

2022

Questionários de satisfação

Relatório Anual

Cardiologia Pediátrica – Internamento - HSC



Março 2023

Gabinete de Comunicação e Imagem 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.

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/recepção	muito bom	bom	satisfatório	mau	muito mau
1.1. Amabilidade					
1.2. Clareza das informações prestadas					
1.3. Apresentação (identificação e fardamento)					

2. Equipa 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. Equipa 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. Roupa	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



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.

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO

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.



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 – saídos diretos</i>	307	331	348
<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:

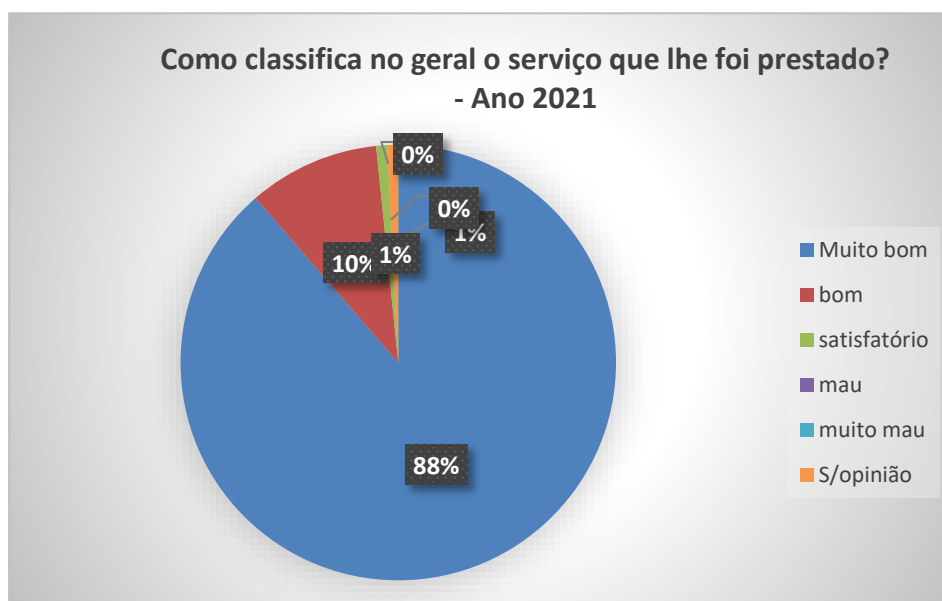
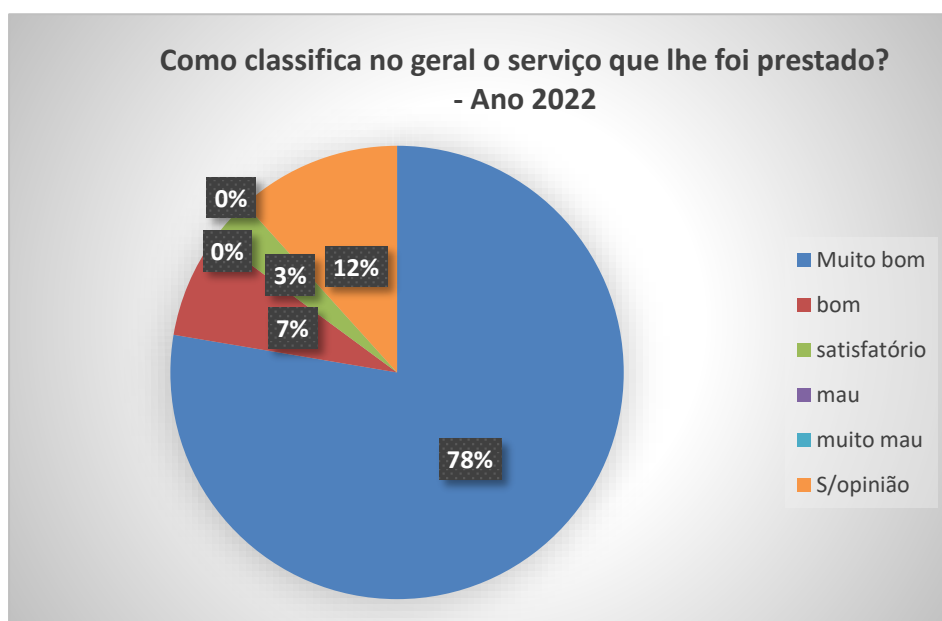
- “As refeições deviam ser servidas mais cedo (almoço e jantar). Vieram sempre depois das 13h, 13h30 e para bebés pequenos faz diferença na hora da sesta, pois ficam cheios de sono e não comem.”
- “Mais atenção na alimentação. Bebe o meses não comia pastosa e engasgou. Tive que trazer varinha para passar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

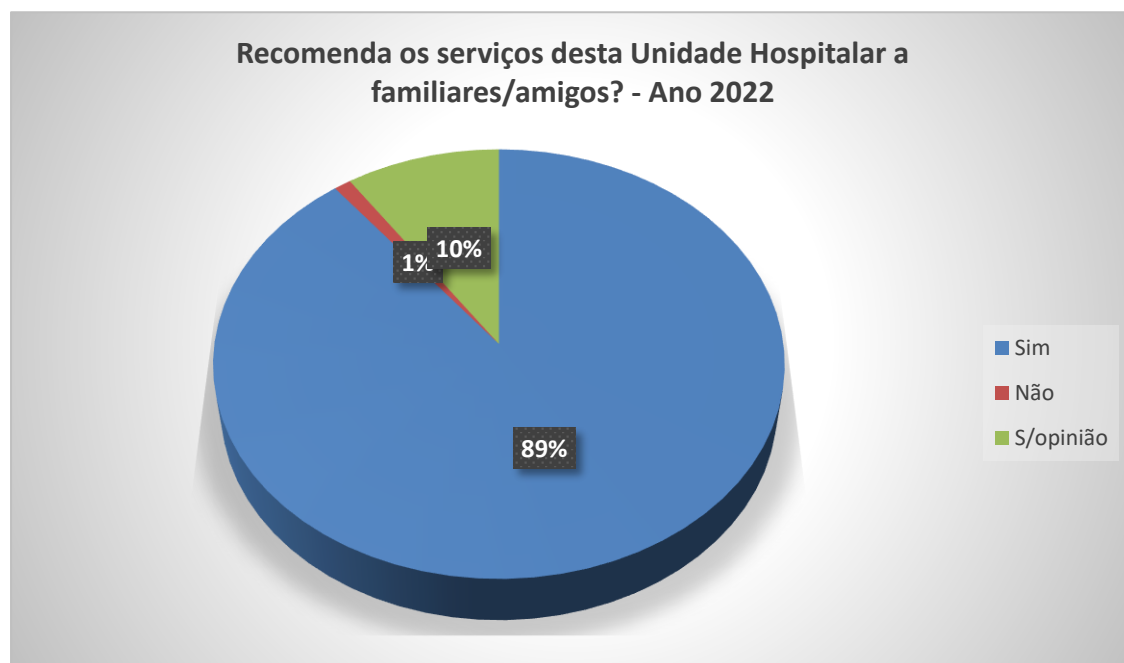
OPINIÃO GERAL SOBRE O SERVIÇO DE CARDIOLOGIA PEDIÁTRICA

COMO CLASSIFICA O SERVIÇO DE CARDIOLOGIA PEDIÁTRICA?





Recomendaria os serviços desta Unidade Hospitalar?

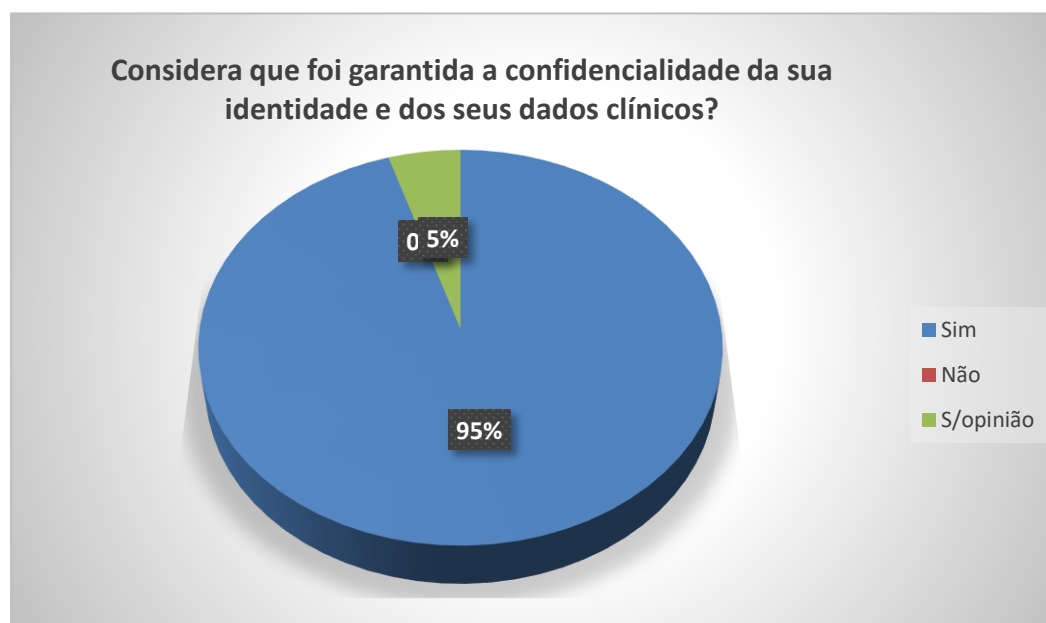
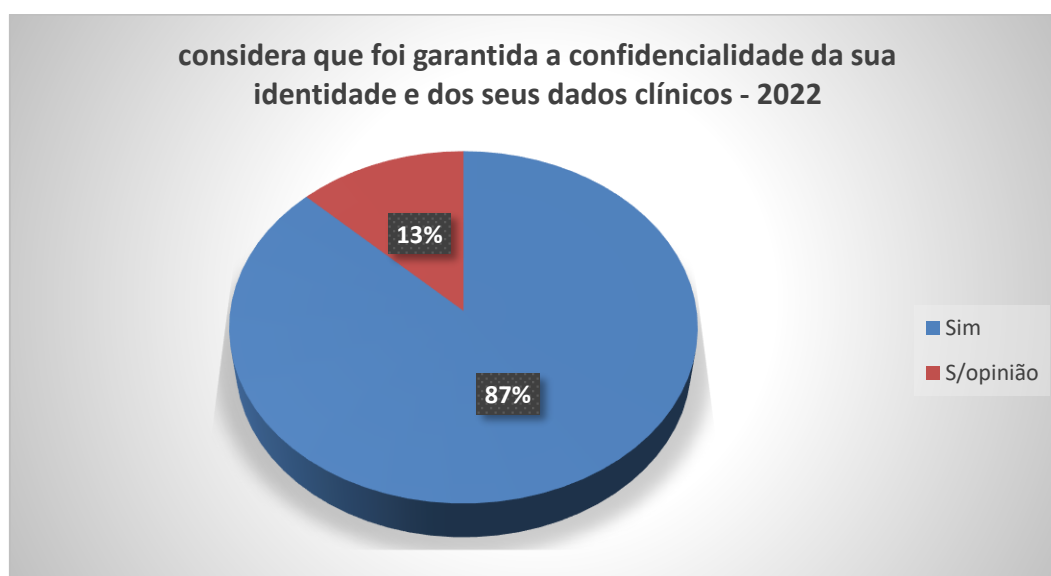


Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?



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.



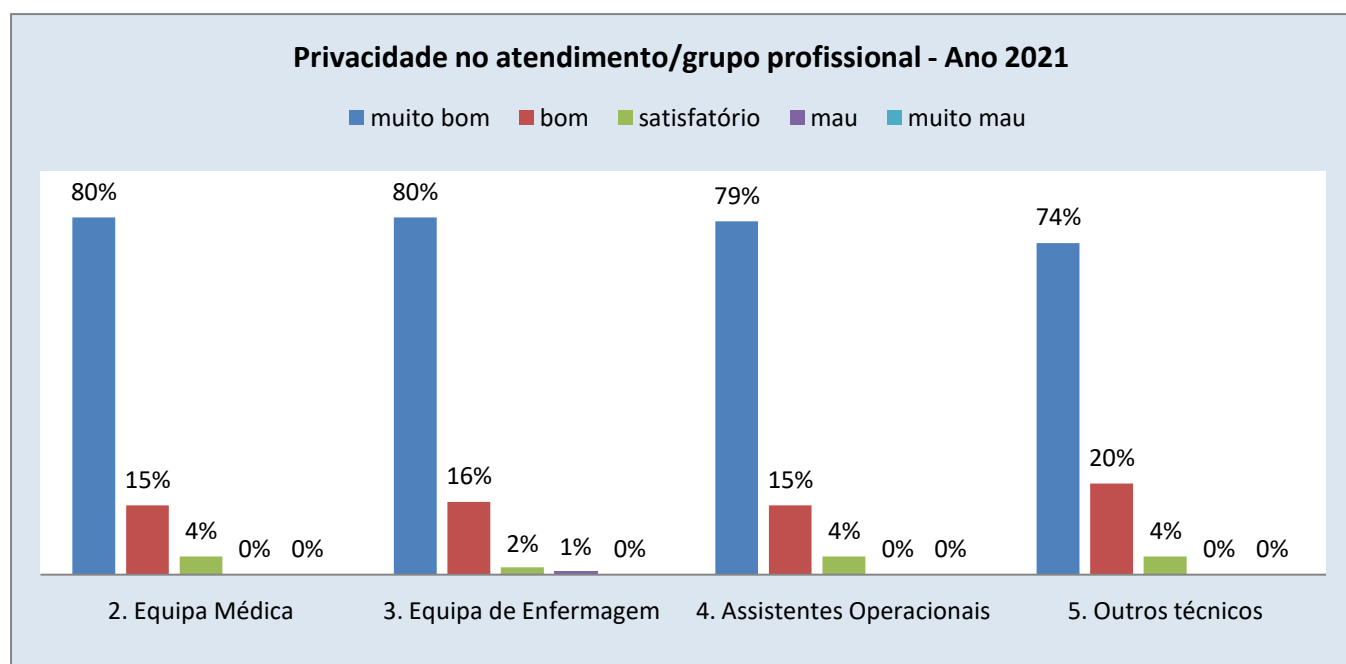
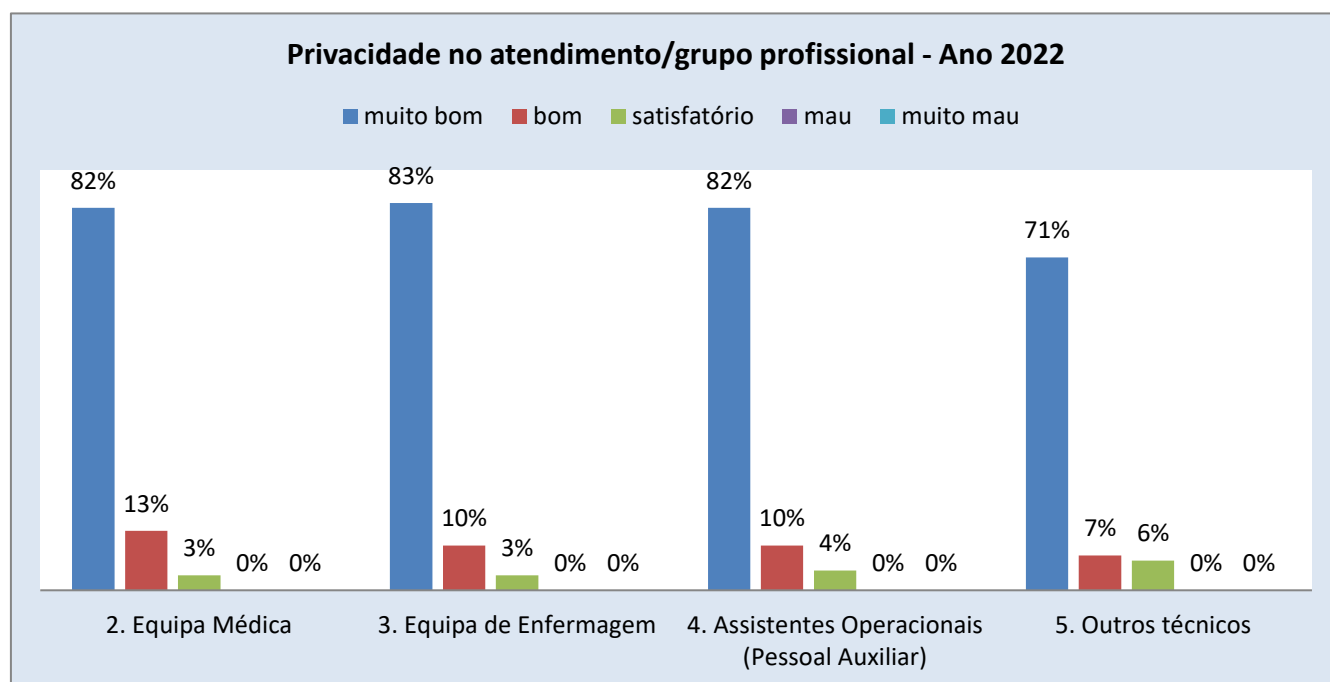


Sugestões remetidas	2019	2020	2021	2022
Higienização dos Espaços				
Limpar com mais frequência os WCS			1	
Total	0	0	1	0
Alimentação				
Mais variedade na fruta		2	1	
Rever horário de refeições. Deviam ser servidas mais cedo. Vieram sempre depois das 13h00				1
“Melhores refeições (qualidade) no refeitório.”	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	
WIFI 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 equipas de enfermagem			1	
Total	2	0	1	0

