

2022

Questionários de satisfação

Relatório Anual

Cirurgia Cardiotoracica – Internamento - HSC



Fevereiro 2023

Gabinete de Comunicação e Imagem HSC



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





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

2. Equipa Médica	 muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
2.1. Clareza da comunicação sobre exames, tratamentos, medicação e opções terapêuticas					
2.2. Informação sobre o seu estado de saúde					
2.3. Atenção e disponibilidade					
2.4. Amabilidade					
2.5. Privacidade no atendimento					
2.6. Apresentação (identificação e fardamento)					
2.7. Informação sobre os cuidados pós-alta					
2.8. Rapidez do processo de alta					

3. Equipa de Enfermagem	 muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
3.1. Atenção e disponibilidade no atendimento					
3.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem recebidos					
3.3. Rapidez de resposta					
3.4. Amabilidade					
3.5. Privacidade no atendimento					
3.6. Apresentação (identificação e fardamento)					
3.7. Informação sobre os cuidados pós-alta					
3.8. Rapidez do processo de alta					

4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)	 muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
4.1. Amabilidade no atendimento					
4.2. Rapidez de resposta					
4.3. Atenção e Disponibilidade					
4.4. Privacidade no atendimento					
4.5. Apresentação (identificação e fardamento)					

5. Outros técnicos	 muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
5.1. Clareza das orientações transmitidas					
5.2. Amabilidade					
5.3. Atenção e disponibilidade					
5.4. Privacidade no atendimento					
5.5. Apresentação (identificação e fardamento)					

6. Alimentação	 muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
6.1. Horário das refeições					
6.2. Variedade da ementa					
6.3. Confeção					
6.4. Apresentação					
6.5. Temperatura					
6.6. Quantidade					
6.7. Apoio nas refeições					

7. Visitas	 muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
7.1. Horário					
7.2. Nº de visitas					
7.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa					

8. Roupa	 muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
8.1. Frequência da substituição					
8.2. Limpeza					

9. Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio)	 muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau
9.1. Higiene e Limpeza					
9.2. Privacidade					
9.3. Conforto					
9.4. Luminosidade					
9.5. Temperatura					
9.6. Nível de ruído nas enfermarias e corredores					
9.7. Estado de conservação das instalações					

10. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos ?	 Sim 	 Não

11. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?	 Muito bom 	 bom 	 satisfatório 	 mau 	 muito mau

12. Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos?	 Sim 	 Não



SERVIÇO DE 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, das quais 10 são para adultos e 3 pediátricas. 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.

A Cirurgia Cardioracica 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 Cardioracico, 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 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 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 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.



Questionário de Satisfação

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

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

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

POPULAÇÃO ALVO

Os questionários são dirigidos aos doentes internados no Hospital de Santa Cruz, sendo de livre participação e anónimos.

Encontra-se disponível para todos os utentes que quiserem nele participar, sendo entregue ao utente no ato da alta.

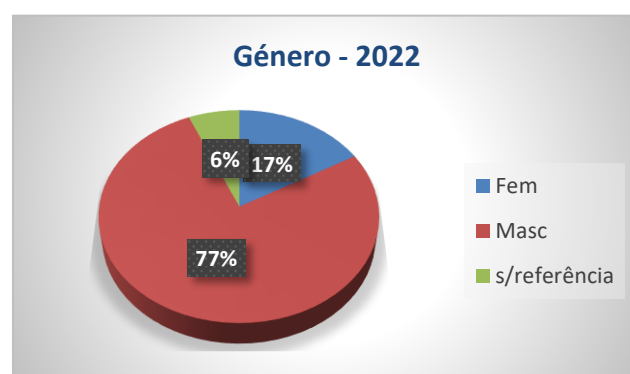
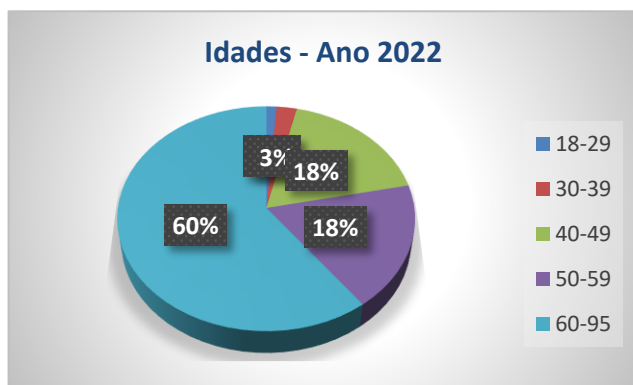
Existem caixas próprias onde o utente poderá colocar a sua opinião garantindo a sua total confidencialidade.

A amostra é variável.

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

População Alvo – Internamento Cirurgia Cardioracica 2022		
Serviço	População Alvo	Amostra
Cirurgia Cardioracica - Internamento	994	78

Da população alvo (total doentes com alta – saídos diretos – dados SONHO) inquiriram-se 78 indivíduos: 77% dos inqueridos são do sexo masculino e 17% do sexo feminino e 6% não respondeu a esta questão.



Análise Global



Resumo:

Em 2022 obteve-se uma percentagem de 8% de questionários preenchidos relativamente ao total de 994 doentes internados com alta (saídos – dados SONHO).

No total/ano 2022, 74% dos inquiridos classificam o serviço de internamento da Cirurgia Cardioracica do HSC como sendo Muito Bom.

86% dos inquiridos refere recomendar os serviços desta Unidade Hospitalar em caso de necessidade.

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:

- “Uma excelente equipa de cirurgiões, acompanhados por uma excelente equipa de enfermeiros e por assistentes operacionais sempre presentes”
- “Continuem assim. A equipa é maravilhosa”
- “A minha maior e mais sentida sugestão vinda do fundo do meu coração é a gratidão dirigida a todos os profissionais intervenientes na minha cirurgia e recuperação, desde as equipas médicas, de enfermagem, secretariado e até ao mais humilde do pessoal de apoio, em particular, deste serviço. A todos, desejo as maiores felicidades.”
- “Fui muito bem tratado por todos”

Pontos de Melhoria:

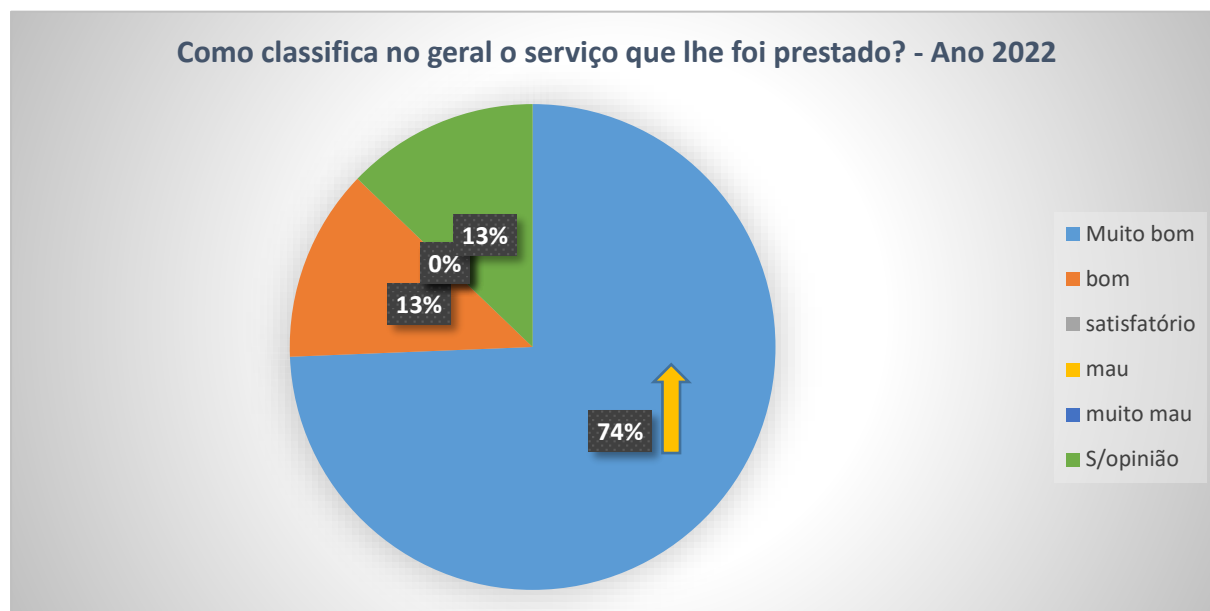
Alimentação: Conforme se pode verificar no mapa da página 23 há uma pequena percentagem de doentes a classificar o serviço de alimentação de forma negativa em quase todos os campos: Variedade da ementa; temperatura; confeção, apresentação e apoio nas refeições. Este é um motivo que leva os doentes a sugerir a melhoria, principalmente no que concerne à confeção.

Instalações e outros: 4% dos inquiridos continua a referir o ruído como mau, embora com ligeiras melhorias. Um ponto que tem vindo a ser focado ao longo destes últimos quatro anos. A privacidade teve um ligeiro aumento de insatisfação tendo 3% dos inquiridos classificado este item como Mau. Dentro deste campo, os WC continuam a ser o foco no momento de dar sugestões, mencionando reparação, substituição, melhoria numa forma geral.

Recursos Humanos – Pode-se denotar pelos gráficos da página 19, embora numa baixa percentagem, que alguns doentes não ficaram satisfeitos com o processo de alta e a informação sobre o seu estado de saúde. No entanto é de salientar um aumento da satisfação em todos os itens avaliados e em todos os grupos profissionais.

