



RELATÓRIO DOS QUESTIONÁRIOS DE SATISFAÇÃO 2014

O objetivo dos inquéritos de satisfação é potenciar o envolvimento de todas as partes interessadas no desenvolvimento das atividades da Instituição, de forma a melhorar os serviços prestados e os níveis gerais de satisfação. Nesse sentido, foram distribuídos inquéritos de satisfação aos utentes e familiares das diferentes respostas sociais, colaboradores, entidades financiadoras, entidades parceiras, voluntários e comunidade. A análise dos resultados obtidos foi feita separadamente, permitindo dessa forma identificar os aspetos a melhorar.

A escala utilizada nos questionários foi de 0 a 5 (1 - Muito Insatisfeito/2 - Insatisfeito/3 - Satisfeito/4 - Bom/5 - Muito Bom), à exceção da escala dos utentes de Centro de Atividades de Tempos Livres - CATL que foi de 0-3.

Inquéritos de Satisfação a Utentes/Cuidadores

UTENTES

Lar de Idosos:

Foram recolhidas as respostas de vinte e cinco utentes com capacidade e autonomia para responder às questões colocadas. O valor médio global das respostas foi de 3,79, o que evidencia um nível BOM da satisfação dos utentes. Também a totalidade dos utentes respondeu sim quanto a recomendar os serviços da instituição a familiares e amigos.

Os aspetos avaliados com valores mais positivos foram “Horário de funcionamento dos serviços” (4,32), “Higiene e limpeza” (4,24) e “Satisfação global com os serviços prestados pela valência” (4,28).

Quanto aos parâmetros menos pontuados, foram identificados “Informação prestada sobre os direitos e deveres dos utentes na instituição” (3,78), “Conhecimento disponibilizado sobre a missão, visão e valores da instituição” (3,76) e “Conhecimento disponibilizado sobre o código de ética da instituição” (3,36).

Relativamente ao ano transato houve uma melhoria na opinião dos utentes sobre os serviços, no entanto, ainda há aspetos a melhorar, nomeadamente, no âmbito dos serviços de lavandaria e nas ementas que deveriam ser mais variadas. Neste seguimento foi realizada uma reunião com os utentes com o intuito destes darem sugestões de pratos (das suas preferências), com o compromisso de estes constarem nas ementas.

O feedback muito rico por parte dos utentes, desafia a instituição para a promoção de mais situações que permitam o diálogo e a partilha de opinião sobre os serviços prestados.

SAD:

Para avaliar o nível de satisfação dos utentes com o serviço de SAD, foram recolhidos trinta e seis questionários que evidenciaram um nível de satisfação médio global de 3,73.

Como aspeto melhor avaliado foi identificado a “Simpatia das colaboradoras” (4,08) e “Imagem, postura e apresentação dos colaboradores” (4,05). Os parâmetros menos bem avaliados foram “Informação disponibilizada sobre os serviços prestados pela Instituição” (3,19), “Informação e comunicação da Missão, Visão e Valores da Instituição” (3,14) e “Informação acerca do serviço de apoio domiciliário e o seu regulamento interno” (3,22).

Considerando o tipo e objetivo dos serviços prestados foi considerada a necessidade de reforçar através de sensibilização dos colaboradores envolvidos a necessidade de uma comunicação eficaz com os utentes.

Os utentes apontam como principais aspetos a melhorar a alimentação (deve ser mais variada e mais “consistente”), gestão dos horários de forma a não se coincidirem serviços e alteração dos termos (abertura mais fácil).

Com vista à melhoria da opinião dos utentes e seus familiares, deveria fazer-se uma distribuição sistemática do folheto informativo, que de uma forma concisa espelha os princípios orientadores da Instituição, que são pouco conhecidos pelos utentes e familiares.

UCC:

Foi também avaliado o nível de satisfação de nove utentes da UCC, tendo sido evidenciado um nível de satisfação médio global de 4,41, o que representa um valor bastante positivo.

A generalidade dos parâmetros avaliados recolheram valores superiores a 4,5, o que espelha a satisfação dos utentes face ao serviço prestado. No entanto, identificámos alguns parâmetros que obtiveram avaliações inferiores aos restantes, e que foram: “Informação prestada sobre os direitos e deveres dos utentes na instituição” (3,44), “Conhecimento disponibilizado sobre a missão, visão e valores da instituição” (3,11) e “Conhecimento disponibilizado sobre o código de ética da instituição” (3,00).



