



HOSPITAL DE MAGALHÃES LEMOS, EPE	
Reunião do C.A.	
5/12/16	
Acta n.º 36/2016	
 António Leuschner Presidente	 Alberto Peixoto Vogal Executivo
 Joaquim Ramos Director Clínico	 João Feijó Enfermeiro Director

Ao

Exmo. Conselho de Administração

Assunto: Estudo da Satisfação dos Utentes do Serviço de Alimentação 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, 24 de novembro de 2016

O Coordenador do Núcleo de Auditoria da Qualidade,



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

Relatório Final

Porto – Novembro de 2016

Ficha Técnica:**Título:**

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

Elaborado por:

Margarida Sotto Mayor e Manuela Teixeira

Tratamento Estatístico:

Centro de Formação Contínua do HML, EPE

Coordenação:

Gabinete de Gestão da Qualidade

Novembro de 2016

Índice

Introdução	4
I. Metodologia	5
1.1. Inquérito por Questionário como Técnica de Pesquisa	5
1.2. Tratamento e Análise dos Resultados	5
II. Caracterização dos Utentes	6
2.1. Sexo	6
2.2. Idade	6
2.3. Utilizadores	7
III – Regularidade de Utilização	7
IV – Refeições consumidas	8
V – Qualidade dos Alimentos	8
5.1. Pequeno-Almoço	8
5.2. Merenda-da-Manhã	9
5.3. Almoço	9
VI – Quantidade dos Alimentos	10
6.1. Pequeno-Almoço	10
6.2. Merenda-da-Manhã	10
6.3. Almoço	10
VII – Variedade das Ementas	11
VIII – Temperatura dos Alimentos	11
IX – Higiene e Instalações	11
9.1. Higiene das Instalações	12
9.2. Higiene da Louça	13
9.3. Higiene dos Tabuleiros	14
9.4. Higiene dos Talheres	15
9.5. Higiene do Pessoal Auxiliar	16
9.6. Temperatura das Instalações	17
9.7. Ruído das Instalações	18
X – Horário das Refeições	19
10.1. Horário do Pequeno-Almoço	19
10.2. Horário da Merenda da Manhã	19
10.3. Horário do Almoço	20
XI – Atendimento Durante a Refeição	21
11.1. Simpatia do Pessoal	21
11.2. Disponibilidade do Pessoal	22
11.3. Rapidez do Pessoal	23
XIII – Conclusões	24

Introdução

Através do presente estudo pretendeu-se avaliar a satisfação dos Utentes do Serviço de Alimentação (Refeitório) do Hospital de Magalhães Lemos, EPE (HML, EPE) na perspectiva dos seus utilizadores. Este foi realizado entre 24 a 28 de outubro de 2016, através da aplicação de um inquérito por questionário, ao qual responderam 61 utentes.

Os resultados apresentados referem-se às seguintes componentes:

- Caracterização Sociodemográfica dos Utentes Inquiridos;
- Regularidade da Utilização do Refeitório;
- Refeições consumidas;
- Qualidade dos Alimentos,
- Quantidade dos Alimentos;
- Variedade das Ementas;
- Temperatura dos Alimentos;
- Higiene e Instalações;
- Horário das Refeições;
- Atendimento durante as Refeições.

Para a recolha de dados procedeu-se à aplicação de um questionário estruturado, de auto-preenchimento, de entrega pessoal e de resposta anónima.

Atendendo a que existe atualmente um refeitório específico para os funcionários do hospital, os questionários foram aplicados tanto nas instalações a estes destinadas como às dos utentes.

I. Metodologia

1.1. 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.

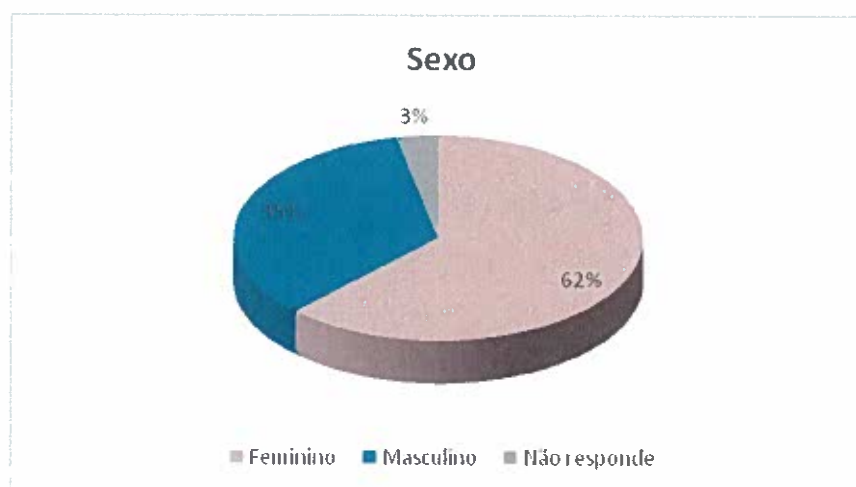
Definiu-se o período de uma semana (24 a 28 de outubro de 2016) para a aplicação dos questionários.

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 percepção da importância de cada uma das variáveis temáticas.

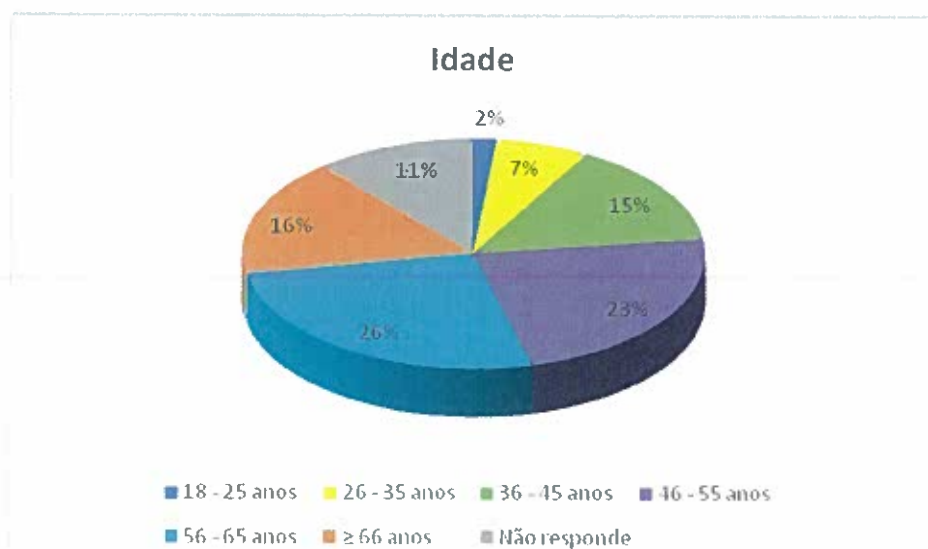
II. Caracterização dos Utentes

2.1. Sexo



Relativamente ao género constata-se que 62% dos utilizadores dos Serviços de Alimentação são do sexo feminino e 35% são do sexo masculino.

