



**Irmãs  
Hospitaleiras**

CENTRO DE REABILITAÇÃO  
PSICOPEDAGÓGICA DA SAGRADA FAMÍLIA

# RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2015

## **1. Introdução:**

A aplicação de questionários de avaliação do grau satisfação aos profissionais, entidades parceiras e financiadoras, voluntários, utentes de longo e curto internamento e seus familiares/pessoas significativas, no Centro de Reabilitação Psicopedagógica da Sagrada Família, surge no âmbito do Sistema de gestão da Qualidade, com o objetivo de avaliar o grau de satisfação dos mesmos em relação a aspetos específicos e globais dos serviços prestados e, conseqüentemente, com vista a identificar pontos fortes e áreas de melhoria que apontem linhas orientadoras de ação no seio da organização.

Os questionários de avaliação de satisfação foram, inicialmente, elaborados pelas equipas da Qualidade dos estabelecimentos de saúde do IIHSCJ, tendo sido melhorados com a revisão do sistema de 2014, pela Direção da Qualidade. As questões foram formuladas para dar resposta aos requisitos exigidos pelo modelo EQUASS Assurance nível 1.

O tratamento dos resultados obtidos nos questionários, permitem ao CRPSF definir objetivos estratégicos e anuais no âmbito da satisfação dos utentes, seus familiares/pessoas significativas, profissionais, entidades parceiras e financiadoras, voluntários, assim como a definição de metas a atingir.

A aplicação regular (anual) destes questionários possibilita, ainda, a monitorização da perceção dos utentes, familiares/pessoas significativas, profissionais, entidades parceiras e financiadoras e voluntários acerca do desempenho da organização, bem como, a identificação das áreas de melhoria conseguidas e, como resultado, a redefinição de metas.

As equipas da qualidade definiram como critério de seleção das oportunidades de melhoria a trabalhar, todos os resultados de insatisfação superiores a 10%, entendendo-se como resultados insatisfatórios a soma das percentagem obtidas em "insatisfeito" e "muito insatisfeito".

## **2. Metodologias de avaliação da satisfação**

### **2.1 Profissionais**

Os questionários de avaliação da satisfação dos profissionais foram entregues aos chefes/encarregados dos serviços, em maio de 2015, para serem distribuídos a cada profissional do CRPSF, com vínculo contratual superior a 12 meses ou pertencente ao quadro. Não foram aplicados questionários aos profissionais em regime de prestação de serviço e aos profissionais com menos de 12 meses de exercício profissional. No momento da receção do questionário, cada profissional assinou o modelo 59.

Foram abrangidos os profissionais dos seguintes serviços: Irmãs Hospitaleiras, Diretor-Gerente, Unidades de curto e longo internamento, Residências de Transição, Cozinha, Técnicos, Ludoteca, Médicos, Escola, Lavandaria, Manutenção, Serviço noturno, Secretaria, Portaria, Bar, Centro de Inclusão Digital, Capela, Quinta e Jardim. Os questionários foram identificados e tratados por serviço(s). Esta metodologia foi proposta por auditores externos EQUASS, nas auditorias de outubro de 2013 e maio de 2014, com o intuito de possibilitar ao CRPSF conhecer as necessidades de cada serviço e de otimizar eficácia das ações de melhoria trabalhadas.

A entrega dos questionários preenchidos foi feita pelos próprios profissionais, numa caixa colocada na Portaria.

No dia 31 de maio, as caixas foram recolhidas nos serviços e entregues à gestora da Qualidade. Em julho, os questionários foram numerados e os seus dados introduzidos no programa de tratamento de dados.

Os resultados de satisfação foram apresentados em reunião de equipa do departamento da Qualidade com a Direção do CRPSF, no dia 5 de novembro de 2015. Foram levantadas ações de melhoria para os resultados de satisfação dos profissionais (ver anexo).

Num universo de 151 profissionais selecionados para preencher o questionário, foram distribuídos 139 questionários, pelo facto de 3 profissionais estarem de férias e 9 estarem de baixa/licença de maternidade. Este valor equivale a uma percentagem de envolvimento de 92%. Dos 139 questionários entregues, foram recebidos 120, o que corresponde a uma percentagem de 86% de participação.

### **2.2 Utentes de longo internamento**

O critério de seleção dos utentes de longo internamento, a quem seriam passados os questionários de avaliação do grau de satisfação, foi o mesmo de 2014. Manteve-se o

alargamento da aplicação dos questionários a um maior número de utentes, ainda que recorrendo ao apoio de técnicos de referência/pessoas significativas, nos casos de incapacidade de resposta por parte dos utentes. Este alargamento foi proposto por auditores externos EQUASS.

Deste modo, dos 116 utentes selecionados para preencher os questionários, foram entregues 112 questionários, na medida em que 1 utente estava internada na Unidade de CI e 3 utentes se encontravam de férias. Este resultado corresponde a uma percentagem de envolvimento de 97%.

Destes 112 questionários, foram recebidos 110, uma vez que 2 utentes se recusaram a preencher o questionário. Este resultado corresponde a uma percentagem de participação de 98%.

Também por sugestão dos auditores externos EQUASS, foi mantida a metodologia de recolha dos questionários por Unidade de internamento, por forma a aumentar a eficácia das ações de melhoria levantadas e a diversificar a interpretação dos resultados.

Conhecendo os dados por Unidade de internamento, a equipa consegue relacioná-los com a faixa etária dos utentes, na medida em que a cada Unidade corresponde um grupo etário:

Unidade B1 entre os 16-36 anos;

Unidade B2 entre os 13-22 anos;

Unidade B3 entre os 12-19 anos;

Unidade B4 entre os 21-42 anos;

Unidade B5 entre os 11-24 anos;

Unidade B6 entre os 28-45 anos;

Unidade B7 entre os 25-28 anos;

Residências de transição entre os 16-26 anos.

O preenchimento do questionário de avaliação do grau da satisfação dos utentes de longo internamento decorreu durante o mês de julho, individualmente e em grupo, com o apoio de um técnico de serviço social, um psicólogo ou responsável de unidade. A metodologia seguida implicava que o técnico lesse o questionário ao utente, pergunta a pergunta, procurando adequar a terminologia e dando exemplos, na medida em que a maioria dos utentes apresentavam dificuldades na interpretação das questões. Para tal, foi usada uma "tradução" simplificada das questões, realizada pelo grupo de autorrepresentação do CRPSF.

Após o preenchimento, os questionários foram colocados, dobrados em quatro, numa caixa fechada, por Unidade.

A 31 julho, os questionários foram recolhidos pela equipa da Qualidade, numerados e os seus dados foram introduzidos no programa de tratamento de dados. Os resultados de satisfação foram apresentados em reunião de equipa do departamento da Qualidade com a Direção do CRPSF, no dia 5 de novembro de 2015. Foram levantadas ações de melhoria (ver anexo).

## **2.3 Familiares/Pessoas Significativas de utentes de longo internamento**

Numa primeira fase, o serviço social fez uma seleção dos utentes de longo internamento com retaguarda familiar. Foram selecionados 103 familiares passíveis de responder ao questionário, pelo que foram entregues igual número de questionários. Destes, foram recebidos 72 questionários preenchidos, o que corresponde a uma percentagem de respostas de 70%.

A avaliação do grau de satisfação dos familiares/pessoas significativas dos utentes de longo internamento foi realizada entre junho e julho de 2015.

A forma de entrega dos questionários foi feita por carta ou pessoalmente. Nalguns casos, os familiares procuraram o apoio do serviço social para o preenchimento do questionário, demonstrando dificuldades em fazê-lo autonomamente. Nessas situações, os técnicos liam o questionário ao familiar, pergunta a pergunta, procurando adequar a terminologia e dar exemplos. Depois o familiar indicava o grau de satisfação que sentia.

Após o preenchimento, cada familiar/pessoa significativa entregou o questionário, dobrado em quatro, aos técnicos ou Irmãs Hospitaleiras, que os entregaram à gestora da Qualidade.

Em agosto de 2015 os questionários foram numerados e os seus dados foram introduzidos no programa de tratamento de dados. Não foi possível tratar 2 dos questionários porque foram entregues pelos familiares em outubro, quando todo o processo de tratamento dos dados estava concluído. Os resultados de satisfação foram analisados em reunião de equipa do departamento da Qualidade, no dia 05.11.2015, e não havendo resultados de insatisfação superiores a 10%, não foram levantadas ações de melhoria.

## **2.4 Utentes do curto internamento**

Na Unidade de Pedopsiquiatria São Rafael a aplicação do questionário de avaliação de satisfação é feita no momento da alta, por se tratar de uma Unidade de curto internamento.

Este relatório contabiliza os questionários recolhidos no 3º quadrimestre de 2014 (entre 01.09.2014 e 31.12.2014), no 1º quadrimestre de 2015 (de 01.01.2015 a 30.04.2015) e no 2º quadrimestre de 2015 (de 01.05.2015 a 31.08.2015).

Os questionários de avaliação da satisfação de 2014/2015, foram entregues em mão a cada utente, pelo enfermeiro de serviço no momento da alta. Alguns utentes recebem a comunicação da alta na consulta externa, pelo que não têm a oportunidade de preencher o questionário. Deste modo, dos 91 utentes internados, 82 preencheram o questionário, correspondendo a uma taxa de participação de 90%. Após o preenchimento, os utentes colocaram os questionários dobrados em quatro, numa caixa fechada, localizada na entrada da UPSR.

No final de cada mês os questionários foram recolhidos e tratados pela equipa responsável da Unidade e entregues à gestora da Qualidade. Os 82 questionários foram numerados e introduzidos no programa de tratamento de dados.

Os resultados de satisfação foram apresentados em reunião de equipa do departamento da Qualidade com a Direção do CRPSF, no dia 5 de novembro de 2015. Não havendo resultados de insatisfação superiores a 10%, não foram levantadas ações de melhoria.

## **2.5 Familiares/pessoas significativas dos utentes do curto internamento**

Na Unidade de Pedopsiquiatria São Rafael a aplicação do questionário de avaliação de satisfação aos familiares dos utentes de curto internamento é feita do mesmo modo que com os utentes: Os questionários de avaliação da satisfação de 2014/2015, foram entregues em mão a cada familiar/pessoa significativa, pelo enfermeiro de serviço, no momento da alta do utente. Também se verificou a impossibilidade de entregar questionários a alguns familiares, cujos filhos obtiveram alta a partir da consulta externa. Sucedeu ainda que alguns dos familiares que estiveram presentes na alta não acompanharam o internamento, preferindo não preencher o questionário de satisfação.

Após o preenchimento, os familiares/pessoas significativas colocaram os questionários dobrados em quatro, numa caixa fechada, localizada na entrada da UPSR.

No final de cada mês os questionários foram recolhidos e tratados pela equipa responsável da Unidade e entregues à gestora da Qualidade.

Este relatório contabiliza os questionários recolhidos no 3º quadrimestre de 2014 (entre 01.09.2014 e 31.12.2014), no 1º quadrimestre de 2015 (de 01.01.2015 a 30.04.2015) e no 2º quadrimestre de 2015 (de 01.05.2015 a 31.08.2015).

Deste modo, dos 91 utentes internados, 80 familiares preencheram o questionário, correspondendo a uma taxa de participação de 88%. Os 80 questionários foram numerados e introduzidos no programa de tratamento de dados.

Os resultados de satisfação foram apresentados em reunião de equipa do departamento da Qualidade com a Direção do CRPSF, no dia 5 de novembro de 2015. Não havendo resultados de insatisfação superiores a 10%, não foram levantadas ações de melhoria.

## **2.6 Entidades parceiras e financiadoras**

Os questionários de avaliação do grau de satisfação das entidades parceiras e financiadoras foram enviados por correio, acompanhados de um ofício e da brochura de apresentação de resultados de 2014, do CRPSF, em 29.06.2015. Posteriormente, foi efetuado contacto telefónico com as entidades parceiras/financiadoras, e/ou enviado correio eletrónico, reforçando o pedido de preenchimento da avaliação de satisfação e a devolução do questionário. Foram enviados 34 questionários, dos quais foram recebidos 12, o que corresponde a uma percentagem de resposta de 35%. Contudo, um dos questionários não pode ser tratado, na medida em que foi recebido a 25.09.2015 e o tratamento de dados já tinha sido concluído em agosto.

Em 2015, não foi feita distinção entre as entidades parceiras e financiadoras no tratamento de dados, pelo facto do Centro ter recebido, apenas, resposta de uma entidade financiadora.

Os resultados de satisfação foram apresentados em reunião de equipa do departamento da Qualidade com a Direção do CRPSF, no dia 5 de novembro de 2015. Foi levantada 1 ação de melhoria (ver anexo).

## **2.7 Voluntários**

Em maio de 2015, foram distribuídos os questionários de avaliação do grau de satisfação aos voluntários do CRPSF. Foram contabilizados apenas os voluntários com mais de um ano de experiência de voluntariado na instituição.

A coordenadora do voluntariado entregou 13 e recolheu 13 questionários, o que corresponde a uma percentagem de participação e envolvimento de 100%. Os questionários foram numerados e os seus dados foram introduzidos no programa de tratamento de dados pela equipa da Qualidade.

Os resultados de satisfação foram apresentados em reunião de equipa do departamento da Qualidade com a Direção do CRPSF, no dia 5 de novembro de 2015. Não havendo resultados de insatisfação superiores a 10%, não foram levantadas ações de melhoria.

### 3. Apresentação de resultados

#### 3.1. Questionário de avaliação do grau de satisfação dos profissionais

Gráfico 1 – Percentagem referente ao grau de satisfação dos profissionais

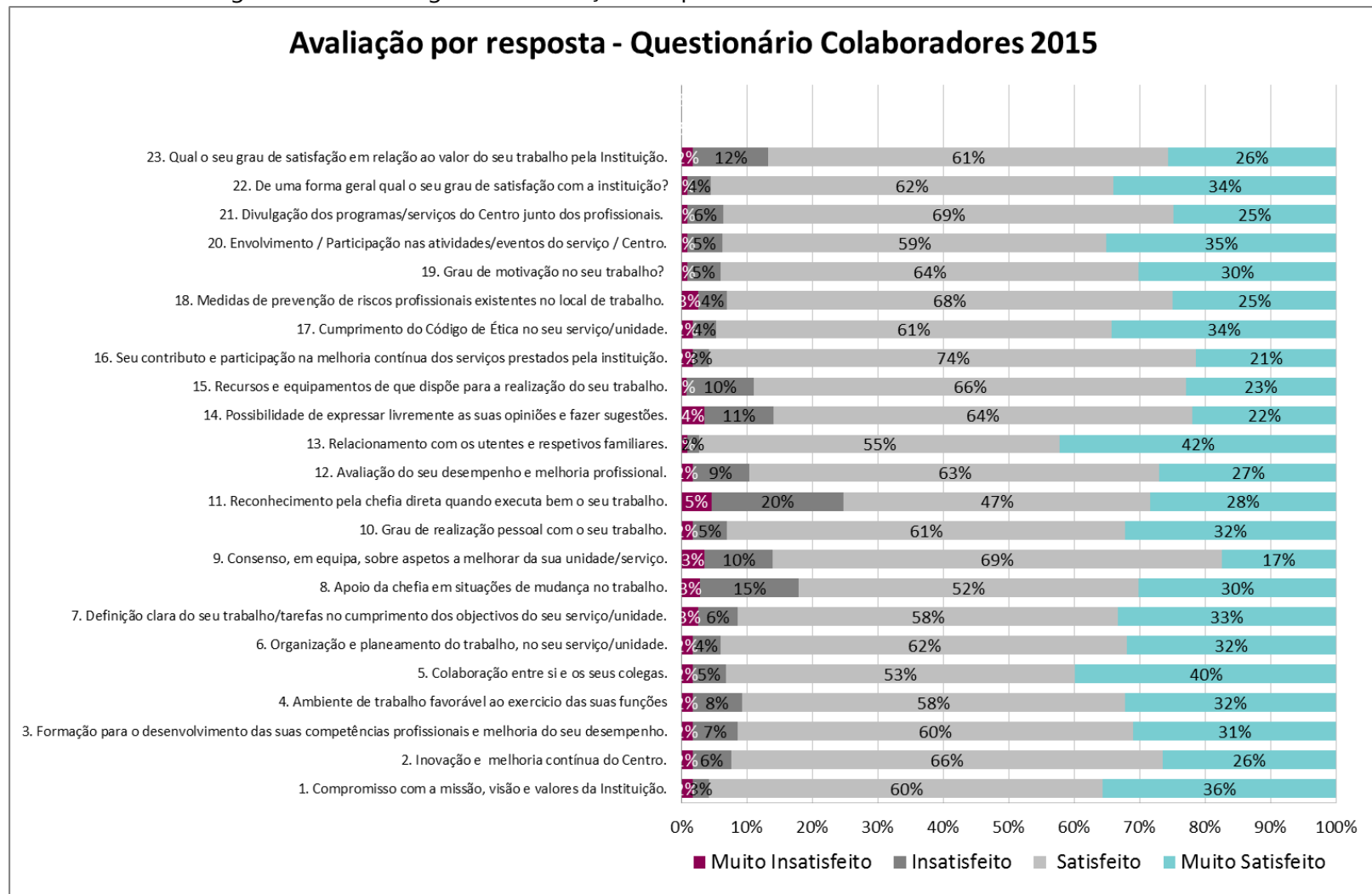




Gráfico 2 – Percentagem de respostas referente ao grau de satisfação dos profissionais

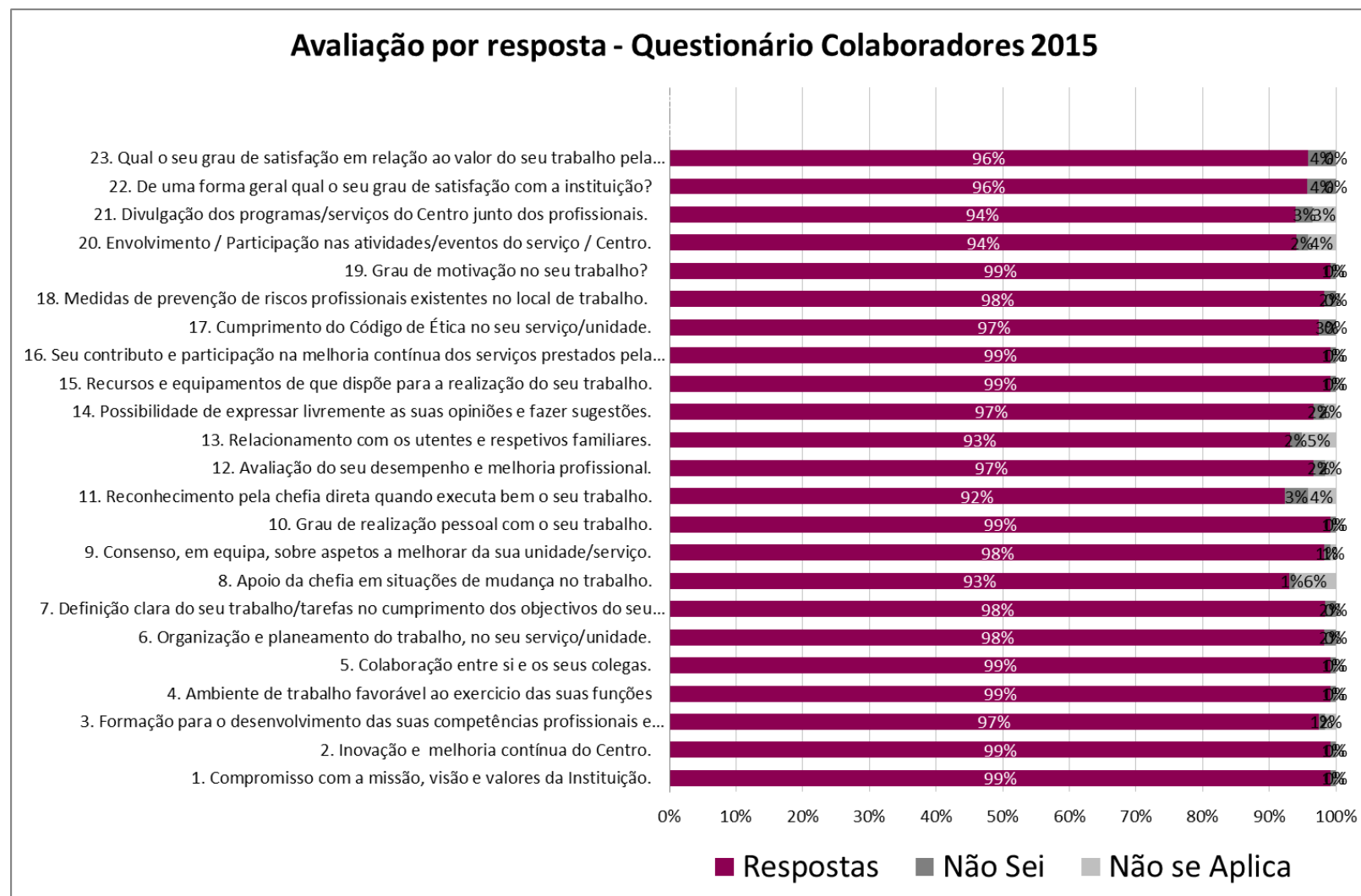
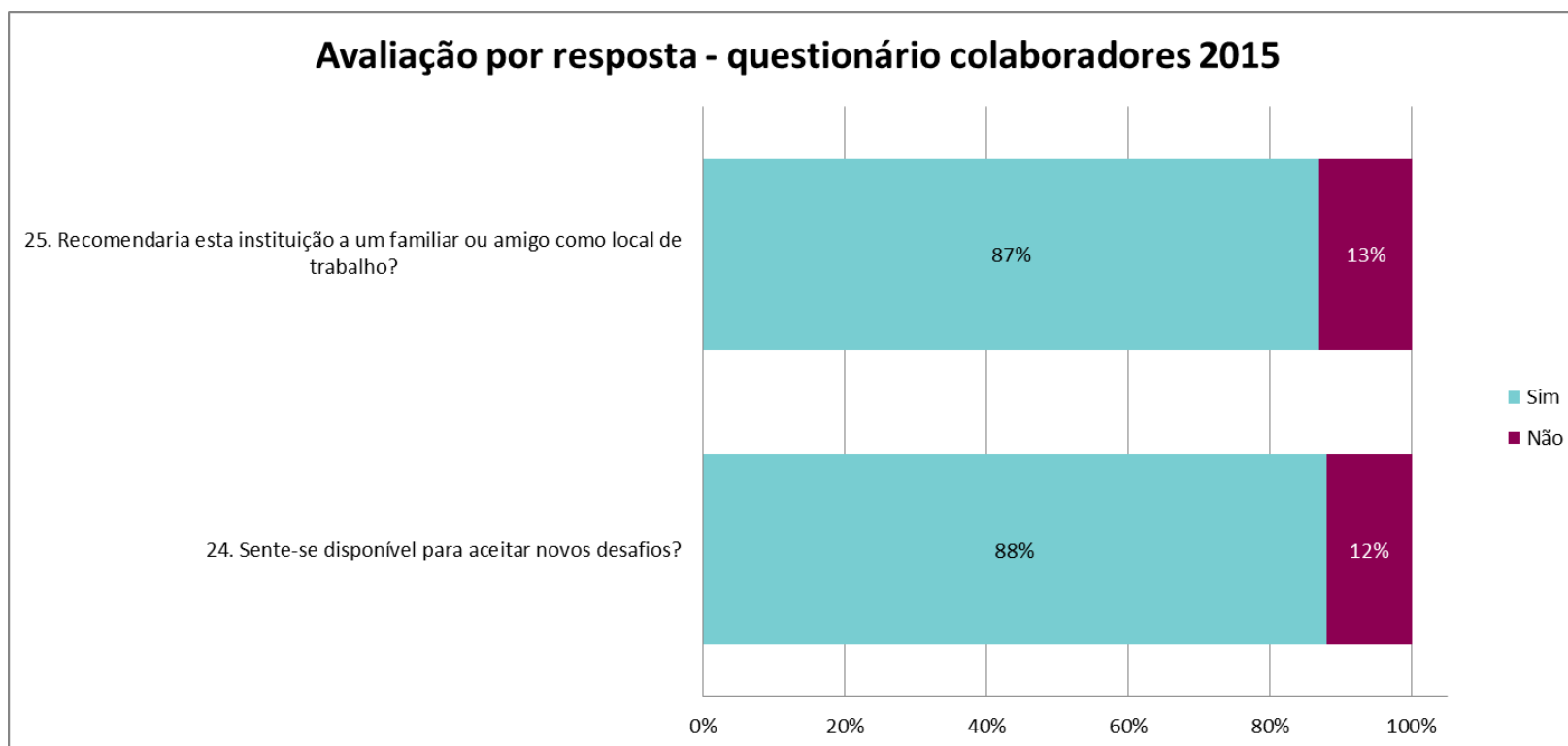


Gráfico 3- Avaliação das respostas dadas referente ao grau de satisfação dos profissionais



### 3.1.1. Pontos fortes - Questionário dos profissionais

A percentagem de participação dos profissionais na avaliação do grau de satisfação (92%) indicia, só por si, que a maioria dos colaboradores valoriza este questionário como uma forma de participação e um meio de fazer chegar a sua opinião superiormente. Tem contribuído para tal, a divulgação anual dos resultados de satisfação e das ações de melhoria associadas.

