Tipo de Avaliação

Avaliação da satisfação dos clientes/utentes da área da anciana: Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de Dia, ERPI – Santarém, ERPI – São Domingos, ERPI – Lar de Grandes Dependentes e Centro de Acolhimento Temporário de Emergência para Pessoas Idosas (CATEI).

Objetivo da Avaliação

A aplicação dos questionários tem como objetivo, avaliar o grau de satisfação dos clientes/utentes, assim como, identificar e implementar ações de melhoria.

Metodologia Utilizada

Os questionários foram elaborados pela equipa da qualidade em conjunto com as diretoras técnicas e técnicos das respostas sociais da área da anciania.

As perguntas do questionário têm uma escala de 4 níveis: (1) nada satisfeito; (2) pouco satisfeito; (3) satisfeito; (4) muito satisfeito.

Os questionários foram disponibilizados durante o mês de Dezembro, e foram analisados no mês de Janeiro pela equipa da qualidade em conjunto com a equipa de trabalho.

No questionário de avaliação satisfação dos clientes/utentes são consideradas 6 dimensões:

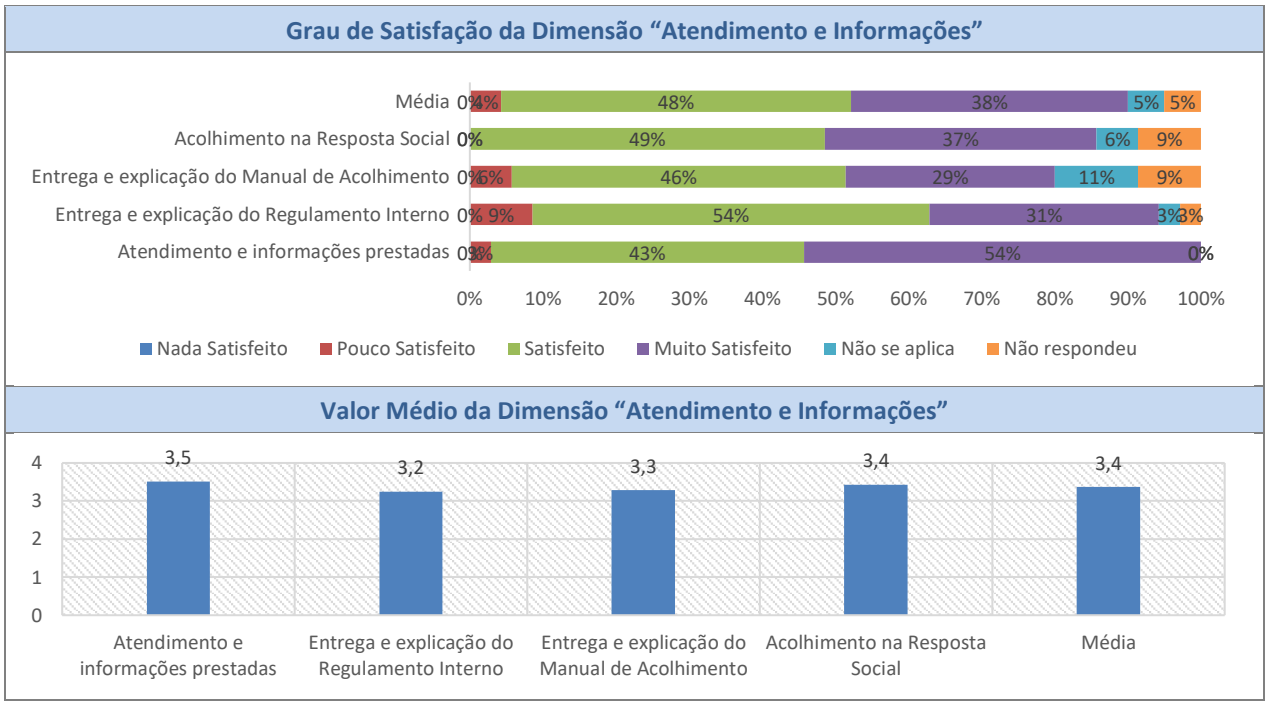
- Atendimento e Informações
- Direitos e Ética
- Participação e Envolvimento
- Trabalhadores
- Serviços Prestados
- Instalações
- Avaliação Global

Serviço de Apoio Domiciliário

Apresentação dos Resultados

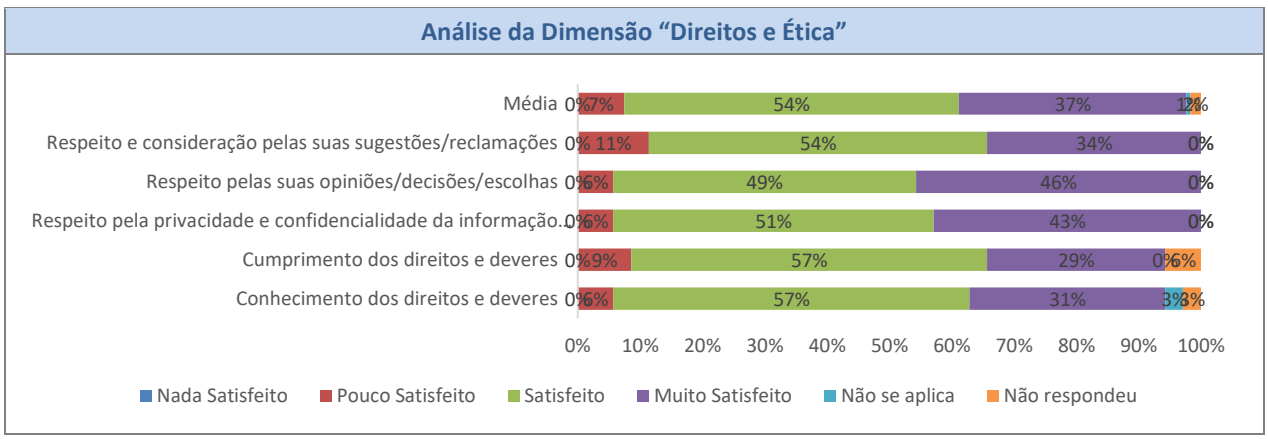
P1. Atendimento e Informações

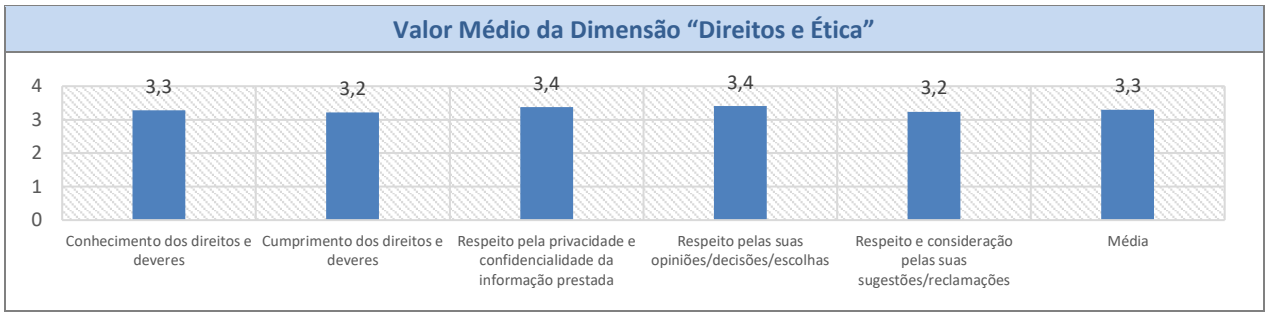
Na dimensão "atendimento e informações" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (86%). A questão que revela maior grau de satisfação é "atendimento e informações prestadas", com um valor médio de 3.5 valores (muito satisfeito). No geral obteve-se um valor médio de 3.4 valores (satisfeito).



P2. Direitos e Ética

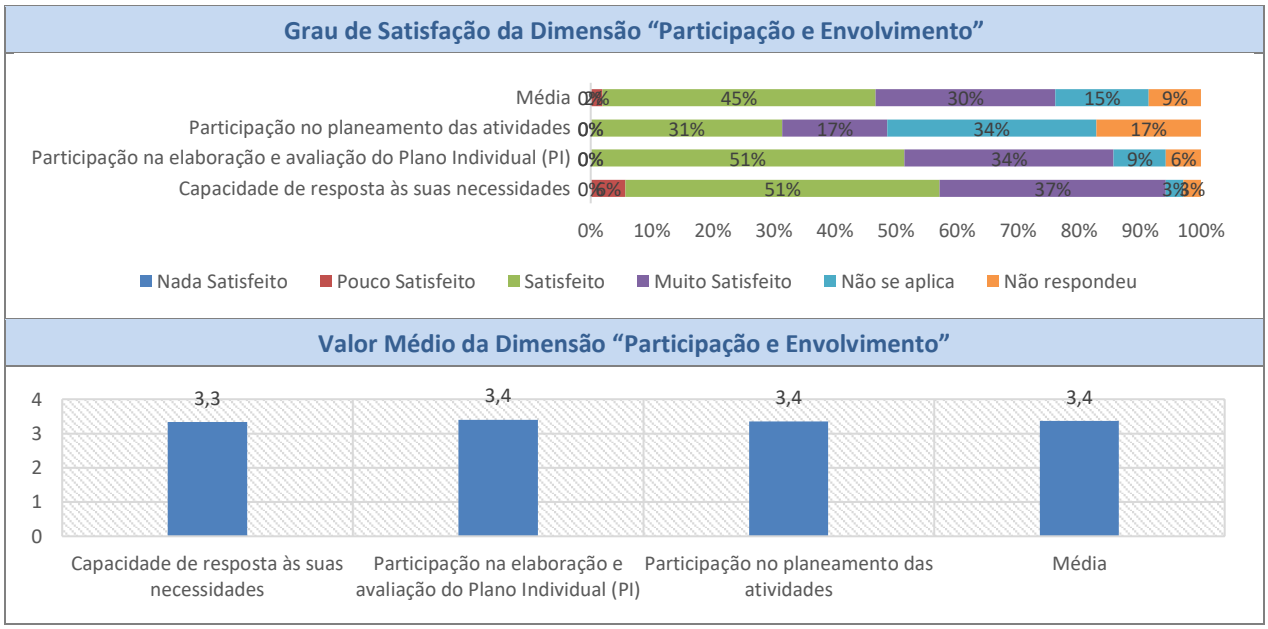
Na dimensão "direitos e ética" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (91%). A questão que revela maior grau de satisfação é "respeito pelas suas opiniões/decisões/escolhas", com um valor médio de 3.4 valores (satisfeito). No geral obteve-se um valor médio de 3.3 valores (satisfeito).





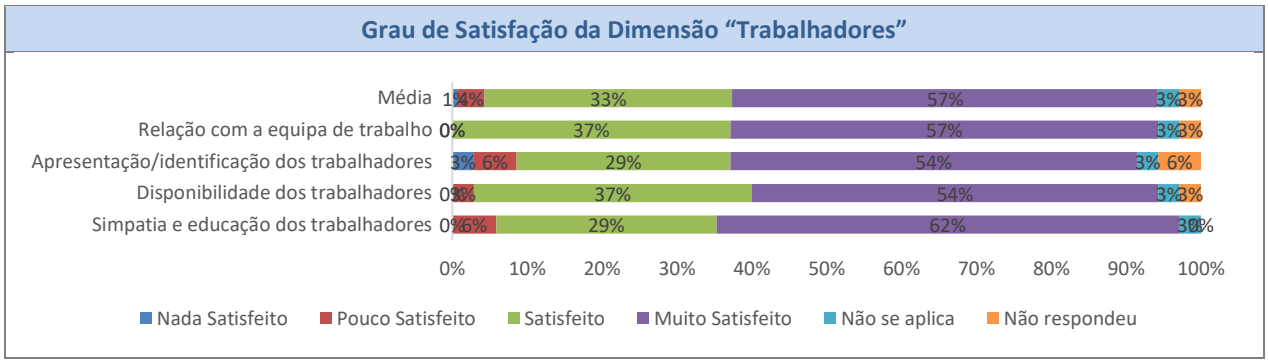
P3. Participação e Envolvimento

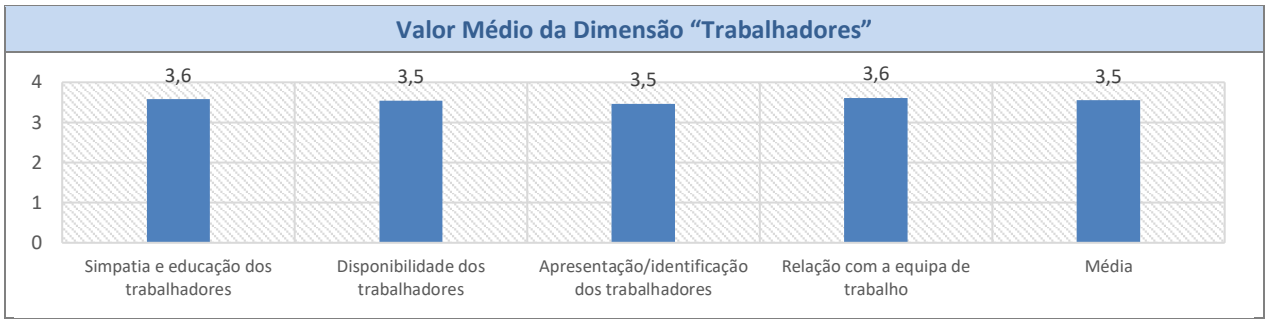
Na dimensão "participação e envolvimento" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (75%). A questão que revela maior grau de satisfação é "participação na elaboração e avaliação do plano individual ", com um valor médio de 3.4 valores (satisfeito). No geral obteve-se um valor médio de 3.4 valores (satisfeito).



P4. Trabalhadores

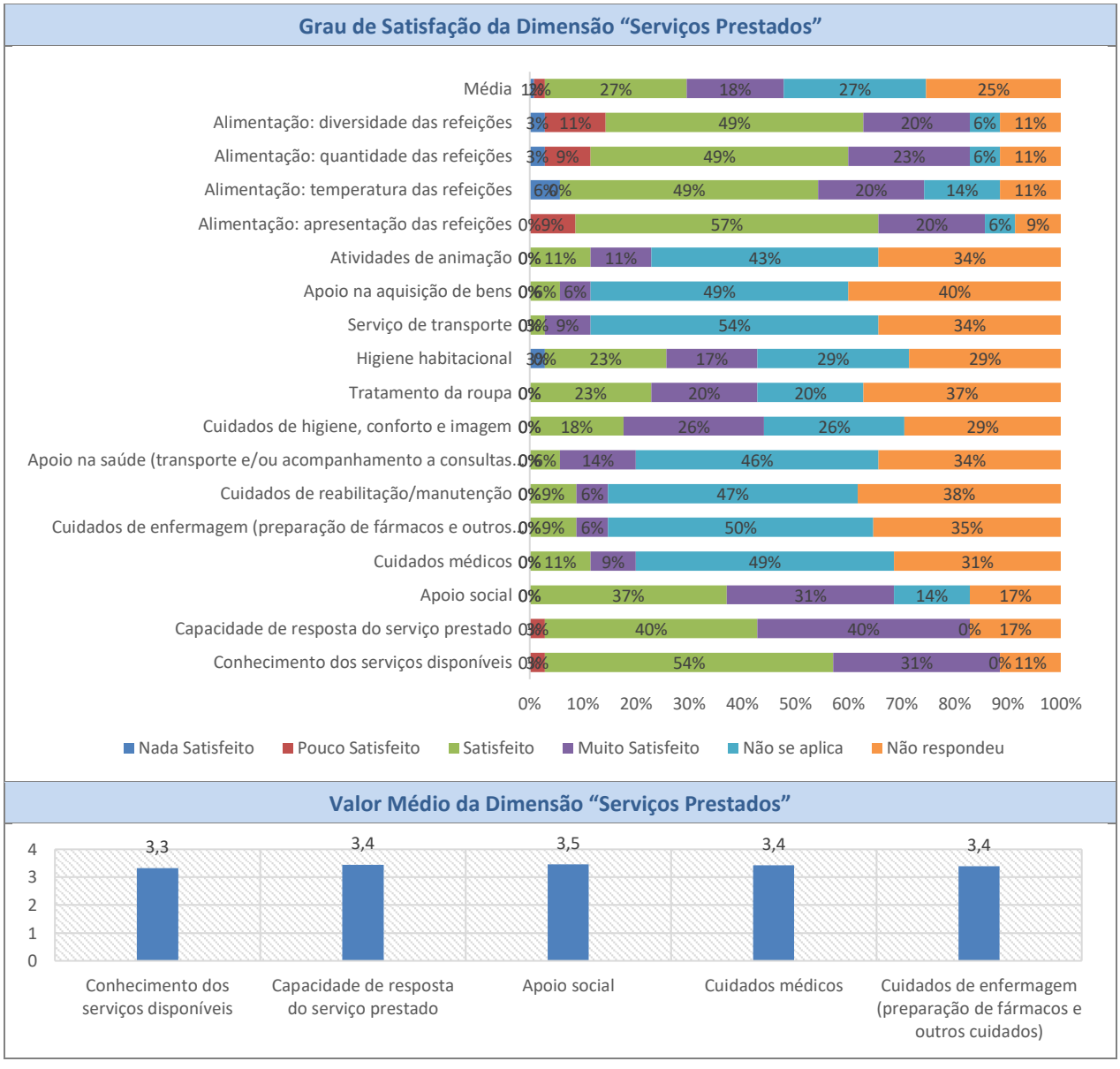
Na dimensão "trabalhadores" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (90%). A questão que revela maior grau de satisfação é "relação com a equipa de trabalho", com um valor médio de 3.6 valores (muito satisfeito). No geral obteve-se um valor médio de 3.5 valores (muito satisfeito).

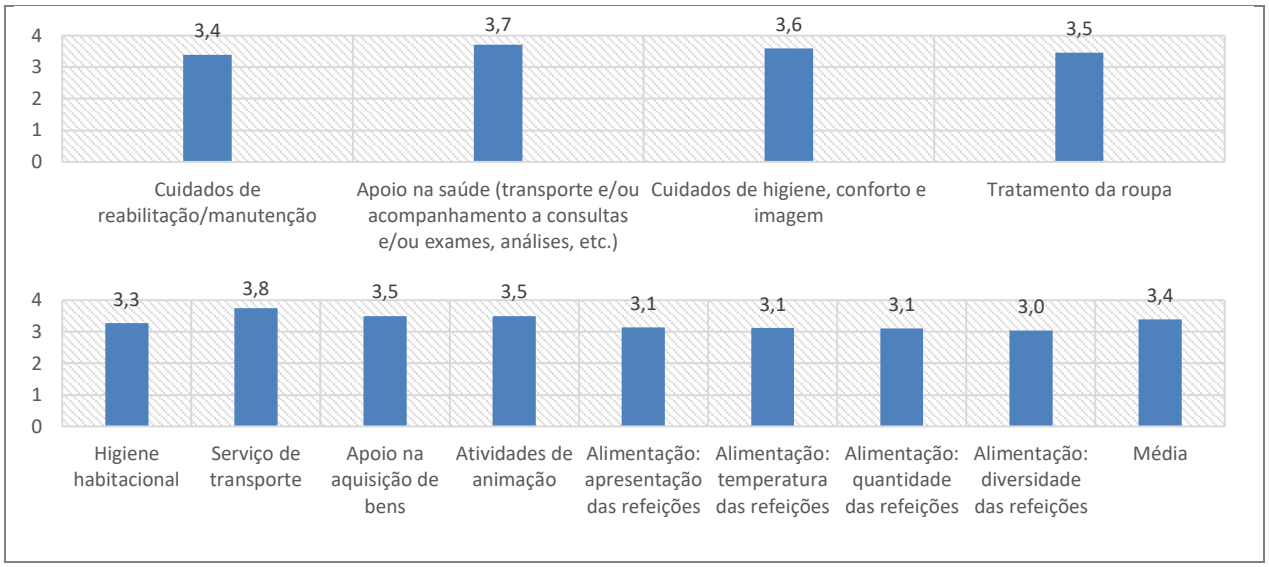




P5. Serviços Prestados

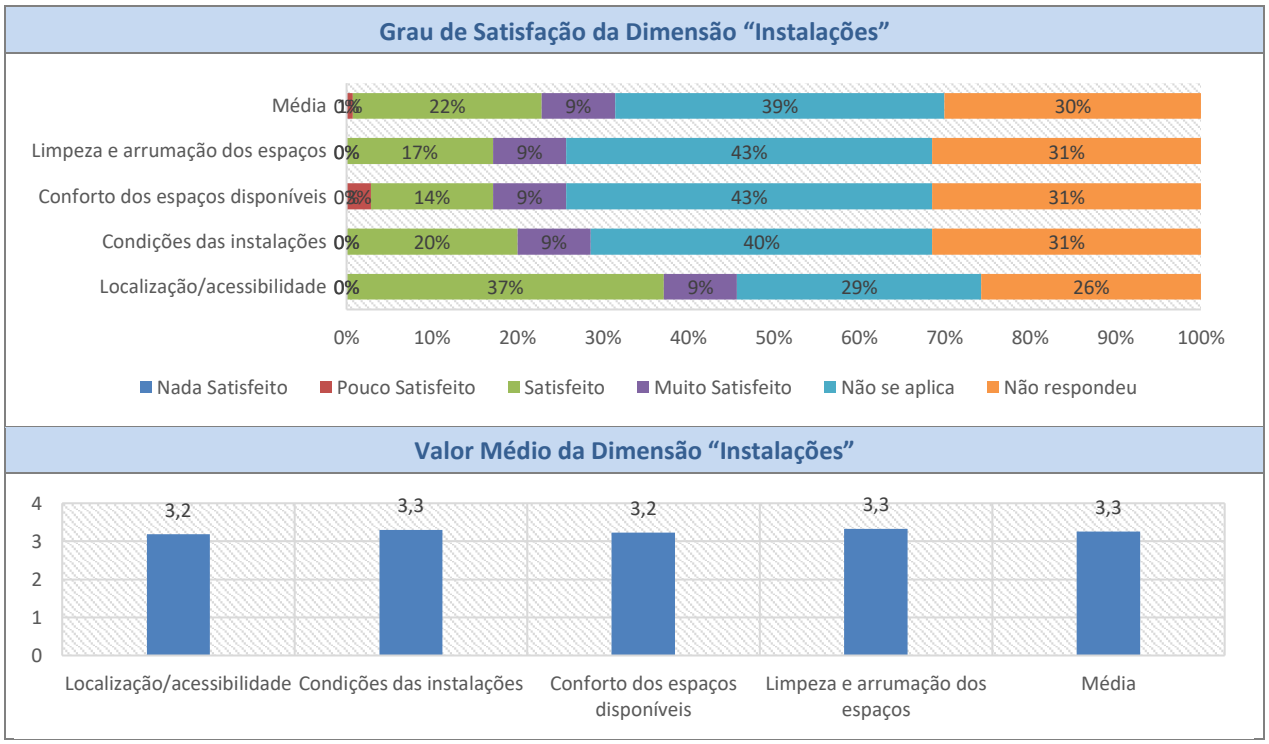
Na dimensão "serviços prestados" verifica-se que 45% dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos e que 25% não responderam às questões colocadas, devido a alguns clientes/utentes não usufruírem de todos os serviços. A questão que revela maior grau de satisfação é "serviço de transporte", com um valor médio de 3.8 valores (muito satisfeito). No geral obteve-se um valor médio de 3.4 valores (satisfeito).





