

Unidade de Cuidados Continuados Integrados de Longa Duração e Manutenção

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES/PRESTADORES DE CUIDADOS

2º Trimestre de 2016



Cinfães, 12 de julho de 2016



O presente relatório correspondente à *Avaliação do Grau de Satisfação dos utentes/prestadores de cuidados* do 2º Trimestre de 2016 foi aprovado em reunião com ata nº _____ da Equipa Técnica.

_____ de 2016

O presente relatório correspondente à *Avaliação do Grau de Satisfação dos utentes/prestadores de cuidados* do 2º Trimestre de 2016 foi aprovado na reunião com Ata nº _____, pela Mesa Administrativa.

_____ de 2016

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABELAS.....	4
ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES.....	5
INTRODUÇÃO	6
METODOLOGIA.....	7
CARATERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS	8
ANÁLISE ESTATÍSTICA DOS RESULTADOS	11
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	18

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Grau de Satisfação do Desempenho dos Profissionais no 2º trimestre de 2016	11
Tabela 2 - Grau de Satisfação da Organização e Funcionamento no 2º trimestre de 2016	12
Tabela 3 - Grau de Satisfação da informação no 2º trimestre de 2016	13
Tabela 4 - Aspectos positivos, aspectos a melhorar e Sugestões/Reclamações no 2º trimestre de 2016	17
Tabela 5 - Grau de Satisfação Global no 1º trimestre de 2016	18
Tabela 1 - Grau de Satisfação Global no 2º trimestre de 2016	19

ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1 - Grau de parentesco dos inquiridos com os utentes no 2º trimestre de 2016.....	8
Ilustração 2 - Género dos inquiridos no 2º trimestre de 2016.....	8
Ilustração 3 - Área de Residência dos inquiridos no 2º trimestre de 2016	9
Ilustração 4 - Estado Civil dos inquiridos no 2º trimestre de 2016	9
Ilustração 5 - N.º de anos de estudos completos dos inquiridos no 2º trimestre de 2016.....	10
Ilustração 6 - Grau de Satisfação do Desempenho dos Profissionais no 2º trimestre de 2016	11
Ilustração 7- Grau de Satisfação do Desempenho dos Profissionais no 2º trimestre de 2016	12
Ilustração 8 - Grau de Satisfação do Desempenho dos Profissionais no 2º trimestre de 2016	13
Ilustração 9 - Grau de Satisfação dos Utentes/Cuidadores com a Unidade, de forma geral no 2º trimestre de 2016.....	14
Ilustração 10 - Informação dada no Hospital/Centro de Saúde acerca da localização/morada da ULDM de Cinfães no 2º trimestre de 2016.....	14
Ilustração 11 - A forma como foi recebido no primeiro dia de internamento no 2º trimestre do ano 2016.....	15
Ilustração 12 - Opinião sobre a possibilidade de voltar à ULDM para novo internamento no 2º Trimestre de 2016.....	15
Ilustração 13 - Motivos pelos quais os Cuidadores/Utentes voltariam para a ULDM em caso de necessitarem de novo internamento no 2º trimestre de 2016.....	16

INTRODUÇÃO

Na ULDM de Cinfães a política de qualidade é um compromisso de melhoria contínua, envolvendo assim os nossos utentes/cuidadores na expectativa de podermos melhorar continuamente os nossos serviços.

Pretende-se, assim, atingir e reforçar os níveis de excelência no sentido de melhorar, globalmente, o desempenho e atingir com sucesso a missão a que se propôs.

O presente relatório tem como finalidade apresentar os resultados da aferição do grau de satisfação dos clientes da ULDM de Cinfães, relativamente ao segundo trimestre de 2016, contribuindo para um melhor conhecimento interno da organização, das suas necessidades, potencialidades na perspetiva do cliente.

Pretende também dar cumprimento ao 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.

METODOLOGIA

A aferição do grau de satisfação, pretende analisar a perceção dos utentes/cuidadores, relativamente aos serviços da instituição, de forma a alinhar estratégias para que se criem serviços de excelência. Como estratégia metodológica utilizou-se um questionário de avaliação do grau de satisfação que se aplicou aos utentes/cuidadores que tiveram alta desde 01 de abril até 31 de junho de 2016.

Foi efetuada a 1ª Revisão do questionário no dia 05 de março de 2014 e aprovado pela equipa técnica onde se analisam os seguintes parâmetros: Desempenho dos Profissionais, Organização, Funcionamento e Informação.

