

2022

Questionários de satisfação

Relatório Anual

Cardiologia – Internamento - HSC



Março 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 CARDIOLOGIA – INTERNAMENTO HSC

O serviço de cardiologia do Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental totaliza 41 camas distribuídas por 4 unidades assistenciais localizadas no HSC e no HSFx, que compreendem duas unidades de cuidados intensivos cardíacos (UNICOR no HSC e UNICARD no HSFx) e duas enfermarias com 24 camas no HSC e com 3 no HSFx.

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.

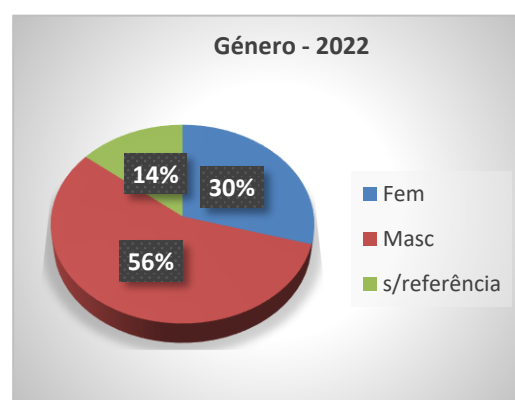
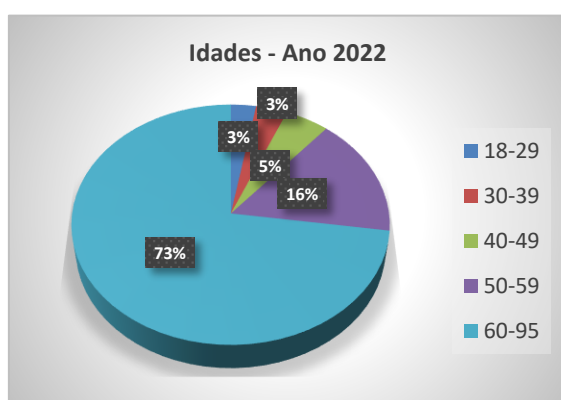
Encontra-se disponível para todos os utentes que quiserem nele participar, sendo entregue ao utente no ato da alta.

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 Cardiologia 2022		
Serviço	População Alvo	Amostra
Cardiologia - Internamento	2099	163



Da população alvo (total doentes com alta – saídos diretos – dados SONHO) inquiriram-se 163 indivíduos: 56% dos inqueridos são do sexo masculino, 30% do sexo feminino e 14% não respondeu a esta questão.

Análise Global





Em 2022 obteve-se uma percentagem de 8% de questionários preenchidos relativamente ao total de 2099 doentes internados com alta (saídos – dados SONHO).

No total/ano 2022, 65% dos inquiridos classificam o serviço de internamento da Cardiologia do HSC como sendo Muito Bom.

Do total de inquiridos, 88% refere recomendar os serviços desta Unidade Hospitalar em caso de necessidade; 92%, considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos.

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:

- “Muito Obrigado por terem cuidado de mim. Estou muito grato, de coração!”
- “O Hospital está de parabéns. Tem um serviço 5 estrelas, a todos os níveis”
- “Serviço Exemplar. Enfermeiros TOP”
- “Nada a apontar, agradeço a vossa disposição nestes cuidados e a vossa compreensão”
- “Mantenham as condições atuais. Muito satisfatório.”
- “Se pudesse não escolheria outra unidade”
- “Continuem a fazer o que sabem. Dar Vida!”
- “Reconhecimento pelo importante papel que o pessoal auxiliar desempenha no bem-estar dos pacientes internados”

Verificou-se pelo gráfico da página 22 um descontentamento relacionado com as visitas, focando o número de visitas permitido e a facilidade da visita da pessoa significativa/acompanhante.

Pontos de Melhoria:

Alimentação – é sugerido pelos utentes melhorias nas refeições (página 12, focando a variedade, apresentação, temperatura e o horário, descontentamento que se pode verificar pelo gráfico apresentado na página 21.

Instalações – Neste ponto é focado a questão dos WC’s: privacidade e a pouca pressão da água nos duches.

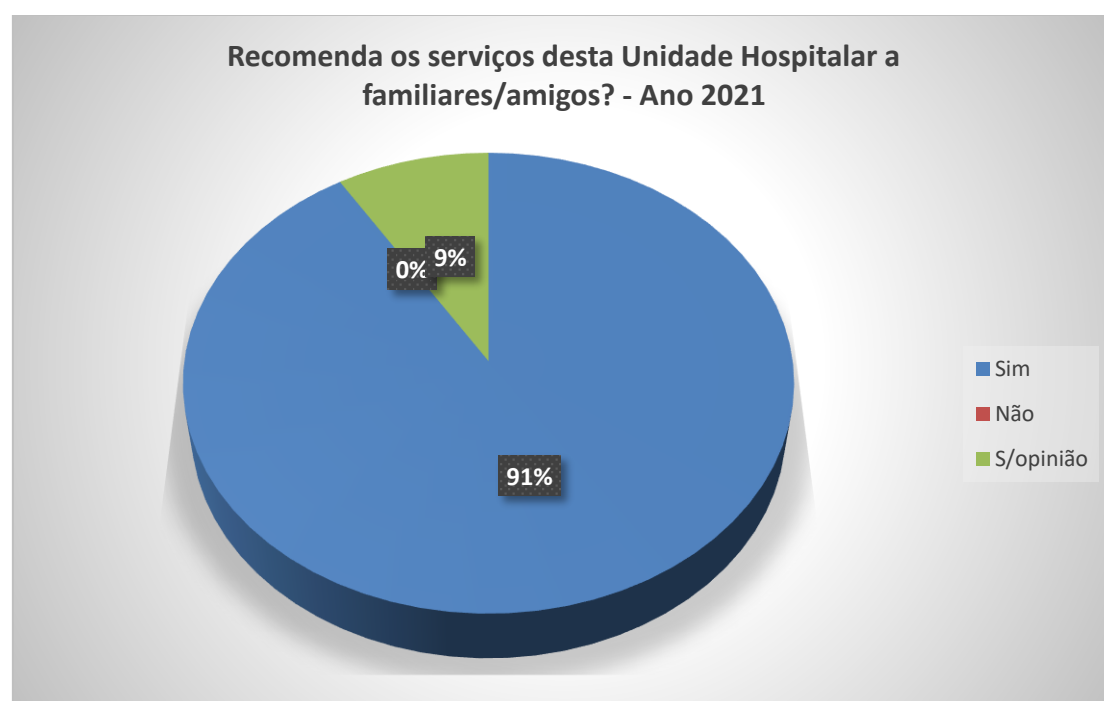
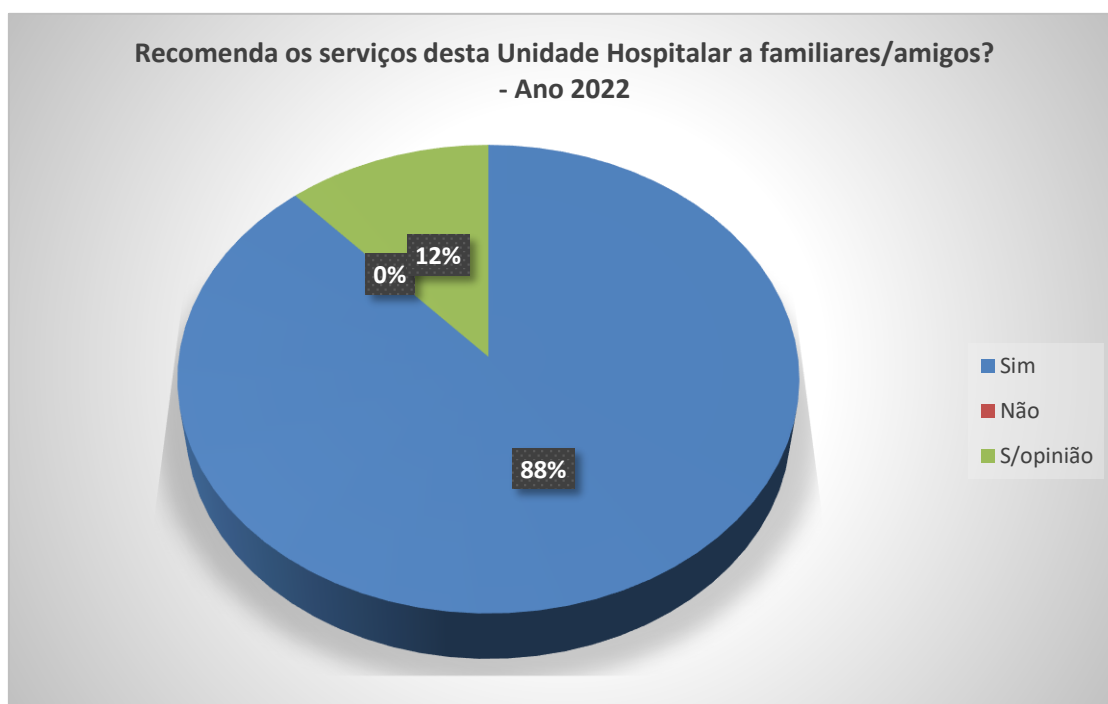
OPINIÃO GERAL SOBRE O SERVIÇO DE CARDIOLOGIA

COMO CLASSIFICA O SERVIÇO DE CARDIOLOGIA?





Recomendaria os serviços desta Unidade Hospitalar?

