



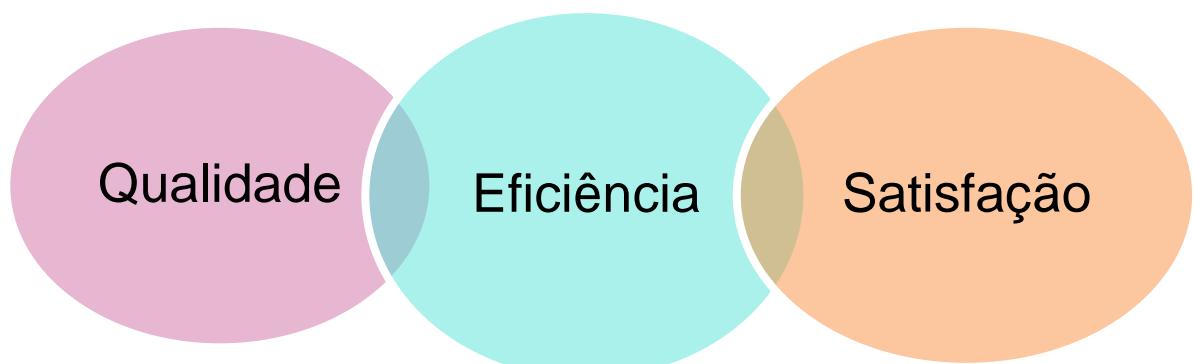
Relatório-Ano de 2019
Questionários de Satisfação
Internamento – Serviço de Cardiologia HSC

Gabinete de Comunicação e Imagem - HSC
20-07-2020



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 perspectiva de análise quantitativa, em todos os serviços de internamento e de ambulatório. 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 perspectiva esperar da sua parte a veracidade da sua opinião.

Com esta avaliação pretende-se alcançar os seguintes objectivos:

- 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. 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
--------------------------------------------------------------------------------	------------	------------

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 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.

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.

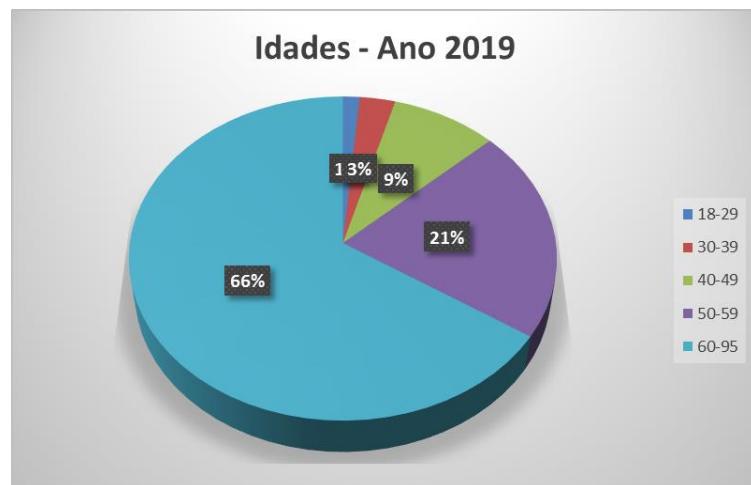
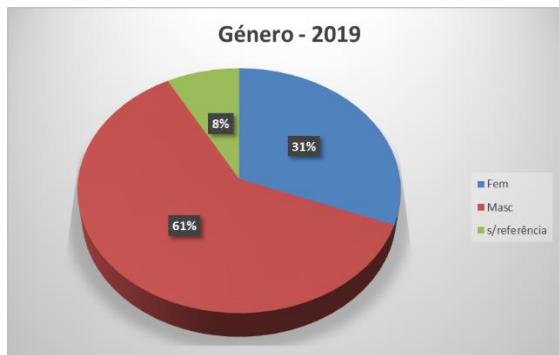
A amostra é variável.

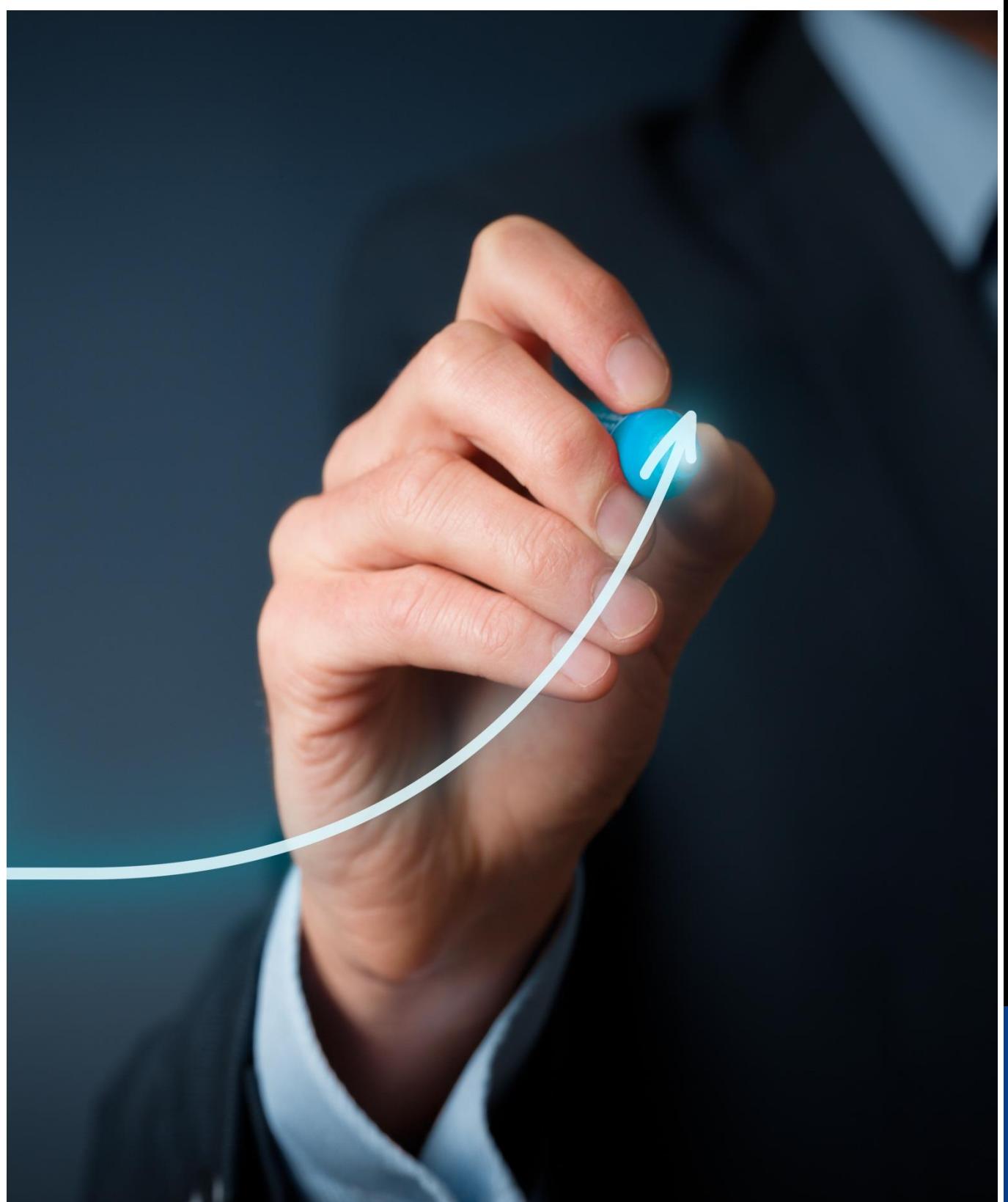
O questionário foca essencialmente perguntas fechadas, com excepção da última que permite que o utente se exprima de forma livre e espontânea.

