

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**



# 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 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

<b>1. Atendimento prestado pelo secretariado/recepção</b> 1.1. Amabilidade 1.2. Clareza das informações prestadas 1.3. Apresentação (identificação e fardamento)	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
<b>2. Equipa Médica</b> 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	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
<b>3. Equipa de Enfermagem</b> 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	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
<b>4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)</b> 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)	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
<b>5. Outros técnicos</b> 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)	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
<b>6. Alimentação</b> 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	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
<b>7. Visitas</b> 7.1. Horário 7.2. Nº de visitas 7.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
<b>8. Roupa</b> 8.1. Frequência da substituição 8.2. Limpeza	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
<b>9. Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio)</b> 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	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
<b>10. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos ?</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>			
<b>11. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?</b>	<b>Muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
<b>12. Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos?</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>			

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 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 Cardiotorácica, 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.

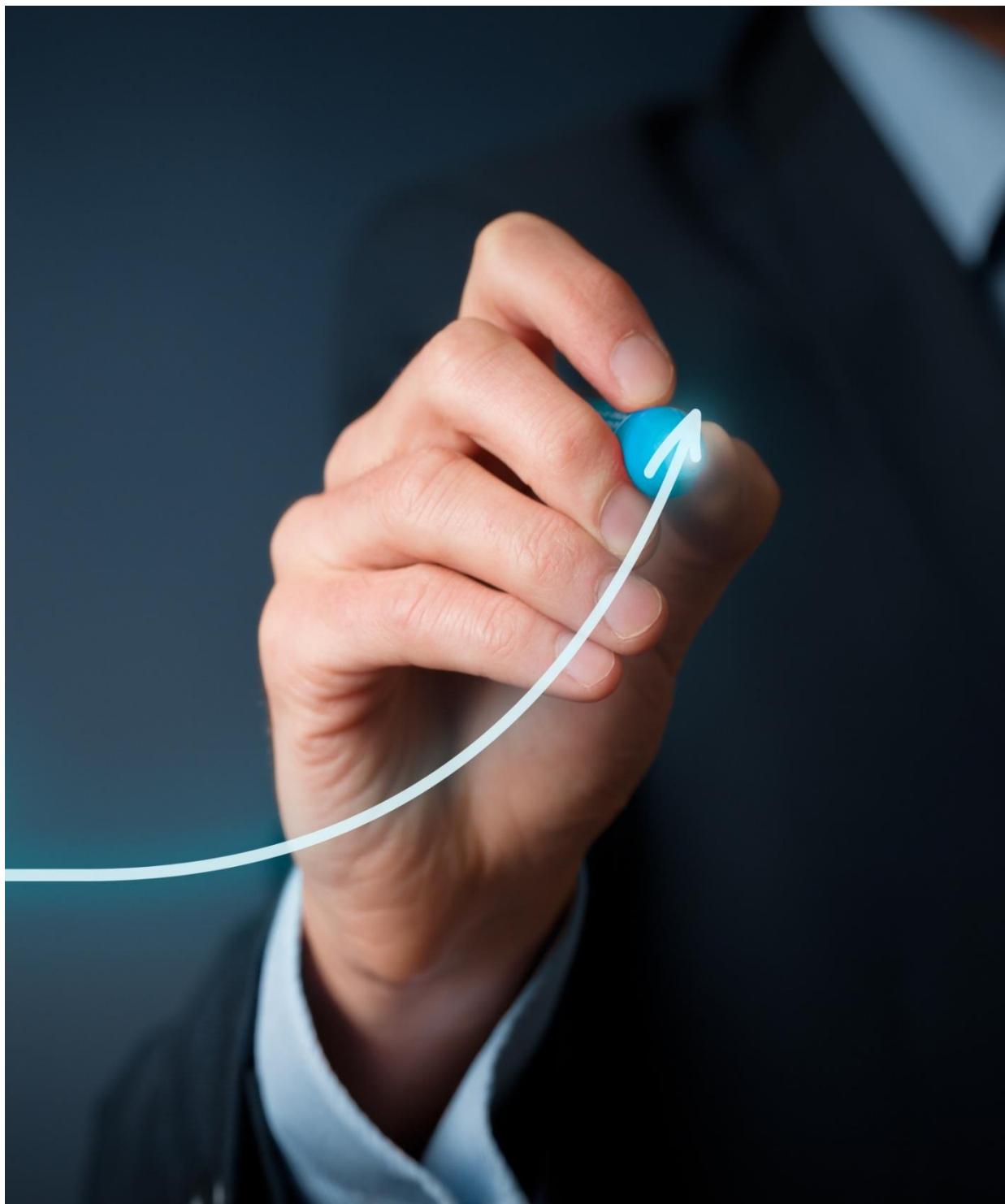
No caso do Serviço de Cardiologia Pediátrica, os questionários são entregues aos pais das crianças internadas, quando menores de 18 anos.

### População Alvo – Internamento Cardiologia 2020

Serviço	População Alvo	Amostra
Cardiologia Pediátrica - Internamento	307	46

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

# ANÁLISE GLOBAL



	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<i>Total internados – saídos directos</i>	392	307
<i>Total inquiridos</i>	137	46
<i>% de inquiridos/total internados</i>	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:

