



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Resposta Social/Serviço: ERPI – São Domingos

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 – São Domingos	Avaliar o grau de satisfação dos clientes/utentes	Aplicação dos questionários de avaliação da satisfação aos clientes/utentes	Clientes/utentes	10

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

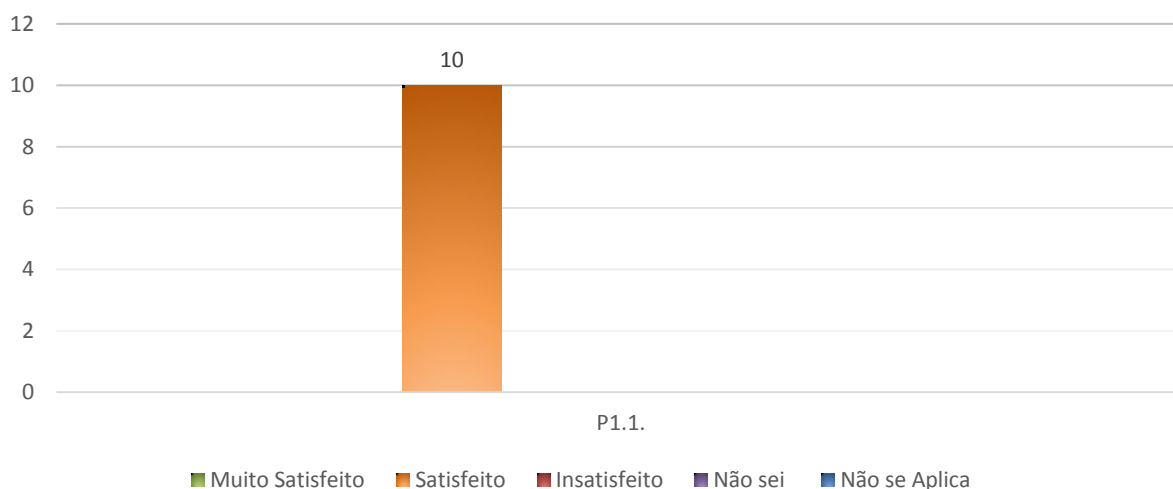
Análise dos Resultados

P1. Atendimento

Os clientes/utentes inquiridos revelam-se “satisfeitos” com o atendimento.

Gráfico

P1. ATENDIMENTO



P1.1 – Atendimento e informações prestadas.



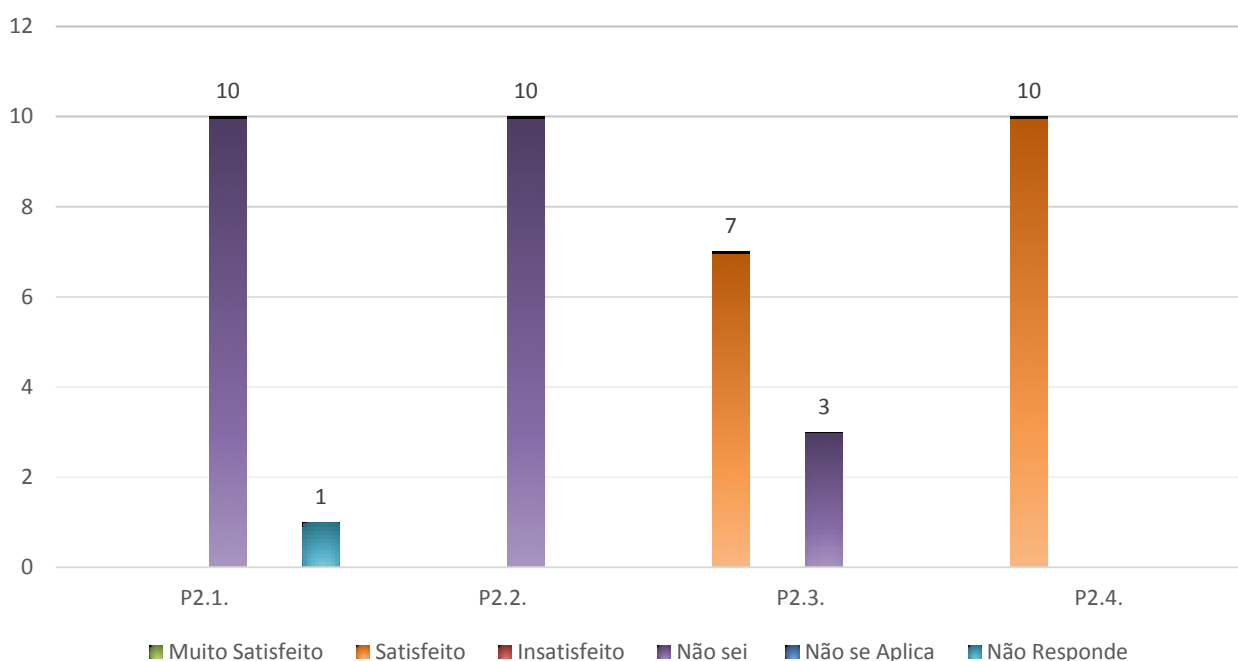
RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

