



UNIDADE LOCAL DE SAÚDE
LISBOA OCIDENTAL

Relatório

Questionários de satisfação do doente internado

Cardiologia

2023

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)..... | 10 |
| 3.3.2. Equipa médica | 11 |
| 3.3.3. Equipa de enfermagem | 12 |
| 3.3.4. Assistentes operacionais..... | 13 |
| 3.4. INFRAESTRUTURAS | 14 |
| 3.4.1. Visitas | 15 |
| 3.4.2. Roupas | 16 |
| 3.4.3. Alimentação | 17 |
| 3.4.4. Condições das instalações do serviço..... | 18 |
| 3.4.5. Acessibilidade | 19 |
| 4. SUGESTÕES / ELOGIOS | 19 |
| 4.1. Sugestões..... | 20 |
| 4.2. Hospital de Santa Cruz | 22 |
| 5. Conclusão | 23 |

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.

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 Abril e Dezembro de 2023. 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

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.

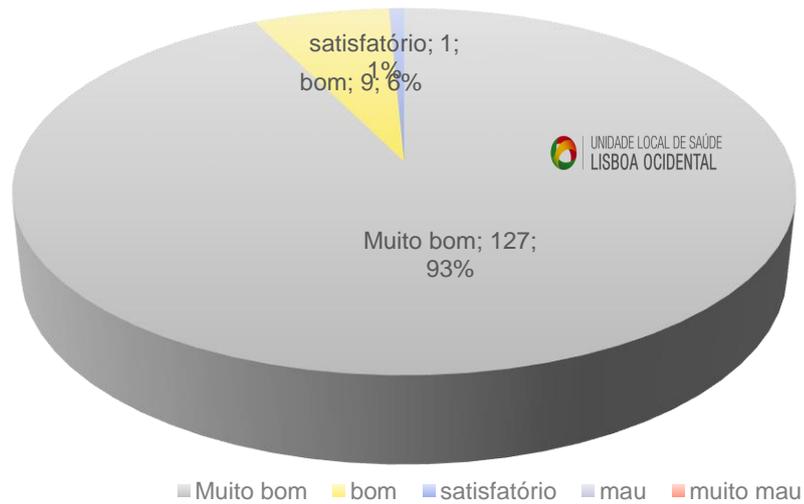
| População Alvo Serviço de Cardiologia (internamento) | | | |
|---|------------------------------------|----------------------------|--|
| Serviço | População alvo (doentes saídos) | Amostra (nº inquiridos) | % inquiridos/ total doentes saídos |
| Cardiologia Internamento (1 de Abril a 31 de dezembro de 2023) | 968 | 153 | 16% |

3. ANÁLISE GLOBAL

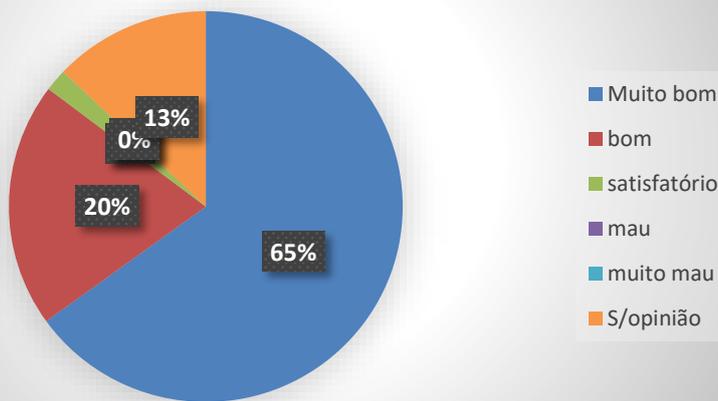
Neste relatório são apenas referidas escalas com valor.

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

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



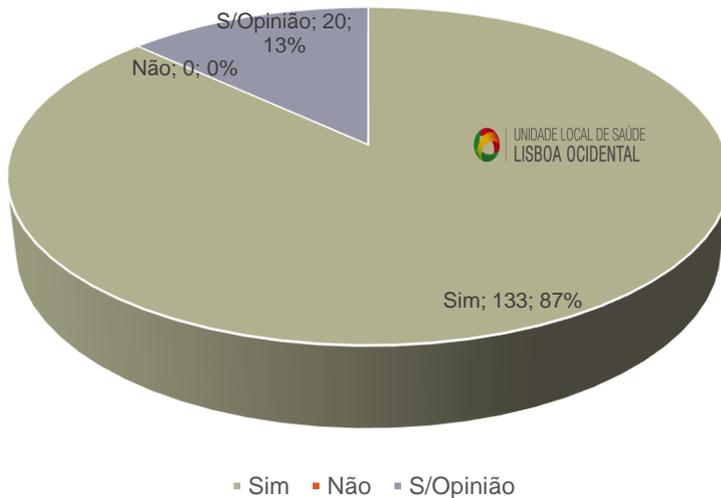
Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado? - Ano 2022



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

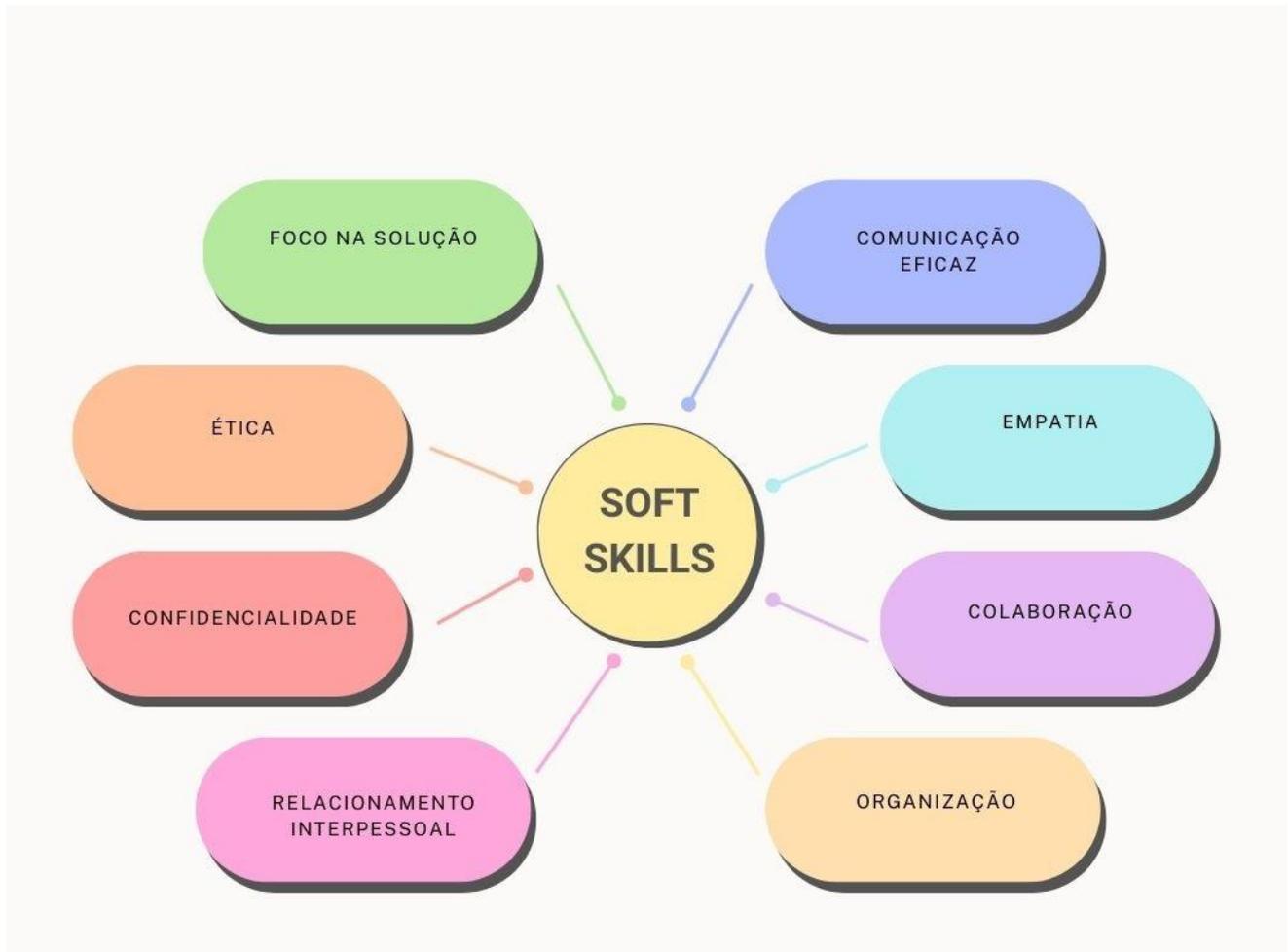
Todas as informações relativas ao utente, desde a sua situação clínica, diagnóstico, prognóstico e dados pessoais são confidenciais. Este direito obriga ao segredo profissional de todos os funcionários que desenvolvem a sua atividade no centro hospitalar, sendo que tanto a estrutura, como os registos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

