

2

0

2

0

Cardiologia Internamento Hospital de Santa Cruz



CENTRO HOSPITALAR DE
LISBOA OCIDENTAL, E.P.E.

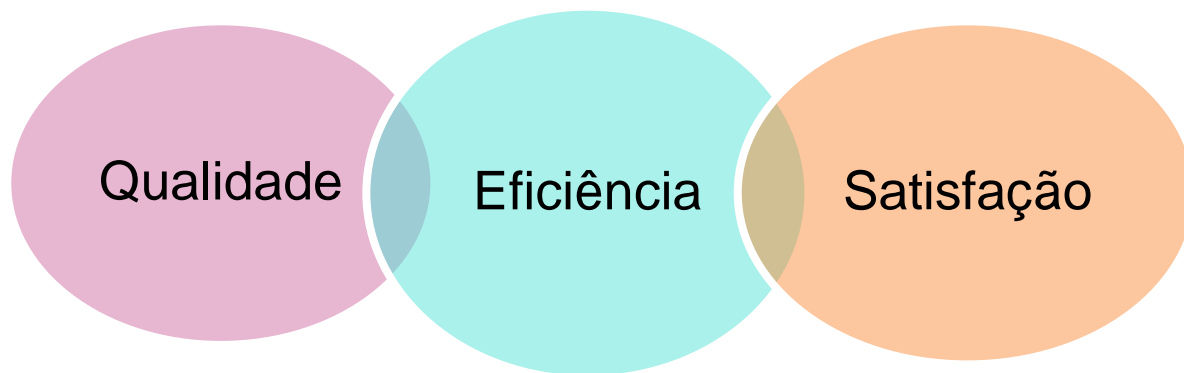


Relatório Anual 2020

Questionário de Satisfação

15-02-2021

Gabinete do Cidadão HSC



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 ambatório. 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. Equipe 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. Equipe 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 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.

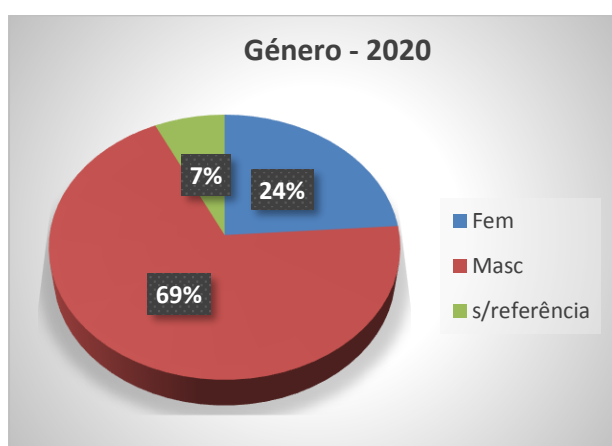
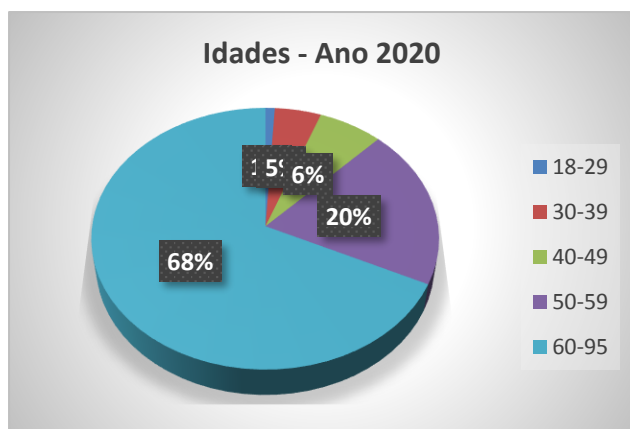
A amostra é variável.

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 2020

| Serviço | População Alvo | Amostra |
|----------------------------|--------------------|---------|
| Cardiologia - Internamento | 1615 (dados SONHO) | 113 |

Da população alvo inquiriram-se 113 indivíduos, dos quais, 68% dos inquiridos têm uma idade correspondida entre os 60 e os 95 anos. 69% dos inquiridos são do sexo masculino.





| | 2019 | 2020 |
|------------------------------------|------|------|
| Total internados – saídos directos | 1625 | 1615 |
| Total inquiridos | 700 | 113 |
| % de inquiridos/total internados | 43% | 9% |

Resumo:

O ano em avaliação foi um ano atípico a nível mundial. 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 por questões de segurança os hospitais 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 2020 9% do total de doentes internados no Serviço de Cardiologia do Hospital de Santa Cruz com alta (saídos diretos) preencheu o questionário de satisfação.

73% dos inquiridos classifica o serviço de Cardiologia do HSC como sendo **Muito Bom**.

84% dos inquiridos refere que **recomendaria os serviços do HSC**.

88% 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**.

“Fui muito bem tratada e estou muito contente com o atendimento, a limpeza, a amabilidade de todos os colaboradores deste hospital.”

“Hospital excelente. Atendimento médico; enfermagem de altíssima qualidade. Excelente!”

“O serviço e o staff são muito profissionais e prestáveis.”

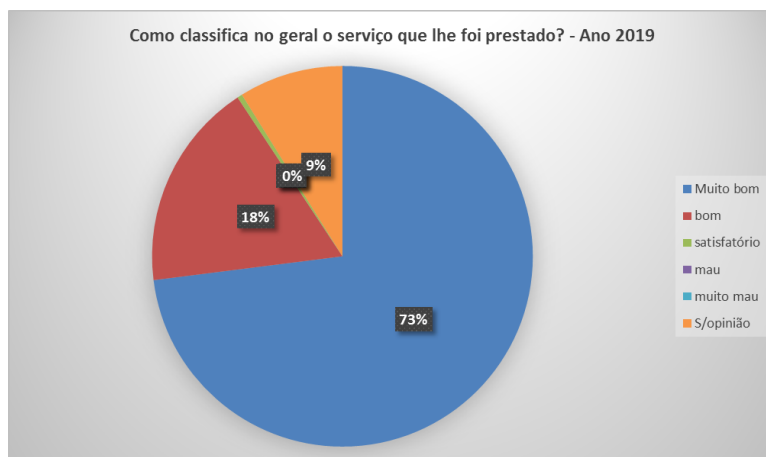
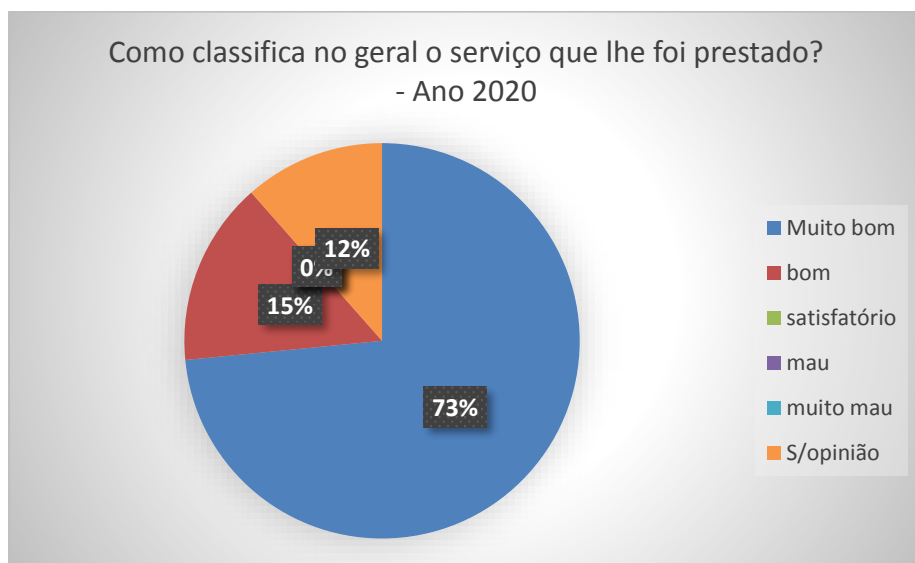
Pontos de Melhoria:

Alimentação - sugerem melhorias nas refeições, focando a confeção, apresentação, temperatura, quantidade e apoio durante as mesmas.