2.2. Idade



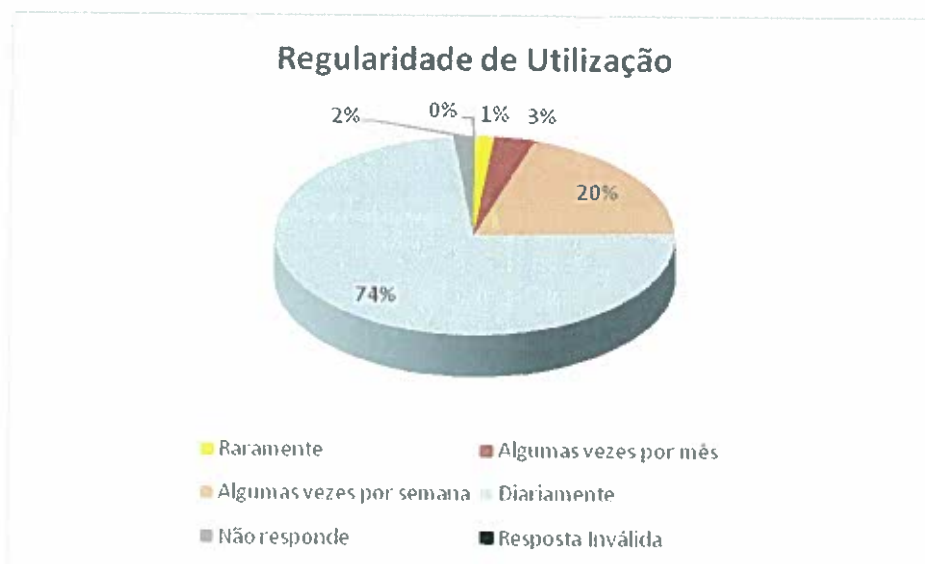
Em termos de caracterização dos utentes por grupos etários, verifica-se que a maioria se insere nas faixas compreendidas entre os 56 e 65 anos (26%), logo seguida da faixa 46 aos 55 anos (23%).

2.3. Utilizadores



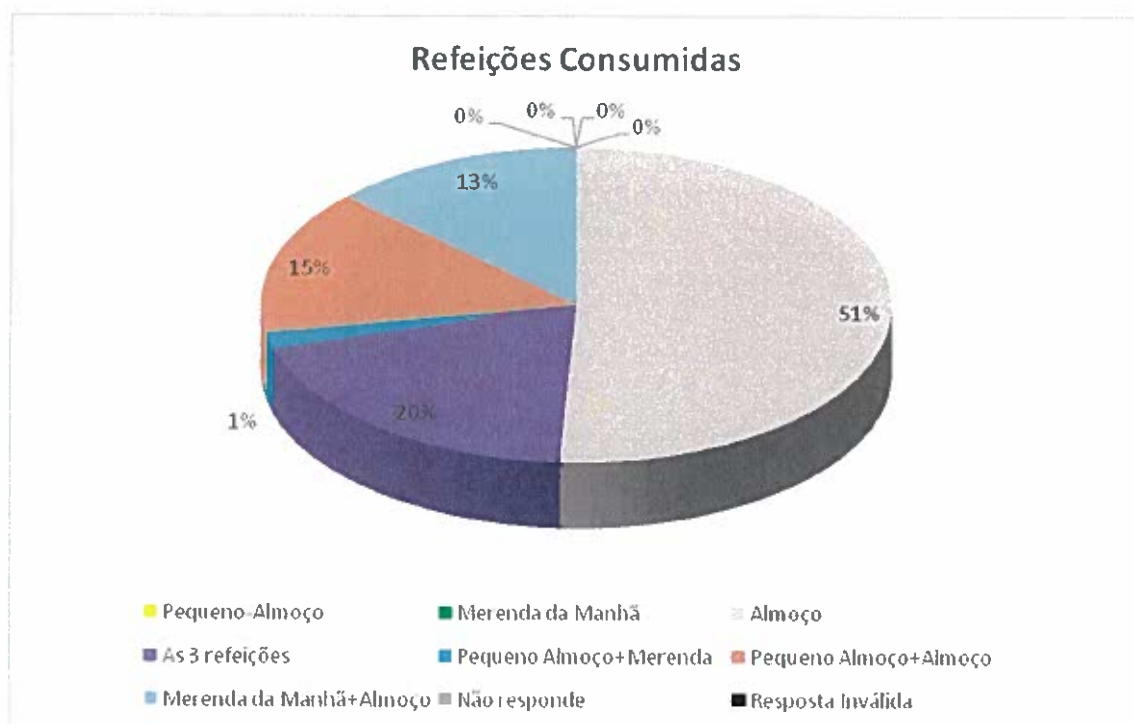
Relativamente aos utilizadores dos Serviços de Alimentação estes são maioritariamente doentes (85%). Apenas 7% são funcionários do Hospital.

III – Regularidade de Utilização



A maioria dos utentes do Refeitório utiliza-o diariamente (74%), sendo poucos os que o utilizam raramente (1%) e apenas algumas vezes por mês (3%).

IV – Refeições consumidas



A maioria dos utilizadores dos Serviços de Alimentação faz o almoço como refeição única (51%).

Importa salientar que apenas os doentes têm a possibilidade de fazer todas as refeições no Refeitório. Aos funcionários apenas é permitida a sua utilização ao almoço.

V – Qualidade dos Alimentos

5.1. Pequeno-Almoço

	Muito Má	Má	Razoável	Boa	Muito Boa	Não responde	Resposta inválida
Sabor	1,6%	0,0%	31,1%	16,4%	4,9%	45,9%	0,0%
Cheiro	0,0%	0,0%	21,3%	16,4%	8,2%	54,1%	0,0%
Aspecto	0,0%	0,0%	19,7%	18,0%	8,2%	54,1%	0,0%

Sabor, cheiro e aspecto dos alimentos servidos ao Pequeno-Almoço são considerados razoáveis a bons pela maioria dos inquiridos.

5.2. Merenda-da-Manhã

	<i>Muito Má</i>	<i>Má</i>	<i>Razoável</i>	<i>Boa</i>	<i>Muito Boa</i>	<i>Não responde</i>	<i>Resposta Inválida</i>
<i>Sabor</i>	0,0%	0,0%	18,0%	21,3%	6,6%	54,1%	0,0%
<i>Cheiro</i>	0,0%	0,0%	14,8%	21,3%	6,6%	57,4%	0,0%
<i>Aspecto</i>	0,0%	0,0%	19,7%	18,0%	3,3%	59,0%	0,0%

No que diz respeito à Merenda-da-Manhã, a maior parte dos utentes não responde a este aspeto e os que respondem consideram que a qualidade dos alimentos se situa entre o razoável e o bom.

5.3. Almoço

	<i>Muito Má</i>	<i>Má</i>	<i>Razoável</i>	<i>Boa</i>	<i>Muito Boa</i>	<i>Não responde</i>	<i>Resposta Inválida</i>
Sopa							
<i>Sabor</i>	1,6%	6,6%	44,3%	34,4%	9,8%	3,3%	0,0%
<i>Cheiro</i>	0,0%	3,3%	39,3%	37,7%	11,5%	8,2%	0,0%
<i>Aspecto</i>	0,0%	4,9%	37,7%	34,4%	9,8%	11,5%	1,6%
Prato							
<i>Sabor</i>	0,0%	3,3%	32,8%	37,7%	9,8%	11,5%	4,9%
<i>Cheiro</i>	0,0%	3,3%	34,4%	41,0%	9,8%	11,5%	0,0%
<i>Aspecto</i>	0,0%	6,6%	41,0%	34,4%	9,8%	8,2%	0,0%
Acompanhamento							
<i>Sabor</i>	0,0%	1,6%	37,7%	37,7%	9,8%	13,1%	0,0%
<i>Cheiro</i>	0,0%	1,6%	37,7%	37,7%	9,8%	13,1%	0,0%
<i>Aspecto</i>	0,0%	3,3%	36,1%	39,3%	9,8%	11,5%	0,0%

Para um número razoável de utentes a qualidade da sopa é considerada como boa, tanto ao nível do sabor (34,4%), como do cheiro (37,7%), como do aspecto (34,4%).

