



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Resposta Social/Serviço: Centro de Dia

Relatório N.º: 1

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 clientes/utentes	Aplicação dos questionários de avaliação da satisfação aos clientes/utentes	Clientes/utentes (51)	34

Indicador	Meta	Resultado	Concretização
Grau de Satisfação da Avaliação Global da Resposta Social	50% dos clientes/utentes satisfeitos	100%	Concretizado

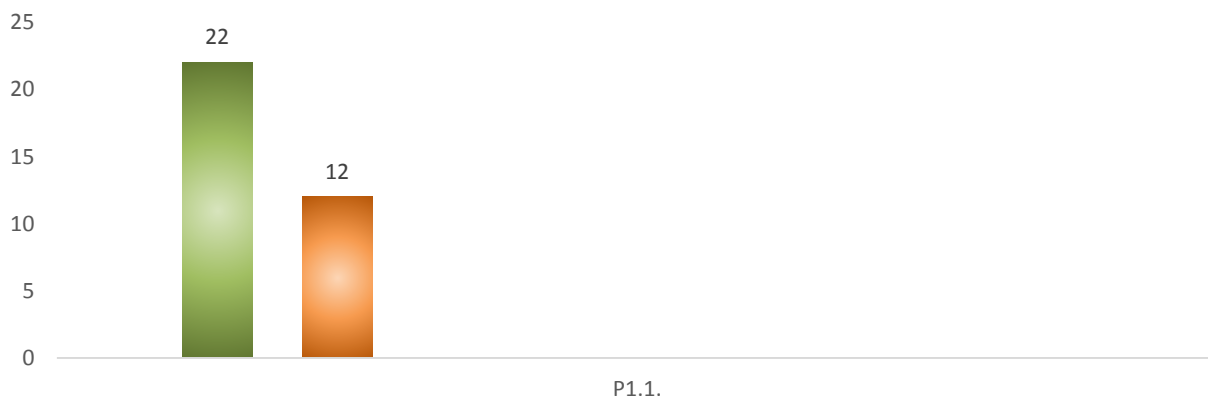
Análise dos Resultados

P1. Atendimento

A maior parte dos clientes/utentes inquiridos revela-se “muito satisfeito” com o atendimento.

Gráfico

P1. ATENDIMENTO



Muito Satisfeito
 Satisfeito
 Insatisfeito
 Não sei
 Não se Aplica
 Não Responde

P1.1 – Atendimento e informações prestadas.



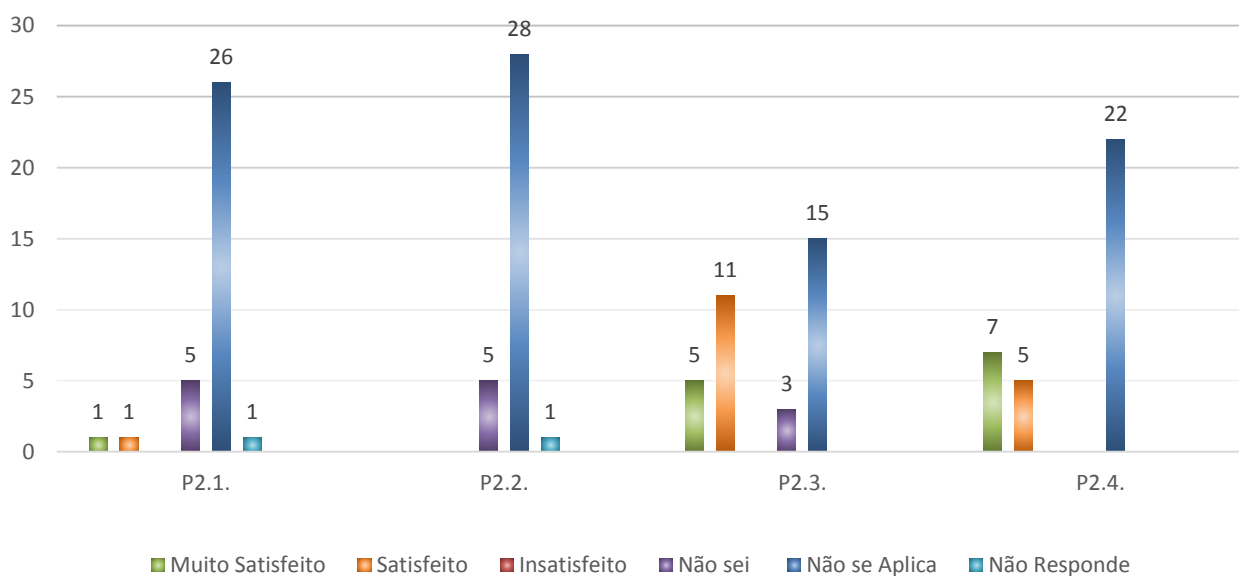
P2. Acolhimento e Integração

A maioria dos inquiridos frequenta a resposta social há alguns anos, pelo que, responderam às questões relativas ao acolhimento essencialmente com “não se aplica”.