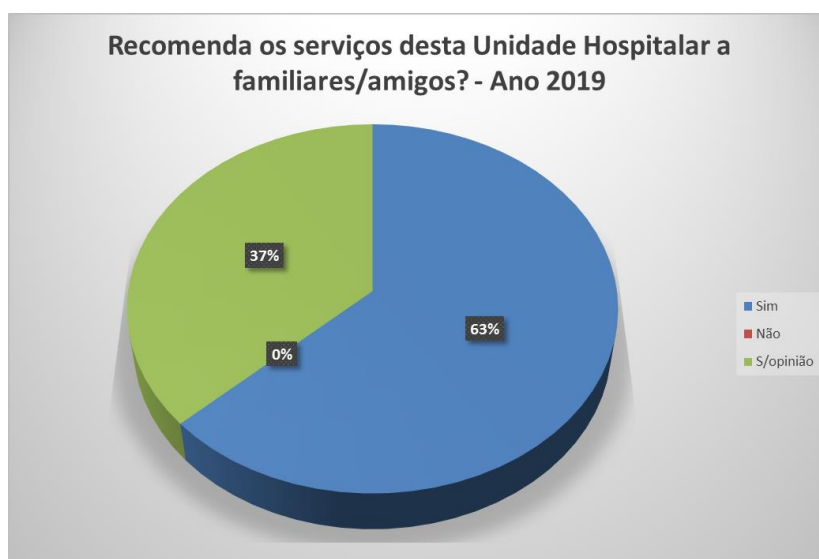
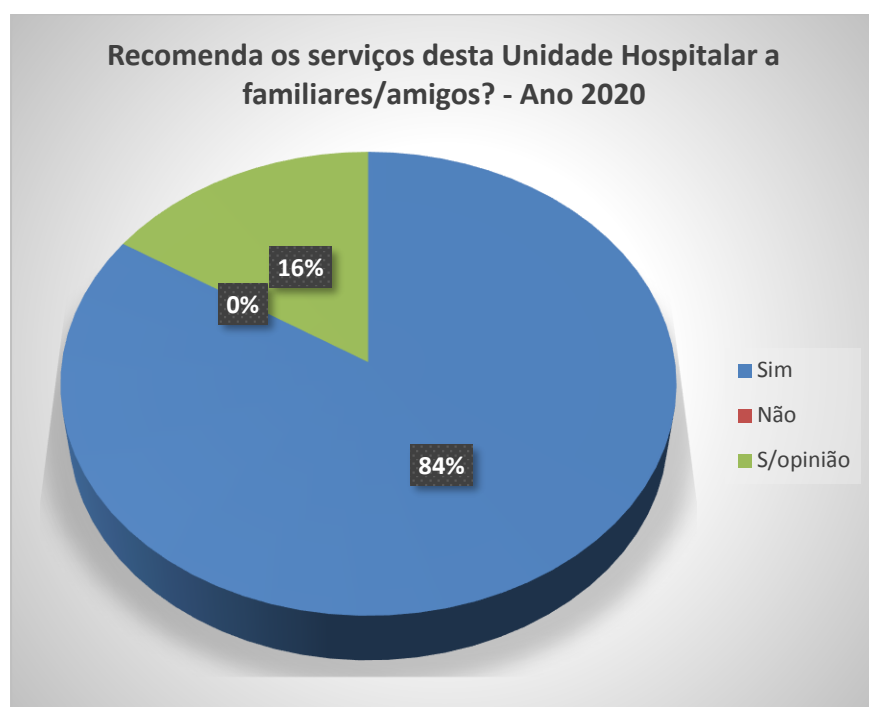
OPINIÃO GERAL SOBRE O SERVIÇO DE CARDIOLOGIA

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**.



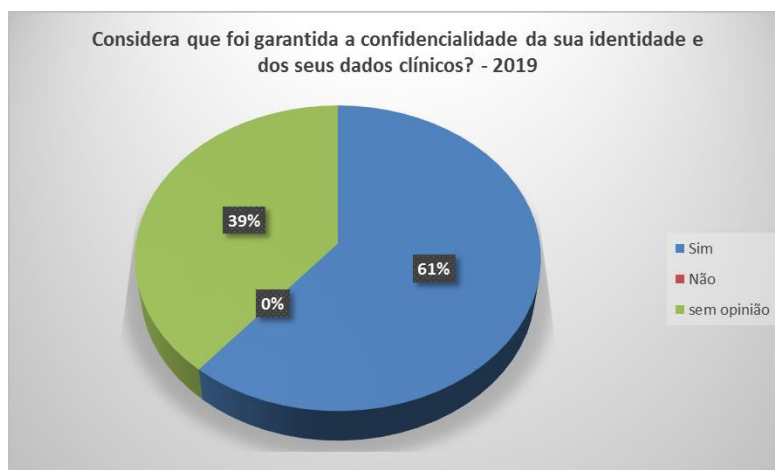
Recomendaria os serviços desta Unidade Hospitalar?



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 - 2019/ 2020



"Nunca houve no mundo duas opiniões iguais, nem dois fios de cabelo ou grãos.

A qualidade mais universal é a diversidade".

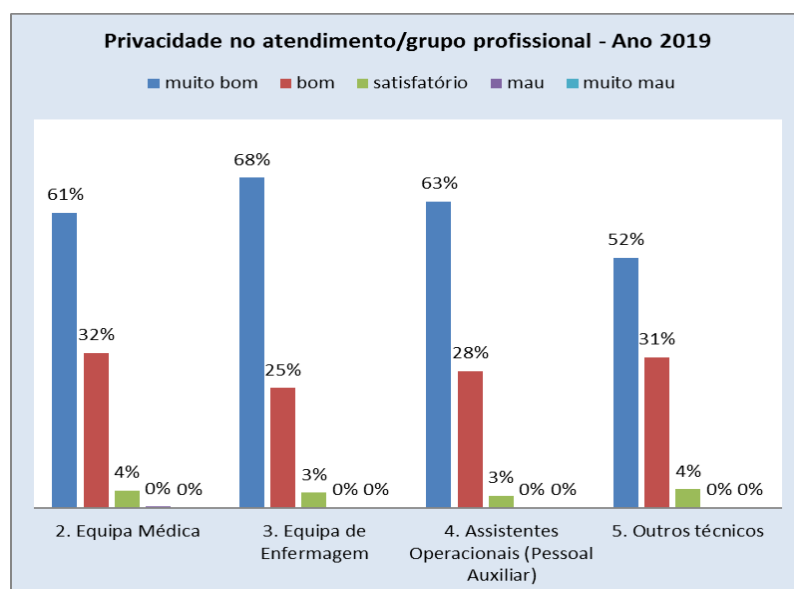
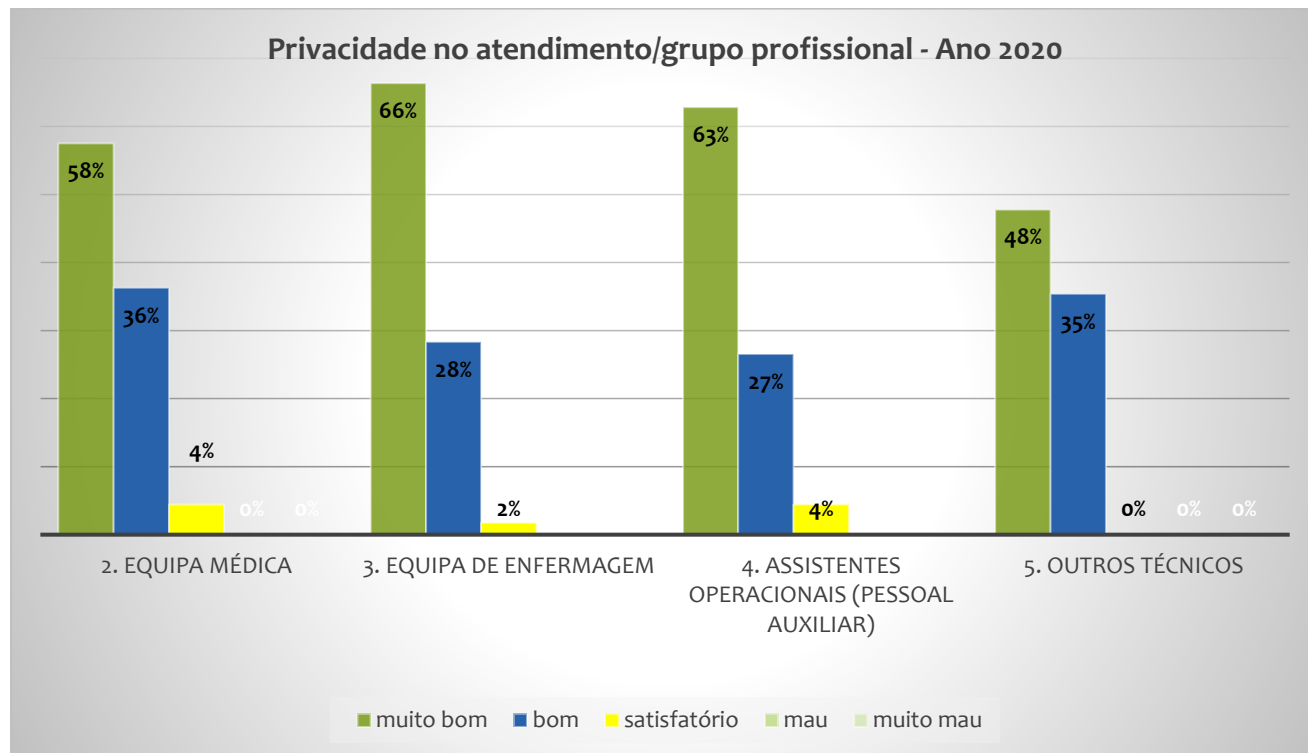
Michel de Montaigne

