

## Oncologia

Mudança de instalações do Hospital de Dia visa dar resposta qualitativa ao aumento constante do número de doentes do foro oncológico. Transferência deverá concretizar-se nos próximos meses. **Pág.4**

## Reclamações

O número de reclamações recolhidas pelo Gabinete do Utente subiu 4,6 pontos percentuais no primeiro semestre deste ano, face a igual período de 2003. **Pág.7**

## Formação

O Departamento de Formação promove, ao longo dos meses de Setembro e Outubro, um total de dezassete acções formativas, subordinadas a quatro grandes áreas temáticas e envolvendo diferentes grupos profissionais. **Pág.6**

## Resultados do 1º Semestre

Os resultados operacionais relativos ao primeiro semestre de 2004 foram apresentados numa sessão aberta a todos os colaboradores da Instituição. A principal conclusão a retirar da análise dos dados é a de que foi possível fazer mais, com os mesmos recursos. **Pág.3**



## URGÊNCIA PEDIÁTRICA com novas instalações

As novas instalações da Urgência Pediátrica entraram em funcionamento no passado mês de Julho. As obras realizadas representam uma aposta da Instituição na melhoria das condições de funcionamento de um Serviço que atende diariamente uma média de 75 crianças, acompanhadas das respectivas famílias, e que passa agora a dispor de espaço físico próprio. O montante envolvido ronda os 300 mil euros. **Pág. 5**

## Finalmente... a luz ao fundo do túnel



**“Como disse um conhecido autor desta matéria, ainda na década de 70, ‘... não é apenas o cancro em si que é difícil, mas também o significado implícito que lhe está associado... viver com o cancro não afecta apenas a quantidade de vida, mas também um conceito mais esquivo e subjectivo: a qualidade de vida’.”**

Longe vai o tempo em que a Oncologia era realizada maioritariamente nos hospitais especializados, vulgarmente conhecidos por IPO. Com o avanço dos meios de diagnóstico, terapêuticos e medidas de suporte, cada Hospital, salvo raras exceções, trata e cuida os seus doentes na área da Oncologia.

O HDS, tal como os outros, desenvolveu-se neste campo, assegurando os cuidados a estes utentes, muitas vezes com o empenho, esforço e dedicação dos seus profissionais.

O cancro é, sem dúvida, uma situação de grande insegurança, para o indivíduo e família. As ameaças e os desequilíbrios que provoca no seio familiar, constituem um dos principais motivos de preocupação dos técnicos de saúde, que têm que desenvolver saberes na área relacional que complementam o desempenho da área técnico/instrumental.

Como disse um conhecido autor desta matéria, ainda na década de 70, “... não é apenas o cancro em si que é difícil, mas também o significado implícito que lhe está associado... viver com o cancro não afecta apenas a quantidade de vida, mas também um conceito mais esquivo e subjectivo: a qualidade de vida”.

Este Conselho de Administração reconheceu, desde o início, que alguma coisa tinha que mudar nos cuidados que se prestavam a estes doentes e famílias.

Se no cuidar instrumental, é reconhecido por todos que prestamos um bom trabalho, o mesmo não se verifica na vertente relacional. Os nossos doentes continuam num espaço reduzido, com condições físicas precárias, situação só ultrapassada com a dedicação dos profissionais que ali trabalham.

Como refere o Presidente do CA, “são os profissionais que conhecem o dia a dia da Instituição e os seus problemas...”.

Nesse sentido, este Conselho de Administração foi sensível às justas aspirações dos profissionais, ao tomar a decisão de criar um novo espaço para o Hospital de Dia de Oncologia, no actual edifício de Consultas Externas, com a conclusão da obra prevista para finais de Outubro. Já se encontra no nosso Hospital a Câmara de Fluxo Laminar que tornará este espaço mais seguro para todos os que ali trabalham e recebem cuidados. Finalmente, aparece a luz ao fundo do túnel. Podemos oferecer a estes doentes, num futuro muito próximo, um cuidar Holístico, onde os saberes instrumentais caminham lado a lado com os saberes relacionais, em prol dos doentes e familiares afectados por este tipo de doença.

