

Relatório Global da Avaliação de Satisfação: 2019

Tendo como base os princípios indicados e de forma a responder aos requisitos do referencial “EQUASS – Assurance”, a ASCUDT desenvolveu durante o ano de 2019 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	Tendência
Colaboradores	89,47%	-7,72%
Clientes	62,30%	-15,47%
Familiares/Significativos	86,66%	+26,66%
Financiadores	100,00%	0%
Fornecedores	46,34%	-21,16%
Parceiros	47,00%	-1,33%

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

Resultados da Avaliação de Satisfação

Satisfação				
Parte Interessada	2017	2018	2019	Tendência
Colaboradores	89,42%	89,96%	91,10%	+1,14%
Clientes	91,45%	91,25%	89,55%	-1,70%
Familiares/Significativos	91,15%	83,19%	78,40%	+10,44%
Financiadores	---	77,78%	53,85%	+0,52%
Fornecedores	75,23%	92,53%	87,61%	-4,92%
Parceiros	77,51%	87,36%	89,14%	+15,08%

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

Colaboradores

- ✓ Sou informada/o sobre a minha função, responsabilidades e autonomia para planejar, executar e avaliar o meu trabalho (82,35%)
- ✓ Sou informada/o sobre o resultado de avaliação de desempenho por parte da chefia (82,35%)
- ✓ Sou informada/o sobre os meus direitos e deveres (82,35%)
- ✓ Frequento atividades de formação contínua para melhoria do meu desempenho (82,35%)

Clientes

- ✓ As instalações localizam-se adequadamente e facilitam a minha deslocação (93,82%)
- ✓ As refeições são tomadas nos horários estabelecidos (92,59%)

Familiares/Significativos

- ✓ Sei que as pessoas responsáveis pelos serviços são acessíveis e é fácil falar com elas (84,03%)

Financiador

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

Fornecedores

- ✓ A instituição executa medidas de melhoria contínua nos acordos estabelecidos (73,68%)
- ✓ As responsabilidades da instituição nos acordos estabelecidos, são devidamente cumpridas (73,68%)

Parceiros

- ✓ Conheço o conteúdo do acordo/contrato/protocolo estabelecido (76,45%)

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

Colaboradores

- ✗ O clima e o ambiente de trabalho são adequados (2,94%)

Clientes

- ✗ As pessoas responsáveis pelos serviços são acessíveis e é fácil falar com elas (18,50% LRE)
- ✗ Conheço os resultados da avaliação/monitorização do meu Plano Individual – PI (18,50% LRE)
- ✗ Os colaboradores guardam segredo sobre o que sabem de mim (18,50% LRE)
- ✗ As minhas reclamações e sugestões são atendidas e dão-me sempre uma resposta (18,50% LRE)

Familiares/Significativos

- ✗ Não é possível identificar o item avaliado de uma forma menos satisfatória, pois os parâmetros evidenciam 3,95% muita insatisfação em alguns indicadores, com exceção da identidade e participação de familiares/significativos.

Financiador

- ✗ Não existem indicadores reveladores de insatisfação.

Fornecedores

- ✗ Recebo ou tenho acesso a convites para participar em eventos/atividades da instituição (5,26%)
- ✗ Recebo ou tenho acesso a informação sobre atividades sustentáveis que contribuem para a sociedade (Responsabilidade Social e Corporativa) (5,26%)
- ✗ Recebo ou tenho acesso aos resultados de desempenho da instituição (5,26%)

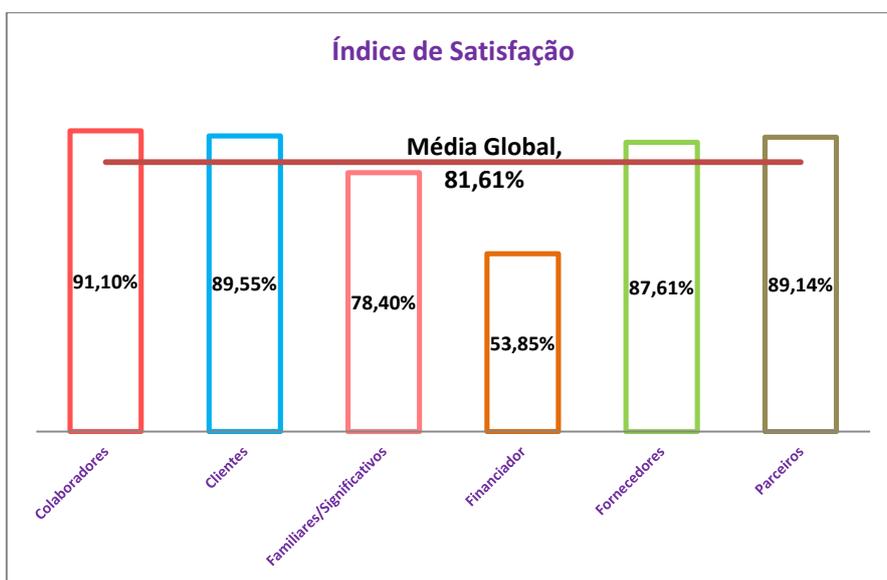
Parceiros

- ✗ Sou informada/o sobre o código de ética (5,88%)

- ✘ Recebo ou tenho acesso aos resultados de avaliação de satisfação de todas as partes interessadas: clientes, familiares/significativos, colaboradores, financiadores, fornecedores e parceiros (5,88%)
- ✘ Recebo ou tenho acesso aos resultados de desempenho da instituição (5,88%)

Plano de Ação

Após a análise e interpretação dos resultados obtidos dos questionários e tendo por base as súmulas do estudo desenvolvido, não se identificam valores percentuais de muita insatisfação, superiores a 10%, não se justificando a elaboração de planos de melhoria, mas sim a continuidade de uma boa prestação de serviços e de graus de satisfação positivos.



