



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório

Questionários de satisfação do doente internado

Cirurgia Cardiotorácica

2024

Gabinete do Cidadão

Hospital de Santa Cruz

ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR	3
2. METODOLOGIA.....	5
3. Análise Global.....	7
3.1. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?	7
3.2. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?	8
3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal.....	9
3.3.1. Assistentes Técnicos (secretariado).....	13
3.3.2. Equipa médica	14
3.3.3. Equipa de enfermagem	15
3.3.4. Assistentes operacionais.....	16
3.4. INFRAESTRUTURAS	17
3.4.1. Visitas	18
3.4.2. Roupas	19
3.4.3. Alimentação	20
3.4.4. Condições das instalações do serviço.....	21
3.4.5. Acessibilidade	22
4. SUGESTÕES / ELOGIOS	23
4.1. Sugestões.....	23
4.2. Elogios	24
5. Conclusão	26

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 expetativas e necessidades dos utentes.

Este relatório apresenta apenas a percentagem dos dados introduzidos e correspondentes aos questionários recolhidos entre janeiro e dezembro de 2024.

Esperamos que em 2025 o tamanho da amostra aumente significativamente, uma vez que passam, os questionários, a serem aplicados por via da aplicação MYULSLO.

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR

O serviço dispõe de 20 camas de enfermaria, localizadas no piso 4; 8 camas de cuidados intermédios e 13 camas de cuidados intensivos, das quais 10 são para adultos e 3 pediátricas. Utiliza 3 salas de bloco operatório e por vezes faz intervenções em sala de arritmologia e em sala híbrida situadas no laboratório de hemodinâmica. Tem 10 tempos de consulta semanais distribuídos por todos os dias da semana e tem uma política não restritiva para as primeiras consultas.

ÁREAS FUNCIONAIS

Consulta Externa

A consulta externa é fundamental para o doente porque é quase sempre o primeiro contacto do doente com a cirurgia e porque o doente se sente apoiado após a alta. A acessibilidade do doente, embora referenciada por outros médicos é muito ampla, todos os dias da semana há consulta e não há lista de espera com mais de 2 ou 3 semanas e salvo algumas exceções o doente é visto pelo mesmo médico. Estimulamos a consulta do doente com os familiares e o completo esclarecimento das opções e riscos. Estamos sempre disponíveis para consulta de 2ª opinião.

Internamento na enfermaria

O Serviço de internamento contempla três áreas de cuidados divididos em Unidade de Cuidados Intermédios; Enfermaria e Transplante Cardíaco. O internamento para cirurgia é sempre marcante na vivência do doente. O acolhimento é pessoal e feito pela enfermeira e depois pelo médico. Há muita informação que é dada aos doentes e familiares. Temos assistência social que pode resolver algumas situações difíceis do doente ou da família, sobretudo a doentes que vêm de longe. O doente é observado pelo cirurgião e pela anestesista e é preparado para cirurgia, habitualmente no dia seguinte. O doente regressa à enfermaria após a cirurgia e uma estadia na unidade de cuidados intensivos. Pode vir diretamente para o seu quarto ou passar pela unidade de cuidados intermédios. Na enfermaria é acompanhado e ajudado na recuperação até à alta, poucos dias depois. Na alta são entregues relatórios e dadas as recomendações necessárias.

Cuidados Intensivos de Cirurgia Cardiotorácica

A cirurgia cardíaca não seria possível se não se tivessem desenvolvido unidades de cuidados intensivos onde os doentes são monitorizados continuamente, acompanhados por uma enfermeira dedicada e tendo à disposição todas as condições de tratamento de emergência. O doente operado ao coração permanece habitualmente 12 a 48 horas nesta unidade. Para doentes crónicos e complexos temos a colaboração dos médicos intensivistas da Unidade de Cuidados Intensivos Médicos.

Serviço de Urgência referenciada

A cirurgia cardíaca não tem urgência externa, recebe os doentes referenciados por outros hospitais, serviços de urgência geral ou médicos. Há sempre disponível uma equipa cirúrgica para operar a qualquer hora. Os doentes recém-operados podem ser atendidos de urgência após telefonema com o médico de serviço. A equipa cirúrgica pode ser consultada por qualquer médico e em casos especiais pode deslocar-se para observar o operar doentes em outros hospitais.

Bloco Operatório

Quase tudo é decidido no bloco operatório e tudo tem de ser planeado antes. As equipas são muito grandes e especializadas com anestesistas dedicados apenas a cirurgia cardíaca de adultos ou de crianças. Temos enfermeiros bem treinados na instrumentação de cirurgias delicadas e na manutenção de equipamentos ultra especializados. A cirurgia cardíaca só é possível com uma técnica de circulação extracorporeal sofisticada e um corpo de perfusionistas experientes.

Laboratório de Hemodinâmica

Há uns anos era o lugar onde se fazia o diagnóstico da doença cardíaca. Atualmente ainda mantém essa função, mas quase sempre o diagnóstico já é certo ou suspeito e é agora um local de tratamento percutâneo das doenças do coração e vasos. A cirurgia Cardiotoracica associa-se frequentemente à cardiologia para constituir equipas multidisciplinares para tratamentos híbridos de doenças valvulares, doenças da aorta e vasos, doenças congénitas, arritmias e implantação de dispositivos elétricos.

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 Cirurgia Cardioracica, 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.

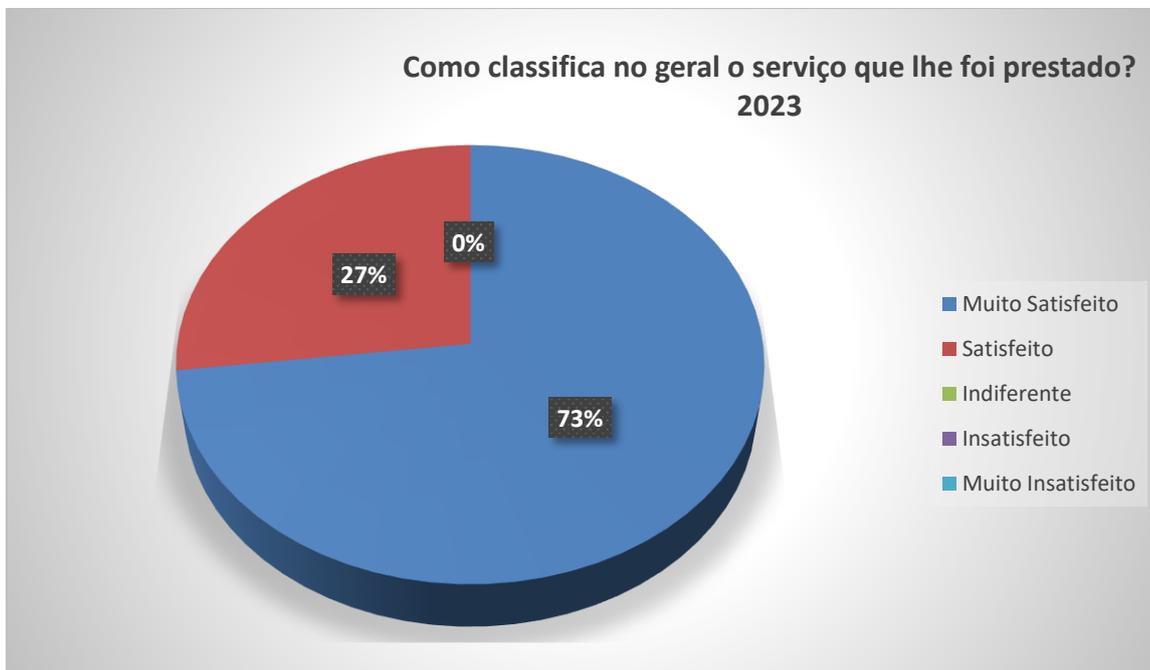
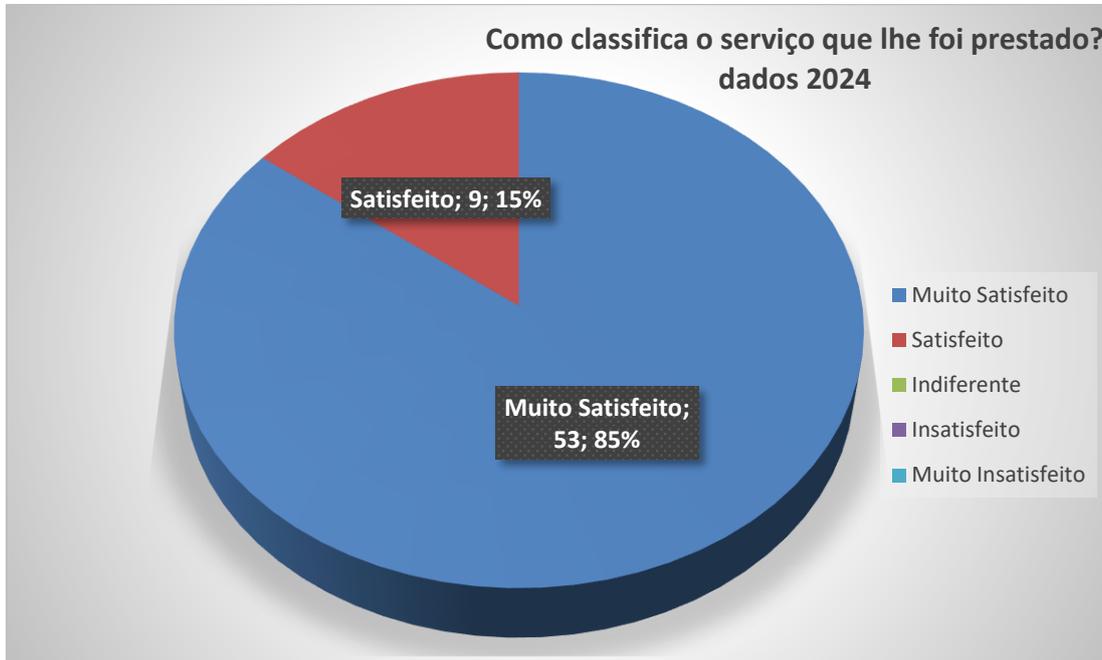
O questionário é constituído por 11 perguntas fechadas. O questionário dispõe ainda de um campo para sugestões que permite ao inquirido se expressar de forma livre e espontânea.

População Alvo			
Serviço de Cirurgia Cardioracica (internamento)			
Serviço	População alvo (doentes saídos diretos)	Amostra (nº inquiridos)	% inquiridos/ total doentes saídos
Cirurgia Cardioracica Internamento (1 de janeiro a 31 de dezembro de 2024)	1039	74	7%

3. ANÁLISE GLOBAL

Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

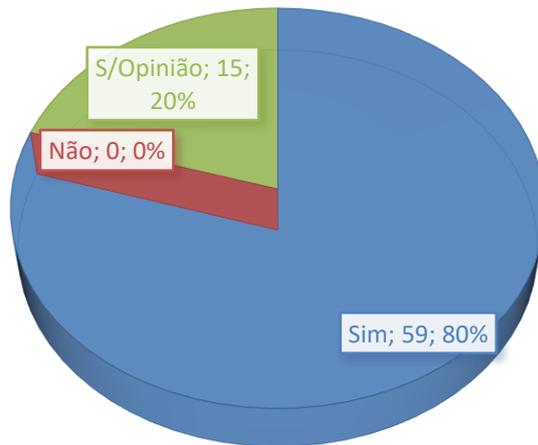
3.1. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?



