



# **Relatório**

# **Cardiologia Pediátrica**

## **Questionários de Satisfação 2021**

Realizado pelo Gabinete de Comunicação e Imagem, janeiro/22

# INTRODUÇÃO



A satisfação dos utentes em qualquer Unidade Hospitalar é de relevante importância, não só para medir a eficácia da gestão no seu todo, mas para auferir uma avaliação recorrente dos vários serviços de forma individual, obtendo marcadores como: pontos fortes; pontos fracos; medidas de melhoria nas várias valências dos serviços, visando uma boa orientação no planeamento e na gestão dos processos e dos recursos de saúde existentes.



A avaliação da qualidade nos serviços de uma unidade hospitalar só é possível se for realizada diariamente, pelo que se optou pela aplicação de questionários, numa perspetiva de análise quantitativa, em todos os serviços de internamento e de ambulatório. Esta análise só é possível e real obtendo a opinião dos utentes.

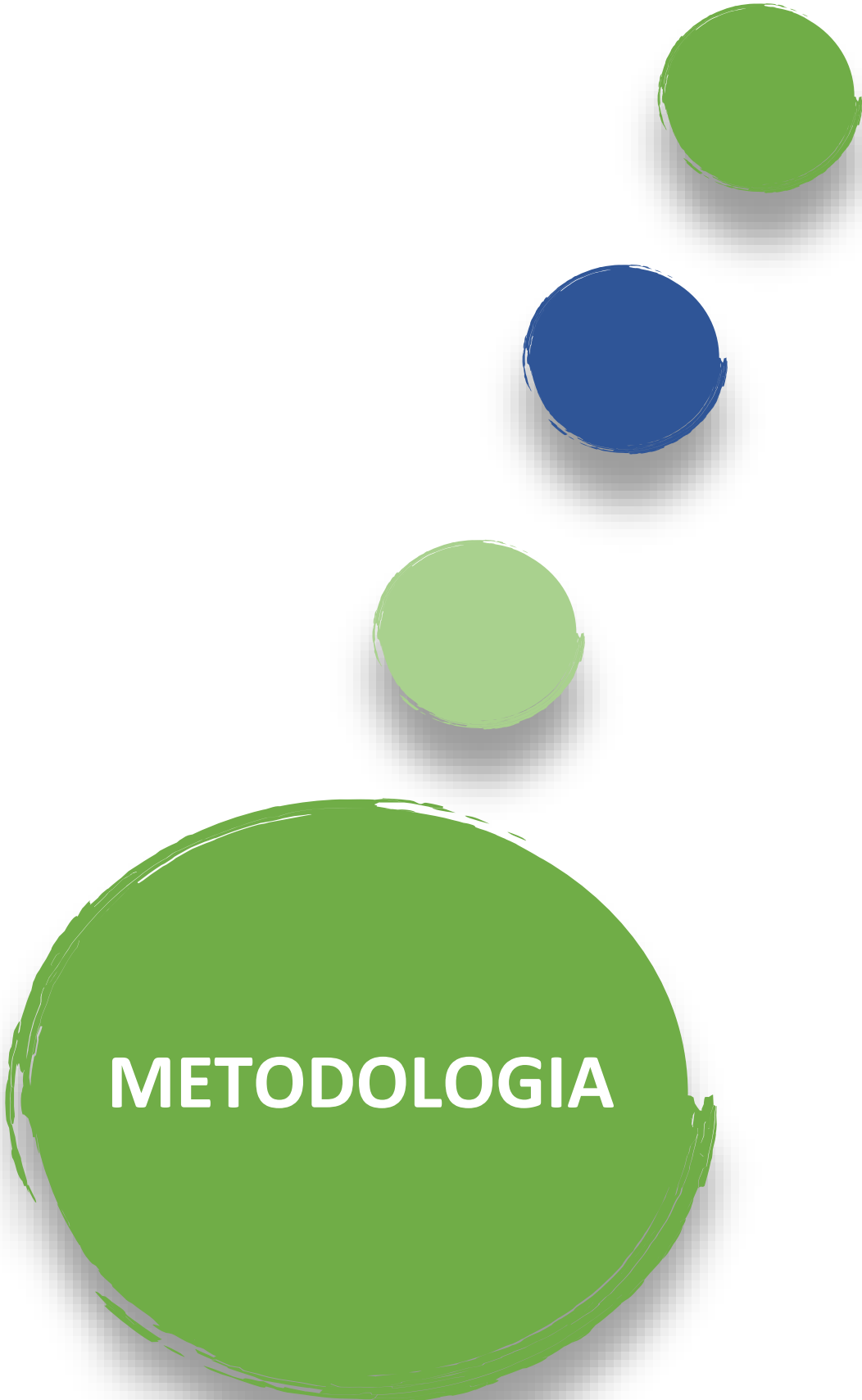
Os questionários aplicados são de preenchimento facultativo e anónimo, por forma a transmitir a confiança necessária ao utente e nesta perspetiva esperar da sua parte uma opinião verdadeira.

Com esta avaliação pretende-se alcançar os seguintes objetivos:

- monitorizar a qualidade dos serviços de saúde;
- Identificar pontos fracos e pontos fortes;
- Analisar os pontos fracos e melhorá-los, indo de encontro às expectativas e necessidades dos utentes.

#### OBJETOS DE ESTUDO E VARIÁVEIS





# METODOLOGIA

| 1. Atendimento prestado pelo secretariado/recepção | muito bom | bom | satisfatório | mau | muito mau |
|----------------------------------------------------|-----------|-----|--------------|-----|-----------|
| 1.1. Amabilidade                                   |           |     |              |     |           |
| 1.2. Clareza das informações prestadas             |           |     |              |     |           |
| 1.3. Apresentação (identificação e fardamento)     |           |     |              |     |           |

| 2. Equipe Médica                                                                       | muito bom | bom | satisfatório | mau | muito mau |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----|--------------|-----|-----------|
| 2.1. Clareza da comunicação sobre exames, tratamentos, medicação e opções terapêuticas |           |     |              |     |           |
| 2.2. Informação sobre o seu estado de saúde                                            |           |     |              |     |           |
| 2.3. Atenção e disponibilidade                                                         |           |     |              |     |           |
| 2.4. Amabilidade                                                                       |           |     |              |     |           |
| 2.5. Privacidade no atendimento                                                        |           |     |              |     |           |
| 2.6. Apresentação (identificação e fardamento)                                         |           |     |              |     |           |
| 2.7. Informação sobre os cuidados pós-alta                                             |           |     |              |     |           |
| 2.8. Rapidez do processo de alta                                                       |           |     |              |     |           |

| 3. Equipe de Enfermagem                                   | muito bom | bom | satisfatório | mau | muito mau |
|-----------------------------------------------------------|-----------|-----|--------------|-----|-----------|
| 3.1. Atenção e disponibilidade no atendimento             |           |     |              |     |           |
| 3.2. Informação sobre os cuidados de enfermagem recebidos |           |     |              |     |           |
| 3.3. Rapidez de resposta                                  |           |     |              |     |           |
| 3.4. Amabilidade                                          |           |     |              |     |           |
| 3.5. Privacidade no atendimento                           |           |     |              |     |           |
| 3.6. Apresentação (identificação e fardamento)            |           |     |              |     |           |
| 3.7. Informação sobre os cuidados pós-alta                |           |     |              |     |           |
| 3.8. Rapidez do processo de alta                          |           |     |              |     |           |

| 4. Assistentes Operacionais (Pessoal Auxiliar) | muito bom | bom | satisfatório | mau | muito mau |
|------------------------------------------------|-----------|-----|--------------|-----|-----------|
| 4.1. Amabilidade no atendimento                |           |     |              |     |           |
| 4.2. Rapidez de resposta                       |           |     |              |     |           |
| 4.3. Atenção e Disponibilidade                 |           |     |              |     |           |
| 4.4. Privacidade no atendimento                |           |     |              |     |           |
| 4.5. Apresentação (identificação e fardamento) |           |     |              |     |           |

| 5. Outros técnicos                             | muito bom | bom | satisfatório | mau | muito mau |
|------------------------------------------------|-----------|-----|--------------|-----|-----------|
| 5.1. Clareza das orientações transmitidas      |           |     |              |     |           |
| 5.2. Amabilidade                               |           |     |              |     |           |
| 5.3. Atenção e disponibilidade                 |           |     |              |     |           |
| 5.4. Privacidade no atendimento                |           |     |              |     |           |
| 5.5. Apresentação (identificação e fardamento) |           |     |              |     |           |

| 6. Alimentação             | muito bom | bom | satisfatório | mau | muito mau |
|----------------------------|-----------|-----|--------------|-----|-----------|
| 6.1. Horário das refeições |           |     |              |     |           |
| 6.2. Variedade da ementa   |           |     |              |     |           |
| 6.3. Confeção              |           |     |              |     |           |
| 6.4. Apresentação          |           |     |              |     |           |
| 6.5. Temperatura           |           |     |              |     |           |
| 6.6. Quantidade            |           |     |              |     |           |
| 6.7. Apoio nas refeições   |           |     |              |     |           |

| 7. Visitas                                                 | muito bom | bom | satisfatório | mau | muito mau |
|------------------------------------------------------------|-----------|-----|--------------|-----|-----------|
| 7.1. Horário                                               |           |     |              |     |           |
| 7.2. Nº de visitas                                         |           |     |              |     |           |
| 7.3. Facilidade de acompanhamento por pessoa significativa |           |     |              |     |           |

| 8. Roupas                       | muito bom | bom | satisfatório | mau | muito mau |
|---------------------------------|-----------|-----|--------------|-----|-----------|
| 8.1. Frequência da substituição |           |     |              |     |           |
| 8.2. Limpeza                    |           |     |              |     |           |

| 9. Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio) | muito bom | bom | satisfatório | mau | muito mau |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----|--------------|-----|-----------|
| 9.1. Higiene e Limpeza                                                                              |           |     |              |     |           |
| 9.2. Privacidade                                                                                    |           |     |              |     |           |
| 9.3. Conforto                                                                                       |           |     |              |     |           |
| 9.4. Luminosidade                                                                                   |           |     |              |     |           |
| 9.5. Temperatura                                                                                    |           |     |              |     |           |
| 9.6. Nível de ruído nas enfermarias e corredores                                                    |           |     |              |     |           |
| 9.7. Estado de conservação das instalações                                                          |           |     |              |     |           |

| 10. Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos ? | Sim | Não |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
|                                                                                                   |     |     |

| 11. Como classifica no geral o serviço que lhe foi prestado? | Muito bom | bom | satisfatório | mau | muito mau |
|--------------------------------------------------------------|-----------|-----|--------------|-----|-----------|
|                                                              |           |     |              |     |           |

| 12. Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos? | Sim | Não |
|-------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
|                                                                         |     |     |

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

Escala de avaliação da satisfação: Muito Bom; Bom; Satisfatório; Mau; Muito Mau

No entanto e porque consideramos que o utente, como principal utilizador/cliente da Unidade Hospitalar pode e deve exprimir sugestões de melhoria foi criado um campo intitulado “As suas sugestões”. Este último campo tem vindo a ser utilizado não só para sugestões, mas para os utentes deixarem mensagens de apreço/elogio aos serviços e funcionários.

## SERVIÇO DE CARDIOLOGIA PEDIÁTRICA – INTERNAMENTO HSC

O Serviço de Cardiologia Pediátrica do Hospital de Santa Cruz encontra-se dividido em quatro sectores principais:

Enfermaria, Unidade de Cuidados Intensivos (UCI), Consulta Externa (que inclui o Laboratório de Ecocardiografia) e Unidade de Hemodinâmica, partilhando espaços com o Serviço de Cardiologia nas provas de esforço, eletrocardiogramas, tilt tests, ecocardiogramas transesofágicos e hemodinâmica.

A enfermaria está localizada no piso 4 do hospital e tem capacidade para oito camas distribuídas por quatro quartos, podendo dois quartos funcionar como isolamento. Um dos quartos está reservado para o internamento de adolescentes e adultos sempre que necessário.

