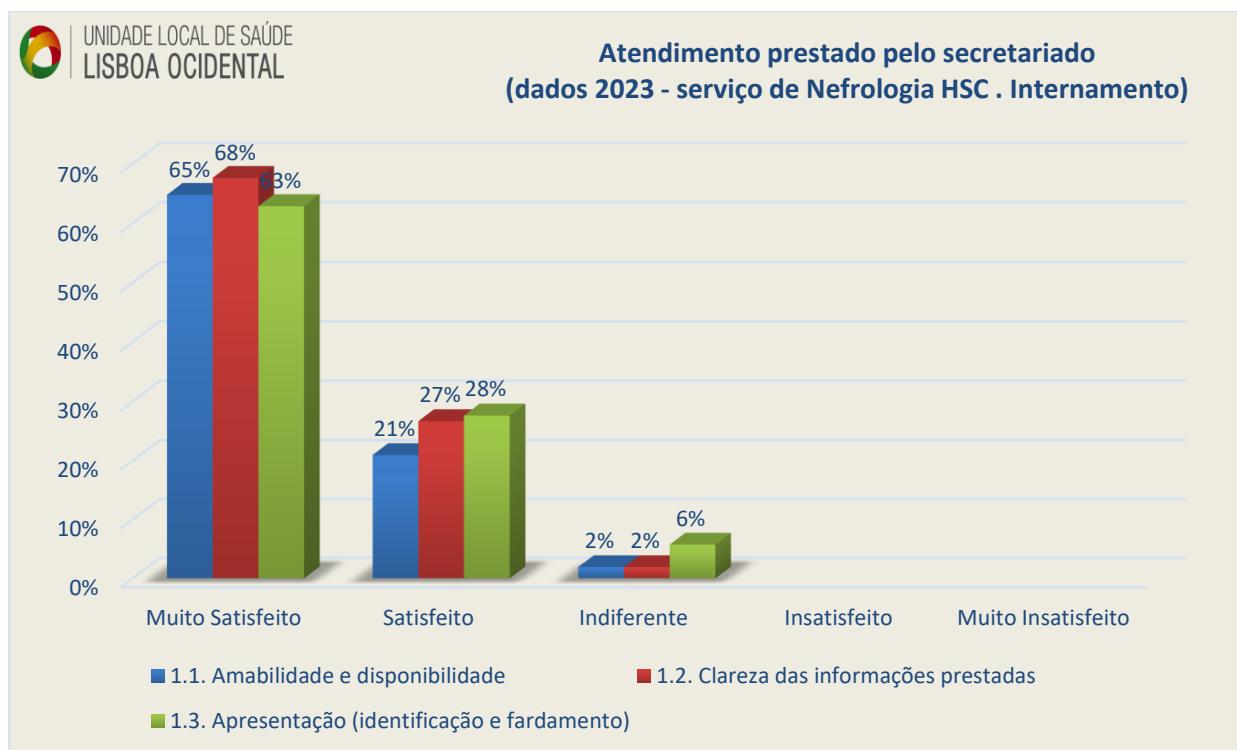
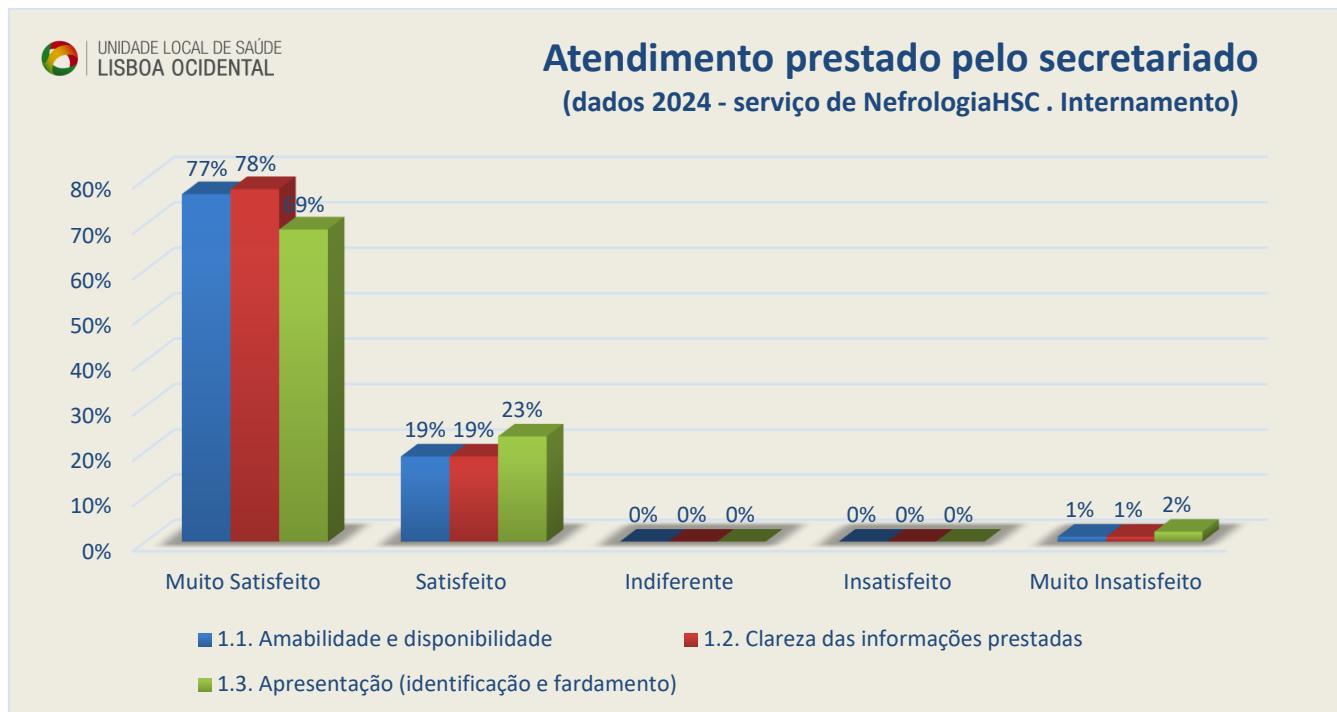
### Privacidade no atendimento/grupo profissional - Ano 2023



