



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

2. METOLOGIA

OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Valorizamos a sua opinião.

Questionário de Satisfação

Internamento: _____

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

Assinale o Hospital onde se encontra:

Hospital de Santa Cruz	Hospital São Francisco Xavier	Hospital Egas Moniz
------------------------	-------------------------------	---------------------

Muito satisfeito

Satisfeito

Indiferente

Insatisfeito

Muito Insatisfeito

1. Assistentes Técnicas (Secretariado)

1. 1. Amabilidade e disponibilidade

1. 2. Clareza das informações prestadas

1. 3. Apresentação (Identificação e fardamento)

2. Equipa Médica

2. 1. Amabilidade e disponibilidade

2. 2. Clareza da informação (exames/tratamentos possíveis)

2. 3. Informação sobre o seu estado de saúde

2. 4. Privacidade e intimidade no atendimento

2. 5. Apresentação (Identificação e fardamento)

2. 6. Informação sobre cuidados pós-alta

3. Equipa de Enfermagem

3. 1. Amabilidade e disponibilidade

3. 2. Informação sobre os cuidados de enfermagem

3. 3. Privacidade e intimidade no atendimento

3. 4. Apresentação (Identificação e fardamento)

3. 5. Informação sobre os cuidados pós-alta

4. Técnicos Auxiliares de Saúde

4. 1. Amabilidade e disponibilidade

4. 2. Rapidez na resposta

4. 3. Privacidade e intimidade no atendimento

4. 4. Apresentação (Identificação e fardamento)

5. Visitas

5. 1. Horário

5. 2. Número de visitas

5. 3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa

6. Roupa

6. 1. Frequência da substituição

6. 2. Limpeza

7. Alimentação






7. 1. Horário das refeições

7. 2. Confeção

7. 3. Apresentação

7. 4. Temperatura

7. 5. Apoio nas refeições

	Muito satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
					
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?					
<input type="radio"/> Sim					
<input type="radio"/> 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.

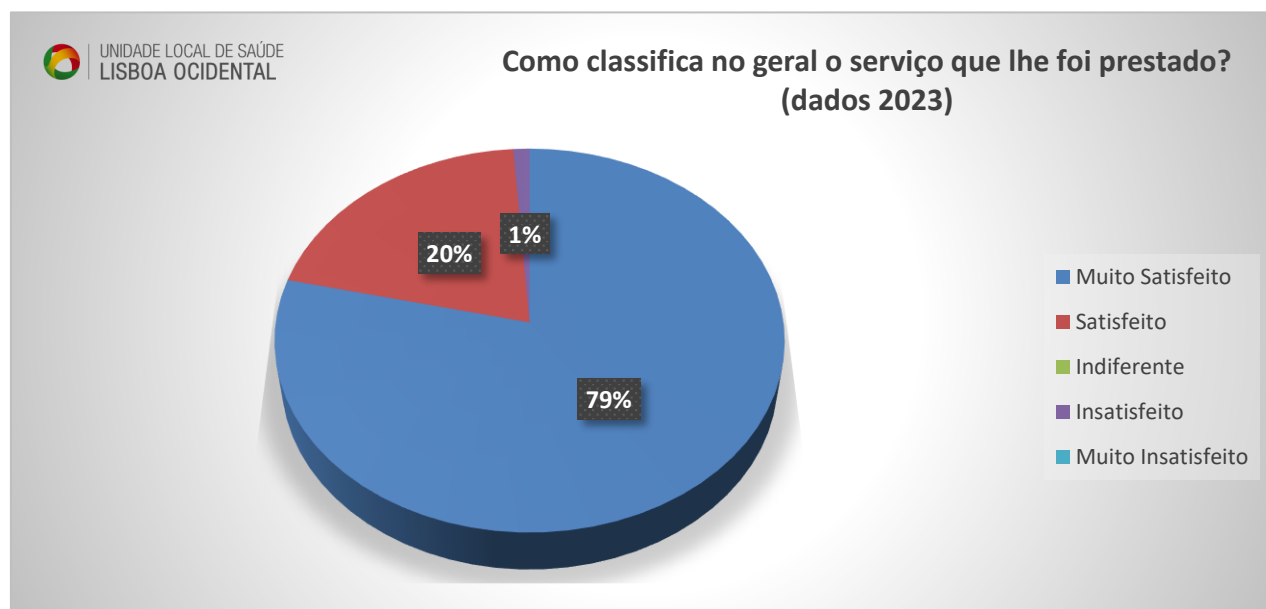
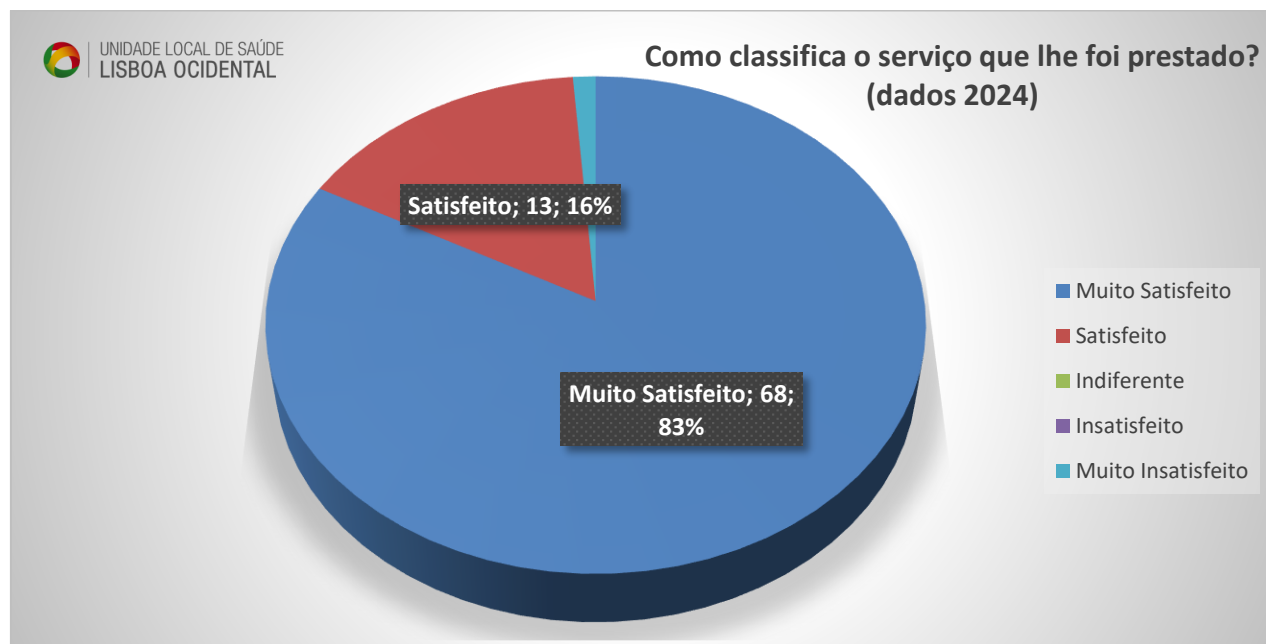
O questionário é constituído por 11 perguntas fechadas. O questionário dispõe ainda de um campo para sugestões que permite ao inquirido expressar-se de forma livre e espontânea.

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.

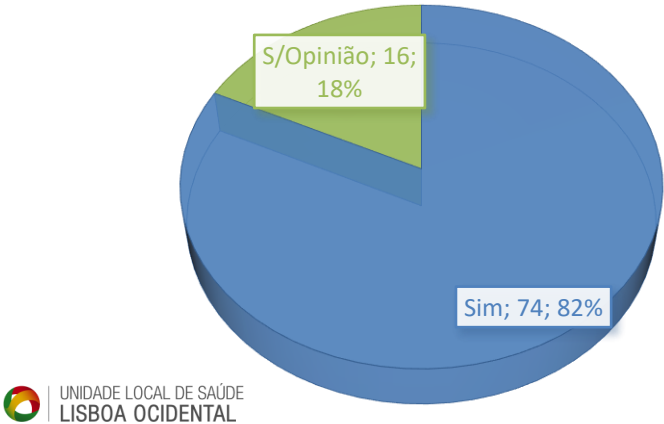
3.1. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?



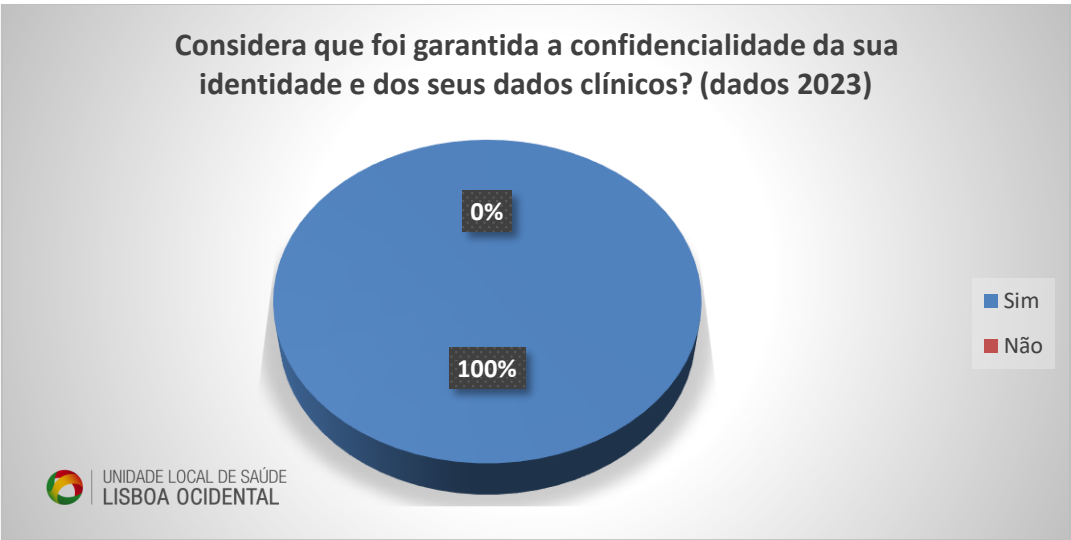
3.2. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?

