



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Resposta Social/Serviço: Serviço de Apoio Domiciliário

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:

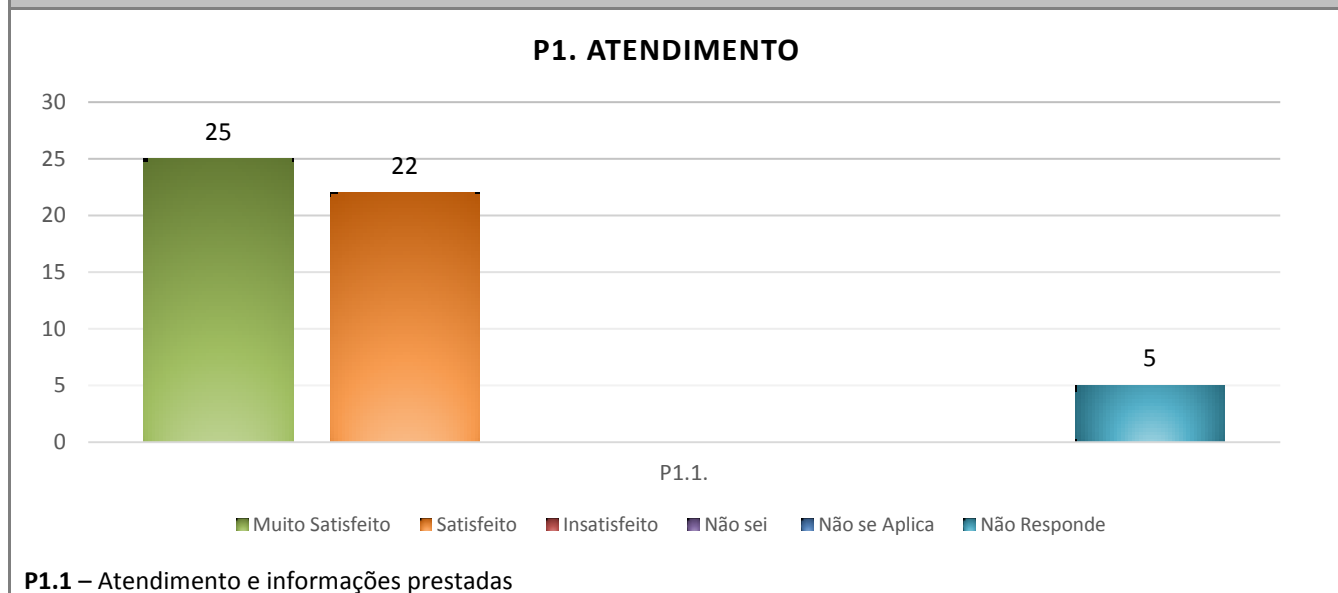
Resposta Social/Serviço	Objetivo Operacional	Atividade	Destinatários	N.º Inquiridos
SAD	Avaliar o grau de satisfação dos clientes/utentes	Aplicação dos questionários de avaliação da satisfação aos clientes/utentes	Clientes/utentes	52
Indicador	Meta	Resultado	Concretização	
Grau de Satisfação da Avaliação Global da Resposta Social	50% dos clientes/utentes satisfeitos	97.5%	Concretizado	

Análise dos Resultados

P1. Atendimento

Dos 52 clientes/utentes que responderam ao questionário de avaliação de satisfação, 47 responderam à questão relativa à satisfação com o atendimento e as informações prestadas, dos quais 25 manifestam estar muito satisfeitos e 22 satisfeitos.