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

Reclamação: *"Falta de recursos materiais e pouca aceitação de pontos de vista diferentes".*

Tratamento: A reclamação não é legítima porque não especifica quais são os recursos materiais em falta, nem refere quais os pontos de vista diferentes que não são aceites e por quem.

Clientes

Sugestão: *"Mais atividades de carácter cultural (visitas a museus e concertos de música)".*

Tratamento: A sugestão não é pertinente porque no PAG estão contempladas inúmeras atividades de cariz cultural e musical, para além das restantes à qual a instituição é convidada a participar quando promovidas por outras entidades locais.

Sugestão: *"Falta um fisioterapeuta na instituição".*

Tratamento: A sugestão não é pertinente, pois a instituição tem, desde 2013 até à presente data, uma técnica de reabilitação psicomotora no seu quadro de pessoal que presta serviços aos clientes, sendo complementado com os serviços do SNS e com os diversos estágios profissionais que a instituição acolhe nesta área.

Reclamação: *"Insatisfação com os cuidados de saúde, tais como ter dores e não administrarem a medicação, incluindo aquela receitada pelo médico de família. Assim como, ter conhecimento que há outros clientes que são detentores de medicamentos".*

Tratamento: A reclamação não é legítima porque a terapêutica administrada aos clientes segue as orientações médicas prescritas, sendo a sua toma supervisionada pelas técnicas do gabinete de enfermagem. Os clientes detentores de alguma medicação são plenamente autónomo e capazes de tomar a medicação de acordo com as orientações dos técnicos de saúde, o que não acontece com alguns clientes com patologias do foro psiquiátrico que não têm autonomia para o fazer sozinhos de forma responsável e correta.

Reclamação: *"Não me sinto respeitada por algumas colaboradoras".*

Tratamento: A reclamação não é legítima porque não refere os factos nem as colaboradoras que não respeitam a cliente.

Reclamação: *"Cliente em cadeira de rodas, refere que os desníveis nas portas de entrada/saída para o interior/exterior da instituição não lhe permitem efetuar essas deslocações sozinha, sendo necessário estar constantemente dependente de terceiros para conseguir alcançar esse objectivo".*

Tratamento: A reclamação não legítima pois a instituição foi construída sobre todas as normas, regras de acessibilidade previstas na lei, tendo sido certificada pelas entidades competentes as quais emitiram o alvará de utilização. A instituição tem diversos clientes que usam cadeiras de rodas e acedem às instalações de forma autónoma e outras que não o conseguem fazer devido ao seu tipo e grau de deficiência e incapacidade por isso necessitam de apoio de outra pessoa.

Sugestão: *"A Cliente refere que gostava que houvesse mais paz, amor e harmonia na instituição. Menciona também que a respeitassem".*

Tratamento: A sugestão não é pertinente pois a instituição não consegue controlar os comportamentos de todos aqueles que residem e frequentam as respostas sociais, embora tente promover constantemente um bom ambiente entre todos, através de acções de formação, reuniões, eventos, atividades, etc, não consegue atingir a sua plenitude.

Sugestão: *"O cliente refere que gostava que os clientes, colaboradores e cidadãos usufruissem mais de Terapia de Reiki".*

Tratamento: A sugestão não é pertinente pois a instituição disponibiliza essa terapia a todos, mas as pessoas são livres de escolherem se a querem ou não.

Sugestão: *"Gostava de trabalhar para ganhar mais dinheiro".*

Tratamento: A sugestão não é pertinente porque embora a instituição promova medidas de apoio à empregabilidade através de formação ministrada aos clientes não consegue controlar as ofertas de emprego do mercado de trabalho.

Sugestão: *"Gostava de comer mais às refeições".*

Tratamento: A sugestão não é pertinente porque as quantidades de comida estão de acordo com o indicado para o estado físico de cada cliente, seguindo as orientações prescritas pelos técnicos de saúde.

Sugestão: *"Cliente refere que gostava que os lençóis e toalhas de banho fossem trocados com maior frequência, pois a maior parte das vezes ficam com mau cheiro, principalmente as toalhas de banho".*

Tratamento: A sugestão não pertinente porque os lençóis, toalhas e restante roupa é higienizada de forma correta e adequada às necessidades.

Familiares/Significativos

Sugestão: *"Ambiente musical para alegrar os clientes".*

Tratamento: A sugestão não é pertinente porque a instituição não tem recursos financeiros para instalar um sistema de som nas instalações.

Sugestão: *"Enviar-me por email o quadro de atividades que o Victor tem semanalmente sff. Tentar encontrar soluções para que o Victor possa ir à praia. O Victor gostaria de falar comigo por computador".*

Tratamento: A sugestão não é pertinente porque a familiar já tem acesso ao PAG e plano semanal, bem como sempre que possível são realizadas vídeo chamadas através do tlm ou feitas comunicações pelo skype. A solução do Victor poder ir á praia é a familiar autorizar e co-financiar a estadia do seu irmão.

Elogio: *"Estou muito contente com o progresso que vejo no meu irmão. Regras muito importantes na vida do Victor".*

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

Fornecedores:

Sugestão: *"Desde 2017 que me disponibilizei a dar formação gratuita aos colaboradores da ASCUDT, sobre a manutenção da frota automóvel. Aguardo o agendamento da mesma".*

Tratamento: A sugestão é pertinente e irá ser implementada através de uma acção correctiva.