



Resposta Social/Serviço: Centro de Dia

Relatório N.º: 2

Data de Aplicação: Início: 21/11/2016

Fim: 09/12/2016

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
Centro de Dia	Avaliar o grau de satisfação dos familiares	Aplicação dos questionários de avaliação da satisfação aos familiares	Familiares /cuidadores (50)	25
Indicador	Meta	Resultado	Concretização	
Grau de Satisfação dos familiares/cuidadores	50% dos familiares satisfeitos e muito satisfeitos	100%	Concretizado	

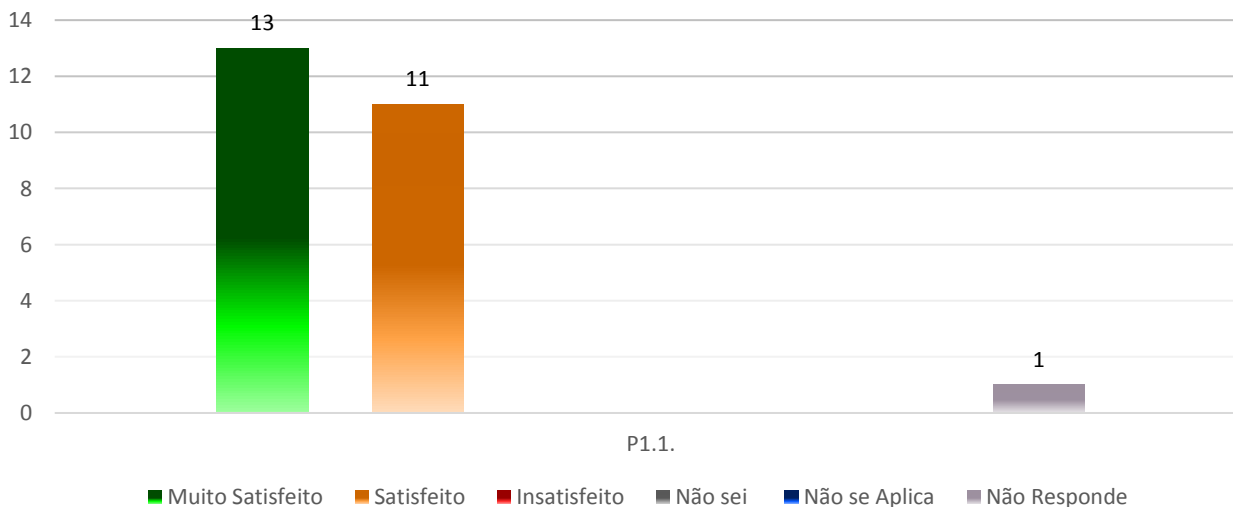
Análise dos Resultados

P1. Atendimento

A totalidade dos familiares dos clientes que responderam ao questionário de satisfação encontram-se “muito satisfeitos”(13) ou “satisfeitos”(11). Um dos familiares não respondeu à questão.

Gráfico

P1. ATENDIMENTO



P1.1 – Atendimento e informações prestadas.