Gráfico





P2. Acolhimento e Integração

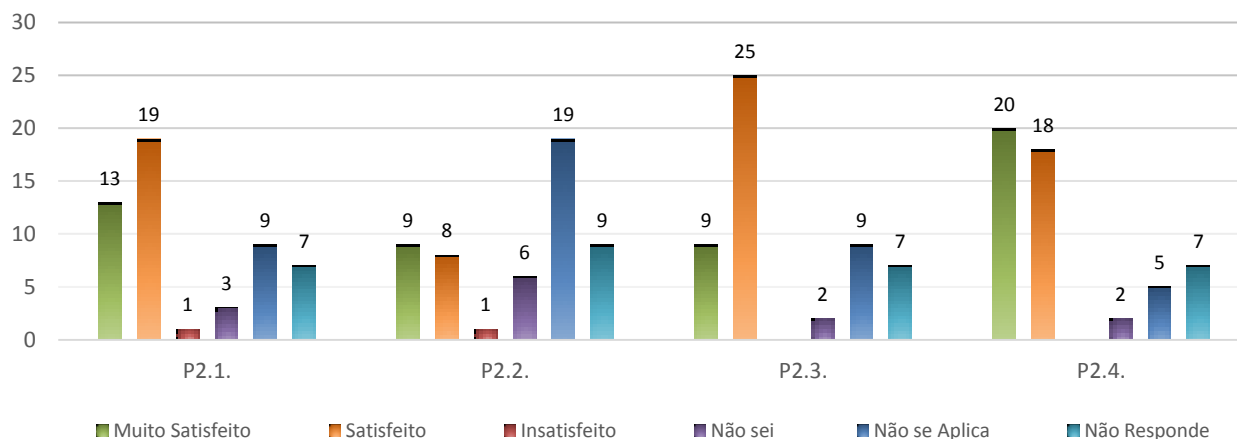
Dos 52 clientes/utentes que responderam ao questionário de avaliação de satisfação:

- 45 Clientes/utentes responderam à questão relativa à entrega e explicação do Regulamento Interno, dos quais 9 clientes/utentes referem que a questão não se aplica, 3 clientes/utentes referem não saber, 1 cliente/utente mostra-se insatisfeito, 19 clientes/utentes manifestam-se satisfeitos e 13 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos. Relativamente aos clientes/utentes que referem que a questão não se aplica e que não sabem existe a possibilidade de alguns destes não terem estado presentes no momento da admissão em que o Regulamento é entregue e explicado em linhas gerais à pessoa que veio tratar de processo, no caso pode ter sido um familiar.
- 43 Clientes/utentes responderam à questão relativa à entrega e explicação do Manual de Acolhimento, dos quais 19 clientes/utentes referem que a questão não se aplica à sua situação, 6 clientes/utentes referem não saber, 1 cliente/utente mostra-se insatisfeito, 8 clientes/utentes manifestam-se satisfeitos e 9 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos.
- 45 Clientes/utentes responderam à questão relativa ao conhecimento dos seus direitos e deveres, dos quais 9 clientes/utentes referem que a questão não se aplica à sua situação, 2 clientes/utentes referem não saber, 25 clientes/utentes manifestam-se satisfeitos e 9 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos.

45 Clientes/utentes responderam à questão relativa ao acolhimento na Resposta Social, dos quais 5 clientes/utentes referem que a questão não se aplica à sua situação, 2 clientes/utentes referem não saber, 18 clientes/utentes manifestam-se satisfeitos e 20 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos com a forma como foram acolhidos 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

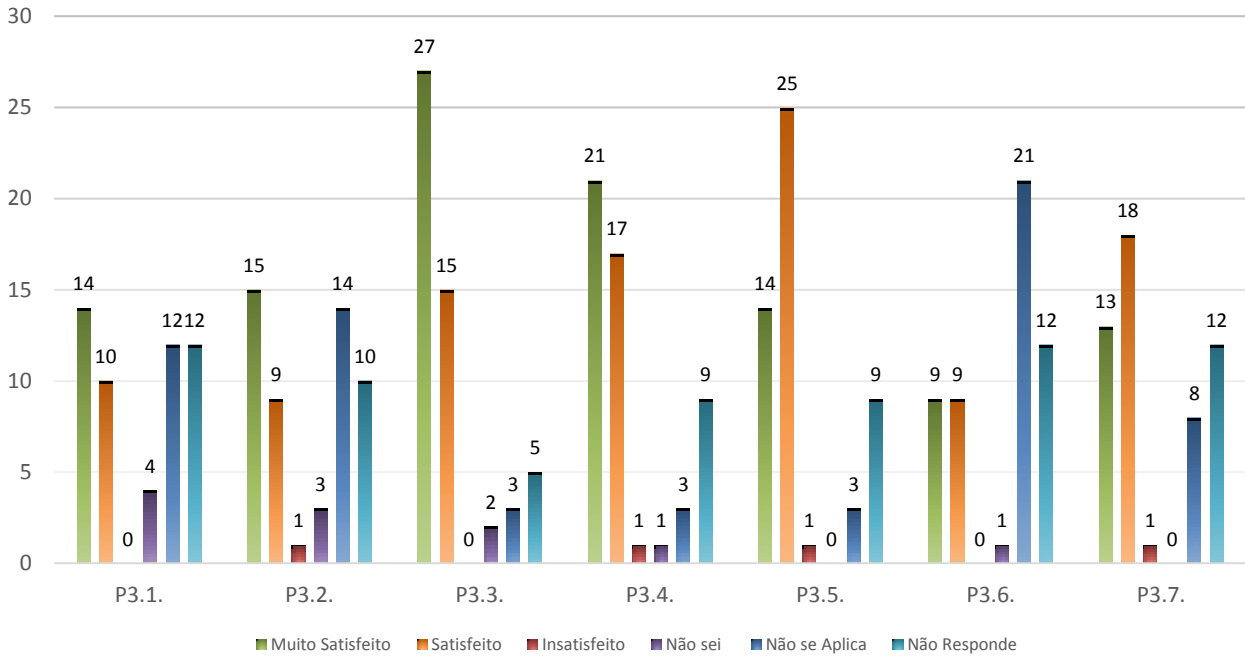
Dos 52 clientes/utentes que responderam ao questionário de avaliação de satisfação:

