



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório

Questionários de satisfação do doente internado

Cardiologia

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.	Visitais	16
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	25
5.	Conclusão	27

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.

1. APRESENTAÇÃO DO SERVIÇO/SETOR

SERVIÇO DE CARDIOLOGIA – INTERNAMENTO HSC

O serviço de cardiologia do Centro Hospitalar de Lisboa Ocidental totaliza 28 camas de enfermaria e 8 de Cuidados Intensivos.

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, 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.

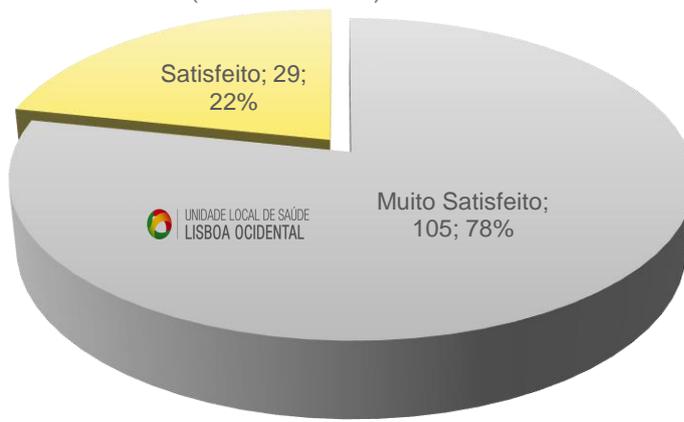
População Alvo Serviço de Cardiologia (internamento)			
Serviço	População alvo (doentes saídos)	Amostra (nº inquiridos)	% inquiridos/ total doentes saídos
Cardiologia Internamento (1 de janeiro a 31 de dezembro de 2024)	1403	155	11%

3. ANÁLISE GLOBAL

Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

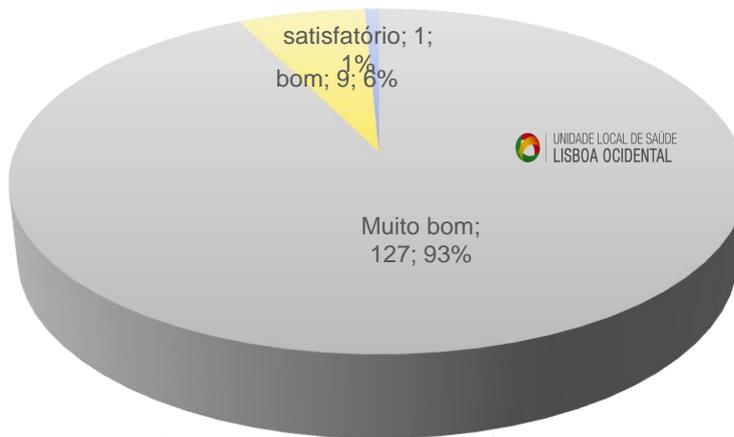
3.1. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado?

Como classifica o serviço que lhe foi prestado?
(dados 2024)



■ Muito Satisfeito ■ Satisfeito ■ Indiferente ■ Insatisfeito ■ Muito Insatisfeito

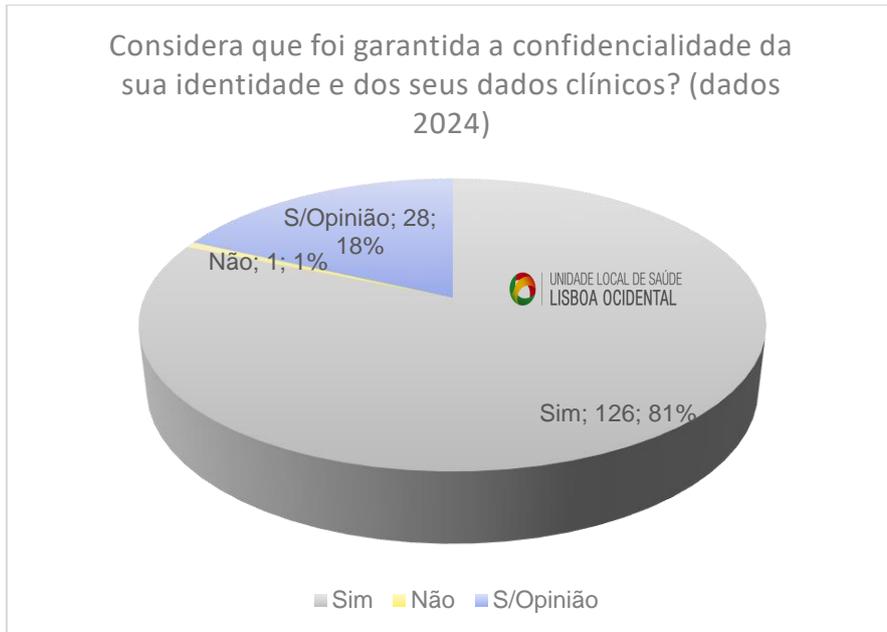
Como classifica o serviço que lhe foi prestado?
(dados de 2023)



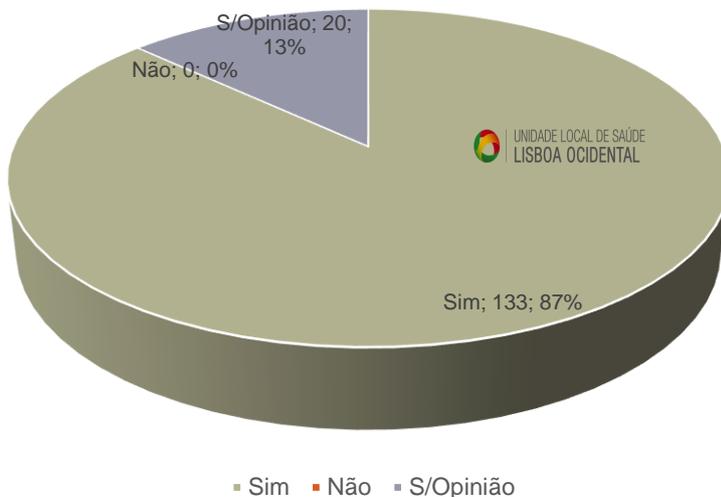
■ Muito bom ■ bom ■ satisfatório ■ mau ■ muito mau

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.

