

Relatório Atividades Gabinete do Cidadão do CMRRC – RP2022

Aprovado

**CMRRC-ROVISCO PAIS
CONSELHO DIRETIVO**

A Presidente: *Isabel Bento*
(Isabel Bento)

O Vogal Executivo
e Diretor Clínico: *João Ricardo Pereira*
(João Ricardo Pereira)

O Vogal Executivo
e Enfermeiro Diretor: *Luis Filipe Pratas*
(Luis Filipe Pratas)

Em 20 *23.02.14*

Índice

Acrónimos	3
Sumário	4
Notas introdutórias	5
1. O Gabinete do Cidadão do CMRRC – RP	6
2. Tratamento Estatístico	7
2.1 Total de Exposições	7
2.2 Total de Exposições por Serviço	8
2.3 Reclamações	9
2.3.1 Reclamações por Serviço	9
2.3.2 Temas das Reclamações	9
2.3.3 Reclamações por Grupos Profissionais	10
2.3.4 Proveniência das Reclamações	10
2.4 Elogios	11
2.4.1 Elogios por Serviço	11
2.4.2 Temas dos Elogios	12
2.4.3 Elogios por Grupos Profissionais	12
2.4.4 Proveniência dos Elogios	13
2.5 Sugestões	13
3. Tempos de Resposta às Exposições	14
4. Solicitações ao Gabinete do Cidadão	14
5. Medidas de Melhoria Implementadas	14
Considerações Finais	15
Anexos	17
Índice de Gráficos	2
Índice de Quadros	2

Lista de Acrônimos

AMA - Agência para a Modernização Administrativa

CMRRC – RP – Centro de Medicina de Reabilitação da Região Centro – Rovisco Pais

CQS – Comissão da Qualidade e Segurança

ERS – Entidade Reguladora da saúde

GC – Gabinete do Cidadão

LM – Lesionados Medulares

UCCC – Unidade de Cuidados Continuados de Convalescença

RGA – Reabilitação Geral de Adultos

SGREC – Sistema de Gestão de Reclamações

SNS – Serviço Nacional de Saúde

Sumário

O Gabinete do Cidadão é uma estrutura de apoio à gestão, com a competência da promoção e representação dos direitos e interesses dos utentes, enquanto utilizadores do serviço Nacional de Saúde (SNS). Tem ainda como função tratar as exposições (reclamações, elogios e sugestões) realizadas ao CMRRC- Rovisco Pais.

No CMRRC-RP, o Gabinete do Cidadão é constituído por um elemento do Serviço Social (Técnico Superior), designado pelo Conselho Diretivo, que assume a função de responsável pelo seu funcionamento.

Relativamente aos dados estatísticos apurados em 2022, no CMRRC – RP existiram quatro reclamações e catorze elogios. Sendo que o Serviço de Reabilitação Geral de Adultos foi alvo de uma reclamação e recebeu seis elogios, o serviço de Lesionados Medulares uma reclamação e três elogios e a Unidade de Cuidados Continuados de Convalescença, duas reclamações e cinco elogios. O serviço de Consulta Externa e Ambulatório não recebeu reclamações, nem elogios.

Tipo e Número de Exposições

Reclamações	4
Elogios	14
Sugestões	0

Quadro 1 – Tipo e Número de Exposições

Exposições por Tipo e Número por Serviço

TIPO	SERVIÇOS			
	RGA	LM	UCCC	C. Externa
Reclamações	1	1	2	0
Elogios	6	3	5	0
Sugestões	0	0	0	0

Quadro 2 – Exposições Tipo e Número por Serviço

Atendendo a que a atual responsável pelo Gabinete do Cidadão apenas assumiu funções a partir de 24/10/2022, desconhece-se o número de atendimentos presenciais e telefónicos efetuados aos cidadãos, assim como atividades realizadas durante o ano de 2022.

Notas introdutórias

O objetivo do presente relatório é apresentar a atividade do Gabinete do Cidadão do CMRRRC – RP, durante o ano de 2022, de modo organizado e sistematizado. Para concretização deste objetivo foi realizada uma análise quantitativa alicerçada nos dados estatísticos obtidos através do Sistema de Informação e Monitorização das Exposições do Cidadão (SGREC).

Tendo por base os estatutos aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, a Entidade Reguladora da Saúde (ERS) passou a ter a competência de apreciar as exposições dos utentes do Serviço Nacional de Saúde (SNS), assim como monitorizar o tratamento das exposições, realizado pelos Gabinetes do Cidadão.

