



Relatório

Cirurgia Cardiotorácica

Questionários de Satisfação 2021

Realizado pelo Gabinete de Comunicação e Imagem, janeiro/22



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





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. 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 20 camas de enfermaria, localizadas no piso 4; 8 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 Cardiotoracica 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 Cardiotoracico, 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.

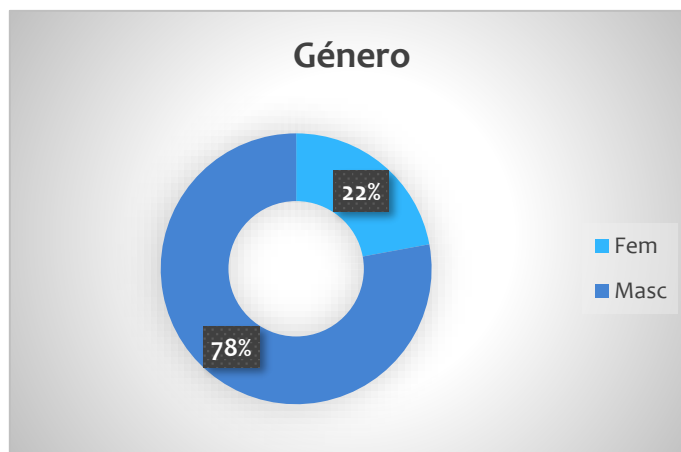
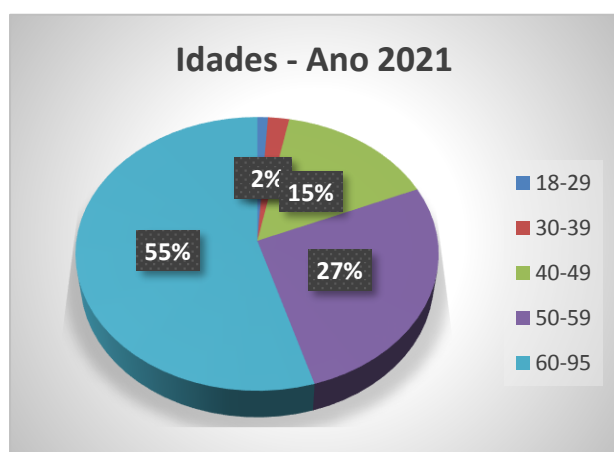
Existem caixas próprias onde o utente poderá colocar a sua opinião garantindo a sua total confidencialidade.

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 Cardiotoracica 2021		
Serviço	População Alvo	Amostra
Cirurgia Cardiotoracica - Internamento	845	104

Da população alvo (total doentes com alta – saídos diretos – dados SONHO) inquiriram-se 104 indivíduos: 78% dos inqueridos são do sexo masculino e 22% do sexo feminino.





ANÁLISE GLOBAL

Resumo:

O estado de emergência decretado pelo Governo Português com fundamento na verificação numa situação de calamidade pública- SARS-CoV-2 e à infeção epidemiológica por COVID-19- com início a 18 de março de 2020, obrigou os hospitais, por questões de segurança, a reorganizar a prestação dos seus serviços, nomeadamente na organização das consultas/exames, reduzindo desta forma o movimento de pessoas nos corredores hospitalares, impedindo as visitas, entre outras medidas aplicadas.

Em 2021 obteve-se uma percentagem de 12% de questionários preenchidos relativamente ao total de 845 doentes internados com alta (saídos – dados SONHO).

No total/ano 2021, 66% dos inquiridos classificam o serviço de internamento da Cirurgia Cardioracica do HSC como sendo Muito Bom.

88% dos inquiridos refere recomendar os serviços desta Unidade Hospitalar.

Ponto forte

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:

- “Desejo agradecer a todos, tanto corpo médico como corpo de enfermagem, pessoal auxiliar o excelente atendimento que tive aqui numa hora difícil”
- “Muito obrigado pelo bom serviço e bom atendimento”
- “Se existisse uma coluna de excelente, com toda a certeza que a preencheria. Uma unidade hospitalar que recomendo”
- “Recomendo esta unidade hospitalar a todas as pessoas”

Pontos de Melhoria:

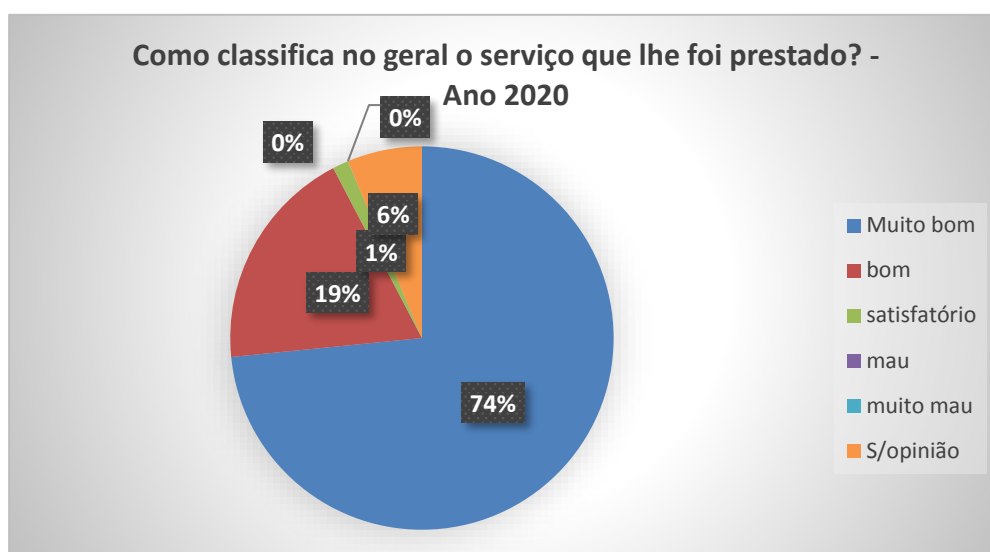
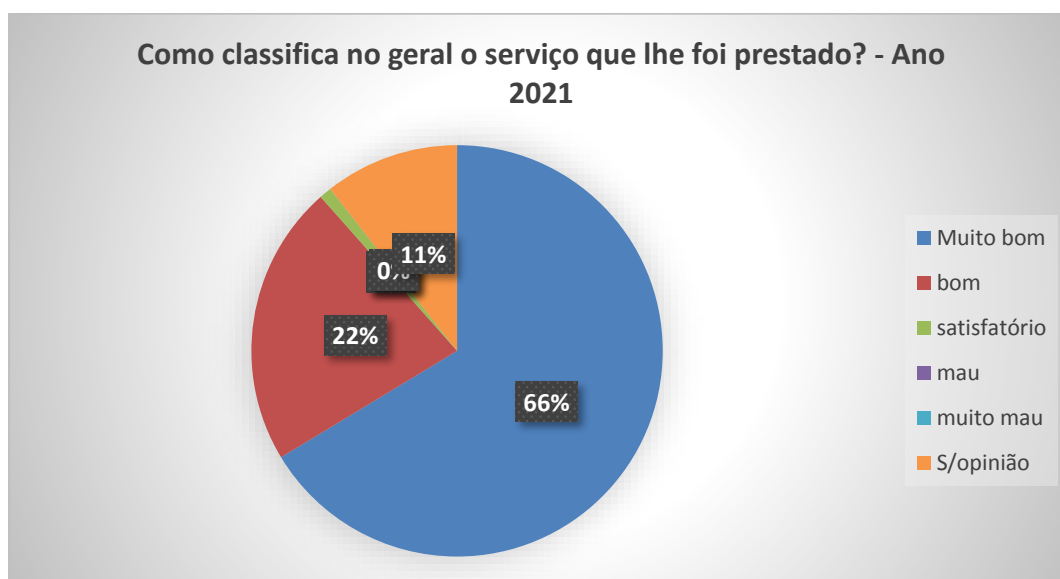
Alimentação: Conforme se pode verificar no mapa da página 23 há uma pequena percentagem de doentes a classificar o serviço de alimentação de forma negativa nos campos: Variedade da ementa; temperatura; confeção e apresentação. É sugerido por um doente o fornecimento de garrafas de água aos doentes.

Instalações e outros: O ponto mais focado nas sugestões é o ruído excessivo nas enfermarias. No ponto “Níveis de ruído nas enfermarias e corredores, 10% dos doentes que preencheram o questionário classificam como Mau.

Recursos Humanos – Apresentação- Identificação/Fardamento: é sugerido pelos doentes que as fardas dos vários profissionais deveriam ser mais distintas para uma rápida identificação.

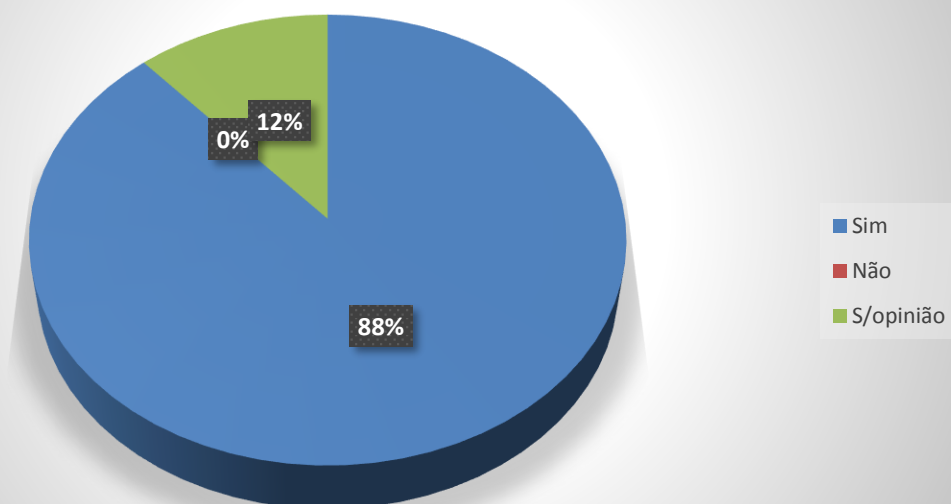
OPINIÃO GERAL SOBRE O SERVIÇO DE CIRURGIA CARDIOTORÁCICA

COMO CLASSIFICA O SERVIÇO DE CIRURGIA CARDIOTORÁCICA

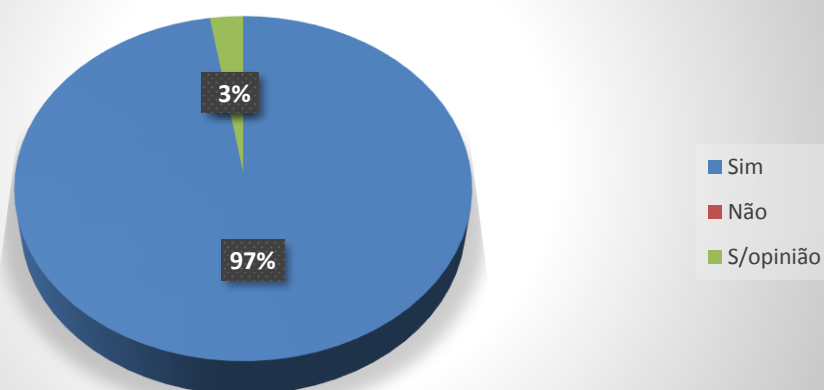


Recomendaria os serviços desta Unidade Hospitalar?

Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos? - Ano 2021



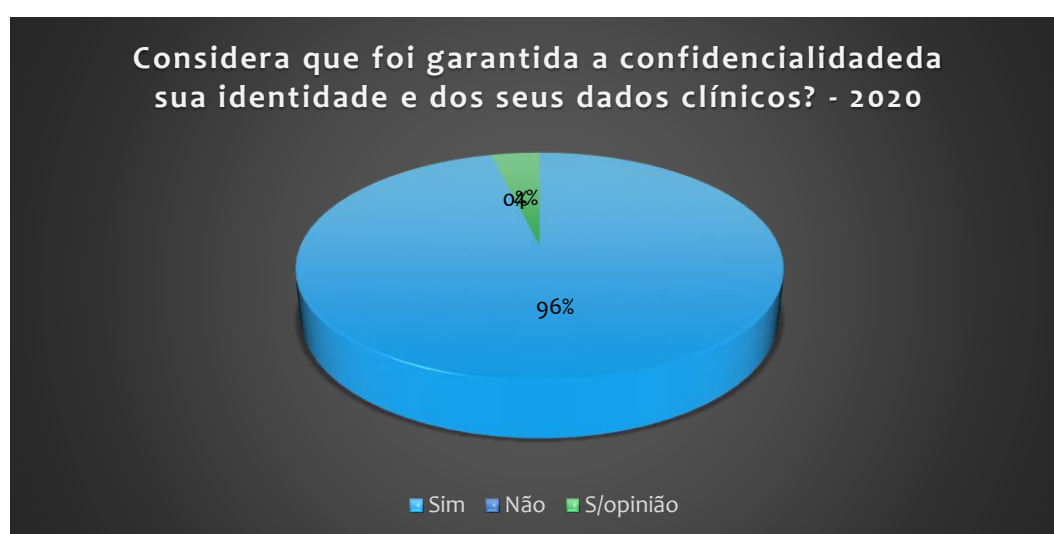
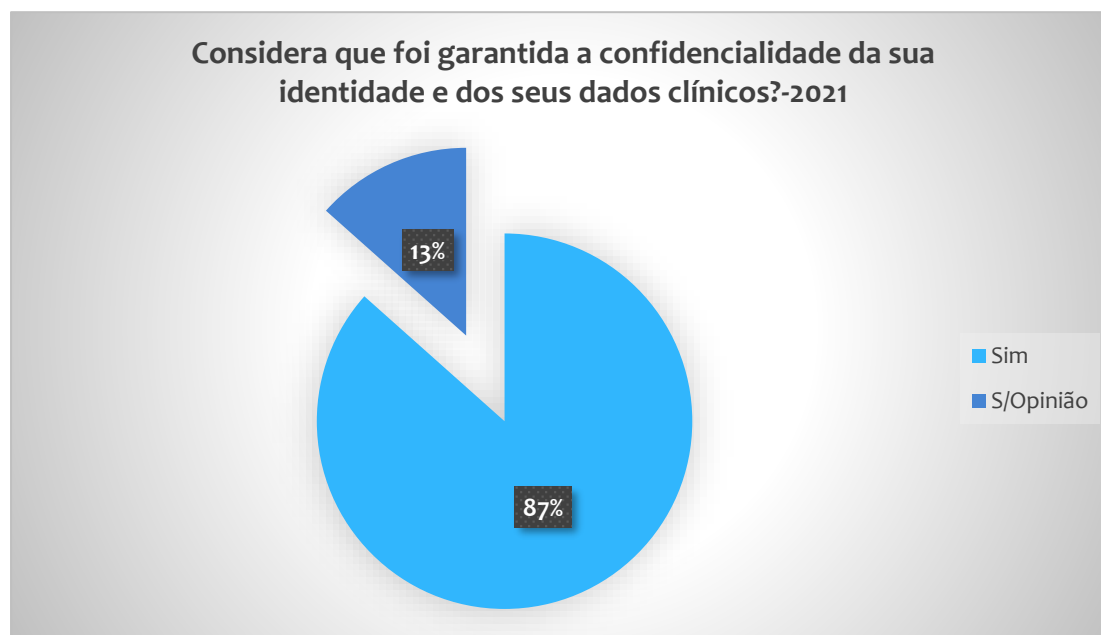
Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos? - Ano 2020



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.





*"Nunca houve no mundo duas opiniões iguais, nem dois fios de cabelo ou grãos.
A qualidade mais universal é a diversidade".
Michel de Montaigne*

Sugestões:

Assunto - Sugestões remetidas	2019	2020	2021
Higienização			
Substituição das roupas da cama dos utentes. Diário	1		
Mais pijamas	2		
Melhoria na higiene do WC- quarto	1		
Total	4	0	0
Alimentação			
Mais diversidade na alimentação	1		
Fornecer garrafas de água aos doentes			1
Total	1	0	1
Instalações			
Menos equipamento nos corredores de acesso aos quartos	1		
Melhorar os WCs	1		
Verificar a porta do elevador que está sempre a bater		1	
Colocar cortina no WC para aumentar a privacidade			1
Substituir cadeirões	1		
Ruído	5	1	3
Só um WC para dois quartos é insuficiente			1
Substituição de alguns chuveiros		1	
Podia existir em alguns locais música tranquilizadora		1	
Substituição das camas	3		
Substituir colchões	2		
Melhorar as televisões	1	4	
Melhorar a climatização dos quartos da enfermaria	1		
Fornecer folheto com os exercícios respiratórios e físicos, aquando da alta			1
Escoamento do duche é insuficiente	2		
Total	17	8	6

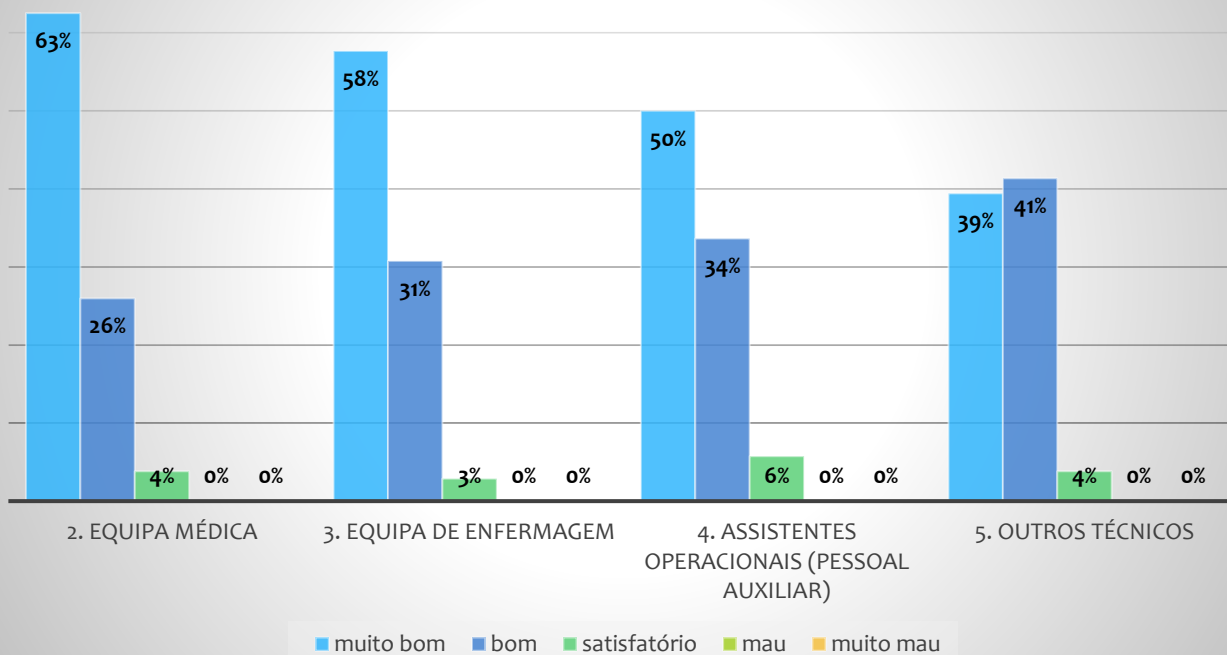
RH - Apresentação - Identificação e fardamento			
As fardas dos vários profissionais deveria ser mais distinta para uma rápida identificação	1		2
Os colaboradores da receção não são simpáticos. Não estão fardados. Nem utilizam identificação	1		
Total	2	0	2
RH- Outros			
Auxiliares dormem na sala de refeições	1		
Falta de educação, amabilidade e atenção dos auxiliares	3		
Aumentar o número de enfermeiros	1		
Contratação de mais RH	1		
Má gestão da equipa de enfermagem	1		
Melhorar informação clínica e presença médica	1		
Total	8	0	0

