

2022

Questionários de satisfação

Relatório Anual

Cirurgia Geral – Internamento - HSC



Março 2023

Gabinete de Comunicação e Imagem HSC

The infographic features a central blue magnifying glass with a white checkmark inside. It is surrounded by five circular icons connected by lines: a magnifying glass (top left), a gear (top right), a bar chart (bottom right), a pie chart (bottom left), and a gear (bottom center). The background is white with scattered colored dots in blue, green, orange, and red.



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





1. Atendimento prestado pelo secretariado/recepção	 muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
1.1. Amabilidade					
1.2. Clareza das informações prestadas					
1.3. Apresentação (identificação e fardamento)					
2. Equipa Médica	 muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
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					
3. Equipa de Enfermagem	 muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
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					
4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)	 muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
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)					
5. Outros técnicos	 muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
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)					
6. Alimentação	 muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
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					
7. Visitas	 muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
7.1. Horário					
7.2. Nº de visitas					
7.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa					
8. Roupas	 muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
8.1. Frequência da substituição					
8.2. Limpeza					
9. Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio)	 muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
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					
10. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos ?	 Sim 		 Não 		
11. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?	 Muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
12. Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos?	 Sim 		 Não 		

SERVIÇO DE CIRURGIA GERAL – INTERNAMENTO HSC

O Serviço de Cirurgia Geral do Hospital de Santa Cruz, atualmente com 36 camas de internamento (6 na UCINT), é um Serviço vocacionado para o tratamento de patologias cirúrgicas de doentes considerados de risco, nomeadamente, insuficientes renais crónicos e doentes do foro cardiológico com próteses valvulares ou "by pass" coronário anti coagulados ou anti agregados, transplantados cardíacos e renais.

Dada a grande variedade de patologias destes doentes trata também, para além da patologia digestiva, a patologia endócrina, oncológica (neoplasias do pâncreas, vias biliares, cólon e recto) vascular, ginecológica, urológica, plástica reconstrutiva e acessos vasculares para hemodiálise.

Em 1985, iniciou o programa de Transplantação Renal com Rim de Cadáver e em finais de 1995 o programa de Transplante Renal de Dador Vivo. Em 2007 foi notícia por efetuar o 1º Transplante Renal de Dador Vivo, em Portugal, entre pares não relacionados.

Desde 1998 que dispõe de uma equipa de Colheita de Órgãos, atualmente limitada ao CHLO, mas que permitiu aumentar o nº total de Transplantes efetuados anualmente.

Dispõe de uma larga experiência na realização dos Acessos Vasculares para Hemodiálise e no tratamento das suas complicações, ultimamente partilhadas com a Nefrologia que realiza as angiografias de intervenção.

Em 1997 foi criada a Unidade de Cirurgia Ambulatória (UCA) com o fim de melhorar a acessibilidade dos doentes e de reduzir a lista de espera.

Questionário de Satisfação



A satisfação dos utentes deve ser entendida como a perceção 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.

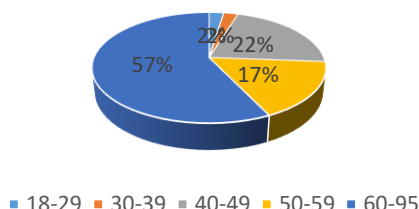
A amostra é variável.

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

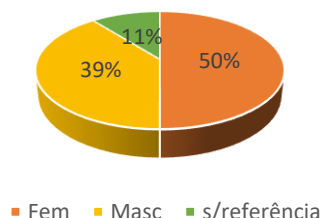
População Alvo – Internamento Cirurgia Cardioracica 2022		
Serviço	População Alvo	Amostra
Cirurgia Geral III - Internamento	1085	56

Da população alvo (total doentes com alta – saídos diretos – dados SONHO) inquiriram-se 56 indivíduos: 39% dos inqueridos são do sexo masculino, 50% do sexo feminino e 11% não respondeu a esta questão.

Idades - Ano 2022



Género - 2022



Análise Global





Em 2022 obteve-se uma percentagem de 5% de questionários preenchidos relativamente ao total de 1085 doentes internados com alta (saídos – dados SONHO).

No total/ano 2022, 64% dos inquiridos classificam o serviço de internamento da Cirurgia Geral III do HSC como sendo Muito Bom.

80% dos inquiridos refere recomendar os serviços desta Unidade Hospitalar em caso de necessidade.

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 escritas no campo sugestões:

- “Continuem com o bom serviço”
- “Tratamento “Super” prestável e facilitou a recuperação. Recomendo”
- “Fui muito bem tratado”
- “De salientar o enorme esforço e exercício da equipe de enfermagem, profissionais com grande grau de humanidade”
- “Pessoal de Enfermagem 5 estrelas”
- “Bloco Operatório e Recobro 5 estrelas”

Verificou-se uma melhoria na satisfação dos doentes no que concerne às visitas entre 2021 e 2022. De salientar que em 2021, as visitas estavam condicionadas devido à pandemia- Covid-19, o que provocou, na altura e junto dos doentes internados muita insatisfação por se verem privados da visita dos seus familiares e amigos mais próximos.

Pontos de Melhoria:

Alimentação: Conforme se pode verificar no mapa da página 21 há uma pequena percentagem de doentes a classificar o serviço de alimentação de forma negativa nos seguintes campos: temperatura; horário das refeições, pontos que são confirmados pelas sugestões remetidas (tabela da página 12).

Instalações e outros: 4% dos inquiridos continua a referir o **ruído** como mau e 2% como muito mau. Um ponto que continua a ser focado ao longo destes últimos cinco anos. A **privacidade** teve uma melhoria significativa no grau de satisfação dos doentes. Há um apontamento negativo, embora ligeiro, à Higiene e limpeza. Os doentes nas suas sugestões reportam o facto de os chuveiros terem pouca pressão, dando sinal de avaria.

OPINIÃO GERAL SOBRE O SERVIÇO DE CIRURGIA GERAL III

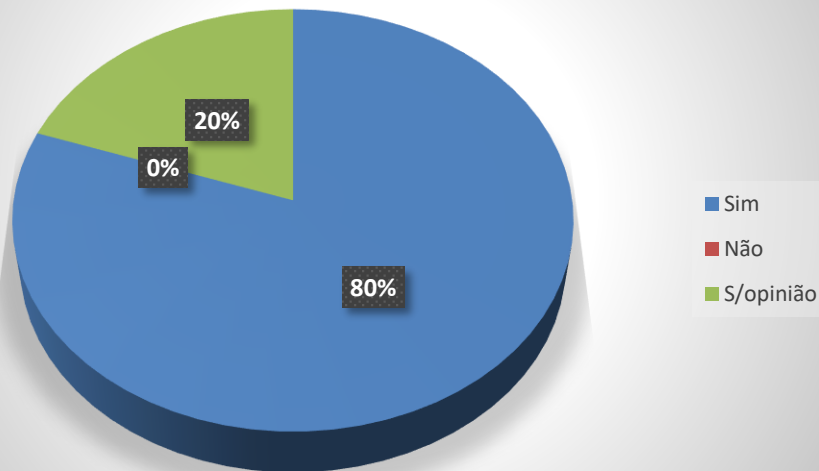
COMO CLASSIFICA O SERVIÇO DE CIRURGIA GERAL III?



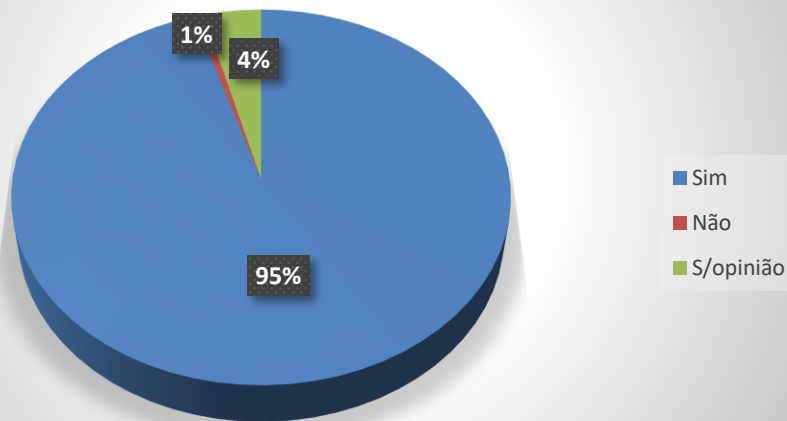


Recomendaria os serviços desta Unidade Hospitalar?

Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos? - Ano 2022



Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos? - Ano 2021

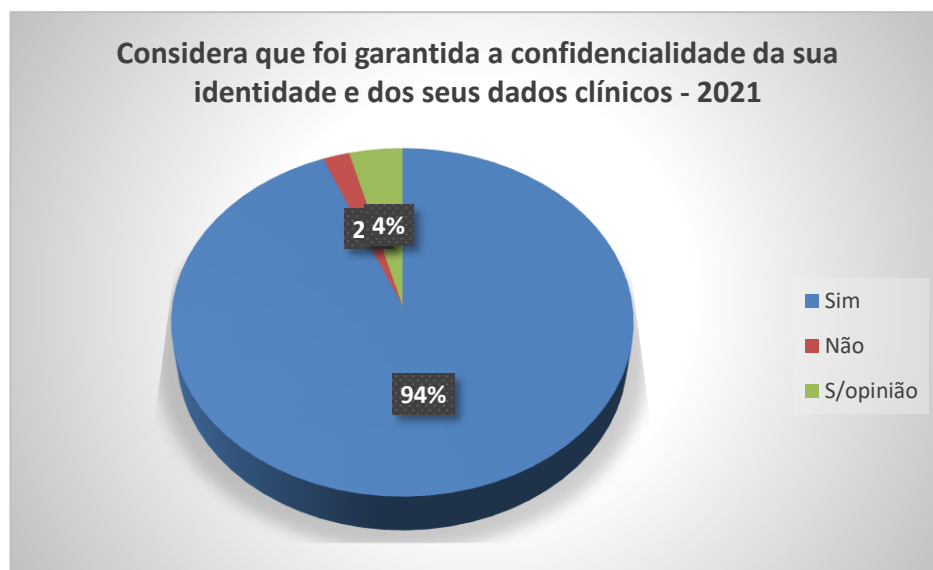
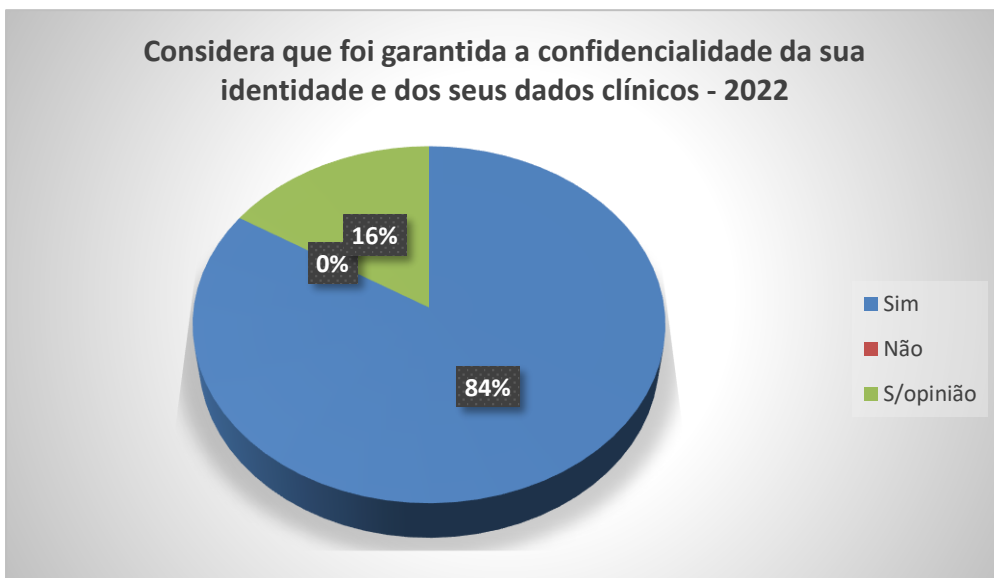




Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?

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.





Assunto - Sugestões remetidas	2019	2020	2021	2022
Higienização				
Mais higiene nos WCs	2			
Mais higiene e limpeza	1			
Total	3	0	0	
Alimentação				
Melhor confeção do comer	2	6	1	
Melhorar a temperatura das refeições	2	3	2	1
Melhorar Horário das refeições – as refeições no SO	0	1		
Melhorar Horário das refeições	2	1		3
Total	6	11	3	
Instalações				
Melhorar privacidade nas casas de banho	1			
Sistema de aviso de ocupação do WC partilhado entre os quartos 305 e 306	1			
Devia haver hora para desligar as luzes, principalmente TVs			1	
Melhorar os WCs	1			
Ar condicionado –regulação de temperatura	1			
Colocar cortinas no duche	1			
Melhorar Wi-fi no internamento	1	3		
Mais canais de televisão	1			
Substituição de televisores	5	3		
Aumentar o espaço		1		
Ruído	6	2	1	2
Plano de conservação e manutenção do edifício	2			
Melhorar as condições da unidade de Cuidados Intermédios	0	1		
Falta de isolamento nas janelas dos quartos		1	1	
Chuveiros avariados – (*pouca pressão)	2			*5
Renovar mobiliário dos quartos	3		1	
Substituição das camas	1			1
Substituir colchões (*quarto 312)	4		1	*1
Substituir pijamas	4			
Reparação dos estores das janelas.			1	
Total	35	11	6	
RH - Apresentação - Identificação e fardamento				
Reforçar procedimentos de privacidade junto do pessoal auxiliar	0	1		
Maior clareza na identificação de médicos, enfermeiros e auxiliares		1	1	1
Apresentação das enfermeiras – Cabelos soltos		1		
Total	0	3	1	
RH- Outros				
Enfermeiras e Auxiliares devem ser mais rápidas quando se toca à campainha à noite	1			
Melhor coordenação de informação entre serviços	0	1		
Mais informação aos utentes	2			
Melhorar a privacidade do doente	2			
Total	5	1	0	

**A qualidade manifesta-se nos pormenores, de dentro para fora.
Escutar. Analisar. Executar. Melhorar.**

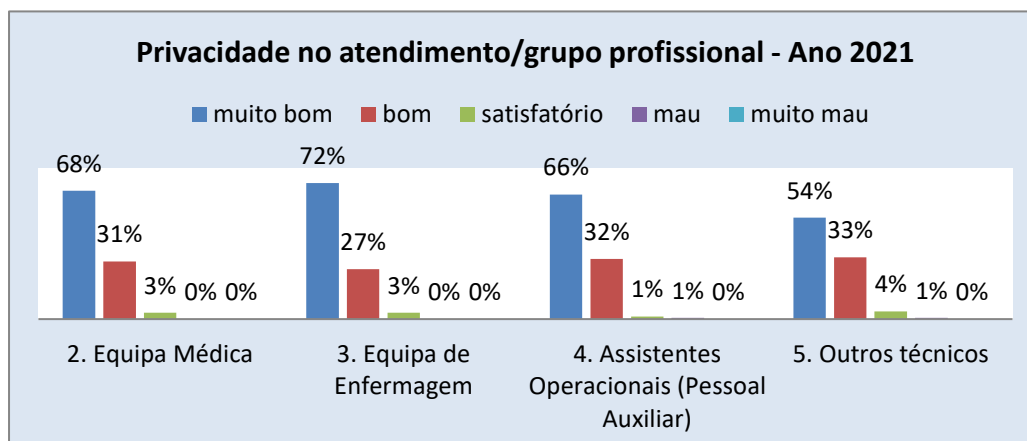
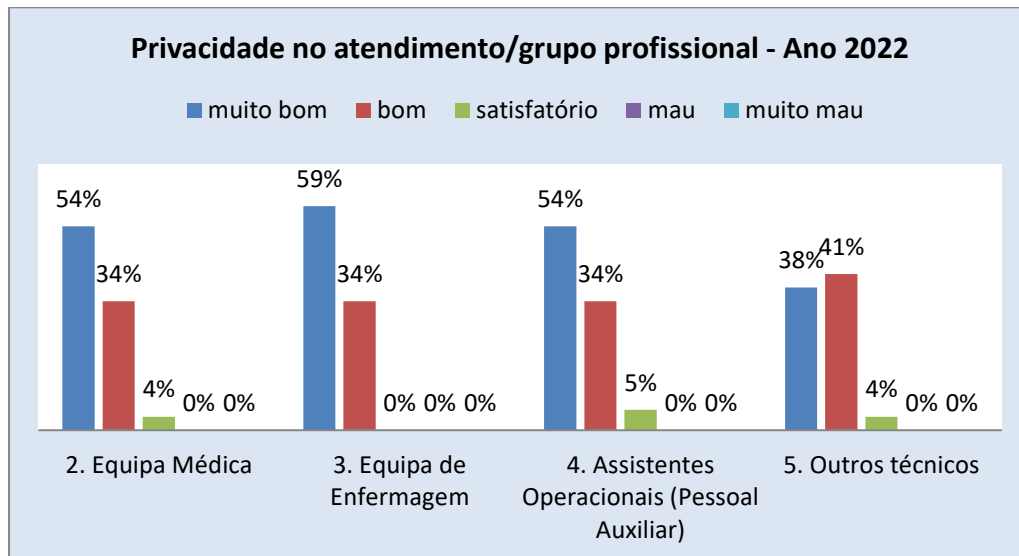
No quadro acima podemos verificar facilmente, que muitas das sugestões realizadas em 2019 foram analisadas tendo-se verificado uma melhoria quando nos anos que se prosseguem a sugestão deixa de se ver refletida pelos utentes.