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)

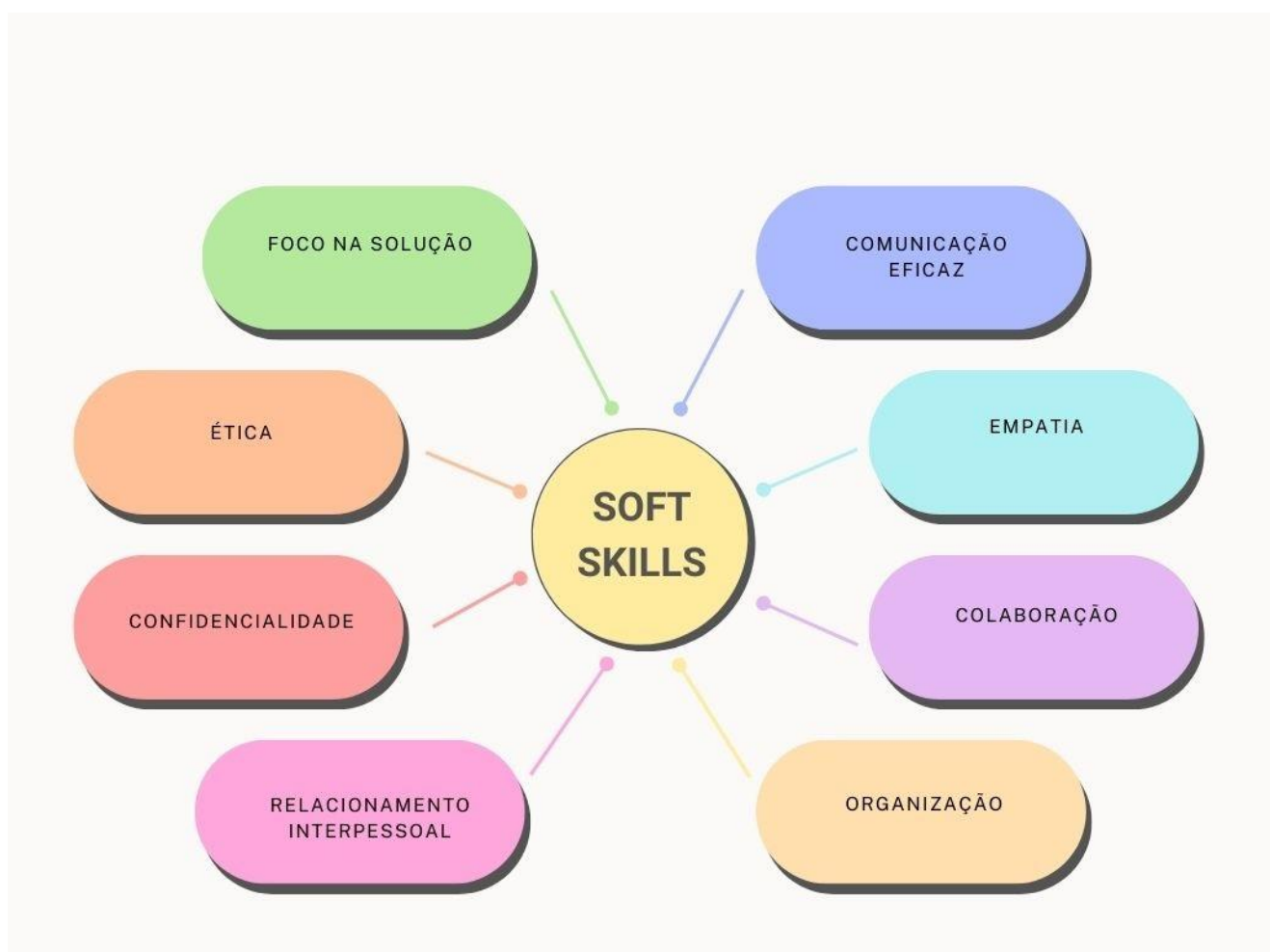


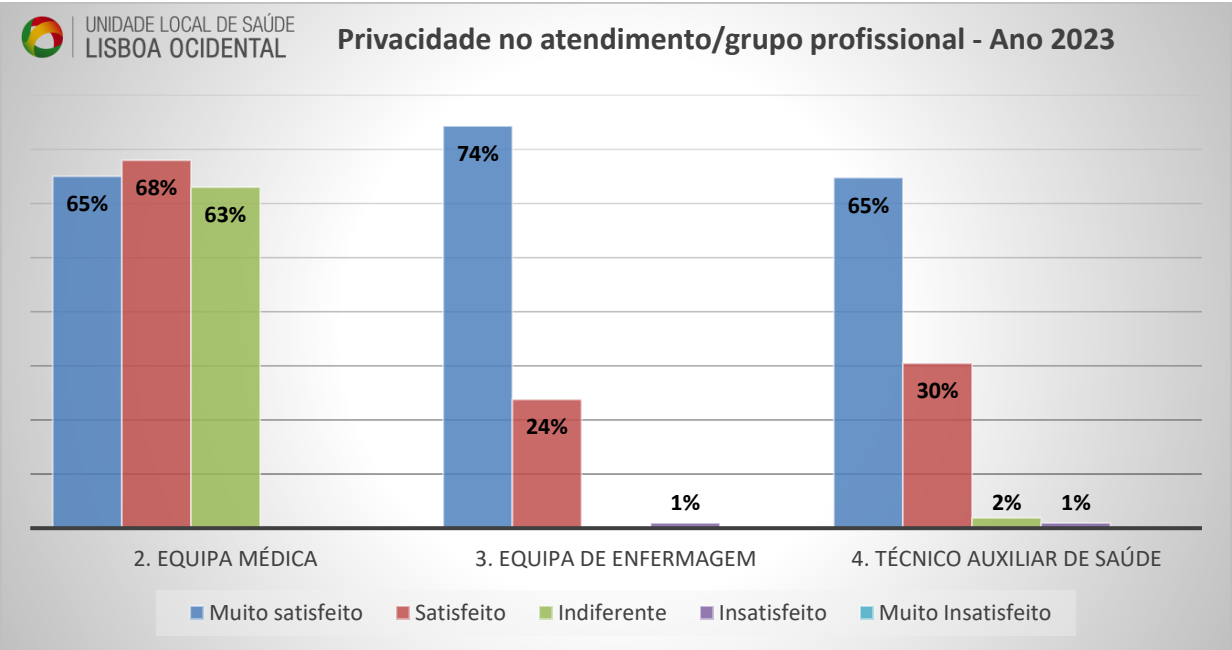
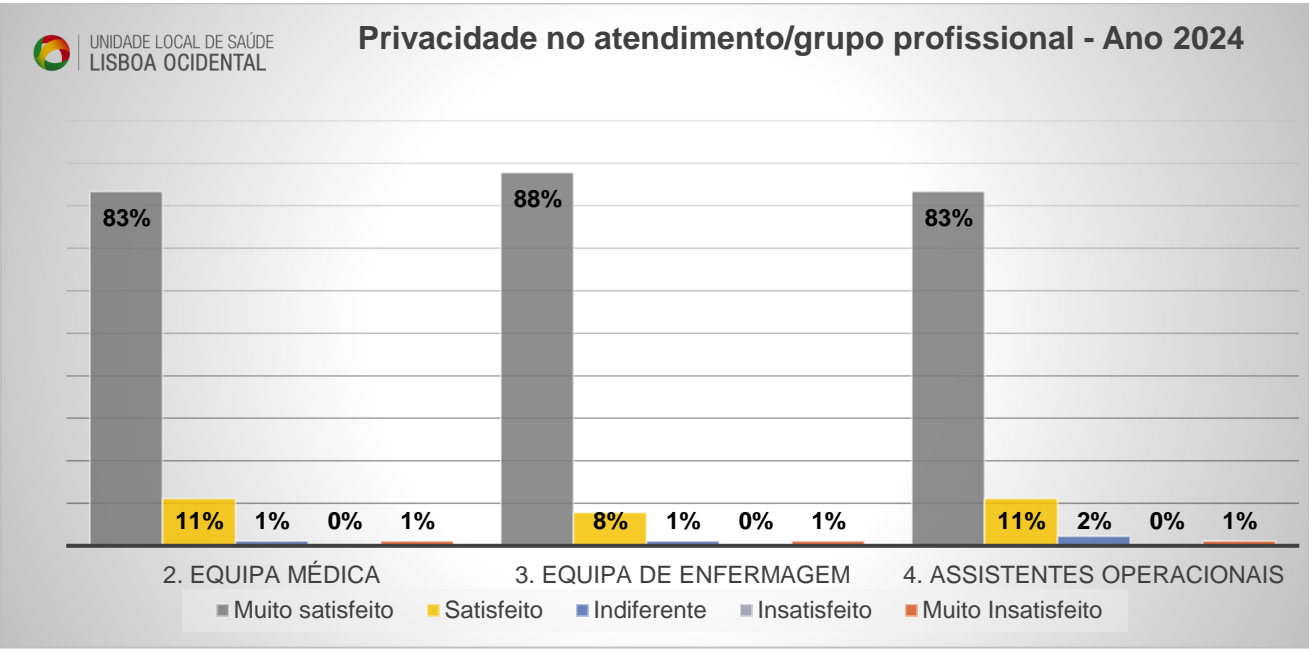
Considera que foi garantida a confidencialidade da sua
identidade e dos seus dados clínicos? (dados 2023)

