



Resposta Social/Serviço: ERPI – Lar de Grandes Dependentes

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
ERPI - LGD	Avaliar o grau de satisfação dos clientes/utentes	Aplicação dos questionários de avaliação da satisfação aos clientes/utentes	Clientes/utentes (55)	22

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

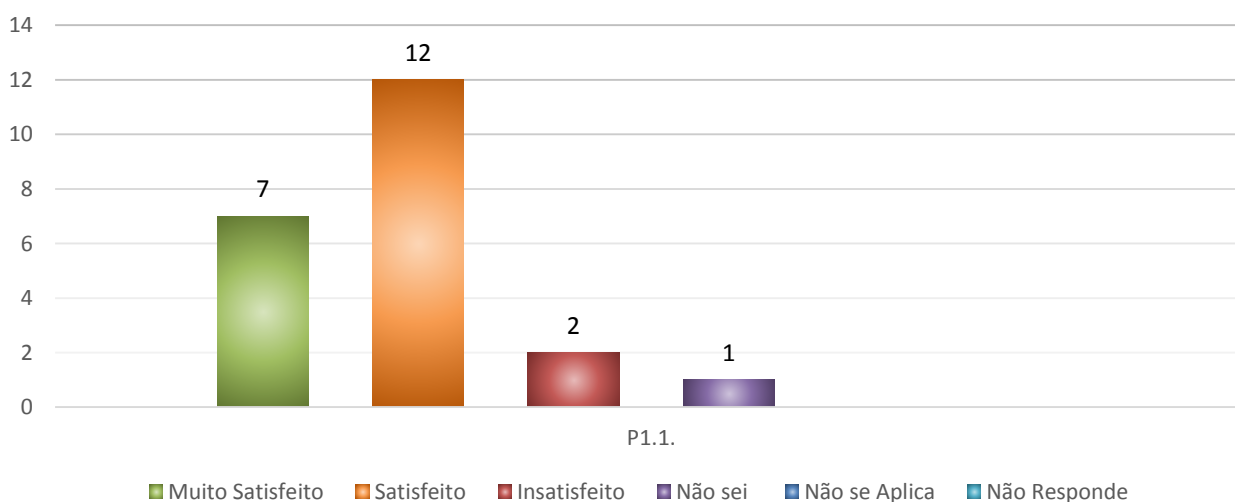
Análise dos Resultados

P1. Atendimento

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

Gráfico

P1. ATENDIMENTO



P1.1 – Atendimento e informações prestadas.