*Francisco Eustáquio  
Enfermeiro Director*

Apresentados resultados do primeiro semestre

## Seis meses bastante positivos

**Os resultados operacionais do primeiro semestre revelam aumento da produtividade, com contenção dos custos totais e redução dos custos unitários.**

O CONSELHO de Administração procedeu, no passado dia 23 de Julho, numa sessão aberta a todos os colaboradores, à apresentação dos resultados relativos ao primeiro semestre de 2004.

O aumento da produção, verificado em todas as áreas assistenciais, constitui a nota de destaque, sobretudo tendo em conta que o mesmo foi conseguido praticamente com os mesmos recursos existentes em igual período de 2003.

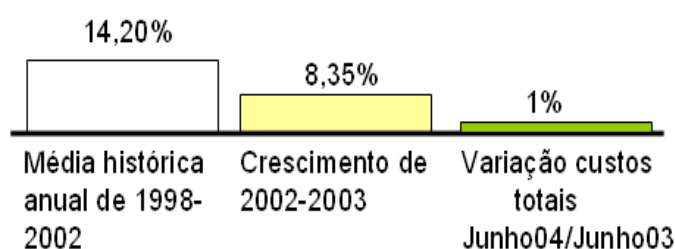
Igualmente significativo é o facto destes resultados terem sido obtidos com um aumento de apenas 1% dos custos totais, os quais passaram de 32.076 milhões de euros em 2003 para 32.351 milhões nos primeiros seis meses deste ano. Já ao nível dos custos unitários, o primeiro semestre de 2004 caracteriza-se por uma descida de

6,4 pontos percentuais face ao período homólogo considerado. Perante estes números, o Presidente do CA, Dr. Edgar Gouveia, fez questão de felicitar todos os responsáveis e suas equipas pelos resultados alcançados, reiterando, uma vez mais, a necessidade do envolvimento dos colaboradores no processo de melhoria constante do atendimento, do desempenho e da actividade assistencial desenvolvida pelo Hospital.

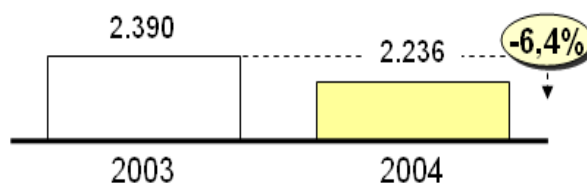
No final da sessão houve ainda tempo para apresentar algumas das principais medidas em fase de desenvolvimento, entre as quais se incluem o processo de definição de objectivos partilhados, a implementação do Sistema de Avaliação do Desempenho e atribuição de incentivos, a remodelação do parque informático, a conclusão de importantes obras em diversos serviços e o estabelecimento de uma parceria com a Liga de Amigos para implementação de projectos de humanização ao nível do acolhimento e do conforto dos utentes, que terá início na Urgência.

	Variação 2003-2004	
Altas de internamento	+639	+7,8%
Intervenções cirúrgicas	+847	+17,5%
Consultas externas	+8.206	+13,9%
Episódios de urgências	+4.656	+10,1%
Sessões de hospital dia	+1.568	+25,6%
N.º doentes padrão	+1.304	+9,9%

### Evolução anual nos custos totais



### Evolução nos custos unitários



**DESAFIOS PARA O FUTURO:**  
Aumentar o acesso e a qualidade de cuidados de saúde  
Satisfazer os utentes e profissionais  
Racionalizar custos

Número de doentes não pára de aumentar

## Hospital de Dia de Oncologia prepara mudança

**Mudança de instalações visa dar resposta qualitativa ao aumento constante do número de doentes oncológicos atendidos em Hospital de Dia.**

O HOSPITAL de Dia de Oncologia contabilizou, ao longo de 2003, um total de 3.958 sessões de tratamento, que incidiram sobre 335 doentes. Em 2004, no final do primeiro semestre, o número de doentes assistidos situava-se já nos 255, tendo-se contabilizado 2.313 atendimentos.

O aumento constante do número de doentes com patologias do foro oncológico tornou a actual estrutura insuficiente para dar resposta, com os níveis de qualidade desejados, a todas as situações com que é confrontada diariamente, razão pela qual foi decidido proceder à transferência desta valência para novas instalações.