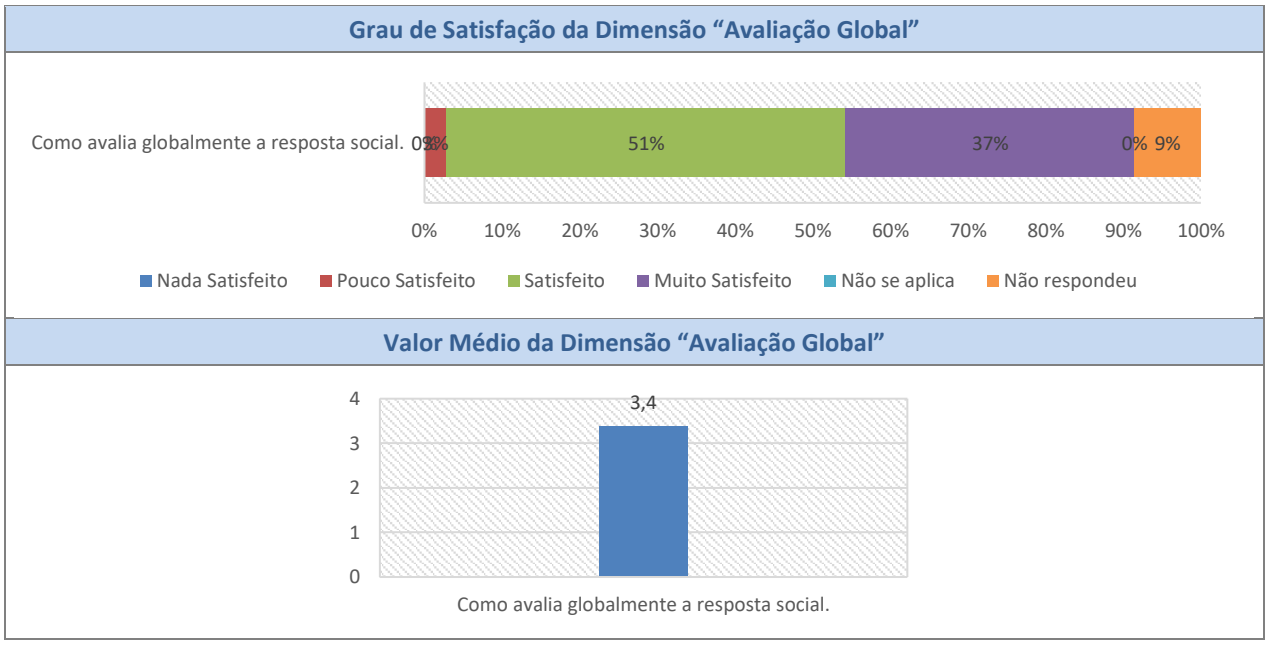
P6. Instalações

Na dimensão "instalações" verifica-se que 31% dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos, 39% respondeu que não se aplica à sua situação e 30% não respondeu às questões colocadas. A questão com maior grau de satisfação é "limpeza e arrumação dos espaços", com um valor médio de 3.3 valores (satisfeito). No geral obteve-se um valor médio de 3.3 valores (satisfeito).



P7. Avaliação Global

Na dimensão "avaliação global" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos (51%) e muito satisfeito (37%), com um valor médio 3.4 valores (satisfeito).



P8. Recomendaria esta Resposta Social a um amigo ou familiar?

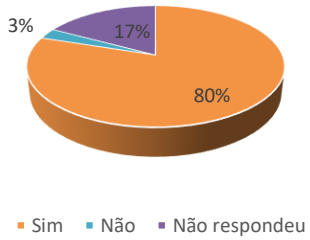
A maioria dos inquiridos (94%) recomendaria a resposta social a um amigo ou familiar.

P9. Considera que os cuidados recebidos contribuíram para o seu bem-estar?

A maioria dos inquiridos (94%) considera que os cuidados recebidos contribuíram para o seu bem-estar.

P10. Está satisfeito com as atividades desenvolvidas?

A maioria dos inquiridos (80%) estão satisfeitos com as atividades desenvolvidas pelo Serviço de Apoio Domiciliário.



P11. Que atividades gostaria de desenvolver?

No quadro abaixo são apresentadas as respostas dados pelos clientes/utentes. Foi sugerida 1 tipologia de atividade e foram apresentados 4 comentários.

Que atividades gostaria de desenvolver?
"Mas a idade avançada impossibilita a atividade."
"Atividades artísticas durante os períodos de frequência no Centro de Dia; (pintura, p. ex.)"
"Não se aplica."
"Serviços mais humanizados."
"Gostávamos de frequentar uma vez por semana, durante uma tarde as atividades do centro de dia, para convívio, tal como tinha sido combinado e aguardamos a vossa colaboração no transporte. Também aguardamos o voluntariado na nossa casa para nos distrairmos um pouco."

Comentários e/ou sugestões

No quadro abaixo são apresentados os comentários e/ou sugestões dos clientes/utentes. Foram contabilizados 4 sugestões e 3 comentários.

Comentários e/ou Sugestões
"A qualidade e quantidade da comida fornecida é muito inferior ao desejado."
"Que continue a manter-se neste trajeto."
"Muito satisfeito."
"Alguns alimentos não deviam vir misturados, peixe e batatas tudo junto."
"Gostaria que a alimentação fosse mais variada e que servissem menos massa por hortaliça por exemplo."
"1. Mais tempo para o serviço de limpeza da habitação. 2. Acrescentar as leguminosas cozidas (feijão e grão) no acompanhamento das refeições."

Ações de Melhoria

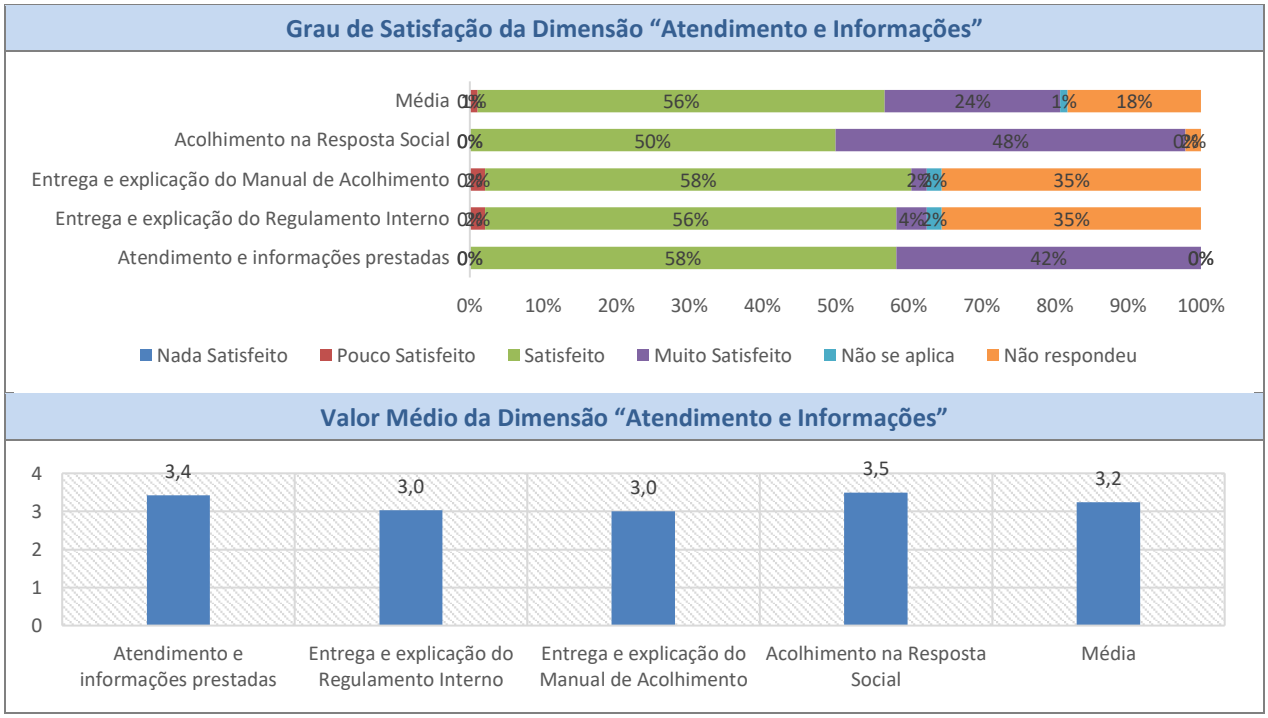
As ações de melhoria encontram-se identificadas em documento próprio.

Centro de Dia

Apresentação dos Resultados

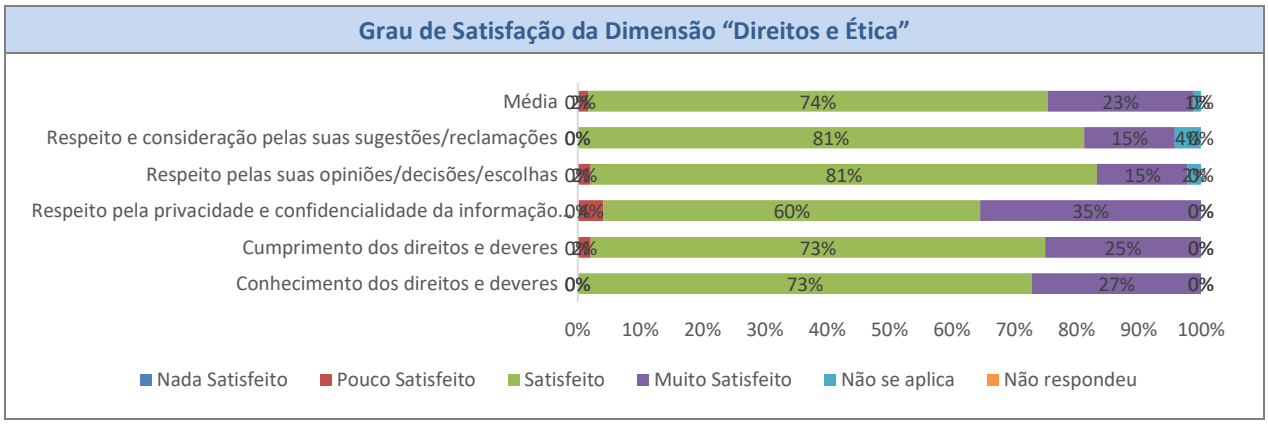
P1. Atendimento e Informações

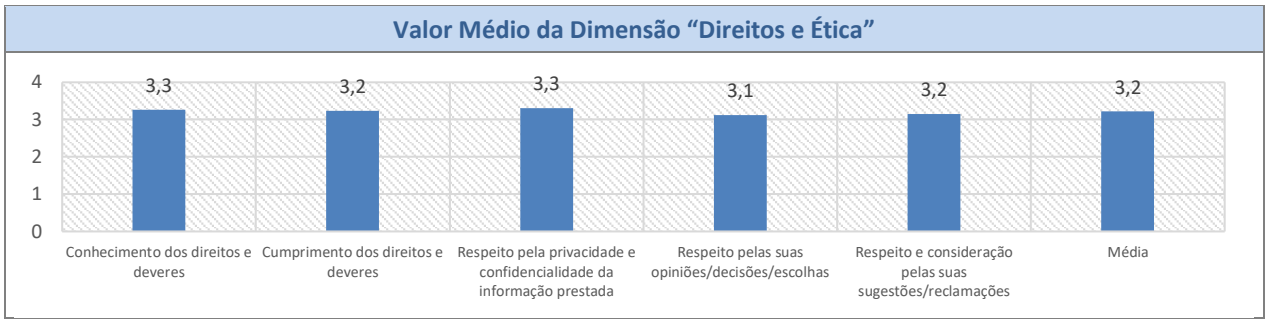
Na dimensão "atendimento e informações" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (80%). A questão que revela maior grau de satisfação é "acolhimento na resposta social", com um valor médio de 3.5 valores (muito satisfeito). No geral obteve-se um valor médio de 3.2 valores (satisfeito).



P2. Direitos e Ética

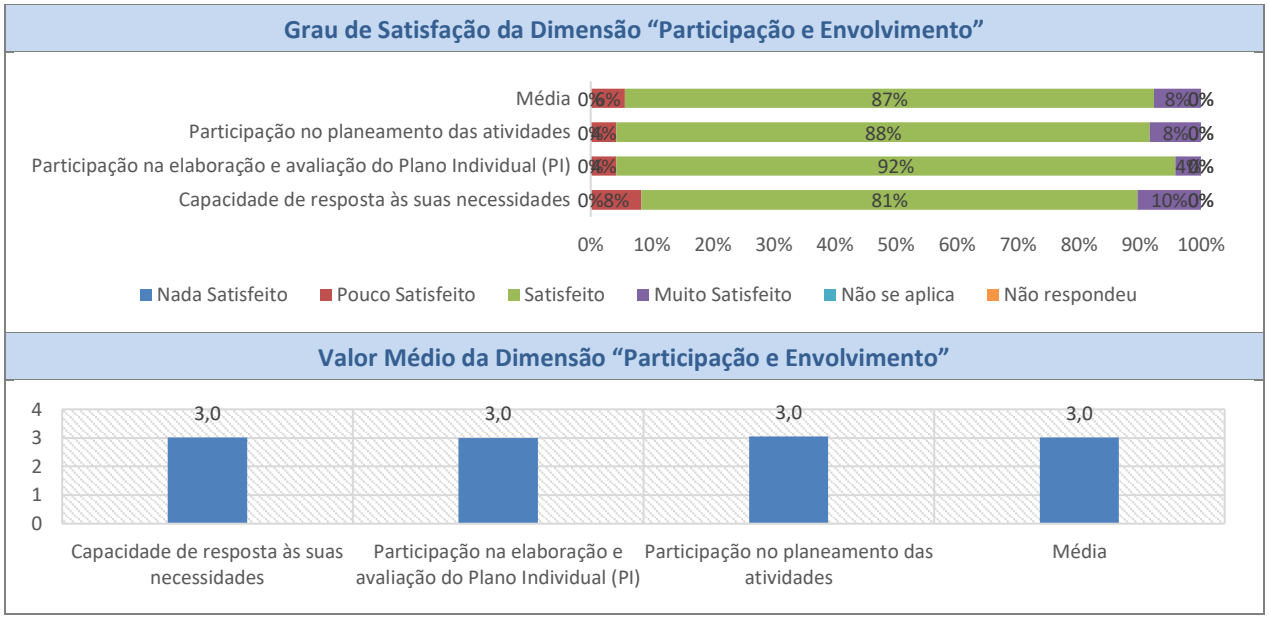
Na dimensão "direitos e ética" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (97%). A questão que revela maior grau de satisfação é "respeito pela privacidade e confidencialidade da informação prestada", com um valor médio de 3.3 valores (satisfeito). No geral obtive-se um valor médio de 3.2 valores (satisfeito).





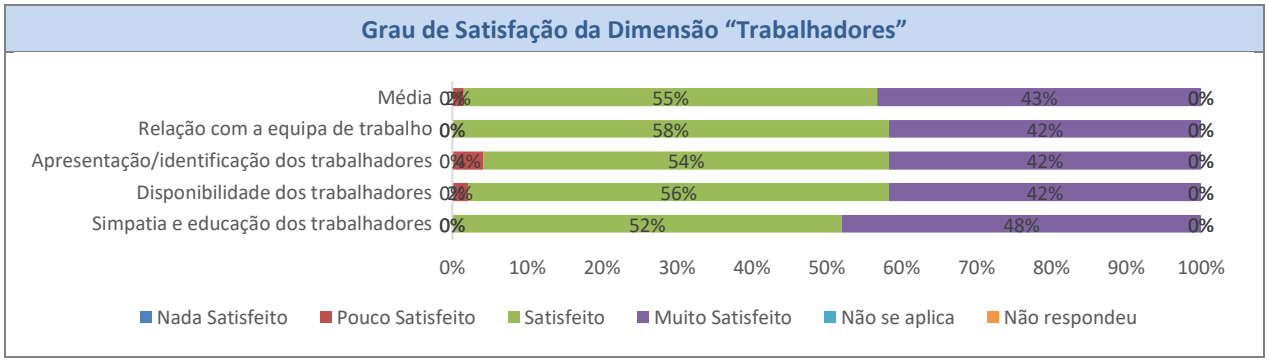
P3. Participação e Envolvimento

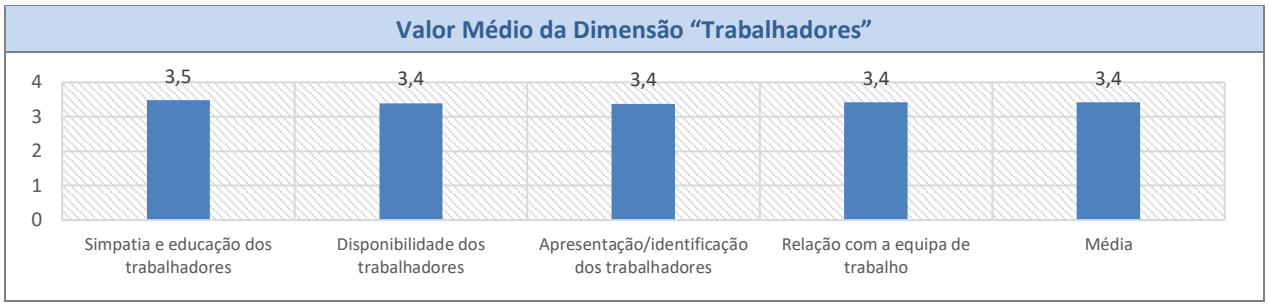
Na dimensão "participação e envolvimento" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (95%). A questão que revela maior grau de satisfação é "participação no planeamento das atividades", com um valor médio de 3.0 valores (satisfeito). No geral obteve-se um valor médio de 3.0 valores (satisfeito).



P4. Trabalhadores

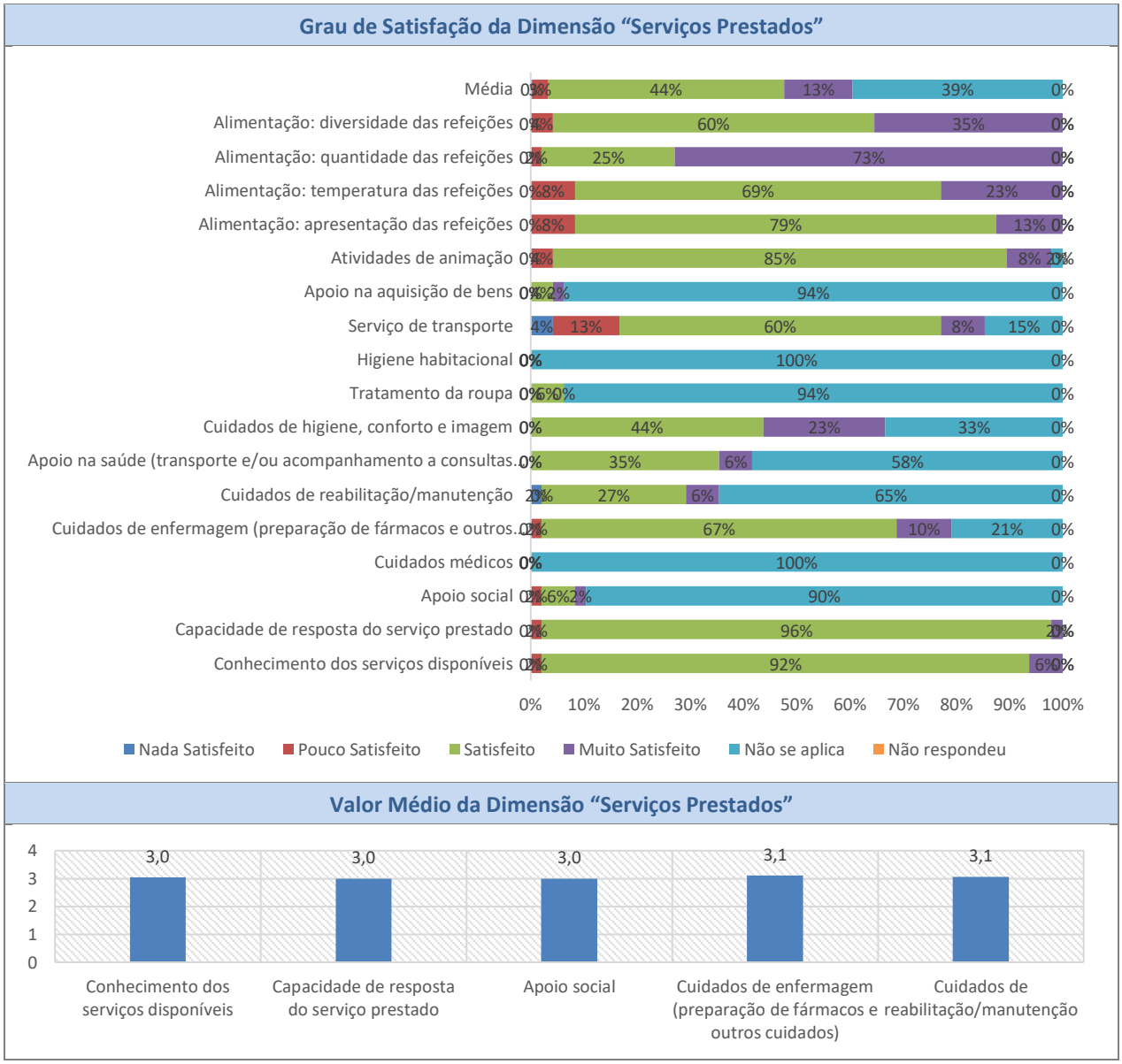
Na dimensão "trabalhadores" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (98%). A questão que revela maior grau de satisfação é "simpatia e educação dos trabalhadores", com um valor médio de 3.5 valores (muito satisfeito). No geral obteve-se um valor médio de 3.4 valores (satisfeito).

