



hospital de
magalhães lemos EPE

HOSPITAL DE MAGALHÃES LEMOS, EPE

Reunião do C.A.

Acta n.º 21/2015

António Leuschner
Presidente

Alberto Peixoto
Vogal Executivo

Joaquim Ramos
Director Clínico

João Teles
Enfermeiro Director

Gabinete de Gestão da Qualidade

Exmo. Conselho de Administração

Assunto: Relatório de Satisfação dos Utentes 2015

No âmbito do Processo de Reacreditação do HML, EPE, anexa-se, para apreciação/homologação, o documento em epígrafe.

Com os melhores cumprimentos,

Hospital de Magalhães Lemos, ~~11~~ de Junho de 2015

O Gabinete de Gestão da Qualidade,

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

Relatório Final

Porto – Junho de 2015

Ficha Técnica:

Título:

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

Elaboração:

Ana Sofia Teixeira de Moraes Ferreira Girão

Tratamento estatístico:

Departamento de Formação do HML, EPE

Coordenação:

Grupo de Gestão da Qualidade



Índice

Introdução	4
I. Metodologia.....	5
1.1. Critérios de Avaliação.....	5
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	6
2.1. Ambulatório	6
2.1.1. Admissão	9
2.1.2. Instalações	10
2.1.3. Informações sobre o Hospital	12
2.1.4. Pessoal	13
2.1.5. Atendimento Telefónico	20
2.1.6. Outros Aspectos Relevantes	21
2.1.7. Conclusões	23
2.2. Internamento.....	24
2.2.1. Serviço B.....	24
2.2.2. Serviço C.....	27
2.2.3. Serviço D	29
2.2.4. Serviço de Internamento	32
2.2.5. Admissão	32
2.2.6. Instalações	33
2.2.7. Pessoal	34
2.2.8. Alimentação.....	40
2.2.5. Visitas.....	42
2.2.6. Informações sobre o Hospital	43
2.2.7. Outros Áspetos Relevantes.....	44
2.2.9. Conclusões	47
III. Considerações Finais	47

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 perspectiva dos próprios utentes. Realizado em Março de 2015, através da aplicação de um inquérito por questionário, o estudo incidiu sobre 264 inquiridos (215 no Ambulatório e 49 no Internamento).

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 nos Serviços de Internamento (Anexo I) e um outro (Anexo II) 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 e aos do Internamento pelos enfermeiros dos respectivos Serviços.

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.

Optou-se pela passagem de questionários diferentes para os utentes das valências do Ambulatório e do Internamento, já que alguns aspectos a avaliar não eram comuns a ambas.

Definiu-se o período de uma semana (de 16 a 27 de Março) para aplicação dos questionários no Ambulatório.

Relativamente aos questionários aplicados nos Serviços de Internamento estes foram administrados aos utentes que tiveram alta entre 2 e 31 de Março.

1.3. Tratamento e Análise dos Resultados

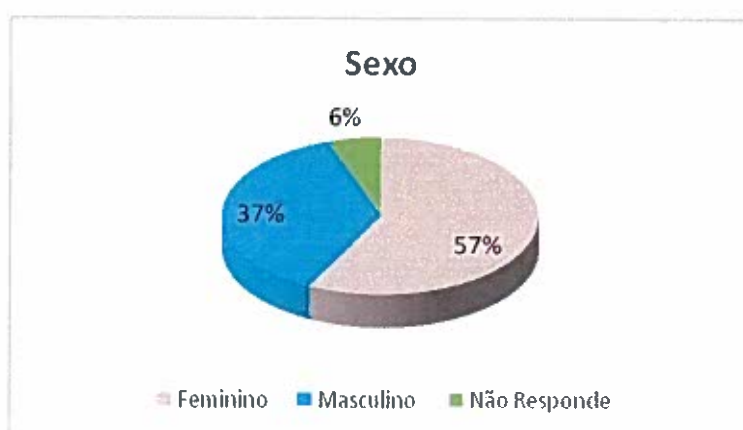
Tendo em conta a natureza e as características dos dados recolhidos dos questionários procedeu-se ao seu tratamento fazendo um cálculo das percentagens, de forma a ter uma percepção da importância de cada uma das variáveis temáticas.

II. A Satisfação dos Utentes por Áreas de Actuação

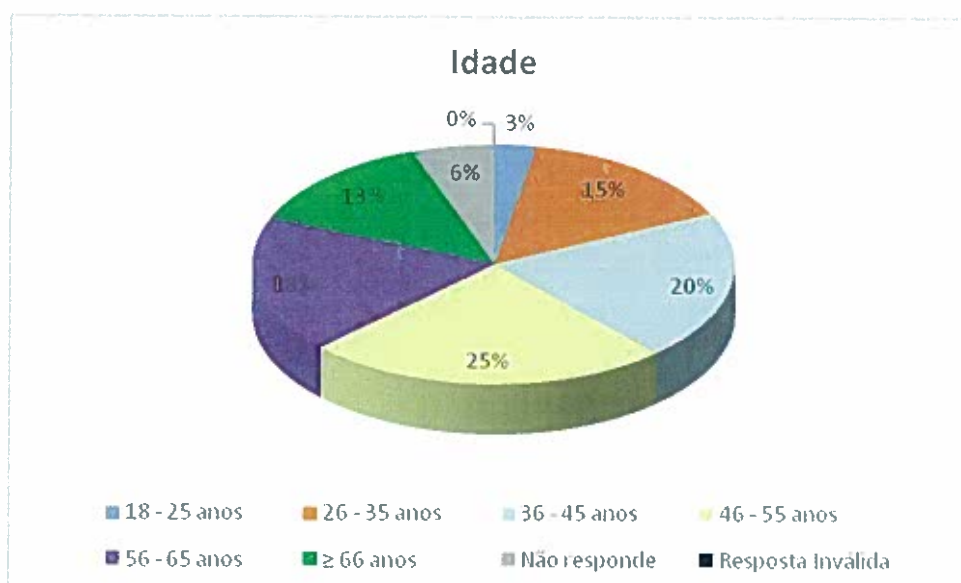
2.1. Ambulatório

Foram entregues questionários a todos os utentes que recorreram aos Serviços de Ambulatório do Hospital na semana de 16 a 27 de Março, tendo sido devolvidos um total de 215 preenchidos de forma integral ou parcial.

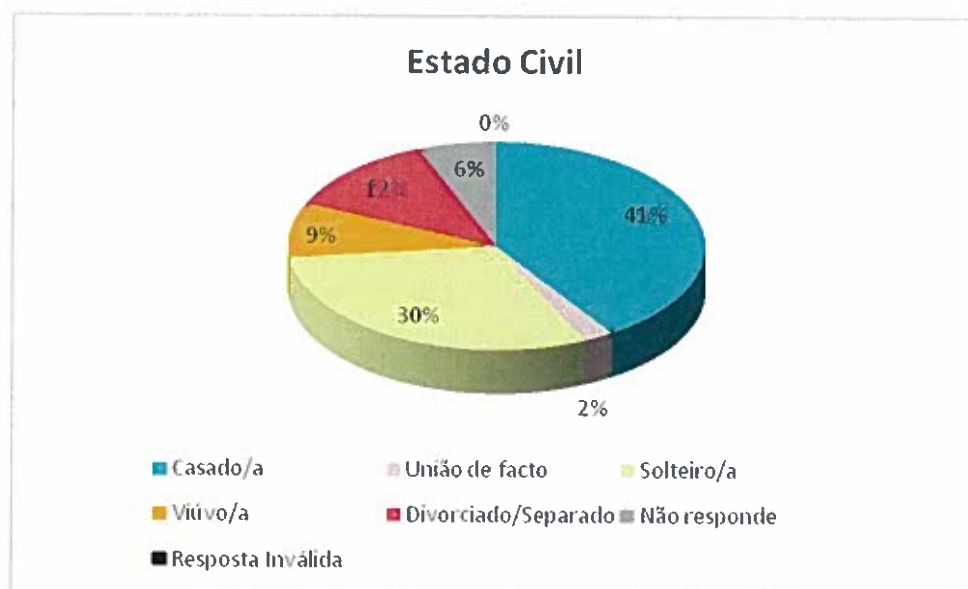
Uma observação atenta dos dados permite-nos verificar a existência de diferenças aos níveis sociodemográfico e profissional entre os utentes.



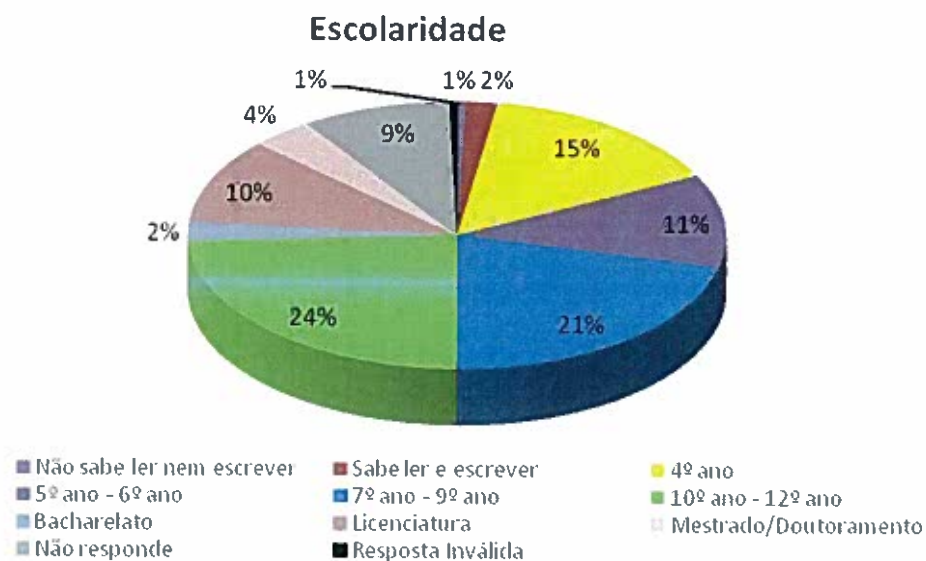
Relativamente ao género constata-se que 57% são do sexo feminino e 37% do sexo masculino.



