





Handwritten signature: Henrique, Director

Núcleo de Auditoria da Qualidade

HOSPITAL DE MAGALHÃES LEMOS, EPE	
Reunião do C.A.	
30/12/16	
Acta n.º 39/2016	
	
António Leuschner Presidente	Alberto Peixoto Vogal Executivo
	
Joaquim Ramos Director Clínico	João Torres Enfermeiro Director

Ad

Exmo. Conselho de Administração

Assunto: Relatório: Estudo da Satisfação dos Utentes do HML, EPE (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, 22 de dezembro de 2016

O Coordenador do Núcleo de Auditoria da Qualidade,



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

Relatório Final

Porto – Dezembro de 2016

Ficha Técnica:**Título:**

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

Elaboração:

Margarida Sotto Mayor
Manuela Teixeira

Tratamento estatístico:

Centro de Formação Contínua do HML, EPE

Coordenação:

Gabinete 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
2.2. Internamento	5
2.2.2. Serviço C	5
2.2.3. Serviço D3	8
2.2.4. Serviços de Internamento	10
2.2.5. Admissão	11
2.2.6. Instalações	12
2.2.7. Pessoal	12
2.2.8. Alimentação	16
2.2.9. Visitas	17
2.2.10. Informações sobre o Hospital	18
2.2.11. Outros Aspetos Relevantes	19
2.2.12. Conclusões	20
III. Considerações Finais	20

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 Hospital de Magalhães Lemos, EPE (HML, EPE) na perspetiva dos próprios utentes. Realizado no período compreendido entre outubro de 2016 e novembro de 2016, através da aplicação de um inquérito por questionário, o estudo incidiu sobre 15 inquiridos todos do internamento C e D3.

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;
- ✓ Aspetos globais (qualidade, imagem e satisfação).

Para a recolha de dados procedeu-se à aplicação de questionários estruturados, de autopreenchimento, de entrega pessoal e de resposta anónima. Foi aplicado um questionário nos Serviços de Internamento (Anexo I) que foi entregue pelos enfermeiros dos respetivos serviços no momento da alta. Os utentes que não quiseram responder no momento da alta levaram os questionários e envelope para reenviarem após o seu preenchimento o que aconteceu na maior parte dos casos.

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 aspetos 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 um mês para aplicação dos questionários no internamento.

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 perceção da importância de cada uma das variáveis temáticas. Nos casos em que a categoria estava vazia optou-se por apresentar esse dado graficamente com 0%.

2.2. Internamento

Do total de 289 utentes que tiveram alta das Unidades de Internamento entre 1 de outubro e 30 de novembro de 2016, apenas 15 aceitaram preencher o respetivo questionário de satisfação no momento da alta, outros utentes preferiram levar o documento para o domicílio estando este hospital a aguardar a sua chegada até 30 de dezembro.

Procede-se seguidamente à apresentação dos dados de caracterização sociodemográfica e profissional dos utentes de cada uma das Unidades de Internamento.

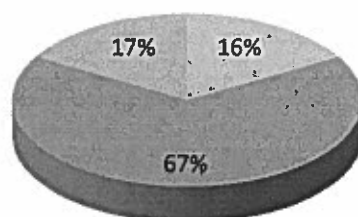
2.2.2. Serviço C

A análise dos dados permite-nos concluir que os utentes são 67% do sexo masculino e 16% do sexo feminino, 17% não responde.

Do grupo de utentes que respondeu a esta pergunta, verifica-se que 33% tem idade compreendida entre os 36 e 45 anos, seguidos de 17% para as idades compreendidas entre os 26 e os 35 anos similarmemente 17% aos que têm entre 46 e 55 anos de idade. No entanto houve um grupo de 33% de utentes que não responderam a esta pergunta.

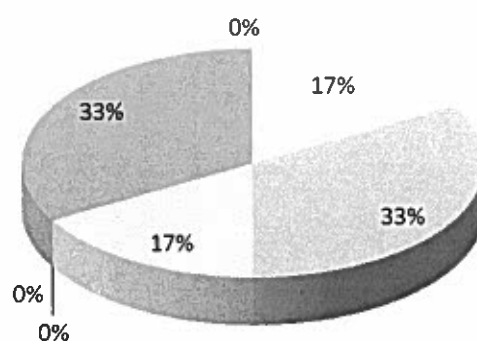
Constata-se que 50% são solteiros, 33% são casados e 17% também não responderam.

