



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

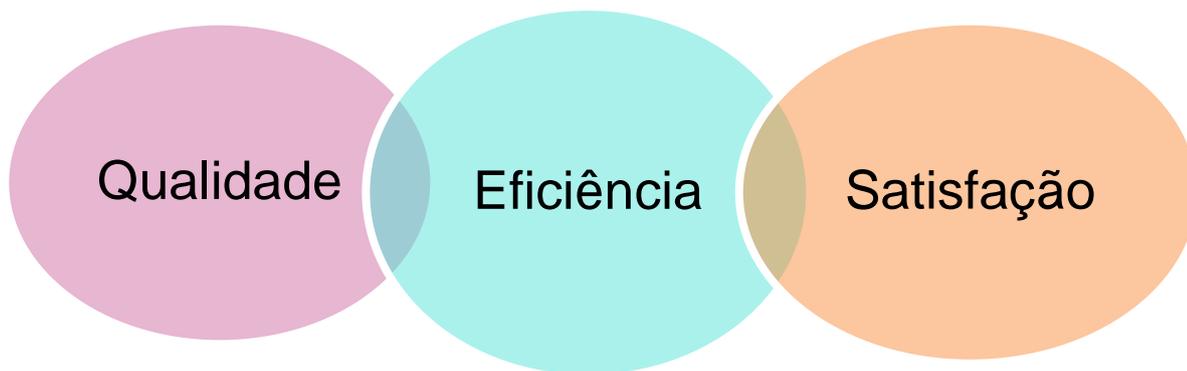
**Relatório—Ano de 2019**  
**Questionários de Satisfação**  
**Internamento – Serviço de Cardiologia Pediátrica HSC**

**Gabinete de Comunicação e Imagem - HSC**  
**21-04-2020**



# 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. 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. 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 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.

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.

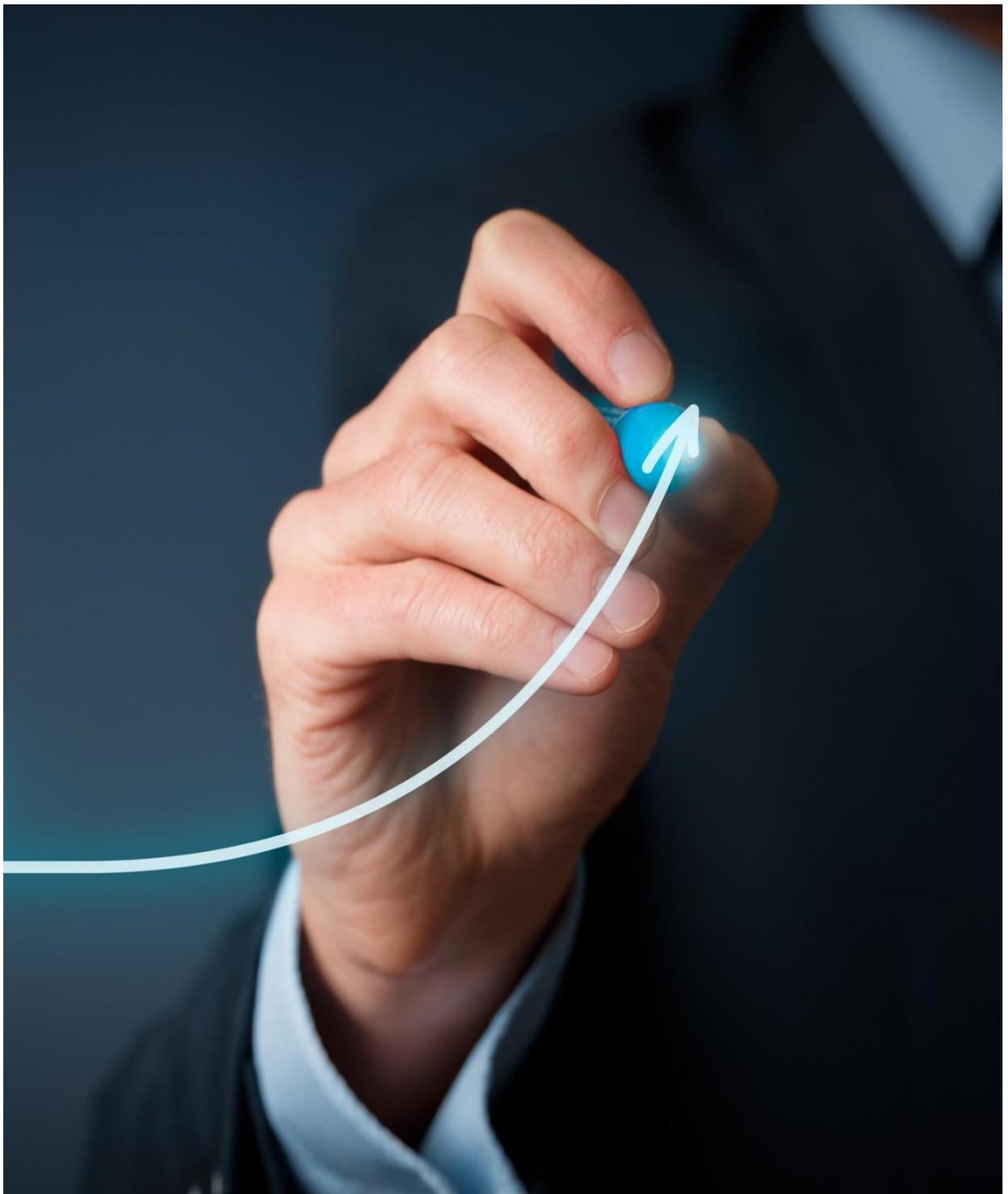
O questionário foca essencialmente perguntas fechadas, com excepção da última que permite que o utente se exprima de forma livre e espontânea.