Pela análise do gráfico 1, percebemos que, de um modo geral, o grau de satisfação dos profissionais com a instituição é elevado (96%), sendo que 61% dos profissionais se dizem satisfeitos e 26% muito satisfeitos (questão 22).

Destacamos, no mesmo gráfico, como pontos fortes 9 questões avaliadas de forma satisfatória e muito satisfatória pelos profissionais:

- "Compromisso com a missão, visão e valores da instituição" (questão 1) – 96%
- "Colaboração entre si e seus colegas" (questão 5) – 93%
- "Organização e planeamento do trabalho, no seu serviço/unidade." (questão 6) – 94%
- "Grau de realização pessoal com o seu trabalho" (questão 10) – 93%
- "Relacionamento com os utentes e respetivos familiares" (questão 13) - 97%
- "Seu contributo e participação na melhoria contínua dos serviços prestados pela instituição" (questão 16) – 95%
- "Cumprimento do Código de Ética no seu serviço/unidade" (questão 17) – 95%
- "Medidas de prevenção de riscos profissionais existentes no local de trabalho" (questão 18) – 93%
- "Grau de motivação no seu trabalho" (questão 19) – 94%

A soma da avaliação satisfatória e muito satisfatória nestas questões varia entre 93% e 96%.

Pela análise do gráfico 2, podemos constatar que em 23 perguntas, 8 obtiveram 99% de respostas com a opção de classificação de 1 a 4. Nas restantes 15 perguntas, a percentagem de resposta com as opções "Não sei" ou "Não se aplica" oscila entre 1% e 7%.

Analisando o gráfico 3, observamos que 87% dos profissionais respondem "Sim" à questão "Recomendaria esta instituição a um familiar ou amigo como local de trabalho?". E 88% dos profissionais respondem "Sim" à questão "Sente-se disponível para aceitar novos desafios".

### 3.1.2. Análise de oportunidades de melhoria - Questionário profissionais

De seguida, transcrevem-se as sugestões apontadas pelos profissionais em 2015, no campo "observações":

"Maior execução das ações de melhoria e resposta às sugestões apresentadas. Maior cuidado com a segurança e emergência"

"Mais atividades ocupacionais e incentivos para os jovens"

"Menos falsidade por parte da chefia"

"Mais uma colaboradora. As folgas deveria ser ao fim de semana, porque assim nós teríamos o domingo em casa com a nossa família de quatro em quatro semanas e como as folgas são agora, temos um domingo de oito em oito semanas e para tirar um feriado leva-se mais de um ano. Obrigada"

"O bar deveria ter variedades de sandes, mais bolos. Quem vai à tarde não há nada para comer. Deveria fechar mais tarde. As folgas deviam ser como os outros setores"

"A melhoria era que as Irmãs dessem mais valor ao pessoal que trabalha nesta instituição. E reconhecer as pessoas boas ou menos boas. Que tenham mais hospitalidade. Por em prática as formações que nós temos"

"As sucessivas baixas que têm ocorrido na unidade têm dificultado a consistência da equipa e de se efetuar o devido planeamento e organização das atividades. Deste modo, o ambiente torna-se mais pesado. A avaliação de desempenho da chefia não é clara. Gosto muito da missão hospitaleira"

"Não estou disponível para novos desafios, porque adoro o que faço"

"Acho que o serviço ficava muito melhor se houvesse trabalho em equipa é o que melhoraria muito. Porque vejo que não há e deveria haver mais"

"Não recomendaria a Instituição a familiar ou amigo, porque não deram oportunidade nem para experiência, com certa pena. Hoje (o familiar) trabalha na área da saúde noutro sítio"

"Melhor circulação de informação necessária ao trabalho de cada serviço. Muitas vezes a informação necessária não é dada"

Verificamos que existem 6 questões do questionário, que foram avaliadas pelos profissionais com valores de insatisfação superiores a 10% (gráfico 1), nomeadamente:

Questão 8 - "Apoio da chefia em situações de mudança no trabalho": 15% "insatisfeito" e 3% "muito insatisfeito".

Questão 9 - "Consenso, em equipa, sobre aspetos a melhorar na sua unidade/serviço": 10% "insatisfeito" e 3% "muito insatisfeito".

Questão 11 - "Reconhecimento pela chefia direta quando executa bem o seu trabalho.": 20% "insatisfeito" e 5% "muito insatisfeito".

Questão 14 - "Possibilidade de expressar livremente as suas opiniões e fazer sugestões": 11% "insatisfeito" e 4% "muito insatisfeito".

Questão 15 - "Recursos e equipamentos de que dispõe para a realização do seu trabalho": 10% "insatisfeito" e 1% "muito insatisfeito".

Questão 23 - " Qual o seu grau de satisfação em relação ao valor do seu trabalho na instituição": 12% "insatisfeito" e 2% "muito insatisfeito"

Tendo em conta estas questões e as sugestões apontadas pelos colaboradores, a equipa da Qualidade e a Direção realizaram um trabalho conjunto de levantamento de 6 oportunidades de melhoria, que foram integradas no sistema de melhoria contínua do Centro e que constam do Anexo 1.

### 3.2. Questionário de avaliação do grau de satisfação dos utentes de longo internamento

Gráfico 4 – Percentagem referente ao grau de satisfação dos utentes de longo internamento

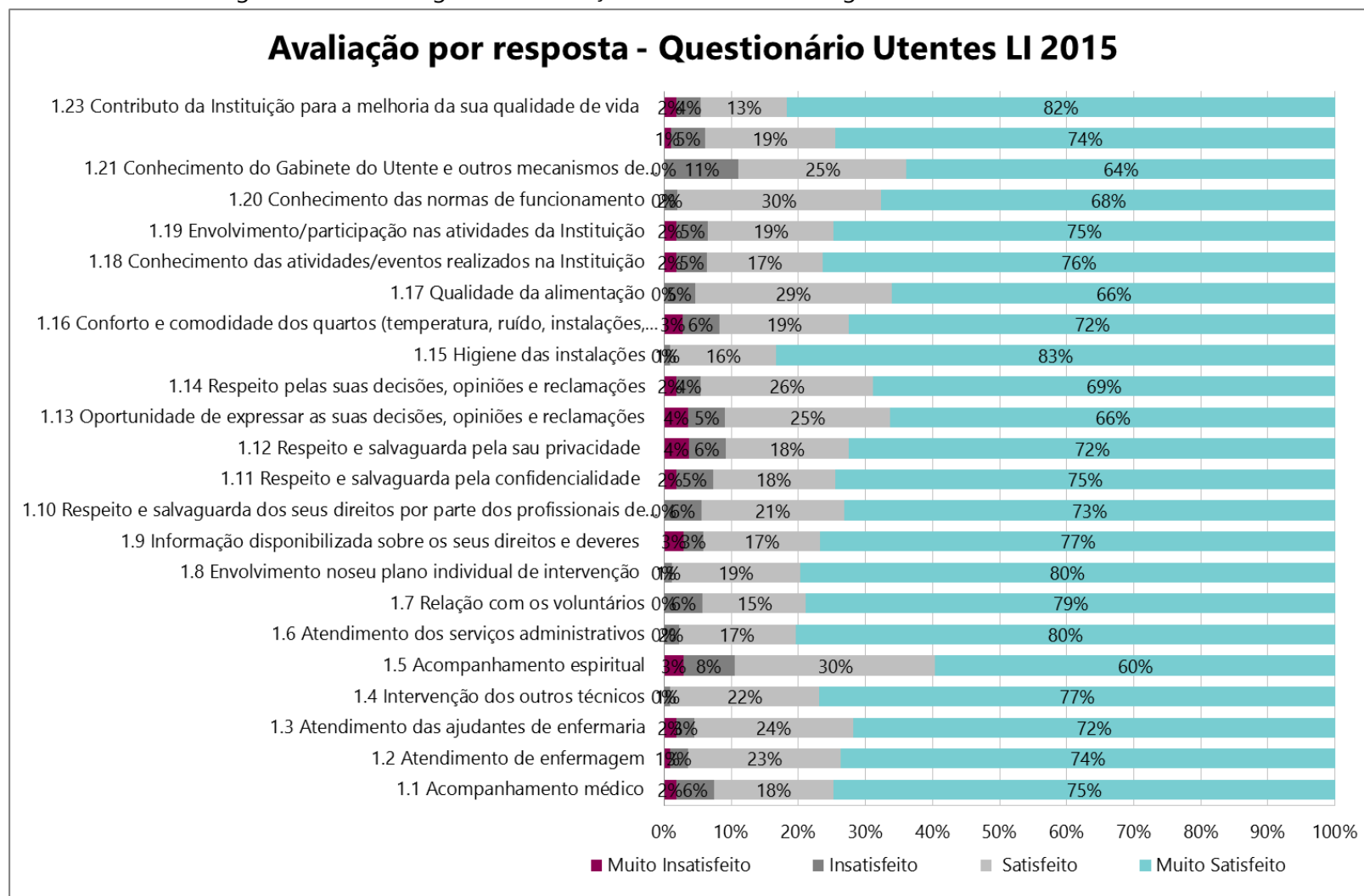


Gráfico 5 – Percentagem de respostas referente ao grau de satisfação dos utentes de longo internamento

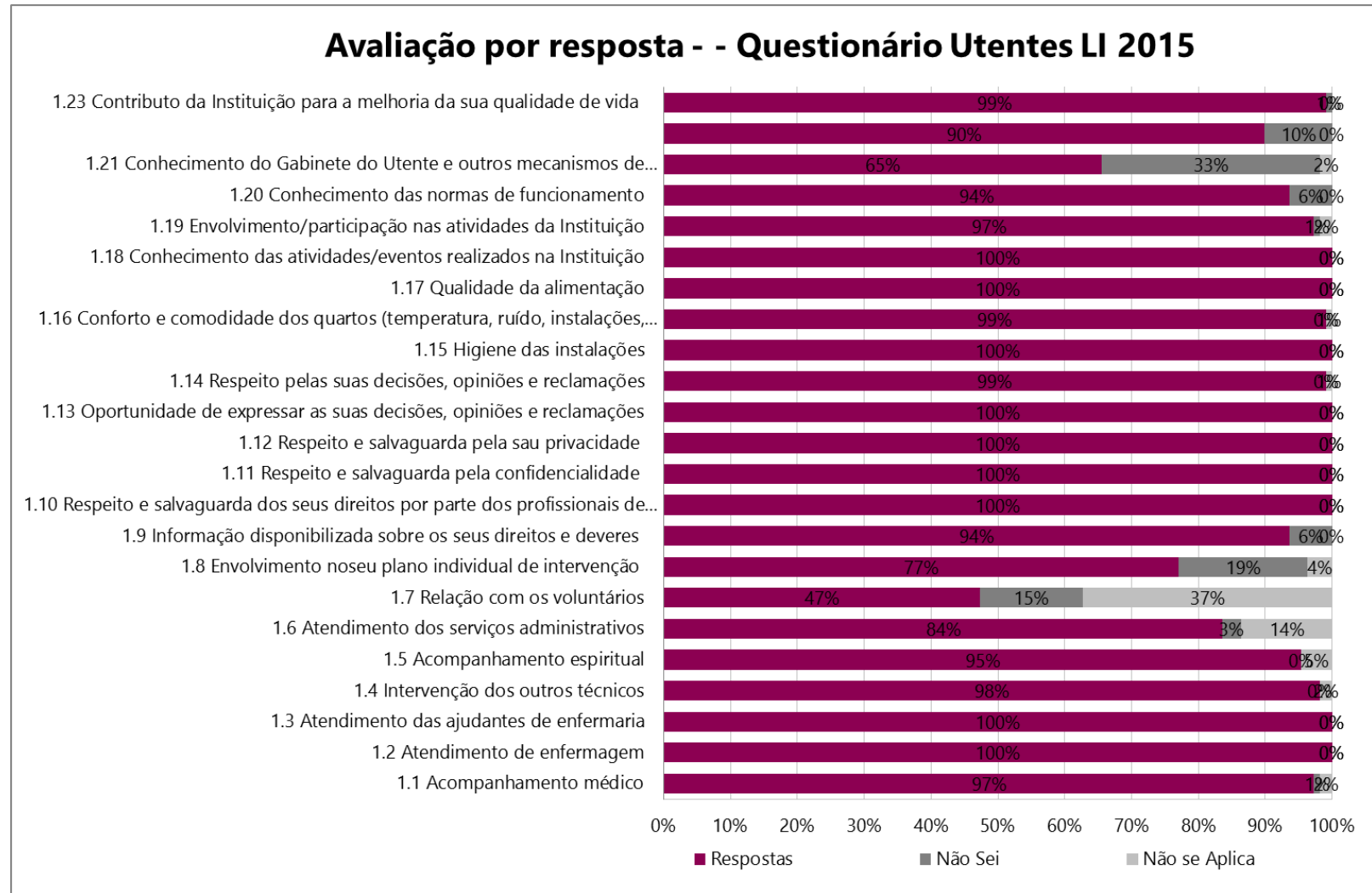


Gráfico 6 – Percentagem de satisfação dos utentes de longo internamento referente à apreciação global do internamento

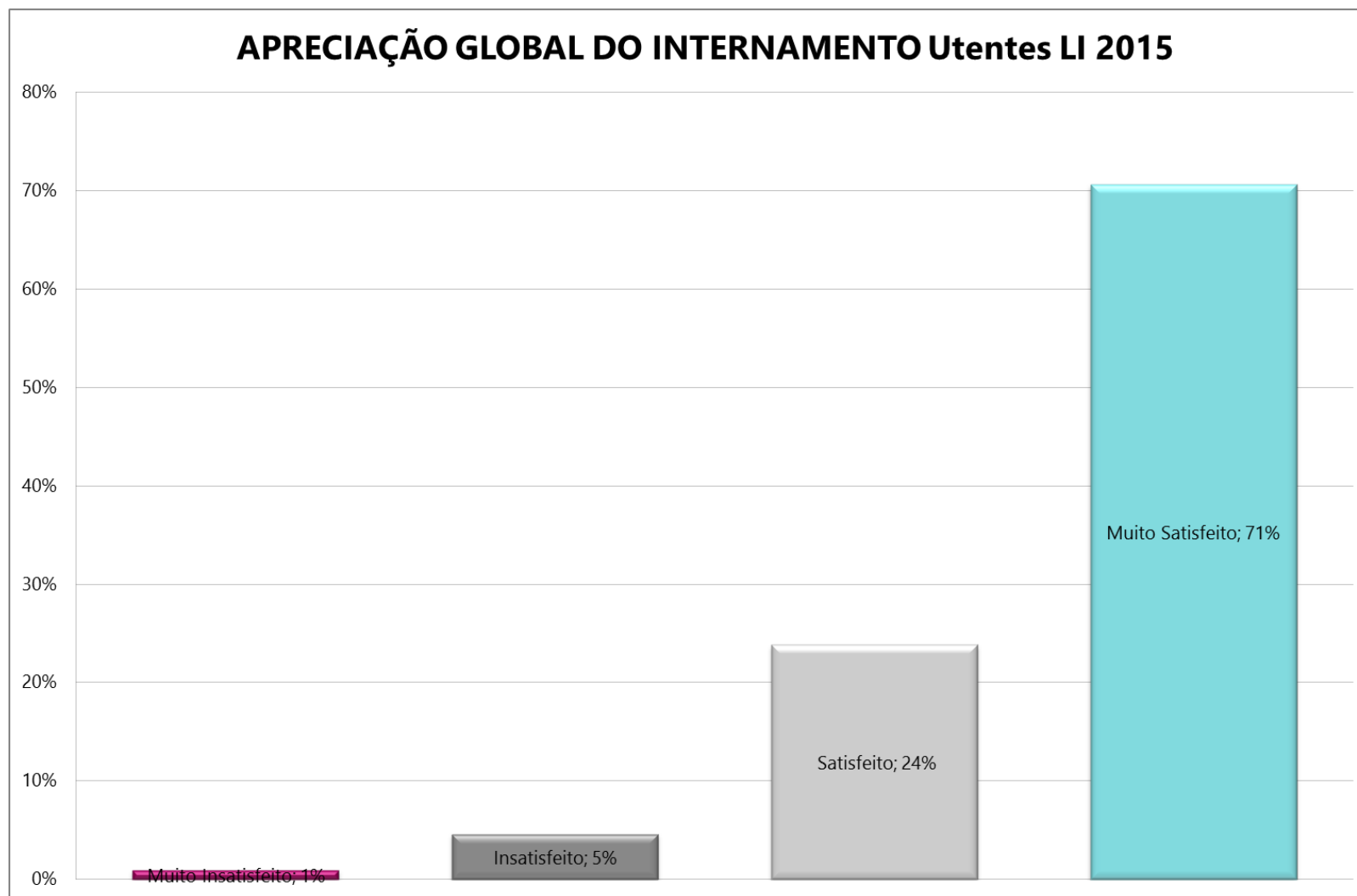
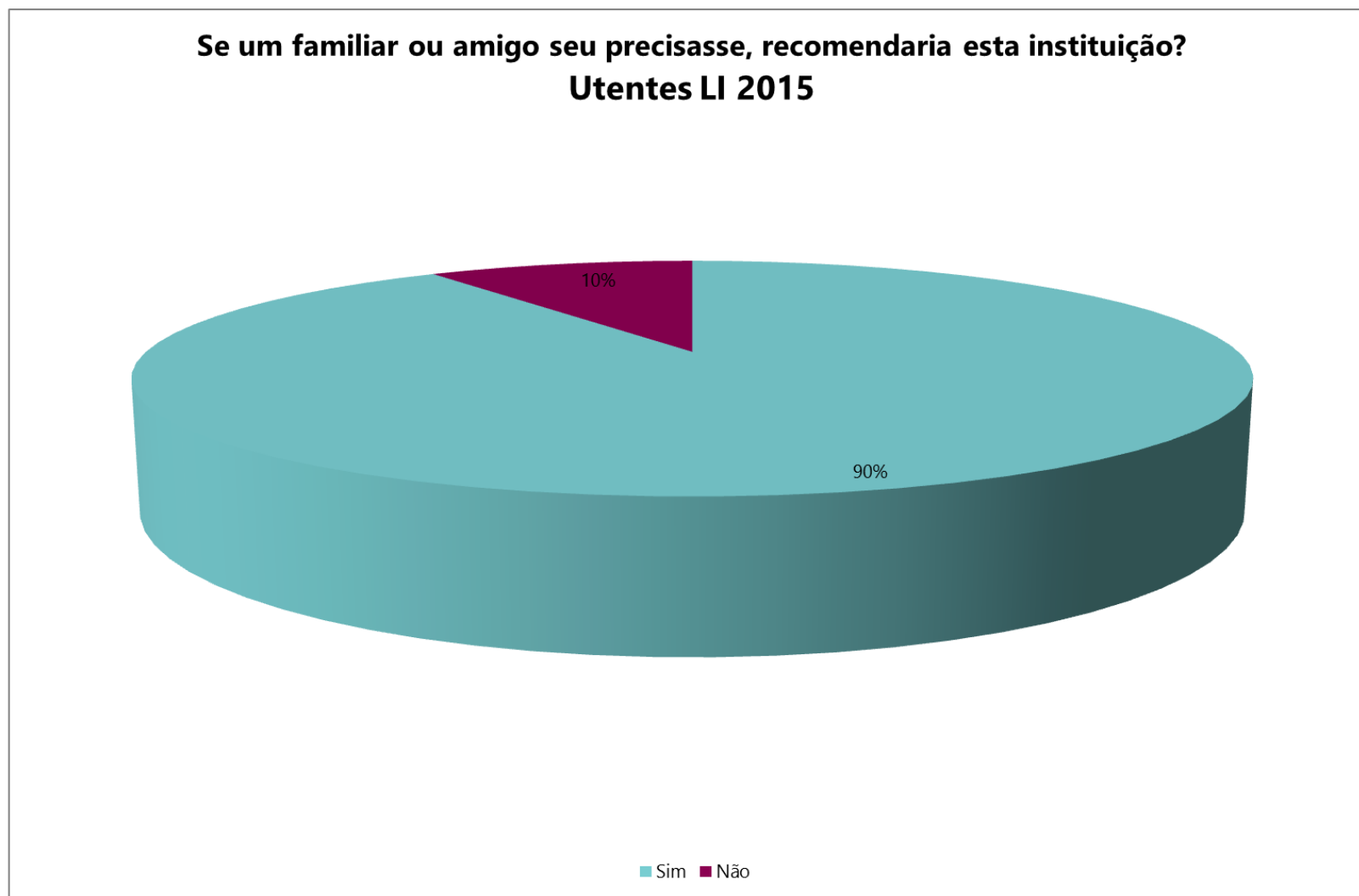




Gráfico 7 – Avaliação das respostas dadas pelos utentes de longo internamento à questão “Recomendaria esta instituição?”



### 3.2.1. Pontos fortes - Questionário utentes longo internamento

A percentagem de participação dos utentes de longo internamento na avaliação do grau de satisfação (97%) indicia, só por si, que a maioria destes valoriza este questionário como uma forma de participação e um meio de fazer chegar a sua opinião superiormente. Tem contribuído para tal, a divulgação anual dos resultados de satisfação e das ações de melhoria associadas.

Pela análise do gráfico 6, podemos constatar que a apreciação global que os utentes de longo internamento fazem do seu internamento na instituição é satisfatória (95%); sendo que 71% dos utentes se assumem muito satisfeitos e 24% satisfeitos.

No gráfico 4, podemos observar níveis de satisfação com valores não inferiores a 90%, quando somados os valores "satisfeito" e "muito satisfeito" em 21 das 23 questões:

1.1 - "Acompanhamento médico" – 93%

1.2 - "Atendimento de enfermagem" – 97%

1.3 - "Atendimento das ajudantes de enfermaria" – 96%

1.4 – "Atendimento dos outros técnicos" - 92%

1.5 – "Acompanhamento espiritual" – 89%

1.6 – "Atendimento dos serviços administrativos" – 97%

1.7 – " Relação com os voluntários" – 94%

1.8 – "Envolvimento no plano individual de intervenção"– 99%

1.9 – "Informação disponibilizada sobre os direitos e deveres dos utentes" - 94%

1.10 - "Respeito e salvaguarda dos seus direitos pelos profissionais" – 94%

1.11 – "Respeito e salvaguarda pela confidencialidade" – 93%

1.12 - "Respeito e salvaguarda pela privacidade" – 90%

1.13 – "Oportunidade de expressar as suas decisões/opiniões e reclamações" - 91%

1.14 – "Respeito pelas suas decisões, opiniões e reclamações" – 94%

1.15 – "Limpeza e higiene das instalações" – 99%

1.16 – "Conforto e comodidade dos quartos (temperatura, ruído, instalações, etc.)"– 91%

1.17- "Qualidade da Alimentação" – 95%

1.18- "Conhecimento das atividades/eventos realizados na Instituição" – 93%

1.19 – “Envolvimento/Participação nas atividades da Instituição” - 94%

1.20 – “Conhecimento das normas de funcionamento da Instituição” – 98%

1.22-“Contributo da Instituição para a concretização dos seus objetivos e expectativas” – 93%

1.23 – “Contributo da Instituição para a melhoria da sua qualidade de vida” – 95%

Pela análise do gráfico 5, podemos constatar que em 23 perguntas, 9 obtiveram 100% de respostas com a opção de classificação de 1 a 4. Nas restantes 18 perguntas, a percentagem de resposta com as opções "Não sei" ou "Não se aplica" oscila entre 1% e 52%. Destas, apenas salientamos 2 questões que merecem ser analisadas e tratadas:

- A questão 1.8 "Envolvimento no seu Plano Individual de Intervenção" é respondida com "Não sei" por 22% dos utentes (= 22 utentes).
- A questão 1.21 " Conhecimento do gabinete do utente e outros mecanismos de representação" é respondida com "Não sei" por 33% dos utentes.

A análise do gráfico 7, permite-nos constatar que à questão "Se um familiar ou amigo seu precisasse, recomendaria esta instituição?" 90% dos utentes responderam "Sim" e 10% responderam "Não". Contudo, esta percentagem de "Não" é pouco significativa, atendendo ao tipo de instituição e à população alvo. É compreensível que os utentes reajam negativamente à ideia da institucionalização de familiares seus.

3.2.2. Análise de oportunidades de melhoria - Questionário utentes de longo internamento

**As sugestões apontadas pelos utentes de longo internamento foram as seguintes:**

- “Poderiam melhorar a alimentação do Centro, variar nos pratos”.
- “Não deviam fumar nos corredores. Alguns jovens deveriam respeitar as normas do Centro.
- “As pessoas não deveriam atirar lixo para o jardim”.
- “Não gosto de ter a porta fechada dos quartos e os bacios dentro do quarto”.
- “Gostava de ter semanada”.
- “Um quarto mais espaçoso. Melhores refeições”.
- “O que devia melhorar era que parassem de se meter na nossa vida pessoal”.
- “Ficar mais tempo a ver televisão”.
- “Camas muito duras. Almofadas baixas e moles. Janelas fechadas; não gosto”.