P2. Acolhimento e Integração

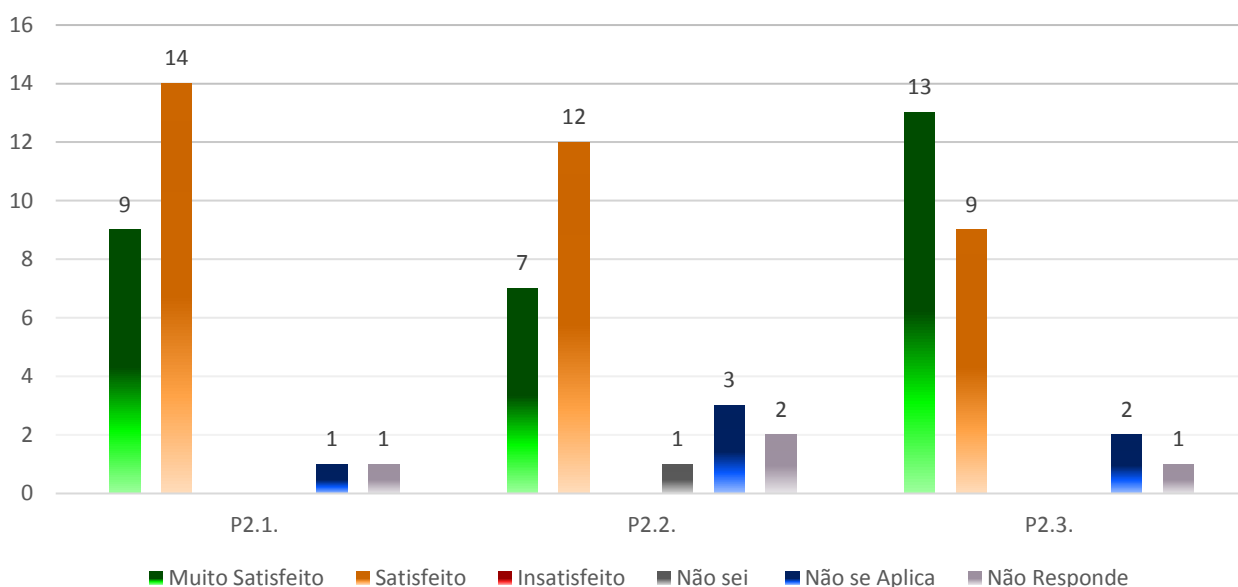
Mais de metade dos inquiridos encontram-se “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” quanto às explicações sobre o Regulamento Interno e o Manual de Acolhimento.

22 dos 25 familiares inquiridos estão “muito satisfeitos”(13) ou “satisfeitos”(9) com o acolhimento do seu familiar no Centro de Dia.

Os familiares que responderam “não sei”, “não se aplica” ou simplesmente não responderam foram indivíduos em que o processo foi tratado pelo cliente e/ou outro familiar.

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 a maioria dos familiares inquiridos a mostrarem-se “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com as atividades e funcionamento da Resposta Social.

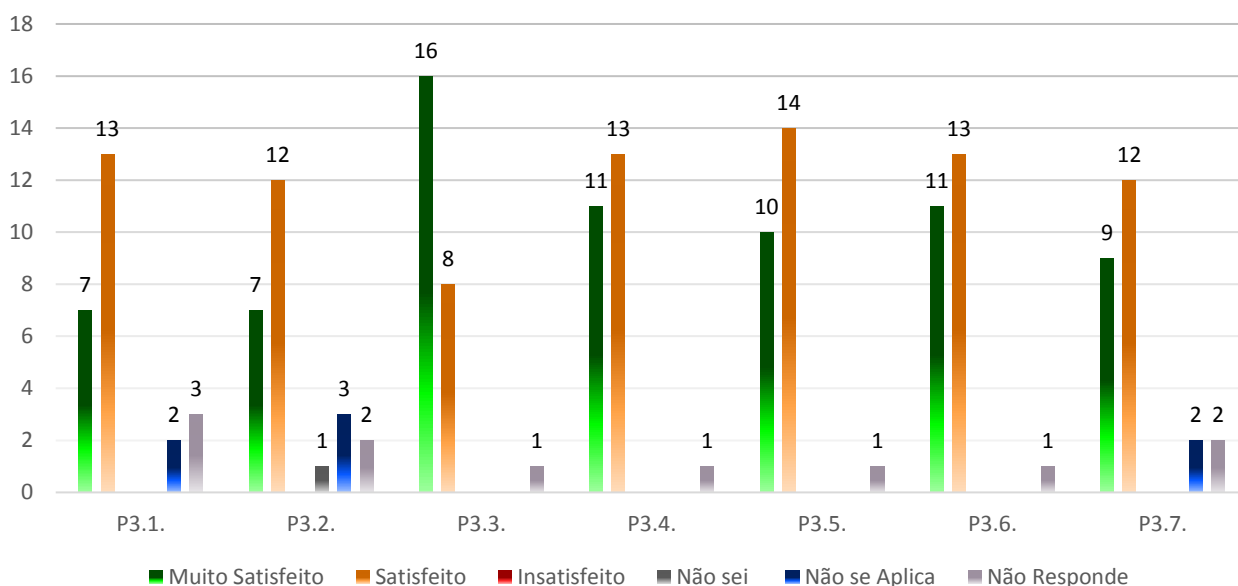
Os familiares inquiridos revelaram-se particularmente “muito satisfeitos” nos seguintes aspetos:

- Relação com a equipa de trabalho,
- Capacidade de resposta às necessidades dos seus familiares e
- Condições das instalações.