OPINIÃO GERAL SOBRE O SERVIÇO DE CIRURGIA CARDIOTORÁCICA

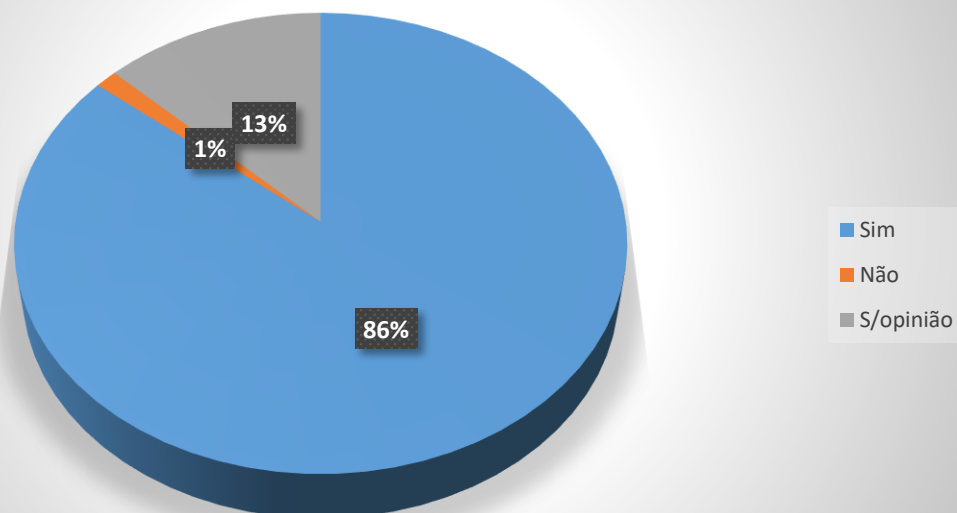
COMO CLASSIFICA O SERVIÇO DE CIRURGIA CARDIOTORÁCICA?



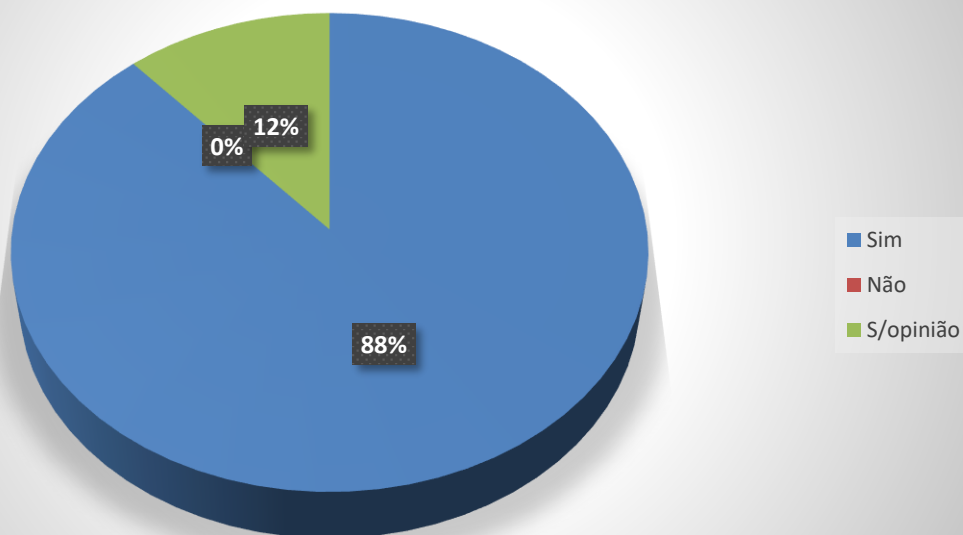


Recomendaria os serviços desta Unidade Hospitalar?

Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos? -
Ano 2022



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

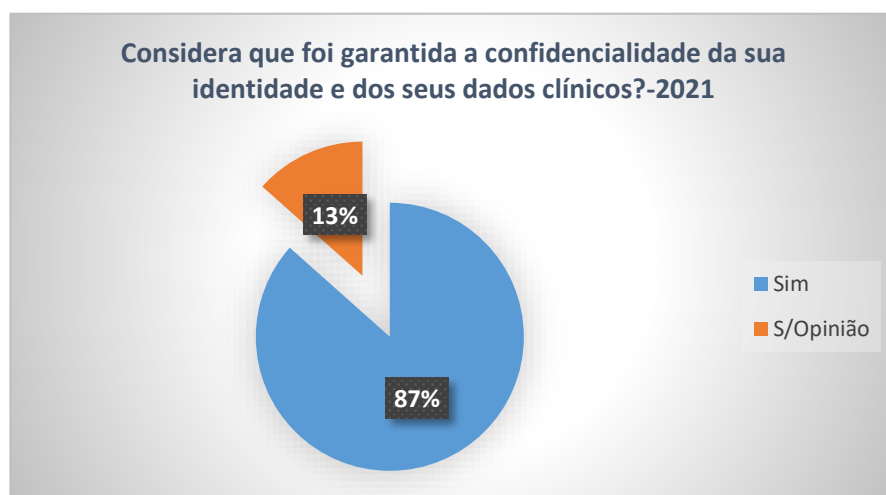




Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?

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	2019	2020	2021	2022
Higienização				
Substituição das roupas da cama dos utentes. Diário	1			
Mais pijamas	2			1
Melhoria na higiene do WC- quarto	1			
Total	4	0	0	1
Alimentação				
Mais diversidade na alimentação	1			
Fornecer garrafas de água aos doentes			1	
Comida de má qualidade (confeção)				3
Total	1	0	1	3
Instalações				
Menos equipamento nos corredores de acesso aos quartos	1			
Melhorar os WCs	1			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	1
Por vezes o botão de chamada não está acessível - UCI				1
Só um WC para dois quartos é insuficiente			1	1
Substituição de alguns chuveiros		1		1
Podia existir em alguns locais música tranquilizadora		1		
Substituição das camas	3			
Substituir colchões	2			
Substituir arrastadeiras. Não tem a profundidade necessária				1
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	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	0
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			1
Má gestão da equipa de enfermagem	1			
Melhorar informação clínica e presença médica	1			
Pouca amabilidade dos profissionais (não descrimina)				1
Total	8	0	0	2

**A qualidade manifesta-se nos pormenores, de dentro para fora.
Escutar. Analisar. Executar. Melhorar.**

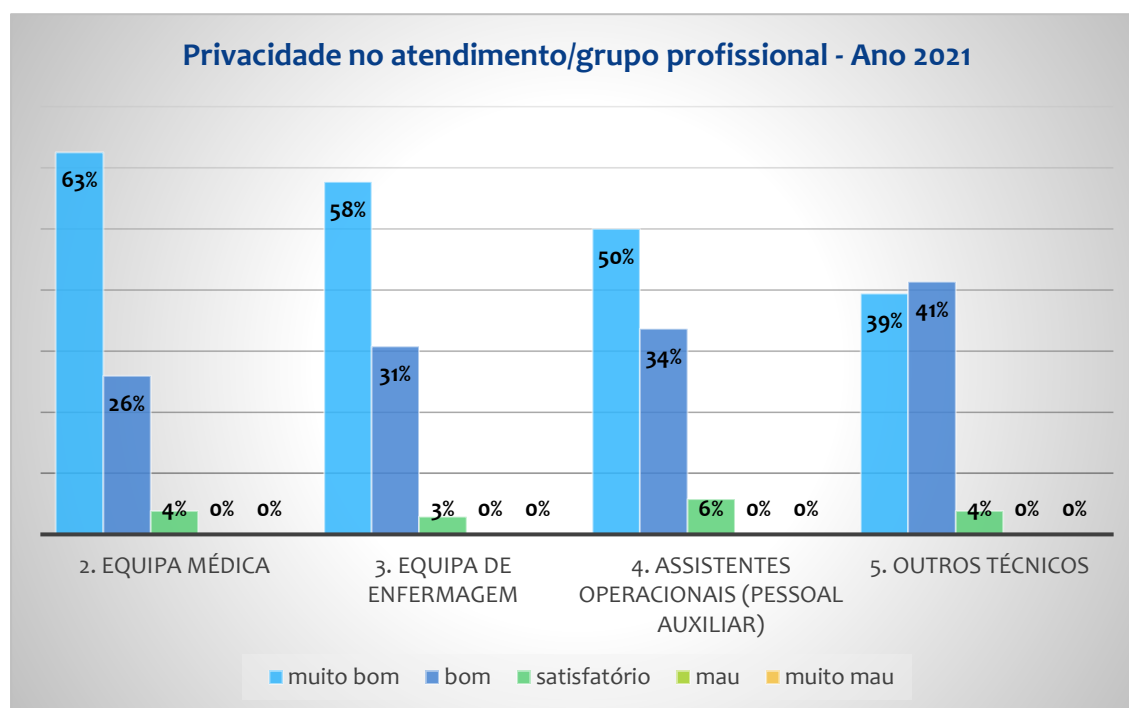
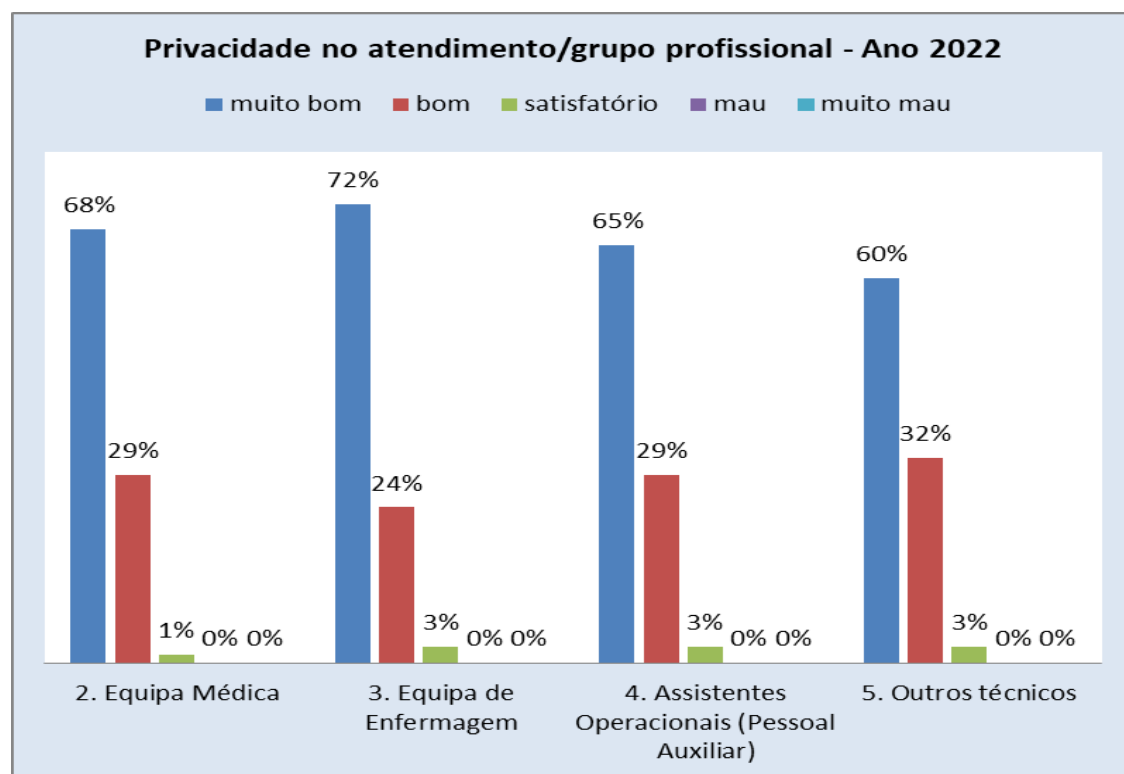
No quadro acima podemos verificar facilmente, que muitas das sugestões realizadas em 2019 foram escutadas, analisadas tendo-se verificado uma melhoria quando nos anos que se prosseguem a sugestão deixa de se ver refletida pelos utentes.



