





*Homologação. Divulgar*

HOSPITAL DE MAGALHÃES LEMOS, EPE	
Reunião do C.A. <u>21/11/16</u>	
Acta n.º <u>31/2016</u>	
 António Leuzner Presidente	 Alberto Feixoto Vogal Executivo
 Joaquim Ramos Director Clínico	 João Teles Enfermeiro Director

Ao

Exmo. Conselho de Administração

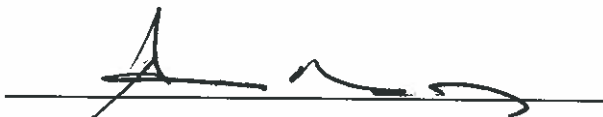
**Assunto: Relatório – Estudo da Satisfação dos Utentes do Ambulatório do Hospital de Magalhães Lemos (2016)**

Dando cumprimento ao Plano de Auditoria 2016, no âmbito do processo de Acreditação/Certificação do HML, EPE, anexa-se, para apreciação/homologação, o documento em assunto.

Com os melhores cumprimentos,

Hospital de Magalhães Lemos, 18 de novembro de 2016

O Coordenador do Núcleo de Auditoria da Qualidade,



# ESTUDO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DO AMBULATÓRIO DO HOSPITAL DE MAGALHÃES LEMOS, EPE

## **Relatório Final**

**Ficha Técnica:**

**Título:**

Estudo da Satisfação dos Utentes do Ambulatório do Hospital de Magalhães  
Lemos, EPE – Relatório Final

**Elaboração:**

Margarida Sotto Mayor e Manuela Teixeira

**Tratamento estatístico:**

Centro de Formação Contínua do HML, EPE

**Coordenação:**

Grupo de Gestão da Qualidade

## Índice

Introdução .....	4
I. Metodologia .....	4
1.1. Critérios de Avaliação .....	4
1.2. Inquérito por Questionário como Técnica de Pesquisa .....	5
1.3. Tratamento e Análise dos Resultados .....	5
II. A Satisfação dos Utentes por Áreas de Actuação .....	5
2.1. Ambulatório .....	5
2.1.1. Admissão .....	8
2.1.2. Instalações .....	9
2.1.3. Informações sobre o Hospital .....	10
2.1.4. Pessoal .....	11
2.1.5. Outros Aspectos Relevantes .....	20
2.1.6. Conclusões .....	22
III. Considerações Finais .....	23

## **Introdução**

O Hospital de Magalhães Lemos, EPE é uma Entidade Pública Empresarial integrada na rede de prestação de cuidados de saúde. Como hospital central especializado de psiquiatria é a instituição de referência da região Norte em cuidados de psiquiatria e saúde mental.

O presente estudo traduz uma análise, sob várias dimensões de satisfação, do universo dos conteúdos e dos contextos da prestação dos Serviços de Saúde.

Pretendeu-se avaliar a satisfação dos Utentes do Ambulatório do Hospital de Magalhães Lemos, EPE (HML, EPE) na perspectiva dos próprios utentes. Realizado em outubro de 2016, através da aplicação de um inquérito por questionário, o estudo incidiu sobre 361 inquiridos.

Os resultados apresentados referem-se às seguintes componentes:

Caracterização sociodemográfica dos utentes inquiridos;

Acesso aos cuidados de saúde;

Pessoal;

Instalações e equipamentos;

Alimentação;

Informação disponibilizada aos utentes;

Aspectos globais (qualidade, imagem e satisfação).

Para a recolha de dados procedeu-se à aplicação de questionários estruturados, de auto-preenchimento, de entrega pessoal e de resposta anónima.

Foi aplicado um questionário no sector do Ambulatório, nomeadamente aos utentes do Serviço de Consulta Externa do Hospital, da Unidade de Psicogeriatria e da Unidade de Psiquiatria Comunitária da Póvoa/Vila do Conde (UPCPVC).

Os questionários foram entregues aos utentes do Ambulatório pelos funcionários administrativos.

## **I. Metodologia**

### **1.1. Critérios de Avaliação**

Atendendo às características do estudo pareceu-nos ser relevante a aplicação dos seguintes critérios de avaliação da satisfação dos utentes:

Avaliação dos aspectos globais do Hospital, como a qualidade, a imagem e a satisfação;

- Avaliação do acesso ao Hospital;
- Avaliação do desempenho do pessoal;
- Avaliação das informações prestadas aos utentes;
- Avaliação das Instalações.

### 1.2. Inquérito por Questionário como Técnica de Pesquisa

Para a concretização do estudo cujos resultados agora apresentamos adoptou-se uma orientação quantitativa, utilizando o inquérito por questionário como técnica privilegiada de recolha de informação.

Definiu-se o período de uma semana (de 10 a 21 de outubro) para aplicação dos questionários no Ambulatório.

