



Handwritten signature: Henrique Simões

HOSPITAL DE MAGALHÃES LEMOS, EPE	
Reunião do C.A.	
<u>11/11/16</u>	
Acta n.º <u>341</u> 2016	
 António Leuschner Presidente	 Alberto Peixoto Vogal Executivo
 Joaquim Ramos Director Clínico	 João Teles Enfermeiro Director

Ao

Exmo. Conselho de Administração

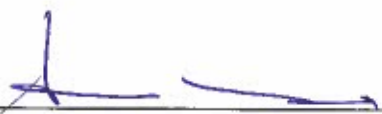
Assunto: Estudo da Satisfação dos Utentes da Unidade do Hospital de Dia (2016)

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, 9 de novembro de 2016

O Coordenador do Núcleo de Auditoria da Qualidade,



**ESTUDO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES
DA UNIDADE DE HOSPITAL DE DIA
DO HOSPITAL DE
MAGALHÃES LEMOS, EPE**

Relatório Final

Porto – Novembro de 2016

Ficha Técnica:

Título:

Estudo da Satisfação dos Utentes da Unidade do Hospital de Dia do Hospital de Magalhães Lemos, EPE

Elaboração:

Margarida Sotto Mayor

Manuela Teixeira

Tratamento estatístico:

Centro de Formação Contínua do HML, EPE

Coordenação:

Grupo de Gestão da Qualidade

INDÍCE

Introdução	2
I. Metodologia	2
1.1. Inquérito por Questionário como Técnica de Pesquisa	2
1.2. Tratamento e Análise dos Resultados	3
I – Caracterização da Unidade Hospital de Dia	3
1.1 Tempo de espera para entrevista de admissão	3
1.2 Tempo de espera entrevista de admissão/consulta	4
2.1 Instalações limpeza e higiene	4
2.2. Conforto da sala de atividade	5
3.1 Informações sobre o Hospital de Dia	5
3.2 Informação sobre meios de reclamação/sugestão	6
4. Pessoal	6
II – apreciação global sobre o Hospital de Dia	10
Conclusões	11

Introdução

Através de um estudo, cujos resultados agora se apresentam, pretendeu-se avaliar a satisfação dos Utentes da Unidade de Hospital de Dia do Hospital de Magalhães Lemos, EPE (HML, EPE). Aplicou-se um inquérito por questionário a esses utentes, entre 26 e 30 de setembro de 2016, ao qual responderam 13 pessoas.

Os resultados apresentados referem-se às seguintes componentes:

- Tempo de espera para entrevista de admissão;
- Tempo de espera entre a hora marcada para a entrevista e a sua realização;
- Instalações quanto a limpeza e conforto;
- Informações sobre o Hospital de Dia;
- Pessoal;
- Apreciação Global sobre o Hospital de Dia.

Para a recolha de dados procedeu-se à aplicação de um questionário estruturado, de autopreenchimento, de entrega pessoal e de resposta anónima (Anexo I).

I. Metodologia

1.1. Inquérito por Questionário como Técnica de Pesquisa

Para a concretização do estudo adotou-se uma orientação quantitativa, utilizando o inquérito por questionário como técnica privilegiada de recolha de informação. Tendo em conta o número reduzido dos utentes que frequentam esta Unidade foi decidido pelo grupo que a gere que não se faria a caracterização sociodemográfica uma vez que facilmente se identificaria o respondente respeitando-se da parte do serviço o desejo de manter anónimo o preenchimento do questionário.

Definiu-se o período de uma semana (entre 26 e 30 de setembro de 2016) para a aplicação dos questionários.

1.2. 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 perceção da importância de cada uma das variáveis temáticas.

