



**Irmãs
Hospitaleiras**

CENTRO DE REABILITAÇÃO
PSICOPEDAGÓGICA DA SAGRADA FAMÍLIA

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2016

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 atualizados, com a revisão do sistema de 2016, pela Direção da Qualidade, por forma a facilitar a compreensão das opções de resposta, por parte de utentes e famílias, e para permitir a recolha de evidências de itens de satisfação não contemplados anteriormente. As questões foram formuladas para dar resposta aos requisitos exigidos pelo modelo EQUASS.

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. Por este motivo, os resultados foram divulgados aos serviços em outubro, contrariamente a anos anteriores em que a divulgação era feita em dezembro. Esta divulgação antecipada permitiu que os profissionais pudessem incluir nos planos anuais ações que fossem ao encontro das necessidades das partes interessadas e, conseqüentemente, melhorassem estes graus de satisfação.

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 2016, 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 um documento comprovativo da receção do mesmo. É com base neste documento que se avalia a taxa de envolvimento.

Em 2016, os questionários sofreram algumas alterações, tendo sido acrescentadas várias questões.

Em resultado de uma oportunidade de melhoria identificada na auditoria externa Equass, em abril, os questionários foram identificados por áreas:

- Serviços de apoio especializado, que abrangeu elementos da Direção, técnicos, médicos e professores;
- Serviços de apoio geral, que abrangeu secretaria, portaria, lavandaria/costura, cozinha, capela, manutenção, quinta, jardim e bar;
- Unidades de longo internamento, incluindo a chefia da Unidade;
- Unidade de curto internamento, incluindo a chefia da Unidade;
- Residências de transição, incluindo a chefia e técnicos que apoiam a residência.

Foi enviada aos serviços Nota Interna (n.º31/2016/Qualidade, de 3 de maio) com todos os esclarecimentos acerca da metodologia da avaliação da satisfação e com o pedido, aos profissionais, de que usassem o campo das observações para explicarem os motivos da sua insatisfação, no sentido de ajudar a levantar oportunidade de melhoria ajustadas às necessidades.

A entrega dos questionários preenchidos foi feita pelos próprios profissionais, em caixas colocadas na Portaria (Unidades de longo internamento e serviços de apoio geral) e nos serviços (serviços de apoio especializado, residências, Unidade de curto internamento).

No início de junho, as caixas foram recolhidas e entregues ao Departamento de Qualidade. Em julho, os questionários foram numerados e os seus dados introduzidos no programa de tratamento de dados, por um elemento da equipa de Qualidade.

Os resultados de satisfação foram apresentados em reunião de equipa do departamento da Qualidade com a Direção do CRPSF, no dia 14 de Outubro de 2016. Foram levantadas ações de melhoria para os resultados de satisfação dos profissionais (ver anexo).

Num universo de 133 profissionais selecionados para preencher o questionário, foram distribuídos 125 questionários, pelo facto de 5 profissionais estarem de férias e 3 estarem de baixa/licença de maternidade. Este valor equivale a uma percentagem de envolvimento de 93,98%. Dos 125 questionários entregues, foram recebidos 95, o que corresponde a uma percentagem de 76% 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 2015. 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 no momento de preenchimento dos questionários, e apenas nos casos de incapacidade de resposta por parte dos utentes.

Deste modo, dos 121 utentes selecionados para preencher os questionários, foram entregues 115 questionários, 6 utentes encontravam-se de férias. Este resultado corresponde a uma percentagem de envolvimento de 95%.

Destes 115 questionários, foram recebidos 115, o que corresponde a uma percentagem de participação de 100%.

Em 2016, os questionários sofreram algumas alterações, tendo sido acrescentadas várias questões.

Também por sugestão da auditoria externa EQUASS, de abril de 2016, e com o intuito de garantir a confidencialidade, foi alterada a metodologia de recolha dos questionários por Unidade de internamento, tendo passado a recolher-se por categorias de internamento:

- Unidades de Longo Internamento;
- Unidade de Curto Internamento;
- Residências de Transição.

Deste modo, está assegurada a possibilidade de interpretação dos resultados por tipologia de resposta social/valência, facilitando a eficácia das ações de melhoria levantadas.

O preenchimento do questionário de avaliação do grau da satisfação dos utentes de longo internamento decorreu durante os meses de junho e 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 14 de outubro de 2016. 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 123 familiares passíveis de responder ao questionário, foram entregues 121 questionários, dado que 2 utentes encontravam-se de férias (e não puderam levar o instrumento). Destes, foram recebidos 102 questionários preenchidos, o que corresponde a uma percentagem de respostas de 84,3%.

A avaliação do grau de satisfação dos familiares/pessoas significativas dos utentes de longo internamento foi realizada entre junho e agosto de 2016. Este prolongamento do prazo justifica-se para aproveitar ao máximo a participação das famílias e não compromete o tratamento dos dados.

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.

Em 2016, os questionários sofreram algumas alterações, tendo sido acrescentadas várias questões.

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

Em agosto de 2016 os questionários foram 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 14 de outubro de 2016. Foram levantadas ações de melhoria (ver anexo).

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 2015 (entre 01.09.2015 e 31.12.2015), no 1º quadrimestre de 2016 (de 01.01.2016 a 30.04.2016) e no 2º quadrimestre de 2016 (de 01.05.2016 a 31.08.2016).

Os questionários de avaliação da satisfação de 2015/2016, 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, 86 preencheram o questionário, correspondendo a uma taxa de participação de 94,5%. 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 86 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 14 de Outubro de 2015. Não havendo resultados de insatisfação superiores a 10%, não foram levantadas ações de melhoria.

No decorrer da aplicação, dos questionários existiram novas versões do modelo de avaliação, (Mod 60.04 e Mod. 60.05). Pelo que, houve necessidade de adaptar a linguagem de determinadas questões e fazer a respetiva correspondência para a última versão do ficheiro de tratamento de dados.

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 2015/2016, 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 2015 (entre 01.09.2015 e 31.12.2015), no 1º quadrimestre de 2016 (de 01.01.2016 a 30.04.2016) e no 2º quadrimestre de 2016 (de 01.05.2016 a 31.08.2016).

Deste modo, dos 91 utentes internados, 85 familiares preencheram o questionário, correspondendo a uma taxa de participação de 93,4%. Os 85 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 14 de Outubro de 2016. Não havendo resultados de insatisfação superiores a 10%, não foram levantadas ações de melhoria.

No decorrer da aplicação, dos questionários existiram novas versões do modelo de avaliação, (Mod 61.04 e Mod. 61.05). Pelo que, houve necessidade de adaptar a linguagem de determinadas questões e fazer a respetiva correspondência para a última versão do ficheiro de tratamento de dados.

2.6 Entidades parceiras e financiadoras

Os questionários de avaliação do grau de satisfação das entidades parceiras e financiadoras foram enviados por correio eletrónico, acompanhados de um texto/carta explicativo e da brochura de apresentação de resultados de 2015, do CRPSF, em 07.06.2016. Posteriormente, foi efetuado contacto telefónico com as entidades parceiras/financiadoras, reforçando o pedido de preenchimento da avaliação de satisfação e a devolução do questionário. Foram enviados 84 questionários, dos quais foram recebidos 20, o que corresponde a uma percentagem de resposta de 24%.

Em 2016 a semelhança do ano anterior, o tratamento de dados das entidades parceiras e financiadoras, foi feito em conjunto.

Os resultados de satisfação foram apresentados em reunião de equipa do departamento da Qualidade com a Direção do CRPSF, no dia 14 de Outubro de 2016. Foi analisada uma

oportunidade de melhoria (ver anexo), que foi considerada não procedente, não tendo dado lugar ao levantamento de ação de melhoria.

2.7 Voluntários

Em maio de 2016, a gestora da Qualidade entregou os questionários de avaliação de satisfação à responsável pelo Voluntariado, que se encarregou de distribuir, individualmente, 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 12 e recolheu questionários 12, 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 14 de Outubro de 2016. 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

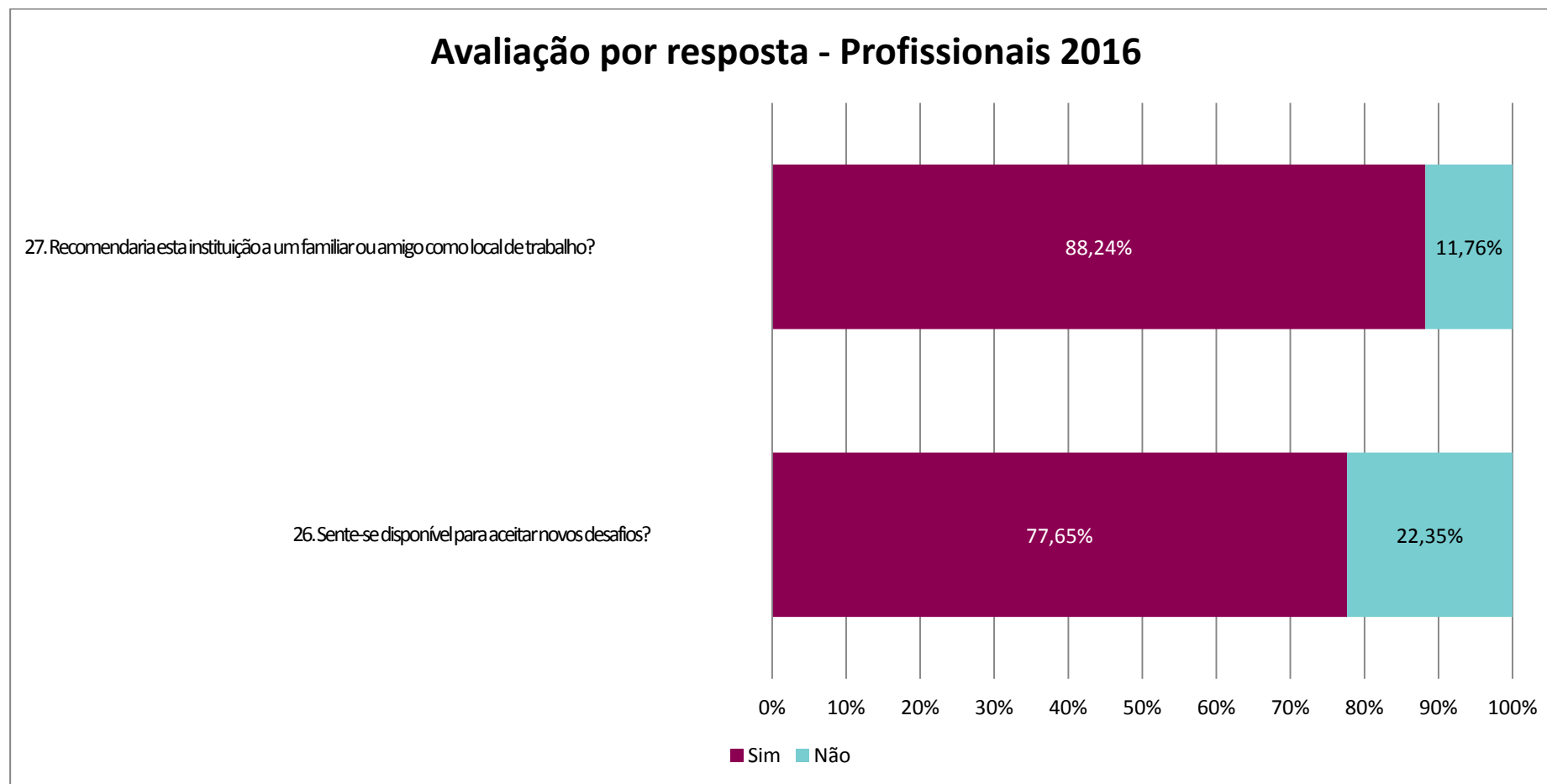
Gráfico 1 – Percentagem referente ao grau de satisfação dos profissionais



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

Pela análise do gráfico 1, percebemos que o grau de satisfação geral dos profissionais com a instituição é 87%, sendo que 40% dos profissionais se dizem satisfeitos e 47% muito satisfeitos (questão 24).

Destacamos, no mesmo gráfico, como pontos fortes 2 questões avaliadas de forma satisfatória e muito satisfatória pelos profissionais acima de 90%:

- Está satisfeito com o seu contributo e participação na melhoria contínua dos serviços prestados pela instituição? (questão 18) – 92%
- Está satisfeito com o relacionamento com as pessoas assistidas e respetivos familiares? (questão 14) - 91%

Pela análise do gráfico 2, podemos constatar que em 25 perguntas, 19 obtiveram 100% de respostas com a opção de classificação de 1 a 4. Nas restantes 6 perguntas, a percentagem de resposta com as opções "Não sei" ou "Não se aplica" oscila entre 1% e 4%.

Analisando o gráfico 3, observamos que 88% dos profissionais respondem "Sim" à questão "Recomendaria esta instituição a um familiar ou amigo como local de trabalho?" e 78% dos profissionais respondem "Sim" à questão "Sente-se disponível para aceitar novos desafios".

3.1.2. Análise de oportunidades de melhoria - Questionário profissionais

Não obstante a taxa de envolvimento ser elevada (96% em 2014, 92% em 2015 e 94% em 2016), a percentagem de participação dos profissionais na avaliação do grau de satisfação tem vindo a descer nos últimos três anos. Em 2014 foi de 98,3%, em 2015 de 86% e, em 2016 de 76%.

Estes resultados podem ser explicados por dois motivos:

- Em 2014, os questionários foram recolhidos em caixas colocadas nos serviços. Tal induziu a maior número de questionários devolvidos, mas enviesava os resultados. Por este motivo, alterou-se a metodologia de recolha.
- Em 2016, muitos profissionais optaram por não preencher e/ou devolver o questionário, em resultado da dificuldade em aceitar as mudanças de horários (coincidentes com a aplicação).

O grau de satisfação global dos profissionais com a instituição foi de 87%, em 2016. Comparativamente aos dois últimos anos, verificamos que em 2014 a satisfação global foi de

97% e em 2015, de 96%. Assistimos portanto a uma tendência negativa, que este ano se acentuou em 10 pontos percentuais.

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

- "A progressão na carreira deverá ocorrer, pois não só é um direito do trabalhador como uma medida de promoção da satisfação no trabalho".
- "Por vezes é difícil conseguir aceitação da mudança por parte de todos, o que dificulta o trabalho em equipa. Por vezes sou solicitada a desempenhar tarefas de outros elementos mais habilitados o que gera indefinição de funções".
- "Há necessidade de haver mais cuidados em repor material que se danifica ou estraga. Tem de haver mais cuidado na reparação e correção de anomalias, manutenção sem causar inoperacionalidade nalgumas atividades. Haver mais respeito pelas atividades agendadas previamente, isto é, não marcar ou realizar ações e atividades que colidam com outras já previamente marcadas, agendadas com antecedência e organizadas, prejudicando a sua operacionalização, chegando a prejudicar o trabalho já realizado, é preciso respeito pelo trabalho dos outros, mesmo que seja decisão de um superior hierárquico".
- "Não concordo com os novos horários. A casa não está satisfeita. Para uma melhoria não é nada boa. Os profissionais não estão satisfeitos, há muita revolta. Deviam rever esses horários".
- "Só o que tenho a reclamar é os horários novos porque passa-se pouco tempo com a família e as horas do almoço das 11h/12h ou 11.30/12.30 deveriam acabar ninguém consegue almoçar a essa hora isso deveria melhorar os serviços ficam assegurados. As folgas deveriam ser iguais para todos os pavilhões assim estava tudo igual e satisfeitos e trabalha-se com mais entusiasmo, ou então fazer como os horários do hospital já que vão meter mais pessoal - Manhã / Tarde/Noite/ 2 folgas rodávamos todos podíamos fazer por pavilhões não era preciso trocar pessoal já conheciam o serviço e os utentes. Por direito nós temos direito a 2 dias Folga e deveria ter uma chefia para cada unidade".
- "Termos 2 folgas semanais; Cada Unidade deveria ser gerida por uma irmã e por um enfermeiro; Nos dias de passeio anual e colónias de férias os colaboradores que vêm de manhã à noite deveriam ter direito a tirar essas horas em outros dias ou encontrar uma melhor solução; Aumento do ordenado".
- A direção deveria clarificar junto dos utentes as regras de funcionamento das unidades e os gastos dos utentes em termos monetários durante o internamento (ex. os utentes durante o internamento pagam as roupas, produtos de higiene...). De modo a melhorar a segurança das pessoas assistidas deveria haver maior controlo de entrada e saída dos utentes na

instituição de modo a evitar entrada na instituição de substâncias ilícitas e objetos que possam colocar em causa a segurança das pessoas assistidas e profissionais".

- "Tem havido um investimento dos recursos humanos para colmatar algumas lacunas. É demonstrada uma certa insatisfação muitas das vezes por falta de tempo para executar bem as tarefas no tempo útil para "saborearmos" melhor as coisas positivas que o CRPSF tem investido. Muitos dos utentes estão dependentes exigindo mais dos profissionais. Os acontecimentos festivos a nível religioso e / ou outros são muito importantes para um maior sentido de pertença entre toda a família hospitaleira".

Verificamos que existem 23 questões do questionário, que foram avaliadas pelos profissionais com valores de insatisfação superiores a 10% (gráfico 1), nomeadamente as seguintes questões:

1. Identifica-se com a missão, visão e valores da instituição?- 16% de insatisfação.
2. Considera que há uma aposta na inovação e melhoria contínua da instituição?- 19% de insatisfação.
3. Está satisfeito com a formação para o desenvolvimento das suas competências profissionais e melhoria do seu desempenho? – 15% de insatisfação.
4. Considera o ambiente de trabalho favorável ao exercício das suas funções? – 37% de insatisfação.
5. Está satisfeito com a colaboração entre si e os seus colegas?- 13% de insatisfação.
6. Considera que a instituição promove e estimula o trabalho em equipa?- 36% de insatisfação.
7. Está satisfeito com a organização e planeamento do trabalho, no seu serviço/unidade? – 18% de insatisfação.
8. Considera que há uma definição clara do seu trabalho/tarefas no cumprimento dos objetivos do seu serviço/unidade? - 19% de insatisfação.
9. Está satisfeito com o apoio da chefia em situações de mudança no trabalho? - 37% de insatisfação.
10. Considera que há consenso, em equipa, sobre aspetos a melhorar na sua unidade/serviço? - 38% de insatisfação.
11. Como avalia o seu grau de realização pessoal com o trabalho? - 15% de insatisfação.
12. Está satisfeito com o reconhecimento da chefia direta quando executa bem o seu trabalho? - 26% de insatisfação.

13. Está satisfeito com a avaliação do seu desempenho e melhoria profissional? - 15% de insatisfação.

15. Está satisfeito com a possibilidade de expressar livremente as suas opiniões e fazer sugestões? - 18% de insatisfação.

16. Está satisfeito com os recursos e equipamentos de que dispõe para a realização do seu trabalho? - 19% de insatisfação.

17. Está satisfeito com o facto de ser profissional desta instituição? - 13% de insatisfação.

19. Está satisfeito com o cumprimento do Código de Ética no seu serviço/unidade? - 12% de insatisfação.

20. Está satisfeito com as medidas de prevenção de riscos profissionais existentes no local de trabalho? - 15% de insatisfação.

21. Está satisfeito com o grau de motivação no seu trabalho? - 16% de insatisfação.

22. Está satisfeito com o seu envolvimento / participação nas atividades/eventos do serviço/instituição? - 19% de insatisfação.

23. Está satisfeito com a divulgação dos programas/serviços da instituição junto dos profissionais? - 17% de insatisfação.

24. De uma forma geral, qual o seu grau de satisfação com a instituição? - 14% de insatisfação.

25. Qual o seu grau de satisfação em relação ao valor do seu trabalho pela instituição? - 16% de insatisfação.

Estes resultados são muito inferiores aos dos anos anteriores, pelos motivos já apresentados e expressos pelos colaboradores nos seus comentários. Deste modo, a equipa da Qualidade reuniu com o Conselho de Direção, em 13.10.2016, para analisar os resultados e discutir oportunidades de melhoria.

Concluindo-se que estes resultados estão muito influenciados por fatores externos, fomos comparar resultados com os dois últimos anos, para analisar tendências. Deste modo, verificámos que há algumas questões que são habitualmente avaliadas com grau de insatisfação superior a 10%. São elas:

- "Consenso em equipa sobre aspetos a melhorar na sua unidade/serviço" (2014 - 13% de insatisfação; 2015 - 13% de insatisfação; 2016 - 38% de insatisfação);

- "Reconhecimento pela chefia direta quando executa bem o seu trabalho" (2014 - 12% de insatisfação; 2015 - 25% de insatisfação; 2016 - 26% de insatisfação);
- "Apoio da chefia em situações de mudança no trabalho" (2014 - 10% de insatisfação; 2015 - 18% de insatisfação; 2016 - 27% de insatisfação);
- "Recursos e equipamentos de que dispõe para a realização do seu trabalho" - (2015 - 11% de insatisfação; 2016 - 19% de insatisfação);
- "Valor do seu trabalho pela instituição" - (2015 - 14% de insatisfação; 2016 - 16% de insatisfação);
- "Possibilidade de expressar livremente as suas opiniões e fazer sugestões" - (2015 - 15% de insatisfação; 2016 - 18% de insatisfação);
- "Avaliação do seu desempenho e melhoria profissional" - (2015 - 11% de insatisfação; 2016 - 15% de insatisfação);

Através desta comparação, pudemos constatar que a insatisfação está muito relacionada com as chefias: apoio, planeamento, reconhecimento, valorização, etc. Nesta medida, considerámos essencial conceber e implementar um projeto amplo que venha dar resposta a diversos itens de insatisfação e que ajude a identificar oportunidades de melhoria ao nível da gestão de recursos humanos. Para tal, serão solicitadas sugestões aos profissionais, no sentido de obter um levantamento de necessidades e expectativas destes, face aos itens assinalados.

