



# **Relatório Cardiologia Questionários de Satisfação 2021**

Realizado pelo Gabinete de Comunicação e Imagem, fevereiro/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 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.

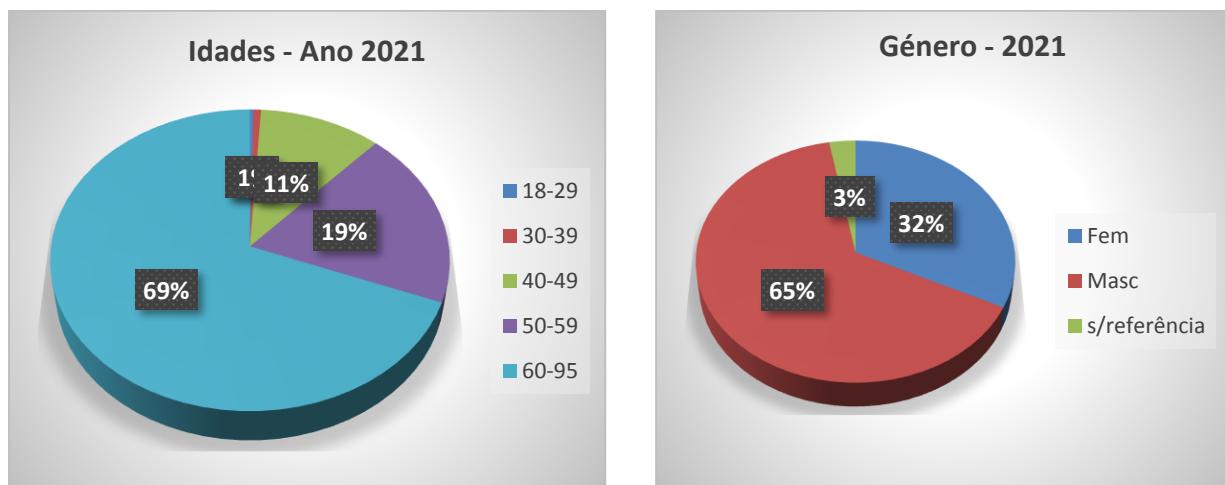
Existem caixas próprias onde o utente poderá colocar a sua opinião garantindo a sua total confidencialidade.

A amostra é variável.

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

População Alvo – Internamento Cardiologia - 2021		
Serviço	População Alvo	Amostra
Cardiologia - Internamento	2043	316

Da população alvo (total doentes com alta – saídos diretos – dados SONHO) inquiriram-se 316 indivíduos: 65% dos inqueridos são do sexo masculino e 32% do sexo feminino.



# ANÁLISE GLOBAL

	2019	2020	2021
Total internados – saídos diretos	<b>1625</b>	<b>1615</b>	<b>2043</b>
Total inquiridos	<b>700</b>	<b>113</b>	<b>316</b>
% de inquiridos/total internados	<b>43%</b>	<b>9%</b>	<b>16%</b>

## 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 2021, 16% do total de doentes internados no Serviço de Cardiologia do Hospital de Santa Cruz com alta (saídos diretos) preencheu o questionário de satisfação.

**77% dos inquiridos classifica** o serviço de Cardiologia do HSC como sendo **Muito Bom**.

**91%** dos inquiridos refere que **recomendaria os serviços do HSC**.

**92%** 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, amáveis e prestáveis.”
- “Gostava de agradecer pessoalmente a todos os médicos e enfermeiros, auxiliares. Fica a minha eterna gratidão.”

- “Cidadão português que habita no estrangeiro. Fiquei contentíssimo com os nossos serviços hospitalares, que nem sempre são vistos assim pelos nossos portugueses que residem no estrangeiro. Ideia muito falsa de todos eles, por mim, Bravo! Serviço muito bom e excepcional.”
- “Continuação da boa prestação dos serviços executados. Continuam a ter um serviço de excelência.”

**Pontos de Melhoria:**

**Alimentação** - sugerem melhorias nas refeições, focando a variedade, apresentação, temperatura e o horário do pequeno-almoço.

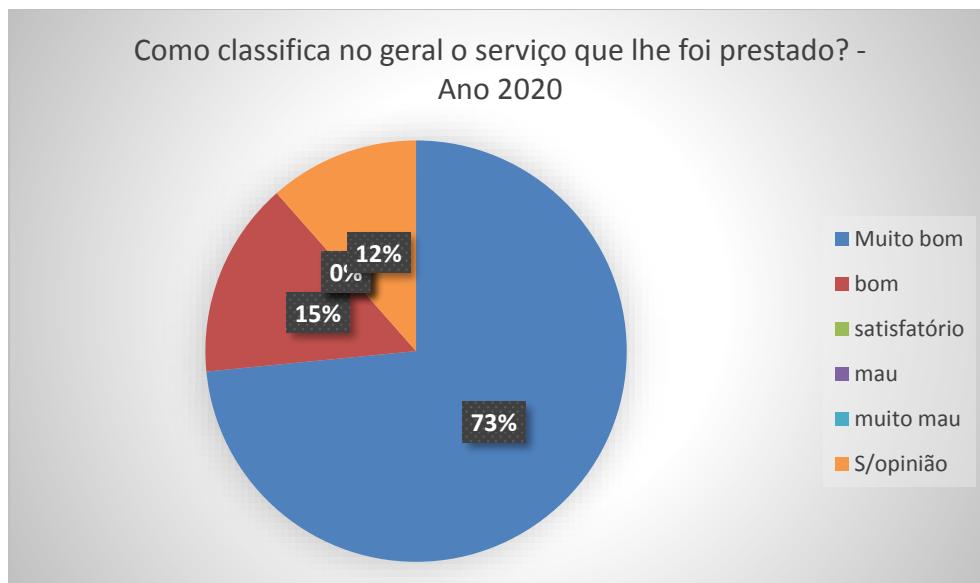
**Instalações** – Neste ponto é referido o ruído nos corredores; é sugerido melhorias nas instalações sanitárias e reparações a nível de armários e espaços nos quartos.

**Recursos Humanos** – é sugerido uma Melhor Comunicação do médico para com o doente.

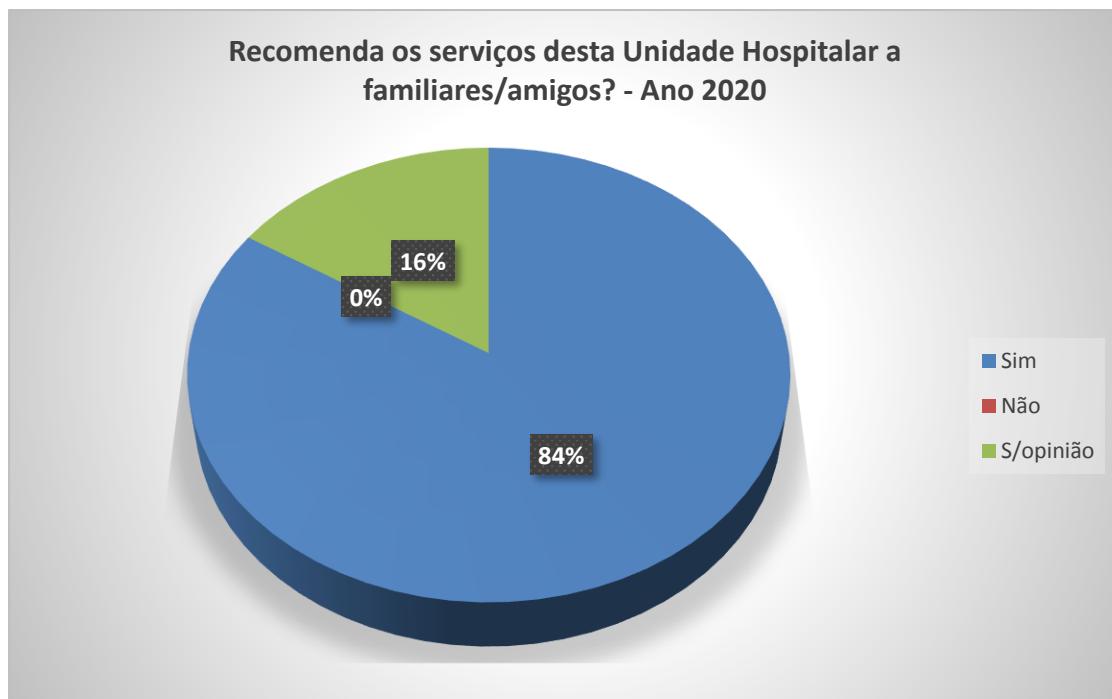
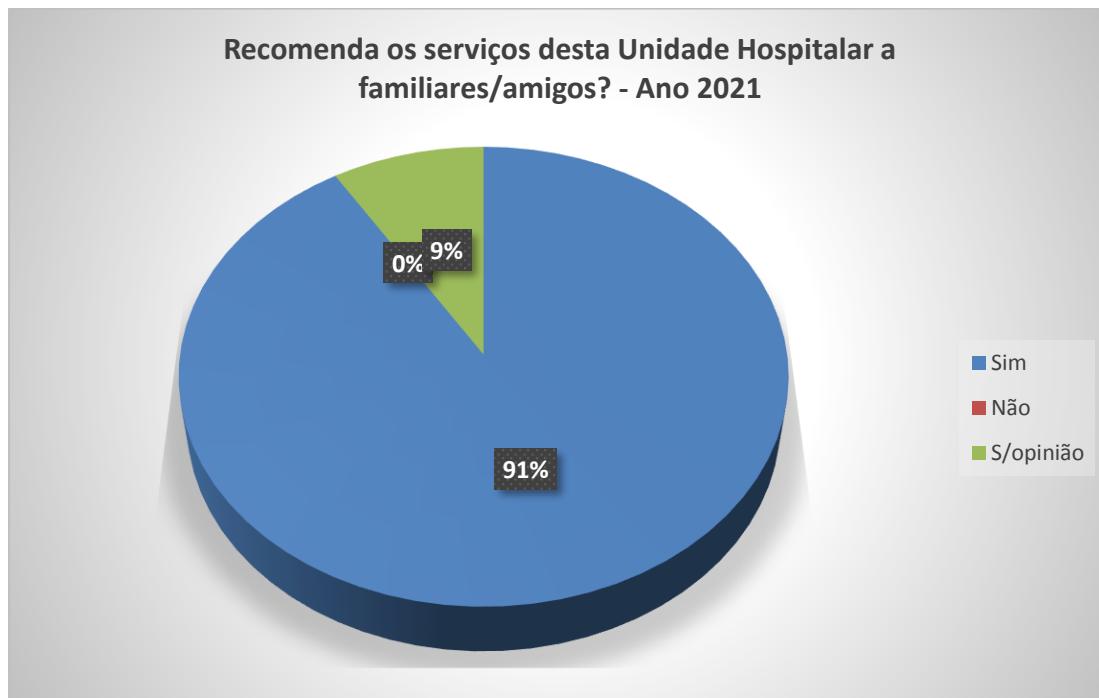
# OPINIÃO GERAL SOBRE O SERVIÇO DE CARDIOLOGIA

## COMO CLASSIFICA O SERVIÇO DE CARDIOLOGIA

No total/ano **77%** dos inquiridos classificam o serviço de internamento da cardiologia do HSC como sendo **Muito Bom**.