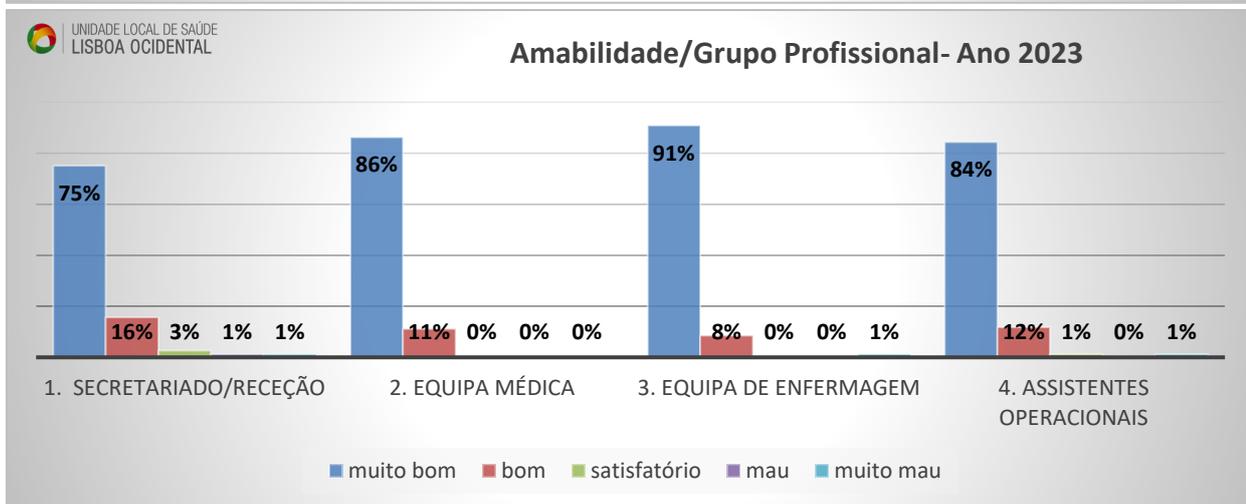
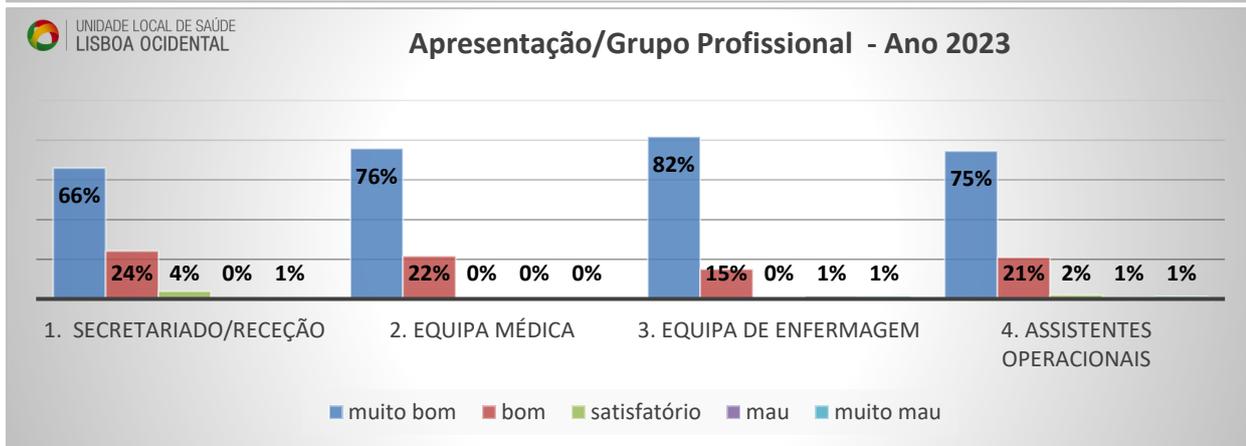
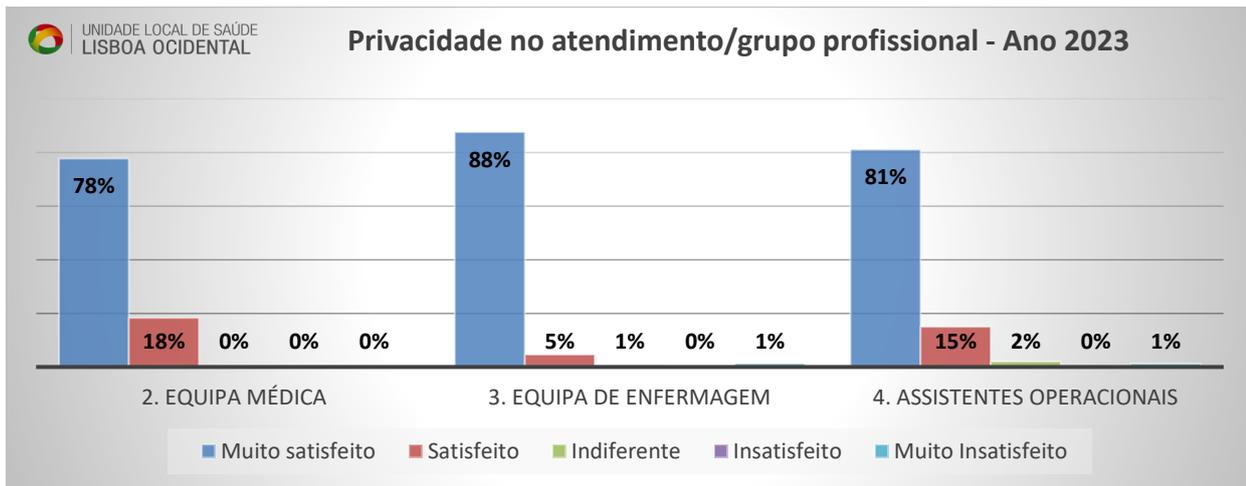
Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?