Sexo



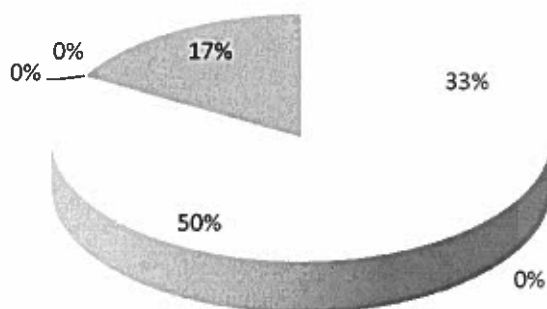
Feminino
 Masculino
 Não responde

Idade



18 - 25 anos
 26 - 35 anos
 36 - 45 anos
 46 - 55 anos
 56 - 65 anos
 ≥ 66 anos
 Não responde

Estado Civil

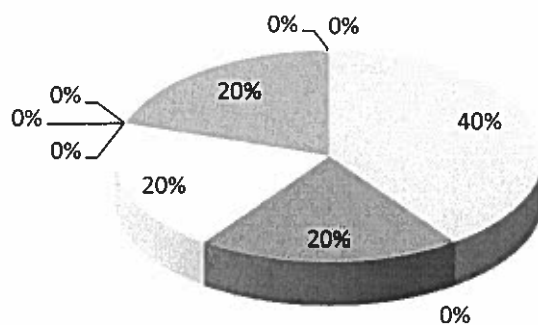


Casado/a ■ União de facto ■ Solteiro/a ■ Viúvo/a ■ Divorciado/a ■ Não responde

Em termos de habilitações literárias, a maioria dos utentes possui o 4º ano (40%).

Relativamente à situação profissional, são maioritariamente reformados (50%) e 33% são desempregados.

Escolaridade

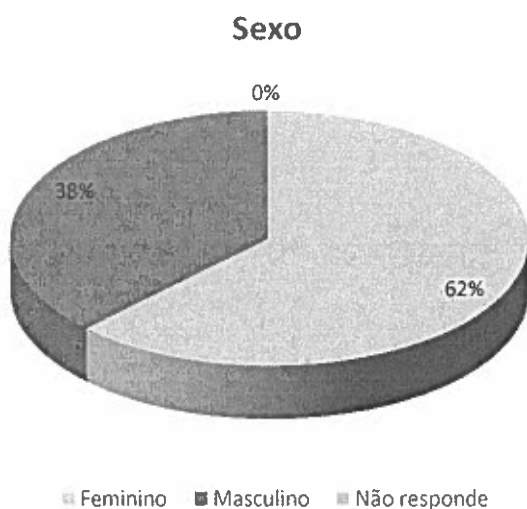


■ Não sabe ler nem escrever ■ Sabe ler e escrever ■ 4º ano
 ■ 5º ano - 6º ano ■ 7º ano - 9º ano ■ 10º ano - 12º ano
 ■ Bacharelato ■ Licenciatura ■ Mestrado/Doutoramento
 ■ Não responde

