







Handwritten signature: Henrique M. Duarte

HOSPITAL DE MAGALHÃES LEMOS, E.P.E.	
Reunião do C.A. <u>4/10/16</u>	
Acta n.º <u>30/2016</u>	
 António Leuschner Presidente	 Alberto Paboto Vogal Executivo
 Joaquim Ramos Director Clínico	 João Teles Enfermeiro Director

Ao

Exmo. Conselho de Administração


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

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, 4 de outubro de 2016

O Coordenador do Núcleo de Auditoria da Qualidade,



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

Relatório Final

Porto – Setembro 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:

Grupo de Gestão da Qualidade

Índice

Introdução.....	4
I. Metodologia	4
1.1. Inquérito por Questionário como Técnica de Pesquisa	4
1.2. Tratamento e Análise dos Resultados.....	5
II. Caracterização dos Utentes	5
2.1. Sexo	5
2.2. Idade	5
2.3. Estado Civil	6
2.4. Escolaridade.....	7
2.5. Situação Profissional	8
2.6. Área de Residência	8
III – Regime de Frequência do Serviço	9
IV – Sinalética	9
V – Atendimento	10
VI – Funcionários	10
VII – Instalações e Equipamentos	11
VIII – Horário de Funcionamento do Serviço	12
IX – Conclusões.....	13

Introdução

Através de um estudo, cujos resultados agora se apresentam, pretendeu-se avaliar a satisfação dos Utentes do Serviço de Reabilitação do Hospital de Magalhães Lemos, EPE (HML, EPE). Aplicou-se um inquérito por questionário, entre 13 e 18 de junho de 2016, ao qual responderam 96 utentes.

Os resultados apresentados referem-se às seguintes componentes:

- Caracterização Sociodemográfica dos Utentes Inquiridos;
- Regime de Frequência do Serviço;
- Sinalética;
- Atendimento;
- Pessoal;
- Instalações e Equipamentos;
- Horário de Funcionamento.

Para a recolha de dados procedeu-se à aplicação de um questionário estruturado, de auto-preenchimento, 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 adoptou-se uma orientação quantitativa, utilizando o inquérito por questionário como técnica privilegiada de recolha de informação.

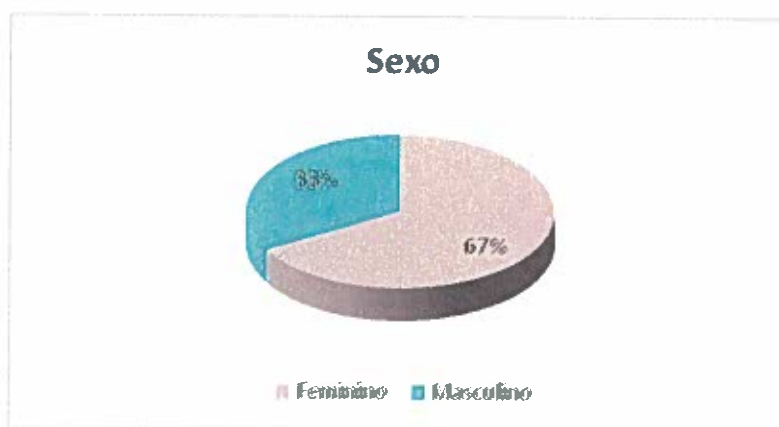
Definiu-se o período de uma semana (entre 13 e 18 de junho de 2016) para a aplicação dos questionários..

