



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Resposta Social/Serviço: ERPI – São Domingos

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:

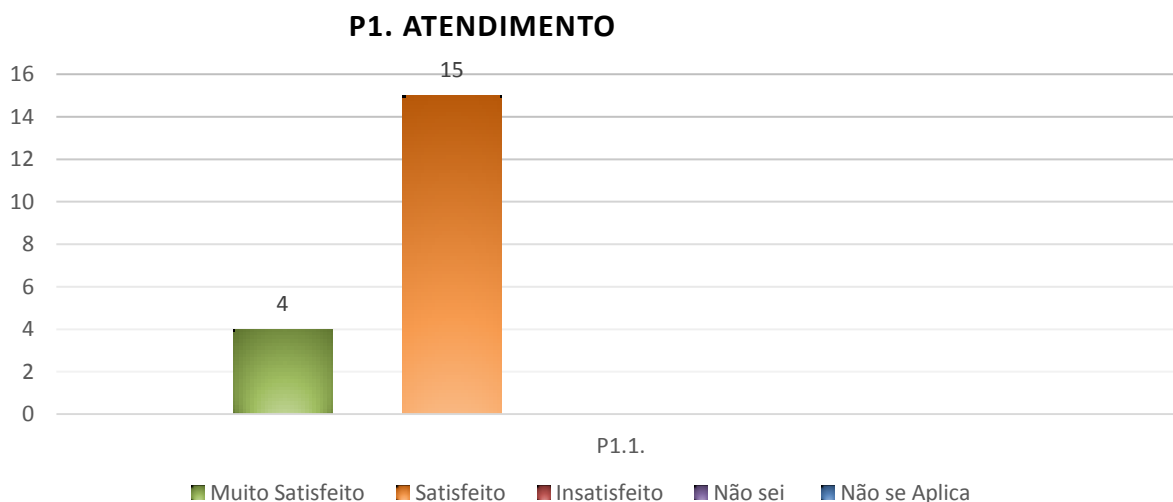
Resposta Social/Serviço	Objetivo Operacional	Atividade	Destinatários	N.º Inquiridos
ERPI – São Domingos	Avaliar o grau de satisfação dos familiares	Aplicação dos questionários de avaliação da satisfação aos familiares	Familiares /cuidadores dos clientes/utentes	19
Indicador	Meta	Resultado	Concretização	
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



P1.1 – Atendimento e informações prestadas.



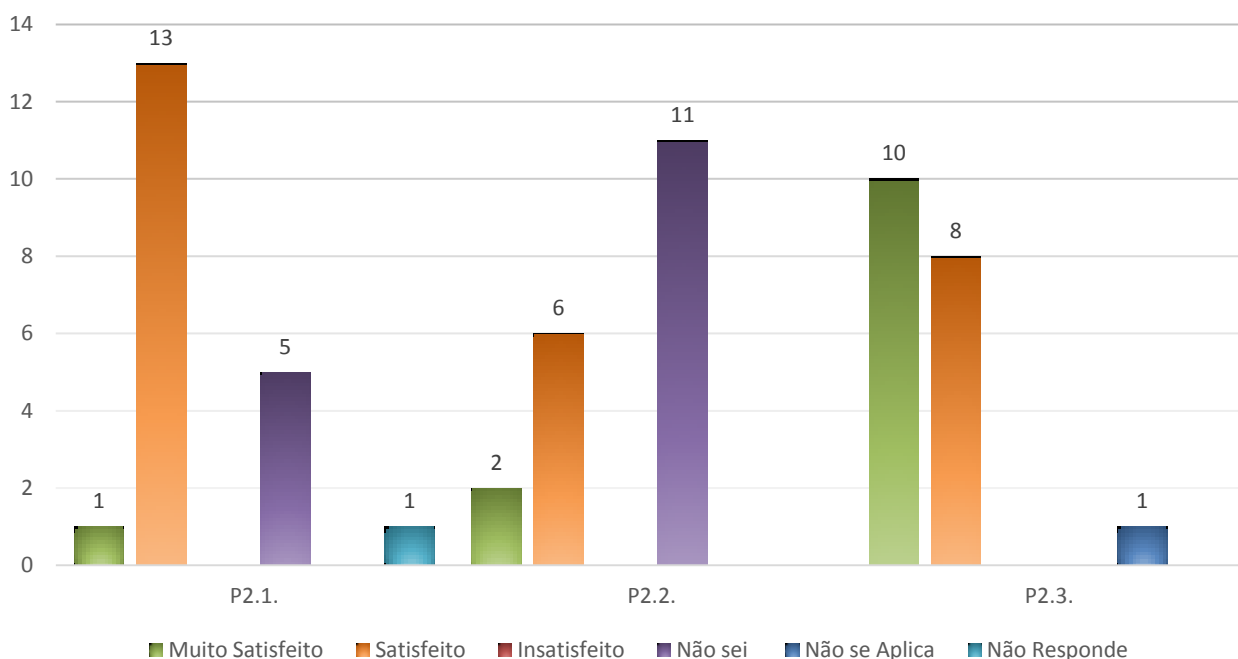
RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

