



Relatório—Ano 2018

Questionários de Satisfação

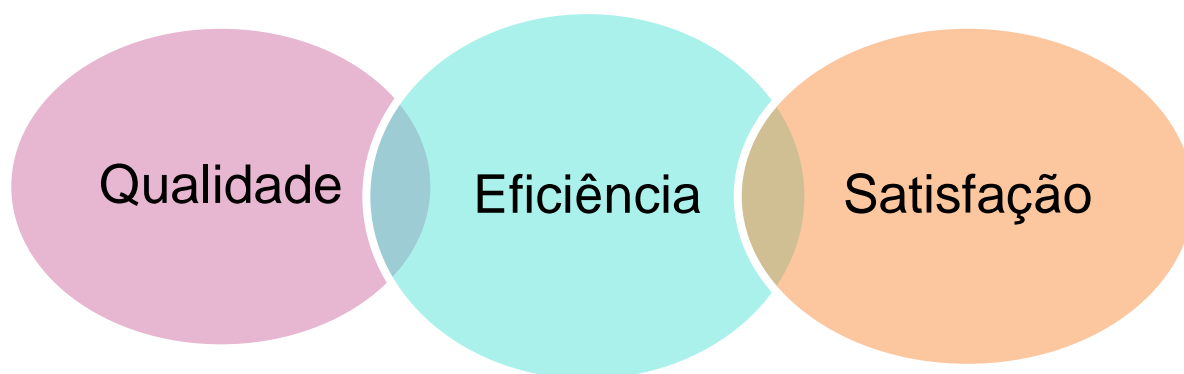
Internamento – Serviço de Cirurgia Cardiorádica HSC

Gabinete de Comunicaça3o e Imagem - HSC
09-01-2019



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 será 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 ambatório. 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 ao utente e nesta perspetiva esperar da sua parte a veracidade da sua opinião.

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 CIRURGIA CARDIOTORÁCICA – INTERNAMENTO HSC

O serviço dispõe de 30 camas de enfermaria, localizadas no piso 4; 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.

A Cirurgia Cardiotorácica 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.

O cirurgião cardiotorácico, frequentemente e quando apropriado, "devolve" o doente ao médico referenciador após o período cirúrgico para o seguimento a longo prazo.

ÁREAS FUNCIONAIS

Consulta Externa

A consulta externa é fundamental para o doente porque é quase sempre o primeiro contacto do doente com a cirurgia e porque o doente se sente apoiado após a alta. A acessibilidade do doente, embora referenciada por outros médicos é muito ampla, todos os dias da semana há consulta e não há lista de espera com mais de 2 ou 3 semanas e salvo algumas exceções o doente é visto pelo mesmo médico. Estimulamos a consulta do doente com os familiares e o completo esclarecimento das opções e riscos. Estamos sempre disponíveis para consulta de 2ª opinião.

Internamento na enfermaria

O Serviço de internamento contempla três áreas de cuidados divididos em Unidade de Cuidados Intermédios; Enfermaria e Transplante Cardíaco. O internamento para cirurgia é sempre marcante na vivência do doente. O acolhimento é pessoal e feito pela enfermeira e depois pelo médico. Há muita informação que é dada aos doentes e familiares. Temos assistência social que pode resolver algumas

situações difíceis do doente ou da família, sobretudo a doentes que vêm de longe. O doente é observado pelo cirurgião e pela anestesista e é preparado para cirurgia, habitualmente no dia seguinte. O doente regressa à enfermaria após a cirurgia e uma estadia na unidade de cuidados intensivos. Pode vir diretamente para o seu quarto ou passar pela unidade de cuidados intermédios. Na enfermaria é acompanhado e ajudado na recuperação até à alta, poucos dias depois. Na alta são entregues relatórios e dadas as recomendações necessárias.

Cuidados Intensivos de Cirurgia Cardiotorácica

A cirurgia cardíaca não seria possível se não se tivessem desenvolvido unidades de cuidados intensivos onde os doentes são monitorizados continuamente, acompanhados por uma enfermeira dedicada e tendo à disposição todas as condições de tratamento de emergência. O doente operado ao coração permanece habitualmente 12 a 48 horas nesta unidade. Para doentes crónicos e complexos temos a colaboração dos médicos intensivistas da Unidade de Cuidados Intensivos Médicos.

Serviço de Urgência referenciada

A cirurgia cardíaca não tem urgência externa, recebe os doentes referenciados por outros hospitais, serviços de urgência geral ou médicos. Há sempre disponível uma equipa cirúrgica para operar a qualquer hora. Os doentes recém-operados podem ser atendidos de urgência após telefonema com o médico de serviço. A equipa cirúrgica pode ser consultada por qualquer médico e em casos especiais pode deslocar-se para observar o operar doentes em outros hospitais.

Bloco Operatório

Quase tudo é decidido no bloco operatório e tudo tem de ser planeado antes. As equipas são muito grandes e especializadas com anestesistas dedicados apenas a cirurgia cardíaca de adultos ou de crianças. Temos enfermeiros bem treinados na instrumentação de cirurgias delicadas e na manutenção de equipamentos ultra especializados. A cirurgia cardíaca só é possível com uma técnica de circulação extracorporeal sofisticada e um corpo de perfusionistas experientes.

Laboratório de Hemodinâmica

Há uns anos era o lugar onde se fazia o diagnóstico da doença cardíaca. Atualmente ainda mantém essa função, mas quase sempre o diagnóstico já é certo ou suspeito e é agora um local de tratamento percutâneo das doenças do coração e vasos. A cirurgia cardiotorácica associa-se frequentemente à cardiologia para constituir equipas multidisciplinares para tratamentos híbridos de doenças valvulares, doenças da aorta e vasos, doenças congénitas, arritmias e implantação de dispositivos elétricos.

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.

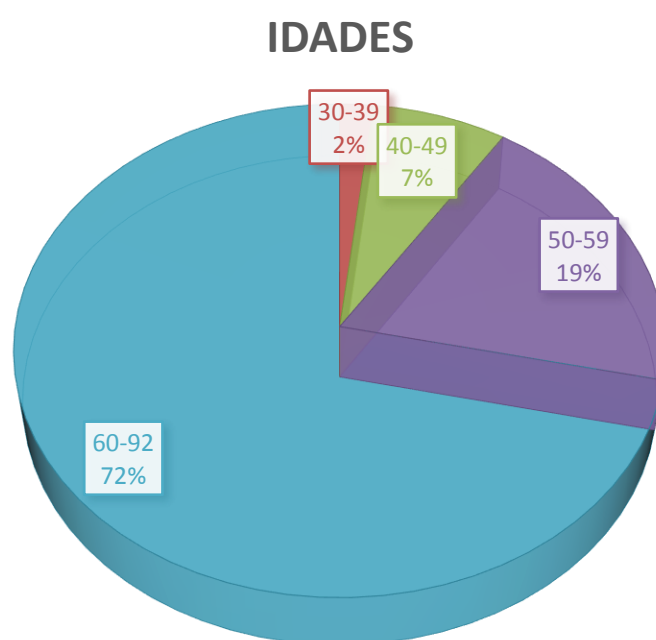
Existem caixas próprias onde o utente poderá colocar a sua opinião garantindo a sua total confidencialidade.

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.

| População Alvo – Internamento Cirurgia Cardiorádica 2018 | | |
|---|----------------|---------|
| Serviço | População Alvo | Amostra |
| Cirurgia Cardiorádica - Internamento | 965 | 123 |

Da população alvo (total doentes com alta – saídos diretos – dados SONHO) inquiriram-se 123 indivíduos: 86% dos inqueridos são do sexo masculino e 21% do sexo feminino.





Resumo:

Em 2017 obteve-se uma percentagem de 15% de questionários preenchidos relativamente ao total de 959 doentes internados com alta (saídos – dados SONHO).

Em 2018, a percentagem de adesão ao preenchimento dos questionários foi de 13% num total de 965 doentes saídos.

No total/ano 2018, 98% dos inquiridos classificam o serviço de internamento da Cirurgia Cardiorácica do HSC como sendo Muito Bom/Bom.