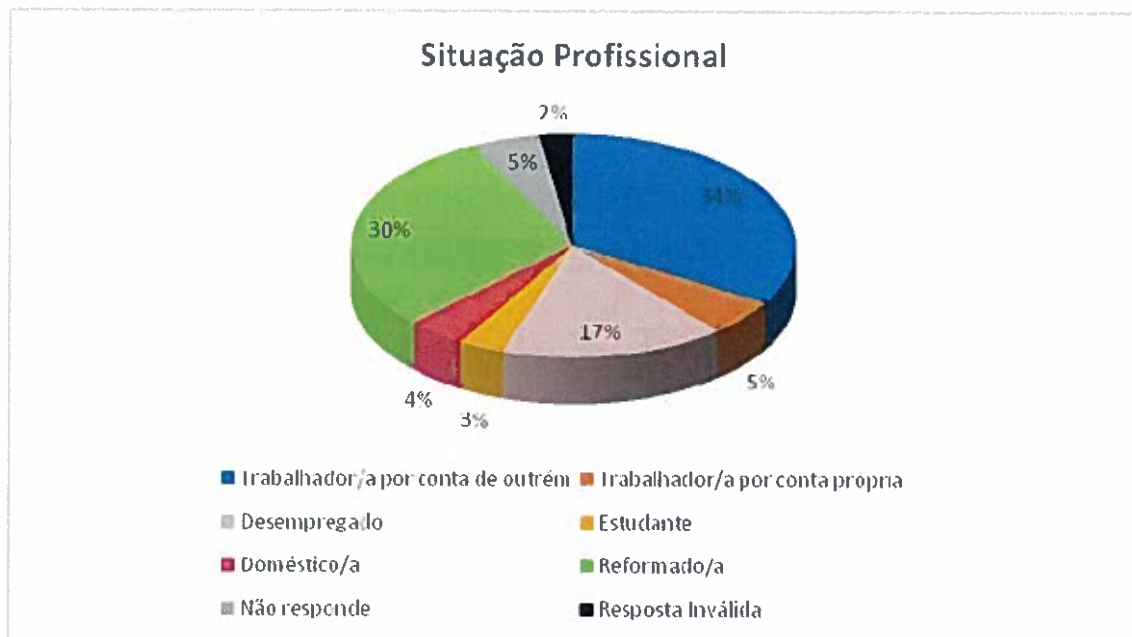
Em termos de caracterização dos utentes por grupos etários, verificamos que a maioria se insere na faixa compreendida entre os 46 e os 55 anos (25%), logo seguida da faixa 36 – 45 anos (20%).



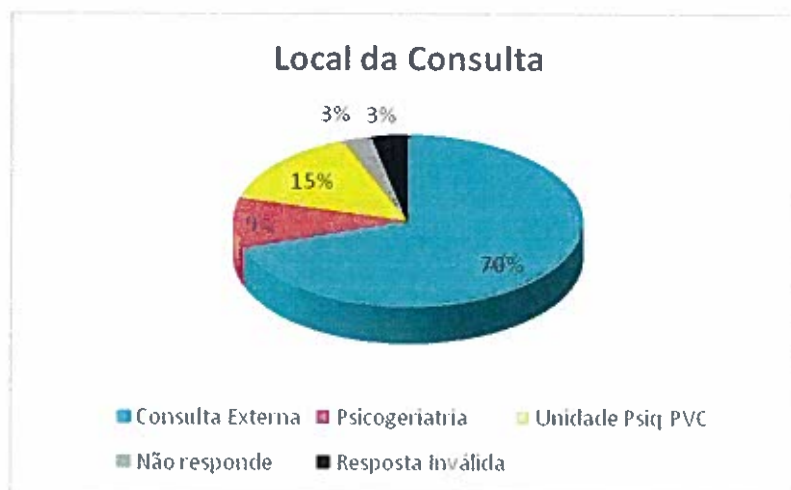
Relativamente ao estado civil a maior parte dos utentes (41%) é casado.



No que diz respeito à escolaridade 24% dos utentes possui entre o 10º ano e o 12º ano.



Quanto à situação profissional, os utentes dividem-se maioritariamente entre trabalhadores por conta de outrem (34%) e reformados (30%).



Quanto ao Serviço de Ambulatório frequentado pelos utentes e no qual responderam ao questionário, 70% fê-lo no Serviço de Consulta Externa do Hospital e 15% na Unidade de Psiquiatria Comunitária da Póvoa/Vila do Conde (UPCPVC). A percentagem de respostas no Serviço de Psicogeriatria foi de 9%.

Procede-se seguidamente à apresentação sectorizada por local da consulta (Serviço de Consulta Externa, UPCPVC 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).

	Menos de 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 do HML	28,8%	16%	7,5%	1,9%	1,4%	8,0%	5,7%	0,5%
Serviço de Psicogeriatría do HML	4,2%	1,9%	0,9%	0,0%	0,9%	0,5%	0,9%	0,0%
Unidade de Psiquiatria PV/VC	2,4%	3,8%	0,9%	0,9%	0,0%	4,2%	2,4%	0,0%
Não responde	0,9%	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%
Resposta inválida	0,9%	1,4%	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%
TOTAL	37,3%	23,6%	23,6%	2,8%	2,4%	13,2%	9,9%	0,5%

Relativamente ao tempo de espera para uma primeira consulta verifica-se que ele se situa abaixo de 1 mês (37,3%).

	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 do HML	2,4%	9,9%	26,4%	17,5%	12,7%	0,9%	0,0%
Serviço de Psicogeriatría do HML	0,9%	3,8%	1,9%	0,9%	0,9%	0,9%	0,0%
Unidade de Psiquiatria PV/VC	0,5%	1,9%	4,7%	6,1%	0,9%	0,0%	0,5%
Não responde	0,0%	0,5%	0,0%	0,5%	0,5%	1,4%	0,0%
Resposta inválida	0,5%	0,9%	0,9%	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%
TOTAL	4,2%	17,0%	34%	25,5%	15,6%	3,3%	0,5%

No dia da consulta, a maioria dos utentes (34%) 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**.

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Consulta Externa do HML	23,1%	32,5%	13,2%	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%
Serviço de Psicogeriatría do HML	1,9%	5,7%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Unidade de Psiquiatria PV/VC	6,1%	5,7%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não responde	0,9%	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Resposta inválida	1,9%	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
TOTAL	34,0%	44,8%	18,9%	0,5%	0,0%	0,0%	0,9%

A opinião geral dos utentes quanto à limpeza e higiene das instalações é positiva: 44,8% dos utentes consideram-nas boas e 34% muito boas.

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

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Consulta Externa do HML	17,9%	32,5%	11,3%	1,9%	0,0%	6,1%	0,0%
Serviço de Psicogeriatria do HML	1,4%	6,1%	1,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%
Unidade de Psiquiatria PV/VC	4,2%	5,7%	3,8%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%
Não responde	0,9%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%
Resposta inválida	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%
TOTAL	25,9%	44,3%	17,0%	1,9%	0,0%	10,4%	0,0%

A opinião geral dos utentes a este respeito é igualmente positiva, situando-se ao nível do “bom” (44,3%).

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

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Consulta Externa do HML	8,5%	20,3%	29,7%	4,2%	0,0%	7,1%	0,0%
Serviço de Psicogeriatria do HML	2,4%	4,7%	0,9%	0,5%	0,5%	0,5%	0,0%
Unidade de Psiquiatria PV/VC	3,3%	5,2%	4,7%	0,5%	0,0%	0,9%	0,0%
Não responde	0,9%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%
Resposta inválida	0,9%	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	0,9%	0,5%
TOTAL	16%	30,7%	36,3%	5,2%	0,5%	10,8%	0,5%

A maioria dos utentes (36,7%) 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**

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Consulta Externa do HML	16,0%	30,7%	16,0%	1,9%	0,0%	5,2%	0,0%
Serviço de Psicogeriatría do HML	3,3%	5,2%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Unidade de Psiquiatria PV/VC	2,8%	5,2%	3,8%	1,4%	0,0%	1,4%	0,0%
Não responde	0,9%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	1,4%	0,0%
Resposta inválida	0,9%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,5%
TOTAL	24,1%	41,5%	20,8%	3,8%	0,0%	9,4%	0,5%

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

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Consulta Externa do HML	13,7%	22,6%	17,0%	0,5%	0,5%	14,6%	0,9%
Serviço de Psicogeriatría do HML	1,9%	5,7%	0,5%	0,0%	0,0%	0,9%	0,5%
Unidade de Psiquiatria PV/VC	3,3%	4,7%	3,3%	0,5%	0,0%	2,8%	0,0%
Não responde	0,9%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	1,4%	0,0%
Resposta inválida	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,5%
TOTAL	20,8%	33,0%	20,8%	1,4%	0,0%	21,7%	1,9%

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**:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Consulta Externa do HML	35,4%	25,0%	4,7%	1,4%	0,0%	3,3%	0,0%
Serviço de Psicogeriatría do HML	3,8%	5,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Unidade de Psiquiatria PV/VC	9,4%	3,8%	0,9%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%
Não responde	1,4%	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%
Resposta inválida	1,4%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%
TOTAL	51,4%	34,9%	6,1%	1,4%	0,0%	1,4%	0,5%

Maioritariamente (51,4%), os utentes consideram o desempenho dos funcionários administrativos como muito bom.

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

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Consulta Externa do HML	31,6%	25,0%	2,8%	1,4%	0,0%	49,0%	0,0%
Serviço de Psicogeriatría do HML	3,8%	4,2%	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%
Unidade de Psiquiatria PV/VC	8,5%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,5%
Não responde	0,5%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%
Resposta inválida	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%
TOTAL	46,2%	34,9%	3,3%	1,4%	0,0%	13,2%	0,9%

Também a este nível a apreciação global dos utentes é positiva, situando-se maioritariamente ao nível do “muito bom” (46,2%).

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 (62,3%) avalia este item como muito bom.

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Consulta Externa do HML	43,9%	16,0%	3,8%	0,9%	0,0%	5,2%	0,0%
Serviço de Psicogeriatría do HML	5,7%	2,4%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%
Unidade de Psiquiatria PV/VC	9,9%	3,3%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Não responde	0,9%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%
Resposta inválida	1,9%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%
TOTAL	62,3%	23,1%	6,1%	0,9%	0,0%	0,9%	0,5%

Quanto ao **desempenho de funções do pessoal médico**, também este aspecto é avaliado de uma forma bastante positiva (muito bom): 53,3%

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Consulta Externa do HML	39,2%	16,0%	5,7%	0,5%	0,0%	8,5%	0,0%
Serviço de Psicogeriatría do HML	4,7%	3,3%	0,9%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%
Unidade de Psiquiatria PV/VC	6,1%	4,7%	1,9%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%
Não responde	1,4%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%
Resposta inválida	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%
TOTAL	53,3%	25,0%	8,5%	0,5%	0,0%	12,7%	0,0%

Relativamente às **explicações fornecidas pelos médicos aos utentes sobre a sua doença**, a maioria dos utentes considera este aspecto muito bom (51,4%).

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Consulta Externa do HML	37,3%	13,2%	6,6%	3,8%	0,0%	9,0%	0,0%
Serviço de Psicogeriatricia do HML	4,7%	2,8%	1,4%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%
Unidade de Psiquiatria PV/VC	7,1%	3,8%	1,9%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%
Não responde	0,9%	0,5%	0,5%	0,5%	0,0%	0,9%	0,0%
Resposta inválida	1,4%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%
TOTAL	51,4%	20,8%	10,4%	4,2%	0,0%	13,2%	0,0%

No que diz respeito às **explicações relacionadas com o tratamento**, os utentes avaliam-nas como muito boas (52,4%).

