



Relatório

Cirurgia Geral

Questionários de Satisfação 2021

Realizado pelo Gabinete de Comunicação e Imagem, fevereiro/22



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.

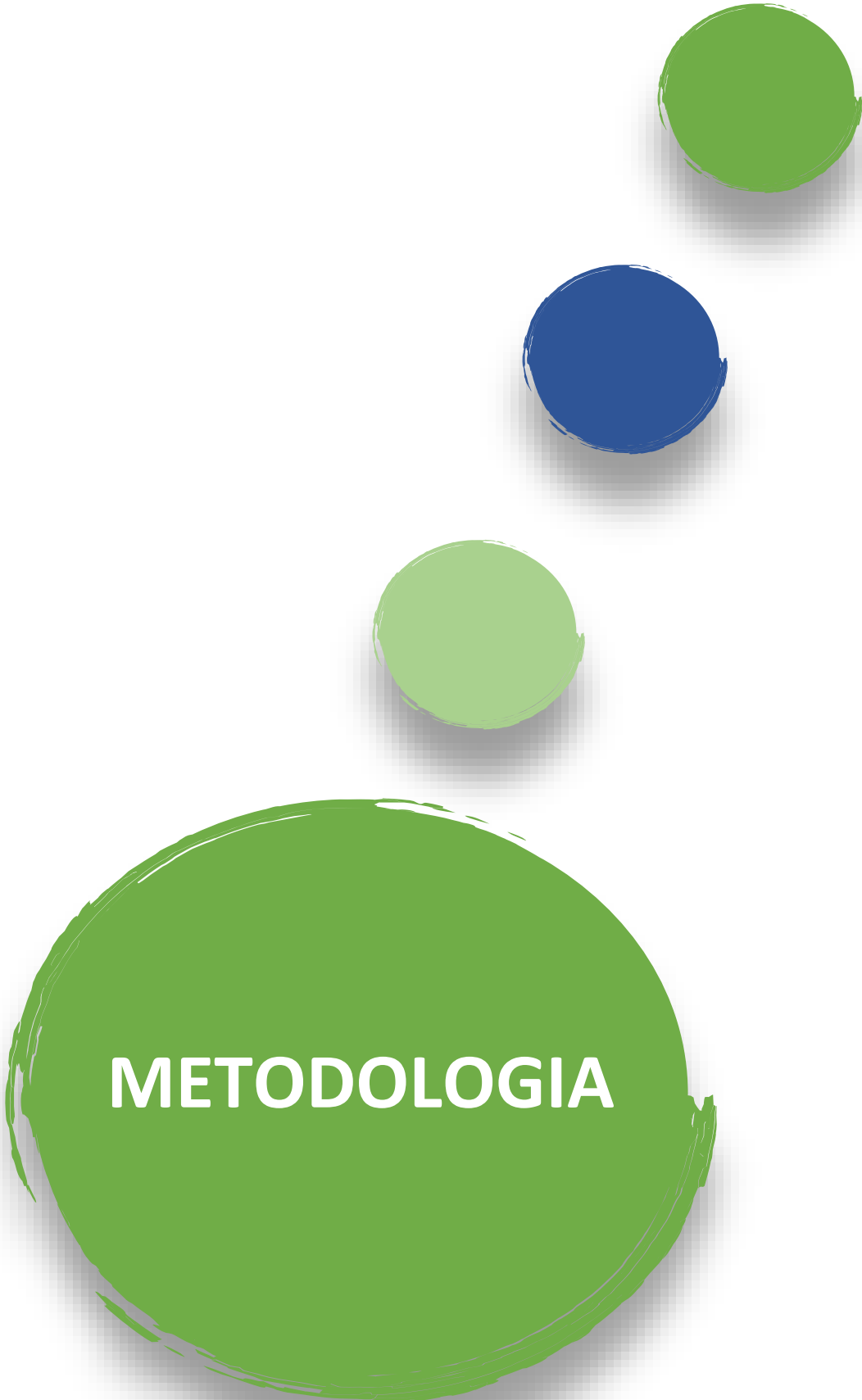
Os questionários aplicados são de preenchimento facultativo e anónimo, por forma a transmitir a confiança necessária ao utente e nesta perspetiva esperar da sua parte uma opinião verdadeira.

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. Equipe 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. Equipe 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

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.

SERVIÇO DE CIRURGIA GERAL III – INTERNAMENTO HSC

O Serviço de Cirurgia Geral do Hospital de Santa Cruz, atualmente com 37 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. Neste momento tem uma casuística de 780 Transplantes Renais, dos quais 104 são de Dador Vivo.

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.

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.

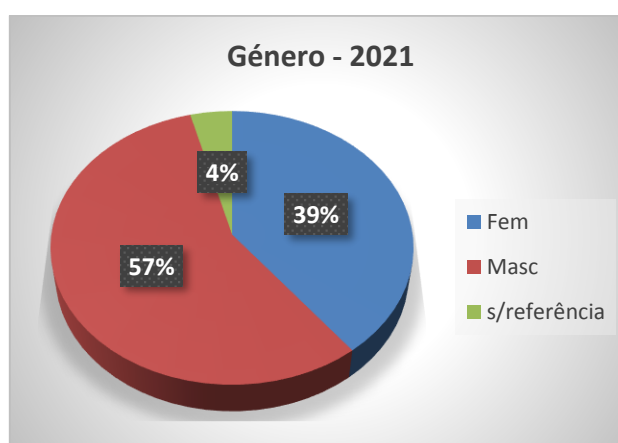
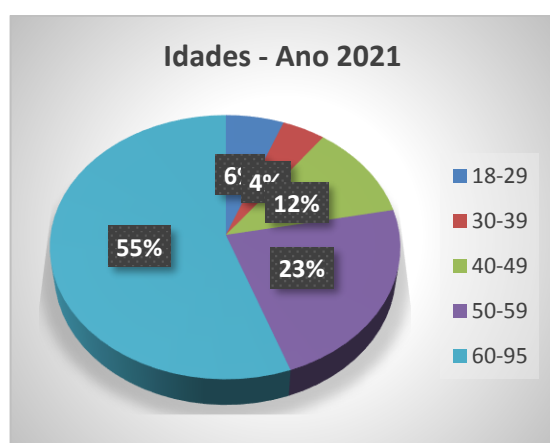
Existem caixas próprias onde o utente poderá colocar a sua opinião garantindo a sua total confidencialidade.

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 Geral - 2021		
Serviço	População Alvo	Amostra
Cirurgia Geral- Internamento	1109	316

Da população alvo (total doentes com alta – saídos diretos – dados SONHO) inquiriram-se 316 indivíduos: 57% dos inqueridos são do sexo masculino e 39% do sexo feminino.





ANÁLISE GLOBAL

Resumo:

O ano em avaliação foi um ano atípico a nível mundial. O estado de emergência decretado pelo Governo Português com fundamento na verificação numa situação de calamidade pública- SARS-CoV-2 e à infeção epidemiológica por COVID-19- com início a 18 de março de 2020, obrigou por questões de segurança os hospitais a reorganizar a prestação dos seus serviços, nomeadamente na organização das consultas/exames, reduzindo desta forma o movimento de pessoas nos corredores hospitalares, impedindo as visitas, entre outras medidas aplicadas.

Em 2021 obteve-se uma percentagem de 13% de questionários preenchidos relativamente ao total de 1109 doentes internados com alta (saídos diretos – dados retirados do Sonho).

No total/ano 2021, 76% dos inquiridos classificam o serviço de internamento de Cirurgia Geral III como sendo Muito Bom e 18% refere ser Bom. 95% refere que recomendaria os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares e amigos.

Pontos de Melhoria:

Na página 13/14 pode ler-se no quadro de sugestões quais as áreas que são mais focadas para melhoria e das quais se destacam: as instalações e alimentação, tal como podemos ver pelas sugestões dos doentes e que abaixo se transcrevem:

- “Reparação dos estores exteriores das janelas. Reparação da torneira do duche (impossível de regular a temperatura da água.”
- “Devia haver hora para desligar as luzes, principalmente TVs.”
- “Comida mais quente.”
- “Melhoria na conservação das instalações, principalmente nos estores que não descem.”
- “É ainda referido como pontos de melhoria a privacidade no atendimento ao doente e a informação disponibilizada.”
- “Talvez fosse importante ter apoio de técnicos de alimentação que orientassem o doente aquando da alta hospitalar.”
- “Tentar trazer comida mais quente.”
- “Colchão da cama mais confortável.”
- “Mudar a confeção da canja.”
- “Identificação dos profissionais.”
- “Mudanças de janelas para diminuir o ruído do exterior (motores do ar condicionado).”
- “Colocar máquinas que façam menos barulho, uma vez que o seu barulho, ouve-se no quarto, mesmo estando no exterior.”
- “Rapidamente a substituição das camas.”

Alimentação – o maior número sugestões registadas refere-se à temperatura das refeições.

Instalações – O ruído continua a ser um item que merece ser (re)avaliado pela opinião negativa que os doentes têm.

Recursos Humanos- foi focado a necessidade de haver mais clareza na identificação de médicos, enfermeiros e auxiliares.

