



# Relatório Cirurgia Cardiotoracica Questionários de Satisfação 2021

Realizado pelo Gabinete de Comunicação e Imagem, janeiro/22

# 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 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

<b>1. Atendimento prestado pelo secretariado/recepção</b>	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
1.1. Amabilidade					
1.2. Clareza das informações prestadas					
1.3. Apresentação (identificação e fardamento)					
<b>2. Equipa Médica</b>	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
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					
<b>3. Equipa de Enfermagem</b>	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
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					
<b>4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)</b>	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
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)					
<b>5. Outros técnicos</b>	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
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)					
<b>6. Alimentação</b>	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
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					
<b>7. Visitas</b>	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
7.1. Horário					
7.2. Nº de visitas					
7.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa					
<b>8. Roupa</b>	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
8.1. Frequência da substituição					
8.2. Limpeza					
<b>9. Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio)</b>	<b>muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
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					
<b>10. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos ?</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>			
<b>11. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?</b>	<b>Muito bom</b>	<b>bom</b>	<b>satisfatório</b>	<b>mau</b>	<b>muito mau</b>
<b>12. Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos?</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>			

A satisfação dos utentes deve ser entendida como a percepção das suas necessidades e expectativas criadas. A análise dos questionários submetidos ao utente internado é feita de forma quantitativa e qualitativa.

Escala de avaliação da satisfação: Muito Bom; Bom; Satisfatório; Mau; Muito Mau

No entanto e porque consideramos que o utente, como principal utilizador/cliente da Unidade Hospitalar pode e deve exprimir sugestões de melhoria foi criado um campo intitulado “As suas sugestões”. Este último campo tem vindo a ser utilizado não só para sugestões, mas para os utentes deixarem mensagens de apreço/elogio aos serviços e funcionários.

## 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 2<sup>a</sup> 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 Cardiotoracica

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 extracorpóral 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 Cardiotoracica 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.

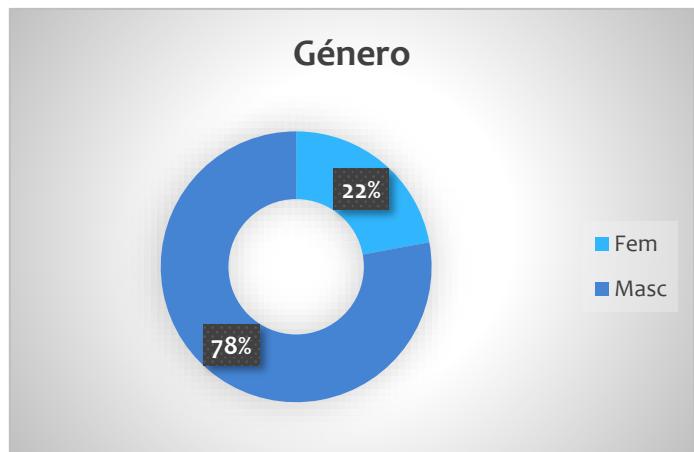
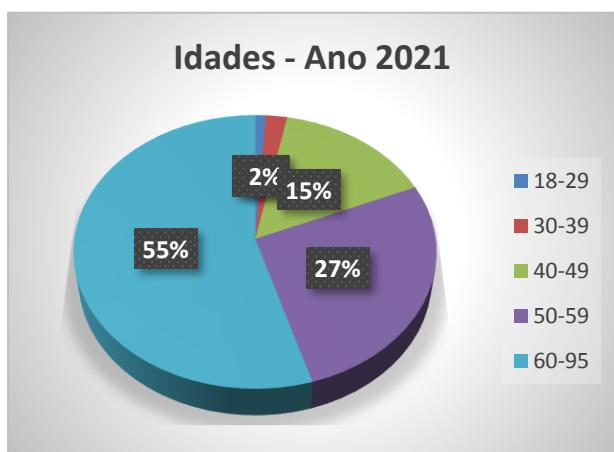
Existem caixas próprias onde o utente poderá colocar a sua opinião garantindo a sua total confidencialidade.

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 Cardiotoracica 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:

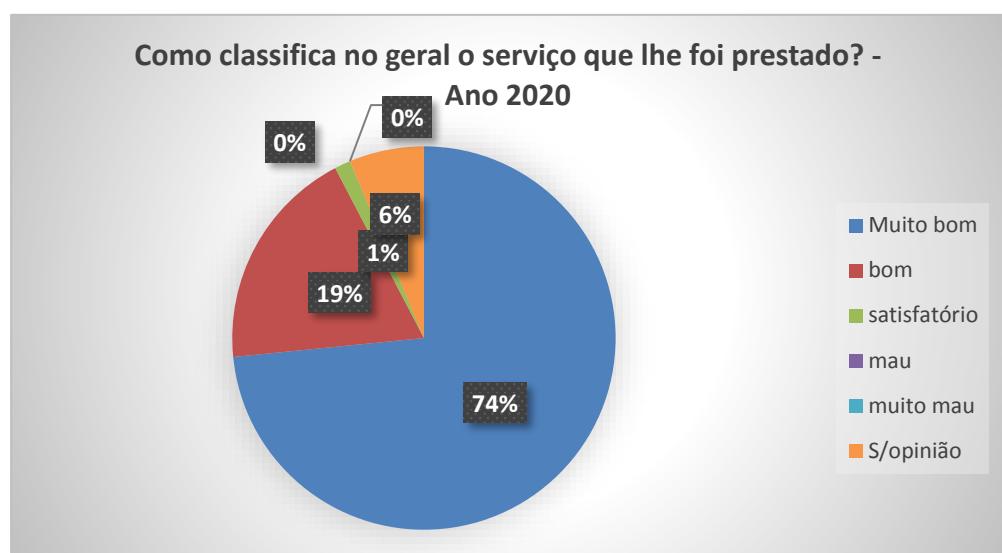
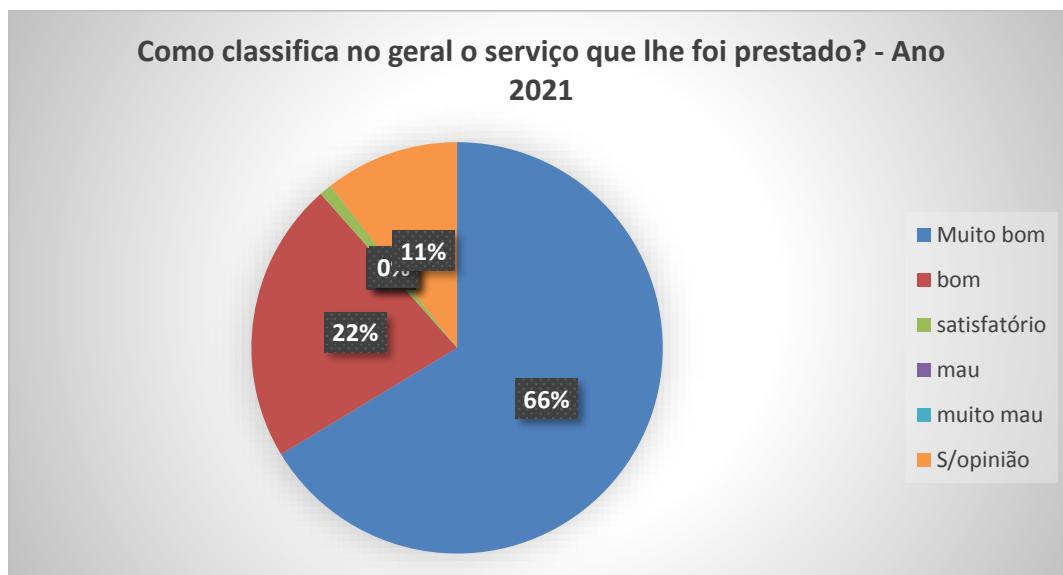
**Alimentação:** Conforme se pode verificar no mapa da página 23 há uma pequena percentagem de doentes a classificar o serviço de alimentação de forma negativa nos campos: Variedade da ementa; temperatura; confeção e apresentação. É sugerido por um doente o fornecimento de garrafas de água aos doentes.

**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.

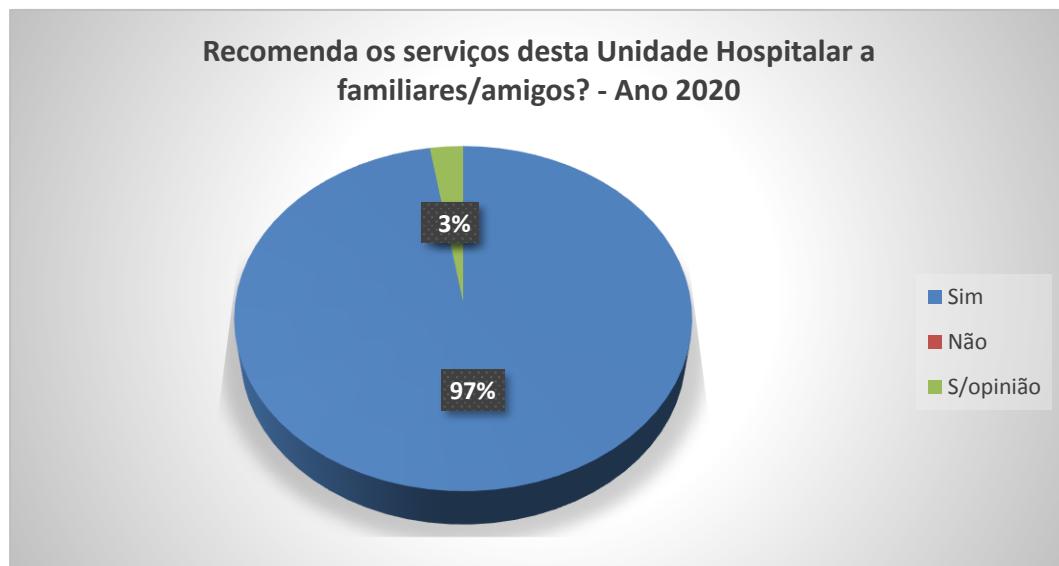
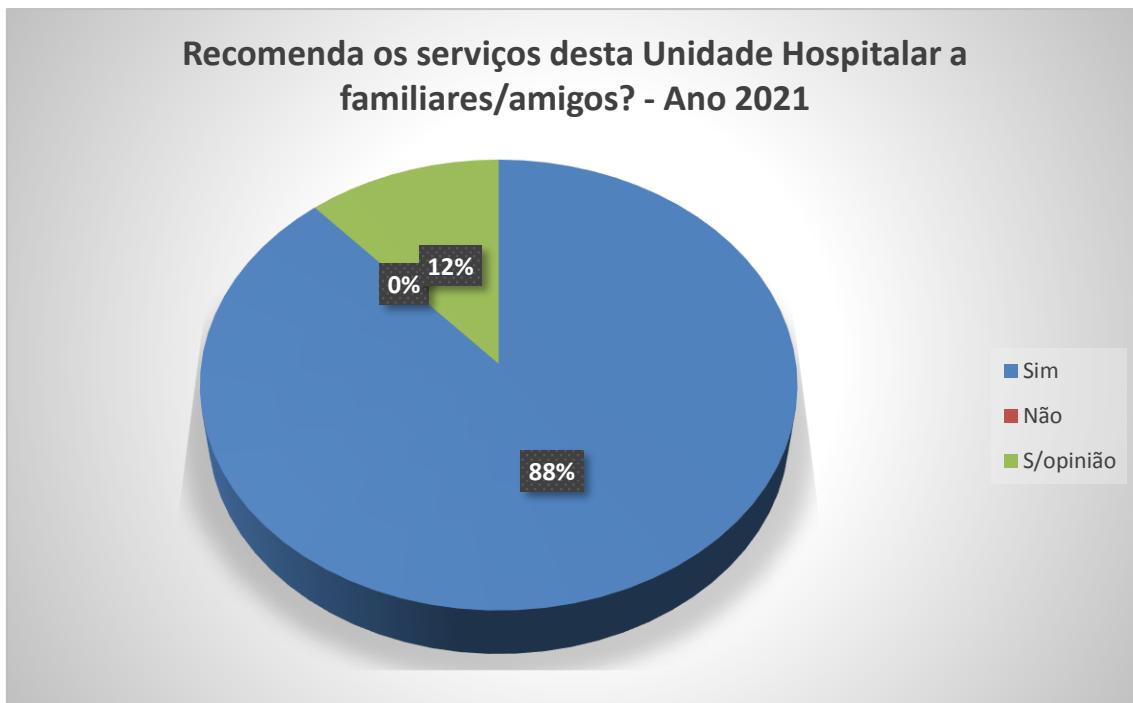
**Recursos Humanos – Apresentação- Identificação/Fardamento:** é sugerido pelos doentes que as fardas dos vários profissionais deveriam ser mais distintas para uma rápida identificação.

