



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório

Questionários de satisfação do doente internado

Cardiologia Pediátrica

2024

Gabinete do Cidadão

Hospital de Santa Cruz

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| 1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR | 3 |
| 2. METODOLOGIA..... | 4 |
| 3. Análise Global..... | 6 |
| 3.1. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado? | 6 |
| 3.2. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos? | 7 |
| 3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal..... | 8 |
| 3.3.1. Assistentes Técnicos (secretariado)..... | 12 |
| 3.3.2. Equipa médica | 13 |
| 3.3.3. Equipa de enfermagem | 14 |
| 3.3.4. Assistentes operacionais..... | 15 |
| 3.4. INFRAESTRUTURAS | 16 |
| 3.4.1. Visitas | 17 |
| 3.4.2. Roupas | 18 |
| 3.4.3. Alimentação | 19 |
| 3.4.4. Condições das instalações do serviço..... | 20 |
| 3.4.5. Acessibilidade | 21 |
| 4. SUGESTÕES / ELOGIOS | 22 |
| 4.1. Sugestões..... | 22 |
| 4.2. Hospital de Santa Cruz | 23 |
| 5. Conclusão | 24 |

A satisfação dos utentes em qualquer unidade hospitalar é de relevante importância, não só para que se possa medir a eficácia da gestão no seu todo, mas como instrumento de avaliação recorrente dos vários serviços de forma individual, obtendo indicadores como: pontos fortes, pontos fracos e medidas de melhoria nos vários setores dos serviços, visando uma boa orientação no planeamento e na gestão dos processos e dos recursos existentes.

Os questionários aplicados, modelo anexo ao presente relatório, foram de preenchimento facultativo e anónimo, por forma a transmitir a confiança necessária no utente e nesta perspetiva esperar da sua parte total veracidade.

Com esta avaliação pretende-se alcançar os seguintes objetivos:

- monitorizar a qualidade do serviço prestado;
- identificar pontos fracos e pontos fortes;
- analisar os pontos fracos e melhorá-los, indo de encontro às expectativas e necessidades dos utentes.

Não será feita por parte do Gabinete do Cidadão uma análise interpretativa dos dados. Este relatório apresenta apenas a percentagem dos dados introduzidos e correspondentes aos questionários recolhidos entre Janeiro e Dezembro de 2024. O questionário de satisfação foi revisto e atualizado em Abril de 2023, tendo-se verificado alterações em várias questões e parâmetros em análise, razão pela qual a análise dos mesmos ter sido feita a partir do referido mês.

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR

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 Cardioracica, 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.

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO

A satisfação dos utentes deve ser entendida como a perceção das suas necessidades e expectativas criadas. A análise dos questionários submetidos ao utente internado é feita de forma quantitativa e qualitativa.

2. METOLOGIA

OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS

| |
|--|
| 1. Atendimento prestado pelo secretariado/recepção |
| 1.1. Amabilidade e disponibilidade |
| 1.2. Clareza das informações prestadas |
| 1.3. Apresentação (identificação e fardamento) |
| 2. Equipa Médica |
| 2.1. Amabilidade e disponibilidade |
| 2.2. Clareza da informação (exames/tratamentos possíveis) |
| 2.3. Informação sobre o seu estado de saúde |
| 2.4. Privacidade e intimidade no atendimento |
| 2.5. Apresentação (identificação e fardamento) |
| 2.6. Informação sobre os cuidados pós-alta |
| 3. Equipa de Enfermagem |
| 3.1. Amabilidade e disponibilidade |
| 3.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem |
| 3.3. Privacidade e intimidade no atendimento |
| 3.4. Apresentação (identificação e fardamento) |
| 3.5. Informação sobre os cuidados pós-alta |
| 4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar) |
| 4.1. Amabilidade e disponibilidade |
| 4.2. Rapidez de resposta |
| 4.3. Privacidade e intimidade no atendimento |
| 4.4. Apresentação (identificação e fardamento) |
| 5. Visitas |
| 5.1. Horário |
| 5.2. Número de Visitas |
| 5.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa |
| 6. Roupas |
| 6.1. Frequência da substituição |
| 6.2. Limpeza |
| 7. Alimentação |
| 7.1. Horário das refeições |
| 7.2. Confeção |
| 7.3. Apresentação |
| 7.4. Temperatura |

| |
|---|
| 7.5. Apoio nas refeições |
| 8.Instalações (enfermarias, WC, salas de convívio) |
| 8.1. Higiene e Limpeza |
| 8.2. Privacidade |
| 8.3. Conforto |
| 8.4. Luminosidade |
| 8.5. Temperatura |
| 8.6. Nível de ruído |
| 8.7. Estado de conservação das instalações |
| 9.Acessibilidade |
| 9.1. Contacto com o Hospital (telefone, email,...) |
| 9.2. Sinalética |
| 9.3. Acessibilidade física |
| 10. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado? |
| 11. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos? |

Para facilitar e quantificar as respostas foi utilizada a seguinte escala:

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Indiferente
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

POPULAÇÃO ALVO

Os questionários foram dirigidos aos utentes internados no Serviço de Cardiologia Pediátrica, sendo de livre participação e anónimos. Foram entregues no momento da alta do utente no serviço, com indicação para preenchimento e colocação em caixa de sugestões.

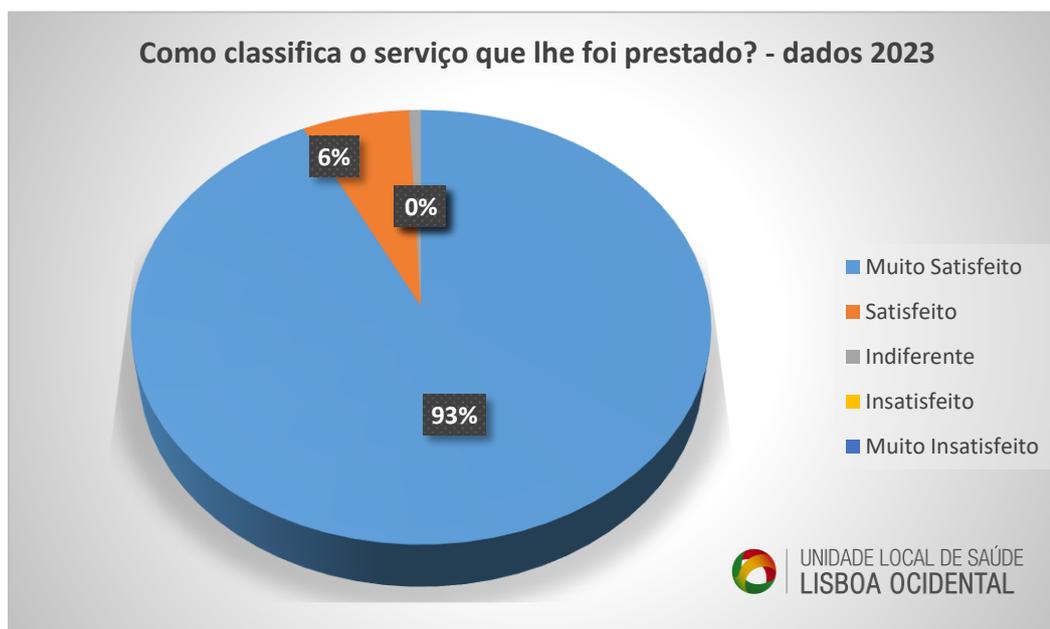
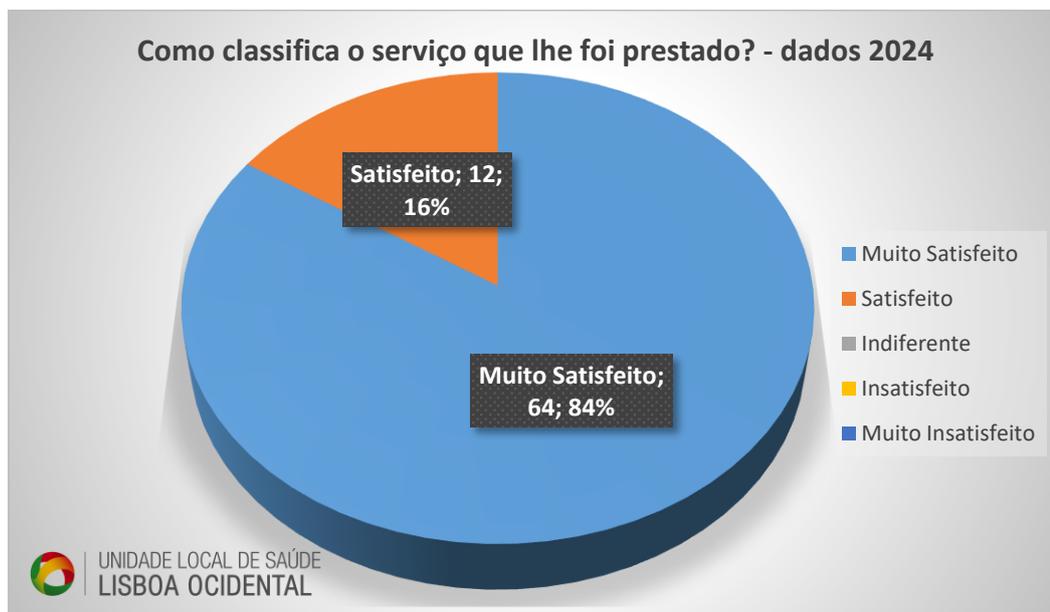
O questionário é constituído por 11 perguntas fechadas. O questionário dispõe ainda de um campo para sugestões que permite ao inquirido se expressar de forma livre e espontânea.

| População Alvo Serviço de Cardiologia Pediátrica (internamento) | | | |
|--|------------------------------------|----------------------------|--|
| Serviço | População alvo (doentes saídos) | Amostra (nº inquiridos) | % inquiridos/ total doentes saídos |
| Cardiologia Pediátrica Internamento (1 de Janeiro a 31 de dezembro de 2024) | 397 | 85 | 21% |

3. ANÁLISE GLOBAL

Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

3.1. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?