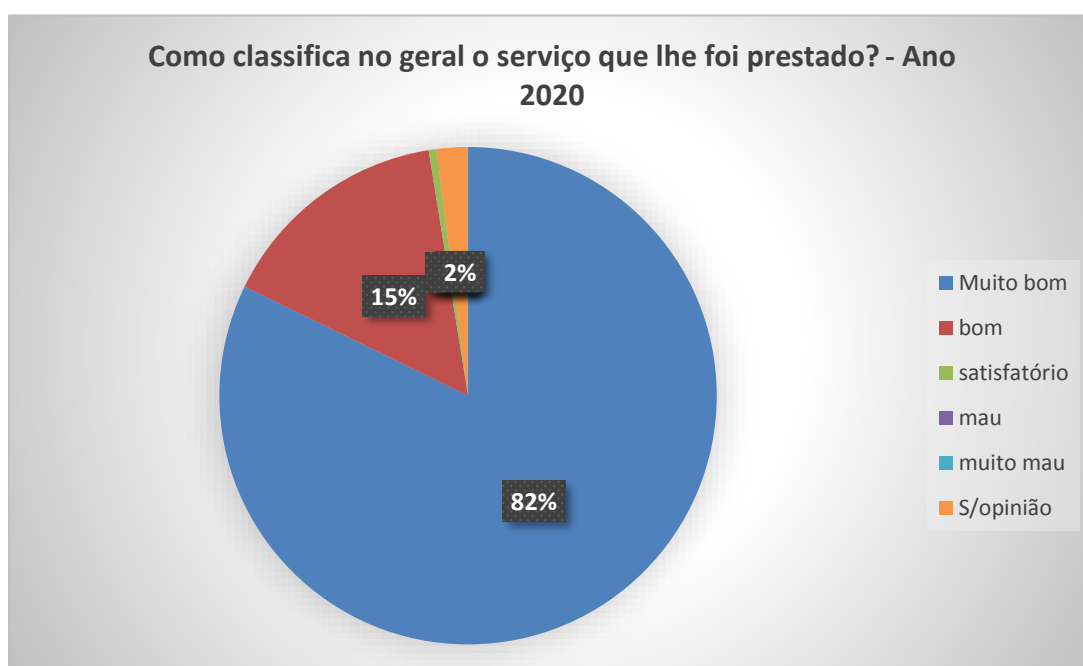
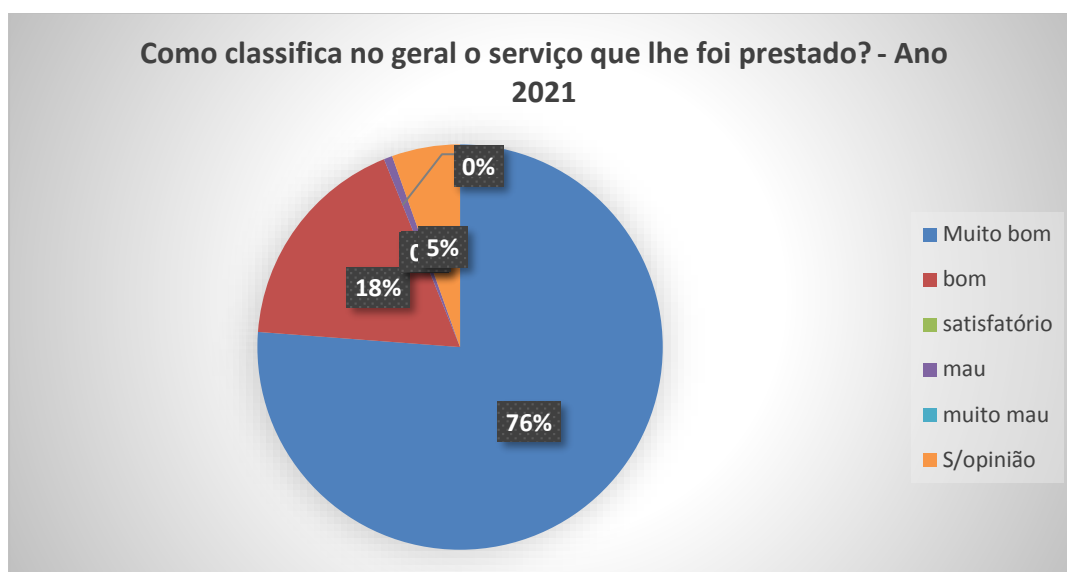
O ponto forte do serviço continua a ser o atendimento prestado pelas diversas equipas multidisciplinares destacando não só o profissionalismo e conhecimento técnico como o trato humano dos mesmos para com os doentes.

- “De salientar o enorme esforço e exercício da equipe de enfermagem, profissionais de grande grau de humanidade.”
- “Todo o pessoal do Hospital é extremamente simpático e eficiente.”
- “Fui muito bem cuidado. Não notei algo que pudesse ser melhorado.”
- “Parabéns a todos estes profissionais que são excelentes. Serviço 5 estrelas.”

OPINIÃO GERAL SOBRE O SERVIÇO DE CIRURGIA GERAL III

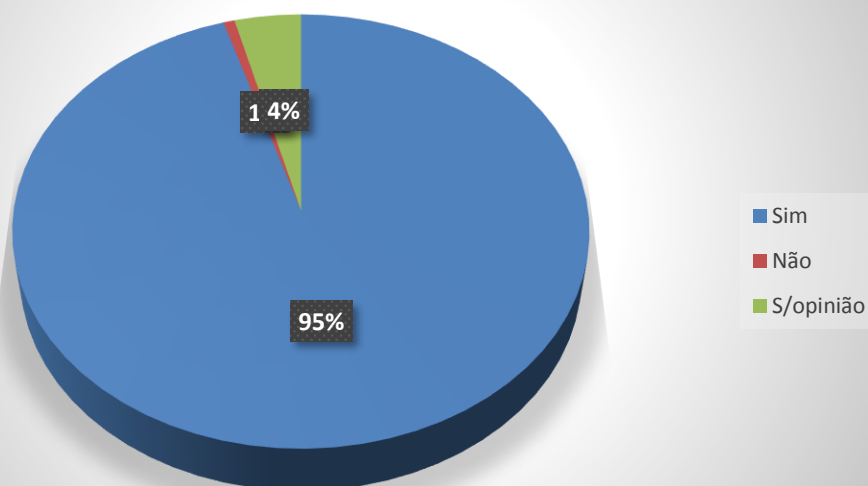
COMO CLASSIFICA O SERVIÇO DE CIRURGIA GERAL III

No total/ano **76%** dos inquiridos classificam o serviço de internamento no Serviço de Cirurgia Geral III como sendo **Muito Bom**.

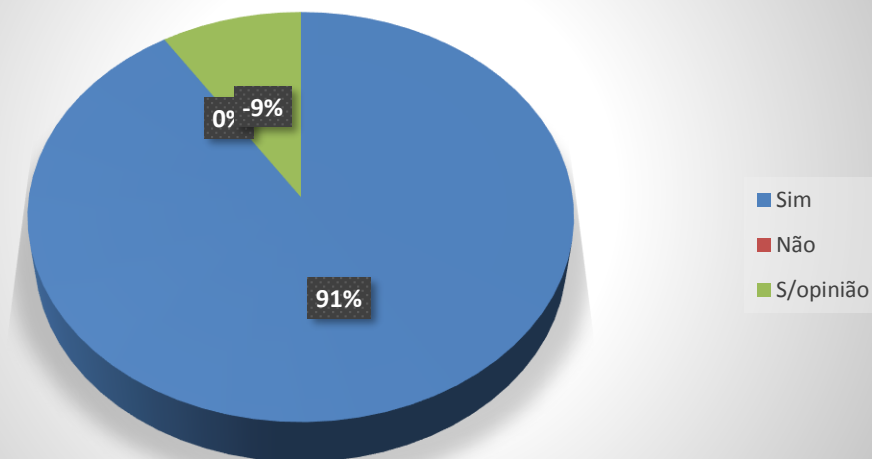


Recomendaria os serviços desta Unidade Hospitalar?

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



Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos? Ano 2020

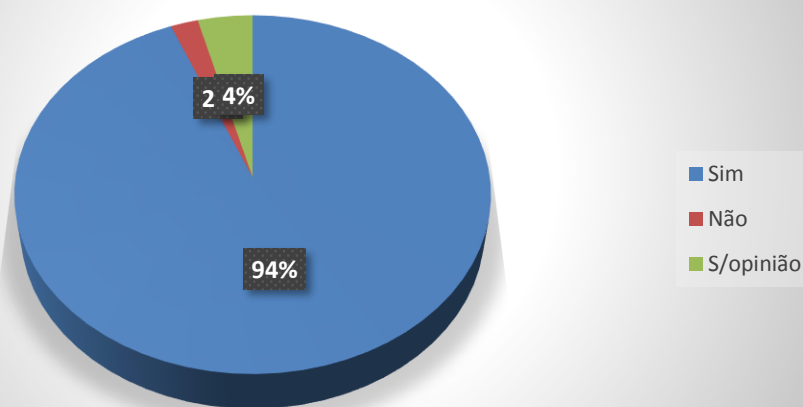


Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?

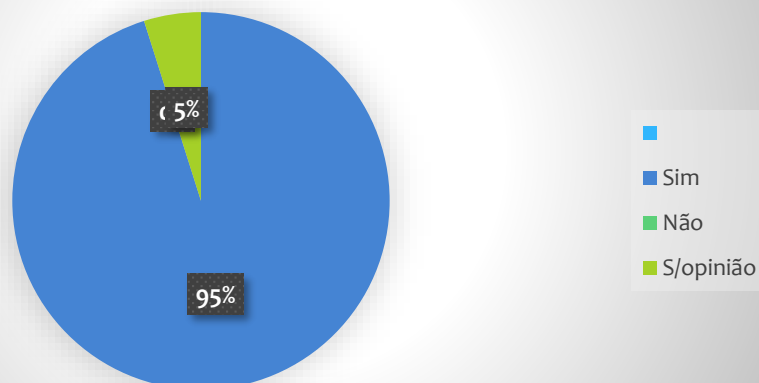
Todas as informações relativas ao doente, desde a sua situação clínica, diagnóstico, prognóstico e dados pessoais são confidenciais.

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.

Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos - 2021



Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos? - 2020





*"Nunca houve no mundo duas opiniões iguais, nem dois fios de cabelo ou grãos.
A qualidade mais universal é a diversidade".
Michel de Montaigne*

Sugestões:

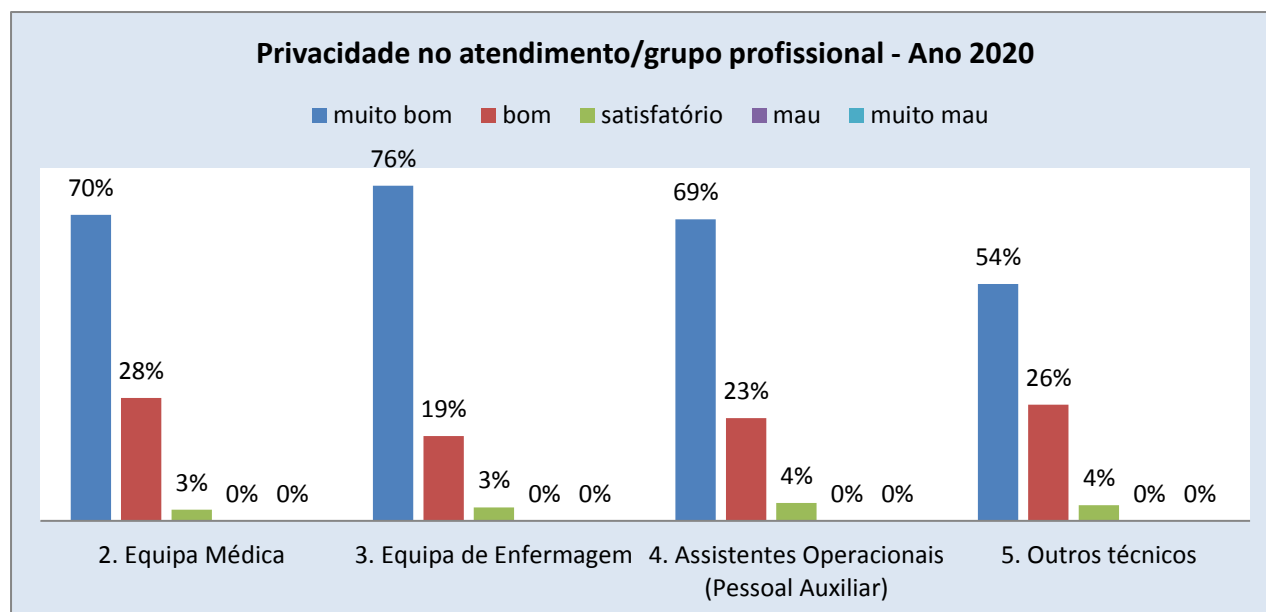
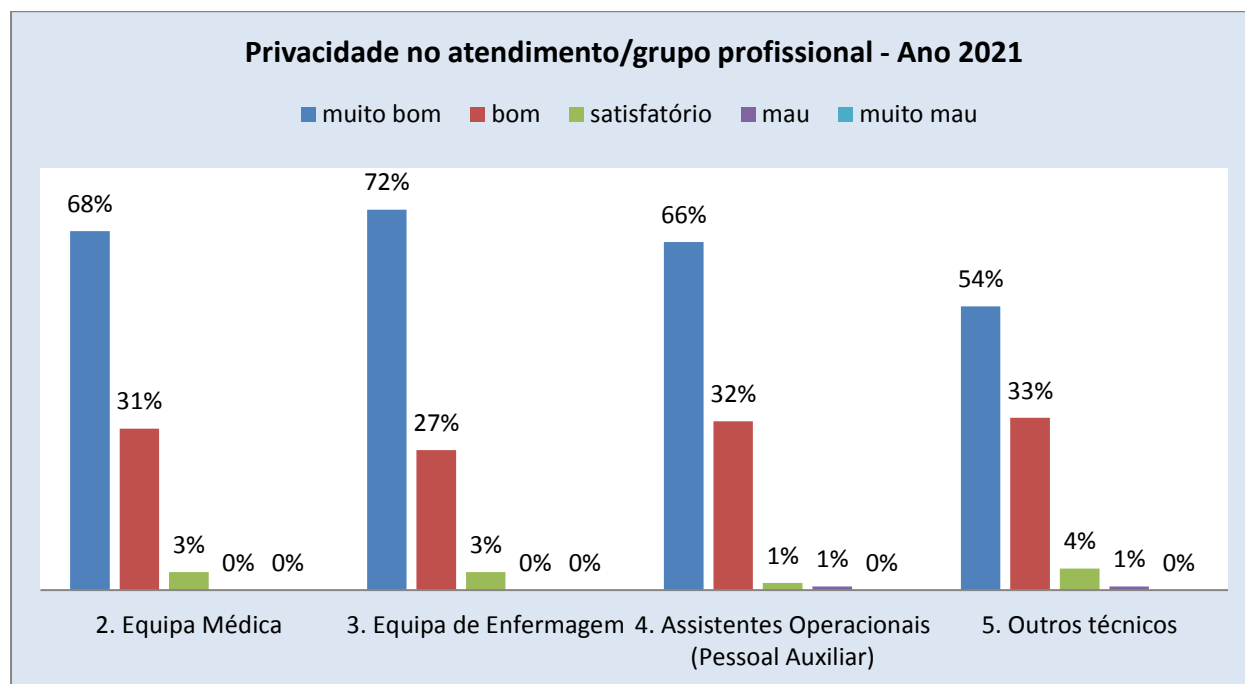
Assunto - Sugestões remetidas	2019	2020	2021
Higienização			
Mais higiene nos WCs	2		
Mais higiene e limpeza	1		
Total	3	0	0
Alimentação			
Melhor confecção do comer	2	6	1
Melhorar a temperatura das refeições	2	3	2
Melhorar Horário das refeições – as refeições no SO	0	1	
Melhorar Horário das refeições	2	1	
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 nos corredores em especial à noite	6	2	1
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	2		
Renovar mobiliário dos quartos	3		1
Camas com ajuste elétrico. Mais conforto para o doente, sem necessidade de chamar terceiros.	1		
Substituir colchões (demasiado estreitos para a cama)	4		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
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

AVALIAÇÃO POR PROFISSIONAIS

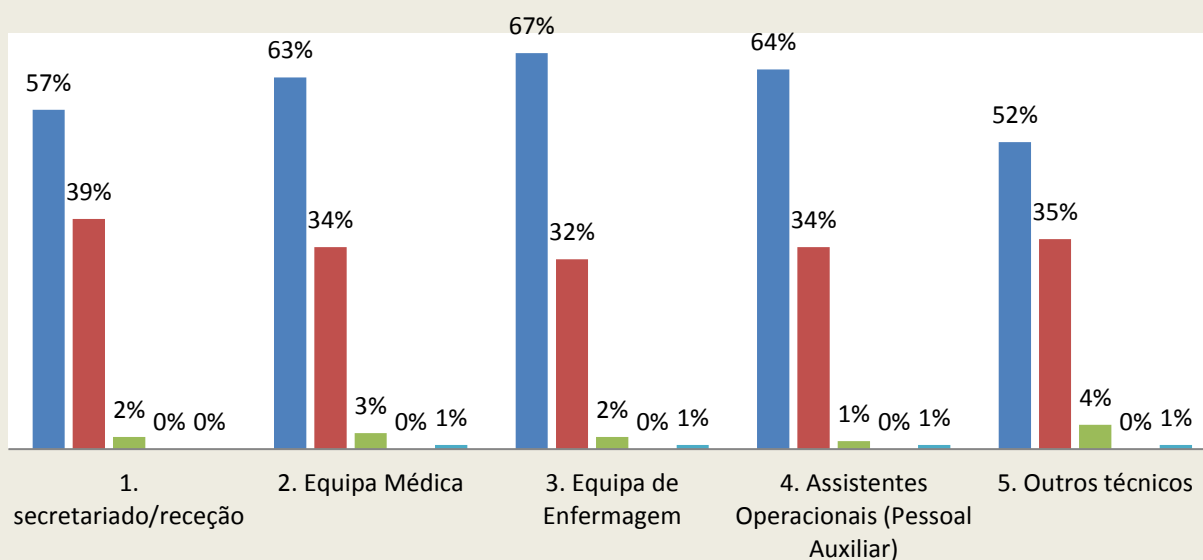
PROFISSIONAIS – PARÂMETROS EM COMUM – PRIVACIDADE; APRESENTAÇÃO; AMABILIDADE

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



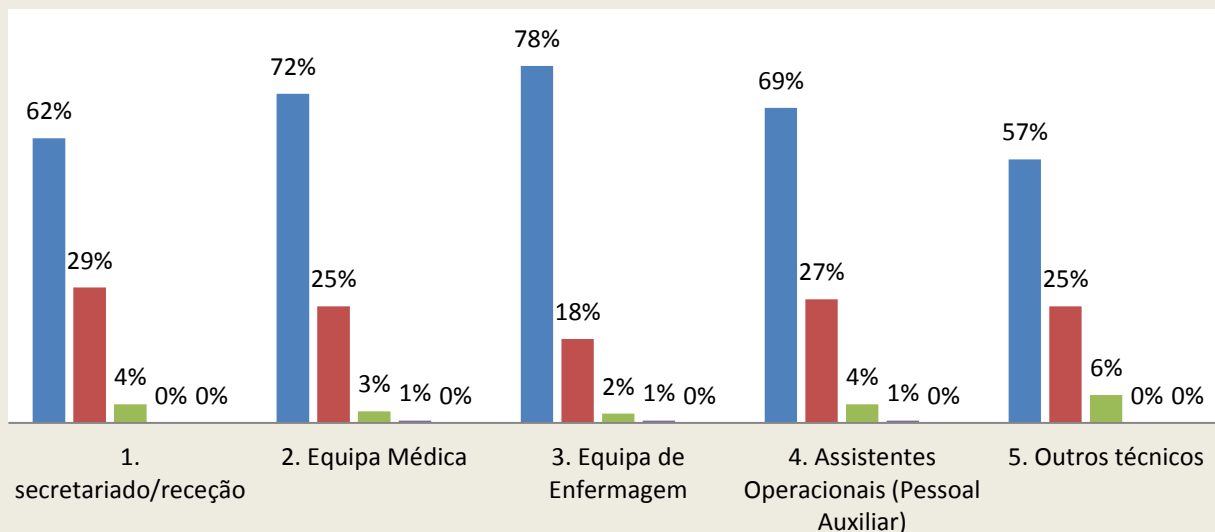
Apresentação/Grupo Profissional - Ano 2021