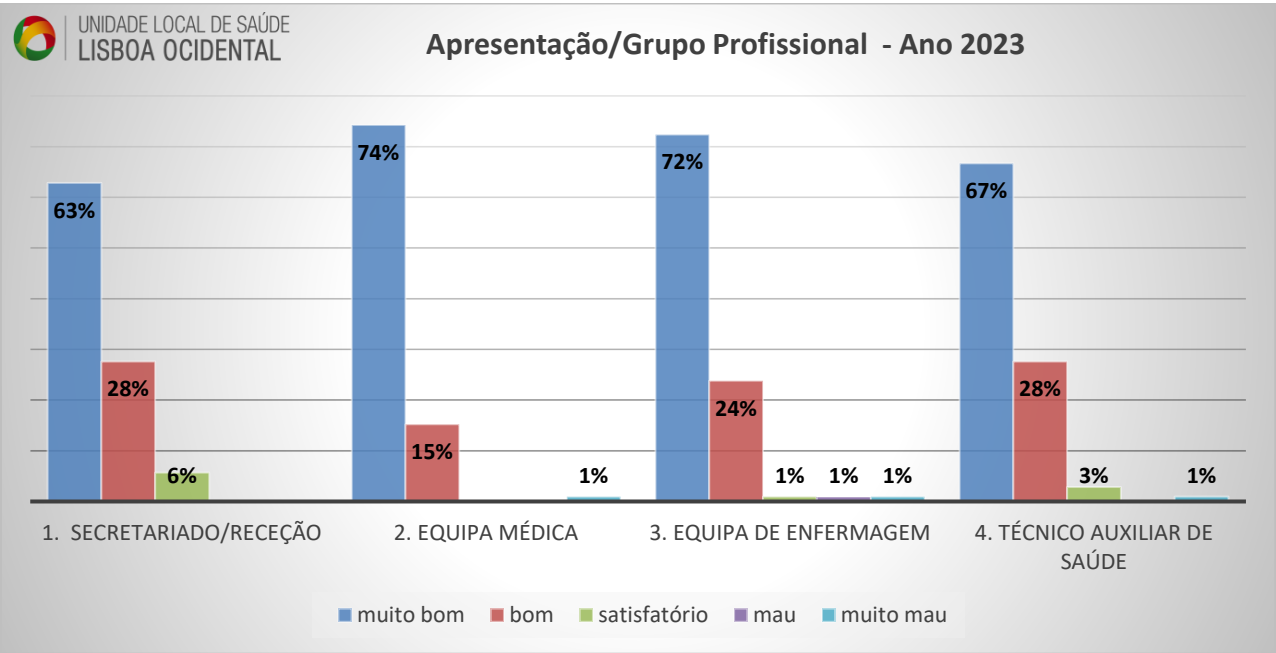
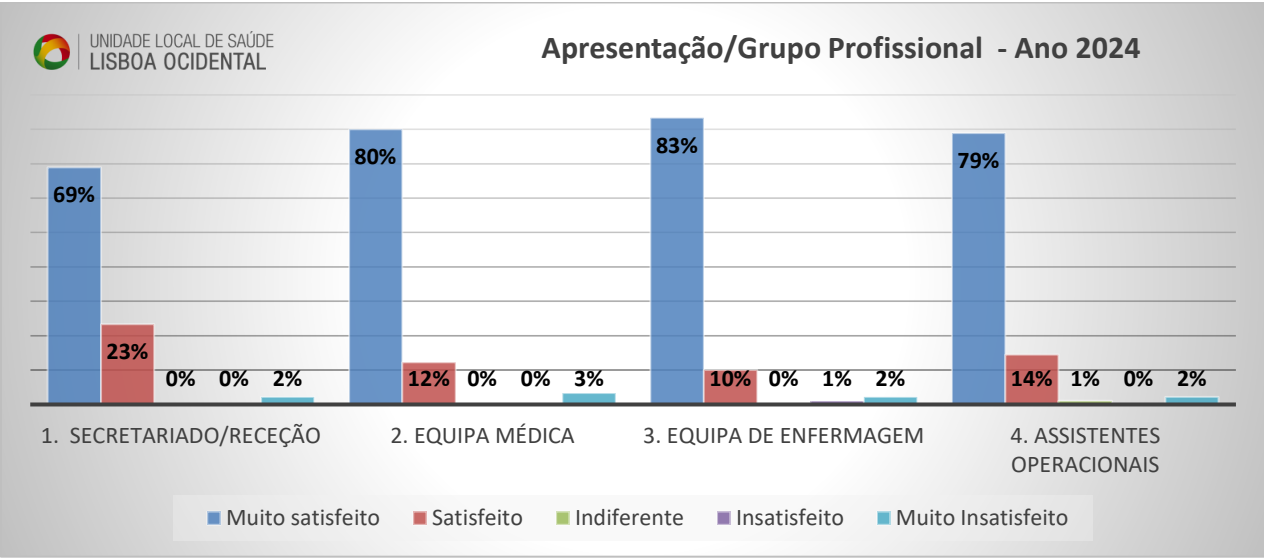


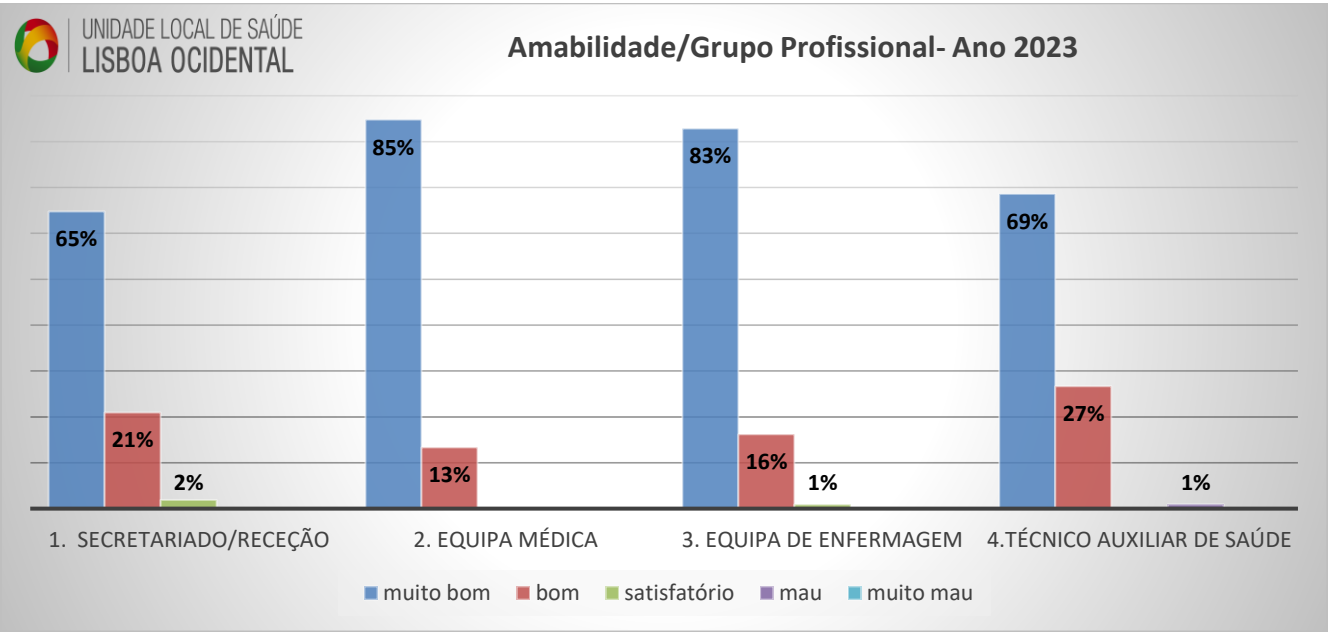
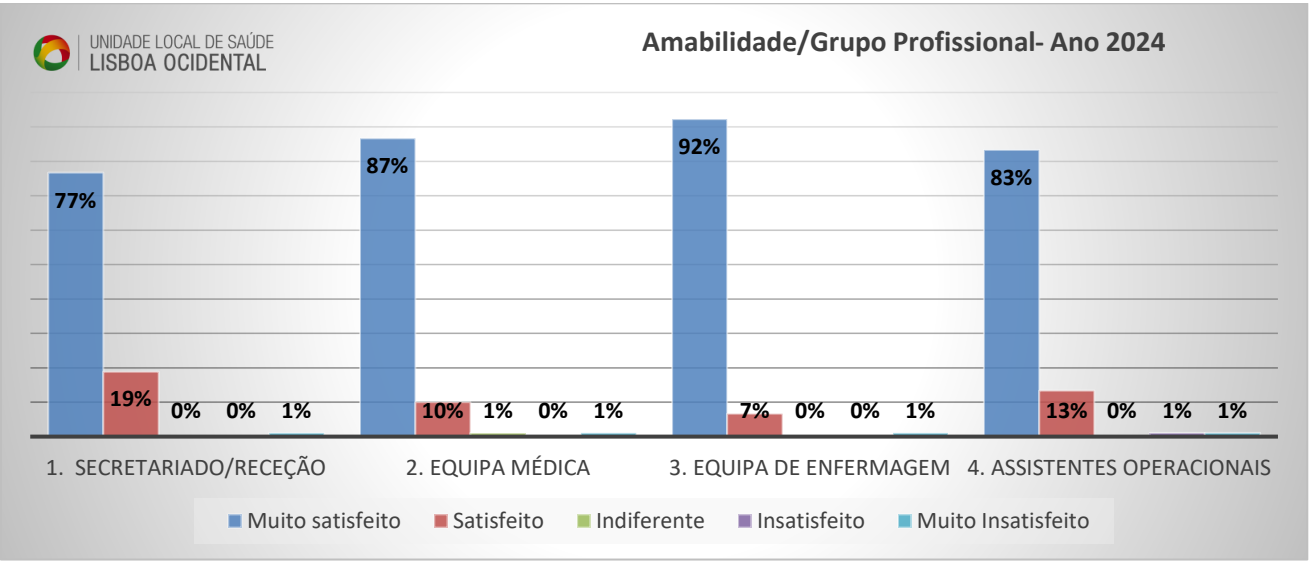
3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal