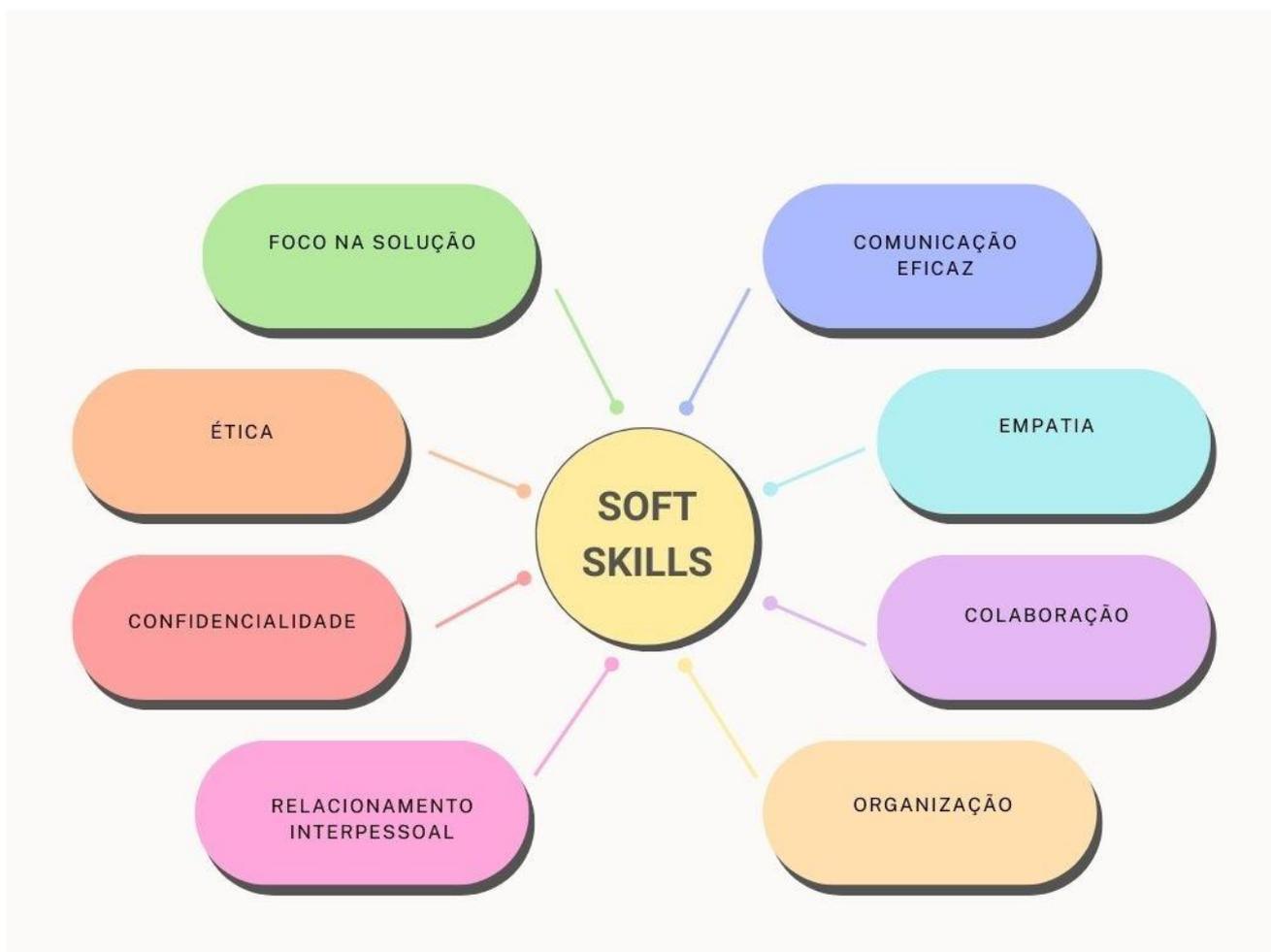
3.2. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?

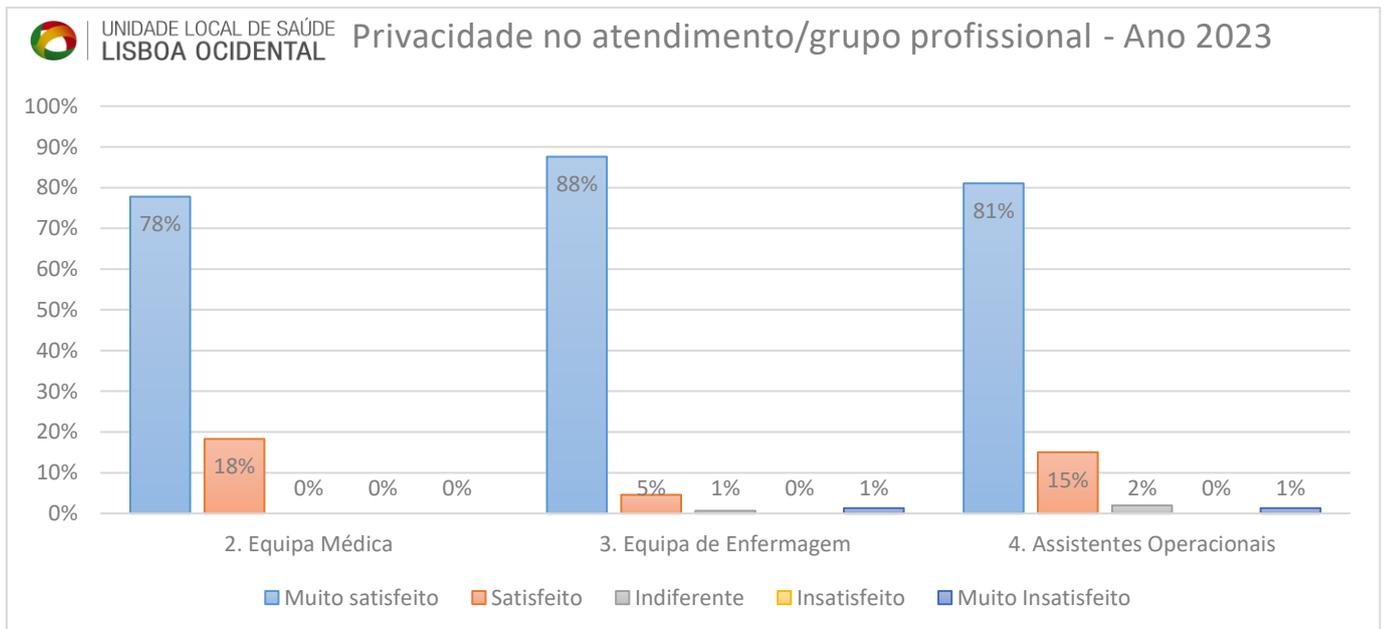
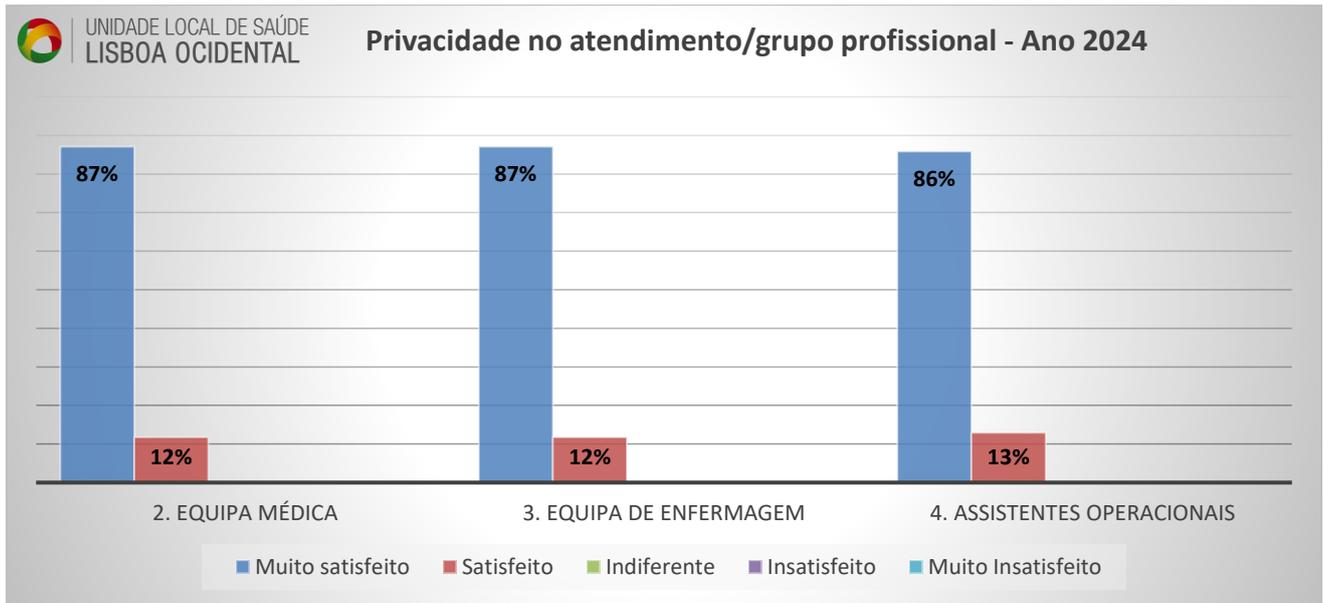
Todas as informações relativas ao utente, desde a sua situação clínica, diagnóstico, prognóstico e dados pessoais são confidenciais. Este direito obriga ao segredo profissional de todos os funcionários que desenvolvem a sua atividade no centro hospitalar, sendo que tanto a estrutura, como os registos hospitalares devem ser pensados e mantidos em condições que garantam a confidencialidade.

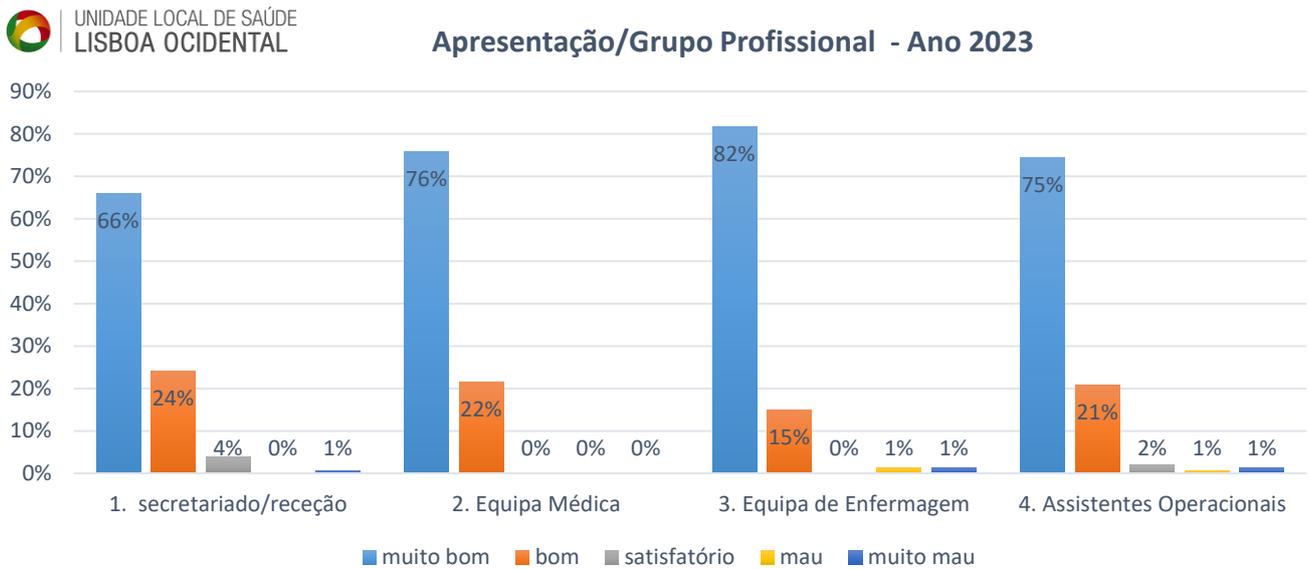
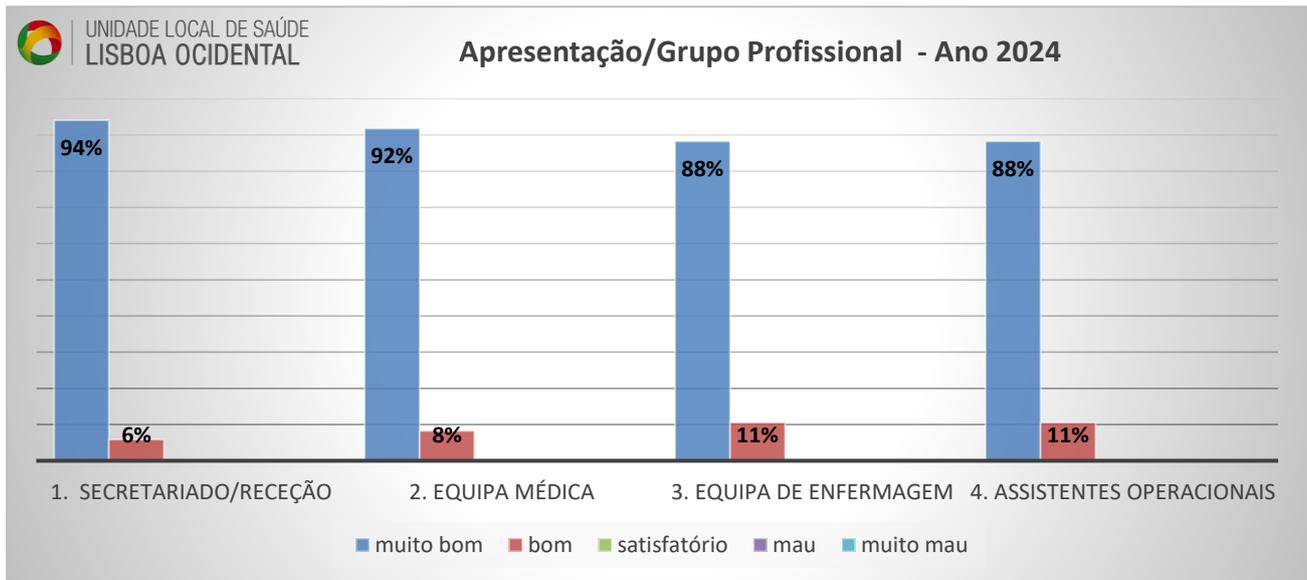