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



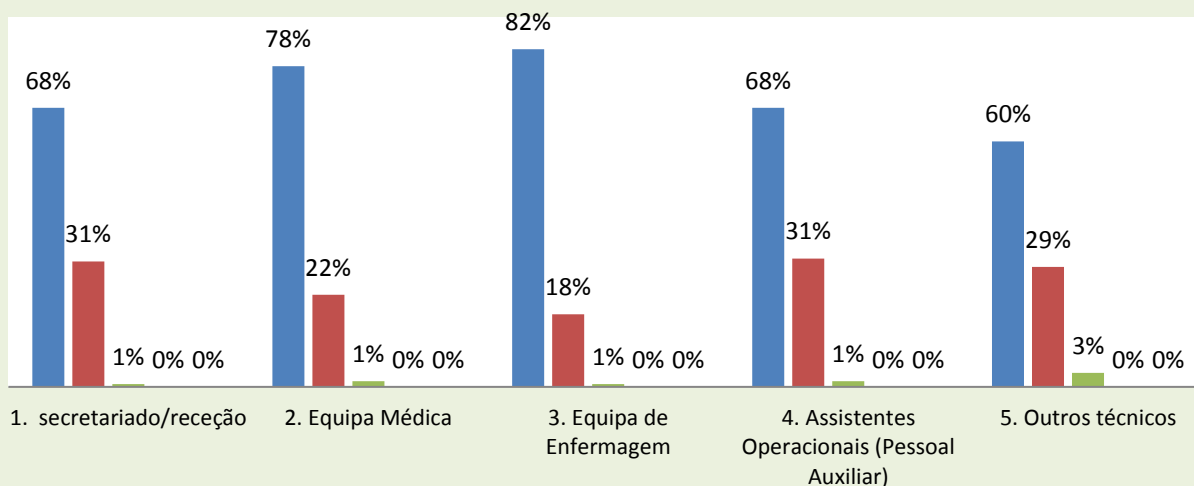
Apresentação/Grupo Profissional - Ano 2020

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



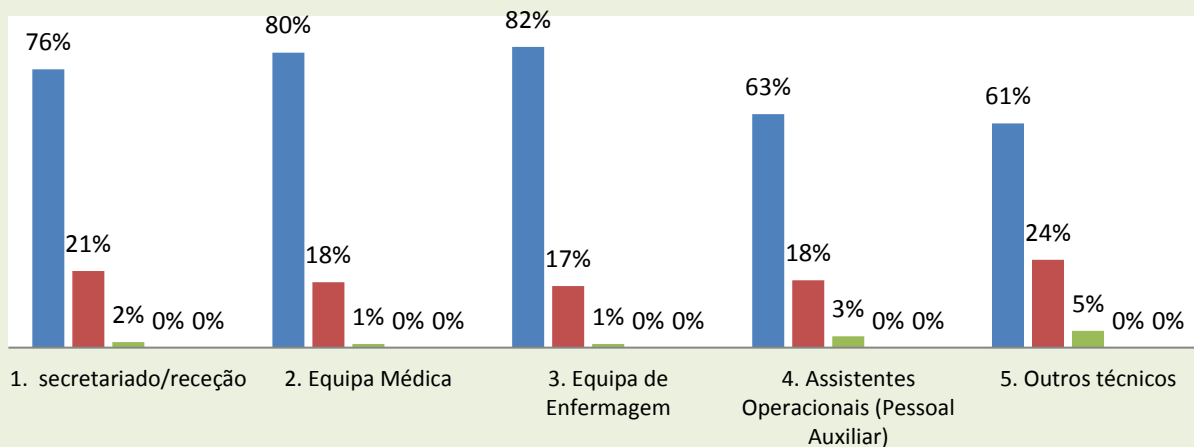
Amabilidade/Grupo Profissional- Ano 2021

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



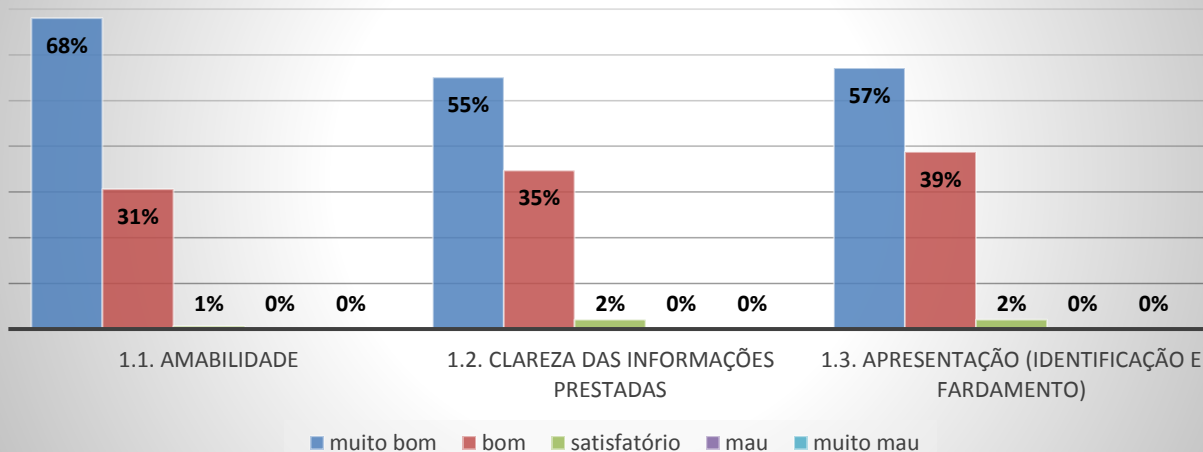
Amabilidade/Grupo Profissional- Ano 2020

