

2  
0  
2  
0

# Cardiologia Pediátrica Internamento Hospital de Santa Cruz



CENTRO HOSPITALAR DE  
LISBOA OCIDENTAL, E.P.E.



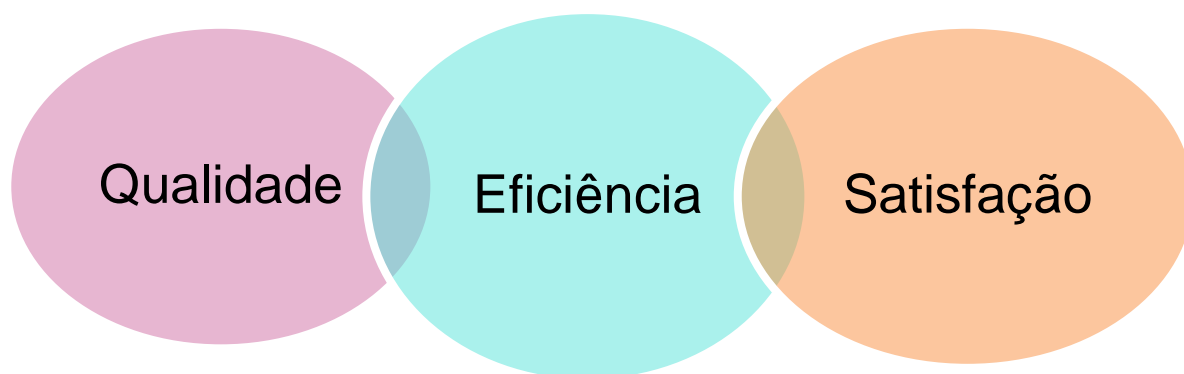
**Relatório Anual 2020**

**Questionário de Satisfação**

**15-02-2021**

**Gabinete do Cidadão HSC**





A avaliação da qualidade nos serviços de uma unidade hospitalar só é possível se for realizada diariamente, pelo que se optou pela aplicação de questionários, numa perspetiva de análise quantitativa, em todos os serviços de internamento e de ambulatório. Esta análise só é possível e real obtendo a opinião dos utentes.

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

Com esta avaliação pretende-se alcançar os seguintes objetivos:

- monitorizar a qualidade dos serviços de saúde;
- Identificar pontos fracos e pontos fortes;
- Analisar os pontos fracos e melhorá-los, indo de encontro às expectativas e necessidades dos utentes.



# 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 perceção das suas necessidades e expectativas criadas. A análise dos questionários submetidos ao utente internado é feita de forma quantitativa e qualitativa.

Escala de avaliação da satisfação: Muito Bom; Bom; Satisfatório; Mau; Muito Mau

No entanto e porque consideramos que o utente, como principal utilizador/cliente da Unidade Hospitalar pode e deve exprimir sugestões de melhoria foi criado um campo intitulado “As suas sugestões”. Este último campo tem vindo a ser utilizado não só para sugestões, mas para os utentes deixarem mensagens de apreço/elogio aos serviços e funcionários.

## SERVIÇO DE CARDIOLOGIA PEDIÁTRICA – INTERNAMENTO HSC

O Serviço de Cardiologia Pediátrica do Hospital de Santa Cruz encontra-se dividido em quatro sectores principais:

Enfermaria, Unidade de Cuidados Intensivos (UCI), Consulta Externa (que inclui o Laboratório de Ecocardiografia) e Unidade de Hemodinâmica, partilhando espaços com o Serviço de Cardiologia nas provas de esforço, eletrocardiogramas, tilt tests, ecocardiogramas transesofágicos e hemodinâmica.

A enfermaria está localizada no piso 4 do hospital e tem capacidade para oito camas distribuídas por quatro quartos, podendo dois quartos funcionar como isolamento. Um dos quartos está reservado para o internamento de adolescentes e adultos sempre que necessário.

A UCI Pediátrica, com a lotação de três camas, localiza-se no piso 1 do hospital e está integrada na Unidade da Cirurgia Cardiorádica, embora seja um espaço físico independente. Consiste numa sala moderna, ampla, funcional, com luz natural e completamente equipada. Dispõe de possibilidade de internamento de um doente adicional num quarto de isolamento.

O espaço reservado à Consulta Externa, ao Laboratório de Ecocardiografia Pediátrica e ao Laboratório de Ecocardiografia Fetal está localizado no piso -1 do hospital.

A hemodinâmica está localizada no piso 1 do hospital, próximo da UCI e do Bloco Operatório. O Serviço de Cardiologia Pediátrica utiliza habitualmente uma das 3 salas existentes, devidamente equipada com material para a realização de procedimentos percutâneos em todas as idades, e incluindo um ventilador pediátrico. A sala dedicada aos estudos e intervenção em Arritmologia está também preparada para intervenção em idade pediátrica.



## 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.

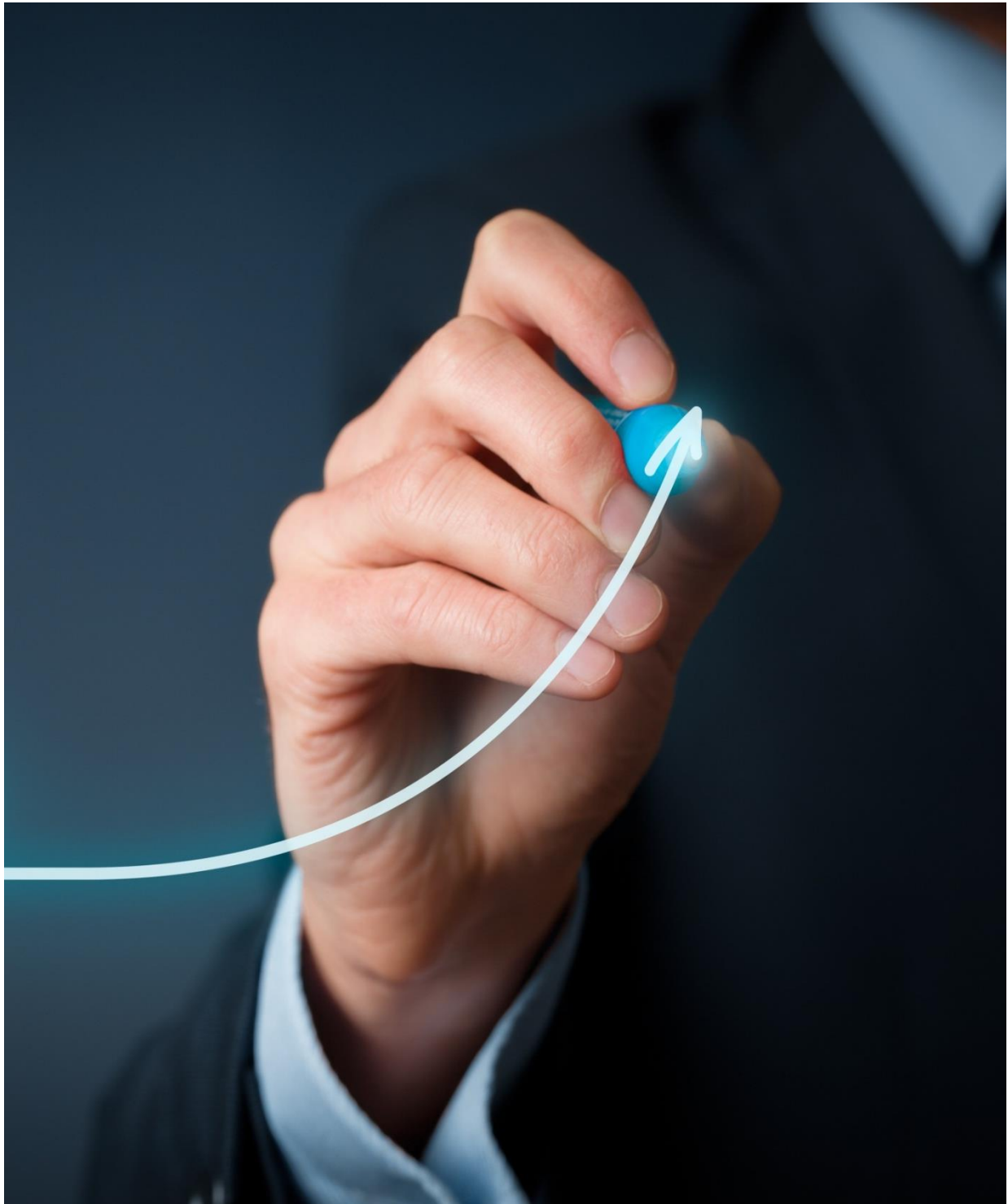
O questionário foca essencialmente perguntas fechadas, com excepção da última que permite que o utente se exprima de forma livre e espontânea.

