







hospital de
magalhães lemos EPE

Hm Lf. n. Sm/ps u

| | |
|---|---|
| HOSPITAL DE MAGALHÃES LEMOS, EPE | |
| Reunião do C.A. | |
| 17.6.15 | |
| Acta n.º 24/2015 | |
|  |  |
| António Leuschner Presidente | Alberto Peixoto Vogal Executiva |
|  |  |
| Joaquim Ramos Director Clínico | João Teles Primeiro Director |

Gabinete de Gestão da Qualidade

Exmo. Conselho de Administração

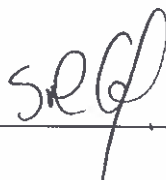
Assunto: Relatório de Satisfação dos Serviços de Alimentação 2015

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, 17 de Junho de 2015

O Gabinete de Gestão da Qualidade,



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

Relatório Final

Porto – Junho de 2015

Ficha Técnica:

Título:

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

Elaborado por:

Ana Sofia Teixeira de Moraes Ferreira Girão

Tratamento Estatístico:

Departamento de Formação do HML, EPE

Coordenação:

Gabinete de Gestão da Qualidade

Junho de 2015

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 16 e 27 de Março, através da aplicação de um inquérito por questionário, ao qual responderam 106 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 (16 a 27 de Março) 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.

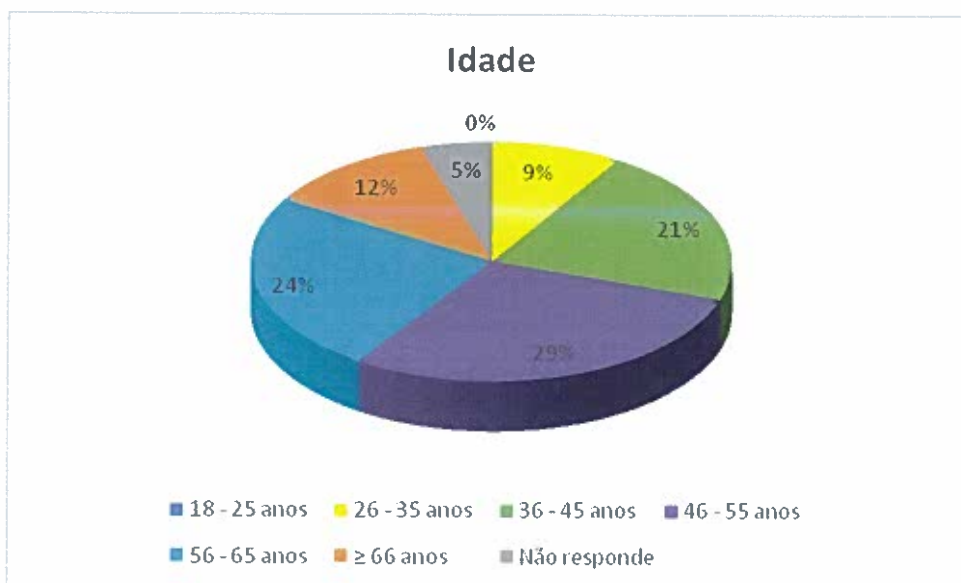
II. Caracterização dos Utentes

2.1. Sexo



Relativamente ao género constata-se que 51% dos utilizadores dos Serviços de Alimentação são do sexo masculino e 47% do sexo feminino.

2.2. Idade



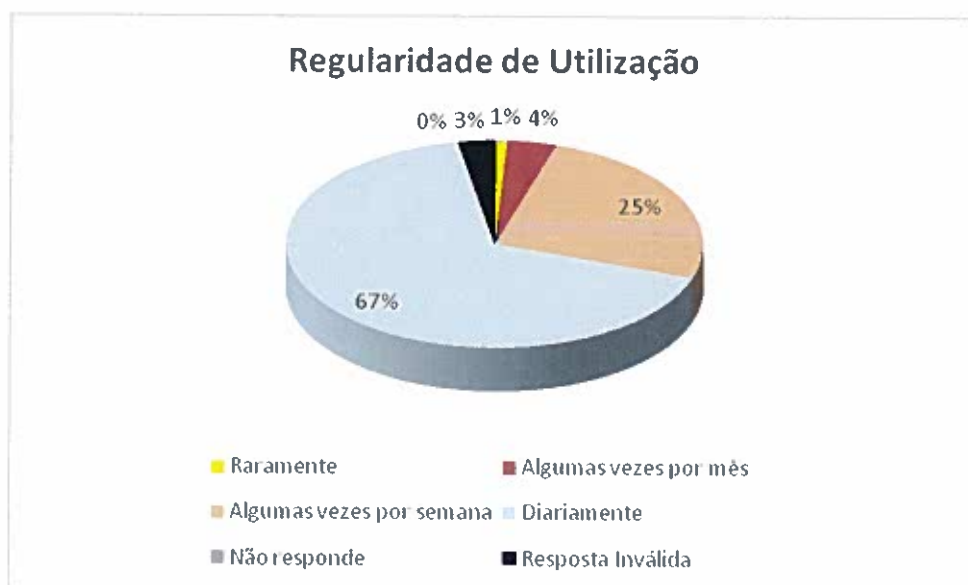
Em termos de caracterização dos utentes por grupos etários, verifica-se que a maioria se insere nas faixas compreendidas entre os 46 e os 55 anos (29%), logo seguida da faixa 56 - 65 anos (24%).

2.3. Utilizadores



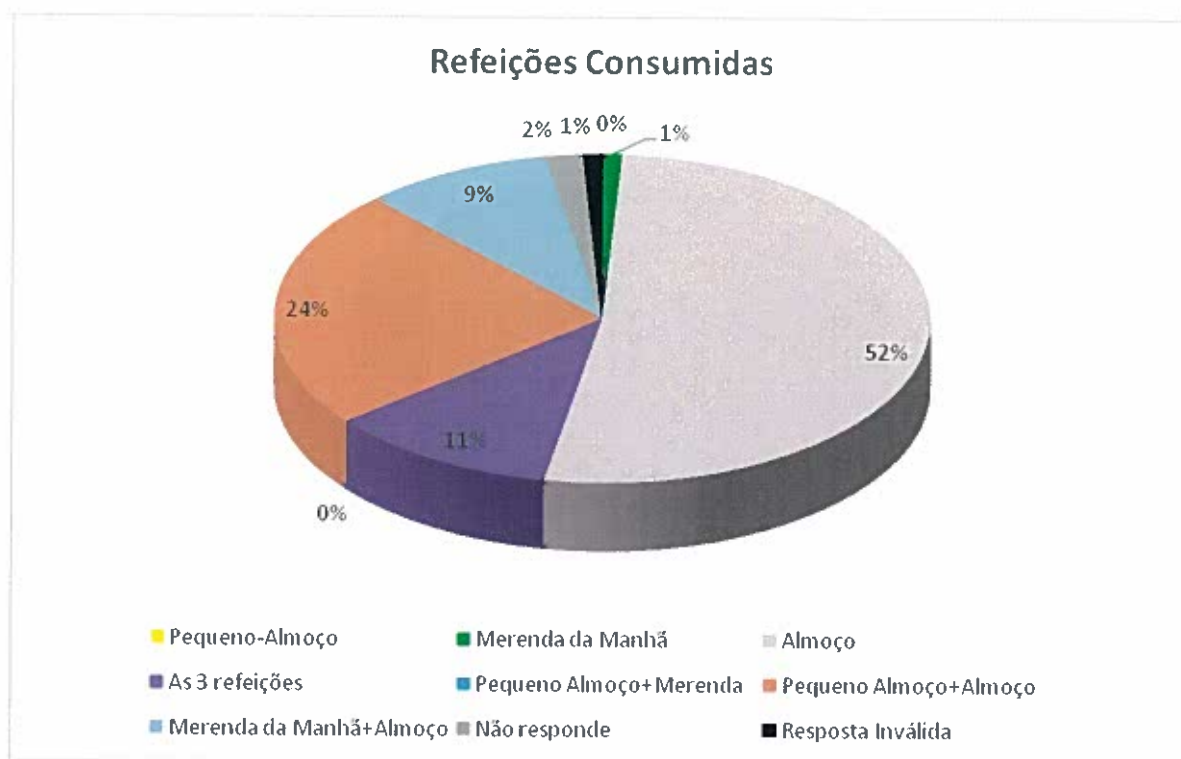
Relativamente aos utilizadores dos Serviços de Alimentação estes são maioritariamente doentes (87%). Apenas 8% são funcionários do Hospital.