**População Alvo – Internamento Cardiologia
2019**

Serviço	População Alvo	Amostra
Cardiologia - Internamento	1625 (dados SONHO)	700

Da população alvo inquiriram-se 700 indivíduos, dos quais, 66% dos inquiridos têm uma idade correspondida entre os 60 e os 95 anos. 62% dos inquiridos são do sexo masculino.





	2018	2019
Total internados – saídos directos	1658	1625
Total inquiridos	862	700
% de inquiridos/total internados	52%	43%

Resumo:

Em 2019 conseguiu-se a participação no preenchimento dos questionários de satisfação de 43% do total de doentes internados no Serviço de Cardiologia do Hospital de Santa Cruz com alta (saídos diretos). **73% dos inquiridos classifica** o serviço de Cardiologia do HSC como sendo **Muito Bom**. 63% dos inquiridos refere que **recomendaria os serviços do HSC**.

61% dos inquiridos considera **a sua identidade e dados clínicos garantidos pelos profissionais de saúde**.

O **ponto forte** continua a ser a prestação de serviços pelas várias equipas, salientando-se o **trato humano, profissional e simpático**.

As sugestões de melhoria dos doentes fazem referência na sua maioria às:

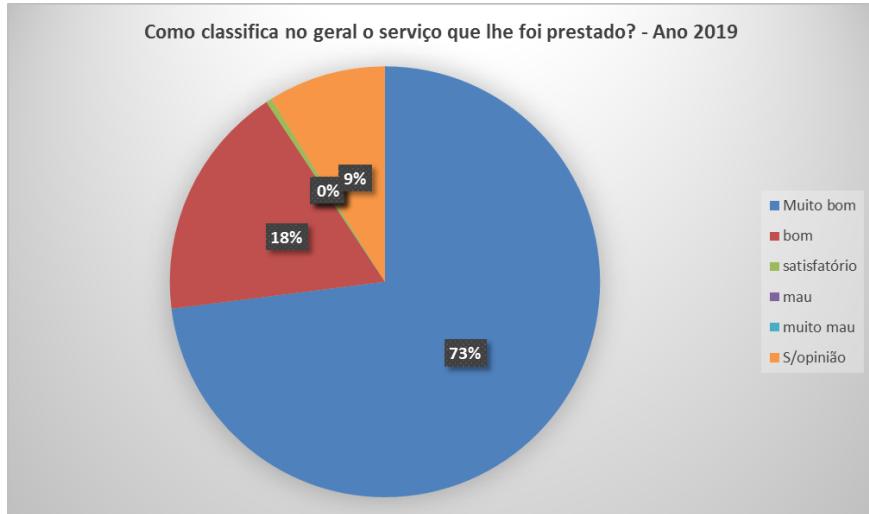
- **instalações e equipamento**, nomeadamente WC e substituição/modernização das camas.
- necessidade de haver menos **ruído** nos corredores
- a necessidade de **substituição de pijamas**, roupões e toalhas;
- Regista-se algum descontentamento com a alimentação havendo referência a má confecção e temperatura dos alimentos (frios). Há que referir, no entanto, ainda no campo da Alimentação uma ligeira melhoria no Horário das refeições e na variedade da ementa.

Comparativamente ao ano anterior denota-se um menor número de sugestões de uma forma geral.

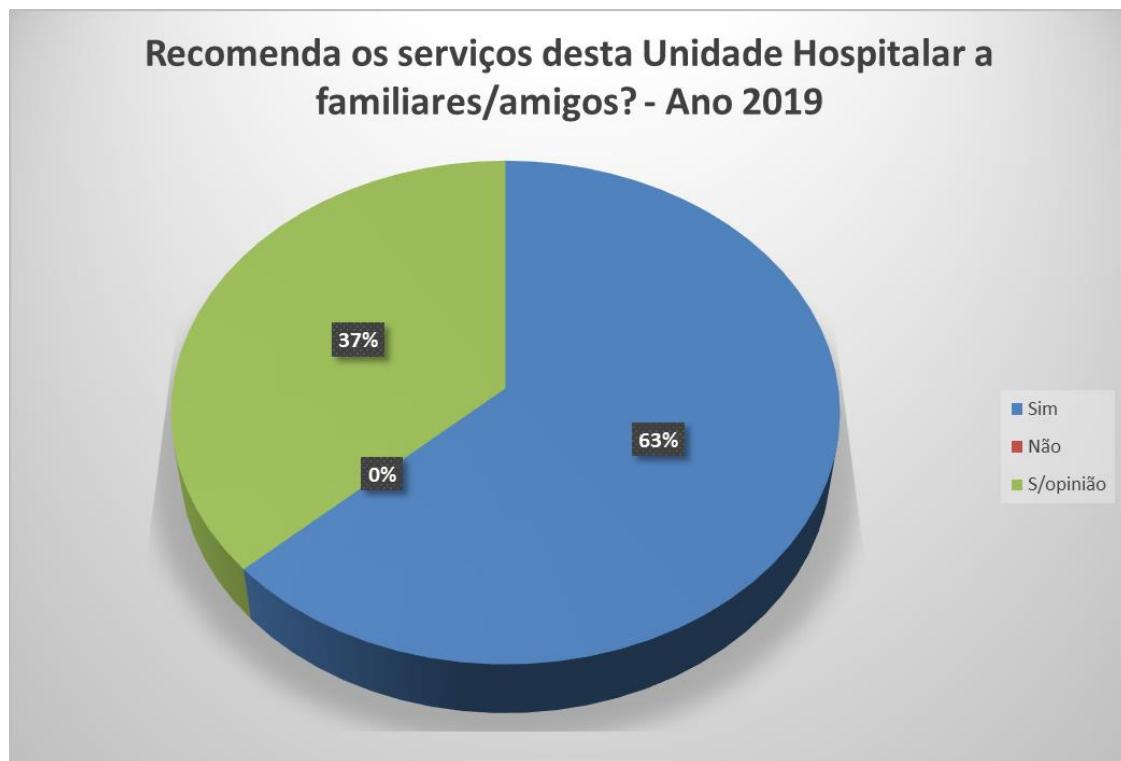
OPINIÃO GERAL SOBRE O SERVIÇO DE CARDIOLOGIA

COMO CLASSIFICA O SERVIÇO DE CARDIOLOGIA

No total/ano **73%** dos inquiridos classificam o serviço de internamento da cardiologia do HSC como sendo **Muito Bom**.



