



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

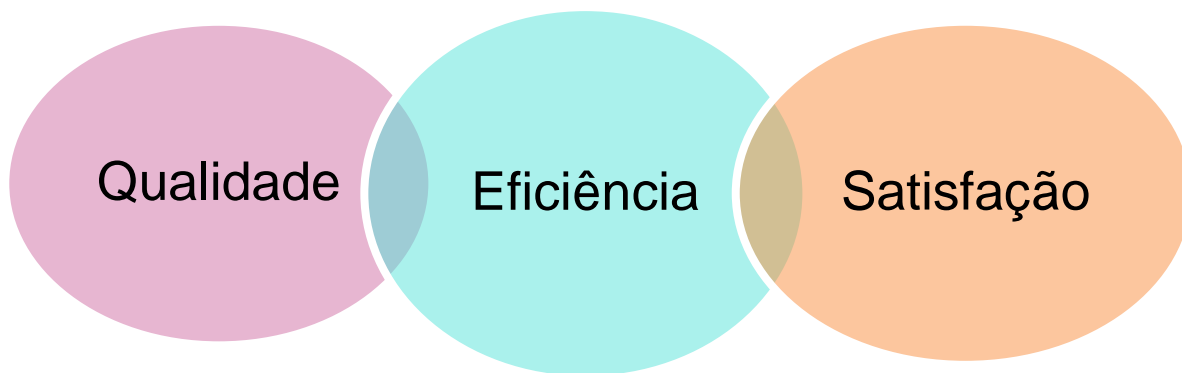
Relatório—Ano de 2018
Questionários de Satisfação
Internamento – Serviço de Cardiologia Pediátrica HSC

Gabinete de Comunicação e Imagem - HSC
08-01-2019



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. 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 PEDIÁTRICA – INTERNAMENTO HSC

O Serviço de Cardiologia Pediátrica do Hospital de Santa Cruz encontra-se dividido em quatro sectores principais:

Enfermaria, Unidade de Cuidados Intensivos (UCI), Consulta Externa (que inclui o Laboratório de Ecocardiografia) e Unidade de Hemodinâmica, partilhando espaços com o Serviço de Cardiologia nas provas de esforço, eletrocardiogramas, tilt tests, ecocardiogramas transesofágicos e hemodinâmica.

A enfermaria está localizada no piso 4 do hospital e tem capacidade para oito camas distribuídas por quatro quartos, podendo dois quartos funcionar como isolamento. Um dos quartos está reservado para o internamento de adolescentes e adultos sempre que necessário.

A UCI Pediátrica, com a lotação de três camas, localiza-se no piso 1 do hospital e está integrada na Unidade da Cirurgia Cardiorádica, embora seja um espaço físico independente. Consiste numa sala moderna, ampla, funcional, com luz natural e completamente equipada. Dispõe de possibilidade de internamento de um doente adicional num quarto de isolamento.

O espaço reservado à Consulta Externa, ao Laboratório de Ecocardiografia Pediátrica e ao Laboratório de Ecocardiografia Fetal está localizado no piso -1 do hospital, englobando 3 gabinetes médicos. O Serviço de Cardiologia Pediátrica dispõe de 3 ecocardiógrafos com funcionalidades de estudo Doppler pulsado, contínuo e codificado em cor, tendo 2 deles a possibilidade de strain. O hospital de dia funciona no piso da consulta. O local reservado à realização de ETE, com 2 salas, é partilhado com o Serviço de Cardiologia.

A hemodinâmica está localizada no piso 1 do hospital, próximo da UCI e do Bloco Operatório. O Serviço de Cardiologia Pediátrica utiliza habitualmente uma das 3 salas existentes, devidamente equipada com material para a realização de procedimentos percutâneos em todas as idades, e incluindo um ventilador pediátrico. A sala dedicada aos estudos e intervenção em Arritmologia está também preparada para intervenção em idade pediátrica.

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.

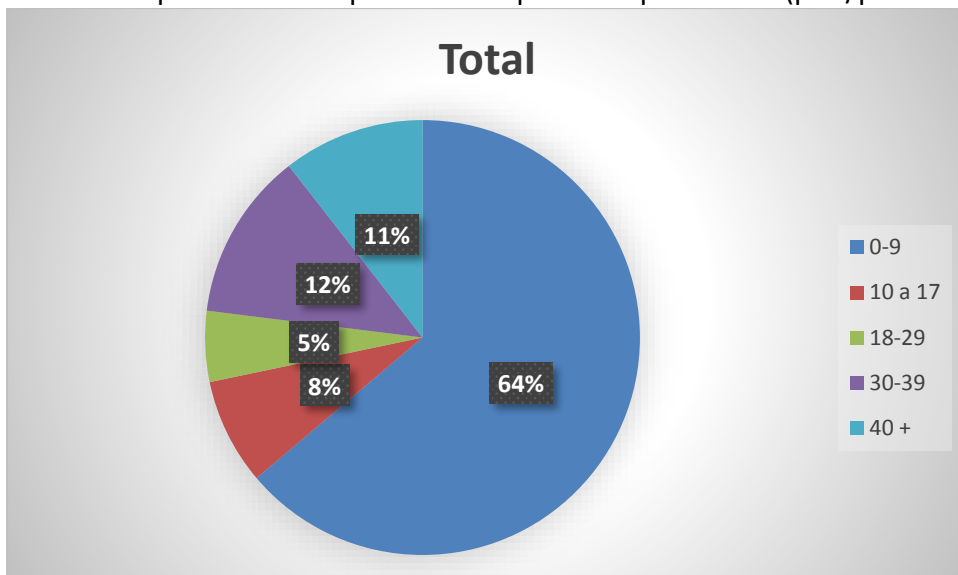
A amostra é variável.

