



Resposta Social/Serviço: ERPI – Lar de Grandes Dependentes

Relatório N.º: 2

Data de Aplicação: Início: 21/11/2016

Fim: 12/02/2017

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:

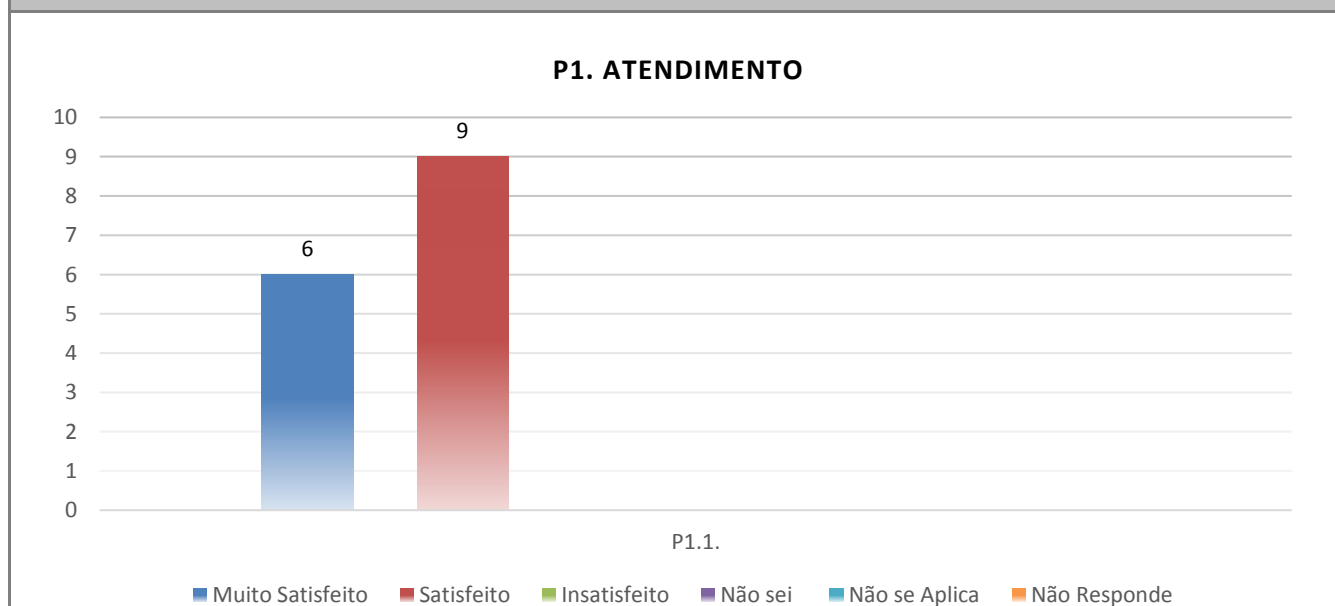
Resposta Social/Serviço	Objetivo Operacional	Atividade	Destinatários	N.º Inquiridos
ERPI - LGD	Avaliar o grau de satisfação dos familiares	Aplicação dos questionários de avaliação da satisfação aos familiares	Familiares (55)	15
Indicador	Meta	Resultado	Concretização	
Grau de satisfação dos familiares	50% dos familiares satisfeitos e muito satisfeitos	99%	Concretizado	

Análise dos Resultados

P1. Atendimento

Todos os familiares inquiridos revelam-se “Satisfeitos” e “Muito satisfeitos” com o atendimento.

Gráfico



P1.1 – Atendimento e informações prestadas.

