Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 2018

Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Índice

1. Procedimento 6

2. Amostra 6

3. Apresentação de Resultados Global 7

4. Comentários e Sugestões – Global..... 18

5. Apresentação de Resultados por Questão – Interequipamentos 18

6. Apresentação de Resultados por Equipamento Geriátrico 30

7. Variação de Resultados Global [2017; 2018] 45

8. Conclusão..... 47

9. Aprovação 47

Índice de Quadros

Quadro 1. Escala de resposta ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 6

Quadro 2. Taxa de Respostas ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 7

Quadro 3. Resultados Globais da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 8

Quadro 4. Resultados Globais da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD (%) 9

Quadro 5. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – José Filipe Fialho 31

Quadro 6. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – José Filipe Fialho (%) 32

Quadro 7. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – Mª Francisca Fialho 33

Quadro 8. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – Mª Francisca Fialho (%) 34

Quadro 9. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – Rainha D. Leonor 35

Quadro 10. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – Rainha D. Leonor (%) 36

Quadro 11. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – S. João Batista 37

Quadro 12. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – S. João Batista (%) 38

Quadro 13. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – Joaquim E. Calado 39

Quadro 14. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – Joaquim E. Calado (%) 40

Quadro 15. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – Espiche 41

Quadro 16. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – Espiche (%) 42

Quadro 17. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – Bensafrim 43

Quadro 18. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – Bensafrim (%) 44

Quadro 19. Variação de Resultados Global [2017; 2018] 46

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Taxa de Respostas ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 7

Gráfico 2. Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços 10

Gráfico 3. Cuidados de higiene, conforto e imagem 10

Gráfico 4. Cuidados de saúde 11

Gráfico 5. Intervenção psicológica 11

Gráfico 6. Atividades de animação, ocupação e lazer 11

Gráfico 7. Qualidade e adequação das refeições servidas 12

Gráfico 8. Gestão e tratamento de roupa 12

Gráfico 9. Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades 12

Gráfico 10. Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados 13

Gráfico 11. Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores 13

Gráfico 12. Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual 13

Gráfico 13. Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição 14

Gráfico 14. Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres 14

Gráfico 15. Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores 14

Gráfico 16. Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções 15

Gráfico 17. Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações 15

Gráfico 18. Respeito pela confidencialidade 15

Gráfico 19. Limpeza e arrumação das instalações 16

Gráfico 20. Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações 16

Gráfico 21. Conforto e adequação das instalações 16

Gráfico 22. Segurança das instalações 17

Gráfico 23. Segurança e conforto dos transportes 17

Gráfico 24. Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida 17

Gráfico 25. Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços – Interequipamentos 18

Gráfico 26. Cuidados de higiene, conforto e imagem – Interequipamentos 19

Gráfico 27. Cuidados de saúde – Interequipamentos 19

Índice de Gráficos *(continuação)*

Gráfico 28. Intervenção psicológica – Interequipamentos 20

Gráfico 29. Atividades de animação, ocupação e lazer – Interequipamentos 20

Gráfico 30. Qualidade e adequação das refeições servidas – Interequipamentos 21

Gráfico 31. Gestão e tratamento de roupa – Interequipamentos 21

Gráfico 32. Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades – Interequipamentos 22

Gráfico 33. Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados – Interequipamentos 22

Gráfico 34. Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores – Interequipamentos 23

Gráfico 35. Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual – Interequipamentos 23

Gráfico 36. Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição – Interequipamentos 24

Gráfico 37. Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres – Interequipamentos 24

Gráfico 38. Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores – Interequipamentos 25

Gráfico 39. Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções – Interequipamentos 25

Gráfico 40. Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações – Interequipamentos 26

Gráfico 41. Respeito pela confidencialidade – Interequipamentos 26

Gráfico 42. Limpeza e arrumação das instalações – Interequipamentos 27

Gráfico 43. Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações – Interequipamentos 27

Gráfico 44. Conforto e adequação das instalações – Interequipamentos 28

Gráfico 45. Segurança das instalações – Interequipamentos 28

Gráfico 46. Segurança e conforto dos transportes – Interequipamentos 29

Gráfico 47. Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida – Interequipamentos 29

Gráfico 48. Variação de Resultados Global [2017; 2018] – Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços 45

1. Procedimento

A Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes das respostas sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) e Centro de Dia (CD) tem por objetivo, melhorar os serviços prestados, potenciando dessa forma o bem-estar e a qualidade de vida dos nossos utentes.

O *Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes – ERPI e CD (IMP.AI.19)* foi revisto em 2017, com o objetivo de o tornar mais completo e adequado às exigências do Sistema de Gestão da Qualidade vigente na Santa Casa da Misericórdia de Lagos (SCML). Esta revisão permitiu ainda iniciar o processo de uniformização das escalas de resposta dos questionários aplicados na SCML. As alterações estruturais promovidas no *Questionário*, decorrentes da revisão efetuada, condicionam no entanto, a comparação dos dados agora recolhidos com os dados recolhidos em anos anteriores à data da revisão.

O *Questionário de Satisfação* foi aplicado em suporte de papel, aos utentes das respostas sociais de ERPI e CD, no período compreendido entre 19 de Dezembro de 2018 e 28 de Fevereiro de 2019. Para cada uma das questões colocadas, os utentes avaliaram o seu grau de satisfação, de acordo com a seguinte escala de resposta: *"Nada Satisfeito"*; *"Satisfeito"*; ou *"Muito Satisfeito"*.

Quadro 1. Escala de resposta ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD

Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito

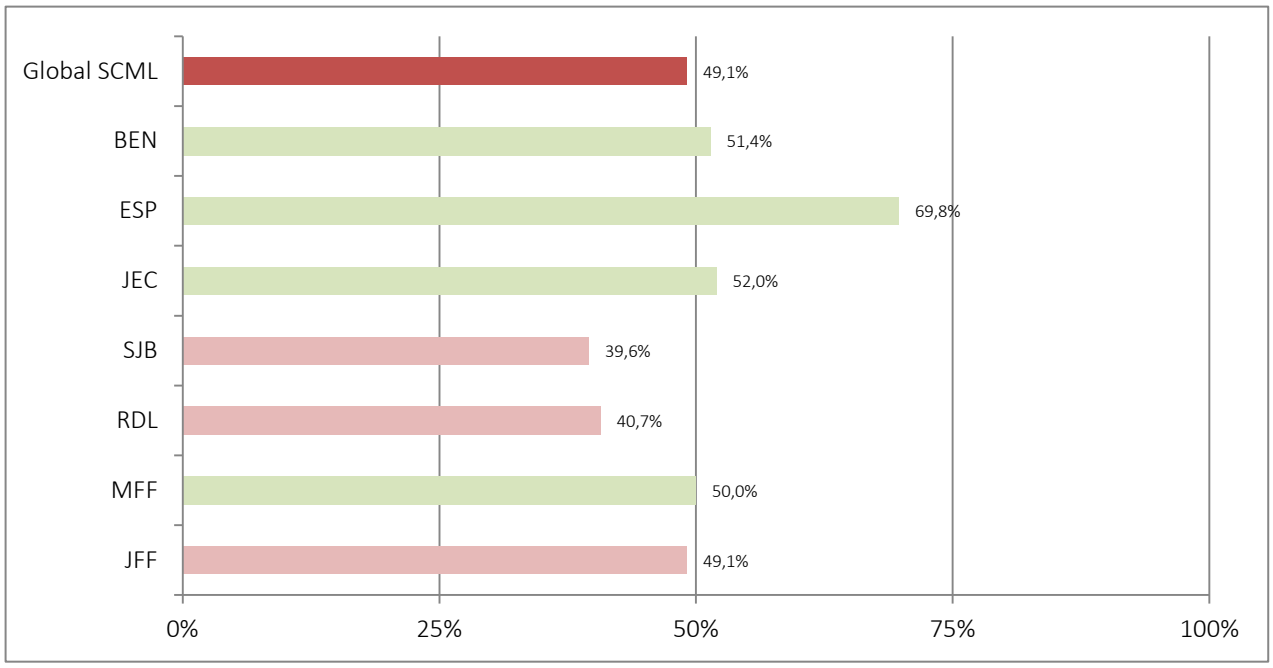
2. Amostra

Da nossa população de 446 utentes de ERPI e CD (população), obtivemos resposta a 219 *Questionários de Satisfação* (amostra), que equivalem a uma taxa global de respostas de 49,1%. Esta insatisfatória taxa global de respostas (<50%), deve ser alvo de estudo e reflexão, para que se encontrem medidas que a contrariem já na próxima Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes das respostas sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e Centro de Dia (*ver Quadro 2 e Gráfico 1*).