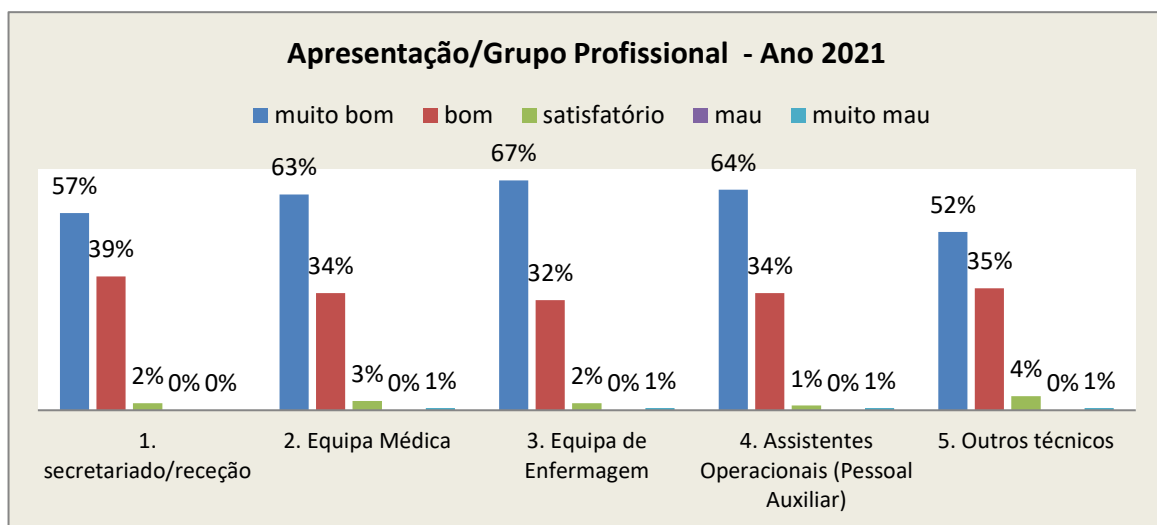
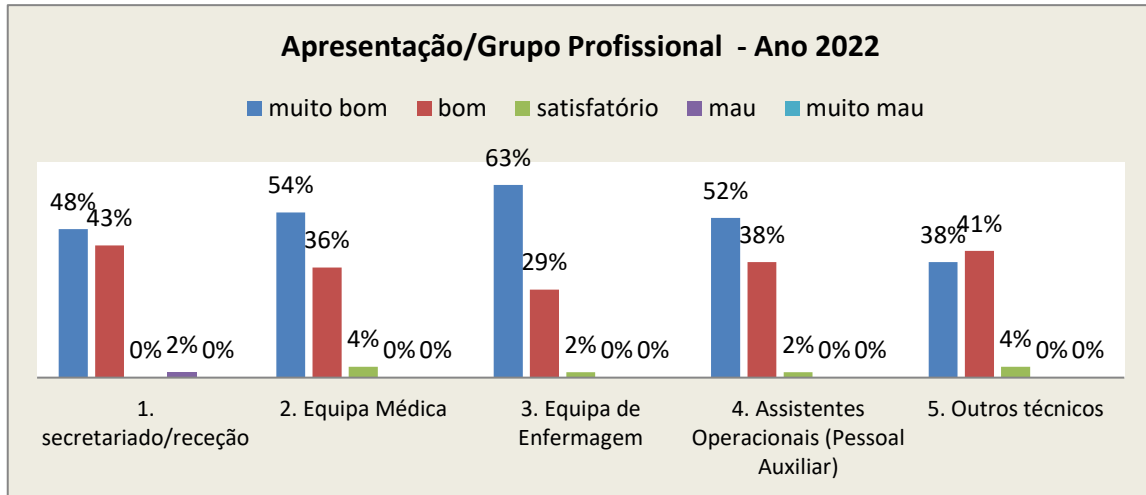
AVALIAÇÃO POR PROFISSIONAIS

PROFISSIONAIS – PARÂMETROS EM COMUM – PRIVACIDADE; APRESENTAÇÃO;
AMABILIDADE

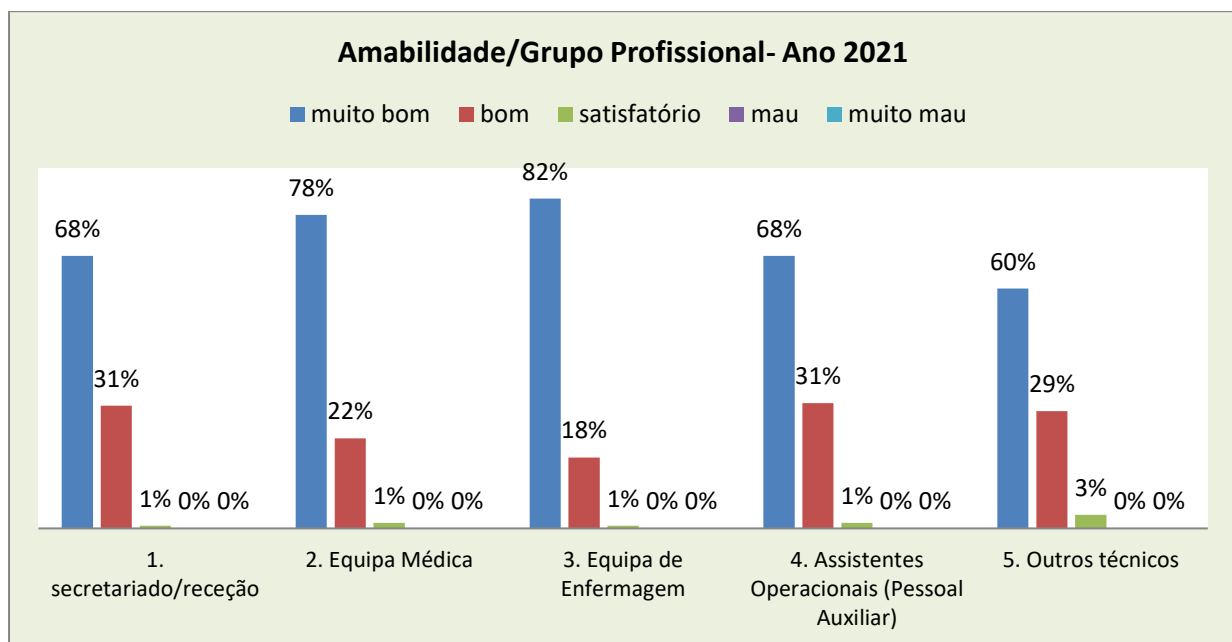
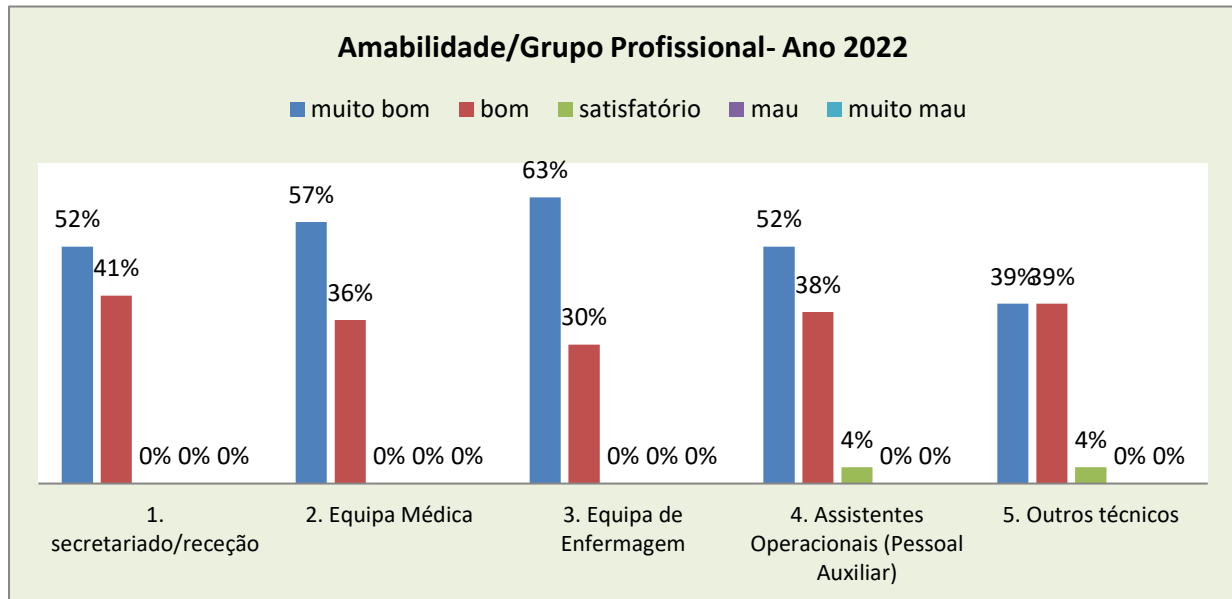
Privacidade no atendimento



