

Avaliação da Satisfação dos Utentes/ Cuidadores – Ano 2016

METODOLOGIA: A aferição do grau de satisfação, pretende analisar a perceção dos utentes/cuidadores, relativamente aos serviços da instituição. Como estratégia metodológica utilizou-se um questionário de avaliação do grau de satisfação que se aplicou aos utentes/cuidadores que tiveram alta de 1 de janeiro até 31 de dezembro de 2016.

No total nos quatro Trimestres foram distribuídos 53 questionários, foram recebidos 37 e validados 35, o que se traduz numa taxa de resposta de aproximadamente 66,0%.

OBJETIVOS

- ✓ Cumprir o ponto 10.1.1 da Grelha de acompanhamento da atividade das unidades de internamento da Rede Nacional de Cuidados Continuados, aplicada trimestralmente pela ECL e o artigo 38º, alínea a) do Regulamento Interno da ULDM de Cinfães;
- ✓ Manter o compromisso de melhoria contínua, envolvendo assim os nossos utentes/cuidadores na expectativa de podermos melhorar continuamente os nossos serviços.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

	<u>Avaliação Global Satisfeito</u>	<u>Avaliação Global Insatisfeito</u>
1º trimestre	96,4%	0,6%
2º trimestre	89,5%	4,5%
3º trimestre	90,3%	3,0%
4º trimestre	89,7%	1,7%
Ano 2016	91,5%	2,5%

O que gostou mais na Unidade?	O que gostou menos na Unidade?	Sugestões/Reclamações
<p><i>“Do pessoal em geral”; “Gostei dos profissionais”; “Da gentileza de todos os intervenientes”;</i></p> <p><i>“Foi de tudo”; “Gostei de tudo”.</i></p> <p><i>“Da forma como as auxiliares tratavam a minha avó”; “Gostei de tudo, instalações e todos os profissionais”; “Gostei de todos os serviços prestados”;</i></p> <p><i>“Limpeza, instalações e bom atendimento”;</i></p> <p><i>“ Simpatia e a disponibilidade do pessoal”; “ Do ambiente familiar”.</i></p> <p><i>“Desde o desempenho dos profissionais, a organização ao nível da informação e higienização”;</i></p> <p><i>“ A modernidade das instalações e o seu funcionamento”;</i></p> <p><i>“O desempenho e extremo envolvimento nos cuidados prestados ao utente e á família, de todos os profissionais de saúde/ secretariado”.</i></p>	<p><i>“Gostei de tudo”;</i></p> <p><i>“Das respostas dadas por alguns enfermeiros quando eu solicitava ajuda ou que me explicassem algumas coisas”.</i></p> <p><i>“Transportes públicos”;</i></p> <p><i>“Acessibilidades”; “ Distância da residência”;</i></p> <p><i>“ Falta de acessibilidade e estacionamentos para familiares e doentes”.</i></p>	<p><i>“ Devia existir um parque de estacionamento para os familiares dos doentes/ utentes”.</i></p>

CONCLUSÃO: O cálculo de todas as variáveis permitiu-nos obter o Índice Médio de Satisfação/Insatisfação Global dos inquiridos. Assim, obteve-se os seguintes resultados:

Avaliação Global Satisfeito – 91,5%

Avaliação Global insatisfeito – 2,5%

A avaliação de Insatisfeito deve-se sobretudo aos transportes públicos existentes para o acesso à Unidade.