A UCI Pediátrica, com a lotação de três camas, localiza-se no piso 1 do hospital e está integrada na Unidade da Cirurgia 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.

## POPULAÇÃO ALVO

Os questionários são dirigidos aos doentes internados no Hospital de Santa Cruz, sendo de livre participação e anónimos.

Encontra-se disponível para todos os utentes que quiserem nele participar, sendo entregue ao utente no ato da alta.

Existem caixas próprias onde o utente poderá colocar a sua opinião garantindo a sua total confidencialidade.

A amostra é variável.

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

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

| <b>População Alvo – Internamento Cardiologia<br/>2021</b> |                       |                |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|
| <b>Serviço</b>                                            | <b>População Alvo</b> | <b>Amostra</b> |
| <b>Cardiologia Pediatrica<br/>Internamento</b>            | 331                   | 123            |

Da população alvo (total de doentes saídos diretos – fonte: Sonho) inquiriram-se 123 indivíduos.



# ANÁLISE GLOBAL

|                                          | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------------------------------------|------|------|------|
| <i>Total internados – saídas diretos</i> | 392  | 307  | 331  |
| <i>Total inquiridos</i>                  | 137  | 46   | 123  |
| <i>% de inquiridos/total internados</i>  | 35%  | 15%  | 37%  |

### Resumo:

O estado de emergência decretado pelo Governo Português com fundamento na verificação numa situação de calamidade pública- SARS-CoV-2 e à infeção epidemiológica por COVID-19- com início a 18 de março de 2020 obrigou por questões de segurança os hospitais a reorganizar a prestação dos seus serviços, nomeadamente na organização das consultas/exames, reduzindo desta forma o movimento de pessoas nos corredores hospitalares, impedindo as visitas, entre outras medidas aplicadas.

Em 2021 obteve-se 37 % de participação nos questionários em relação ao total de internados na cardiologia pediátrica, com alta dada.

No período em análise 67% dos inquiridos classificam o serviço de internamento como sendo Muito Bom.

98% dos intervenientes refere recomendar os serviços desta Unidade Hospitalar.

**O ponto forte** continua a ser a prestação de cuidados quer do ponto de vista técnico/profissional como humano de todas a equipa do serviço.

- “Estamos felizes e satisfeitos. Todos sem exceção foram amáveis, queridos e nos acolheram de forma especial.”
- “A equipa é excelente”
- “Fomos muito bem-recebidos”
- “Com os anos que as instalações têm, estão muito limpas e acolhedoras.”
- “Têm um serviço de Excelência.”

### **Pontos de Melhoria:**

**Alimentação** – são sugeridas melhorias nas refeições: melhor confeção da alimentação, com especial destaque para a temperatura das refeições, que referem chegar frias.

**Instalações** –O maior número de sugestões refere-se à melhoria do espaço físico do serviço-enfermaria. É mencionado com alguma frequência a falta de privacidade, apesar dos utentes perceberem que por vezes não é possível dado o espaço físico do serviço, tal como aqui é referido: “A privacidade com esta estrutura física é muito bem conseguida.”

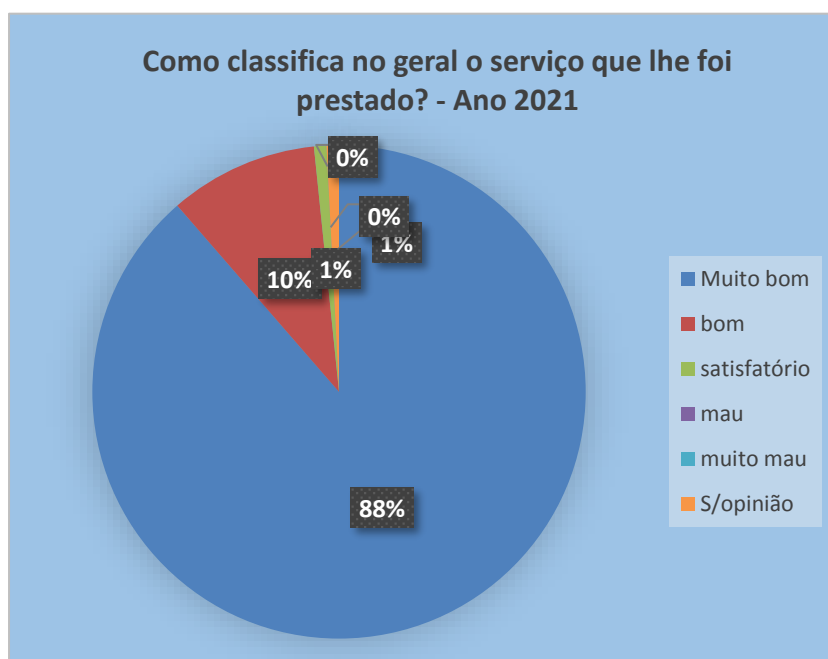
Um dos pontos mais referenciado nas sugestões é a falta de comodidade e conforto para os acompanhantes.

Há ainda a salientar a questão do ruído que de ano para ano se destaca como um dos pontos a melhorar.

# OPINIÃO GERAL SOBRE O SERVIÇO DE CARDIOLOGIA PEDIÁTRICA

## COMO CLASSIFICA O SERVIÇO DE CARDIOLOGIA PEDIÁTRICA

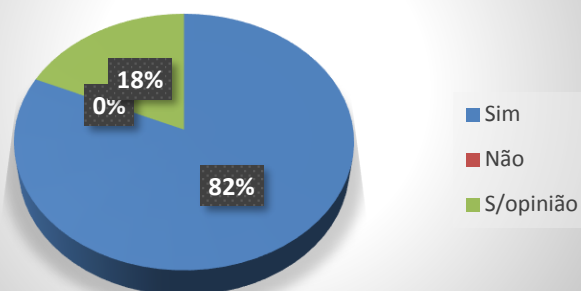
**88%** dos inquiridos em 2021 classificam o serviço de internamento da cardiologia pediátrica do HSC como sendo **Muito Bom**.



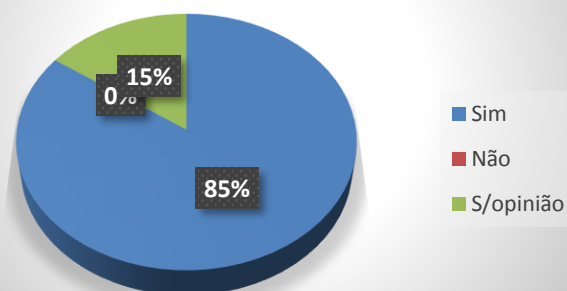
## Recomendaria os serviços desta Unidade Hospitalar?

Do total de inquiridos, 98% referiu recomendar os serviços desta Unidade Hospitalar.

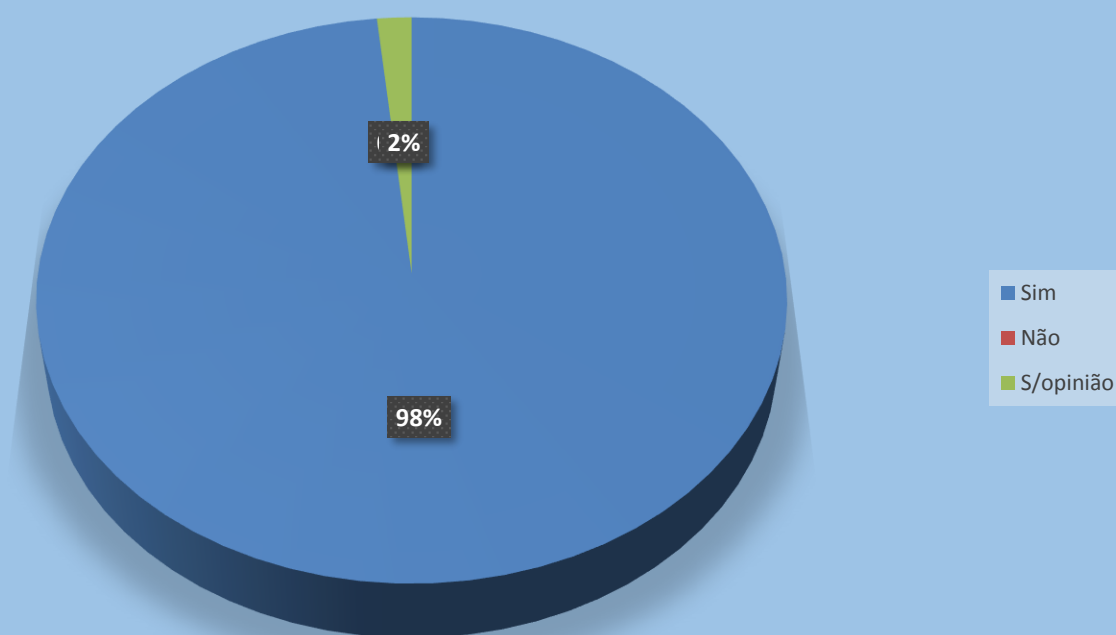
**Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos? - Ano 2019**



**Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos? - Ano 2020**



**Recomenda os serviços desta Unidade Hospitalar a familiares/amigos? - Ano 2021**

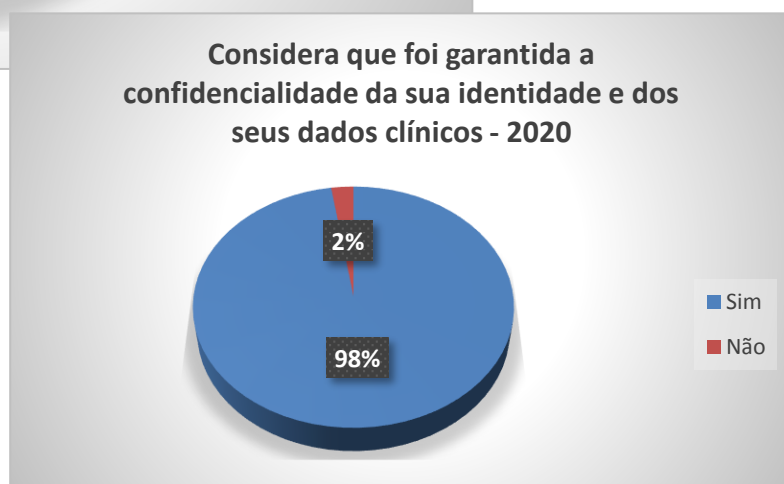
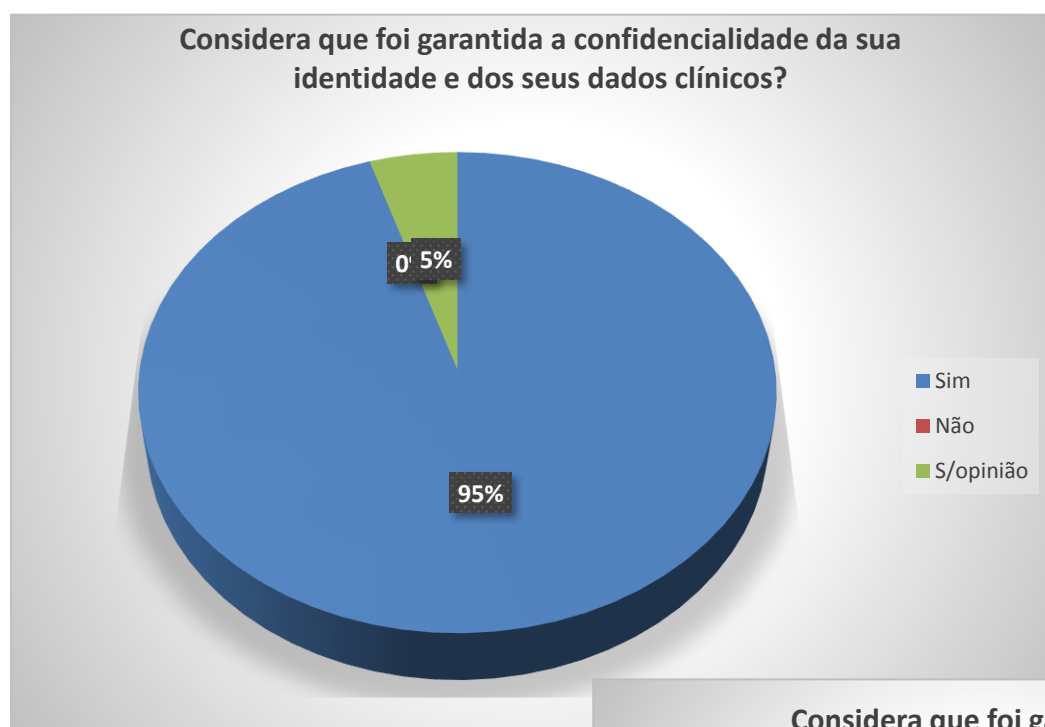


Considera que foi garantida a confidencialidade da sua identidade e dos seus dados clínicos?