Apresentação – Identificação e Fardamento

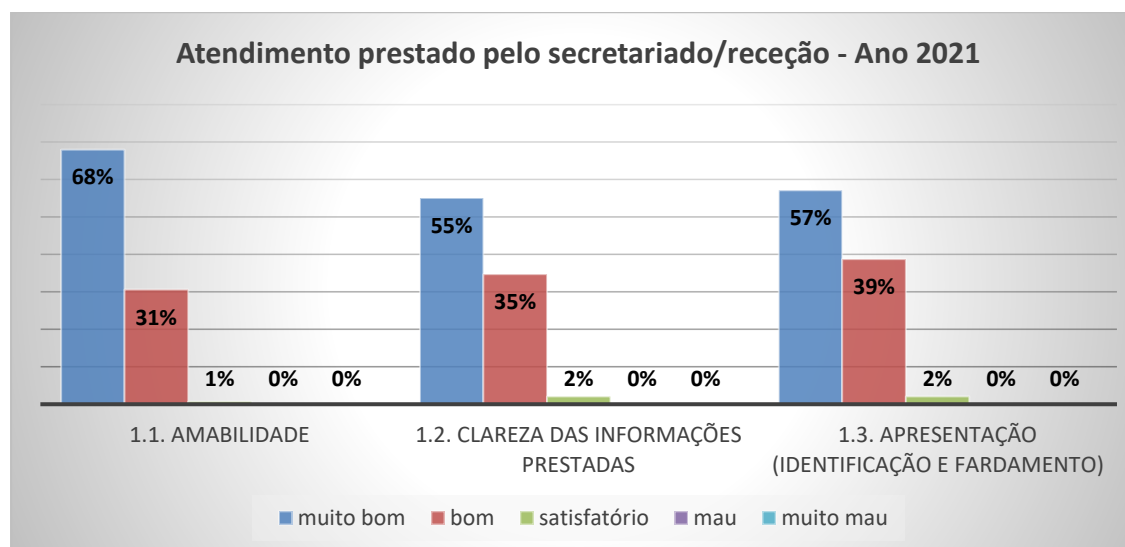
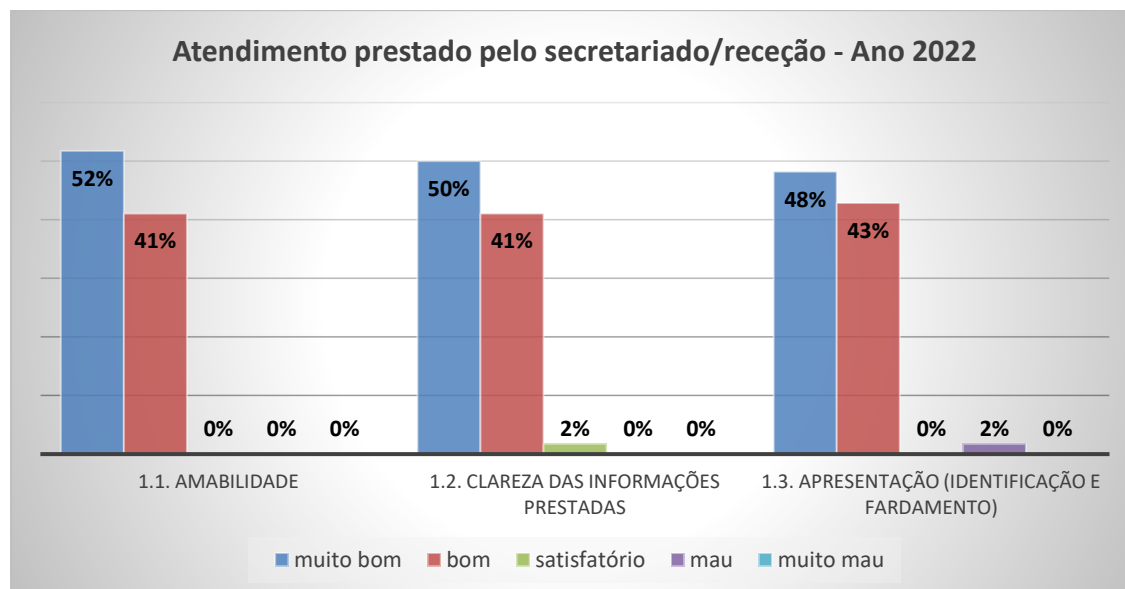