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

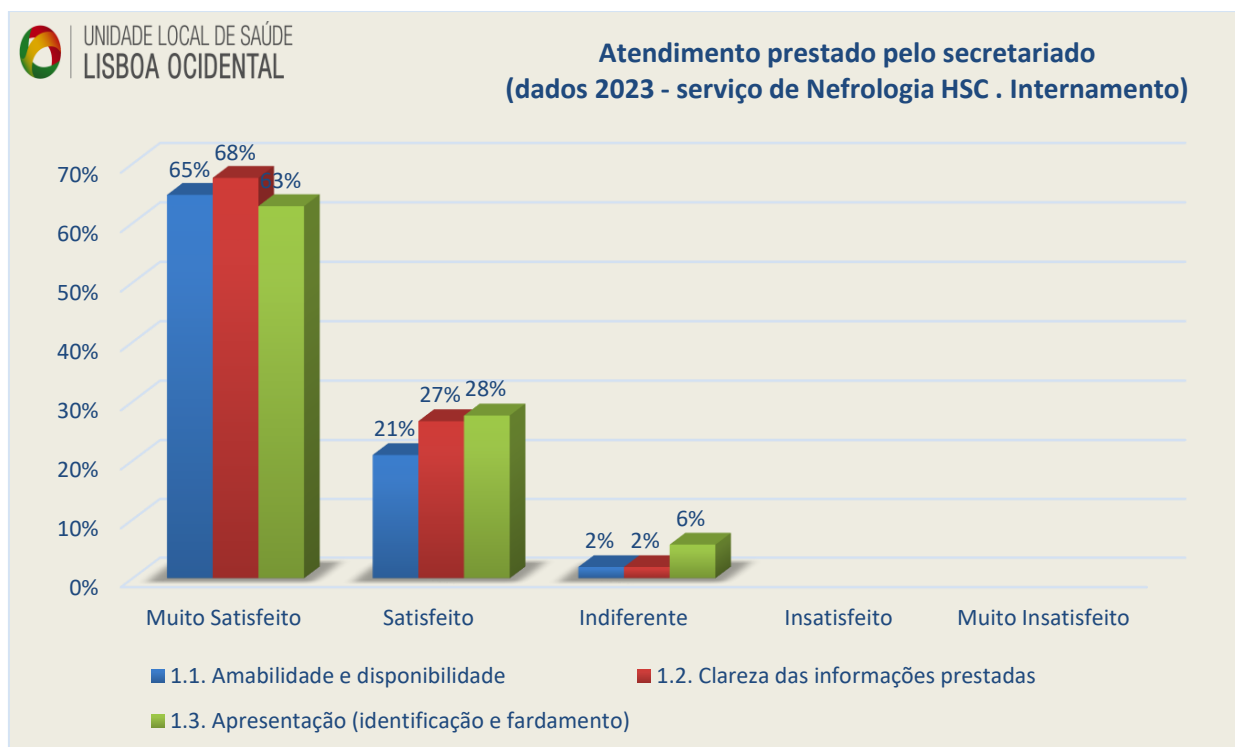
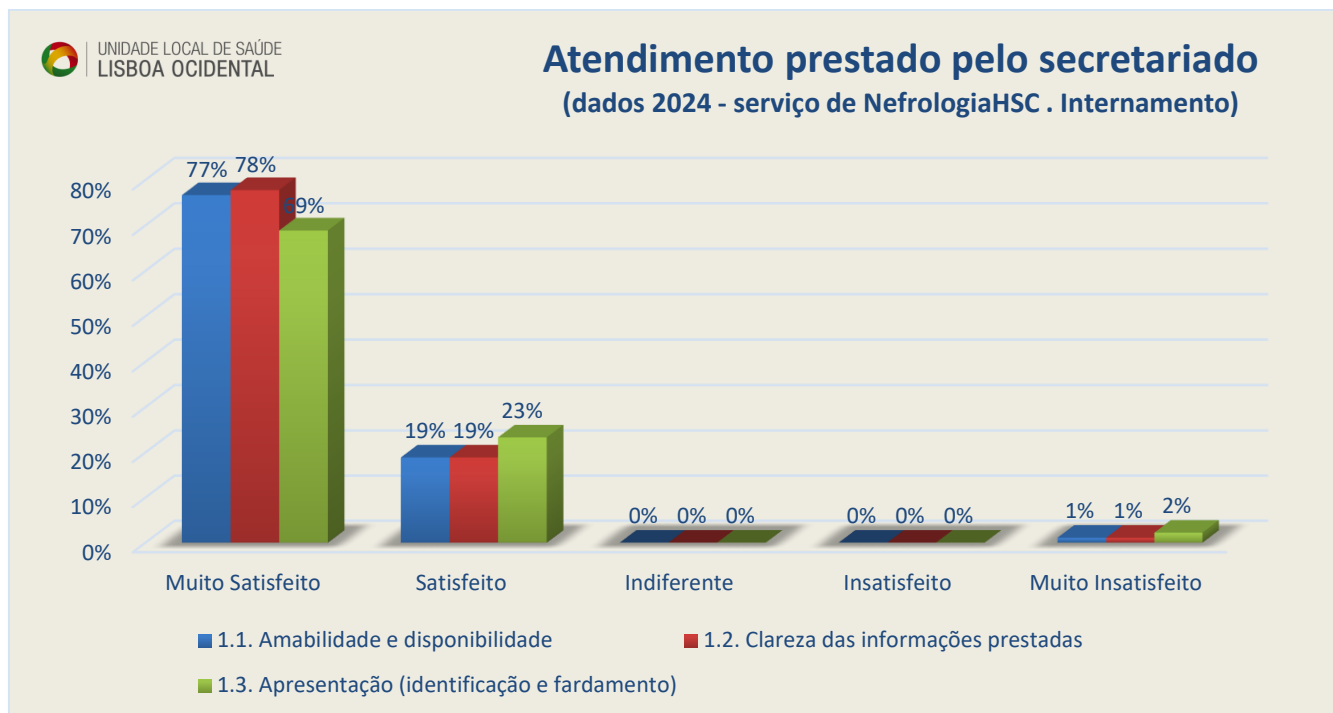




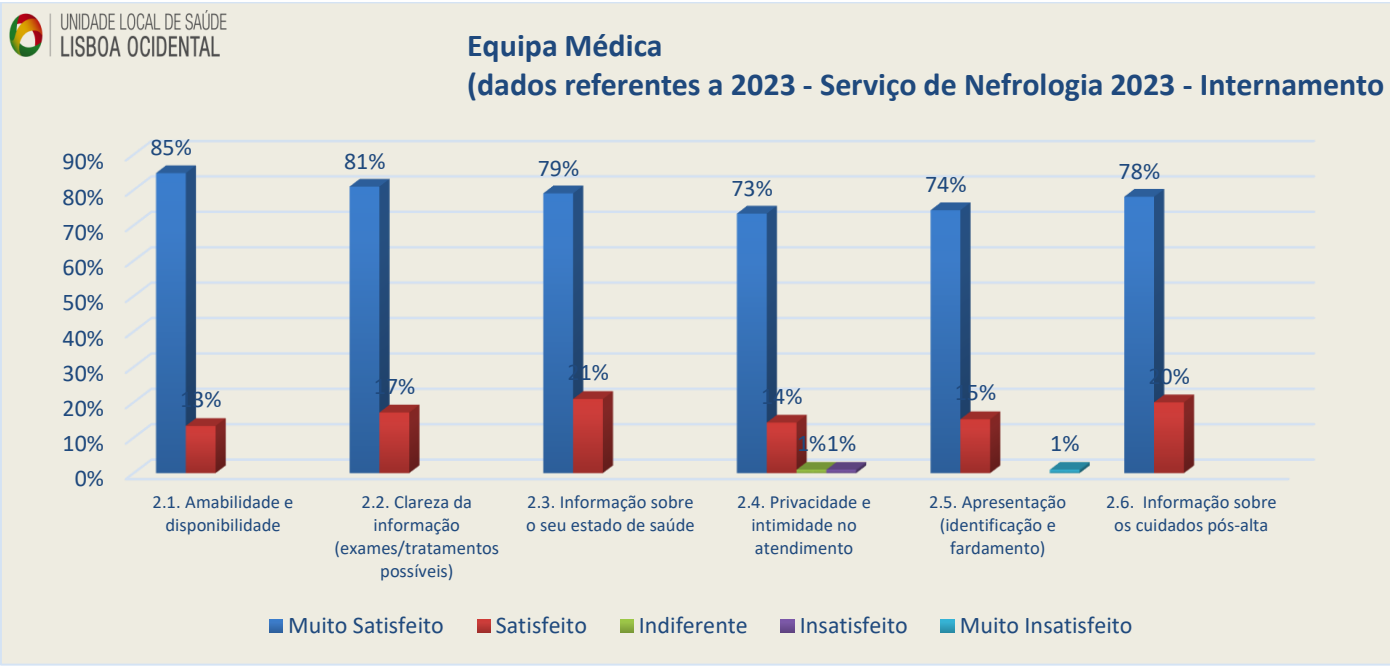
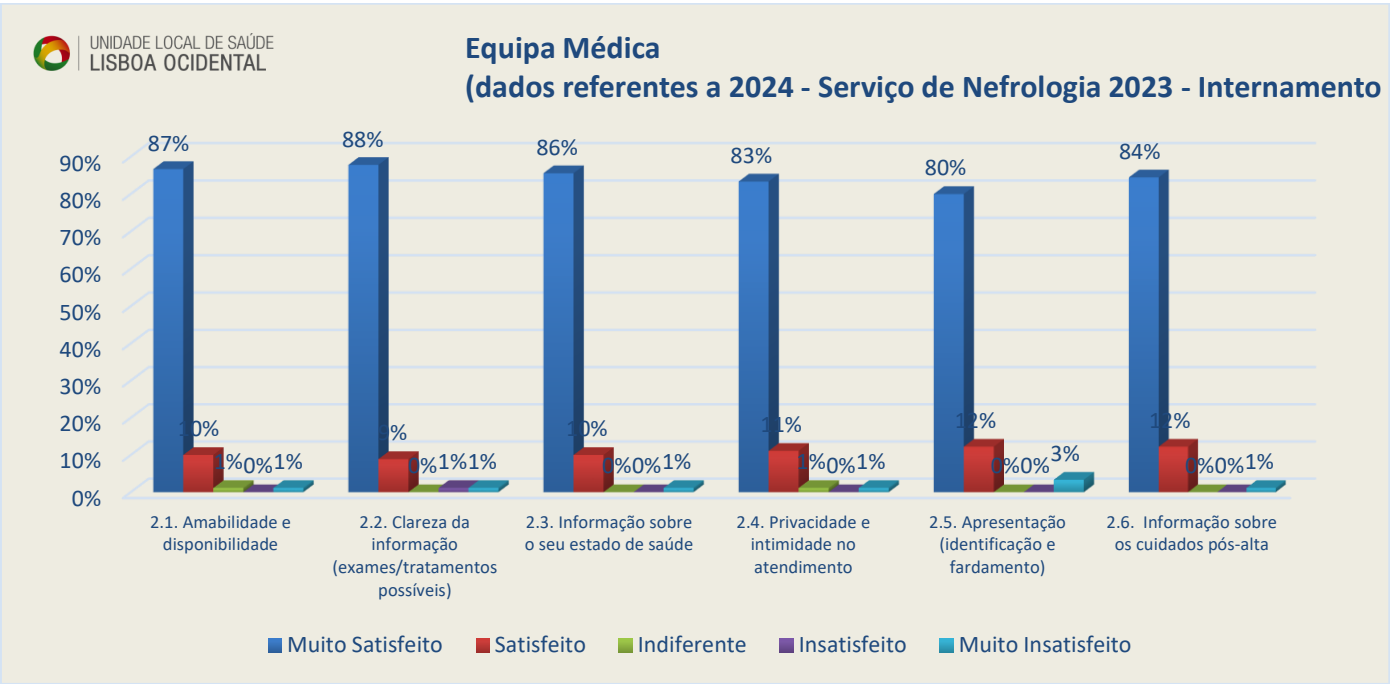




