

2022 Questionários de satisfação

Relatório Anual

Cardiologia Pediátrica – Internamento - HSC



Março 2023

Gabinete de Comunicação e Imagem HSC



INTRODUÇÃO



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.



OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS



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.



Metodologia





| | | | | | |
|---|------------------|------------|---------------------|------------|------------------|
| 1. Atendimento prestado pelo secretariado/receção 1.1. Amabilidade 1.2. Clareza das informações prestadas 1.3. Apresentação (identificação e fardamento) | muito bom | bom | satisfatório | mau | muito mau |
| 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 | muito bom | bom | satisfatório | mau | muito mau |
| 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 | muito bom | bom | satisfatório | mau | muito mau |
| 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) | muito bom | bom | satisfatório | mau | muito mau |
| 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) | muito bom | bom | satisfatório | mau | muito mau |
| 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 | muito bom | bom | satisfatório | mau | muito mau |
| 7. Visitas 7.1. Horário 7.2. Nº de visitas 7.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa | muito bom | bom | satisfatório | mau | muito mau |
| 8. Roupa 8.1. Frequência da substituição 8.2. Limpeza | muito bom | bom | satisfatório | mau | muito mau |
| 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 | muito bom | bom | satisfatório | mau | muito mau |
| 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 | | | |



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 Cardiotoracica, 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.

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO

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.



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 exceção da última que permite que o utente se exprima de forma livre e espontânea.

No caso da Cardiologia Pediátrica os questionários de satisfação são preenchidos na sua maioria pelos pais ou pessoa significativa.

| População Alvo – Internamento Cardiologia Pediátrica 2022 | | |
|---|----------------|---------|
| Serviço | População Alvo | Amostra |
| Cardiologia Pediátrica - Internamento | 348 | 94 |

| | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------|------|------|
| <i>Total internados</i> | 307 | 331 | 348 |
| <i>–</i> | | | |
| <i>saídos diretos</i> | | | |
| <i>Total inquiridos</i> | 46 | 123 | 94 |
| <i>% de inquiridos/total internados</i> | 15% | 37% | 21% |



Análise Global





Resumo:

Em 2022 obteve-se 21 % de participação nos questionários em relação ao total de internados na cardiologia pediátrica, com alta dada.

No período em análise 78% dos inquiridos classificam o serviço de internamento como sendo Muito Bom.

89% 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.

- “Muito Obrigado por tudo! Equipa espetacular em recursos técnicos e de uma amabilidade incrível! Só levamos boas recordações. Fazer sorrir uma criança assustada não é para todos. Obrigada equipa. Vocês são o sol.”
- “Continuar o bom serviço que prestam aos pacientes e familiares”
- “Atendimento e prestação excelentes. Nota 100 a todos que tiveram envolvidos nos cuidados do meu filho e a todos os funcionários no geral.”
- “Que continuem a fazer bem o trabalho de forma muito profissional e atenciosa”.
- “Continuem a ser todos maravilhosos.”
- “Um Hospital muito bom e bem referenciado por muitas pessoas. Não tenho nada a apontar. Excelente”

Pontos de Melhoria:

Alimentação – Ainda existe algum descontentamento na área da alimentação tal como se pode verificar no gráfico correspondente da página 22. No campo de sugestões registaram-se algumas referências que passamos a citar:

- “As refeições deviam ser servidas mais cedo (almoço e jantar). Vieram sempre depois das 13h, 13h30 e para bebés pequenos faz diferença ma hora da sesta, pois ficam cheios de sono e não comem.”
- “Mais atenção na alimentação. Bebe o meses não comia pastosa e engasgou. Tive que trazer varinha para passar mais a sopa.”
- “As refeições são péssimas.”



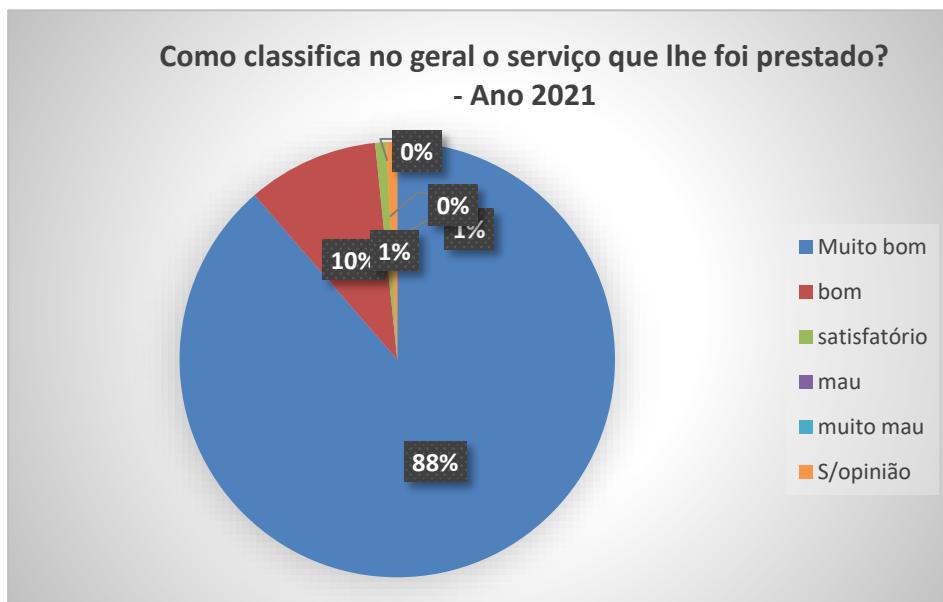
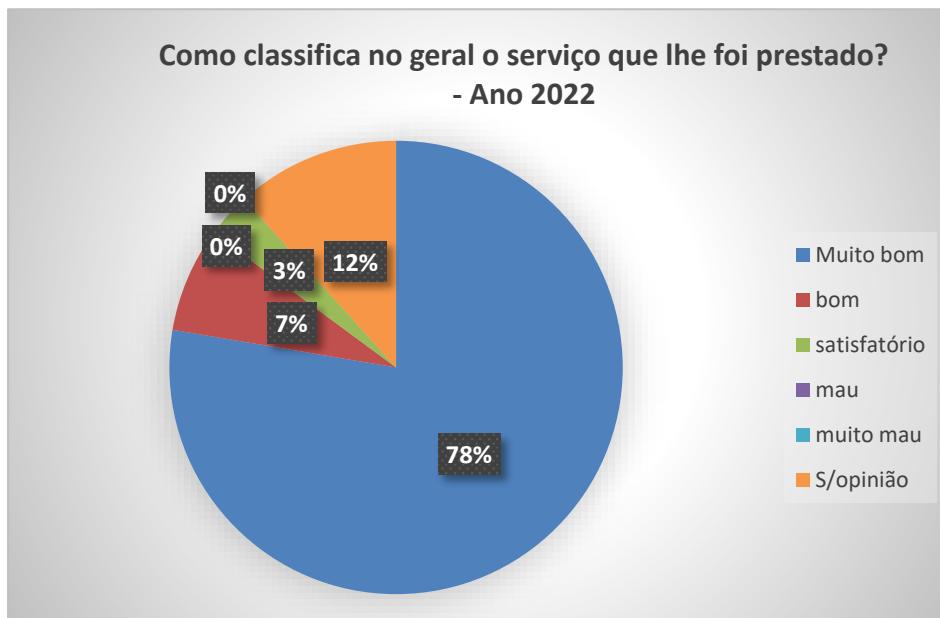
Instalações – O maior número de sugestões refere-se à melhoria do espaço físico do serviço- enfermaria. Continua a ser referenciado a falta de privacidade, o espaço exílio, os WCs e a falta de comodidade e conforto para os acompanhantes. O ruído foi novamente referenciado. Sugestões compatíveis com a classificação nos gráficos da página 25.

- “Instalações Novas. As duas instalações de pediatria não oferecem as melhores condições para os doentes, para os acompanhantes e mesmo para os profissionais de saúde.”
- “Melhoria do espaço físico do internamento de cardiologia pediátrica para todos, pais, crianças e profissionais.”
- “Instruir todos os funcionários da Cardiologia Pediátrica para que os comportamentos e horários sejam adequados à idade em questão: luzes reduzidas a partir das 21h, não entrar no quarto a falar alto, etc”
- “Instalações: Falta de espaço para internamento de crianças.”
- “Melhorar casa de banho para os pais”
- “Melhorar condições para o acompanhante para poder estar e pernoitar. Em internamento longos as condições físicas para os acompanhantes são duras.”



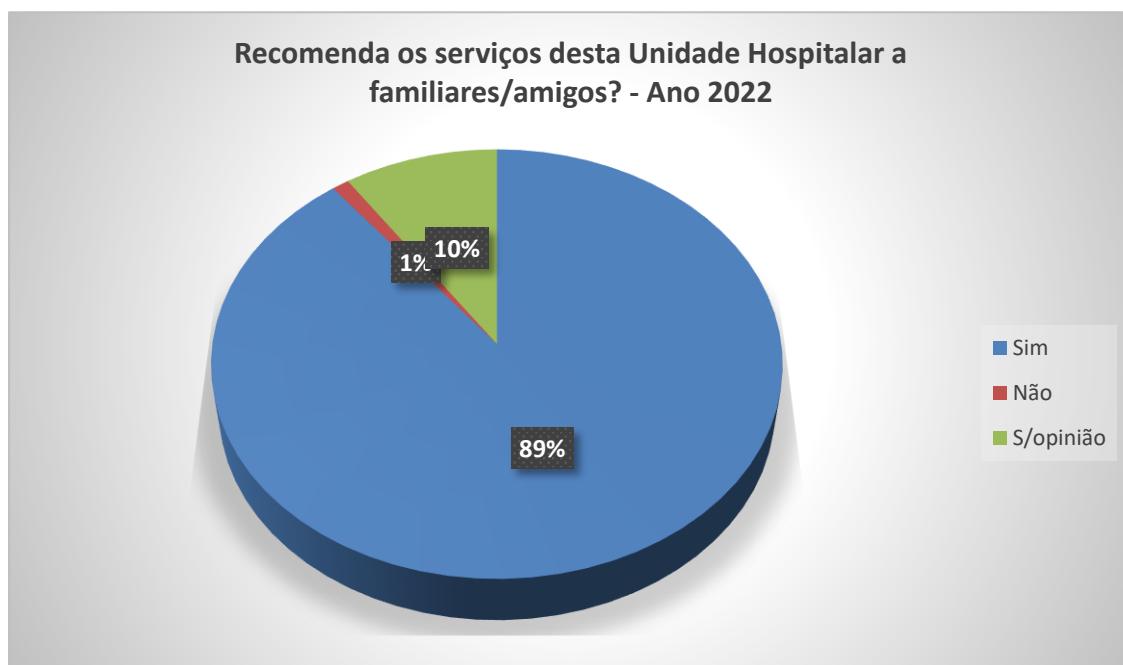
OPINIÃO GERAL SOBRE O SERVIÇO DE CARDIOLOGIA PEDIÁTRICA

COMO CLASSIFICA O SERVIÇO DE CARDIOLOGIA PEDIÁTRICA?