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

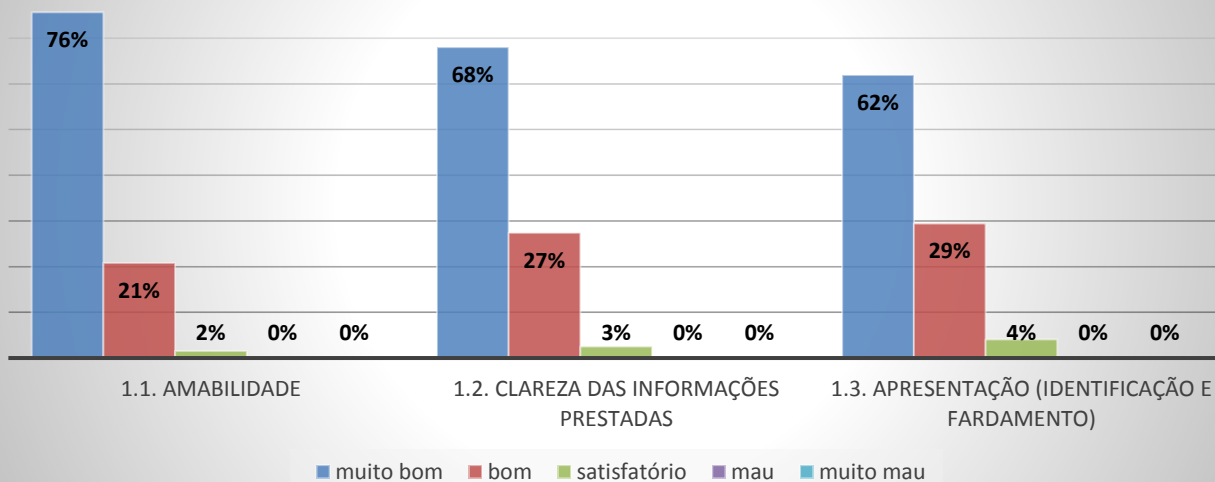


Secretariado

Atendimento prestado pelo secretariado/receção - Ano 2021

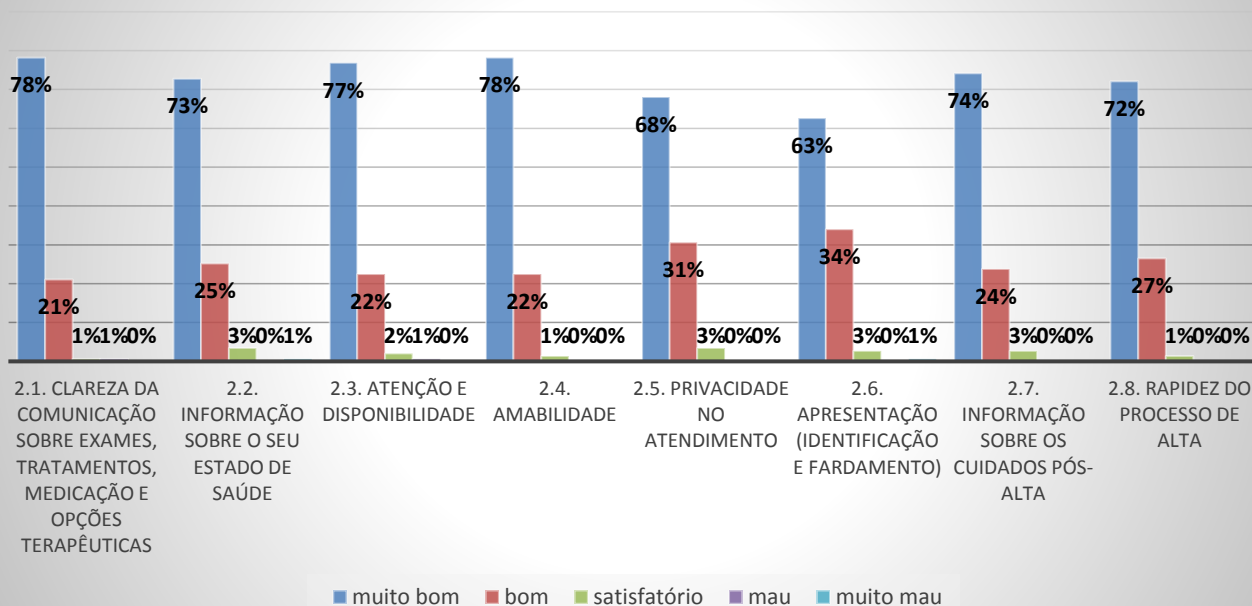


Atendimento prestado pelo secretariado/receção - Ano 2020

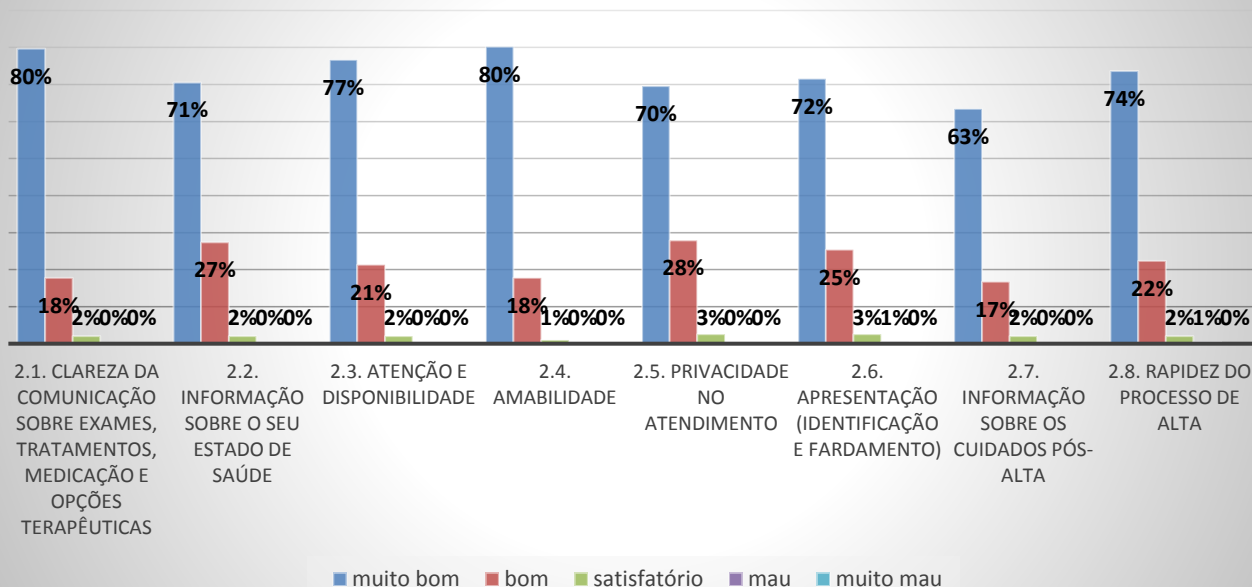


Equipa Médica

Equipa Médica - Ano 2021