AVALIAÇÃO POR PROFISSIONAIS

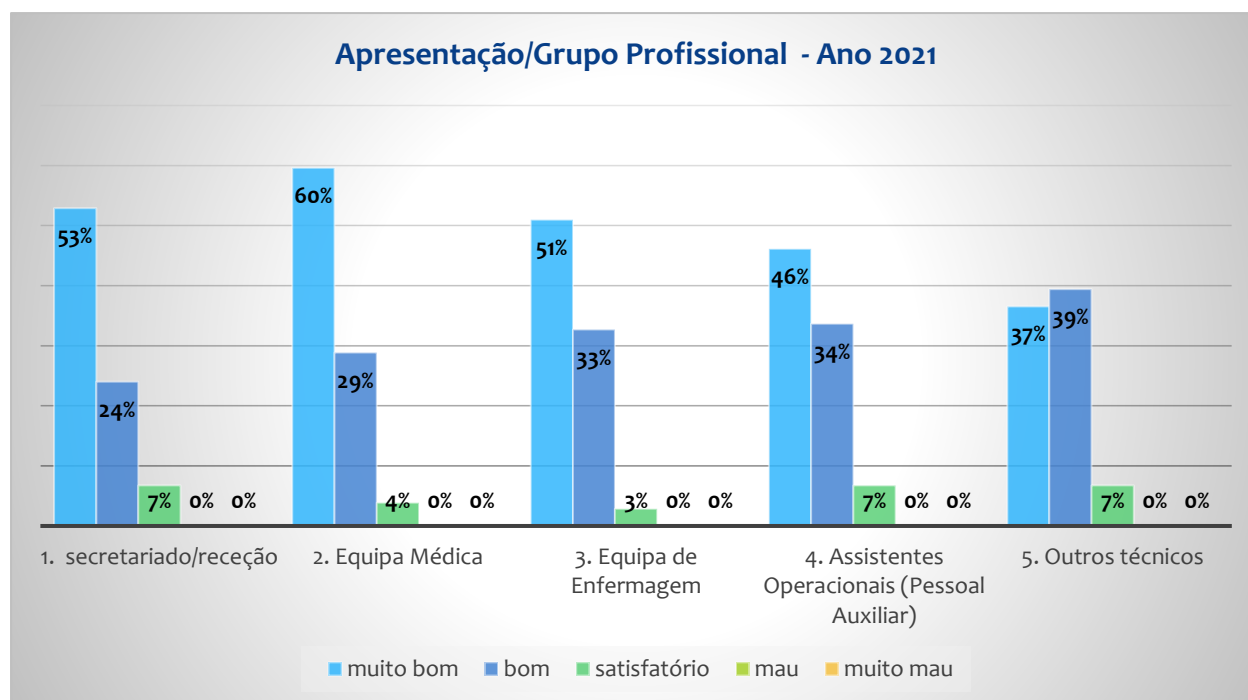
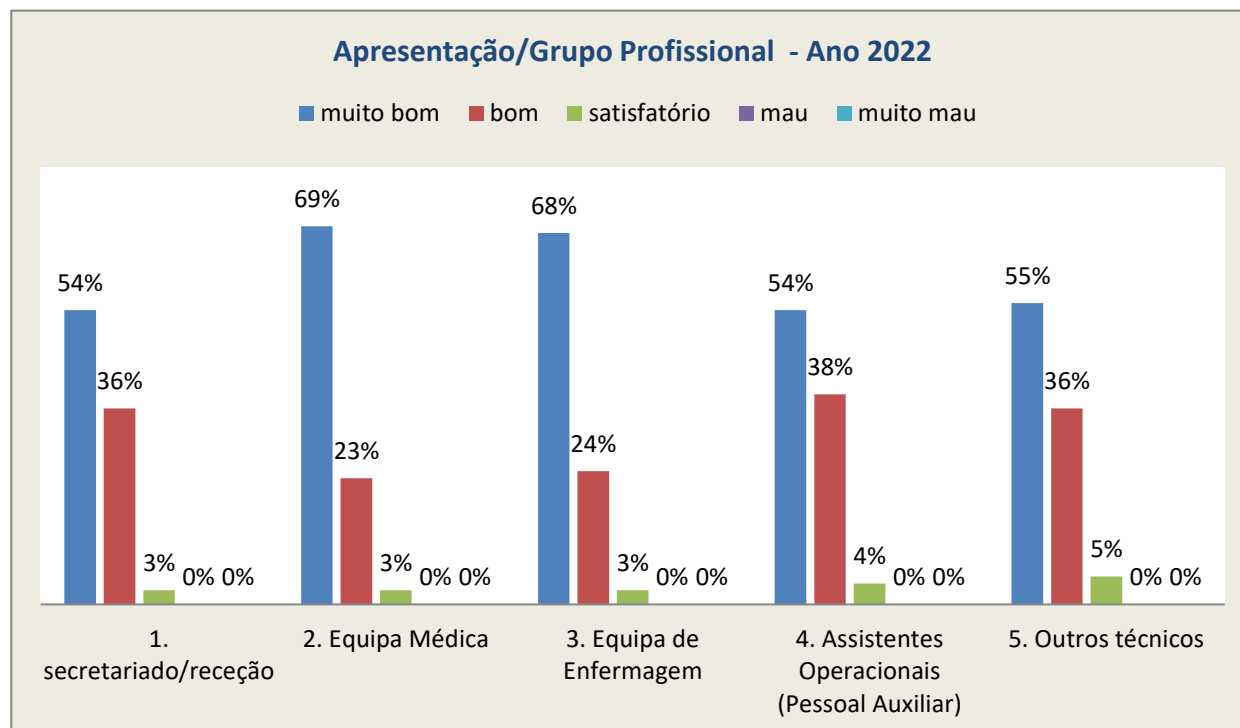
PROFISSIONAIS – PARÂMETROS EM COMUM – PRIVACIDADE; APRESENTAÇÃO; AMABILIDADE