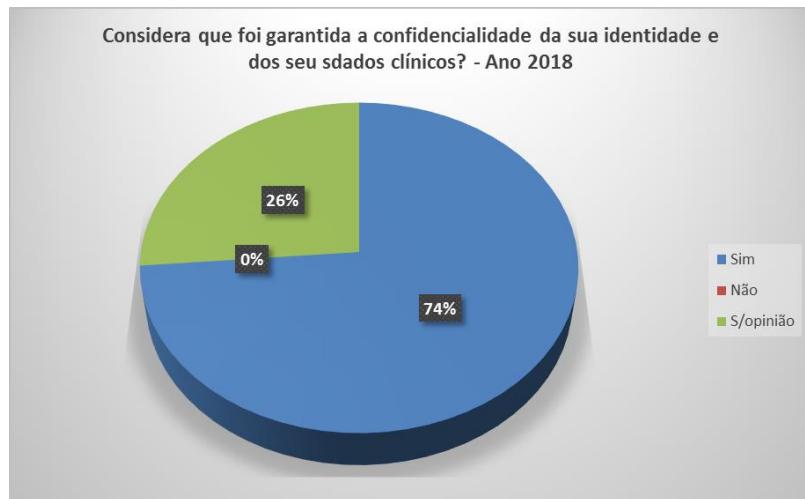
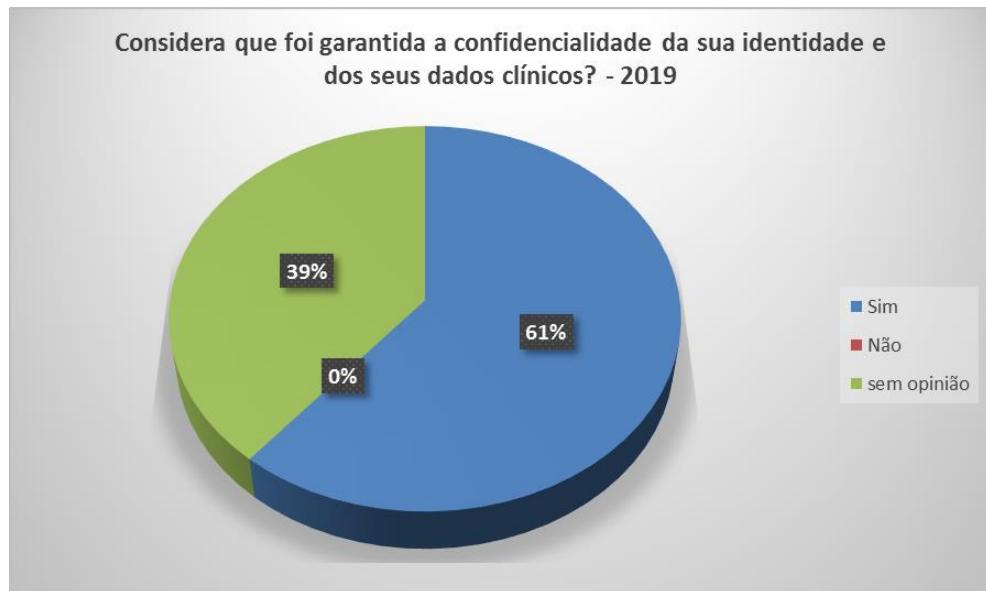
Recomendaria os serviços desta Unidade Hospitalar?



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 actividade 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.



Check List de Sugestões/Indicadores de Melhoria - 2018/ 2019

Assunto - Sugestões remetidas	2018	2019
Higienização		
Melhoria na higiene da casa de banho do quarto	1	
Melhorar a limpeza e higiene	1	
	Total	2
Alimentação		
Melhorar o nível das refeições: apresentação; temperatura	2	6
Mais comida	1	
Melhoria/Cumprimento no horário das refeições	1	
	Total	4
	6	
Instalações		
Falta mobiliário, camas, guarda-roupas e mesas-de-cabeceira	1	
Melhorar/substituir pijamas/ roupões/toalhas e chinelos. + tamanhos	4	1
Ruído nos corredores do piso (profissionais; carros no corredor; sinalizadores)	7	5
Aumentar o parque de estacionamento	1	
Criar local de espera com lugares sentados para os exames de cardiologia separado dos doentes externos		1
Melhorar Instalações sanitárias	2	1
O piso dos sanitários devia ser antiderrapante	1	
Melhorar climatização		1
Substituir aparelhos de televisão		1
O WC do quarto 505 tem mau cheiro		1
maior regulação da temperatura ambiente	1	
presença de wifff para conforto e redução da ansiedade dos utilizadores deste serviço	3	
Colocar suportes /barras de apoio junto à sanita		1

Piso do Poliban escorregadio	1	
Sinalética do piso. Repor	1	
Colocação de banco nos WC	1	
Colocar comando electrico nas camas	1	
Avaliação das camas, não são cómodas. Modernização das camas	1	4
	Total	25
RH - Apresentação - Identificação e fardamento		
Saber antecipadamente quem é o médico que irá fazer procedimento/cirurgia	1	
Identificação dos funcionários	1	
Pessoal auxiliar sem formação		1
Melhorar o fardamento	1	
Os colaboradores da receção não são simpáticos. Não estão fardados. Nem utilizam identificação		1
	Total	3
RH- Outros		
Aumentar o número de profissionais de apoio técnico/auxiliares/enfermagem	4	2
O secretariado devia ter farda	1	
Tempo de espera no dia de procedimento. + de 4 horas	1	
Quando é necessário chamar pela campainha durante a noite há pessoal que se sente incomodado.		
sugerir/recomendar maior atenção ao atendimento telefónico. Não se consegue ligar do exterior para o hospital. E em casos urgentes isto é dramático.		
Melhorar comunicação ao doente e familiares pós procedimento e internamento	8	
Equipa médica de turno pouco disponível	1	
Mais rapidez no processo de alta	1	
	Total	16
Procedimentos		
Respeitar a hora e o nº de visitantes permitido	1	
Reorganizar os transportes entre os 3 Hospitais		
	Total	1

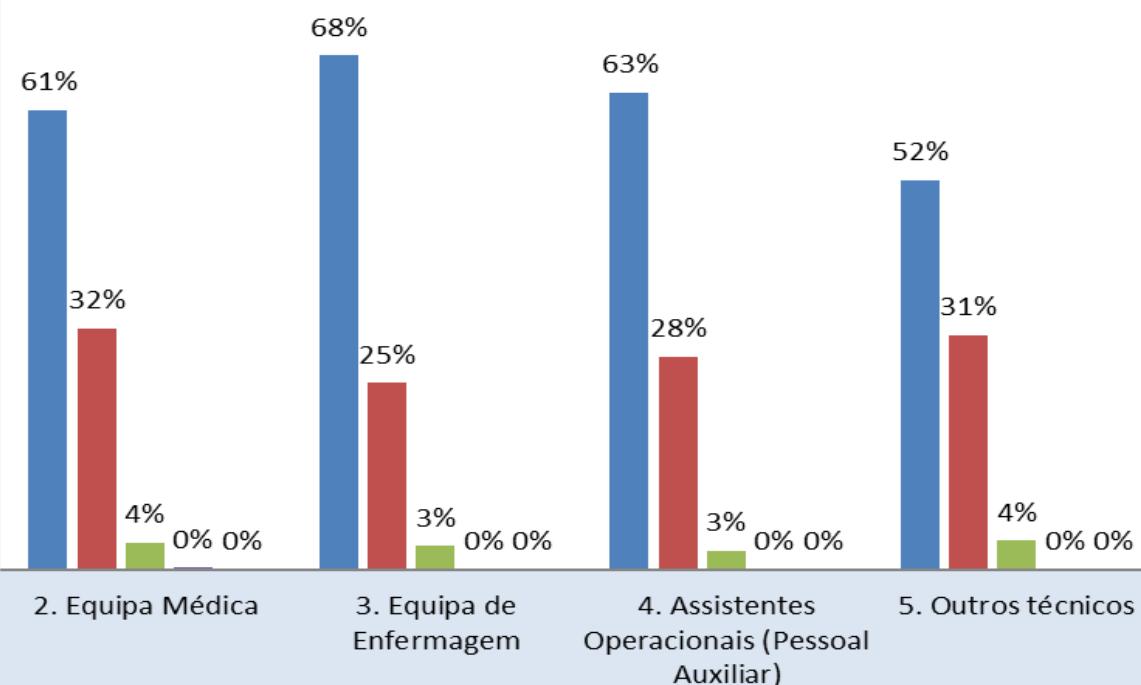
AVALIAÇÃO POR PROFISSIONAIS

PROFISSIONAIS – PARÂMETROS EM COMUM – PRIVACIDADE; APRESENTAÇÃO; AMABILIDADE

Privacidade no atendimento

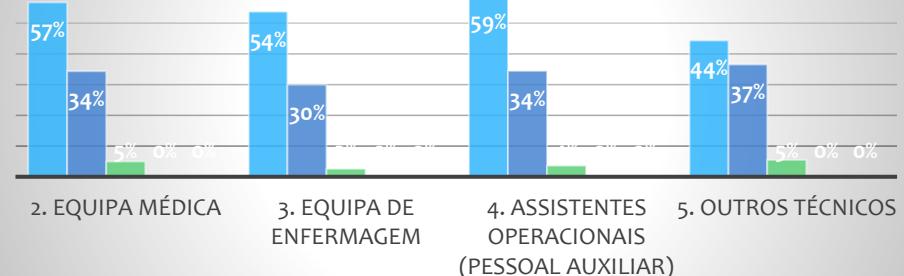
Privacidade no atendimento/grupo profissional - Ano 2019