AVALIAÇÃO POR PROFISSIONAIS

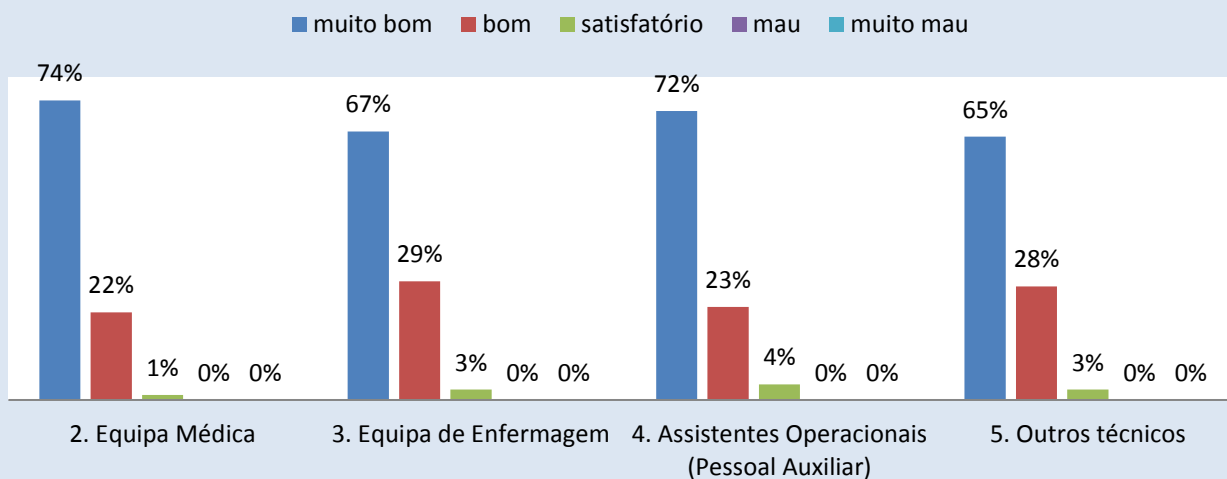
PROFISSIONAIS – PARÂMETROS EM COMUM – PRIVACIDADE; APRESENTAÇÃO; AMABILIDADE

Privacidade no atendimento

Privacidade no atendimento/grupo profissional - Ano 2021

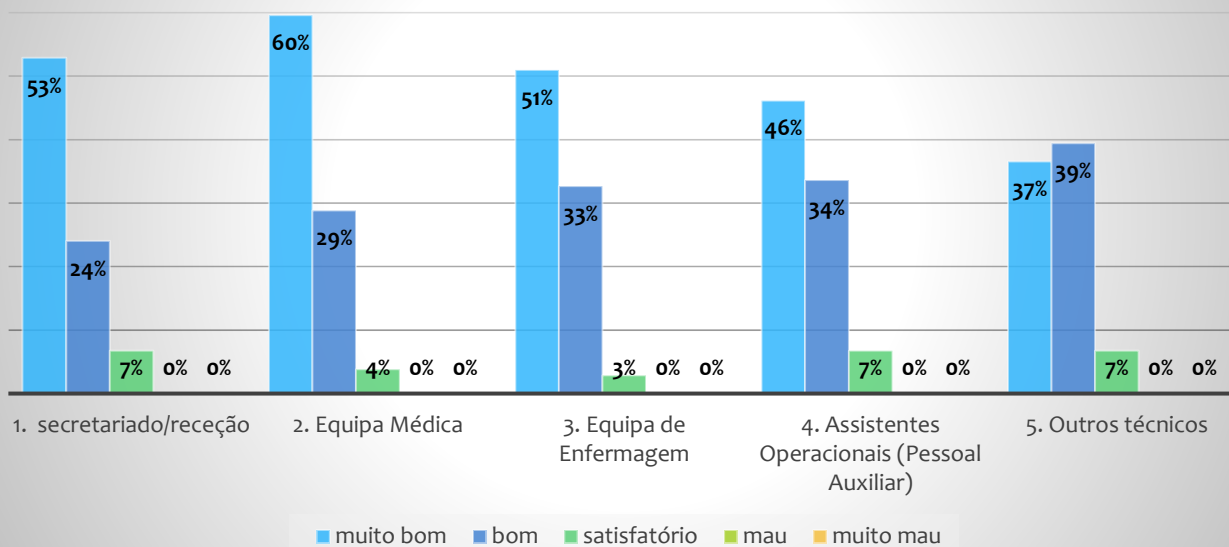


Privacidade no atendimento/grupo profissional - Ano 2020

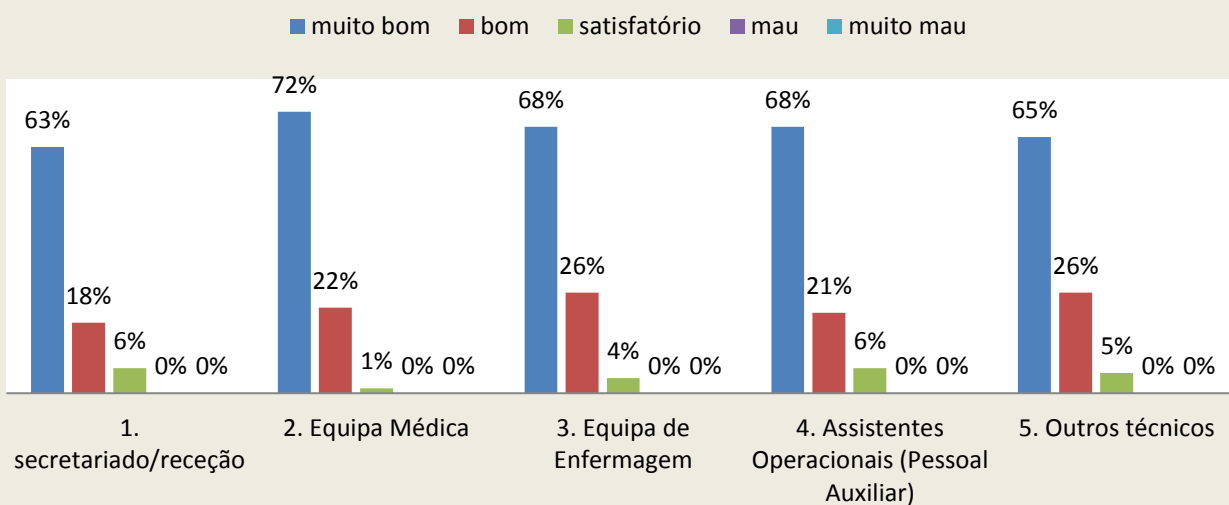


Apresentação – Identificação e Fardamento

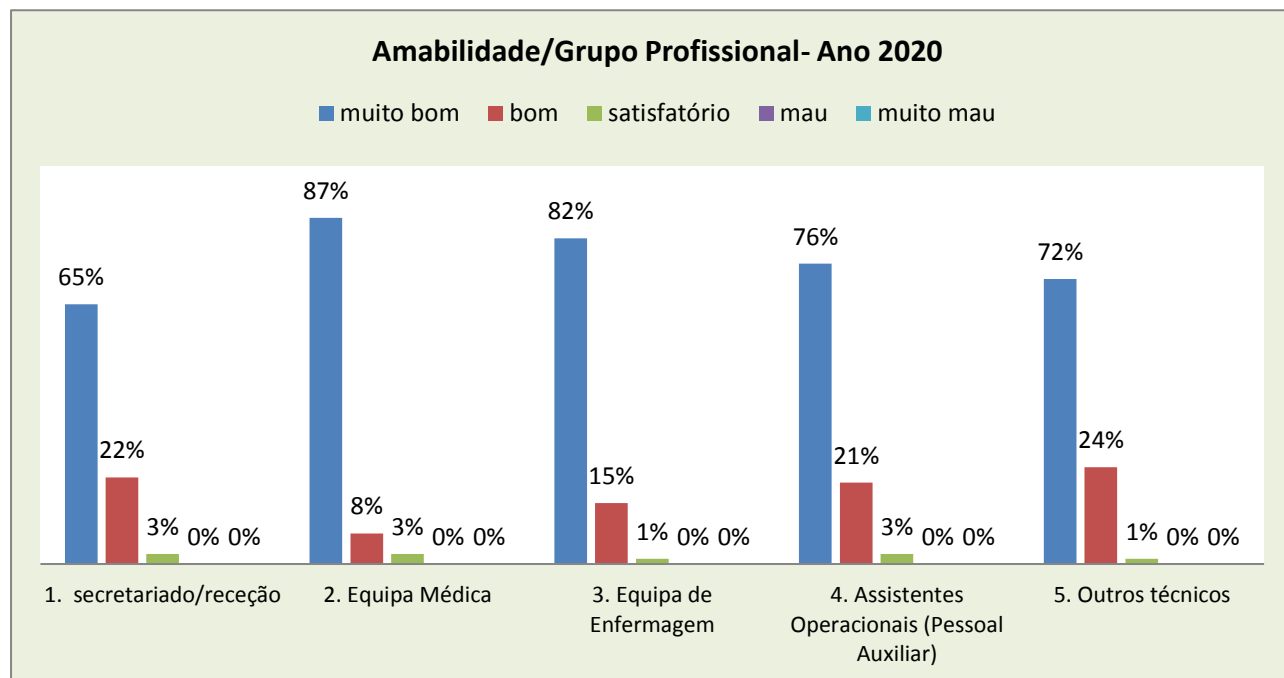
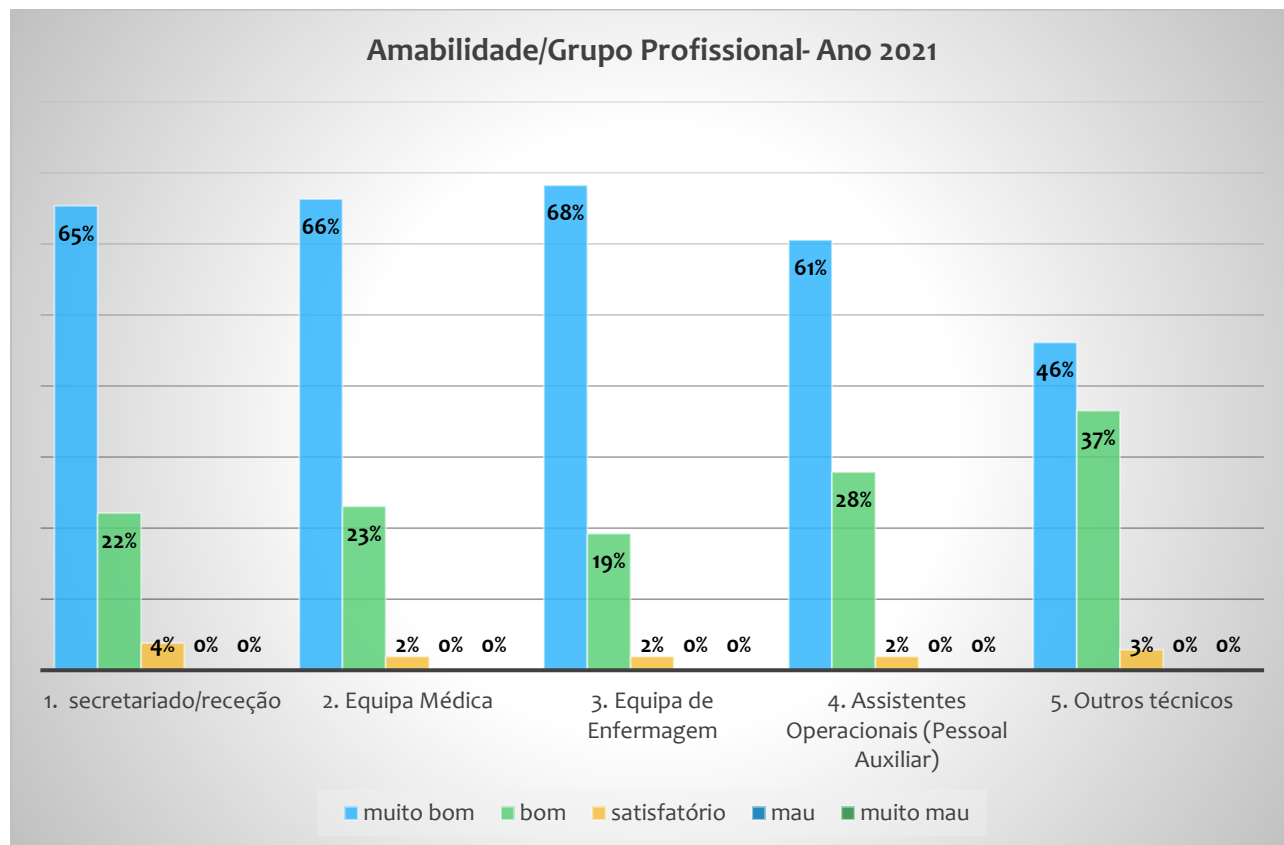
Apresentação/Grupo Profissional - Ano 2022



