

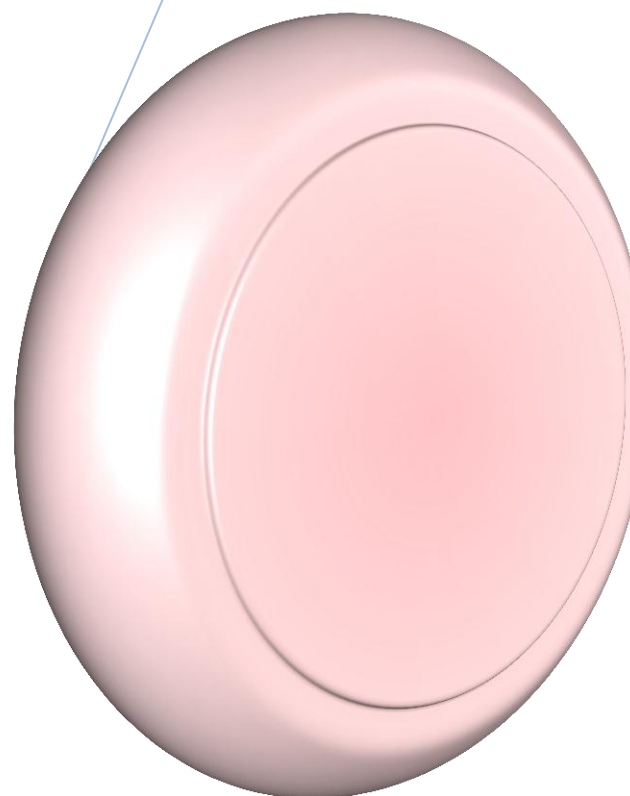


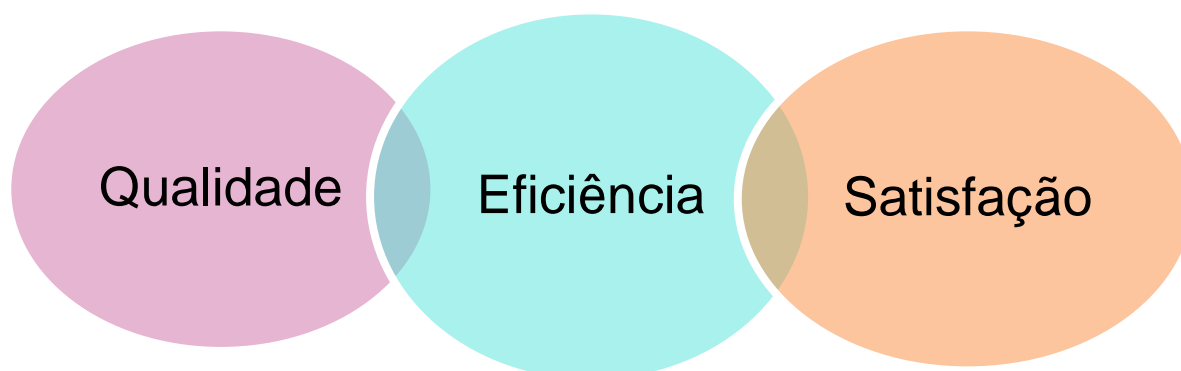
Relatório – 1 de Janeiro a 30 de Abril

Cirurgia Cardiotorácica - HSC

Este relatório contém a análise de dados, referentes aos questionários aplicados na área do Internamento, no HSC.

Gabinete de Comunicação e Imagem
04-06-2016





A satisfação dos utentes em qualquer Unidade Hospitalar é de relevante importância, não só para que se possa medir a eficácia da gestão no seu todo, mas para que se consiga 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 ambulatório. 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 no 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.

Não será feita por parte do Gabinete do Cidadão uma análise interpretativa dos dados. Este relatório apresenta apenas a percentagem dos dados introduzidos e correspondentes ao período de 1 de Janeiro a 30 de Abril.



2. METODOLOGIA

OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

Variável	Descritivo
1. Atendimento prestado pelo secretariado/recepção	1.1. Amabilidade 1.2. Clareza das informações prestadas 1.3. Apresentação (identificação e fardamento)
2. Equipa Médica	2.1. Clareza da comunicação sobre exames, tratamentos, medicação e opções terapêuticas 2.2. Informação sobre o seu estado de saúde 2.3. Atenção e disponibilidade 2.4. Amabilidade 2.5. Privacidade no atendimento 2.6. Apresentação (identificação e fardamento) 2.7. Informação sobre os cuidados pós-alta 2.8. Rapidez do processo de alta
3. Equipa de Enfermagem	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)	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	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	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	7.1. Horário 7.2. Nº de visitas 7.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa
8. Roupas	8.1. Frequência da substituição 8.2. Limpeza
9. Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio)	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. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?	
11. Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos?	

POPULAÇÃO ALVO

Os questionários são dirigidos aos doentes internados no Hospital de Santa Cruz, sendo de livre participação e anónimos.

No internamento, encontra-se disponível para todos os utentes que quiserem nele participar, sendo entregue ao utente no ato da alta.

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 Cirurgia Cardiorácica		
Serviço	População Alvo	Amostra
Cirurgia Cardiorácica	364	54

Da população alvo inquiriram-se 54 indivíduos, 30% do género feminino e 57% do género masculino.