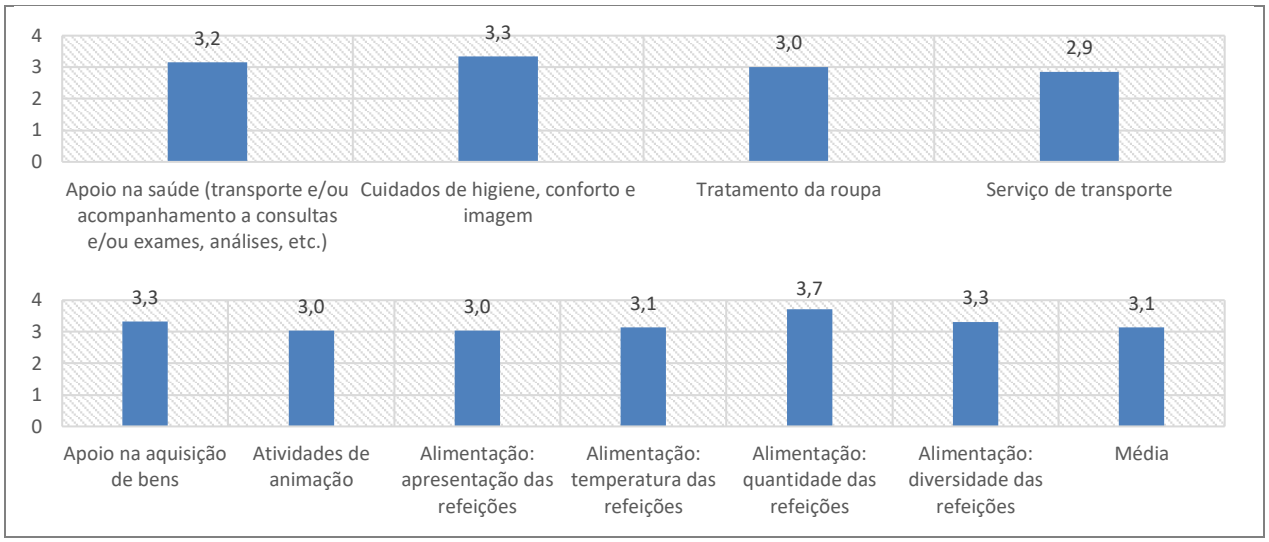




P5. Serviços Prestados

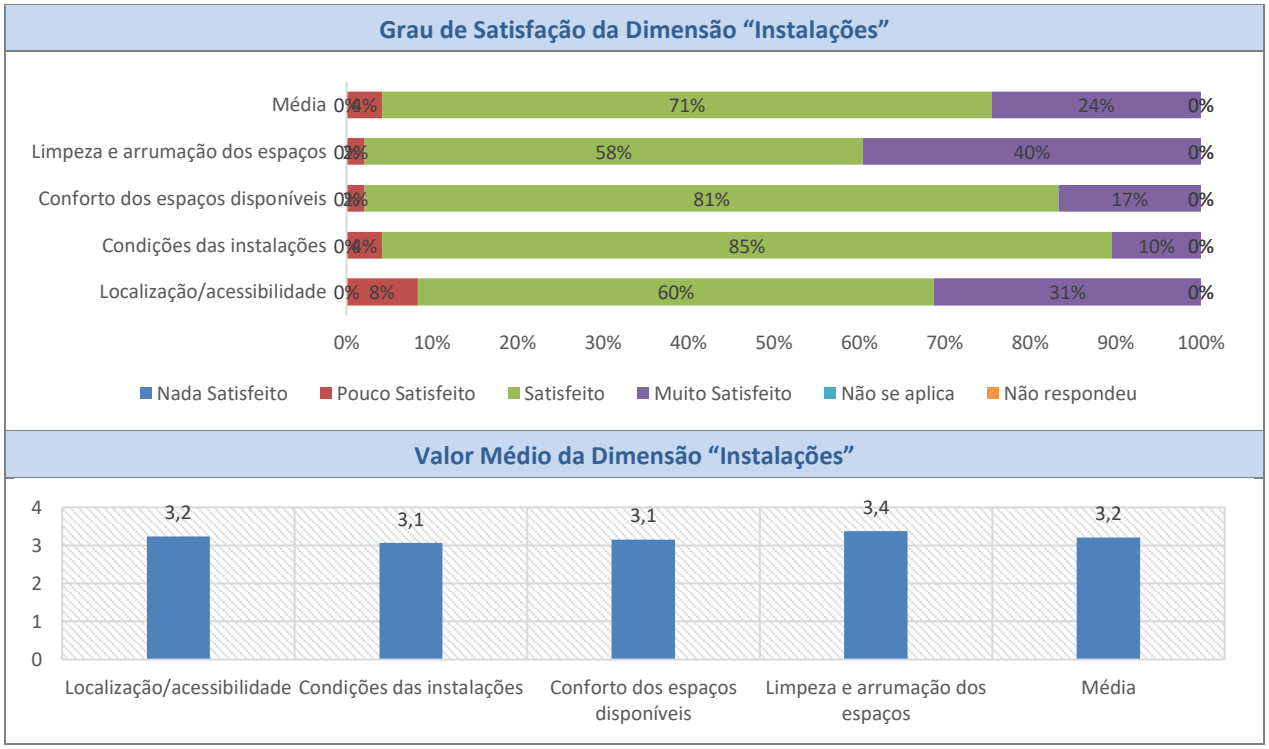
Na dimensão "serviços prestados" verifica-se que 44% dos inquiridos estão satisfeitos, 13% estão muito satisfeitos e 39% responderam que as questões colocadas não se aplicam à sua situação, devido a alguns clientes/utentes não usufruírem de todos os serviços. A questão com maior grau de satisfação é "alimentação: quantidade das refeições", com um valor médio de 3.7 valores (muito satisfeito). No geral obteve-se um valor médio de 3.1 valores (satisfeito).





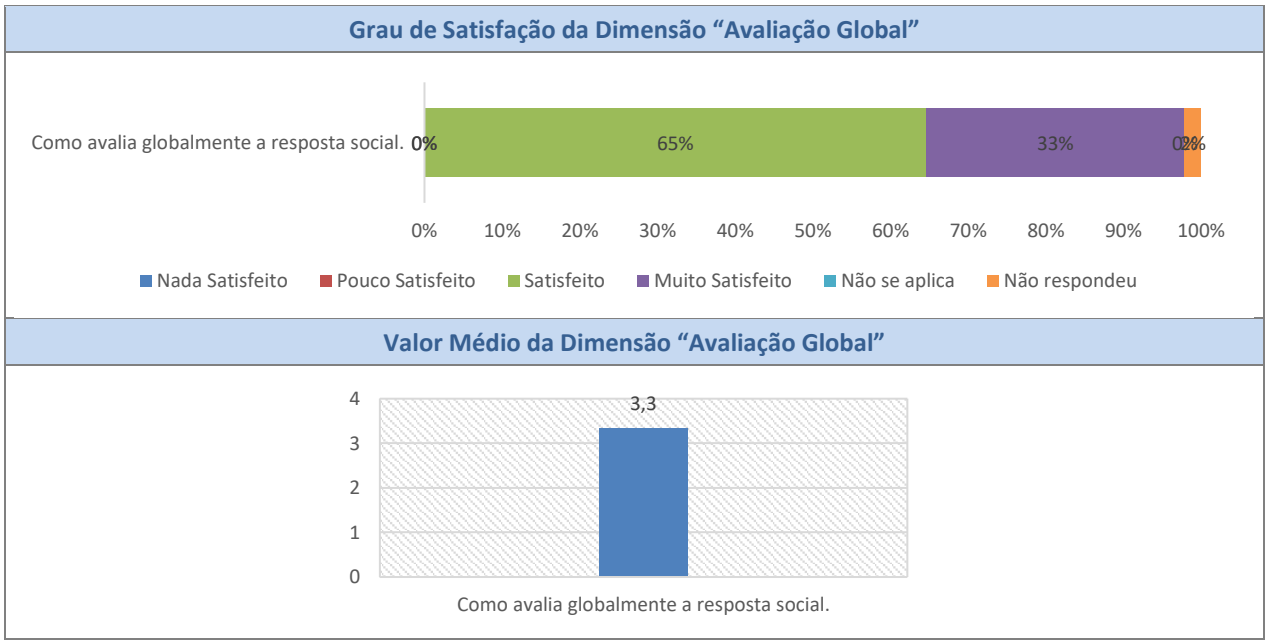
P6. Instalações

Na dimensão "instalações" verifica-se que 71% dos inquiridos estão satisfeitos com as instalações. A questão com maior grau de satisfação é "limpeza e arrumação dos espaços", com um valor médio de 3.4 valores (satisfeito). No geral obteve-se um valor médio de 3.2 valores (satisfeito).



P7. Avaliação Global

Na dimensão "avaliação global" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos (65%) e muito satisfeito (33%), com um valor médio 3.3 valores (satisfeito).

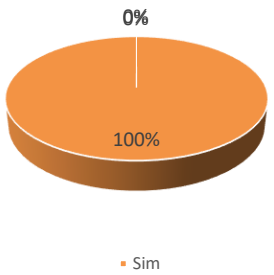


P8. Recomendaria esta Resposta Social a um amigo ou familiar?

A totalidade dos inquiridos (100%) recomendaria a resposta social a um amigo ou familiar.

P9. Considera que os cuidados recebidos contribuíram para o seu bem-estar?

A totalidade dos inquiridos (100%) considera que os cuidados recebidos contribuíram para o seu bem-estar.



P10. Está satisfeito com as atividades desenvolvidas?

A maioria dos inquiridos (94%) estão satisfeitos com as atividades desenvolvidas pelo Centro de Dia.

P11. Que atividades gostaria de desenvolver?

No quadro abaixo são apresentadas as respostas dados pelos clientes/utentes. Foram sugeridas 14 tipologias de atividades, sendo que as atividades mencionadas são realizadas no Centro de Dia.

Que atividades gostaria de desenvolver?
"Ajudar em qualquer coisa."
"Artes decorativas."
"Atividades no computador."
"Cozinhar mais."
"Faço aqui tudo o que gosto."
"Faço tudo o que gosto."
"Gosto de atividades de culinária."
"Gostava de ir passear para sítios mais longe."
"Já não tenho idade."
"Já não tenho idade para fazer nada."
"Jogar às cartas."
"Mais atividades de leitura."
"Mais atividades de pintura."
"Mais diversidade dos jogos."
"Mais jogos."
"Marcha e rancho folclórico."
"Musica; Mais jogos."
"Nada."
"Não gostava de fazer mais nada, estar bem assim."
"Não gosto de fazer nada."
"Não gosto de participar em atividades."
"Não podia fazer mais nada."
"Não tenho mais atividade que gostasse de desenvolver."
"Pintar desenhos."
"Praticar desporto."
"Rezar o terço todos os dias. Mais missas."
"Teatro."
"Teatro; Mais atividades de pintura; Ver peças de teatro."

"Tem tudo."

Comentários e/ou sugestões

No quadro abaixo são apresentados os comentários e/ou sugestões dos clientes/utentes. Foram contabilizados 14 sugestões e 14 comentários.

Comentários e/ou Sugestões
"Acho que está tudo bem."
"Ainda não notei falhas."
"Alguém que nos ajude no transporte e que este seja acessível para entrar nas carrinhas."
"Está bom."
"Está tudo bem no Centro."
"Está tudo bem."
"Fisioterapia gratuita."
"Melhorar a alimentação."
"Melhorar a alimentação; Ter mais atenção pela parte dos trabalhadores."
"Melhorar os transportes; A quantidade da alimentação, deve ser melhor dividida, nomeadamente, o jantar; Modernização dos meios de diversão."
"Melhorar os transportes; Jardim e mais ar livre no centro de dia."
"Não há nada para melhorar, gosto de estar aqui."
"Não tenho, está tudo bem."
"Não!"
"O centro de dia está bom."
"Os serviços são bons."
"Tudo bem."

Ações de Melhoria

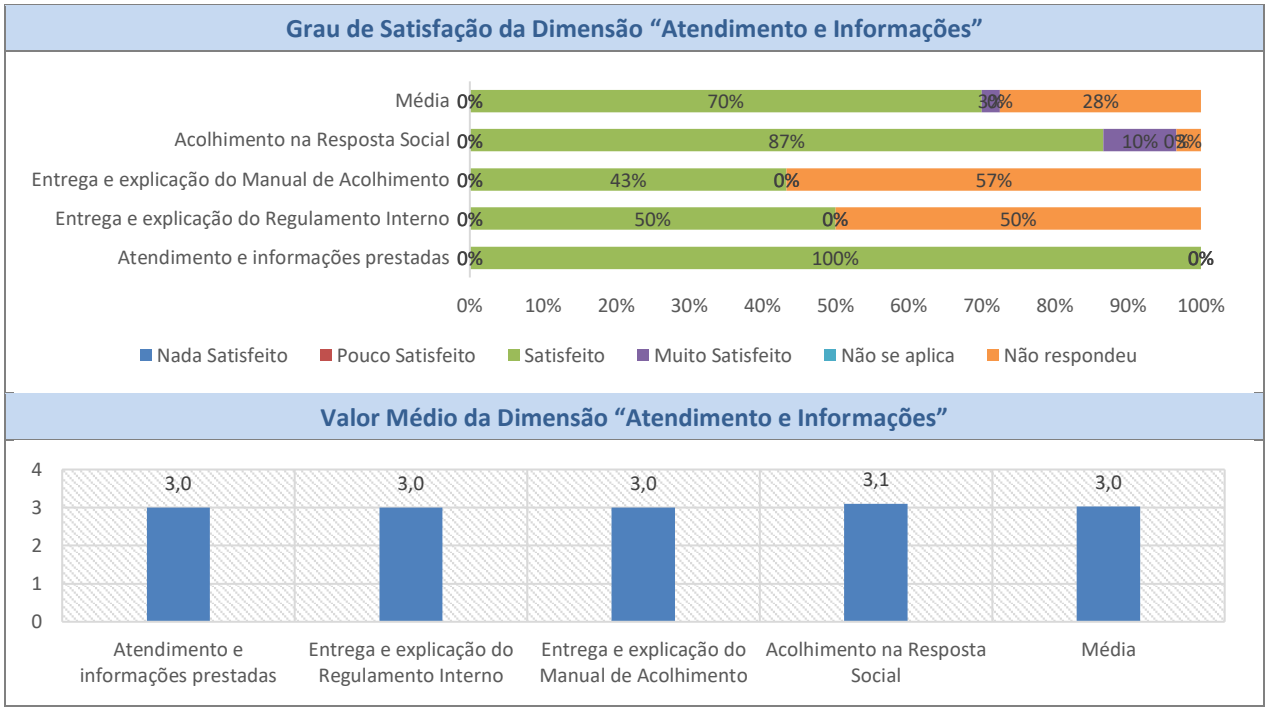
As ações de melhoria encontram-se identificadas em documento próprio.

ERPI - Santarém

Apresentação dos Resultados

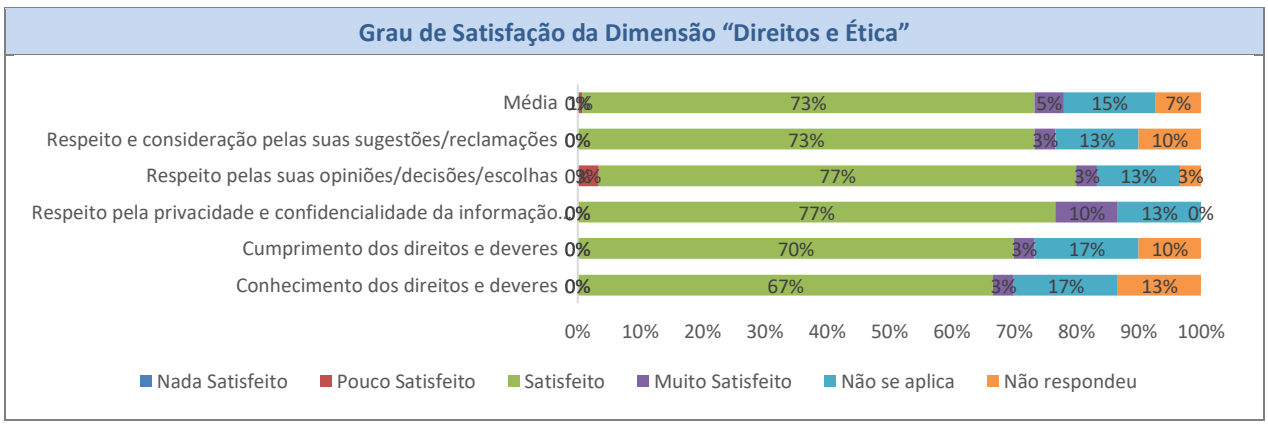
P1. Atendimento e Informações

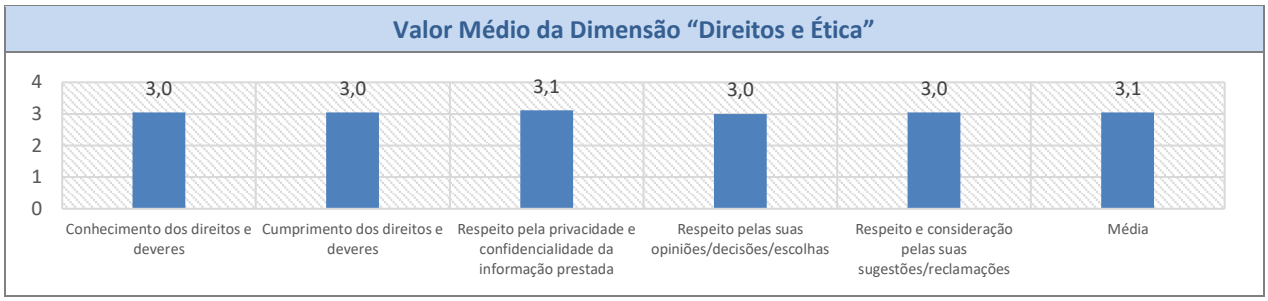
Na dimensão "atendimento e informações" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (73%). A questão com maior grau de satisfação é "acolhimento na resposta social", com um valor médio de 3.1 valores (satisfeito). No geral obteve-se um valor médio de 3.0 valores (satisfeito).



P2. Direitos e Ética

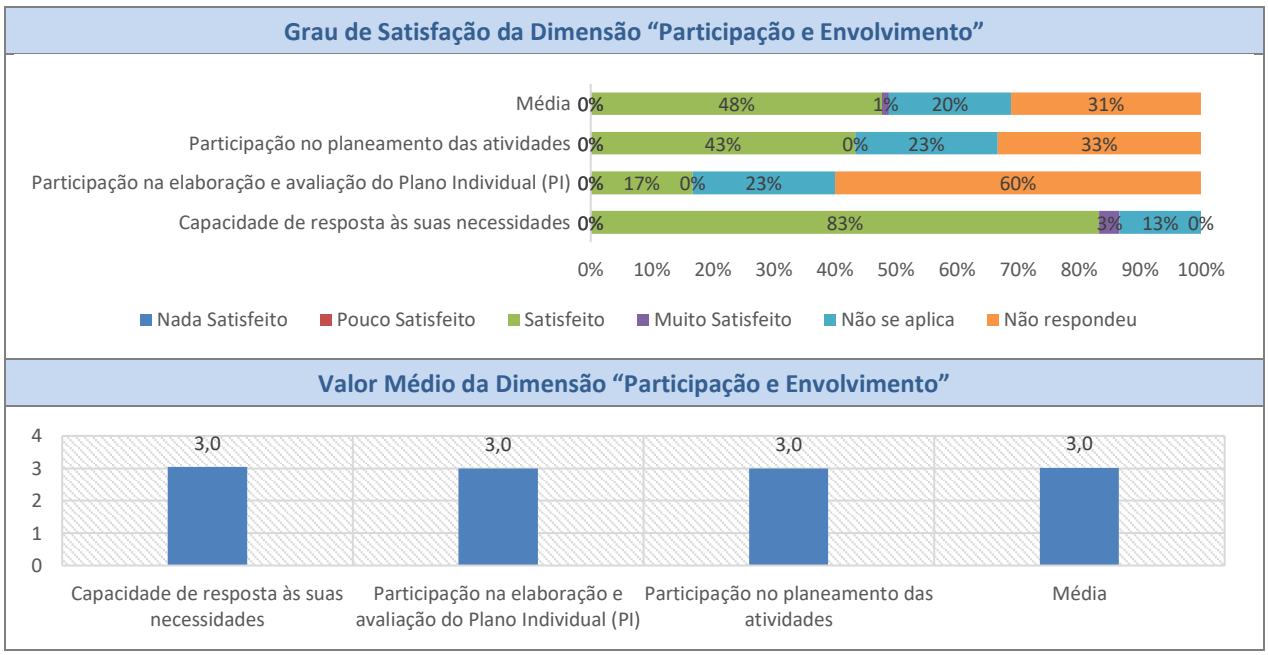
Na dimensão "direitos e ética" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (78%). A questão com maior grau de satisfação é "respeito pela privacidade e confidencialidade da informação prestada", com um valor médio de 3.1 valores (satisfeito). No geral obteve-se um valor médio de 3.1 valores (satisfeito).





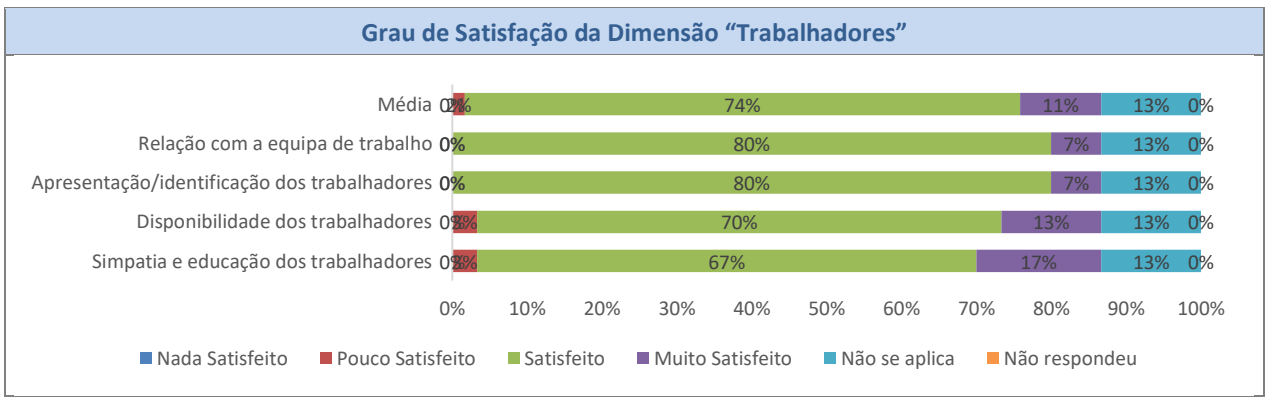
P3. Participação e Envolvimento

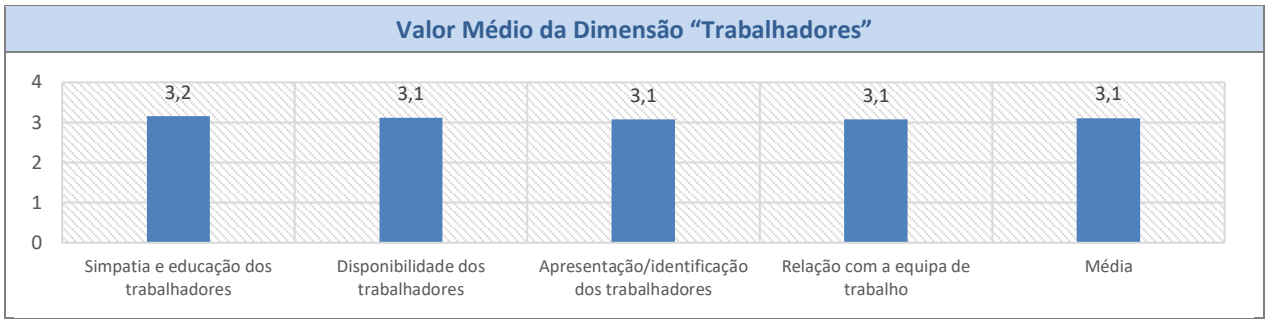
Na dimensão "participação e envolvimento" verifica-se que 49% dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos. A questão com maior grau de satisfação é "capacidade de resposta às suas necessidades", com um valor médio de 3.0 valores (satisfeito). No geral obteve-se um valor médio de 3.0 valores (satisfeito).