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

<b>População Alvo – Internamento Cardiologia 2019</b>		
<b>Serviço</b>	<b>População Alvo</b>	<b>Amostra</b>
<b>Cardiologia    Pediátrica    - Internamento</b>	393	137

Da população alvo (total de doentes saídos directos – fonte: Sonho) inquiriram-se 137 indivíduos.

# ANÁLISE GLOBAL



	2018	2019
Total internados – saídos directos	412	392
Total inquiridos	164	137
% de inquiridos/total internados	40%	35%

### Resumo:

Em 2019, a percentagem de adesão ao preenchimento dos questionários foi de 35% num total de 392 doentes saídos (directos).

No período em análise 69% dos inquiridos classificam o serviço de internamento da cardiologia pediátrica do HSC como sendo Muito Bom.

82% dos intervenientes refere recomendar os serviços desta Unidade Hospitalar.

**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:

**Alimentação** - sugerem melhorias nas refeições, qualidade da confeção;

**Instalações** - há ainda algumas referências ao facto de não se conseguir apanhar o WI-FI na enfermaria. O maior número de sugestões refere-se à melhoria do espaço físico do serviço, enfermaria.

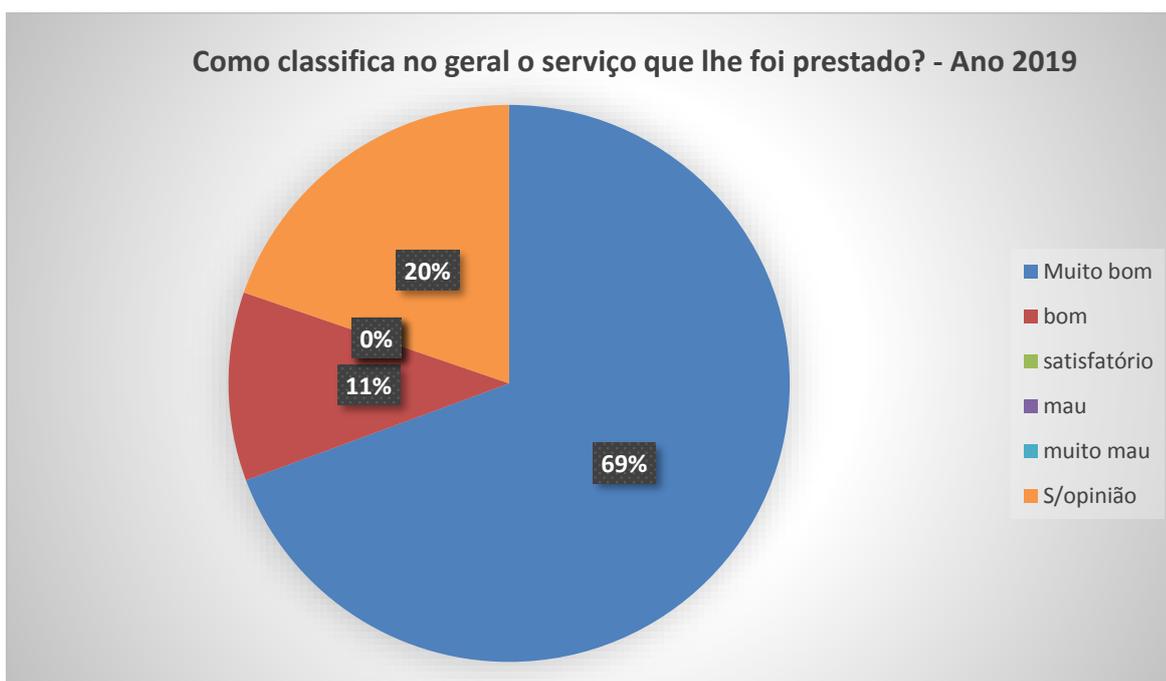
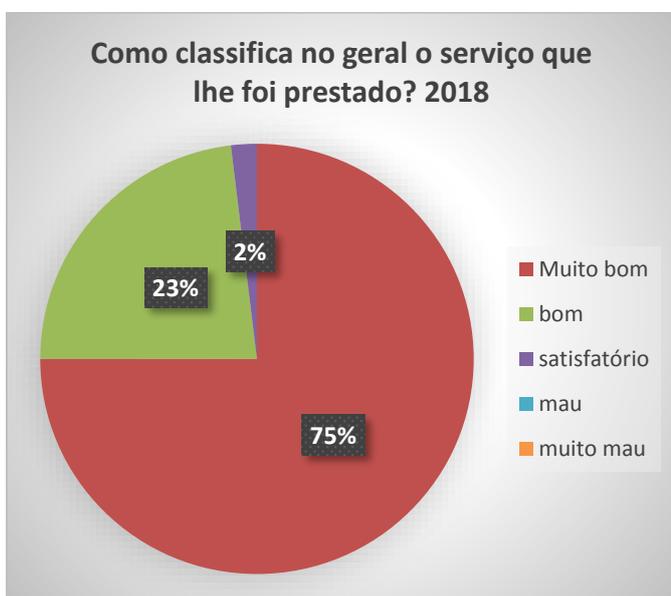
### Recursos Humanos – Formação