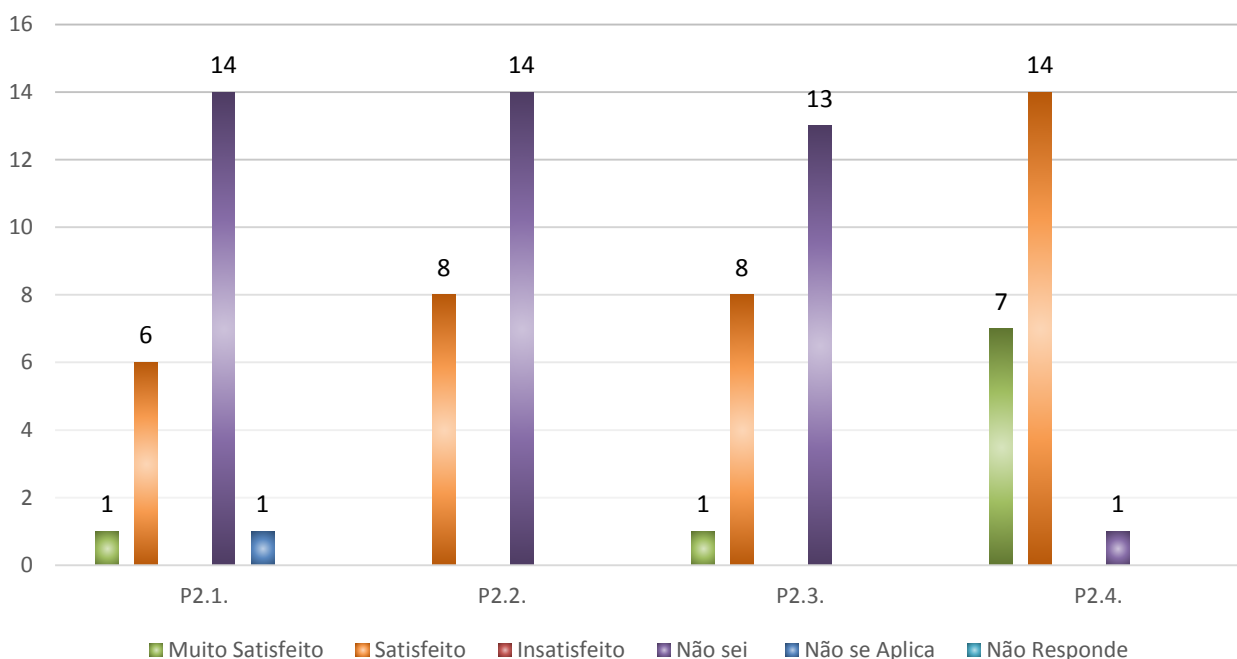


P2. Acolhimento e Integração

A maioria dos inquiridos frequenta a resposta social há alguns anos, pelo que, responderam às questões relativas ao acolhimento essencialmente com “Não sei”. De salientar a expressão positiva no que diz respeito ao “Acolhimento na Resposta Social”.

Gráfico

P2. ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO



P2.1 – Entrega e explicação do Regulamento Interno

P2.2 – Entrega e explicação do Manual de Acolhimento

P2.3 – Conhecimento dos seus direitos e deveres

P2.4 – Acolhimento na Resposta Social

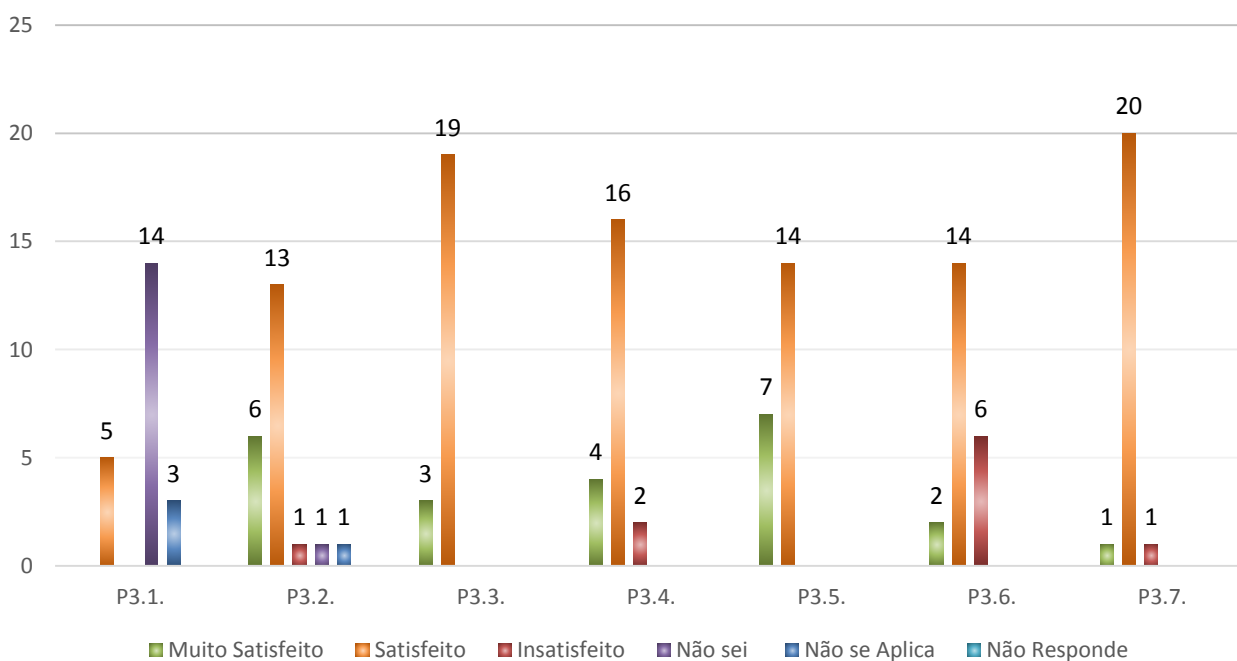


P3. Atividades e Funcionamento da Resposta Social

No que diz respeito às atividades e funcionamento da Resposta Social, pode-se verificar que há dificuldade em perceber o que se entende por Plano Individual, já que apenas recentemente iniciámos este procedimento. As pessoas mostram-se, na sua maioria, satisfeitas com as restantes atividades e funcionamento da Resposta Social. De salientar que 6 pessoas referiram o seu desagrado pelas condições das instalações.