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

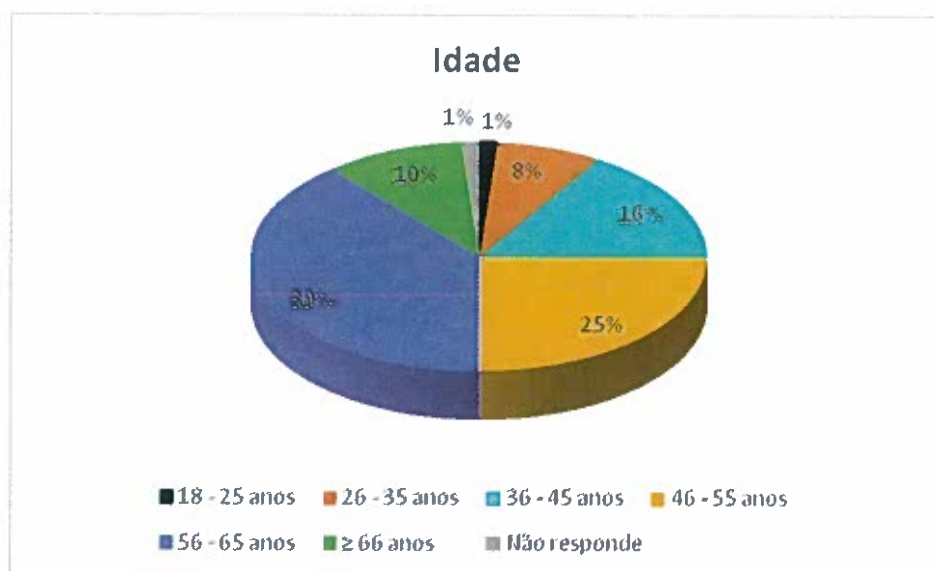
2.1. Sexo



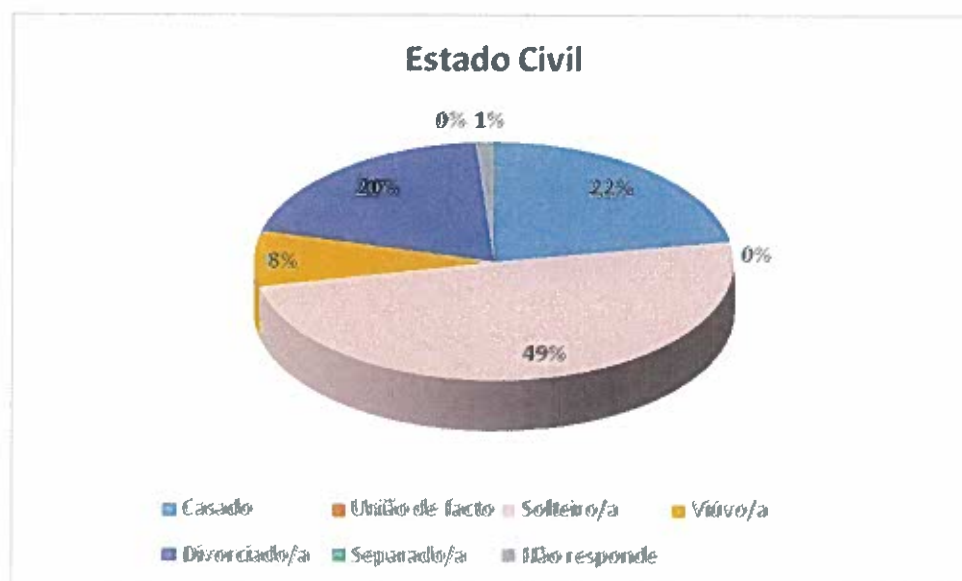
Relativamente ao género constata-se que 67% dos utentes que responderam ao questionário são do sexo feminino e 33% do sexo masculino.

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 os 65 (39%), logo seguida da faixa 46-65 anos (25%) e 36-45 anos (16%).