Quadro 2. Taxa de Respostas ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD

Equipamento	População	Número de Respostas	Taxa de Respostas
JFF	114	56	49,1%
MFF	70	35	50,0%
RDL	86	35	40,7%
SJB	48	19	39,6%
JEC	50	26	52,0%
ESP	43	30	69,8%
BEN	35	18	51,4%
Global SCML	446	219	49,1%

Gráfico 1. Taxa de Respostas ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD



3. Apresentação de Resultados Global

O *Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes – ERPI e CD* analisa um conjunto de questões cujos resultados passamos a apresentar, partindo do geral para o particular.

Quadro 3. Resultados Globais da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD

Total ERPI e CD: Misericórdia de Lagos - 2018	População: 446		Amostra: 219	49,1%	
Grau de satisfação com:	Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
1 Cuidados de higiene, conforto e imagem	9	151	24	35	0
2 Cuidados de saúde	12	140	15	52	0
3 Intervenção psicológica	11	76	18	114	0
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	7	150	50	10	2
5 Qualidade e adequação das refeições servidas	38	163	17	0	1
6 Gestão e tratamento de roupa	8	124	34	53	0
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	8	184	5	20	2
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	1	191	20	4	3
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	5	182	31	0	1
10 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	7	106	3	101	2
11 Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	8	146	0	63	2
12 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	3	148	3	64	1
13 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	9	188	10	11	1
14 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	5	191	9	11	3
15 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	8	148	19	42	2
16 Respeito pela confidencialidade	10	153	12	42	2
17 Limpeza e arrumação das instalações	2	159	55	2	1
18 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	5	189	21	3	1
19 Conforto e adequação das instalações	13	188	15	2	1
20 Segurança das instalações	3	194	20	1	1
21 Segurança e conforto dos transportes	2	149	17	50	1
22 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	5	168	43	2	1
23 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	4	167	44	1	3
Total:	183	3655	485	683	31
	4,2%	84,5%	11,2%		

Quadro 4. Resultados Globais da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD (%)

Total ERPI e CD: Misericórdia de Lagos - 2018	População: 446		Amostra: 219	49,1%	
Grau de satisfação com:	Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
1 Cuidados de higiene, conforto e imagem	4,9%	82,1%	13,0%		
2 Cuidados de saúde	7,2%	83,8%	9,0%		
3 Intervenção psicológica	10,5%	72,4%	17,1%		
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	3,4%	72,5%	24,2%		
5 Qualidade e adequação das refeições servidas	17,4%	74,8%	7,8%		
6 Gestão e tratamento de roupa	4,8%	74,7%	20,5%		
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	4,1%	93,4%	2,5%		
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,5%	90,1%	9,4%		
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	2,3%	83,5%	14,2%		
10 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	6,0%	91,4%	2,6%		
11 Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	5,2%	94,8%	0,0%		
12 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	1,9%	96,1%	1,9%		
13 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	4,3%	90,8%	4,8%		
14 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	2,4%	93,2%	4,4%		
15 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	4,6%	84,6%	10,9%		
16 Respeito pela confidencialidade	5,7%	87,4%	6,9%		
17 Limpeza e arrumação das instalações	0,9%	73,6%	25,5%		
18 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	2,3%	87,9%	9,8%		
19 Conforto e adequação das instalações	6,0%	87,0%	6,9%		
20 Segurança das instalações	1,4%	89,4%	9,2%		
21 Segurança e conforto dos transportes	1,2%	88,7%	10,1%		
22 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	2,3%	77,8%	19,9%		
23 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	1,9%	77,7%	20,5%		

De acordo com os resultados obtidos em relação à *Satisfação Geral com os Serviços prestados pelos diferentes Equipamentos Geriátricos da SCML* (*pergunta 23 do questionário*), podemos verificar que 98,2% dos utentes de ERPI e CD se encontram satisfeitos ou muito satisfeitos com os mesmos (*Gráfico 2*). Dos *Quadros 3* e *4* podemos destacar, pela positiva, a *Limpeza e arrumação das instalações*, com 25,5% dos utentes muito satisfeitos (73,6% satisfeitos e 0,9% nada satisfeitos), e pela negativa, a *Qualidade e adequação das refeições servidas*, com 17,4% dos utentes nada satisfeitos (74,8% satisfeitos e 7,8% muito satisfeitos).

Gráfico 2. Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços (*pergunta 23 do questionário*)

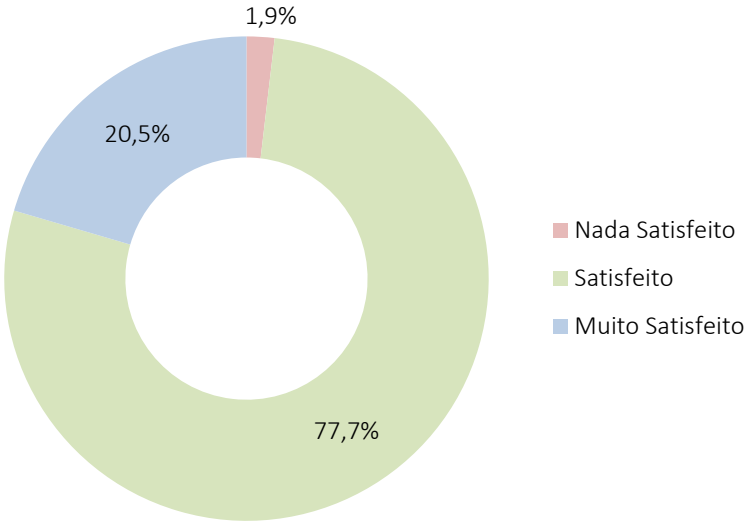


Gráfico 3. Cuidados de higiene, conforto e imagem (*pergunta 1 do questionário*)

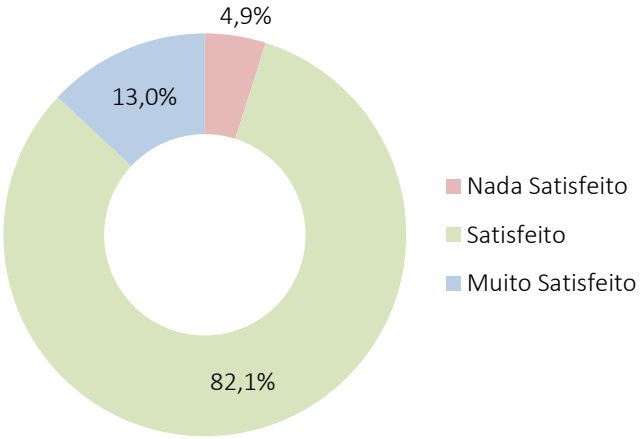


Gráfico 4. Cuidados de saúde (*pergunta 2 do questionário*)

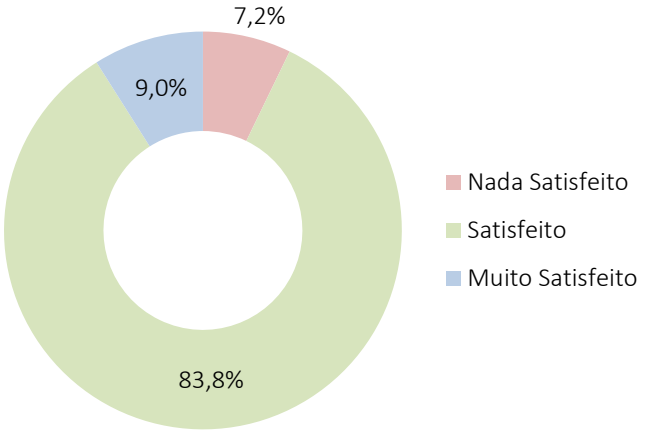


Gráfico 5. Intervenção psicológica (*pergunta 3 do questionário*)

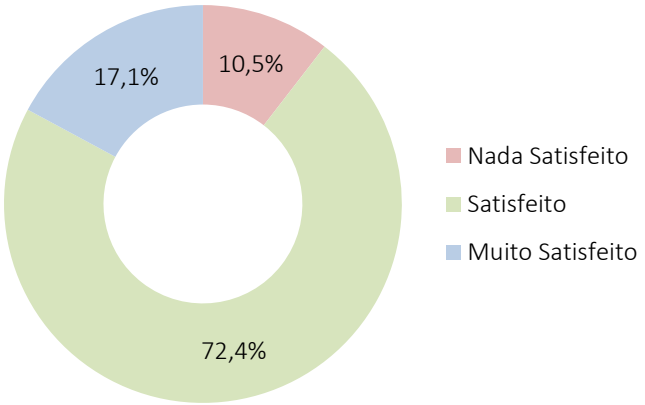


Gráfico 6. Atividades de animação, ocupação e lazer (*pergunta 4 do questionário*)