Foram, igualmente, identificadas três ações de melhoria, integradas no sistema de melhoria contínua, 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

Avaliação por resposta - Questionário LI

■ Nada satisfeito / Nunca/raramente ■ Pouco satisfeito / Às vezes ■ Satisfeito / Muitas vezes ■ Muito satisfeito / Sempre

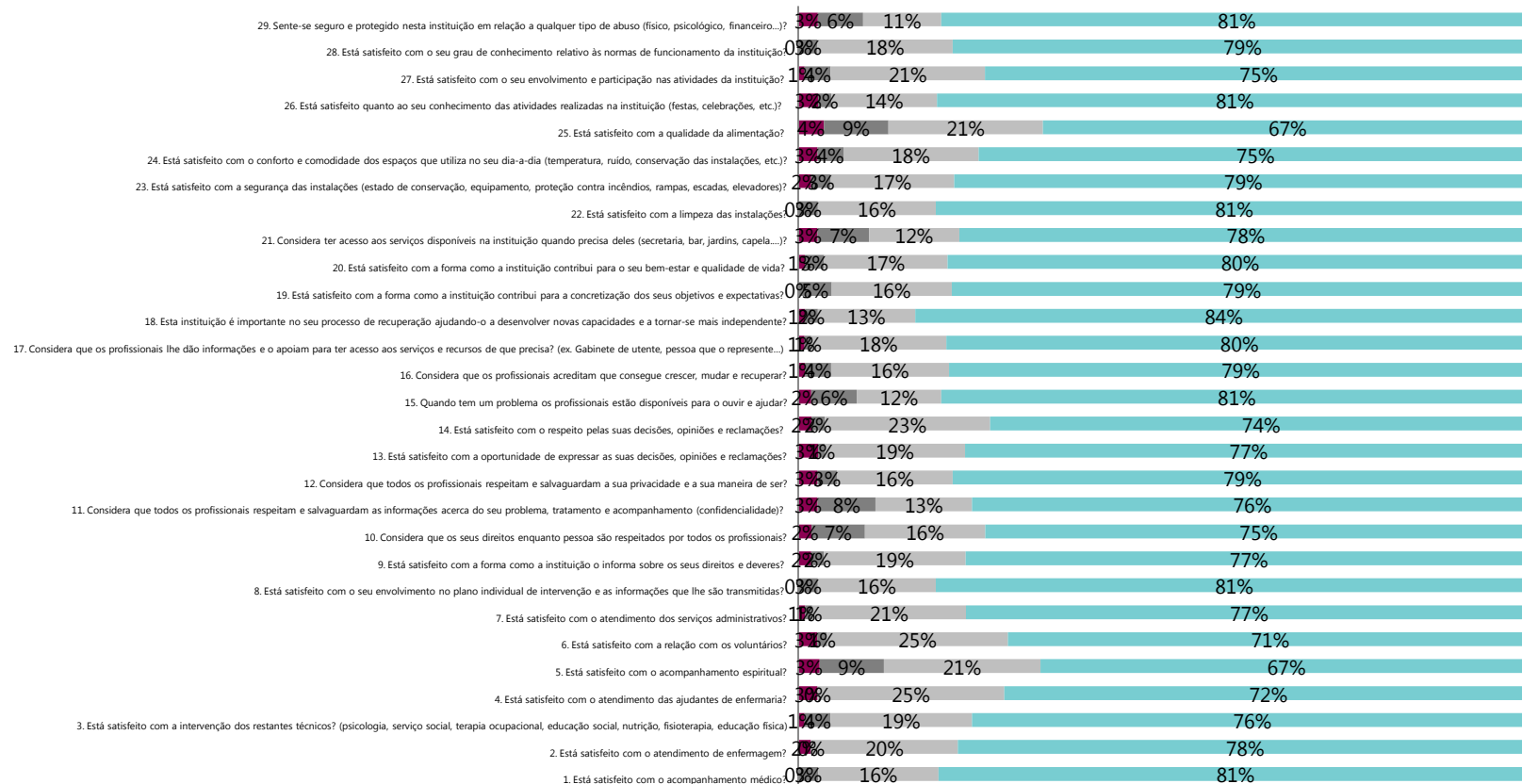


Gráfico 5 – Percentagem de respostas referente ao grau de satisfação dos utentes de longo internamento

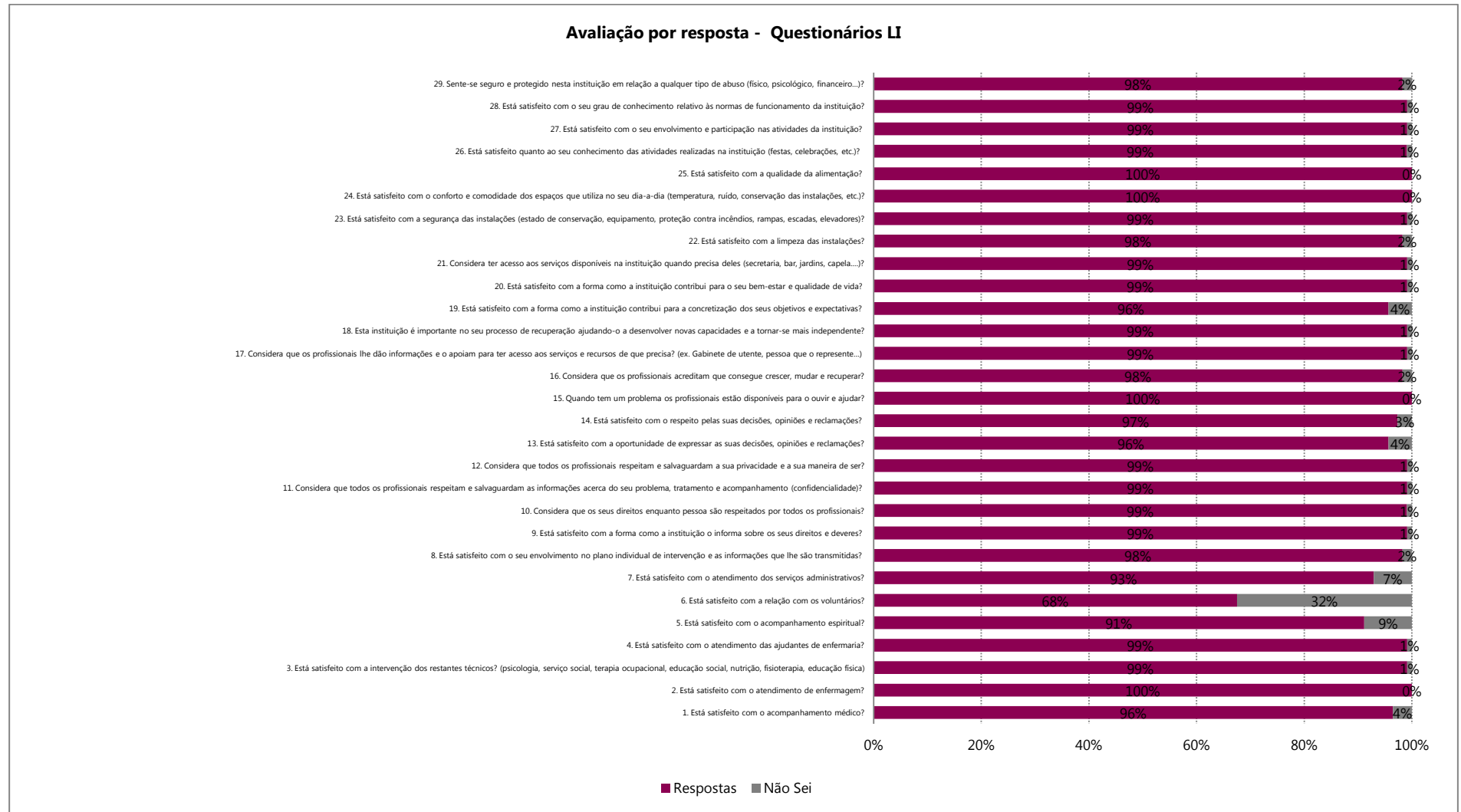
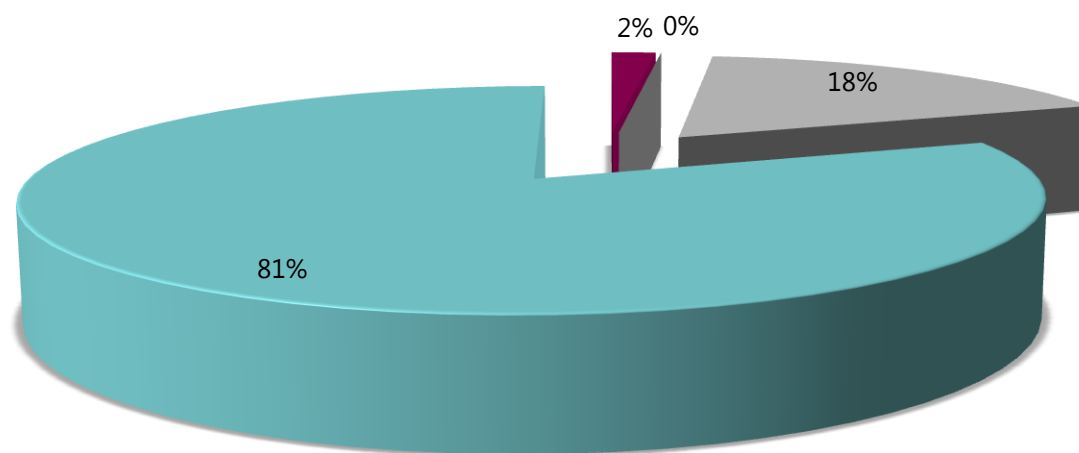


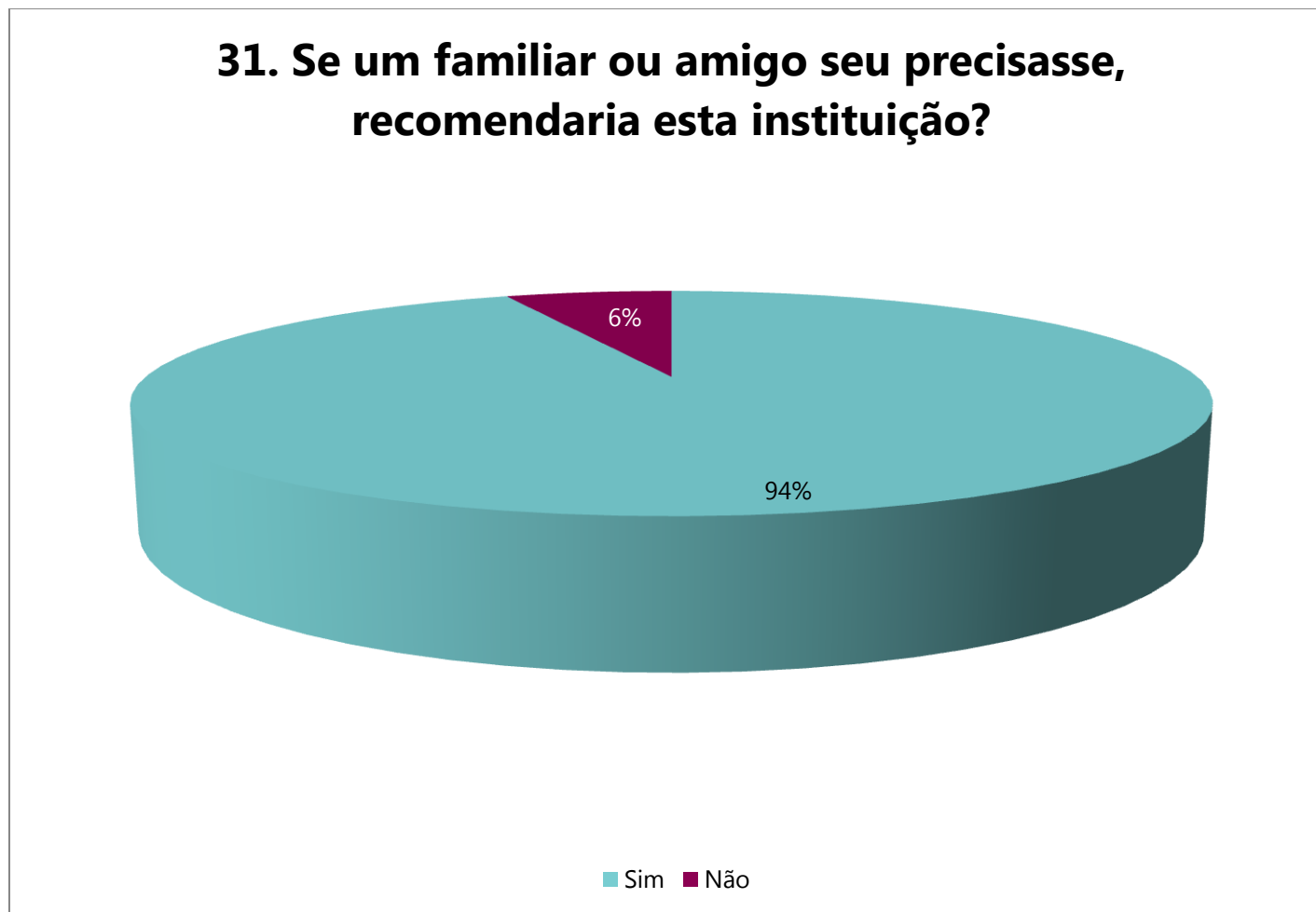
Gráfico 6 – Percentagem de satisfação dos utentes de longo internamento referente à apreciação global do internamento

30. APRECIACÃO GLOBAL DO INTERNAMENTO



■ Nada satisfeito ■ Pouco satisfeito ■ Satisfeito ■ Muito satisfeito

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%) tem sido muito influenciada pelo apoio e esclarecimento prestados pelos técnicos no ato do preenchimento do questionário. Porém, os utentes valorizam este questionário como uma forma de participação e um meio de fazer chegar as suas opiniões e sugestões superiormente.

Pela análise do gráfico 6, podemos constatar que a apreciação global que os utentes de longo internamento fazem do seu internamento na instituição é muito satisfatória (98%); sendo que 71% dos utentes se assumem muito satisfeitos e 24% satisfeitos. Comparativamente aos dois últimos anos, verificamos que em 2014 a satisfação global foi de 92% e em 2015, de 95%. Assistimos portanto a uma tendência positiva, de 3 pontos percentuais por ano.

No gráfico 4, podemos observar níveis de satisfação com valores compreendidos entre 92% e 99%, quando somados os valores "satisfeito" e "muito satisfeito" em 20 do total das 23 questões.

Pela análise do gráfico 5, podemos constatar que em 29 perguntas, 4 obtiveram 100% de respostas com a opção de classificação de 1 a 4. Em 24 perguntas, a percentagem de resposta com a opção "Não sei" oscila entre 1% e 9%. A questão 6 - Está satisfeito com a relação com os voluntários? - apresenta um número significativo de respostas "Não sei" (32%). Facto que pode ser explicado por não haver voluntários em muitas das Unidades de internamento.

A análise do gráfico 7, permite-nos constatar que à questão "Se um familiar ou amigo seu precisasse, recomendaria esta instituição?" 94% dos utentes responderam "Sim" e 6% responderam "Não". Esta percentagem de respostas com "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/comentários apontados pelos utentes de longo internamento foram os seguintes:

"Devia continuar assim, acho que estão num bom caminho"

"Melhor qualidade da alimentação. Vir mais comer para o pavilhão!"

"Gosto da mãe!"

"Eu gosto muito desta instituição! Não sei o que se passa com a comida antes era boa agora não tem sabor"

"Eu gostava de ter uma televisão no meu quarto"

"Queria mudar de médico queria que fosse a CM"

"Porque graças a Deus todos os funcionários e resto das equipas como médicos estão sempre presentes em tudo o que um doente precisa"

"Gostava de ter uma televisão nova na sala"

"Gostava que tivesse uma porta no fundo das escadas, assim a porta de entrada podia ficar aberta. Gostava que na sala de estar tivéssemos um plasma."

"Gostava de ter uma televisão no quarto par quando não estou bem de saúde"

Verificámos que existem 3 questões avaliadas pelos utentes com valor de insatisfação superior a 10% (gráfico 4), nomeadamente:

Questão 5: Está satisfeito com o acompanhamento espiritual? - 12% de insatisfação;

Questão 11: Considera que todos os profissionais respeitam e salvaguardam as informações acerca do seu problema, tratamento e acompanhamento (confidencialidade)? - 11% de insatisfação;

Questão 25: Está satisfeito com a qualidade da alimentação? - 13% de insatisfação;

Se analisarmos as tendências dos últimos três anos, constatamos o seguinte, no que diz respeito a estas questões:

- O atendimento/acompanhamento espiritual tem reunido sempre insatisfação por parte dos utentes (2014 - 12% de insatisfação; 2015 - 11% de insatisfação; 2016 - 12% de insatisfação);
- O respeito e salvaguarda da confidencialidade não tinha apresentado taxas de insatisfação significativas nem em 2014, nem em 2015. Foram de 8% e 7%, respetivamente.
- A qualidade da alimentação não tinha tido taxas de insatisfação assinaláveis quer em 2014, quer em 2015 (foram de 6% e 5%, respetivamente).

Estes resultados de satisfação foram apresentados e discutidos entre a equipa do departamento de Qualidade e a Direção, em reunião de Conselho de Direção de 14.10.2016, para a identificação 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

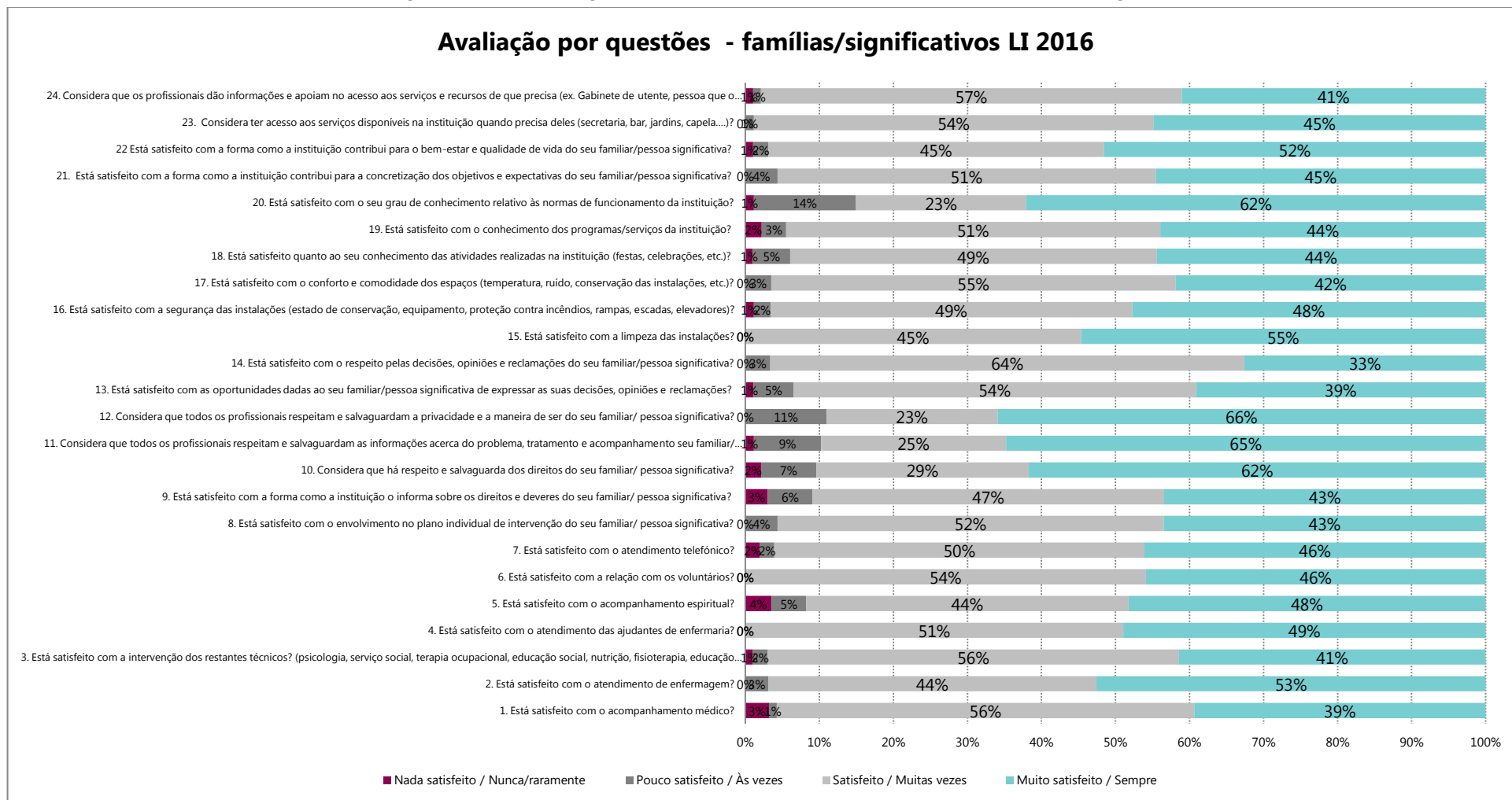


Gráfico 9 – Apreciação global dos serviços prestados - familiares dos utentes de longo internamento