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Consulta Externa do HML	36,3%	14,6%	8,0%	2,4%	0,5%	8,0%	0,0%
Serviço de Psicogeriatricia do HML	5,7%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%
Unidade de Psiquiatria PV/VC	8,0%	2,8%	2,4%	0,5%	0,0%	0,9%	0,0%
Não responde	0,9%	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%
Resposta inválida	1,4%	0,5%	0,0%	0,0%	0,5%	1,4%	0,0%
TOTAL	52,4%	21,7%	10,8%	2,8%	0,9%	11,3%	0,0%

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:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Consulta Externa do HML	18,9%	14,2%	4,2%	0,5%	0,0%	31,6%	0,5 %
Serviço de Psicogeriatrica do HML	2,4%	2,4%	0,9%	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%
Unidade de Psiquiatria PV/VC	5,2%	3,8%	0,9%	0,5%	0,0%	4,2%	0,0%
Não responde	0,5%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%
Resposta inválida	0,5%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%
TOTAL	27,4%	20,3%	7,5%	0,9%	0,0%	43,4%	0,5%

Atenção e Disponibilidade dos Enfermeiros:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Consulta Externa do HML	19,3%	15,6%	3,8%	0,9%	0,0%	29,7%	0,5 %
Serviço de Psicogeriatrica do HML	2,4%	1,4%	1,4%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%
Unidade de Psiquiatria PV/VC	5,2%	4,7%	0,5%	0,5%	0,0%	3,8%	0,0%
Não responde	0,9%	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%
Resposta inválida	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%
TOTAL	28,3%	22,2%	6,1%	1,4%	0,0%	41,5%	0,5%

Rapidez de resposta por parte dos Enfermeiros:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Consulta Externa do HML	16,0%	14,2%	6,1%	0,5%	0,0%	32,5%	0,5%
Serviço de Psicogeriatrica do HML	2,4%	0,9%	1,4%	0,0%	0,0%	4,7%	0,0%
Unidade de Psiquiatria PV/VC	5,2%	3,8%	0,9%	0,0%	0,5%	4,2%	0,0%
Não responde	0,5%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%
Resposta inválida	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%
TOTAL	24,5%	18,9%	9,4%	0,5%	0,5%	45,8%	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:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Consulta Externa do HML	19,3%	13,2%	3,3%	1,4%	0,0%	32,1%	0,5%
Serviço de Psicogeriatría do HML	2,8%	2,4%	0,9%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%
Unidade de Psiquiatria PV/VC	5,7%	2,4%	0,9%	0,0%	0,0%	5,7%	0,0%
Não responde	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%
Resposta inválida	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%
TOTAL	31,6%	17,9%	5,2%	1,4%	0,0%	43,4%	0,5%

Desempenho de funções dos psicólogos:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Consulta Externa do HML	18,9%	10,8%	4,2%	0,5%	0,0%	34,4%	0,5%
Serviço de Psicogeriatría do HML	2,8%	2,8%	0,9%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%
Unidade de Psiquiatria PV/VC	5,2%	2,4%	0,9%	0,0%	0,5%	6,1%	0,0%
Não responde	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%
Resposta inválida	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%
TOTAL	29,2%	16,0%	6,1%	0,5%	0,5%	47,2%	0,5%

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:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Consulta Externa do HML	12,3%	8,5%	3,3%	0,5%	0,5%	44,8%	0,0%
Serviço de Psicogeriatría do HML	2,8%	2,4%	0,9%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%
Unidade de Psiquiatria PV/VC	3,8%	5,2%	1,4%	0,0%	0,0%	4,2%	0,0%
Não responde	0,5%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%
Resposta inválida	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	0,5%
TOTAL	19,8%	16,0%	6,1%	0,5%	0,5%	56,6%	0,5%

Desempenho de funções dos assistentes sociais:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Consulta Externa do HML	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%
Serviço de Psicogeriatría do HML	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%
Unidade de Psiquiatria PV/VC	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%
Não responde	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%
Resposta inválida	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%
TOTAL	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%	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:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Consulta Externa do HML	11,8%	10,4%	5,2%	0,9%	0,0%	41,5%	0,0%
Serviço de Psicogeriatría do HML	1,9%	0,9%	0,5%	0,0%	0,0%	6,1%	0,0%
Unidade de Psiquiatria PV/VC	4,7%	2,8%	0,9%	0,0%	0,0%	6,1%	0,0%
Não responde	0,9%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%
Resposta inválida	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%
TOTAL	19,8%	14,2%	7,1%	0,9%	0,0%	58,0%	0,0%

Desempenho de Funções:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Consulta Externa do HML	9,4%	7,5%	7,1%	0,9%	0,0%	44,8%	0,0%
Serviço de Psicogeriatría do HML	1,4%	0,9%	0,5%	0,0%	0,0%	6,6%	0,0%
Unidade de Psiquiatria PV/VC	4,7%	2,8%	0,9%	0,0%	0,0%	6,1%	0,0%
Não responde	0,9%	0,0%	0,5%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%
Resposta inválida	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,5%
TOTAL	16,5%	11,3%	9,0%	0,9%	0,0%	61,8%	0,5%

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 técnico.

	Muito Bom	Bom	Razoável
Desempenho de funções do Funcionário Administrativo	45,0%	35,0%	2,4%
Atenção e disponibilidade do Funcionário Administrativo	41,3%	32,6%	10,0%
Desempenho de funções do Técnico de Análises Clínicas	45,6%	29,1%	6,8%
Atenção e disponibilidade do Técnico de Análises Clínicas	44,2%	33,3%	5,4%

2.1.5. 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:

Atenção e disponibilidade dos telefonistas:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Consulta Externa do HML	24,5%	24,1%	13,2%	2,8%	0,9%	4,2%	0,0%
Serviço de Psicogeriatría do HML	3,8%	3,3%	0,9%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%
Unidade de Psiquiatria PV/VC	5,2%	5,7%	1,4%	0,5%	0,5%	1,4%	0,0%
Não responde	0,5%	0,9%	0,5%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%
Resposta inválida	1,4%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%
TOTAL	35,4%	34,9%	16,0%	3,3%	1,4%	9,0%	0,0%

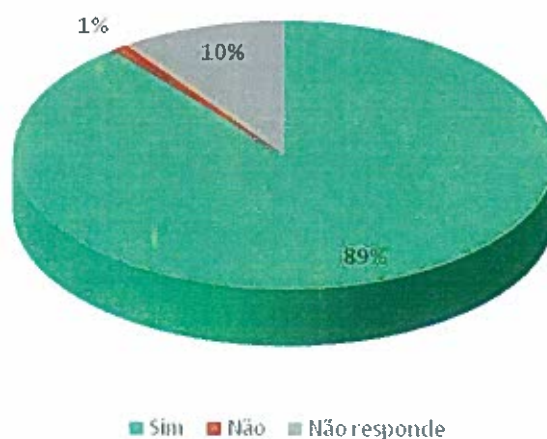
Tempo de espera para atendimento telefónico:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Consulta Externa do HML	9,4%	24,5%	19,3%	8,5%	2,4%	5,2%	0,5%
Serviço de Psicogeriatría do HML	1,9%	3,8%	1,9%	0,5%	0,0%	1,4%	0,0%
Unidade de Psiquiatria PV/VC	3,8%	4,2%	2,4%	1,4%	0,9%	1,9%	0,0%
Não responde	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,0%	0,9%	0,0%
Resposta inválida	0,9%	0,5%	0,9%	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%
TOTAL	16,5%	33,5%	25,0%	10,8%	3,3%	9,9%	0,9%

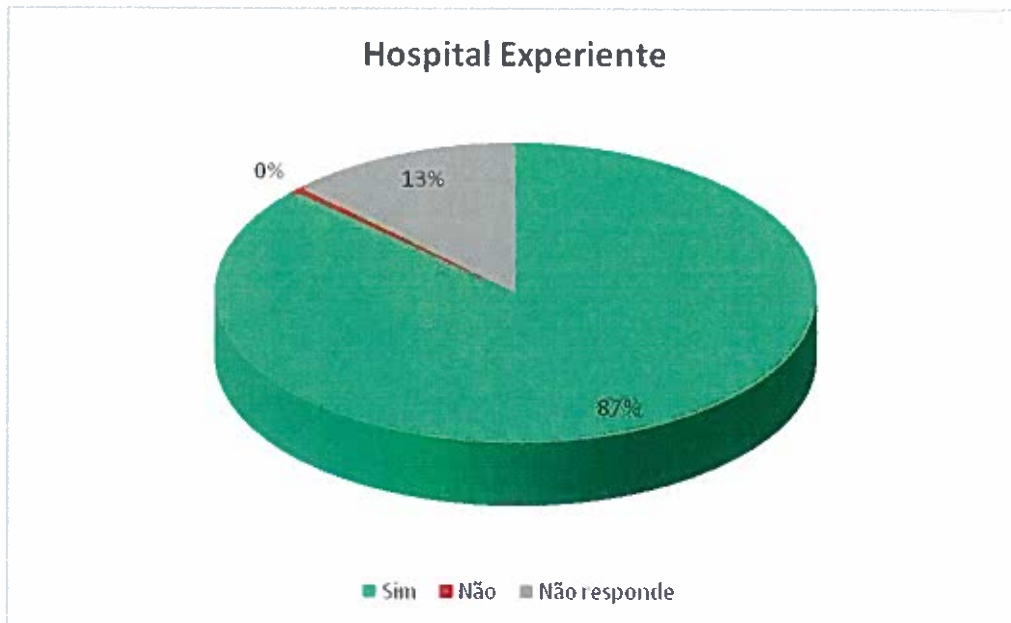
2.1.6. Outros Aspectos Relevantes

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.