# OPINIÃO GERAL SOBRE O SERVIÇO DE CIRURGIA CARDIOTORÁCICA

COMO CLASSIFICA O SERVIÇO DE CIRURGIA CARDIOTORÁCICA



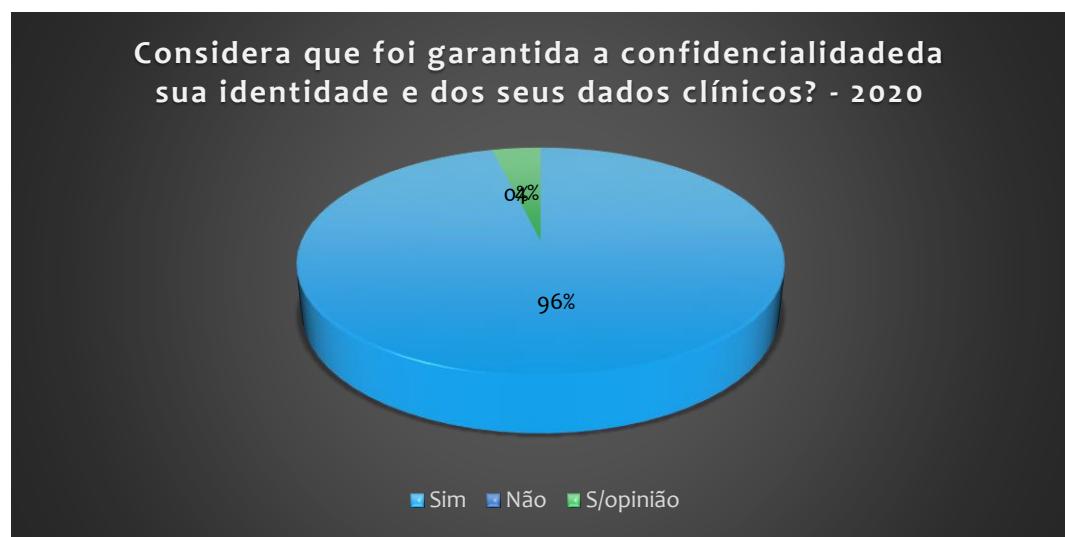
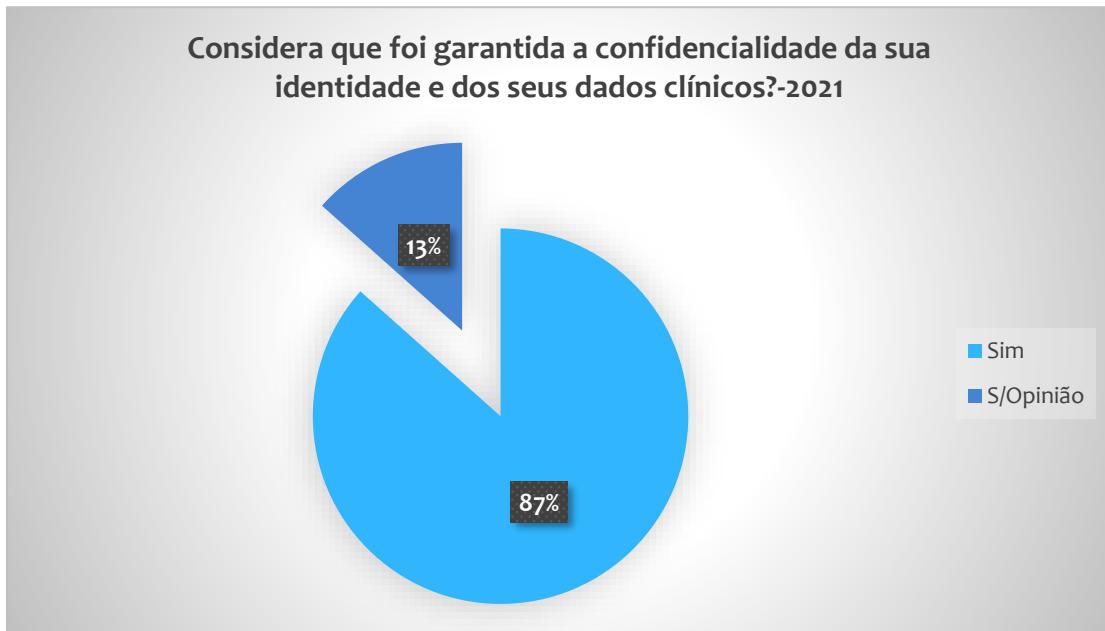
Recomendaria os serviços desta Unidade Hospitalar?



## 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
<b>Higienização</b>			
<b>Substituição das roupas da cama dos utentes. Diário</b>	1		
<b>Mais pijamas</b>	2		
<b>Melhoria na higiene do WC- quarto</b>	1		
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Alimentação</b>			
Mais diversidade na alimentação	1		
Fornecer garrafas de água aos doentes			1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Instalações</b>			
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		
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>6</b>

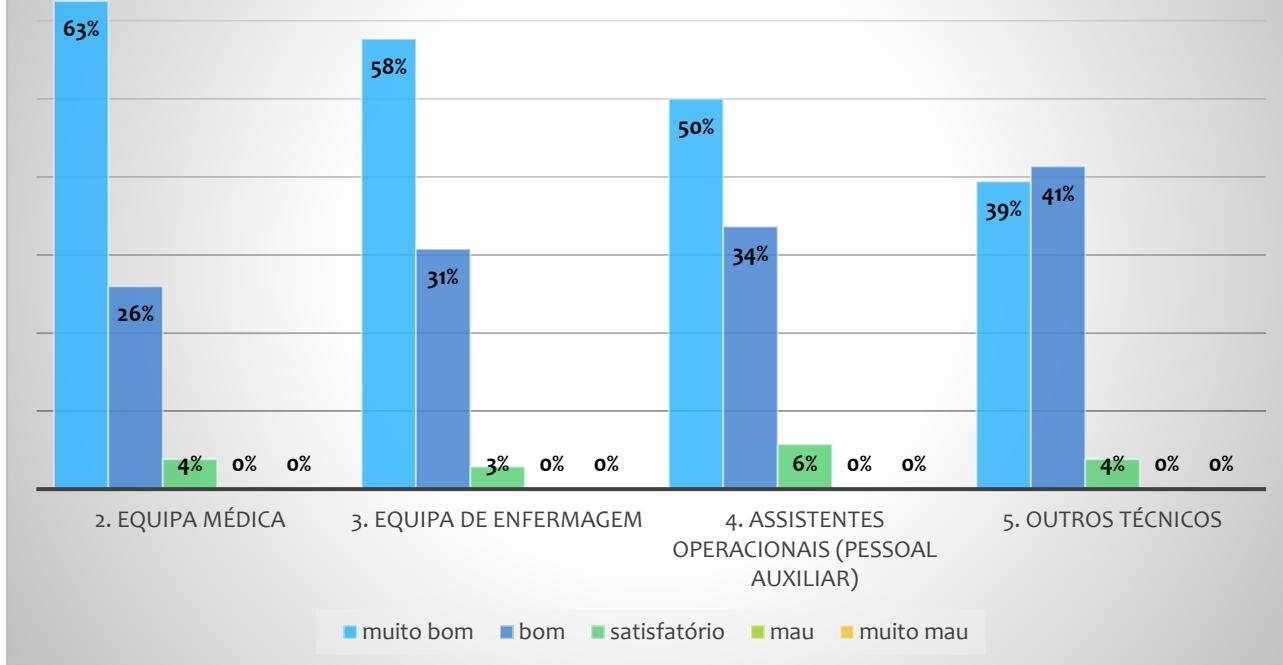
<b>RH - Apresentação - Identificação e fardamento</b>			
As fardas dos vários profissionais deveria ser mais distinta para uma rápida identificação	1		2
Os colaboradores da receção não são simpáticos. Não estão fardados. Nem utilizam identificação	1		
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>RH- Outros</b>			
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		
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

