



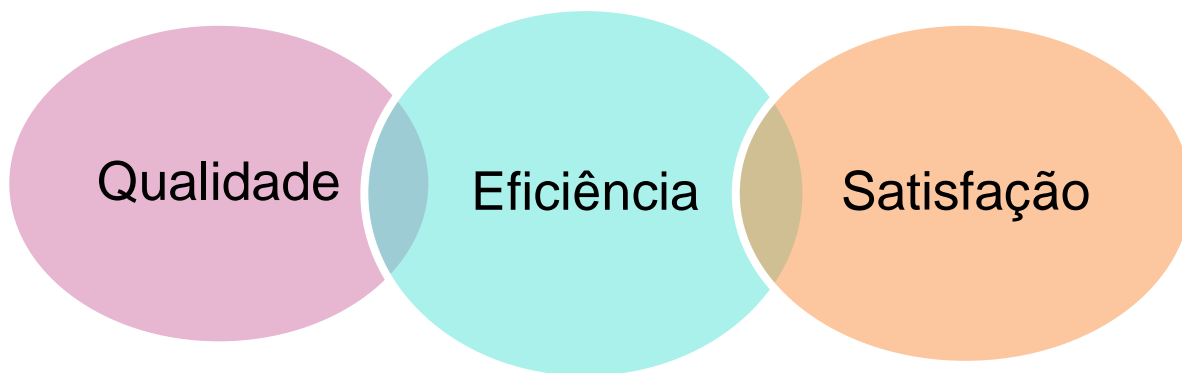
Relatório—Ano de 2019
Questionários de Satisfação
Internamento – Serviço de Cardiologia Pediátrica HSC

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. 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 Cardiotórácica, 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.

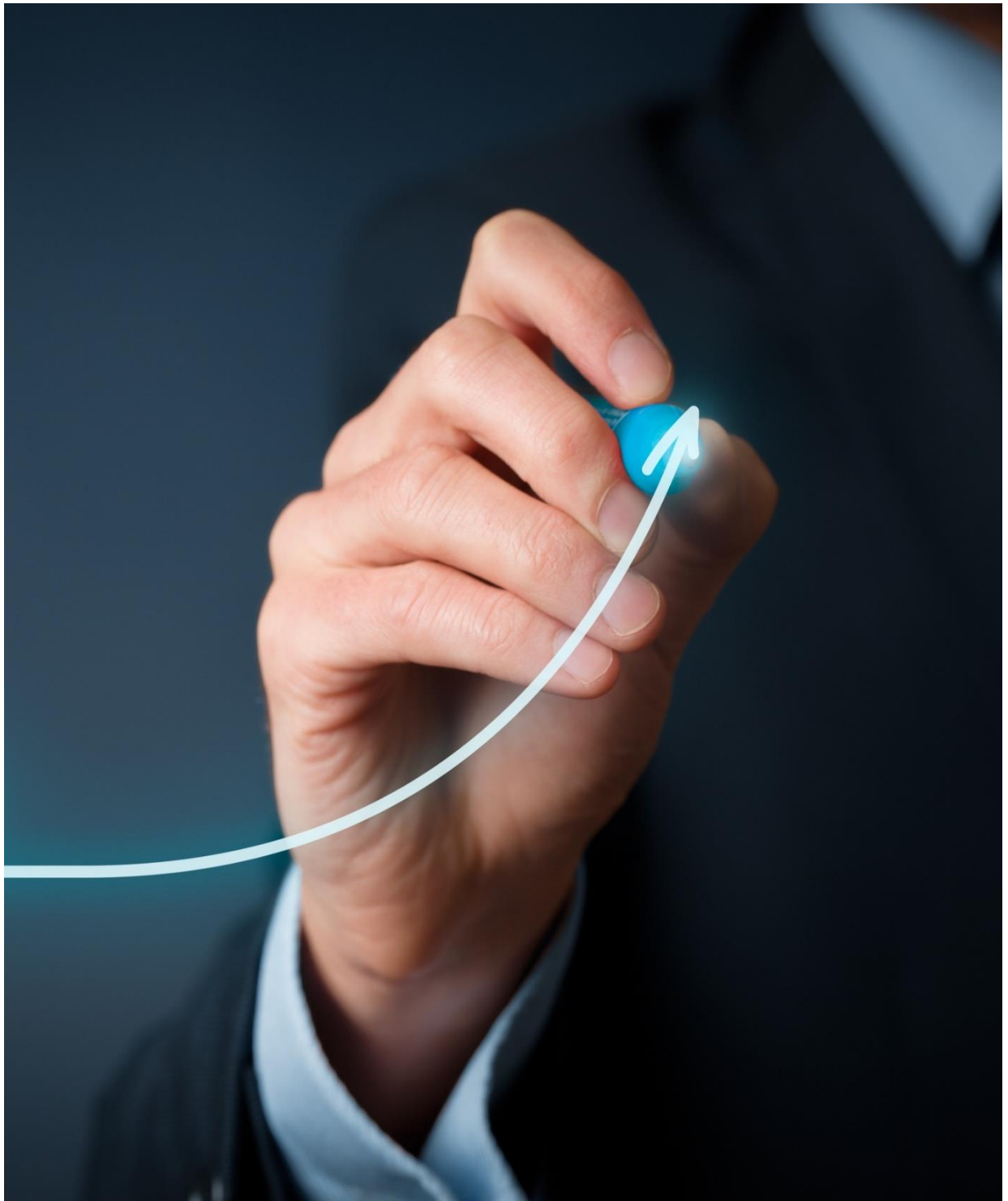
O questionário foca essencialmente perguntas fechadas, com excepção da última que permite que o utente se exprima de forma livre e espontânea.