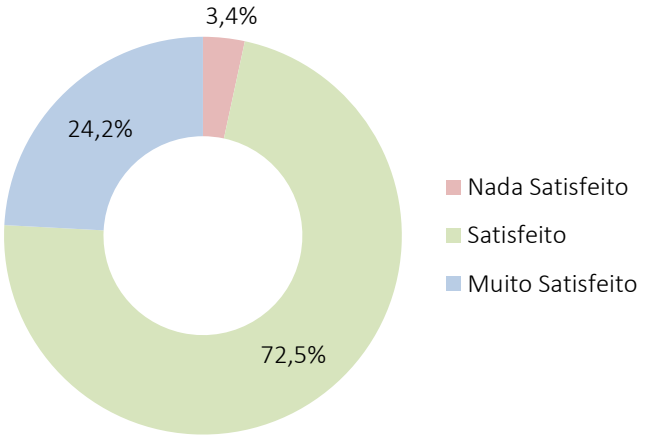


Gráfico 7. Qualidade e adequação das refeições servidas (*pergunta 5 do questionário*)

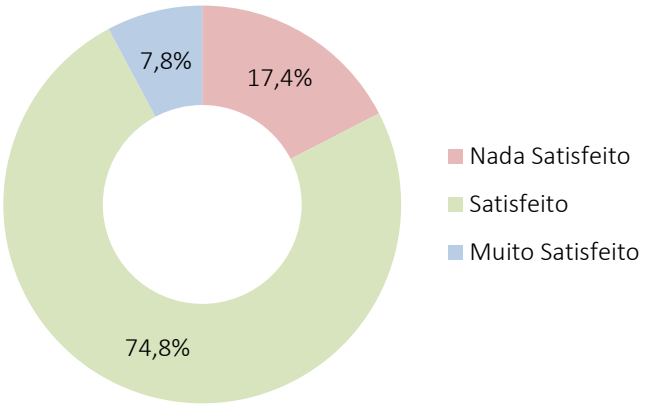


Gráfico 8. Gestão e tratamento de roupa (*pergunta 6 do questionário*)

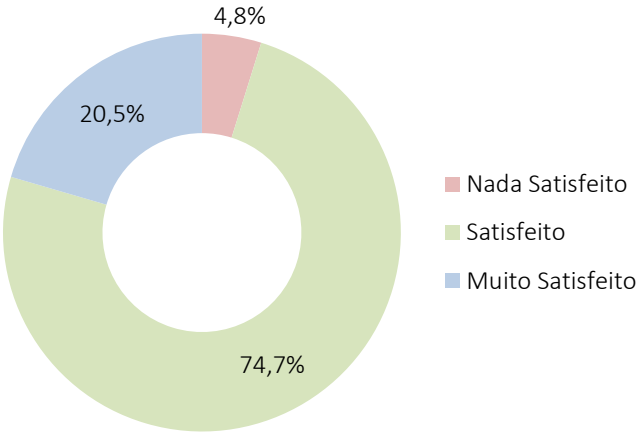


Gráfico 9. Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades (*pergunta 7 do questionário*)

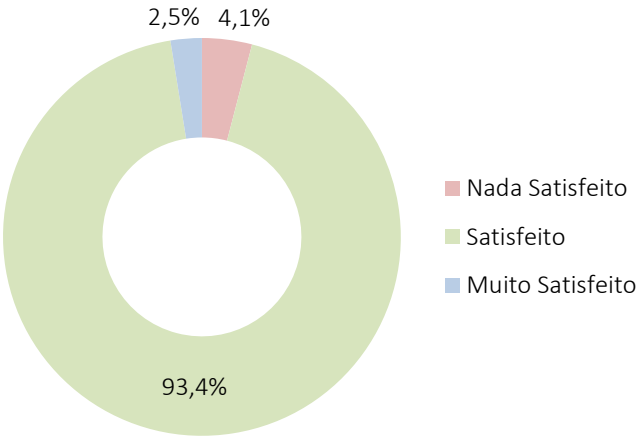


Gráfico 10. Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados (*pergunta 8 do questionário*)

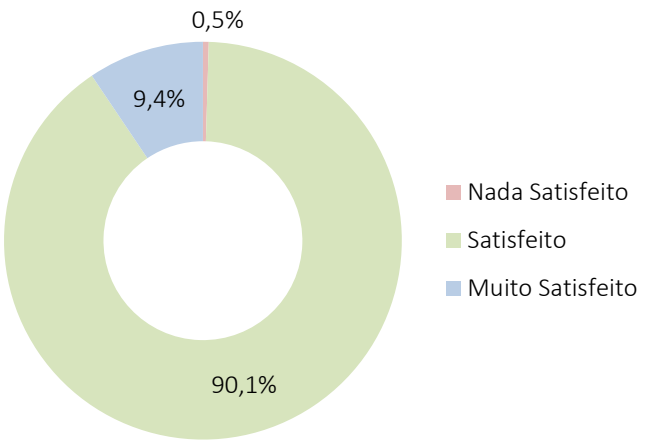


Gráfico 11. Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores (*pergunta 9 do questionário*)

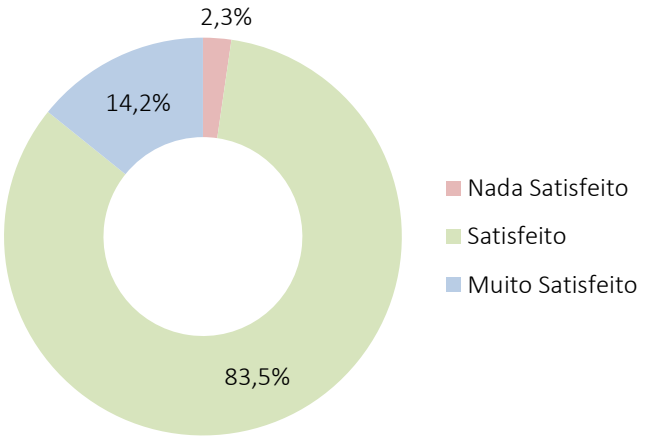


Gráfico 12. Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual (*pergunta 10 do questionário*)

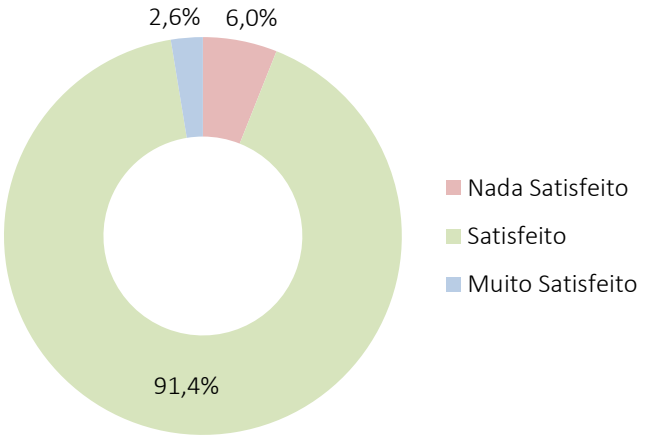


Gráfico 13. Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição (*pergunta 11 do questionário*)

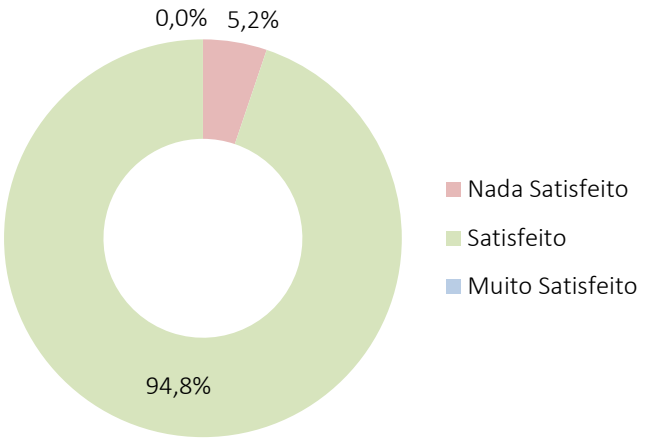


Gráfico 14. Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres (*pergunta 12 do questionário*)

