

Relatório Global da Avaliação de Necessidades e Expetativas: 2021

O presente documento regista uma visão global das necessidades e expetativas, auscultadas de 2 em 2 anos, a todas as partes interessadas relevantes (colaboradores, clientes, familiares/significativos, parceiros, fornecedores e financiadores).

Os resultados são baseados em indicadores claros e relevantes para a instituição e espera-se que estes contribuam para o desenvolvimento de serviços numa abordagem holística.

Percentagem de Participação

Percentagem de Participação			
Parte Interessada	2019	2021	Tendência
Colaboradores	97,5%	97,5%	=0,00%
Clientes	65,94%	94,00%	+28,06%
Familiares/Significativos	67,96%	75,00%	+7,04%
Financiadores	100,00%	100,00%	=0,00%
Fornecedores	75,86%	65,00%	+10,86%
Parceiros	52,78%	60,00%	+7,22%

Resultados da Avaliação de Necessidades e Expetativas

Necessidades e Expetativas				
Parte Interessada	2017	2019	2021	Tendência
Colaboradores	90,33%	89,42%	92,58%	+3,00%
Clientes	67,12%	65,48%	80,58%	+15,05%
Familiares/Significativos	73,80%	66,18%	71,88%	+5,7%
Financiadores	---	53,33%	56,52%	+3,19%
Fornecedores	72,50%	72,97%	76,15%	+3,18%
Parceiros	68,84%	74,06%	78,72%	+4,66%

As questões que apresentaram maior importância, por parte interessada, foram:
Colaboradores

- ✓ Facilidade em falar com a/o minha/meu superior hierárquica/o (89,74%)

Clientes

- ✓ Adequação das refeições às minhas necessidades (100,00%, CAO; 92,59%, LRE e 100,00%, SAD)
- ✓ Adequação e conforto das instalações (100,00%, CAO; 92,59%, LRE e 100,00%, SAD)
- ✓ Adequação da temperatura das instalações e segurança e conforto das viaturas (100,00%, CAO; 92,59%, LRE e 100,00%, SAD)

Familiares/Significativos

- ✓ Administração da medicação correta, no horário e quantidade prevista ao meu familiar/significativo (66,67%, CAO; 76,19%, LRE e 100,00% em SAD)

Financiador

- ✓ Execução de medidas de melhoria contínua nos acordos estabelecidos (por parte da instituição) (100,00%)
- ✓ Incentivo ao compromisso concreto com a justiça social e a inclusão dos clientes, na sociedade (por parte da instituição) (100,00%)
- ✓ Cumprimento das responsabilidades da instituição nos acordos estabelecidos (100,00%)
- ✓ Conhecimento do conteúdo do acordo/contrato/protocolo estabelecido (100,00%)
- ✓ Avaliação periódica da execução dos acordos estabelecidos, anteriormente classificados como apenas importantes (100,00%)

Fornecedores

- ✓ Cumprimento das responsabilidades da instituição nos acordos estabelecidos (73,08%)

Parceiros

- ✓ Conheço o conteúdo do acordo/contrato/protocolo estabelecido (87,50%)

Do lado oposto, as questões que obtiveram menor importância foram:
Colaboradores

- ✗ Participação na elaboração dos Planos Individuais - PI dos clientes (2,56%)

Clientes

- ✗ Importância dos projetos de inovação e melhoria para mim e realização de atividades de formação nos horários estabelecidos (11,11%, LRE)

Familiares/Significativos

- ✗ Informação e acessibilidade da ementa e código de ética (11,11%, CAO e 4,76%, LRE)

Financiador

- ✗ Não existem indicadores reveladores de pouca importância

Fornecedores

- ✗ Informação sobre as atividades da instituição e código de ética (3,85%)
- ✗ Informação sobre eventos/atividades da instituição e atividades sustentáveis que contribuem para a sociedade (Responsabilidade Social e Corporativa) (3,85%)

Parceiros

- ✗ Participação no desenvolvimento de novos serviços ou programas (4,17%)
- ✗ Informação sobre os resultados de avaliação de satisfação de todas as partes interessadas (4,17%)
- ✗ Monitorização e avaliação da execução dos acordos estabelecidos (4,17%)
- ✗ Desempenho da instituição (4,17%)

✖ Conhecimento de como apresentar reclamações (4,17%)

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 importância, superiores a 90%, o que justifica a elaboração de planos de melhoria.