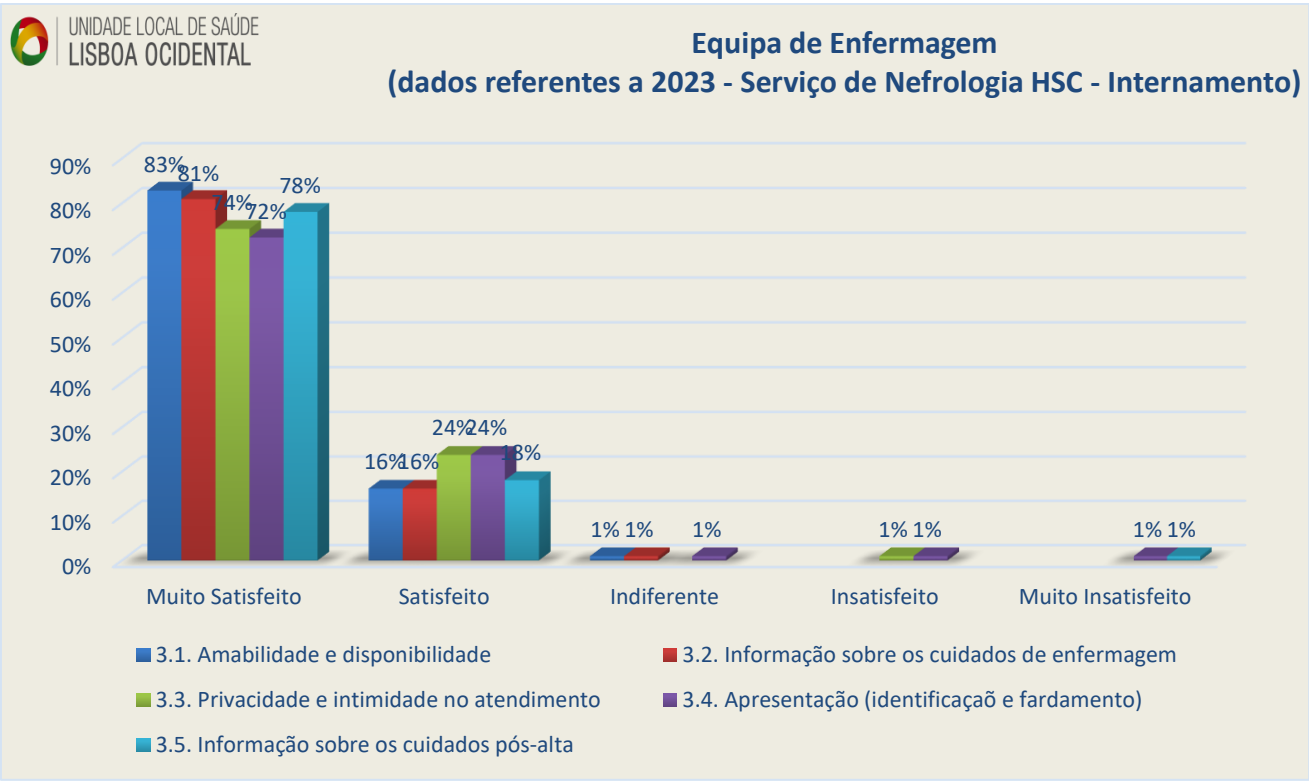
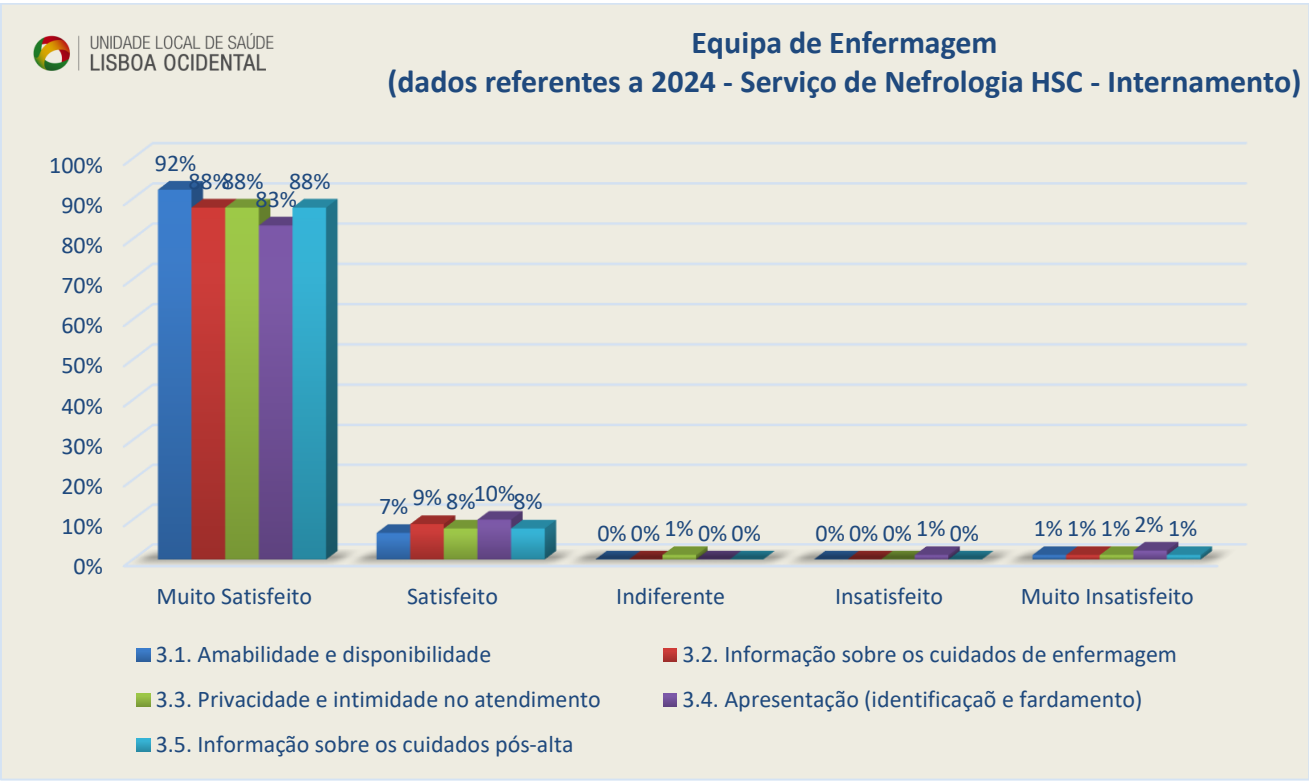
3.3.1. Assistentes Técnicos (secretariado)



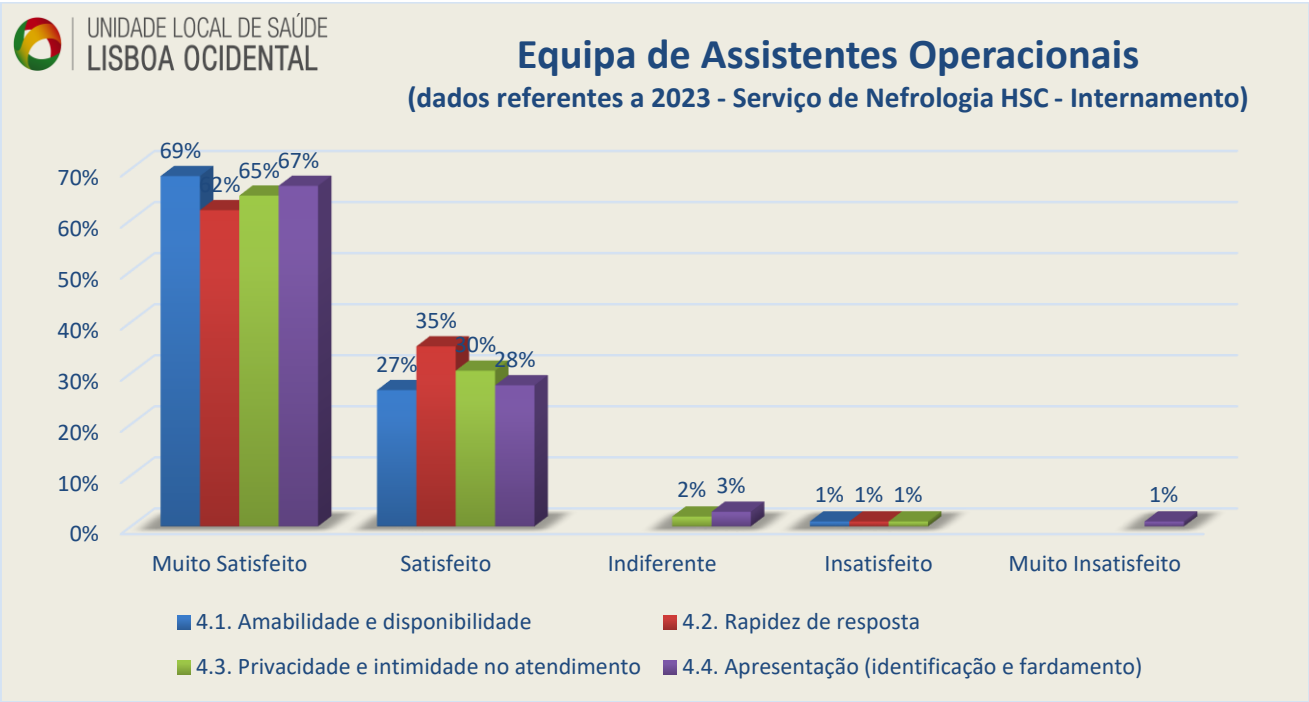
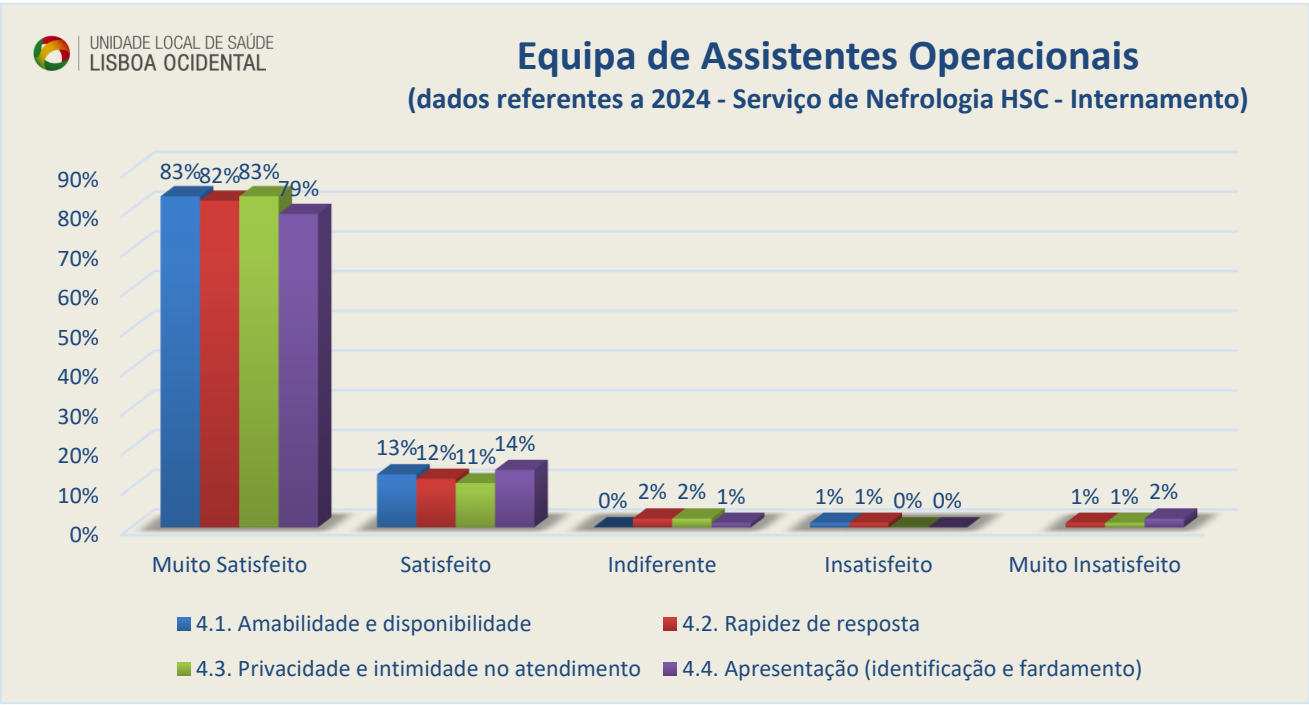
3.3.2. Equipa médica