- 40 Clientes/utentes responderam à questão relativa à participação no Plano Individual (PI), dos quais 12 clientes/utentes referem que a questão não se aplica à sua situação, 4 clientes/utentes referem não saber, 10 clientes/utentes manifestam-se satisfeitos e 14 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos com a participação no plano individual. De salientar que na resposta social SAD no período de aplicação do questionário de satisfação estavam ativos 24 planos individuais, pelo que todos os clientes/utentes que formalizaram plano individual responderam ao questionário de satisfação como satisfeito ou muito satisfeitos.
 - 42 Clientes/utentes responderam à questão relativa à participação e envolvimento nas atividades, dos quais 14 clientes/utentes referem que a questão não se aplica à sua situação, 3 clientes/utentes referem não saber, 1 cliente/utente manifesta-se insatisfeito 9 clientes/utentes manifestam-se satisfeitos e 15 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos com a participação e envolvimento nas atividades. Durante o ano 2015 foram envolvidos nas diversas atividades realizadas em articulação com outras Respostas Sociais 28 clientes/utentes de SAD, perfazendo uma média 6 clientes/utentes envolvidos por atividade. Sempre que existe uma atividade são convidados os clientes/utentes de SAD obedecendo a dois critérios: lugares/capacidade de transporte para a atividade e autonomia (adaptação da capacidade funcional e motora) do cliente/utente para participar na atividade.
 - 47 Clientes/utentes responderam à questão relativa à relação com a equipa de trabalho, dos quais 3 clientes/utentes referem que a questão não se aplica à sua situação, 2 clientes/utentes referem não saber, 15 clientes/utentes manifestam-se satisfeitos e 27 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos com a relação com a equipa de trabalho.
 - 43 Clientes/utentes responderam à questão relativa à capacidade de resposta às suas necessidades, dos quais 3 clientes/utentes referem que a questão não se aplica à sua situação, 1 clientes/utentes referem não saber, 1 cliente/utente mostra-se insatisfeito, 17 clientes/utentes manifestam-se satisfeitos e 21 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos com a capacidade de resposta às necessidades individuais.
 - 43 Clientes/utentes responderam à questão relativa ao horário de funcionamento, dos quais 3 clientes/utentes referem que a questão não se aplica à sua situação, 1 cliente/utente manifesta-se insatisfeito, 25 clientes/utentes manifestam-se satisfeitos e 14 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos com o horário de funcionamento da Resposta Social.
 - 40 Clientes/utentes responderam à questão relativa às condições das instalações, dos quais 21 clientes/utentes referem que a questão não se aplica à sua situação, 1 cliente/utente refere não saber, 9 clientes/utentes manifestam-se satisfeitos e 9 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos com as condições das instalações. (quando referimos condições de instalações do SAD referimo-nos à sede da Resposta Social espaço de atendimento, sala de espera,...)
- 40 Clientes/utentes responderam à questão relativa ao respeito e consideração pelas suas sugestões/reclamações, dos quais 8 clientes/utentes referem que a questão não se aplica à sua situação, 1 cliente/utente refere estar insatisfeito, 18 clientes/utentes manifestam-se satisfeitos e 13 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos com 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

Dos 52 clientes/utentes que responderam ao questionário de avaliação de satisfação:

