

Relatório Global da Avaliação de Necessidades e Expetativas: 2023**COLABORADORES**

Percentagem de Necessidades e Expetativas: **89,05% (-3,53% que em 2021)**

Inquéritos enviados: 42 (+2 que em 2021)

Inquéritos recebidos: 42 (+3 que em 2021)

2,38% (n1) Direção de Serviços/Técnica; 7,14% (n3) Supervisores; 30,95% (n13) Técnicos Superiores; 38,10% (n16) Trabalhadores Auxiliares; 14,29% (n6) Vigilante/Motorista e 7,14 (n3) Omissos.

Taxa de resposta: 100,00% (+2,5% que em 2021)

CONCLUSÃO

Indicador de maior grau de necessidade e expetativa: Conforto, segurança e bem-estar físico nas instalações onde trabalho (87,50%).

Indicador(es) de menor grau de necessidade e expetativa: Conhecimento e compreensão da estratégia, políticas e objetivos organizacionais e conhecimento e compreensão da abordagem em relação aos clientes poderem expressar as suas opiniões e pontos de vista (2,50%).

CLIENTES

Percentagem de Necessidades e Expetativas: **74,88% (CACI=89,66% LRE=81,39% SAD=53,59%) -5,65% que em 2021**

Inquéritos aplicados: 50 (= 2021)

Inquéritos recebidos: 45 (-2 que em 2021)

Taxa de resposta: 90,00% (-4,00% que em 2021)

Melhoria, CACI/LRE:

Sugestão: "A ementa devia ser mais saudável e variada, bem como estar mais perceptível (aumentar o tamanho da letra).

Tratamento: A ementa é elaborada sobre a orientação de técnicos de saúde e nutricionistas, sendo também muito variada. Há cerca de 12 anos que a ementa é impressa e afixada no placar com o mesmo formato e tamanho de letra. Possivelmente o/a sugestor/a tem problemas de visão, decorrentes do processo de envelhecimento, devendo consultar um oftalmologista ou clínica ótica. Devido à falta de espaço de afixação nos dois placares o tamanho da letra da ementa não poderá ser aumentado. Poderá também perguntar a um colaborador que lhe diga qual é a ementa ou então fazer a consulta da mesma no site da instituição ou tirar fotografia com o seu telemóvel e aumentar no ecrã o tamanho da letra.

Sugestão: "Gostava que a ementa fosse impressa com a letra maior".

Tratamento: Há cerca de 12 anos que a ementa é impressa e afixada no placar com o mesmo formato e tamanho de letra. Possivelmente o/a sugestor/a tem problemas de visão, decorrentes do processo de envelhecimento, devendo consultar um oftalmologista ou clínica ótica. Devido à falta de espaço de afixação nos dois placares o tamanho da letra da ementa não poderá ser aumentado. Poderá também perguntar a um colaborador que lhe diga qual é a ementa ou então fazer a consulta da mesma no site da instituição ou tirar fotografia com o seu telemóvel e aumentar no ecrã o tamanho da letra.

Sugestão: "Gostava de não comer tantas vezes bolos ao lanche".

Tratamento: A ementa do lanche e pequeno-almoço é variada, sendo sempre alternada com iogurtes, sandes variadas, torradas, croissants, folar, bolos, biscoitos, paniques mistos, etc. Aconselho o/a sugestor/a quando não lhe apetecer comer o bolo que beba apenas a bebida de acompanhamento do lanche.

Sugestão: "Melhorar a temperatura da instituição e uma alimentação equilibrada mais diversificada".

Tratamento: A instituição tem todos os equipamentos (A/C, AVAC e aquecimento central a gás) para adequar a temperatura das instalações de acordo com as condições climáticas que se fazem sentir nas 4 estações do ano. Em todas as portas de acesso ao exterior está sinalização para manterem as portas fechadas, facto que não acontece devido a esquecimento ou incumprimento por parte de alguns clientes que ao longo do dia entram/saem muitas vezes e deixam as portas abertas. A Diretora de Serviços ao longo do ano faz apelos verbais a todos os clientes para fecharem as portas o que pouca resulta no seu cumprimento.

Relativo à alimentação a mesma é diversificada e equilibrada conforme comprovam as ementas das refeições confeccionadas e servidas na instituição.

Sugestão: "Acho que os cães sujam muito a instituição, não deviam estar cá dentro porque sobem para os sofás que ficam cheios de terra e a cheirar mal."

