



## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Resposta Social/Serviço: ERPI - Santarém

Relatório N.º: 1

Data de Aplicação: Início: 03/02/2016

Fim: 03/03/2016

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 - Santarém	Avaliar o grau de satisfação dos clientes/utentes	Aplicação dos questionários de avaliação da satisfação aos clientes/utentes	Clientes/utentes (31)	20

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

### Análise dos Resultados

Do universo de 31 clientes/utentes da ERPI de Santarém, foram selecionados 20 para aplicação do questionário de satisfação. Tendo como critério de seleção a capacidade cognitiva e de entendimento das questões a aplicar.

De salientar, que ainda assim, a maioria não entendeu as questões conforme estão elaboradas, sendo necessário simplificar e clarificar o que se pretendia com as mesmas. E que mesmo com este esclarecimento, algumas questões não foram entendíveis, colocando-se a resposta no item “não responde”.

### P1. Atendimento

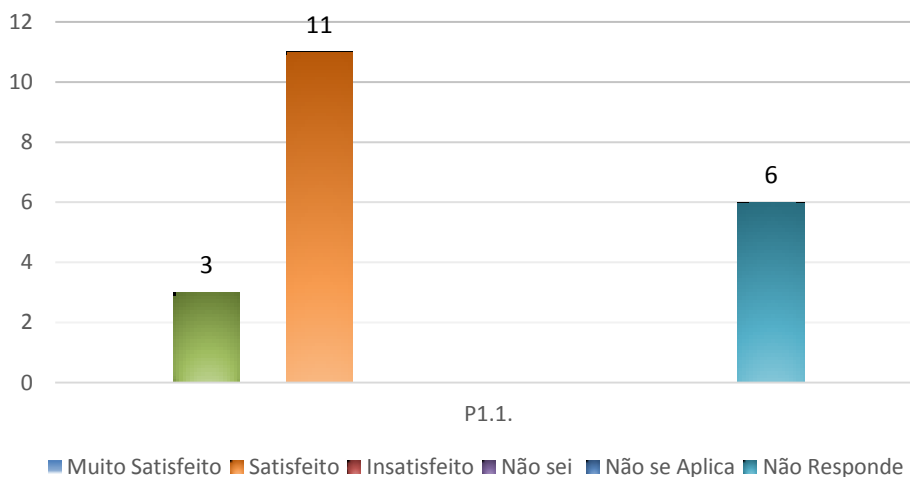
Relativamente à questão P1.1, verificou-se que, dos vinte inquiridos 14 estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento e as informações prestadas, sendo que os restantes não entenderam ao que se referia e não conseguiram responder.

### Gráfico



## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

### P1. ATENDIMENTO



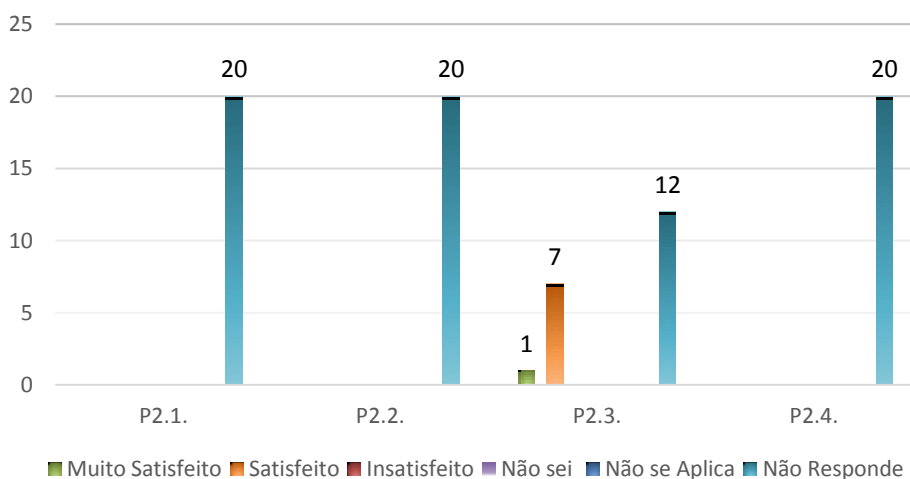
**P1.1** – Atendimento e informações prestadas.

### P2. Acolhimento e Integração

A maioria dos inquiridos está na Resposta Social há vários anos, pelo que, não perceberam a pergunta. Assim não responderam às questões relativas ao acolhimento, devido ao distanciamento temporal.