AVALIAÇÃO POR PROFISSIONAIS

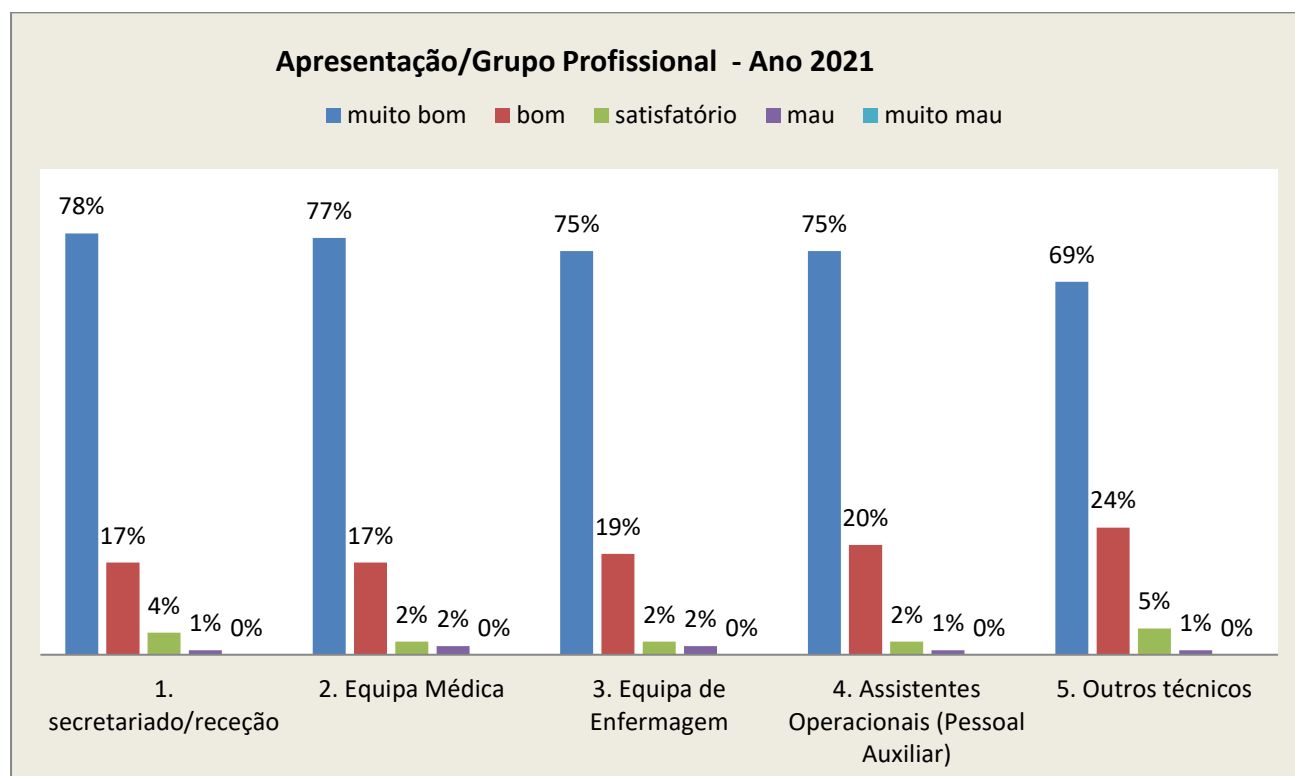
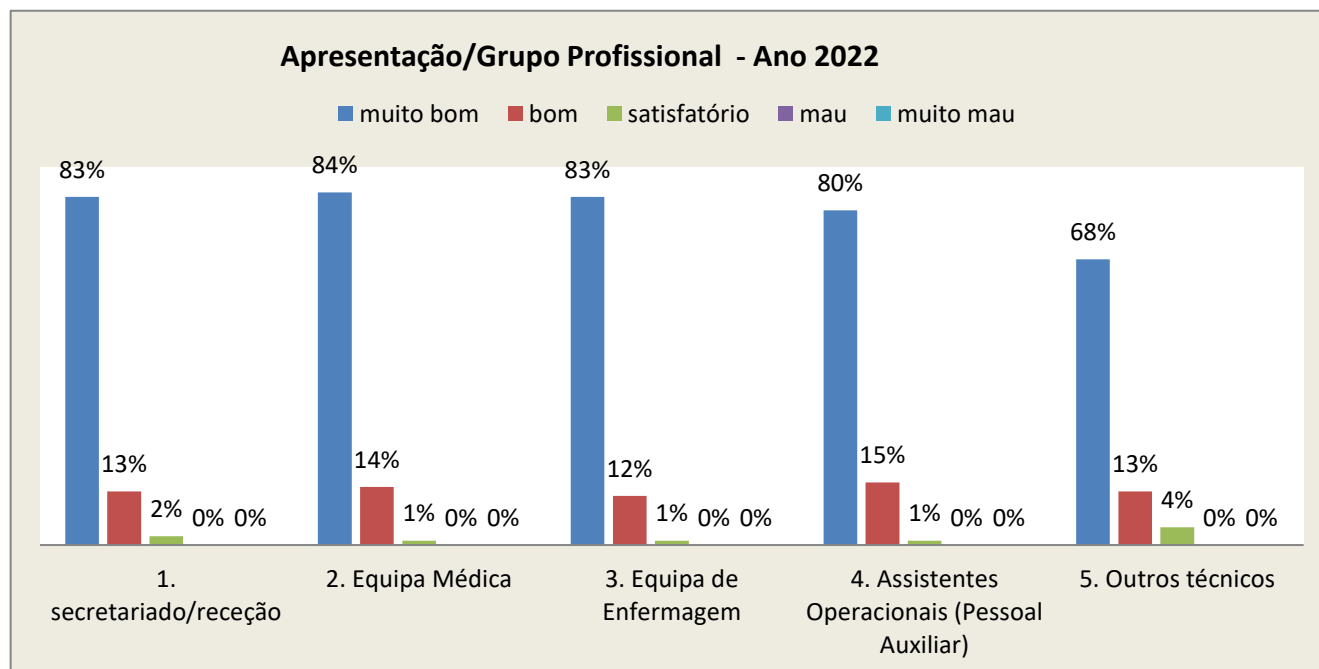
PROFISSIONAIS – PARÂMETROS EM COMUM – PRIVACIDADE; APRESENTAÇÃO;
AMABILIDADE

Privacidade no atendimento



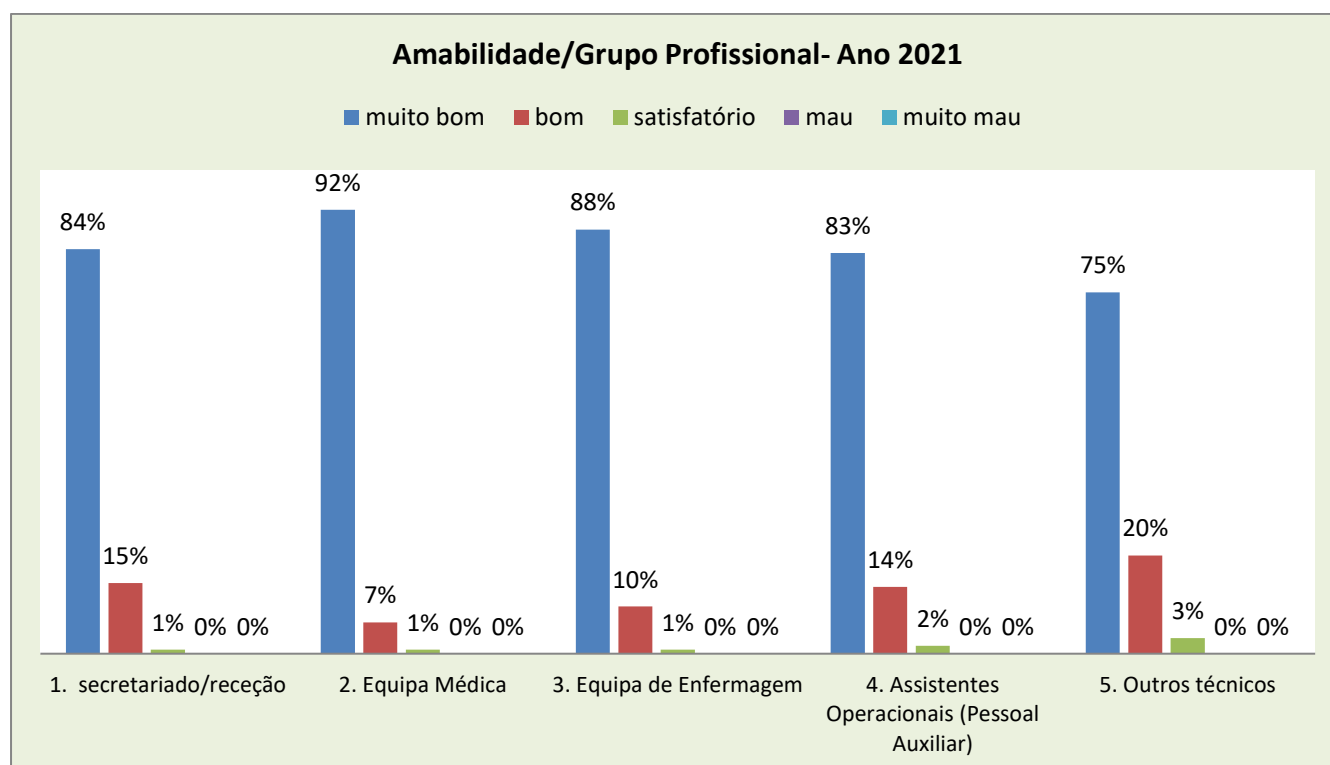
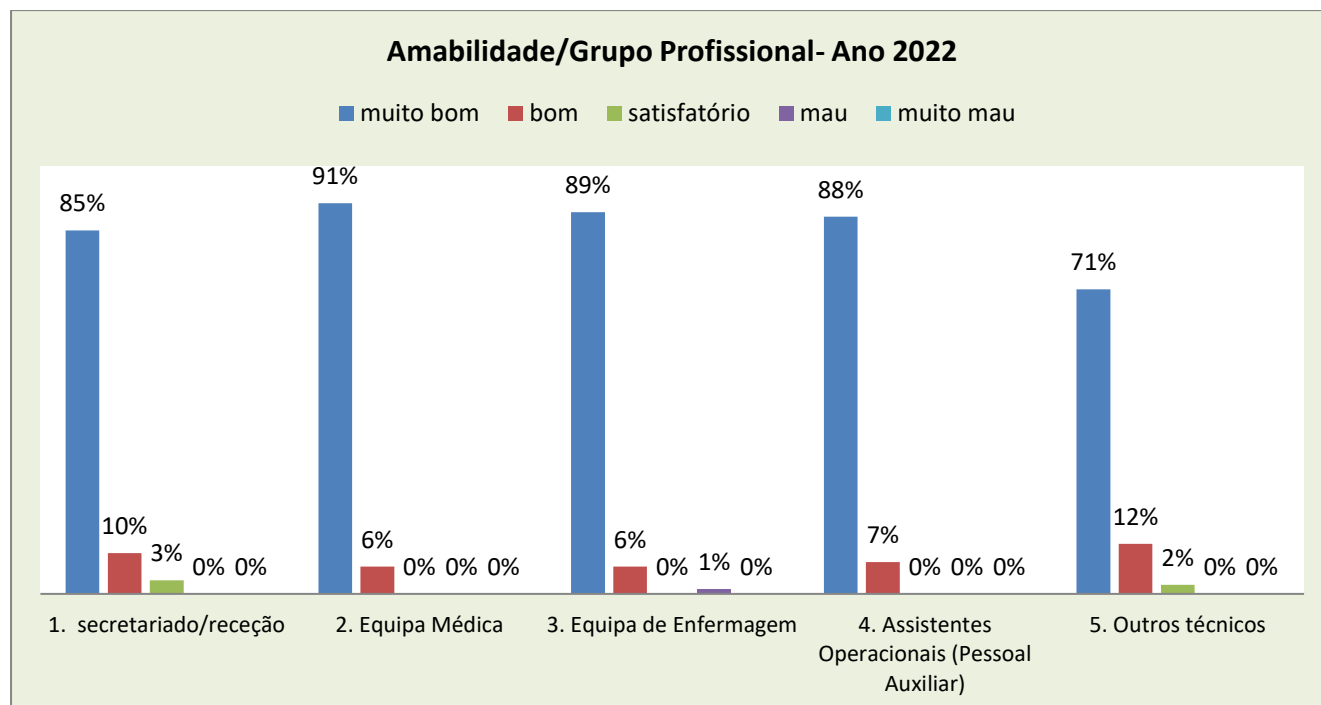