No caso do Serviço de Cardiologia Pediátrica, os questionários são entregues aos pais das crianças internadas, quando menores de 18 anos.

<b>População Alvo – Internamento Cardiologia 2020</b>		
<b>Serviço</b>	<b>População Alvo</b>	<b>Amostra</b>
<b>Cardiologia    Pediátrica    - Internamento</b>	307	46

Da população alvo (total de doentes saídos directos – fonte: Sonho) inquiriram-se 46 indivíduos.

# ANÁLISE GLOBAL





	2019	2020
Total internados – saídas directos	392	307
Total inquiridos	137	46
% de inquiridos/total internados	35%	15%

### Resumo:

O ano em avaliação foi um ano atípico a nível mundial. O estado de emergência decretado pelo Governo Português com fundamento na verificação numa situação de calamidade pública- SARS-CoV-2 e à infeção epidemiológica por COVID-19- com início a 18 de março de 2020, obrigou por questões de segurança os hospitais a reorganizar a prestação dos seus serviços, nomeadamente na organização das consultas/exames, reduzindo desta forma o movimento de pessoas nos corredores hospitalares, impedindo as visitas, entre outras medidas aplicadas. Esta situação e pelos motivos apresentados acabou por influenciar na participação, neste caso em particular e por se tratar do serviço de cardiologia pediátrica, dos pais das crianças internadas, obtendo uma parcela percentual de 15 % do total de internados na cardiologia pediátrica, com alta dada.

No período em análise 67% dos inquiridos classificam o serviço de internamento da cardiologia pediátrica do HSC como sendo Muito Bom.

85% dos intervenientes refere recomendar os serviços desta Unidade Hospitalar.

**O ponto forte** continua a ser a prestação de cuidados quer do ponto de vista técnico/profissional como humano de todas a equipa do serviço.

“Todos os funcionários muito amáveis.”

“Equipas excelentes em todos os aspetos. Não tenho nada de negativo a dizer.”

“Muito obrigado pelo serviço e cuidados prestados. Continuem nesta missão”

“Têm no serviço pessoal adequado e competente.”

### Pontos de Melhoria:

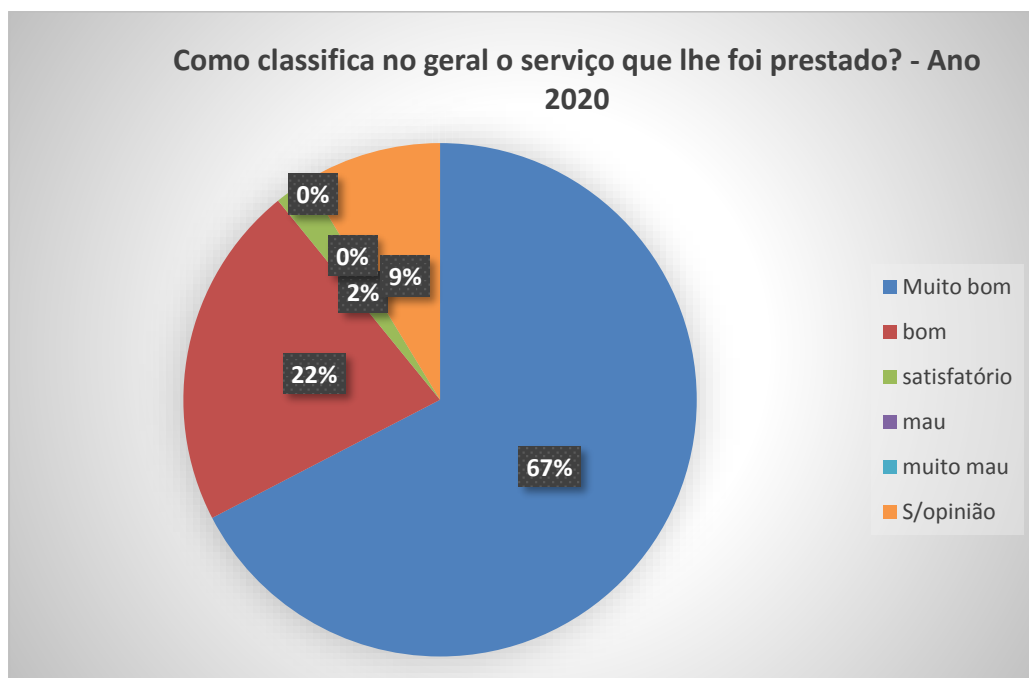
**Alimentação** - sugerem melhorias nas refeições, focando a confeção, temperatura e solicitando maios variedade de fruta.

**Instalações** – Não verificámos em 2020 e contrariando os anos anteriores, sugestões relativas ao fraco sinal de WIFI. O maior número de sugestões refere-se à melhoria do espaço físico do serviço, enfermaria. Há cada vez mais referência à privacidade, ou falta dela e que está relacionado com a estrutura física do serviço.

