



**Irmãs
Hospitaleiras**

CENTRO DE REABILITAÇÃO
PSICOPEDAGÓGICA DA SAGRADA FAMÍLIA

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2017



Índice

1. Introdução:

A aplicação de questionários de avaliação do grau satisfação, relativamente a diversas questões e em inúmeras ocasiões, é feita no CRPSF, junto dos profissionais, pessoas assistidas, seus familiares/pessoas significativas, voluntários e entidades parceiras e financiadoras.

Esta preocupação advém da necessidade de avaliarmos continuamente a percepção das nossas partes interessadas relativamente à qualidade dos serviços que são prestados pela instituição. Em última análise, esta monitorização continuada permite-nos aferir se a organização está a delinear estratégias eficazes para alcançar as metas pretendidas, bem como, possibilita a identificação de áreas de melhoria no seio da organização.

Em 2017, foram aplicados vários questionários de satisfação:

- Setembro.2016 a Agosto.2017 - Avaliação anual do grau de satisfação das pessoas assistidas e dos familiares/pessoas significativas de curto internamento (questionário de avaliação do grau de satisfação do IIHSCJ);
- Janeiro a Setembro.2017 - Avaliação anual do grau de satisfação das pessoas assistidas e dos familiares/pessoas significativas de longo internamento, quanto à admissão (questionário de avaliação do grau de satisfação do IIHSCJ, adaptado pelo CRPSF);
- Maio/Junho.2017 - Avaliação anual do grau de satisfação dos profissionais (questionário de avaliação do grau de satisfação do IIHSCJ);
- Agosto.2017 - Avaliação anual do grau de satisfação dos voluntários (questionário de avaliação do grau de satisfação do IIHSCJ);
- Setembro/Outubro.2017 - Avaliação anual do grau de satisfação das pessoas assistidas, dos familiares/pessoas significativas de longo internamento (questionário de avaliação do grau de satisfação do IIHSCJ);
- Setembro/Novembro.2017 - Avaliação anual do grau de satisfação das entidades parceiras/financiadoras (questionário de avaliação do grau de satisfação do IIHSCJ);



- Outubro.2017 - Avaliação do grau de satisfação dos profissionais relativamente ao Passeio anual de colaboradores (questionário de avaliação específico, elaborado pelo CRPSF);
- Novembro.2017 - Avaliação do grau de satisfação dos profissionais relativamente à I Semana da Qualidade (questionário de avaliação específico, elaborado pelo CRPSF);

Todos os questionários adaptados ou elaborados pelo CRPSF (Departamento da Qualidade) tiveram por referência o Modelo EQUASS 2018.

A aplicação dos questionários de avaliação anual do grau de satisfação sofreu algum atraso, relativamente ao que está definido no procedimento específico, fruto do desenvolvimento de outras atividades/iniciativas no CRPSF, designadamente, a I Semana da Qualidade e a avaliação da Cultura de Qualidade do CRPSF. Não obstante, os resultados de satisfação foram tratados e divulgados aos serviços, em outubro, por forma a que os mesmos estivessem na base da planificação anual do CRPSF. Deste modo, os serviços tiveram a oportunidade de incluir nos respetivos planos anuais ações que fossem ao encontro das necessidades das partes interessadas e, consequentemente, melhorassem o grau de satisfação das partes interessadas.

A Direção da Qualidade, do IIHSCJ, definiu 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 nas respostas "insatisfeito" e "muito insatisfeito".

No ponto 3.1. deste relatório serão apresentados os resultados da avaliação anual do grau de satisfação das partes interessadas. No ponto 3.2. serão reportados os outros resultados de satisfação: Passeio anual e I Semana da Qualidade.

2. Metodologias de avaliação da satisfação

2.1 Profissionais

Os questionários de avaliação da satisfação dos profissionais foram entregues aos chefes/encarregados dos serviços e/ou aos profissionais, em maio de 2017, juntamente com uma Nota Interna (NI n.º27/2017/Qualidade) 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. Esta entrega foi feita a partir de uma lista com o nome de todos os profissionais abrangidos,



atualizada com o apoio do Departamento de Recursos Humanos. No momento da entrega dos questionários, o nome de cada profissional visado era "picado" como forma de comprovar a receção do mesmo. É com base neste documento que se avalia a taxa de resposta.

Em resultado de uma oportunidade de melhoria identificada em auditoria externa Equass, em 2016, os questionários foram identificados por grandes áreas/serviços:

- Serviços Técnicos e Direção, que abrangeu elementos da Direção, técnicos, médicos e professores;
- Serviços gerais, que abrangeu profissionais da secretaria, portaria, lavandaria/costura, cozinha, capela, manutenção, quinta, jardim e bar;
- Unidades de longo internamento, que abrangeu os profissionais das sete Unidades de longo internamento, incluindo a chefia da Unidade;
- Unidade de curto internamento, que abrangeu os profissionais da Unidade de pedopsiquiatria São Rafael, incluindo a chefia da Unidade;
- Residências de transição, que abrangeu as profissionais das Residências, incluindo os técnicos que apoiam as Residências de Transição.

Por este motivo, neste relatório, apresentam-se gráficos globais, mas também os gráficos detalhados por áreas/serviços.

Na Nota Interna enviada aos serviços foram mencionados todos os esclarecimentos acerca da metodologia da avaliação da satisfação e solicitando aos profissionais que usassem o campo das observações para explicarem os motivos da sua insatisfação, no sentido de ajudar a levantar oportunidades de melhoria ajustadas às necessidades.

A entrega dos questionários preenchidos foi feita pelos próprios profissionais, numa caixa única, colocada na Portaria, por forma a garantir o respeito pela confidencialidade e permitir maior liberdade de expressão.

Em setembro de 2017, a caixa foi recolhida pela gestora da Qualidade, que numerou todos os questionários e introduziu os dados no ficheiro de tratamento de dados.

Os resultados de satisfação foram, inicialmente, enviados por email aos elementos da Direção do CRPSF e à equipa do Departamento de Qualidade. Posteriormente foram apresentados em reunião de equipa do departamento da Qualidade com o chefe de recursos humanos e a Direção do CRPSF, no dia 14 de novembro de 2017. O tratamento destes resultados, através da identificação das oportunidades de melhoria, foi feito na mesma reunião, mas apenas na presença dos elementos da Direção e da gestora da Qualidade.

Num universo total de 169 profissionais foram selecionados 155 (que reuniam os critérios para preenchimento), o que equivale a uma taxa de envolvimento de 92%.



Destes 155, 109 profissionais devolveram o questionário preenchido, o que corresponde a uma percentagem de resposta de 70%. A taxa de participação dos profissionais na avaliação de satisfação é de 65% (109/169).

2.2 Voluntários

Os questionários de avaliação da satisfação foram entregues em agosto de 2017, à coordenadora do Voluntariado, que se encarregou de os distribuir, individualmente, aos voluntários do CRPSF. Foram contabilizados apenas 11 voluntários com mais de um ano de experiência de voluntariado na instituição.

Os questionários eram devolvidos pelos próprios numa caixa fechada, no espaço do Voluntariado. A coordenadora do Voluntariado recolheu a caixa e entregou-a à gestora da Qualidade. Foram recolhidos 8 questionários preenchidos, o que corresponde a uma percentagem de resposta de 73%. Os questionários foram numerados e os seus dados foram introduzidos no programa de tratamento de dados pela gestora da Qualidade.

Os resultados de satisfação foram, inicialmente, enviados por email aos elementos da Direção do CRPSF e à equipa do Departamento de Qualidade. Posteriormente foram apresentados em reunião de equipa do departamento da Qualidade com o chefe de recursos humanos e a Direção do CRPSF, no dia 14 de novembro de 2017. Foram identificadas duas oportunidades de melhoria, mas o levantamento das respetivas ações de melhoria foi feito a 11.12.2017, em reunião da equipa do Voluntariado.

2.3 Pessoas assistidas em longo internamento

O critério de seleção das pessoas assistidas em longo internamento, a quem seriam passados os questionários de avaliação do grau de satisfação, foi o mesmo dos anos anteriores, mantendo-se o alargamento da aplicação dos questionários a um maior número de utentes, ainda que com maior défice cognitivo, recorrendo ao apoio de técnicos de referência/pessoas significativas no momento de preenchimento dos questionários, nos casos de incapacidade de resposta autónoma por parte dos utentes.

Deste modo, foram selecionadas 100 pessoas assistidas em unidades de longo internamento, de um total de 197 internamentos. Este valor reflete uma taxa de participação de 47%. Dos 100 questionários entregues foram recolhidos 93 questionários preenchidos, o que equivale a uma taxa de resposta de 93%. Para além destas, foram contempladas, 10 pessoas assistidas das Residências de Transição (os dados serão apresentados em gráficos comuns aos do longo internamento). Todas preencheram e devolveram os questionários, o que corresponde a uma taxa de envolvimento, de participação e de resposta de 100%. No global (Unidades de longo



com Residências), foram selecionadas 110 pessoas assistidas, das quais 103 preencheram o questionário, o que equivale a uma taxa de resposta de 94%.

Em 2016, os questionários sofreram apenas uma ligeira alteração, na questão relacionada com a espiritualidade. Foi acrescentada a palavra "e/ou religioso" à questão: "Está satisfeito com o acompanhamento espiritual".

Com o intuito de garantir maior compreensão dos resultados e maior eficácia no seu tratamento, os questionários foram tratados por Unidade de internamento, embora tenham sido recolhidos em caixa única e fechada. Deste modo, está assegurada a confidencialidade mas, também, a possibilidade de interpretação dos resultados por tipologia de resposta social/valência, facilitando a eficácia das ações de melhoria levantadas. Por este motivo, neste relatório, apresentam-se gráficos globais, mas também por Unidade de internamento.

O preenchimento do questionário de avaliação do grau da satisfação dos utentes de longo internamento decorreu durante os meses de setembro e outubro, individualmente e em grupo, com o apoio de um técnico de serviço social, um psicólogo ou responsável de unidade. A metodologia utilizada implicava que o técnico lesse o questionário à pessoa assistida, pergunta a pergunta, procurando adequar a terminologia e dando exemplos, na medida em que a maioria destas apresentavam dificuldades na interpretação das questões. Se as mesmas conseguiam, preenchiam elas próprias o questionário. Após o preenchimento, os questionários eram colocados, pelo próprio, dobrados em quatro, numa caixa fechada.

Entre setembro e outubro, os questionários foram recolhidos pela gestora da Qualidade, numerados e os seus dados foram introduzidos no ficheiro informático de tratamento de dados. Os resultados de satisfação foram, inicialmente, enviados por email aos elementos da Direção do CRPSF e à equipa do Departamento de Qualidade. Posteriormente foram apresentados em reunião de equipa do departamento da Qualidade com o chefe de recursos humanos e a Direção do CRPSF, no dia 14 de novembro de 2017. O tratamento destes resultados, através da identificação das oportunidades de melhoria, foi feito na mesma reunião, mas apenas na presença dos elementos da Direção e da gestora da Qualidade.

2.4 Familiares/Significativos de pessoas assistidas em longo internamento

Numa primeira fase, o Serviço Social fez uma seleção das pessoas assistidas em longo internamento com retaguarda familiar. Foram selecionados 115 familiares passíveis de responder ao questionário, a quem foram entregues ou enviados os questionários (108 familiares/significativos das Unidades de longo internamento e 7



familiares/significativos das Residências de Transição). Tal corresponde a uma taxa de participação de 94%. Destes 108, apenas 69 preencheram e devolveram o questionário (62 das Unidades de longo internamento e 7 das Residências de Transição). Tal corresponde a uma taxa de resposta de 60% (57% das Unidades de longo internamento e 100% das Residências de Transição).

A avaliação do grau de satisfação dos familiares/pessoas significativas das pessoas assistidas em longo internamento foi realizada entre setembro e outubro de 2017.

A forma de entrega dos questionários foi feita por carta (enviada pela pessoa assistida, no fim-de-semana) 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 2017, o questionário de satisfação dos familiares/significativos de longo sofreu uma ligeira alteração, na questão relacionada com a espiritualidade. Foi acrescentada a palavra "e/ou religioso" à questão: "Está satisfeito com o acompanhamento espiritual".

Após o preenchimento, os familiares/pessoas significativas enviaram o questionário preenchido, em envelope, pelas pessoas assistidas, ou entregou-o aos técnicos/Irmã Hospitaleira responsável da Unidade, que os fizeram chegar à gestora da Qualidade.

Entre setembro e outubro de 2017, à medida que iam chegando, os questionários iam sendo numerados e os seus dados introduzidos no ficheiro informático de tratamento de dados. Contudo, em novembro e dezembro ainda fomos recebendo questionários preenchidos, o que nos forçou a ir atualizando os resultados até dezembro. Este prolongamento da recolha dos questionários justificou-se para aproveitar ao máximo a participação das famílias e não comprometeu o tratamento dos dados e a análise dos resultados. Todas as atualizações foram comunicadas à Direção do CRPSF e introduzidas nos ficheiros de monitorização.

Os resultados de satisfação foram, inicialmente, enviados por email aos elementos da Direção do CRPSF e à equipa do Departamento de Qualidade. Posteriormente foram apresentados em reunião de equipa do departamento da Qualidade com o chefe de recursos humanos e a Direção do CRPSF, no dia 14 de novembro de 2017. Não foi identificada qualquer oportunidade de melhoria, considerando os excelentes resultados obtidos.



2.5 Pessoas assistidas em curto internamento

Na Unidade de Pedopsiquiatria São Rafael (única Unidade de curto internamento do CRPSF), a aplicação do questionário de avaliação de satisfação é feita no momento da alta das pessoas assistidas.

Neste relatório são contabilizados os questionários recolhidos no 3º quadrimestre de 2016 (entre 01.09.2016 e 31.12.2016), no 1º quadrimestre de 2017 (de 01.01.2017 a 30.04.2017) e no 2º quadrimestre de 2017 (de 01.05.2017 a 31.08.2017).

Os questionários de avaliação da satisfação de 2016/2017, foram entregues em mão a cada pessoa assistida, pelo enfermeiro de serviço no momento da alta. Algumas pessoas assistidas recebem a comunicação da alta na consulta externa do Hospital Dr. Nélio Mendonça, pelo que não têm a oportunidade de preencher o questionário. Deste modo, dos 96 jovens com alta, 86 preencheram o questionário, correspondendo a uma taxa de resposta de 90%. Após o preenchimento, os jovens 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 ficheiro informático de tratamento de dados.

Os resultados de satisfação foram, inicialmente, enviados por email aos elementos da Direção do CRPSF e à equipa do Departamento de Qualidade. Posteriormente foram apresentados em reunião de equipa do departamento da Qualidade com o chefe de recursos humanos e a Direção do CRPSF, no dia 14 de novembro de 2017. Foi identificada uma questão avaliada com grau de satisfação inferior a 90% (acesso aos serviços disponíveis na instituição - insatisfação de 12%), mas que foi considerada não procedente pelo carácter da Unidade (regime fechado).

2.6 Familiares/significativos das pessoas assistidas em curto internamento

Na Unidade de Pedopsiquiatria São Rafael a aplicação do questionário de avaliação de satisfação aos familiares das pessoas assistidas em curto internamento é feita do mesmo modo, isto é, no momento da alta das pessoas assistidas. Tratando-se de menores, a alta é normalmente acompanhada por um adulto, familiar/significativo.

Neste relatório são contabilizados os questionários recolhidos no 3º quadrimestre de 2016 (entre 01.09.2016 e 31.12.2016), no 1º quadrimestre de 2017 (de 01.01.2017 a 30.04.2017) e no 2º quadrimestre de 2017 (de 01.05.2017 a 31.08.2017).

Os questionários de avaliação da satisfação de 2016/2017, foram entregues em mão a cada familiar/pessoa significativa, pelo enfermeiro de serviço. 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. Deste modo, das 96 altas realizadas, 81 familiares/significativos preencheram o questionário, correspondendo a uma taxa de resposta de 84%. 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. Os 81 questionários foram numerados e introduzidos no ficheiro informático de tratamento de dados.

Os resultados de satisfação foram, inicialmente, enviados por email aos elementos da Direção do CRPSF e à equipa do Departamento de Qualidade. Posteriormente foram apresentados em reunião de equipa do departamento da Qualidade com o chefe de recursos humanos e a Direção do CRPSF, no dia 14 de novembro de 2017. Não foi identificada qualquer oportunidade de melhoria, considerando os excelentes resultados obtidos.

2.7 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 ofício explicativo e da brochura de apresentação de resultados de 2016, do CRPSF, em 20.07.2017. 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 questionários às 53 entidades parceiras do CRPSF, dos quais foram recebidos, apenas, 5 questionários, o que corresponde a uma percentagem de resposta de 9%. Tratando-se da taxa de resposta mais baixa registada no CRPSF, em novembro, o Diretor-Gerente e a secretária da Direção assumiram o compromisso de reforçar o pedido de preenchimento do questionário, junto das entidades parceiras/financiadoras. Não obstante, até 20.12.2017 não recebemos mais questionários. Por este motivo, foi decidido que seria aberta uma oportunidade de melhoria.

Os resultados de satisfação foram, inicialmente, enviados por email aos elementos da Direção do CRPSF e à equipa do Departamento de Qualidade. Posteriormente foram apresentados em reunião de equipa do departamento da Qualidade com o chefe de recursos humanos e a Direção do CRPSF, no dia 14 de novembro de 2017. Não foi identificada qualquer oportunidade de melhoria, considerando os excelentes resultados obtidos.



3. Apresentação de resultados

3.1. Monitorização dos questionários de avaliação da satisfação



Gráfico 1 – Percentagem referente ao grau de satisfação dos profissionais





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

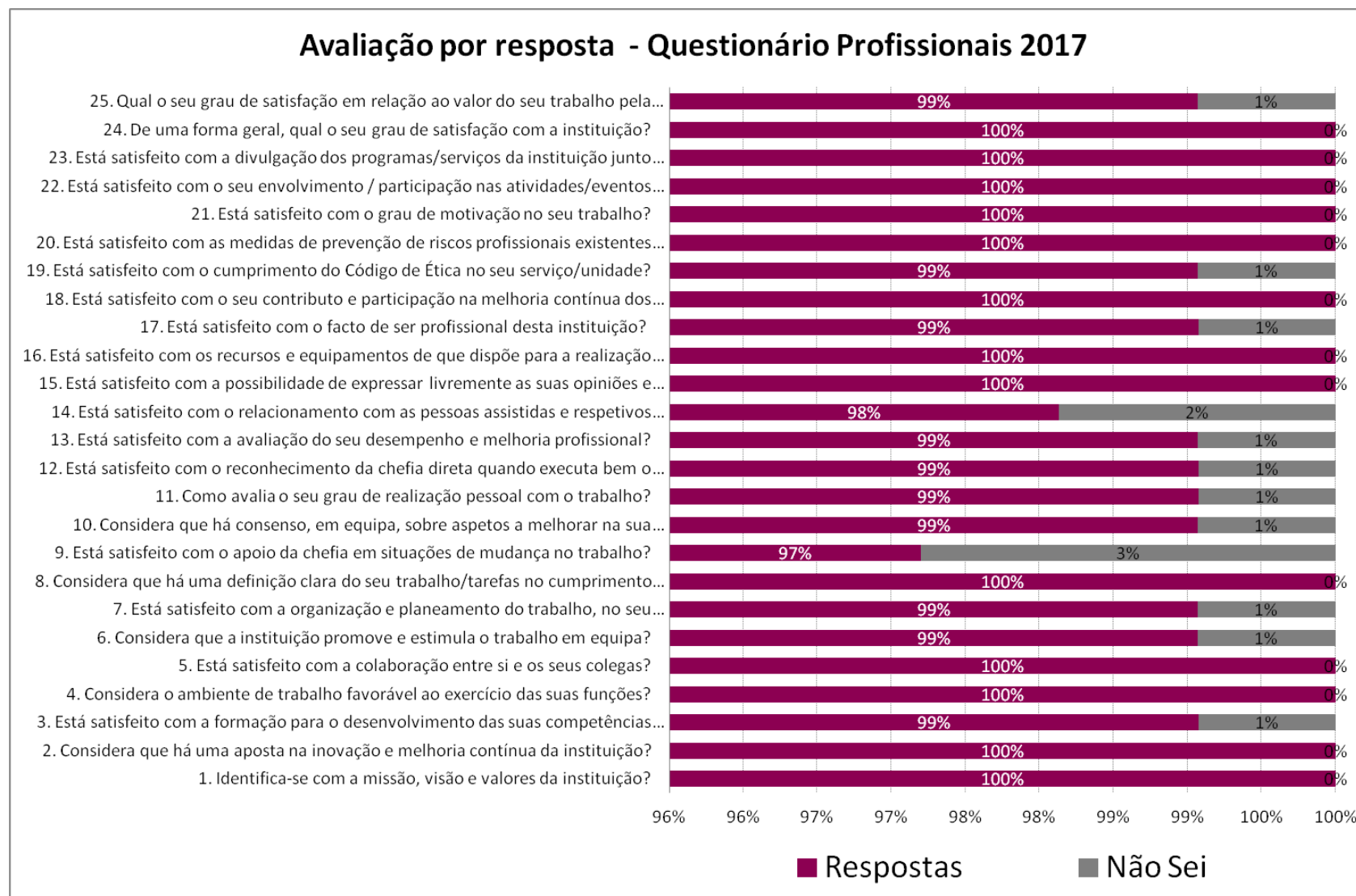
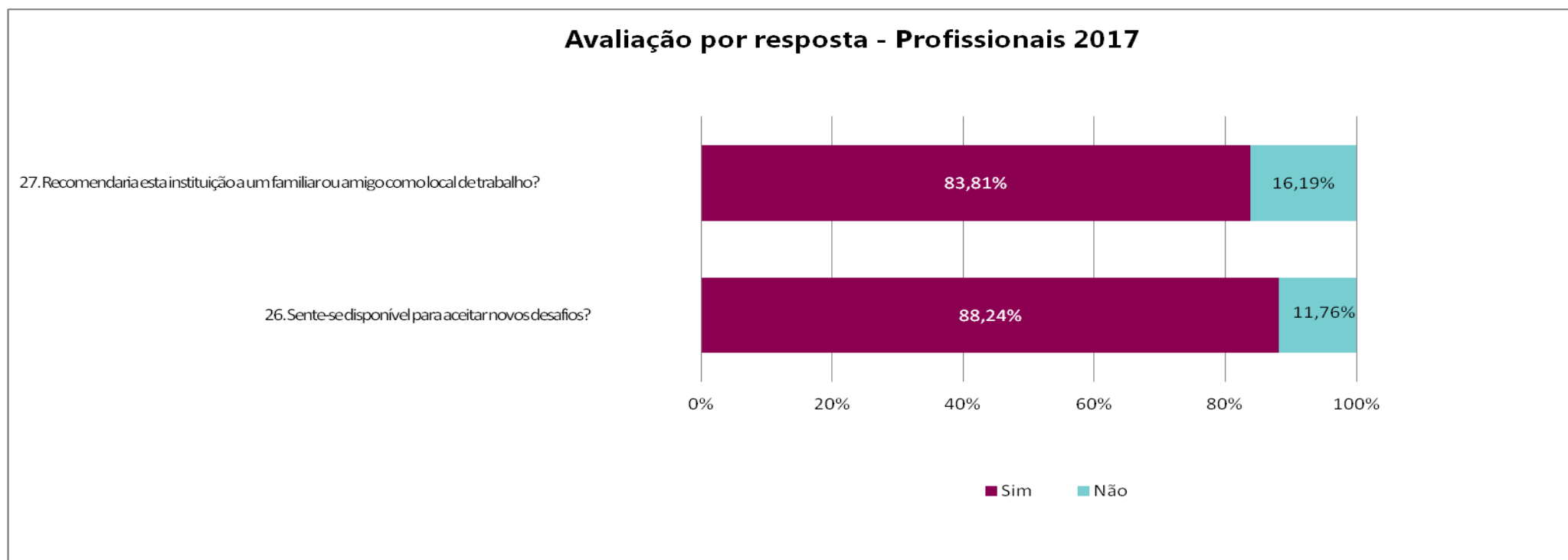




Gráfico 3- Avaliação das respostas dadas referente ao grau de satisfação dos profissionais



- Tabela 4 - Análise comparativa de resultados de insatisfação dos profissionais

AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO ANUAL DOS PROFISSIONAIS - % INSATISFAÇÃO	2015	2016	2017
1. Identifica-se com a missão, visão e valores da instituição?	4%	16%	14%
2. Considera que há uma aposta na inovação e melhoria contínua da instituição?	8%	19%	24%
3. Está satisfeito com a formação para o desenvolvimento das suas competências profissionais e melhoria do seu desempenho?	9%	15%	20%
4. Considera o ambiente de trabalho favorável ao exercício das suas funções?	10%	37%	30%
5. Está satisfeito com a colaboração entre si e os seus colegas?	7%	14%	12%
6. Considera que a instituição promove e estimula o trabalho em equipa?	NA	36%	33%
7. Está satisfeito com a organização e planeamento do trabalho, no seu serviço/unidade?	6%	18%	16%
8. Considera que há uma definição clara do seu trabalho/tarefas no cumprimento dos objetivos do seu serviço/unidade?	9%	19%	20%
9. Está satisfeito com o apoio da chefia em situações de mudança no trabalho?	18%	27%	23%
10. Considera que há consenso, em equipa, sobre aspetos a melhorar na sua unidade/serviço?	13%	38%	28%
11. Como avalia o seu grau de realização pessoal com o trabalho?	7%	14%	14%
12. Está satisfeito com o reconhecimento da chefia direta quando executa bem o seu trabalho?	25%	26%	26%
13. Está satisfeito com a avaliação do seu desempenho e melhoria profissional?	11%	15%	16%
14. Está satisfeito com o relacionamento com as pessoas assistidas e respetivos familiares?	3%	9%	6%
15. Está satisfeito com a possibilidade de expressar livremente as suas opiniões e fazer sugestões?	15%	18%	23%
16. Está satisfeito com os recursos e equipamentos de que dispõe para a realização do seu trabalho?	11%	19%	14%
17. Está satisfeito com o facto de ser profissional desta instituição?	NA	12%	10%
18. Está satisfeito com o seu contributo e participação na melhoria contínua dos serviços prestados pela instituição?	5%	8%	8%
19. Está satisfeito com o cumprimento do Código de Ética no seu serviço/unidade?	5%	12%	18%
20. Está satisfeito com as medidas de prevenção de riscos profissionais existentes no local de trabalho?	7%	15%	11%
21. Está satisfeito com o grau de motivação no seu trabalho?	6%	16%	24%



22. Está satisfeito com o seu envolvimento / participação nas atividades/eventos do serviço/instituição?	6%	19%	15%
23. Está satisfeito com a divulgação dos programas/serviços da instituição junto dos profissionais?	7%	17%	16%
24. De uma forma geral, qual o seu grau de satisfação com a instituição?	5%	14%	15%
25. Qual o seu grau de satisfação em relação ao valor do seu trabalho pela instituição?	14%	16%	16%
	NÃO	NÃO	NÃO
26. Sente-se disponível para aceitar novos desafios?	12%	22%	12%
27. Recomendaria esta instituição a um familiar ou amigo como local de trabalho?	13%	12%	16%

Legenda:

Azul turquesa - Direção com chefias e RH em reuniões.
Rosa – Departamento de formação.
Verde água - Departamento da Qualidade, promovendo a comunicação interna.
Cinzeno – projeto de melhoria do Departamento RH.

A tabela 4 apresenta uma análise comparativa dos resultados de insatisfação, que permite analisar tendências de satisfação dos profissionais, nos últimos três anos.

É notória a subida dos valores de insatisfação de 2015 para 2016, facto que se explica por dois motivos: o primeiro prende-se com a alteração de horários dos profissionais em maio de 2016 (mês da avaliação da satisfação); o segundo prende-se com a alteração da metodologia de recolha dos questionários de satisfação (em 2015 foram recolhidos em caixas nos serviços; em 2016, em caixa geral, na portaria). Esta alteração em 2016, permitiu salvaguardar melhor a confidencialidade de resposta, o que induziu a maior liberdade de expressão.

A tabela 4 foi apresentada pela gestora da Qualidade, em reunião de equipa do departamento da Qualidade com o chefe de recursos humanos e a Direção do CRPSF, no dia 14 de novembro de 2017. Foi decidido que os itens de insatisfação (relativos a 2017), assinalados a azul turquesa seriam tratados como oportunidades de melhoria pela Direção, em reuniões com as chefias e o departamento de Recursos Humanos.

O item de insatisfação assinalado a rosa seria tratado como oportunidade de melhoria pelo Departamento de Formação. Os itens de insatisfação assinalados a verde água seriam tratados como oportunidades de melhoria pelo Departamento da Qualidade, com ações de melhoria associadas à comunicação interna. Por último, os itens de insatisfação, assinalados a cinzeno seriam tratados com um projeto de melhoria pelo Departamento de Recursos Humanos.



Relativamente aos resultados de maior insatisfação de 2017, serão promovidas ações de benchmarking externo (com outras organizações), por forma a identificar oportunidades de melhoria passíveis de replicar no CRPSF.

Análise da satisfação dos profissionais, detalhada por serviços:

Segue-se uma análise da satisfação dos profissionais por serviço/área de intervenção e respetiva apresentação de gráficos.

- Gráfico 5 - Satisfação dos profissionais das unidades de longo internamento





- Gráfico 6 - Satisfação dos profissionais das unidades de longo internamento

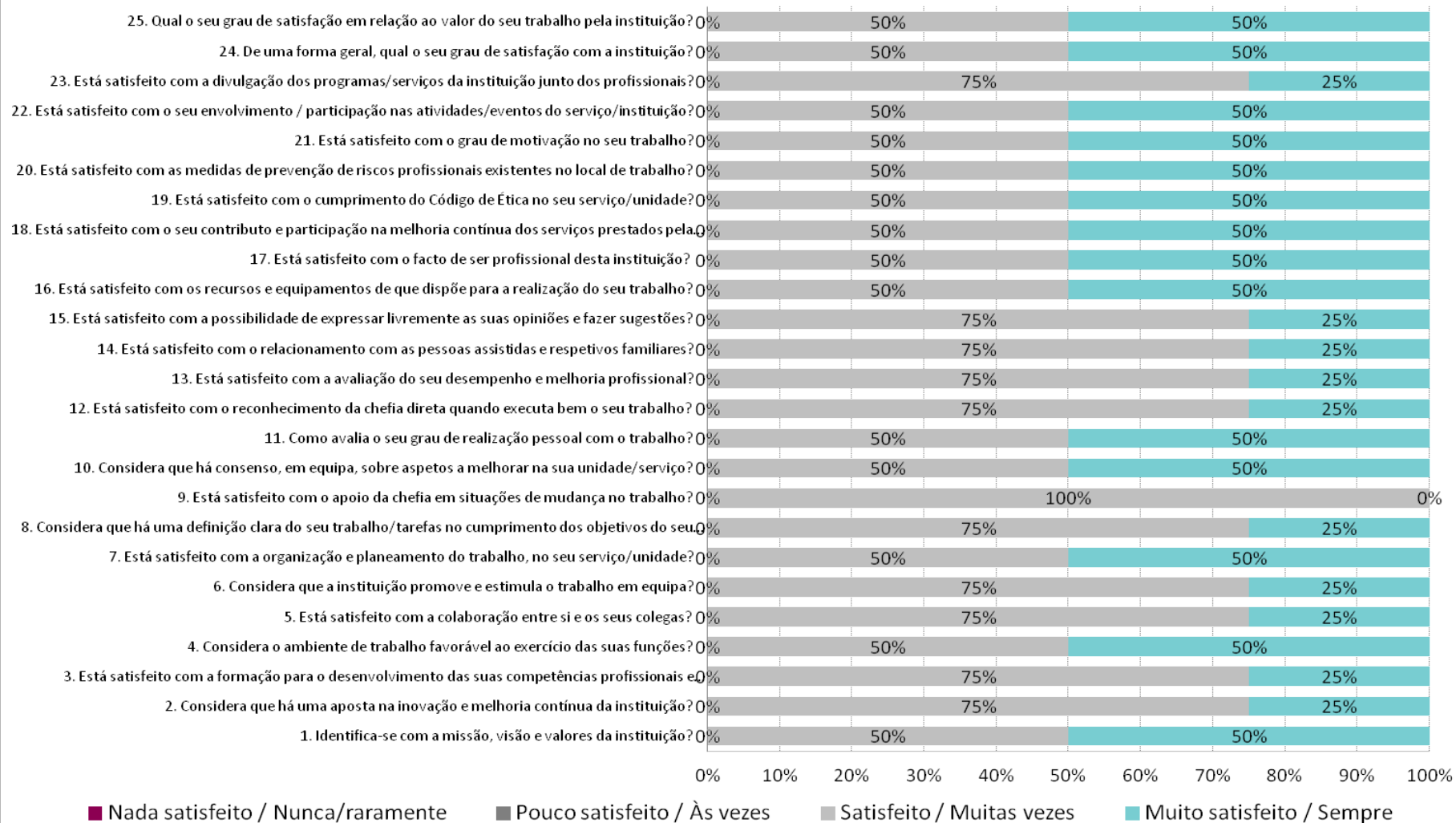


Das Unidades de longo internamento, responderam 43 de 67 profissionais. À exceção de três, todos os itens foram avaliados com grau de satisfação **abaixo de 90%**. Foram exceção as questões: relacionamento com pessoas assistidas e familiares (95% de satisfação); facto de ser profissional desta instituição (91% de satisfação); contributo e participação na melhoria contínua dos serviços prestados pela instituição (92% de satisfação). Os valores de **insatisfação** são muito significativos, estando **entre 5% e 42%**.

A satisfação global é de 78%.