Privacidade no atendimento



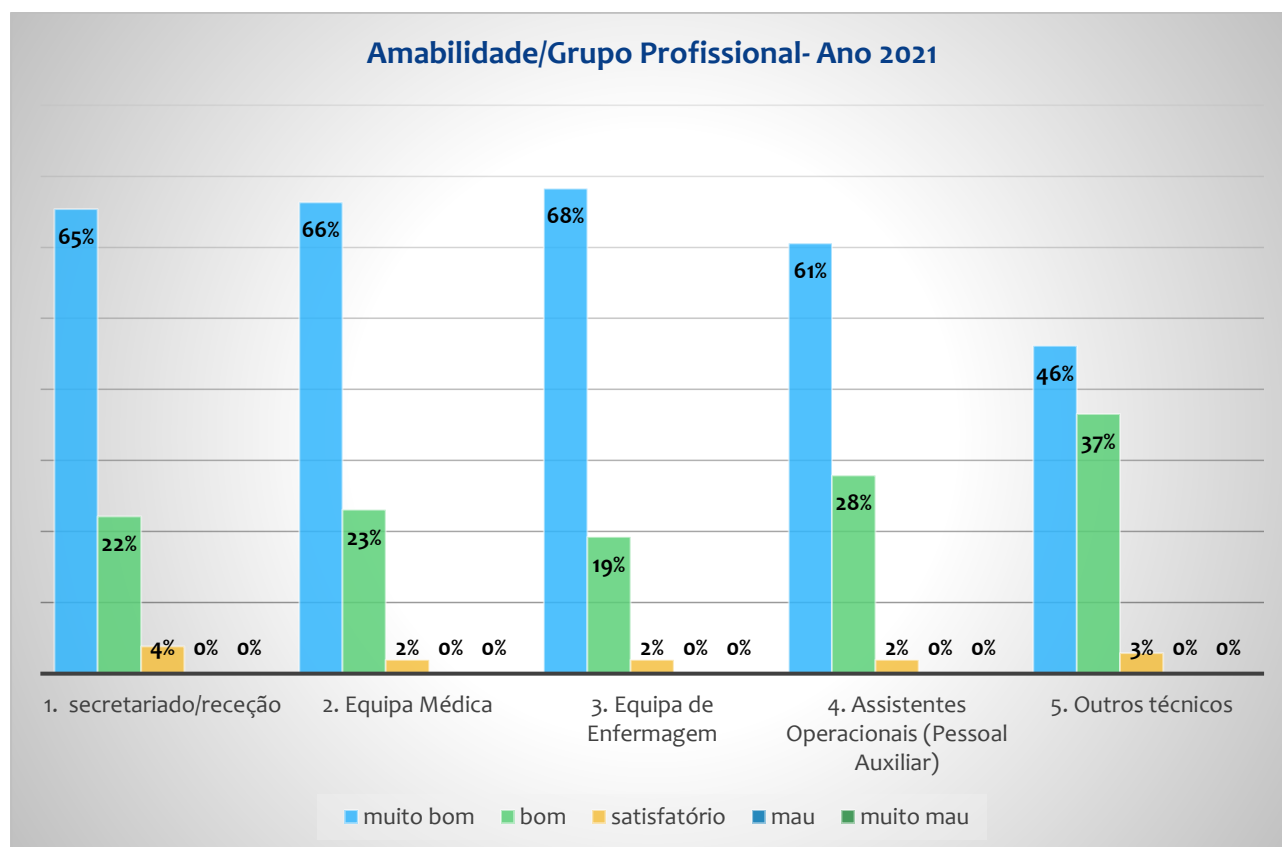
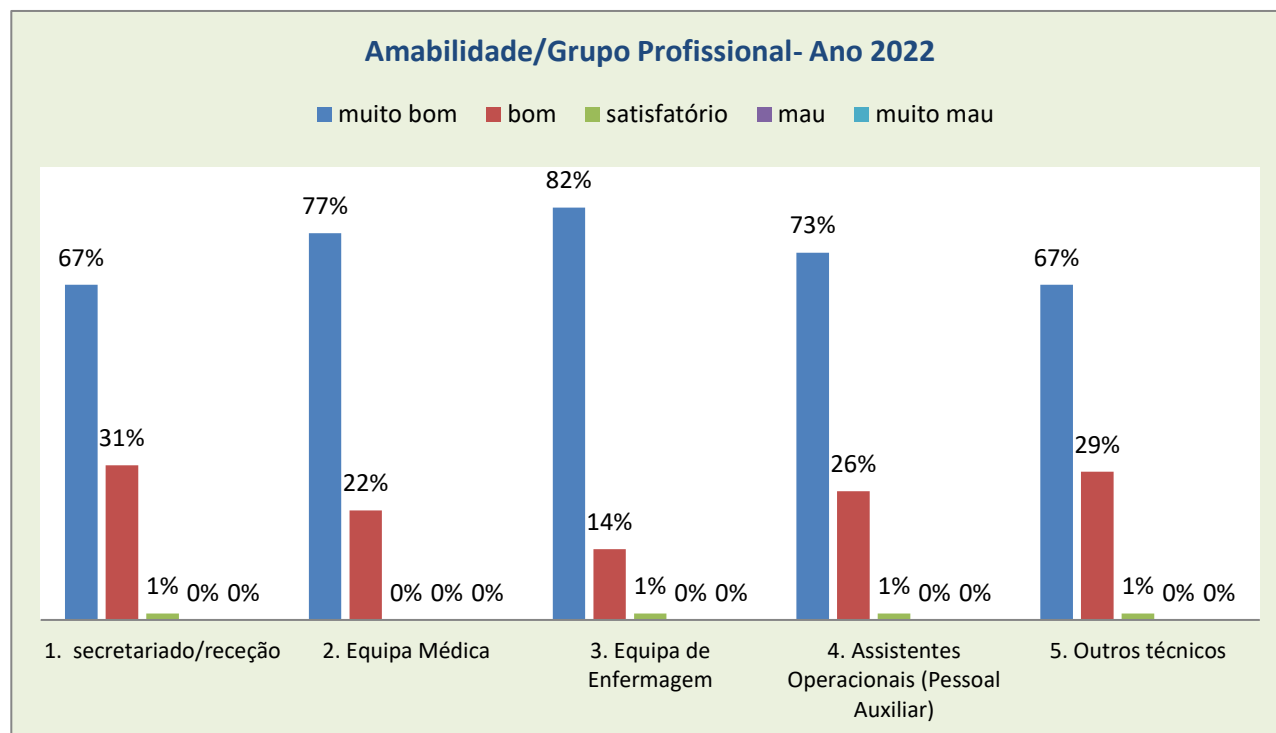