Tratamento: Desde 2012 que a instituição desenvolve o projeto de caninoterapia e teve sempre os cães a partilharem os mesmos espaços interiores e exteriores. Sendo a instituição diariamente higienizada duas vezes por dia e controlada por entidades certificadas no âmbito da higiene e segurança, nunca, até à data, foi autuada ou multada devido à falta de condições de higiene. A caninoterapia tem benefícios a nível físico, mental, educacional e motivacional. No que diz respeito ao nível físico, esta melhora a motricidade fina e global e mobilidade e o equilíbrio. Relativamente à componente mental, aumenta: as interações verbais, a capacidade de atenção, a concentração e a autoestima, reduzindo os níveis de ansiedade e também a solidão. Em relação ao nível educacional proporciona o enriquecimento do vocabulário e estimula a memória. Por sua vez, o aumento da motivação irá promover uma melhor interação e participação nas atividades por parte dos clientes.

Sugestão: “Gostava de poder comprar fruta para ter no quarto e comer quando quiser”. (Alice Ferreira)

Tratamento: Nos quartos dos clientes não pode haver comida devido às exigências da higiene e segurança das instalações, para além de que a cliente é diabética e a sua alimentação tem que ser controlada pela equipa de saúde.

Sugestão: “Gostava que a folha onde está apresentada a ementa no placar, tivesse a letra um pouco maior para eu conseguir ler.

Tratamento: Há cerca de 12 anos que a ementa é impressa e afixada no placar com o mesmo formato e tamanho de letra. Possivelmente o/a sugestor/a tem problemas de visão, decorrentes do processo de envelhecimento, devendo consultar um oftalmologista ou clínica ótica. Devido à falta de espaço de afixação nos dois placares o tamanho da letra da ementa não poderá ser aumentado. Poderá também perguntar a um colaborador que lhe diga qual é a ementa ou então fazer a consulta da mesma no site da instituição ou tirar fotografia com o seu telemóvel e aumentar no ecrã o tamanho da letra.

Sugestão: “Gostava que fizessem as refeições mais à base de cozidos e grelhados”.

Tratamento: A ementa tem que ser diversificada não se podendo cingir ao gosto de cada um dos 54 clientes que tomam as refeições na instituição. O/a sugestor/a poderá solicitar o prato de dieta que é confeccionado para os clientes que têm prescrita dieta.

Sugestão: “Gostava que ligassem o aquecimento durante a noite”.

Tratamento: Devido à crise energética e aumento abismal do preço da energia elétrica e do gás, decorrente da guerra entre a Rússia e a Ucrânia é financeiramente insustentável a instituição ter toda a noite o aquecimento central a gás ligado. O mesmo tem ligado antes e durante o deitar/levantar dos clientes, porque durante a noite e de madrugada as instalações mantêm-se quentes e como os clientes estão a dormir não há portas para o exterior abertas.

Sugestão: “Gosto muito de estar na instituição, embora não ache higiénico ter os cães nos mesmos espaços que os clientes, uma vez que estes deixam a instituição toda suja e cheia de pelo”.

Tratamento: Em contexto institucional é crucial focar determinadas terapias associadas ao desenvolvimento e manutenção de habilidades motoras básicas e bem-estar emocional, de forma a promover o nível de qualidade de vida de cada cliente. A caninoterapia, desde 2012, que é implementada dentro da instituição, sendo a mesma diariamente higienizada duas vezes por dia e controlada por entidades certificadas no âmbito da higiene e segurança e, nunca, até à data, foi autuada ou multada devido à falta de condições de higiene.

Sugestão: “Os cães não deviam estar dentro da instituição, porque a deixam toda suja. Deviam fazer uma casota no exterior para eles”.

Tratamento: Os cães sempre tiveram uma enorme importância para o homem e a sua presença foi fundamental para situar as suas aspirações em quase todas as culturas bem como a si próprio, quer fosse em diferentes épocas ou continentes. Pudemos, ao longo dos anos, render-nos ao fascínio pelos cães, por meio do intelecto e também pelo sentimento que eles geram na maioria dos seres humanos. As mascotes da ASCUDT fazem parte do dia-a-dia dos clientes quer no interior como no exterior da instituição, pois os resultados ao longo dos anos têm sido muito positivos a nível emocional, comportamental e melhoria da qualidade de vida dos clientes. A caninoterapia, desde 2012, que é implementada dentro da instituição, sendo a mesma diariamente higienizada duas vezes por dia e controlada por entidades certificadas no âmbito da higiene e segurança, nunca até à data ter sido autuada ou multada devido à falta de condições de higiene.