No âmbito da referida monitorização, a ERS disponibiliza uma plataforma eletrônica (SGREC) para os Gabinetes do Cidadão introduzirem dados relativos às exposições recebidas. Essa plataforma é da inteira responsabilidade da ERS e não permite obter informação estatística ou indicadores de produção, o que constitui um constrangimento para o GC, na medida em que a recolha de dados estatísticos constitui um trabalho adicional com alguma morosidade.

Na prossecução da missão do GC, as reclamações e as sugestões são encaradas como uma oportunidade de melhoria e os elogios como fatores de motivação para os profissionais, na medida em que os utentes manifestam o seu agradecimento e o reconhecimento pelo trabalho desenvolvido.

1. O Gabinete do Cidadão do CMRRC – RP

O Gabinete do Cidadão do CMRRC – RP, de acordo com o Regulamento Interno do CMRRC - RP é considerado um Gabinete de Apoio Técnico, com funções de apoio e consultadoria ao Conselho Diretivo.

Compete ao Gabinete do Cidadão, desempenhar sobretudo as seguintes funções:

- Executar os procedimentos previstos nas disposições legais e regulamento aplicáveis;
- Promover a divulgação dos direitos e deveres dos utentes do SNS;
- Realizar atendimento aos cidadãos;
- Receber e analisar as exposições dos cidadãos (apoando na redação das mesmas, quando os utentes não o consigam para o fazer);
- Registar as exposições no aplicativo informático da Entidade Reguladora da Saúde (ERS);
- Solicitar esclarecimentos adicionais aos cidadãos sempre que se revele necessário;
- Remeter pedido de informação aos responsáveis dos serviços visados nas exposições dos cidadãos;
- Participar na audição interna aos visados, em colaboração com os responsáveis dos serviços e com o Gabinete Jurídico, sempre que necessário;
- Elaborar proposta de resposta aos cidadãos, submetendo-a à consideração do Conselho Diretivo, respeitando os prazos estabelecidos;
- Encerramento das exposições na plataforma eletrónica (SGREC) e submissão das mesmas à tutela;
- Envio das exposições e respetivas respostas à ERS (Entidade Reguladora da Saúde) e à AMA, IP (Agência para a Modernização Administrativa, IP), via correio eletrónico;
- Propor medidas de organização dos serviços, que assegurem a satisfação das necessidades e direitos dos cidadãos;
- Realizar síntese de dados anuais relativa às exposições dos utentes e colaborar com os órgãos de gestão na elaboração de relatórios na área do Gabinete do Cidadão;
- Representar o Gabinete do Cidadão na Comissão de Qualidade e Segurança;
- Elaborar plano de ação e relatório de atividades anual para apresentação ao Conselho Diretivo.

O Gabinete do Cidadão do CMRRC – RP, desde 24/10/2022, encontra-se localizado no edifício Dr. Santana Maia, num local de fácil acesso e sem barreiras arquitetónicas. Estrategicamente, este local permite proximidade com todos os utentes do CMRRC – RP que não se encontram internados, facilitando a prestação de informação e mediação de conflitos. Atendendo a que para este edifício também confluem a maioria dos doentes internados no serviço de LM e alguns doentes do serviço de RGA, esta localização revela-se a mais conveniente, por permitir abranger a maioria da população utente do CMRRC – RP.

2. Tratamento Estatístico

2.1.Total de Exposições

No ano de 2022, o Gabinete do Cidadão do CMRRC-RP recebeu 4 reclamações, 14 elogios e 0 sugestões.



Gráfico 1 - Exposições por tipo e número em 2022

Comparativamente ao ano anterior, verifica-se que o CMRRC – RP recebeu mais uma reclamação e menos cinco elogios.

Exposições por tipo em 2021



Gráfico 2 - Exposições por tipo e número em 2021

2.2.Total de Exposições Por Serviço

No ano de 2022, o serviço de RGA recebeu uma reclamação e seis elogios, o serviço de LM recebeu uma reclamação e três elogios e a UCCC recebeu duas reclamações e cinco elogios. Não foram recebidas sugestões em nenhum dos serviços.

Total de Exposições por serviço

Tipo	Serviços			
	RGA	LM	C. Externa	UCCC
Reclamações	1	1	0	2
Elogios	6	3	0	5

Quadro 3 - Exposições por tipo, número e serviço em 2022

Na análise comparativa a 2021 por serviço, verifica-se que o serviço de RGA recebeu o mesmo número de reclamações e menos seis elogios, o serviço de LM recebeu o mesmo número de reclamações e de elogios, enquanto que a UCCC recebeu mais duas reclamações (em 2021 não recebeu nenhuma) e menos um elogio. O serviço de Consulta Externa manteve-se sem receber, quer reclamações, quer elogios.