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

No caso do Serviço de Cardiologia Pediátrica, os questionários são entregues aos pais das crianças internadas, quando menores de 18 anos.

População Alvo – Internamento Cardiologia 2018		
Serviço	População Alvo	Amostra
Cardiologia Pediátrica - Internamento	412	164

Da população alvo (total de doentes saídos directos – fonte: Sonho) inquiriram-se 164 indivíduos: 72% dos inquiridos foram preenchidos por acompanhantes (pais/pessoa significativa).





	1º Semestre 2018	2º Semestre 2018	Total Ano
Total internados – saídos directos	206	206	412
Total inquiridos	102	62	164
% de inquiridos/total internados	50%	30%	40%

Resumo:

Em 2018, a percentagem de adesão ao preenchimento dos questionários foi de 40% num total de 412 doentes saídos (directos).

No período em análise 98% dos inquiridos classificam o serviço de internamento da cardiologia pediátrica do HSC como sendo Muito Bom/Bom.

O ponto forte continua a ser a prestação de cuidados quer do ponto de vista técnico/profissional como humano de todas a equipa do serviço.

Pontos de Melhoria:

De salientar algum descontentamento referente à privacidade no atendimento prestado pelos médicos e assistentes operacionais, situação que também é referida no campo das sugestões do primeiro semestre de 2018: “...privacidade quanto à informação clínica do paciente.”

Existe registo de um ligeiro descontentamento no atendimento prestado pelas Assistentes Operacionais que se verifica tanto nos gráficos acima como no campo das sugestões em que se sugere: “Investir mais nas formações das auxiliares, a fragilidade dos pais deverá ter pessoas amáveis que colaboram”.

O campo da alimentação continua a ser um dos itens que mais provoca descontentamento verificando-se uma descida acentuada da satisfação dos utentes em praticamente todos os campos de avaliação do primeiro para o segundo semestre.

Verifica-se algum descontentamento na área das Instalações com maior incidência na Privacidade, Conforto, Ruído e por último a Higiene e Limpeza.

Descontentamento registado, também, no campo das sugestões:

- “Remodelar o espaço da enfermaria pediátrica, necessitam de mais espaço.”
- “Melhorar as camas para os pais. Ter uma casa de banho só para os pais com fecho na porta.”
- “Regulador de intensidade da Luz do quarto.”

- “Aumentar o espaço para melhoria de funcionamento hospitalar e também para melhorar o serviço prestado”.
- “Limpar mais vezes as casas de banho, porque há pessoas a usá-las e a das crianças a mesma coisa.”
- “Sugiro que as auxiliares de limpeza sejam mais presentes e limpem as loiças do WC pelo menos das crianças com mais frequência, não é só lavar o chão.”
- “Limpar mais vezes a cada de banho.”
- “Não há condições para os pais no internamento.”
- “Melhoria nas instalações e aumentar o espaço por forma a existir mais privacidade e separação entre as famílias.”
- “A ala de Cardiologia Pediátrica, a meu ver, deveria ser maior, visto que infelizmente, existem cada vez mais crianças que necessitam de ser internadas, e não deveria juntar recém-nascidos com crianças.”

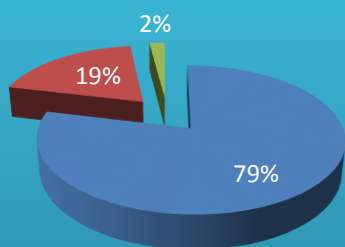
OPINIÃO GERAL SOBRE O SERVIÇO DE CARDIOLOGIA PEDIÁTRICA

COMO CLASSIFICA O SERVIÇO DE CARDIOLOGIA PEDIÁTRICA

98% dos inquiridos em 2018 classificam o serviço de internamento da cardiologia pediátrica do HSC como sendo **Muito Bom/Bom**.