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

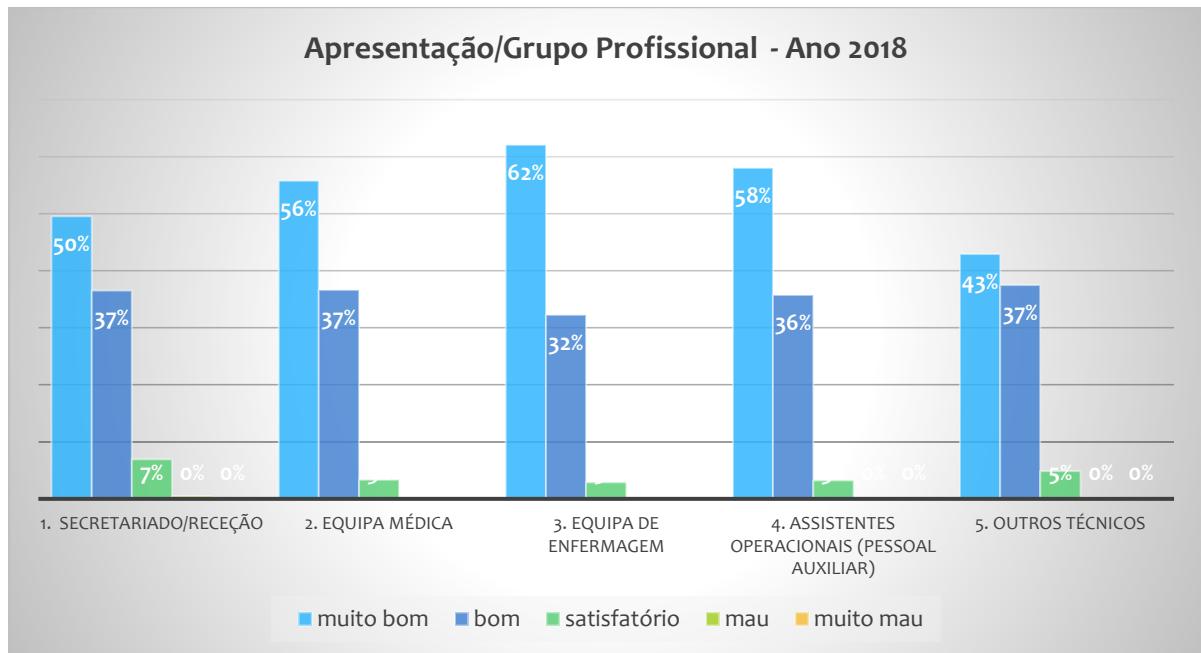
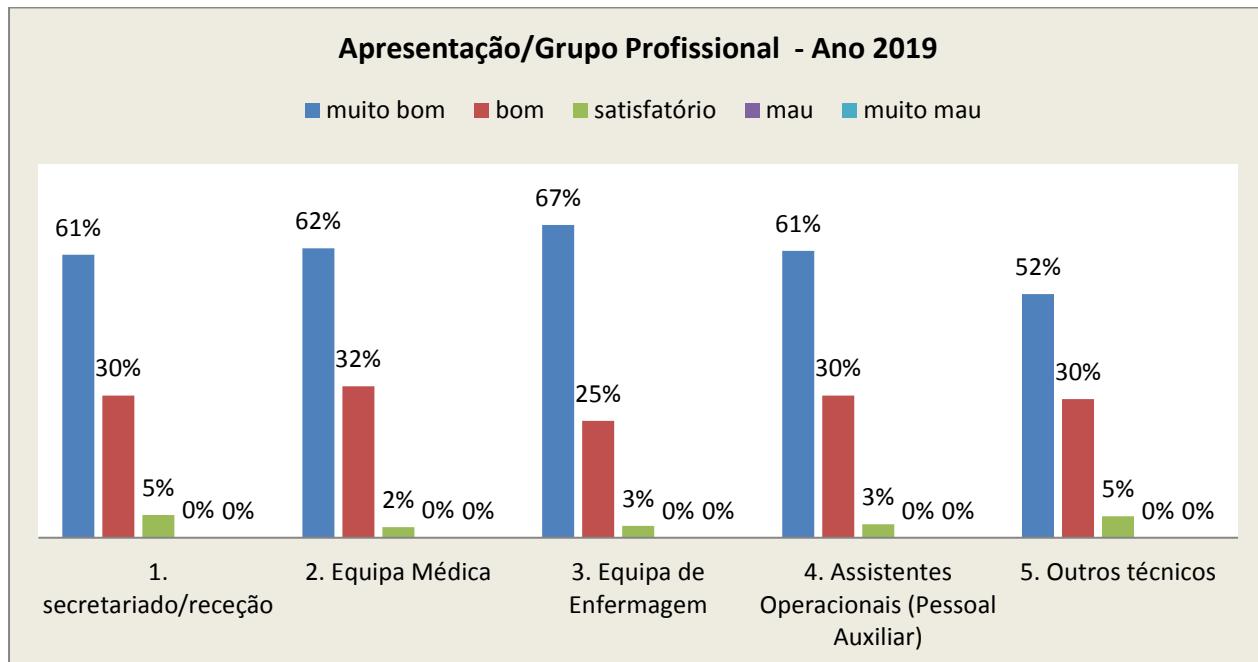