APRECIAÇÃO GLOBAL - Famílias/significativos LI 2016

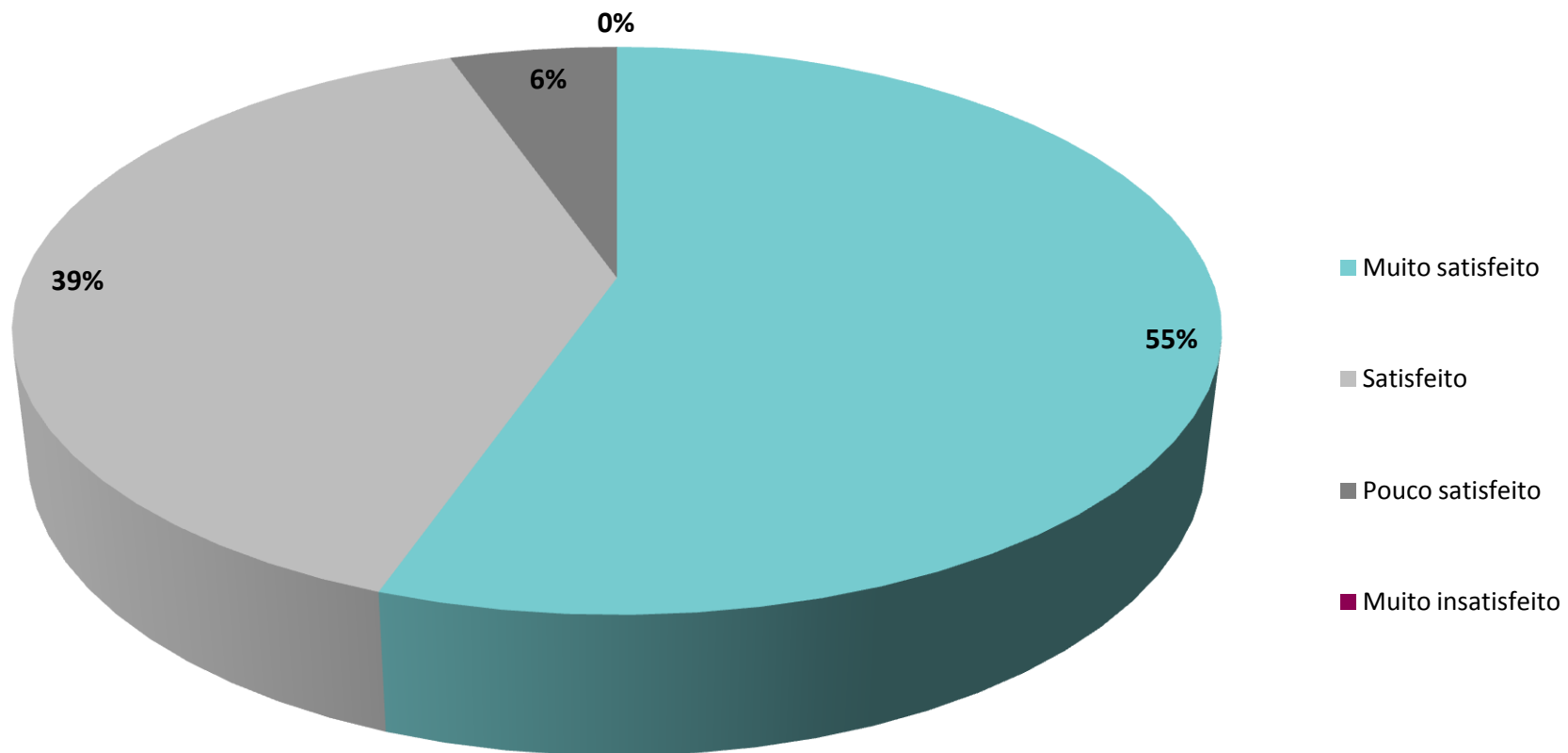
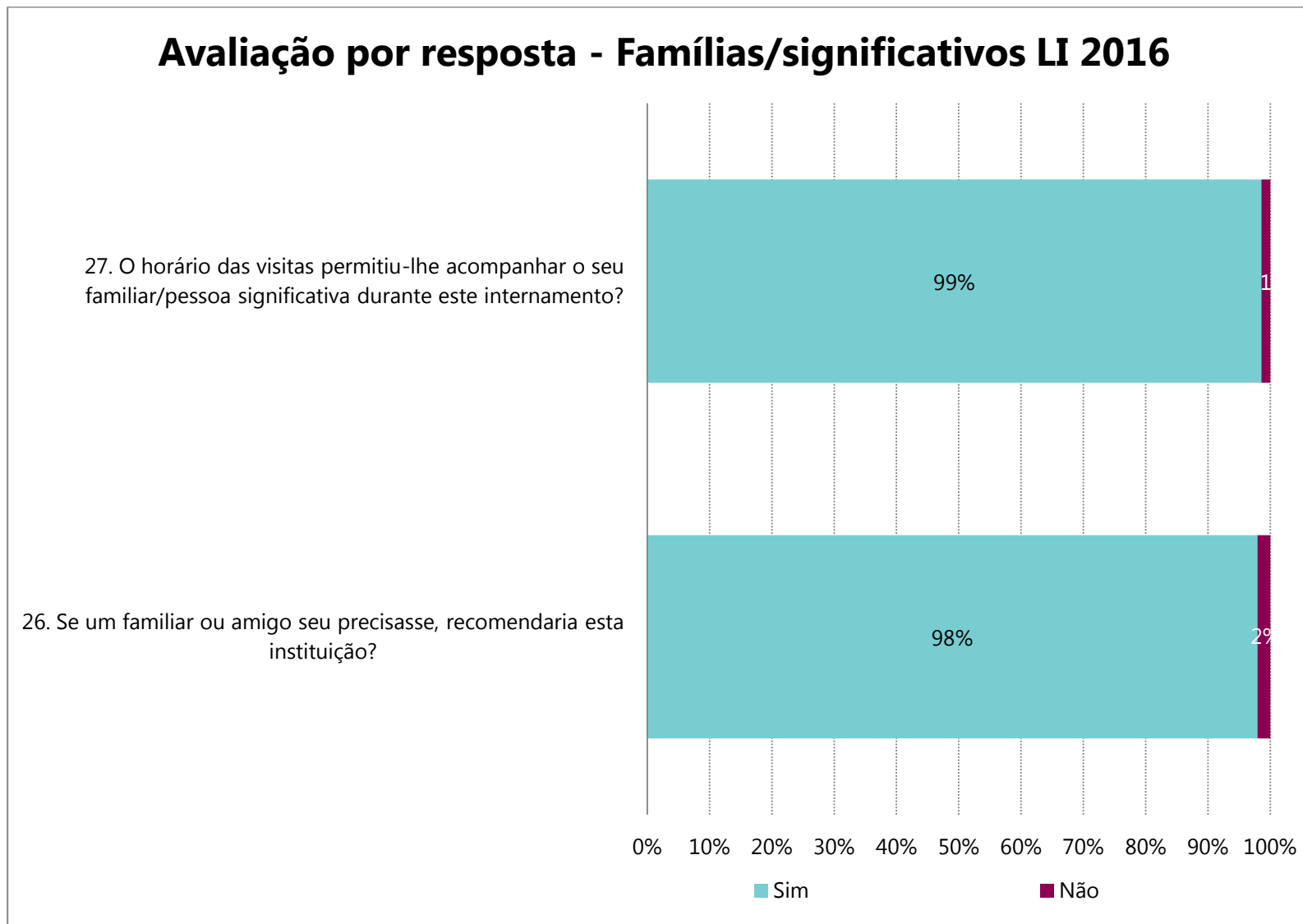


Gráfico 10 – Percentagem de respostas referente ao grau de satisfação dos familiares dos utentes de longo internamento

Avaliação por resposta - Famílias/significativos LI - 2016



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 22 das 24 questões respondidas, com valores compreendidos entre 90% e 100%, quando somados os níveis satisfatório e muito satisfatório.

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 94% de satisfação, sendo que 39% se dizem "satisfeitos" e 55% "muito satisfeitos". Quando comparamos este resultado com os dois últimos anos, verificamos que em 2014 e 2015, a apreciação global dos serviços prestados foi de 97%, tendo baixado para 94%.

Pela análise do gráfico 10, podemos constatar que das 24 questões, 5 obtêm uma percentagem de respostas "Não sei" que oscila entre 11% e 13%. Destacamos essas questões:

- A questão 20 - "Está satisfeito com o seu grau de conhecimento relativo às normas de funcionamento da instituição", com 12% de respostas "Não sei".
- A questão 11 - "Considera que todos os profissionais respeitam e salvaguardam as informações acerca do problema, tratamento e acompanhamento seu familiar/ pessoa significativa (confidencialidade)?", com 13% de respostas "Não sei";
- A questão 14 - "Está satisfeito com o respeito pelas decisões, opiniões e reclamações do seu familiar/pessoa significativa?", com 11% de respostas "Não sei";
- A questão 6 - "Está satisfeito com a relação com os voluntários", com 12% de respostas "Não sei".
- A questão 5 - "Está satisfeito com o acompanhamento espiritual" com 12% de respostas "Não sei".

Analisando o gráfico 11, observamos que 98% dos familiares dos utentes de longo internamento respondem "Sim" à questão 26 "Se um familiar ou amigo seu precisasse, recomendaria esta instituição?" e constatamos que 99% dos mesmos respondeu "Sim" à questão 27 "O horário das visitas permitiu-lhe acompanhar o seu familiar durante este internamento?".

Transcrevem-se, de seguida, as sugestões/comentários apontados pelos familiares dos utentes de longo internamento no questionário:

"Obrigado de coração pelo apoio e carinho. Muito grata por tudo!!!"

"Eu estou muito satisfeita com tudo o que fazem com a minha filha, muito obrigada."

"Não estou satisfeita com a natação e educa o física e fisioterapia precisa muito mais."

"Estou satisfeito com o apoio que dão as minhas filhas como são tratadas e acolhidas agradeço a todos os profissionais que trabalham na institui o, todo o trabalho que têm com elas e com todos os utentes. Agradeço a todos; todos os serviços que muito fazem por as minhas filhas e por todos. Parabéns a todos"

"Mais caminhadas e atividades fora da casa,   volta do centro para ajudar a desenvolver os músculos e ajudar a circula o. Gostei muito da minha irmã já não roer as unhas e morde menos. Fiquei feliz."

"Gosto de ser informada do estado de saúde do familiar."

"Estou satisfeita com a institui o e já agora agradeço às irmãs, aos professores e todos os médicos pelo apoio e tratamento."

"As respostas que eu respondi não sabe eu não posso responder porque não vejo ou não estou a  para responder."

"Mais atividades durante as férias (praia, futebol, culinária, música, dança, ...)"

"Agradeço a toda esta incansável equipa pelo mérito, trabalho, excelente qualidade com as suas óbvias dificuldades atuais um bem haja. Obrigado!"

"Não tenho palavras, estou muito satisfeita de o meu filho ter a sorte de estar nesta institui o, até hoje não tenho razão de queixa. A qualquer pessoa recomendaria esta institui o. Obrigada por tudo, o que têm feito pelo meu filho"

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

Apenas duas questões obtiveram valores de satisfa o inferiores a 90% (ver gráfico 8):

- A Questão 12 - Considera que todos os profissionais respeitam e salvaguardam a privacidade e a maneira de ser do seu familiar/ pessoa significativa? 11% de insatisfa o;
- A Questão 20 - Está satisfeito com o seu grau de conhecimento relativo às normas de funcionamento da institui o? 15% de insatisfa o;

Estes resultados de satisfa o foram apresentados e discutidos entre a equipa do departamento de Qualidade e a Dire o, em reunião de Conselho de Dire o de 14.10.2016, para a identifica o das oportunidades de melhoria. Foram levantadas duas a es de melhoria, que constam do Anexo 1.

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 na Unidade

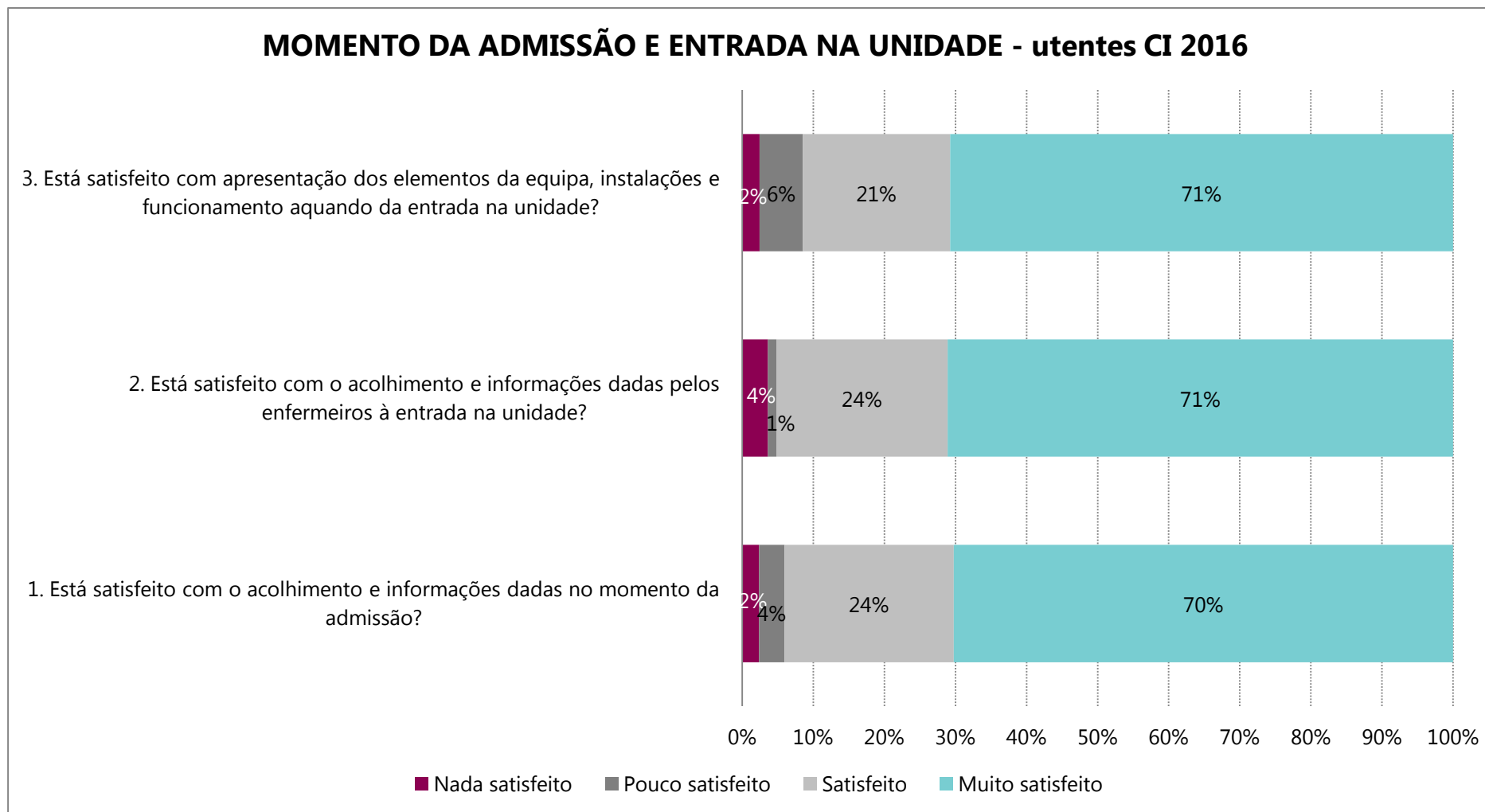


Gráfico 13 – Percentagem referente ao grau de satisfação dos utentes de curto internamento –durante o internamento na UPSR

DURANTE O INTERNAMENTO - utentes CI 2016

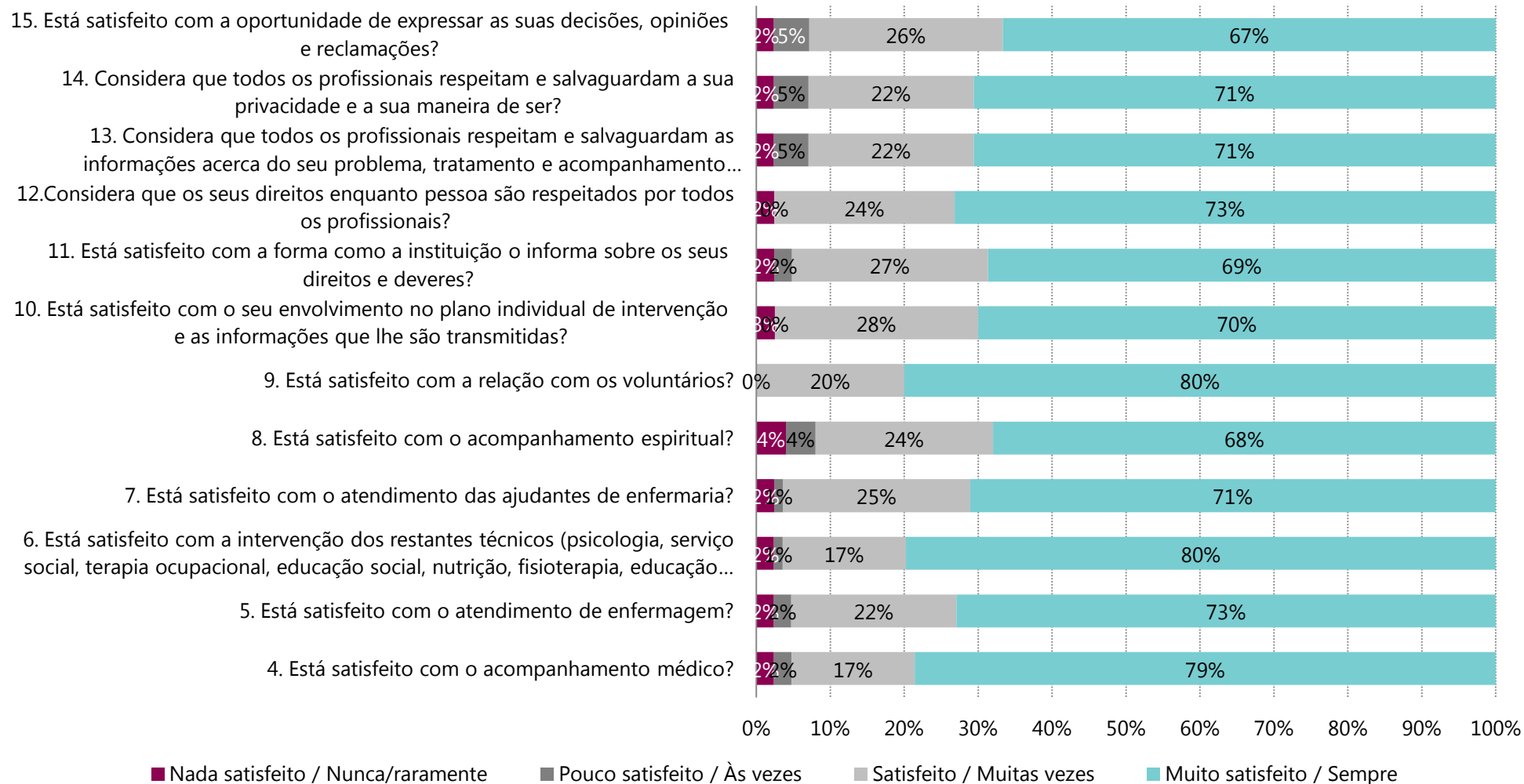


Gráfico 14 – Percentagem referente ao grau de satisfação dos utentes de curto internamento - durante o internamento

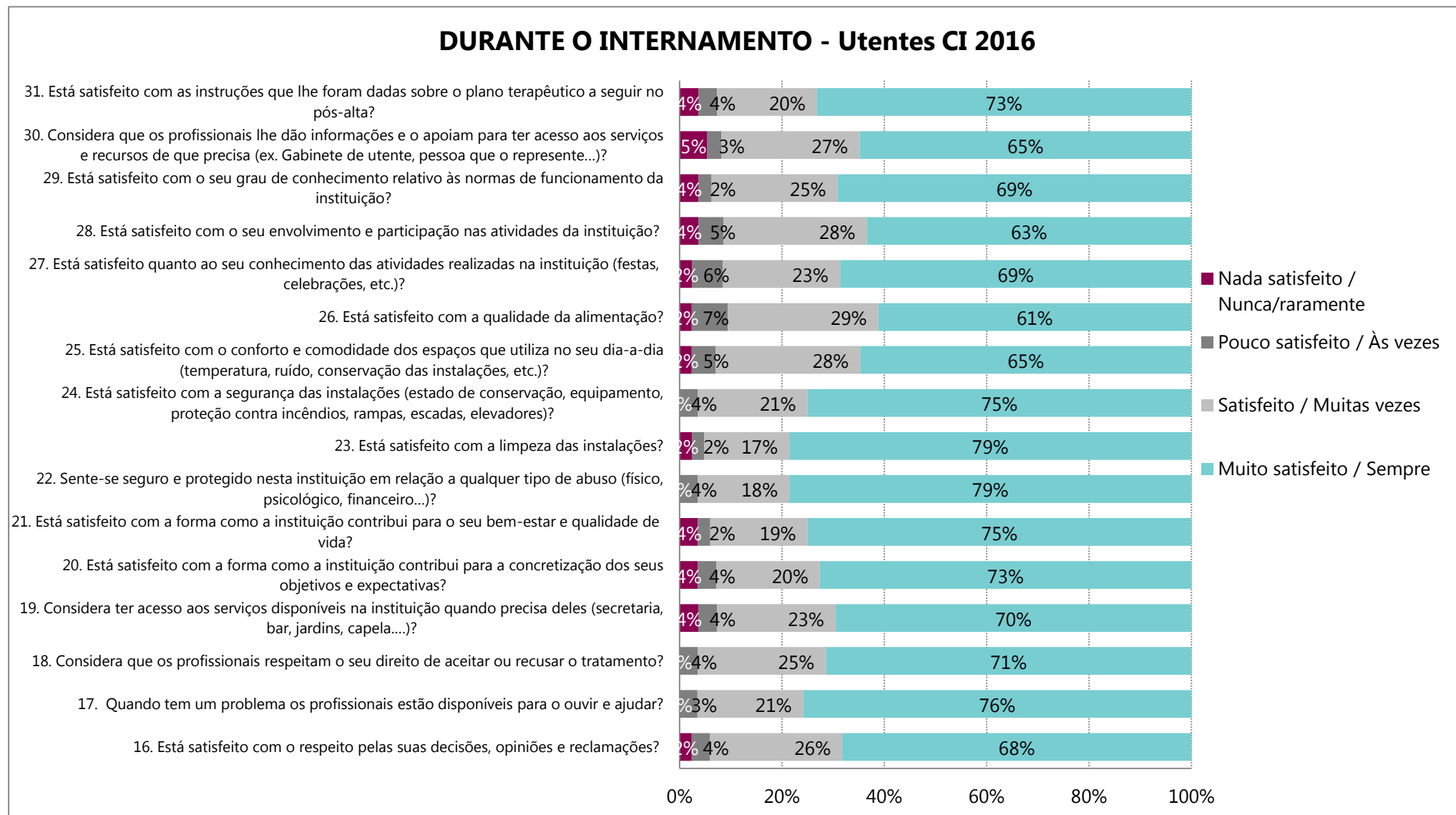
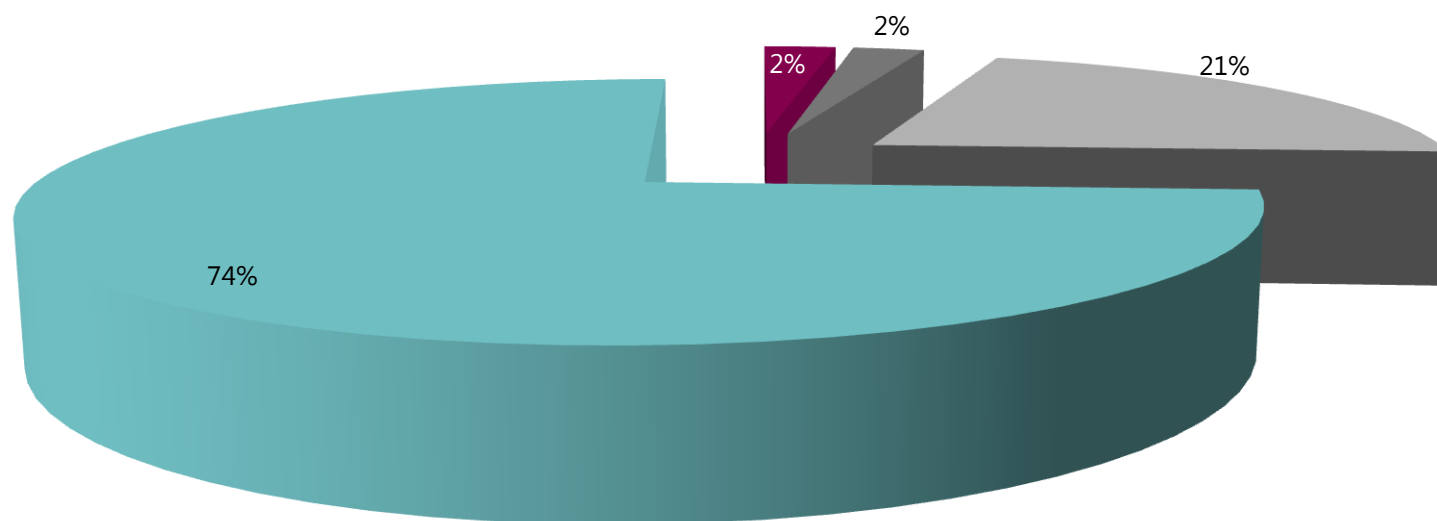