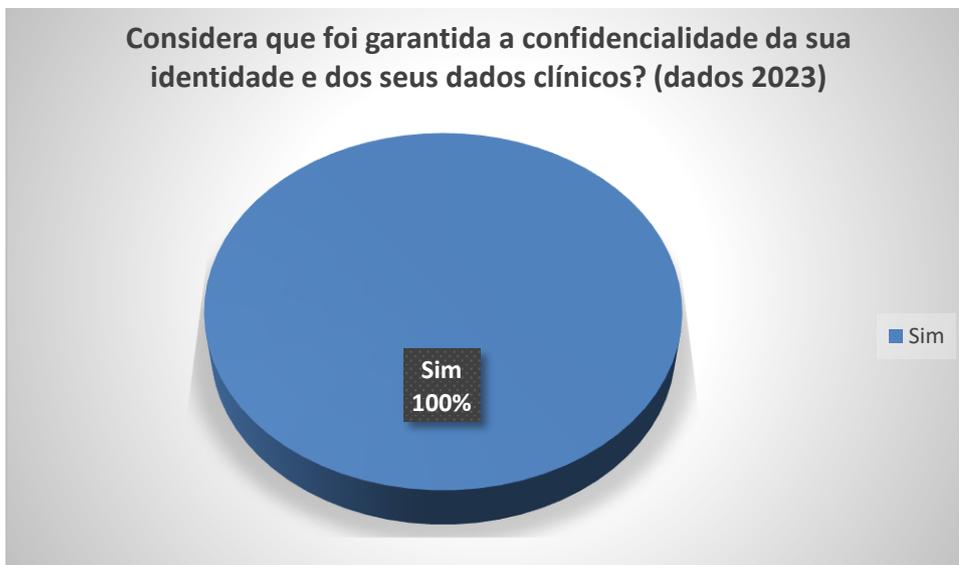
3.2. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?

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.

Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?
(Dados 2024)

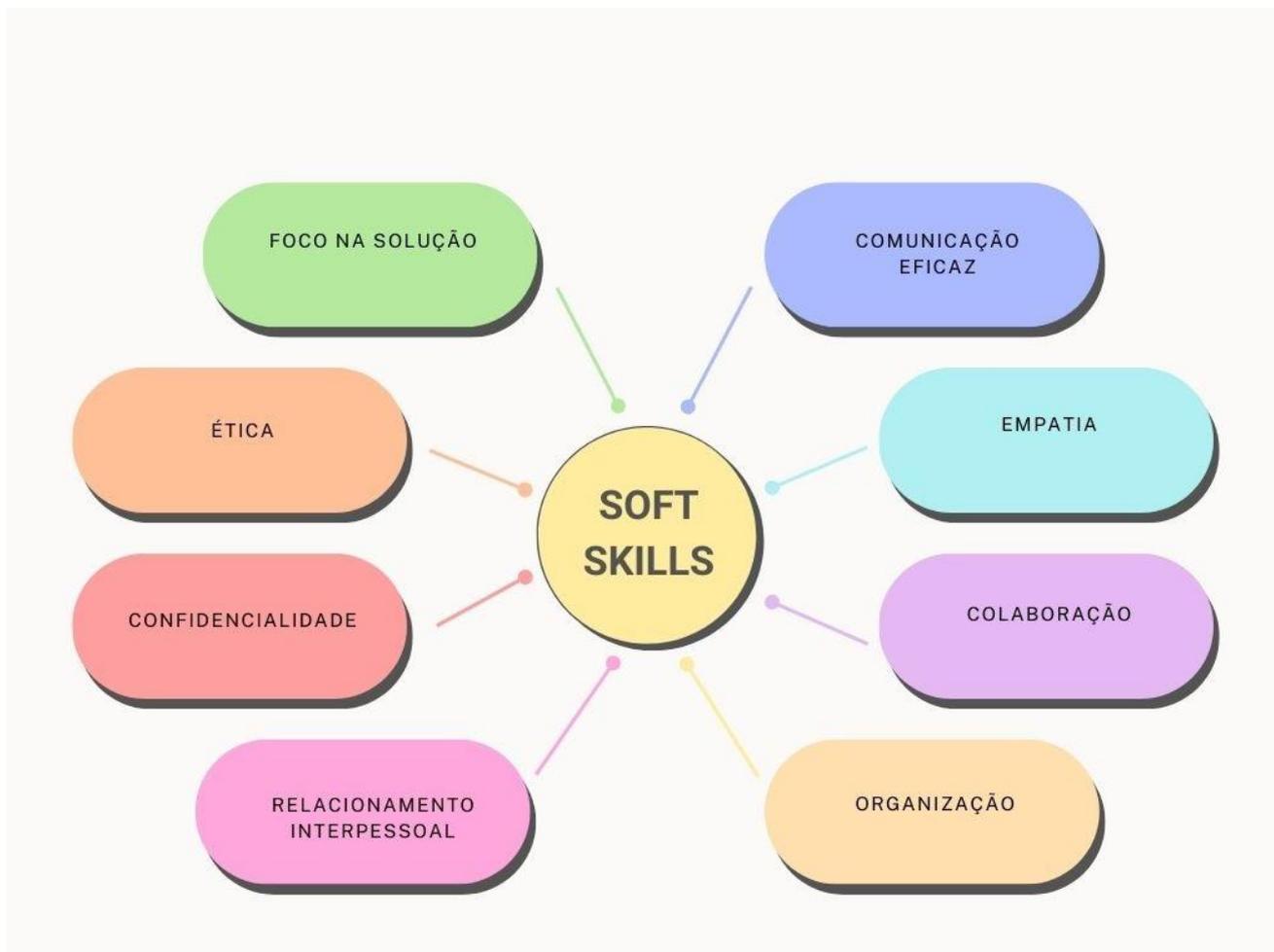


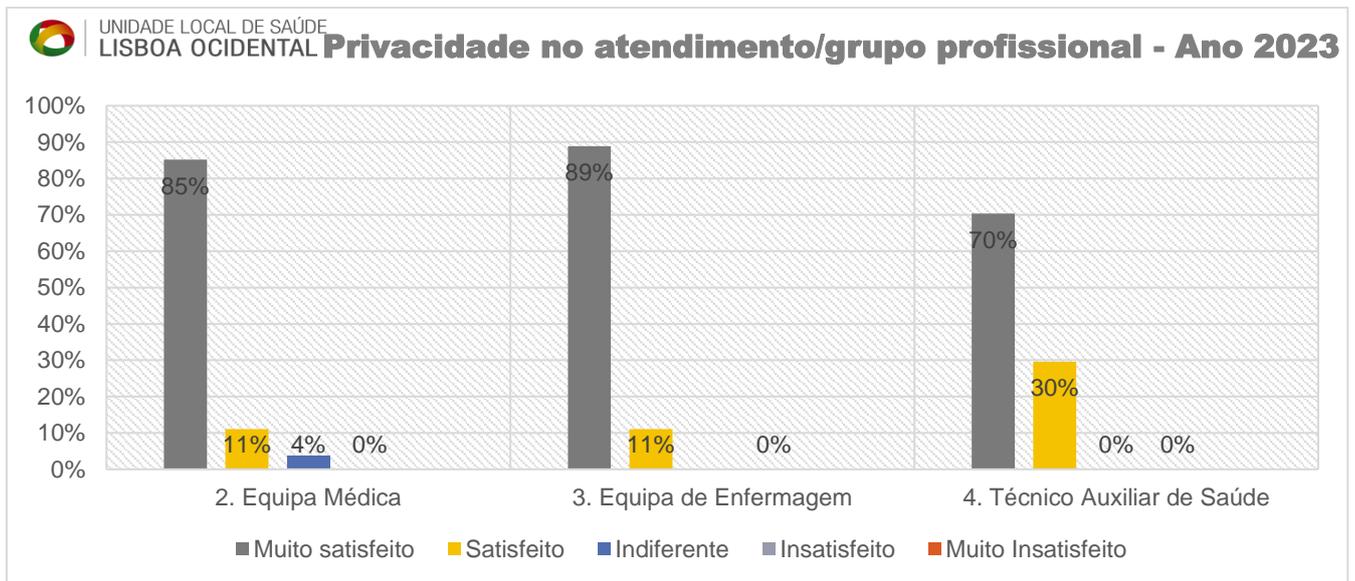
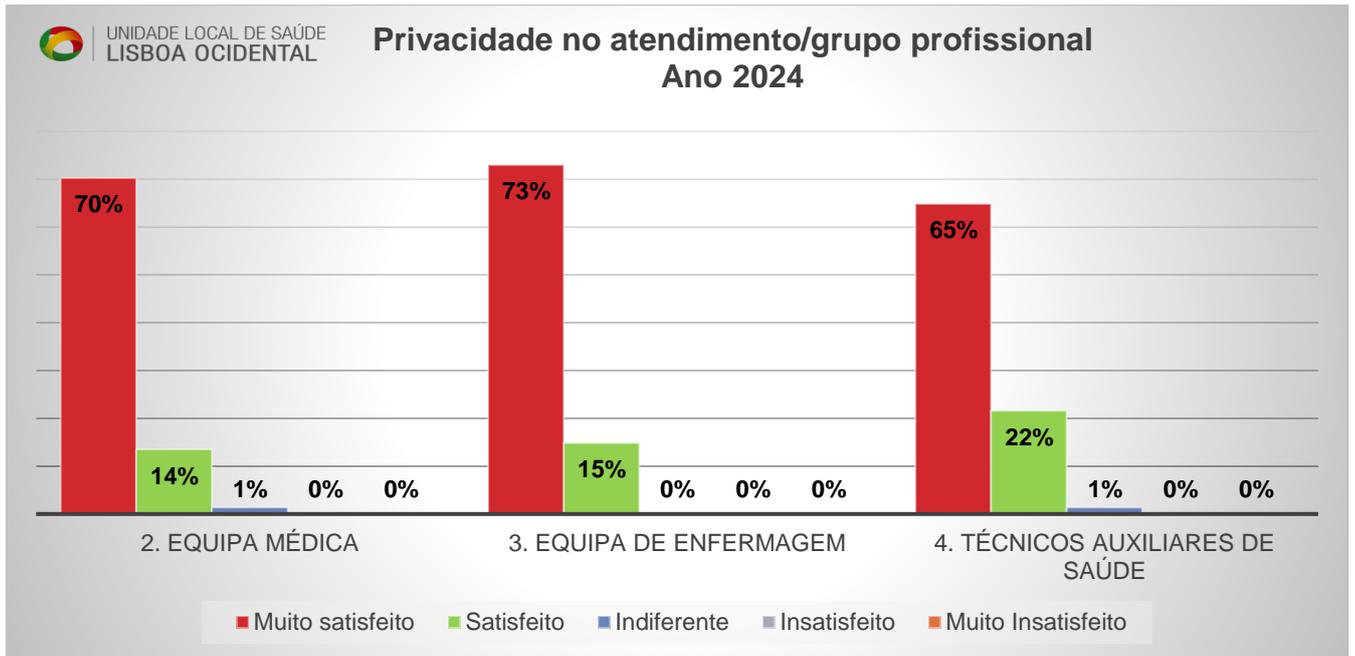
Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos? (dados 2023)