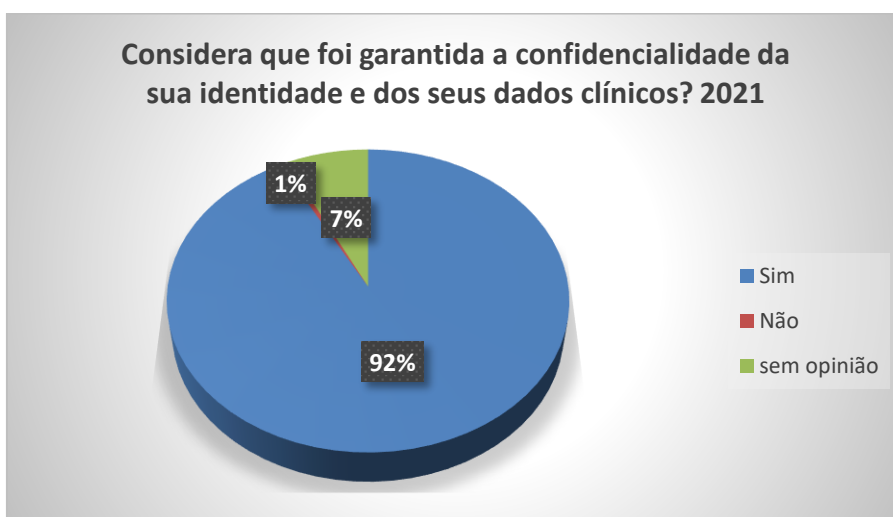
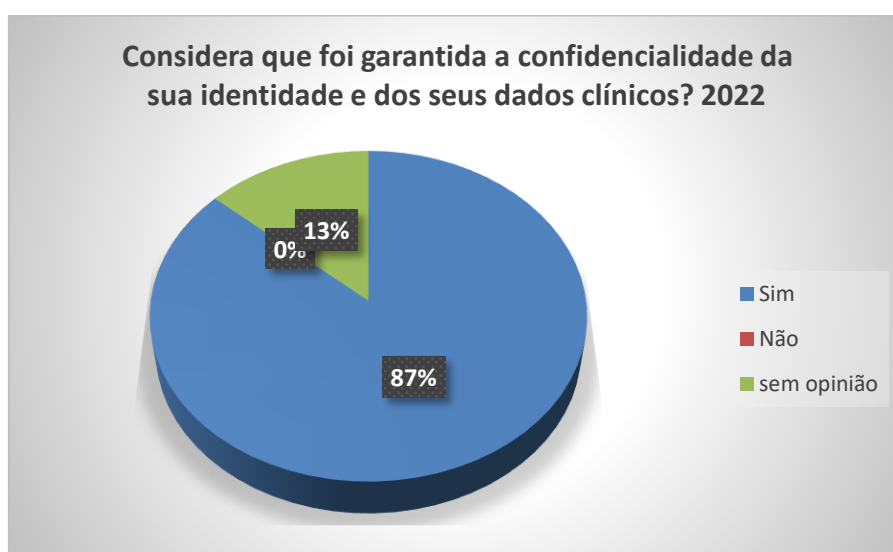




Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?

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:

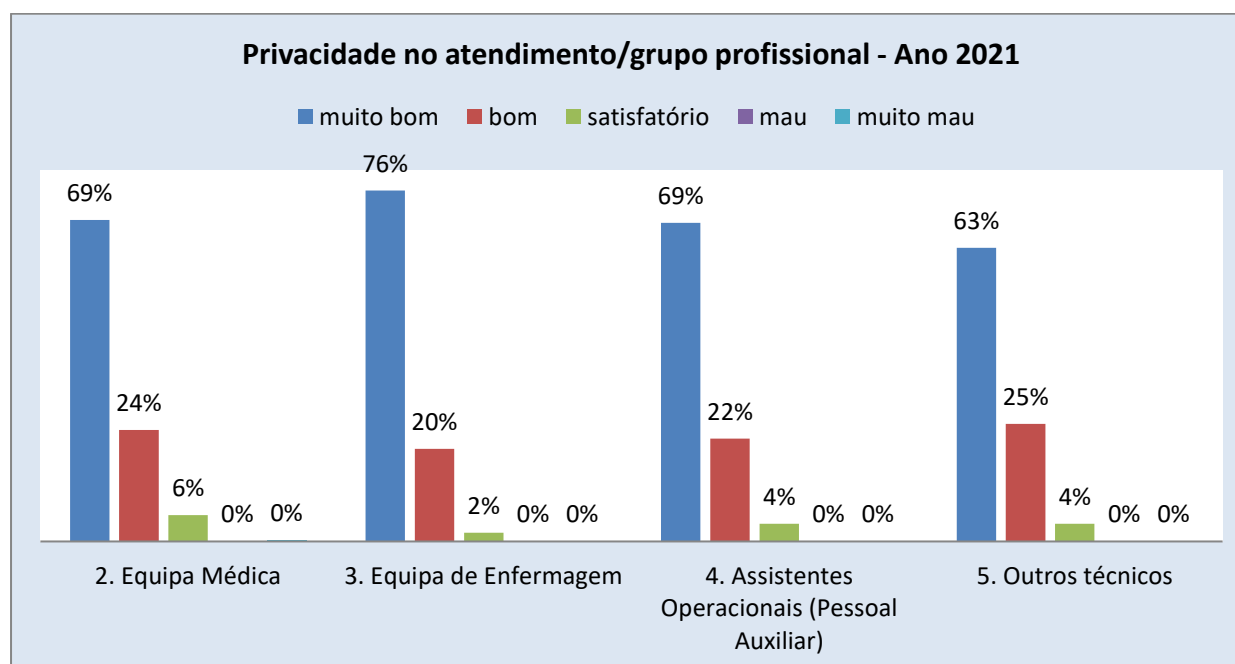
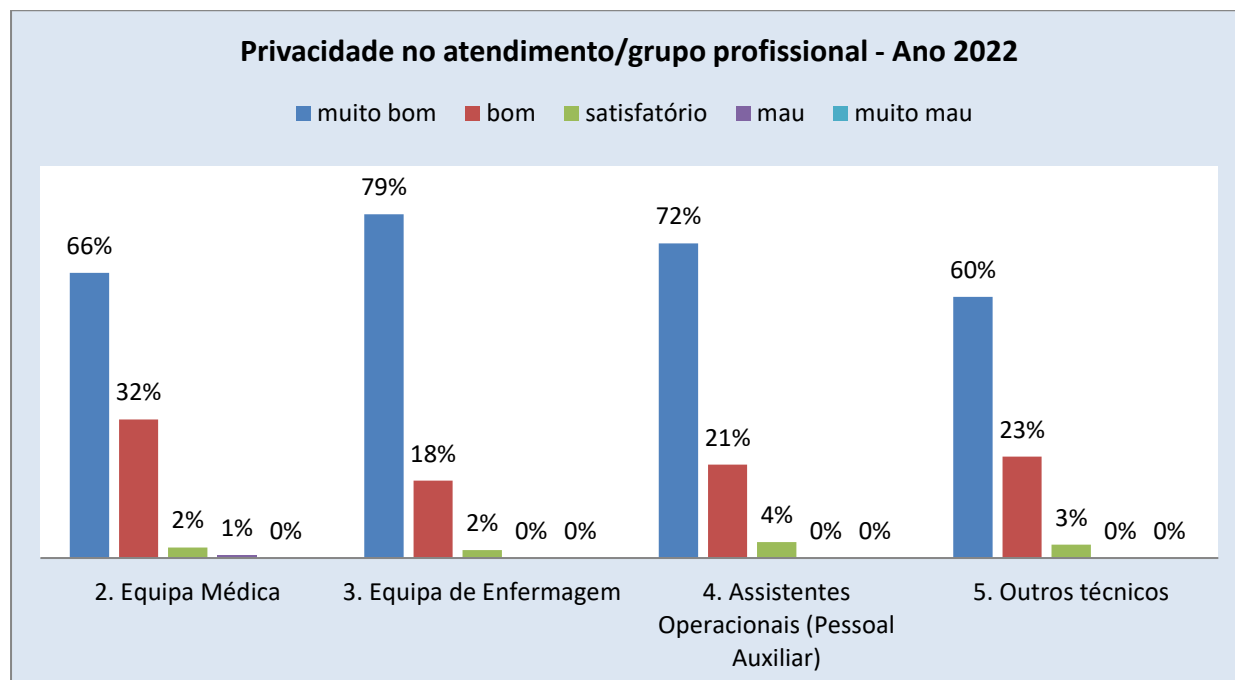
Assunto - Sugestões remetidas	2019	2020	2021	2022
Alimentação				
Mais variedade de comida	0	0	2	2
Melhorar o nível das refeições: apresentação; temperatura	6	0	1	4
O horário das refeições	0	1	2	1
Total	6	1	5	7
Instalações				
Ruído nos corredores (profissionais; carros no corredor; sinalizadores)	5	0	1	
Privacidade WC	0	0	0	1
Melhorar Instalações sanitárias	1	0	1	0
Melhorar climatização	1	0	0	1
O televisor devia ter mais canais	0	0	0	1
Algumas reparações a nível de armários e espaço nos quartos	0	0	1	0
Avaliação das camas, não são cómodas. Modernização das camas	4	0	0	0
A água do duche tem pouca pressão	0	0	0	1
Total	12	0	3	4
RH- Outros				
Melhorar comunicação do médico com o doente	0	2	5	0
Uma equipa médica mais presente nos fins-de-semana e feriados	0	0	0	1
A rapidez no processo de alta é má por falta de médicos	0	0	0	1
Total	0	2	5	2
Acessibilidade				
Muita dificuldade em telefonar para o Hospital	0	0	0	1
Total	0	0	0	1