Algumas sugestões referindo uma maior amabilidade por parte das Assistentes Operacionais.

# OPINIÃO GERAL SOBRE O SERVIÇO DE CARDIOLOGIA PEDIÁTRICA

## COMO CLASSIFICA O SERVIÇO DE CARDIOLOGIA PEDIÁTRICA

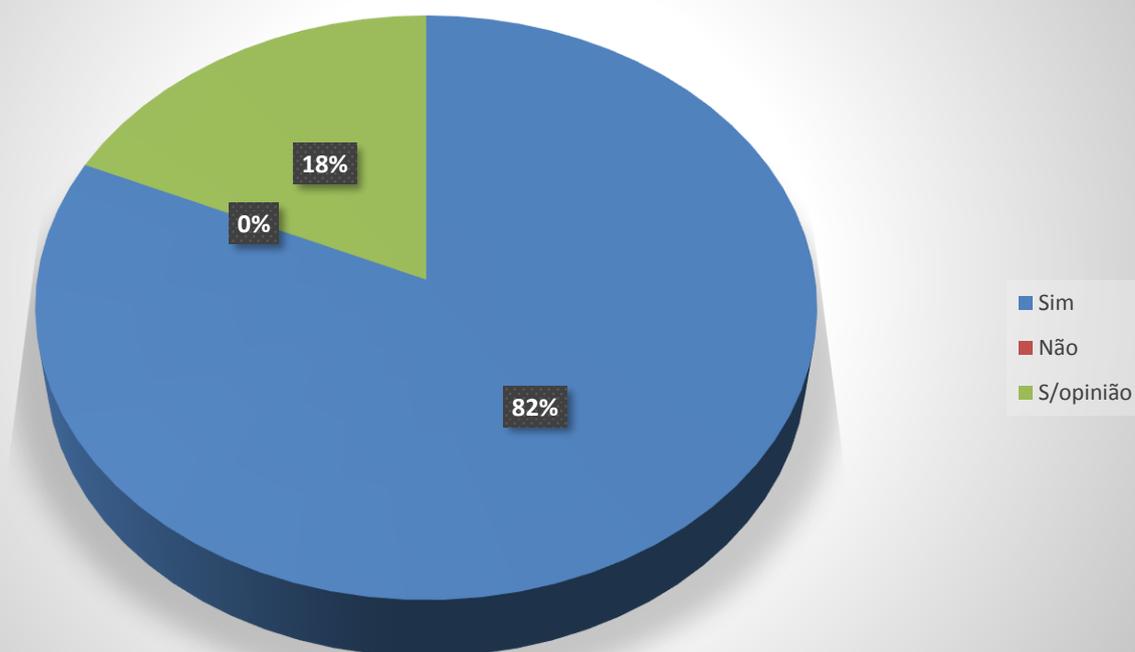
69% dos inquiridos em 2019 classificam o serviço de internamento da cardiologia pediátrica do HSC como sendo **Muito Bom**.



