



Resposta Social/Serviço: ERPI – São Domingos

Relatório N.º: 2

Data de Aplicação: Início: 21/11/2016

Fim: 20/01/2017

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:

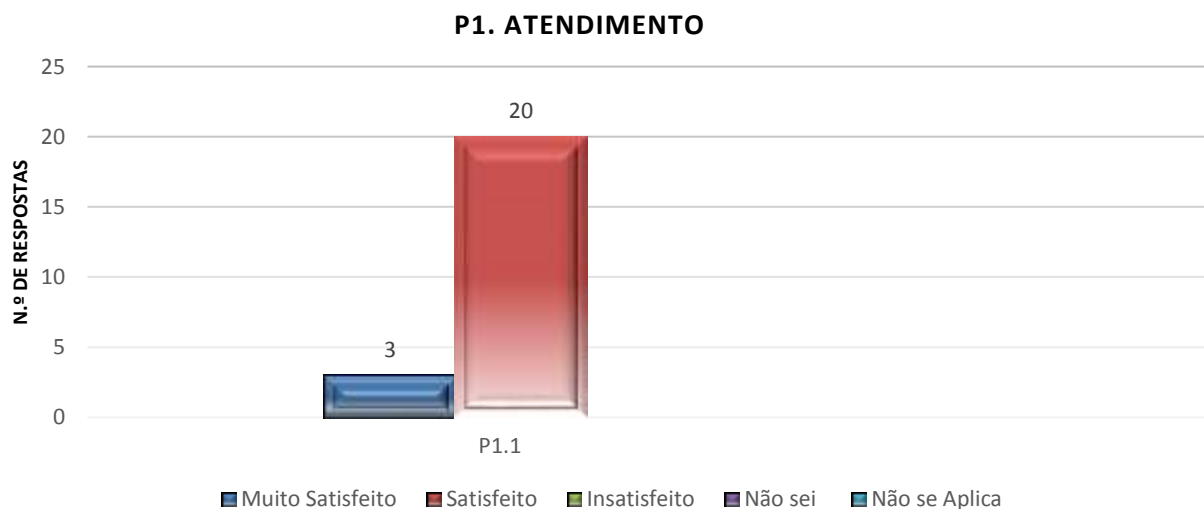
Resposta Social/Serviço	Objetivo Operacional	Atividade	Destinatários	N.º Inquiridos
ERPI – São Domingos	Avaliar o grau de satisfação dos familiares	Aplicação dos questionários de avaliação da satisfação aos familiares	Familiares (40)	23
Indicador	Meta	Resultado	Concretização	
Grau de satisfação dos familiares	50% dos familiares satisfeitos e muito satisfeitos	99%	Concretizado	

Análise dos Resultados

P1. Atendimento

A totalidade dos familiares dos clientes que responderam ao questionário de satisfação encontram-se satisfeitos ou muito satisfeitos.

Gráfico



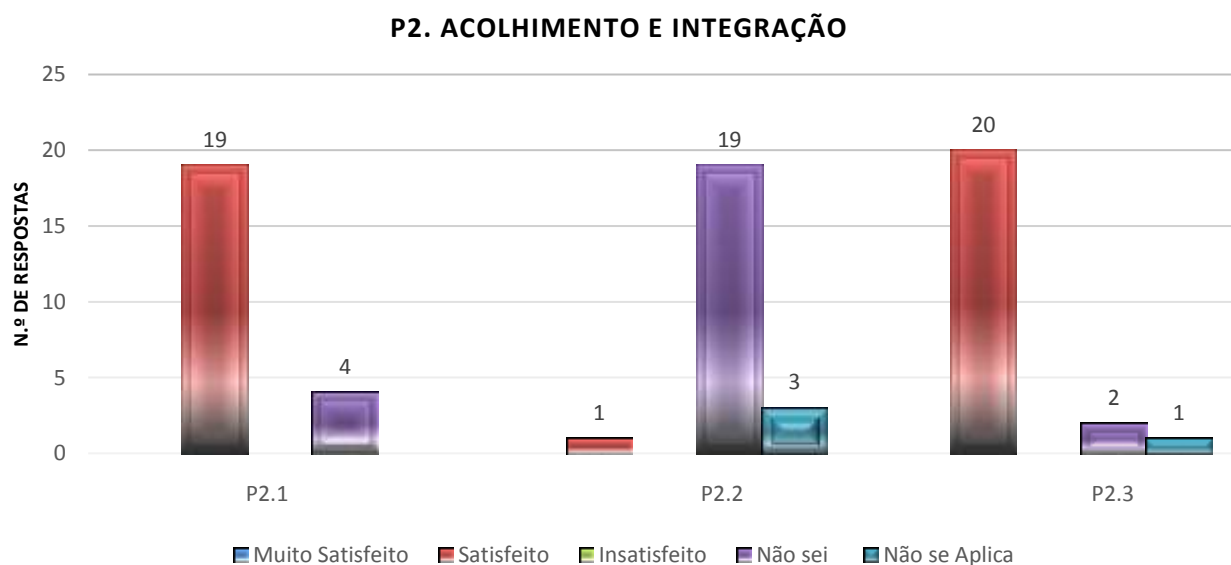
P1.1 – Atendimento e informações prestadas.