No que diz respeito ao prato principal a qualidade dos alimentos é igualmente considerada boa a razoável aos três níveis pela maioria dos utentes.

Os utentes dos refeitórios têm a mesma opinião relativamente ao acompanhamento.

VI – Quantidade dos Alimentos

6.1. Pequeno-Almoço

	<i>Muito Pouca</i>	<i>Pouca</i>	<i>Razoável</i>	<i>Adequada</i>	<i>Excessiva</i>	<i>Não responde</i>	<i>Resposta Inválida</i>
Leite	0,0%	0,0%	16,4%	21,3%	0,0%	62,3%	0,0%
Cevada	0,0%	1,6%	18,0%	19,7%	1,6%	59,0%	0,0%
Pão	0,0%	0,0%	18,0%	24,6%	0,0%	57,4%	0,0%
Mateiga/Queijo/Comp.	0,0%	4,9%	11,5%	23,0%	1,6%	59,0%	0,0%

Para a maioria dos inquiridos a quantidade de alimentos servida ao Pequeno-Almoço é considerada de razoável a adequada.

6.2. Merenda-da-Manhã

	<i>Muito Pouca</i>	<i>Pouca</i>	<i>Razoável</i>	<i>Adequada</i>	<i>Excessiva</i>	<i>Não responde</i>	<i>Resposta Inválida</i>
Iogurte/Fruta	1,6%	8,2%	18,0%	14,8%	1,6%	55,7%	0,0%

A Merenda-da-Manhã contém o suficiente em termos alimentares para que 32,8% dos utentes a considere pelo menos razoável.

6.3. Almoço

	<i>Muito Pouca</i>	<i>Pouca</i>	<i>Razoável</i>	<i>Adequada</i>	<i>Excessiva</i>	<i>Não responde</i>	<i>Resposta Inválida</i>
Sopa	0,0%	3,3%	36,1%	55,7%	1,6%	3,3%	0,0%
Carne/Peixe	0,0%	14,8%	36,1%	41,0%	0,0%	8,2%	0,0%
Acompanhamento	1,6%	4,9%	31,1%	41,0%	9,8%	11,5%	0,0%
Legumes/Salada	6,6%	13,1%	27,9%	42,6%	0,0%	9,8%	0,0%
Sobremesa - Fruta	3,3%	6,6%	32,8%	45,9%	1,6%	9,8%	0,0%
Sobremesa - Doce	6,6%	8,2%	26,2%	45,9%	0,0%	13,1%	0,0%

A quantidade dos alimentos servidos ao almoço é considerada como adequada pela maioria dos utentes que responderam a esta questão. Saliente-se no entanto que,

comparativamente com os restantes alimentos, uma percentagem razoável de inquiridos considera serem servidos poucos legumes/salada (19,7%).

VII – Variedade das Ementas

	<i>Muito Má</i>	<i>Má</i>	<i>Razoável</i>	<i>Boa</i>	<i>Muito Boa</i>	<i>Não responde</i>	<i>Resposta Inválida</i>
Sopa	3,3%	6,6%	42,6%	39,3%	4,9%	3,3%	0,0%
Prato	6,6%	6,6%	39,3%	36,1%	4,9%	6,6%	0,0%
Acompanhamento	3,3%	6,6%	44,3%	31,1%	6,6%	8,2%	0,0%
Sobremesa	6,6%	6,6%	39,3%	34,4%	6,6%	6,6%	0,0%

Para a maior parte dos inquiridos a variedade das ementas é considerada como razoável a boa.

VIII – Temperatura dos Alimentos

	<i>Muito Fria</i>	<i>Fria</i>	<i>Morna</i>	<i>Adequada</i>	<i>Muito Quente</i>	<i>Não responde</i>	<i>Resposta Inválida</i>
Sopa	1,6%	8,2%	34,4%	49,2%	3,3%	3,3%	0,0%
Prato	1,6%	11,5%	34,4%	44,3%	1,6%	6,6%	0,0%

Quase metade dos inquiridos que reponderam a esta questão considera boa a temperatura dos alimentos servidos, classificando-a como “adequada”. Existe, porém, uma percentagem significativa que considera os alimentos como “mornos”: sopa (34,4%) e prato (34,4%).

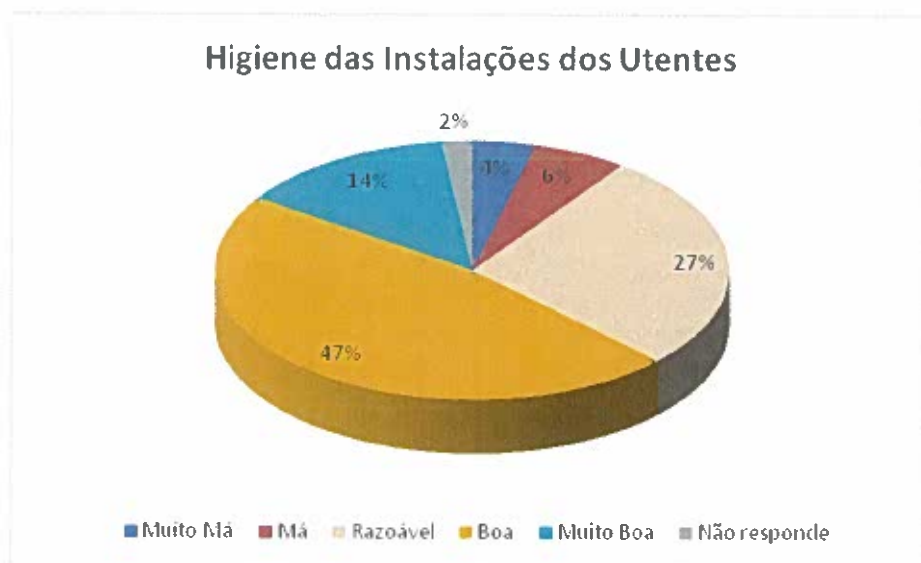
IX – Higiene e Instalações

Questionou-se igualmente os utilizadores dos Serviços de Alimentação quanto à questão da higiene relativamente às instalações, às louças, talheres e tabuleiros em que a comida é servida, bem como ao pessoal auxiliar.

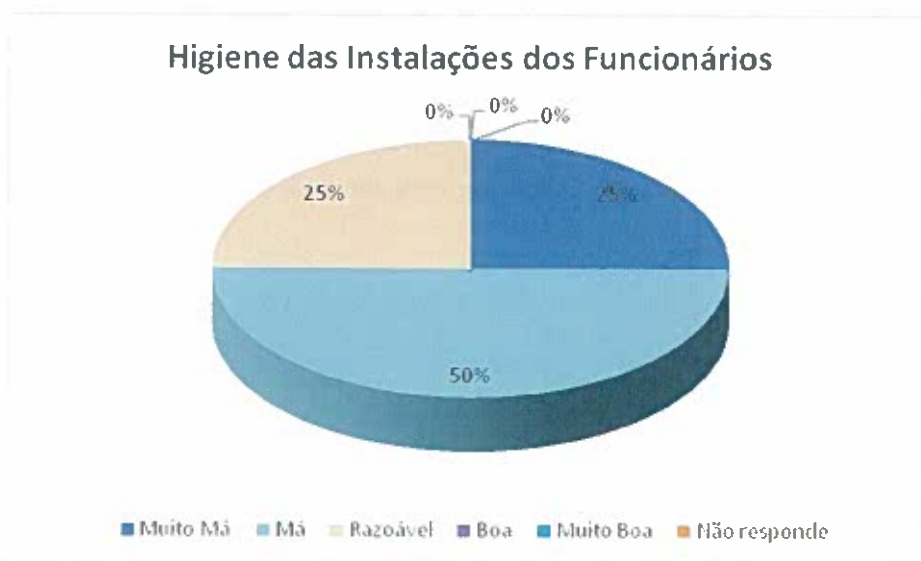
Auscultou-se ainda a sua opinião quanto à temperatura e ruído das instalações.