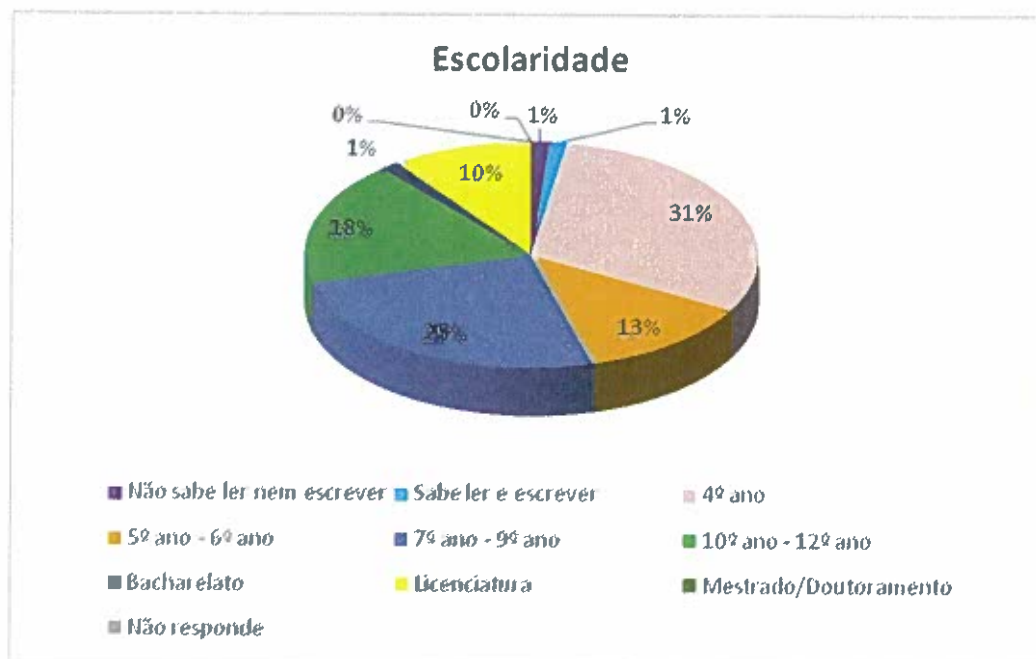


2.3. Estado Civil



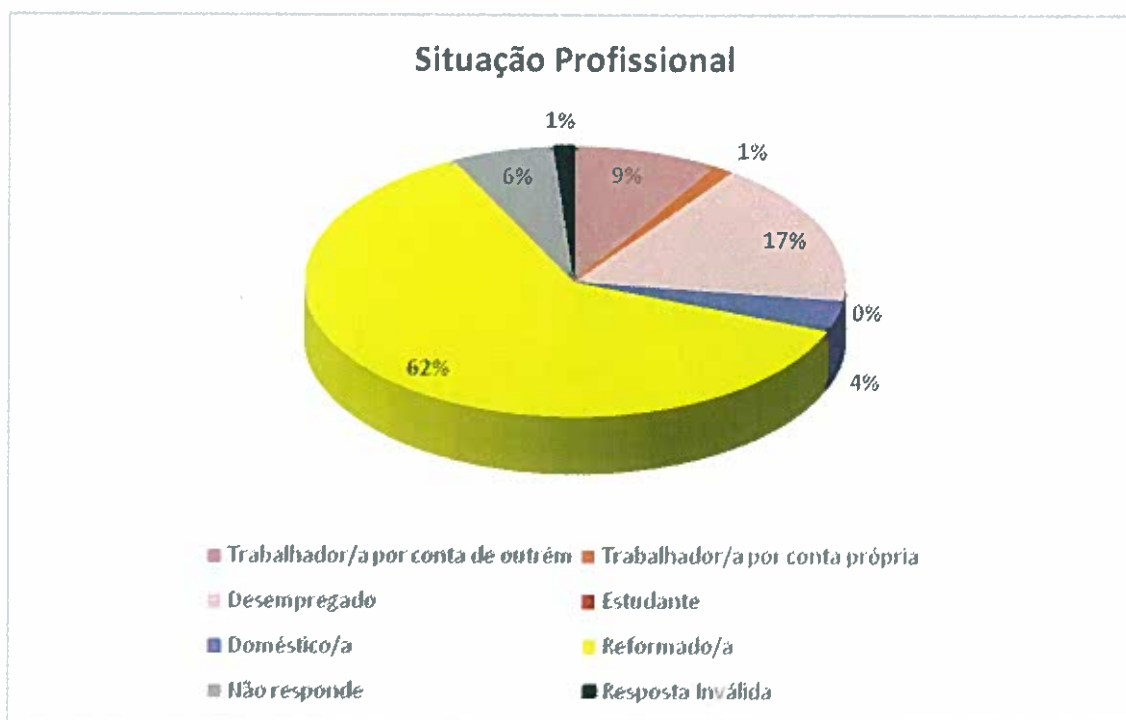
No que diz respeito ao estado civil, a maioria dos utentes (49 %) é solteiro.