Para o efeito foi elaborada uma escala que se situa entre Nada Satisfeito, Pouco Satisfeito, Satisfeito, Muito Satisfeito, Totalmente Satisfeito, Não sei e Não se aplica. Além de incluir questões de resposta aberta.

No 2º trimestre foram distribuídos 9 questionários, foram recebidos 9 e validados 9, o que traduz numa taxa de resposta de aproximadamente 100%. Todas as análises apresentadas terão como valor N=9.

No tratamento dos dados foi utilizado o programa *Google Drive* e *Excel*.

CARATERIZAÇÃO DOS INQUIRIDOS

Grau de Parentesco com o Utente:

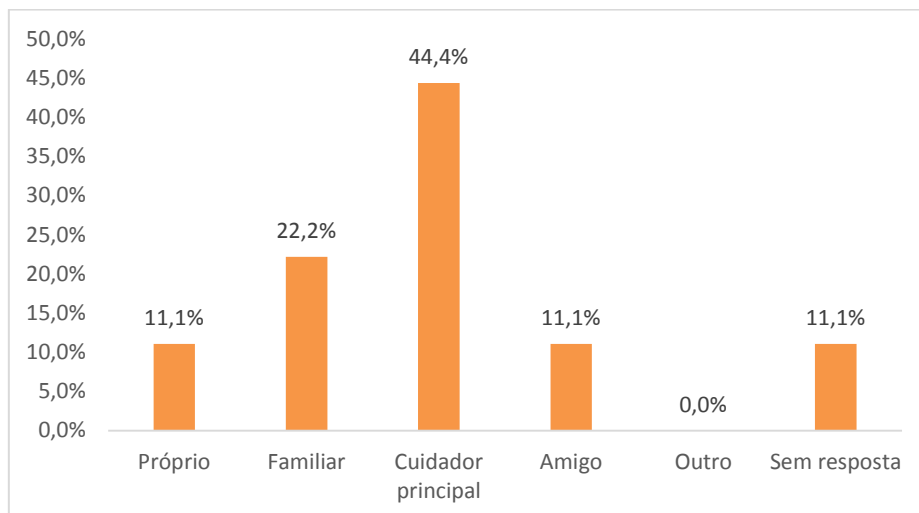


Ilustração 1 - Grau de parentesco dos inquiridos com os utentes no 2º trimestre de 2016

Dos questionários do 2º trimestre, 44,4% foram respondidos pelos *cuidadores principais*, 22,2% por *um familiar*, 11,1% pelo *próprio utente*, 11,1% por um *amigo* e 11,1% não responderam a este item.

Género:

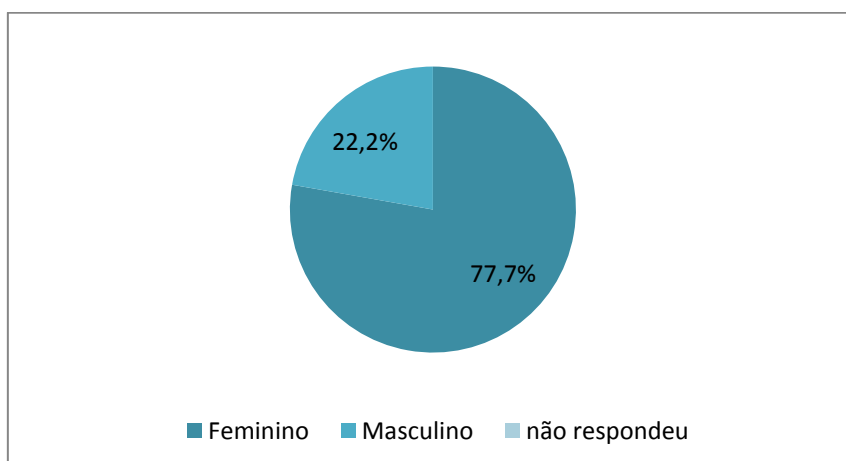


Ilustração 2 - Género dos inquiridos no 2º trimestre de 2016

Relativamente ao género dos inquiridos, 77,7% eram do sexo feminino, 22,2% eram do sexo masculino.