Recomendaria os serviços desta Unidade Hospitalar?

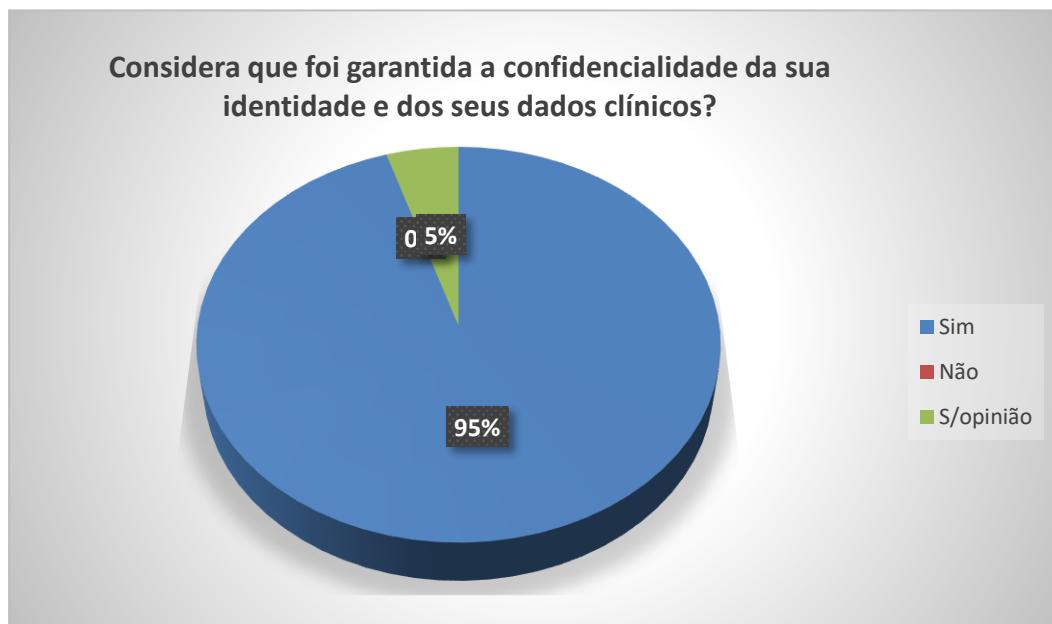
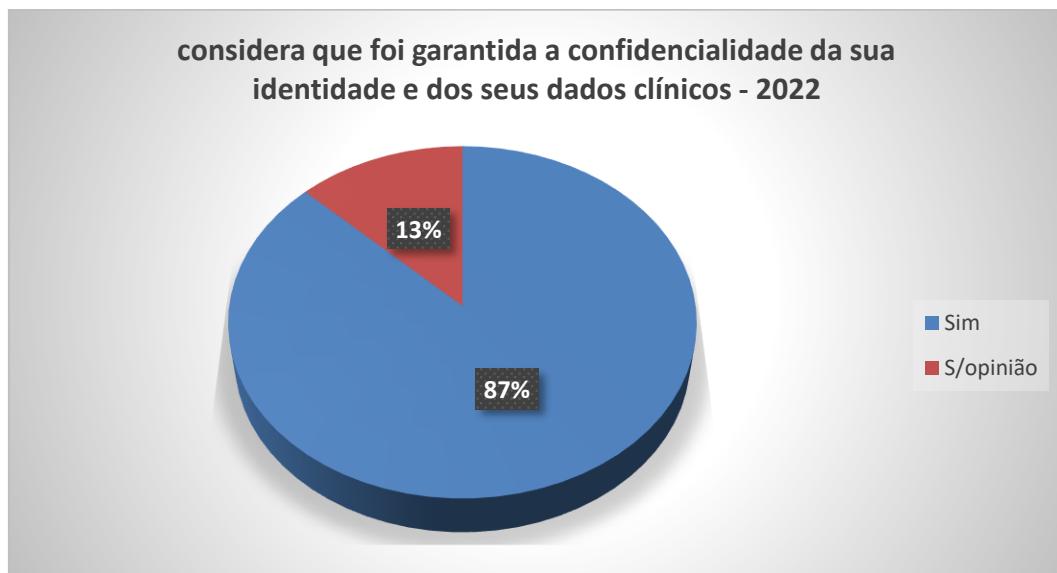




Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?

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 atividade 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.





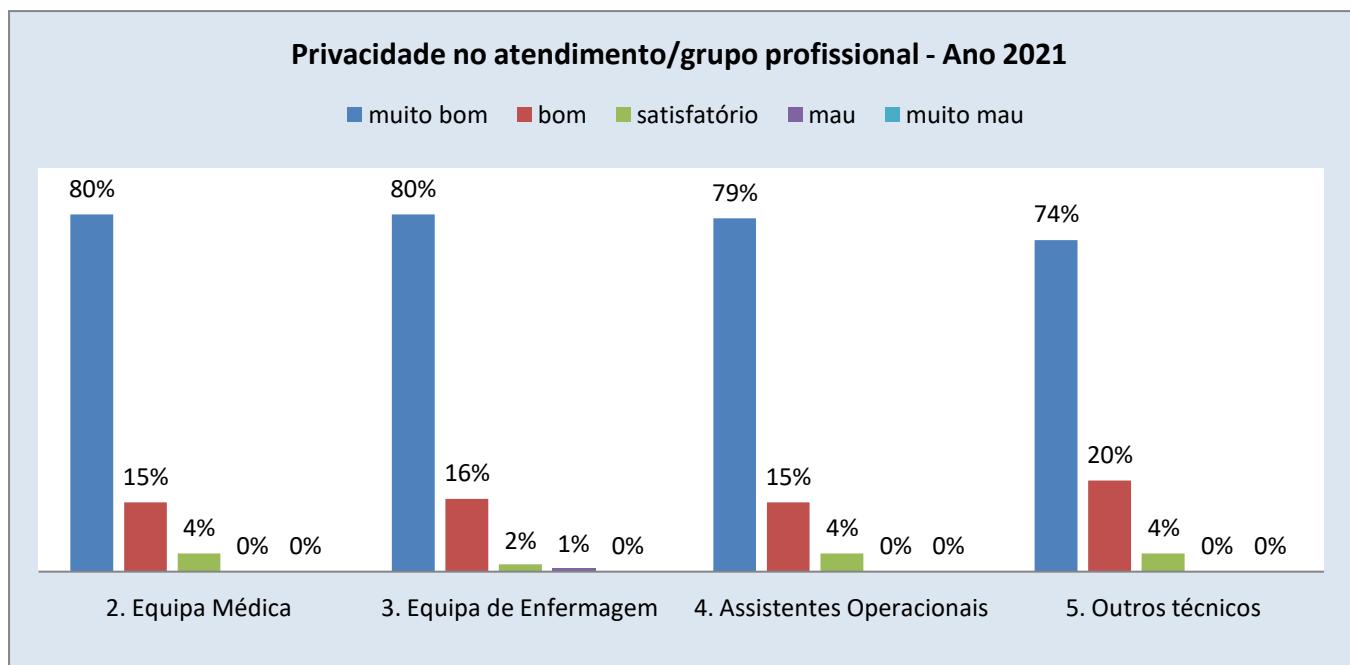
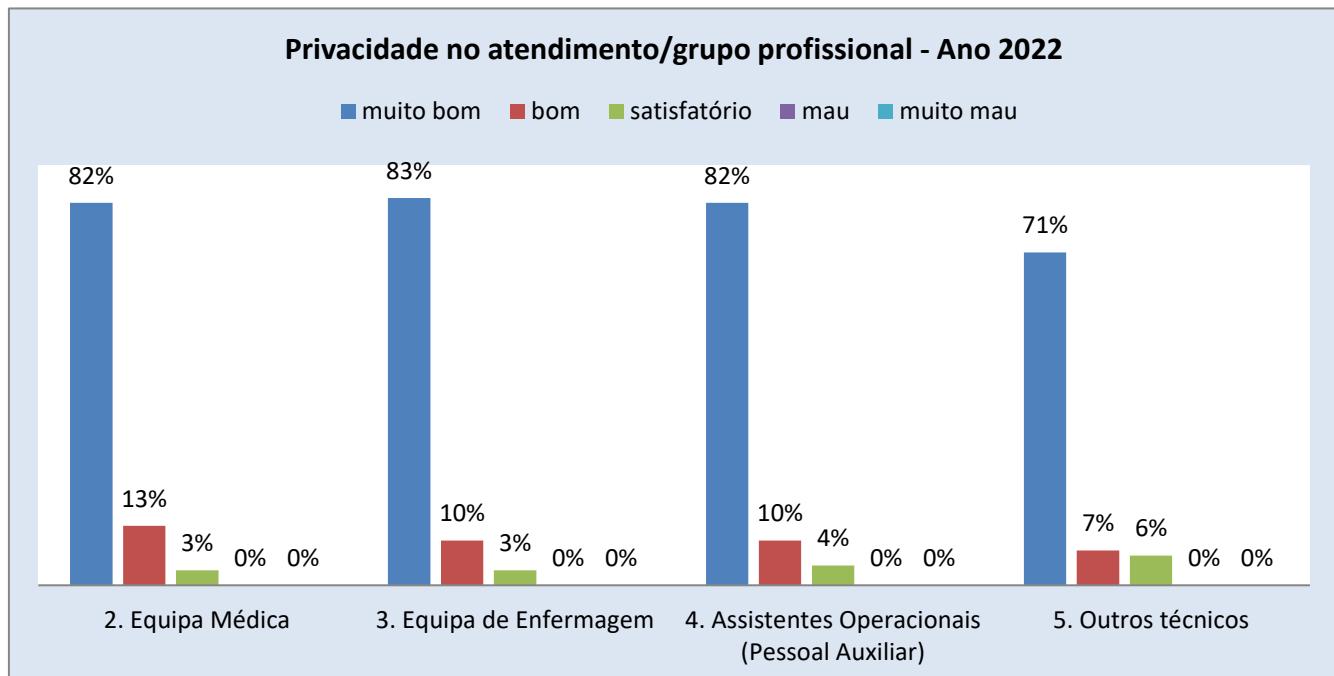
| Sugestões remetidas | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|--------------|------|------|------|
| Higienização dos Espaços | | | | |
| Limpar com mais frequência os WCS | | | 1 | |
| | Total | 0 | 0 | 1 |
| | | | | 0 |
| Alimentação | | | | |
| Mais variedade na fruta | | | 2 | 1 |
| Rever horário de refeições. Deviam ser servidas mais cedo. Vieram sempre depois das 13h00 | | | | 1 |
| “Melhores refeições (qualidade) no refeitório.” | 3 | 2 | 1 | 1 |
| | Total | 4 | 4 | 2 |
| | | | | 2 |
| Instalações | | | | |
| Mesa de refeições não é adequada a adolescentes | 1 | | | |
| “Melhorar as condições de conforto para os acompanhantes. | | 4 | 6 | 2 |
| Reabilitação das instalações | 5 | 3 | 0 | 4 |
| Melhorar alguns serviços de apoio aos pais, como por exemplo a lavandaria | | | 1 | |
| WIFFI na enfermaria | 3 | 1 | | |
| Melhorar a privacidade | 1 | 2 | 3 | |
| Substituir chuveiro | | | 1 | 1 |
| Ter mais um WC para acompanhantes | | | 1 | 1 |
| | Total | 11 | 10 | 13 |
| | | | | 8 |
| RH - Apresentação - Identificação e fardamento | | | | |
| Melhorar a identificação da equipa médica e de enfermagem | 0 | 0 | 3 | 1 |
| RH- Formação | | | | |
| Investir mais na formação para auxiliares, deverão ser mais amáveis | 2 | | | |
| Melhorar a Gestão/Formação nas equipes de enfermagem | | | | 1 |
| | Total | 2 | 0 | 1 |
| | | | | 0 |