Apresentação/Grupo Profissional - Ano 2020

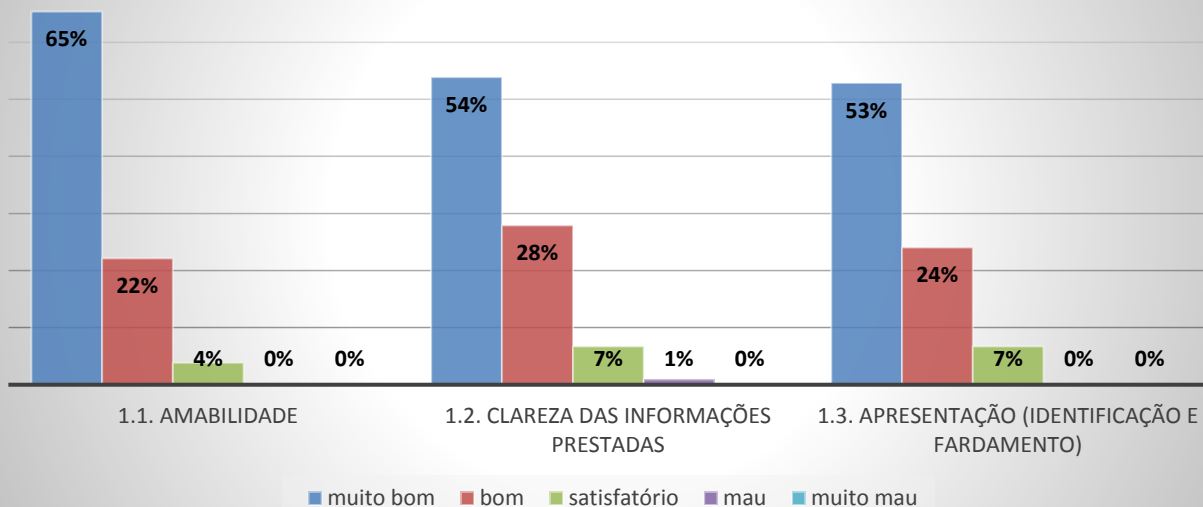


Amabilidade no atendimento

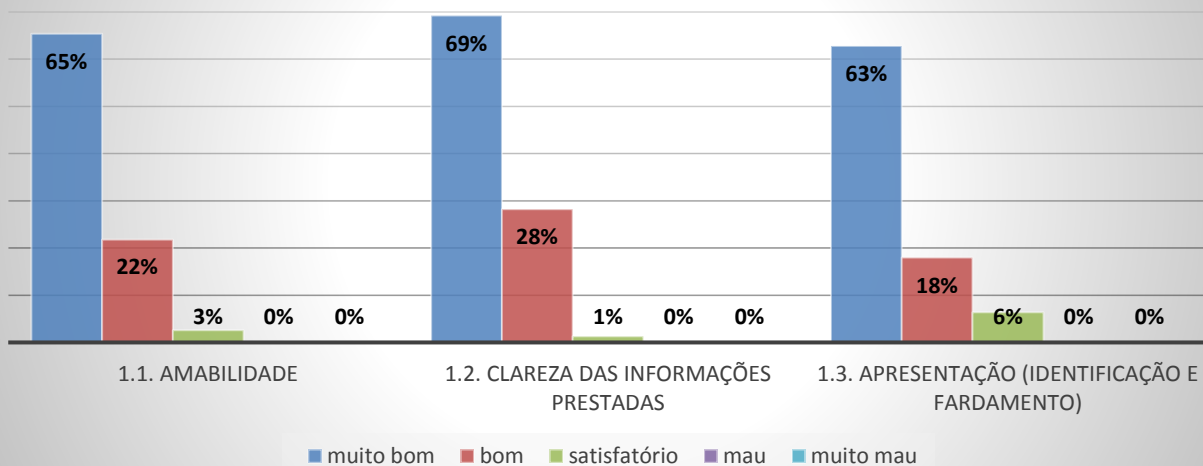


Secretariado

Atendimento prestado pelo secretariado/receção - Ano 2021

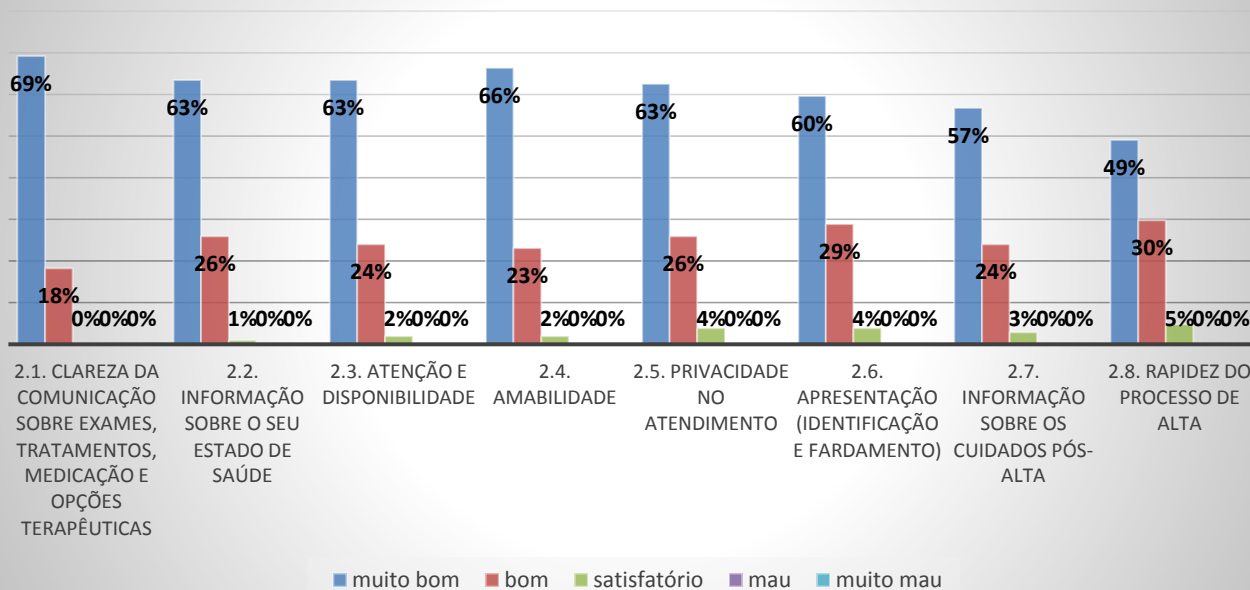


Atendimento prestado pelo secretariado/receção - Ano 2020