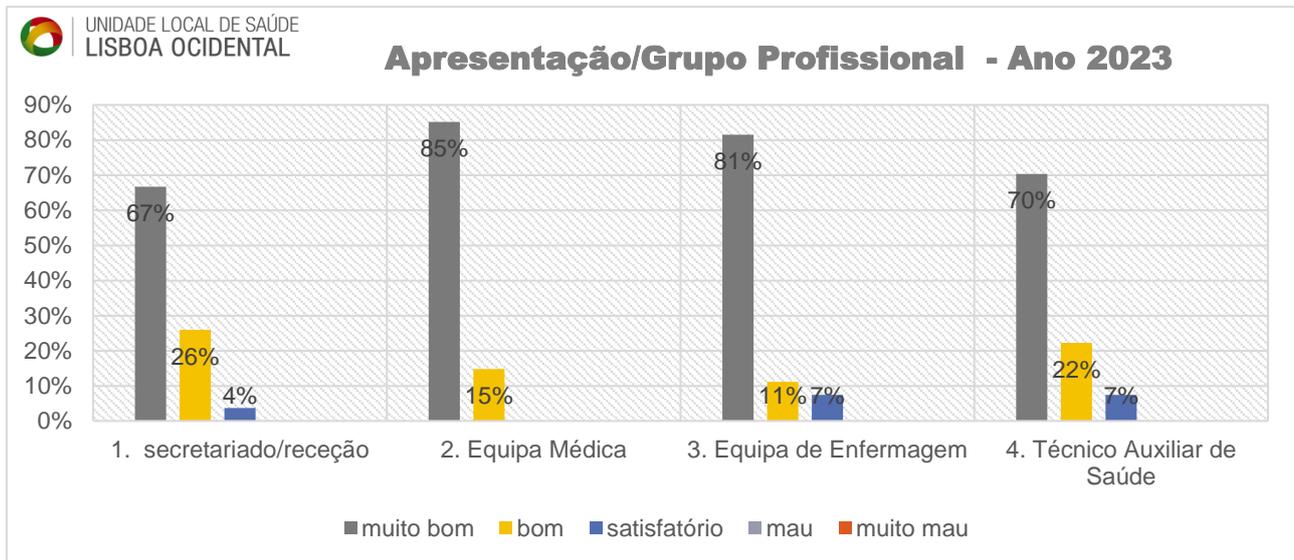
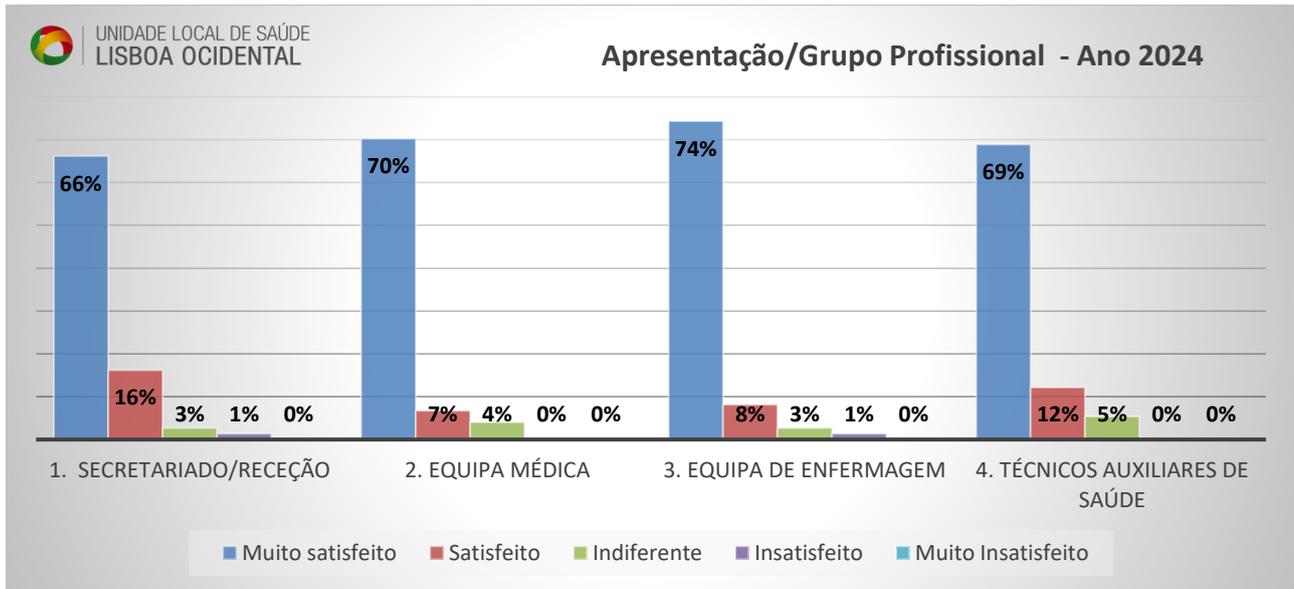


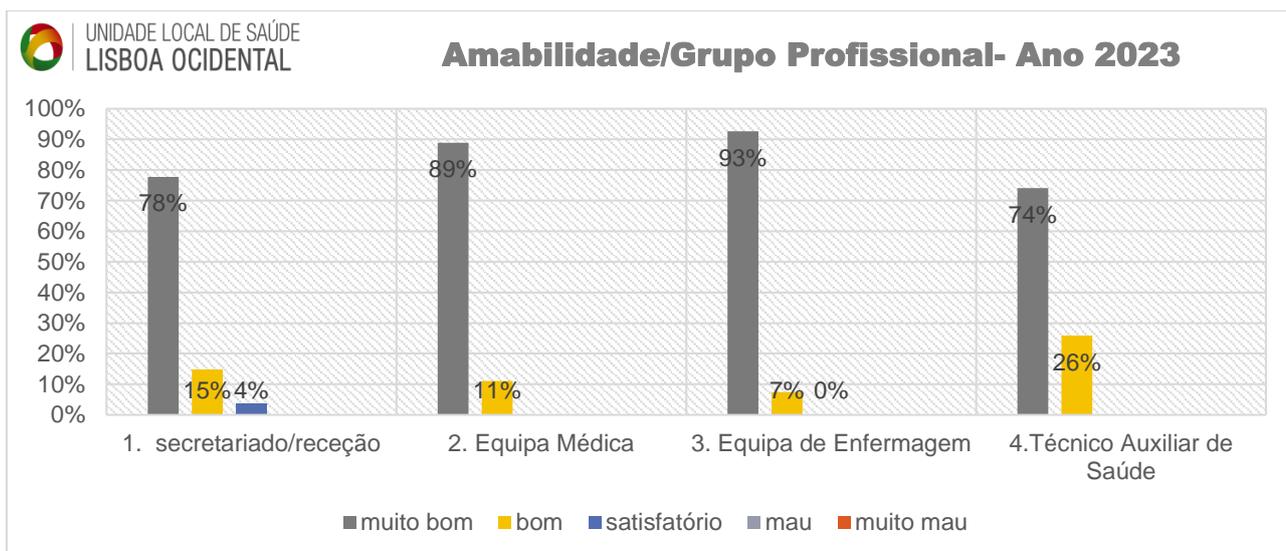
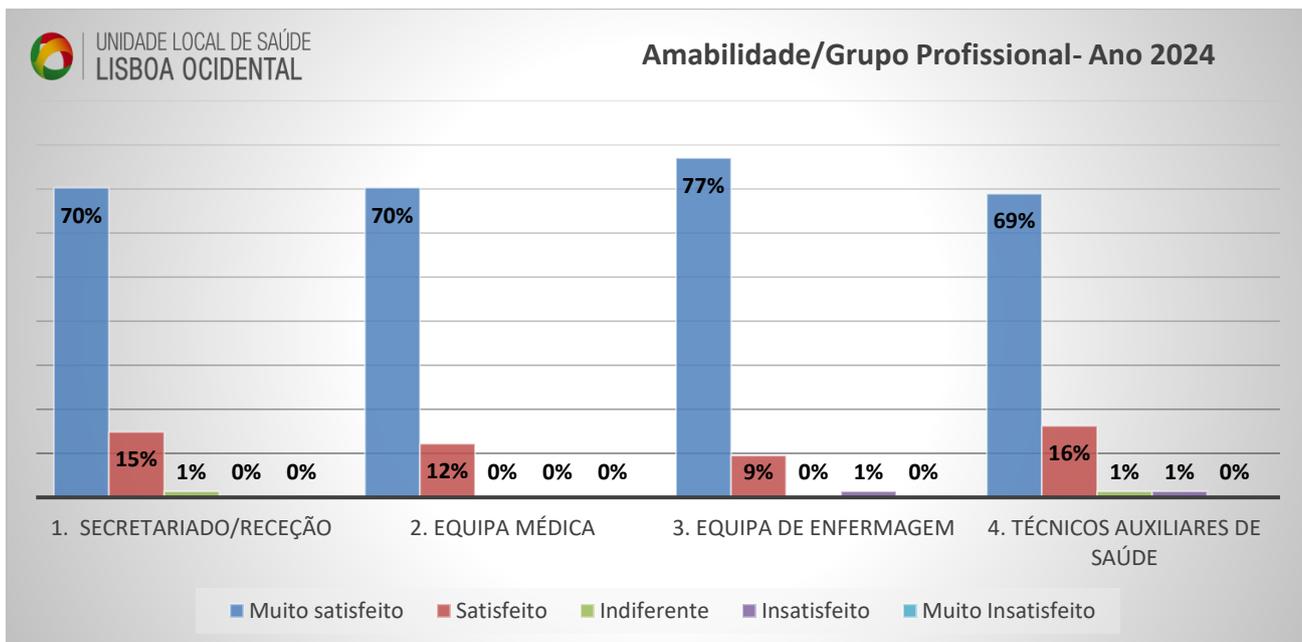
3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal

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.

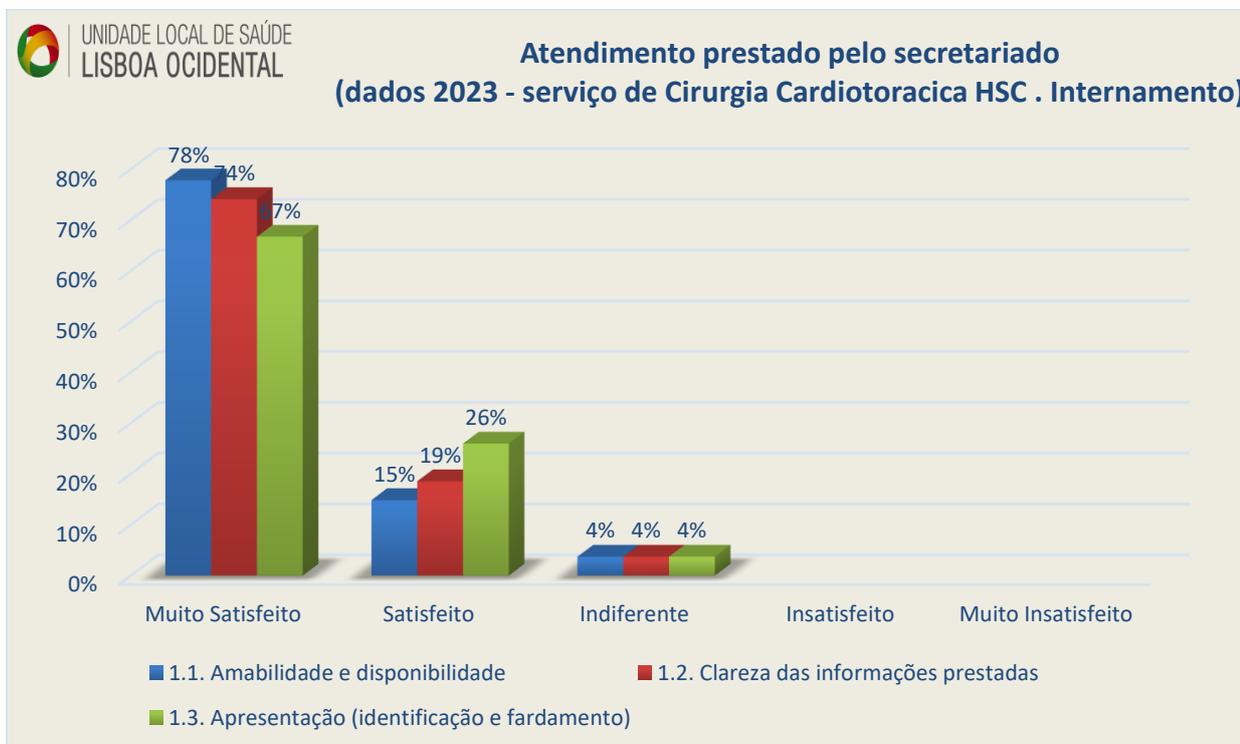
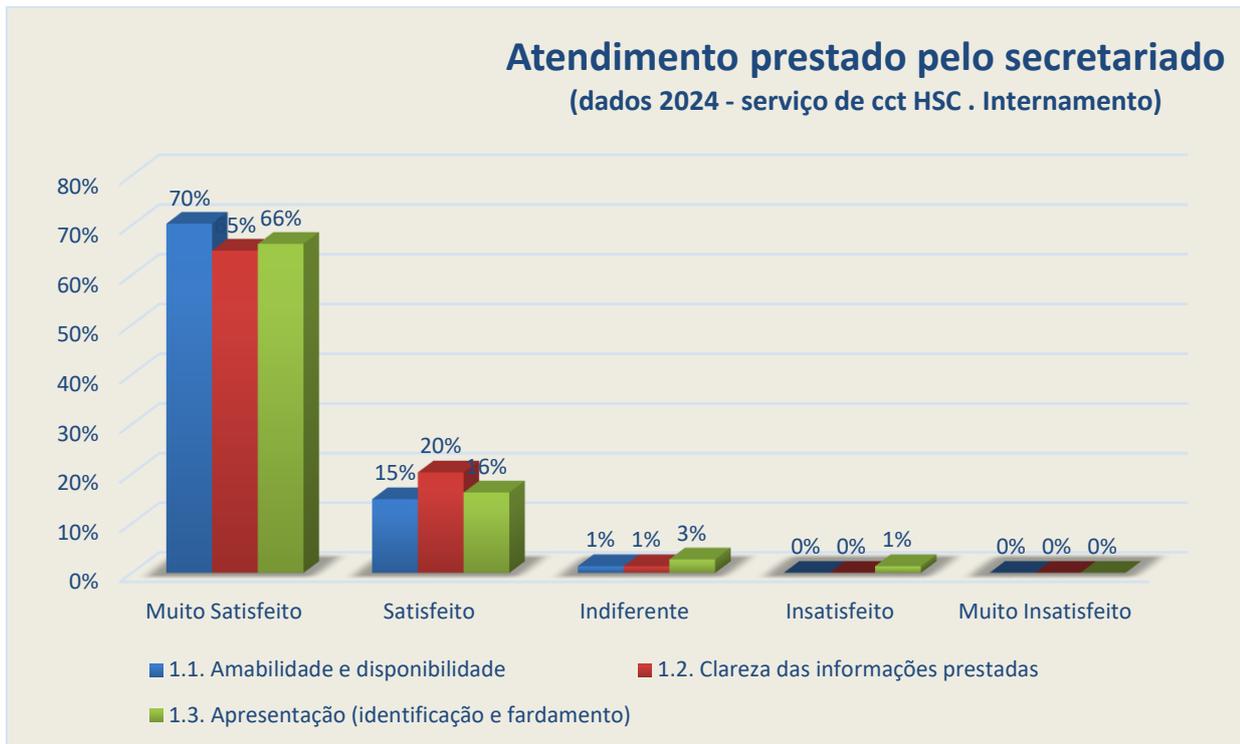