AVALIAÇÃO POR PROFISSIONAIS

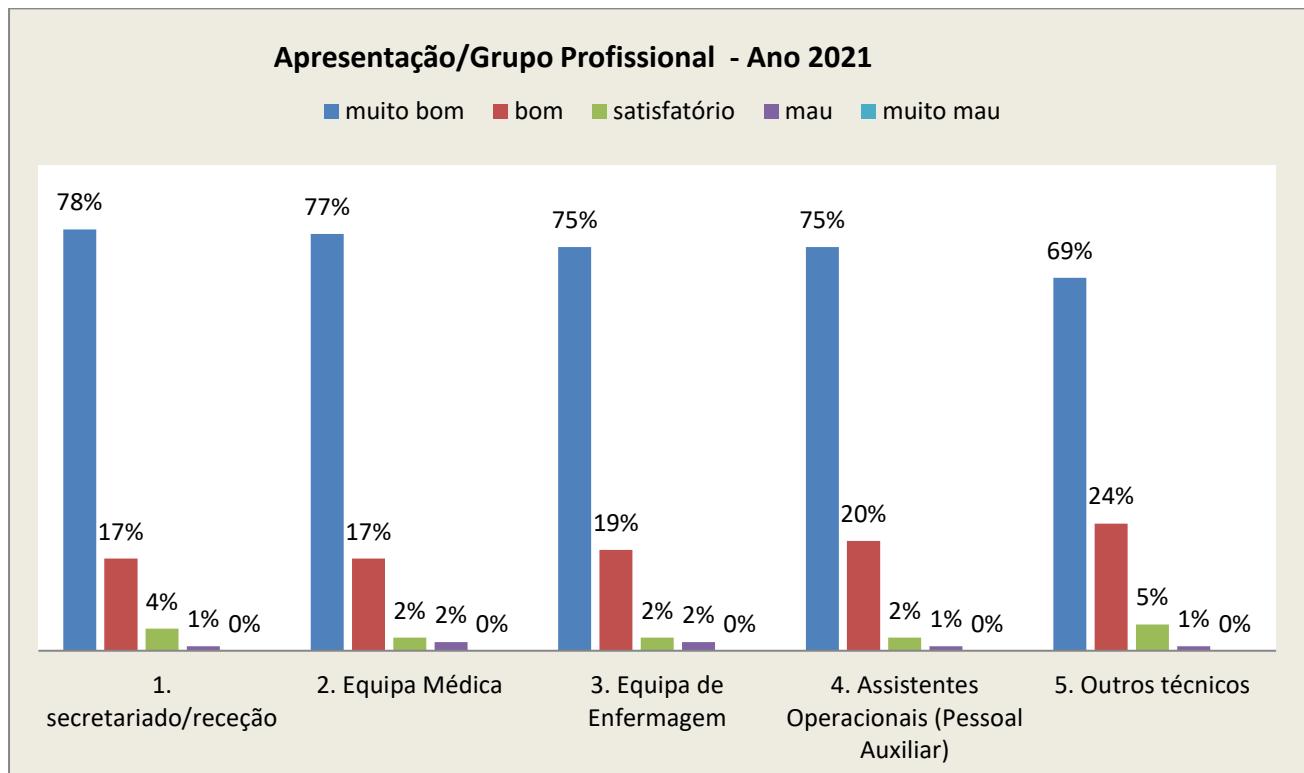
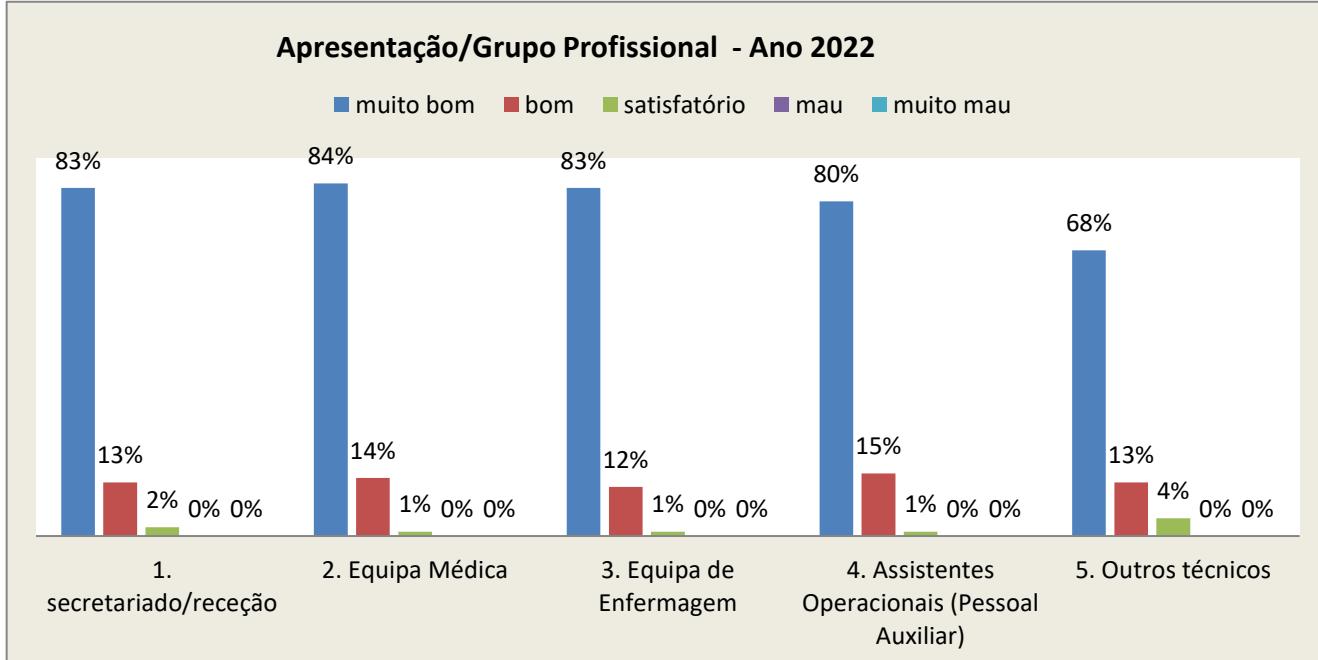
PROFISSIONAIS – PARÂMETROS EM COMUM – PRIVACIDADE; APRESENTAÇÃO; AMABILIDADE