Gráfico 15 – Apreciação global dos serviços prestados pela instituição

APRECIAÇÃO GLOBAL DO INTERNAMENTO - Utentes CI 2016



■ Nada satisfeito ■ Pouco satisfeito ■ Satisfeito ■ Muito satisfeito

Gráfico 16 – Avaliação das respostas dadas pelos utentes de curto internamento às questões a baixo apresentadas

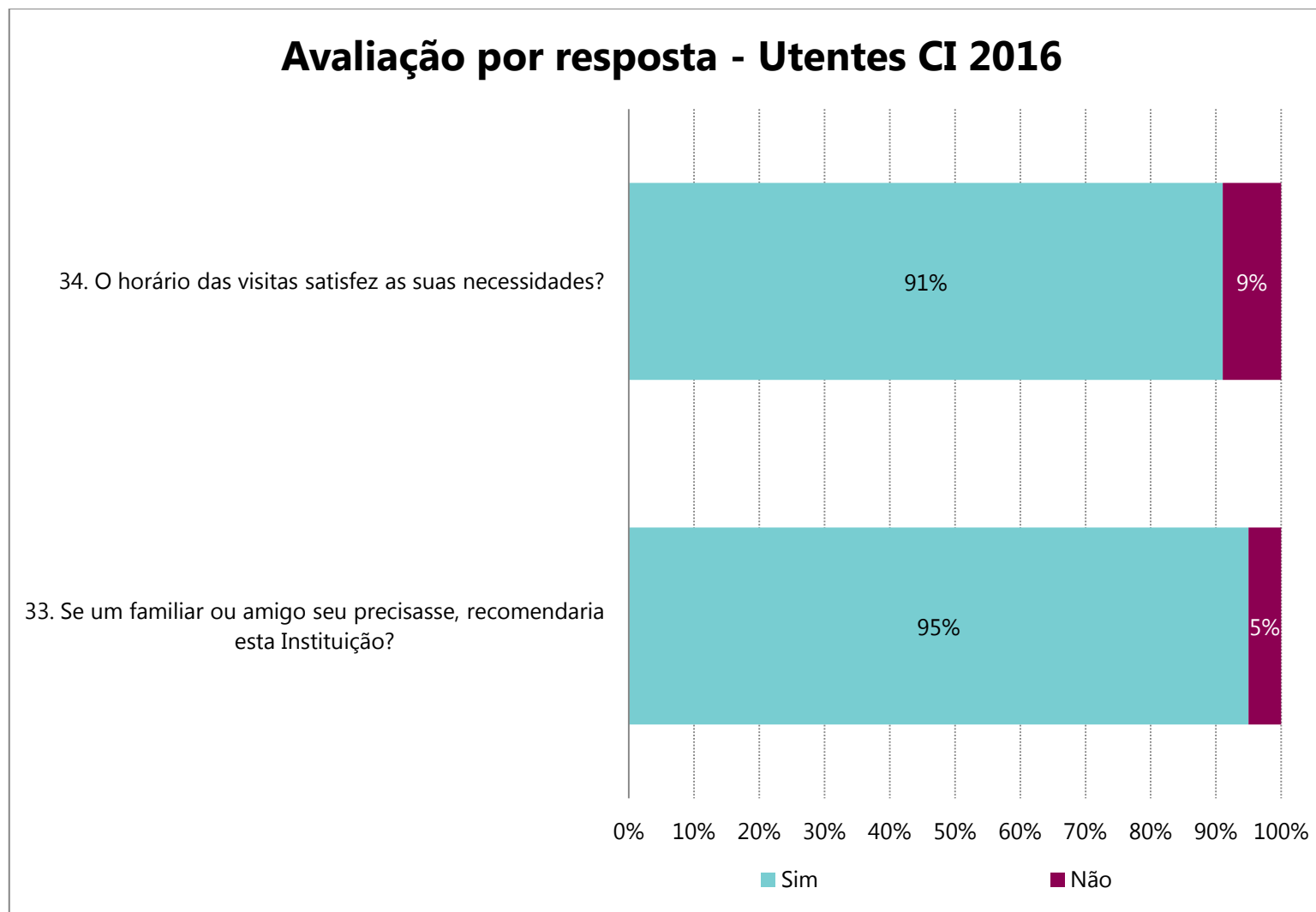
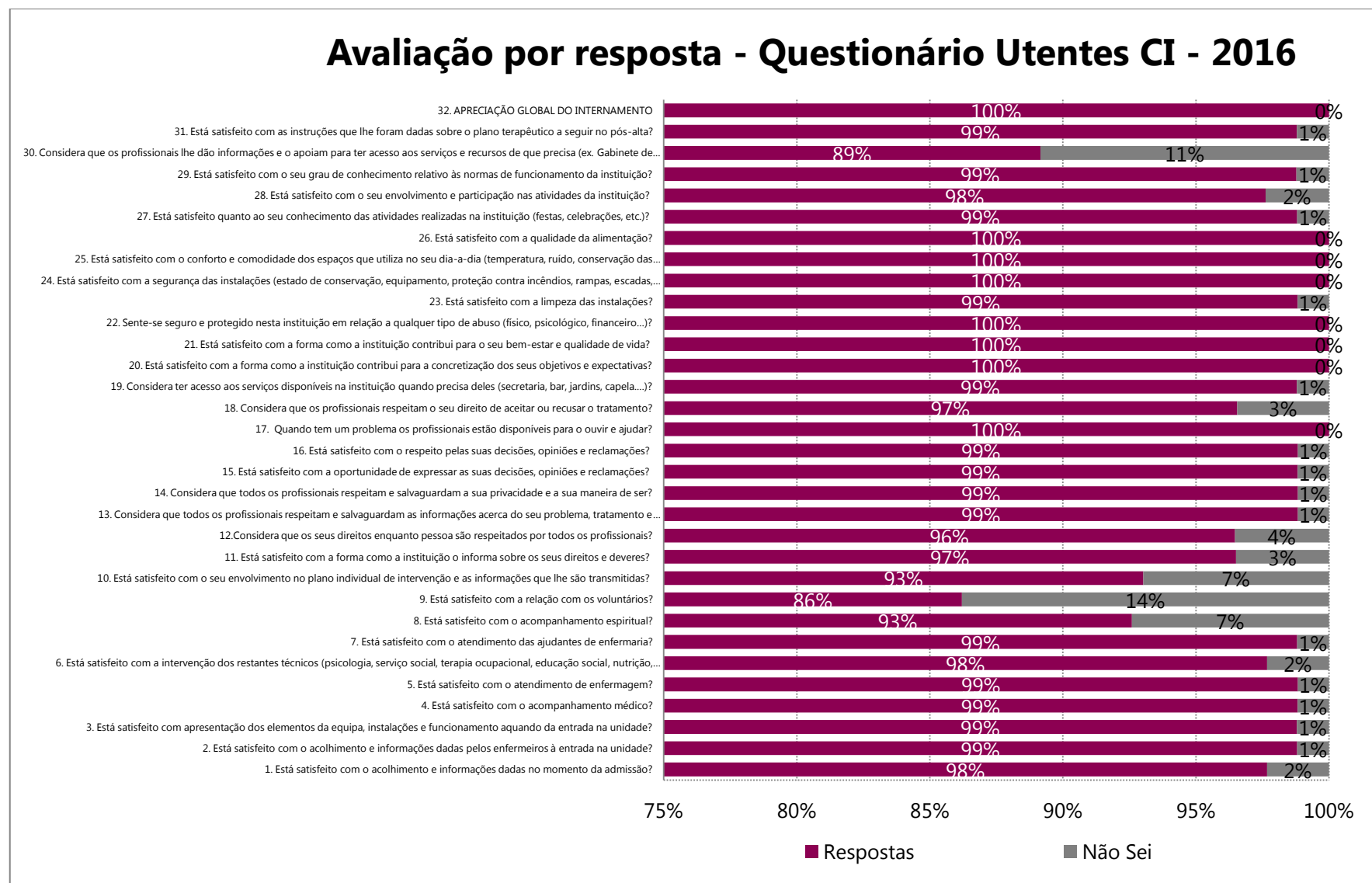


Gráfico 17 – Percentagem de respostas referente ao grau de satisfação dos utentes de curto internamento



3.4.1. Pontos fortes - Questionário utentes de curto internamento

Pela análise do gráfico 12, podemos constatar que nenhuma das questões apresenta valores de satisfação inferiores a 90%. Os utentes referem estar satisfeitos, com o acolhimento e informações dadas no momento de entrada no Centro.

Podemos verificar, no que se refere à questão 1- "Está satisfeito com o acolhimento e informações dadas no momento da admissão?" – que 94% dos utentes estão satisfeitos (70% muito satisfeitos e 24% satisfeitos).

No que se prende com a questão 2 – "Está satisfeito com o acolhimento e informações dadas pelos enfermeiros à entrada na unidade?" – 95% dos utentes de curto internamento estão satisfeitos (71% dos utentes muito satisfeitos e 24% satisfeitos).

Relativamente à questão 3. "Está satisfeito com apresentação dos elementos da equipa, instalações e funcionamento aquando da entrada na unidade?" – 92% dos utentes estão satisfeitos (71% muito satisfeitos e 21% satisfeitos).

Nos gráficos 13 e 14, podemos observar níveis de satisfação superiores a 91%, quando somados os valores "satisfeito" e "muito satisfeito", na totalidade das questões apresentadas.

Esta tendência positiva mantém-se inalterada nos últimos três anos. Por este motivo, não são reproduzidas aqui as questões.

O gráfico 15 indica que 95% dos inquiridos estão satisfeitos relativamente à apreciação global dos serviços prestados. Em 2014, esta apreciação global foi avaliada com 99% de satisfação e em 2015, com 98% de satisfação. Conclui-se que a tendência mantém-se muito satisfatória.

No gráfico 16, podemos verificar que 94% dos utentes, responderam afirmativamente relativamente à recomendação da instituição a um familiar ou amigo em caso de necessidade. Relativamente ao horário das visitas 91% dos utentes estão satisfeitos.

Mediante a análise do gráfico 17, podemos constatar que das 31 questões, 24 foram respondidas com "Não sei", em percentagens que oscilam entre 1% e 14%.

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

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

- *"Nada (a sugerir). Como está, está lindamente e recomendo para toda a gente que precisar de ajuda"*

- "As instalações foram muito boas, as ajudantes eram carinhosas, tiveram um envolvimento muito bom. Os enfermeiros eram profissionais muito bons, que contribuíram para nossa melhoria"
- "Obrigada por tudo, foram um grande apoio"
- "Gostei muito da enfermeira Cíntia, Lucélia e Tânia. Ajudaram-me bastante para além dos outros enfermeiros que são profissionais. Gostei muito também da Sr Joana, Sr Graça e Sr Sónia."
- "Sou da opinião que deveria existir um sofá na sala."
- "Desde já tenho a agradecer a toda a equipa desta instituição, aos meus colegas e também à Dr Gabriela por todo o apoio e carinho"
- "Fui bem tratada"
- "Muitos beijinhos e tudo de bom para vocês do fundo do coração"
- "Gostei muito"
- "Gostei"
- "Obrigada a todos"
- "O acompanhamento por parte de médicos, enfermeiros e auxiliares foi excelente. Em relação aos aspetos negativos não há nada a referir"
- "Eu odiei estar aqui, mas é um bom local"
- "Não tenho nada a dizer, eu acho que esta bem como está"
- "Mais tempo de visita"
- "Agradeço as pessoas que me ajudaram em tudo"
- "Mais apoio psicológico"
- "Considero que a instituição deveria melhorar quanto às atividades e no que refere a visitas deveria haver mais tolerância"
- "No entanto gostei imenso dos enfermeiros, qualquer um têm um elevado grau de qualidade naquilo que faz"
- "Obrigada por tudo enfermeira Tânia, Lucélia, Judite, Marina, Gabriel, Ernesto e Cíntia. Obrigada Sr Sónia, Filipa, Joana e Dr Gabriela"
- "Obrigada a cada um especial"
- "Não precisam de melhorar nada, esta tudo bem como está"
- "Bem, eu gostei de estar aqui, foi uma experiência muito boa, mas o que mais gostei foi de conhecer as pessoas que trabalham aqui e acabei por arranjar amigos e amigas. Mas de quem gostei muito de conhecer foi a Enfermeira Marina e Sr Joana".
- "Aqui fizeram-me sentir em casa. Levo-os a todos no meu coração. Continuem com o bom trabalho"
- "Obrigado por tudo"
- "Continuar tudo como está"

- *"Obrigada a todas as pessoas"*
- *"Proibir de fumar"*
- *"Simplesmente obrigado"*
- *"Estou bastante satisfeito com a qualidade de todos os enfermeiros e auxiliares"*
- *"Deviam limpar o espaço onde se encontra uma nossa senhora, perto da horta"*
- *"Obrigada por tudo"*

A sugestão de limpeza do espaço perto da horta foi considerada não procedente, pelo facto de se tratar de um espaço na Quinta, em terreno agrícola, fora da Unidade.

A sugestão do prolongamento do horário de visitas foi discutido com o responsável da Unidade , tendo-se concluído não ser viável pela dinâmica da Unidade.

A sugestão de maior apoio psicológico não depende do CRPSF, mas da entidade parceira SESARAM, tendo sido reportada pelo responsável da Unidade.

Deste modo, e considerando que todas as questões avaliadas pelos utentes apresentam valores de satisfação superiores a 91% , não foram levantadas quaisquer ações de melhoria.

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

Gráfico 18 - Grau de satisfação dos familiares/pessoas significativas dos utentes de CI - admissão na Unidade

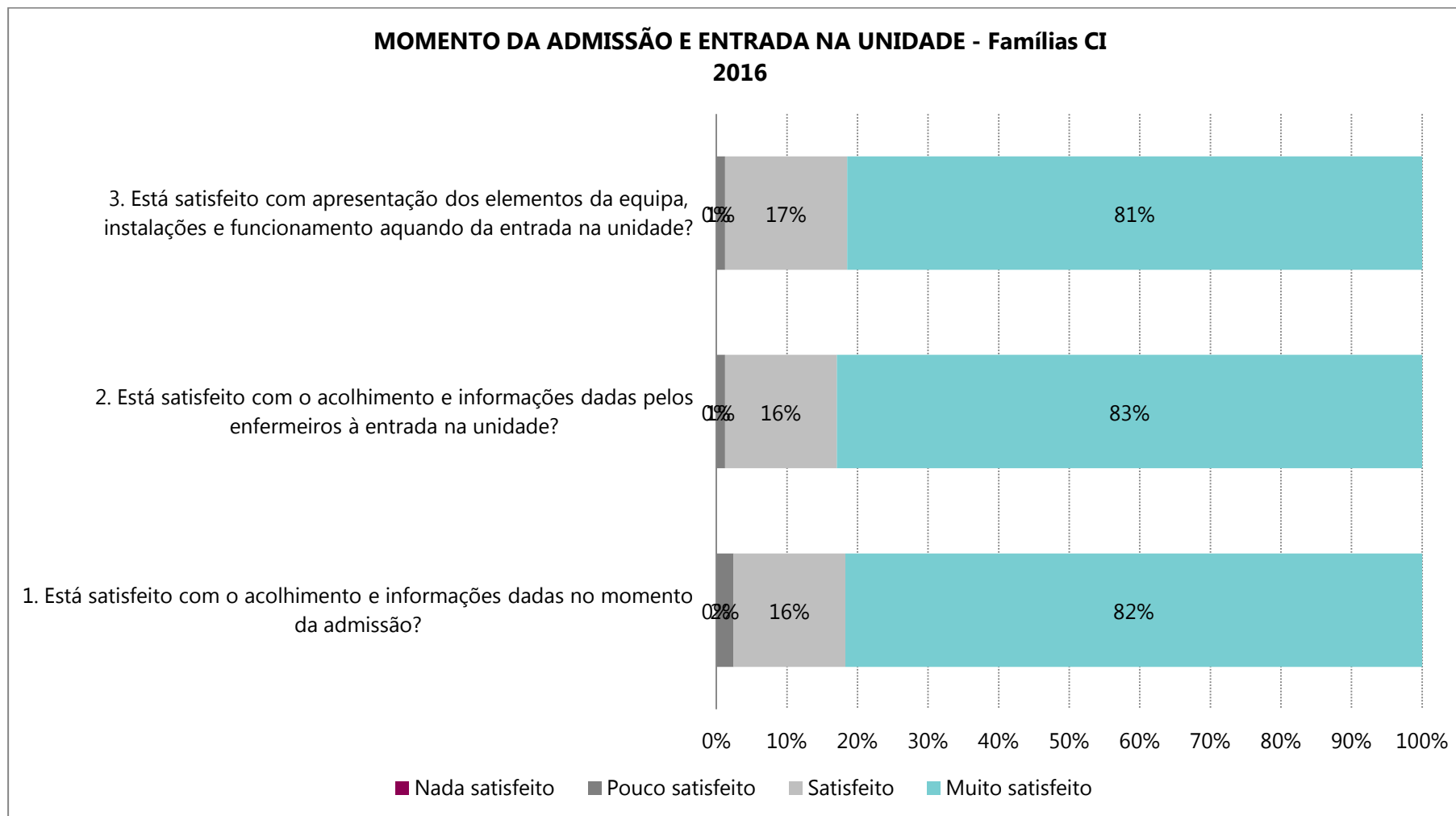


Gráfico 19 - Grau de satisfação dos familiares/pessoas significativas dos utentes de curto internamento - internamento na UPSR

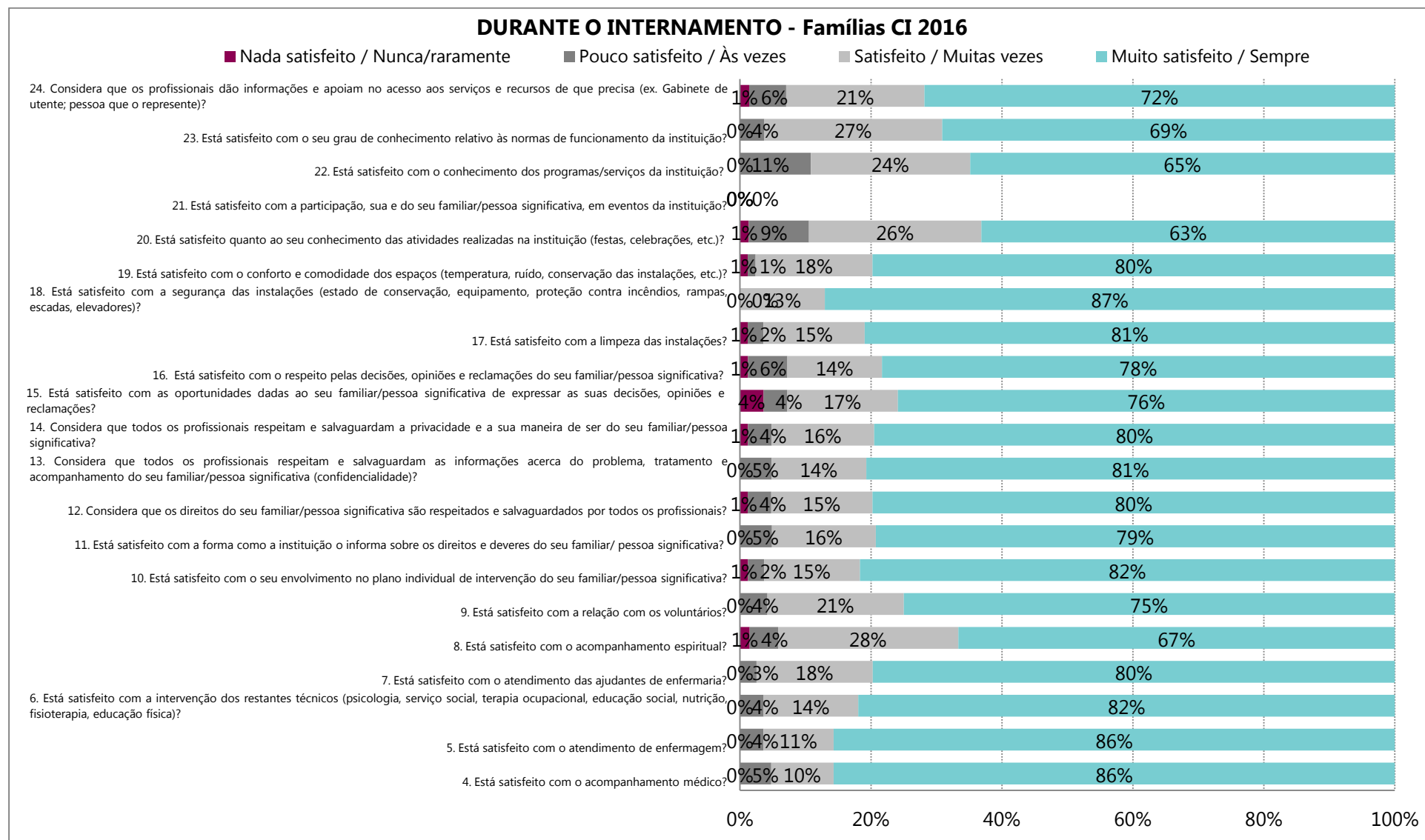


Gráfico 20 - Grau de satisfação dos familiares/pessoas significativas dos utentes de curto internamento - no momento da alta

