

Relatório Global da Avaliação de Satisfação: 2020

Tendo como base os princípios indicados e de forma a responder aos requisitos do referencial “EQUASS – Assurance”, a ASCUDT desenvolveu durante o ano de 2020 um processo de avaliação de todas as “Partes Interessadas” cujos resultados globais a seguir se apresentam, contribuindo para um melhor conhecimento interno e externo da instituição, das suas necessidades, fraquezas, potencialidades e oportunidades, permitindo ir ao encontro das expectativas, bem como melhorar os pontos críticos identificados por estas.

Percentagem de Participação

Percentagem de Participação			
Parte Interessada	2019	2020	Tendência
Colaboradores	89,47%	94,73%	+5,28%
Clientes	62,30%	96,07%	+33,77%
Familiares/Significativos	86,66%	78,43%	-8,23%
Financiadores	100,00%	100,00%	=0,00%
Fornecedores	46,34%	65,00%	+18,66%
Parceiros	47,00%	65,85%	+18,85%

Resultados da Avaliação de Motivação

Motivação		
Ano	Média	Tendência
2017	86,22%	+3,63% que em 2016
2018	83,70%	-2,52% que em 2017
2019	85,59%	+1,89% que em 2018
2020	84,62%	-0,97% que em 2019

Resultados da Avaliação de Satisfação

Satisfação					
Parte Interessada	2017	2018	2019	2020	Tendência
Colaboradores	89,42%	89,96%	91,10%	93,62%	+2,52%
Clientes	91,45%	91,25%	89,55%	95,67%	+6,12%
Familiares/Significativos	91,15%	83,19%	78,40%	87,24%	+8,84%
Financiadores	---	77,78%	53,85%	43,59%	-10,29%
Fornecedores	75,23%	92,53%	87,61%	94,06%	+7,08%
Parceiros	77,51%	87,36%	89,14%	89,88%	+0,74%

As questões que apresentaram mais satisfação, por parte interessada, foram:

Colaboradores

- ✓ Sei as regras de evacuação de pessoas e sei quais os clientes pelos quais sou responsável (88,24%)
- ✓ Sei o que fazer em caso de catástrofe (terramoto, inundação, incêndio, etc.) (88,24%)
- ✓ Conheço e compreendo a missão, valores e visão da instituição (88,24%)

Clientes

- ✓ Os colaboradores prestam os cuidados de limpeza dos espaços nos horários estabelecidos (100,00%, CAO, 96,55% LRE e 100,00% SAD)

Familiares/Significativos

- ✓ Sei que as pessoas responsáveis pelos serviços são acessíveis e é fácil falar com elas (71,43%=63,64%, CAO; 73,91%, LRE e 100,00%, SAD)

Financiador

- ✓ Como só se aplica o inquérito a um financiador, os resultados são sempre de 100%, neste caso de satisfeito.

Fornecedores

- ✓ A informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão (92,31%)

Parceiros

- ✓ Conheço o conteúdo do acordo/contrato/protocolo estabelecido (81,48%)

Do lado oposto, as questões que obtiveram menos satisfação foram:

Colaboradores

- ✗ O clima e o ambiente de trabalho são adequados (2,94%)
- ✗ Existe ajuda, colaboração e cooperação entre todos os colaboradores (3,03%)

Clientes

- ✗ As instalações têm a temperatura adequada para mim (6,25% em CAO e 3,45% em LRE)

Familiares/Significativos

- ✗ As refeições estão de acordo com as necessidades do meu familiar/significativo (14,29%, CAO e 4,35% LRE)
- ✗ Participo na elaboração do Plano Individual - PI do meu familiar/significativo (14,29%, CAO e 4,35% LRE)

Financiador

- ✗ Não existem indicadores reveladores de insatisfação.