Apresentação – Identificação e Fardamento



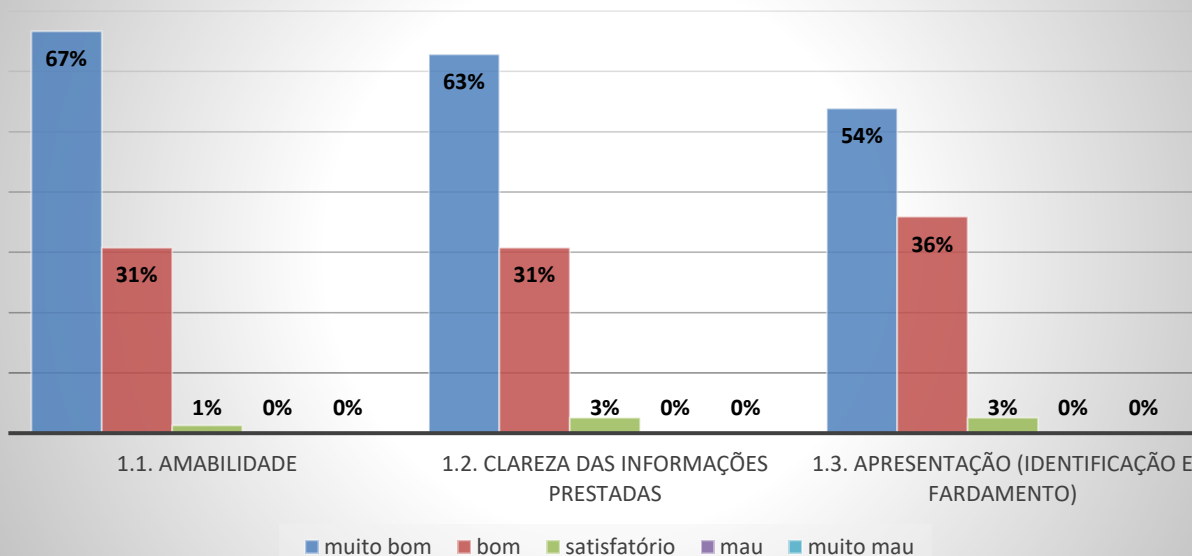


Amabilidade no atendimento

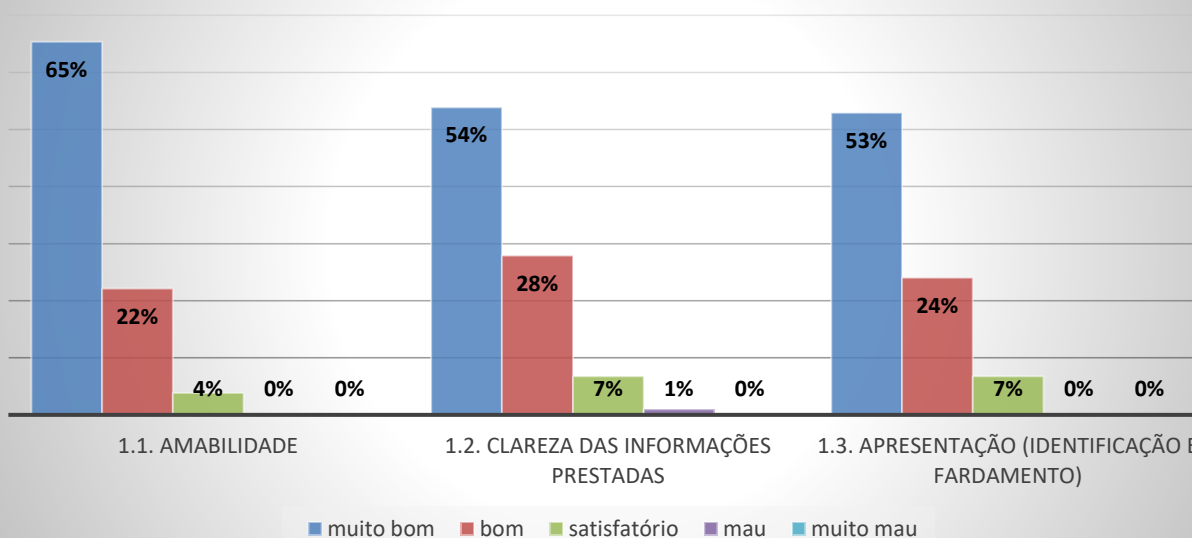


Secretariado

Atendimento prestado pelo secretariado/receção - Ano 2022

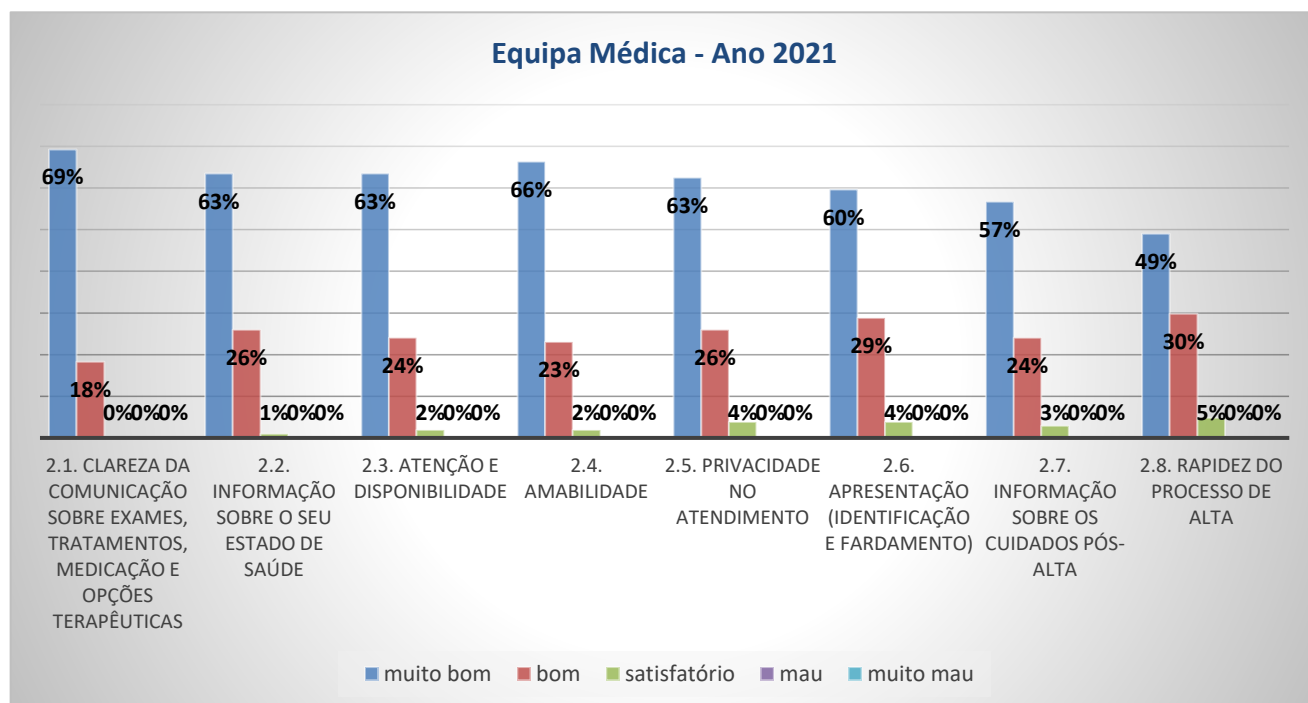
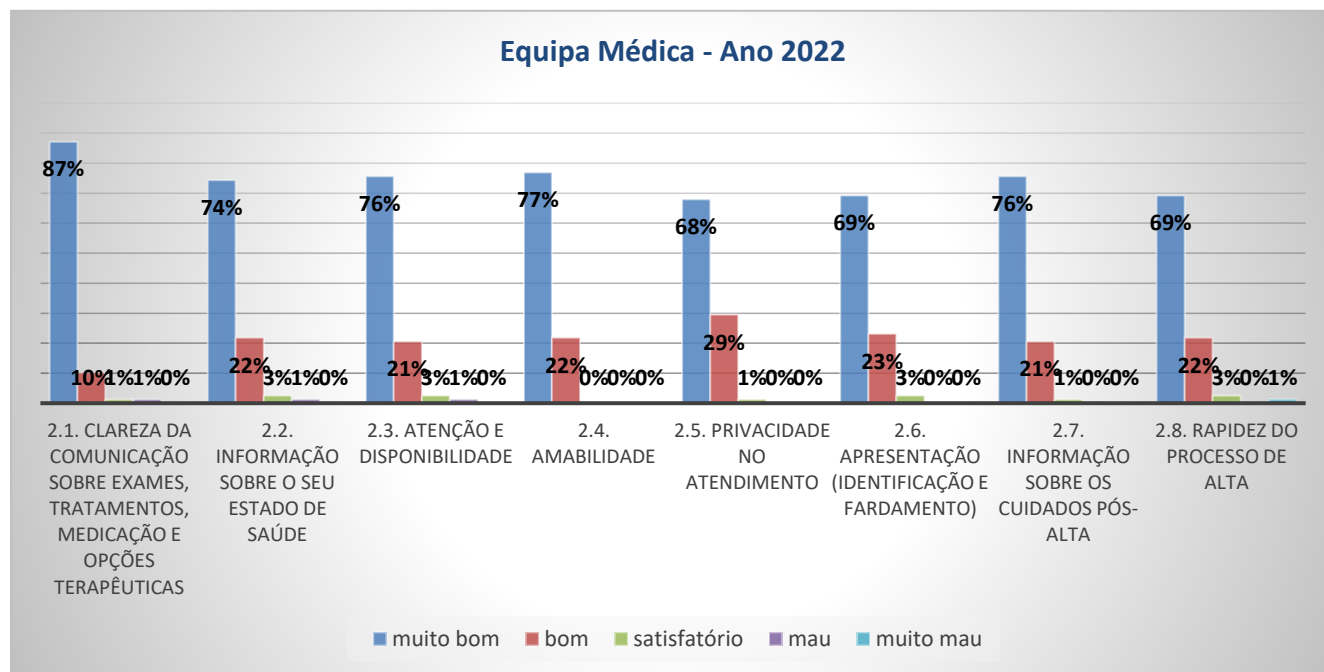