O ponto forte do serviço é o profissionalismo e humanismo com que os doentes são tratados, conforme se pode verificar nas várias mensagens de apreço escritas no campo sugestões:

"Gostaria que todas as unidades de Saúde tivessem um serviço igual a este ou melhor ainda. Grandes Aquiles de médicos e enfermeiros. Parabéns..."

"Um serviço que globalmente está de parabéns pela dedicação, humanismo, simpatia e competência dos seus profissionais. Muito obrigado por tudo."

Regista-se uma melhoria na satisfação dos utentes em praticamente todos os campos em avaliação, com destaque para a **Alimentação; Visitas; Privacidade no atendimento; Identificação e fardamento**.

Analisando o gráfico de sugestões de 2017 para 2018 (página 13/14 deste relatório), verifica-se uma melhoria em campos marcados de um ano para o outro, nomeadamente:

Higienização dos espaços: Substituição de roupas das camas.

Alimentação, no que concerne à temperatura das refeições.

Instalações, há uma diminuição de observações no campo **Ruído**, embora este seja ainda um dos fatores mais apontado pelos doentes como melhoria a desenvolver, conforme se verifica, também, na tabela da página 23.

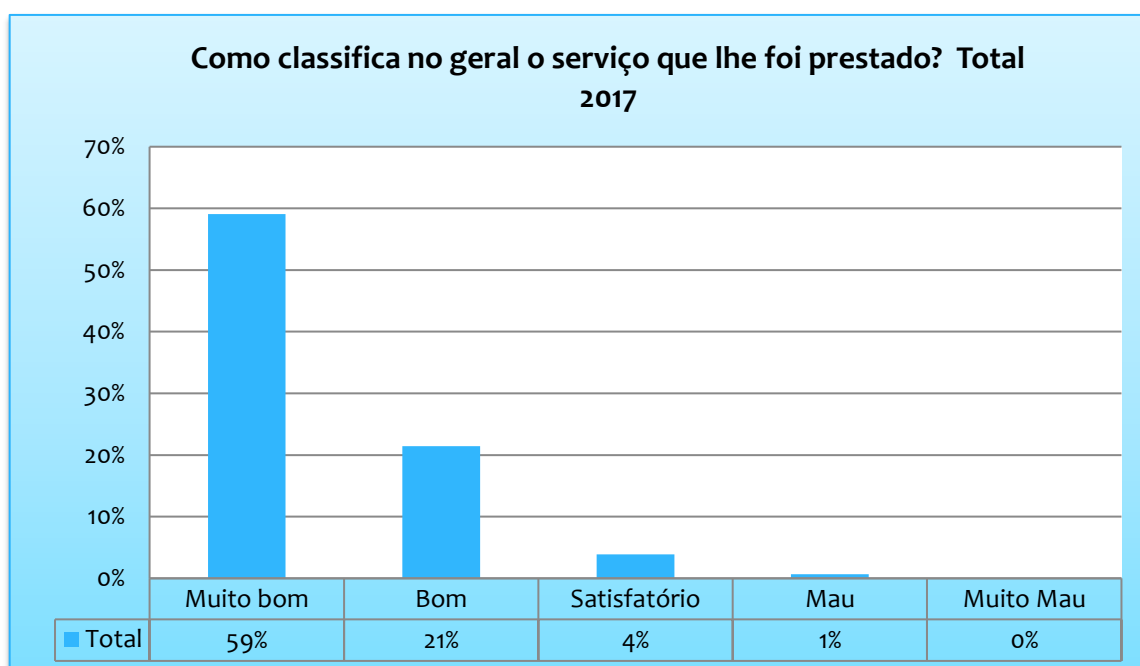
Como melhoria, os utentes são da opinião que se deve **remodelar a sala de refeições**, nomeadamente os sofás e cadeiras e **substituir os cadeirões para os doentes**.

Deverá haver uma maior sensibilização para o ruído, em especial à noite.

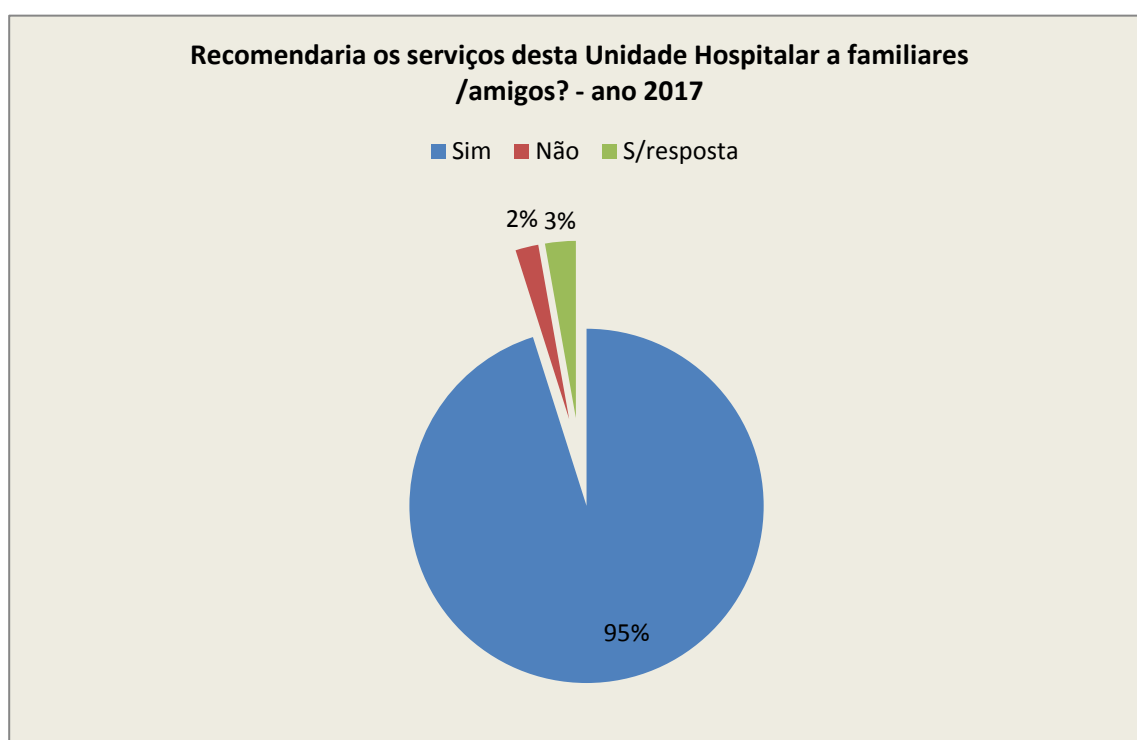
98% dos inquiridos diz que recomendaria os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares e amigos.

OPINIÃO GERAL SOBRE O SERVIÇO DE CIRURGIA CARDIOTORÁCICA

COMO CLASSIFICA O SERVIÇO DE CIRURGIA CARDIOTORÁCICA



Recomendaria os serviços desta Unidade Hospitalar?

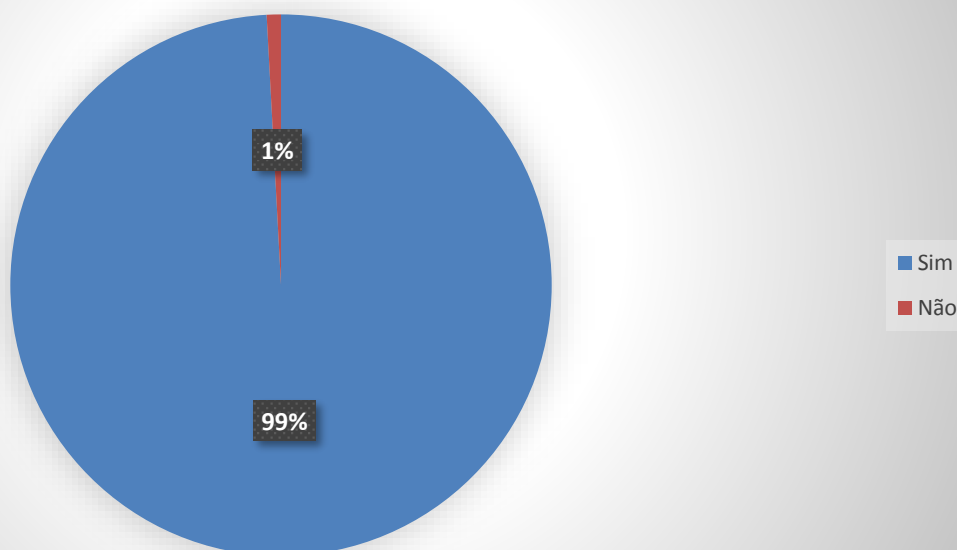


Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?