### 1.3. Tratamento e Análise dos Resultados

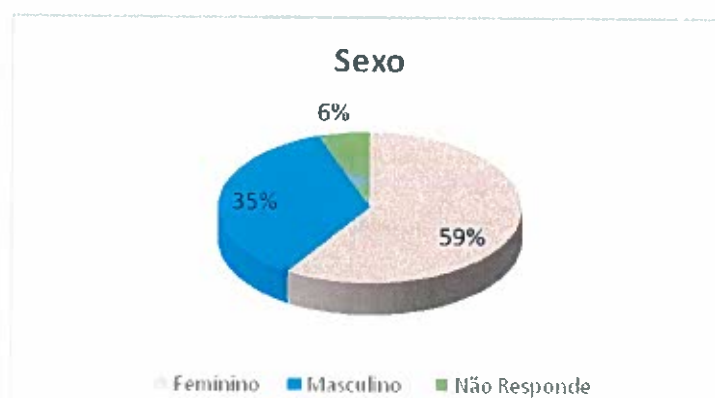
Tendo em conta a natureza e as características dos dados recolhidos dos questionários procedeu-se ao seu tratamento fazendo um cálculo das percentagens, de forma a ter uma percepção da importância de cada uma das variáveis temáticas.

## II. A Satisfação dos Utentes por Áreas de Actuação

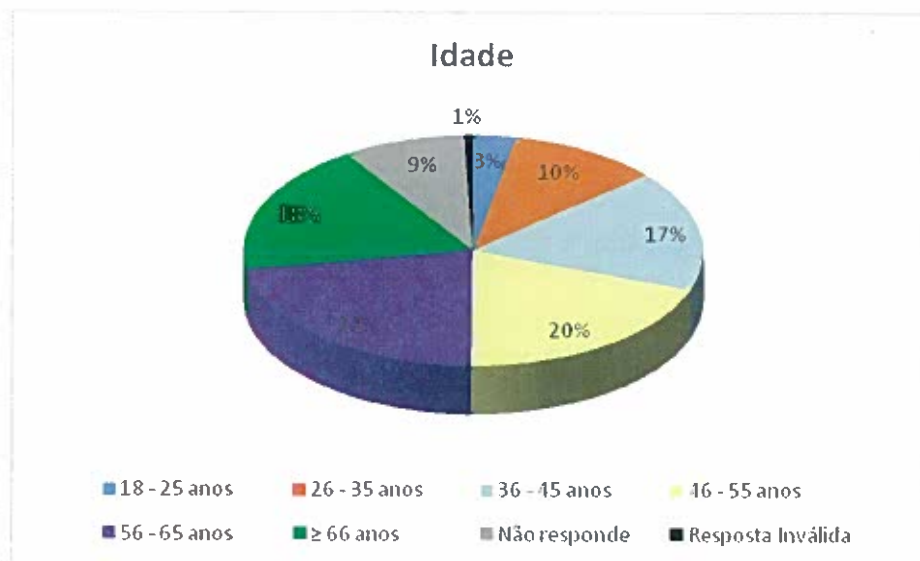
### 2.1. Ambulatório

Foram entregues questionários a todos os utentes que recorreram aos Serviços de Ambulatório do Hospital na semana de 10 a 21 de outubro, tendo sido devolvidos um total de 361 preenchidos de forma integral ou parcial.

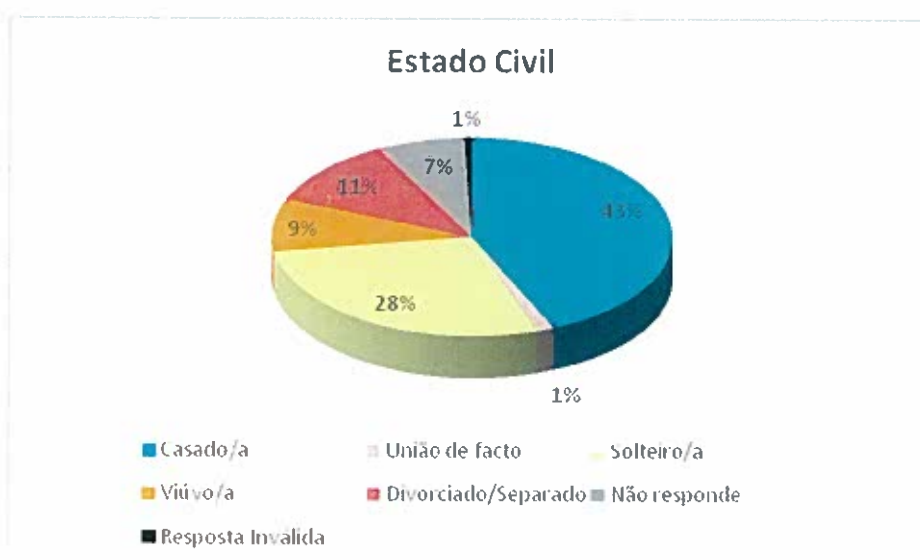
Uma observação atenta dos dados permite-nos verificar a existência de diferenças aos níveis sociodemográfico e profissional entre os utentes.