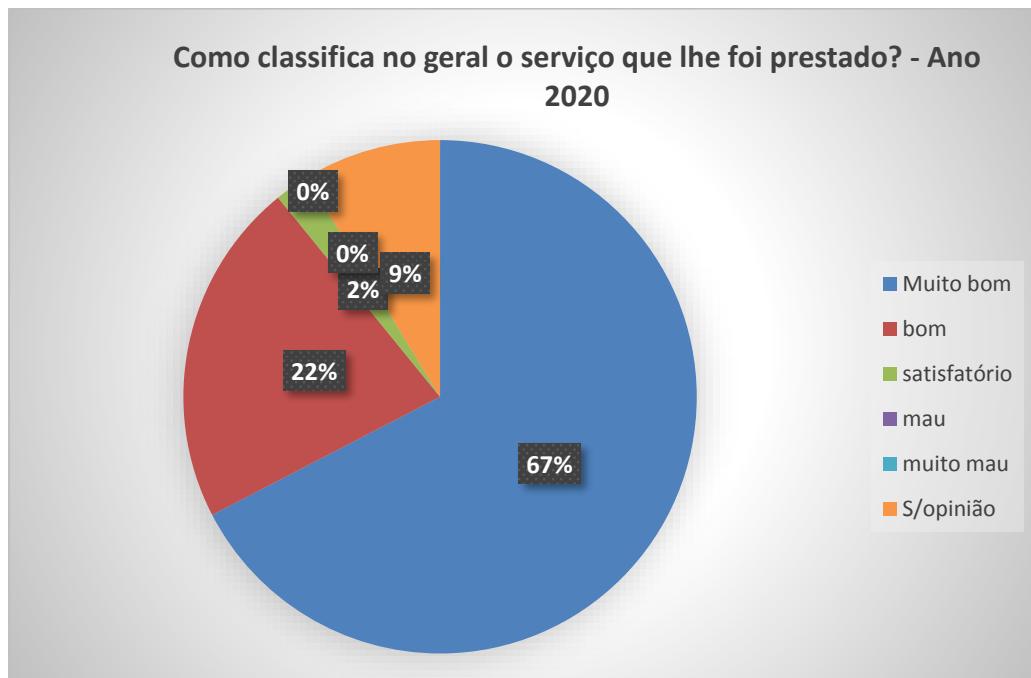
**Alimentação** - sugerem melhorias nas refeições, focando a confeção, temperatura e solicitando maiores variedade de fruta.

**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

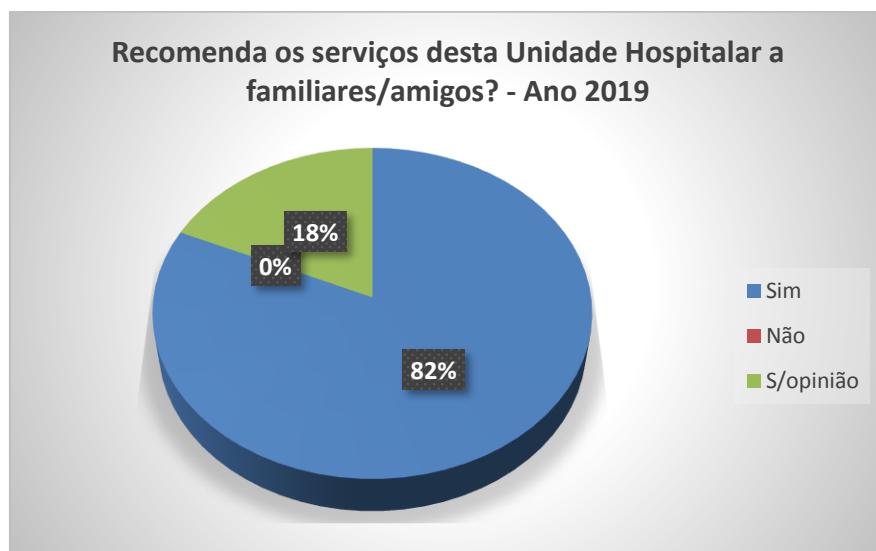
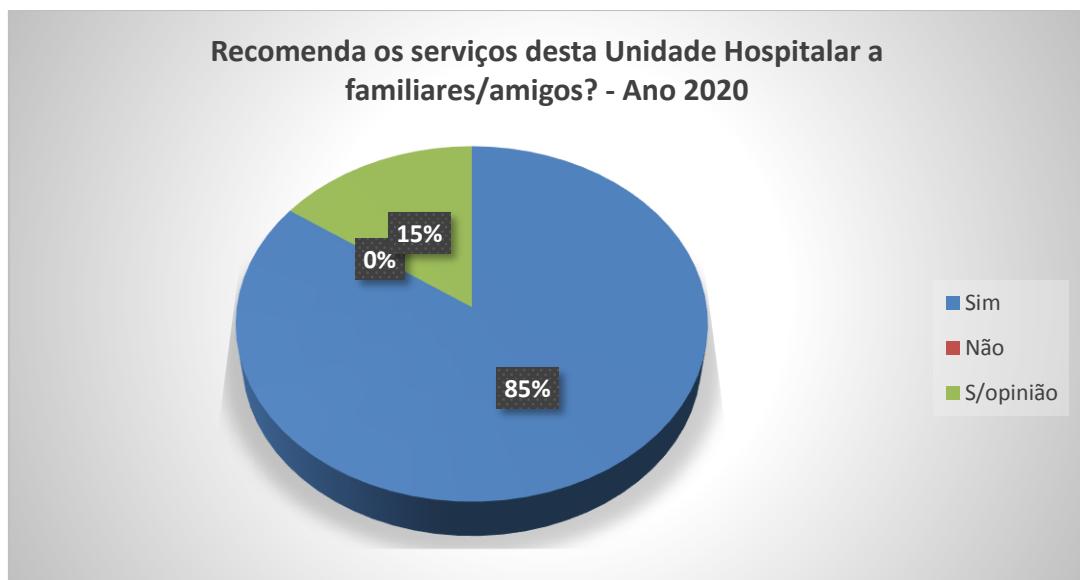
## COMO CLASSIFICA O SERVIÇO DE CARDIOLOGIA PEDIÁTRICA

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
WIFFI 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

