



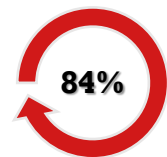
SCMS
2018

RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO



No âmbito da certificação EQUASS Assurance, procedeu-se à avaliação da satisfação das partes interessadas (Clientes/Utentes; Familiares/Cuidadores; Trabalhadores; Voluntários; Parceiros e Comunidade). A Misericórdia de Santarém ao disponibilizar um questionário de avaliação da satisfação junto das partes interessadas, está a promover o envolvimento ativo no planeamento, no desenvolvimento dos serviços, na avaliação dos mesmos e na melhoria da qualidade.

Taxa Satisfação Global

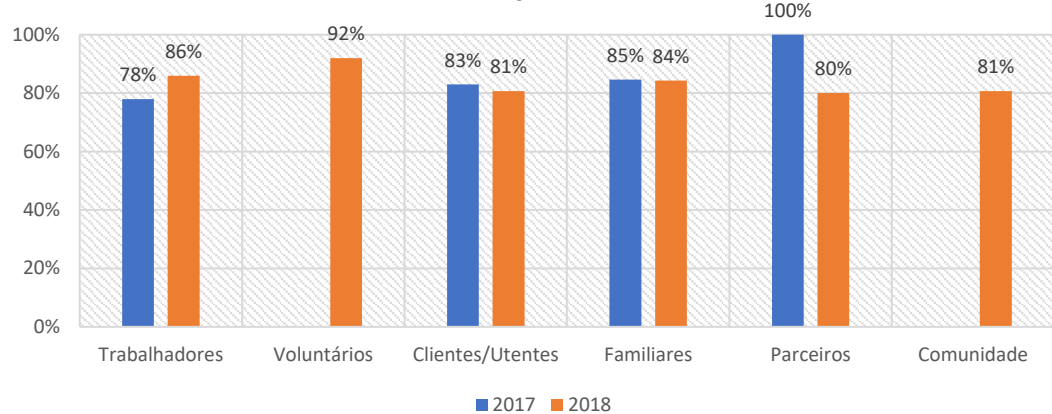


Taxa Participação Global

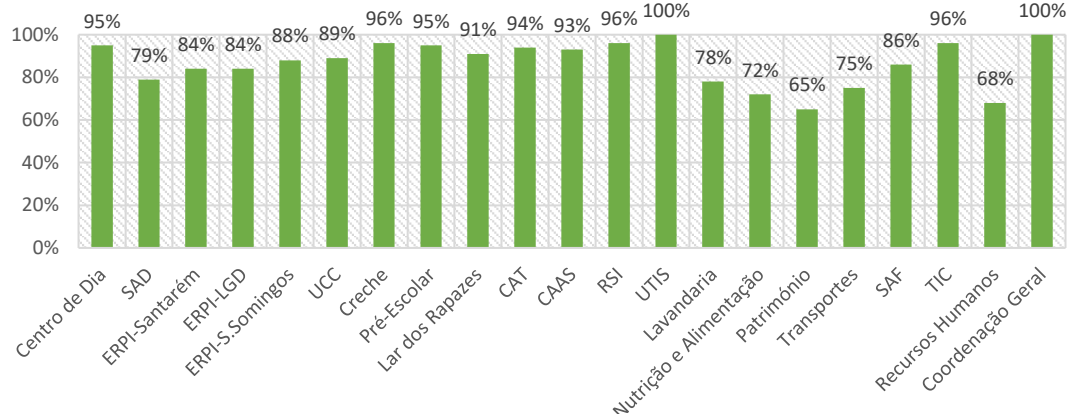


TAXA DE SATISFAÇÃO

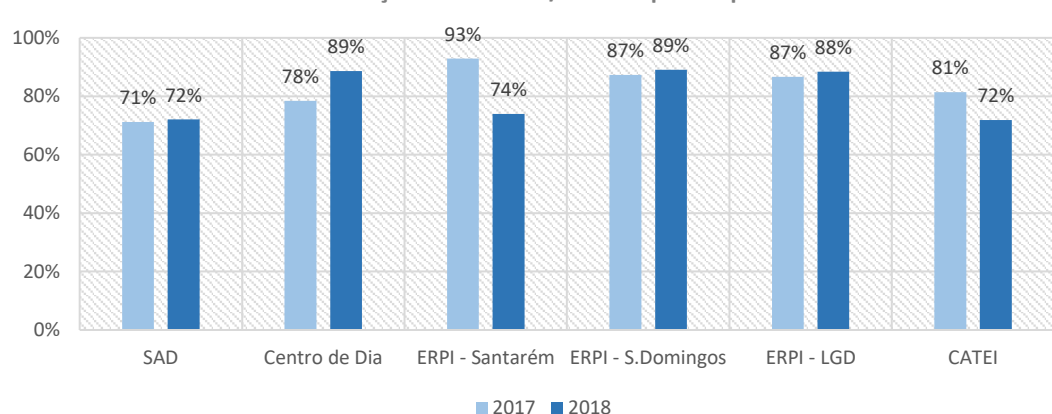
Taxa de Satisfação das Partes Interessadas