P2. Acolhimento e Integração

A maioria dos inquiridos, responderam às questões relativas ao acolhimento essencialmente com “não sei”. Sete dos dez clientes /utentes inquiridos estão satisfeitos com o conhecimento dos seus direitos e deveres e a totalidade dos inquiridos manifestam estar satisfeitos 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 Manual de Acolhimento

P2.3 – Conhecimento dos seus direitos e deveres

P2.4 – Acolhimento na Resposta Social



P3. Atividades e Funcionamento da Resposta Social

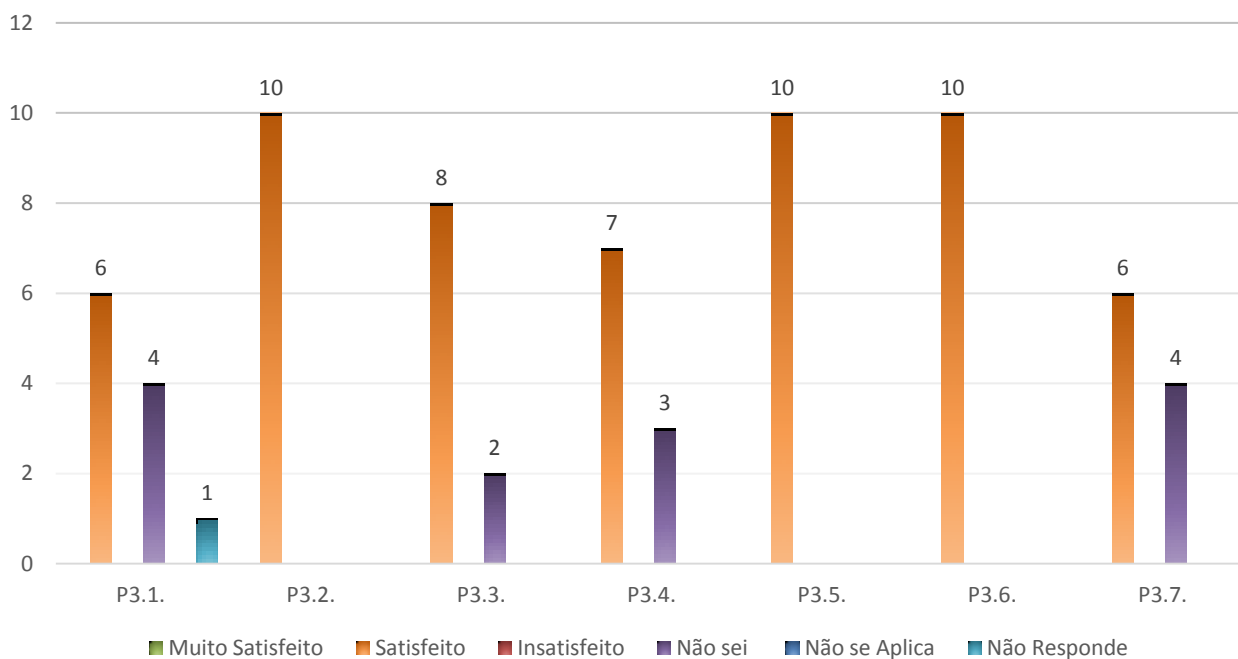
O gráfico abaixo mostra que os clientes/utentes inquiridos estão “satisfeitos” com as atividades e o funcionamento da resposta social.