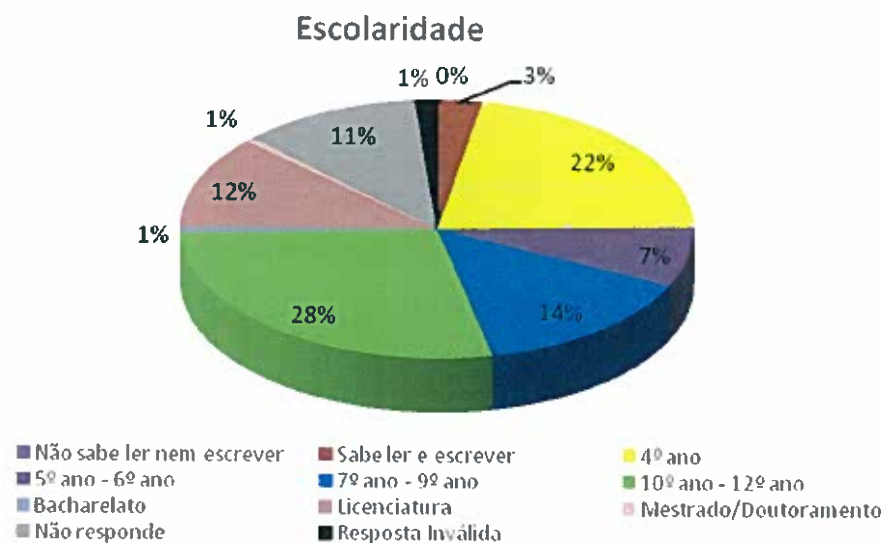
Relativamente ao género constata-se que 59% são do sexo feminino e 35% do sexo masculino.



Em termos de caracterização dos utentes por grupos etários, verificamos que 22% se insere na faixa compreendida entre os 56 e os 65 anos, logo seguida da faixa dos 46 aos 55 anos (20%).



Relativamente ao estado civil dos utentes verifica-se (43%) é casado.



No que diz respeito à escolaridade 28% dos utentes possui entre o 10º ano e o 12º ano.



Quanto à situação profissional, os utentes dividem-se maioritariamente entre reformados (29%) e os trabalhadores por conta de outrem (27%).





Quanto ao Serviço de Ambulatório frequentado pelos utentes e no qual responderam ao questionário, 73% fê-lo no Serviço de Consulta Externa do Hospital e 10% na Unidade de Psiquiatria Comunitária da Póvoa/Vila do Conde (UPCPVC). A percentagem de respostas no Serviço de Psicogeriatría foi de 10%.

Procede-se seguidamente à apresentação sectorizada por local da consulta (Serviço de Consulta Externa, UCPVC e Serviço de Psicogeriatría) da apreciação dos utentes quanto a:

- Admissão;
- Instalações;
- Informações sobre o Hospital;
- Pessoal.

#### 2.1.1. Admissão

No que diz respeito à admissão auscultou-se a opinião dos utentes quanto ao tempo de espera para marcação de uma primeira consulta (desde o momento em que são encaminhados pelo seu médico de família) e quanto ao tempo de espera para a realização da consulta (desde o momento em que chegam ao Serviço/Unidade no dia da consulta)

	Tempo de Espera para Marcação 1ª Consulta							
	Menos 1 mês	Entre 1 e 2 meses	Entre 2 e 3 meses	Entre 3 e 4 meses	Mais de 4 meses	Não sabe	Não responde	Resposta Inválida
Consulta Externa	27,1%	16,3%	5,5%	1,7%	1,9%	12,7%	7,5%	0,0%
Psicogeriatría	1,7%	2,8%	1,1%	0,6%	0,8%	2,5%	0,6%	0,0%
Unidade Psiquiátrica	3,0%	2,2%	0,6%	0,6%	0,3%	2,5%	1,1%	0,0%
Não Responde	0,3%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%	1,4%	0,0%
Resposta Inválida	1,4%	0,3%	0,6%	0,3%	0,6%	0,6%	0,8%	0,3%
Total	33,5%	21,6%	8,0%	3,0%	3,6%	18,6%	11,4%	0,3%

Relativamente ao tempo de espera para uma primeira consulta verifica-se que ele se situa abaixo de 1 mês (33,5%), tendo melhorado 3,8% em relação ao ano anterior.

	Tempo de Espera para a Realização da Consulta						
	Não espera	Menos de 15 min.	De 15 a 30 min.	Mais de 30 min.	Mais de 60 min.	Não responde	Resposta Inválida
Consulta Externa	2,5%	12,2%	25,2%	15,5%	11,6%	5,5%	0,3%
Psicogeriatría	0,6%	3,3%	2,8%	1,9%	0,6%	0,6%	0,3%
Unidade Psiquiátrica	0,0%	1,4%	3,6%	3,0%	1,9%	0,3%	0,0%
Não Responde	0,0%	0,3%	0,3%	0,3%	0,0%	1,4%	0,0%
Resposta Inválida	0,6%	0,6%	0,8%	1,1%	0,6%	0,8%	0,3%
Total	3,6%	17,7%	32,7%	21,9%	14,7%	8,6%	0,8%

No dia da consulta, 32,7% dos utentes refere esperar entre 15 e 30 minutos para ser atendido.