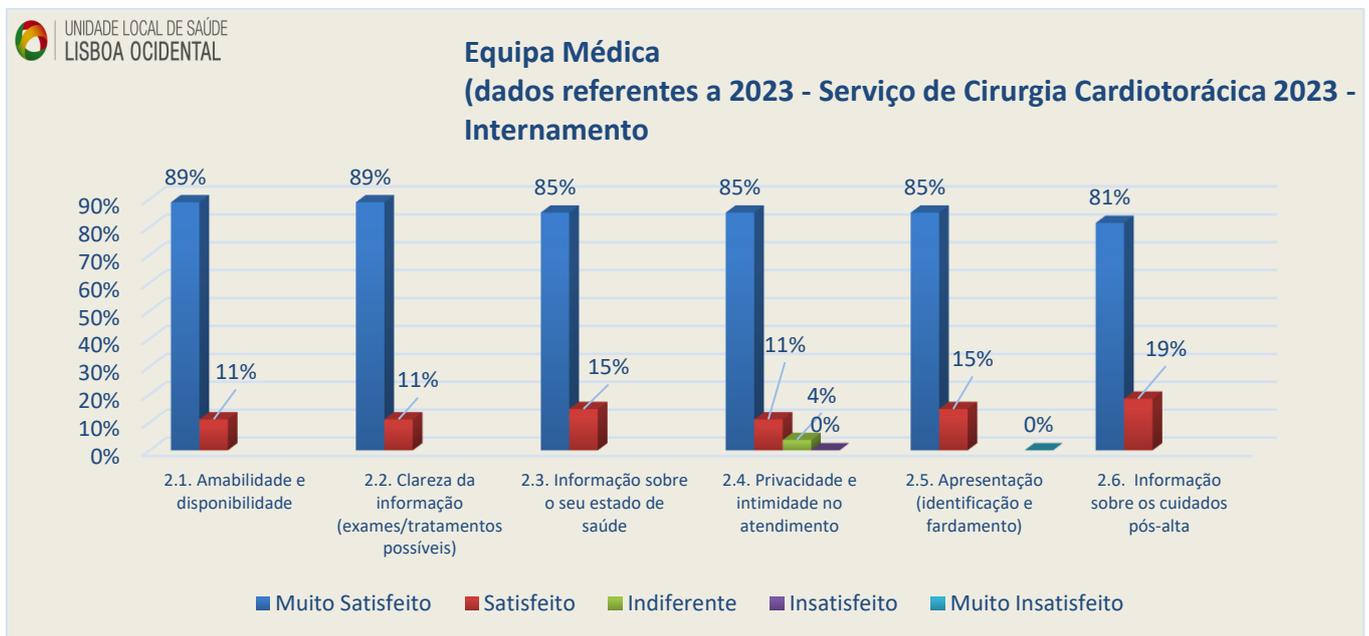
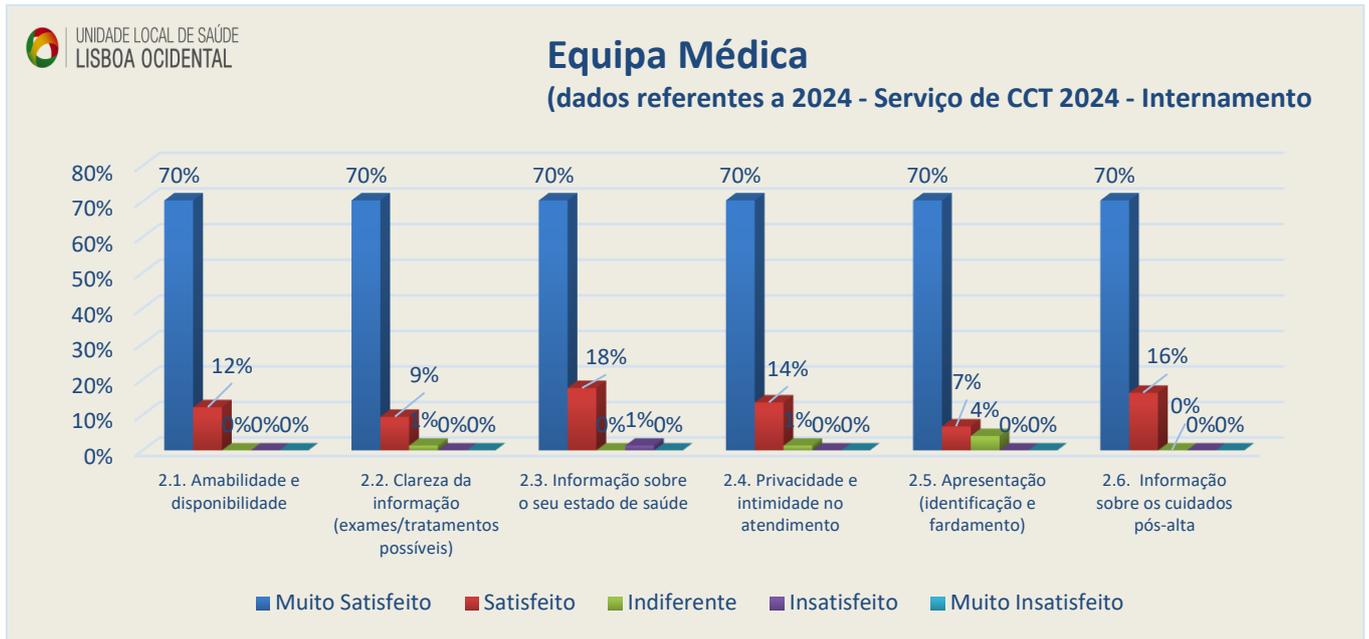




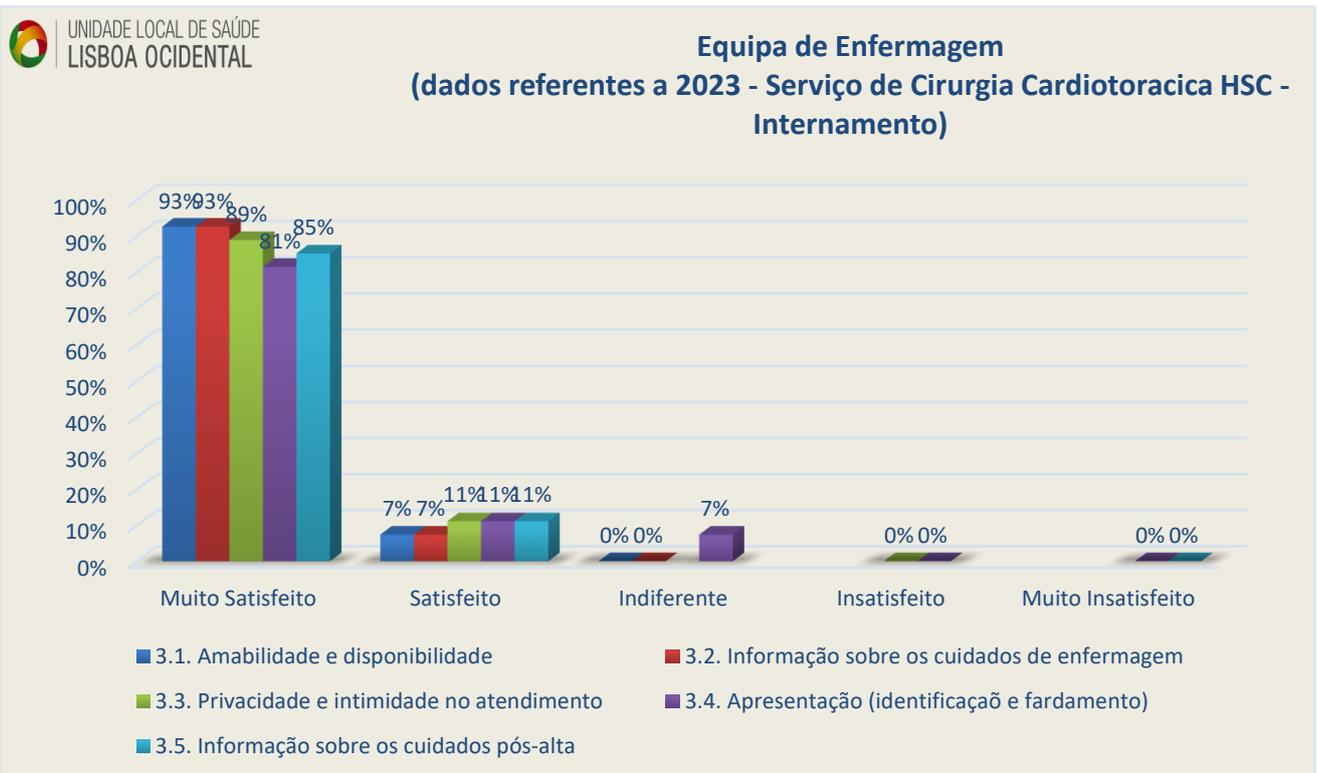
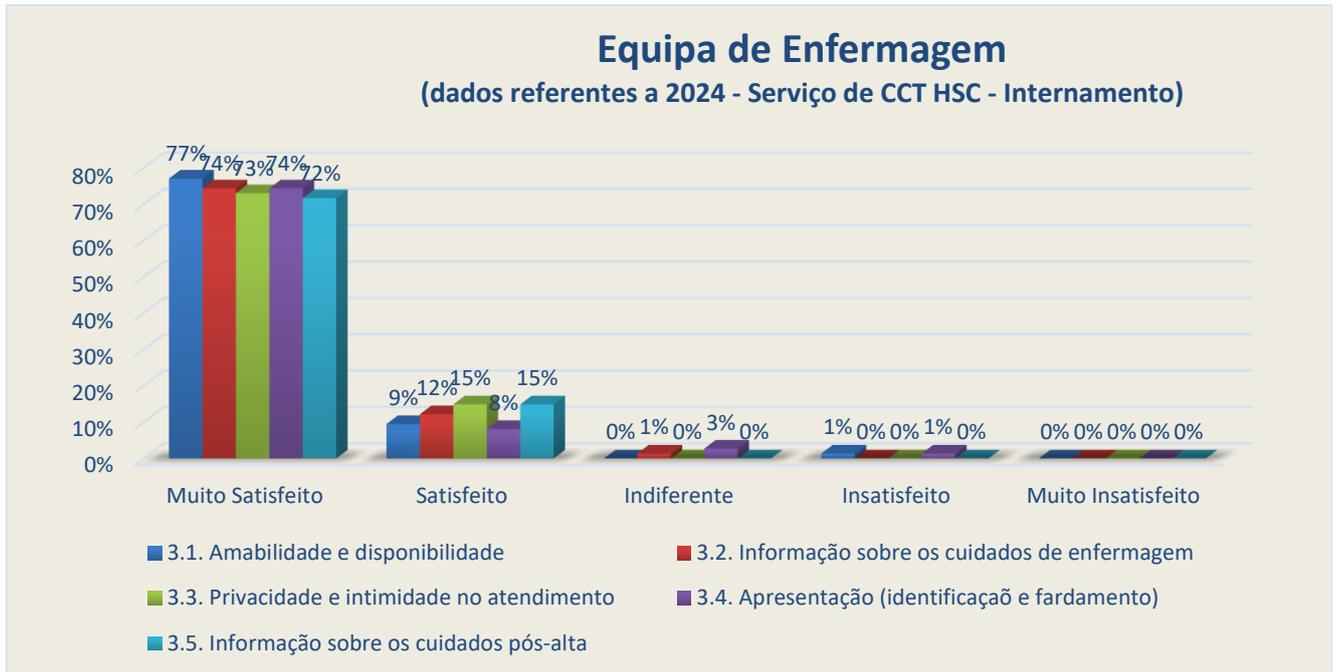
3.3.1. Assistentes Técnicos (secretariado)