# OPINIÃO GERAL SOBRE O SERVIÇO DE CARDIOLOGIA PEDIÁTRICA

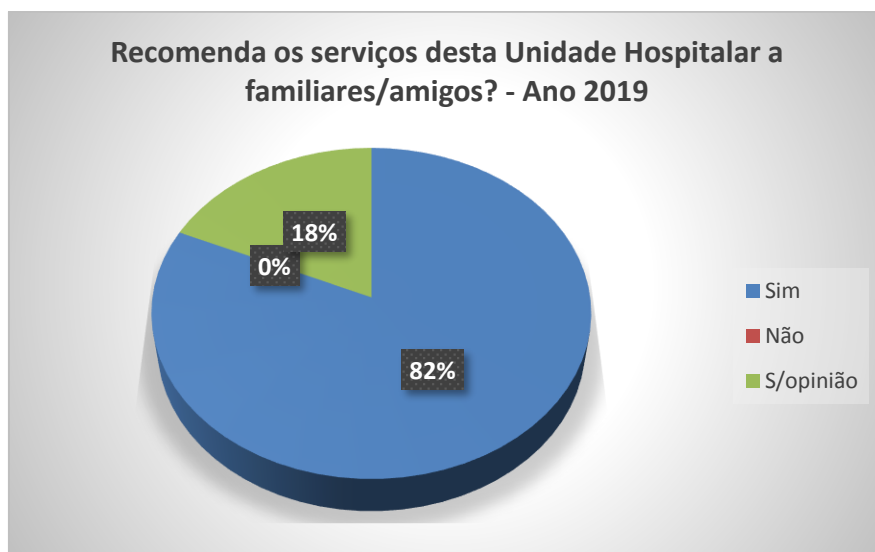
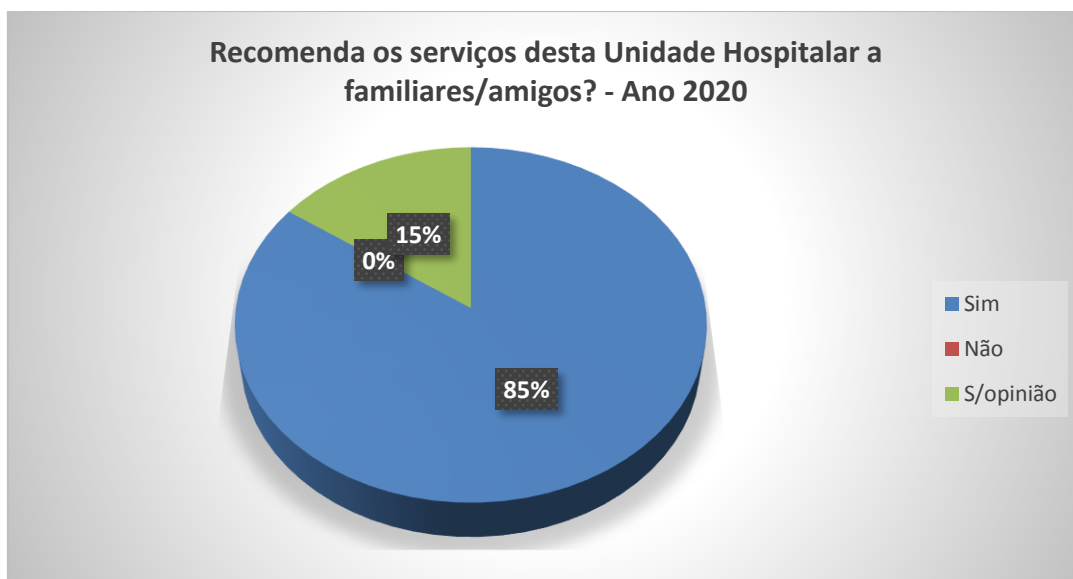
## COMO CLASSIFICA O SERVIÇO DE CARDIOLOGIA PEDIÁTRICA

**67%** dos inquiridos em 2020 classificam o serviço de internamento da cardiologia pediátrica do HSC como sendo **Muito Bom**.



## Recomendaria os serviços desta Unidade Hospitalar?

Do total de inquiridos, 85% referiu recomendar os serviços desta Unidade Hospitalar.



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.

98% dos inquiridos responderam que era garantida a confidencialidade da identidade e dos dados clínicos de cada um.





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

*Michel de Montaigne*

Assunto - Sugestões remetidas	2019	2020
<b>Higienização dos Espaços</b>		
Limpar com mais frequência os WCS		
<b>Total</b>		
<b>Alimentação</b>		
pequeno almoço serviço muito tarde	1	
Mais variedade na fruta		1
"Melhores refeições (qualidade) no refeitório."	3	1
<b>Total</b>		
<b>Instalações</b>		
Mesa de refeições não é adequada a adolescentes	1	
"Melhorar as condições de conforto para os acompanhantes."		4
WIFI na enfermaria	2	
Melhorar a rede Wifi nos quartos	1	
Melhorar a privacidade	1	4
camas com controlo remoto	1	
Reabilitação das instalações	5	1
<b>Total</b>		
<b>RH - Apresentação - Identificação e fardamento</b>		
<b>RH- Formação</b>		
Investir mais na formação para auxiliares, deverão ser mais amáveis	2	
<b>Total</b>		

# AVALIAÇÃO POR PROFISSIONAIS

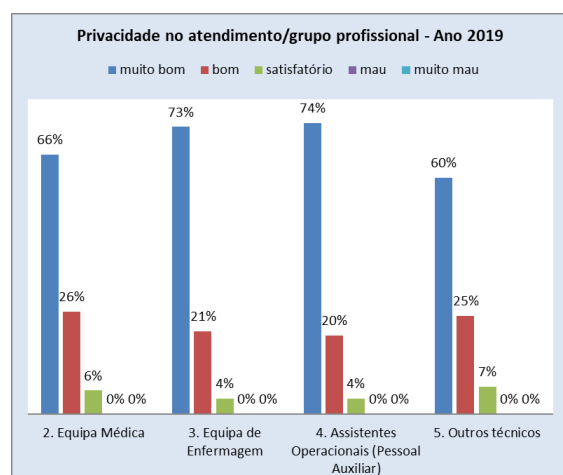
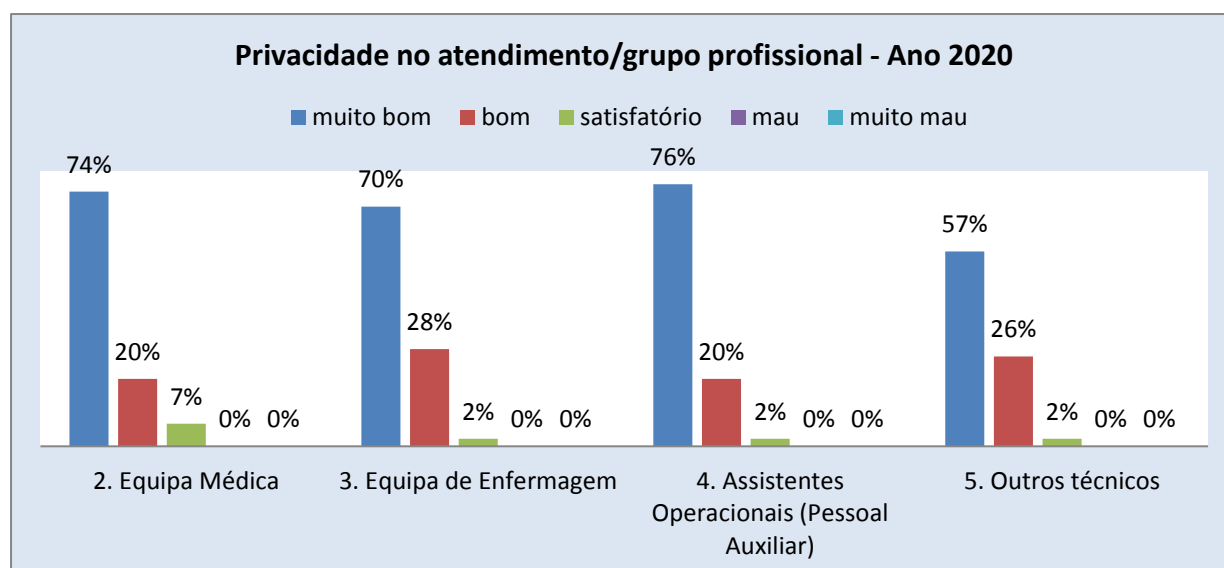
## 1.1 PROFISSIONAIS