Área de Residência:

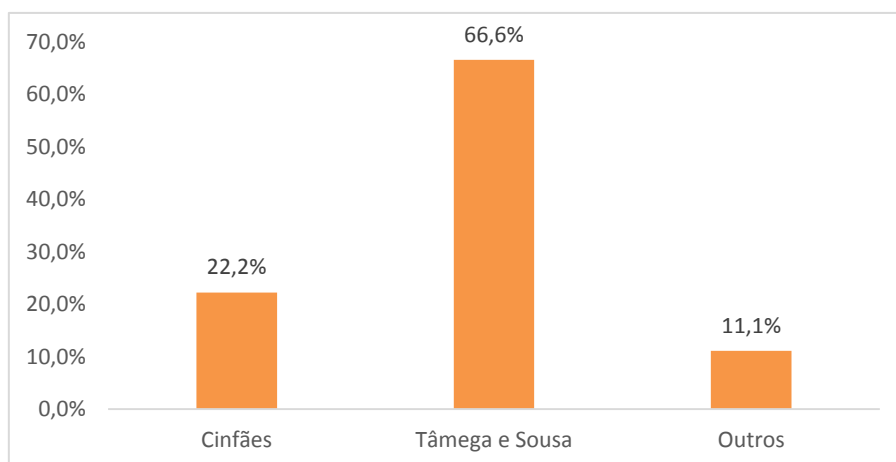


Ilustração 3 - Área de Residência dos inquiridos no 2º trimestre de 2016

Relativamente à área de residência dos inquiridos que responderam ao questionário de satisfação no 2º Trimestre, 22,2% pertencem ao *concelho de Cinfães*, 66,6% à região do Tâmega e Sousa e 11,1% a outros territórios (Mesão Frio).

Estado Civil:

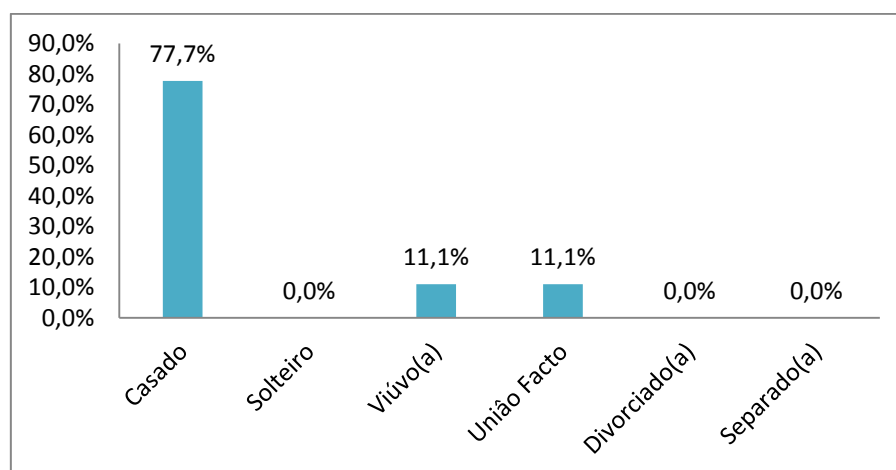


Ilustração 4 - Estado Civil dos inquiridos no 2º trimestre de 2016

Quanto ao estado civil dos inquiridos, 77,7% eram casados, 11,1% pertenciam ao grupo dos viúvos e 11,1% viviam em união de facto.

Número de Anos de Estudos Completos:

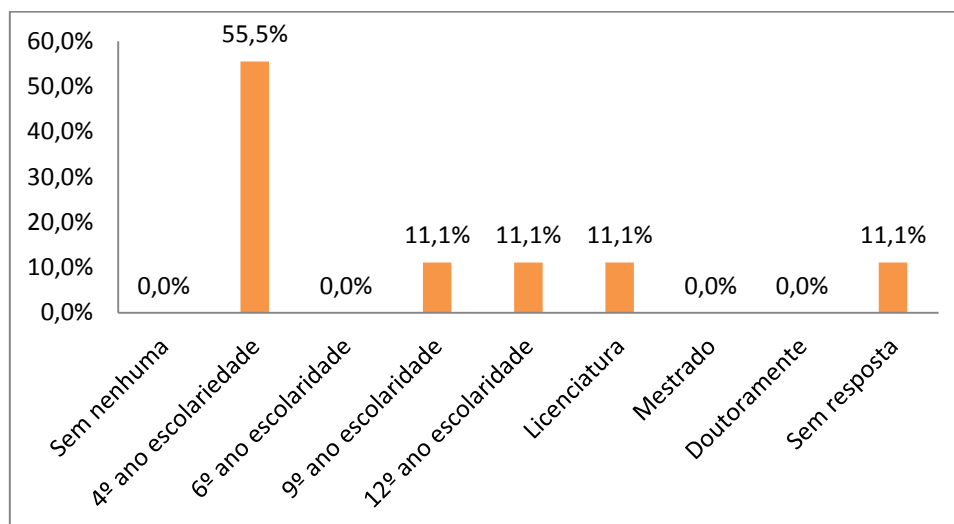


Ilustração 5 - N.º de anos de estudos completos dos inquiridos no 2º trimestre de 2016