P2. Acolhimento e Integração

Os inquiridos encontram-se na sua maioria satisfeitos quanto às explicações sobre o Regulamento Interno. Vinte dos dezanove familiares inquiridos estão satisfeitos com o acolhimento do seu familiar na resposta social.

Gráfico



P2.1 – Entrega e explicação do Regulamento Interno

P2.2 – Entrega e explicação do Manual de Acolhimento

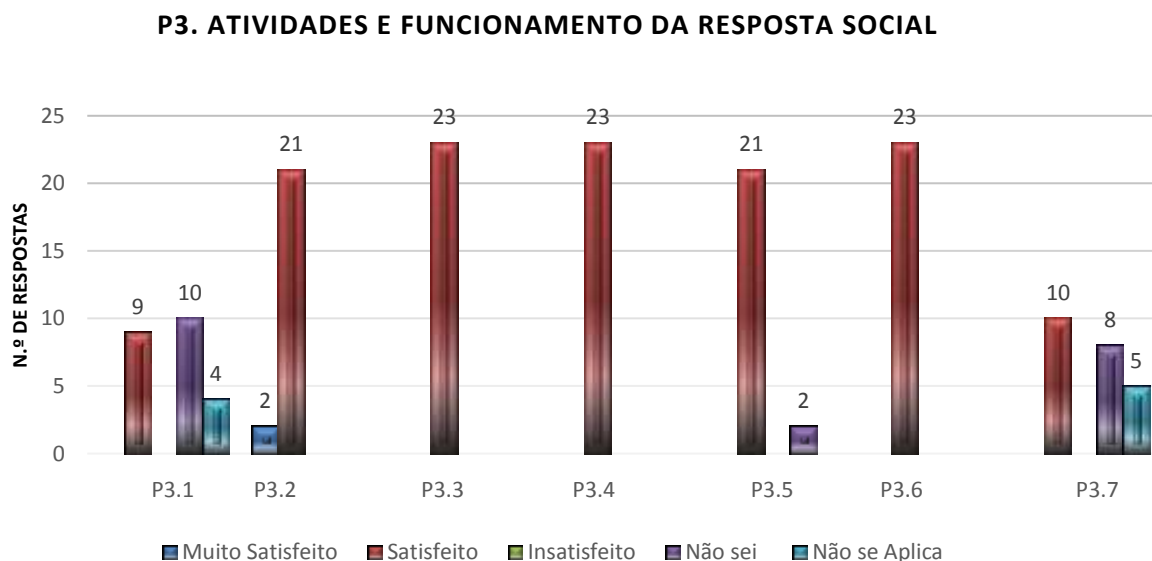
P2.3 – Acolhimento do seu familiar na Resposta Social



P3. Atividades e Funcionamento da Resposta Social

Em todas as questões os resultados são muito positivos, com mais de metade dos familiares inquiridos a mostrarem-se satisfeitos ou muito satisfeitos.