Todas as informações relativas ao doente, desde a sua situação clínica, diagnóstico, prognóstico e dados pessoais são confidenciais.

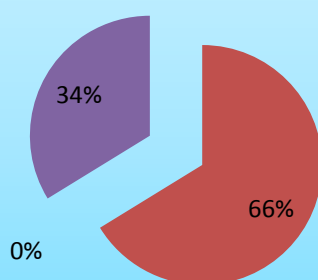
Este direito obriga ao segredo profissional de todos os funcionários que desenvolvem a sua atividade no hospital, sendo que tanto a estrutura como os registos hospitalares devem ser pensados e mantidos em condições que asseverem a confidencialidade/privacidade do doente.

Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos? - Ano 2018



Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos - ano 2017

■ Sim ■ Não ■ S/Opinião



Sugestões:

| Assunto - Sugestões remetidas | Nº de sug. 2017 | Nº Sug. 1º S 2018 | Nº Sug. 2º S 2018 | Nº de sug. 2018 |
|---|-----------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| Higienização dos Espaços | | | | |
| substituição das roupas da cama dos utentes - diário | 3 | | | |
| melhoria das condições de higiene e limpeza das instalações | 1 | | | |
| melhoria na higiene da casa de banho do quarto | 1 | | 1 | 1 |
| Total | 5 | 0 | 1 | 1 |
| Alimentação | | | | |
| horário das refeições-melhoria no seu cumprimento | 1 | | | |
| refeições frias | 2 | | | |
| pequeno almoço mais variado, mais frutas, água mineral | 1 | | | |
| cumprimento do plano alimentar definido pela nutricionista. | 1 | | | |
| Melhorar qualidade das refeições | 4 | | 2 | 2 |
| Total | 9 | 0 | 2 | 2 |
| Instalações | | | | |
| falta mobiliário , camas e guarda roupas e mesas de cabeceira | 2 | | | |
| melhores sanitários | 2 | | | |
| portas das casas de banho muito pesadas | 1 | | | |
| Ruído | 5 | | 3 | 3 |
| Remodelar sala de refeições (cadeiras e sofás) | 4 | | 3 | 3 |
| substituição das almofadas que são duras | 2 | | | |
| O estacionamento deveria ser gratuito | 1 | | | |
| falta de privacidade - wc partilhado c/outro quarto c/+ 2 camas | 2 | | | |
| ...entupimento dos sanitários do Q10 | 1 | | | |

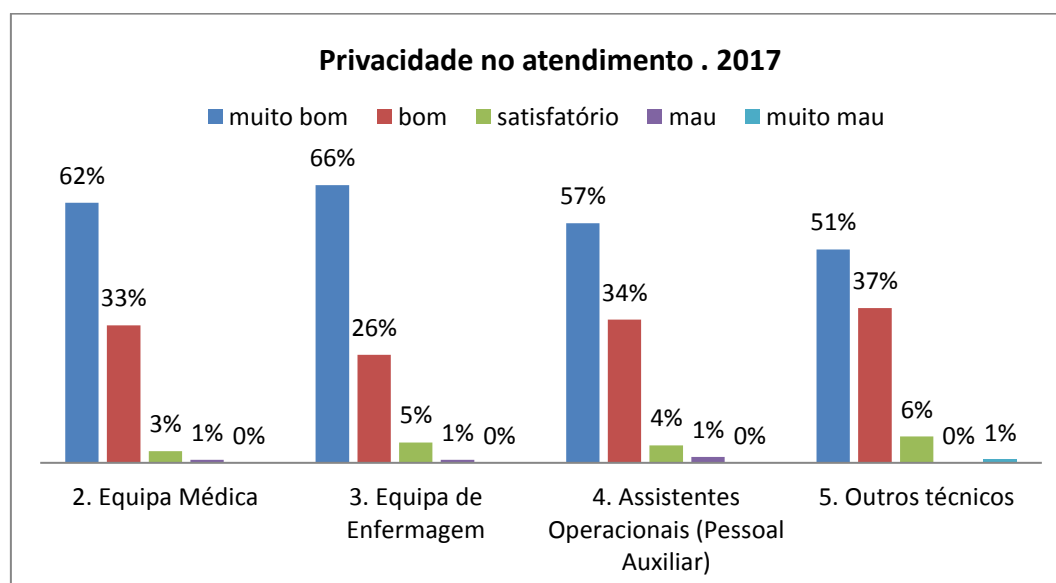
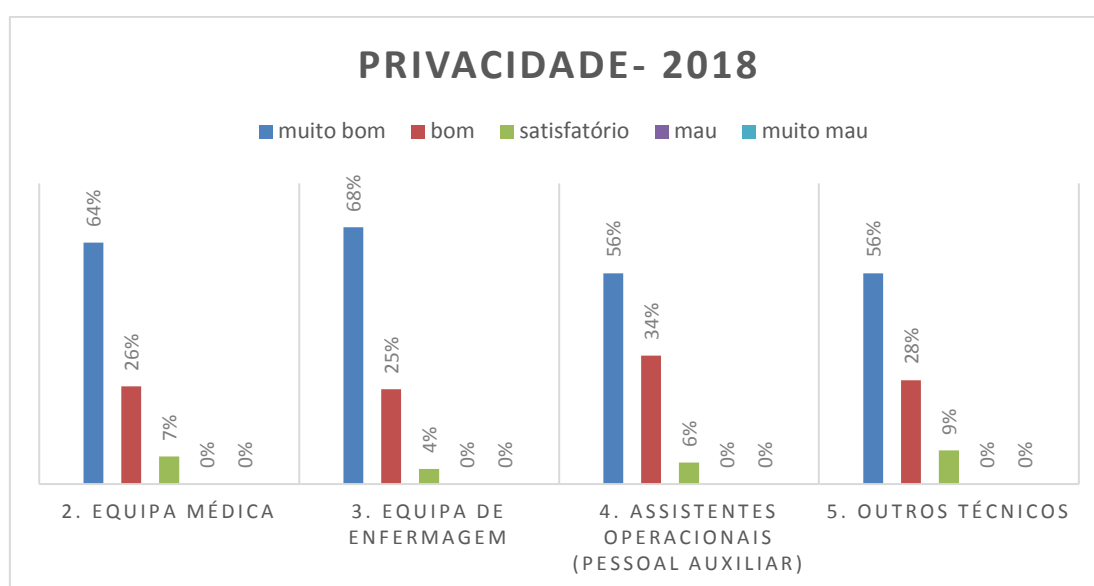
| | | | | |
|---|-----------|----------|----------|----------|
| wi-fi para os utentes... | 1 | | | |
| Tampas de sanitas soltas e fendas no pavimento são fáceis de reparar. | 1 | | | |
| Melhorar a climatização dos quartos da enfermaria. | 1 | | 1 | 1 |
| Internet e Tv Cabo nos quartos. | 1 | | | |
| Colocar cabide de parede nos WCs para pendurar a roupa | | 1 | | 1 |
| A porta da casa de banho do quarto nº 408 custa a abrir, uma vez que a maçaneta não faz encolher o trinco. Muito difícil de abrir para uma pessoa debilitada após a operação. A tampa da sanita não se encontra fixa, o que dificulta o uso devido da sanita. | 1 | | | |
| Substituição de cadeirões | | | 1 | 1 |
| Total | 21 | 1 | 8 | 9 |
| RH - Apresentação - Identificação e fardamento | | | | |
| Deveria encontrar uma forma de elucidar os clínicos em relação às categorias dos profissionais e respetivas fardas (por exemplo em cada Ala haver um quadro com essa informação esquematizada). | 1 | | | |
| Placas de identificação para os funcionários com a designação da função | | | 1 | 1 |
| Deveria existir apoio de Medicina Interna no serviço | | | 1 | 1 |
| Total | 1 | 0 | 2 | 2 |
| RH- Formação/Comunicação | | | | |
| falta de informação sobre exames e cirurgia | 1 | | | |
| mais coordenação nas equipas em serviço | 1 | | | |
| melhoria do atendimento pelos profissionais ENF.AO | 1 | | | |
| melhorar informação clínica e presença médica | 2 | | | |
| "Os doentes que saem dos cuidados intensivos, devem quando chegam à Enfermaria serem informados em pormenor das suas atitudes com muita atenção, para não cometerem exageros físicos que naturalmente não contribuem para a sua recuperação." | | 1 | | 1 |
| Formação para os Assistentes Operacionais: Mais descrição nos corredores | | | 1 | 1 |