2.4. Escolaridade



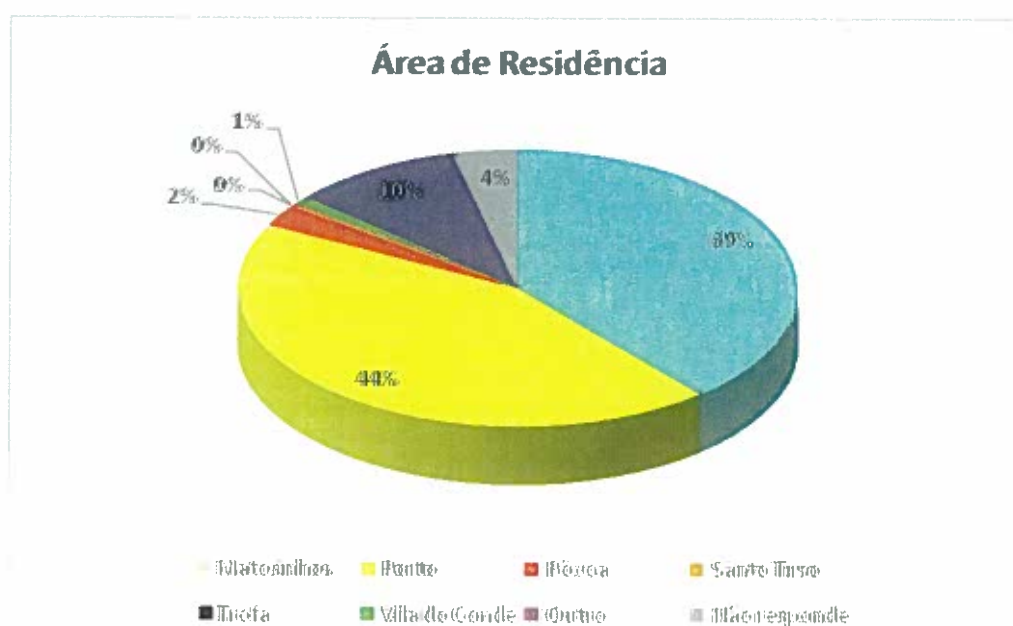
Quanto à escolaridade a maior parte dos utentes que responderam ao questionário tem o 4º ano (31 %). 25% possui habilitações literárias entre o 7º e o 9º ano e 18% tem como habilitações entre o 10º e o 12º anos.

2.5. Situação Profissional



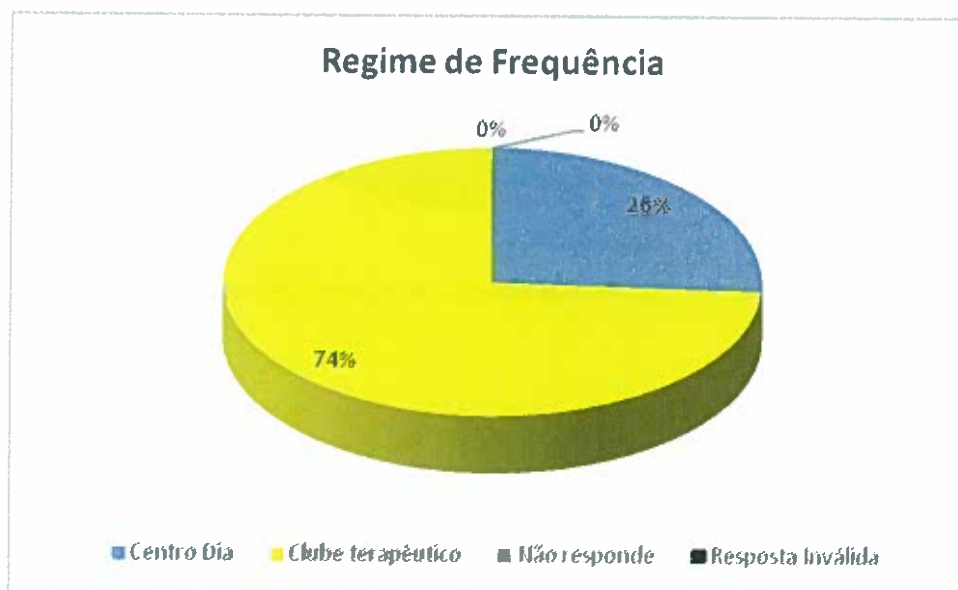
No que à situação profissional diz respeito os utentes são maioritariamente reformados (62 %).