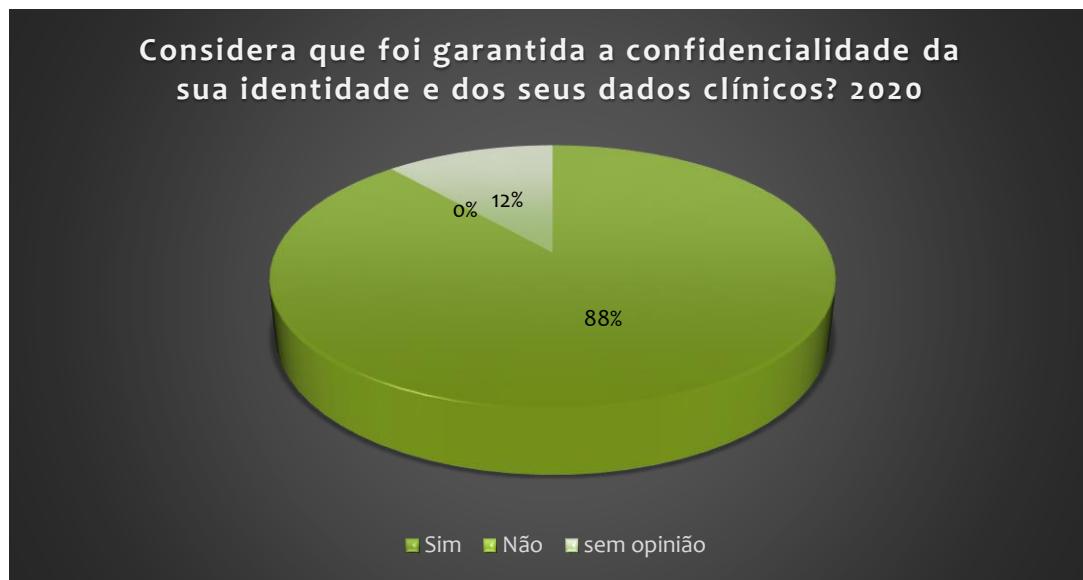
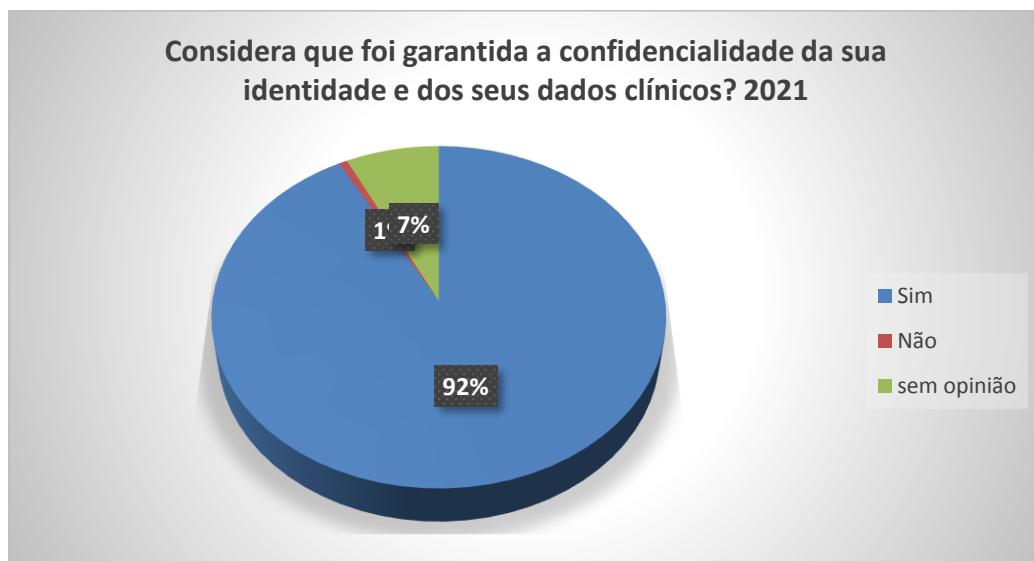
## Recomendaria os serviços desta Unidade Hospitalar?



## 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 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.



## Check List de Sugestões/Indicadores de Melhoria - 2019/ 2021



*"Nunca houve no mundo duas opiniões iguais, nem dois fios de cabelo ou grãos.  
A qualidade mais universal é a diversidade".*

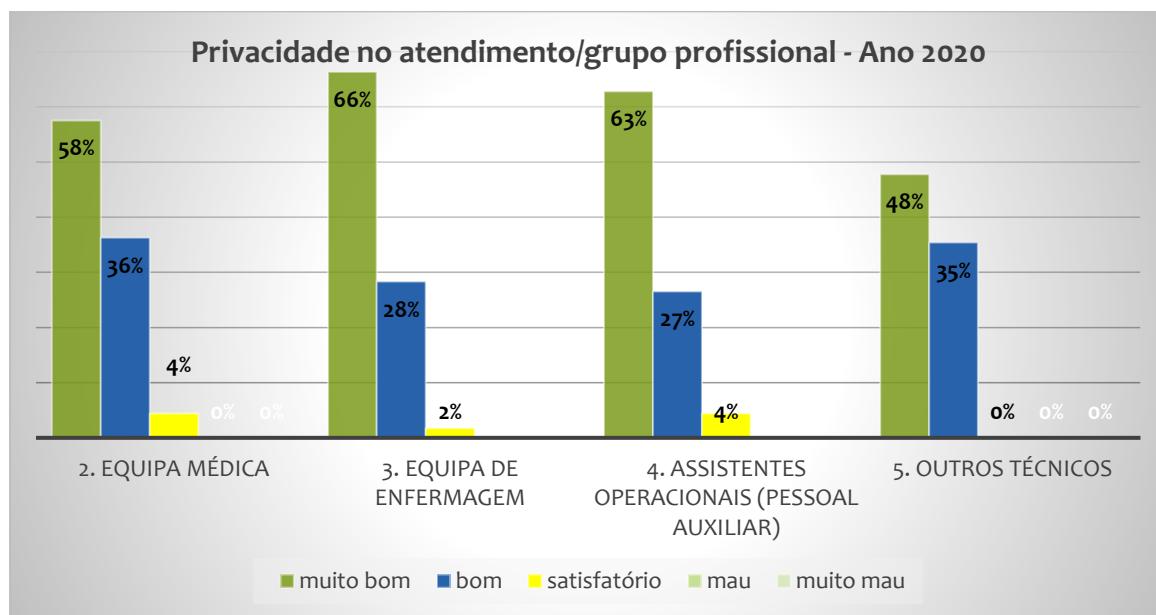
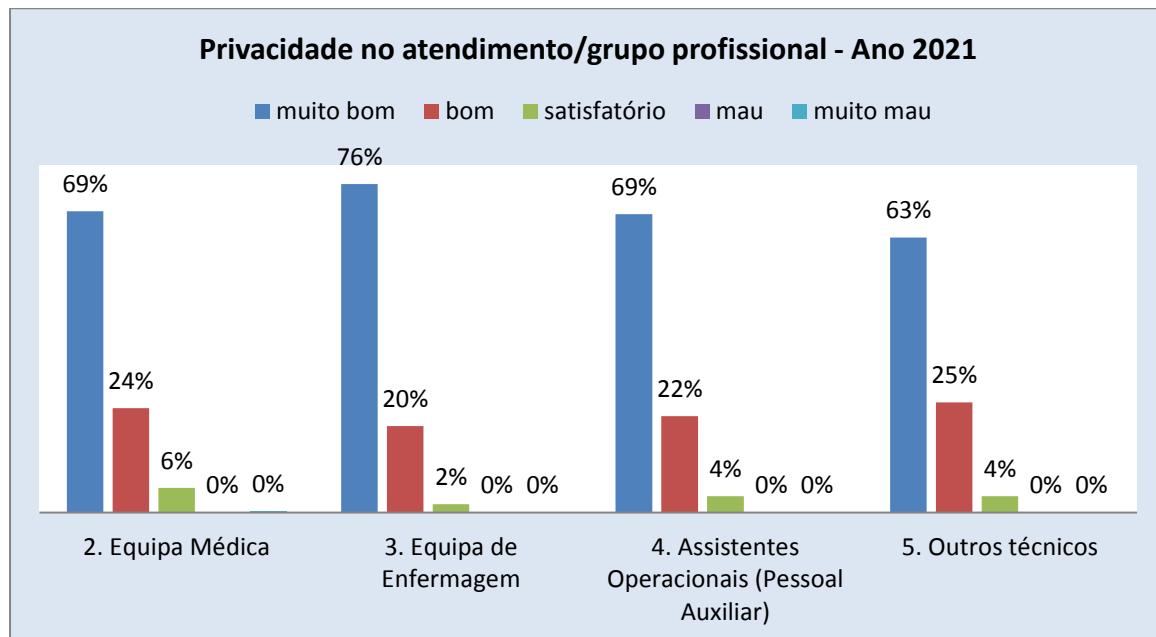
*Michel de Montaigne*

Assunto - Sugestões remetidas	2019	2020	2021
<b>Higienização</b>	0	0	0
<b>Total</b>			
<b>Alimentação</b>			
Mais variedade de comida			2
Melhorar o nível das refeições: apresentação; temperatura	6		1
O horário do pequeno-almoço devia ser mais cedo		1	2
<b>Total</b>	6	1	5
<b>Instalações</b>			
Melhorar/substituir pijamas/ roupões/toalhas e chinelos. + tamanhos	1		
Ruído nos corredores do piso (profissionais; carros no corredor; sinalizadores)	5		1
Criar local de espera com lugares sentados para os exames de cardiologia separado dos doentes externos	1		
Melhorar Instalações sanitárias	1		1
Melhorar climatização	1		
Substituir aparelhos de televisão	1		
Algumas reparações a nível de armários e espaço nos quartos			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		
<b>Total</b>	16	0	3
<b>RH - Apresentação - Identificação e fardamento</b>			
Pessoal auxiliar sem formação	1		
Os colaboradores da receção não são simpáticos. Não estão fardados. Nem utilizam identificação	1		
<b>Total</b>	2		
<b>RH- Outros</b>	4	0	
Melhorar comunicação do médico com o doente		2	5
<b>Total</b>	0	2	5
<b>Procedimentos</b>	0	0	
<b>Total</b>			