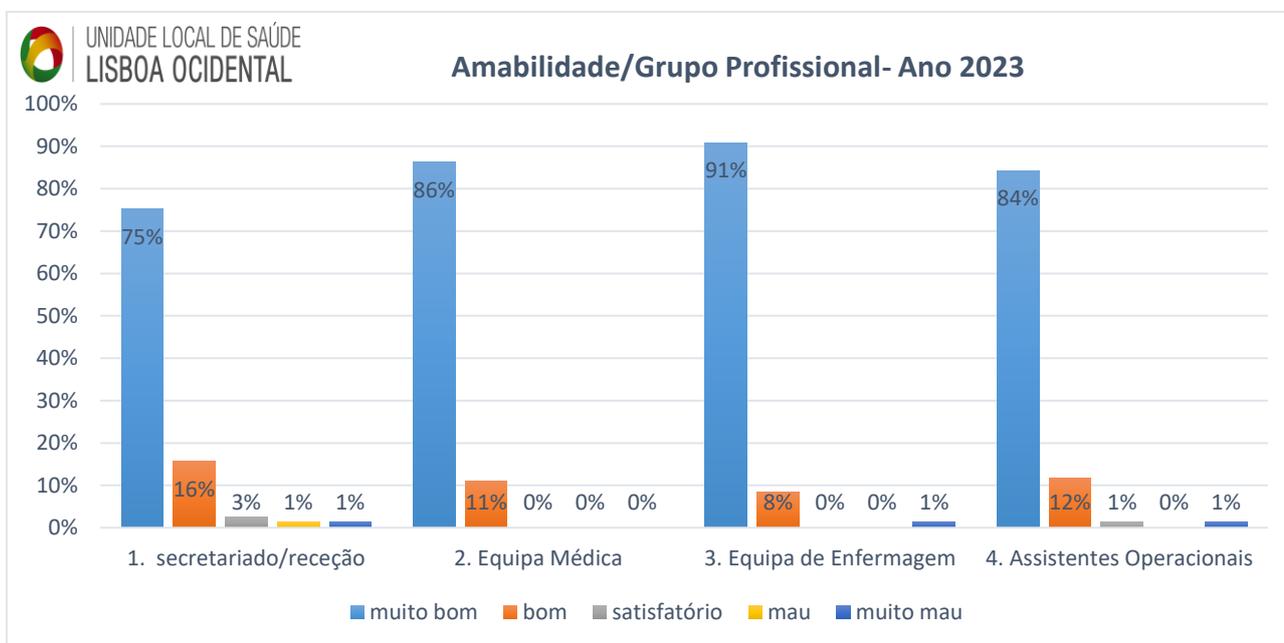
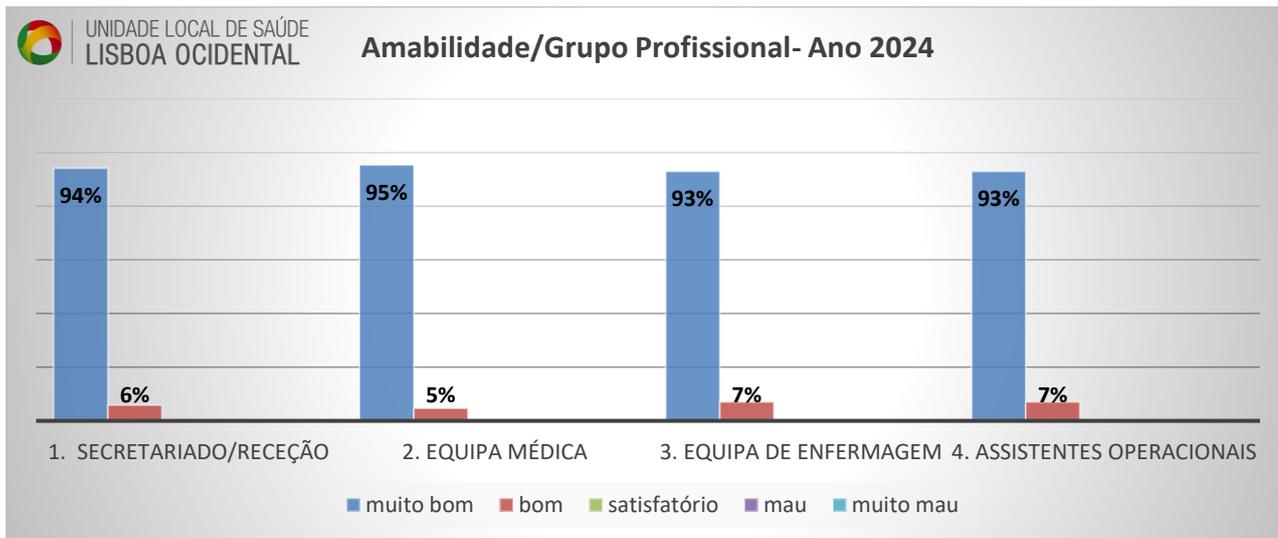
3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal

Este ponto pretende avaliar o grau de satisfação do inquirido em relação ao atendimento pelas várias categorias profissionais, abordando questões como informação prestada, apresentação e respeito pela privacidade. “Soft skills” ou a eficácia da apresentação e comunicação tem uma importância relevante em vários contextos e interferem direta e indiretamente na experiência dos utentes em ambiente hospitalar influenciando a sua opinião de forma positiva ou negativamente.

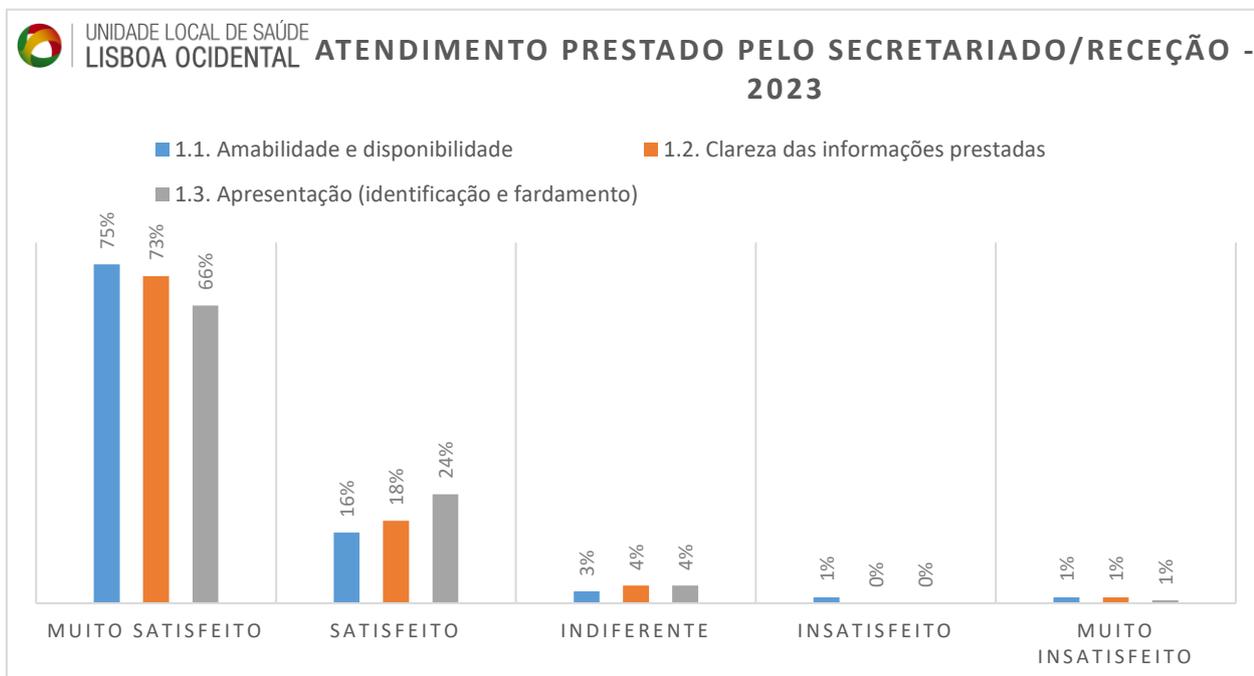
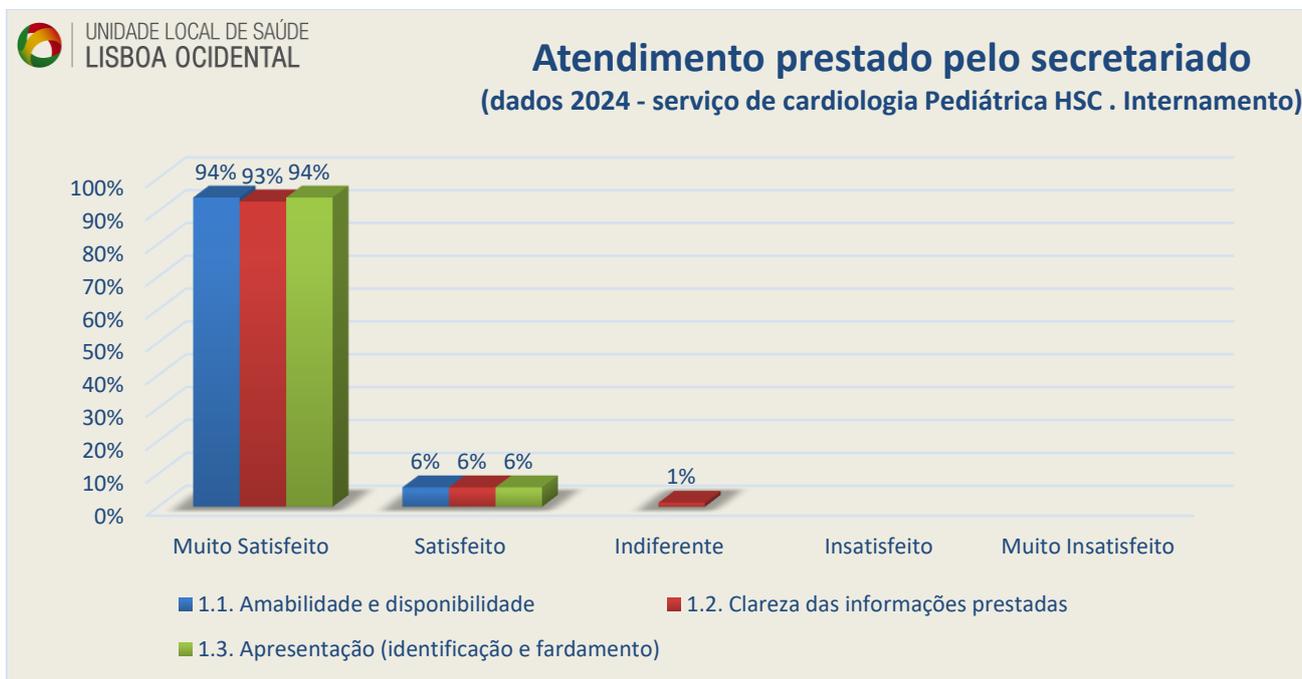