III – Regularidade de Utilização



A maioria dos utentes do Refeitório utiliza-o diariamente (67%), sendo poucos os que o utilizam raramente (1%) e apenas algumas vezes por mês (4%).

IV – Refeições consumidas



A maioria dos utilizadores dos Serviços de Alimentação faz o almoço como refeição única (52%).

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 | 0,0% | 0,0% | 18,9% | 23,6% | 11,3% | 26,4% | 19,8% |
| Cheiro | 0,0% | 0,9% | 15,1% | 22,6% | 9,4% | 29,2% | 22,6% |
| Aspeto | 0,0% | 0,9% | 17,9% | 19,8% | 11,3% | 27,4% | 21,7% |

Sabor, cheiro e aspecto dos alimentos servidos ao Pequeno-Almoço são considerados 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> |
|---------------|-----------------|-----------|-----------------|------------|------------------|---------------------|--------------------------|
| Sabor | 0,0% | 0,0% | 13,2% | 15,7% | 15,1% | 41,5% | 21,7% |
| Cheiro | 0,0% | 0,0% | 7,5% | 13,5% | 13,2% | 46,2% | 26,4% |
| Aspeto | 0,0% | 0,0% | 6,6% | 12,4% | 15,1% | 45,3% | 25,5% |

No que diz respeito à Merenda-da-Manhã, a maior parte dos utentes considera que a qualidade dos alimentos se situa entre o bom e o muito 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> | 0,0% | 1,9% | 27,4% | 42,5% | 16,0% | 3,8% | 8,5% |
| <i>Cheiro</i> | 0,0% | 0,9% | 18,9% | 46,2% | 17,0% | 6,6% | 10,4% |
| <i>Aspeto</i> | 0,0% | 1,9% | 26,4% | 43,4% | 14,2% | 5,7% | 8,5% |
| PRATO | | | | | | | |
| <i>Sabor</i> | 0,0% | 0,0% | 35,8% | 41,5% | 13,2% | 2,8% | 5,7% |
| <i>Cheiro</i> | 0,0% | 0,9% | 26,4% | 42,5% | 14,2% | 8,5% | 6,6% |
| <i>Aspeto</i> | 0,0% | 0,9% | 27,4% | 45,3% | 13,2% | 5,7% | 7,5% |
| ACOMPANHAMENTO | | | | | | | |
| <i>Sabor</i> | 0,0% | 0,0% | 33,0% | 42,5% | 10,4% | 5,7% | 8,5% |
| <i>Cheiro</i> | 0,0% | 0,0% | 32,1% | 41,5% | 12,3% | 6,6% | 7,5% |
| <i>Aspeto</i> | 0,0% | 0,9% | 32,1% | 41,5% | 11,3% | 6,6% | 7,5% |

Para a maioria dos utentes a qualidade da sopa é considerada como boa, tanto ao nível do sabor (42,5%), como do cheiro (46,2%), como do aspecto (43,4%).

No que diz respeito ao prato principal a qualidade dos alimentos é igualmente considerada boa 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 | 0,9% | 0,0% | 9,4% | 26,4% | 0,9% | 38,7% | 23,6% |
| Cevada | 1,9% | 0,9% | 8,5% | 23,6% | 0,9% | 40,6% | 23,6% |
| Pão | 1,9% | 2,8% | 4,7% | 29,2% | 1,9% | 34,0% | 25,5% |
| Manteiga/Queijo/Compota | 0,9% | 0,9% | 7,5% | 29,2% | 0,9% | 36,8% | 23,6% |

Para a maioria dos inquiridos a quantidade de alimentos servida ao Pequeno-Almoço é considerada 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> |
|---------------|--------------------|--------------|-----------------|-----------------|------------------|---------------------|--------------------------|
| logurte/Fruta | 0,9% | 1,9% | 15,1% | 16,0% | 1,9% | 41,5% | 22,6% |

A Merenda-da-Manhã contém o suficiente em termos alimentares para que a maioria dos utentes (16%) a considere adequada.

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 | 1,9% | 4,7% | 25,5% | 50,9% | 2,8% | 5,7% | 8,5% |
| Carne/Peixe | 5,7% | 11,3% | 28,3% | 39,6% | 3,8% | 4,7% | 6,6% |
| Acompanhamento | 1,9% | 5,7% | 28,3% | 44,3% | 4,7% | 8,5% | 6,6% |
| Legumes/Salada | 5,7% | 26,4% | 20,8% | 28,3% | 2,8% | 8,5% | 7,5% |
| Sobremesa - Fruta | 2,8% | 6,6% | 32,1% | 43,4% | 2,8% | 6,6% | 5,7% |
| Sobremesa - Doce | 5,7% | 7,5% | 19,8% | 41,5% | 1,9% | 13,2% | 10,4% |

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 (26,4%).

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 | 0,9% | 6,6% | 39,6% | 35,8% | 7,5% | 3,8% | 5,7% |
| Prato | 2,8% | 9,4% | 28,3% | 40,6% | 7,5% | 4,7% | 6,6% |
| Acompanhamento | 2,8% | 8,5% | 36,8% | 31,1% | 6,6% | 6,6% | 7,5% |
| Sobremesa | 2,8% | 5,7% | 36,8% | 35,8% | 6,6% | 5,7% | 6,6% |

Para a maior parte dos inquiridos a variedade das ementas é considerada como 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 | 1,9% | 3,8% | 23,6% | 56,6% | 4,7% | 3,8% | 5,7% |
| Prato | 1,9% | 3,8% | 22,6% | 55,7% | 3,8% | 5,7% | 6,6% |

Mais de 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 (23,6%) e prato (22,6%).

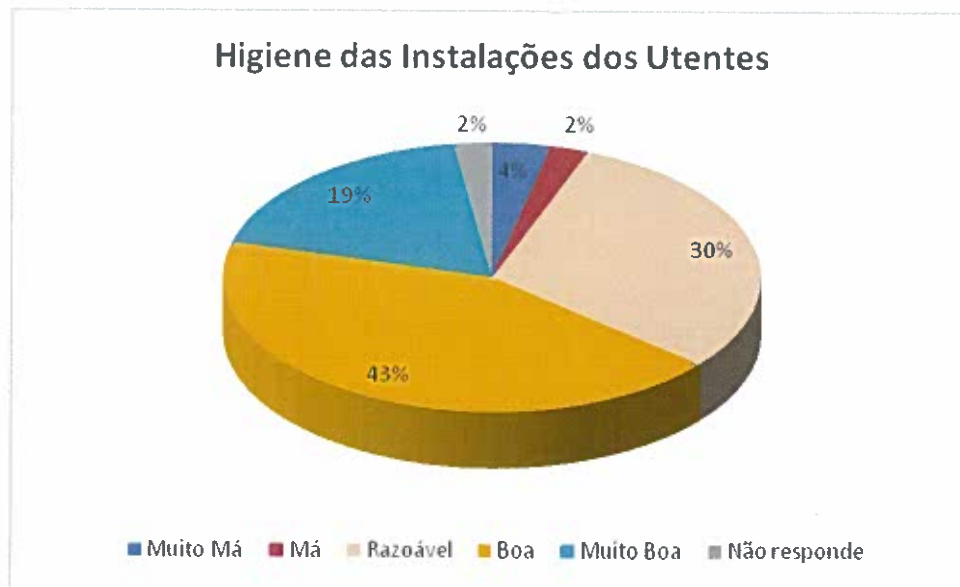
IX – Higiene e Instalações

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.