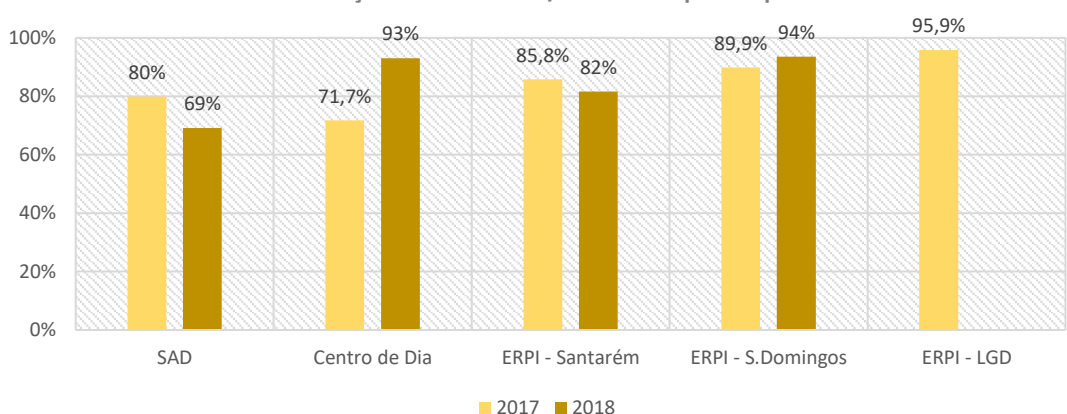
Taxa de Satisfação dos Trabalhadores por Resposta Social/Serviço