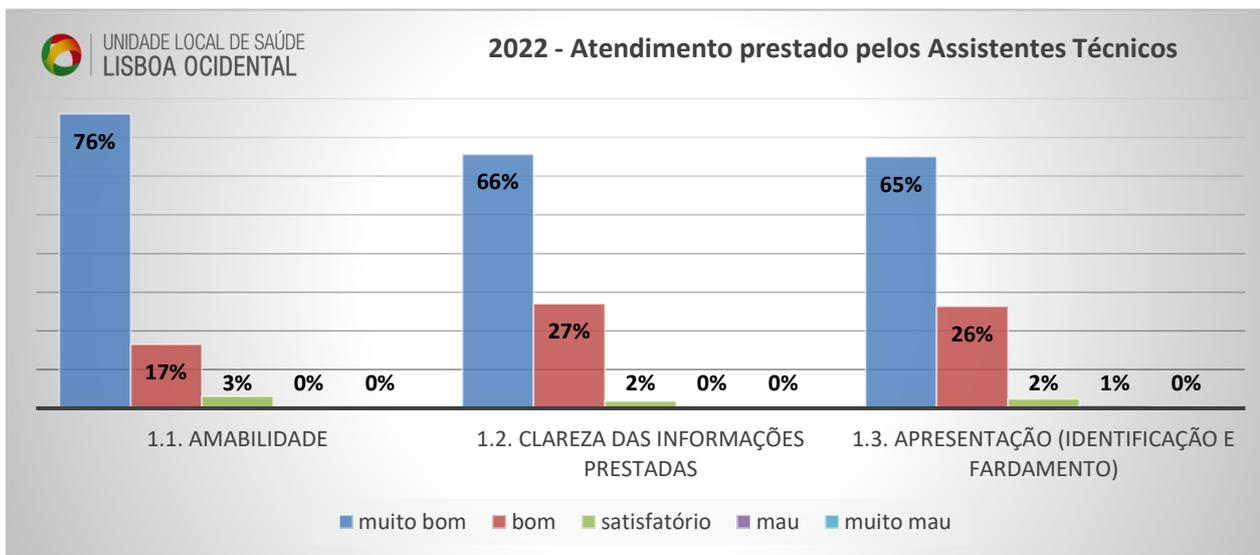
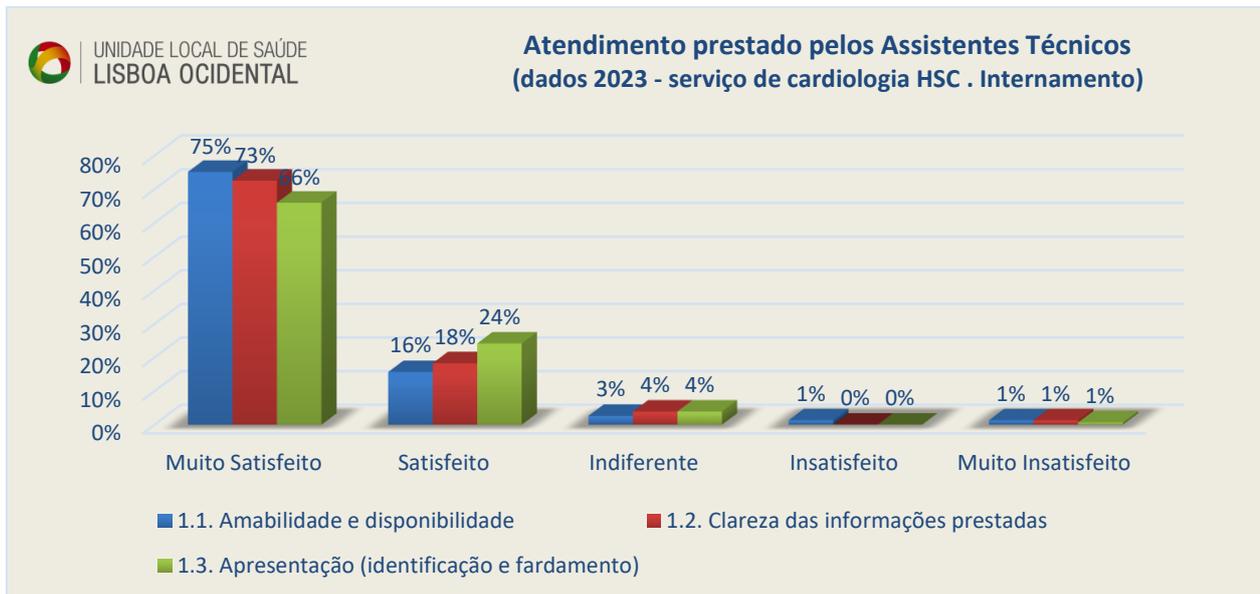
3.3. Atendimento dedicado pelo pessoal

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.

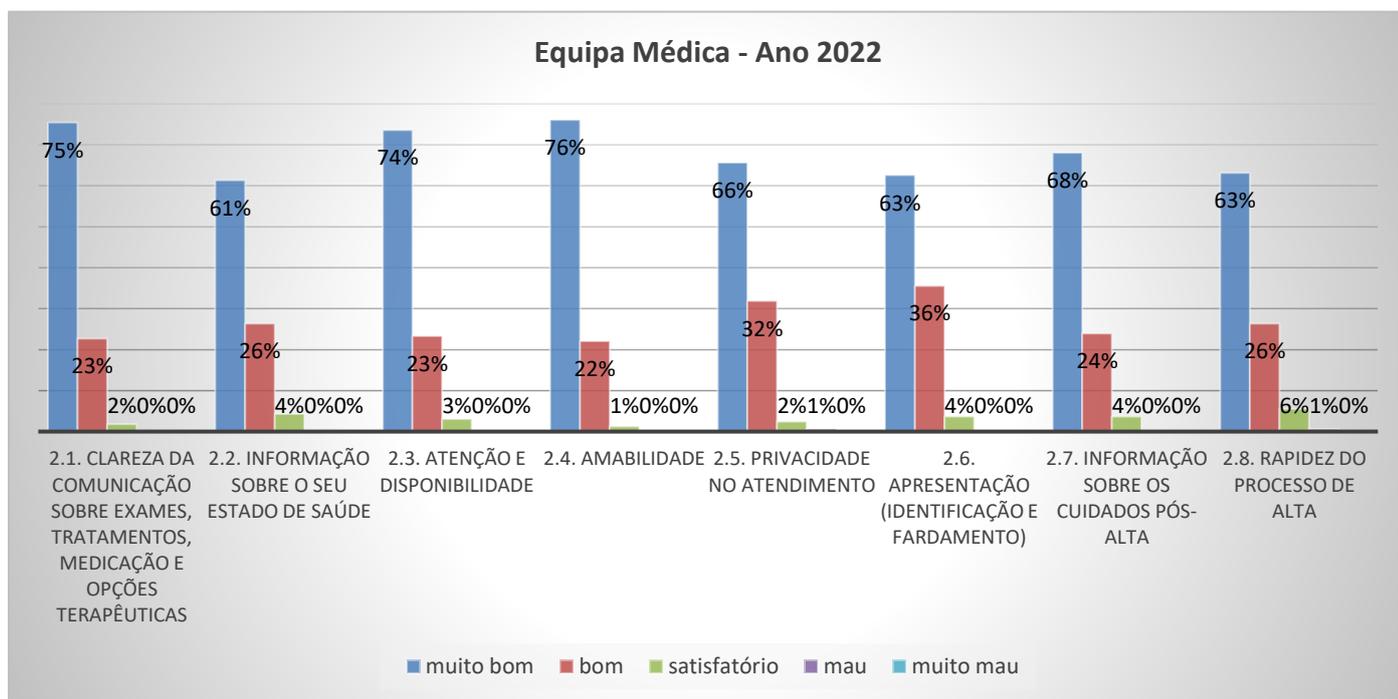
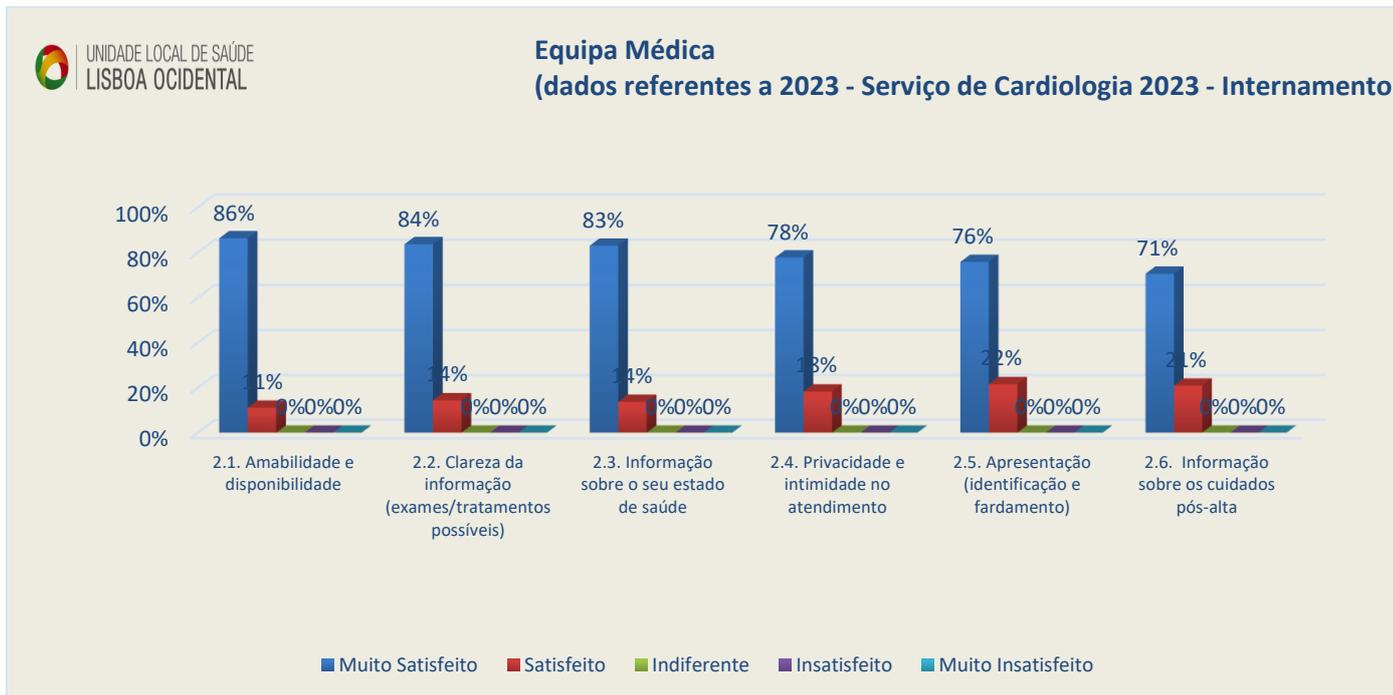