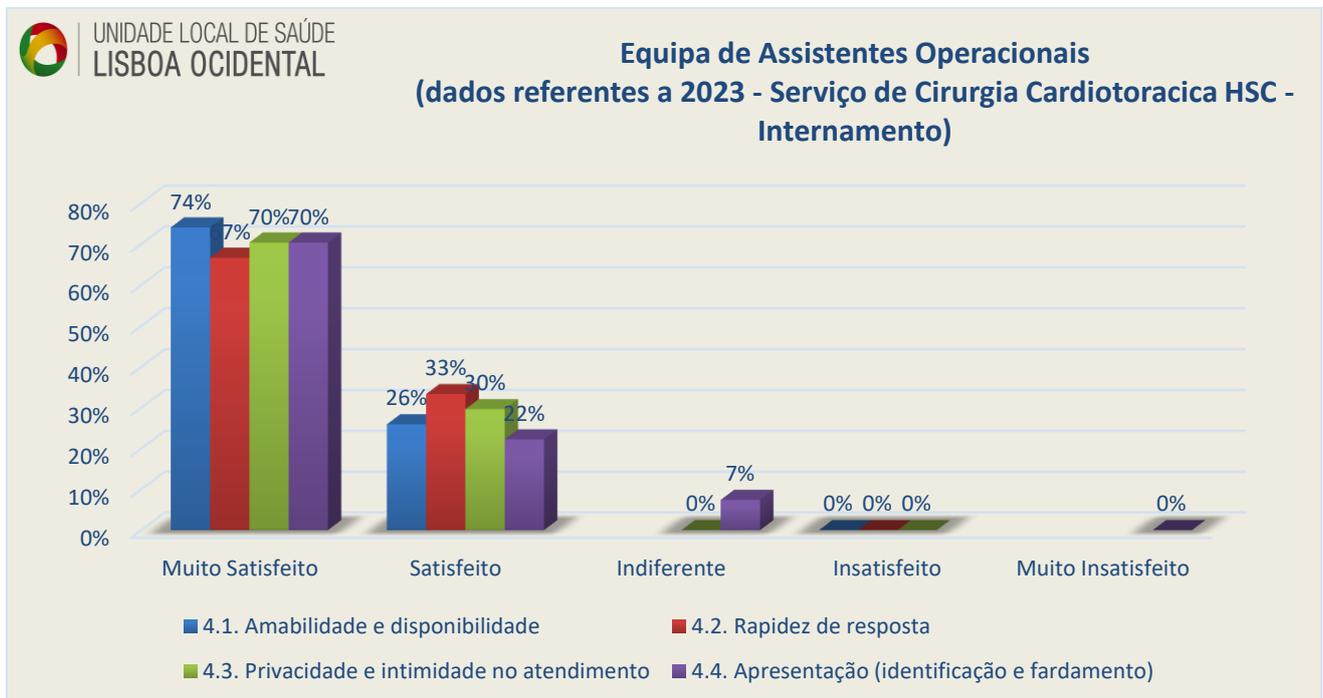
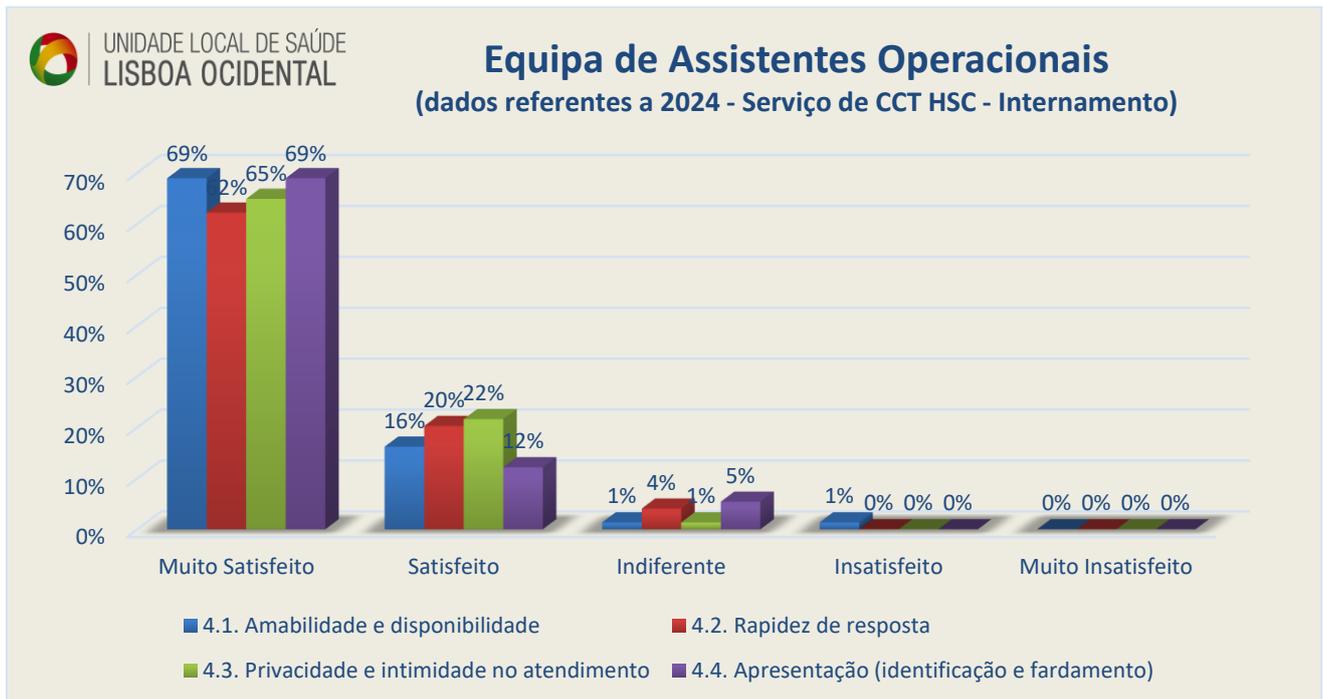
3.3.2. Equipa médica