- "A Ir. (...) não é justa com as meninas do B3".
- "Acho que deviam melhorar a temperatura dos quartos. Acho que deviam mudar as fechaduras dos quartos".
- "Calendário das atividades fora do quartinho das senhoras para nós vermos".
- "Eu acho que tive dificuldades. Gosto desta instituição. E acho que devia melhorar o comportamento. E queria voltar para casa".
- "Eu gosto da Dra. Teresa Maia".
- "Eu acho que o Centro em vez de ter um aparelho de Internet no "S" deveria ter um num local em que todos apanhassem. porque há pessoas que não podem ir para lá para usufruírem da Internet. Acho também que nos fins-de-semana mesmo que seja férias fazer atividades para não se tornar o dia aborrecido".
- "Não gosto quando os professores gritam muito alto, deveriam de falar mais baixo".
- "Ajudar a Irmã".
- "Melhor qualidade de alimentação".
- "Quero ir para casa".
- "Devia ter 3 auxiliares de manhã e 3 à tarde em cada pavilhão para evitar que ficasse sozinha no grupo quando tempo de férias/folga".
- "Camas são más. Não concordo com a prescrição realizada. A informação está é na parede (face aos direitos e deveres). Toda a gente entra no quarto de toda a gente. Não vale a pena dizer (o que penso) porque me mandam calar".
- "Sugiro ter uma porta no final das escadas da Unidade, pois assim a porta de entrada podia ficar aberta facilitando a nossa vida".
- "Gostaria de ter uma televisão nova na sala".
- "Tem todo o conhecimento e não gosta de comer algumas coisas (puré)".
- "Tenho pouca relação entre os voluntários daqui do Centro; gostaria de falar mais com eles se fosse possível".
- "Estou muito agradecida pela oportunidade que me deram ao ir para a Residência de transição".
- "Aprendemos muita coisa aqui no Centro".
- "Ida ao dentista devia de ser mais vezes não é só quando estamos com dores nos dentes que devemos ir ao dentista!!!"
- "Ginásio para fazer exercício físico".

Verificamos que existem 2 questões avaliadas pelos utentes com valor de insatisfação superior a 10% (gráfico 4), nomeadamente:

- "Acompanhamento espiritual" (questão 1.5) com 11% de insatisfação.
- " Conhecimento do gabinete do utente e outros mecanismos de representação" (questão 1.21) com 11% de insatisfação.

Tendo em conta estas questões e as sugestões apontadas pelos utentes de longo internamento, a equipa da Qualidade e a Direção realizaram um trabalho conjunto de levantamento das oportunidades de melhoria e respetivo tratamento com ações de melhoria, que foram integradas no sistema de melhoria contínua do Centro e que constam do Anexo 1.

### 3.3. Questionário de avaliação do grau de satisfação dos familiares dos utentes de longo internamento

Gráfico 8 – Percentagem referente ao grau de satisfação dos familiares dos utentes de longo internamento

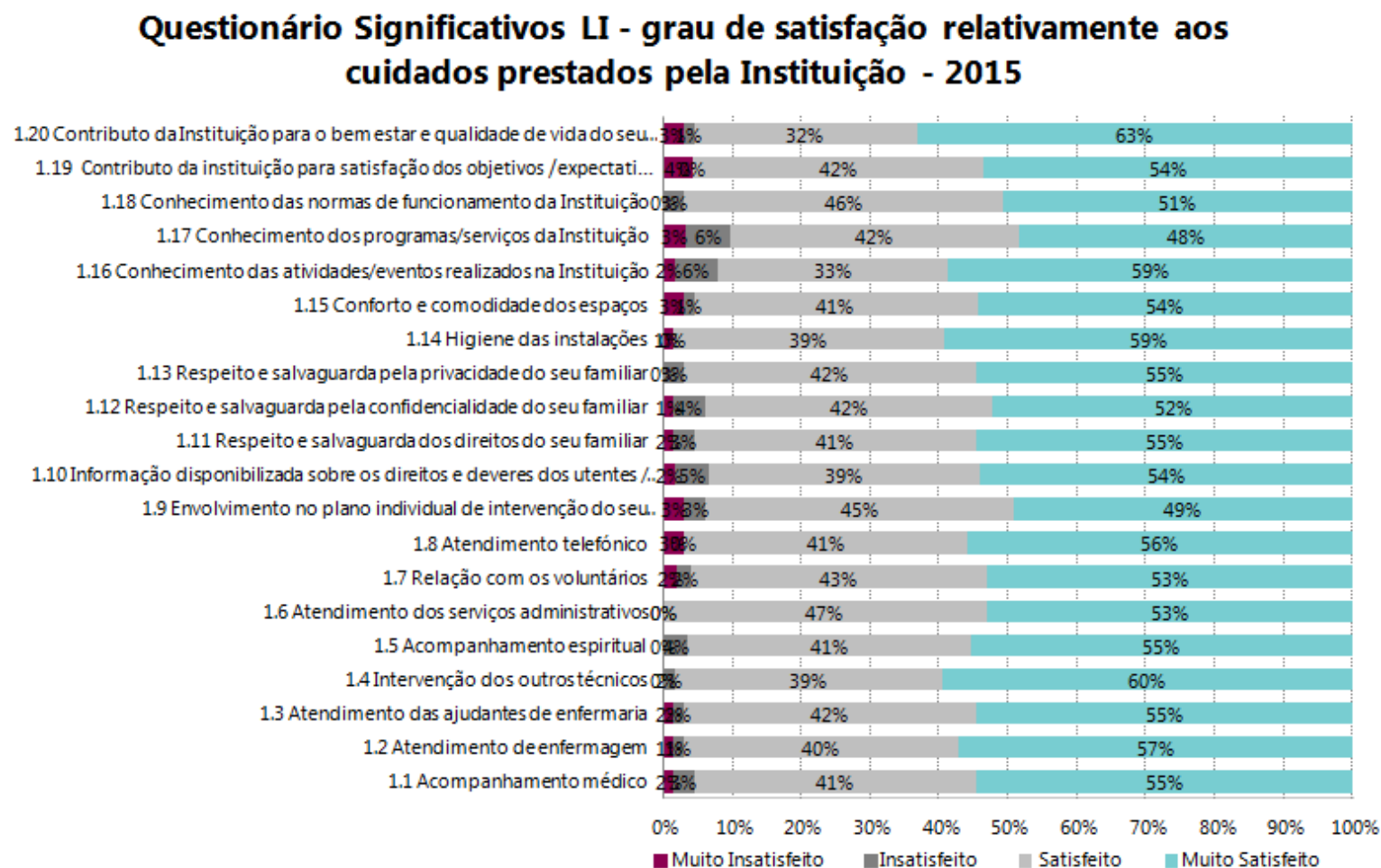


Gráfico 9 – Apreciação global dos serviços prestados - familiares dos utentes de longo internamento

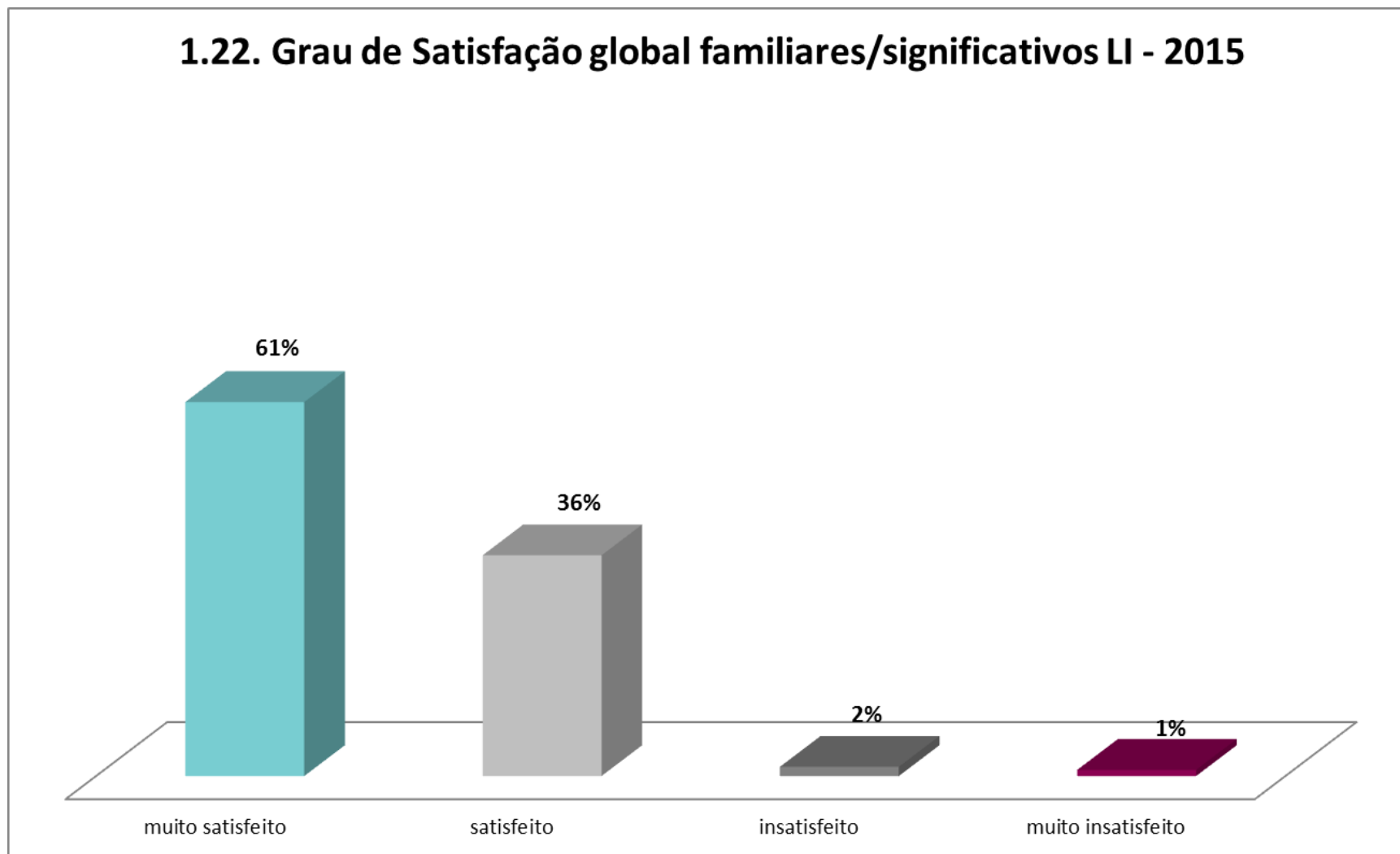


Gráfico 10 – Percentagem de respostas referente ao grau de satisfação dos familiares dos utentes de longo internamento

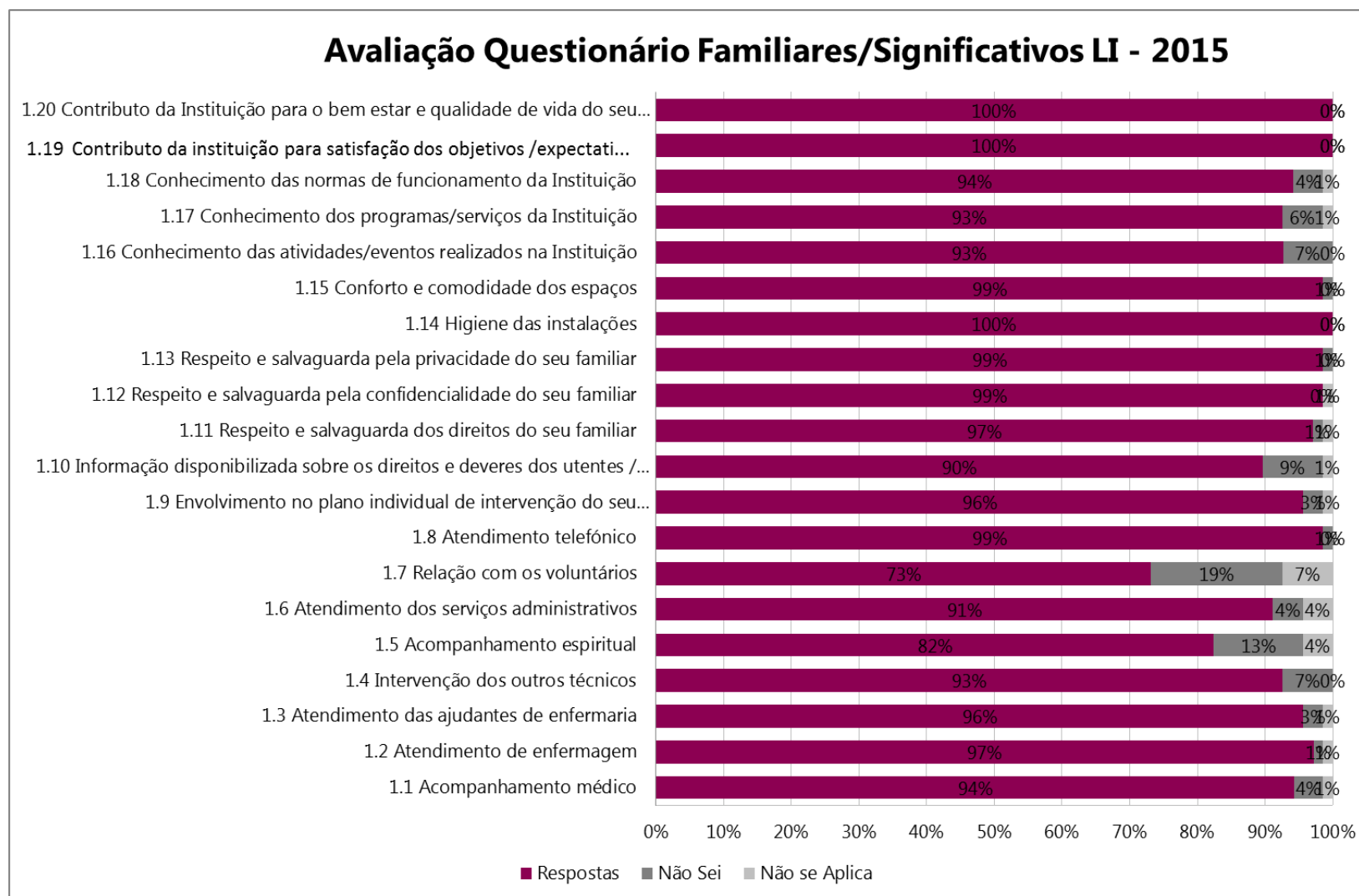
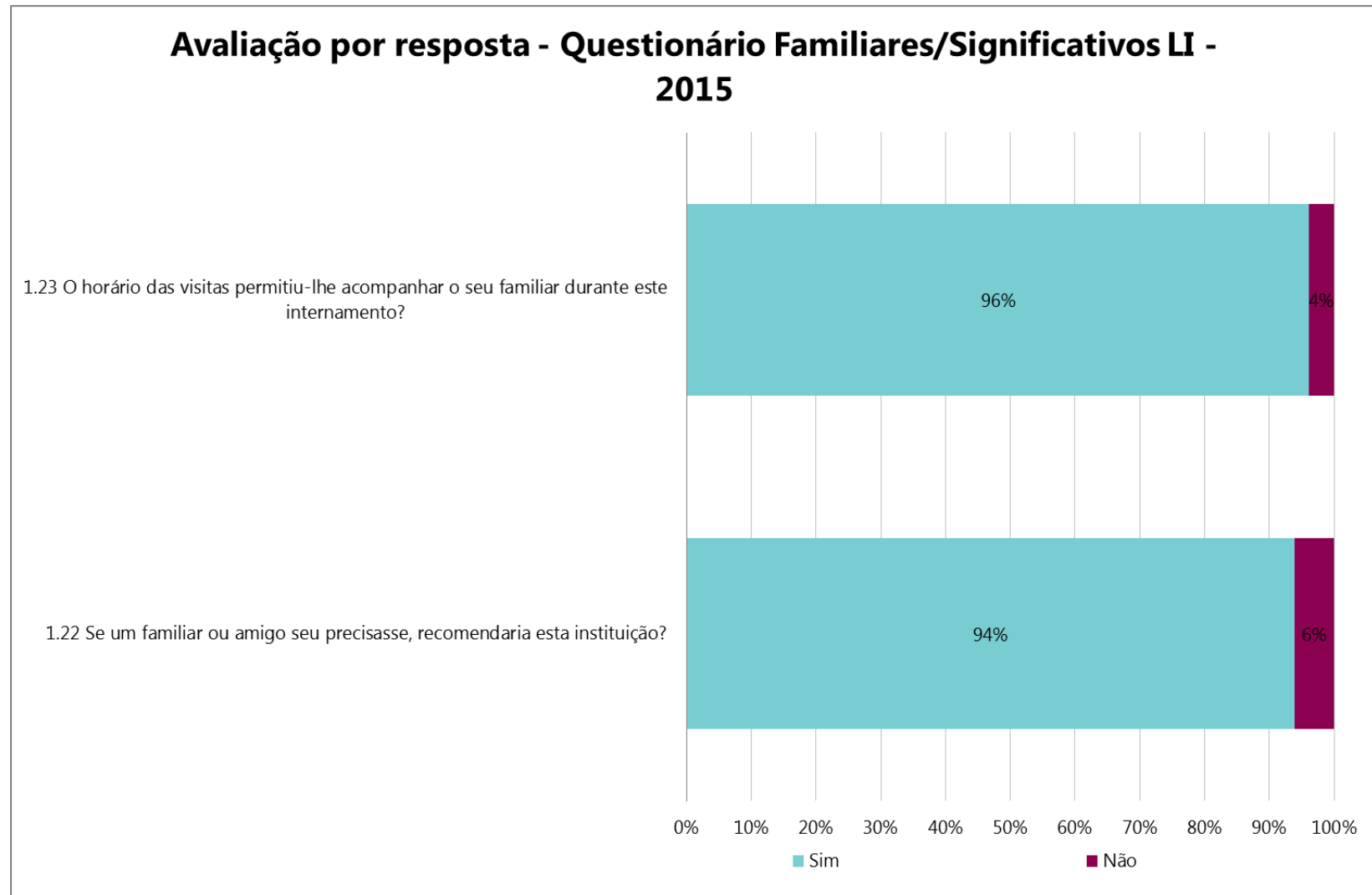




Gráfico 11 – Avaliação da satisfação dos familiares dos utentes de longo internamento



### 3.3.1. Pontos fortes - Questionário familiares/pessoas significativas dos utentes longo internamento

No gráfico 8, podemos observar níveis de satisfação muito elevados em todas as questões respondidas, com valores não inferiores a 91%, quando somados os níveis satisfatório e muito satisfatório.

Pelo facto da avaliação do grau de satisfação apontar para valores tão positivos, não destacamos qualquer questão.

Pela análise do gráfico 9, podemos constatar que a apreciação global que os familiares dos utentes de longo internamento fazem dos serviços prestados ao seu familiar, pela instituição, é avaliada com uma percentagem de 97% de satisfação, sendo que 36% se dizem "satisfeitos" e 61% "muito satisfeitos".

Pela análise do gráfico 10, podemos constatar que das 20 questões, 17 obtêm uma percentagem de respostas "Não sei" que oscila entre 1% e 19%. Destacamos dois questões:

- 1.7 "Atendimento dos voluntários", com 19% de respostas "Não sei";
- 1.5 "Atendimento espiritual" com 13% de respostas "Não sei".

A percentagem de respostas "Não se aplica" oscila entre 1% e 7% em 12 questões.

Analisando o gráfico 11, observamos que 94% dos familiares dos utentes de longo internamento respondem "Sim" à questão 1.22: "Se um familiar ou amigo seu precisasse, recomendaria esta instituição?". 96% dos mesmos respondeu "Sim" à questão 1.23: "O horário das visitas permitiu-lhe acompanhar o seu familiar durante este internamento?".

### 3.3.2. Análise de oportunidades de melhoria - Questionário familiares dos utentes de longo internamento.

Transcrevem-se as sugestões apontadas pelos familiares dos utentes de longo internamento:

- "O utente vai com autonomia a casa da família/significativos"

- "Gostava que quando o utente tivesse outras atividades para além dos objetivos nós fôssemos informados. Por ex. quando há atividades extras para nós podermos preparar o utente".

- "Eu estou muito satisfeita com todo o trabalho que fazem. Muito obrigada".

- "Acho que deveria existir mais atividades na instituição e mais estudo além daquele que há na escola do galeão".
- "Deveriam ter mais cuidado com a roupa e calçado que os meninos trazem para casa. Obrigado".
- "Continuem a fazer o excelente trabalho".
- "Na minha opinião acho que está dentro das normas".
- "Mais atenção e cuidado a nível clínico com os utentes".
- "Obrigado por haver estas instituições e por pessoas tão boas e profissionais".
- "Nós como familiares do (...) estamos satisfeitos com todos os serviços prestados da instituição. Obrigada".
- "Problema com a alteração da medicação".
- "A família está muito satisfeita".
- "Vou dizer com todo o meu respeito: estou muito satisfeita com esta instituição. Graças a ela eu posso trabalhar. Sei que o meu filho está bem . Obrigada".
- "Não deviam enviar o meu familiar doente, nem com roupas que não lhe pertencem. Agradecia que não o enviassem para casa doente pois também sou doente e é-me muito complicado cuidar dele".
- "Sai muito pouco e precisa de mais atividades como natação, exercícios físicos, etc".
- "Apresenta não gostar das cartas do Tribunal, mas procura esclarecer o pretendido".
- "Agradece tudo o que tem sido feito pela sua filha e a colaboração que tem sido dada".
- "Muito obrigada pelos cuidados prestados ao meu familiar".

Atendendo ao critério estabelecido para levantamento de oportunidades de melhoria, e não havendo nenhuma questão avaliada com uma percentagem de insatisfação superior a 10%, não foram definidas ações de melhoria.