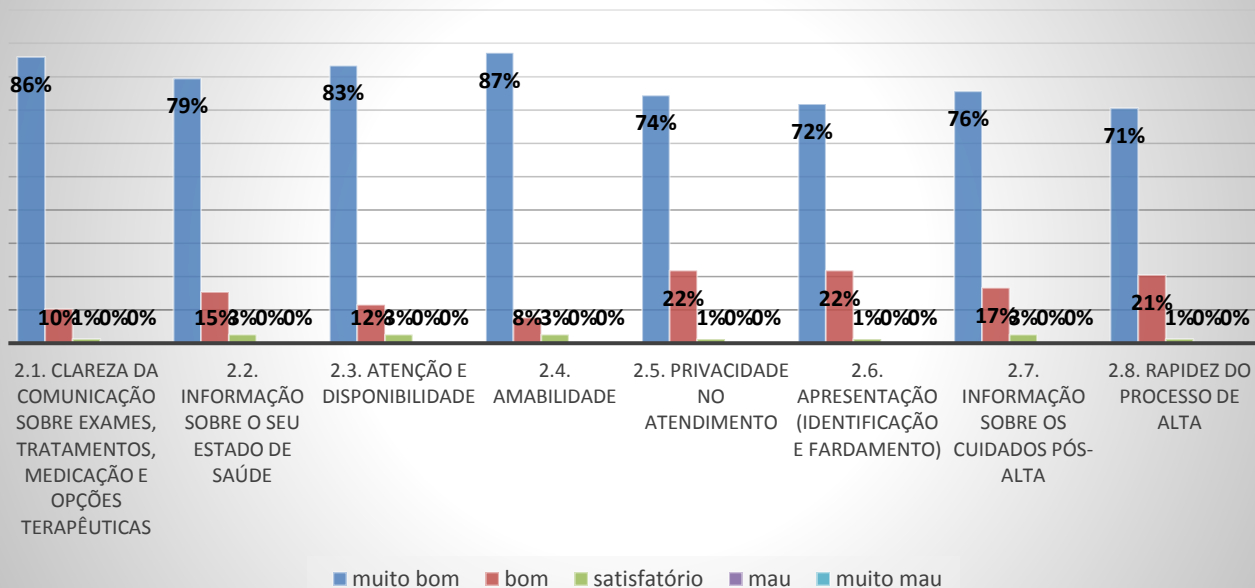


Equipa Médica

Equipa Médica - Ano 2021

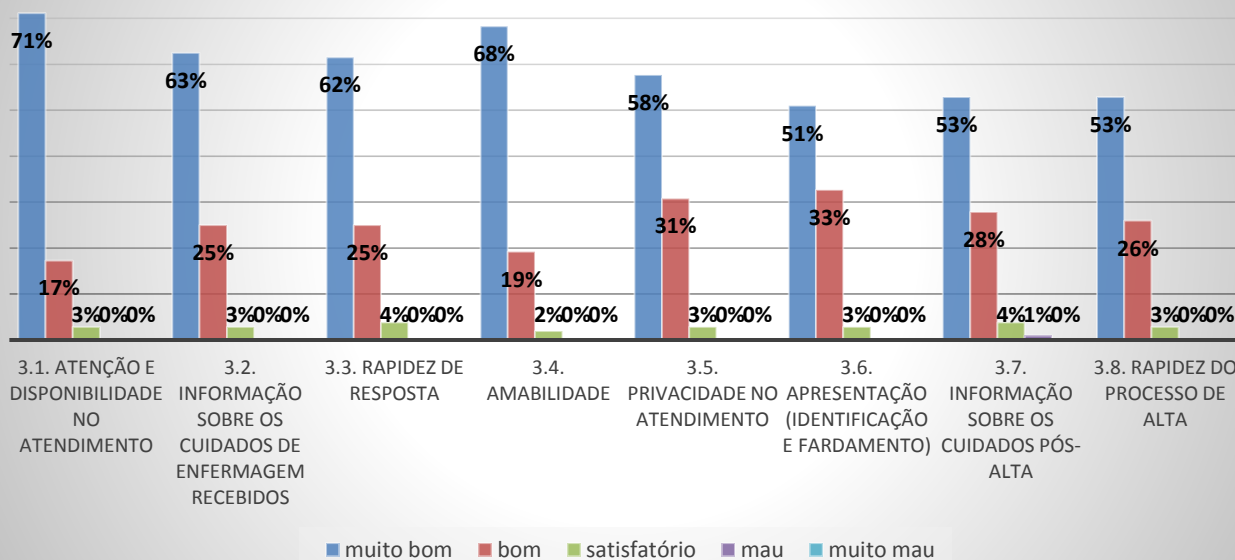


Equipa Médica - Ano 2020

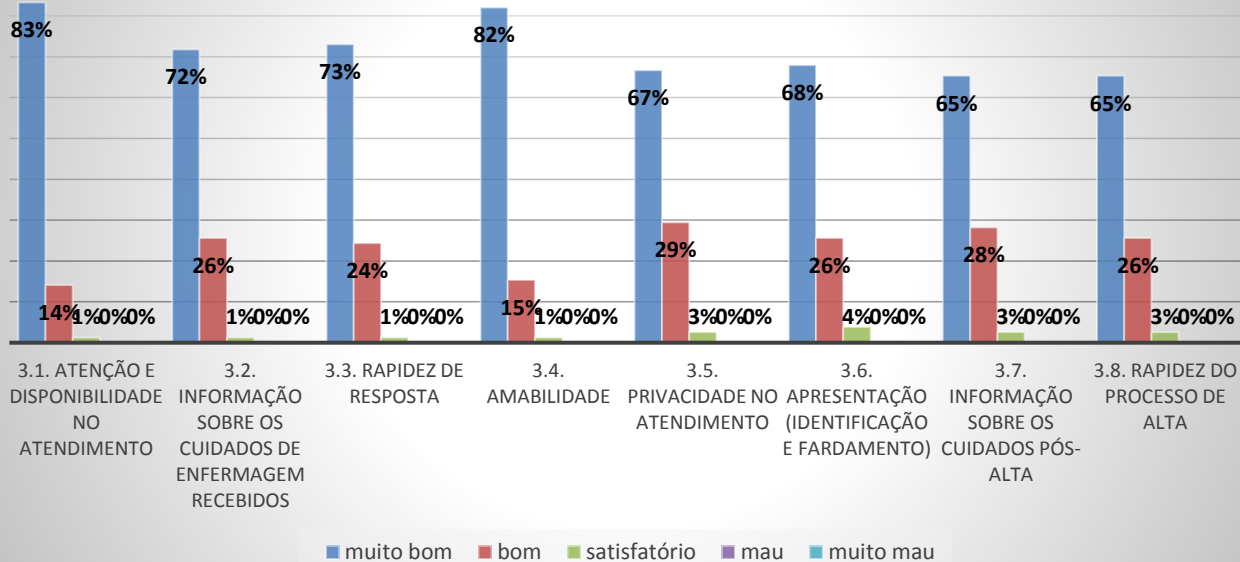


Equipa de Enfermagem

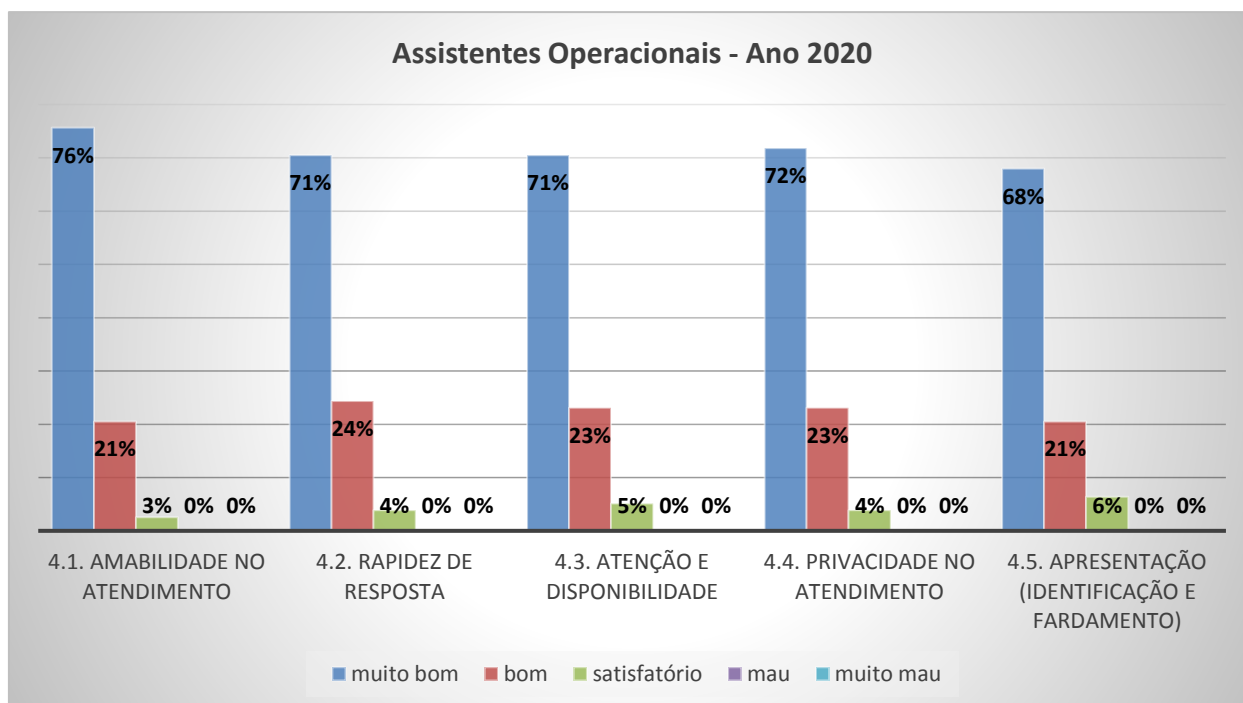
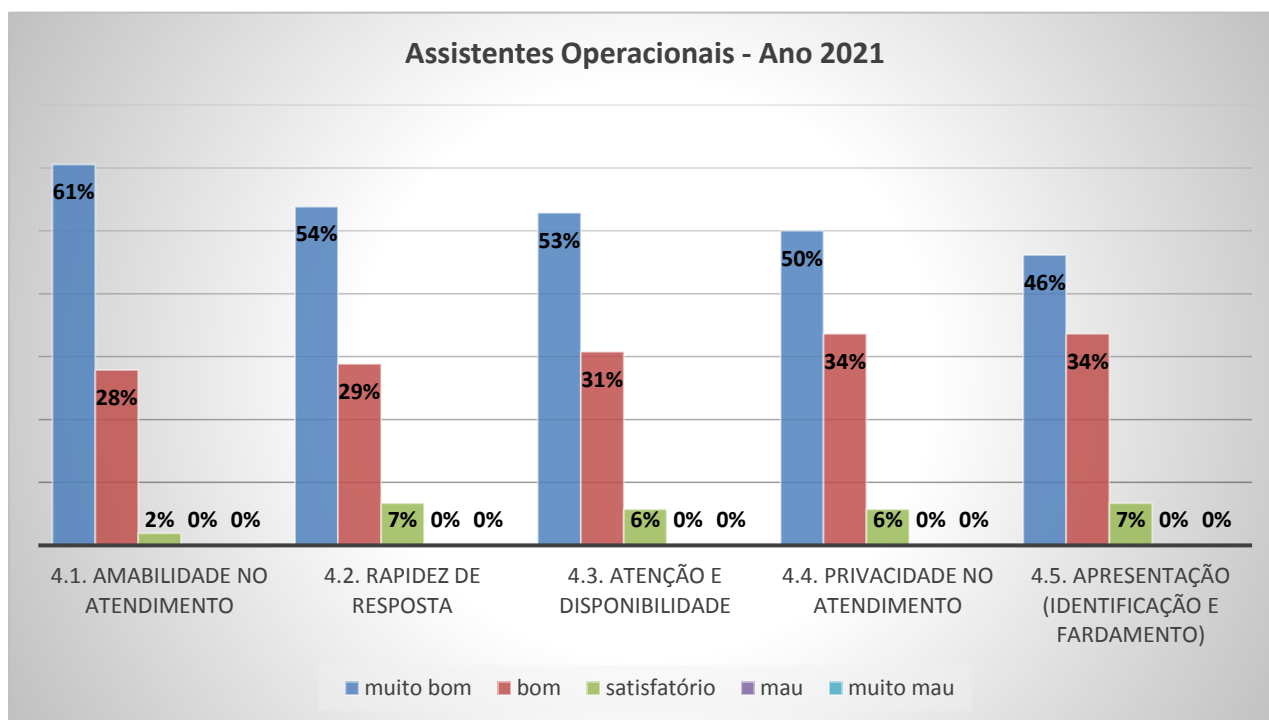
Atendimento Equipa de Enfermagem - Ano 2021