### 2.1.2. Instalações

A avaliação das instalações remete-nos para aspectos relacionados com as condições físicas dos locais onde os utentes são vistos em consulta externa de psiquiatria. Uma primeira questão pretendia avaliar a sua **limpeza e higiene**.

	Limpeza e Higiene das instalações						
	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Consulta Externa	19,9%	35,2%	15,8%	0,3%	0,0%	1,4%	0,3%
Psicogeriatría	3,3%	4,4%	1,9%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%
Unidade Psiquiátrica	3,0%	3,9%	2,8%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%
Não Responde	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,8%
Resposta Inválida	2,2%	0,8%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
Total	28,5%	44,6%	21,1%	0,6%	0,0%	2,8%	2,5%

A opinião geral dos utentes quanto à limpeza e higiene das instalações é positiva: 44,6% dos utentes consideram-nas boas e 28,5% muito boas.

Uma outra questão colocada aos utentes prendeu-se com a avaliação das instalações ao nível da temperatura:

	Temperatura das instalações						
	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Consulta Externa	15,0%	32,1%	17,2%	0,3%	0,0%	8,3%	0,0%
Psicogeriatricia	2,8%	3,3%	2,2%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%
Unidade Psiquiátrica	0,8%	4,7%	2,5%	0,6%	0,3%	1,4%	0,0%
Não Responde	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,3%
Resposta Inválida	1,1%	1,1%	0,6%	0,0%	0,0%	1,1%	0,8%
Total	19,7%	41,6%	22,4%	0,8%	0,3%	14,1%	1,1%

A opinião geral dos utentes a este respeito é igualmente positiva, situando-se ao nível do "bom" (61,3%).

O nível de ruído das instalações foi também fator de avaliação por parte dos utentes:

	Nível de Ruído das instalações						
	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Consulta Externa	11,6%	24,1%	23,3%	3,3%	0,3%	10,2%	0,0%
Psicogeriatricia	2,5%	4,2%	1,9%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%
Unidade Psiquiátrica	1,7%	2,5%	3,6%	0,6%	0,6%	1,4%	0,0%
Não Responde	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,3%
Resposta Inválida	1,1%	0,8%	1,1%	0,0%	0,0%	1,1%	0,6%
Total	16,9%	32,1%	29,9%	3,9%	0,8%	15,5%	0,8%

Pelo menos 78,9% dos utentes avalia o nível de ruído das instalações como razoável.

### 2.1.3 Informações sobre o Hospital

Este item diz respeito aos meios de comunicação de informação útil para os utentes, mais concretamente folhetos explicativos sobre o funcionamento geral do hospital, com informações sobre horários, acessos, serviços disponíveis, etc.

Informações sobre o Hospital: Folhetos e Cartazes

	Folhetos e Cartazes						
	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Consulta Externa	16,3%	33,2%	16,3%	1,1%	0,3%	5,5%	0,0%
Psicogeriatría	2,2%	5,0%	1,4%	0,3%	0,0%	1,1%	0,0%
Unidade Psíquica	2,5%	3,9%	1,9%	0,3%	0,0%	1,7%	0,0%
Não Responde	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%
Resposta Inválida	1,4%	0,8%	0,6%	0,0%	0,0%	1,1%	0,8%
Total	22,4%	43,5%	20,2%	1,7%	0,3%	11,1%	0,8%

#### Informações sobre o Hospital: Meios de Reclamação/Sugestão

	Meios de Reclamação/Sugestão						
	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Consulta Externa	12,7%	25,8%	14,4%	1,1%	0,6%	18,3%	0,0%
Psicogeriatría	1,1%	4,4%	0,6%	0,0%	0,0%	3,9%	0,0%
Unidade Psíquica	2,2%	3,6%	1,9%	0,6%	0,0%	1,9%	0,0%
Não Responde	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%
Resposta Inválida	1,7%	0,6%	0,3%	0,0%	0,0%	1,7%	0,6%
Total	17,7%	34,3%	17,2%	1,7%	0,6%	28,0%	0,6%

#### 2.1.4. Pessoal

A avaliação feita pelos utentes quanto ao pessoal que presta serviço no Ambulatório é maioritariamente positiva.

##### 2.1.4.1. Pessoal Administrativo

Uma primeira questão colocada aos utentes dizia respeito à qualidade do **desempenho de funções**:

	Desempenho de Funções						
	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Consulta Externa	29,1%	27,4%	6,6%	0,0%	0,0%	9,7%	0,0%
Psicogeriatría	5,0%	2,8%	0,6%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%
Unidade Psiquiátrica	5,5%	3,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%
Não Responde	0,3%	0,6%	0,3%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%
Resposta Inválida	0,8%	1,4%	0,3%	0,0%	0,0%	1,7%	0,6%
Total	40,7%	35,2%	8,6%	0,0%	0,0%	15,0%	0,6%

Pelo menos 75,9% dos utentes consideram o desempenho dos funcionários administrativos como bom.