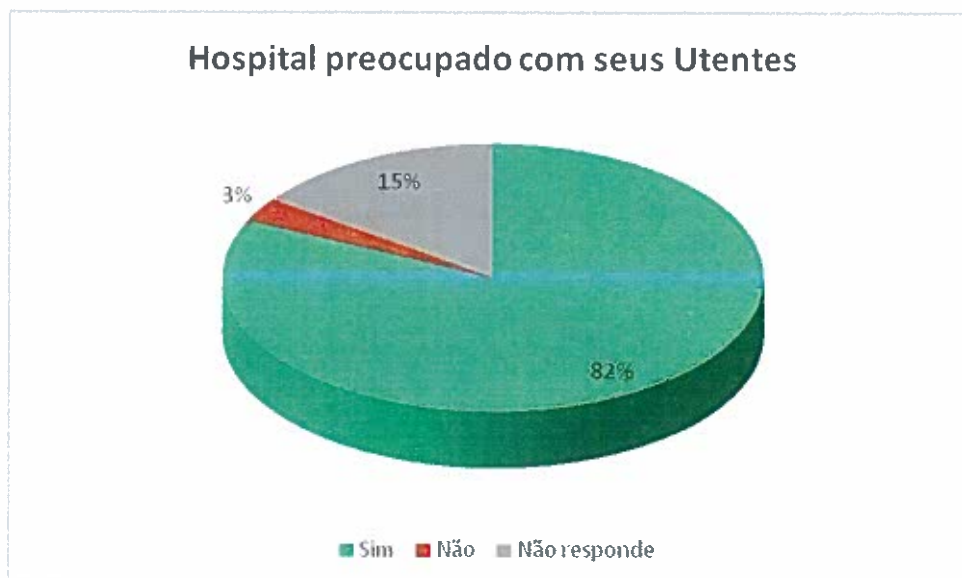
Neste sentido os utentes foram questionados sobre a sua opinião quanto à confiança que depositam no Hospital e quanto ao facto de este ser uma unidade de saúde experiente e preocupada com os seus utentes. Pretendemos ainda saber se, em caso de necessidade, recomendariam a terceiros os serviços prestados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

Hospital de Confiança

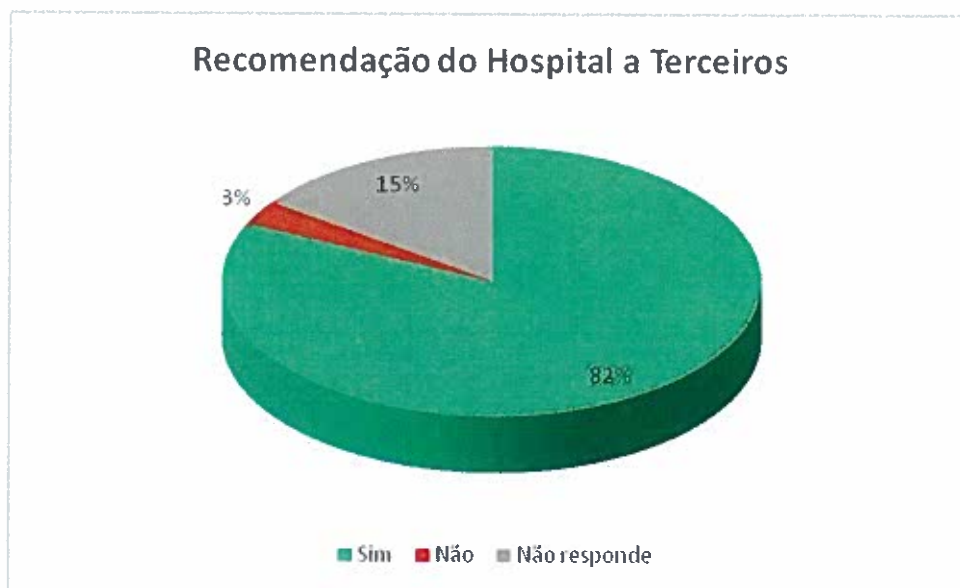
O reconhecimento por parte dos utentes de que o Hospital de Magalhães Lemos, EPE é uma unidade de saúde de confiança é uma realidade. 89% dos inquiridos manifestam esta opinião.



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 82% dos inquiridos.



A confiança dos utentes no Hospital volta a evidenciar-se, com 82% dos inquiridos a referir que recomendaria a prestação destes serviços a terceiros.

2.1.7. 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.

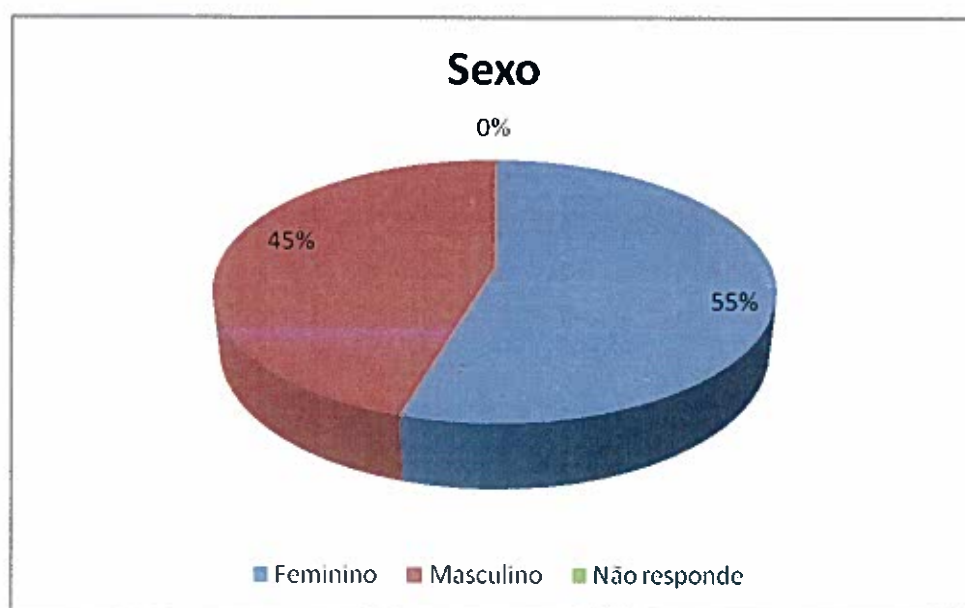
2.2. Internamento

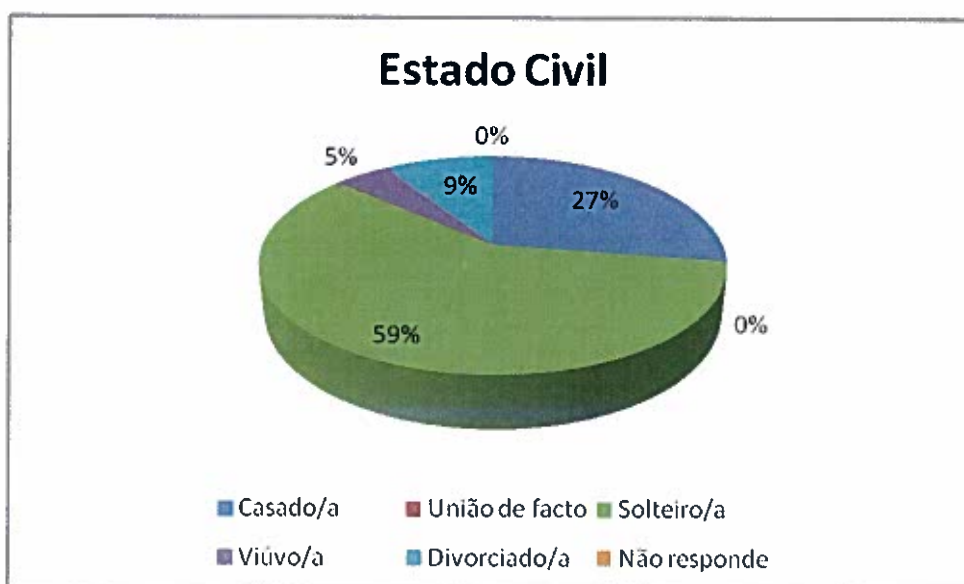
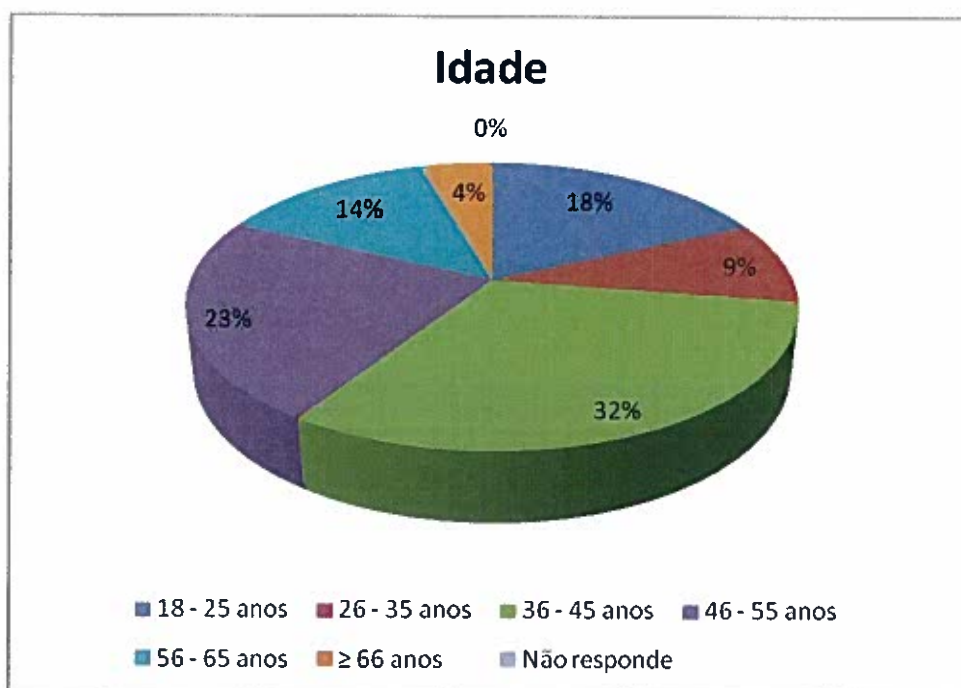
Do total de 321 utentes que tiveram alta das Unidades de Internamento entre 2 e 31 de Março, apenas 49 acederam a preencher o respectivo questionário de satisfação

