



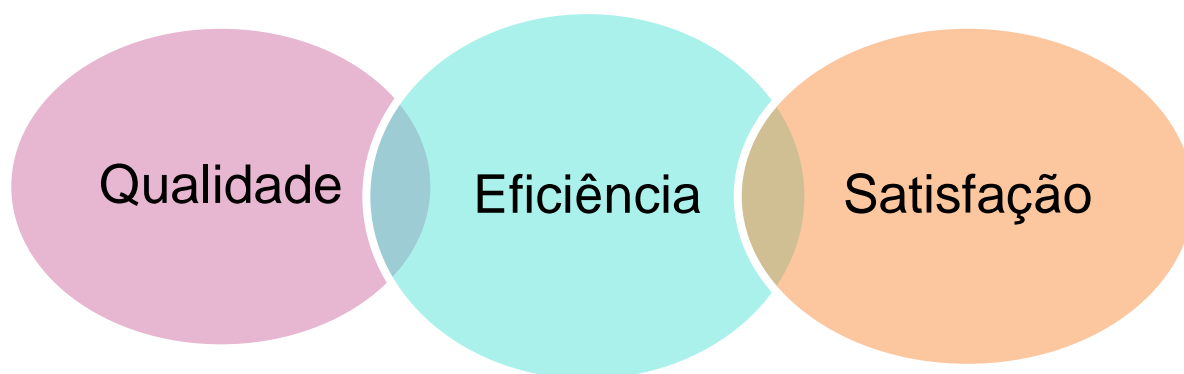
Relatório—Ano de 2018
Questionários de Satisfação
Internamento – Serviço de Cardiologia HSC

Gabinete de Comunicação e Imagem - HSC
31-01-2019



INTRODUÇÃO

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 será possível se for realizada diariamente, pelo que se optou pela aplicação de questionários, numa perspectiva de análise quantitativa, em todos os serviços de internamento e de ambatório. Esta análise só será 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 perspectiva esperar da sua parte a veracidade da sua opinião.

Com esta avaliação pretende-se alcançar os seguintes objectivos:

- 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.



METODOLOGIA



OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

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 percepção 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 CARDIOLOGIA – INTERNAMENTO HSC

O serviço de cardiologia do Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental totaliza 41 camas distribuídas por 4 unidades assistenciais localizadas no HSC e no HSFX, que compreendem duas unidades de cuidados intensivos cardíacos (UNICOR no HSC e UNICARD no HSFX) e duas enfermarias com 24 camas no HSC e com 3 no HSFX.

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.

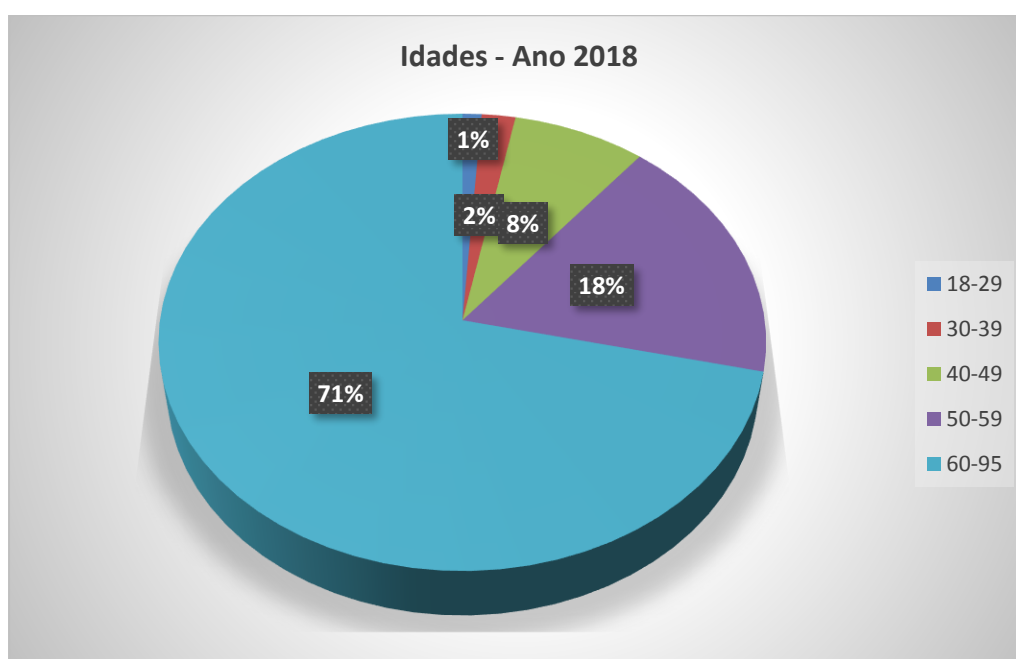
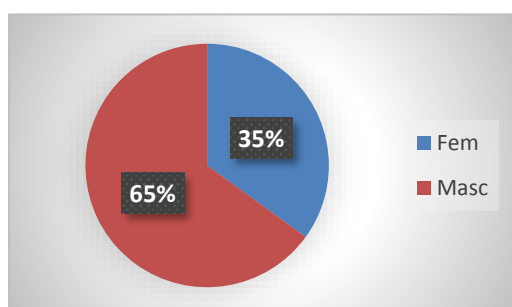
A amostra é variável.

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

População Alvo – Internamento Cardiologia 2018

Serviço	População Alvo	Amostra
Cardiologia - Internamento	1652 (dados SONHO)	862

Da população alvo inquiriram-se 862 indivíduos, dos quais, 71% dos inquiridos têm uma idade correspondida entre os 60 e os 95 anos.





ANÁLISE GLOBAL

	1º Semestre	2º Semestre
Total internados – saídos directos	827	831
Total inquiridos	470	392
% de inquiridos/total internados	57%	47%

Resumo:

No ano de 2018 conseguiu-se a participação no preenchimento dos questionários de satisfação de 52% do total de doentes internados no Serviço de Cardiologia do Hospital de Santa Cruz com alta (saídos directos). **90% dos inquiridos classifica** o serviço de Cardiologia do HSC como sendo **Muito Bom/Bom**. 69% dos inquiridos refere que **recomendaria os serviços do HSC**.

74% dos inquiridos considera **a sua identidade e dados clínicos garantidos pelos profissionais de saúde**.

Pelos mapas que se seguem assim como pelos muitos elogios endereçados podemos assinalar que o **ponto forte** continua a ser a prestação de serviços pelas várias equipas, salientando-se o trato **humano, profissional e simpático**.

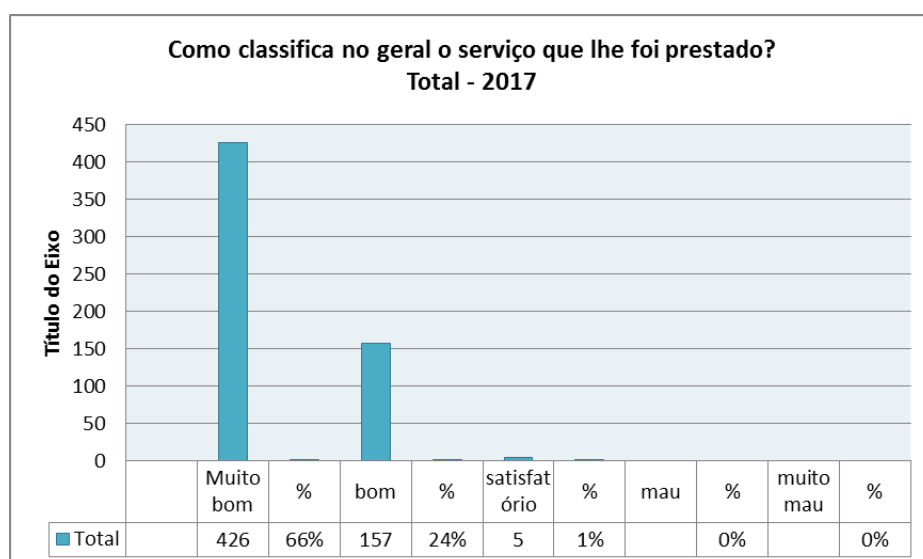
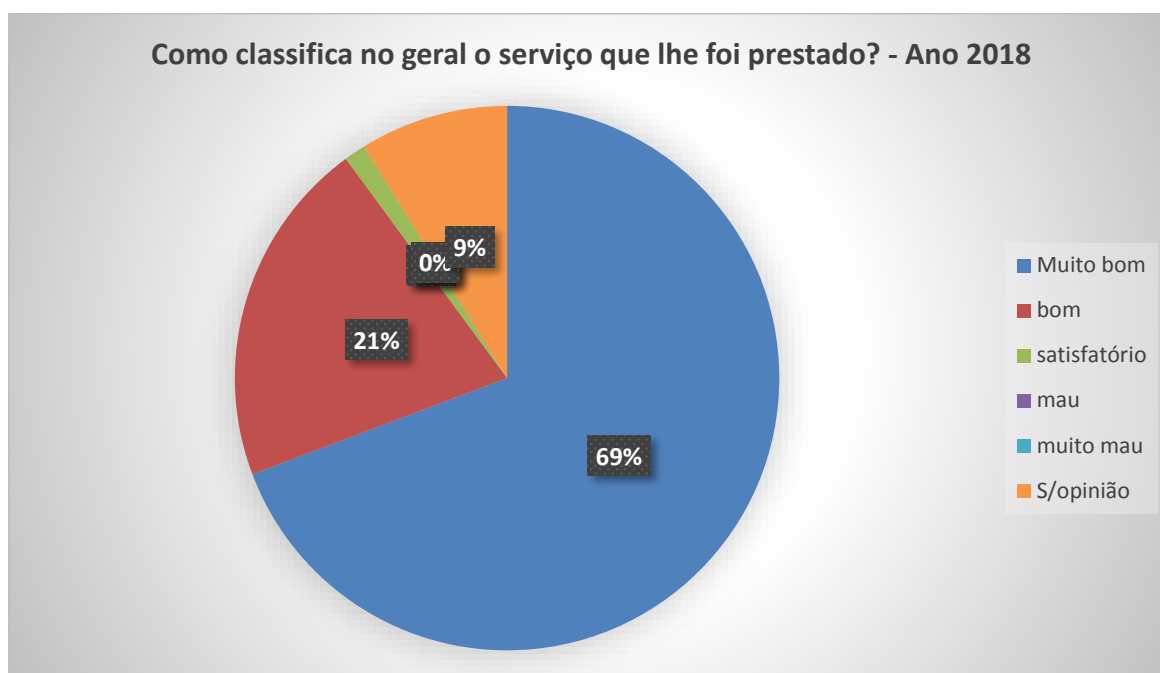
Os doentes internados no serviço de cardiologia do HSC continuam a identificar a necessidade de haver menos ruído nos corredores, em especial á noite; a necessidade de substituição de pijamas, roupões e toalhas; melhorar a comunicação ao doente e familiares pós procedimento e durante o internamento.

No ponto Alimentação ainda se regista alguma insatisfação, principalmente no que se refere à temperatura e quantidade, havendo, no entanto, uma melhoria na satisfação dos utentes, ainda que ligeira, relativamente à confeção dos alimentos.