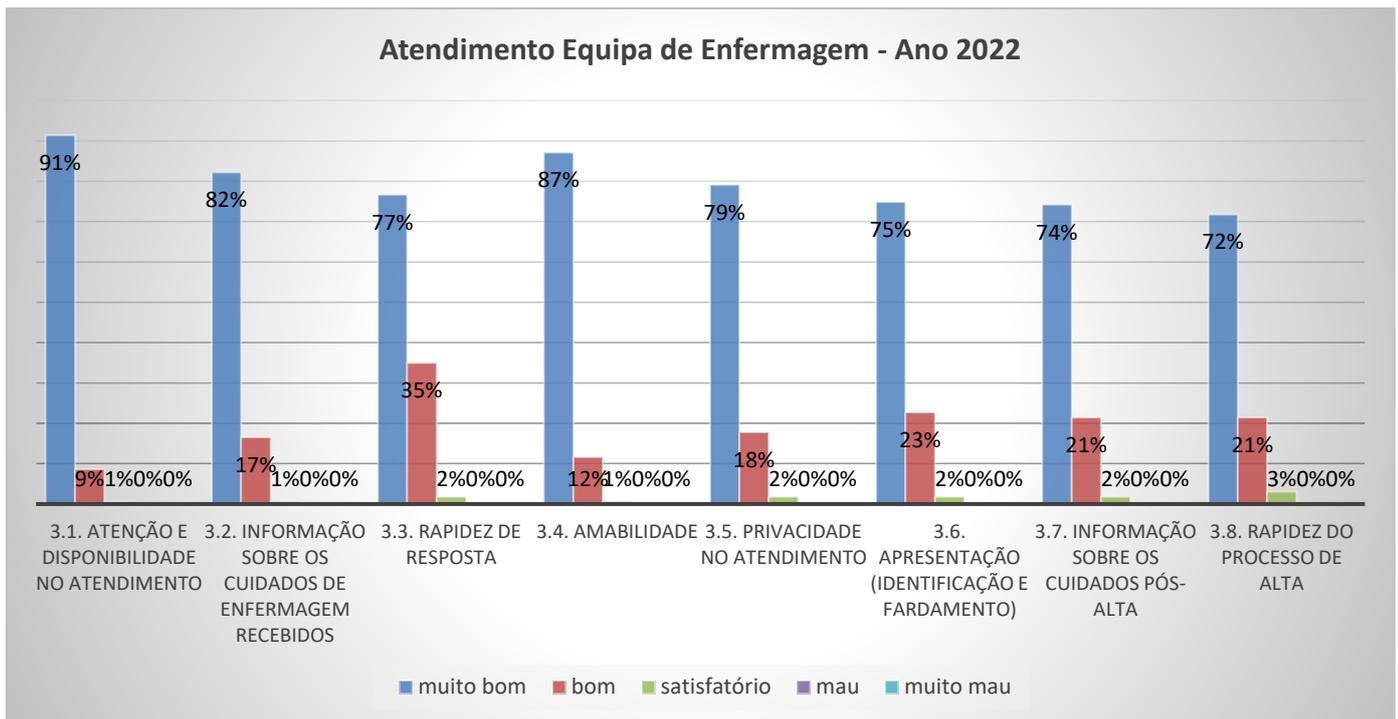
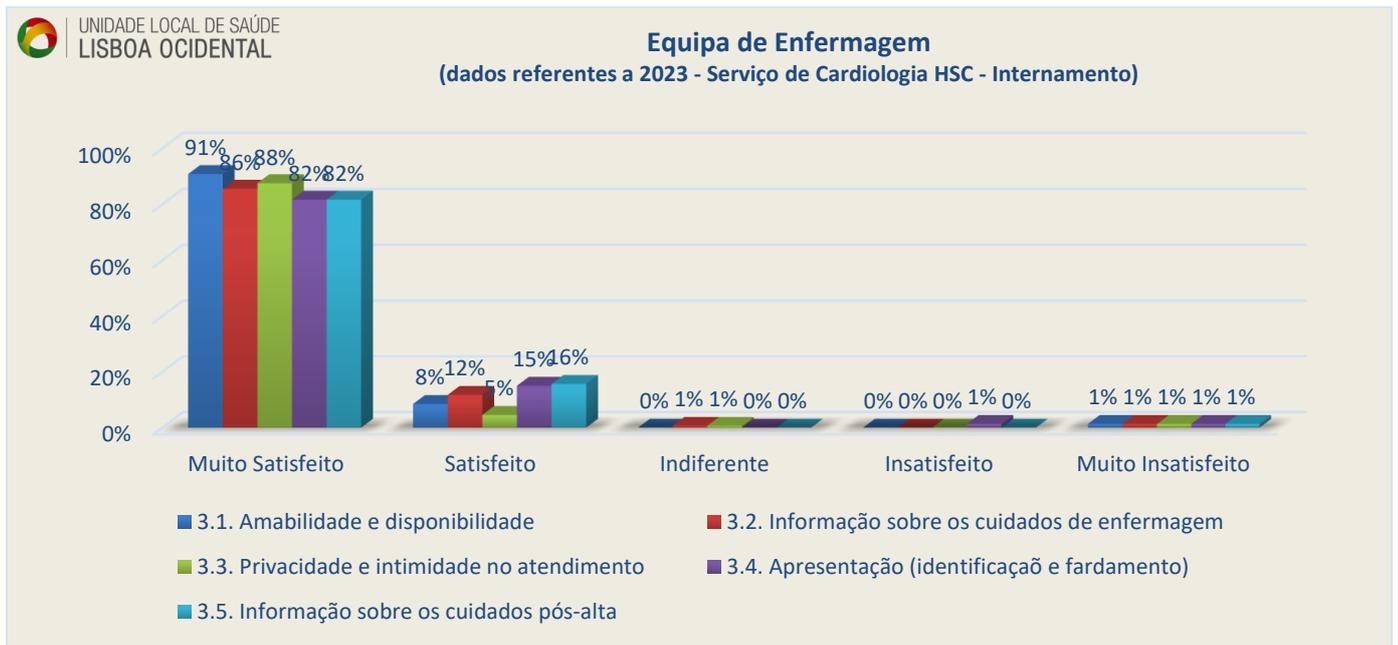
3.3.1. Assistentes Técnicos (secretariado)