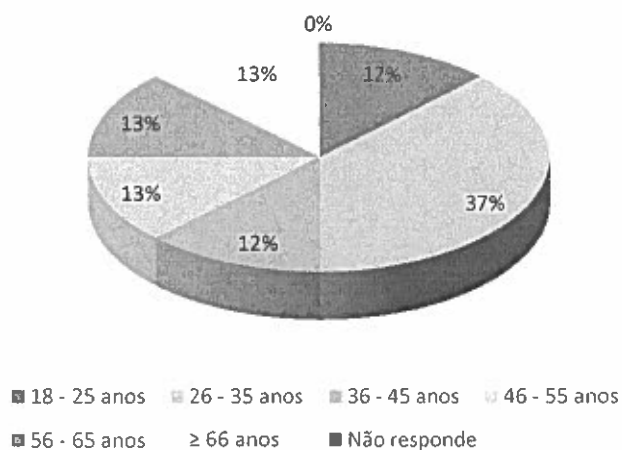


2.2.3. Serviço D3

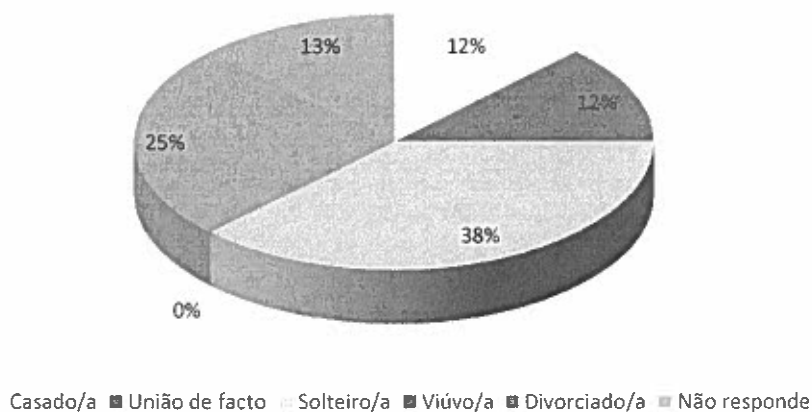
A análise dos dados permite-nos concluir que a maioria dos utentes pertence ao sexo feminino (62%), tem idade compreendida entre os 26 anos e os 35 anos de idade. O estado civil predominante é o de solteiro (38%), imediatamente seguido do de divorciado (25%).



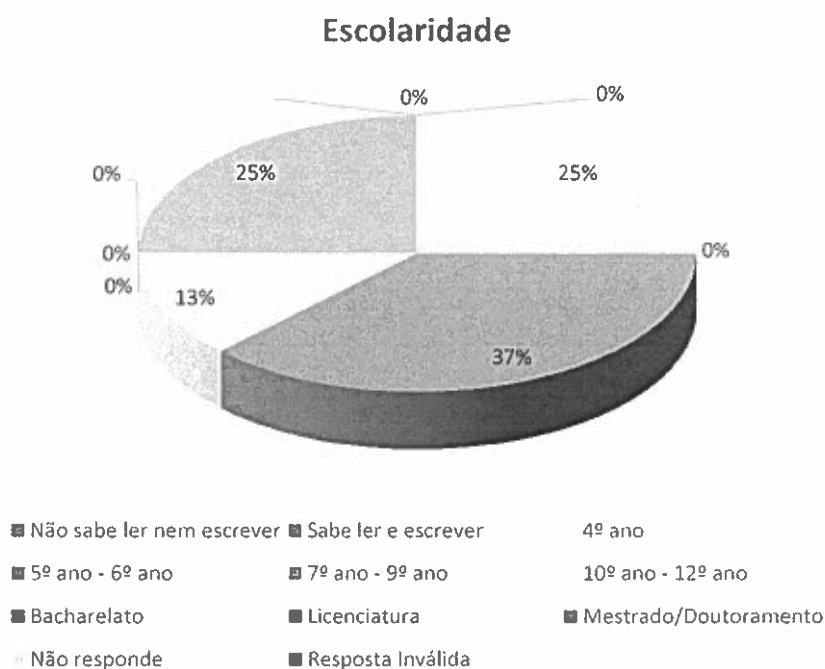
Idade



Estado Civil



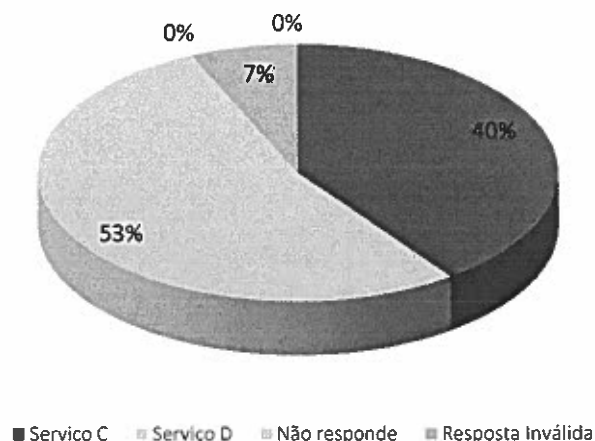
Em termos de habilitações literárias a maioria dos utentes que responderam a esta questão possui maioritariamente entre o 7º e o 9º ano (37%). Apenas 25% tem o 4º ano de escolaridade e 13% tem entre o 10º e o 12º ano de escolaridade. Relativamente à situação profissional, os utentes são maioritariamente desempregados (62%).