- 40 Clientes/utentes responderam à questão relativa ao conhecimento dos serviços disponíveis, dos quais 2 clientes/utentes referem que a questão não se aplica à sua situação, 2 clientes/utentes referem não saber, 1 cliente utente mostra-se insatisfeito, 17 clientes/utentes manifestam-se satisfeitos e 18 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos relativamente ao conhecimento dos serviços disponíveis.
- 36 Clientes/utentes responderam à questão relativa à satisfação com aos cuidados médicos, dos quais 29 clientes/utentes referem que a questão não se aplica à sua situação, 2 clientes/utentes referem não saber, 2 clientes/utentes manifestam-se satisfeitos e 3 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos (apenas 1 cliente/utente de SAD teve acompanhamento médico da Instituição, no entanto 6 clientes/utentes beneficiavam de apoios na saúde, preparação da medicação e administração de insulina).
- 36 Clientes/utentes responderam à questão relativa à satisfação com aos cuidados de enfermagem, dos quais 30 clientes/utentes referem que a questão não se aplica à sua situação, 2 clientes/utentes referem não saber, 1 cliente/utente manifesta-se satisfeito e 3 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos. No período de aplicação dos questionários de satisfação 4 clientes/utentes de SAD, beneficiavam de apoio na preparação da medicação, serviço assegurado pelos enfermeiros da Instituição.
- 37 Clientes/utentes responderam à questão relativa aos cuidados de reabilitação, dos quais 29 clientes/utentes referem que a questão não se aplica à sua situação, 2 clientes/utentes manifestam não saber, 1 cliente/utente manifesta-se satisfeito e 5 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos os cuidados de reabilitação. Da população alvo do questionário de satisfação 6 clientes/utentes de SAD tiveram o apoio dos serviços de Massoterapia (5) e Fisioterapia (1) do Centro de Recursos da Instituição.
- 34 Clientes/utentes responderam à questão relativa às Atividades de animação/recreação, dos quais 16 clientes/utentes referem que a questão não se aplica à sua situação, 2 clientes/utentes manifestam não saber, 1 cliente/utente manifesta-se insatisfeito, 7 clientes/utentes revelam-se satisfeitos e 8 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos com as atividades de animação/recreação. Durante o ano 2015 foram envolvidos nas diversas atividades realizadas em articulação com outras Respostas Sociais 28 clientes/utentes de SAD, perfazendo uma média 6 clientes/utentes envolvidos por atividade.
- 43 Clientes/utentes responderam à questão relativa aos cuidados de higiene pessoal e imagem, dos quais 16 clientes/utentes referem que a questão não se aplica à sua situação, 2 clientes/utentes referem não saber, 8 clientes/utentes revelam-se satisfeitos e 17 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos com os cuidados de higiene pessoal e imagem.
- 40 Clientes/utentes responderam à questão relativa ao serviço de Tratamento da roupa, dos quais 21 clientes/utentes referem que a questão não se aplica à sua situação, 2 clientes/utentes referem não saber, 2 clientes/utentes manifestam-se insatisfeitos, 5 clientes/utentes revelam-se satisfeitos e 10 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos com o serviço de tratamento da roupa. Durante o período de aplicação dos questionários beneficiavam de tratamento de roupas 24 clientes/utentes SAD.
- 39 Clientes/utentes responderam à questão relativa ao serviço de Limpeza e arrumação dos espaços, dos quais 20 clientes/utentes referem que a questão não se aplica à sua situação, 2 clientes/utentes referem não saber, 9 clientes/utentes revelam-se satisfeitos e 8 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos com o serviço de Limpeza e arrumação dos espaços. Durante o período de aplicação dos questionários beneficiavam de serviço de Limpeza e arrumação dos espaços 24 clientes/utentes.