Dentro em breve, o Hospital de Dia passará a funcionar no Piso 0, numa das zonas actualmente destinadas à Consulta Externa, devendo o novo espaço incluir uma câmara de fluxo laminar, para preparação dos citostáticos

a administrar aos doentes, uma ampla sala de tratamentos dotada de doze cadeirões, uma sala de manutenção de cateteres e pensos, dois gabinetes médicos e outro de Enfermagem, e ainda uma sala de reuniões, que poderá igualmente servir para um contacto mais pessoal e reservado com doentes e familiares.

A inexistência de soluções ao nível do espaço físico que possibilitem um atendimento mais personalizado constitui, aliás, uma das principais lacunas apontadas actualmente pelos profissionais desta unidade, traduzindo-se, conforme esclarece a Enfermeira Fátima Santos, “na falta de condições dignas de atendimento e de conforto, mas sobretudo na impossibilidade de fazer ensinamentos, de ouvir e falar com os utentes em ambiente amenizado, onde seja possível informar e confortar”.

Uma situação que se pretende venha a ser significativamente alterada quando, dentro de pouco tempo, se proceder à transferência daquela unidade para as novas instalações.



Os números relativos ao **primeiro semestre de 2004** revelam um aumento de doentes e de tratamentos em Hospital de Dia, resultante de uma **maior incidência das patologias do foro oncológico.**

Obras visaram melhorar qualidade do atendimento

# Pediatria tem casa nova

**As novas instalações da Urgência Pediátrica entraram em funcionamento, representando uma aposta da Instituição na melhoria das condições de atendimento das crianças e respectivas famílias.**

DESDE o passado mês de Julho que a Urgência Pediátrica funciona em novo espaço, pensado e construído para dotar os profissionais de melhores condições de trabalho e, sobretudo, para facultar às crianças e seus familiares um ambiente mais acolhedor e humanizado.

As instalações recentemente estreadas incluem uma sala de emergência, dotada com uma maca de reanimação, para as situações mais agudas (em fase de conclusão), uma sala de triagem de Enfermagem e uma sala de observação e de internamento de curta duração, com capacidade para quatro camas. O novo espaço inclui ainda uma sala de tratamentos, um consultório com dois postos de atendimento e uma sala de espera com capacidade para vinte lugares sentados, dotada de fraldário e WC. Uma sala de vestir e despir, uma arrecadação para material de consumo clínico, uma copa, um gabinete de trabalho e zonas de limpos e sujos foram igualmente incluídas nesta obra, orçada em cerca de 300 mil euros.

Com esta importante alteração, a Urgência Pediátrica do Hospital de Santarém, SA dá um importante salto qualitativo, uma vez que deixa de partilhar o espaço físico com a Urgência Geral, destinada ao tratamento de adultos, como acontecia ainda recentemente.

Ficam assim reunidas as condições necessárias, conforme esclarece a sua responsável, Dra. Aldina Lopes, para proporcionar às crianças e respectivas famílias um atendimento mais diferenciado do ponto de vista técnico e onde aspectos como o conforto e a humanização ganham especial relevo, bem patente aliás na solução encontrada para a sinalética que identifica cada um dos novos espaços.

Do ponto de vista dos profissionais, as alterações introduzidas representam igualmente um estímulo para continuarem a desenvolver a sua actividade com elevados níveis de qualidade, num Serviço onde todos os dias dão entrada em média 75 crianças carenciadas de cuidados de saúde e de muita atenção.



Desde o passado mês de Julho, profissionais e utentes partilham um novo espaço, feito a pensar nas crianças.



Dezassete acções no espaço de dois meses

## Cursos arrancam em Setembro

O Departamento de Formação promove, ao longo dos meses de Setembro e Outubro, um total de dezassete acções formativas, subordinadas a quatro grandes áreas temáticas.



Os Auxiliares de Acção Médica são um dos grupos profissionais abrangidos pela actividade formativa que agora se inicia.

RELAÇÕES Interpessoais, Qualidade em Saúde, Liderança e Gestão de Equipas. São estas as propostas do Departamento de Formação do Hospital de Santarém, SA para os meses de Setembro e Outubro. Quatro temas, sobre os quais incidirão dezassete acções, abrangendo diferentes grupos profissionais.