Procurou igualmente obter-se a avaliação dos utentes relativamente à **atenção e disponibilidade demonstradas pelos funcionários administrativos** dos diferentes Serviços de Ambulatório:

	Atenção e Disponibilidade						
	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Consulta Externa	31,3%	29,1%	6,6%	0,8%	0,0%	4,7%	0,3%
Psicogeriatría	5,0%	3,9%	0,8%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%
Unidade Psiquiátrica	6,4%	3,0%	0,3%	0,3%	0,0%	0,3%	0,0%
Não Responde	0,6%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%
Resposta Inválida	1,1%	1,4%	0,3%	0,0%	0,0%	1,1%	0,8%
Total	44,3%	38,5%	8,0%	1,1%	0,0%	6,9%	1,1%

Também a este nível a apreciação global dos utentes é positiva, situando-se maioritariamente ao nível do "bom" (82,8%).

#### 2.1.4.2. Pessoal Médico

Relativamente aos **médicos** avaliaram-se aspectos como o desempenho de funções, a atenção e disponibilidade, bem como as explicações fornecidas aos utentes quanto à sua doença e respectivo tratamento.

Especificamente no que diz respeito à **atenção e disponibilidade por parte do seu médico** a maior parte dos utentes (51,8%) avalia este item como muito bom.

	Atenção e Disponibilidade						
	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Consulta Externa	38,2%	23,8%	5,3%	0,3%	0,0%	5,0%	0,3%
Psicogeriatría	5,8%	2,8%	0,6%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%
Unidade Psíquica	6,4%	2,5%	1,1%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Não Responde	0,6%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%
Resposta Inválida	0,8%	1,7%	0,3%	0,0%	0,0%	1,7%	0,3%
Total	51,8%	31,6%	7,2%	0,6%	0,0%	8,3%	0,6%

Quanto ao **desempenho de funções do pessoal médico**, também este aspecto é avaliado de uma forma bastante positiva (bom): 78,7%.

	Desempenho de Funções						
	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Consulta Externa	36,3%	22,2%	3,9%	0,3%	0,0%	9,7%	0,6%
Psicogeriatría	5,8%	2,8%	0,3%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%
Unidade Psíquica	5,0%	3,3%	1,1%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%
Não Responde	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%
Resposta Inválida	0,8%	1,4%	0,6%	0,0%	0,0%	1,7%	0,3%
Total	48,5%	30,2%	5,8%	0,3%	0,0%	14,4%	0,8%

Relativamente às **explicações fornecidas pelos médicos aos utentes sobre a sua doença**, a maioria dos utentes considera este aspeto pelo menos bom (72,6%).

	Esclarecimento sobre a Doença						
	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Consulta Externa	34,3%	19,4%	8,6%	1,1%	0,6%	8,6%	0,3%
Psicogeriatría	5,5%	2,5%	0,8%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%
Unidade Psíquica	4,4%	2,8%	1,9%	0,0%	0,3%	0,8%	0,0%
Não Responde	0,6%	0,6%	0,3%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%
Resposta Inválida	0,8%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,6%
Total	45,7%	26,9%	11,6%	1,1%	0,8%	13,0%	0,8%

No que diz respeito às **explicações relacionadas com o tratamento**, os utentes avaliam-nas como muito boas (47,6%).



	<b>Médicos: Explicação sobre o Tratamento</b>						
	<b>Muito Bom</b>	<b>Bom</b>	<b>Razoável</b>	<b>Mau</b>	<b>Muito Mau</b>	<b>Não responde</b>	<b>Resposta Inválida</b>
<b>Consulta Externa</b>	35,7%	20,5%	5,3%	1,4%	0,3%	9,4%	0,3%
<b>Psicogeriatría</b>	5,5%	3,0%	0,3%	0,3%	0,0%	0,8%	0,0%
<b>Unidade Psiquiátrica</b>	4,4%	3,0%	1,4%	0,0%	0,3%	1,1%	0,0%
<b>Não Responde</b>	0,6%	0,6%	0,3%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%
<b>Resposta Inválida</b>	1,4%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,3%
<b>Total</b>	<b>47,6%</b>	<b>28,5%</b>	<b>7,2%</b>	<b>1,7%</b>	<b>0,6%</b>	<b>13,9%</b>	<b>0,6%</b>

#### 2.1.4.3. Pessoal de Enfermagem

Os utentes foram questionados quanto à sua opinião sobre aspetos do desempenho do **pessoal de enfermagem**, nomeadamente o seu desempenho de funções, a sua atenção e disponibilidade, bem como a rapidez de resposta em caso de necessidade.

Saliente-se que apenas era pedida uma resposta aos utentes que já haviam recorrido aos serviços destes técnicos.