# AVALIAÇÃO POR PROFISSIONAIS

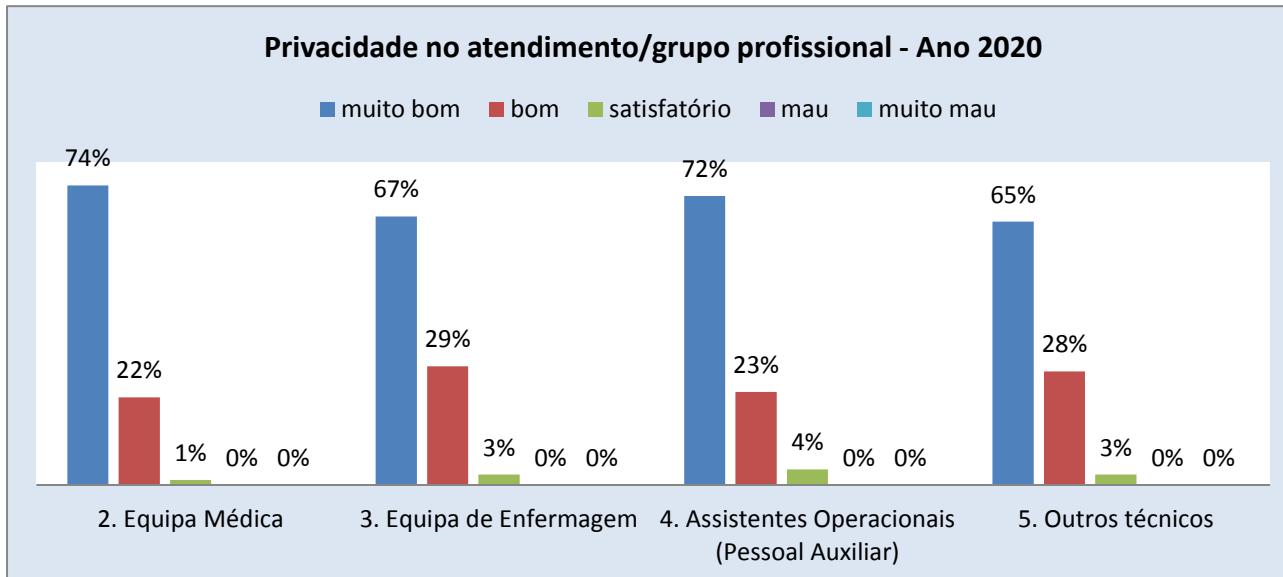
PROFISSIONAIS – PARÂMETROS EM COMUM – PRIVACIDADE; APRESENTAÇÃO; AMABILIDADE

## Privacidade no atendimento

### Privacidade no atendimento/grupo profissional - Ano 2021

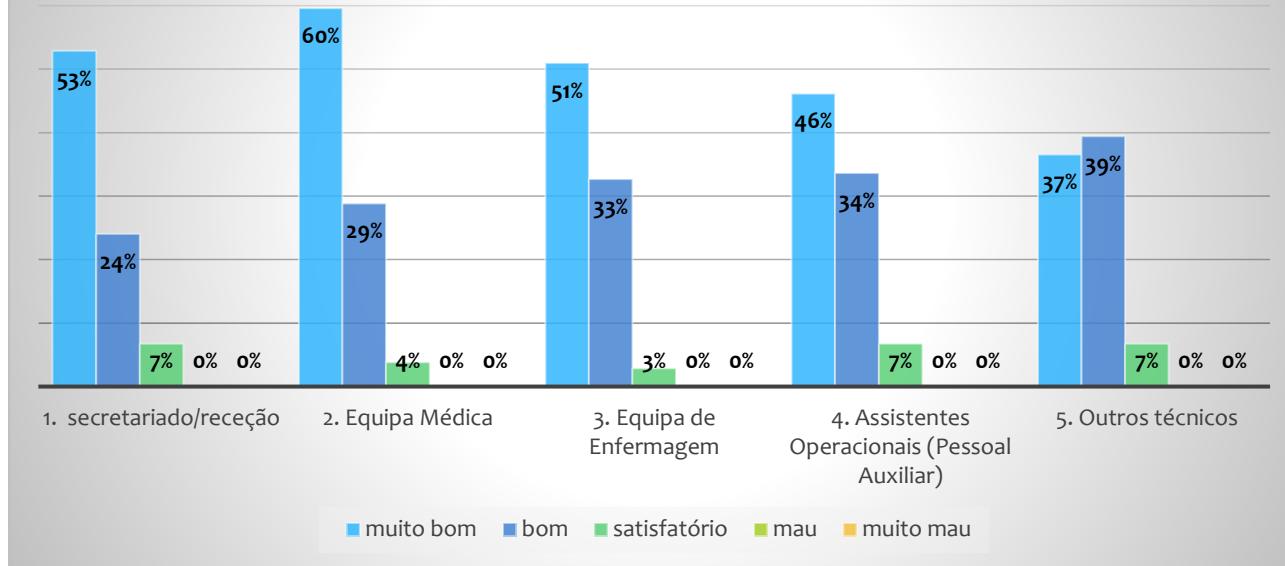


### Privacidade no atendimento/grupo profissional - Ano 2020

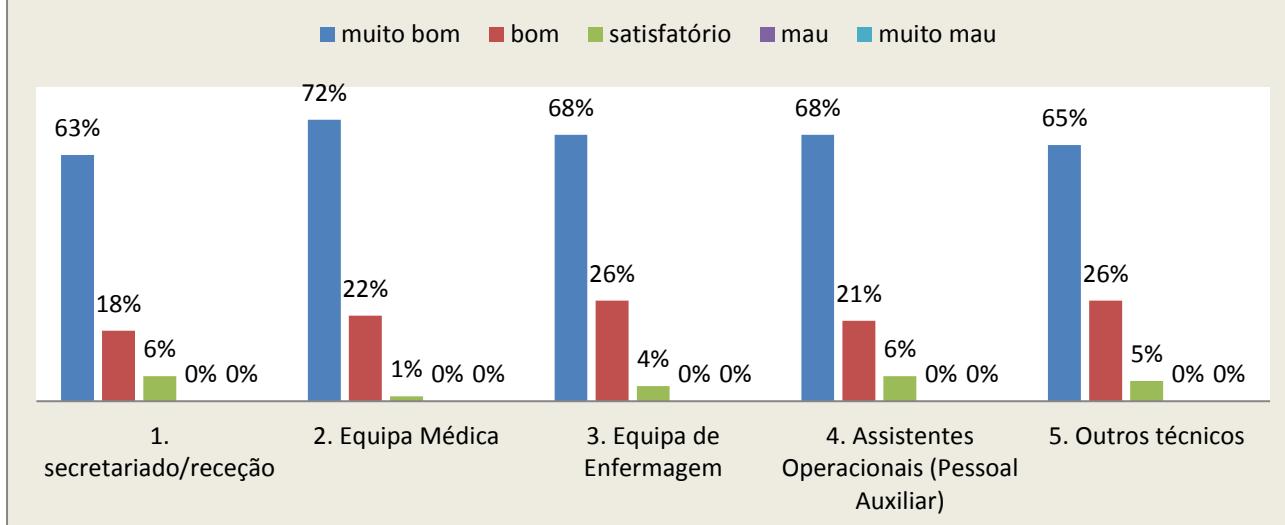


### Apresentação – Identificação e Fardamento

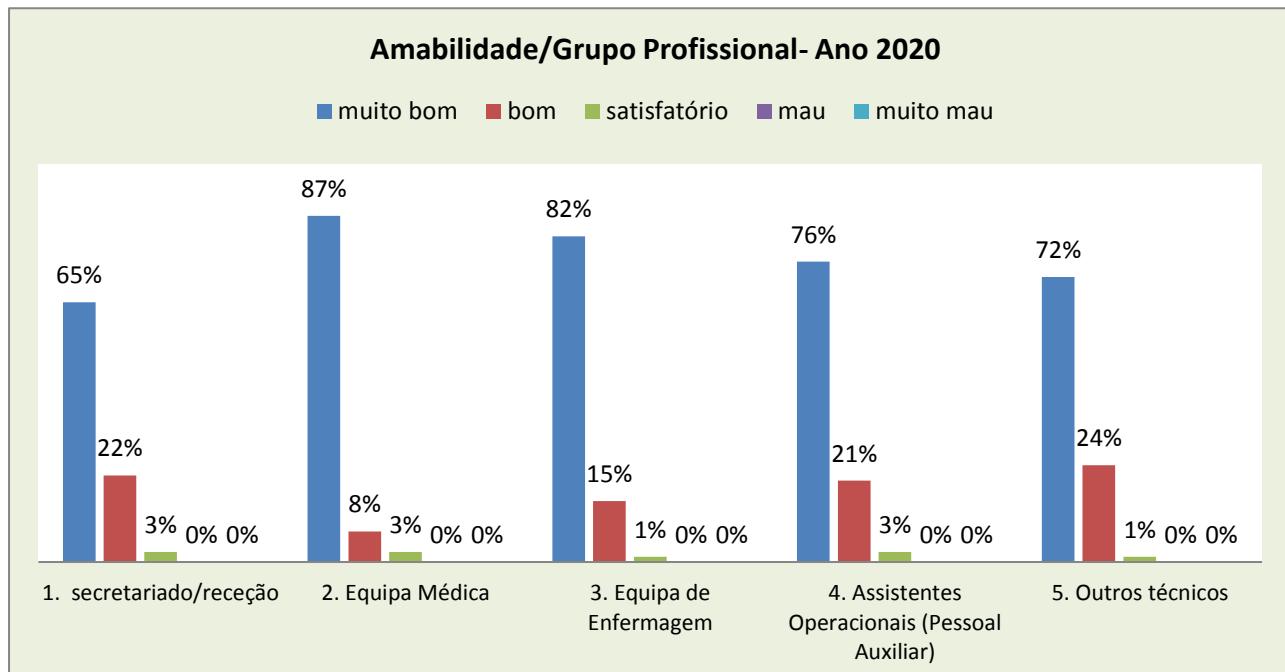
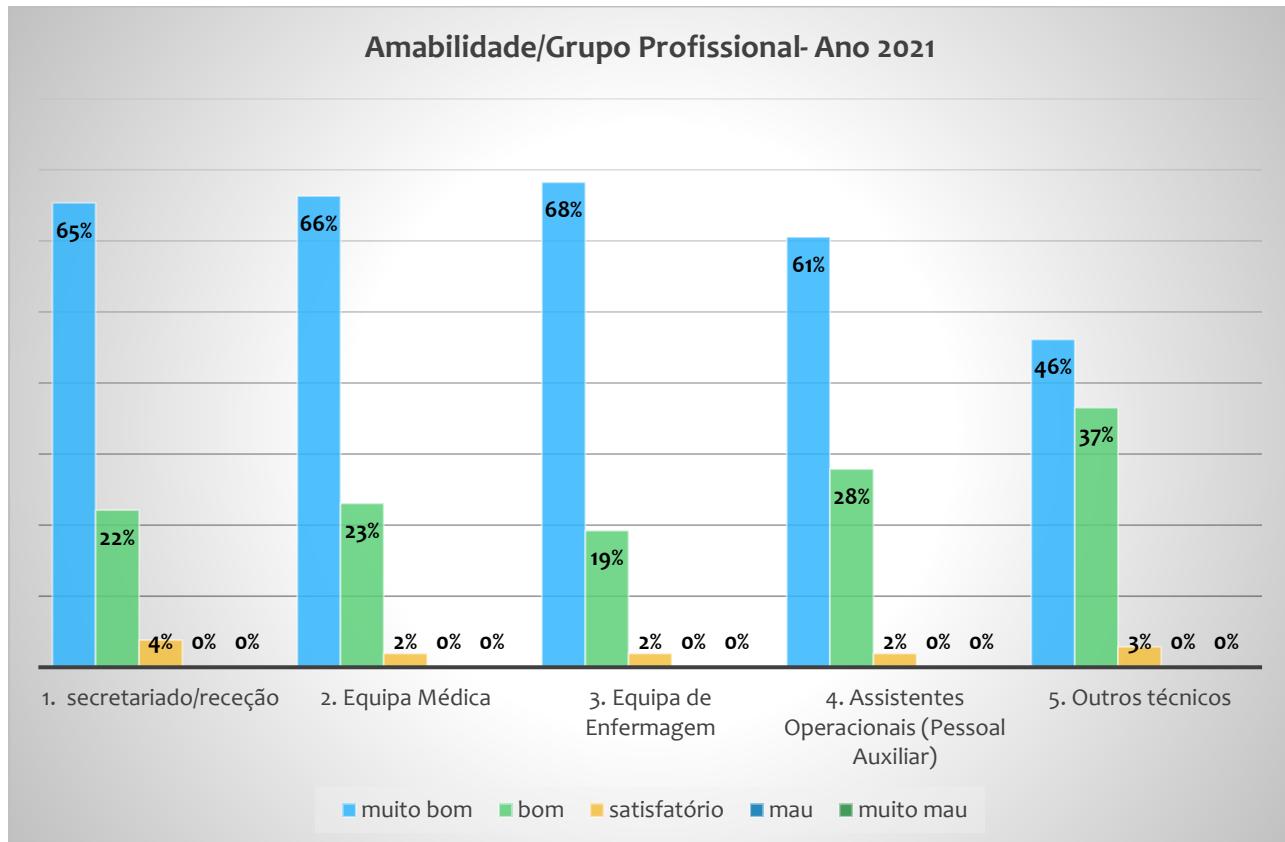
## Apresentação/Grupo Profissional - Ano 2022



