



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Resposta Social/Serviço: Centro de Dia

Relatório N.º: 2

Data de Aplicação: Início: 07/12/2015

Fim: 07/01/2016

Local:

Não se aplica

Tipo de Questionário:

- Avaliação da Satisfação dos Clientes/Utentes Avaliação da Satisfação dos Familiares
 Avaliação da Satisfação/Motivação dos Colaboradores Avaliação da Satisfação das Atividades
 Avaliação da Satisfação dos Parceiros Outro:

Resultados:

Resposta Social/Serviço	Objetivo Operacional	Atividade	Destinatários	N.º Inquiridos
Centro de Dia	Avaliar o grau de satisfação dos familiares	Aplicação dos questionários de avaliação da satisfação aos familiares	Familiares /cuidadores (49)	32
Indicador	Meta	Resultado	Concretização	
Grau de Satisfação da Avaliação Global da Resposta Social	50% dos familiares satisfeitos	100%	Concretizado	

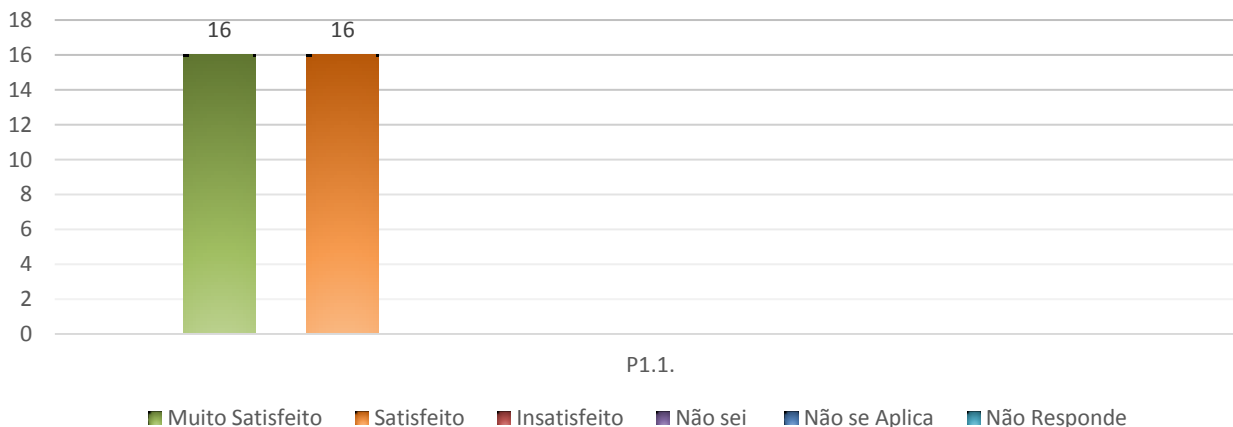
Análise dos Resultados

P1. Atendimento

A totalidade dos familiares dos clientes/utentes que responderam ao questionário de satisfação encontram-se satisfeitos ou muito satisfeitos.

Gráfico

P1. ATENDIMENTO



P1.1 – Atendimento e informações prestadas.