OPINIÃO GERAL SOBRE O SERVIÇO DE CARDIOLOGIA

COMO CLASSIFICA O SERVIÇO DE CARDIOLOGIA

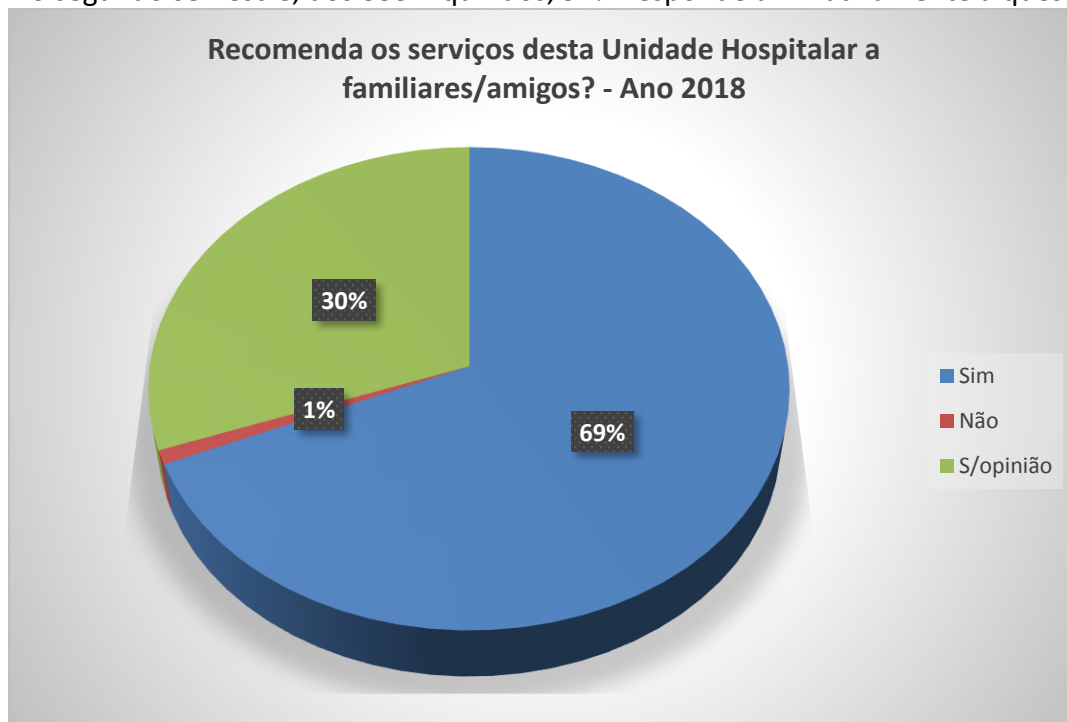
Verifica-se uma pequena melhoria do primeiro para o segundo semestre. Os utentes demonstraram-se mais satisfeitos de uma forma geral com o serviço prestado no internamento. Do total da amostra, 588 doentes deram a sua opinião relativamente ao serviço prestado. No total/ano **90%** dos inquiridos classificam o serviço de internamento da cardiologia do HSC como sendo **Muito Bom/Bom**.



Recomendaria os serviços desta Unidade Hospitalar?

No primeiro semestre, dos 309 inquiridos 94% responde afirmativamente à questão.

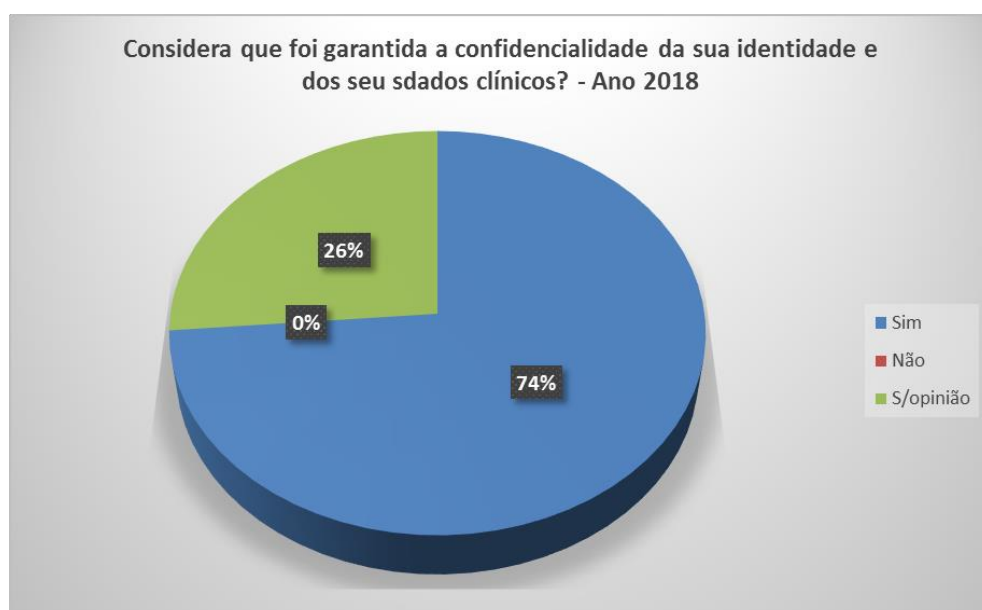
No segundo semestre, dos 335 inquiridos, 91% responde afirmativamente à questão.



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 actividade 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.



Check List de Sugestões/Indicadores de Melhoria - 2017/ 2018

Assunto - Sugestões remetidas	2017	2018
Higienização		
Melhoria na higiene da casa de banho do quarto	1	1
Melhorar a limpeza e higiene		1
Melhorar o horário da higiene e limpeza	1	
Total	2	2
Alimentação		
Melhorar a temperatura das refeições. Refeições principais chegam ao piso frias	4	2
Mais comida		1
Melhoria/Cumprimento no horário das refeições	2	1
Aquisição de colheres de sobremesa, porque comer gelatina com garfo é uma aventura.	1	
Total	7	4
Instalações		
Falta mobiliário, camas, guarda-roupas e mesas-de-cabeceira	2	1
Portas das casas de banho muito pesadas	2	
Melhorar/substituir pijamas/ roupões/toalhas e chinelos. + tamanhos	4	4
Ruído nos corredores do piso (profissionais; carros no corredor; sinalizadores)	5	7
Aumentar o parque de estacionamento		1
Obras de melhoramento ao nível das condições das instalações	4	
Melhoria nos WCs, nomeadamente ao nível do piso molhado e canalizações de água quente que não se encontram protegidas, portas pesadas; tampos de sanita...	2	2
O piso dos sanitários devia ser antiderrapante		1
poucas condições no quarto 501	1	
Na televisão colocar canais genéricos de notícias, sic noticias.tv1 24	1	
o quarto 501 deveria ter televisão	1	

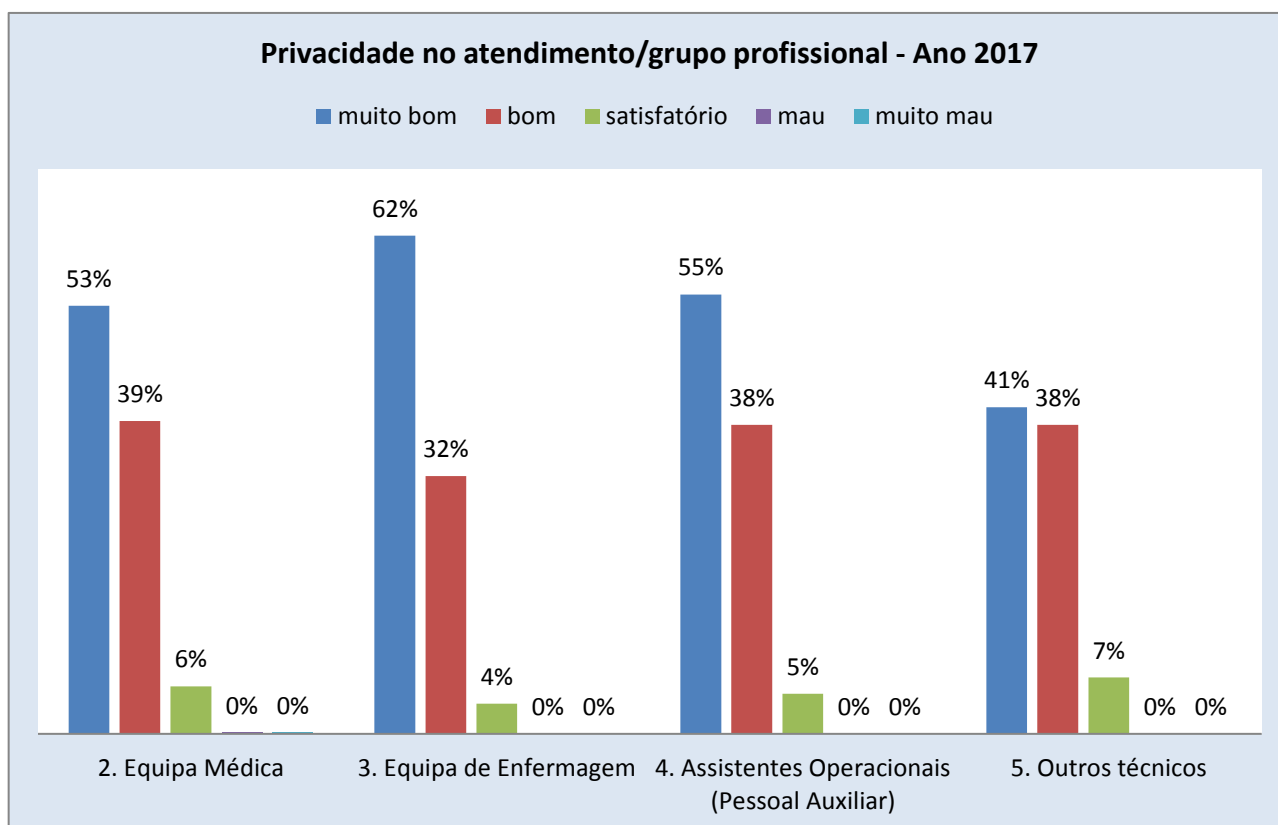
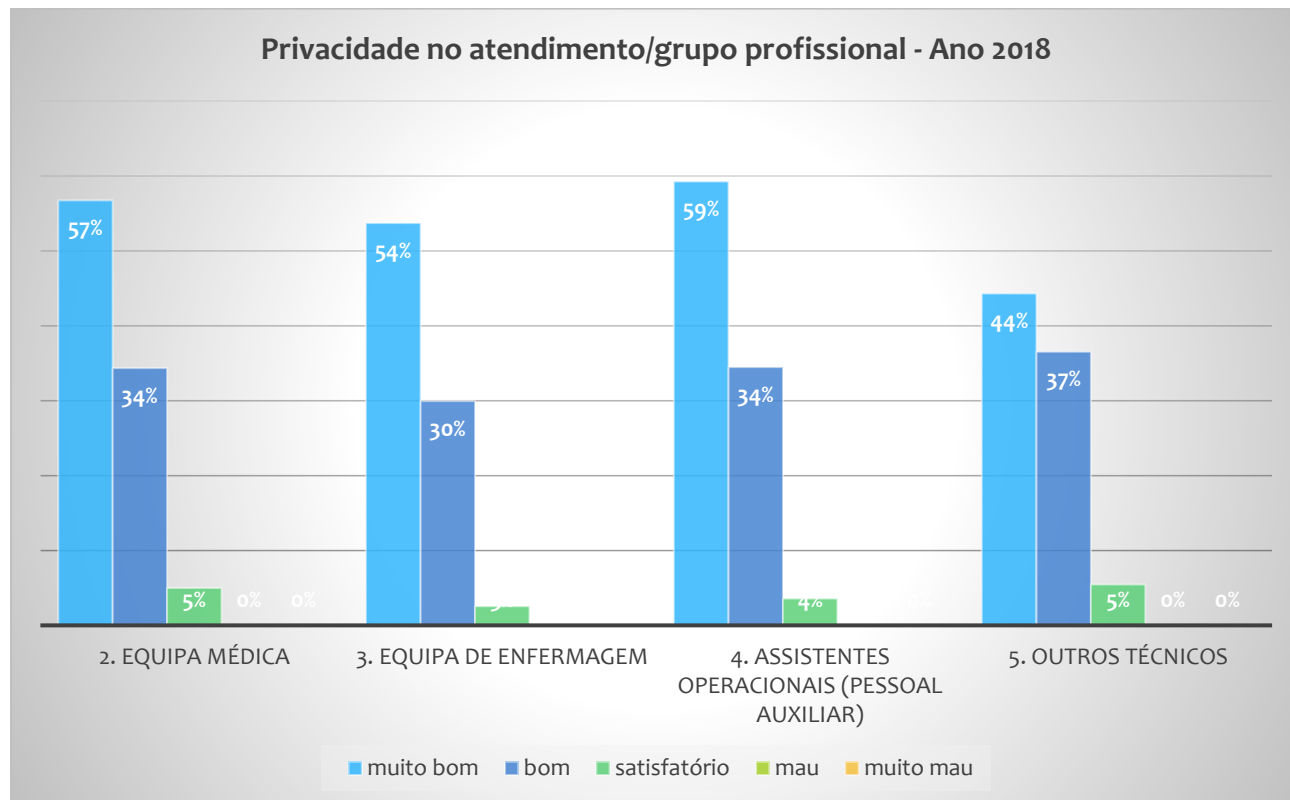
necessita de algumas obras, no quarto 515 o tecto está muito degradado, e existem outros pontos no interior do edifício	1	
maior regulação da temperatura ambiente	4	1
presença de wiffi para conforto e redução da ansiedade dos utilizadores deste serviço	7	3
pelo menos substituir o chão dos corredores	1	
reparar o escoamento do duche do quarto 501.Está meio entupido	1	
a temperatura da zona junto à sala de operações deveria ser mais confortável	1	
as almofadas das camas da zona de operações são demasiado pequenas e muito duras	1	
Falta tv no quarto	3	
Piso do Poliban escorregadio		1
Sinalética do piso. Repor		1
Colocação de banco nos WC		1
Colocar comando electrico nas camas		1
Avaliação das camas, não são cómodas		1
Total	41	25
RH - Apresentação - Identificação e fardamento		
Saber antecipadamente quem é o médico que irá fazer procedimento/cirurgia		1
Identificação dos funcionários		1
Melhorar o fardamento		1
Total	0	3
RH- Outros		
Aumentar o número de profissionais de apoio técnico/auxiliares/enfermagem	5	4
O secretariado devia ter farda		1
Tempo de espera no dia de procedimento. + de 4 horas		1