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

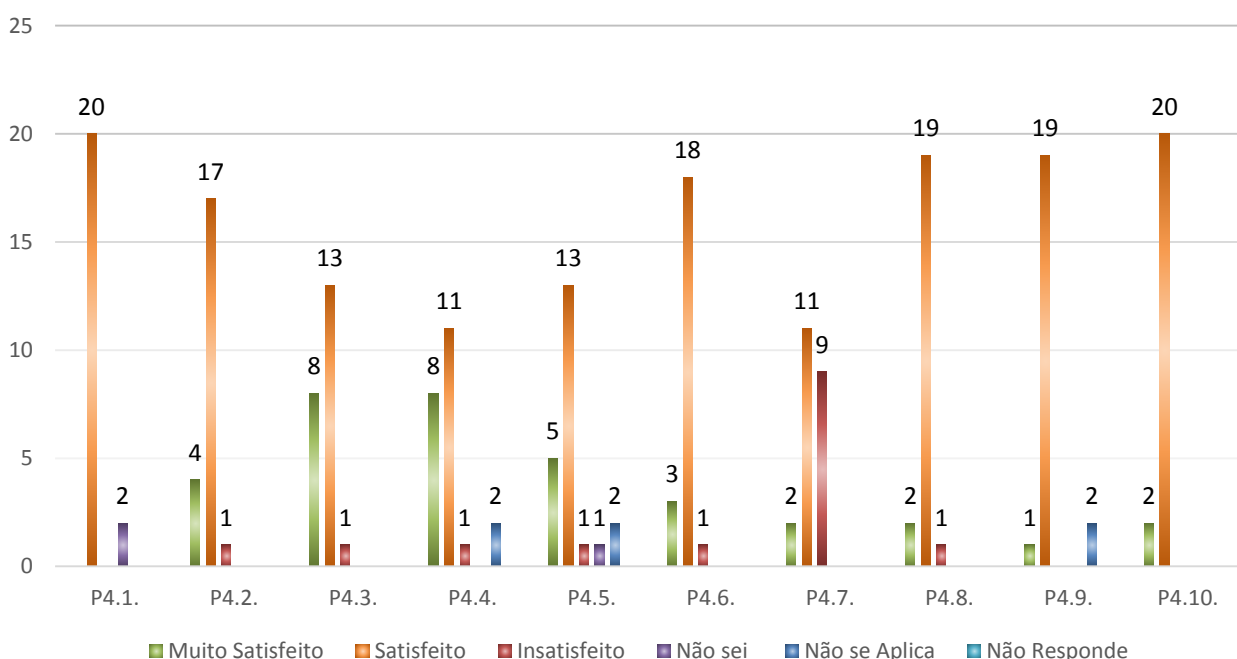


P4. Serviços Prestados

Quando analisamos o gráfico dos serviços prestados, percebemos que, na sua maioria, as pessoas encontram-se satisfeitas e algumas muito satisfeitas. Foi expressivo o número de pessoas que fizeram referência negativa ao serviço de tratamento da roupa.