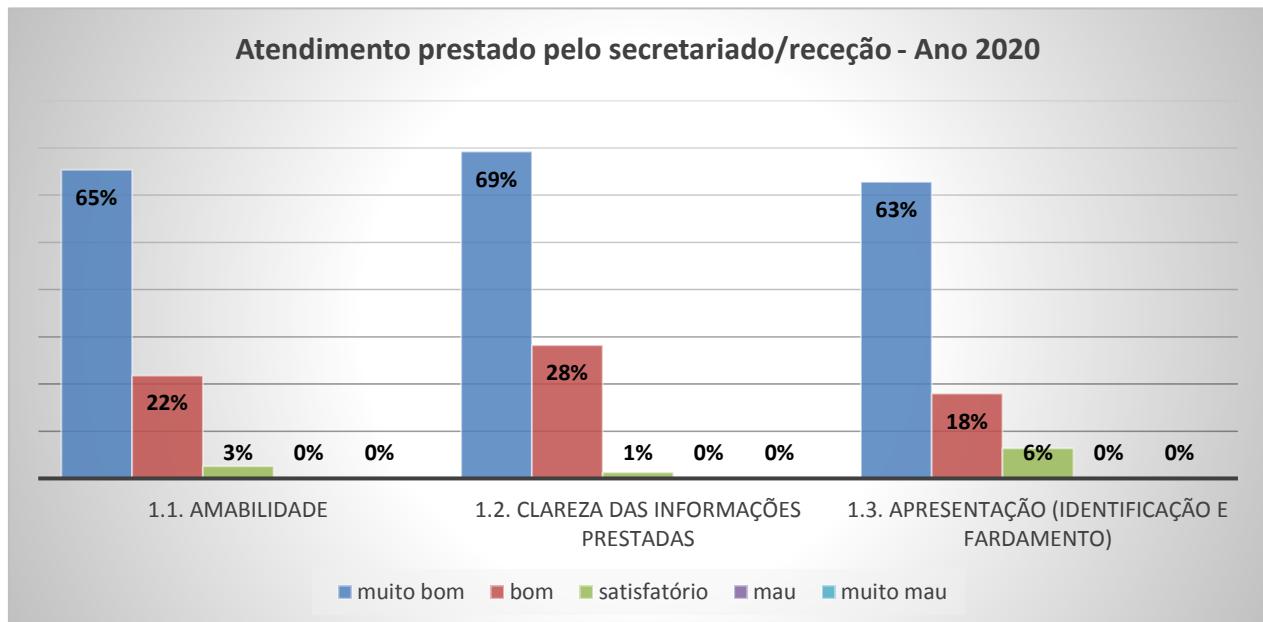
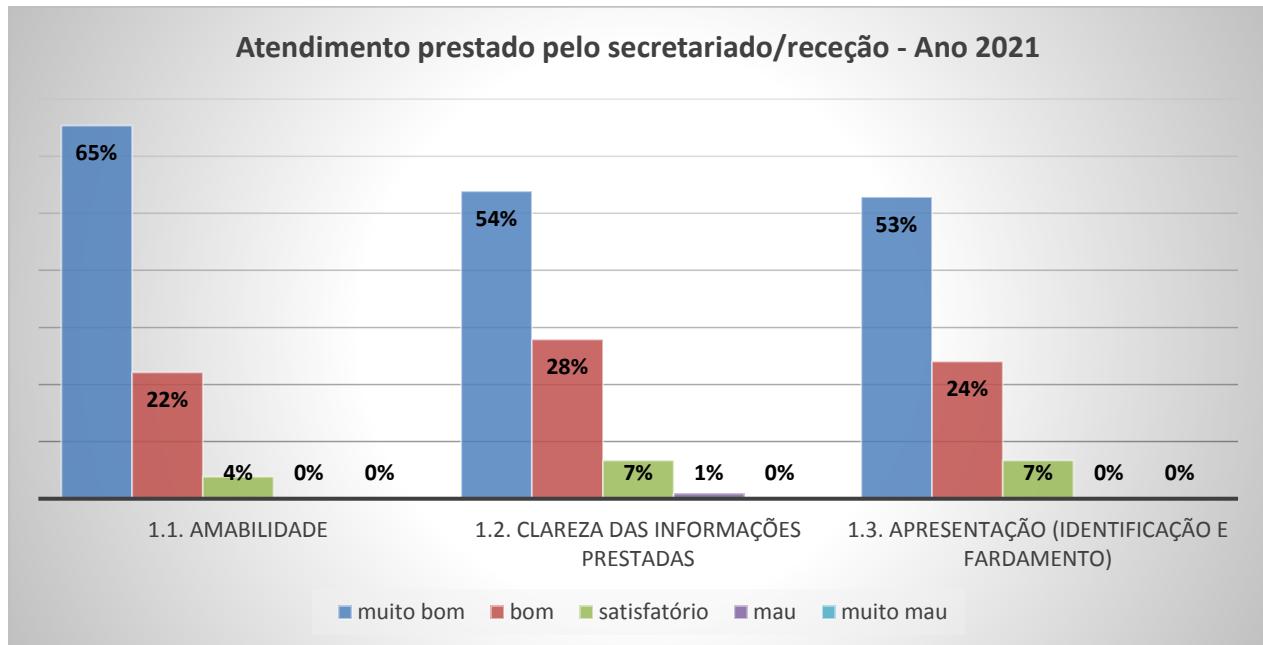
## Apresentação/Grupo Profissional - Ano 2020



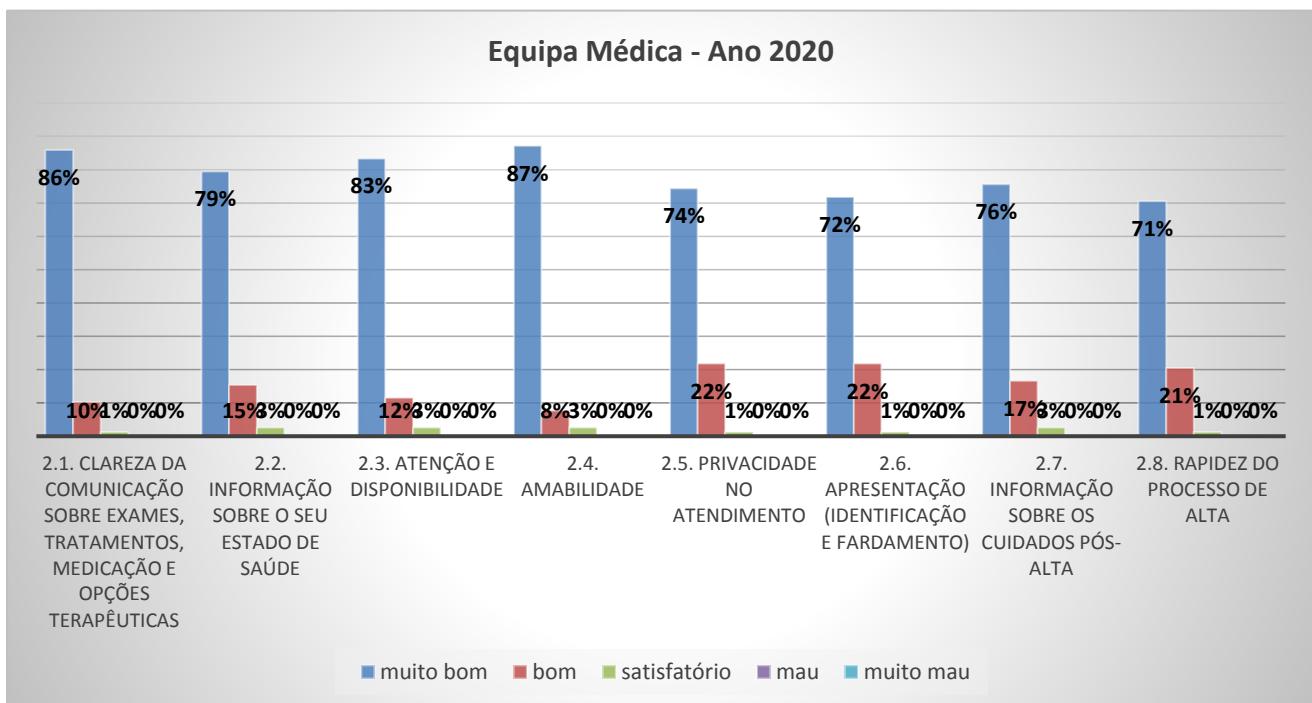
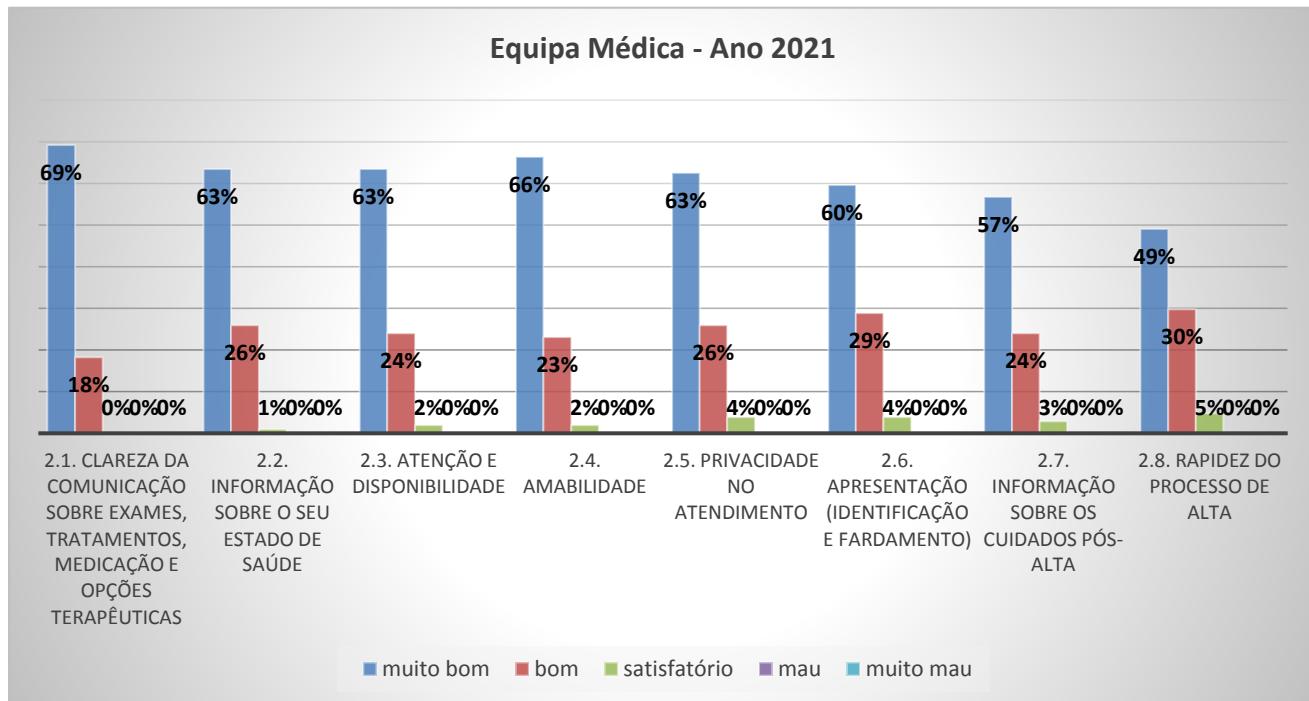
## Amabilidade no atendimento