Todas as informações relativas ao doente, desde a sua situação clínica, diagnóstico, prognóstico e dados pessoais são confidenciais.

Este direito obriga ao segredo profissional de todos os funcionários que desenvolvem a sua atividade no hospital, sendo que tanto a estrutura como os registos hospitalares devem ser pensados e mantidos em condições que asseverem a confidencialidade/privacidade do doente.

95% dos inquiridos responderam que era garantida a confidencialidade da identidade e dos dados clínicos de cada um.



| Sugestões remetidas                                                       | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------------------------------------------------------------------|------|------|------|
| <b>Higienização dos Espaços</b>                                           |      |      |      |
| Limpar com mais frequência os WCS                                         |      |      | 1    |
| <b>Total</b>                                                              | 0    | 0    | 1    |
| <b>Alimentação</b>                                                        |      |      |      |
| Pequeno almoço serviço muito tarde                                        | 1    |      |      |
| Mais variedade na fruta                                                   |      | 2    | 1    |
| “Melhores refeições (qualidade) no refeitório.”                           | 3    | 2    | 1    |
| <b>Total</b>                                                              | 4    | 4    | 2    |
| <b>Instalações</b>                                                        |      |      |      |
| Mesa de refeições não é adequada a adolescentes                           | 1    |      |      |
| “Melhorar as condições de conforto para os acompanhantes.”                |      | 4    | 6    |
| Melhorar alguns serviços de apoio aos pais, como por exemplo a lavandaria |      |      | 1    |
| WIFI na enfermaria                                                        | 3    | 1    |      |
| Melhorar a privacidade                                                    | 1    | 2    | 3    |
| camas com controlo remoto                                                 | 1    |      |      |
| Reabilitação das instalações                                              | 5    | 3    |      |
| Solução para o estacionamento dos utentes, o preço do parque é proibitivo |      |      | 1    |
| Ter mais um WC disponível para acompanhantes                              |      |      | 1    |
| Substituir chuveiro                                                       |      |      | 1    |
| <b>Total</b>                                                              | 11   | 10   | 13   |
| <b>RH - Apresentação - Identificação e fardamento</b>                     |      |      |      |
| Melhorar a identificação da equipa médica e de enfermagem                 | 0    | 0    | 3    |
| <b>RH- Formação</b>                                                       |      |      |      |
| Investir mais na formação para auxiliares, deverão ser mais amáveis       | 2    |      |      |
| Melhorar a Gestão/Formação nas equipas de enfermagem                      |      |      | 1    |
| <b>Total</b>                                                              | 2    | 0    | 1    |

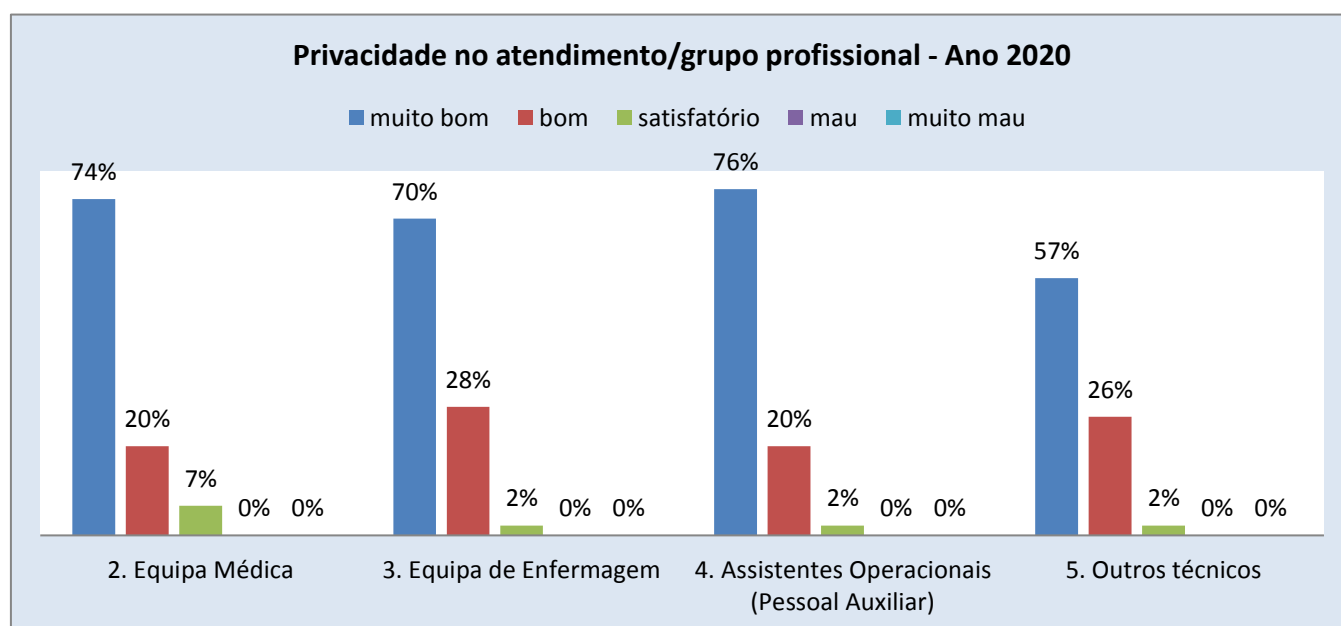
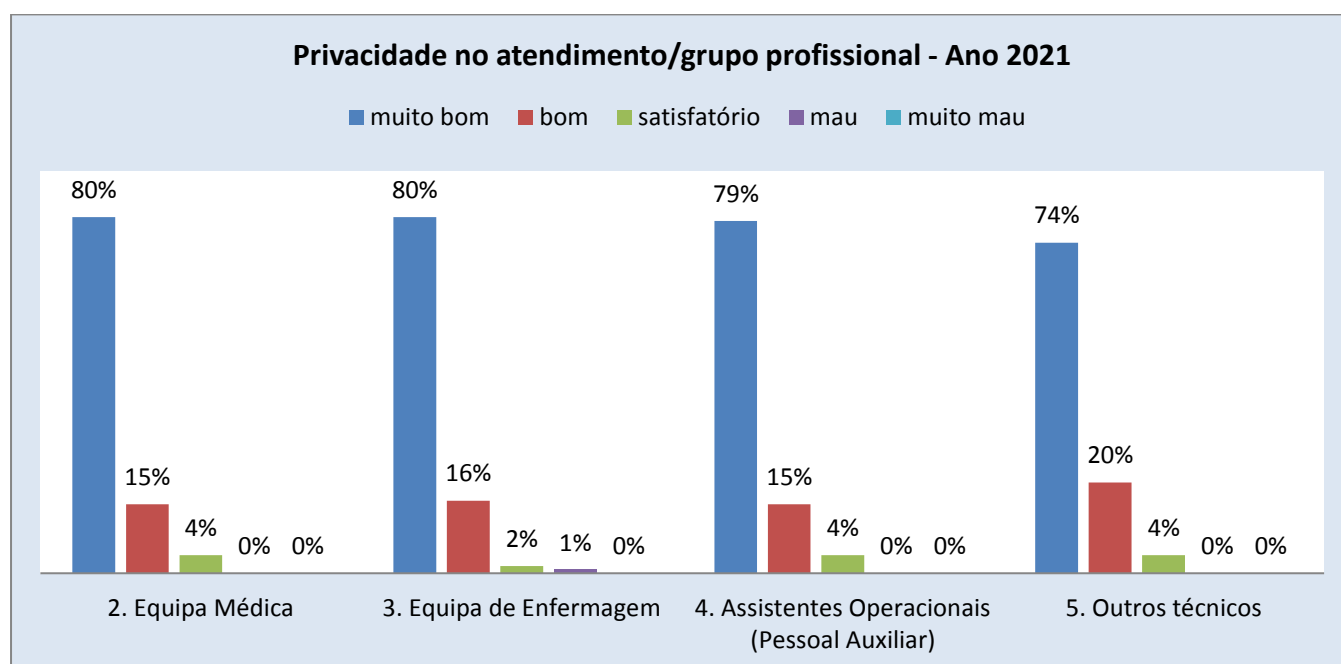
# AVALIAÇÃO POR PROFISSIONAIS