### 3.4 Questionário de avaliação do grau de satisfação dos utentes de curto internamento

Gráfico 12 – Percentagem referente ao grau de satisfação dos utentes de curto internamento - no momento da entrada no Centro

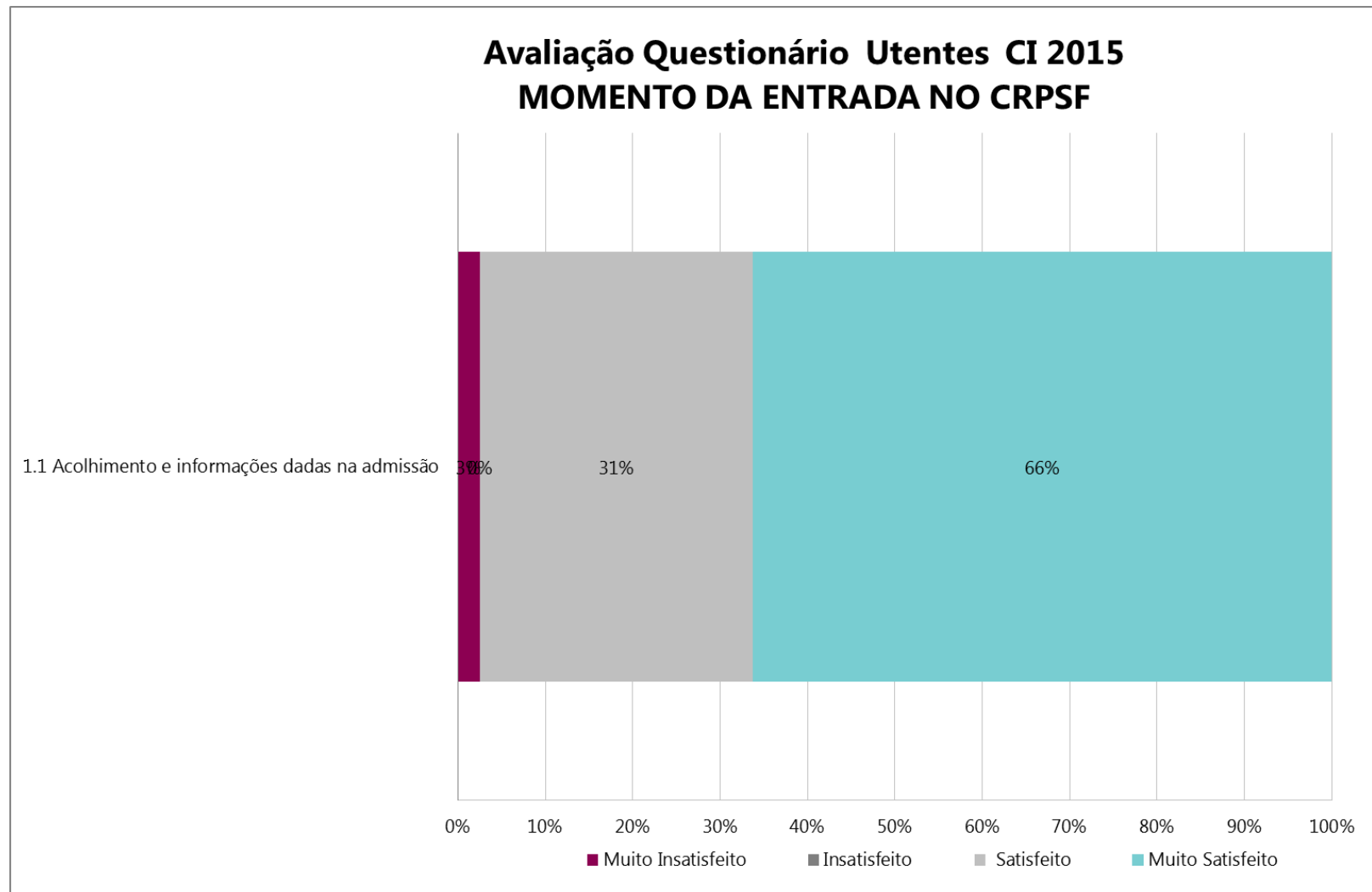


Gráfico 13 – Percentagem referente ao grau de satisfação dos utentes de curto internamento - no momento da entrada na UPSR

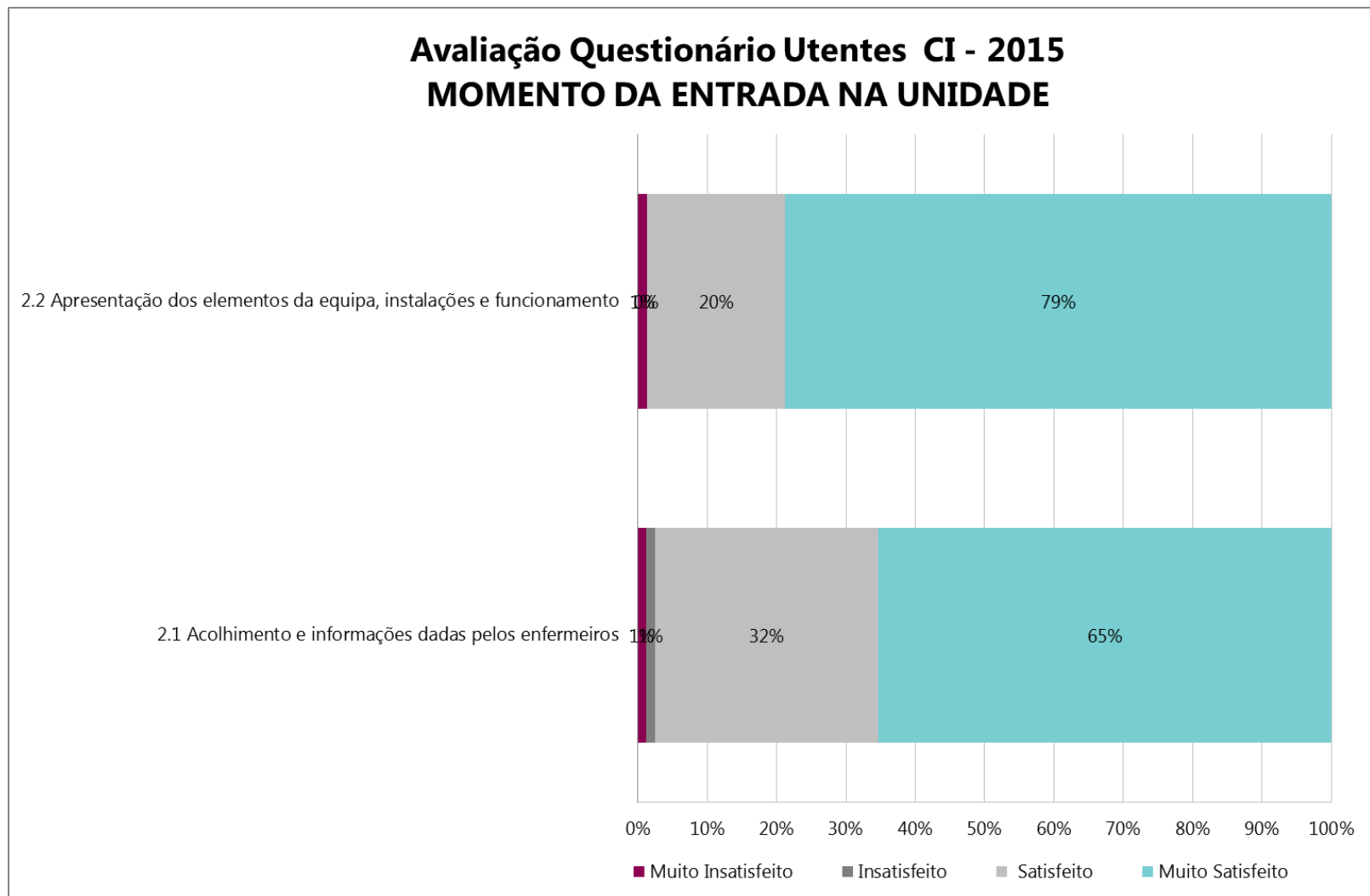


Gráfico 14 – Percentagem referente ao grau de satisfação dos utentes de curto internamento - durante o internamento

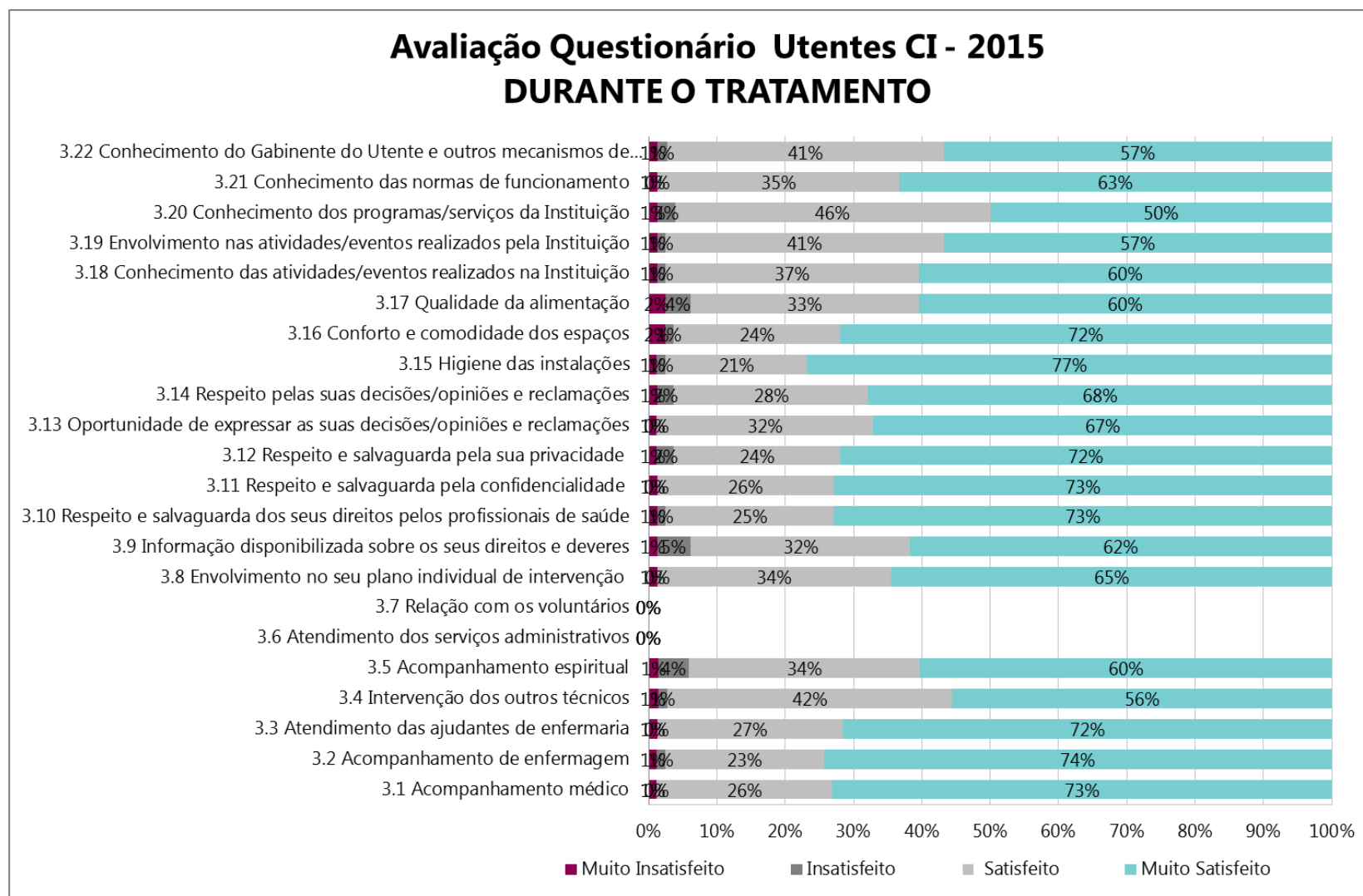


Gráfico 15- Percentagem referente ao grau de satisfação dos utentes de curto internamento – no momento da alta

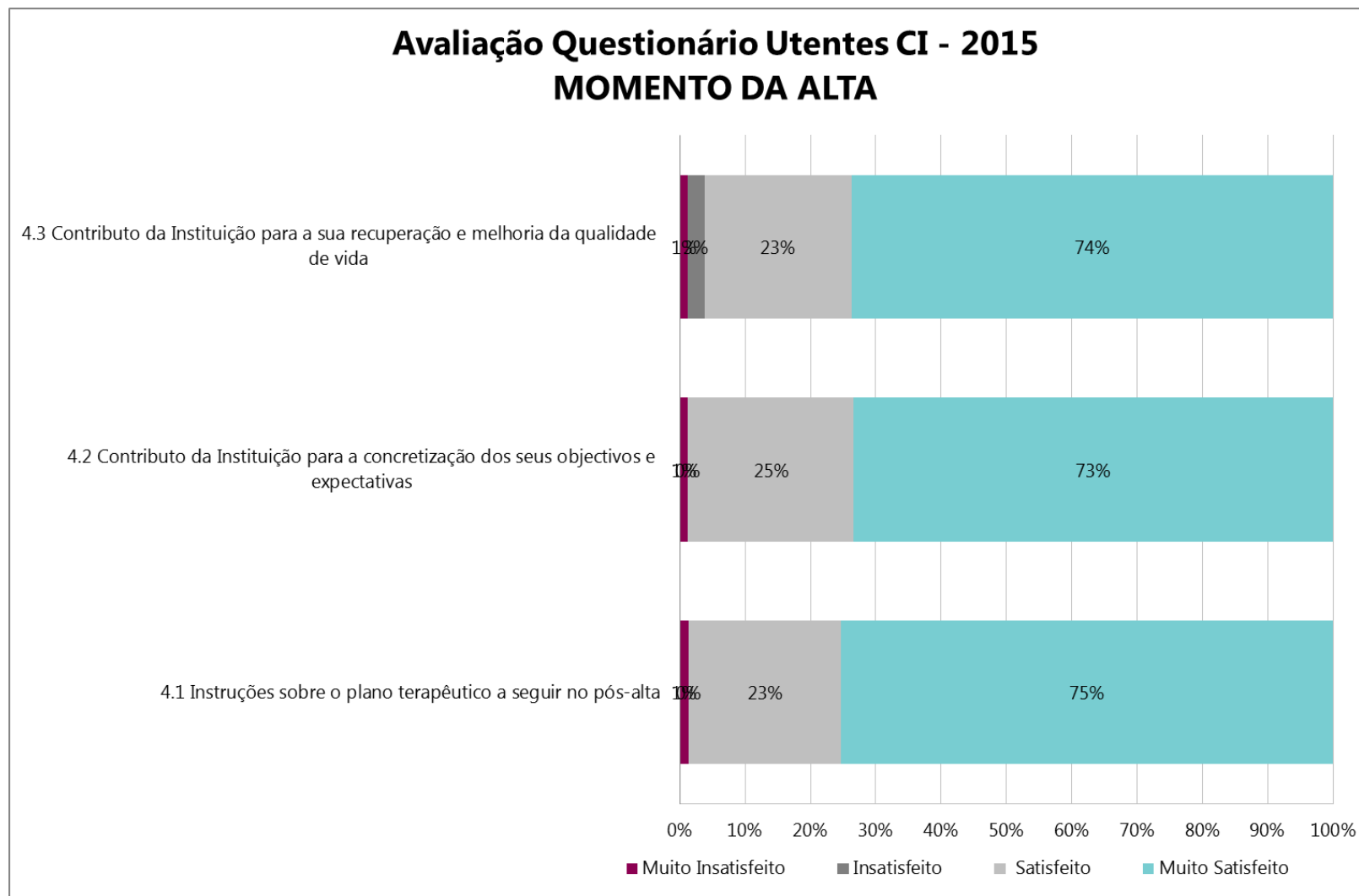


Gráfico 16 – Apreciação global dos serviços prestados pela instituição

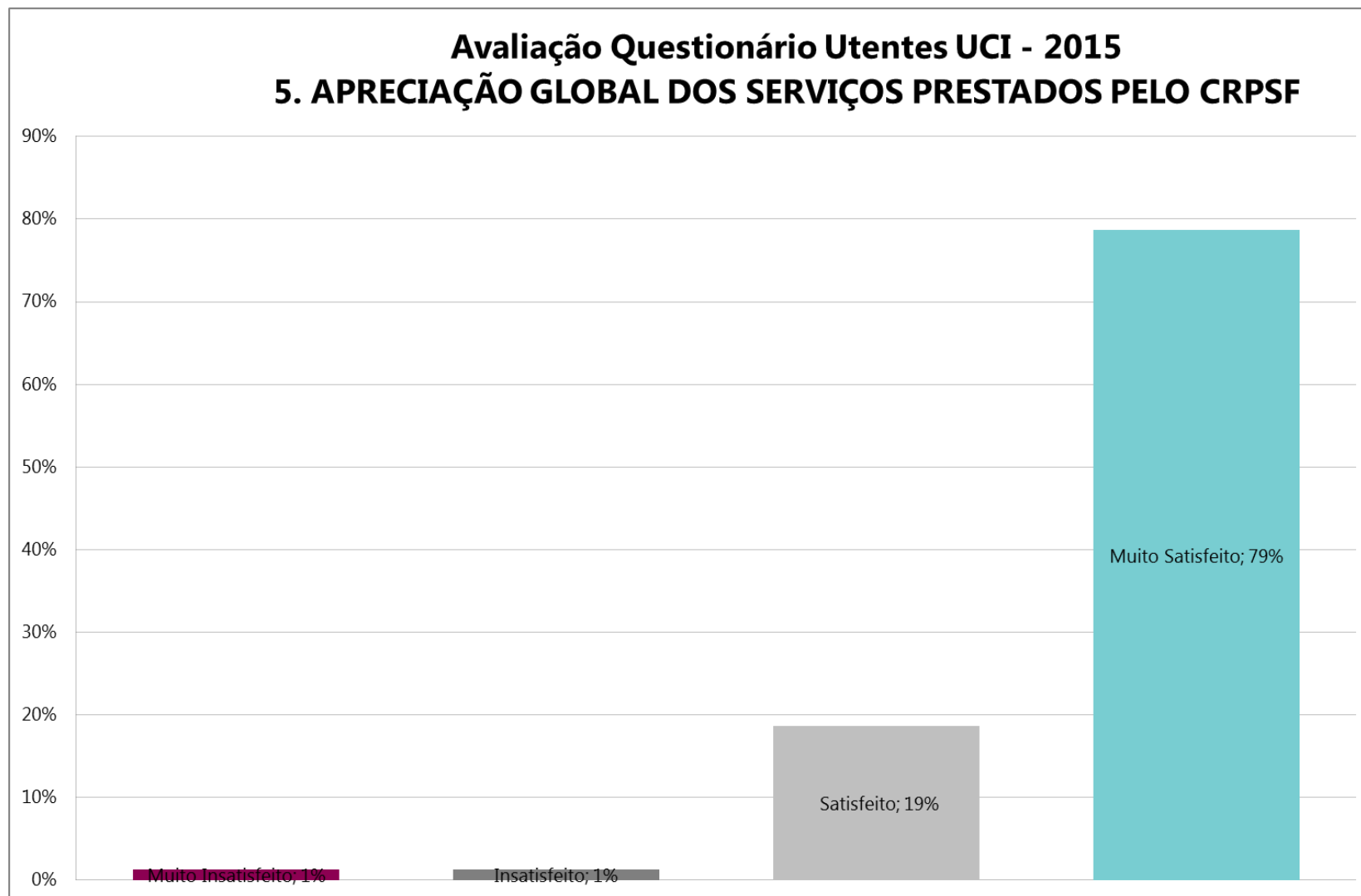




Gráfico 17 – Avaliação das respostas dadas pelos utentes de curto internamento às questões a baixo apresentadas

### Avaliação Questionário Utentes CI - 2015

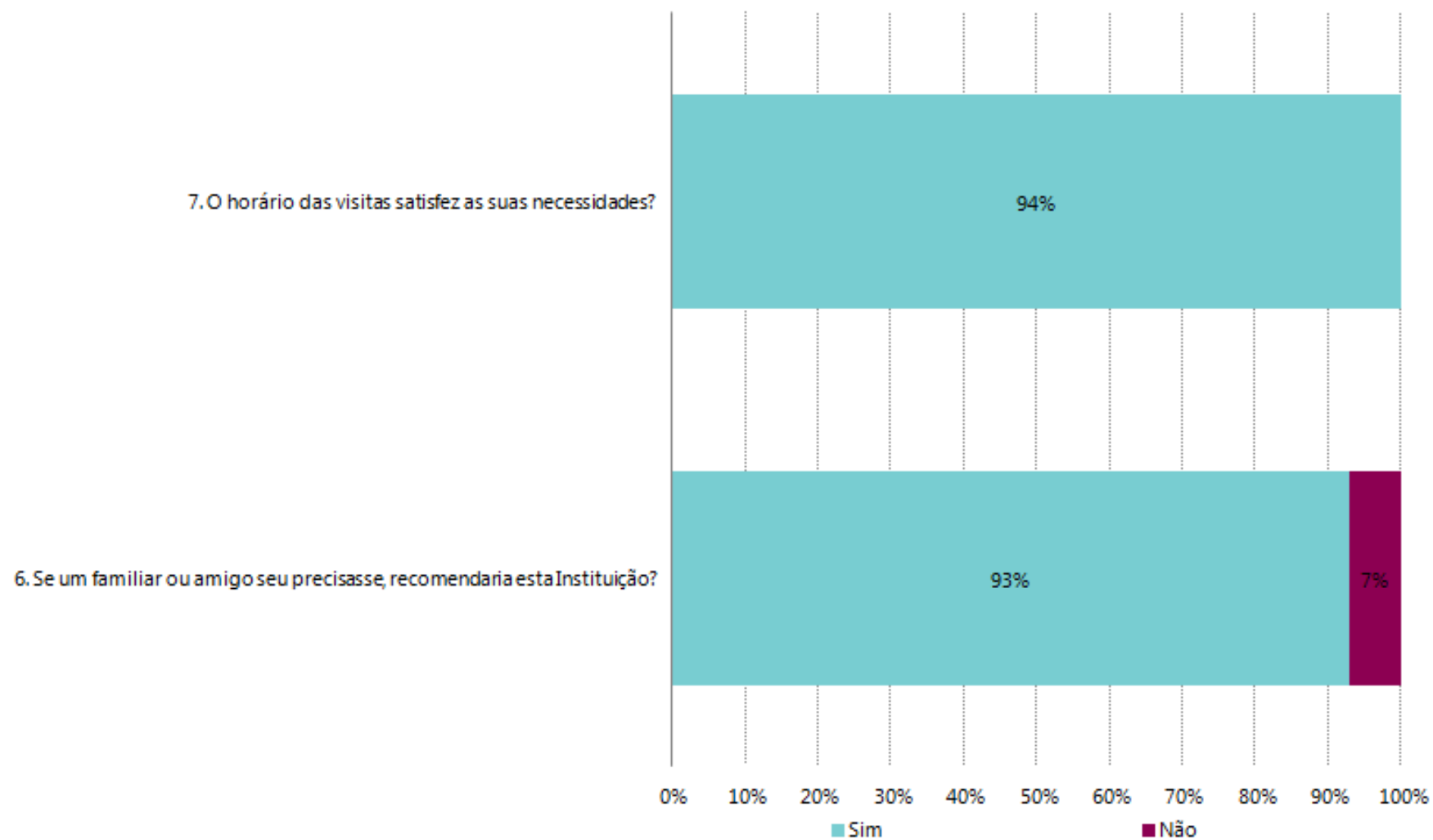
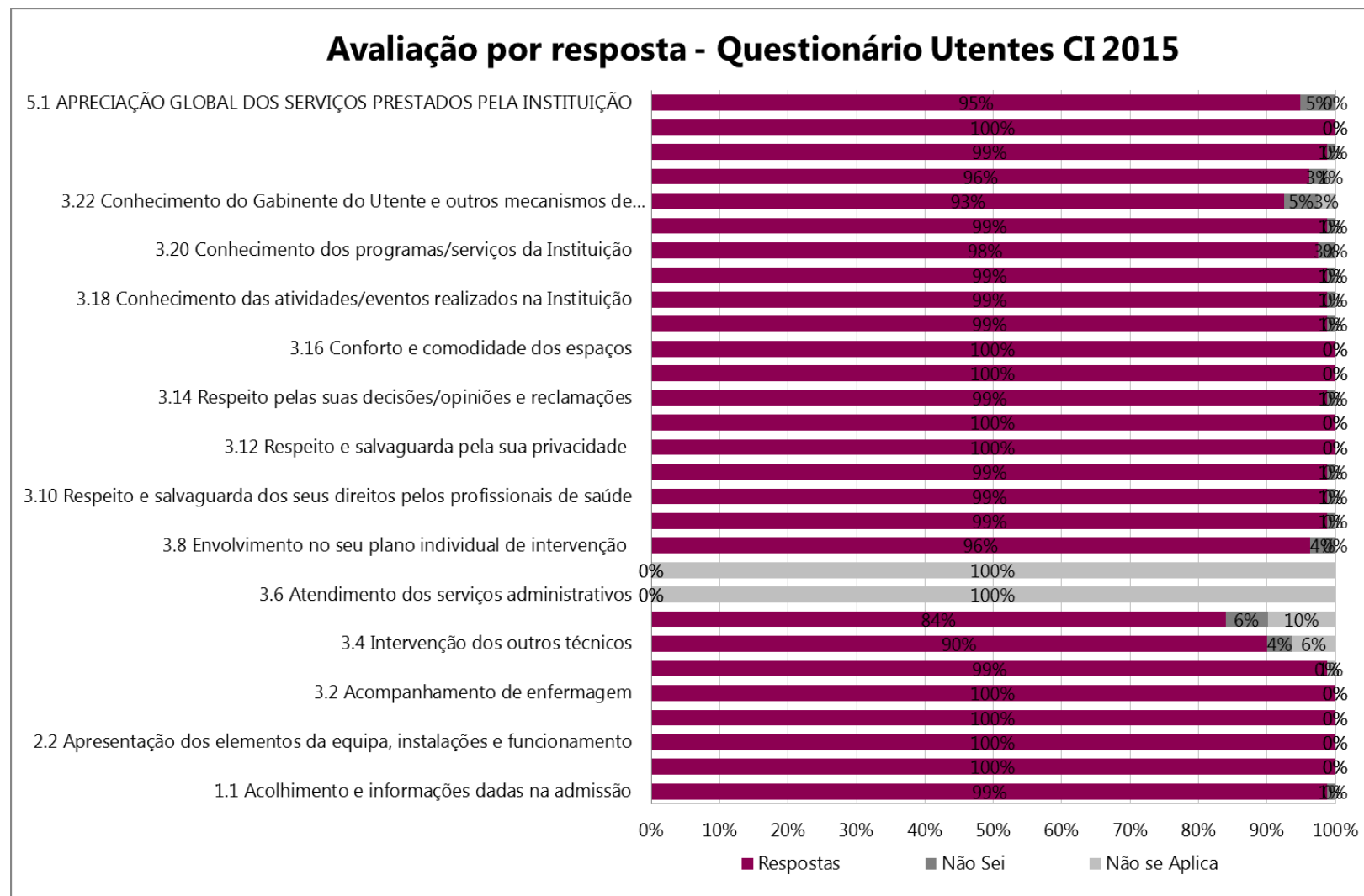


Gráfico 18 – Percentagem de respostas referente ao grau de satisfação dos utentes de curto internamento



#### 3.4.1. Pontos fortes - Questionário utentes de curto internamento

Pela análise do gráfico 12, podemos constatar que 97% dos utentes referem estar satisfeitos, com o acolhimento e informações dadas no momento de entrada no Centro.

Através da análise do gráfico 13, podemos verificar, no que se refere à questão 2.1 – "Acolhimento e Informações dadas pelos Enfermeiros" que 97% dos utentes estão satisfeitos (65% muito satisfeitos e 32% satisfeitos) e 2% insatisfeitos e 1% muito insatisfeito. No que se prende com a questão 2.2 – "Apresentação das instalações, outros espaços e elementos da equipa", 99% dos utentes de curto internamento estão satisfeitos (79% dos utentes muito satisfeitos e 20% satisfeitos) e 1% referem estar muito insatisfeitos.