Privacidade no atendimento



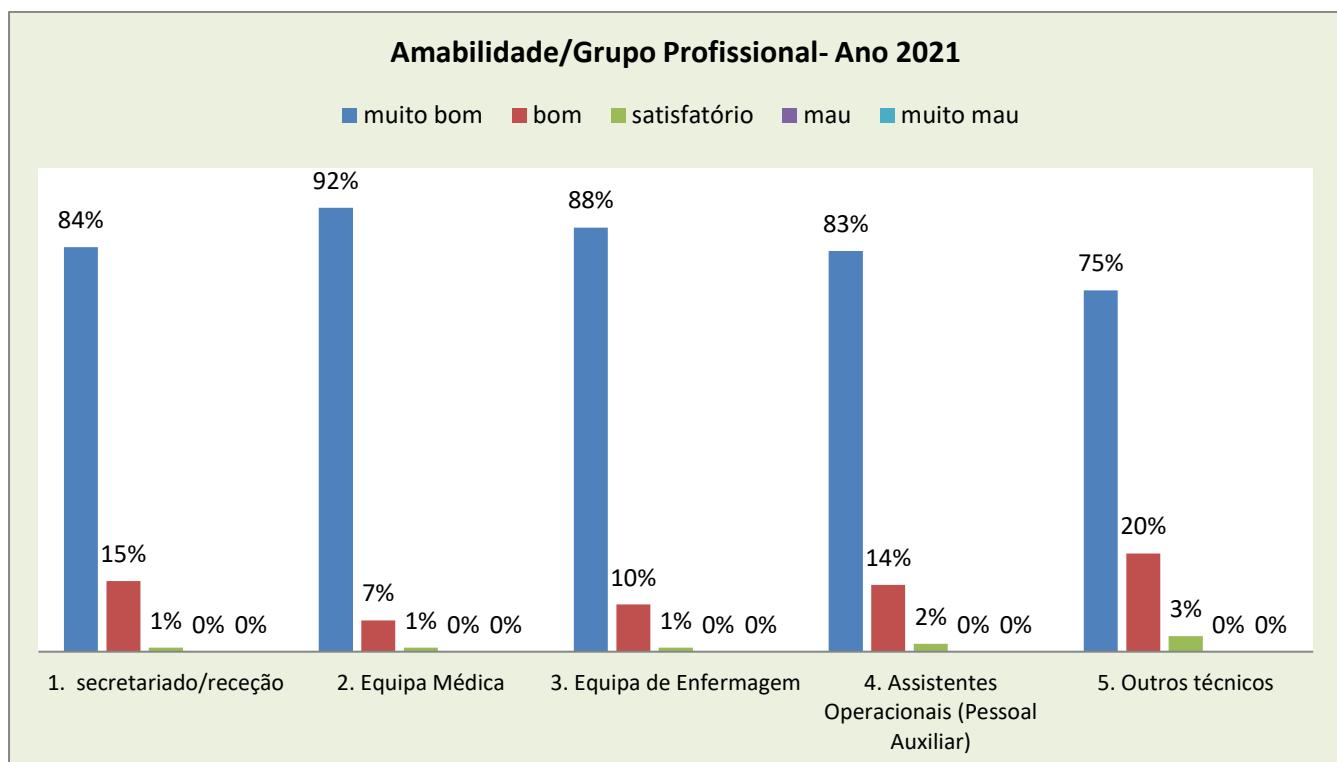
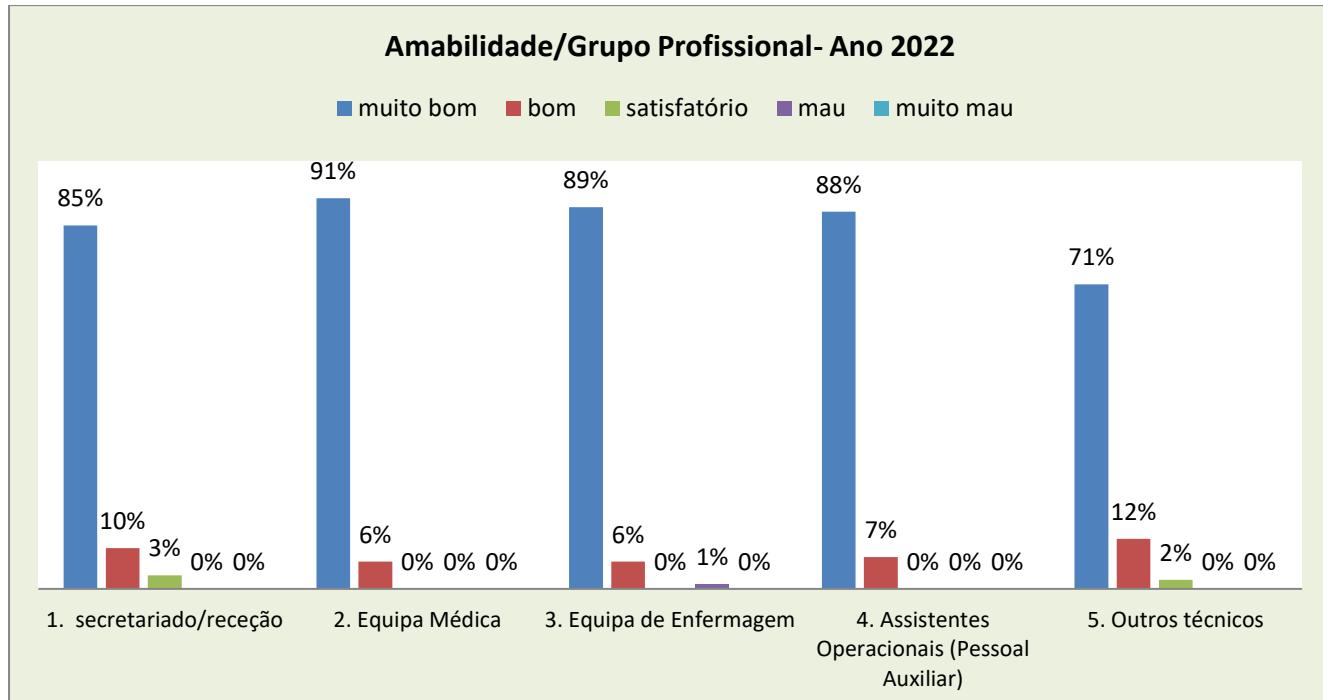