Quando é necessário chamar pela campainha durante a noite há pessoal que se sente incomodado.	1	
sugerir/recomendar maior atenção ao atendimento telefónico. Não se consegue ligar do exterior para o hospital. E em casos urgentes isto é dramático.	2	
Melhorar comunicação ao doente e familiares pós procedimento e internamento		8
Equipa médica de turno pouco disponível	1	1
Mais rapidez no processo de alta		1
Falta de diálogo dos médicos uns com os outros e depois com os pacientes	2	
Total	11	16
Procedimentos		
Respeitar a hora e o nº de visitantes permitido		1
Total	22	1

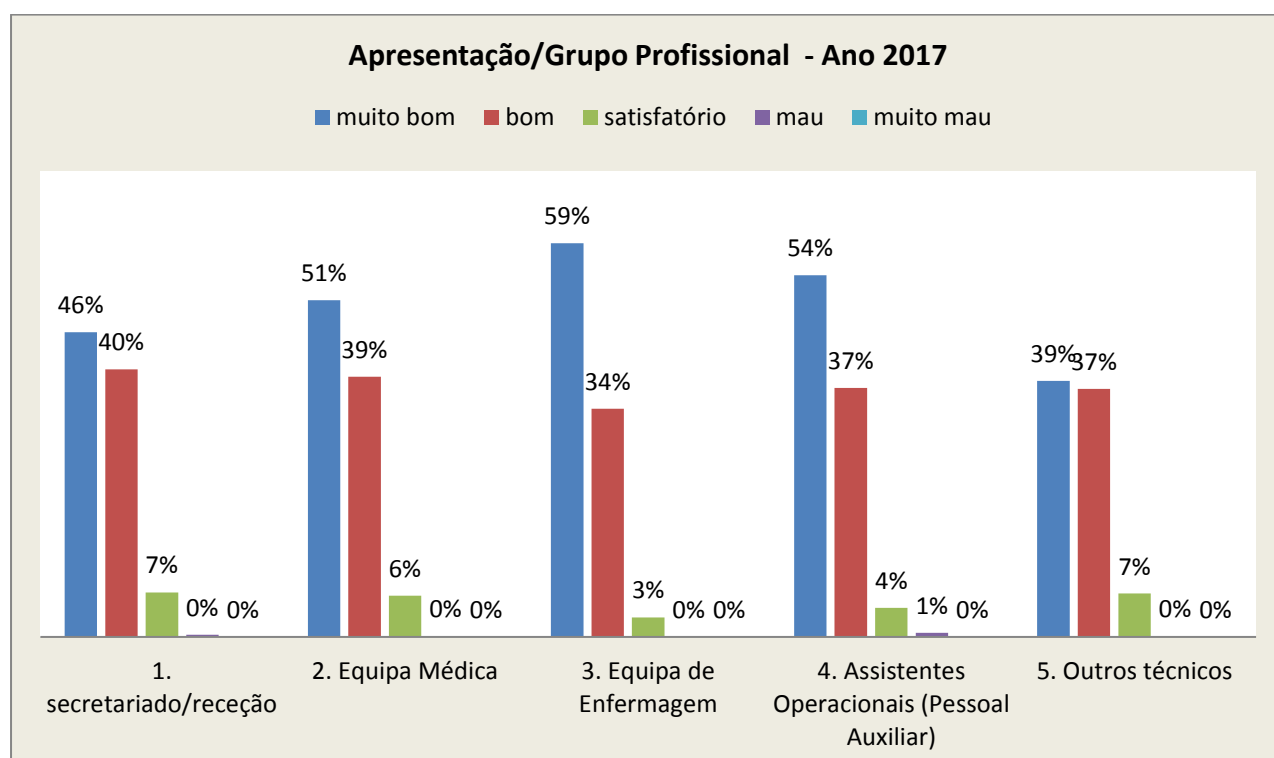
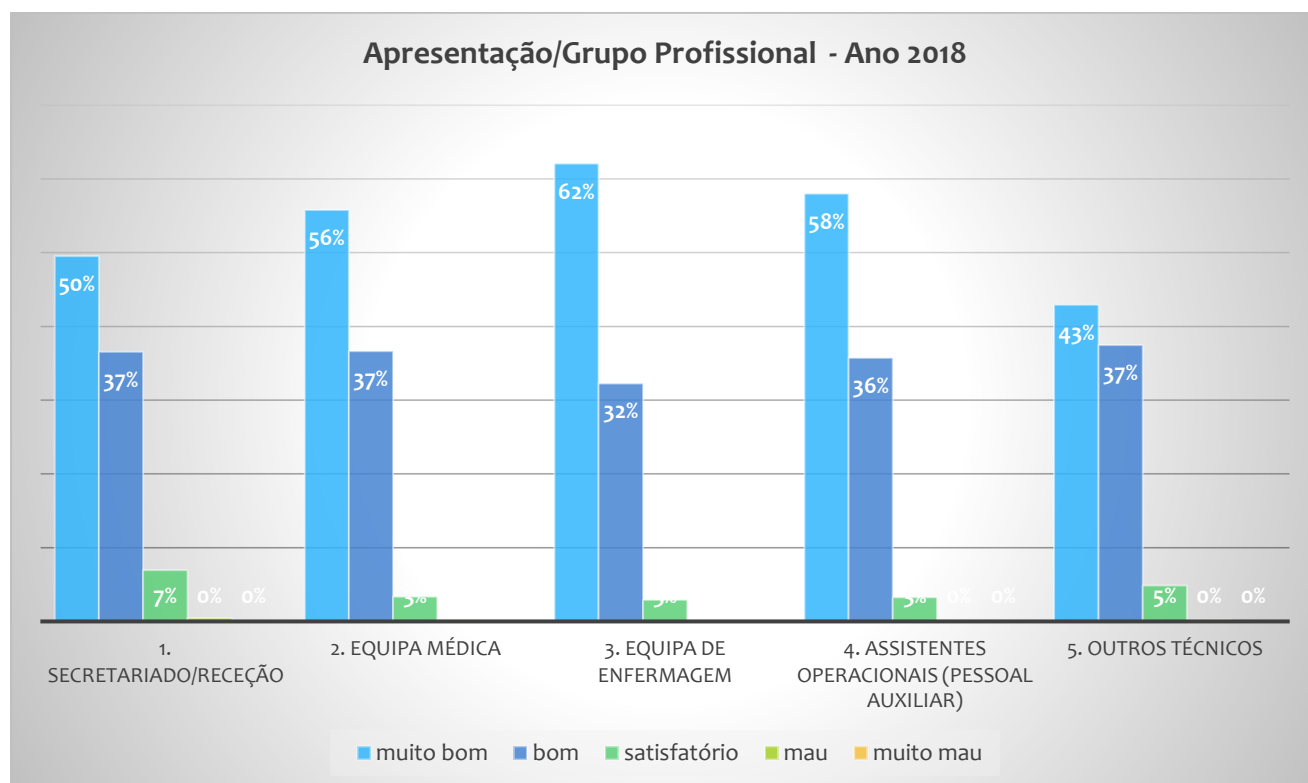
AVALIAÇÃO POR PROFISSIONAIS