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

2.2.1. Serviço B

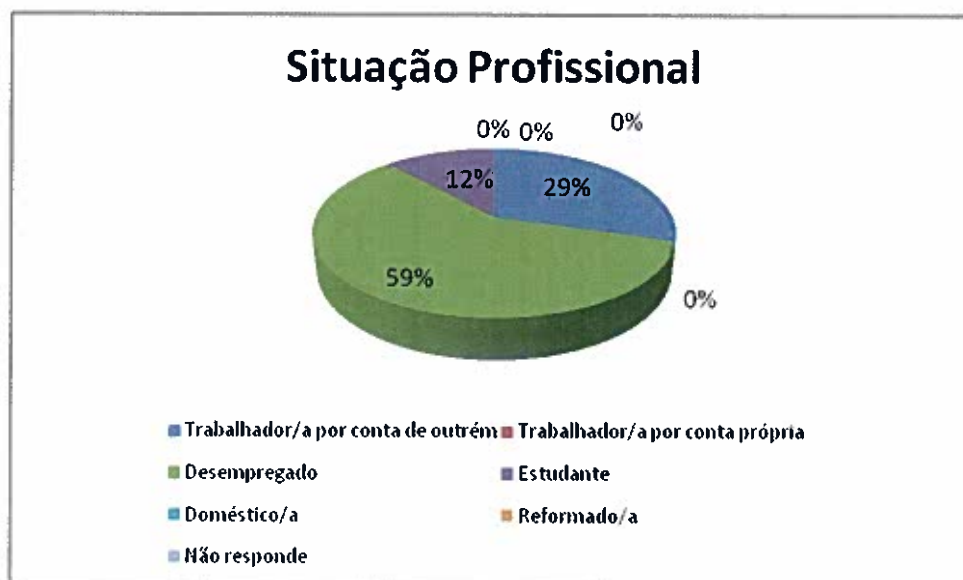
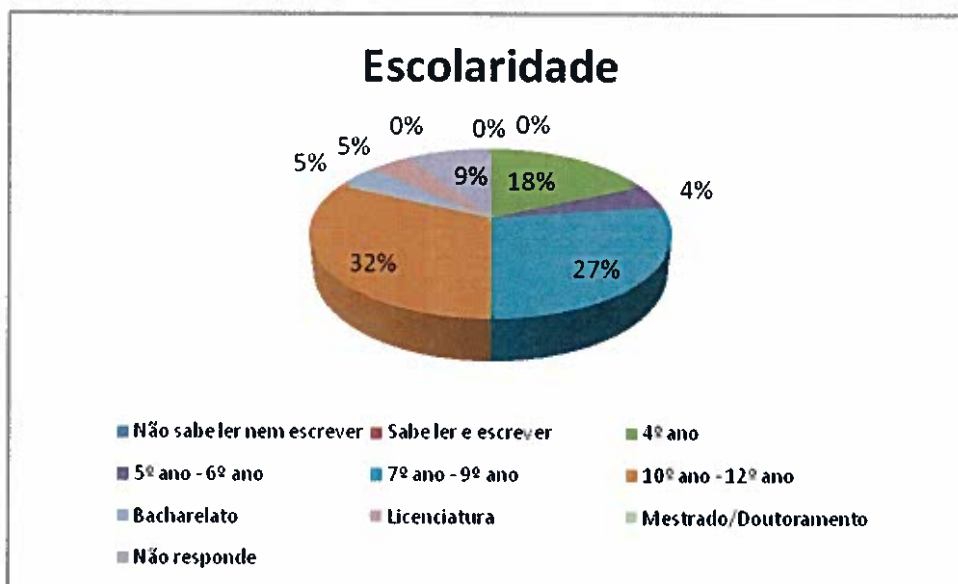
Os dados referentes aos utentes do Serviço B que responderam ao questionário aquando da alta levam-nos à conclusão de que não há grandes diferenças em termos de género (feminino – 55%, masculino – 45%), a maioria dos utentes se situa na faixa etária 36 – 45 anos, com o estado civil de solteiro predominantemente.





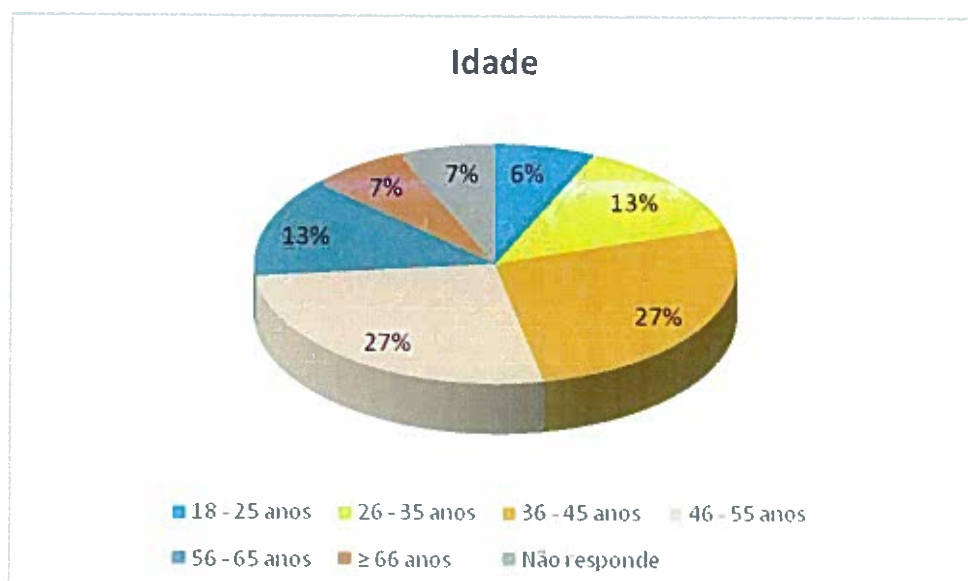
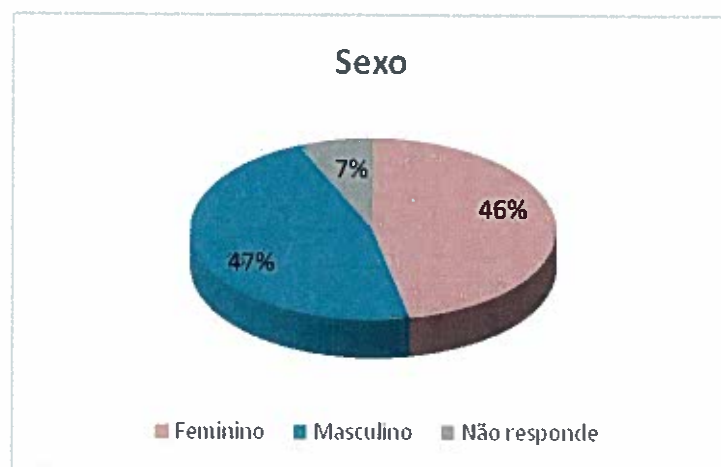
Em termos de habilitações literárias a maioria dos utentes possui entre o 10º ano e o 12º ano (32%).

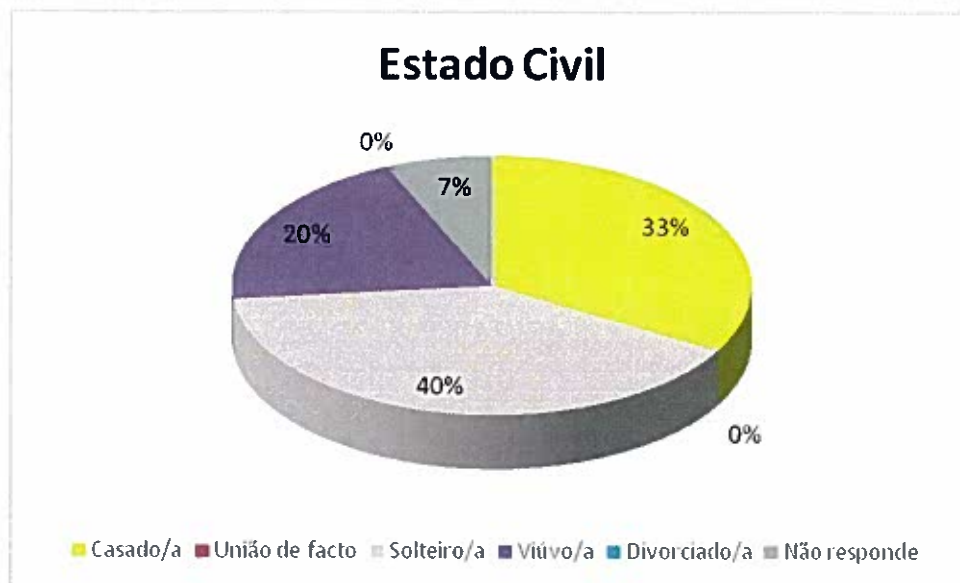
Relativamente à situação profissional são maioritariamente desempregados (59%).



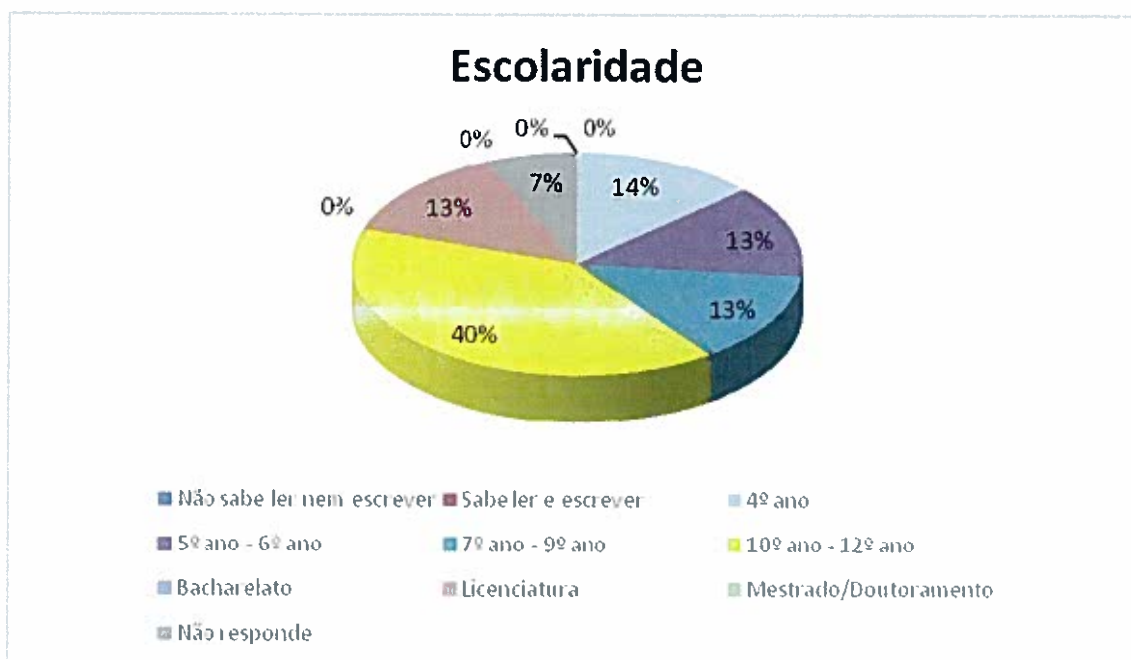
2.2.2. Serviço C

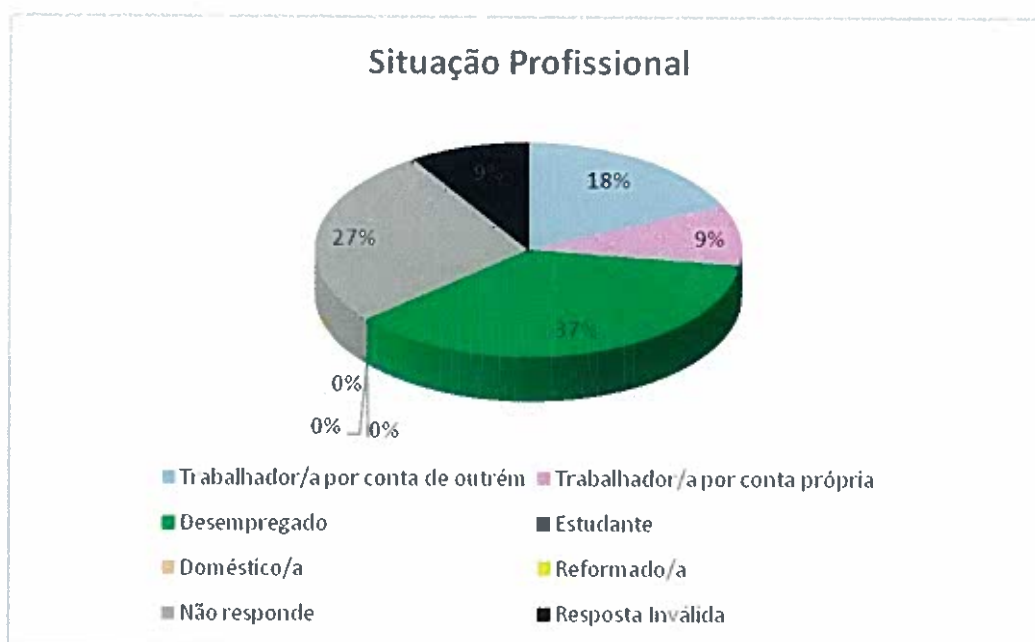
A análise dos dados permite-nos concluir que os utentes se encontram equitativamente divididos entre o sexo masculino (47%) e o feminino (46%), têm maioritariamente idades compreendidas entre os 36 e os 55 anos (54%) e são, na sua maioria solteiros (40%).