Em termos de habilitações literárias, 55,5% dos inquiridos referiram possuir o *4º ano de escolaridade*, 11,1% até ao *9º ano*, 11,1% até ao *12º ano*, 11,1% o grau de licenciatura e 11,1% não responderam.

ANÁLISE ESTATÍSTICA DOS RESULTADOS

1. Desempenho dos Profissionais

	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Sei	Não se aplica	Sem resposta
Médico (a)	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	66,6%	11,1%	0,0%	11,1%
Enfermeiro(a)	0,0%	0,0%	0,0%	22,2%	77,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Auxiliares	0,0%	0,0%	0,0%	22,2%	77,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Assistente Social	0,0%	0,0%	0,0%	22,2%	77,7%	0,0%	0,0%	0,0%
A Socio Cult	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	66,6%	22,2%	0,0%	0,0%
Psicóloga	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	77,7%	11,1%	0,0%	0,0%
Nutricionista	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	66,6%	22,2%	0,0%	0,0%
Fisioterapeuta	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	66,6%	11,1%	11,1%	0,0%
Ter. Ocupacional	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	66,6%	11,1%	11,1%	0,0%
Terapeuta da Fala	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	55,5%	11,1%	22,2%	0,0%
Administrativa	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	77,7%	11,1%	0,0%	11,1%
Avaliação Total	0,0%	0,0%	0,0%	13,1%	70,6%	10,1%	4,0%	2,0%

Tabela 1 - Grau de Satisfação do Desempenho dos Profissionais no 2º trimestre de 2016

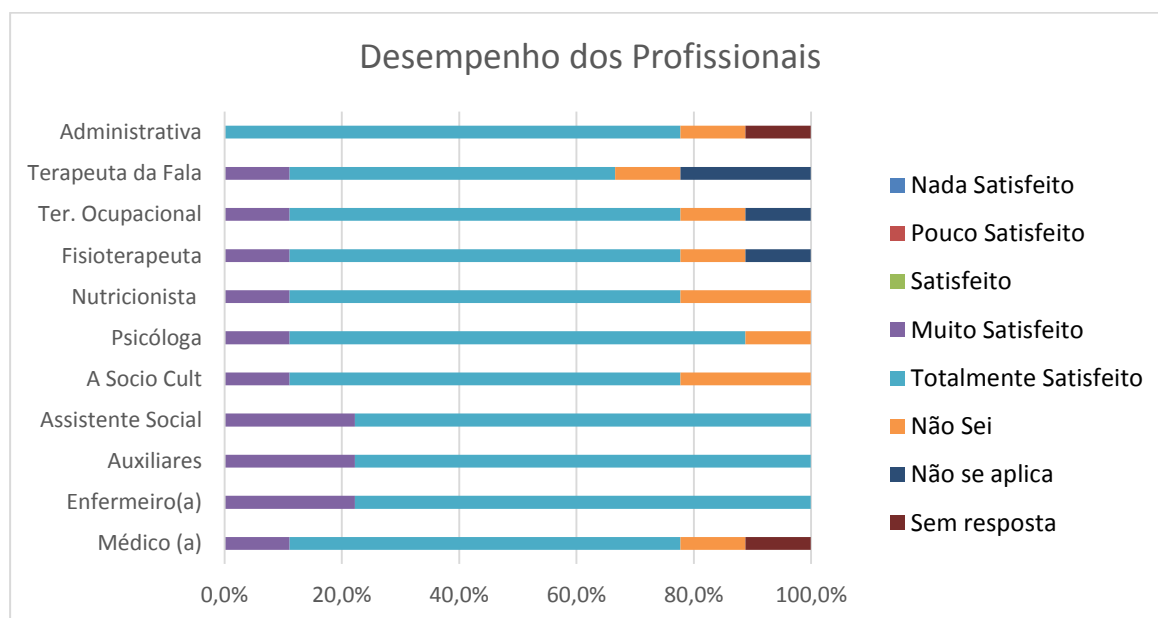


Ilustração 6 - Grau de Satisfação do Desempenho dos Profissionais no 2º trimestre de 2016

Ao nível do grau de satisfação acerca do desempenho dos profissionais da Instituição, os Utentes/Cuidadores apresentam uma opinião geral de Totalmente Satisfeitos (70,6%) e Muito Satisfeitos (13,1%).