Não se registaram familiares “insatisfeitos” com qualquer das atividades e funcionamento da Resposta Social.

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, respetivamente nos seguintes aspetos:

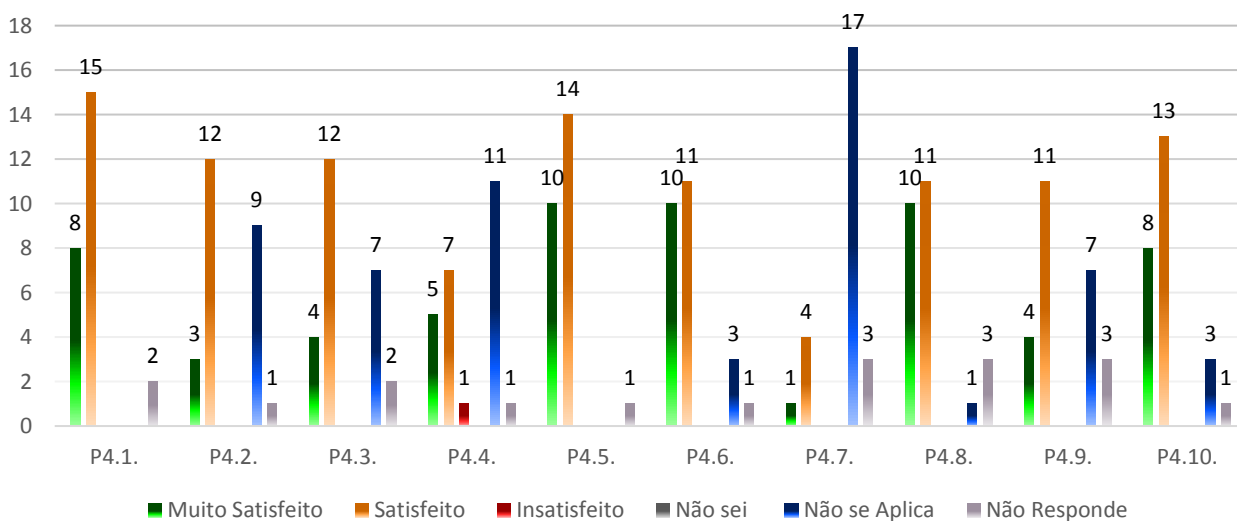
- Atividades de animação/recreação,
- Conhecimento dos serviços disponíveis,
- Cuidados de higiene pessoal e imagem,
- Limpeza e arrumação dos espaços e
- Adequação das refeições às necessidades do seu familiar.

Os serviços de cuidados médicos, cuidados de reabilitação e tratamento de roupa têm resposta “não se aplica” por um grupo significativo de familiares, dada a inexistência de médico na Resposta Social; a reabilitação está acessível aos clientes, mas tem acréscimo de pagamento e o tratamento de roupa, por ter poucos utilizadores.

Apenas um familiar mostra desagrado com os cuidados de reabilitação.

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

A quase totalidade dos familiares que devolveram o questionário estão “satisfeitos” ou “muito satisfeitos” com a resposta social de Centro de Dia.

Dos 25 familiares inquiridos, 24 recomenda a Resposta Social a outros familiares e amigos.

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

A maioria dos familiares que devolveram o questionário não apresentaram qualquer comentário, mas dois deles sugerem apoio para deslocação e acompanhamento a consultas, serviço existente mas com o limite na aceitação de pedidos de acordo com a disponibilidade de transporte e colaborador para fazer o acompanhamento.

Um familiar comenta que está expectante quanto ao novo sistema de marcação da roupa e um outro pede mais promoção da atividade física dos clientes/utentes.

Dois familiares classificam a Resposta Social com “muito bom”.

O questionário foi enviado aos familiares pela mão dos clientes/utentes, no fim do mês de novembro, agradeço a todos os que responderam e contribuíram para este momento de avaliação e, por conseguinte, para o Centro de Dia manter o caminho da melhoria contínua.