PROFISSIONAIS – PARÂMETROS EM COMUM – PRIVACIDADE; APRESENTAÇÃO; AMABILIDADE

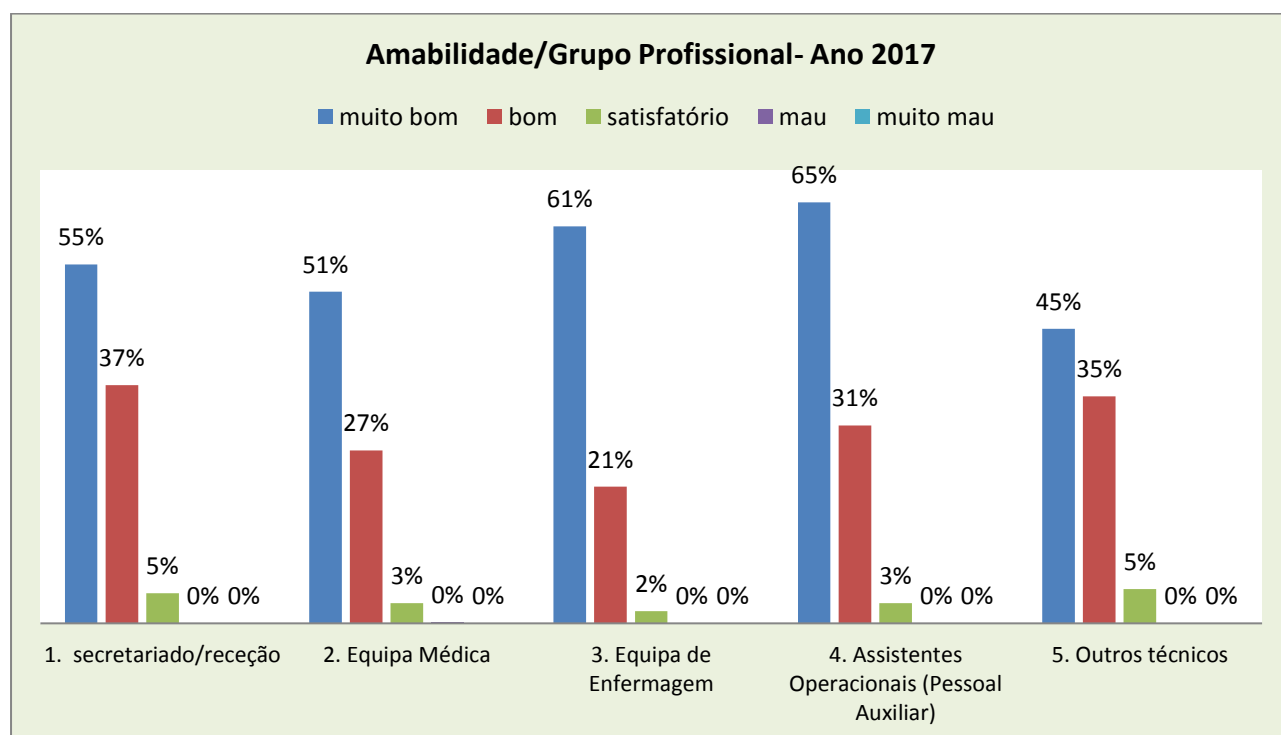
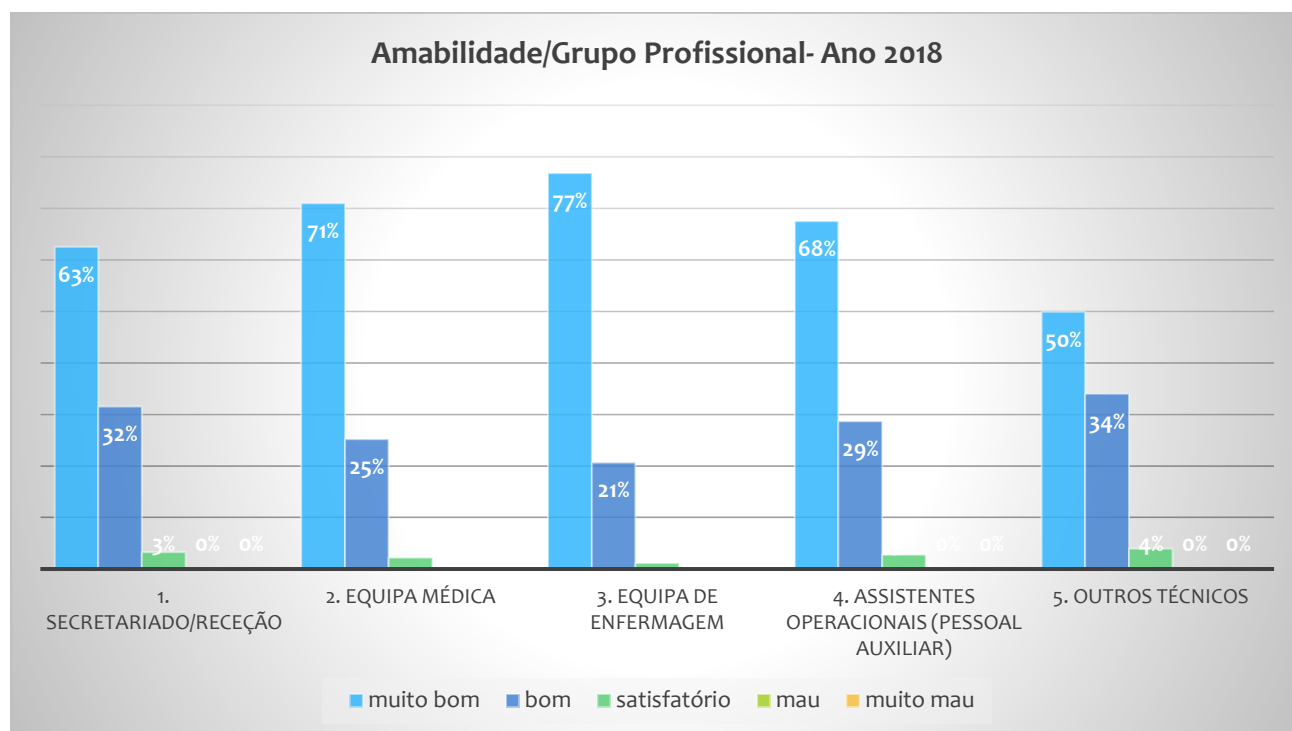
Privacidade no atendimento