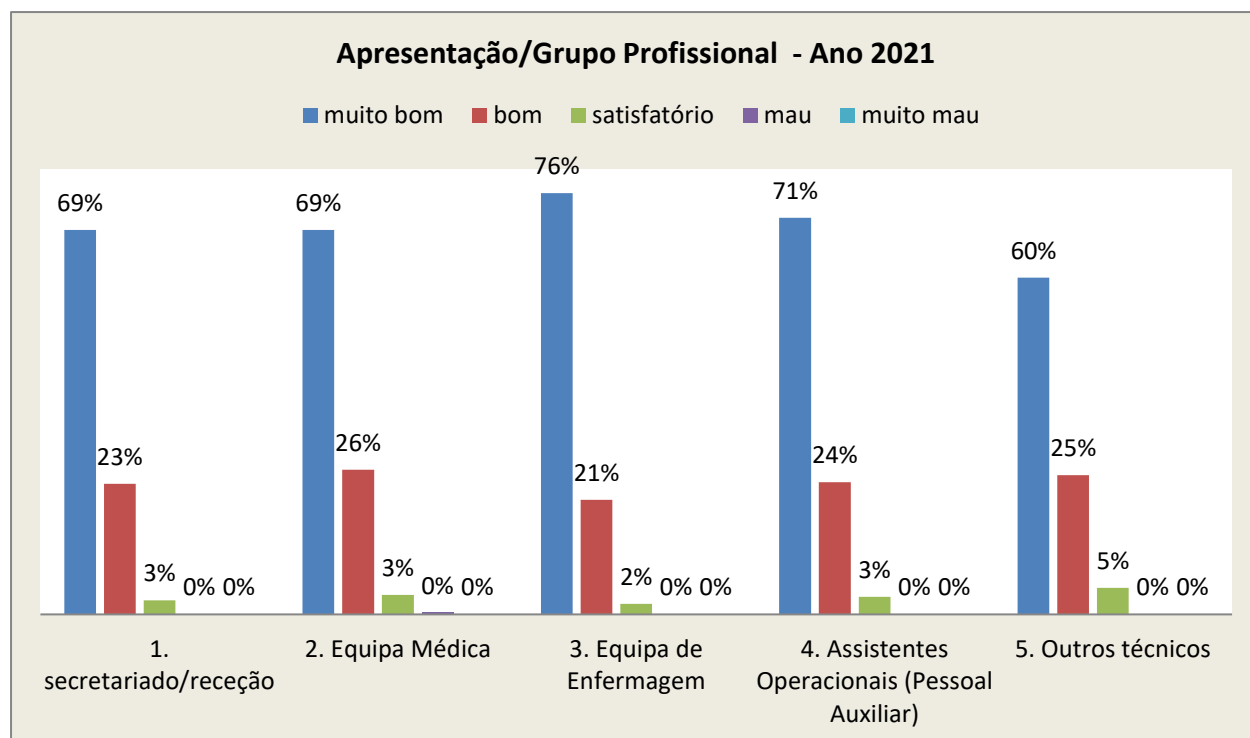
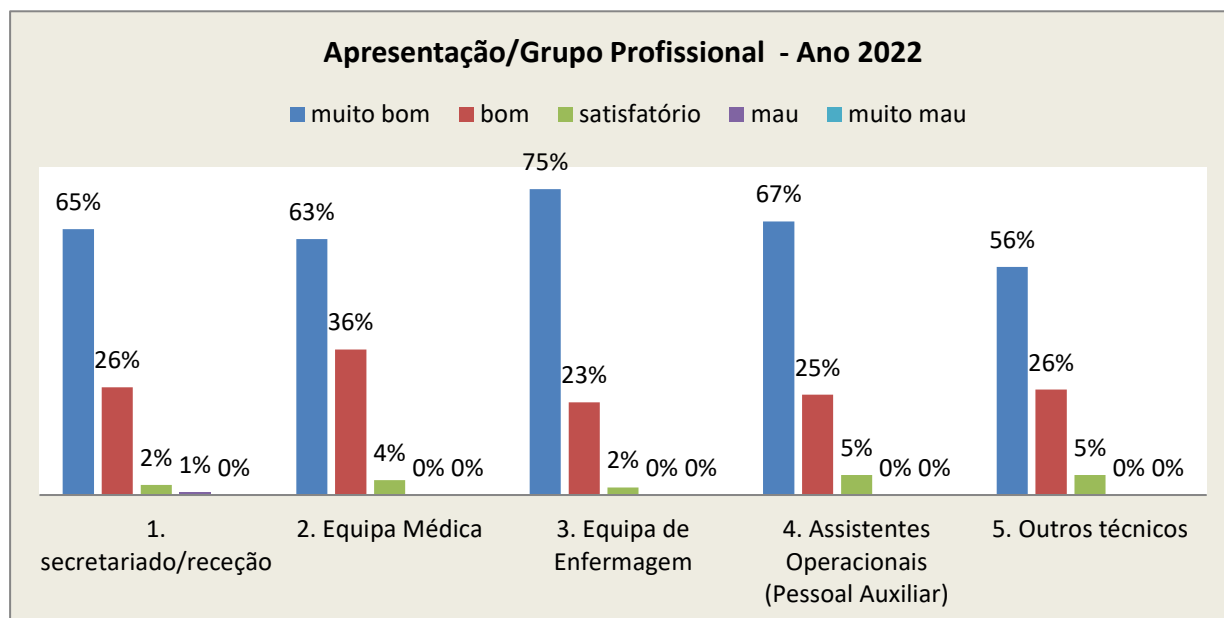
AVALIAÇÃO POR PROFISSIONAIS

PROFISSIONAIS – PARÂMETROS EM COMUM – PRIVACIDADE; APRESENTAÇÃO;
AMABILIDADE

Privacidade no atendimento

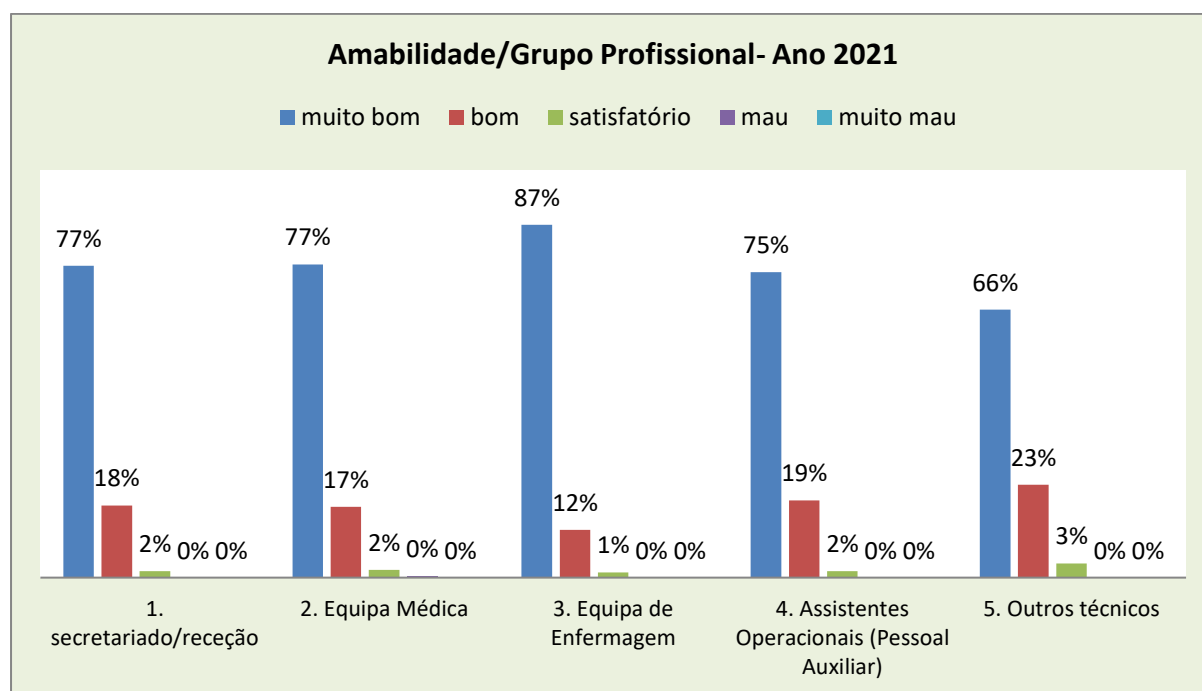
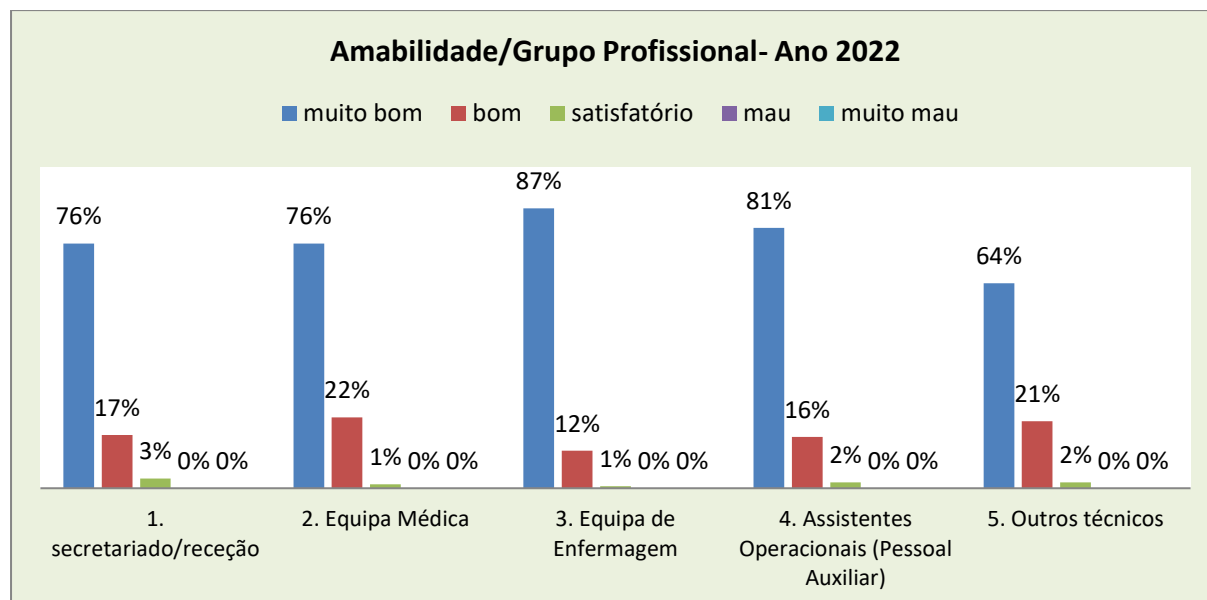