Privacidade no atendimento/grupo profissional - Ano 2018

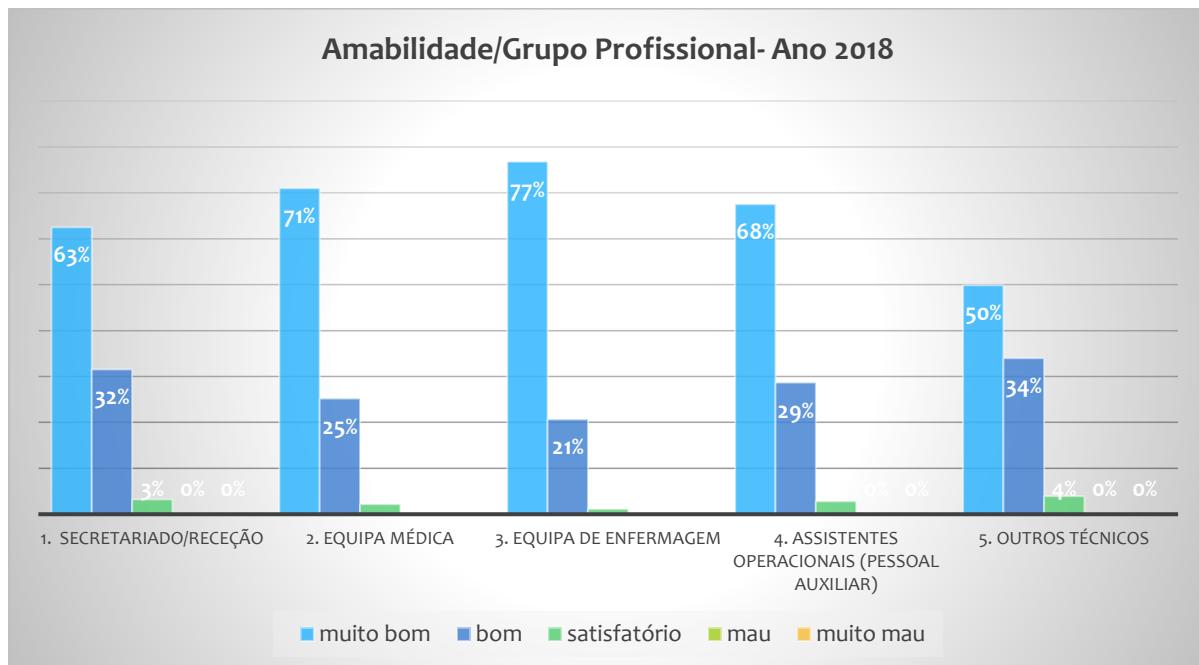
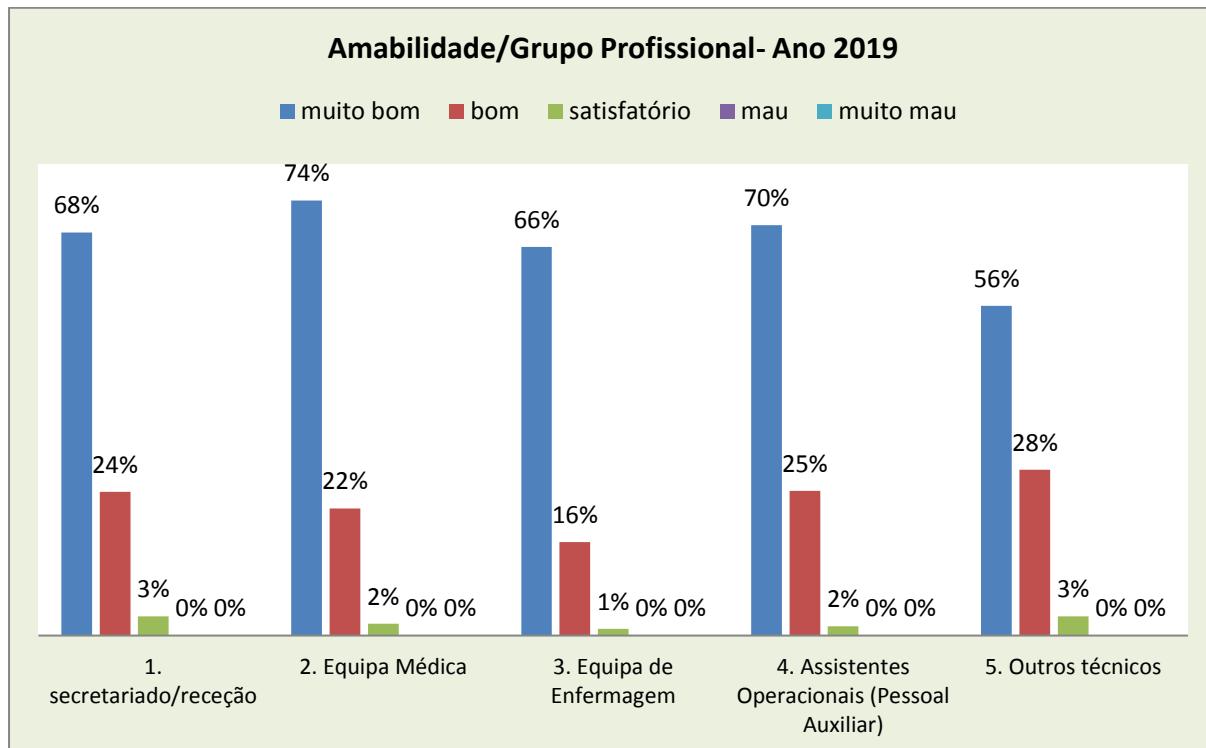
■ muito bom ■ bom ■ satisfatório ■ mau ■ muito mau



Apresentação – Identificação e Fardamento



Amabilidade no atendimento



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	65%	71%	26%	23%	5%	2%	0%	0%	0%	0%
1.2. Clareza das informações prestadas	60%	69%	31%	24%	5%	2%	0%	0%	0%	0%
1.3. Apresentação (identificação e fardamento)	57%	64%	33%	28%	6%	4%	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	70%	21%	22%	21%	3%	1%	1%	0%	0%	0%
2.2. Informação sobre o seu estado de saúde	63%	23%	32%	23%	4%	3%	0%	0%	0%	0%
2.3. Atenção e disponibilidade	66%	22%	27%	22%	4%	1%	1%	0%	0%	0%
2.4. Amabilidade	71%	20%	23%	20%	3%	1%	0%	0%	0%	0%
2.5. Privacidade no atendimento	55%	28%	35%	28%	5%	2%	1%	0%	0%	0%
2.6. Apresentação (identificação e fardamento)	59%	29%	36%	29%	3%	2%	0%	0%	0%	0%
2.7. Informação sobre os cuidados pós-alta	63%	23%	35%	23%	3%	1%	1%	0%	0%	0%
2.8. Rapidez do processo de alta	63%	25%	29%	25%	4%	3%	1%	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	78%	71%	19%	17%	2%	1%	0%	0%	0%	0%
3.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem recebidos	76%	77%	20%	19%	2%	1%	0%	0%	0%	0%
3.3. Rapidez de resposta	71%	74%	24%	20%	3%	2%	0%	0%	0%	0%
3.4. Amabilidade	50%	82%	17%	15%	2%	1%	0%	0%	0%	0%
3.5. Privacidade no atendimento	65%	71%	29%	21%	4%	2%	0%	0%	0%	0%
3.6. Apresentação (identificação e fardamento)	64%	70%	27%	23%	3%	2%	0%	0%	0%	0%
3.7. Informação sobre os cuidados pós-alta	44%	74%	20%	19%	3%	1%	0%	0%	0%	0%
3.8. Rapidez do processo de alta	39%	75%	24%	20%	3%	2%	0%	0%	0%	0%