Apresentação – Identificação e Fardamento

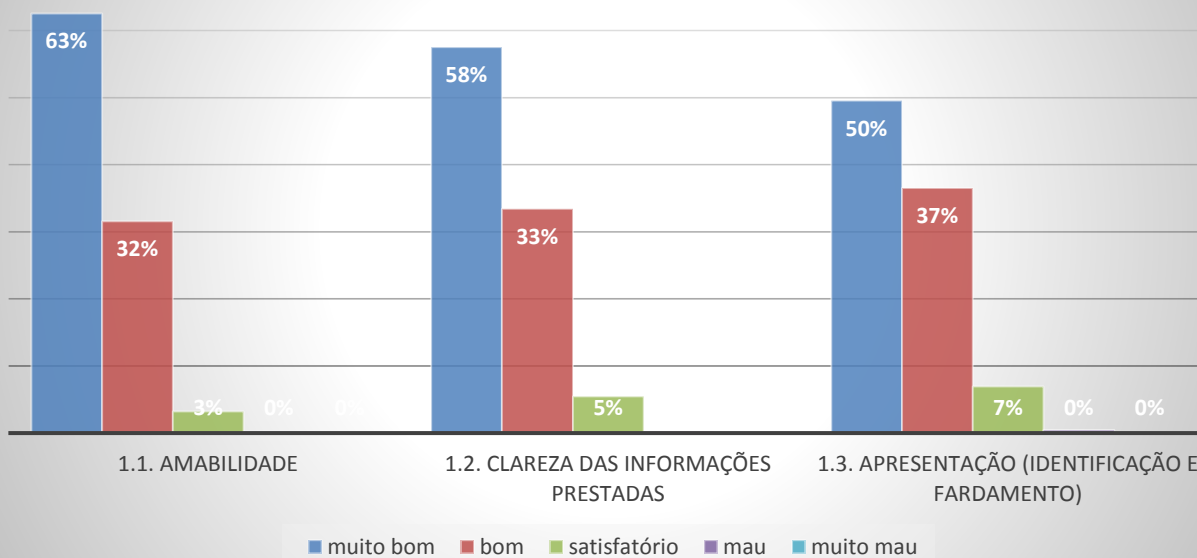


Amabilidade no atendimento

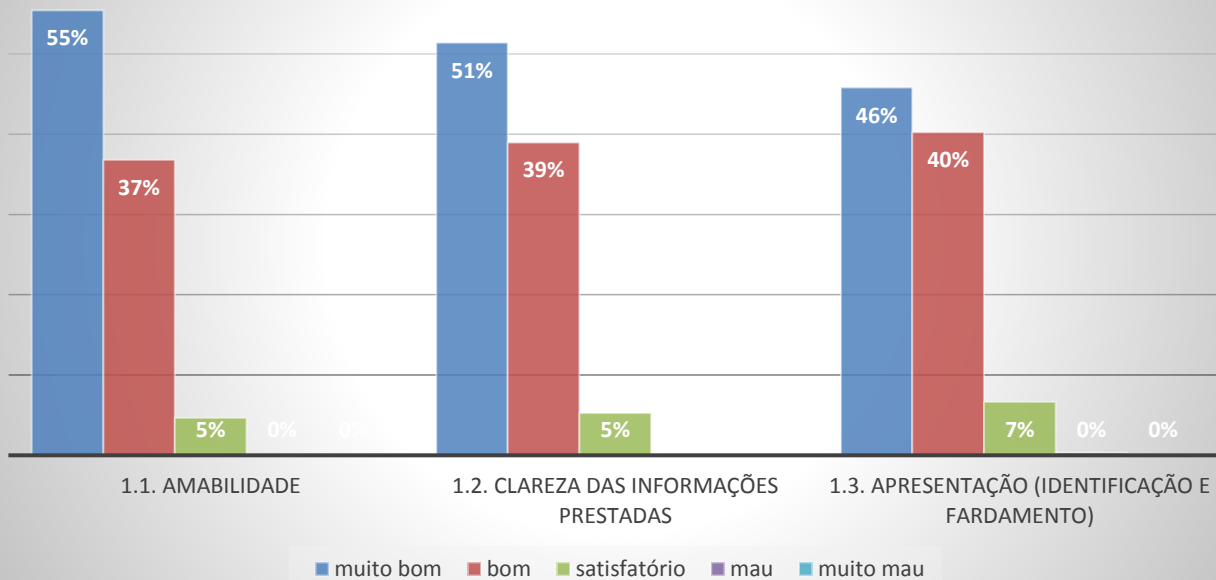


Secretariado

Atendimento prestado pelo secretariado/recepção - Ano 2018

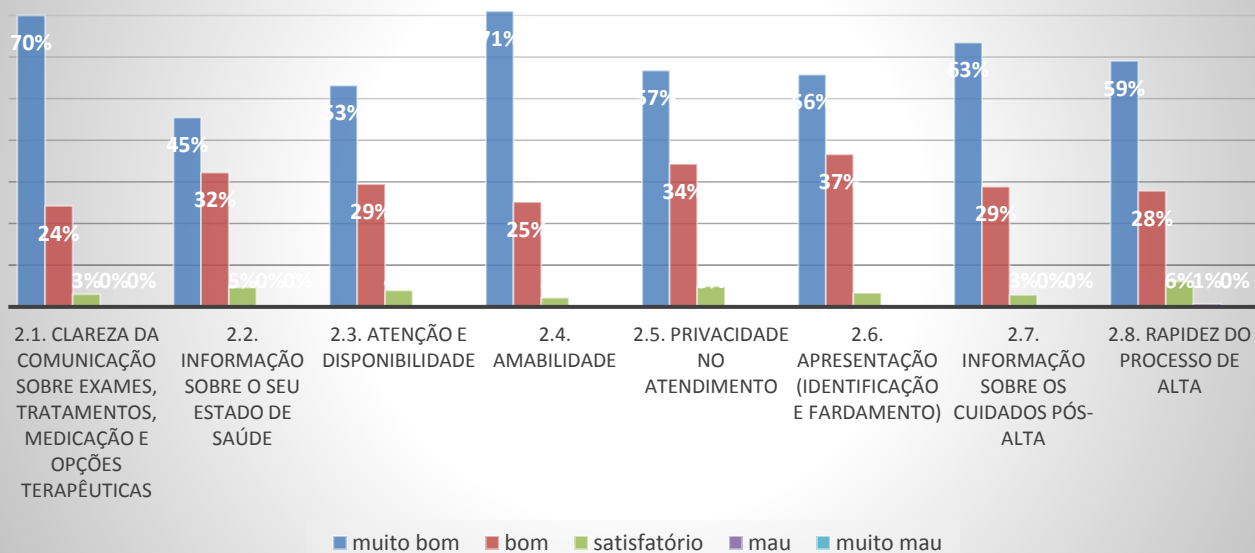


Atendimento prestado pelo secretariado/recepção - Ano 2017

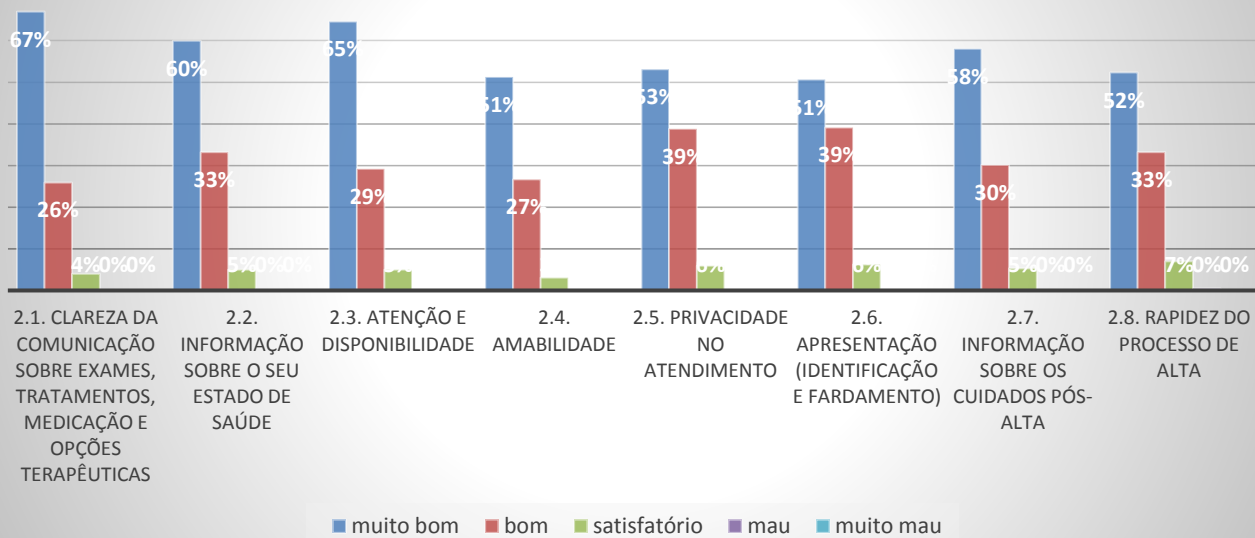


Equipa Médica

Equipa Médica - Ano 2018

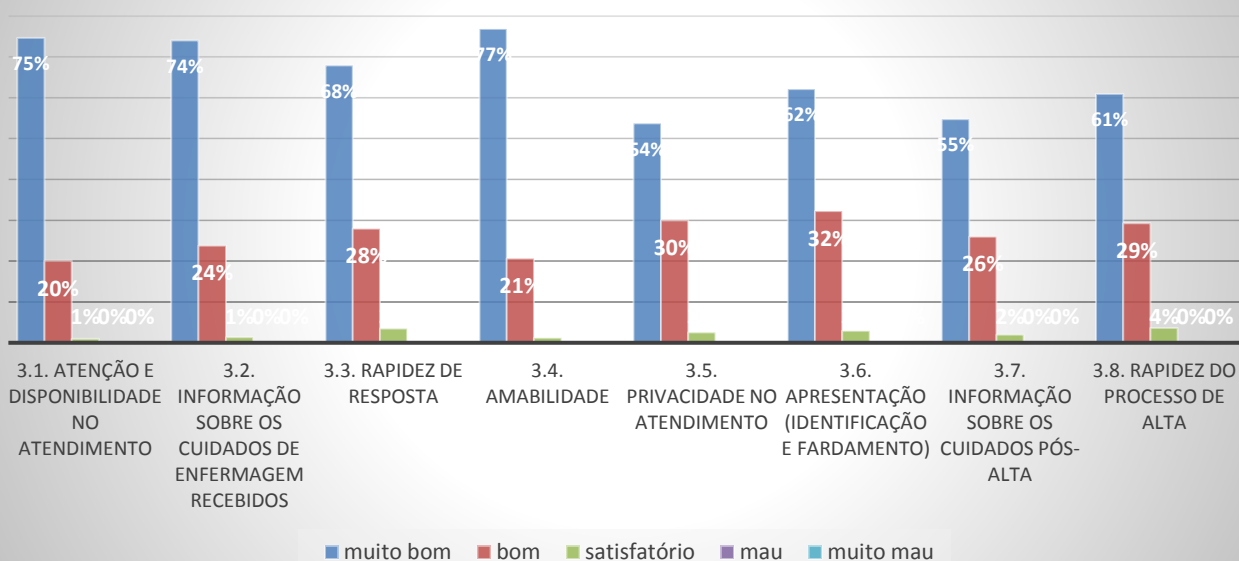