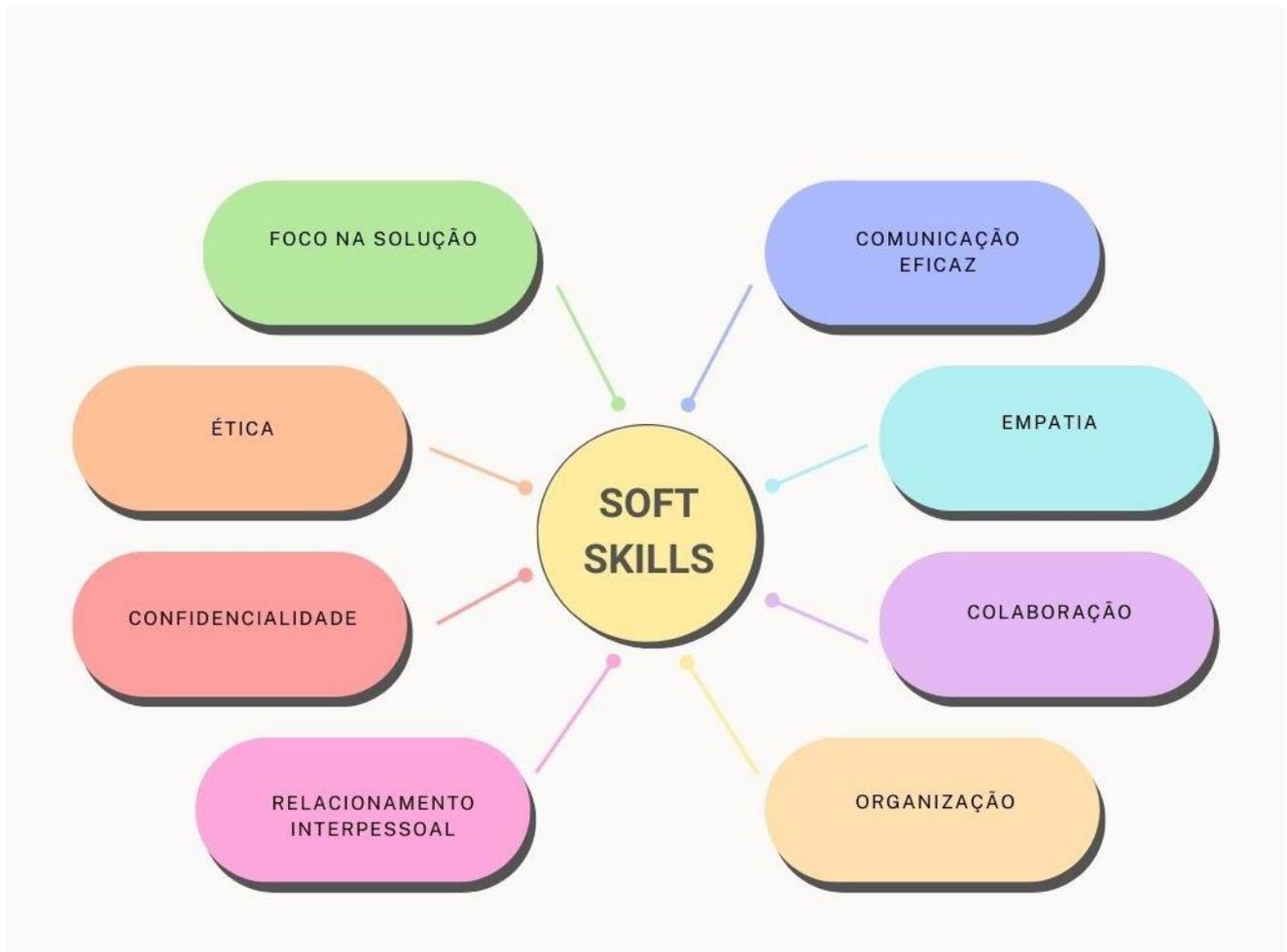


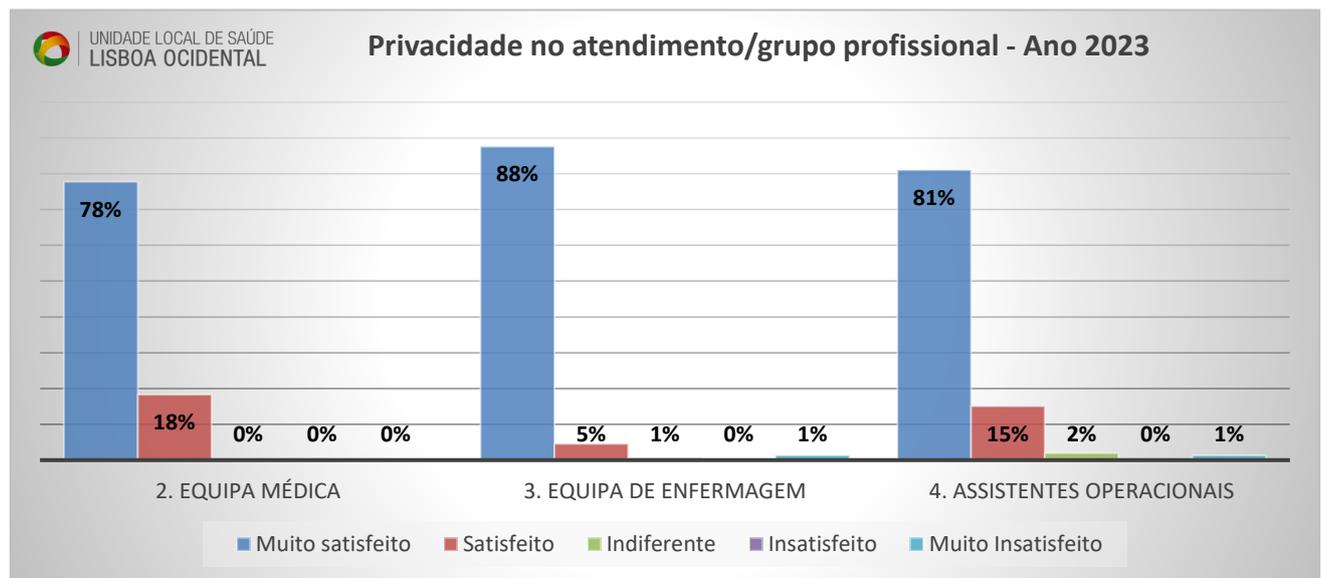
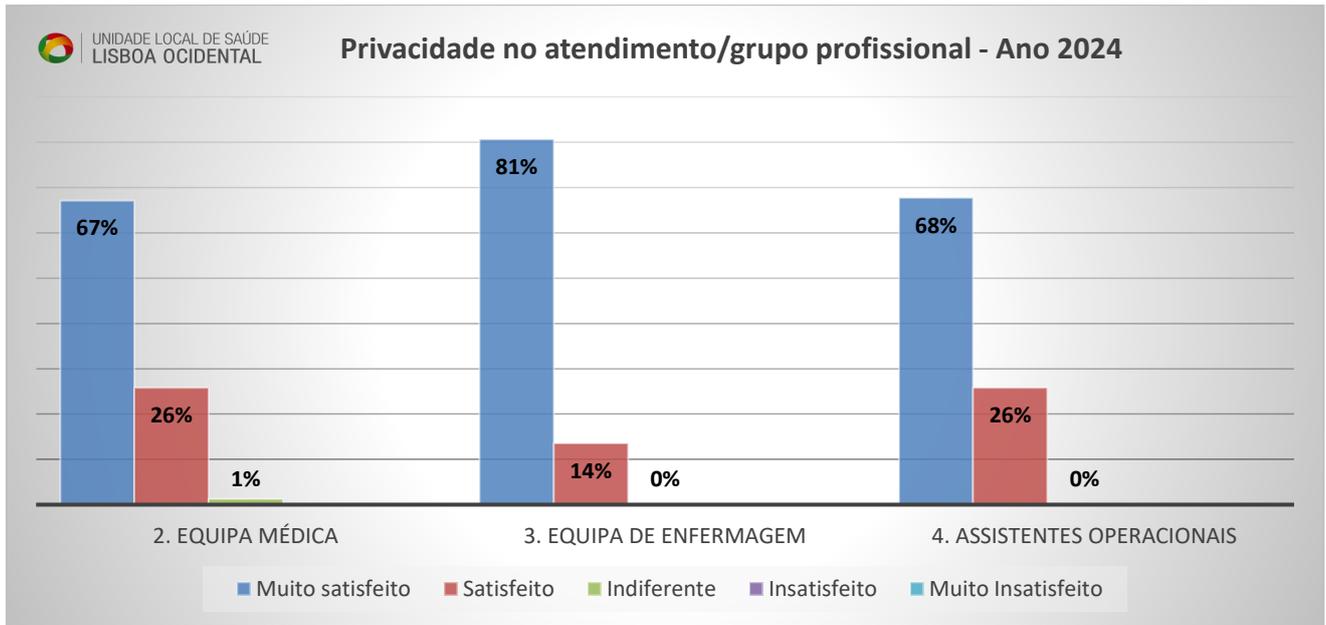
Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos? - Dados 2023

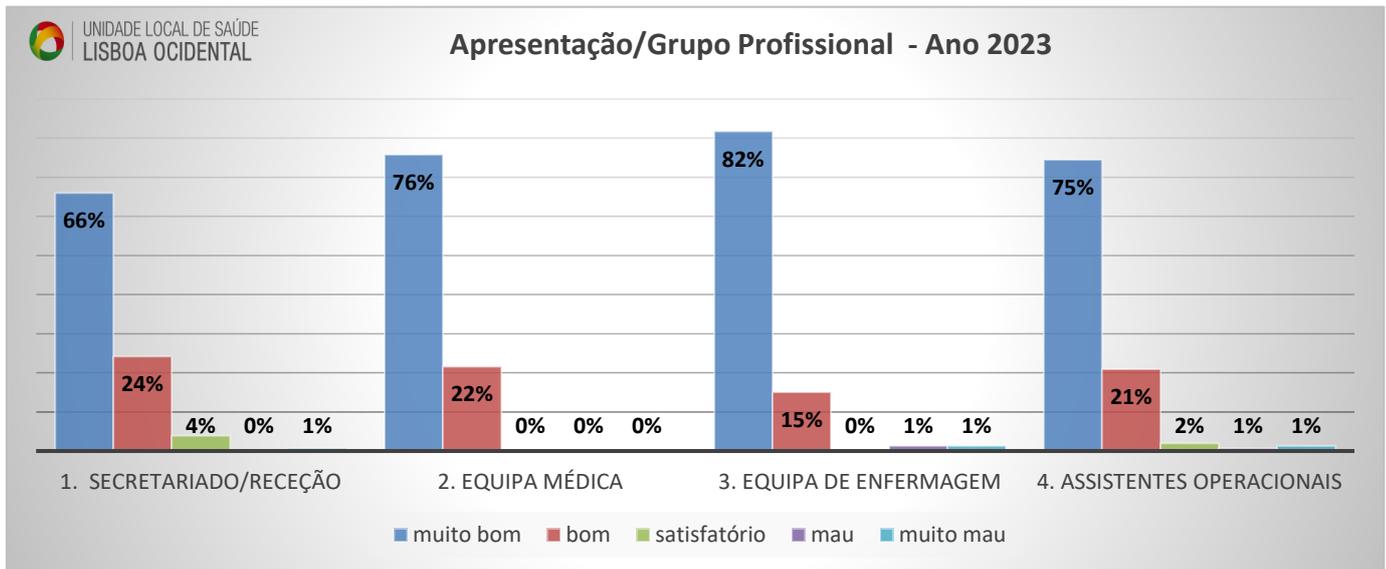
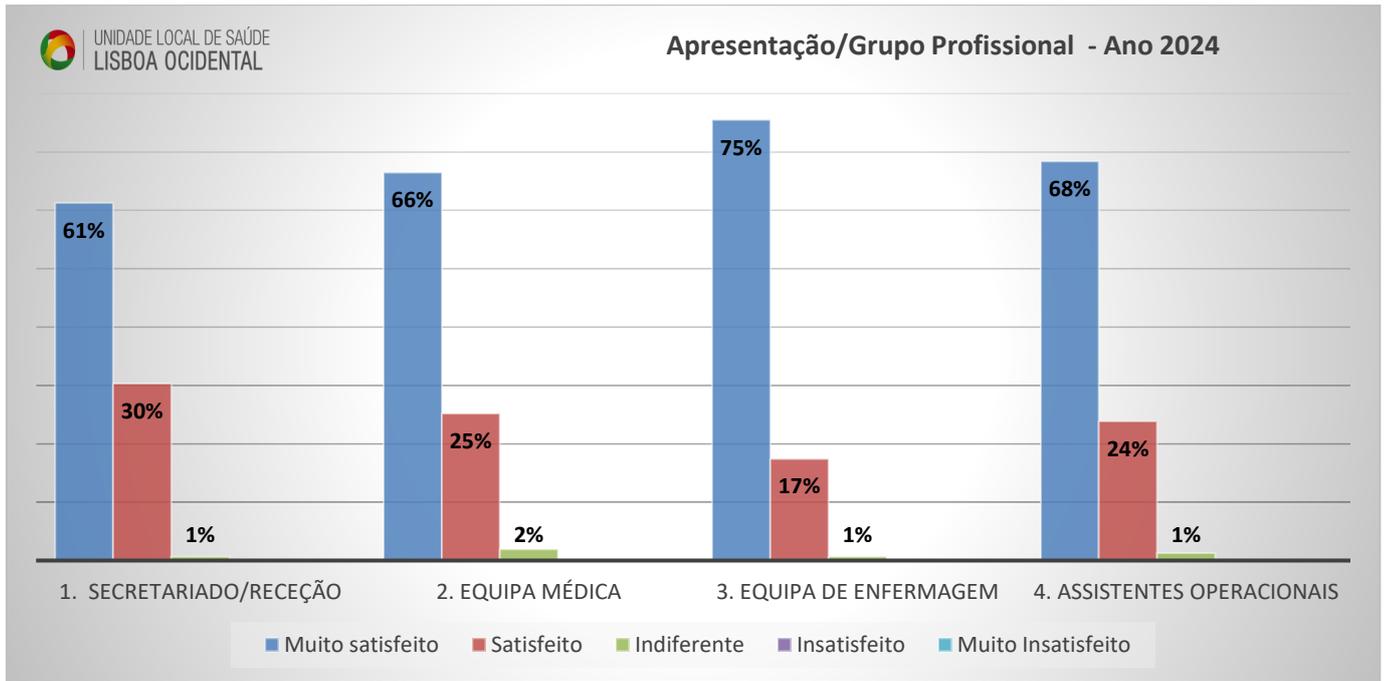