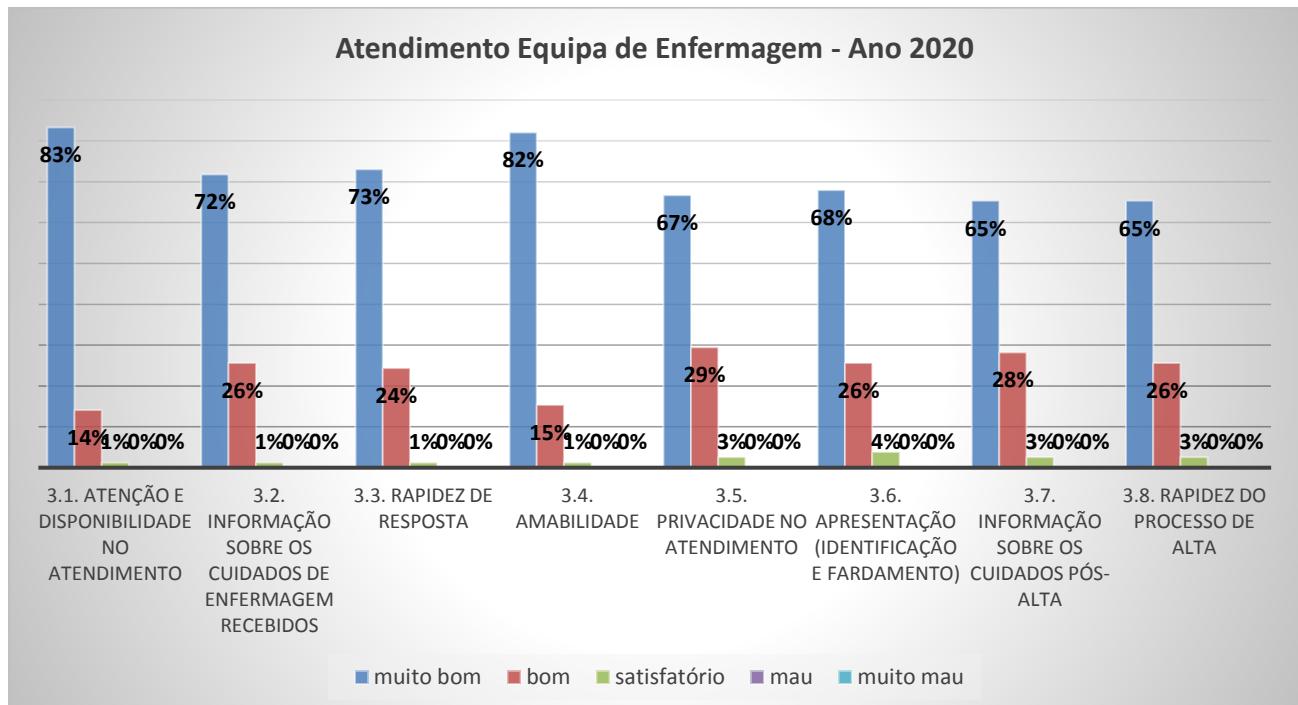
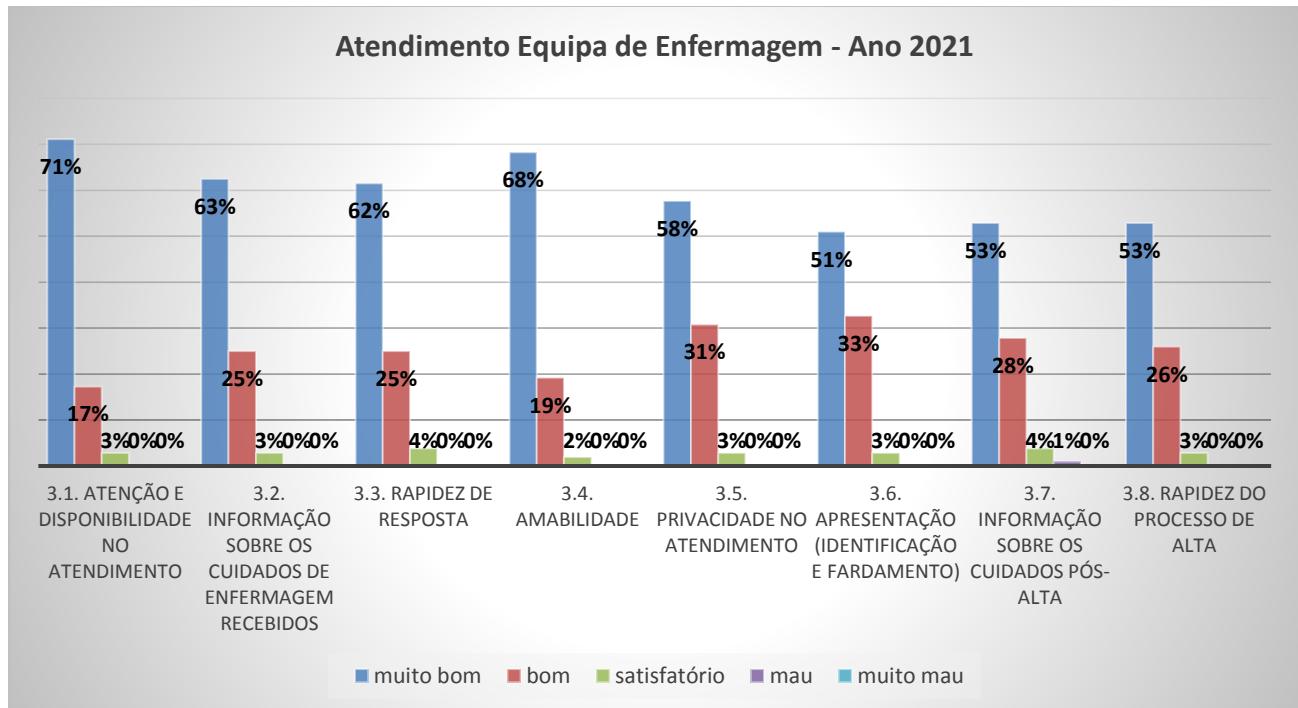
## Secretariado