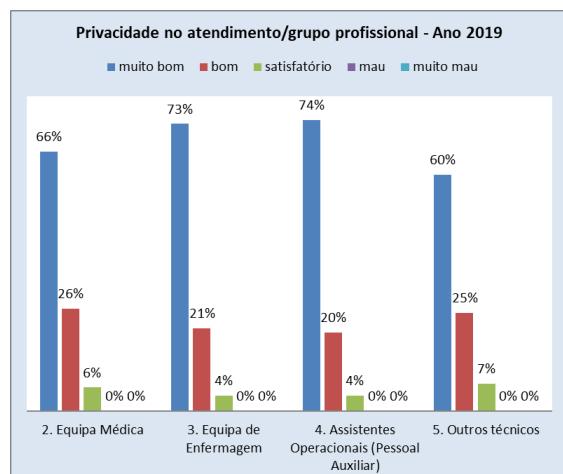
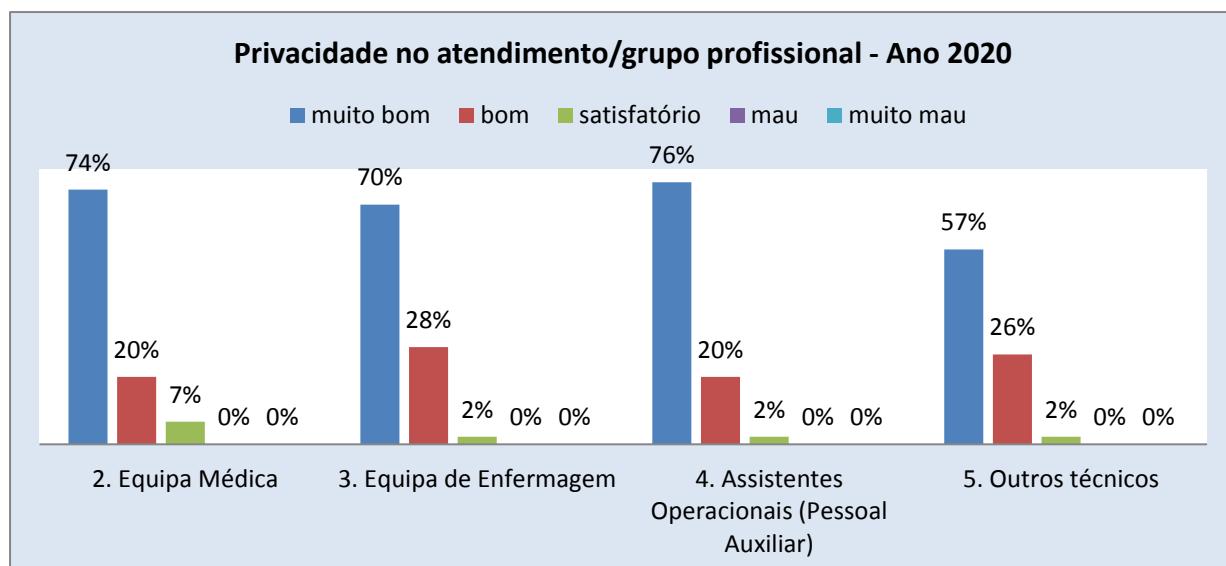
## 1.1 PROFISSIONAIS

### PARÂMETROS EM COMUM

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

#### Privacidade

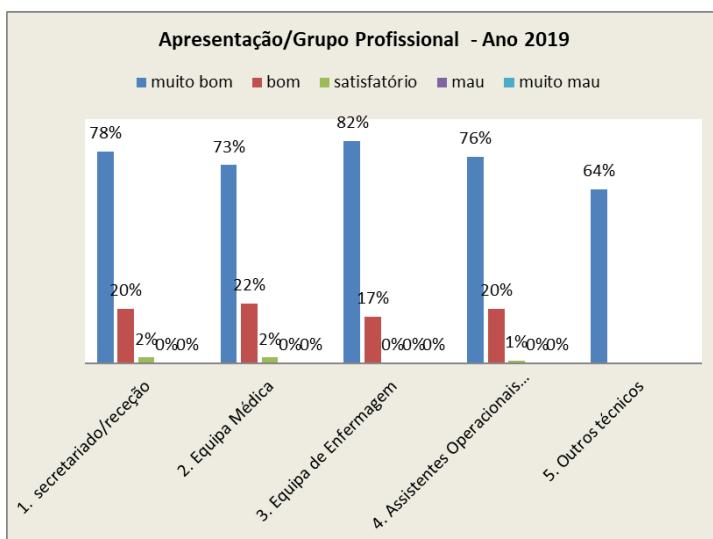
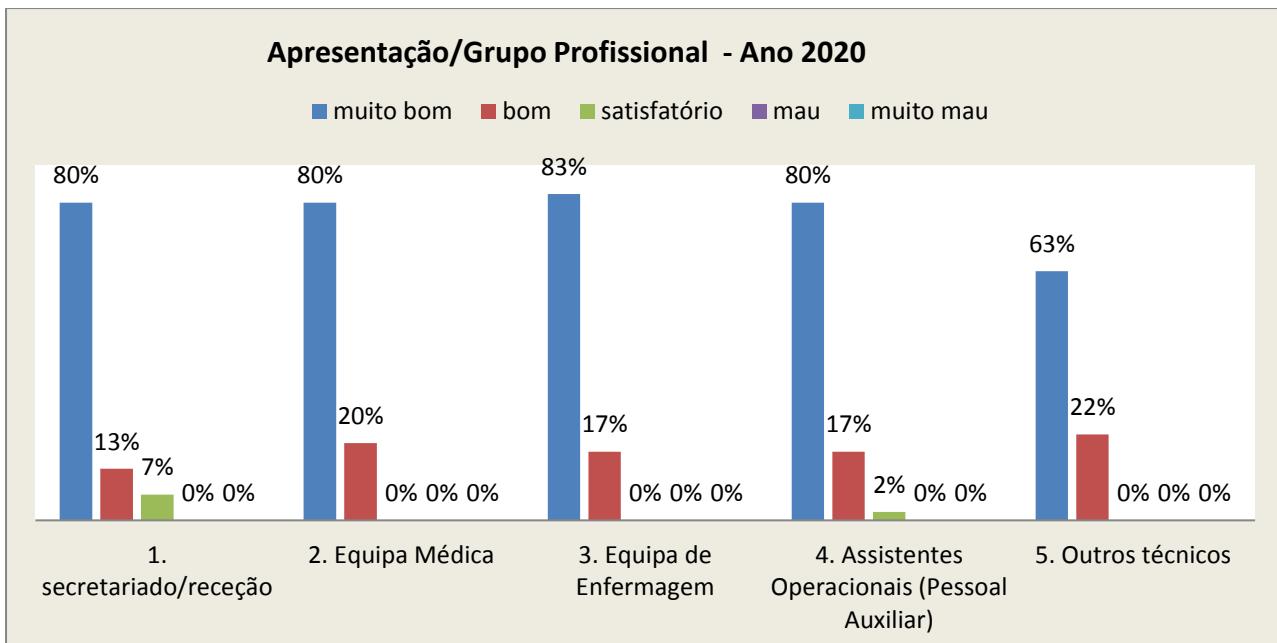
	muito bom	bom	satisfatório	mau	muito mau
2. Equipa Médica	74%	20%	7%	0%	0%
3. Equipa de Enfermagem	70%	28%	2%	0%	0%
4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)	76%	20%	2%	0%	0%
5. Outros técnicos	57%	26%	2%	0%	0%