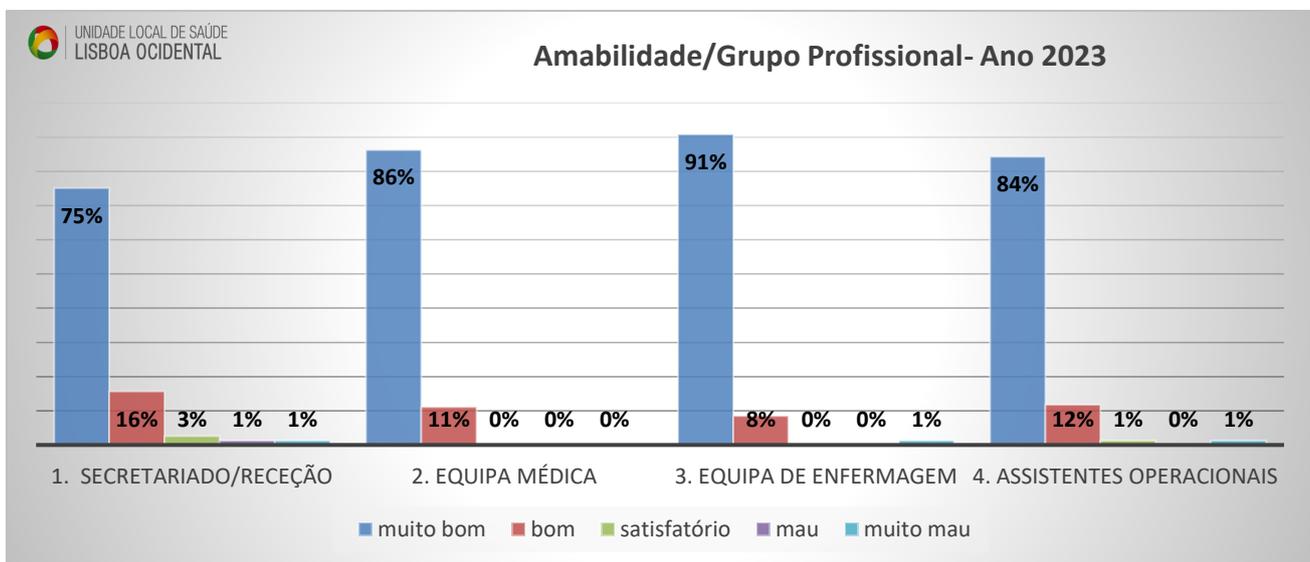
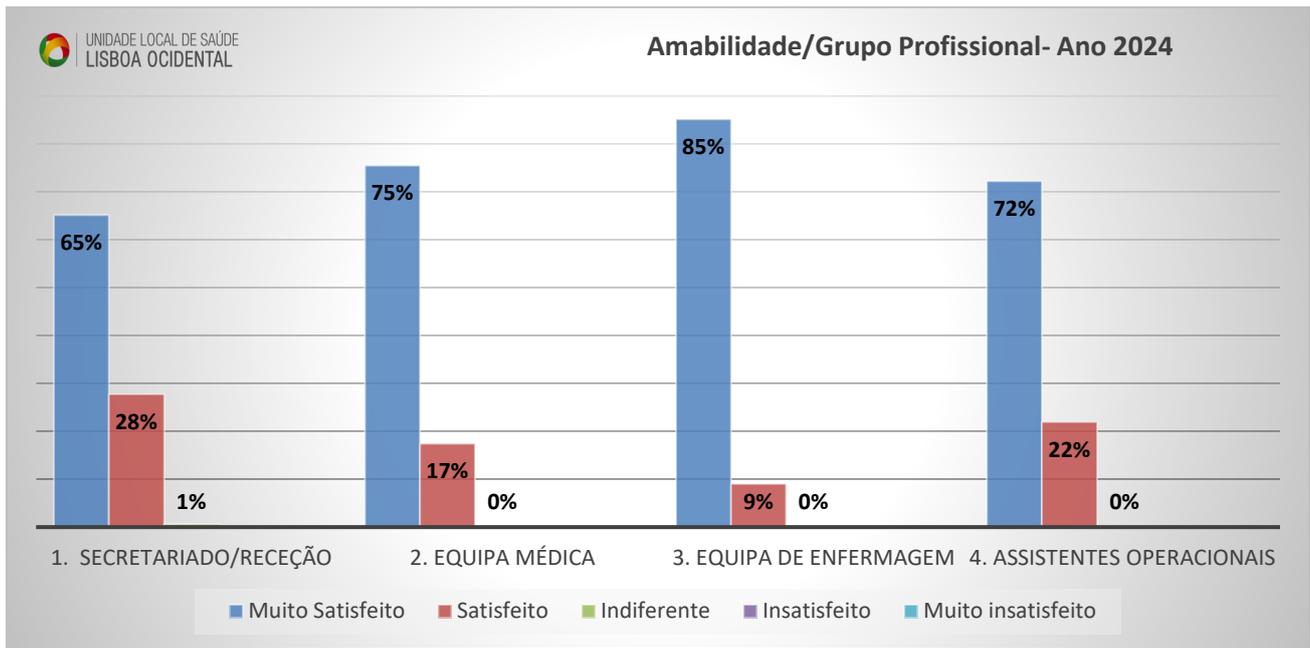
3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal

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.

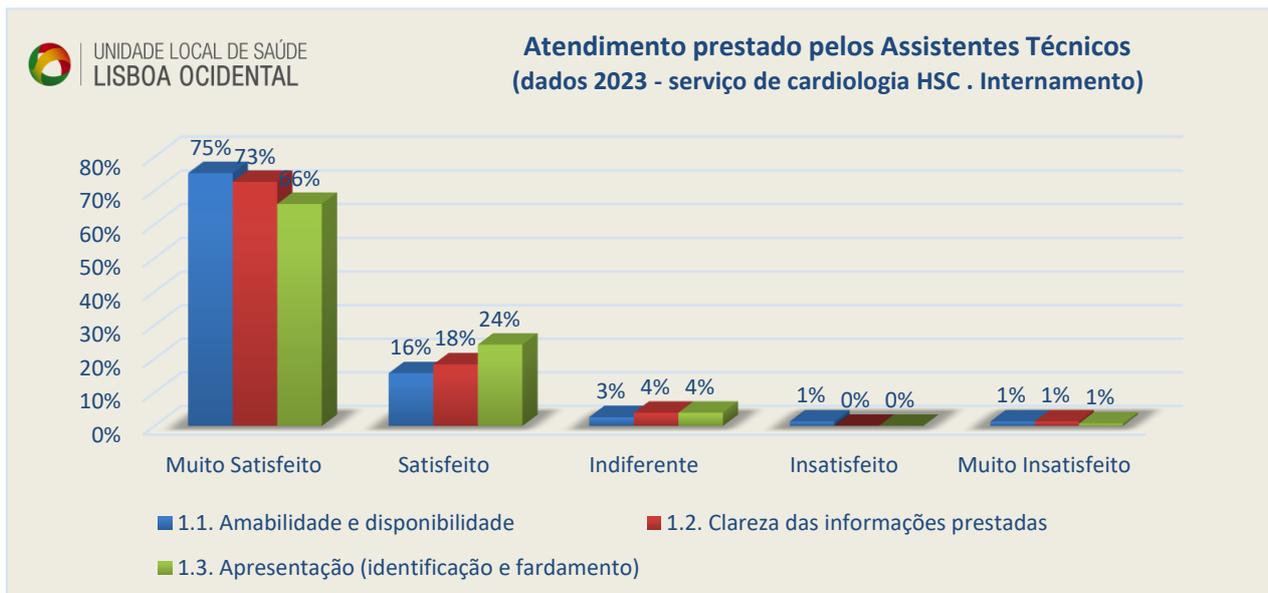
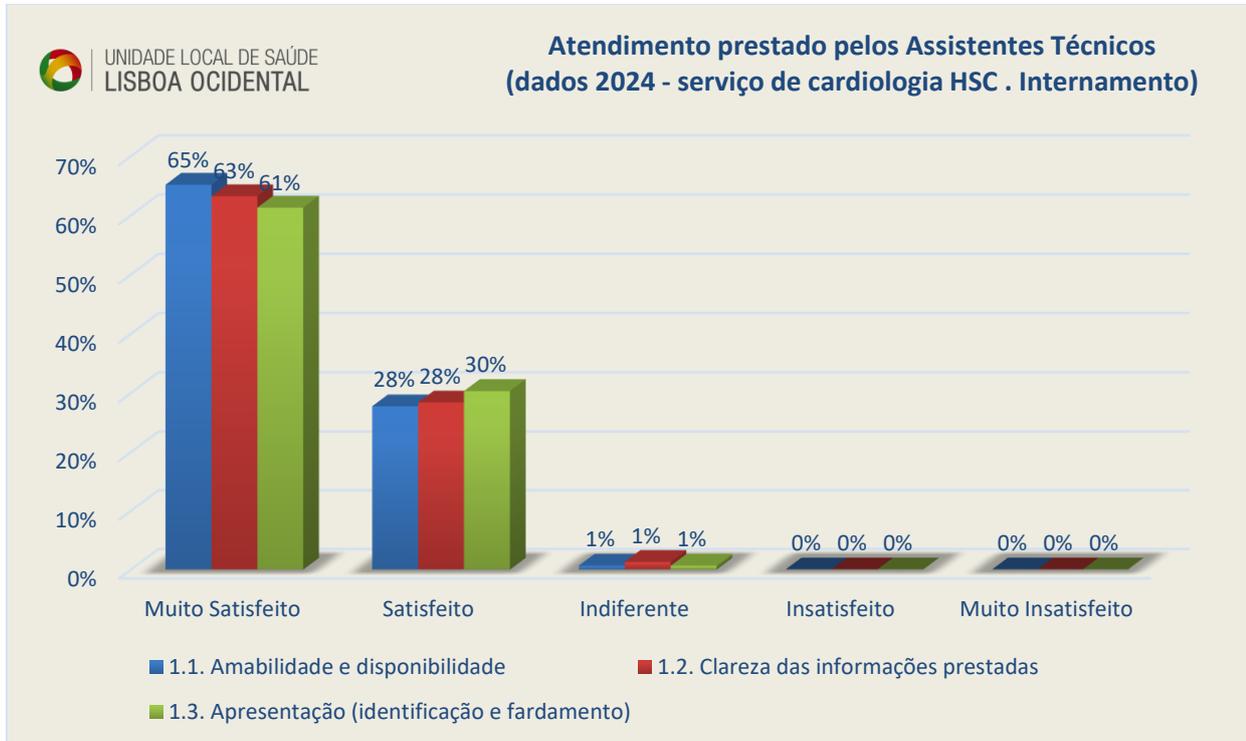