P4. Trabalhadores

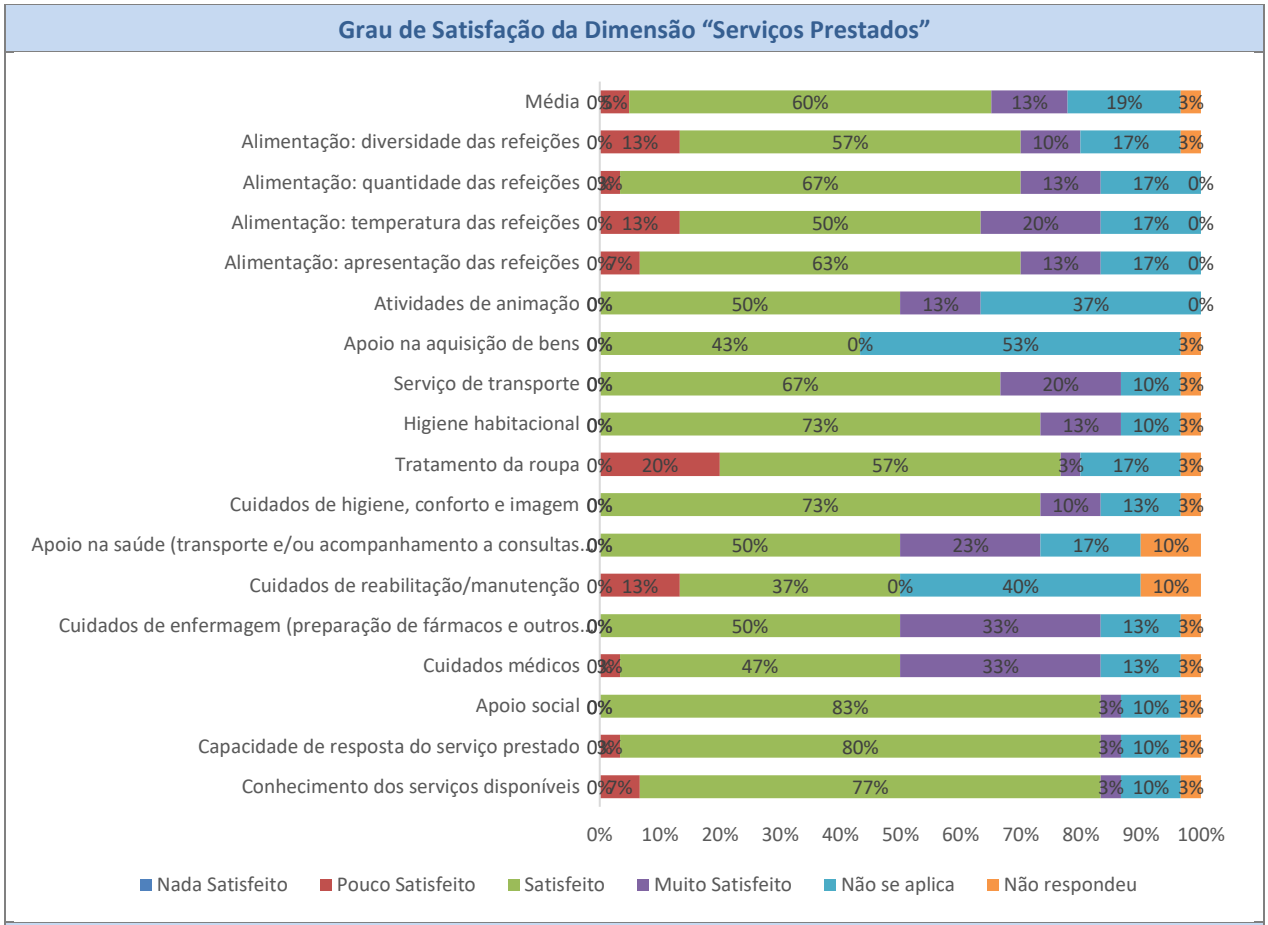
Na dimensão "trabalhadores" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (85%). A questão com maior grau de satisfação é "simpatia e educação dos trabalhadores", com um valor médio de 3.2 valores (satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.1 valores (satisfeito).

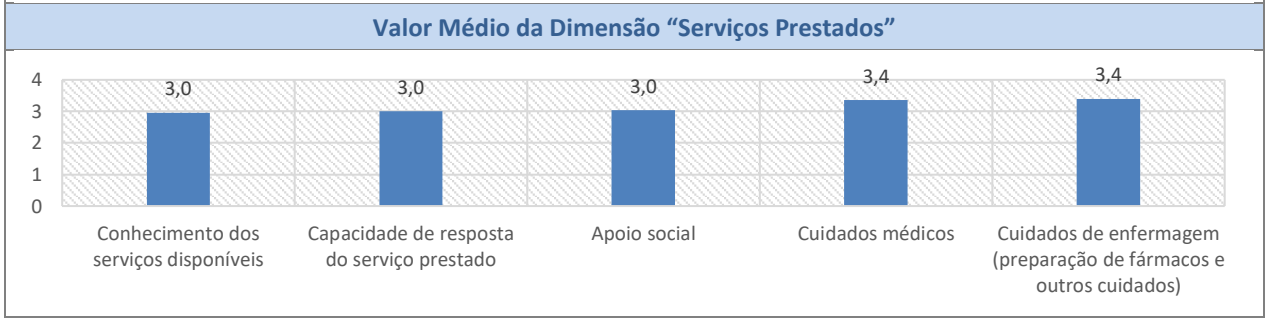


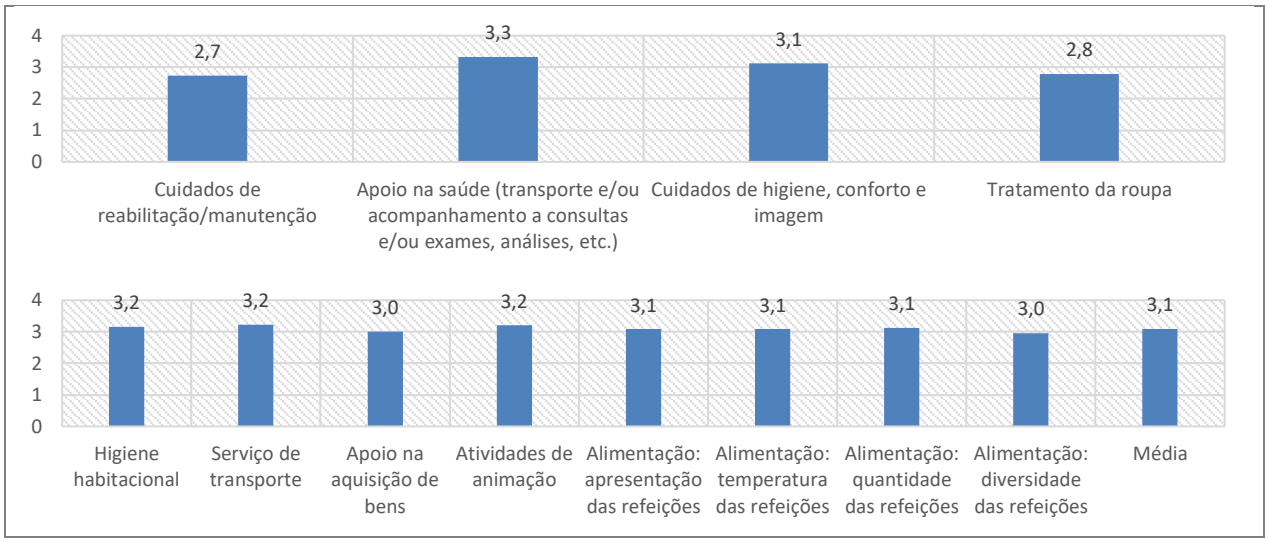


P5. Serviços Prestados

Na dimensão "serviços prestados" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (73%). A questão com maior grau de satisfação é "cuidados de enfermagem", com um valor médio de 3.4 valores (satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.1 valores (satisfeito).

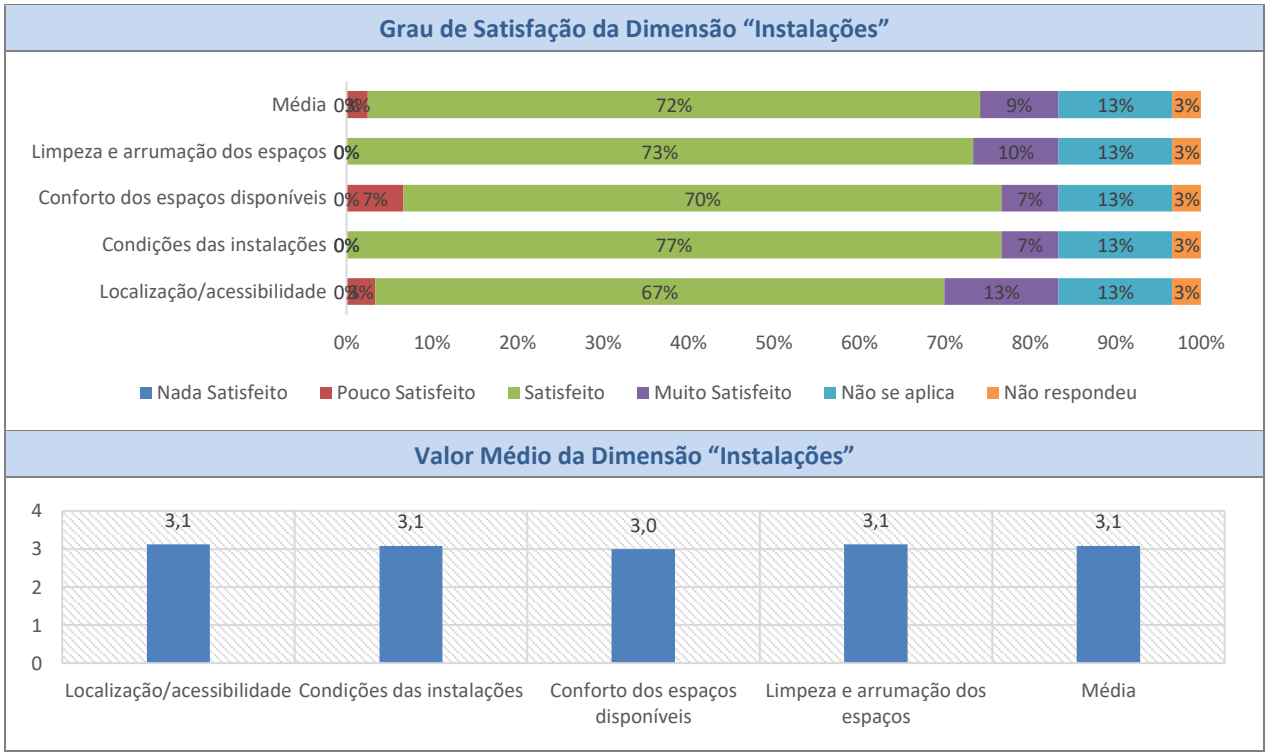






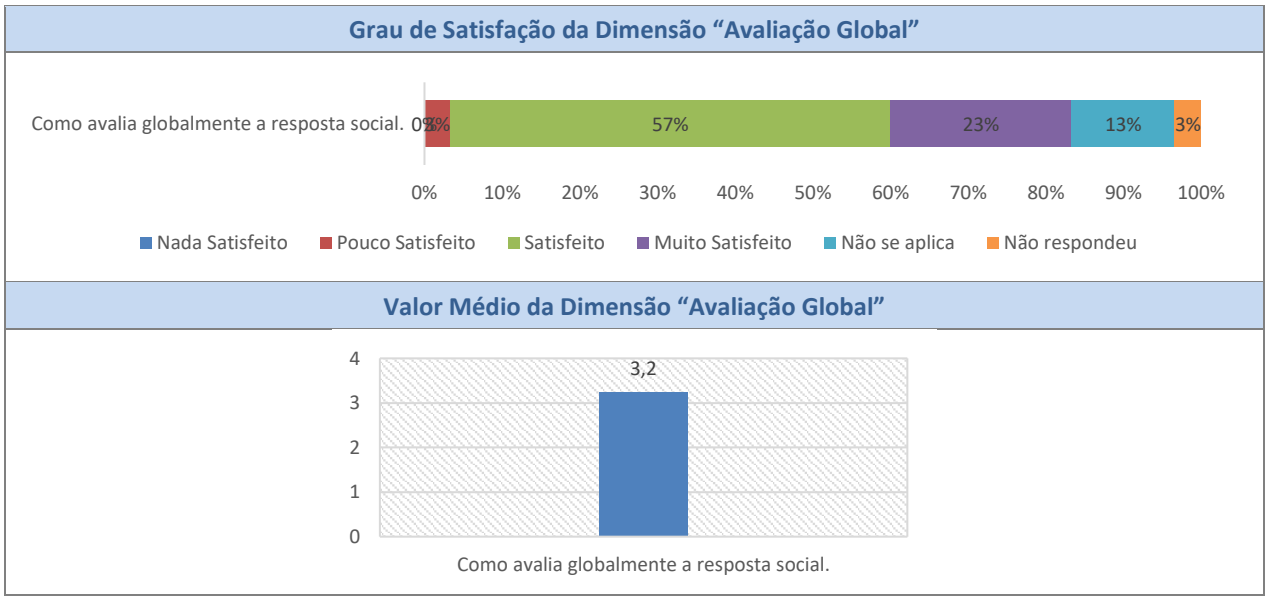
P6. Instalações

Na dimensão "instalações" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (81%). A questão com maior grau de satisfação são "localização/acessibilidade" e "limpeza e arrumação dos espaços", com um valor médio de 3.1 valores (satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.1 valores (satisfeito).



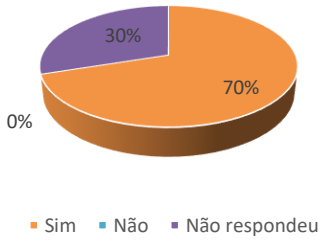
P7. Avaliação Global

Na dimensão "avaliação global" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (80%), com um valor médio 3.2 valores (satisfeito).



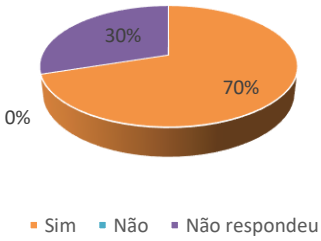
P8. Recomendaria esta Resposta Social a um amigo ou familiar?

A maioria dos inquiridos (70%) recomendaria a resposta social a um amigo ou familiar.



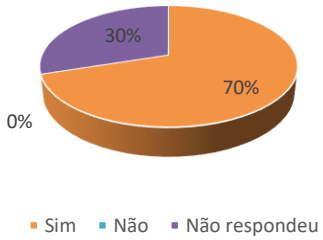
P9. Considera que os cuidados recebidos contribuíram para o seu bem-estar?

A maioria dos inquiridos (70%) considera que os cuidados recebidos contribuíram para o seu bem-estar.



P10. Está satisfeito com as atividades desenvolvidas?

A maioria dos inquiridos (70%) estão satisfeitos com as atividades desenvolvidas pela ERPI – Santarém.



P11. Que atividades gostaria de desenvolver?

No quadro abaixo são apresentadas as respostas dados pelos clientes/utentes. Foi sugerida 1 tipologia de atividade e foi apresentado 1 comentário.

Que atividades gostaria de desenvolver?
"Gostaria que os utentes se juntassem para organizar algo, um teatro por exemplo, para mostrar aos outros utentes."
"Está satisfeita com o que tem."

Comentários e/ou sugestões

No quadro abaixo são apresentados os comentários e/ou sugestões dos clientes/utentes. Foram contabilizados 2 sugestões e 12 comentários.

Comentários e/ou Sugestões
"A roupa demora muito tempo a chegar ao serviço e algumas desaparecem. Sugestão: Quando há algum conflito não chamar a atenção de todos, mas sim individualmente."
"Se houver um terramoto ou qualquer outra coisa não conseguimos sair daqui. Algumas precisam de fardas novas porque se estão a romper."
"Falta de hortaliças e peixe com menos espinhas."
"Muita gente para poucas empregadas. Muito tempo sem fisioterapia."
"Muito tempo sem fisioterapia."
"Muito tempo para a roupa chegar ao serviço. Muitos dias sem fisioterapia."
"Muito tempo para a roupa chegar ao serviço."
"A roupa demora muito a chegar ao serviço desde que há a nova forma de etiquetar. A fisioterapia tem havido muitos dias sem."
"Muito tempo sem fisioterapia e quando fazem estão muito tempo sentadas à espera dos outros."

Ações de Melhoria

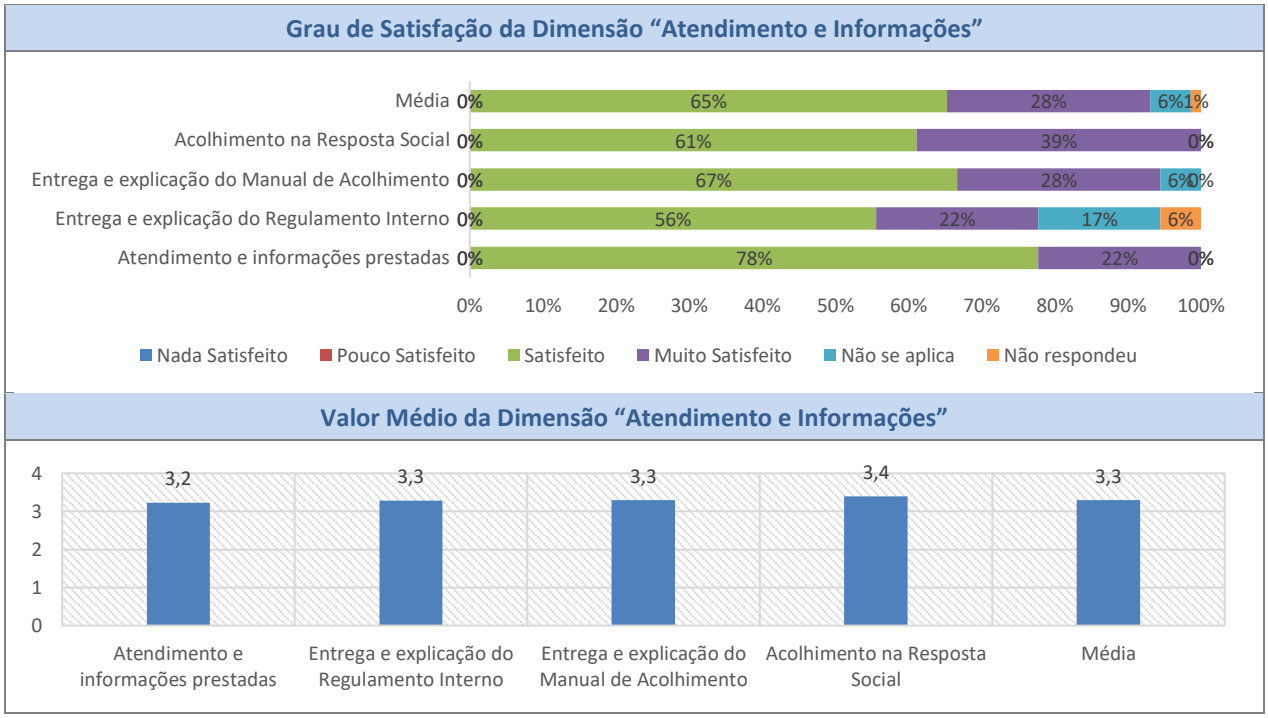
As ações de melhoria encontram-se identificadas em documento próprio.

ERPI - Lar de Grandes Dependentes

Apresentação dos Resultados

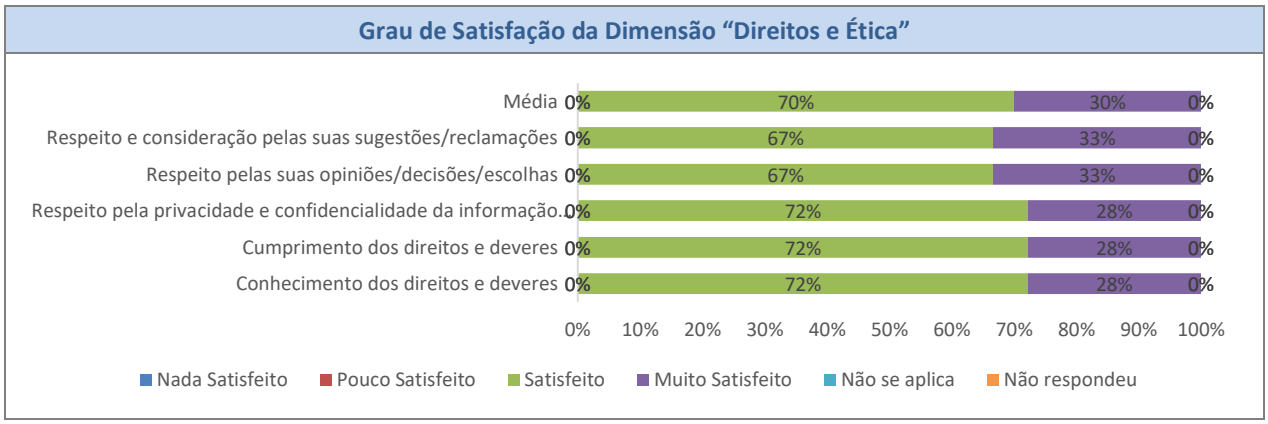
P1. Atendimento e Informações

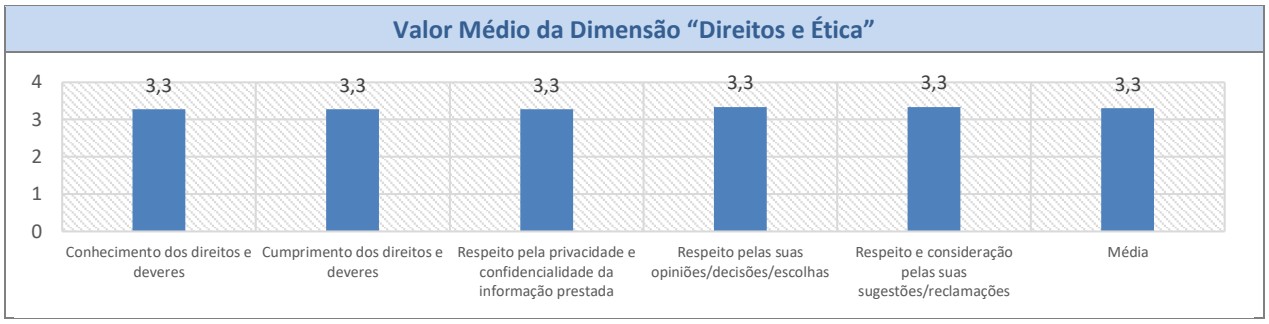
Na dimensão "atendimento e informações" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (93%). A questão com maior grau de satisfação é "acolhimento na resposta social", com um valor médio de 3.4 valores (satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.3 valores (satisfeito).