Amabilidade no atendimento



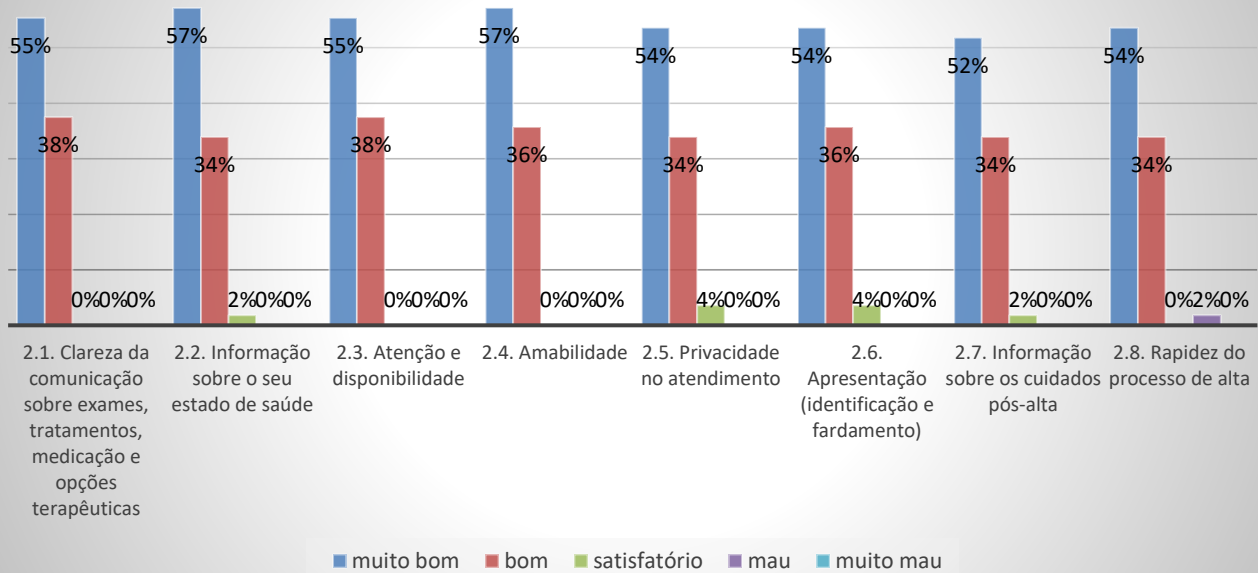


Secretariado

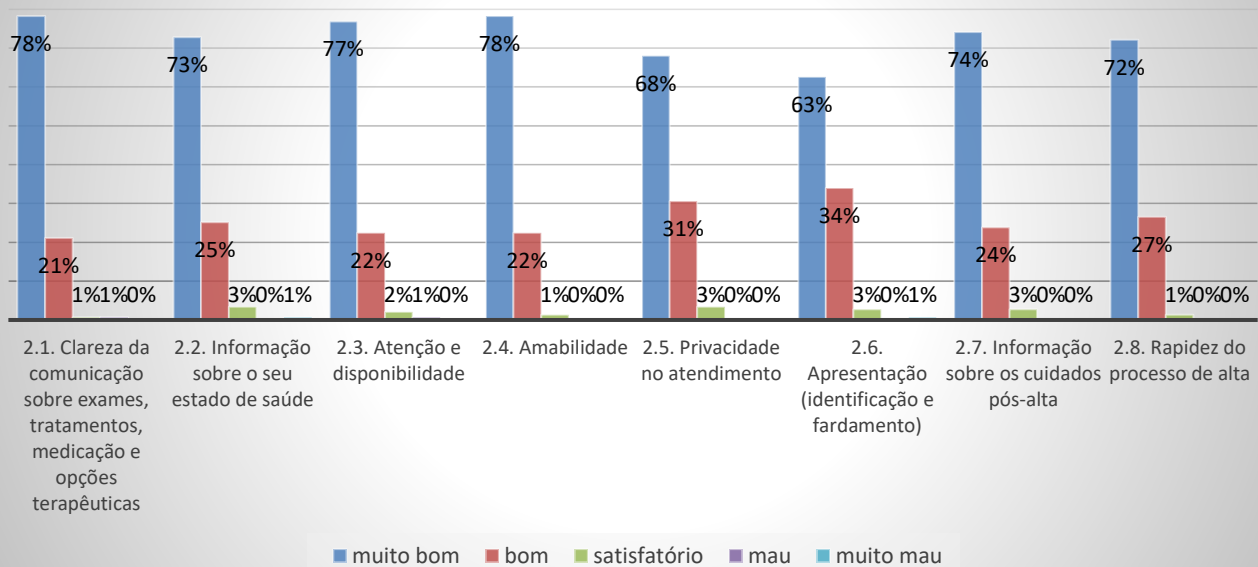


Equipa Médica

Equipa Médica - Ano 2022



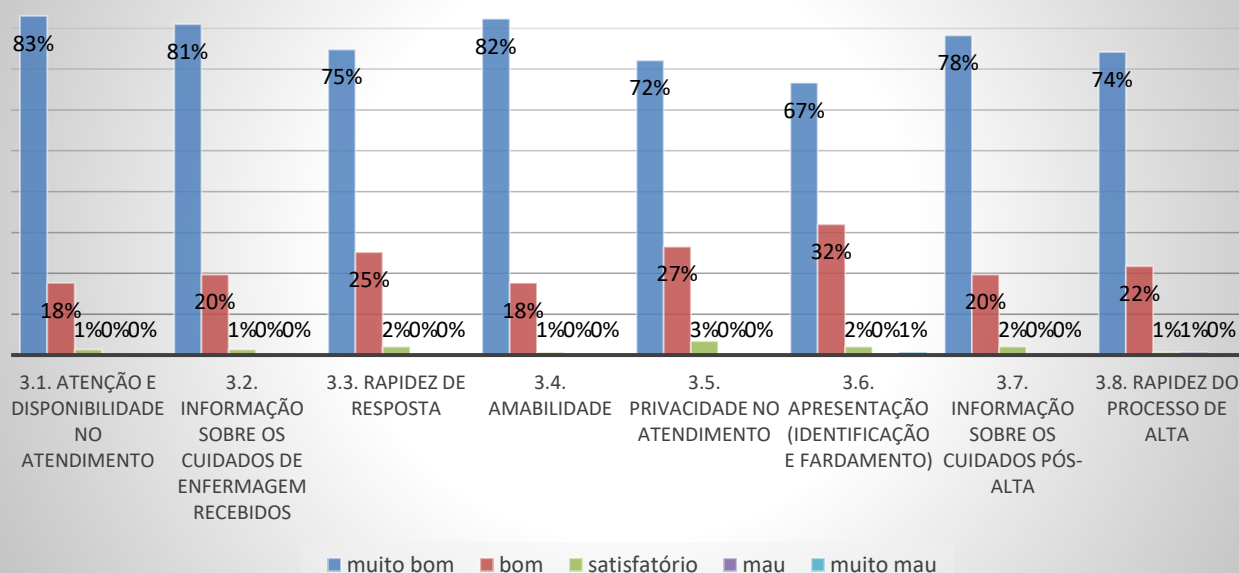
Equipa Médica - Ano 2021



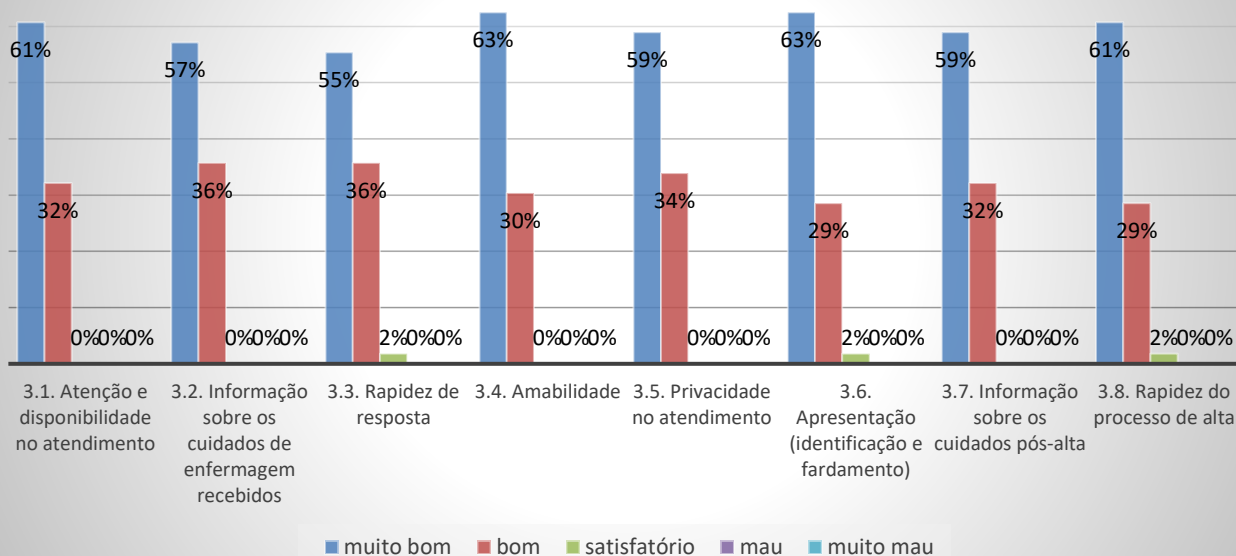


Equipa de Enfermagem

Atendimento Equipa de Enfermagem - Ano 2021

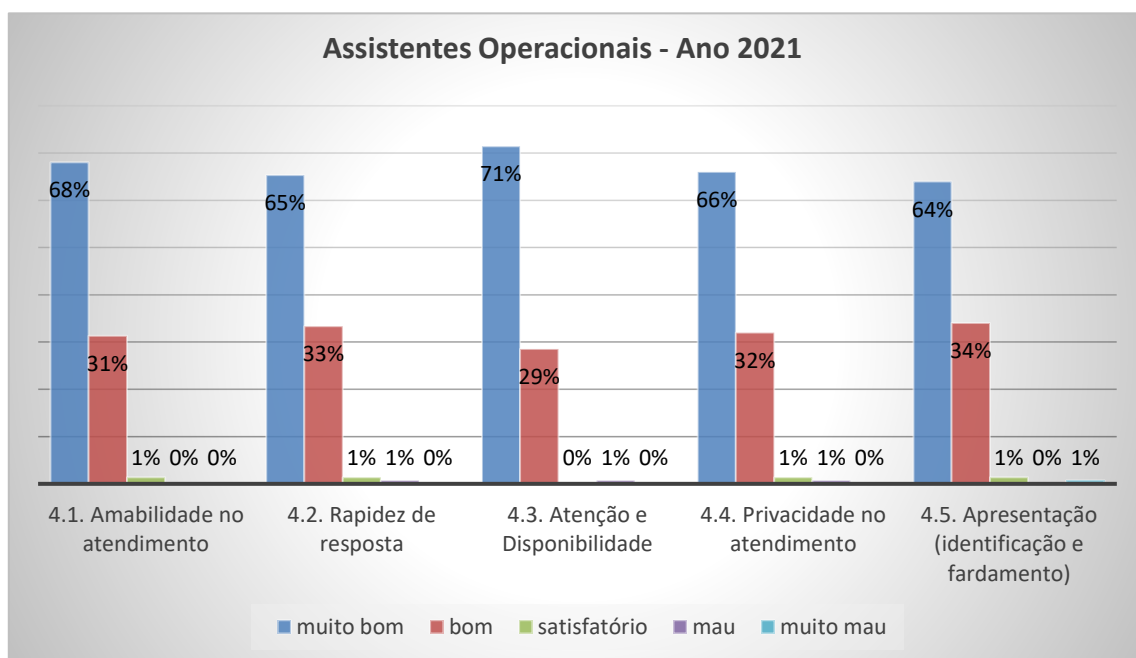
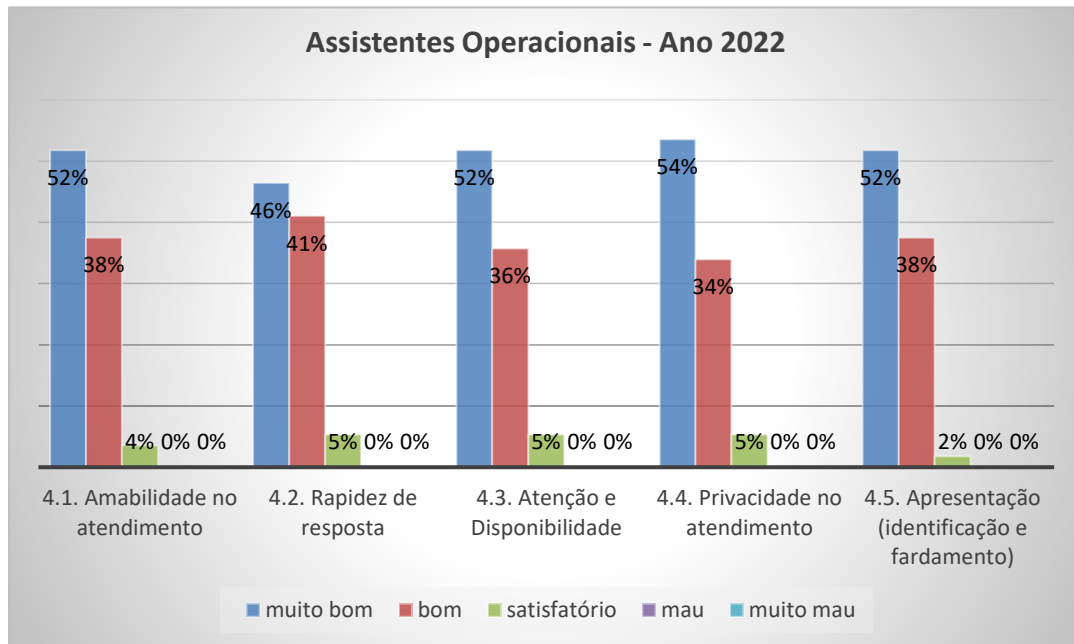