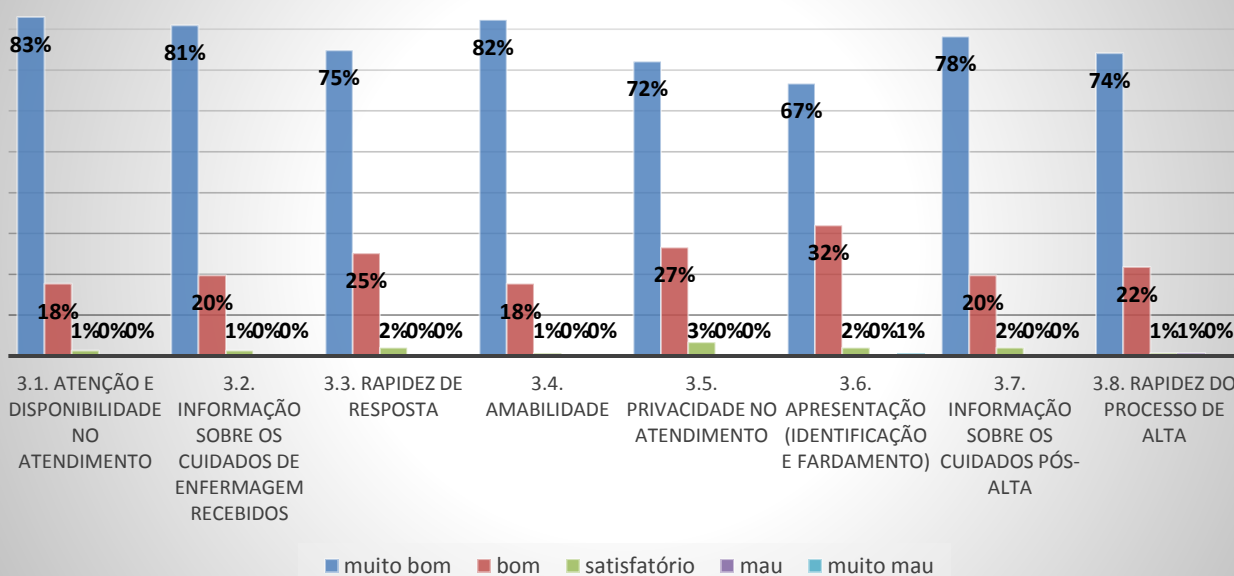


Equipa Médica - Ano 2020

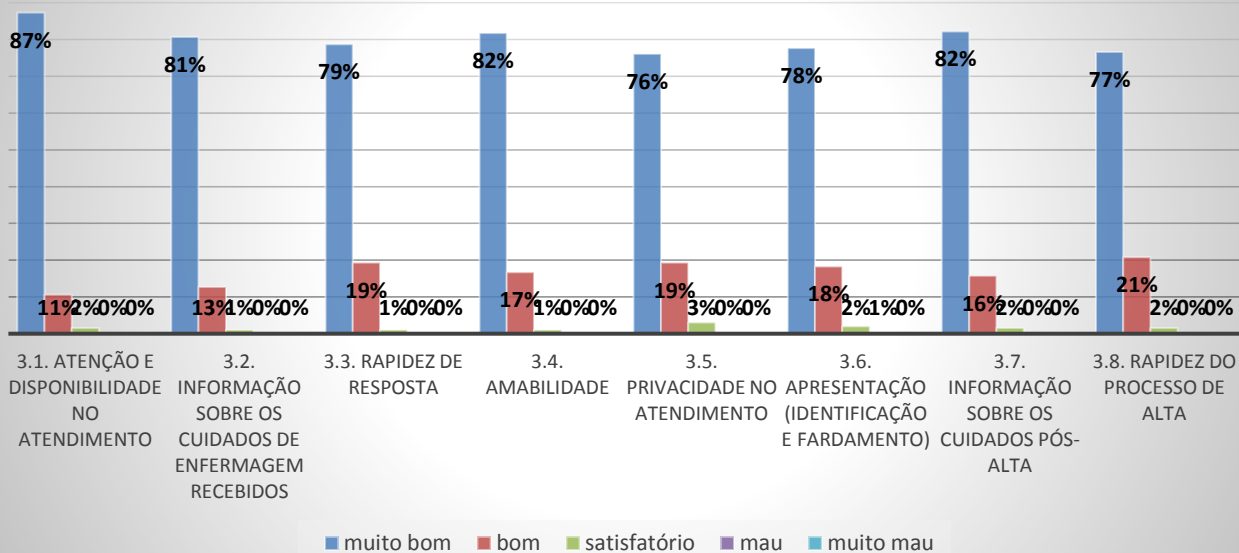


Equipa de Enfermagem

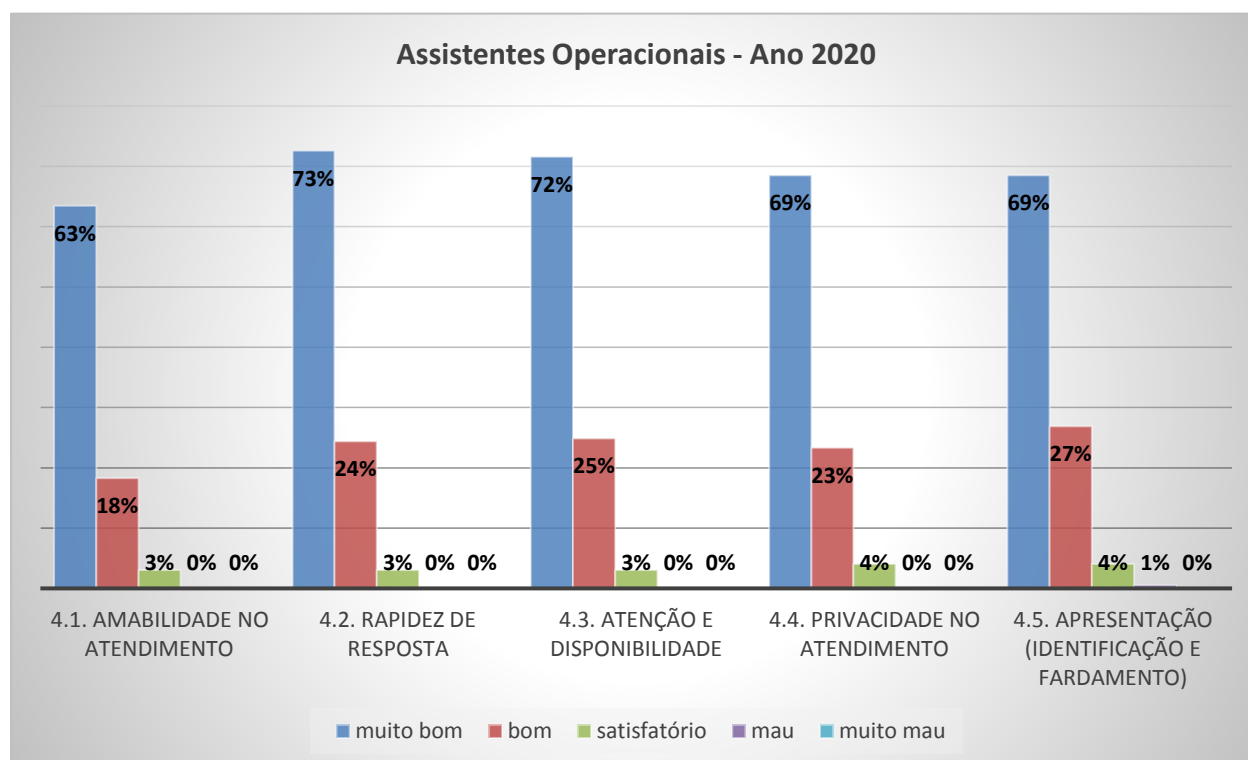
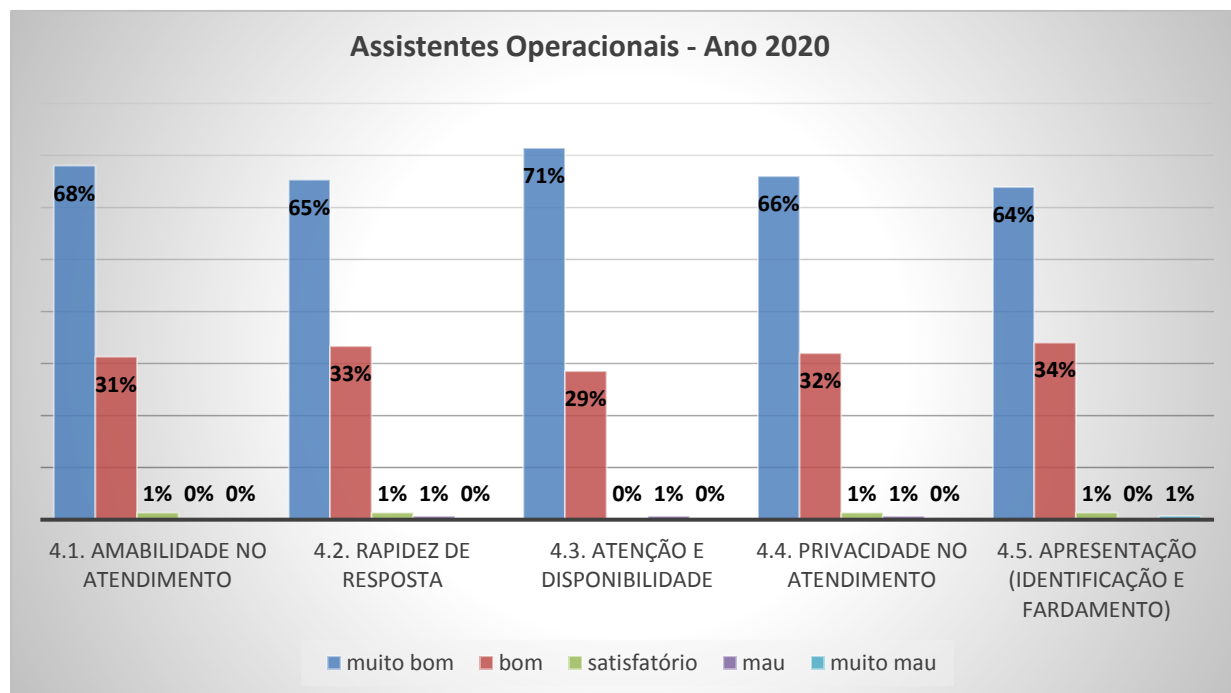
Atendimento Equipa de Enfermagem - Ano 2021



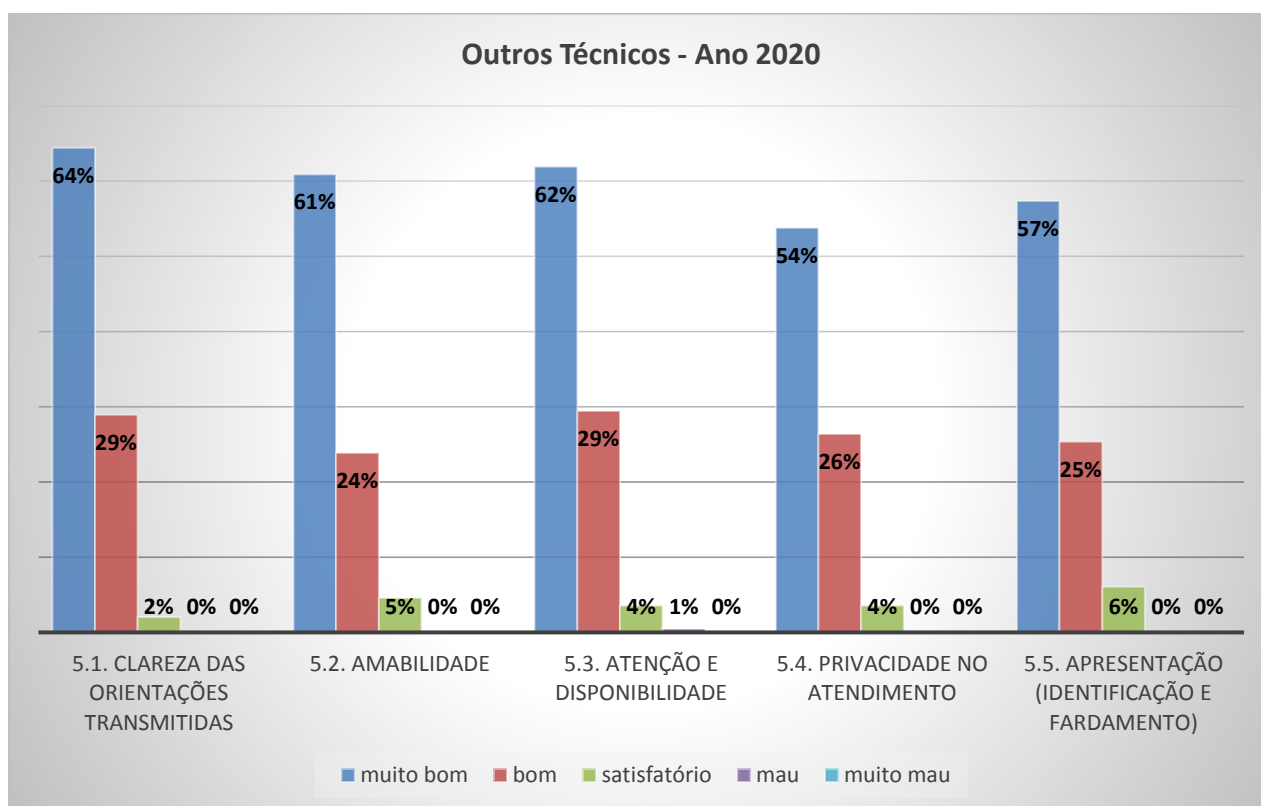
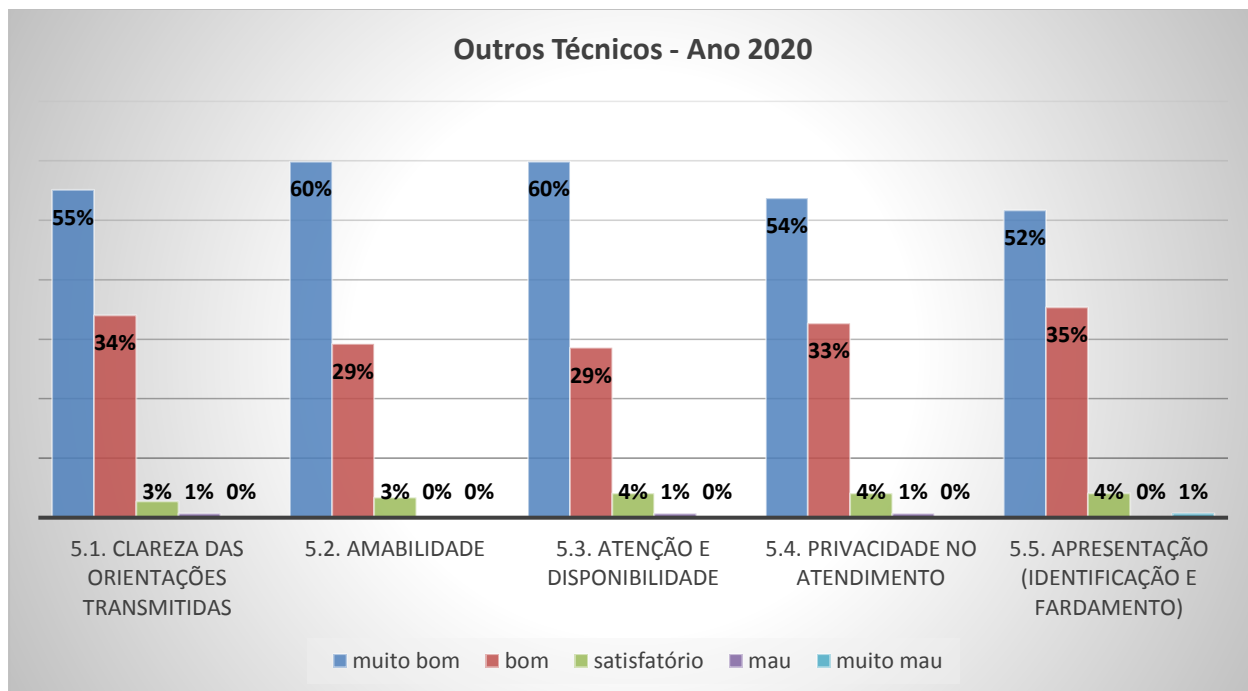
Atendimento Equipa de Enfermagem - Ano 2020