AVALIAÇÃO POR PROFISSIONAIS

PROFISSIONAIS – PARÂMETROS EM COMUM – PRIVACIDADE; APRESENTAÇÃO; AMABILIDADE

Privacidade no atendimento

| | Muito Bom | | Bom | | Satisfatório | | Mau | | Muito Mau | |
|--|-----------|------|------|------|--------------|------|------|------|-----------|------|
| | 1Sem | 2Sem | 1Sem | 2Sem | 1Sem | 2Sem | 1Sem | 2Sem | 1Sem | 2Sem |
| 2. Equipe Médica | 66% | 64% | 29% | 25% | 6% | 8% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 3. Equipe de Enfermagem | 63% | 70% | 23% | 26% | 11% | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar) | 49% | 59% | 40% | 32% | 9% | 5% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 5. Outros técnicos | 57% | 56% | 29% | 27% | 9% | 9% | 0% | 0% | 0% | 0% |

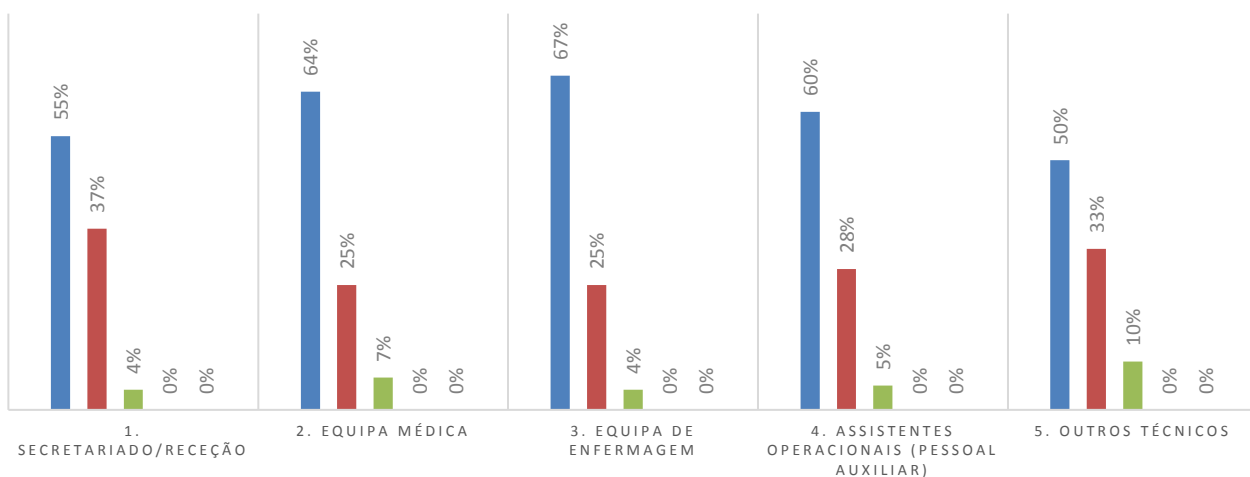


Apresentação – Identificação e Fardamento

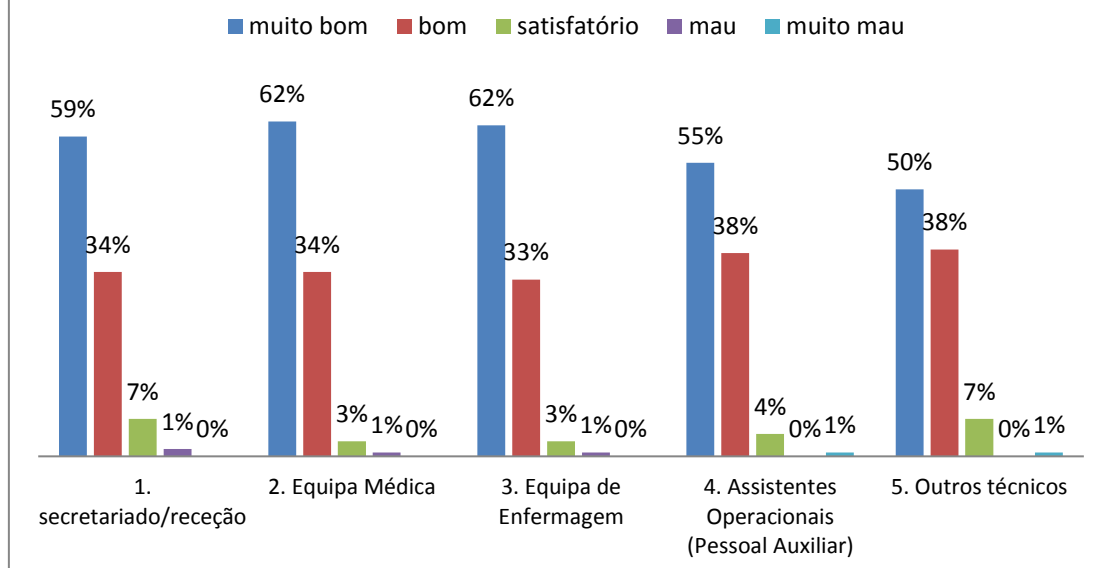
| | Muito Bom | | Bom | | Satisfatório | | Mau | | Muito Mau | |
|--|-----------|------|------|------|--------------|------|------|------|-----------|------|
| | 1Sem | 2Sem | 1Sem | 2Sem | 1Sem | 2Sem | 1Sem | 2Sem | 1Sem | 2Sem |
| 1. Secretariado/Recepção | 60% | 53% | 37% | 36% | 3% | 5% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 2. Equipa Médica | 66% | 64% | 31% | 23% | 3% | 8% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 3. Equipa de Enfermagem | 66% | 68% | 29% | 24% | 6% | 3% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar) | 54% | 59% | 31% | 32% | 6% | 5% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 5. Outros técnicos | 49% | 56% | 37% | 27% | 9% | 9% | 0% | 0% | 0% | 0% |