#### 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



Na questão P3, não foi avaliada a primeira pergunta, uma vez que ainda não chegamos ao envolvimento/ participação dos utentes nos planos Individuais. (P3.1)

Relativamente à participação nas atividades 18 manifestam gostar de participar e sentem-se envolvidos nas atividades realizadas. Salvo algumas exceções a maioria é muito receptiva a participar no que é proposto.

### P3.3 – Relação com a equipa de trabalho

A questão que avalia a relação com a equipa de trabalho foi a mais pontuada no questionário de satisfação. Dos 20 inquiridos, 16 afirmaram estar muito satisfeitos com a equipa de trabalho, sendo que os outros quatro estão satisfeitos. A relação familiar e de dedicação mútua que experimentamos na ERPI de Santarém é sem dúvida a nossa grande conquista, mas isso só é possível, graças ao mérito de quem todos os dias se esforça por dar o melhor de si em prol do outro, e como comportamento gera comportamento, quando damos o melhor de nós também recebemos o melhor do outro e isso sente-se no dia-a-dia do Lar de Idosos.

### P3.4 – Capacidade de resposta às suas necessidades

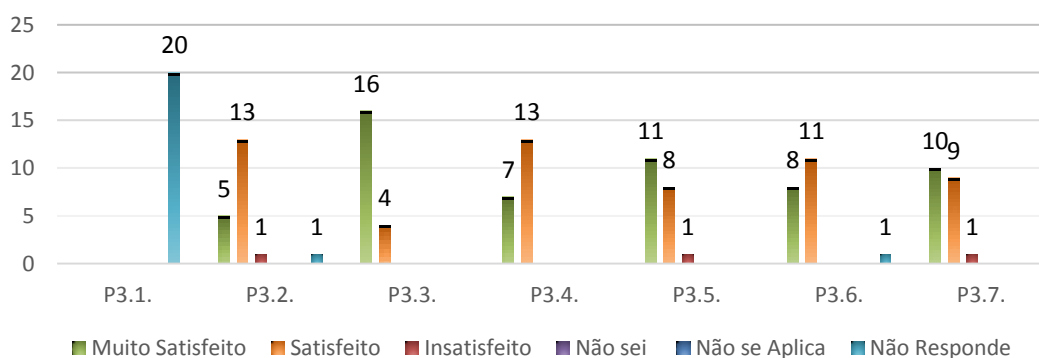
A capacidade de resposta às necessidades dos clientes/utentes inquiridos também foi avaliada por todos como sendo satisfatória, revelando-se satisfeitos (13) ou muito satisfeitos (7) com a forma como respeitamos e consideramos as necessidades de todos na sua individualidade e do grupo.

### P3.5 – Horário de funcionamento

Relativamente ao horário de funcionamento, às condições das instalações e ao respeito e consideração pelas suas sugestões/reclamações, apenas um dos inquiridos não se revelou satisfeito.

### 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

Na ERPI de Santarém, todos têm voz para opinar/ sugerir e participar ativamente na melhoria continua que se pretende. E todas as questões de implicação direta dos utentes são partilhadas com os mesmos, sendo auscultada a sua opinião. Nem sempre é exequível agradar a todos, mas quando tal não é possível, democraticamente prevalece a vontade/ opinião da maioria.

Relativamente aos serviços prestados, todos demonstraram nas respostas apresentadas ter conhecimentos dos mesmos e numa avaliação global os mais destacados, ambos com 13 repostas de “muito satisfeitos”, foram os “cuidados de higiene pessoal e imagem” e “limpeza e arrumação dos espaços”. Quatro mostram-se insatisfeitos relativamente ao tratamento de roupas, cuidados médicos e adequação das refeições às suas necessidades.

A demora do circuito da roupa é uma das queixas mais recorrentes, bem como o desaparecimento de algumas peças, umas porque se esquecem de marcar com o respetivo número, por muito que sejam alertados para essa necessidade, outras porque simplesmente não voltam após irem para lavar, o que por vezes gera algumas situações difíceis de explicar/entender.