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

- Participação e envolvimento nas atividades,
- Horário de funcionamento,
- 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



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

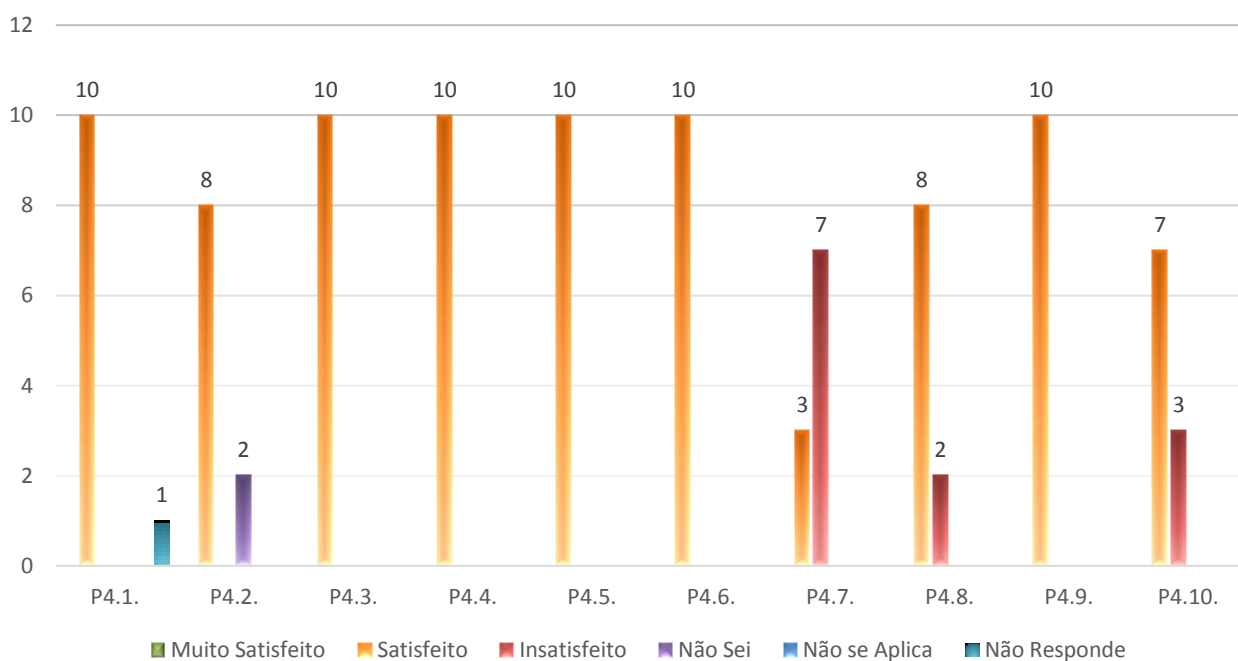
P4. Serviços Prestados

Os valores obtidos revelam uma avaliação de “satisfeito”, sobretudo nos seguintes serviços prestados: conhecimento dos serviços disponíveis; cuidados de enfermagem; cuidados de reabilitação, atividades de animação/recreação; cuidados de higiene pessoal e imagem e serviço de transporte.

Nas perguntas sobre tratamento de roupa, limpeza e arrumação dos espaços e adequação das refeições às suas necessidades houve clientes/utentes que manifestaram estar insatisfeitos.