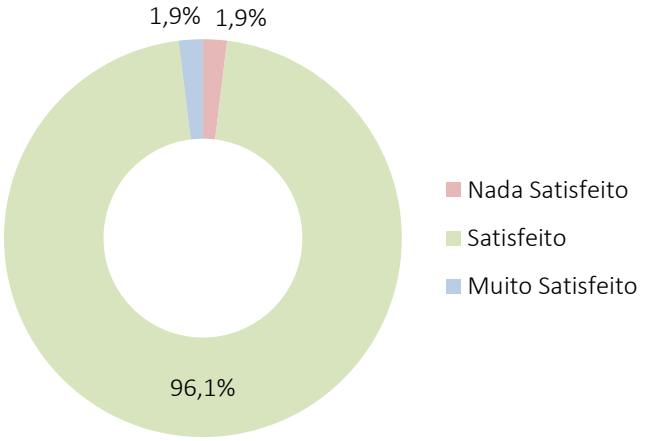


Gráfico 15. Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores (*pergunta 13*)

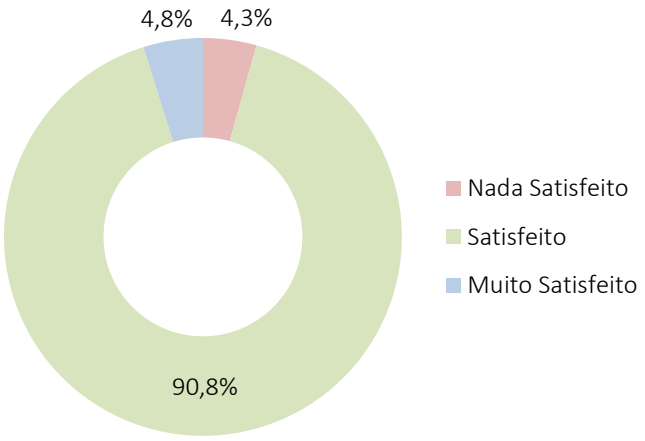


Gráfico 16. Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções (*pergunta 14 do questionário*)

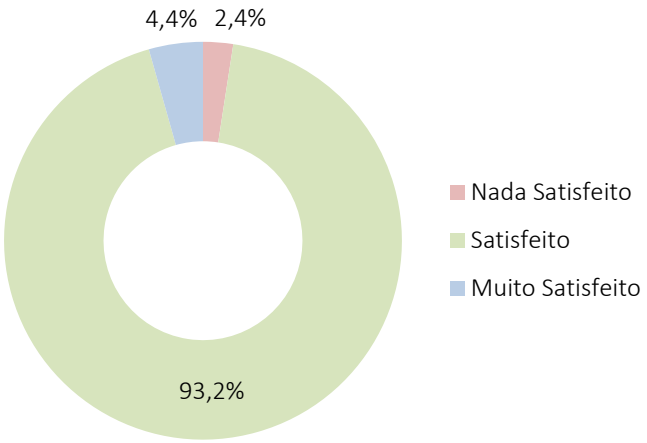


Gráfico 17. Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações (*pergunta 15 do questionário*)

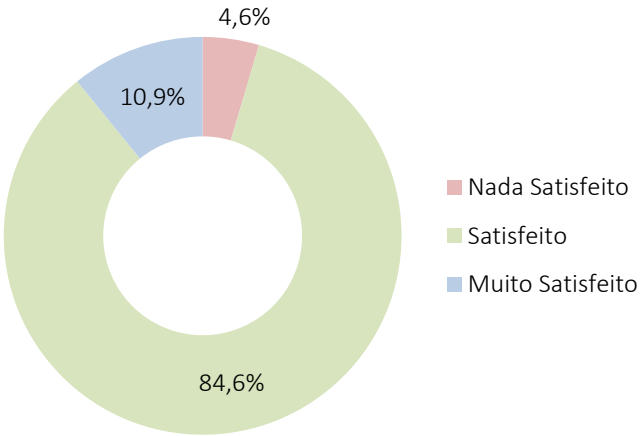


Gráfico 18. Respeito pela confidencialidade (*pergunta 16 do questionário*)

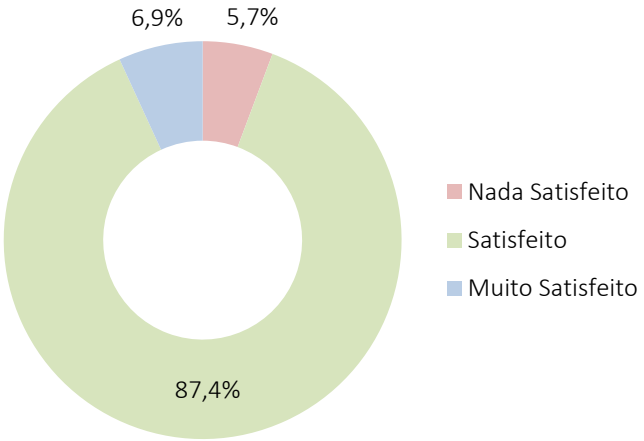


Gráfico 19. Limpeza e arrumação das instalações (*pergunta 17 do questionário*)

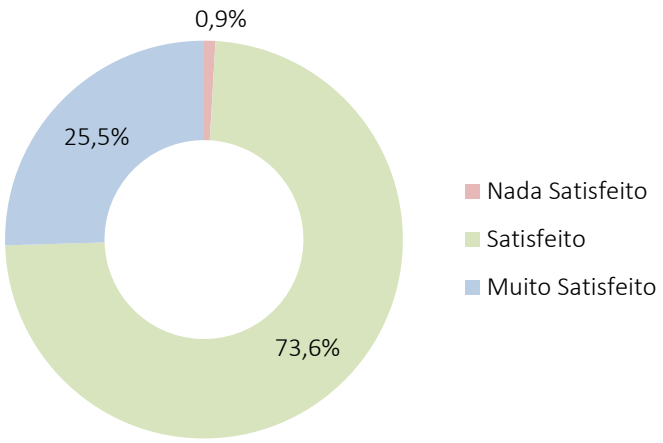


Gráfico 20. Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações (*pergunta 18 do questionário*)

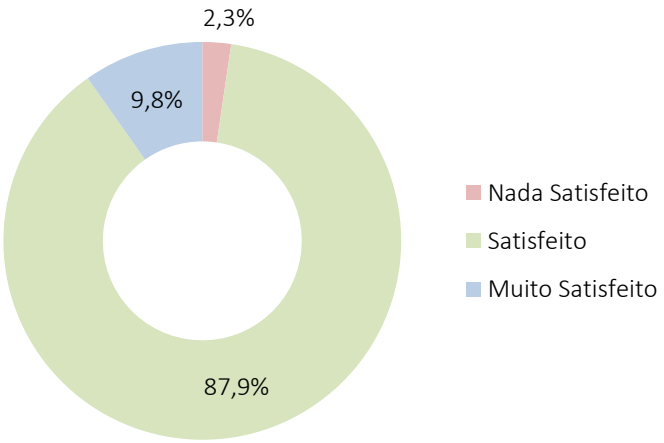


Gráfico 21. Conforto e adequação das instalações (*pergunta 19 do questionário*)

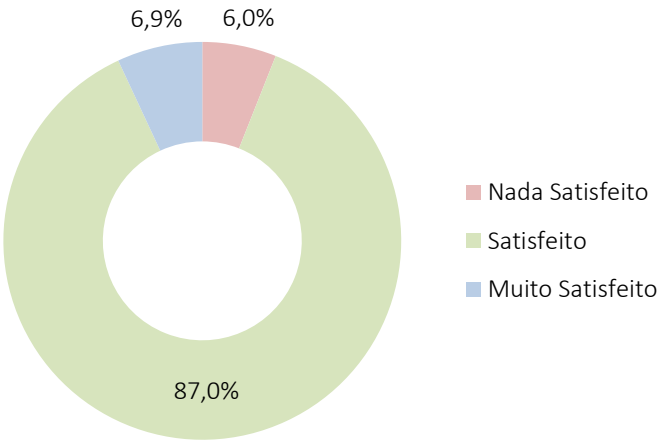


Gráfico 22. Segurança das instalações (*pergunta 20 do questionário*)