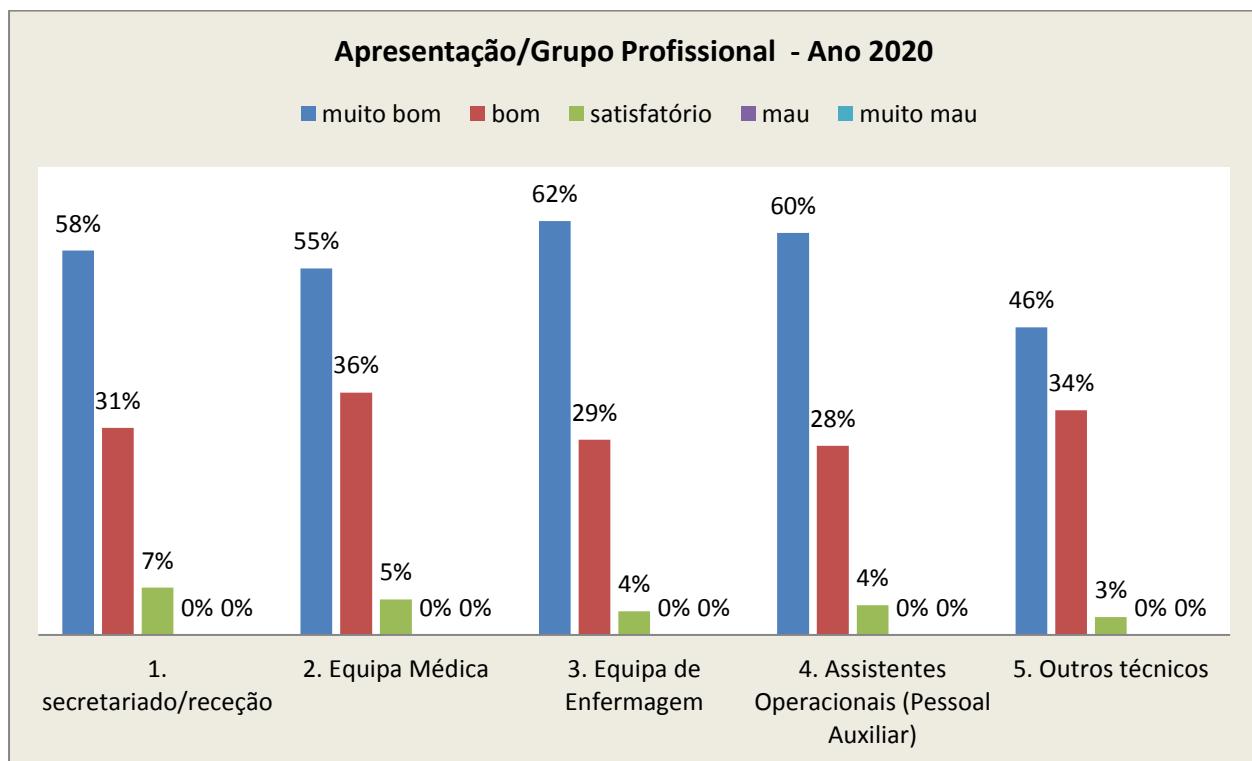
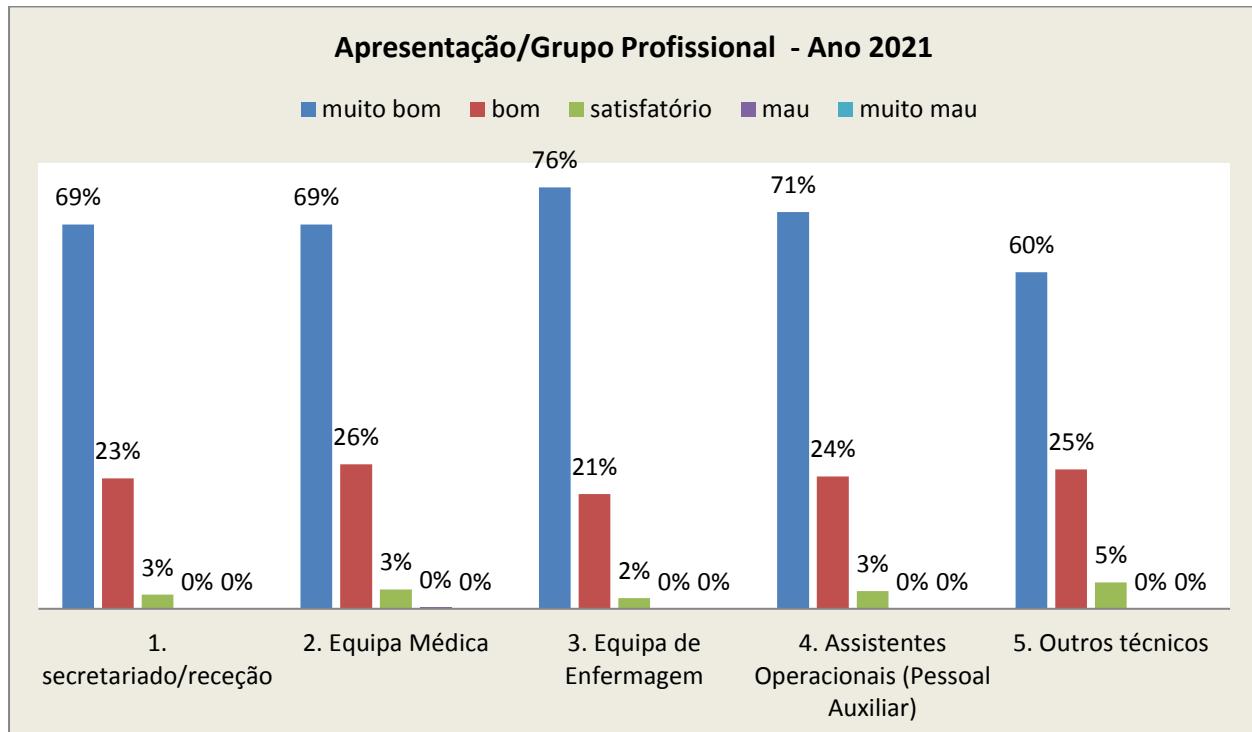
# AVALIAÇÃO POR PROFISSIONAIS

PROFISSIONAIS – PARÂMETROS EM COMUM – PRIVACIDADE; APRESENTAÇÃO; AMABILIDADE

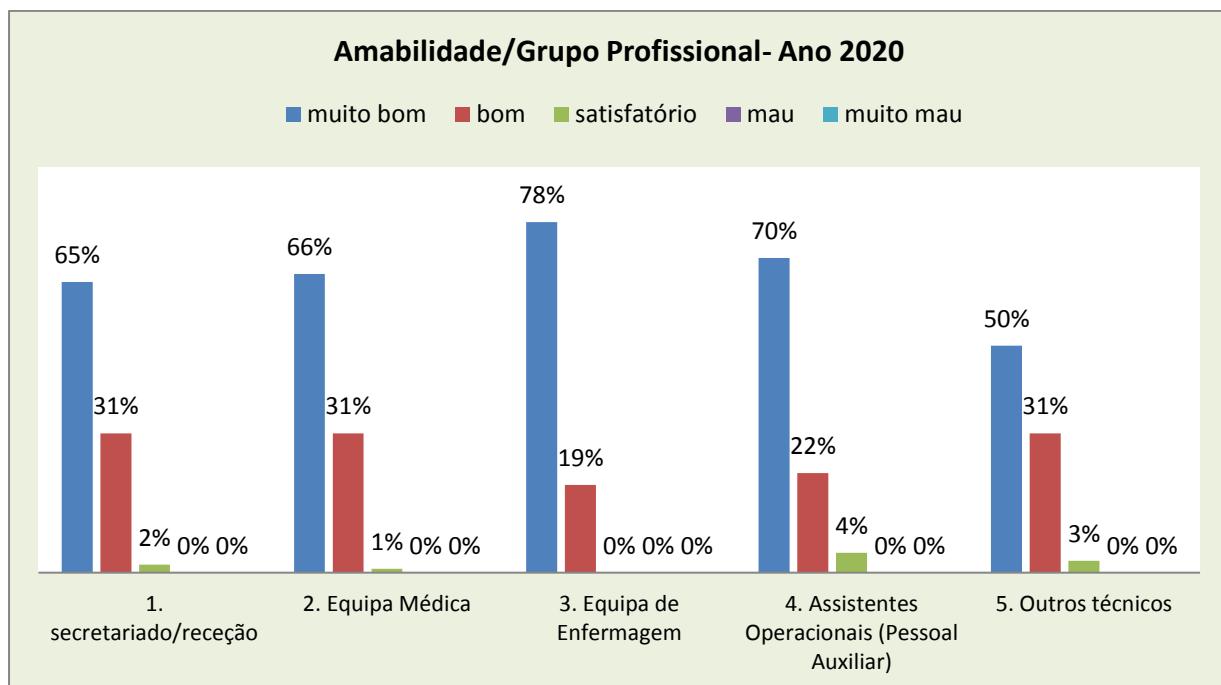
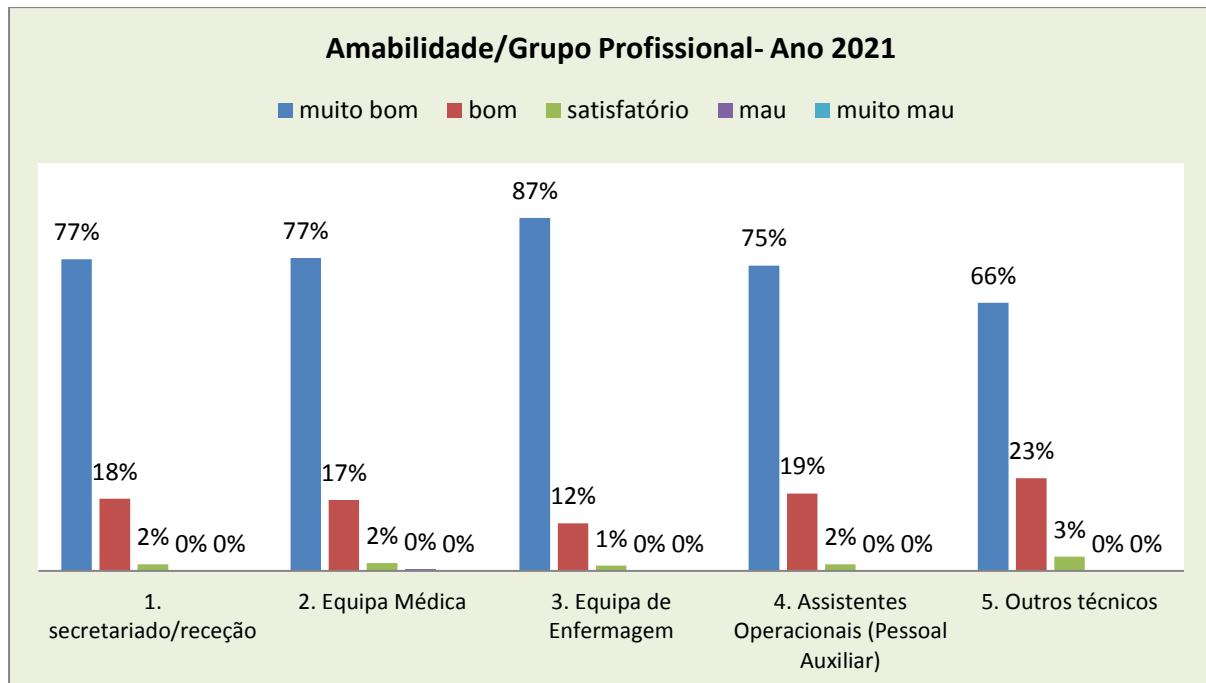
## Privacidade no atendimento



