



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

Relatório—Ano 2019

Questionários de Satisfação

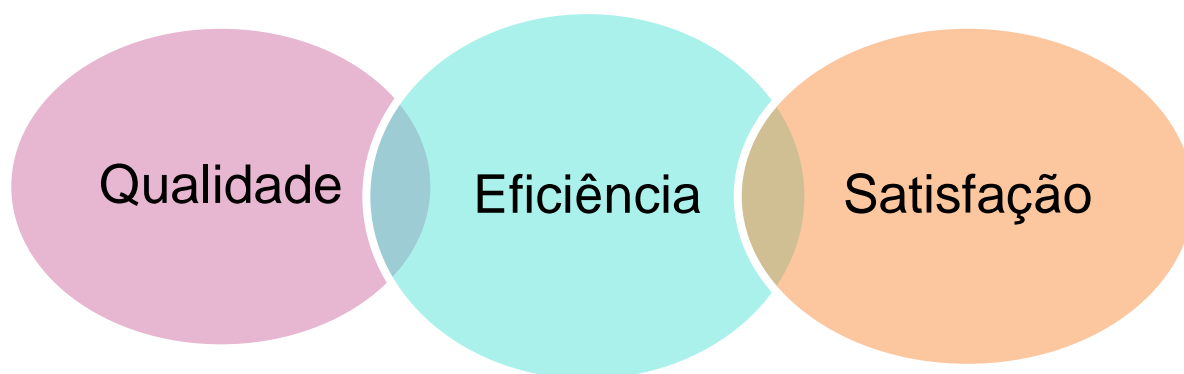
Internamento – Serviço de Cirurgia Cardiorádica HSC

Gabinete de Comunicaça3o e Imagem - HSC
27-04-2020



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.

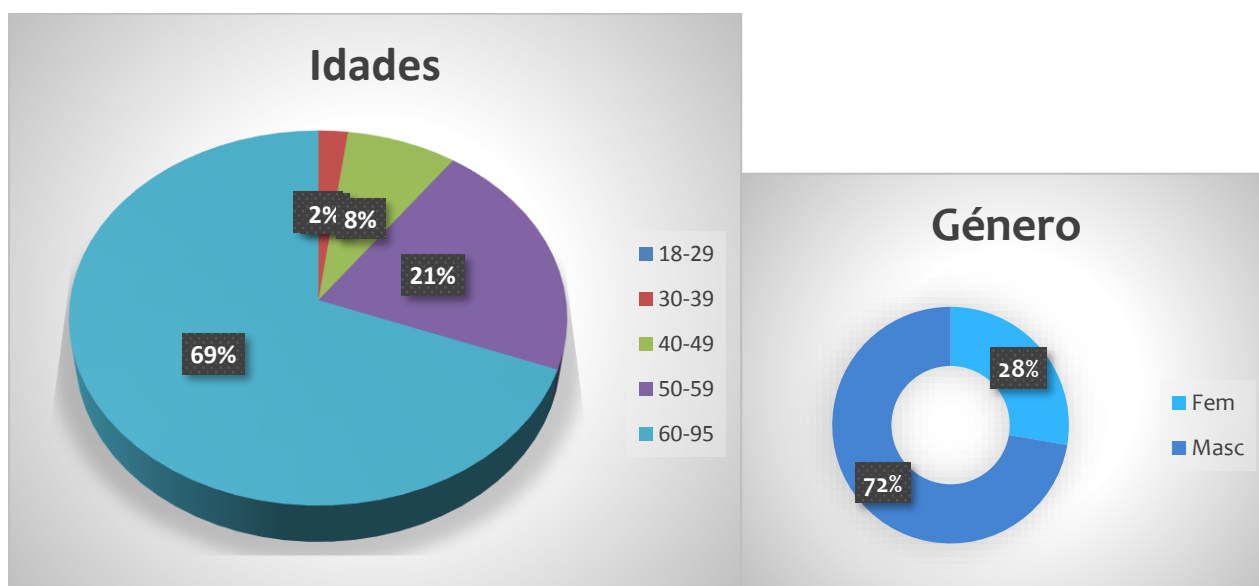
A amostra é variável.

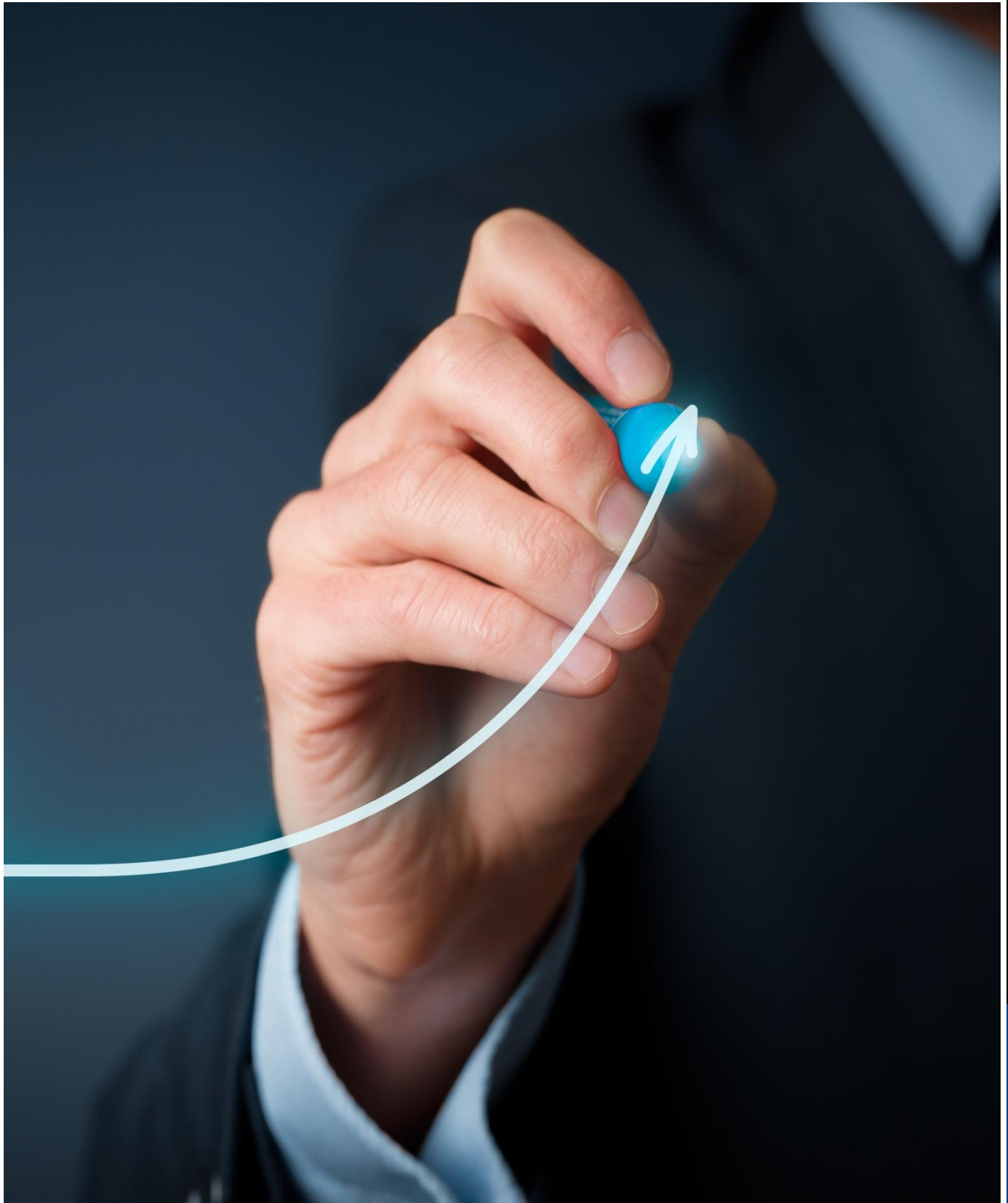
O questionário foca essencialmente perguntas fechadas, com exceção da última que permite que o utente se exprima de forma livre e espontânea.