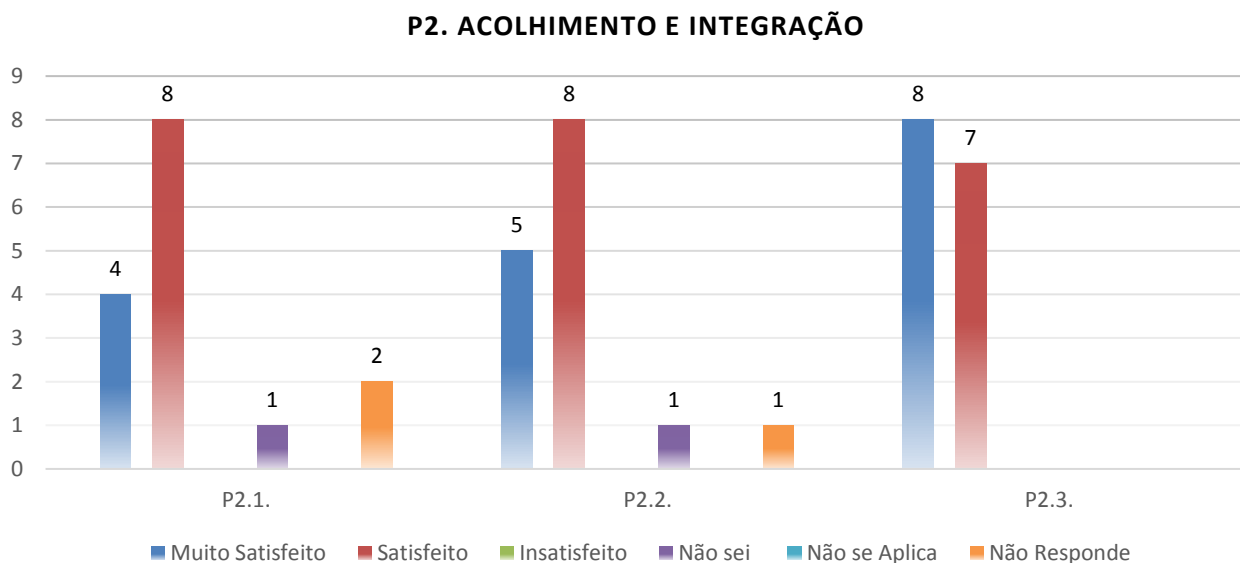


RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

P2. Acolhimento e Integração

A maioria dos inquiridos encontram-se satisfeitos em todas as fases do processo de acolhimento e integração.