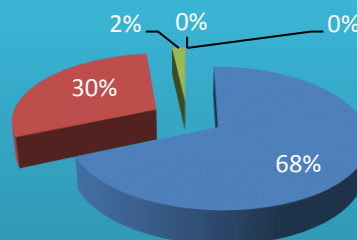
Como classifica o serviço que lhe foi prestado? 1º Semestre de 2018

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

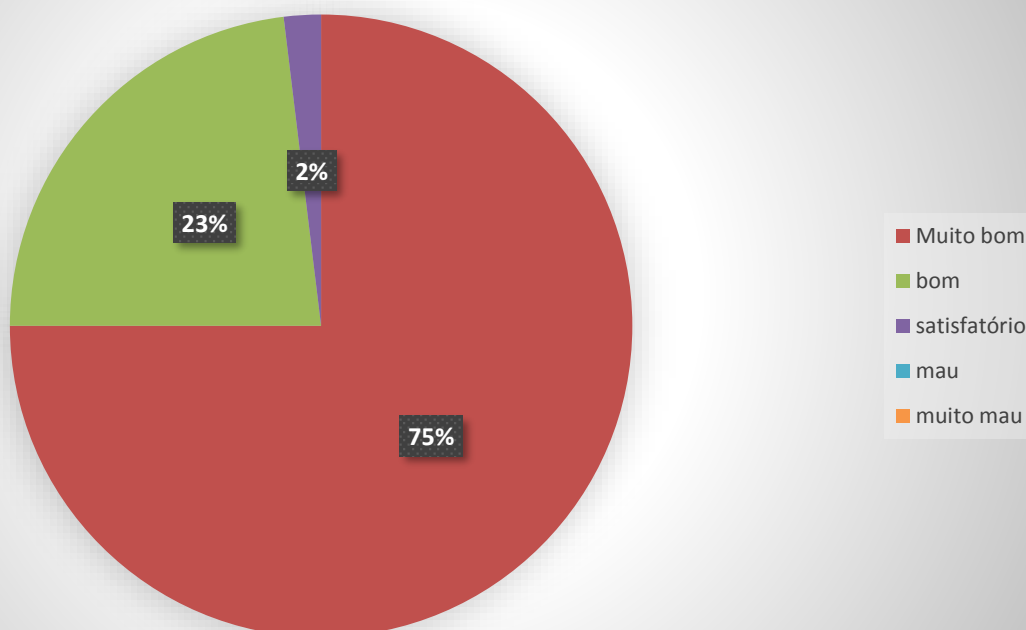


Como classifica o serviço que lhe foi prestado? - 2º semestre 2018

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



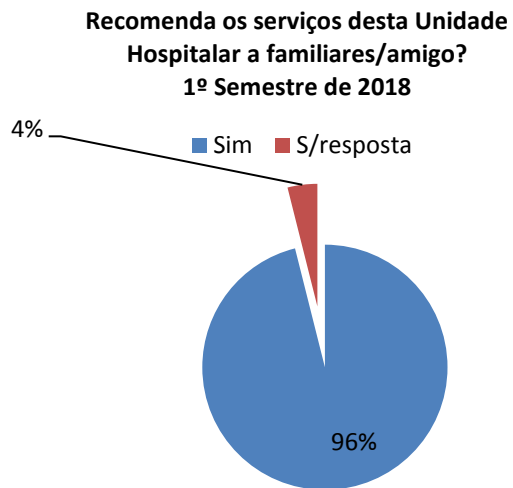
Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado? 2018



Recomendaria os serviços desta Unidade Hospitalar?

No primeiro semestre, dos 211 inquiridos 96% responde afirmativamente à questão.

No segundo semestre 100% dos inquiridos referiram recomendar os serviços desta Unidade Hospitalar.



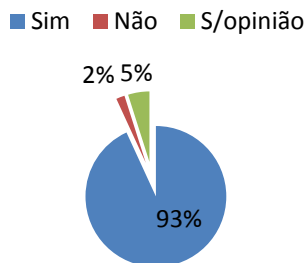
Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?

Todas as informações relativas ao doente, desde a sua situação clínica, diagnóstico, prognóstico e dados pessoais são confidenciais.

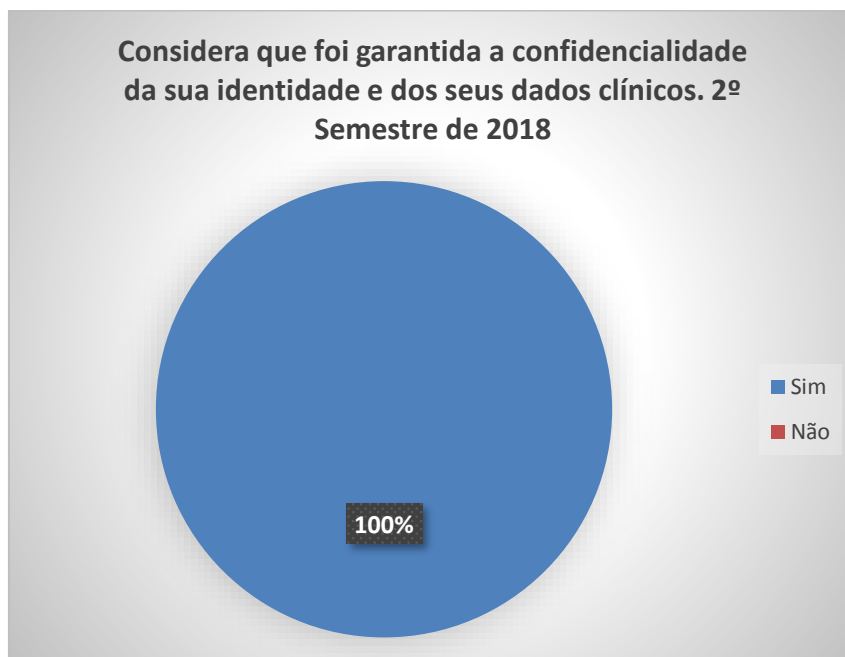
Este direito obriga ao segredo profissional de todos os funcionários que desenvolvem a sua actividade no hospital, sendo que tanto a estrutura como os registos hospitalares devem ser pensados e mantidos em condições que asseverem a confidencialidade/privacidade do doente.