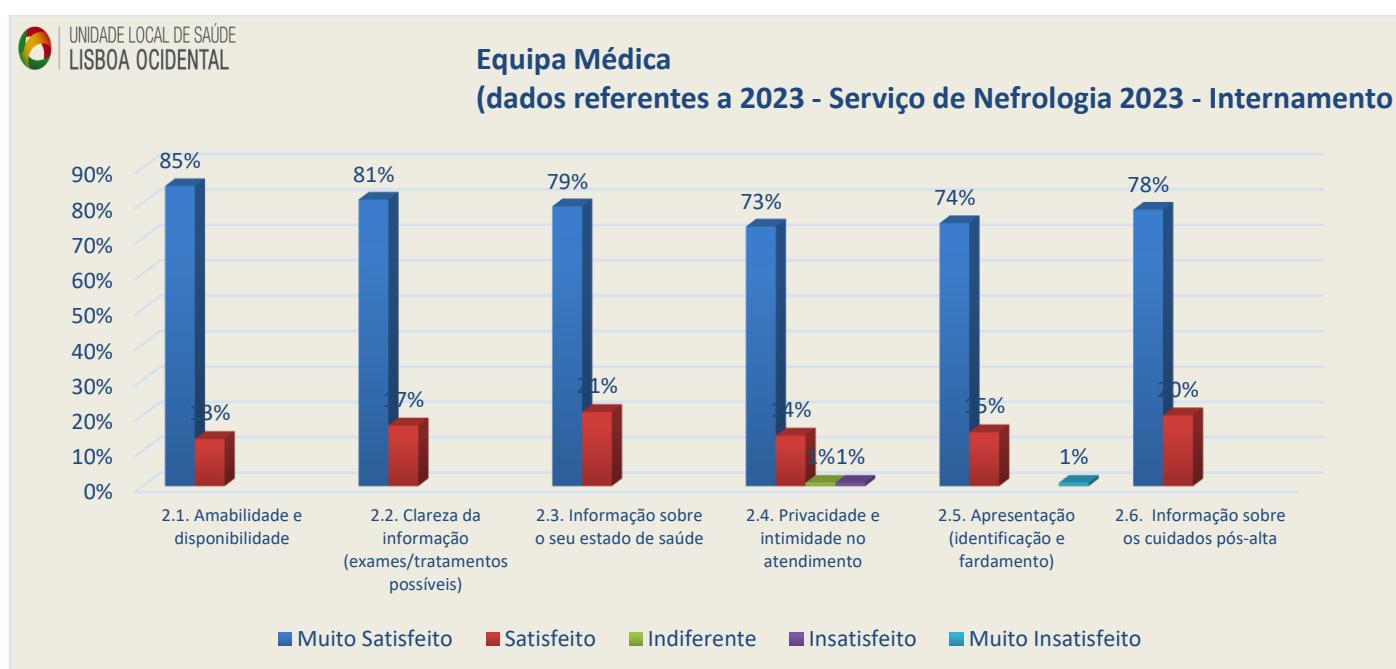
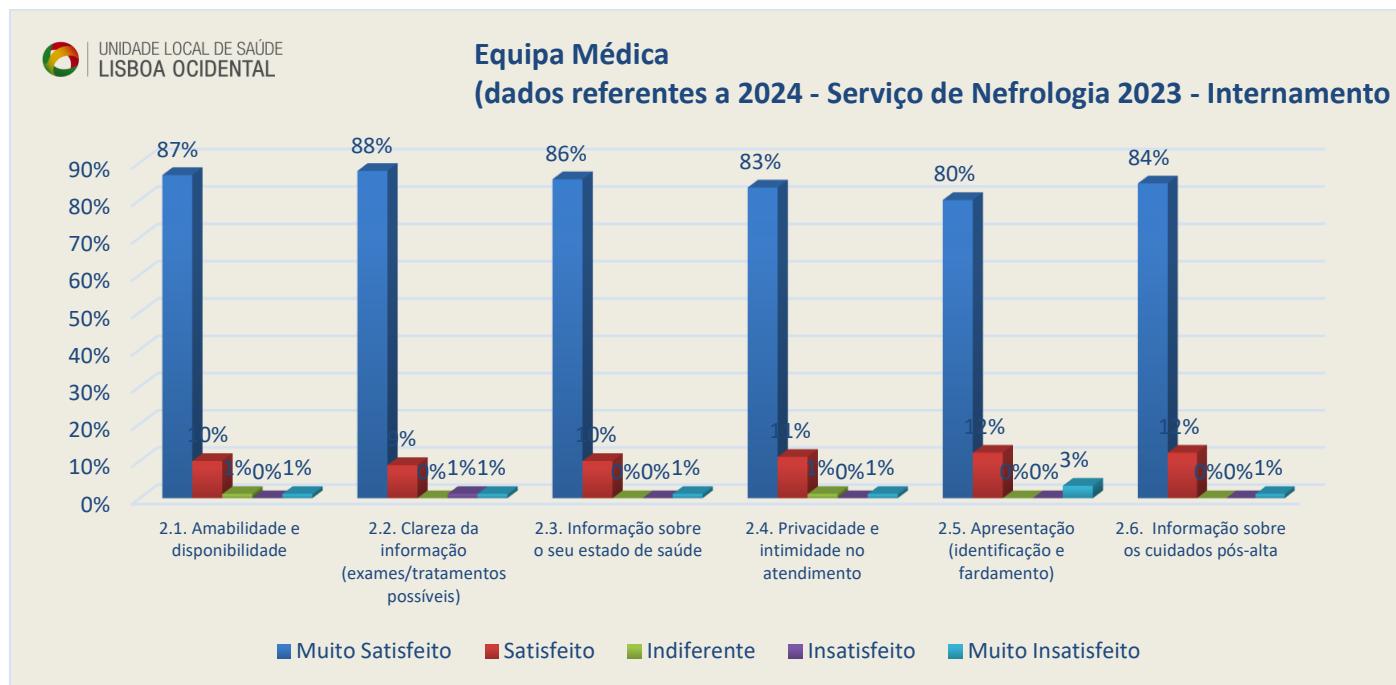




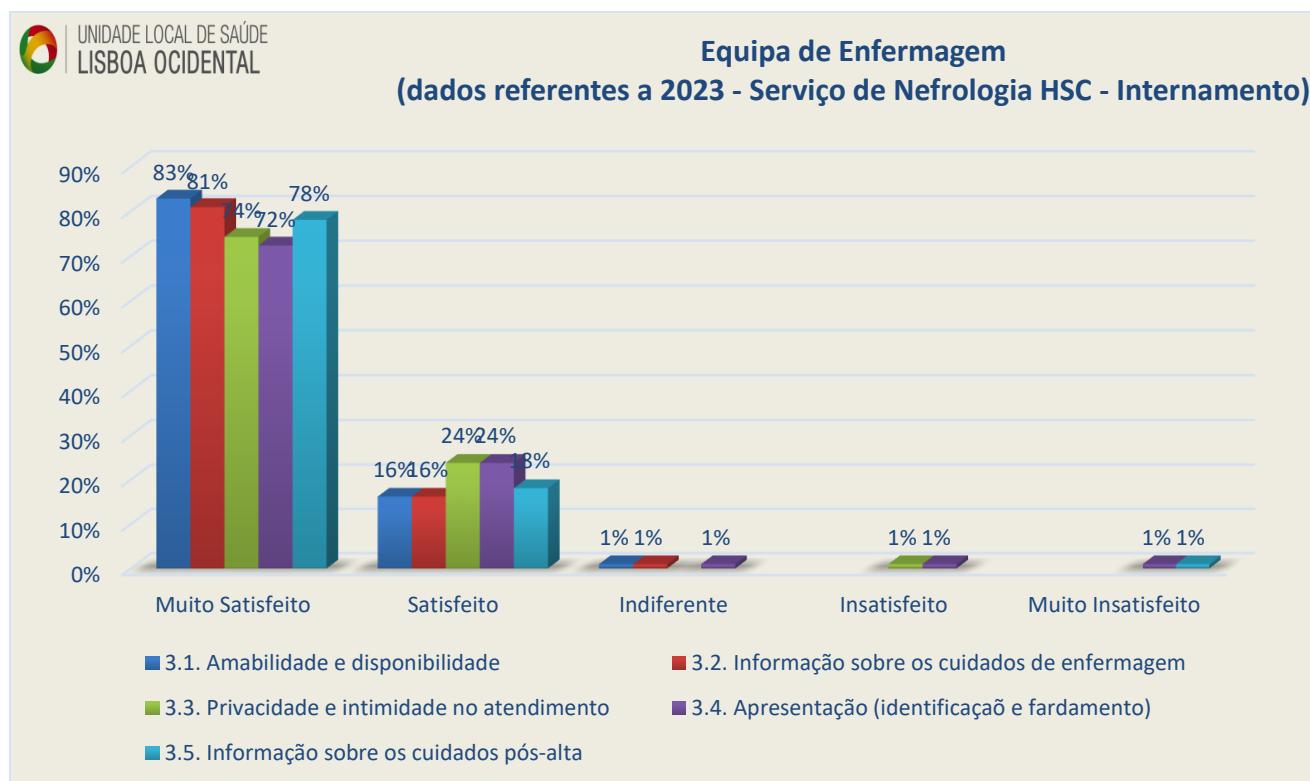
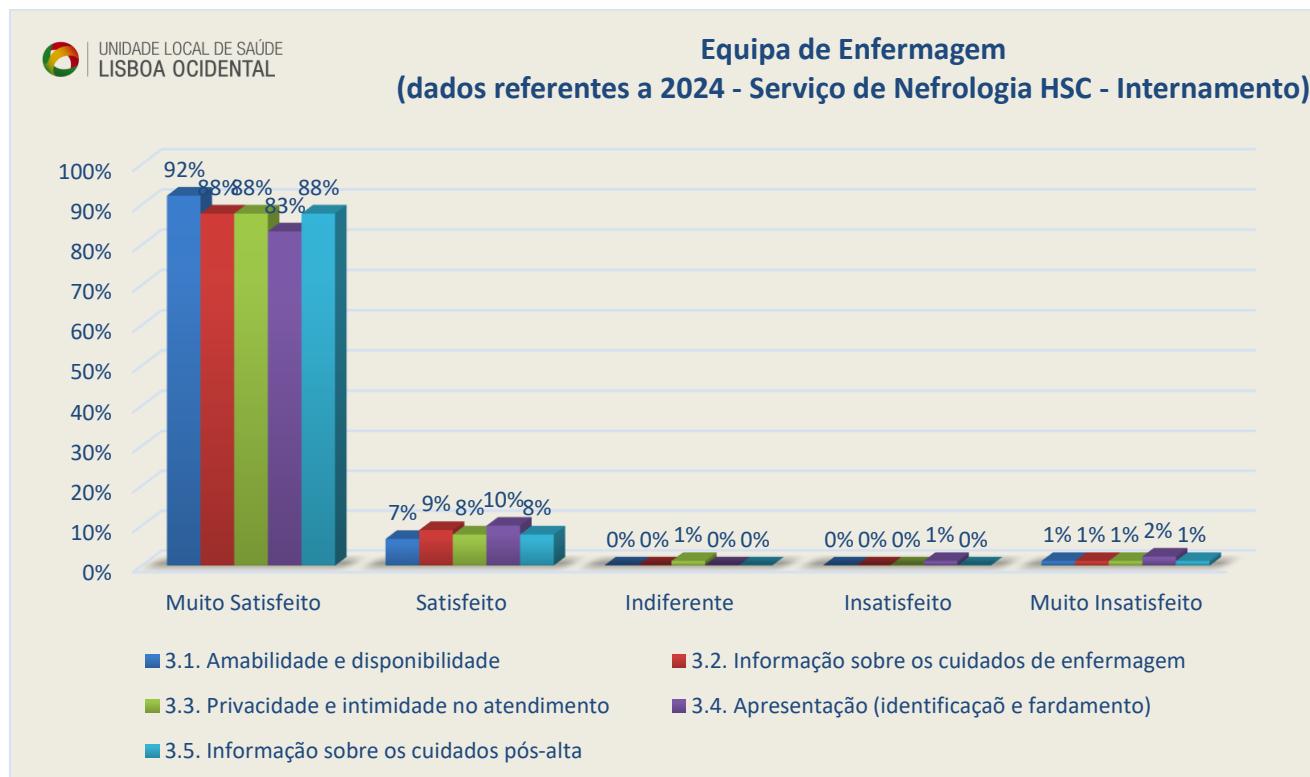
### 3.3.1. Assistentes Técnicos (secretariado)