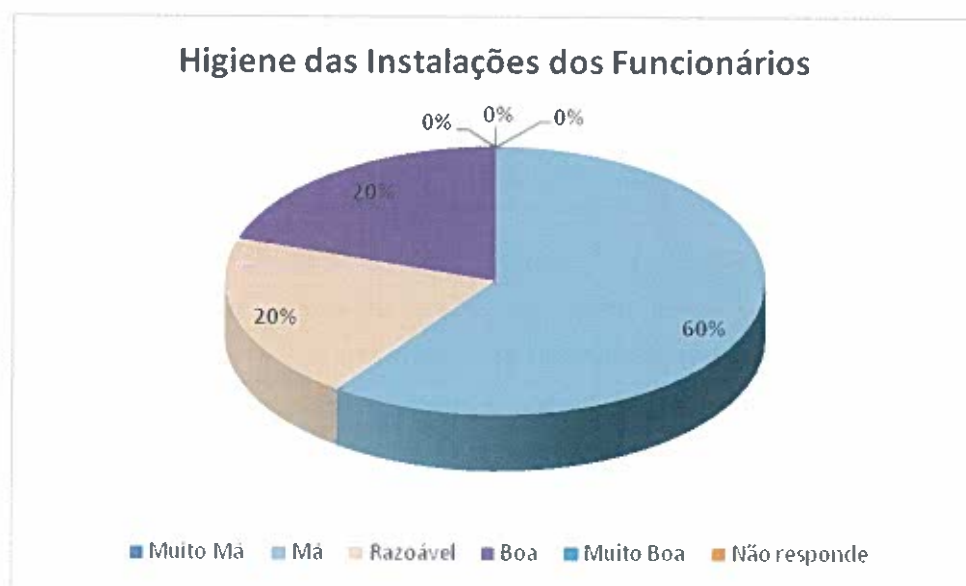
Auscultou-se ainda a sua opinião quanto à temperatura e ruído das instalações.

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

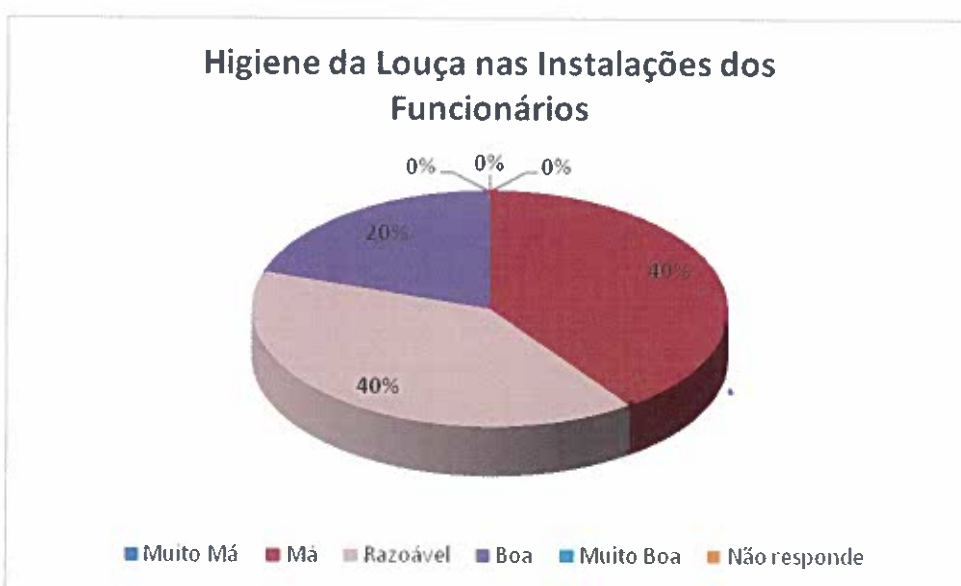
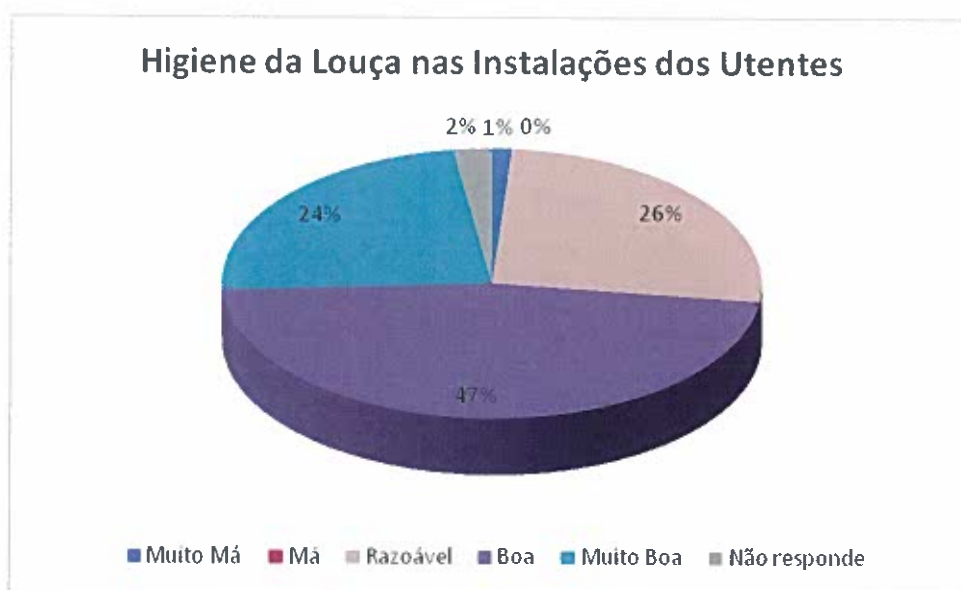


A opinião dos utentes relativamente à higiene das instalações é maioritariamente positiva, com 43% a considerá-la com "boa". No entanto é significativa a percentagem de utentes que apenas a classifica como "razoável" (30%).



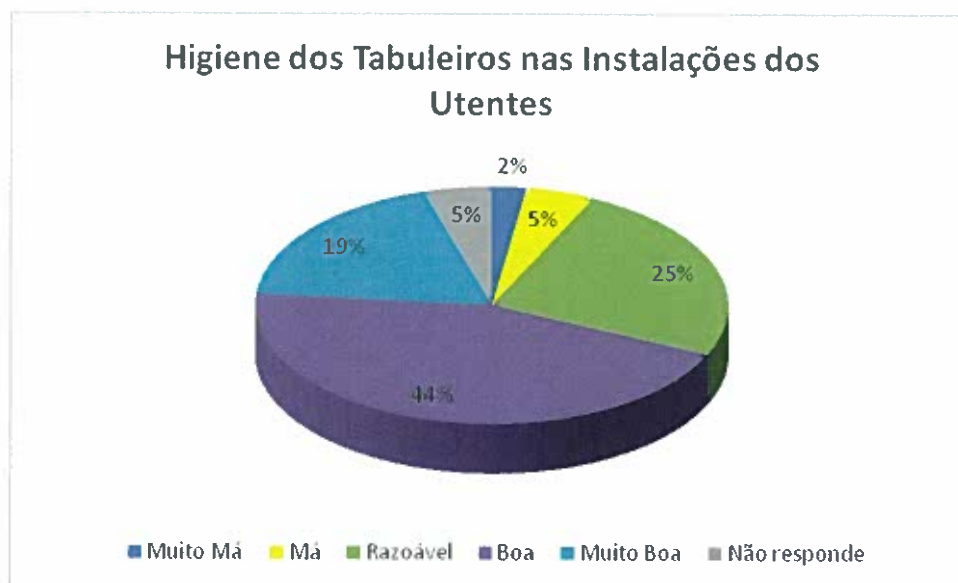
Já no que diz respeito à opinião dos funcionários esta é francamente positiva, conforme se constata no gráfico acima (60% considera-a muito boa).