93% dos inquiridos, entre pais, acompanhantes e doentes responderam que era garantida a confidencialidade da identidade e dos dados clínicos de cada um.

Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos? 1º Semestre de 2018



Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos. 2º Semestre de 2018



Check List de Sugestões - Cardiologia Pediátrica 2018

Assunto - Sugestões remetidas	1º Sem	2º Sem
Higienização dos Espaços		
Limpar com mais frequência os WCS	1	3
Total	1	3
Alimentação		
A confecção dos alimentos deveria ser mais cuidada.	4	0
Apresentação dos pratos podia ser mais elaborada	1	0
"Melhores refeições (qualidade) no refeitório."	2	0
Total	7	0
Instalações		
A casa de banho deveria fechar para termos mais privacidade		0
"Melhorar as condições de conforto para os acompanhantes.	4	2
WIFI na enfermaria	6	0
Melhorar a rede Wifi nos quartos		1
"salinha à parte para fazer pensos, retirar fios etc., porque as crianças ficam traumatizadas e não querem regressar às suas camas..."		0
"privacidade quanto à informação clinica da paciente..."	2	0
Espaço reservado a adolescentes	1	0
"Os adultos quando sujeitos a intervenção deveriam efectuar o pós - operatório num serviço diferente do das crianças /bebés".	1	0
"Melhorias nas instalações do serviço da Pediatria, mais espaço.	7	5
Ruído na enfermaria	1	1
Mais controlo na hora da visita	1	
"Canais de desenhos animados disponíveis nas televisões dos quartos."	1	0
O serviço de pediatria deveria ter iluminação regulável."		1
"Existir mais quartos, não ter roupeiros de outros quartos sem pertencer a eles, cada quarto ter a sua casa de banho, obrigada."		0
"O uso de telemóvel/atendimento chamadas deveria ter um horário específico/ou sem som."		0
"Na UCI (Pediatria) a cama junto à janela devia ter melhor protecção solar."		0
Instalar uma mola na porta de entrada para evitar o barulho que se faz quando entram e saem	2	
"Considerar a hipótese de arranjar o estore do quarto, de manhã a luminosidade é muita..."		0
Total	26	10
RH - Apresentação - Identificação e fardamento		
RH- Formação		
Investir mais na formação para auxiliares, deverão ser mais amáveis		1
Total		1