Apresentação – Identificação e Fardamento





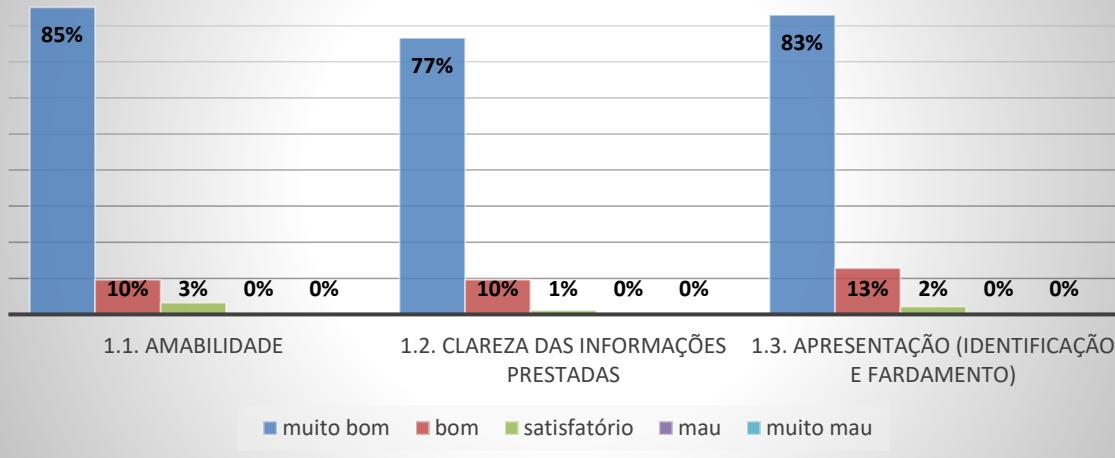
Amabilidade no atendimento



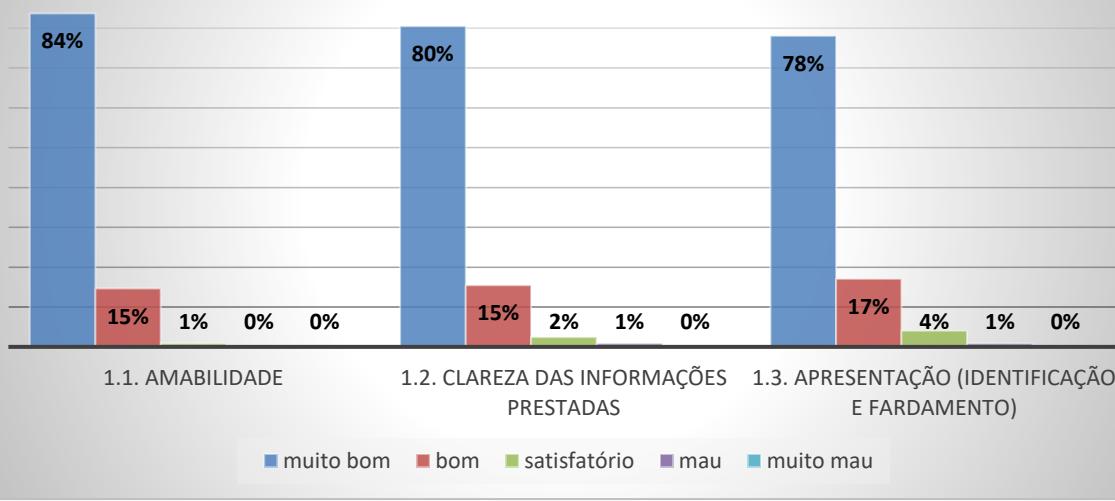


Secretariado

Atendimento prestado pelo secretariado/recepção - Ano 2022

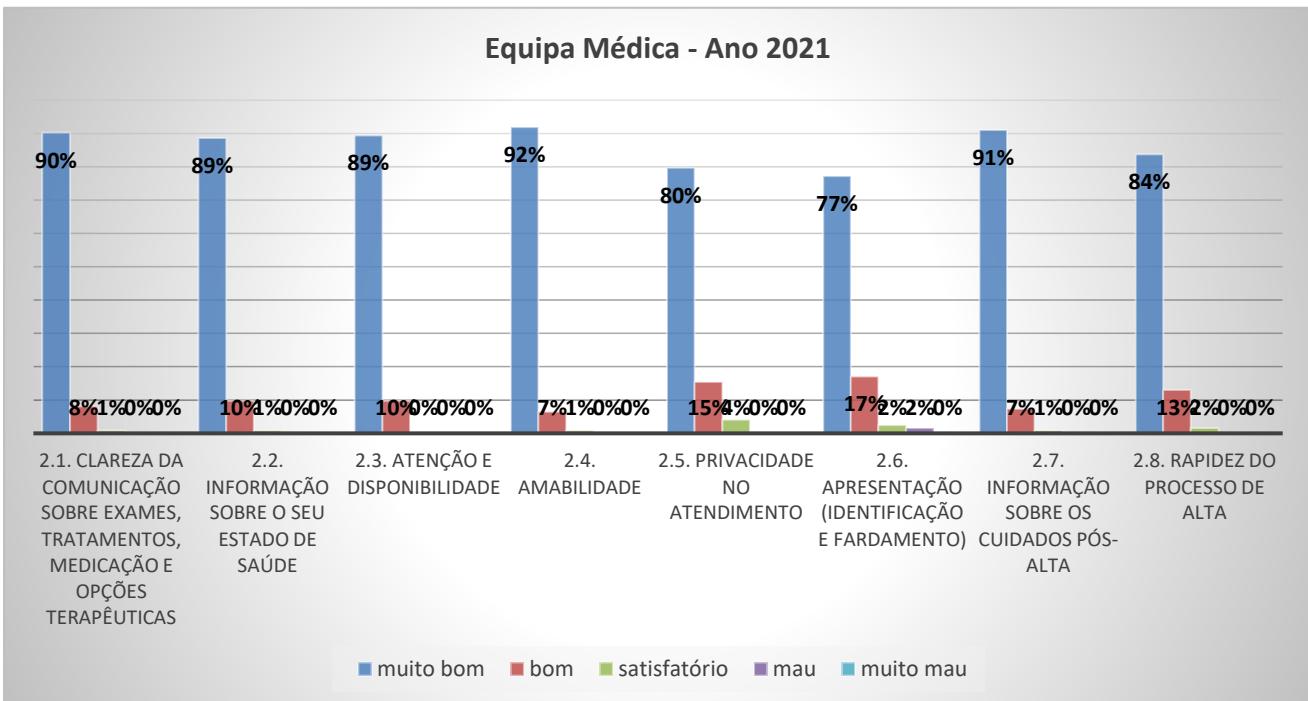
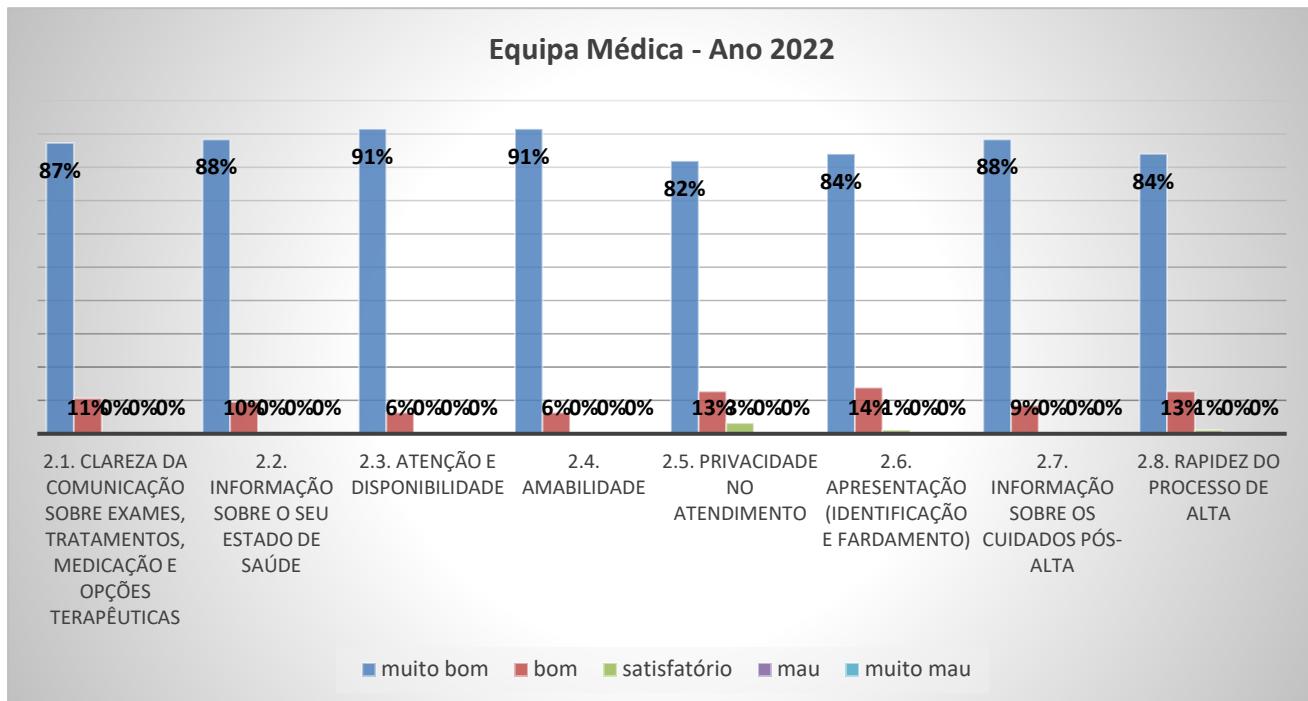


Atendimento prestado pelo secretariado/recepção - Ano 2021



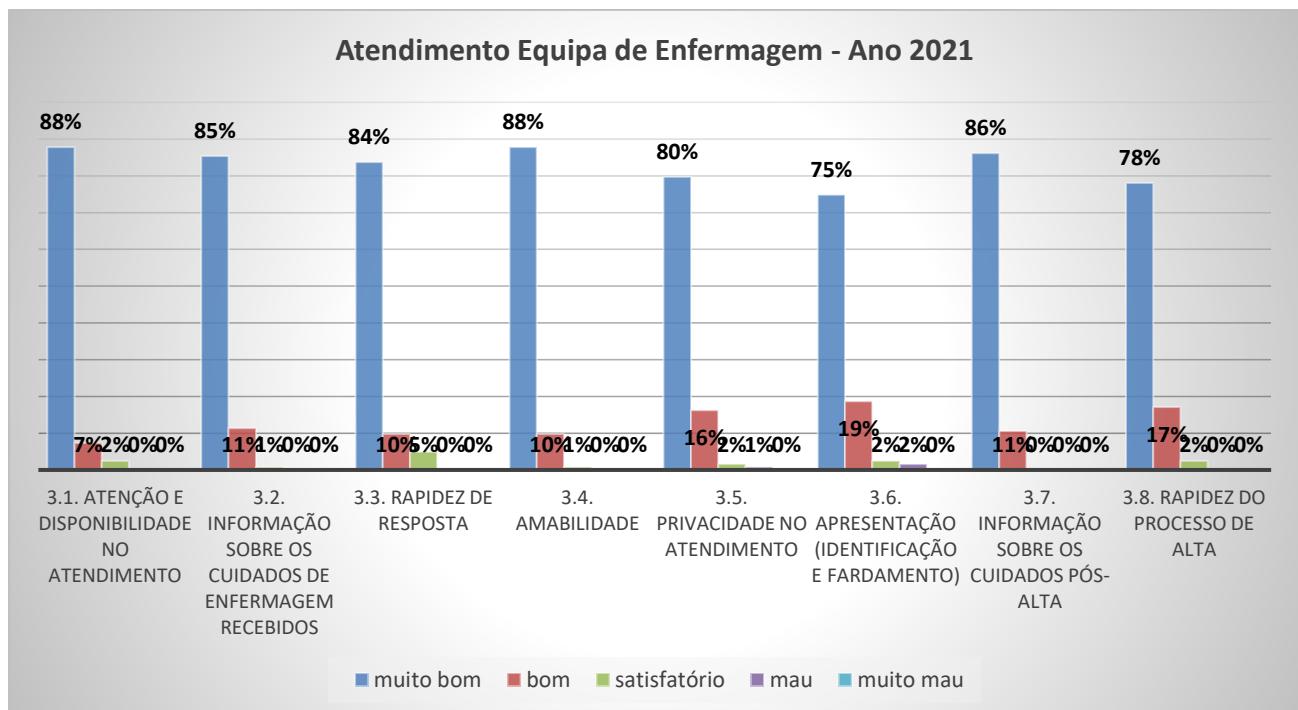
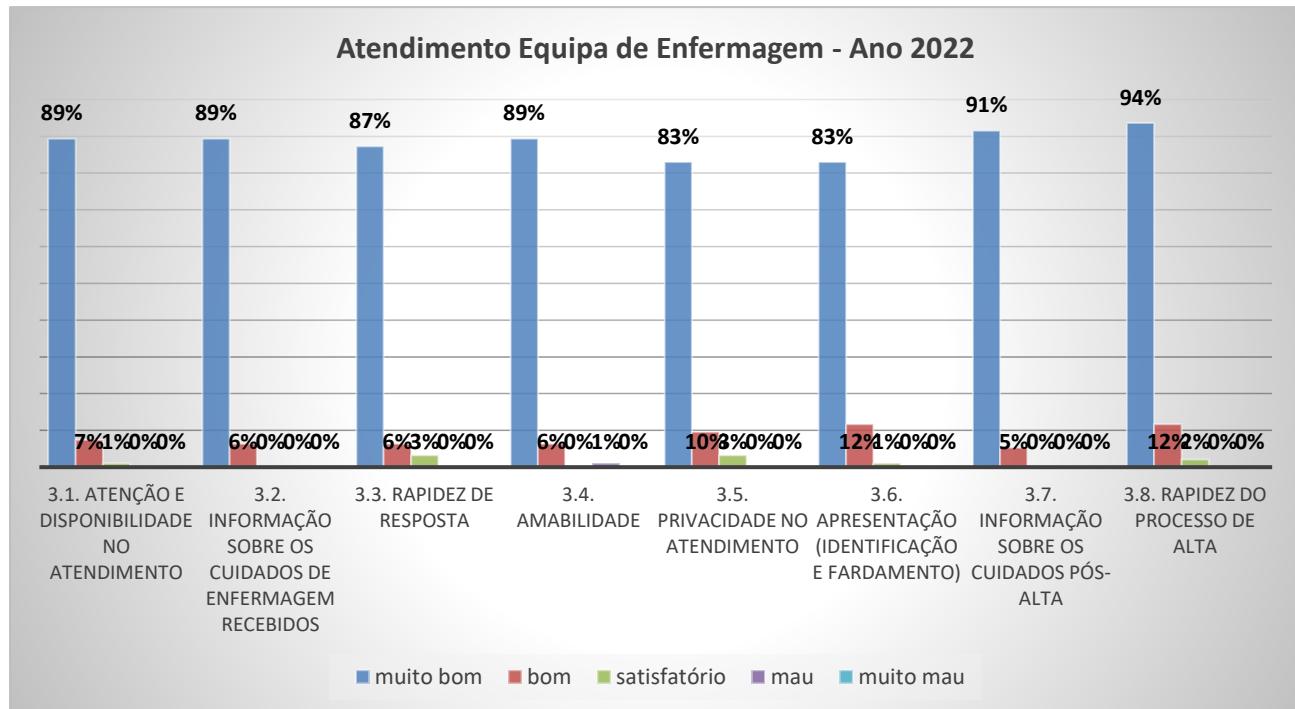