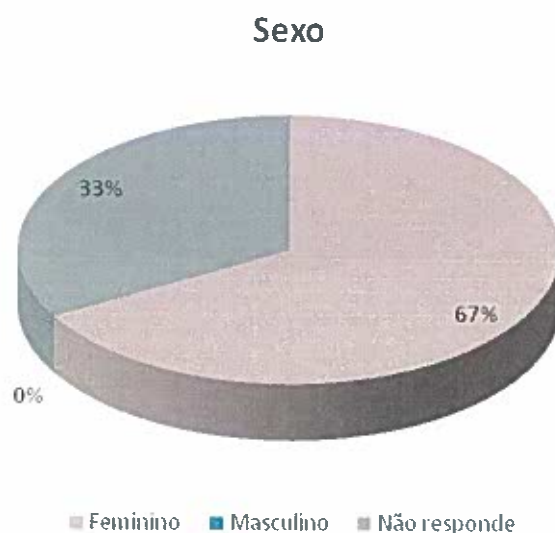
Em termos de habilitações literárias a maioria dos utentes possui o 10º ano (40%). Relativamente à situação profissional são maioritariamente desempregados (37%).

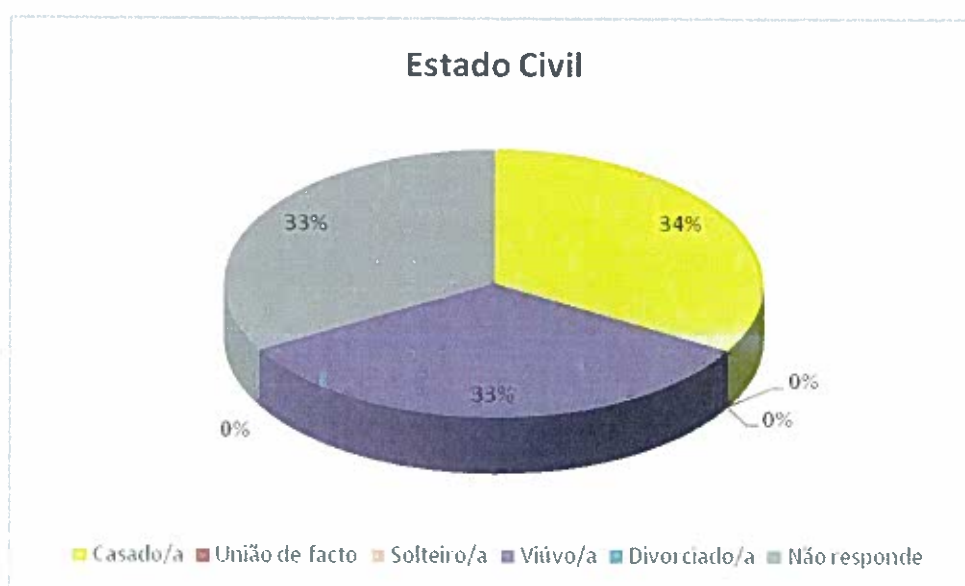
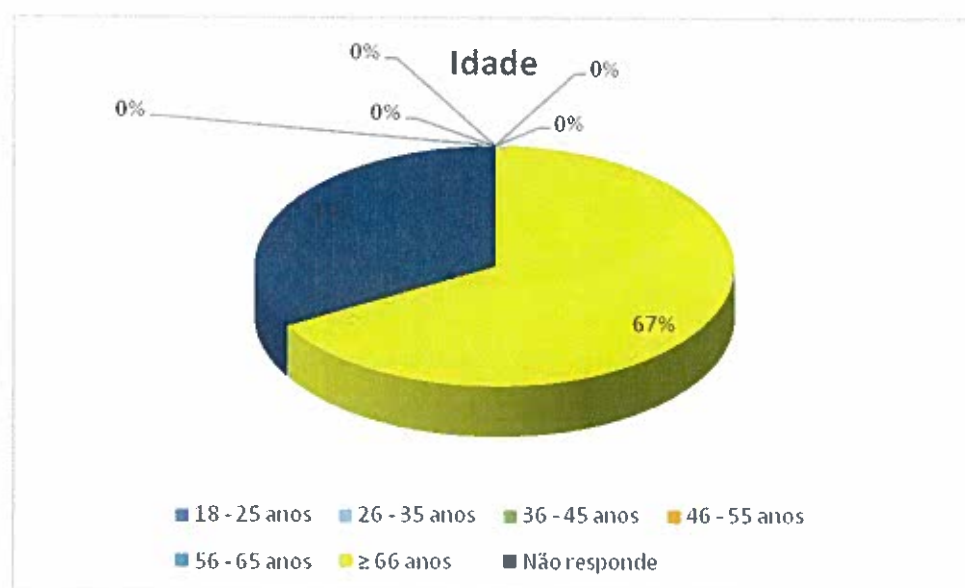




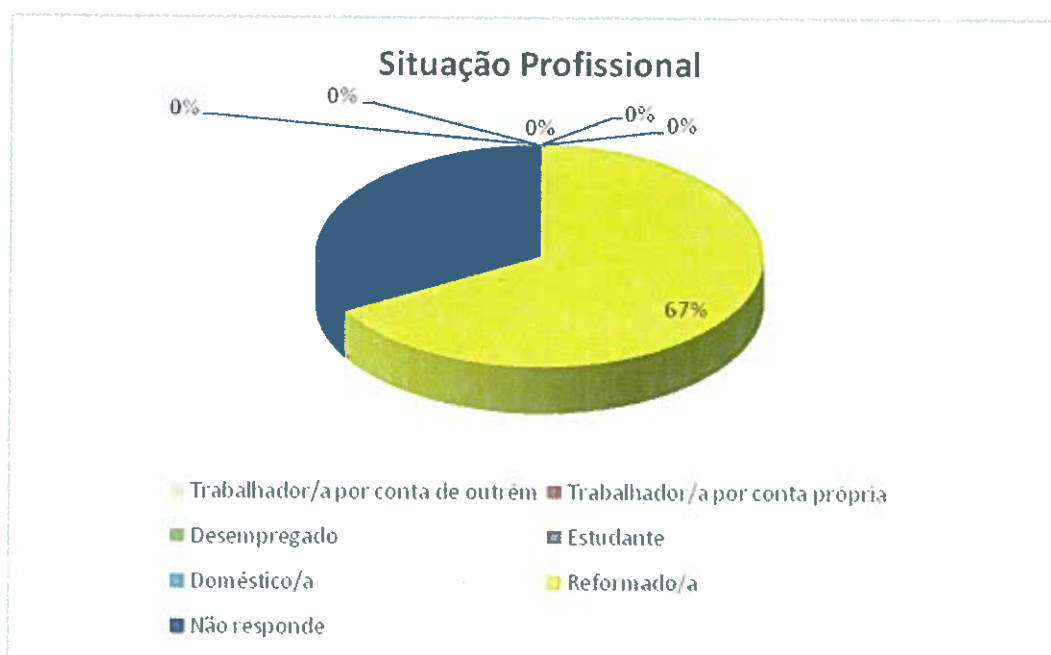
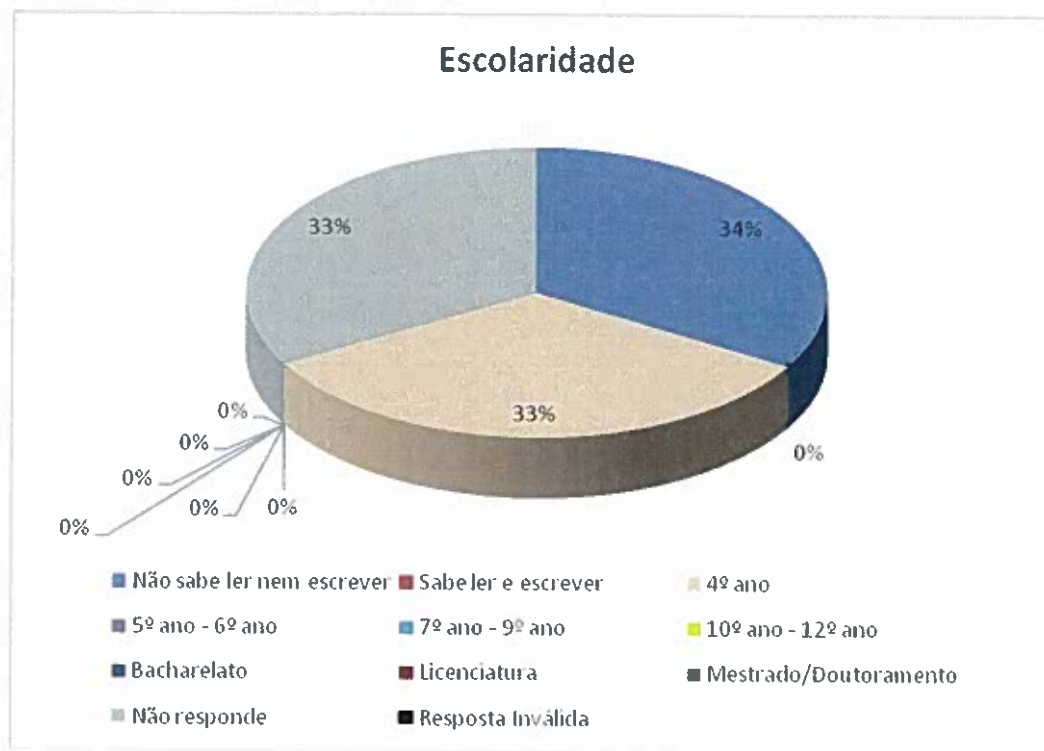
2.2.3. Serviço D

A análise dos dados permite-nos concluir que a maioria dos utentes pertence ao sexo feminino (67%), tem idade superior a 65 anos (67%) e distribui-se equitativamente pelos estados civis de casado (34%) e viúvo (33%).



