

Avaliação da Satisfação dos Utentes/ Cuidadores – Ano 2015

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 30 de dezembro de 2015.

No total nos quatro Trimestres foram distribuídos 33 questionários, foram recebidos 28 e validados 25, o que se traduz numa taxa de resposta de aproximadamente 75,8%.

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	93,6%	0%
2º trimestre	97,4%	0%
3º trimestre	98,1%	0%
4º trimestre	90,8%	0%
Ano 2015	94,5%	0%

O que gostou mais na Unidade?	O que gostou menos na Unidade?	Sugestões/Reclamações
<p><i>“Foi da comida.”; “As condições.”; “Atendimento.”</i></p> <p><i>“De tudo. Muito Bom”</i></p> <p><i>“Limpeza, Cordialidade, Alegria de atender e vontade de fazer melhor possível.”</i></p> <p><i>” Gostei bastante dos profissionais, desde os auxiliares aos diretores da UCC, englobando todos os funcionários da instituição.”</i></p> <p><i>“De tudo. Nada a apontar.”</i></p>	<p><i>“Gostei de tudo.”</i></p> <p><i>“O cadeirão não é adequado.”</i></p> <p><i>“Não Houve nada que não gostasse”</i></p> <p><i>“Os maus acessos.”</i></p> <p><i>“ Não tenho nada de grave a apontar a esta unidade.”</i></p>	<p><i>“Continuar com esse espírito quase familiar.”</i></p> <p><i>“Devem continuar a cuidar dos utentes sempre como até aqui.”</i></p> <p><i>“O tempo de permanência ser mais alargado pela razão que eles se encontram bem, e serem bem tratados, visto que muita gente não tem possibilidades e competência para poder tratar do doente”</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 – 94,5%

Avaliação Global insatisfeito – 0%