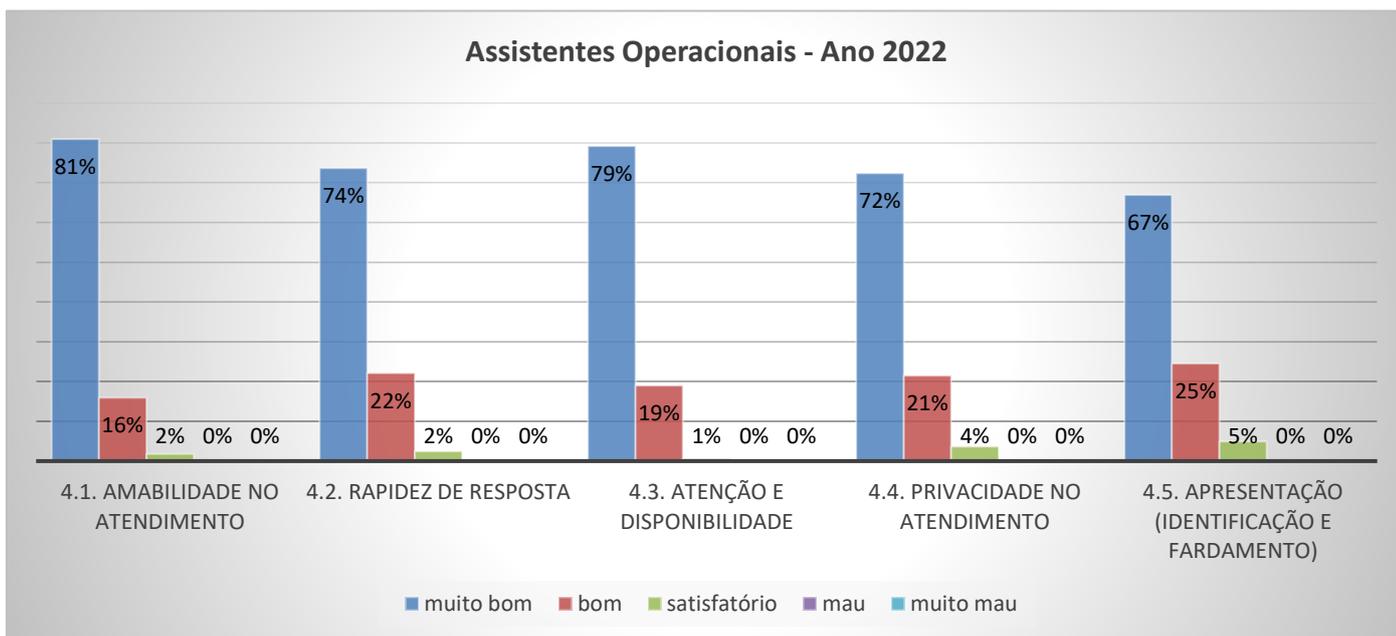
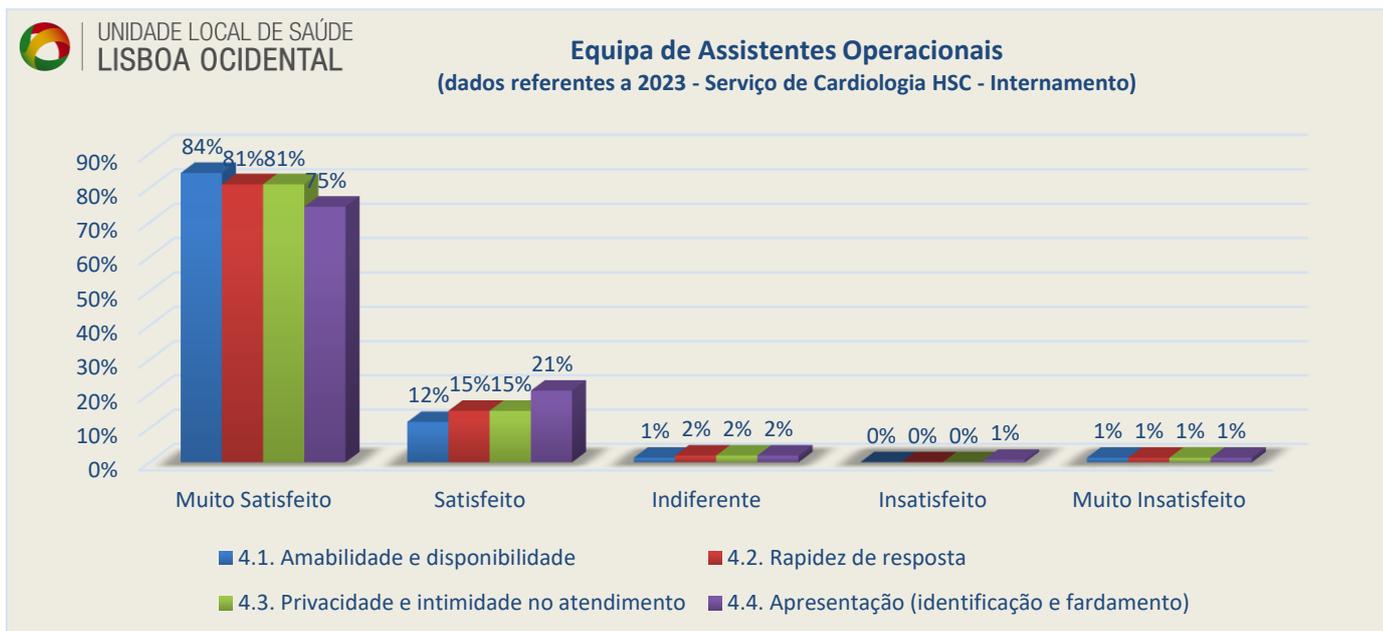
3.3.2. Equipa médica



3.3.3. Equipa de enfermagem

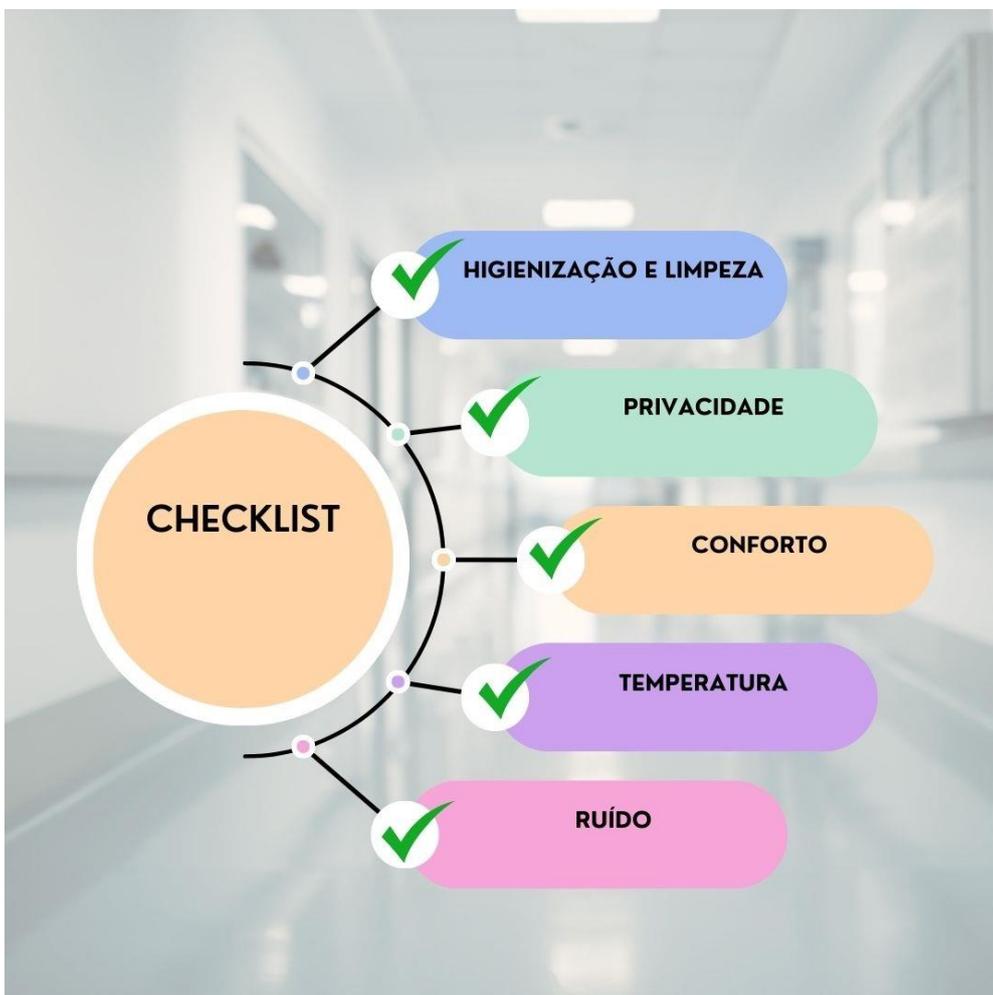


3.3.4. Assistentes operacionais



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.