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

| População Alvo – Internamento Cardiologia 2019 | | |
|--|-----------------------|----------------|
| Serviço | População Alvo | Amostra |
| Cardiologia Pediátrica - Internamento | 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.

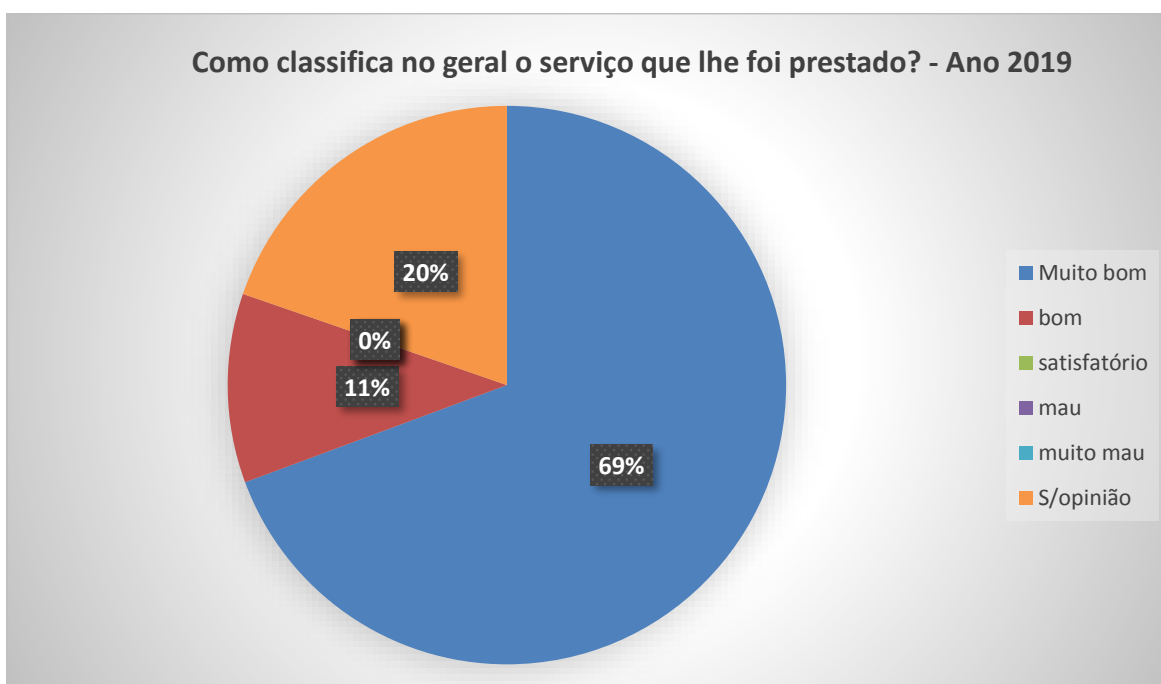
Recursos Humanos – Formação

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

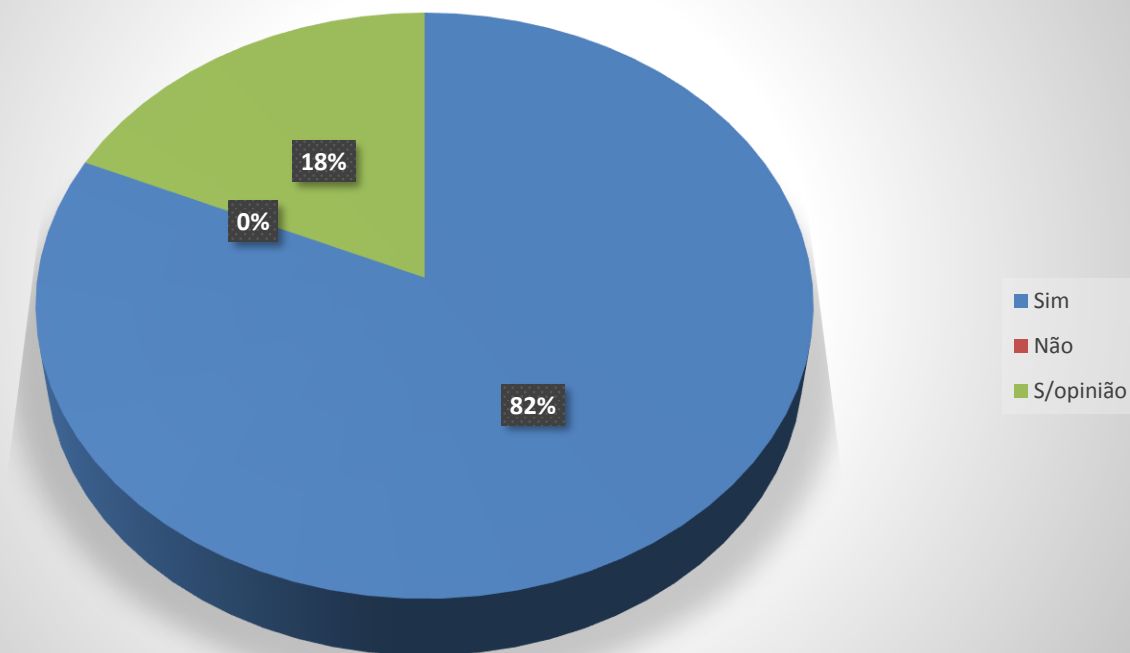
69% dos inquiridos em 2019 classificam o serviço de internamento da cardiologia pediátrica do HSC como sendo **Muito Bom**.