## Recomendaria os serviços desta Unidade Hospitalar?

Do total de inquiridos, 82% referiu recomendar os serviços desta Unidade Hospitalar.

### Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos? - Ano 2019

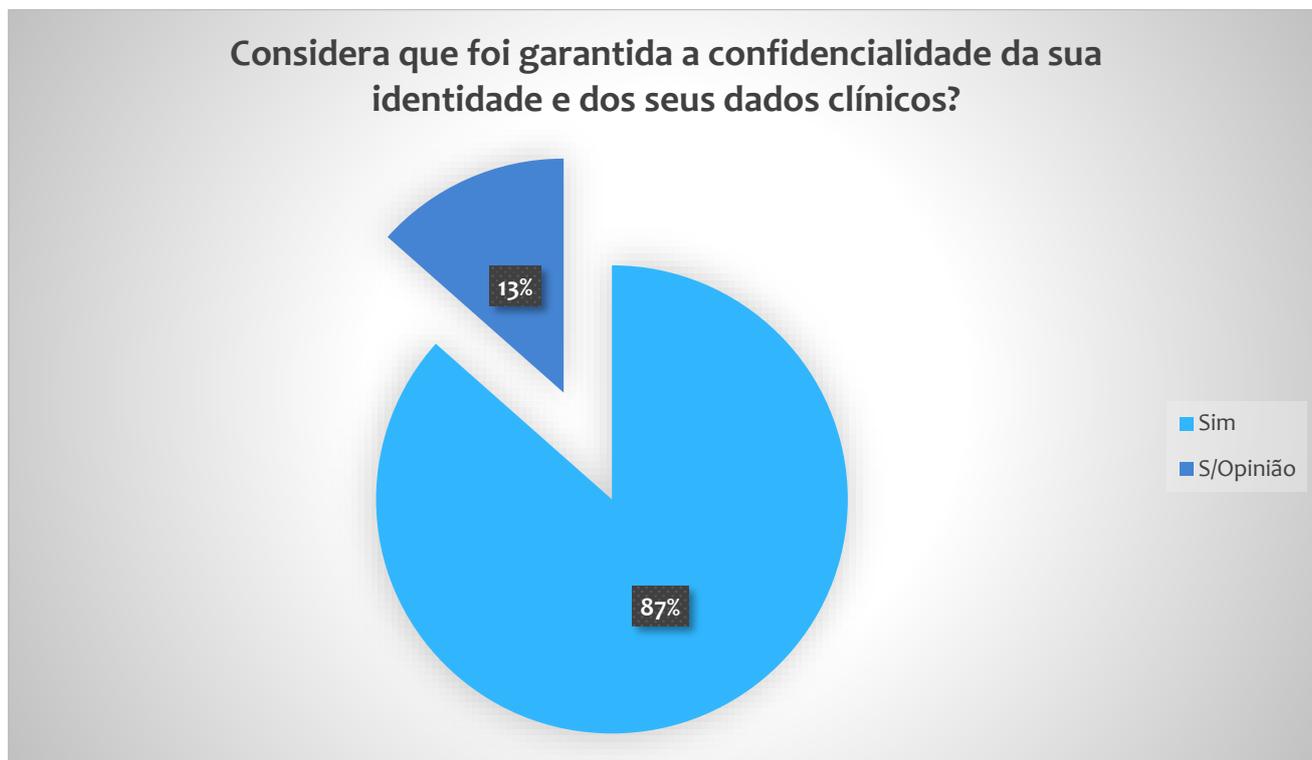


## Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?

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.

87% dos inquiridos, entre pais, acompanhantes e doentes responderam que era garantida a confidencialidade da identidade e dos dados clínicos de cada um.



<b>Assunto - Sugestões remetidas</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Higienização dos Espaços</b>		
Limpar com mais frequência os WCS	4	
<b>Total</b>	<b>4</b>	
<b>Alimentação</b>		
A confecção dos alimentos deveria ser mais cuidada.	4	
Pequeno almoço servido muito tarde		1
Apresentação dos pratos podia ser mais elaborada	1	
"Melhores refeições (qualidade) no refeitório."	2	3
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>4</b>
<b>Instalações</b>		
"Melhorar as condições de conforto para os acompanhantes.	6	
WIFI na enfermaria	6	2
Melhorar a rede Wifi nos quartos	1	1
Melhorar a privacidade	2	1
Espaço reservado a adolescentes	1	
"Os adultos quando sujeitos a intervenção deveriam efectuar o pós - operatório num serviço diferente do das crianças /bebés".	1	
"Melhorias nas instalações do serviço da Pediatria, mais espaço.	12	5
Ruído na enfermaria	2	
Mais controlo na hora da visita	1	
"Canais de desenhos animados disponíveis nas televisões dos quartos."	1	
Mesa de refeições não é adequada a adolescentes		1
O serviço de pediatria deveria ter iluminação regulável."	1	
Instalar uma mola na porta de entrada para evitar o barulho que se faz quando entram e saem	2	
camas com controlo remoto		1
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>11</b>
<b>RH - Apresentação - Identificação e fardamento</b>		
	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>RH- Formação</b>		
Investir mais na formação para auxiliares, deverão ser mais amáveis	1	2
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