Total Respostas		Não responderam	
Nr	%	Nr	%
47	87%	7	13%

3. ANÁLISE GLOBAL

Total internados de 1 de Janeiro a 30 de Abril (com alta)	364
Total Inquiridos	54
Percentagem de inquiridos/total de internados	15%

Entre 1 de Janeiro e 30 de Abril, conseguimos a participação no preenchimento dos questionários de satisfação de 15% da amostra total.

O Serviço de Cirurgia Cardiorádica

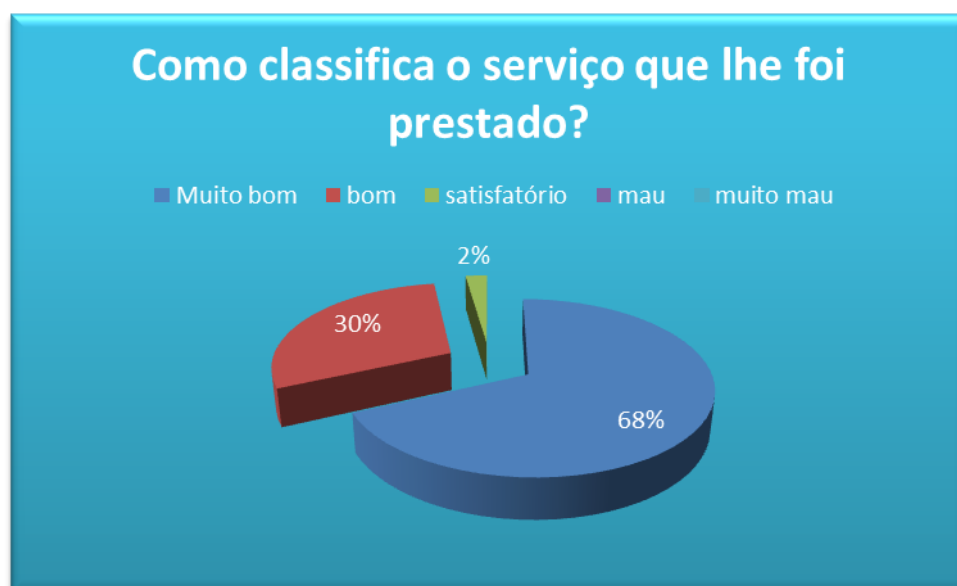
Apresentação

O serviço dispõe de 24 camas de enfermaria localizadas no piso 4 e no piso 2 do HSC, 5 camas de cuidados intermédios e 13 camas de cuidados intensivos. Utiliza 3 salas de bloco operatório e por vezes faz intervenções em sala de arritmologia e em sala híbrida situadas no laboratório de hemodinâmica. Tem 10 tempos de consulta semanais distribuídos por todos os dias da semana e tem uma política não restritiva para as primeiras consultas. Anualmente opera entre 900 e 1100 cirurgias cardíacas e faz cerca de 4000 consultas.

Área de influência:

A Cirurgia Cardiorádica está organizada em Portugal de forma a receber doentes referenciados por outros médicos, cardiologistas na sua maioria, mas podem ser referenciados por outras especialidades. Só em casos raros atende doentes que vêm por iniciativa própria.

3.1 COMO CLASSIFICA O SERVIÇO DE CIRURGIA CARDIOTORÁCICA



Dos 54 inquiridos, 44 doentes classificaram o serviço de Cirurgia Cardiotorácica, sendo que 68% classificaram como MUITO BOM, 30% como BOM, e apenas 2% classificaram SATISFATÓRIO.



52 Utentes dos 54 inquiridos responderam que recomendariam o serviço a amigos e familiares.

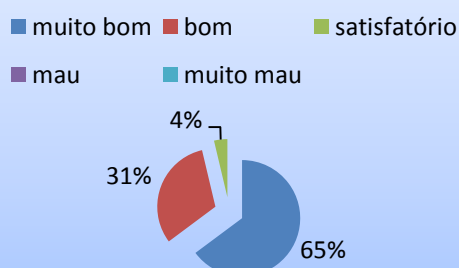
3.2 PROFISSIONAIS

3.2.1 Secretariado

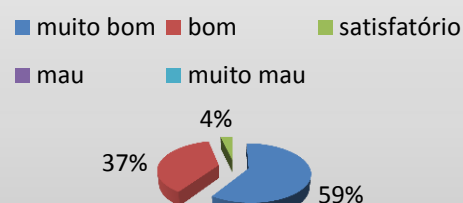
Os doentes internados no Serviço de Cirurgia Cardiorotáca classificam o atendimento prestado pelo secretariado/receção, em média, da seguinte forma: 60% dos inquiridos referem-no como Muito Bom; 33% como Bom e 4% classificam-no como satisfatório.