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

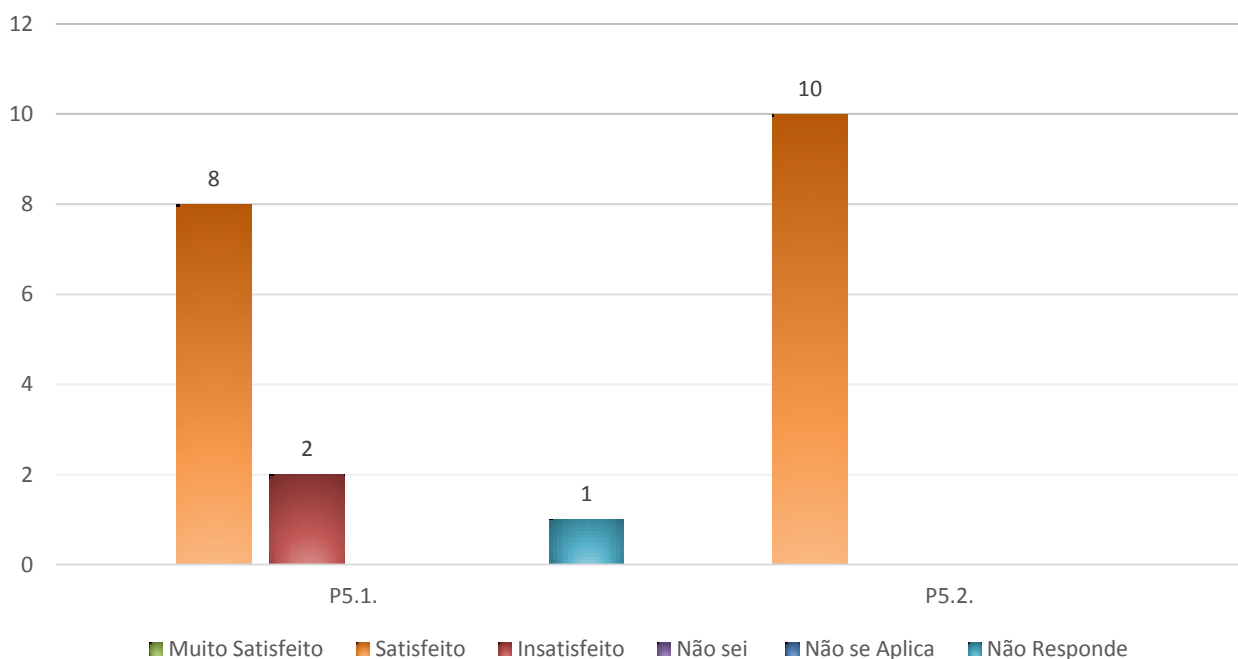


P5. Instalações

A totalidade dos inquiridos revelam-se “satisfeitos” com as condições físicas das instalações.
2 clientes/utentes manifestaram-se insatisfeitos com a localização/acessibilidade da 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