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

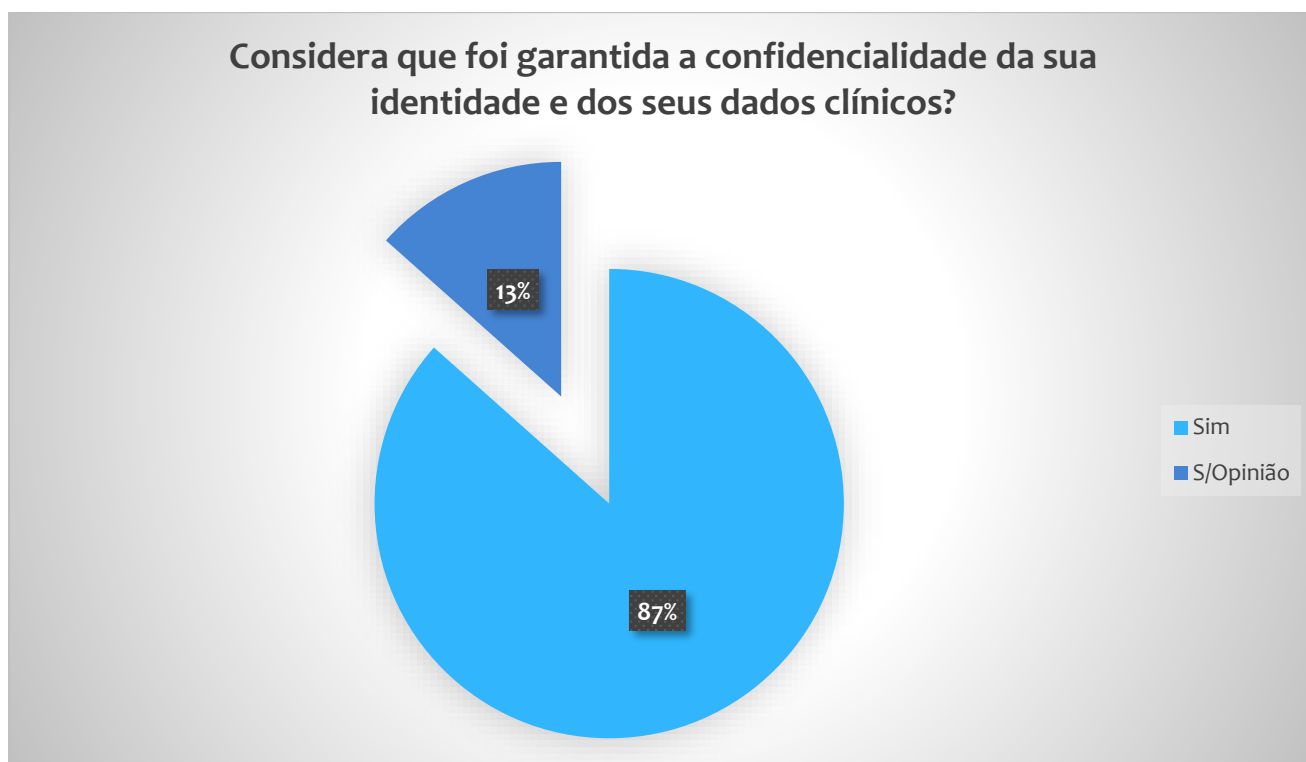


Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?

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.



| Assunto - Sugestões remetidas | 2018 | 2019 |
|---|-------------|-------------|
| Higienização dos Espaços | | |
| Limpar com mais frequência os WCS | 4 | |
| Total | 4 | |
| Alimentação | | |
| 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 |
| Total | 7 | 4 |
| Instalações | | |
| "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 |
| Total | 36 | 11 |
| RH - Apresentação - Identificação e fardamento | | |
| | 0 | 0 |
| RH- Formação | | |
| Investir mais na formação para auxiliares, deverão ser mais amáveis | 1 | 2 |
| Total | 1 | 2 |