2. Organização e Funcionamento								
	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Sei	Não se aplica	Sem resposta
Higiene	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,6%	0,0%	0,0%	0,0%
Alimentação	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	77,7%	22,2%	0,0%	0,0%
Instalações	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	88,8%	0,0%	0,0%	11,1%
Acessibilidade à Unidade	11,1%	22,2%	22,2%	22,2%	22,2%	0,0%	0,0%	0,0%
Transportes Públicos	22,2%	22,2%	0,0%	11,1%	11,1%	11,1%	0,0%	11,1%
Avaliação Total	6,7%	8,9%	4,4%	13,3%	53,3%	6,7%	0,0%	4,4%

Tabela 2 - Grau de Satisfação da Organização e Funcionamento no 2º trimestre de 2016

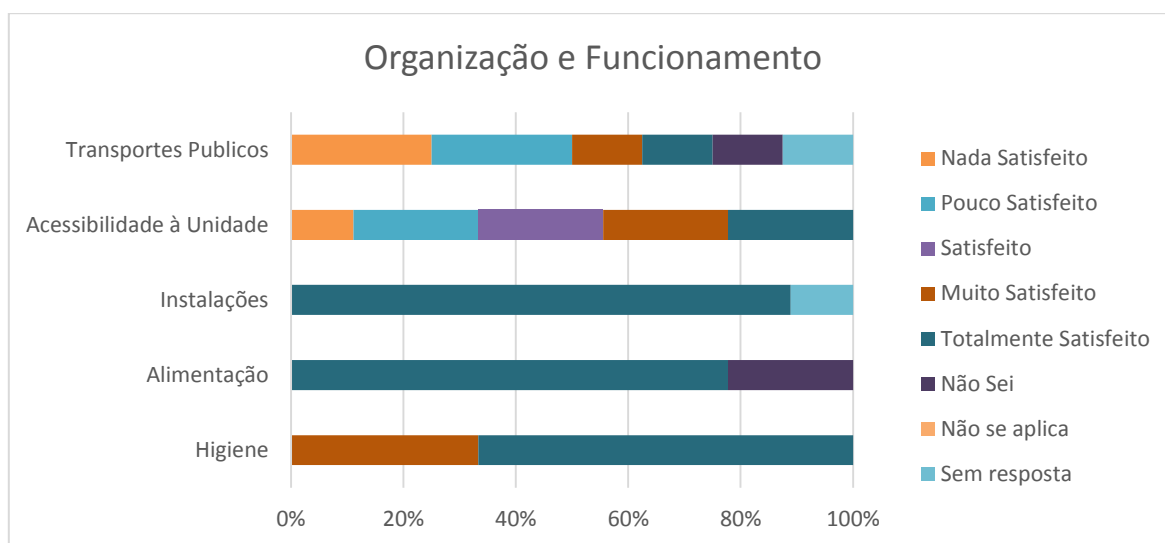


Ilustração 7- Grau de Satisfação do Desempenho dos Profissionais no 2º trimestre de 2016

No que diz respeito à Organização e Funcionamento da Instituição, 53,3% dos Utentes/Cuidadores apresentam um grau de *Totalmente Satisfeito*, de 13,3% de *Muito Satisfeito*, 4,4% de *Satisfeito*, 6,7% respondeu não se, 8,9% referiu estar Pouco Satisfeito e 6,7% referiu estar *Nada Satisfeito* sobretudo relativamente aos transportes públicos existentes para o acesso à Unidade.