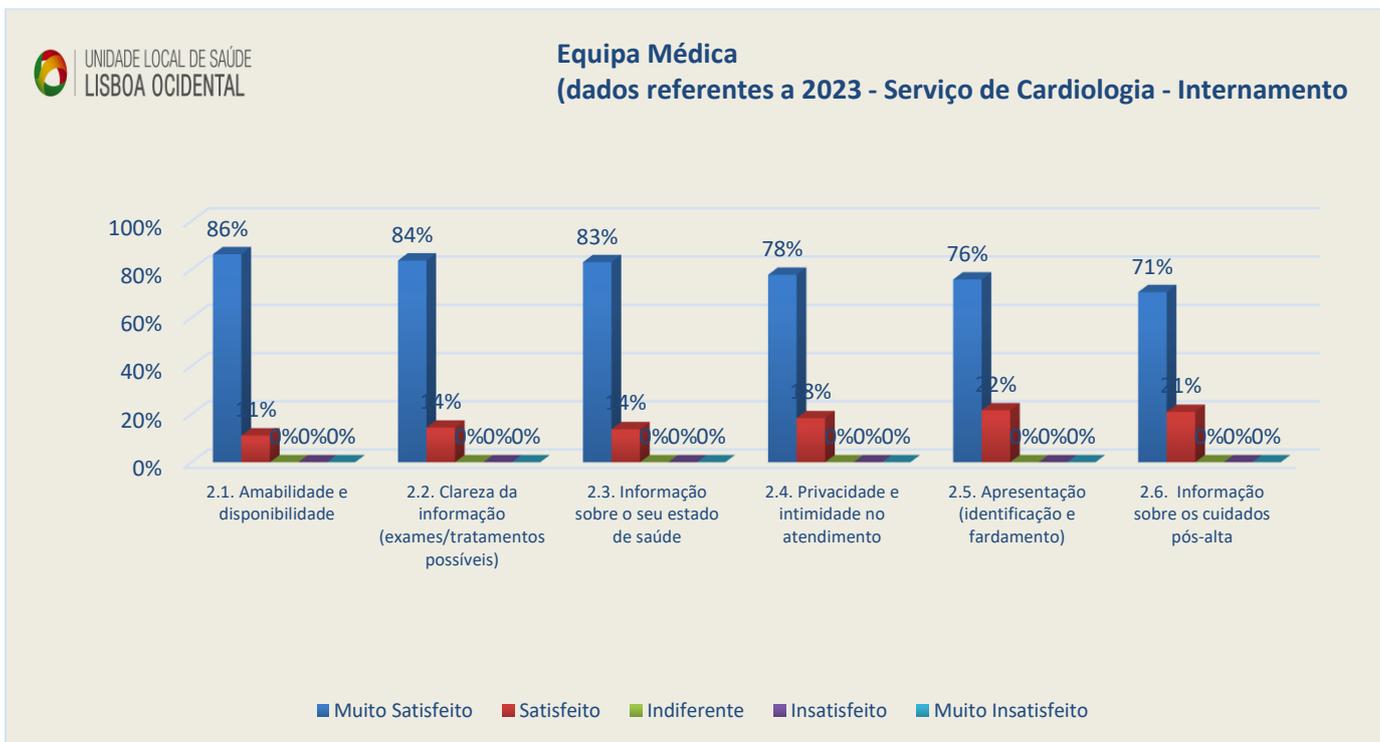
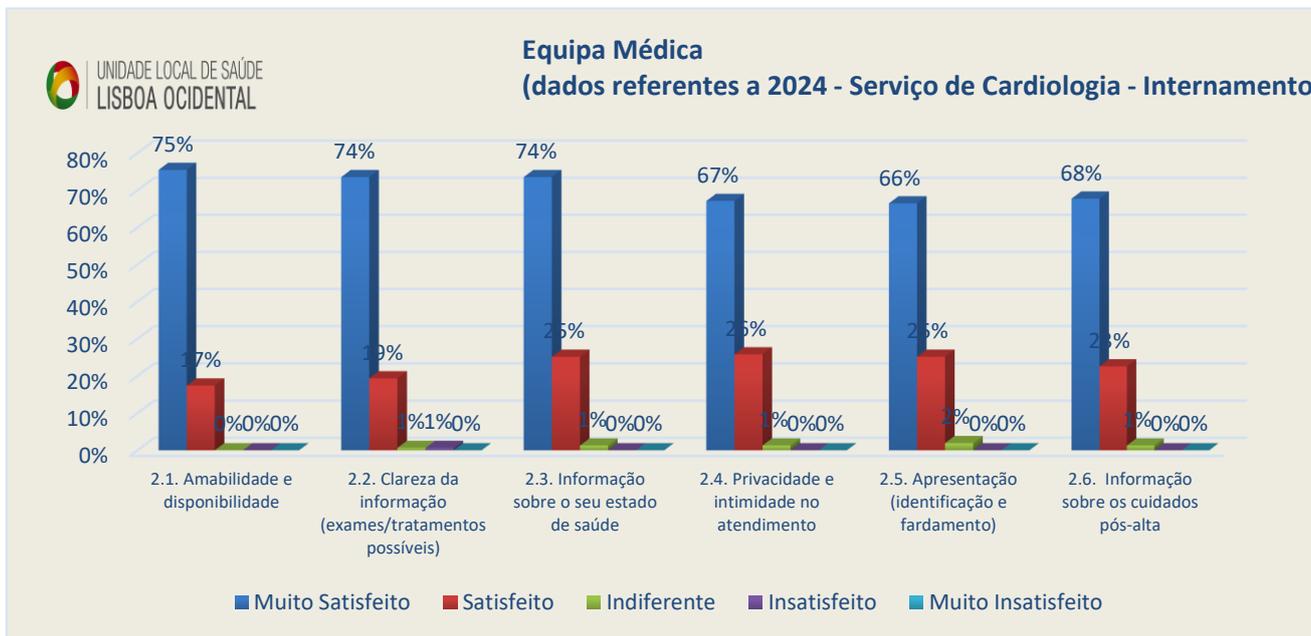




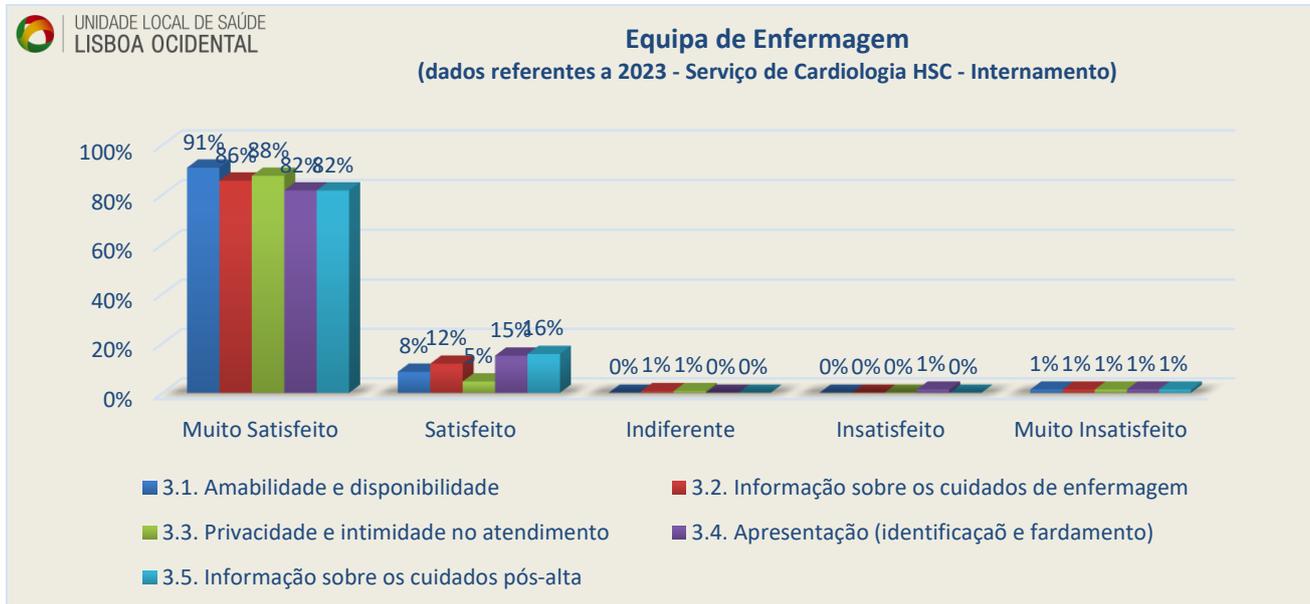
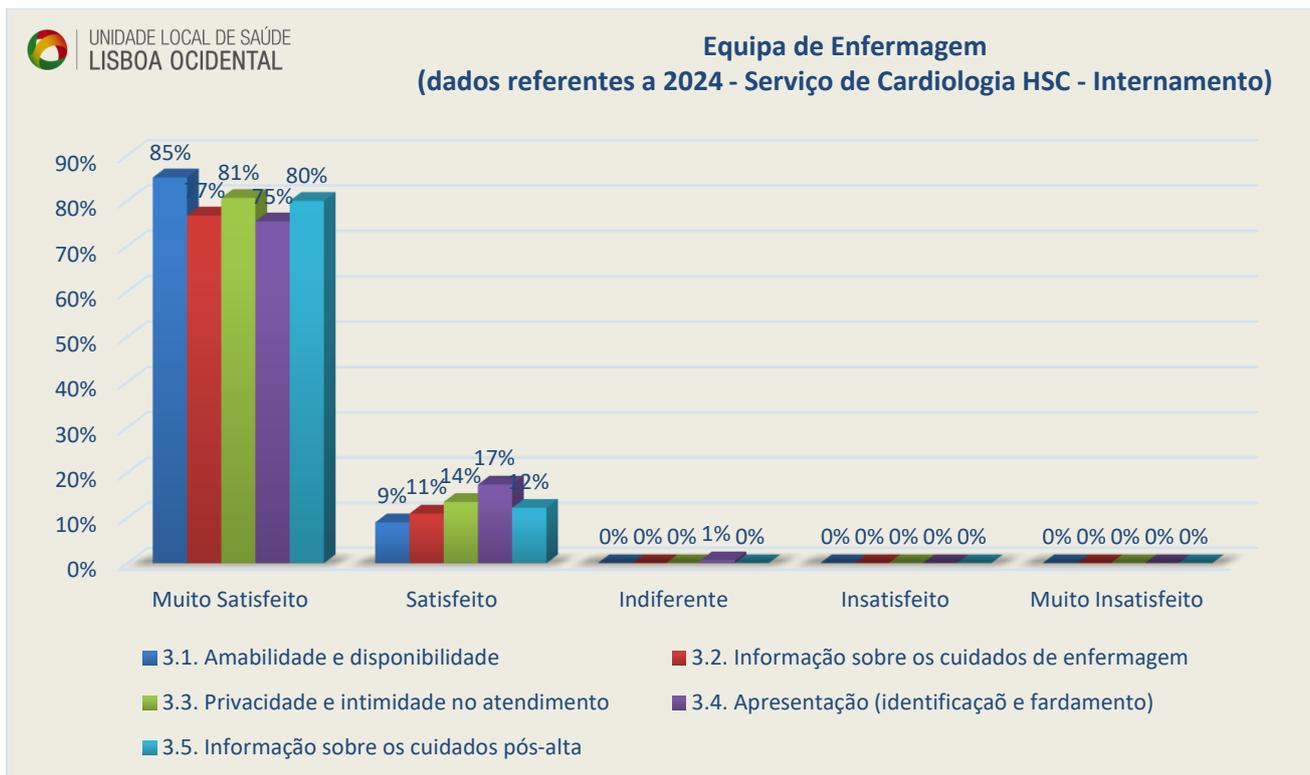
3.3.1. Assistentes Técnicos (secretariado)