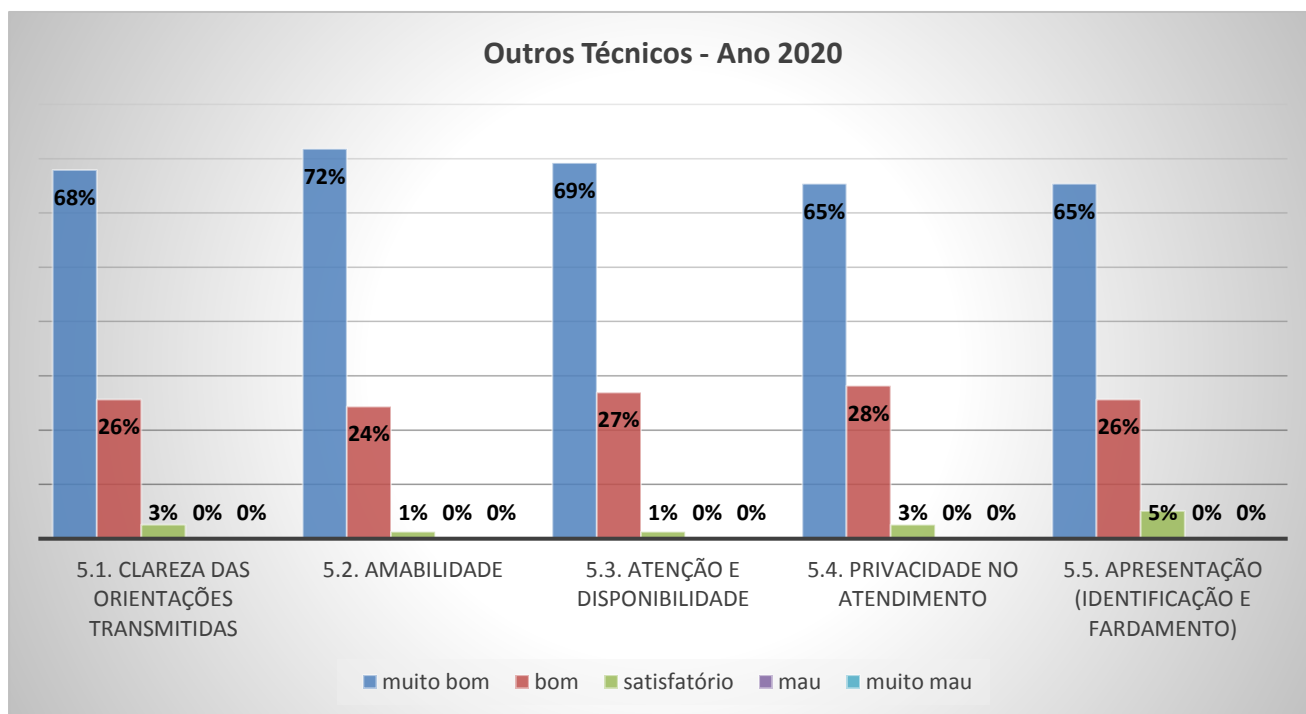
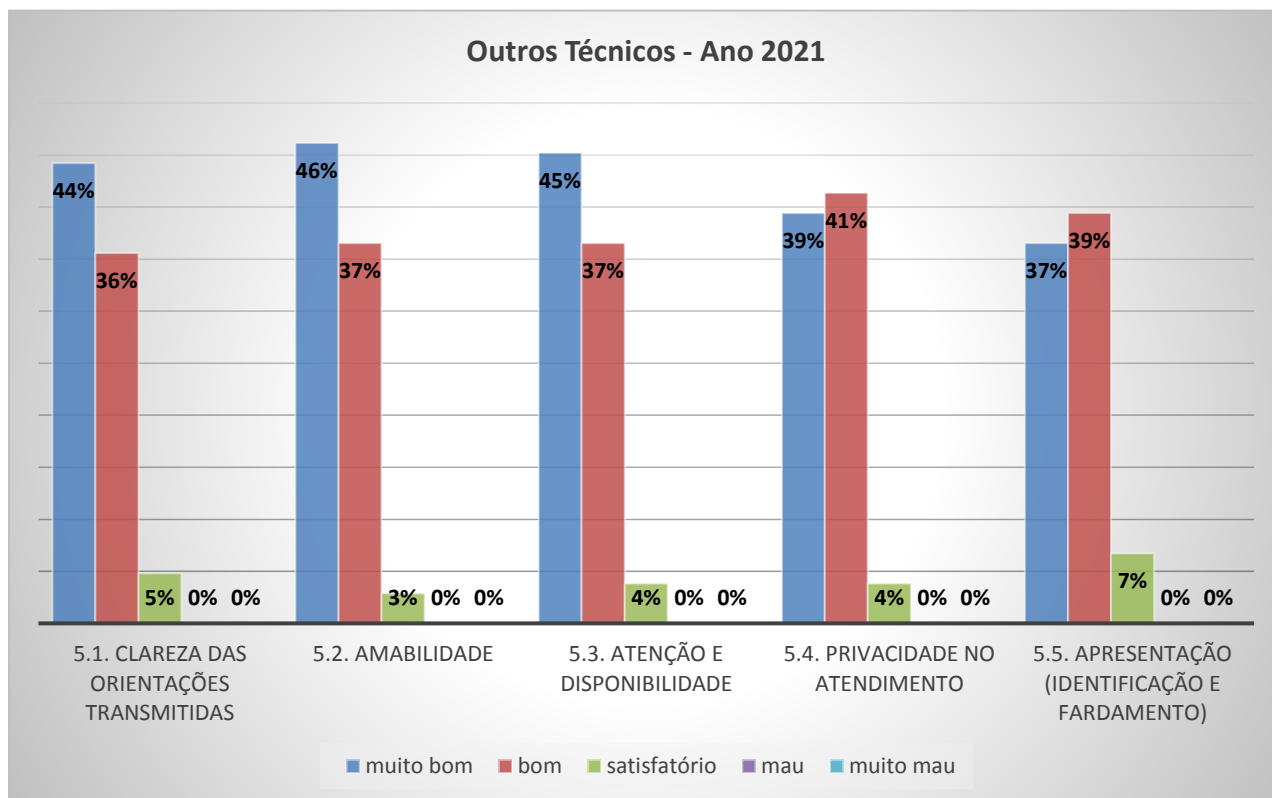
Atendimento Equipa de Enfermagem - Ano 2020