Atendimento Equipa de Enfermagem - Ano 2022



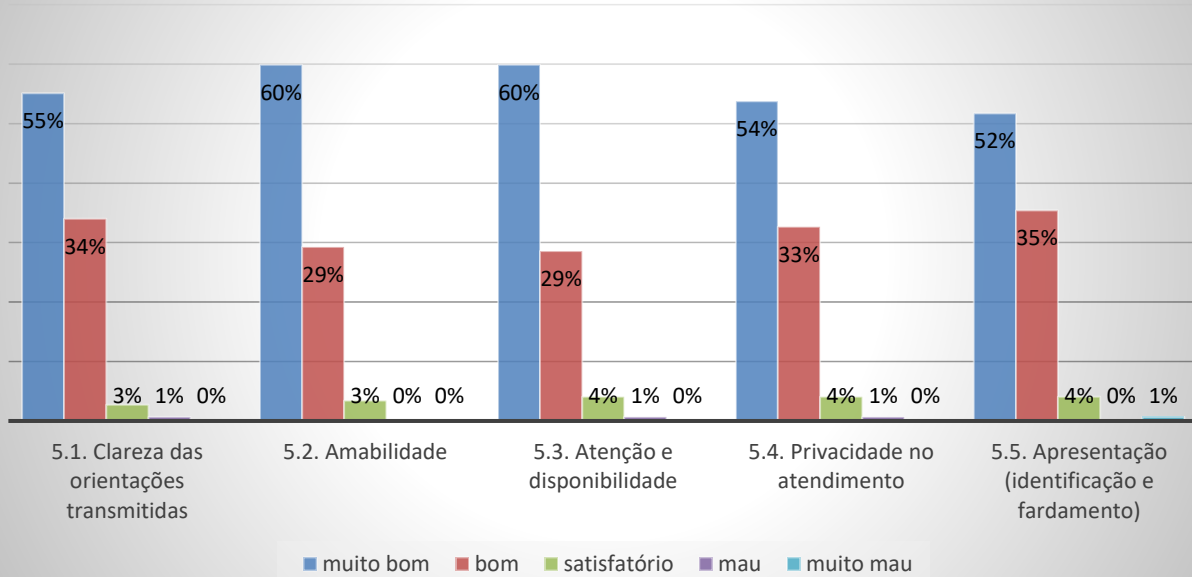


Equipa de Assistentes Operacionais

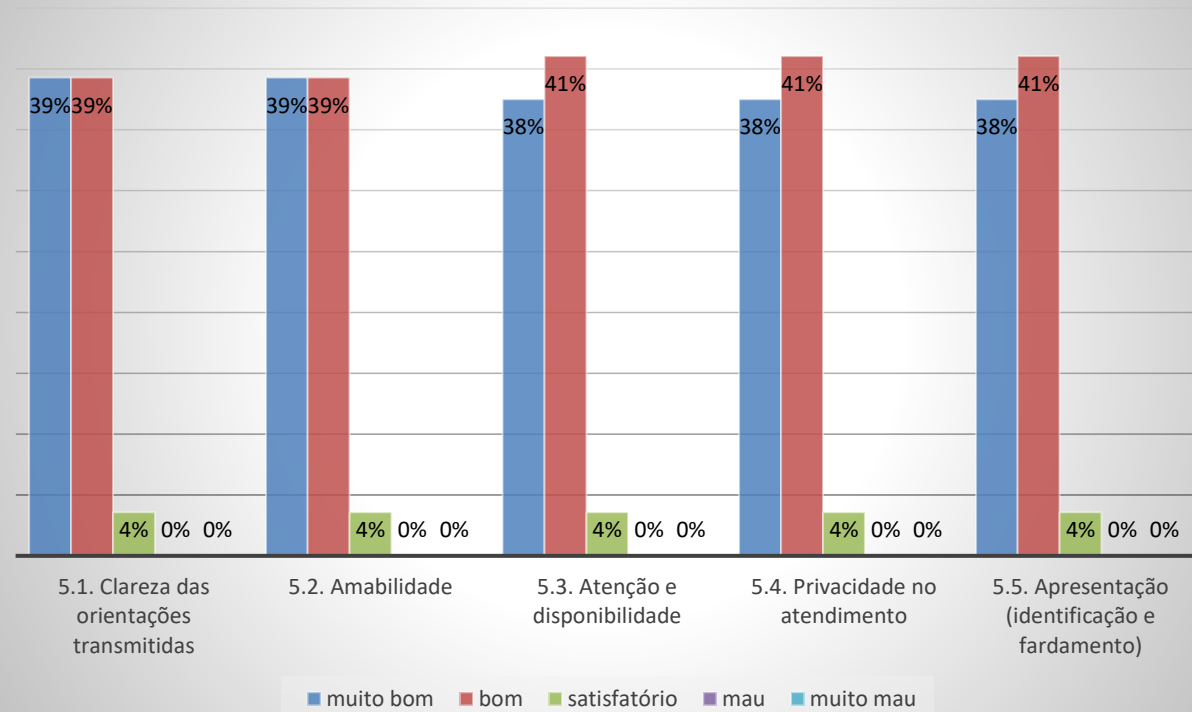


Outros Técnicos

Outros Técnicos - Ano 2021