2.3.Reclamações

2.3.1 Reclamações por serviço

Tal como já foi referido anteriormente, do total de quatro reclamações recebidas em 2022, uma foi realizada no serviço de RGA, uma no serviço de LM e duas na UCCC. O serviço de Consulta Externa não recebeu nenhuma reclamação.

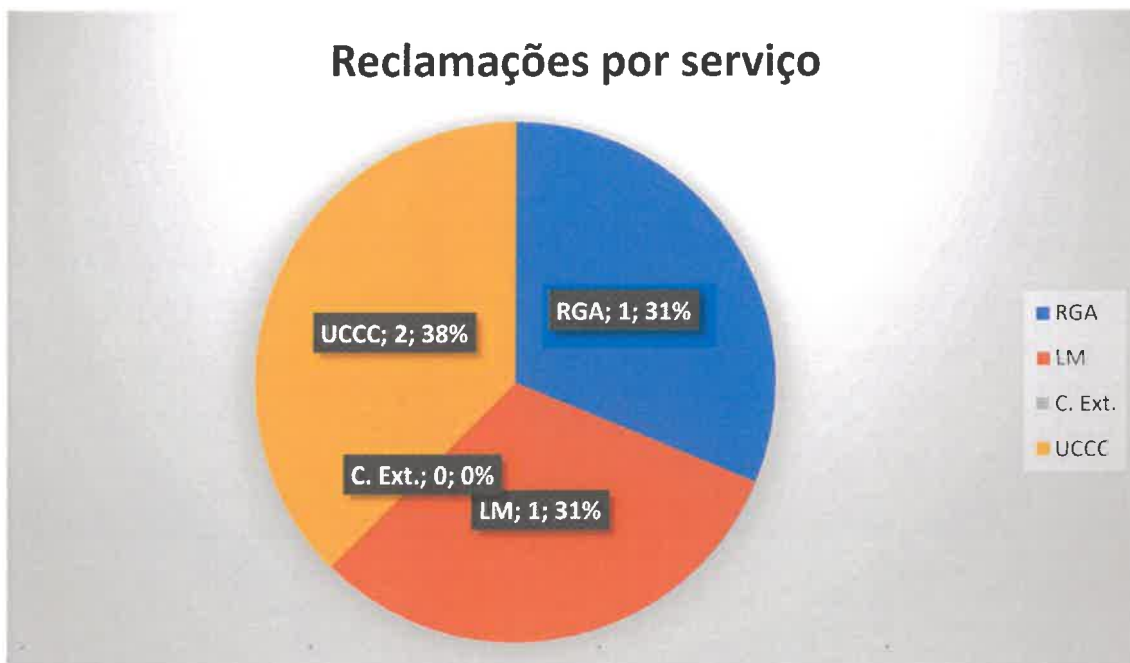


Gráfico 3 – Reclamações por número e serviço em 2022

2.3.2 Temas das Reclamações

Relativamente à tipificação das quatro reclamações realizadas em 2022:

- A reclamação recebida no serviço de RGA insere-se na categoria da *Delicadeza/Urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio*;
- A reclamação do serviço de LM insere-se nas categorias *Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimentos*, *Acompanhamento durante a prestação de cuidados* e *Qualidade da informação de saúde disponibilizada*;
- Uma das reclamações recebidas na UCCC insere-se nas categorias de *Direito a reclamação*, *Confirmação prévia de agendamentos* e a outra na categoria de *Sistema de identificação/realização de procedimento*.

Tipificação das reclamações em 2022

Tipificação das reclamações	RGA	LM	UCCC
Delicadeza/Urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio	x	-----	-----
Qualidade técnica dos cuidados de saúde/procedimento	-----	x	-----
Acompanhamento durante a prestação de cuidados	-----	x	-----
Qualidade da informação de saúde disponibilizada	-----	x	-----
Direito a reclamação	-----	-----	x
Confirmação prévia de agendamentos	-----	-----	x
Sistema de identificação/realização de procedimento	-----	-----	x

Quadro 4 – Tipificação das reclamações em 2022

2.3.2. Reclamações por Grupos Profissionais

Os grupos profissionais visados nas reclamações foram os Assistentes Operacionais em duas reclamações, os enfermeiros e os médicos, que tiveram uma reclamação por cada grupo.

Grupos Profissionais Visados

Grupos Profissionais	RGA	LM	UCCC
Assistente Operacional	x		x
Enfermeiros			x
Médicos		x	

Quadro 5– Grupos profissionais visados nas reclamações em 2022

2.3.3. Proveniência das Reclamações

No que se refere à forma de realização das reclamações, no ano de 2022, todas as reclamações foram realizadas nos Livros de Reclamações.