Equipa Médica - Ano 2017

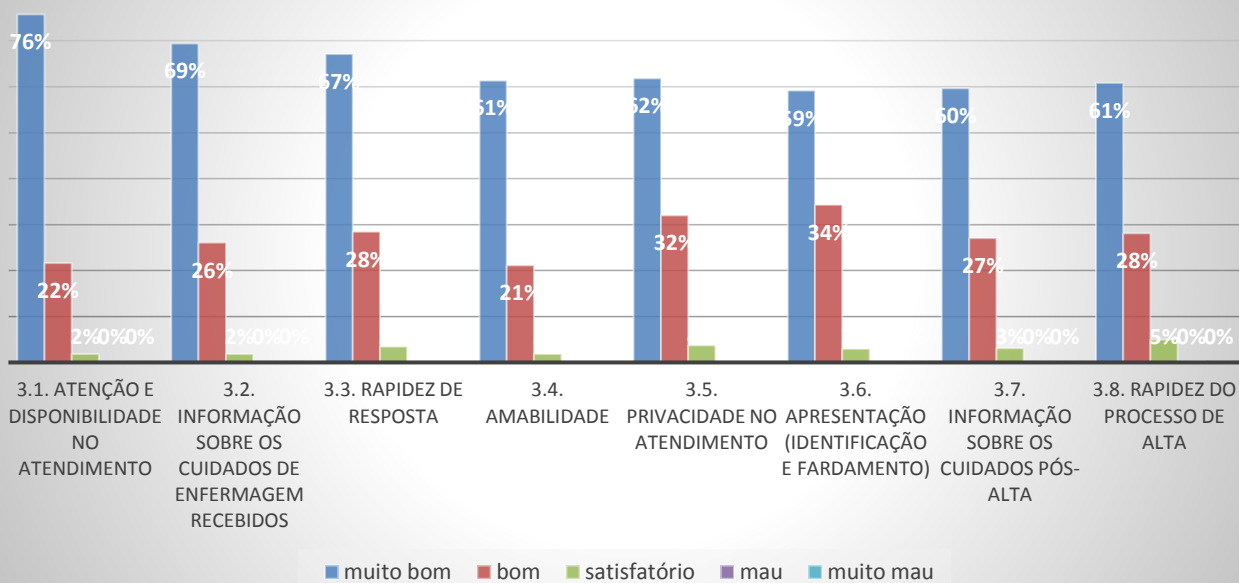


Equipa de Enfermagem

Atendimento Equipa de Enfermagem - Ano 2018

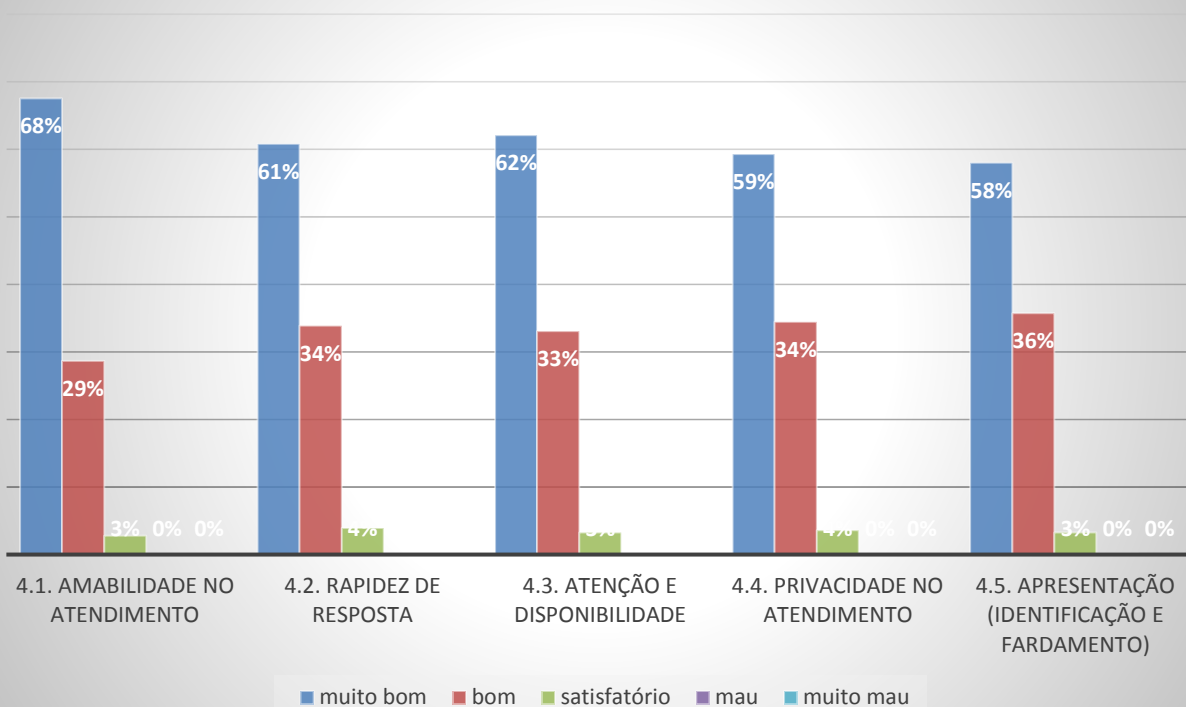


Atendimento Equipa de Enfermagem - Ano 2017

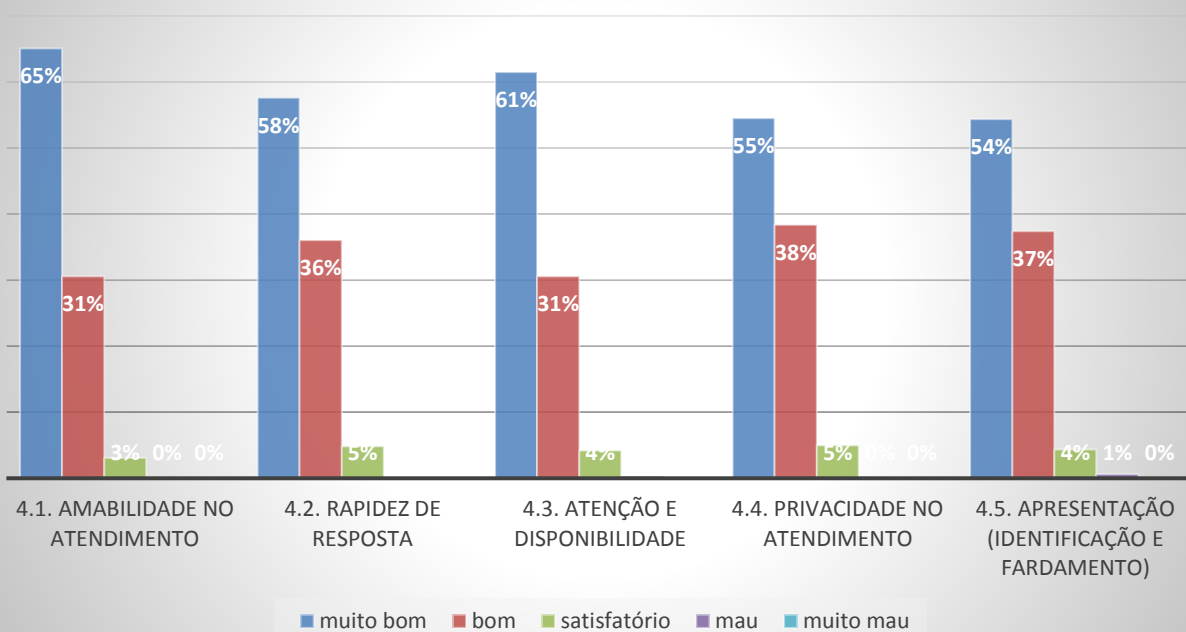


Equipa de Assistentes Operacionais

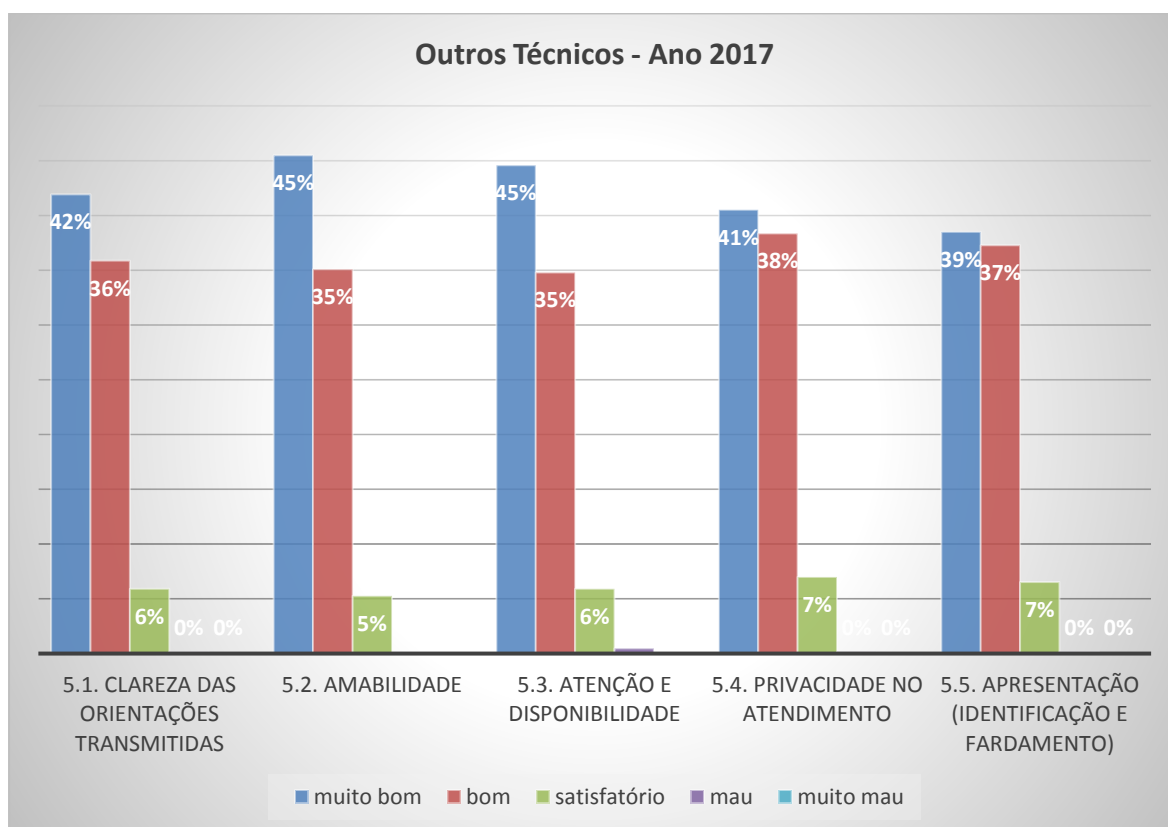
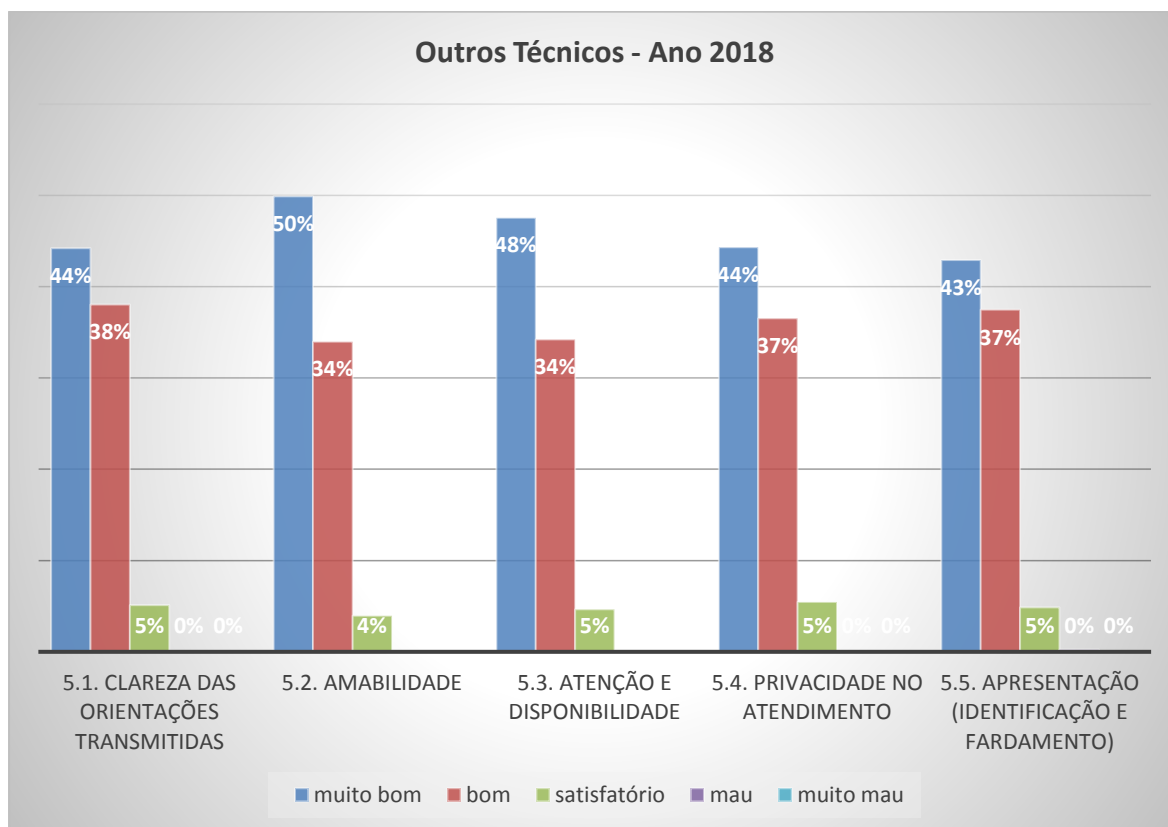
Assistentes Operacionais - Ano 2018