População Alvo – Internamento Cirurgia Cardiorácica 2019

Serviço	População Alvo	Amostra
Cirurgia Cardiorácica - Internamento	994	222

Da população alvo (total doentes com alta – saídos diretos – dados SONHO) inquiriram-se 222 indivíduos: 72% dos inqueridos são do sexo masculino e 28% do sexo feminino.





Resumo:

Em 2019 obteve-se uma percentagem de 22% de questionários preenchidos relativamente ao total de 994 doentes internados com alta (saídos – dados SONHO), mais 9% do que em 2018.

No total/ano 2019, 74% dos inquiridos classificam o serviço de internamento da Cirurgia Cardiorácica do HSC como sendo Muito Bom.

94% dos inquiridos refere recomendar os serviços desta Unidade Hospitalar.

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:

“Manter o serviço pois foi excelente no tempo que estive aqui, tanto comigo como com outros utentes.”

“Uma palavra de louvor pela competência, humanismo e amabilidade de todo o pessoal.”

“Muito bom Hospital no qual fui bem tratado por excelentes profissionais”

Analisando o gráfico de sugestões de 2018 para 2019 (página 13/14 deste relatório), verifica-se:

Higienização dos espaços: No 1º semestre de 2019 é referida a Substituição de roupas das camas e substituição de pijamas. Contrariamente a 2018 não é referida qualquer sugestão relativa a melhorar a higienização das casas de banho dos quartos.

Alimentação: Em 2018 é sugerida a melhoria da qualidade das refeições, sugestão que não se repete em 2019.

Instalações: é o campo em que se registam mais sugestões, nomeadamente, continua a ser o ruído o mais focado. Deverá haver uma maior sensibilização para o ruído, em especial à noite.

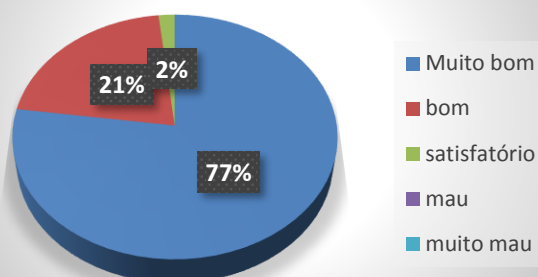
É também sugerido a substituição das camas e colchões. É referido um pormenor relativo à casa de banho, apesar de não se ter conseguido identificar o quarto em que é referido o fraco escoamento do duche.

RH – Apresentação – Identificação e fardamento: Neste campo é referido a falta de educação e amabilidade de algumas auxiliares.

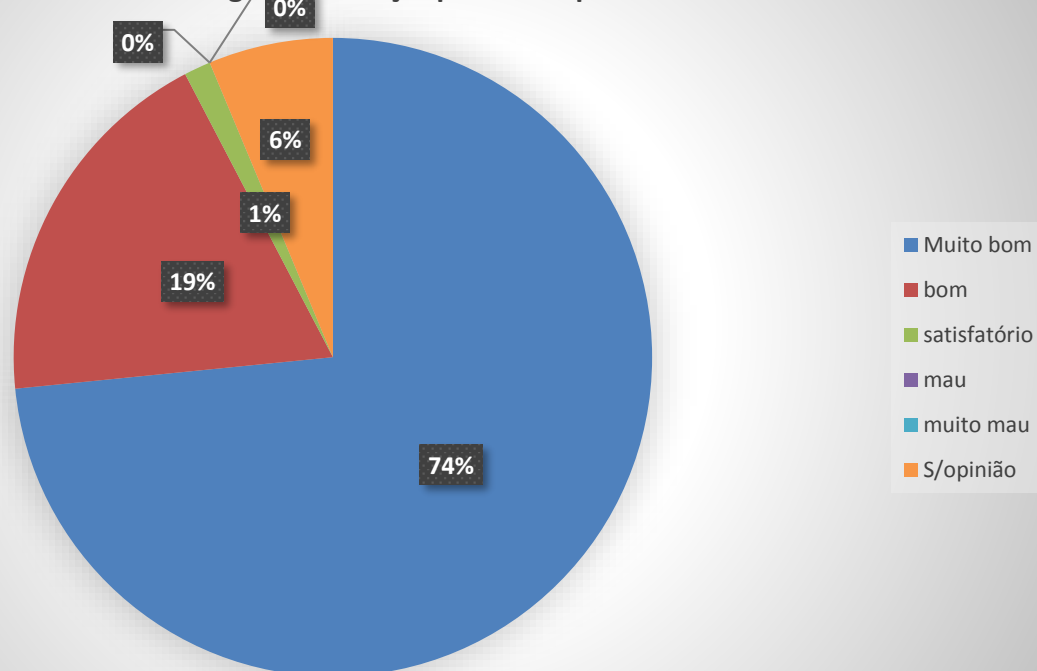
OPINIÃO GERAL SOBRE O SERVIÇO DE CIRURGIA CARDIOTORÁCICA

COMO CLASSIFICA O SERVIÇO DE CIRURGIA CARDIOTORÁCICA

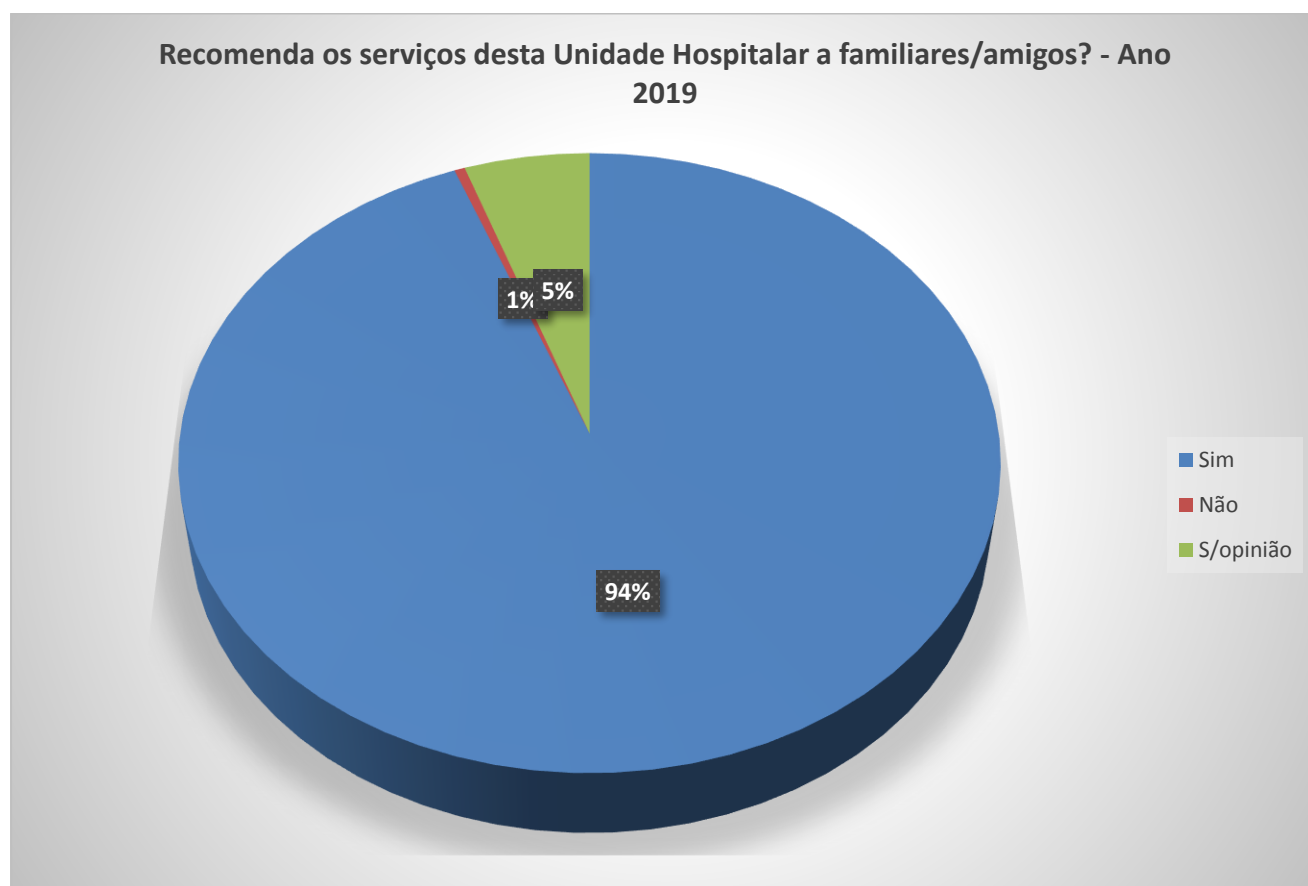
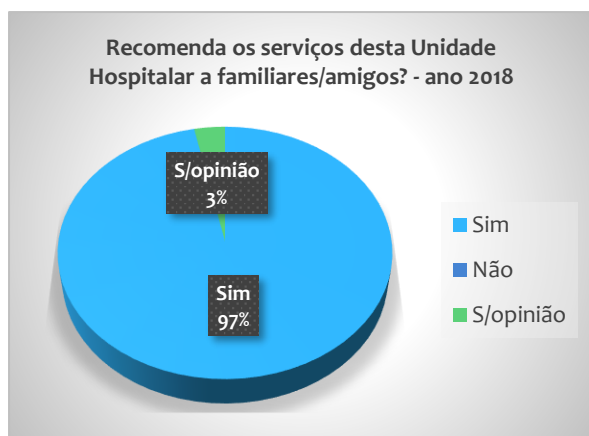
Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado? - 2018



Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado? - Ano 2019



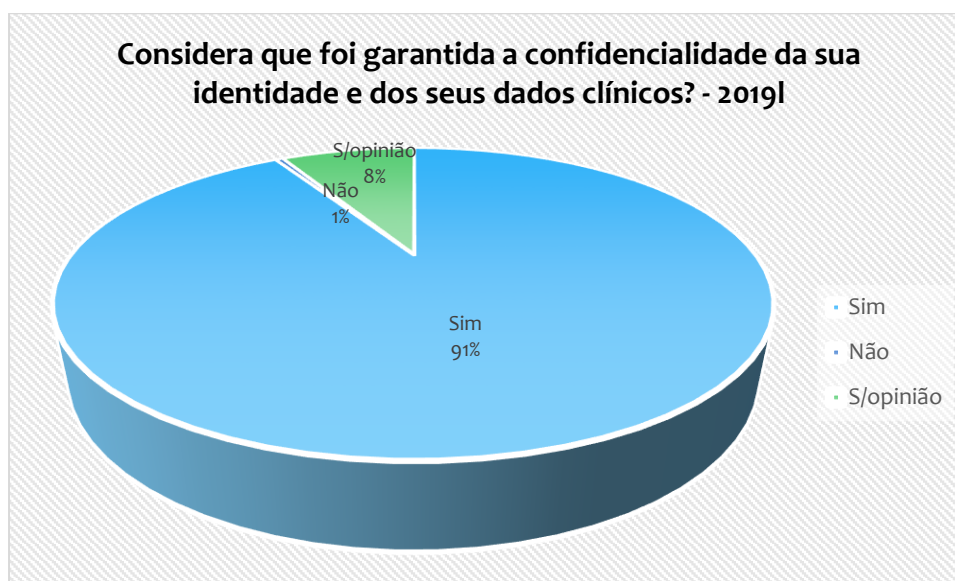
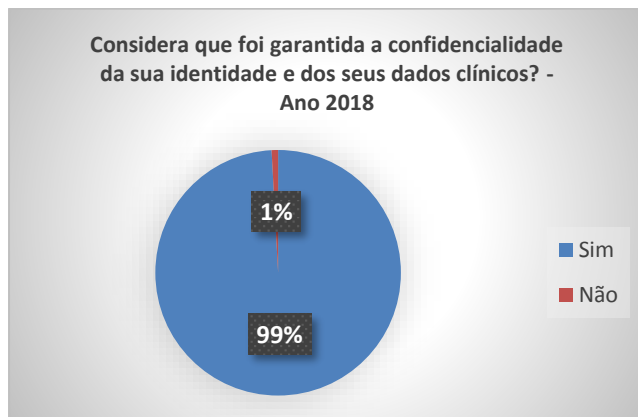
Recomendaria os serviços desta Unidade Hospitalar?



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:

Assunto - Sugestões remetidas	Total 2018	Total 1º S 2019	Total 2º S 2019	Total 2019
Higienização dos Espaços				
Substituição das roupas da cama dos utentes - diário		1		1
Mais pijamas		2		2
Melhoria na higiene da casa de banho do quarto	1			
Total	1			3
Alimentação				
Mais diversidade na alimentação		1		1
Melhorar qualidade das refeições	2			
Total	2			1
Instalações				
Menos equipamento nos corredores de acesso aos quartos			1	1
Melhorar as casas de banho		1		1
Substituir cadeirões	1	1		1
Ruído	3	4	1	5
Remodelar sala de refeições (cadeiras e sofás)	3			
Substituição das camas		1	2	3
Substituir colchões (mais confortáveis)		1	1	2
Ligação da TV deficiente			1	1
Melhorar a climatização dos quartos da enfermaria.	1		1	1
Colocar cabide de parede nos WCs para pendurar a roupa	1			
Escoamento do duche é insuficiente			2	2
Total	9			17
RH - Apresentação - Identificação e fardamento				
Auxiliares dormem na sala de refeições		1		1
Falta de educação, amabilidade e atenção das auxiliares			2	2
As fardas dos vários profissionais deveria ser mais distinta para uma rápida identificação			1	1
Placas de identificação para os funcionários com a designação da função	1			
Deveria existir apoio de Medicina Interna no serviço	1			
Total	2			4