Taxa de Satisfação dos Clientes/Utentes por Resposta Social

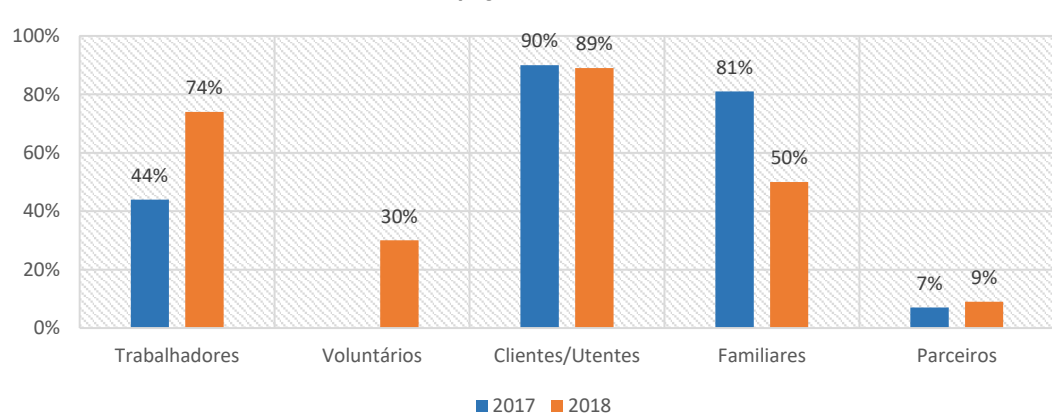


Taxa de Satisfação dos Familiares/Cuidadores por Resposta Social

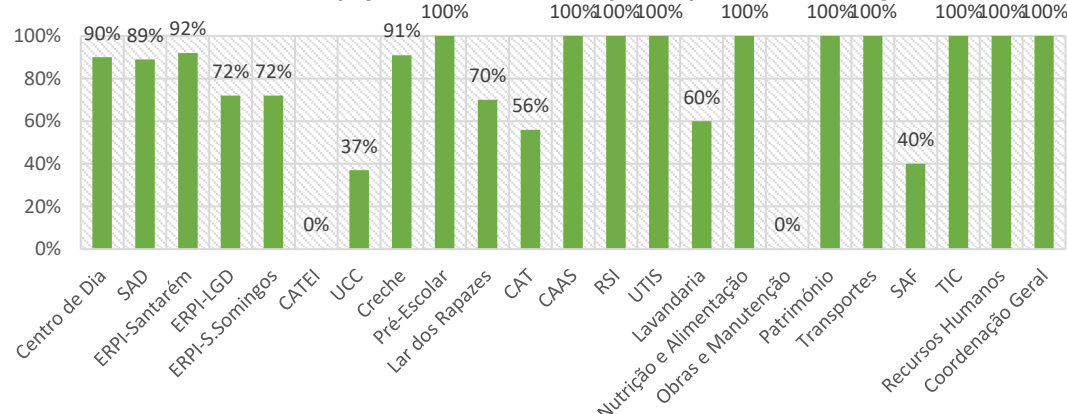


TAXA DE PARTICIPAÇÃO

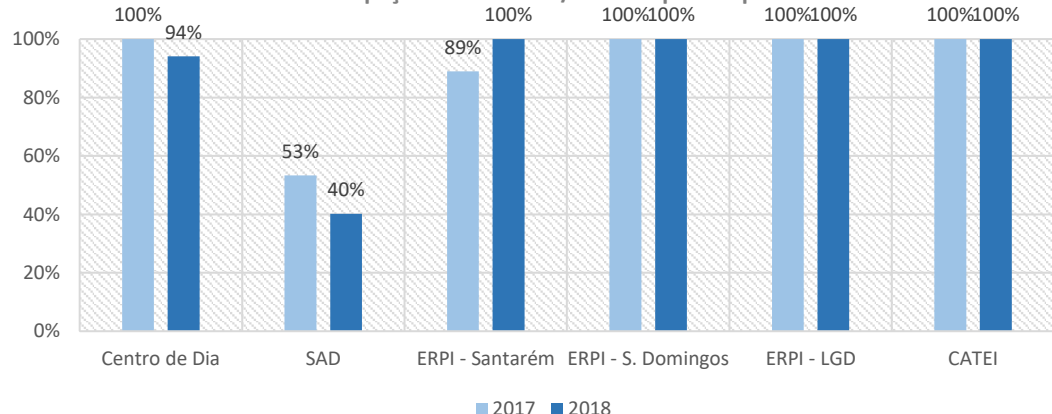
Taxa de Participação das Partes Interessadas



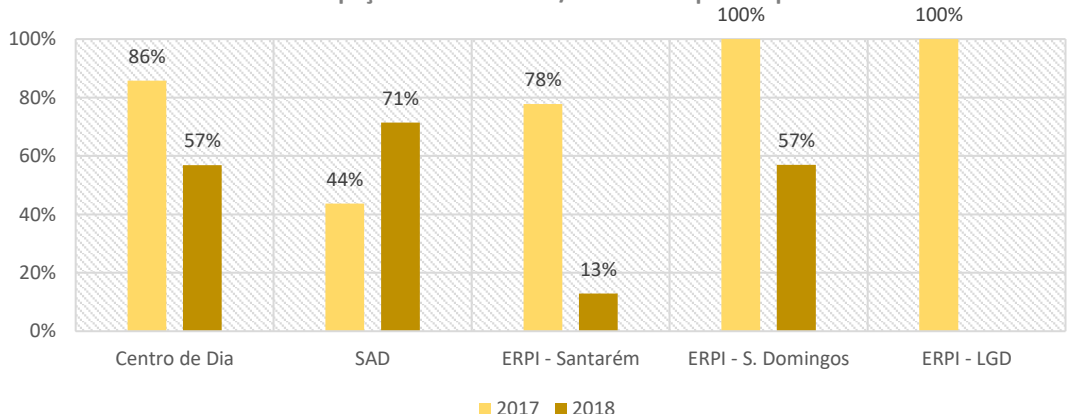
Taxa de Participação dos Trabalhadores por Resposta Social/Serviço



Taxa de Participação dos Clientes/Utentes por Resposta Social



Taxa de Participação dos Familiares/Cuidadores por Resposta Social



AÇÕES DE MELHORIA

- Realizar ações de sensibilização sobre: "Direitos e Deveres", "Direitos na Saúde", "Saúde - Prevenção de Quedas", entre outros.
- Realizar ações de formação, em áreas diagnosticadas como necessárias.
- Criar um espaço no Centro de Dia para a partilha e debate de assuntos do interesse dos clientes/utentes, designado "Viva Voz".
- Diversificar os protocolos existentes através da outorga de pelo menos mais 2 novos protocolos de cooperação com entidades externas que vão de encontro às necessidades manifestadas pelos trabalhadores.
- Diversificar a divulgação dos protocolos com benefícios para os trabalhadores através da dinamização mensal de um placar informativo em zona de acesso comum e através divulgação na nossa newsletter.
- Diversificar a divulgação dos resultados dos serviços através da dinamização trimestral em placar informativo, em newsletter e site Institucional.
- Desconto de 50% no Centro de Recursos, para colaboradores, no mês do seu aniversário.
- Realizar reuniões mensais, entre profissionais e voluntários.
- Realizar reuniões sectoriais com os parceiros e envio de informação (newsletter).
- Enviar os questionários de avaliação da satisfação e outros via e-mail para os familiares/cuidadores de forma a aumentar a taxa de envolvimento e participação.

Planos de atividades de melhoria disponíveis para consulta.

Relatórios de Avaliação da Satisfação disponíveis para consulta nas respostas sociais/serviços e no Site Institucional.