Assistentes Operacionais - Ano 2017



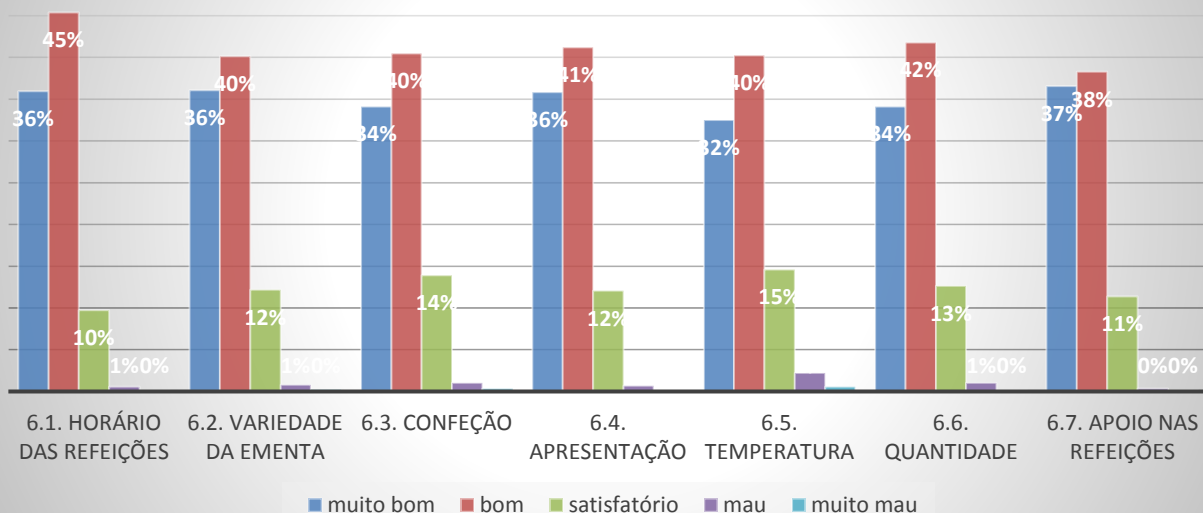
Outros Técnicos



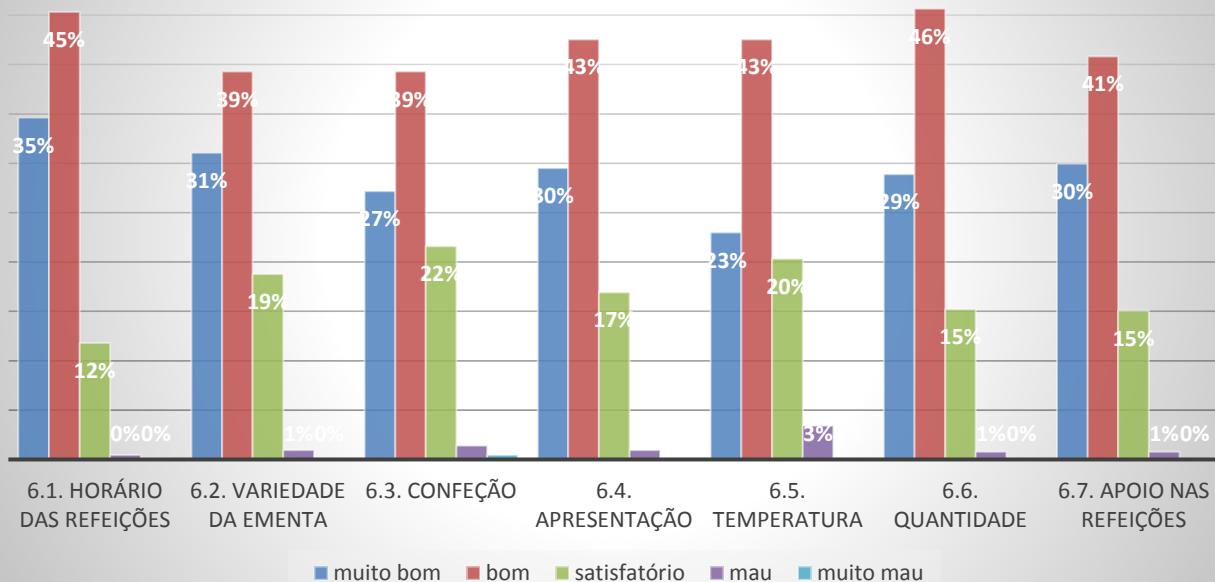
AVALIAÇÃO INFRA-ESTRUTURAS

ALIMENTAÇÃO

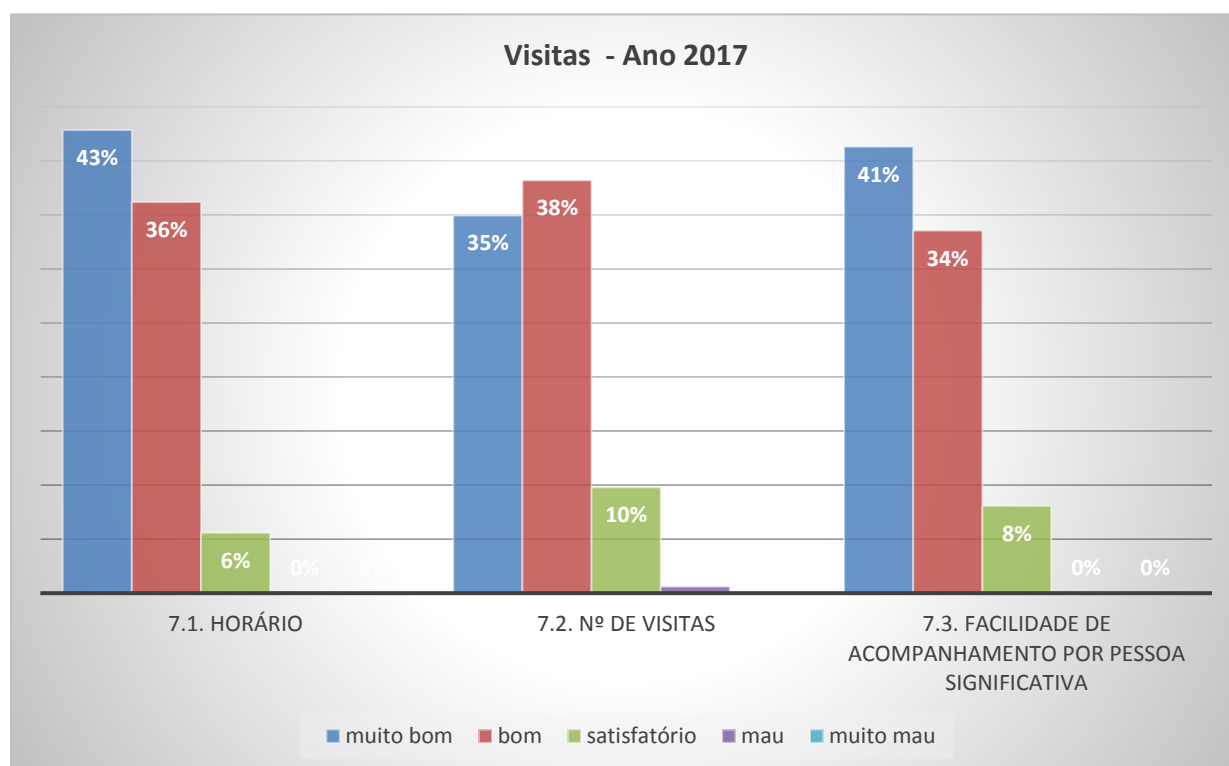
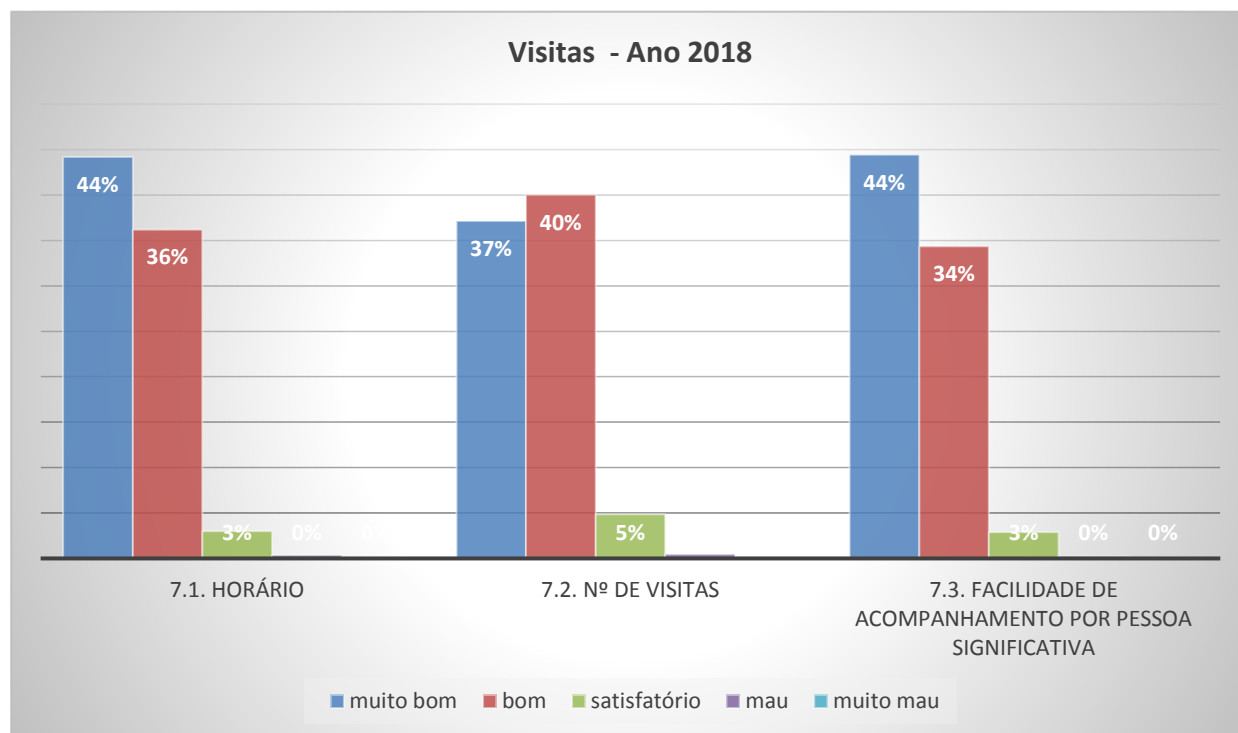
Alimentação - Ano 2018

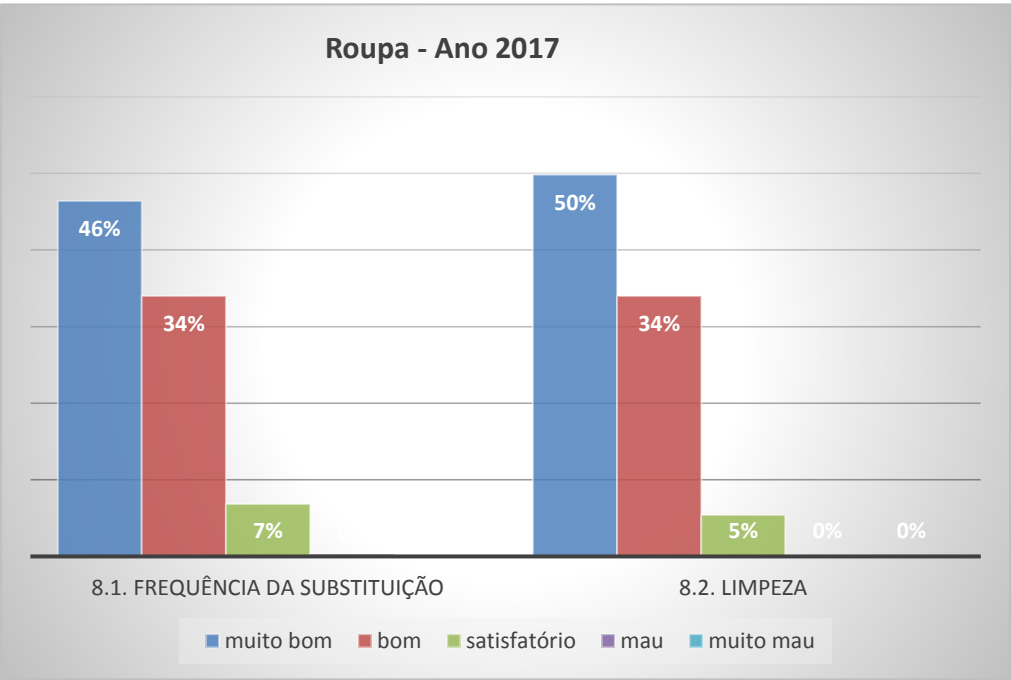
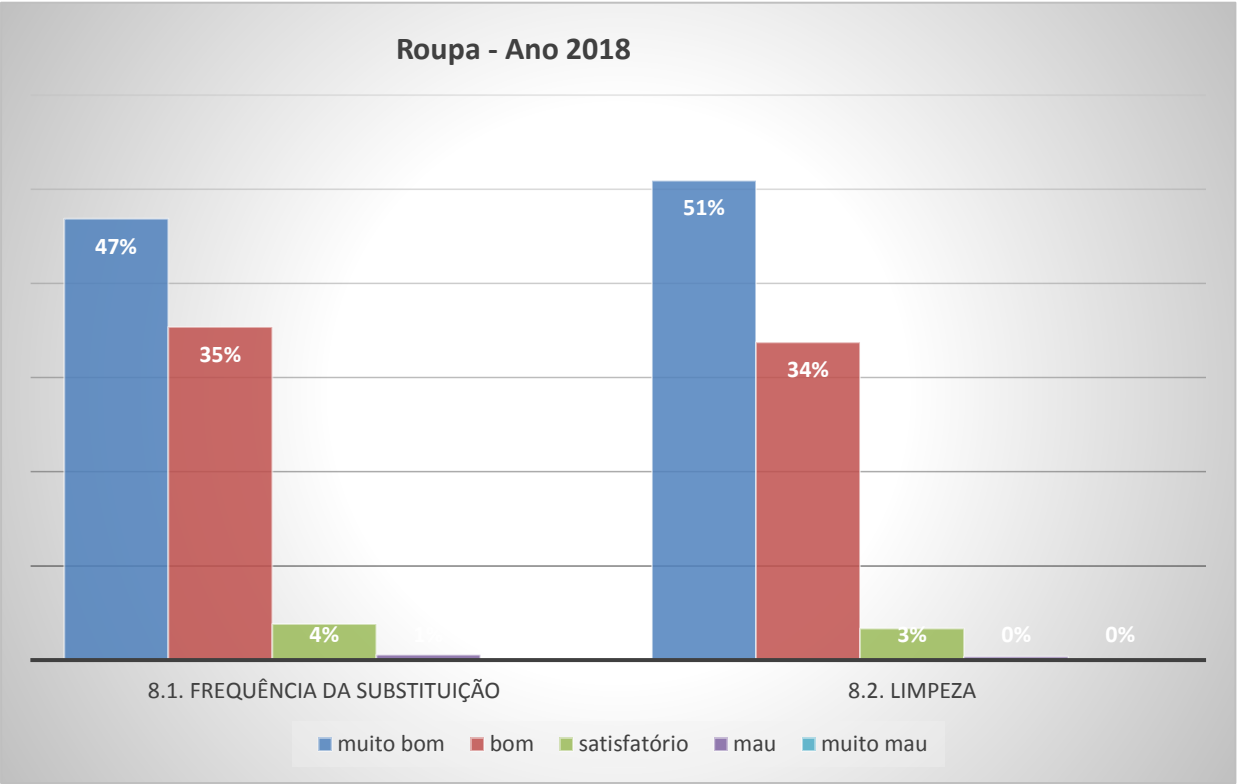