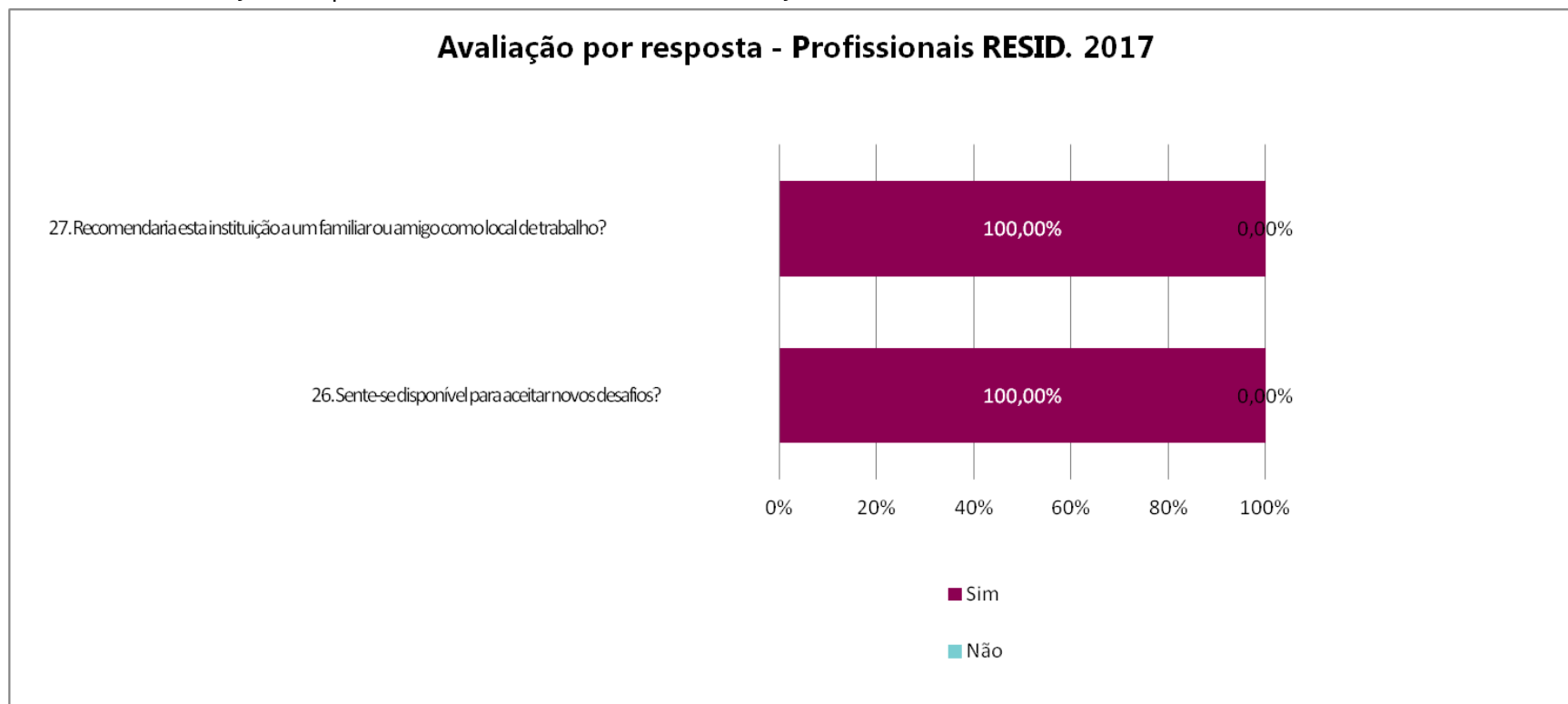
- Gráfico 7 - Satisfação dos profissionais das Residências de transição

Avaliação por resposta - Questionário Profissionais RESID. 2017





- Gráfico 8 - Satisfação dos profissionais das Residências de transição



Das Residências responderam 4 de 4 profissionais. **Todos os itens avaliados foram avaliados com 100% de satisfação.**

A satisfação global é de 100%.

Estes resultados são explicáveis pelo envolvimento e participação dos profissionais das Residências em toda a dinâmica das Residências.

Ex.: reuniões de equipa regulares; responsabilização das ajudantes de ocupação/auxiliares de serviços gerais por algumas atividades; tomada de decisão apoiada nas sugestões e participação de todos os elementos da equipa, etc.

Estes resultados podem, igualmente, ser considerados para a dinamização de ações de benchmarking interno, face às Unidades de longo internamento. Ex.: estilos de liderança e participação e envolvimento.

- Gráfico 9 - Satisfação dos profissionais da Unidade de Curto Internamento





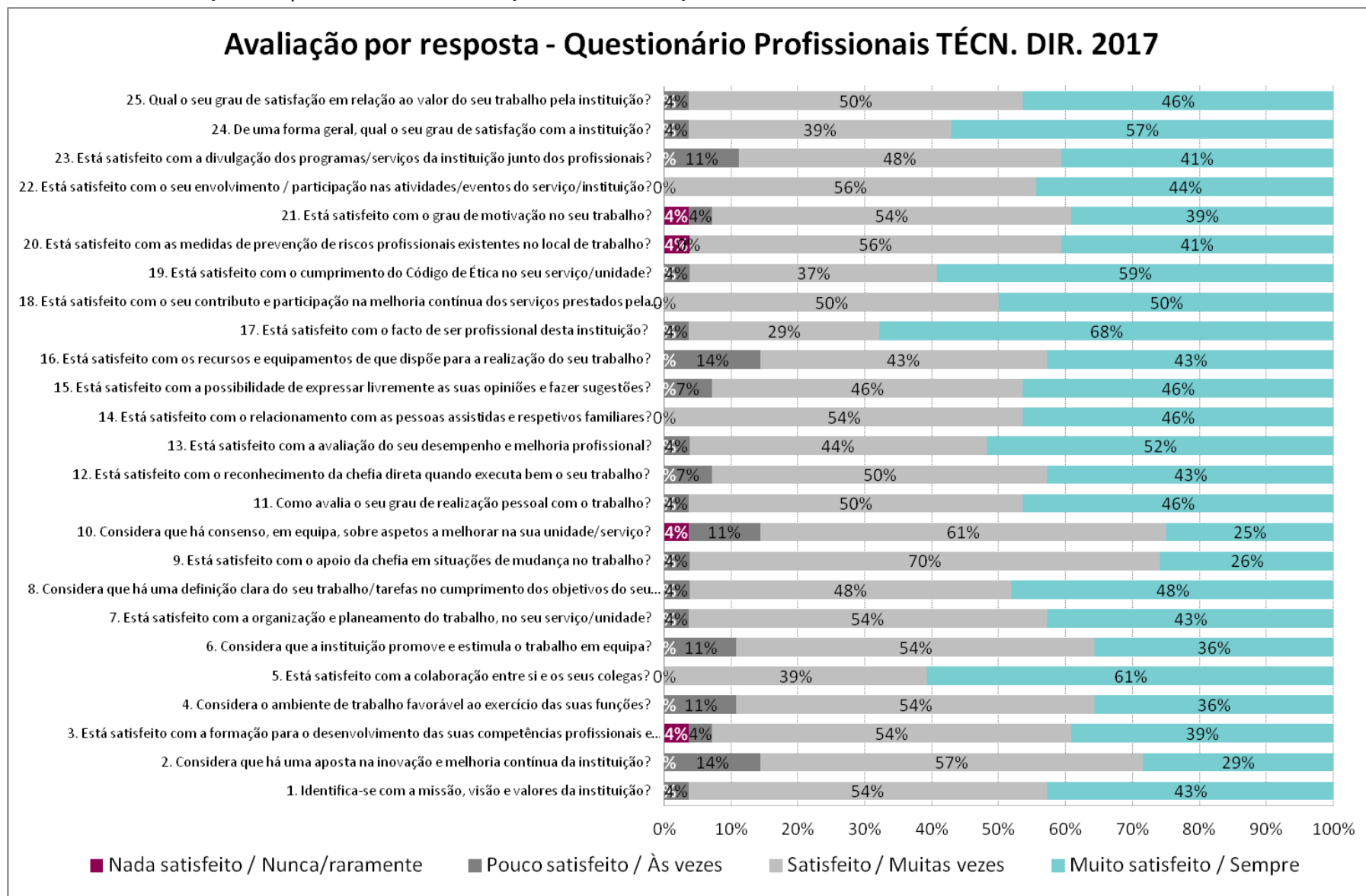
- Gráfico 10 - Satisfação dos profissionais da Unidade de Curto Internamento



Da Unidade de curto internamento, responderam 5 de 6 profissionais. Todos os itens foram avaliados com 100% de satisfação, à exceção de 8 questões: aposta na inovação e melhoria contínua (20% = 1 profissional); ambiente de trabalho favorável (1 profissional); promoção do trabalho em equipa (1 profissional); apoio da chefia em situações de mudança de trabalho (1 profissional); reconhecimento da chefia direta (1 profissional); avaliação do desempenho profissional (1 profissional); possibilidade de expressar livremente opiniões e sugestões (1 profissional); valor do seu trabalho pela instituição (1 profissional).

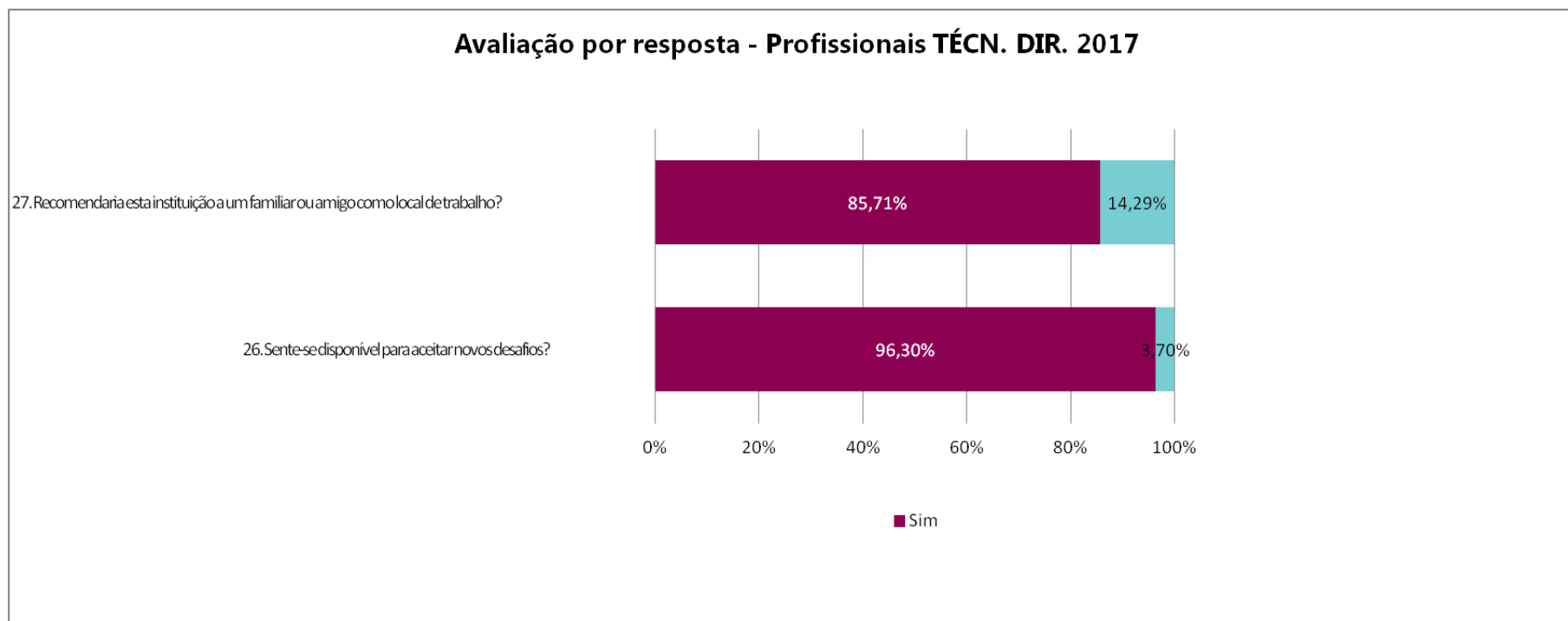
A satisfação global é de 100%.

- Gráfico 11 - Satisfação dos profissionais dos Serviços técnicos/Direção





- Gráfico 12 - Satisfação dos profissionais dos Serviços técnicos/Direção



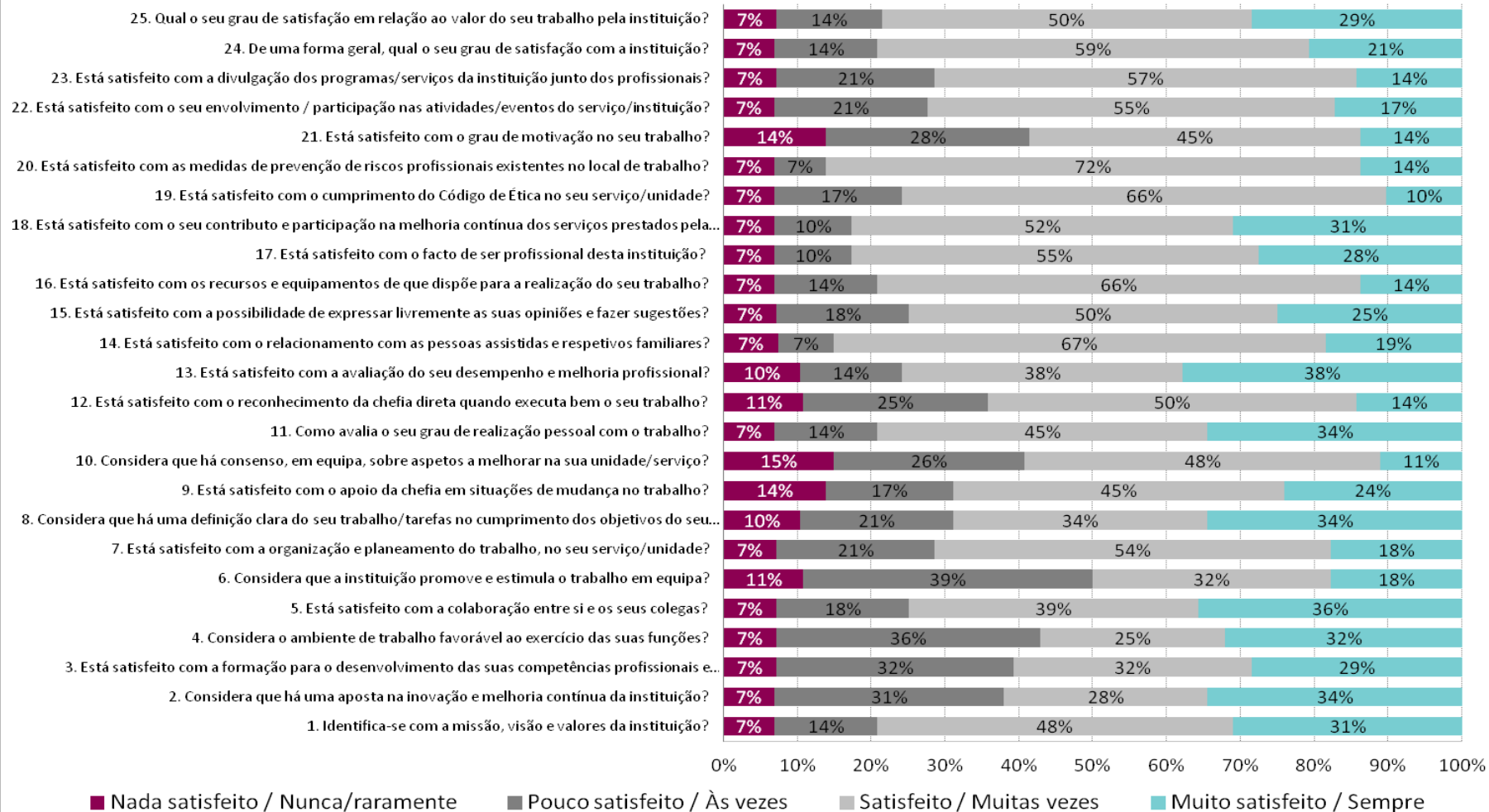
Dos Serviços técnicos/Direção, responderam 28 de 32 profissionais. Seis itens foram avaliados **abaixo de 90% de satisfação**: aposta na inovação e melhoria contínua (14% insatisfação); ambiente de trabalho favorável (11% insatisfação); promoção do trabalho em equipa (11% insatisfação); consenso em equipa sobre aspetos a melhorar (15% insatisfação); recursos e equipamentos de que dispõe (14% insatisfação); divulgação de programas e serviços junto dos profissionais (11% insatisfação).

A satisfação global foi de 96%.



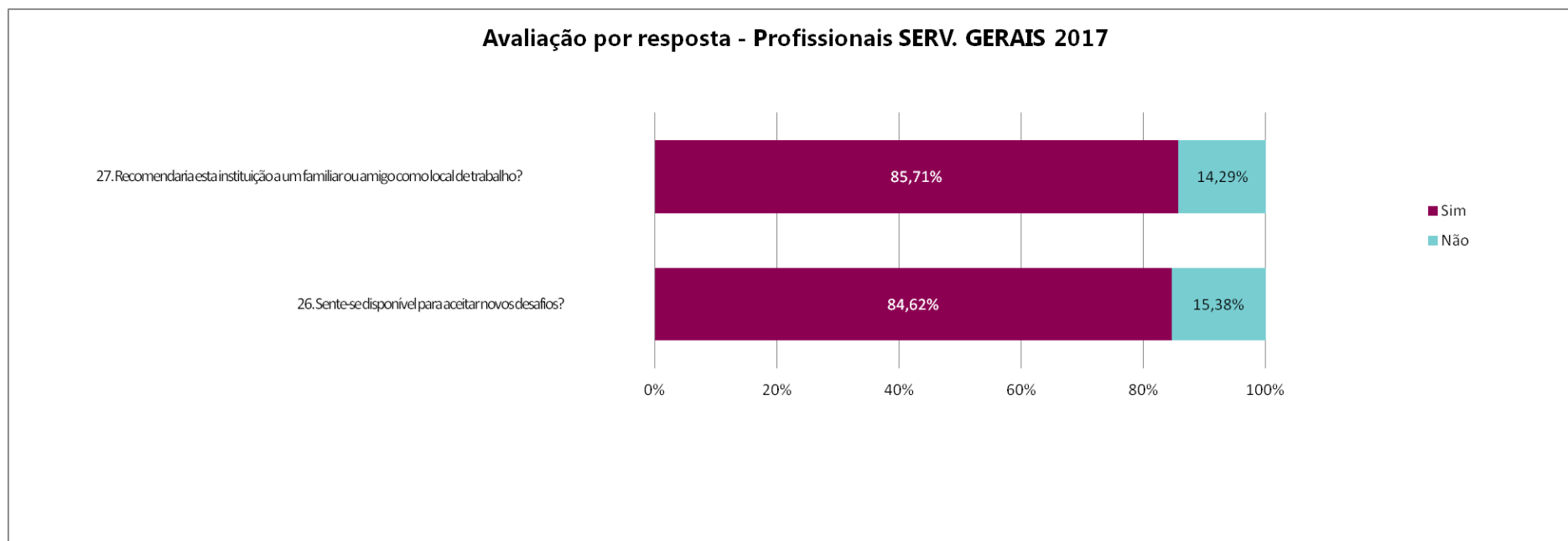
- Gráfico 13 - Satisfação dos profissionais dos Serviços gerais

Avaliação por resposta - Questionário Profissionais SERVIÇOS GERAIS 2017





- Gráfico 14 - Satisfação dos profissionais dos Serviços gerais



Dos Serviços gerais responderam 29 de 46 profissionais. Todos os itens foram avaliados **abaixo de 86% de satisfação**. Os valores de **insatisfação variaram entre 14% e 50%**.

A satisfação global foi de 80%.

A análise detalhada da satisfação dos profissionais, por serviços, permite-nos constatar que a insatisfação é mais centrada nos profissionais de longo internamento e dos serviços gerais. Também é possível concluir que os níveis de participação dos profissionais destes serviços (na avaliação do grau de satisfação) é inferior à dos restantes profissionais.

De seguida, apresentam-se os comentários dos profissionais nos questionários de satisfação que ajudaram à compreensão dos resultados de insatisfação e estarão na base do levantamento das ações de melhoria traçadas.



COMENTÁRIOS PROFISSIONAIS 2017

Necessário **maior abertura da Direção às sugestões e opiniões de utentes e de colaboradores.**

Necessário dar **exemplos de rigor e atitudes/comportamentos perante colaboradores e utentes** (chefias e Irmãs).

Necessário **desburocratizar o trabalho e delegar responsabilidades. Muita responsabilidade no Diretor Gerente que fica atolado em trabalho e não consegue dar resposta.**

Dar **mais valor aos funcionários; aumento dos salários; mais responsabilidade da parte da chefia; ter mais atenção nos funcionários que não trabalham.**

Valorizar as capacidades dos colaboradores mais novos em relação à Unidade onde são inseridos, pois alguns deles têm **potencial para ir mais além e não são valorizados** pelos conhecimentos que possuem.

Evitar mudanças repentinas que só contribuem para abalar psicologicamente o colaborador, tornando-o **pouco rentável e produtivo** no desempenhar das suas funções, sobrecarregando os restantes colegas da equipa com **stress e mau ambiente.**

Tudo isto não passa de uma **fantochada.**

Fazem-se **muitos inquéritos sobre o que achamos sobre a organização do Centro o que para mim não vejo soluções** que se adaptem aos mesmos; refiro-me à parte da "**chefia**".

Devia haver **mais formação sobre a nossa área.**

No meu ver no **fim de semana devia poder fazer menos horas e compensá-las na semana** visto podermos passar **mais horas com a nossa família...** Os **horários e folgas deviam ser justos e iguais para todos os setores.**

Que haja **respeito da chefia.**

Não estou satisfeita com a decisão que tomaram sobre o **dia de aniversário. Todos trabalhamos para o mesmo**, e porque é que uns têm um dia e outros 4 horas? Acho que **devia ser igual para todos.**

Porquê que algumas têm o **dia de aniversário e outras só têm as 4 h.** Umas são filhas de Deus e outras filhas do vento, **deve ser igual para todos.**

Todo o pessoal devia passar pelo B6 e B7 para ninguém gozar de quem trabalha no B6 e B7.



Má organização das chefias que não respeitam a nossa maneira de trabalhar, ao ponto de me sentir **esgotada psicologicamente**.

Nas unidades **não fazemos melhor devido à má organização das chefias**; é de lamentar.

Gostaria de realçar o facto de me ter sido fornecido o material para a unidade que pedi, aumentou a qualidade de vida das pessoas assistidas na verdade.

Deveríamos de ser **mudadas de x em x tempo**. Ter direito a **duas folgas para dar um alívio às costas ou ao psicológico**. **Todas deviam passar pelo B6 e B7** primeiro para então ir às outras unidades. E tudo devia passar pelas unidades mais difíceis e vice-versa.

Melhoria da chefia, reconhecida pela mesma porque **desta maneira não se chega a lado nenhum, devido à pressão que é dada pela mesma**.



Gráfico 15 - Grau de satisfação dos voluntários

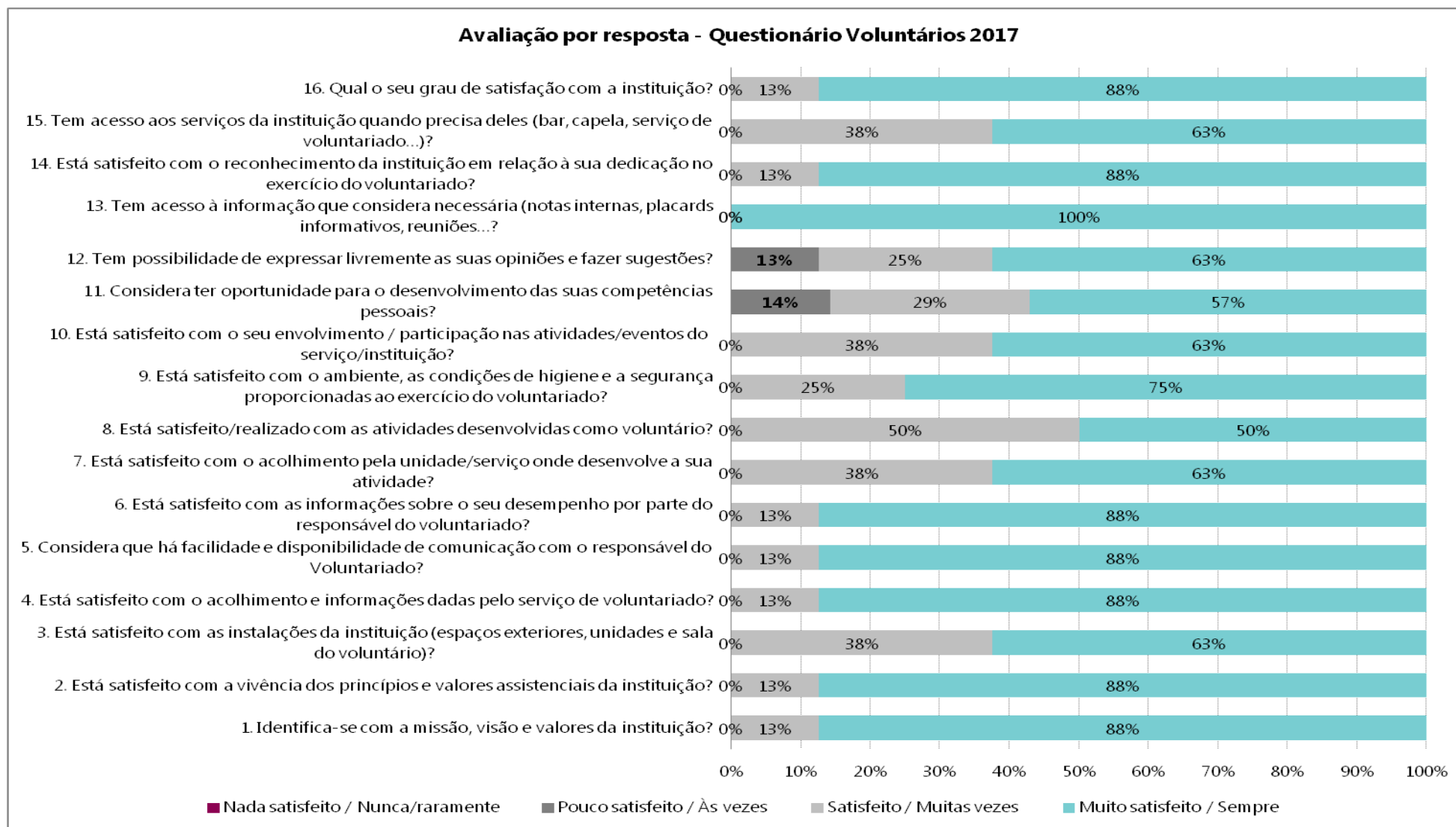




Gráfico 16 - Grau de satisfação dos voluntários - resposta

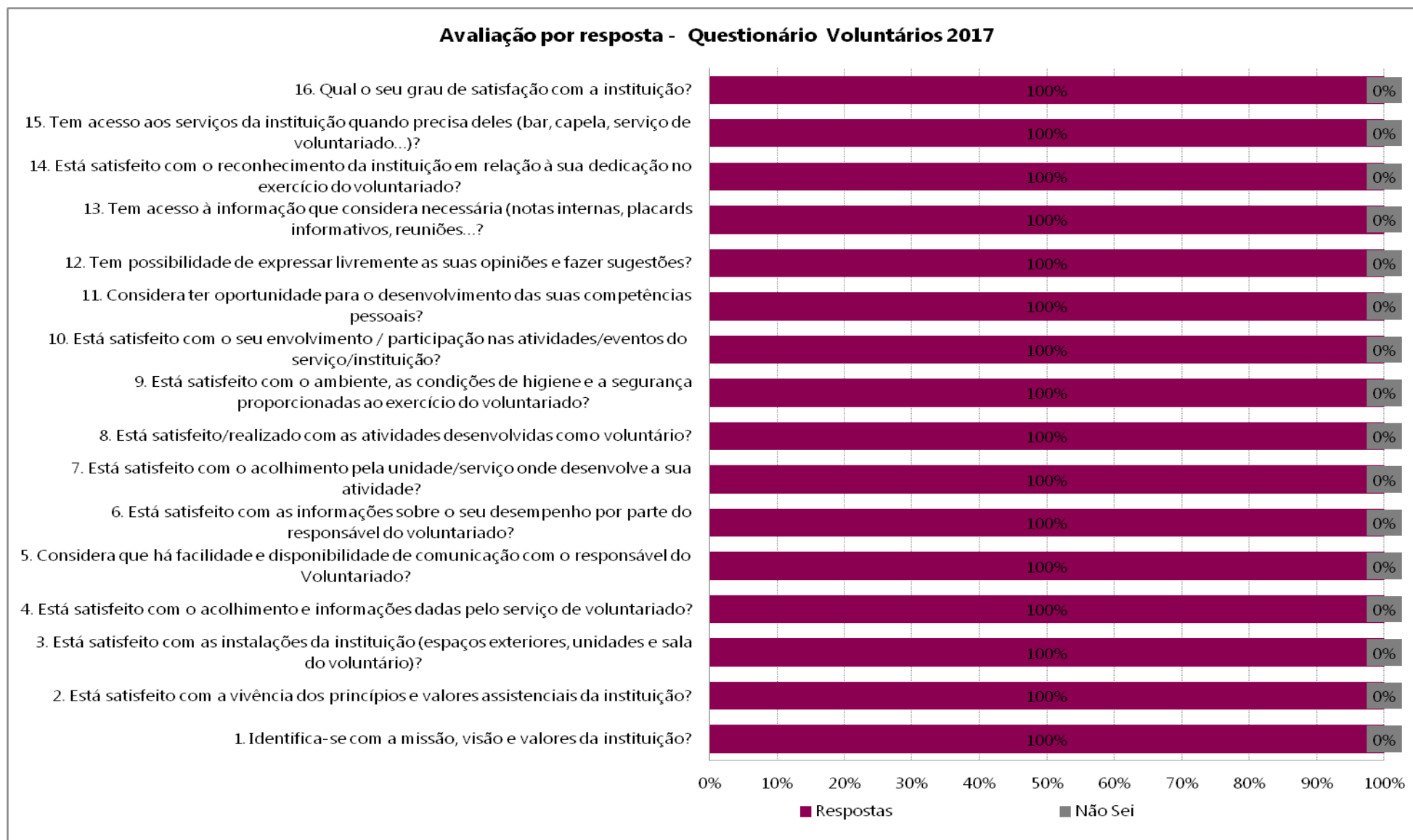




Gráfico 17 - Grau de satisfação dos voluntários



- Análise de resultados dos voluntários

Responderam 8 de 11 voluntários. Todos os itens avaliados com 100% de satisfação, à exceção das questões: possibilidade de expressar livremente opiniões e fazer sugestões (13% de insatisfação) e oportunidade para desenvolvimento de competências pessoais (14% insatisfação).

Satisfação global: 100% (igual a 2016).

Os resultados de 2017 evidenciam um decréscimo face aos de 2016, que não apresentaram quaisquer valores de insatisfação. Os resultados de insatisfação foram remetidos para a equipa do Voluntariado e foram tratados com 2 ações de melhoria (ver anexo 2).