I – Caracterização da Unidade Hospital de Dia

1.1 Tempo de espera para entrevista de admissão



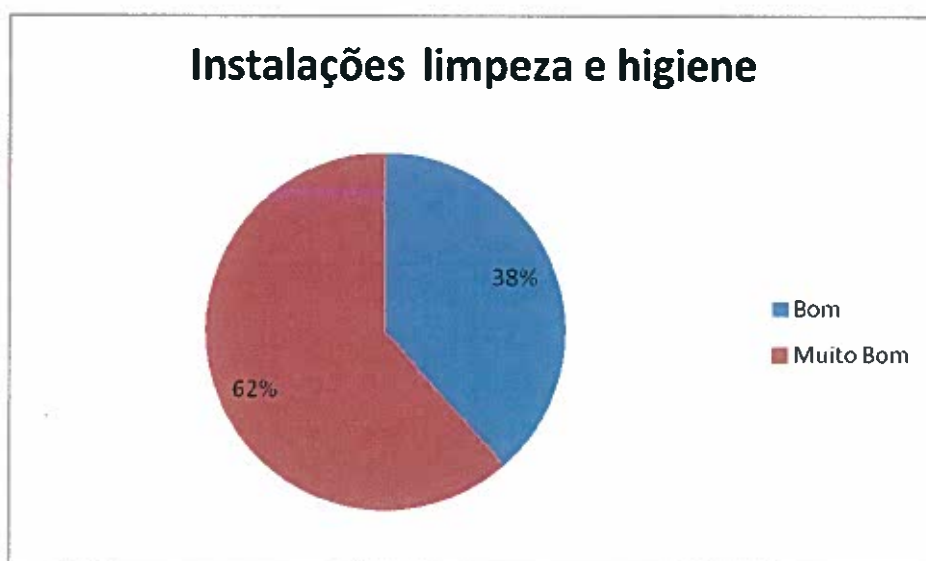
Relativamente ao tempo de espera para a marcação da entrevista de admissão após orientação do Médico assistente constata-se que 46% esperou entre um a dois meses, 23% esperou menos de um mês, 16% esperou mais de dois meses e 15% esperou menos de uma semana.

1.2 Tempo de espera entrevista de admissão/consulta



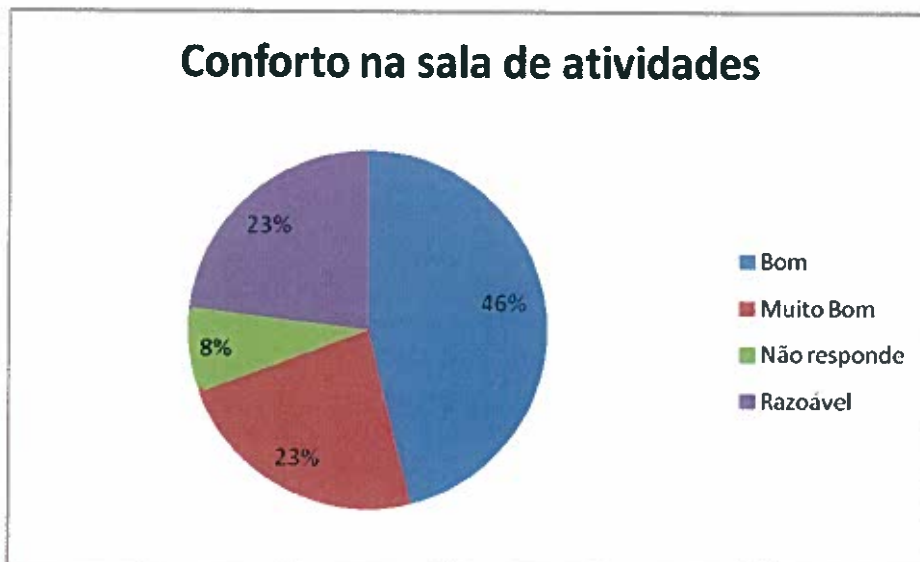
No que se refere ao tempo que o utente habitualmente espera entre a hora marcada para a entrevista de admissão/consulta e a sua realização, os utentes responderam 46% que esperam entre 15 a 30 minutos, e 31% que espera mais de 30 minutos.