Variável	Descritivo
1. Atendimento prestado pelo secretariado/receção	1.1. Amabilidade 1.2. Clareza das informações prestadas 1.3. Apresentação (identificação e fardamento)

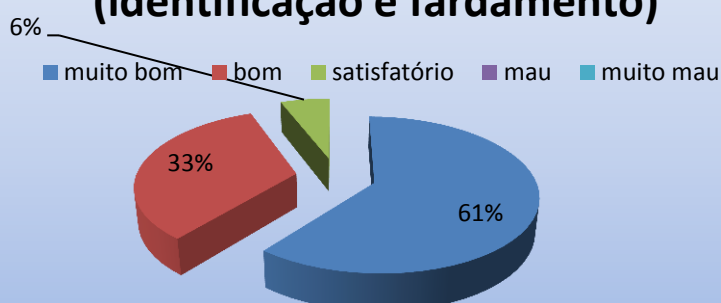
1.1. Amabilidade



1.2. Clareza das informações prestadas



1.3. Apresentação (identificação e fardamento)



Total Respostas		Não Responderam	
Nr	%	Nr	%
54	100%	0	0%
54	100%	0	0%
51	94%	3	6%
53	98%	1	2%

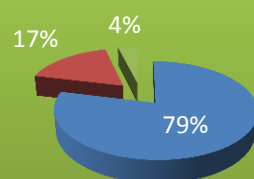
3.2.2 Equipa Médica

Os utentes que participaram no inquérito avaliaram a prestação de cuidados por parte da equipa médica e em média, da seguinte forma: 62% dos inquiridos diz ser Muito Bom; 29% Bom e apenas 3% refere satisfatório.

Variável	Descritivo
2. Equipa Médica	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

2.1. Clareza da comunicação sobre exames, tratamentos, medicação e opções terapêuticas

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

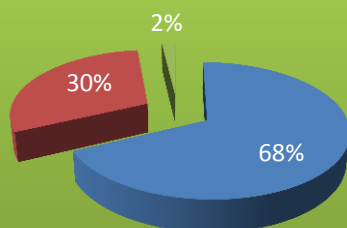


Total Respostas Não Responderam

Nr	%	Nr	%
52	96%	2	4%
53	98%	1	2%
53	98%	1	2%
53	98%	1	2%
53	98%	1	2%
50	93%	4	7%
48	89%	6	11%
44	81%	10	19%
51	94%	3	6%

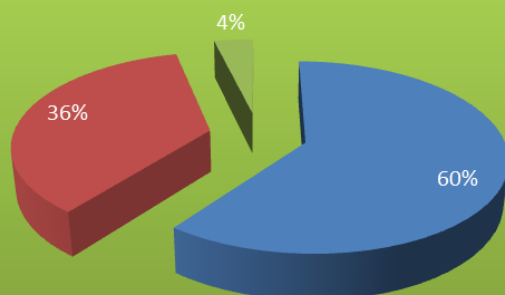
2.2. Informação sobre o seu estado de saúde

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



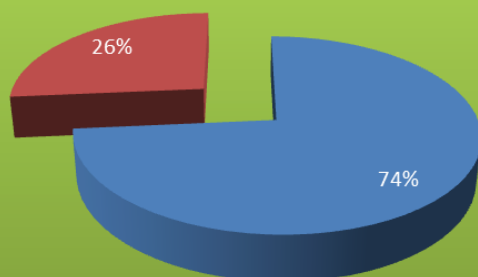
2.3. Atenção e disponibilidade

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



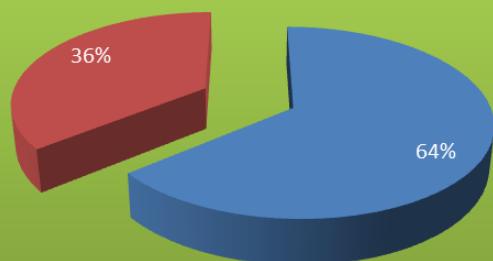
2.4. Amabilidade

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



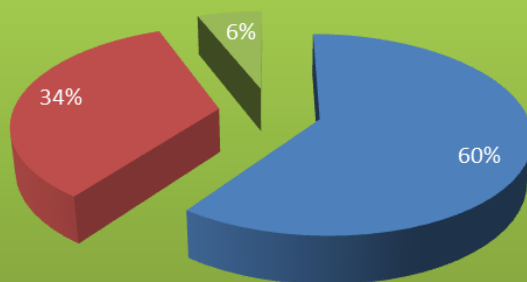
2.5. Privacidade no atendimento

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



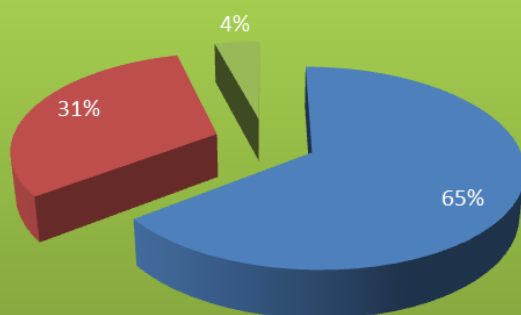
2.6. Apresentação (identificação e fardamento)

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



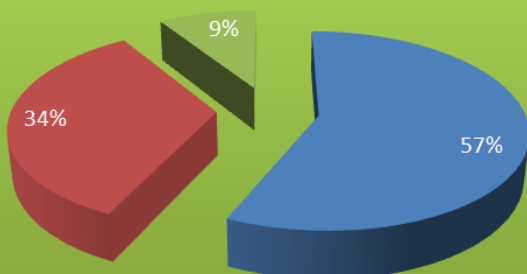
2.7. Informação sobre os cuidados pós-alta