| Assunto - Sugestões remetidas | 2019 | 2020 |
|--|------|------|
| Higienização | 0 | 0 |
| Total | | |
| Alimentação | | |
| Melhorar o nível das refeições: apresentação; temperatura | 6 | |
| O horário do pequeno-almoço devia ser mais cedo | | 1 |
| Total | 6 | 1 |
| Instalações | | |
| Melhorar/substituir pijamas/ roupões/toalhas e chinelos. + tamanhos | 1 | |
| Ruído nos corredores do piso (profissionais; carros no corredor; sinalizadores) | 5 | |
| Criar local de espera com lugares sentados para os exames de cardiologia separado dos doentes externos | 1 | |
| Melhorar Instalações sanitárias | 1 | |
| Melhorar climatização | 1 | |
| Substituir aparelhos de televisão | 1 | |
| O WC do quarto 505 tem mau cheiro | 1 | |
| Colocar suportes /barras de apoio junto à sanita | 1 | |
| Avaliação das camas, não são cómodas. Modernização das camas | 4 | |
| Total | 16 | |
| RH - Apresentação - Identificação e fardamento | | |
| Pessoal auxiliar sem formação | 1 | |
| Os colaboradores da receção não são simpáticos. Não estão fardados. Nem utilizam identificação | 1 | |
| Total | 2 | |
| RH- Outros | 4 | 0 |
| Melhorar comunicação do médico com o doente | | 2 |
| Total | 0 | 2 |
| Procedimentos | 0 | 0 |
| Total | | |

AVALIAÇÃO POR PROFISSIONAIS

PROFISSIONAIS – PARÂMETROS EM COMUM – PRIVACIDADE; APRESENTAÇÃO; AMABILIDADE

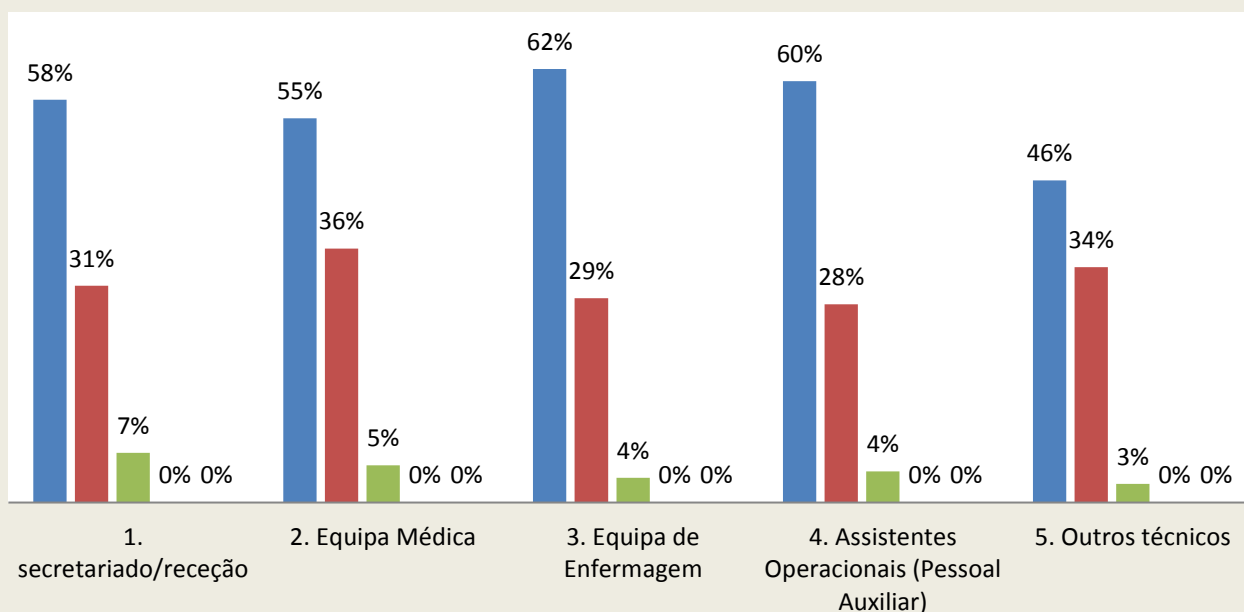
Privacidade no atendimento



Apresentação – Identificação e Fardamento

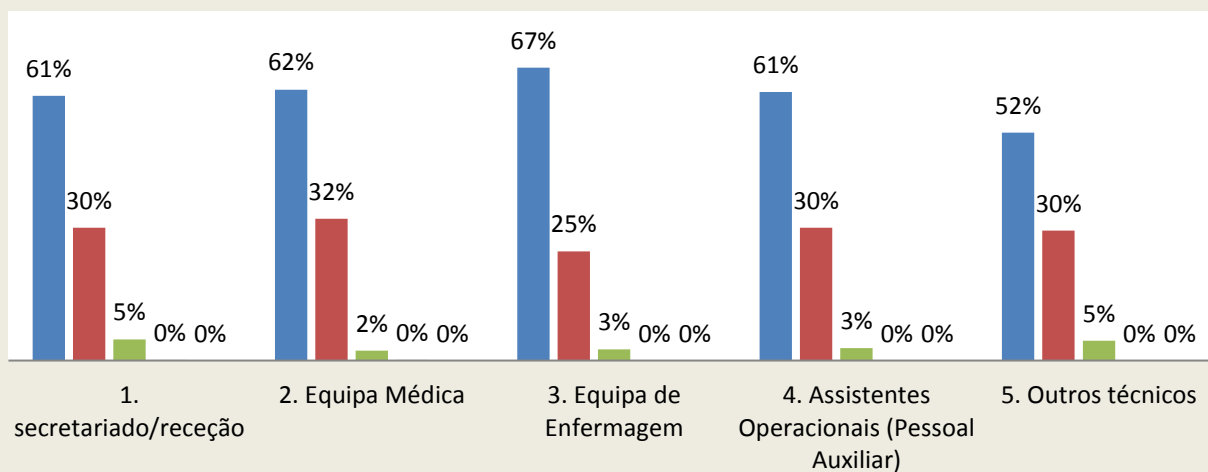
Apresentação/Grupo Profissional - Ano 2020