APRESENTAÇÃO - IDENTIFICAÇÃO E FARDAMENTO 2018

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



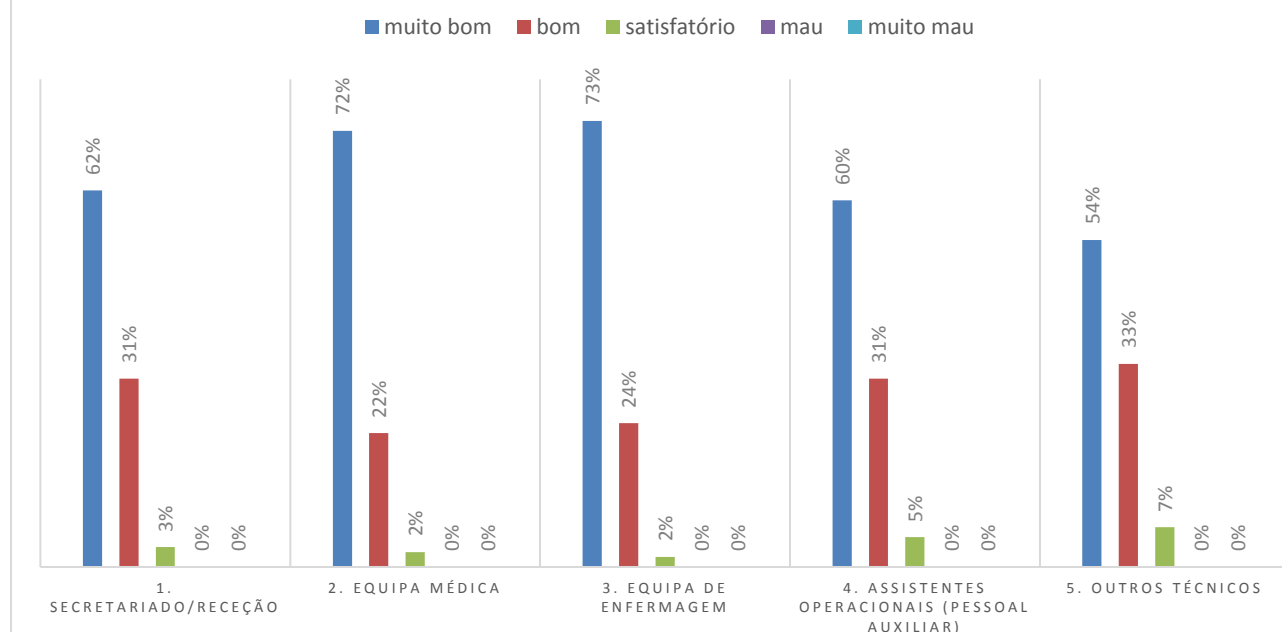
Apresentação - Identificação/Fardamento 2017



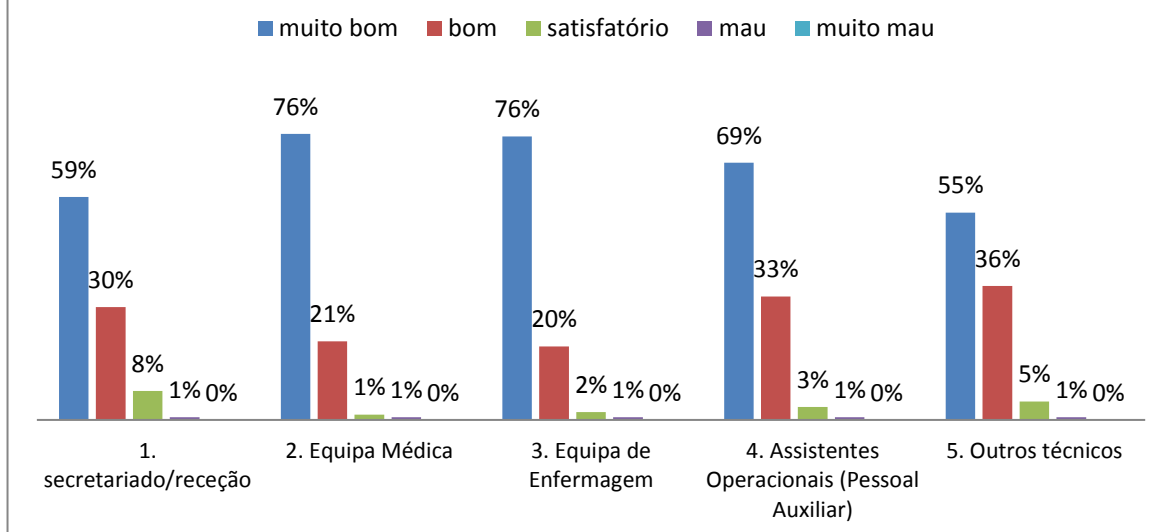
Amabilidade no atendimento

| | Muito Bom | | Bom | | Satisfatório | | Mau | | Muito Mau | |
|--|-----------|------|------|------|--------------|------|------|------|-----------|------|
| | 1Sem | 2Sem | 1Sem | 2Sem | 1Sem | 2Sem | 1Sem | 2Sem | 1Sem | 2Sem |
| 1. Secretariado/Recepção | 66% | 57% | 34% | 35% | 0% | 2% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 2. Equipe Médica | 69% | 73% | 26% | 20% | 3% | 2% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 3. Equipe de Enfermagem | 71% | 74% | 23% | 24% | 6% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar) | 57% | 61% | 37% | 28% | 3% | 6% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 5. Outros técnicos | 51% | 55% | 34% | 33% | 9% | 6% | 0% | 0% | 0% | 0% |

AMABILIDADE NO ATENDIMENTO - 2018



Amabilidade no atendimento - 2017



Secretariado

| 1. Atendimento prestado pelo secretariado/recepção | muito bom | | bom | | satisfatório | | mau | | muito mau | |
|--|-----------|-------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------|-----------|-------|
| | 1ªSem | 2ªSem | 1ªSem | 2ªSem | 1ªSem | 2ªSem | 1ªSem | 2ªSem | 1ªSem | 2ªSem |
| 1.1. Amabilidade | 66% | 60% | 34% | 30% | 0% | 5% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 1.2. Clareza das informações prestadas | 66% | 57% | 29% | 35% | 6% | 2% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 1.3. Apresentação (identificação e fardamento) | 60% | 53% | 37% | 36% | 3% | 5% | 0% | 0% | 0% | 0% |

Equipa Médica

| 2. Equipa Médica | muito bom | | bom | | satisfatório | | mau | | muito mau | |
|--|-----------|-------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------|-----------|-------|
| | 1ªSem | 2ªSem | 1ªSem | 2ªSem | 1ªSem | 2ªSem | 1ªSem | 2ªSem | 1ªSem | 2ªSem |
| 2.1. Clareza da comunicação sobre exames, tratamentos, medicação e opções terapêuticas | 83% | 76% | 14% | 18% | 3% | 1% | 0% | 0% | 0% | 1% |
| 2.2. Informação sobre o seu estado de saúde | 77% | 73% | 23% | 17% | 0% | 7% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 2.3. Atenção e disponibilidade | 71% | 69% | 26% | 24% | 3% | 3% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 2.4. Amabilidade | 69% | 73% | 26% | 20% | 3% | 2% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 2.5. Privacidade no atendimento | 66% | 64% | 29% | 25% | 6% | 8% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 2.6. Apresentação (identificação e fardamento) | 66% | 64% | 31% | 23% | 3% | 8% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 2.7. Informação sobre os cuidados pós-alta | 77% | 68% | 23% | 19% | 0% | 3% | 0% | 1% | 0% | 0% |
| 2.8. Rapidez do processo de alta | 57% | 55% | 34% | 25% | 3% | 7% | 0% | 1% | 0% | 0% |

Equipa de Enfermagem

| 3. Equipa de Enfermagem | muito bom | | bom | | satisfatório | | mau | | muito mau | |
|---|-----------|-------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------|-----------|-------|
| | 1ºSem | 2ºSem | 1ºSem | 2ºSem | 1ºSem | 2ºSem | 1ºSem | 2ºSem | 1ºSem | 2ºSem |
| 3.1. Atenção e disponibilidade no atendimento | 71% | 81% | 23% | 17% | 3% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 3.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem recebidos | 69% | 77% | 29% | 19% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 3.3. Rapidez de resposta | 66% | 72% | 29% | 24% | 6% | 2% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 3.4. Amabilidade | 71% | 74% | 23% | 24% | 6% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 3.5. Privacidade no atendimento | 63% | 70% | 23% | 26% | 11% | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 3.6. Apresentação (identificação e fardamento) | 66% | 68% | 29% | 24% | 6% | 3% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 3.7. Informação sobre os cuidados pós-alta | 69% | 66% | 26% | 26% | 3% | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 3.8. Rapidez do processo de alta | 57% | 53% | 31% | 26% | 3% | 6% | 0% | 0% | 0% | 1% |