AVALIAÇÃO POR PROFISSIONAIS

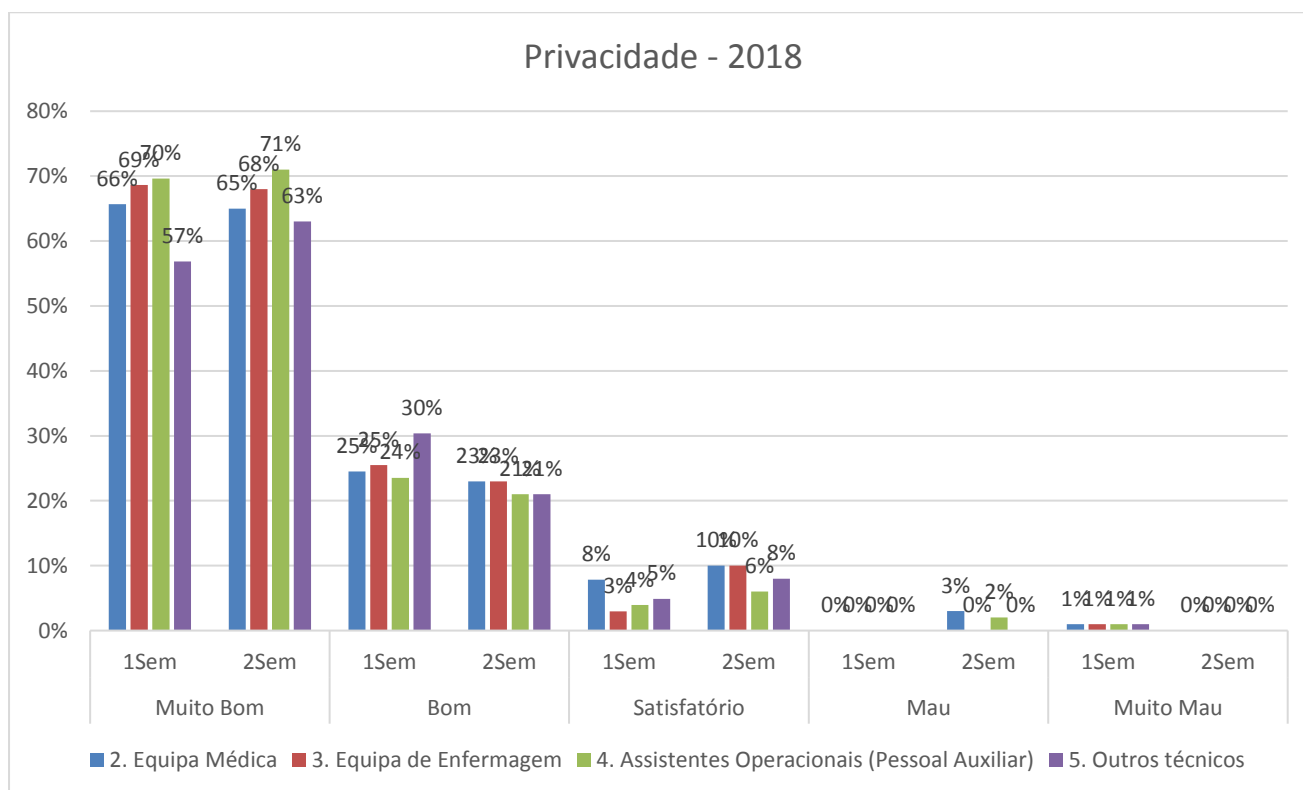
1.1 PROFISSIONAIS

PARÂMETROS EM COMUM

Analisaram-se três parâmetros em comum: Privacidade no atendimento; Apresentação (identificação e fardamento) e Amabilidade no atendimento, conforme gráficos abaixo.

Privacidade

	Muito Bom		Bom		Satisfatório		Mau		Muito Mau	
	1Sem	2Sem	1Sem	2Sem	1Sem	2Sem	1Sem	2Sem	1Sem	2Sem
2. Equipe Médica	66%	65%	25%	23%	8%	10%	0%	3%	1%	0%
3. Equipe de Enfermagem	69%	68%	25%	23%	3%	10%	0%	0%	1%	0%
4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)	70%	71%	24%	21%	4%	6%	0%	2%	1%	0%
5. Outros técnicos	57%	63%	30%	21%	5%	8%	0%	0%	1%	0%