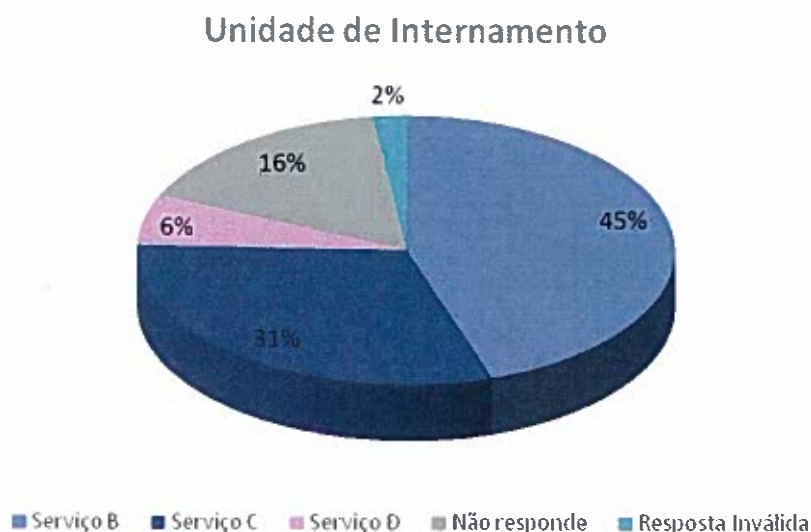


Em termos de habilitações literárias a maioria dos utentes que responderam a esta questão possui maioritariamente o 4º ano (33%) ou é analfabeto (34%). Relativamente à situação profissional, os utentes são maioritariamente reformados (67%).



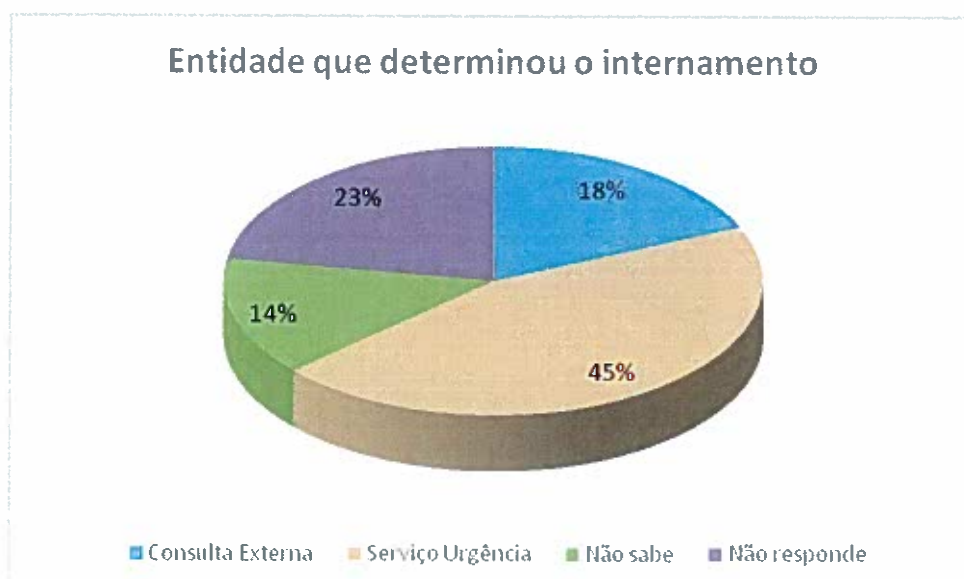
2.2.4. Serviço de Internamento

Dos utentes que responderam ao questionário no internamento, 45% fizeram-no no Serviço B, 31% no Serviço C e 6% no Serviço D.



2.2.5. Admissão

O acesso ao internamento decorreu maioritariamente de um episódio de urgência (45%).



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.

Limpeza e Higiene Instalações:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	22,4%	14,3%	2,0%	2,0%	0,0%	2,0%	2,0%
Serviço C	6,1%	12,2%	12,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço D	0,0%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Não responde	6,1%	0,0%	8,2%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Resposta inválida	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	34,7%	30,6%	24,5%	2,0%	0,0%	6,1%	2,0%

Conforto e Comodidade:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	14,3%	20,4%	4,1%	0,0%	0,0%	6,1%	0,0%
Serviço C	6,1%	12,2%	6,1%	4,1%	0,0%	2,0%	0,0%
Serviço D	0,0%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Não responde	6,1%	0,0%	8,2%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Resposta inválida	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
TOTAL	26,5%	36,7%	18,4%	4,1%	0,0%	14,3%	0,0%

Privacidade na Enfermaria/Quarto:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	18,4%	10,2%	8,2%	2,0%	0,0%	6,1%	0,0%
Serviço C	8,2%	10,2%	6,1%	2,0%	2,0%	2,0%	0,0%
Serviço D	0,0%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Não responde	2,0%	8,2%	4,1%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Resposta inválida	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
TOTAL	28,6%	32,7%	18,4%	4,1%	2,0%	14,3%	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, psicólogos, assistentes sociais, terapeutas ocupacionais e assistentes operacionais, o nível de satisfação dos utentes revela-se positivo.

2.2.7.1. Funcionários Administrativos**Desempenho de funções:**

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	24,5%	18,4%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço C	10,2%	12,2%	8,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço D	0,0%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Não responde	8,2%	0,0%	4,1%	0,0%	0,0%	4,1%	0,0%
Resposta inválida	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
TOTAL	42,9%	34,7%	14,3%	0,0%	0,0%	8,2%	0,0%

Atenção e Disponibilidade:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	24,5%	18,4%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço C	8,2%	12,2%	10,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço D	0,0%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Não responde	8,2%	0,0%	4,1%	0,0%	0,0%	4,1%	0,0%
Resposta inválida	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	40,8%	36,7%	16,3%	0,0%	0,0%	6,1%	0,0%

2.2.7.2. Médicos

Atenção e Disponibilidade:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	34,7%	10,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço C	16,3%	8,2%	6,1%	0,0%	0,0%	1,40,0%	0,0%
Serviço D	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Não responde	12,2%	0,0%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Resposta inválida	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	67,3%	18,4%	12,2%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%

Desempenho de funções:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	28,6%	12,2%	2,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Serviço C	14,3%	12,2%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço D	2,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Não responde	12,2%	0,0%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Resposta inválida	0,9%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	57,1%	28,6%	10,2%	0,0%	0,0%	4,1%	0,0%

Esclarecimento sobre a doença:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	26,5%	8,2%	6,1%	2,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Serviço C	14,3%	8,2%	8,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço D	2,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Não responde	10,2%	2,0%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Resposta inválida	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	55,1%	20,4%	18,4%	2,0%	0,0%	4,1%	0,0%

Explicação sobre o tratamento:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	30,6%	6,1%	6,1%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço C	12,2%	14,3%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço D	2,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Não responde	10,2%	0,0%	6,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Resposta inválida	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
TOTAL	55,1%	22,4%	16,3%	2,0%	0,0%	4,1%	0,0%

2.2.7.3. Pessoal de Enfermagem**Desempenho de funções:**

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	32,7%	8,2%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço C	18,4%	6,1%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%
Serviço D	2,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Não responde	6,1%	6,1%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Resposta inválida	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
TOTAL	59,2%	22,4%	12,2%	0,0%	0,0%	4,1%	2,0%

5/16

Atenção e disponibilidade:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	34,7%	8,2%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço C	18,4%	10,2%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço D	2,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Não responde	6,1%	6,1%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Resposta inválida	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
TOTAL	61,2%	26,5%	8,2%	0,0%	0,0%	4,1%	0,0%

Rapidez de resposta:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	26,5%	8,2%	6,1%	2,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Serviço C	18,4%	6,1%	6,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço D	2,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Não responde	8,2%	4,1%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Resposta inválida	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	55,1%	20,4%	18,4%	2,0%	0,0%	4,1%	0,0%

2.2.7.4. Assistentes Operacionais

Desempenho de funções:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	22,4%	14,3%	6,1%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Serviço C	10,2%	14,3%	6,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço D	2,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Não responde	6,1%	4,1%	6,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Resposta inválida	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	40,8%	34,7%	20,4%	0,0%	0,0%	4,1%	0,0%

Atenção e disponibilidade:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	26,5%	10,2%	6,1%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Serviço C	12,2%	16,3%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço D	2,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Não responde	6,1%	6,1%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Resposta inválida	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	46,9%	36,7%	12,2%	0,0%	0,0%	4,1%	0,0%

2.2.7.5. Psicólogos**Desempenho de funções:**

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	8,2%	10,2%	2,0%	0,0%	0,0%	24,5%	0,0%
Serviço C	4,1%	6,1%	6,1%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%
Serviço D	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,1%	0,0%
Não responde	6,1%	6,1%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Resposta inválida	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
TOTAL	18,4%	22,4%	12,2%	0,0%	0,0%	46,9%	0,0%

Atenção e disponibilidade:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%
Serviço C	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%
Serviço D	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%
Não responde	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%
Resposta inválida	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%
TOTAL	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%

2.2.7.6. Assistentes Sociais

Desempenho de funções:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	10,2%	10,2%	0,0%	0,0%	0,0%	24,5%	0,0%
Serviço C	6,1%	6,1%	12,2%	0,0%	2,0%	4,1%	0,0%
Serviço D	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,1%	0,0%
Não responde	6,1%	0,0%	6,1%	0,0%	0,0%	4,1%	0,0%
Resposta inválida	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
TOTAL	22,4%	16,3%	18,4%	0,0%	2,0%	40,8%	0,0%

Atenção e disponibilidade:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	10,2%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	20,4%	0,0%
Serviço C	4,1%	10,2%	10,2%	2,0%	2,0%	2,0%	0,0%
Serviço D	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,1%	0,0%
Não responde	4,1%	2,0%	6,1%	0,0%	0,0%	4,1%	0,0%
Resposta inválida	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
TOTAL	18,4%	26,5%	16,3%	2,0%	2,0%	34,7%	0,0%

2.2.7.8. Terapeutas Ocupacionais

Desempenho de funções:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	0,0%	4,1%	2,0%	0,0%	0,0%	38,8%	0,0%
Serviço C	6,1%	8,2%	2,0%	2,0%	0,0%	12,2%	0,0%
Serviço D	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,1%	0,0%
Não responde	6,1%	2,0%	4,1%	0,0%	0,0%	4,1%	0,0%
Resposta inválida	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
TOTAL	12,2%	16,3%	8,2%	2,0%	0,0%	61,2%	0,0%

Atenção e disponibilidade:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	9,4%	24,5%	19,3%	8,5%	2,4%	36,7%	0,0%
Serviço C	1,9%	3,8%	1,9%	0,5%	0,0%	12,2%	0,0%
Serviço D	3,8%	4,2%	2,4%	1,4%	0,9%	4,1%	0,0%
Não responde	0,5%	0,5%	0,5%	0,5%	0,0%	4,1%	0,0%
Resposta inválida	0,9%	0,5%	0,9%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
TOTAL	16,5%	33,5%	25,0%	10,8%	3,3%	59,2%	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 estas.

Confeção dos alimentos:

Para a maioria dos utentes a confeção dos alimentos situa-se ao nível do razoável (42,9%).