No gráfico 14, podemos observar níveis de satisfação superiores a 93%, quando somados os valores "satisfeito" e "muito satisfeito", nas 22 questões. Refira-se, apenas, que as questões 3.7 "Relação com os voluntários" e 3.6 "atendimento dos serviços administrativos" não têm qualquer nível de satisfação porque não se aplicam à realidade do curto internamento (ver explicação do gráfico 18).

Pela análise do gráfico 15, as questões: 4.1 "Instruções sobre o plano terapêutico a seguir na pós-alta"; 4.2 "Contributo da Instituição para a concretização dos seus objetivos e expectativas", apresentam resultados de satisfação de 98% e a questão: 4.3 "Contributo da Instituição para a melhoria da sua qualidade de vida", apresentam resultado de 97% de satisfação.

O gráfico 16 indica que 98% dos inquiridos estão satisfeitos relativamente à apreciação global dos serviços prestados.

No gráfico 17, podemos verificar que 93% dos utentes, responderam afirmativamente relativamente à recomendação da instituição a um familiar ou amigo em caso de necessidade. Relativamente ao horário das visitas 94% dos utentes estão satisfeitos.

#### 3.4.2. Análise de oportunidades de melhoria - Questionário dos utentes de curto internamento.

Na medida em que todas as questões avaliadas pelos utentes apresentam valores de satisfação superiores a 93% , não foram levantadas quaisquer ações de melhoria.

As sugestões apontadas pelos utentes do curto internamento foram as seguintes:

-"Obrigado pela ajuda".

-"Adorei as minhas queridas senhoras, enfermeiros e meninos".~

- "Sugestão: se alguma vez for possível, introduzir um simples animal de estimação no internamento (no mínimo, peixes). É uma forma terapêutica para muitas pessoas".
- "Sofá, piscina, mais horas de entendimento";
- "Obrigado por tudo, beijos".
- "Gostei".
- "Nada a acrescentar".
- "Obrigado a todos que me ajudaram e um abraço a todos, possa melhorar".
- "Queria agradecer por todo o empenho para comigo. Foi uma experiência que me levou a crescer muito! Agradeço a todos os enfermeiros e auxiliares que me ajudaram! Um grande beijinhos para todos e que continuem com o ótimo trabalho!"
- "Para mim foi tudo perfeito; não poderia pedir mais. Esta instituição mudou a minha vida. Obrigada por tudo a todos".
- "Estou muito melhor. Quero agradecer aos enfermeiros pela ajuda. Obrigado".
- "Acho que está tudo ótimo, só devíamos ter o cartão".
- "Foi bom".
- "Ir à rua mais vezes. Mais atividades".
- "Mais atividades".

Mediante a análise do gráfico 18, podemos constatar que das 29 questões, 2 obtiveram 100% de respostas "Não se aplica": as questões 3.6 "atendimento dos voluntários" e 3.7 "atendimento dos serviços administrativos", porque foram anuladas pela equipa, por não se aplicarem à realidade da Unidade de curto internamento e, em anos anteriores terem gerado dúvidas no preenchimento.

Em 16 questões obteve-se uma percentagem de respostas "Não sei" que oscila entre 1% e 6%.

### 3.5 Avaliação de satisfação dos familiares/pessoas significativas dos utentes de curto internamento

Gráfico 19 - Grau de satisfação dos familiares/pessoas significativas dos utentes de CI - no momento da entrada no Centro

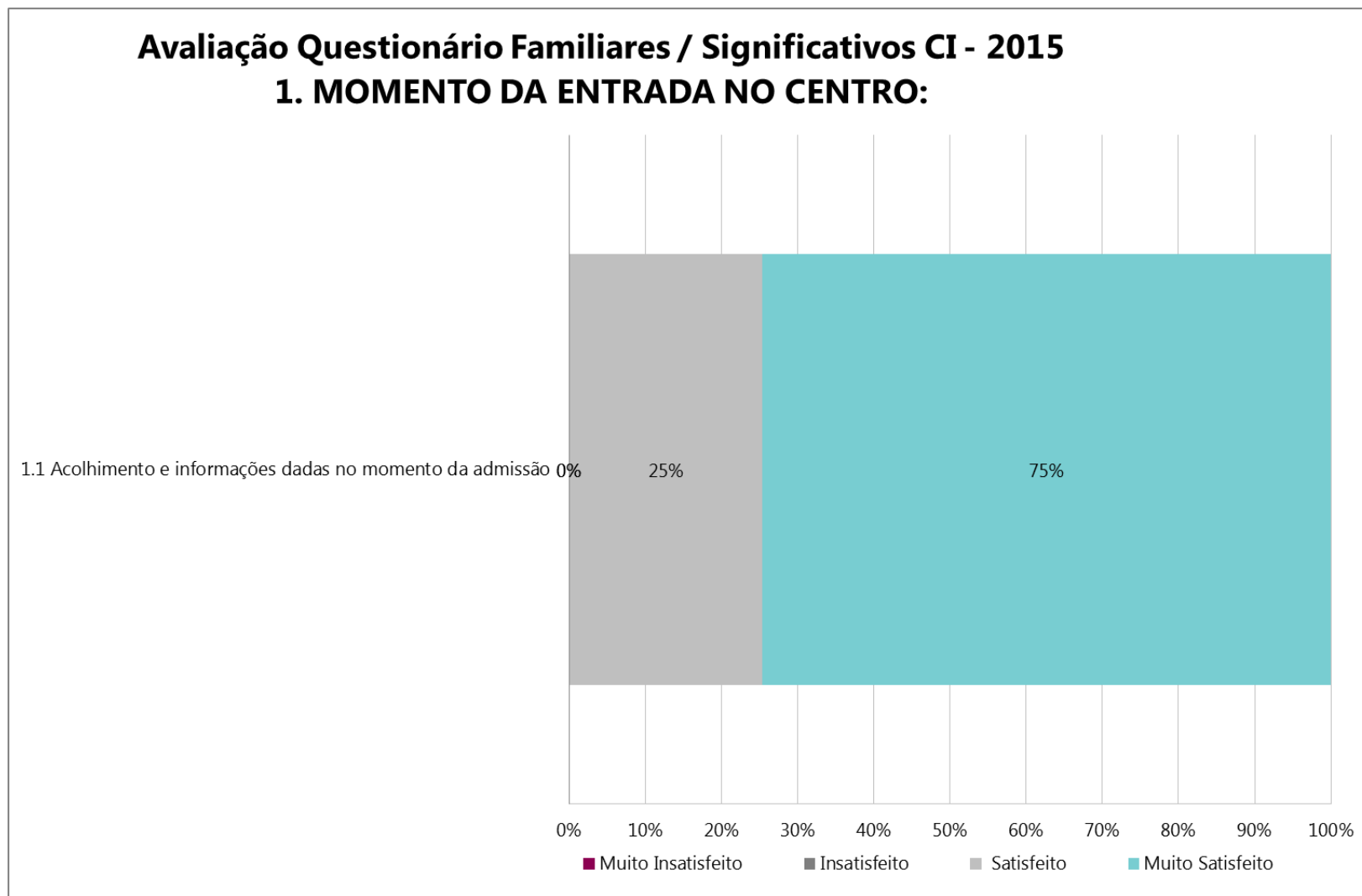


Gráfico 20 - Grau de satisfação dos familiares/pessoas significativas dos utentes de curto internamento - entrada na UPSR

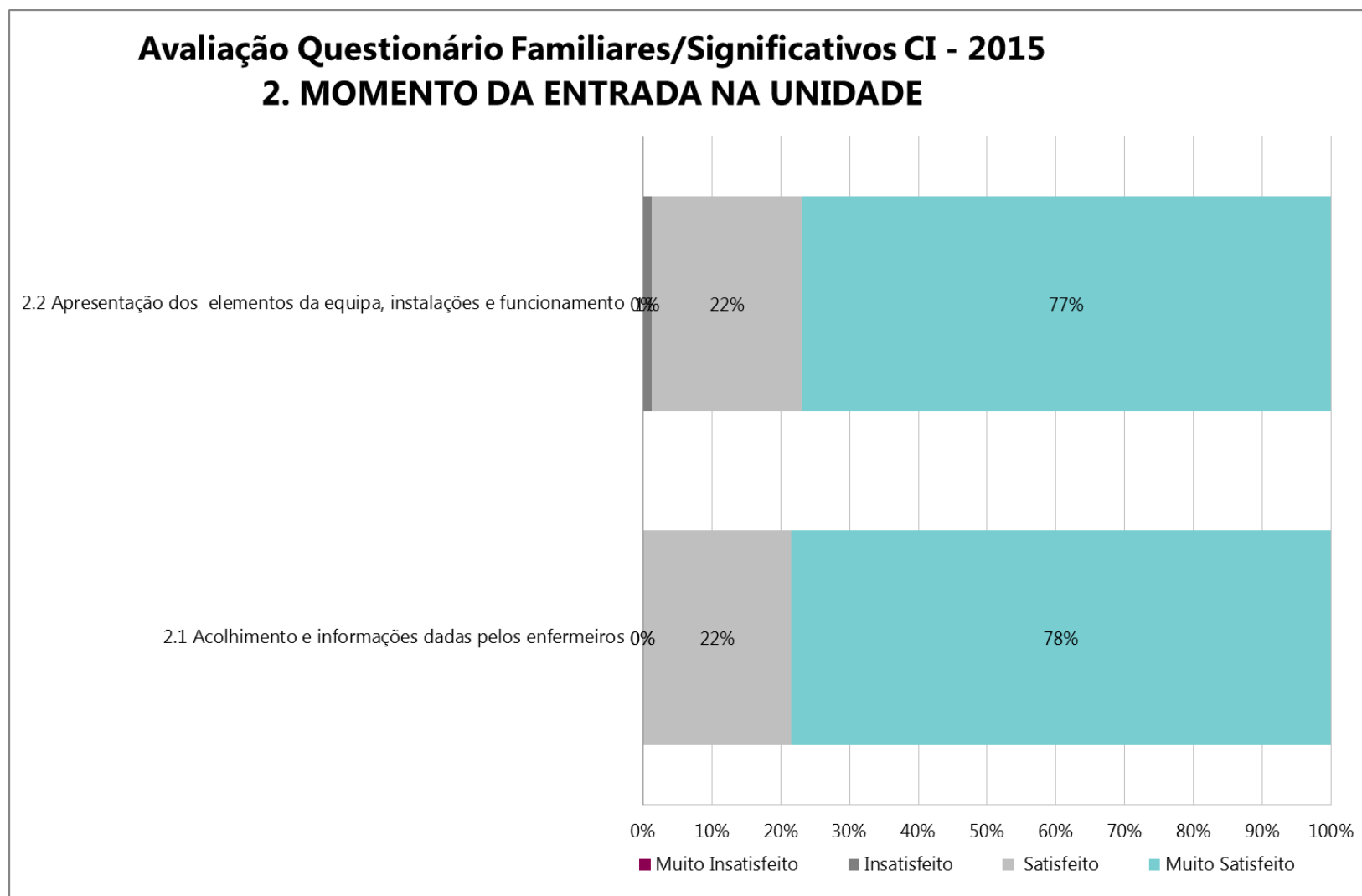


Gráfico 21 - Grau de satisfação dos familiares/pessoas significativas dos utentes de curto internamento - durante o internamento

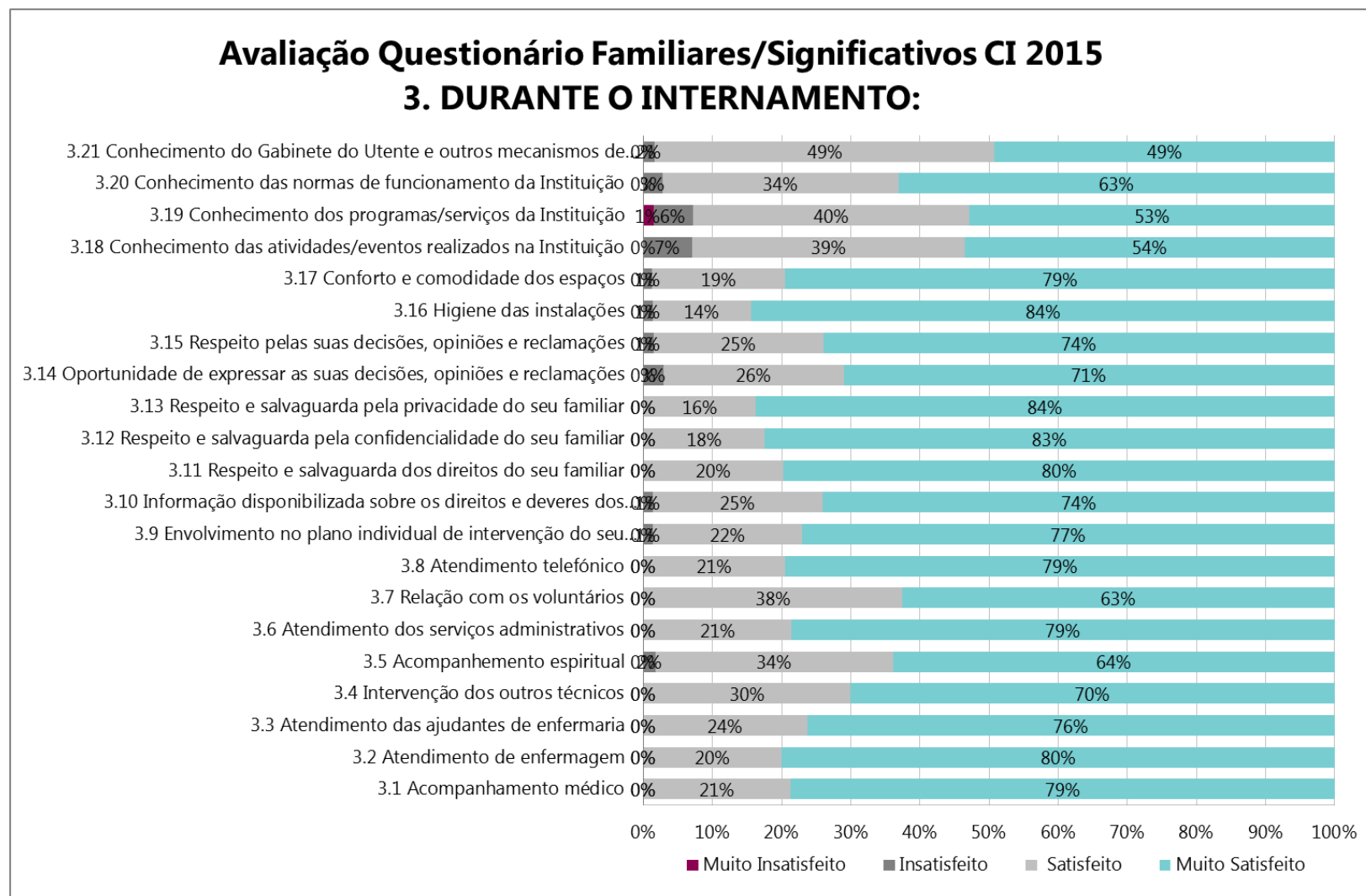


Gráfico 22 - Grau de satisfação dos familiares/pessoas significativas dos utentes de curto internamento - no momento da alta

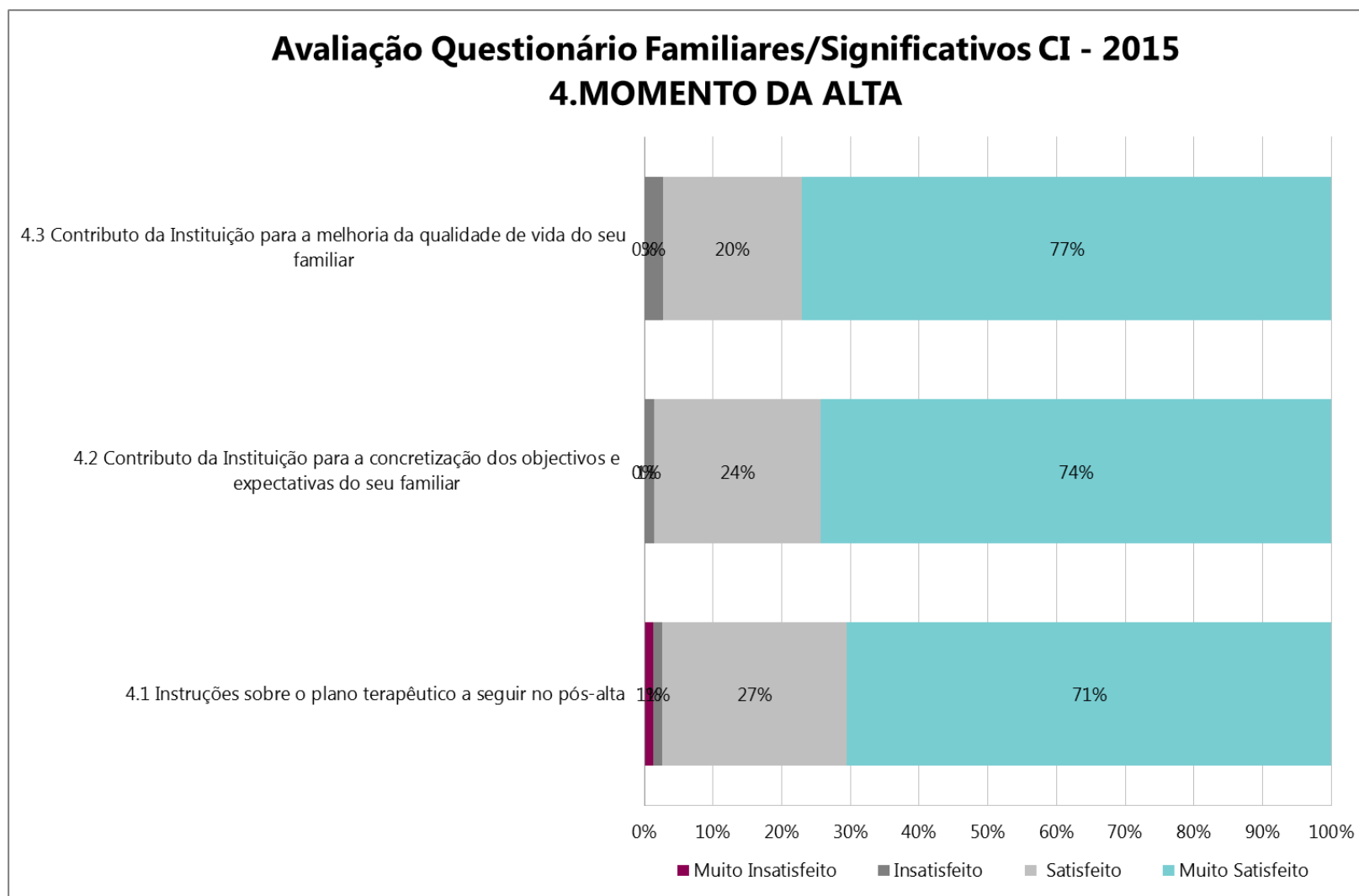




Gráfico 23 – Apreciação global dos serviços prestados pela instituição

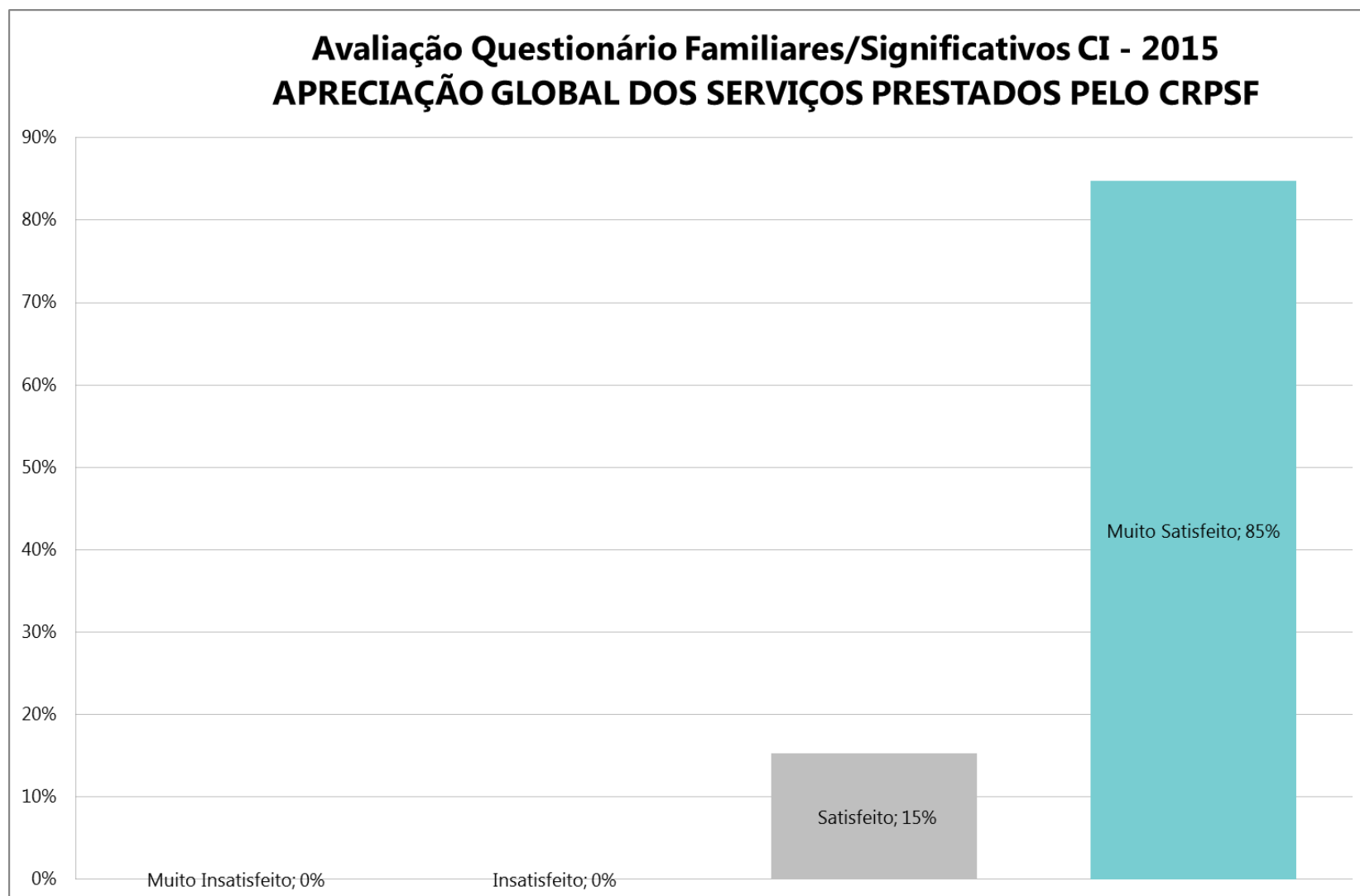


Gráfico 24 – Avaliação da resposta dada pelos familiares/pessoas significativas dos utentes de curto internamento