Em qualquer dos aspectos referidos e em todos os Serviços a satisfação dos utentes é positiva, conforme se pode verificar nas tabelas abaixo:

#### **Desempenho de funções dos Enfermeiros:**

	<b>Desempenho de Funções</b>						
	<b>Muito Bom</b>	<b>Bom</b>	<b>Razoável</b>	<b>Mau</b>	<b>Muito Mau</b>	<b>Não responde</b>	<b>Resposta Inválida</b>
<b>Consulta Externa</b>	11,4%	17,7%	2,8%	0,6%	0,3%	39,9%	0,3%
<b>Psicogeriatría</b>	1,7%	2,8%	0,3%	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%
<b>Unidade Psiquiátrica</b>	2,8%	3,0%	0,8%	0,0%	0,3%	3,3%	0,0%
<b>Não Responde</b>	0,3%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%
<b>Resposta Inválida</b>	0,6%	0,8%	0,3%	0,0%	0,0%	2,8%	0,3%
<b>Total</b>	<b>16,6%</b>	<b>25,5%</b>	<b>4,2%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,6%</b>	<b>52,1%</b>	<b>0,6%</b>

#### Atenção e Disponibilidade dos Enfermeiros:

	Atenção e Disponibilidade						
	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Consulta Externa	14,1%	17,5%	4,4%	0,3%	0,3%	36,3%	0,0%
Psicogeriatria	1,7%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%	0,0%
Unidade Psiquiátrica	3,6%	2,8%	0,8%	0,0%	0,3%	2,8%	0,0%
Não Responde	0,3%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%	0,0%
Resposta Inválida	1,1%	0,6%	0,3%	0,0%	0,0%	2,5%	0,3%
Total	20,8%	24,9%	5,5%	0,3%	0,6%	47,6%	0,3%

#### Rapidez de resposta por parte dos Enfermeiros:

	Rapidez de Resposta						
	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Consulta Externa	7,1%	11,8%	5,7%	0,9%	0,5%	34,9%	0,0%
Psicogeriatria	2,8%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	8,5%	0,0%
Unidade Psiquiátrica	4,7%	4,7%	2,4%	0,5%	0,5%	4,7%	0,0%
Não Responde	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%
Resposta Inválida	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,5%
Total	15,1%	21,2%	8,5%	1,4%	0,9%	52,4%	0,5%

#### 2.1.4.4. Psicólogos

Relativamente a este grupo profissional procurou saber-se a opinião dos utentes de todos os Serviços de Ambulatório quanto a aspectos relacionados com a atenção e disponibilidade e o desempenho de funções. Mais uma vez, no caso destes profissionais, apenas se pedia uma resposta aos utentes que já tivessem sido alvo da sua intervenção.

#### Atenção e disponibilidade demonstradas pelos psicólogos:

	Atenção e Disponibilidade						
	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Consulta Externa	13,6%	14,1%	5,0%	0,6%	1,4%	38,2%	0,0%
Psicogeriatria	3,6%	2,5%	0,6%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%
Unidade Psiquiátrica	2,8%	3,3%	1,9%	0,0%	0,0%	1,9%	0,3%
Não Responde	0,3%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%	1,4%	0,0%
Resposta Inválida	1,1%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,3%
Total	21,3%	21,3%	7,5%	0,6%	1,7%	47,1%	0,6%



#### Desempenho de funções dos psicólogos:

	Desempenho de Funções						
	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Consulta Externa	13,3%	11,6%	5,8%	0,8%	1,4%	39,9%	0,0%
Psicogeriatría	3,3%	2,2%	0,8%	0,0%	0,0%	3,6%	0,0%
Unidade Psíquica							
PVC	2,2%	2,8%	1,9%	0,0%	0,0%	3,0%	0,3%
Não Responde	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,3%	1,7%	0,0%
Resposta Inválida	1,4%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%
Total	20,2%	17,5%	8,9%	0,8%	1,7%	50,7%	0,3%

#### 2.1.4.5. Assistentes Sociais

Solicitou-se igualmente aos utentes que já tivessem sido alvo da intervenção do Serviço Social que avaliassem os Assistentes Sociais no que à sua atenção e disponibilidade e desempenho de funções dizia respeito.

#### Atenção e disponibilidade demonstradas pelos assistentes sociais:

	Atenção e Disponibilidade						
	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Consulta Externa	6,6%	12,5%	4,4%	0,6%	1,1%	47,6%	0,0%
Psicogeriatría	1,7%	1,4%	0,3%	0,0%	0,0%	6,6%	0,0%
Unidade Psíquica							
PVC	2,2%	1,7%	2,5%	0,0%	0,0%	3,6%	0,3%
Não Responde	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,3%	1,4%	0,0%
Resposta Inválida	1,1%	1,1%	0,3%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%
Total	11,6%	17,2%	7,5%	0,6%	1,4%	61,5%	0,3%

#### Desempenho de funções dos assistentes sociais:

	Desempenho de Funções						
	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Consulta Externa	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Psicogeriatría	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Unidade Psíquica							
PVC	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não Responde	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Resposta Inválida	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

#### 2.1.4.6. Gabinete do Utente

Pretendeu-se ainda saber a opinião dos utentes que já haviam recorrido ao Gabinete do Utente do Hospital.

Para tal solicitou-se-lhes que se pronunciassem sobre a **atenção e disponibilidade** do profissional que os atendeu, bem como sobre o **desempenho** das suas **funções**.