P2. Acolhimento e Integração

Mais de metade dos inquiridos encontram-se satisfeitos quanto às explicações sobre o Regulamento Interno. Dez dos dezanove familiares inquiridos estão muito satisfeitos com o acolhimento do seu familiar na resposta social e 8 encontram-se satisfeitos.

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

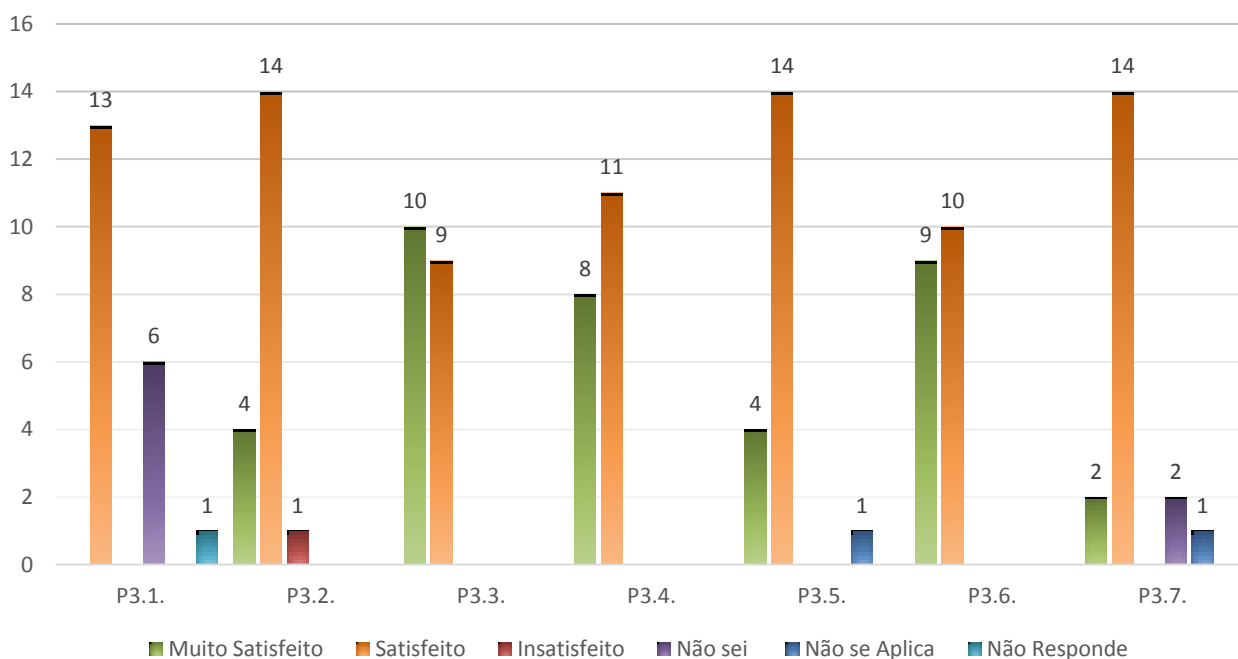


P3. Atividades e Funcionamento da Resposta Social

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

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



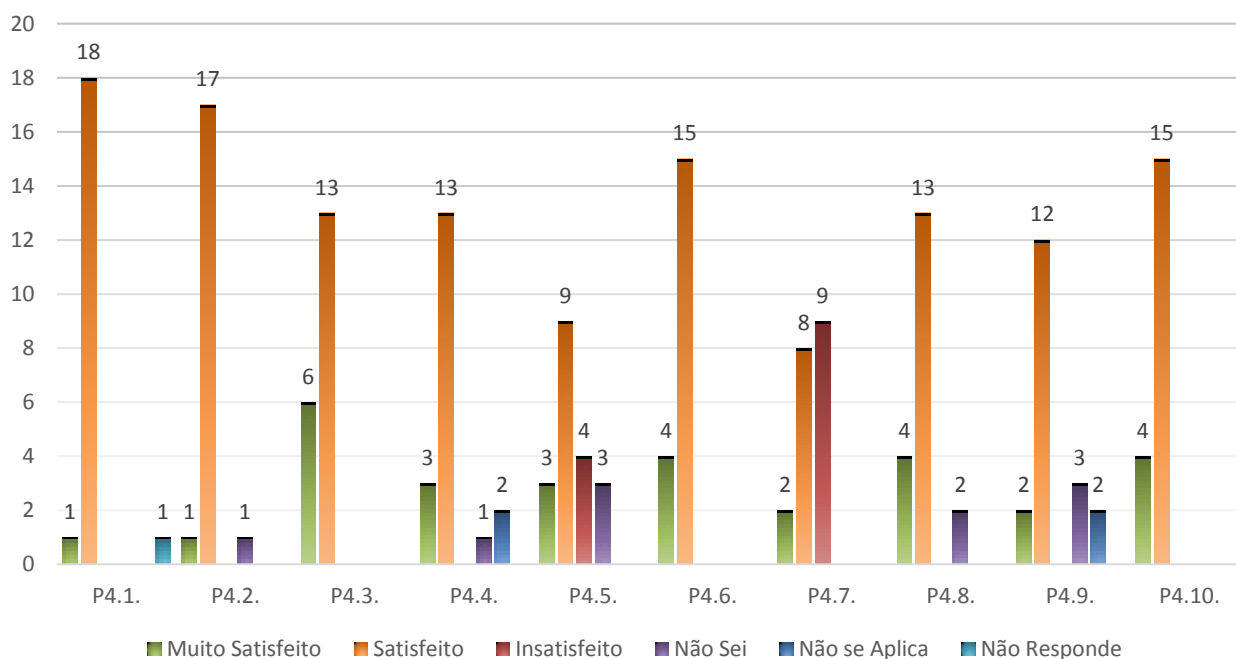
RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

P4. Serviços Prestados