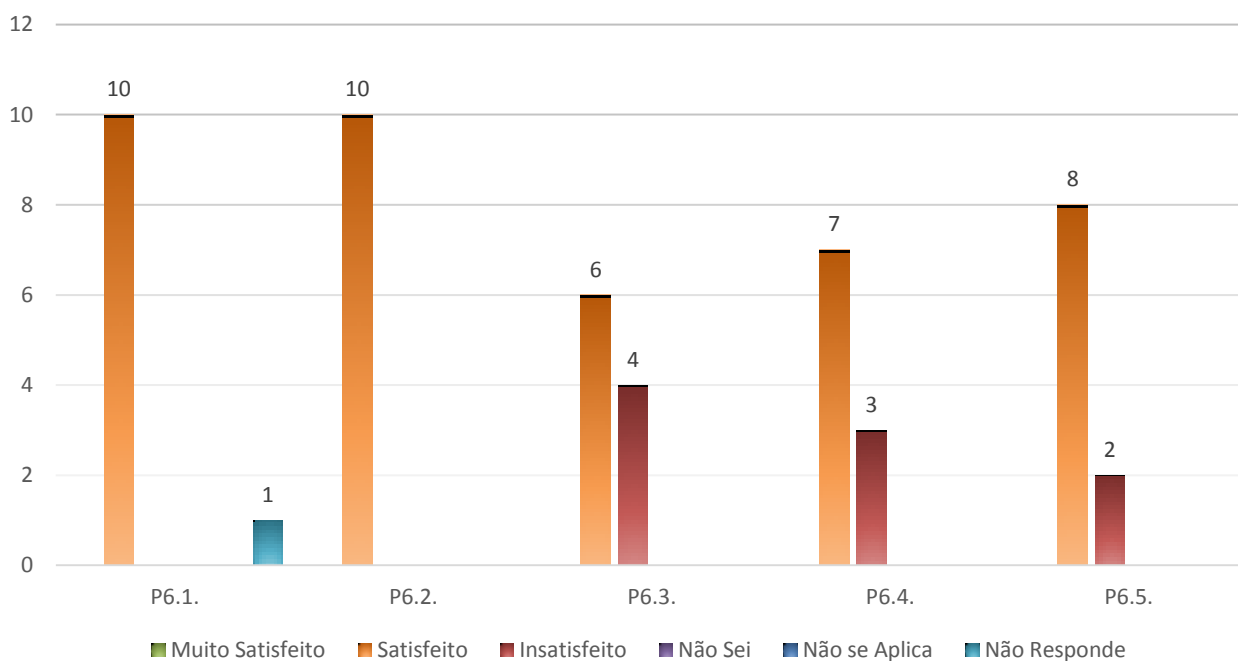
P6. Alimentação

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

4 clientes/utentes revelam insatisfação quanto à quantidade, 3 clientes/utentes revelam insatisfação quanto à diversidade e 2 clientes/utentes revelam insatisfação quanto à qualidade.

Gráfico

P6. ALIMENTAÇÃO



P6.1 – Apresentação

P6.2 – Temperatura

P6.3 – Quantidade

P6.4 – Diversidade

P6.5 – Qualidade



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

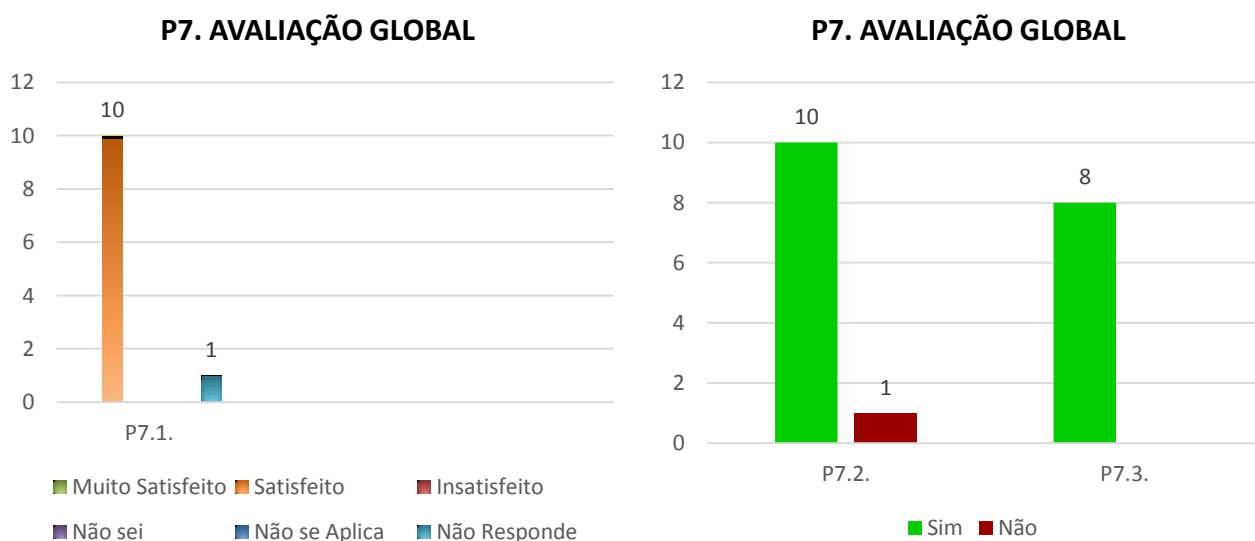
P7. Avaliação Global

A totalidade dos clientes/utentes inquiridos estão “satisfeitos” com a resposta social.

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

8 dos clientes/utentes inquiridos considera que os cuidados recebidos contribuem para o seu bem-estar e dois clientes/utentes responderam “não sei”.

Gráfico



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 e Janeiro de 2016.