2.1 Instalações limpeza e higiene



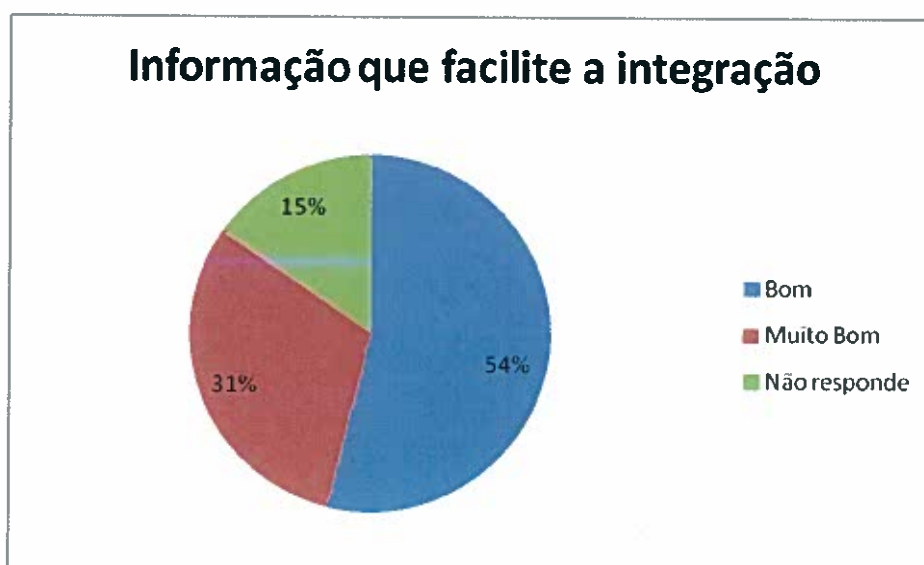
Relativamente ao modo como os utentes avaliam as Instalações no que diz respeito à limpeza e higiene verifica-se que 62% dos utentes consideram as instalações muito bem limpas e higiénicas e que 38% dos utentes considera que estão bem limpas.

2.2. Conforto da sala de atividade



No que se refere ao conforto da sala onde se realizam as atividades verifica-se que 46% dos utentes que responderam considera a sala confortável, 23% considera-a muito confortável e ainda 23% razoavelmente confortável.

3.1 Informações sobre o Hospital de Dia



Relativamente a como classifica a informação prestada pela Unidade Hospital de Dia verifica-se que pelo menos 85% dos utentes que responderam ao questionário considera a informação prestada pela Unidade Hospital de Dia como boa e que facilita a integração, há no entanto um pequeno grupo (15%) que não respondeu a esta pergunta.

3.2 Informação sobre meios de reclamação/sugestão

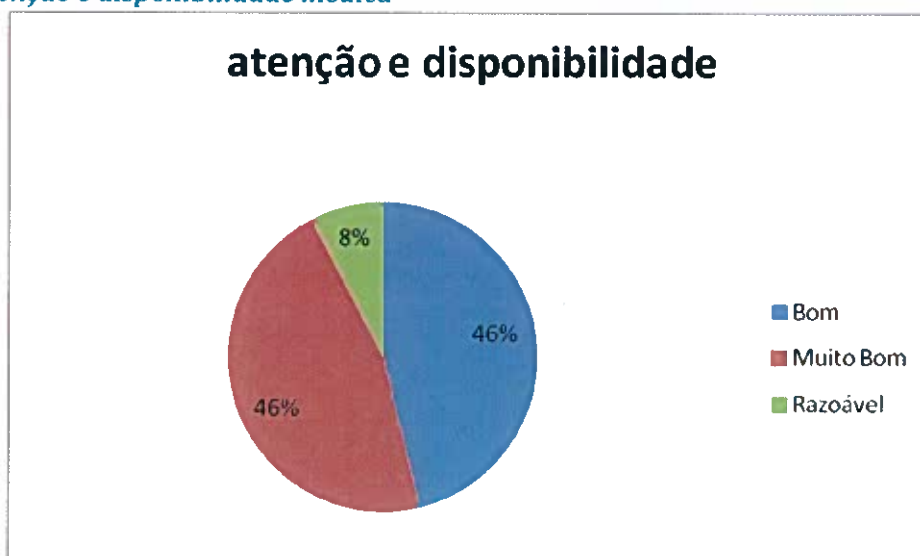


Dos Utentes que responderam ao questionário pelo menos 85% consideram que a informação sobre meios de reclamação/sugestão é boa sendo que apenas 15% considera que não sabe quais são os meios para fazer a reclamação.