RELATÓRIO DOS QUESTIONÁRIOS DE SATISFAÇÃO 2014

De uma forma geral, os aspetos referidos estão relacionados com a comunicação e conhecimento das informações sobre a Instituição. Estes aspetos foram já reforçados ao nível da divulgação e comunicação, através da divulgação interna da informação e afixação de informação de forma a estar acessível a utentes, famílias e outras partes interessadas. O aspeto apontado como menos positivo prende-se com a inexistência de saídas ao exterior, proporcionadas pela Instituição.

Centro de Dia:

No caso do Centro de Dia, o nível médio global de satisfação por parte dos utentes é de 4,09, num total de quatro inquiridos.

Como parâmetros com menor pontuação foram identificados: “Segurança” (4,25), “Conhecimento disponibilizado sobre a missão, visão e valores da instituição” (4,25), “Conhecimento disponibilizado sobre o código e ética da instituição” (4,25), “Facilidade em falar com as pessoas responsáveis pelos serviços” (4,25), “Explicação das dúvidas expostas”. Os itens com pontuações mais satisfatórias foram os seguintes, “Higiene e segurança” (4,75), “Adequação e estado de conservação dos equipamentos utilizados nos serviços” (5,00), “Satisfação global com as instalações e equipamentos da instituição” (4,75) e “Competência e profissionalismo dos funcionários” (4,75).

Também nesta resposta social se considerou importante reforçar a divulgação e comunicação de informação sobre a Instituição.

CATL:

No que respeita ao Centro de Atividades de Tempos Livres foi avaliada a satisfação de vinte crianças que o frequentam. Apesar de menores de idade, o escalão etário em que se inserem já permite que tenham uma opinião acerca das instalações e serviços prestados em questionário adaptado à idade.

O nível de satisfação médio é de 2,04, o que equivale a uma satisfação positiva. Como aspetos melhor avaliados foram indicados: “Gostas das salas de atividades” (3,0), “As colaboradoras são tuas amigas?” (3,0) e “As colaboradoras ajudam-te nas tuas tarefas e atividades?” (3,0) e “Com que frequência são realizadas novas atividades?” (3,0).

No que respeita a aspetos menos positivos identificaram-se: “Algumas vezes são realizadas atividades que tu propões” (2,67) e “Gostas das refeições” (2,57). De salientar que mesmo os itens com pontuações mais baixas têm um nível de satisfação considerável dado que a escala de avaliação foi de 0-3.

Tendo em consideração a avaliação das crianças tentará implementar-se diferentes medidas junto destas, nomeadamente através da sensibilização para a importância de uma alimentação equilibrada e no período de interrupção letiva haver uma refeição com ementa sugerida pelas crianças.

FAMILIARES

Lar de Idosos:

Dezassete familiares responderam aos questionários de satisfação, tendo sido obtida uma média final de 4,24.

Os aspetos melhor avaliados foram: “Satisfação global com a relação estabelecida com a SCM Penela” (4,50), “Horário de funcionamento” (4,59), “Satisfação global com instalações e equipamentos disponibilizados pela SCM Penela” (4,47) e “Satisfação global com a qualidade dos serviços prestados pela SCM Penela” (4,47). No que respeita aos níveis de avaliação menos positivos, foram identificados nos parâmetros: “Participação na elaboração dos planos de desenvolvimento de utentes” (3,94), “Informação disponibilizada sobre a SCM Penela e o seu funcionamento” (4,00), “Informação acerca do regulamento Interno da valência” (4,00) e “Informação sobre a evolução dos planos de desenvolvimento dos utentes” (4,00).

Foi referido como aspetos a melhorar o serviço de lavandaria. Foi apresentada uma sugestão “haver um telefone sem fios para os utentes mais debilitados”.*

SAD:

Onze familiares responderam ao questionário de satisfação.

Os itens menos pontuados referem-se a: “Informação e comunicação acerca da Missão, Visão e Valores da Instituição” (3,45) e “Informação acerca do serviço de apoio domiciliário e o seu Regulamento Interno” (3,45). Os itens melhores cotados estão relacionados com “Simpatia dos colaboradores” (4,36), “Contribuição dos serviços prestados para a melhoria da qualidade de vida do utente” (4,18) e “Cuidado das colaboradoras com as instalações e objetos do utente” (4,13).