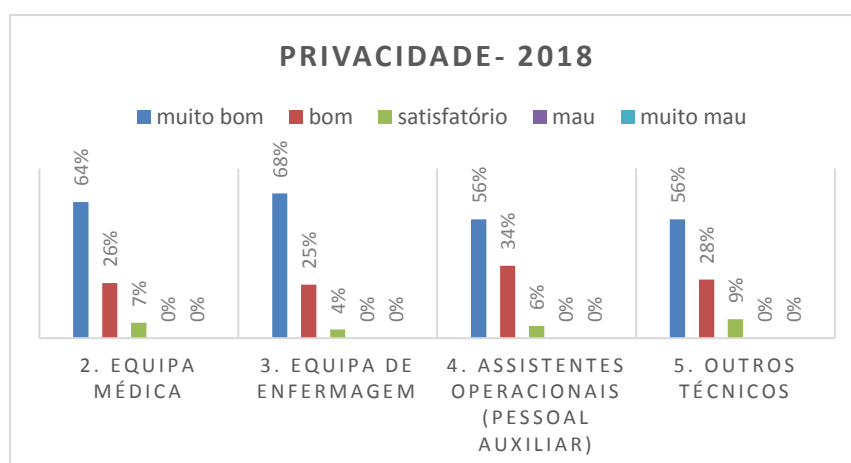
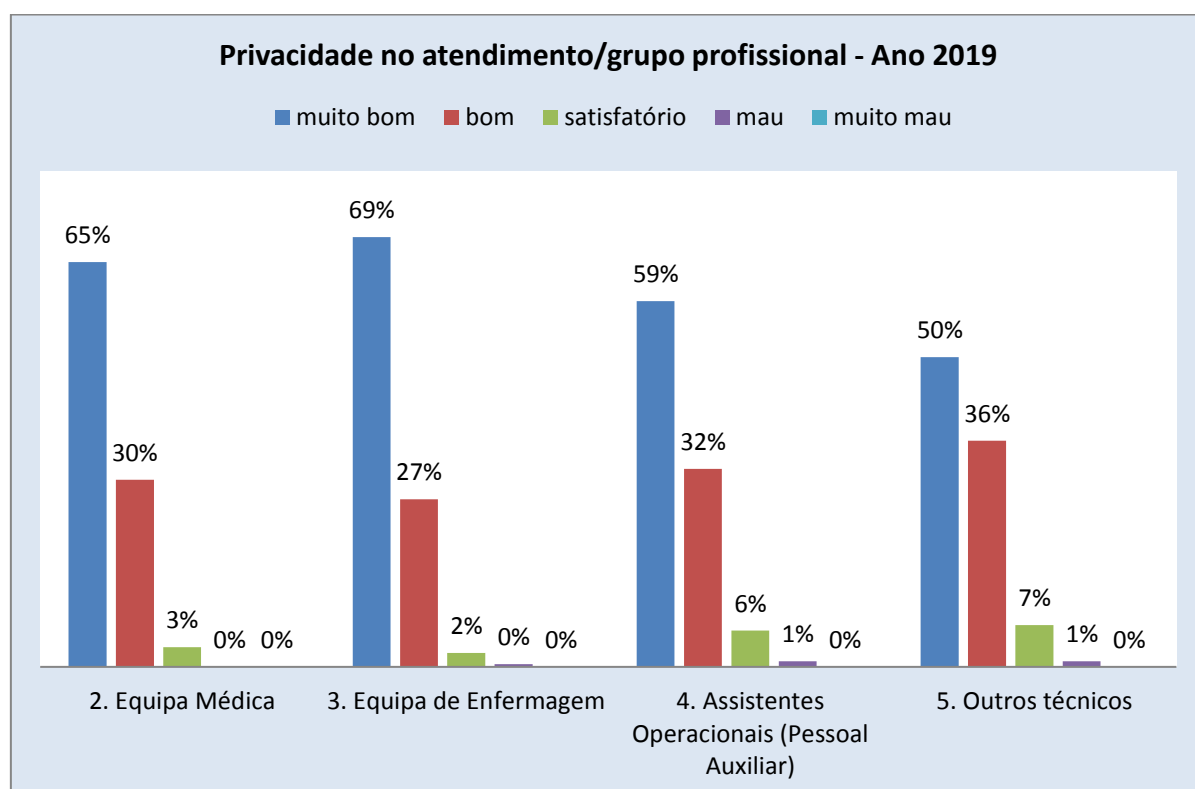
RH- Formação/Comunicação				
Melhorar a simpatia/amabilidade dos enfermeiros da UCI		1		1
Aumentar o número de enfermeiros		1		1
Contratação de mais RH			1	1
Má gestão da equipa de enfermagem		1		1
Melhorar informação clínica e presença médica		1		1
"Os doentes que saem dos cuidados intensivos, devem 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			
Formação para os Assistentes Operacionais: Mais descrição nos corredores	1			
Total	2			5

AVALIAÇÃO POR PROFISSIONAIS

PROFISSIONAIS – PARÂMETROS EM COMUM – PRIVACIDADE; APRESENTAÇÃO; AMABILIDADE

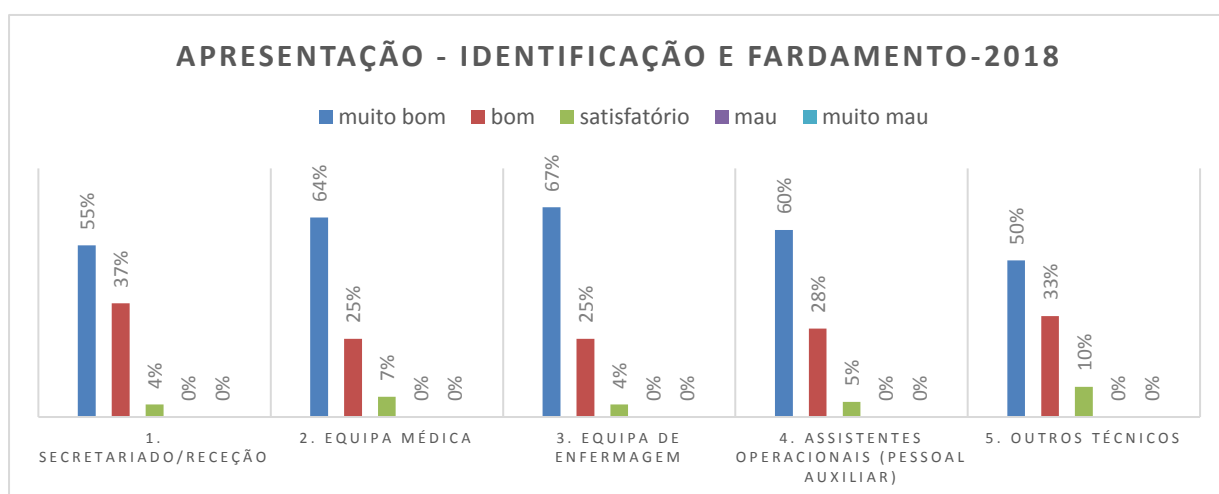
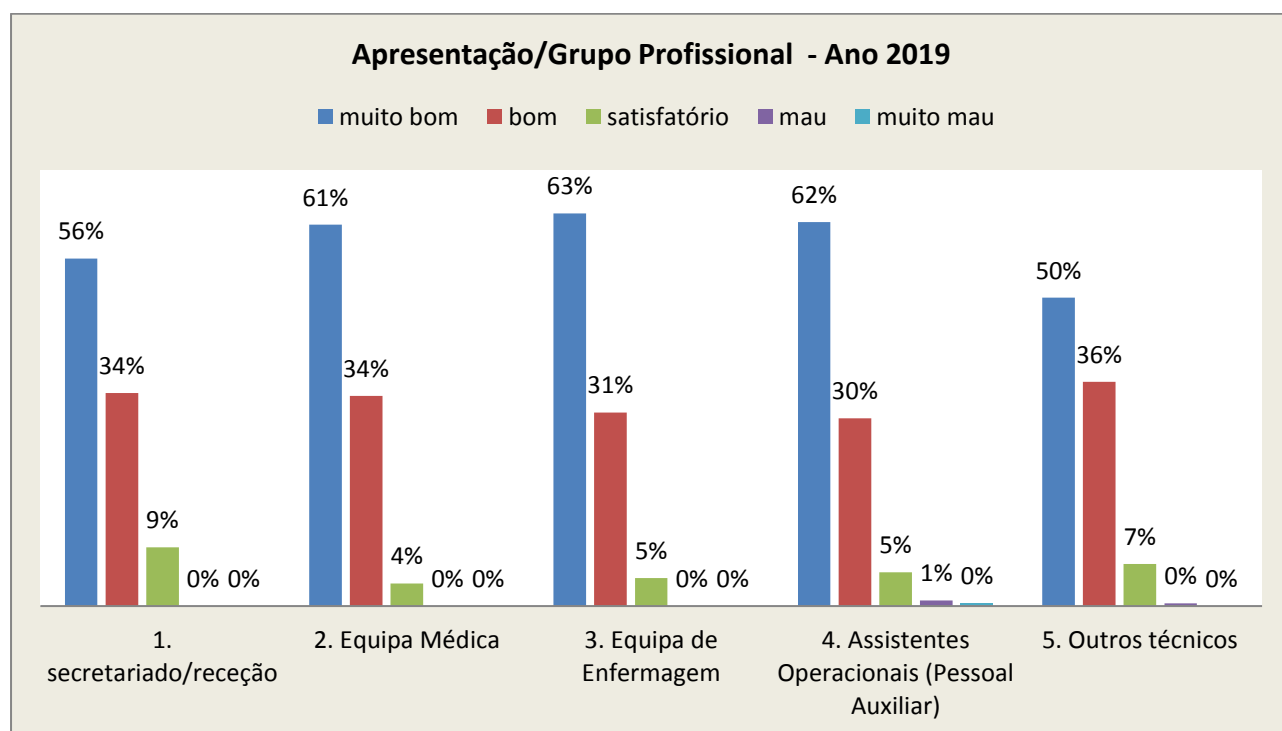
Privacidade no atendimento

	muito bom	bom	satisfatório	mau	muito mau
2. Equipa Médica	65%	30%	3%	0%	0%
3. Equipa de Enfermagem	69%	27%	2%	0%	0%
4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)	59%	32%	6%	1%	0%
5. Outros técnicos	50%	36%	7%	1%	0%