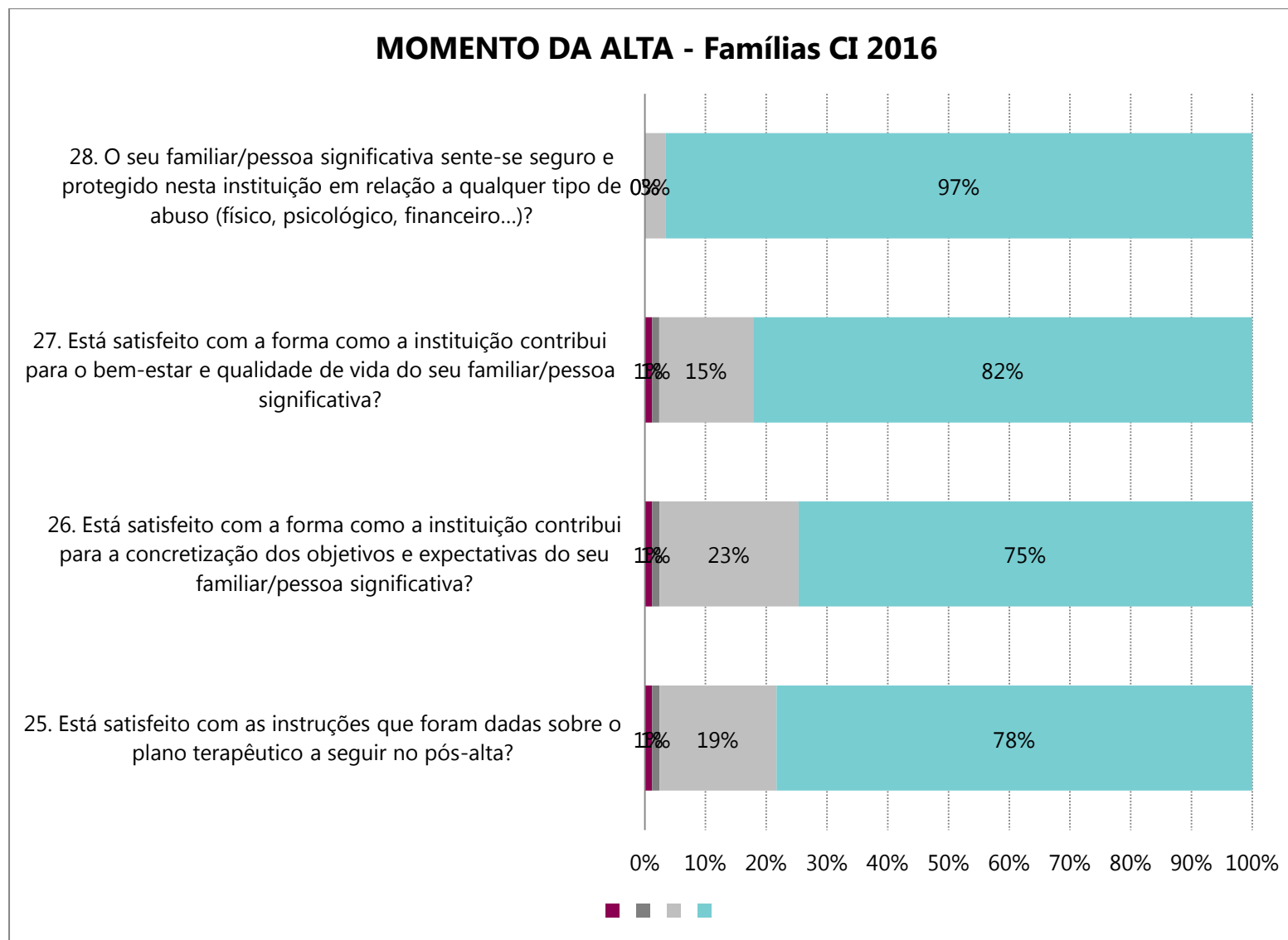


Gráfico 21 – Apreciação global dos serviços prestados pela instituição

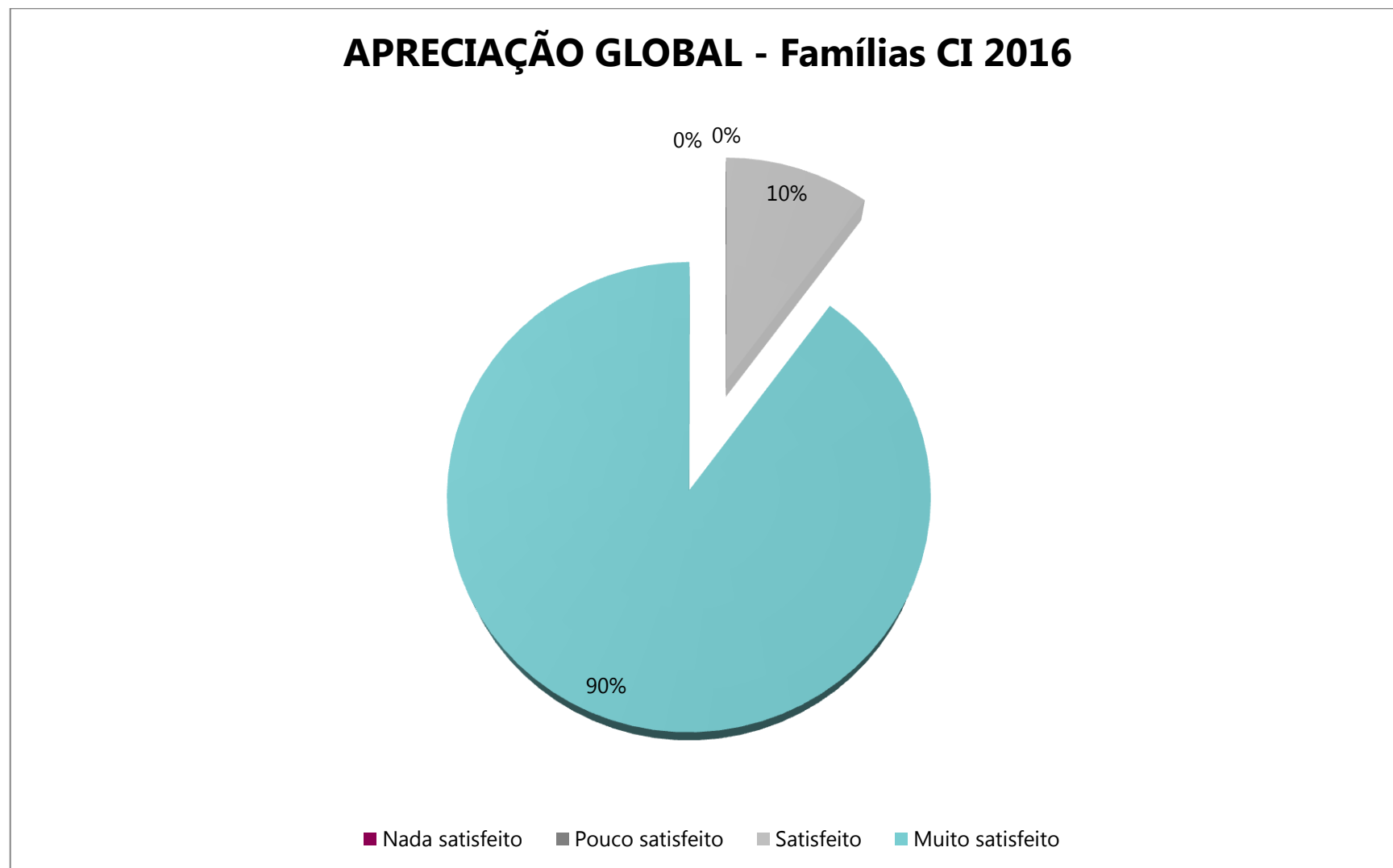


Gráfico 22 – Avaliação da resposta dada pelos familiares/pessoas significativas dos utentes de curto internamento

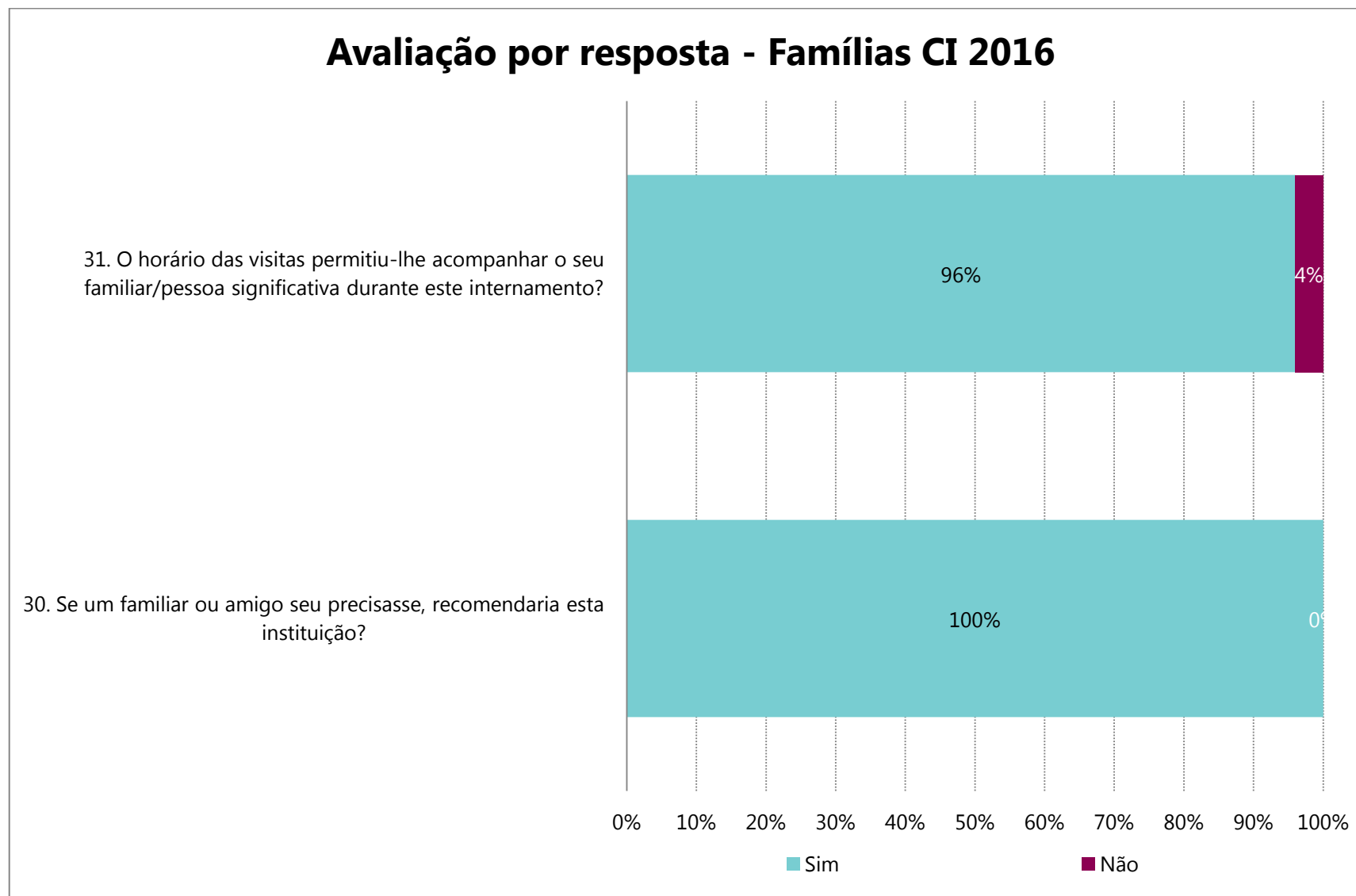
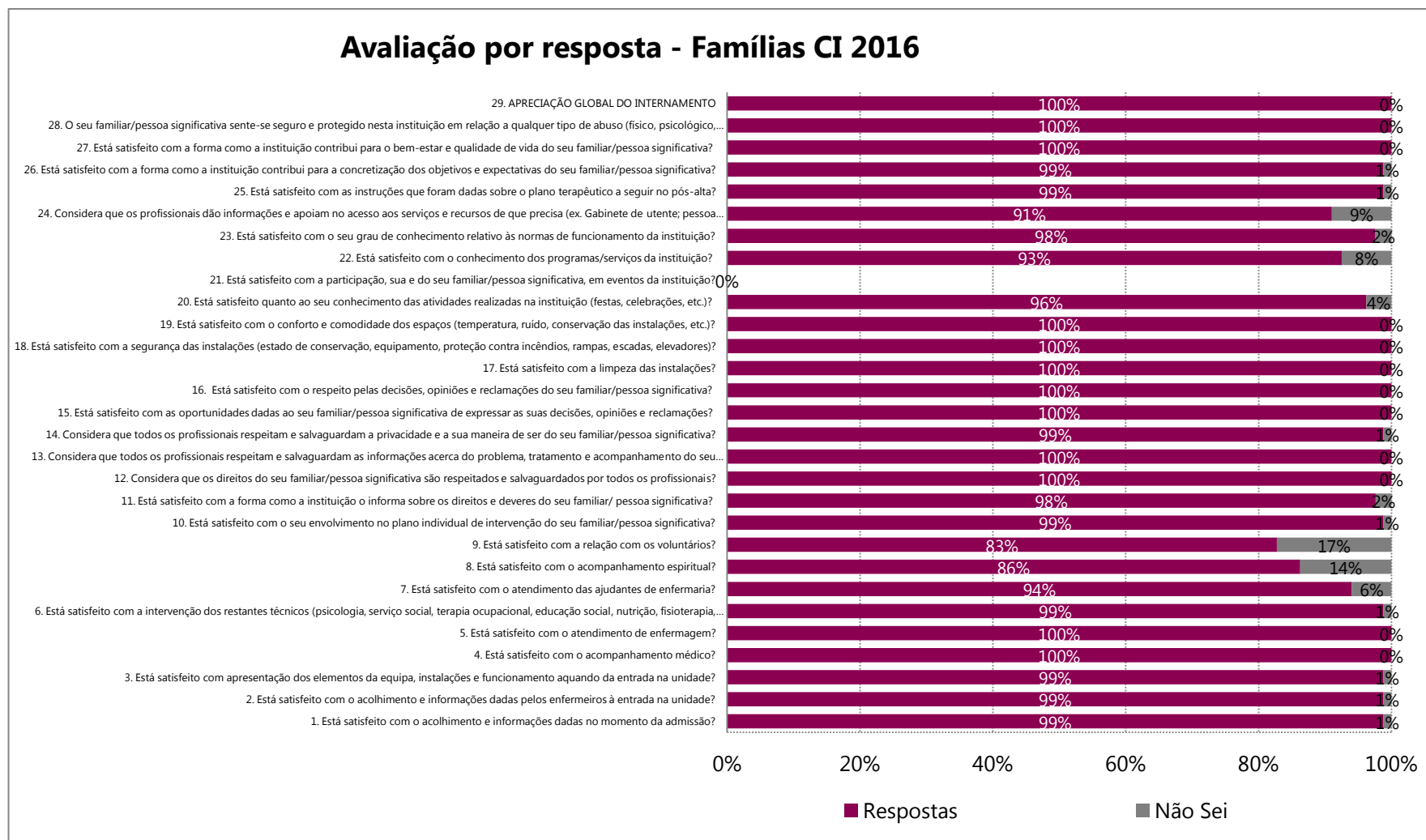


Gráfico 23 - Percentagem de respostas - grau de satisfação dos familiares/pessoas significativas dos utentes de curto internamento



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

Pela análise do gráfico 18, verificamos que as três questões são avaliadas com elevado grau de satisfação, variando entre 98% e 99%, quando somados as respostas com "satisfeito" e "muito satisfeito".

No gráfico 19, podemos observar resultados igualmente muito satisfatórios. Em 20 das 22 questões, os valores de satisfação variam entre 90% e 100%, quando somados os valores "satisfeito" e "muito satisfeito", em 21 questões. A questão 21 - "Está satisfeito com a participação, sua e do seu familiar/pessoa significativa, em eventos da instituição?" - não apresenta quaisquer resultados, porque não se aplica à realidade da Unidade, atendendo à especificidade da intervenção.

Mediante a análise do gráfico 20, podemos observar níveis de satisfação dos familiares/pessoas significativas, que oscilam entre 97% e 100%, relativamente às quatro questões relacionadas com a alta.

No que concerne à apreciação global dos serviços prestados pela instituição, podemos constatar, pela análise do gráfico 21, que 100% dos familiares se dizem satisfeitos (90% "muito satisfeito" e 10% "satisfeito").

Este resultado têm-se mantido excelente, na medida em que em 2014 foi de 98% e em 2015, de 100%.

No gráfico 22, o grau de satisfação dos familiares/significativos dos utentes de curto internamento varia entre 96% e 100%.

Mediante a análise do gráfico 23, podemos constatar que das 29 questões, 16 são respondidas com a opção "Não sei", em percentagens que oscilam entre 1% e 17%.

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

A questão 22 - "Está satisfeito com o conhecimento dos programas/serviços da instituição?" obteve uma percentagem de satisfação inferior a 90% (11% de insatisfação). Por ultrapassar os 10% de insatisfação este resultado foi discutido em reunião de Conselho de Direção, no dia 14.10.2016, tendo sido considerada não procedente, atendendo a que os programas e serviços têm sido divulgados na TV corporativa, quer na portaria da instituição, quer na sala de visitas da Unidade. Por este motivo, não foram levantadas ações de melhoria.

Sugestões apresentadas pelos familiares/pessoas significativas do CI:

- *"Não sei se será possível um psicólogo na instituição para consultas individuais. Pena não haver um serviço para acompanhar os jovens depois da alta. Apoio às famílias tipo grupos de apoio, não sei se existirá"*
- *"Eu acho que devem estar mais entretidos, fazer mais trabalhos de culinária, uma a duas vezes por semana, fazer as suas refeições, o que tiver de ser utilizado a faca já vir cortado de maneira a não precisar de utilizar. Enquanto estiverem aqui aprenderem trabalhos manuais, por exemplo telas e croché..."*
- *"As instalações foram muito boas, médicos, enfermeiros e ajudantes, um muito obrigado a todos porque foi tudo muito bom"*
- *"É preciso mais acompanhamento psicológico"*
- *"Muito obrigada pela vossa atenção e dedicação"*
- *"Parabéns pelo excelente trabalho"*
- *"Muito obrigada pelo carinho dispensado ao meu filho"*
- *"Fico feliz por existir este tipo de instituição e com este nível de capacidades e organização para ajudar jovens e adolescentes com alguns problemas e tornar-lhes a situação um pouco menos dramática e de uma forma menos problemática"*
- *"Fico muito satisfeita e agradecida por terem ajudado de várias formas possíveis na situação do meu familiar. Desde já o meu muito obrigada à Dr Maria da Paz e todo o pessoal do internamento de São Rafael pela forma cuidadosa e sempre atenta."*
- *"Deveria existir muitos mais sítios e ajuda onde pessoas com problemas desta magnitude pudessem recorrer"*
- *"Que continuem com o trabalho maravilhoso e que consigam ajudar os outros"*
- *"Obrigada por cuidarem bem da (...)"*
- *"Muito obrigada por tudo"*
- *"Muito obrigada por tudo. Muita sorte a toda a gente"*
- *"Gostei de estar internada pois ajudou-me imenso"*
- *"Nenhumas (sugestões)"*
- *"Agradeço a toda a equipa que tudo fez pela (...) e pela família. Não há palavras para adjetivar o trabalho feito por todos"*
- *"O meu muito obrigado pela atenção"*
- *"Limpar o espaço onde está situada a nossa senhora, visto que a minha filha me fez ver que está coberto de ervas."*

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

Gráfico 24 – Grau de satisfação das entidades parceiras/financiadoras

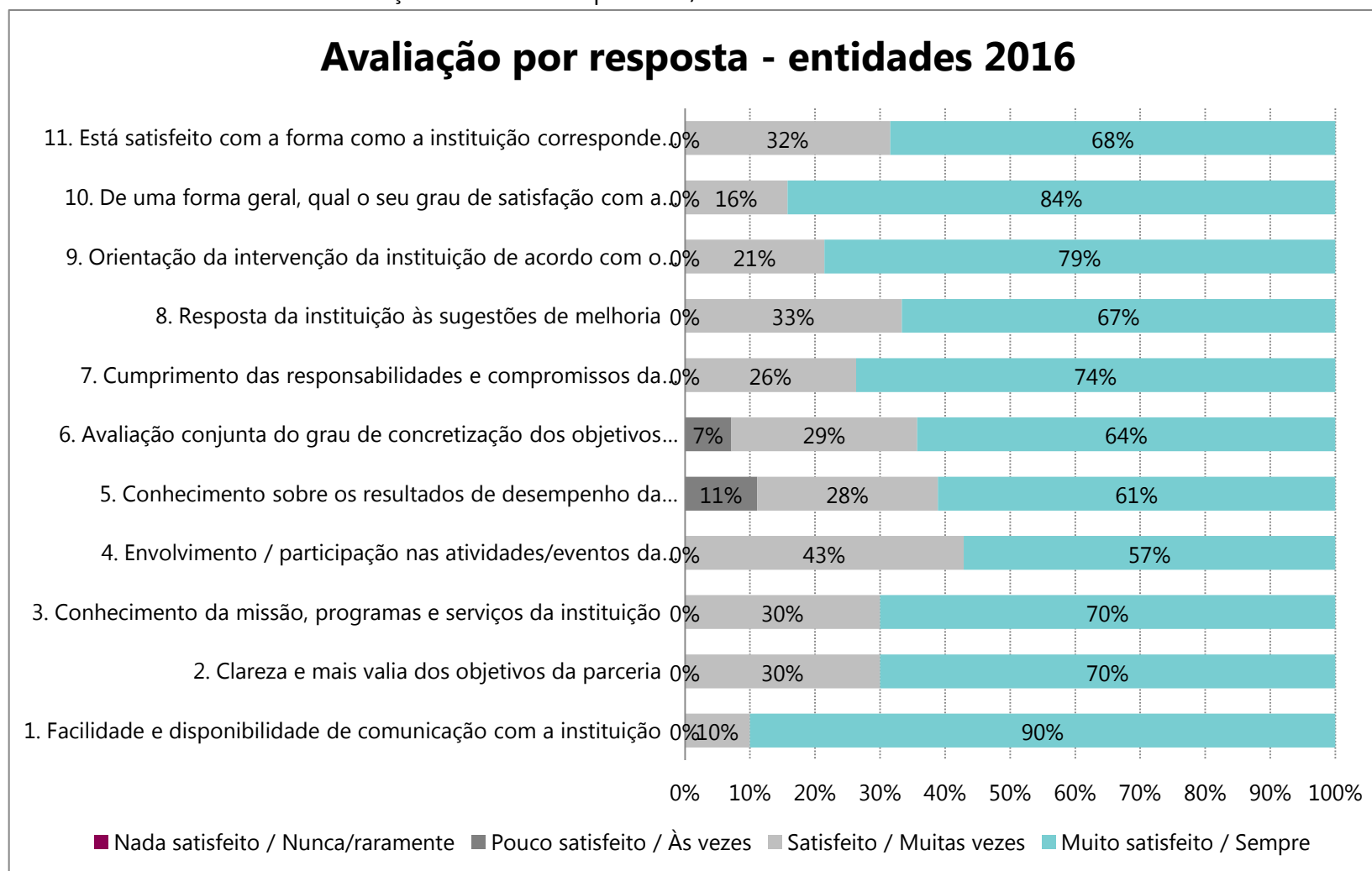


Gráfico 25 – Percentagem de respostas referente ao grau de satisfação das entidades parceiras/financiadoras