Cientes:

Item: Conhecimento sobre como ter acesso a pessoas que me representem e me apoiem (93,82%, MI)

Ação: Explicar aos clientes o acesso a pessoas que os representem e apoiem, na ação de formação de direitos e deveres

Indicador: Taxa de clientes participantes

Meta: >50%

Responsável: Daniela Pais

Itens: Adequação das refeições às minhas necessidades (97,53%, MI); Acessibilidade às instalações sem obstáculos nem desníveis (95,06%, MI); Adequação e conforto das instalações (97,53%, MI); Adequação da temperatura das instalações (97,53%, MI); Segurança e conforto das viaturas (97,53%, MI)

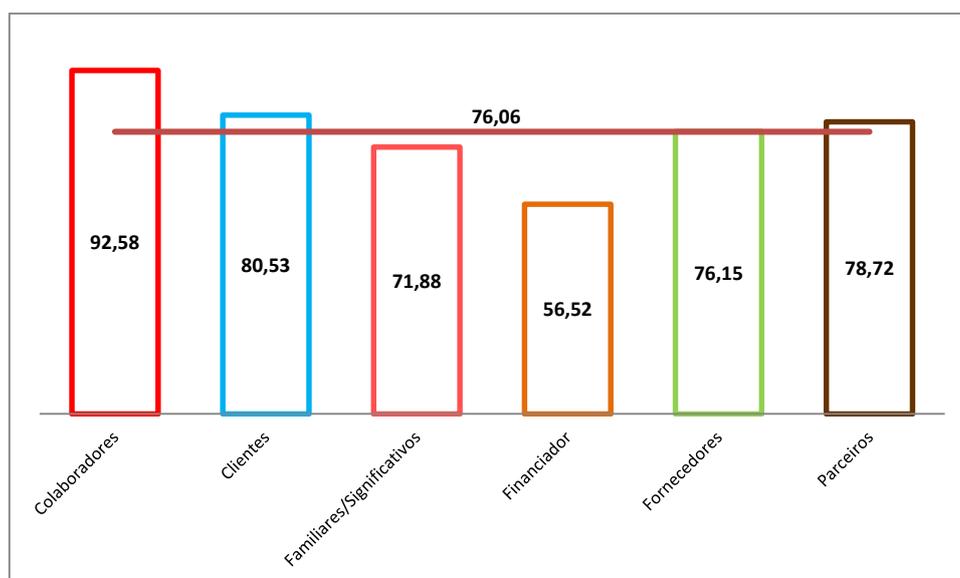
Ação: Reunir com o grupo de representação de clientes e auscultar estratégias de como estas necessidades podem ser supridas, apresentando as mesmas em relatório mensal, para estas serem analisadas e devidamente implementadas (quando justificável)

Indicador: Taxa de clientes participantes

Meta: >50%

Responsável: Andreia Oliveira

Índice de Necessidades e Expetativas



Sendo que um dos principais objetivos da implementação de um sistema da qualidade é a melhoria contínua, pretendemos continuar a utilizar mecanismos que fornecem informações para compreendermos as necessidades futuras das nossas partes interessadas.

Obrigada pela vossa opinião!