9.2. Higiene da Louça

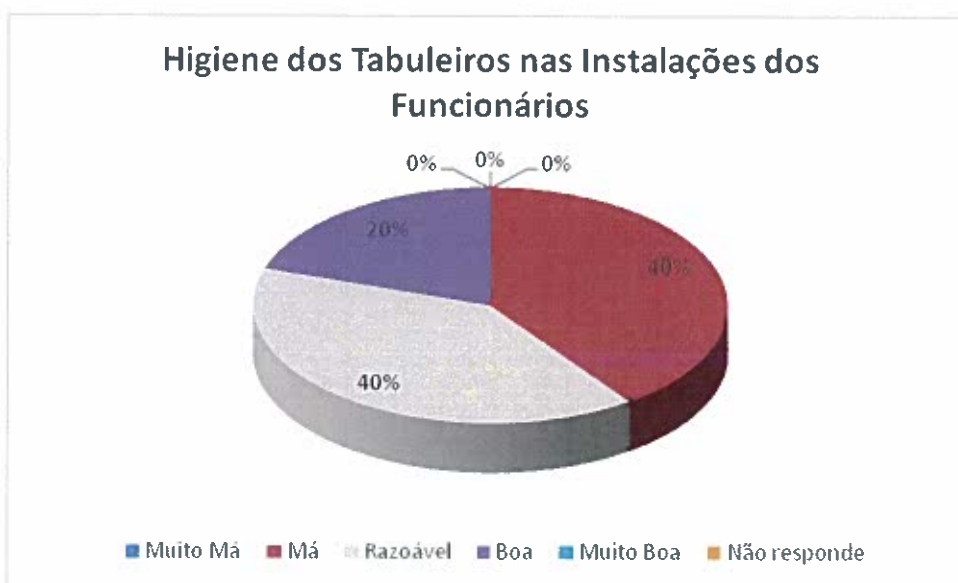


A maioria dos utentes considerou boa a higiene da louça (47%). Já os funcionários classificaram-na entre o razoável (40%) e o mau (40%).

9.3. Higiene dos Tabuleiros

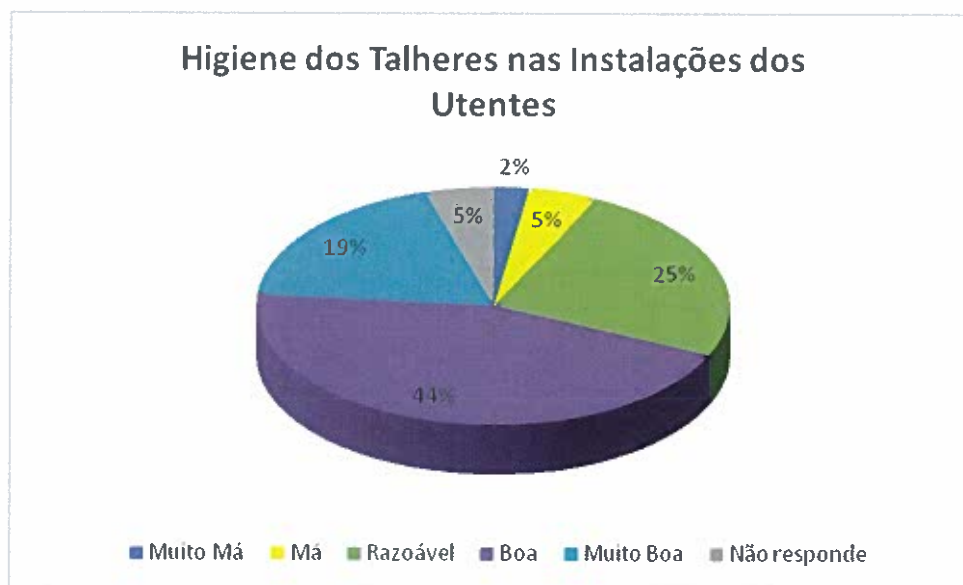


Apesar de a maioria dos utentes considerar haver boa higiene dos tabuleiros(44%), a percentagem dos que a avaliam como razoável é significativa (25%).

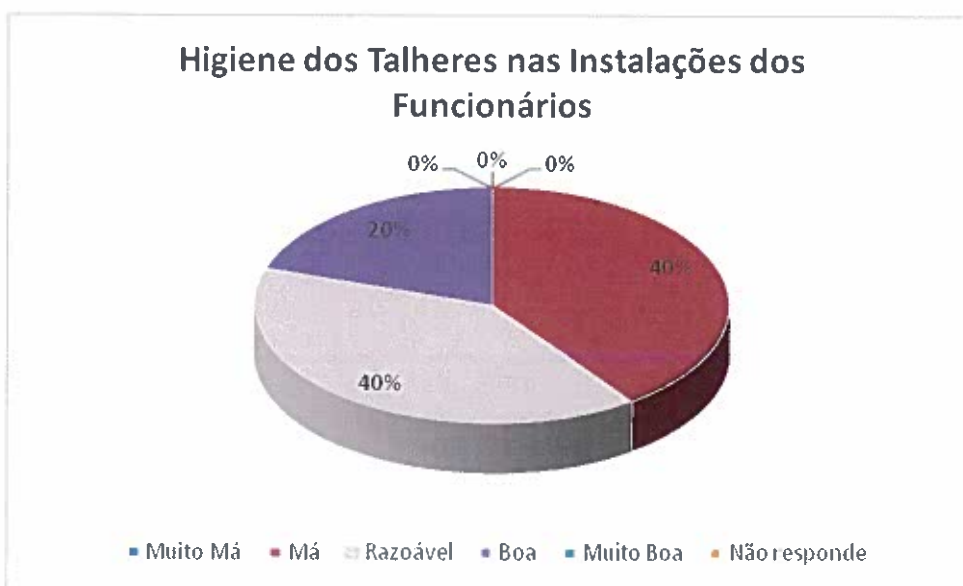


A opinião dos funcionários é diferente no que à higiene dos tabuleiros diz respeito com 40% a considerarem-na como razoável e 40% má.