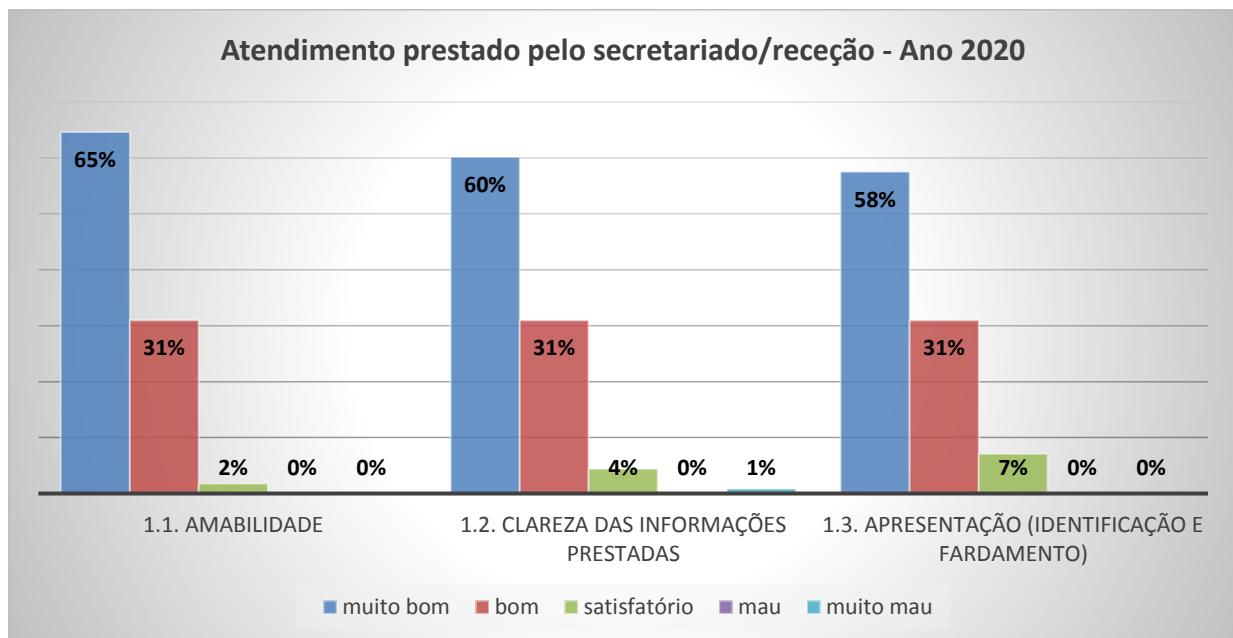
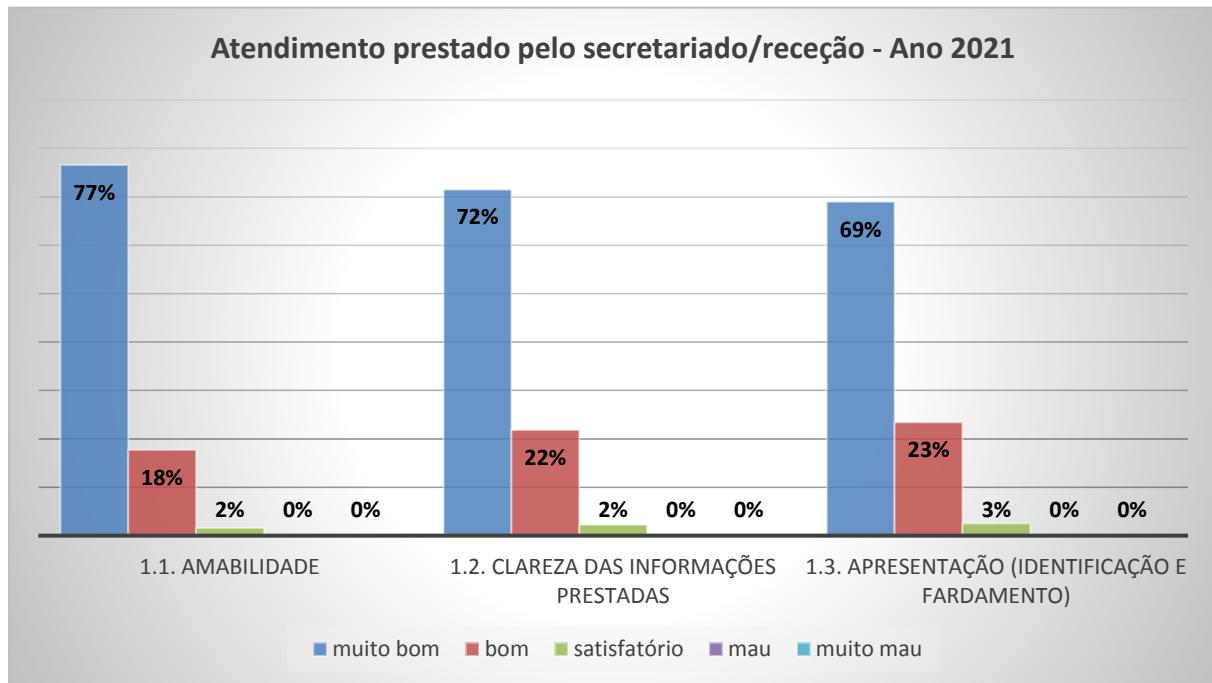
## Apresentação – Identificação e Fardamento



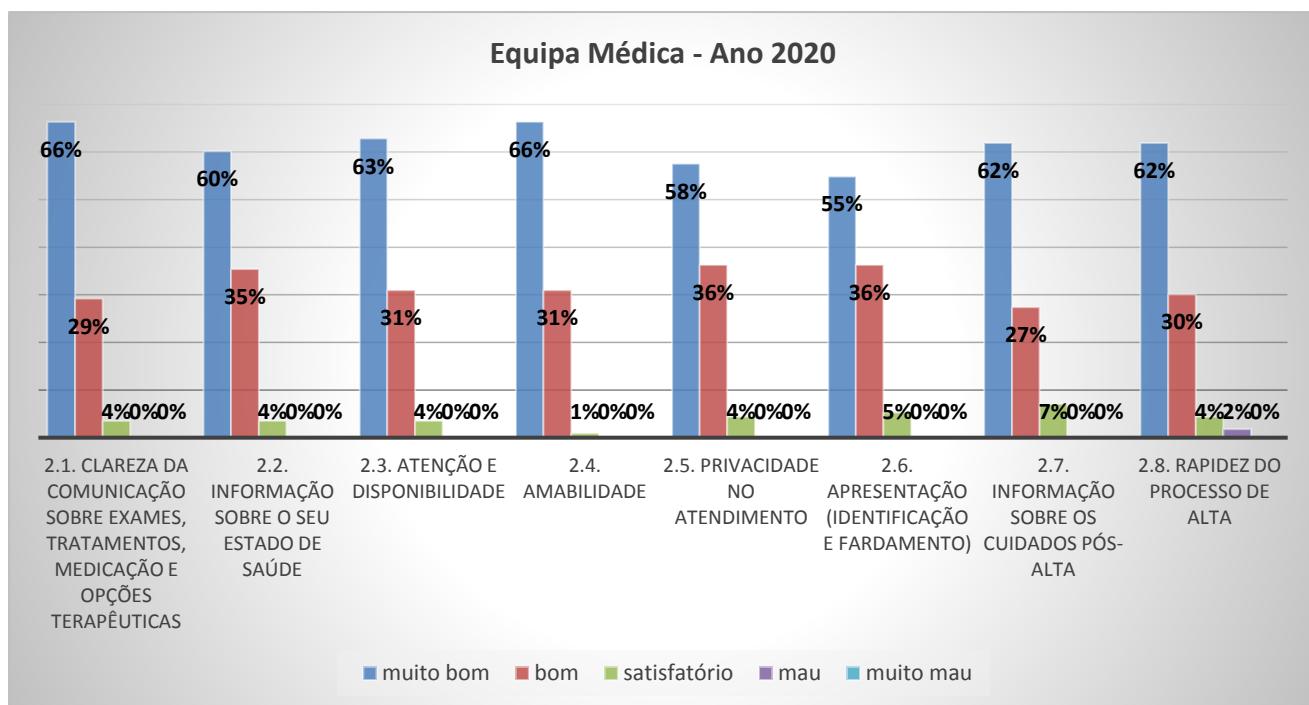
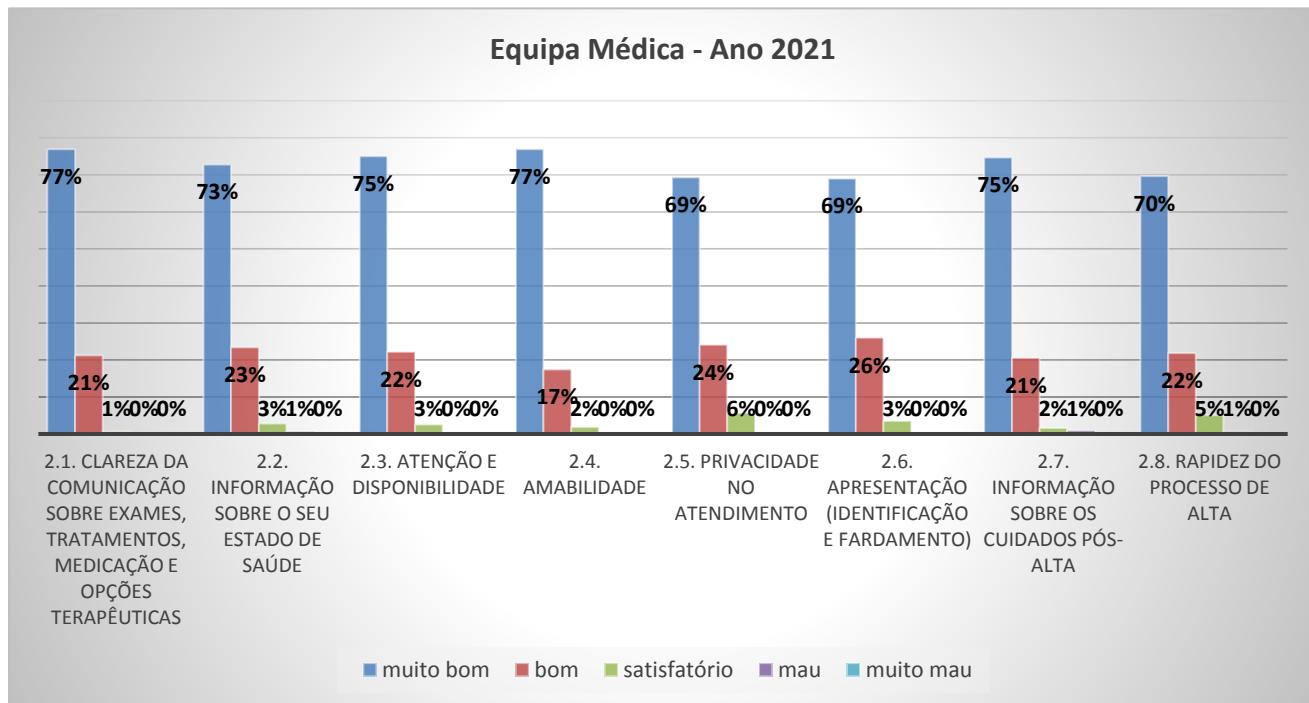
## Amabilidade no atendimento