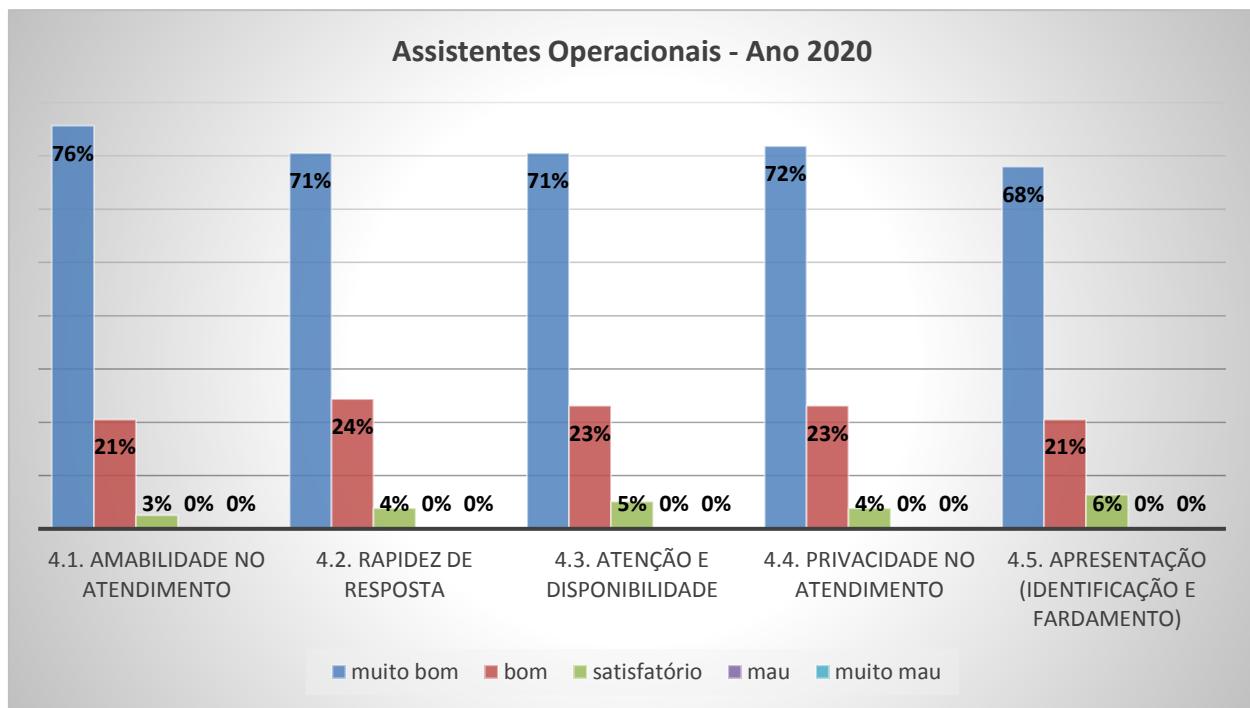
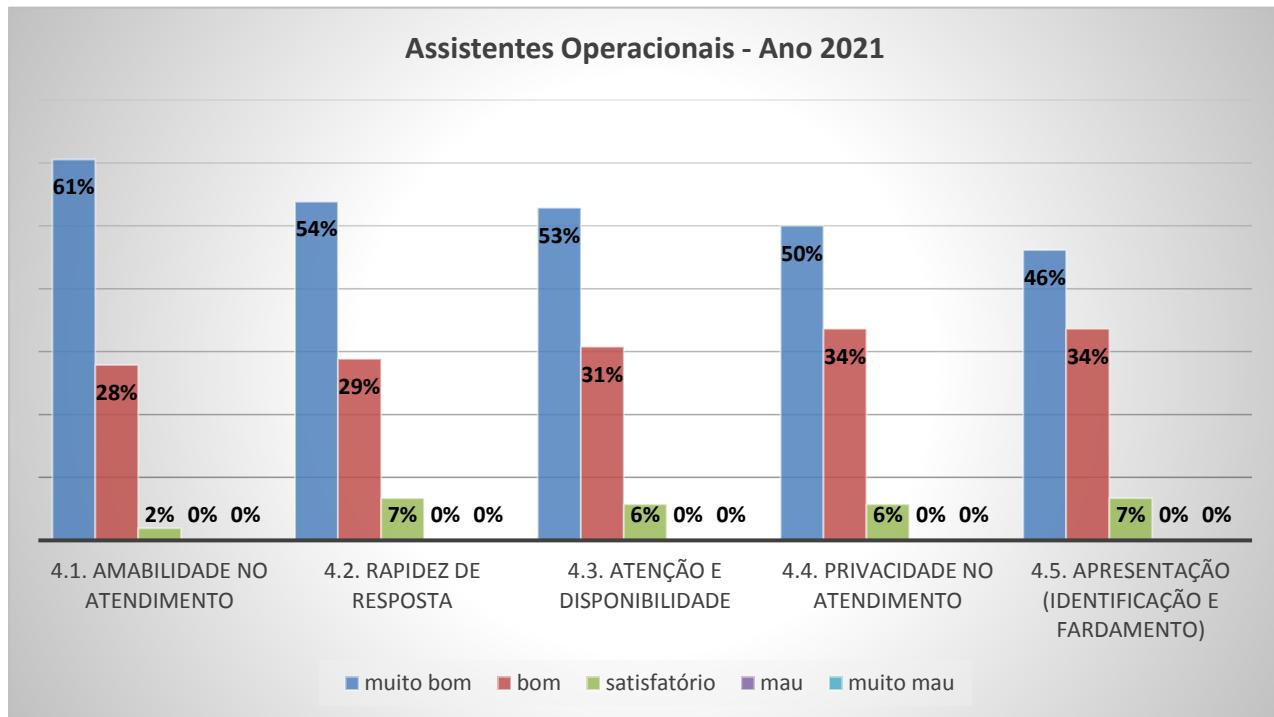
## Equipa Médica



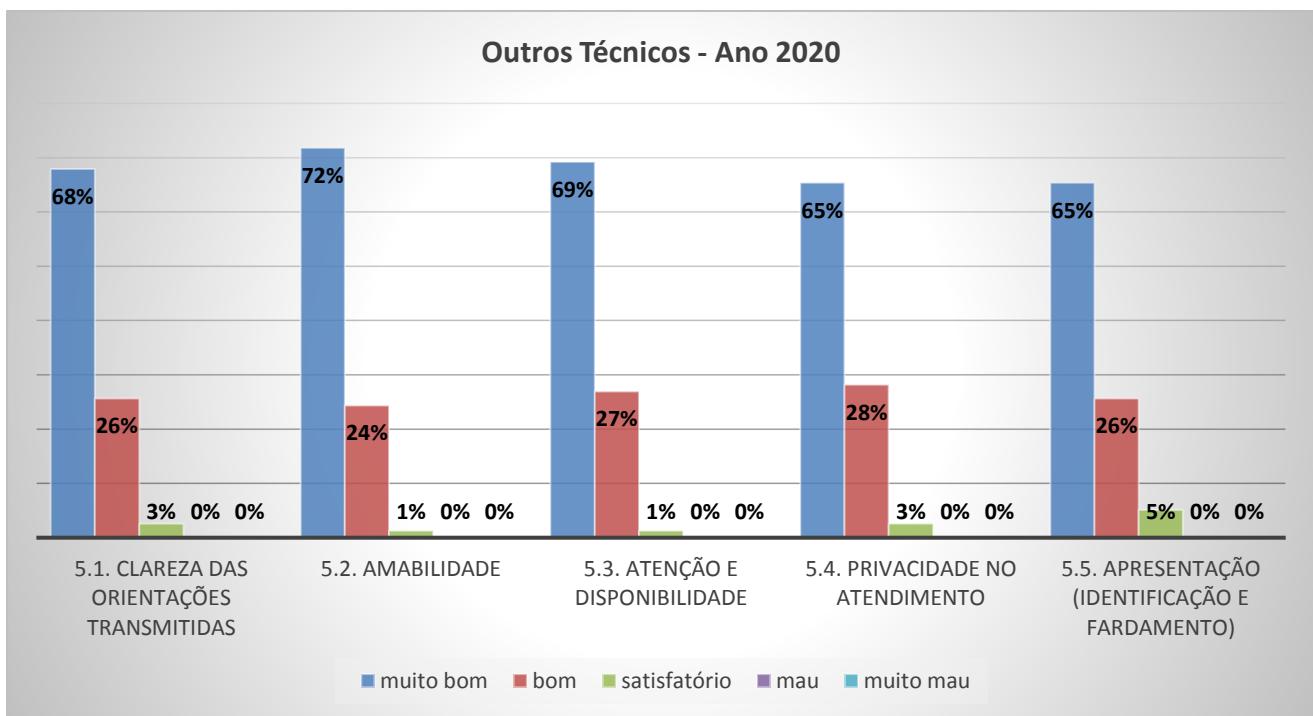
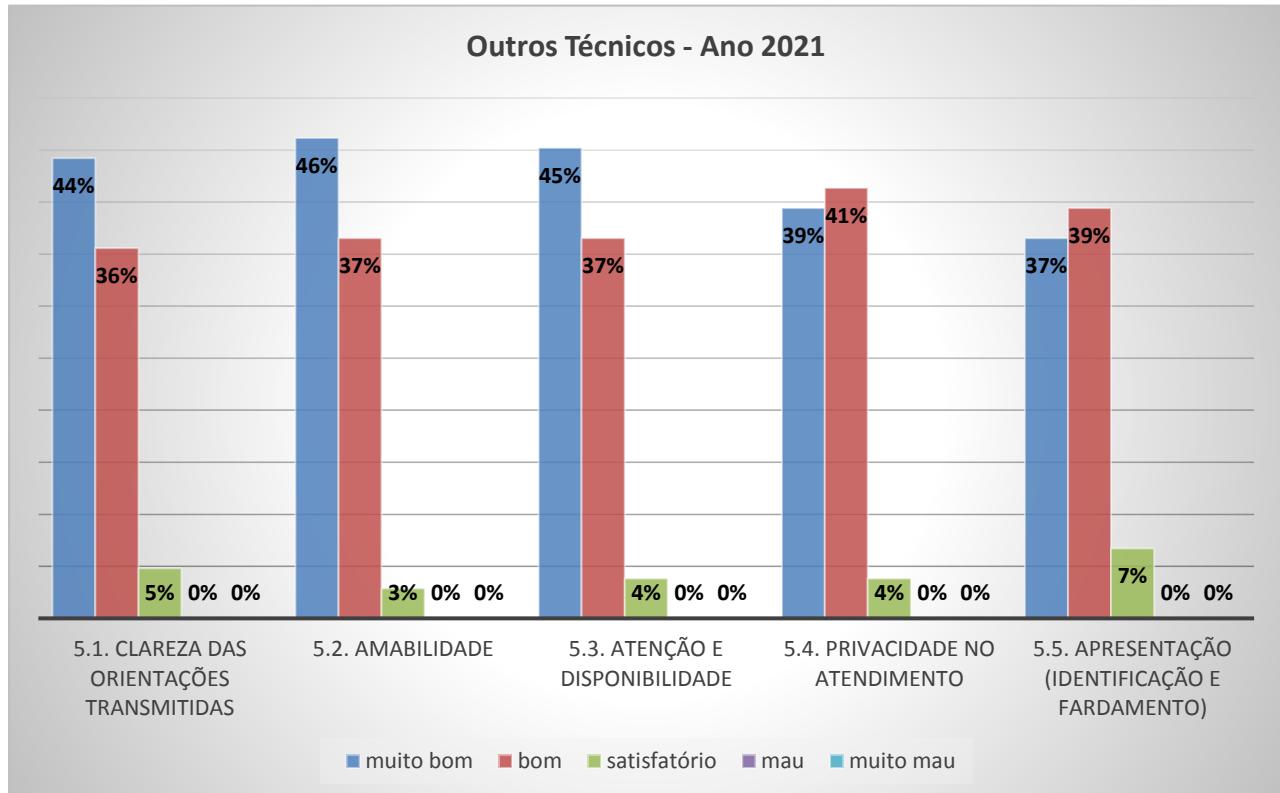
## Equipa de Enfermagem