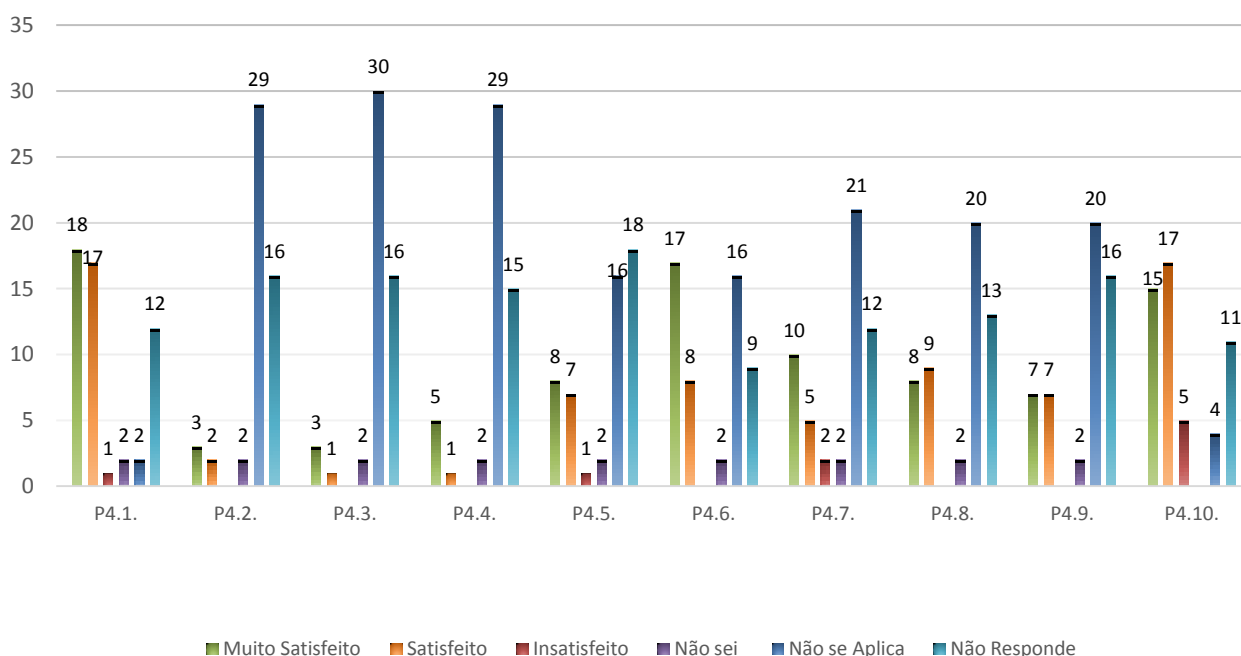


▪ 36 Clientes/utentes responderam à questão relativa ao serviço de Serviço de transporte, dos quais 20 clientes/utentes referem que a questão não se aplica à sua situação, 2 clientes/utentes referem não saber, 7 clientes/utentes revelam-se satisfeitos e 7 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos com o Serviço de transporte. O serviço de transporte aplica-se aos clientes/utentes que participam nas atividades de animação e recreação.

41 Clientes/utentes responderam à questão relativa à adequação das refeições às suas necessidades, dos quais 4 clientes/utentes referem que a questão não se aplica à sua situação, 5 clientes/utentes manifestam-se insatisfeitos, 17 clientes/utentes revelam-se satisfeitos e 15 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos com adequação das refeições às suas necessidades.

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



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

P5. Instalações

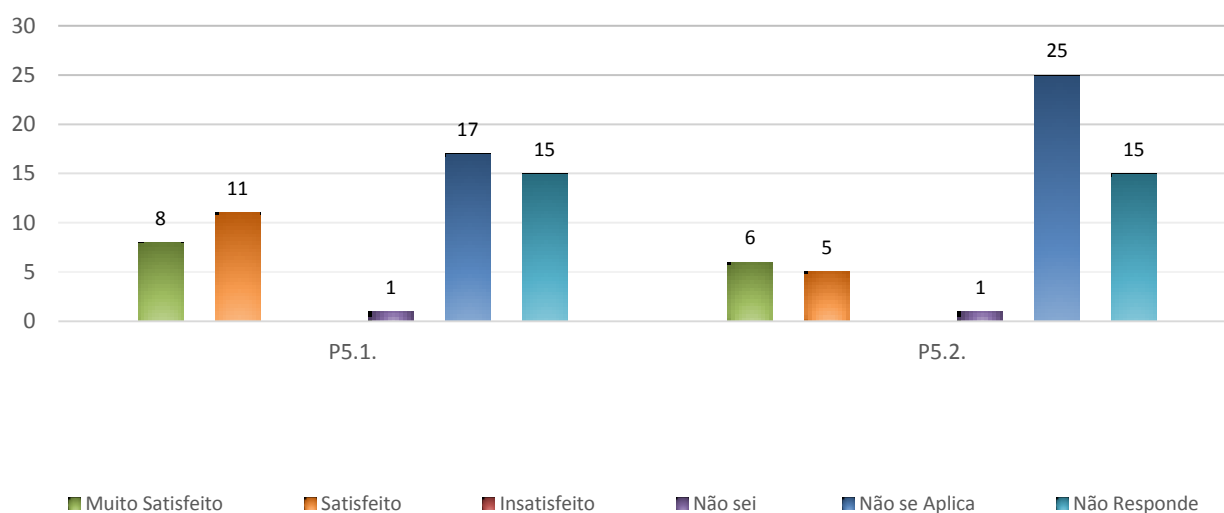
Dos 52 clientes/utentes que responderam ao questionário de avaliação de satisfação:

- 37 Clientes/utentes responderam à questão relativa à Localização/acessibilidade do SAD, dos quais 17 clientes/utentes referem que a questão não se aplica à sua situação, 1 cliente/utente refere não saber, 11 clientes/utentes revelam-se satisfeitos e 8 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos com a localização e acessibilidade do serviço.

37 Clientes/utentes responderam à questão relativa às condições físicas das instalações do SAD, dos quais 25 clientes/utentes referem que a questão não se aplica à sua situação, 1 cliente/utente refere não saber, 5 clientes/utentes revelam-se satisfeitos e 6 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos com as condições físicas das instalações.

Gráfico

P5. INSTALAÇÕES



P5.1 – Localização/acessibilidade

P5.2 – Condições físicas das instalações



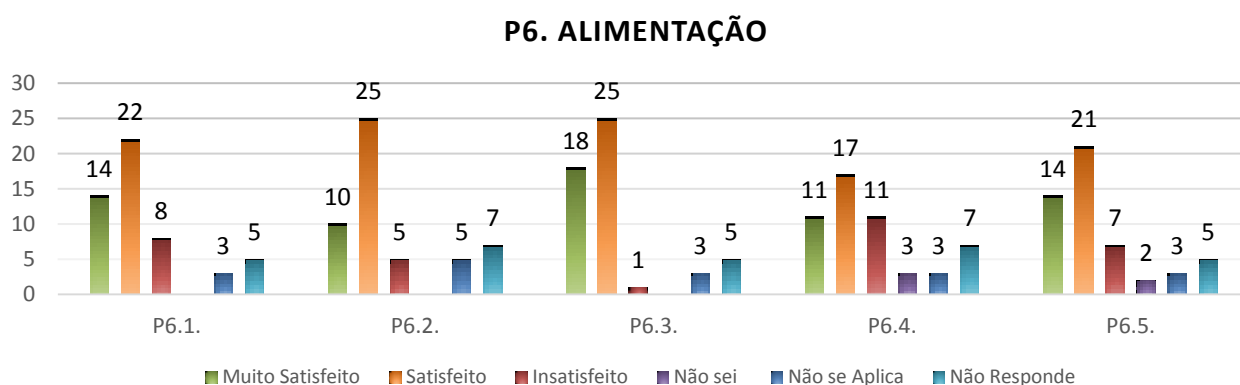
P6. Alimentação

Dos 52 clientes/utentes que responderam ao questionário de avaliação de satisfação:

- 47 Clientes/utentes responderam à questão relativa à apresentação das refeições, dos quais 3 clientes/utentes referem que a questão não se aplica à sua situação, 8 clientes/utentes manifestam-se insatisfeitos, 22 clientes/utentes revelam-se satisfeitos e 14 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos com a apresentação das refeições.
- 45 Clientes/utentes responderam à questão relativa à temperatura com que as refeições chegam aos domicílios, dos quais 5 clientes/utentes referem que a questão não se aplica à sua situação, 5 clientes/utentes manifestam-se insatisfeitos, 25 clientes/utentes revelam-se satisfeitos e 10 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos com a temperatura com que as refeições chegam aos domicílios.
- 47 Clientes/utentes responderam à questão relativa à quantidade de comida das refeições, dos quais 3 clientes/utentes referem que a questão não se aplica à sua situação, 1 cliente/utente manifesta-se insatisfeito, 25 clientes/utentes revelam-se satisfeitos e 18 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos com a quantidade de comida das refeições.
- 45 Clientes/utentes responderam à questão relativa à diversidade das refeições, dos quais 3 clientes/utentes referem que a questão não se aplica à sua situação, 3 clientes/utentes referem não saber, 11 clientes/utentes manifestam-se insatisfeitos, 17 clientes/utentes revelam-se satisfeitos e 11 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos com a diversidade das refeições.