Equipa de Assistentes Operacionais

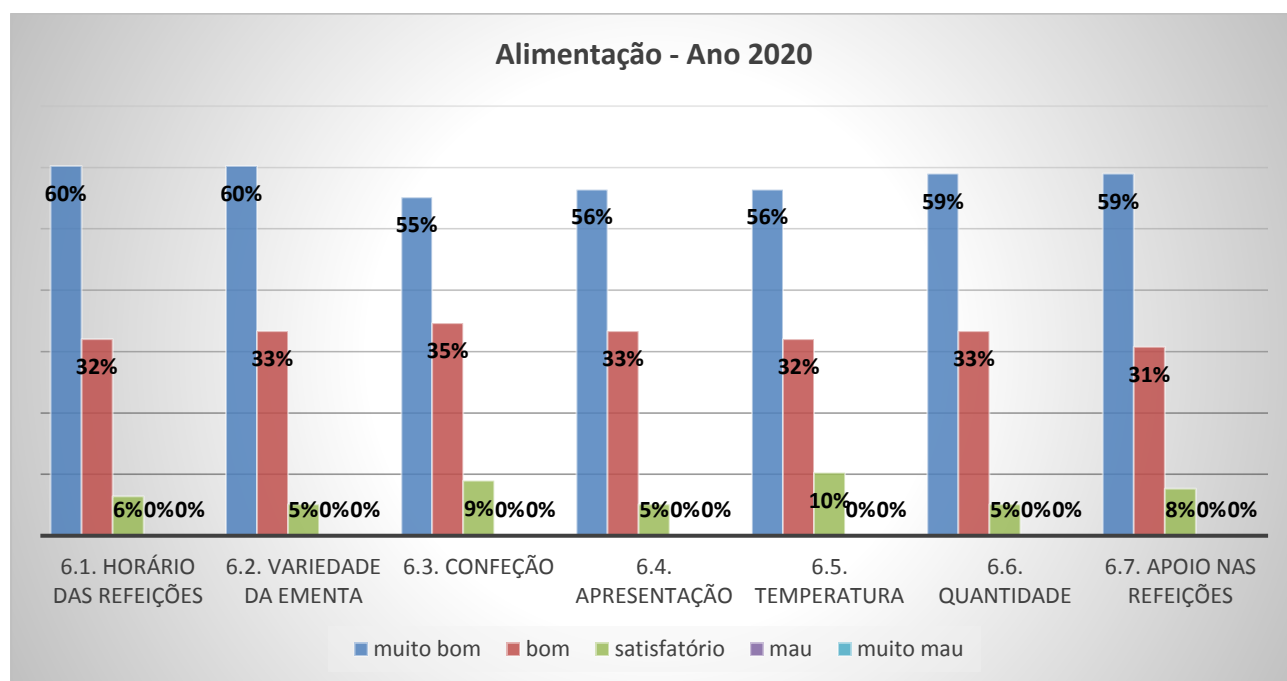
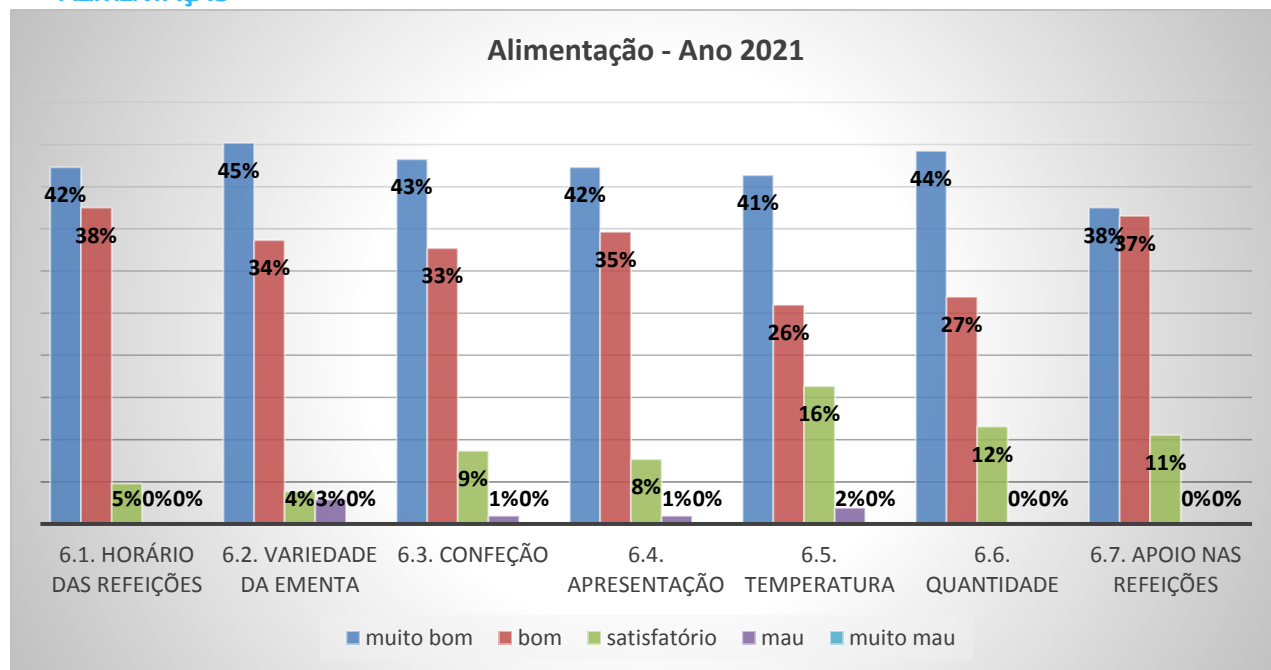


Outros Técnicos

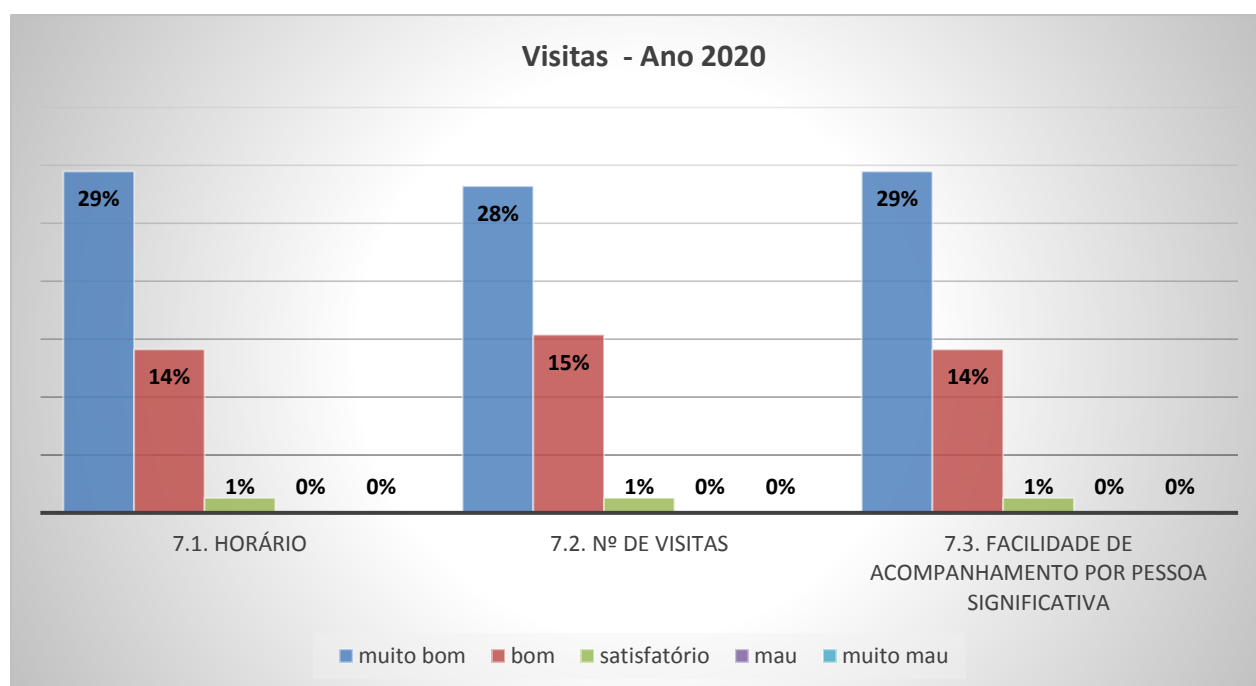
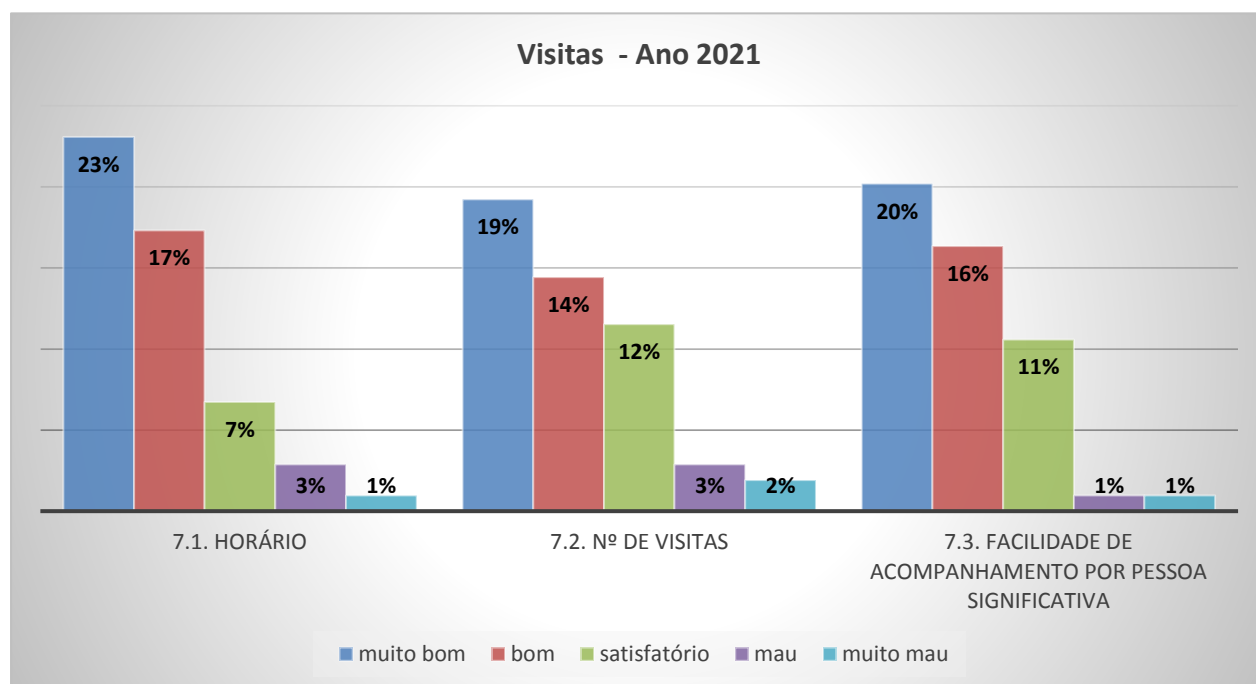