No entanto, mais de doze clientes /utentes inquiridos estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o conhecimento dos seus direitos e deveres e com o acolhimento na resposta social.

Gráfico

P2. ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO



P2.1 – Entrega e explicação do Regulamento Interno

P2.2 – Entrega e explicação do Regulamento Interno

P2.3 – Conhecimento dos seus direitos e deveres

P2.4 – Acolhimento na Resposta Social



P3. Atividades e Funcionamento da Resposta Social

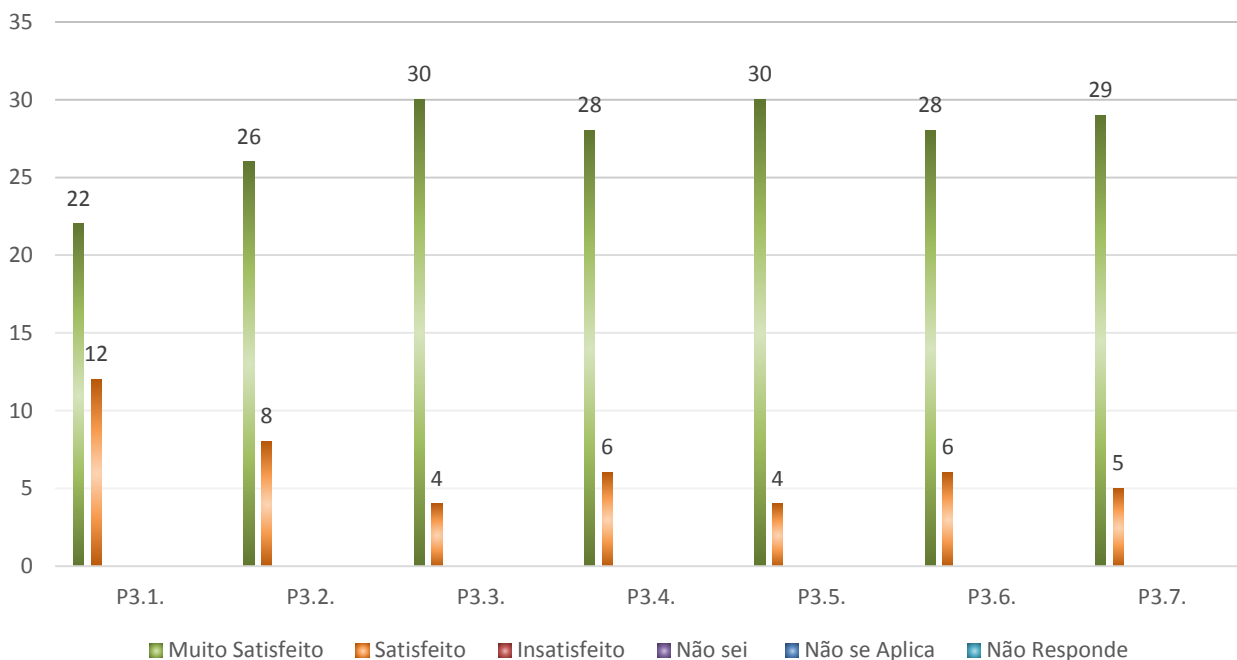
O gráfico abaixo mostra que os clientes/utentes inquiridos do Centro de Dia estão “muito satisfeitos” com as atividades e o funcionamento da resposta social.

Este grau de satisfação é particularmente notório, nos seguintes aspetos:

- Relação com a equipa de trabalho,
- Capacidade de resposta às suas necessidades,
- Horário de funcionamento,
- Condições das instalações,
- Respeito e consideração pelas suas sugestões/reclamações.