Como foi referido anteriormente existem no hospital dois espaços distintos, um para os utentes e outro para os funcionários, pelo que os resultados que se apresentam fazem a distinção entre as duas instalações.

9.1. Higiene das Instalações

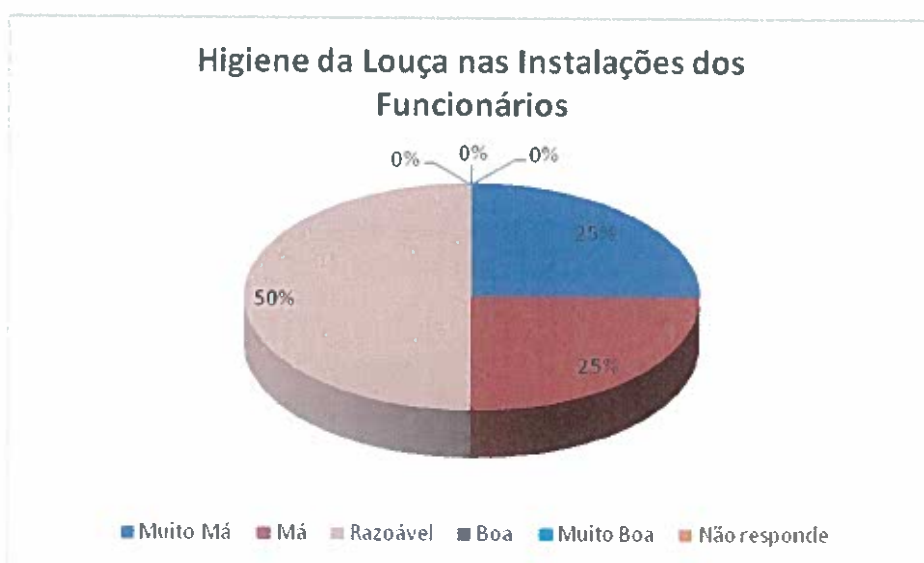
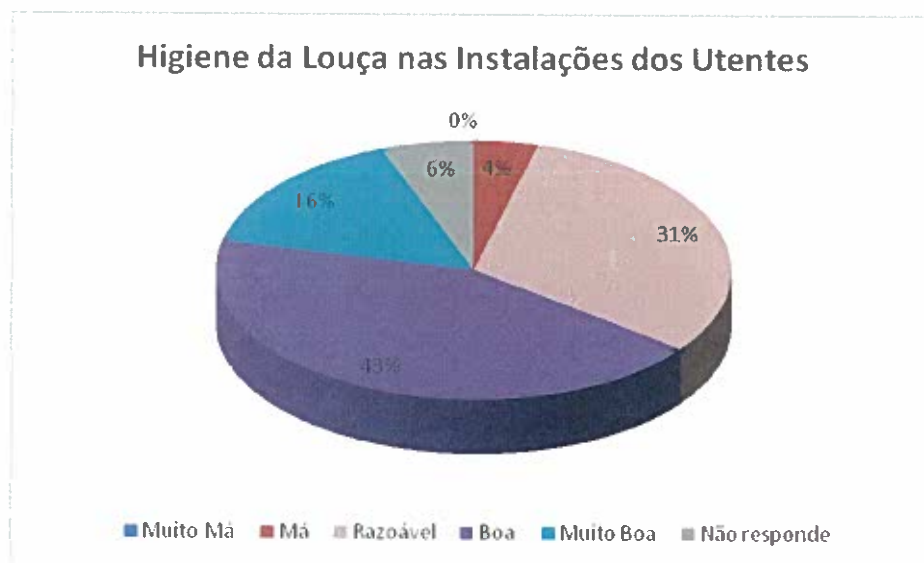


A opinião dos utentes relativamente à higiene das instalações é positiva, com 47% a considerá-la como "boa". No entanto é significativa a percentagem de utentes que apenas a classifica como "razoável" (27%).



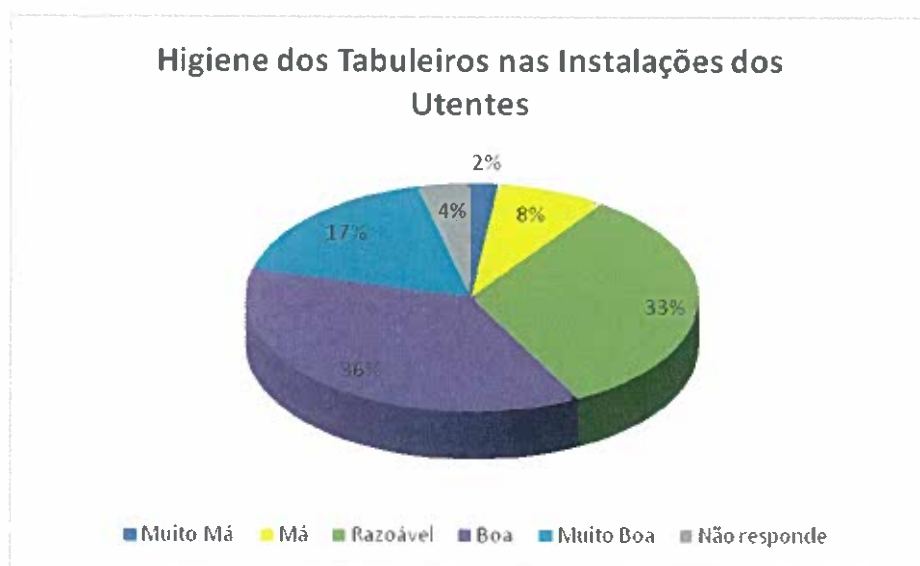
Já no que diz respeito à opinião dos funcionários esta é francamente negativa, conforme se constata no gráfico acima (50% considera-a má, e 25% considera-a razoável).

9.2. Higiene da Louça

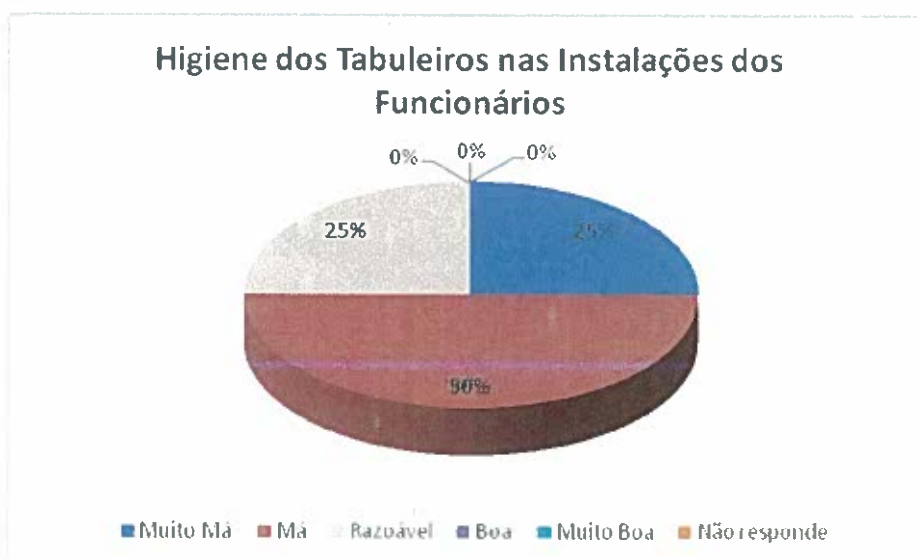


Quarenta e três por cento dos utentes considerou boa a higiene da louça (43%). Já os funcionários classificaram-na entre o razoável (50%) e o mau (25%).