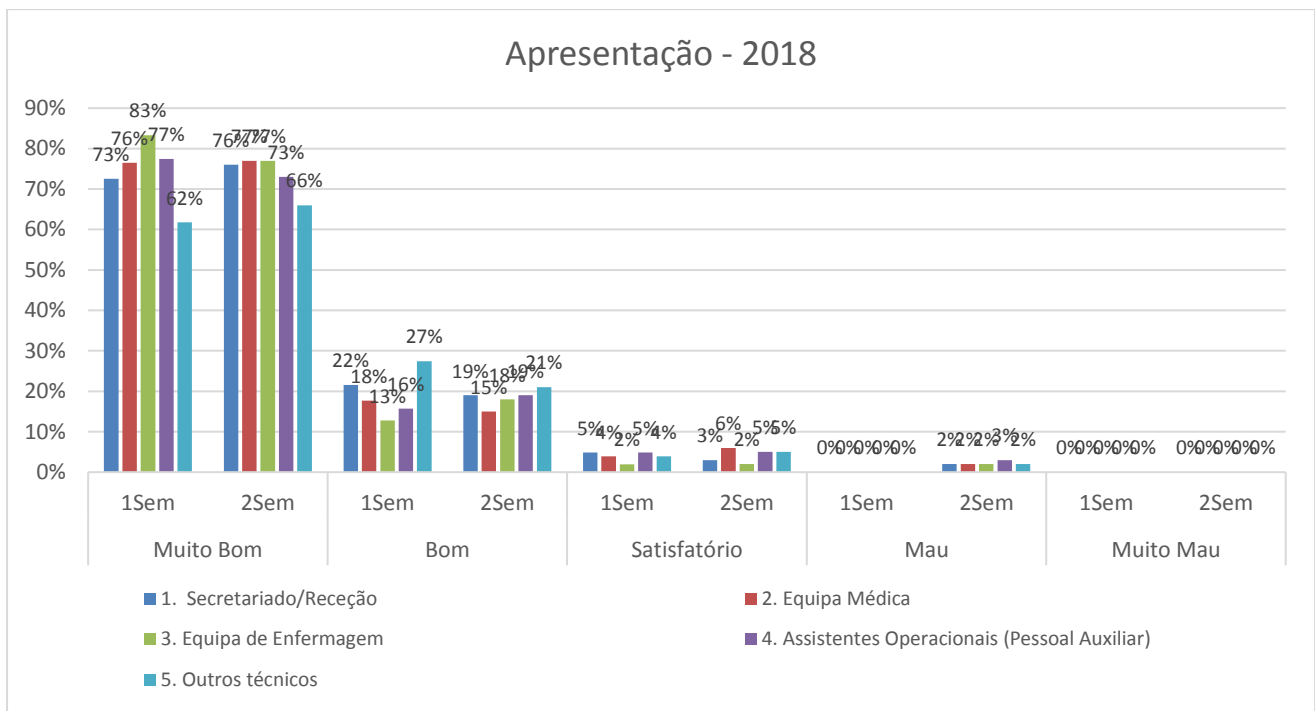


De salientar algum descontentamento referente à privacidade no atendimento prestado pelos médicos e assistentes operacionais, situação que também é referida no campo das sugestões do primeiro semestre de 2018: "...privacidade quanto à informação clínica do paciente."

A enfermaria não tem atualmente um espaço próprio para atendimento aos pais, ou seja, uma sala que permita transmitir informação clínica das crianças aos pais.

Apresentação

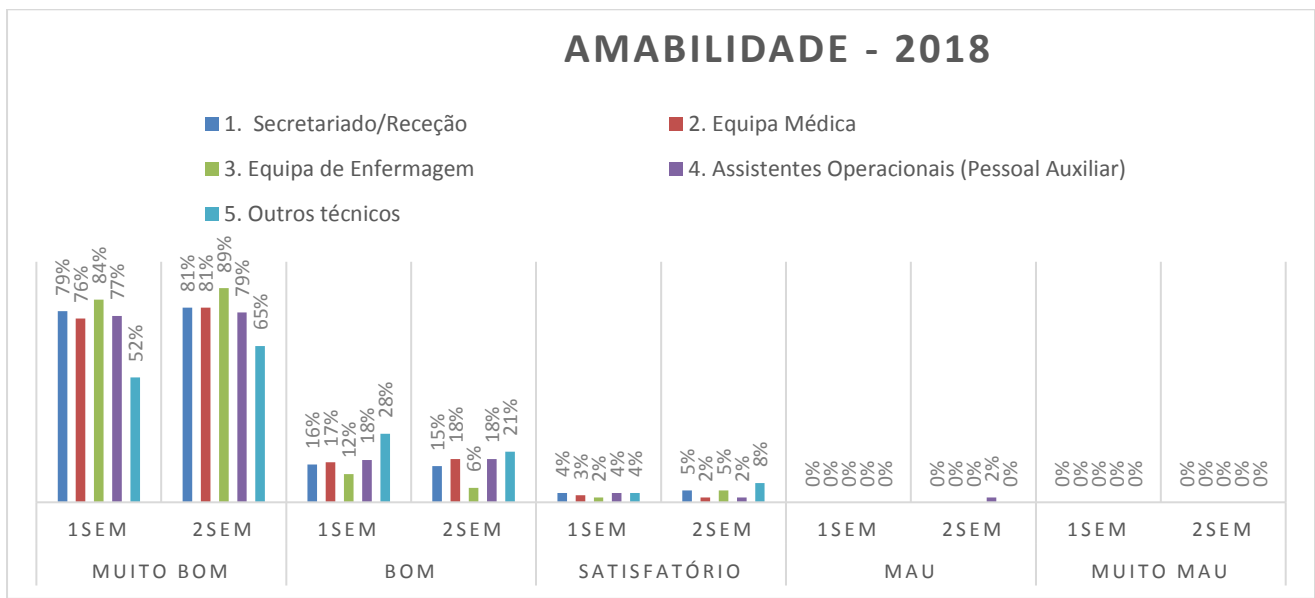
	Muito Bom		Bom		Satisfatório		Mau		Muito Mau	
	1Sem	2Sem	1Sem	2Sem	1Sem	2Sem	1Sem	2Sem	1Sem	2Sem
1. Secretariado/Receção	73%	76%	22%	19%	5%	3%	0%	2%	0%	0%
2. Equipa Médica	76%	77%	18%	15%	4%	6%	0%	2%	0%	0%
3. Equipa de Enfermagem	83%	77%	13%	18%	2%	2%	0%	2%	0%	0%
4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)	77%	73%	16%	19%	5%	5%	0%	3%	0%	0%
5. Outros técnicos	62%	66%	27%	21%	4%	5%	0%	2%	0%	0%



A avaliação da Apresentação refere-se à farda e identificação dos funcionários. Verifica-se neste campo um ligeiro descontentamento do primeiro para o segundo semestre que se evidencia em especial no grau de classificação “Mau”.