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

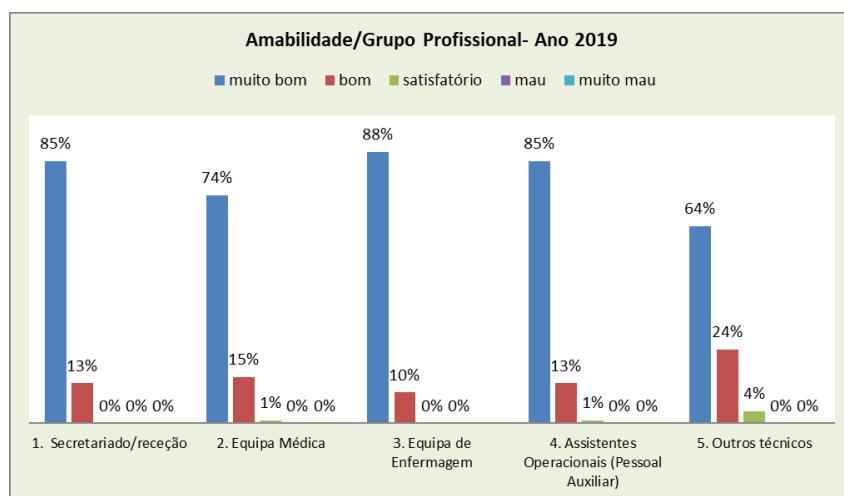
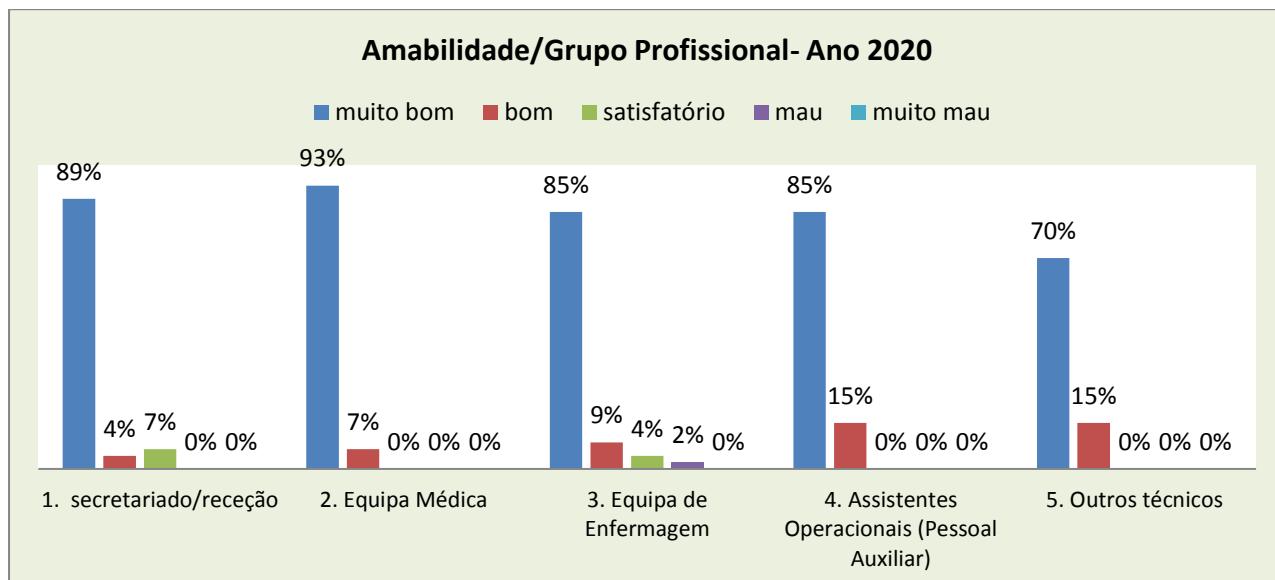
	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
<b>1. secretariado/receção</b>	80%	13%	7%	0%	0%
<b>2. Equipa Médica</b>	80%	20%	0%	0%	0%
<b>3. Equipa de Enfermagem</b>	83%	17%	0%	0%	0%
<b>4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)</b>	80%	17%	2%	0%	0%
<b>5. Outros técnicos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