3. Informação

	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	Não Sei	Não se aplica	Sem resposta
Facilidade em Obter Informações	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	88,8%	0,0%	0,0%	0,0%
Forma como Esclareceram as suas duvidas e questões	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	88,8%	0,0%	0,0%	0,0%
Utilidade e Clareza do Guia de Acolhimento	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	77,7%	0,0%	11,1%	0,0%
Informações Dadas na Admissão	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	66,6%	0,0%	11,1%	11,1%
De uma Forma Geral, Qual é o Seu Grau de Satisfação com a Unidade	0,0%	0,0%		22,2%	77,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Avaliação Total	0,0%	0,0%	0,0%	13,3%	79,9%	0,0%	4,4%	2,2%

Tabela 3 - Grau de Satisfação da informação no 2º trimestre de 2016

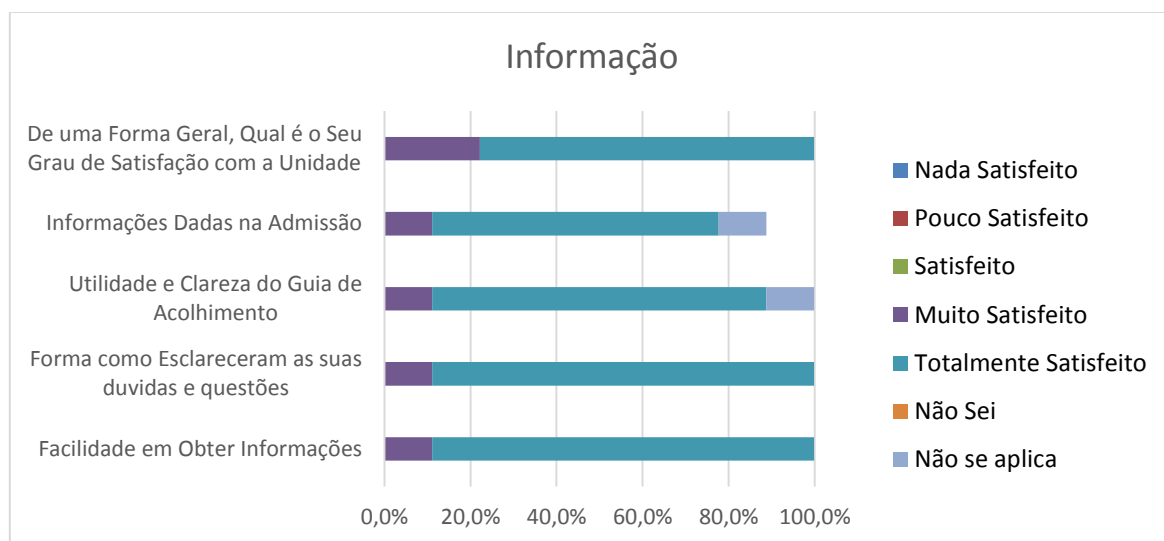


Ilustração 8 - Grau de Satisfação do Desempenho dos Profissionais no 2º trimestre de 2016

No que concerne ao grau de satisfação face à Informação verifica-se que 79,9% dos Utentes/Cuidadores apresentam-se *Totalmente Satisfeitos*.

De forma geral, qual é o seu grau de satisfação com a Unidade?

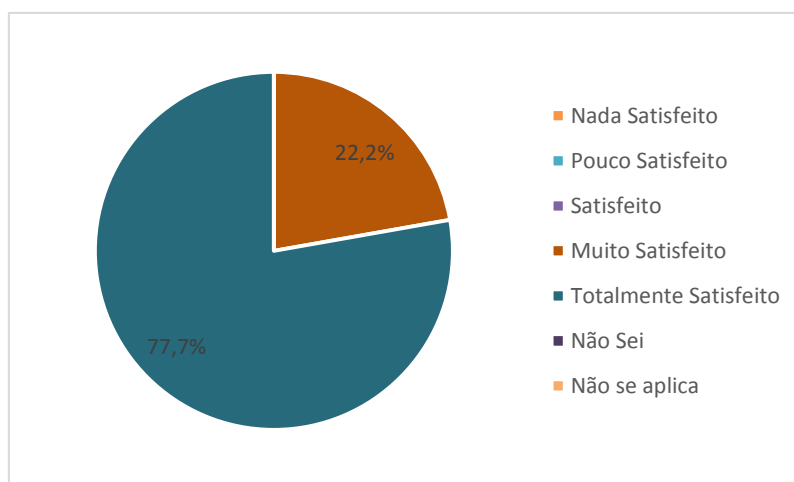


Ilustração 9 - Grau de Satisfação dos Utentes/Cuidadores com a Unidade, de forma geral no 2º trimestre de 2016

77,7% dos Utentes/Cuidadores referiram estar *Totalmente Satisfeitos* e 22,2% consideraram estar *Muito Satisfeitos*.

No Hospital/Centro de Saúde, a informação que lhe deram sobre a localização/morada da nossa Unidade foi?