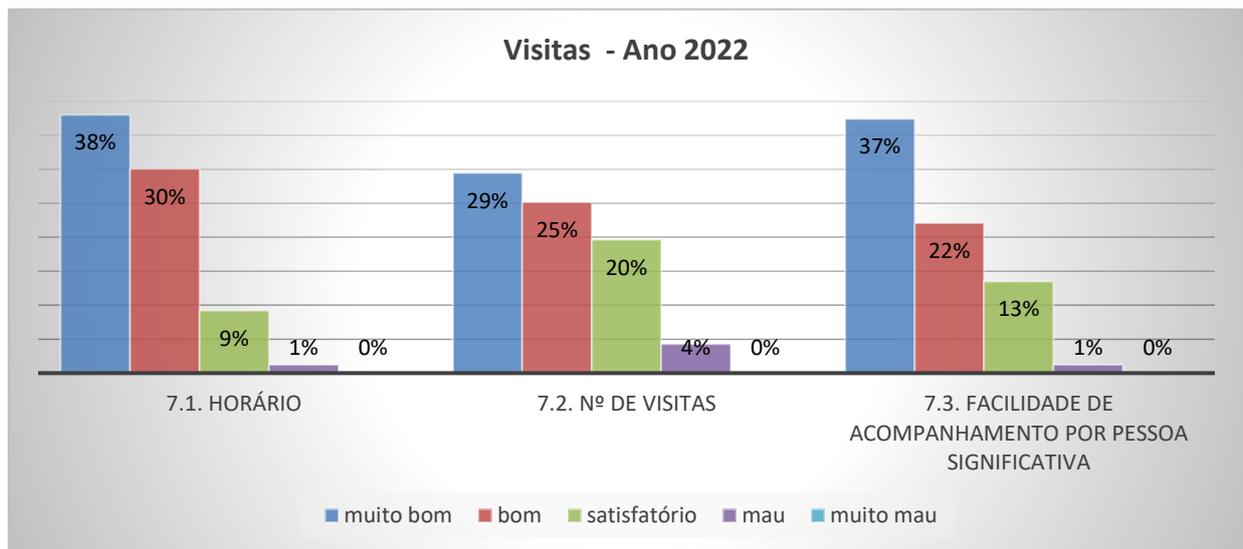
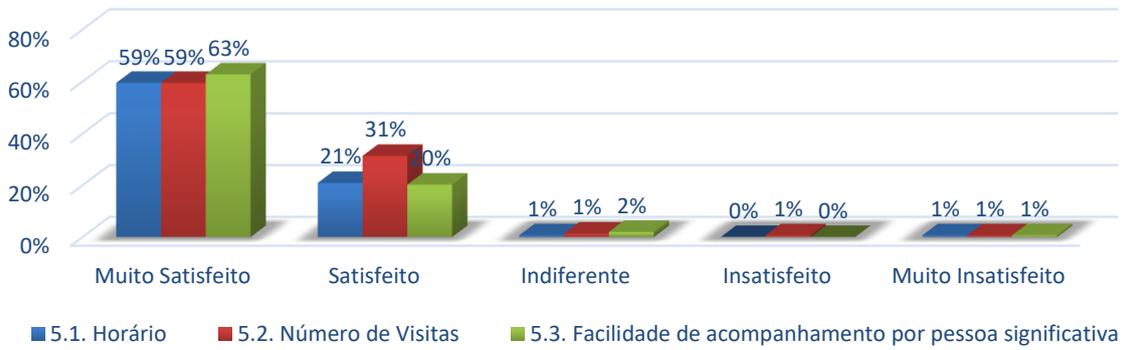


3.4.1. Visitas

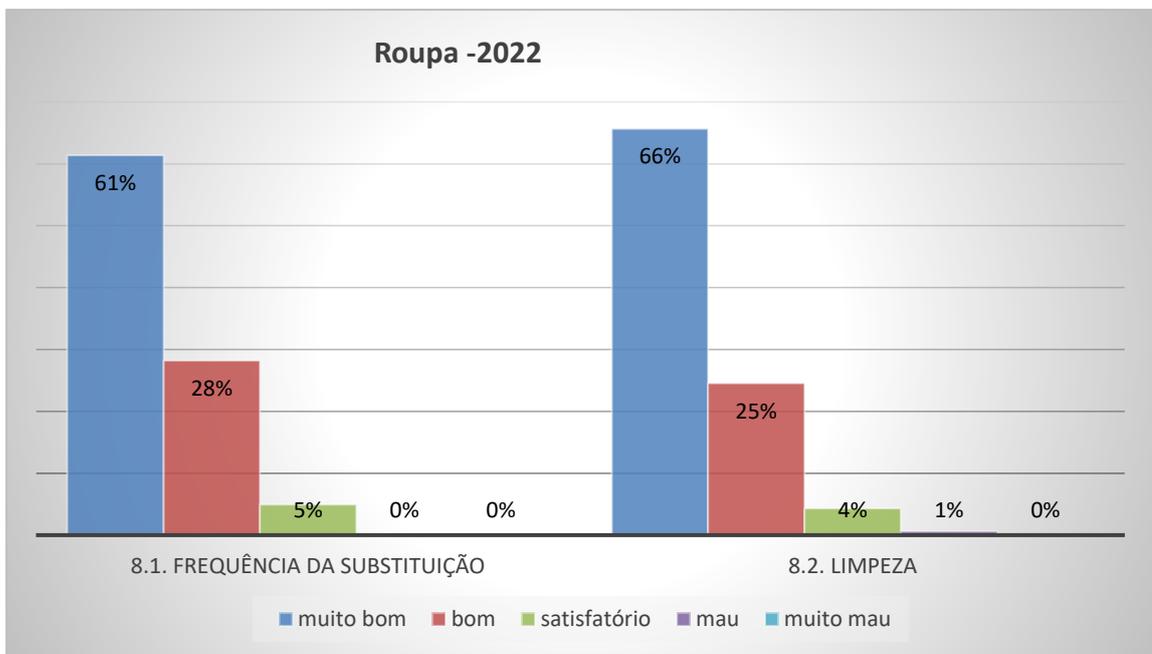
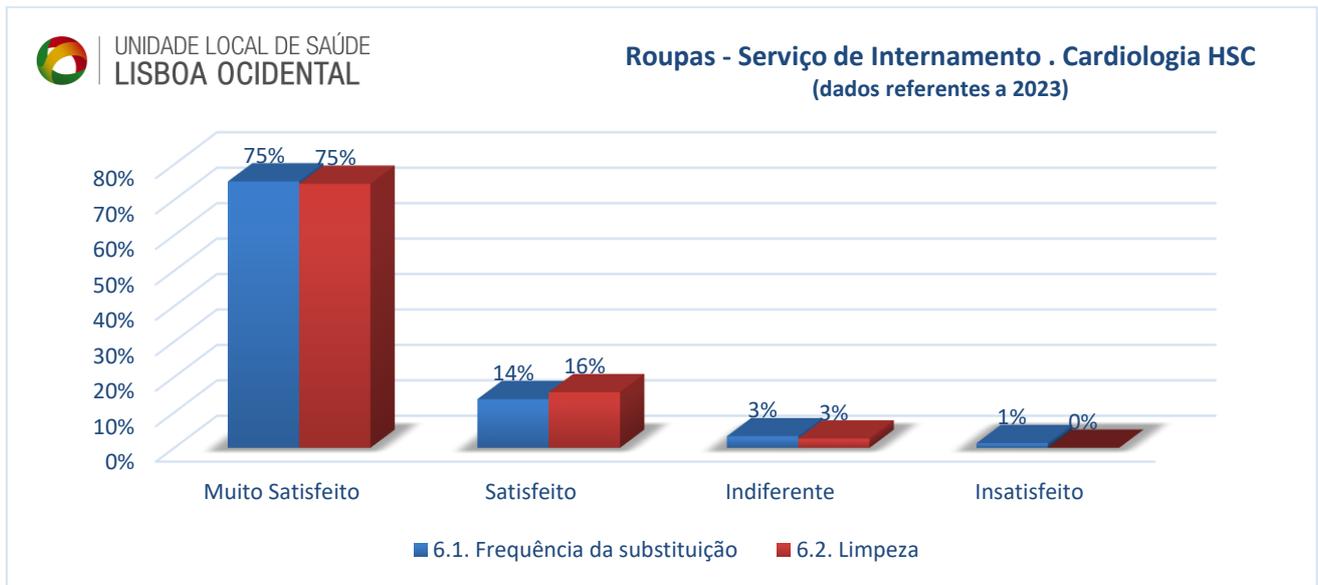