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



2.8. Rapidez do processo de alta

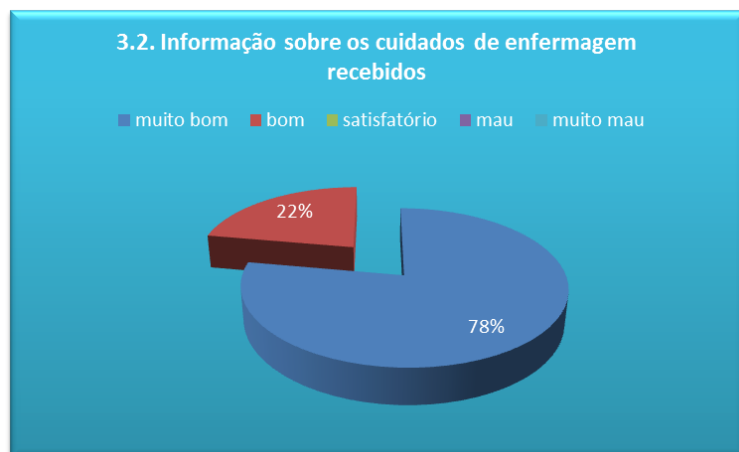
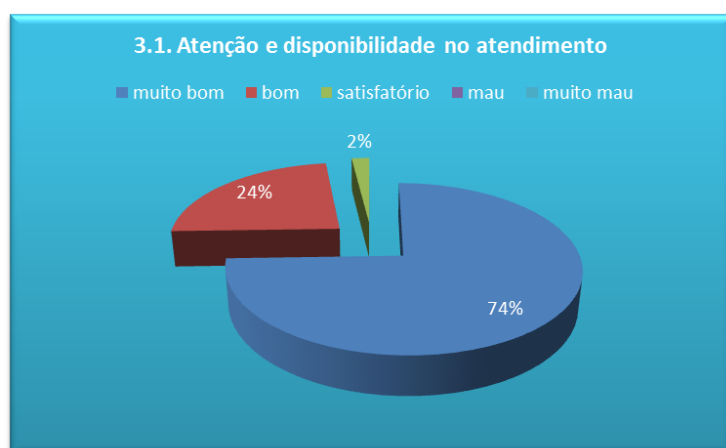
■ muito bom ■ bom ■ satisfatório ■ mau ■ muito mau



3.1.3 Equipa de Enfermagem

Em média, os utentes colaboradores deste questionário de satisfação classificaram a equipa de enfermagem da seguinte forma: 64% referiram o atendimento de enfermagem como sendo Muito Bom, 28% Bom e 2% classificaram-no como Satisfatório.

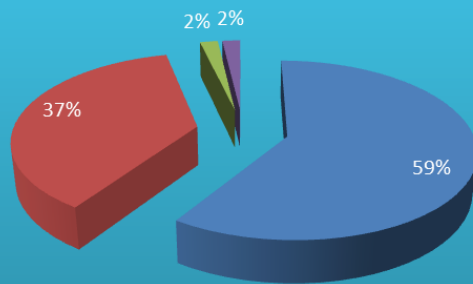
Variável	Descritivo
3. Equipa de Enfermagem	3.1. Atenção e disponibilidade no atendimento 3.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem recebidos 3.3. Rapidez de resposta 3.4. Amabilidade 3.5. Privacidade no atendimento 3.6. Apresentação (identificação e fardamento) 3.7. Informação sobre os cuidados pós-alta 3.8. Rapidez do processo de alta



Total Respostas		Não Responderam	
Nr	%	Nr	%
51	94%	3	6%
54	100%	0	0%
54	100%	0	0%
54	100%	0	0%
54	100%	0	0%
51	94%	3	6%
48	89%	6	11%
41	76%	13	24%
51	94%	3	6%

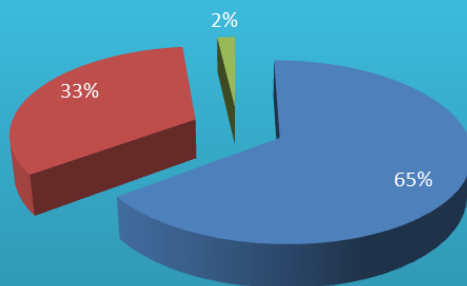
3.5. Privacidade no atendimento

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



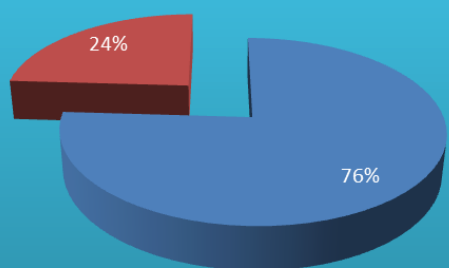
3.3. Rapidez de resposta

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



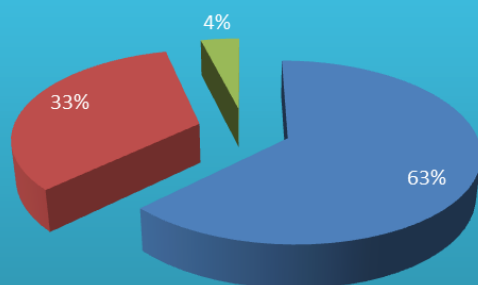
3.4. Amabilidade

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



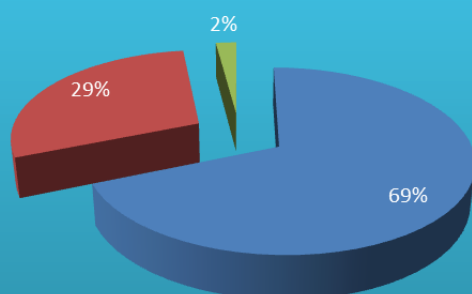
3.6. Apresentação (identificação e fardamento)