Alimentação - Ano 2017



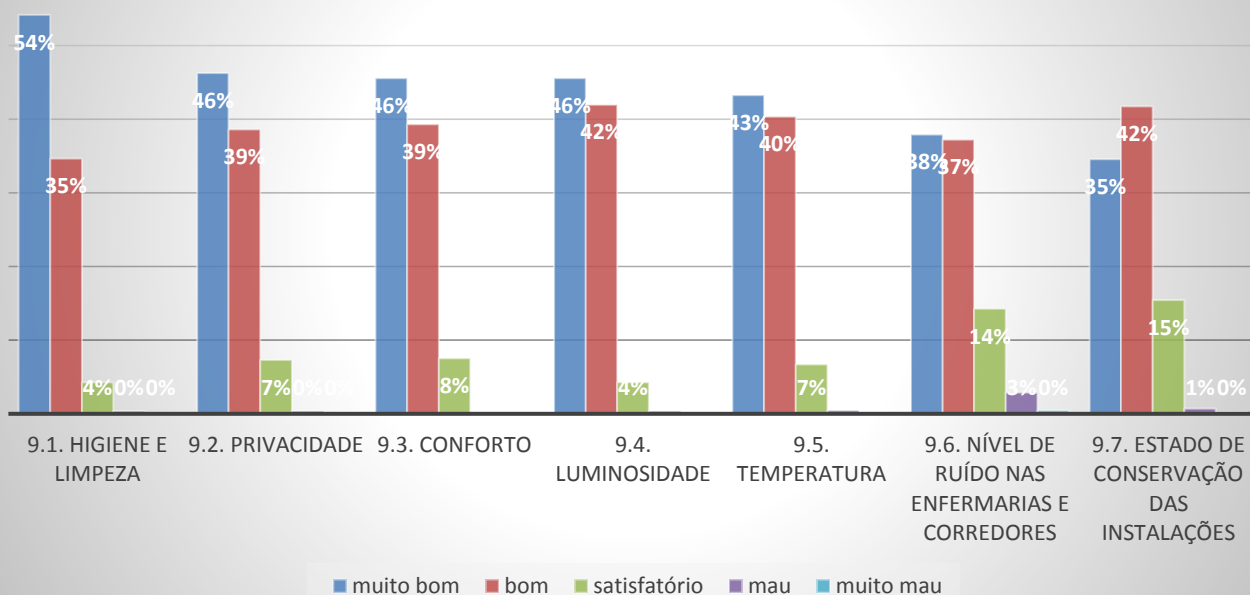
Visitas



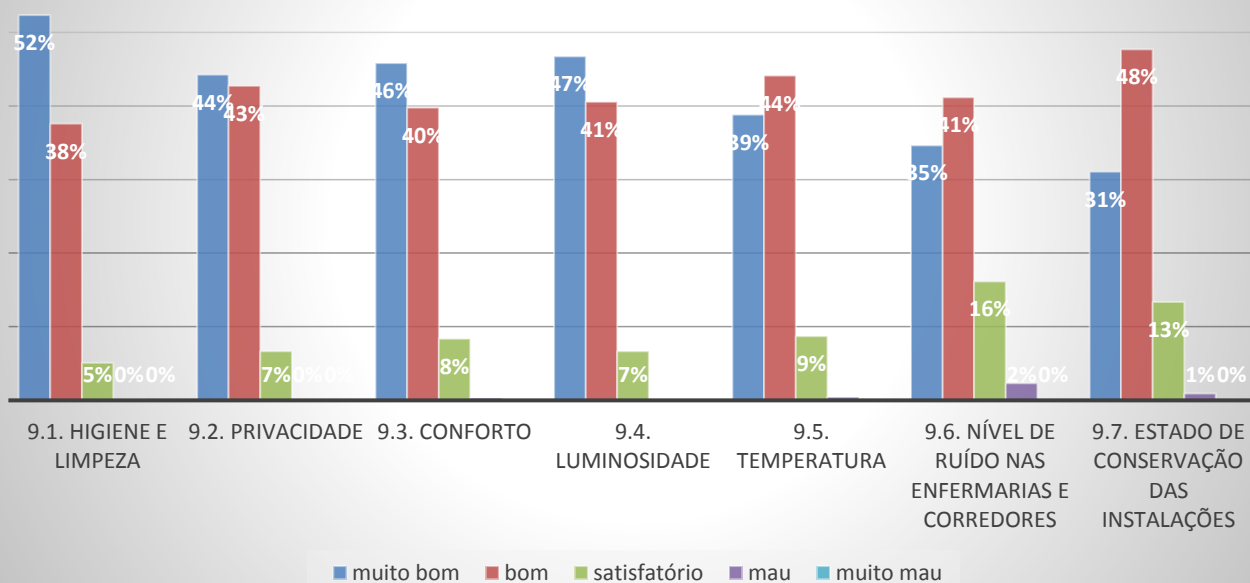


Instalações

Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio) - Ano 2018



Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio) - Ano 2018



Mensagens de apreço/elogio:

"Continuando com toda esta simpatia, amabilidade e clareza todos devem ficar muito satisfeitos. O meu muito obrigado."

"A destacar mais uma vez pela positiva o zelo o empenho a competência e o humanismo de todos os profissionais, que mesmo com falta de recursos se multiplicam para o sucesso e bem-estar dos utentes e da sua envolvência."

"Que continuem assim."

"Parabéns! "

"Na parte humana, o comportamento foi espetacular. Na comida menos bom."

"todo o serviço foi de uma enorme eficiência, mas sim os meus agradecimentos a todo o pessoal médico, técnico e auxiliar."

"Agradeço tudo a Deus e vocês que fizeram por mim todos que cuidaram de mim. Obrigado Deus toma conta de vocês."

"De salientar a eficiência e a eficácia como relacionamento com o doente a diversos níveis, para além da articulação entre os diversos intervenientes junto dos utentes."

"Nota: Foram absolutamente incansáveis e maravilhosos. Nunca percam essa energia positiva e amabilidade. Obrigada!"

"À parte da alta, profissionalismo das equipas médicas, gostei muito da amabilidade de todos. Obrigado!"

"Continuar assim já é bastante satisfatório."

"O meu muito obrigado a todo o pessoal deste hospital foram todos uns queridos para mim. Muito obrigado."

"Muito obrigado pela paciência e cuidados prestados."

"Mais que muito bom."

"Santa Páscoa a todos!"

"Parabéns e sorte em ter um quadro técnico tão bom que contra todas adversidades continua a fazer omeletes sem ovos."

"Acho que todos os hospitais fossem todos como estes, nós estaríamos muito bem."

"Muito bom."

"Nada a mais a assinalar".

"Serviço com prestação de cuidados de Excelência. Nada a sugerir, continuem. Excelente desempenho!"

"Continuem sempre assim"

"Continuar desta forma"

"Thanks every one, was friendly, hard working and professional."

"Senhoras enfermeiras, serviço cinco estrelas, auxiliares também."

"Dispensa comentários acrescidos! Os Serviços desta Unidade Hospitalar São Excelentes."

"Excelente serviço ao doente."

"Acho bastante recomendável".

"Só quero agradecer toda a amabilidade com a minha pessoa."

"Fico muito agradecido a todos os profissionais que tão bem me trataram."

"Gostaria de ver mais limpeza nas casas de banho."

"Continuem na prestação dos vossos serviços que são ótimos. Com muita gratidão o nosso muito Obrigado."

"Muito satisfeita, obrigado."

"Considero muito amáveis para com os doentes, satisfeita Obrigados."

"Fui muito bem tratada, o meu muito obrigado."

"Vou muito satisfeito com os vossos serviços, no geral do atendimento e serviços."

"Tudo 5 estrelas."

"que continuem com este serviço excecional, tenho a agradecer todo o carinho atenção e disponibilidade de todos sem exceção os meus sinceros agradecimentos."

"Muito obrigado e continuem sempre assim."

"Tudo muito bom, não tenho sugestões."

"Parabéns a toda a equipa que apesar de tanto trabalho e pressão, consegue manter todos os níveis acima de Bom."

"Excelente Unidade de saúde!"

"Com algumas melhorias no estado de conservação das instalações, passará a ser uma instalação de excelência."

"Hospital de confiança"

"Agradecimento a todos que se dedicam ao cuidado dos pacientes, sem exceção. A todos, muito obrigado."

"Encantada há 36 anos."

"Nada a sugerir, devo acrescentar que todos me tratam com amabilidade e delicadeza. Muito obrigado."

"Receção de enfermagem muito bom."

"Sinto-me totalmente e emocionalmente agradecida."

"Recomendo porque dos 3 hospitais que tenho utilizado o Santa Cruz é o mais limpo e onde o pessoal de enfermagem é para recordar, extensivo ao pessoal auxiliar."

"O Ministério da saúde havia de tomar atenção deste hospital que salvam tantas vidas e proporcionam uma qualidade de vida."

"Uma palavra de reconhecimento para todos os funcionários que trataram o meu problema de saúde, que Deus os abençoe a todos e seus familiares."

"Tudo cinco estrelas."

"Não tenho sugestões a apresentar dado que tudo a que assisti me pareceu bom ou muito bom, nem sei o que mais poderia exigir."

"Agradeço a todos os funcionários o meu bem-haja por todo o carinho."

"Foi tudo bom."

"Muito Satisfeito."

"Se continuarem assim já é muito bom."

"No 5º piso do Hospital está uma equipa extraordinária, sem qualquer favor merece o maior elogio e o meu maior agradecimento pelo que por mim fizeram e jamais esquecerei."

"Espero que estes colaboradores; médicos enfermeiros e auxiliares, sejam valorizados pela administração do hospital pois a componente humana a que assisti aqui é muito difícil de encontrar noutros hospitais. O meu muito obrigado a todos eles."

"Atendimento irrepreensível da equipa de enfermagem atenção, simpatia e cordialidade sempre presentes."

"Fui muito bem atendido. Obrigada."

"Simpatia de todos e competência excepcional"

"Muito obrigado por tudo e para todos"

"nada de mau a apontar"

"continuem como estão"

"Muito bom obrigada."

"É a primeira vez que aqui estive, e considero muito bom. Obrigado a todos que me cuidaram."

"Muito obrigado pelo atendimento que tiveram comigo foi ótimo."

"Tudo bom e muito bem organizado."

"Equipa de médicos de cirurgia cardio vascular é espetacular, profissional e trará um futuro melhor para os próximos doentes."

"Tudo bom, muito obrigado."

"Tudo muito bem (5 estrelas)"

"Queremos destacar os auxiliares Sr. André, Sra. Alice Enfª Mariana, Virgília, Dr.Bruno Rocha e Dr. Francisco Gama."

"Impecável."

"Um sentido obrigado á Enfermeira Mariana Mendes, com quem mais privei e da qual apenas posso dizer bem. É uma das muitas mais valias deste Hospital."

"Fui muito bem-recebido e tratado por todas as pessoas que me atenderam."

"Penso que o Hospital funciona bem de uma forma geral, nada a acrescentar."

"Fiquei satisfeito com o serviço."

"Já conheço o hospital há muito tempo, não tenho ouvido reclamações , eu saio daqui muito satisfeito-cumprimentos."

"Muito obrigado por todo o vosso apoio. Bem hajam."

"Concordo com tudo o que foi prestado."

"Pela falta de criticas a apontar ou sugestões a dar, desejo-vos continuidade no trabalho. Parabéns e felicidades."

"Mais uma vez, depois de 19/03/2010, fui extraordinariamente bem tratado, por todos os funcionários, médicos, enfermeiros, auxiliares de acção médica, etc. Tudo bom, muito obrigado."

"É uma unidade de serviços exemplares."

"São profissionais do melhor"

"Continuem a tentar melhorar

Tudo muito bom

"Muito grata a toda a equipa que tratou de mim, muito obrigada."

"Sem duvida que em todos os serviços o trabalho é realizado com gosto e dedicação. Obrigada a todos pela amabilidade."

"Foi tudo razoavelmente Bom."

"Muito Bem atendido como sempre, técnicos espetaculares, a equipa médica que me fez o exame espetacular com muito bons auxiliares, intervenção difícil, mas com grande êxito, não há palavras, obrigado por tudo, deus os acompanhe."

"Grande profissionalismo, relações humanas fantásticas."

"Muito obrigada por tudo."

"Que continuem com excelente serviço. Para mim são o melhor hospital a nível Nacional. Bem hajam a todos os profissionais do 5º piso."

"O melhor hospital de Portugal para doenças do coração."

"Muito obrigado a todos a forma correta e amiga como me trataram. Obrigada."

"São todos excelentes profissionais."

"Está tudo ótimo."

"Não posso recomendar o hospital, porque é um hospital, porque foi a Unidade Hospitalar onde fui mais bem tratado. Excelente."

"O pessoal deste Hospital foi inexcelável e um especial louvor à enfermeira Magda que me agarrou à vida, quando ela me fugia por entre os dedos. Obrigada."