UNIDADE LOCAL DE SAÚDE LISBOA OCIDENTAL

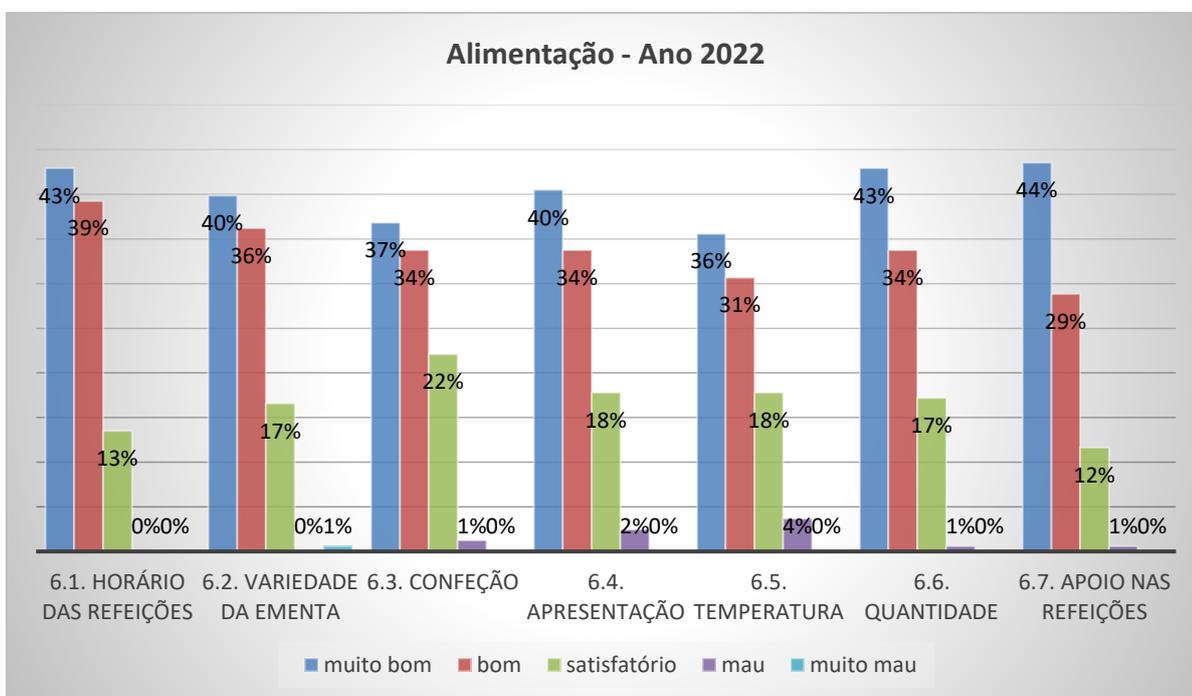
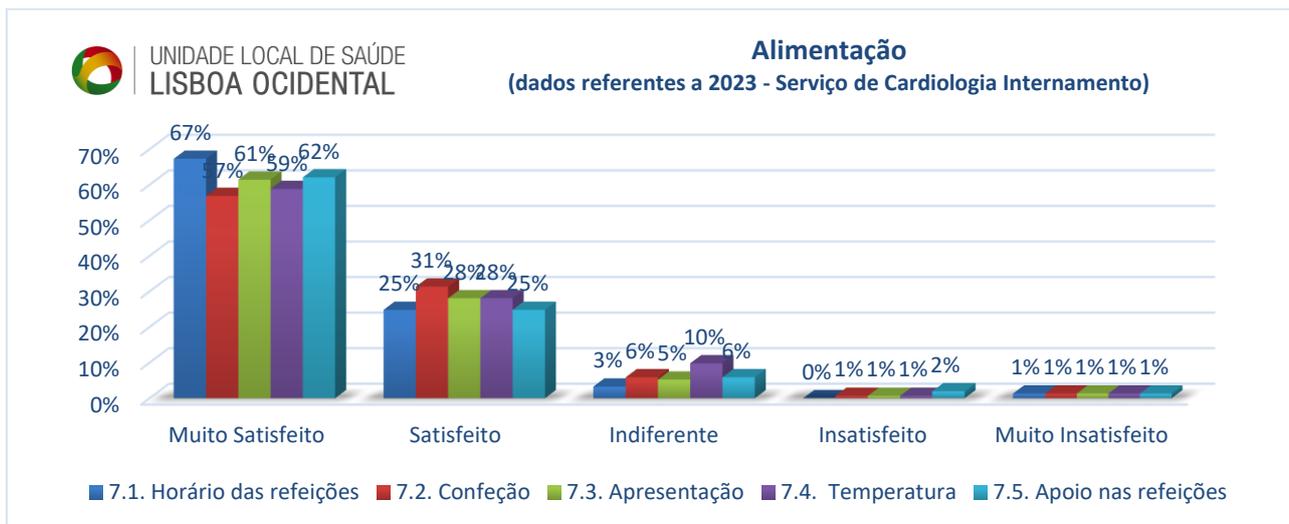
Visitas - Serviço de Internamento. Cardiologia HSC (dados referentes a 2023)



3.4.2. Roupas

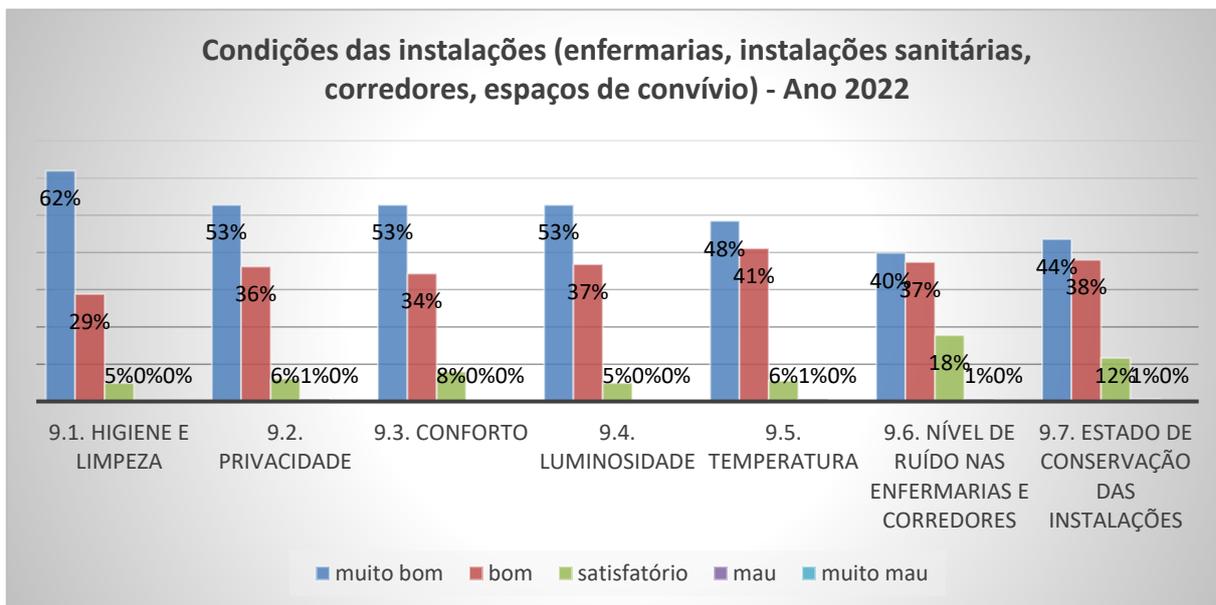
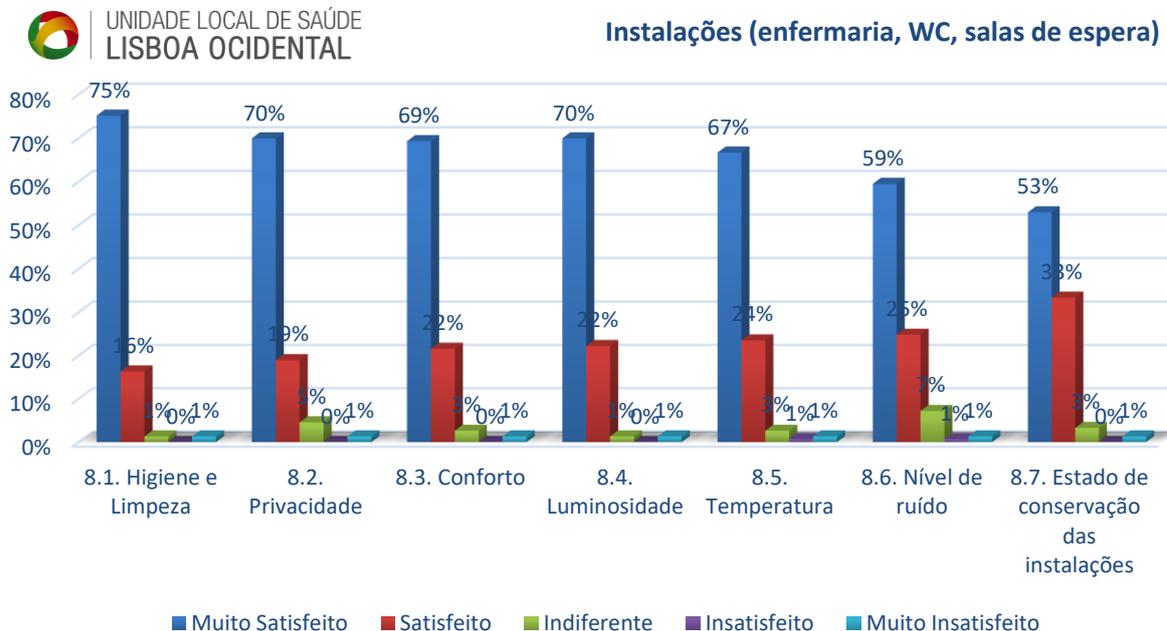