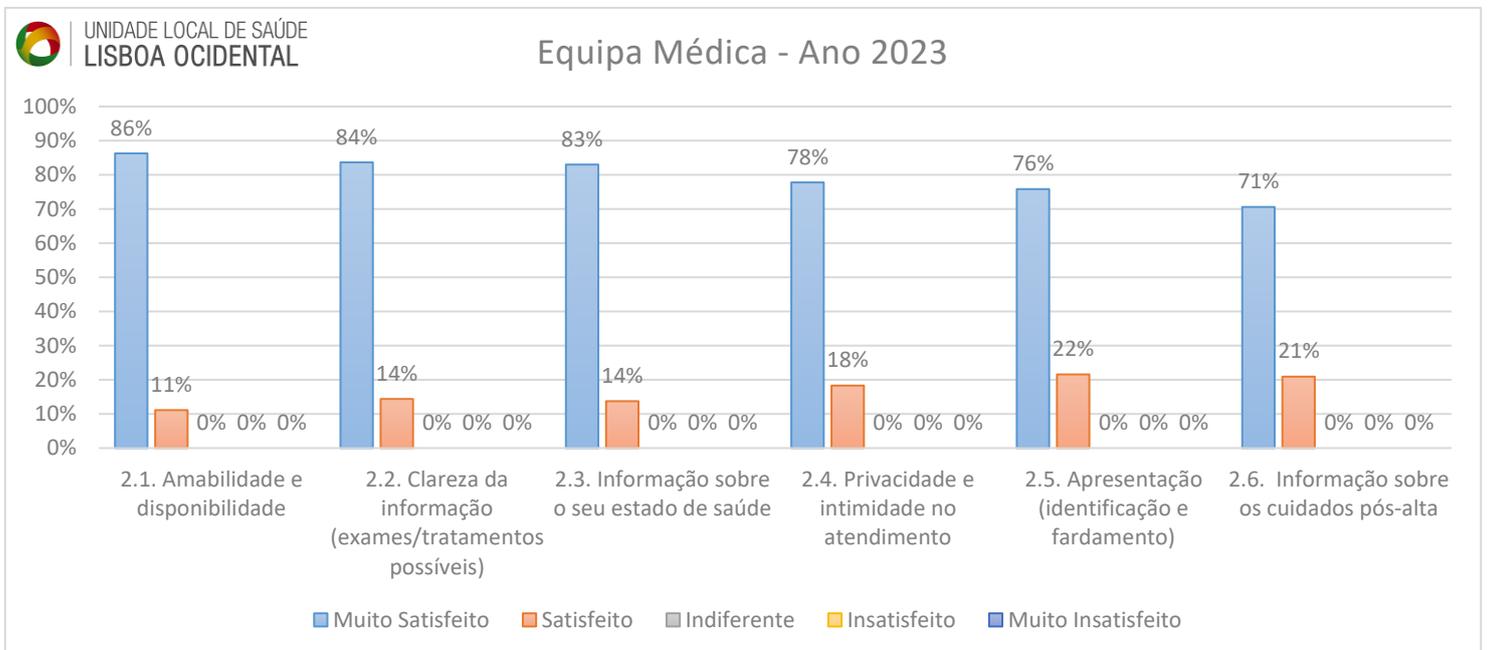
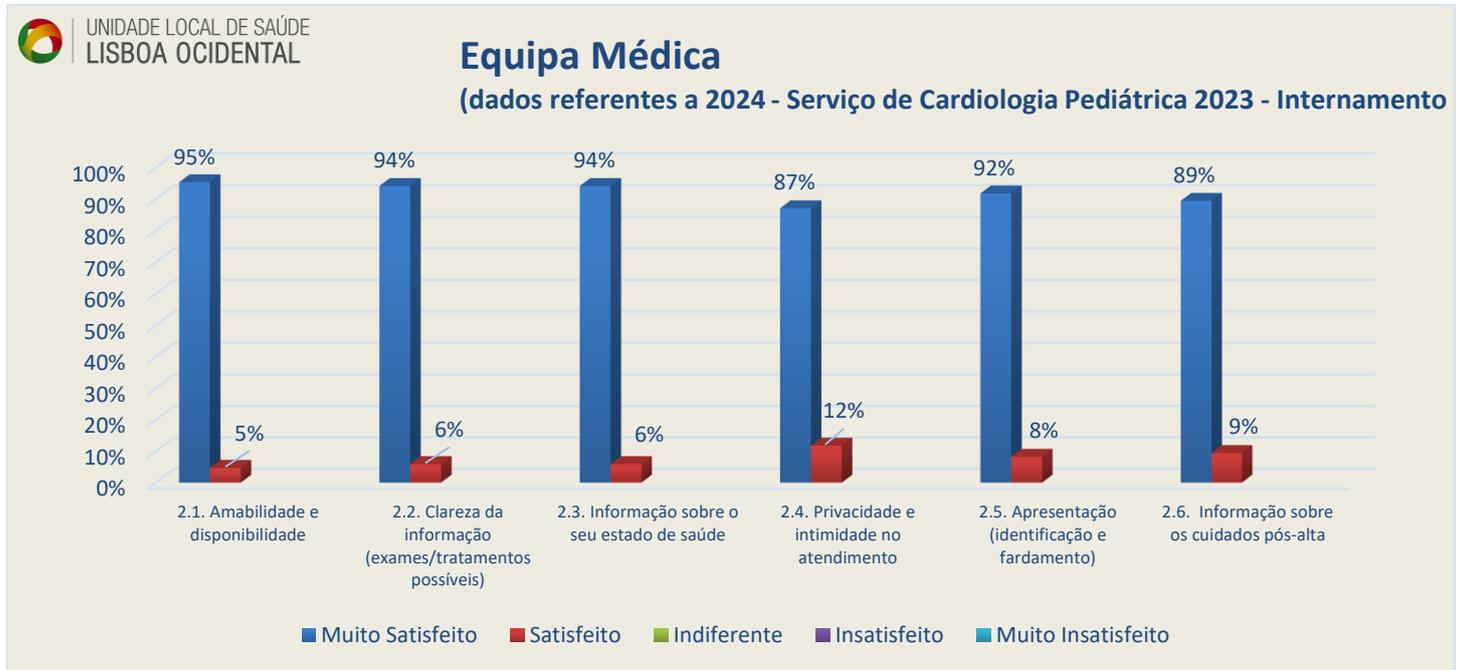




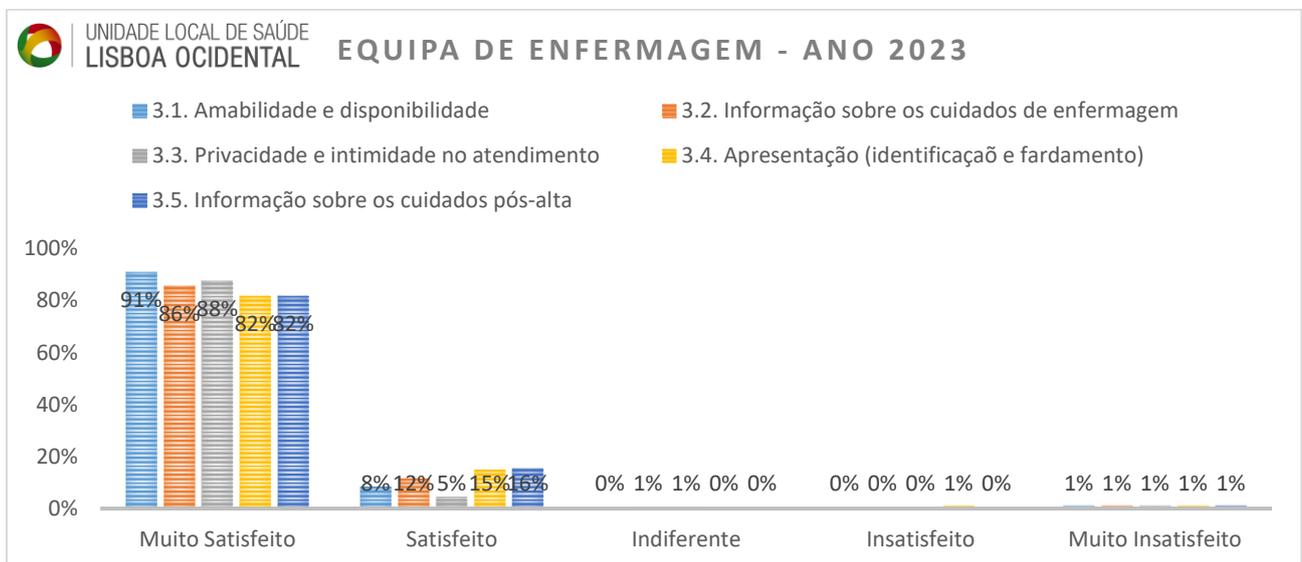
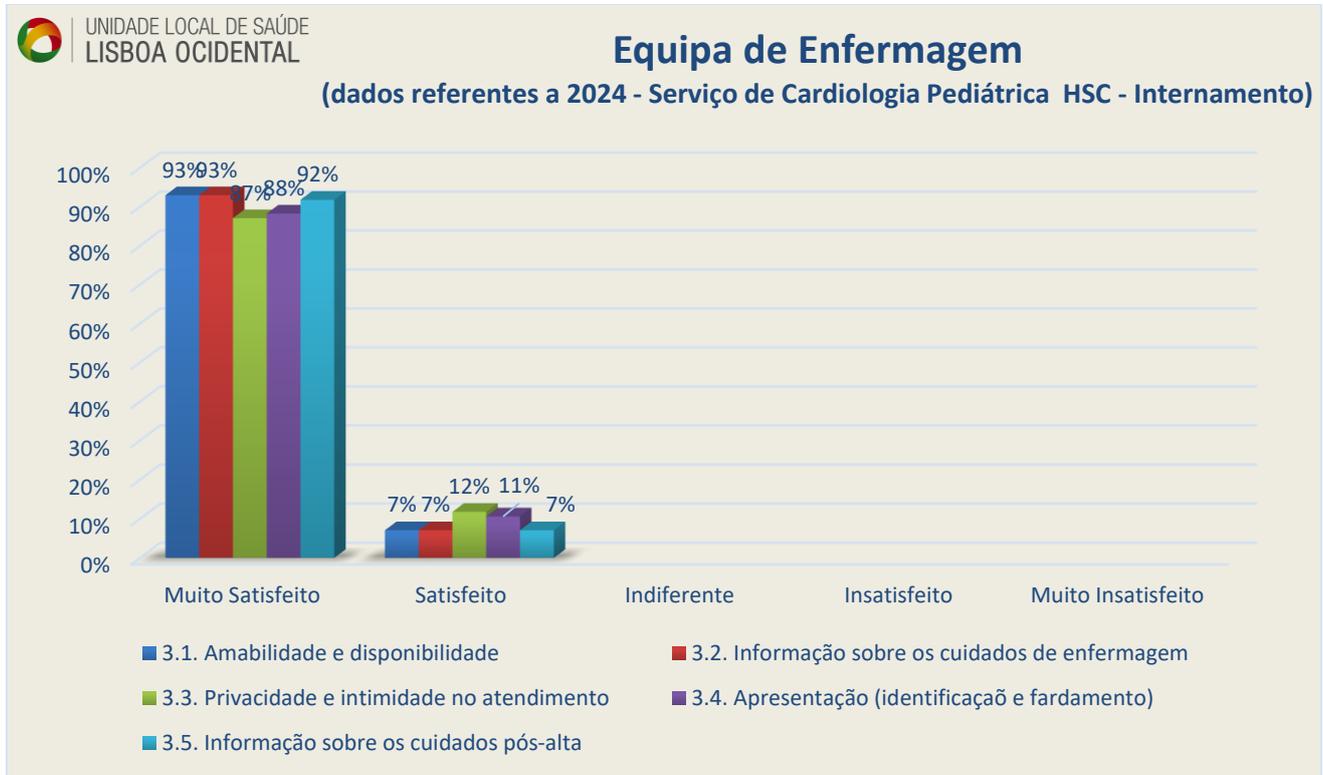
3.3.1. Assistentes Técnicos (secretariado)