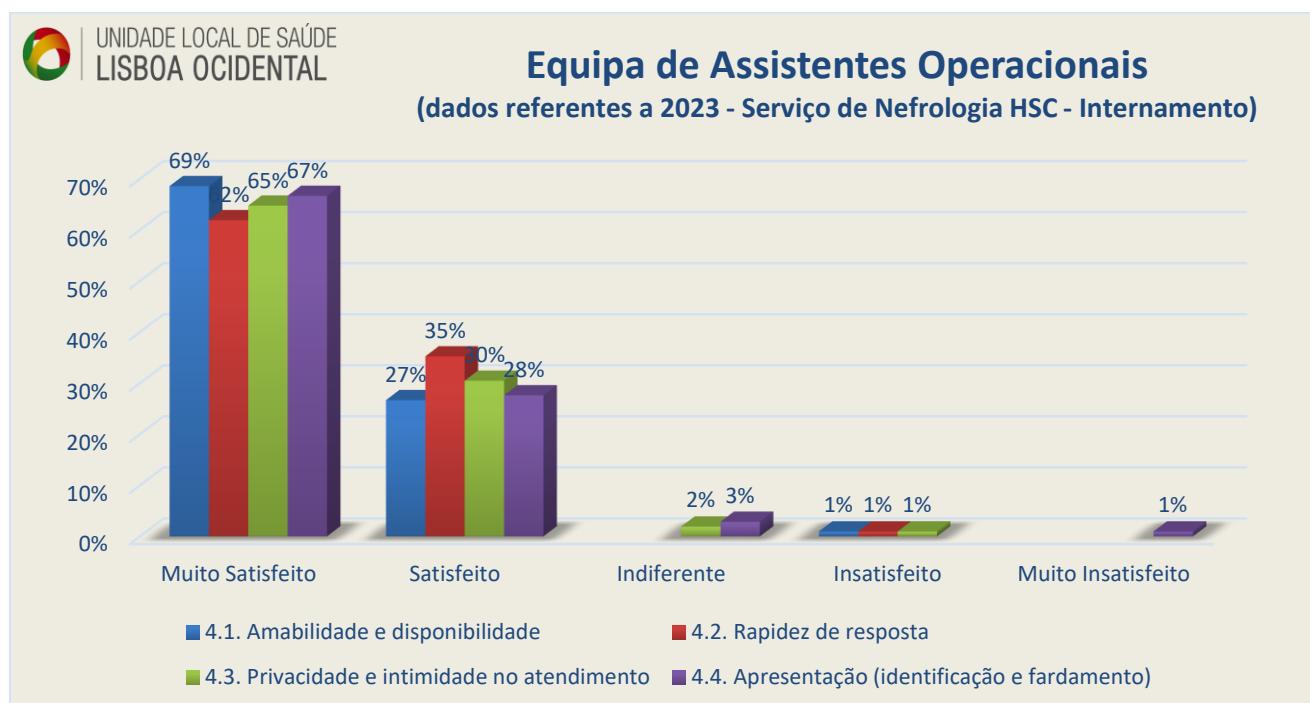
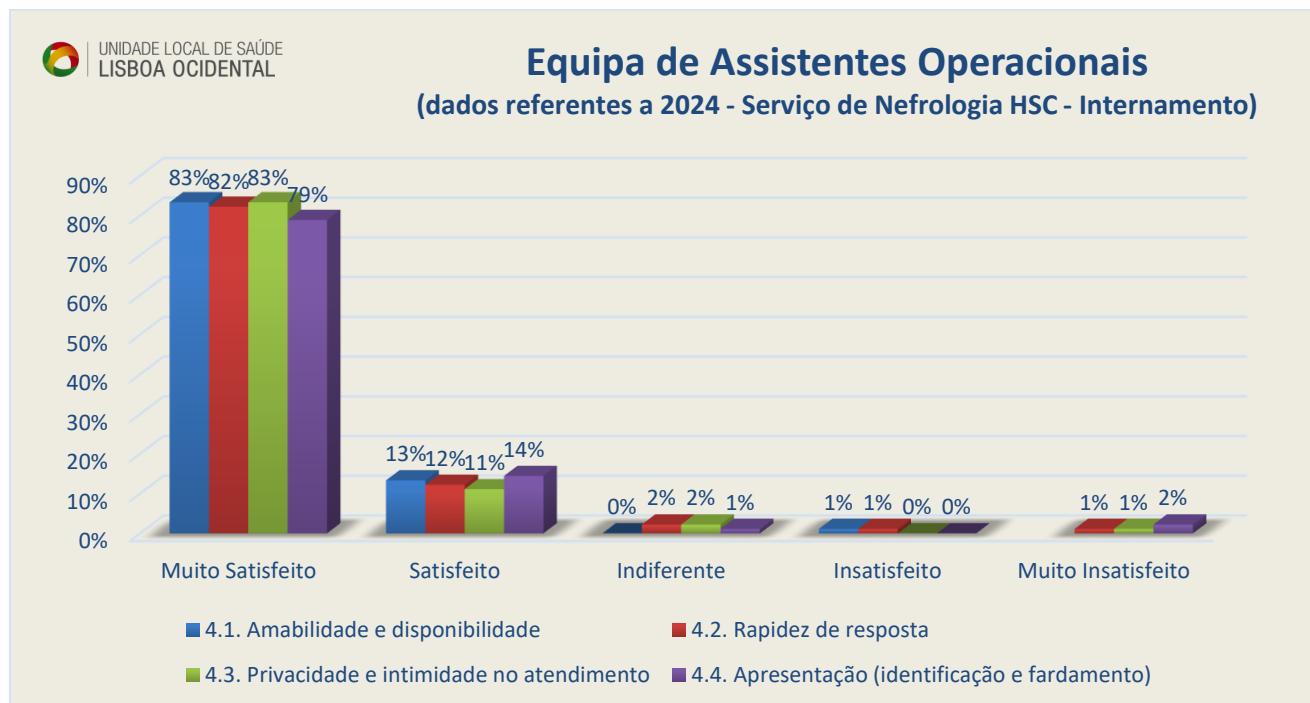
### 3.3.2. Equipa médica