# AValiação por Profissionais

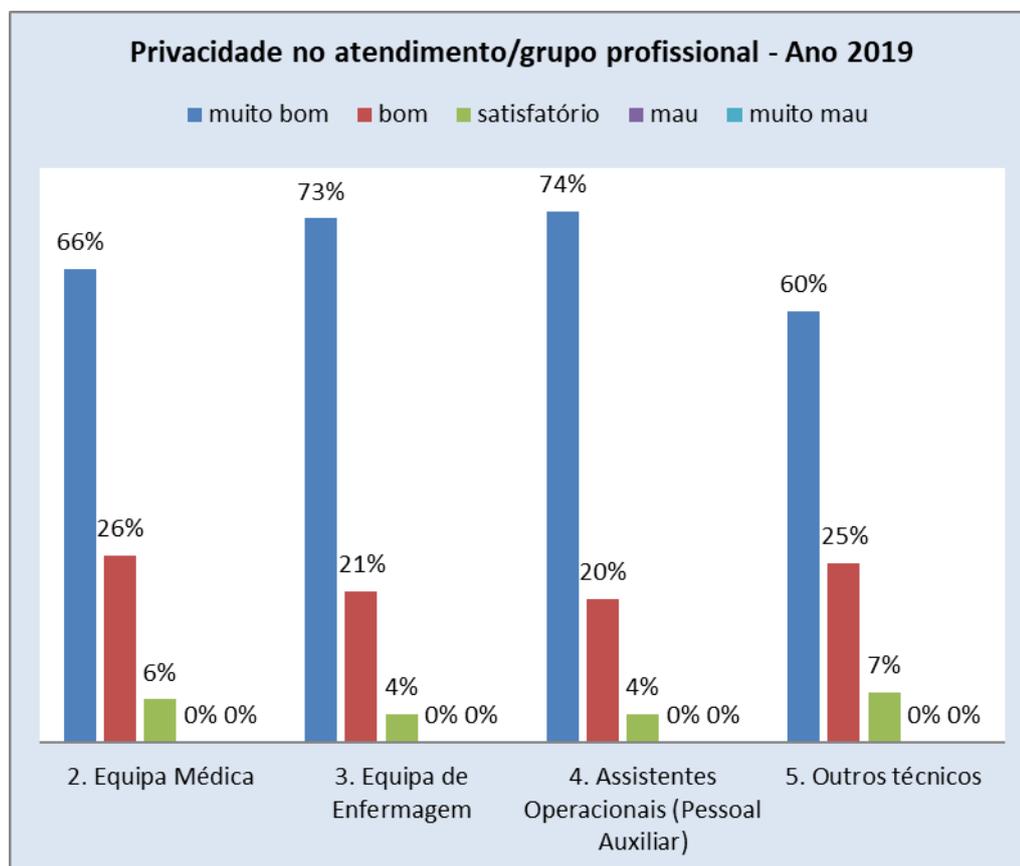
## 1.1 Profissionais

### Parâmetros em comum

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

#### Privacidade

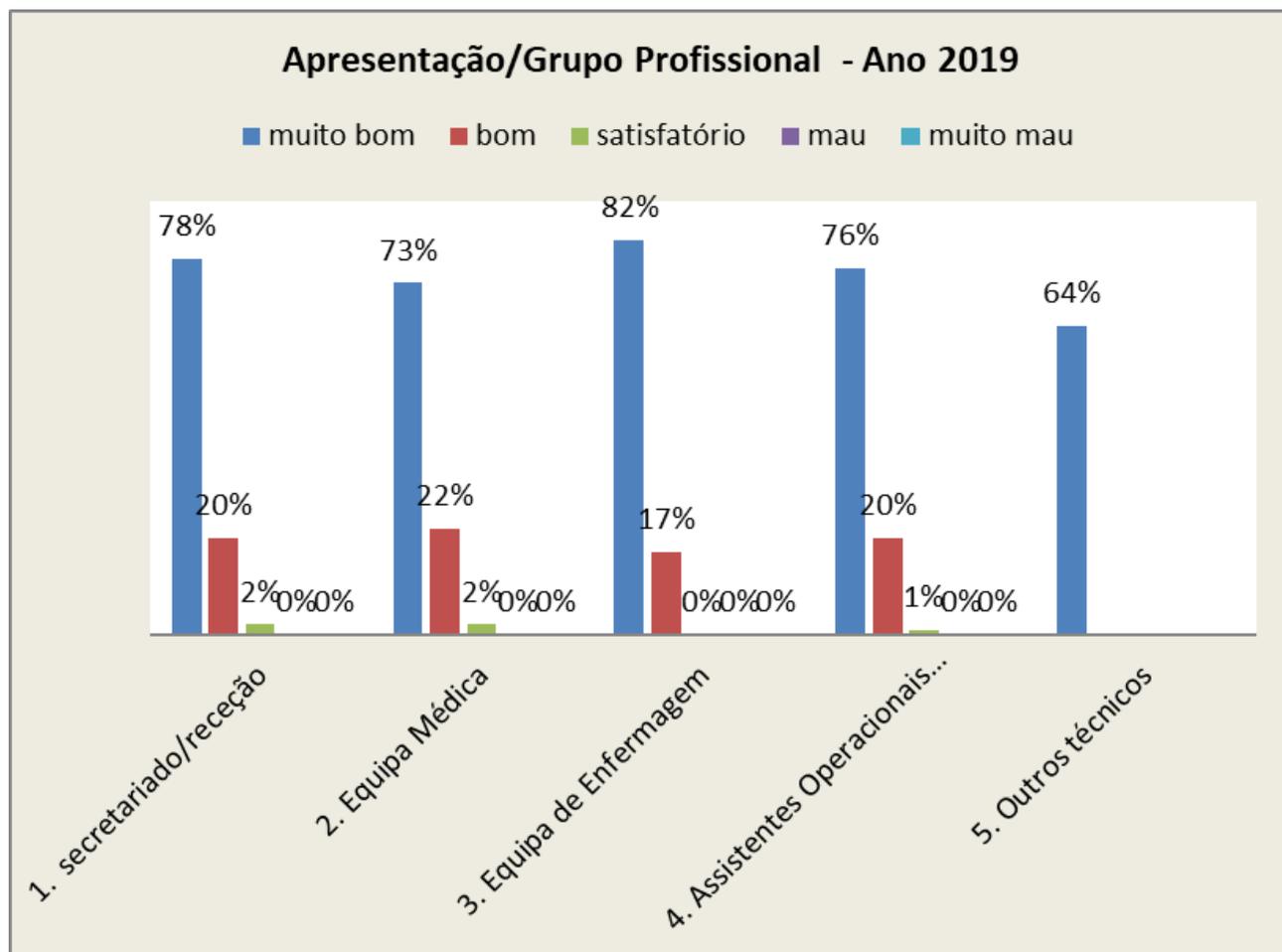
	muito bom	bom	satisfatório	mau	muito mau
2. Equipa Médica	66%	26%	6%	0%	0%
3. Equipa de Enfermagem	73%	21%	4%	0%	0%
4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)	74%	20%	4%	0%	0%
5. Outros técnicos	60%	25%	7%	0%	0%



Contrariamente a 2018 em que foi demonstrado algum descontentamento quanto à privacidade no atendimento prestado pelos médicos e assistentes operacionais, em 2019 e conforme se pode verificar no gráfico acima, a mesma situação não se repete.