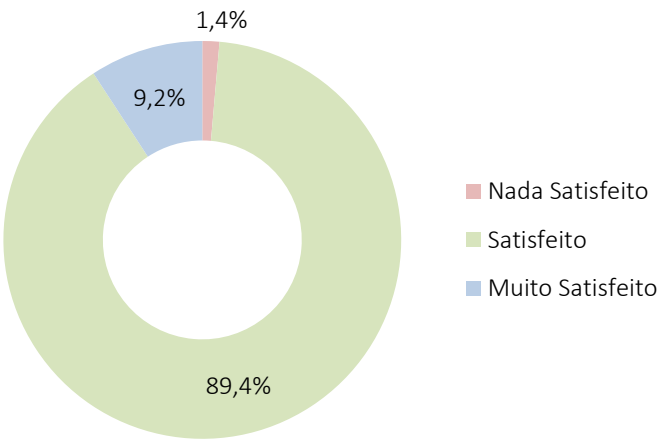


Gráfico 23. Segurança e conforto dos transportes (*pergunta 21 do questionário*)

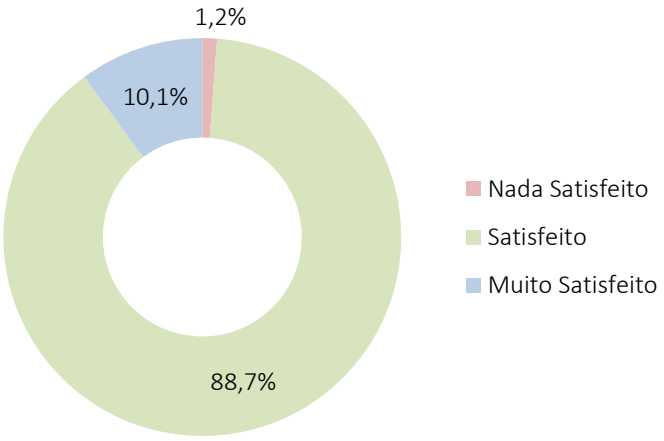
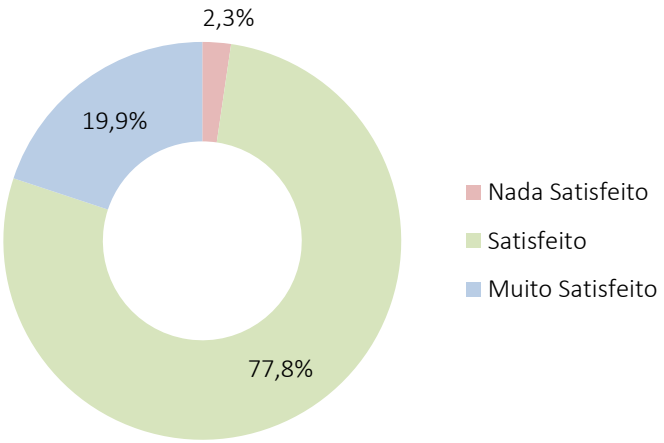


Gráfico 24. Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida (*pergunta 22 do questionário*)



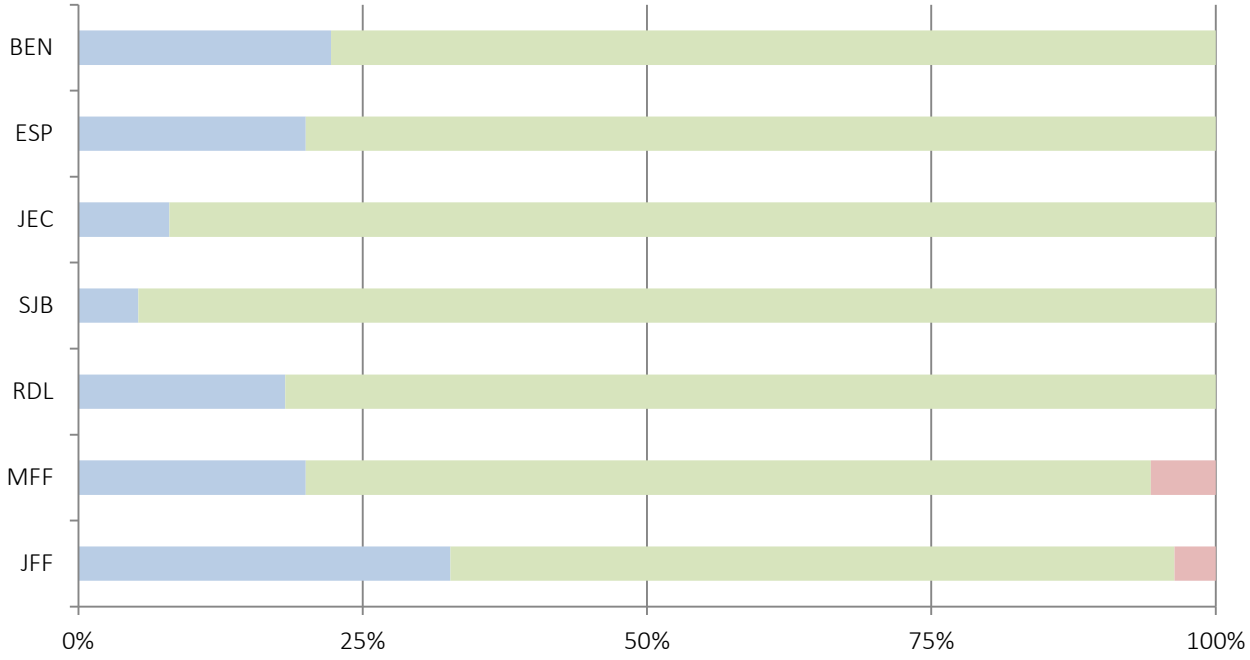
4. Comentários e Sugestões – Global

No *Questionário de Satisfação*, vários foram os utentes que apresentaram comentários/sugestões (26 – menos 19 que no ano transato). Da leitura e análise dos contributos efetuados, destacamos os alertas para a ineficiente climatização de alguns Equipamentos Geriátricos da Instituição, a necessidade de melhorias no acompanhamento médico e psicológico dos utentes, a necessidade de melhorias nos cuidados de imagem prestados aos utentes – através do reforço dos serviços de barbeiro e cabeleireiro, e as mensagens de gratidão e apreço pelo trabalho desenvolvido na Santa Casa da Misericórdia de Lagos.

5. Apresentação de Resultados por Questão – Interequipamentos

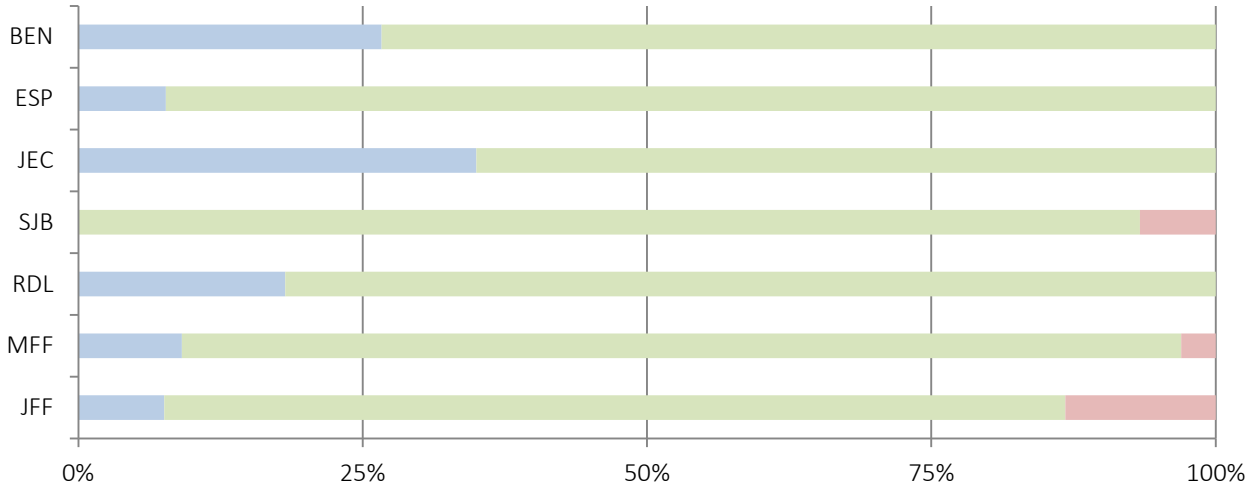
O *Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes – ERPI e CD* analisa um conjunto de questões cujos resultados passamos a apresentar, por questão, comparando os diferentes Equipamentos Geriátricos da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, recorrendo para o efeito a *Gráficos de Barras Empilhadas a 100%*.