### 3.3.3. Equipa de enfermagem

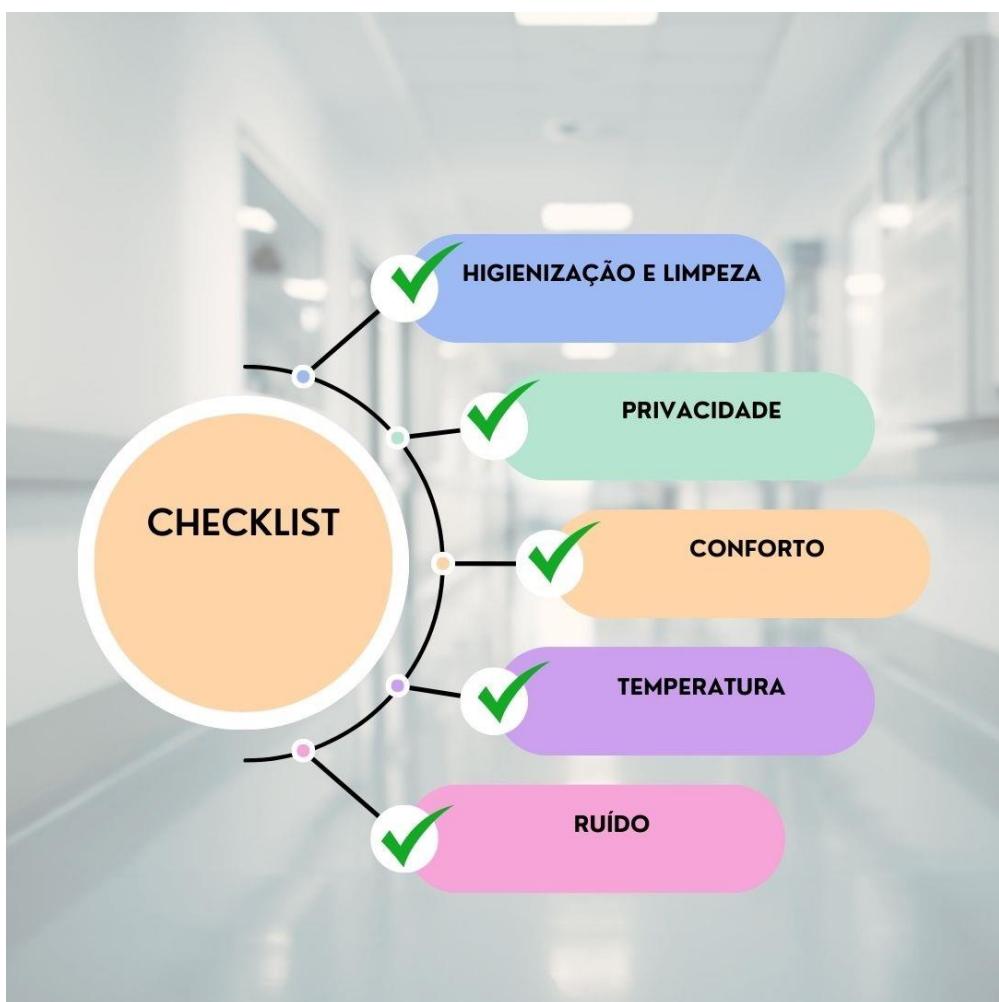


### 3.3.4. Assistentes operacionais

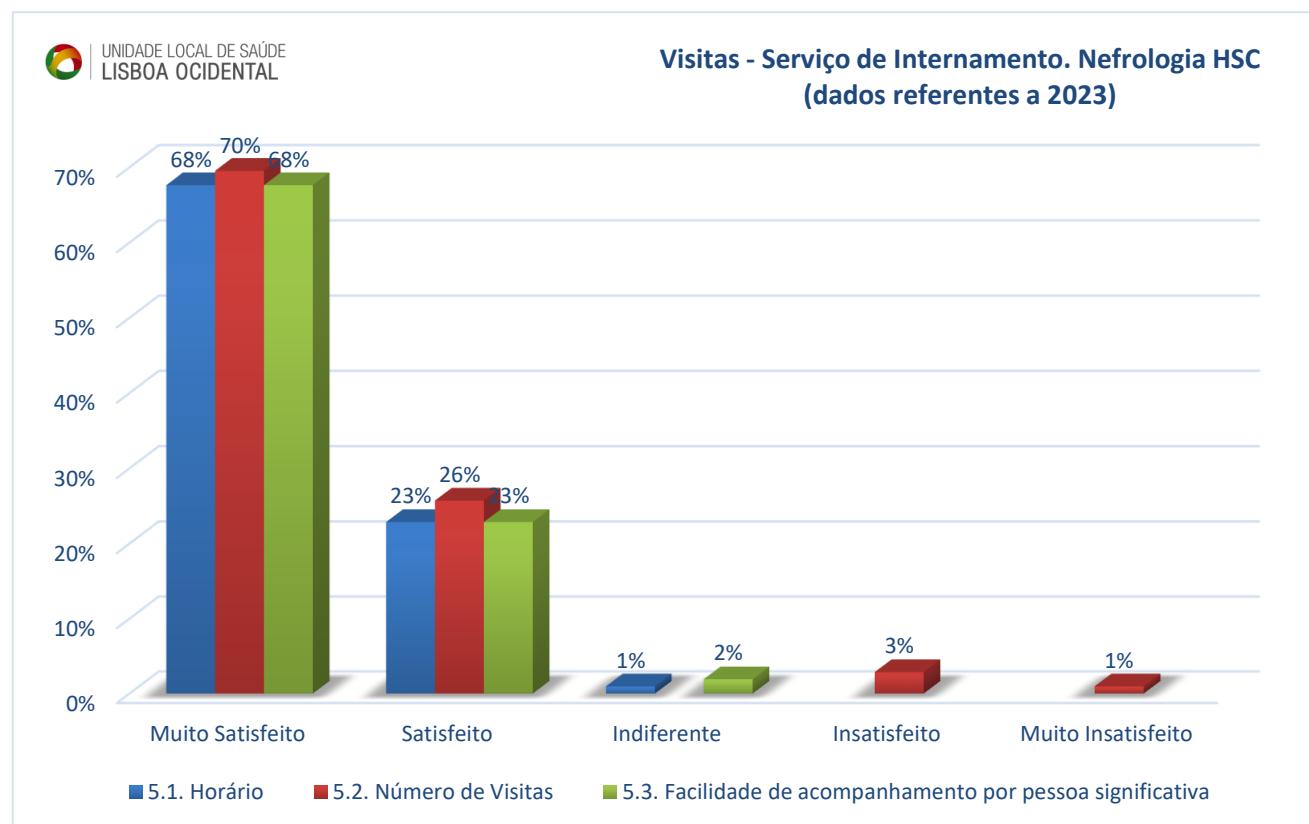
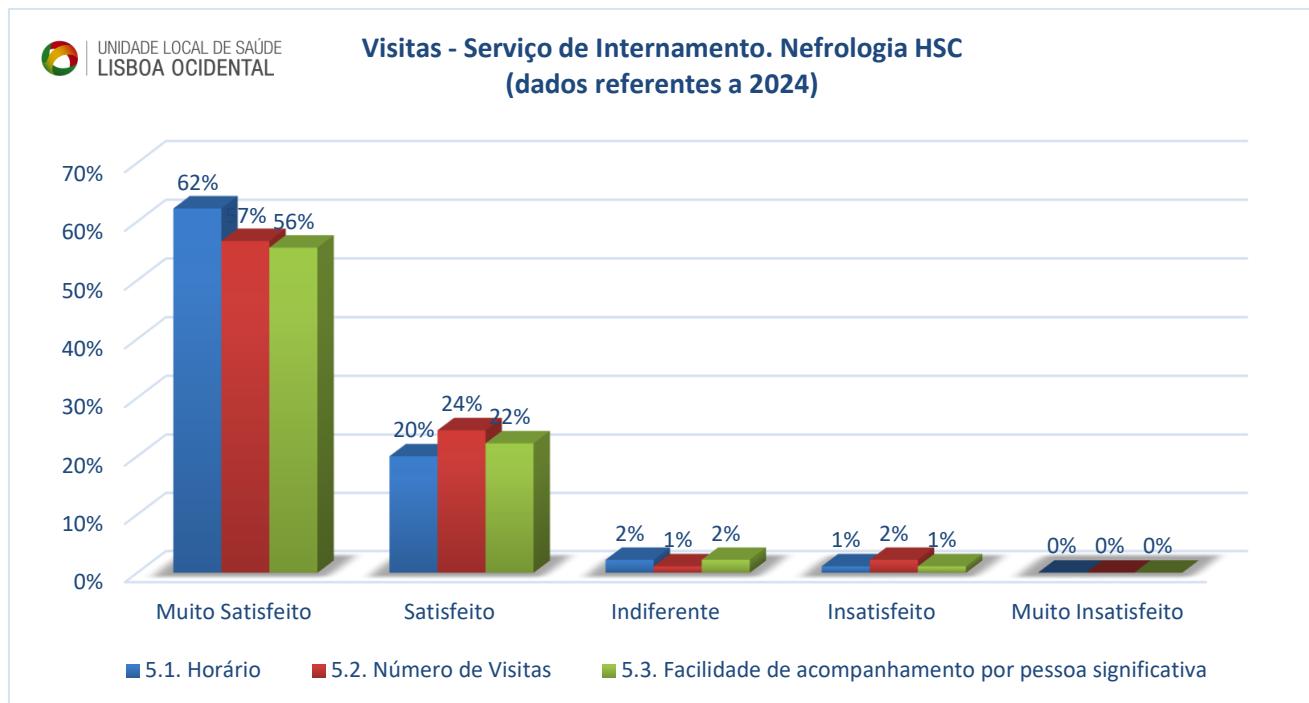