9.3. Higiene dos Tabuleiros

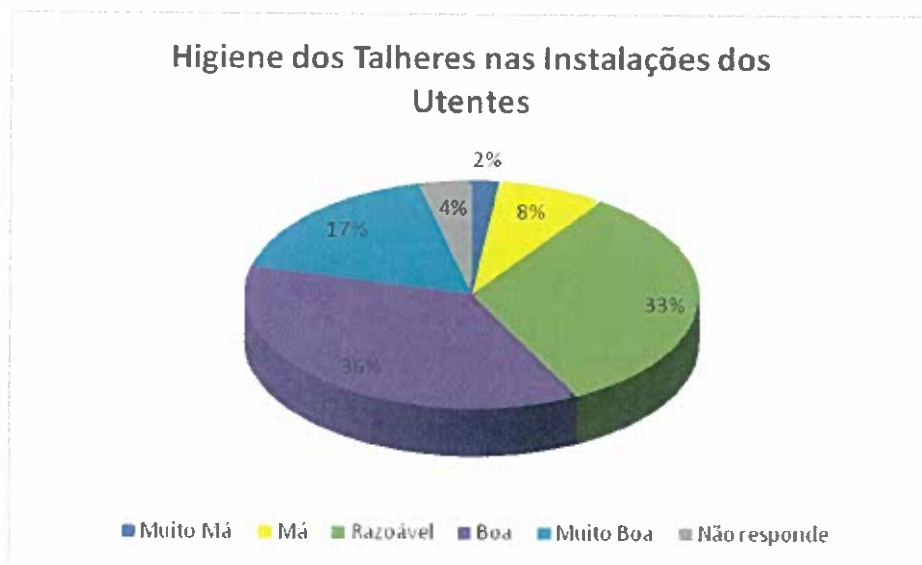


Apesar dos utentes considerarem haver boa higiene dos tabuleiros (36%), a percentagem dos que a avaliam como razoável é significativa (33%).

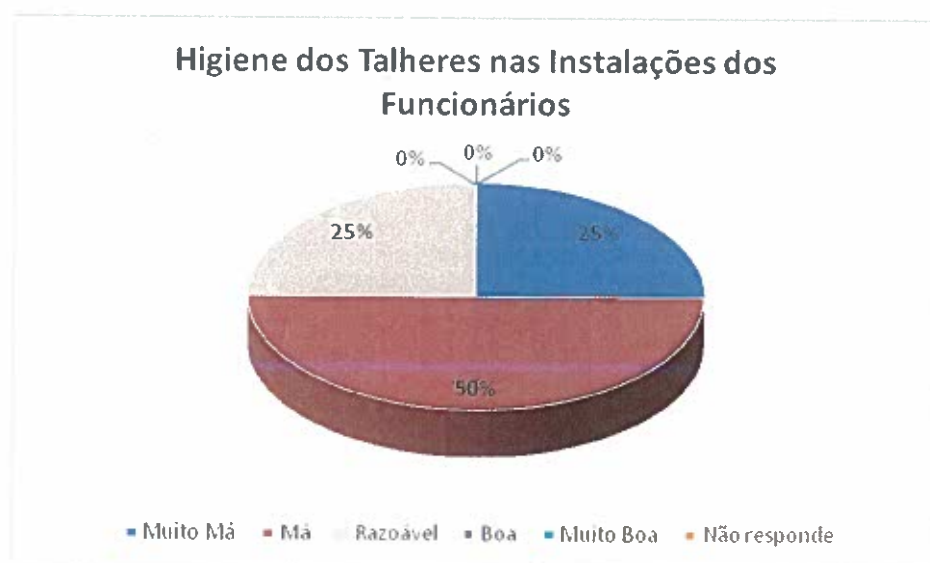


A opinião dos funcionários é diferente no que à higiene dos tabuleiros diz respeito com 50% a considerarem-na como má e 25% como razoável.

9.4. Higiene dos Talheres

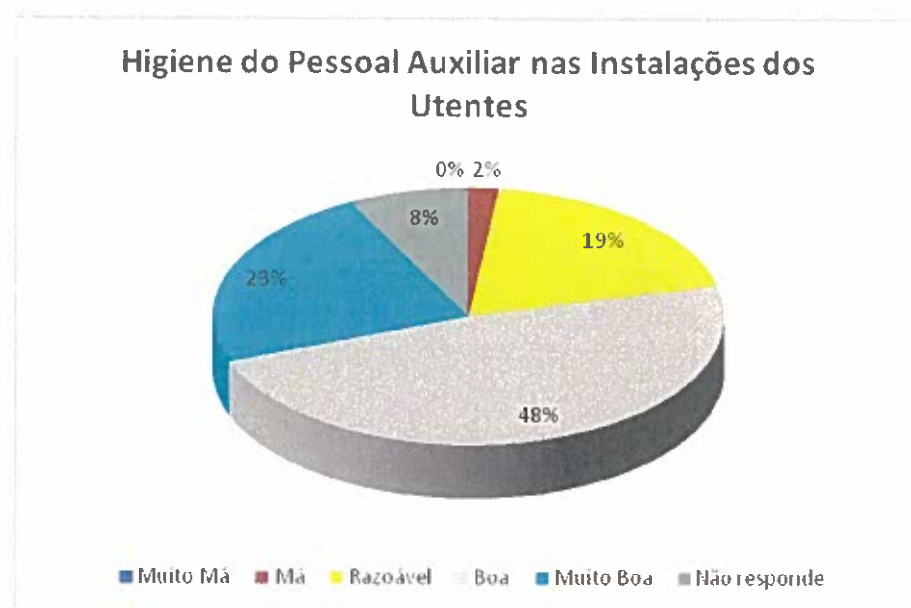


A higiene dos talheres é avaliada como boa por parte de 36% dos utentes. No entanto 33% situam-na apenas a um nível razoável.

