



hospital de  
magalhães lemos EPE

*Hon. Ex. Sr. Dr. António Leuschner*

HOSPITAL DE MAGALHÃES LEMOS, EPE	
Reunião do C.A.	
Acta n.º <i>21</i> 2015	
<i>[Signature]</i> António Leuschner Presidente	<i>[Signature]</i> Alberto Peixoto Vogal Executivo
<i>[Signature]</i> Joaquim Ramos Director Clínico	<i>[Signature]</i> João Teles Enfermeiro Director

Gabinete de Gestão da Qualidade

Ao

Exmo. Conselho de Administração

**Assunto: Relatório de Satisfação dos Utentes do Serviço de Reabilitação 2015**

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

Com os melhores cumprimentos,

Hospital de Magalhães Lemos, 17 de Junho de 2015

O Gabinete de Gestão da Qualidade,

*[Signature]*

# ESTUDO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DO SERVIÇO DE REABILITAÇÃO 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

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

## **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 16 e 27 de Março de 2015, ao qual responderam 81 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.

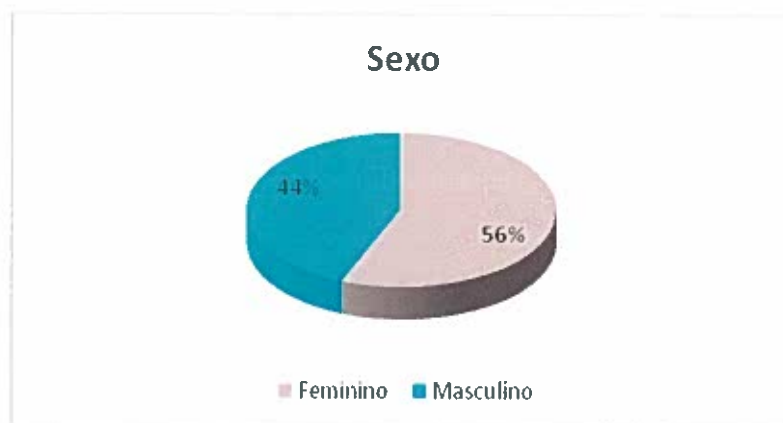
Definiu-se o período de uma semana (16 a 27 de Março de 2015) para a aplicação dos questionários.