Avaliação por resposta entidades 2016

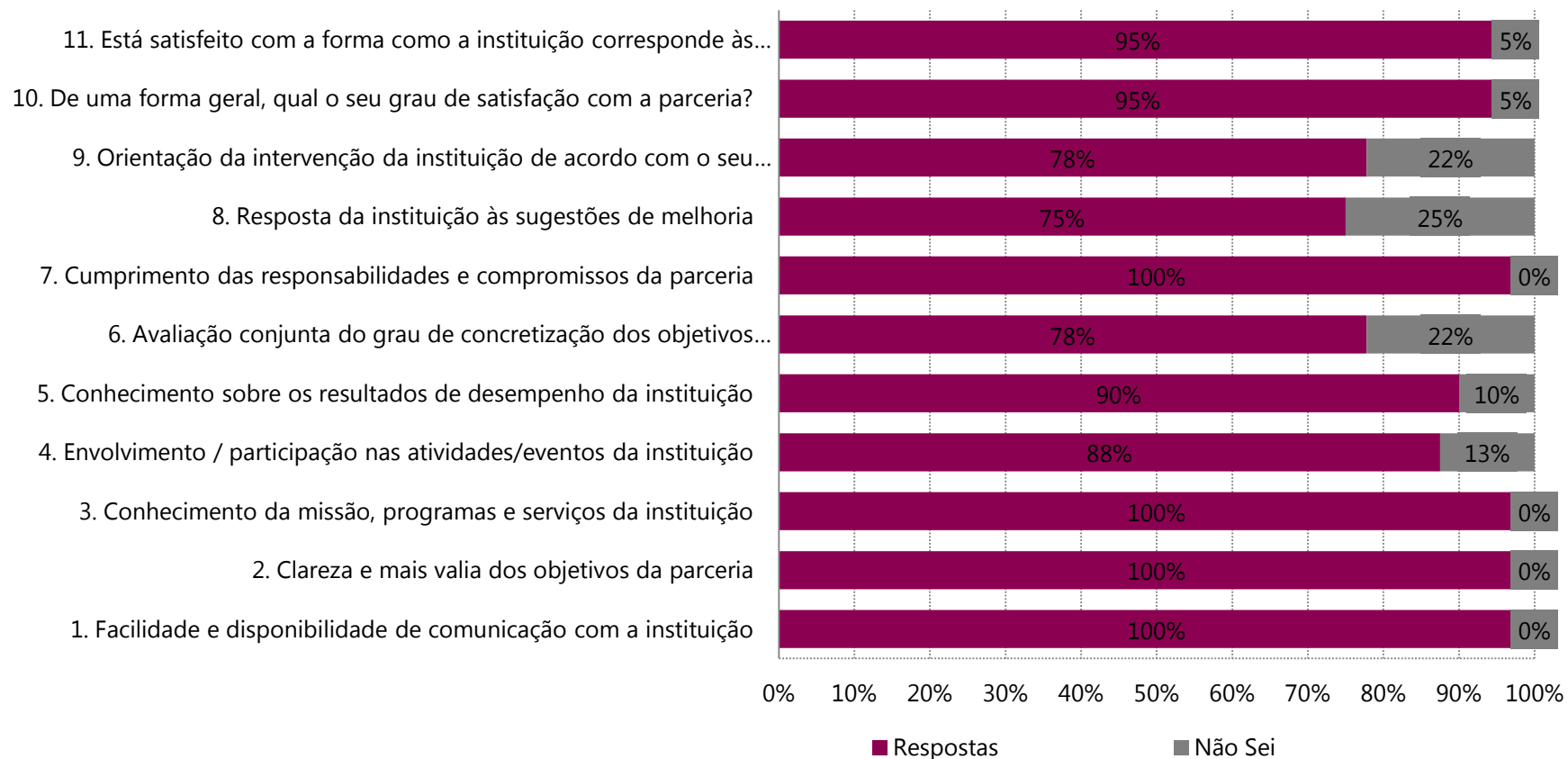
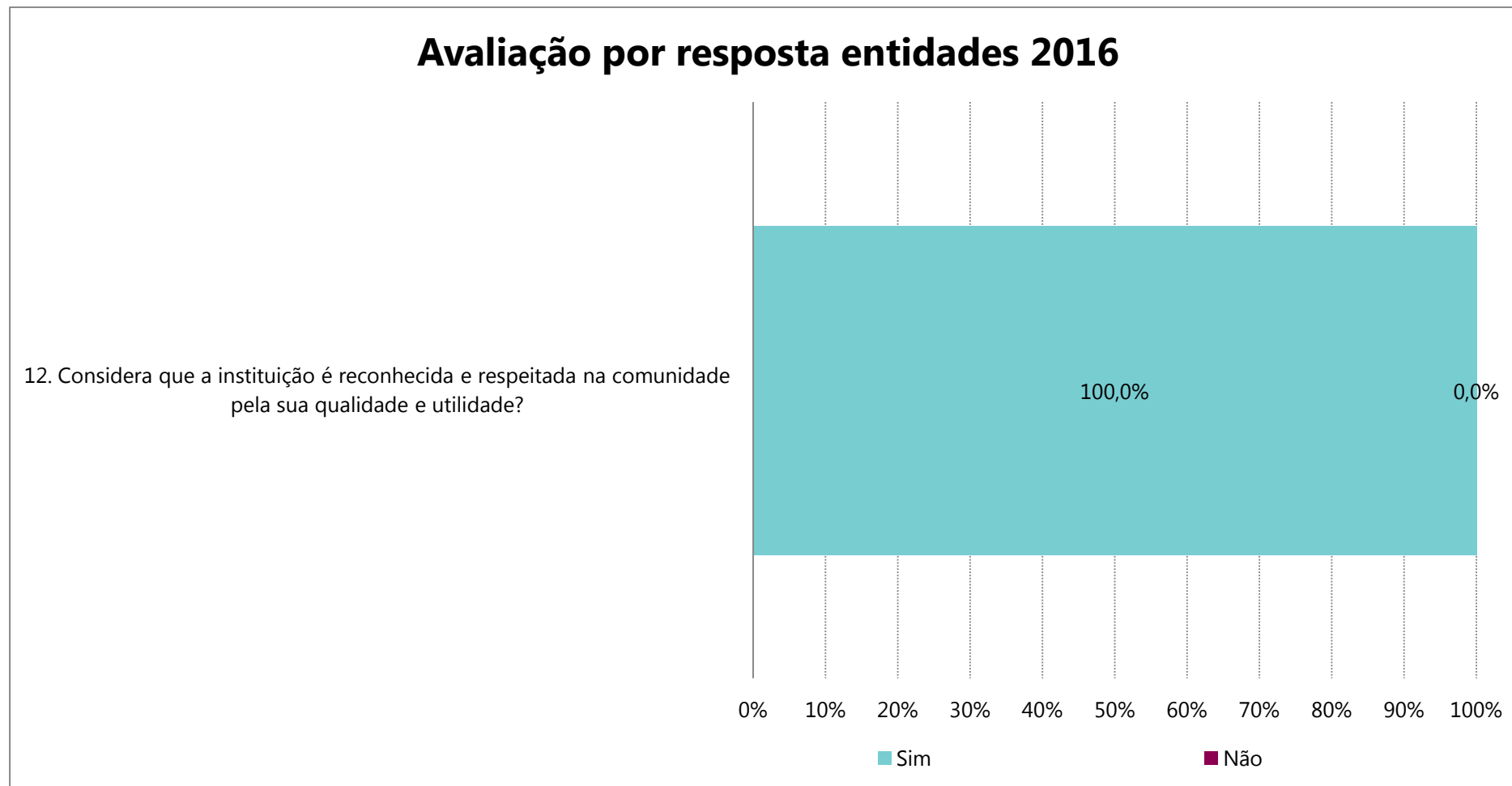


Gráfico 26 – Avaliação das respostas dadas pelas entidades parceiras / financiadoras referentes às questões a baixo apresentada



3.6.1. Pontos fortes - Questionário entidades parceiras / financiadoras

Pela análise do gráfico 24, verificamos que a apreciação global que as entidades parceiras/financiadoras fazem da parceria com o Centro é avaliada em 100% (questão 10), sendo que 84% respondem "muito satisfeito" e 16 % "satisfeito". Esta apreciação mantém-se excelente nos últimos três anos.

Além disso, podemos constatar que, quando somados os valores "satisfeito" com "muito satisfeito" 9 das 11 questões são avaliadas com 100% de satisfação e 1 questão é avaliada com 93% de satisfação.

No gráfico 25, constatamos que das 11 questões existentes, 4 são respondidas com determinado grau de satisfação por 100% das entidades. As restantes sete questões são respondidas com a opção "Não sei" em percentagens que oscilam entre 5% e 25% das entidades.

Salientamos as questões que obtiveram percentagem de resposta "Não sei", superiores a 10%:

Questão 6. Avaliação conjunta do grau de concretização dos objetivos estabelecidos – 22%.

Questão 8. Resposta da instituição às sugestões de melhoria – 25%.

Questão 9. Orientação da intervenção da instituição de acordo com o seu Código de Ética - 22%.

O gráfico 26, permite concluir que 100% das entidades parceiras consideraram a instituição um serviço respeitado e reconhecido na comunidade pela sua qualidade e utilidade.

3.6.2. Análise de oportunidades de melhoria - Questionário entidades parceiras

A questão 5 - "Conhecimento sobre os resultados de desempenho da instituição"- obteve um valor de insatisfação de 11%. Por ultrapassar os 10% de insatisfação tolerados, este resultado foi debatido em reunião de Conselho de Direção, de 14.10.2016, tendo sido considerado não procedente. Efetivamente, a gestora da Qualidade pode explicar que enviou a cada uma das entidades parceiras e financiadoras os resultados anuais - brochura de apresentação de resultados anuais; resultados de satisfação, etc. - e, em agosto, articulou diretamente com as entidades parceiras, auscultando as oportunidades de melhoria e divulgando novamente os resultados. Por este motivo, não se justificava levantar a oportunidade de melhoria.



3.7 Questionário de avaliação do grau de satisfação dos voluntários

Gráfico 27 – Avaliação do grau de satisfação dos voluntários por resposta

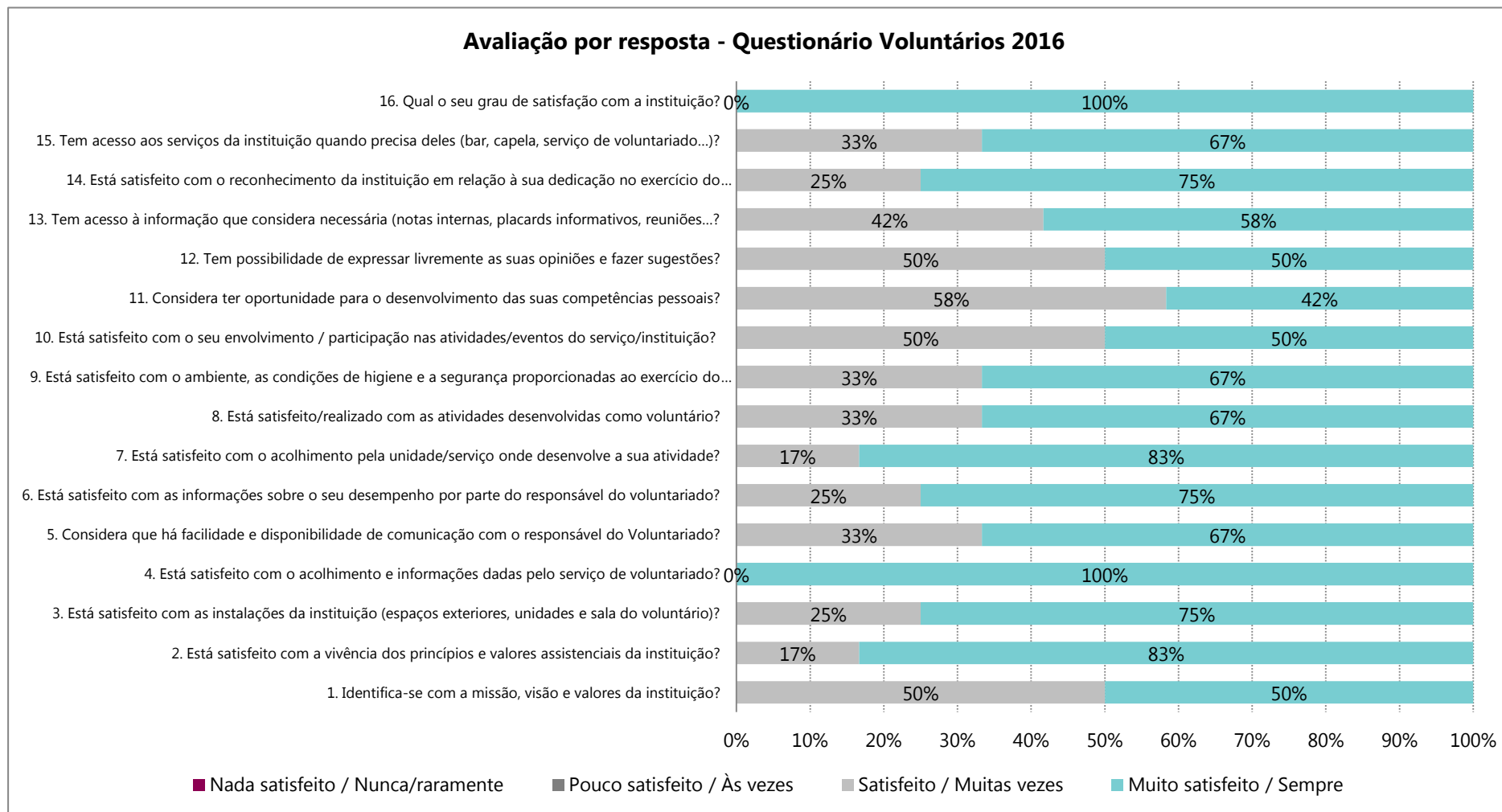
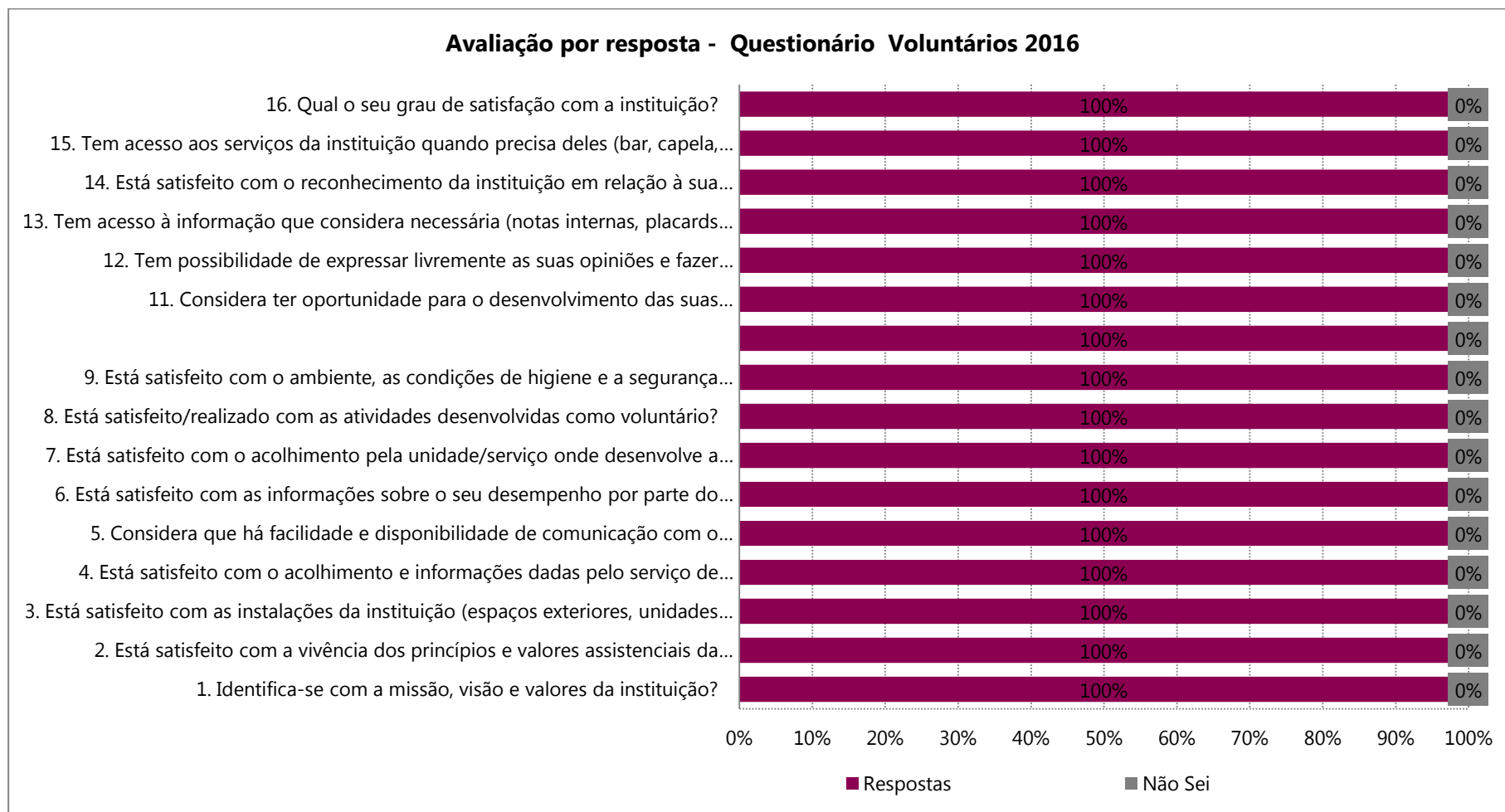
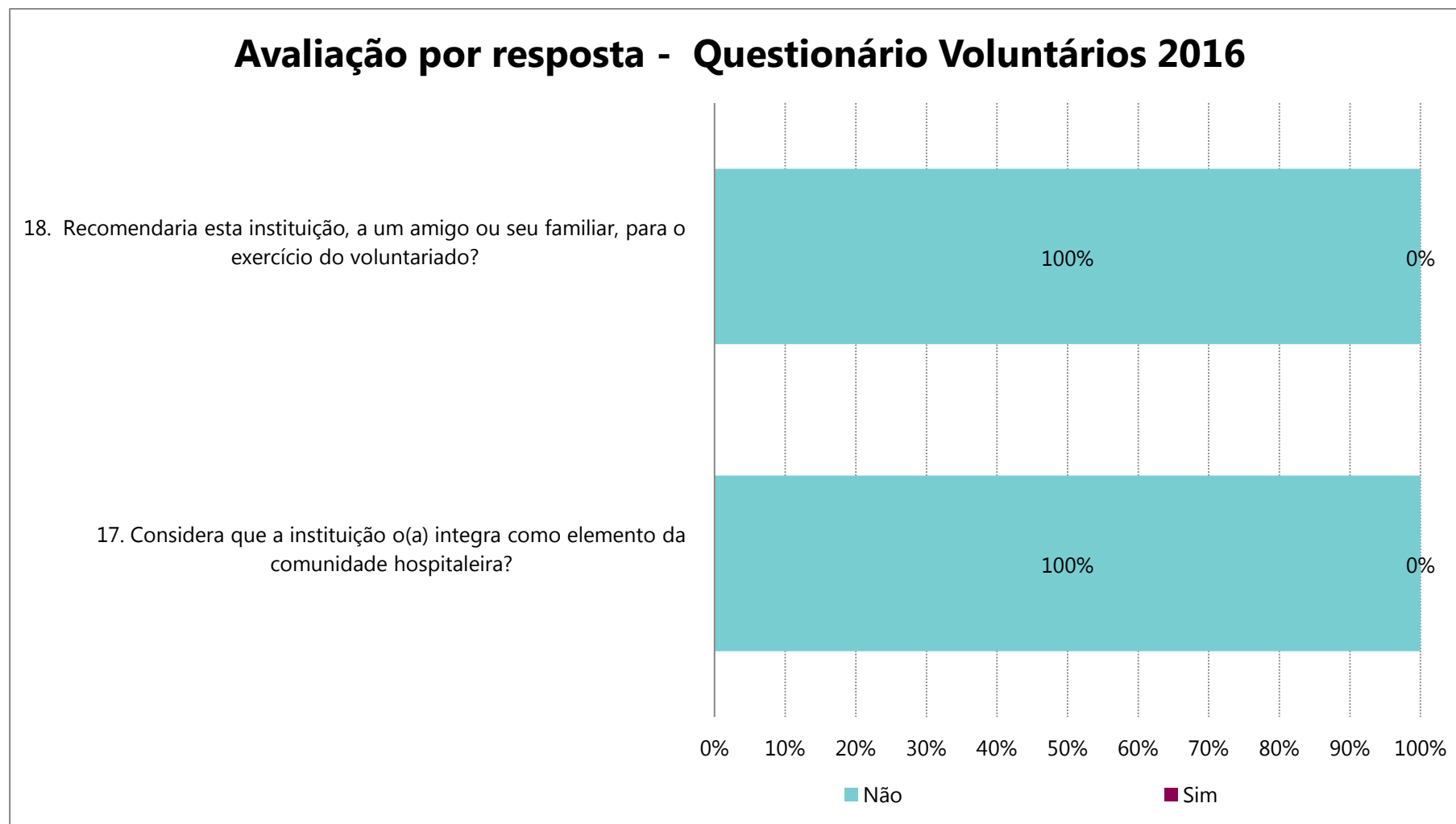




Gráfico 28 – Percentagem de respostas dos voluntários







3.7.1. Pontos fortes - Questionário Voluntários

O gráfico 29, questão 16, permite-nos verificar que a apreciação global que os voluntários têm do Centro é excelente, avaliada em 100%. Em 2014, essa apreciação global foi avaliada com 92% de satisfação e, em 2015, com 100%.