##### Atenção e Disponibilidade Gabinete do Utente:

	Atenção e Disponibilidade						
	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Consulta Externa	11,9%	10,8%	4,4%	0,0%	0,3%	45,4%	0,0%
Psicogeriatria	1,1%	1,4%	0,3%	0,0%	0,0%	7,2%	0,0%
Unidade Psiquiátrica	1,7%	1,7%	1,1%	0,0%	0,3%	5,5%	0,0%
Não Responde	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%
Resposta Inválida	0,8%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%
Total	15,8%	15,0%	5,8%	0,0%	0,6%	62,9%	0,0%

##### Desempenho de Funções Gabinete do Utente:

	Desempenho de Funções						
	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Consulta Externa	9,4%	8,9%	3,9%	0,0%	0,3%	50,4%	0,0%
Psicogeriatria	1,1%	1,4%	0,3%	0,0%	0,0%	7,2%	0,0%
Unidade Psiquiátrica	0,6%	1,9%	1,4%	0,0%	0,3%	6,1%	0,0%
Não Responde	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%
Resposta Inválida	0,3%	1,1%	0,0%	0,0%	0,0%	3,0%	0,3%
Total	11,6%	13,3%	5,5%	0,0%	0,6%	68,7%	0,3%

### 2.1.4.7. Laboratório de Patologia Clínica

Aos inquiridos foi igualmente solicitado que avaliassem o atendimento no **Laboratório de Patologia Clínica** do Hospital.

Para tal solicitou-se resposta quanto ao atendimento administrativo, bem como ao técnico.

	Desempenho do Funcionário Administrativo						
	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Consulta Externa	5,8%	8,9%	1,9%	0,0%	0,0%	56,0%	0,3%
Psicogeriatría	0,6%	0,6%	0,3%	0,0%	0,0%	8,6%	0,0%
Unidade Psiquiátrica	1,7%	1,4%	0,6%	0,0%	0,3%	6,4%	0,0%
Não Responde	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%
Resposta Inválida	1,7%	0,6%	0,3%	0,0%	0,0%	1,9%	0,3%
Total	9,7%	11,6%	3,0%	0,0%	0,3%	74,8%	0,6%

### Atendimento Telefónico

Finalmente, relativamente ao **atendimento telefónico**, os utentes foram questionados quanto à sua qualidade, bem como quanto ao tempo de espera para a sua efectivação. Os resultados apurados foram os que se apresentam nos quadros seguintes:

Tempo de espera para atendimento telefónico:

	Tempo de Espera						
	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Consulta Externa	8,9%	15,2%	20,8%	8,9%	5,0%	13,6%	0,6%
Psicogeriatría	1,9%	3,3%	1,9%	0,8%	0,3%	1,7%	0,0%
Unidade Psiquiátrica	2,5%	3,6%	2,8%	0,6%	0,0%	0,8%	0,0%
Não Responde	0,0%	0,6%	0,3%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%
Resposta Inválida	0,6%	1,1%	1,7%	0,0%	0,0%	0,9%	0,8%
Total	13,9%	23,8%	27,4%	10,2%	5,3%	18,4%	1,4%

### Atenção e disponibilidade dos telefonistas:

	Atenção e Disponibilidade do Funcionário Administrativo						
	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Consulta Externa	5,8%	8,6%	1,9%	0,0%	0,0%	56,5%	0,0%
Psicogeriatria	0,3%	0,6%	0,3%	0,0%	0,0%	8,9%	0,0%
Unidade Psiquiátrica	0,6%	1,4%	1,1%	0,0%	0,3%	6,9%	0,0%
Não Responde	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%
Resposta Inválida	1,4%	0,8%	0,3%	0,0%	0,0%	1,9%	0,3%
Total	8,0%	11,4%	3,6%	0,0%	0,3%	76,5%	0,3%

### Desempenho do Técnico de Análises Clínicas

	Desempenho do Técnico de Análises Clínicas						
	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Consulta Externa	6,6%	7,2%	2,5%	0,0%	0,0%	56,5%	0,0%
Psicogeriatria	0,3%	0,8%	0,3%	0,0%	0,0%	8,6%	0,0%
Unidade Psiquiátrica	0,8%	1,7%	0,8%	0,3%	0,0%	6,6%	0,0%
Não Responde	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	0,0%
Resposta Inválida	0,8%	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	2,2%	0,6%
Total	8,6%	10,2%	4,2%	0,3%	0,0%	76,2%	0,6%

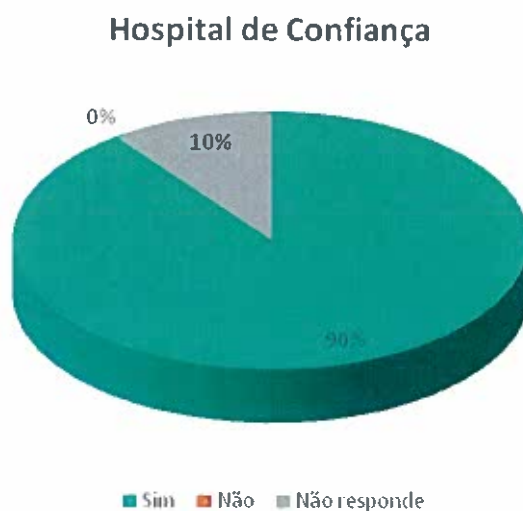
### Atenção e Disponibilidade do Técnico de Análises Clínicas