### 3.4. INFRAESTRUTURAS

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

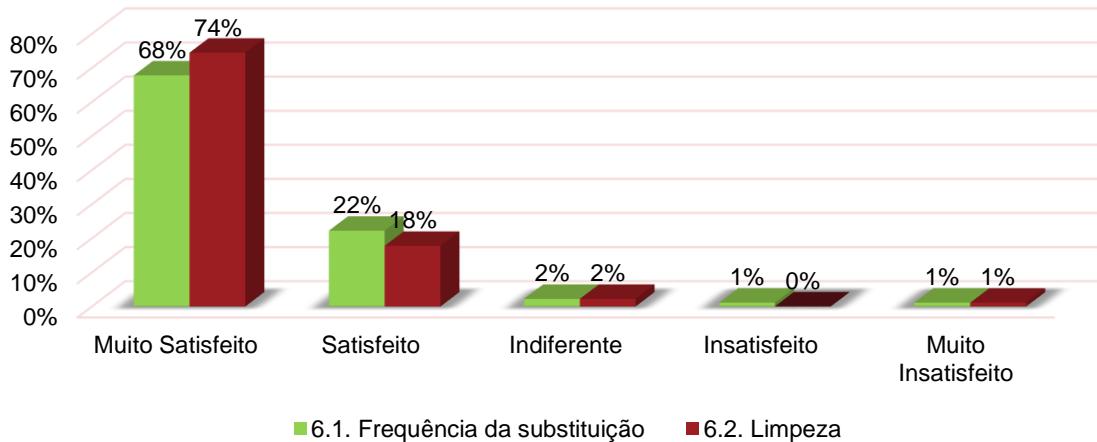


### 3.4.2. Roupas



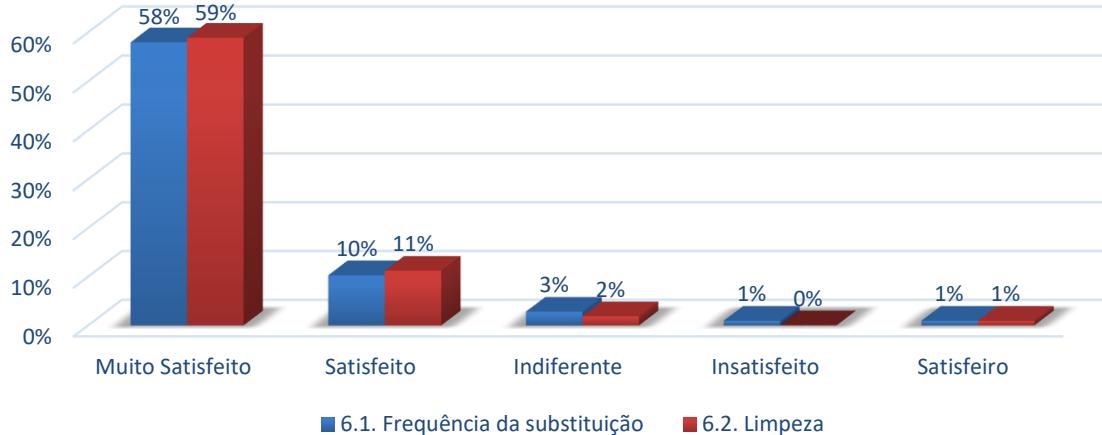
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE  
LISBOA OCIDENTAL