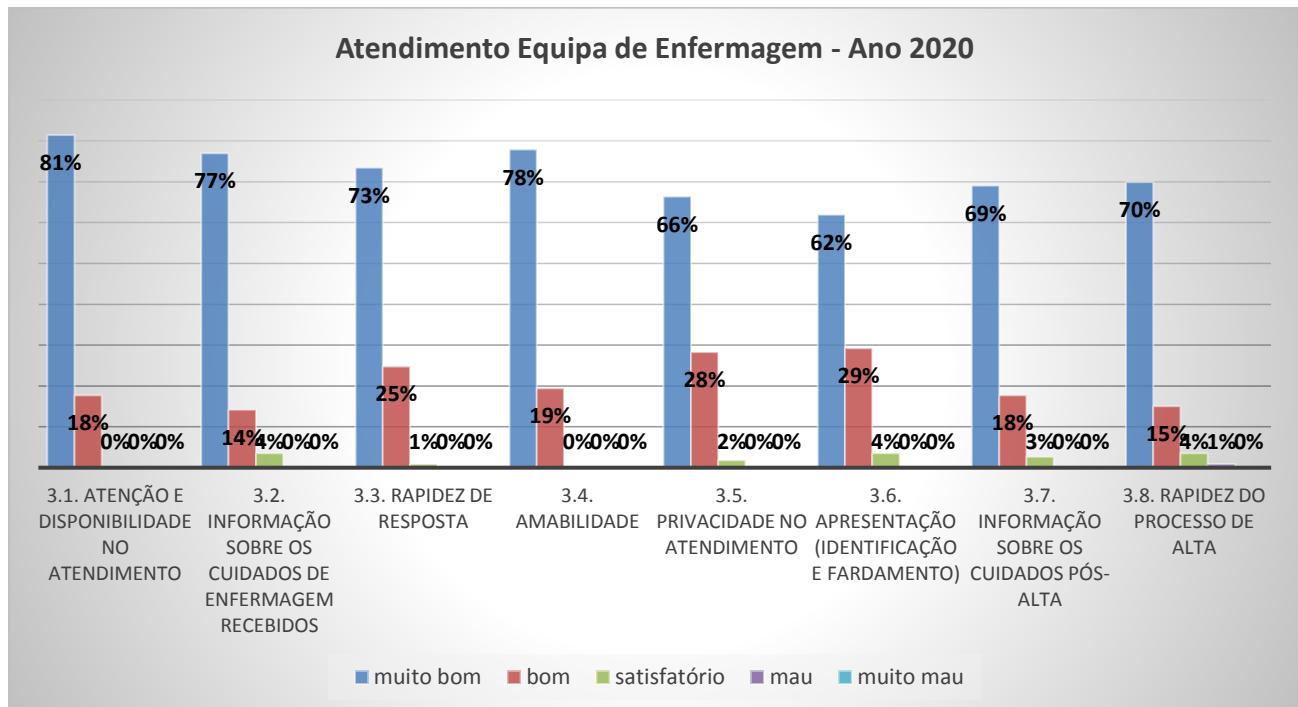
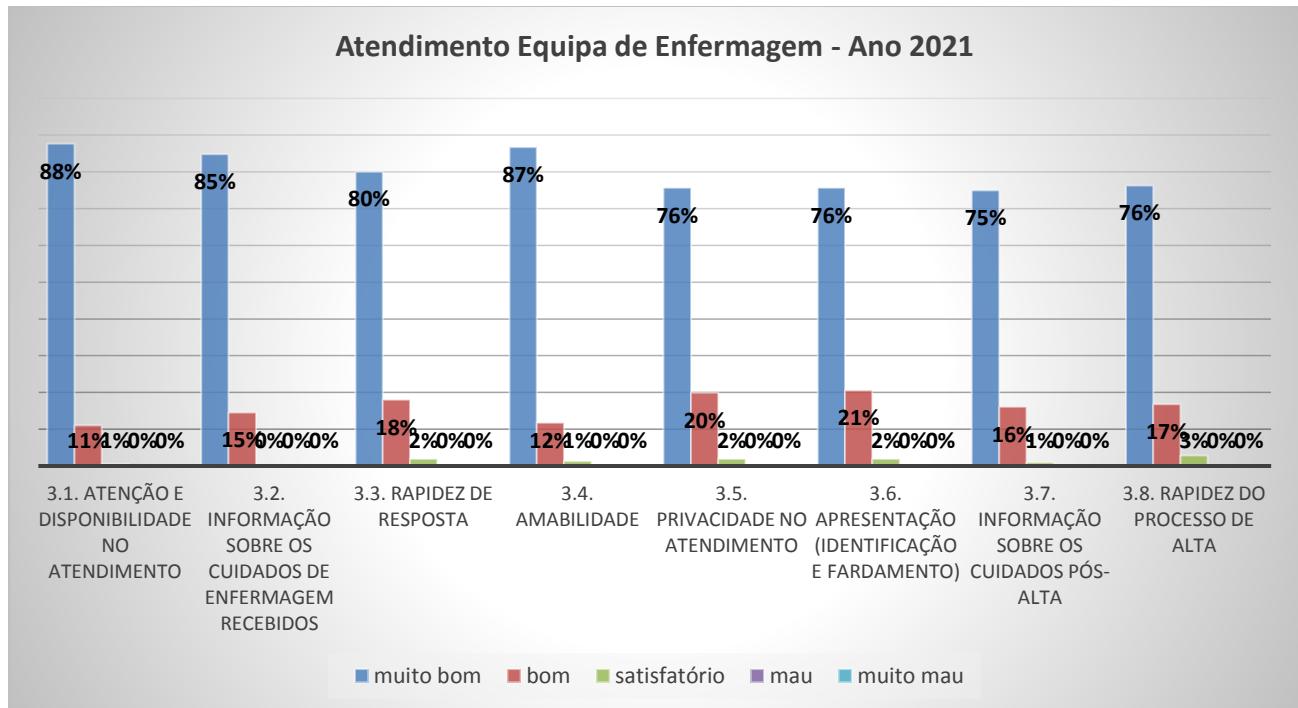
## Secretariado



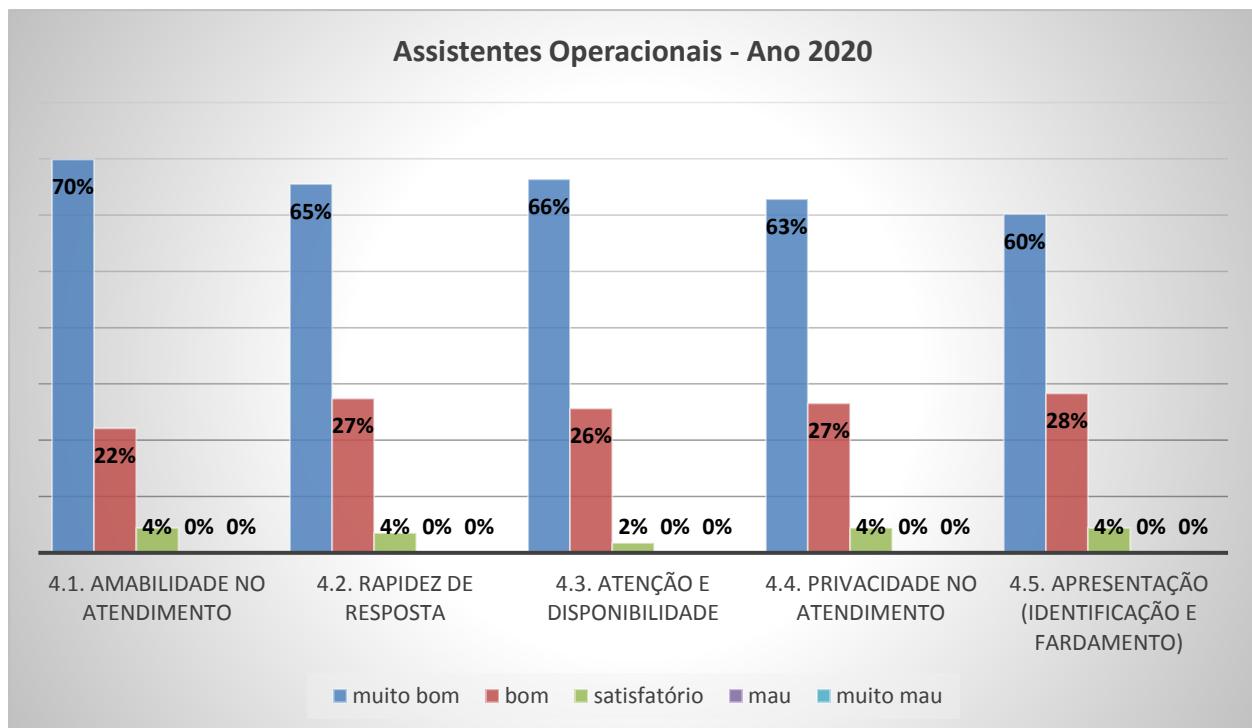
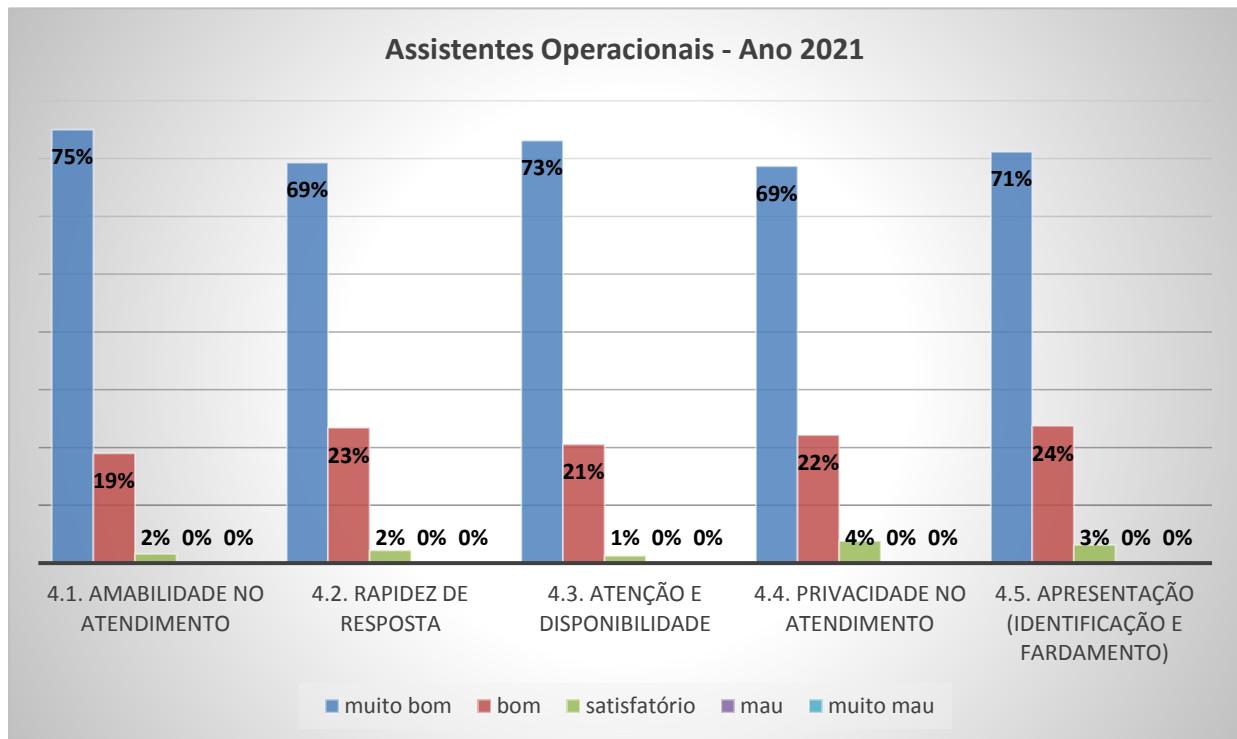
## Equipa Médica