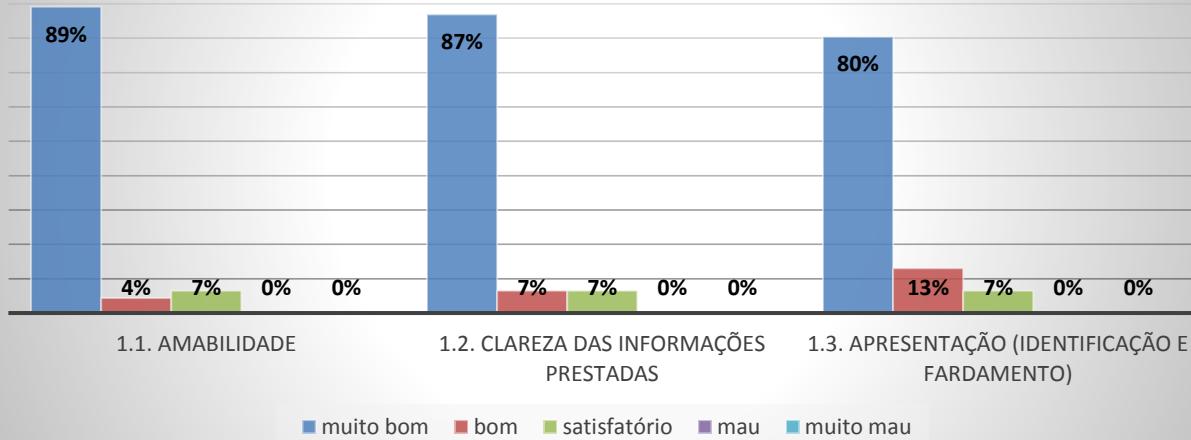
	muito bom	bom	satisfatório	mau	muito mau
1. secretariado/receção	89%	4%	7%	0%	0%
2. Equipa Médica	93%	7%	0%	0%	0%
3. Equipa de Enfermagem	85%	9%	4%	2%	0%
4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)	85%	15%	0%	0%	0%
5. Outros técnicos	70%	15%	0%	0%	0%



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.