## 1.1 PROFISSIONAIS

### PARÂMETROS EM COMUM

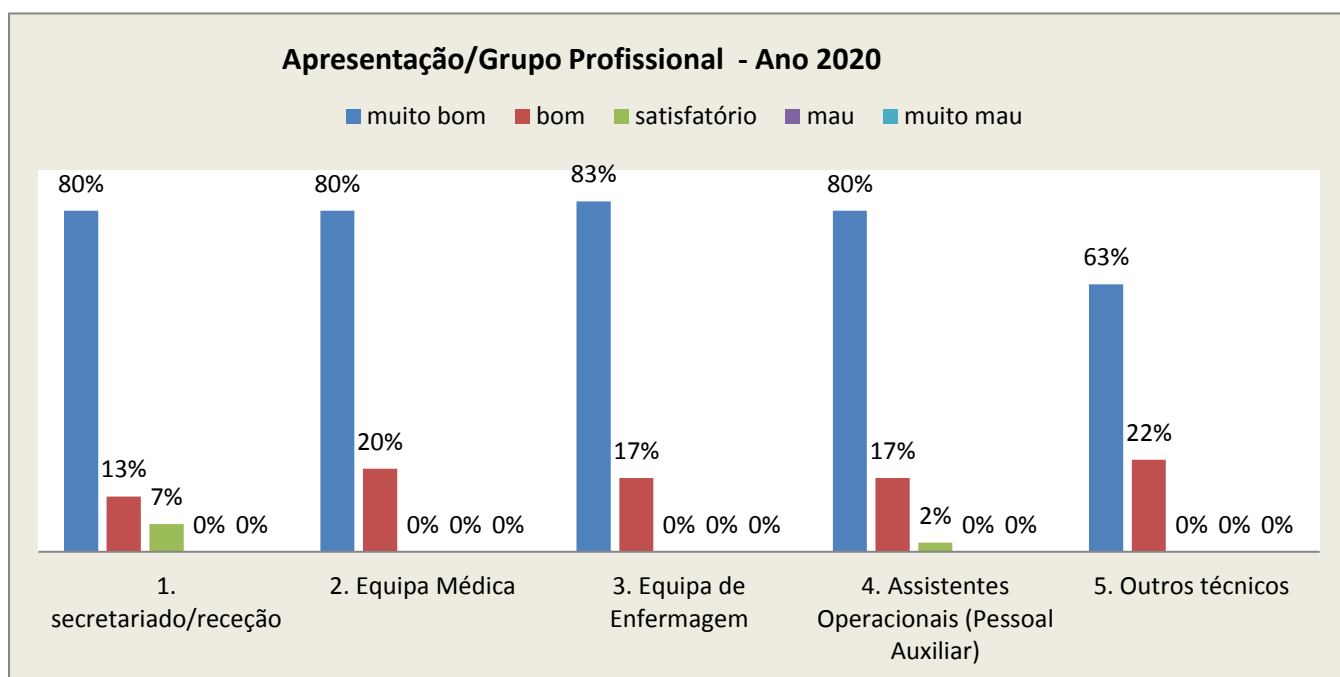
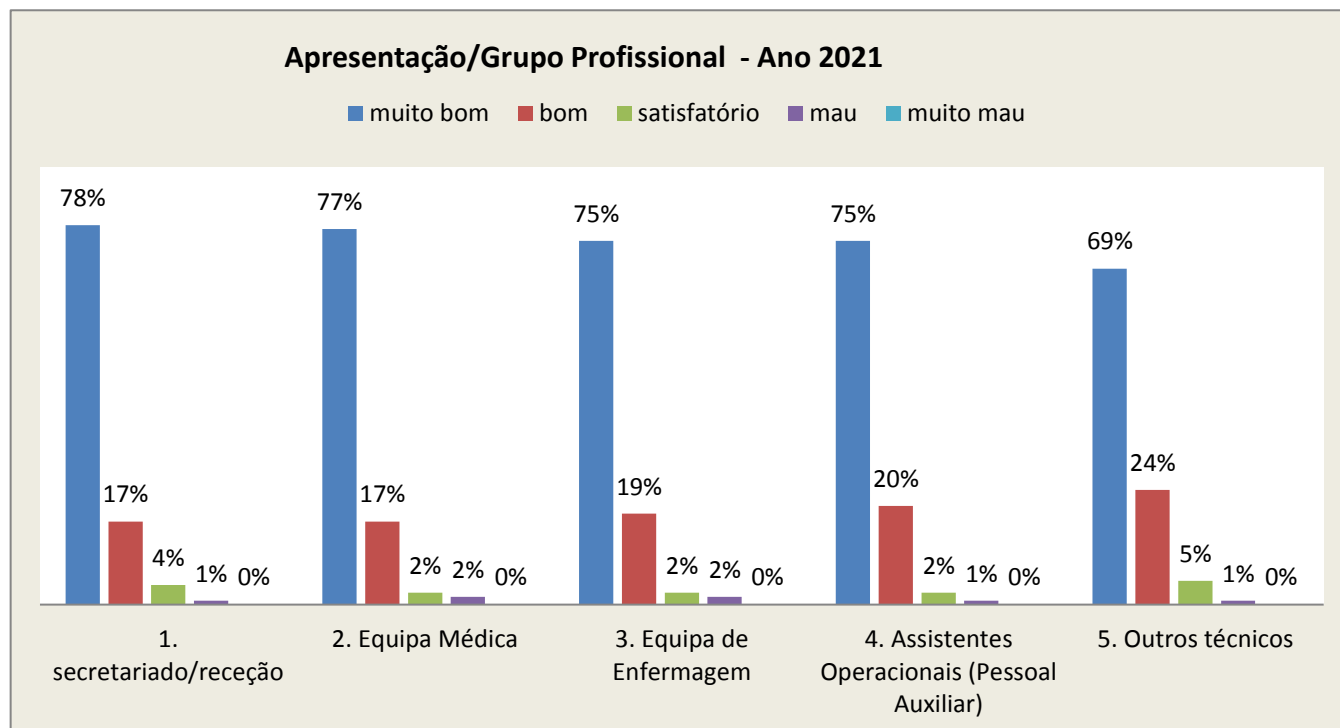
Analisaram-se três parâmetros em comum: Privacidade no atendimento; Apresentação (identificação e fardamento) e Amabilidade no atendimento, conforme gráficos abaixo.

#### Privacidade

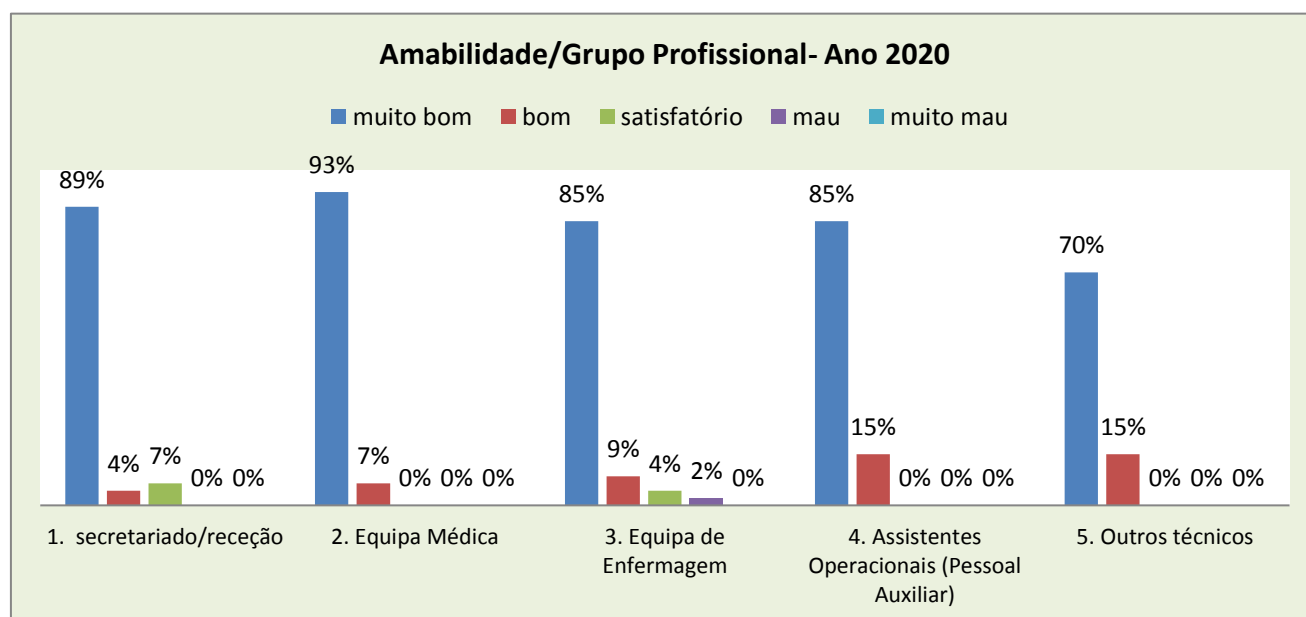
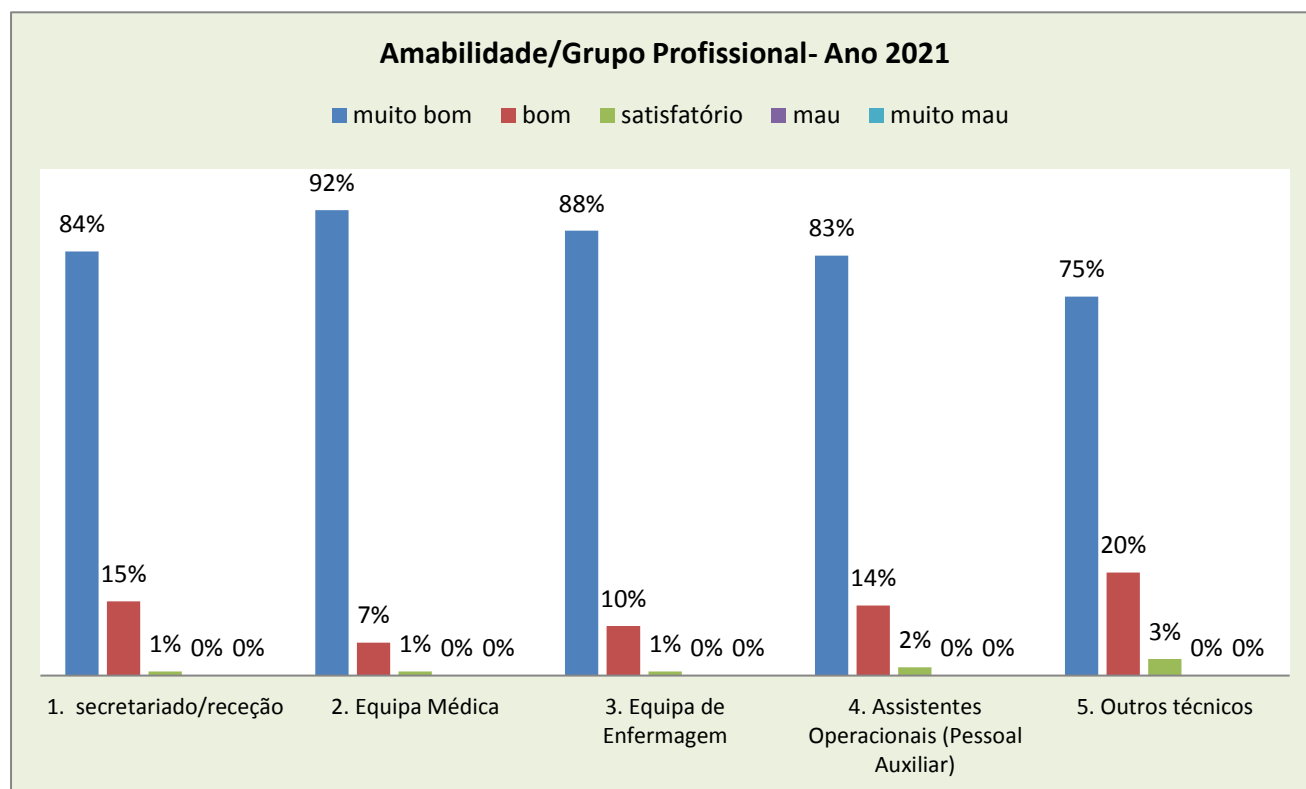


Conforme se pode verificar no gráfico abaixo os utentes da enfermaria do serviço de cardiologia pediátrica estão satisfeitos com a apresentação dos vários profissionais, embora tivesse existido alguns registos nas sugestões indicando dificuldade de distinguir os grupos profissionais pela farda, referindo, ainda, que os profissionais não se encontram identificados.

## Apresentação



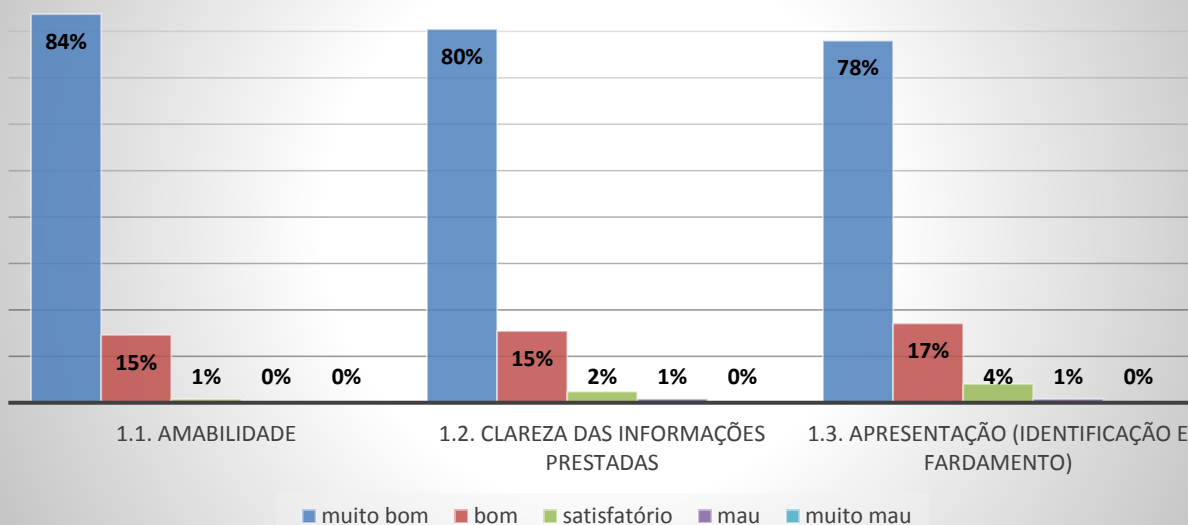
## Amabilidade



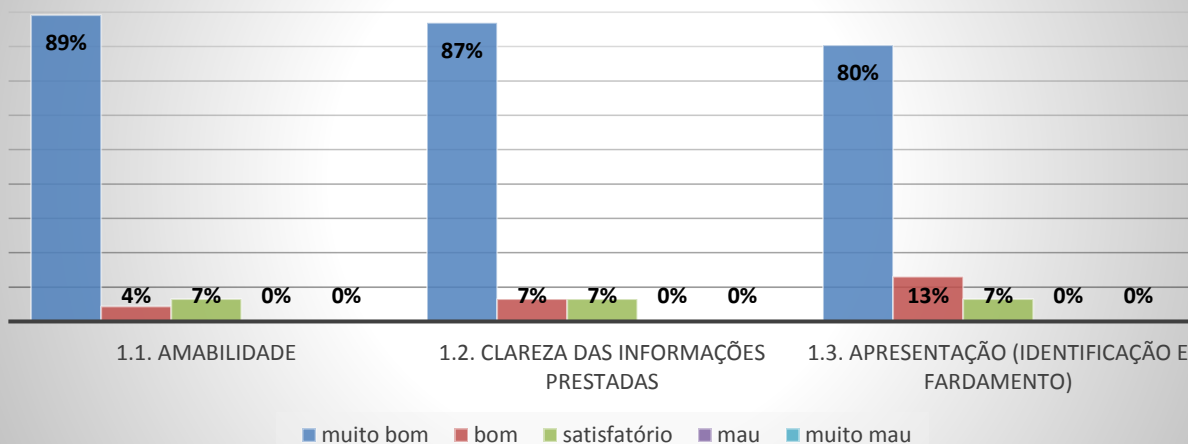
Em 2021 os utentes classificaram positivamente a amabilidade dos profissionais.