#### Roupas - Serviço de Internamento . Nefrologia HSC (dados referentes a 2024)

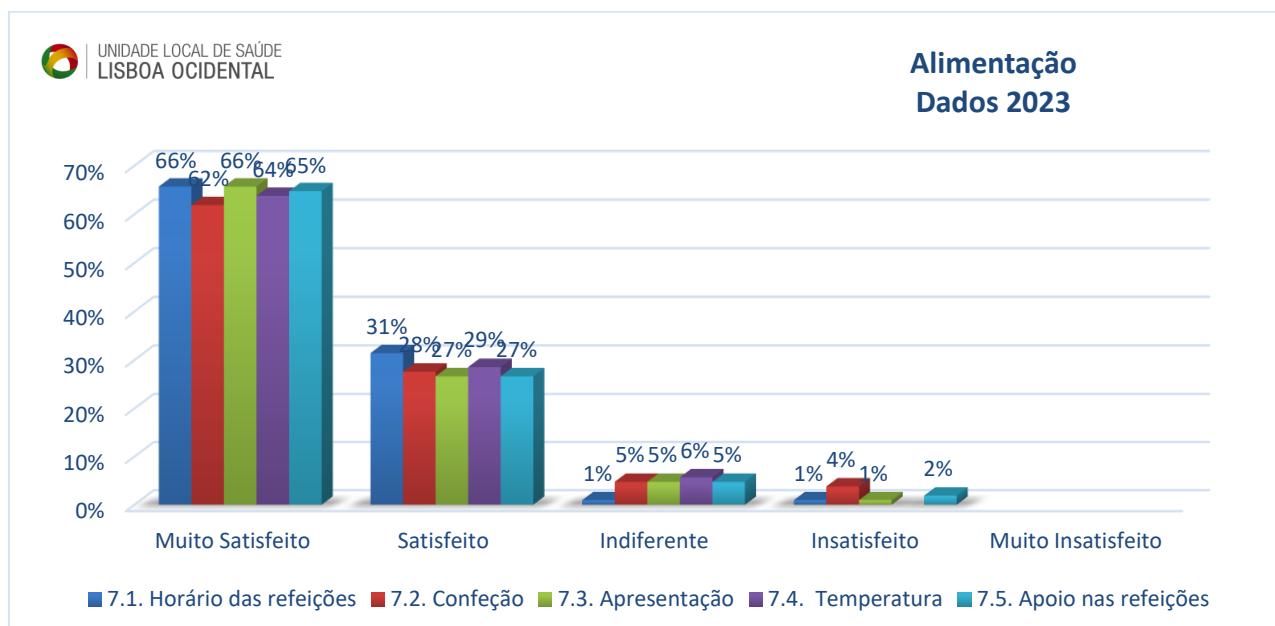
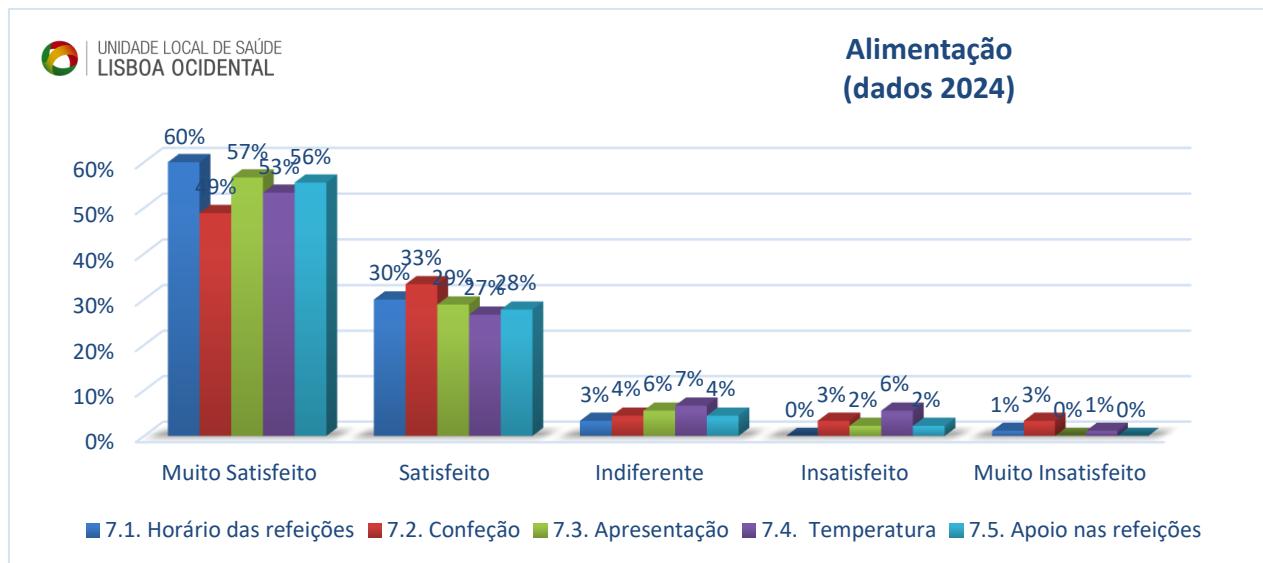


UNIDADE LOCAL DE SAÚDE  
LISBOA OCIDENTAL

#### Roupas - Serviço de Internamento . Nefrologia HSC (dados referentes a 2023)

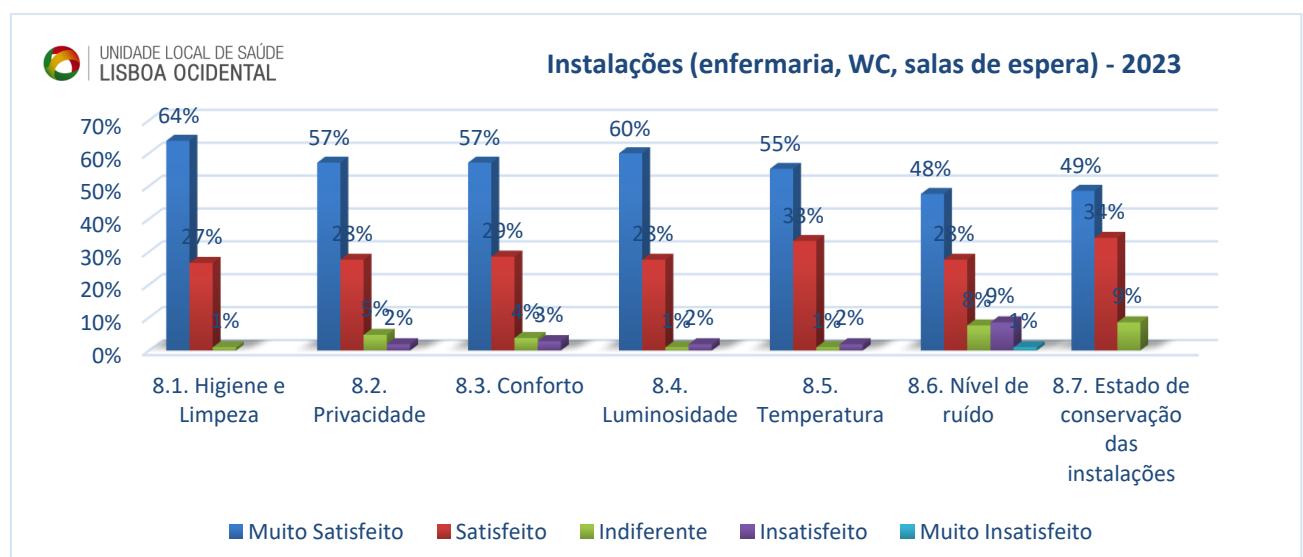
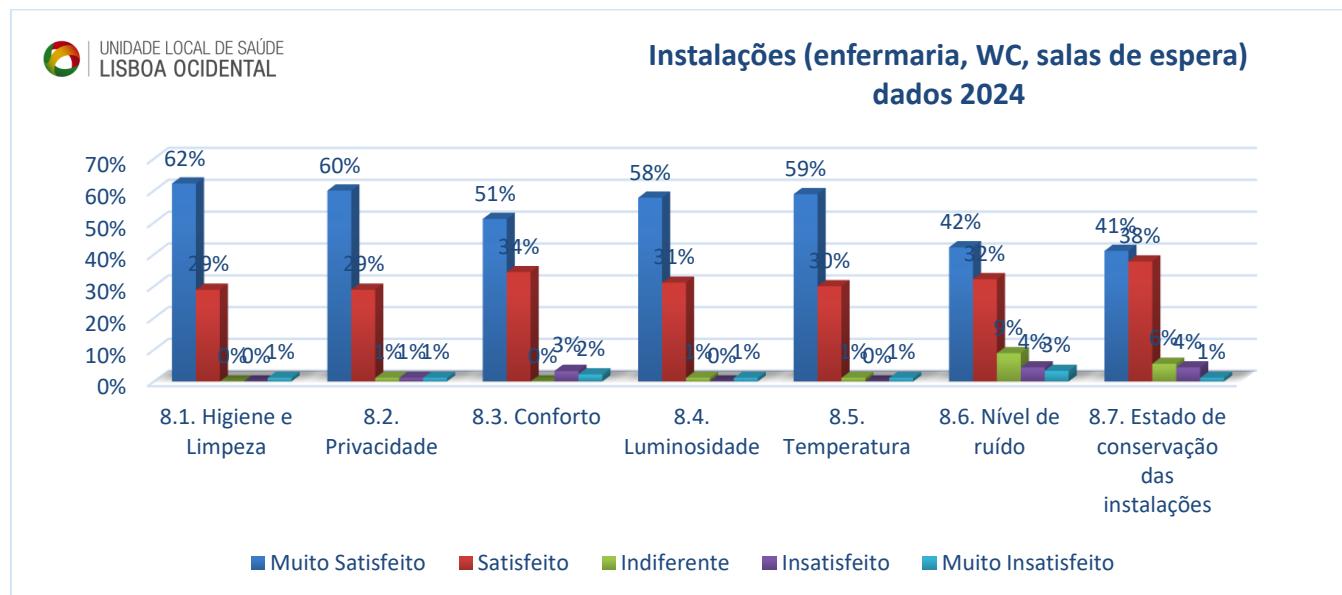