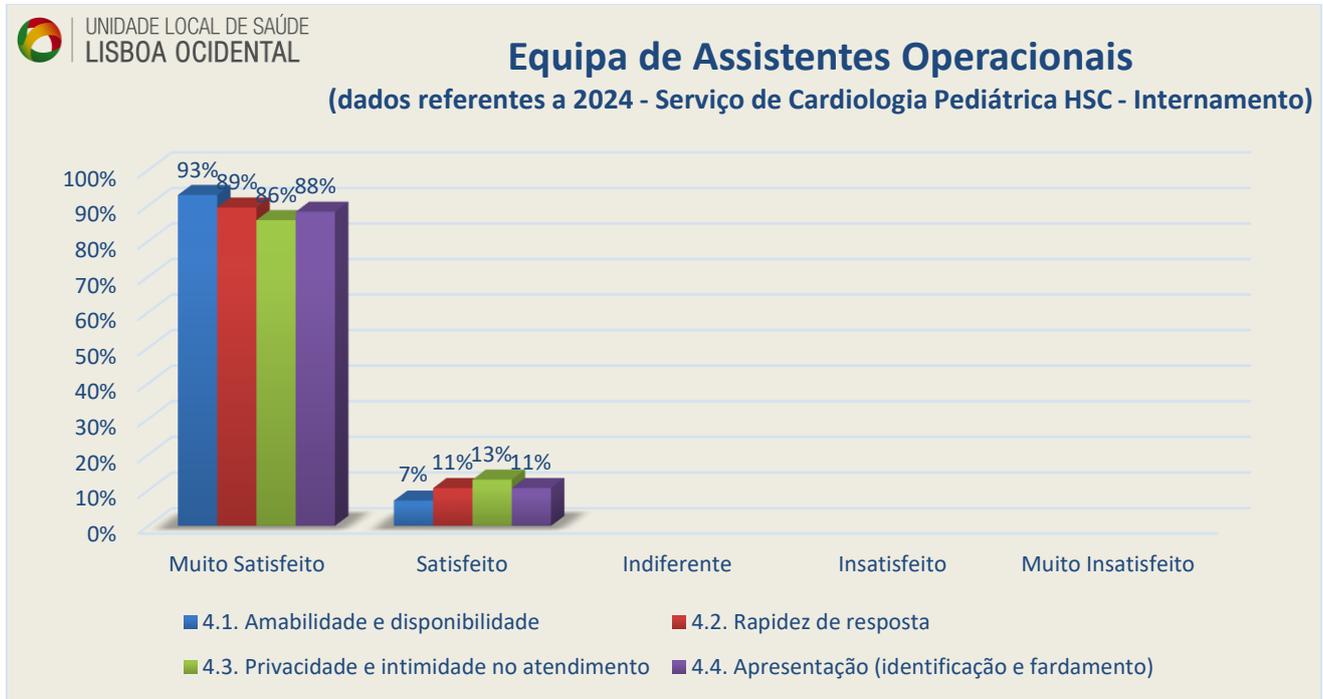
3.3.2. Equipa médica



3.3.3. Equipa de enfermagem

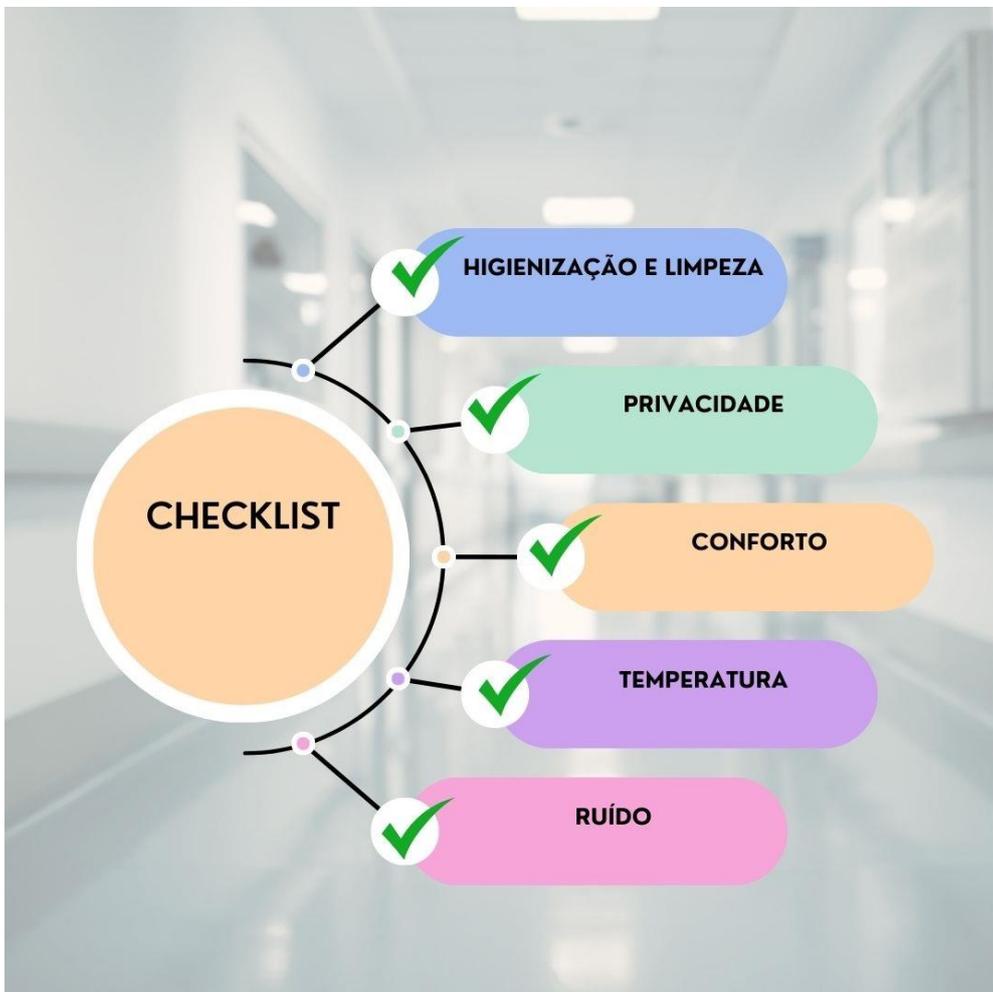


3.3.4. Assistentes operacionais

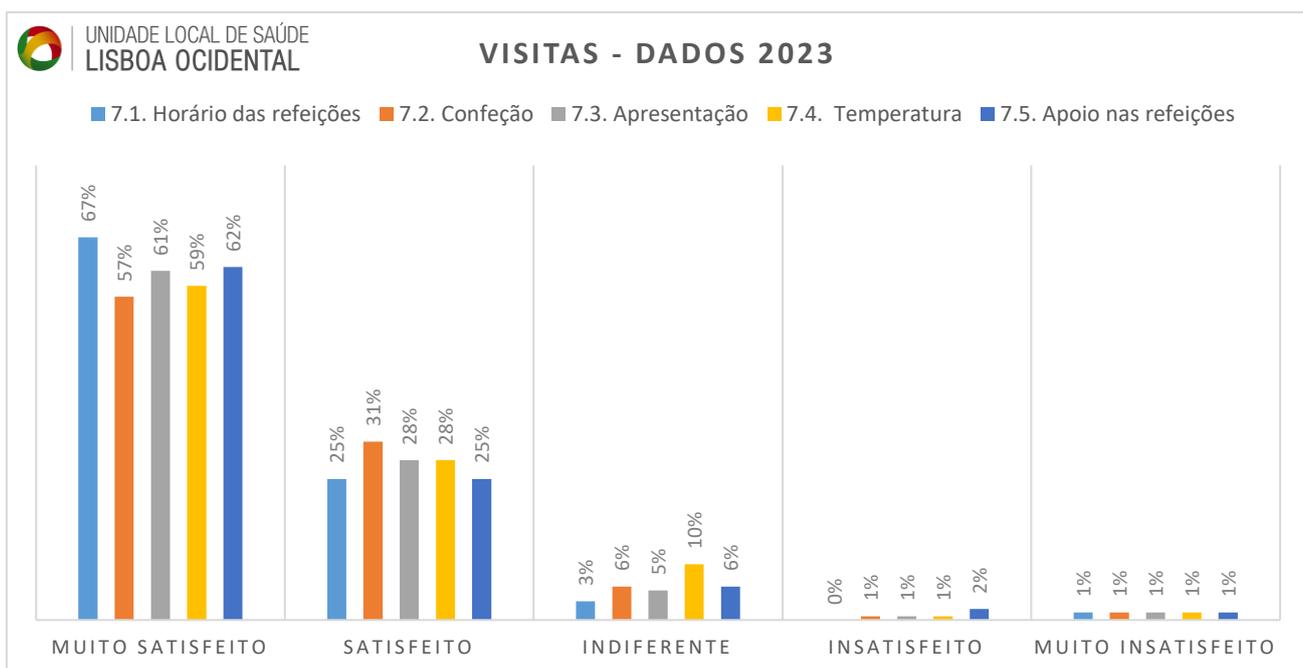
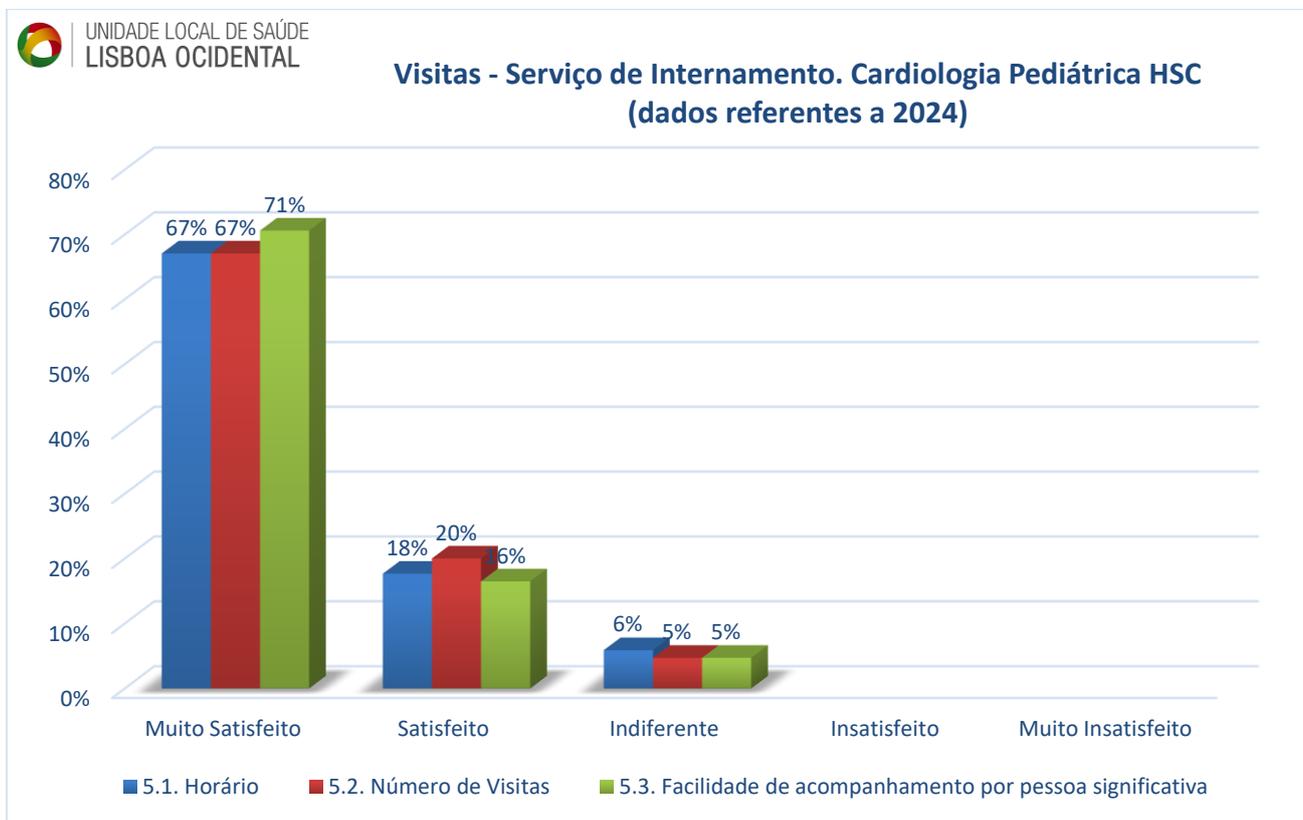


3.4. INFRAESTRUTURAS

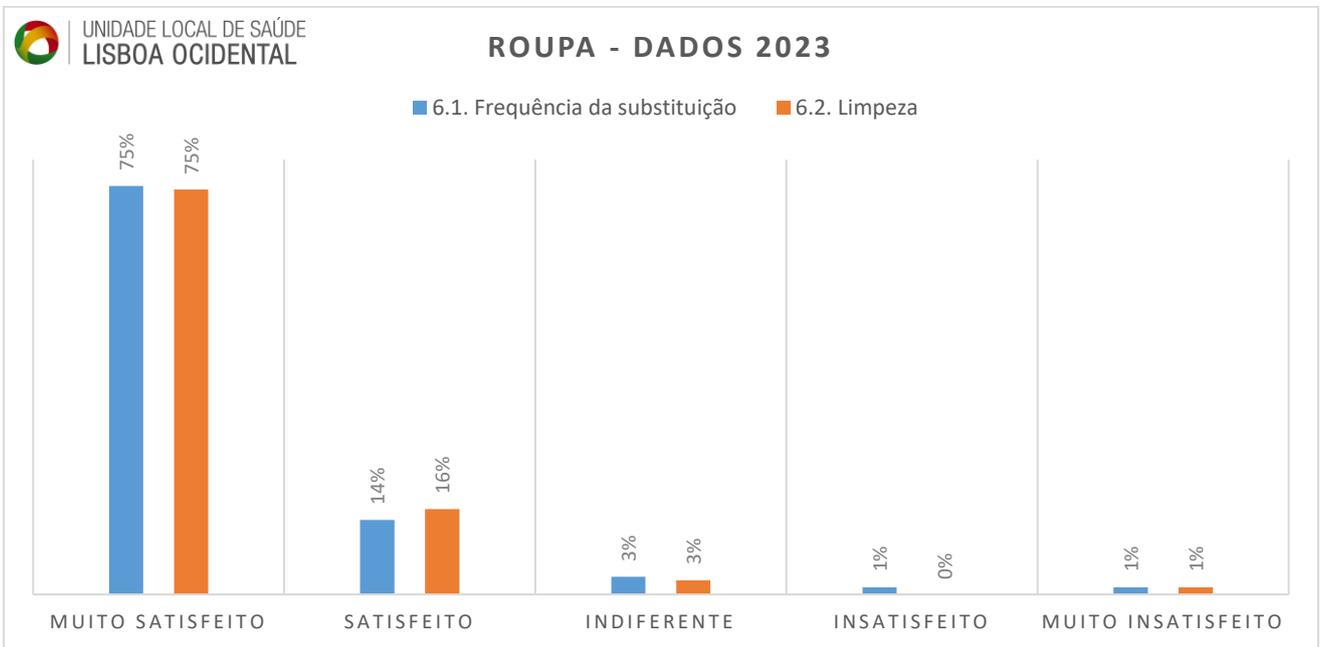
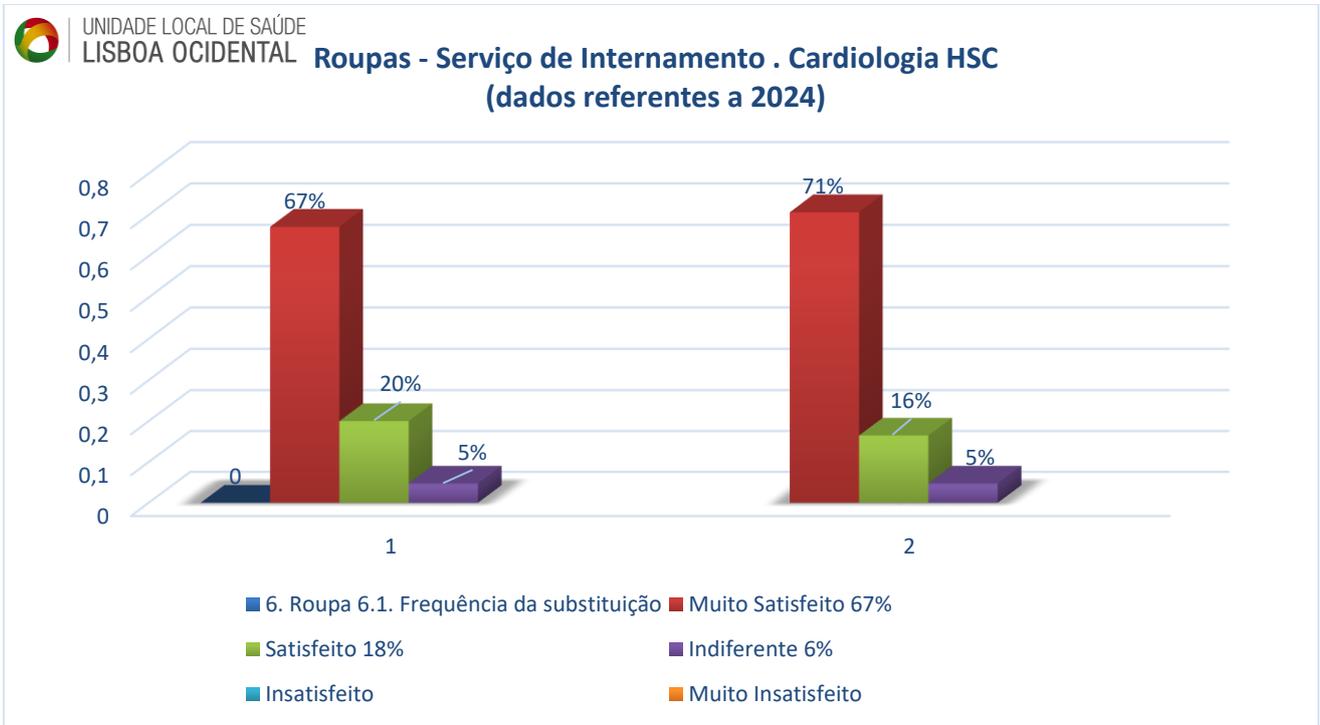
A integração eficiente das infraestruturas contribuem para uma melhor prestação de cuidados de saúde e para uma melhoria na satisfação do utente. Por um lado temos as infraestruturas de espaços e áreas de trabalho, como gabinetes, quartos, salas de espera, áreas mais reservadas ao doente ou aos profissionais, outras denominadas por comuns, como as salas de espera ou o parque de estacionamento, por outro lado temos as infraestruturas logísticas, como por exemplo, o serviço de limpeza e gestão de resíduos, a sinalética, a alimentação, entre outros. A opinião dos utilizadores permite que se faça uma avaliação anual e desta forma evoluir para uma maior eficácia e eficiência no alcance do objetivo desta Unidade que se centra no doente. A pequena grande diferença pode estar no mais ínfimo pormenor.