## Secretariado

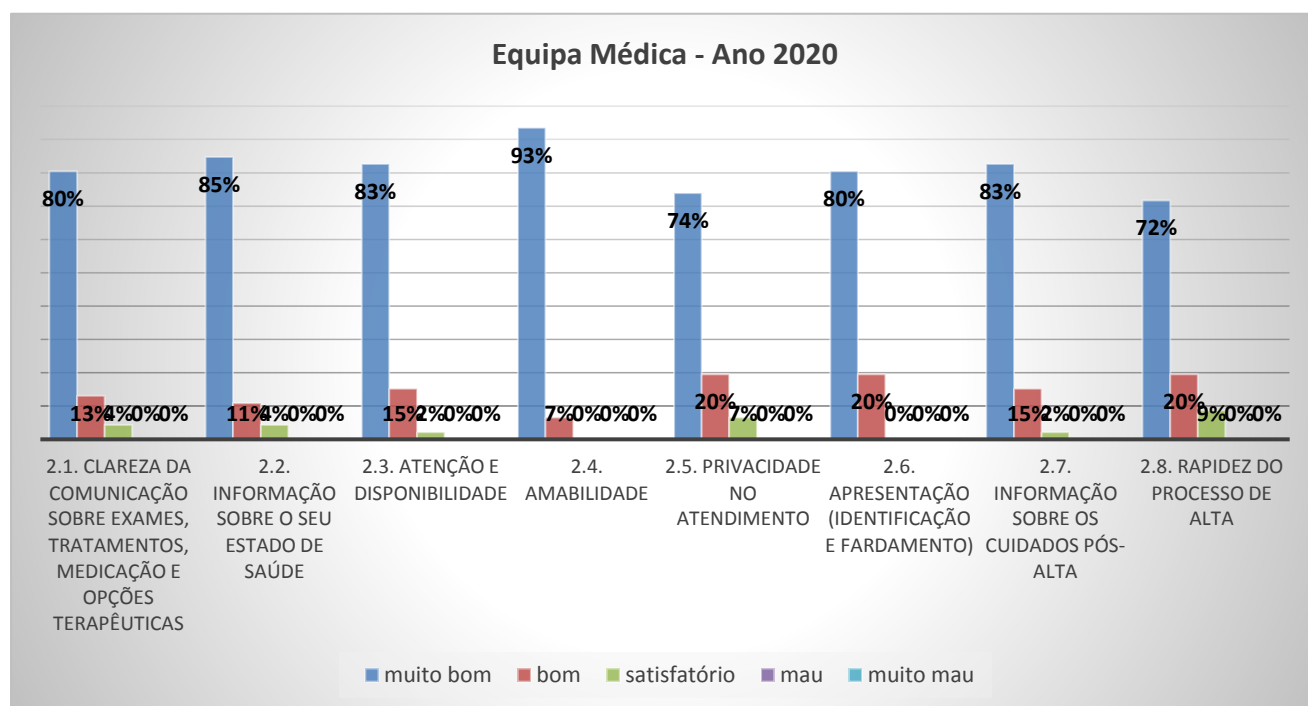
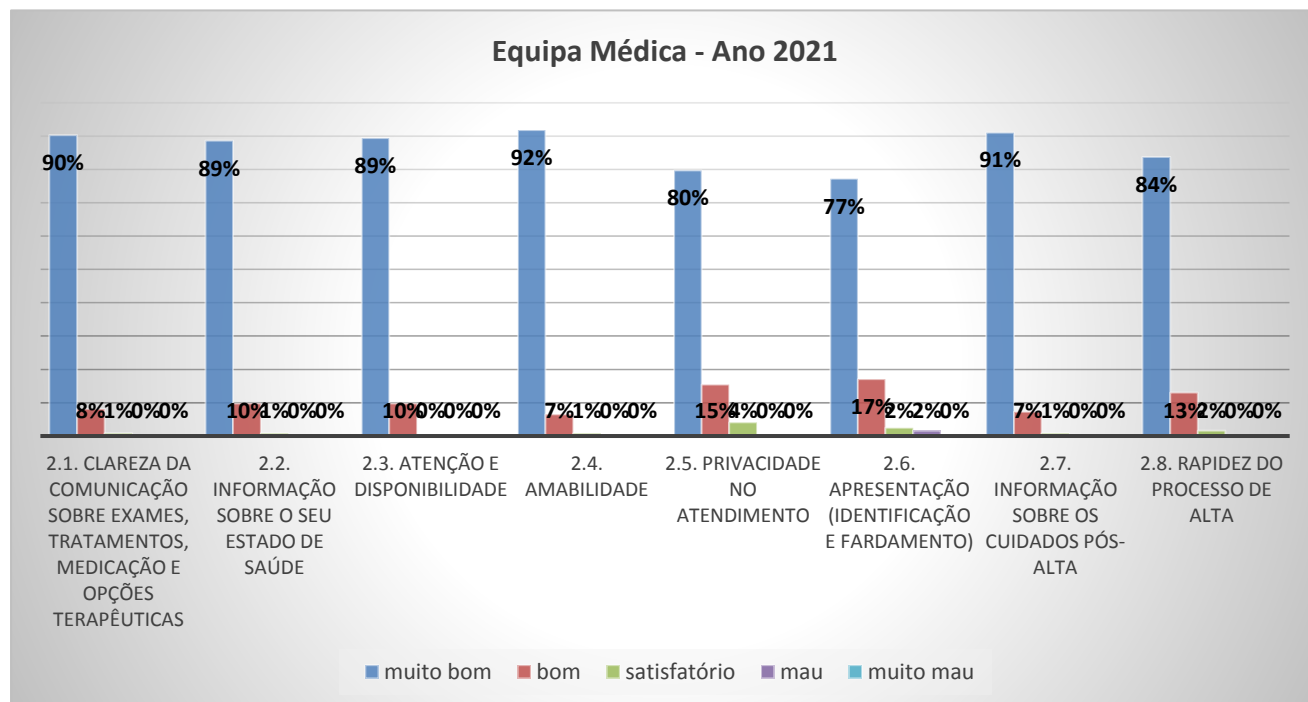
**Atendimento prestado pelo secretariado/receção - Ano 2021**



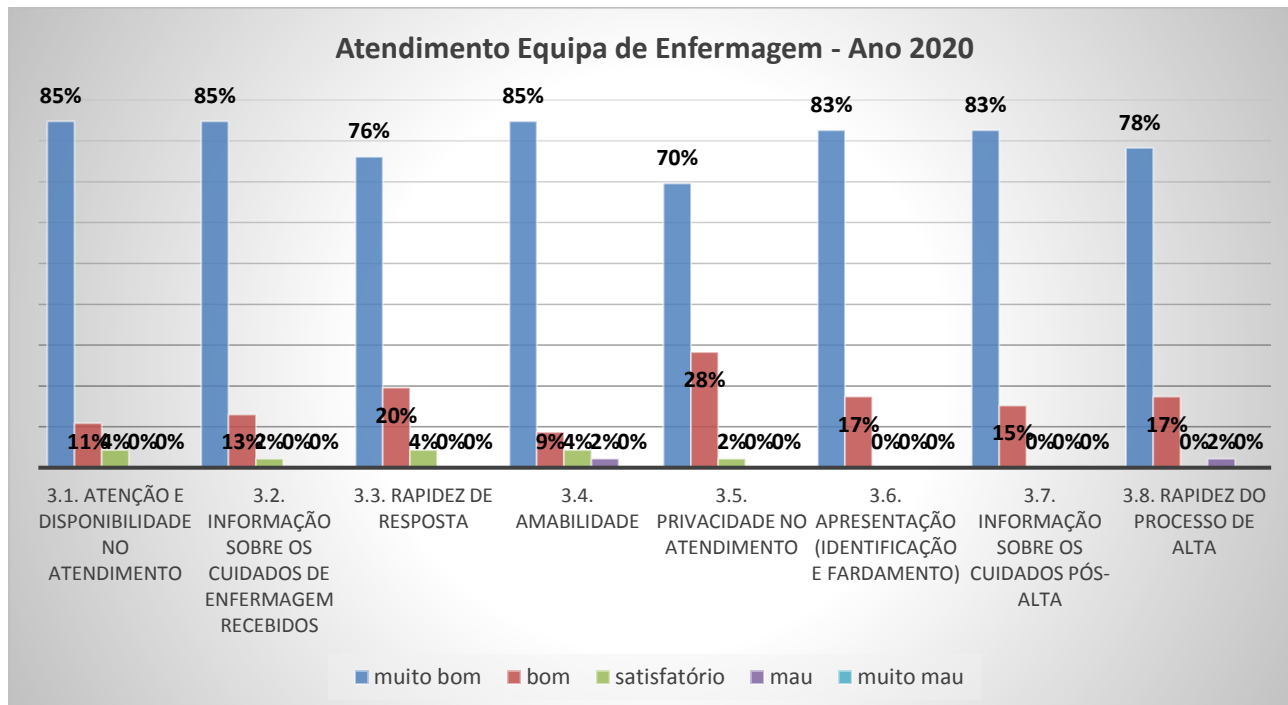
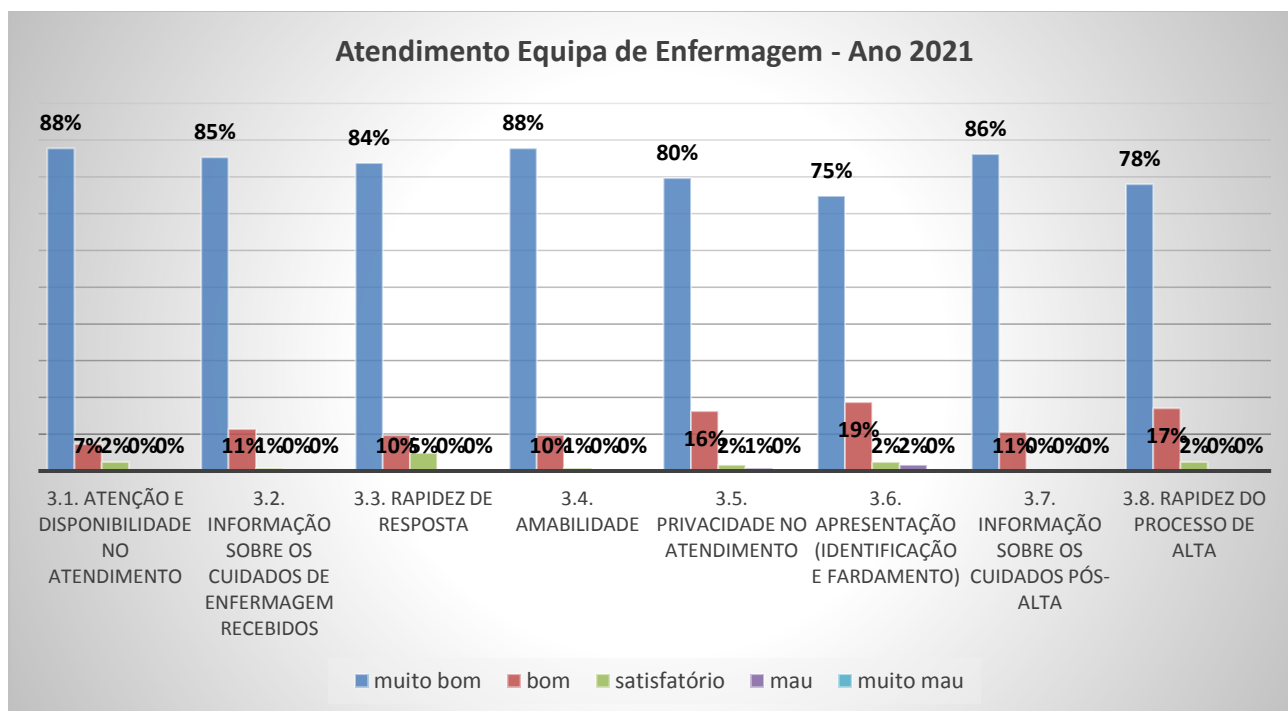
**Atendimento prestado pelo secretariado/receção - Ano 2020**