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

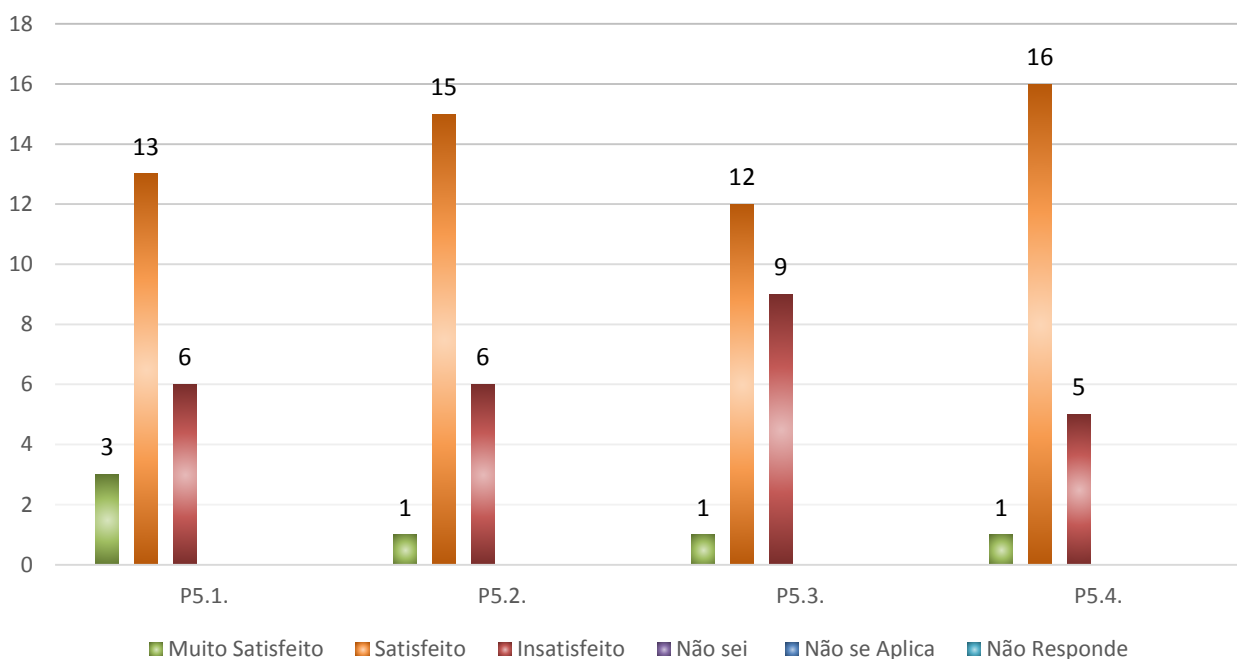


P5. Instalações

Embora na maioria, as pessoas se sintam satisfeitas com as instalações, pode verificar-se que há quem esteja insatisfeito, principalmente com a questão da comodidade do quarto.

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

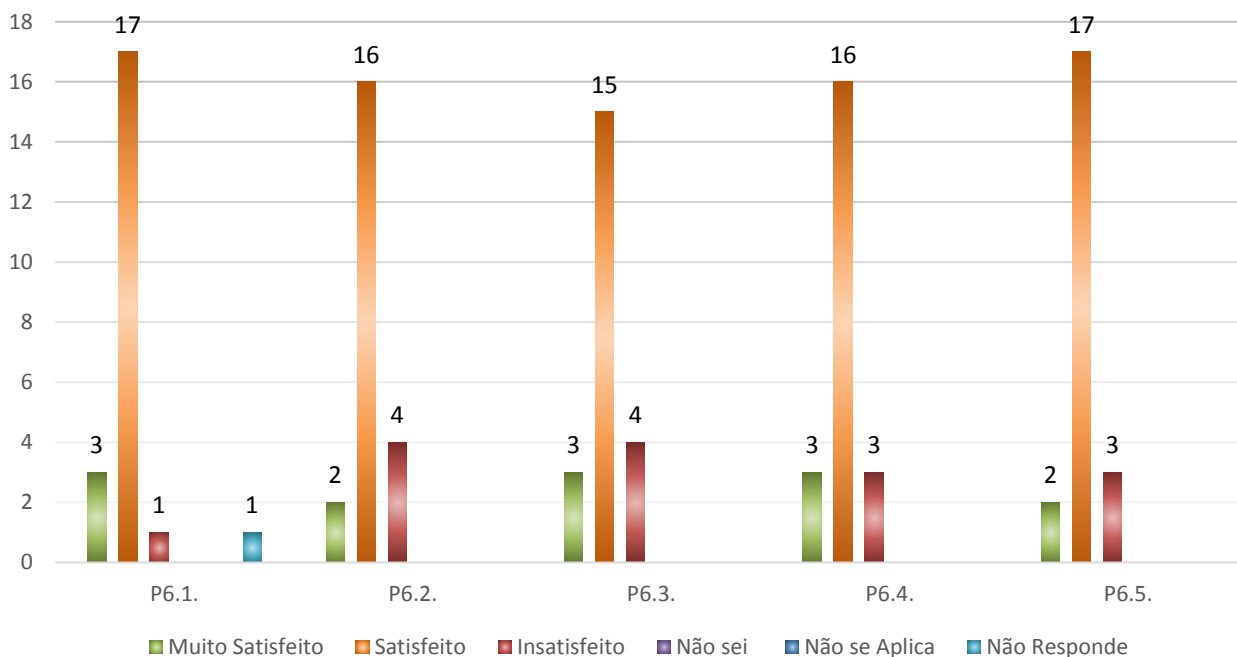


P6. Alimentação

No que diz respeito à alimentação, a maior parte dos residentes na ERPI – LGD encontram-se satisfeitos no que se refere à apresentação, temperatura, quantidade, diversidade e qualidade.