As restantes 15 questões foram avaliadas, também, com graus de satisfação de 100%, quando somados os valores "satisfeito" com "muito satisfeito".

No gráfico 30, constatamos que as 16 questões foram respondidas a 100% com grau de satisfação, não havendo qualquer resposta com a opção "Não sei".

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

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 2016 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.2016).
- Aplicação de **1 questionário aos profissionais participantes nas "Olimpíadas Hospitaleiras"**, realizadas semanalmente, entre março e junho de 2016, 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 profissionais participantes no "Passeio Anual"**, realizado em novembro de 2016, em parceria com a Casa de Saúde Câmara Pestana, para avaliação do seu grau de satisfação relativamente à iniciativa.
- 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.



1. 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 87% e os 100%.

Em comparação com o ano transato, o grau de satisfação global sofreu ligeiras alterações em quase todas as partes interessadas, à exceção das famílias de curto internamento, das entidades parceiras e dos voluntários, cujos resultados se mantêm em 100%, e dos profissionais, cujo resultado sofreu um decréscimo acentuado (de 9%).

Veja-se a tabela seguinte:

Partes interessadas	Satisfação global de 2013	Satisfação global de 2014	Satisfação global de 2015	Satisfação global 2016	Diferença percentual
Profissionais	90%	97%	96%	87%	-9%
Utentes longo internamento	86%	92%	95%	99%	+4%
Famílias utentes longo internamento	99%	97%	97%	94%	-3%
Utentes curto internamento	97%	99%	98%	95%	-3%
Famílias utentes curto internamento	96%	98%	100%	100%	=
Entidades parceiras/financiadoras	100%	100%	100%	100%	=
Voluntários	97%	100%	100%	100%	=

No que diz respeito à subida de resultados de satisfação dos utentes de longo internamento, julgamos que esta está relacionada com o apoio prestado pelos técnicos aos utentes no esclarecimento das questões, aquando da aplicação do questionário. Pensamos que a descida de resultados de satisfação dos profissionais se prende com o período em que a avaliação de satisfação decorreu: coincidiu com a mudança de horários dos profissionais. Numa fase inicial, estes reagiram muito negativamente à mudança e foi



necessário algum tempo de adaptação e alguns ajustes de horários até que os profissionais ficassem mais tranquilos com a mudança.

Verificamos, ainda, que alguns profissionais não estão satisfeitos com a medida de reconhecimento da oferta de um dia ou meio dia de férias, no dia do aniversário, consoante a avaliação de desempenho.

Constatamos que os níveis pertinentes de insatisfação (12-38%) 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 se sentem sujeitos e ao perfil de liderança das chefias.

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. No entanto, é de salientar que o Centro tem vindo a desenvolver inúmeras iniciativas de promoção das condições de trabalho e do bem-estar dos colaboradores e, prova disso é o reconhecimento da Ordem dos Psicólogos Portugueses, através da atribuição do 2º lugar (em 2015) e do 1º lugar em 2016 no Prémio nacional "Locais de Trabalho Saudáveis", na categoria média empresa.

Conclui-se com a realização deste relatório que o Centro já integrou na sua dinâmica o ciclo de melhoria contínua PDCA, uma vez que todas as questões avaliadas com grau de insatisfação superior a 10% foram discutidas com a Direção e tratadas com ações ou projetos de melhoria.

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



Anexo 1 -

Síntese de oportunidades de melhoria 2016



ANEXO 1 - QUESTIONÁRIOS DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

Dimensão/ questão	Identificação de causas	Ações de melhoria
Questão 1 - “ <i>Identifica-se com a Missão, Visão e Valores</i> ”, avaliado com 16% insatisfação.	A equipa da Qualidade e a Direção pensam que este resultado não é pertinente por estar muito influenciado pela resistência à mudança dos profissionais, relativamente à alteração de horários , promovida pelos RH, em maio de 2016.	AM 40/2016 <ul style="list-style-type: none">- Analisar a autoavaliação dos profissionais relativamente ao indicador "sentido de pertença".- Planear itinerários formativos sobre Identidade Institucional.- Participação e envolvimento dos profissionais em atividades da Pastoral (objetivo 2.2. do Plano de gestão 2017).
Questão 12 - “ <i>Reconhecimento da chefia direta quando executa bem o seu trabalho</i> ”, avaliado com 26% de insatisfação	A equipa da Qualidade e a Direção pensam que este resultado está muito influenciado pela resistência à mudança dos profissionais, relativamente à alteração de horários , promovida pelos RH, em maio de 2016.	AM 41/2016 <ul style="list-style-type: none">- Preparação de iniciativas para comemorar o "Dia do Elogio".- Divulgação das atividades.- Comemoração do "Dia do Elogio", em março.2017.
Questão 19 - “ <i>Cumprimento do Código de Ética</i> ”, avaliado com 12% de insatisfação	A equipa da Qualidade e a Direção pensam que este resultado está muito influenciado pela resistência à mudança dos profissionais, relativamente à alteração de horários , promovida pelos RH, em maio de 2016.	AM 42/2016 <ul style="list-style-type: none">- Constituição da Comissão de Ética (CE).- Divulgação da Comissão de Ética e do seu funcionamento no CRPSF;- Sensibilização aos profissionais sobre o cumprimento do Código de Ética, em reuniões de serviço.
Questão 23 - “ <i>Divulgação dos programas e serviços da instituição junto dos</i>	A equipa da Qualidade e a Direção pensam que este resultado não é	AM 43/2016 <ul style="list-style-type: none">- Elaboração de uma lista com os endereços



<i>profissionais</i> ", avaliado com 19% de insatisfação	pertinente por estar muito influenciado pela resistência à mudança dos profissionais, relativamente à alteração de horários , promovida pelos RH, em maio de 2016.	eletrônicos dos profissionais. - Divulgação dos programas/serviços.
Questões 4 - " <i>Ambiente de trabalho favorável</i> ", 5 - " <i>Colaboração entre colegas</i> ", 6 - " <i>Promoção do trabalho em equipa</i> ", 7 - " <i>Organização e planeamento do trabalho</i> ", 8 - " <i>Definição clara do trabalho/tarefas</i> ", 9 " <i>Apoio da chefia em mudança no trabalho</i> ", 10 - " <i>Consenso em equipa</i> ", 11 " <i>Grau de realização pessoal com o trabalho</i> ", 13 - " <i>Avaliação de desempenho e melhoria profissional</i> ", 16 - " <i>Recursos e equipamentos disponíveis</i> ", 17 - " <i>Ser profissional desta instituição</i> ", 21 - " <i>Grau de motivação</i> ", 24 - " <i>Grau de satisfação geral</i> " e 25 - " <i>Valor do seu trabalho pela instituição</i> ", avaliados com níveis de insatisfação entre 12% e 38%.	- A equipa da Qualidade e a Direção pensam que este resultado estão muito influenciados pela resistência à mudança dos profissionais, relativamente à alteração de horários , promovida pelos RH, em maio de 2016. - Sobrecarga de trabalho a que os profissionais se sentem sujeitos; - Falta de competências/perfil de liderança das chefias.	AM 44/2016 - Envio de Nota Interna aos profissionais a solicitar a apresentação de sugestões (acerca desta insatisfação). - Elaboração e aprovação de um projeto de melhoria (Departamento de Recursos Humanos). - Implementação do Projeto de Melhoria (março.2017).



QUESTIONÁRIOS DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES DE LONGO INTERNAMENTO

Dimensão/ questão	Identificação de causas	Ações de melhoria
Questão 25 - <i>"Qualidade da alimentação"</i> , avaliado com 13% insatisfação.	Os pratos de peixe e de arroz são confeccionados e apresentados de forma pouco cuidada	AM 38/2016 <ul style="list-style-type: none">- Formação em contexto de trabalho, à equipa da Cozinha.- Inovar a confeção e apresentação do prato de peixe e arroz.
Questão 11 - <i>"Respeito e salvaguarda pela confidencialidade"</i> , avaliado com 11% de insatisfação	A articulação entre os elementos das equipas de trabalho poderá ser entendida pelo utente como uma quebra de confidencialidade.	AM 39/2016 <ul style="list-style-type: none">- Clarificação, em reuniões comunitárias, acerca da articulação existente entre os elementos das equipas de trabalho.- Sensibilização aos profissionais, em reuniões de serviço, acerca da confidencialidade/sigilo profissional.



QUESTIONÁRIOS DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS DOS UTENTES DE LONGO INTERNAMENTO

Dimensão/ questão	Identificação de causas	Ações de melhoria
Questão 20 - <i>“Conhecimento relativo às normas de funcionamento do CRPSF”,</i> avaliado com 15% insatisfação.	O guia de acolhimento do utente não abrange todas as normas de funcionamento.	AM 36/2016 - Elaborar um documento com as normas de funcionamento do CRPSF, que não constam do guia de acolhimento. - Divulgar o documento às famílias de LI.
Questão 12 - <i>“Os profissionais respeitam e salvaguardam a privacidade e a maneira de ser”,</i> avaliado com 11% de insatisfação	Necessidade de supervisão dos banhos, que pode ser entendida como invasão da privacidade. Dificuldade em colocar-se no lugar do utente.	AM 37/2016 - Sensibilização aos profissionais, em reuniões de serviço, sobre o respeito e a salvaguarda da privacidade dos utentes. - Participação do Serviço de Psicologia em reuniões de serviço, para a realização de dinâmicas de grupo, acerca do respeito da maneira de ser do utente.



Anexo 2 - Exemplares de questionários de satisfação 2016



**Irmãs
Hospitaleiras**
CENTRO DE REABILITAÇÃO
psiquiátrica - da Exaltada, 1900

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS



De forma a melhorarmos os nossos serviços, promover o bem-estar e a qualidade de vida das pessoas assistidas, gostaríamos de contar com a sua colaboração no preenchimento deste questionário.

Instruções de preenchimento: Para cada uma das questões indique o seu grau de satisfação ou opinião, assinalando a respetiva opção com uma cruz (X). Se alguma questão não se aplicar, não preencha. A resposta a este questionário é anónima e confidencial, e será usada única e exclusivamente para melhorar a qualidade dos serviços que prestamos.

QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE A:

1. Identifica-se com a missão, visão e valores da instituição?	Nada	Pouco	Satisfeito	Muito	Sempre	Não sabe
2. Considera que há uma aposta na inovação e melhoria contínua da instituição?	Nada	Pouco	Satisfeito	Muito	Sempre	Não sabe
3. Está satisfeito com a formação para o desenvolvimento das suas competências profissionais e melhoria do seu desempenho?	Nada	Satisfeito	Pouco	Satisfeito	Muito	Satisfeito
4. Considera o ambiente de trabalho favorável ao exercício das suas funções?	Nada	Pouco	Satisfeito	Muito	Sempre	Não sabe
5. Está satisfeito com a colaboração entre si e os seus colegas?	Nada	Satisfeito	Pouco	Satisfeito	Muito	Satisfeito
6. Considera que a instituição promove e estimula o trabalho em equipa?	Nada	Pouco	Satisfeito	Muito	Sempre	Não sabe
7. Está satisfeito com a organização e planeamento do trabalho, no seu serviço/unidade?	Nada	Satisfeito	Pouco	Satisfeito	Muito	Satisfeito
8. Considera que há uma definição clara do seu trabalho/tarefas no cumprimento dos objetivos do seu serviço/unidade?	Nada	Pouco	Satisfeito	Muito	Sempre	Não sabe
9. Está satisfeito com o apoio da chefia em situações de mudança no trabalho?	Nada	Satisfeito	Pouco	Satisfeito	Muito	Satisfeito
10. Considera que há consenso, em equipa, sobre aspetos a melhorar na sua unidade/serviço?	Nada	Pouco	Satisfeito	Muito	Sempre	Não sabe
11. Como avalia o seu grau de realização pessoal com o trabalho?	Nada	Satisfeito	Pouco	Satisfeito	Muito	Satisfeito
12. Está satisfeito com o reconhecimento da chefia direta quando executa bem o seu trabalho?	Nada	Satisfeito	Pouco	Satisfeito	Muito	Satisfeito
13. Está satisfeito com a avaliação do seu desempenho e melhoria profissional?	Nada	Satisfeito	Pouco	Satisfeito	Muito	Satisfeito
14. Está satisfeito com o relacionamento com as pessoas assistidas e respetivos familiares?	Nada	Satisfeito	Pouco	Satisfeito	Muito	Satisfeito
15. Está satisfeito com a possibilidade de expressar livremente as suas opiniões e fazer sugestões?	Nada	Satisfeito	Pouco	Satisfeito	Muito	Satisfeito

SUBJECTS

Instituto das Irmãs Hospitalares do Sagrado Coração de Jesus
Caminho de Perpetuação, n.º 48 - S. Roque, 9020-105 Funchal
Tel.: (+351) 291 705 800 - Fax: (+351) 291 343 250
www.irmas.hospitalares.alifor.pt



16. Está satisfeito com os recursos e equipamentos de que dispõe para a realização do seu trabalho?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
17. Está satisfeito com o facto de ser profissional desta Instituição?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
18. Está satisfeito com o seu contributo e participação na melhoria contínua dos serviços prestados pela Instituição?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
19. Está satisfeito com o cumprimento do Código de Ética no seu serviço/unidade?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
20. Está satisfeito com as medidas de prevenção de riscos profissionais existentes no local de trabalho?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
21. Está satisfeito com o grau de motivação no seu trabalho?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
22. Está satisfeito com o seu envolvimento / participação nas actividades/eventos do serviço/instituição?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
23. Está satisfeito com a divulgação dos programas/serviços da Instituição junto dos profissionais?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
24. De uma forma geral, qual o seu grau de satisfação com a Instituição?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
25. Qual o seu grau de satisfação em relação ao valor do seu trabalho pela Instituição?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
26. Sente-se disponível para aceitar novos desafios?	Sim	Não			
27. Recomendaria esta Instituição a um familiar ou amigo como local de trabalho?	Sim	Não			

SUGESTÕES E COMENTÁRIOS

[illegible]

Date: / /

Clasifica este artículo con las palabras clave:

REFERENCES



QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DAS PESSOAS ASSISTIDAS INTERNADAS EM UNIDADES DE LONGO INTERNAMENTO

De forma a melhorarmos os nossos serviços, promover o bem-estar e a qualidade de vida das pessoas assistidas, gostaríamos de contar com a sua colaboração no preenchimento deste questionário.

Instruções de preenchimento: Para cada uma das questões, indique o seu grau de satisfação e a sua opinião, assinalando a respetiva opção com uma das (X). Se alguma questão não se aplicar, não preencha. A resposta a este questionário é anónima e confidencial, e será usada única e exclusivamente para melhorar a qualidade dos serviços que prestamos.

EM RELAÇÃO AOS CUIDADOS RECEBIDOS DURANTE O ÚLTIMO ANO:

1. Está satisfeito com o acompanhamento médico?	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
2. Está satisfeito com o atendimento da enfermagem?	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
3. Está satisfeito com a intervenção dos restantes técnicos? (psicologia, serviços sociais, terapia ocupacional, educação social, nutrição, fisioterapia, educação física)	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
4. Está satisfeito com o atendimento das ajudantes de enfermagem?	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
5. Está satisfeito com o acompanhamento espiritual?	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
6. Está satisfeito com a relação com os voluntários?	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
7. Está satisfeito com o atendimento dos serviços administrativos?	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
8. Está satisfeito com o seu envolvimento no plano individual de intervenção e as informações que lhe são transmitidas?	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
9. Está satisfeito com a forma como a instituição o informa sobre os seus direitos e deveres?	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
10. Considera que os seus direitos enquanto pessoa são respeitados por todos os profissionais?	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
11. Considera que todos os profissionais respeitam e salvaguardam as informações acerca do seu problema, tratamento e acompanhamento (confidencialidade)?	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
12. Considera que todos os profissionais respeitam e salvaguardam a sua privacidade e a sua maneira de ser?	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
13. Está satisfeito com a oportunidade de expressar as suas decisões, opiniões e reclamações?	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
14. Está satisfeito com o respeito pelas suas decisões, opiniões e reclamações?	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe

W002-0028

Instituto das Irmãs Hospitaleiras do Sagrado Coração de Jesus
Centro de Reabilitação, n.º 148 - 5. Região, 1000-000 Funchal
Tel: 242 011 011 / 242 011 012 - Fax: 242 011 011 / 242 011 012
www.irmas.hospitaleiras.pt/irgaf



15. Quando tem um problema os profissionais estão disponíveis para ouvir e ajudar?	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
16. Considera que os profissionais acreditam que consegue crescer, mudar e recuperar?	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
17. Considera que os profissionais lhe dão informações e o apoiam para ter acesso aos serviços e recursos de que precisa? (ex: Gabinete de Uteia, pessoas que o representam...)	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
18. Esta instituição é importante no seu processo de recuperação ajudando-o a desenvolver novas capacidades e a tornar-se mais independente?	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
19. Está satisfeito com a forma como a instituição contribui para a concretização dos seus objetivos e expectativas?	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
20. Está satisfeito com a forma como a instituição contribui para o seu bem-estar e qualidade de vida?	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
21. Considera ter acesso aos serviços disponíveis na instituição quando precisa deles (secretaria, bar, jardim, capela...)?	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
22. Está satisfeito com a limpeza das instalações?	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
23. Está satisfeito com a segurança das instalações (estado de conservação, equipamento, proteção contra incêndios, rampas, escadas, elevadores)?	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
24. Está satisfeito com o conforto e comodidade dos espaços que utiliza no seu dia-a-dia (temperatura, ruído, conservação das instalações, etc)?	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
25. Está satisfeito com a qualidade da alimentação?	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
26. Está satisfeito quanto ao seu conhecimento das atividades realizadas na instituição (festas, celebrações, etc)?	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
27. Está satisfeito com o seu envolvimento e participação nas atividades da instituição?	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
28. Está satisfeito com o seu grau de conhecimento relativo às normas de funcionamento da instituição?	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
29. Sente-se seguro e protegido nesta instituição em relação a qualquer tipo de abuso (físico, psicológico, financeiro...)?	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
30. Apreciação Global do Internamento	Nada satisfeito	Deusa satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
31. Se um familiar ou amigo seu precisasse, recomendaria esta instituição?	Sim	Não			

SUGESTÕES E COMENTÁRIOS

Unidade/Serviço: _____ Data: ____/____/____

W002-0028

Dirigido pela sua colaboração



QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS FAMILIARES/TUTOR/PESSOA SIGNIFICATIVA DAS PESSOAS ASSISTIDAS EM UNIDADES DE LONGO INTERNAMENTO

1

De forma a melhorarmos os nossos serviços, promover o bem-estar e a qualidade de vida das pessoas assistidas, gostaríamos de contar com a sua colaboração no preenchimento deste questionário.

Instruções de preenchimento: Para cada uma das questões, indique o seu grau de satisfação e a sua opinião, assinalando a respetiva opção com uma cruz (X). Se alguma questão não se aplicar, não preencha. A resposta a este questionário é anónima e confidencial, e será usada única e exclusivamente para melhorar a qualidade dos serviços que prestamos.

EM RELAÇÃO AOS CUIDADOS PRESTADOS PELA INSTITUIÇÃO DURANTE O ÚLTIMO ANO:

1. Está satisfeito com o acompanhamento médico?	Nada satisfeito Pouco satisfeito Satisfeito Muito satisfeito Não sabe
2. Está satisfeito com o atendimento de enfermagem?	Nada satisfeito Pouco satisfeito Satisfeito Muito satisfeito Não sabe
3. Está satisfeito com a intervenção dos restantes técnicos? (psicólogo, serviço social, terapia ocupacional, educação social, nutrição, fisioterapia, educação física)	Nada satisfeito Pouco satisfeito Satisfeito Muito satisfeito Não sabe
4. Está satisfeito com o atendimento das ajudantes de enfermagem?	Nada satisfeito Pouco satisfeito Satisfeito Muito satisfeito Não sabe
5. Está satisfeito com o acompanhamento espiritual?	Nada satisfeito Pouco satisfeito Satisfeito Muito satisfeito Não sabe
6. Está satisfeito com a relação com os voluntários?	Nada satisfeito Pouco satisfeito Satisfeito Muito satisfeito Não sabe
7. Está satisfeito com o atendimento telefónico?	Nada satisfeito Pouco satisfeito Satisfeito Muito satisfeito Não sabe
8. Está satisfeito com o envolvimento no plano individual de intervenção do seu familiar/ pessoa significativa?	Nada satisfeito Pouco satisfeito Satisfeito Muito satisfeito Não sabe
9. Está satisfeito com a forma como a instituição o informa sobre os direitos e deveres do seu familiar/ pessoa significativa?	Nada satisfeito Pouco satisfeito Satisfeito Muito satisfeito Não sabe
10. Considera que há respeito e salvaguarda dos direitos do seu familiar/ pessoa significativa?	Nunca/ raramente Às vezes Muitas vezes Sempre Não sabe
11. Considera que todos os profissionais respeitam e salvaguardam as informações acerca do problema, tratamento e acompanhamento seu familiar/ pessoa significativa (confidencialidade)?	Nunca/ raramente Às vezes Muitas vezes Sempre Não sabe
12. Considera que todos os profissionais respeitam e salvaguardam a privacidade e a maneira de ser do seu familiar/ pessoa significativa?	Nunca/ raramente Às vezes Muitas vezes Sempre Não sabe
13. Está satisfeito com as oportunidades dadas ao seu familiar/ pessoa significativa de expressar as suas ideias, opiniões e reclamações?	Nada satisfeito Pouco satisfeito Satisfeito Muito satisfeito Não sabe
14. Está satisfeito com o respeito pelas decisões, opiniões e reclamações do seu familiar/ pessoa significativa?	Nada satisfeito Pouco satisfeito Satisfeito Muito satisfeito Não sabe

MOD. 01.08

Instituto dos Irmãos Hospitalares do Sagrado Coração de Jesus
Centro de Reabilitação Psicopedagógica da Sagrada Família



15. Está satisfeito com a limpeza das instalações?	Nada satisfeito Pouco satisfeito Satisfeito Muito satisfeito Não sabe
16. Está satisfeito com a segurança das instalações (estado de conservação, equipamento, proteção contra incêndios, rampas, escadas, elevadores)?	Nada satisfeito Pouco satisfeito Satisfeito Muito satisfeito Não sabe
17. Está satisfeito com o conforto e comodidade dos espaços (temperatura, ruído, conservação das instalações, etc)?	Nada satisfeito Pouco satisfeito Satisfeito Muito satisfeito Não sabe
18. Está satisfeito quanto ao seu conhecimento das atividades realizadas na instituição (festas, celebrações, etc)?	Nada satisfeito Pouco satisfeito Satisfeito Muito satisfeito Não sabe
19. Está satisfeito com o conhecimento dos programas/serviços da instituição?	Nada satisfeito Pouco satisfeito Satisfeito Muito satisfeito Não sabe
20. Está satisfeito com o seu grau de conhecimento relativo às normas de funcionamento da instituição?	Nunca/ raramente Às vezes Muitas vezes Sempre Não sabe
21. Está satisfeito com a forma como a instituição contribui para a concretização dos objetivos e expectativas do seu familiar/ pessoa significativa?	Nada satisfeito Pouco satisfeito Satisfeito Muito satisfeito Não sabe
22. Está satisfeito com a forma como a instituição contribui para o bem-estar e qualidade de vida do seu familiar/ pessoa significativa?	Nada satisfeito Pouco satisfeito Satisfeito Muito satisfeito Não sabe
23. Considera ter acesso aos serviços disponíveis na instituição quando precisa deles (secretaria, bar, jardim, capela...)?	Nada satisfeito Pouco satisfeito Satisfeito Muito satisfeito Não sabe
24. Considera que os profissionais dão informações e apoiam no acesso aos serviços e recursos de que precisa (ex: Gabinete de utente, pessoa que o representa...)?	Nada satisfeito Pouco satisfeito Satisfeito Muito satisfeito Não sabe
25. APELAÇÃO GLOBAL DO INTERNAMENTO	Nada satisfeito Pouco satisfeito Satisfeito Muito satisfeito Não sabe
26. Se um familiar ou amigo seu pedisse, recomendaria esta instituição?	Sim <input type="radio"/> Não <input checked="" type="radio"/>
27. O horário das visitas permitiu-lhe acompanhar o seu familiar/ pessoa significativa durante este internamento?	Sim <input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Se não, qual o horário desejado?