### PARÂMETROS EM COMUM

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

#### Privacidade

	muito bom	bom	satisfatório	mau	muito mau
2. Equipa Médica	74%	20%	7%	0%	0%
3. Equipa de Enfermagem	70%	28%	2%	0%	0%
4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)	76%	20%	2%	0%	0%
5. Outros técnicos	57%	26%	2%	0%	0%

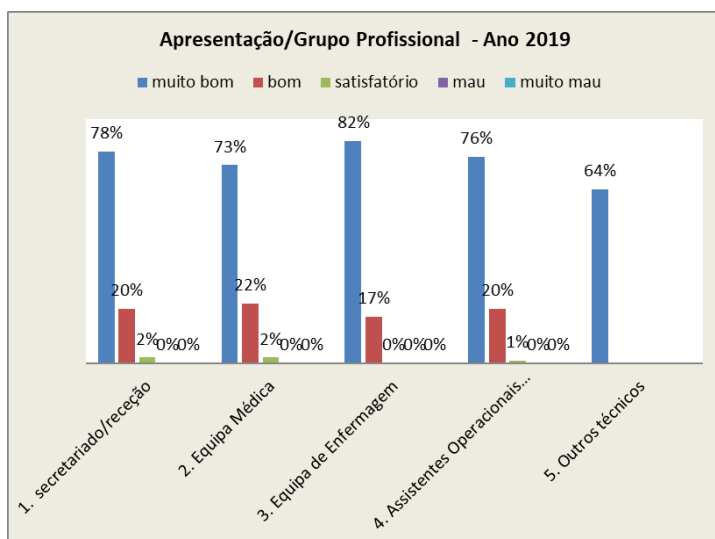
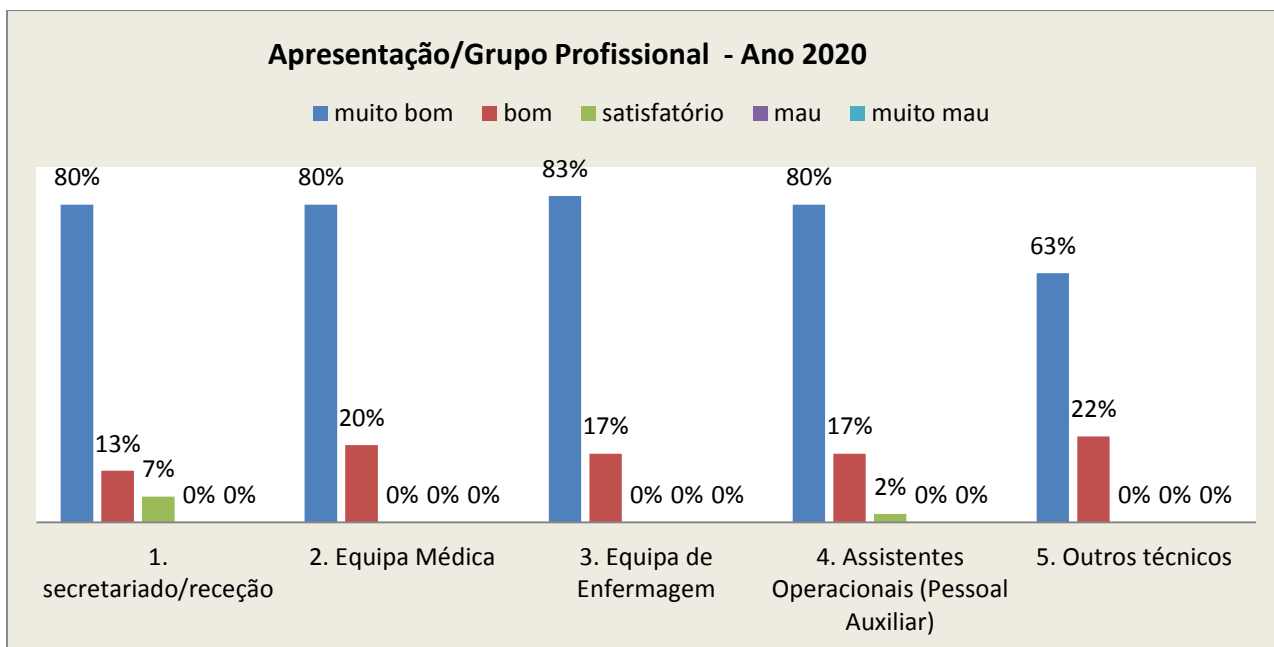


Conforme se pode verificar no gráfico abaixo os utentes da enfermaria do serviço de cardiologia pediátrica estão satisfeitos com a privacidade concedida pelos vários profissionais, embora tivesse existido alguns registos nas sugestões para melhoria da privacidade no espaço envolvente.