AValiação por Profissionais

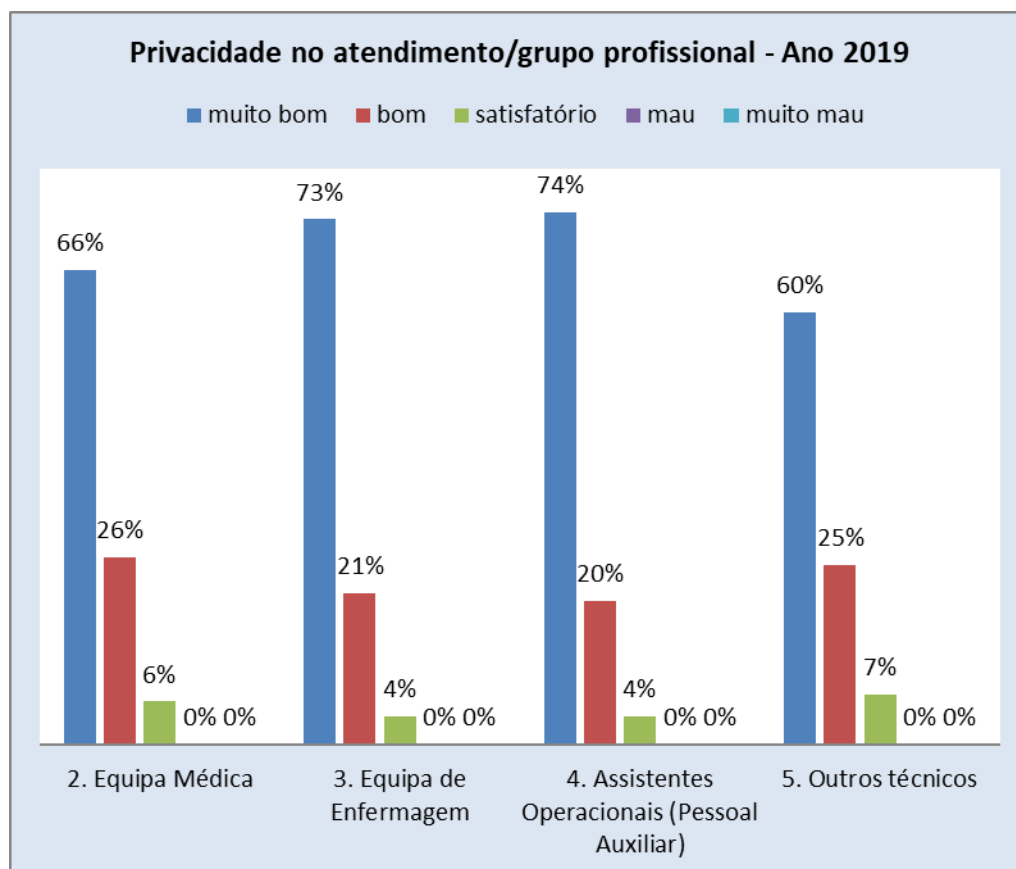
1.1 Profissionais

Parâmetros em comum

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

Privacidade

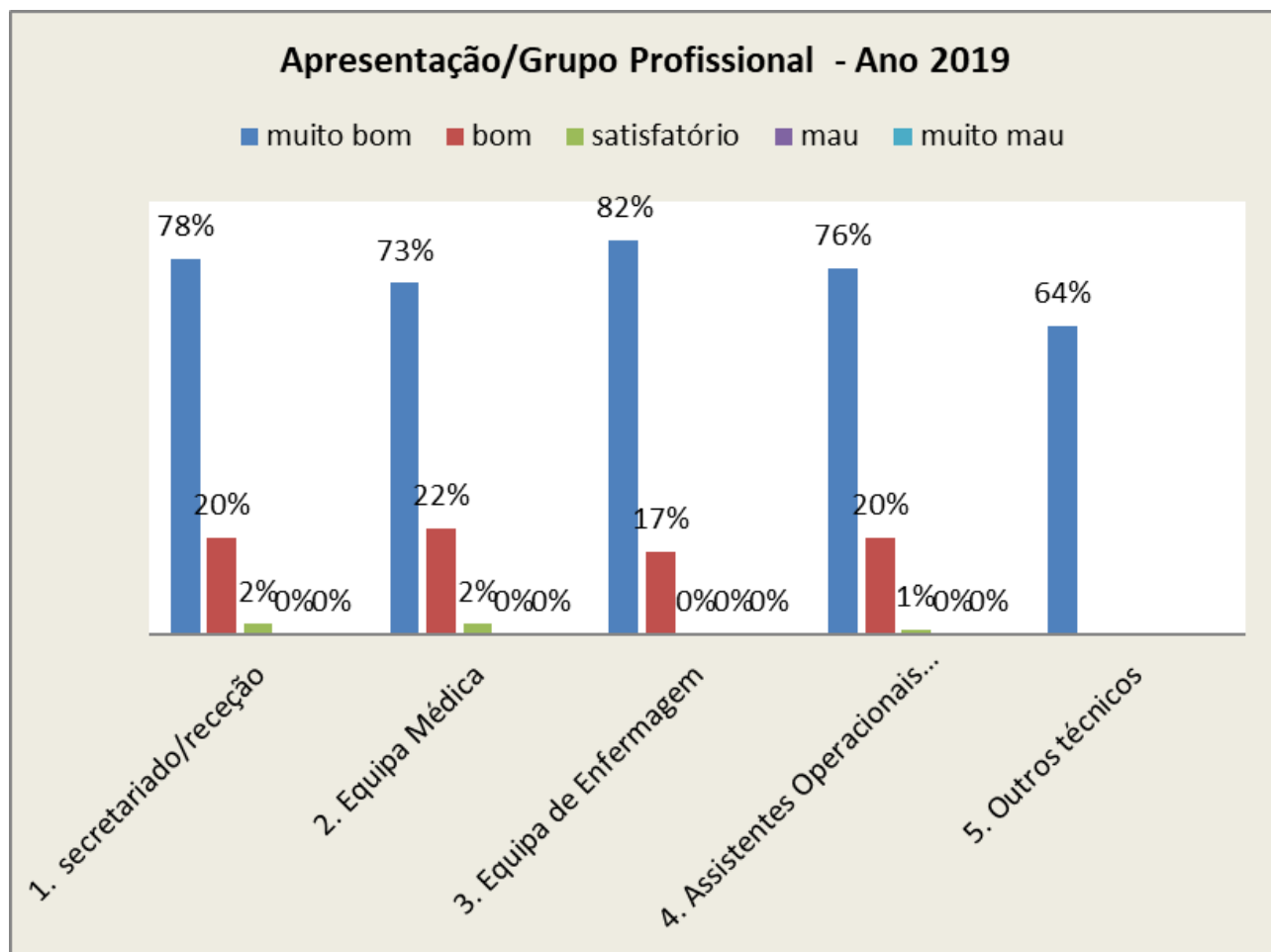
| | muito bom | bom | satisfatório | mau | muito mau |
|--|-----------|-----|--------------|-----|-----------|
| 2. Equipa Médica | 66% | 26% | 6% | 0% | 0% |
| 3. Equipa de Enfermagem | 73% | 21% | 4% | 0% | 0% |
| 4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar) | 74% | 20% | 4% | 0% | 0% |
| 5. Outros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