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



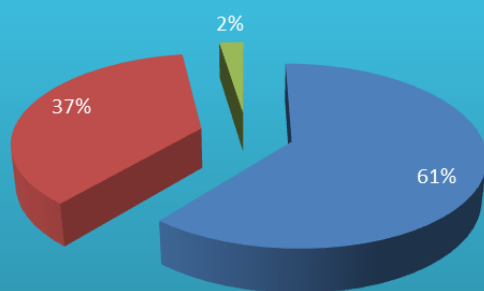
3.7. Informação sobre os cuidados pós-alta

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



3.8. Rapidez do processo de alta

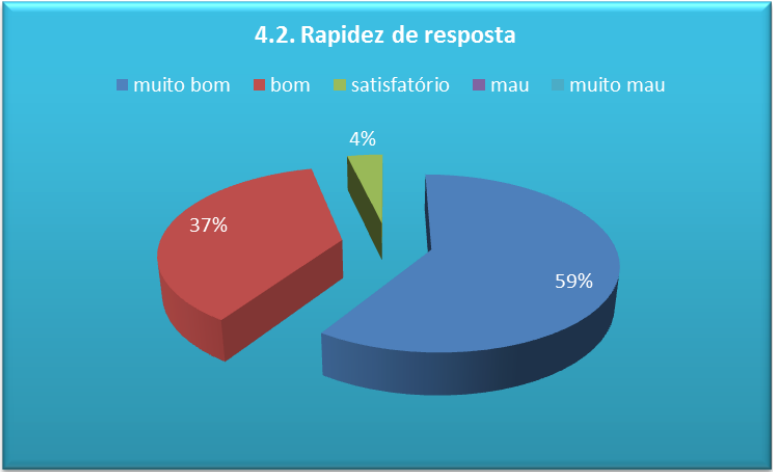
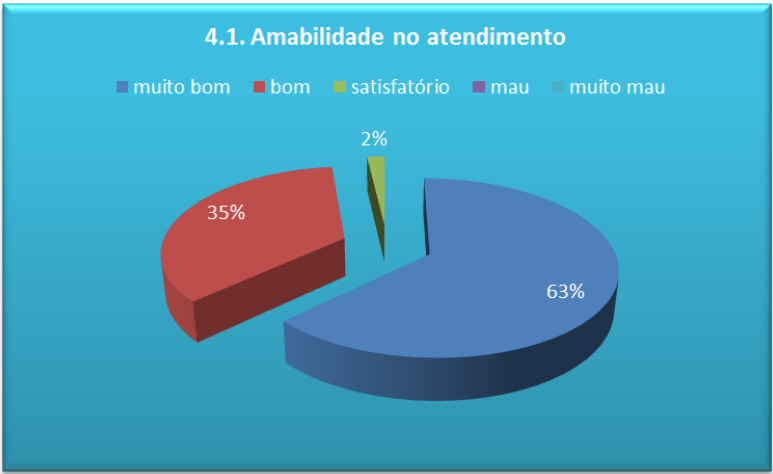
■ muito bom ■ bom ■ satisfatório ■ mau ■ muito mau



3.1.4 Equipa de Assistentes Operacionais

Em média, os utentes classificaram a equipa de assistentes operacionais da seguinte forma: 56% referiram o atendimento de global como sendo Muito Bom, 39% Bom e 4% classificaram-no como Satisfatório.

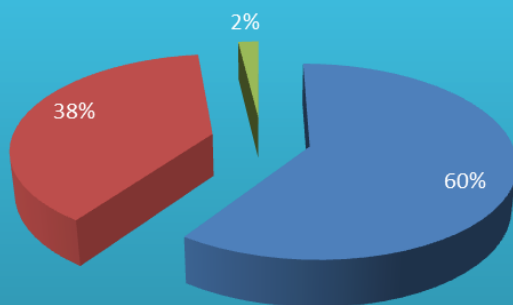
Variável	Descritivo
4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)	4.1. Amabilidade no atendimento 4.2. Rapidez de resposta 4.3. Atenção e Disponibilidade 4.4. Privacidade no atendimento 4.5. Apresentação (identificação e fardamento)



Total Respostas		Não Responderam	
Nr	%	Nr	%
54	100%	0	0%
54	100%	0	0%
52	96%	2	4%
53	98%	1	2%
52	96%	2	4%
53	98%	1	2%