Tratamento de Reclamações, Sugestões e Elogios

Colaboradores

Sem enquadramento: *“Relativamente ao Parâmetro da Participação na elaboração dos Planos Individuais - PI dos Clientes, coloquei sem importância (para mim), pois realmente é um fator em que não gosto de participar, ao contrário de executar as sessões para cumprir as metas dos Pí’s”.*

Clientes

Sugestão: *“Quando acabar o vírus, voltarmos a fazer atividades fora da instituição”.*

Tratamento: A sugestão não é pertinente porque as actividades no exterior serão realizadas mal o estado de pandemia acabe.

Sugestão: *“Melhorar a comida e haver mais atividades direcionadas às pessoas invisuais”.*

Tratamento: A sugestão não é pertinente porque a ementa da instituição para além de ser diversificada contém alimentos e produtos de muito boa qualidade, sendo confeccionada por cozinheiros com formação adequada na área. Quanto a haver mais actividades direcionadas aos invisuais, o respondente deveria especificar quais para além daquelas que a instituição desenvolve.

Sugestão: *“Gostaria que a instituição contratasse um fisioterapeuta, pois os únicos exercícios que faço são com a Professora de Desporto”.*

Tratamento: A sugestão não é pertinente porque a instituição não tem sala equipada com material de fisioterapia não podendo o técnico efectuar a terapia de forma adequada. O residente tem ainda a equipa de enfermagem e as técnicas de reabilitação psicomotora que aplicam electroestimulação e terapias de snoozelen. Para além disso, os residentes têm á sua disposição os fisioterapeutas do SNS de forma gratuita.

Sugestão: *“Gostaria que o colega Manuel Falcão saísse da instituição porque é violento para todos os colegas”.*

Tratamento: A sugestão não é pertinente porque a instituição não pode simplesmente colocar o Manuel Falcão na rua para satisfazer a vontade de um residente.

Sugestão: *“O cliente refere que as instalações deveriam estar mais quentes no inverno”.*

Tratamento: A sugestão não é pertinente porque os residentes durante o dia entram e saem das instalações deixando as portas abertas, embora sejam constantemente advertidos para as fecharem, perdendo-se assim o calor mesmo com o aquecimento e AC ligados.

Familiares/Significativos

Elogio: *“A ASCUDT está sempre a mudar para melhor”.*

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

Sugestão: *“Comprar cadernetas de palavras cruzadas, pois a tablet por vezes empanca e irrita a cliente”.*

Tratamento: A sugestão não é pertinente, pois para além de se poupar papel a cliente também desenvolve competências digitais, de motricidade fina e estimulação cognitiva.

Sugestão: *“Trabalhar mais com a minha familiar. Psicomotricidade”.*

Tratamento: A sugestão não é pertinente pois a área da psicomotricidade é trabalhada de acordo com as necessidades específicas de cada residente, após avaliação das técnicas de reabilitação psicomotora e desenvolvimento do seu Plano Individual.

Sugestão: *“Mais fisioterapia aos mais dependentes. Fazendo um plano adequado a cada um. Obrigado”.*

Tratamento: A sugestão não é pertinente, pois só o médico Fisiatra pode prescrever sessões de fisioterapia adequado a cada residente. A instituição é um Lar Residencial e não uma instituição hospitalar ou clínica de fisioterapia. Tem ao seu serviço técnicas de reabilitação psicomotora que realizam diversas terapias de acordo com as necessidades de cada residente.

Fornecedores

Elogio: *“A ASCUDT é uma Instituição muito cumpridora com os seus fornecedores e muito amiga dos clientes”.*

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

Elogio: *“É de louvar o trabalho que vocês desenvolvem com os vossos clientes, são sem dúvida uma Instituição de referência”.*

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

Sugestão: “A nível da de acessibilidade, fiabilidade e comunicabilidade, não tenho nada a apontar está a 100%. No entanto, deviam entrar mais vezes em contacto com a direção da empresa para pedir donativos, pois a direção tem abertura e disponibilidade total para o fazer pela Instituição”.

Tratamento: A sugestão é pertinente e irá ser implementada através de acção de melhoria de forma a solicitar donativos à empresa, pois são sempre necessários.