Amabilidade

	Muito Bom		Bom		Satisfatório		Mau		Muito Mau	
	1Sem	2Sem	1Sem	2Sem	1Sem	2Sem	1Sem	2Sem	1Sem	2Sem
1. Secretariado/Receção	79%	81%	16%	15%	4%	5%	0%	0%	0%	0%
2. Equipa Médica	76%	81%	17%	18%	3%	2%	0%	0%	0%	0%
3. Equipa de Enfermagem	84%	89%	12%	6%	2%	5%	0%	0%	0%	0%
4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)	77%	79%	18%	18%	4%	2%	0%	2%	0%	0%
5. Outros técnicos	52%	65%	28%	21%	4%	8%	0%	0%	0%	0%



Existe registo de um ligeiro descontentamento no atendimento prestado pelas Assistentes Operacionais que se verifica tanto nos gráficos acima como no campo das sugestões em que se sugere: “Investir mais nas formações das auxiliares, a fragilidade dos pais deverá ter pessoas amáveis que colaboram”.

1.1.1 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	79%	81%	16%	15%	4%	5%	0%	0%	0%	0%
1.2. Clareza das informações prestadas	72%	81%	19%	15%	8%	5%	0%	0%	0%	0%
1.3. Apresentação (identificação e fardamento)	73%	76%	22%	19%	5%	3%	0%	2%	0%	0%

1.1.2 Equipe Médica

2. Equipe 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	75%	81%	19%	15%	5%	5%	0%	0%	0%	0%
2.2. Informação sobre o seu estado de saúde	78%	81%	17%	16%	4%	3%	0%	0%	0%	0%
2.3. Atenção e disponibilidade	80%	81%	14%	11%	5%	8%	0%	0%	0%	0%
2.4. Amabilidade	76%	81%	17%	18%	3%	2%	0%	0%	0%	0%
2.5. Privacidade no atendimento	66%	65%	25%	23%	8%	10%	0%	3%	1%	0%
2.6. Apresentação (identificação e fardamento)	76%	77%	18%	15%	4%	6%	0%	2%	0%	0%
2.7. Informação sobre os cuidados pós-alta	75%	76%	17%	18%	6%	6%	0%	0%	0%	0%
2.8. Rapidez do processo de alta	61%	63%	31%	26%	7%	8%	0%	2%	0%	0%

1.1.3 Equipe de Enfermagem

3. Equipe 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	85%	89%	11%	8%	3%	3%	0%	0%	0%	0%
3.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem recebidos	75%	89%	12%	8%	2%	3%	0%	0%	0%	0%
3.3. Rapidez de resposta	77%	81%	18%	13%	4%	5%	0%	0%	0%	0%
3.4. Amabilidade	84%	89%	12%	6%	2%	5%	0%	0%	0%	0%
3.5. Privacidade no atendimento	69%	68%	25%	23%	3%	10%	0%	0%	1%	0%
3.6. Apresentação (identificação e fardamento)	83%	77%	13%	18%	2%	2%	0%	2%	0%	0%
3.7. Informação sobre os cuidados pós-alta	80%	85%	14%	10%	3%	3%	0%	0%	0%	0%
3.8. Rapidez do processo de alta	73%	69%	20%	18%	5%	8%	1%	0%	0%	0%

1.1.4 Equipe 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	77%	79%	18%	18%	4%	2%	0%	2%	0%	0%
4.2. Rapidez de resposta	77%	74%	17%	21%	4%	3%	0%	2%	0%	0%
4.3. Atenção e Disponibilidade	78%	79%	16%	16%	4%	2%	0%	2%	0%	0%
4.4. Privacidade no atendimento	70%	71%	24%	21%	4%	6%	0%	2%	1%	0%
4.5. Apresentação (identificação e fardamento)	77%	73%	16%	19%	5%	5%	0%	3%	0%	0%

1.1.5 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	57%	61%	32%	26%	5%	5%	0%	2%	0%	0%
5.2. Amabilidade	52%	65%	28%	21%	4%	8%	0%	0%	0%	0%
5.3. Atenção e disponibilidade	62%	66%	28%	21%	3%	6%	0%	0%	0%	0%
5.4. Privacidade no atendimento	57%	63%	30%	21%	5%	8%	0%	0%	1%	0%
5.5. Apresentação (identificação e fardamento)	62%	66%	27%	21%	4%	5%	0%	2%	0%	0%

AValiação

INFRA-ESTRUTURAS

1.2 Alimentação

6. Alimentação	muito bom		bom		satisfatório		mau		muito mau	
	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem
6.1. Horário das refeições	41%	29%	36%	50%	15%	16%	2%	3%	0%	0%
6.2. Variedade da ementa	36%	19%	26%	45%	22%	19%	7%	6%	2%	2%
6.3. Confeção	32%	16%	27%	47%	25%	27%	8%	5%	2%	2%
6.4. Apresentação	33%	24%	28%	44%	25%	24%	4%	3%	3%	2%
6.5. Temperatura	31%	21%	35%	48%	20%	21%	5%	6%	2%	0%
6.6. Quantidade	33%	32%	41%	35%	18%	19%	0%	5%	1%	2%
6.7. Apoio nas refeições	37%	23%	27%	48%	24%	21%	0%	2%	2%	2%

O campo da alimentação continua a ser um dos itens que mais provoca descontentamento verificando-se uma descida acentuada da satisfação dos utentes em praticamente todos os campos de avaliação do primeiro para o segundo semestre.