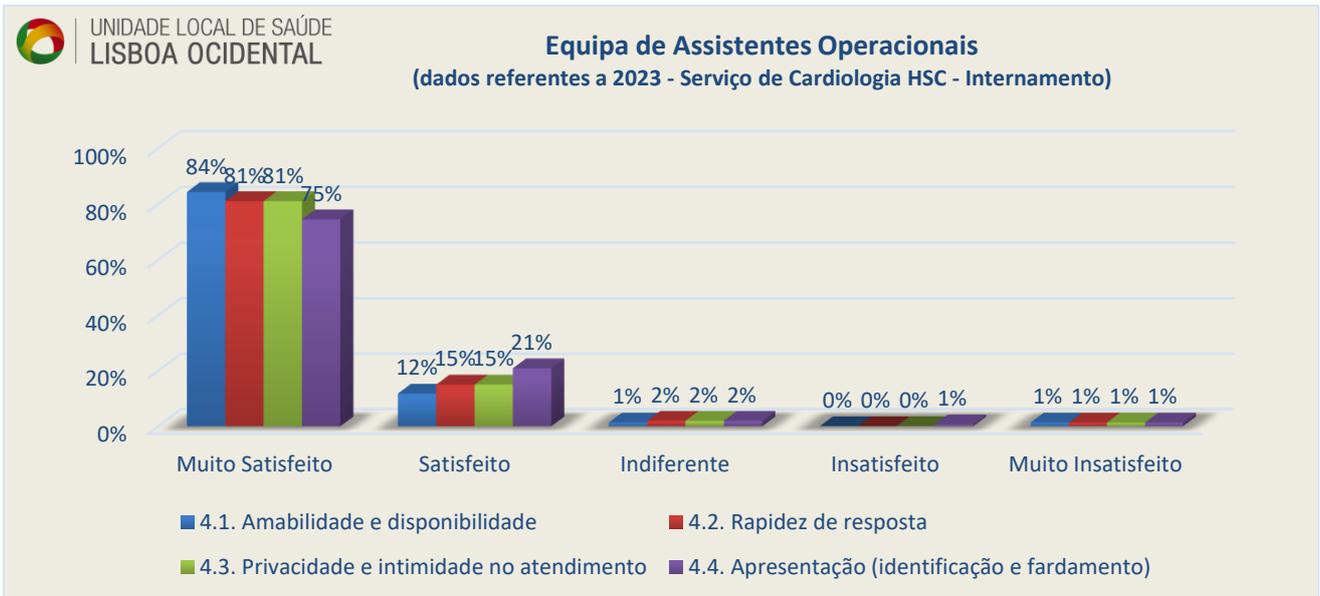
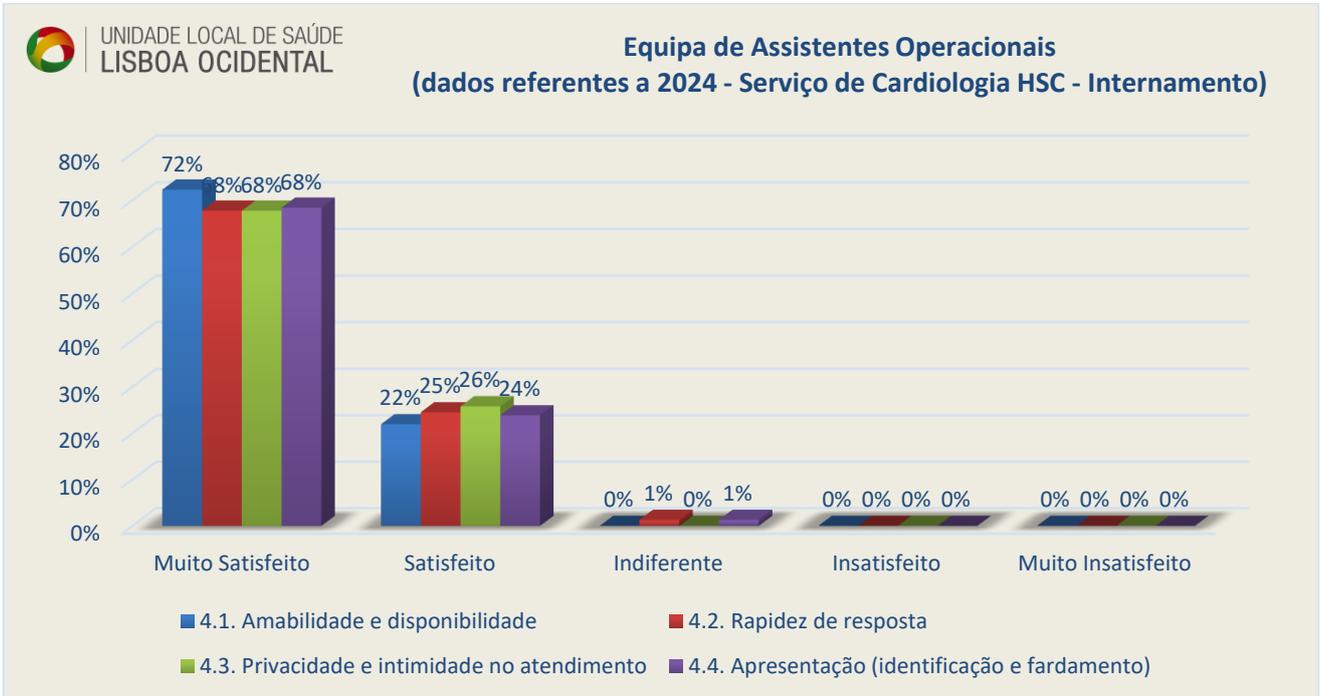
3.3.2. Equipa médica



3.3.3. Equipa de enfermagem

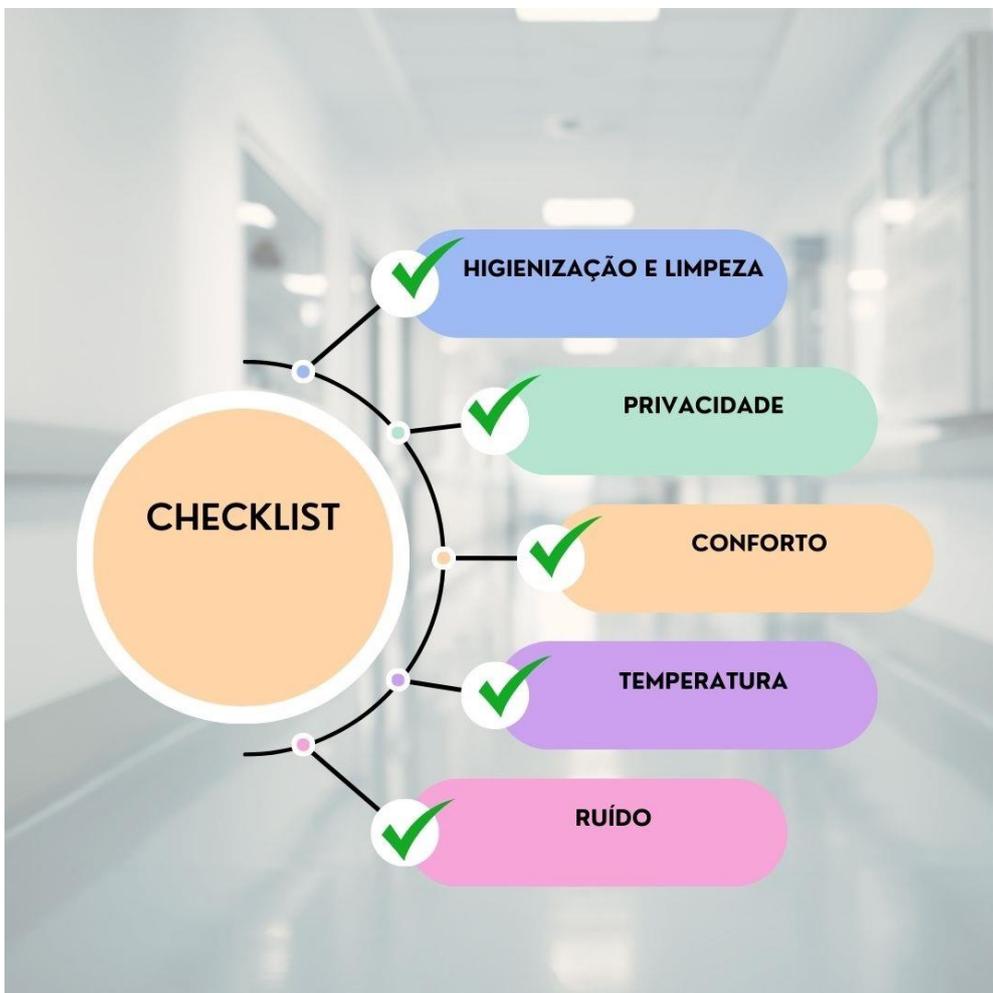


3.3.4. Assistentes operacionais



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.