Equipa de Assistentes Operacionais

| 4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar) | muito bom | | bom | | satisfatório | | mau | | muito mau | |
|--|-----------|-------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------|-----------|-------|
| | 1ºSem | 2ºSem | 1ºSem | 2ºSem | 1ºSem | 2ºSem | 1ºSem | 2ºSem | 1ºSem | 2ºSem |
| 4.1. Amabilidade no atendimento | 57% | 61% | 37% | 28% | 3% | 6% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 4.2. Rapidez de resposta | 51% | 60% | 37% | 31% | 9% | 5% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 4.3. Atenção e Disponibilidade | 57% | 63% | 31% | 28% | 9% | 5% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 4.4. Privacidade no atendimento | 49% | 59% | 40% | 32% | 9% | 5% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 4.5. Apresentação (identificação e fardamento) | 54% | 63% | 31% | 27% | 6% | 5% | 0% | 0% | 0% | 0% |

Outros Técnicos

| 5. Outros técnicos | muito bom | | bom | | satisfatório | | mau | | muito mau | |
|--|-----------|-------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------|-----------|-------|
| | 1ºSem | 2ºSem | 1ºSem | 2ºSem | 1ºSem | 2ºSem | 1ºSem | 2ºSem | 1ºSem | 2ºSem |
| 5.1. Clareza das orientações transmitidas | 54% | 52% | 31% | 32% | 9% | 8% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 5.2. Amabilidade | 51% | 55% | 34% | 33% | 9% | 6% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 5.3. Atenção e disponibilidade | 54% | 57% | 31% | 27% | 9% | 7% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 5.4. Privacidade no atendimento | 57% | 56% | 29% | 27% | 9% | 9% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 5.5. Apresentação (identificação e fardamento) | 49% | 51% | 37% | 31% | 9% | 10% | 0% | 0% | 0% | 0% |

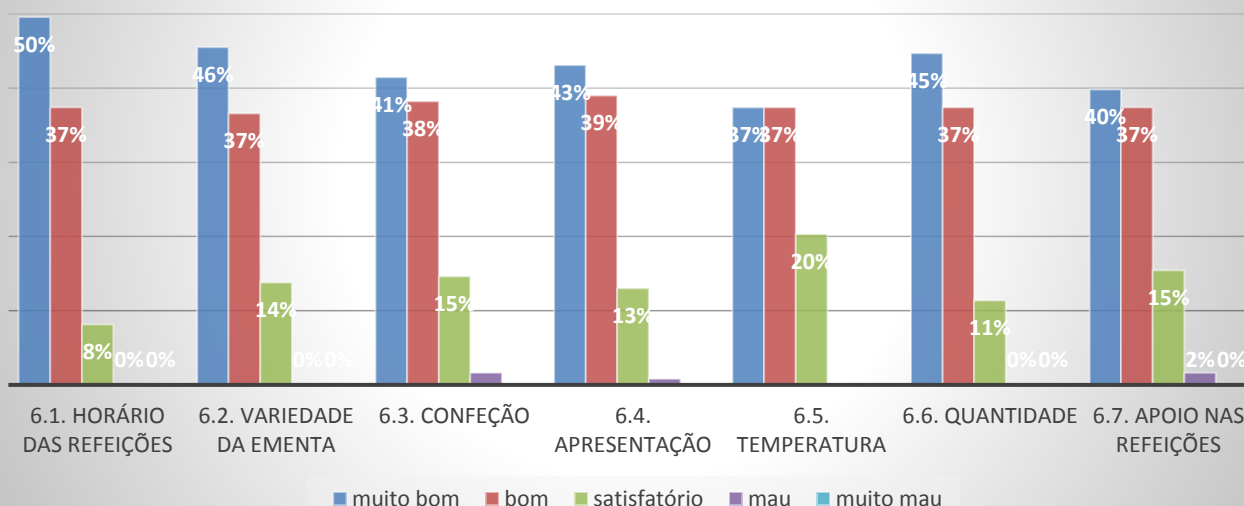
AVALIAÇÃO

INFRA-ESTRUTURAS

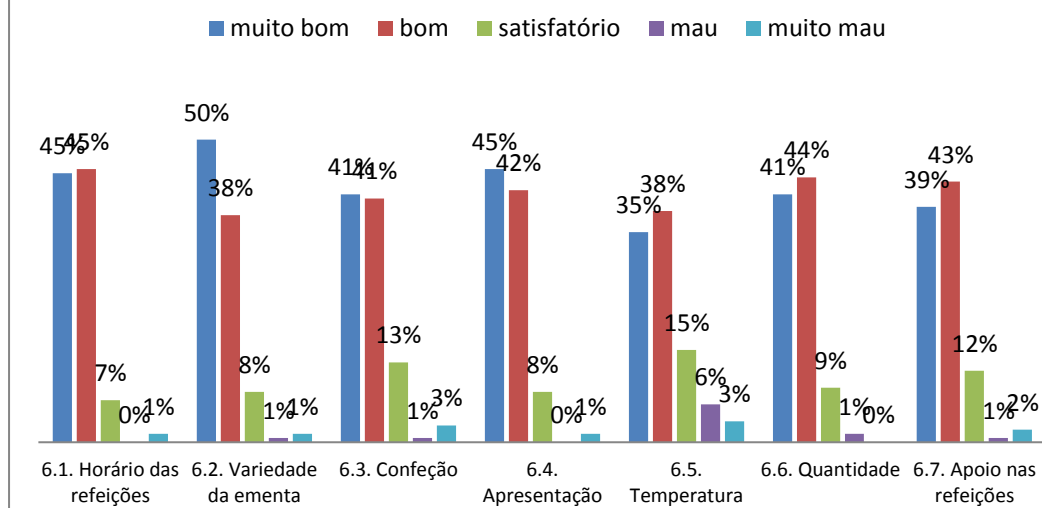
ALIMENTAÇÃO

| 6. Alimentação | muito bom | | bom | | satisfatório | | mau | | muito mau | |
|----------------------------|-----------|-------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------|-----------|-------|
| | 1ºSem | 2ºSem | 1ºSem | 2ºSem | 1ºSem | 2ºSem | 1ºSem | 2ºSem | 1ºSem | 2ºSem |
| 6.1. Horário das refeições | 40% | 53% | 49% | 33% | 9% | 8% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 6.2. Variedade da ementa | 31% | 51% | 51% | 31% | 17% | 13% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 6.3. Confeção | 26% | 48% | 49% | 34% | 23% | 11% | 3% | 1% | 0% | 0% |
| 6.4. Apresentação | 29% | 49% | 43% | 38% | 26% | 8% | 3% | 0% | 0% | 0% |
| 6.5. Temperatura | 26% | 42% | 31% | 40% | 43% | 11% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 6.6. Quantidade | 37% | 48% | 37% | 38% | 23% | 7% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 6.7. Apoio nas refeições | 26% | 45% | 43% | 35% | 23% | 13% | 3% | 1% | 0% | 0% |