Gráfico

P6. ALIMENTAÇÃO



P6.1 – Apresentação

P6.2 – Temperatura

P6.3 – Quantidade

P6.4 – Diversidade

P6.5 – Qualidade



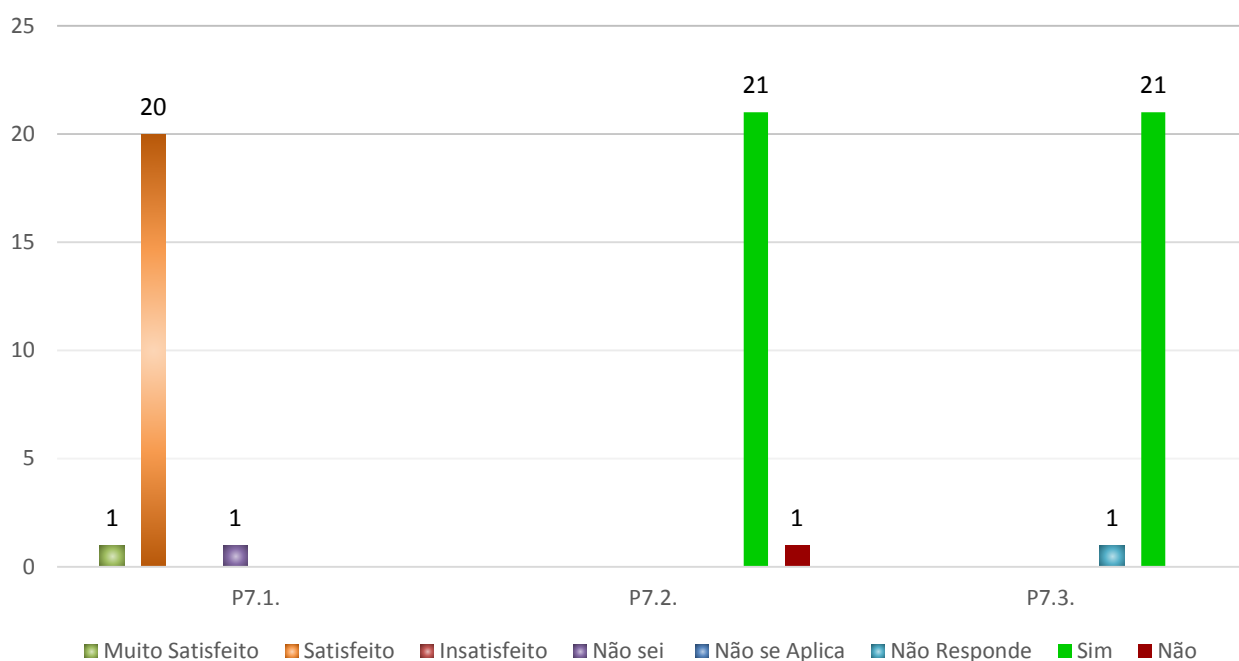
RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

P7. Avaliação Global

Grande parte das pessoas residentes na ERPI – LGD estão satisfeitas. Recomendariam esta Resposta Social a um familiar ou um amigo e consideram que os cuidados recebidos contribuiriam 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

Nota: Dos 55 clientes/utentes que se encontram em ERPI – LGD, 33 apresentam um quadro demencial, com défice cognitivo acentuado, não sendo possível, por este motivo, aplicar o questionário.

Desta forma, foram aplicados 22 questionários. O tratamento dos resultados obtidos permitirá monitorizar a perceção dos clientes/utentes acerca do desempenho da organização e detetar áreas de melhoria.

Torna-se necessário que sejam criadas condições em que a informação recolhida seja utilizada para a melhoria de processos e serviços.