Gráfico 18 - Grau de satisfação das pessoas assistidas em longo internamento - admissão

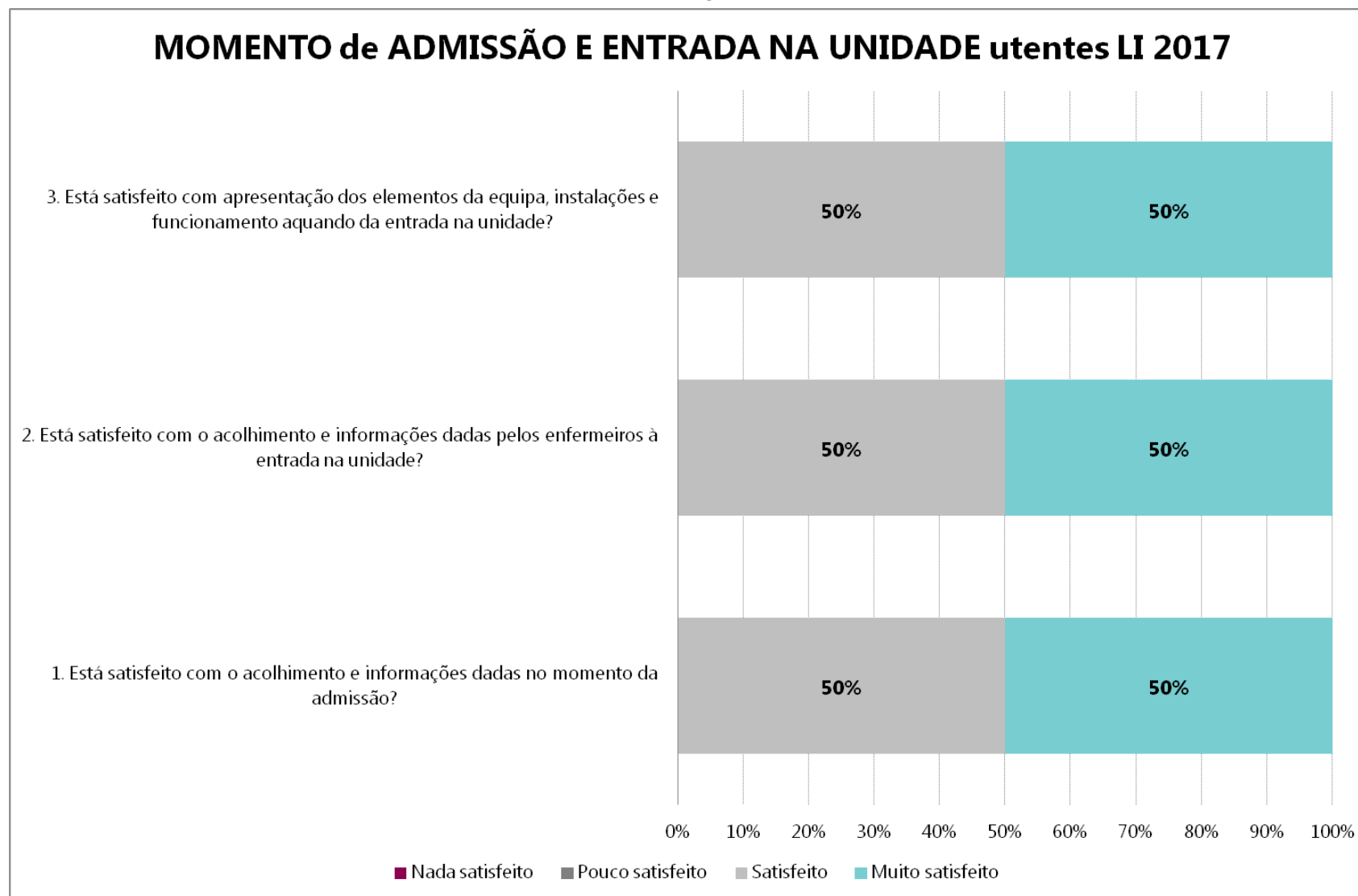




Gráfico 19 - Grau de satisfação das pessoas assistidas em longo internamento

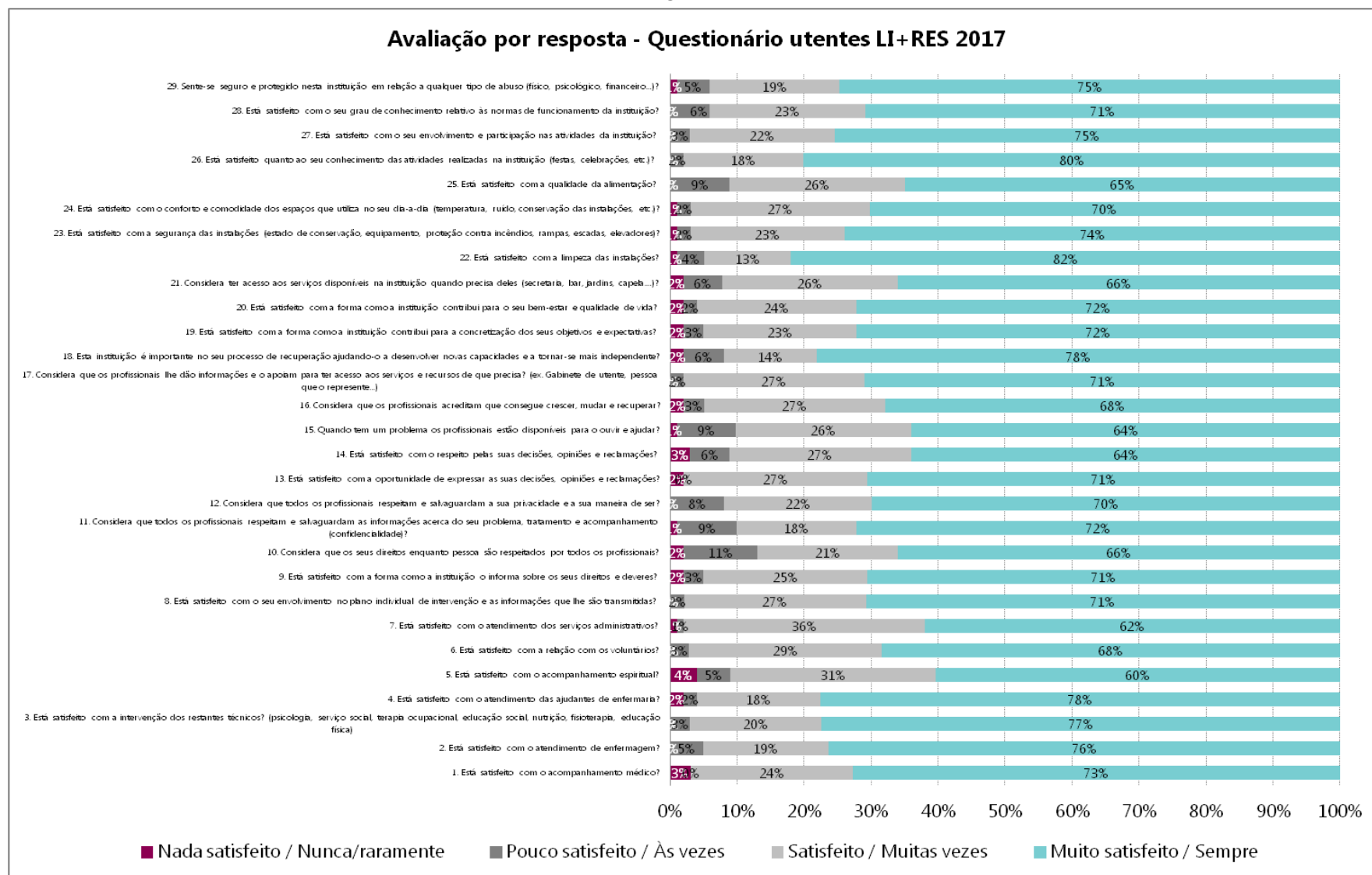




Gráfico 20 - Percentagem de respostas referente ao grau de satisfação das pessoas assistidas em Longo Internamento

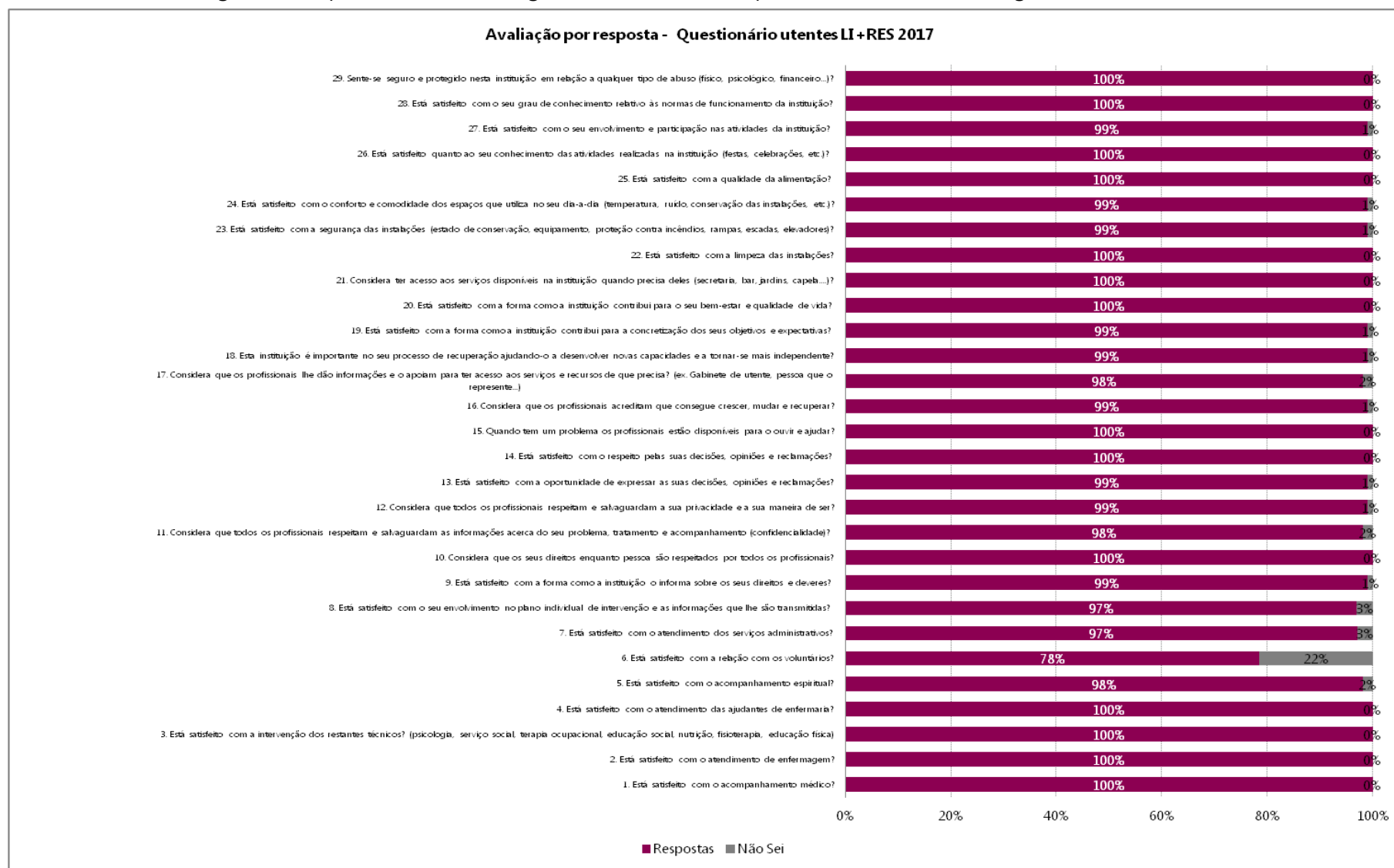




Gráfico 21 - Apreciação global das pessoas assistidas em Longo Internamento

30. APRECIÇÃO GLOBAL DO INTERNAMENTO utentes LI+RES 2017

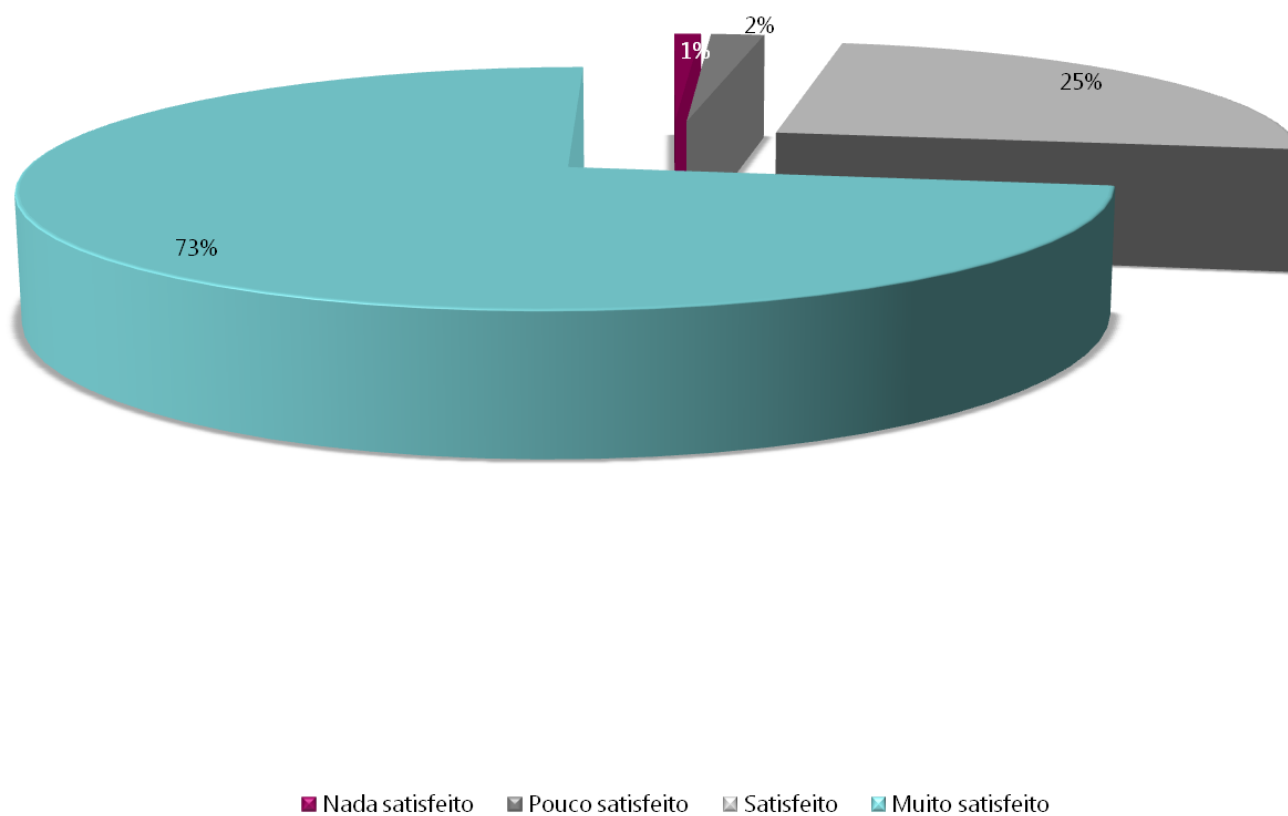
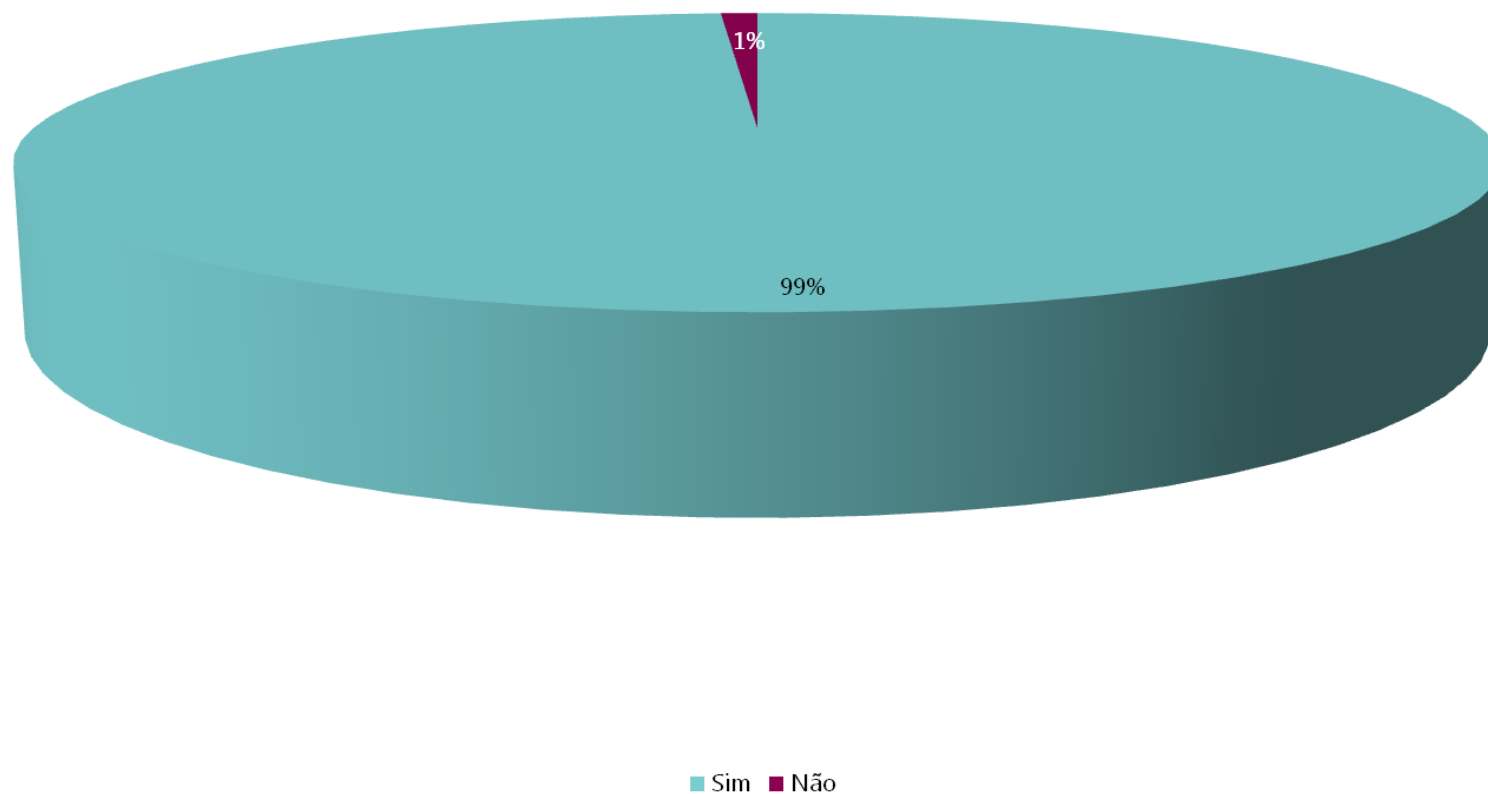




Gráfico 22 - Grau de satisfação das pessoas assistidas em Longo Internamento

31. Se um familiar ou amigo seu precisasse, recomendaria esta instituição? (utentes LI+RES 2017)



- Avaliação da satisfação das pessoas assistidas em longo internamento com a admissão

A satisfação com a admissão foi de 100% (50% muito satisfeitos e 50% satisfeitos).

- Análise detalhada da satisfação pessoas assistidas em longo internamento

Responderam 103 pessoas assistidas. Todos os itens foram avaliados acima de 90% de satisfação, exceto a questão "Considera que os seus direitos são respeitados por todos os profissionais", com 14% insatisfação.

- Análise comparativa com os resultados de 2016

Na avaliação de 2016, 2 itens foram avaliados abaixo de 90%: qualidade da alimentação e acompanhamento espiritual. Em 2017 estes itens revelaram satisfação de 91%.

A satisfação global foi de 99%, mantendo-se igual à de 2016.

- Resultados de satisfação das pessoas assistidas em longo internamento por Unidades

De seguida são apresentados os gráficos dos resultados de satisfação das pessoas assistidas em longo internamento, detalhados por Unidade, com a análise dos mesmos.

Gráfico 23 - Grau de satisfação das pessoas assistidas em Longo Internamento - Unidade B1 - N.ª Sr.ª de Fátima

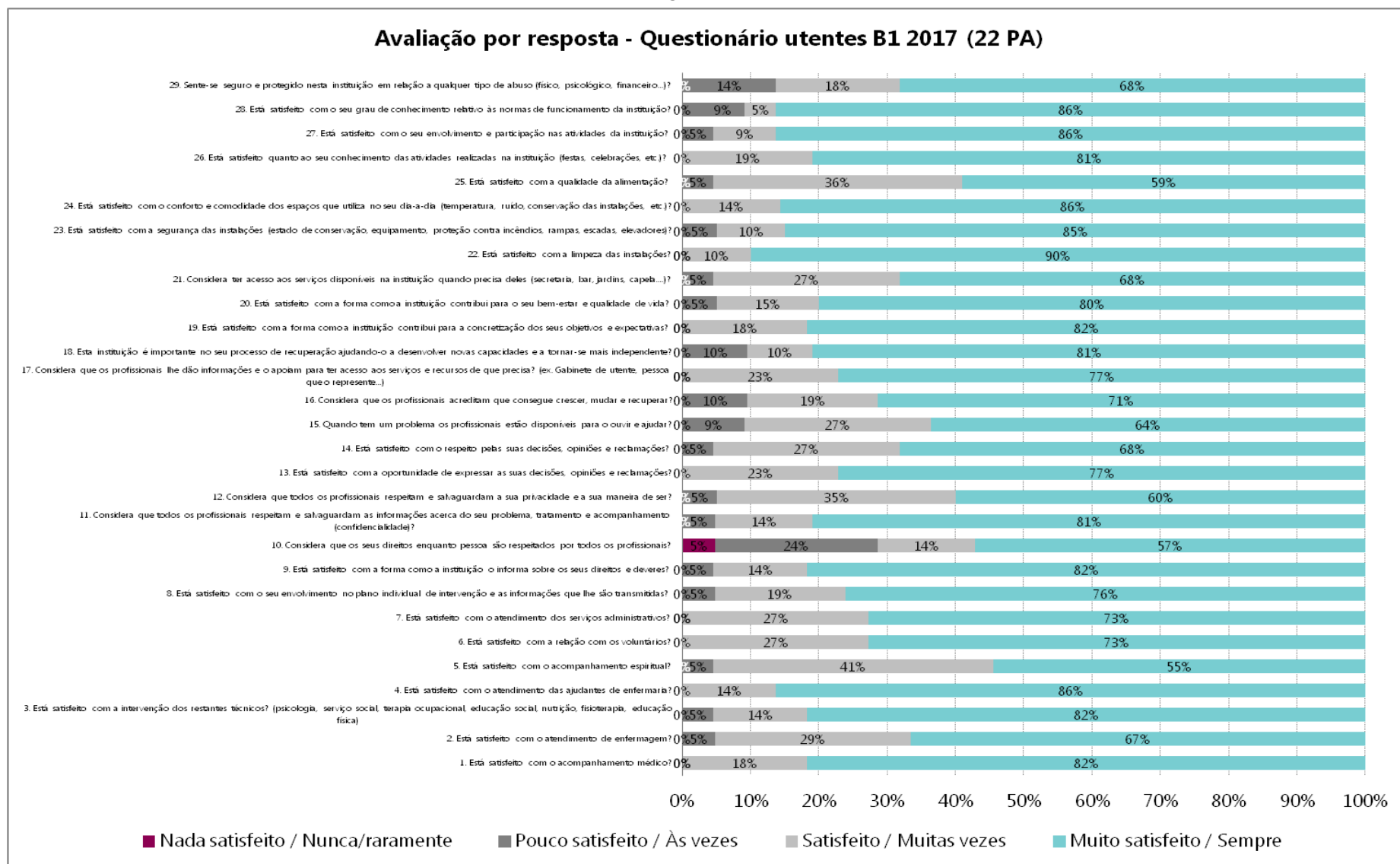


Gráfico 24 - Satisfação das pessoas assistidas em LI - Unidade B1 - N.ª Sr.ª de Fátima

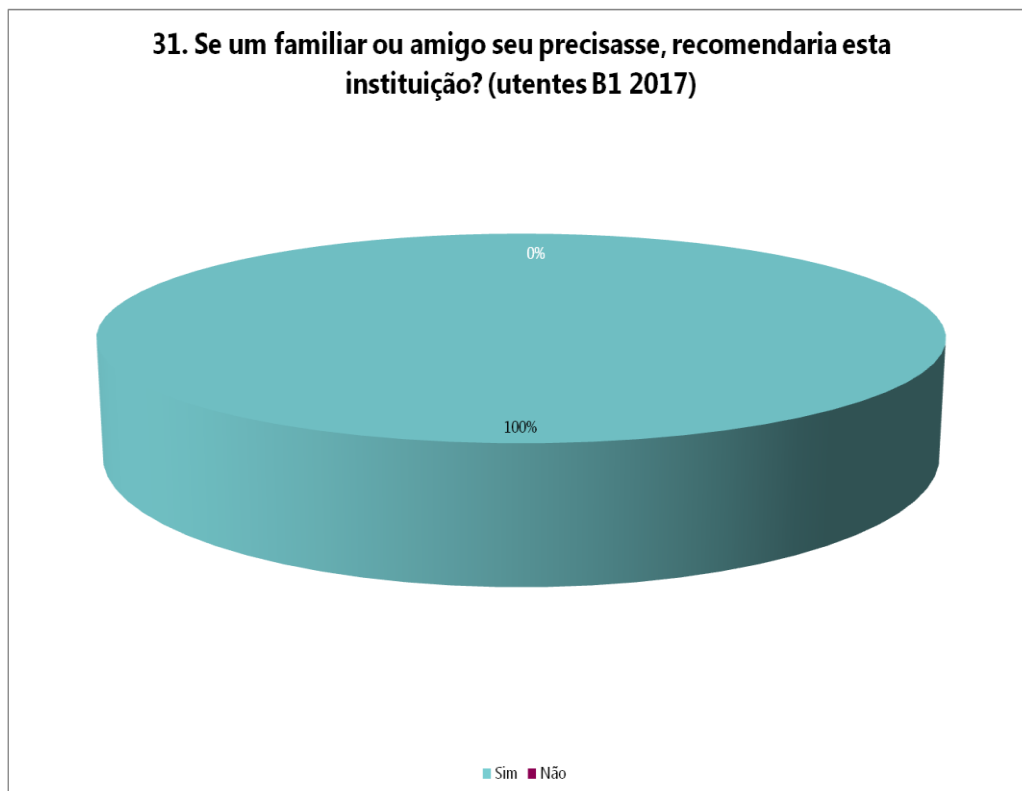
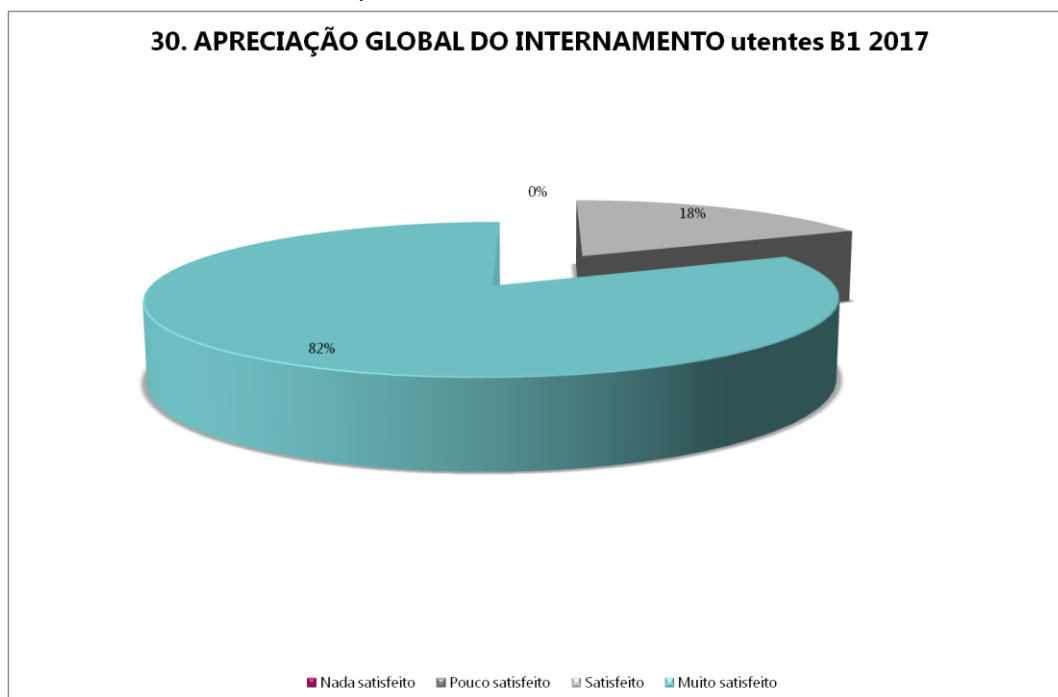


Gráfico 25 - Satisfação das pessoas assistidas em LI - Unidade B1 - N.ª Sr.ª de Fátima



Unidade B1 - N.ª Sr.ª de Fátima: 22 Pessoas Assistidas preencheram o questionário. Na questão "seguro e protegido contra abusos" 3 pessoas assistidas estão insatisfeitas. Na questão questão "respeito direitos" 6 pessoas assistidas estão insatisfeitas. A satisfação global é de 100%.

Gráfico 26 - Grau de satisfação das pessoas assistidas em Longo Internamento - Unidade B2 - São José

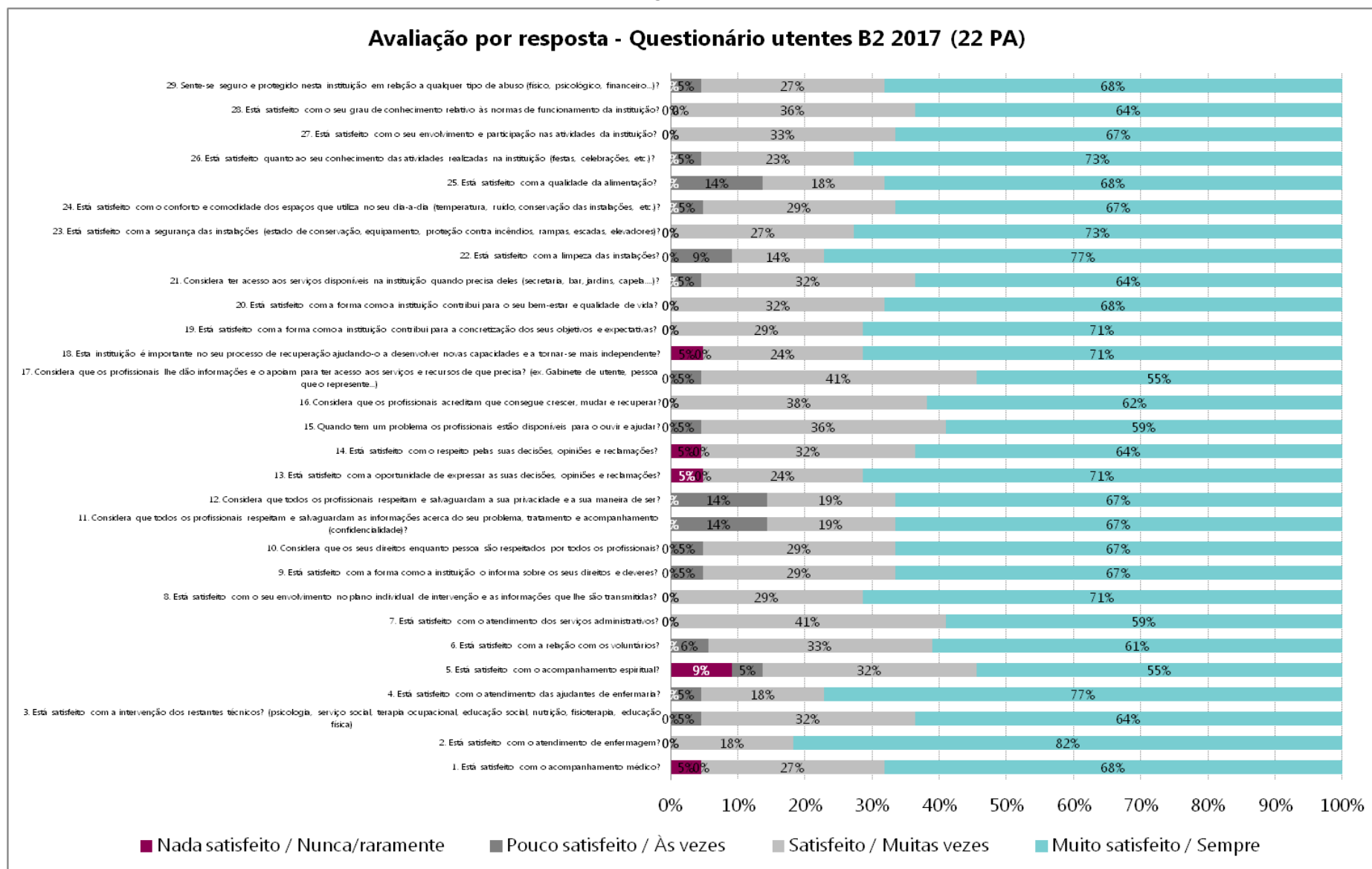


Gráfico 27 - Satisfação das pessoas assistidas em LI - Unidade B2 - São José

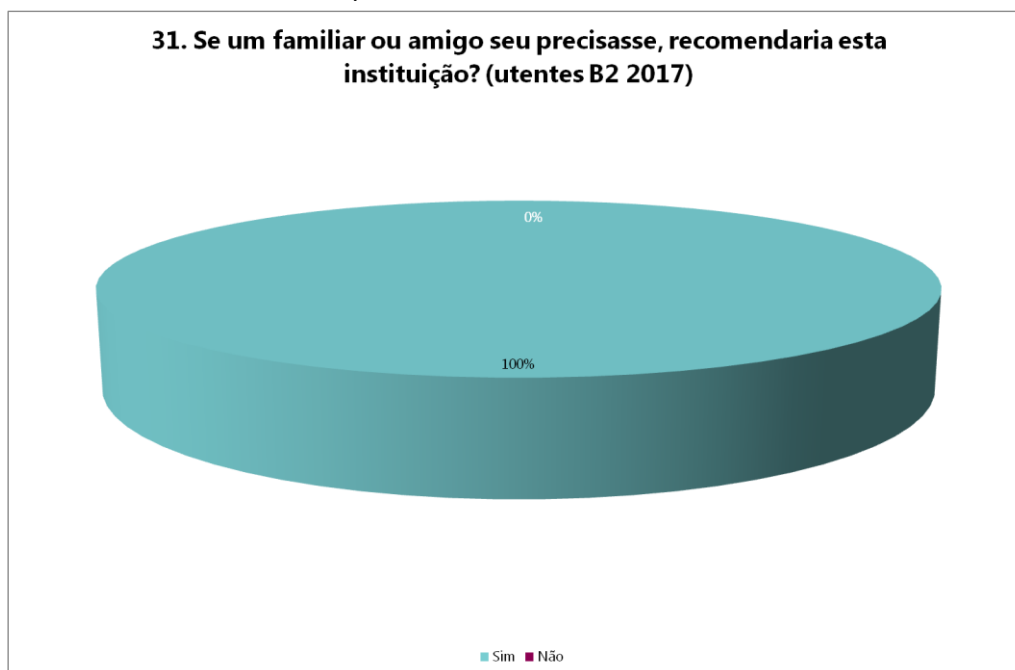
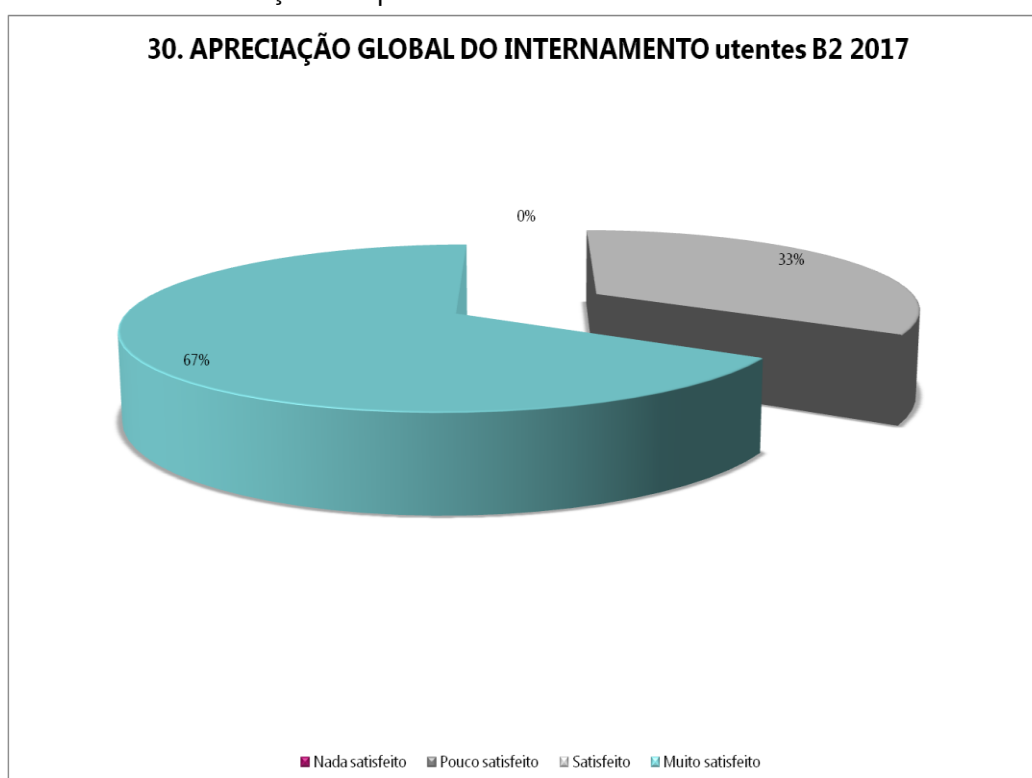


Gráfico 28 - Satisfação das pessoas assistidas em LI - Unidade B2 - São José



Unidade B2 - São José - 22 Pessoas Assistidas preencheram o questionário
Na questão "qualidade da alimentação" 3 pessoas assistidas estão insatisfeitas.
Na questão "respeito privacidade" 3 pessoas assistidas estão insatisfeitas.
Na questão "respeito confidencialidade" 3 pessoas assistidas estão insatisfeitas.
Na questão "acompanhamento espiritual" 3 pessoas assistidas estão insatisfeitas.
A satisfação global é de 100%.