Gráfico

P3. ATIVIDADES E FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL



P3.1 – Participação no Plano Individual (PI)

P3.2 – Participação e envolvimento nas atividades

P3.3 – Relação com a equipa de trabalho

P3.4 – Capacidade de resposta às suas necessidades

P3.5 – Horário de funcionamento

P3.6 – Condições das instalações

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



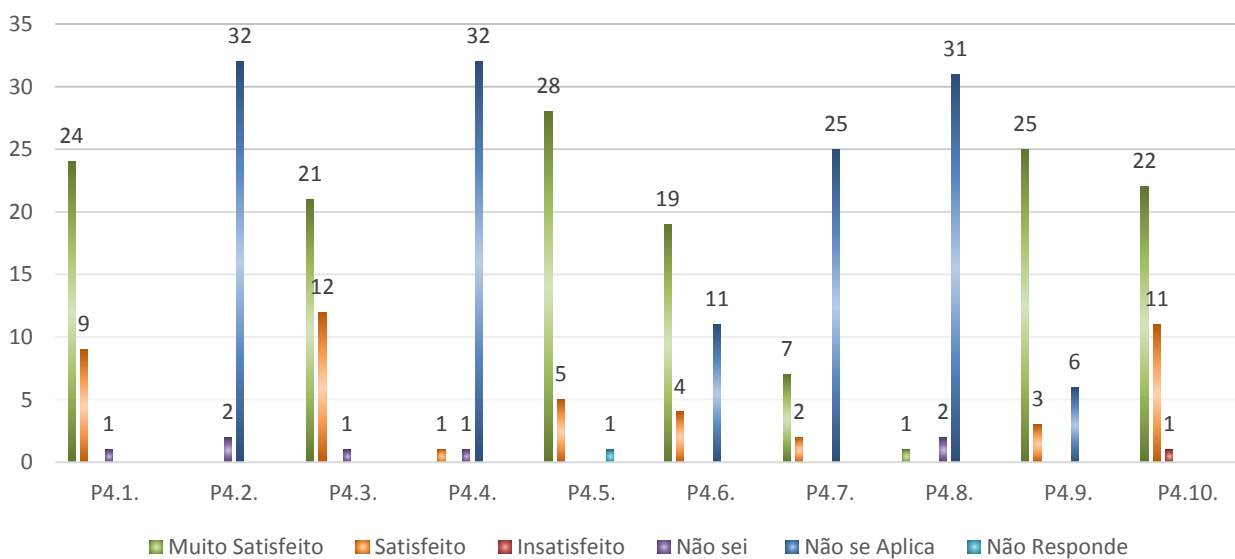
P4. Serviços Prestados

Os valores obtidos revelam uma avaliação de “muito satisfeito”, sobretudo nos seguintes serviços prestados: conhecimento dos serviços disponíveis; cuidados de enfermagem; atividades de animação/recreação; serviço de transporte e adequação das refeições às suas necessidades.

Nas perguntas sobre cuidados médicos, cuidados de reabilitação e limpeza e arrumações dos espaços muitos clientes/utentes respondem “não se aplica”, ou seja, os cuidados de enfermagem e de reabilitação são maioritariamente garantidos por entidades externas ao serviço. Quanto à limpeza e arrumação dos espaço a resposta “não se aplica” parece resultar do facto de todas as limpezas serem feitas depois da saída dos clientes/utentes dos espaços, a não ser por necessidade imediata.