3.3.3. Equipa de enfermagem

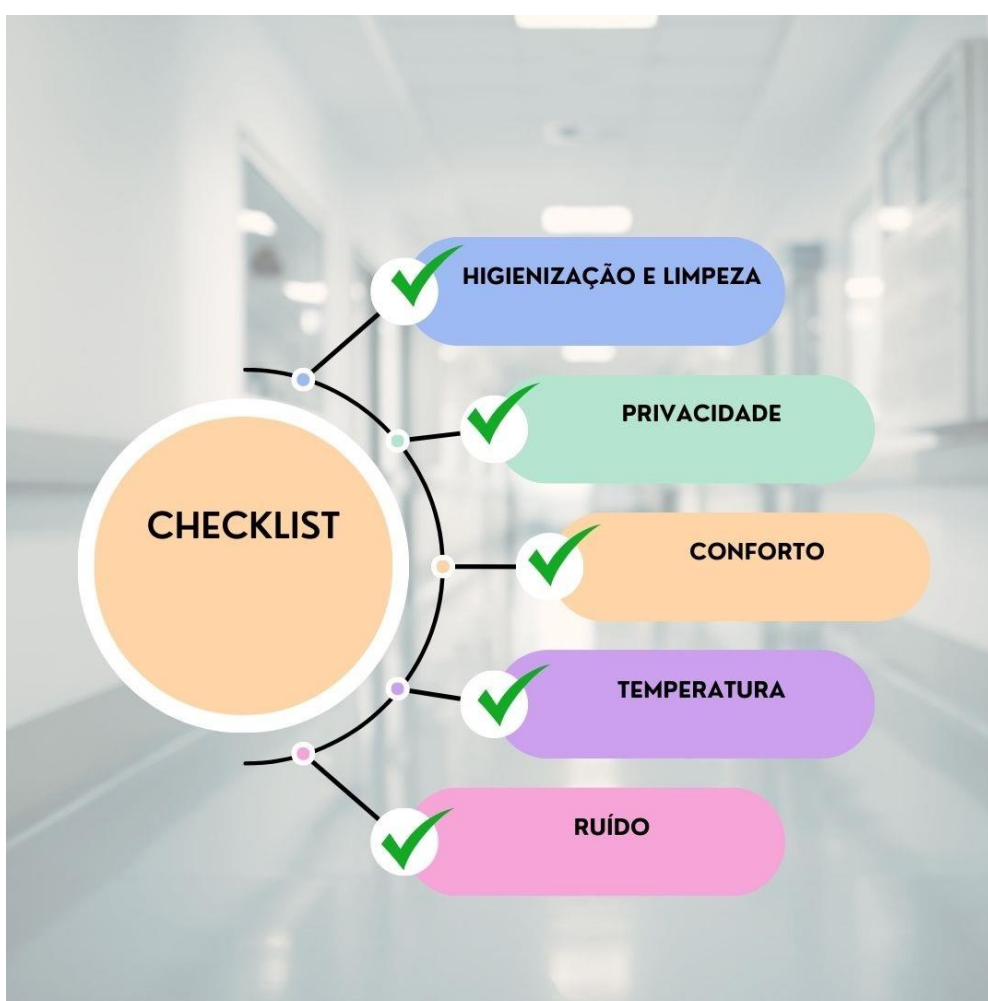


3.3.4. Assistentes operacionais

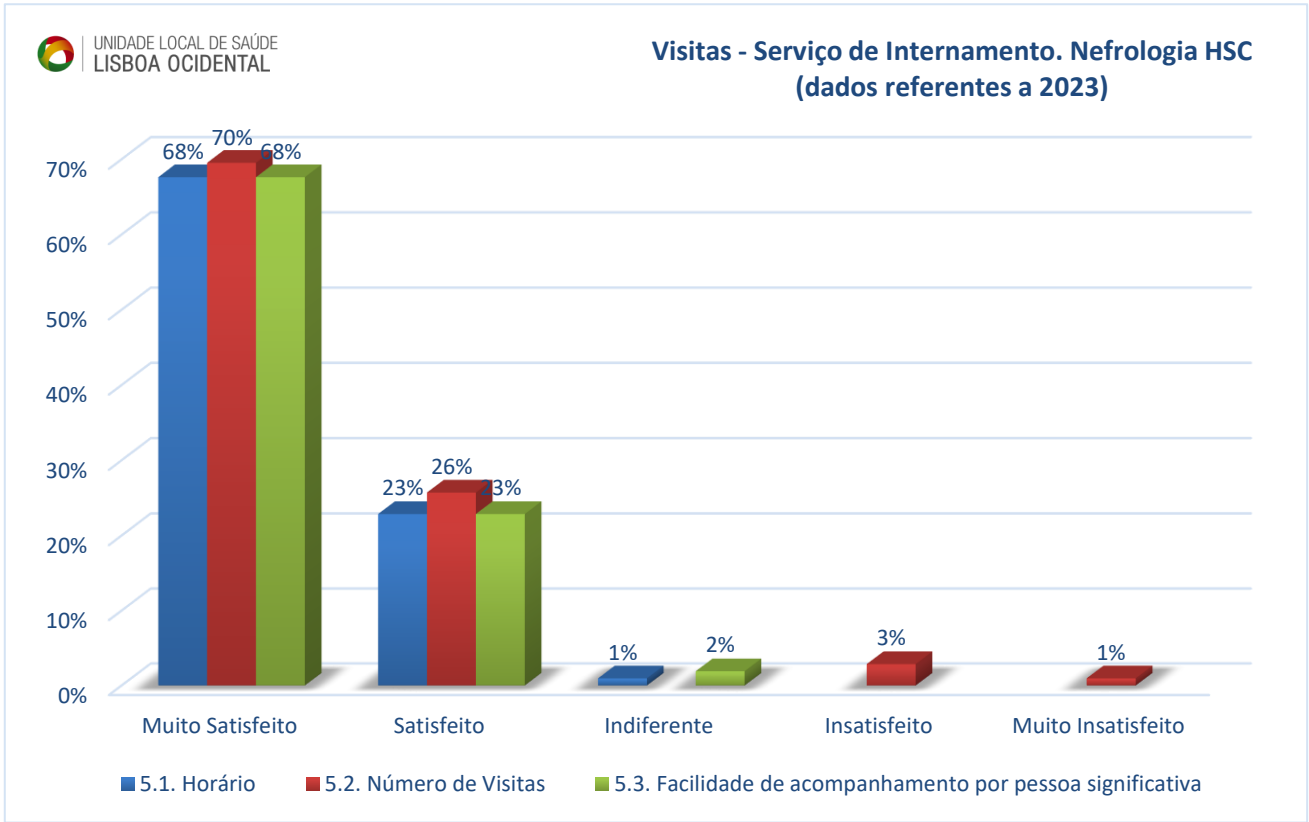
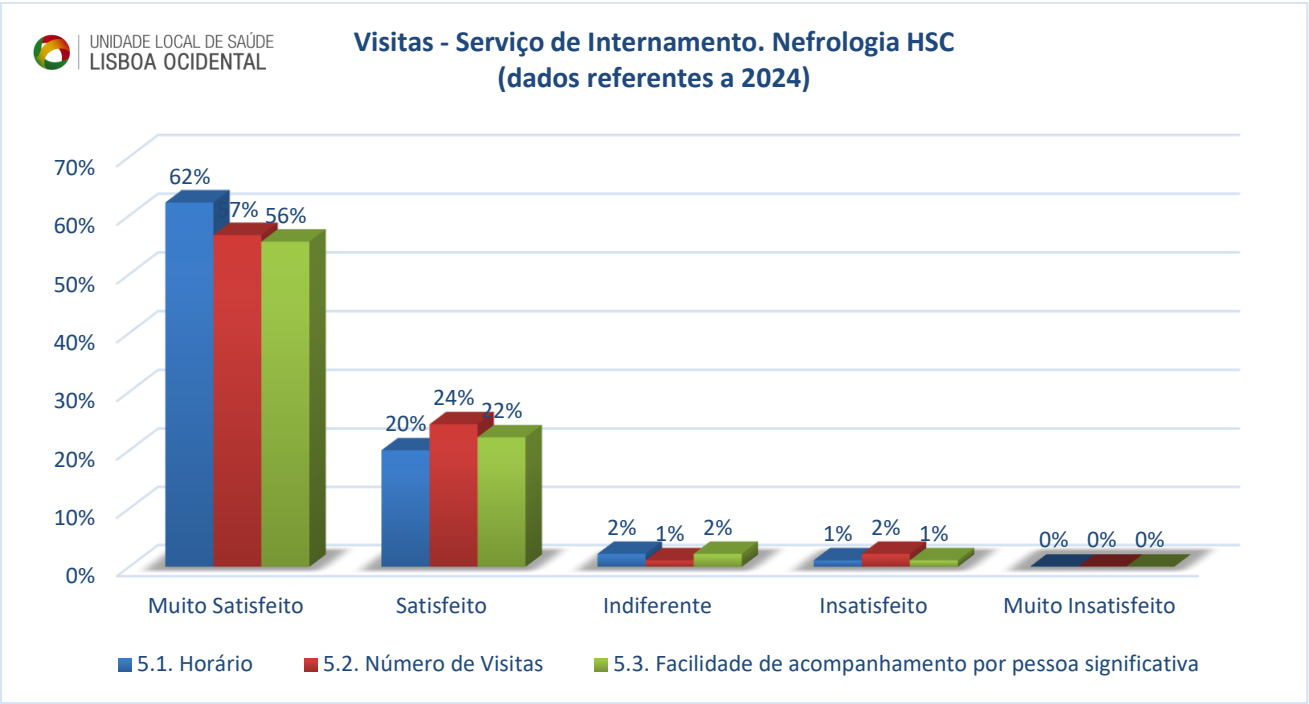