### **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

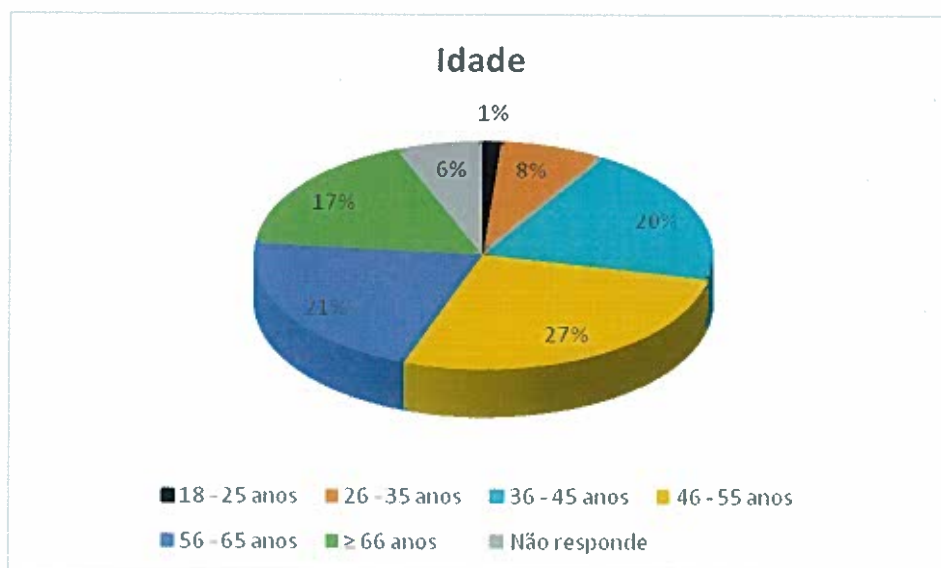
### 2.1. Sexo



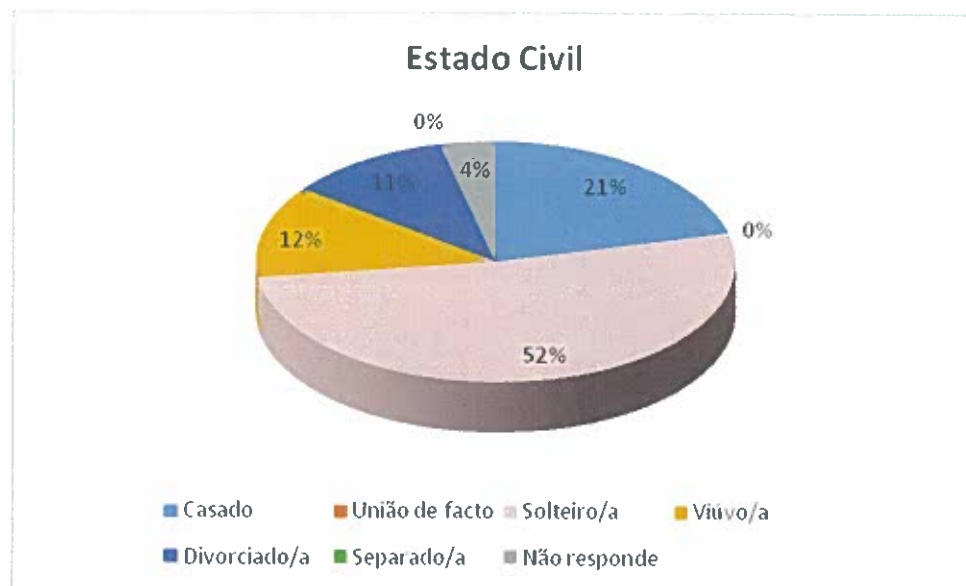
Relativamente ao género constata-se que 56% dos utentes que responderam ao questionário são do sexo feminino e 44% do sexo masculino.

### 2.2. Idade

Em termos de caracterização dos utentes por grupos etários, verifica-se que a maioria se insere nas faixas compreendidas entre os 46 e os 55 anos (27%), logo seguida da faixa 56-65 anos (21%) e 36-45 anos (20%).