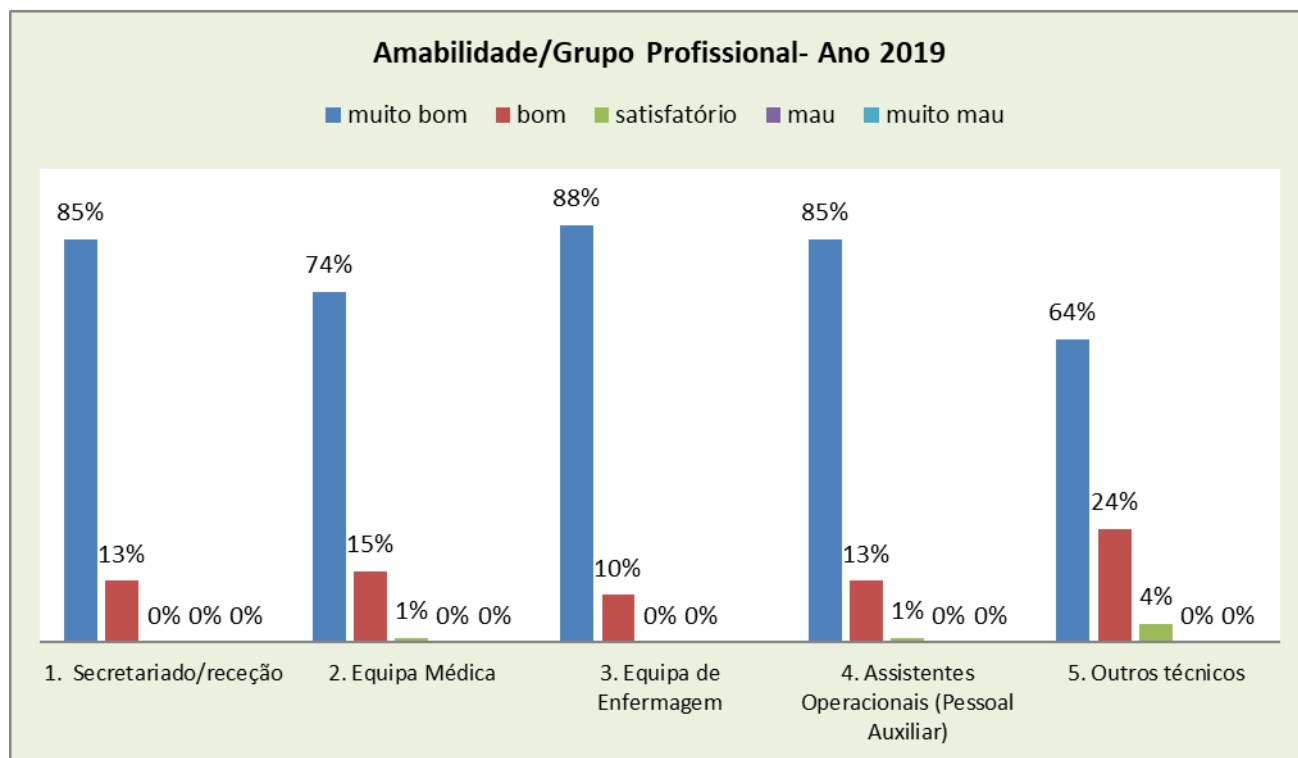
| | muito bom | bom | satisfatório | mau | muito mau |
|--|-----------|-----|--------------|-----|-----------|
| 1. secretariado/receção | 78% | 20% | 2% | 0% | 0% |
| 2. Equipa Médica | 73% | 22% | 2% | 0% | 0% |
| 3. Equipa de Enfermagem | 82% | 17% | 0% | 0% | 0% |
| 4. Assistentes Operacionais (Pessoal 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”