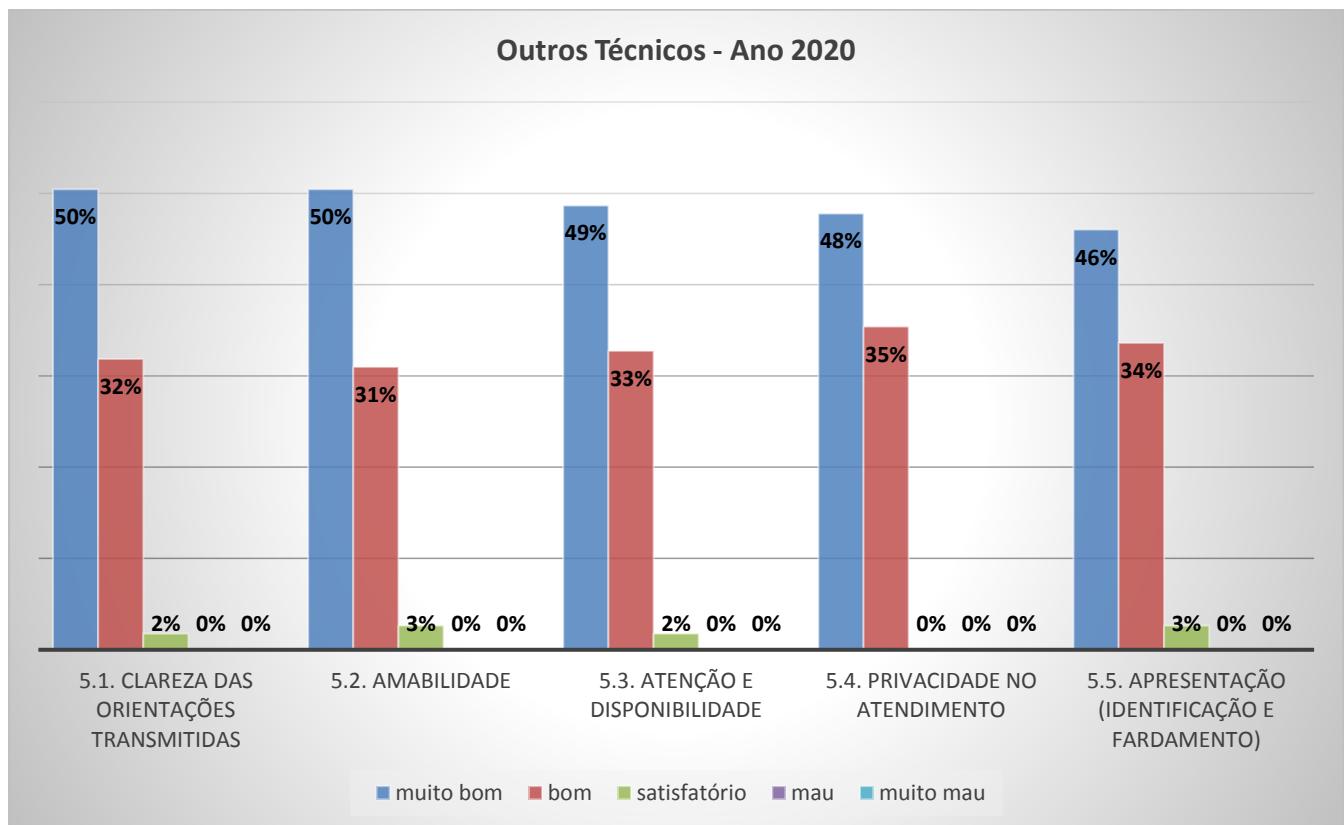
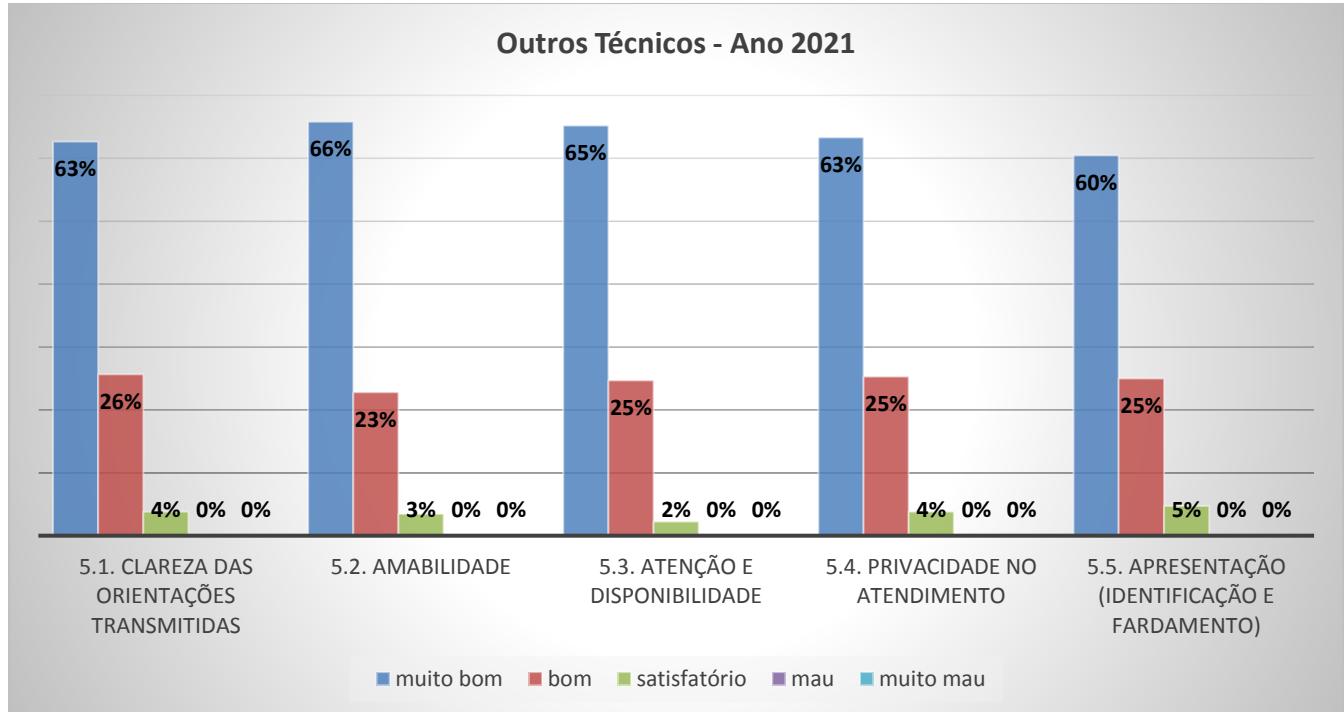
## Equipa de Enfermagem