CONCLUSÃO

Indicador de maior grau de necessidade e expectativa: Acessibilidade e facilidade em falar com as pessoas responsáveis pelos serviços (83,30%).

Indicador(es) de menor grau de necessidade e expectativa: Realização de atividades importantes para mim; segredo por parte dos colaboradores, sobre o que sabem de mim; importância dos projetos de inovação e melhoria para mim; adequação da temperatura das instalações e adequação da higiene, limpeza, conservação e arrumação das instalações (4,55%).

FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS

Percentagem de Necessidades e Expectativas: **81,60% (CACI=75,20% LRE =78,45% SAD= 91,14%) -9,72% que em 2021**

Inquéritos aplicados: 56 (= 2021)

Inquéritos recebidos: 31 (-11 que em 2021)

Taxa de resposta: 55,36% (-19,64% que em 2021)

Melhoria, CACI/LRE:

Reclamação: “Eu tive conhecimento que, o meu familiar, levou as vacinas da gripe e do COVID sem dar conhecimento aos encarregados de educação e do médico de família. Eu acho que é necessário dar conhecimento aos responsáveis de educação. Obrigado”.

Tratamento: A instituição limitou-se a acatar orientações do SNS, mais concretamente da ULSNE, tendo sido da sua responsabilidade a execução desses processos e procedimentos de vacinação. Assim, não era da nossa competência termos dado conhecimento prévio aos responsáveis. Para além, da obrigatoriedade de todos que frequentam as instalações da ASCUDT serem vacinados.

Sugestão: “Melhorar a ementa do almoço e não dar tantos bolos ao lanche”.

Tratamento: A ementa é elaborada sobre a orientação de técnicos de saúde e nutricionistas, sendo também muito variada. A sugestão é muito vaga quando refere “melhorar a ementa do almoço” devia ter especificado no quê, pois se consultar a ementa no site ou placar da instituição poderá verificar a qualidade, variedade e diversidade das refeições que são servidas ao almoço. A ementa do lanche é variada,

sendo sempre alternada com iogurtes, sandes variadas, torradas, croissants, folar, bolos, biscoitos, paniques mistos, etc.

Sugestão: "Quero ser contactada, sempre que é necessário, a nível pessoal e profissional".

Tratamento: A instituição tem esse procedimento instituído há já muitos anos de contactar os responsáveis pelos clientes sempre que há essa necessidade.

Sugestão: "Sempre que possível exercício físico e muita música para alegrar e descontraír os Clientes. Obrigada".

Tratamento: Diariamente são realizadas atividades desportivas, terapêuticas, lúdico e recreativas, conforme podem ser comprovadas nos Planos Individuais dos clientes, assim como no Relatório Anual de Atividades Geral da instituição.

CONCLUSÃO

Indicador de maior grau de necessidade e expetativa: Acessibilidade e facilidade em falar com as pessoas responsáveis pelos serviços (85,64%).

Indicador de menor grau de necessidade e expetativa: Informação sobre os direitos e deveres do meu familiar/significativo (7,69%).

FINANCIADORES

Não respondeu ao inquérito.

FORNECEDORES

Percentagem de Necessidades e Expetativas: **73,93% (-2,22% que em 2021)**

Inquéritos distribuídos: 40 (=2021)

Inquéritos recebidos: 26 (=2021)

Taxa de resposta: 65,00% (=2021)

CONCLUSÃO

Indicador de maior grau de necessidade e expetativa: Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão (76,92%).

Não existem indicadores avaliados com sem importância.

PARCEIROS

Percentagem de Necessidades e Expetativas: **62,19% (-16,53% que em 2021)**

Inquéritos enviados: 30 (-10 que em 2021)

Inquéritos recebidos: 12 (-12 que em 2021)

Taxa de resposta: 40,00% (-20,00% que em 2021)

CONCLUSÃO

Indicador de maior grau de necessidade e expetativa: Informação sobre a execução dos acordos estabelecidos e avaliação periódica da execução dos acordos estabelecidos (80,65%).

Não existem indicadores avaliados com sem importância.

PLANO DE AÇÃO

Tendo em conta que não se revelam valores assinalados com um grau de muita importância >90%, não se justificando a abertura de boletins de melhoria.

Índice de Necessidades e Expetativas 2022