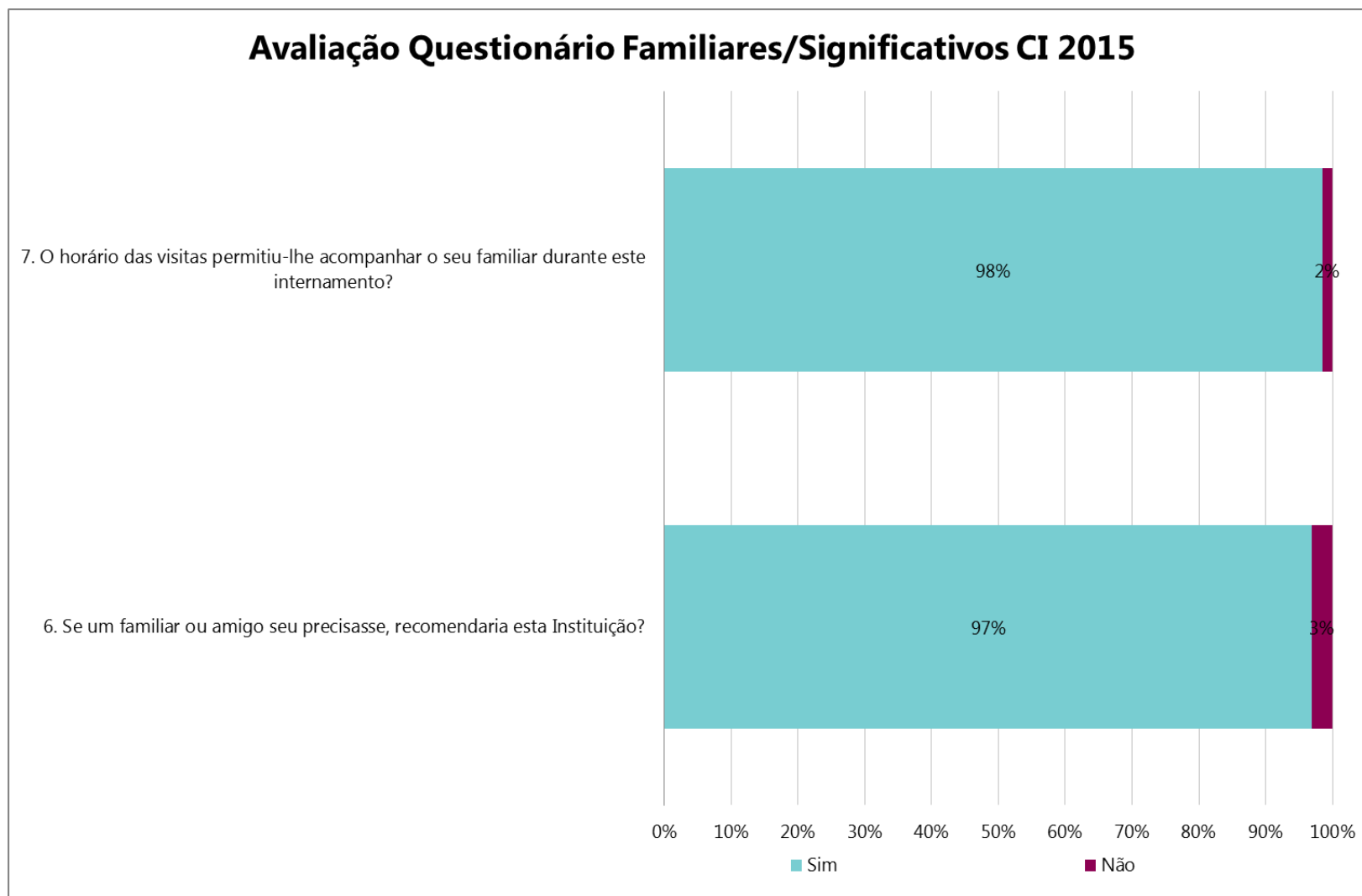
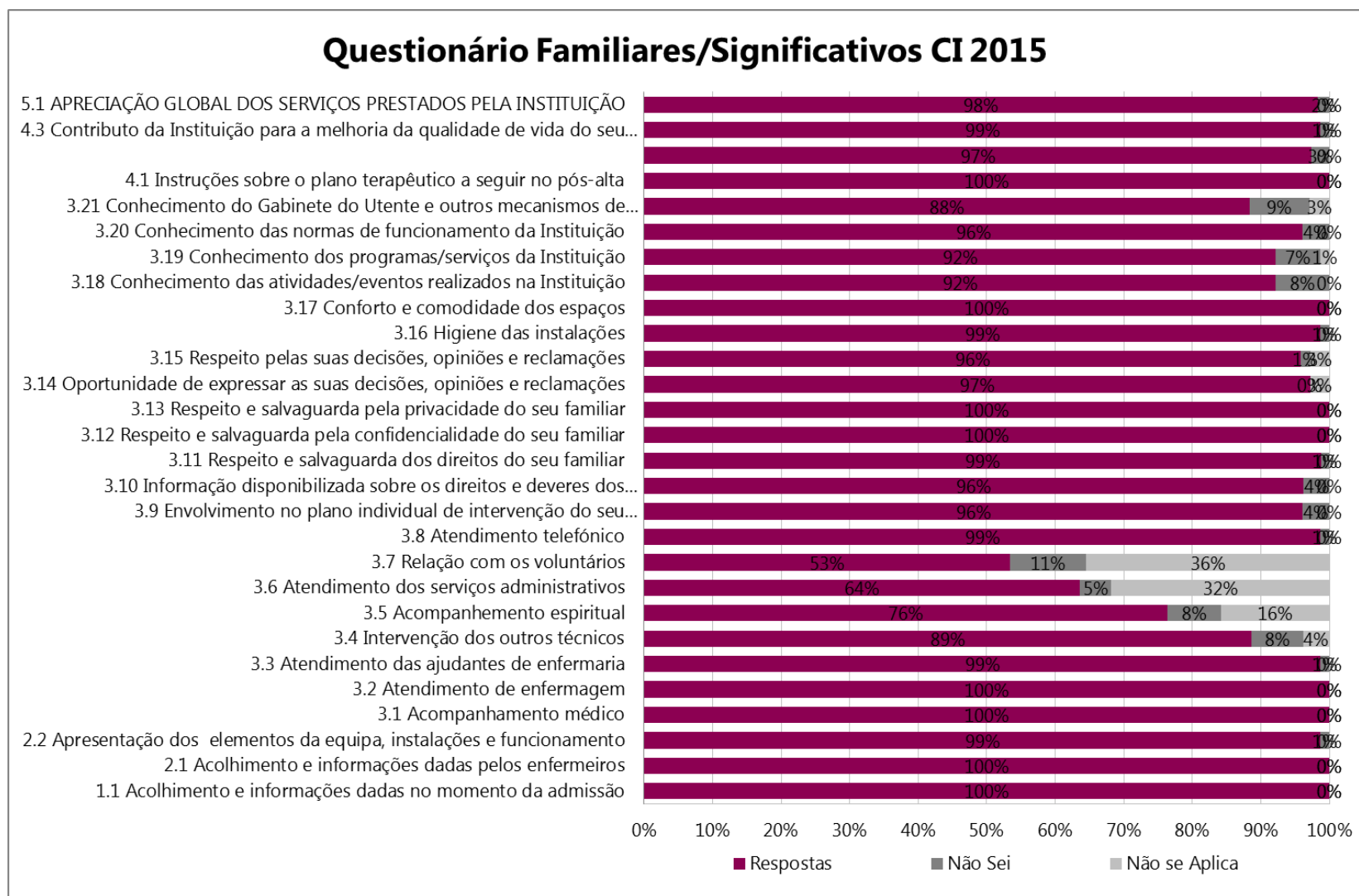


Gráfico 25 - Percentagem de respostas - grau de satisfação dos familiares/pessoas significativas dos utentes de curto internamento



### 3.5.1. Pontos fortes - Questionário dos familiares/pessoas significativas dos utentes de curto internamento

Pela análise do gráfico 19, verificamos que 100% dos familiares/pessoas significativas dos utentes de curto internamento demonstraram-se satisfeitos com o momento da entrada no Centro (75% muito satisfeitos e 25% satisfeitos).

O gráfico 20 mostra que as questões: 2.1 "Acolhimento e informações dadas pelos enfermeiros" é avaliada em 100% de satisfação e 2.2 "Apresentação das instalações, outros espaços e elementos da equipa" é avaliado com 99% de satisfação (quando somadas as respostas "muito satisfeito" com "satisfeito").

No gráfico 21, podemos observar níveis de satisfação com valores não inferiores a 93%, quando somados os valores "satisfeito" e "muito satisfeito", em todas as questões.

Mediante a análise do gráfico 22, podemos observar níveis de satisfação dos familiares/pessoas significativas, que oscilam entre 97% e 98%, relativamente ao momento da alta.

No que concerne à apreciação global dos serviços prestados pela instituição, podemos constatar, pela análise do gráfico 23, que 100% dos familiares se dizem satisfeitos (85% "muito satisfeito" e 15% "satisfeito").

No gráfico 24, o grau de satisfação dos familiares/significativos dos utentes de curto internamento varia entre 97% e 98%.

Mediante a análise do gráfico 25, podemos constatar que das 25 questões, 17 questões a percentagem de respostas "Não sei" oscila entre 1% e 11%.

Salientamos a questão 3.7 "Relação com os voluntários" que apresenta uma percentagem de respostas "Não sei" de 11% e "Não se aplica" de 36%.

### 3.5.2. Análise de oportunidades de melhoria - Questionário dos familiares/pessoas significativas dos utentes de curto internamento.

Verificamos que todas as questões avaliadas pelos familiares/pessoas significativas apresentam valores de satisfação superiores a 93% , pelo que não foram apresentadas acções de melhoria.

Sugestões apresentadas pelos familiares/pessoas significativas:

- "Nada a acrescentar"(4).

- "Deveria ter mais atividades e voluntários para poder ajudar na autoestima dos utentes."

- "Só tenho que agradecer".

- "Não houve nenhum grau de menor satisfação, pelo contrário, estou muito agradecida por tudo o que fizeram para ajudar o meu filho. Estou muito grata".

- "Foi bom para o meu filho. Muito obrigado enfermeiros, médicos e auxiliares. Obrigado."

- "Estou satisfeito com as instalações e não tenho nada de negativo a apontar. Obrigado".

- "Eu, mãe da utente (...) assim como o seu pai, ficámos muito satisfeito como trataram a nossa filha, por isso não tenho nada a reclamar nem a acrescentar. Só quero agradecer do fundo do meu coração por todo o bem que nos fizeram. Um bem haja para toda a equipa! Respeitosos cumprimentos".

- "O meu muito obrigado a todos. Continuem sempre com o bom trabalho como até agora".

- "Não existem palavras que possam expressar a minha gratidão pelo que todos os colaboradores desta unidade fizeram pela minha filha. Muito obrigada!!! São sem dúvida, pessoas muito especiais e dedicadas. Continuem o excelente trabalho."

- "De uma maneira geral satisfez as exigências do internamento e a qualidade das instalações são bem satisfatórias."

- "Melhor coordenação de informação aos familiares. Não avisar sobre as situações em cima do acontecimento".

- "Muito obrigado a todos os funcionários desta instituição por ajudarem a minha filha. Obrigado. Beijos para todos".

- "Agradeço muito toda a ajuda que foi prestada à minha filha, desde médicos, enfermeiros e auxiliares. O meu muito obrigado".

- "Não deixar as crianças ver novelas violentas. Mais atividades lúdico-cognitivas. Mais leitura e jogos de aprendizagem."

- "Foi bom".

### 3.6 Questionário de avaliação do grau de satisfação das entidades parceiras/financiadoras

Gráfico 26 – Grau de satisfação das entidades parceiras/financiadoras

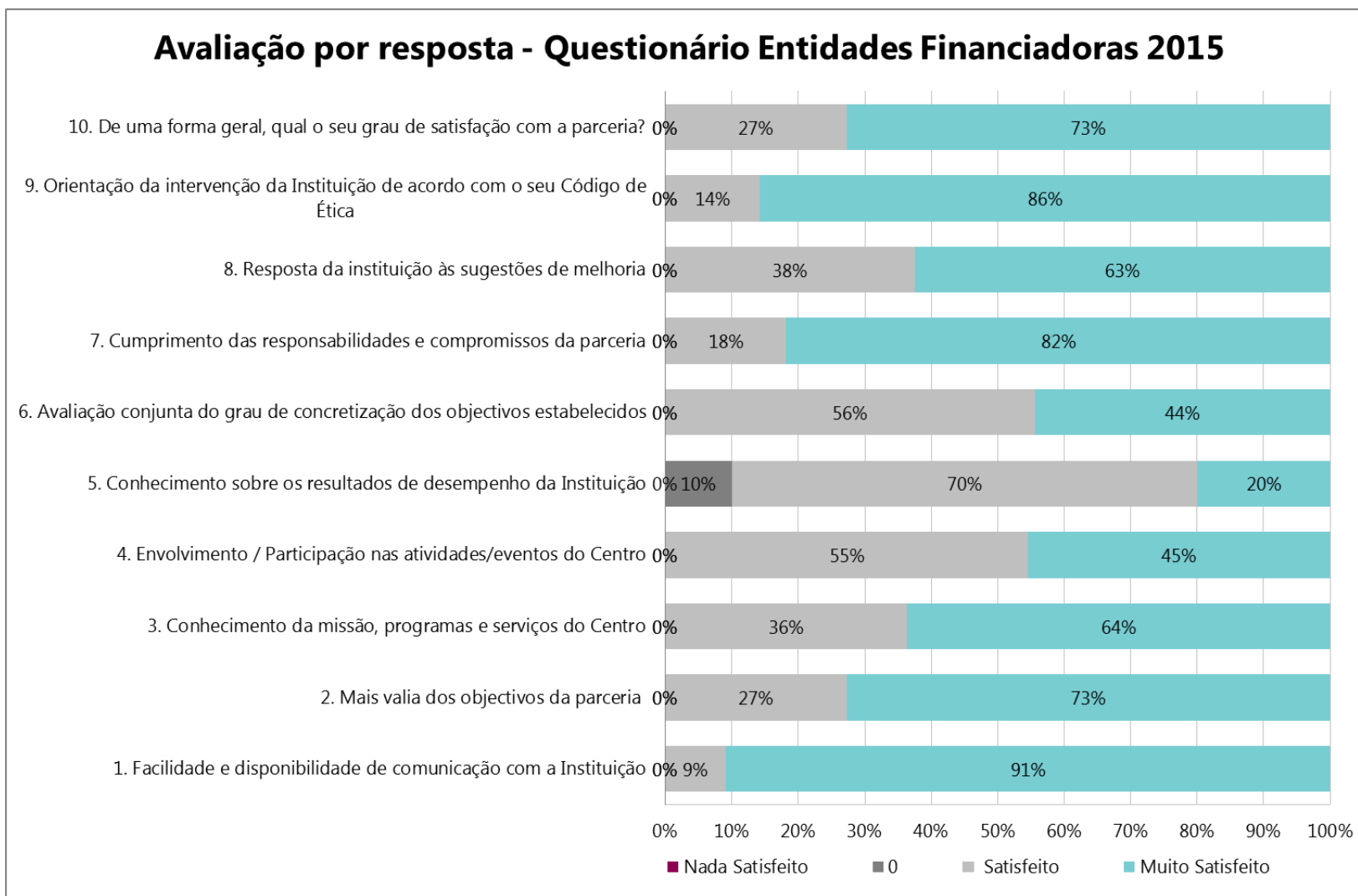


Gráfico 27 – Percentagem de respostas referente ao grau de satisfação das entidades parceiras/financiadoras

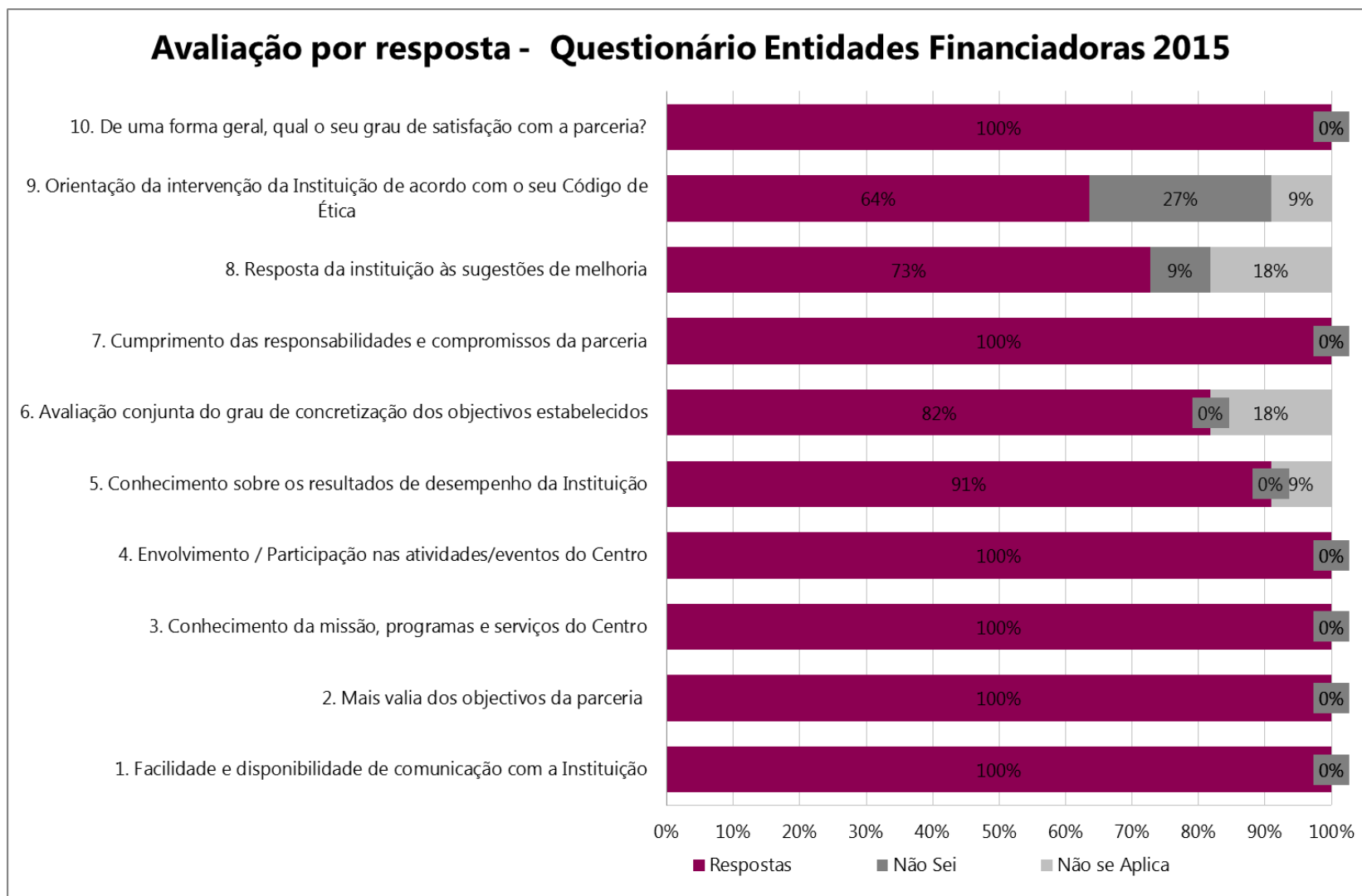
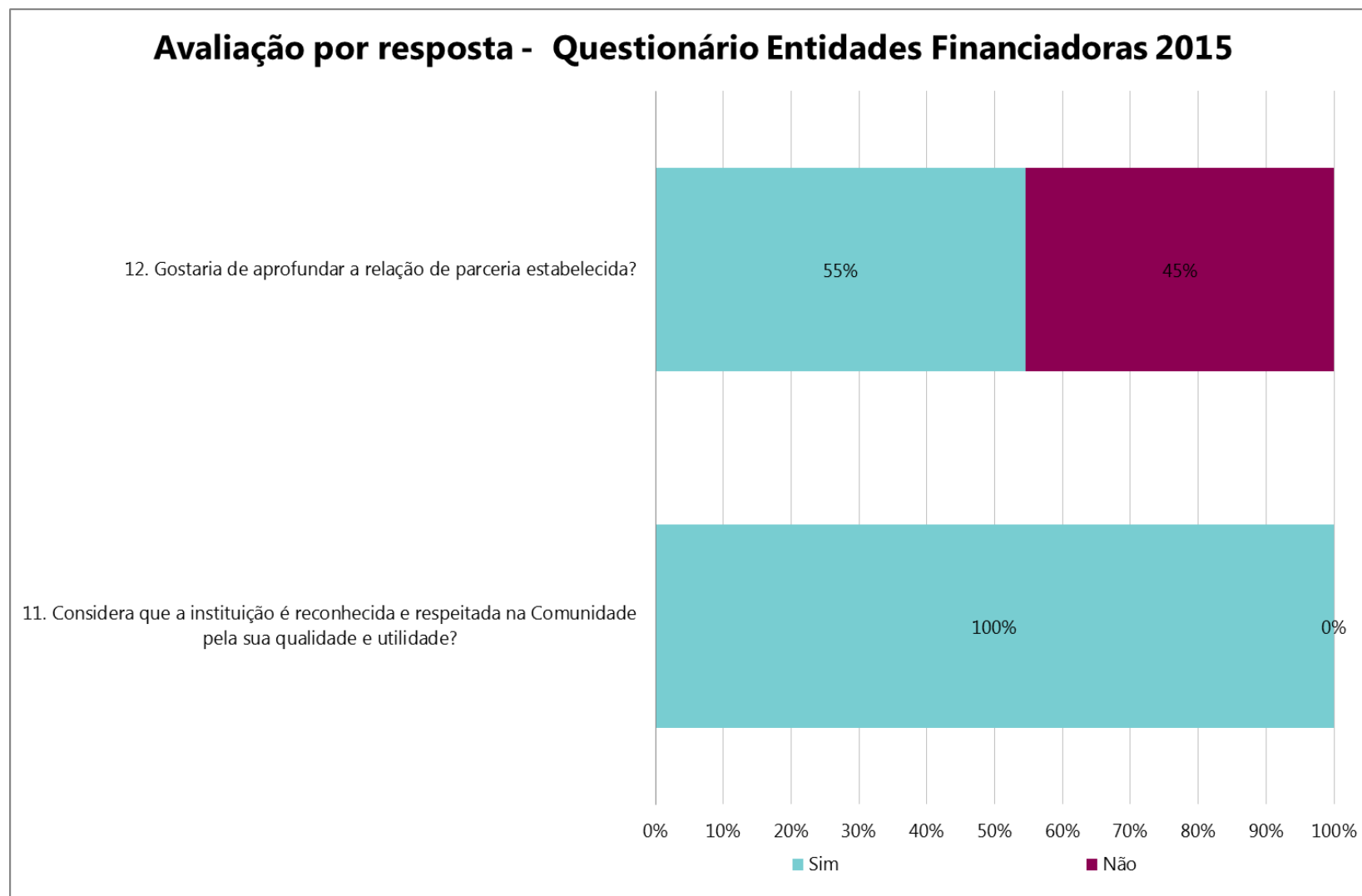


Gráfico 28 – Avaliação das respostas dadas pelas entidades parceiras / financiadoras referentes às questões a baixo apresentada





### 3.6.1. Pontos fortes - Questionário entidades parceiras / financiadoras

Pela análise do gráfico 26 (questão 9), verificamos que as entidades parceiras/financiadoras avaliam com 100% de satisfação a parceria com o Centro (73% respondem "muito satisfeito" e 27 % "satisfeito").

No gráfico 27, constatamos que das 10 questões existentes, 6 são respondidas a 100% com grau de satisfação. A questão 6 "Avaliação conjunta do grau de concretização dos objetivos estabelecidos" e a questão 7 "Resposta da instituição às sugestões de melhoria" são respondidas com 18% de respostas "Não se aplica".

O gráfico 28, permite concluir que 100% das entidades parceiras consideraram a instituição um serviço respeitado e reconhecido na comunidade pela sua qualidade e utilidade.

Constatamos, também, que 55% das entidades parceiras/financiadoras responderam "sim" à questão 12 "Gostaria de aprofundar a relação de parceria estabelecida".

### 3.6.2. Análise de oportunidades de melhoria - Questionário entidades parceiras

As primeiras 10 questões avaliadas pelas entidades parceiras/financiadoras, obtiveram um valor de satisfação de 100% exceto na questão 5 "Conhecimento sobre os resultados de desempenho da instituição" obteve um valor de satisfação de 90%.

Face ao interesse manifestado por algumas entidades parceiras em aprofundar a relação de parceria, será levantada uma oportunidade de melhoria que passa por contactar algumas dessas entidades, na tentativa de perceber que áreas gostariam de aprofundar e de remeter aos responsáveis de serviços/Direção as sugestões de desenvolvimento da parceria apresentadas, por forma a dar continuidade a esses pedidos.