P2. Direitos e Ética

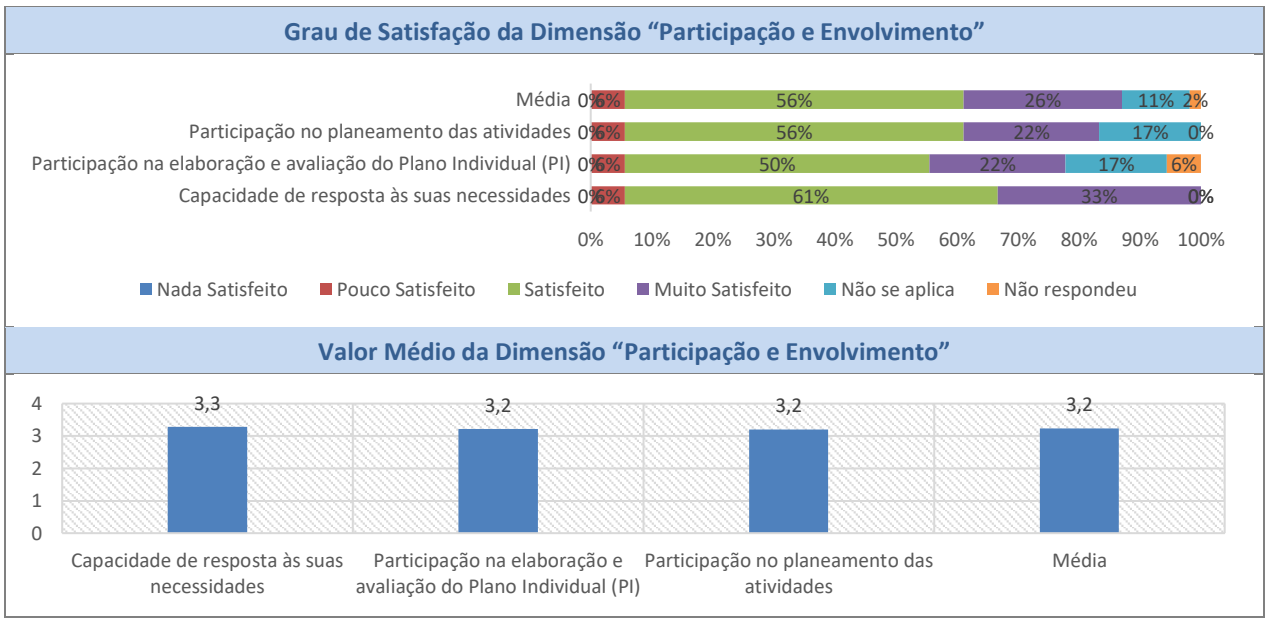
Na dimensão "direitos e ética" verifica-se que a totalidade dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (100%). A questões com maior grau de satisfação são "respeito pelas suas opiniões/decisões/escolhas" e "respeito e consideração pelas suas sugestões/reclamações, com um valor médio de 3.3 valores (satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.3 valores (satisfeito).





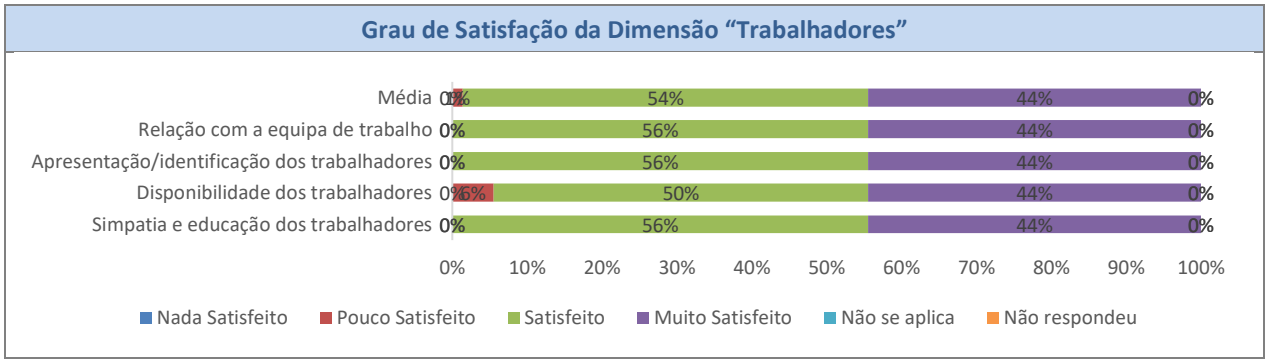
P3. Participação e Envolvimento

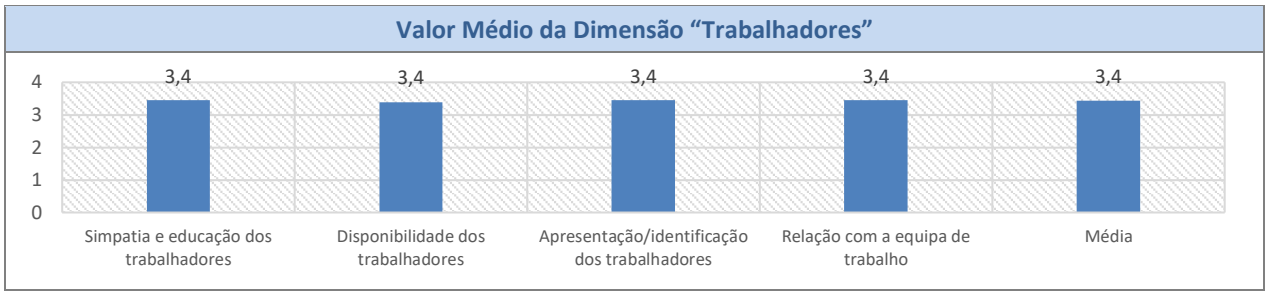
Na dimensão "participação e envolvimento" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (82%). A questão com maior grau de satisfação é "capacidade de resposta às suas necessidades", com um valor médio de 3.3 valores (satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.2 valores (satisfeito).



P4. Trabalhadores

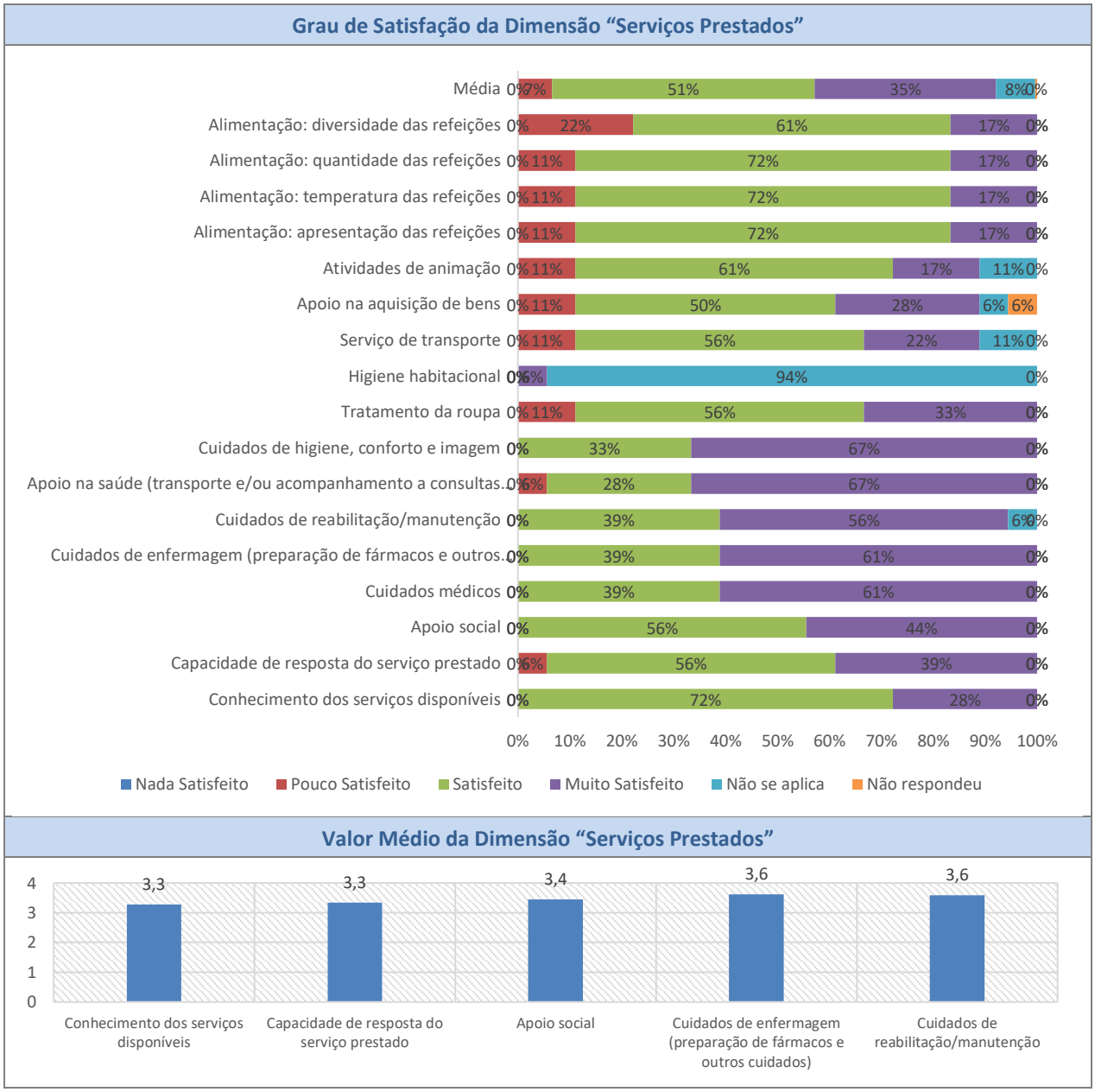
Na dimensão "trabalhadores" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (98%). As questões com maior grau de satisfação são "simpatia e educação dos trabalhadores", "apresentação/identificação dos trabalhadores" e "relação com a equipa de trabalho", com um valor médio de 3.4 valores (satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.4 valores (satisfeito).

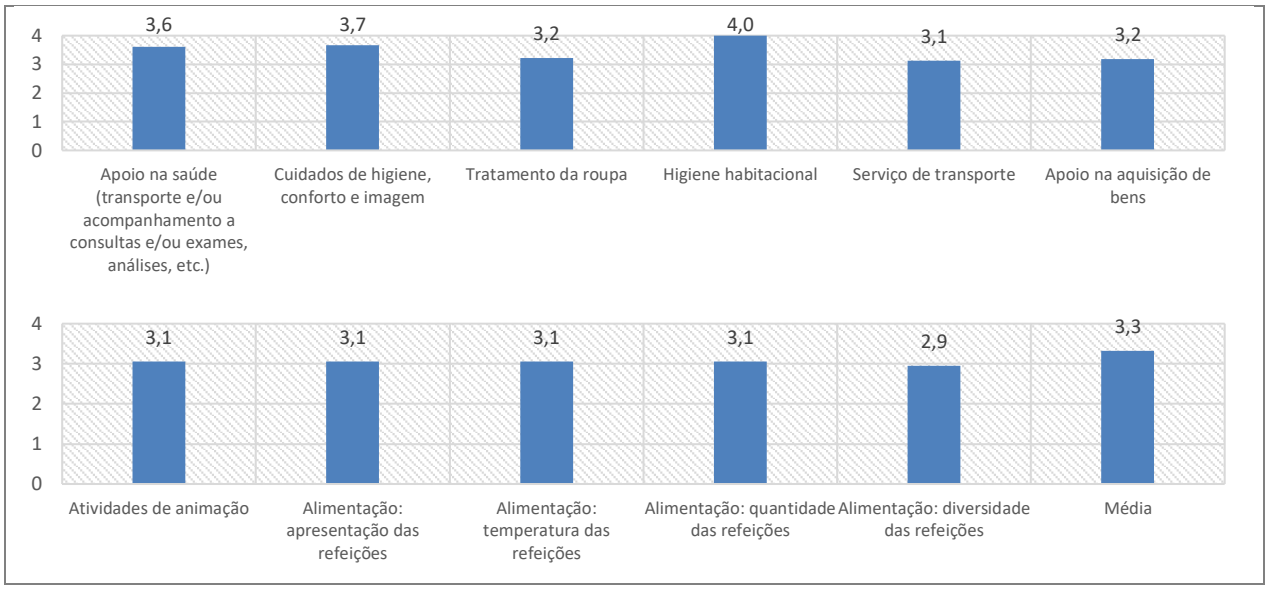




P5. Serviços Prestados

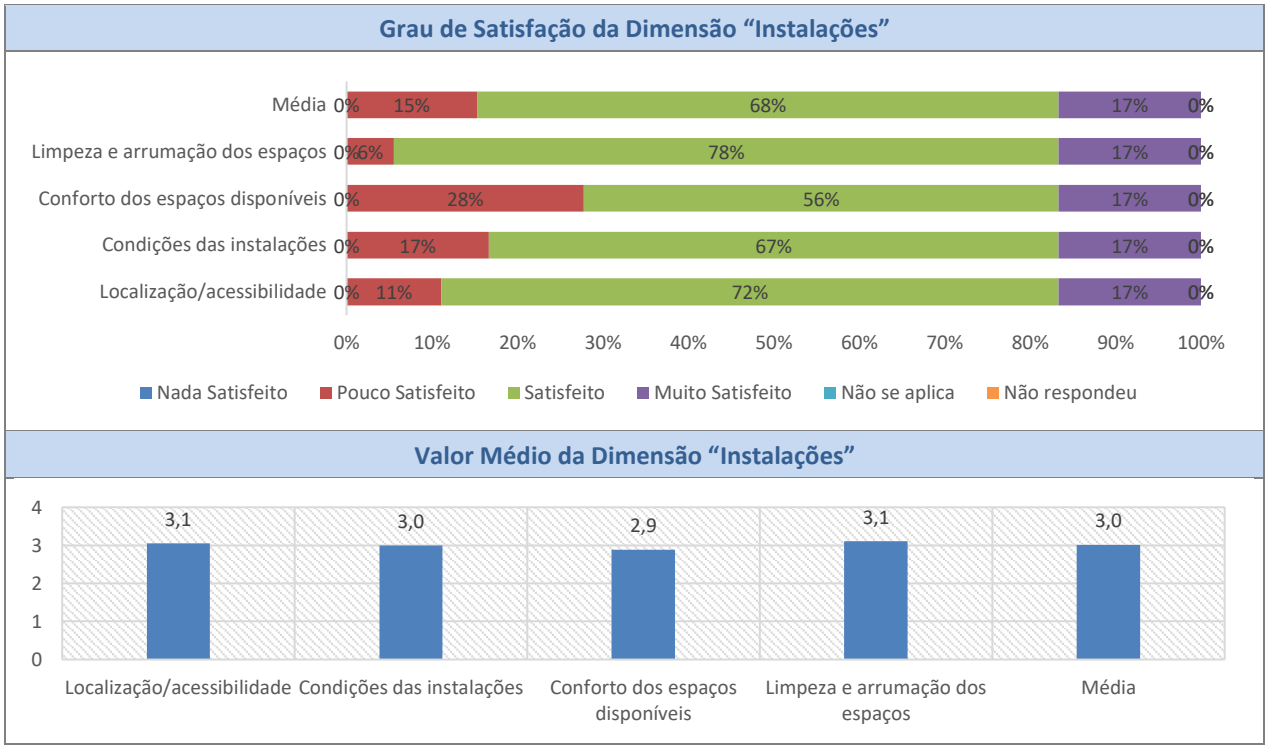
Na dimensão "serviços prestados" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (86%). A questão com maior grau de satisfação é "serviço de transporte", com um valor médio de 4.0 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.3 valores (satisfeito).





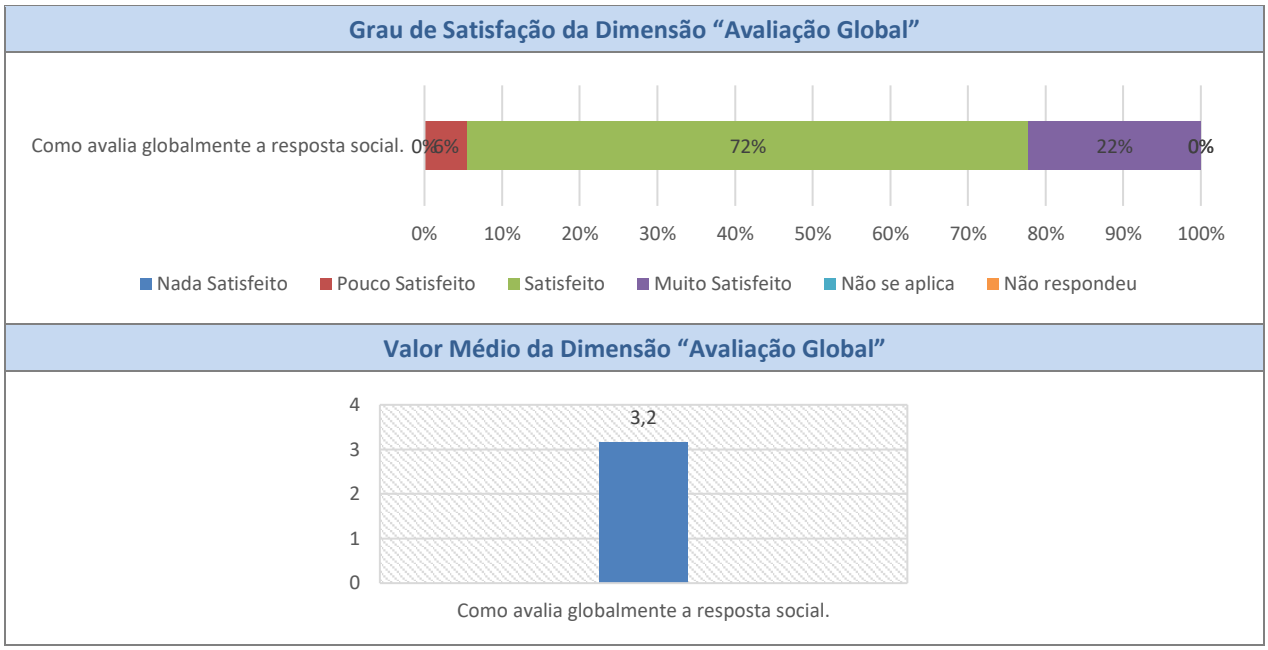
P6. Instalações

Na dimensão "instalações" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (85%). A questão com maior grau de satisfação é "limpeza e arrumação dos espaços", com um valor médio de 3.1 valores (satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.0 valores (satisfeito).



P7. Avaliação Global

Na dimensão "avaliação global" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (94%), com um valor médio 3.2 valores (satisfeito).



P8. Recomendaria esta Resposta Social a um amigo ou familiar?

A totalidade dos inquiridos (100%) recomendaria a resposta social a um amigo ou familiar.

P9. Considera que os cuidados recebidos contribuíram para o seu bem-estar?

A maioria dos inquiridos (94%) considera que os cuidados recebidos contribuíram para o seu bem-estar.

P10. Está satisfeito com as atividades desenvolvidas?

A maioria dos inquiridos (94%) estão satisfeitos com as atividades desenvolvidas pela ERPI – Lar de Grandes Dependentes.

P11. Que atividades gostaria de desenvolver?

Não foram apresentadas sugestões de atividades.

Comentários e/ou sugestões

No quadro abaixo são apresentados os comentários e/ou sugestões dos clientes/utentes. Foram contabilizados 5 sugestões e 12 comentários.

Comentários e/ou Sugestões
O utente refere que o circuito da roupa apresenta muitas falhas.
'"O quarto poderia ser um pouco mais confortável. Tem humidade."
'"Só tenho que agradecer a oportunidade de estar nesta casa maravilhosa. São todos muito atenciosos. Principalmente o Dr.º Adelino."
O cliente apenas refere que ao nível da alimentação, gostava de comer mais vezes comida do antigamente.
O utente diz que lhe aborrece ouvir os outros a gritar. Gostava de ter um quarto só para ela.
A cliente refere que gosta de sair mais à rua. Passear e ver a cidade. Às vezes a comida está pouco temperada. Não tem muito sabor. A sopa está sempre formidável. Melhor ao almoço. Ao jantar está sempre mais aguada.
"Não desgosto de estar aqui, mas preferia estar em casa. Eu tinha capacidade para me manter em casa, mas a minha família não achou."
"Estou muito satisfeita com tudo."

Ações de Melhoria

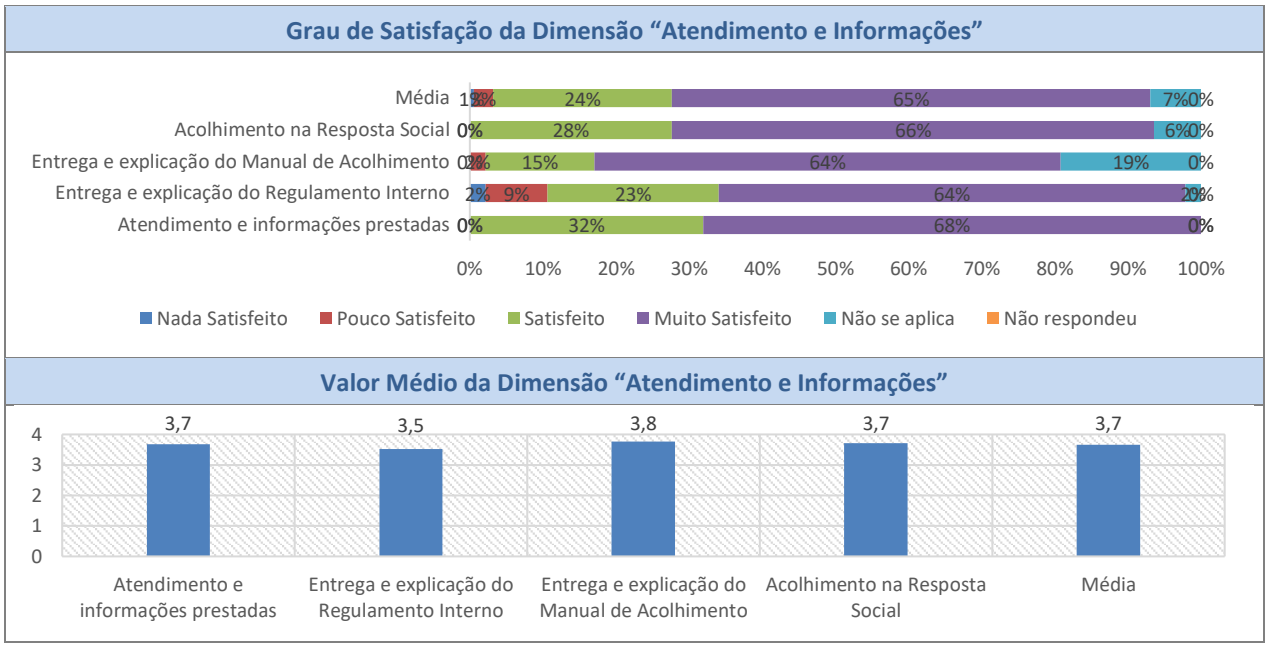
As ações de melhoria encontram-se identificadas em documento próprio.