3.3.3. Equipa de enfermagem

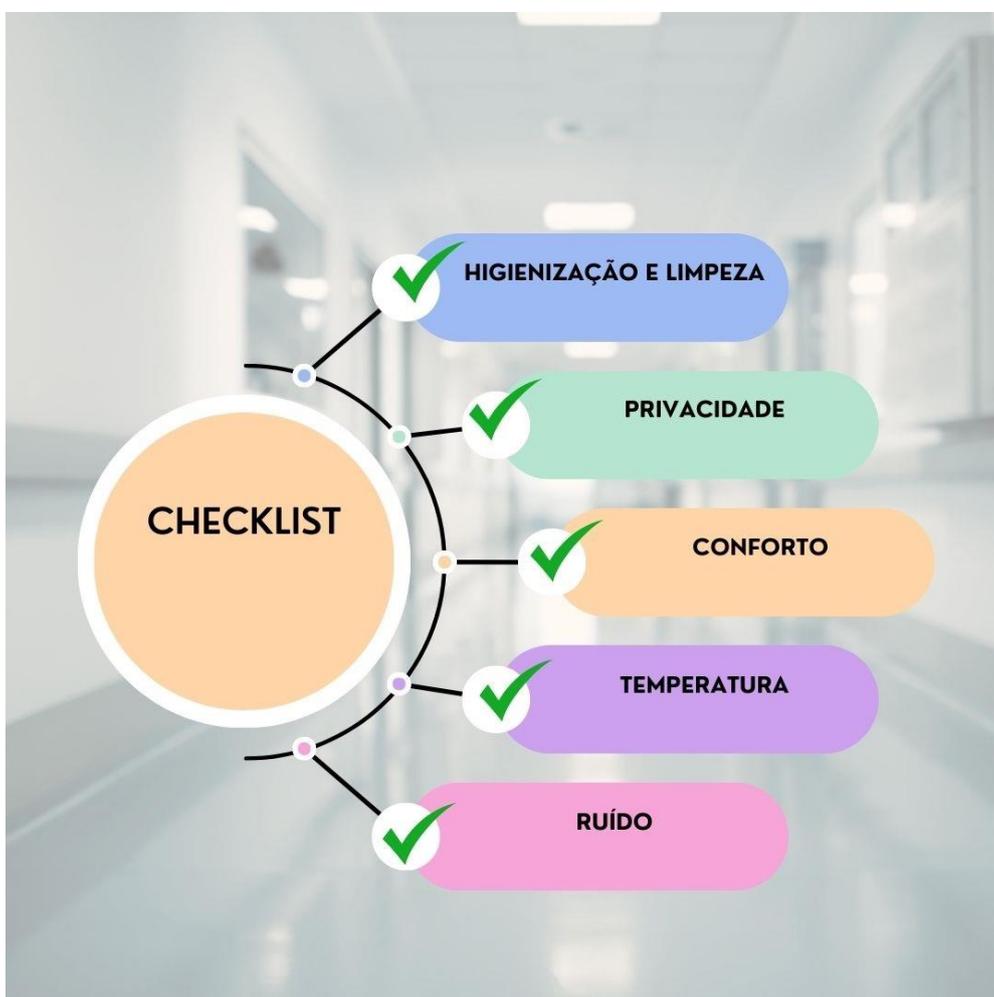


3.3.4. Assistentes operacionais

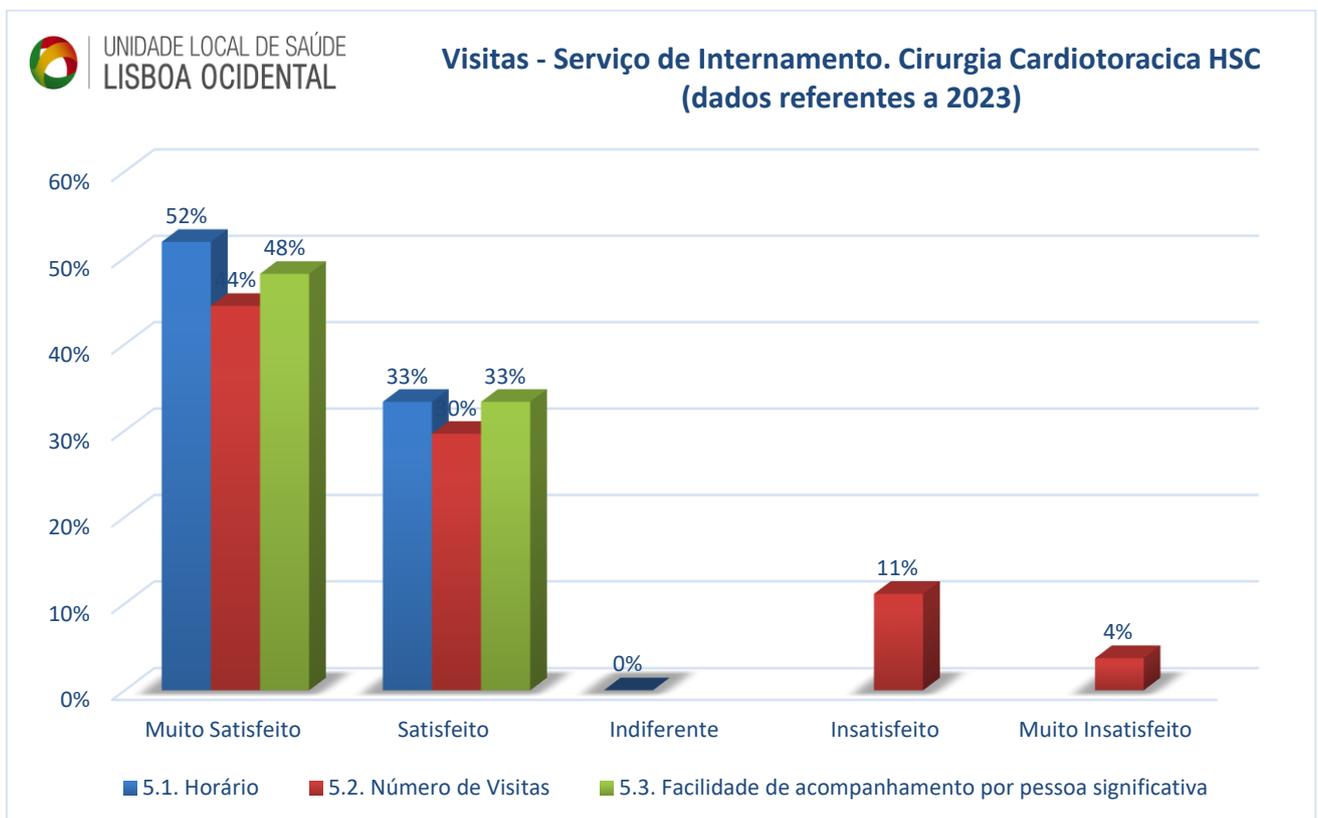
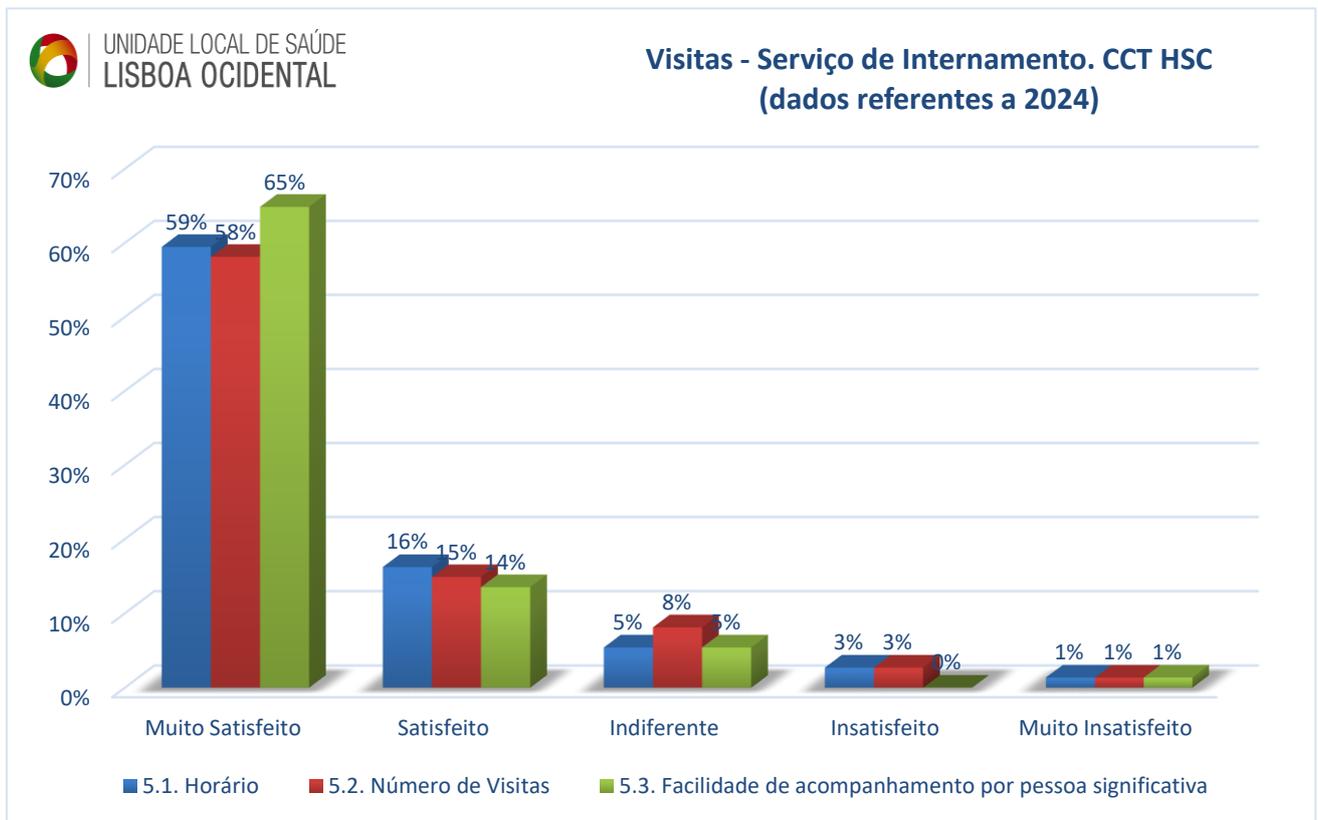


3.4. INFRAESTRUTURAS

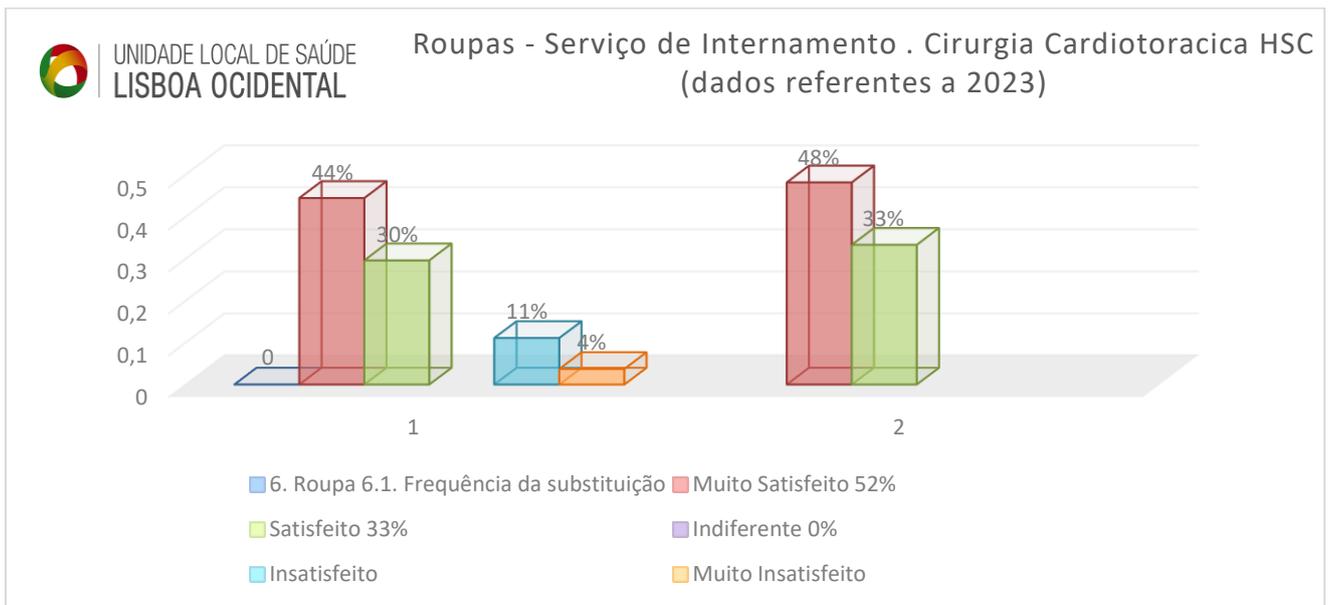
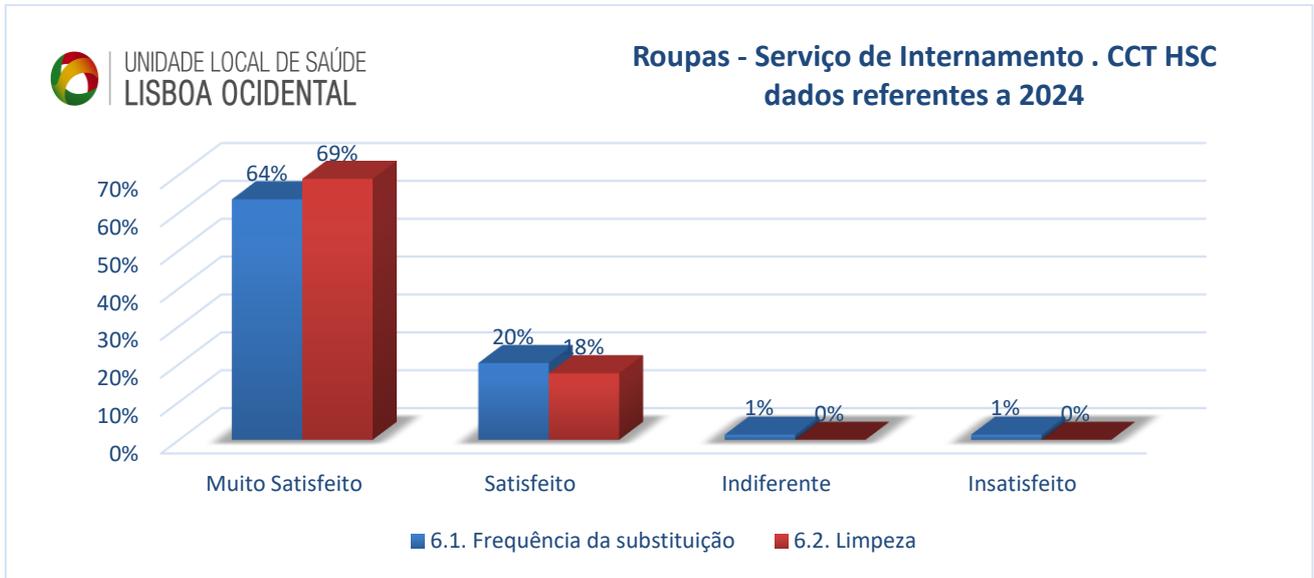
A integração eficiente das infraestruturas contribuem para uma melhor prestação de cuidados de saúde e para uma melhoria na satisfação do utente. Por um lado temos as infraestruturas de espaços e áreas de trabalho, como gabinetes, quartos, salas de espera, áreas mais reservadas ao doente ou aos profissionais, 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.