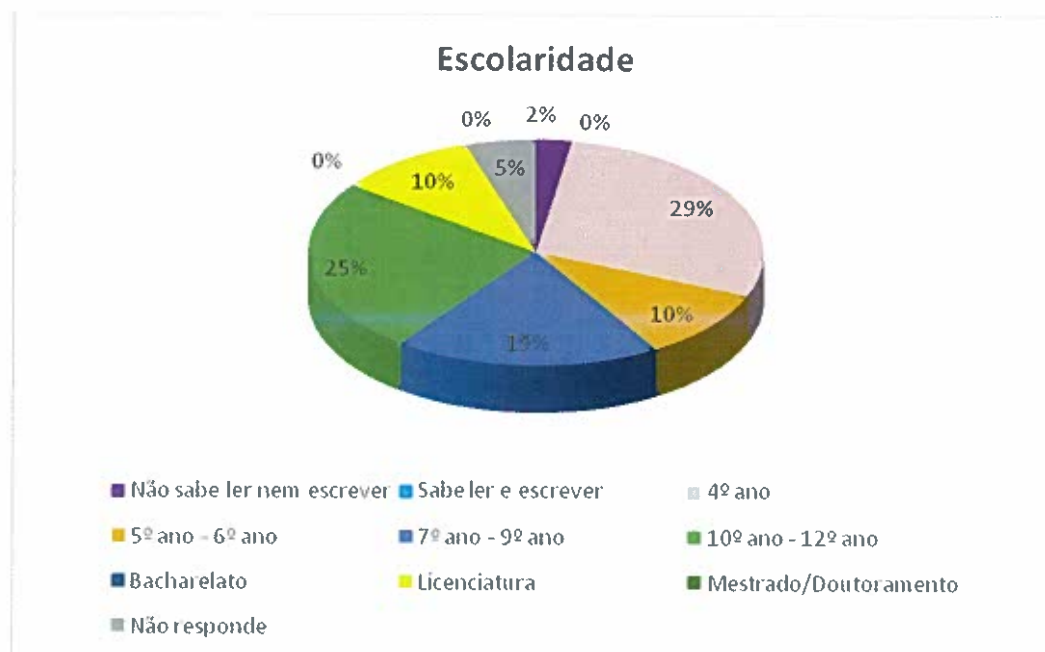


### 2.3. Estado Civil



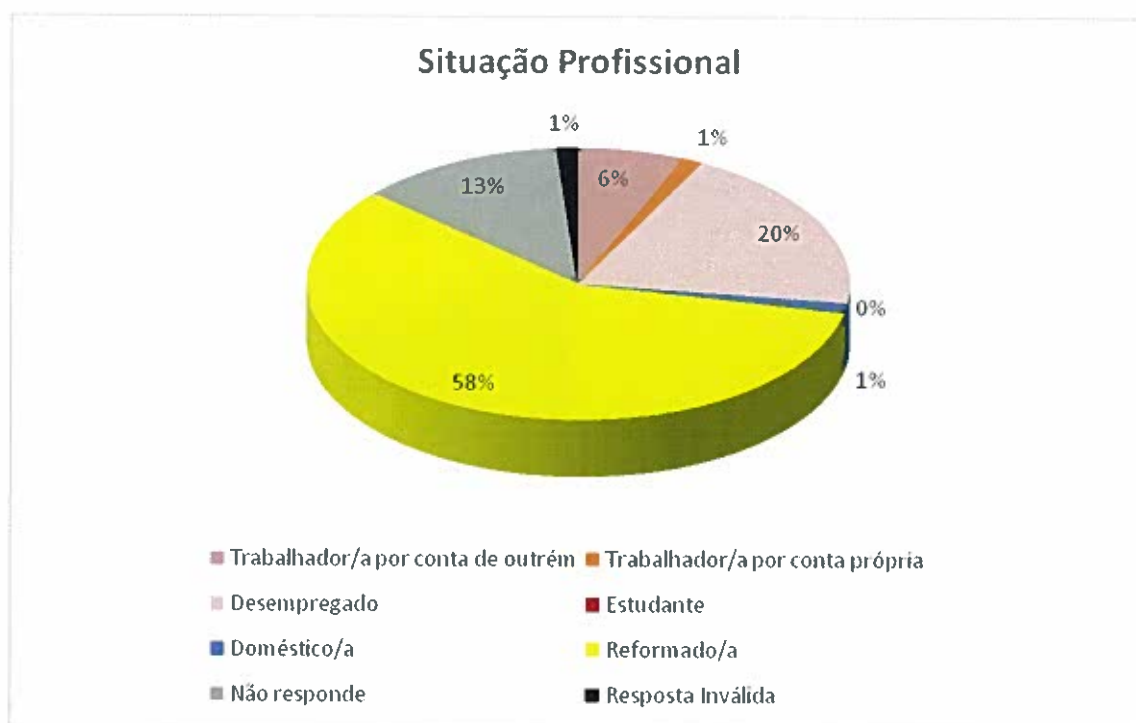
No que diz respeito ao estado civil, a maioria dos utentes (52%) é solteiro.

### 2.4. Escolaridade



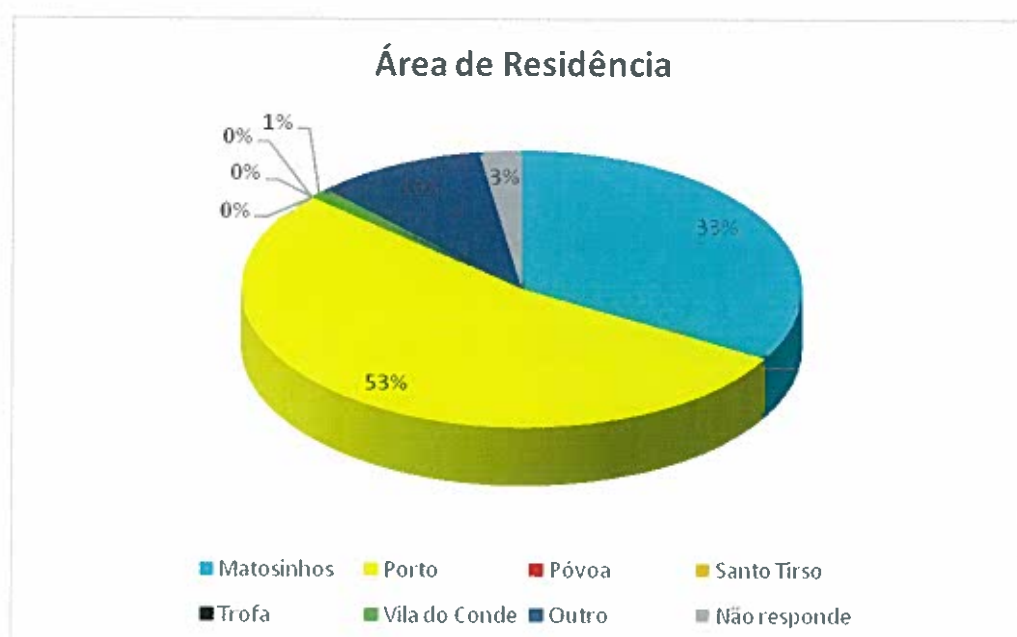
Quanto à escolaridade a maior parte dos utentes que responderam ao questionário tem o 4º ano (29%). 25% possui habilitações literárias entre o 10º e o 12º ano.