#### Apresentação



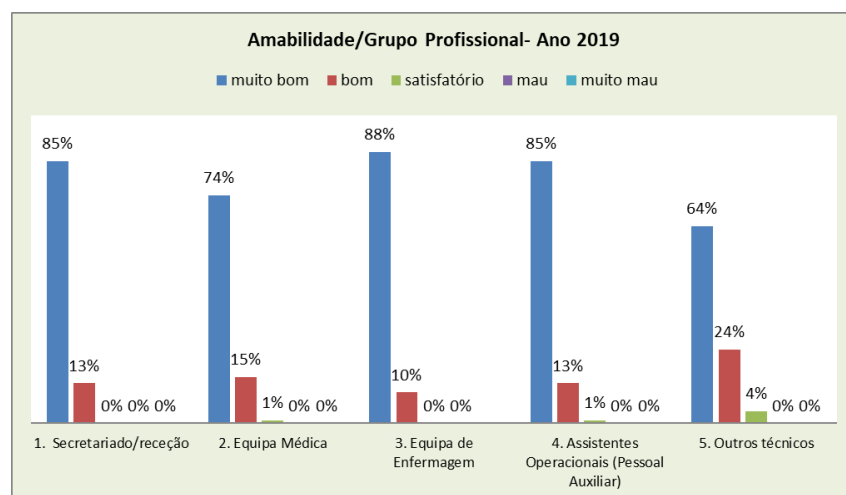
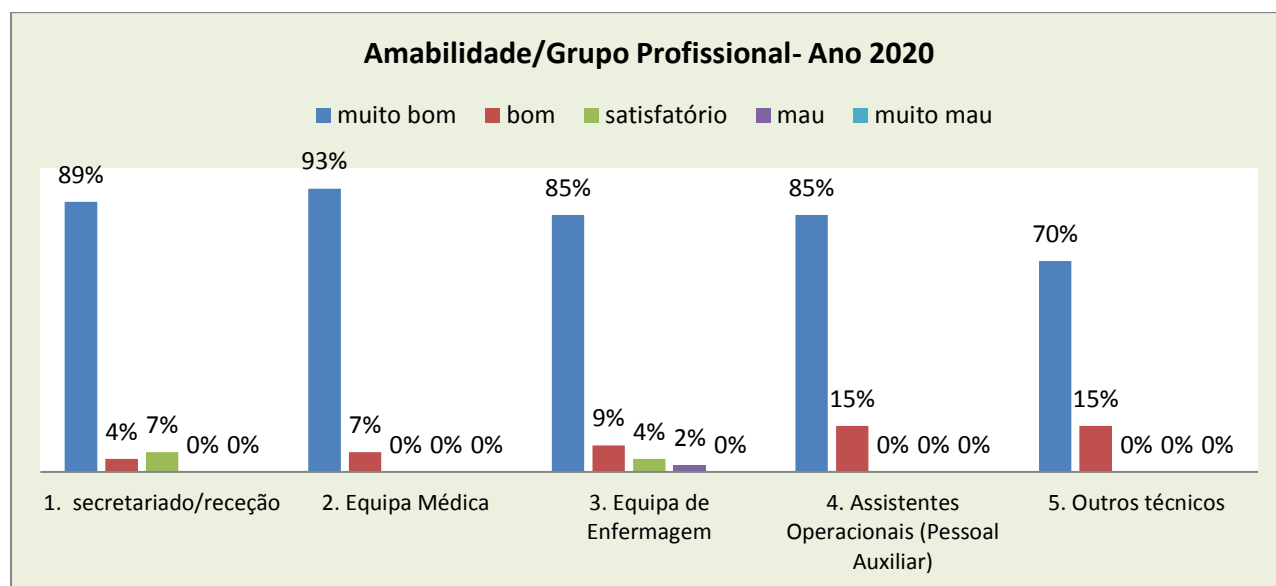
	muito bom	bom	satisfatório	mau	muito mau
<b>1. secretariado/receção</b>	80%	13%	7%	0%	0%
<b>2. Equipa Médica</b>	80%	20%	0%	0%	0%
<b>3. Equipa de Enfermagem</b>	83%	17%	0%	0%	0%
<b>4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)</b>	80%	17%	2%	0%	0%
<b>5. Outros técnicos</b>	63%	22%	0%	0%	0%



Esta questão pretende avaliar a apresentação no que concerne à farda e identificação dos funcionários. Em 2020 não houve qualquer registo insatisfatório relativamente a este ponto.

## Amabilidade

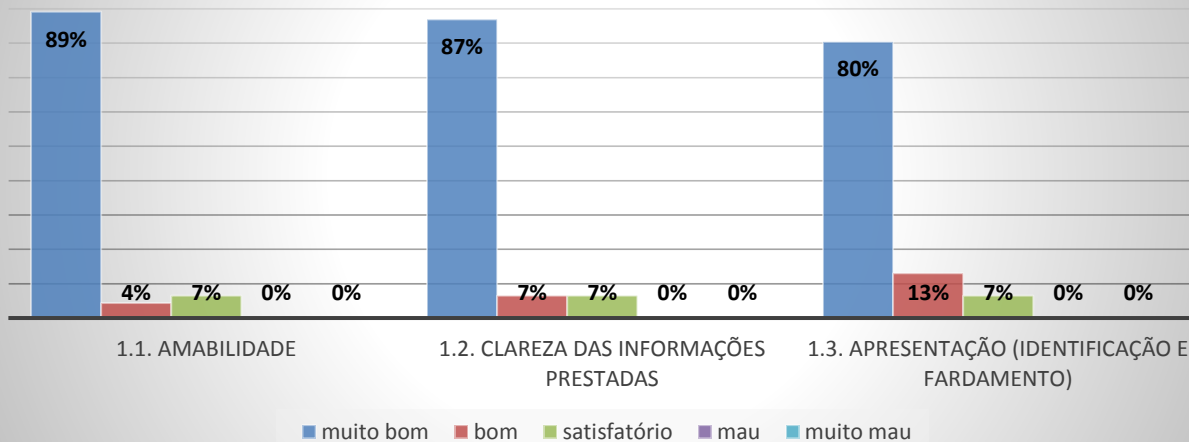
	muito bom	bom	satisfatório	mau	muito mau
1. secretariado/receção	89%	4%	7%	0%	0%
2. Equipa Médica	93%	7%	0%	0%	0%
3. Equipa de Enfermagem	85%	9%	4%	2%	0%
4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)	85%	15%	0%	0%	0%
5. Outros técnicos	70%	15%	0%	0%	0%



Em 2019 registaram-se duas sugestões no que concerne à amabilidade das Assistentes Operacionais, referindo mais formação e amabilidade. Em 2020 os utentes classificaram positivamente a amabilidade dos profissionais.