2.6. Área de Residência



A maioria dos utentes reside nos concelhos do Porto (44%) e Matosinhos (39%).

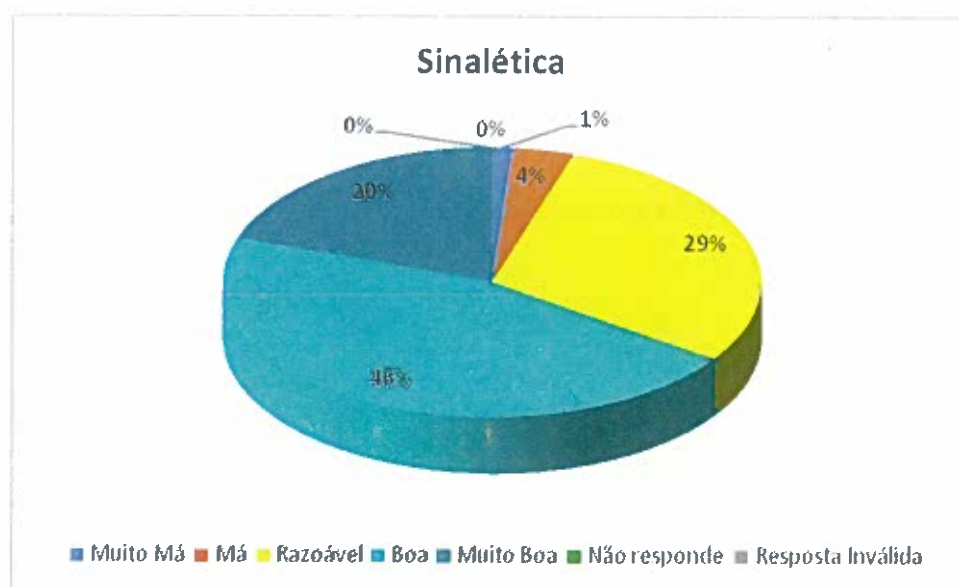
III – Regime de Frequência do Serviço



74% dos utentes frequenta o Serviço de Reabilitação em regime de Clube Terapêutico e 26% em regime de Centro de Dia.

IV – Sinalética

Questionados quanto à sinalética informativa da localização do Serviço de Reabilitação dentro do Hospital a opinião da maioria dos utentes considera-a boa (46 %).



V – Atendimento

Questionaram-se os utentes quanto à sua opinião relativamente à cortesia e simpatia no atendimento, quer da funcionária administrativa, quer dos Técnicos que procederam à sua admissão no Serviço.

	Muito Má	Má	Razoável	Boa	Muito Boa	Não Responde	Resposta Inválida
Administrativo	1,2%	0,0%	19,8%	54,3%	23,5%	1,2%	0,0%
Pessoal Técnico que procedeu à sua admissão	0,0%	1,2%	21,0%	38,3%	30,9%	7,4%	1,2%

Relativamente à apreciação que os utentes que responderam a esta questão fazem da funcionária administrativa esta é maioritariamente boa (54,3%).