Apesar dos reforços positivos mencionados em alguns questionários, há familiares que apontam aspetos a melhorar, nomeadamente, a alimentação e higiene (quarto e barba). Também há um familiar que sugere a existência de transporte



RELATÓRIO DOS QUESTIONÁRIOS DE SATISFAÇÃO 2014

para que idosos do concelho pudessem frequentar o Centro de Dia.*

Centro de Dia:

No caso do Centro de Dia três familiares responderam ao questionário de satisfação. O número reduzido poderá dever-se à ausência de familiares no acompanhamento dos utentes da instituição e ao número reduzido de utentes abrangidos.

O valor de satisfação médio global obtido neste caso foi de 4,14, sendo bastante positivo. Os itens menos pontuados foram: “Informação sobre a evolução dos planos de desenvolvimento dos utentes” (3,50), “Informação disponibilizada sobre a SCM Penela e o seu funcionamento” (3,67), “Comunicação de objetivos e resultados de desempenho da instituição” (3,67), “Facilidade em falar com as pessoas responsáveis pelos serviços” (3,67), “Acolhimento e integração do utente na instituição” (3,67) e “Imagem, postura e apresentação dos colaboradores” (3,67). Os itens melhores pontuados referem-se à “Participação na elaboração dos planos de desenvolvimento dos utentes” (5,00) e “Qualidade do serviço prestado ao utente” (5,00).

Face aos valores apresentados as ações de melhoria irão no sentido da divulgação e comunicação sobre assuntos relativos à instituição.*

UCC:

No que respeita à Unidade de Cuidados Continuados, a situação é idêntica, três familiares responderam ao questionário com um valor de satisfação média global de 4,33. Aqui não é possível identificar ações de melhorias específicas pois mesmo os valores com pontuação mais baixa são muito satisfatórios, à exceção do item “segurança” (3,67). Além do mais não foram apontadas sugestões de melhoria.

Creche:

No caso da valência de Creche verifica-se uma satisfação positiva dos vinte e oito questionários preenchidos, com uma média global de 3,99. Os itens menos pontuados foram os seguintes: “Informação e comunicação da Missão, Visão e Valores da instituição” (3,57), “Comunicação de objetivos e resultados de desempenho da instituição” (3,52) e “Horário de funcionamento” (3,61). Os itens mais valorizados pelos familiares das crianças prendem-se com o “Acolhimento e integração do utente na instituição” (4,29), “Envolvimento dos familiares no diagnóstico de necessidades do utente” (4,25), “Higiene e limpeza” (4,25) e “Imagem, postura e apresentação dos colaboradores” (4,25).

Relativamente à sugestão sobre alargamento de horário de funcionamento, este foi alvo de discussão em reunião técnica, contudo o número de crianças que poderiam vir a necessitar dessa alteração não a justifica.*

CATL:

A avaliação dos onze familiares que responderam ao questionário não evidencia uma variação muito significativa dos valores obtidos nos vários parâmetros, sendo a avaliação média global de 4,48 – bastante satisfatória.

No entanto, existem itens que foram pontuados com uma cotação mais baixa, nomeadamente “Espaço, acessibilidade” (3,58), “Comunicação de objetivos e resultados de desempenho da instituição” (3,82) e “Informação e comunicação da Missão, Visão e Valores da instituição” (3,91). Como aspetos ligeiramente mais positivos, poderemos identificar “Imagem, postura e apresentação dos colaboradores” (4,67), “Disponibilidade” (4,67) e “Atendimento” (4,67).*

*Transversal à avaliação de todos os questionários de satisfação dos familiares de todas as respostas sociais, verifica-se que em termos de aspetos a melhorar estes estão relacionados com a divulgação da informação acerca da Instituição. Neste sentido, já foram tomadas medidas de melhoria como a criação de um site, distribuição de folhetos informativos e afixação de informações em pontos estratégicos da Instituição. No entanto, fica o compromisso de reforçar ainda mais a divulgação dos serviços prestados através de reuniões com os familiares dos utentes das várias respostas sociais.

Como ação de melhoria será estabelecido e estruturado um plano de informação para a atualização das informações no site da Instituição.