SUGESTÕES E COMENTÁRIOS

Unidade/Serviço: _____ Data: ____/____/____

Delegado pela sua colaboração



INSTITUTO DAS IRMÃS HOSPITALEIRAS

CENTRO DE REABILITAÇÃO

PSICOPEDAGÓGICA DA SAGRADA FAMÍLIA

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO

DE PESSOAS ASSISTIDAS INTERNADAS NAS UNIDADES DE CURTO E MÉDIO INTERNAMENTO

De forma a melhorarmos os nossos serviços, promover o bem-estar e a qualidade de vida das pessoas assistidas, gostaríamos de contar com a sua colaboração no preenchimento deste questionário.

Instruções de preenchimento: Para cada uma das questões, indique o seu grau de satisfação e a sua opinião, assinalando a respetiva opção com uma cruz (X). Se alguma questão não se aplicar, não preencha. A resposta a este questionário é anónima e confidencial, e será usada única e exclusivamente para melhorar a qualidade dos serviços que prestamos.

MOMENTO DA ADMISSÃO E ENTRADA NA UNIDADE

1. Está satisfeito com o acolhimento e informações dadas no momento da admissão?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
2. Está satisfeito com o acolhimento e informações dadas pelos enfermeiros à entrada na unidade?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
3. Está satisfeito com a apresentação dos elementos da equipa, instalações e funcionamento aquando da entrada na unidade?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe

DURANTE O INTERNAMENTO

4. Está satisfeito com o acompanhamento médico?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
5. Está satisfeito com o atendimento de enfermagem?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
6. Está satisfeito com a intervenção dos restantes técnicos (psicólogo, serviço social, terapia ocupacional, educação social, nutrição, fisioterapia, educação física)?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
7. Está satisfeito com o atendimento das ajudantes de enfermagem?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
8. Está satisfeito com o acompanhamento espiritual?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
9. Está satisfeito com a relação com os voluntários?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
10. Está satisfeito com o seu envolvimento no plano individual de intervenção e as informações que lhe são transmitidas?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
11. Está satisfeito com a forma como a instituição o informa sobre os seus direitos e deveres?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
12. Considera que os seus direitos enquanto pessoa são respeitados por todos os profissionais?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
13. Considera que todos os profissionais respeitam e salvaguardam as informações acerca do seu problema, tratamento e acompanhamento (confidencialidade)?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
14. Considera que todos os profissionais respeitam e salvaguardam a sua privacidade e a sua maneira de ser?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
15. Está satisfeito com a oportunidade de expressar as suas decisões, opiniões e reclamações?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe

1000-42-08

Instituto das Irmãs Hospitaleiras do Sagrado Coração de Jesus
Centro de Reabilitação, n.º 48 - 5. Regua, 1000-100 Funchal
Tel: (+351) 291 100 420 - Fax: (+351) 291 142 250
www.irmas-hospitaleiras.pt/irgsp



16. Está satisfeito com o respeito pelas suas decisões, opiniões e reclamações?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
17. Quando tem um problema os profissionais estão disponíveis para o ouvir e ajudar?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
18. Considera que os profissionais respeitam o seu direito de aceitar ou recusar o tratamento?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
19. Considera ter acesso aos serviços disponíveis na instituição quando precisa deles (secretaria, bar, jardim, capela...)?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
20. Está satisfeito com a forma como a instituição contribui para a concretização dos seus objetivos e expectativas?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
21. Está satisfeito com a forma como a instituição contribui para o seu bem-estar e qualidade de vida?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
22. Sente-se seguro e protegido nesta instituição em relação a qualquer tipo de abuso (físico, psicológico, financeiro...)?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
23. Está satisfeito com a limpeza das instalações?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
24. Está satisfeito com a segurança das instalações (estado de conservação, equipamento, proteção contra incêndios, rampas, escadas, elevadores)?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
25. Está satisfeito com o conforto e comodidade dos espaços que utiliza no seu dia-a-dia (temperatura, ruído, conservação das instalações, etc)?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
26. Está satisfeito com a qualidade da alimentação?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
27. Está satisfeito quanto ao seu conhecimento das atividades realizadas na instituição (festas, celebrações, etc)?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
28. Está satisfeito com o seu envolvimento e participação nas atividades da instituição?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
29. Está satisfeito com o seu grau de conhecimento relativo às normas de funcionamento da instituição?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
30. Considera que os profissionais lhe dão informações e o apoiam para ter acesso aos serviços e recursos de que precisa (ex: Gabinete de Utena, pessoa que o representa...)?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
31. Está satisfeito com as instruções que lhe foram dadas sobre o plano terapêutico a seguir no pós-alta?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
32. Apreciação global do internamento	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
33. Se um familiar ou amigo seu pedisse, recomendaria a instituição?	Sim	Não			
34. O horário das visitas satisfaz as suas necessidades?	Sim	Não			Se não, qual o horário desejado?

SUGESTÕES E COMENTÁRIOS

Unidade/Serviço _____ Data: ____/____/____

Obrigado pela sua colaboração

1000-42-08



QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS FAMILIARES/TUTOR/PESSOA SIGNIFICATIVA DAS PESSOAS ASSISTIDAS EM UNIDADES DE CURTO E MÉDIO INTERNAMENTO

De forma a melhorarmos os nossos serviços, promover o bem-estar e a qualidade de vida das pessoas assistidas, gostaríamos de contar com a sua colaboração no preenchimento deste questionário.

Instruções de preenchimento: Para cada uma das questões, indique o seu grau de satisfação e a sua opinião, assinalando a respetiva opção com uma cruz (X). Se alguma questão não se aplicar, não preencha. A resposta a este questionário é anónima e confidencial, e será usada única e exclusivamente para melhorar a qualidade dos serviços que prestamos.

MOMENTO DA ADMISSÃO E ENTRADA NA UNIDADE

1. Está satisfeito com o acolhimento e informações dadas no momento da admissão?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
2. Está satisfeito com o acolhimento e informações dadas pelos enfermeiros à entrada na unidade?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
3. Está satisfeito com a apresentação dos elementos da equipa, instalações e funcionamento aquando da entrada na unidade?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe

DURANTE O INTERNAMENTO

4. Está satisfeito com o acompanhamento médico?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
5. Está satisfeito com o atendimento de enfermagem?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
6. Está satisfeito com a intervenção dos restantes técnicos (psicólogo, serviço social, terapia ocupacional, educação social, nutrição, fisioterapia, educação física)?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
7. Está satisfeito com o atendimento das ajudantes de enfermagem?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
8. Está satisfeito com o acompanhamento espiritual?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
9. Está satisfeito com a relação com os voluntários?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
10. Está satisfeito com o seu envolvimento no plano individual de intervenção do seu familiar/pessoa significativa?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
11. Está satisfeito com a forma como a instituição o informa sobre os direitos e deveres do seu familiar/pessoa significativa?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
12. Considera que os direitos do seu familiar/pessoa significativa são respeitados e salvaguardados por todos os profissionais?	Nunca/nem sempre	Às vezes	Muitas vezes	Sempre	Não sabe
13. Considera que todos os profissionais respeitam e salvaguardam as informações acerca do problema, tratamento e acompanhamento do seu familiar/pessoa significativa (confidencialidade)?	Nunca/nem sempre	Às vezes	Muitas vezes	Sempre	Não sabe
14. Considera que todos os profissionais respeitam e salvaguardam a privacidade e a sua maneira de ser do seu familiar/pessoa significativa?	Nunca/nem sempre	Às vezes	Muitas vezes	Sempre	Não sabe

1000-45-08

Instituto das Irmãs Hospitaleiras do Sagrado Coração de Jesus
Centro de Paróquia, n.º 14 - 5. Regua, 9000-100 Funchal
Tel. (+351) 291 700 800 - Fax (+351) 291 743 200
www.irmas.hospitaleiras.pt/irp/pt



15. Está satisfeito com as oportunidades dadas ao seu familiar/pessoa significativa de expressar as suas ideias, opiniões e reclamações?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
16. Está satisfeito com o respeito pelas decisões, opiniões e reclamações do seu familiar/pessoa significativa?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
17. Está satisfeito com a limpeza das instalações?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
18. Está satisfeito com a segurança das instalações (estado de conservação, aquecimento, proteção contra incêndios, rampas, escadas, elevadores)?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
19. Está satisfeito com o conforto e comodidade dos espaços (temperatura, ruído, conservação das instalações, etc)?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
20. Está satisfeito quanto ao seu conhecimento das atividades realizadas na instituição (festas, celebrações, etc)?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
21. Está satisfeito com a participação, sua e do seu familiar/pessoa significativa, em eventos da instituição?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
22. Está satisfeito com o conhecimento dos programas/serviços da instituição?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
23. Está satisfeito com o seu grau de conhecimento relativo às normas de funcionamento da instituição?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
24. Considera que os profissionais dão informações e apoiam no acesso aos serviços e recursos de que precisa (ex: Gabinete de utente, pessoa que o representa)?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe

MOMENTO DA ALTA

25. Está satisfeito com as instruções que foram dadas sobre o plano terapêutico a seguir no pós-alta?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
26. Está satisfeito com a forma como a instituição contribui para a concretização dos objetivos e expectativas do seu familiar/pessoa significativa?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
27. Está satisfeito com a forma como a instituição contribui para o bem-estar e qualidade de vida do seu familiar/pessoa significativa?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
28. O seu familiar/pessoa significativa sente-se seguro e protegido nesta instituição em relação a qualquer tipo de abuso (físico, psicológico, financeiro...)?	Nunca/nem sempre	Às vezes	Muitas vezes	Sempre	Não sabe

APRECIÇÃO GLOBAL

29. Apreciação global do internamento	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não sabe
30. Se um familiar ou amigo seu precisasse, recomendaria esta instituição?	Sim	Não			
31. O horário das visitas permitiu-lhe acompanhar o seu familiar/pessoa significativa durante este internamento?	Sim	Não			

SUGESTÕES E COMENTÁRIOS

Unidade/Serviço: _____ Data: ____/____/____

Assinado pela sua colaboração

1000-45-08



Irmãs Hospitalares
CENTRO DE REABILITAÇÃO
PSICOPEDAGÓGICA DA SAGRADA FAMÍLIA

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS VOLUNTÁRIOS

De forma a melhorarmos os nossos serviços, promover o bem-estar e a qualidade de vida das pessoas assistidas, gostaríamos de contar com a sua colaboração no preenchimento deste questionário.

Instruções de preenchimento: Para cada uma das questões, indique o seu grau de satisfação ou opinião, assinalando a respetiva opção com uma cruz (X). Se alguma questão não se aplicar, não preencha. A resposta a este questionário é anónima e confidencial, e será usada única e exclusivamente para melhorar a qualidade dos serviços que prestamos.

QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE A:

1. Identifica-se com a missão, visão e valores da Instituição?	Nunca/ramanço	Às vezes	Muitas vezes	Sempre	Não sabe
2. Está satisfeito com a vivência dos princípios e valores assistenciais da Instituição?	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
3. Está satisfeito com as instalações da Instituição (espaços exteriores, unidades e sala do voluntário)?	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
4. Está satisfeito com o acolhimento e informações dadas pelo serviço de voluntariado?	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
5. Considera que há facilidade e disponibilidade de comunicação com o responsável do Voluntariado?	Nunca/ramanço	Às vezes	Muitas vezes	Sempre	Não sabe
6. Está satisfeito com as informações sobre o seu desempenho por parte do responsável do voluntariado?	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
7. Está satisfeito com o acolhimento pela unidade/serviço onde desenvolve a sua atividade?	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
8. Está satisfeito/realizado com as atividades desenvolvidas como voluntário?	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
9. Está satisfeito com o ambiente, as condições de higiene e a segurança proporcionadas ao exercício do voluntariado?	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
10. Está satisfeito com o seu envolvimento / participação nas atividades/eventos do serviço/instituição?	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
11. Considera ter oportunidade para o desenvolvimento das suas competências pessoais?	Nunca/ramanço	Às vezes	Muitas vezes	Sempre	Não sabe
12. Tem possibilidade de expressar livremente as suas opiniões e fazer sugestões?	Nunca/ramanço	Às vezes	Muitas vezes	Sempre	Não sabe
13. Tem acesso à informação que considera necessária (notas internas, placards informativos, reuniões...)?	Nunca/ramanço	Às vezes	Muitas vezes	Sempre	Não sabe
14. Está satisfeito com o reconhecimento da Instituição em relação à sua dedicação no exercício do voluntariado?	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
15. Tem acesso aos serviços da Instituição quando precisa deles (bar, capela, serviço de voluntariado...)?	Nunca/ramanço	Às vezes	Muitas vezes	Sempre	Não sabe
16. Qual o seu grau de satisfação com a Instituição?	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe

MOD. 48.01

Instituto das Irmãs Hospitalares do Sagrado Coração de Jesus
Conselho da Paróquia, n.º 48 - S. Roque, 9205-100 Funchal
Tel.: (+351) 291 705 630 - Fax: (+351) 291 743 252
www.irmas-hospitalares.pt/irgpf



17. Considera que a Instituição é o íntegro como elemento da comunidade hospitalar?

Sim

Não

18. Recomendaria esta Instituição, a um amigo ou familiar, para o exercício do voluntariado?

Sim

Não

SUGESTÕES E COMENTÁRIOS:

Data: __/__/____

Obrigado pela sua colaboração

MOD. 48.01

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DE ENTIDADES PARCEIRAS/ENTIDADES FINANCIADORAS

CHARACTERIZAÇÃO GERAL DA ENTIDADE:

Entidade Parceira ☐

Entidade Financiadora ☐

De forma a melhorarmos os nossos serviços, promover o bem-estar e a qualidade de vida das gestões assistidas, gostaríamos de contar com a sua colaboração no preenchimento deste questionário.

Instruções de preenchimento: Para cada uma das questões, indique o seu grau de satisfação ou opinião, assinalando a resposta opção com uma cruz (X). Se alguma questão não se aplicar, não preencha. A resposta a este questionário é anónima e confidencial, e será usada única e exclusivamente para melhorar a qualidade dos serviços que prestamos.

QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE A:

1. Facilidade e disponibilidade de comunicação com a instituição	Nada Satisfeito <input type="checkbox"/>	Pouco Satisfeito <input type="checkbox"/>	Satisfeito <input type="checkbox"/>	Muito Satisfeito <input type="checkbox"/>	Não sabe <input type="checkbox"/>
2. Clareza e validade dos objetivos da parceria	Nada Satisfeito <input type="checkbox"/>	Pouco Satisfeito <input type="checkbox"/>	Satisfeito <input type="checkbox"/>	Muito Satisfeito <input type="checkbox"/>	Não sabe <input type="checkbox"/>
3. Conhecimento da missão, programas e serviços da instituição	Nada Satisfeito <input type="checkbox"/>	Pouco Satisfeito <input type="checkbox"/>	Satisfeito <input type="checkbox"/>	Muito Satisfeito <input type="checkbox"/>	Não sabe <input type="checkbox"/>
4. Envolvimento / participação nas atividades/eventos da instituição	Nada Satisfeito <input type="checkbox"/>	Pouco Satisfeito <input type="checkbox"/>	Satisfeito <input type="checkbox"/>	Muito Satisfeito <input type="checkbox"/>	Não sabe <input type="checkbox"/>
5. Conhecimento sobre os resultados de desempenho da instituição	Nada Satisfeito <input type="checkbox"/>	Pouco Satisfeito <input type="checkbox"/>	Satisfeito <input type="checkbox"/>	Muito Satisfeito <input type="checkbox"/>	Não sabe <input type="checkbox"/>
6. Avaliação conjunta do grau de concretização dos objetivos estabelecidos	Nada Satisfeito <input type="checkbox"/>	Pouco Satisfeito <input type="checkbox"/>	Satisfeito <input type="checkbox"/>	Muito Satisfeito <input type="checkbox"/>	Não sabe <input type="checkbox"/>
7. Cumprimento das responsabilidades e compromissos da parceria	Nada Satisfeito <input type="checkbox"/>	Pouco Satisfeito <input type="checkbox"/>	Satisfeito <input type="checkbox"/>	Muito Satisfeito <input type="checkbox"/>	Não sabe <input type="checkbox"/>
8. Resposta da instituição às sugestões de melhoria	Nada Satisfeito <input type="checkbox"/>	Pouco Satisfeito <input type="checkbox"/>	Satisfeito <input type="checkbox"/>	Muito Satisfeito <input type="checkbox"/>	Não sabe <input type="checkbox"/>
9. Orientação da intervenção da instituição de acordo com o seu Código de Ética	Nada Satisfeito <input type="checkbox"/>	Pouco Satisfeito <input type="checkbox"/>	Satisfeito <input type="checkbox"/>	Muito Satisfeito <input type="checkbox"/>	Não sabe <input type="checkbox"/>
10. De uma forma geral, qual o seu grau de satisfação com a parceria?	Nada Satisfeito <input type="checkbox"/>	Pouco Satisfeito <input type="checkbox"/>	Satisfeito <input type="checkbox"/>	Muito Satisfeito <input type="checkbox"/>	Não sabe <input type="checkbox"/>
11. Está satisfeito com a forma como a instituição corresponde às suas expectativas?	Nada Satisfeito <input type="checkbox"/>	Pouco Satisfeito <input type="checkbox"/>	Satisfeito <input type="checkbox"/>	Muito Satisfeito <input type="checkbox"/>	Não sabe <input type="checkbox"/>
12. Considera que a instituição é reconhecida e respeitada na comunidade pela sua qualidade e utilidade?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>			



SUGESTÕES E COMENTÁRIOS

Data: __/__/____

Obrigado pela sua colaboração



MOD. 02.04



**Irmãs
Hospitaleiras**

CENTRO DE REABILITAÇÃO
PSICOPEDAGÓGICA E TERAPÊUTICA

AValiação dos Jogos da Primavera Externos 2016

NOME DA ENTIDADE PARTICIPANTE: _____

Este questionário pretende avaliar o seu grau de satisfação relativamente aos JOGOS DA PRIMAVERA. Pretende-se a sua opinião sincera da atividade, para a CRPSF avaliar a qualidade da organização e promover melhorias, se necessário.

Instruções de preenchimento:

- Para cada uma das afirmações, assinale a respetiva 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	Muito	Não Sei	Não se Aplica

Os Jogos da Primavera

1. Decorrendo na CRPSF há uma oportunidade para a conhecer melhor?	1	2	3	4	NS	NA
2. Promovem um intercâmbio e lutar entre organizações da mesma área?	1	2	3	4	NS	NA
3. Contribuem para a inclusão das pessoas com deficiência/doença mental?	1	2	3	4	NS	NA
4. Permitem um dia de lazer e boa disposição aos participantes?	1	2	3	4	NS	NA
5. Na geral, a organização da atividade foi da sua agrada?	1	2	3	4	NS	NA
6. Os jogos desenvolvidos foram adequados às capacidades dos participantes?	1	2	3	4	NS	NA
6. O tempo de duração da atividade foi adequada?	1	2	3	4	NS	NA
7. Sentiu-se bem acolhido na CRPSF?	1	2	3	4	NS	NA

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



**Irmãs
Hospitaleiras**

CENTRO DE REABILITAÇÃO
DO INSTITUTO DE REABILITAÇÃO E CUIDADOS À PESSOA

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA ATIVIDADE "PASSEIO ANUAL DOS COLABORADORES" - 2016

O objetivo deste questionário é obter informações sobre a sua opinião relativamente ao Passeio anual dos colaboradores. 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
Não	Pouco	Muito	Totalmente	Não sei	Não se aplica

O PASSEIO ANUAL DOS COLABORADORES

1. Melhorou o seu nível de satisfação e motivação no Centro?	1	2	3	4	NS	NA
2. Agrada-lhe esta iniciativa como uma das formas 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. Promove a 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. Contribuiu para o conhecimento informal entre os colaboradores do CRPSF e da CRSP?	1	2	3	4	NS	NA
7. O local escolhido foi do seu agrado?	1	2	3	4	NS	NA
8. A partilha de alimentos facilitou o relacionamento entre profissionais?	1	2	3	4	NS	NA

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



Irmãs
Hospitaleiras
CENTRO DE REABILITAÇÃO
PARA CRIANÇAS COM DEFICIÊNCIA FÍSICA

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA ATIVIDADE "PEDDY PAPER" 2016

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



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