As **Relações Interpessoais**, com oito acções formativas, são o tema em destaque ao longo deste período, envolvendo Administrativos e Auxiliares de Acção Médica. O curso pretende explorar a dimensão comportamental ao nível do desenvolvimento das competências da relação com o utente, tendo cada acção a duração de 21 horas. A primeira arranca a 13 de Setembro.

Tendo como destinatário as chefias de todas as áreas funcionais, realizam-se, a partir de 20 de Setembro, três acções sobre **Liderança**.

Com a duração, cada, de 24 horas, têm por objectivo desenvolver as aptidões necessárias ao desempenho de uma liderança interveniente, susceptível de otimizar as capacidades e as potencialidades pessoais e das equipas de trabalho.

A **Qualidade em Saúde** será tema para quatro acções, a

primeira das quais a iniciar-se no dia 7 de Outubro.

Dirigidas a todos os colaboradores da Instituição, com ou sem responsabilidades de chefia, visarão analisar a metodologia de implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, segundo a Norma Internacional NP EN ISO 9001, e a sua aplicação aos serviços de saúde.

Por último, a 18 de Outubro, terá início a primeira de duas acções formativas sobre **Gestão de Equipas**, destinadas aos colaboradores de todas as áreas funcionais.

A inclusão desta temática resulta do facto de, na sequência do curso sobre Liderança, ser fundamental desenvolver competências ao nível da gestão de pessoas enquadradas em equipas. Para os promotores da iniciativa, esta competência insere-se na necessidade de operar mudanças nos processos através da dinâmica de equipa e não só através de uma dinâmica individual, daí a sua importância. Cada uma acções previstas terá um total de 24 horas de duração.

## Hospital contrata limpeza

O HOSPITAL de Santarém, SA celebrou recentemente um contrato com uma empresa privada que irá garantir a limpeza do interior de todo o edifício, durante o período de um ano. As primeiras consequências desta medida já se fizeram sentir, com uma profunda operação de lavagem e enceramento do chão que percorreu a totalidade das instalações da unidade de saúde, há muito carenciada deste tipo de intervenção, e com uma limpeza geral das instalações da cozinha..



Gabinete do Utente apresenta balanço do primeiro semestre

## Reclamações com subida ligeira

**O Gabinete do Utente registou mais seis reclamações no primeiro semestre deste ano face a igual período de 2003, o correspondente a uma subida de 4,6 pontos percentuais.**

O número de reclamações que deram entrada no Gabinete do Utente do Hospital de Santarém, SA ascendeu, no final do primeiro semestre deste ano, a 131.

Trata-se, relativamente a igual período de 2003, de uma subida de 4,6%, correspondente, em termos brutos, a mais seis reclamações do que as registadas no final de Junho do ano passado (125).

A Urgência continua a ser a área assistencial mais visada pelos utentes, tendo contabilizado 64 queixas (48,85%), mais 8 do que em 2003.

Logo a seguir, Consulta e Internamento inverteram posições, passando este último a ocupar o segundo lugar das valências mais visadas, com 28 reclamações (21,37%), contra 22 no ano anterior (+6).

Quanto à área da Consulta, passou de 35 exposições negativas em 2003 para 18 (13,74%) em igual período deste ano, registando menos 17 queixas por parte dos utentes.

O número de reclamações visando os Meios de Diagnóstico e Terapêutica subiu de 9 para 14, passando a corresponder a 10,69% do total, havendo ainda a registar nos primeiros seis meses de 2004 um total de 7 casos imputáveis à categoria Outro (5,34%), na qual se incluem as Instalações e Equipamentos, os serviços

Administrativos ou a Limpeza, para citar apenas alguns exemplos. Regista também um aumento, com mais 4 casos do que em 2003.

Entre os profissionais, a categoria mais visada foi a relacionada com a gestão ou funcionamento dos serviços, nas situações em que o destinatário não surge devidamente identificado pelo utente. Foram-lhe imputadas 63 reclamações (48,09%), mais 9 do que no período homólogo.

Seguem-se-lhe os Médicos, com 35 queixas (26,72%), menos 1 do que no ano anterior.