## 2.5. Situação Profissional



No que à situação profissional diz respeito os utentes são maioritariamente reformados (58%).

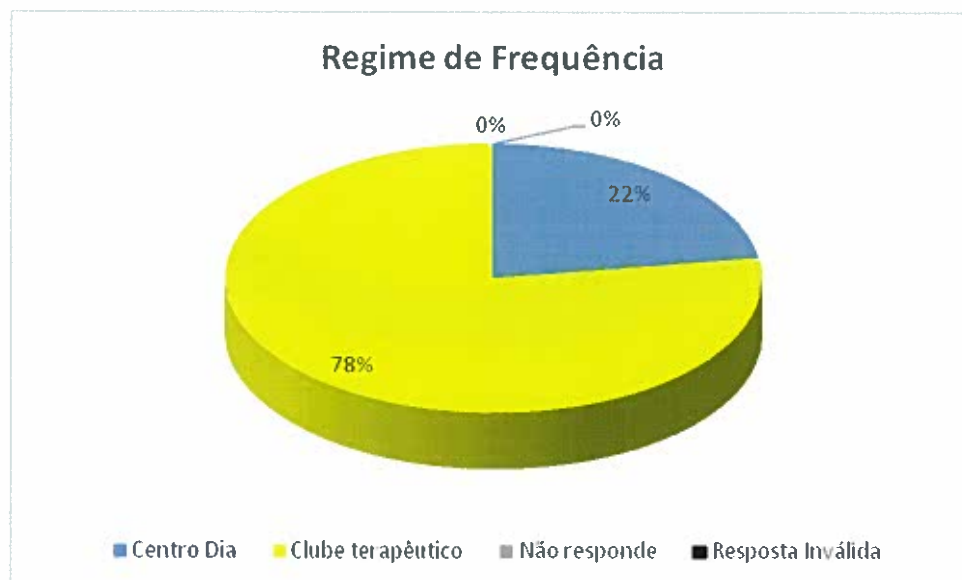
## 2.6. Área de Residência





A maioria dos utentes reside nos concelhos do Porto (53%) e Matosinhos (33%).

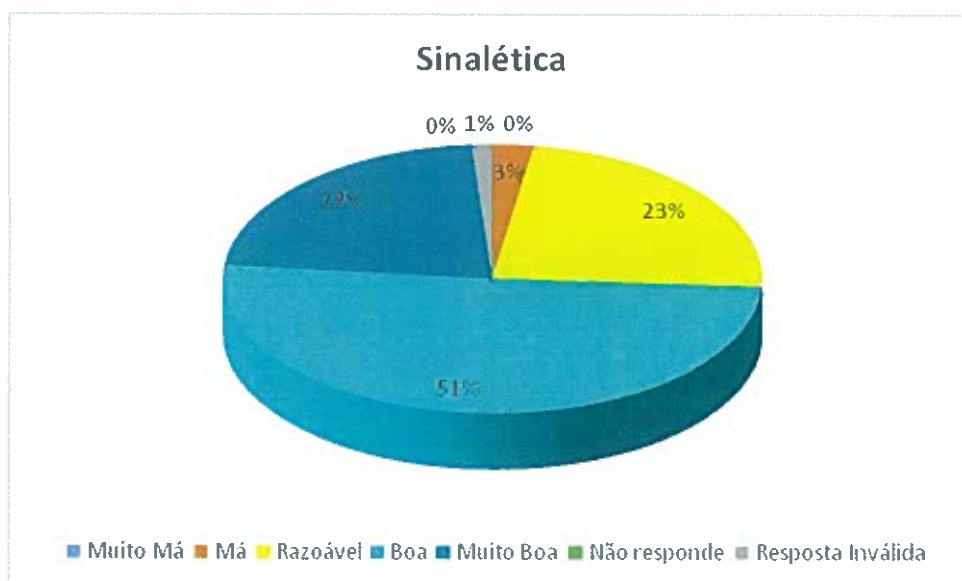
### III – Regime de Frequência do Serviço



78% dos utentes frequenta o Serviço de Reabilitação em regime de Clube Terapêutico e 22% 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 (51%).