P2. Acolhimento e Integração

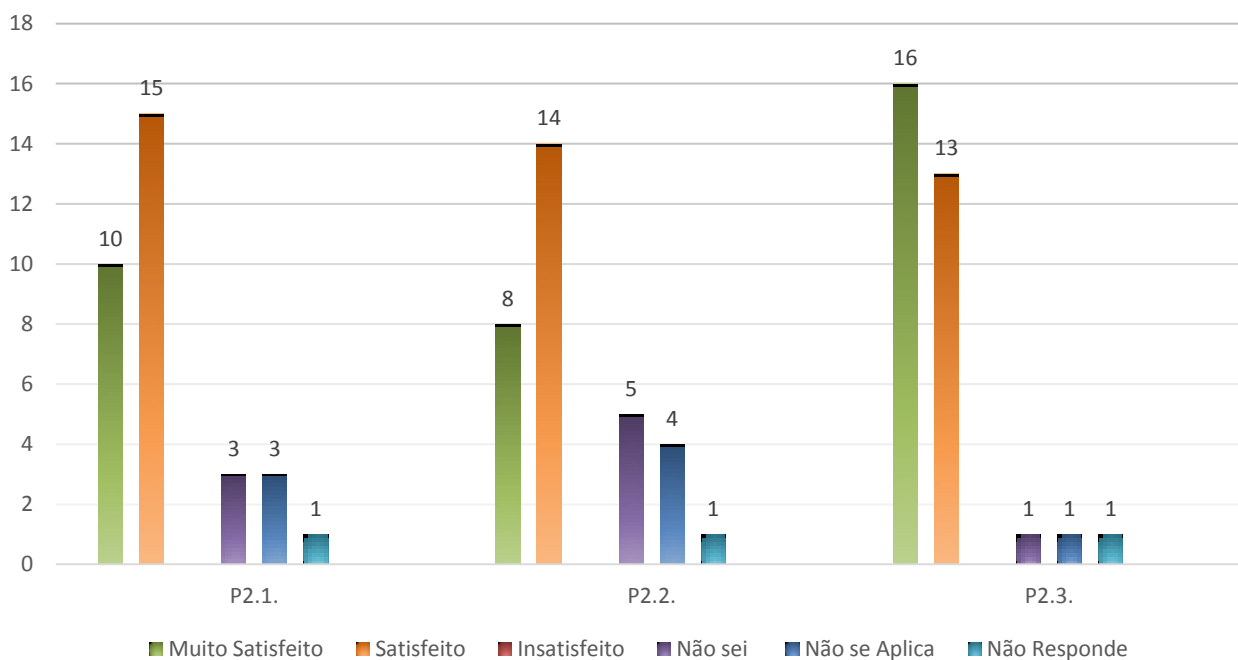
Mais de metade dos inquiridos encontram-se satisfeitos quanto às explicações sobre o Regulamento Interno e o Manual de Acolhimento.

29 dos 32 familiares inquiridos estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o acolhimento do seu familiar no Centro de Dia.

Os familiares que responderam “não sei”, “não se aplica” ou não responderam foram indivíduos em que o processo foi tratado pelo cliente e/ou outro familiar.

Gráfico

P2. ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO



P2.1 – Entrega e explicação do Regulamento Interno

P2.2 – Entrega e explicação do Manual de Acolhimento

P2.3 – Acolhimento do seu familiar na Resposta Social



P3. Atividades e Funcionamento da Resposta Social

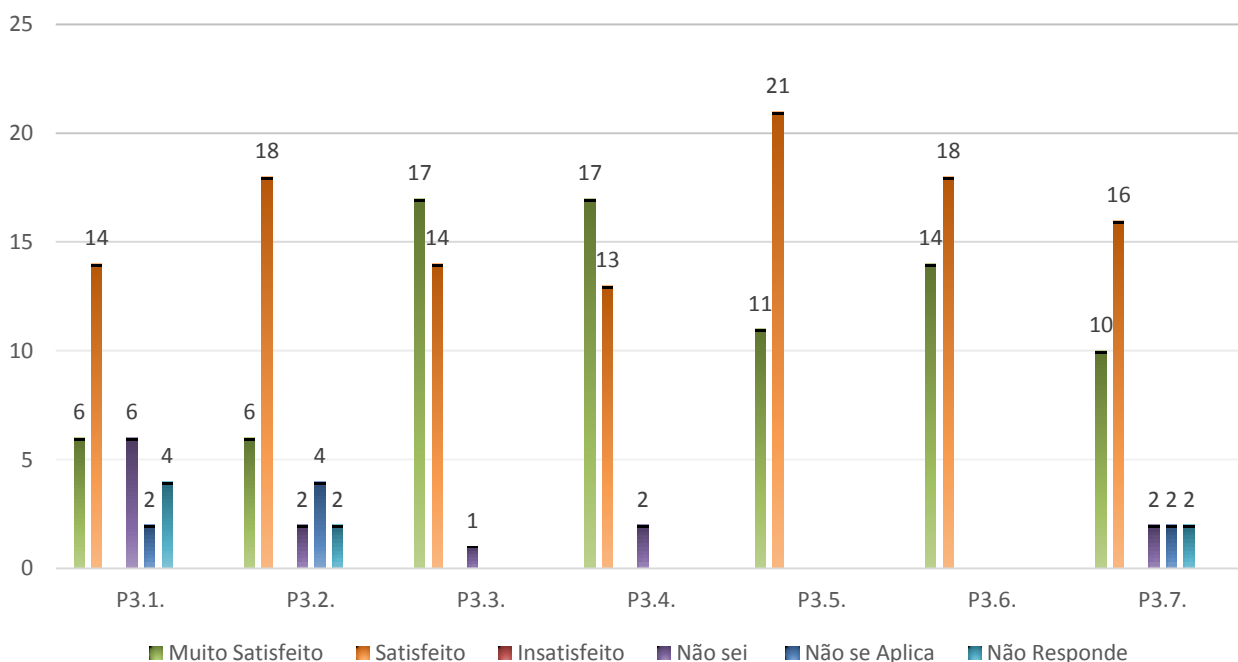
Em todas as questões os resultados são muito positivos, com mais de metade dos familiares inquiridos a mostrarem-se satisfeitos ou muito satisfeitos.