Gráfico 29 - Satisfação das pessoas assistidas em LI - Unidade B3 - São Luís

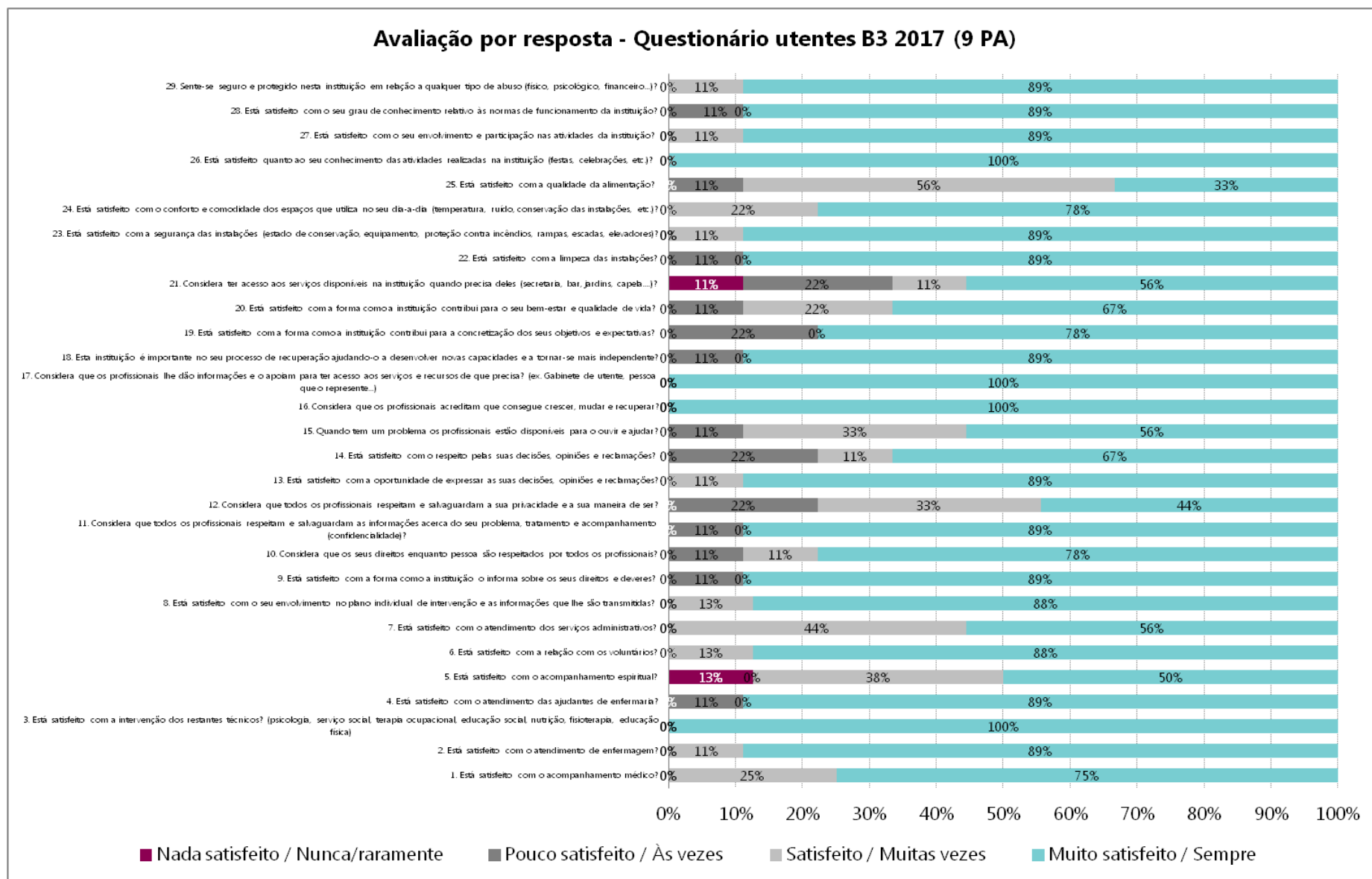


Gráfico 30 - Satisfação das pessoas assistidas em LI - Unidade B3 - São Luís

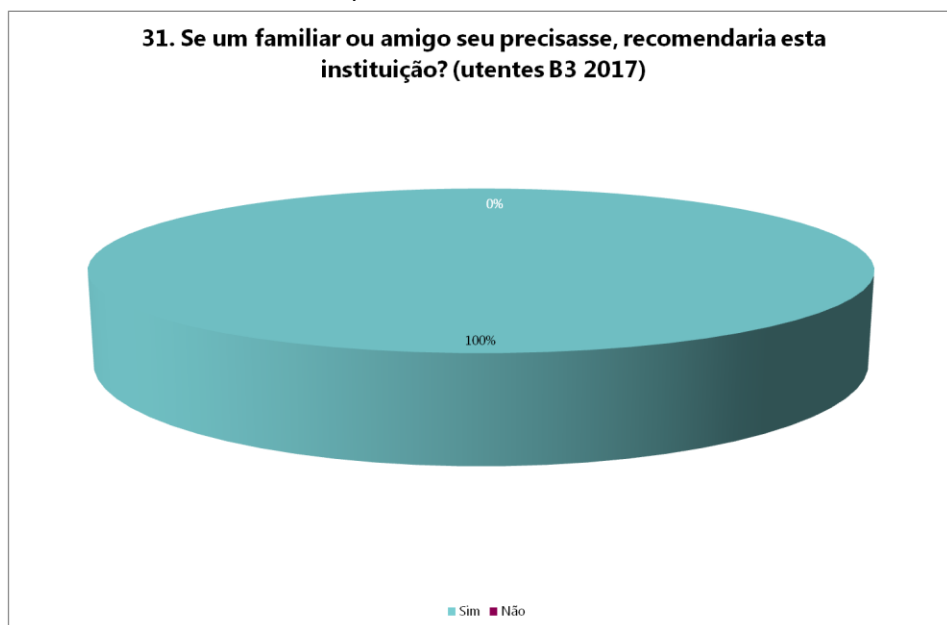
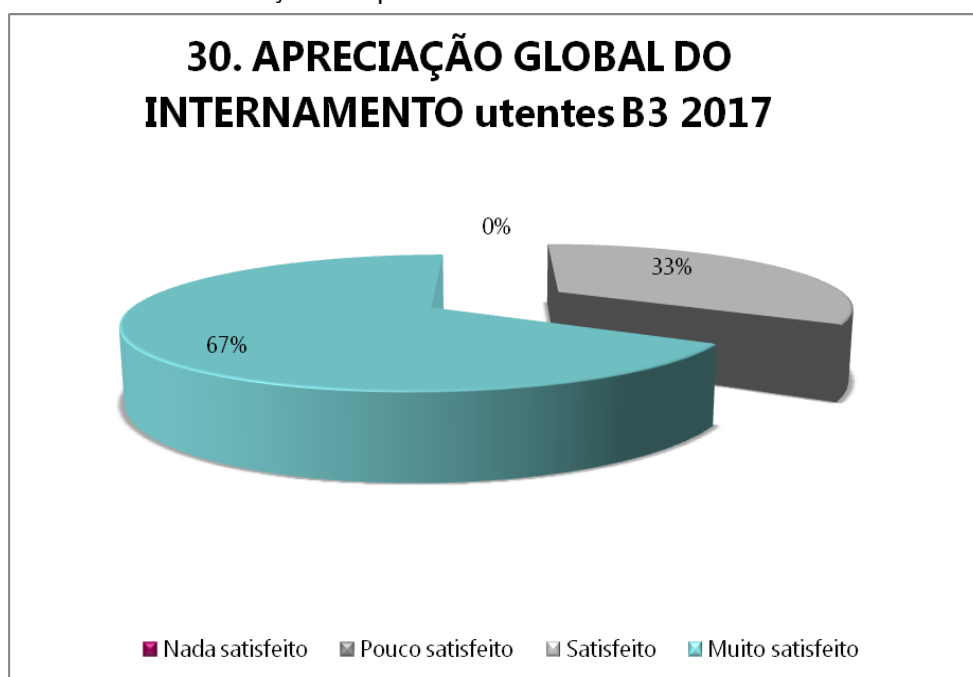


Gráfico 31 - Satisfação das pessoas assistidas em LI - Unidade B3 - São Luís



Unidade B3 - São Luís - 9 Pessoas Assistidas preencheram o questionário.

Na questão "acesso aos serviços quando precisa deles" 3 pessoas assistidas estão insatisfeitas.

Na questão "contributo da instituição para concretização de objetivos e expectativas" 2 pessoas assistidas estão insatisfeitas.

Na questão "respeito pelas decisões, opiniões, reclamações" 2 pessoas assistidas estão insatisfeitas.

Na questão "respeito privacidade e maneira de ser" 2 pessoas assistidas estão insatisfeitas.

A satisfação global é de 100%.

Gráfico 32 - Satisfação das pessoas assistidas em LI - Unidade B4 - São João de Deus

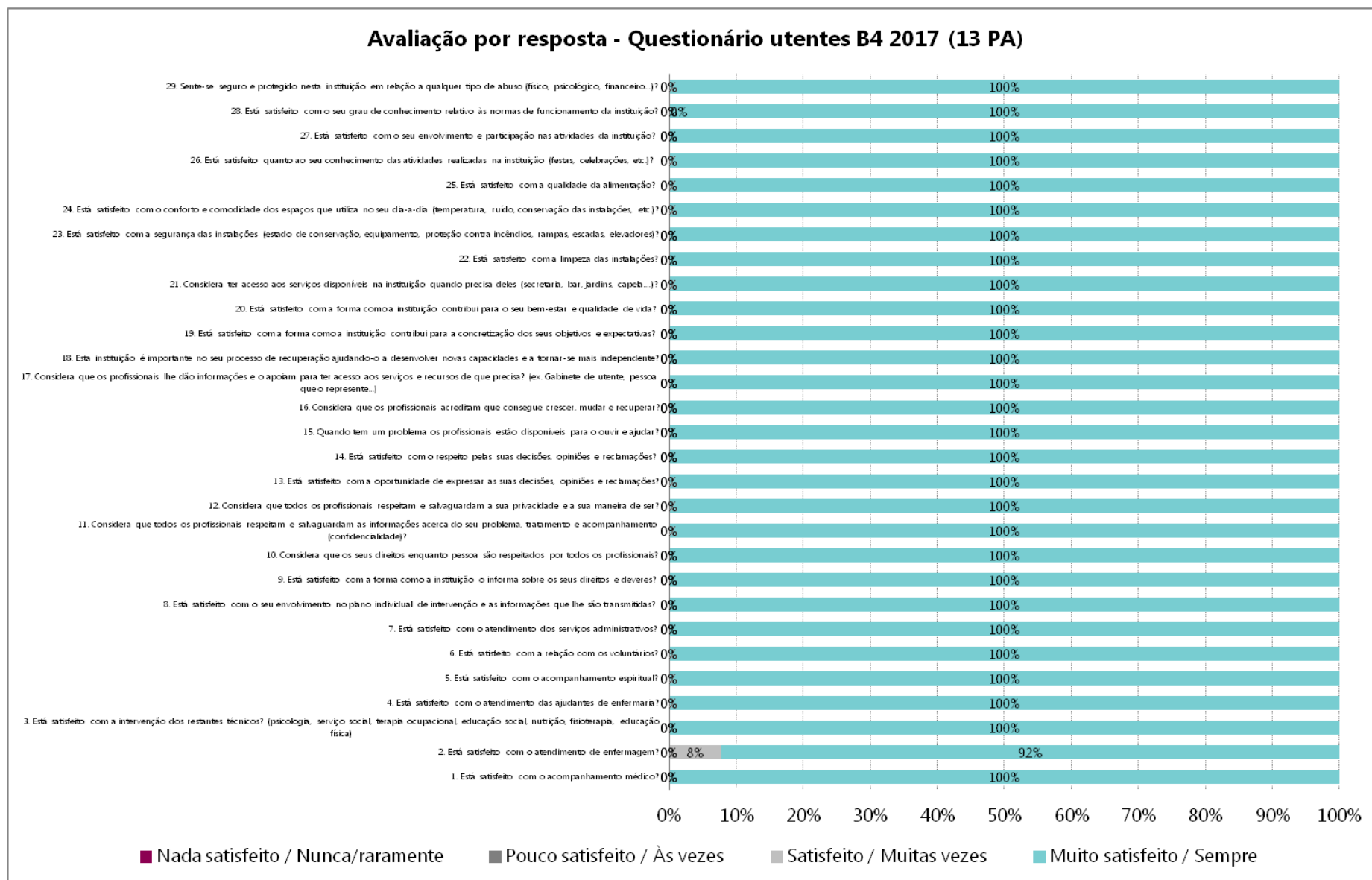


Gráfico 33 - Satisfação das pessoas assistidas em LI - Unidade B4 - São João de Deus

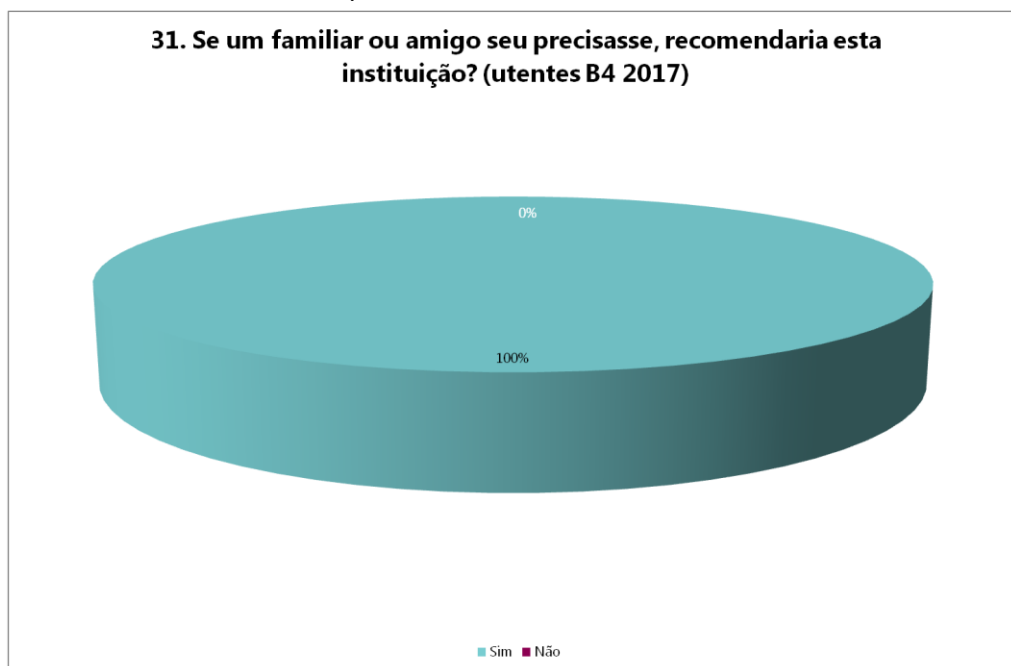
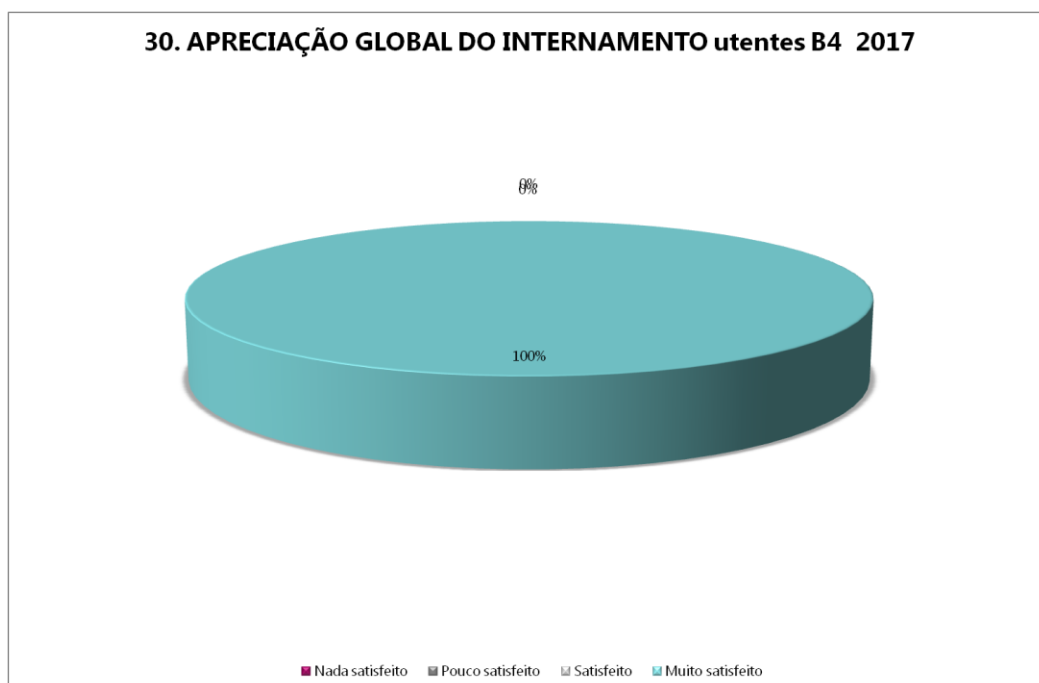


Gráfico 34 - Satisfação das pessoas assistidas em LI - Unidade B4 - São João de Deus



Unidade B4 - São João de Deus - 13 Pessoas Assistidas preencheram o questionário. Os resultados revelam que os utentes estão muito satisfeitos com todos os itens (100% satisfação).

Gráfico 35 - Satisfação das pessoas assistidas em LI - Unidade B5 - São Bento Menni

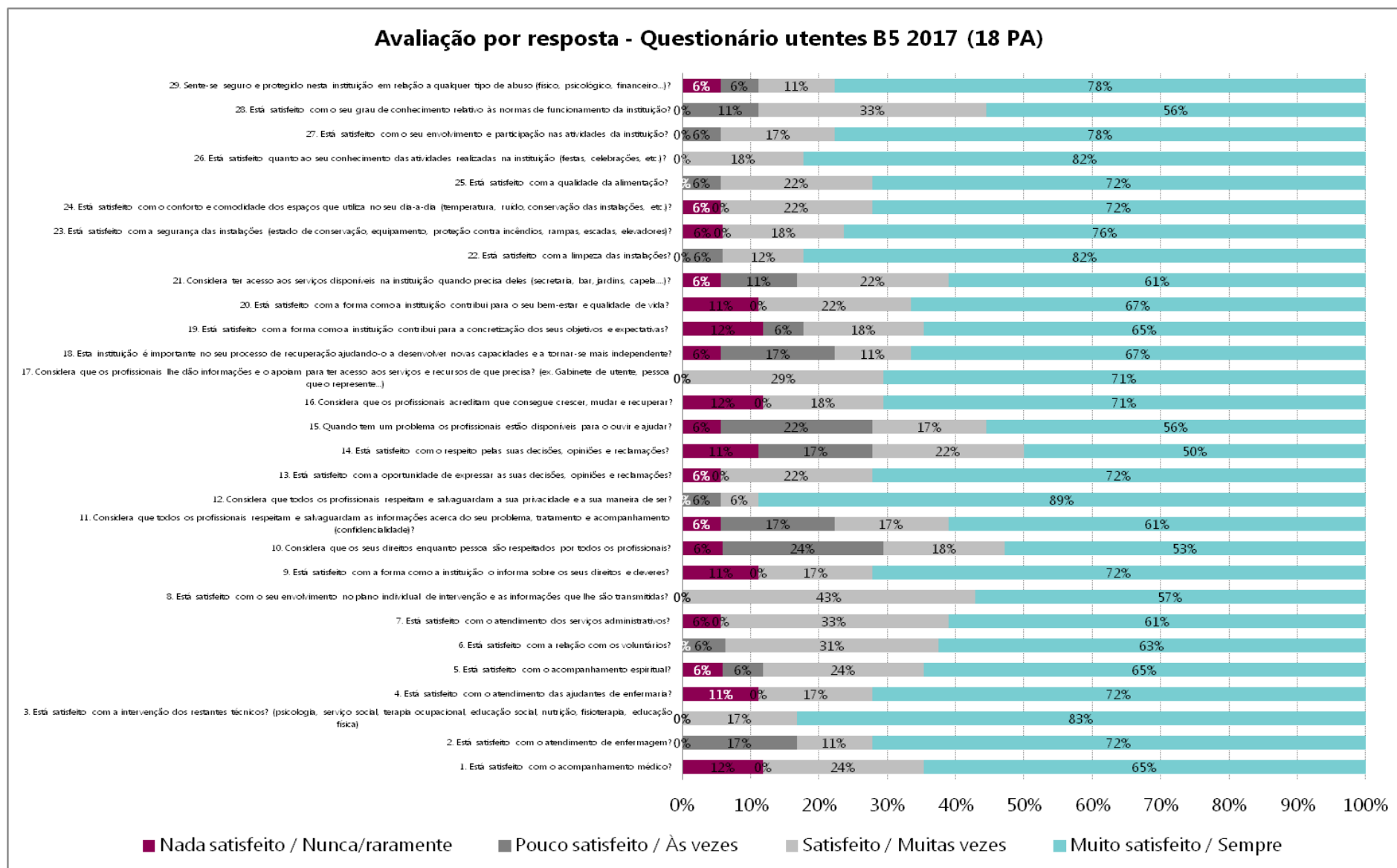


Gráfico 36 - Satisfação das pessoas assistidas em LI - Unidade B5 - São Bento Menni

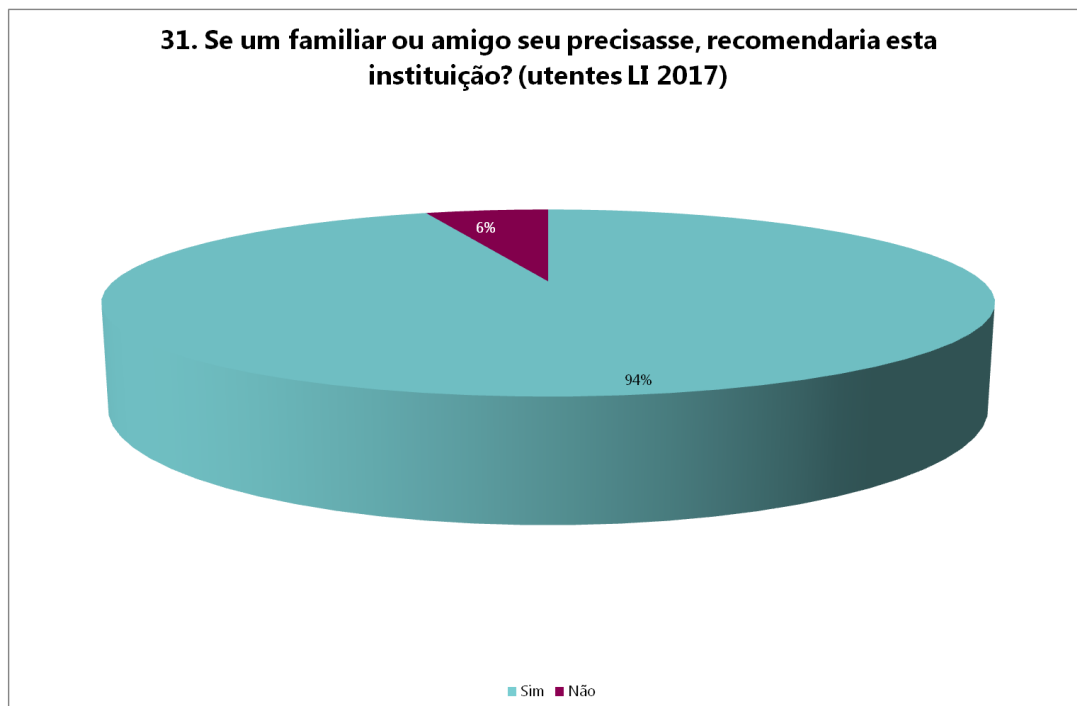
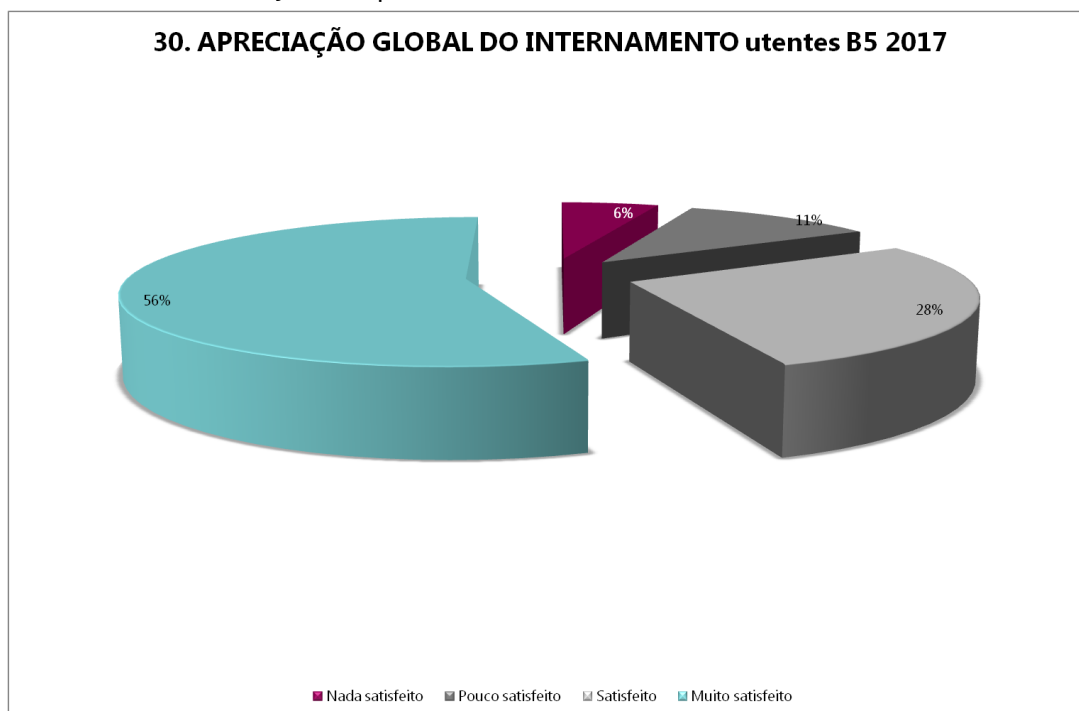


Gráfico 37 - Satisfação das pessoas assistidas em LI - Unidade B5 - São Bento Menni



Unidade B5 - São Bento Menni - 18 Pessoas Assistidas preencheram o questionário.

Na questão "acesso aos serviços quando precisa deles" 3 pessoas assistidas estão insatisfeitas.

Na questão "contributo da instituição para concretização de objetivos e expectativas" 3 pessoas assistidas estão insatisfeitas.

Na questão "importância da instituição para a recuperação e independência" 4 pessoas assistidas estão insatisfeitas.



Na questão "quando tem um problema os prof. estão disponíveis para ouvir e ajudar" 5 pessoas assistidas estão insatisfeitas.

Na questão "respeito pelas decisões, opiniões, reclamações" 5 pessoas assistidas estão insatisfeitas.

Na questão "respeito confidencialidade" 3 pessoas assistidas estão insatisfeitas.

Na questão "respeito direitos" 5 pessoas assistidas estão insatisfeitas.

Na atendimento de enfermagem 3 pessoas assistidas estão insatisfeitas.

A satisfação global é de 84%.

Gráfico 38 - Satisfação das pessoas assistidas em LI - Unidade B6 - Santa Teresinha

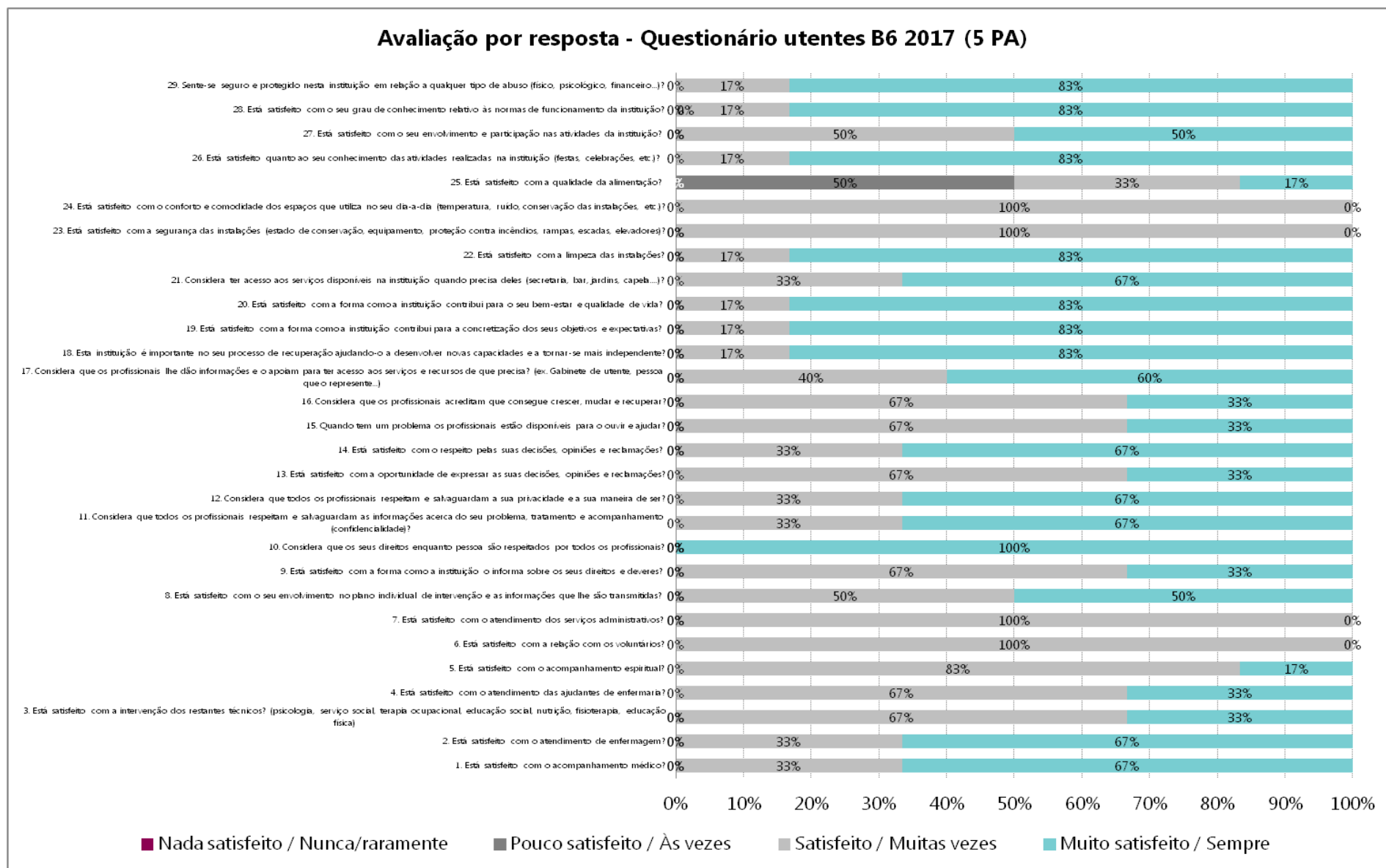


Gráfico 39 - Satisfação das pessoas assistidas em LI - Unidade B6 - Santa Teresinha

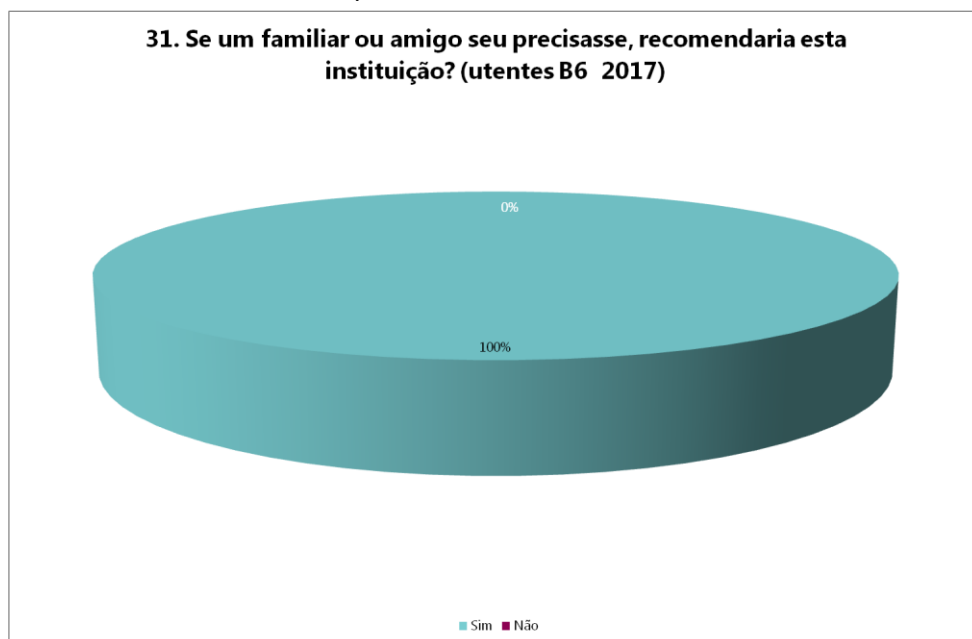
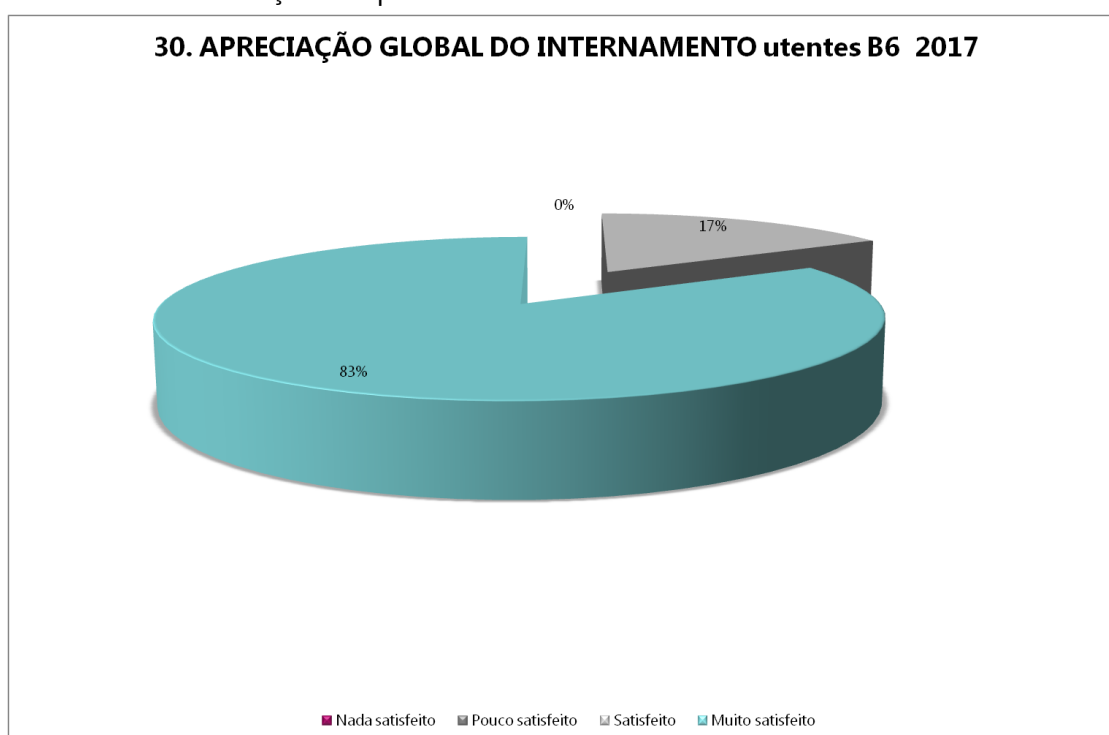


Gráfico 40 - Satisfação das pessoas assistidas em LI - Unidade B6 - Santa Teresinha



Unidade B6 - Santa Teresinha - 6 pessoas assistidas preencheram o questionário. Na questão "qualidade da alimentação" 3 pessoas assistidas estão insatisfeitas. A satisfação global é de 100%.