Fornecedores

- ✗ Sou informada/o sobre as atividades da instituição (8,00%)

Parceiros

- ✗ Recebo ou tenho acesso a convites para participar em eventos/atividades da instituição (3,70%)

Plano de Ação

Após a análise e interpretação dos resultados obtidos dos questionários e tendo por base as súmulas do estudo desenvolvido, identificam-se valores percentuais de muita insatisfação, superiores a 10%, o que justifica a elaboração de planos de melhoria.

Familiares/Significativos:

Item: As refeições estão de acordo com as necessidades do meu familiar/significativo

Ação: Enviar a todos os familiares/significativos, exemplar de ementa, com explicação acerca da sua elaboração;

Indicador: Taxa de familiares/significativos, destinatários; Meta: >50%

Indicador: Taxa de insatisfação do indicador (2021); Meta: =0%

Responsável: Gestora da Qualidade

Item: Conheço e compreendo o conceito de empowerment

Ação: Elaborar cartaz com explicação da definição de empowerment e enviar a todos os familiares/significativos;

Indicador: Taxa de familiares/significativos, destinatários; Meta: >50%

Indicador: Taxa de insatisfação do indicador (2021); Meta: =0%

Responsável: Gestora da Qualidade

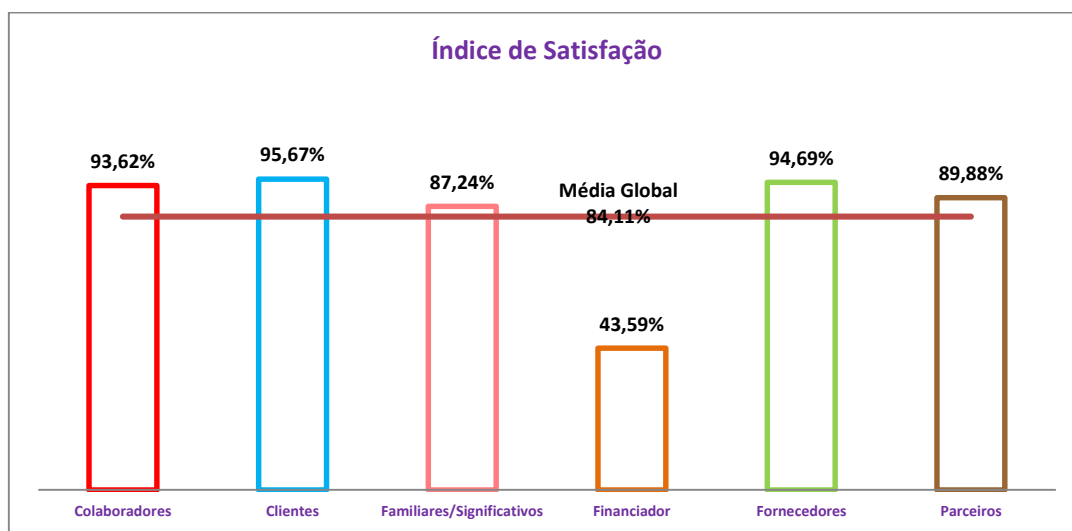
Item: Participo na elaboração do Plano Individual - PI do meu familiar/significativo

Ação: Elaborar sondagens de participação do PI e enviar a todos os familiares/significativos;

Indicador: Taxa de familiares/significativos, destinatários; Meta: >50%

Indicador: Taxa de insatisfação do indicador (2021); Meta: =0%

Responsável: Gestora da Qualidade



Sendo que um dos principais objetivos da implementação de um sistema da qualidade é a melhoria contínua, pretendemos continuar a elevar o grau de satisfação de todas as nossas partes interessadas.

Obrigada pela vossa satisfação!

Tratamento de Reclamações, Sugestões e Elogios

Colaboradores

Sugestão: “Se as mascotes ficassem presas apenas de noite, evitava-se conflitos com os vizinhos devido ao barulho e a danificação do material da instituição”. 267681

Tratamento: A sugestão não é pertinente pois as mascotes fazem mais barulho estando presas e é desumano ficarem a dormir em condições meteorológicas adversas de muito frio, chuva, neve, etc.