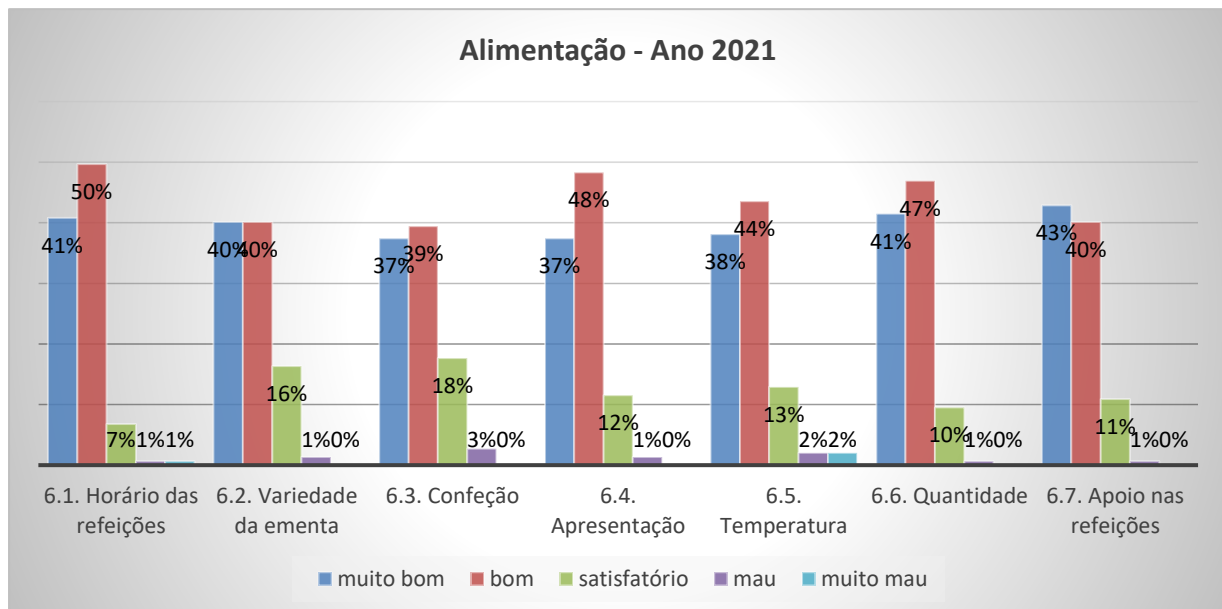
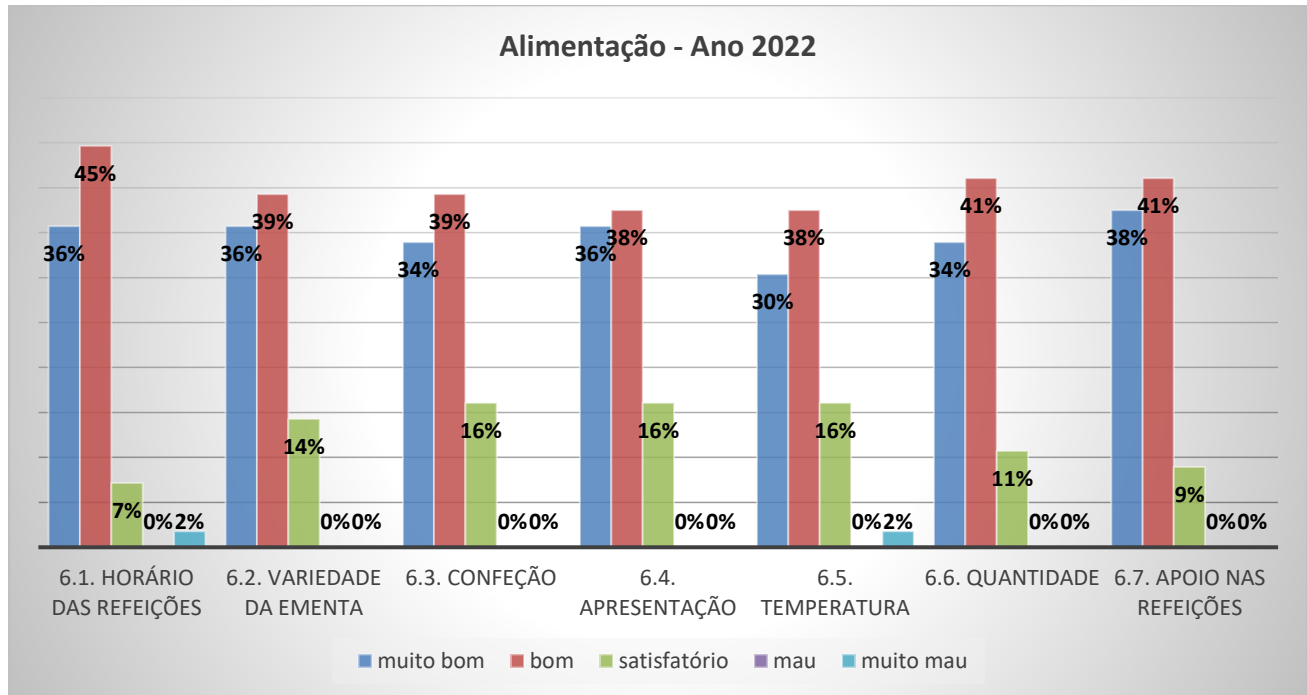
Outros Técnicos - Ano 2022

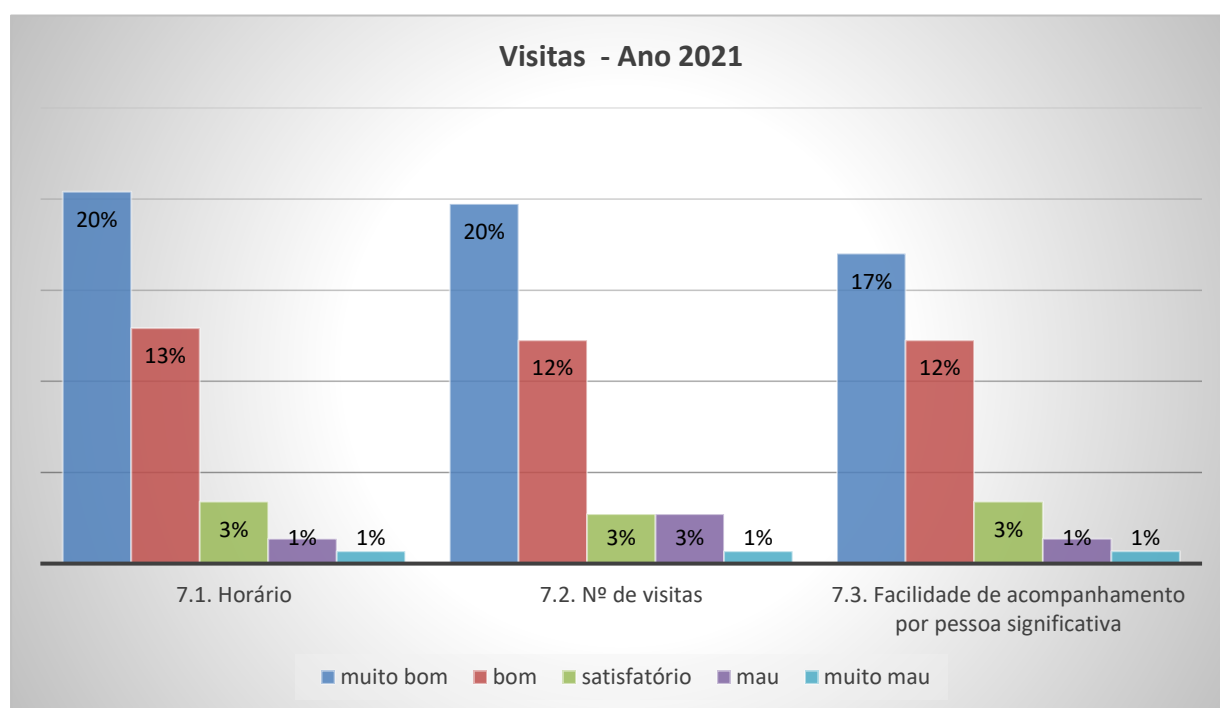
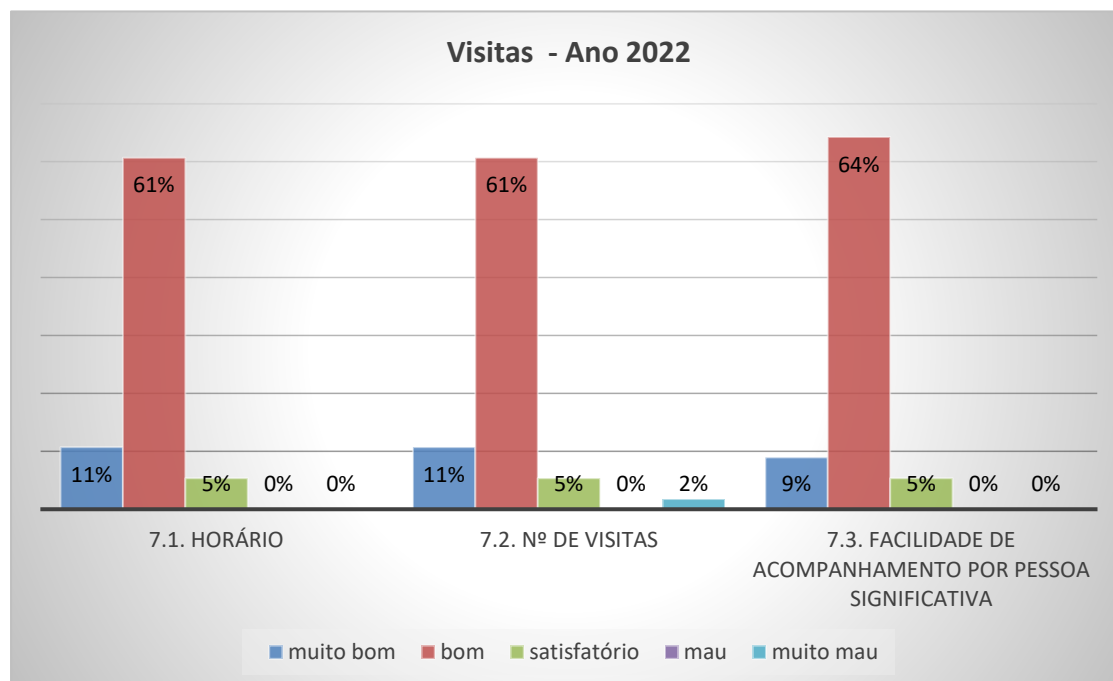