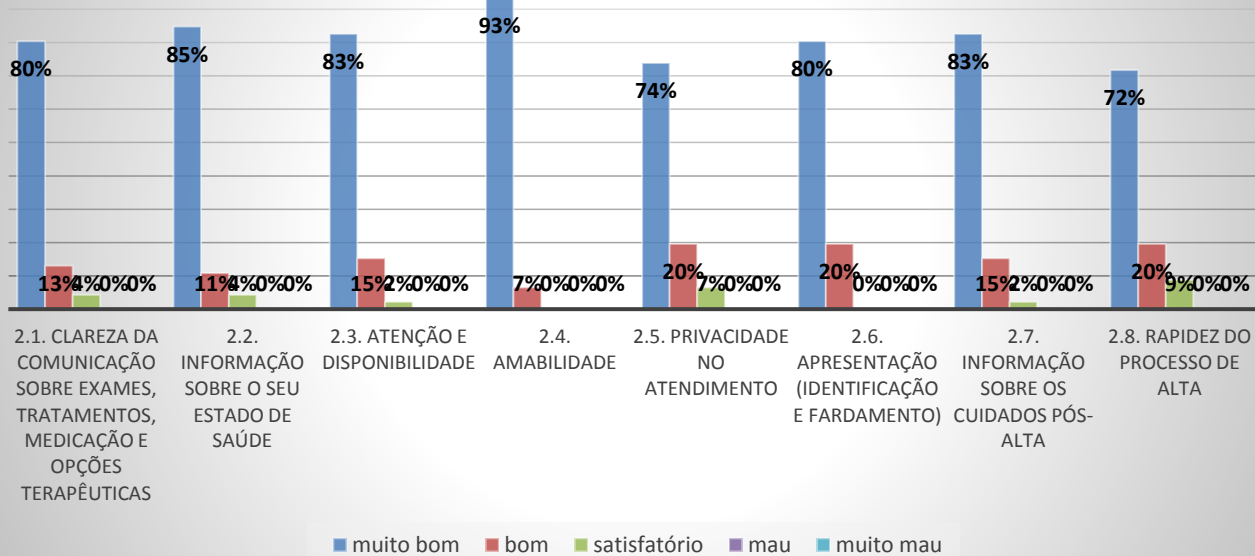
## Secretariado

Atendimento prestado pelo secretariado/receção - Ano 2020

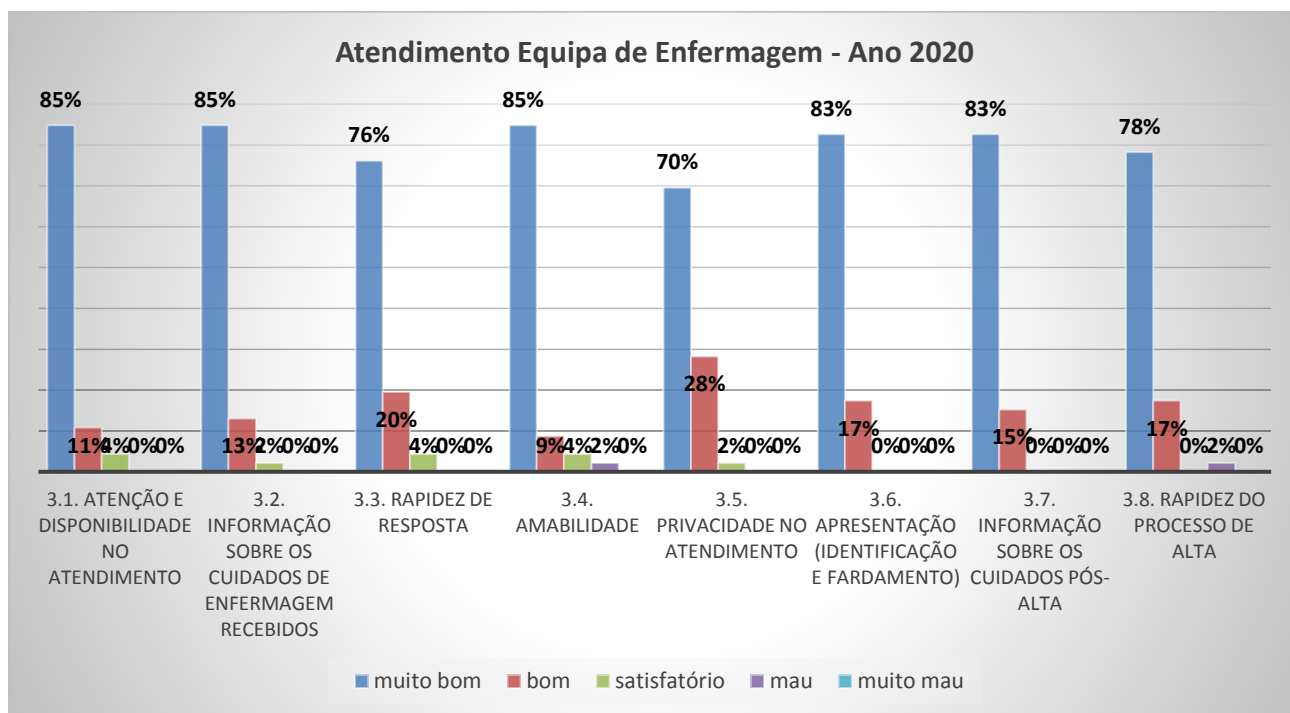


## Equipa Médica

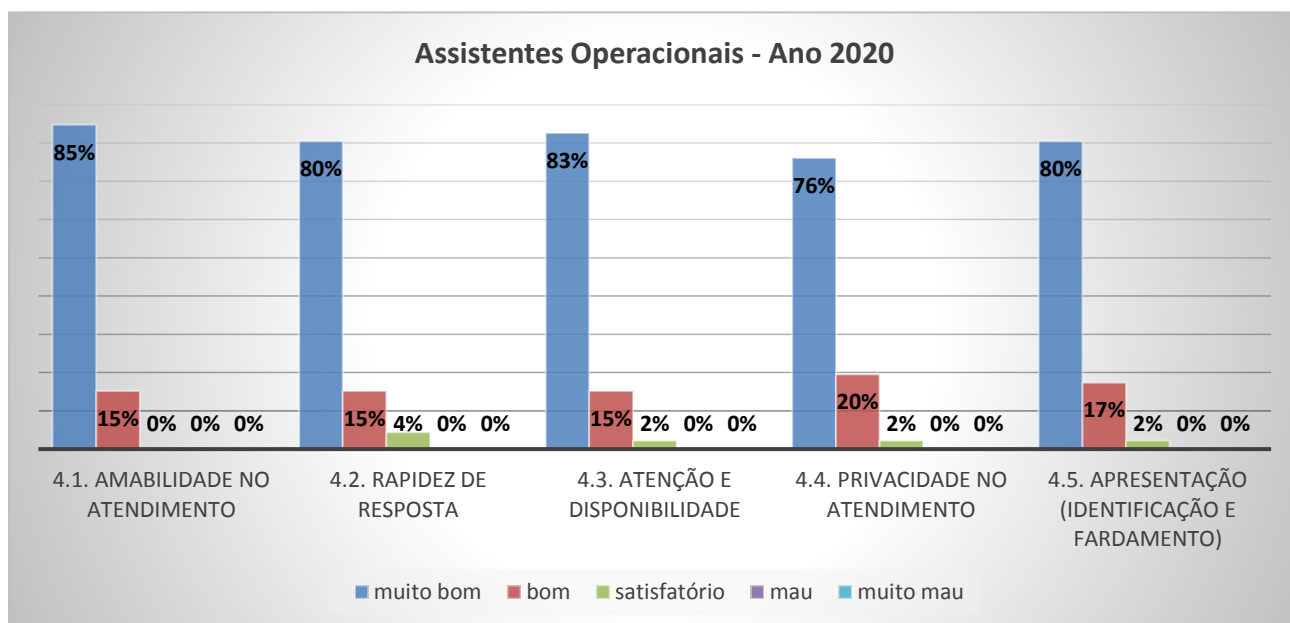
Equipa Médica - Ano 2020



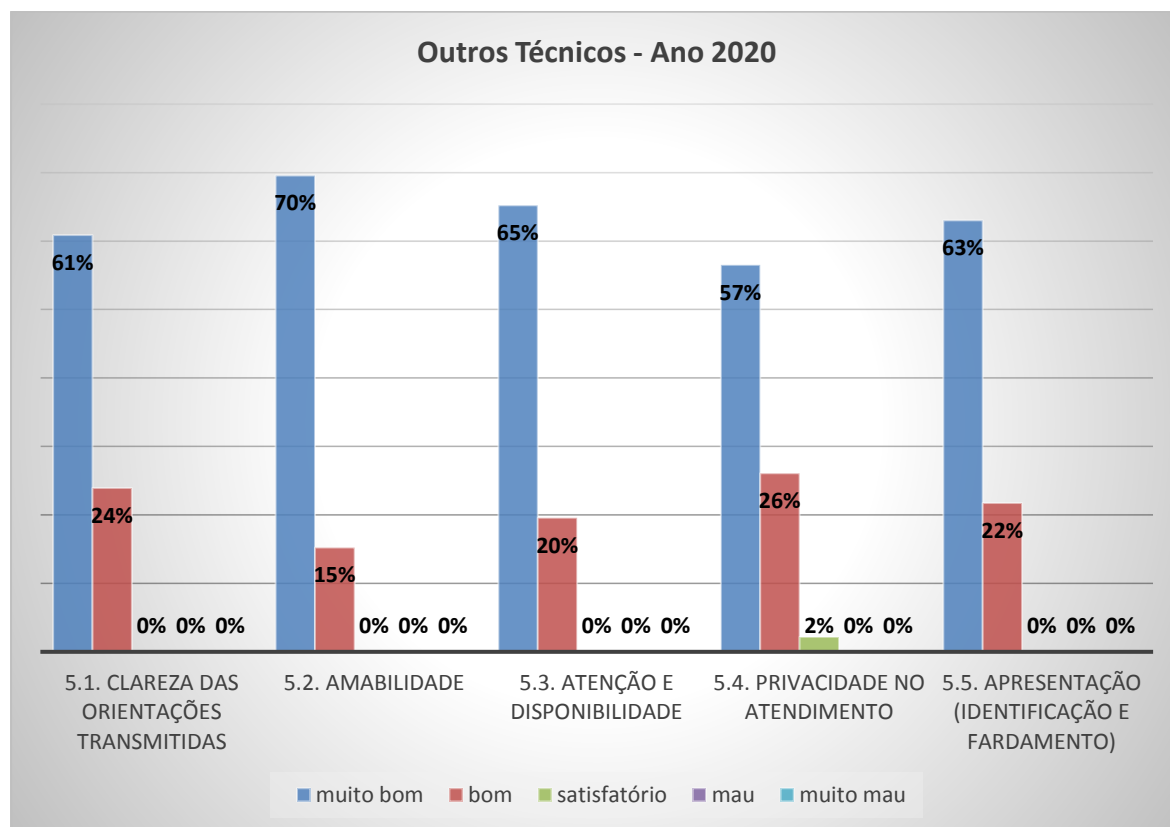
## Equipa de Enfermagem



## Equipa de Assistentes Operacionais

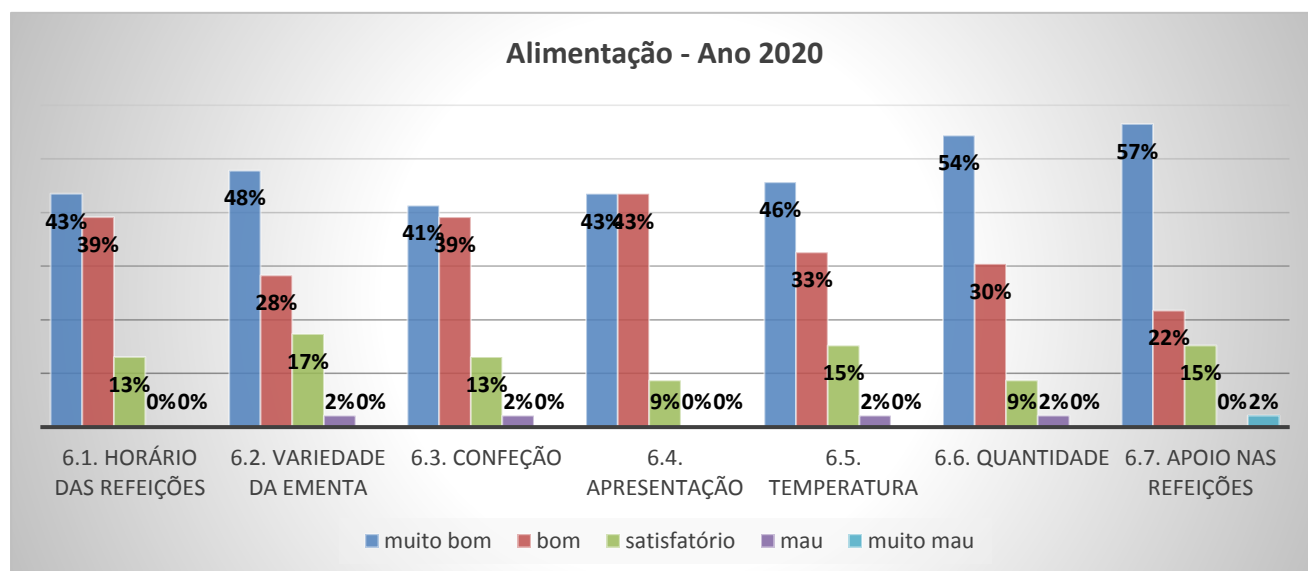


## Outros Técnicos



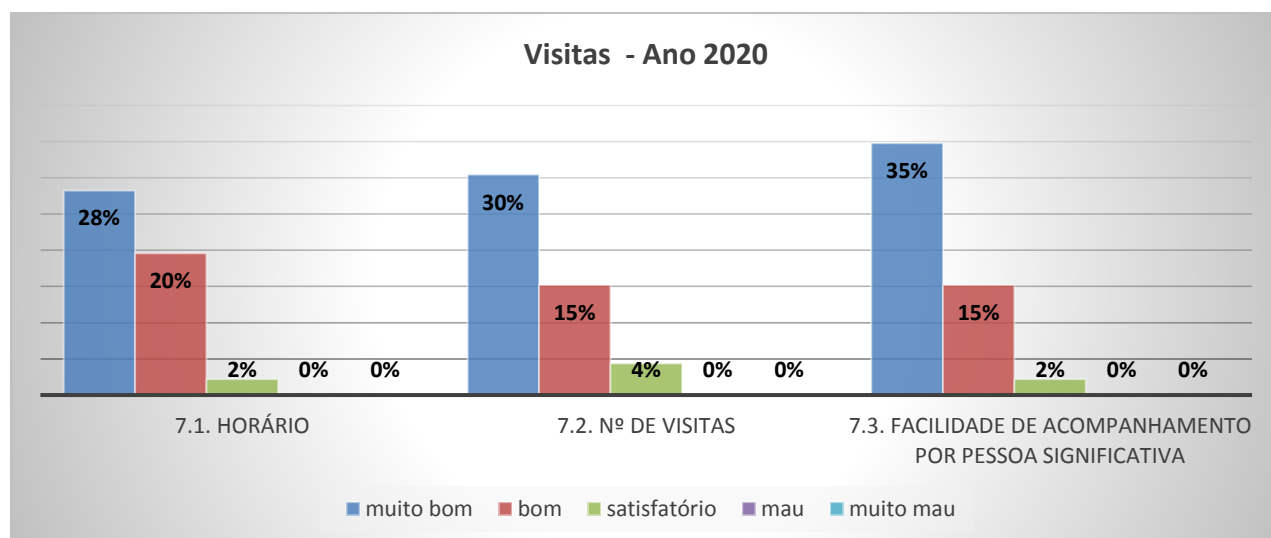
# AVALIAÇÃO INFRA-ESTRUTURAS

## Alimentação



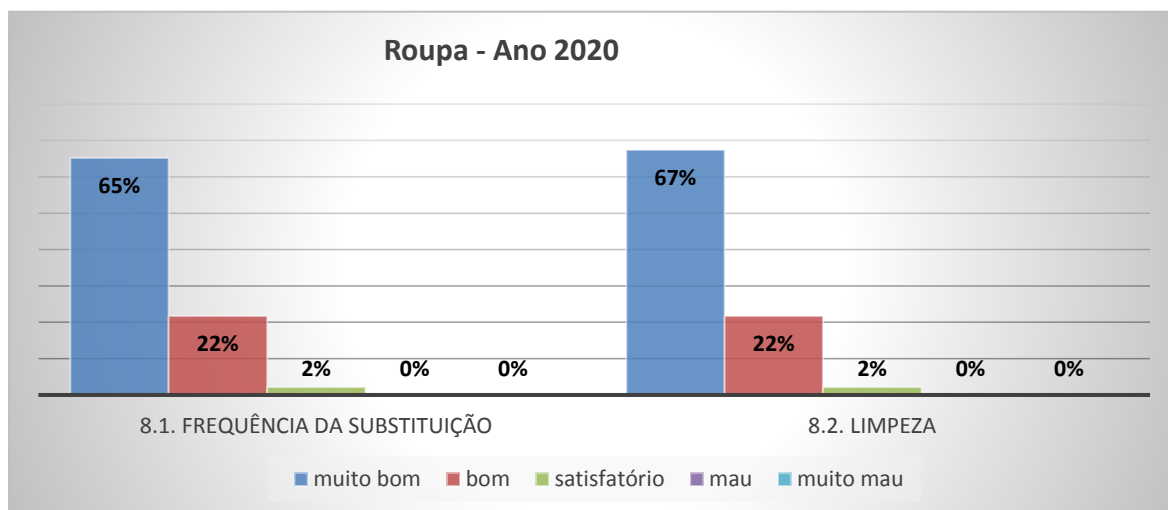
Como podemos verificar pelo gráfico acima a alimentação continua a ser um ponto que cria algum