9.4. Higiene dos Talheres

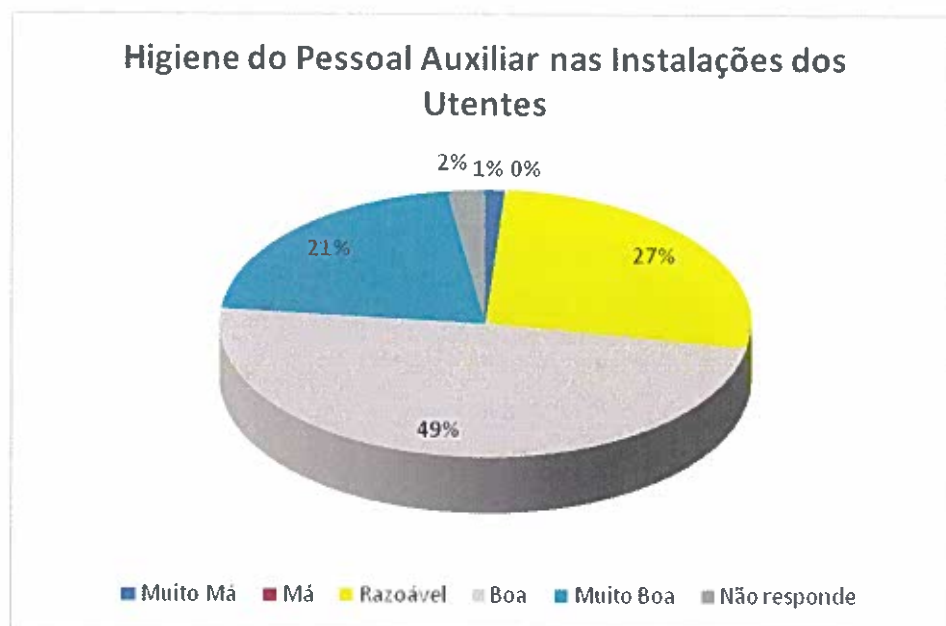


A higiene dos talheres é avaliada como boa pela maior parte dos utentes (44%). 25% porém situam-na apenas a um nível razoável.

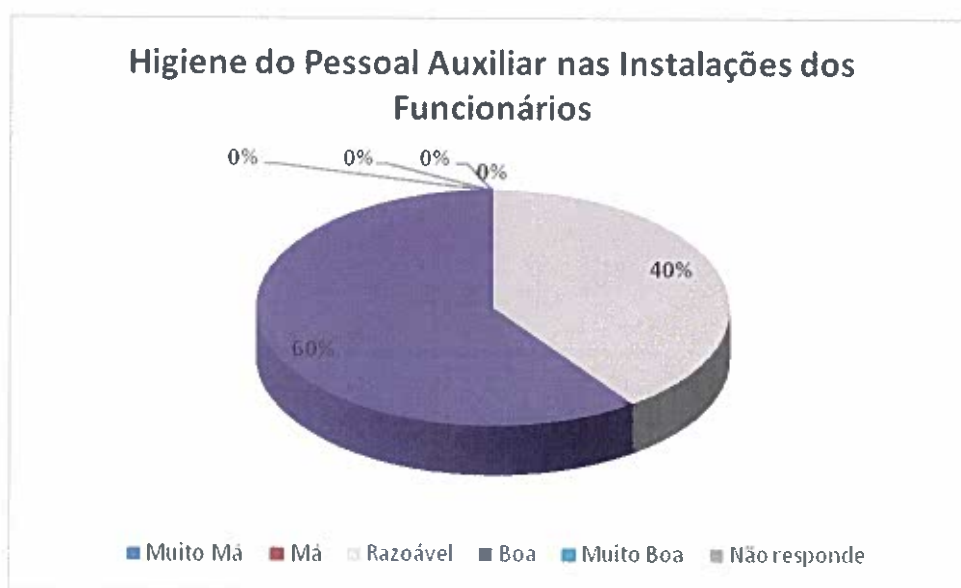


Uma vez mais os funcionários apresentam uma opinião diferente relativamente a este aspecto, dividindo maioritariamente a sua opinião quanto à higiene dos talheres entre o razoável (40%) e o mau (40%).

9.5. Higiene do Pessoal Auxiliar

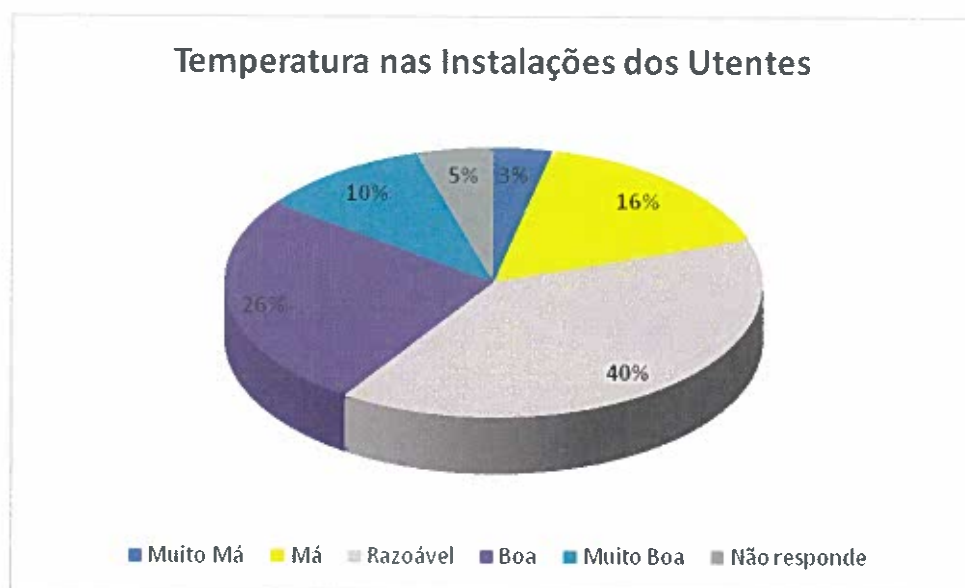


Os utentes avaliam maioritariamente de uma forma positiva a higiene do pessoal auxiliar, embora 27% apenas a considerem como razoável.

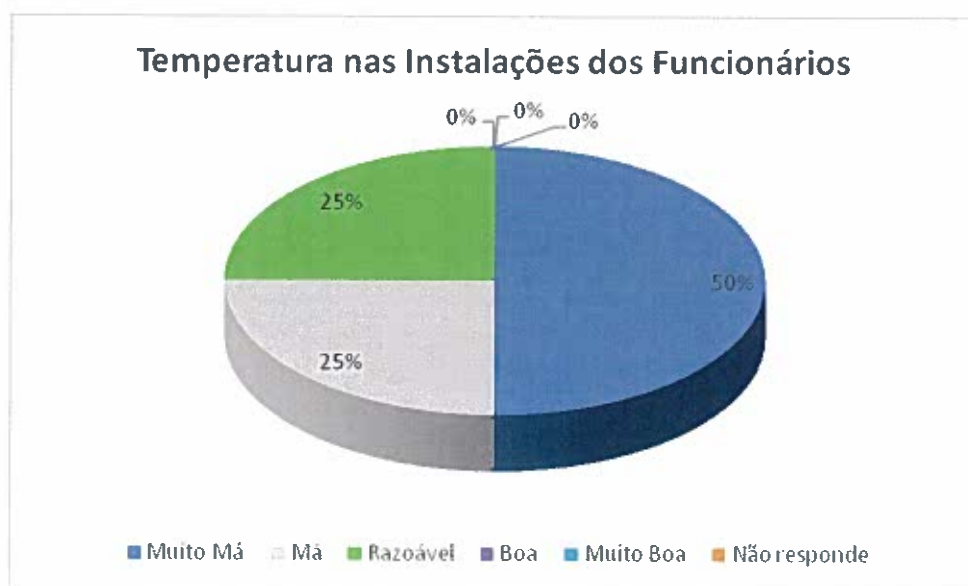


Relativamente aos funcionários a sua opinião é maioritariamente positiva (60% consideram como boa a higiene dos pessoal auxiliar). Há, porém, 40% que classificam este aspecto apenas como razoável.