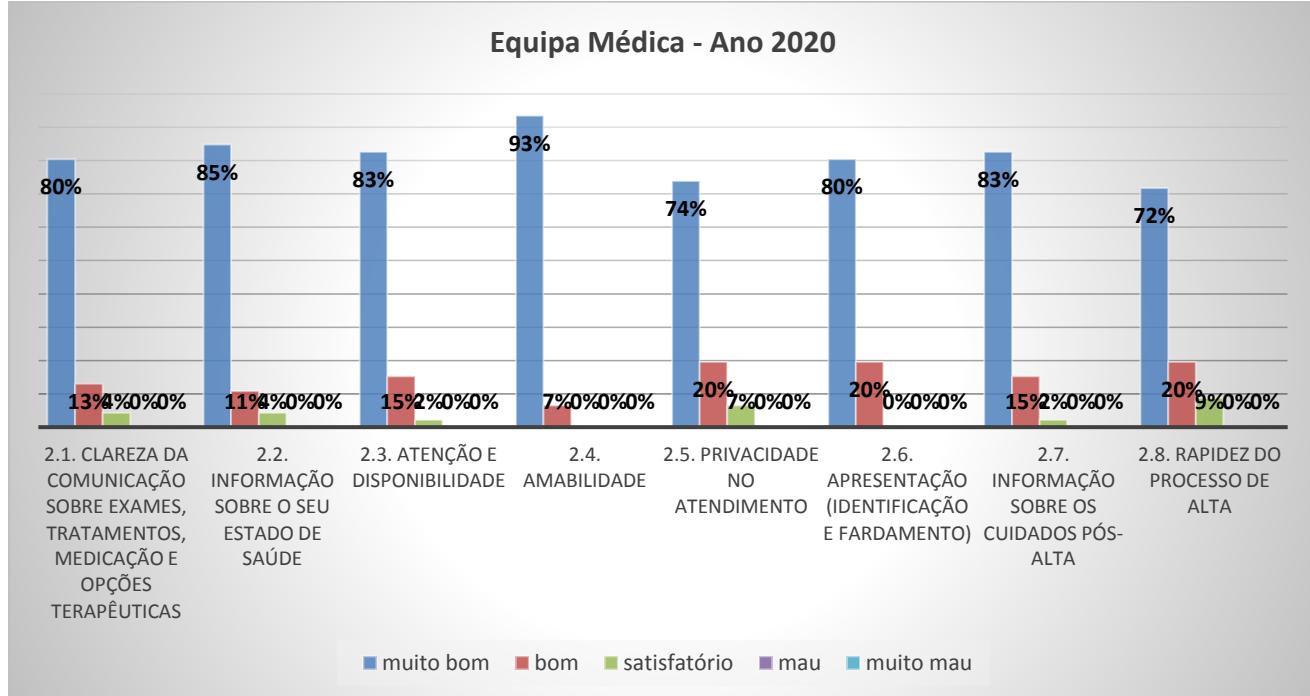
## Secretariado

Atendimento prestado pelo secretariado/recepção - Ano 2020

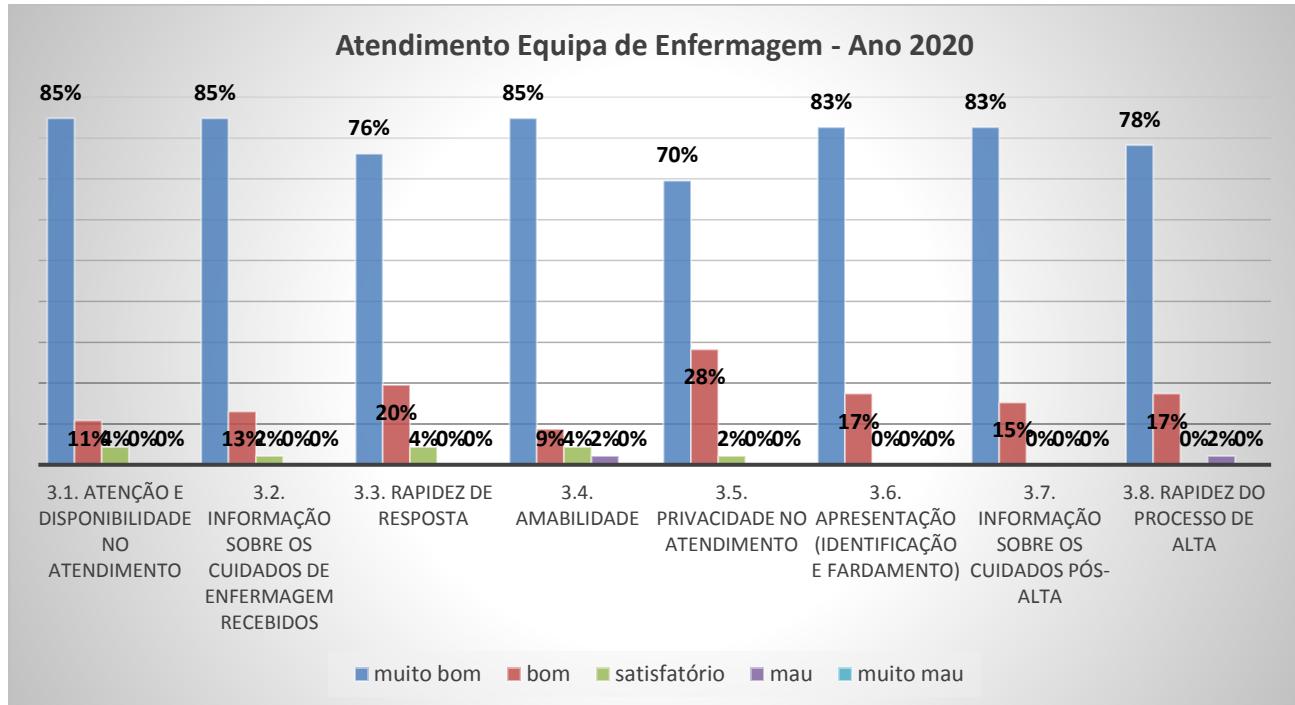


## Equipa Médica

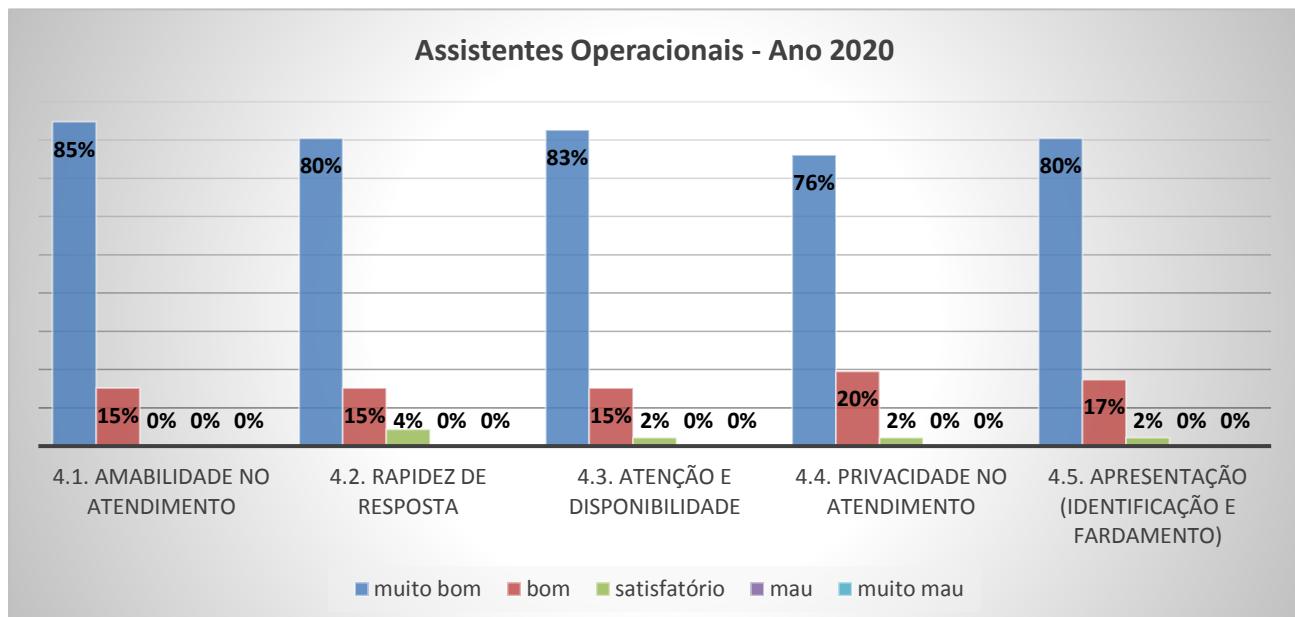
Equipa Médica - Ano 2020



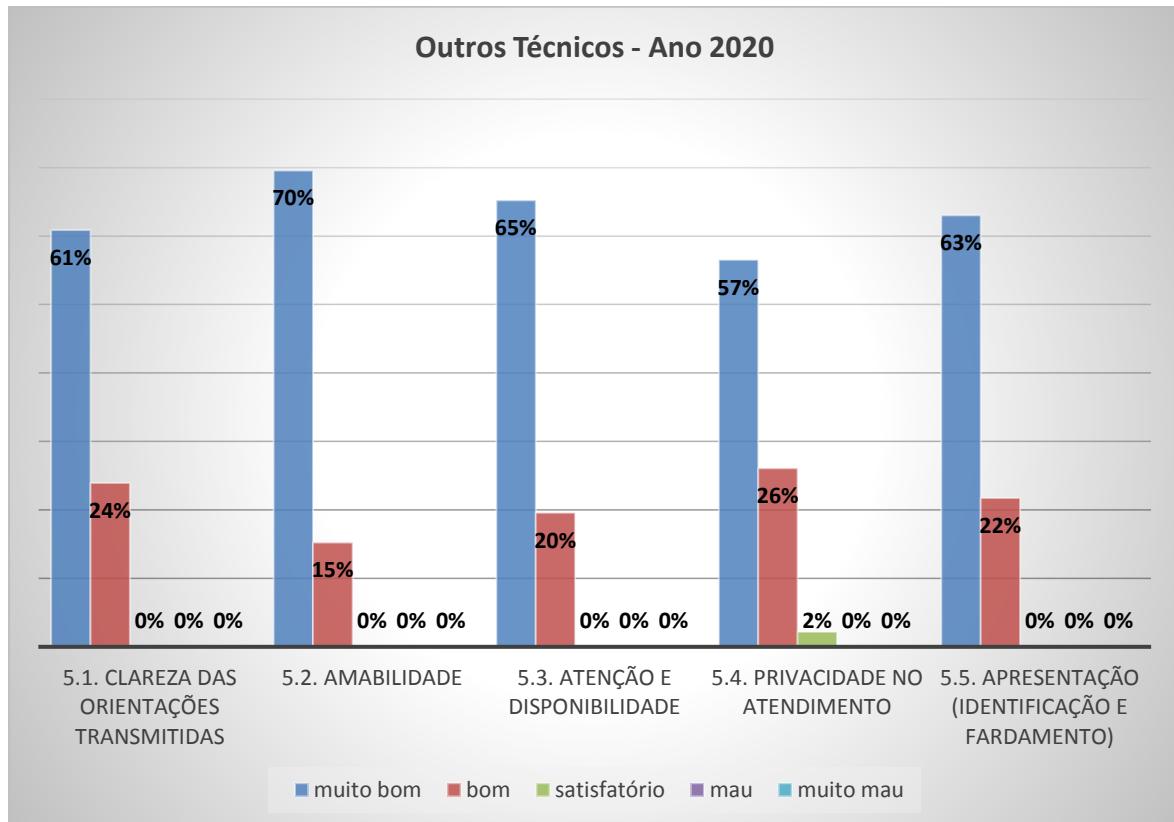