### 3.4.3. Alimentação

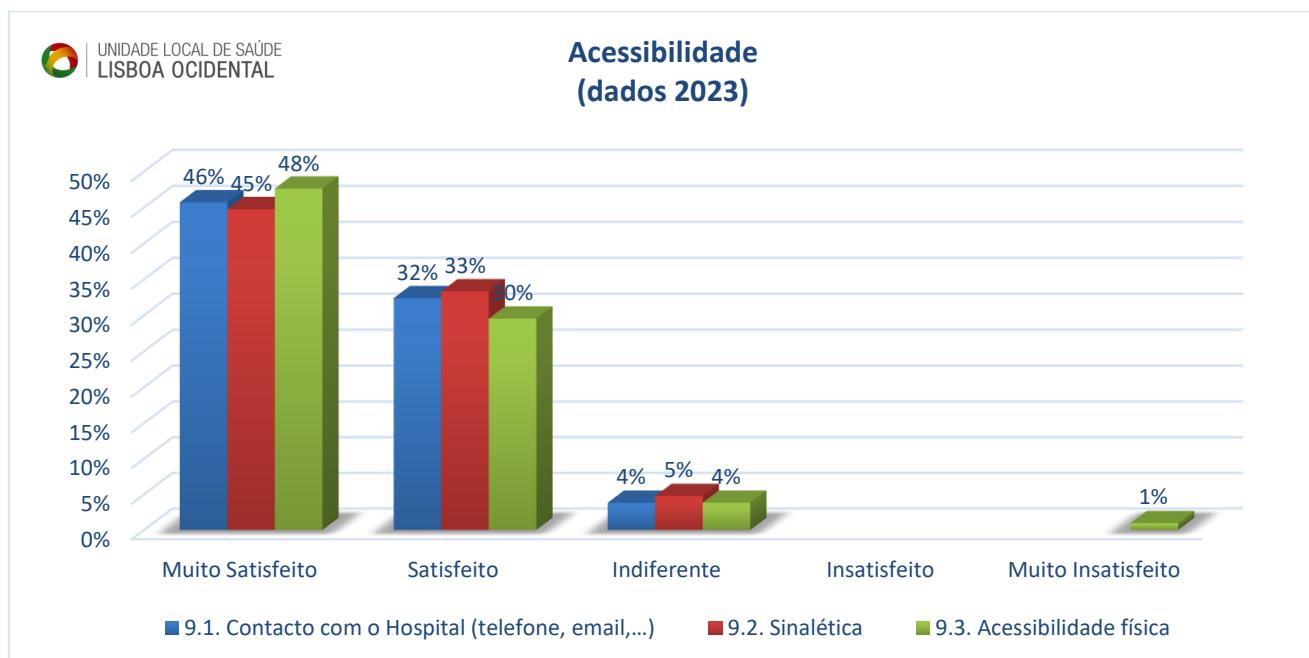
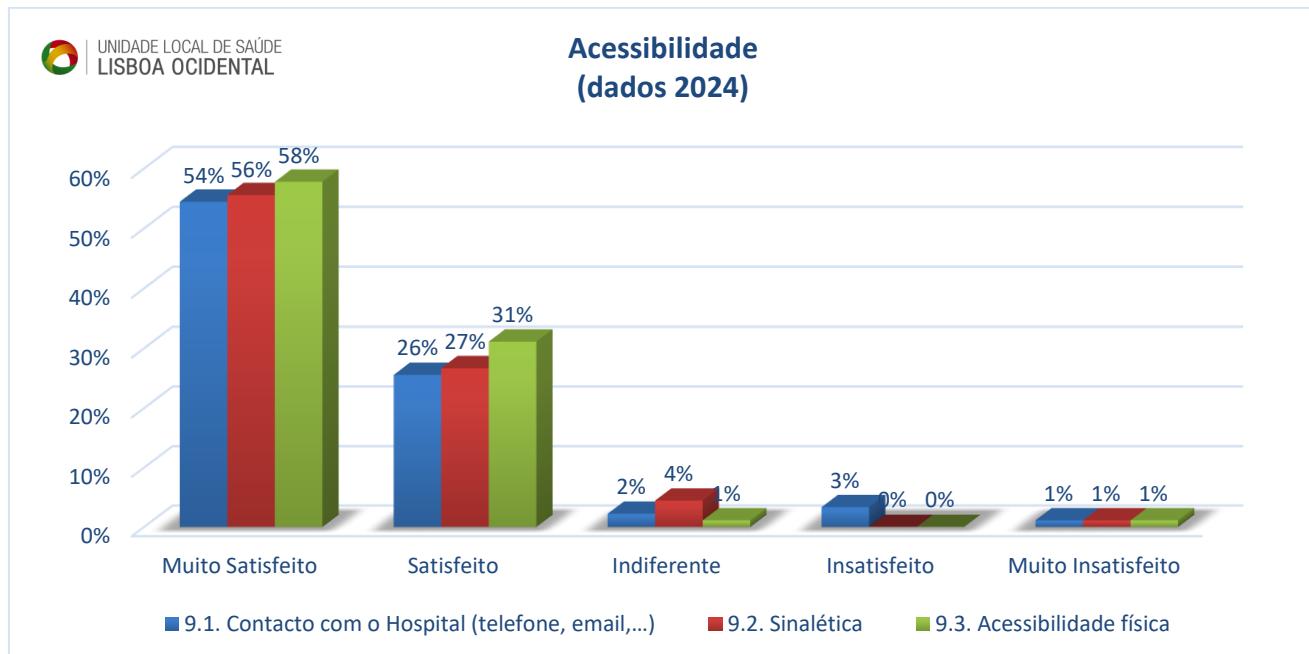


### 3.4.4. Condições das instalações do serviço

Neste ponto, pretende-se avaliar a percepção 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	2021	2022	2023	2024
<b>Higienização dos Espaços</b>				
Recolha diária do lixo dos quartos para evitar maus cheiros	1			
Higienização dos espaços				
Higienização da roupa da cama		1		
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Alimentação</b>				
Melhorar a temperatura dos alimentos				
Melhorar a alimentação			2	2
Há falhas na entrega da alimentação – Reforços	1			
Rever horário das refeições, intervalo muito grande entre refeições				1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Instalações</b>				
Melhoria nas instalações físicas	1			
Melhorar instalações sanitárias	2		2	
Maior privacidade nas casas de banho		1		
Regulação térmica do serviço	1			
Melhorar isolamento das janelas		2		
Ruído	1		3	1
Pijamas – renovar	2			1
Melhorar Conforto				3
Haver mais distrações para os doentes (ex. jogos)	2			
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>
<b>RH – Apresentação – Identificação e fardamento</b>				
Maior proximidade da equipa médica e de enfermagem				
Identificação nos funcionários	1			2
Melhorar a simpatia dos Técnicos Auxiliares de Saúde			2	
Melhorar a simpatia de alguns enfermeiros			2	
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>RH- Formação</b>				
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