## Equipa de Assistentes Operacionais

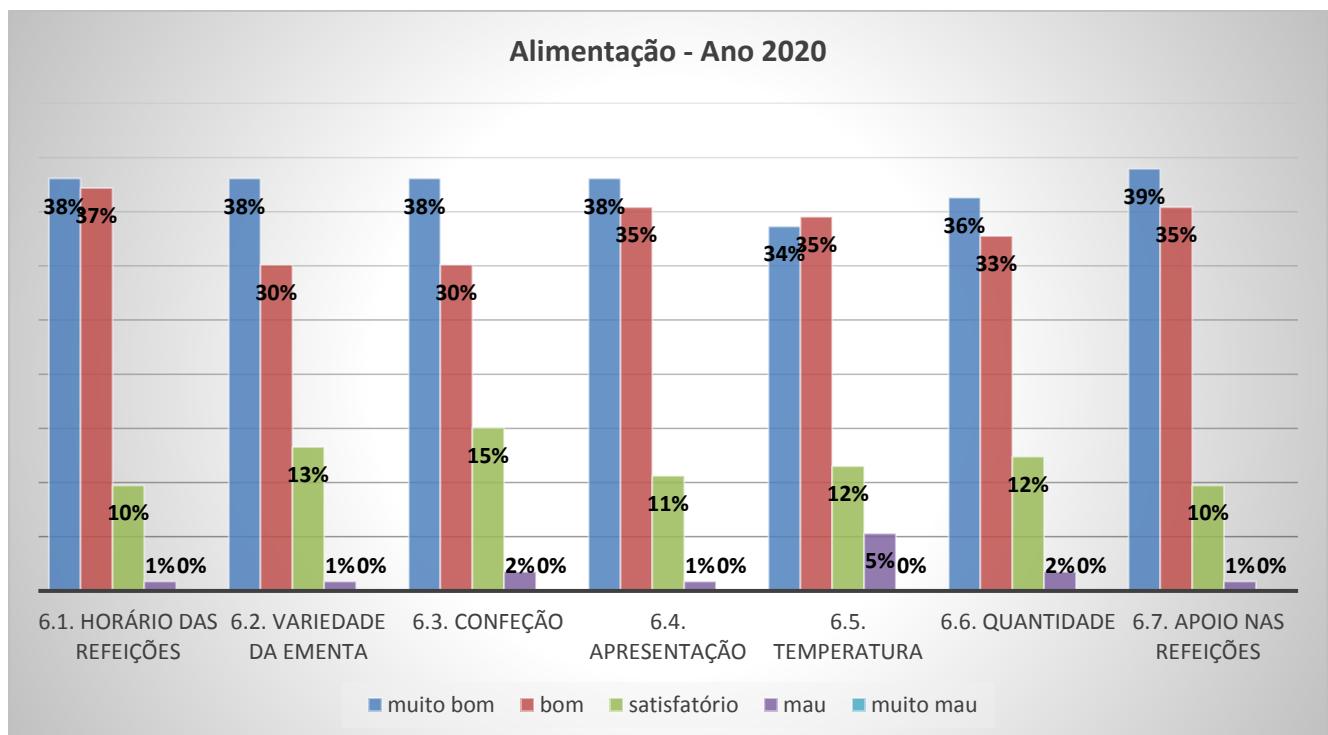
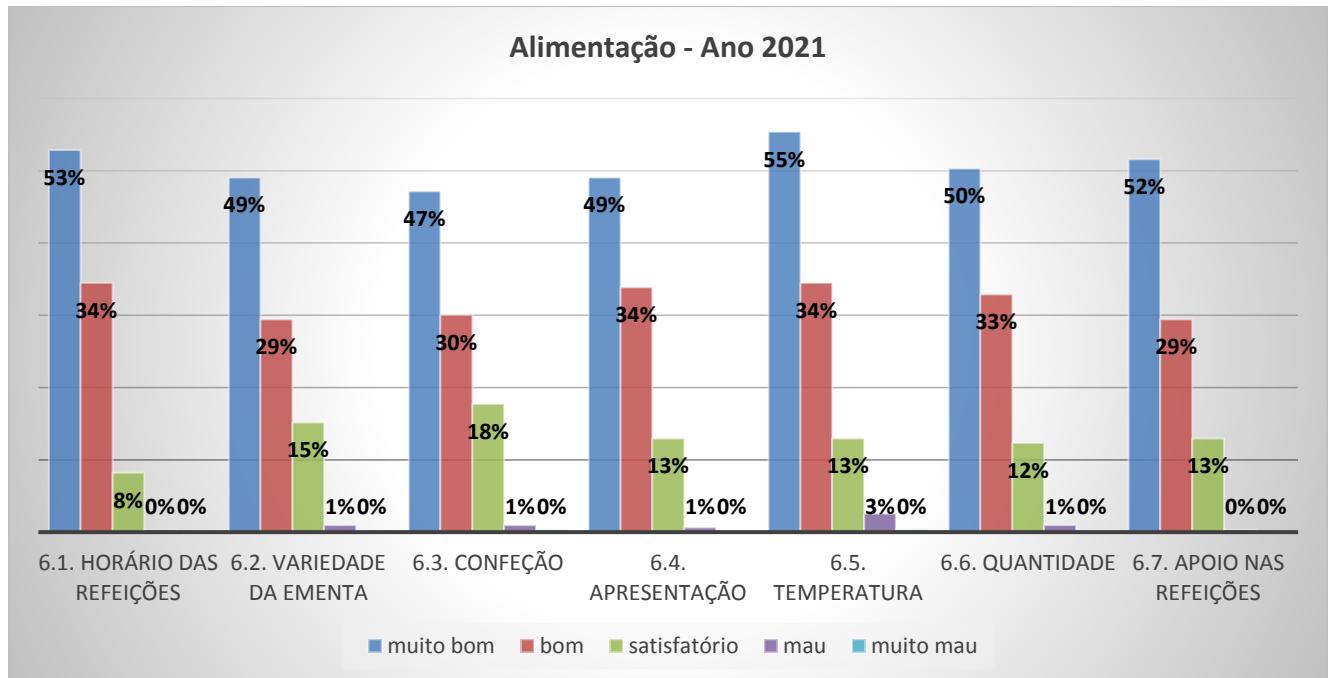


## Outros Técnicos

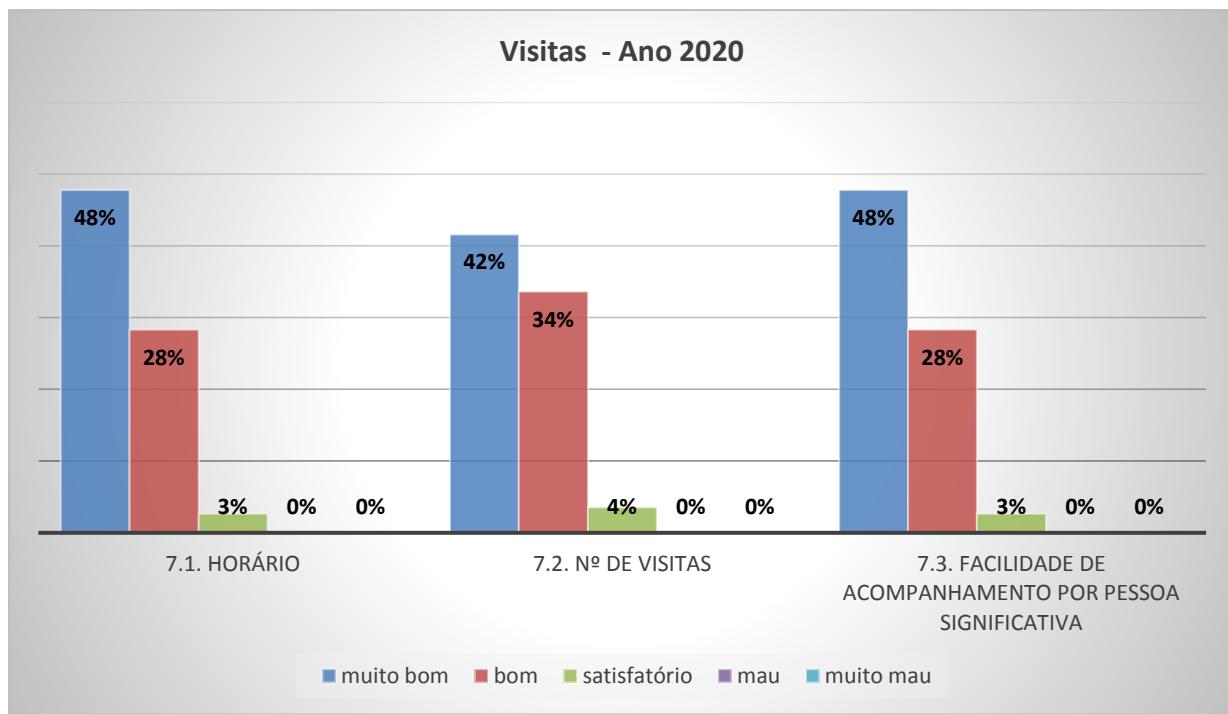
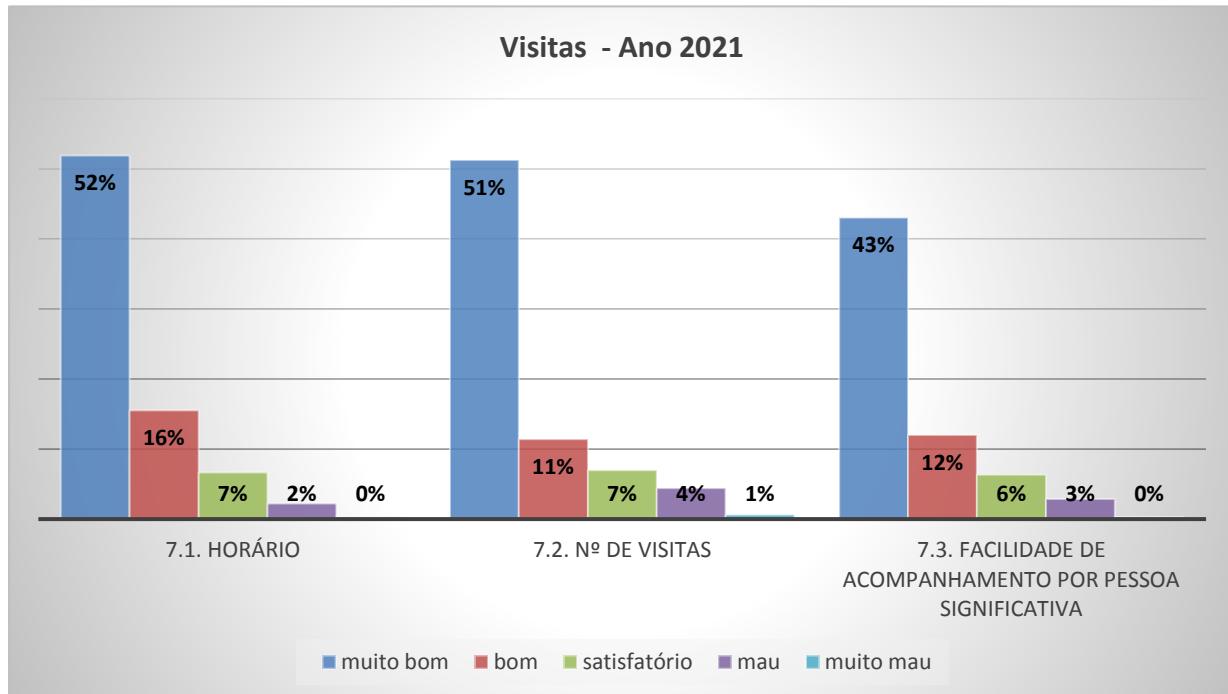