Proveniência das reclamações por serviço

Proveniência das Reclamações	RGA	LM	UCCC
Livro de reclamações	1	1	2
ERS	0	0	0
Outras entidades	0	0	0
Correio eletrónico	0	0	0
Correio postal	0	0	0

Quadro 6 - Proveniência das Reclamações por serviço em 2022

2.4. Elogios

Ao longo dos anos, o CMRRC – RP tem recebido um número substancialmente maior de elogios do que reclamações, o que constitui um fator de motivação e incentivo de melhoria para os serviços.

No ano de 2022, o Gabinete do Cidadão recebeu 14 elogios, dirigidos às equipas multidisciplinares dos serviços de internamento. Foram recebidos menos cinco elogios do que no ano de 2021.

2.4.1 Elogios por Serviço

Os elogios recebidos em 2022 encontram-se distribuídos pelos serviços da seguinte forma:

- O serviço de RGA recebeu seis elogios;
- O serviço de LM recebeu três elogios;
- A UCCC recebeu cinco elogios;
- O serviço de Consulta Externa não recebeu nenhum elogio.



Gráfico 4 – Elogios por serviço e número em 2022

Em relação ao ano anterior (2021), o Serviço de RGA recebeu menos seis elogios, o serviço de LM recebeu o mesmo número, o serviço de Consulta Externa manteve-se sem elogios e a UCCC recebeu menos um elogio.

Elogios por serviço em 2021

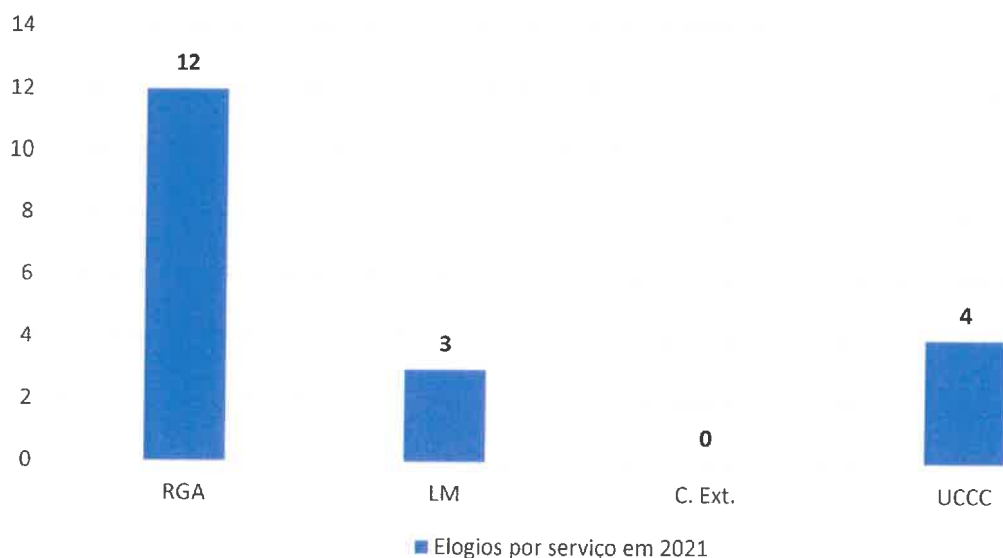


Gráfico 5 – Elogios por serviço e número em 2021

2.4.2. Temas dos Elogios

O *Funcionamento dos serviços clínicos* e o *Funcionamento dos serviços de apoio* tipificam a totalidade dos elogios recebidos (14). O *Funcionamento dos serviços administrativos* é visado em sete elogios e as instalações em um elogio.

2.4.3. Elogios por grupos profissionais

Todos os elogios enaltecem e agradecem às equipas multidisciplinares dos respetivos serviços, quer ao pessoal clínico, quer ao pessoal não clínico. Quatro elogios incluem a Administração/Gestão, na medida em que englobam a Instituição como um todo.

Grupos Profissionais Visados

Grupos Profissionais	Número
Pessoal clínico	14
Pessoal não clínico	14
Administração/Gestão	4

Quadro 7– Grupos profissionais visados nos elogios em 2022

2.4.3. Proveniência dos Elogios

Os cidadãos utilizam majoritariamente os livros de elogios existentes em cada serviço do CMRRC.