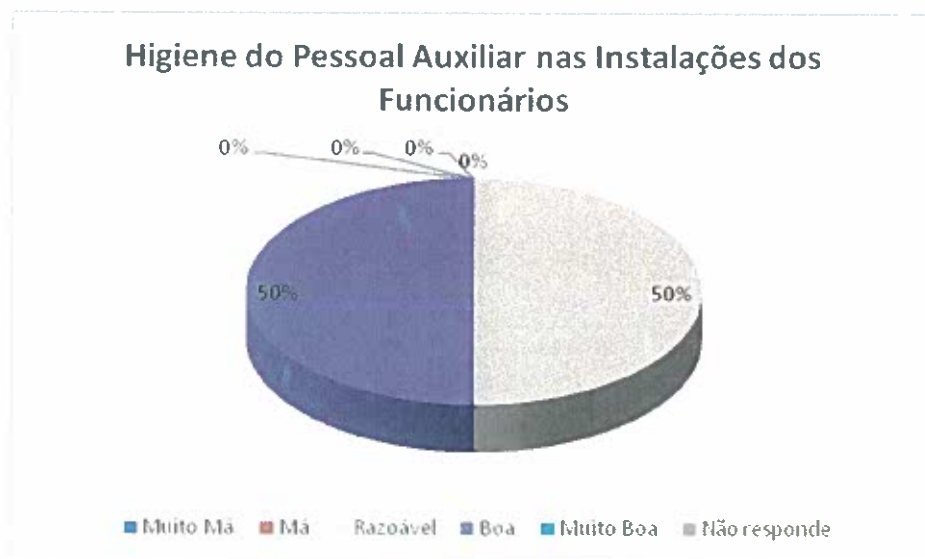


Uma vez mais os funcionários apresentam uma opinião diferente relativamente a este aspecto, dividindo maioritariamente a sua opinião quanto à higiene dos talheres entre o mau (50%) e o razoável (25%).

9.5. Higiene do Pessoal Auxiliar

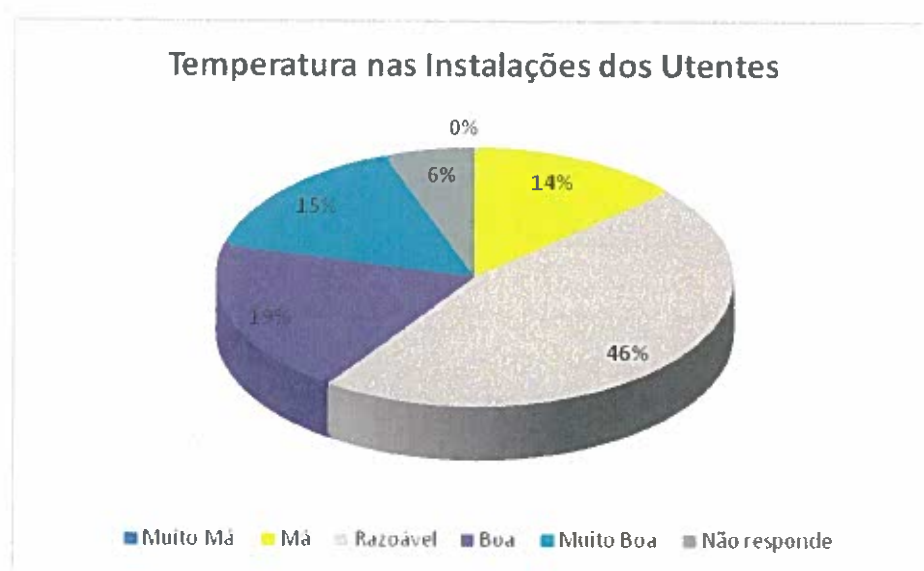


Os utentes avaliam maioritariamente de uma forma positiva a higiene do pessoal auxiliar (48%) bom e, 23% muito bom, embora alguns apenas a considerem como razoável.

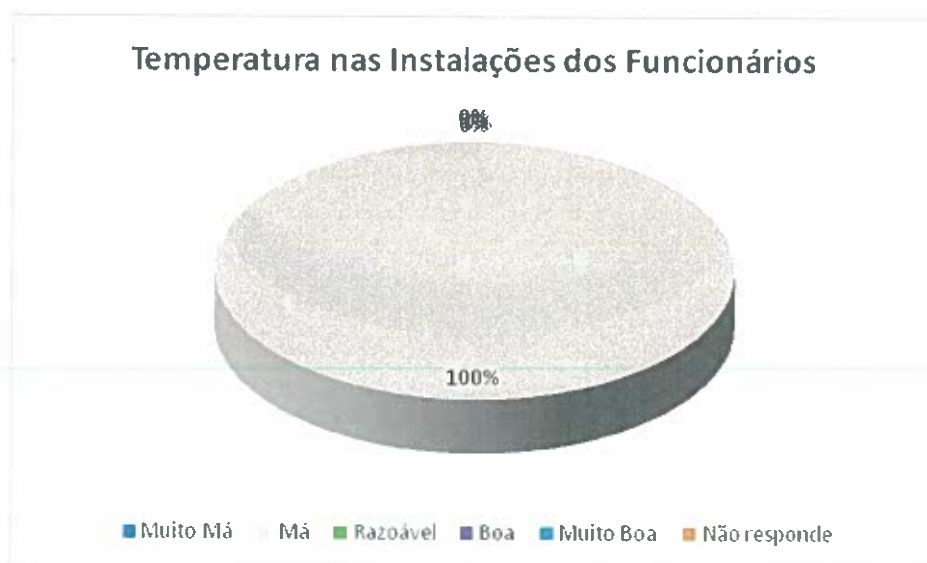


Relativamente aos funcionários a sua opinião é equilibrada (50% consideram como boa a higiene dos pessoal auxiliar). Há, todavia, outros 50% que classificam este aspecto apenas como razoável.

9.6. Temperatura das Instalações

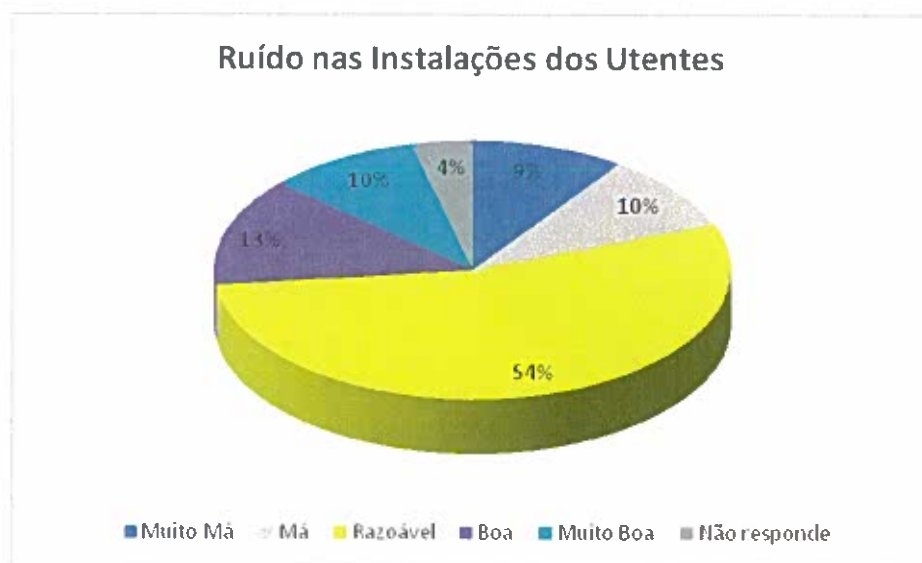


No que diz respeito à temperatura das instalações, os utentes (46%) consideram-na como razoável. Destaque-se uma percentagem de 19% que a considera boa, no entanto, 14% considera-a má.