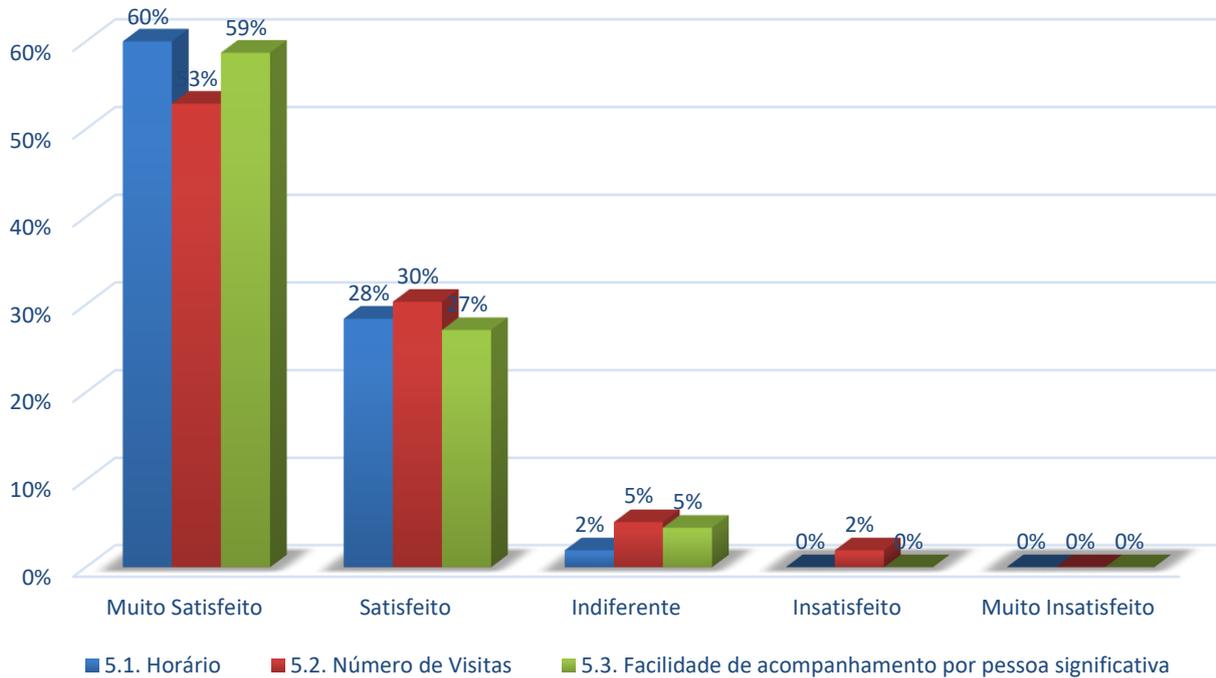


3.4.1. Visitas



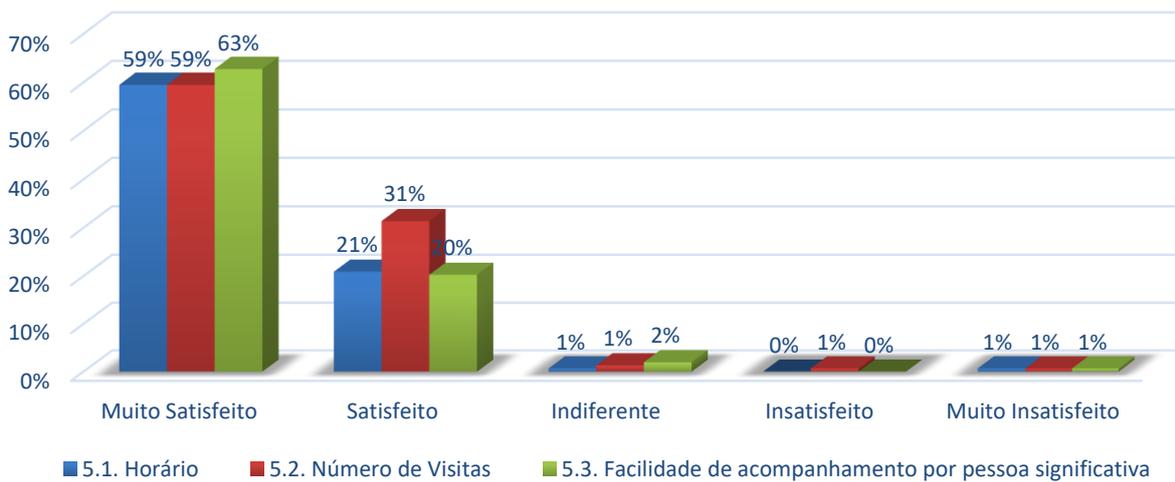
UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Visitas - Serviço de Internamento. Cardiologia HSC
(dados referentes a 2024)

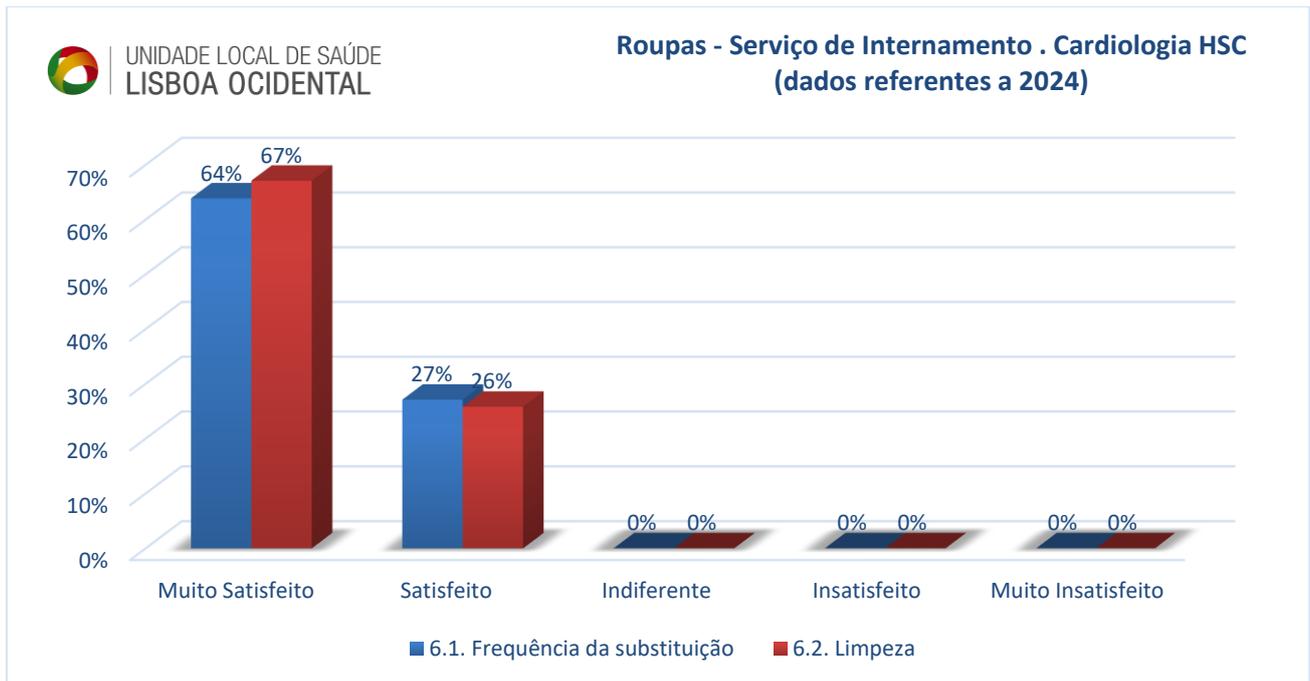


UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

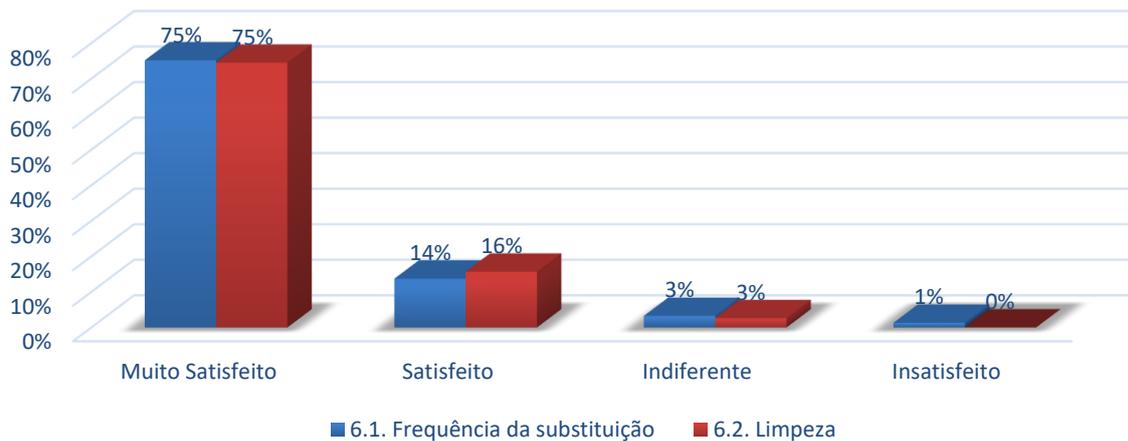
Visitas - Serviço de Internamento. Cardiologia HSC
(dados referentes a 2023)



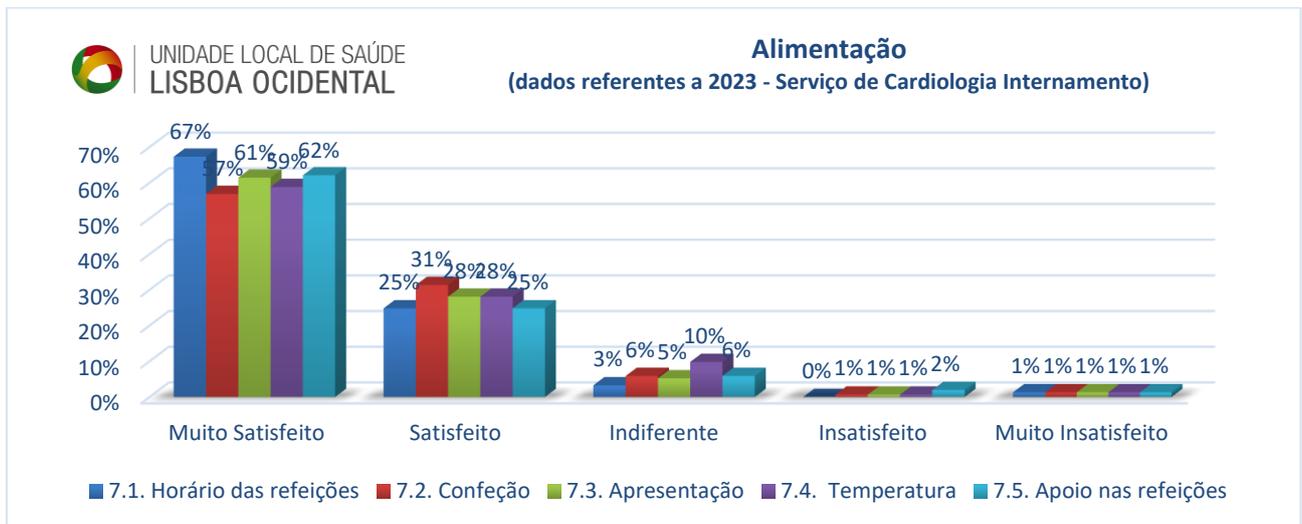
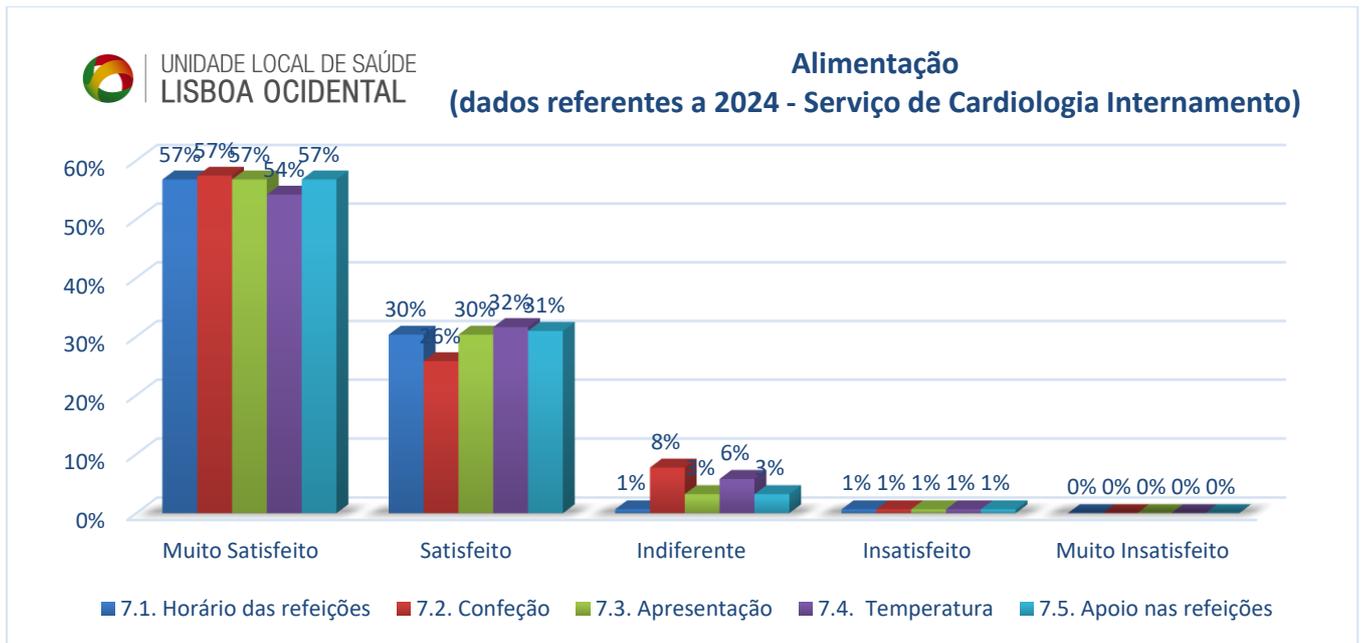
3.4.2. Roupas