ERPI - São Domingos

Apresentação dos Resultados

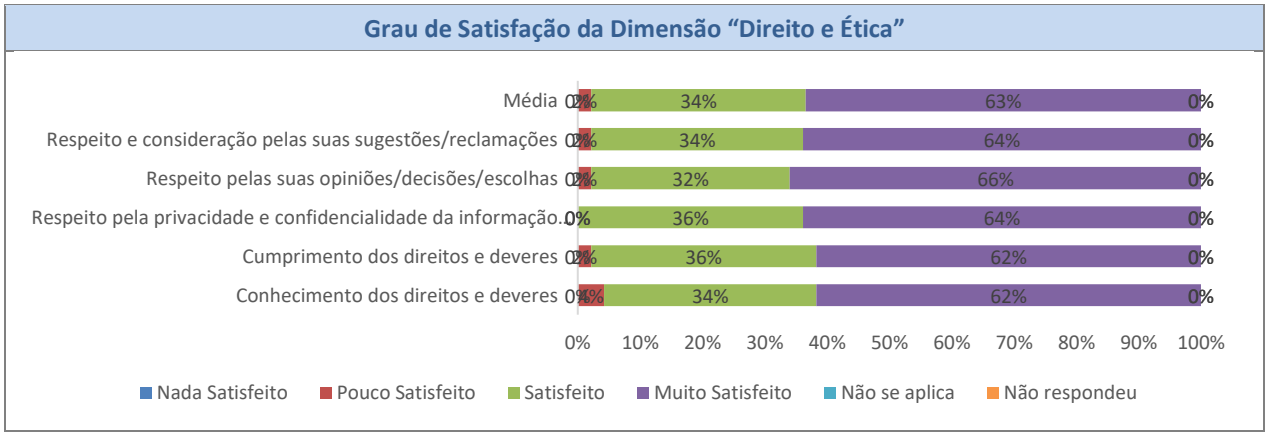
P1. Atendimento e Informações

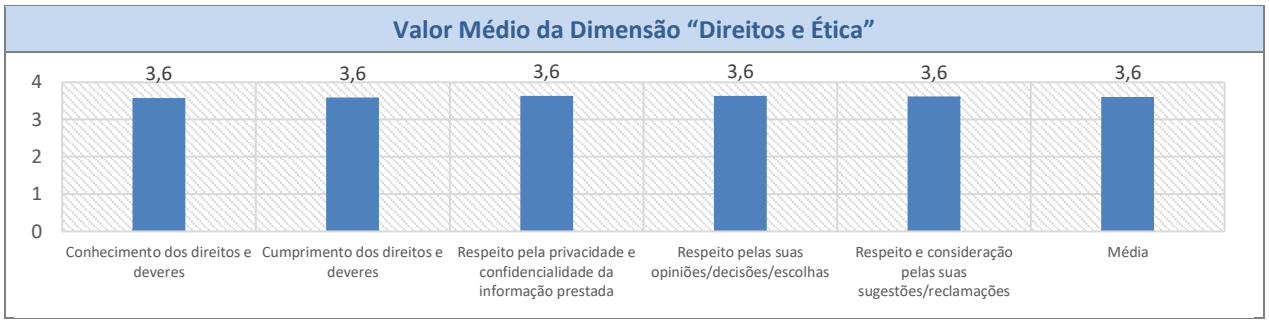
Na dimensão "atendimento e informações" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (89%). A questão com maior grau de satisfação é "entrega e explicação do manual de acolhimento", com um valor médio de 3.8 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.7 valores (muito satisfeito).



P2. Direitos e Ética

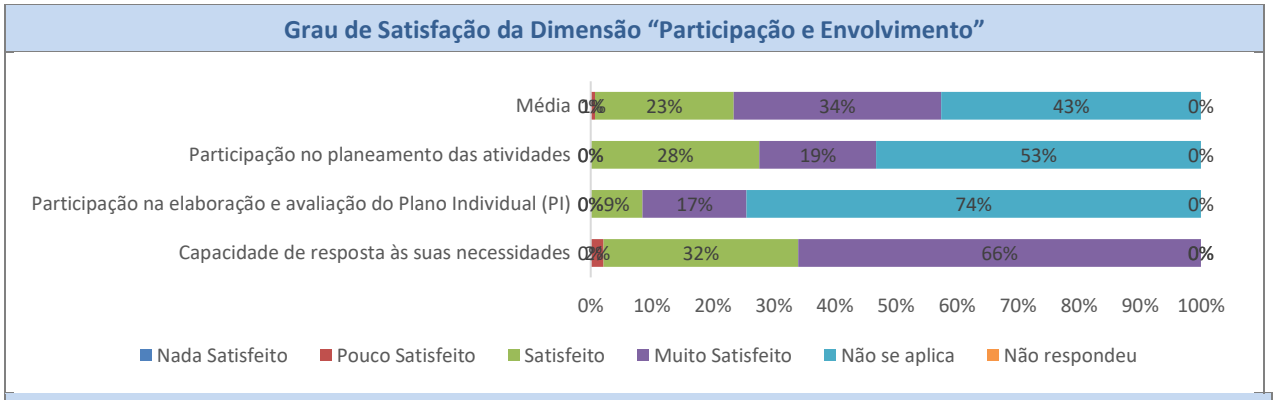
Na dimensão "direitos e ética" verificar que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (97%). As questões com maior grau de satisfação são "respeito pela privacidade da informação prestada" e "respeito pelas suas opiniões/decisões/escolhas", com um valor médio de 3.6 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.6 valores (muito satisfeito).

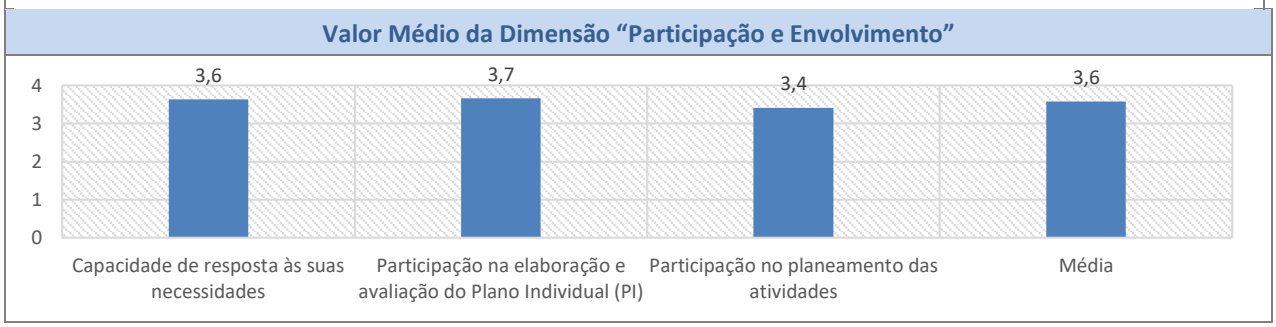




P3. Participação e Envolvimento

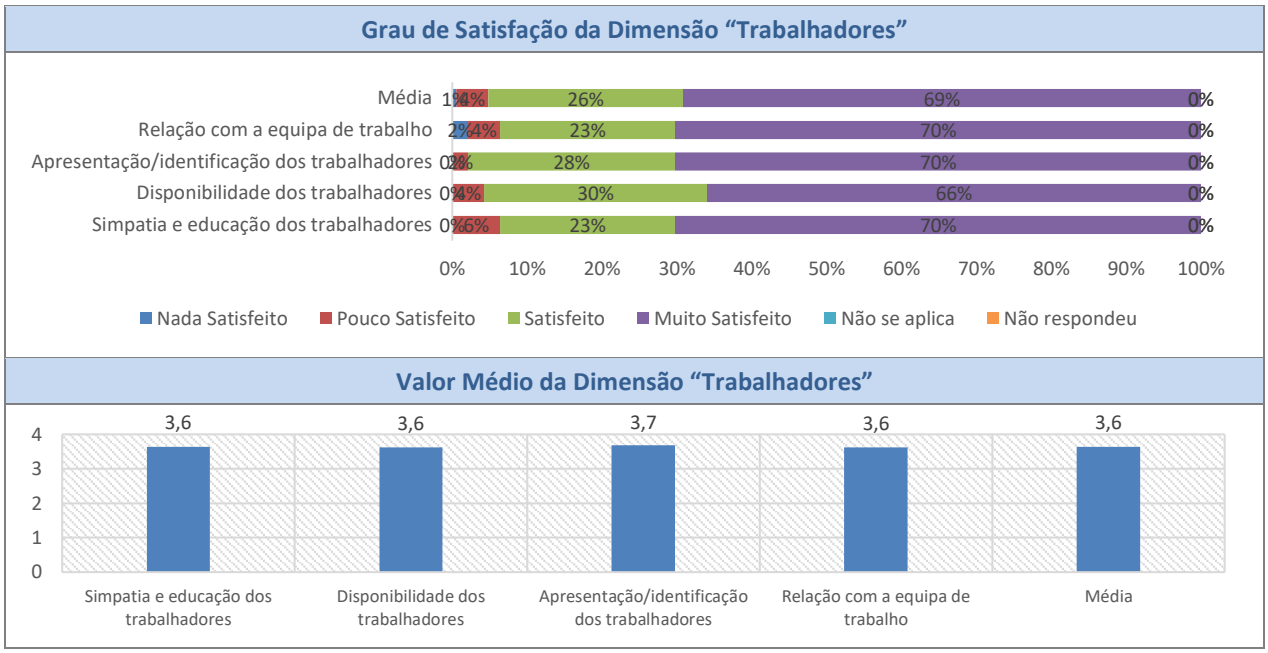
Na dimensão "participação e envolvimento" verificar que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (57%). A questão com maior grau de satisfação é "participação na elaboração e avaliação do plano individual", com um valor médio de 3.7 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.6 valores (muito satisfeito).





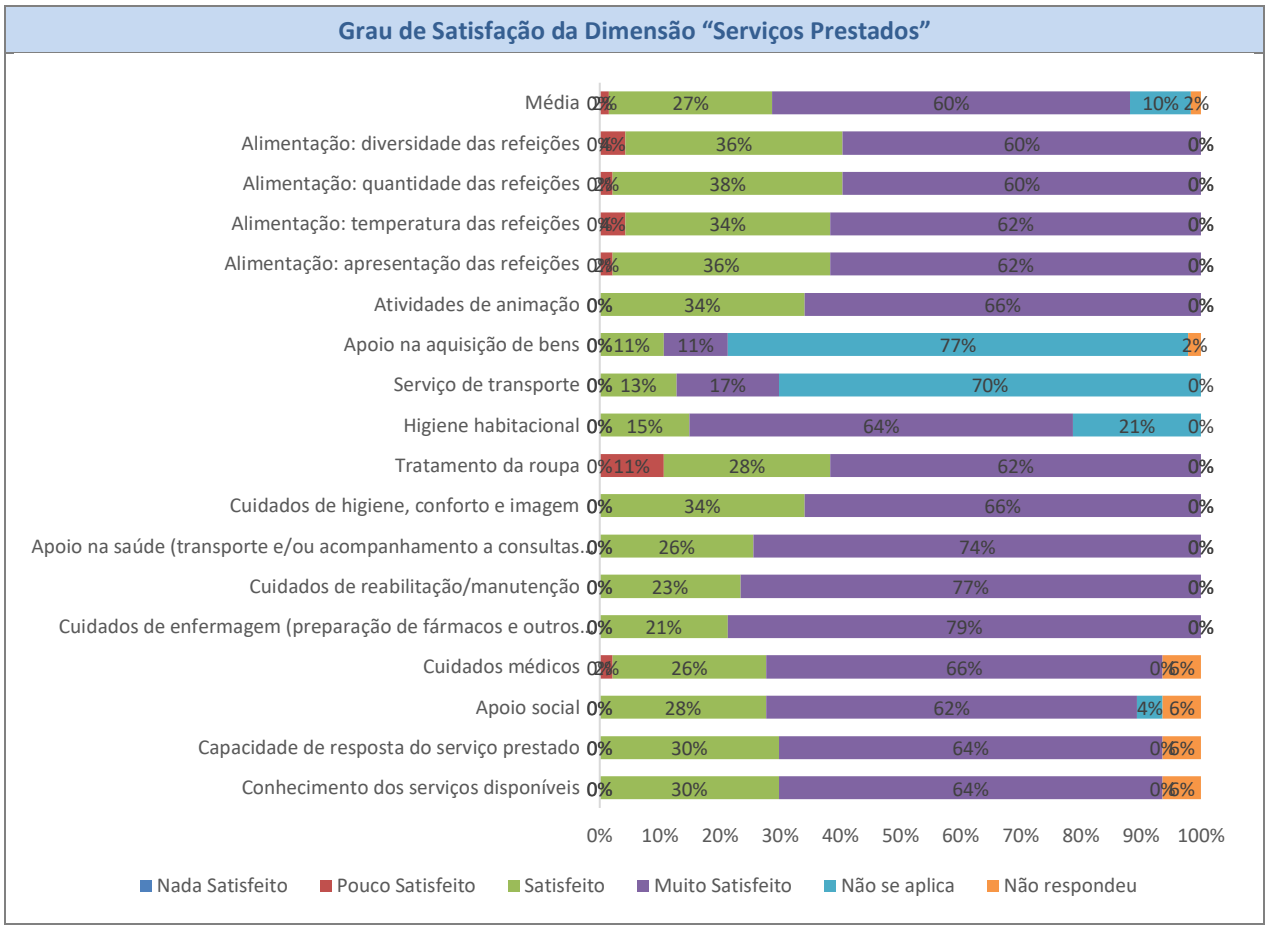
P4. Trabalhadores

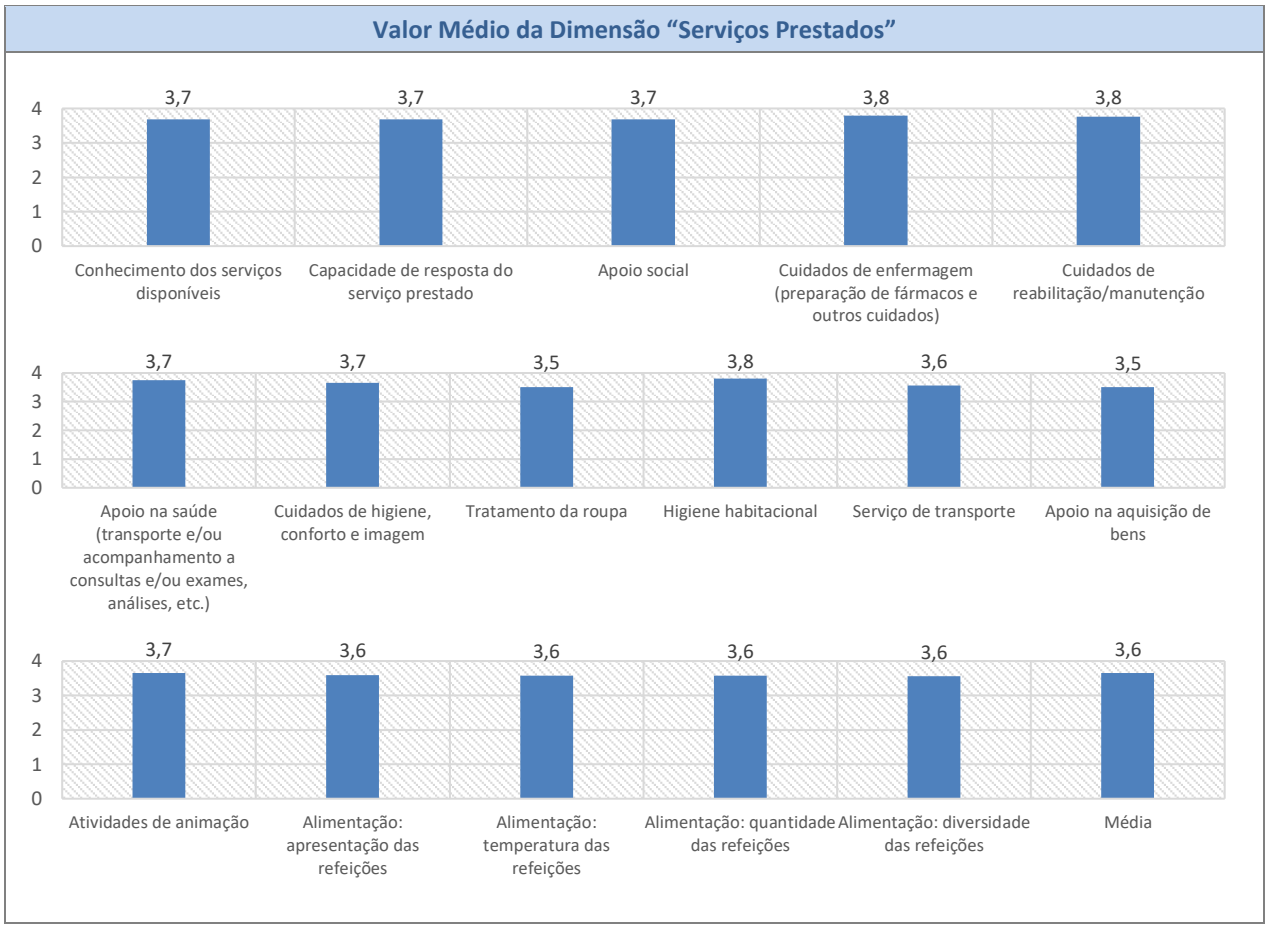
Na dimensão "trabalhadores" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (95%). A questão com maior grau de satisfação é "apresentação/identificação dos trabalhadores", com um valor médio de 3.7 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.6 valores (muito satisfeito).



P5. Serviços Prestados

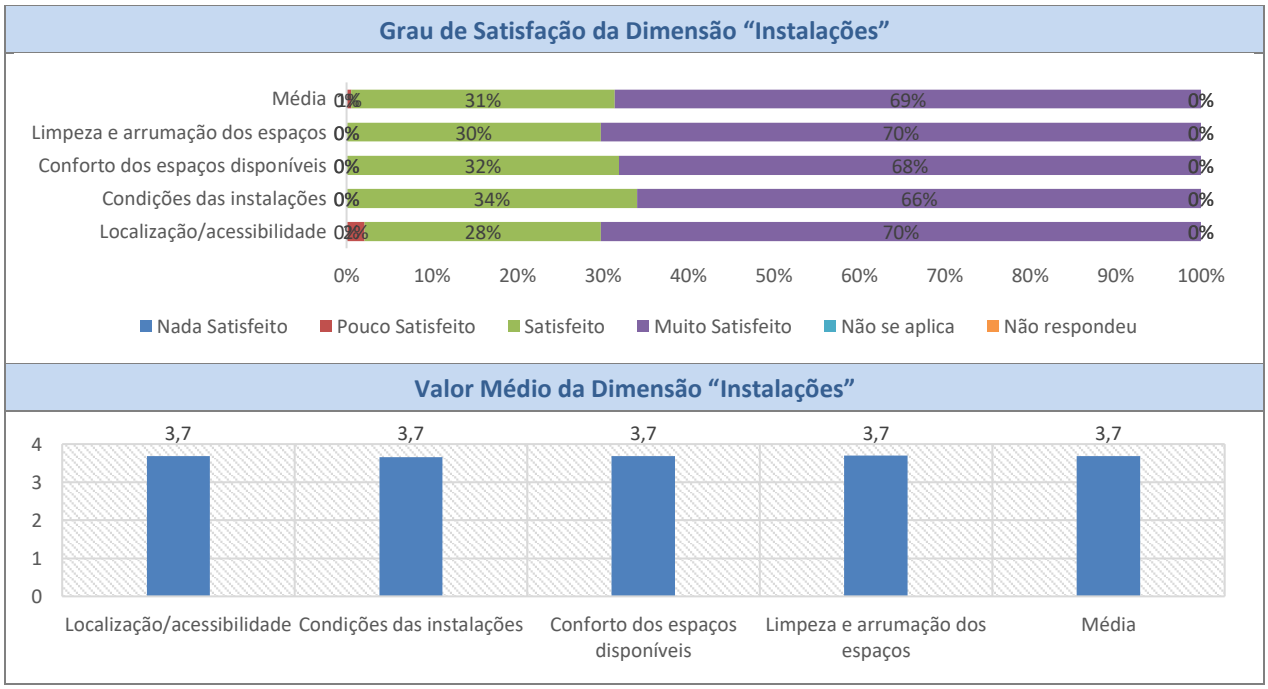
Na dimensão "serviços prestados" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (87%). As questões com maior grau de satisfação são "cuidados de enfermagem" e "higiene habitacional, com um valor médio de 3.8 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.6 valores (muito satisfeito).





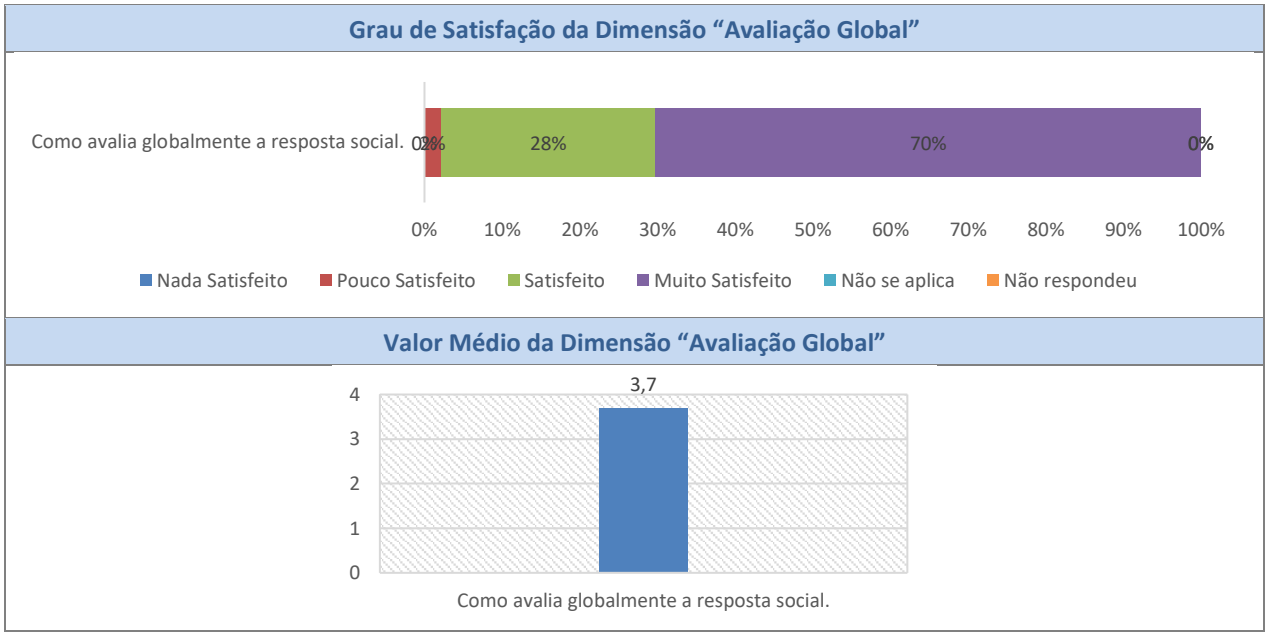
P6. Instalações

Na dimensão "instalações" verifica-se que a totalidade dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (100%). A questão com maior grau de satisfação é "limpeza e arrumação dos espaços", com um valor médio de 3.7 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.7 valores (muito satisfeito).