Alimentação - 2018

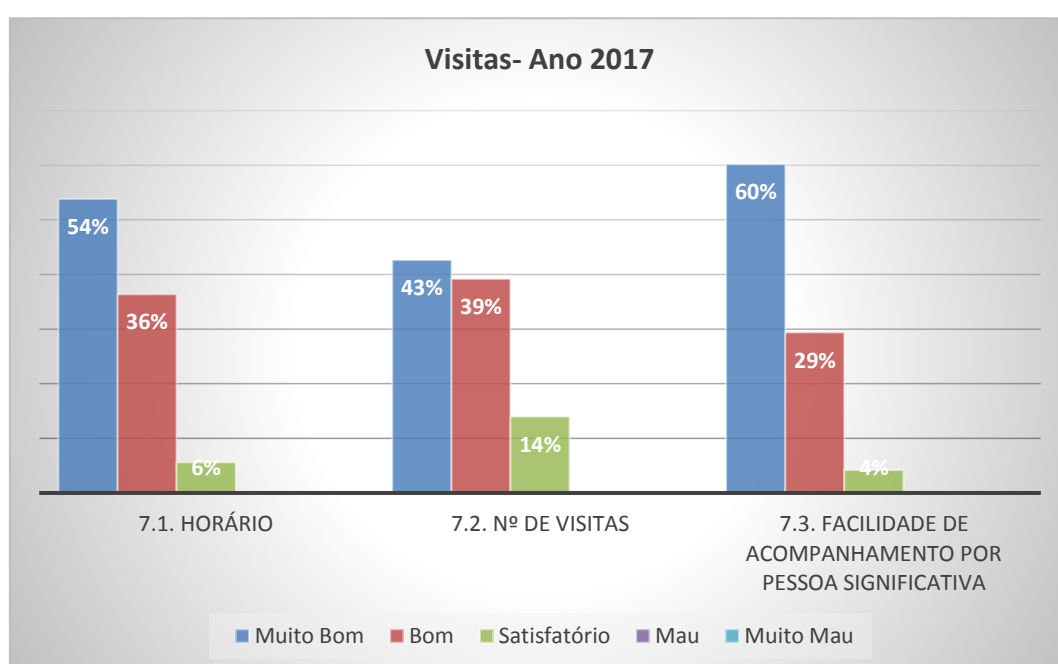
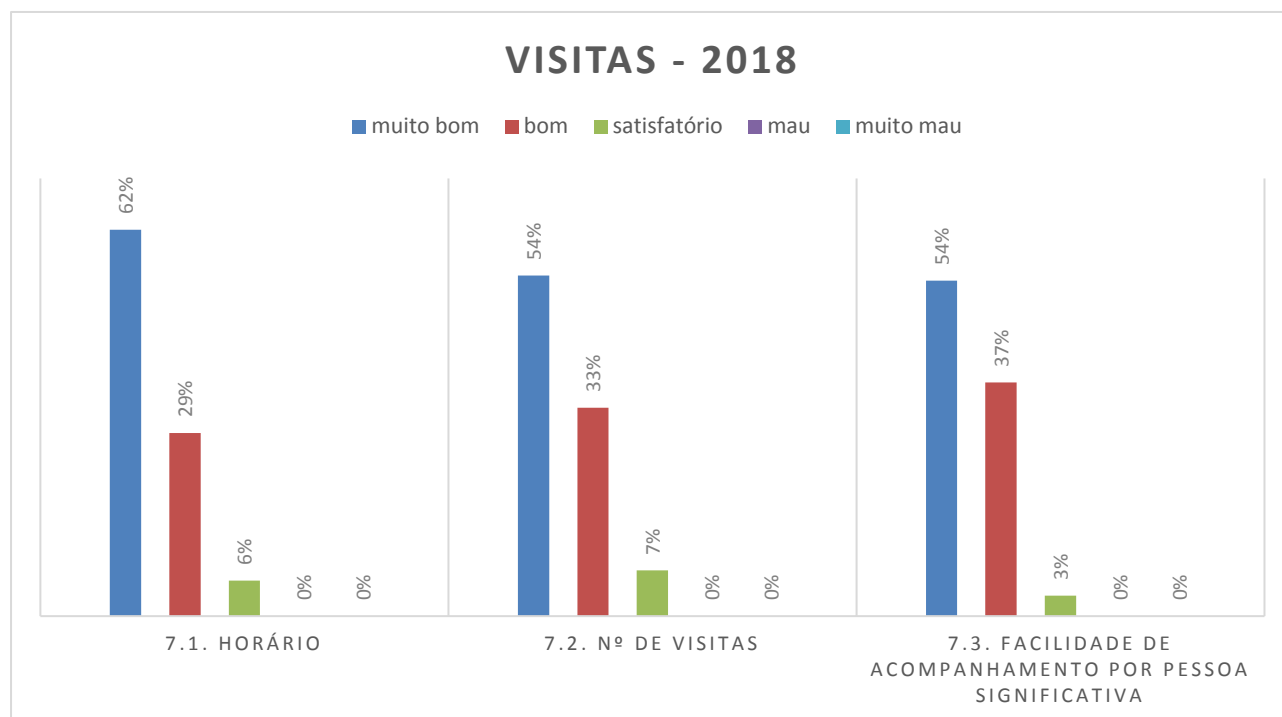


Alimentação - Ano 2017



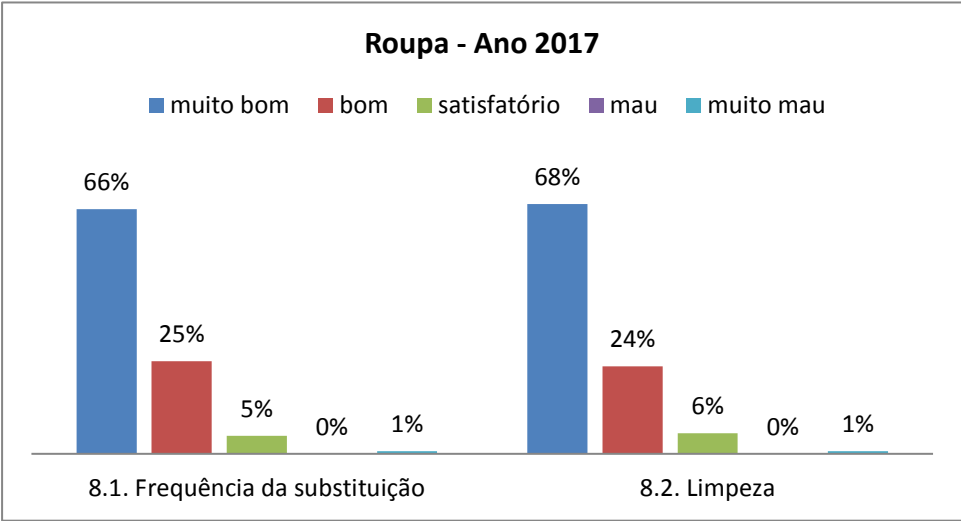
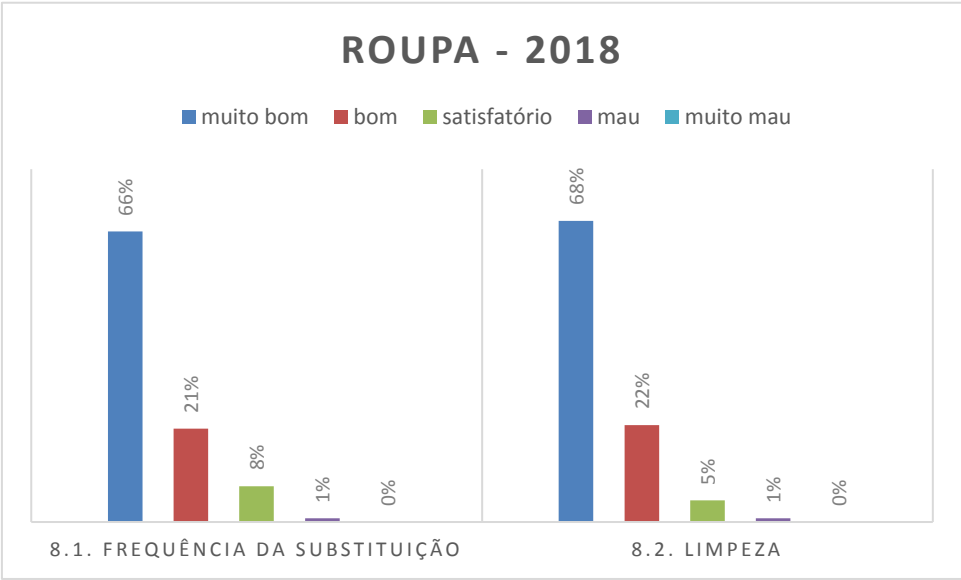
Visitas

| 7. Visitas | muito bom | | bom | | satisfatório | | mau | | muito mau | |
|--|-----------|-------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------|-----------|-------|
| | 1ºSem | 2ºSem | 1ºSem | 2ºSem | 1ºSem | 2ºSem | 1ºSem | 2ºSem | 1ºSem | 2ºSem |
| 7.1. Horário | 66% | 60% | 34% | 27% | 0% | 8% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 7.2. Nº de visitas | 57% | 53% | 29% | 35% | 9% | 7% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 7.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa | 57% | 52% | 43% | 35% | 0% | 5% | 0% | 0% | 0% | 0% |