## Apresentação

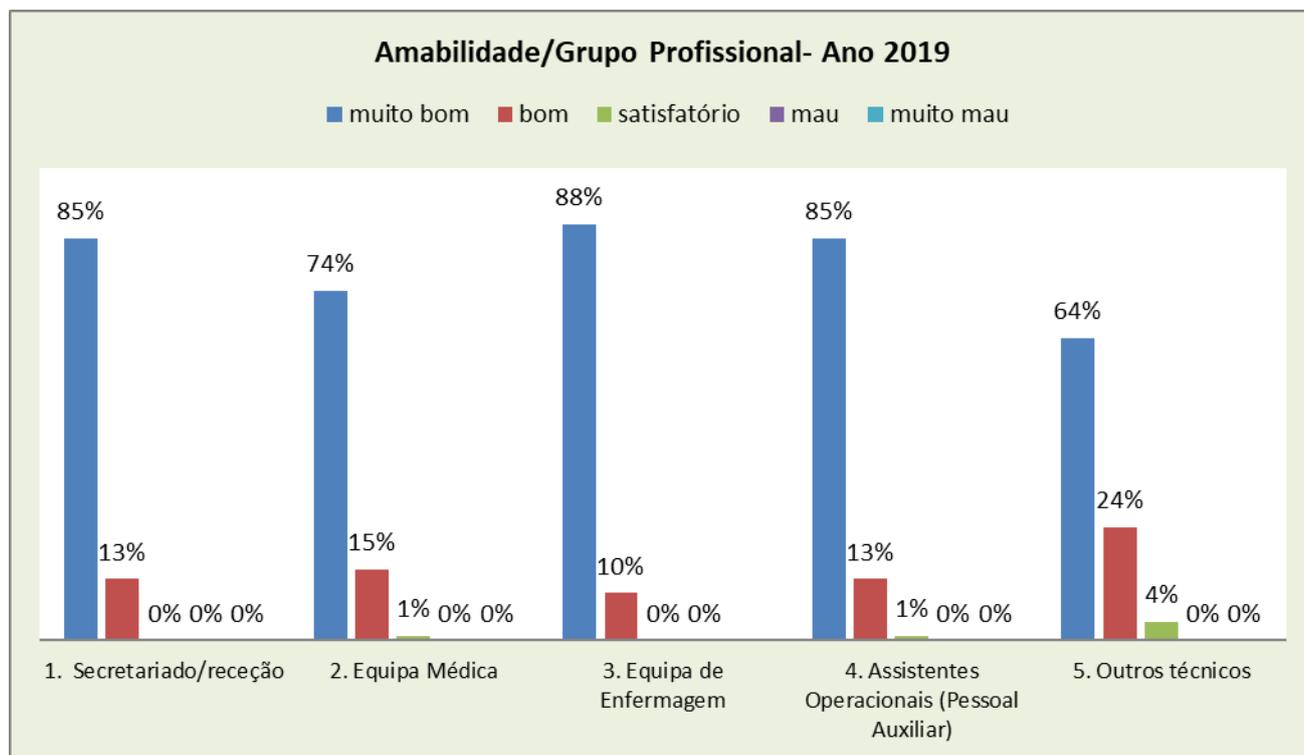
	muito bom	bom	satisfatório	mau	muito mau
1. secretariado/receção	78%	20%	2%	0%	0%
2. Equipa Médica	73%	22%	2%	0%	0%
3. Equipa de Enfermagem	82%	17%	0%	0%	0%
4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)	76%	20%	1%	0%	0%
5. Outros técnicos	64%	24%	4%	0%	0%



A avaliação da Apresentação refere-se à farda e identificação dos funcionários. Em 2019 não houve qualquer registo insatisfatório relativamente a este ponto.

## Amabilidade

	muito bom	bom	satisfatório	mau	muito mau
1. Secretariado/recepção	85%	13%	0%	0%	0%
2. Equipa Médica	74%	15%	1%	0%	0%
3. Equipa de Enfermagem	88%	10%	0%	0%	
4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar)	85%	13%	1%	0%	0%
5. Outros técnicos	64%	24%	4%	0%	0%



Em 2019 registaram-se duas sugestões no que concerne à amabilidade das Assistentes Operacionais, referindo mais formação e mais amabilidade.