9.6. Temperatura das Instalações

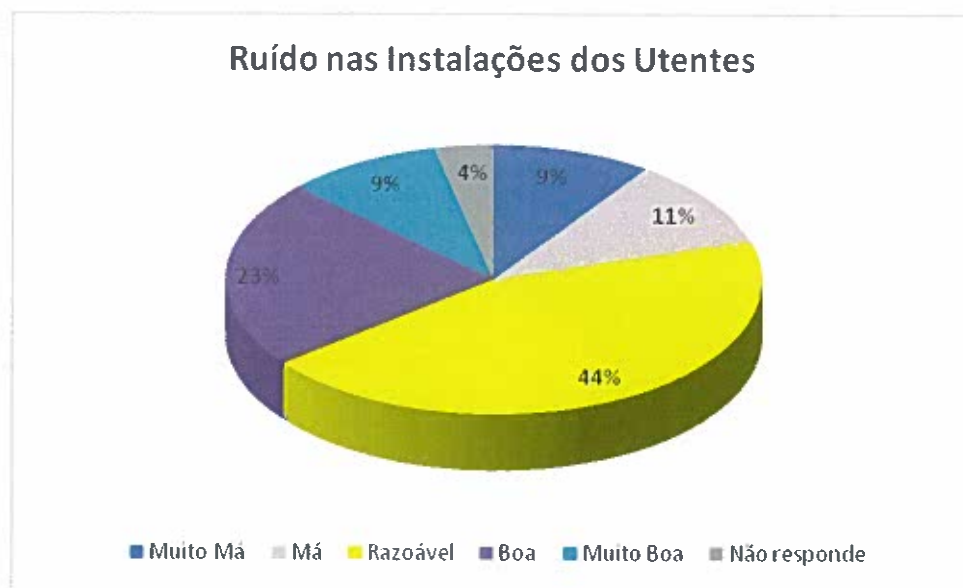


No que diz respeito à temperatura das instalações, os utentes consideram-na maioritariamente como razoável (40%). Destaque-se uma percentagem de 16% que a consideram má.

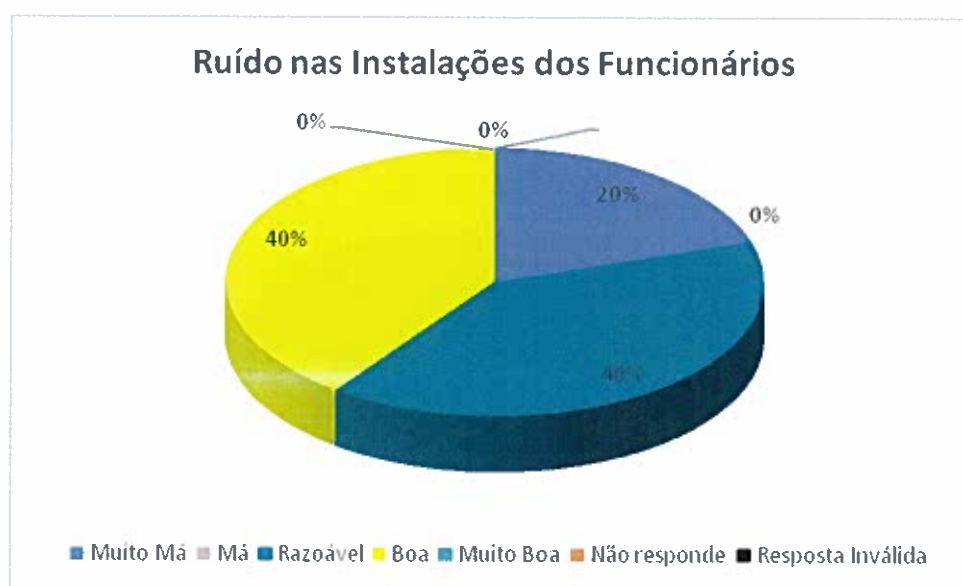


Já os funcionários têm uma opinião maioritariamente negativa quanto à temperatura das instalações do refeitório a eles destinado. 50% consideram-na muito má e 25% má.

9.7. Ruído das Instalações



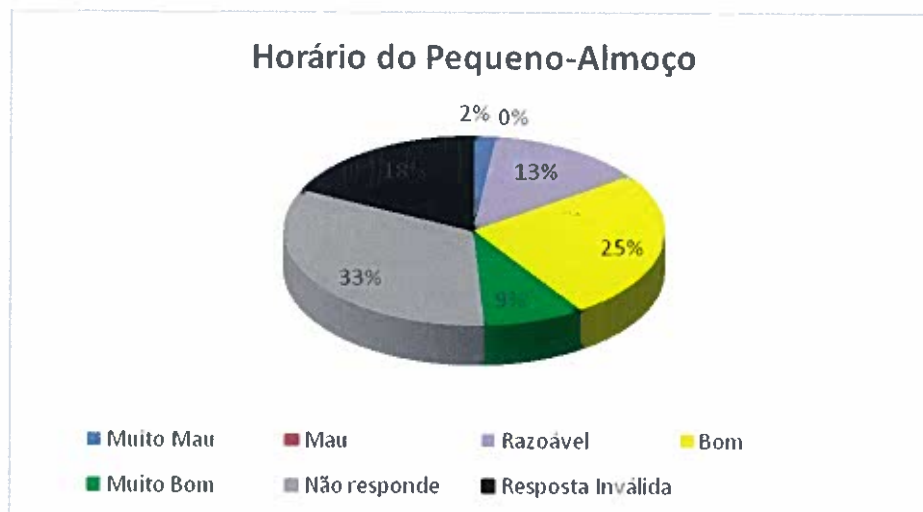
O nível de ruído nas instalações dos utentes é avaliado maioritariamente como razoável (44%).



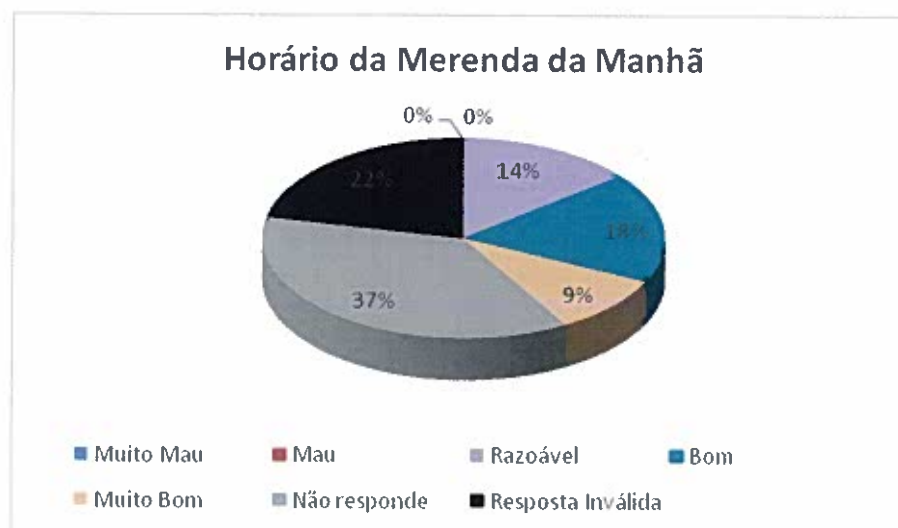
Os funcionários dividem maioritariamente a sua opinião quanto ao ruído das instalações entre o bom (40%) e o razoável (40%).