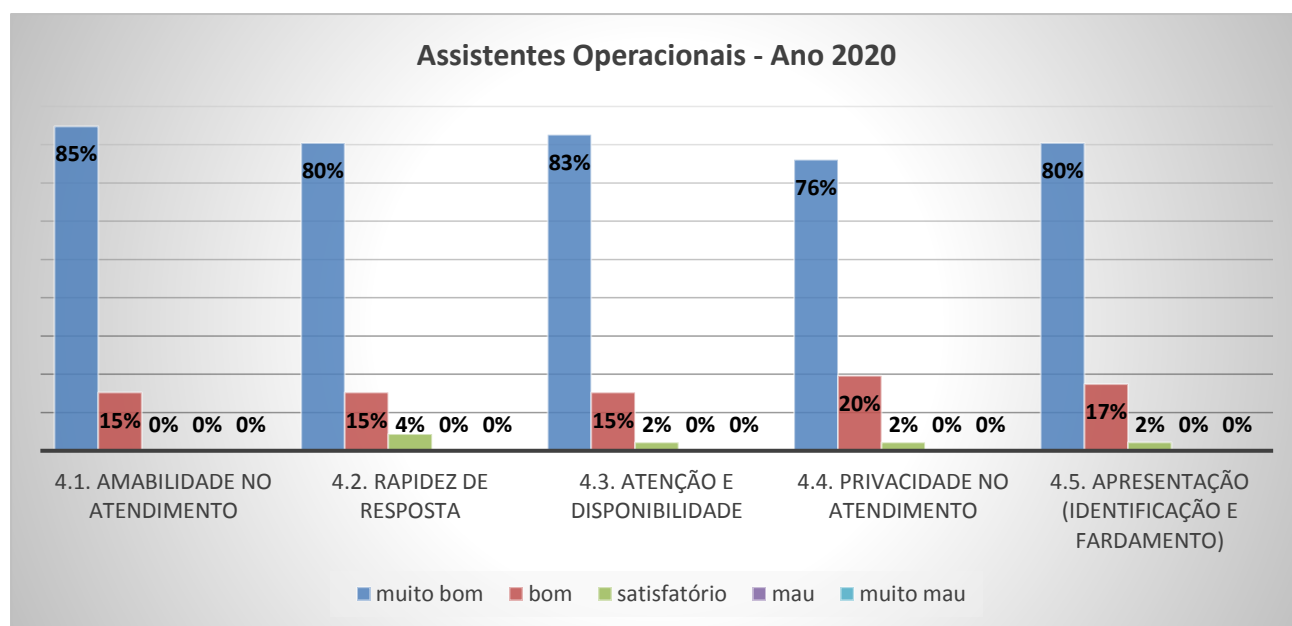
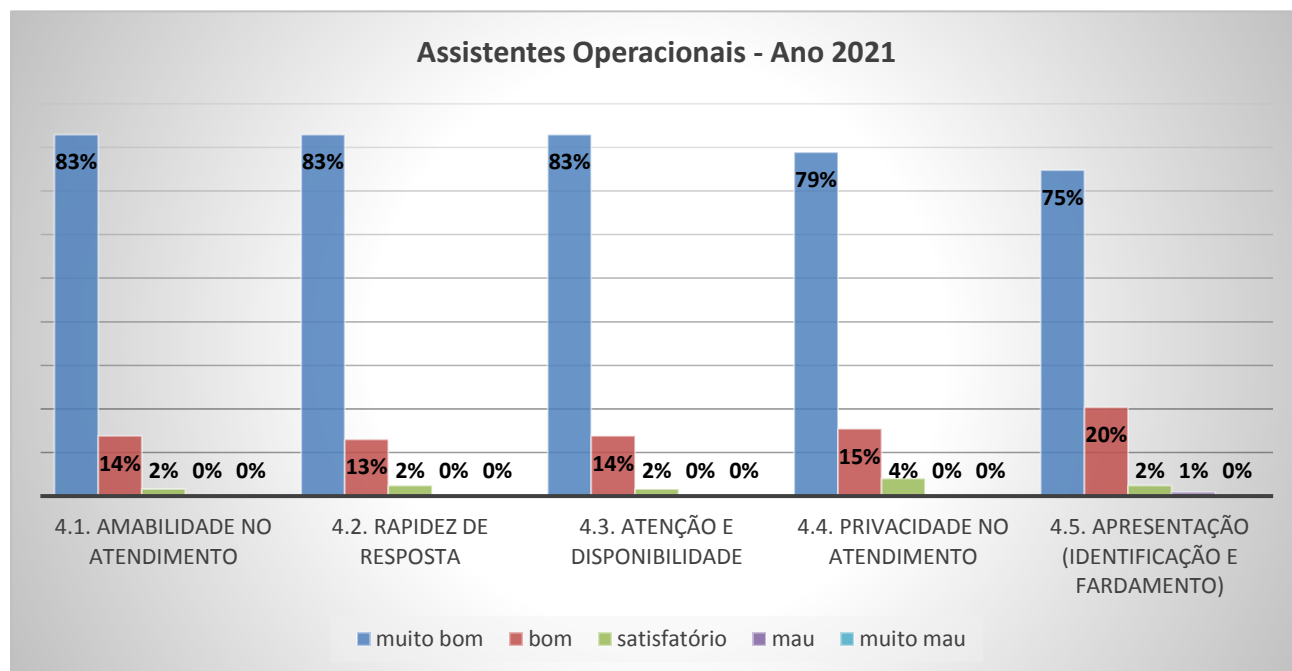
## Equipa Médica



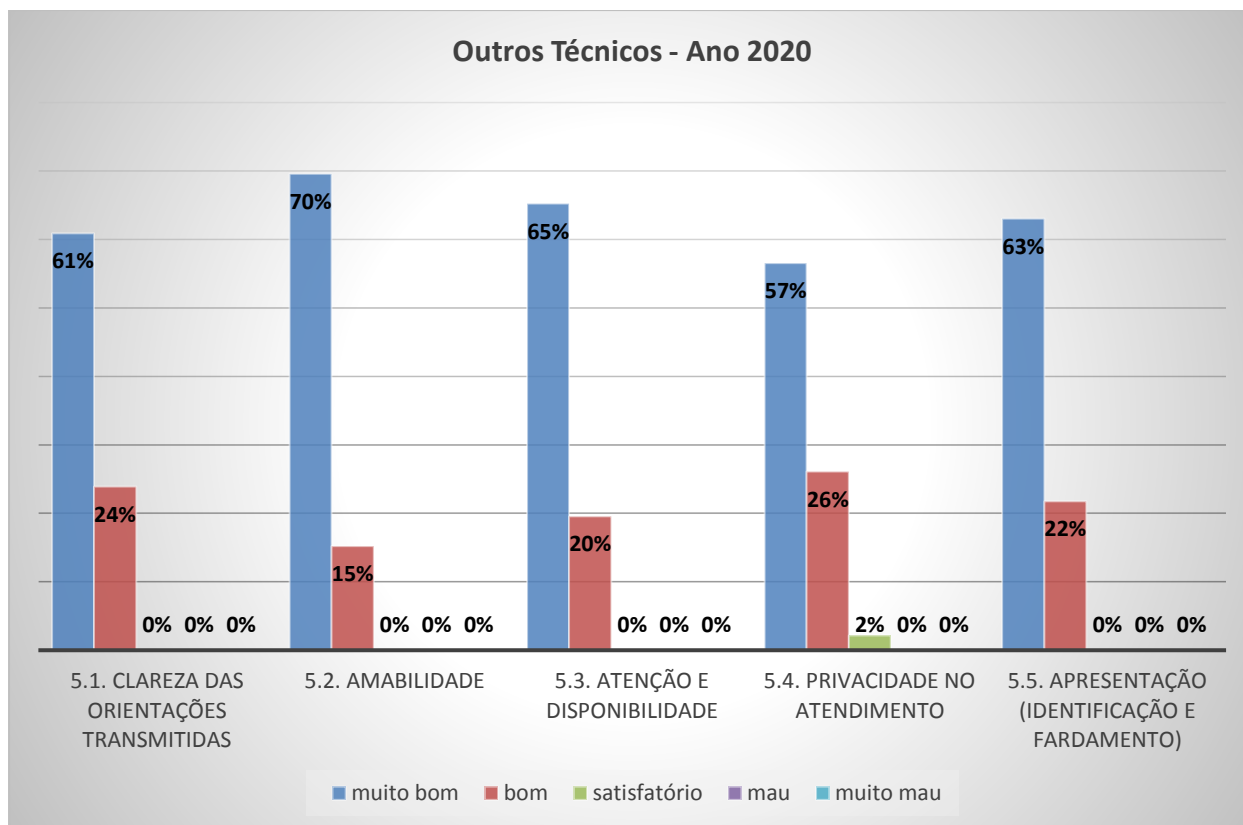
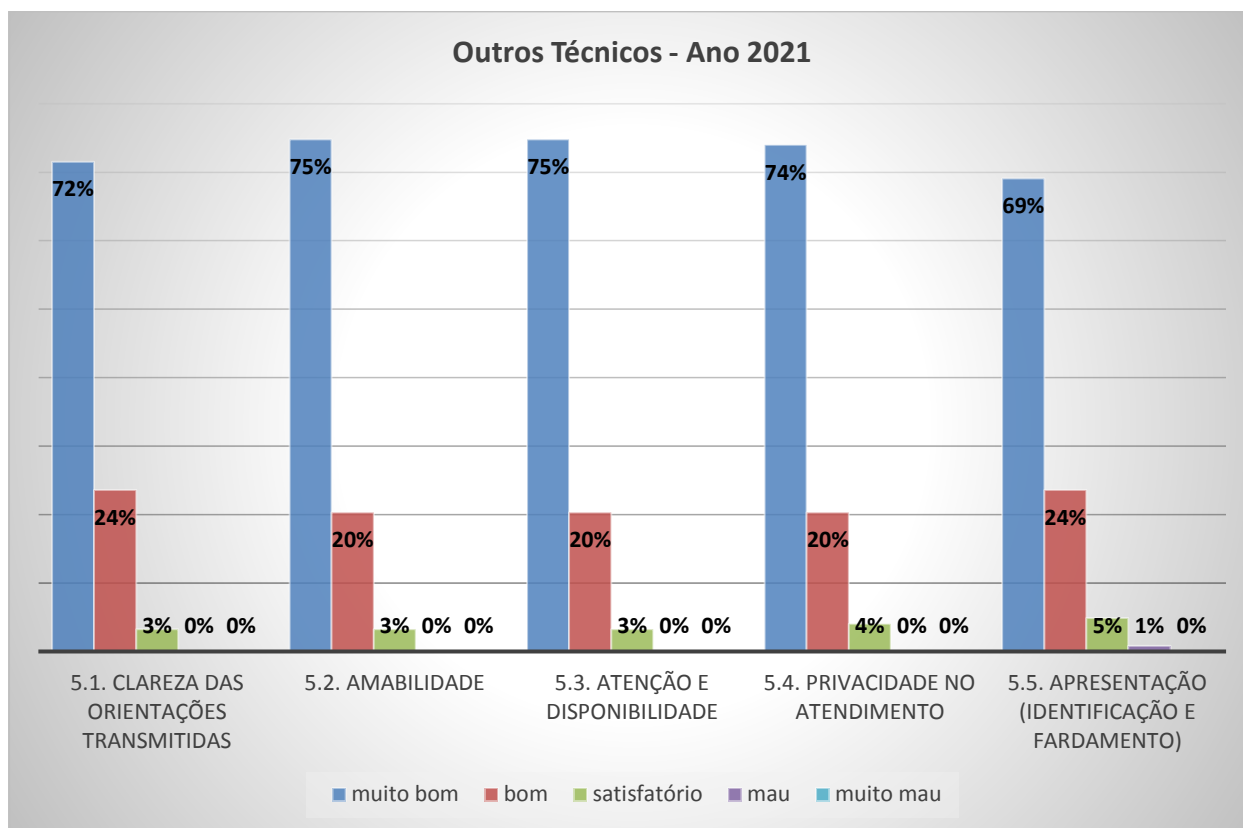
## Equipa de Enfermagem