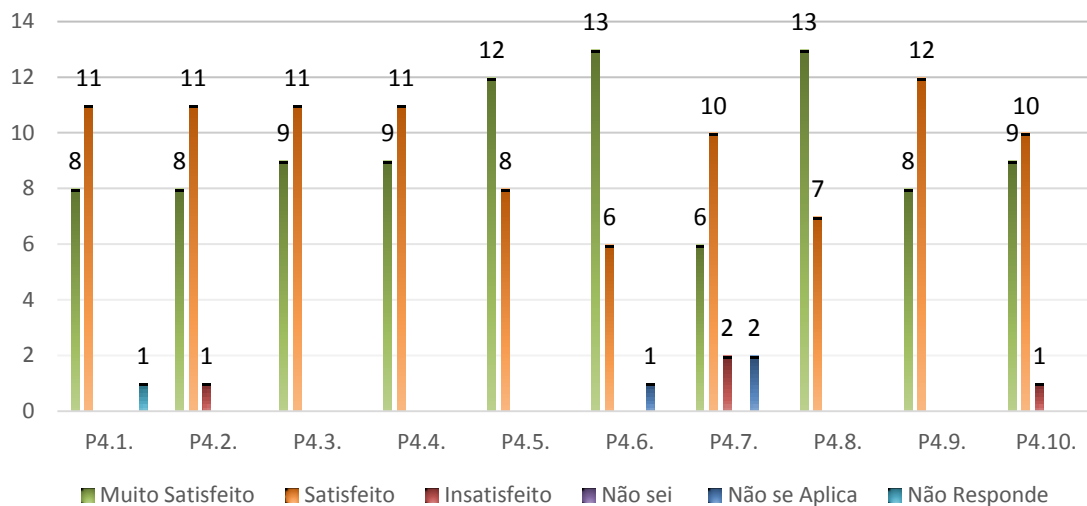
Relativamente aos cuidados médicos as manifestações mais frequentes é que o “Dr. nunca vem com tempo”, ou “nem fala vê-me a correr”. No entanto, todos manifestam gosto e consideração pelo Dr. Adelino.

Globalmente 11 consideraram-se muito satisfeitos com e na Resposta Social e 9 satisfeitos. Sendo que, 15 recomendariam a Resposta Social a amigos ou familiares e o mesmo número considera que os cuidados que recebe são determinantes para o seu bem-estar. Cinco não responderam a estas duas últimas questões.



### 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

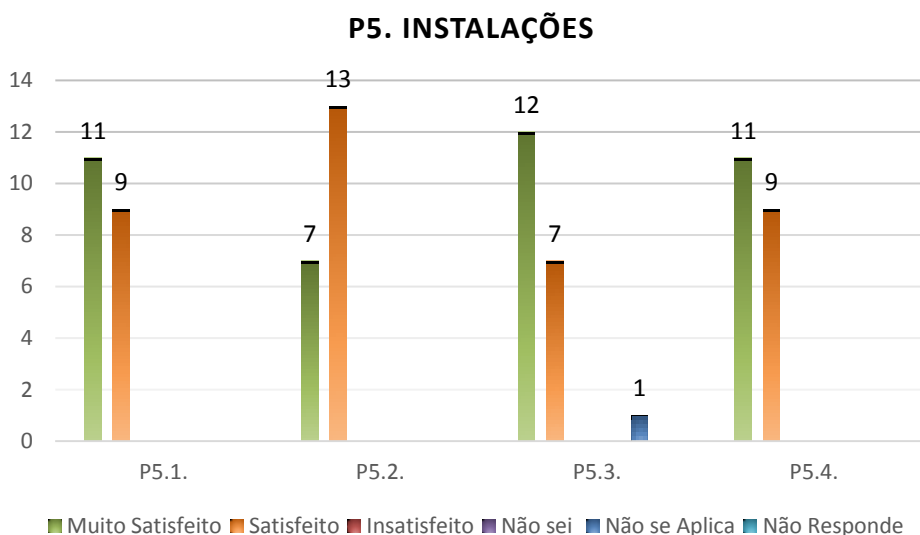
**P4.10** – Adequação das refeições às suas necessidades



### P5. Instalações

De forma geral todos se mostram satisfeitos ou muito satisfeitos com as Instalações. Que embora não sendo estruturalmente as mais adaptadas a um Lar de Idosos, têm sido melhoradas ao longo destes últimos anos, para que dentro do possível se tornem mais confortáveis e acolhedoras. E o conforto/ comodidade dos quartos foram as mais destacadas. Os quartos foram recentemente remobiliados com camas articuladas, mesas-de-cabeceira e roupeiros individualizados e gradualmente temos vindo a redecorar os quartos com cores alegres e apelativas. A localização do Lar também é ressaltada, bem como a facilidade de acesso ao exterior/ meio envolvente da Instituição.