Quanto ao Pessoal Técnico que procedeu à admissão a maioria dos utentes classifica a sua cortesia e simpatia no atendimento como igualmente boa (38,3 %).

VI – Funcionários

No que aos funcionários do Serviço diz respeito, a apreciação global dos utentes é bastante positiva, conforme se verifica no quadro abaixo.

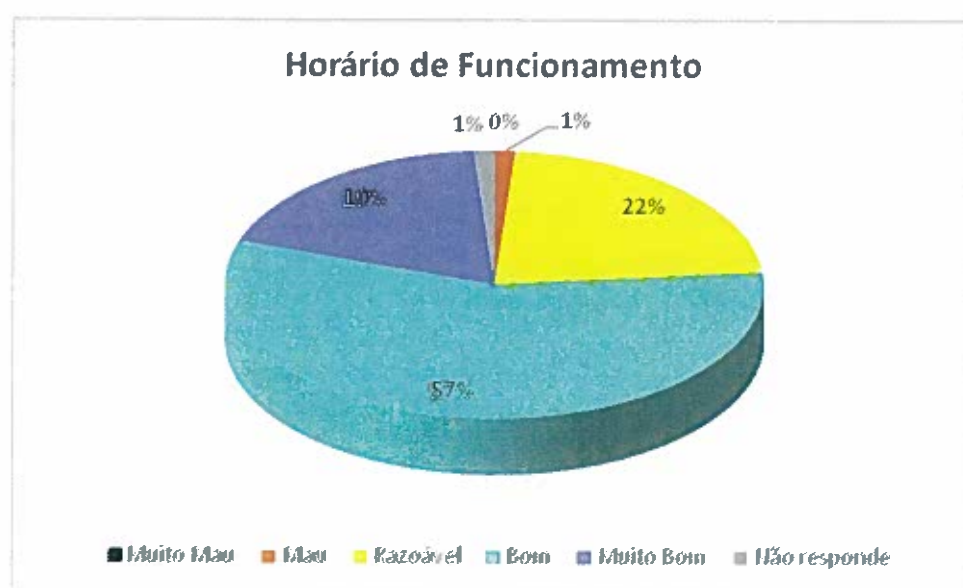
	Muito Má	Má	Razoável	Boa	Muito Boa	Não Responde	Resposta Inválida
Par Terapêutico	1,2%	2,5%	21,0%	45,7%	23,5%	4,9%	1,2%
Monitores/ Professores	0,0%	0,0%	9,9%	48,1%	39,5%	2,5%	0,0%
Assistentes Operacionais	0,0%	1,2%	21,0%	44,4%	28,4%	4,9%	0,0%

VII – Instalações e Equipamentos

Questionados sobre a qualidade das instalações e equipamentos do Serviço, a maioria dos utentes avalia estes aspectos com "boa".

	Muito Má	Má	Razoável	Boa	Muito Boa	Não Responde	Resposta Inválida
Conforto das Salas de Atividades	0,0%	2,5%	30,9%	46,9%	18,5%	1,2%	0,0%
Limpeza das Salas de Atividades	1,2%	1,2%	21,0%	59,3%	16,0%	1,2%	0,0%
Conforto das Salas de Espera	0,0%	3,7%	29,6%	51,9%	12,3%	2,5%	0,0%
Limpeza dos Corredores	1,2%	1,2%	19,8%	63,0%	13,6%	1,2%	0,0%
Limpeza e Higiene das Instalações Sanitárias	1,2%	1,2%	19,8%	63,0%	13,6%	1,2%	0,0%
Qualidade dos Equipamentos e Materiais Disponíveis no Serviço	0,0%	6,2%	34,6%	43,2%	12,3%	2,5%	1,2%

VIII – Horário de Funcionamento do Serviço



Maioritariamente os utentes estão satisfeitos com o horário de funcionamento do Serviço, com 57 % a considerarem-no bom.

IX – Conclusões

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

O Serviço de Reabilitação 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 a qualidade do Serviço através da melhoria dos pontos menos positivos, de forma a ir ao encontro das necessidades dos utentes.