## 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	0,0%	1,2%	12,3%	54,3%	27,2%	2,5%	2,5%
Pessoal Técnico que procedeu à sua admissão	0,0%	0,0%	12,3%	44,4%	30,9%	11,1%	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 (44,4%).

## VI – Funcionários

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

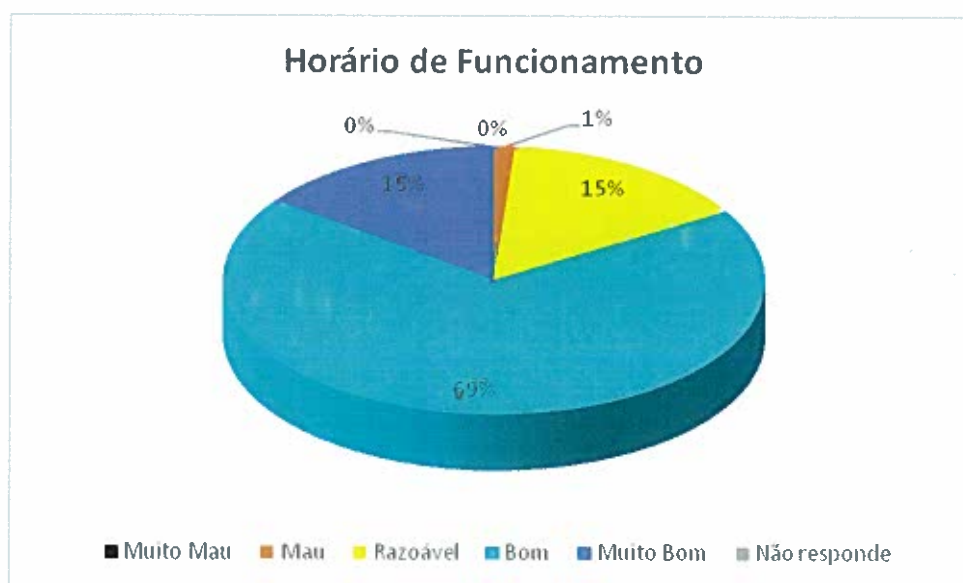
	Muito Má	Má	Razoável	Boa	Muito Boa	Não Responde	Resposta Inválida
Par Terapêutico	0,0%	2,5%	14,8%	38,3%	35,8%	4,9%	3,7%
Monitores/ Professores	0,0%	0,0%	9,9%	35,3%	45,7%	7,4%	1,2%
Assistentes Operacionais	0,0%	0,0%	14,8%	40,7%	29,6%	13,6%	1,2%

## VII – Instalações e Equipamentos

Questionados sobre a qualidade das instalações e equipamentos do Serviço, a maioria dos utentes avalia estes aspectos com “*bom*”.

	Muito Má	Má	Razoável	Boa	Muito Boa	Não Responde	Resposta Inválida
Conforto das Salas de Atividades	0,0%	3,7%	27,2%	51,9%	16,0%	0,0%	1,2%
Limpeza das Salas de Atividades	0,0%	1,2%	21,0%	58,0%	17,3%	2,5%	0,0%
Conforto das Salas de Espera	0,0%	1,2%	32,1%	50,6%	11,1%	3,7%	1,2%
Limpeza dos Corredores	0,0%	1,2%	18,5%	58,0%	18,5%	2,5%	1,2%
Limpeza e Higiene das Instalações Sanitárias	0,0%	1,2%	18,5%	58,0%	18,5%	2,5%	1,2%
Qualidade dos Equipamentos e Materiais Disponíveis no Serviço	1,2%	6,2%	33,3%	48,1%	7,4%	3,7%	0,0%

## VIII – Horário de Funcionamento do Serviço



Maioritariamente os utentes estão satisfeitos com o horário de funcionamento do Serviço, com 69% a considerarem-no bom.

## **X – 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.