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

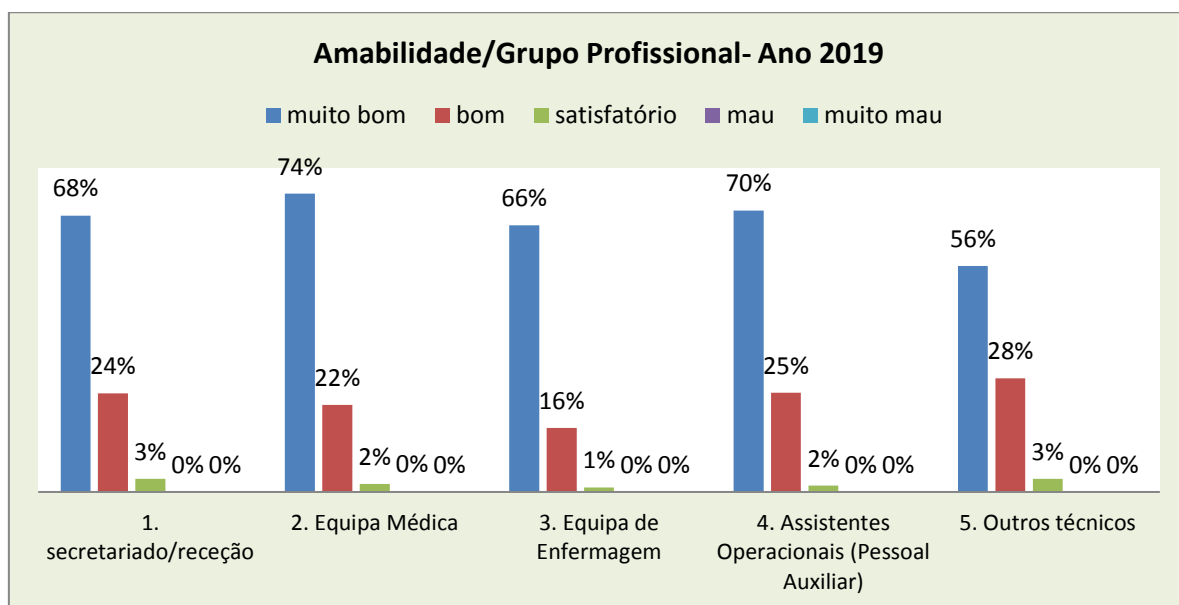
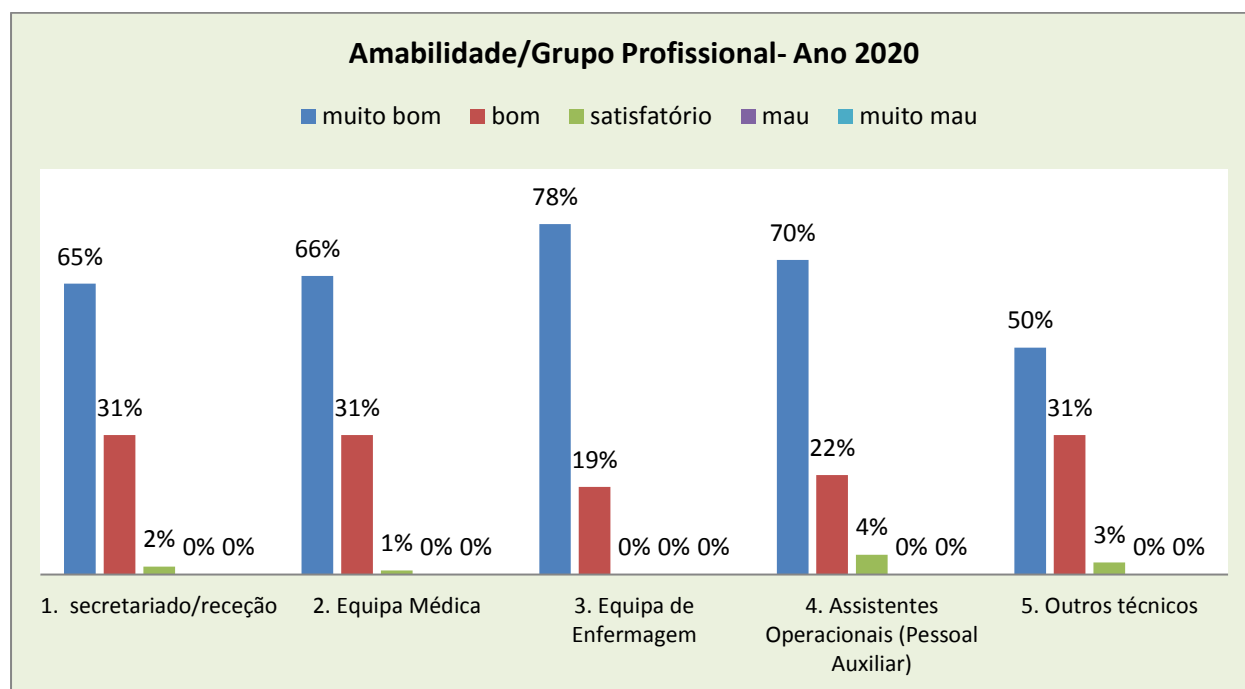