AVALIAÇÃO INFRA-ESTRUTURAS

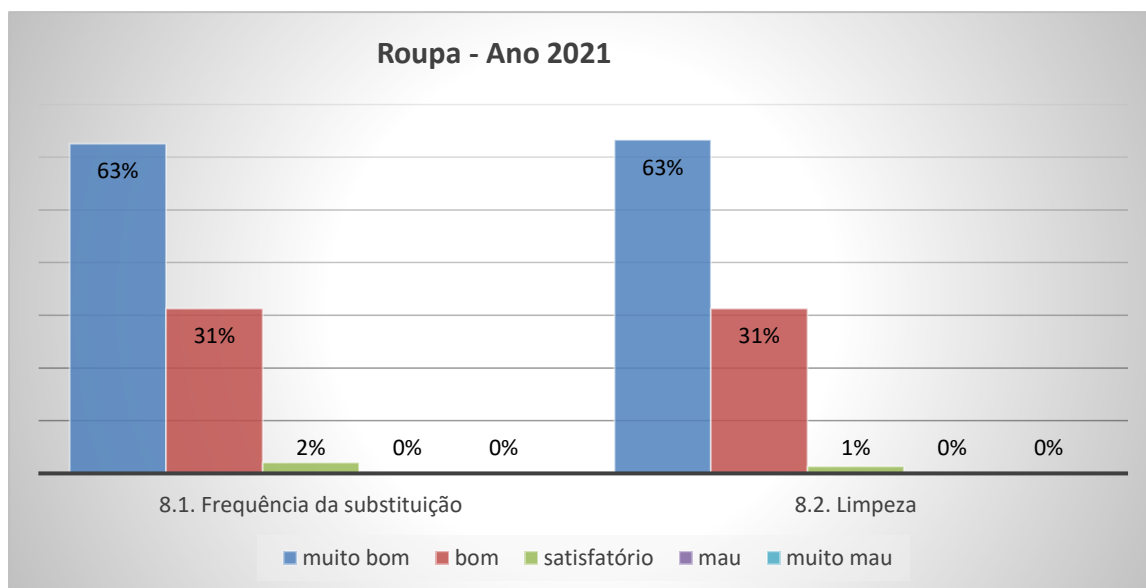
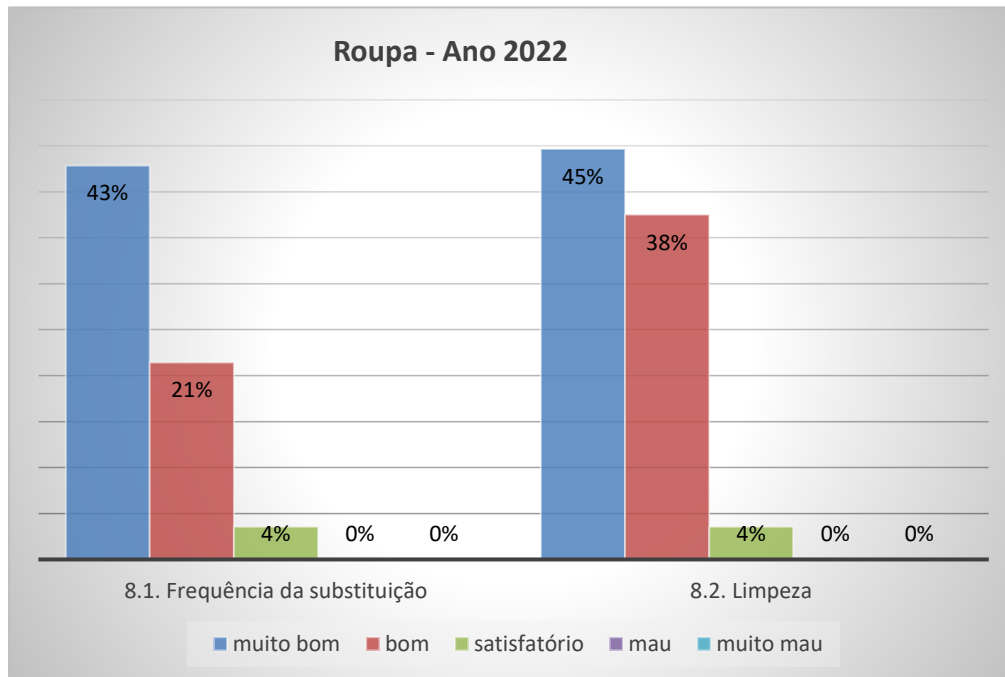
ALIMENTAÇÃO



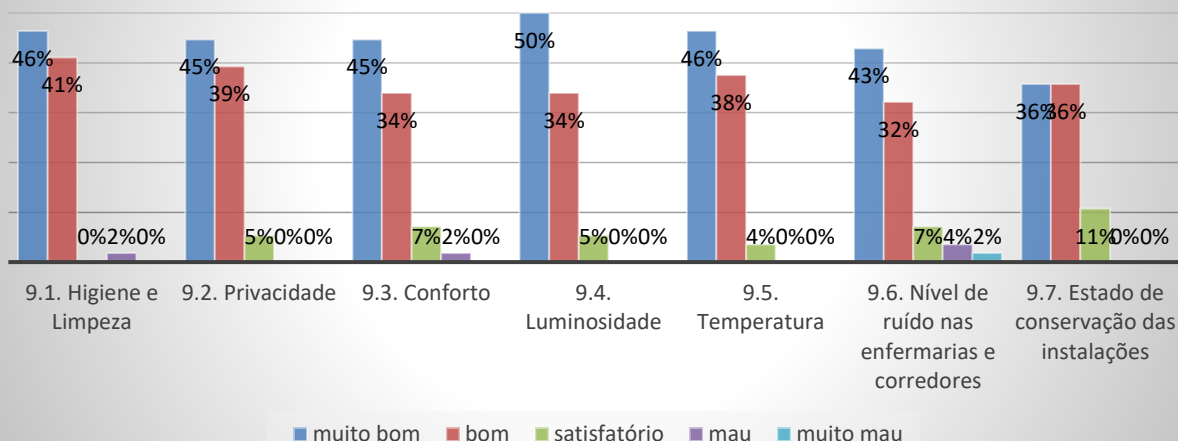




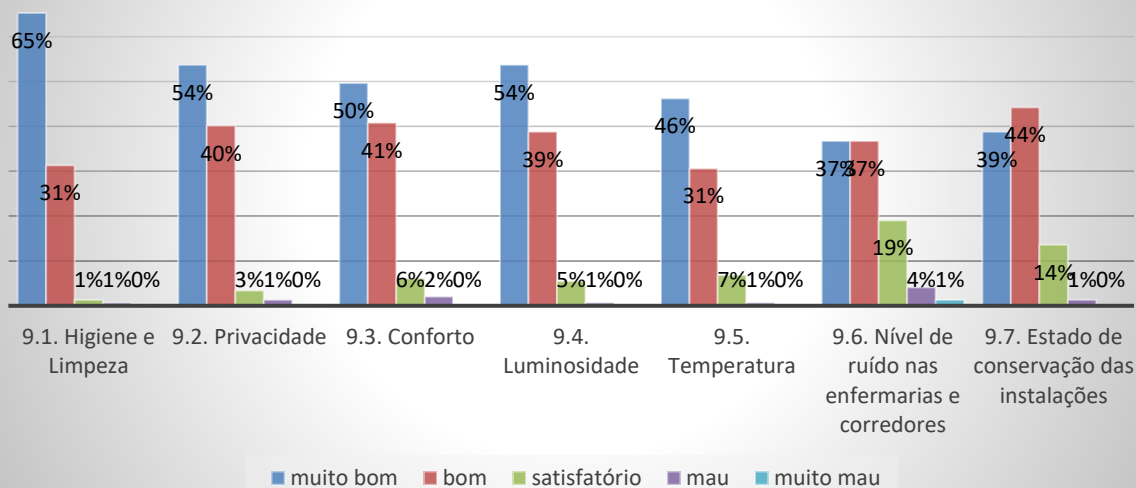
Roupas



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:

- “Continuem com o bom serviço”
- “Tratamento “Super” prestável e facilitou a recuperação. Recomendo”
- “Fui muito bem tratado”
- “De salientar o enorme esforço e exercício da equipe de enfermagem, profissionais com grande grau de humanidade”
- “Pessoal de Enfermagem 5 estrelas”
- “Bloco Operatório e Recobro 5 estrelas”

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