Gráfico 41 - Satisfação das pessoas assistidas em LI - Unidade B7 - Sagrado Coração

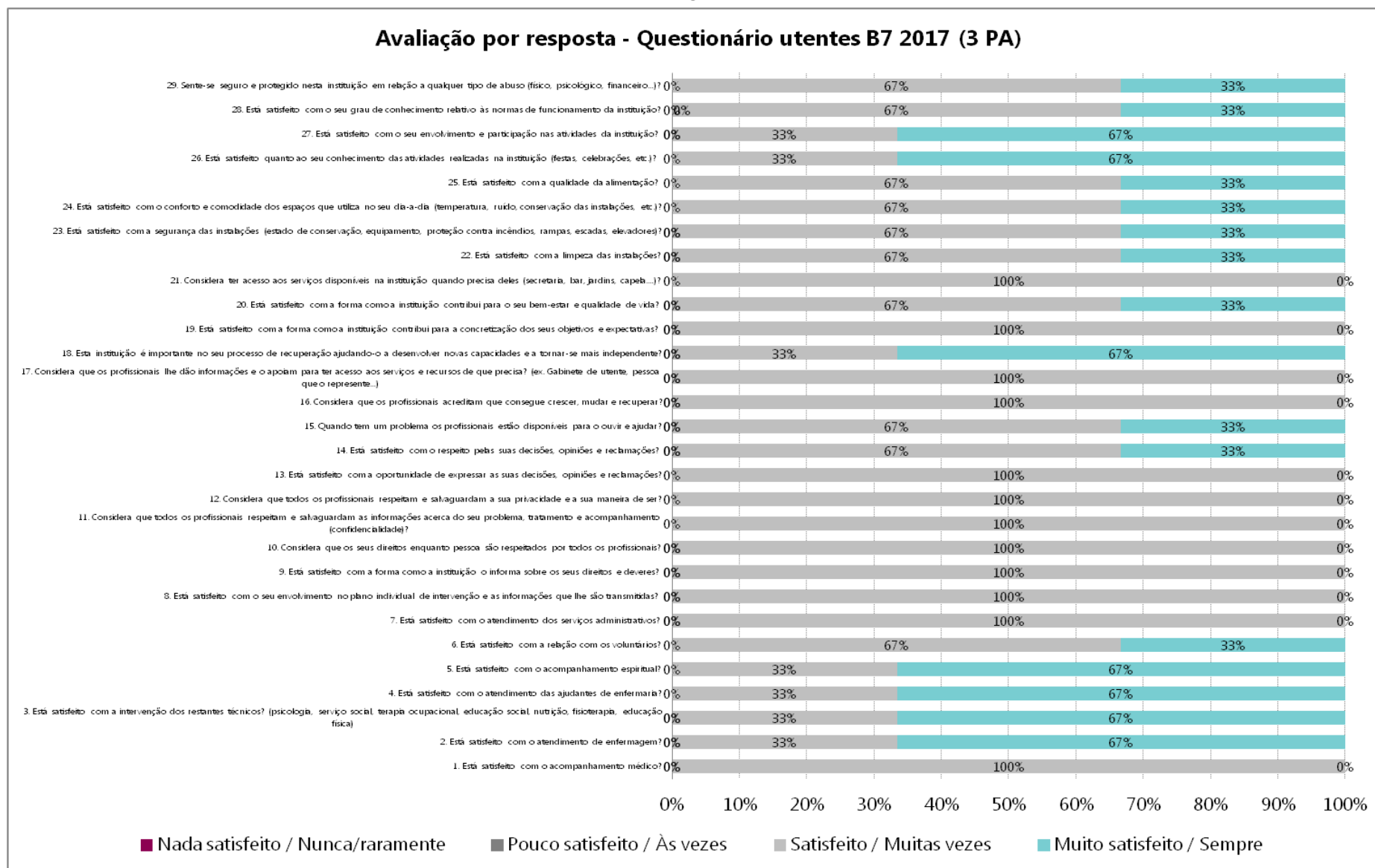


Gráfico 42 - Satisfação das pessoas assistidas em LI - Unidade B7 - Sagrado Coração

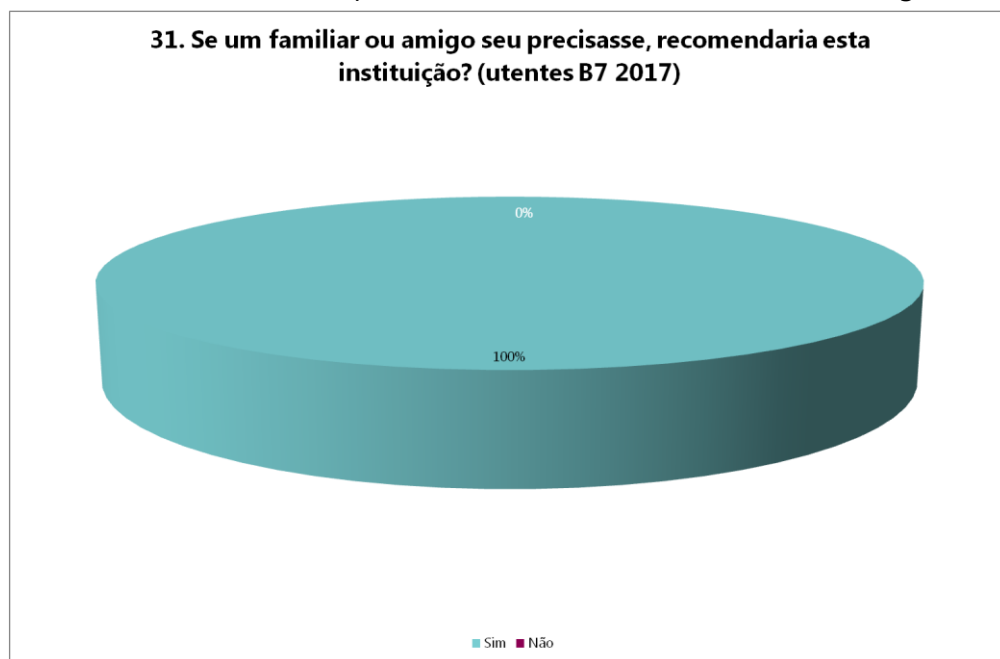
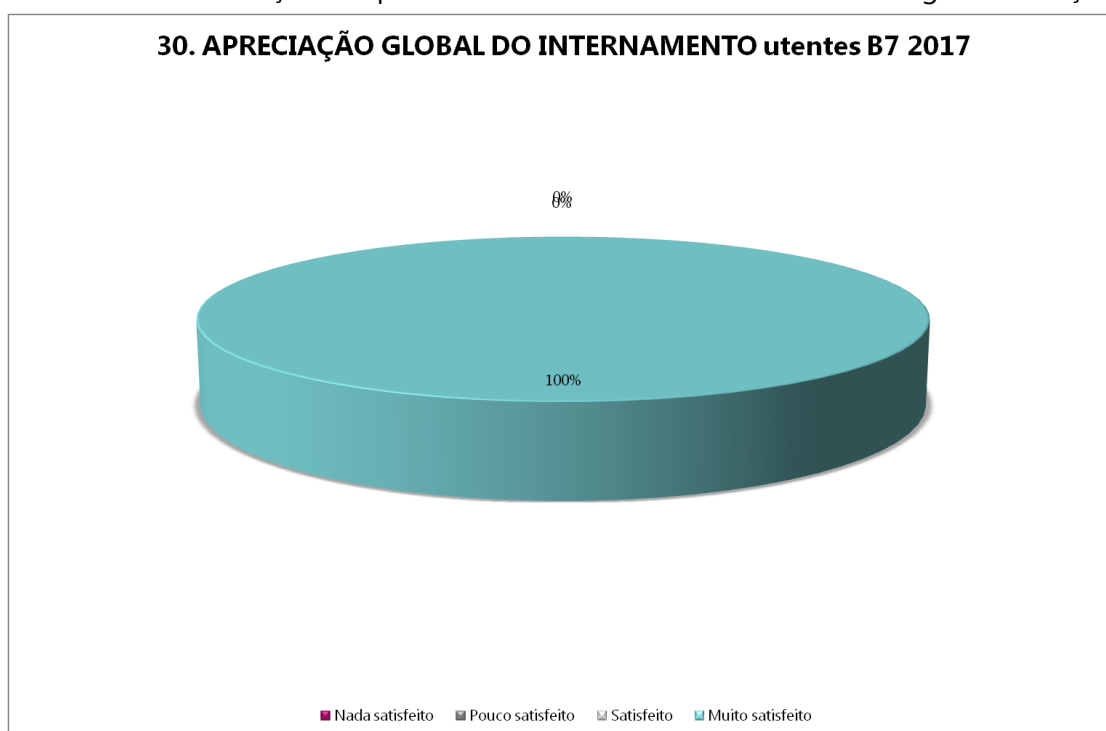


Gráfico 43 - Satisfação das pessoas assistidas em LI - Unidade B7 - Sagrado Coração



Unidade B7 - Sagrado Coração - 3 Pessoas Assistidas preencheram o questionário, revelando 100% de satisfação em todas as questões.
A satisfação global é de 100%.

Gráfico 44 - Satisfação das pessoas assistidas nas Residências de Transição

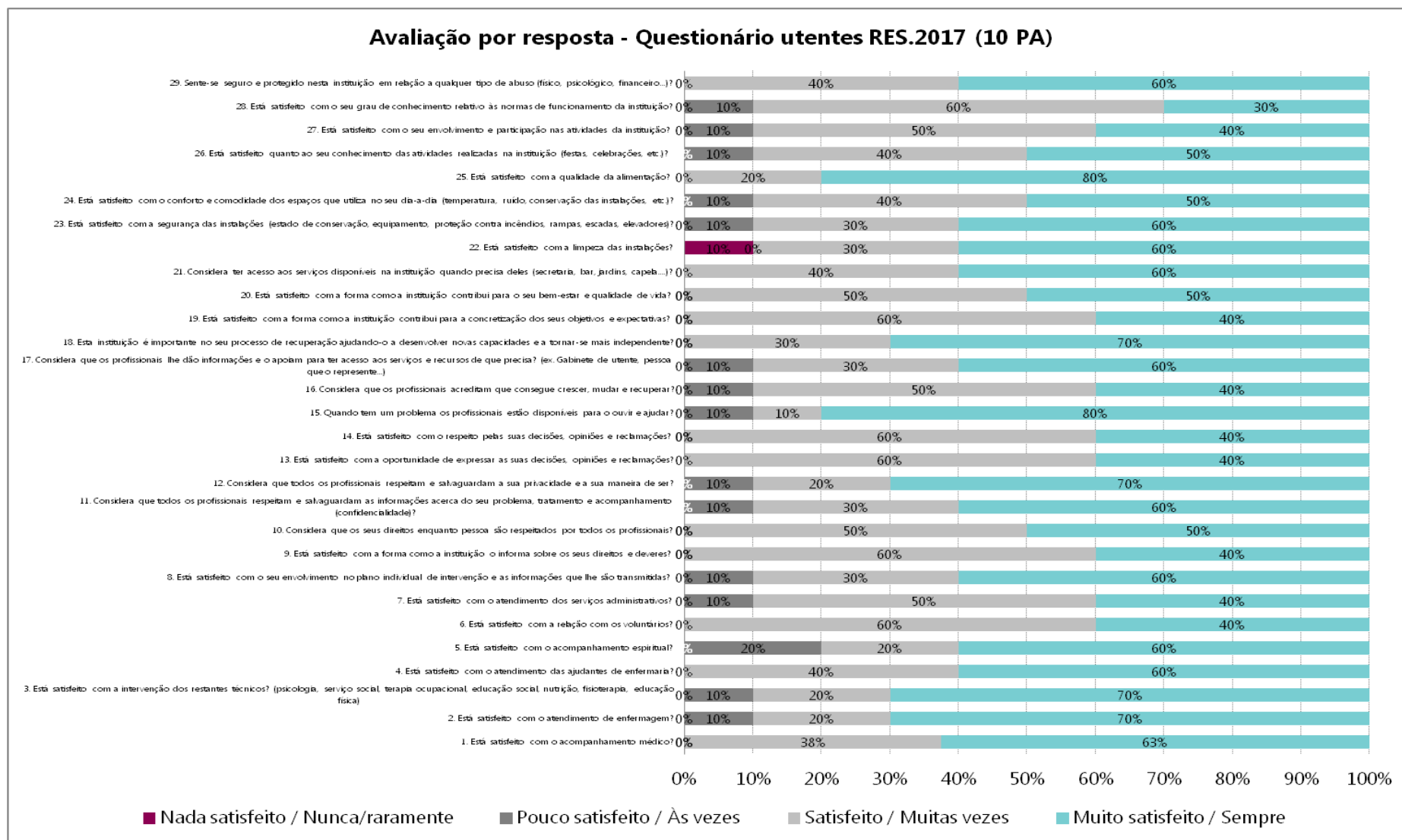


Gráfico 45 - Satisfação das pessoas assistidas nas Residências de Transição

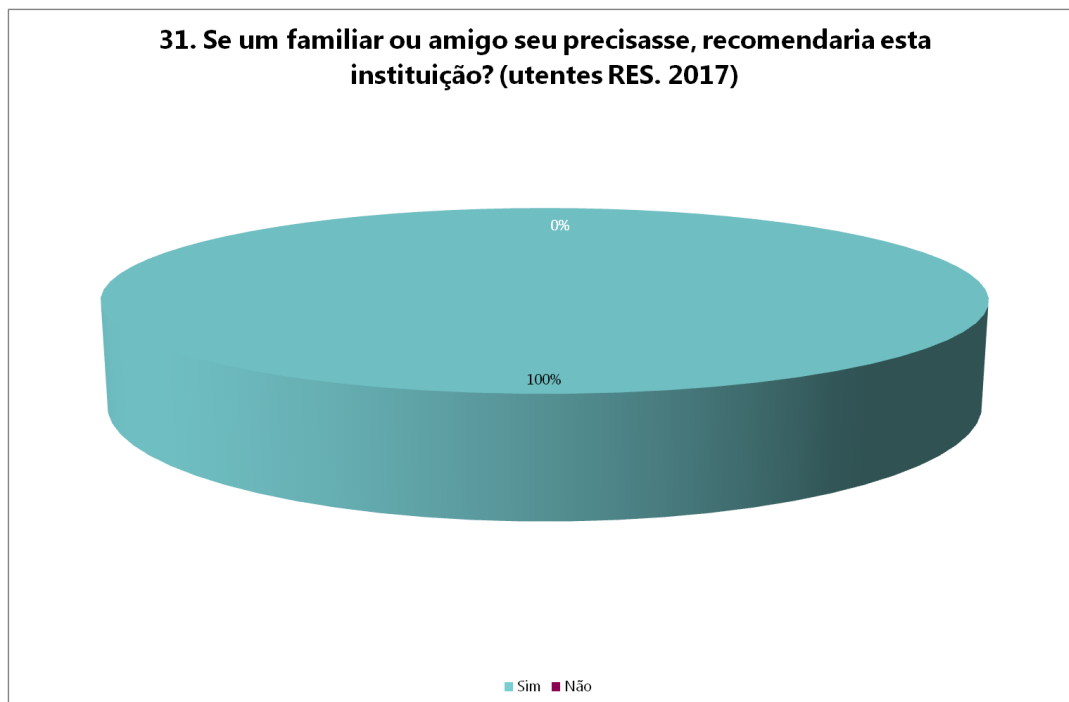
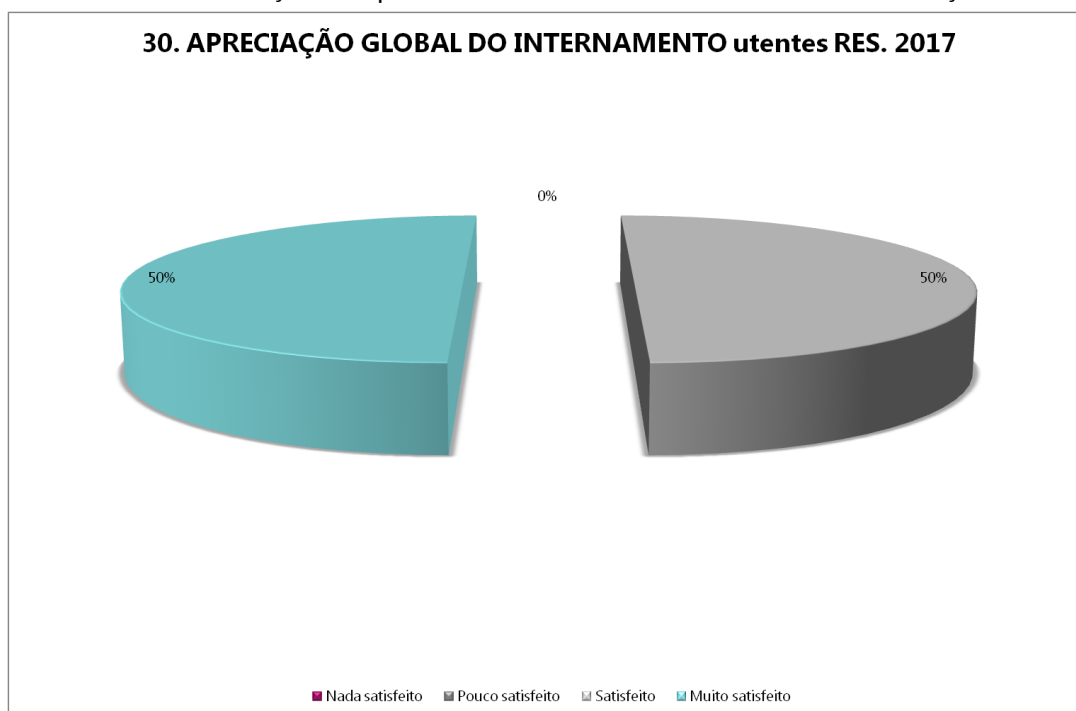


Gráfico 46 - Satisfação das pessoas assistidas nas Residências de Transição



Residências - 10 pessoas assistidas preencheram o questionário.

Na questão "acompanhamento espiritual" 2 pessoas assistidas estão insatisfeitas.

A satisfação global é de 100%.



- Comentários das pessoas assistidas em longo internamento:

B2 Estou satisfeito.

Questão se 1 familiar precisasse recomendava a instituição: talvez.

Eu quero uma **mesa de bilhar no B2**

36 - um **enfermeiro de serviço para cada unidade; mais colaboradores de serviço noturno.**

B3 46 - **Quero mudar de pavilhão. Não me deixam ter tm, trazer comida, usar a roupa que eu quero, ir às compras.**

48 - gostava de **ir a casa todos os dias.**

53 - Queria que na alimentação servissem **mais comida.**

B5 58 - **Não gosto do pavilhão.**

64 - A **alimentação deveria ser melhor.**

70 - Eu não tenho casa por isso gosto de estar aqui, gostava de ter **uma sala de diversões e de cabeleireiro.**

B6 73 - Eu gostava que esta Unidade tivesse **mais atividades lúdicas para todos os utentes.**

74 - Gostava de ter uma **TV no quarto para quando não estou na cadeira de rodas.**

75 - Gostava que a **porta de entrada da minha Unidade estivesse sempre aberta.**

Na reunião de análise e tratamento dos resultados, entre a gestora da Qualidade e a Direção, foi constatado que as pessoas assistidas das unidades B1 e B5 apresentaram uma taxa de insatisfação superior a 10% relativamente à questão "consideram que os seus direitos e deveres são respeitados pelos profissionais". Foi definido que será levantada uma AM, que passará por abordar este tema com as pessoas assistidas, em reuniões comunitárias, nas unidades B1, B2, B3 e B5, para clarificar o que se entende por respeito pelos direitos. O mesmo será feito com os profissionais, em reuniões de serviço, para a sensibilização destes para o respeito dos direitos das pessoas assistidas. Foi, ainda, proposto que a carta dos direitos e deveres assim como o regulamento interno do CRPSF seja tratado num formato simples (infografia) e que posteriormente possa ser entregue às famílias e às pessoas assistidas.

Relativamente à questão "acompanhamento espiritual" que revelou 20% de insatisfação nas Residências de transição (2 residentes), foi solicitado à coordenadora das residências que discutisse o assunto com os jovens para perceber a pertinência da insatisfação, atendendo a que estes jovens têm autonomia e toda a liberdade de escolher se participam ou não nas celebrações religiosas. Desta discussão (entre equipa das Residências e pessoas assistidas) percebeu-se a dificuldade de interpretação das questões e, consequentemente, a necessidade de apoiar futuramente as pessoas assistidas, no momento de preenchimento do questionário (facilitando a compreensão com exemplos concretos).

Gráfico 47 - Grau de satisfação dos familiares/significativos das pessoas assistidas em longo internamento - admissão

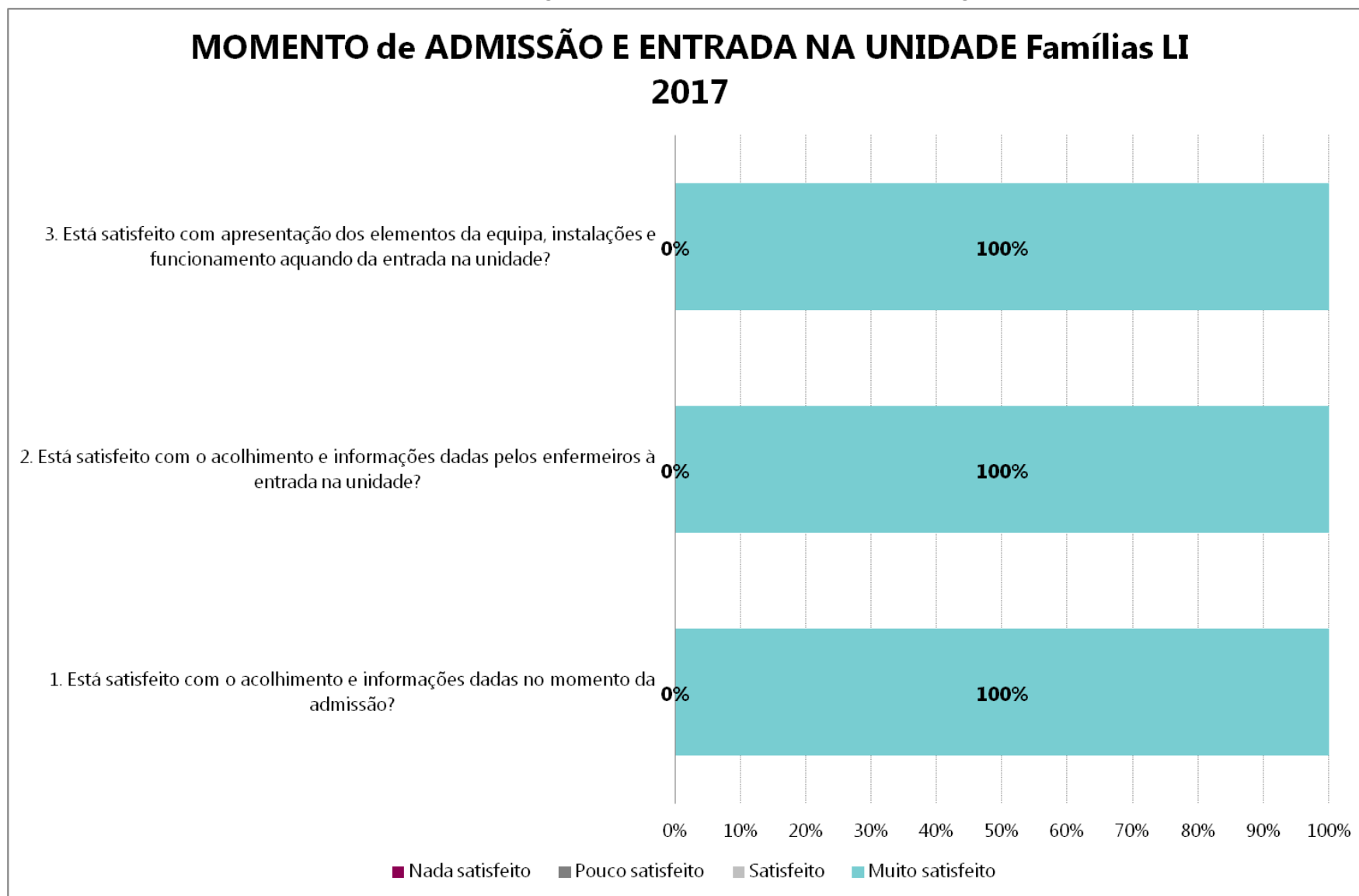




Gráfico 48 - Grau de satisfação dos familiares/significativos das pessoas assistidas em longo internamento

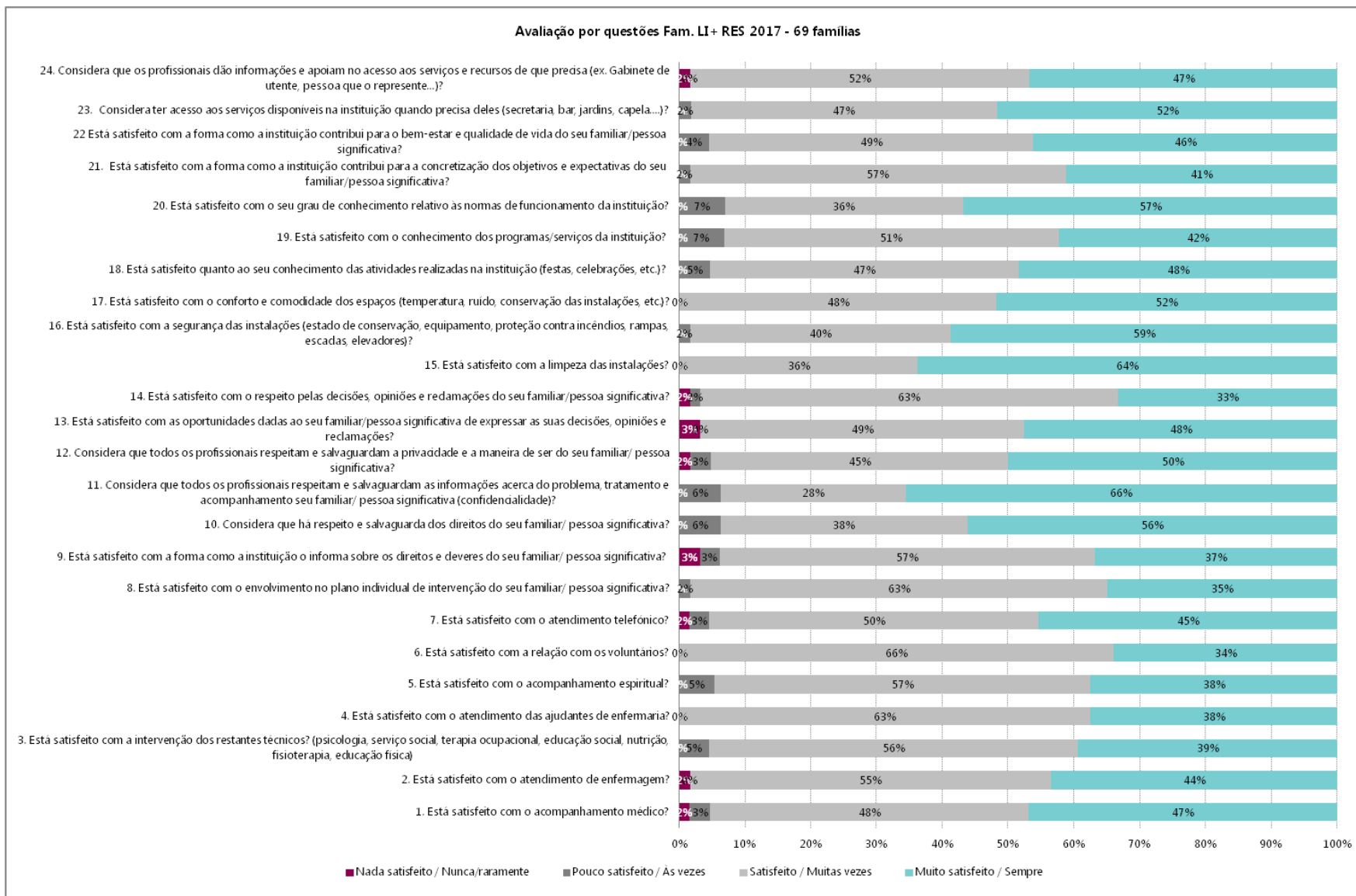




Gráfico 49 - Grau de satisfação dos familiares/significativos das pessoas assistidas em longo internamento

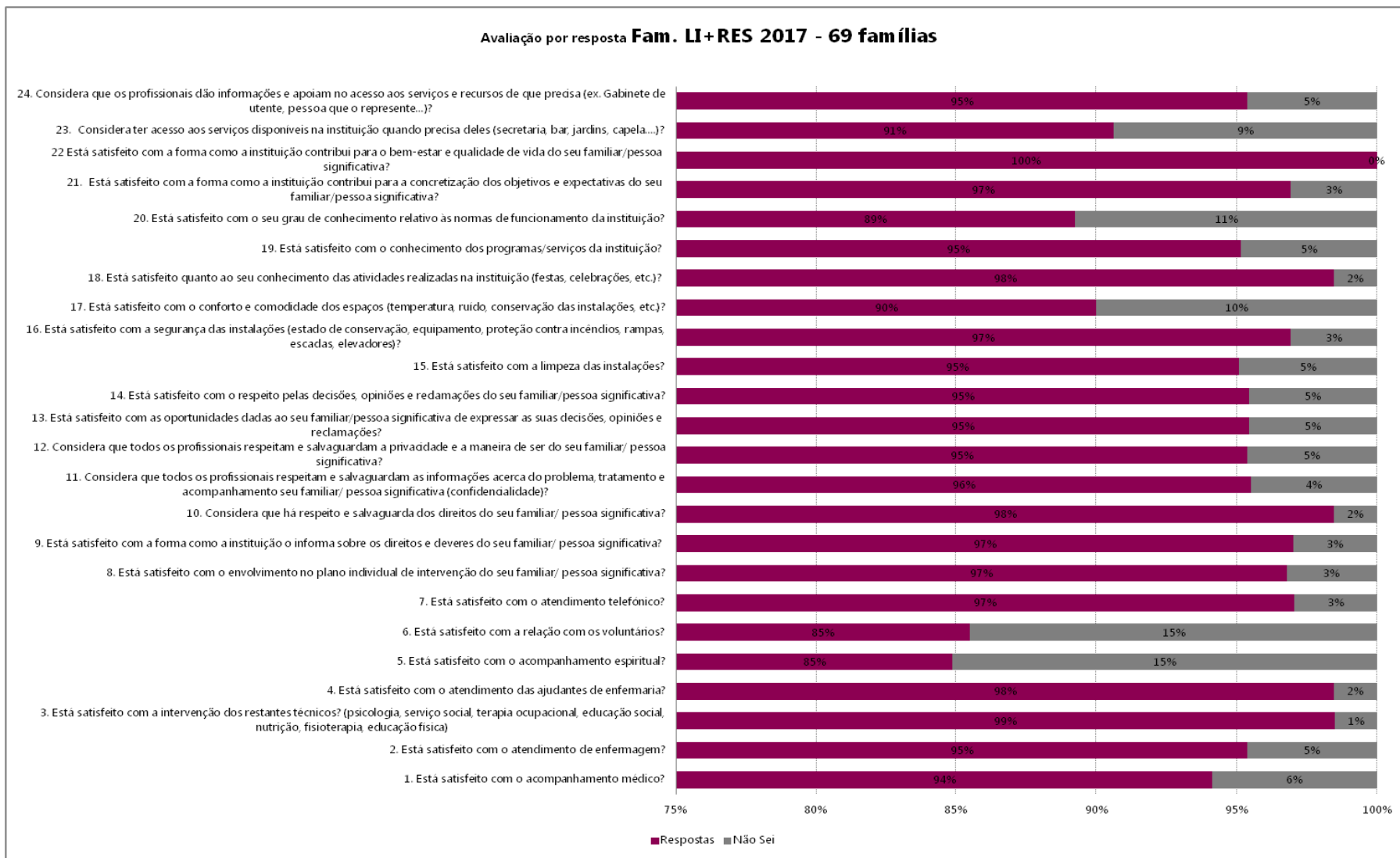




Gráfico 50 - Grau de satisfação global dos familiares/significativos das pessoas assistidas em longo internamento