Inquéritos de Satisfação Colaboradores

Sessenta e dois colaboradores responderam aos questionários de satisfação, com uma média global de 3,52. Estes valores foram satisfatórios, não havendo itens com pontuações negativas, como aconteceu na avaliação anterior.

Os itens com pontuações inferiores foram: “Forma como a instituição assegura a igualdade de oportunidades dos colaboradores” (3,21), “Forma como a instituição gere os conflitos de interesses” (3,23) e “Relação e diálogo entre colaboradores (colegas)” (3,23). Os itens mais valorizados pelos colaboradores foram “Condições de higiene” (3,84), “Imagem da instituição na comunidade” (3,84) e “Valor acrescentado pelo trabalho da instituição na sociedade” (4,02).

Grande percentagem dos colaboradores fizeram, também, uma avaliação mais qualitativa, através dos aspetos que



RELATÓRIO DOS QUESTIONÁRIOS DE SATISFAÇÃO 2014

consideram melhores e piores, que serão tomados em consideração. Também o próximo plano de formação deve ter em conta os comentários/sugestões apontados pelos colaboradores.

Inquéritos de Satisfação Parceiros

Quatro entidades parceiras responderam ao questionário de satisfação, tendo sido obtida uma média global de 4,28. Os itens com pontuações inferiores, embora altas (4,25) foram “Meios e canais de comunicação disponíveis para troca de informação ” e “Envolvimento de parceiros nas ações e atividades promovidas pela SCM Penela”. Os itens que se evidenciaram de forma mais positiva foram “Informação disponibilizada sobre a Santa Casa da Misericórdia de Penela” (4,50), “Contrapartidas obtidas por ambas as partes da parceria estabelecida” (4,50), “Promoção da melhoria contínua das atividades e serviços da instituição pela parceria estabelecida” (4,50) e “Satisfação global com a relação estabelecida com a SCMP” (4,50).

A divulgação da informação tem sido alvo de preocupação e mudança por parte da Santa Casa, tendo-se recorrido já a medidas para colmatar as lacunas ainda existentes neste âmbito. O Site criado em 2014 constituiu uma mais valia como fonte de divulgação de informação.

Inquéritos de Satisfação Outras Partes Interessadas

Voluntários

Foram recolhidas as avaliações de nove voluntários que colaboram com a instituição. Os resultados obtidos evidenciaram um nível médio global de 4,19 representando uma avaliação muito positiva.

Os aspetos mais positivos foram “Imagem da Instituição” (4,67), “Relação e diálogo entre voluntários e responsáveis da instituição” (4,56) e “Conhecimento acerca dos objetivos que a instituição estabeleceu para o voluntário” (4,50). Como itens menos bem avaliados foram identificados “Informação disponibilizada sobre a política da qualidade da instituição” (3,67), “Informação disponibilizada sobre o Código de Ética da instituição” (3,78) e “Informação disponibilizada sobre a Missão, visão e valores da instituição” (3,88).

Perante os resultados considera-se importante reforçar a ação de melhoria relativa ao reforço da divulgação da informação, reforçando o seu conhecimento sobre o código de ética, política da qualidade e outras informações, nomeadamente através da distribuição de folhetos informativos e sensibilização dos voluntários a consultarem o site da Santa Casa.

Comunidade

Foi avaliado o conhecimento e satisfação que elementos da comunidade – vinte e cinco – têm dos serviços da Santa Casa da Misericórdia de Penela, apresentando uma média global de 3,41. O item com pontuação inferior foi “Conhece a SCM Penela?” (2,88). O item melhor cotado está relacionado com o reconhecimento da instituição junto da comunidade “Considera que a SCM Penela é um valor acrescentado para a sociedade?” (3,72).

Também neste questionário foram vários os comentários e sugestões apresentados que serão explorados e tidos em consideração.

Entidades Financiadoras

Foi também avaliada a satisfação de duas entidades financiadoras através do questionário de satisfação com um nível médio global de satisfação de 4,62.

Existem cinco itens pontuados com o máximo (5,00), seis com o valor 4,50 e dois avaliados com 4,00 (tendo sido este o valor mínimo) que se referem à “Avaliação periódica do grau de cumprimento dos objetivos estabelecidos” e “Contatos periódicos com os responsáveis da instituição”. Estes valores espelham o elevado nível de satisfação que têm com a SCM Penela.