Mais de 93% dos familiares inquiridos revelaram-se satisfeitos ou muito satisfeitos nos seguintes aspetos:

- Relação com a equipa de trabalho,
- Capacidade de resposta às necessidades dos seus familiares,
- Horário de funcionamento e
- Condições das instalações.

Gráfico

P3. ATIVIDADES E FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL



P3.1 – Participação no Plano Individual (PI)

P3.2 – Participação e envolvimento dos familiares nas atividades

P3.3 – Relação com a equipa de trabalho

P3.4 – Capacidade de resposta às suas necessidades e do seu familiar

P3.5 – Horário de funcionamento

P3.6 – Condições das instalações

P3.7 – Respeito e consideração pelas suas sugestões/reclamações



P4. Serviços Prestados

É igualmente expressiva a “satisfação” dos familiares inquiridos para com os serviços prestados, particularmente nos seguintes aspetos:

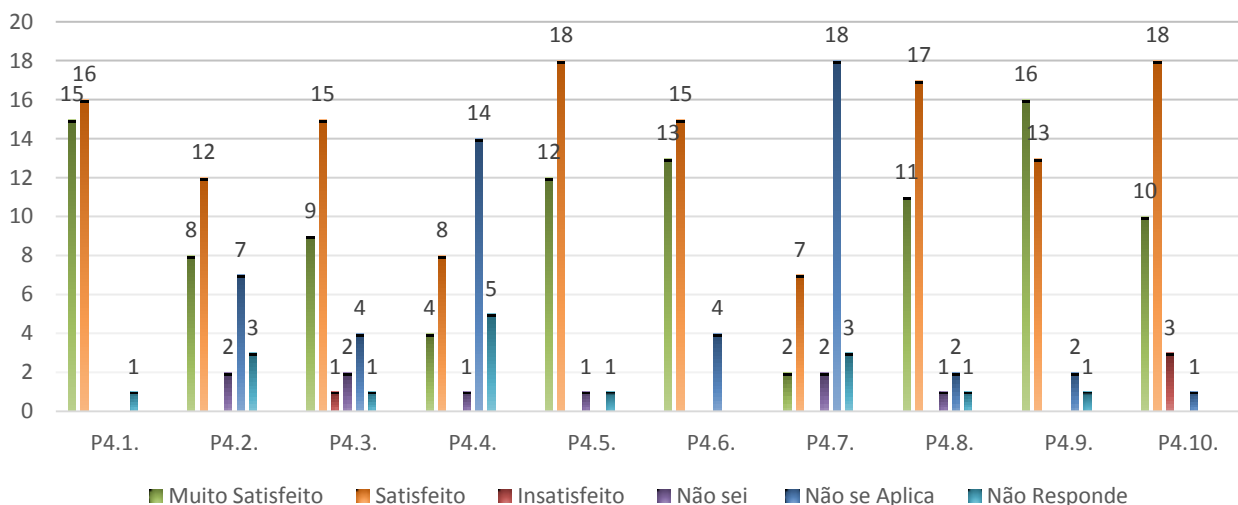
- Conhecimento dos serviços disponíveis,
- Atividades de animação/recreação,
- Cuidados de higiene pessoal e imagem e
- Serviço de transporte.

Os serviços de cuidados de reabilitação e tratamento de roupa têm como resposta “não se aplica” por um grupo significativo de familiares, pois são serviços com poucos utilizadores.