2.2.4. Serviços de Internamento

Dos utentes que responderam ao questionário no internamento, 53% fizeram-no no Serviço D3, 40% no Serviço C e 7% foram considerados com resposta inválida, os restantes optaram por responder posteriormente.

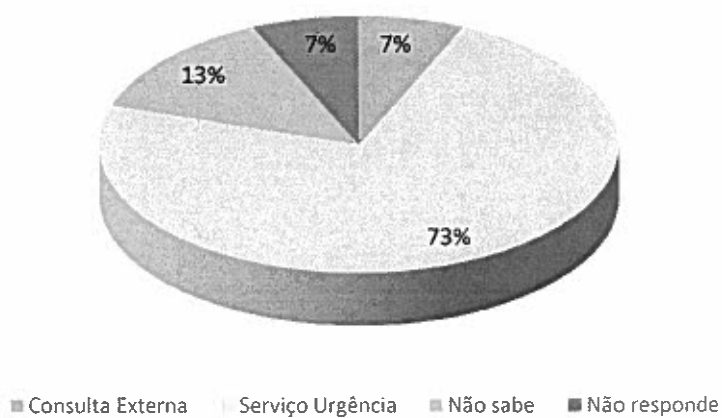
Unidade de Internamento



2.2.5. Admissão

O acesso ao internamento decorreu maioritariamente de um episódio de urgência (73%).

Entidade que determinou o internamento



Procede-se seguidamente à apresentação sectorizada por Serviço de Internamento da apreciação dos utentes quanto a:

- ✓ Instalações;
- ✓ Pessoal;
- ✓ Alimentação;

- ✓ Visitas (horário e facilidade de acesso);
- ✓ Informações fornecidas.

2.2.6. Instalações

Relativamente à avaliação das instalações foi solicitado aos utentes que se pronunciassem sobre a sua limpeza e higiene, conforto e comodidade e privacidade. Os dados que a seguir se apresentam apontam para uma avaliação que se revela positiva relativamente a todos os Serviços, no entanto há aspetos que necessitam de reflexão e melhoria.

Limpeza e Higiene Instalações:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Serviço C	6,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço D3	0,0%	13,3%	20,0%	20,0%	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%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	6,7%	46,7%	26,7%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Conforto e Comodidade:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Serviço C	6,7%	13,3%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço D3	0,0%	6,7%	13,3%	13,3%	20,0%	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%	6,7%	0,0%	0,0%
Total	6,7%	20,0%	33,3%	13,3%	26,7%	0,0%	0,0%

Privacidade na Enfermaria/Quarto:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Serviço C	0,0%	33,3%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço D3	0,0%	6,7%	13,3%	20,0%	13,3%	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%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	0,0%	40,0%	20,0%	26,7%	13,3%	0,0%	0,0%

2.2.7. Pessoal

No que diz respeito ao pessoal que presta assistência e cuidados de saúde nos serviços de internamento, nomeadamente, os funcionários administrativos, os médicos, enfermeiros, assistentes sociais, terapeutas ocupacionais e assistentes operacionais, verifica-se que o nível

de satisfação dos utentes revela-se positivo, podendo no entanto melhorar como indicam os quadros globais.