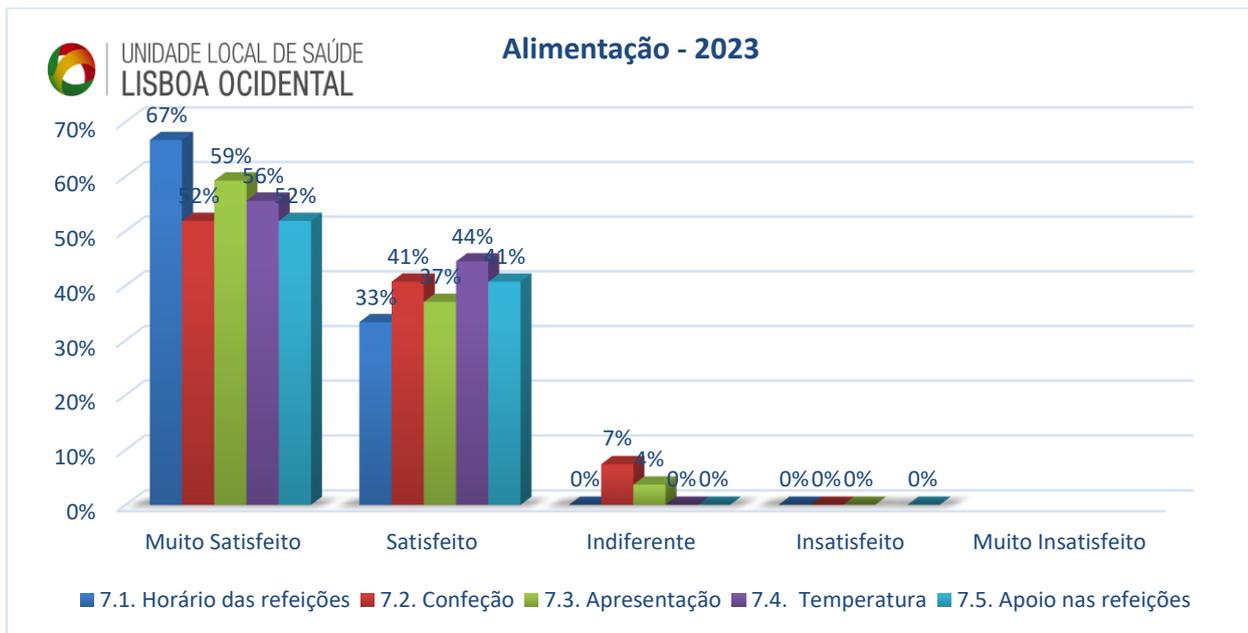
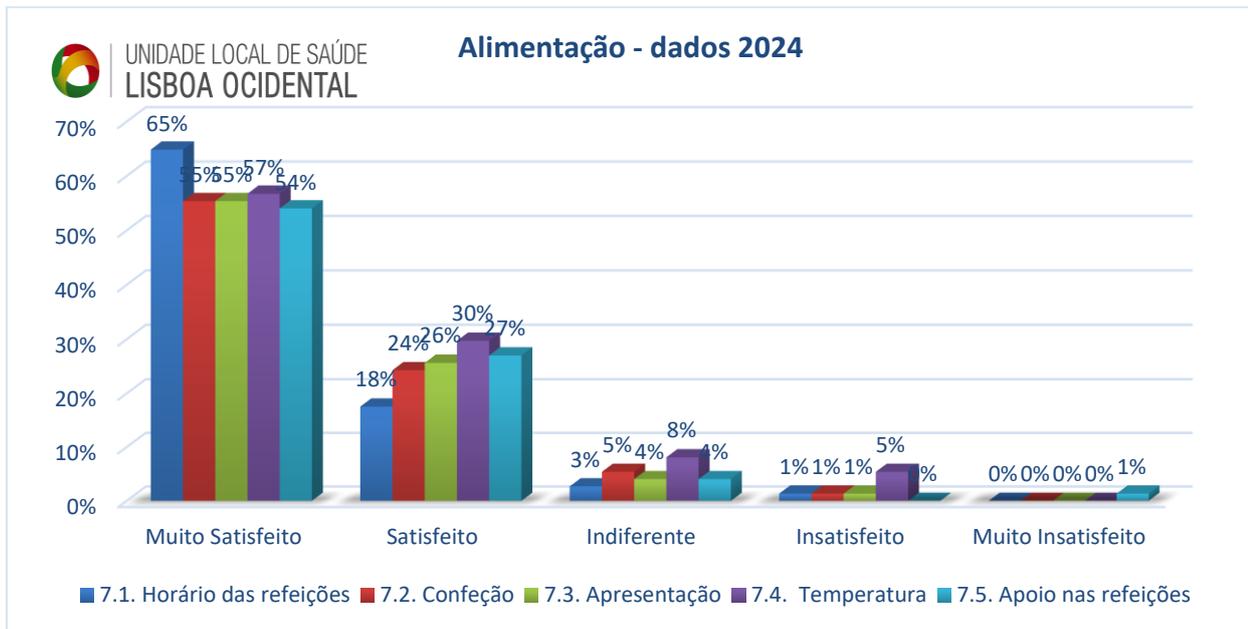
3.4.1. Visitas



3.4.2. Roupas

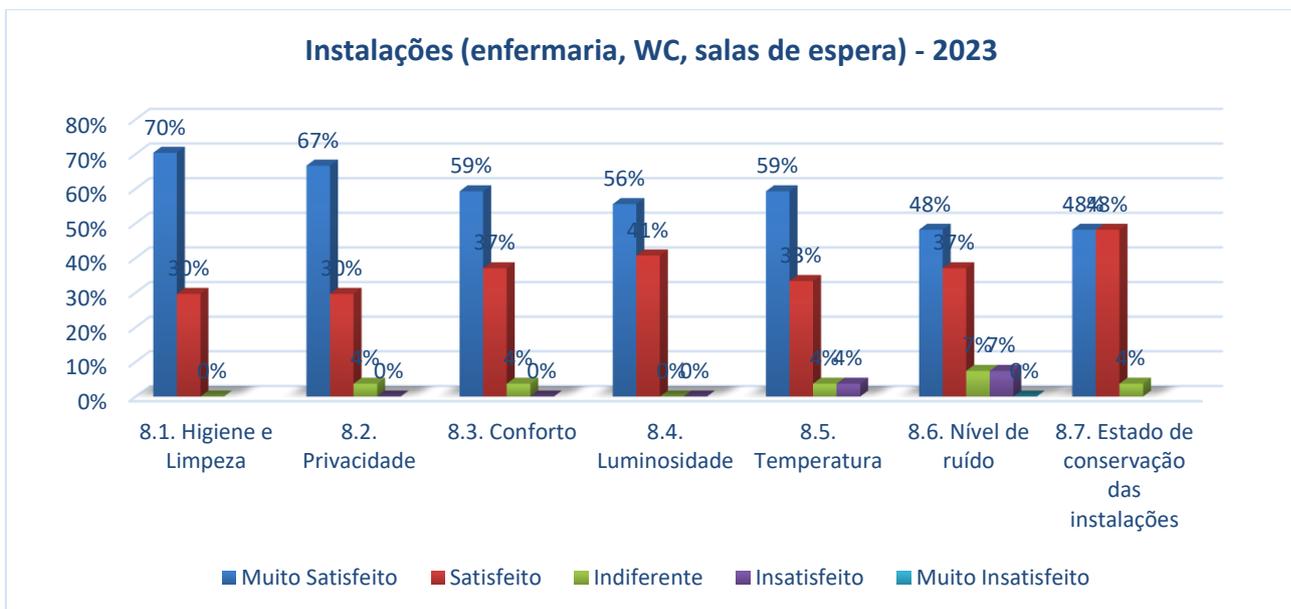
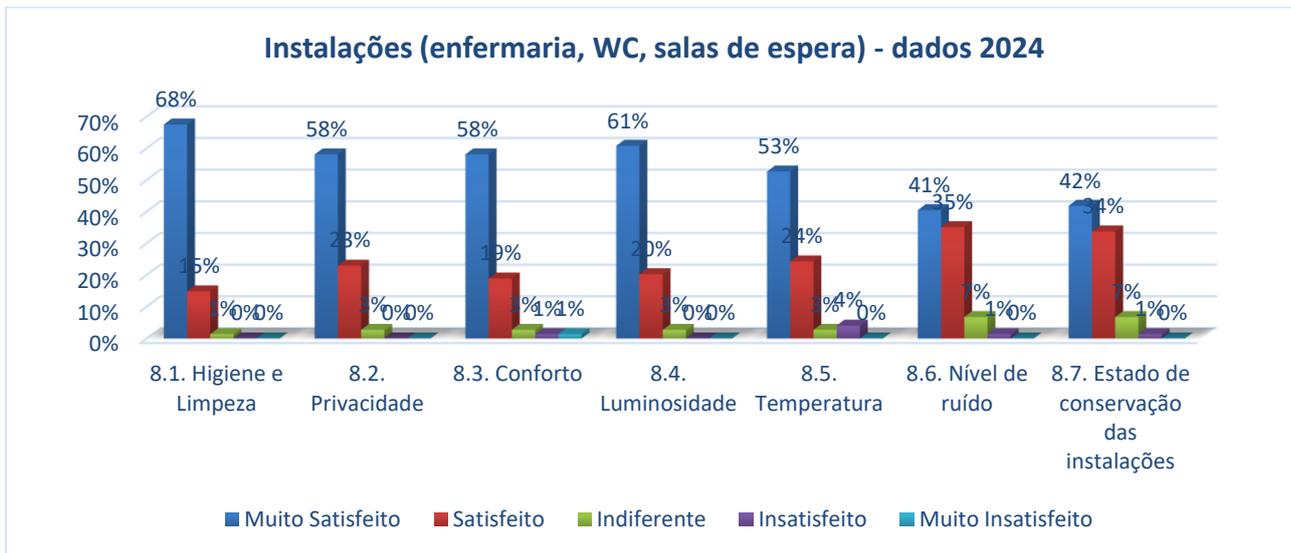