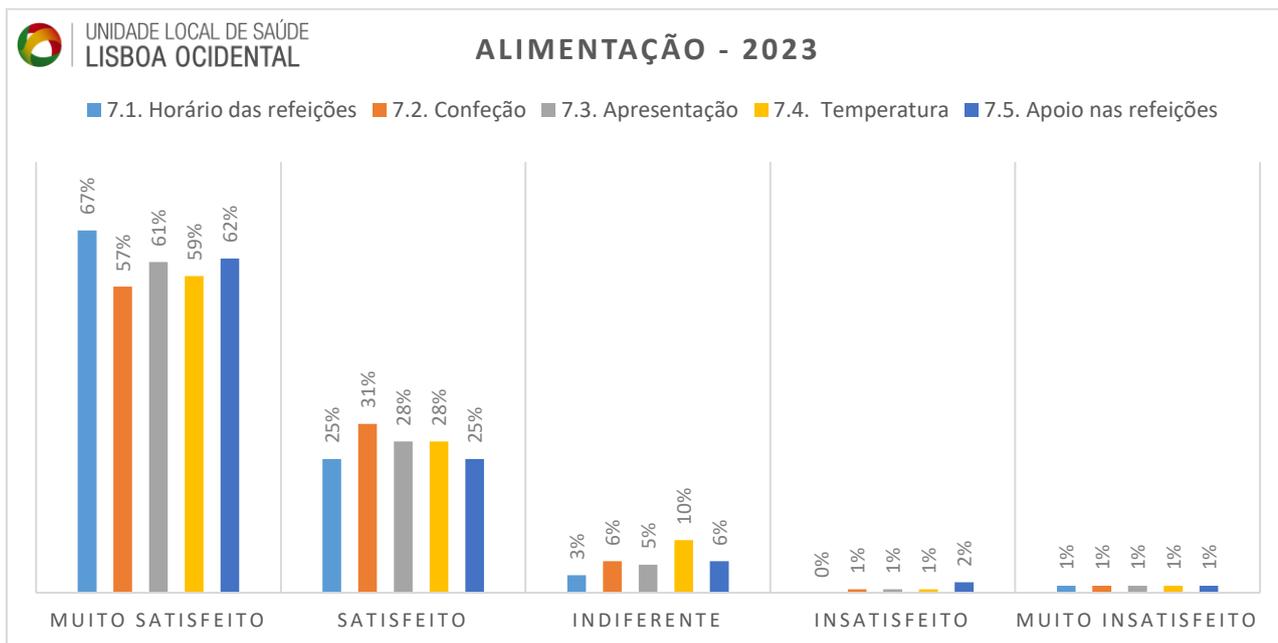
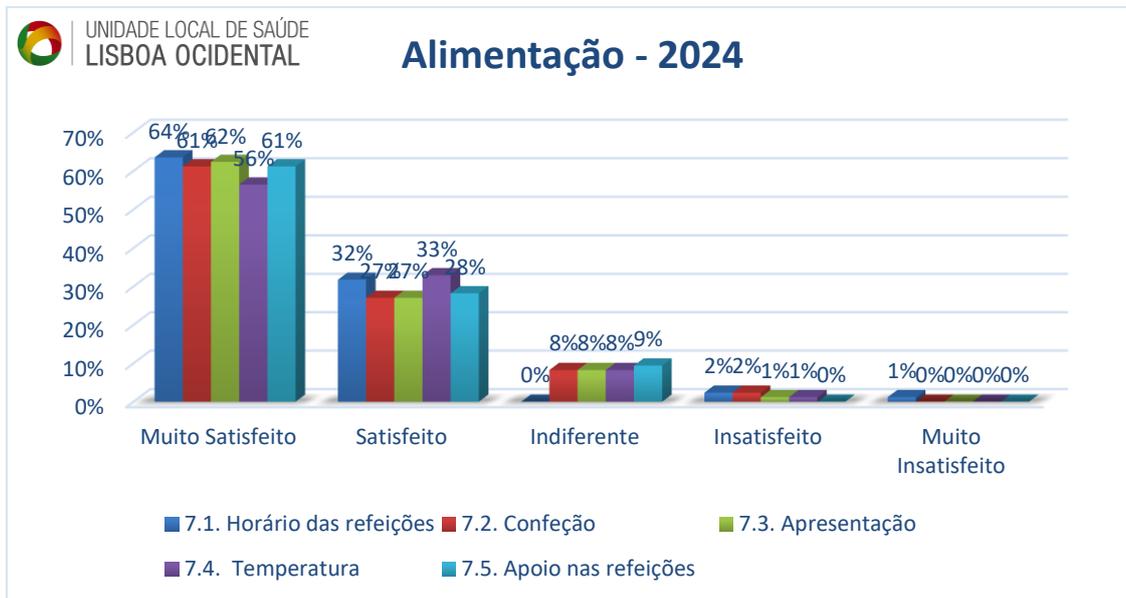
3.4.1. Visitas



3.4.2. Roupas

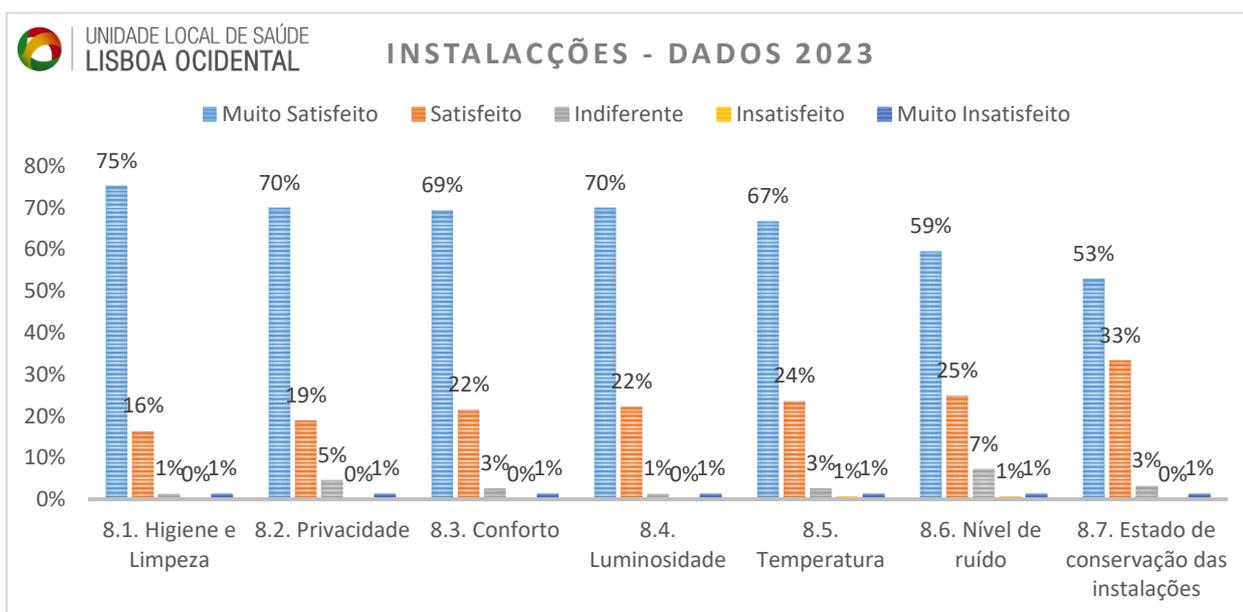
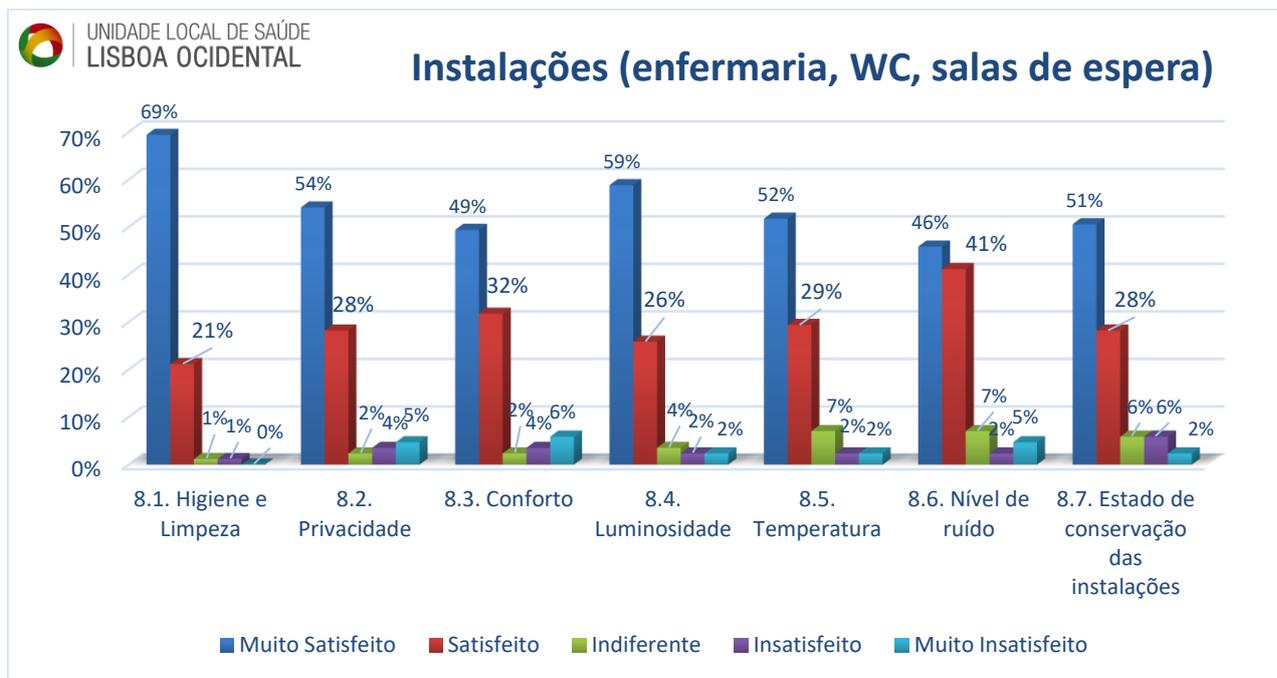