Gráfico



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

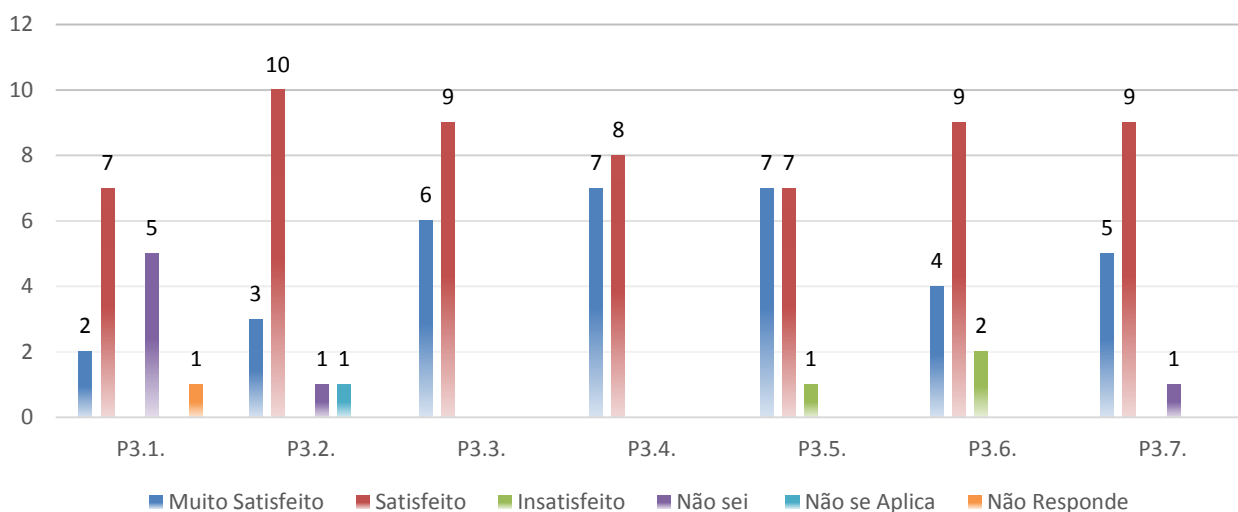


P3. Atividades e Funcionamento da Resposta Social

No que diz respeito às atividades e funcionamento da Resposta Social, pode-se verificar que há dificuldade em perceber o que se entende por Plano Individual, já que apenas recentemente iniciámos este procedimento. Os familiares dos nossos clientes/utentes mostram-se, na sua maioria, satisfeitos com as restantes atividades e funcionamento da Resposta Social. De salientar que 2 pessoas referiram o seu desagrado pelas condições das instalações e 1 mostrou-se insatisfeita com o horário de funcionamento.

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

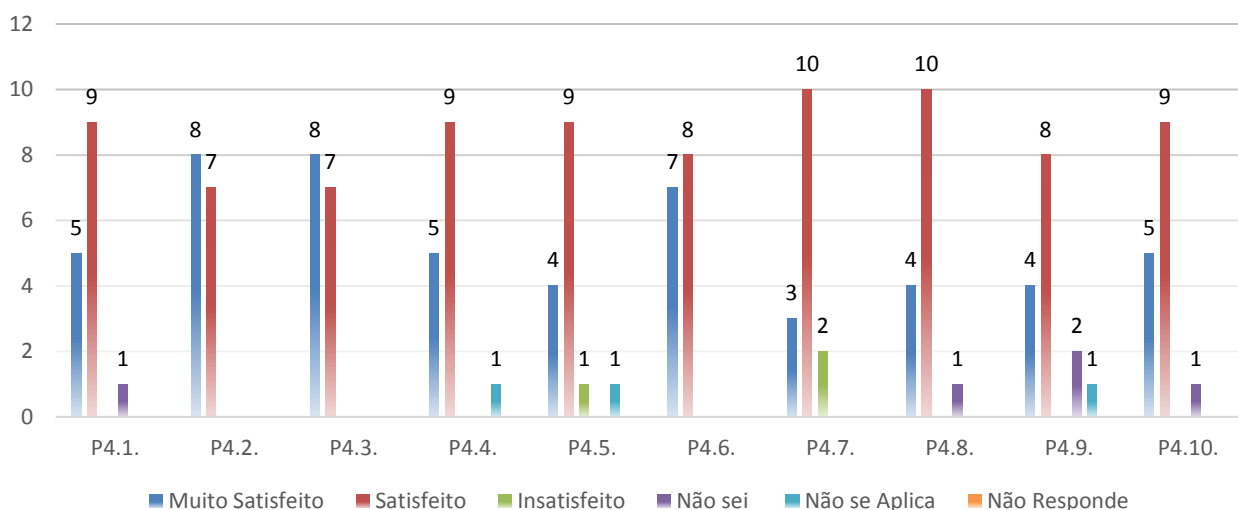


P4. Serviços Prestados

Quando analisamos o gráfico dos serviços prestados, percebemos que, na sua maioria, as pessoas encontram-se satisfeitas e algumas muito satisfeitas. 2 familiares expressaram a sua insatisfação em relação ao tratamento de roupa e 1 familiar mostrou-se insatisfeito com as atividades de animação e recreação.

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

Grande parte dos familiares dos clientes/utentes residentes na ERPI – Lar de Grandes Dependentes estão satisfeitos. E todos recomendariam esta Resposta Social a um familiar ou um amigo.

Gráfico

P5. AVALIAÇÃO GLOBAL



P5.1 – Como avalia globalmente a Resposta Social

P5.2 – Recomendaria esta Resposta Social a um amigo ou familiar?

Comentários e/ou Sugestões Apresentadas

“Sugiro que seja realizado o levante diário aos utentes”

“Melhorar o visual quanto aos equipamentos nos quartos”

Nota: Apenas 15 familiares responderam e devolveram atempadamente os questionários de avaliação da satisfação.

Torna-se necessário que sejam criadas condições em que a informação recolhida seja utilizada para a melhoria de processos e serviços.