Proveniência dos Elogios

Proveniência dos Elogios	RGA	LM	UCCC
Livro de Elogios	5	1	3
ERS	0	0	0
Outras entidades	0	0	0
Correio eletrónico	1	2	1
Correio postal	0	0	1

Quadro 8 - Proveniência dos Elogios

2.5. Sugestões

As sugestões são uma oportunidade para os cidadãos exercerem o seu poder de influência sobre os órgãos decisores e uma forma de apresentarem propostas de melhoria dos serviços. Essas propostas possibilitam a implementação de medidas que os cidadãos consideram adequadas.

No ano de 2022, o Gabinete do Cidadão do CMRRC – RP não recebeu qualquer sugestão, pelo que no presente ano pretende incluir no seu plano de atividades, iniciativas que incentivem à participação dos cidadãos na dinâmica institucional.

3. Tempos de resposta às exposições

Verifica-se que no ano de 2022, o GC respondeu a todas as exposições no tempo legalmente determinado (10 dias úteis).

4. Solicitações ao Gabinete do Cidadão

No âmbito da missão do Gabinete do Cidadão, sempre que os cidadãos se dirigem ao serviço, de forma presencial para obtenção de esclarecimentos relativos ao funcionamento do CMRRC – RP ou para obterem informação relativa aos direitos e deveres dos utentes do SNS, devem ser acolhidos pelo responsável pelo GC, que prestará a informação adequada mediante as solicitações realizadas. O GC também deve prestar os esclarecimentos e informações solicitadas através de contacto telefónico, correio eletrónico ou correio postal.

Neste contexto e, para garantir a satisfação dos utentes do CMRRC – RP, o responsável pelo GC tem necessidade de realizar um conjunto de diligências que permitam responder às solicitações, tais como, articulação com outros serviços e profissionais, consulta de sistemas de informação, articulação e encaminhamento para outras entidades, entre outras.

Relativamente, aos pedidos realizados ao GC em 2022, como foi referido anteriormente, não existem registos que permitam aferir e analisar este tema.

5. Medidas de Melhoria Implementadas

No ano de 2022, foram implementadas medidas de melhoria relacionadas com o contexto das reclamações existentes. O CMRRC – RP considera que as exposições constituem um mecanismo de auscultação dos cidadãos que permite diagnosticar os problemas existentes e as respetivas potencialidades de resolução ou minimização.

Das reclamações apresentadas em 2022, uma delas permitiu verificar que o circuito de roupa suja e roupa lavada dos doentes internados na UCCC, podia ser melhorado. Assim, o regulamento foi revisto e passou a ser obrigatória a identificação de todo o vestuário pessoal dos doentes.

Outra reclamação, que visava o comportamento e atitudes de um Assistente Operacional, evidenciou que nem todos os profissionais da Instituição estavam a respeitar os direitos dos doentes, tendo o profissional em causa recebido advertência da Direção do Serviço e do Conselho Diretivo. Neste contexto, foi criado um guia interno relativo aos Direitos e Deveres dos Utentes do SNS, que foi distribuído aos profissionais e afixado, em formato cartaz, em todos os serviços.

Quanto ao teor das restantes reclamações, do processo de averiguação concluiu-se não ser necessário alterar normas de funcionamento e procedimentos. No entanto, essas reclamações permitiram reavaliar a implementação dessas normas e consciencializar para a importância da partilha de informação regular com os familiares de referência dos doentes.

Por sua vez, a divulgação dos elogios constituiu um instrumento privilegiado de motivação das equipas multidisciplinares dos serviços.

Considerações Finais

O Gabinete do Cidadão é um espaço de todos, que deve estar aberto à participação dos cidadãos. Exerce a sua atividade em estreita colaboração com os outros serviços/comissões/entidades, na prossecução da sua missão de promoção dos direitos e deveres dos utentes, no âmbito do acesso e utilização do SNS. Assegura a mediação visando a melhoria contínua da qualidade dos serviços e dos cuidados de saúde prestados.

As exposições permitem a participação ativa e o exercício da cidadania dos utentes do SNS, constituindo um instrumento valioso de diagnóstico. As reclamações e as sugestões possibilitam aos serviços implementar medidas de melhoria e, os elogios são fator de motivação para os profissionais e equipas dos serviços.

O Gabinete do Cidadão tem funções com uma forte componente burocrática e um pesado sistema processual, com trâmites legais, prazos rígidos e protocolos rigorosos, mas pretende-se que consista num serviço dinâmico e interventivo no quotidiano do CMRRC – RP. No plano de ação de 2023 serão contempladas iniciativas inerentes à prossecução deste objetivo.

Pela ação do Gabinete do Cidadão, os utentes sentem que tem uma voz ativa na Instituição, acreditando assim que o seu contributo pode ter impacto positivo na qualidade dos serviços prestados.