	Atenção e Disponibilidade						
	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Consulta Externa	6,4%	8,3%	2,2%	0,0%	0,0%	56,0%	0,0%
Psicogeriatria	0,3%	0,8%	0,3%	0,0%	0,0%	8,6%	0,0%
Unidade Psiquiátrica	1,1%	1,4%	0,8%	0,3%	0,0%	6,6%	0,0%
Não Responde	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%
Resposta Inválida	0,3%	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	2,5%	0,8%
Total	8,3%	11,1%	3,9%	0,3%	0,0%	75,6%	0,8%

### 2.1.5. Outros Aspectos Relevantes

Importante também é conhecer o nível de satisfação dos utentes quanto a aspectos mais gerais como a qualidade e a imagem do Hospital de Magalhães Lemos, EPE.

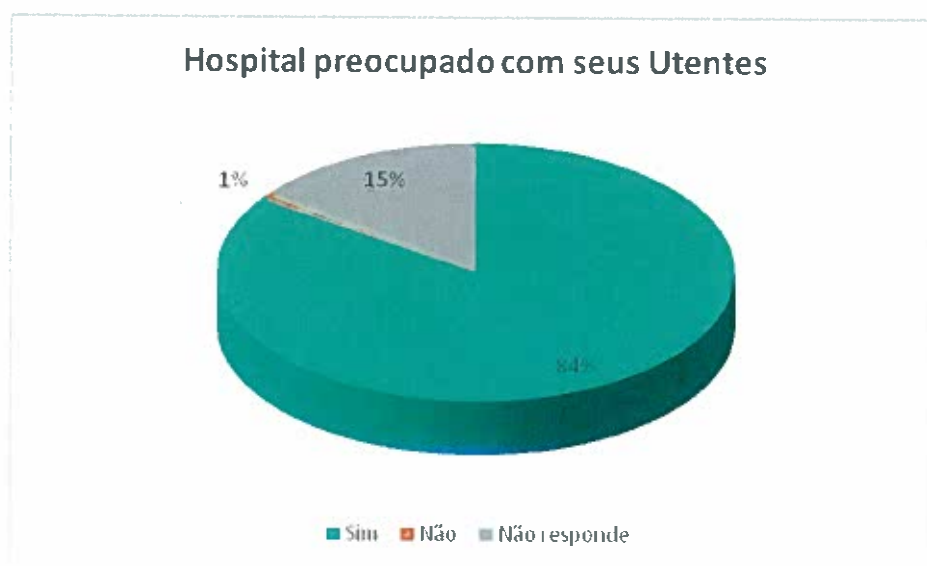
Neste sentido os utentes foram questionados sobre a sua opinião quanto à confiança que depositam no Hospital e quanto ao facto de este ser uma unidade de saúde experiente e preocupada com os seus utentes. Pretendemos ainda saber se, em caso de necessidade, recomendariam a terceiros os serviços prestados pelo Hospital.



O reconhecimento por parte dos utentes de que o Hospital de Magalhães Lemos, EPE é uma unidade de saúde de confiança é uma realidade, 90% dos inquiridos manifestam esta opinião.



Quanto à experiência do Hospital ela é reconhecida por 87% dos utentes.



No que diz respeito à preocupação relativamente aos utentes, ela é uma evidência para 84% dos inquiridos.



A confiança dos utentes no Hospital volta a evidenciar-se, com 84% dos inquiridos a referir que recomendaria a prestação destes serviços a terceiros.

#### 2.1.6. Conclusões

Pela análise dos dados apresentados parece ser legítimo afirmar que a população inquirida apresenta níveis de satisfação bastante positivos relativamente aos serviços de ambulatórios prestados pelo Hospital de Magalhães Lemos, EPE.

### III. Considerações Finais

Em termos globais a satisfação dos utentes do Ambulatório do Hospital de Magalhães Lemos, EPE é bastante positiva.

A confiança no Hospital e o reconhecimento relativamente à sua experiência na prestação de cuidados de saúde são uma evidência manifestada por mais de 80% dos utentes.

Globalmente a maioria dos inquiridos regista uma experiência positiva dos serviços prestados no Hospital de Magalhães Lemos, EPE, a qual se reflecte numa apreciação positiva e na afirmação de que recomendariam estes serviços a terceiros, se necessário.

O Hospital de Magalhães Lemos, EPE é sentido de uma forma positiva e satisfatória pelos utentes inquiridos. Os elementos empíricos disponíveis permitem-nos concluir que se torna possível reforçar esta imagem e qualidade da instituição através da melhoria dos pontos menos positivos, de forma a ir ao encontro das necessidades dos utentes.