Apenas um familiar mostra desagrado com a inexistência de cuidados de enfermagem. E só três mostram desagrado com a não adequação das refeições às necessidades do seu familiar.

Gráfico

P4. SERVIÇOS PRESTADOS



P4.1 – Conhecimento dos serviços disponíveis

P4.2 – Cuidados médicos

P4.3 – Cuidados de enfermagem

P4.4 – Cuidados de reabilitação

P4.5 – Atividades de animação/recreação

P4.6 – Cuidados de higiene pessoal e imagem

P4.7 – Tratamento da roupa

P4.8 – Limpeza e arrumação dos espaços

P4.9 – Serviço de transporte

P4.10 – Adequação das refeições às necessidades do seu familiar



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

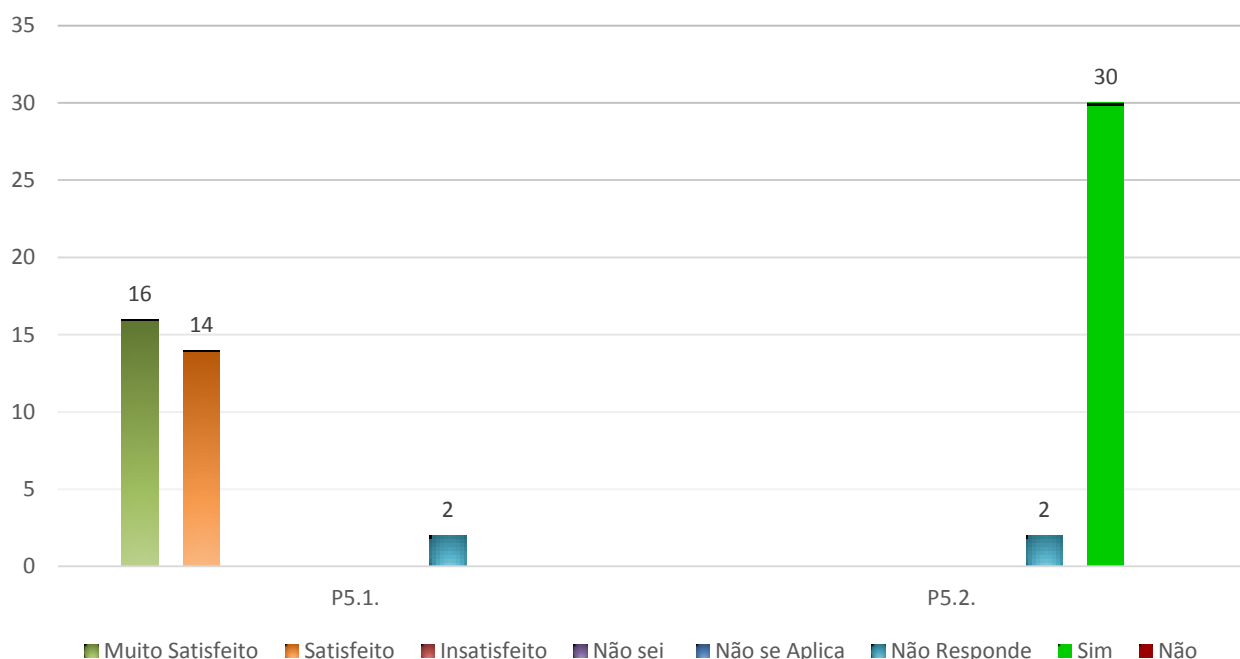
P5. Avaliação Global

A quase totalidade dos familiares que devolveram o questionário estão muito satisfeitos ou satisfeitos com a resposta social de Centro de Dia.

E 93% recomenda a resposta social a outros familiares e amigos.

Gráfico

P5. AVALIAÇÃO GLOBAL



P5.1 – Como avalia globalmente a Resposta Social

P5.2 – Recomendaria esta Resposta Social a um amigo ou familiar?

Comentários e/ou Sugestões Apresentadas

O questionário foi enviado aos familiares pela mão dos clientes/utentes, a meio do mês de dezembro, agradeço a todos os que responderam e contribuíram para este momento de avaliação e, por conseguinte, para o Centro de Dia se manter no caminho da melhoria contínua.