4. Pessoal

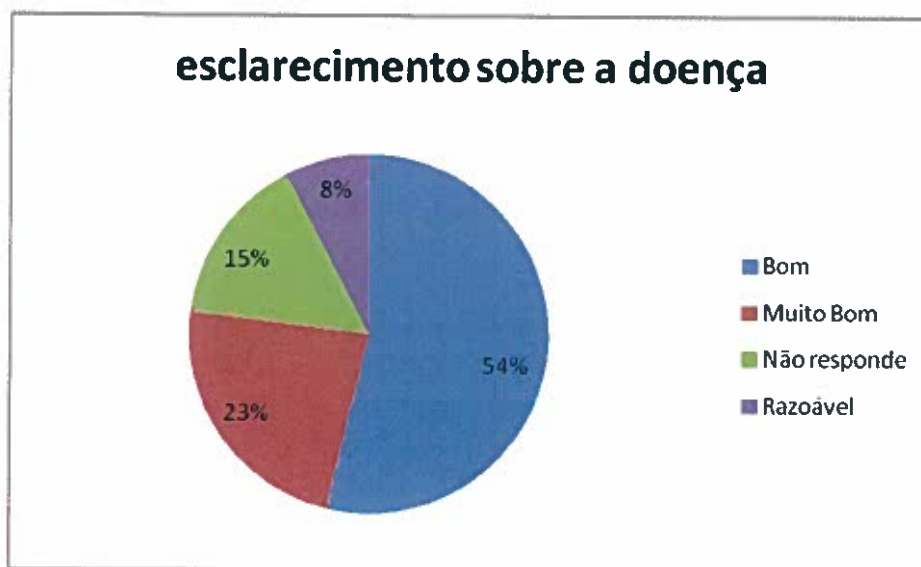
Neste ponto aprecia-se o atendimento prestado tendo em conta a prática dos diversos profissionais que compõe a equipa de saúde.

4.1 Atenção e disponibilidade médica



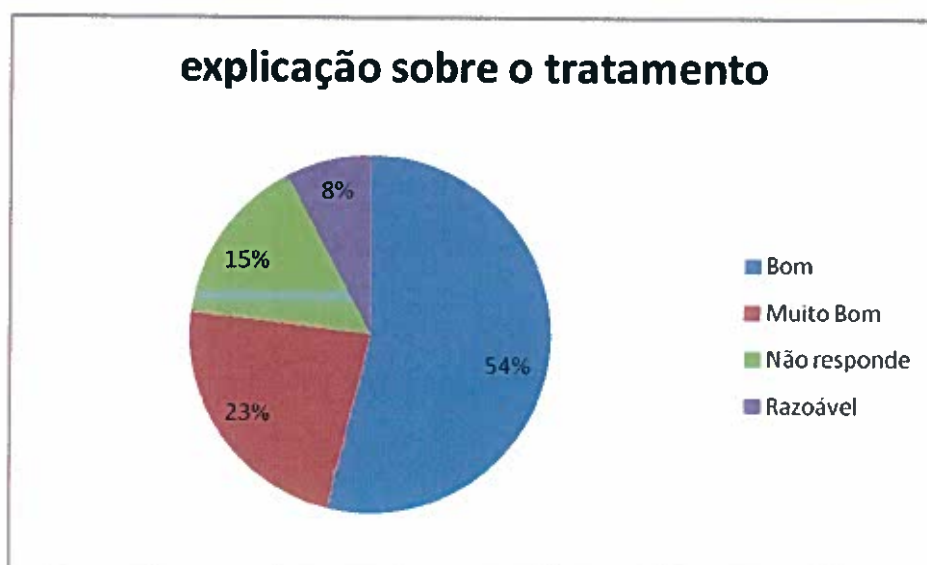
Especificamente no que diz respeito à atenção e disponibilidade por parte do seu médico assistente a maior parte dos utentes (92%) avalia este item como bom.

4.2 Esclarecimento sobre a doença



Relativamente ao esclarecimento fornecido pelos médicos aos utentes sobre a sua doença, a maioria dos utentes considera este aspeto bom (54%).