P7. Avaliação Global

Na dimensão "avaliação global" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (98%), com um valor médio de 3.7 valores (muito satisfeito).



P8. Recomendaria esta Resposta Social a um amigo ou familiar?

A maioria dos inquiridos (96%) recomendaria a resposta social a um amigo ou familiar.

P9. Considera que os cuidados recebidos contribuíram para o seu bem-estar?

A totalidade dos inquiridos (100%) considera que os cuidados recebidos contribuíram para o seu bem-estar.

P10. Está satisfeito com as atividades desenvolvidas?

A maioria dos inquiridos (98%) estão satisfeitos com as atividades desenvolvidas pela ERPI – São Domingos.

P11. Que atividades gostaria de desenvolver?

Podemos verificar que 1 cliente/utente apresentou 2 atividades que gostaria de desenvolver e 1 cliente/utente apresentou 1 atividade.

Atividades
"- Jogo de cartas. - Futebol de salão (na rua)."
"Rezar o terço."

Comentários e/ou sugestões

No quadro abaixo são apresentados os comentários e/ou sugestões dos clientes/utentes. Foram contabilizados 7 sugestões e 8 comentários.

Comentários e/ou Sugestões
'"Pouco pessoal. Roupeiros pequenos e falta de cabides na casa de banho."
'"O trabalho da animadora foi exemplar e a casa só teve a ganhar com ele!"
'"Gosto imenso do trabalho da animadora, o lar fica alegre!"
'"Corredores mais iluminados, à noite (devido à deslocação à casa de banho).
'"Divisórias no quarto para maior privacidade. "Não gosto quando me estão a prestar cuidados e atender o telemóvel". "Faz falta alguém quando a fisioterapeuta está de férias."
'"Mais pessoal à noite para não estar tanto tempo à espera para me deitar."
'"Mais trabalhadores."
'"Mais funcionários." "Não receber palavras ásperas."
"Mais fisioterapia." "Porem mais pessoal."

Ações de Melhoria

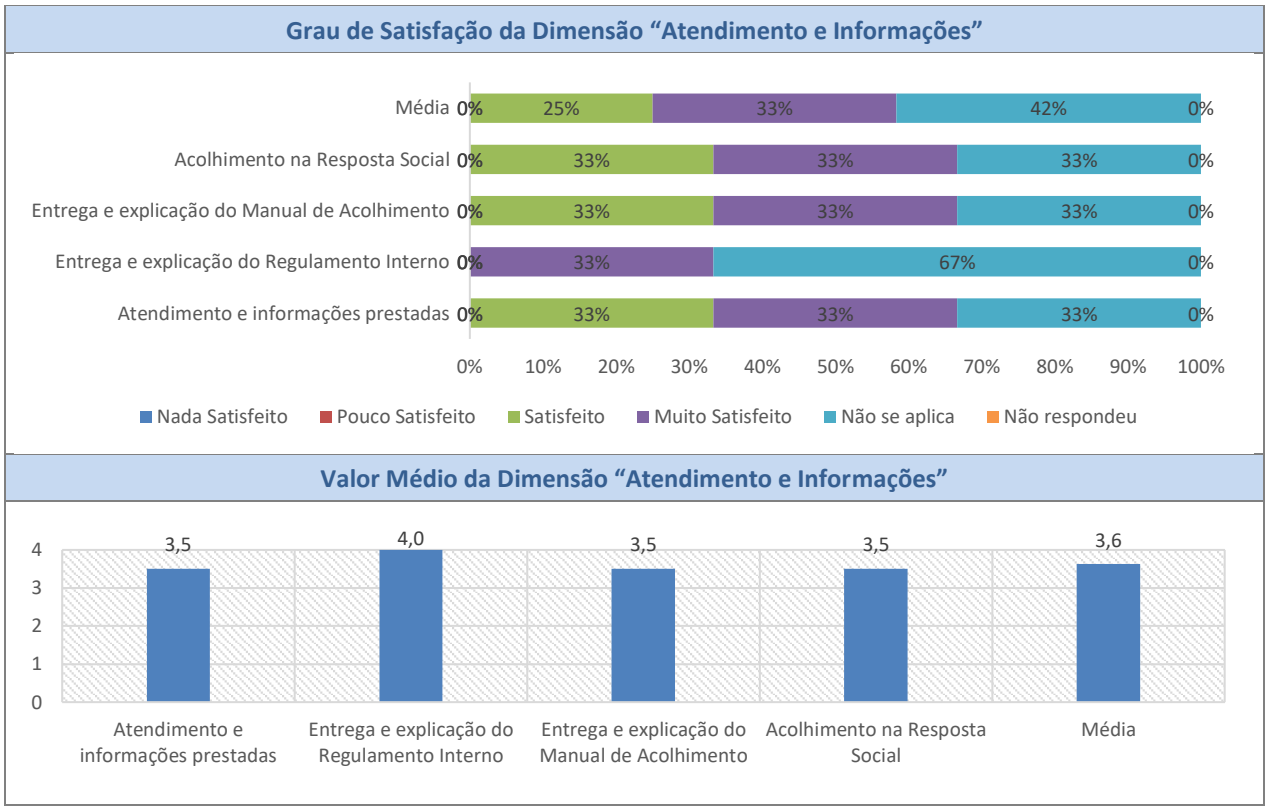
As ações de melhoria encontram-se identificadas em documento próprio.

Centro de Acolhimento Temporário de Emergência para Idosos (CATEI)

Apresentação dos Resultados

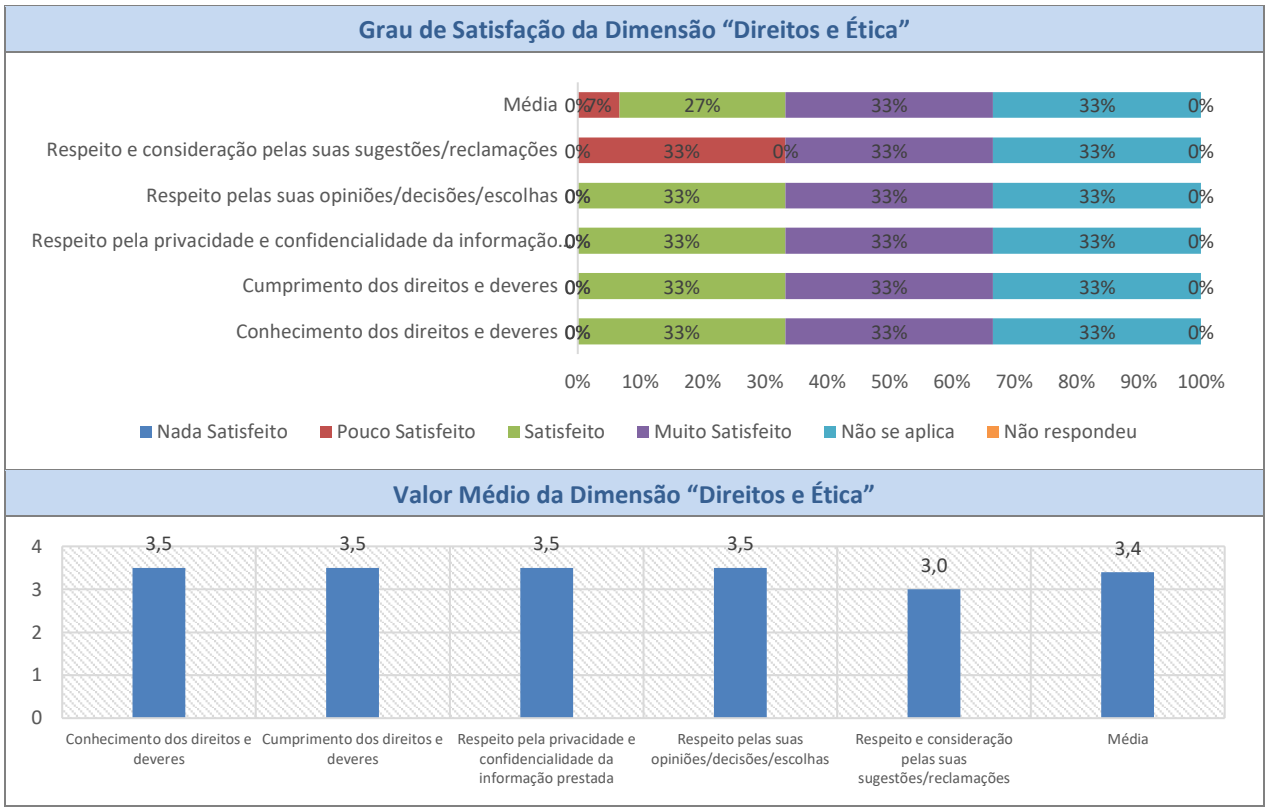
P1. Atendimento e Informações

Na dimensão "atendimento e informações" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (58%). A questão com maior grau de satisfação é "entrega e explicação do regulamento interno", com um valor médio de 4.0 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.6 valores (muito satisfeito).



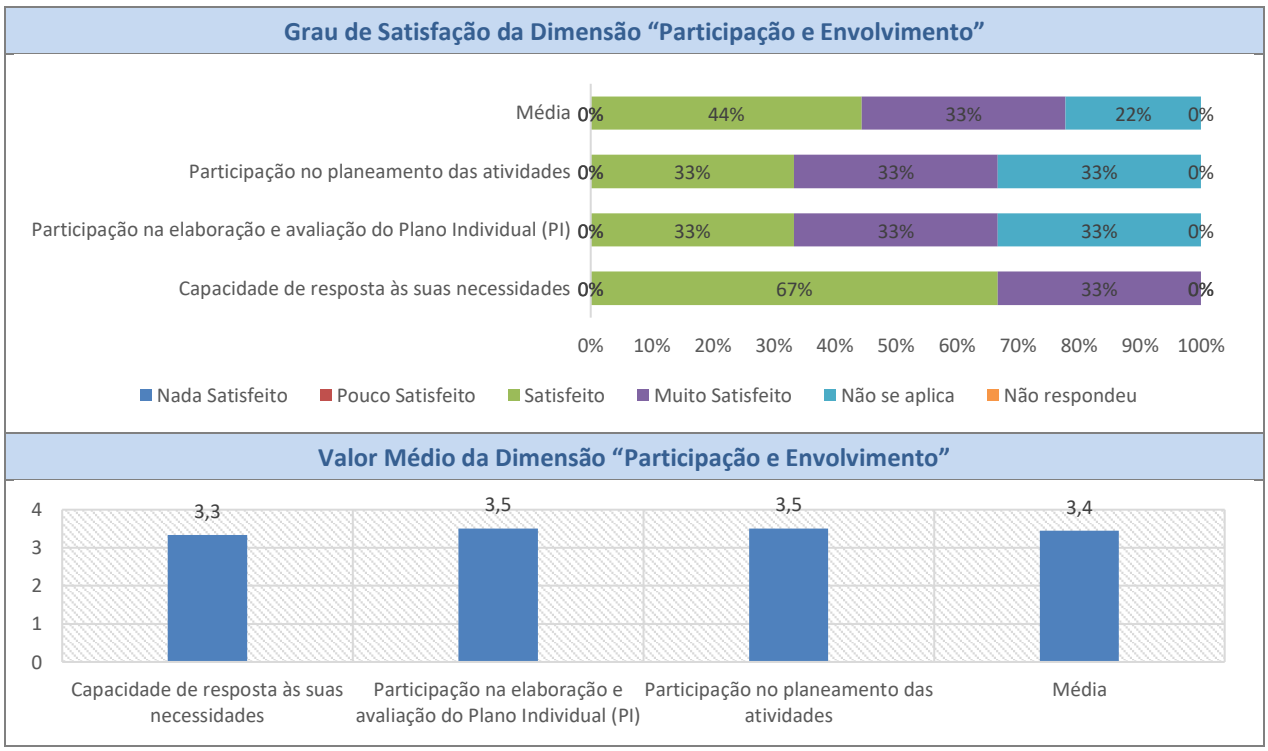
P2. Direitos e Ética

Na dimensão "direitos e ética" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (60%). As questões com maior grau de satisfação são "respeito pelas suas opiniões/decisões/escolhas", "respeito pela privacidade e confidencialidade da informação", "cumprimento dos direitos e deveres" e "conhecimento dos direitos e deveres", com um valor médio de 3.5 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.4 valores (satisfeito).



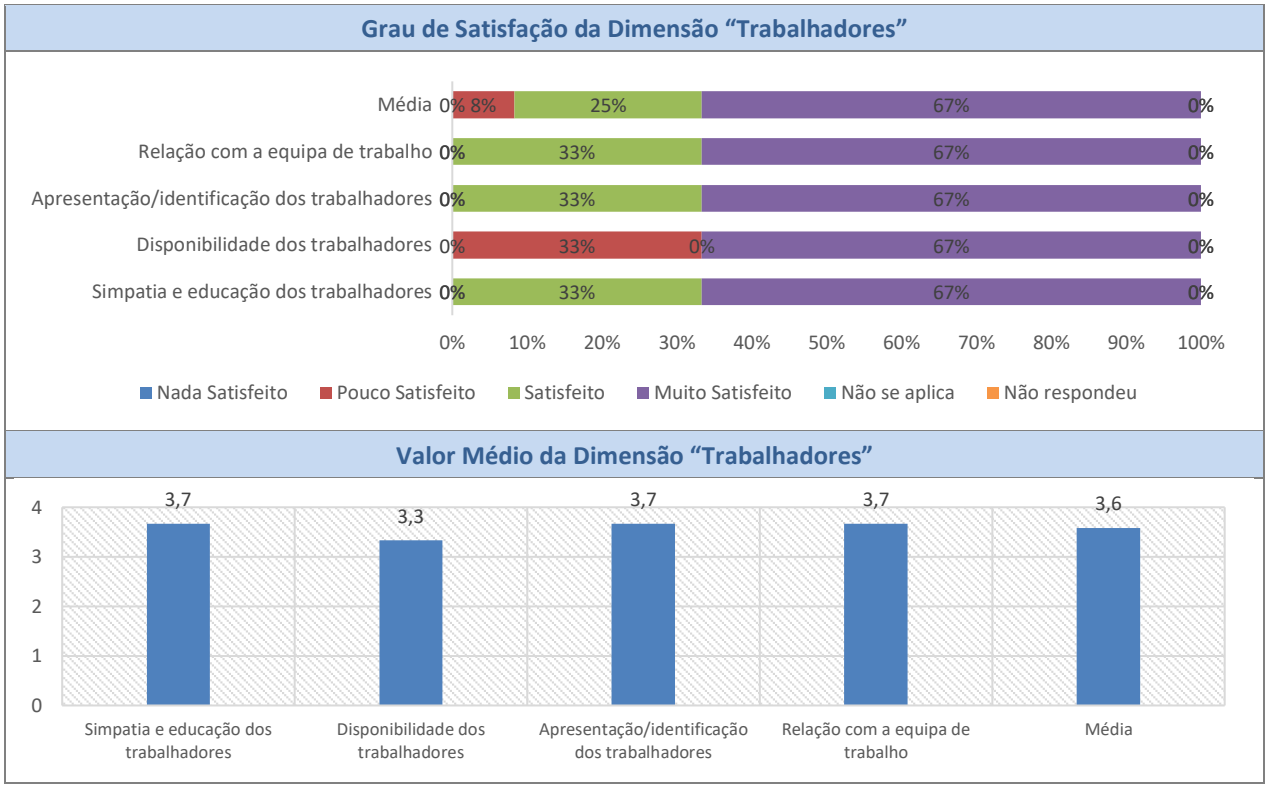
P3. Participação e Envolvimento

Na dimensão "participação e envolvimento" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (77%). As questões com maior grau de satisfação são "participação na elaboração e avaliação do plano individual" e "participação no planeamento das atividades", com um valor médio de 3.5 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.4 valores (satisfeito).



P4. Trabalhadores

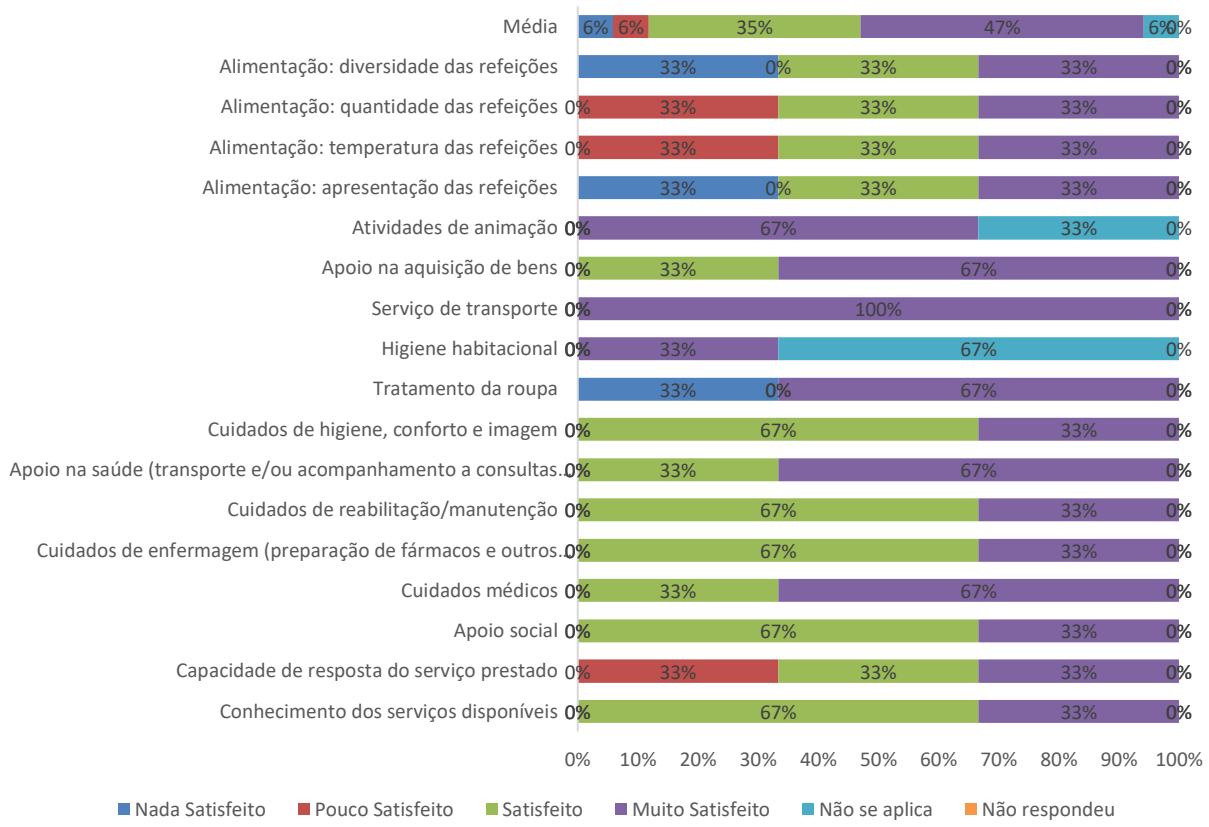
Na dimensão "trabalhadores" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (92%). As questões com maior grau de satisfação são "relação com a equipa de trabalho", "apresentação/identificação dos trabalhadores" e "simpatia e educação dos trabalhadores", com um valor médio de 3.7 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.6 valores (muito satisfeito).



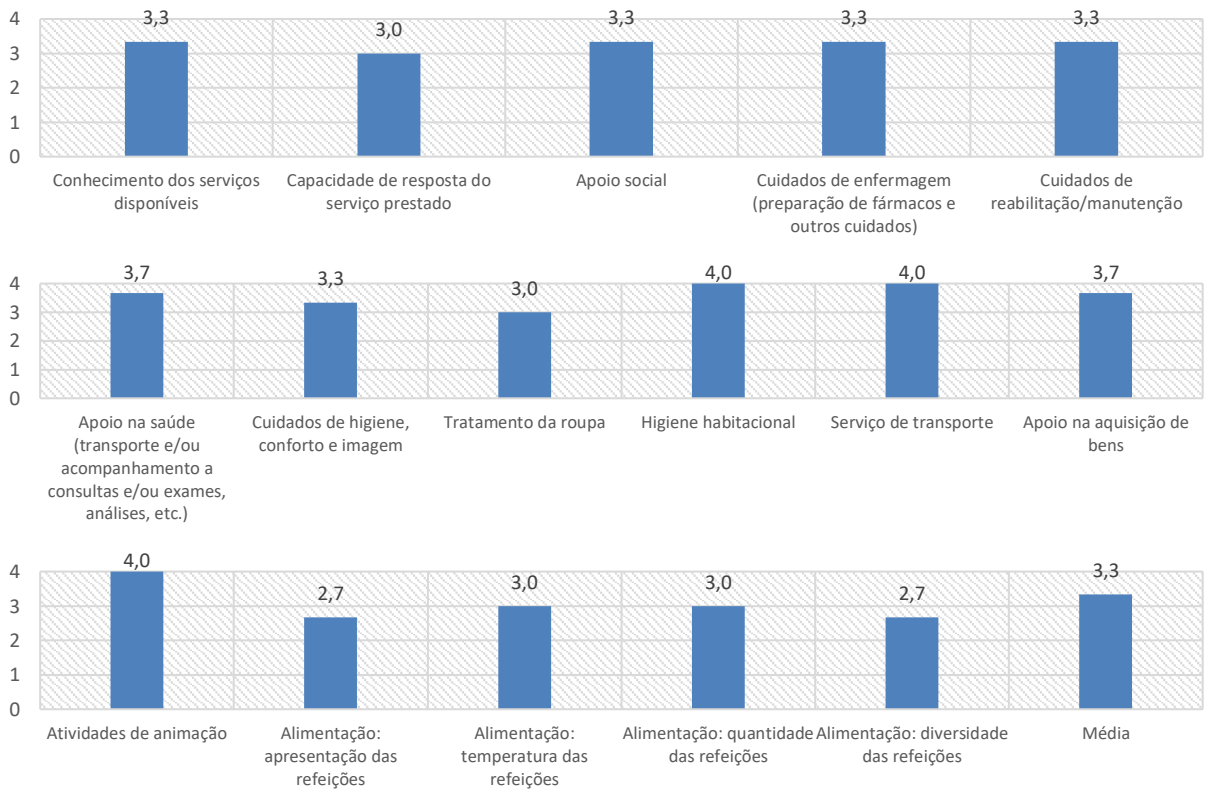
P5. Serviços Prestados

Na dimensão "serviços prestados" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (82%). As questões com maior grau de satisfação são "higiene habitacional", "serviço de transporte" e "atividades de animação", com um valor médio de 4.0 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.3 valores (satisfeito).