Apresentação/Grupo Profissional - Ano 2019

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

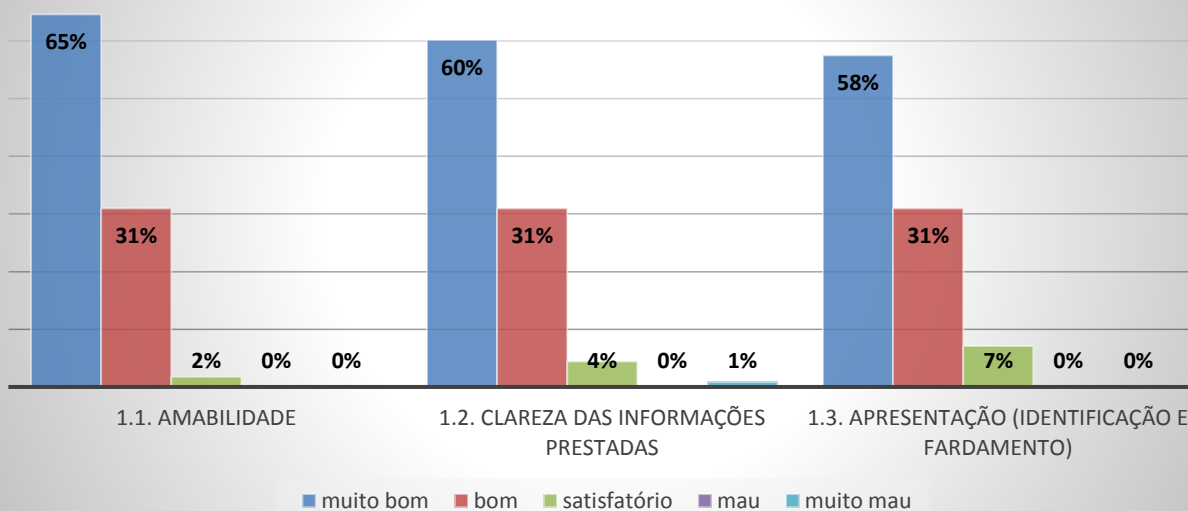


Amabilidade no atendimento



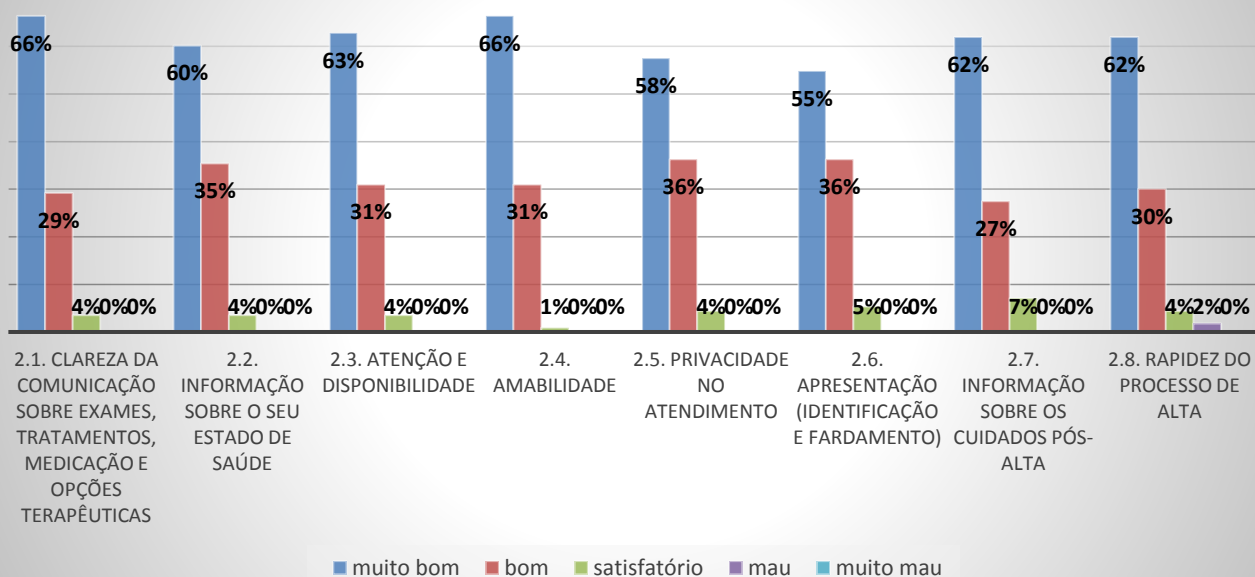
Secretariado

Atendimento prestado pelo secretariado/receção - Ano 2020