Apresentação – Identificação e Fardamento



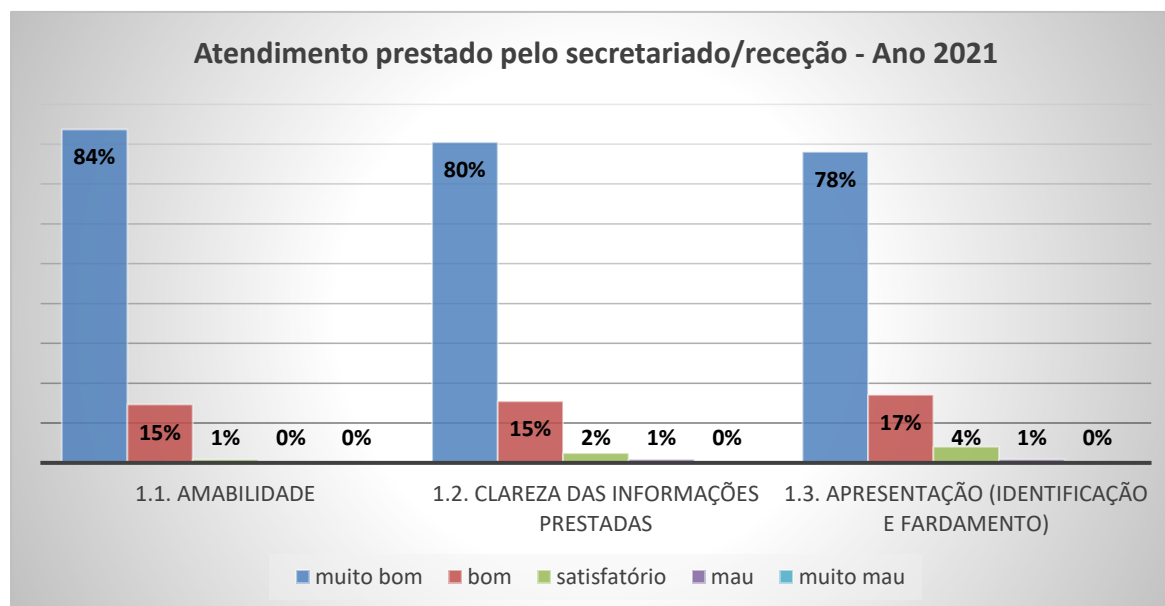
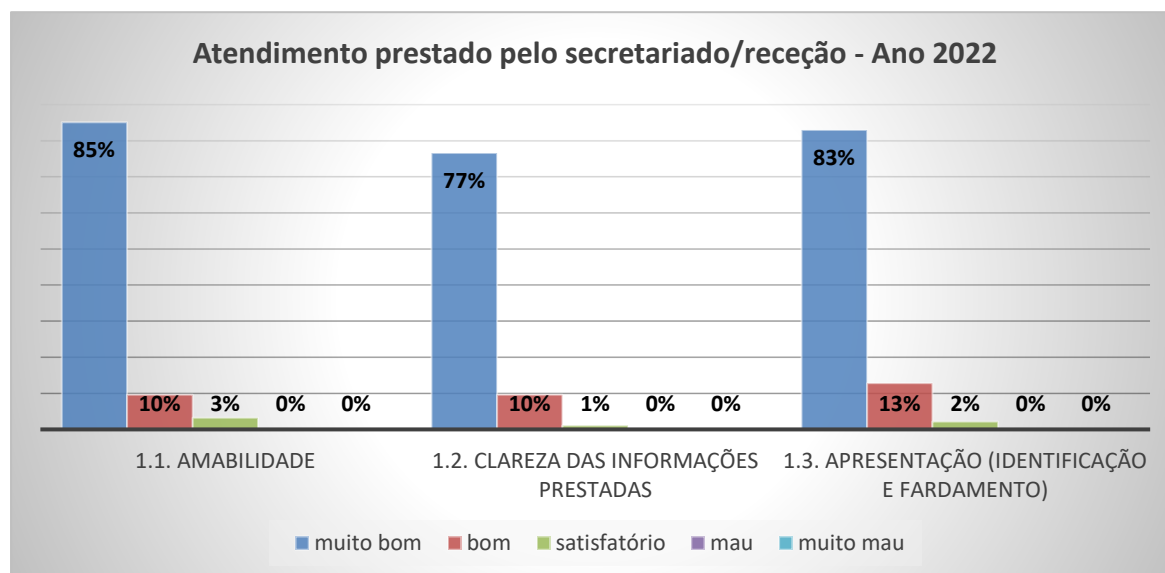