CMRRC – RP, 06 de fevereiro de 2023

A responsável pelo Gabinete do Cidadão

Idalina Melo

ANEXOS



ANEXO 1

Quadro Geral

TIPO	Serviço	Nº da Reclamação e Datas			Elogio/Reclamação Tema/Pessoal Visado	Motivo/Síntese	Medidas Implementadas/Obs. enações
		Nº	Data da Exposição	Data da resposta			
Elogio	RGA	4620/2022	14/01/2022	17/01/2022	Funcionamento dos serviços clínicos; Funcionamento dos serviços de apoio, Funcionamento dos serviços administrativos, Instalações / Pessoal clínico, Pessoal não clínico, Direção/gestão	A exponente agradece à equipa do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos, nomeadamente a todos os que a acompanharam nesta fase da sua vida. Faz referência que foram os amigos que recomendaram esta "casa" para a sua recuperação e bem estar.	Divulgação junto dos profissionais/serviço.
Elogio	UCCC	16649/2022	17/02/2022	25/02/2022	Funcionamento dos serviços de apoio, Funcionamento dos serviços clínicos, Funcionamento dos serviços administrativos / Pessoal clínico, Pessoal não clínico	O exponente, agradece à equipa do Serviço da Unidade de Cuidados Continuados de Convalescência do 1º andar, a prestação dos cuidados à mãe durante o internamento. Agradece desde o serviço da Portaria ao serviço de Enfermagem. Agradece também a articulação com as Assistente Sociais.	Divulgação junto dos profissionais/serviço.
Reclamação	RGA	2446/2022	10/03/2022	22/03/2022	Delicadeza/urbanidade do pessoal administrativo, auxiliar ou de apoio / Pessoal não clínico	A exponente demonstra o seu descontentamento relativamente ao comportamento de um Assistente Operacional, afeto ao Serviço de Reabilitação Geral de Adultos, referindo que foi "inconveniente", "mal educado" e que sempre que lhe é solicitado apoio, fá-lo a "resmungar".	A Direção do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos notificou o Assistente Operacional em causa, que tomou conhecimento da exposição, tendo sido advertido para a necessidade de alterar comportamentos e atitudes. Esta advertência foi realizada, quer no âmbito do Serviço, quer por parte do Conselho Diretivo do CMRRC-Rovisco Pais, salientando possíveis consequências disciplinares.
Elogio	RGA	23913/2022	15/03/2022	21/03/2022	Funcionamento dos serviços administrativos, Funcionamento dos serviços clínicos, Funcionamento dos serviços de apoio/ Direção/gestão, Pessoal clínico, Pessoal não clínico	O exponente agradece à equipa do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos, a todo "staff" do CMRRC-Rovisco Pais, nomeadamente à médica/directora de serviço, pela forma profissional e gentil como o receberam e o cuidaram. Refere que nasceu nele "uma esperança de mais oportunidades", bem como de poder acompanhar o crescimento da neta de 3 anos e de mais um neto que estará para nascer.	Divulgação junto dos profissionais/serviço.