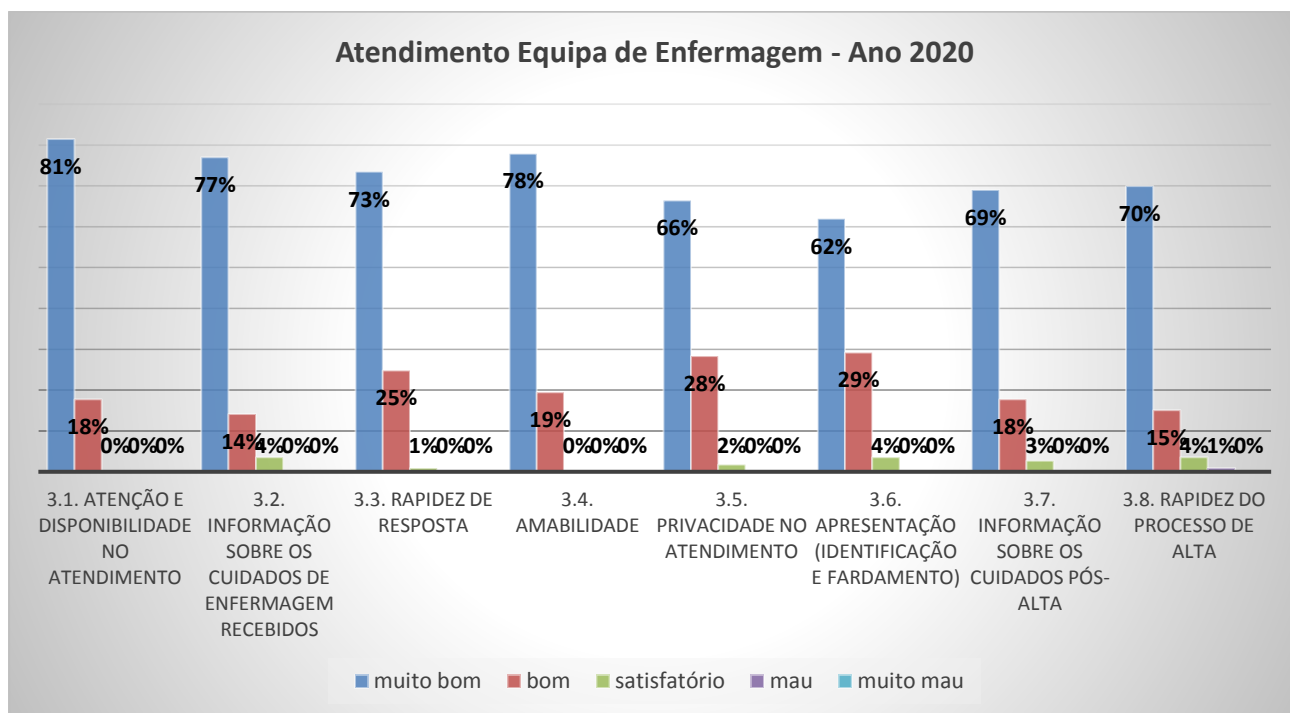


Equipa Médica

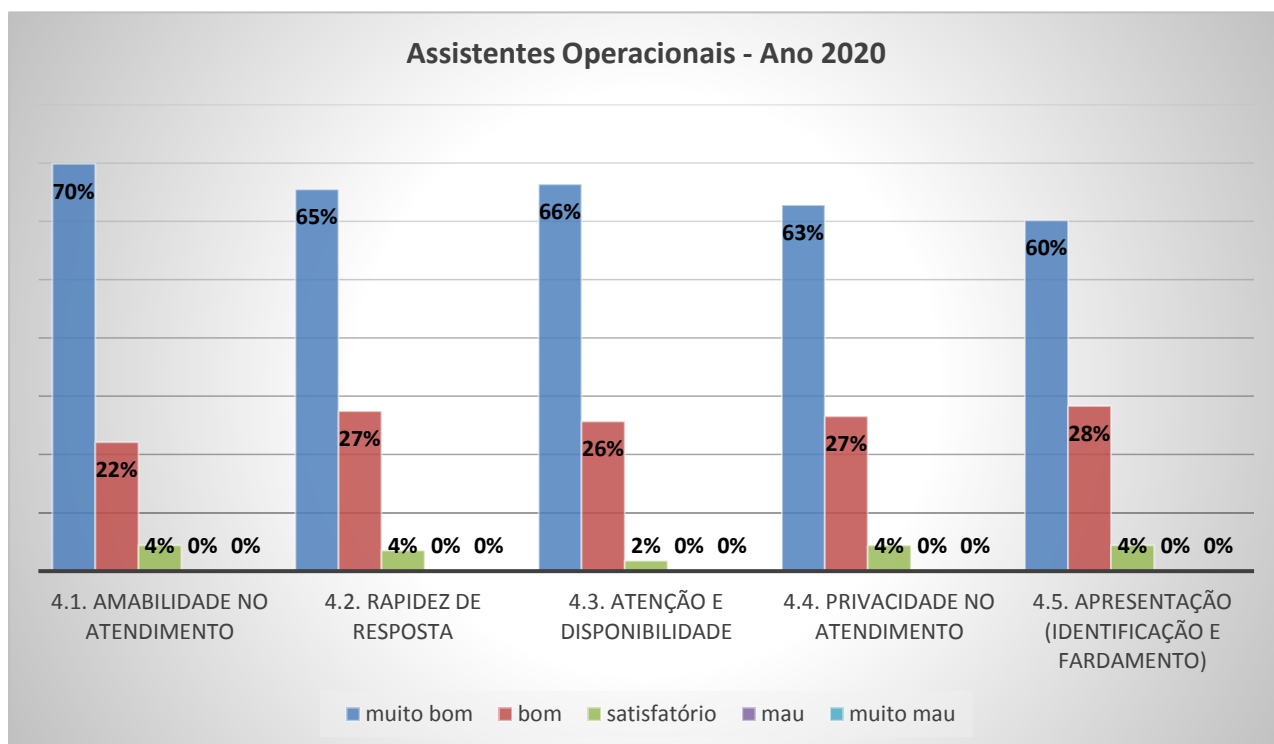
Equipa Médica - Ano 2020



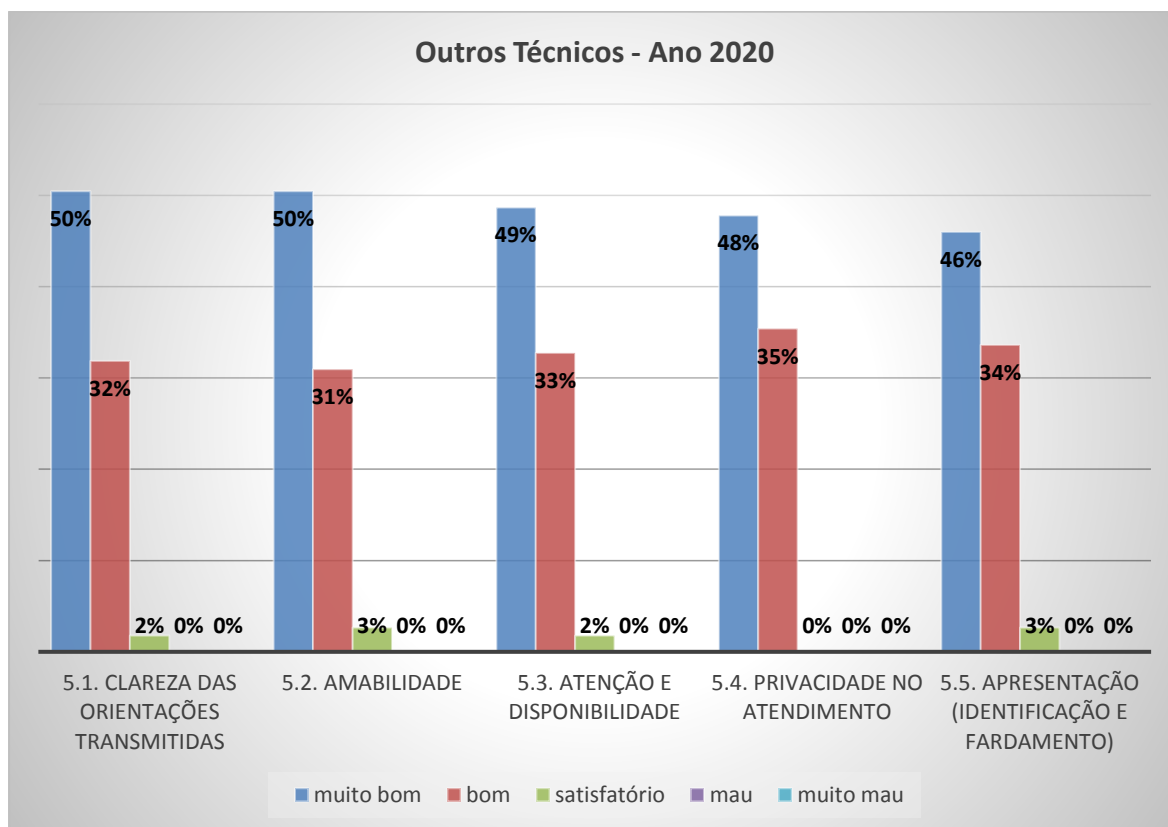
Equipa de Enfermagem



Equipa de Assistentes Operacionais

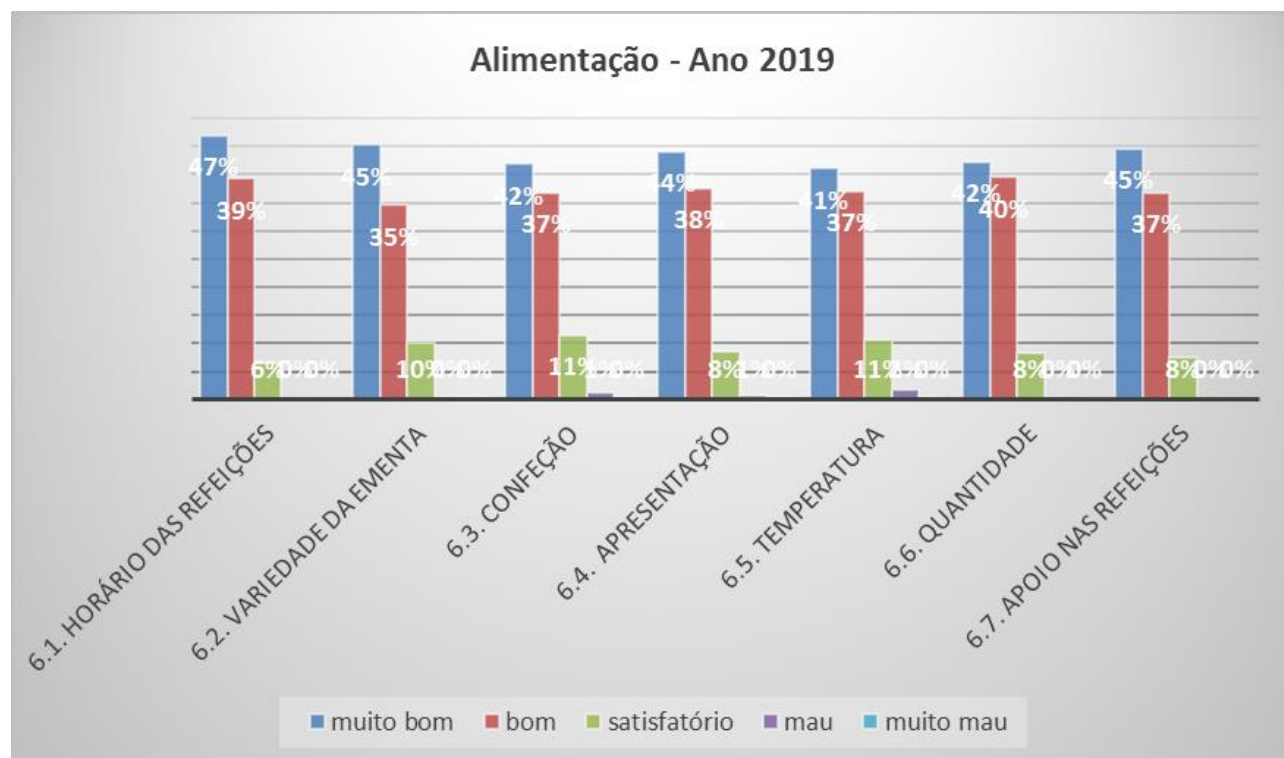
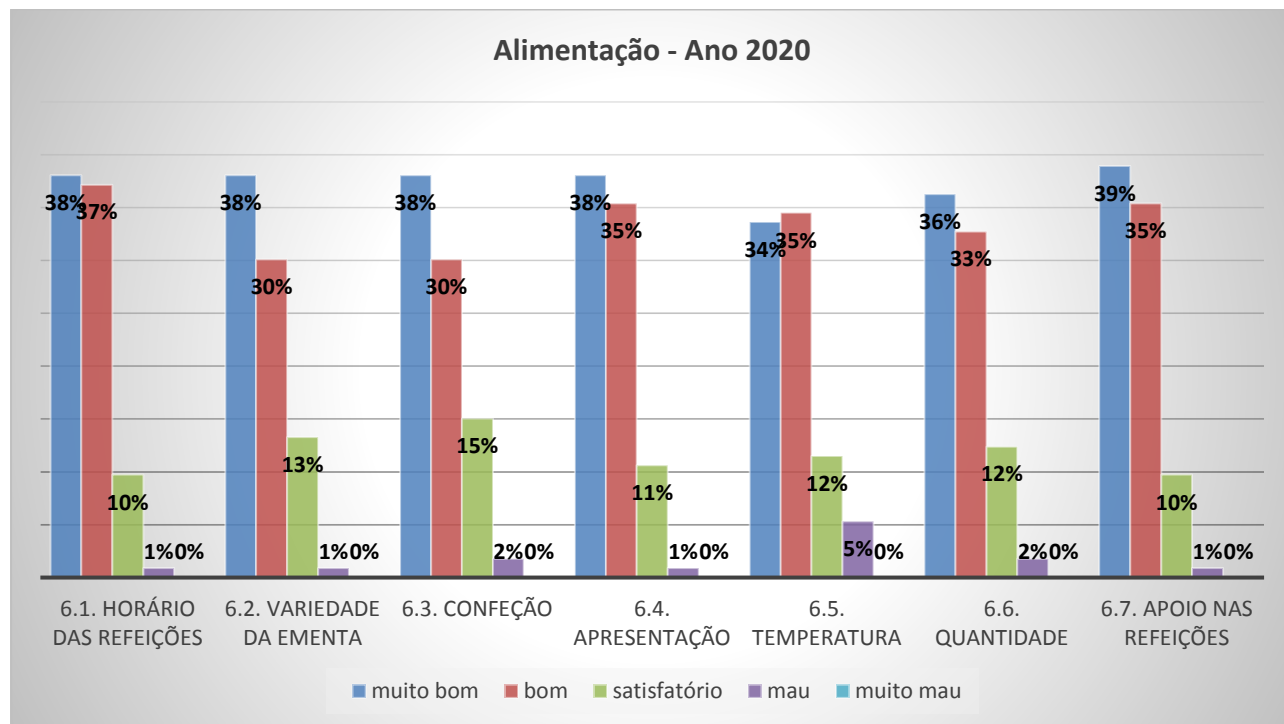