Gráfico



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

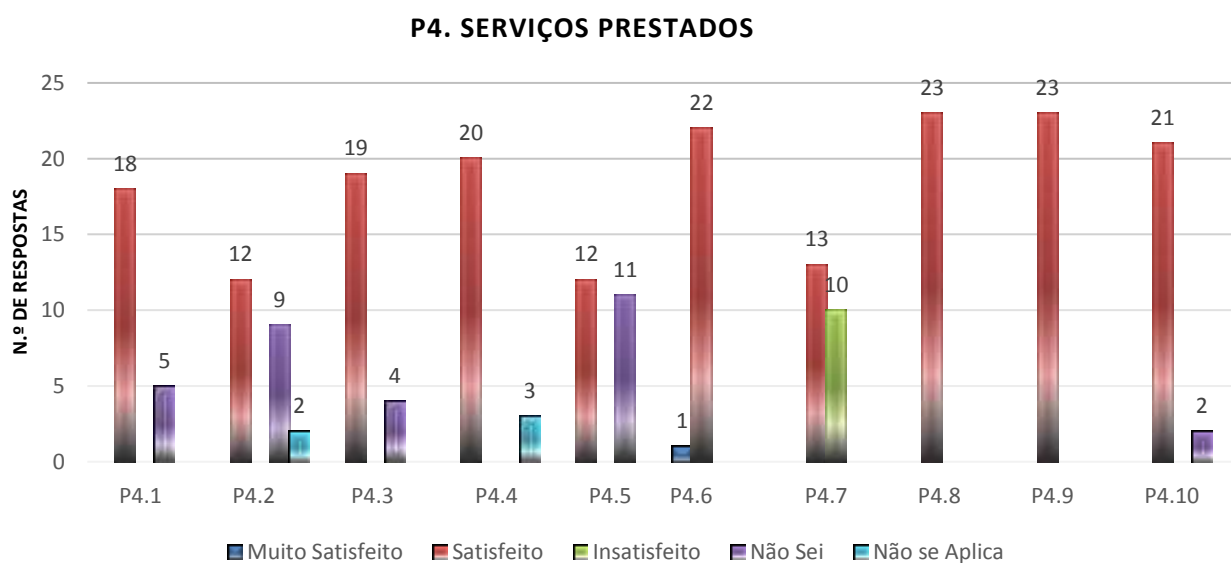


P4. Serviços Prestados

É igualmente expressiva a “satisfação” dos familiares inquiridos para com os serviços prestados.

O único serviço prestado em que foi manifestado o desagrado prende-se com o serviço de tratamento de roupa.

Gráfico



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

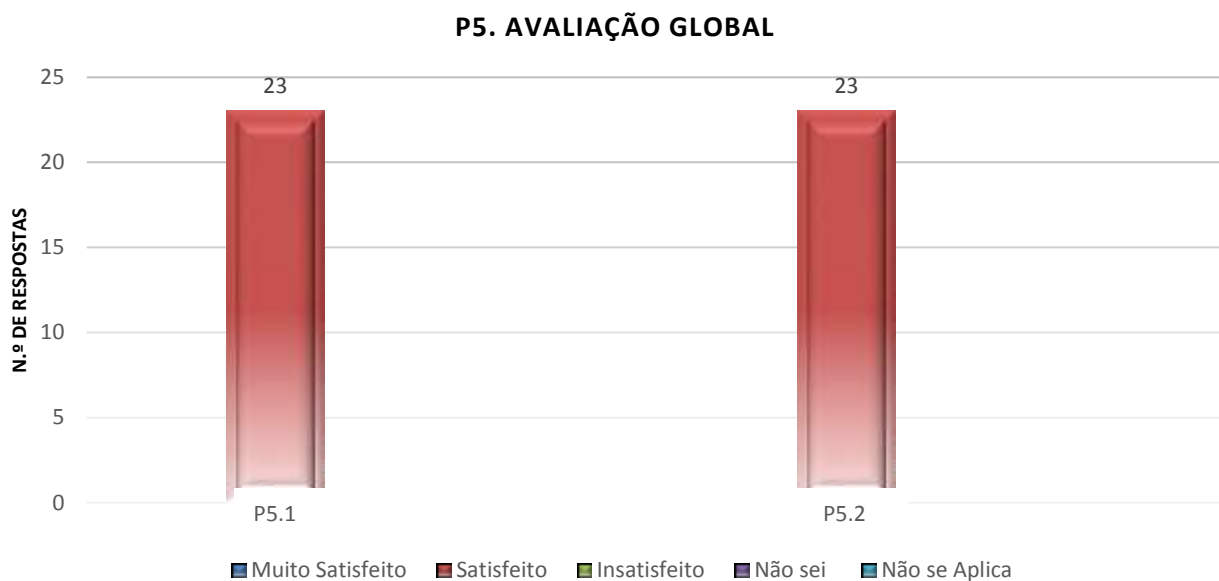


RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

P5. Avaliação Global

Os familiares que devolveram o questionário estão satisfeitos com a resposta social e todos recomendam 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