Apresentação – Identificação e Fardamento



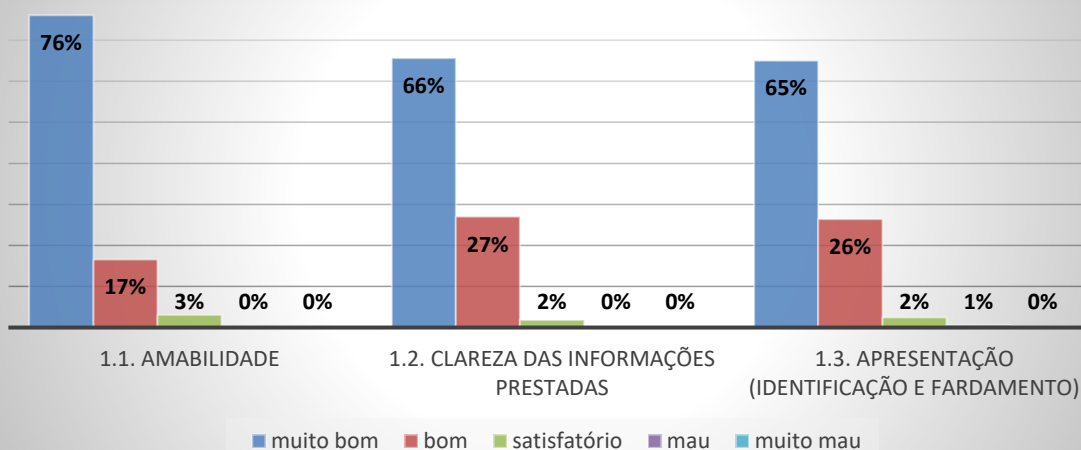


Amabilidade no atendimento

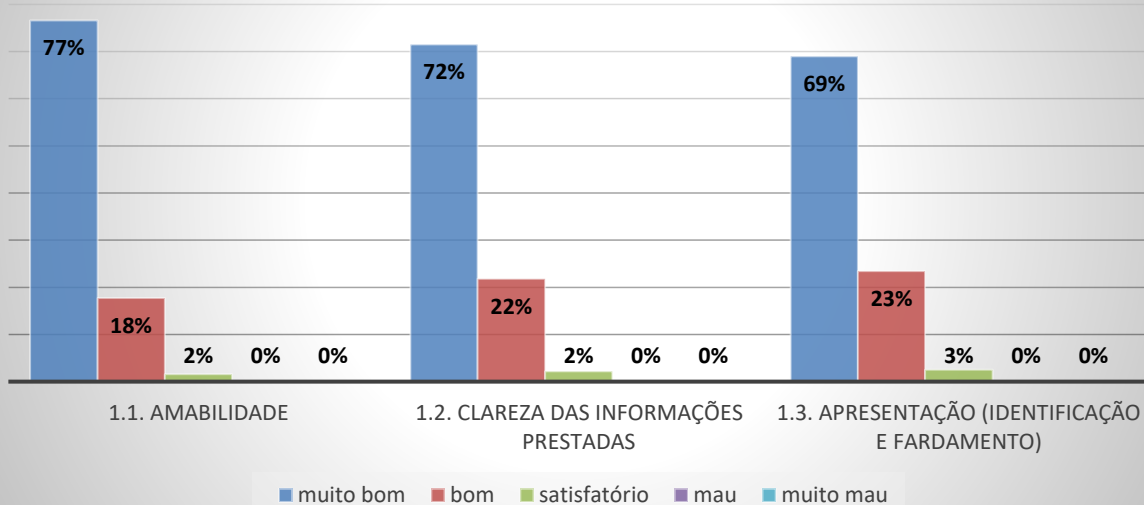


Secretariado

Atendimento prestado pelo secretariado/receção - Ano 2022

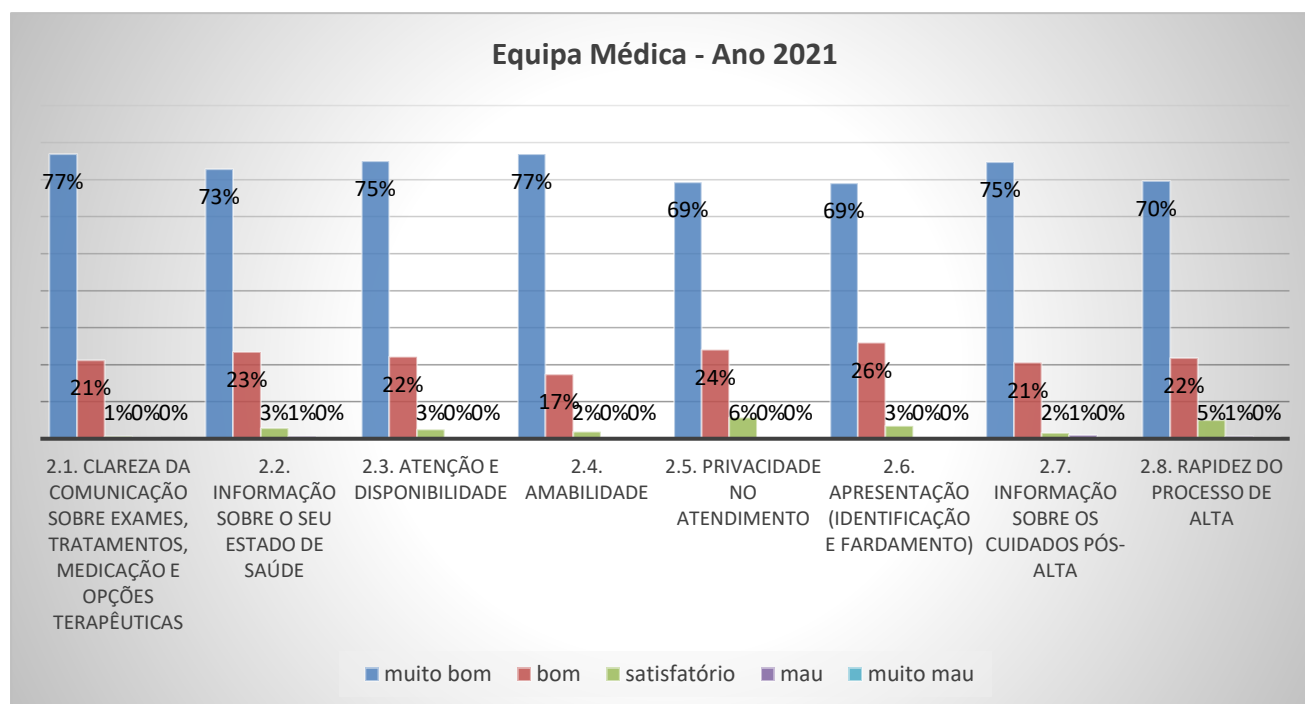
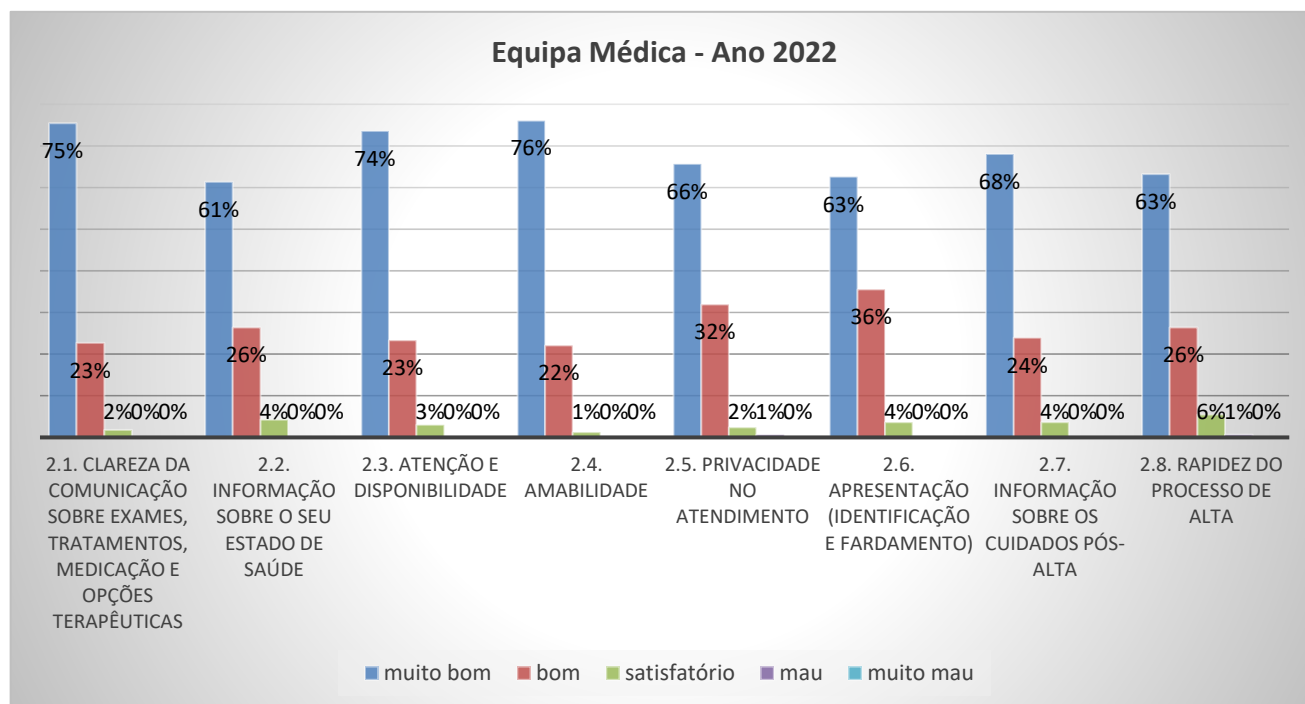