Gráfico 25. Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços – Interequipamentos (*pergunta 23 do questionário*)



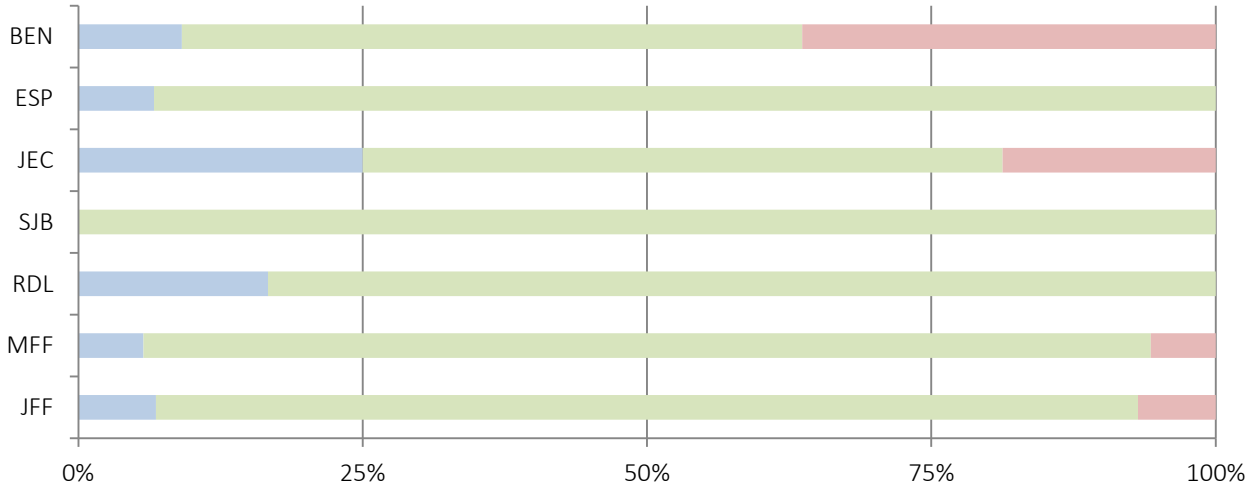
	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	32,7%	20,0%	18,2%	5,3%	8,0%	20,0%	22,2%
Satisfeito	63,6%	74,3%	81,8%	94,7%	92,0%	80,0%	77,8%
Nada Satisfeito	3,6%	5,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 26. Cuidados de higiene, conforto e imagem – Interequipamentos (*pergunta 1 do questionário*)



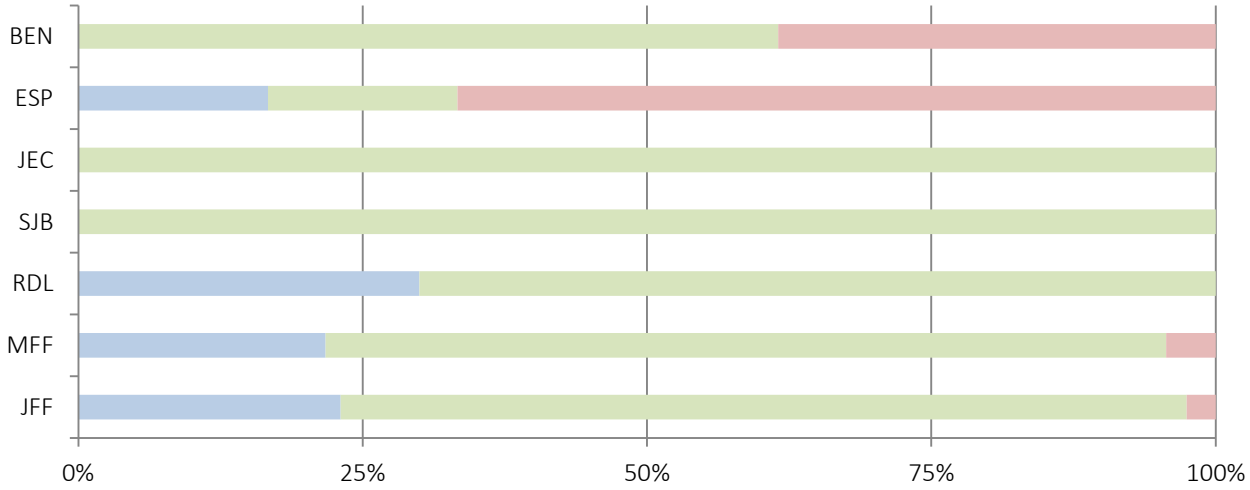
	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	7,5%	9,1%	18,2%	0,0%	35,0%	7,7%	26,7%
Satisfeito	79,2%	87,9%	81,8%	93,3%	65,0%	92,3%	73,3%
Nada Satisfeito	13,2%	3,0%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 27. Cuidados de saúde – Interequipamentos (*pergunta 2 do questionário*)



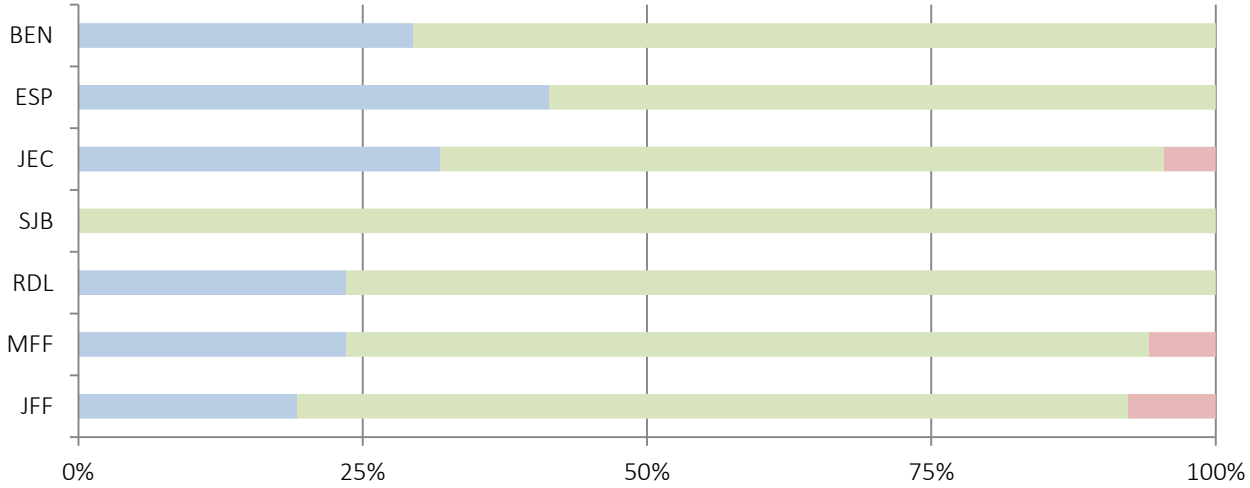
	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	6,8%	5,7%	16,7%	0,0%	25,0%	6,7%	9,1%
Satisfeito	86,4%	88,6%	83,3%	100,0%	56,3%	93,3%	54,5%
Nada Satisfeito	6,8%	5,7%	0,0%	0,0%	18,8%	0,0%	36,4%

Gráfico 28. Intervenção psicológica – Interequipamentos (*pergunta 3 do questionário*)



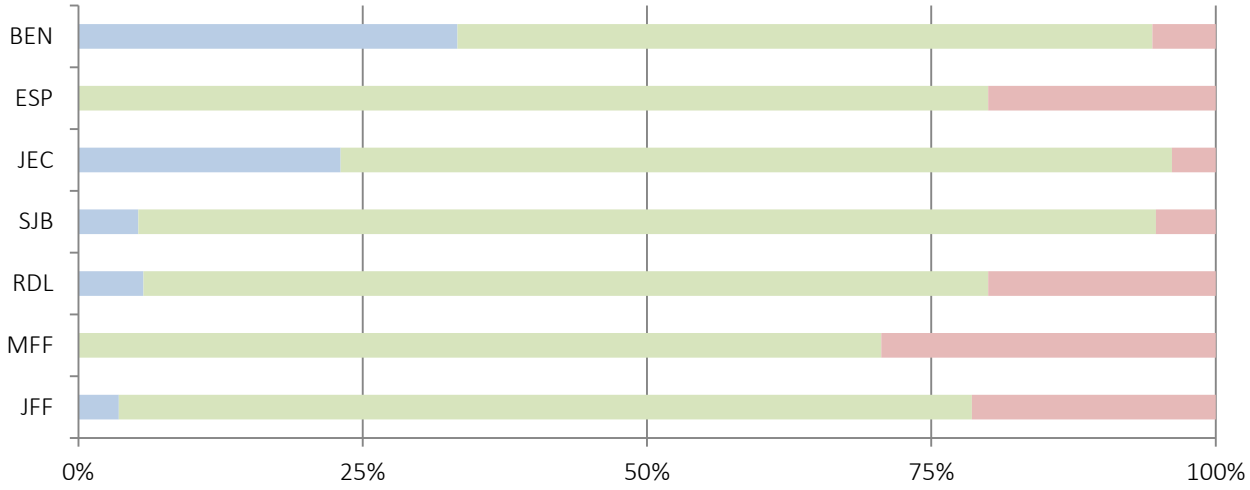
	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	23,1%	21,7%	30,0%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%
Satisfeito	74,4%	73,9%	70,0%	100,0%	100,0%	16,7%	61,5%
Nada Satisfeito	2,6%	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	38,5%