Apresentação – Identificação e Fardamento

	muito bom	bom	satisfatório	mau	muito mau
1. secretariado/recepção	56%	34%	9%	0%	0%
2. Equipa Médica	61%	34%	4%	0%	0%
3. Equipa de Enfermagem	63%	31%	5%	0%	0%
4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)	62%	30%	5%	1%	0%
5. Outros técnicos	50%	36%	7%	0%	0%

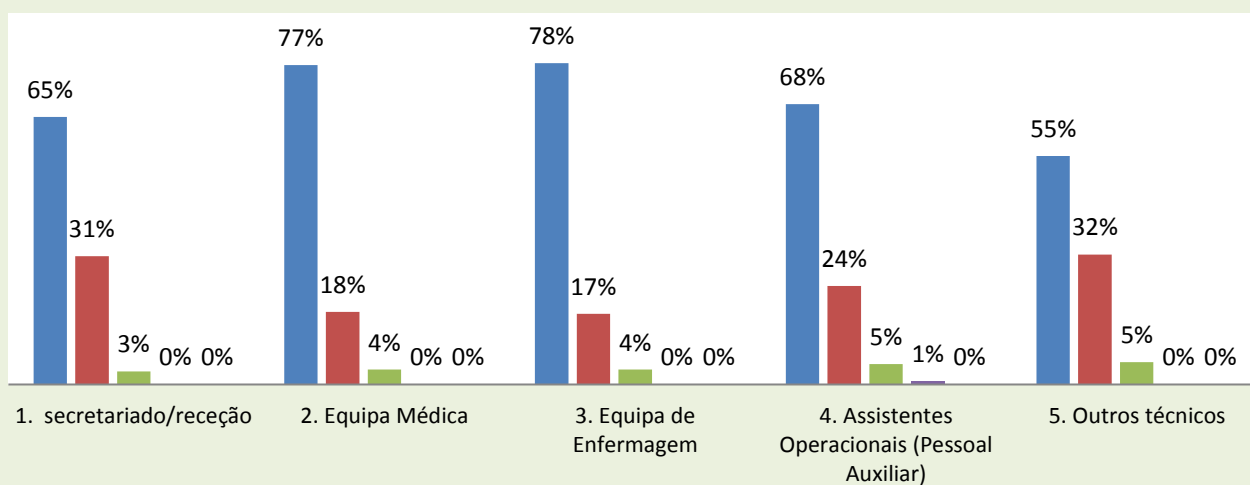


Amabilidade no atendimento

	muito bom	bom	satisfatório	mau	muito mau
1. secretariado/recepção	65%	31%	3%	0%	0%
2. Equipa Médica	77%	18%	4%	0%	0%
3. Equipa de Enfermagem	78%	17%	4%	0%	0%
4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)	68%	24%	5%	1%	0%
5. Outros técnicos	55%	32%	5%	0%	0%

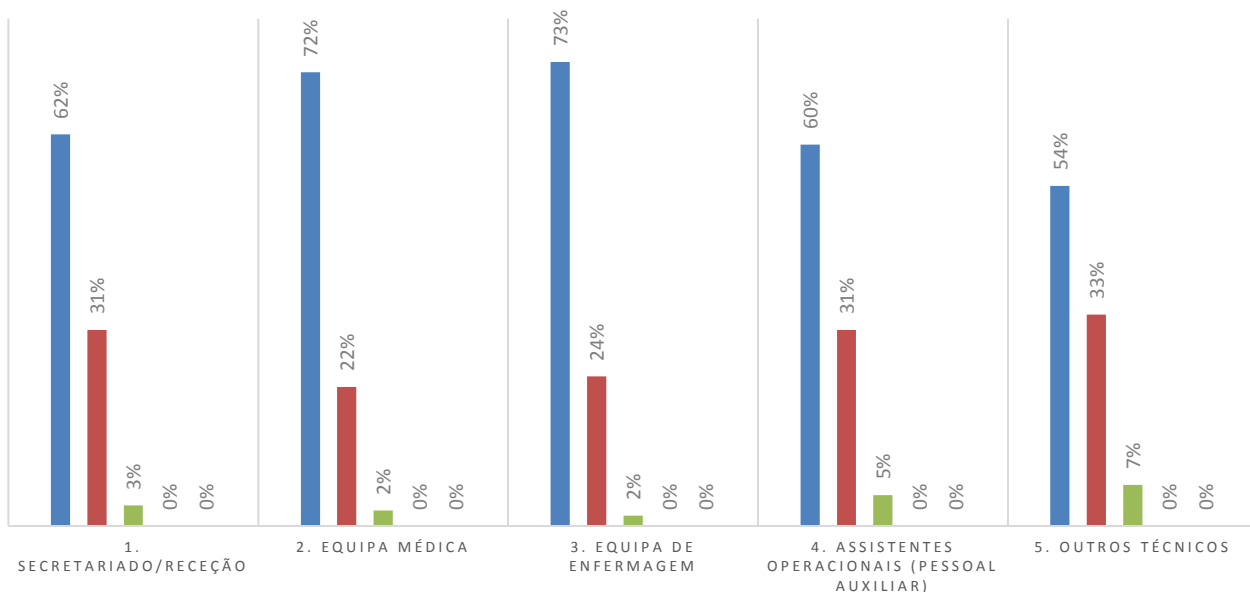
Amabilidade/Grupo Profissional- Ano 2019

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



AMABILIDADE NO ATENDIMENTO - 2018

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



Secretariado

1. Atendimento prestado pelo secretariado/recepção	muito bom		bom		satisfatório		mau		muito mau	
	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem
1.1. Amabilidade	67%	62%	28%	34%	3%	4%	0%	0%	0%	0%
1.2. Clareza das informações prestadas	62%	59%	34%	35%	3%	6%	0%	0%	0%	0%
1.3. Apresentação (identificação e fardamento)	58%	54%	30%	39%	11%	8%	0%	0%	0%	0%

Equipa Médica

2. Equipa Médica	muito bom		bom		satisfatório		mau		muito mau	
	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem
2.1. Clareza da comunicação sobre exames, tratamentos, medicação e opções terapêuticas	81%	17%	14%	17%	3%	1%	0%	0%	0%	0%
2.2. Informação sobre o seu estado de saúde	79%	25%	15%	25%	3%	4%	1%	0%	0%	0%
2.3. Atenção e disponibilidade	72%	25%	22%	25%	3%	2%	1%	0%	0%	0%
2.4. Amabilidade	80%	23%	13%	23%	4%	3%	0%	0%	0%	0%
2.5. Privacidade no atendimento	71%	39%	22%	39%	4%	2%	0%	0%	0%	0%
2.6. Apresentação (identificação e fardamento)	66%	42%	27%	42%	4%	3%	0%	0%	0%	0%
2.7. Informação sobre os cuidados pós-alta	73%	28%	16%	28%	3%	3%	0%	0%	0%	0%
2.8. Rapidez do processo de alta	65%	26%	23%	26%	3%	6%	0%	0%	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	77%	77%	20%	30%	2%	2%	0%	0%	0%	0%
3.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem recebidos	75%	73%	20%	24%	3%	4%	0%	0%	0%	0%
3.3. Rapidez de resposta	72%	74%	21%	21%	5%	6%	0%	0%	0%	0%
3.4. Amabilidade	78%	78%	16%	19%	4%	3%	0%	0%	0%	0%
3.5. Privacidade no atendimento	71%	68%	24%	30%	3%	2%	1%	0%	0%	0%
3.6. Apresentação (identificação e fardamento)	66%	60%	28%	35%	5%	4%	0%	0%	0%	0%
3.7. Informação sobre os cuidados pós-alta	74%	64%	16%	27%	3%	3%	0%	0%	0%	0%
3.8. Rapidez do processo de alta	73%	58%	16%	30%	3%	7%	0%	0%	0%	0%