Atendimento prestado pelo secretariado/receção - Ano 2021



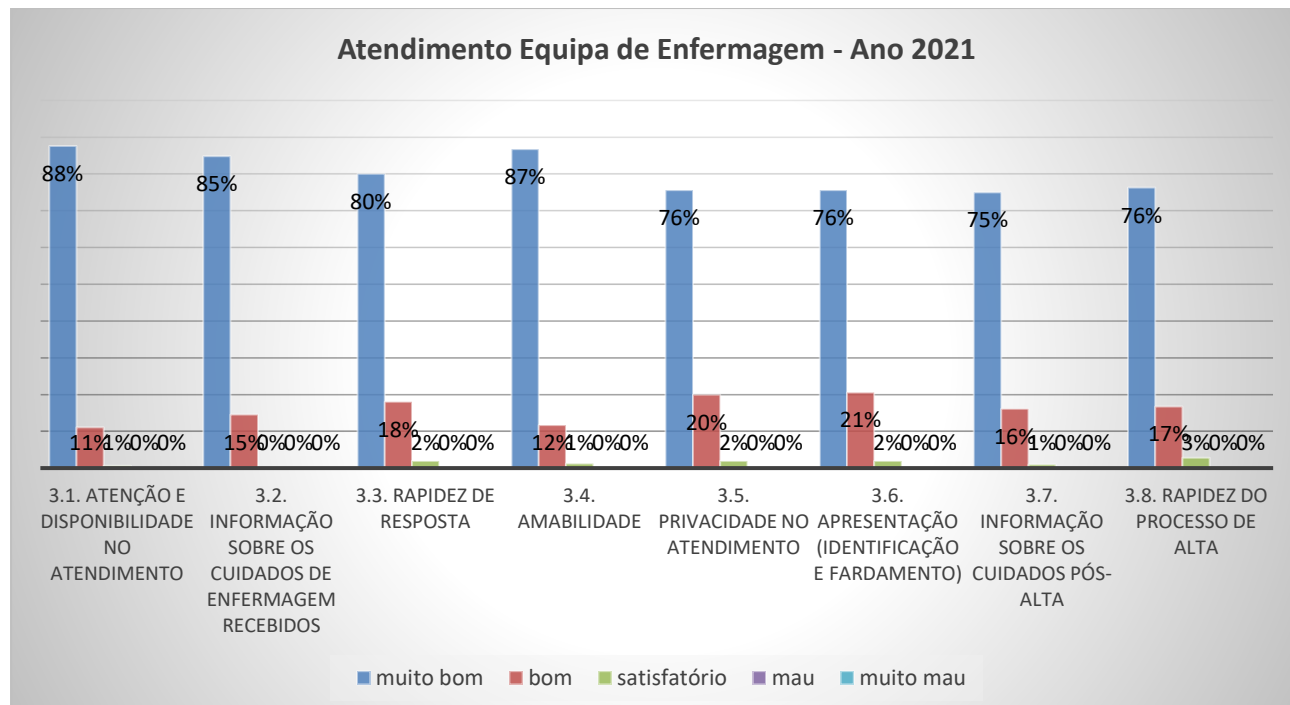
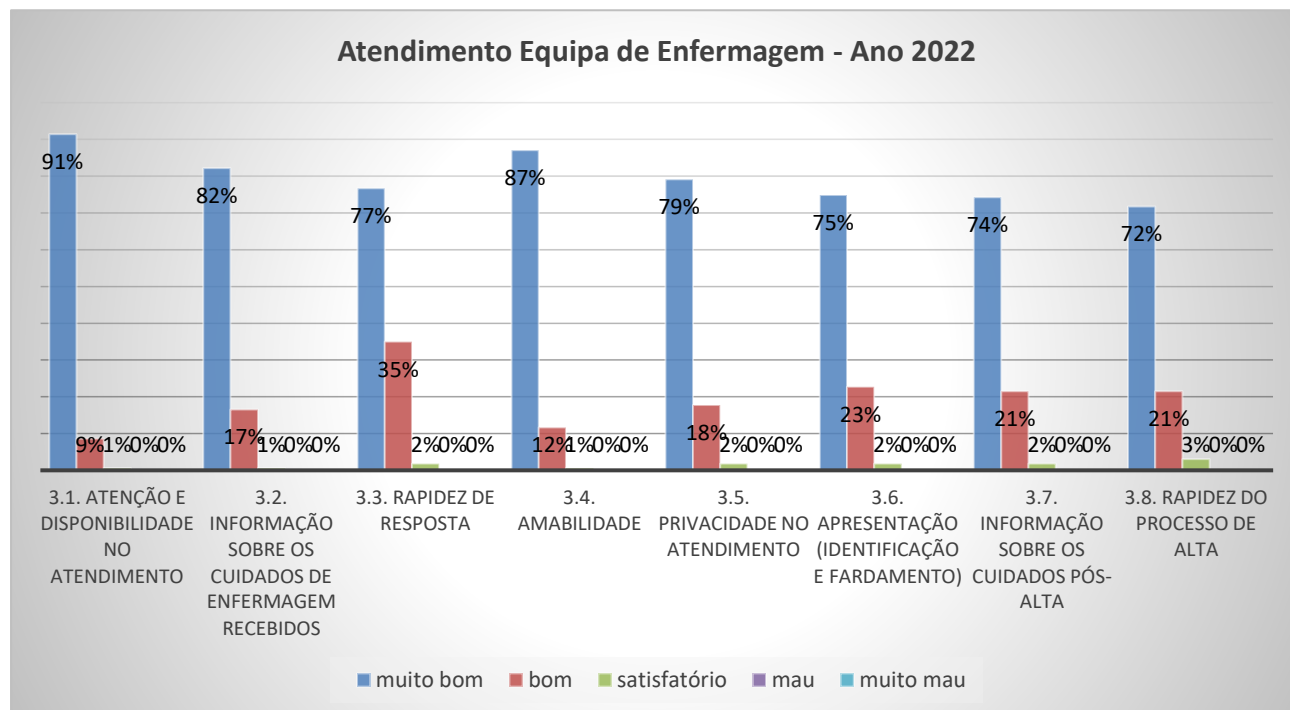