## Equipa de Assistentes Operacionais

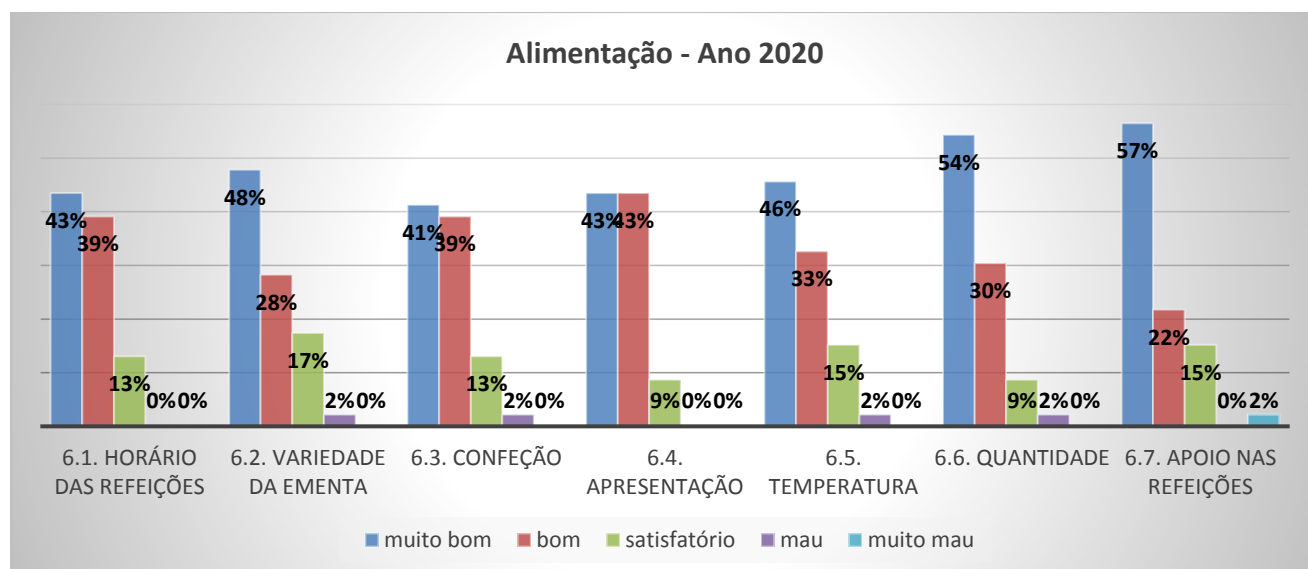
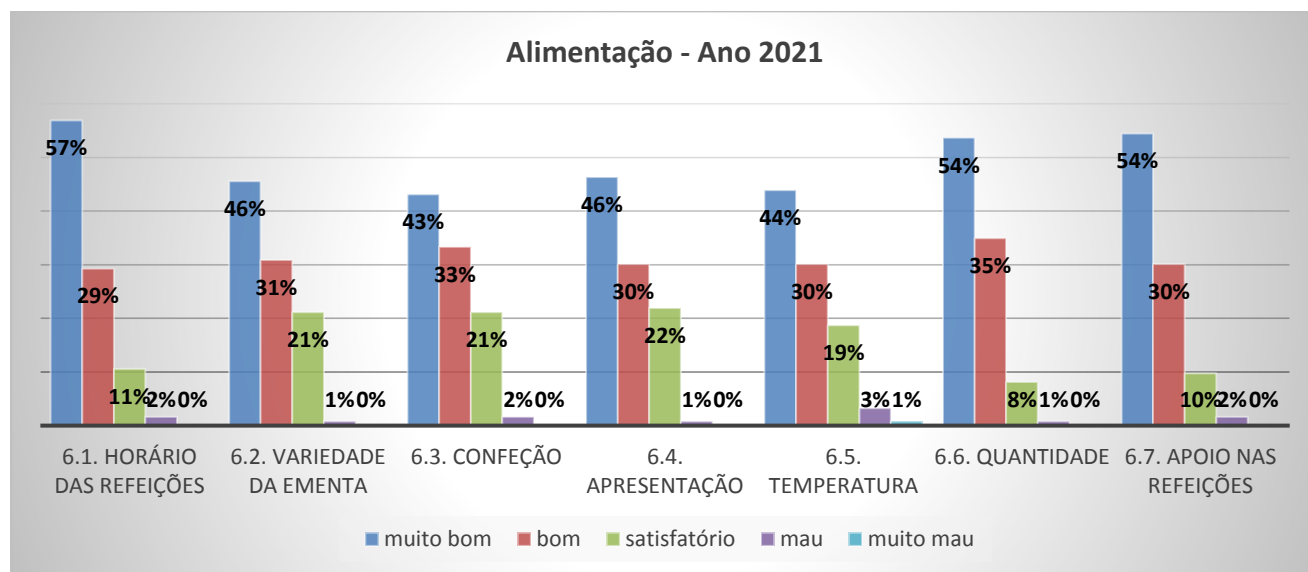


## Outros Técnicos



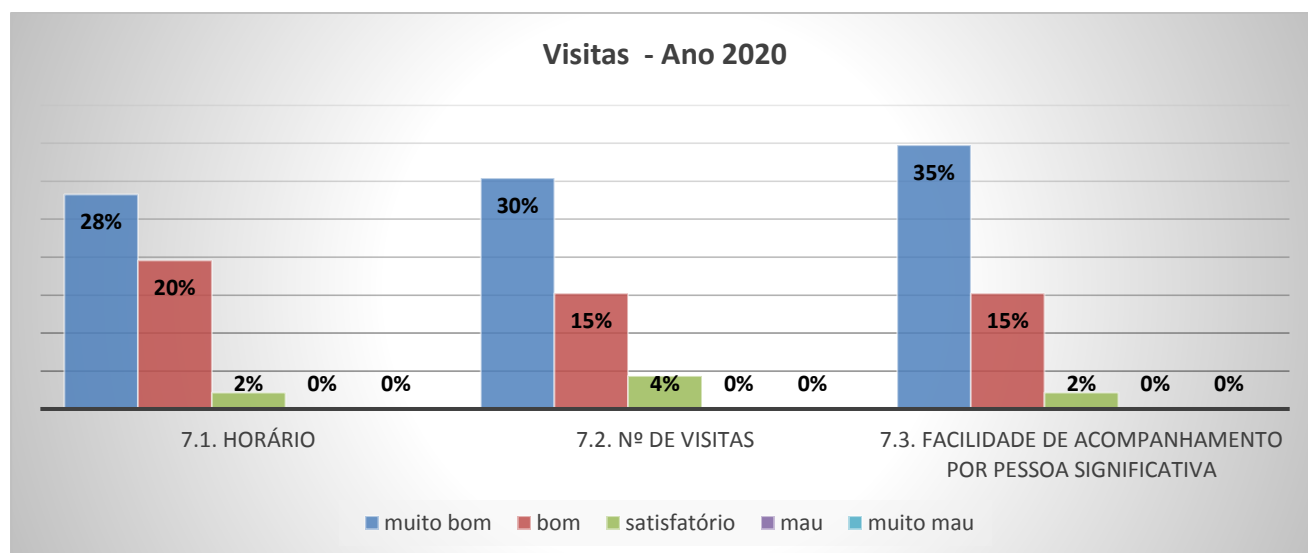
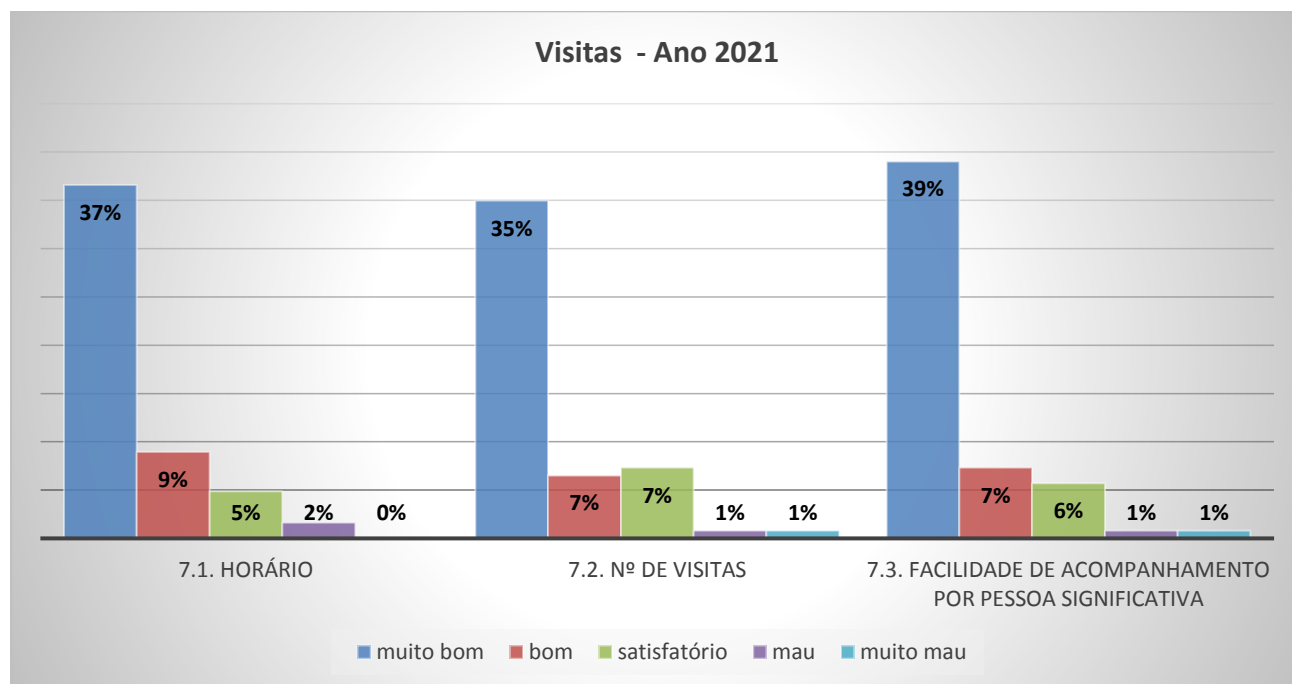
# AVALIAÇÃO INFRA-ESTRUTURAS