4.3 Explicação sobre o tratamento



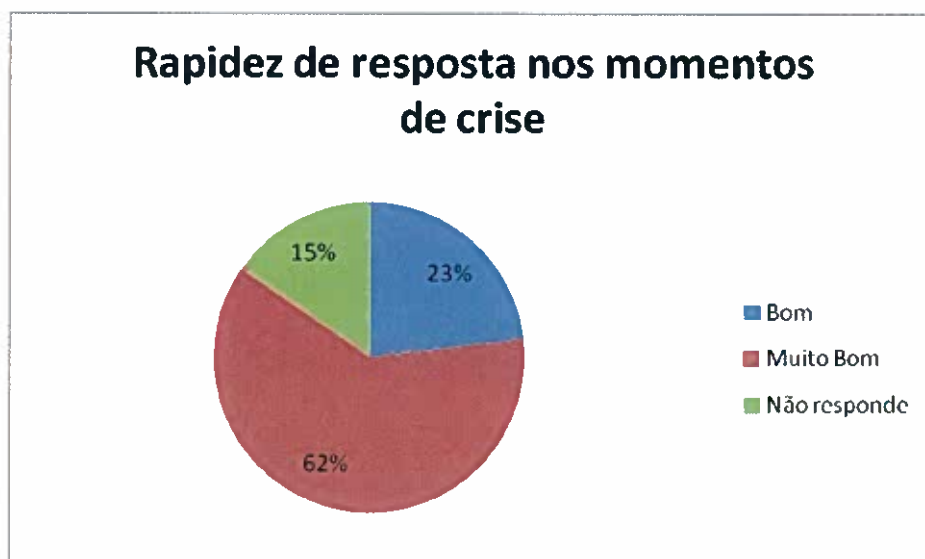
No que diz respeito às explicações relacionadas com o tratamento, os utentes avaliam-nas como boas (54%) e como muito boas 23%.

4.2.1 Atenção e disponibilidade de Enfermagem



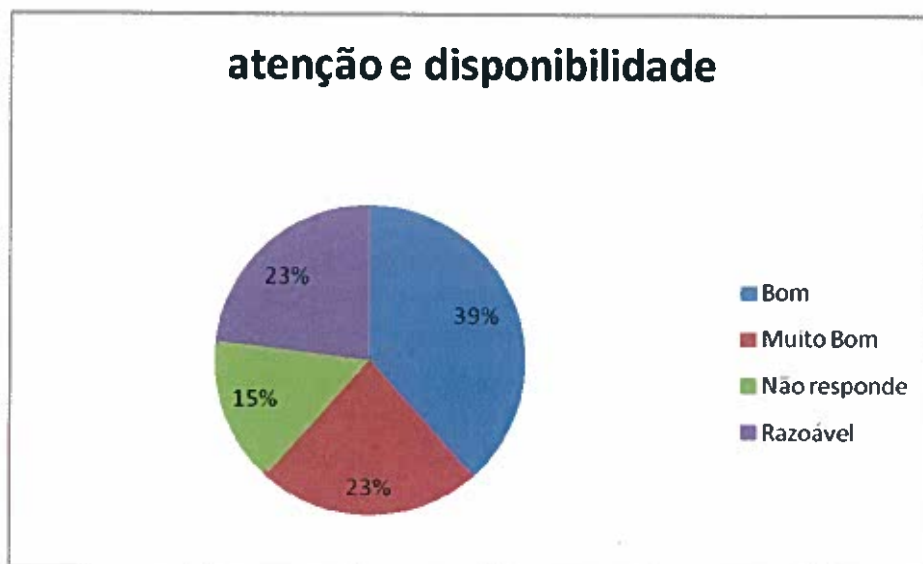
Em relação à atenção e disponibilidade prestada pelo Enfermeiro durante as suas práticas, dos utentes que preencheram o questionário verifica-se que 69% reconhece essas práticas de atenção e disponibilidade como muito boas enquanto 31% as refere como boas.

4.2.2 Rapidez de resposta nos momentos de crise



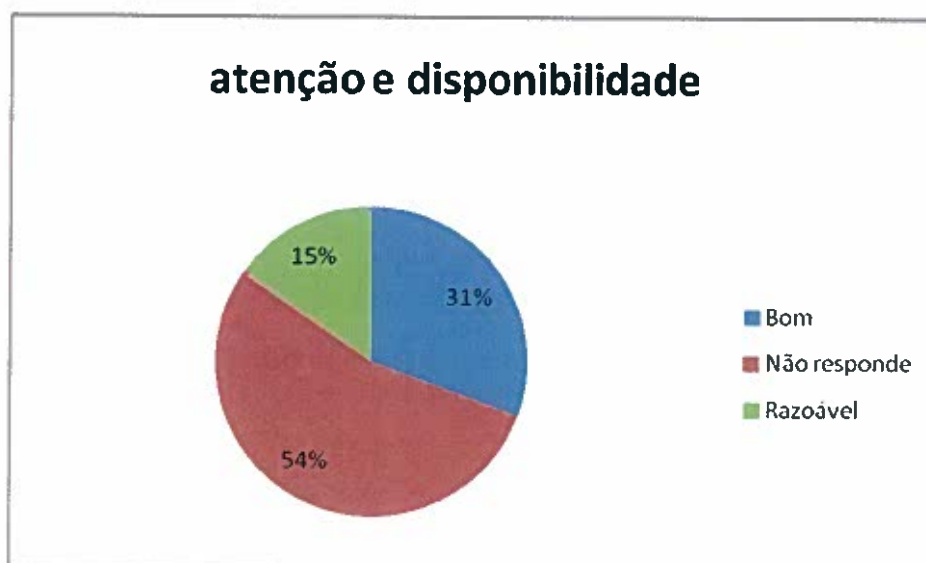
Tendo em conta o atendimento prestado por parte dos Enfermeiros, os utentes responderam que pelo menos 85% dos enfermeiros dão uma boa resposta nos momentos de crise, havendo ainda 15% dos utentes que não exprime o que pensa acerca dessa categoria.