Outros Técnicos

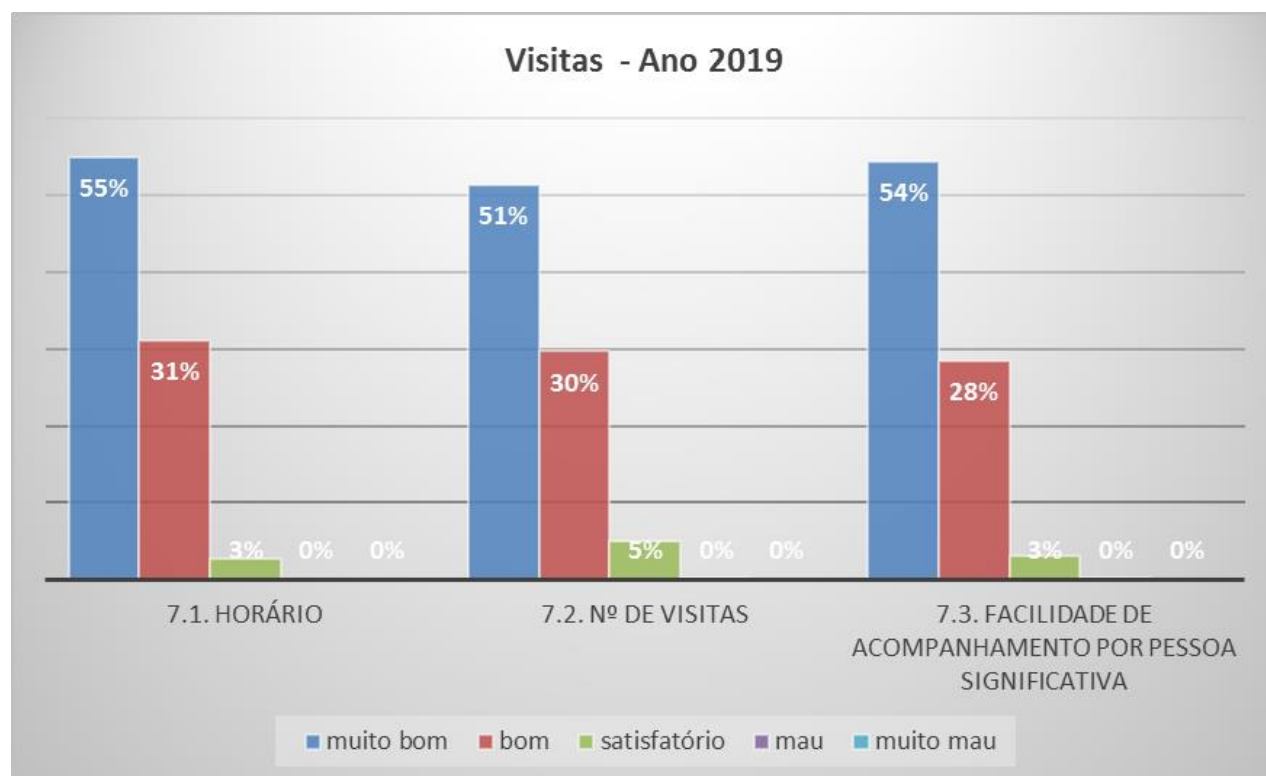
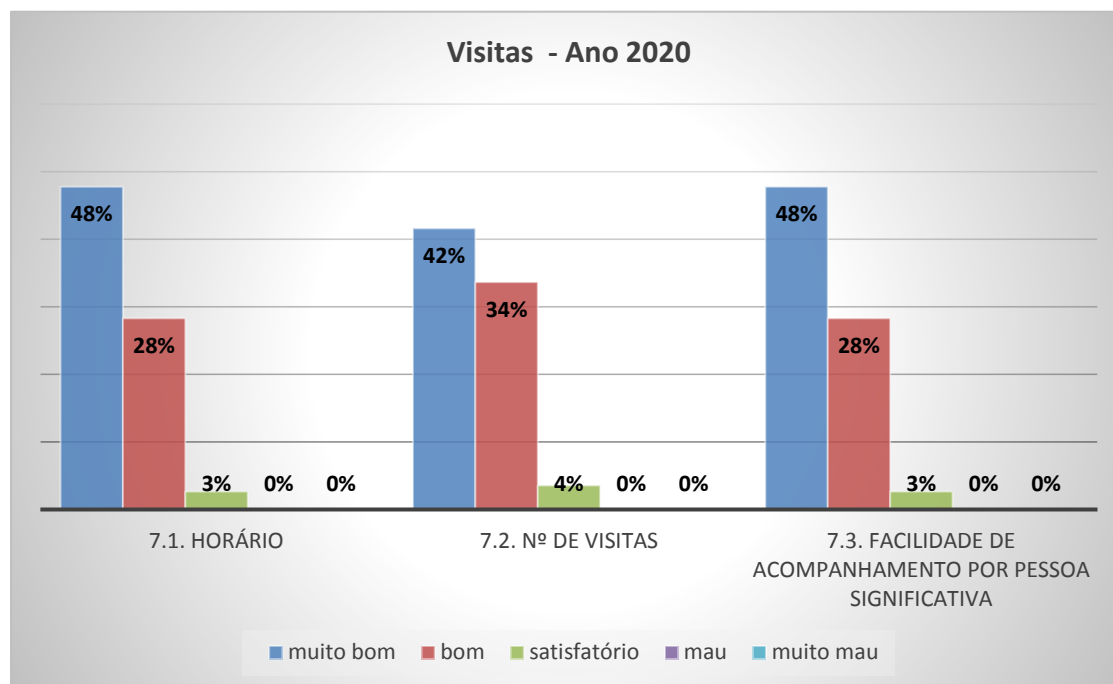