2.2.7.1. Funcionários Administrativos

Desempenho de funções:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Serviço C	20,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	13,3%	0,0%
Serviço D3	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	6,7%	40,0%	0,0%
Não responde	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Resposta Inválida	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	20,0%	13,3%	6,7%	0,0%	6,7%	53,3%	0,0%

Atenção e Disponibilidade:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Serviço C	20,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	13,3%	0,0%
Serviço D3	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	6,7%	40,0%	0,0%
Não responde	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Resposta Inválida	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	20,0%	13,3%	6,7%	0,0%	6,7%	53,3%	0,0%

2.2.7.2. Médicos

Atenção e Disponibilidade:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Serviço C	20,0%	13,3%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%
Serviço D3	6,7%	6,7%	13,3%	13,3%	13,3%	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%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	26,7%	20,0%	20,0%	13,3%	13,3%	6,7%	0,0%

Desempenho de funções:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Serviço C	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço D3	6,7%	6,7%	20,0%	6,7%	6,7%	6,7%	0,0%
Não responde	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Resposta Inválida	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	26,7%	26,7%	26,7%	6,7%	6,7%	6,7%	0,0%

Esclarecimento sobre a doença:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Serviço C	20,0%	6,7%	13,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço D3	6,7%	6,7%	6,7%	20,0%	6,7%	6,7%	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%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	26,7%	13,3%	20,0%	26,7%	6,7%	6,7%	0,0%

Explicação sobre o tratamento:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Serviço C	20,0%	13,3%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço D3	6,7%	13,3%	13,3%	6,7%	6,7%	6,7%	0,0%
Não responde	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Resposta Inválida	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	26,7%	26,7%	20,0%	13,3%	6,7%	6,7%	0,0%

2.2.7.3. Pessoal de Enfermagem

Desempenho de funções:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Serviço C	26,7%	13,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço D3	26,7%	26,7%	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%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	53,3%	46,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Atenção e disponibilidade:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Serviço C	26,7%	6,7%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço D3	33,3%	20,0%	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%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	60,0%	33,3%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Rapidez de resposta:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Serviço C	26,7%	13,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço D3	13,3%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%
Não responde	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Resposta Inválida	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	40,0%	13,3%	40,0%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%

2.2.7.4. Assistentes Operacionais

Desempenho de funções:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Serviço C	20,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço D3	13,3%	0,0%	33,3%	6,7%	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%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	33,3%	20,0%	40,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%

Atenção e disponibilidade:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Serviço C	26,7%	6,7%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço D3	13,3%	6,7%	20,0%	13,3%	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%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	40,0%	13,3%	33,3%	13,3%	0,0%	0,0%	0,0%

2.2.7.6. Assistentes Sociais

Desempenho de funções:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Serviço C	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	26,7%	0,0%
Serviço D3	6,7%	6,7%	0,0%	13,3%	26,7%	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%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	13,3%	6,7%	6,7%	20,0%	26,7%	26,7%	0,0%

Atenção e disponibilidade:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Serviço C	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%	20,0%	0,0%
Serviço D3	6,7%	6,7%	6,7%	6,7%	26,7%	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%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	13,3%	6,7%	6,7%	20,0%	33,3%	20,0%	0,0%

2.2.7.8. Terapeutas Ocupacionais

Desempenho de funções:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Serviço C	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	0,0%
Serviço D3	0,0%	6,7%	6,7%	6,7%	0,0%	33,3%	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%	6,7%	0,0%
Total	0,0%	6,7%	6,7%	6,7%	0,0%	80,0%	0,0%

Atenção e disponibilidade:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Serviço C	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%
Serviço D3	0,0%	6,7%	6,7%	6,7%	0,0%	33,3%	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%	6,7%	0,0%
Total	6,7%	6,7%	6,7%	6,7%	0,0%	73,3%	0,0%

2.2.8. Alimentação

Relativamente à alimentação auscultaram-se os utentes quanto à qualidade das refeições (confeção, quantidade e temperatura dos alimentos), bem como ao apoio concedido durante as mesmas.

Confeção dos alimentos:

Para 40% dos utentes a alimentação é razoável. Contudo há 26,7% dos utentes que considera a alimentação má, enquanto apenas 6,7% a considera muito boa.