Amabilidade no atendimento



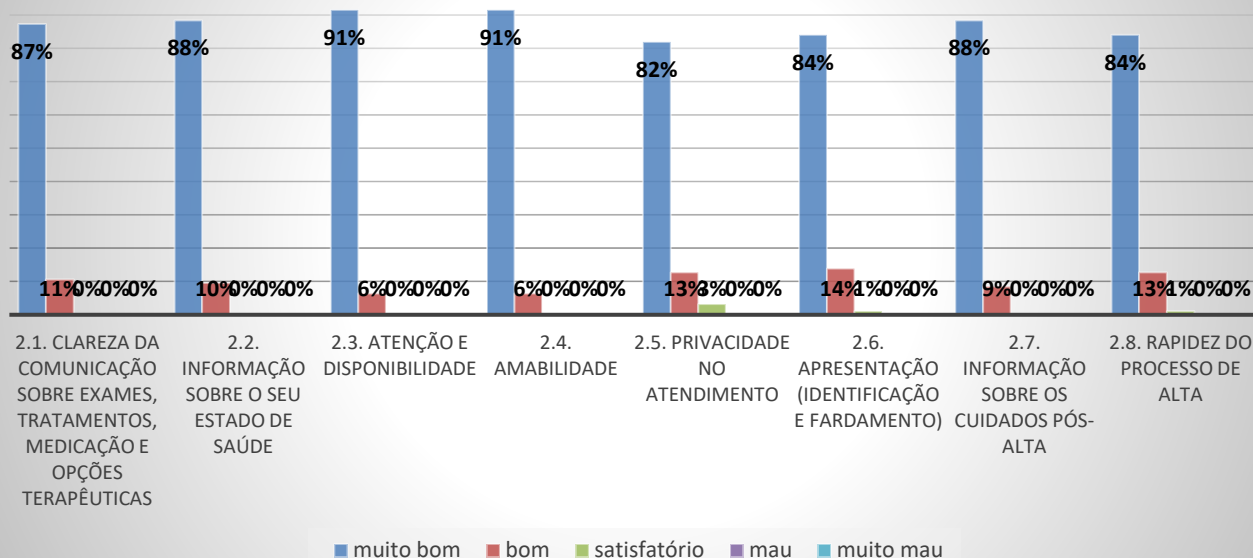


Secretariado

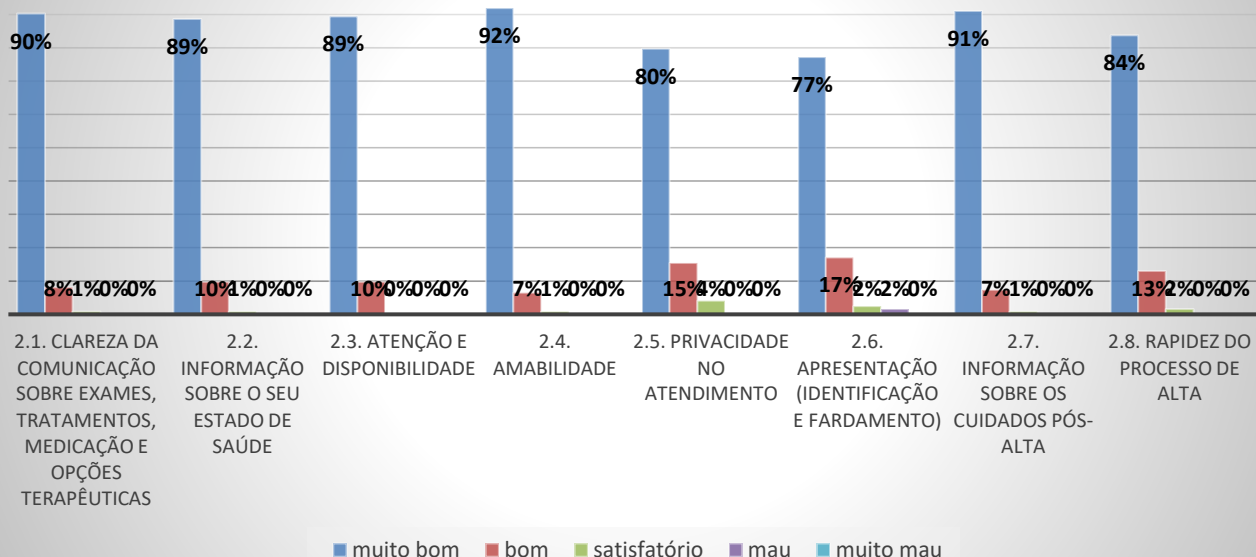


Equipa Médica

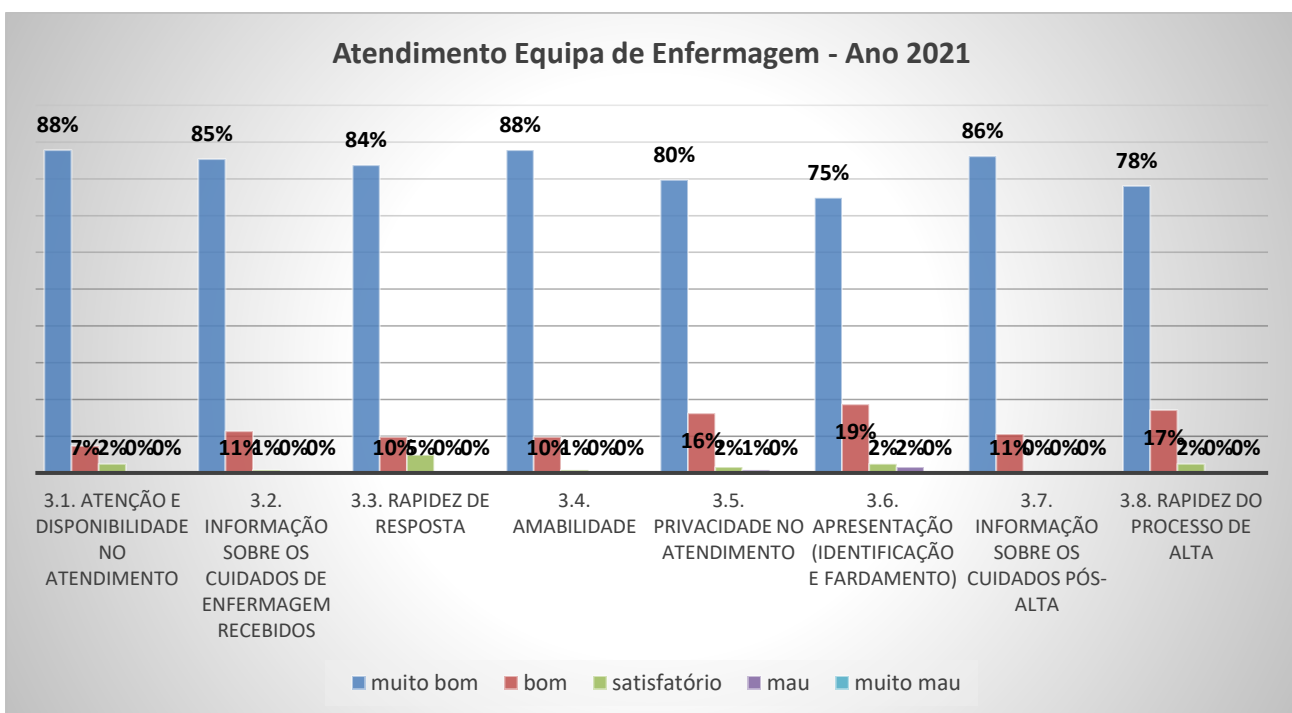
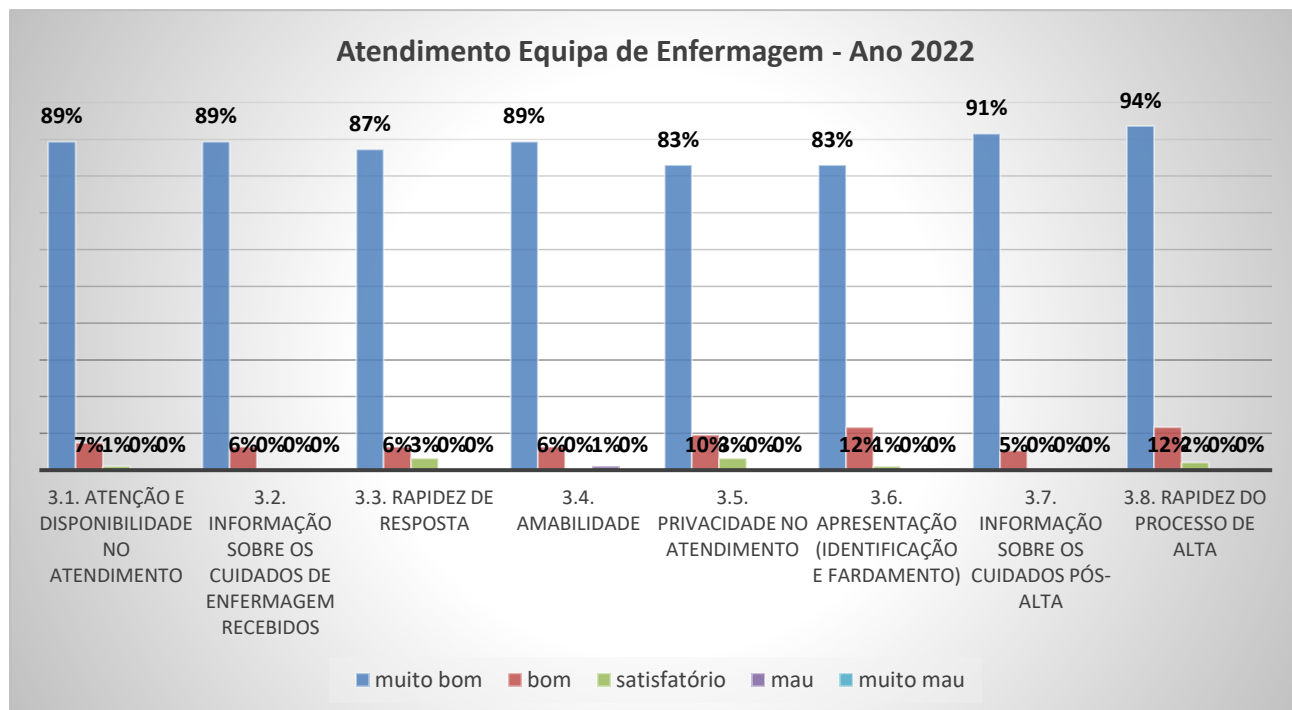
Equipa Médica - Ano 2022