Equipa de Assistentes Operacionais



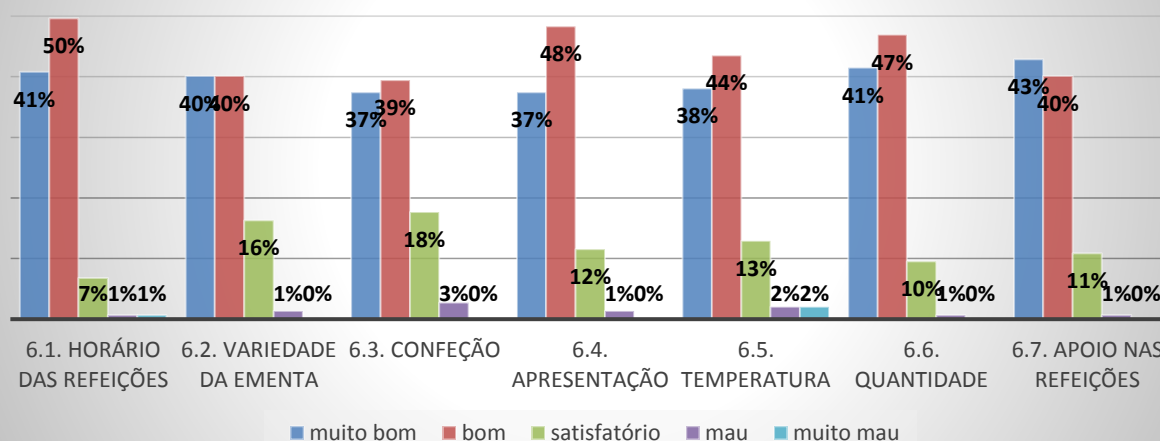
Outros Técnicos



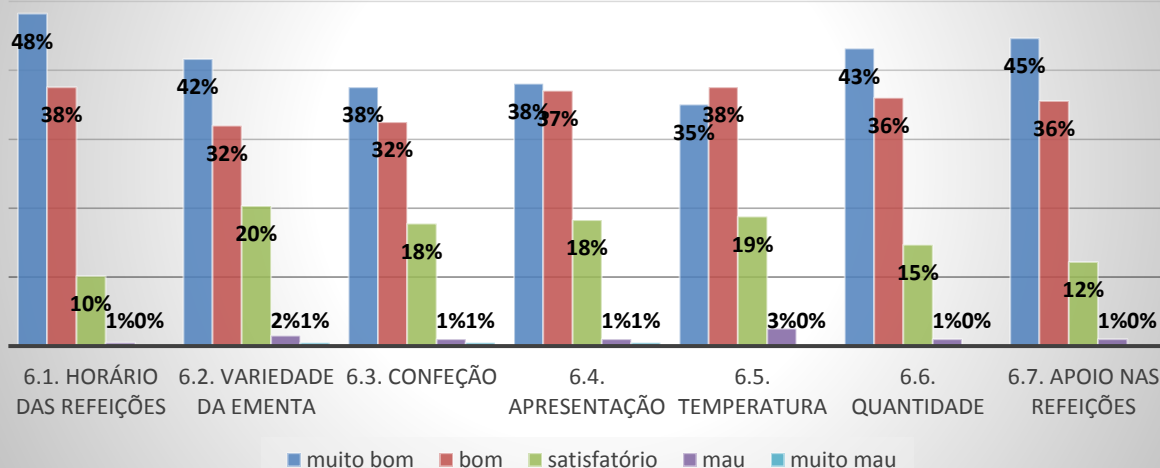
AVALIAÇÃO INFRA-ESTRUTURAS

Alimentação

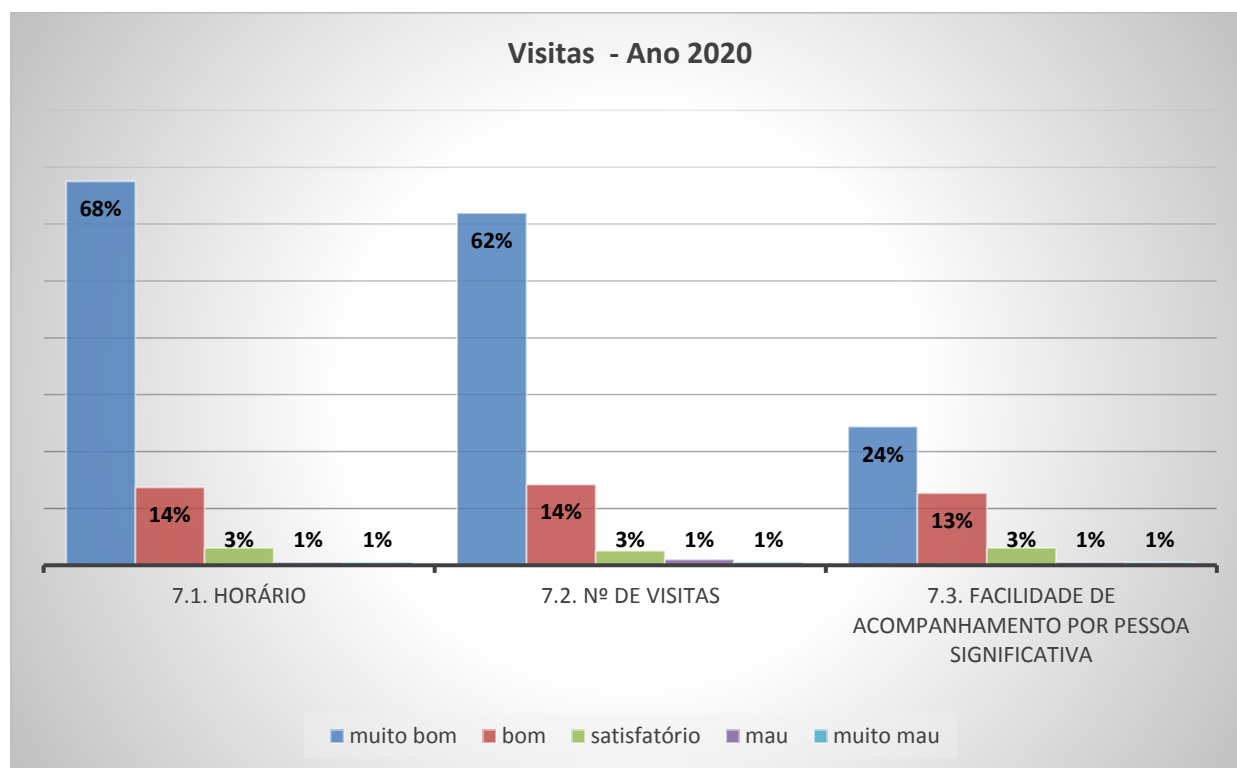
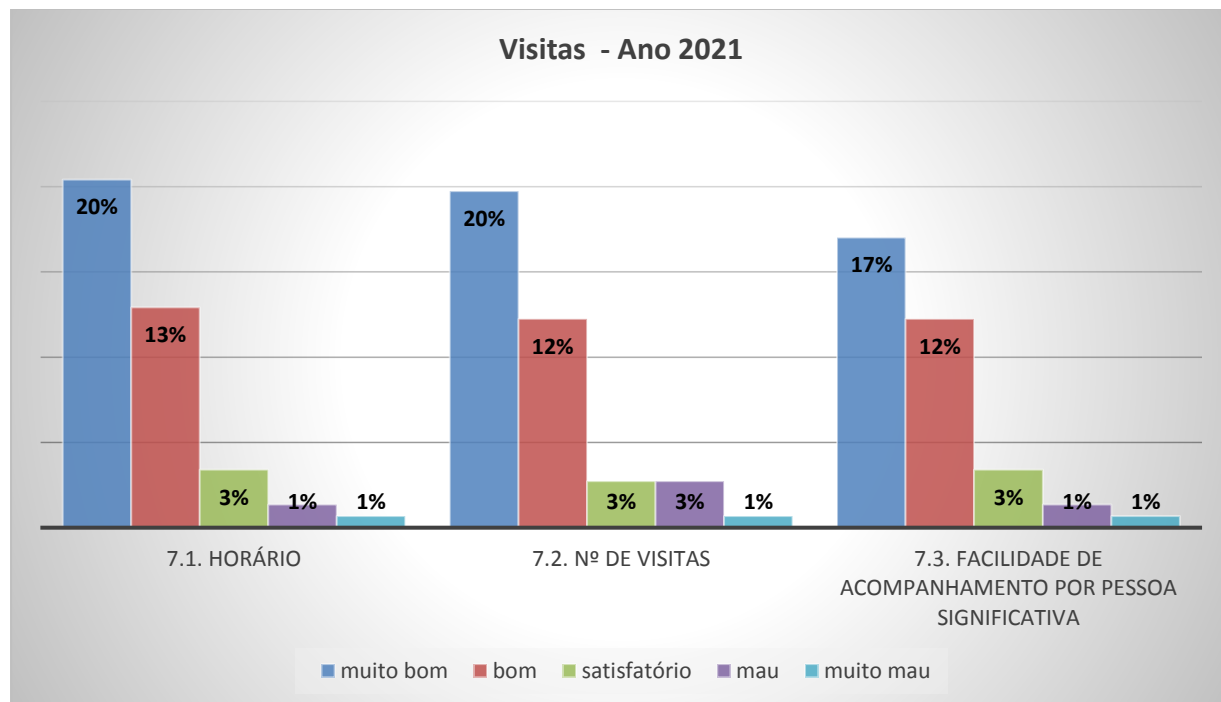
Alimentação - Ano 2021