Roupas

| 8. Roupas | muito bom | | bom | | satisfatório | | mau | | muito mau | |
|---------------------------------|-----------|-------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------|-----------|-------|
| | 1ºSem | 2ºSem | 1ºSem | 2ºSem | 1ºSem | 2ºSem | 1ºSem | 2ºSem | 1ºSem | 2ºSem |
| 8.1. Frequência da substituição | 77% | 61% | 17% | 23% | 6% | 9% | 0% | 1% | 0% | 0% |
| 8.2. Limpeza | 77% | 65% | 14% | 25% | 9% | 3% | 0% | 1% | 0% | 0% |

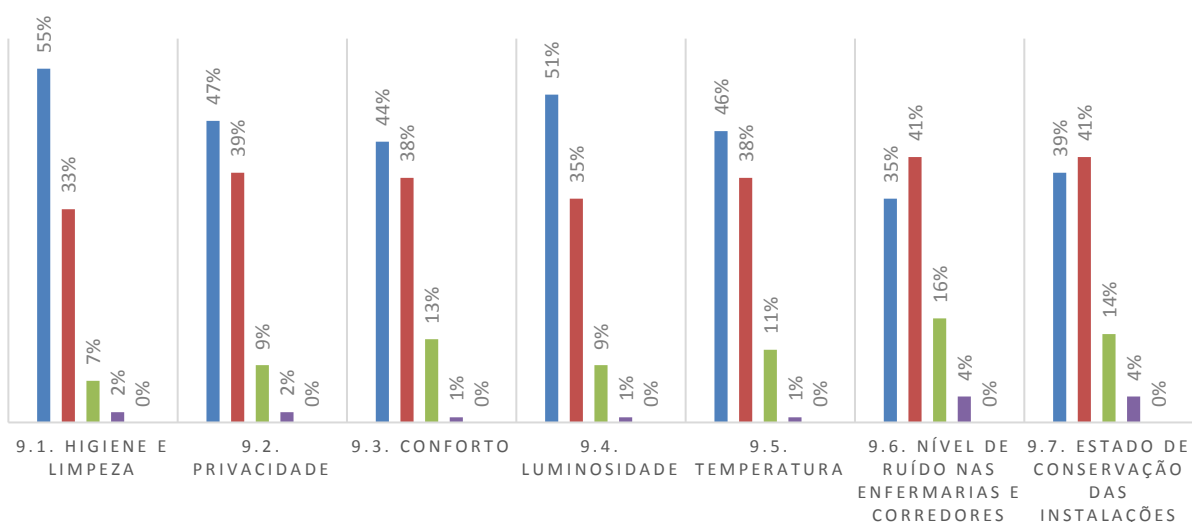


Instalações

| 9. Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio) | muito bom | | bom | | satisfatório | | mau | | muito mau | |
|---|-----------|-------|-------|-------|--------------|-------|-------|-------|-----------|-------|
| | 1ºSem | 2ºSem | 1ºSem | 2ºSem | 1ºSem | 2ºSem | 1ºSem | 2ºSem | 1ºSem | 2ºSem |
| 9.1. Higiene e Limpeza | 57% | 55% | 31% | 34% | 9% | 6% | 3% | 1% | 0% | 0% |
| 9.2. Privacidade | 46% | 48% | 40% | 39% | 11% | 8% | 3% | 1% | 0% | 0% |
| 9.3. Conforto | 46% | 43% | 40% | 38% | 11% | 14% | 3% | 0% | 0% | 0% |
| 9.4. Luminosidade | 60% | 48% | 26% | 39% | 14% | 7% | 0% | 1% | 0% | 0% |
| 9.5. Temperatura | 54% | 42% | 34% | 40% | 11% | 11% | 0% | 1% | 0% | 0% |
| 9.6. Nível de ruído nas enfermarias e corredores | 34% | 35% | 43% | 41% | 20% | 15% | 3% | 5% | 0% | 0% |
| 9.7. Estado de conservação das instalações | 29% | 43% | 51% | 38% | 17% | 13% | 3% | 5% | 0% | 0% |

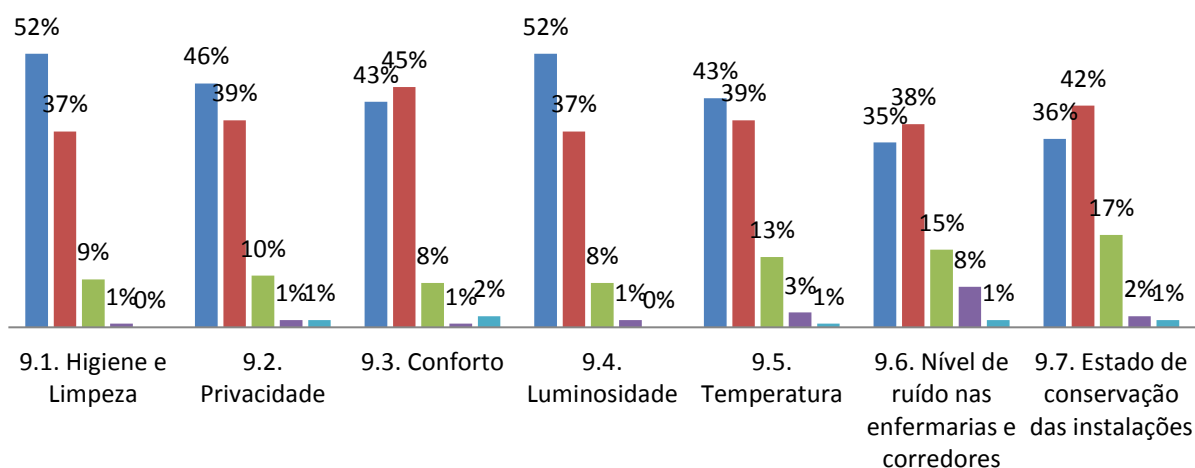
CONDIÇÕES DAS INSTALAÇÕES(ENFERMARIAS, INSTALAÇÕES SANITÁRIAS, CORREDORES, ESPAÇOS DE CONVÍVIO) 2018

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



Condições das instalações - Ano 2017

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



Mensagens de apreço/elogio:

1º Semestre 2018

"Era bom que todos fossem assim"

"Considero dentro da minha cultura de 4ª classe tudo positivo, que deus me até à hora da minha morte tudo o que tive neste hospital (um obrigado a todos desde médicos, enfermeiros e outro pessoal, um bem-haja."

"Quero agradecer a todas as equipas que me acompanharam durante todo o período de internamento, todos foram excecionais e principalmente de grande valor humano e com todo o cuidado e carinho, me auxiliaram. Um bem-haja para todos e que continuem sempre assim! Mais uma vez um Muito OBRIGADO! De coração."

"De conformidade dos serviços prestados das equipas médicas /enfermagem/auxiliares e outros dessa unidade hospitalar, são excelentes. Esperemos que os serviços sejam contínuos, com as mesmas disponibilidades. Um bem-haja."

"Não apenas a estes, mas como a tantos serviços deste país e a muito estrangeiros, cumprido como é hábito, este hospital é modelo não só para Portugal."

"Parabéns à Equipa Médica em especial ao Dr. Márcio Madeira, pela paciência, humanismo e carinho aos pacientes."

"No piso 4 onde estou agora é um piso mais reservado, mais calmo, mas também com um ótimo atendimento."

2º Semestre 2018

"Gostaria que todas as unidades de Saúde tivessem um serviço igual a este ou melhor ainda. Grandes Aquiles de Médicos e enfermeiros. Parabéns muito grato obrigado."

"Obrigado por tudo"

"Muito bem-recebido e tratado nos serviços do Dr. Sérgio B. e coletivo de enfermagem, um muito obrigado a toda a equipa."

"Material obsoleto o pessoal continua a fazer milagres."

"Muito obrigado por terem tratado bem de mim."

"Um serviço que globalmente está de parabéns pela dedicação, humanismo simpatia e competência dos seus profissionais. Muito obrigado por tudo."

"Obrigado pelo desempenho desde médicos, enfermeiros e auxiliares, Boas Festas."

"Saio de um lar, onde fui recebido com carinho, o que foi para mim muito bom."

"Como sim considero que neste caso somente facilitaram todo o processo."

"Serviço ótimo, Humanidade excelente"