3.4.3. Alimentação

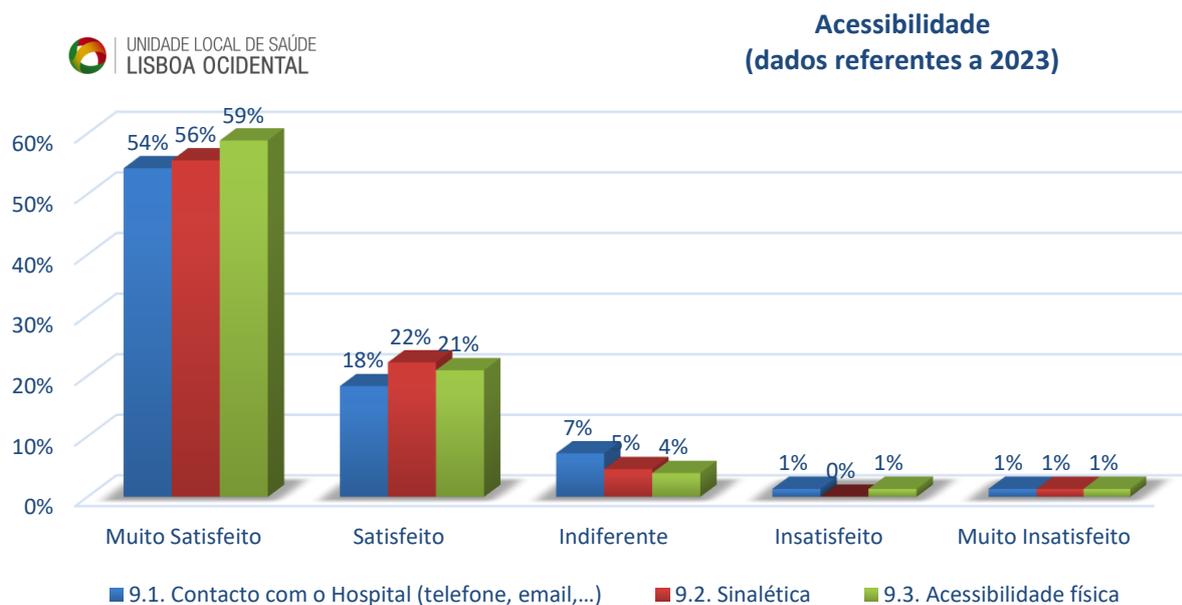


3.4.4. Condições das instalações do serviço

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 |
|--|----------|----------|----------|
| Alimentação | | | |
| Mais variedade de comida | 2 | 2 | 0 |
| Melhorar o nível das refeições: apresentação; temperatura | 1 | 4 | 1 |
| O horário das refeições | 2 | 1 | 0 |
| Total | 5 | 7 | 1 |
| Instalações | | | |
| Ruído nos corredores (profissionais; carros no corredor; sinalizadores) 2023 – referência ao ruído nos corredores pós 22h | 1 | | 2 |
| Privacidade WC | 0 | 1 | 0 |
| Melhorar Instalações sanitárias | 1 | 0 | 0 |
| Melhorar climatização | 0 | 1 | 0 |
| Melhorar WIFI – No quarto 312 não há rede | 0 | 0 | 1 |
| O televisor devia ter mais canais | 0 | 1 | 0 |
| Algumas reparações a nível de armários e espaço nos quartos | 1 | 0 | 0 |
| Rever a localização da Televisão. Não se encontra no local apropriado para duas camas | 0 | 0 | 1 |
| Melhorar vestuário dado ao doente. | 0 | 0 | 2 |
| A água do duche tem pouca pressão e é de difícil regularização de temperatura | 0 | 1 | 3 |
| Total | 3 | 4 | 9 |
| Procedimentos | | | |
| Medicação às 6h00 | 0 | 0 | 1 |
| Mais apoio nas refeições, pois existem pessoas deitadas | 0 | 0 | 1 |
| Apresentação do profissional ao doente, com mais cortesia | 0 | 0 | 1 |
| Melhorar sistema de informações aos familiares dos doentes | 0 | 0 | 1 |
| Melhorar o tempo de espera por qualquer pedido de ajuda | 0 | 0 | 1 |
| | 0 | 0 | 5 |

| | | | |
|--|---|---|---|
| RH- Outros | | | |
| Melhorar comunicação do médico com o doente | 5 | 0 | 0 |
| Apresentação – Diferenciação de fardas para uma melhor identificação dos profissionais | 0 | 0 | 2 |
| Uma equipa médica mais presente nos fins-de-semana e feriados | 0 | 1 | 0 |
| A rapidez no processo de alta é má por falta de médicos | 0 | 1 | 0 |
| Total | 5 | 2 | 2 |
| Acessibilidade | | | |
| Muita dificuldade em telefonar para o Hospital | 0 | 1 | 0 |
| Total | 0 | 1 | 0 |

Elogios

4.2. Hospital de Santa Cruz

- É de manter esta qualidade.
- Uma palavra de reconhecimento especial à equipa de enfermagem pelo serviço de excelência.
- Agradeço a todas as equipas que me ajudaram, o meu maior reconhecimento pelo que fizeram por mim e me devolveram a vida.
- Várias vezes internado neste hospital, sempre bem tratado, com amabilidade e carinho

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 serviço que o constitui.

Em 2023 obteve-se uma percentagem de 16% de questionários preenchidos relativamente ao total de 968 doentes internados com alta (saídos – dados SONHO).

No total/ano 2023, 93% dos inquiridos classificam o serviço de internamento da Cardiologia do HSC como sendo Muito Bom.

87%, considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos.

Ponto forte

O ponto forte do serviço é o profissionalismo e humanismo com que os doentes são tratados, conforme se pode verificar nas várias mensagens de apreço escritas nos questionários, ver página 20.

Pontos de Melhoria:

Alimentação – verifica-se uma melhoria na opinião dos doentes relativamente à alimentação em todos os pontos em análise: Horário; Confeção; Apresentação; e temperatura.

Instalações – Neste ponto apesar do aumento da satisfação representado graficamente, os doentes salientam no campo das sugestões algumas melhorias, tais como:

- Melhorar o WI-FI
- Rever a localização do televisor nos quartos, uma vez que a localização atual não permite uma boa visualização para os doentes das duas camas.
- Melhorar o vestuário dos doentes (pijamas)
- Mais uma vez é referido a pressão da água dos duches e a dificuldade dos doentes em regular a temperatura
- Neste campo é salientado o ruído nos corredores (com referência ao horário de descanso dos doentes – 22horas)

Recursos Humanos e procedimentos – No global o doente encontra-se satisfeito com o tratamento que recebe no serviço de cardiologia, no entanto foram registados alguns pontos de melhoria que se têm verificado, também, por outras vias, como por exemplo:

- Uma melhor identificação dos profissionais, usando fardas de cor diferente (em processo).
- Melhorar o sistema de informação aos familiares;