É igualmente expressiva a “satisfação” dos familiares inquiridos para com os serviços prestados. Quatro familiares mostraram-se insatisfeitos com as atividades de animação/recreação e nove insatisfeitos com o 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 necessidades do seu familiar

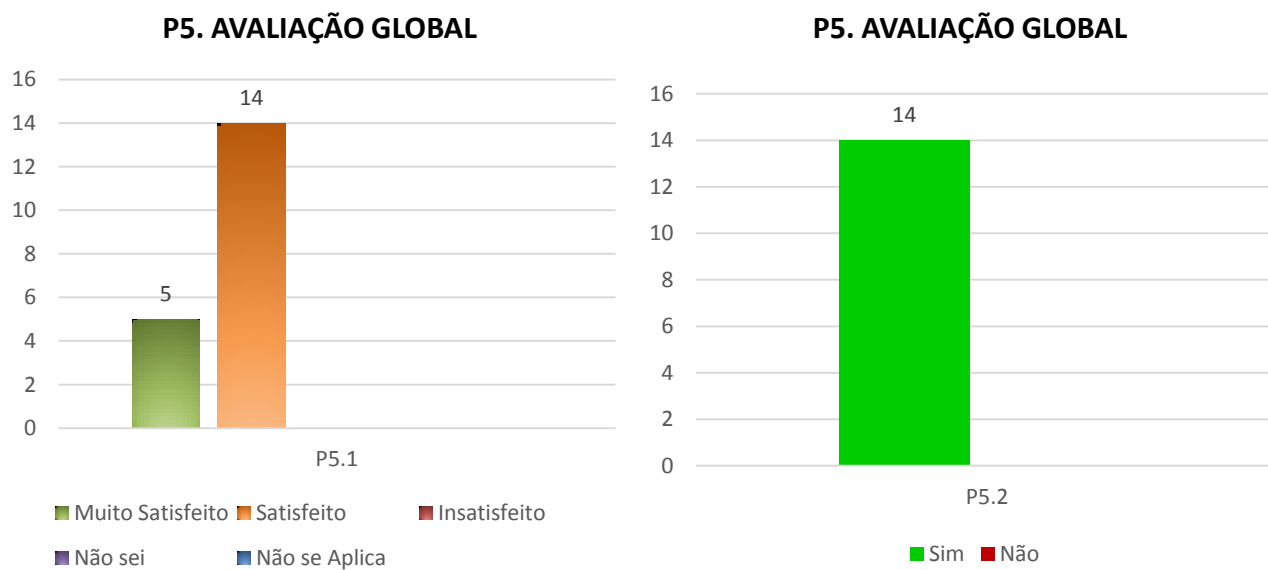


RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

P5. Avaliação Global

Os familiares que devolveram o questionário estão muito satisfeitos e satisfeitos com a resposta social. Catorze recomendam a resposta social a outros familiares e amigos e houve cinco inquiridos que deixaram em branco a resposta a esta pergunta.

Gráfico



P5.1 – Como avalia globalmente a Resposta Social

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

Comentários e/ou Sugestões Apresentadas