Clientes

Sugestão: “Ter o cavalo Quebec mais vezes na instituição”. 267682

Tratamento: A sugestão não é pertinente pois o Quebec só poderá vir para a instituição quando houver erva para ele comer e as condições climáticas o permitirem dormir ao relento, ficando assim limitadas as vezes de que ele poderá estar na instituição.

Sugestão: “Deveríamos ter um fisioterapeuta na instituição”. 267683

Tratamento: A sugestão não é pertinente pois as instalações não possuem sala equipada para fisioterapia porque na legislação que regula o funcionamento do lar residencial não é contemplado este serviço, bem como os clientes podem usufruir desta terapia no sistema nacional de saúde após prescrição do médico fisiatra. Tanto o médico fisiatra como o fisioterapeuta não são contemplados nas categorias funcionais exigidas no lar residencial.

No CAO é exigida, mas como estamos a partilhar as instalações com o CRFP este não tem sala de fisioterapia.

Sugestão: “Ter atividades mais variadas, realizando aulas de desporto, somente duas vezes por semana”. 267684

Tratamento: A sugestão não é pertinente porque diariamente são executadas diferentes atividades, podendo ser comprovado no registo de sessões dos técnicos, nas diversas publicações do facebook da instituição, bem como na execução do PI do cliente.

Sugestão: “Gostaria de ir à praia”. 267685

Tratamento: A sugestão não é pertinente pois sai do âmbito de decisão da instituição, pois todos os anos os clientes usufruem de uma semana na praia. Provavelmente o/a cliente não foi porque o seu familiar/significativo não autorizou.

Familiares/Significativos

Sugestão: “Ser informada quando o Regulamento Interno é atualizado”. 267687

Tratamento: A sugestão não é pertinente porque todos os familiares/significativos dos clientes são sempre informados, com 30 dias de antecedência de entrada em vigor, através de mail, telefonicamente e presencialmente das atualizações dos Regulamentos Internos da Resposta Social que o cliente frequenta.

Sugestão: “Informar previamente dos passeios e atividades externas que fazem. Informação por email”. 267688

Tratamento: A sugestão não é legítima porque a instituição informa sempre previamente sobre os passeios, atividades no exterior todos os stakeholders no Plano Anual Geral que se encontra divulgado no site; através de convites enviados por email e publicados no facebook, bem como os responsáveis dos clientes são contactados telefonicamente para autorizarem o cliente, quando se trata de atividades que requerem participação financeira dos mesmos, como por exemplo a colónia de férias, passeios a outras cidades, praias, etc.

Elogio: “Não quero acrescentar nada porque está tudo impecável”. 267689

Tratamento: O elogio é legítimo pois manifesta a opinião de um respondente.

Fornecedores:

Sugestão: “Direcionar ou acrescentar a este questionário, perguntas mais direcionadas aos serviços dos fornecedores.

Ex.: cumprimentos de prazos de entrega, qualidade de serviço prestado e qualidade dos serviços fornecidos ou comprados”. 267696

Tratamento: A sugestão não é pertinente, porque é a instituição que está a ser avaliada e não os serviços prestados pelo fornecedor. O fornecedor terá que ser ele a realizar essa avaliação aos seus clientes, entre a qual à nossa instituição.

Parceiros

Sugestão: “Sugeria que convidassem para participar nos eventos, através de email”. 267699

Tratamento: A sugestão não é legítima porque é prática da instituição enviar sempre os convites para os eventos a todos os stakeholders através de email, publicação no site e no facebook, inclusive no jornal regional aquando da realização das assembleias gerais.

Sugestão: “Poderia haver mais comunicação entre as entidades”. 267700

Tratamento: A sugestão é muito vaga, não específica que tipo de comunicação não pode ser considerada legítima. Sendo o sugedor anónimo não poderei identificar a entidade com a qual temos parceria para detetar alguma falha de comunicação. No entanto, penso que são sempre feitos os devidos contatos e mantida a comunicação necessária para o desenvolvimento da parceria.