## ALIMENTAÇÃO

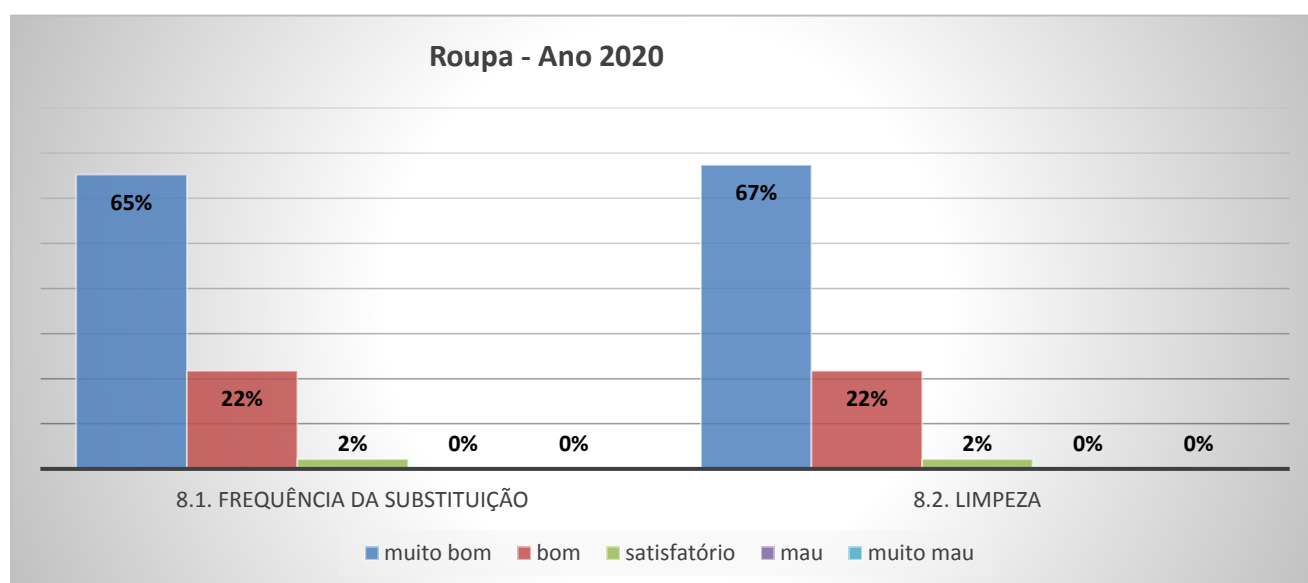
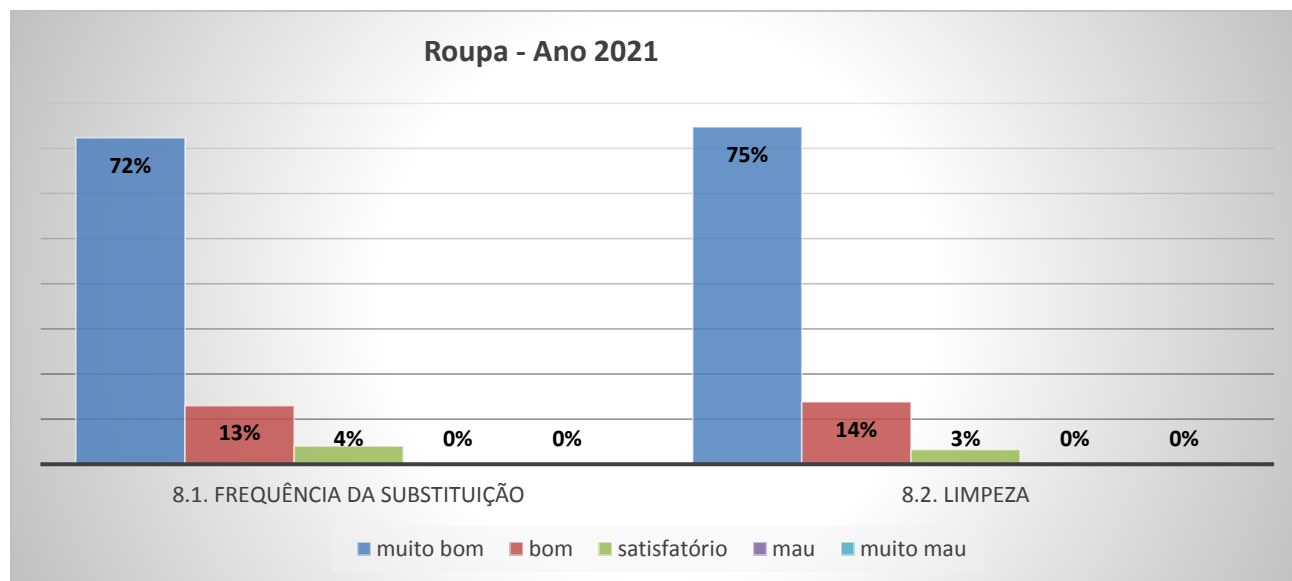


Como podemos verificar pelo gráfico acima a alimentação continua a ser um ponto que cria algum descontentamento, principalmente no que diz respeito à variedade, à confeção e à temperatura da comida.

## Visitas

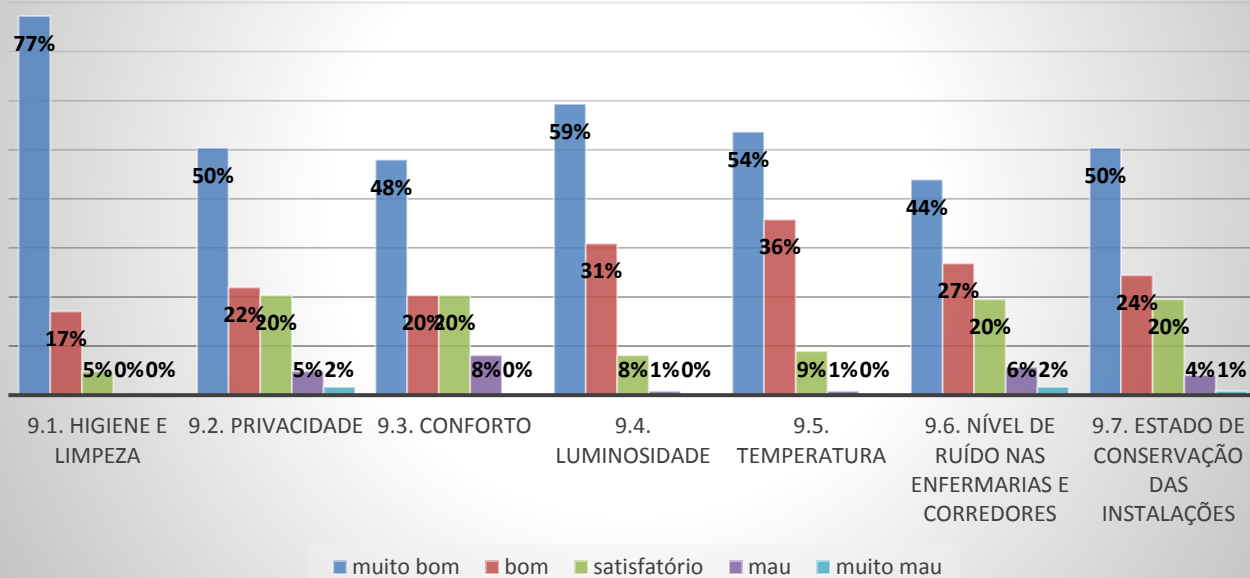


## Roupas

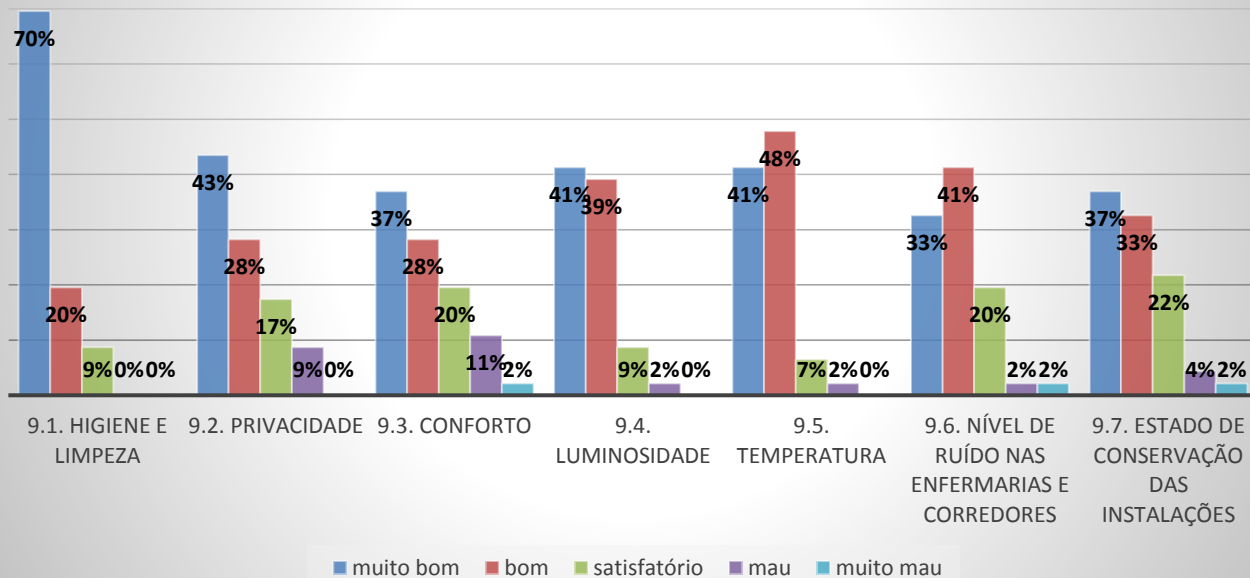


## Instalações

**Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio) - Ano 2021**



**Condições das instalações (enfermarias, instalações sanitárias, corredores, espaços de convívio) - Ano 2020**



As instalações do serviço são o fator com maior impacto no momento da avaliação, com um maior foco na privacidade, no conforto e na temperatura. O nível do ruído continua a ser referenciado como ponto de melhoria.



### Mensagens de apreço/elogio:

“Há 13 anos que frequento este hospital e até ao dia de hoje não tenho nada a apontar. Todos, mas mesmo todos desde ao médico ao auxiliar de limpeza.”

“São todos muito prestáveis. Muito obrigada por tudo.”

“Toda a equipa supersimpática e prestável, todos muito profissionais.”

“Um excelente serviço prestado por excelentes profissionais que gerem com mestria as condições que têm.”

“Muito profissional e muita simpatia da parte de todas as pessoas.”

“Equipa toda 5 estrelas”

“Nada a apontar. Só tenho a agradecer pelo que fizeram à minha filha.”

“Saio desta instituição muito satisfeita, pois fui muito bem-recebida”

“Equipa de Excelência.”

“Todos os funcionários muito amáveis”

“Equipas excelentes em todos os aspetos. Não tenho nada de negativo a dizer.”

“Estamos felizes e satisfeitos. Todos sem exceção foram amáveis, queridos e nos acolheram de forma especial.”

“A equipa é excelente”

“Fomos muito bem-recebidos”

“Com os anos que as instalações têm, estão muito limpas e acolhedoras.”

“Têm um serviço de Excelência.”

“A privacidade com esta estrutura física é muito bem conseguida.”

**MELHORAR ESTÁ AO ALCANCE DE TODOS...  
E É ESTA BUSCA CONTÍNUA QUE NOS FAZ ALCANÇAR O SUCESSO.**