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	66%	71%	28%	20%	3%	7%	2%	0%	0%	0%
4.2. Rapidez de resposta	62%	63%	30%	25%	5%	8%	1%	0%	0%	0%
4.3. Atenção e Disponibilidade	66%	64%	25%	22%	6%	11%	2%	0%	0%	0%
4.4. Privacidade no atendimento	59%	59%	34%	30%	4%	8%	2%	0%	0%	0%
4.5. Apresentação (identificação e fardamento)	62%	61%	29%	31%	4%	7%	2%	0%	1%	0%

Outros Técnicos

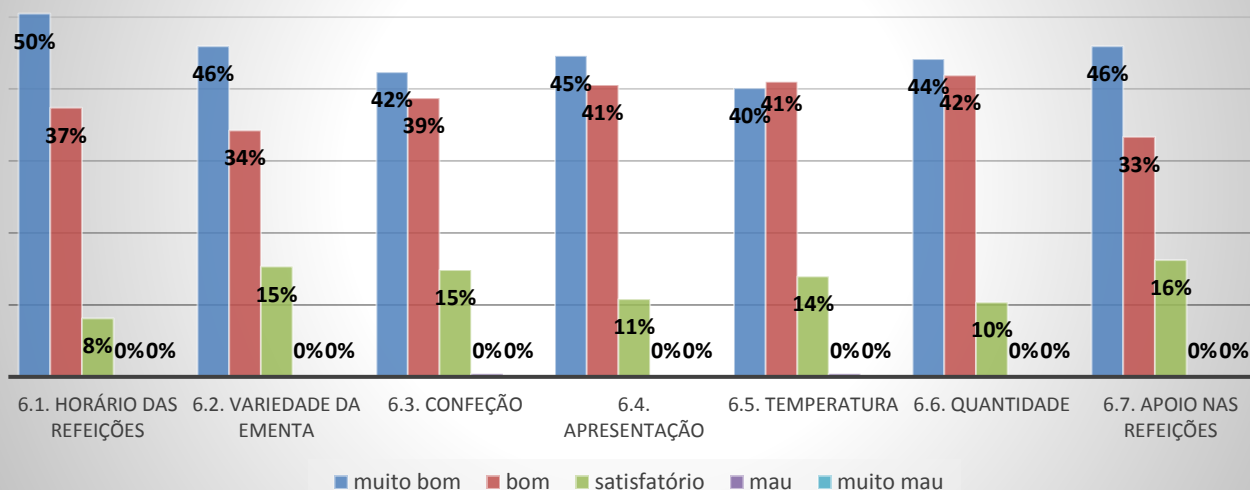
5. Outros técnicos	muito bom		bom		satisfatório		mau		muito mau	
	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem
5.1. Clareza das orientações transmitidas	48%	48%	37%	41%	6%	5%	0%	0%	0%	0%
5.2. Amabilidade	56%	55%	29%	34%	6%	5%	0%	0%	0%	0%
5.3. Atenção e disponibilidade	57%	51%	28%	41%	7%	4%	0%	0%	0%	0%
5.4. Privacidade no atendimento	51%	49%	33%	41%	8%	6%	0%	0%	0%	0%
5.5. Apresentação (identificação e fardamento)	51%	48%	29%	43%	9%	4%	1%	0%	0%	0%

AVALIAÇÃO INFRA-ESTRUTURAS

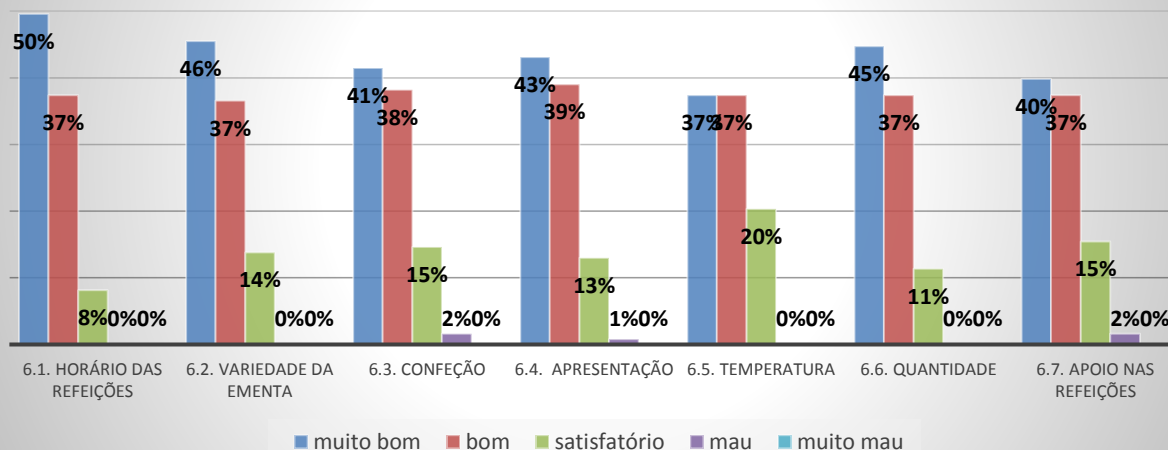
ALIMENTAÇÃO

6. Alimentação	muito bom		bom		satisfatório		mau		muito mau	
	1ªSem	2ªSem	1ªSem	2ªSem	1ªSem	2ªSem	1ªSem	2ªSem	1ªSem	2ªSem
6.1. Horário das refeições	53%	47%	31%	44%	9%	7%	0%	0%	0%	0%
6.2. Variedade da ementa	49%	42%	27%	42%	18%	12%	0%	0%	0%	0%
6.3. Confeção	46%	39%	34%	44%	15%	15%	0%	1%	0%	0%
6.4. Apresentação	47%	42%	38%	43%	9%	13%	0%	0%	0%	0%
6.5. Temperatura	40%	41%	39%	43%	13%	15%	1%	0%	0%	0%
6.6. Quantidade	44%	44%	41%	43%	9%	11%	0%	0%	0%	0%
6.7. Apoio nas refeições	49%	42%	28%	39%	15%	18%	0%	0%	0%	0%