Grau de Satisfação da Dimensão "Serviços Prestados"

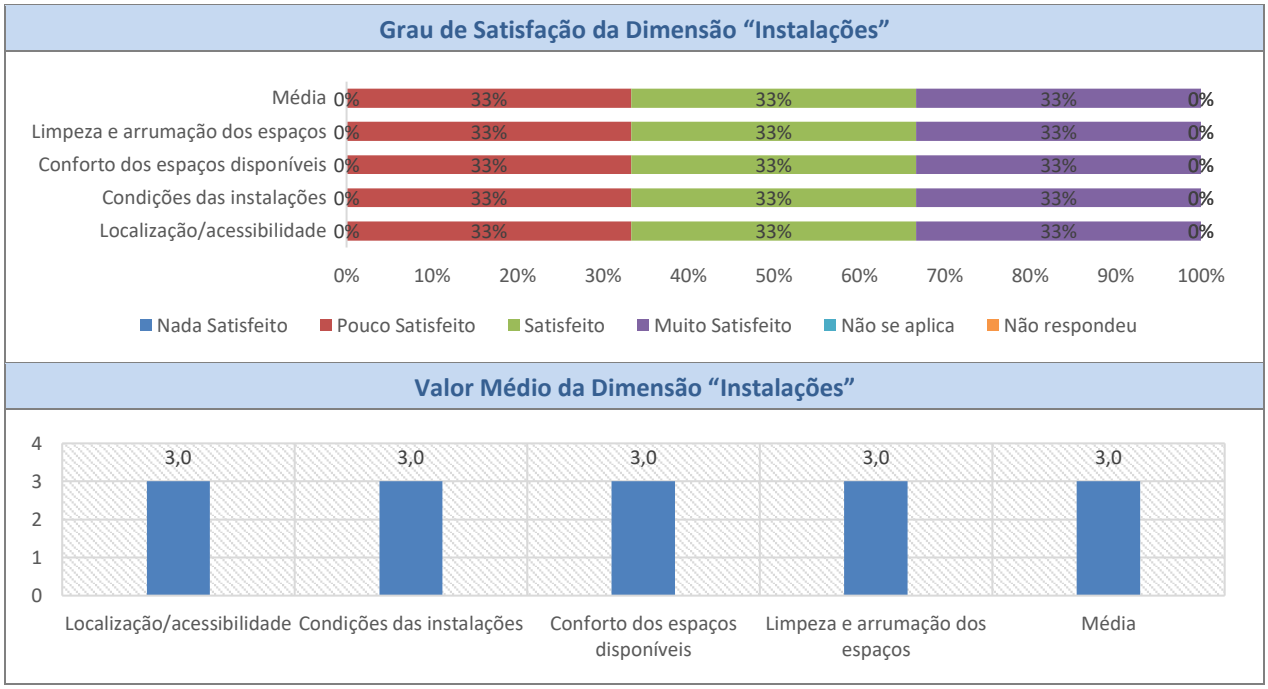


Valor Médio da Dimensão "Serviços Prestados"



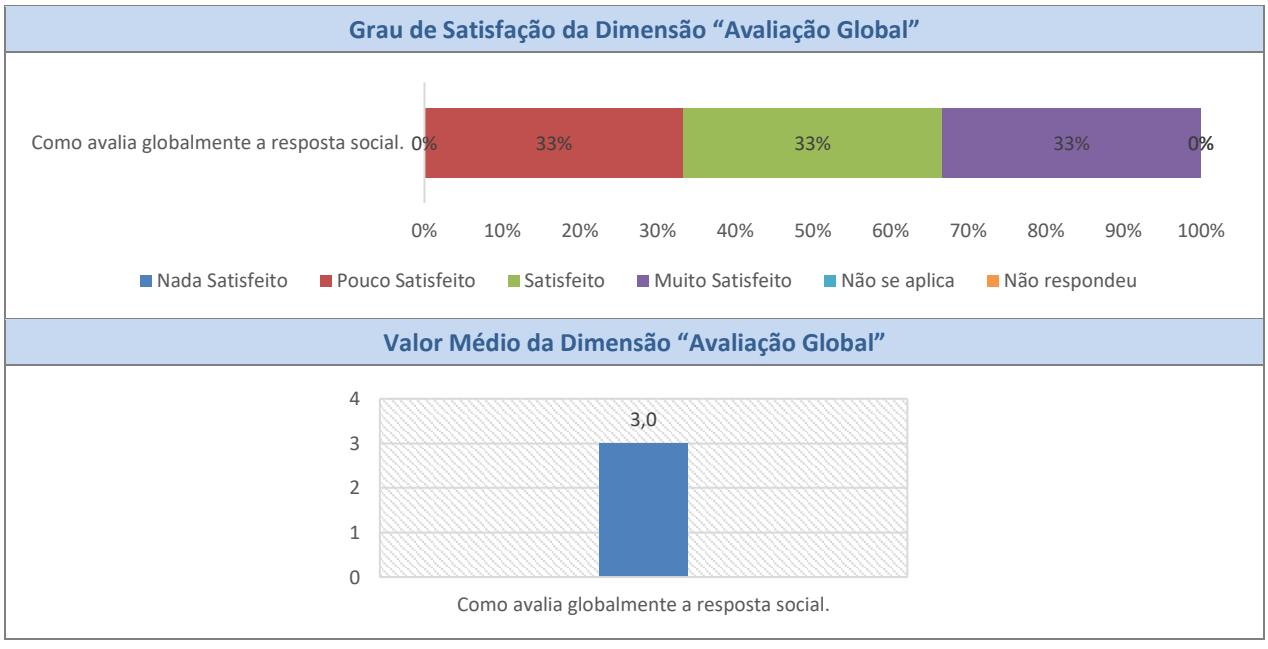
P6. Instalações

Na dimensão "instalações" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (66%), contudo 33% dos inquiridos estão pouco satisfeitos com as instalações. Também verifica-se que em todas as questões, o valor médio é de 3.0 valores (satisfeito).



P7. Avaliação Global

Na dimensão "avaliação global" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (66%), contudo 33% dos inquiridos estão pouco satisfeitos. Também verifica-se que o valor médio do grau de satisfação é de 3.0 valores (satisfeito).



P8. Recomendaria esta Resposta Social a um amigo ou familiar?

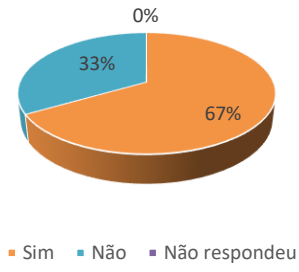
A totalidade dos inquiridos (100%) recomendaria a resposta social a um amigo ou familiar.

P9. Considera que os cuidados recebidos contribuíram para o seu bem-estar?

A maioria dos inquiridos (95%) considera que os cuidados recebidos contribuíram para o seu bem-estar.

P10. Está satisfeito com as atividades desenvolvidas?

A maioria dos inquiridos (90%) estão satisfeitos com as atividades desenvolvidas pela ERPI – Lar de Grandes Dependentes.



P11. Que atividades gostaria de desenvolver?

Não foram apresentadas sugestões de atividades.

Comentários e/ou sugestões

No quadro abaixo são apresentados os comentários e/ou sugestões dos clientes/utentes. Foram contabilizados 2 comentários.

Comentários e/ou Sugestões
"Tanto esmero - "gourmet" ao apresentarem as refeições, que as tornam, por vezes, intragáveis. Lamentavelmente, vai muita comida para o lixo, perdendo-se os respectivos ingredientes - de boa qualidade, note-se."
"O cliente/utente refere que se encontra na melhor casa do mundo inteiro."

Ações de Melhoria

As ações de melhoria encontram-se identificadas em documento próprio.

Área da Anciania

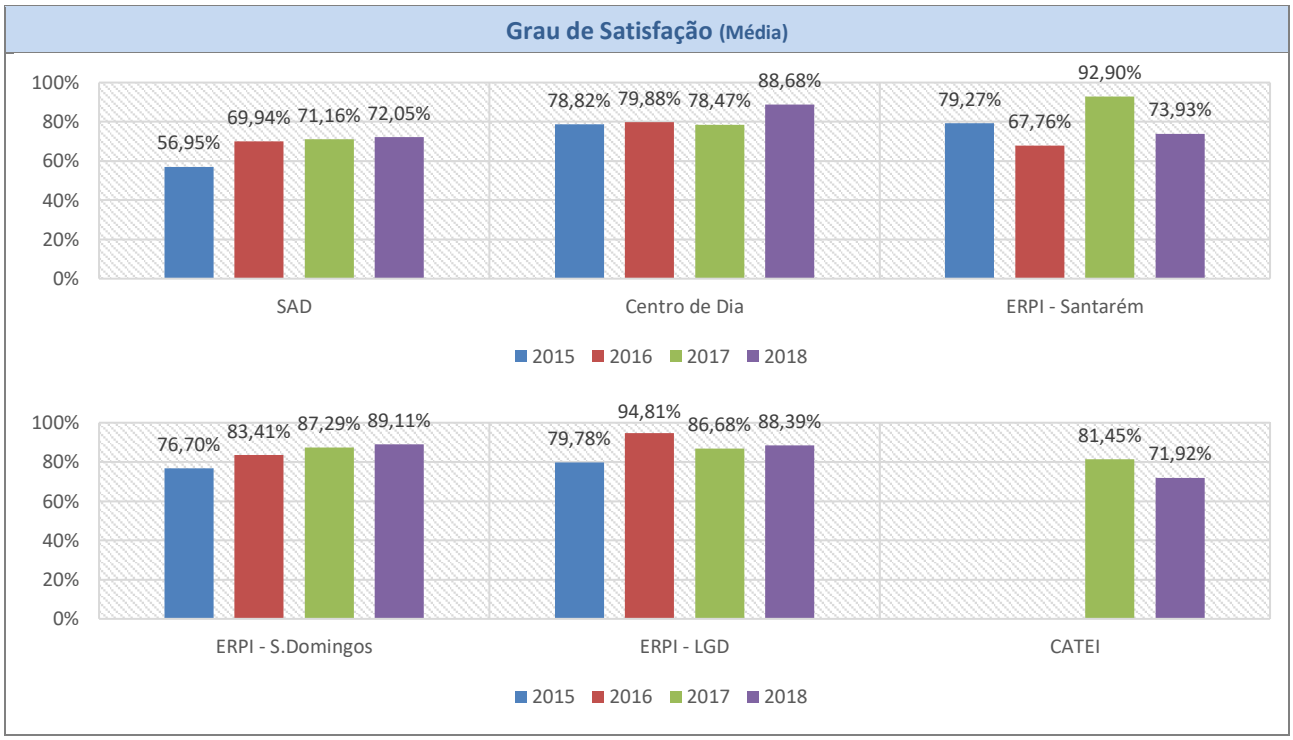
Apresentação dos Resultados

Resultados Finais

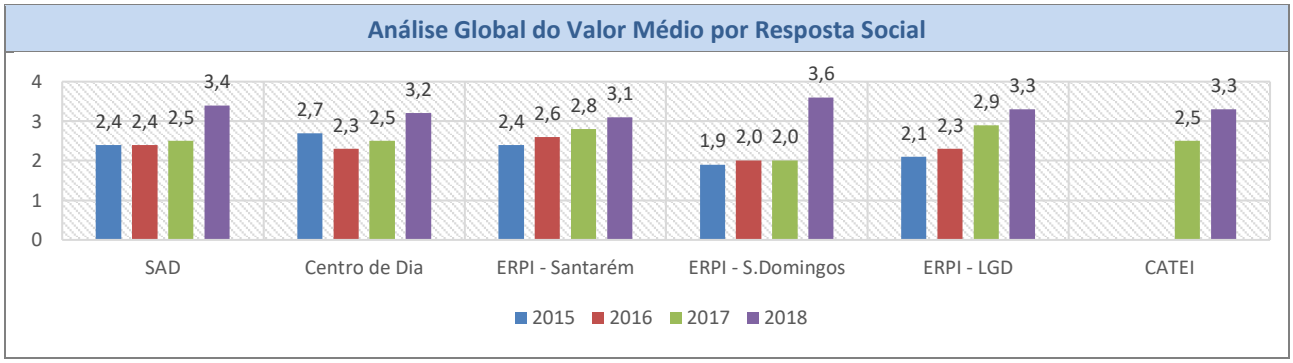
Ao longo do relatório foram apresentados os resultados do grau de satisfação e do valor médio por resposta social.

Ao analisar os resultados globais, verifica-se que a resposta social com **maior grau de satisfação** é a **ERPI – São Domingos** com **88.68%**. A resposta social com **menor grau de satisfação** é o **Centro de Acolhimento Temporário de Emergência para Pessoas Idosas (CATEI)** com **71.92%**.

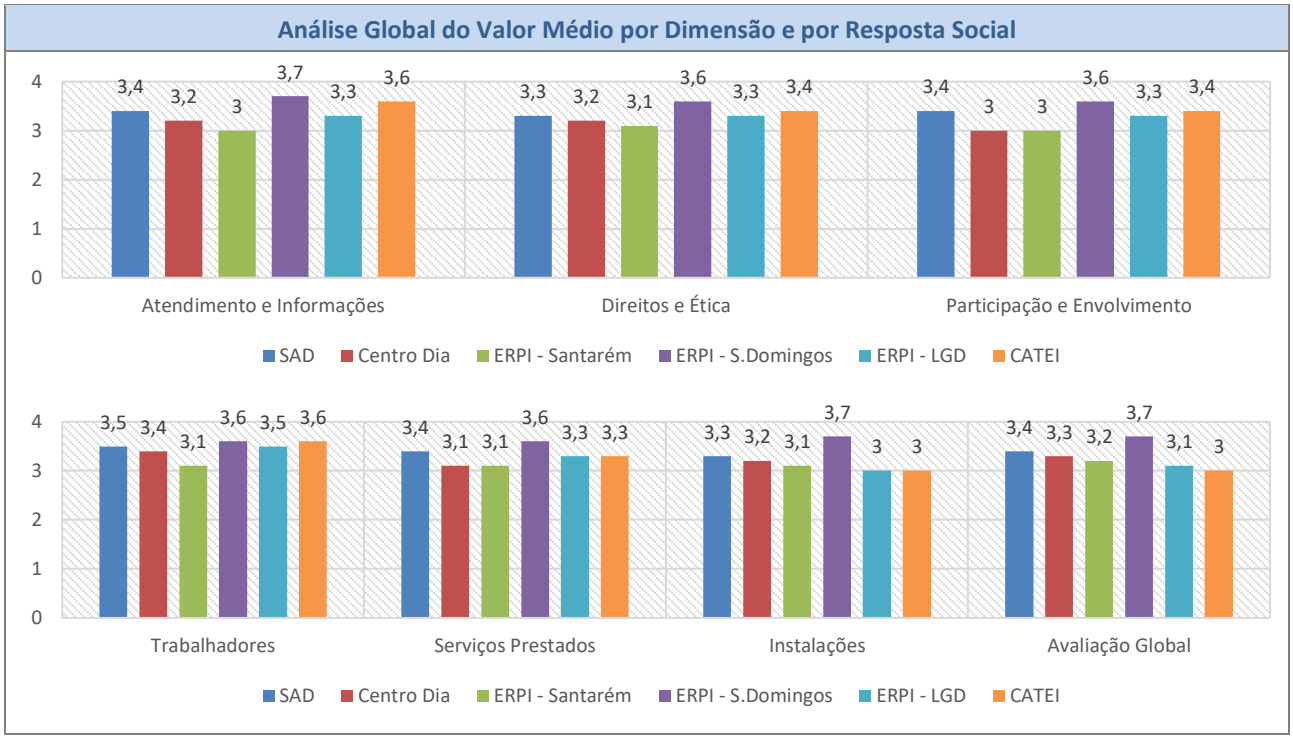
Verifica-se que **a tendência** do grau de satisfação face ao ano anterior é **positiva**, exceto nas respostas sociais ERPI – Santarém e CATEI.



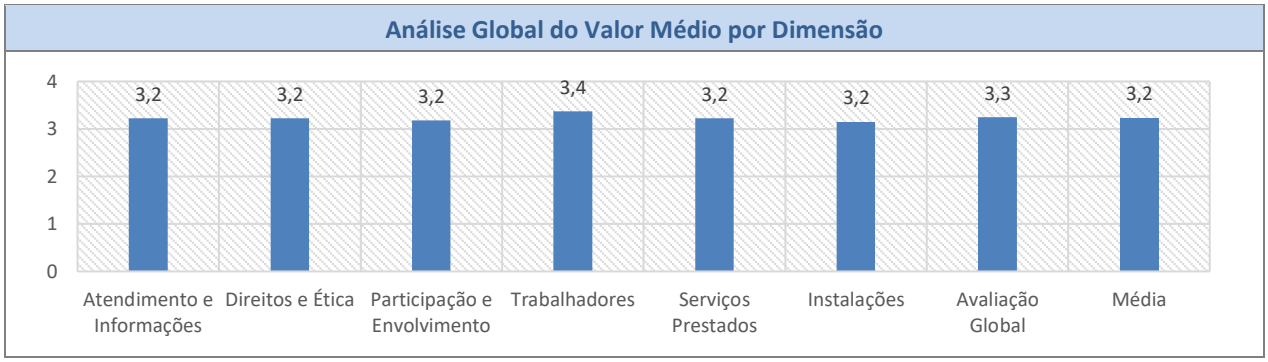
A resposta social com o **valor médio mais elevado** é a **ERPI – São Domingos** com 3.6 valores (muito bom) e a resposta social com **valor médio mais baixo** é a **ERPI – Santarém** com 3.1 valores (bom).



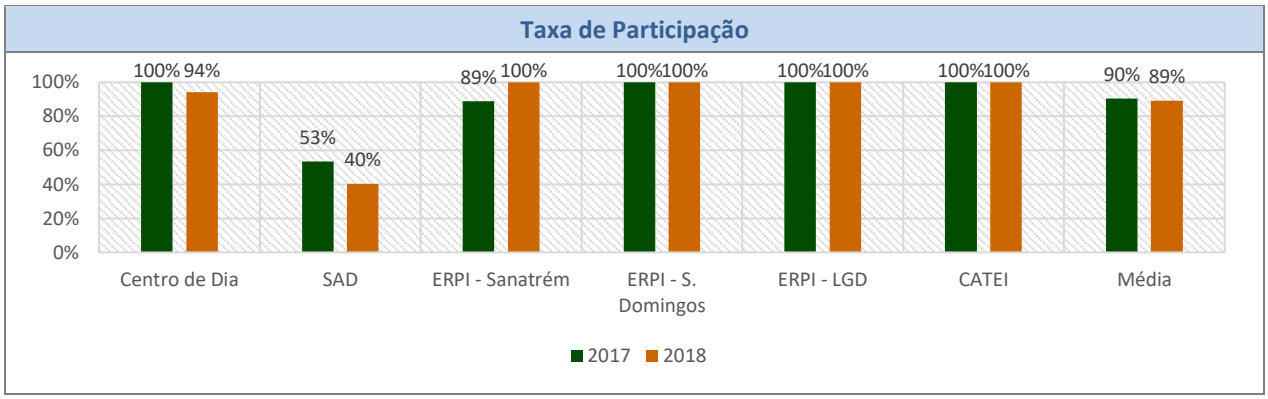
Ao analisar o valor médio por dimensão e por resposta social, verifica-se que **em todas as dimensões a resposta social com valor médio mais elevado é a ERPI – São Domingos**. Nas dimensões "atendimento e informações", "direitos e ética" e "trabalhadores" a resposta social com valor médio mais baixo é a ERPI – de Santarém, sendo que na dimensão "participação e envolvimento" e "serviços prestados" é a ERPI – Santarém e o Centro de Dia, nas dimensões "instalações" e "avaliação global" é a ERPI – Lar de Grandes Dependentes e o CATEI.



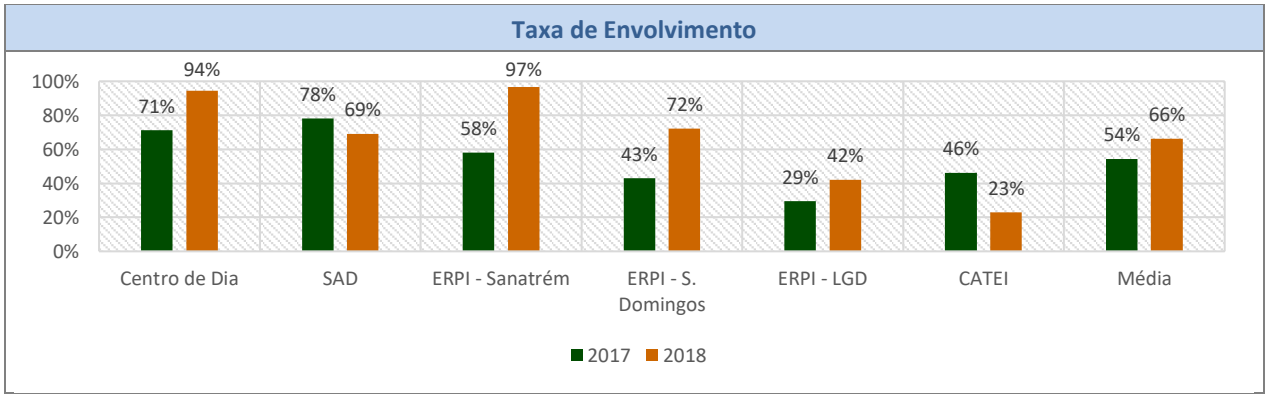
Ao analisar o valor médio por dimensão, verifica-se que a dimensão com **valor médio mais elevado** é os "**trabalhadores**" com 3.4 valores (satisfeito), e com **valor médio mais baixo** a dimensão "**instalações**" com 3.2 valores (satisfeito).



As respostas sociais com **maior taxa de participação** são a **ERPI – Santarém**, **ERPI – São Domingos**, **ERPI – Lar de Grandes Dependentes** e **CATEI**. Em média, obteve-se uma **taxa de participação** de **89%**, que comparado com o ano anterior **diminuiu 1%**.



As respostas sociais com **maior taxa de envolvimento** são a **ERPI – Santarém** e o **Centro de Dia**. Em média, obteve-se uma **taxa de envolvimento** de **66%**, que comparado com o ano anterior **aumentou 12%**.



Ações de Melhoria

As ações de melhoria encontram-se identificadas em documento próprio.