Atendimento prestado pelo secretariado/receção - Ano 2021



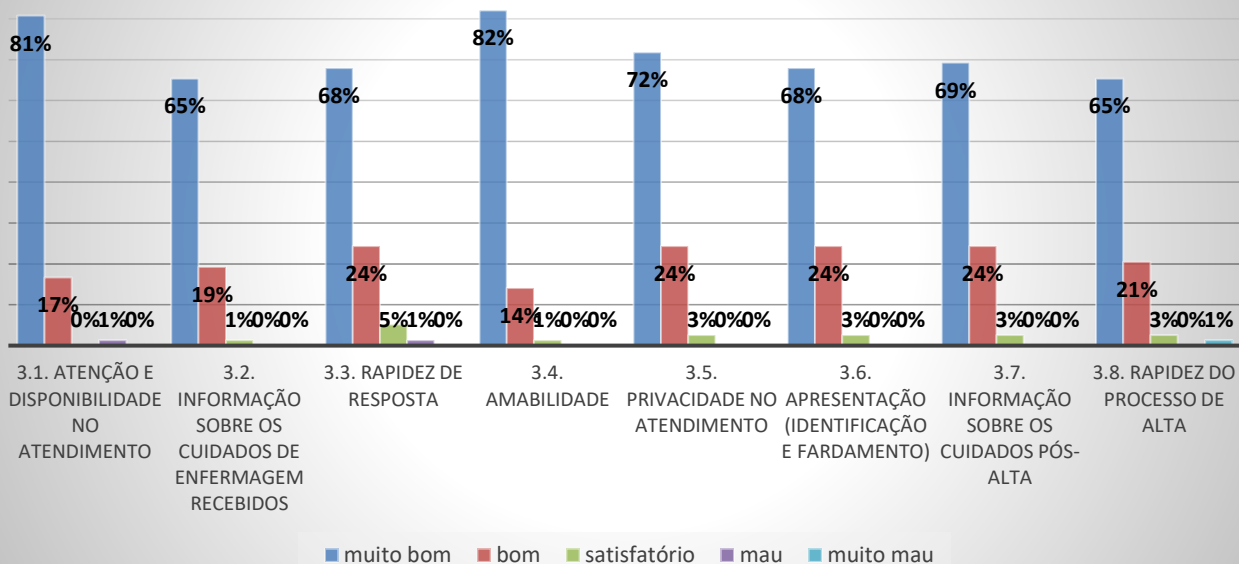


Equipa Médica

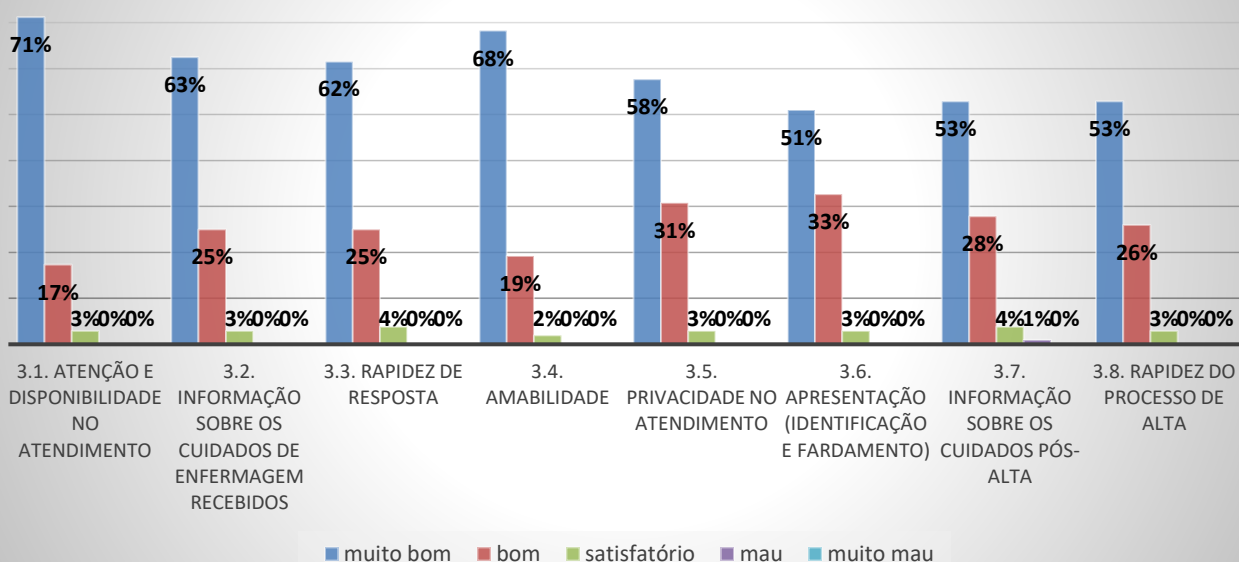


Equipa de Enfermagem

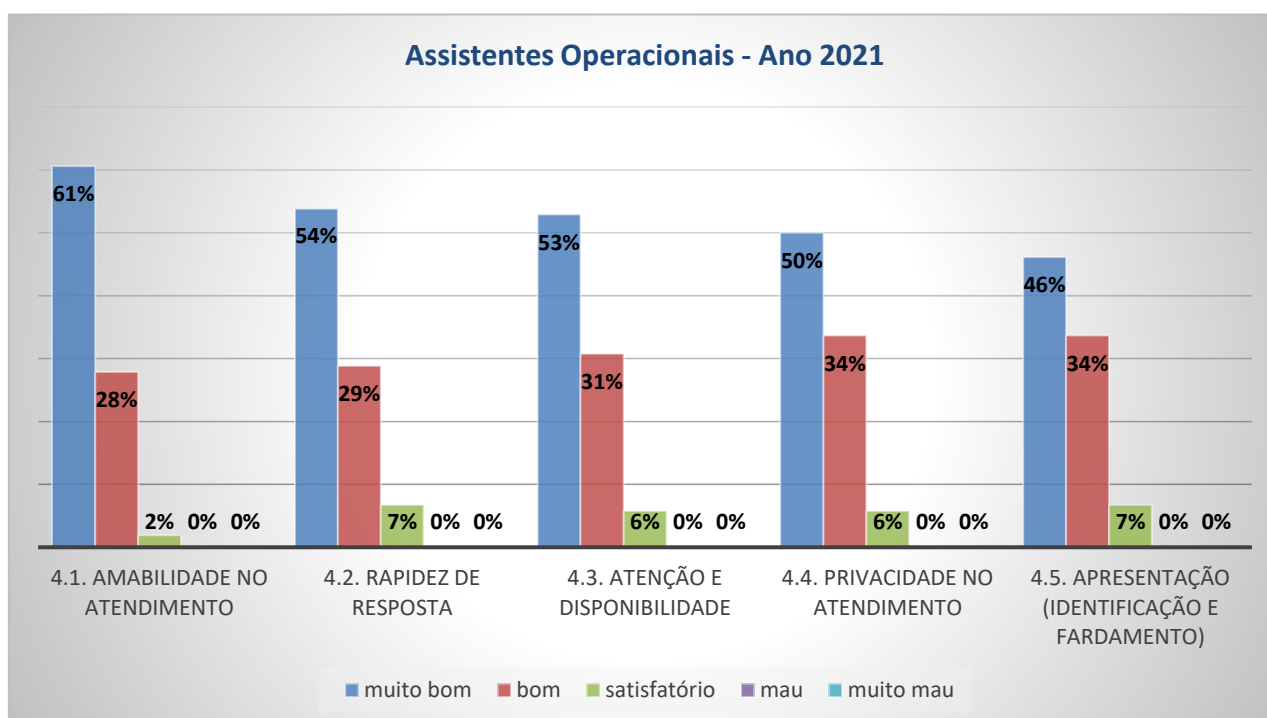
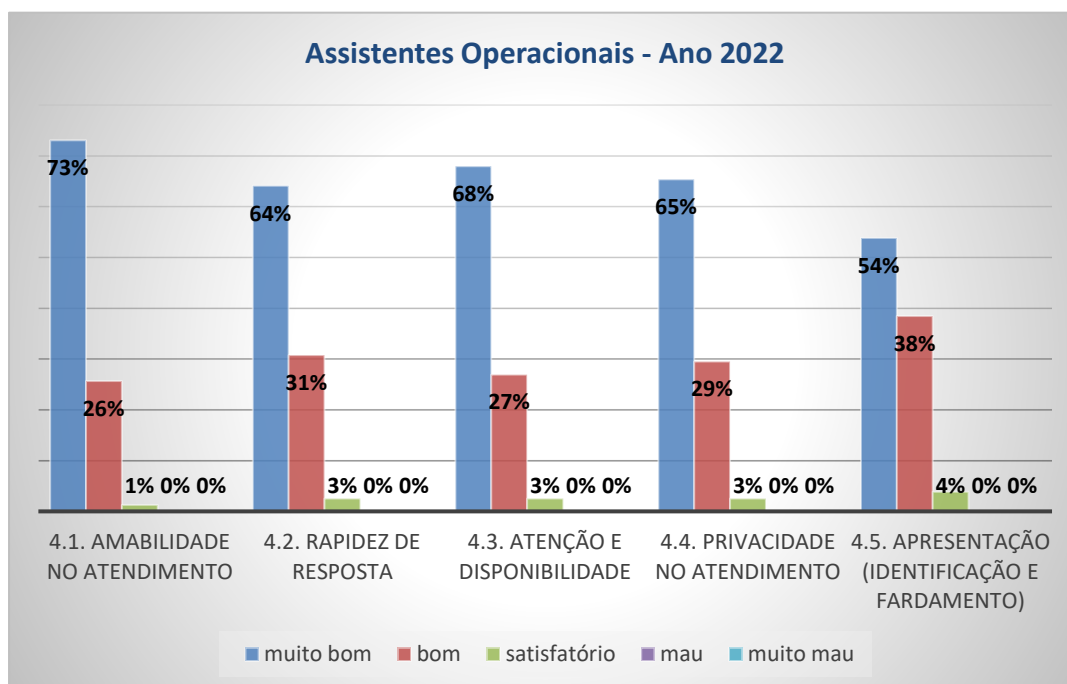
Atendimento Equipa de Enfermagem - Ano 2022



Atendimento Equipa de Enfermagem - Ano 2021

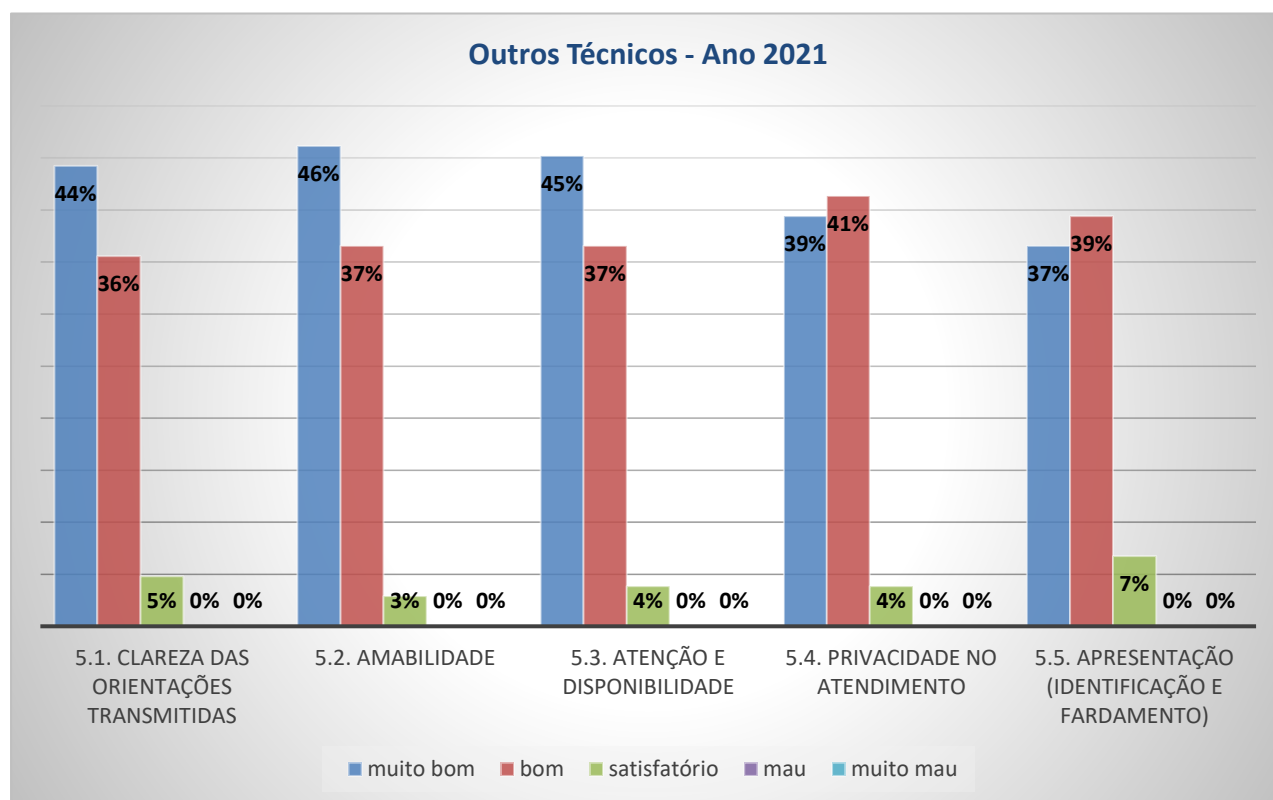
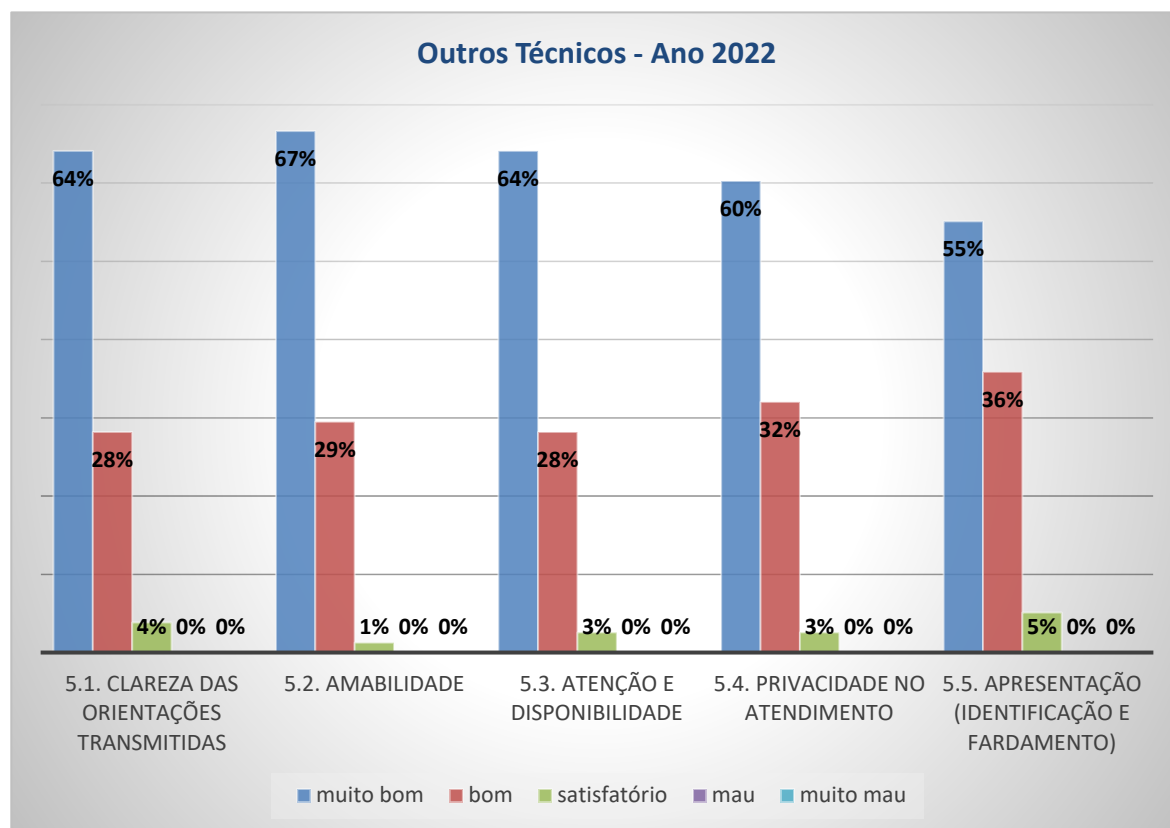