### Gráfico



**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

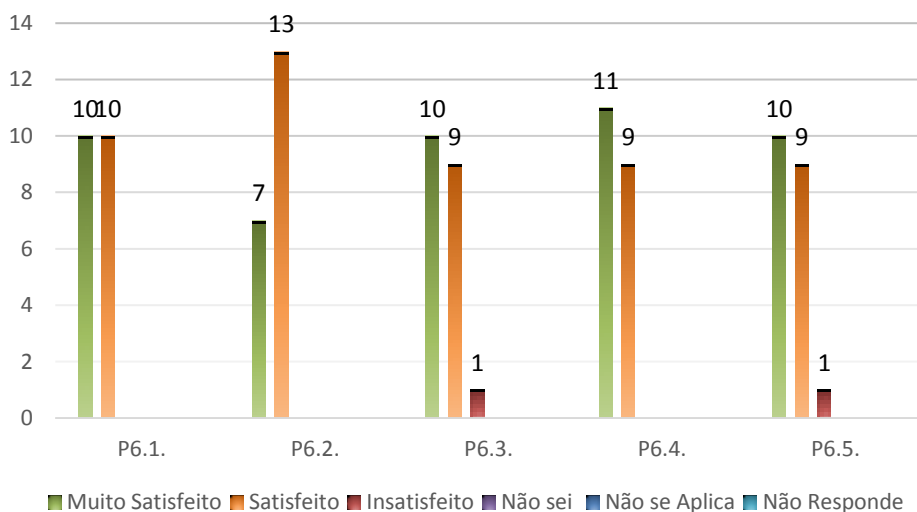
### P6. Alimentação

Em relação às refeições apesar de todos partilharem que estão melhores, as opiniões menos favoráveis são referentes a situações que comem dieta.

No que concerne à alimentação, somente 2 dos inquiridos se mostram insatisfeitos. Relativamente à quantidade e qualidade os restantes estão satisfeitos ou muito satisfeitos.

### Gráfico

#### P6. ALIMENTAÇÃO



**P6.1** – Apresentação

**P6.2** – Temperatura

**P6.3** – Quantidade

**P6.4** – Diversidade

**P6.5** – Qualidade

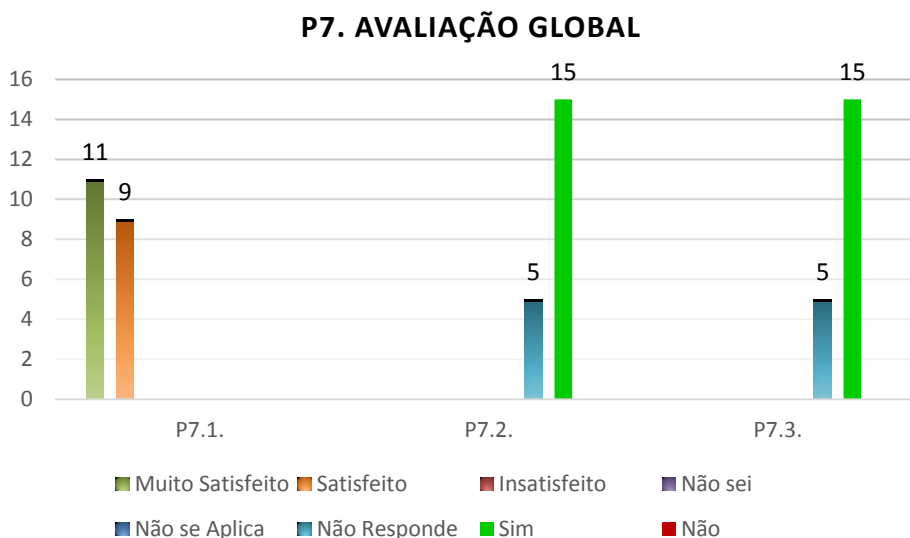


## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

### P7. Avaliação Global

Globalmente 11 consideraram-se muito satisfeitos com e na Resposta Social e 9 satisfeitos. Sendo que, 15 recomendariam a Resposta Social a amigos ou familiares e o mesmo número considera que os cuidados que recebe são determinantes para o seu bem-estar. Cinco não responderam a estas duas últimas questões.

### 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 contribuíram para o seu bem-estar?

### Comentários e/ou Sugestões Apresentadas

Como referimos anteriormente, o questionário foi aplicado a 20 clientes/utentes com capacidades cognitivas para responder.

De salientar, que foi recorrente sentir-mos que o grau de perceção das questões e diferenciação nas respostas foi diminuindo ao longo da aplicação do questionário em análise.

Em suma, podemos considerar que o grau de satisfação dos clientes/ utentes da ERPI de Santarém é francamente positivo na maioria dos itens em análise, e que o trabalho desenvolvido vai de encontro às suas necessidades e expectativas, proporcionando a quem partilha connosco esta etapa do ciclo de vida, todas as condições necessárias para se sentir feliz. E esse é sem dúvida o nosso objetivo primordial!