## Equipa de Enfermagem



## Equipa de Assistentes Operacionais

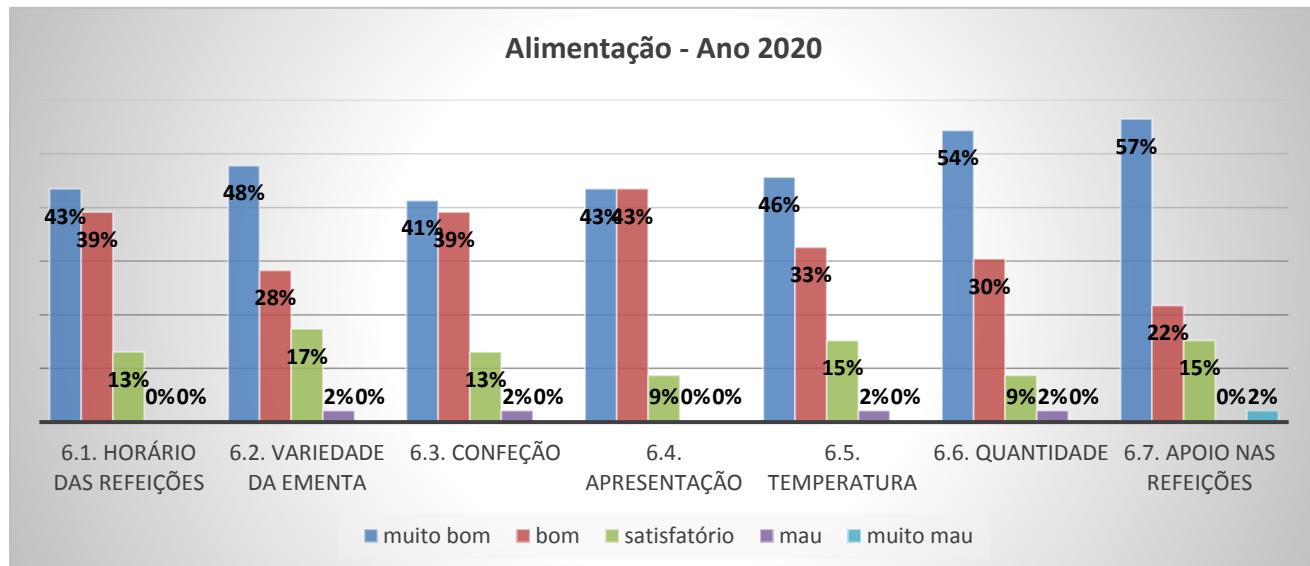


## Outros Técnicos



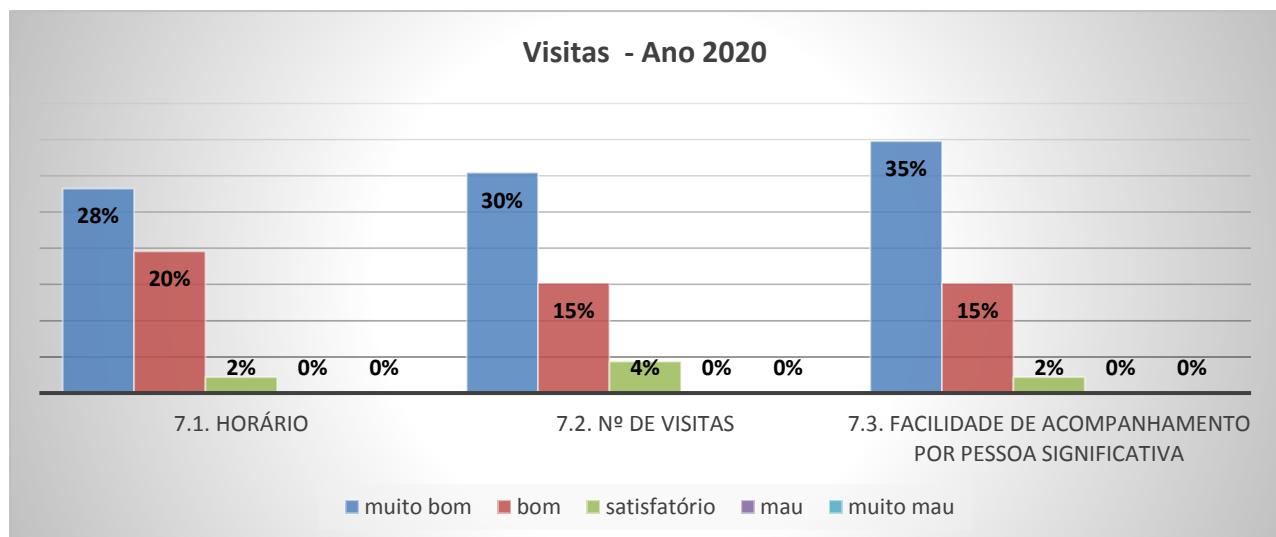
# AVALIAÇÃO INFRA-ESTRUTURAS

## Alimentação

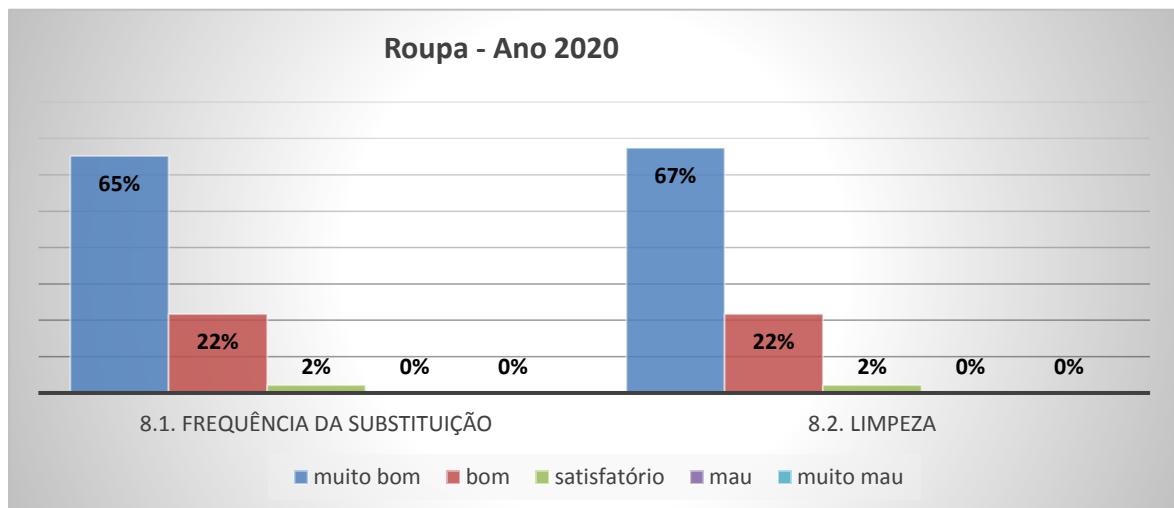


Como podemos verificar pelo gráfico acima a alimentação continua a ser um ponto que cria algum descontentamento, principalmente