Equipa de Assistentes Operacionais





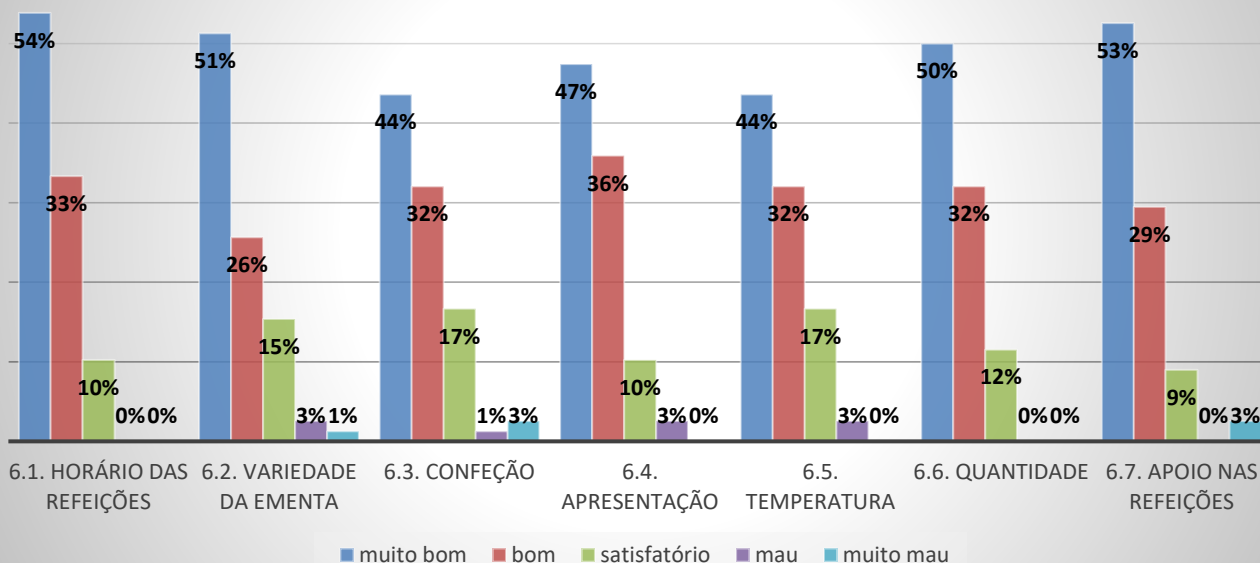
Outros Técnicos



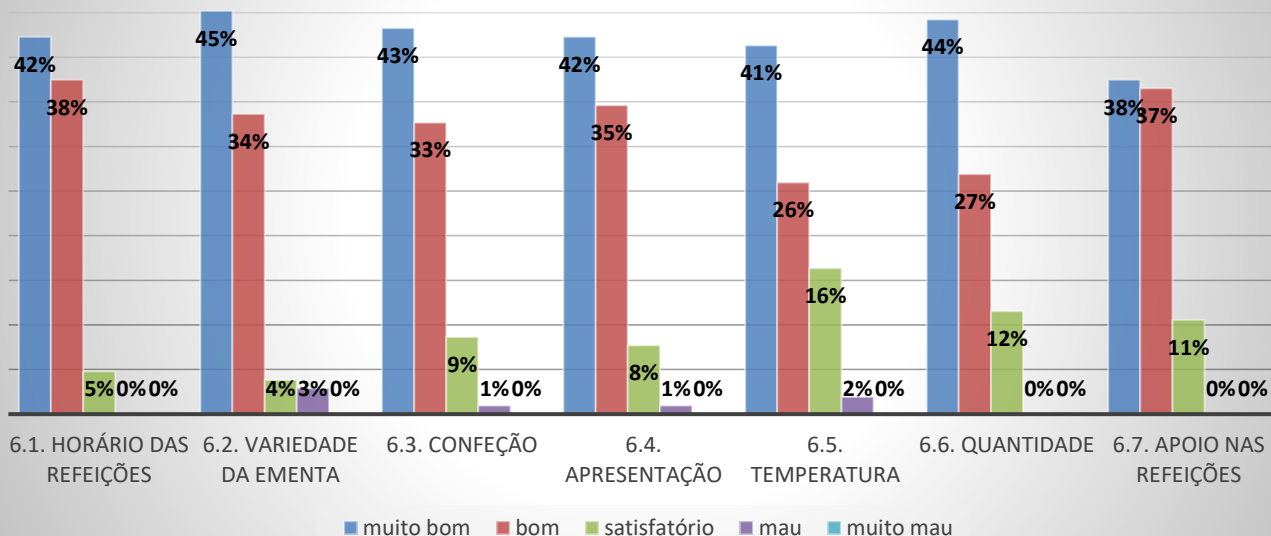
AVALIAÇÃO INFRA-ESTRUTURAS

ALIMENTAÇÃO

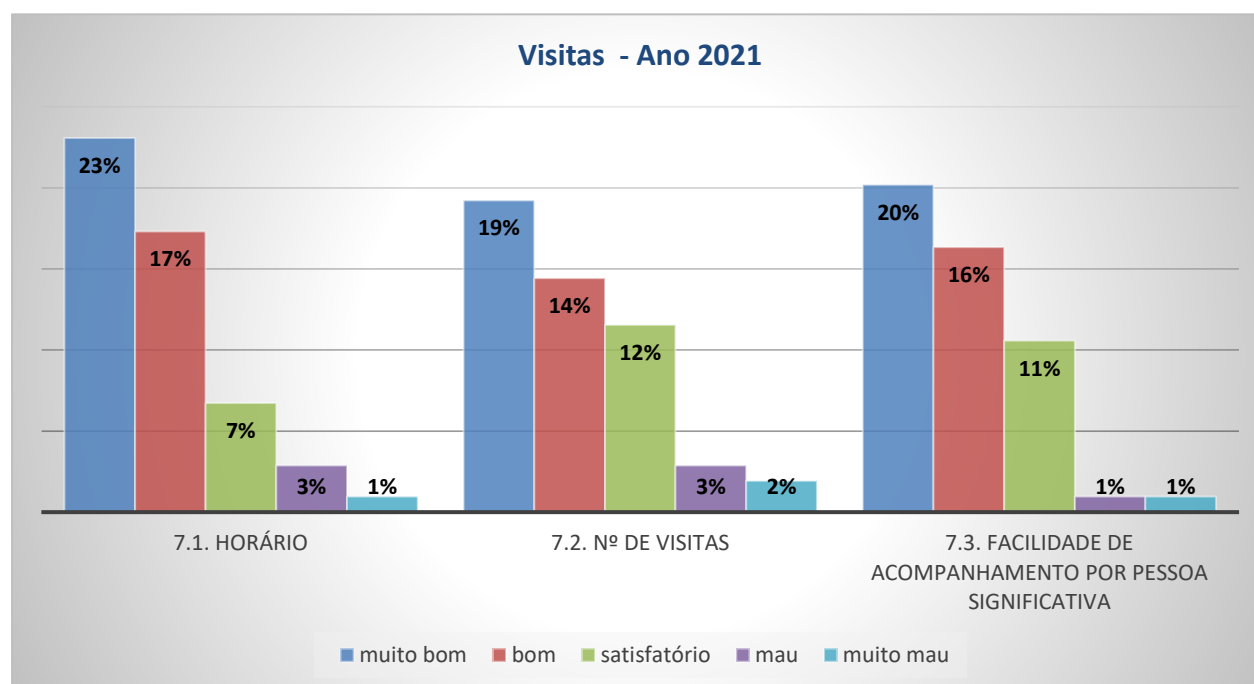
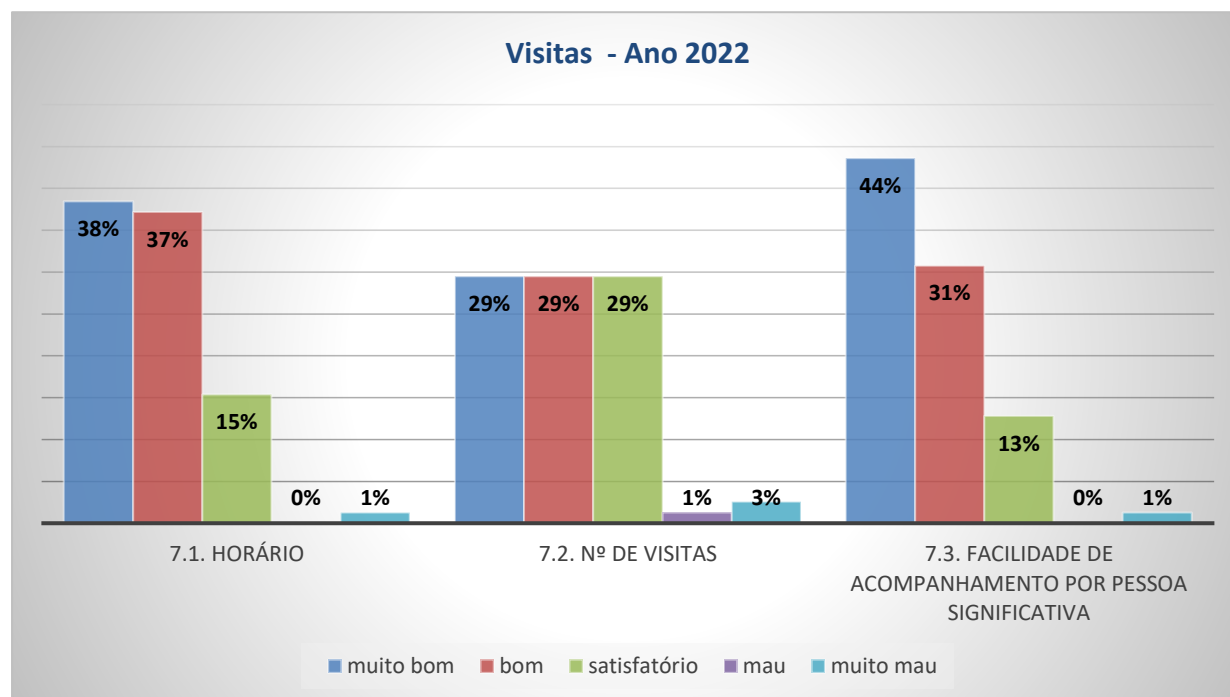
Alimentação - Ano 2022