AVALIAÇÃO INFRA-ESTRUTURAS

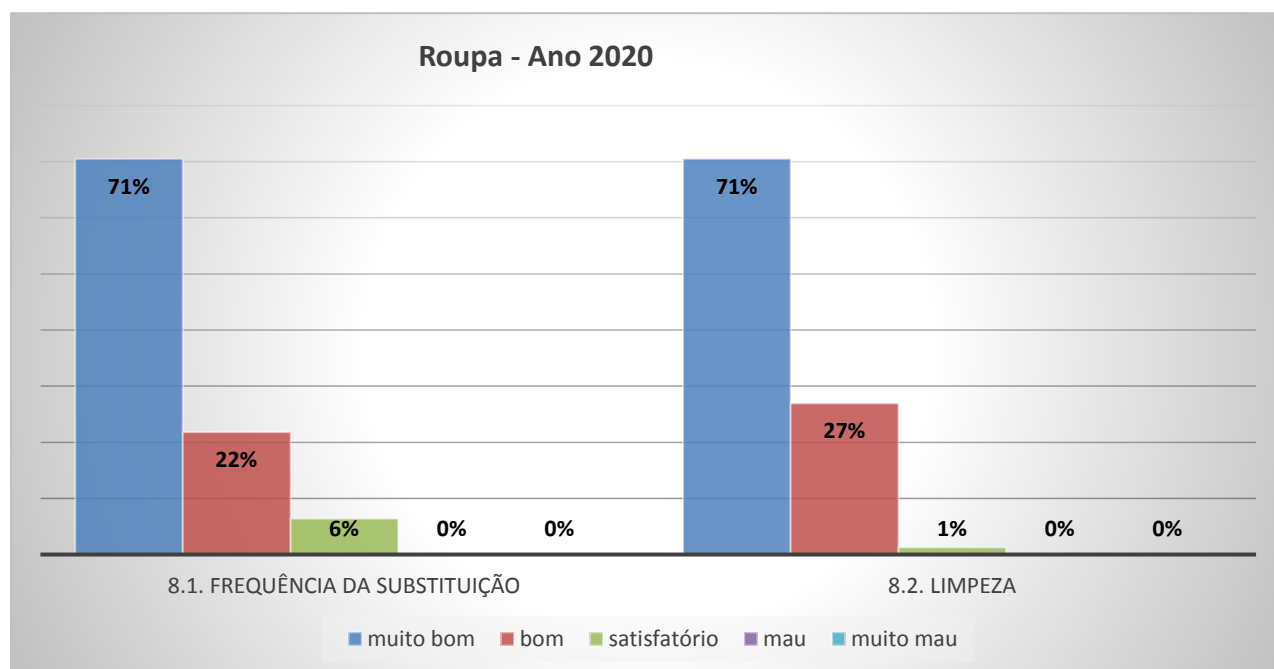
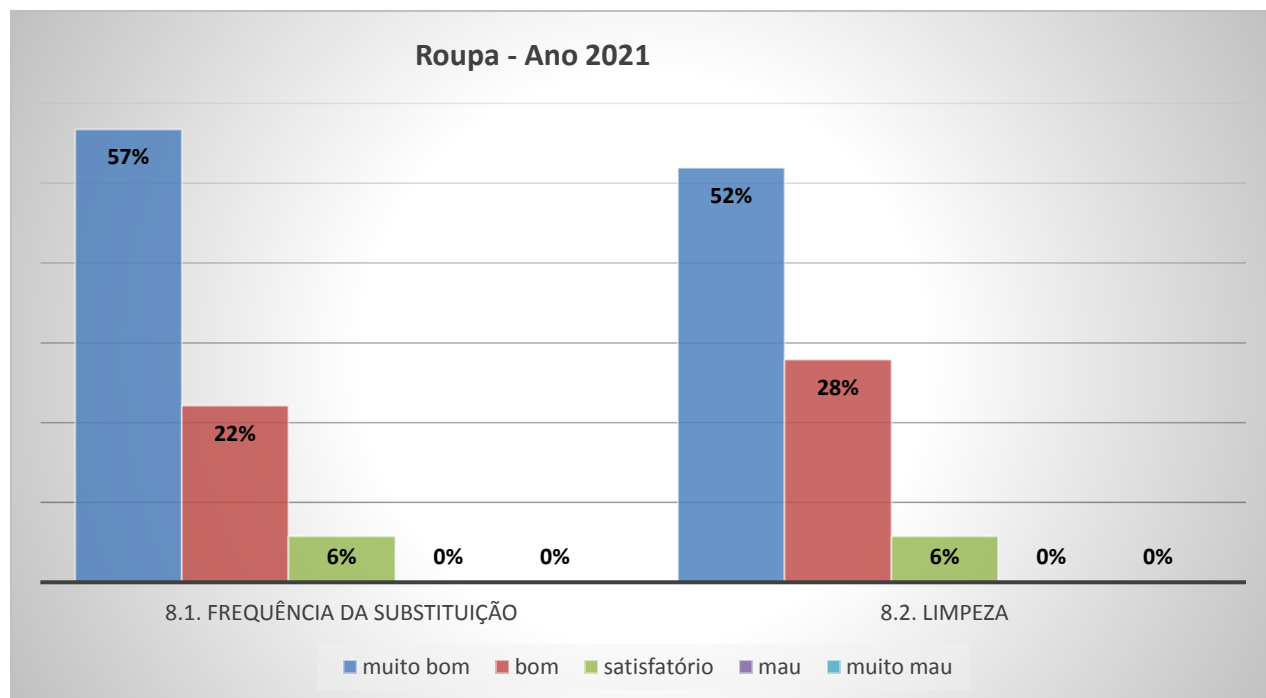
ALIMENTAÇÃO



Visitas

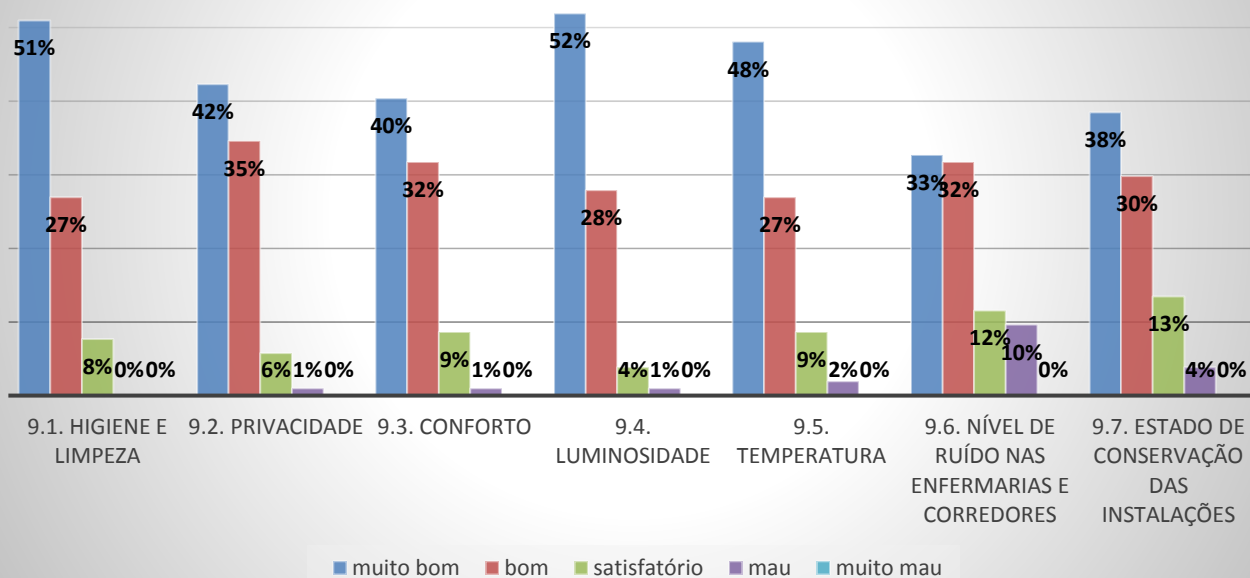


Roupas

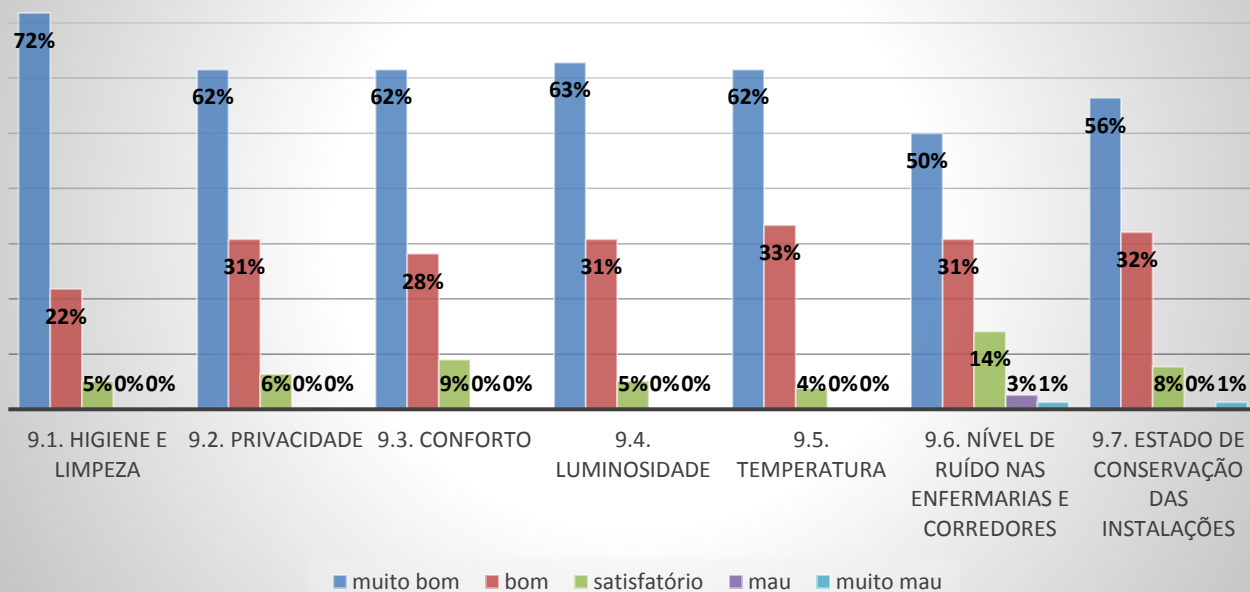


Instalações

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



Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio) - Ano 2020





Mensagens de apreço/elogio:

- “Desejo agradecer a todos, tanto corpo médico como corpo de enfermagem, pessoal auxiliar o excelente atendimento que tive aqui numa hora difícil”
- “Muito obrigado pelo bom serviço e bom atendimento”
- “Se existisse uma coluna de excelente, com toda a certeza que a preencheria. Uma unidade hospitalar que recomendo”
- “Recomendo esta unidade hospitalar a todas as pessoas”
- “Excelente profissionalismo e humanismo”
- “Pelos serviços prestados, excelência”
- “Não mudem. Mantenham a equipa maravilhosa como é”
- “Uma pérola no Serviço Nacional de Saúde”
- “Ao serviço da humanidade continuam a salvar vidas.”
- “Nada a apontar. O exterior já está em obras”

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