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Serviço C	0,0%	0,0%	20,0%	6,7%	6,7%	6,7%	0,0%
Serviço D3	6,7%	0,0%	13,3%	20,0%	13,3%	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%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	6,7%	0,0%	40,0%	26,7%	20,0%	6,7%	0,0%

Quantidade dos alimentos:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Serviço C	0,0%	0,0%	20,0%	6,7%	6,7%	6,7%	0,0%
Serviço D3	6,7%	0,0%	13,3%	20,0%	13,3%	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%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	6,7%	0,0%	40,0%	26,7%	20,0%	6,7%	0,0%

Temperatura dos alimentos:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Serviço C	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%
Serviço D3	6,7%	6,7%	6,7%	20,0%	13,3%	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%	6,7%	0,0%	0,0%
Total	6,7%	6,7%	40,0%	20,0%	26,7%	0,0%	0,0%

Para a maioria dos utentes 53,4% a temperatura dos alimentos é considerada como razoável. Porém há 46,7% dos utentes que consideram que a temperatura é má e estes valores devem ser objeto de reflexão. Pelo contrário o apoio durante as refeições é considerado em 70% dos casos razoável. No entanto, segundo os utentes, restam ainda 6,7% que prestam um mau apoio durante as refeições e esta situação requer uma apreciação dos responsáveis.

Apoio durante as refeições:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Serviço C	6,7%	6,7%	6,7%	6,7%	0,0%	13,3%	0,0%
Serviço D3	20,0%	6,7%	13,3%	0,0%	0,0%	13,3%	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%	6,7%	0,0%
Total	26,7%	13,3%	20,0%	6,7%	0,0%	33,3%	0,0%

2.2.9. Visitas

Auscultaram-se os utentes quanto à sua opinião sobre o regulamento dos horários das visitas, bem como sobre a facilidade dada a familiares e amigos para os acompanharem durante a visita.

Horário estabelecido para as visitas:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Serviço C	20,0%	26,7%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço D3	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não responde	0,0%	0,0%	6,7%	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	33,3%	26,7%	13,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

O horário das visitas é considerado pelo menos como razoável pela maior parte dos doentes (73,3%). E a referência ao acompanhamento durante as visitas é bastante positiva. Como se verifica com a atribuição de muito bom para 40% dos utentes e Bom para os outros 40%.

Facilidade de acompanhamento durante as visitas:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta Inválida
Serviço C	13,3%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%
Serviço D3	26,7%	20,0%	6,7%	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%	6,7%	0,0%	0,0%
Total	40,0%	40,0%	6,7%	0,0%	6,7%	6,7%	0,0%

2.2.10. Informações sobre o Hospital

A informação habitualmente fornecida aos utentes no internamento inclui, aquando da admissão, dados sobre o funcionamento do Hospital e, aquando da alta, informações sobre os cuidados e tratamento a seguir pós-alta, informação sobre quem contactar no hospital em caso de necessidade e ainda informação sobre a data da consulta pós-alta.

De uma maneira geral os utentes demonstraram satisfação relativamente à informação que lhes foi prestada. No entanto há valores que devem ser objeto de reflexão, nomeadamente a referência a ausência do fornecimento de informação em 6,7% no Serviço C e 13,3% no Serviço D3 respetivamente.

Informação sobre o funcionamento do Hospital fornecida na altura do internamento:

	Sim	Não	Não responde	Resposta Inválida
Serviço C	26,7%	6,7%	6,7%	0,0%
Serviço D3	40,0%	13,3%	0,0%	0,0%
Não responde	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Resposta Inválida	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%
Total	66,7%	26,7%	6,7%	0,0%

Informação sobre cuidados e tratamentos a fazer após a alta:

	Sim	Não	Não responde	Resposta Inválida
Serviço C	33,3%	0,0%	6,7%	0,0%
Serviço D3	53,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Não responde	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Resposta Inválida	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	93,3%	0,0%	6,7%	0,0%

Informação sobre o Técnico a contactar em caso de necessidade após alta:

	Sim	Não	Não responde	Resposta Inválida
Serviço C	26,7%	0,0%	13,3%	0,0%
Serviço D3	33,3%	20,0%	0,0%	0,0%
Não responde	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Resposta Inválida	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%
Total	60,0%	26,7%	13,3%	0,0%

Em relação à informação sobre o Técnico a contactar em caso de necessidade após a alta apesar de termos a referência de que 60% tem essa informação resta-nos ainda 26,7% que fica numa situação desprotegida sem saber com quem contactar após um episódio de internamento. Há também um aspeto semelhante no caso de marcação de consulta de seguimento após a alta, esta informação não está prevista em 6,7% dos casos no Serviço D3, número a ser objeto de reflexão.