Equipa de Assistentes Operacionais

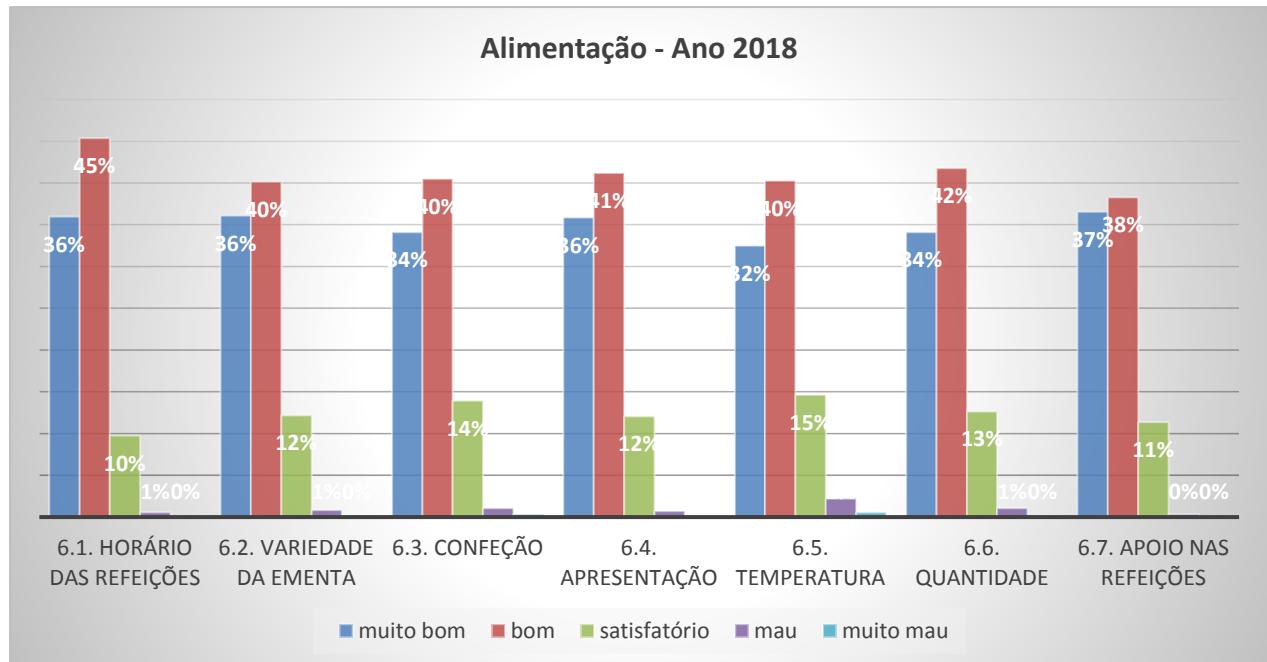
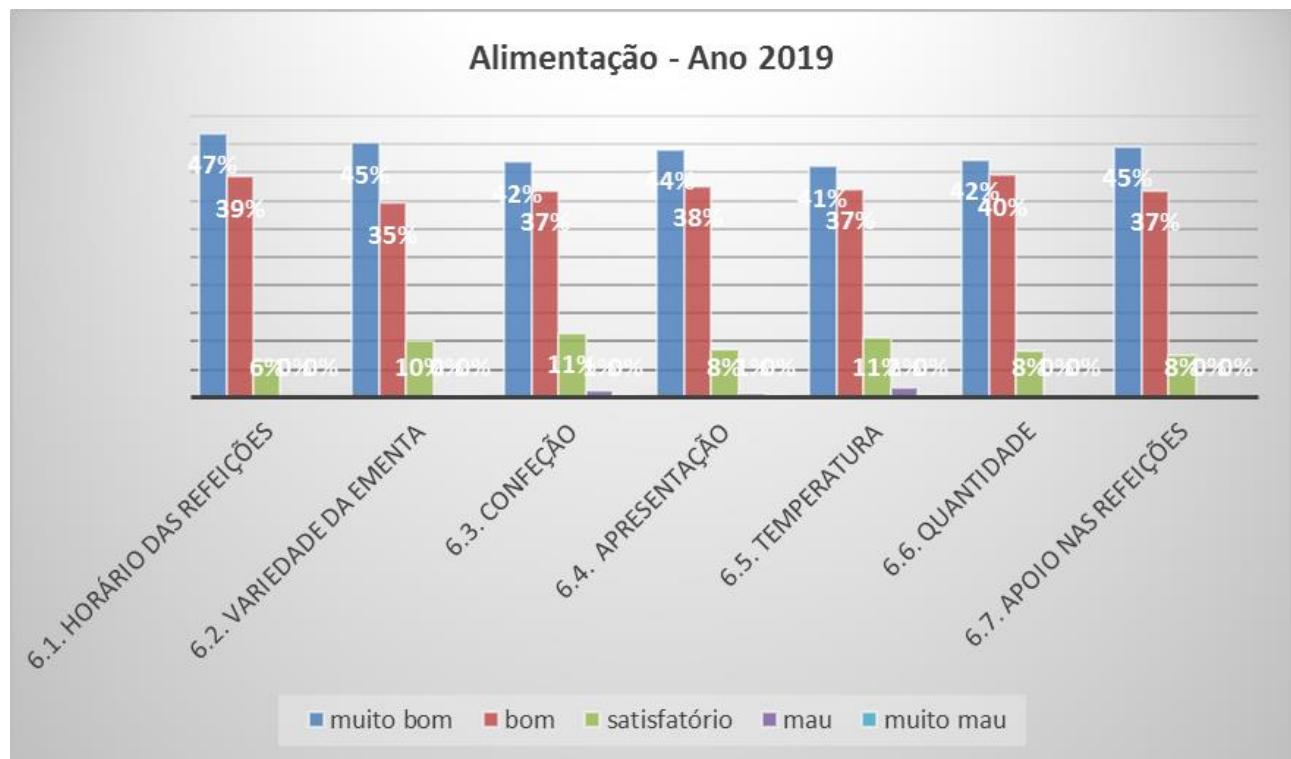
4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)	muito bom		bom		satisfatório		mau		muito mau	
	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem
4.1. Amabilidade no atendimento	66%	73%	29%	20%	2%	1%	0%	0%	0%	0%
4.2. Rapidez de resposta	60%	69%	32%	23%	5%	1%	0%	0%	0%	0%
4.3. Atenção e Disponibilidade	61%	71%	31%	20%	3%	2%	0%	0%	0%	0%
4.4. Privacidade no atendimento	60%	67%	32%	25%	3%	2%	0%	0%	0%	0%
4.5. Apresentação (identificação e fardamento)	56%	67%	36%	25%	4%	2%	0%	0%	0%	0%