### 3.7 Questionário de avaliação do grau de satisfação dos voluntários

Gráfico 29 – Avaliação do grau de satisfação dos voluntários por resposta

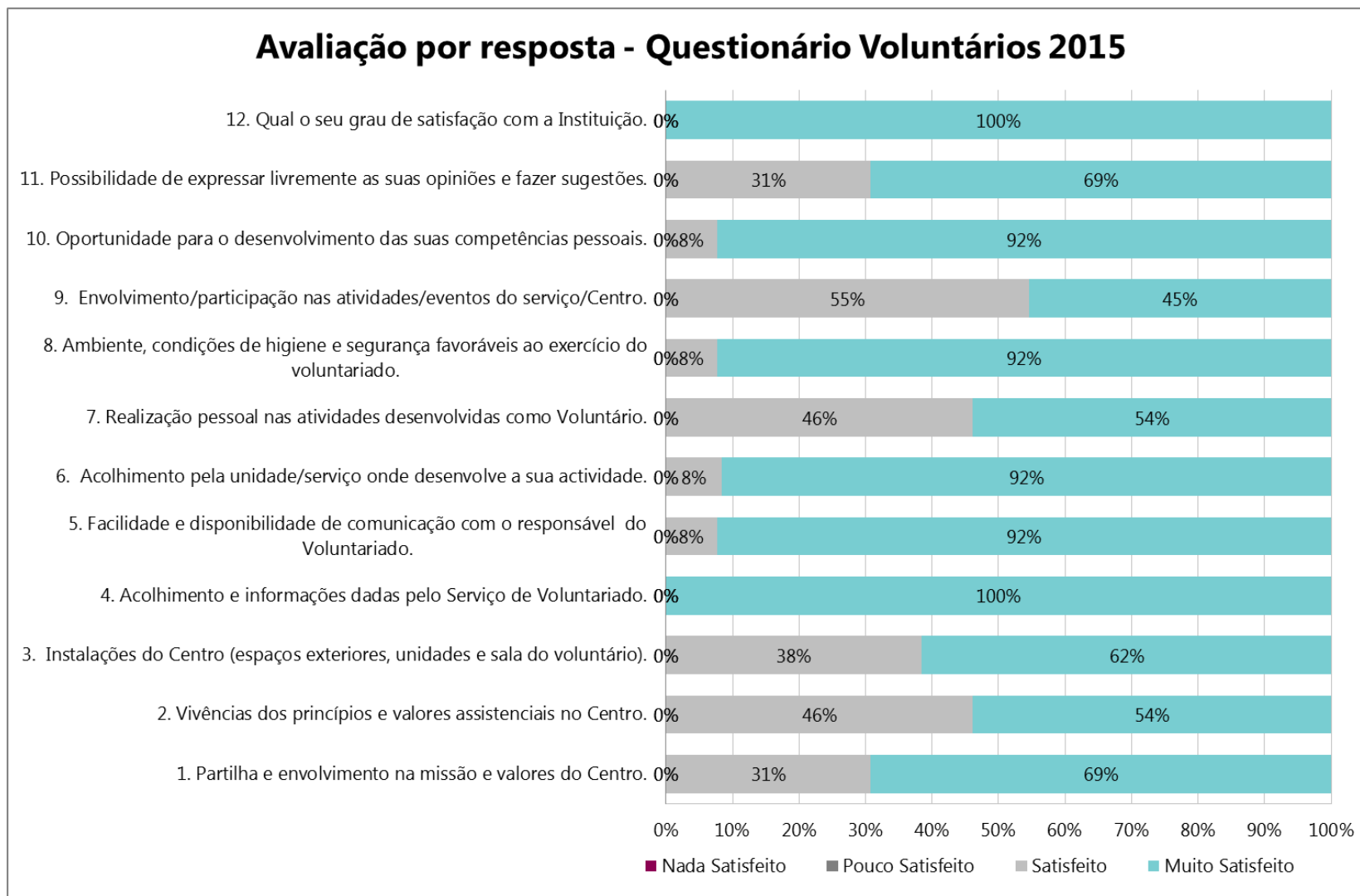




Gráfico 30 – Percentagem de respostas dos voluntários

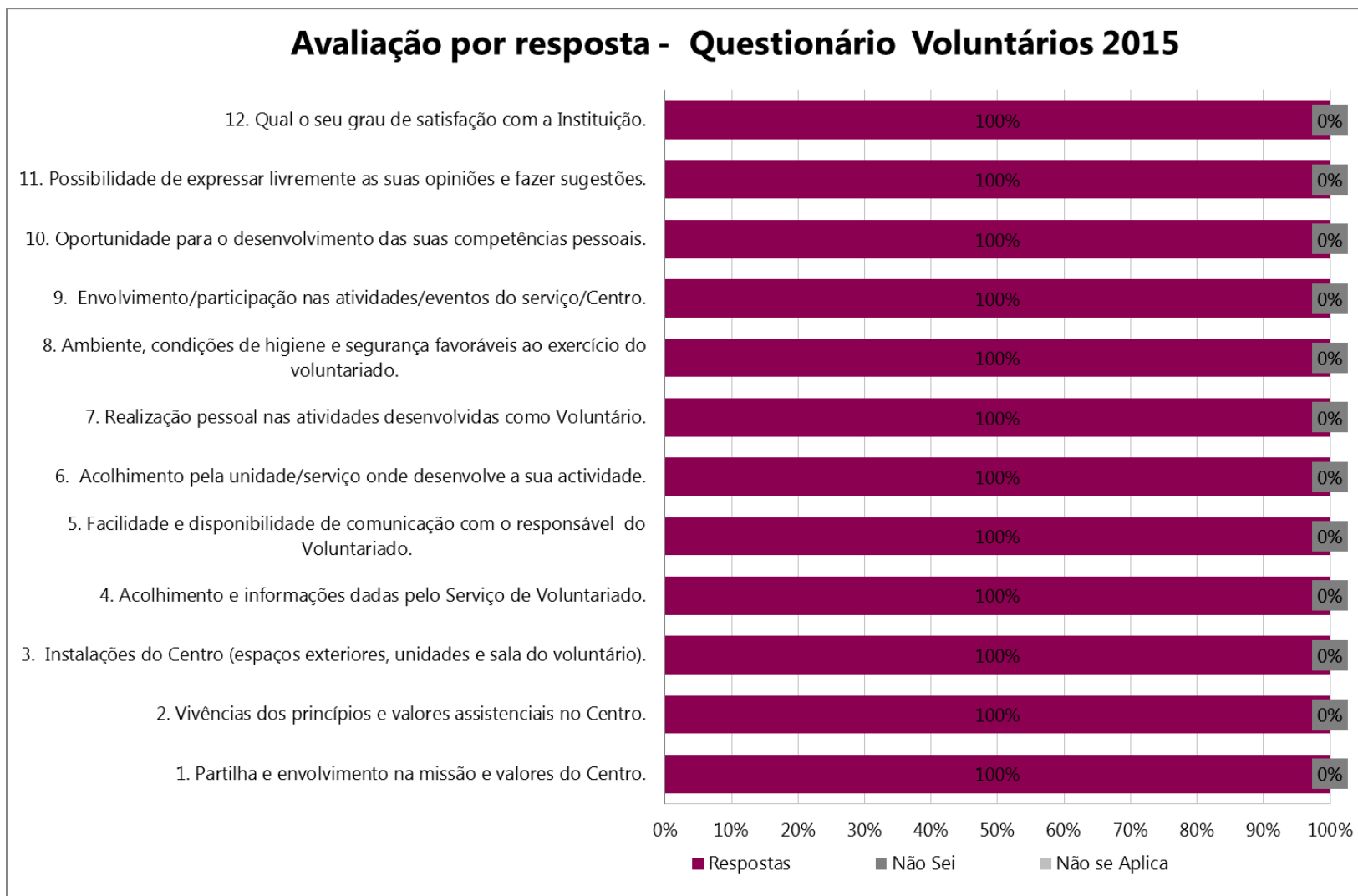
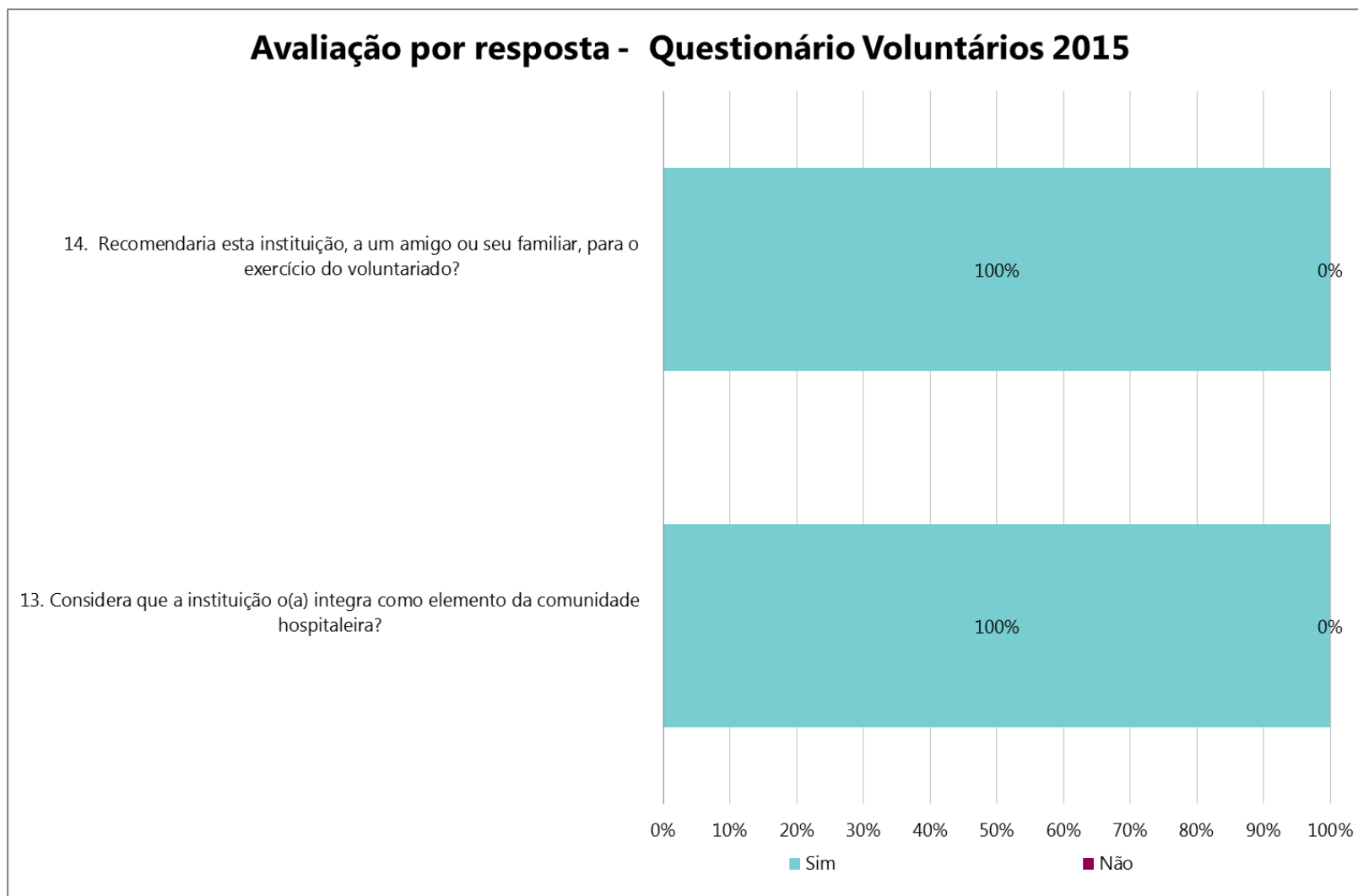




Gráfico 31 – Avaliação do grau de satisfação dos voluntários por resposta





### 3.7.1. Pontos fortes - Questionário Voluntários

O gráfico 29, permite-nos verificar que a apreciação global que os voluntários têm do Centro é satisfatória em todas as questões com 100%.

No gráfico 30, constatamos que as 12 questões foram respondidas a 100% com grau de satisfação.

A análise do gráfico 31, permite-nos observar 100% de satisfação nas questões 13:

“Considera que a instituição o(a) integra como elemento da comunidade hospitaleira? ” e 14:

“Recomendaria esta instituição, a um amigo ou seu familiar, para o exercício do voluntariado?”

### 3.8.2. Análise de oportunidades de melhoria - Questionário Voluntários

Na medida em que todas as questões avaliadas pelos voluntários obtiveram valores de satisfação de 100%, não foram levantadas quaisquer ações de melhoria.

## 3.8. Outras metodologias de avaliação da satisfação

Em 2015 foram desenvolvidas no CRPSF outras metodologias de avaliação de satisfação das partes interessadas, designadamente:

- Aplicação de **1 questionário aos profissionais** para avaliação do grau de satisfação com a atividade "peddy paper", desenvolvida no âmbito das comemorações do dia de S. Bento Menni (24.abril.2015).
- Aplicação de **1 questionário aos participantes nas "Olimpíadas Hospitaleiras"**, realizadas semanalmente, entre março e junho de 2015, com profissionais do CRPSF e profissionais convidados da Casa de Saúde Câmara Pestana, para avaliação do seu grau de satisfação relativamente ao evento.
- Aplicação de **1 questionário aos utentes de longo internamento** para avaliação do grau de satisfação relativamente à alimentação confeccionada pelo CRPSF.



- Aplicação de **1 questionário aos utentes do grupo de autorrepresentação** para avaliação do seu grau de satisfação relativamente a cada reunião do grupo.

Estes instrumentos podem ser analisados no anexo 2: exemplares dos questionários.



## 4. Conclusões

Pela análise dos resultados podemos constatar que o grau de satisfação global das partes interessadas é muito satisfatório, com percentagens que oscilam entre os 94% e os 100%.

Em comparação com o ano transato, o grau de satisfação global manteve-se em quase todas as partes interessadas, à exceção dos utentes de longo internamento e famílias de curto internamento que aumentou 3 e 2 pontos percentuais respetivamente, e no caso dos profissionais e utentes de curto internamento, cujo grau de satisfação baixou 1 ponto percentual, embora com um resultado excelente.

Veja-se a tabela seguinte:

<b>Partes interessadas</b>	<b>Satisfação global de 2013</b>	<b>Satisfação global de 2014</b>	<b>Satisfação global de 2015</b>	<b>Diferença percentual</b>
Profissionais	<b>90%</b>	<b>97%</b>	<b>96%</b>	<b>- 1%</b>
Utentes longo internamento	<b>86%</b>	<b>92%</b>	<b>95%</b>	<b>+3%</b>
Famílias utentes longo internamento	<b>99%</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>	<b>=</b>
Utentes curto internamento	<b>97%</b>	<b>99%</b>	<b>98%</b>	<b>-1 %</b>
Famílias utentes curto internamento	<b>96%</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>	<b>+2%</b>
Entidades parceiras/financiadoras	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>=</b>
Voluntários	<b>97%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>=</b>

Pensamos que esta descida de resultados de satisfação dos profissionais se prende com ao facto de alguns profissionais usufruírem do dia ou quatro horas no dia do aniversário,



consoante a avaliação de desempenho e também pela sobrecarga de trabalho que os profissionais estão sujeitos.

No que diz respeito à subida de resultados de satisfação dos utentes de longo internamento, julgamos que esta está relacionada não só com o alargamento da população alvo de aplicação do questionário, mas também pelo trabalho do grupo de autorrepresentação em traduzir em linguagem mais simples as questões do questionário.

Olhando para os resultados de insatisfação das partes interessadas, detemo-nos apenas nos profissionais e nos utentes de longo internamento.

Verificamos que os níveis pertinentes de insatisfação (11-25%) dos profissionais estão relacionados com o apoio da chefia em situações de mudança de trabalho; na forma como o trabalho é planeado; no reconhecimento diário e na discussão dos problemas de trabalho em equipa.

Conseguimos associar esta insatisfação à sobrecarga de trabalho a que os profissionais estão sujeitos.

O Centro é chamado a desenvolver a sua missão com níveis de qualidade cada vez mais rigorosos, mas, fruto da conjuntura económica/financeira atual, vê-se condicionado no investimento em novos recursos, designadamente os recursos humanos.

O nível pertinente de insatisfação dos utentes de longo internamento é de 11%, está relacionado com o conhecimento do gabinete do utente e outros mecanismos de representação.

Conclui-se com a realização deste relatório que o Centro já integrou na sua dinâmica o ciclo de melhoria contínua PDCA, que pressupõe 4 fases distintas mas complementares: planeamento, execução, avaliação e ação.

Importa continuar a percorrer o longo caminho da melhoria contínua, com vista à satisfação das partes interessadas, atendendo a que a nossa Missão nos aponta para a centralidade da pessoa assistida e suas famílias.

"a atitude de serviço, com atenção integral, a favor da saúde das pessoas assistidas, torna-se qualificadamente eficaz se o nosso trabalho alcançar, com rigor, a qualidade profissional"

*Carta de identidade da instituição*





**Anexos:**

**Anexo 1.** Síntese de oportunidades de melhoria

**Anexo 2.** Exemplares dos questionários



### QUESTIONÁRIOS DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

<b>Itens do questionário</b> <b>(Grau de insatisfação superior a 10%)</b>	<b>Ações de Melhoria</b>
Questão 8 - "Apoio da chefia em situações de mudança no trabalho", avaliado com 23% insatisfação.	- Implementação dos processos de tutoria nas Unidades para integração de novos colaboradores ou mudanças internas e promoção da coesão da equipa nas reuniões de serviço; - Preparação das mudanças de ASG nas Unidades - sensibilização para a mudança; - Reforço da equipa de apoio às Residências;
Questão 9 - "Consenso, em equipa, sobre aspetos a melhorar na sua unidade/serviço", avaliado com 13% de insatisfação	A Direção considerou esta questão não procedente, não levantando ação de melhoria para a mesma. São realizadas reuniões nos serviços e as atas refletem a passagem de informação, existindo o cuidado de procurar consenso.
Questão 11 - "Reconhecimento pela chefia direta quando executa bem o seu trabalho.", avaliado com 25% de insatisfação	- Valorização dos aspetos positivos dos colaboradores no dia-a-dia e nas reuniões de serviço; - Solicitar sugestões dos colaboradores para a melhoria da satisfação nesta questão;
Questão 12 - "Avaliação do seu desempenho e melhoria profissional", avaliado com 11% de insatisfação	A Direção considerou esta questão não procedente, não levantando ação de melhoria para a mesma. São realizadas avaliações de desempenho e existem PIF's para o desenvolvimento e melhoria de cada profissional.



### QUESTIONÁRIOS DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

<b>Itens do questionário (Grau de insatisfação superior a 10%)</b>	<b>Ações de Melhoria</b>
Questão 14 – “Possibilidade de expressar livremente as suas opiniões e fazer sugestões”, avaliado com 15% insatisfação	A Direção considerou esta questão não procedente, não levantando ação de melhoria para a mesma. Existe um procedimento que salvaguarda a possibilidade de apresentar livre e anonimamente opiniões e sugestões.
Questão 15 – “Recursos e equipamentos de que dispõe para a realização do seu trabalho”, avaliado com 11% de insatisfação	<ul style="list-style-type: none"><li>- Orçamentar novos quadros para a escola;</li><li>- Adquirir equipamentos de saúde para grandes dependentes.</li></ul>
Questão 23 – “ Qual o seu grau de satisfação em relação ao valor do seu trabalho na instituição”, avaliado com 14% de insatisfação	<ul style="list-style-type: none"><li>- Solicitar sugestões dos colaboradores para a melhoria da satisfação nesta questão;</li><li>- Realizar uma ação de sensibilização em maio.2016 para esclarecer a interpretação desta questão.</li></ul>



## QUESTIONÁRIOS DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES DE LONGO INTERNAMENTO

<b>Itens do questionário</b> <b>(Grau de insatisfação &gt; 10%)</b>	<b>Ações de Melhoria</b>
Questão 1.5. - "Acompanhamento espiritual", avaliada com 11% de insatisfação	<ul style="list-style-type: none"><li>- Remeter esta questão para o Serviço de Pastoral; Integração do novo padre capelão;</li><li>- Realizar reuniões comunitárias para perceber que acompanhamento desejam os utentes; Realizar uma sessão com os utentes sobre o que é a espiritualidade (por 1 padre); e sensibilizar os profissionais sobre a diferença entre espiritualidade e religião.</li></ul>
Questão 1.21 – “ Conhecimento do gabinete do utente e outros mecanismos de representação”, avaliado com 14% de insatisfação	<ul style="list-style-type: none"><li>- Realizar com o Grupo de Autorrepresentação uma visita ao gabinete do utente e apresentar os objetivos;</li><li>- Divulgar o gabinete do utente em reuniões comunitárias.</li></ul>
Comentário de um utente de LI, relativamente ao quarto fechado de noite com bacio	Face à gravidade da situação, a Direção entendeu reunir em Conselho de Direção para analisar cuidadosamente a questão e as soluções a implementar.
Comentário de três utentes de LI, relativamente à qualidade e diversidade da alimentação	<ul style="list-style-type: none"><li>- Integrar na ementa uma sobremesa 1 vez por semana e ao domingo;</li><li>- Solicitar ao nutricionista que reúna com os utentes por Unidade e com o grupo de autorrepresentação para analisar oportunidades de melhoria nas ementas.</li></ul>
Comentário de um utente de LI sobre acesso à internet	<ul style="list-style-type: none"><li>- Colocar wireless no átrio das Unidades B5 e B4;</li><li>- Colocar "box" nas Unidades para os utentes poderem assistir a jogos de futebol.</li></ul>
Comentário de um utente de LI sobre direitos e deveres	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fazer ação de formação sobre o empowerment dirigidas aos profissionais.</li></ul>



## QUESTIONÁRIOS DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DAS ENTIDADES PARCEIRAS / FINANCIADORAS

<b>Itens do questionário</b> <b>(Grau de insatisfação superior a 10%)</b>	<b>Ações de Melhoria</b>
Questão 12– “ Gostaria de aprofundar a relação de parceria estabelecida”, respondido com "Sim" por 55% das entidades.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Contactar as entidades parceiras para perceber que áreas pretendem aprofundar;</li><li>- Divulgar as áreas de aprofundamento pretendidas à Direção e responsáveis de serviços para poderem dar-lhes seguimento;</li></ul>



## **Anexo 2 - Exemplos de questionários de satisfação 2015**

## QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS



O objetivo deste questionário é obter informações sobre o seu grau de satisfação relativamente ao trabalho. Não há respostas certas ou erradas, pretende-se apenas a sua opinião pessoal e sincera. Trata-se de um questionário de natureza confidencial e anónima.

### Instruções de preenchimento:

- Para cada uma das afirmações, avalie o seu grau de satisfação, assinalando o respetivo número com um círculo;
- Caso não saiba responder a alguma afirmação pode assinalar NS (Não sei);
- Se a afirmação não se aplicar à sua situação pode assinalar NA (Não se aplica).

1	2	3	4	NS	NA
Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei	Não se Aplica
☹️	😞	😊	😄		

### Qual o seu grau de satisfação relativamente a:





1. Compromisso com a missão, visão e valores da Instituição.	1	2	3	4	NS	NA
2. Inovação e melhoria contínua do Centro.	1	2	3	4	NS	NA
3. Formação para o desenvolvimento das suas competências profissionais e melhoria	1	2	3	4	NS	NA
4. Ambiente de trabalho favorável ao exercício das suas funções	1	2	3	4	NS	NA
5. Colaboração entre si e os seus colegas.	1	2	3	4	NS	NA
6. Organização e planeamento do trabalho, no seu serviço/unidade.	1	2	3	4	NS	NA
7. Definição clara do seu trabalho/tarefas no cumprimento dos objectivos do seu serviço/unidade.	1	2	3	4	NS	NA
8. Apoio da chefia em situações de mudança no trabalho.	1	2	3	4	NS	NA
9. Consenso, em equipa, sobre aspetos a melhorar da sua unidade/serviço.	1	2	3	4	NS	NA
10. Grau de realização pessoal com o seu trabalho.	1	2	3	4	NS	NA
11. Reconhecimento pela chefia direta quando executa bem o seu trabalho.	1	2	3	4	NS	NA
12. Avaliação do seu desempenho e melhoria profissional.	1	2	3	4	NS	NA
13. Relacionamento com os utentes e respetivos familiares.	1	2	3	4	NS	NA
14. Possibilidade de expressar livremente as suas opiniões e fazer sugestões.	1	2	3	4	NS	NA
15. Recursos e equipamentos de que dispõe para a realização do seu trabalho.	1	2	3	4	NS	NA
16. Seu contributo e participação na melhoria contínua dos serviços prestados pela instituição.	1	2	3	4	NS	NA
17. Cumprimento do Código de Ética no seu serviço/unidade.	1	2	3	4	NS	NA
18. Medidas de prevenção de riscos profissionais existentes no local de trabalho.	1	2	3	4	NS	NA
19. Grau de motivação no seu trabalho?	1	2	3	4	NS	NA
20. Envolvimento / Participação nas atividades/eventos do serviço / Centro.	1	2	3	4	NS	NA
21. Divulgação dos programas/serviços do Centro junto dos profissionais.	1	2	3	4	NS	NA
22. De uma forma geral qual o seu grau de satisfação com a instituição?	1	2	3	4	NS	NA
23. Qual o seu grau de satisfação em relação ao valor do seu trabalho pela Instituição.	1	2	3	4	NS	NA
24. Sente-se disponível para aceitar novos desafios?	SIM			NÃO		
25. Recomendaria esta instituição a um familiar ou amigo como local de trabalho?	SIM			NÃO		

### Sugestões de melhoria



## QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES INTERNADOS EM UNIDADES DE LONGO INTERNAMENTO

De forma a melhorar os nossos serviços e promover o bem-estar e a qualidade de vida dos utentes, gostaríamos de contar com a sua colaboração no preenchimento deste questionário. Assim, agradecemos que avaliasse o serviço prestado pela Instituição, indicando o seu grau de satisfação.