3.4.3. Alimentação

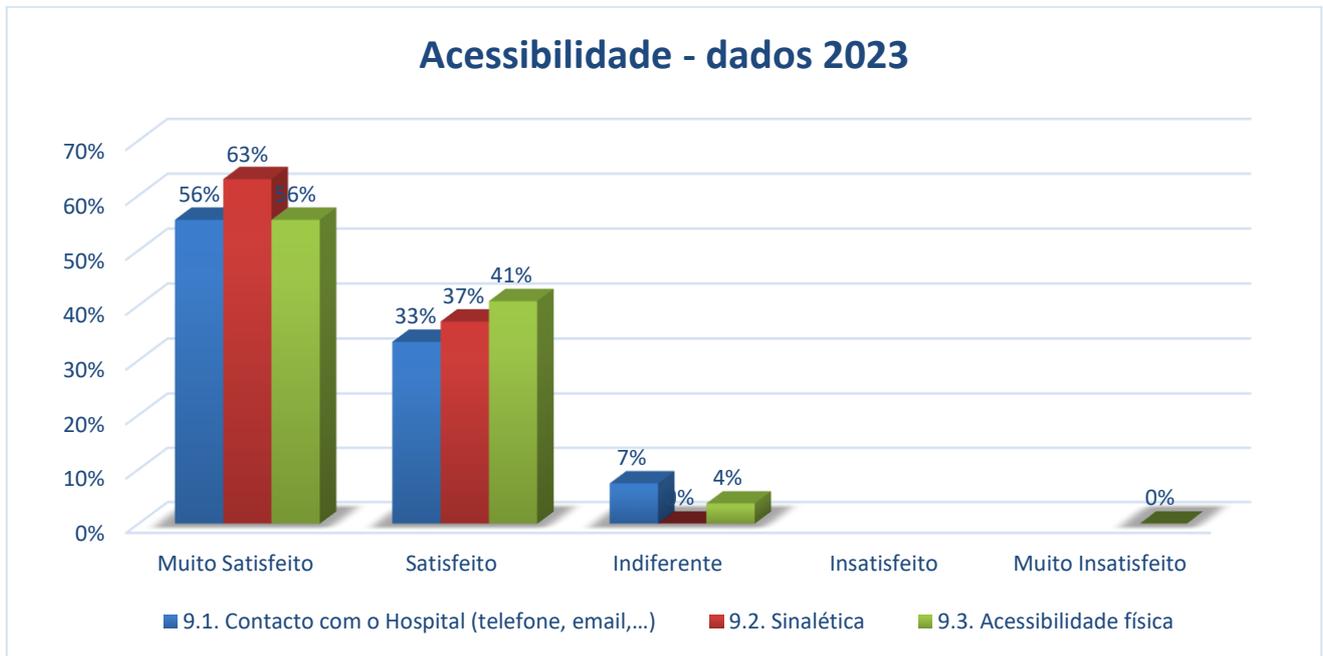
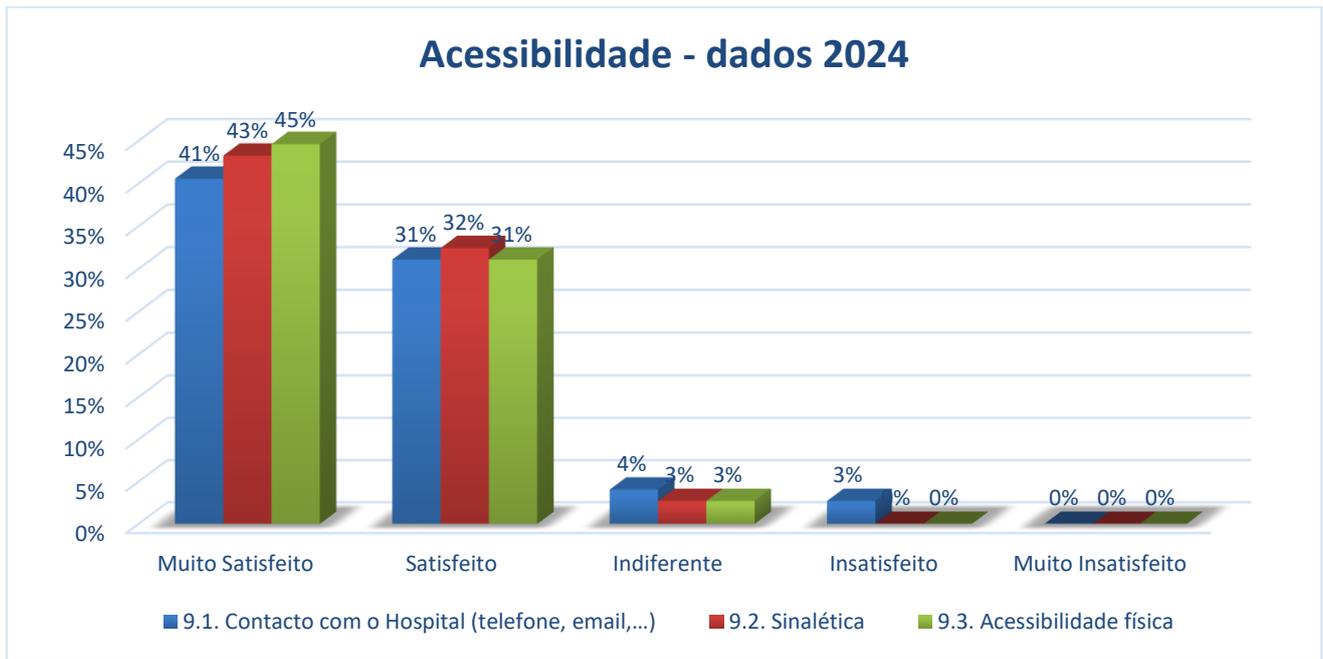


3.4.4. Condições das instalações do serviço

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

Assunto - Sugestões remetidas	2021	2022	2023	2024
Higienização				
Mais pijamas		1	0	0
Total	0	1	0	0
Alimentação				
Mais diversidade na alimentação			1	
Fornecer garrafas de água aos doentes	1			
Comida de má qualidade (confeção)		3		2
Total	1	3	1	2
Instalações				
Melhorar os WCs		1	1	2
Colocar cortina no WC para aumentar a privacidade	1			
Ruído	3	1	1	2
Por vezes o botão de chamada não está acessível - UCI		1		
Só um WC para dois quartos é insuficiente	1	1		
Substituição de alguns chuveiros		1	1	
Melhorar as condições de acolhimento para acompanhantes				2
Substituir arrastadeiras. Não tem a profundidade necessária		1		
Roupa – indicada à estação do ano				1
Fornecer folheto com os exercícios respiratórios e físicos, aquando da alta	1			
Escoamento do duche é insuficiente			1	
Total	6	6	4	7
RH - Apresentação - Identificação e fardamento				
Identificação dos profissionais	2			3
Total	2	0	0	3
RH- Outros				
Contratação de mais RH		1		
Pouca amabilidade dos profissionais (não discrimina)		1		
Total	0	2	0	0

- “Existe muita diversidade a nível alimentar mas a confeção das refeições deixa muito a desejar. Mal preparadas e chegam sempre frias, pena que há gastos na compra dos alimentos e depois de cozinhados ficam incomestíveis. Sugestão: novo cozinheiro!”
- “Não quero ser injusto tecendo comentários de assuntos que não domino. Na área de apresentação/ identificação e estado de conservação há sempre aspetos a melhorar. Deixo para os entendidos.”
- “Não colocar tanta comida porque depois vai para o lixo. Fazerem doses mais pequenas.”
- “ As casas de banho são muito escorregadias, talvez a colocação de um tapete antiderrapante.”
- “Fornecimento de almofadas.”
- “Podia haver roupa mais fresca para o verão”
- “Porta da casa de banho é difícil de abrir, arrasta-se pelo chão.”
- “Proporcionar melhores condições para os acompanhantes, principalmente aos que estão longe de casa, por exemplo local onde fazer uma refeição, cadeira para sentar quando o paciente tem de usar a única cadeira disponível para levar os pés.”
- “Fazer distinção (identificação) entre enfermeiros e auxiliares, no estado atual é muito difícil perceber quem é quem.”
- “Os médicos deviam identificar-se ao abordar o paciente e/ou acompanhantes. No nosso caso falámos com duas médicas que não se identificaram e que nunca tínhamos visto.”
- “Tirar o relógio do 4º andar, impossível dormir com o barulho.”
- “Cadeirões de acompanhamento das camas são desconfortáveis fundamentalmente os assentos. Substituição dos assentos era uma boa medida, 4 horas sentado nesse assento foi martirizante.”
- “Na sala de 4 camas, na altura das visitas é caótica e interminável. Chegam a estar 10 pessoas, telemóveis a tocar, níveis de barulho altíssimo mais o televisor ligado. A confusão tem início às 15.30h e se prolonga até perto das 20h assim o jantar acontece nesse frenesim acústico. Aconselho vivamente o controlo de barulho e diminuição do horário, que o jantar se realiza sem visitas e que não se permita videochamadas com vizinhos, amigos de rua e dona de casas de apostas como aconteceu na minha sala. Ter o televisor ligado todo o dia e levar com a praça da alegria desde as 8h até às 21h é uma tortura medieval.”

4.2. Elogios

- “Está tudo muito bem. Se melhorar estraga. Parabéns!”
- “Nada a sugerir, estava tudo muito bem organizado e com bastante competência.”
- “Foi muito agradável porque fui muito bem recebido, sinto-me como na minha casa. Recebi amor, carinho e tudo.”
- “Tudo excelente. Lamento que este não seja o espelho do nosso SNS”
- “Não tenho nenhuma sugestão de melhoria, no entanto queria deixar um grande elogio a equipa de enfermagem e à equipa médica que foram excecionais.”
- “Será que existe neste país algo de melhor, na minha opinião não há.”
- “Fui bem recebida por todos. Fiz cirurgia e correu bem, antes fiz cateterismo e também correu bem. Atendimento foi bom e muito obrigado a todos pelo carinho. Desejo a todos feliz ano novo.”

- “Nada a acrescentar, equipas excecionais, profissionais motivados para a melhoria contínua dos doentes. Todos sem exceção de caráter extraordinário e especial, a simpatia, a colaboração e ajuda. Parabéns e sucesso a todos os profissionais do hospital de Santa Cruz.”
- “Uma grande equipa. Muito obrigado.”
- “Muito obrigado por toda a vossa entrega, dedicação e profissionalismo em especial ao Dr. João Roque e ao Dr. João Aquino. Vocês são seres humanos incríveis, podíamos dizer que têm o coração a bater no sítio certo. Obrigado pela nova vida que levo comigo.”
- “Primeiramente agradecer a Deus e à vinda do Dr. Márcio. O que tenho a dizer é gratidão a toda a equipa que pude ver o cuidado que todos têm com amor e dedicação, sabemos que não é fácil para vocês mas que deus abençoe grandemente a todos que por aqui passaram. Gratidão ao Dr. Márcio, saúde e muito sucesso!”
- “A meu ver a falta de condições para poder ter mais doentes em fase de internamento. Tive um excelente serviço desde a receção, enfermagem, auxiliares em todos os serviços e muito a agradecer à equipa médica.”
- “Quero agradecer a toda a equipa de enfermagem, são fantásticas e muito atenciosas. De parabéns assim como as auxiliares quer de refeição quer de limpeza. Todas as pessoas muito simpáticas. Deixo aqui uma especial menção á enfermeira Rafaela que para mim foi simplesmente extraordinária.”

5. CONCLUSÃO

Apesar da baixa amostra conseguida por via dos questionários preenchidos, apenas 7% do total de doentes internados, a análise dos questionários de satisfação dos doentes internados no Serviço de Cirurgia Cardioracica do Hospital de Santa Cruz permitiu identificar tanto pontos fortes como áreas que necessitam de melhorias. Embora a satisfação global com o serviço prestado tenha sido predominantemente positiva, algumas áreas específicas, como o conforto das instalações e a alimentação, apresentaram algumas fragilidades.

Esperamos conseguir aumentar o número da amostra em 2025, uma vez que passam, os questionários, a serem aplicados por via da aplicação MYULSLO.

Apesar dos desafios, os elogios ao atendimento das equipas médicas e de enfermagem demonstram que o hospital mantém um alto nível de cuidado e humanização, sendo essencial alinhar esses aspetos positivos a uma infraestrutura mais confortável e a uma alimentação mais adequada para proporcionar uma experiência hospitalar ainda melhor.

Os dados indicam que a perceção do conforto das enfermarias e espaços comuns ainda é um desafio. Algumas das principais queixas incluem:

- Ruído excessivo: Registaram-se 2 reclamações em 2024 relativas ao barulho, principalmente durante as visitas e o período noturno, com relatos de dificuldade para dormir devido a fatores como televisores ligados continuamente e chamadas de telemóvel.
- Higiene e conservação dos espaços: Foram 2 sugestões para melhorias em instalações sanitárias, incluindo falta de privacidade em WCs (necessidade de cortinas), substituição de chuveiros e melhorias no escoamento dos duches.
- Acomodação para acompanhantes: Dois inquiridos destacaram a falta de condições adequadas para acompanhantes, mencionando a necessidade de um espaço adequado para refeições e cadeirões mais confortáveis.

A qualidade e apresentação das refeições foi outro ponto fraco evidenciado nos questionários:

- Temperatura e confeção dos alimentos: Os utilizadores referem que os alimentos chegam frequentemente frios e mal preparados, afetando a experiência dos utentes.

Perspetivas para melhoria

Podem ser implementadas pequenas medidas para colmatar os problemas identificados:

- como o reforço da sinalização para controle de ruído. Existem suportes de medição de ruído que poderiam ser implementados nos vários serviços do Hospital para sensibilizar para o ruído.
- melhorias na infraestrutura sanitária (foco na privacidade e segurança)
- revisão do serviço de alimentação para garantir maior qualidade e diversidade.

OS resultados desta avaliação reforçam o compromisso do Hospital de Santa Cruz com a melhoria contínua, utilizando o feedback dos utentes como ferramenta essencial para a excelência na prestação de cuidados de saúde.