1.3 Visitas

7. Visitas	muito bom		bom		satisfatório		mau		muito mau	
	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem
7.1. Horário	40%	34%	35%	42%	14%	8%	0%	3%	1%	0%
7.2. Nº de visitas	36%	29%	35%	40%	11%	15%	6%	3%	1%	0%
7.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa	51%	40%	32%	40%	6%	6%	2%	0%	0%	0%

1.4 Roupas

8. Roupa	muito bom		bom		satisfatório		mau		muito mau	
	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem
8.1. Frequência da substituição	75%	69%	21%	21%	1%	6%	0%	0%	0%	0%
8.2. Limpeza	74%	68%	21%	19%	2%	10%	0%	0%	0%	0%

1.5 Instalações

9. Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio)	muito bom		bom		satisfatório		mau		muito mau	
	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem
9.1. Higiene e Limpeza	60%	65%	30%	19%	7%	13%	0%	2%	0%	0%
9.2. Privacidade	42%	37%	19%	23%	27%	26%	6%	6%	3%	3%
9.3. Conforto	39%	31%	24%	27%	30%	31%	5%	6%	0%	3%
9.4. Luminosidade	49%	40%	36%	42%	12%	15%	1%	2%	0%	0%
9.5. Temperatura	49%	44%	38%	37%	11%	15%	0%	3%	0%	0%
9.6. Nível de ruído nas enfermarias e corredores	36%	31%	36%	34%	17%	26%	5%	5%	3%	2%
9.7. Estado de conservação das instalações	36%	26%	40%	35%	19%	31%	1%	6%	1%	0%

Verifica-se algum descontentamento nesta área com maior incidência na Privacidade, Conforto, Ruído e por último a Higiene e Limpeza.

Descontentamento que também se pôde verificar no campo das sugestões:

- “Remodelar o espaço da enfermaria pediátrica, necessitam de mais espaço.”
- “Melhorar as camas para os pais. Ter uma casa de banho só para os pais com fecho na porta.”
- “Regulador de intensidade da Luz do quarto.”
- “Aumentar o espaço para melhoria de funcionamento hospitalar e também para melhorar o serviço prestado”.
- “Limpar mais vezes as casas de banho, porque há pessoas a usá-las e a das crianças a mesma coisa.”
- “Sugiro que as auxiliares de limpeza sejam mais presentes e limpem as loiças do WC pelo menos das crianças com mais frequência, não é só lavar o chão.”
- “Limpar mais vezes a cada de banho.”
- “Não há condições para os pais no internamento.”
- “Melhoria nas instalações e aumentar o espaço por forma a existir mais privacidade e separação entre as famílias.”
- “A ala de Cardiologia Pediátrica, a meu ver, deveria ser maior, visto que infelizmente, existem cada vez mais crianças que necessitam de ser internadas, e não deveria juntar recém-nascidos com crianças.”

Mensagens de apreço/elogio:

1º Semestre

"Fui bem tratada e meu filho, pelos enfermeiros, médicos, auxiliares neste hospital Santa Cruz, mais daquilo que esperava muito obrigado."

"Continuem como estão, aqui nós esquecemos que estamos no Hospital. Sentimo-nos em casa!!! Bom trabalho de toda a equipa."

" O serviço foi excepcional, de um profissionalismo e brio a toda a prova. Foi um privilégio ser atendida por esta equipa."

"Estou sem palavras. obrigado, Deus vos abençoe"

"Sem dúvida que irei recomendar este serviço no Hospital de Santa Cruz , a qualquer pessoa. Obrigado a todos."

"Muito profissional. Muito bom!"

"O serviço é excelente, o que posso dizer é que devem continuar o bom trabalho que tem feito até agora."

"O pessoal da enfermaria e da limpeza e auxiliares foram espectaculares connosco, foi tudo muito bem mas poderiam melhorar mais na parte dos visitantes e nas refeições mas do resto tudo muito bom especialmente os enfermeiros em especial 2 enfermeiras Nélia muito querida e atenciosa com as crianças."

2º Semestre

"O pessoal deste serviço 5 estrelas."

"Simplesmente um agradecimento a toda a equipa Hospitalar, um bem hajam e muito obrigado."

"A nível de recursos humanos têm grandes profissionais".

"Agradeço a colaboração muito prestável de todos os funcionários do hospital."

"o nosso muito obrigada."

" A equipa de cardiologia está de parabéns, era bom a enfermaria da Cardiologia Pediátrica ser maior e ter maior espaço, mais camas, quartos e camas para os acompanhantes."