As restantes 33 reclamações distribuem-se, de forma pouco significativa, pelos demais grupos profissionais.

Finalmente, quanto à Tipologia, constata-se que os aspectos relacionados com o funcionamento dos serviços são os mais visados pelos utentes, com 53 reclamações (40,46%), ainda assim em número inferior ao registado em 2003 (67).

Em segundo lugar surgem os problemas relacionais, os quais motivaram nos primeiros seis meses deste ano um total de 36 exposições negativas (27,48%), precisamente o mesmo número do período homólogo considerado.

A falta de cortesia e o desrespeito no trato interpessoal são as situações mais vezes invocadas pelos utentes, a elas tendo feito referência por 24 vezes este ano (18,32%), contra as 30 situações contabilizadas em 2003.

Curiosamente, questões como a alimentação, o conforto ou a higiene apenas estiveram na origem de 5 reclamações (3,82%), contra 2 no ano anterior.

## Nova sinalética para melhorar circulação

O HOSPITAL de Santarém, SA deu recentemente início ao processo de remodelação de toda a sinalética interior e exterior do edifício, num esforço de uniformização e padronização que visa melhorar a identificação dos serviços e, conseqüentemente, facilitar a circulação de profissionais e utentes nas instalações e perímetro da Instituição.

Actualmente, foram já abrangidos o Piso 7 (na totalidade) e os Pisos 1 e 0, bem como a área exterior (parcialmente), sendo intenção da Administração alargar este processo a todo o Hospital o mais rapidamente possível, ainda que de forma faseada.





Em cima, momento em que o pintor, João André, e os presidentes do Conselho de Administração e da Liga de Amigos do Hospital, respectivamente Dr. Edgar Gouveia e Dr. José Manuel Nogueira, procedem à inauguração da exposição e, em baixo, o autor junto à sua obra.

## Cultura ganha espaço

O HOSPITAL de Santarém, SA inaugurou, no passado dia 23 de Julho, um novo espaço, dedicado à cultura.

O átrio principal da Instituição transformou-se em palco de exposições, numa iniciativa que teve o apoio da Liga de Amigos do Hospital e que visa contribuir para a humanização dos espaços, possibilitando aos muitos milhares de pessoas que diariamente circulam por esta unidade um contacto mais próximo com diferentes formas de arte.

Para já, é a pintura que marca presença, mas o objectivo passa por, num futuro próximo, abrir as portas a outras formas de expressão, como a escultura, a fotografia, ou o artesanato, procurando envolver neste processo a comunidade artística local e não só.

A assinalar o arranque desta iniciativa, encontra-se patente a obra de um autor que é também profissional da Instituição. João André, pintor já premiado pelo Centro Cultural Regional de Santarém, INATEL e Câmara Municipal de Salvaterra de Magos, apresenta um conjunto de nove telas em acrílico, precisamente numa altura em que este responsável pelo Arquivo Clínico comemora vinte anos de carreira artística.

O espaço cultural agora inaugurado, numa iniciativa simbólica que contou com a presença dos presidentes do Conselho de Administração e da Liga de Amigos do Hospital, bem como de diversos profissionais da Instituição, está localizado na entrada principal do Hospital, no Piso 0, podendo as exposições ser apreciadas por profissionais, utentes e demais interessados.

## Liga de Amigos lança projecto ambicioso

SANTARÉM vai ter uma residência temporária para doentes do foro oncológico e neurológico. O projecto, da autoria da Liga de Amigos do Hospital de Santarém, SA, está orçado em cerca de 600 mil euros e prevê a construção de um edifício com 15 quartos, com capacidade para 17 camas destinadas a internamento temporário de doentes com cancro ou doenças como Alzheimer ou Parkinson, que ali poderão permanecer durante um ou dois meses, de modo a fazerem os tratamentos de que necessitam.



Portugal em Acção

### FICHA TÉCNICA

**Propriedade:** Hospital de Santarém, SA - **Edição:** Gabinete de Comunicação e Imagem **Impressão:** Nobre Brindes, Lda  
**Tiragem:** 1.500 exemplares - **Distribuição Gratuita** - **Publicação impressa em papel reciclado.**