Equipa Médica



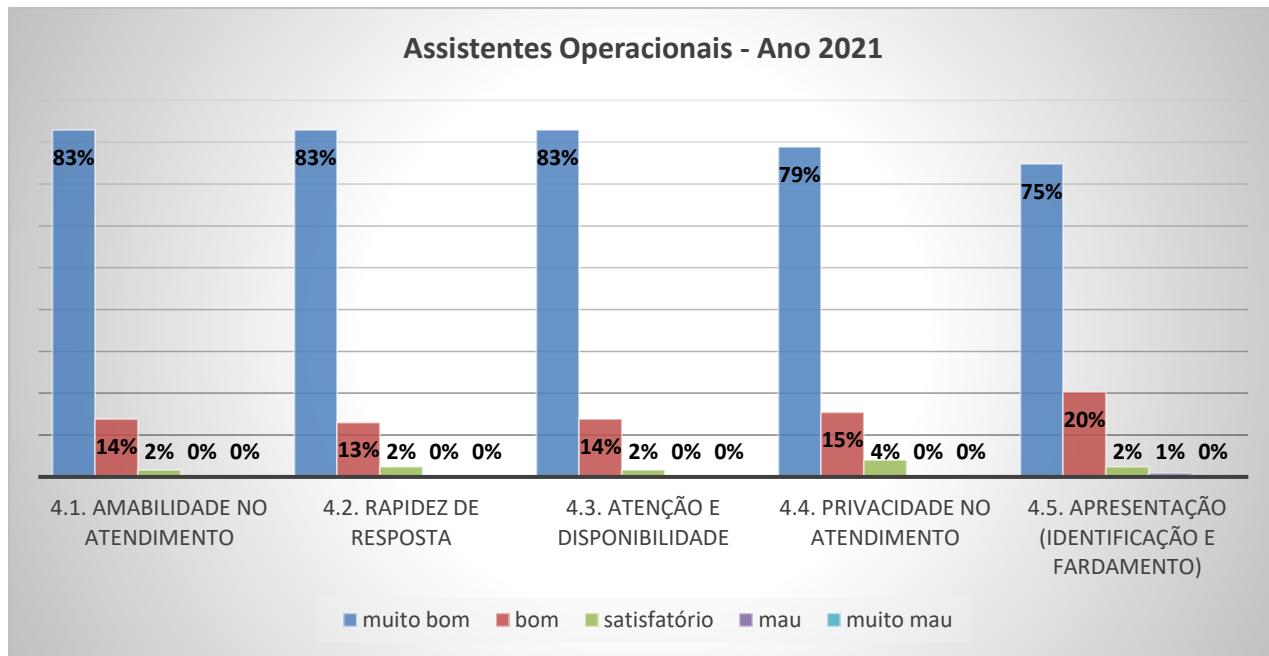
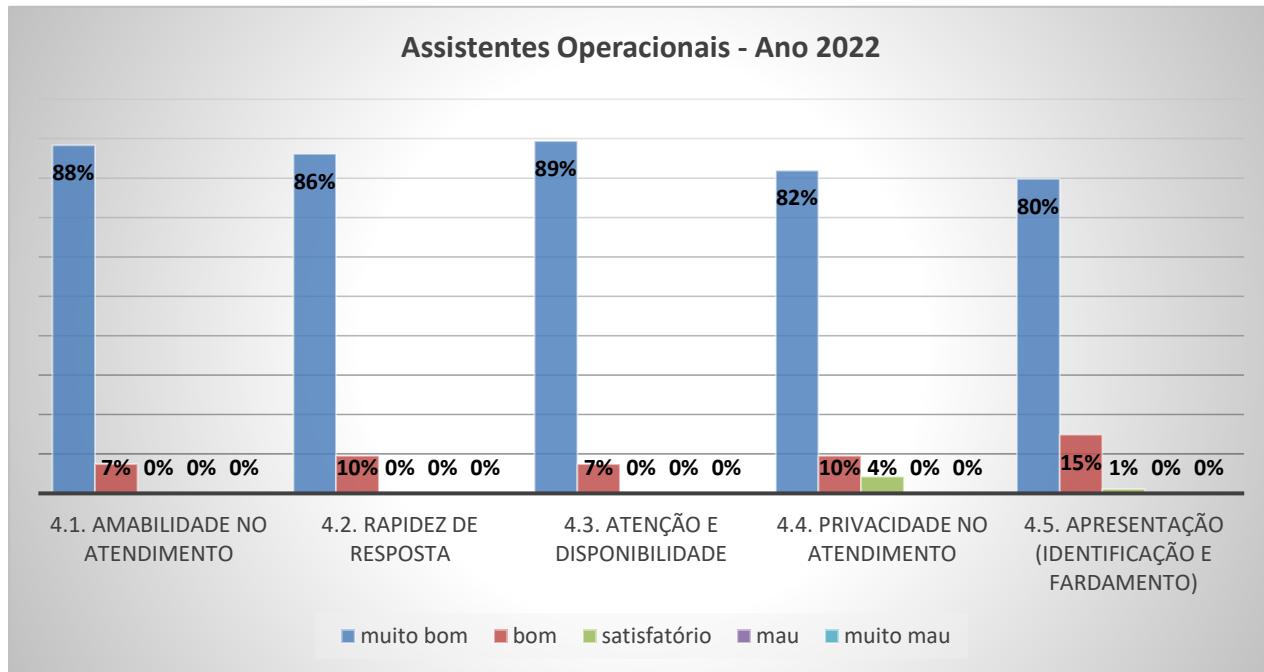


Equipa de Enfermagem



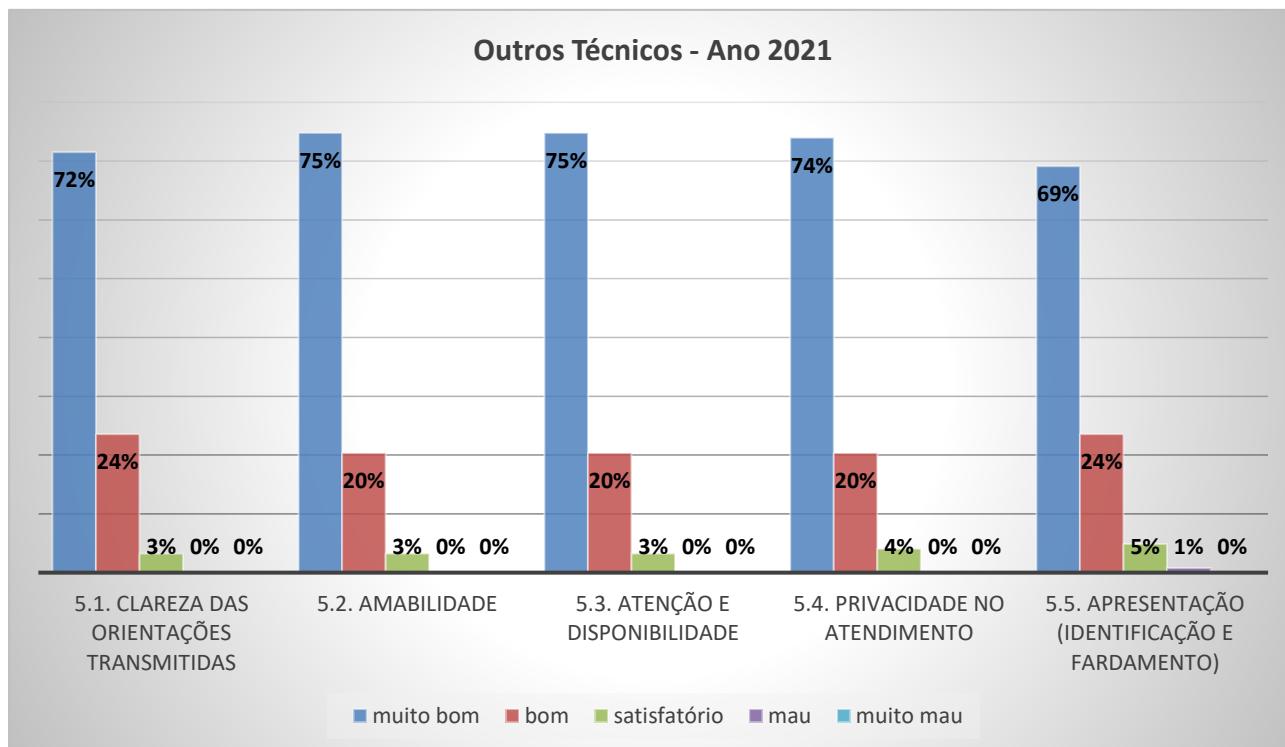
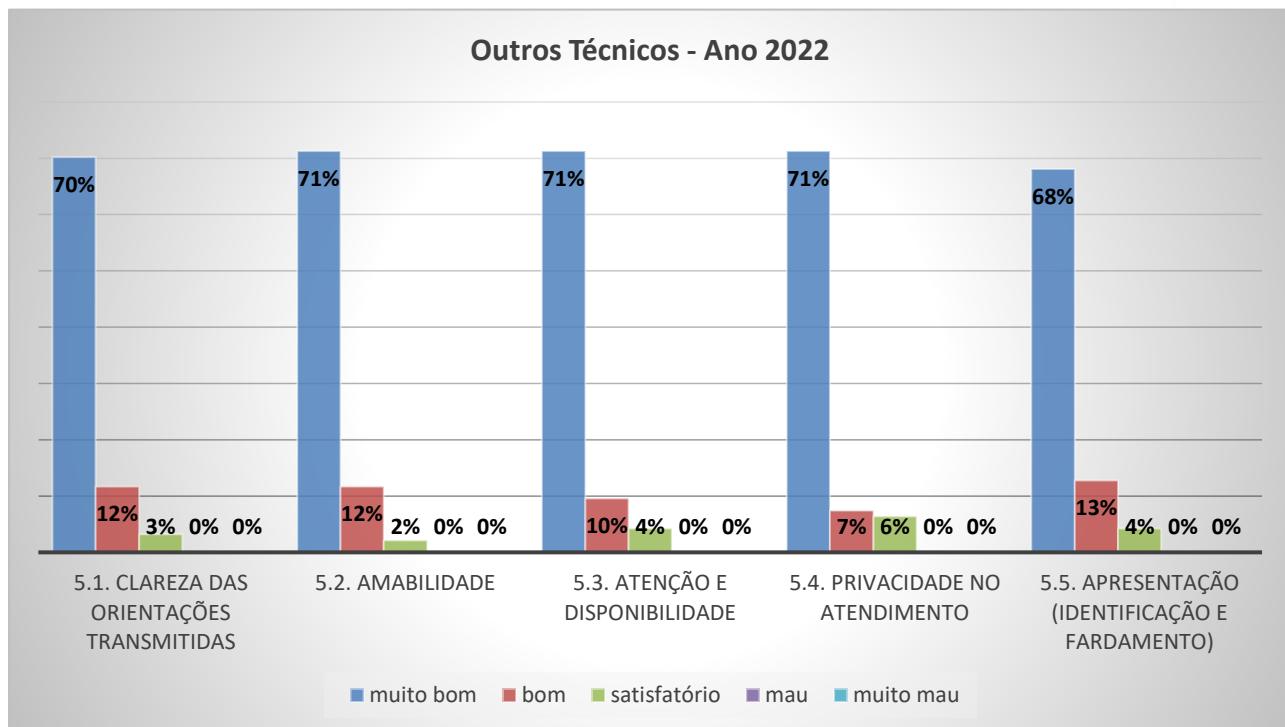