Alimentação - Ano 2019

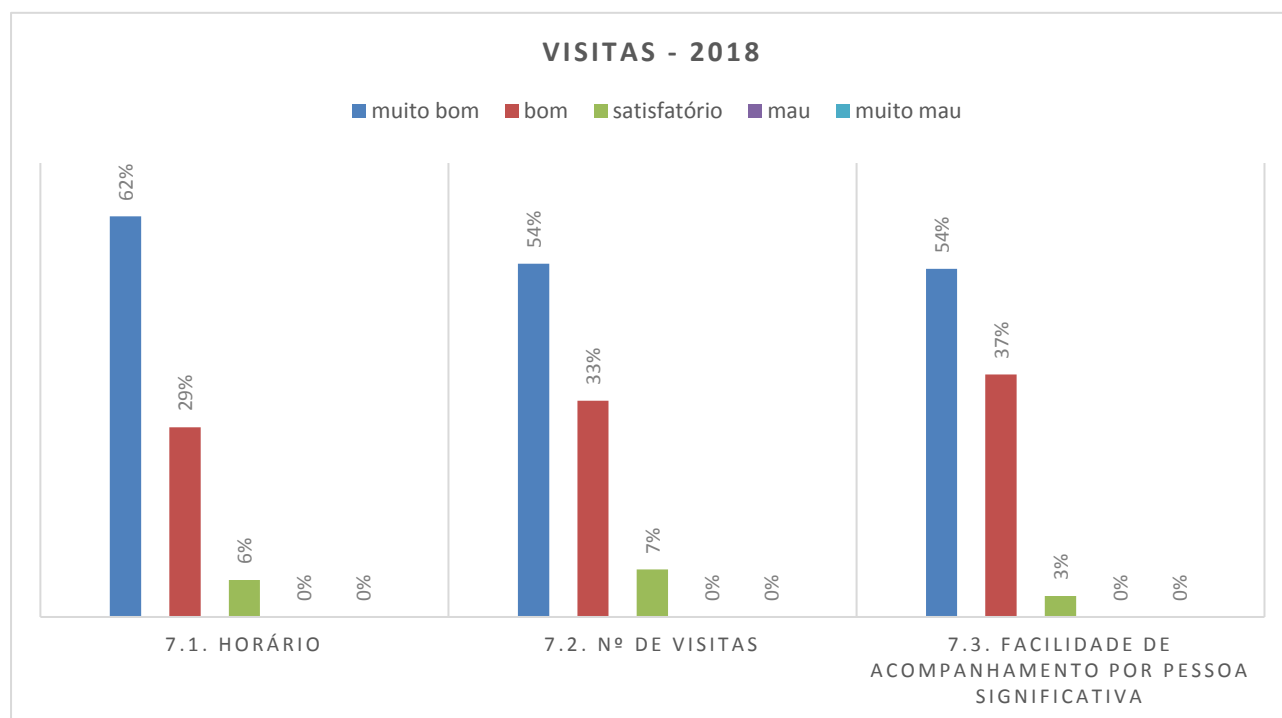
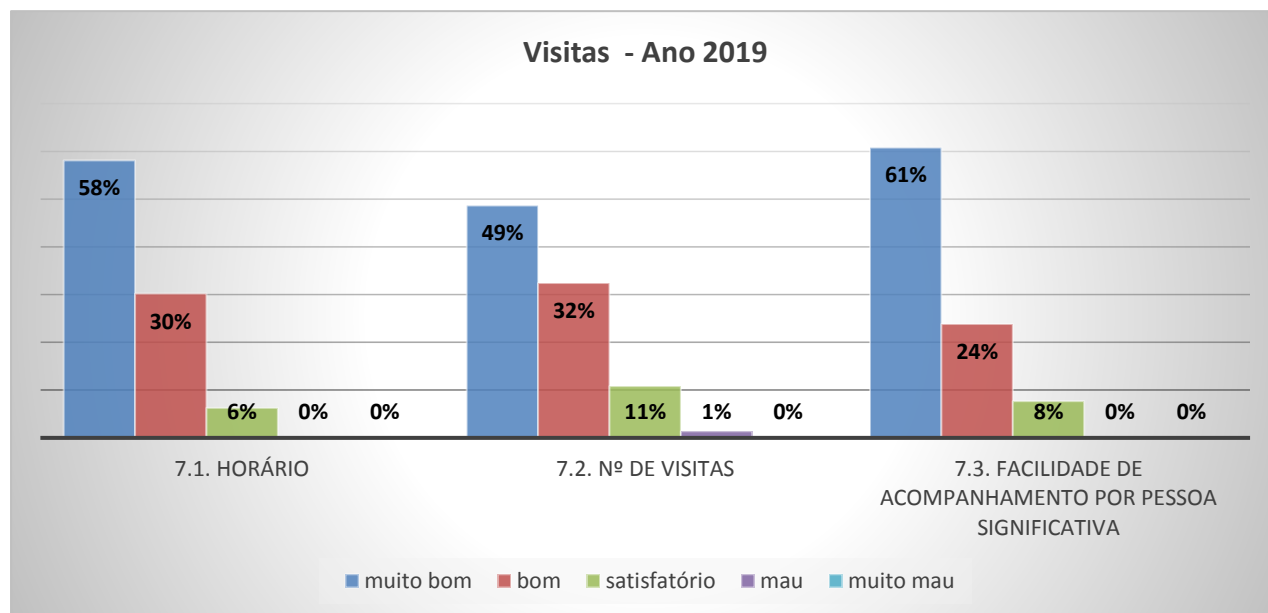


Alimentação - 2018



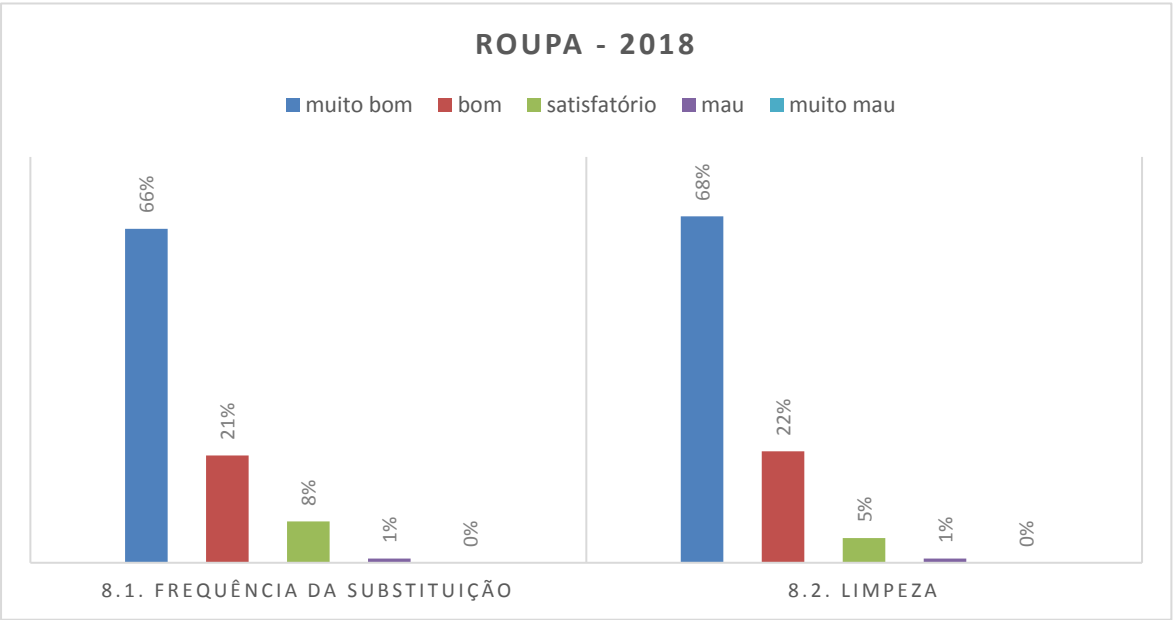
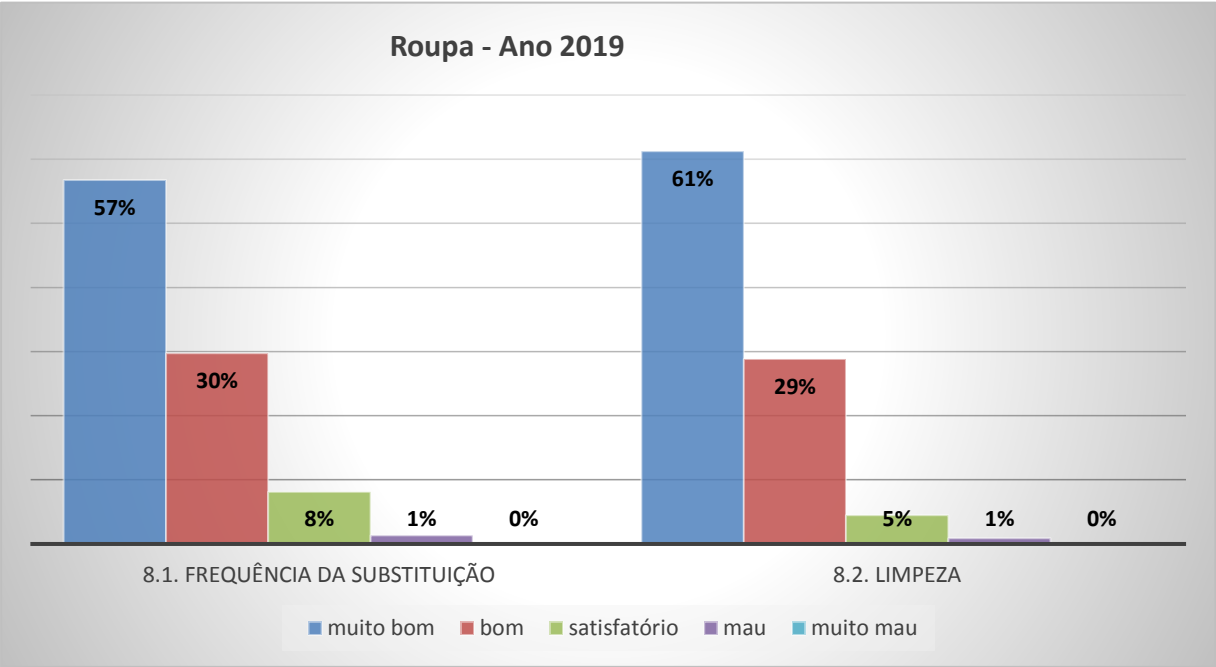
Visitas