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 suas necessidades



P5. Instalações

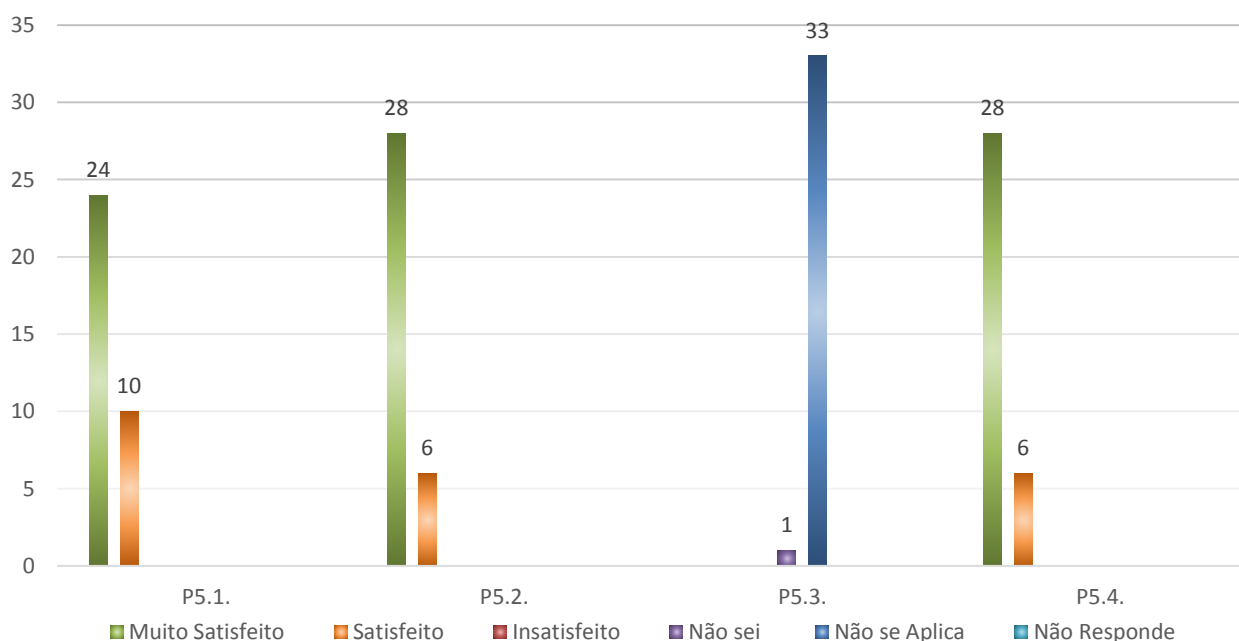
Um pouco mais de dois terços dos inquiridos estão satisfeitos com a localização e acessibilidade do Centro de Dia.

28 dos inquiridos revelam-se “muito satisfeitos” com as condições físicas das instalações e com o conforto e comodidade dos espaços disponíveis.

A terceira questão não se aplica a esta resposta social.

Gráfico

P5. INSTALAÇÕES



P5.1 – Localização/acessibilidade

P5.2 – Condições físicas das instalações

P5.3 – Conforto e comunidade do quarto

P5.4 – Conforto e comunidade dos espaços disponíveis



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

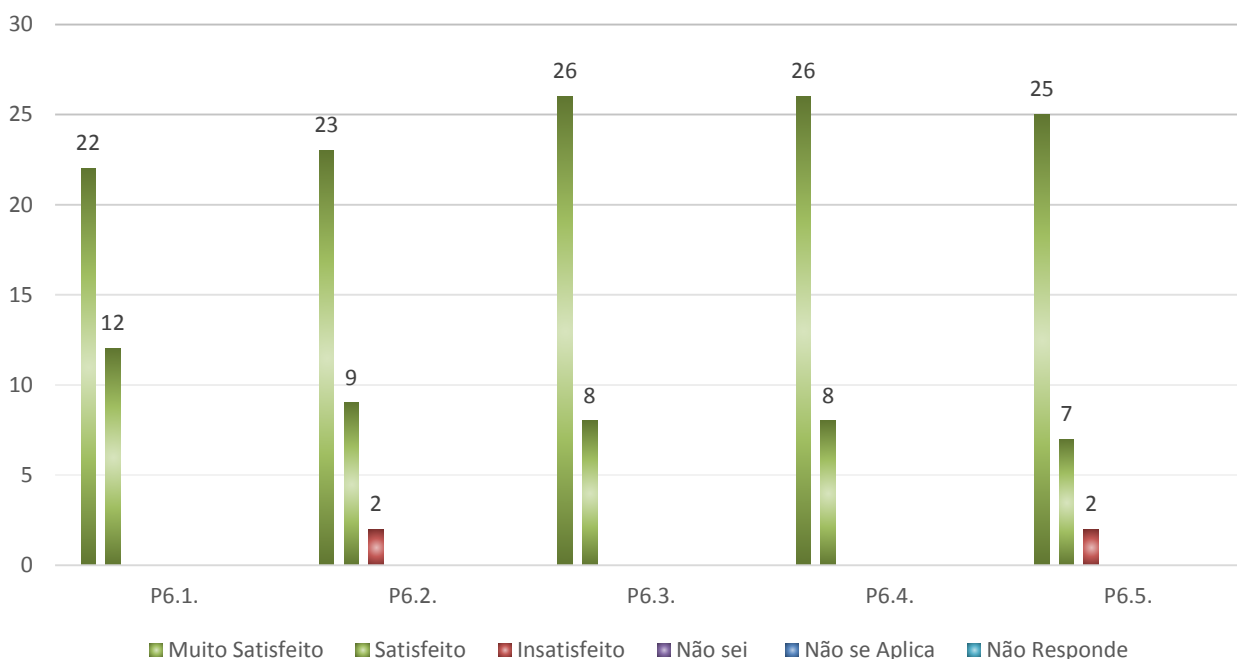
P6. Alimentação

A maioria dos clientes/utentes inquiridos respondeu estar “muito satisfeito” em todos os parâmetros avaliados sobre a alimentação.