## 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	88%	81%	11%	17%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
1.2. Clareza das informações prestadas	87%	79%	11%	19%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
1.3. Apresentação (identificação e fardamento)	78%	79%	20%	19%	3%	0%	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	62%	17%	18%	17%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2.2. Informação sobre o seu estado de saúde	80%	13%	19%	13%	0%	4%	0%	0%	0%	0%
2.3. Atenção e disponibilidade	81%	23%	17%	23%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
2.4. Amabilidade	84%	19%	13%	19%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
2.5. Privacidade no atendimento	64%	26%	27%	26%	8%	2%	0%	0%	0%	0%
2.6. Apresentação (identificação e fardamento)	71%	15%	26%	15%	2%	2%	0%	0%	0%	0%
2.7. Informação sobre os cuidados pós-alta	77%	15%	20%	15%	2%	0%	0%	0%	0%	0%
2.8. Rapidez do processo de alta	67%	30%	24%	30%	8%	0%	0%	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	90%	81%	9%	15%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
3.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem recebidos	86%	83%	11%	13%	0%	0%	1%	0%	0%	0%
3.3. Rapidez de resposta	83%	83%	16%	11%	2%	2%	0%	0%	0%	0%
3.4. Amabilidade	89%	85%	10%	11%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3.5. Privacidade no atendimento	72%	74%	21%	21%	7%	0%	0%	0%	0%	0%
3.6. Apresentação (identificação e fardamento)	82%	81%	18%	15%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3.7. Informação sobre os cuidados pós-alta	83%	81%	12%	15%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
3.8. Rapidez do processo de alta	73%	77%	22%	19%	3%	0%	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	87%	81%	13%	13%	0%	2%	0%	0%	0%	0%
4.2. Rapidez de resposta	82%	81%	16%	13%	2%	2%	0%	0%	0%	0%
4.3. Atenção e Disponibilidade	86%	79%	13%	15%	1%	2%	0%	0%	0%	0%
4.4. Privacidade no atendimento	74%	72%	20%	21%	6%	2%	0%	0%	0%	0%
4.5. Apresentação (identificação e fardamento)	73%	81%	23%	13%	1%	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	54%	60%	34%	23%	6%	4%	0%	0%	0%	0%
5.2. Amabilidade	66%	62%	26%	21%	3%	4%	0%	0%	0%	0%
5.3. Atenção e disponibilidade	63%	64%	28%	19%	3%	4%	0%	0%	0%	0%
5.4. Privacidade no atendimento	59%	62%	27%	21%	9%	4%	0%	0%	0%	0%
5.5. Apresentação (identificação e fardamento)	61%	68%	29%	15%	4%	4%	0%	0%	0%	0%

# AValiação

## INFRA-ESTRUTURAS

### 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%	62%	40%	30%	12%	15%	0%	2%	0%	0%
6.2. Variedade da ementa	24%	57%	34%	28%	18%	19%	3%	4%	0%	0%
6.3. Confeção	31%	34%	32%	30%	26%	19%	1%	4%	0%	0%
6.4. Apresentação	30%	34%	38%	32%	21%	21%	2%	0%	0%	0%
6.5. Temperatura	33%	32%	36%	28%	19%	23%	4%	4%	1%	0%
6.6. Quantidade	40%	36%	41%	32%	10%	17%	1%	2%	0%	0%
6.7. Apoio nas refeições	36%	34%	36%	36%	19%	15%	0%	2%	0%	0%

### Visitas

7. Visitas	muito bom		bom		satisfatório		mau		muito mau	
	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem	1ºSem	2ºSem
7.1. Horário	46%	40%	33%	32%	8%	2%	0%	2%	0%	0%
7.2. Nº de visitas	47%	34%	28%	36%	12%	4%	0%	2%	0%	0%
7.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa	61%	49%	21%	26%	3%	2%	0%	0%	1%	0%

### 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	63%	57%	29%	21%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
8.2. Limpeza	68%	60%	26%	21%	2%	0%	0%	0%	0%	0%

### 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	64%	62%	27%	19%	6%	2%	0%	0%	0%	0%
9.2. Privacidade	43%	32%	28%	32%	20%	19%	6%	2%	0%	0%
9.3. Conforto	41%	32%	26%	34%	22%	17%	8%	2%	0%	0%
9.4. Luminosidade	47%	43%	41%	38%	9%	4%	0%	0%	0%	0%
9.5. Temperatura	50%	32%	40%	38%	4%	9%	0%	0%	0%	0%
9.6. Nível de ruído nas enfermarias e corredores	38%	28%	26%	40%	28%	15%	4%	2%	1%	0%
9.7. Estado de conservação das instalações	48%	36%	27%	32%	20%	17%	0%	0%	1%	0%

### **Sugestões:**

Verifica-se algum descontentamento nas áreas: Alimentação, Privacidade, Conforto e Ruído, situação reforçada por algumas sugestões registadas:

“Melhorar o conforto para os pais”

“As refeições para as crianças poderiam ser melhoradas”

“Novas ou melhores instalações. Com melhores condições para técnicos, doentes e acompanhantes”

“Criar condições para os pais pernovernarem com os filhos porque as actuais são precárias.”

“Falta de privacidade”

“Mesa de refeições não adequada a adolescentes”

“Novas Instalações”

“Melhorar as condições da Unidade de Cuidados Intensivos e Enfermaria”

“Internet nos quartos da enfermaria”

“Mais simpatia por parte dos senhores do refeitório.”

“O WC do quarto dos adolescentes deveria ser apenas para doentes e não para os pais.”

“Melhorar a simpatia das pessoas”

“A comida ao jantar tem pouca qualidade e pouca variedade”

### **Mensagens de apreço/elogio:**

“Muito obrigado pelo serviço e cuidados prestados. Continuem nesta missão.”

“Fui muito bem recebido”

“Têm no serviço pessoal adequado e competente”