AVALIAÇÃO INFRA-ESTRUTURAS

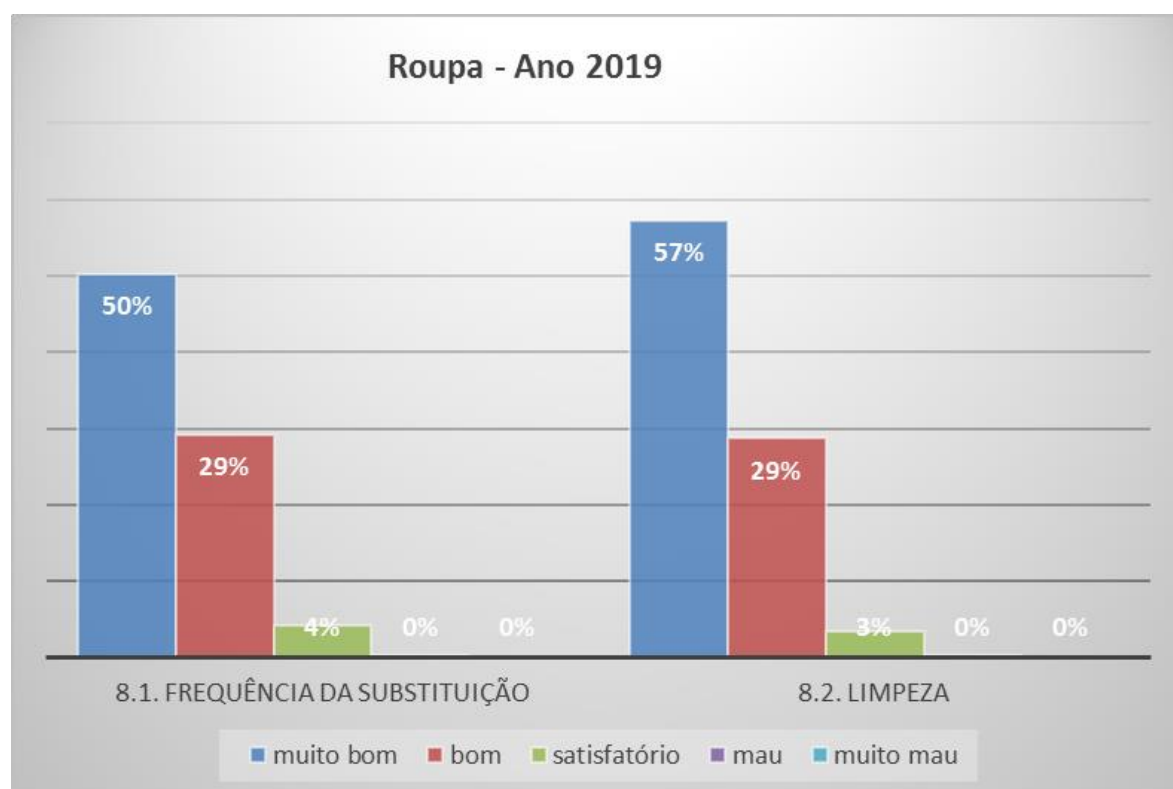
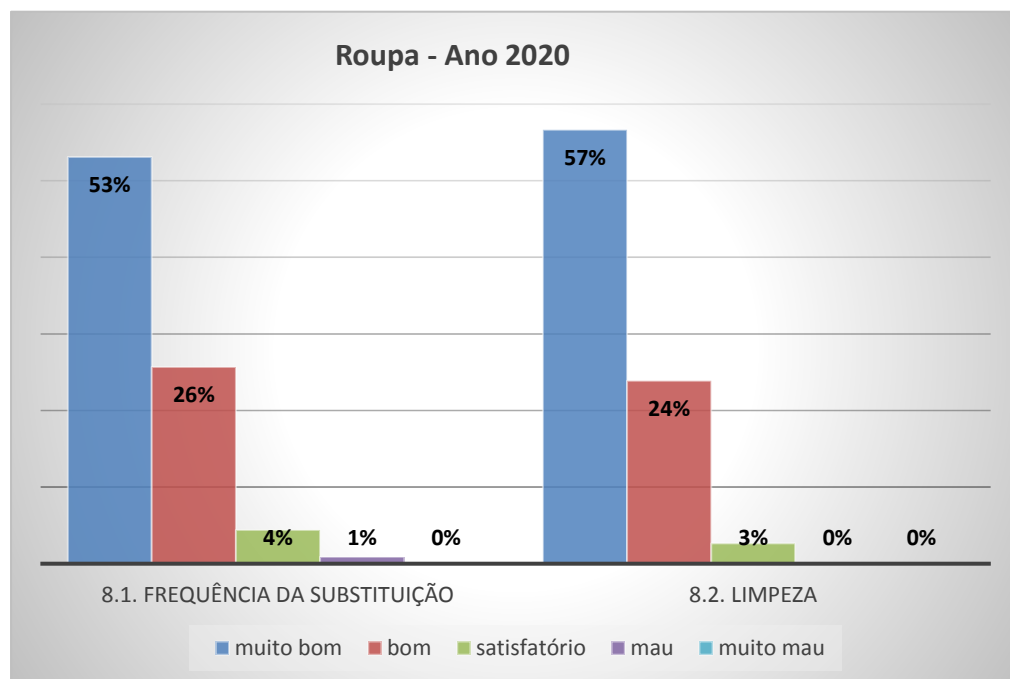
Alimentação



Visitas

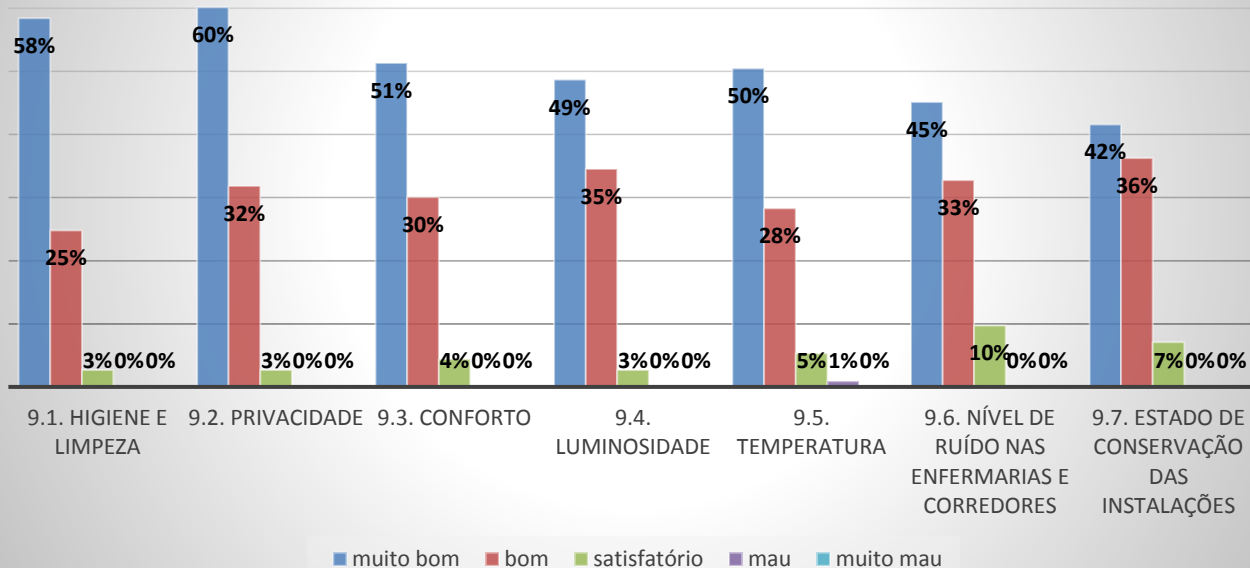


Roupas

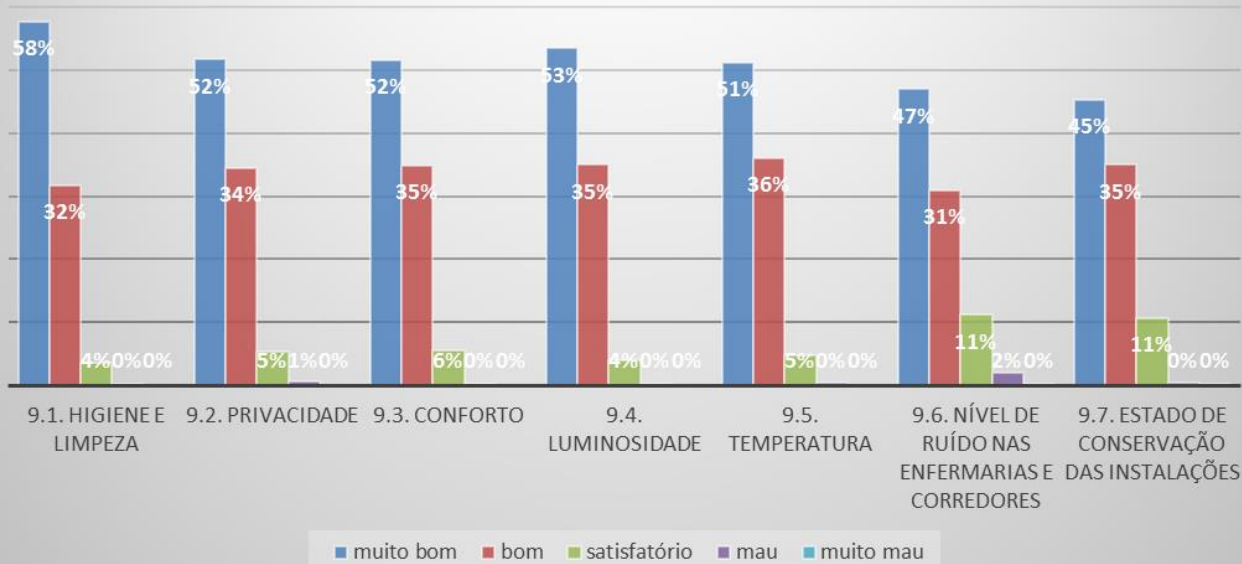


Instalações

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



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





Sugestões:

“Mais comunicação do médico com o doente.”

“Falta de informação clínica do médico”

“O horário do pequeno almoço devia ser mais cedo”

Mensagens de apreço/elogio:

“fui muito bem tratada e estou muito contente com o atendimento, a limpeza, a amabilidade de todos os colaboradores deste hospital.”

“Hospital excelente. Atendimento médico; enfermagem de altíssima qualidade. Excelente!”

“O serviço e o staff são muito profissionais e prestáveis.”

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