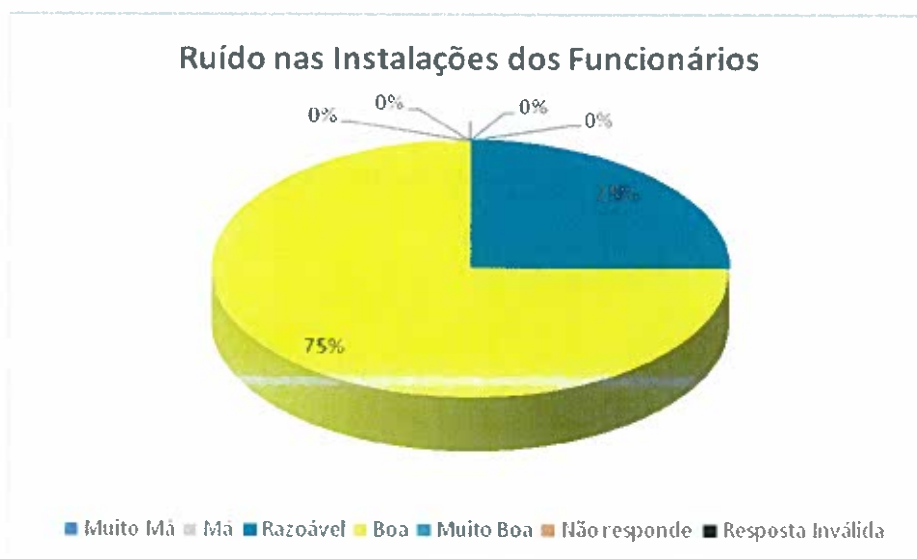


Já os funcionários têm uma opinião maioritariamente negativa quanto à temperatura das instalações do refeitório a eles destinado. Cem por cento consideram-na má.

9.7. Ruído das Instalações



O nível de ruído nas instalações dos utentes é avaliado maioritariamente como razoável (54%).



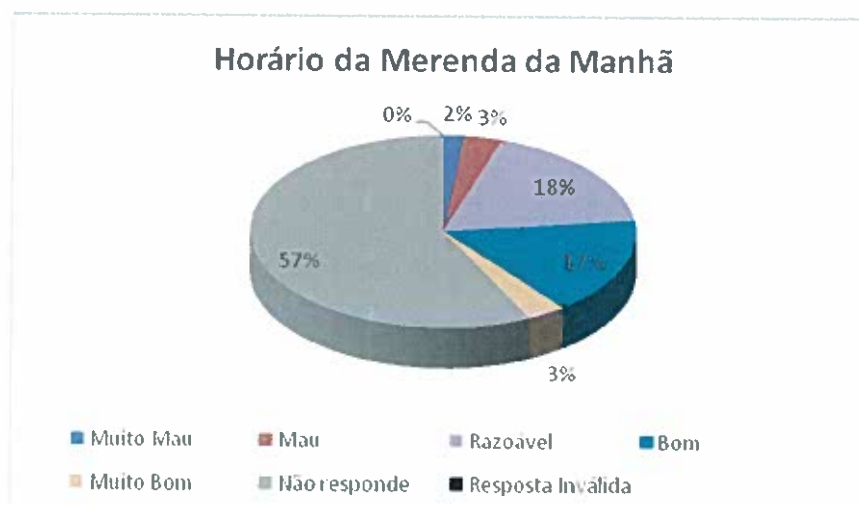
Os funcionários dividem maioritariamente a sua opinião quanto ao ruído das instalações entre o bom (75%) e o razoável (25%).

X – Horário das Refeições

10.1. Horário do Pequeno-Almoço



10.2. Horário da Merenda da Manhã



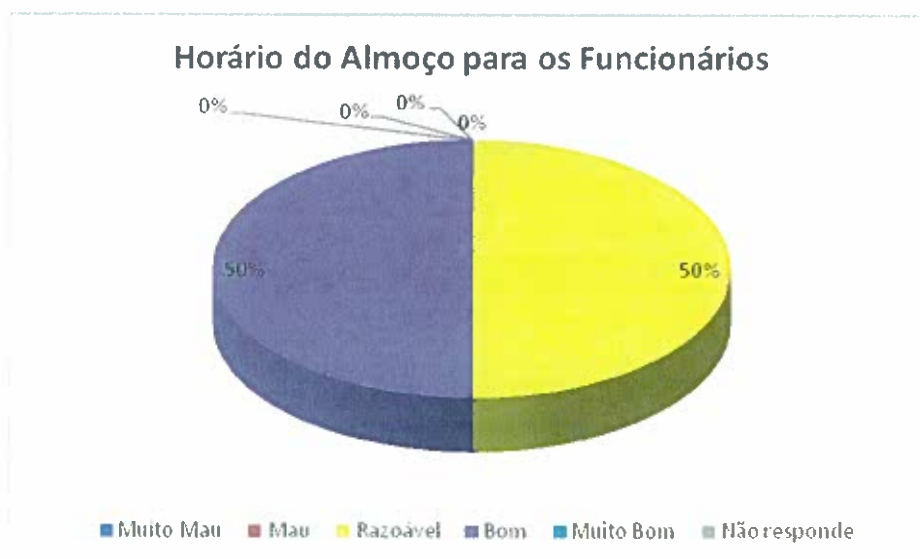
Cinquenta e quatro por cento dos utentes não respondeu à pergunta relacionada com o pequeno-almoço e suas características. Dos que responderam, 16%, consideram-se satisfeitos com o horário a que são servidos quer o pequeno-almoço (16% avaliam-no como bom), quer a merenda-da-manhã (a percentagem de utentes a classificaram-no como bom é de 17%).

10.3. Horário do Almoço

Uma vez que o almoço é consumido quer por utentes, quer por funcionários, os dados relativos à satisfação de ambos os grupos quanto ao horário a que aquele é servido são apresentados separadamente.



A opinião dos utentes quanto ao horário a que o almoço é servido divide-se maioritariamente entre o bom (36%) e o razoável (35%).

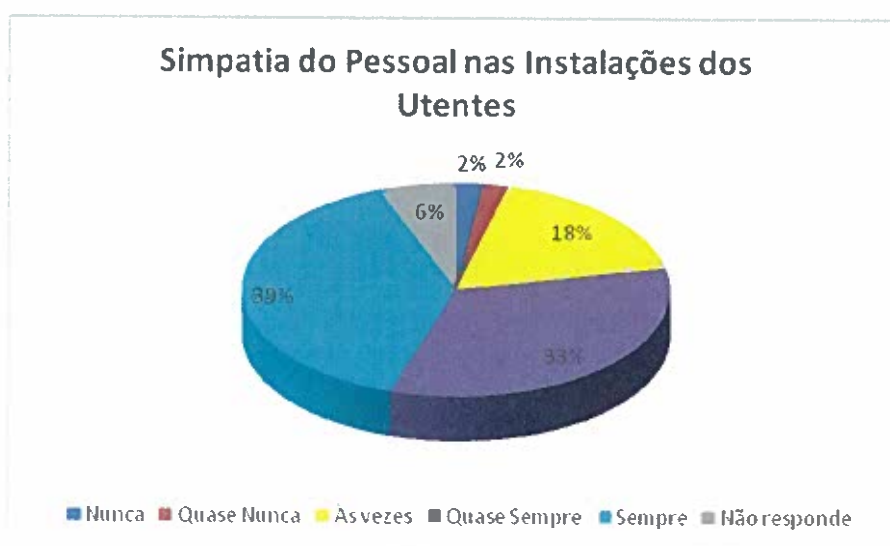


Para os funcionários o horário de serviço do almoço é avaliado maioritariamente (100%) como razoável.