3.4.3. Alimentação

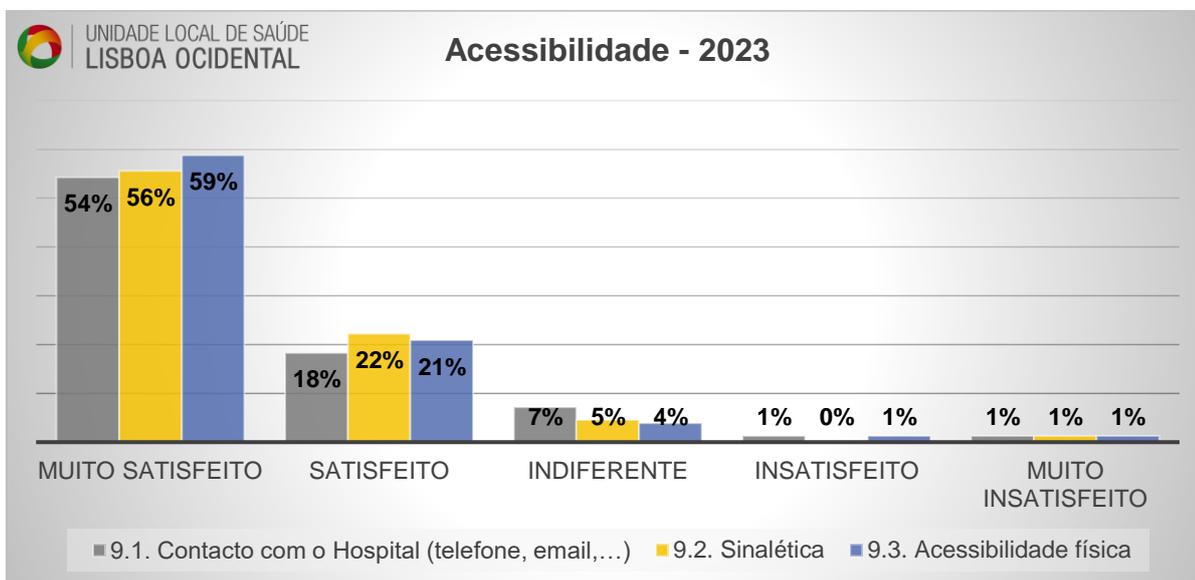
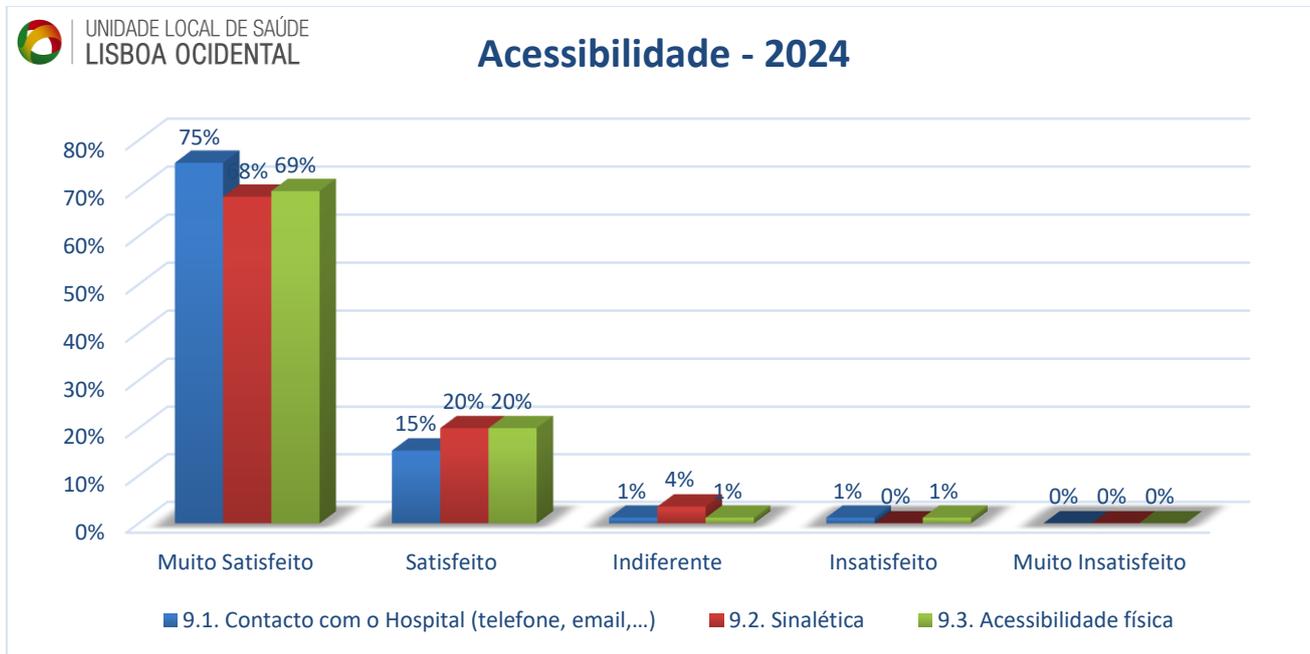


3.4.4. Condições das instalações do serviço

Neste ponto, pretende-se avaliar a perceção dos inquiridos em relação às condições das instalações, nomeadamente questões relativas ao conforto, luminosidade, condições de higiene, temperatura, ruído e estado de conservação.



3.4.5. Acessibilidade



4. SUGESTÕES / ELOGIOS

O questionário dispõe de um campo para sugestões que permite ao inquirido se expressar de forma livre e espontânea. Para melhor enquadramento, as sugestões foram agrupadas por assunto. Alguns inquiridos utilizaram este campo para elogiar o atendimento, que transcrevemos abaixo.

4.1. Sugestões

| Sugestões remetidas | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|------|------|------|------|------|
| Higienização dos Espaços | | | | | |
| Limpar com mais frequência os WCS | | 1 | | | 2 |
| Total | 0 | 1 | 0 | | |
| Alimentação | | | | | |
| Mais variedade na fruta | 2 | 1 | | 1 | |
| Rever horário de refeições. Deviam ser servidas mais cedo. Vieram sempre depois das 13h00 | | | 1 | | |
| “Melhores refeições (qualidade) no refeitório.” | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Total | 4 | 2 | 2 | | |
| Instalações | | | | | |
| Mesa de refeições não é adequada a adolescentes | | | | 5 | 6 |
| “Melhorar as condições de conforto para os acompanhantes. | 4 | 6 | 2 | | |
| Reabilitação das instalações | 3 | 0 | 4 | 2 | 7 |
| Melhorar alguns serviços de apoio aos pais, como por exemplo a lavandaria | | 1 | | | |
| WIFFI na enfermaria | 1 | | | | 1 |
| Melhorar a privacidade | 2 | 3 | | | 5 |
| Substituir chuveiro | | 1 | 1 | | |
| Ter mais um WC para acompanhantes | | 1 | 1 | | |
| Total | 10 | 13 | 8 | | |
| RH - Apresentação - Identificação e fardamento | | | | | |
| Melhorar a identificação da equipa médica e de enfermagem | 0 | 3 | 1 | 1 | |
| RH- Formação | | | | | |
| Investir mais na formação para auxiliares, deverão ser mais amáveis | | | | | |
| Melhorar a Gestão/Formação nas equipas de enfermagem | | 1 | | | |
| Total | 0 | 1 | 0 | | |

Para uma melhor percepção das sugestões remetidas, transcrevem-se as seguintes:

- “Horário de receção para bebés muito tarde. Refeições com sal onde não havia de existir. Comer no refeitório péssimo. Geralmente ao jantar são restos do almoço, comida confeccionada e congelada para servir depois... A nível de refeitório o serviço é péssimo.”
- “As condições das instalações são uma falta de respeito para com esta fabulosa equipa e uma falta de compaixão para com as crianças e pais que se sujeitam a uma falta de privacidade e conforto, especialmente quando necessitam de passar longas jornadas no local.”
- “Uma ala pediátrica maior de forma a conseguir chegar a todos os utentes quando necessitam. Há muita falta de vagas sendo que é um hospital de referência a nível nacional.”
- “Para quem é adolescente ou adulto e está no primeiro quarto com casa de banho deixa de ter privacidade para além de que todas as pessoas vão a essa casa de banho e tanto eu como a minha colega de quarto achamos que a casa de banho estava sempre muito suja... para além de deixarmos de ter privacidade pois a meio da noite os acompanhantes que quisessem ir a casa de banho acordam-nos com o barulho e luz.”
- “As instalações físicas do serviço podem não ser fantásticas sobretudo pelo espaço limitado mas ainda assim com toda a simpatia dos profissionais tive um internamento muito confortável. Parabéns pelo excelente trabalho.”
- “Devia haver mais uma casa de banho para os pais”
- “Seria muito importante deixarem o acompanhante ficar a dormir com a criança nos Cuidados Intensivos porque as crianças ficam muito assustadas e estão muito fragilizadas nesse momento.”
- “Existe uma necessidade clara de que ter que haver um renovar do espaço, seja em tamanho, seja em equipamento. A falta de espaço compromete a privacidade e conforto e sobretudo compromete o trabalho dos profissionais da unidade provocando desgaste porque várias vezes no dia têm que pensar ao mínimo detalhe que vai ao ponto de ter que pensar para que lado podem rodar o corpo sem obstáculos. renovação urgente!”

Elogios

4.2. Hospital de Santa Cruz

- “Não tenho nada a acrescentar só tenho a agradecer muito. Muito obrigada.”
- “Todo o apoio do staff são 5 estrelas.”
- “Gostaria de utilizar este espaço para agradecer a toda a equipa de enfermagem e médicos pelo excelente atendimento, empatia e profissionalismo. Bem hajam!”
- “Foi tudo muito bom. Parabéns a esta equipa fantástica.”
- “O serviço está muito bem organizado e muito eficaz. A equipa médica está muito bem organizada e funciona excelente com ótimos profissionais. O meu muito obrigado à equipa de cardiologia pediátrica e ao Dr. Rui Anjos”
- “Equipa excecional, grata por toda a ajuda prestada”
- “Adorei todo o serviço prestado à minha filha. Amabilidade e simpatia. Obrigado por tudo.”
- “Obrigado pelo vosso cuidado e pela vossa atenção. São pessoas e colaboradores como vocês que todas as empresas deste país necessitam. Um bem hajam. Continuem o bom trabalho.”

5. CONCLUSÃO

A avaliação da satisfação continua a ser uma ferramenta valiosa para obtermos uma melhoria contínua. Permite que sejam identificadas áreas de melhoria, promovendo desta forma um aprimoramento na qualidade dos serviços prestados, para além de auxiliar na tomada de decisões políticas de saúde, recursos e até investimentos.

Permite medir a qualidade do atendimento, demonstrando a eficácia e a humanização instituídos no atendimento. Demonstra o grau de confiança dos utentes no Hospital e de forma individualizada de cada área.

Satisfação Geral:

- Em 2024, houve um aumento no número de questionários respondidos (21% dos pacientes internados) em relação a 2023, refletindo maior engajamento dos utentes no processo avaliativo.
- A atualização dos questionários em abril de 2023 introduziu alterações que refinaram a coleta de dados, o que permitiu uma análise mais detalhada e focada em parâmetros-chave.

2. Atendimento pelas Equipas:

- **Secretariado e equipa médica** mantiveram altos níveis de amabilidade e clareza nas informações prestadas. Contudo, foram reportados pequenos desafios na privacidade em alguns contextos, como apontado em sugestões sobre melhores condições para acompanhantes.
- **Equipa de Enfermagem** recebeu elogios consistentes pela qualidade e humanização no atendimento, destacando-se em 2024 com maior reconhecimento na excelência.

3. Infraestruturas:

- As condições físicas melhoraram ligeiramente em 2024, embora continuem a ser apontados problemas relacionados à privacidade, ao ruído e ao estado de conservação de certas áreas.
- Sugestões quanto à melhoria das instalações e acessibilidade, como reabilitação de áreas específicas e mais recursos para acompanhantes, persistiram em ambos os anos.

4. Alimentação:

- A satisfação com refeições apresentou variações mínimas. Em 2024, questões relacionadas ao horário de refeições e qualidade ainda foram mencionadas, sugerindo necessidade de reavaliação.

5. Sugestões e Elogios:

- **Sugestões:** A frequência de comentários sobre infraestrutura e alimentação permaneceu constante em ambos os anos, enquanto a higienização dos espaços recebeu menos menções.
- **Elogios:** Houve maior reconhecimento em 2024 por parte dos utentes, com destaque para a equipe médica e de enfermagem e o atendimento global.

6. Observações Finais

A análise evidencia avanços em algumas áreas e a persistência de desafios em outras. O Hospital de Santa Cruz tem demonstrado compromisso com a melhoria contínua, e os dados obtidos em 2024 apontam oportunidades para:

- Investir na modernização de instalações;
- Rever a gestão de recursos voltados para a alimentação, conforto e privacidade;