## Equipa de Assistentes Operacionais

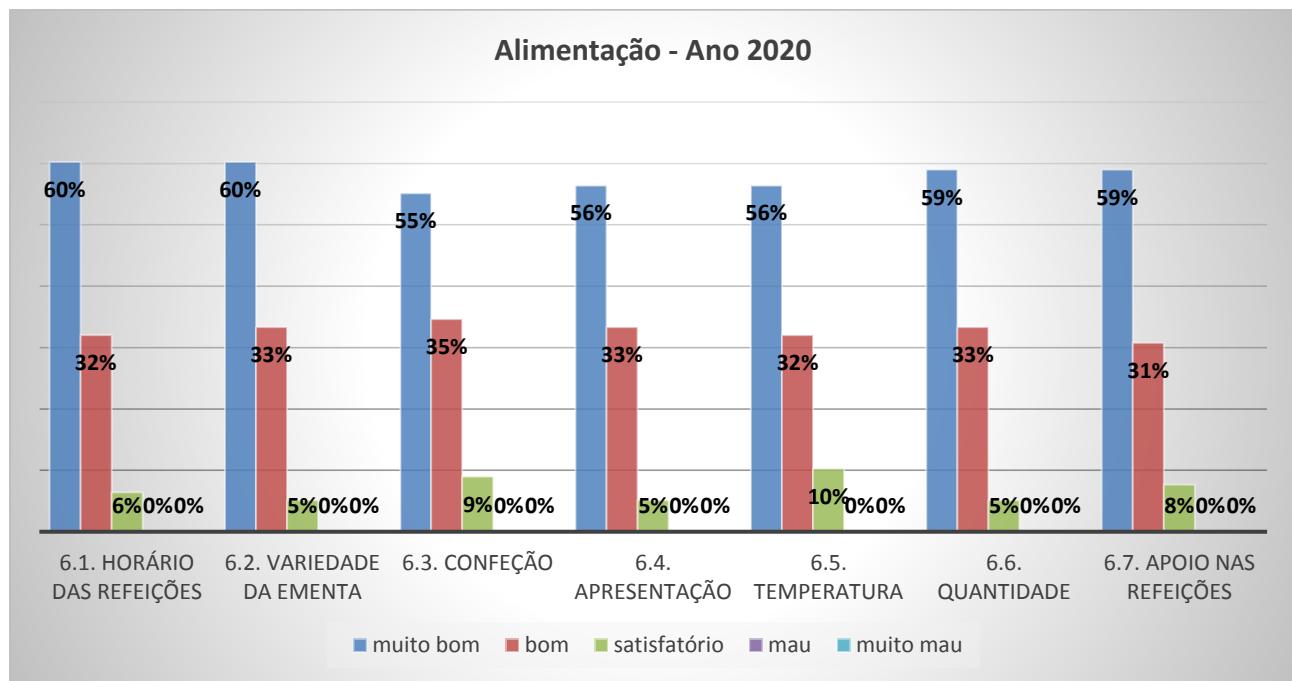
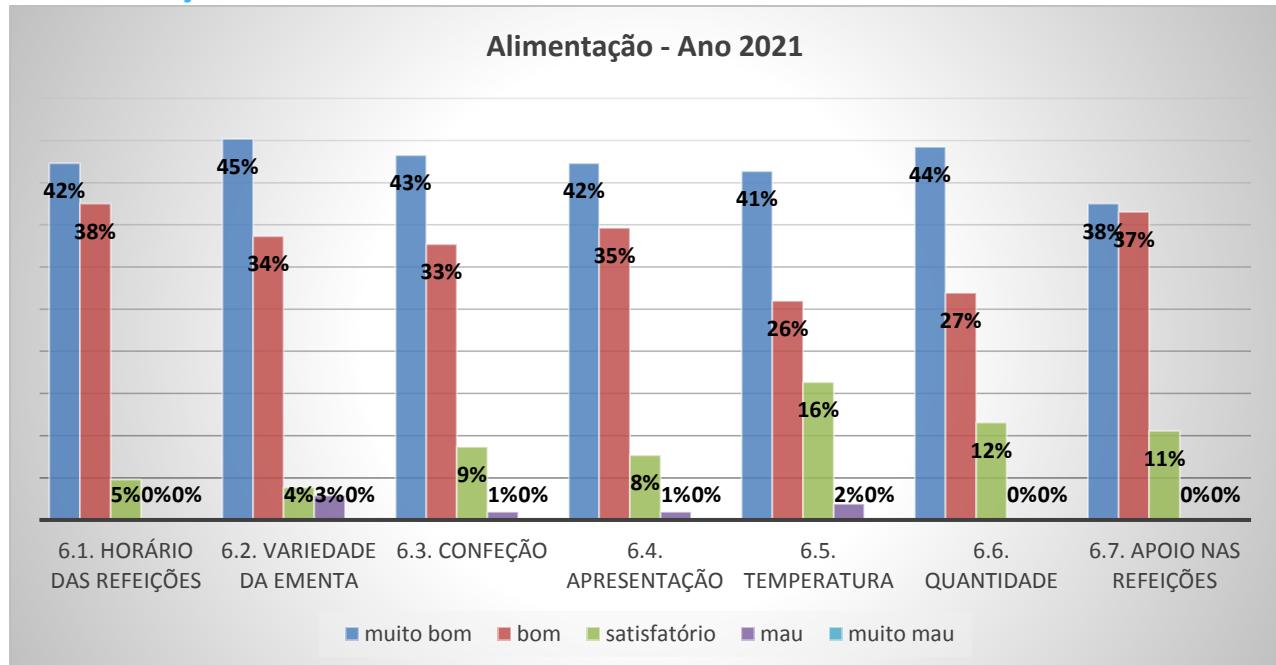


## Outros Técnicos

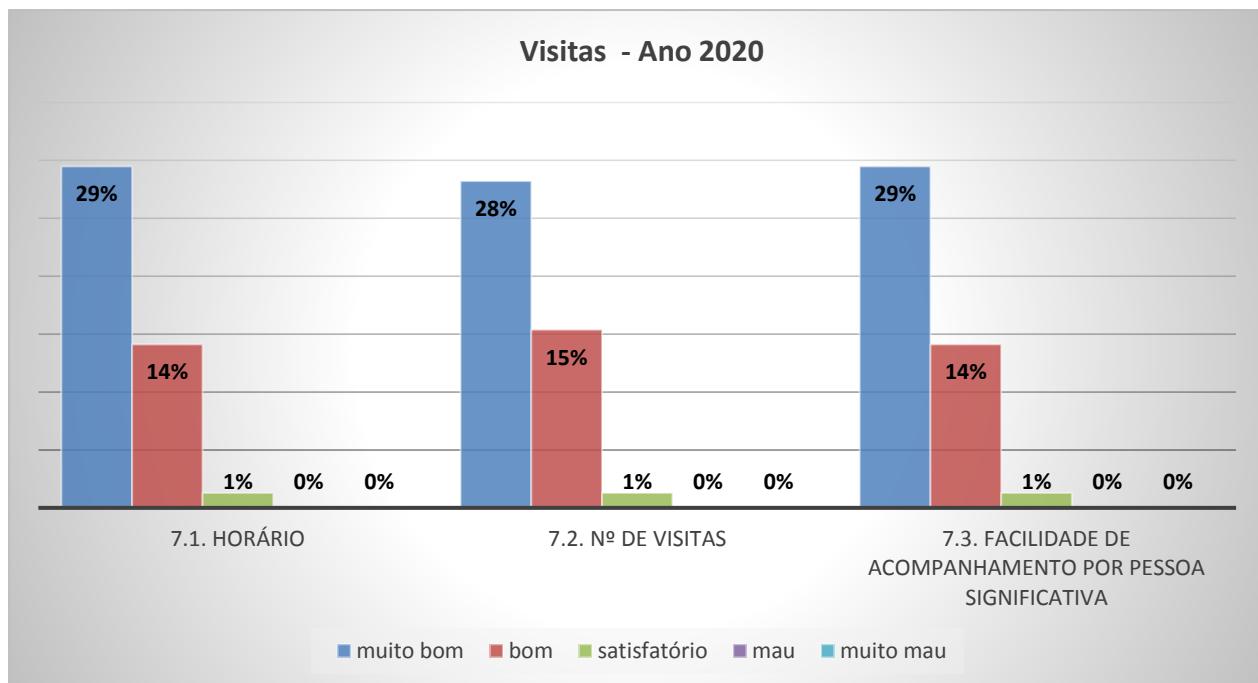
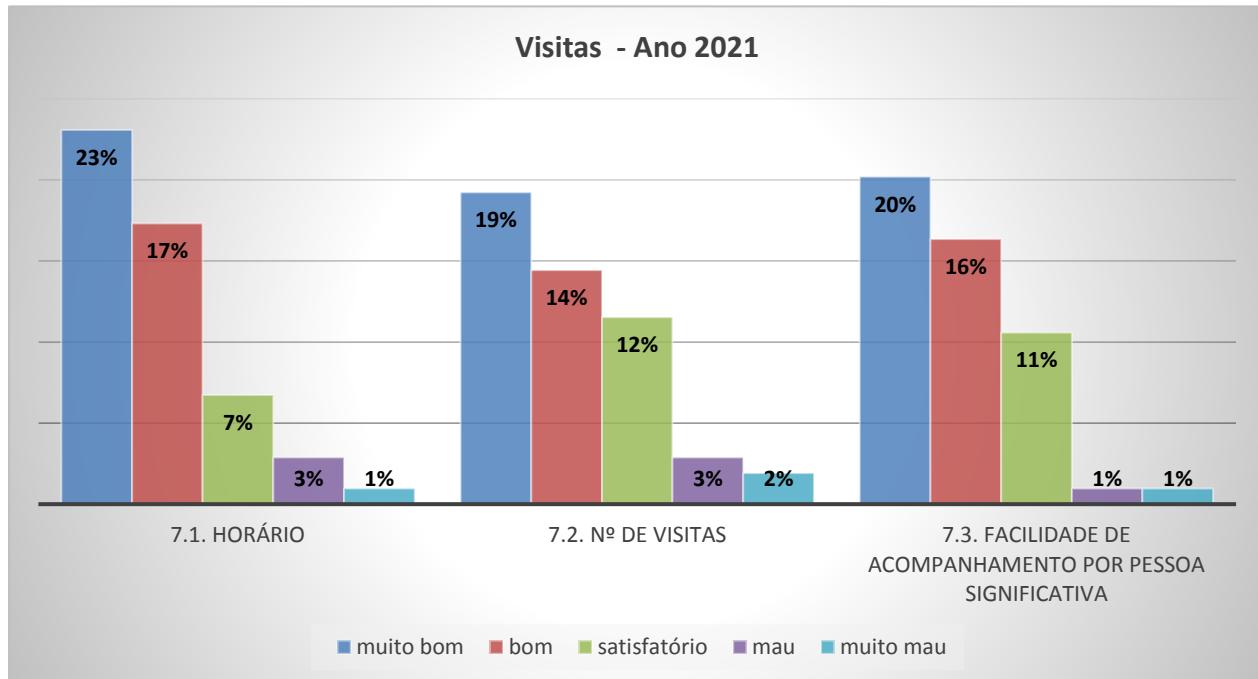