Gráfico 29. Atividades de animação, ocupação e lazer – Interequipamentos (*pergunta 4 do questionário*)



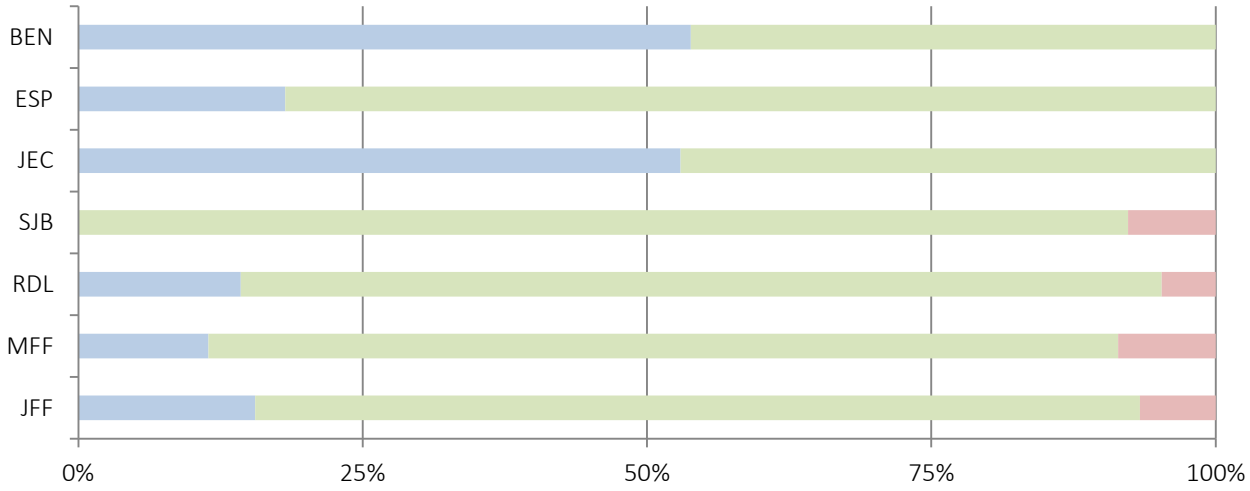
	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	19,2%	23,5%	23,5%	0,0%	31,8%	41,4%	29,4%
Satisfeito	73,1%	70,6%	76,5%	100,0%	63,6%	58,6%	70,6%
Nada Satisfeito	7,7%	5,9%	0,0%	0,0%	4,5%	0,0%	0,0%

Gráfico 30. Qualidade e adequação das refeições servidas – Interequipamentos (*pergunta 5 do questionário*)



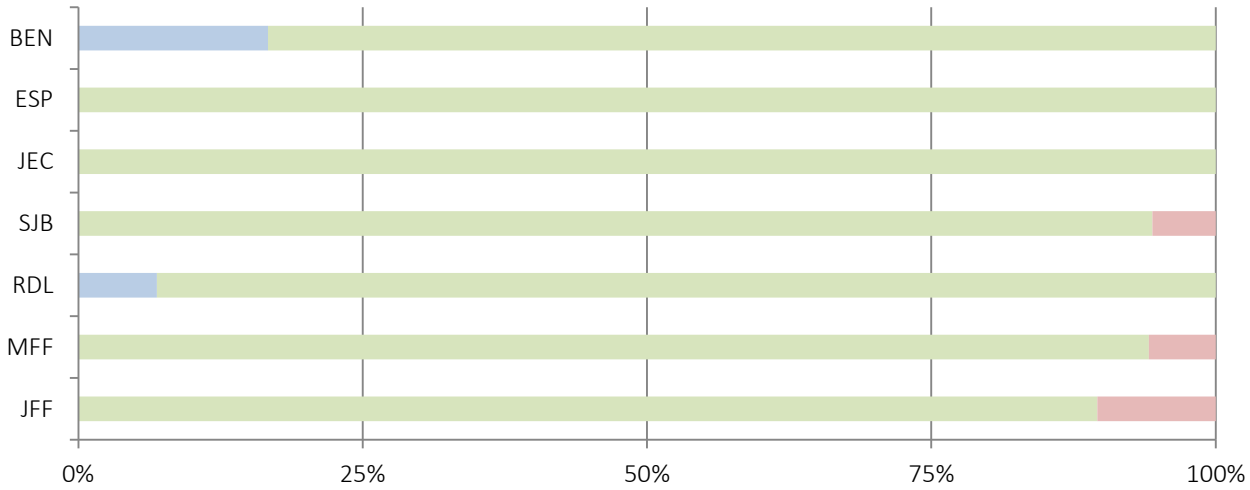
	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	3,6%	0,0%	5,7%	5,3%	23,1%	0,0%	33,3%
Satisfeito	75,0%	70,6%	74,3%	89,5%	73,1%	80,0%	61,1%
Nada Satisfeito	21,4%	29,4%	20,0%	5,3%	3,8%	20,0%	5,6%

Gráfico 31. Gestão e tratamento de roupa – Interequipamentos (*pergunta 6 do questionário*)



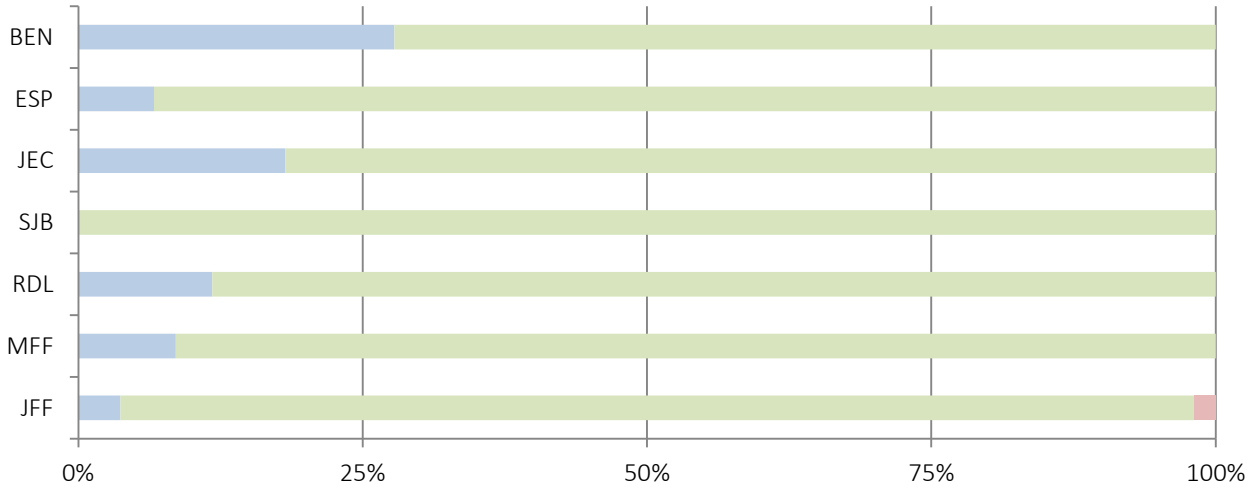
	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	15,6%	11,4%	14,3%	0,0%	52,9%	18,2%	53,8%
Satisfeito	77,8%	80,0%	81,0%	92,3%	47,1%	81,8%	46,2%
Nada Satisfeito	6,7%	8,6%	4,8%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 32. Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades – Interequipamentos (*pergunta 7*)