Equipa de Assistentes Operacionais





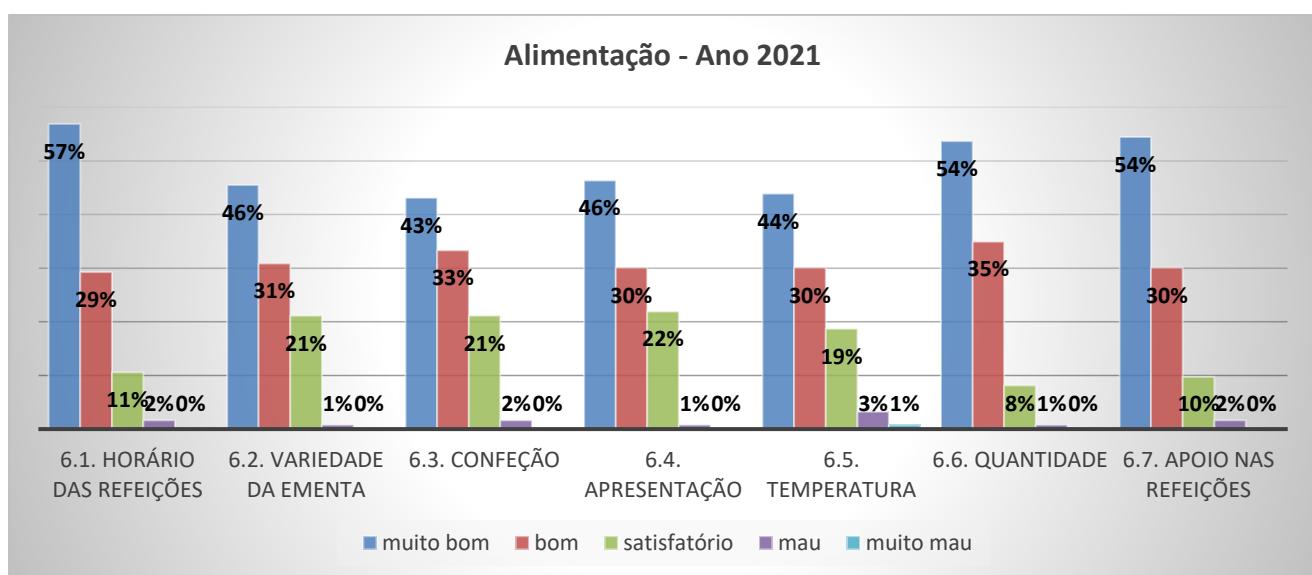
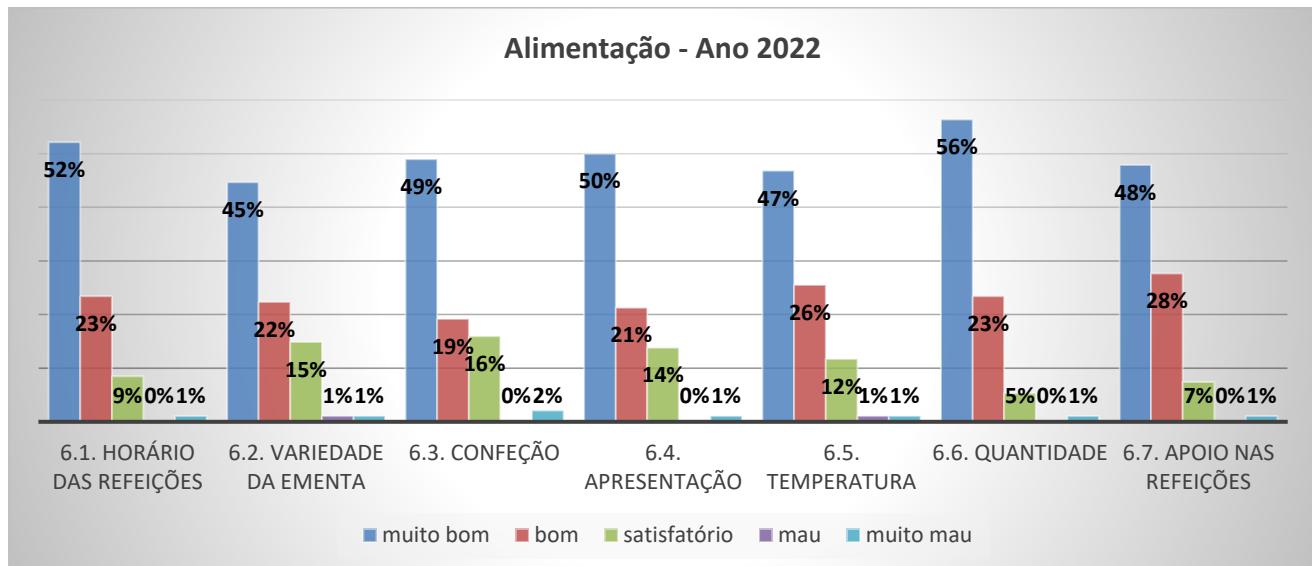
Outros Técnicos





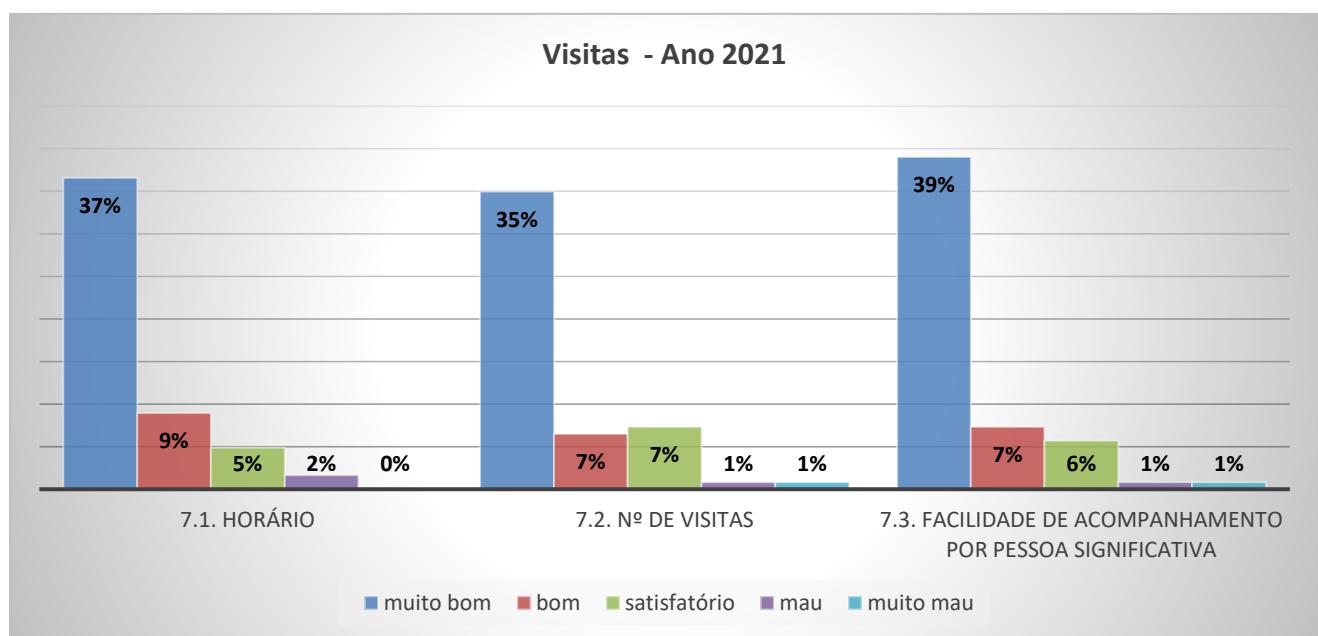
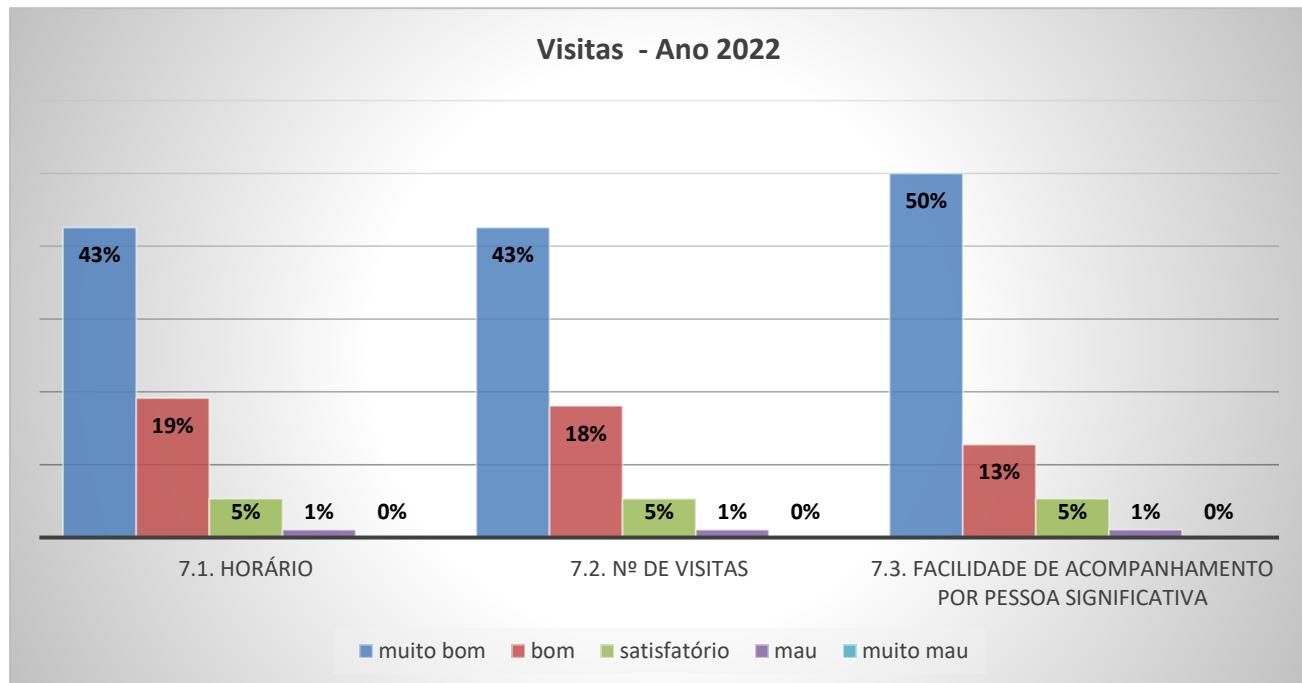
AVALIAÇÃO INFRA-ESTRUTURAS