# AVALIAÇÃO INFRA-ESTRUTURAS

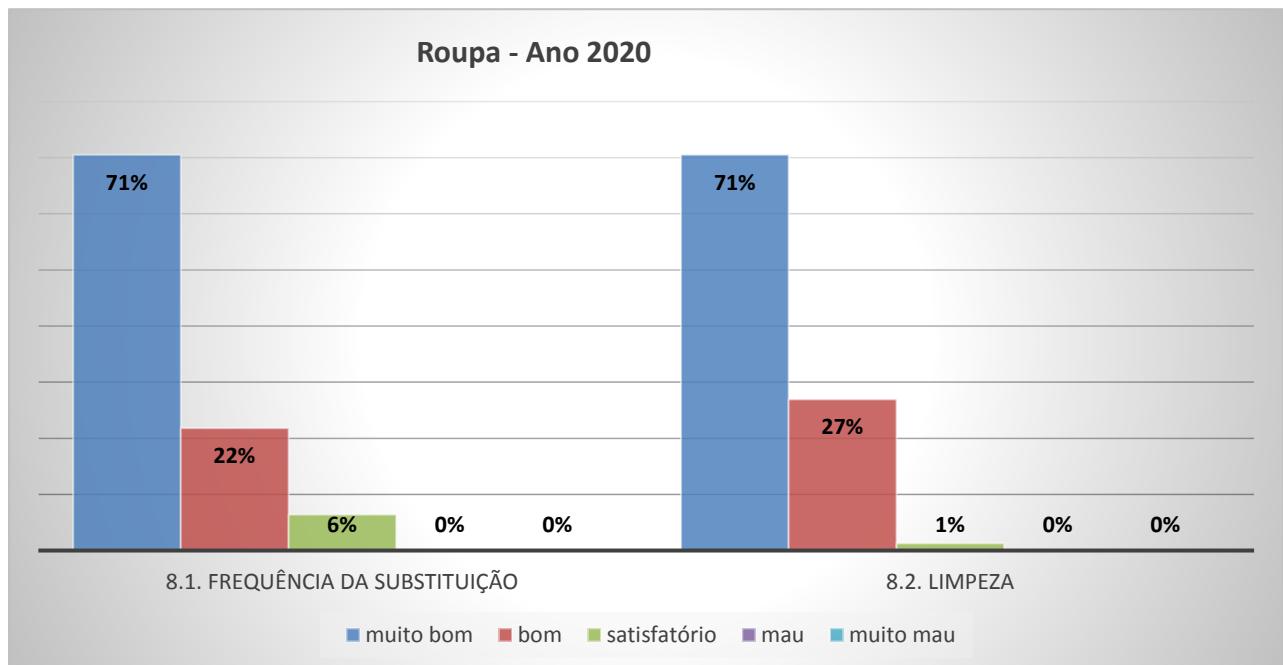
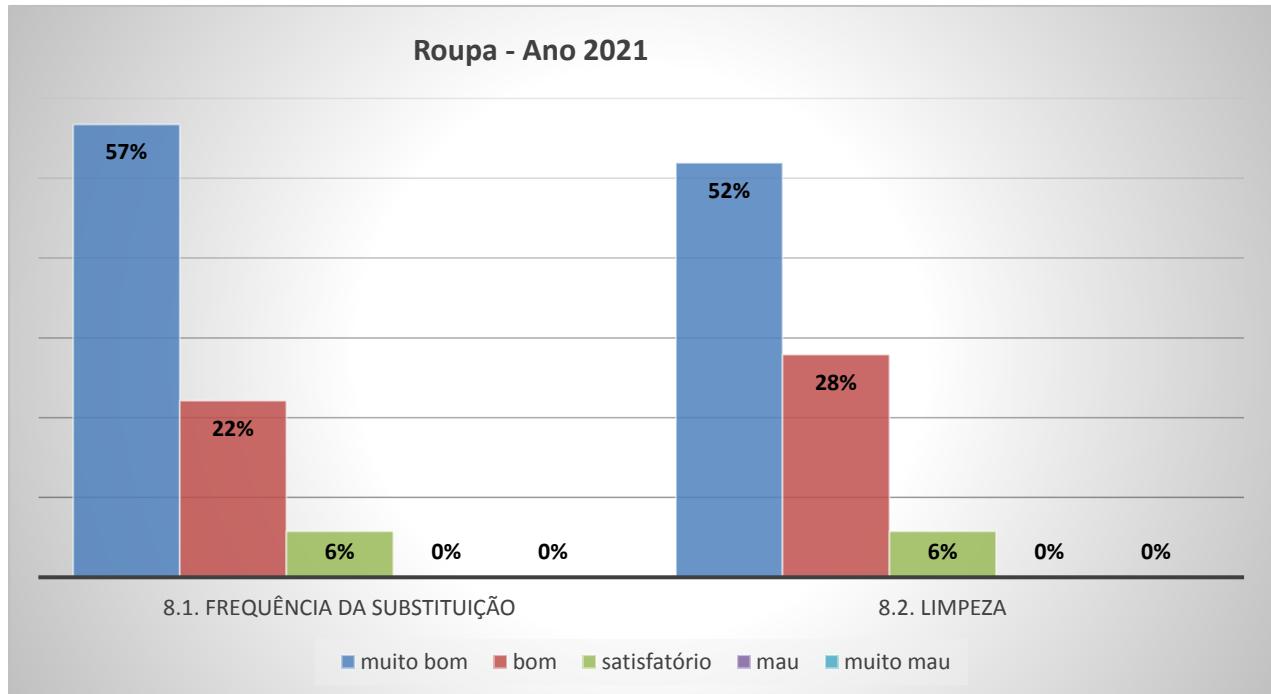
## ALIMENTAÇÃO



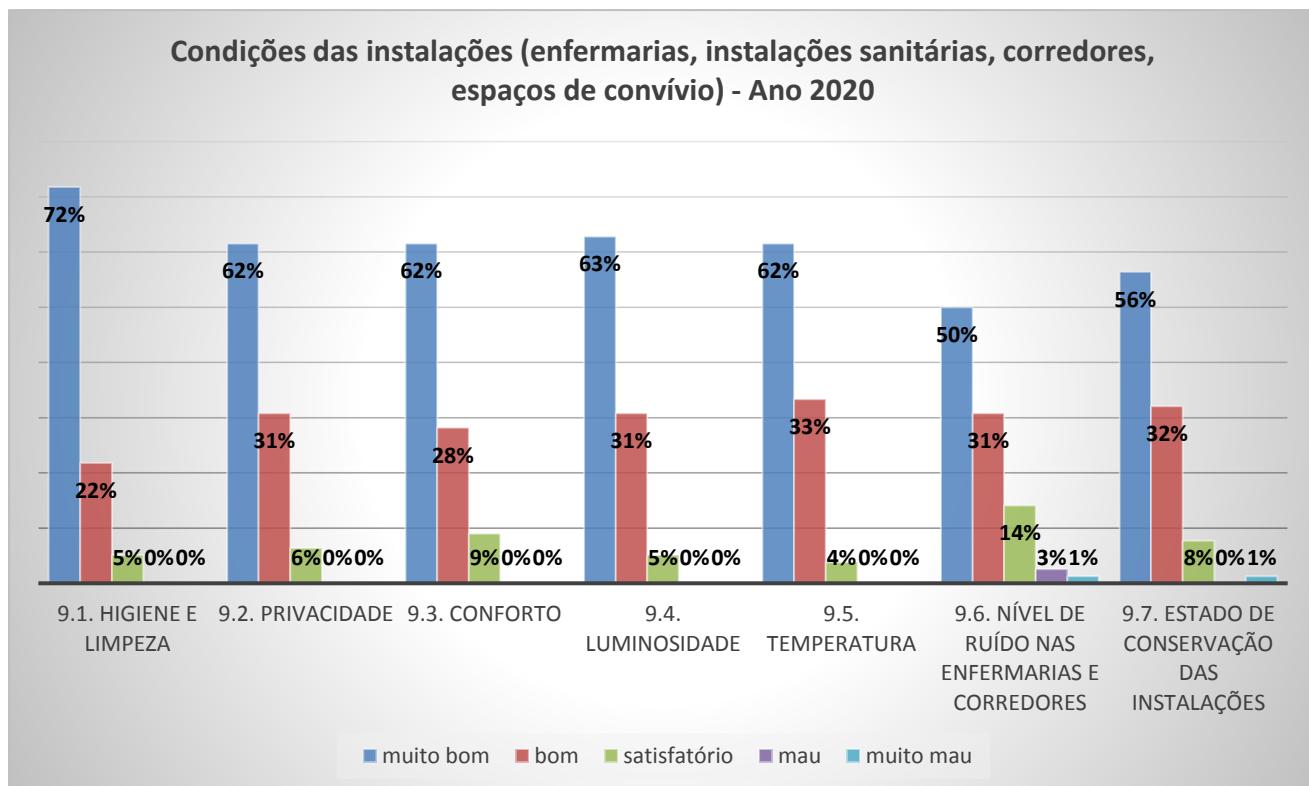
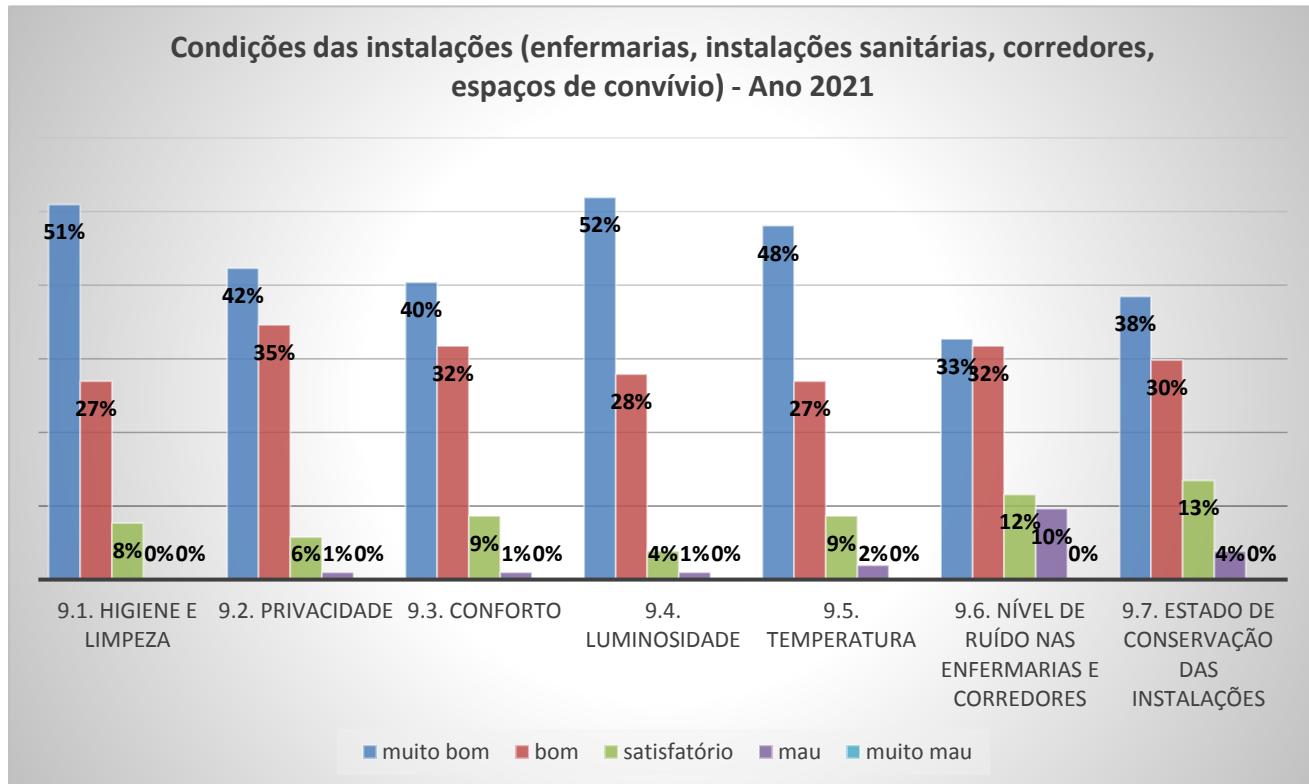
## Visitas



## Roupas



## Instalações





### 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.**