# AVALIAÇÃO INFRA-ESTRUTURAS

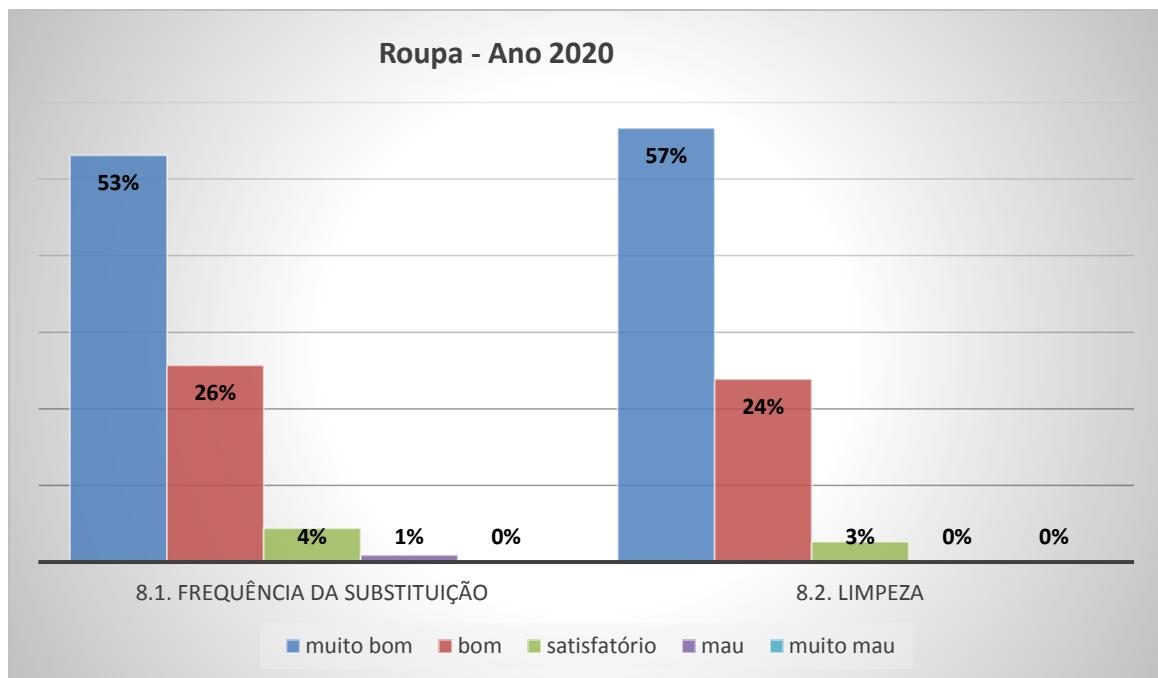
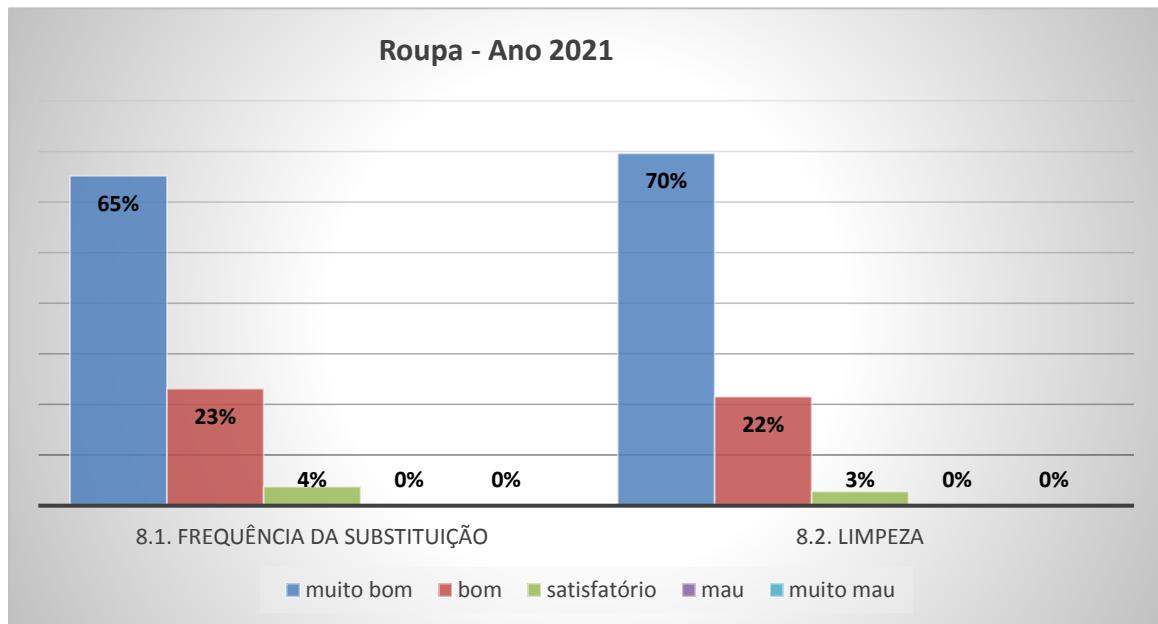
## Alimentação



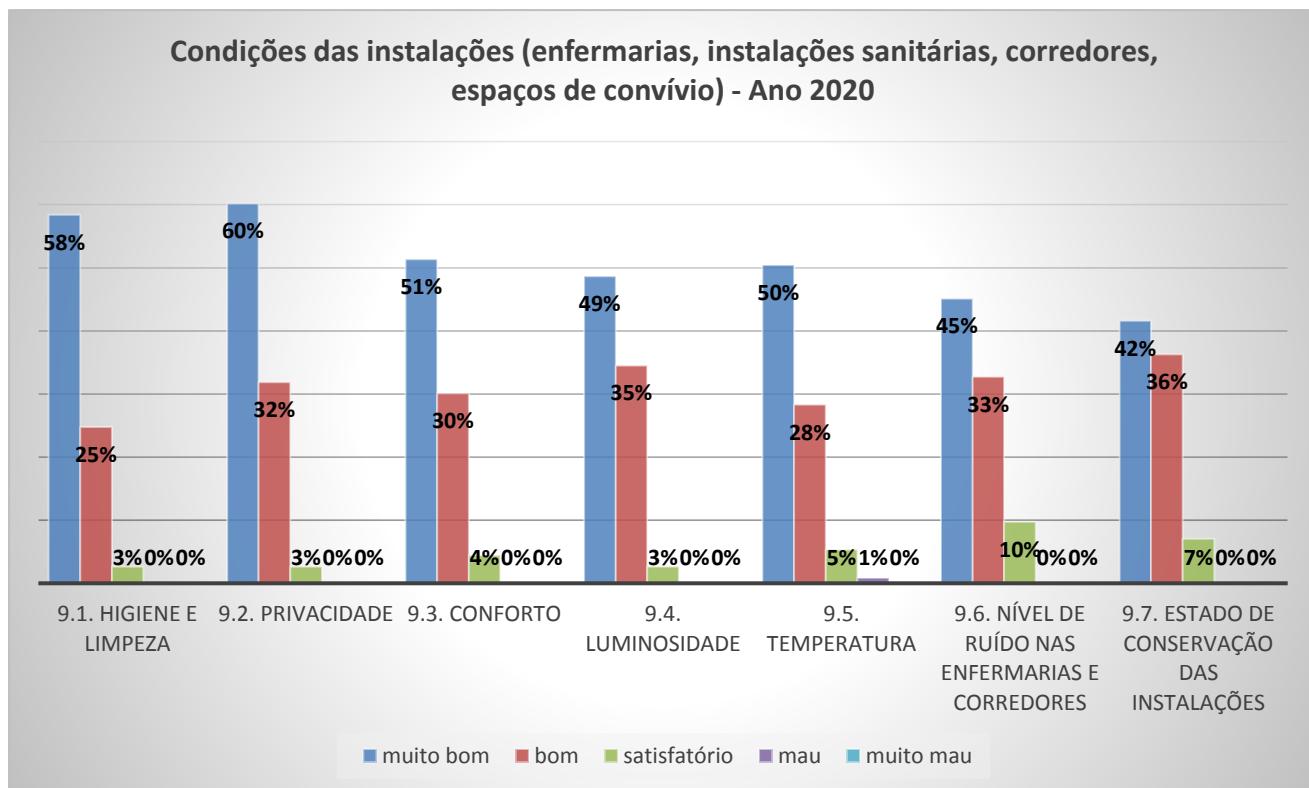
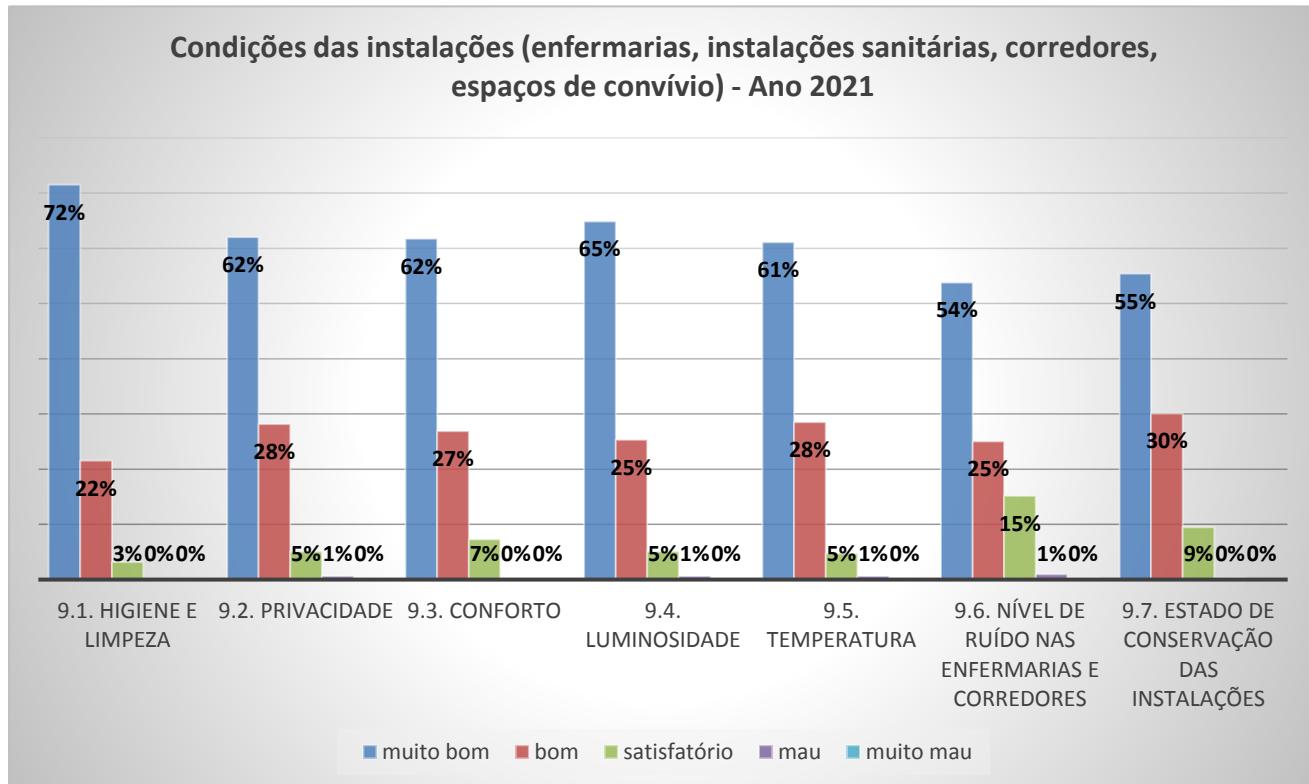
## Visitas



## Roupas



## Instalações





### Mensagens de apreço/elogio:

- “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, amáveis e prestáveis.”
- “Gostava de agradecer pessoalmente a todos os médicos e enfermeiros, auxiliares. Fica a minha eterna gratidão”
- “Cidadão português que habita no estrangeiro. Fiquei contentíssimo com os nossos serviços hospitalares, que nem sempre são vistos assim pelos nossos portugueses que residem no estrangeiro. Ideia muito falsa de todos eles, por mim, Bravo! Serviço muito bom e excepcional.”
- “Continuação da boa prestação dos serviços executados. Continuam a ter um serviço de excelência.”
- “Agradeço a todos daqui deste hospital e do S. Francisco pela atenção e carinho.”
- “Hospital onde se recebe o carinho dos profissionais.”
- “Face à minha experiência recente em outra Instituição hospitalar, esta instituição hospitalar supera todas as minhas expectativas.”
- Todos os profissionais são “super” espetaculares não posso deixar ninguém para trás. Bem-haja.”

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