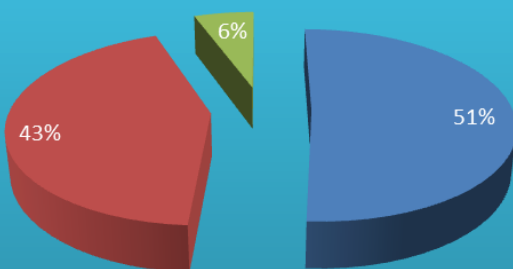
4.3. Atenção e Disponibilidade

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



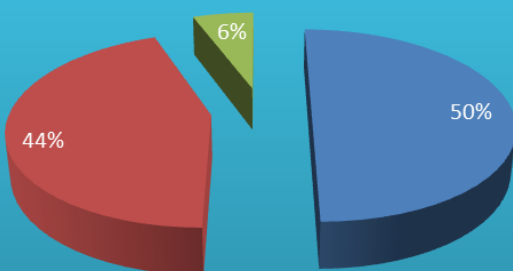
4.4. Privacidade no atendimento

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



4.5. Apresentação (identificação e fardamento)

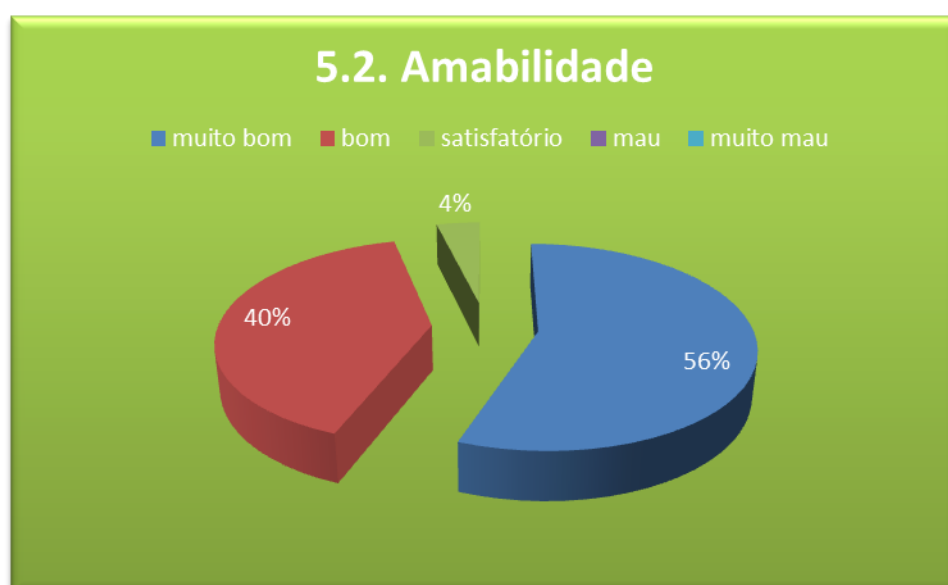
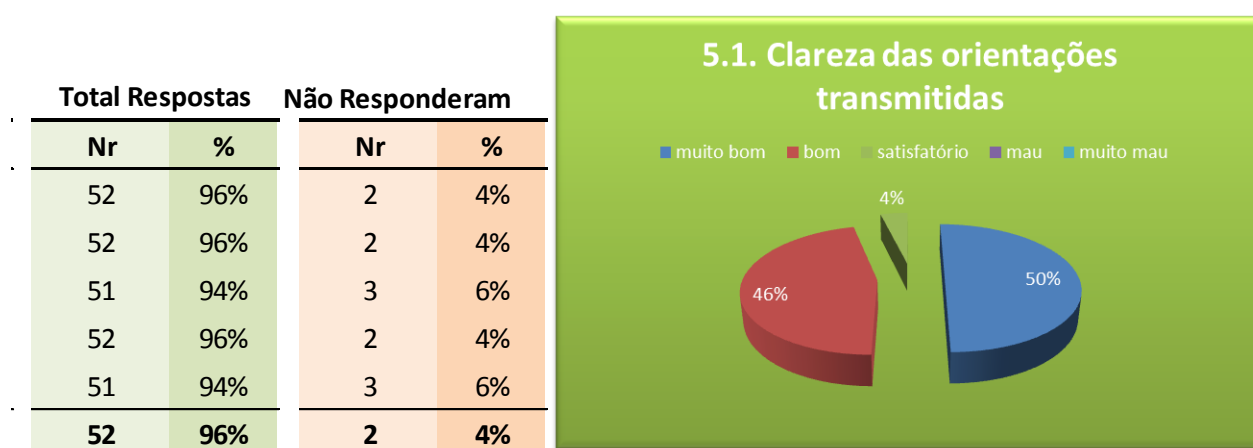
■ muito bom ■ bom ■ satisfatório ■ mau ■ muito mau



3.1.5 Outros Técnicos

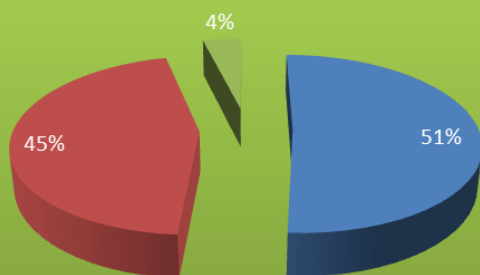
Em média, os utentes classificaram a equipa de outros técnicos da seguinte forma: 48% referiram o atendimento de global como sendo Muito Bom, 44% Bom e 4% classificaram-no como Satisfatório.