7. Visitas	muito bom		bom		satisfatório		mau		muito mau	
	1ªSem	2ªSem	1ªSem	2ªSem	1ªSem	2ªSem	1ªSem	2ªSem	1ªSem	2ªSem
7.1. Horário	59%	57%	28%	33%	5%	8%	0%	0%	0%	0%
7.2. Nº de visitas	47%	50%	30%	35%	11%	10%	1%	2%	0%	0%
7.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa	62%	59%	23%	25%	7%	8%	0%	0%	0%	0%



Roupas

8. Roupas	muito bom		bom		satisfatório		mau		muito mau	
	1ªSem	2ªSem	1ªSem	2ªSem	1ªSem	2ªSem	1ªSem	2ªSem	1ªSem	2ªSem
8.1. Frequência da substituição	53%	61%	31%	28%	9%	8%	2%	1%	0%	0%
8.2. Limpeza	60%	62%	28%	29%	3%	6%	2%	0%	0%	0%



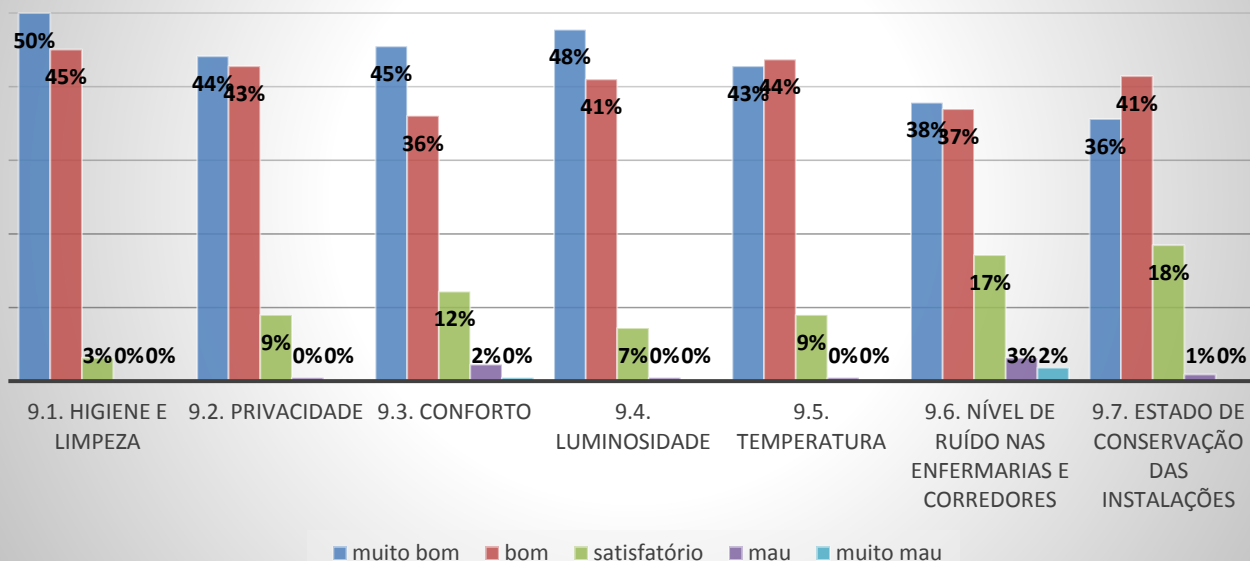
Instalações

9. Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio)

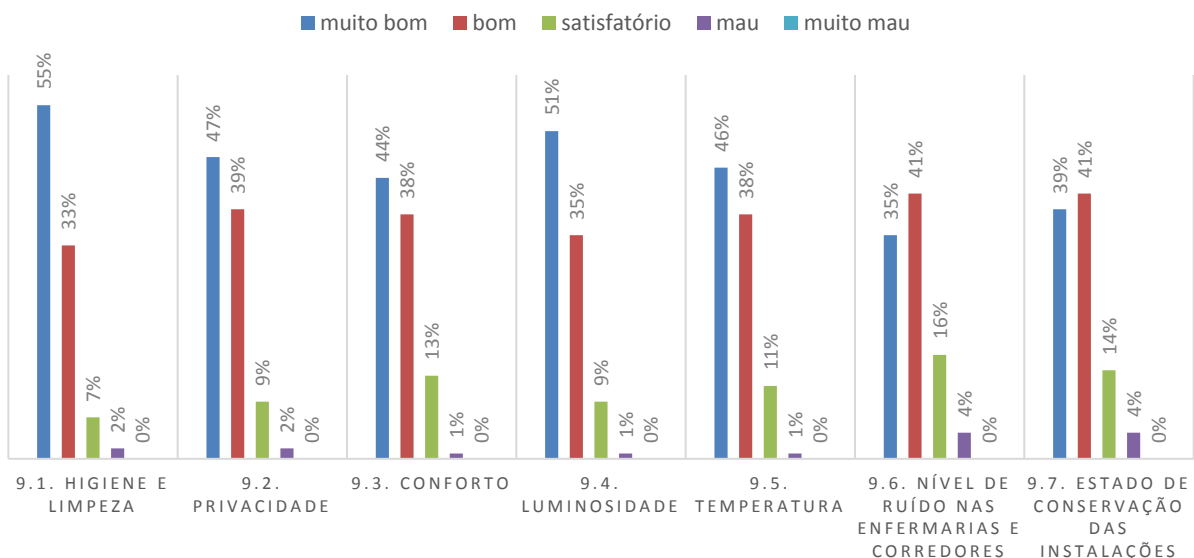
9.1. Higiene e Limpeza
9.2. Privacidade
9.3. Conforto
9.4. Luminosidade
9.5. Temperatura
9.6. Nível de ruído nas enfermarias e corredores
9.7. Estado de conservação das instalações

muito bom		bom		satisfatório		mau		muito mau	
1ªSem	2ªSem	1ªSem	2ªSem	1ªSem	2ªSem	1ªSem	2ªSem	1ªSem	2ªSem
46%	55%	41%	49%	2%	5%	0%	0%	0%	0%
45%	43%	41%	45%	8%	10%	1%	0%	0%	0%
45%	46%	36%	36%	12%	12%	1%	4%	0%	1%
51%	44%	37%	45%	6%	8%	0%	1%	0%	0%
44%	42%	41%	47%	9%	9%	0%	1%	0%	0%
41%	34%	33%	42%	13%	22%	4%	2%	3%	0%
36%	35%	35%	48%	22%	14%	0%	2%	0%	0%

Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio) - Ano 2019



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



Mensagens de apreço/elogio:

1º Semestre 2018

“Manter o serviço pois foi excelente no tempo que estive aqui, tanto comigo como com outros utentes.”

“Muito satisfeito com o trabalho e simpatia dos médicos, enfermeiros e auxiliares”

“Só tenho de agradecer o profissionalismo de todos”

“Tudo Excelente. Uma verdadeira equipa exemplar”

2º Semestre 2018

“Uma palavra de louvor pela competência, humanismo e amabilidade de todo o pessoal.”

“Fui muito bem tratado em todo o sentido desde auxiliares aos doutores.”

“Muito bom Hospital no qual fui bem tratado por excelentes profissionais”

“Muito obrigado a todos os profissionais deste hospital.”

“Auxiliares, médicos, enfermeiros, excelentes na disponibilidade, amabilidade, disposição se explicar todos os procedimentos...”