Reclamações/Elogios 2022						
TIPO	Serviço	Nº da Reclamação e Datas		Elogio/Reclamação Tema/Pessoal/Visado	Motivo/Síntese	Medidas Implementadas/Observações
		Nº	Data da Exposição			
Reclamação	UCCC	34858/2022	10/04/2022	22/04/2022	O exponente refere ter feito agendamento para visitar um familiar doente para o dia 10.04.2022 e que o mesmo não constava da listagem da marcação de visitas desse mesmo dia. Neste descontentamento foi chamado a GNR para tentar mediar a situação. O exponente refere que lhe foi negado o Livro de Reclamações pelo enfermeiro, sendo a GNR a facultá-lo depois para proceder à apresentação da exposição.	O Conselho Diretivo desta instituição, após análise do conteúdo vertido na reclamação, diligenciou pela obtenção dos esclarecimentos necessários, junto da direção do serviço e de todos os colaboradores envolvidos. Apurou-se que a visita foi agendada para o dia 17 de abril de 2022 e não para o dia 10 de abril de 2022, pelo que, face à necessidade do cumprimento das regras definidas pela DGS (COVID-19), a visita não poderia ser realizada sem marcação prévia (Regulamento das Visitas). O exponente terá demonstrado um comportamento desajustado e, por isso, foi necessário chamar a GNR para poder mediar a situação, tendo sido posteriormente, apresentado o Livro de Reclamações ao exponente.
Reclamação	LM	47282/2022	20/05/2022	31/05/2022	O exponente demonstra o seu desagrado com "o modo de funcionamento" do CMRRC-Rovisco Pais, bem como o "tratamento que é prestado à sua familiar, doente internada no Serviço de Lesionados Medulares. Refere que o entusiasmo e as expectativas sobre o internamento bem como a recuperação "caíram por terra" pelas informações que lhes foram dadas. O exponente encontra-se indignado perante a "não existência de tratamento adequado para a reabilitação dos membros inferiores, apesar das constantes alterações positivas da paciente", considerando que todos os aspectos que a doente manifesta, são desvalorizados para o reajuste e adequação de tratamento. Refere ser incompreensível não existir um "plano de tratamentos que permitam o bem-estar e a progressão e evolução da paciente". Face ao exposto, o exponente vem requerer uma reavaliação do estado clínico da doente por forma a ser enquadrada das evoluções que tem apresentado (considerando que estas tem sido ignoradas), com vista à progressão da sua mobilidade. No entanto, o exponente agradece o acompanhamento psicológico, bem como a ida ao domicílio durante os fins-de-semana terapêuticos, reconhecendo seu benefício motivacional para continuar "a batalhar na recuperação do andar", considerando esse o desejo da doente e família. O exponente demonstra-se disponível para "dialogar" sobre os aspectos que na sua perspectiva, deveriam melhorar para um bem acima de tudo, comum.	O Conselho Diretivo do CMRRC-Rovisco Pais, após análise e do conteúdo vertido na reclamação, diligenciou pela obtenção dos esclarecimentos e informações necessárias junto da direção do serviço. Foi possível apurar que o exponente foi informado do estado clínico e funcional da doente. A própria doente foi informada da sua situação de reabilitação, desde o momento da sua admissão. Ao longo do internamento é realizada avaliação contínua do estado clínico e funcional de todos os doentes e, regularmente, é transmitida informação ao elemento de referência. Foi manifestada a disponibilidade para reunir com o exponente para prestar qualquer esclarecimento adicional.
Elogio	LM	49528/2022	03/06/2022	07/06/2022	Funcionamento dos serviços de apoio. Funcionamento dos serviços administrativos. Funcionamento dos serviços clínicos / Pessoal Clínico e Pessoal não clínico	A exponente agradece "todo o apoio técnico, psicológico, social e humano" prestado pela equipa do Serviço de Lesionados Medulares, durante o internamento do irmão.
Elogio	RGA	52002/2022	09/06/2022	15/06/2022	Funcionamento dos serviços clínicos; Funcionamento dos serviços não clínicos/ Pessoal clínico e Pessoal não clínico	A exponente agradece à equipa do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos, nomeadamente aos auxiliares e enfermeiros, por tudo o que fizeram por ela.
Elogio	UCCC	74609/2022	25/08/2022	30/08/2022	Funcionamento dos serviços clínicos; Funcionamento dos serviços não clínicos/ Pessoal clínico e Pessoal Não clínico	A exponente agradece à equipa do Serviço da Unidade de Cuidados Continuados de Convalescença do 1º andar, especialmente aos que nomeia na sua carta, pela forma como a trataram e cuidaram dela.