Apenas 2 clientes/utentes revelam insatisfação quanto à temperatura e quanto à qualidade da alimentação.

Gráfico

P6. ALIMENTAÇÃO



P6.1 – Apresentação

P6.2 – Temperatura

P6.3 – Quantidade

P6.4 – Diversidade

P6.5 – Qualidade



P7. Avaliação Global

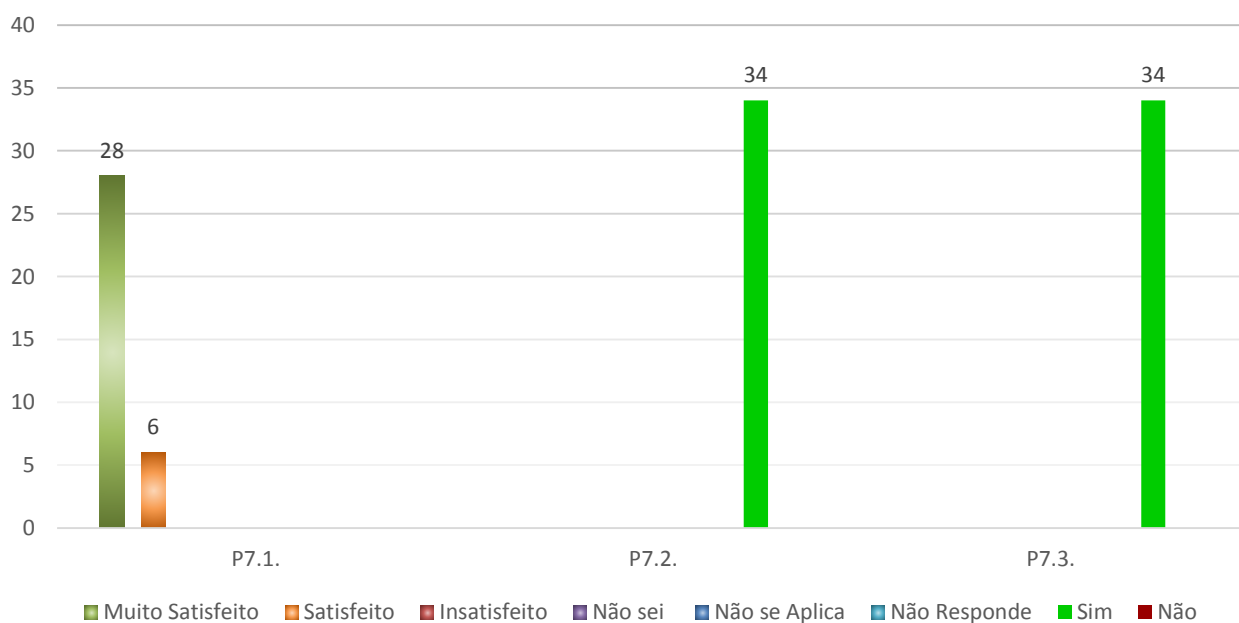
82% dos clientes/utentes inquiridos do Centro de Dia estão “muito satisfeitos” com a resposta social e 6% “satisfeitos”.

A totalidade dos clientes/utentes inquiridos recomendaria a familiares e amigos a resposta social.

A totalidade dos clientes/utentes inquiridos considera que os cuidados recebidos pelo Centro de Dia contribuem para o seu bem-estar.

Gráfico

P7. AVALIAÇÃO GLOBAL



P7.1 – Como avalia globalmente a Resposta Social?

P7.2 – Recomendaria esta Resposta Social a um amigo ou familiar?

P7.3 – Considera que os cuidados recebidos contribuiriam para o seu bem-estar?

Comentários e/ou Sugestões Apresentadas

O questionário foi aplicado a clientes/utentes com capacidades cognitivas para responder ao questionário, durante o mês de dezembro de 2015.

O agradecimento a todos os que responderam e contribuiriam para este momento de avaliação, que desta forma contribuiriam para podermos melhor satisfazer as necessidades dos nossos clientes/utentes e, conseqüentemente, manter o Centro de Dia no caminho da melhoria.