Equipa Médica



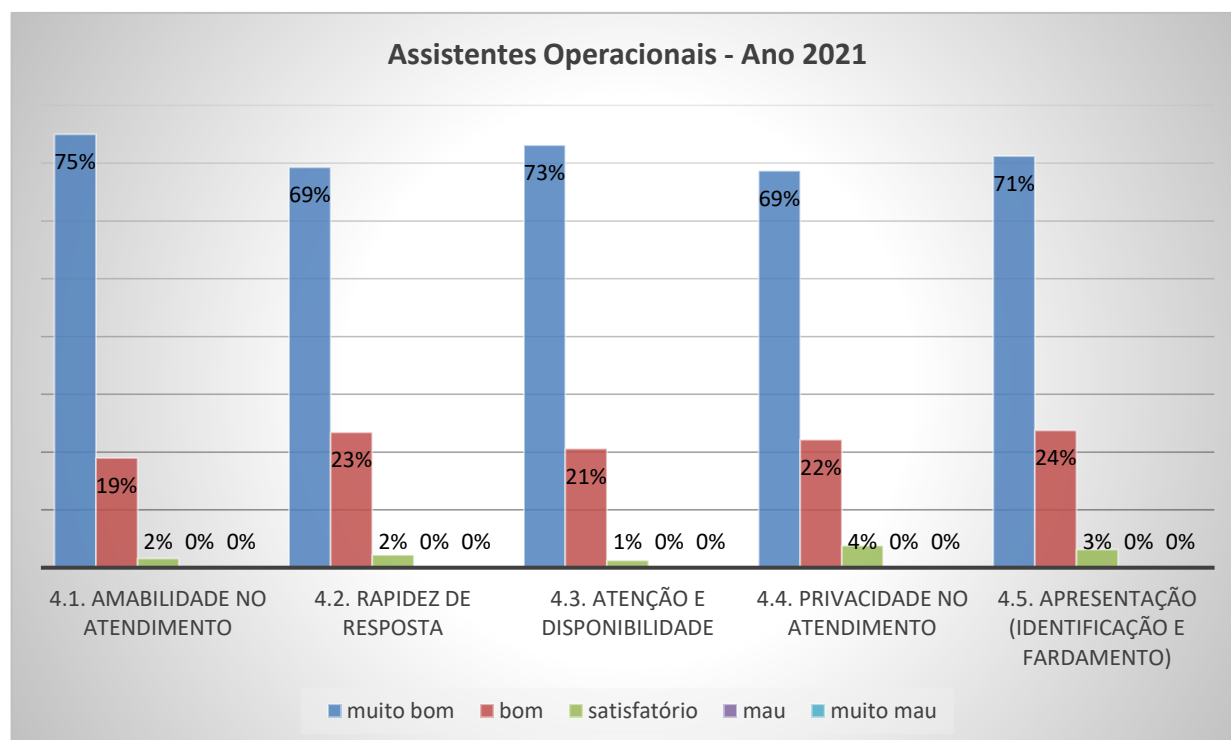
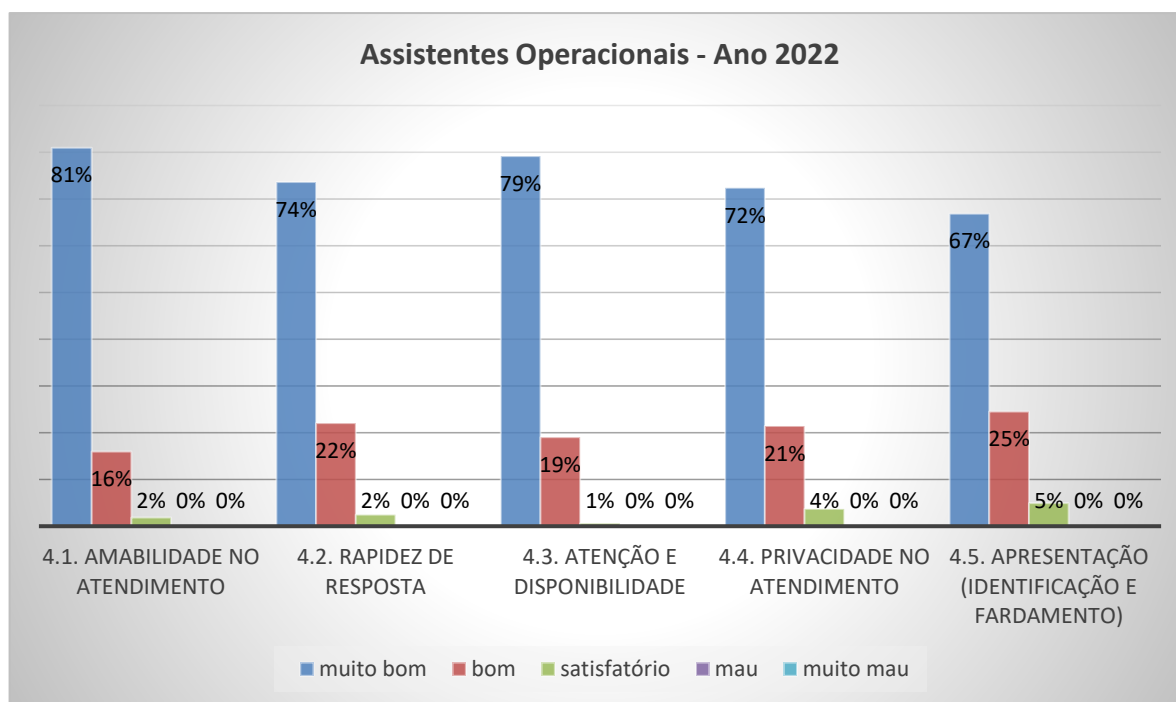


Equipa de Enfermagem



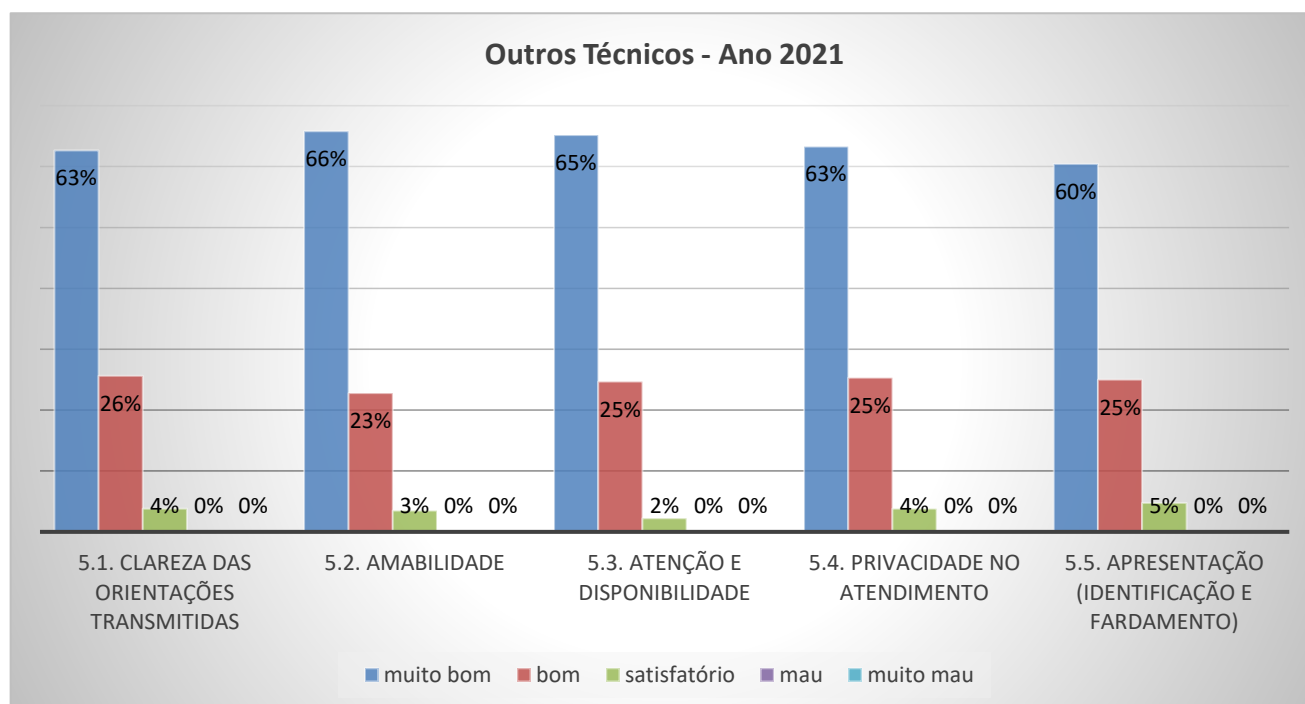
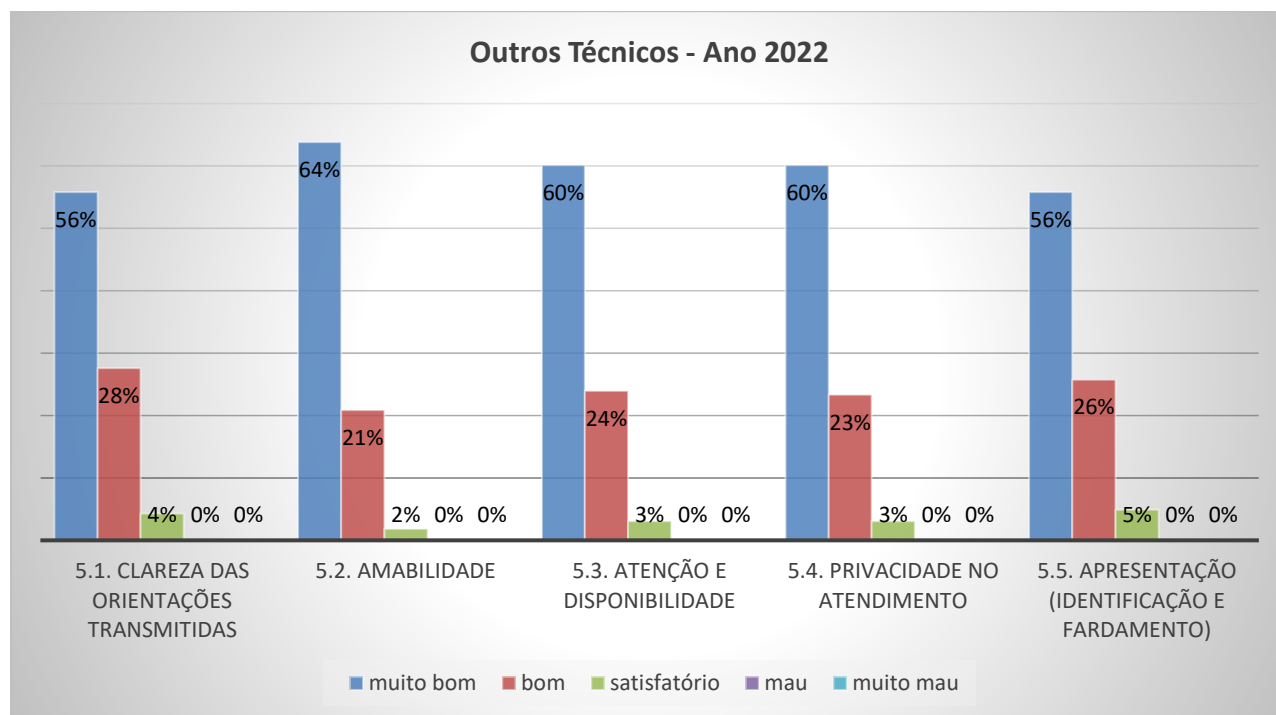