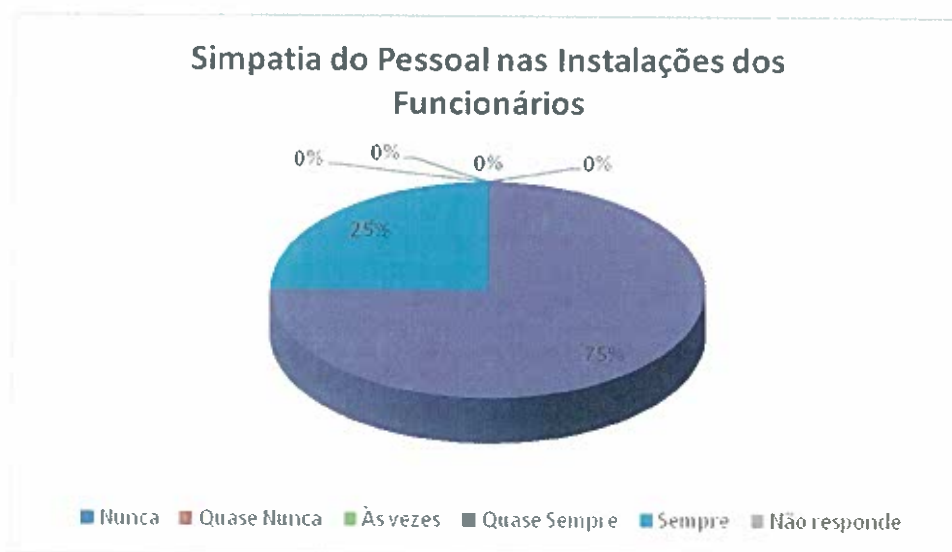
XI – Atendimento Durante a Refeição

Finalmente os utentes foram questionados quanto à sua opinião relativamente a aspectos relacionados com o atendimento, nomeadamente a simpatia, a disponibilidade e a rapidez do serviço.

11.1. Simpatia do Pessoal

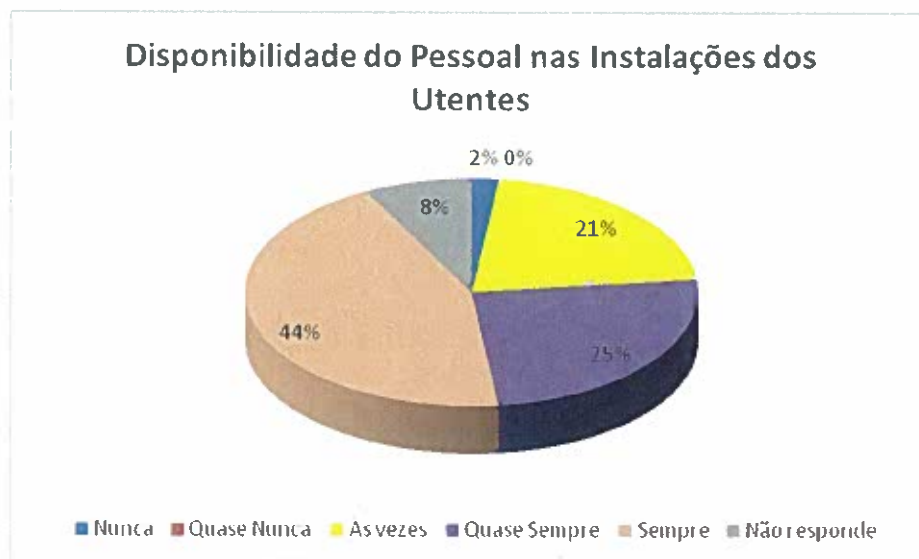


A maioria dos utentes considera que o Pessoal é “sempre” (39%) e “quase sempre” (33%) simpático.



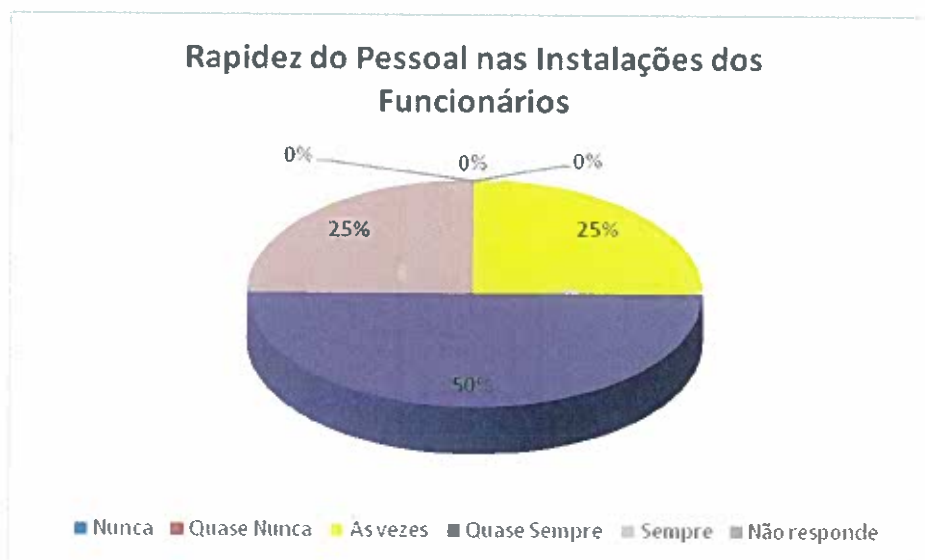
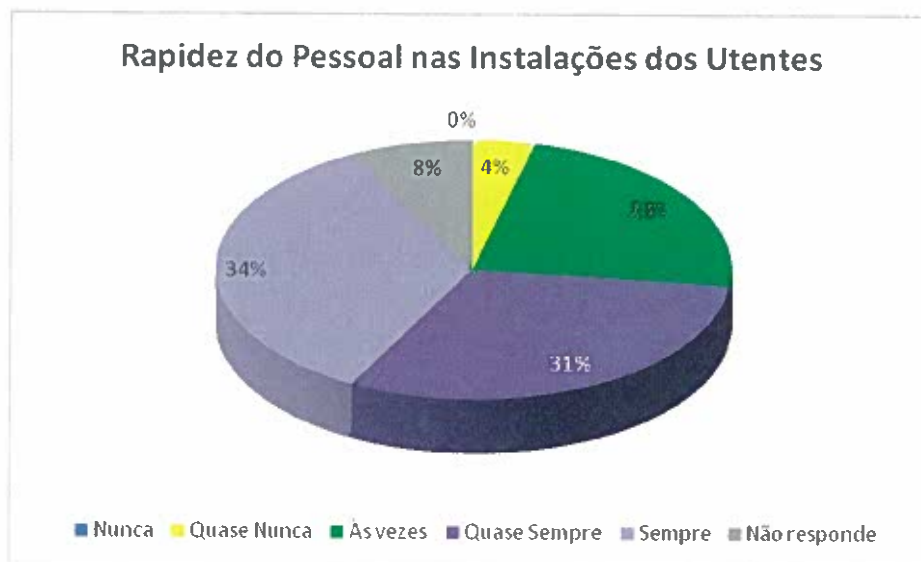
Opinião idêntica têm os funcionários, os quais avaliam positivamente a simpatia do Pessoal auxiliar.

11.2. Disponibilidade do Pessoal



A disponibilidade do pessoal é avaliada de uma forma bastante positiva, quer pelos utentes quer pelos funcionários.

11.3. Rapidez do Pessoal



Quanto à rapidez no desempenho do trabalho por parte do pessoal auxiliar, esta é igualmente avaliada de uma forma positiva, quer pelos utentes, quer pelos funcionários.

XIII – Conclusões

Em termos globais a satisfação dos utentes dos Refeitórios do Hospital de Magalhães Lemos, EPE é positiva. O Serviço de Alimentação do 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 do Serviço através da melhoria dos pontos menos positivos, de forma a ir ao encontro das necessidades dos utentes.