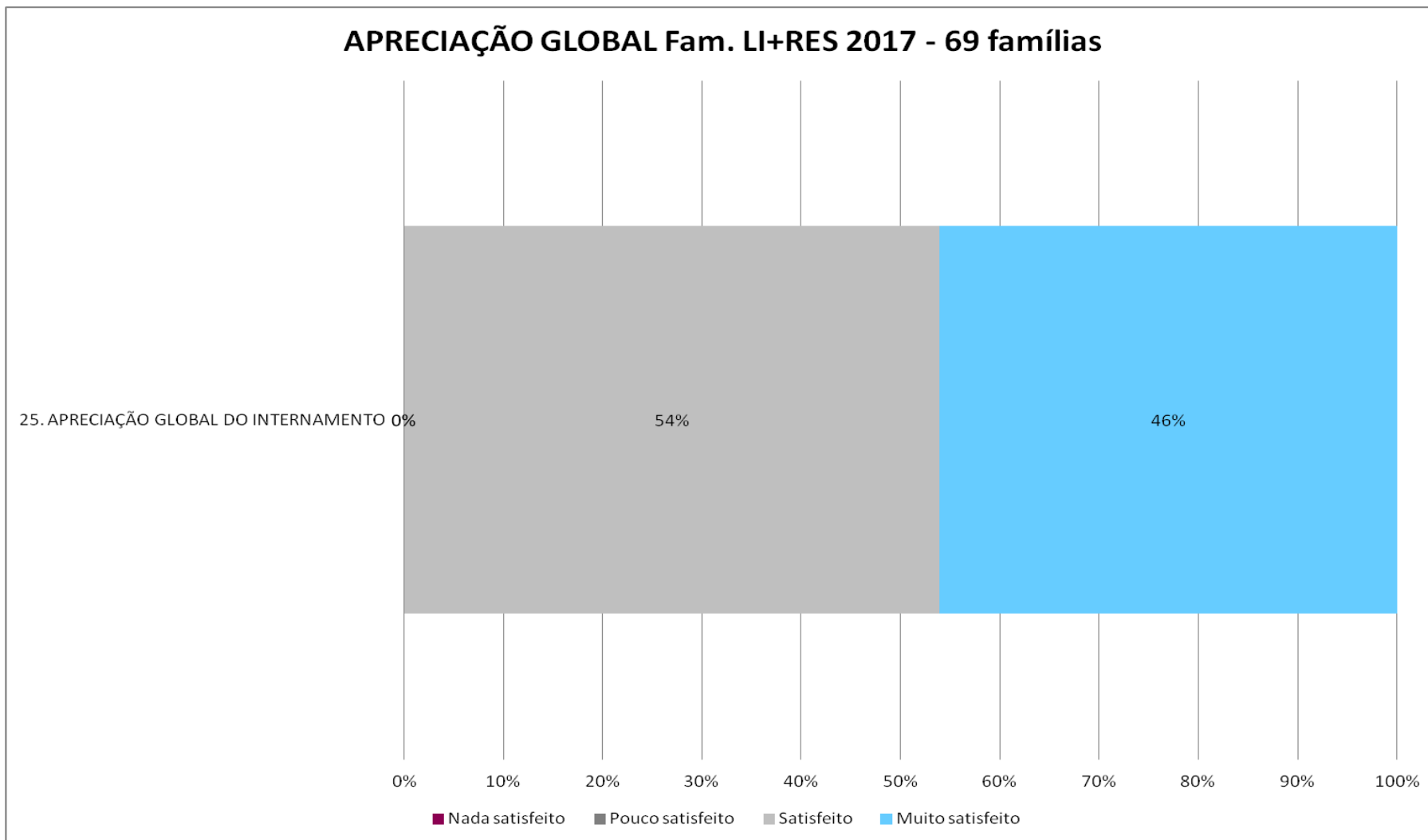
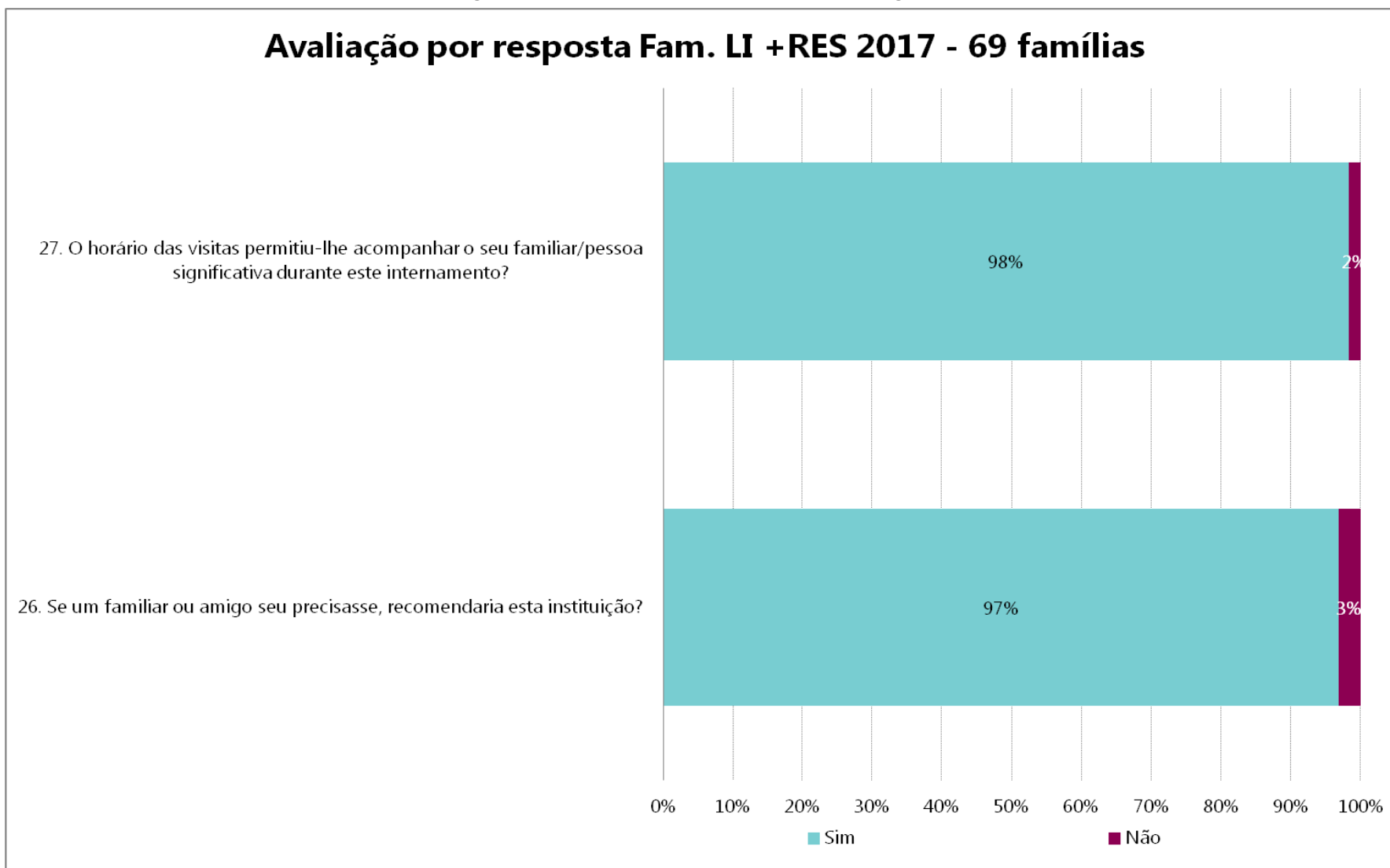




Gráfico 51 - Grau de satisfação dos familiares/significativos das pessoas assistidas em longo internamento



COMENTÁRIOS AVAL. SATISFAÇÃO FAMÍLIA LI 2017

- B3 Nada a comentar. Só quando preciso algo nunca me viram as costas. Completamente satisfeita.
- B5 A minha **filha gostava de voltar para o B3 porque ela não gosta de estar no B5.**
Gostava que **vissem a medicação da (...) porque às vezes ela fica muito alterada e não conseguimos mantê-la quieta.**
- B4 Tudo bem.
- B7 A senhora mostra-se satisfeita por saber que a jovem foi passear na altura da colónia de férias.
- B1 Obrigada.
- B7 Gosto como funciona a organização desta instituição e como me recebem quando cá venho, todos os profissionais são muito simpáticos e atentos.
- B1 Eu estou muito (satisfeita) com o tratamento que dão aos meus filhos. Muito obrigado, que continue sempre assim; que nunca mude.
- B3 Gostaria que tivesse **mais atenção aos hematomas que o meu sobrinho tem em todo o corpo porque todas as semanas vem com muitos hematomas** no corpo. Obrigada.
- B3 Muito obrigada à Dra. Cristina, à Dra. Teresa e à Ir. Irene, enfermeiros, pessoal auxiliar e a todos os que trabalham na instituição, de uma maneira especial a S. Luís, onde se encontra o (...). Obrigada pelo carinho prestado.
- B2 Obrigado
- B3 Gostaria de saber **quantas vezes o meu filho tem consultas de psiquiatria e se a medicação que está a fazer todos os dias.** Porque aquilo que eu sei **muitas vezes meu filho fica agressivo nas estações.** Que tipo de medicamento o meu filho está a fazer. Gostava de **ser informada mais sobre as consultas de psiquiatria do meu filho.** De resto não tenho mais nada a acrescentar. Agradeço essa informação. Obrigado. Com os meus cumprimentos.
- B6 Agradeço a Deus de haver esta casa, que graças a Ele o meu filho está muito melhor. Estou muito feliz. Agradeço também a todas as pessoas que trabalham na instituição.
- B7 Desejava que o meu filho (...) tivesse **mais fisioterapia, natação e nutrição.**
- B4 Estou muito satisfeito como tratam a minha irmã. Agradeço a todo o pessoal o empenho. Muito obrigado.

- Avaliação da satisfação dos familiares/significativos das pessoas assistidas em longo internamento com a admissão

A satisfação com a admissão foi de 100% (muito satisfeitos).

- Análise dos resultados

Responderam ao questionário 62 famílias das Unidades de longo internamento e 7 famílias das Residências de transição. Todos os itens foram avaliados com grau de satisfação acima de 93%. Comparativamente a 2016, a taxa de satisfação aumentou, considerando que tinham havido (2016) 2 itens avaliados abaixo de 90%: respeito privacidade e conhecimento das normas.

Se analisarmos isoladamente os resultados de satisfação dos familiares/significativos das pessoas assistidas nas Residências de transição, constatamos que todos os itens foram avaliados com 100% de satisfação.



Em 2017, o grau de satisfação global foi de 100%, versus 94% em 2016.

Na reunião de análise e tratamento dos resultados, entre a gestora da Qualidade e a Direção, foi decidido que algumas as sugestões apresentadas nos questionários serão encaminhadas para a equipa de enfermagem (medicação, mudança de unidade).

Gráfico 52 - Grau de satisfação admissão das pessoas assistidas em curto internamento

MOMENTO de ADMISSÃO E ENTRADA NA UPSR utentes total 2017

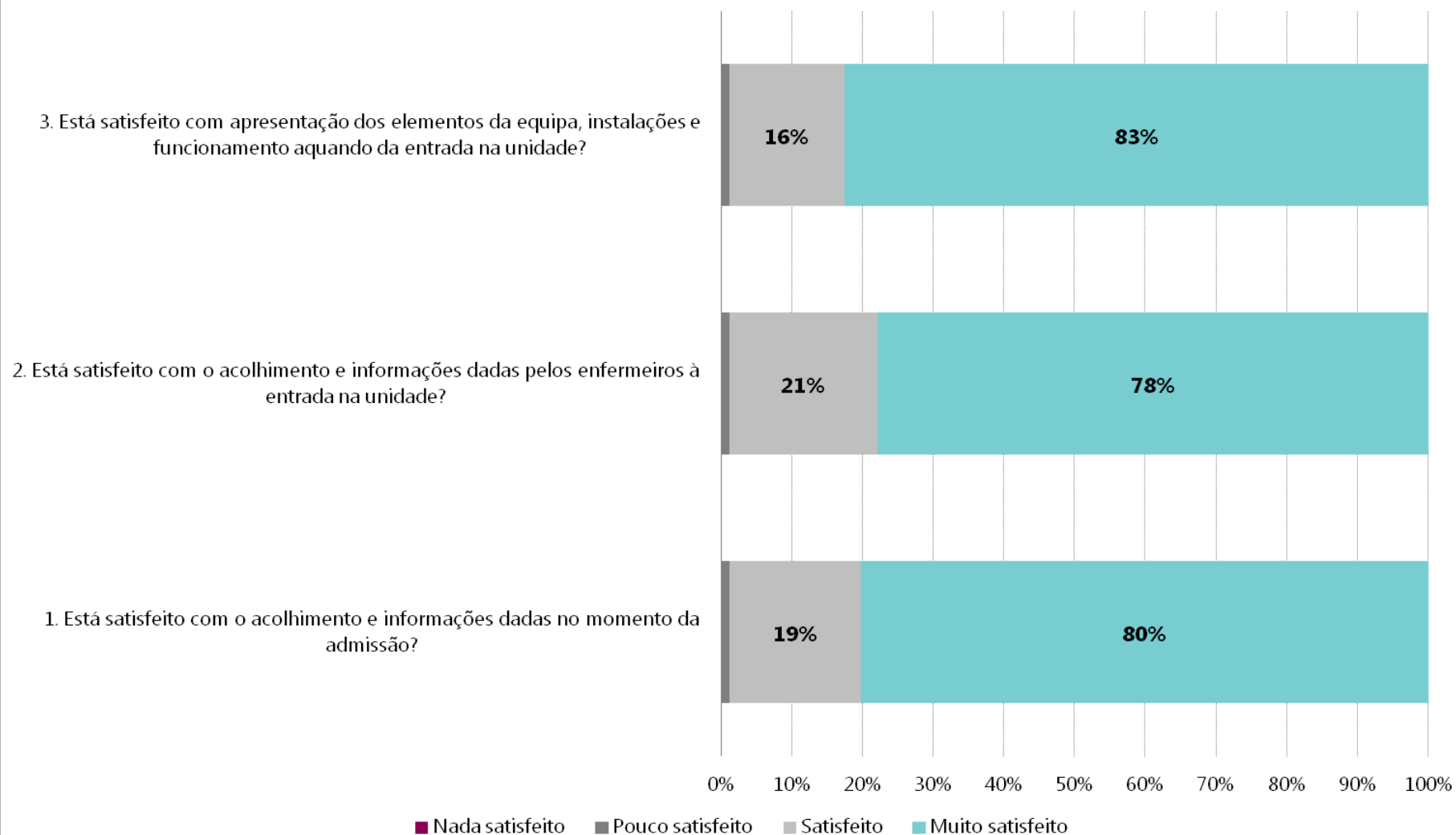




Gráfico 53 - Grau de satisfação das pessoas assistidas em curto internamento

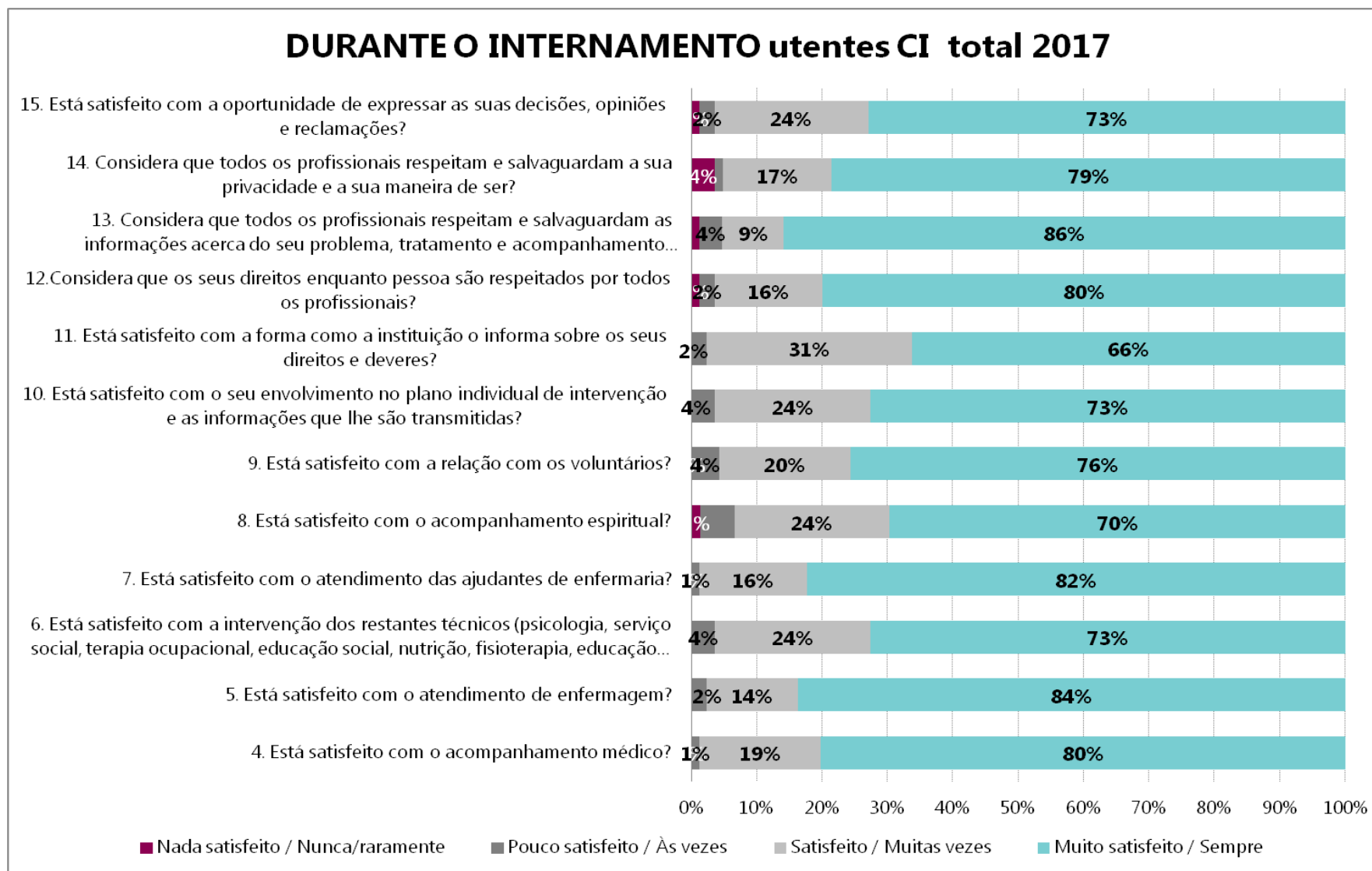




Gráfico 54 - Grau de satisfação das pessoas assistidas em curto internamento

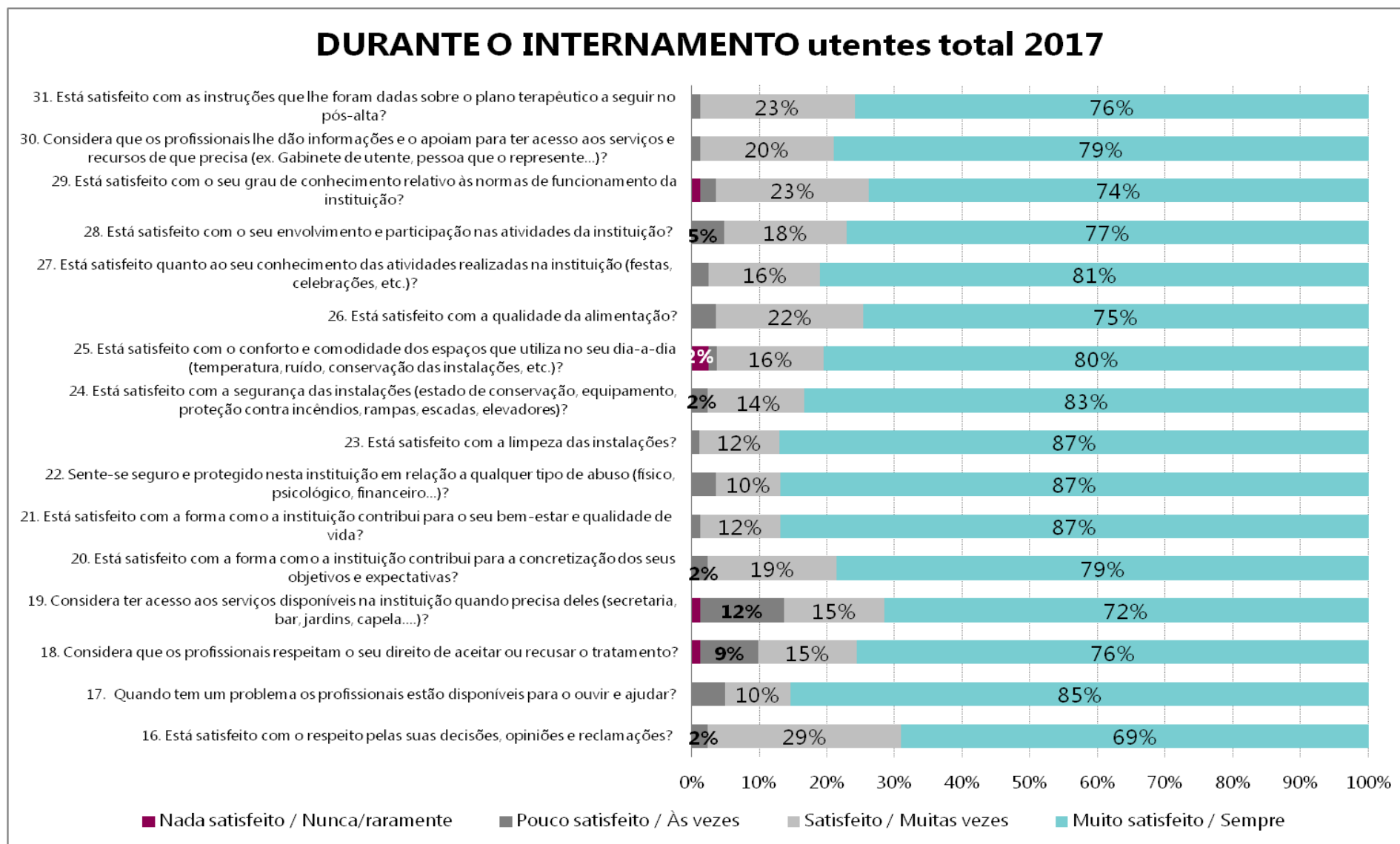




Gráfico 55 - Grau de satisfação global das pessoas assistidas em curto internamento

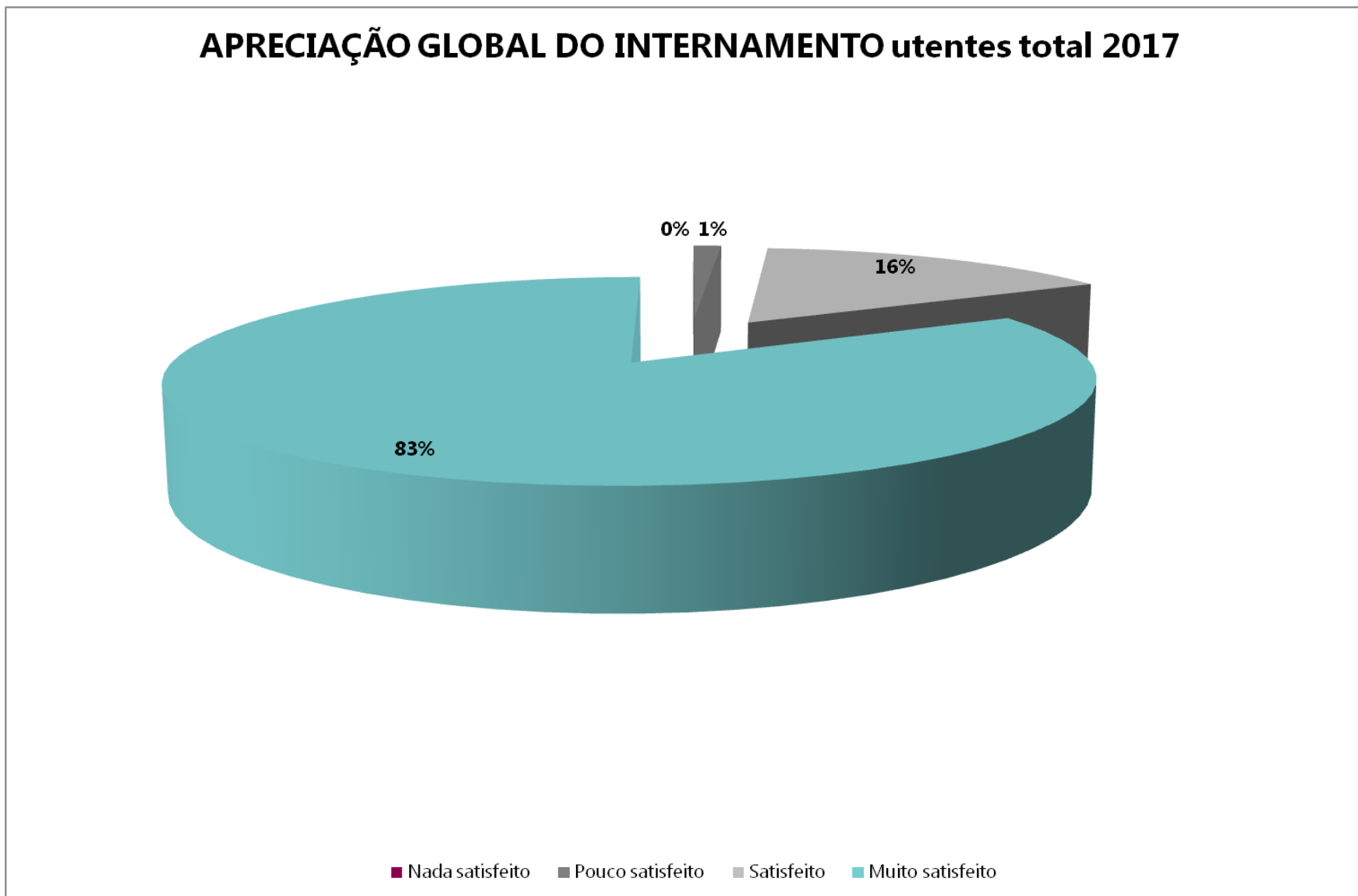




Gráfico 56 - Grau de satisfação das pessoas assistidas em curto internamento - respostas

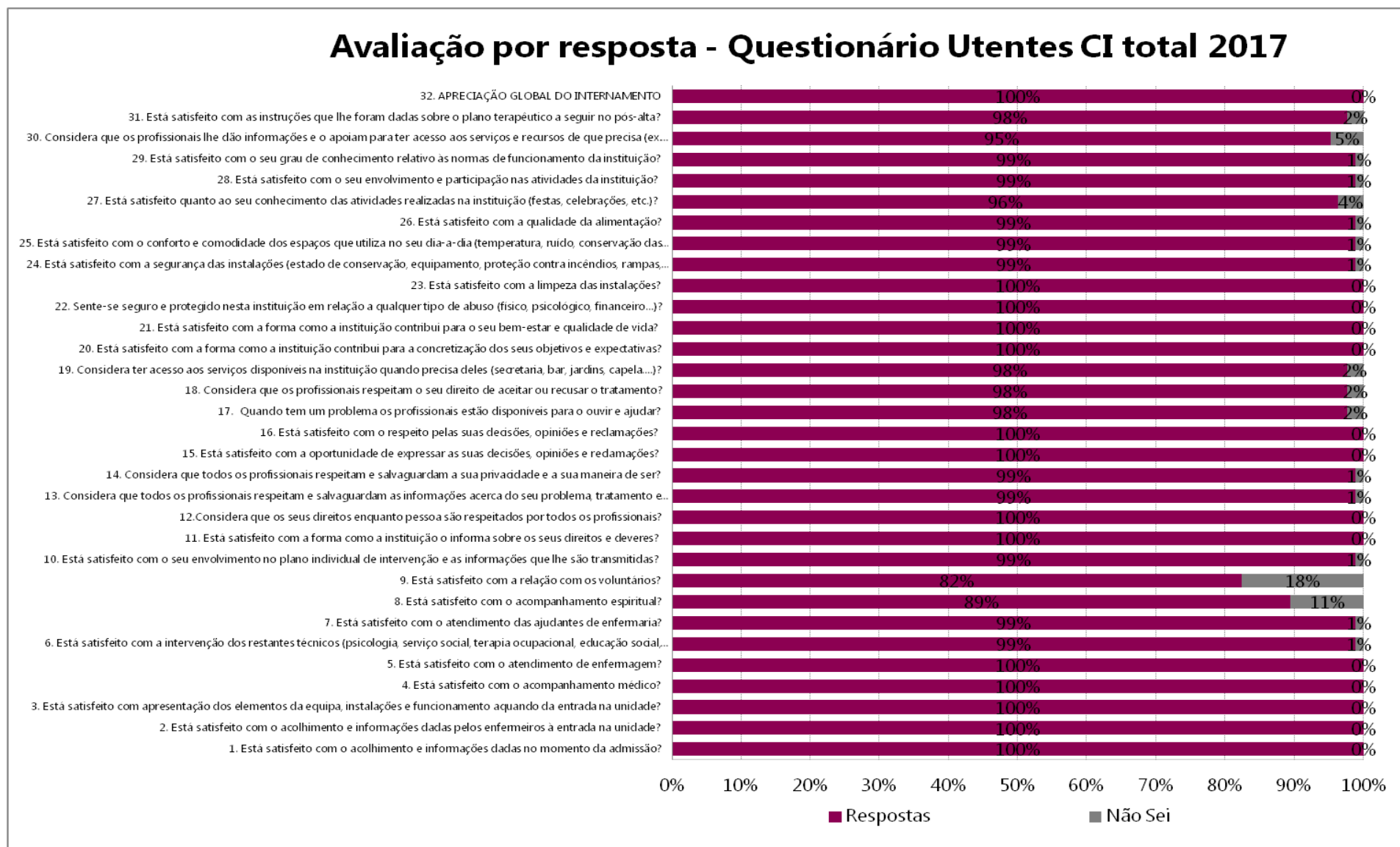
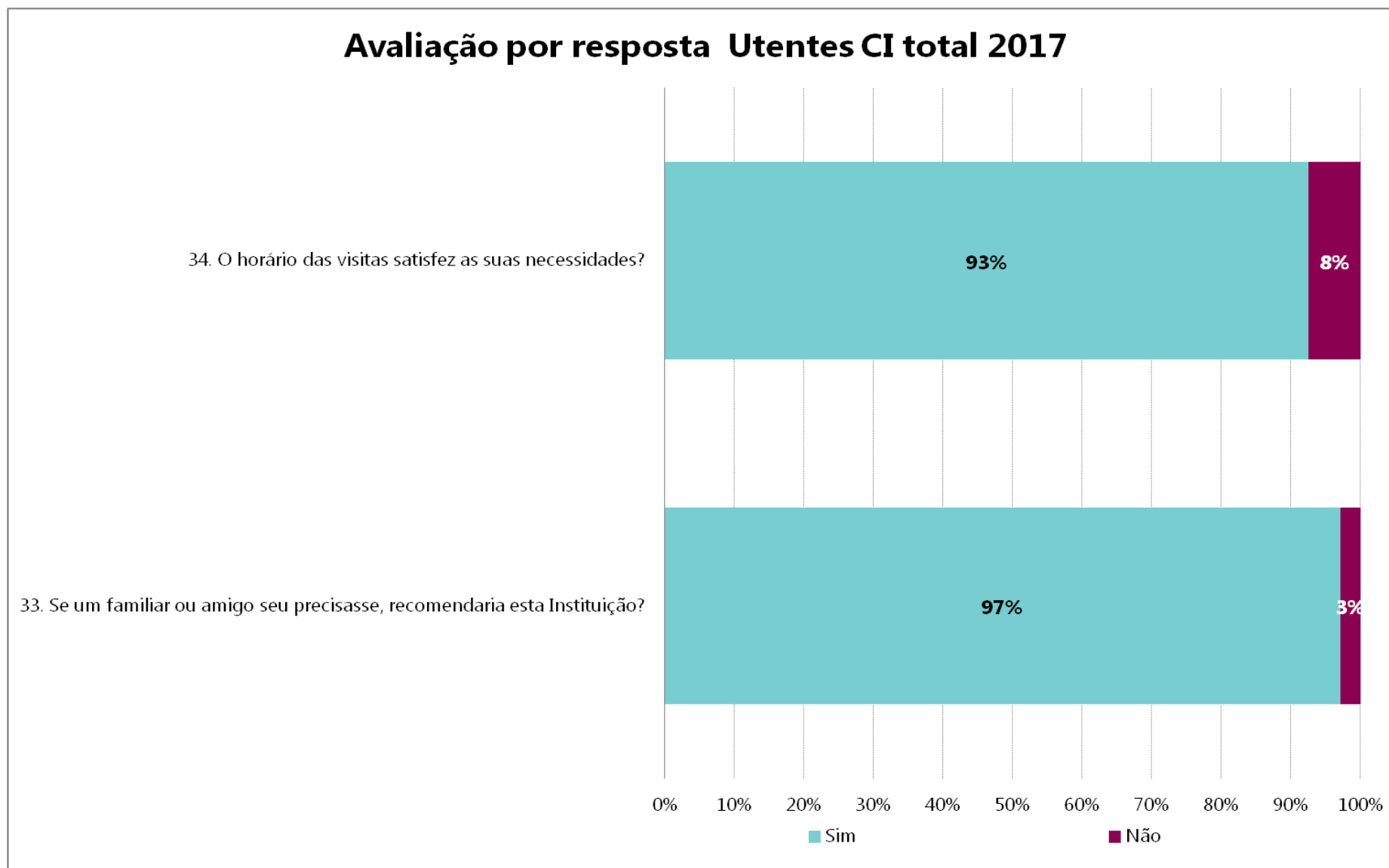




Gráfico 57 - Grau de satisfação das pessoas assistidas em curto internamento



- Análise de resultados das pessoas assistidas em curto internamento

Responderam ao questionário 86 pessoas assistidas em curto internamento. Todos os itens avaliados acima de 90%, exceto na questão "considera ter acesso aos serviços disponíveis na instituição quando precisa deles", que apresentou 12% insatisfação. Em 2016, a mesma questão tinha revelado 8% de insatisfação. Considerou-se esta insatisfação não procedente, atendendo à realidade da unidade de curto internamento (regime fechado).

Em 2017, a satisfação global foi de 99%, versus 95% em 2016.

Não foram reportados comentários pelas pessoas assistidas da UPSR.