Roupas - Serviço de Internamento . Cardiologia HSC (dados referentes a 2023)

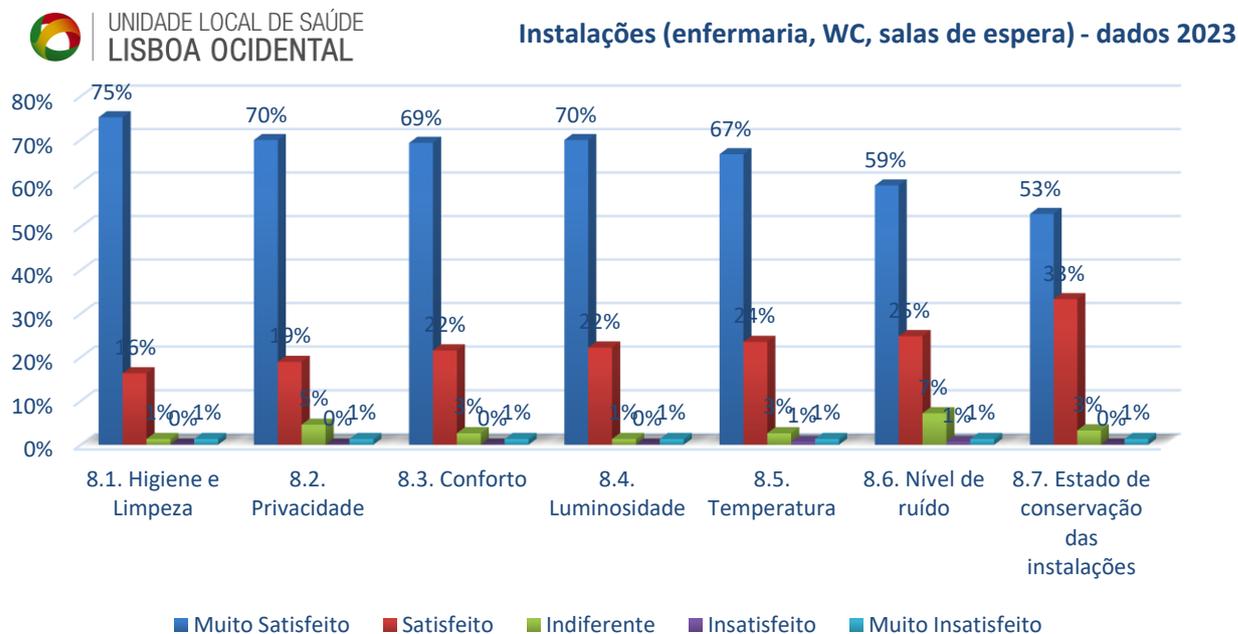
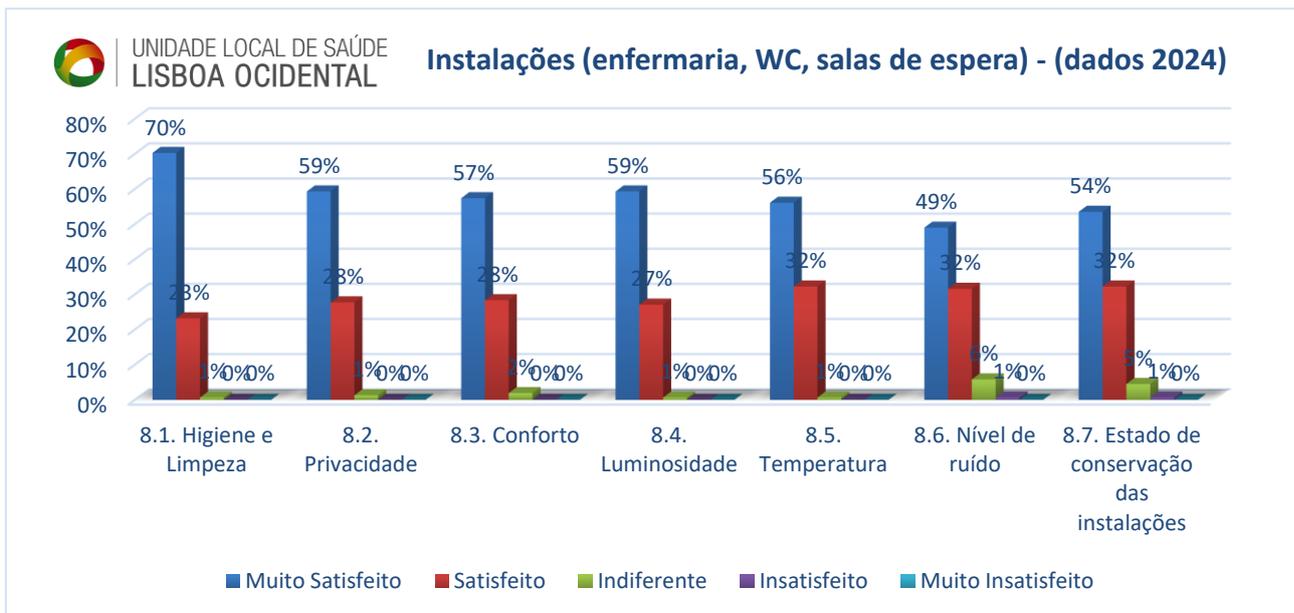


3.4.3. Alimentação

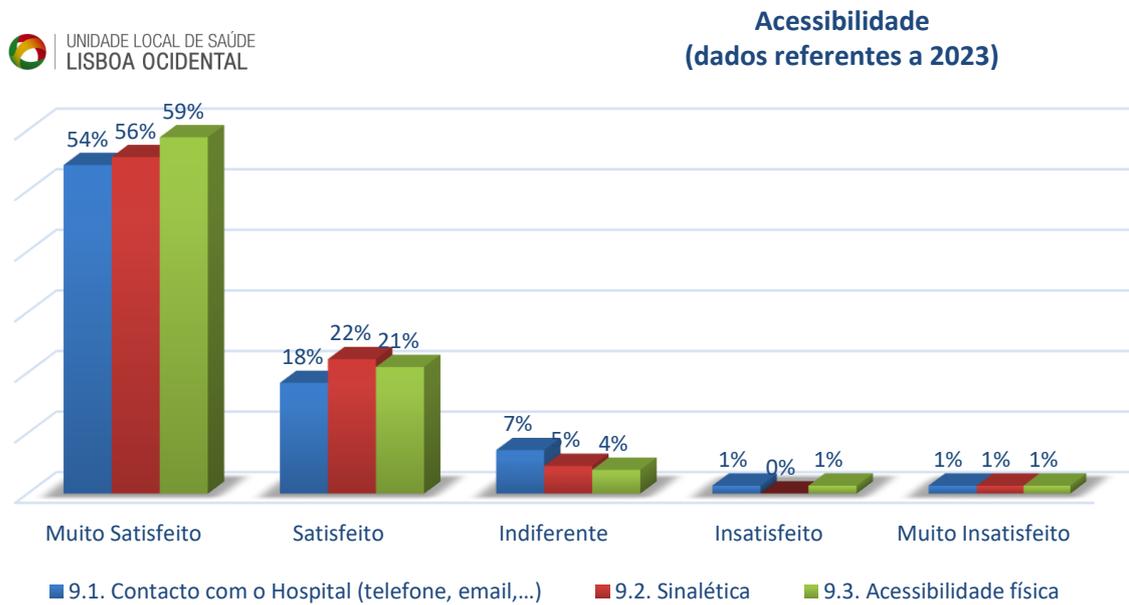
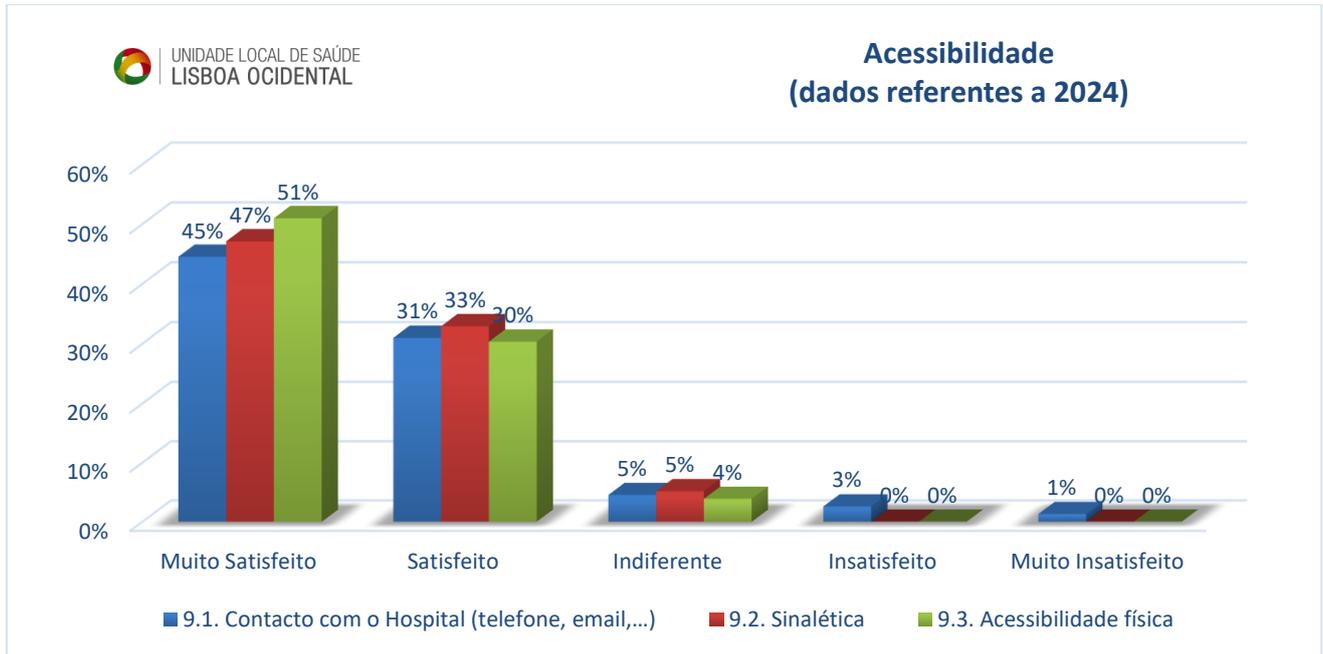