X – Horário das Refeições

10.1. Horário do Pequeno-Almoço



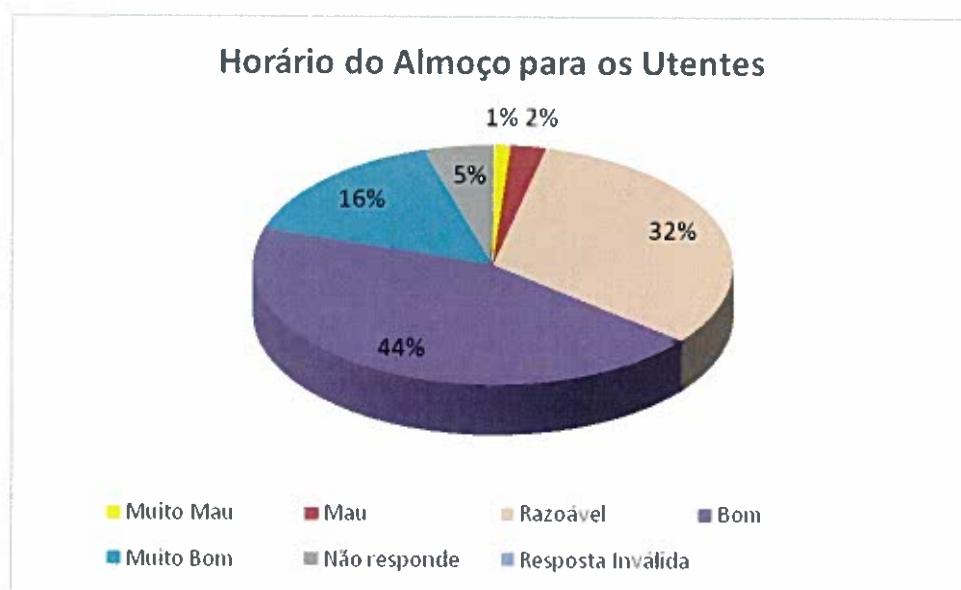
10.2. Horário da Merenda da Manhã



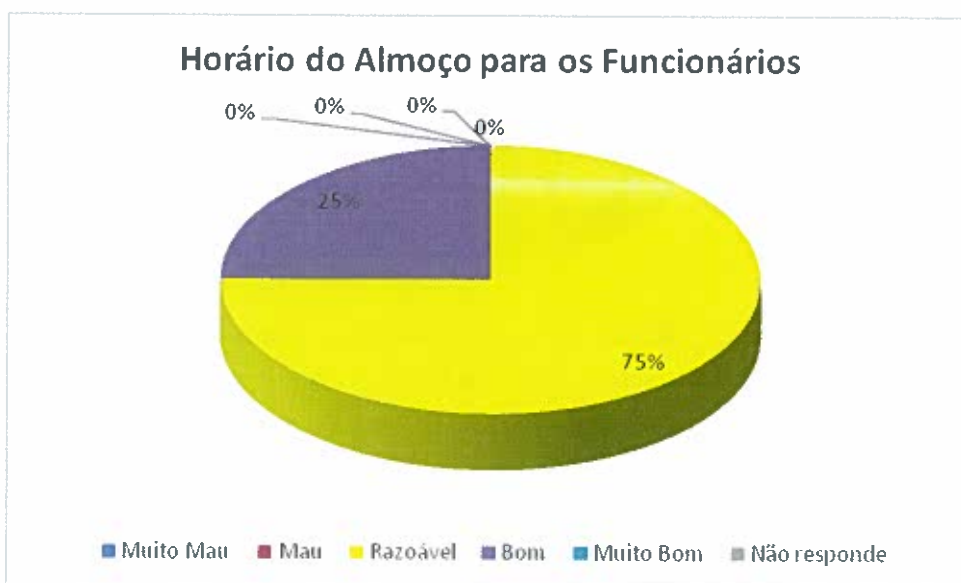
Os utentes consideram-se maioritariamente satisfeitos com o horário a que são servidos quer o pequeno-almoço (25% avaliam-no como bom), quer a merenda-da-manhã (a percentagem de utentes a classificaram-no como bom é de 18%).

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 (44%) e o razoável (32%).

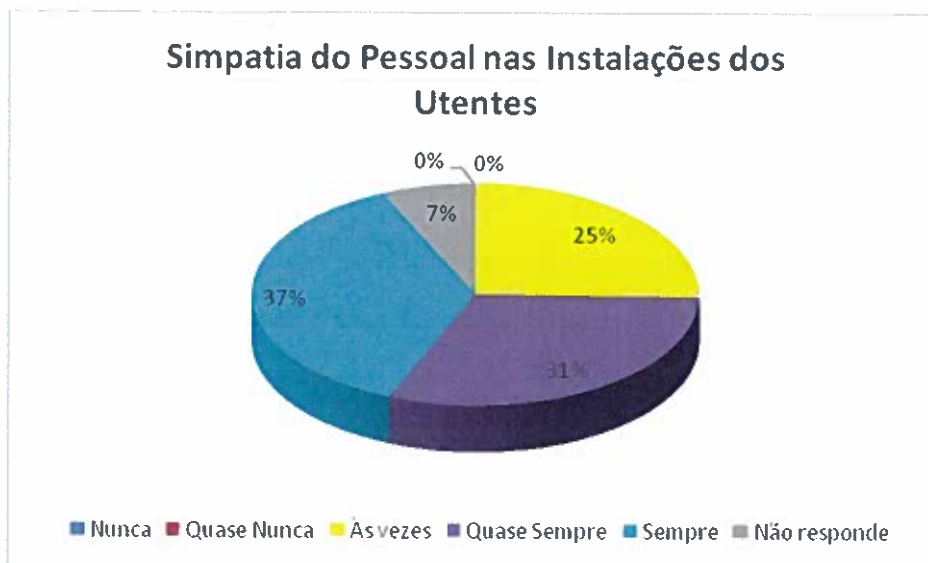


Para os funcionários o horário de serviço do almoço é avaliado maioritariamente (75%) como razoável.