Variável	Descritivo
5. Outros técnicos	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)



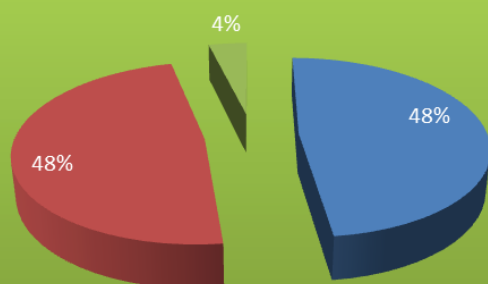
5.3. Atenção e disponibilidade

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



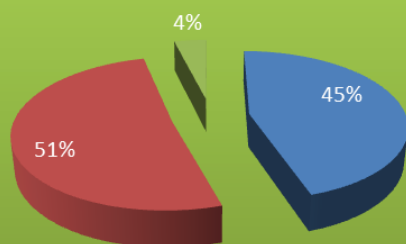
5.4. Privacidade no atendimento

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



5.5. Apresentação (identificação e fardamento)

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

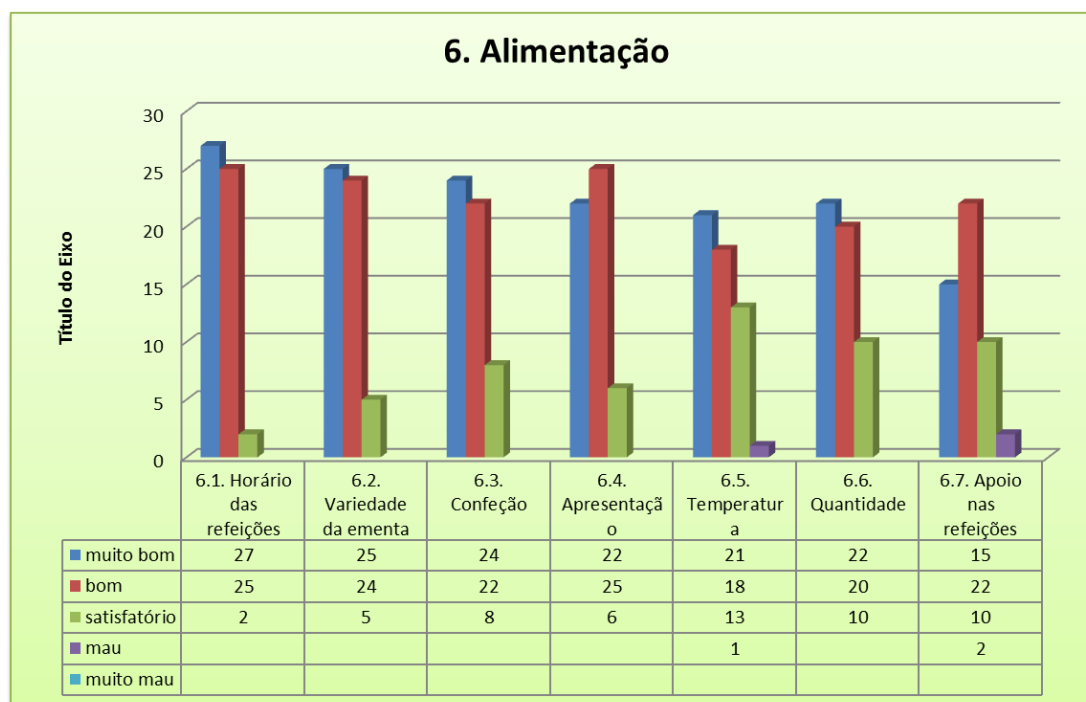


3.3 Alimentação

Em média, os utentes internados no serviço de cardiologia, classificaram a Alimentação de uma forma geral da seguinte forma: 41% Muito Bom; 41% Bom; 14% Satisfatória; 1% Má.

Variável	Descritivo
6. Alimentação	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

Total Respostas		Não Responderam	
Nr	%	Nr	%
54	100%	0	0%
54	100%	0	0%
54	100%	0	0%
53	98%	1	2%
53	98%	1	2%
52	96%	2	4%
49	91%	5	9%
53	98%	1	2%



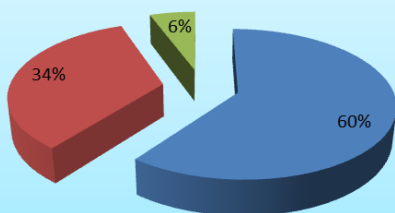
3.4 Visitas

Em média, os utentes internados no serviço de cardiologia, classificaram o sistema de visitas e de uma forma geral, da seguinte forma: 52% Muito Bom; 33% Bom; 12% Satisfatório e 1% Mau.

Variável	Descritivo
7. Visitas	7.1. Horário 7.2. Nº de visitas 7.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa

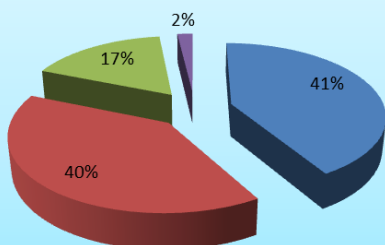
7.1. Horário

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



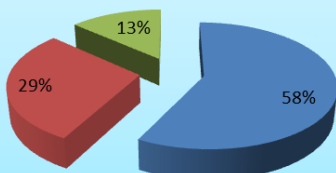
7.2. Nº de visitas

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



7.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa

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



Total Respostas

Nr	%
53	98%
53	98%
52	96%
53	98%

Não Responderam

Nr	%
1	2%
1	2%
2	4%
1	2%

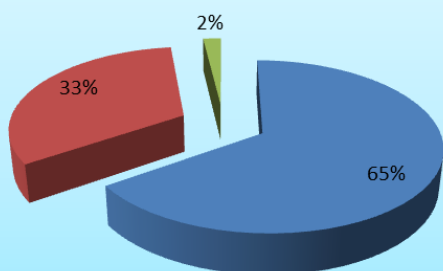
3.5 Roupas

Em média, os utentes internados no serviço de cirurgia cardiotorácica, classificaram o sistema de roupas, em que se pretende avaliar a limpeza e a frequência de substituição, e de uma forma geral, da seguinte forma: 65% Muito Bom; 31% Bom; 2% Satisfatório.