Equipa de Assistentes Operacionais





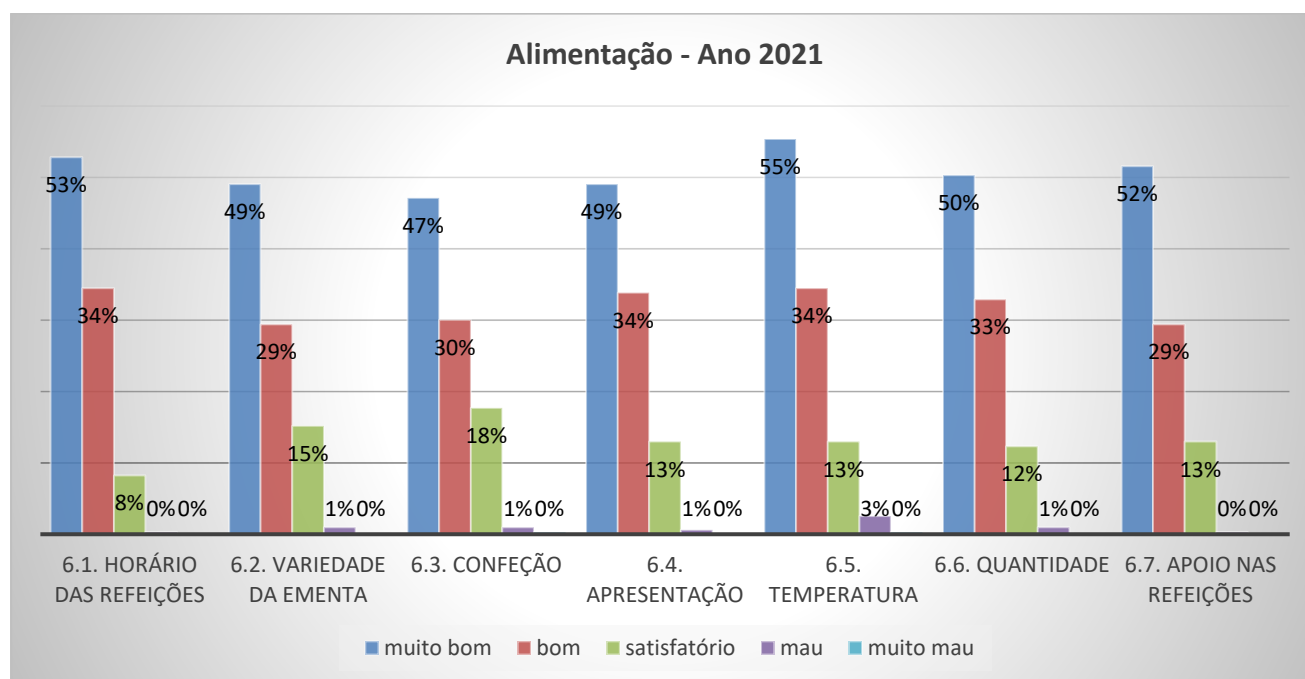
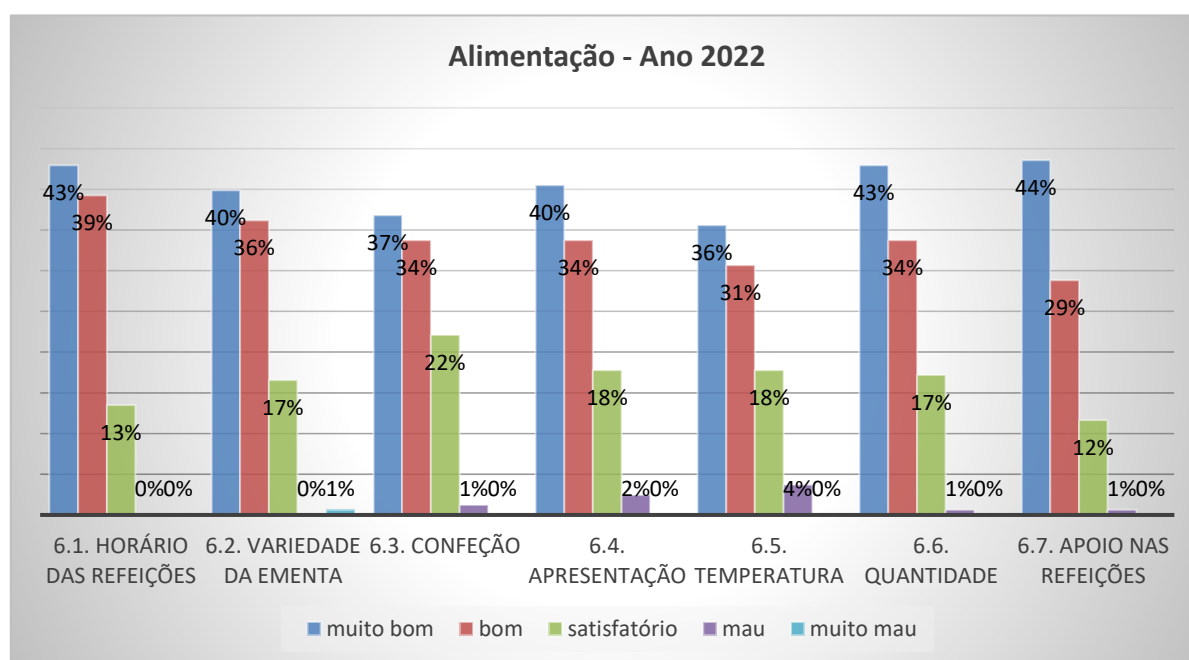
Outros Técnicos





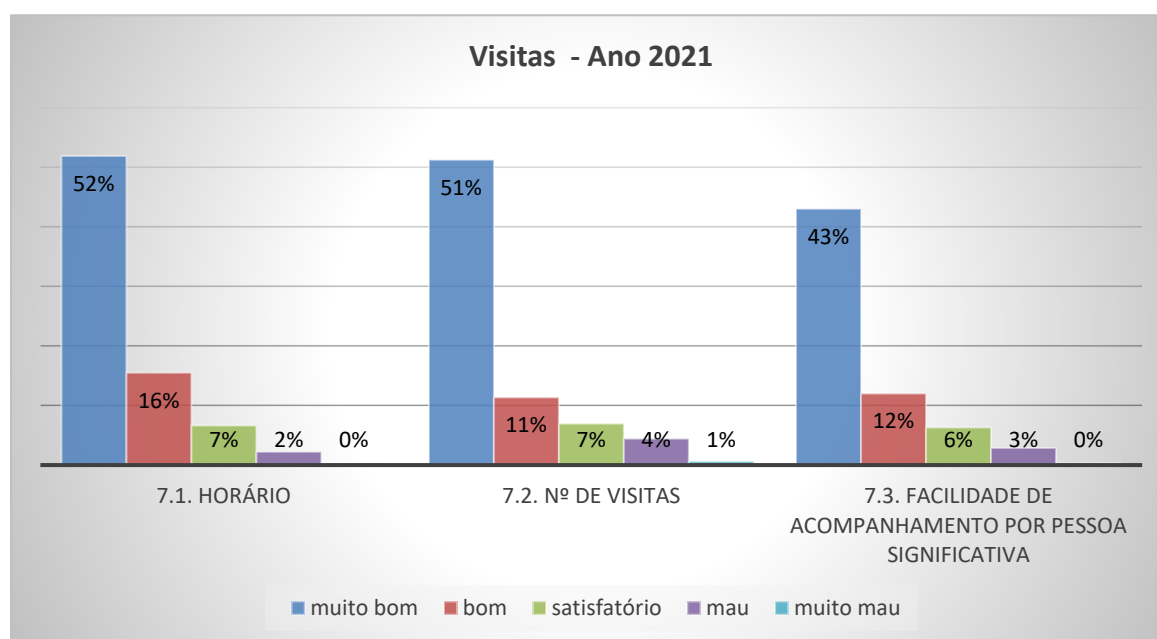
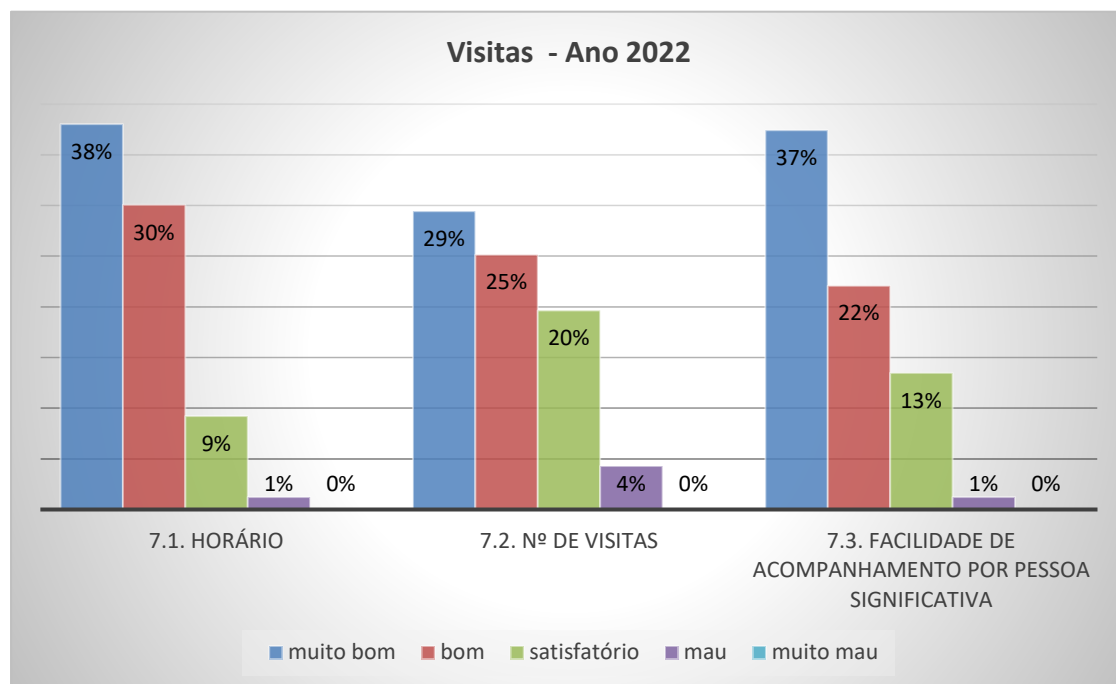
AVALIAÇÃO INFRA-ESTRUTURAS