Marcação de consulta de seguimento após alta:

	Sim	Não	Não responde	Resposta Inválida
Serviço C	26,7%	0,0%	13,3%	0,0%
Serviço D3	40,0%	6,7%	6,7%	0,0%
Não responde	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Resposta Inválida	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	73,3%	6,7%	20,0%	0,0%

2.2.11. Outros Aspetos Relevantes

No sentido de conhecer a opinião dos utentes em termos da sua satisfação quanto à qualidade e imagem do Hospital, procurou-se auscultá-los sobre a confiança depositada no Hospital, sobre a experiência em termos de prestação de cuidados, sobre a preocupação demonstrada para com os utentes e ainda sobre se, em caso de necessidade, referenciaríamos o Hospital a terceiros.

Variáveis	Apreciação em %	O que pensam os Utentes
Hospital de Confiança	80%	Acha que o Hospital é de confiança (80%)
Hospital Experiente	80%	A experiência do Hospital é reconhecida por 80% dos utentes.
Hospital que se preocupa com os utentes	54%	54% Acha que o Hospital se preocupa com os Utentes
Recomendação do Hospital a terceiros	40%	Apenas 40% dos Utentes recomendaria o Hospital a terceiros, mas 47% não o recomendaria

No quadro acima, como se observa, os seus resultados indicam alguma inconsistência de resposta na medida em que os utentes consideram que o Hospital é de confiança para 80% dos inquiridos, a sua experiência é reconhecida para 80% das pessoas, no entanto apenas 54% acha que o hospital se preocupa consigo e apenas 40% recomendaria este hospital a terceiros. Detetamos alguma inconsistência mas não conseguimos explicá-la numa amostra de 15 utentes. Todavia fica-nos o desafio de em amostras maiores conseguirmos compreender por que motivo os utentes acreditam na experiência do hospital, dizem que ele é de confiança, no entanto não o referenciam a terceiros, sendo por isso imperioso refletir sobre este dado.

2.2.12. Conclusões

A análise dos dados sobre a qualidade dos serviços de internamento do Hospital de Magalhães Lemos, EPE revela que os utentes se encontram razoavelmente satisfeitos, o que é um aspeto de preocupação para os responsáveis que se preocupam com a qualidade dos serviços prestados e com a excelência de serviços.

O nível de satisfação é razoável na maioria dos itens, mas pode ser incrementada numa instituição acreditada. No entanto, temos presente uma amostra muito pequena, não significativa quando comparada com o seu potencial universo de 289 utentes. Portanto, todos estes resultados enfermam do número reduzido da amostra tendo em conta que estes 15 utentes representam apenas 5, 2% dos utentes internados no período em estudo. Uma amostra mais alargada com a chegada dos questionários dos domicílios poderá fornecer outro tipo de resultados mais proporcional ao número de utentes internados e consequentemente mais condizente com as práticas deste hospital.

III. Considerações Finais

Em termos globais a satisfação dos utentes do Hospital de Magalhães Lemos, EPE é apenas razoável, nomeadamente neste caso de apenas 15 doentes.

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 reflete numa apreciação positiva. A ênfase nos resultados positivos é meramente aritmética e evidente pelo que se assume. Todavia estamos conscientes que algumas pequenas percentagens de resposta necessitam de reflexão que permita a destrição entre respostas inconsistentes e eventuais maus exercícios.

O Hospital de Magalhães Lemos, EPE é habitualmente sentido de uma forma positiva e satisfatória pelos utentes inquiridos mas, nesta amostra encontramos apenas a ideia de razoável que nos interessa melhorar enquanto prestadores responsáveis de cuidados. Os elementos empíricos disponíveis permitem-nos dizer que é necessário refletir sobre alguns desempenhos, aumentar a amostra de utentes e 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.