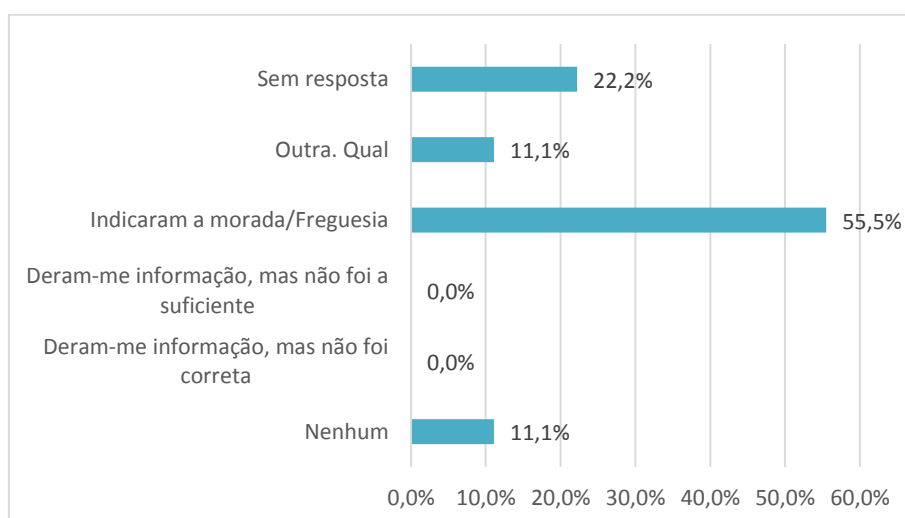


Ilustração 10 - Informação dada no Hospital/Centro de Saúde acerca da localização/morada da ULDM de Cinfães no 2º trimestre de 2016

55,5% dos inquiridos mencionaram que obtiveram a informação da morada/ freguesia sobre a Unidade, 11,1% referiu não ter tido *qualquer informação*, 11,1% referiu ter tido outro tipo de informação mas não referiu qual e 22,2 % dos inquiridos não respondeu a esta questão.

No primeiro dia de internamento como foi recebido?

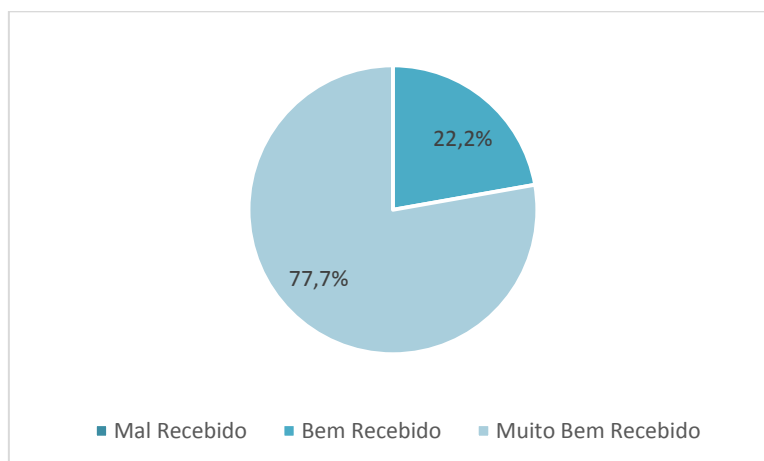


Ilustração 11 - A forma como foi recebido no primeiro dia de internamento no 2º trimestre do ano 2016

Durante o 2º Trimestre 77,7% dos inquiridos considerou que foi *Muito Bem Recebido* na admissão na Unidade, 22,2% referiu que foi *Bem Recebido* e ninguém referiu ser *Mal Recebido*.

Se necessita-se de novo internamento numa Unidade de Cuidados Continuados de Longa Duração e Manutenção e, se tivesse oportunidade de escolha, voltava a esta Unidade?