4.3.1 Atenção e disponibilidade do Psicólogo



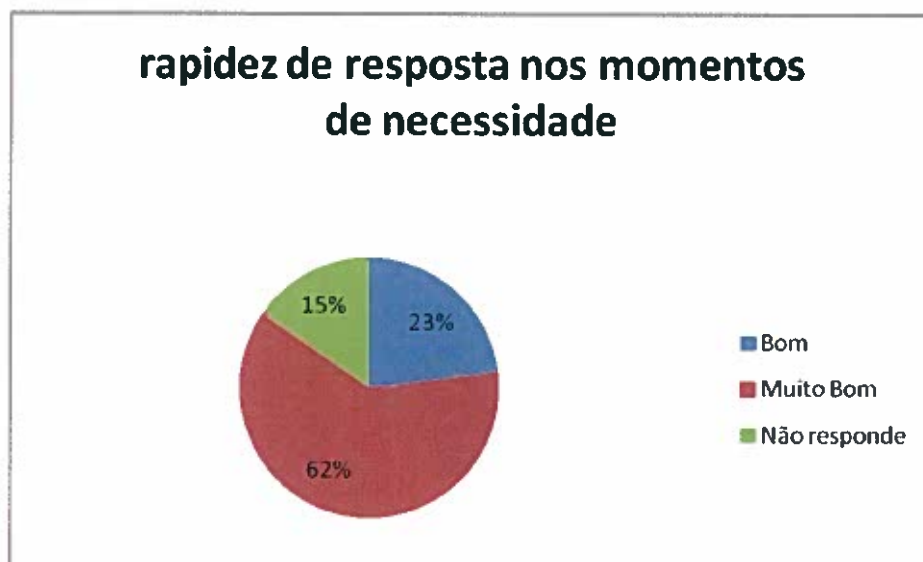
Dos utentes que responderam ao questionário, 39% refere a atenção e disponibilidade por parte do Psicólogo como boa, 23% como muito boa, também 23% como razoável e ainda 15% não responde a esta pergunta.

4.4.1 Atenção e disponibilidade do Serviço Social



Em relação à atenção e disponibilidade por parte do Assistente Social, constata-se que pelo menos 54% dos utentes consideram que têm boa atenção e disponibilidade por parte dos Técnicos Superiores do Serviço Social e 31% como razoável.

4.4.2. Rapidez de resposta nos momentos de necessidade



Em relação ao atendimento prestado pelos Técnicos Superiores do Serviço Social, pelo menos 85% dos utentes respondeu que a rapidez de resposta às suas necessidades é boa, havendo ainda 15% dos utentes que não expressa a sua opinião acerca desta pergunta.

II – apreciação global sobre o Hospital de Dia

Neste aspeto os utentes são chamados a manifestar a sua perceção acerca da Unidade de Hospital de Dia como experiente no tratamento que disponibiliza, como referência, como Unidade que se preocupa com os utentes e que é capaz de ser recomendada a um amigo.

Em relação à Experiência da Unidade 92% os utentes referem-na como experiente, como Unidade de confiança (92%), que se preocupa com os utentes e que se recomendaria a um amigo (92%).

Nas oportunidades de resposta aberta surgiram ideias que se orientam para a necessidade de mais atividades físicas, desportivas, ou culturais, sendo sempre mencionada Unidade do Hospital de Dia como um bom serviço.

Conclusões

Em termos globais a satisfação dos utentes da Unidade do Hospital de Dia do Hospital de Magalhães Lemos, EPE é positiva.

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