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	8,2%	18,4%	14,3%	2,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Serviço C	2,0%	8,2%	16,3%	2,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Serviço D	0,0%	2,0%	2,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Não responde	6,1%	0,0%	10,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Resposta inválida	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	16,3%	30,6%	42,9%	4,1%	0,0%	6,1%	0,0%

Quantidade dos alimentos:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	10,2%	22,4%	8,2%	0,0%	0,0%	2,0%	2,0%
Serviço C	2,0%	6,1%	14,3%	4,1%	0,0%	4,1%	0,0%
Serviço D	0,0%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Não responde	6,1%	2,0%	8,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Resposta inválida	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	18,4%	36,7%	30,6%	4,1%	0,0%	8,2%	2,0%

Temperatura dos alimentos:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	10,2%	18,4%	12,2%	0,0%	0,0%	4,1%	0,0%
Serviço C	6,1%	4,1%	12,2%	4,1%	2,0%	2,0%	0,0%
Serviço D	0,0%	2,0%	0,0%	2,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Não responde	6,1%	0,0%	10,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Resposta inválida	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	22,4%	24,5%	36,7%	6,1%	2,0%	8,2%	0,0%

Para a maioria dos utentes, a temperatura dos alimentos é considerada como razoável (36,7%).

Apoio durante as refeições:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	14,3%	16,3%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%
Serviço C	4,1%	10,2%	10,2%	0,0%	0,0%	6,1%	0,0%
Serviço D	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,1%	0,0%
Não responde	6,1%	2,0%	8,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Resposta inválida	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
TOTAL	24,5%	28,6%	18,4%	0,0%	0,0%	28,6%	0,0%

2.2.5. 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 B	6,1%	8,2%	14,3%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Serviço C	6,1%	8,2%	14,3%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Serviço D	2,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Não responde	6,1%	4,1%	4,1%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Resposta inválida	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	22,3%	22,5%	32,7%	0,0%	0,0%	8,0%	0,0%

O horário das visitas é considerado como razoável pela maior parte dos doentes (32,7%).

Facilidade de acompanhamento durante as visitas:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau	Muito Mau	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	28,6%	14,3%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço C	6,1%	12,2%	10,2%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Serviço D	0,0%	4,1%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Não responde	6,1%	4,1%	4,1%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Resposta inválida	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	42,9%	34,7%	16,3%	0,0%	0,0%	6,1%	0,0%

2.2.6. 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.

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

	Sim	Não	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	42,9%	2,0%	0,0%	0,0%
Serviço C	24,5%	4,1%	2,0%	0,0%
Serviço D	4,1%	0,0%	2,0%	0,0%
Não responde	12,2%	4,1%	0,0%	0,0%
Resposta inválida	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	85,7%	10,2%	4,1%	0,0%

Informação sobre cuidados e tratamentos a fazer após a alta:

	Sim	Não	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	44,9%	0,0%	0,0%	0,0%
Serviço C	26,5%	2,0%	2,0%	0,0%
Serviço D	4,1%	0,0%	2,0%	0,0%
Não responde	16,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Resposta inválida	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	93,9%	2,0%	4,1%	0,0%

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

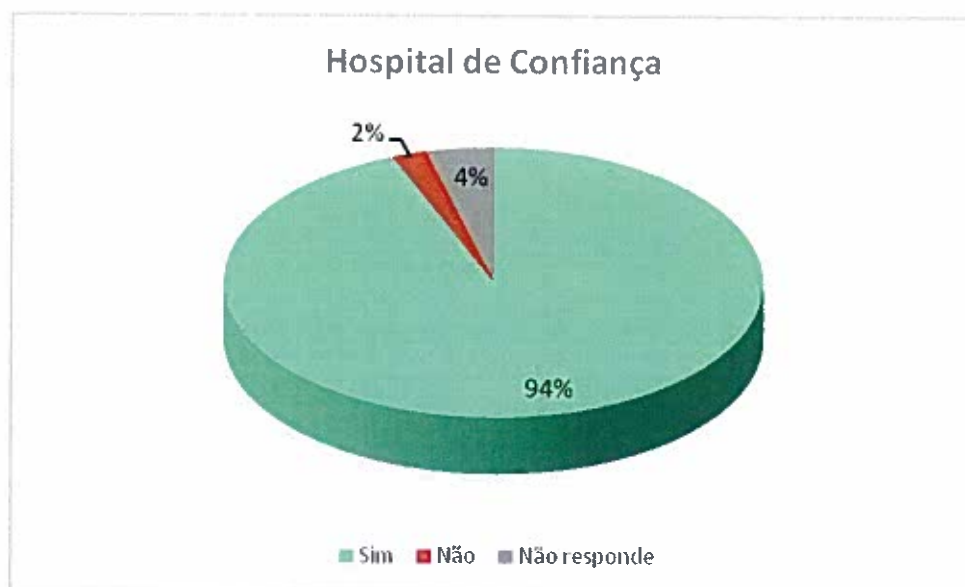
	Sim	Não	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	40,8%	2,0%	2,0%	0,0%
Serviço C	20,4%	8,2%	2,0%	0,0%
Serviço D	2,0%	2,0%	2,0%	0,0%
Não responde	12,2%	4,1%	0,0%	0,0%
Resposta inválida	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	77,6%	16,3%	6,1%	0,0%

Marcação de consulta de seguimento após alta:

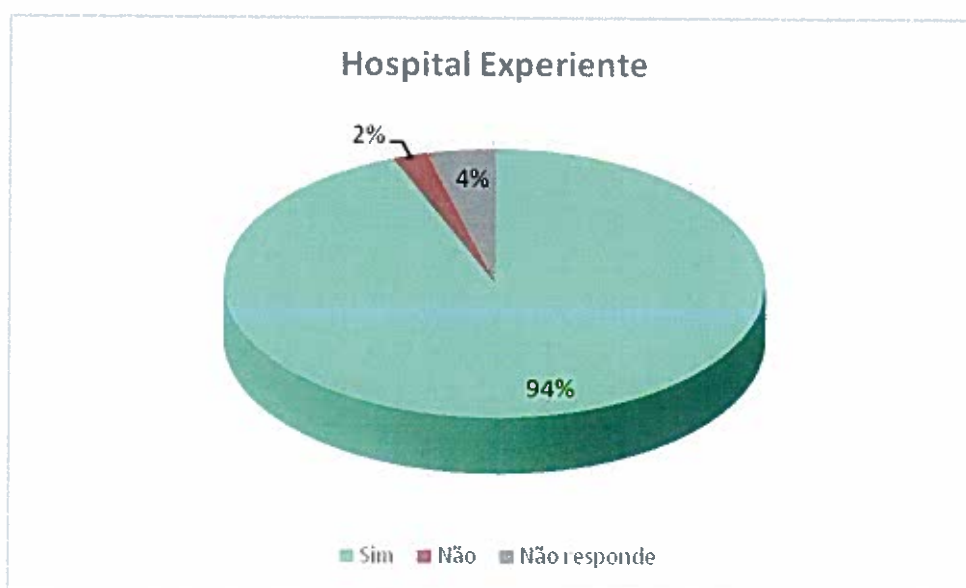
	Sim	Não	Não responde	Resposta inválida
Serviço B	40,8%	4,1%	0,0%	0,0%
Serviço C	24,5%	4,1%	2,0%	0,0%
Serviço D	2,0%	0,0%	4,1%	0,0%
Não responde	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Resposta inválida	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL	69,4%	8,2%	6,1%	0,0%

2.2.7. Outros Aspetos Relevantes

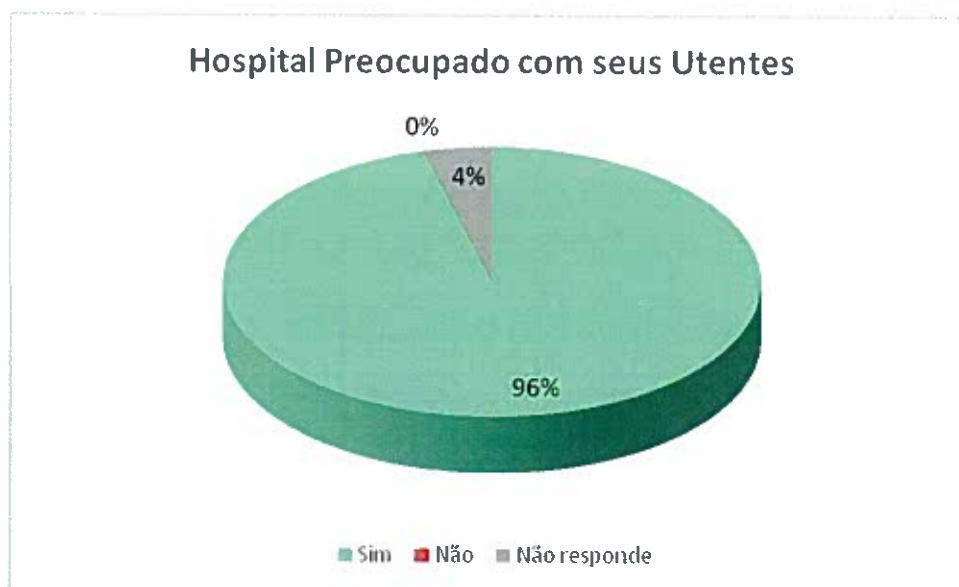
No sentido de conhecer a opinião dos utentes em termos da sua satisfação quanto à qualidade e imagem do Hospital, procurou-se auscultá-los sobre a confiança depositada no Hospital, sobre a experiência em termos de prestação de cuidados, sobre a preocupação demonstrada para com os utentes e ainda sobre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



Para 94% dos inquiridos o Hospital de Magalhães Lemos, EPE é um Hospital de Confiança.



A experiência do Hospital é reconhecida por 94% dos utentes.



Em relação ao facto de o Hospital ser uma instituição preocupada com os seus utentes, é de 96% a percentagem de inquiridos que considera ser este aspecto uma realidade.



A avaliação positiva em termos de qualidade que os utentes fazem do Hospital é patente no facto de 84% estarem certos de que o recomendariam a terceiros.

2.2.9. Conclusões

A análise dos dados sobre a qualidade dos serviços de internamento do Hospital de Magalhães Lemos, EPE revela que os utentes se encontram maioritariamente satisfeitos.

O nível de satisfação é alto na maioria dos itens.

Exceções encontram-se, nos Serviços de Internamento, ao nível da alimentação, considerada, em quase todos os seus aspectos como “razoável”.

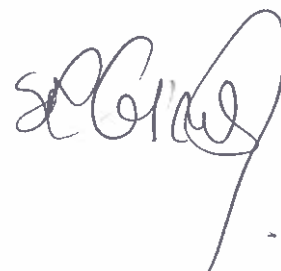
III. Considerações Finais

Em termos globais a satisfação dos utentes do Hospital de Magalhães Lemos, EPE é bastante positiva, quer na área de actuação do Ambulatório, quer do Internamento.

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.



10