3.4. INFRAESTRUTURAS

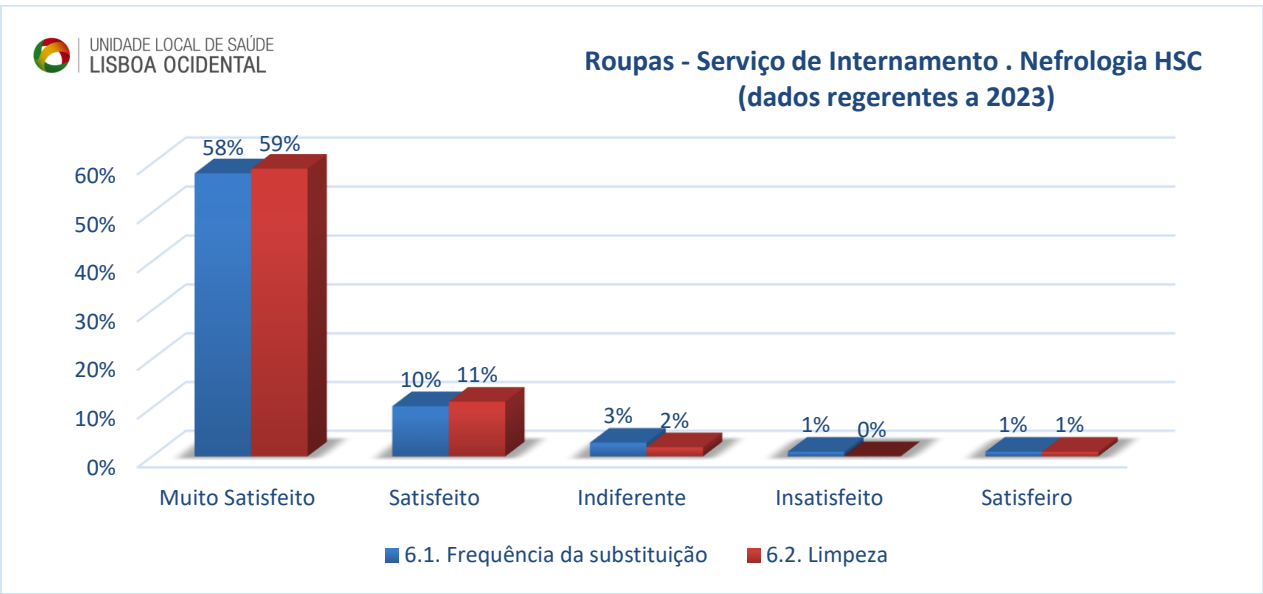
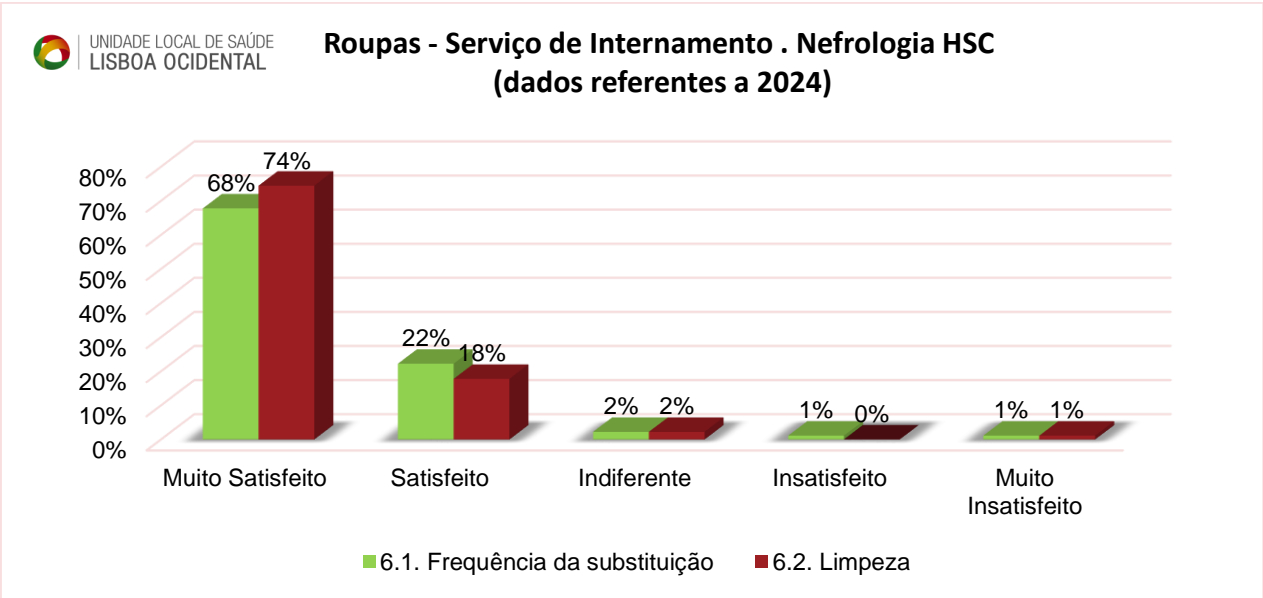
A integração eficiente das infraestruturas contribuem para uma melhor prestação de cuidados de saúde e para uma melhoria na satisfação do utente. Por um lado temos as infraestruturas de espaços e áreas de trabalho, como gabinetes, quartos, salas de espera, áreas mais reservadas ao doente ou aos profissionais,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



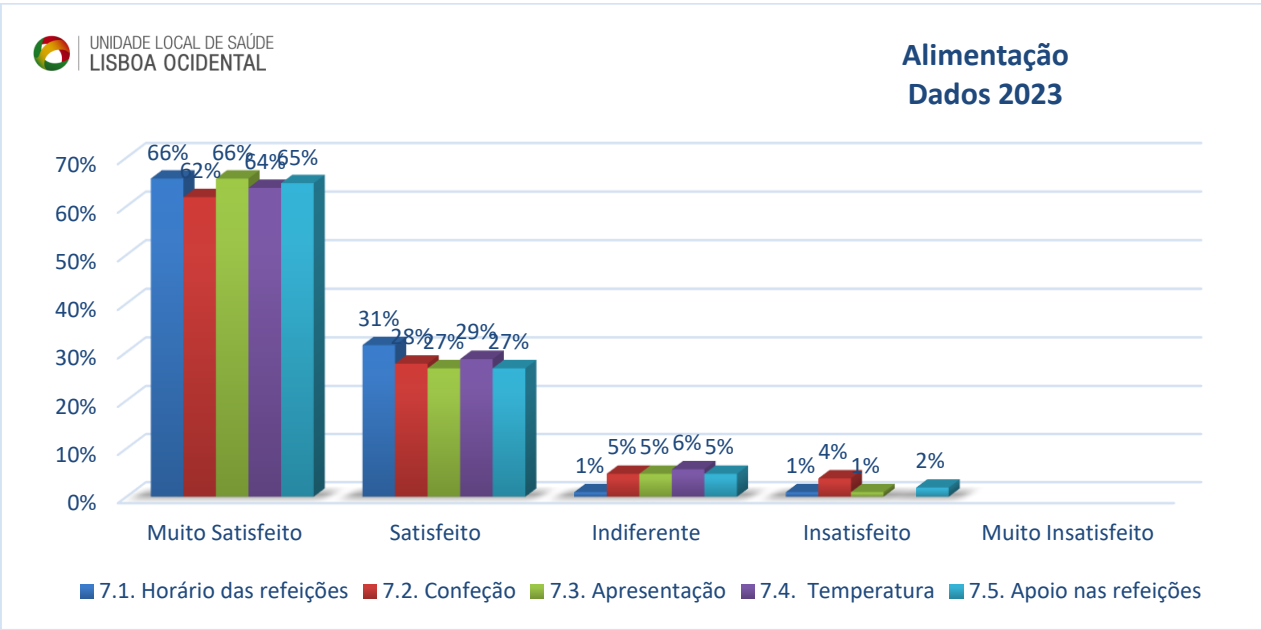
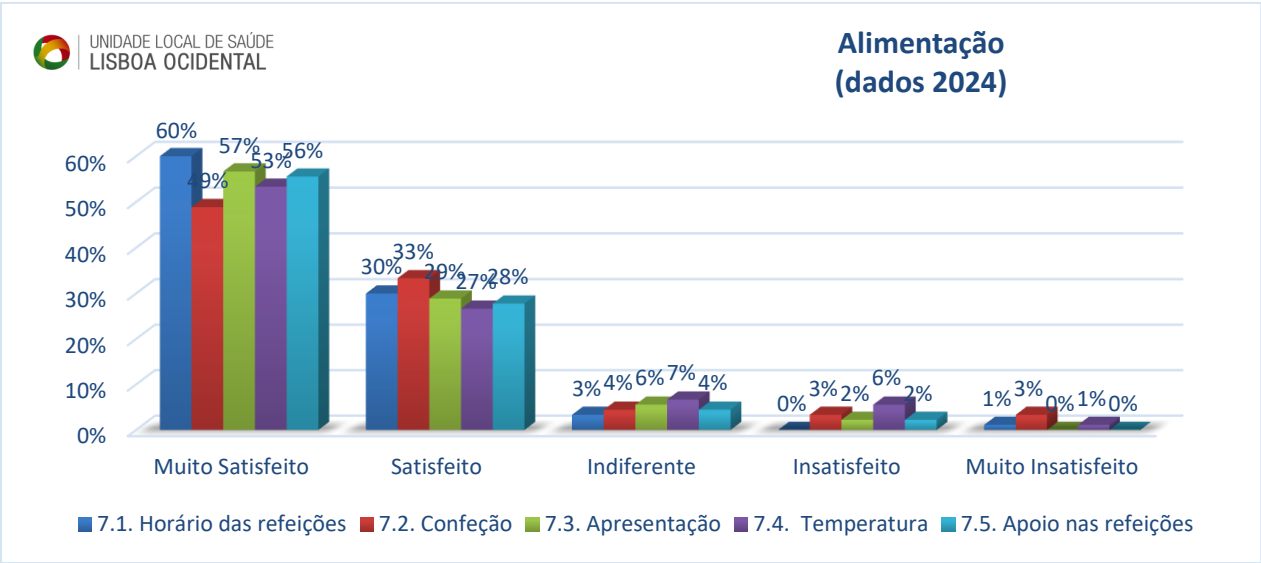
3.4.1. Visitas