- “Devia haver mais pessoal de enfermagem par não subcarregar o serviço.”
- “Sempre confusa com a falta de identificação visível”
- “Ter comando para tv nos diversos quartos.”
- “Algumas camas são pouco confortáveis.”
- “Haver pijamas correspondentes aos diversos formatos corporais (só há xxl) para quem é magro não há grande conforto.”
- “Haver bolachas de água e sal (nunca há quando pedimos).”
- “Pouco conforto sobretudo à noite, dado o exaustor do w.c. começar a trabalhar às 20.30h de hora a hora até de manhã, cuja intensidade do ruído provoca grande desconforto. Deverão no futuro verificar esta situação. De resto serviço muitíssimo bom. Obrigado.”
- “A roupa da cama deveria ser mais confortável no inverno. Os pijamas deveriam ter o tamanho próprio de cada doente e deveriam ser mais quentes.”
- As televisões nos quartos se são para o conforto do doente deveriam ter um comando e cada quarto ou ser possível mudarem o canal e alterar o som. Muito obrigado.”
- “Acho a higiene do hospital ótima. Uniforme do pessoal de enfermagem confunde-se muito com o pessoal médico. O pessoal da limpeza deve ter um uniforme diferenciado dos demais.”
- “Gostaria de partilhar a necessidade de melhorar o acompanhamento da dietista/dieta devidamente adaptada aos doentes e atempadamente, uma vez que o doente tem de regular a glicémia e foi lhe sempre dado pão branco ao pequeno-almoço. Existe pouca variedade de escolha de opção para este tipo de doente. Obrigado.”
- “Acho inadmissível que a sanita da casa de banho do 210 (wc partilhado por 2 quartos) teve e tem a sanita estragada, sem tampa durante os sete dias de internamento.”
- “O wi fi também está muito mais fraco, com imensas interrupções.”
- “A comida é péssima, sobretudo a proteína (carme e peixe) se o nível dos bens comprados é tão baixo, não seria melhor dar ovos? O horário do pequeno-almoço é inaceitável. Na maior parte dos dias não consegui pequeno-almoço antes das 10h. Como sou diabético tipo 1 estou habituado a tomar ás 7h, fui obrigado a improvisar com bolachas sem depois tomar outro ás 10h, o que implica duas tomas de insulina rápida em vez de uma.”
- “O ruído nas unidades intermedias durante a noite é inconcebível, enfermeiras e auxiliares conversam em voz alta. Dormi pessimamente nas 2 ou 3 noites que fiquei. “
- “Acho crucial mudarem estas camas para camas articuladas pois são uma tortura não suficientemente largas para pessoas avantajadas e estava sempre a bater com os pés no fundo da cama. Sempre que queria mudar de posição, e era constante, tinha que pedir ás enfermeiras para levantar ou baixar a parte superior da cama.”
- “Maior facilidade em contactar os serviços quer por telefone, quer por Email.”

## **Elogios**

### **4.2. Hospital de Santa Cruz**

- “Continuem assim pois são um exemplo no SNS em Portugal. Obrigado por tudo!”
- “Serviços de excelência!”
- “Equipa fantástica muito amistosa, simpáticas com uma ou outra que não estiveram ao mesmo nível mas em conclusão, serviço impecável.”
- “Agradeço a todo o staff, todos bastante profissionais e empáticos, sabendo em que muitas vezes trabalham em situações muito complicadas. Um bem-haja a todos.”
- “Pessoal excelente em todos os níveis de participação. Hospital excelente merecedor de ser reconhecido á sua qualidade com investimentos ativos que auxiliem a abnegação de todo o pessoal.”

- “Para uma organização a roçar a perfeição não tenho sugestões a dar. O meu muito obrigado!”
- “Tudo excelente.”
- “Muito satisfeito. Obrigado por tudo.”
- “Os meus agradecimentos pela estadia clínica. Muita qualidade quer nas relações interpessoais quer nos serviços prestados.”

## 5. CONCLUSÃO

O relatório apresenta os resultados dos questionários de satisfação aplicados aos doentes internados no Serviço de Nefrologia do Hospital de Santa Cruz (HSC) durante o ano de 2024. O objetivo principal foi avaliar a qualidade do serviço prestado e identificar pontos fortes e fracos, permitindo uma gestão mais eficaz do serviço prestado e em simultâneo atender às expectativas e necessidades dos doentes.

### Atendimento pelo Pessoal

- Assistentes Técnicos (Secretariado): A maioria dos doentes expressou satisfação com o atendimento, destacando a eficiência e a simpatia.
- Equipa Médica e a equipa de enfermagem foram altamente elogiadas, com destaque para a competência, empatia e disponibilidade.
- Assistentes Operacionais: O atendimento pelos assistentes operacionais foi geralmente bem avaliado.

### Infraestruturas

- Visitas: As condições para visitas foram bem avaliadas, com poucas reclamações.
- Roupas: Melhorias na qualidade e no tamanho dos pijamas, para um maior conforto do doente.
- Alimentação: A alimentação foi um ponto crítico, com algumas referências negativas ao acompanhamento, à variedade, confeção e horário das refeições.
- Condições das Instalações: As instalações foram geralmente bem avaliadas, mas houve reclamações sobre o ruído, a regulação térmica e o conforto das camas.
- Acessibilidade: A acessibilidade foi bem avaliada, com poucas reclamações. De referir, no entanto que o contacto com o Hospital, seja por telefone ou por e-mail é considerado difícil, conforme se pode verificar graficamente como nas sugestões remetidas.

## **Sugestões e Elogios**

Os doentes tiveram a oportunidade de fazer sugestões e elogios. As principais sugestões incluíram:

- Melhorias na alimentação, especialmente para doentes com necessidades dietéticas específicas.
- Melhorias no conforto das camas e no isolamento acústico.
- Maior identificação dos funcionários e melhorias na simpatia de alguns membros da equipa.

Os elogios destacaram a excelência do serviço, a competência e a empatia da equipa médica e de enfermagem, e a qualidade geral do atendimento.

A análise dos resultados mostra uma crescente satisfação dos doentes em relação ao serviço prestado, com melhorias contínuas em vários aspetos, como o atendimento, as infraestruturas e a alimentação.

## **Pontos Fortes:**

- Atendimento dedicado e competente da equipa médica e de enfermagem.
- Garantia de confidencialidade dos dados clínicos.
- Infraestruturas bem avaliadas, com algumas áreas de melhoria.

## **Pontos Fracos:**

- Alimentação: necessidade de melhorias na temperatura, variedade e horário das refeições.
- Conforto das camas e isolamento acústico.
- Identificação e simpatia de alguns membros da equipa.

## **Recomendações:**

- Implementar melhorias na qualidade e variedade da alimentação, especialmente para doentes com necessidades dietéticas específicas.
- Investir em camas mais confortáveis e em melhorias no isolamento acústico.
- Reforçar a identificação dos funcionários e promover formação em "soft skills" para melhorar a comunicação e a simpatia.
- Análise/verificação ao atendimento telefónico.

Em resumo, o Serviço de Nefrologia do HSC continua a ser altamente avaliado pelos doentes, com áreas de melhoria identificadas que podem ser abordadas para garantir uma experiência ainda mais positiva no futuro.