descontentamento, principalmente no que diz respeito à variedade, à confeção e à temperatura da comida. No campo das sugestões houve quem referisse a pouca variedade de fruta.

## Visitas

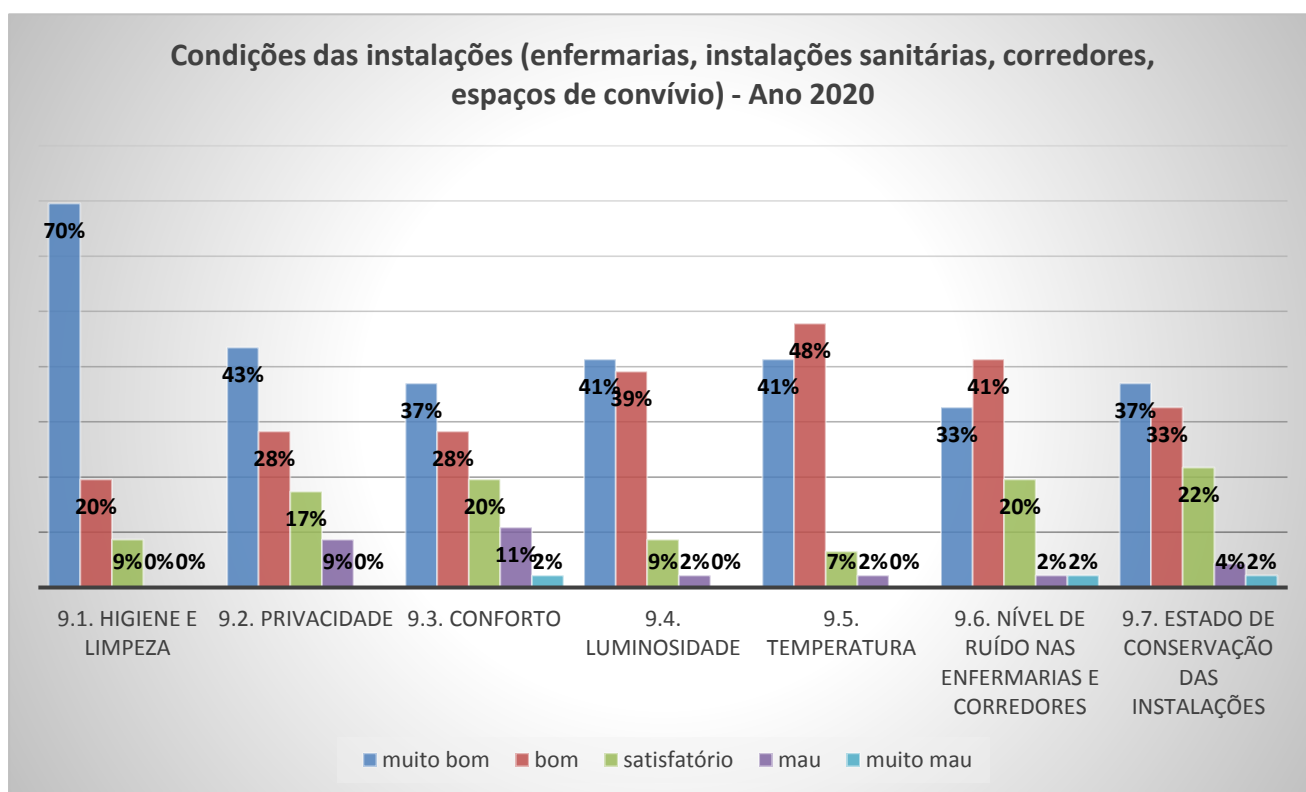




## Roupas



## Instalações



As instalações do serviço são o factor com maior impacto no momento da avaliação, com um maior foco na privacidade, no conforto e na temperatura.



### **Sugestões:**

- “Reabilitação das instalações por forma a proporcionar aos utentes e acompanhantes melhores condições de conforto, privacidade e higiene.”
- “Melhores condições de dormida para os pais.”
- “Melhorar o conforto dos pais que acompanham os filhos”
- “O SERVIÇO precisa de mais quartos com mais privacidade e comodidade.”
- “A comida podia ter melhor qualidade”
- “Mais variedade de fruta”
- “Melhorar as condições da pediatria, é preciso mais espaço e melhores condições para quem acompanha as crianças.”

### **Mensagens de apreço/elogio:**

- “Todos os Funcionários muito amáveis.”
- “Equipas excelentes em todos os aspetos. Não tenho nada de negativo a dizer.”
- “Muito obrigado pelo serviço e cuidados prestados. Continuem nesta missão”
- “Fui muito bem-recebido”
- “Têm no serviço pessoal adequado e competente.”

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