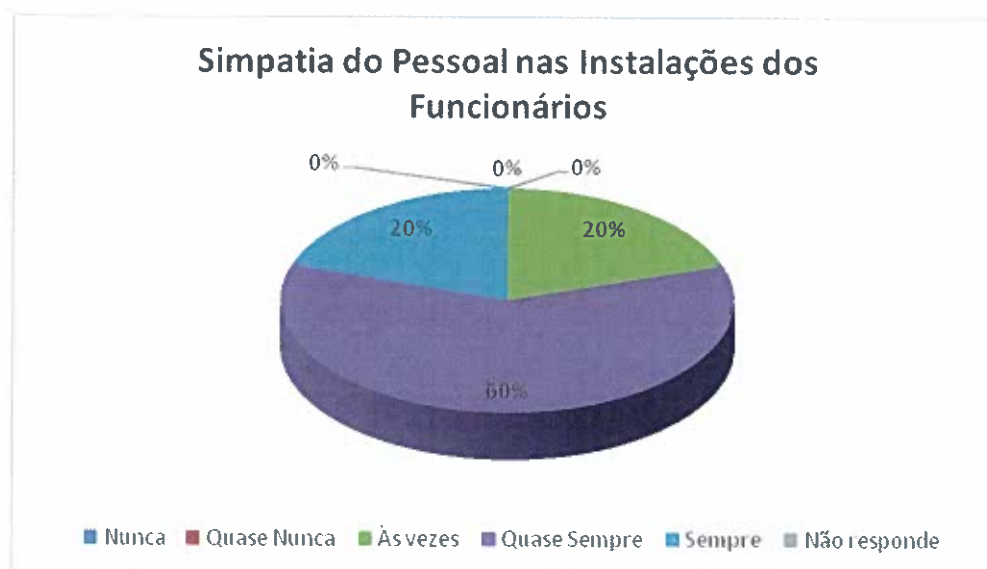
XI – Atendimento Durante a Refeição

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

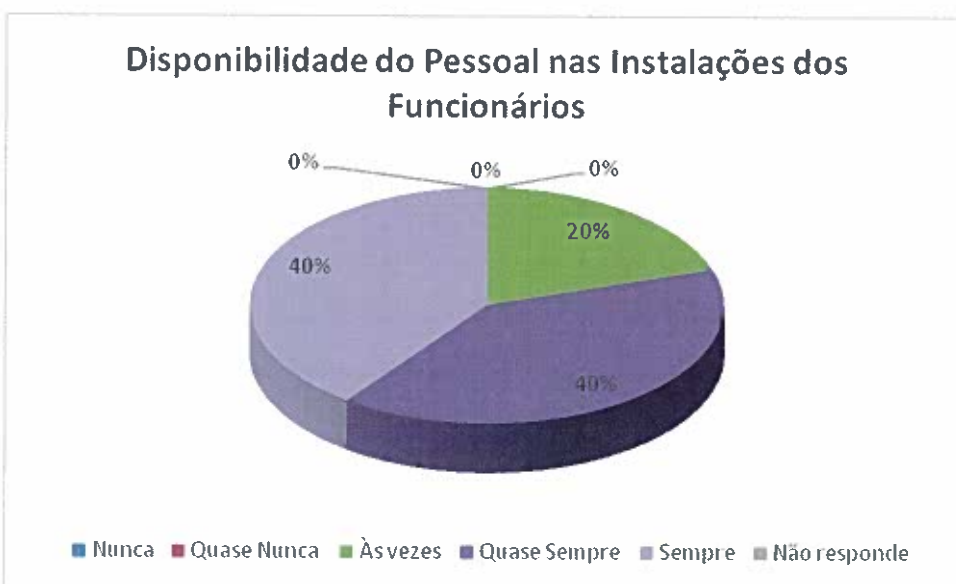
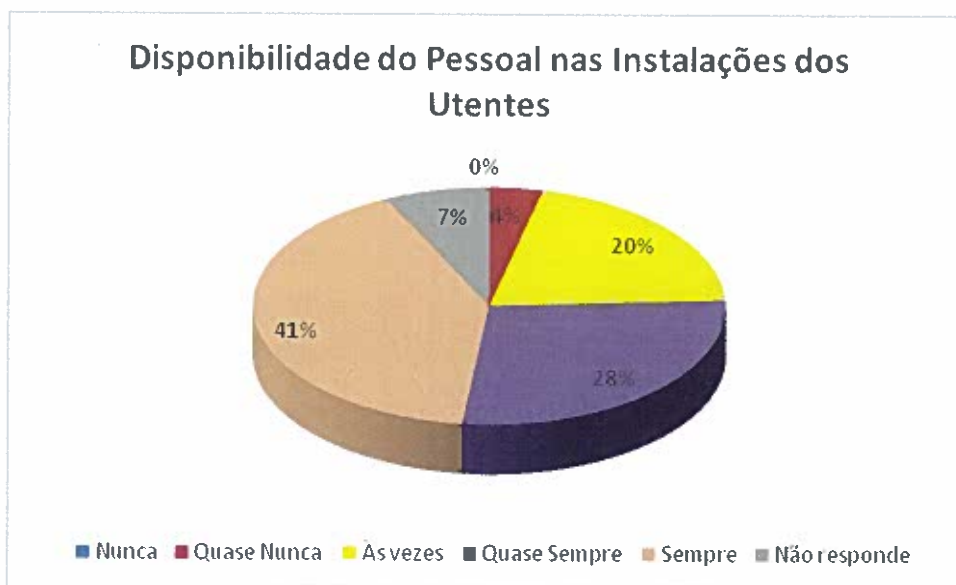


A maioria dos utentes considera que o Pessoal é “sempre” (37%) e “quase sempre” (31%) simpático.



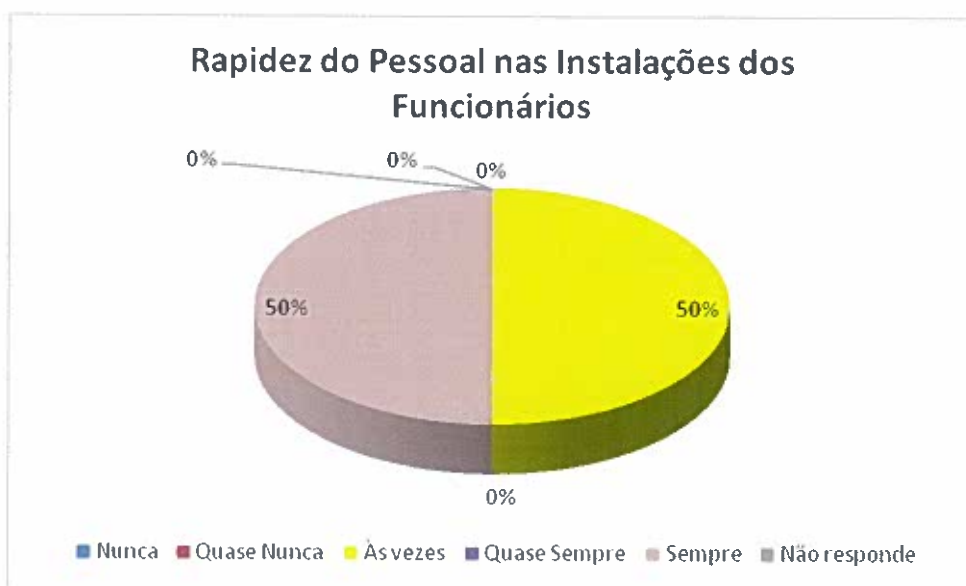
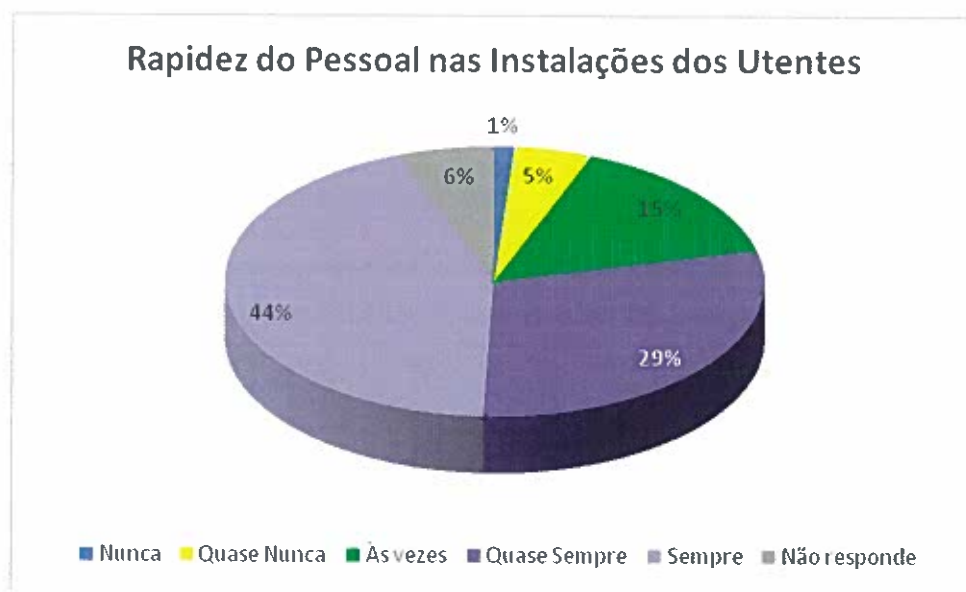
Opinião idêntica têm os funcionários, os quais avaliam positivamente a simpatia do Pessoal auxiliar.

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.



14

14

14