Reclamações/Elogios 2022							
TIPO	Serviço	Nº da Reclamação e Datas			Elogio/Reclamação Tema/Pessoal Visado	Motivo/Síntese	Medidas Implementadas/Observações
		Nº	Data da Exposição	Data da resposta			
Elogio	UCCC	83386/2022	23/09/2022	29/09/2022	Funcionamento dos serviços clínicos; Funcionamento dos serviços não clínicos/ Pessoal clínico e Pessoal não clínico	A exponente agradece à equipa do Serviço da Unidade de Cuidados Continuados de Convalescência do 1º andar, e enaltece a prestação dos cuidados durante o internamento. Nomeadamente, às fisioterapeutas Célia e Inês, Equipa Médica Dª Sandra e Dª Marta, às Enfis Susana e Diana. Também manifesta "alguma tristeza" para com o "chefe enfermeiro", por manter as funções que tem.	Divulgação junto dos profissionais/serviço.
Elogio	RGA	83401/2022	27/09/2022	29/09/2022	Funcionamento dos serviços clínicos; Funcionamento dos serviços não clínicos/ Pessoal clínico e Pessoal não clínico	O exponente agradece à equipa do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos, nomeadamente aos médicos, enfermeiros e restante pessoal, por tudo o que fizeram por ele. "pela paciência e amor que dão aos doentes". Refere, ainda, ter sido o melhor hospital por onde passou, agradecendo do "fundo do coração".	Divulgação junto dos profissionais/serviço.
Elogio	UCCC	89263/2022	07/10/2022	18/10/2022	Funcionamento dos serviços clínicos; Funcionamento dos serviços não clínicos/ Pessoal clínico e Pessoal não clínico	A exponente expressa a sua gratidão à equipa do Serviço da Unidade de Cuidados Continuados de Convalescência do r/ch, e enaltece a prestação dos cuidados durante o internamento. Nomeadamente, aos enfermeiros, aos fisioterapeutas, aos terapeutas, aos auxiliares e à administrativa, bem como aos médicos.	Divulgação junto dos profissionais/serviço.
Reclamação	UCCC	89278/2022	08/10/2022	18/10/2022	Sistema de identificação/realização de procedimento / Pessoal não clínico	O exponente manifesta o seu desagrado sobre o desaparecimento de roupas/pertences da sua Tia, Sª Alice da Silva Ferreira Godinho, no internamento da UCC do r/c. Após esta situação, a exponente no dia 17.10.2022, apresentou desculpa à Unidade umas vez que apareceram algumas peças de roupa que tinha assinalado como desaparecidas	O Conselho Diretivo desta instituição, após análise do conteúdo vertido na reclamação, de acordo com as indicações fornecidas pela Direção do Serviço da UCC-Rovisco Pais, lamenta o episódio descrito. Apesar de estarem identificados os locais para acondicionamento da roupa lavada e da roupa suja de cada doente, poderão existir erros. A UCC-Rovisco Pais encontra-se rever os procedimentos relativos aos circuitos da roupa dos doentes, designadamente a obrigatoriedade de identificação de cada peça de roupa.
Elogio	LM	97718/2022	09/11/2022	14/11/2022	Funcionamento dos serviços clínicos; Funcionamento dos serviços não clínicos/ Pessoal clínico e Pessoal não clínico	A doente agradece a todos os profissionais do serviço de LM pelo tratamento e apoio recebido durante o seu internamento.	Divulgação junto dos profissionais/serviço.
Elogio	LM	98478/2022	11/11/2022	16/11/2022	Funcionamento dos serviços clínicos; Funcionamento dos serviços não clínicos/ Pessoal clínico; Pessoal não clínico e Direção	A exponente agradece e elogia o trabalho de toda a equipa do Serviço de Lesionados Medulares. Refere que, ao longo dos últimos 10 anos em que o pai tem sido acompanhado pelo CMRRC - RP, o doente, sempre que realiza tratamento de reabilitação intensiva em regime de internamento, apresenta ganhos em saúde muito importantes e bem estar psicológico e emocional. Segundo a mesma, esta situação constitui um grande fator motivacional, quer para o doente, quer para a família, na qualidade de cuidadora.	Divulgação junto dos profissionais/serviço.

Reclamações/Elogios 2022							
TIPO	Serviço	Nº da Reclamação e Datas			Elogio/Reclamação Tema/Pessoal/Visado	Motivo/Síntese	Medidas Implementadas/Observações
		Nº	Data da Exposição	Data da resposta			
Elogio	UCCC	102243/2022	22/11/2022	28/11/2022	Funcionamento dos serviços clínicos; Funcionamento dos serviços de apoio; Funcionamento dos serviços administrativos / Pessoal clínico; Direção/gestão; Pessoal não clínico	A exponente agradece a toda a equipa da Unidade Cuidados Continuados, a dedicação e o apoio prestado à mãe, durante o internamento.	Divulgação junto dos profissionais/serviço.
Elogio	RGA	108358/2022	15/12/2022	19/12/2022	Funcionamento dos serviços clínicos; Funcionamento dos serviços de Apoio; Funcionamento dos serviços administrativos/ Pessoal clínico; Pessoal não clínico	A exponente demonstra a sua gratidão a todos os profissionais do Serviço de RGA, pelo apoio prestado durante o internamento do marido.	Divulgação junto dos profissionais/serviço.
Elogio	RGA	108344/2022	15/12/2022	19/12/2022	Funcionamento dos serviços clínicos; Funcionamento dos serviços de Apoio; Funcionamento dos serviços administrativos/ Pessoal clínico; Pessoal não clínico	O exponente agradece o tratamento que teve durante o seu internamento, assim como o empenho e brio profissional de todos os elementos da equipa do Serviço de Reabilitação Geral de Adultos do CMRRC - Rovisco Pais.	Divulgação junto dos profissionais/serviço.

- Serviço de Reabilitação Geral de Adultos

Elogios	Reclamações
6	1

- Serviço de Lesionados Medulares

Elogios	Reclamações
3	1

- Unidade de Cuidados Continuados de Convalescença

Elogios	Reclamações
5	2

- Ambulatório-Consulta Externa

Elogios	Reclamações
0	0

TOTAL	2022
RECLAMAÇÕES	4
ELOGIOS	14