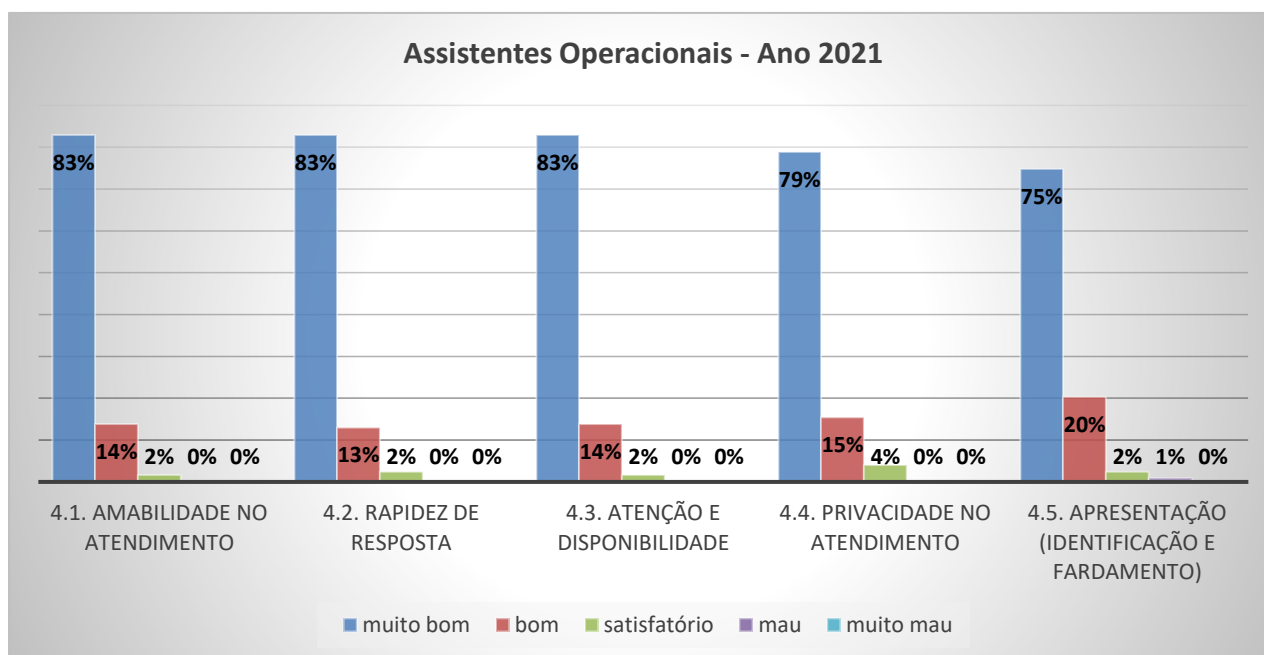
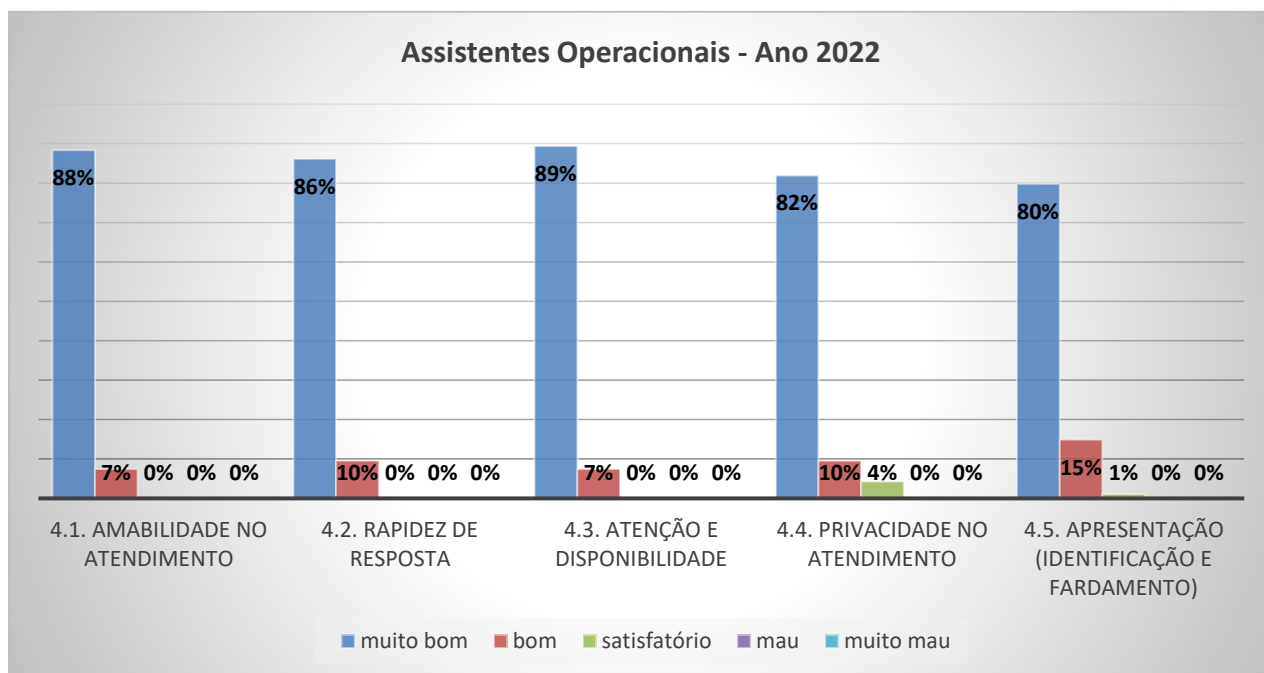
Equipa Médica - Ano 2021



Equipa de Enfermagem

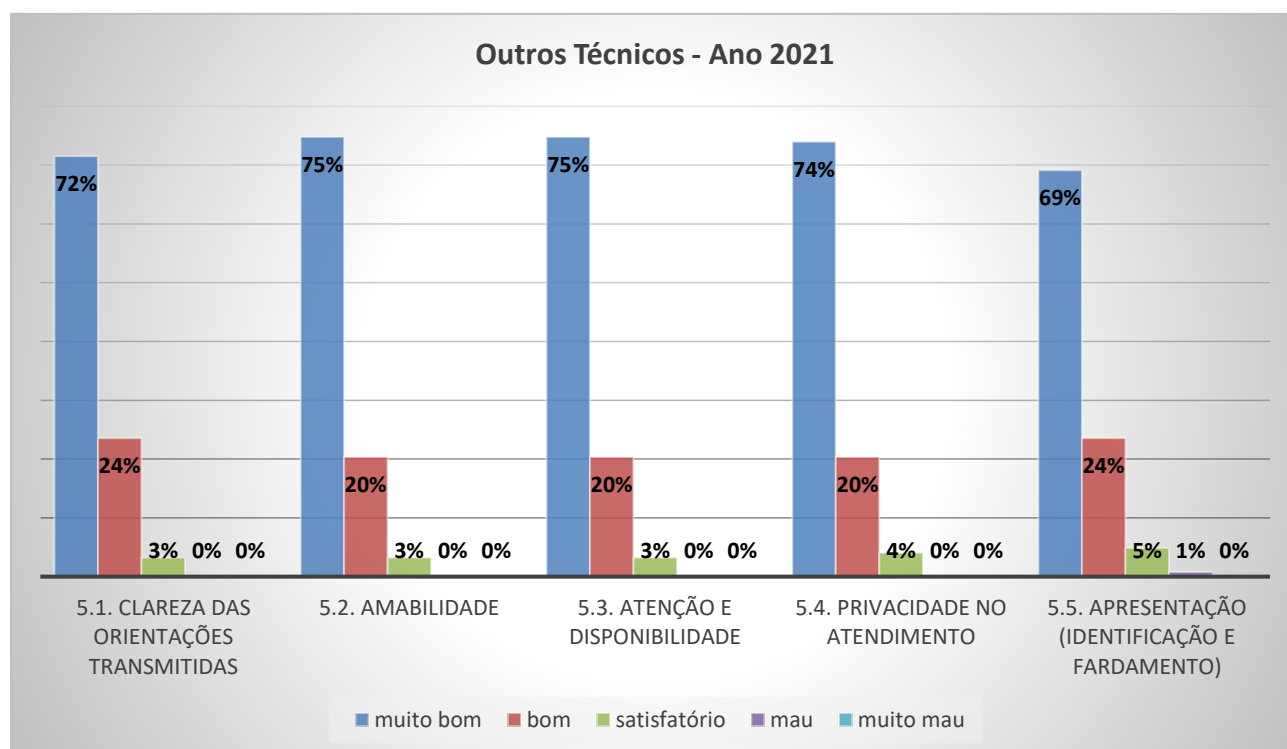
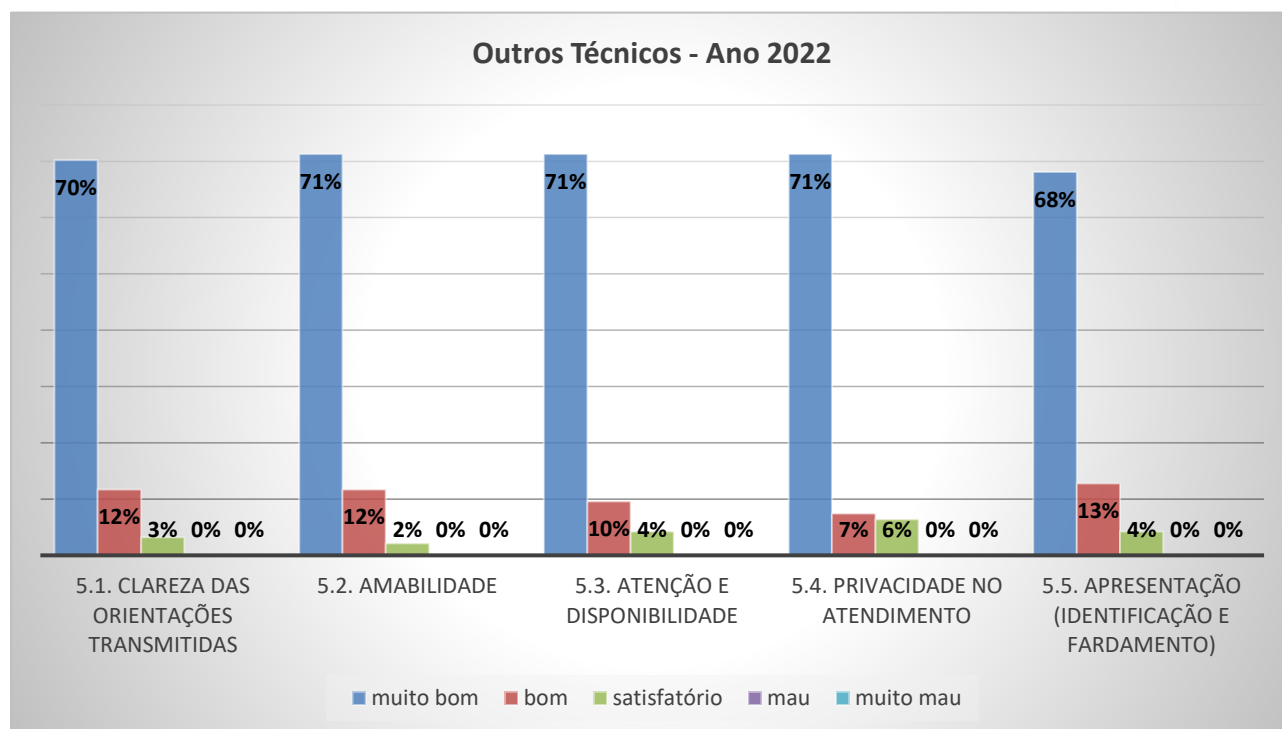