Alimentação - Ano 2021

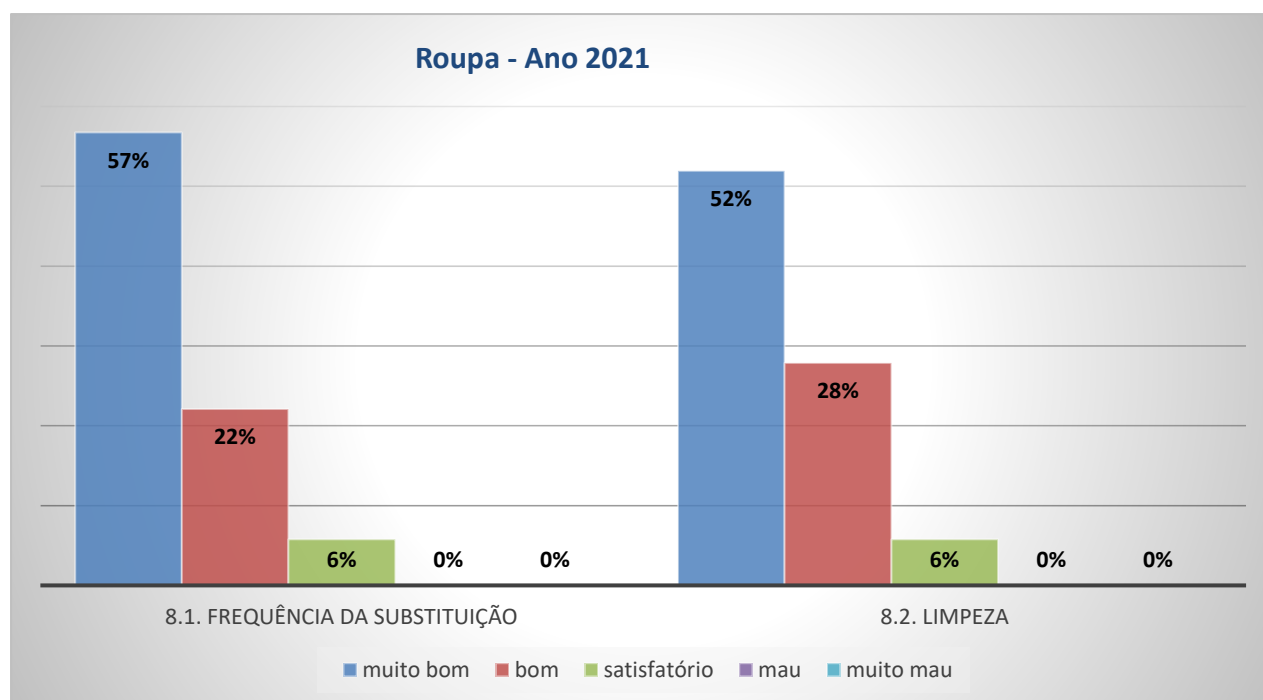
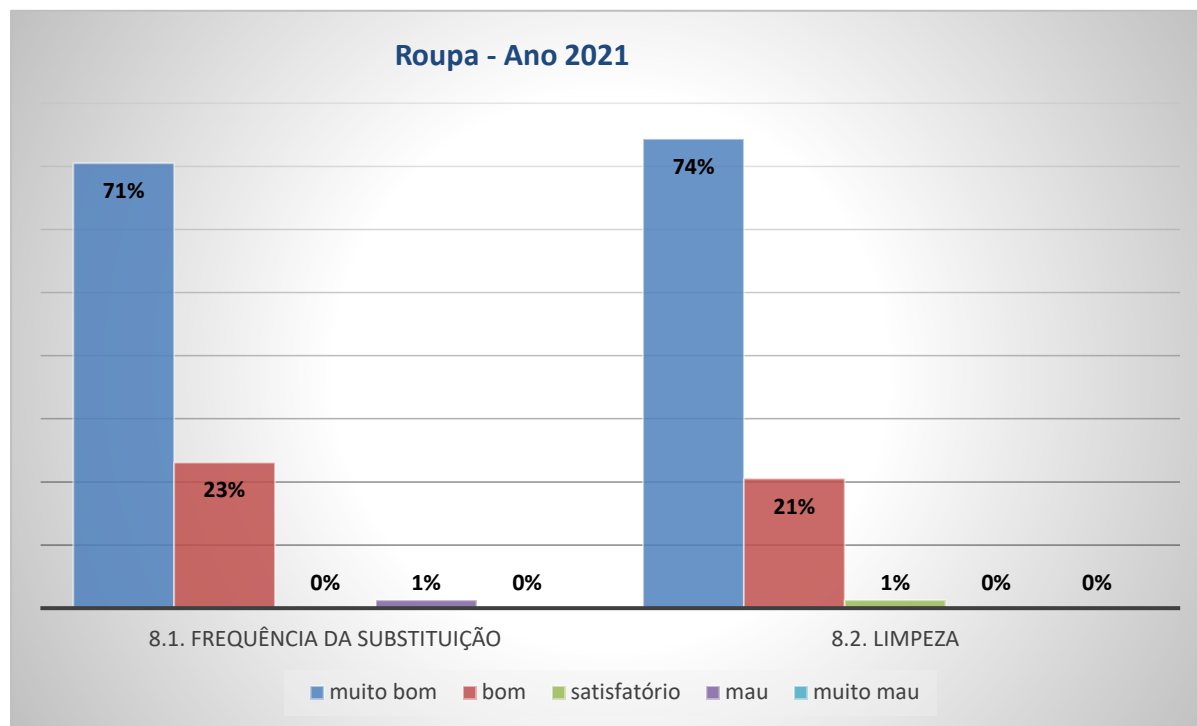


Visitas



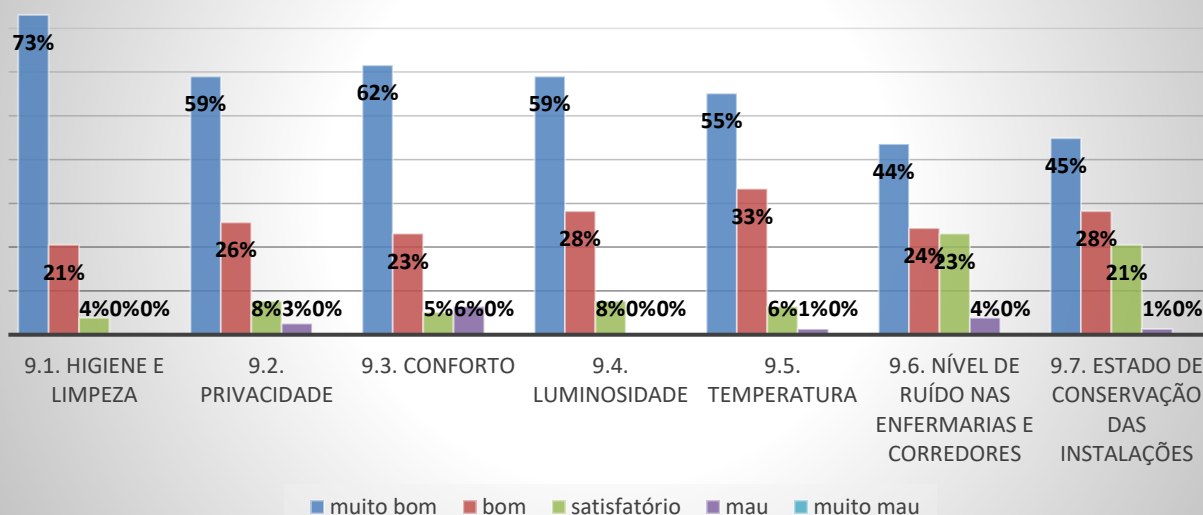


Roupas

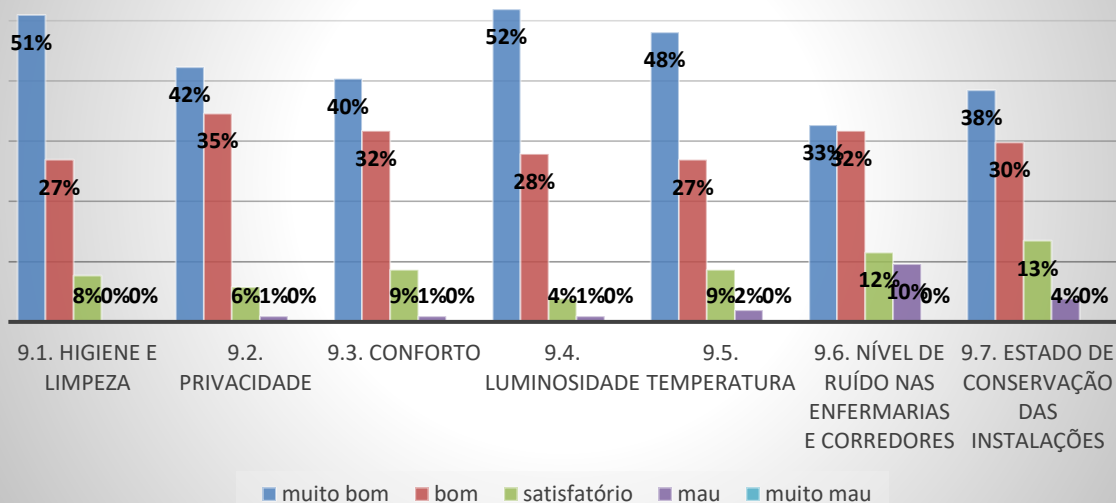


Instalações

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



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





Mensagens de apreço/elogio:

- “Uma excelente equipa de cirurgiões, acompanhados por uma excelente equipa de enfermeiros e por assistentes operacionais sempre presentes”
- “Continuem assim. A equipa é maravilhosa”
- “A minha maior e mais sentida sugestão vinda do fundo do meu coração é a gratidão dirigida a todos os profissionais intervenientes na minha cirurgia e recuperação, desde as equipas médicas, de enfermagem, secretariado e até ao mais humilde do pessoal de apoio, em particular, deste serviço. A todos desejo as maiores felicidades.”
- “Fui muito bem tratado por todos”

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