no que diz respeito à variedade, à confeção e à temperatura da comida. No campo das sugestões houve quem referisse a pouca variedade de fruta.

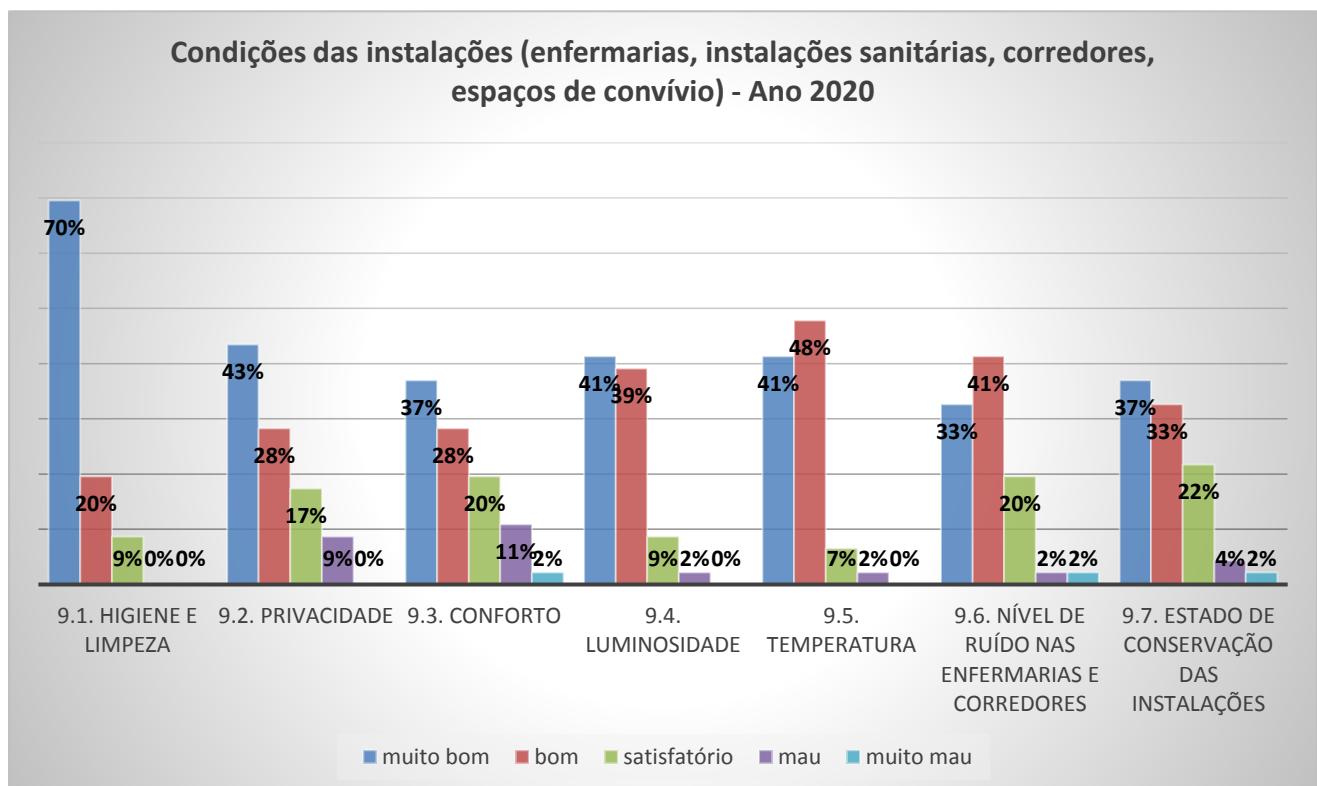
## Visitas



## 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."
- "Equipes 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.**