Equipa de Assistentes Operacionais





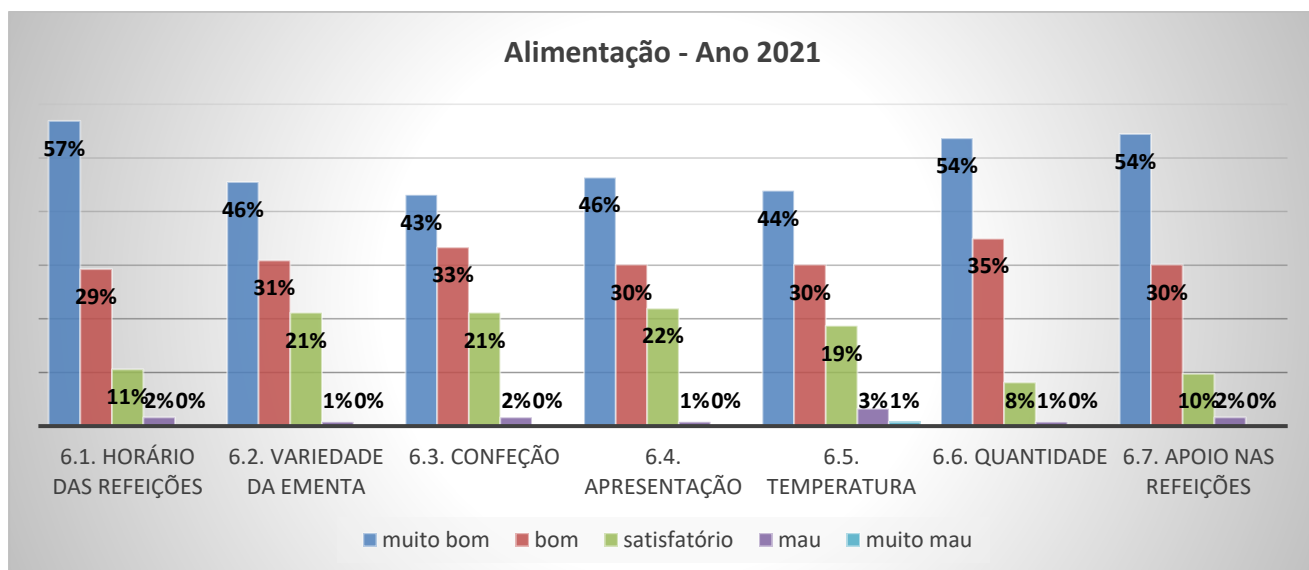
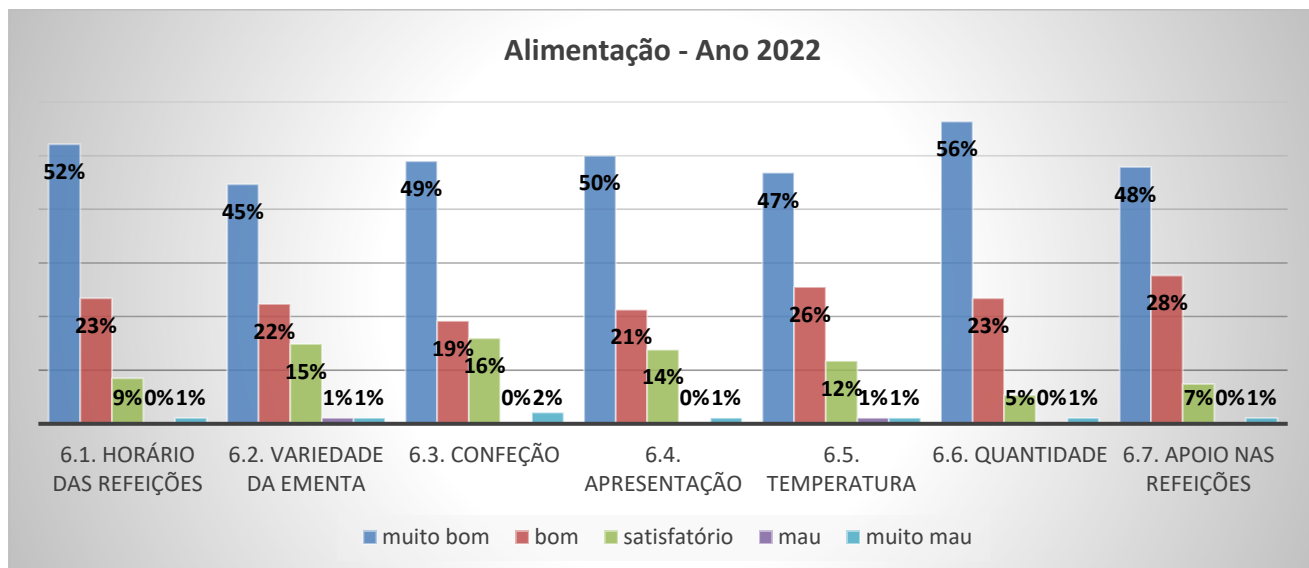
Outros Técnicos



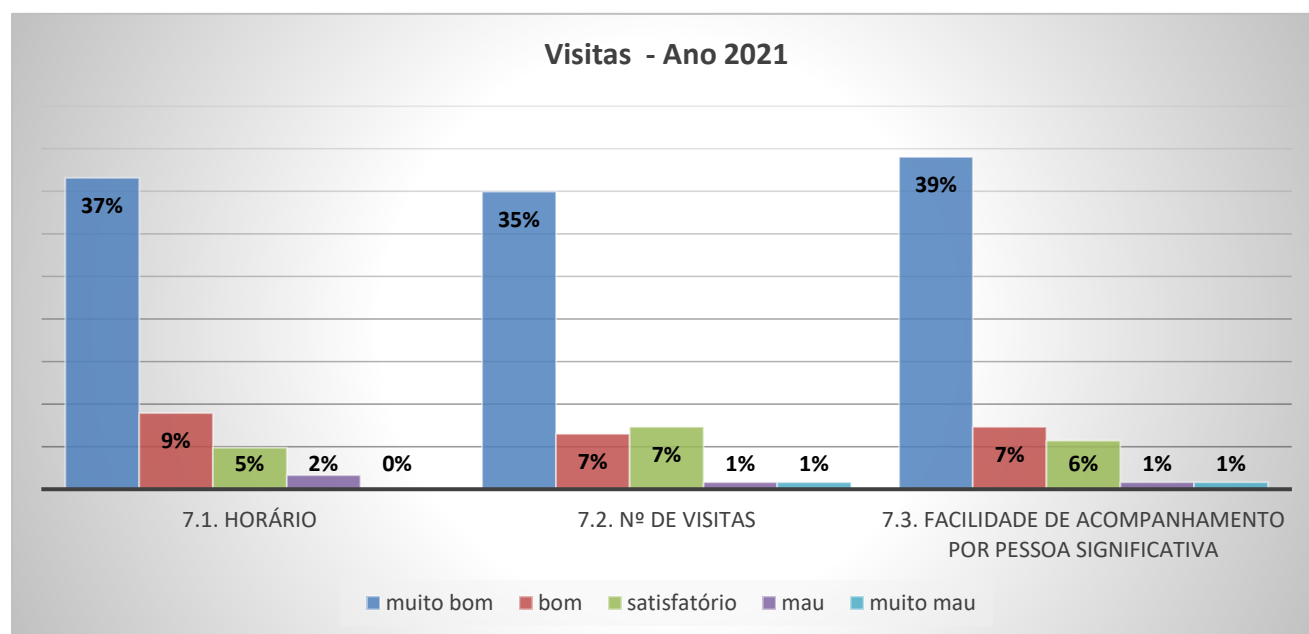
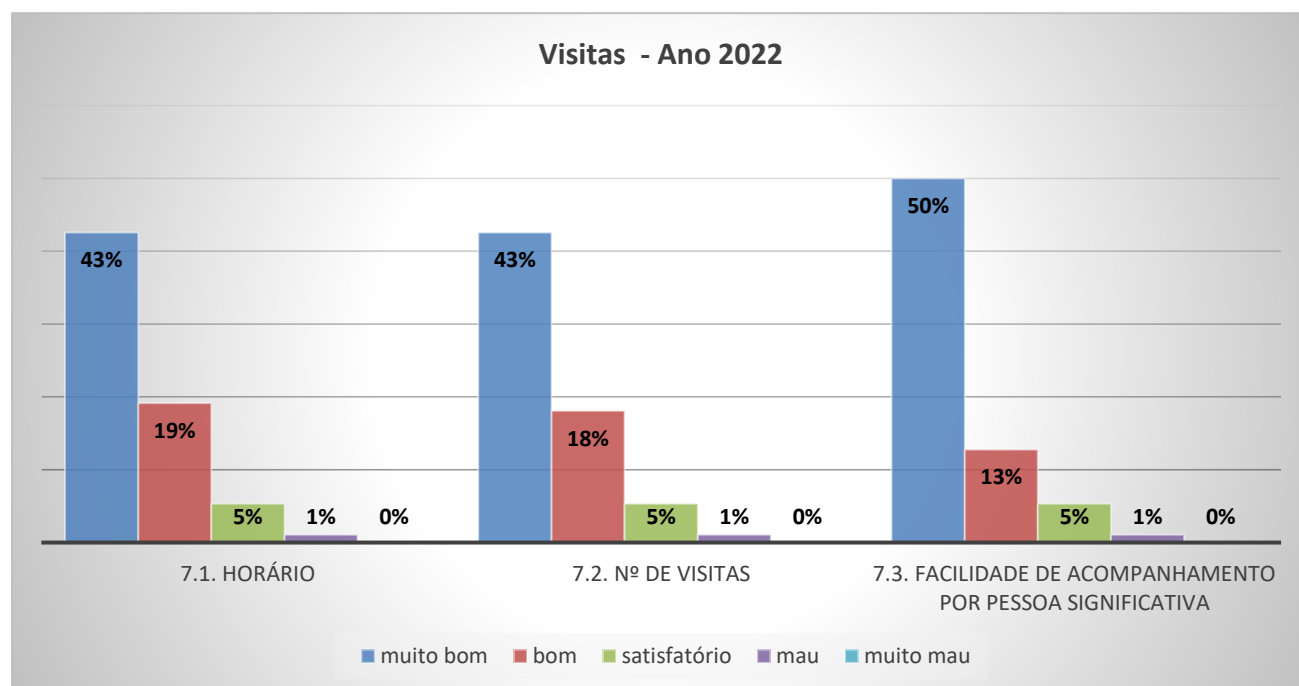