ALIMENTAÇÃO



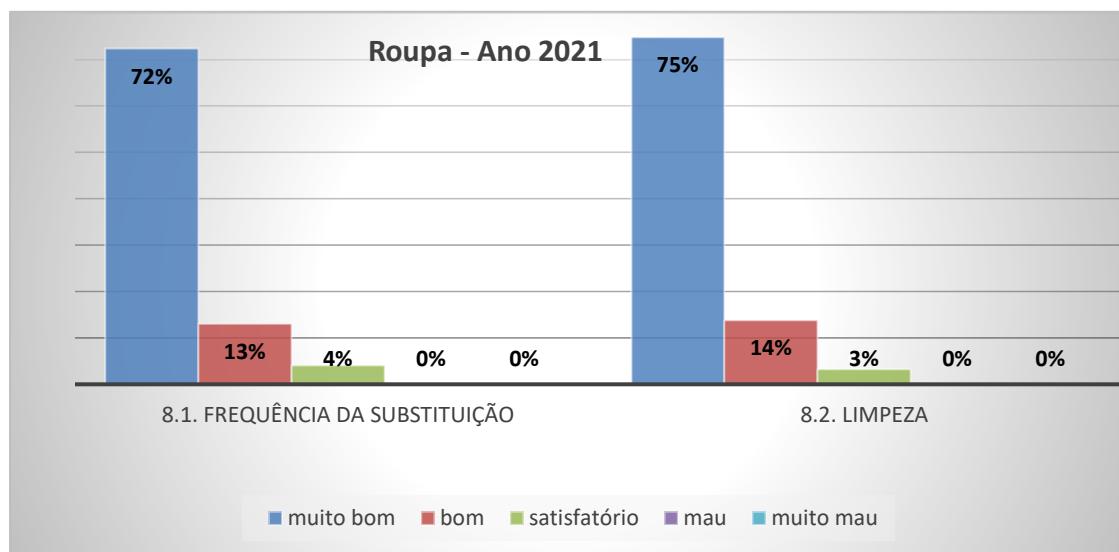
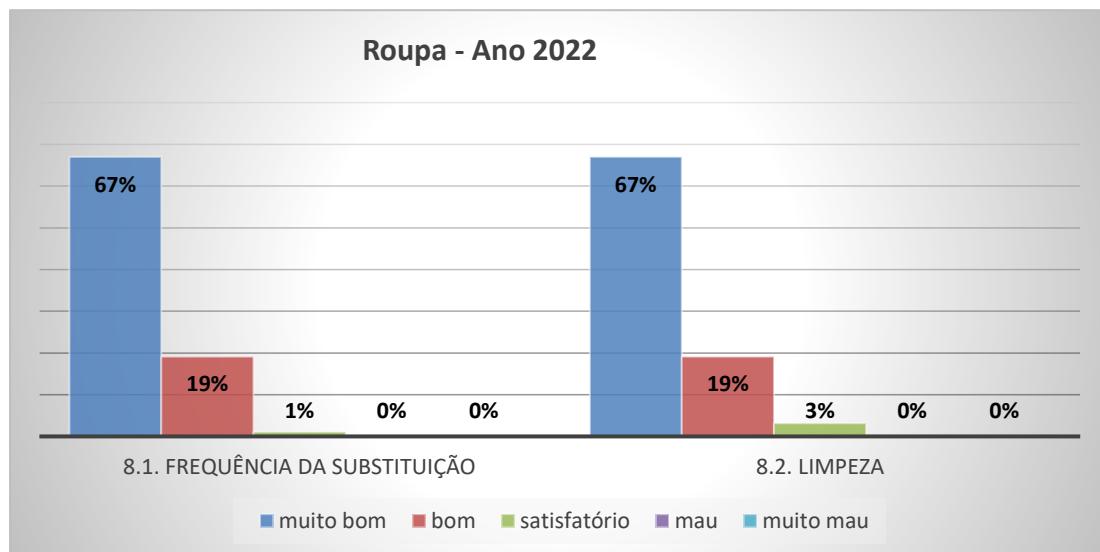


Visitas



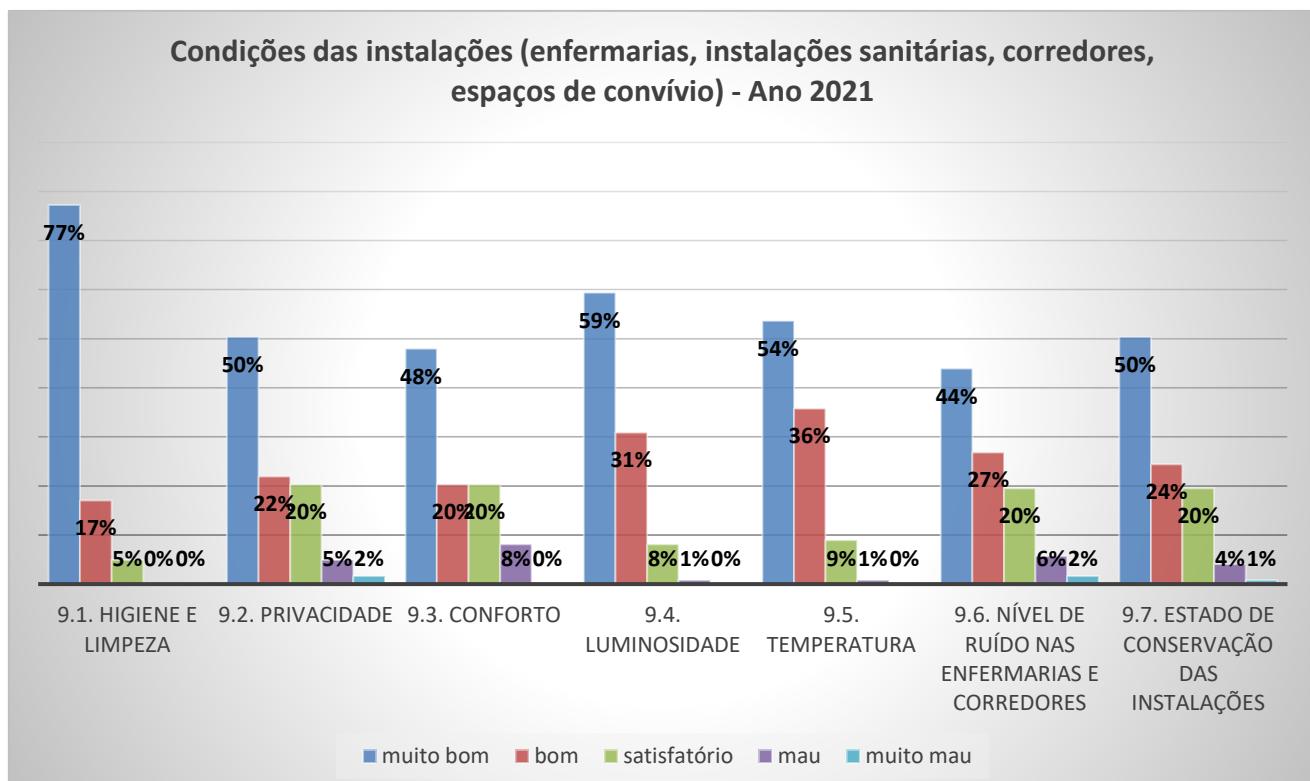
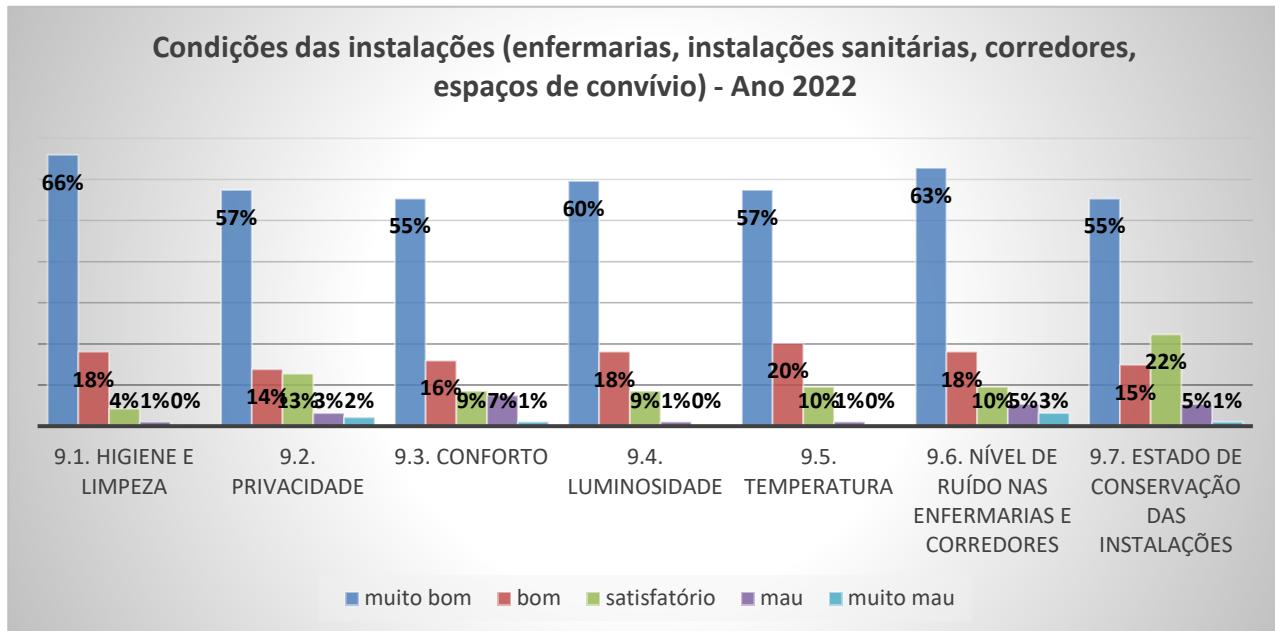


Roupas





Instalações





Mensagens de apreço/elogio:

- “Queremos deixar os nossos parabéns e o nosso agradecimento para todos os profissionais, simpatia, dedicação e empenho!”
- “Agradecer imenso a toda a equipa que cuidou de mim nesta curta estadia, O serviço é exemplar espero que mantenham essa boa energia para com os doentes.”
- “Manter a qualidade de assistência e o Humanismo de toda a equipe.”
- “Muito Obrigada. Foi um serviço excelente.”
- “Nada a dizer. Tudo muito bem organizado, equipa muito simpática e sempre disponível para qualquer informação”
- “Um especial obrigado à Enfermeira Paula e à Auxiliar João que foram fantásticas.”
- “Médicos exemplares, enfermeiras e auxiliares, todos exemplares e cuidados com os pacientes.”
- “Fui muito bem tratada assim como os médicos e agradeço.”

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