Instruções de preenchimento: - Para cada uma das afirmações, avalie o seu grau de satisfação, assinalando o respectivo número com um círculo; - Caso não saiba responder a alguma afirmação pode assinalar <b>NS (Não sei)</b> ; - Se a afirmação não se aplicar à sua situação pode assinalar <b>NA (Não se aplica)</b> ; - A resposta a este questionário é <b>anónima e confidencial</b> e será usada única e exclusivamente, para melhorar a qualidade dos serviços prestados na Instituição.	<b>1</b> Muito insatisfeito 	<b>2</b> Insatisfeito 	<b>3</b> Satisfeito 	<b>4</b> Muito Satisfeito 	<b>NS</b> Não Sei	<b>NA</b> Não se Aplica
---	---	---	---	---	----------------------	----------------------------

### Qual o seu grau de satisfação relativamente aos cuidados recebidos durante o último ano:

1.1 Acompanhamento médico	1	2	3	4	NS	NA
1.2 Atendimento de enfermagem	1	2	3	4	NS	NA
1.3 Atendimento das ajudantes de enfermaria	1	2	3	4	NS	NA
1.4 Intervenção dos outros técnicos	1	2	3	4	NS	NA
1.5 Acompanhamento espiritual	1	2	3	4	NS	NA
1.6 Atendimento dos serviços administrativos	1	2	3	4	NS	NA
1.7 Relação com os voluntários	1	2	3	4	NS	NA
1.8 Envolvimento noseu plano individual de intervenção	1	2	3	4	NS	NA
1.9 Informação disponibilizada sobre os seus direitos e deveres	1	2	3	4	NS	NA
1.10 Respeito e salvaguarda dos seus direitos por parte dos profissionais de saúde	1	2	3	4	NS	NA
1.11 Respeito e salvaguarda pela confidencialidade	1	2	3	4	NS	NA
1.12 Respeito e salvaguarda pela sua privacidade	1	2	3	4	NS	NA
1.13 Oportunidade de expressar as suas decisões, opiniões e reclamações	1	2	3	4	NS	NA
1.14 Respeito pelas suas decisões, opiniões e reclamações	1	2	3	4	NS	NA
1.15 Higiene das instalações	1	2	3	4	NS	NA
1.16 Conforto e comodidade dos quartos (temperatura, ruído, instalações, etc.)	1	2	3	4	NS	NA
1.17 Qualidade da alimentação	1	2	3	4	NS	NA
1.18 Conhecimento das atividades/eventos realizados na Instituição	1	2	3	4	NS	NA
1.19 Envolvimento/participação nas atividades da Instituição	1	2	3	4	NS	NA
1.20 Conhecimento das normas de funcionamento	1	2	3	4	NS	NA
1.21 Conhecimento do Gabinete do Utente e outros mecanismos de representação	1	2	3	4	NS	NA
1.22 Contributo da Instituição para a concretização dos seus objectivos e expectativas	1	2	3	4	NS	NA
1.23 Contributo da Instituição para a melhoria da sua qualidade de vida	1	2	3	4	NS	NA
<b>1.24 APRECIACÃO GLOBAL DO INTERNAMENTO</b>	1	2	3	4	NS	NA
1.25 Se um familiar ou amigo seu precisasse, recomendaria esta instituição? O Sim O Não						

2. Apresente os seus comentários e/ou sugestões de melhoria para os itens que identificou com menor grau de satisfação

---



---



---



---

Data:

Unidade/Serviço:





**Obrigado pela sua colaboração**





## QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS FAMILIARES/PESSOA SIGNIFICATIVA DOS UTENTES EM UNIDADES DE LONGO INTERNAMENTO

De forma a melhorar os nossos serviços e promover o bem-estar e a qualidade de vida dos utentes, gostaríamos de contar com a sua colaboração no preenchimento deste questionário. Assim, agradeceríamos que avaliasse o serviço prestado pela Instituição, indicando o seu grau de satisfação.

Instruções de preenchimento: - Para cada uma das afirmações, avalie o seu grau de satisfação, assinalando o respectivo número com um círculo; - Caso não saiba responder a alguma afirmação pode assinalar <b>NS (Não sei)</b> ; - Se a afirmação não se aplicar à sua situação pode assinalar <b>NA (Não se aplica)</b> ; - A resposta a este questionário é <b>anónima e confidencial</b> e será usada única e exclusivamente, para melhorar a qualidade dos serviços prestados na Instituição.	<b>1</b> Muito insatisfeito 	<b>2</b> Insatisfeito 	<b>3</b> Satisfeito 	<b>4</b> Muito Satisfeito 	<b>NS</b> Não Sei	<b>NA</b> Não se Aplica
---	---	---	---	---	----------------------	----------------------------

### Qual o seu grau de satisfação relativamente aos cuidados prestados pela Instituição no último ano:

1.1 Acompanhamento médico	1	2	3	4	NS	NA
1.2 Atendimento de enfermagem	1	2	3	4	NS	NA
1.3 Atendimento das ajudantes de enfermagem	1	2	3	4	NS	NA
1.4 Intervenção dos outros técnicos	1	2	3	4	NS	NA
1.5 Acompanhamento espiritual	1	2	3	4	NS	NA
1.6 Atendimento dos serviços administrativos	1	2	3	4	NS	NA
1.7 Relação com os voluntários	1	2	3	4	NS	NA
1.8 Atendimento telefónico	1	2	3	4	NS	NA
1.9 Envolvimento no plano individual de intervenção do seu familiar/significativo	1	2	3	4	NS	NA
1.10 Informação disponibilizada sobre os direitos e deveres dos utentes / significativos	1	2	3	4	NS	NA
1.11 Respeito e salvaguarda dos direitos do seu familiar	1	2	3	4	NS	NA
1.12 Respeito e salvaguarda pela confidencialidade do seu familiar	1	2	3	4	NS	NA
1.13 Respeito e salvaguarda pela privacidade do seu familiar	1	2	3	4	NS	NA
1.14 Higiene das instalações	1	2	3	4	NS	NA
1.15 Conforto e comodidade dos espaços	1	2	3	4	NS	NA
1.16 Conhecimento das atividades/eventos realizados na Instituição	1	2	3	4	NS	NA
1.17 Conhecimento dos programas/serviços da Instituição	1	2	3	4	NS	NA
1.18 Conhecimento das normas de funcionamento da Instituição	1	2	3	4	NS	NA
1.19 Contributo da Instituição para a satisfação dos objectivos e expectativas do seu familiar	1	2	3	4	NS	NA
1.20 Contributo da Instituição para o bem estar e qualidade de vida do seu familiar	1	2	3	4	NS	NA
1.21 Conhecimento do Gabinete do Utente e outros mecanismos de representação	1	2	3	4	NS	NA
<b>1.22 APRECIACÃO GLOBAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA INSTITUIÇÃO</b>	1	2	3	4	NS	NA
1.23 Se um familiar ou amigo seu precisasse, recomendaria esta instituição? O Sim O Não						
1.24 O horário das visitas permitiu-lhe acompanhar o seu familiar durante este internamento? O Sim O Não Se não, qual o horário desejado? _____						

### 2. Apresente os seus comentários e/ou sugestões de melhoria para os itens que identificou com menor grau de satisfação


Data:

Unidade/Serviço:



## QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES INTERNADOS NAS UNIDADES DE CURTO E MÉDIO INTERNAMENTO

De forma a melhorar os nossos serviços e promover o bem-estar e a qualidade de vida dos utentes, gostaríamos de contar com a sua colaboração no preenchimento deste questionário. Assim, agradecemos que avaliasse o serviço prestado pela Instituição, indicando o seu grau de satisfação.

Instruções de preenchimento: - Para cada uma das afirmações, avalie o seu grau de satisfação, assinalando o respectivo número com um círculo; - Caso não saiba responder a alguma afirmação pode assinalar <b>NS (Não sei)</b> ; - Se a afirmação não se aplicar à sua situação pode assinalar <b>NA (Não se aplica)</b> ; - A resposta a este questionário é <b>anónima e confidencial</b> e será usada única e exclusivamente, para melhorar a qualidade dos serviços prestados na Instituição.	<b>1</b> Muito insatisfeito 	<b>2</b> Insatisfeito 	<b>3</b> Satisfeito 	<b>4</b> Muito Satisfeito 	<b>NS</b> Não Sei	<b>NA</b> Não se Aplica
---	------------------------------------	------------------------------	----------------------------	----------------------------------	----------------------	----------------------------

### Qual o seu grau de satisfação relativamente a:

<b>1. MOMENTO DA ADMISSÃO</b>						
1.1 Acolhimento e informações dadas na admissão	1	2	3	4	NS	NA
<b>2. MOMENTO DA ENTRADA NA UNIDADE:</b>						
2.1 Acolhimento e informações dadas pelos enfermeiros	1	2	3	4	NS	NA
2.2 Apresentação dos elementos da equipa, instalações e funcionamento	1	2	3	4	NS	NA
<b>3. DURANTE O INTERNAMENTO:</b>						
3.1 Acompanhamento médico	1	2	3	4	NS	NA
3.2 Acompanhamento de enfermagem	1	2	3	4	NS	NA
3.3 Atendimento das ajudantes de enfermaria	1	2	3	4	NS	NA
3.4 Intervenção dos outros técnicos	1	2	3	4	NS	NA
3.5 Acompanhamento espiritual	1	2	3	4	NS	NA
3.6 Atendimento dos serviços administrativos	1	2	3	4	NS	NA
3.7 Relação com os voluntários	1	2	3	4	NS	NA
3.8 Envolvimento no seu plano individual de intervenção	1	2	3	4	NS	NA
3.9 Informação disponibilizada sobre os seus direitos e deveres	1	2	3	4	NS	NA
3.10 Respeito e salvaguarda dos seus direitos pelos profissionais de saúde	1	2	3	4	NS	NA
3.11 Respeito e salvaguarda pela confidencialidade	1	2	3	4	NS	NA
3.12 Respeito e salvaguarda pela sua privacidade	1	2	3	4	NS	NA
3.13 Oportunidade de expressar as suas decisões/opiniões e reclamações	1	2	3	4	NS	NA
3.14 Respeito pelas suas decisões/opiniões e reclamações	1	2	3	4	NS	NA
3.15 Higiene das instalações	1	2	3	4	NS	NA
3.16 Conforto e comodidade dos espaços	1	2	3	4	NS	NA
3.17 Qualidade da alimentação	1	2	3	4	NS	NA
3.18 Conhecimento das atividades/eventos realizados na Instituição	1	2	3	4	NS	NA
3.19 Envolvimento nas atividades/eventos realizados pela Instituição	1	2	3	4	NS	NA
3.20 Conhecimento dos programas/serviços da Instituição	1	2	3	4	NS	NA
3.21 Conhecimento das normas de funcionamento	1	2	3	4	NS	NA
3.22 Conhecimento do Gabinete do Utente e outros mecanismos de representação	1	2	3	4	NS	NA
<b>4. MOMENTO DA ALTA:</b>						
4.1 Instruções sobre o plano terapêutico a seguir no pós-alta	1	2	3	4	NS	NA
4.2 Contributo da Instituição para a concretização dos seus objectivos e expectativas	1	2	3	4	NS	NA
4.3 Contributo da Instituição para a sua recuperação e melhoria da qualidade de vida	1	2	3	4	NS	NA
<b>5. APRECIACÃO GLOBAL</b>						
5.1 APRECIACÃO GLOBAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA INSTITUIÇÃO	1	2	3	4	NS	NA
6. Se um familiar ou amigo seu precisasse, recomendaria esta Instituição? <input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não						
7. O horário das visitas satisfaz as suas necessidades? <input type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não      Se não, qual o horário desejado? _____						
8. Apresente os seus comentários e/ou sugestões de melhoria para os itens que identificou com menor grau de satisfação						

Data:





66

Unidade/Serviço:

**Obrigado pela sua colaboração**

## QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS FAMILIARES/PESSOA SIGNIFICATIVA DOS UTENTES EM UNIDADES DE CURTO E MÉDIO INTERNAMENTO

De forma a melhorar os nossos serviços e promover o bem-estar e a qualidade de vida dos utentes, gostaríamos de contar com a sua colaboração no preenchimento deste questionário. Assim, agradecemos que avaliasse o serviço prestado pela Instituição, indicando o seu grau de satisfação.

<p>Instruções de preenchimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para cada uma das afirmações, avalie o seu grau de satisfação, assinalando o respectivo número com um círculo;</li> <li>- Caso não saiba responder a alguma afirmação pode assinalar <b>NS (Não sei)</b>;</li> <li>- Se a afirmação não se aplicar à sua situação pode assinalar <b>NA (Não se aplica)</b>;</li> <li>- A resposta a este questionário é <b>anónima e confidencial</b> e será usada única e exclusivamente, para melhorar a qualidade dos serviços prestados na Instituição.</li> </ul>	<p><b>1</b></p> <p>Muito insatisfeito</p> <p></p>	<p><b>2</b></p> <p>Insatisfeito</p> <p></p>	<p><b>3</b></p> <p>Satisfeito</p> <p></p>	<p><b>4</b></p> <p>Muito Satisfeito</p> <p></p>	<p><b>NS</b></p> <p>Não Sei</p>	<p><b>NA</b></p> <p>Não se Aplica</p>
---	--	---	--	--	---------------------------------	---------------------------------------

**Qual o seu grau de satisfação relativamente a:**

<b>1. MOMENTO DA ENTRADA NO CENTRO:</b>						
1.1 Acolhimento e informações dadas no momento da admissão	1	2	3	4	NS	NA
<b>2. MOMENTO DA ENTRADA NA UNIDADE:</b>						
2.1 Acolhimento e informações dadas pelos enfermeiros	1	2	3	4	NS	NA
2.2 Apresentação dos elementos da equipa, instalações e funcionamento	1	2	3	4	NS	NA
<b>3. DURANTE O INTERNAMENTO:</b>						
3.1 Acompanhamento médico	1	2	3	4	NS	NA
3.2 Atendimento de enfermagem	1	2	3	4	NS	NA
3.3 Atendimento das ajudantes de enfermaria	1	2	3	4	NS	NA
3.4 Intervenção dos outros técnicos	1	2	3	4	NS	NA
3.5 Acompanhamento espiritual	1	2	3	4	NS	NA
3.6 Atendimento dos serviços administrativos	1	2	3	4	NS	NA
3.7 Relação com os voluntários	1	2	3	4	NS	NA
3.8 Atendimento telefónico	1	2	3	4	NS	NA
3.9 Envolvimento no plano individual de intervenção do seu familiar/significativo	1	2	3	4	NS	NA
3.10 Informação disponibilizada sobre os direitos e deveres dos utentes/familiares	1	2	3	4	NS	NA
3.11 Respeito e salvaguarda dos direitos do seu familiar	1	2	3	4	NS	NA
3.12 Respeito e salvaguarda pela confidencialidade do seu familiar	1	2	3	4	NS	NA
3.13 Respeito e salvaguarda pela privacidade do seu familiar	1	2	3	4	NS	NA
3.14 Oportunidade de expressar as suas decisões, opiniões e reclamações	1	2	3	4	NS	NA
3.15 Respeito pelas suas decisões, opiniões e reclamações	1	2	3	4	NS	NA
3.16 Higiene das instalações	1	2	3	4	NS	NA
3.17 Conforto e comodidade dos espaços	1	2	3	4	NS	NA
3.18 Conhecimento das atividades/eventos realizados na Instituição	1	2	3	4	NS	NA
3.19 Conhecimento dos programas/serviços da Instituição	1	2	3	4	NS	NA
3.20 Conhecimento das normas de funcionamento da Instituição	1	2	3	4	NS	NA
3.21 Conhecimento do Gabinete do Utente e outros mecanismos de representação	1	2	3	4	NS	NA
<b>4. MOMENTO DA ALTA:</b>						
4.1 Instruções sobre o plano terapêutico a seguir no pós-alta	1	2	3	4	NS	NA
4.2 Contributo da Instituição para a concretização dos objectivos e expectativas do seu familiar	1	2	3	4	NS	NA
4.3 Contributo da Instituição para a melhoria da qualidade de vida do seu familiar	1	2	3	4	NS	NA
<b>5. APRECIACÃO GLOBAL</b>						
5.1 APRECIACÃO GLOBAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA INSTITUIÇÃO	1	2	3	4	NS	NA
6. Se um familiar ou amigo seu precisasse, recomendaria esta Instituição? ○ Sim                  ○ Não						
7. O horário das visitas permitiu-lhe acompanhar o seu familiar durante este internamento? ○ Sim                  ○ Não                  Se não, qual o horário desejado? _____						
8. Apresente os seus comentários e/ou sugestões de melhoria para os itens que identificou com menor grau de satisfação   						



## QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DE ENTIDADES FINANCIADORAS

### Caracterização Geral da Entidade:

De forma a melhorar os nossos serviços e a promover as relações de parceria, gostaríamos de contar com a sua colaboração no preenchimento deste questionário. Assim, agradecemos que avaliasse o serviço que prestamos, indicando o seu grau de satisfação.

Instruções de preenchimento: - Para cada uma das afirmações, avalie o seu grau de satisfação, assinalando no respectivo número com um círculo; - Caso não saiba responder a alguma afirmação pode assinalar <b>NS (Não sei)</b> ; - Se a afirmação não se aplicar à sua situação pode assinalar <b>NA (Não se aplica)</b> ; - A resposta a este questionário será usada única e exclusivamente, para melhorar a qualidade dos serviços que prestamos.	1	2	3	4	NS	NA
	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei	Não se Aplica
	☹	☹	😊	😊		

### Qual o seu grau de satisfação relativamente a:

1. Facilidade e disponibilidade de comunicação com a Instituição	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Mais valia dos objectivos da parceria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Conhecimento da missão, programas e serviços do Centro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Envolvimento / Participação nas atividades/eventos do Centro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Conhecimento sobre os resultados de desempenho da Instituição	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Avaliação conjunta do grau de concretização dos objectivos estabelecidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Cumprimento das responsabilidades e compromissos da parceria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Resposta da instituição às sugestões de melhoria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Orientação da intervenção da Instituição de acordo com o seu Código de Ética	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. De uma forma geral, qual o seu grau de satisfação com a parceria?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Considera que a instituição é reconhecida e respeitada na Comunidade pela sua qualidade e utilidade? O Sim O Não						
12. Gostaria de aprofundar a relação de parceria estabelecida? O Sim O Não Se sim, em que âmbito? _____						

Apresente os seus comentários e sugestões de melhoria para os itens que identificou com menor grau de satisfação

Data: \_\_\_\_\_

Obrigado pela sua colaboração



## QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS VOLUNTÁRIOS

Caro voluntário(a) hospitalar(a), gostaríamos de saber em que medida está satisfeito com o seu voluntariado e, para tal, pedimos a sua colaboração no preenchimento do questionário seguinte. A sua opinião é importante para nós e só assim poderemos melhorar e aperfeiçoar as condições para o desenvolvimento das suas atividades.

Instruções de preenchimento:

- Para cada uma das afirmações, avalie o seu grau de satisfação, assinalando o respectivo número com um círculo;
- Caso não saiba responder a alguma afirmação pode assinalar **NS (Não sei)**;
- Se a afirmação não se aplicar à sua situação pode assinalar **NA (Não se aplica)**;
- A resposta a este questionário é **anónima e confidencial** e será usada única e exclusivamente, para melhorar a qualidade dos serviços que prestamos.

1	2	3	4	NS	NA
Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei	Não se Aplica
☹️	😞	😊	😄		

### Qual o seu grau de satisfação relativamente a:

1. Partilha e envolvimento na missão e valores do Centro.	1	2	3	4	NS	NA
2. Vivências dos princípios e valores assistenciais no Centro.	1	2	3	4	NS	NA
3. Instalações do Centro (espaços exteriores, unidades e sala do voluntário).	1	2	3	4	NS	NA
4. Acolhimento e informações dadas pelo Serviço de Voluntariado.	1	2	3	4	NS	NA
5. Facilidade e disponibilidade de comunicação com o responsável do Voluntariado.	1	2	3	4	NS	NA
6. Acolhimento pela unidade/serviço onde desenvolve a sua actividade.	1	2	3	4	NS	NA
7. Realização pessoal nas atividades desenvolvidas como Voluntário.	1	2	3	4	NS	NA
8. Ambiente, condições de higiene e segurança favoráveis ao exercício do voluntariado.	1	2	3	4	NS	NA
9. Envolvimento/participação nas atividades/eventos do serviço/Centro.	1	2	3	4	NS	NA
10. Oportunidade para o desenvolvimento das suas competências pessoais.	1	2	3	4	NS	NA
11. Possibilidade de expressar livremente as suas opiniões e fazer sugestões.	1	2	3	4	NS	NA
12. Qual o seu grau de satisfação com a Instituição.	1	2	3	4	NS	NA

13. Considera que a instituição o(a) integra como elemento da comunidade hospitalar?

☐ Sim ☐ Não

14. Recomendaria esta instituição, a um amigo ou seu familiar, para o exercício do voluntariado?

☐ Sim ☐ Não

15. Apresente os seus comentários e sugestões de melhoria para os itens que identificou com menor grau de satisfação


Data:

Obrigado pela sua colaboração



Irmãs  
Hospitaleiras

CENTRO DE REABILITAÇÃO  
CENTRO DE REABILITAÇÃO DA VIGILÂNCIA EM SAÚDE

## QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA ATIVIDADE "PEDDY PAPER" 2015

O objetivo deste questionário é obter informações sobre a sua opinião relativamente ao Peddy paper. Não há respostas certas ou erradas, pretende-se apenas a sua opinião pessoal e sincera. Trata-se de um questionário de natureza confidencial e anónima.

Instruções de preenchimento:

- Para cada uma das afirmações, assinale o respetivo número com um círculo;
- Caso não saiba responder a alguma afirmação pode assinalar NS (Não sei);
- Se a afirmação não se aplicar à sua situação pode assinalar NA (Não se aplica).

1	2	3	4	NS	NA
Nada	Pouco	Muito	Totalmente	Não Sei	Não se Aplica

### O peddy paper

1. Melhorou o seu nível de satisfação e motivação no Centro?	1	2	3	4	NS	NA
2. Sendo desenvolvido no horário de trabalho, considera-o uma forma de reconhecimento dos colaboradores?	1	2	3	4	NS	NA
3. Contribuiu para aliviar o seu cansaço profissional?	1	2	3	4	NS	NA
4. Pode refletir-se na melhoria do ambiente de trabalho no Centro?	1	2	3	4	NS	NA
5. Contribuiu para o conhecimento informal entre colaboradores do CRPSF?	1	2	3	4	NS	NA
6. As atividades escolhidas foram do seu agrado?	1	2	3	4	NS	NA
8. O tempo de duração da atividade foi adequado?	1	2	3	4	NS	NA

Ajude-nos a melhorar, faça aqui os seus comentários e sugestões de melhoria:

Obrigado pela sua colaboração



## QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA ATIVIDADE "OLIMPIADAS HOSPITALEIRAS" 2015

O objetivo deste questionário é obter informações sobre o seu grau de satisfação relativamente às Olimpíadas Hospitaleiras. Não há respostas certas ou erradas, pretende-se apenas a sua opinião pessoal e sincera. Trata-se de um questionário de natureza confidencial e anónima.

Instruções de preenchimento:

- Para cada uma das afirmações, assinale o respetivo número com um círculo;
- Caso não saiba responder a alguma afirmação pode assinalar NS (Não sei);
- Se a afirmação não se aplicar à sua situação pode assinalar NA (Não se aplica).

1	2	3	4	NS	NA
Nada	Pouca	Muita	Totalmente	Não Sei	Não se Aplica

### As Olimpíadas Hospitaleiras:

1. Colaboraram para melhorar o seu grau de satisfação e motivação no CRPSF?	1	2	3	4	NS	NA
2. São uma forma de aliviar a sobrecarga física e psicológica do trabalho?	1	2	3	4	NS	NA
3. Sendo desenvolvidas em horário de trabalho, são uma forma de reconhecimento?	1	2	3	4	NS	NA
4. Contribuíram para o conhecimento e relacionamento informal entre colaboradores?	1	2	3	4	NS	NA
5. Contribuíram para o seu bem-estar físico e/ou psicológico?	1	2	3	4	NS	NA
6. As modalidades selecionadas foram do seu agrado?	1	2	3	4	NS	NA
7. A duração dos jogos foi adequada?	1	2	3	4	NS	NA
8. Os espaços e materiais disponibilizados foram adequados?	1	2	3	4	NS	NA
9. As equipas participantes revelaram "fairplay"?	1	2	3	4	NS	NA
10. A equipa organizadora revelou empenho na dinamização da atividade?	1	2	3	4	NS	NA
11. É um projeto que merece ter continuidade?	1	2	3	4	NS	NA
12. Em termos gerais, qual é o seu grau de satisfação relativamente às Olimpíadas?	1	2	3	4	NS	NA

**Comentários/Sugestões de melhoria: (seja concreto para podermos melhorar)**

**Obrigado pela sua colaboração**



### Questionário

Como classifica o seu grau de satisfação com as refeições servidas para cada uma das refeições?

**Sopa** (Coloque uma cruz na coluna correspondente)

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Variedade					
Quantidade					
Apresentação					
Temperatura					
Qualidade de confecção					
Sabor					
Higiene					

**Prato** (Coloque uma cruz na coluna correspondente)

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Variedade					
Quantidade					
Apresentação					
Temperatura					
Qualidade de confecção					
Sabor					
Higiene					

**Sobremesa** (Coloque uma cruz na coluna correspondente)

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
Variedade					
Quantidade					
Apresentação					
Higiene					





Irmãs  
Hospitaleiras

As Irmãs Hospitaleiras são  
uma comunidade de mulheres

Sugestões:

Sopa	
Prato	
Sobremesa	
Outros	

Muito obrigado pela vossa colaboração



Instituto das Irmãs Hospitaleiras do Sagrado Coração de Jesus  
Caminho da Penteada, 48. 9020-105 Funchal  
Telf.: (+351) 291 705 830 - Fax: (+351) 291 743 253  
[www.irmashospitaleiras.pt/crpsf](http://www.irmashospitaleiras.pt/crpsf)