AVALIAÇÃO INFRA-ESTRUTURAS

ALIMENTAÇÃO

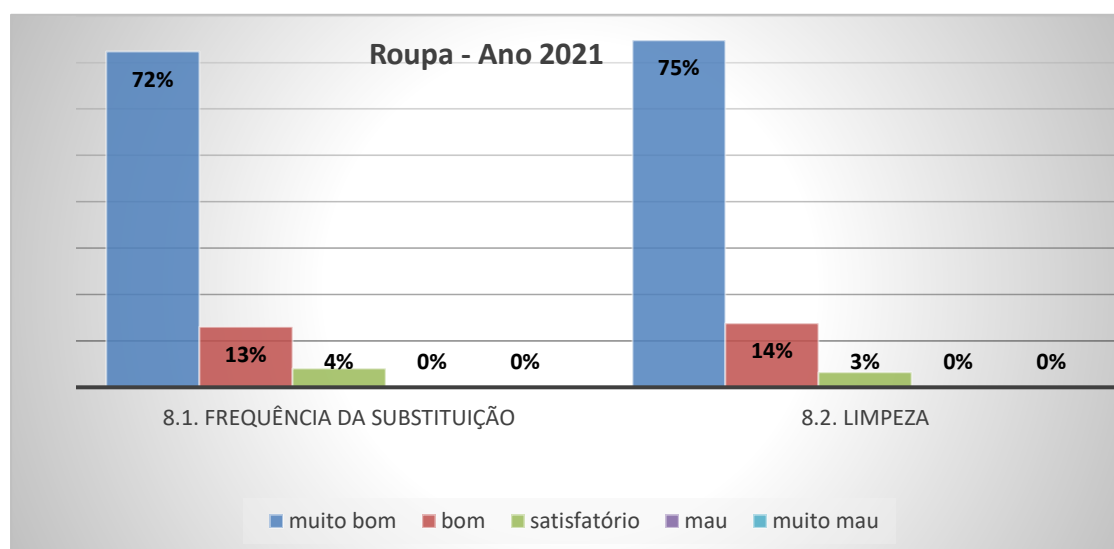
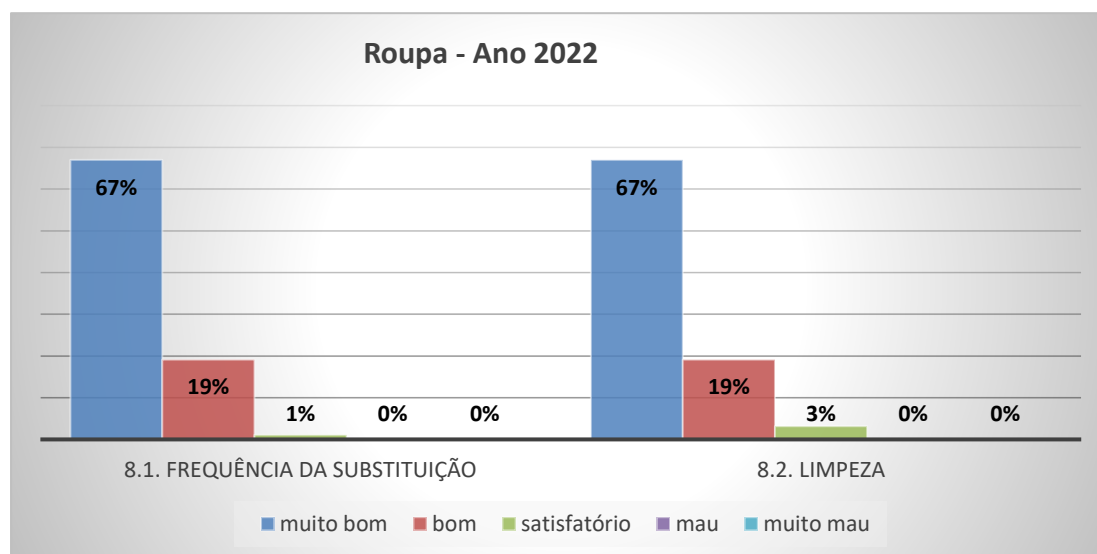


Visitas





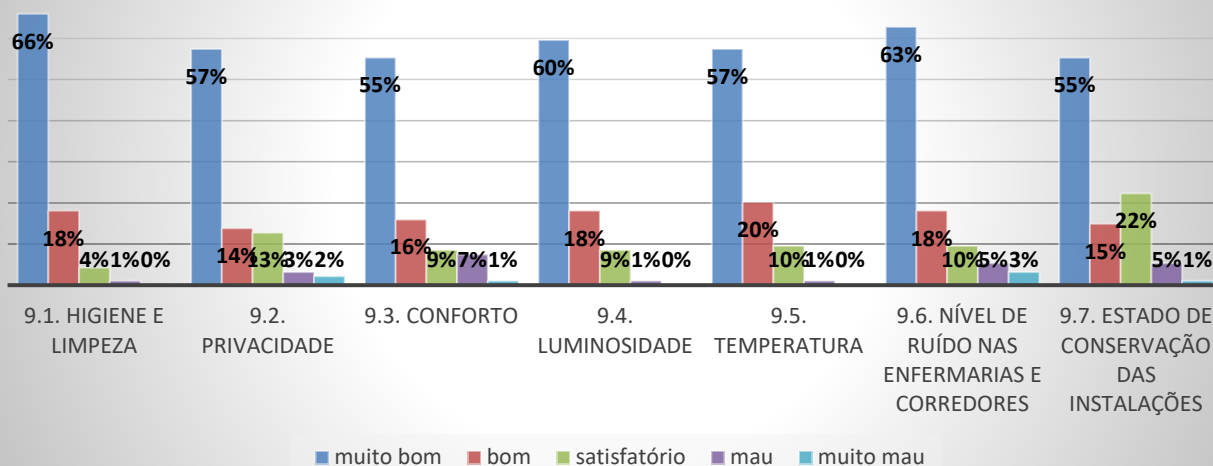
Roupas



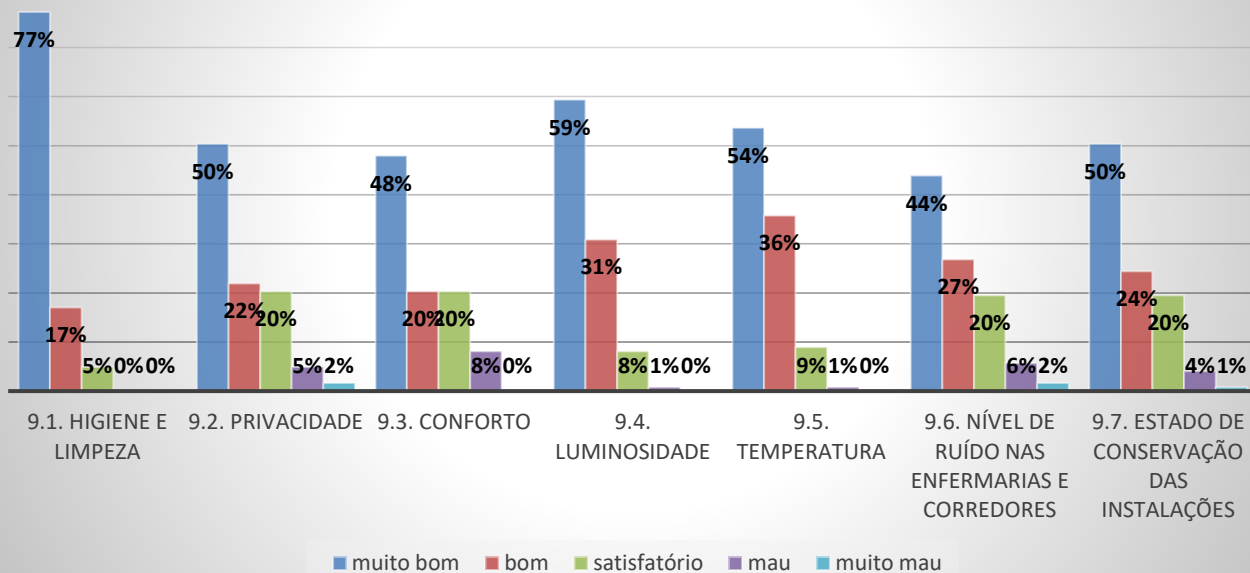


Instalações

Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio) - Ano 2022



Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio) - Ano 2021



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.**