ALIMENTAÇÃO



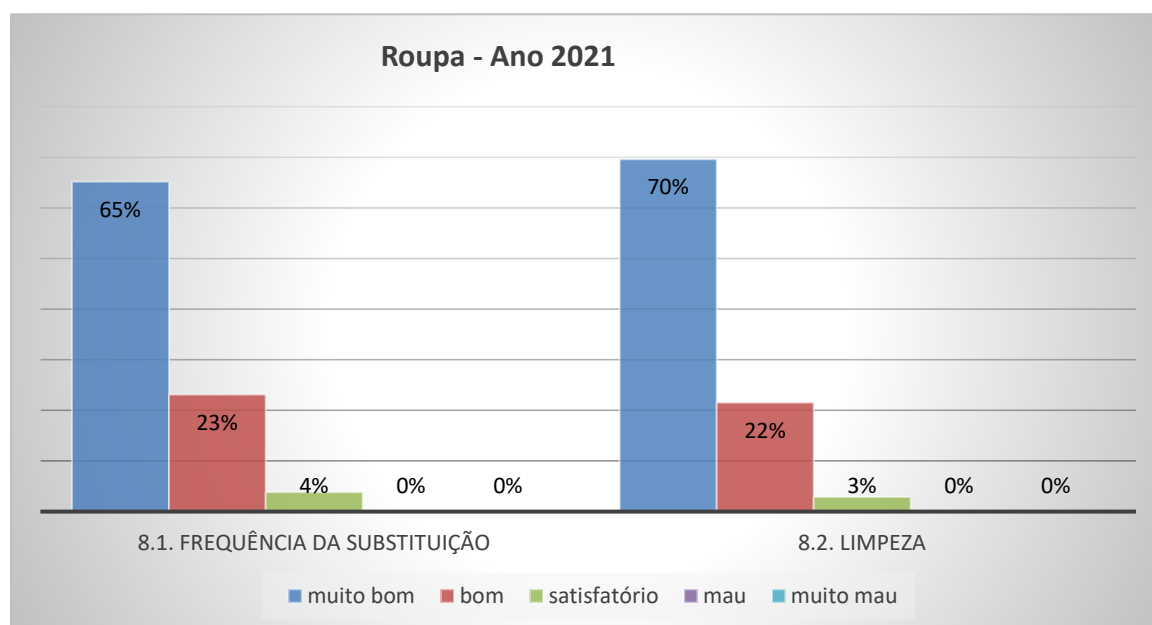
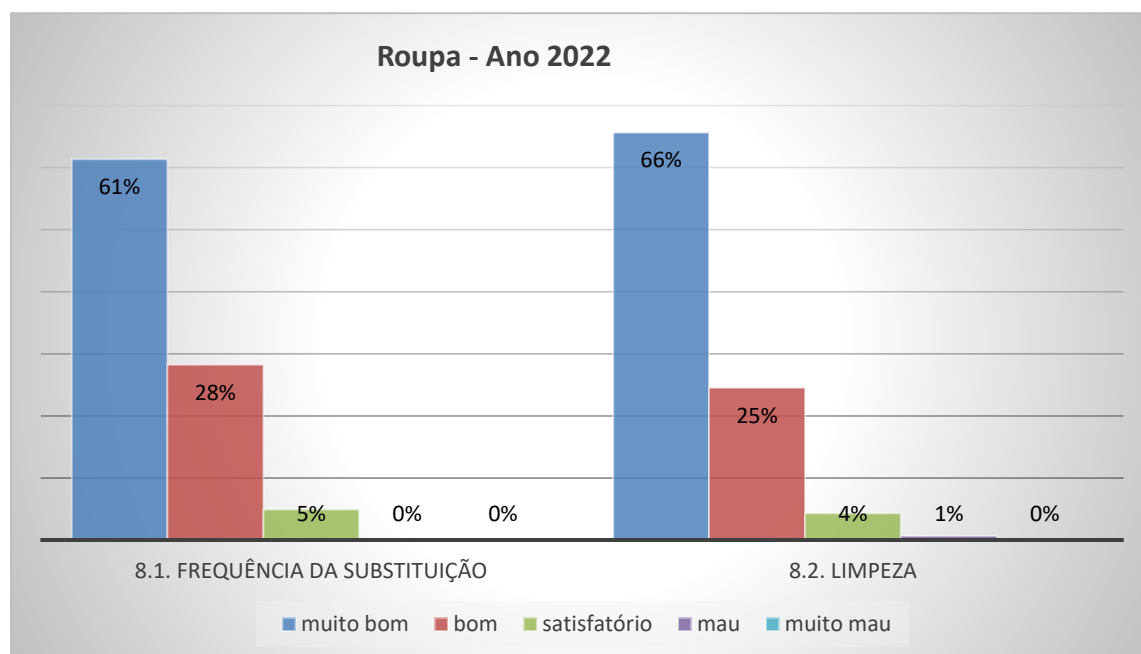


Visitas



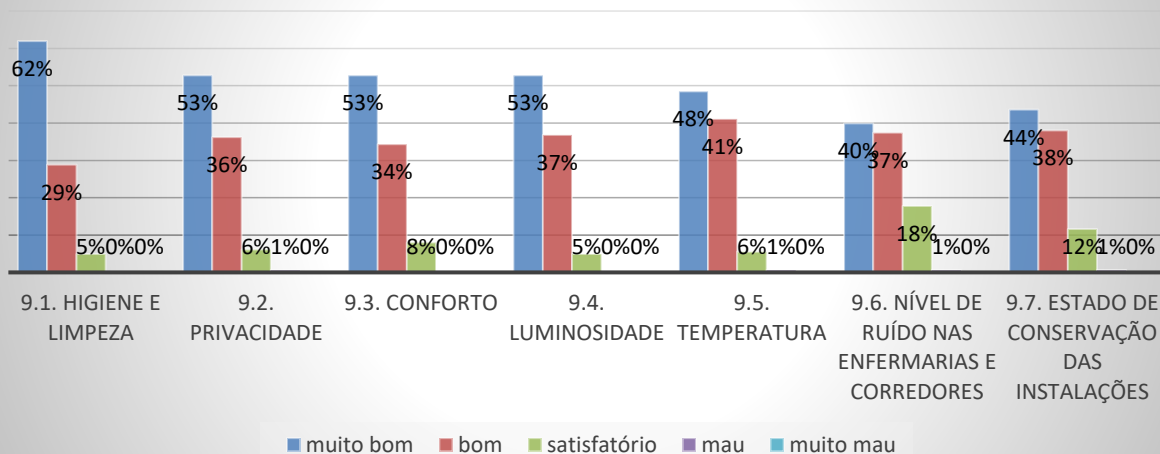


Roupas

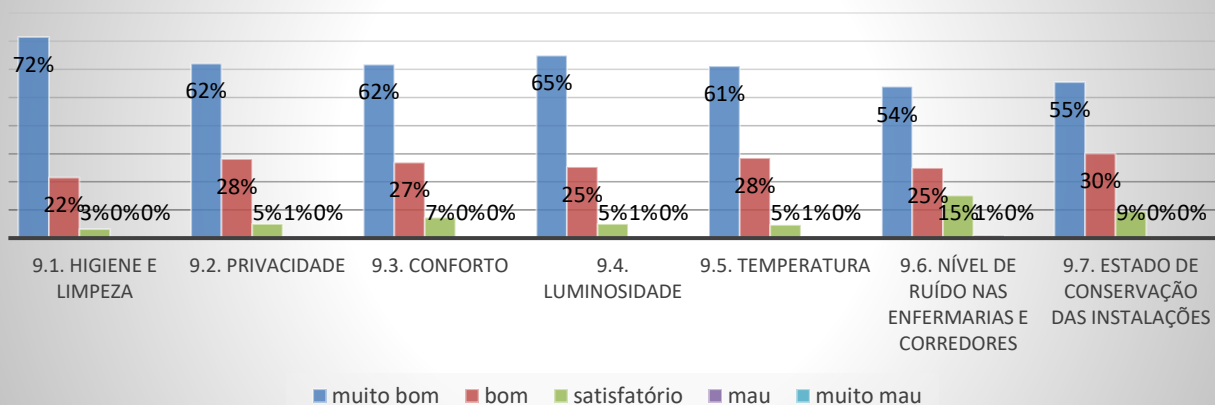


Instalações

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:

- “Fui muito bem atendido”
- “Muito Obrigado por terem cuidado de mim. Estou muito grato, de coração!”
- “O Hospital está de parabéns. Tem um serviço 5 estrelas, a todos os níveis”
- “Serviço Exemplar. Enfermeiros TOP”
- “Nada a apontar, agradeço a vossa disposição nestes cuidados e a vossa compreensão”
- “Mantenham as condições atuais. Muito satisfatório.”
- “Se pudesse não escolheria outra unidade”
- “Continuem a fazer o que sabem. Dar Vida!”
- “Reconhecimento pelo importante papel que o pessoal auxiliar desempenha no bem-estar dos pacientes internados”

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