47 Clientes/utentes responderam à questão relativa à qualidade das refeições, dos quais 3 clientes/utentes referem que a questão não se aplica à sua situação, 2 clientes/utentes referem não saber, 7 clientes/utentes manifestam-se insatisfeitos, 21 clientes/utentes revelam-se satisfeitos e 14 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos a qualidade das refeições.

Gráfico



P6.1 – Apresentação

P6.2 – Temperatura

P6.3 – Quantidade

P6.4 – Diversidade

P6.5 – Qualidade



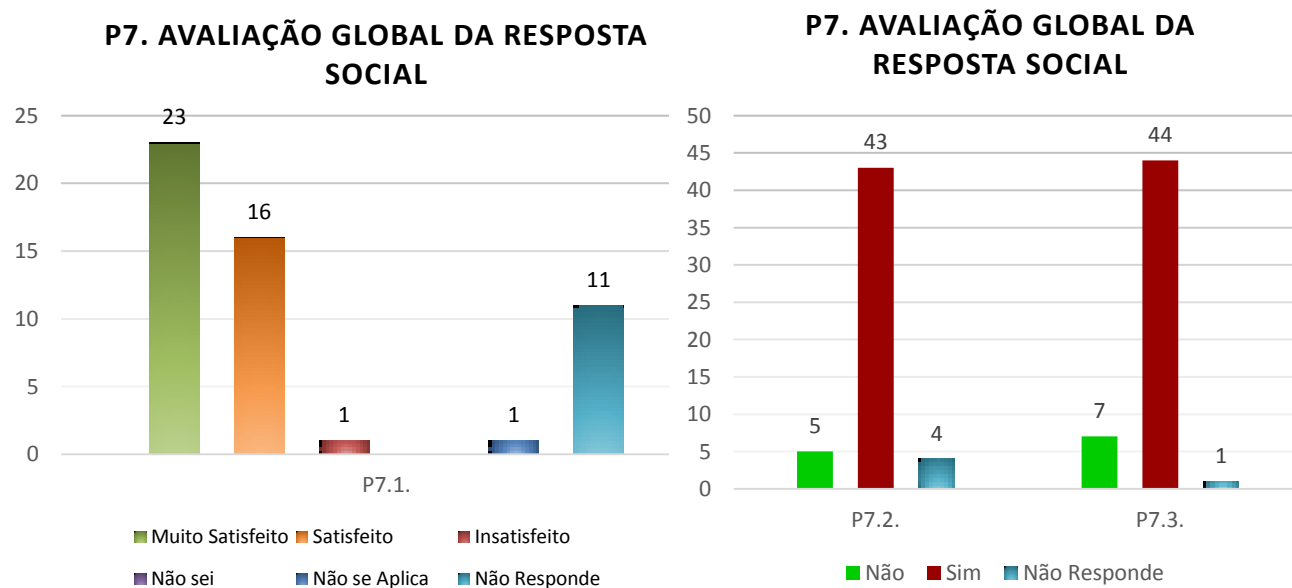
P7. Avaliação Global

Dos 52 clientes/utentes que responderam ao questionário de avaliação de satisfação:

- 41 Clientes/utentes responderam à questão relativa à avaliação global da Resposta Social, dos quais 1 cliente/utente refere que a questão não se aplica à sua situação, 1 cliente/utente manifesta-se insatisfeito, 16 clientes/utentes revelam-se satisfeitos e 23 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos com os serviços prestados pela Resposta Social.
- 48 Clientes/utentes responderam à questão “Recomendaria esta Resposta Social a um amigo ou familiar?”, dos quais 5 clientes/utentes não recomendariam e 43 clientes/utentes recomendariam os serviços da Resposta Social a um amigo ou familiar.

51 Clientes/utentes responderam à questão “Considera que os cuidados recebidos contribuíram para o seu bem-estar?”, dos quais 7 clientes/utentes consideram que não e 44 clientes/utentes consideram que os cuidados recebidos contribuíram para o seu bem-estar.

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

Dos 52 clientes/utentes que deram resposta ao questionário de avaliação de satisfação apenas 10 apresentaram comentários ou sugestões de melhoria, de uma maneira geral todos estes comentários se referem à alimentação, nomeadamente à confeção, à diversidade e ao horário de distribuição, 1 cliente/utente apresentou uma sugestão, nomeadamente no que respeita à possibilidade de ser entregue semanalmente a ementa nos domicílios dos clientes/utentes.