Outros Técnicos

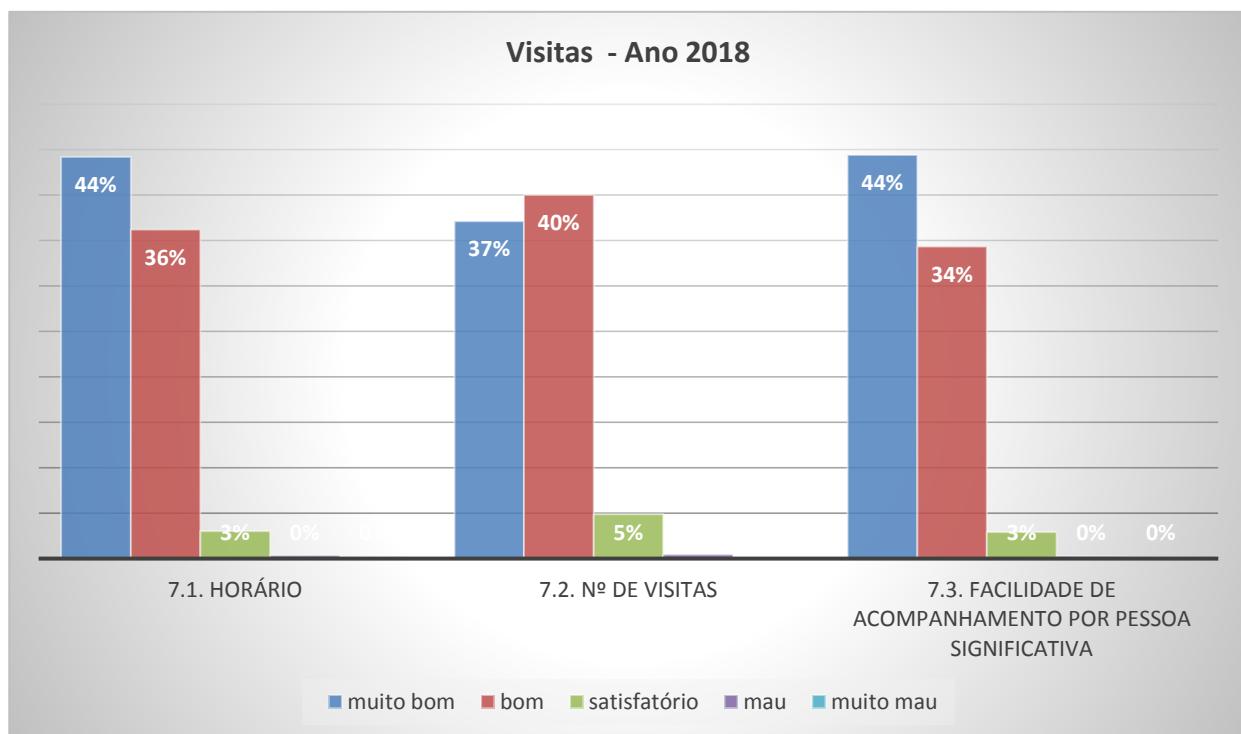
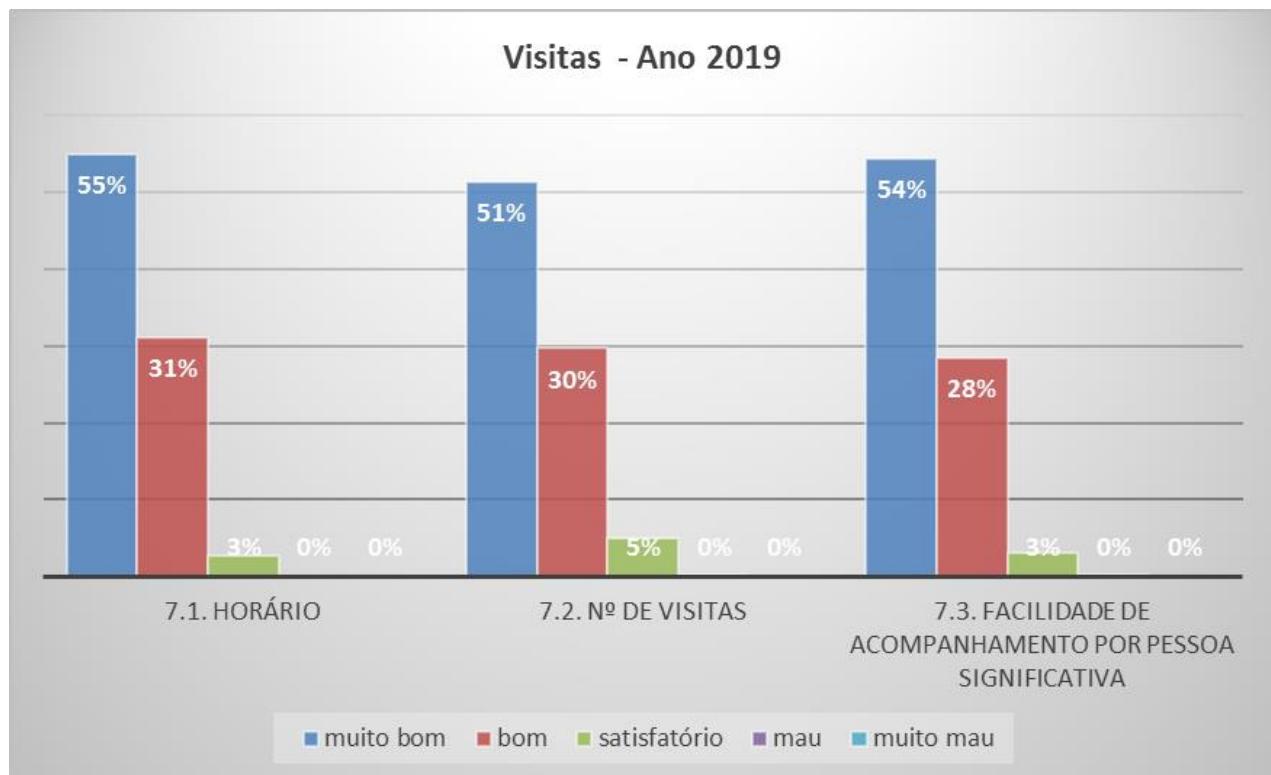
5. Outros técnicos	muito bom		bom		satisfatório		mau		muito mau	
	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem
5.1. Clareza das orientações transmitidas	50%	85%	32%	29%	5%	2%	0%	0%	0%	0%
5.2. Amabilidade	53%	59%	29%	27%	5%	1%	0%	0%	0%	0%
5.3. Atenção e disponibilidade	53%	59%	29%	26%	6%	3%	0%	0%	0%	0%
5.4. Privacidade no atendimento	48%	55%	33%	29%	5%	3%	0%	0%	0%	0%
5.5. Apresentação (identificação e fardamento)	49%	55%	31%	29%	6%	3%	0%	0%	0%	0%

AVALIAÇÃO INFRA-ESTRUTURAS

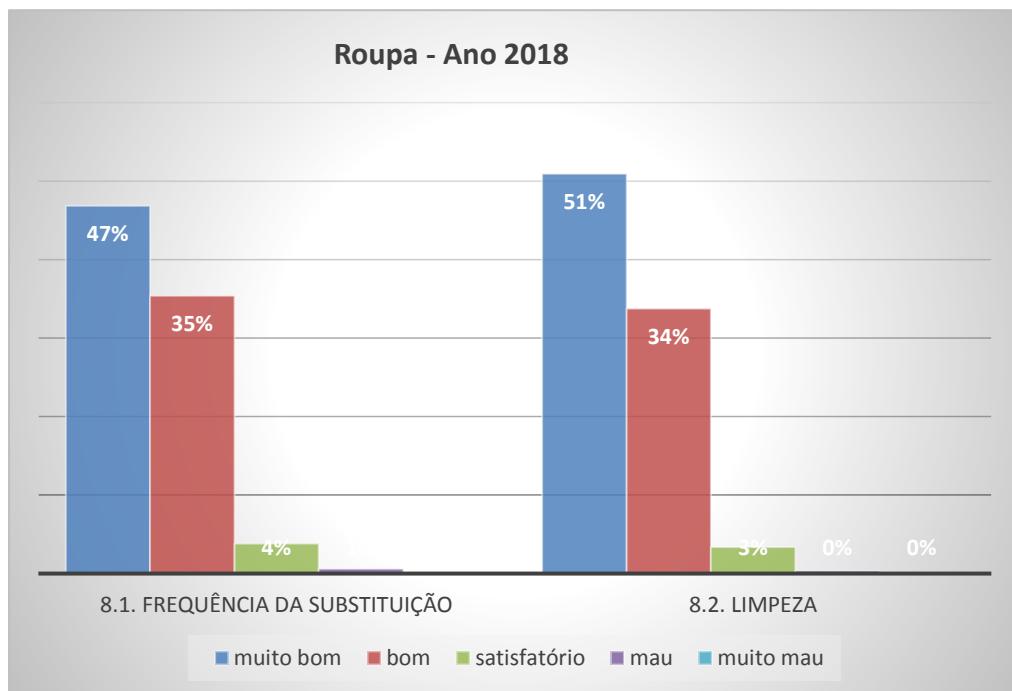
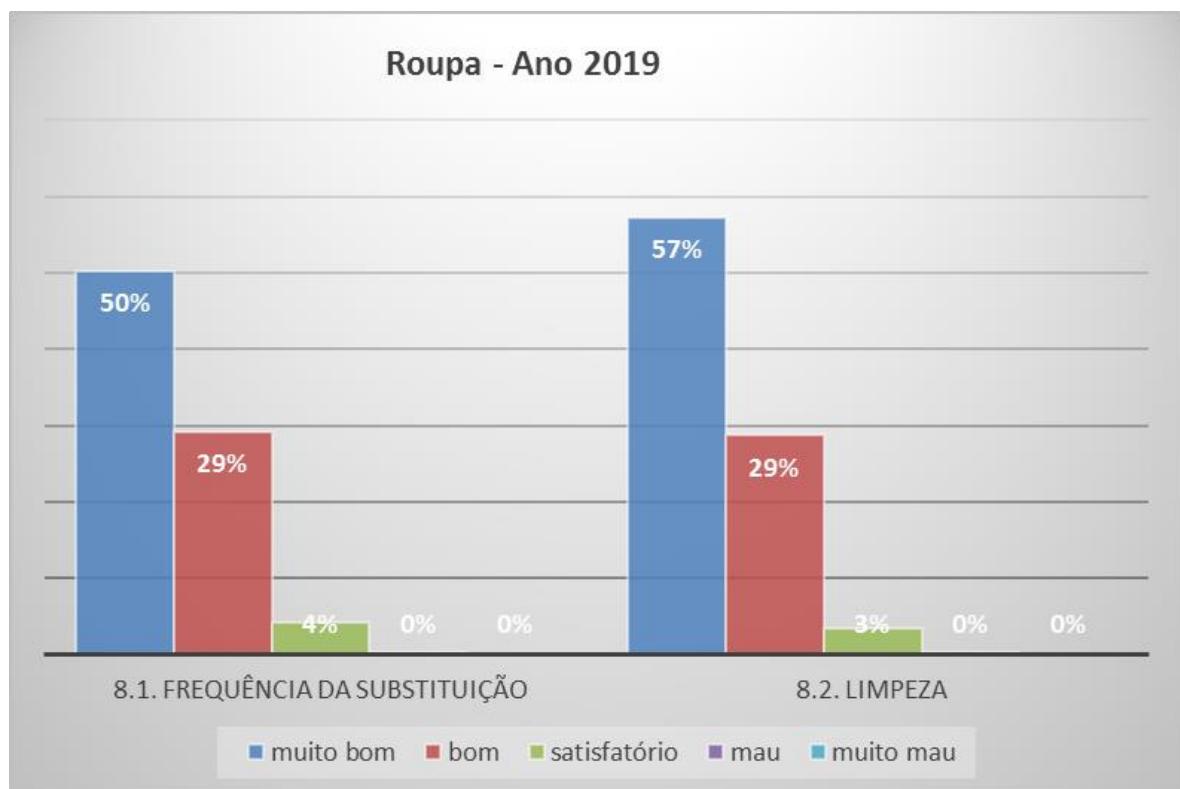
ALIMENTAÇÃO