Gráfico 58 - Grau de satisfação dos familiares/significativos das pessoas assistidas em curto internamento - admissão

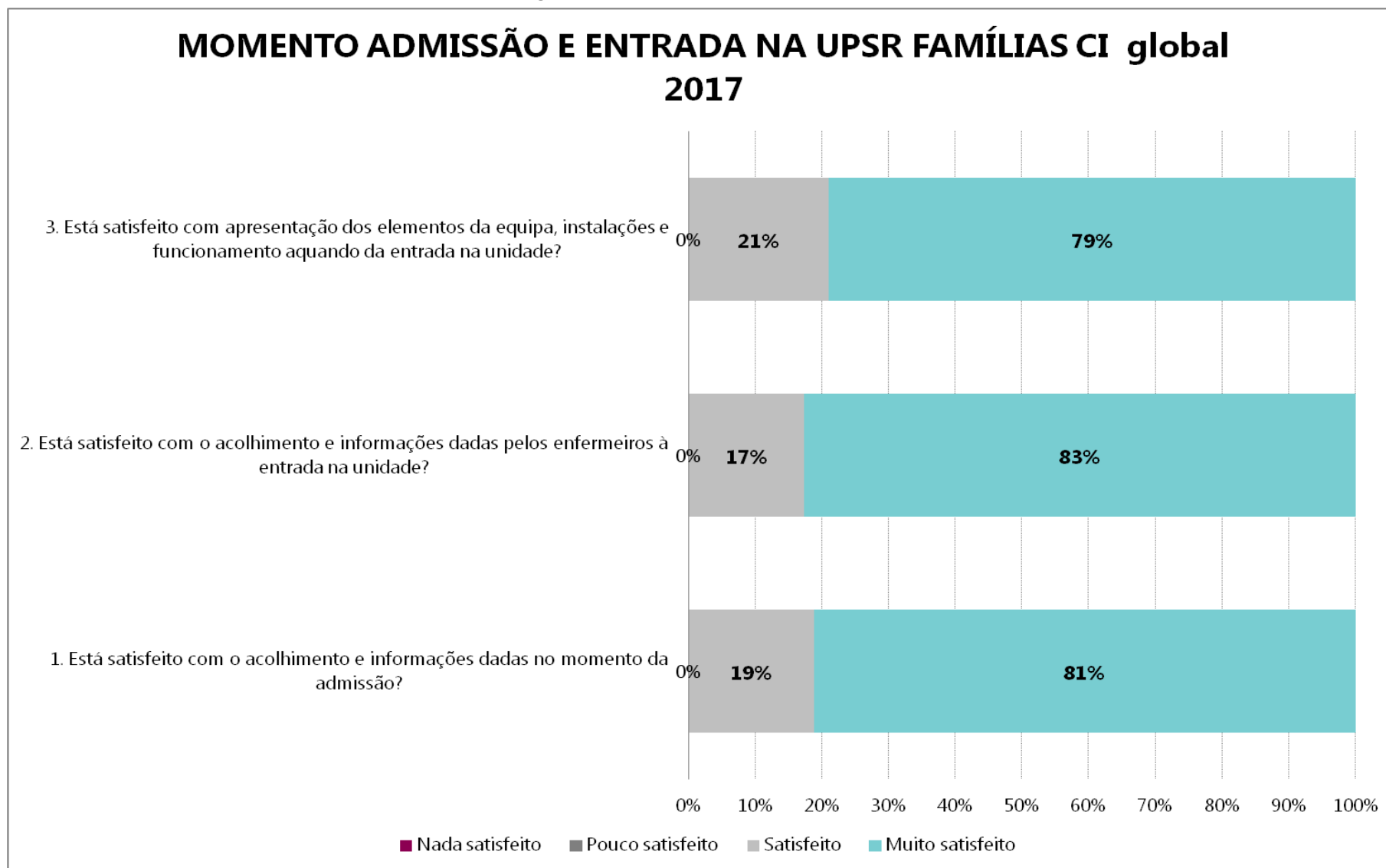




Gráfico 59 - Grau de satisfação dos familiares/significativos das pessoas assistidas em curto internamento

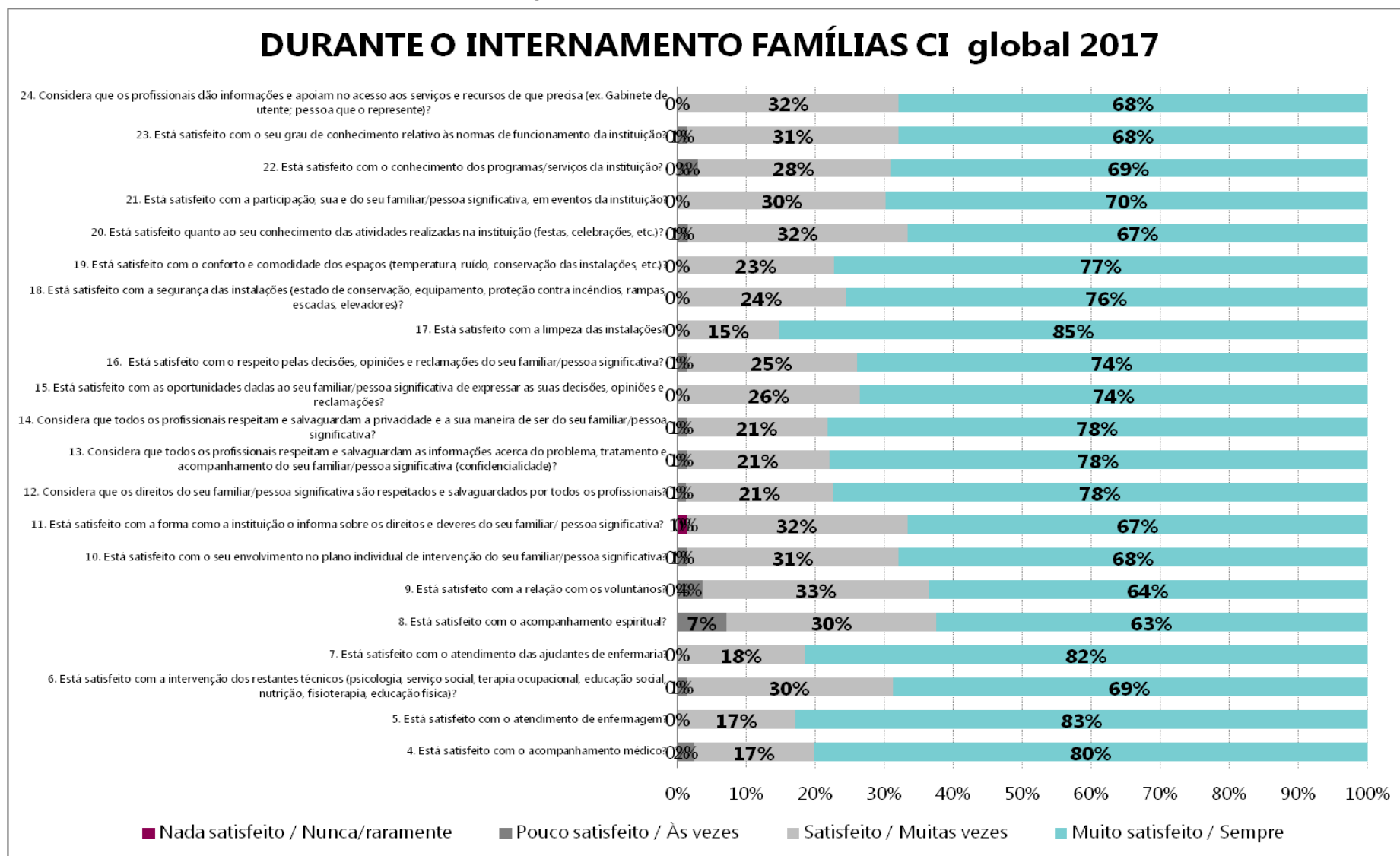




Gráfico 60 - Grau de satisfação dos familiares/significativos das pessoas assistidas em curto internamento

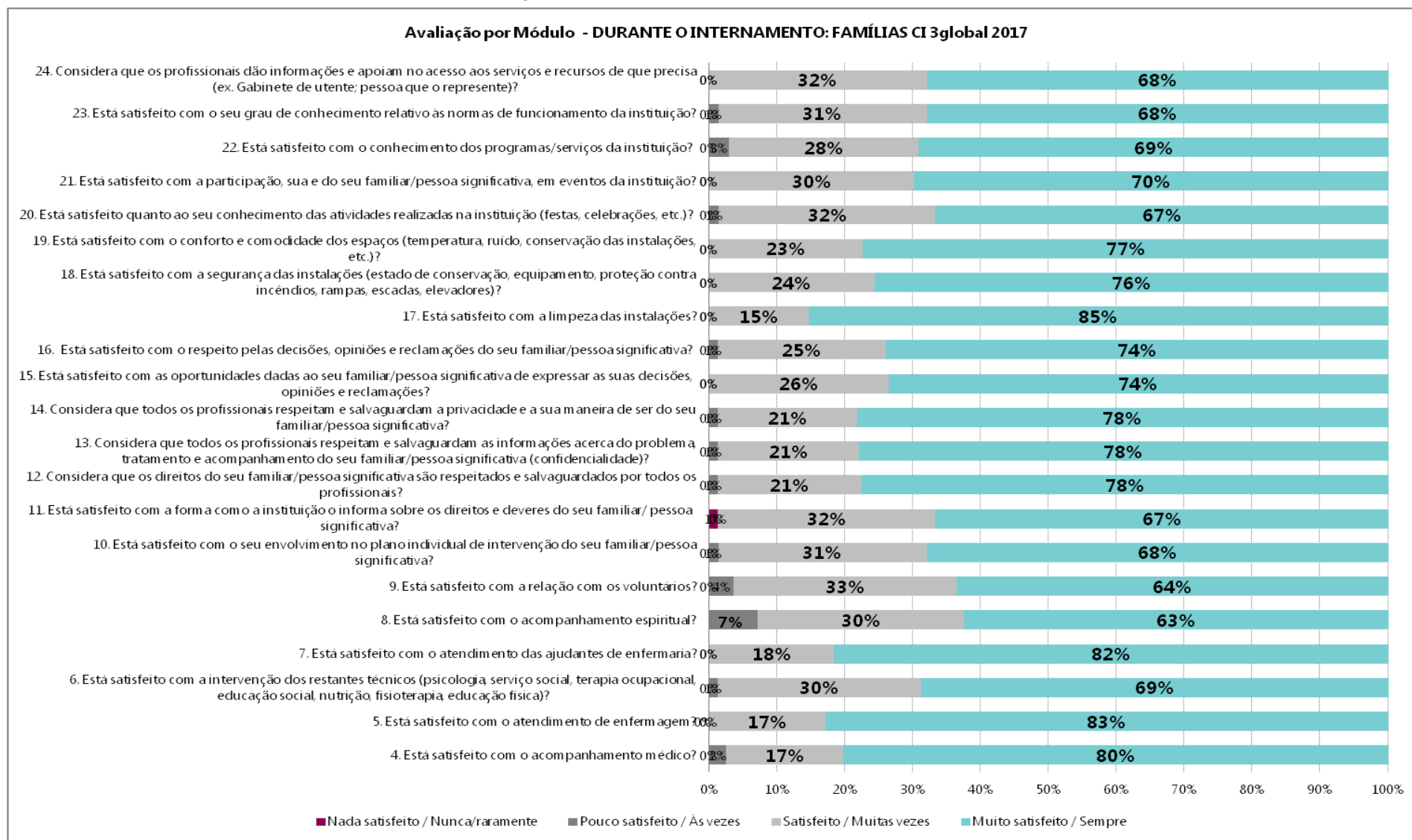




Gráfico 61 - Grau de satisfação dos familiares/significativos das pessoas assistidas em curto internamento - alta

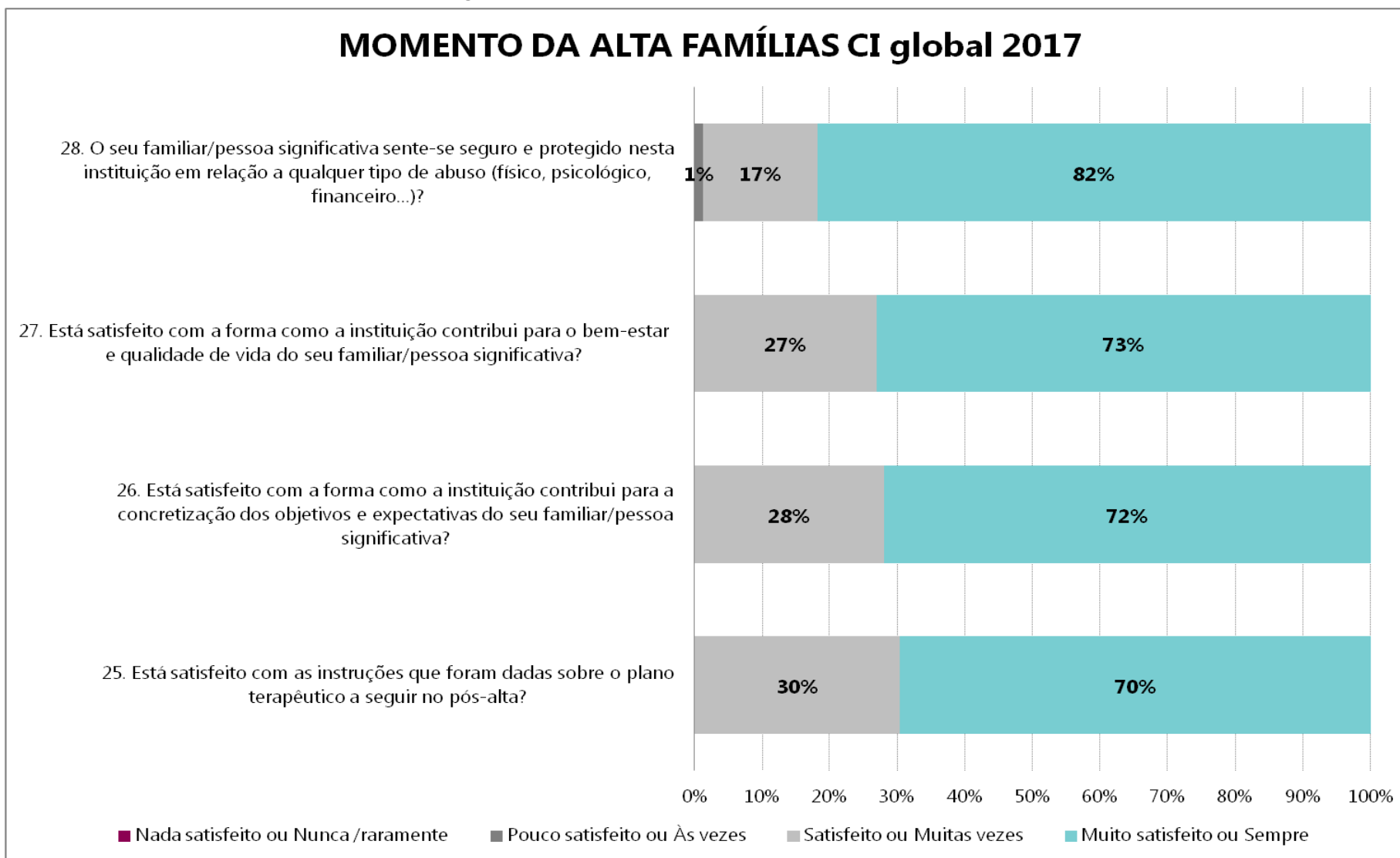




Gráfico 62 - Grau de satisfação global dos familiares/significativos das pessoas assistidas em curto internamento

APRECIAÇÃO GLOBAL FAMÍLIAS CI global 2017

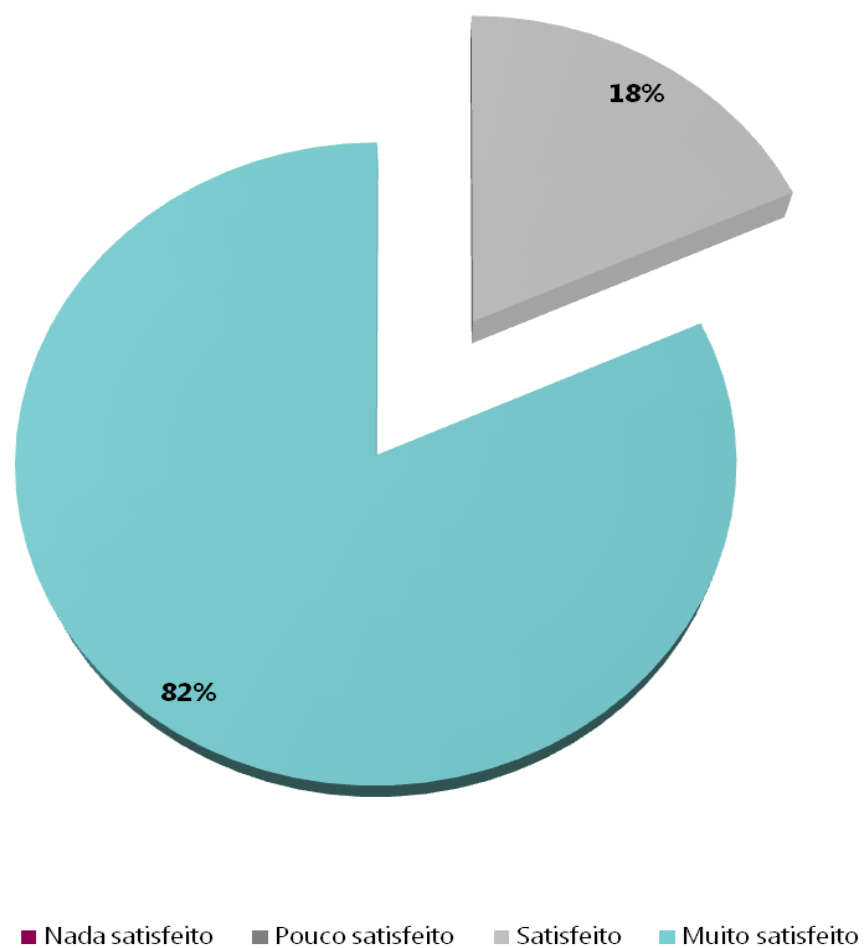




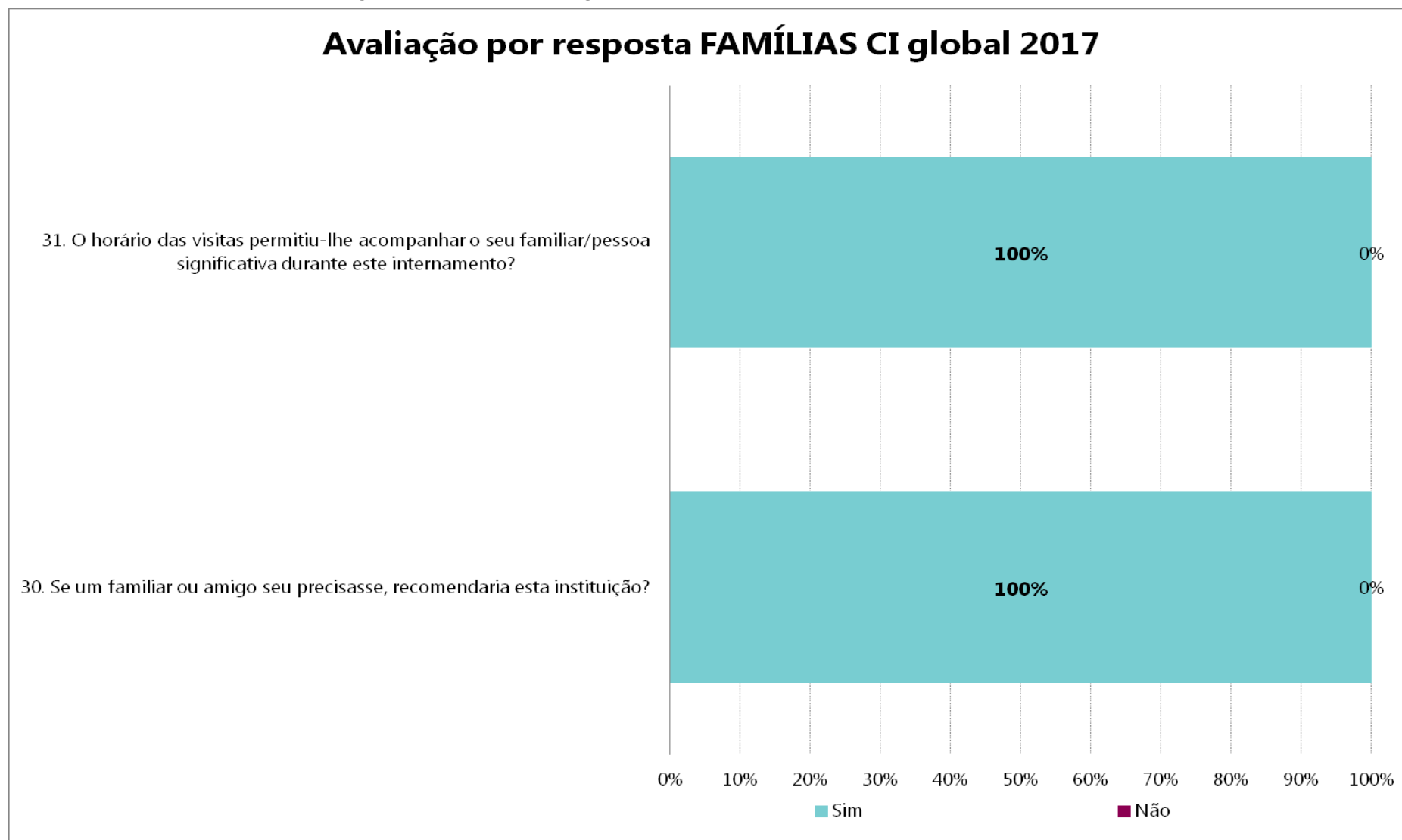
Gráfico 63 - Grau de satisfação global dos familiares/significativos das pessoas assistidas em curto internamento - respostas

Avaliação por resposta - Questionário Familiares significativos CI global 2017





Gráfico 64 - Grau de satisfação global dos familiares/significativos das pessoas assistidas em curto internamento



- Análise de resultados dos familiares/significativos das pessoas assistidas em curto internamento

Responderam ao questionário 81 famílias das pessoas assistidas em curto internamento. Todos os itens avaliados acima de 93%. Estes resultados apontam para uma subida do grau de satisfação relativamente a 2016, em que tinha havido uma questão avaliada com 11% de insatisfação, associada ao conhecimento dos programas e serviços da instituição.

Em 2017, a satisfação global manteve-se em 100% (82% muito satisfeitos e 18% satisfeitos, versus 90% muito satisfeitos e 10% satisfeitos, em 2016).

Não foram reportados comentários pelos familiares/significativos das pessoas assistidas na UPSR.

Gráfico 65 - Grau de satisfação das entidades parceiras/financiadoras

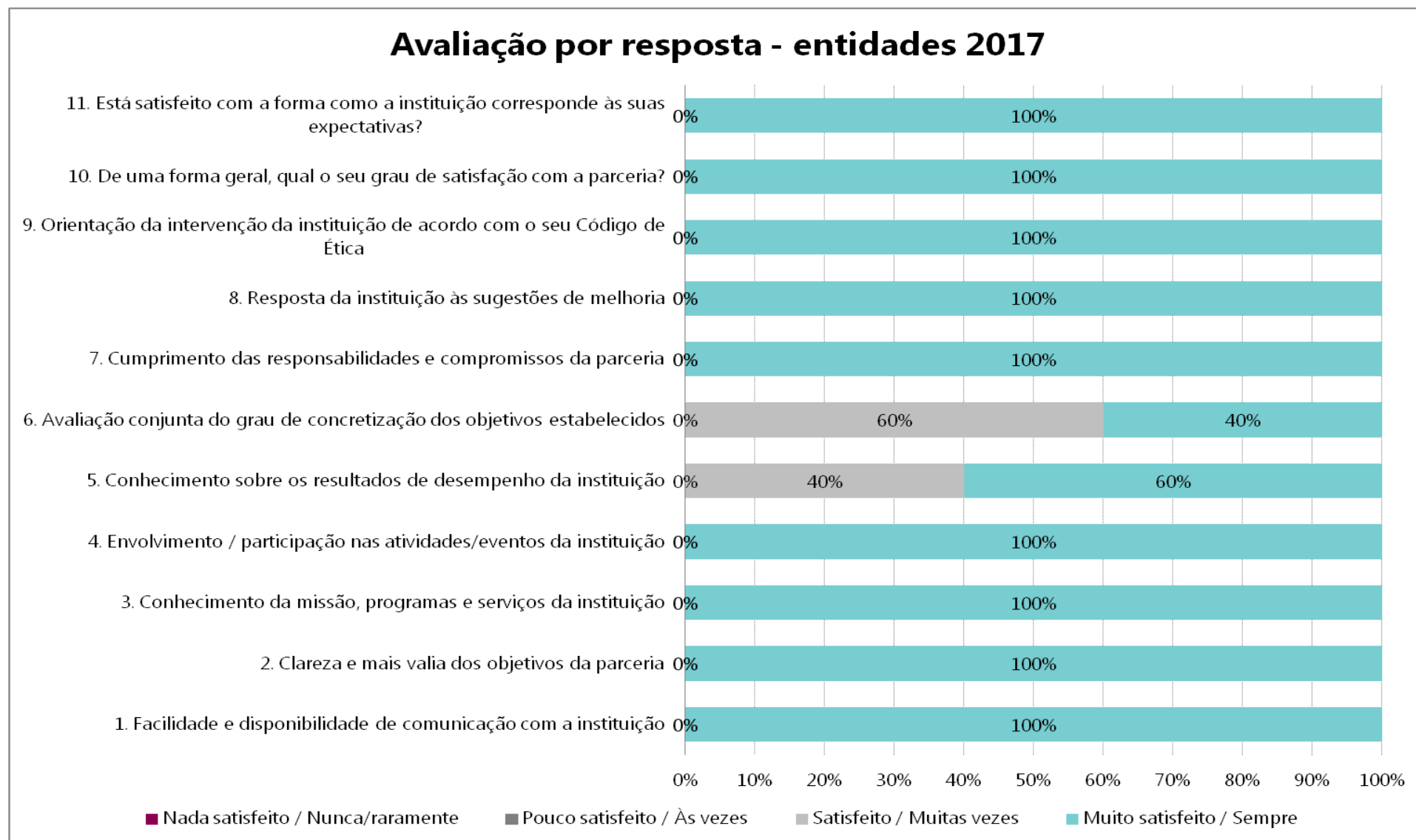




Gráfico 66 - Grau de satisfação das entidades parceiras/financiadoras - resposta

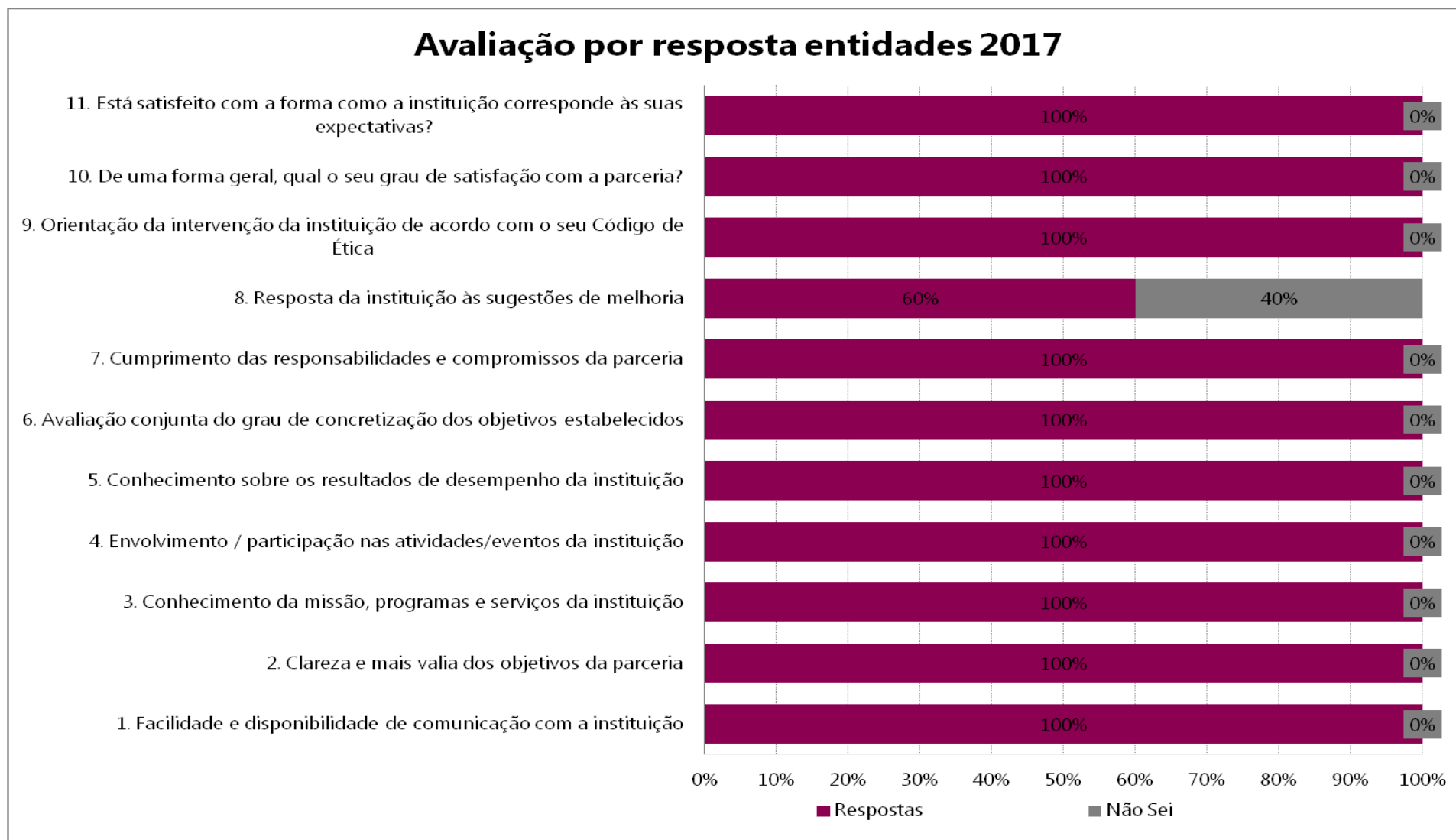
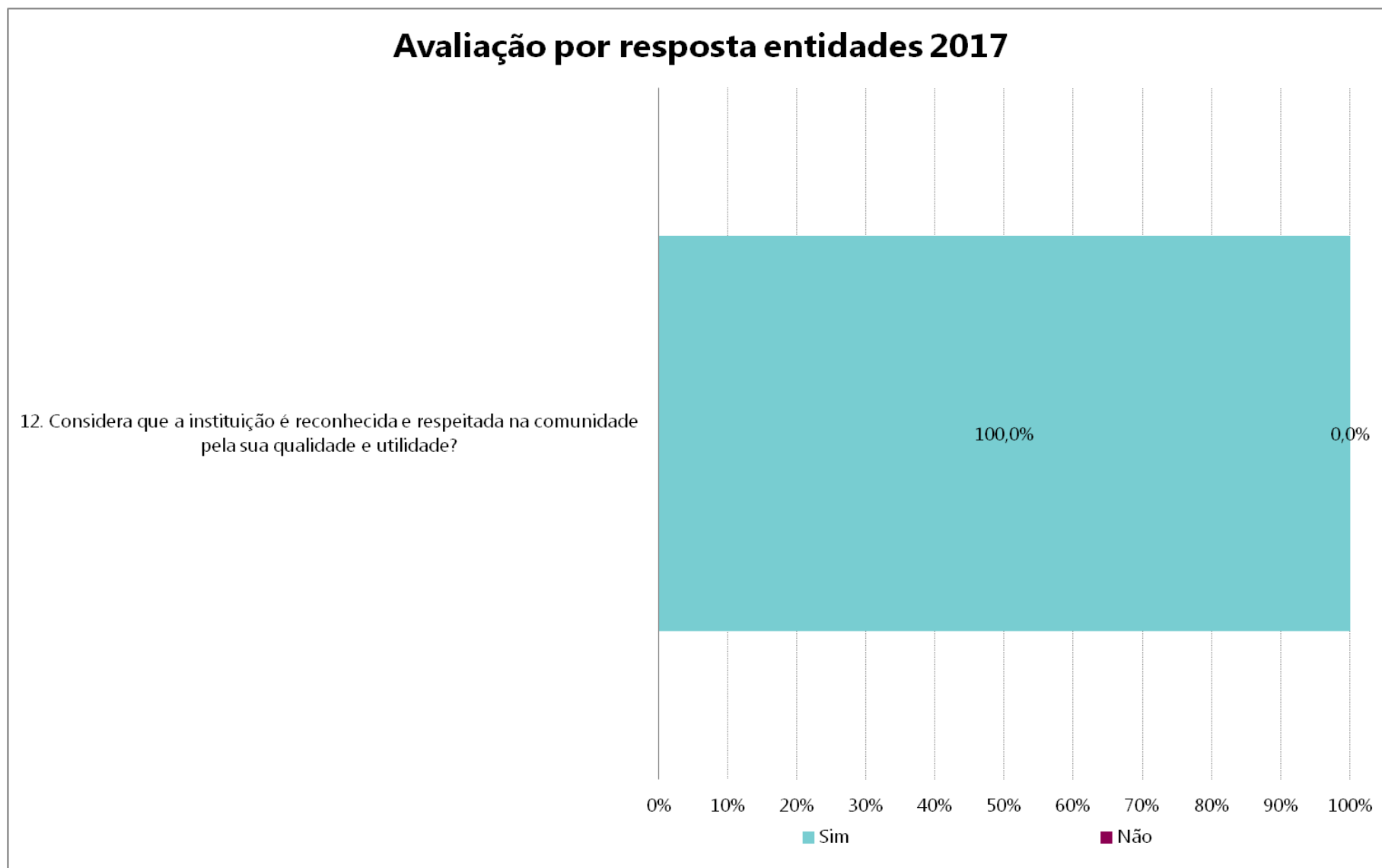




Gráfico 67 - Grau de satisfação das entidades parceiras/financiadoras - reconhecimento e respeito



- Análise de resultados das entidades parceiras/financiadoras

Responderam ao questionário 5 entidades parceiras. Todos os itens foram avaliados com 100%. Estes resultados refletem uma subida do grau de satisfação relativamente a 2016, em que tinha havido duas questões avaliadas com taxas de insatisfação, de 7% e 11% ("avaliação conjunta do grau de concretização dos objetivos" e "conhecimento sobre os resultados de desempenho", respetivamente).