3.4.2. Roupas

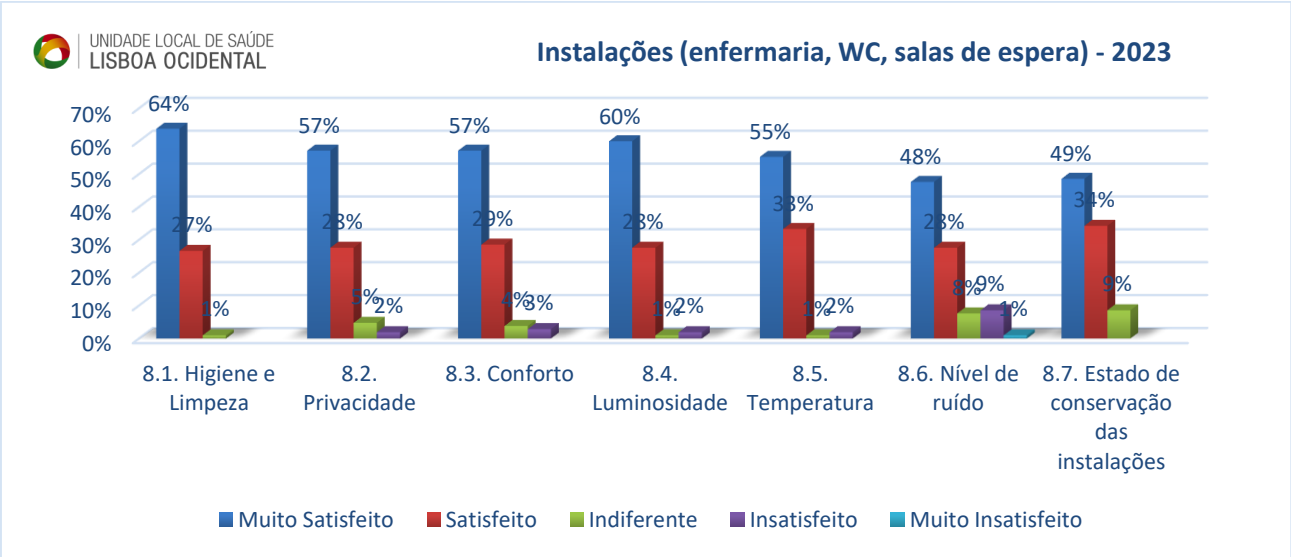
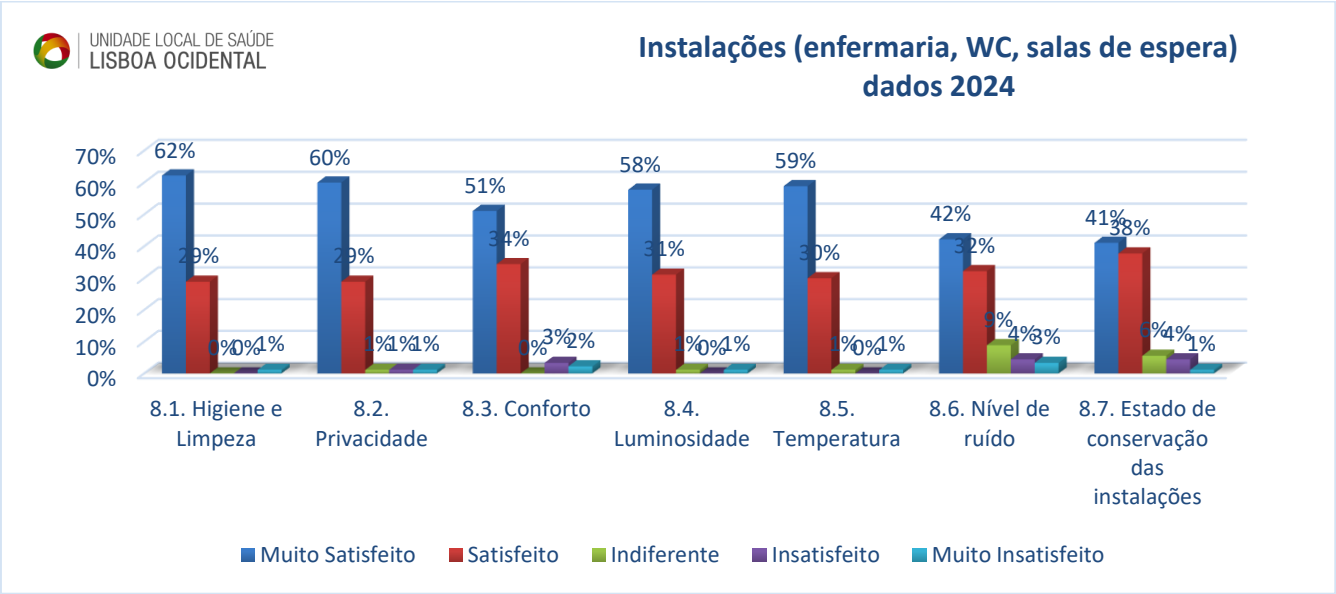


3.4.3. Alimentação

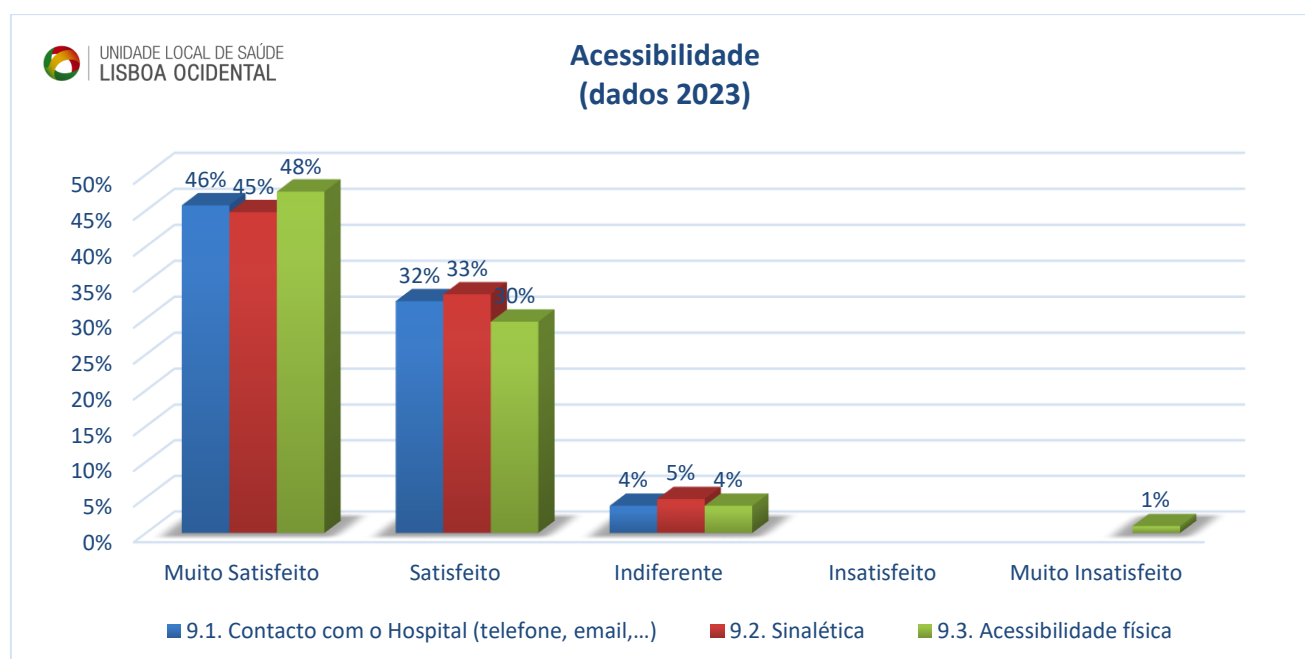
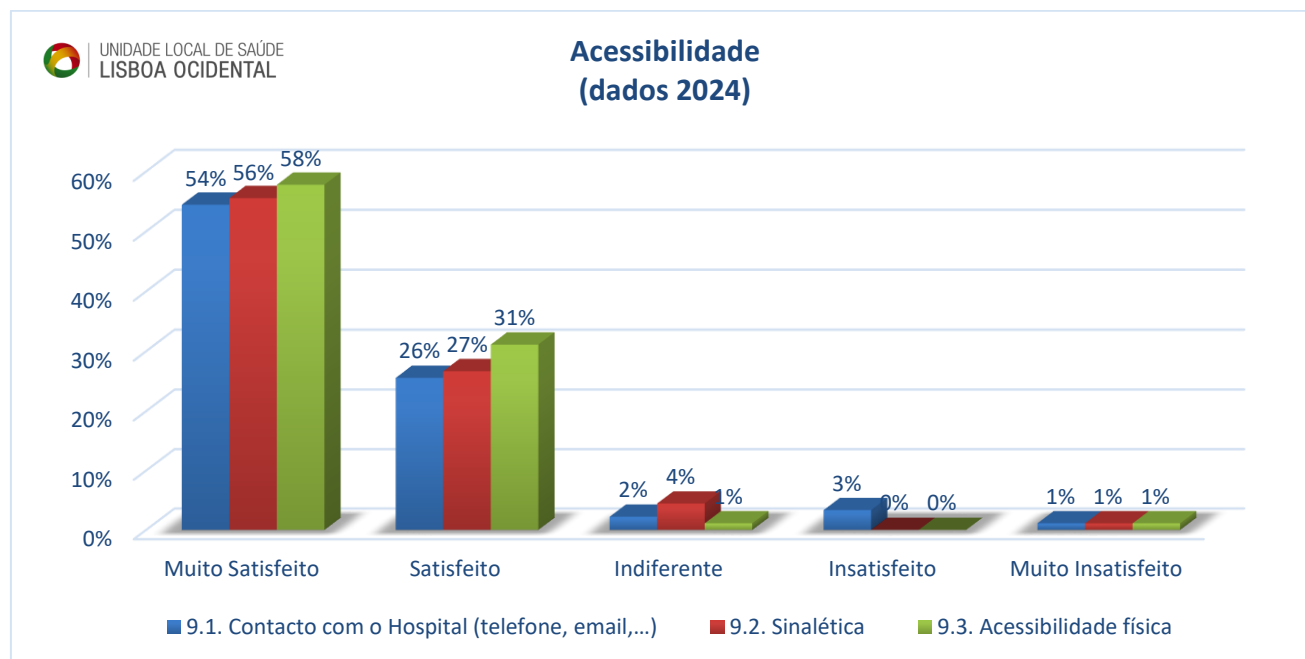


3.4.4. Condições das instalações do serviço

Neste ponto, pretende-se avaliar a perceção dos inquiridos em relação às condições das instalações, nomeadamente questões relativas ao conforto, luminosidade, condições de higiene, temperatura, ruído e estado de conservação.



3.4.5. Acessibilidade



4. SUGESTÕES / ELOGIOS

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

4.1. Sugestões

Assunto - Sugestões remetidas	2021	2022	2023	2024
Higienização dos Espaços				
Recolha diária do lixo dos quartos para evitar maus cheiros	1			
Higienização dos espaços				
Higienização da roupa da cama		1		
Total	1	1	0	0
Alimentação				
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
Total	1	0	2	3
Instalações				
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			
Total	9	3	5	4
RH – Apresentação – Identificação e fardamento				
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	
Total	1	0	4	2
RH- Formação				
Total	0	0	0	0

- “Devia haver mais pessoal de enfermagem para 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 (carne 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 às 7h, fui obrigado a improvisar com bolachas sem depois tomar outro às 10h, o que implica duas tomas de insulina rápida em vez de uma.”
- “O ruído nas unidades intermédias 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 às 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 à 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.