Variável	Descritivo
8. Roupa	8.1. Frequência da substituição
	8.2. Limpeza

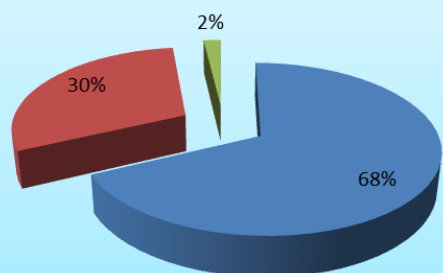
8.1. Frequência da substituição

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



8.2. Limpeza

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



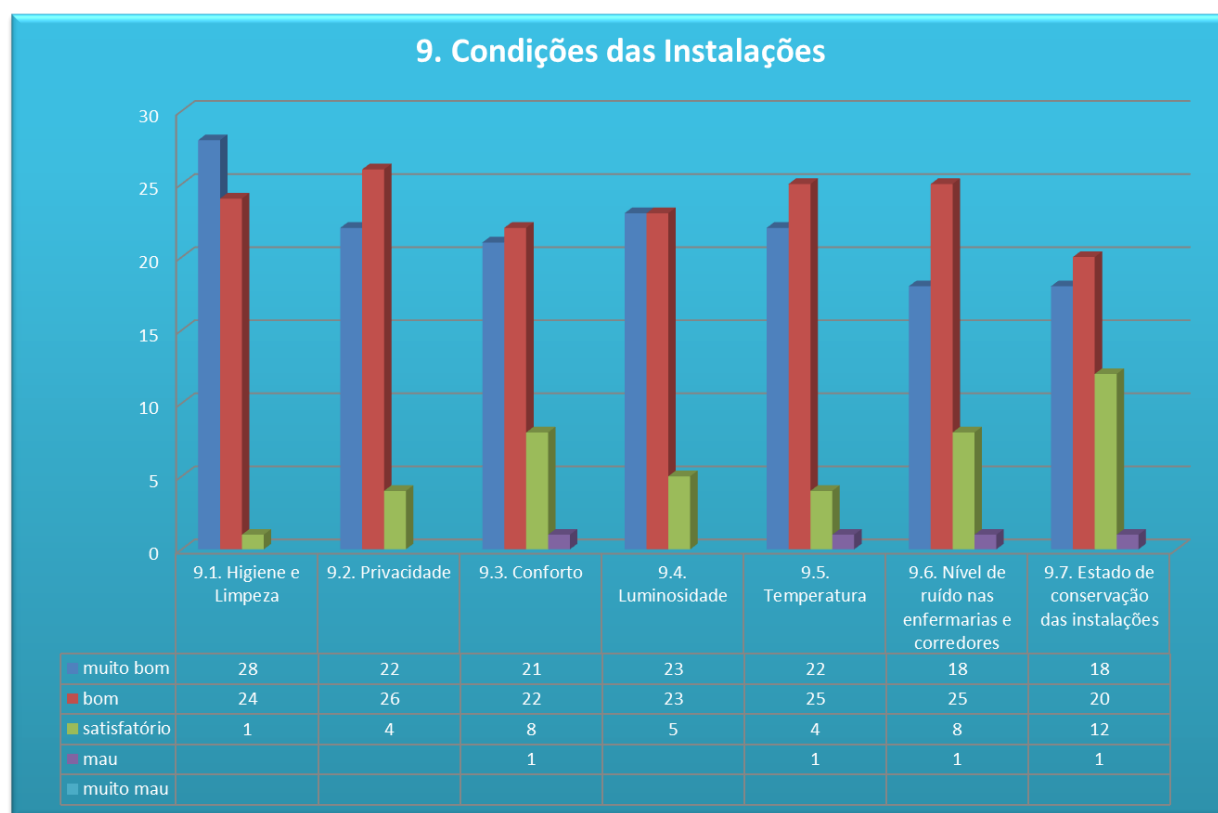
Total Respostas Não Responderam

Nr	%	Nr	%
52	96%	2	4%
53	98%	1	2%
53	97%	2	3%

3.6 Instalações

Em média, os utentes classificaram as instalações da seguinte forma: 40% Muito Bom; 44% Bom; 11% Satisfatório e 1% Mau.

Variável	Descritivo
9. Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio)	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



Total Respostas		Não Responderam	
Nr	%	Nr	%
53	98%	1	2%
52	96%	2	4%
52	96%	2	4%
51	94%	3	6%
52	96%	2	4%
52	96%	2	4%
51	94%	3	6%
52	96%	2	4%

3.7 Sugestões de Melhorias

Acesso Wiffi aos doentes internados

Melhor confecção da comida

Melhorar o nível de ruído nas enfermarias (noite)

Substituição de colchão

Melhorar WC

Horário do pequeno-almoço (é muito tarde)

Carrinhos com rodas mais silencioso

Dar mais condições a estas equipas de enfermagem; Médicas e restantes

As camas não são confortáveis

Aumentar o número de visitas

Falta de informação após cirurgia aos familiares

Melhorar as instalações