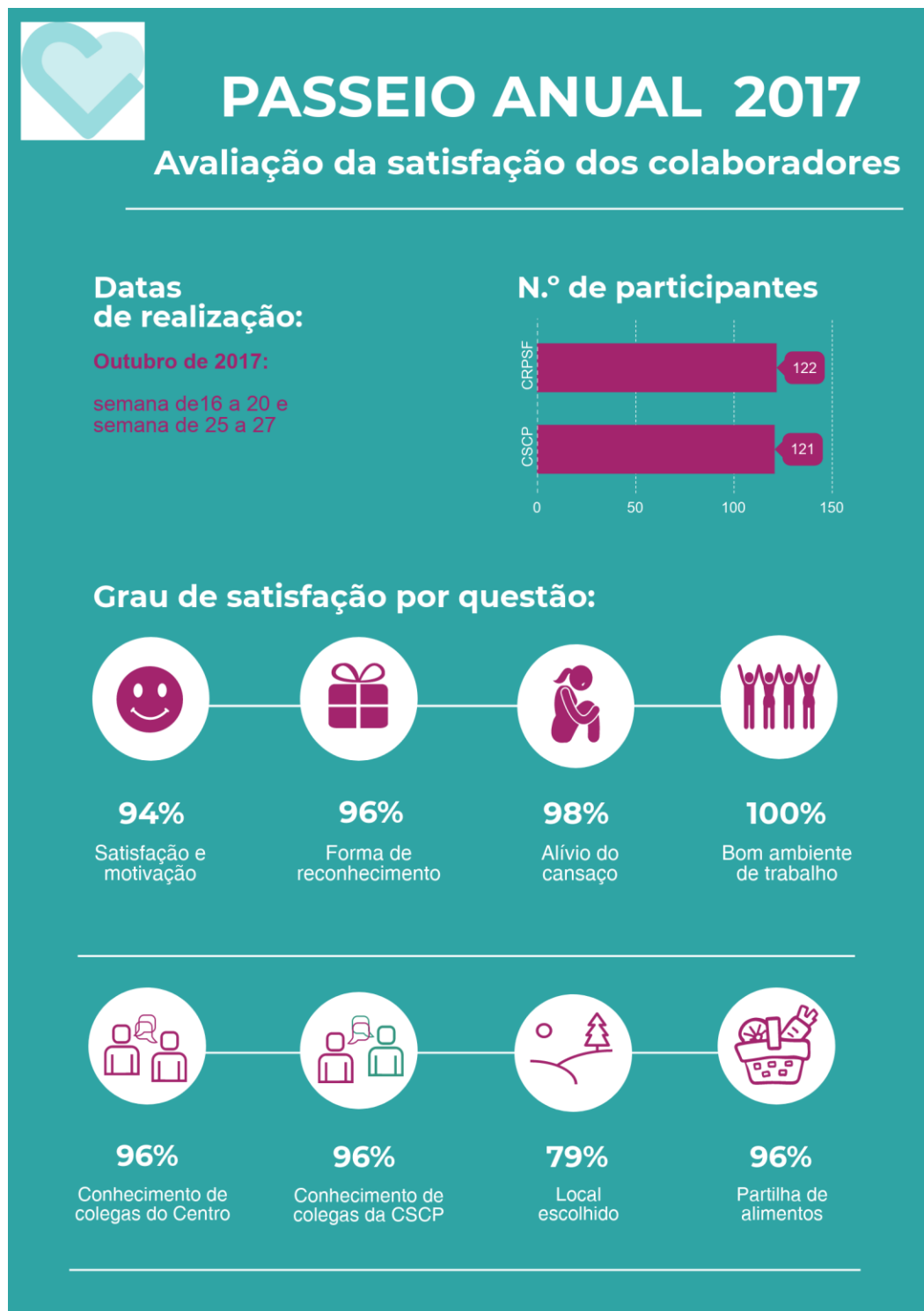
Em 2017, a satisfação global manteve-se em 100% (100% muito satisfeitos, versus 84% muito satisfeitos e 16% satisfeitos, em 2016).

- Comentários das entidades parceiras/financiadoras

- "Gostaríamos de ter mais conhecimento/informação sobre a atividade do V/ Centro e disponibilizamo-nos para encontrar uma forma de poder colaborar/envolver nas atividades/eventos que a instituição organizar".

3.2. Outras metodologias de avaliação da satisfação

Imagem 68 - Avaliação da satisfação dos profissionais com o Passeio anual de colaboradores





Comentários/ ideias:

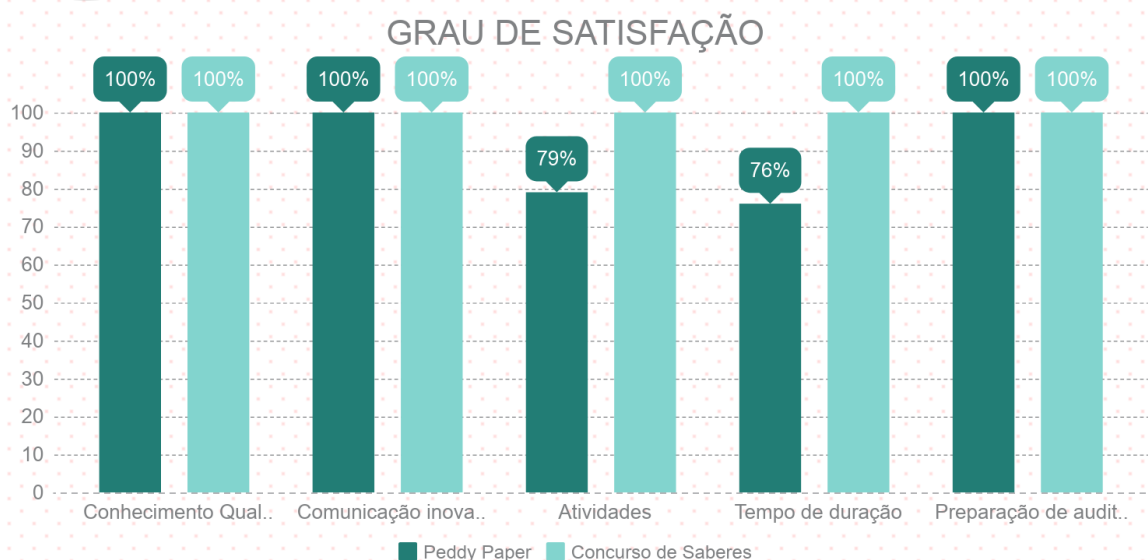
- Dia bem passado; espero que continue anualmente;
- Fazer o passeio anual no Verão;
- Muito bom. Obrigada. Não tinha vontade de vir, mas gostei muito;
- Fantástico. Espero que continue;
- É importante definir quem orienta o grupo para que as diretrizes sejam cumpridas;
- Para o ano passeio ao Porto Santo (3 colaboradores);
- Espetacular. Foi uma partilha especial. Obrigada pela oportunidade.
- Escolher um local alternativo "mais seguro" no caso de se prever chuva;
- Devia ser num restaurante. Era melhor por causa do tempo;
- Passeio muito bom; tempo agradável. "Boas mesas". Seria bom uma pessoa conhecer o local. Devia haver mais comunicação das desistências. Obrigado por tudo. O pão foi reduzido.

Fonte: Questionários de avaliação do grau de satisfação do Passeio anual de colaboradores - 2017

Imagem 70 - Avaliação da satisfação dos profissionais com a I Semana da Qualidade 2017



I SEMANA DA QUALIDADE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO



COMENTÁRIOS E IDEIAS

- Gostei muito da iniciativa. Foi possível, com muito esforço a participação de quase todos os elementos. O tempo não deveria ser alargado. Haver algo que fosse viusalizado a nível do Centro: criatividade, exposição, uma mensagem. Bem haja!
- Gostei muito de participar. Espero voltar a participar para o ano. O tempo de duração da atividade deveria ser maior.
- Devia haver mais iniciativas como esta. Foi uma forma de relembrar muita doutrina hospitaleira.
- Foi muito inovador. Conseguiu avivar a nossa memória. Deveria haver mais ideias em que nós pudessemos participar de maneira ativa, para relembrar a nossa história (da instituição).
- Uma iniciativa de louvar. No concurso de saberes deveria ser um desafio por dia para não ser tão cansativa a elaboração das respostas.

4. Conclusões

Pela análise dos resultados podemos constatar que o grau de satisfação global das partes interessadas é muito satisfatório, com percentagens que oscilam entre os 85% e os 100%.

Em comparação com o ano transato, o grau de satisfação global dos profissionais sofreu um ligeiro decréscimo. Nas restantes partes interessadas o grau de satisfação global manteve-se ou aumentou.

Veja-se a tabela seguinte:

Partes interessadas	Satisfação global de 2014	Satisfação global de 2015	Satisfação global 2016	Satisfação global 2017	Tendência %
Profissionais	97%	96%	87%	85%	-2%
Voluntários	100%	100%	100%	100%	=
Utentes longo internamento	92%	95%	99%	99%	=
Famílias utentes longo internamento	97%	97%	94%	100%	+6%
Utentes curto internamento	99%	98%	95%	99%	+4%
Famílias utentes curto internamento	98%	100%	100%	100%	=
Entidades parceiras/financiadoras	100%	100%	100%	100%	=

No que diz respeito aos resultados de satisfação elevados das pessoas assistidas em longo internamento, julgamos que estes estão relacionados 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 a inter-relação de dois fatores: por um lado, os profissionais percebem que este instrumento de avaliação é analisado ao detalhe e é confidencial, sentindo-se livres de expressar as suas opiniões; por outro lado e decorrente do primeiro fator, os profissionais sentem-se sobrecarregados com o trabalho e com a exigência que lhes é pedida e constataam as dificuldades das chefias em liderar e atenuar essa pressão, aproveitando a avaliação da



satisfação para expressarem esses sentimentos de cansaço ou frustração. Constatamos que a maioria dos níveis de insatisfação (16-33%) dos profissionais estão relacionados com a sobrecarga de trabalho a que os profissionais se sentem sujeitos e o perfil de liderança das chefias; mas, igualmente, com a necessidade de oportunidades de desenvolvimento de competências profissionais e com a necessidade de maior envolvimento e comunicação interna.

Pelos comentários, verificamos 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.

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 no Prémio nacional "Locais de Trabalho Saudáveis", na categoria média empresa, em 2016.

Conclui-se com a realização deste relatório que o Centro tem vindo a integrar, progressivamente 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. A dificuldade reside, ainda, na execução dessas ações e projetos de melhoria com eficácia.

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 - Exemplos dos questionários

ANEXO 2 - Síntese de oportunidades de melhoria



QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PROFISSIONAIS (MOD.64.06)

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:

	Nunca/raramente	Às vezes	Muitas vezes	Sempre	Não sabe
1. Identifica-se com a missão, visão e valores da instituição?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Considera que há uma aposta na inovação e melhoria contínua da instituição?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Está satisfeito com a formação para o desenvolvimento das suas competências profissionais e melhoria do seu desempenho?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Considera o ambiente de trabalho favorável ao exercício das suas funções?	Nunca/raramente	Às vezes	Muitas vezes	Sempre	Não sabe
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Está satisfeito com a colaboração entre si e os seus colegas?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Considera que a instituição promove e estimula o trabalho em equipa?	Nunca/raramente	Às vezes	Muitas vezes	Sempre	Não sabe
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Está satisfeito com a organização e planeamento do trabalho, no seu serviço/unidade?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Considera que há uma definição clara do seu trabalho/tarefas no cumprimento dos objetivos do seu serviço/unidade?	Nunca/raramente	Às vezes	Muitas vezes	Sempre	Não sabe
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Está satisfeito com o apoio da chefia em situações de mudança no trabalho?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



	Nunca/raramente	Às vezes	Muitas vezes	Sempre	Não sabe
10. Considera que há consenso, em equipa, sobre aspetos a melhorar na sua unidade/serviço?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Como avalia o seu grau de realização pessoal com o trabalho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Está satisfeito com o reconhecimento da chefia direta quando executa bem o seu trabalho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Está satisfeito com a avaliação do seu desempenho e melhoria profissional?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Está satisfeito com o relacionamento com as pessoas assistidas e respetivos familiares?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Está satisfeito com a possibilidade de expressar livremente as suas opiniões e fazer sugestões?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Está satisfeito com os recursos e equipamentos de que dispõe para a realização do seu trabalho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Está satisfeito com o facto de ser profissional desta instituição?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Está satisfeito com o seu contributo e participação na melhoria contínua dos serviços prestados pela instituição?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Está satisfeito com o cumprimento do Código de Ética no seu serviço/unidade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Está satisfeito com as medidas de prevenção de riscos profissionais existentes no local de trabalho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Está satisfeito com o grau de motivação no seu trabalho?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
22. Está satisfeito com o seu envolvimento / participação nas atividades/eventos do serviço/instituição?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Está satisfeito com a divulgação dos programas/serviços da instituição junto dos profissionais?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. De uma forma geral, qual o seu grau de satisfação com a instituição?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Qual o seu grau de satisfação em relação ao valor do seu trabalho pela instituição?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Sente-se disponível para aceitar novos desafios?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>			
27. Recomendaria esta instituição a um familiar ou amigo como local de trabalho?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>			

SUGESTÕES E COMENTÁRIOS:

Data: __/__/____

Obrigado pela sua colaboração



QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS VOLUNTÁRIOS (MOD.65.04)

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:

	Nunca/raramente	Às vezes	Muitas vezes	Sempre	Não sabe
1. Identifica-se com a missão, visão e valores da instituição?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Está satisfeito com a vivência dos princípios e valores assistenciais 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"/>
3. Está satisfeito com as instalações da instituição (espaços exteriores, unidades e sala do voluntário)?	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. Está satisfeito com o acolhimento e informações dadas pelo serviço de voluntariado?	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. Considera que há facilidade e disponibilidade de comunicação com o responsável do Voluntariado?	Nunca/raramente <input type="checkbox"/>	Às vezes <input type="checkbox"/>	Muitas vezes <input type="checkbox"/>	Sempre <input type="checkbox"/>	Não sabe <input type="checkbox"/>
6. Está satisfeito com as informações sobre o seu desempenho por parte do responsável do voluntariado?	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. Está satisfeito com o acolhimento pela unidade/serviço onde desenvolve a sua atividade?	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. Está satisfeito/realizado com as atividades desenvolvidas como voluntário?	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. Está satisfeito com o ambiente, as condições de higiene e a segurança proporcionadas ao exercício do voluntariado?	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. 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/raramente Às vezes Muitas vezes Sempre Não sabe

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

12. Tem possibilidade de expressar livremente as suas opiniões e fazer sugestões?

Nunca/raramente Às vezes Muitas vezes Sempre Não sabe

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

13. Tem acesso à informação que considera necessária (notas internas, placards informativos, reuniões...)?

Nunca/raramente 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/raramente 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

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

17. Considera que a instituição o integra como elemento da comunidade hospitaleira?

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



QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DAS PESSOAS ASSISTIDAS INTERNADAS EM UNIDADES DE LONGO INTERNAMENTO (MOD.60.06)

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 RECEBIDOS DURANTE O ÚLTIMO ANO:

	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
1. Está satisfeito com o acompanhamento médico?					
2. Está satisfeito com o atendimento de enfermagem?					
3. Está satisfeito com a intervenção dos restantes técnicos? (psicologia, serviço social, terapia ocupacional, educação social, nutrição, fisioterapia, educação física)					
4. Está satisfeito com o atendimento das ajudantes de enfermaria?					
5. Está satisfeito com o acompanhamento espiritual e/ou religioso?					
6. Está satisfeito com a relação com os voluntários?					
7. Está satisfeito com o atendimento dos serviços administrativos?					



	Nada satisfeito	Pouco 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?					
9. Está satisfeito com a forma como a instituição o informa sobre os seus direitos e deveres?					
10. Considera que os seus direitos enquanto pessoa são respeitados por todos os profissionais?					
11. Considera que todos os profissionais respeitam e salvaguardam as informações acerca do seu problema, tratamento e acompanhamento (confidencialidade)?					
12. Considera que todos os profissionais respeitam e salvaguardam a sua privacidade e a sua maneira de ser?					
13. Está satisfeito com a oportunidade de expressar as suas decisões, opiniões e reclamações?					
14. Está satisfeito com o respeito pelas suas decisões, opiniões e reclamações?					
15. Quando tem um problema os profissionais estão disponíveis para o ouvir e ajudar?					
16. Considera que os profissionais acreditam que consegue crescer, mudar e recuperar?					



	Nada satisfeito	Pouco 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 utente, pessoa que o represente...)					
18. Esta instituição é importante no seu processo de recuperação ajudando-o a desenvolver novas capacidades e a tornar-se mais independente?	Nunca/raramente 	Às vezes 	Muitas vezes 	Sempre 	Não sabe
19. 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
20. 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
21. Considera ter acesso aos serviços disponíveis na instituição quando precisa deles (secretaria, bar, jardins, capela....)?	Nunca/raramente 	Às vezes 	Muitas vezes 	Sempre 	Não sabe
22. Está satisfeito com a limpeza das instalações?	Nada satisfeito 	Pouco 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 	Pouco 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 	Pouco satisfeito 	Satisfeito 	Muito satisfeito 	Não sabe
25. Está satisfeito com a qualidade da alimentação?	Nada Satisfeito 	Pouco Satisfeito 	Satisfeito 	Muito satisfeito 	Não sabe
26. Está satisfeito quanto ao seu conhecimento das atividades realizadas na instituição (festas, celebrações, etc.)?	Nada Satisfeito 	Pouco Satisfeito 	Satisfeito 	Muito satisfeito 	Não sabe



	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
27. Está satisfeito com o seu envolvimento e participação nas atividades da instituição?					
28. Está satisfeito com o seu grau de conhecimento relativo às normas de funcionamento da instituição?					
29. Sente-se seguro e protegido nesta instituição em relação a qualquer tipo de abuso (físico, psicológico, financeiro...)?					
30. APRECIÇÃO GLOBAL DO INTERNAMENTO					
31. Se um familiar ou amigo seu precisasse, recomendaria esta instituição?	Sim O		Não O		

SUGESTÕES E COMENTÁRIOS:



QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS FAMILIARES/TUTOR/PESSOA SIGNIFICATIVA DAS PESSOAS ASSISTIDAS EM UNIDADES DE LONGO INTERNAMENTO (MOD.61.06)

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:

	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
1. Está satisfeito com o acompanhamento médico?					
2. Está satisfeito com o atendimento de enfermagem?					
3. Está satisfeito com a intervenção dos restantes técnicos? (psicologia, serviço social, terapia ocupacional, educação social, nutrição, fisioterapia, educação física)					
4. Está satisfeito com o atendimento das ajudantes de enfermaria?					
5. Está satisfeito com o acompanhamento espiritual e/ou religioso?					
6. Está satisfeito com a relação com os voluntários?					
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?					
9. Está satisfeito com a forma como a instituição o informa sobre os direitos e deveres do seu familiar/ pessoa significativa?					
10. Considera que há respeito e salvaguarda dos direitos do seu familiar/ pessoa significativa?					
11. Considera que todos os profissionais respeitam e salvaguardam as informações acerca do problema, tratamento e acompanhamento seu familiar/ pessoa significativa (confidencialidade)?					
12. Considera que todos os profissionais respeitam e salvaguardam a privacidade e a maneira de ser do seu familiar/ pessoa significativa?					
13. Está satisfeito com as oportunidades dadas ao seu familiar/pessoa significativa de expressar as suas decisões, opiniões e reclamações?					
14. Está satisfeito com o respeito pelas decisões, opiniões e reclamações do seu familiar/pessoa significativa?					
15. Está satisfeito com a limpeza das instalações?					
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.)?					
18. Está satisfeito quanto ao seu conhecimento das atividades realizadas na instituição (festas, celebrações, etc.)?					
19. Está satisfeito com o conhecimento dos programas/serviços da instituição?					
20. Está satisfeito com o seu grau de conhecimento relativo às normas de funcionamento da instituição?					
21. Está satisfeito com a forma como a instituição contribui para a concretização dos objetivos e expectativas do seu familiar/pessoa significativa?					
22. Está satisfeito com a forma como a instituição contribui para o bem-estar e qualidade de vida do seu familiar/pessoa significativa?					
23. Considera ter acesso aos serviços disponíveis na instituição quando precisa deles (secretaria, bar, jardins, capela....)?					
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 represente...)?					
25. APRECIÇÃO GLOBAL DO INTERNAMENTO					



	Sim	Não	
26. Se um familiar ou amigo seu precisasse, recomendaria esta instituição?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
27. O horário das visitas permitiu-lhe acompanhar o seu familiar/pessoa significativa durante este internamento?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Se não, qual o horário desejado?

SUGESTÕES E COMENTÁRIOS:

Unidade/Serviço:_____ Data:___/___/_____

Obrigado pela sua colaboração



QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DAS PESSOAS ASSISTIDAS INTERNADAS NAS UNIDADES DE CURTO E MÉDIO INTERNAMENTO (MOD.62.06)

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

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

DURANTE O INTERNAMENTO

	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
4. Está satisfeito com o acompanhamento médico?					
5. Está satisfeito com o atendimento de enfermagem?					
6. Está satisfeito com a intervenção dos restantes técnicos (psicologia, serviço social, terapia ocupacional, educação social, nutrição, fisioterapia, educação física)?					
7. Está satisfeito com o atendimento das ajudantes de enfermaria?					



	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
8. Está satisfeito com o acompanhamento espiritual e/ou religioso?					
9. Está satisfeito com a relação com os voluntários?					
10. Está satisfeito com o seu envolvimento no plano individual de intervenção e as informações que lhe são transmitidas?					
11. Está satisfeito com a forma como a instituição o informa sobre os seus direitos e deveres?					
12. Considera que os seus direitos enquanto pessoa são respeitados por todos os profissionais?					
13. Considera que todos os profissionais respeitam e salvaguardam as informações acerca do seu problema, tratamento e acompanhamento (confidencialidade)?					
14. Considera que todos os profissionais respeitam e salvaguardam a sua privacidade e a sua maneira de ser?					
15. Está satisfeito com a oportunidade de expressar as suas decisões, opiniões e reclamações?					
16. Está satisfeito com o respeito pelas suas decisões, opiniões e reclamações?					
17. Quando tem um problema os profissionais estão disponíveis para o ouvir e ajudar?					



	Nunca/raramente	Às vezes	Muitas vezes	Sempre	Não sabe
18. Considera que os profissionais respeitam o seu direito de aceitar ou recusar o tratamento?					
19. Considera ter acesso aos serviços disponíveis na instituição quando precisa deles (secretaria, bar, jardins, capela....)?					
20. Está satisfeito com a forma como a instituição contribui para a concretização dos seus objetivos e expectativas?					
21. Está satisfeito com a forma como a instituição contribui para o seu bem-estar e qualidade de vida?					
22. Sente-se seguro e protegido nesta instituição em relação a qualquer tipo de abuso (físico, psicológico, financeiro...)?					
23. Está satisfeito com a limpeza das instalações?					
24. Está satisfeito com a segurança das instalações (estado de conservação, equipamento, proteção contra incêndios, rampas, escadas, elevadores)?					
25. Está satisfeito com o conforto e comodidade dos espaços que utiliza no seu dia-a-dia (temperatura, ruído, conservação das instalações, etc.)?					
26. Está satisfeito com a qualidade da alimentação?					
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?					
29. Está satisfeito com o seu grau de conhecimento relativo às normas de funcionamento da instituição?					
30. Considera que os profissionais lhe dão informações e o apoiam para ter acesso aos serviços e recursos de que precisa (ex. Gabinete de utente, pessoa que o represente...)?					
31. Está satisfeito com as instruções que lhe foram dadas sobre o plano terapêutico a seguir no pós-alta?					
32. APRECIAÇÃO GLOBAL DO INTERNAMENTO					
33. Se um familiar ou amigo seu precisasse, recomendaria a instituição?	Sim <input type="radio"/>	Não <input type="radio"/>			
34. O horário das visitas satisfaz as suas necessidades?	Sim <input type="radio"/>	Não <input type="radio"/>	Se não, qual o horário desejado? _____		

SUGESTÕES E COMENTÁRIOS:

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

Obrigado pela sua colaboração



QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS FAMILIARES/TUTOR/PESSOA SIGNIFICATIVA DAS PESSOAS ASSISTIDAS EM UNIDADES DE CURTO E MÉDIO INTERNAMENTO (MOD.63.06)

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

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

DURANTE O INTERNAMENTO

	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
4. Está satisfeito com o acompanhamento médico?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Está satisfeito com o atendimento de enfermagem?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Está satisfeito com a intervenção dos restantes técnicos (psicologia, serviço social, terapia ocupacional, educação social, nutrição, fisioterapia, educação física)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Está satisfeito com o atendimento das ajudantes de enfermaria?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>








	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
8. Está satisfeito com o acompanhamento espiritual e/ou religioso?					
9. Está satisfeito com a relação com os voluntários?					
10. Está satisfeito com o seu envolvimento no plano individual de intervenção do seu familiar/pessoa significativa?					
11. Está satisfeito com a forma como a instituição o informa sobre os direitos e deveres do seu familiar/ pessoa significativa?					
12. Considera que os direitos do seu familiar/pessoa significativa são respeitados e salvaguardados por todos os profissionais?					
13. Considera que todos os profissionais respeitam e salvaguardam as informações acerca do problema, tratamento e acompanhamento do seu familiar/pessoa significativa (confidencialidade)?					
14. Considera que todos os profissionais respeitam e salvaguardam a privacidade e a sua maneira de ser do seu familiar/pessoa significativa?					
15. Está satisfeito com as oportunidades dadas ao seu familiar/pessoa significativa de expressar as suas decisões, opiniões e reclamações?					
16. Está satisfeito com o respeito pelas decisões, opiniões e reclamações do seu familiar/pessoa significativa?					








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, equipamento, 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 represente)?






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/raramente Às vezes Muitas vezes Sempre Não sabe

APRECIÇÃO GLOBAL

29. APRECIÇÃO 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 Se não, qual o horário desejado?

☐ ☐ _____

SUGESTÕES E COMENTÁRIOS: _____

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

Obrigado pela sua colaboração



QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DE ENTIDADES PARCEIRAS/ENTIDADES FINANCIADORAS (MOD.68.06)

CARACTERIZAÇÃO GERAL DA ENTIDADE:

Entidade Parceira ☐

Entidade

Financiadora ☐

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:

	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
28. Facilidade e disponibilidade de comunicação com a instituição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Clareza e mais valia dos objetivos da parceria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Conhecimento da missão, programas e serviços da instituição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Envolvimento / participação nas atividades/eventos da instituição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Conhecimento sobre os resultados de desempenho da instituição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Avaliação conjunta do grau de concretização dos objetivos estabelecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe
34. Cumprimento das responsabilidades e compromissos da parceria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Resposta da instituição às sugestões de melhoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. Orientação da intervenção da instituição de acordo com o seu Código de Ética	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. De uma forma geral, qual o seu grau de satisfação com a parceria?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Está satisfeito com a forma como a instituição corresponde às suas expectativas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Considera que a instituição é reconhecida e respeitada na comunidade pela sua qualidade e utilidade?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SUGESTÕES E COMENTÁRIOS:

Data: __/__/__

Obrigado pela sua colaboração



QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO

DAS PESSOAS ASSISTIDAS EM UNIDADES DE LONGO INTERNAMENTO - ADMISSÃO

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 apresentação dos elementos da equipa, instalações e funcionamento aquando da entrada na unidade?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe

SUGESTÕES E COMENTÁRIOS:

Unidade:_____ Data:___/___/_____ Obrigado pela sua colaboração



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

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 apresentação dos elementos da equipa, instalações e funcionamento aquando da entrada na unidade?	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Não sabe

SUGESTÕES E COMENTÁRIOS:

Unidade: _____ Data: ____/____/____ Obrigada pela sua colaboração



QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA ATIVIDADE "PASSEIO ANUAL DOS COLABORADORES" - 2017

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
	Nada	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 CSCP?	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 melhoria:

Obrigado pela sua colaboração



QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DA "I SEMANA DA QUALIDADE" 2017

O objetivo deste questionário é obter informações sobre a sua opinião relativamente às atividades da I Semana da Qualidade. 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:	1	2	3	4	NS	NA
<ul style="list-style-type: none"> - 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). 	Nada	Pouco	Muito	Totalmente	Não Sei	Não se Aplica

O CONCURSO DE SABERES (só para quem participou)

1. Permitiu-lhe adquirir ou relembrar conhecimentos sobre a Qualidade?	1	2	3	4	NS	NA
2. Considera que foi uma forma inovadora de transmitir informação e conhecimento?	1	2	3	4	NS	NA
3. As atividades propostas foram do seu agrado?	1	2	3	4	NS	NA
4. O tempo de duração da atividade foi adequado?	1	2	3	4	NS	NA
5. A iniciativa contribui para a preparação dos colaboradores para as auditorias?	1	2	3	4	NS	NA

O PEDDY PAPER (só para quem participou)

1. Permitiu-lhe adquirir ou relembrar conhecimentos sobre a Qualidade?	1	2	3	4	NS	NA
2. Considera que foi uma forma inovadora de transmitir informação e conhecimento?	1	2	3	4	NS	NA
3. As atividades propostas foram do seu agrado?	1	2	3	4	NS	NA
4. O tempo de duração da atividade foi adequado?	1	2	3	4	NS	NA
5. A iniciativa contribui para a preparação dos colaboradores para as auditorias?	1	2	3	4	NS	NA

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



ANEXO 2 - Síntese de sugestões de melhoria

Parte interessada	Dimensão/ questão	Sugestão de melhoria
PROFISSIONAIS	<p>1. Identifica-se com a missão, visão e valores da instituição?</p> <p>5. Está satisfeito com a colaboração entre si e os seus colegas?</p> <p>11. Como avalia o seu grau de realização pessoal com o trabalho?</p> <p>16. Está satisfeito com os recursos e equipamentos de que dispõe para a realização do seu trabalho?</p> <p>20. Está satisfeito com as medidas de prevenção de riscos profissionais existentes no local de trabalho?</p> <p>24. De uma forma geral, qual o seu grau de satisfação com a instituição?</p> <p>26. Sente-se disponível para aceitar novos desafios?</p> <p>27. Recomendaria esta instituição a um familiar ou amigo como local de trabalho?</p>	<p>PROJETO DE MELHORIA DE RECURSOS HUMANOS</p>
PROFISSIONAIS	<p>2. Considera que há uma aposta na inovação e melhoria contínua da instituição?</p> <p>22. Está satisfeito com o seu envolvimento / participação nas atividades/eventos do serviço/instituição?</p> <p>23. Está satisfeito com a divulgação dos programas/serviços da instituição junto dos profissionais?</p>	<p>REFORÇO DA COMUNICAÇÃO INTERNA PELO DEPARTAMENTO DA QUALIDADE E DA DIREÇÃO</p>



PROFISSIONAIS	3. Está satisfeito com a formação para o desenvolvimento das suas competências profissionais e melhoria do seu desempenho?	REFORÇO DA FORMAÇÃO EM CONTEXTO DE TRABALHO E ASSOCIADA AOS PIF'S, PELO DEPARTAMENTO DE FORMAÇÃO
PROFISSIONAIS	4. Considera o ambiente de trabalho favorável ao exercício das suas funções? 6. Considera que a instituição promove e estimula o trabalho em equipa? 7. Está satisfeito com a organização e planeamento do trabalho, no seu serviço/unidade? 8. Considera que há uma definição clara do seu trabalho/tarefas no cumprimento dos objetivos do seu serviço/unidade? 9. Está satisfeito com o apoio da chefia em situações de mudança no trabalho? 10. Considera que há consenso, em equipa, sobre aspetos a melhorar na sua unidade/serviço? 12. Está satisfeito com o reconhecimento da chefia direta quando executa bem o seu trabalho? 13. Está satisfeito com a avaliação do seu desempenho e melhoria profissional? 15. Está satisfeito com a possibilidade de expressar livremente as suas opiniões e fazer sugestões? 19. Está satisfeito com o cumprimento do Código de Ética no seu serviço/unidade? 21. Está satisfeito com o grau de motivação no seu trabalho?	REUNIÕES DA DIREÇÃO COM AS CHEFIAS; FORMAÇÃO DAS CHEFIAS EM LIDERANÇA, COACHING E MOTIVAÇÃO DE EQUIPAS



	25. Qual o seu grau de satisfação em relação ao valor do seu trabalho pela instituição?	
VOLUNTÁRIOS	11. Possibilidade de expressar livremente opiniões e fazer sugestões; 10. Oportunidade de desenvolvimento de competências pessoais	NI PARA VOLUNTÁRIOS SOBRE O PROCEDIMENTO DE SRA; PROJETO DO VOLUNTÁRIO CONCORDANTE COM COMPETÊNCIAS A DESENVOLVER; AÇÕES DE FORMAÇÃO PARA VOLUNTÁRIOS.
PESSOAS ASSISTIDAS EM LONGO INTERNAMENTO	10. Considera que os seus direitos são respeitados por todos os profissionais"	DEBATE SOBRE O TEMA EM REUNIÕES DE SERVIÇO COM OS PROFISSIONAIS E EM REUNIÕES COMUNITÁRIAS COM AS PESSOAS ASSISTIDAS. CARTAZES COM INFOGRAFIA SOBRE OS DIREITOS E DEVERES E O REGULAMENTO INTERNO, PELO DEPARTAMENTO DE QUALIDADE.
PESSOAS ASSISTIDAS EM LONGO INTERNAMENTO (RESIDÊNCIAS)	5. Acompanhamento espiritual	APOIO AOS RESIDENTES, NA INTERPRETAÇÃO DAS QUESTÕES, NO MOMENTO DE PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO
FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS DE PESSOAS ASSISTIDAS EM LONGO INTERNAMENTO	Comentários sobre a medicação e pedidos de mudança de unidade	ENCAMINHAMENTO DOS COMENTÁRIOS PARA A EQUIPA DE ENFERMAGEM, PELA COORDENADORA DE ENFERMAGEM
PESSOAS ASSISTIDAS EM CURTO INTERNAMENTO	19. considera ter acesso aos serviços disponíveis na instituição quando precisa deles	NÃO PROCEDENTE, atendendo à realidade da unidade de curto internamento (regime fechado).
ENTIDADES PARCEIRAS E FINANCIADORAS	Taxa de resposta = 9%	REFORÇAR O ENVIO E SOLICITAÇÃO DE PREENCHIMENTO (DIREÇÃO)