Visitas

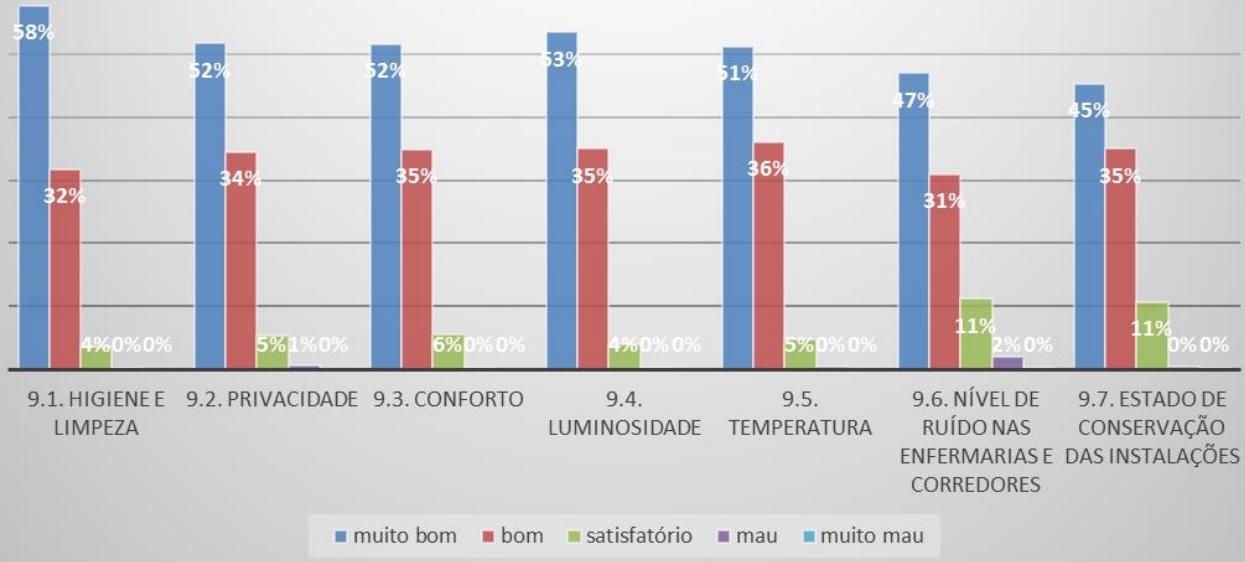


Roupas

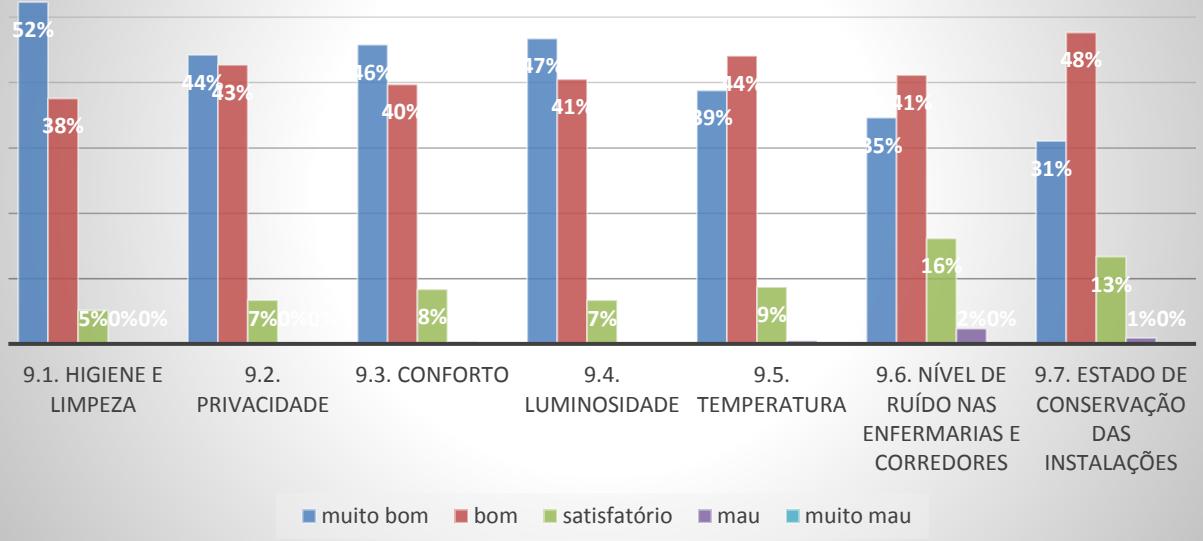


Instalações

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



Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio) - Ano 2018



Mensagens de apreço/elogio:

“Completamente satisfeita com o serviço prestado.”

“Serviço de Excelência.”

“Esta unidade mantém um padrão de qualidade na prestação de cuidados.”

“Obrigada a todos os colaboradores desta unidade. Deveria ser exemplo.”

“Continuem com o bom serviço prestado.”

“Um enorme elogio e grande agradecimento a todo o pessoal que trabalha neste serviço, pelo empenho e carinho com que desempenham as suas funções.”

“Não tenho nada a acrescentar. Achei tudo do melhor.”

“A destacar pela positiva a Enf.^a Julieta Fonseca.”

“O Hospital de Santa Cruz é uma unidade hospitalar de referência, como tal deve ser dada continuidade, à qualidade dos Serviços prestados.”

“Enfermeira Magda, excelente profissional.”

“Sugiro que o pessoal que labora neste Hospital mantenha o seu profissionalismo, a mesma simpatia para com os doentes...”

“Tudo ótimo e boa assistência.”

“Como doente fui bem esclarecido. Agradeço o profissionalismo da equipa médica e de enfermagem.

O meu sincero agradecimento a toda a equipa.”

“Excelente equipa.”

“Um grande Bem-haja para a equipa médica; equipa de enfermagem e auxiliares.”

“Auxiliar Lúcia e as enfermeiras Matilde e Margarida são excelentes profissionais.”