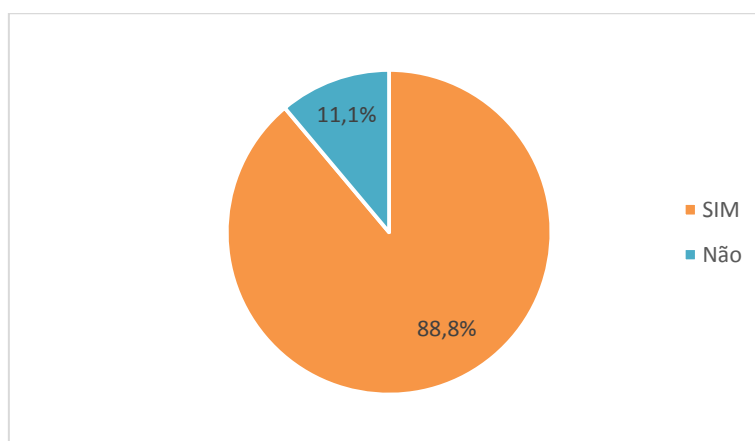


Ilustração 12 - Opinião sobre a possibilidade de voltar à ULDM para novo internamento no 2º Trimestre de 2016

88,8% dos inquiridos responderam *afirmativamente* e 11,1% responderam que não voltava para esta ULDM pelas fracas acessibilidades.

Os motivos apontados pelos Cuidadores/Utentes no caso de necessitarem de novo internamento na ULDM de Cinfães prendem-se com o seguinte:

"Porque gostei do ambiente, dos profissionais, das instalações e de tudo o resto."

"Porque a doente foi bem tratada e cuidada."

"Porque foi muito bem cuidada por todos os profissionais."

"Muito boa higiene."

"Éramos muito bem atendidos."

"Gostei muito de tudo."

"Atendimento com muito amor e carinho."

Ilustração 13 - Motivos pelos quais os Cuidadores/Utentes voltariam para a ULDM em caso de necessitarem de novo internamento no 2º trimestre de 2016

Por último, e como informação adicional pode mencionar-se que os clientes inquiridos apontaram no espaço para questões abertas as seguintes opiniões:

O que gostou mais na Unidade?	O que gostou menos na Unidade?	Sugestões/ Reclamações
<i>“Atendimento”;</i> <i>“Da gentileza de todos os intervenientes”;</i> <i>“Gostei de tudo”;</i> <i>“Tudo”;</i> <i>“Gostei de tudo, instalações e todos os profissionais”;</i> <i>“Gostei de todos os serviços prestados”;</i> <i>“ Do ambiente familiar”.</i>	<i>“Ser longe”;</i> <i>“Transportes públicos”;</i> <i>“Nada a dizer”;</i> <i>“Não tenho nada de negativo a apontar”.</i>	

Tabela 4 - Aspetos positivos, aspetos a melhorar e Sugestões/Reclamações no 2º trimestre de 2016

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados aferidos pela análise do grau de satisfação dos inquiridos constituem as linhas orientadoras para o processo de melhoria contínua. Não devem ser, por isso, encarados como fatores negativos do funcionamento da organização, mas sim como um meio que permita delinear as estratégias para a construção desse processo.

A ULDM de Cinfães considera fundamental esta análise dos Cuidadores/Utentes e integra nos seus documentos de planeamento e estratégia de desenvolvimento. Este documento é analisado na equipa multidisciplinar e recolhidas propostas de melhoria para integrar o plano de ação.

Assim, considera-se importante apresentar um quadro resumo que objetivo o grau de satisfação/insatisfação de cada parâmetro de avaliação do Serviço.

1º Trimestre

Qual a sua opinião sobre:		
	Insatisfeito	Satisfeito
Desempenho dos Profissionais	1%	84,8%
Organização e Funcionamento	2,2%	93,3%
Informação	0%	100%
Satisfação no geral	0%	100%
Acolhimento na Unidade	0%	100%
Viabilidade de nova admissão	0%	100%
Avaliação Global	0,6%	96,4%

Tabela 5 - Grau de Satisfação Global no 1º trimestre de 2016

2º Trimestre

Qual a sua opinião sobre:		
	Insatisfeito	Satisfeito
Desempenho dos Profissionais	0%	83,7%
Organização e Funcionamento	15,6%	71,0%
Informação	0%	93,2%
Satisfação no geral	0%	100%
Acolhimento na Unidade	0%	100%
Viabilidade de nova admissão	11,1%	88,8%
Avaliação Global	4,5%	89,5%

Tabela 2 - Grau de Satisfação Global no 2º trimestre de 2016

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

1º trimestre

- Avaliação Global Satisfeito – 96,4%
- Avaliação Global Insatisfeito – 0,6%

Sendo que os restantes 3,0% não responderam ou não se aplica.

2º trimestre

- Avaliação Global Satisfeito – 89,5%
- Avaliação Global Insatisfeito – 4,5%

Sendo que os restantes 6,0% não responderam, não sabem ou não se aplica.