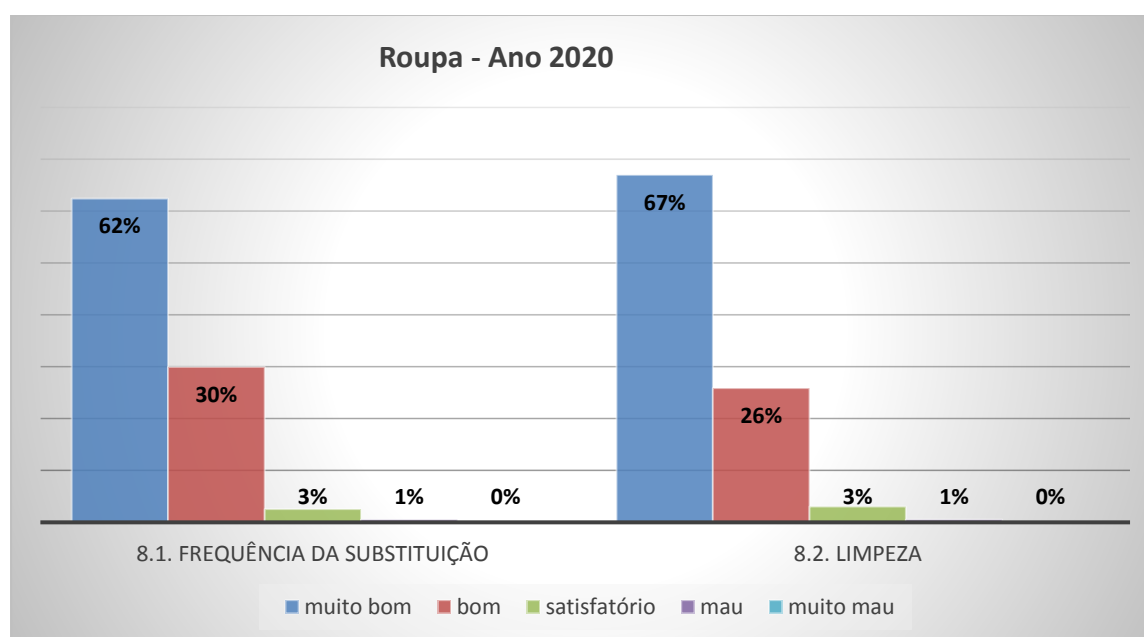
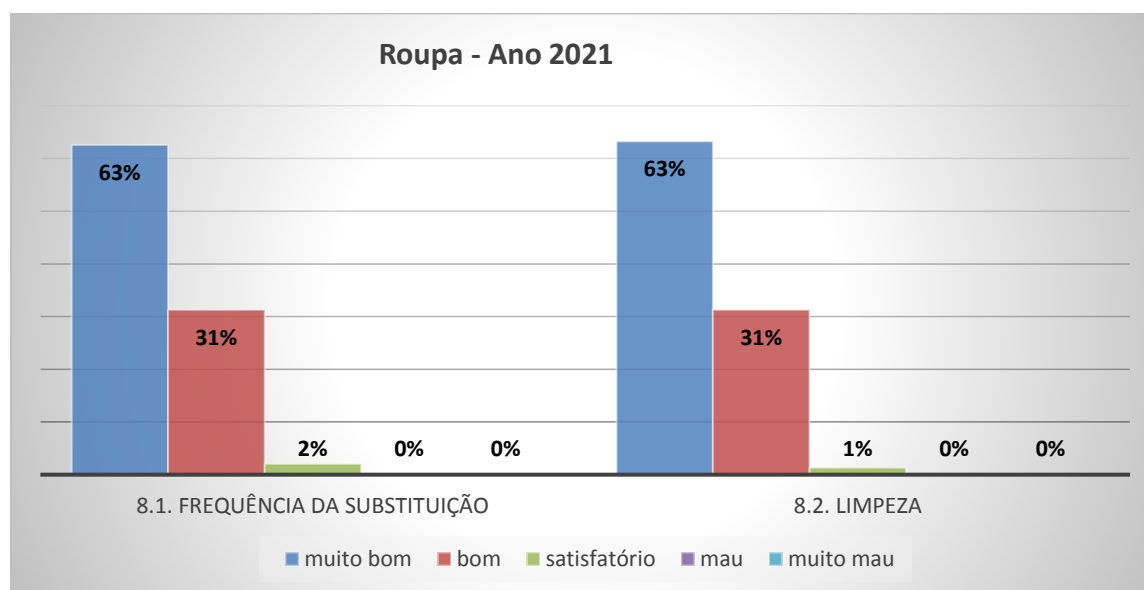
Alimentação - Ano 2020



Visitas

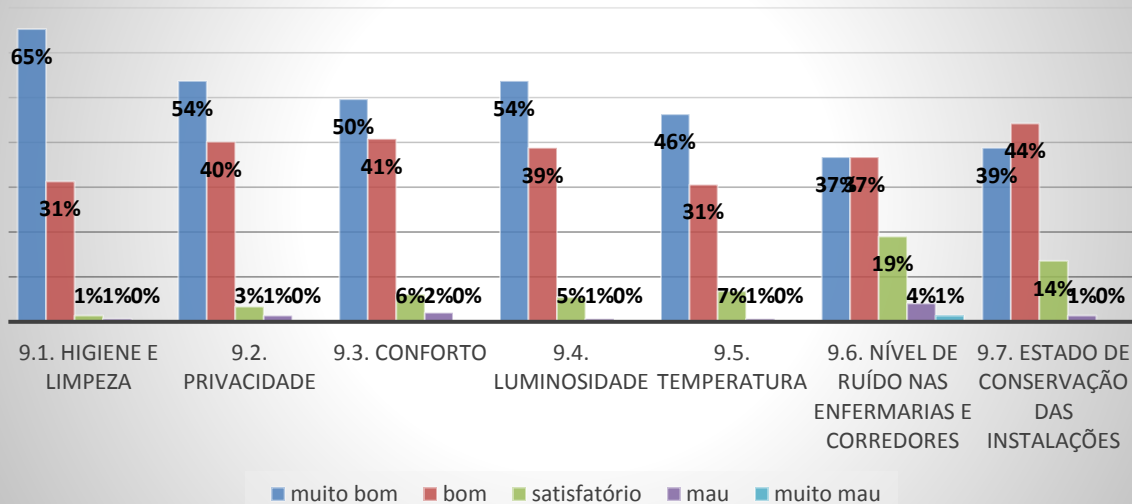


Roupas

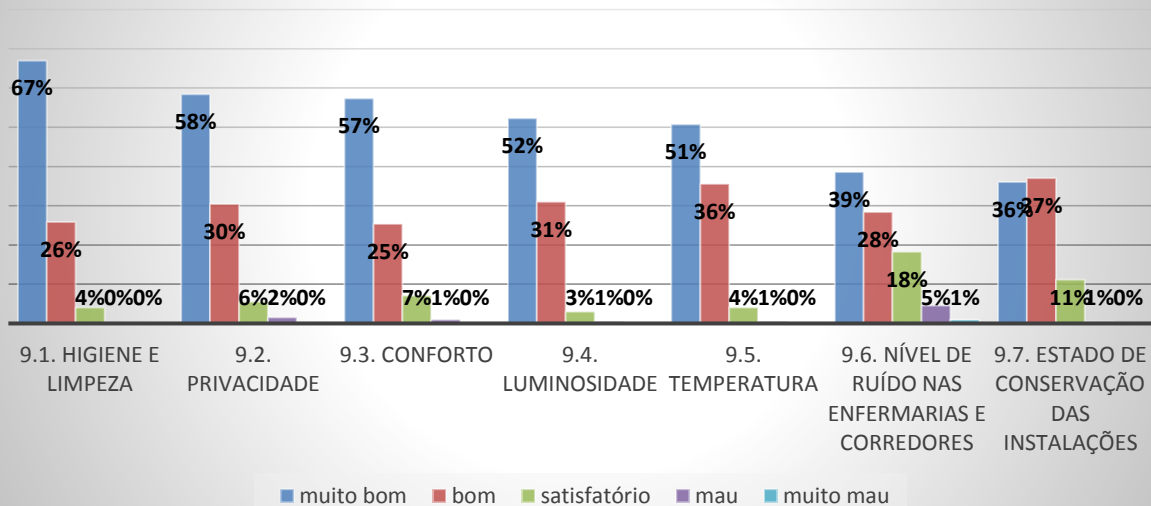


Instalações

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



Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio) - Ano 2020





Mensagens de apreço/elogios:

- “Continuar 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 de grande grau de humanidade.”
- “Todo o pessoal do Hospital é extremamente simpático e eficiente.”
- “Fui muito bem cuidado. Não notei algo que pudesse ser melhorado.”
- “Parabéns a todos estes profissionais que são excelentes. Serviço 5 estrelas.”
- “Nada a dizer. Um serviço 5 estrelas.”

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