3.4.4. Condições das instalações do serviço

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	2022	2023	2024
Alimentação			
Mais variedade de comida	2	0	0
Melhorar o nível das refeições: apresentação; temperatura	4	1	0
O horário das refeições	1	0	0
Total	7	1	0
Instalações			
Ruído nos corredores (profissionais; carros no corredor; sinalizadores) 2023 – referência ao ruído nos corredores pós 22h		2	1
Privacidade WC	1	0	0
Melhorar Instalações sanitárias	0	0	0
Melhorar climatização	1	0	0
Melhorar WIFI	0	1	1
O televisor devia ter mais canais	1	0	0
Algumas reparações a nível de armários e espaço nos quartos	0	0	0
Rever a localização da Televisão. Não se encontra no local apropriado para duas camas	0	1	0
Melhorar vestuário dado ao doente.	0	2	0
Melhorar chuveiros. A água do duche tem pouca pressão e é de difícil regularização de temperatura	1	3	1
Total	4	9	3
Procedimentos			
Medicação às 6h00	0	1	0
Mais apoio nas refeições, pois existem pessoas deitadas	0	1	0
Apresentação do profissional ao doente, com mais cortesia	0	1	0
Melhorar sistema de informações aos familiares dos doentes	0	1	0
Melhorar o tempo de espera por qualquer pedido de ajuda	0	1	0
	0	5	0

RH- Outros			
Melhorar comunicação do médico com o doente	0	0	0
Apresentação – Diferenciação de fardas para uma melhor identificação dos profissionais	0	2	0
Uma equipa médica mais presente nos fins-de-semana e feriados	1	0	0
A rapidez no processo de alta é má por falta de médicos	1	0	0
Melhorar comunicação entre serviços	0	0	1
Formação para as auxiliares	0	0	1
Total	2	2	2
Acessibilidade			
Muita dificuldade em telefonar para o Hospital	1	0	2
Total	1	0	2

Para uma melhor perceção do quadro acima, transcrevem-se as sugestões remetidas:

- “É muito difícil telefonar para o hospital porque nunca atendem o telefone, de resto acho que tudo funciona muito bem.”
- “Penso que se pode melhorar o sistema de banhos (chuveiros)”
- “Falhas visíveis de comunicação interna entre receção e restantes serviços de apoio (consultas externas, exames) falta de informação/ formação nas auxiliares, serviço administrativo/ receção (apoio ás senhas, organização).”
- “O nível de ruído podia ser menos, não do pessoal do hospital, mas de alguns doentes.”
- “Para melhorar o equipamento televisivo, atendimento telefónico e gestão da s chamadas.”

Elogios

4.2. Hospital de Santa Cruz

- “Nada a assinalar, fui muito bem atendida por todos, pela equipa médica, enfermagem e restante pessoal, levo-os a todos no meu coração. Um muito obrigado.”
- “No meu caso estou muito satisfeito.”
- “Excelente”
- “Muito obrigado por toda a disponibilidade mostrada e carinho.”
- “Manter a mesma qualidade de serviço do pessoal auxiliar, de enfermagem, médicos, todo o staff.”
- “É sempre possível melhorar algo. No meu caso estou satisfeito pelo atendimento. Muito obrigado.”
- “Excelente equipa, com destaque para as enfermeiras que são super simpáticas.”
- “Não tenho nada a acrescentar pois junto dos meus, elogiei consideravelmente todos os serviços prestados.”
- “É evidente que em tudo pode haver sempre melhorias, mas as atuais condições na minha modesta opinião são muito satisfatórias.”
- “Parabéns pelo serviço e acompanhamento. Este hospital presta um serviço de elevada importância. Contarão com tudo o que estiver ao meu alcance para o apoio junto da sociedade civil.”
- “Apesar dos muitos anos que o hospital tem devido ao cuidado de todos os operacionais, quase tudo se encontra limpo, conservado e melhorado. Nota-se em todo o pessoal carinho, ternura, atenção e disponibilidade. De salientar de quem tive contactos quase diários: Enf^a Catarina, Enf^a Erica, Enf^a Julieta. A. O. Vera, Lúcia, Teresa Paulina.”
- “Fui de tal forma tão bem recebido, que só posso sugerir que todos vós profissionais de saúde consigam vir a melhorar as vossas condições de trabalho. Bem hajam pelo vosso empenho!”
- “Temos a agradecer às equipas de serviço durante o tempo de hospitalização da minha mãe foram competentes, simpáticas e acima de tudo muito eficientes. Muito obrigado!”
- “Este hospital é uma maravilha. Recomendo a todos! Muito obrigada.”
- “Um serviço de excelência! Toda a equipa desde os técnicos auxiliares, às enfermeiras, aos médicos, dedicados a servir o utente. Como cidadão português tenho orgulho em que haja um hospital de nível mundial como o hospital de Santa Cruz. Muito obrigado pelo excelente apoio prestado sempre!”
- “Não sei se pode haver mais sugestões de melhoria. Doutores fantásticos, amáveis e com muita paciência ao responder quando não compreendia alguma coisa. Enfermeiras sempre atenciosas, amáveis e simpáticas. Uma limpeza sempre boa. Um hospital espetacular.”
- “Não tenho nada a apontar a nenhum funcionário do hospital só tenho a agradecer pela disponibilidade com que fomos (doente e familiares) presenteados. Um bem-haja para todos.”
- “Foram todos muito amáveis, simpáticos e diligentes. Deram o seu melhor e com um sorriso. Gostei muito de todos. Obrigada.”
- “Já é a minha terceira vez e não há palavras para reconhecer e valorizar a equipa. Das assistentes às enfermeiras, á equipa médica. Uma palavra para a enfermeira Julieta da inteligência emocional ao serviço excecional.”
- “Não tenho nada a apontar, em termos de sugestões de melhoria. Queria só deixar um especial louvor para as enfermeiras Julieta e Erica e para a auxiliar Lúcia pela forma atenciosa e delicada e de extremo

profissionalismo. Bem hajam! O tratamento e atenção prestado pelas restantes enfermeiras e auxiliares foi bom, mas essas senhoras tratem-me de forma especial.”

- “Salienta-se os cuidados da equipa de enfermagem cujos nomes não é possível enumerar todos. Cuidadosos, atenciosos e interessados, diria até que todo o pessoal é amigo.”
- “Após a cirurgia é de enaltecer os cuidados prestados pela equipa médica, enfermagem e de assistentes operacionais. A equipa que me prestou os melhores cuidados. Bem hajam!”
- “Globalmente entendo que a instituição tem um serviço de alta qualidade. Os pontos não máximos da satisfação devem-se á falta de dados e/ou experiência para um procedimento mais exato. No global esta instituição é de excelência e na minha curta experiência de 24 fiquei encantado com o serviço e seus servidores.”

5. CONCLUSÃO

Os questionários de satisfação dos doentes assistidos/internados no serviço de Cardiologia do HSC e referentes a 2024 refletem um progresso consistente em várias áreas. O foco na reabilitação das instalações e num melhor e mais eficaz atendimento telefónico pode gerar impactos positivos significativos na satisfação geral.

A análise dos dados do relatório permite-nos tirar algumas conclusões:

- **Satisfação Geral:** A maioria dos utentes avaliou positivamente o serviço recebido, destacando-se o atendimento pela equipa médica, de enfermagem e pelos assistentes operacionais.
- **Confidencialidade:** Garantia da privacidade e confidencialidade dos dados clínicos dos doentes foi uma constante, evidenciando o cumprimento das normas éticas e legais.
- **Infraestruturas:** Apesar de alguns elogios, ainda foram identificados desafios relacionados ao ruído, condições dos WC's (chuveiros).
- **Sugestões:** As sugestões enviadas pelos utentes destacaram áreas de melhoria relacionadas com comunicação (atendimento telefónico).
- **Elogios Frequentes:** Destacou-se o reconhecimento da dedicação das várias equipas intervenientes durante o processo de internamento de cada doente, como facilmente se pode comprovar com os vários elogios/agradecimentos realizados.

Atendimento pelo pessoal:

Pontos Fortes:

- Clareza nas informações e amabilidade mantiveram-se com alta avaliação, com a maioria das respostas entre "Muito Satisfeito" e "Satisfeito".
- Amabilidade, disponibilidade e atenção durante todo o processo de internamento foram muito elogiadas, refletindo altos índices de "Muito Satisfeito".

Desafios:

- Melhorar a comunicação entre serviços;
- Melhorar o atendimento telefónico

Infraestruturas

- Visitas

O horário das visitas foi avaliado como adequado pela maioria dos inquiridos.

- Roupas

A frequência de substituição de roupas e sua limpeza tiveram uma avaliação predominantemente positiva.

Condições das Instalações do Serviço

Higiene e limpeza são amplamente reconhecidas, com feedbacks positivos em conforto e luminosidade.

O Ruído continua a ser um ponto a melhorar.

Acessibilidade

A sinalética dentro do hospital recebeu boas avaliações.

Foco no atendimento telefónico como ponto de melhoria.