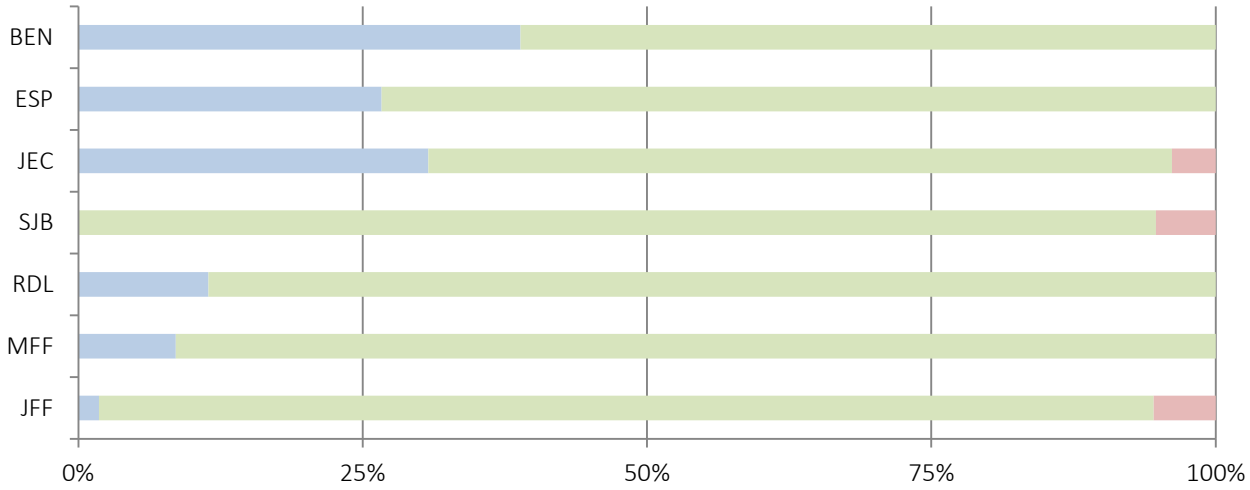
	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	0,0%	0,0%	6,9%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%
Satisfeito	89,6%	94,1%	93,1%	94,4%	100,0%	100,0%	83,3%
Nada Satisfeito	10,4%	5,9%	0,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 33. Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados – Interequipamentos (*8*)



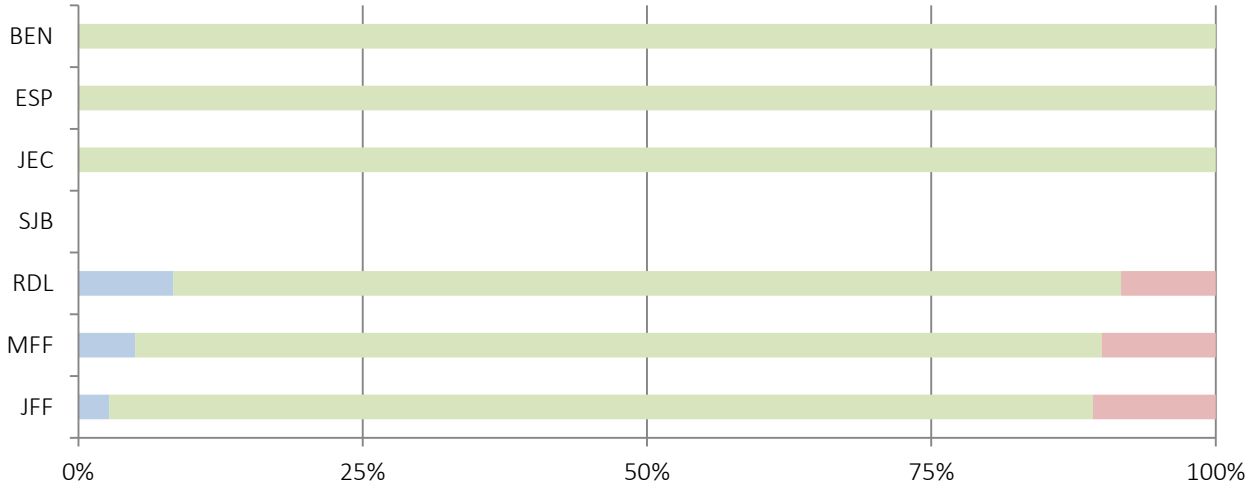
	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	3,7%	8,6%	11,8%	0,0%	18,2%	6,7%	27,8%
Satisfeito	94,4%	91,4%	88,2%	100,0%	81,8%	93,3%	72,2%
Nada Satisfeito	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 34. Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores – Interequipamentos (*9*)



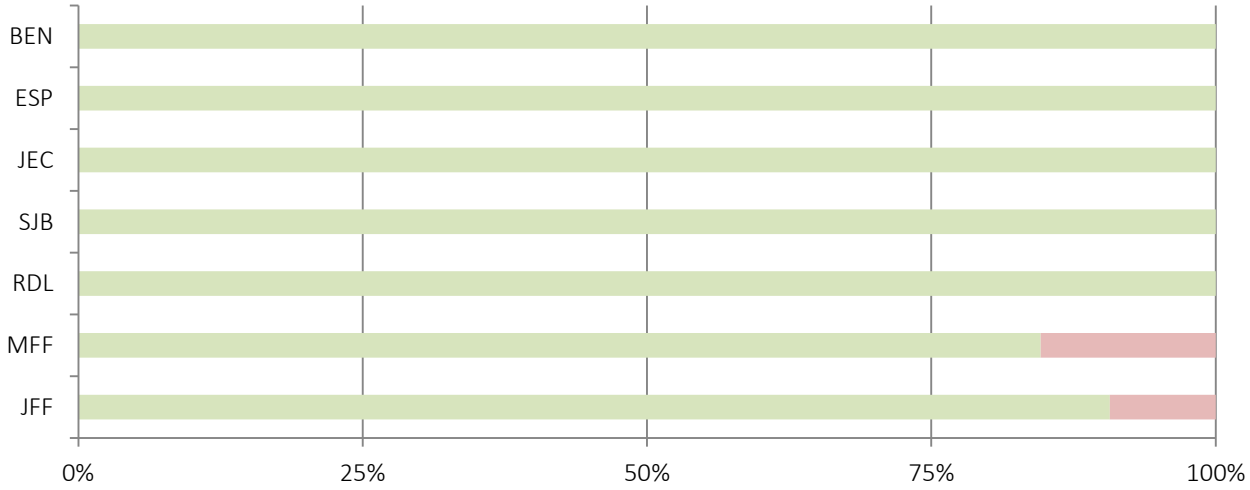
	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	1,8%	8,6%	11,4%	0,0%	30,8%	26,7%	38,9%
Satisfeito	92,7%	91,4%	88,6%	94,7%	65,4%	73,3%	61,1%
Nada Satisfeito	5,5%	0,0%	0,0%	5,3%	3,8%	0,0%	0,0%

Gráfico 35. Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual – Interequipamentos (*pergunta 10*)



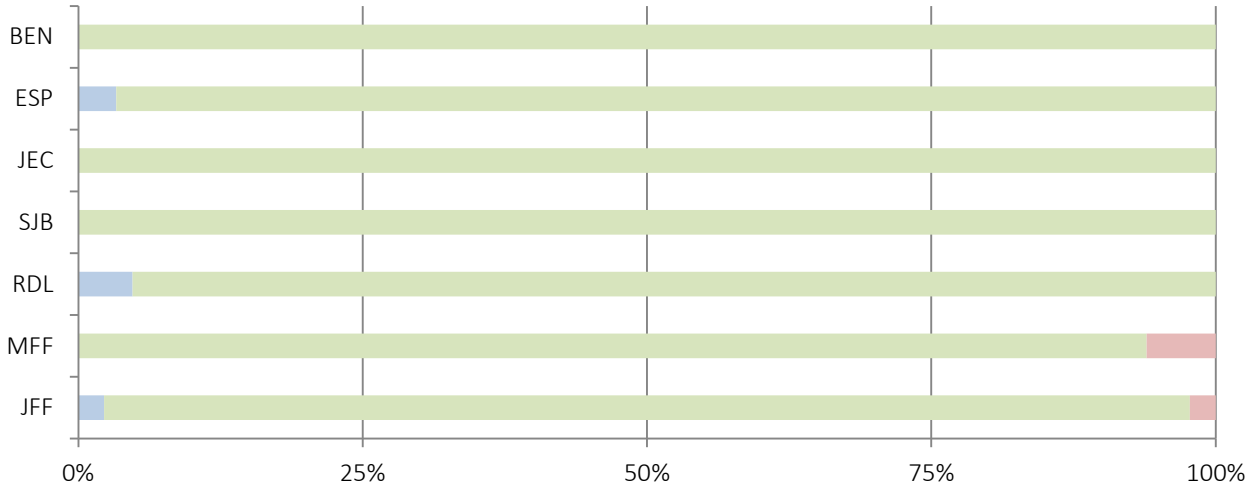
	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	2,7%	5,0%	8,3%		0,0%	0,0%	0,0%
Satisfeito	86,5%	85,0%	83,3%		100,0%	100,0%	100,0%
Nada Satisfeito	10,8%	10,0%	8,3%		0,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 36. Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição – Interequipamentos (*pergunta 11*)



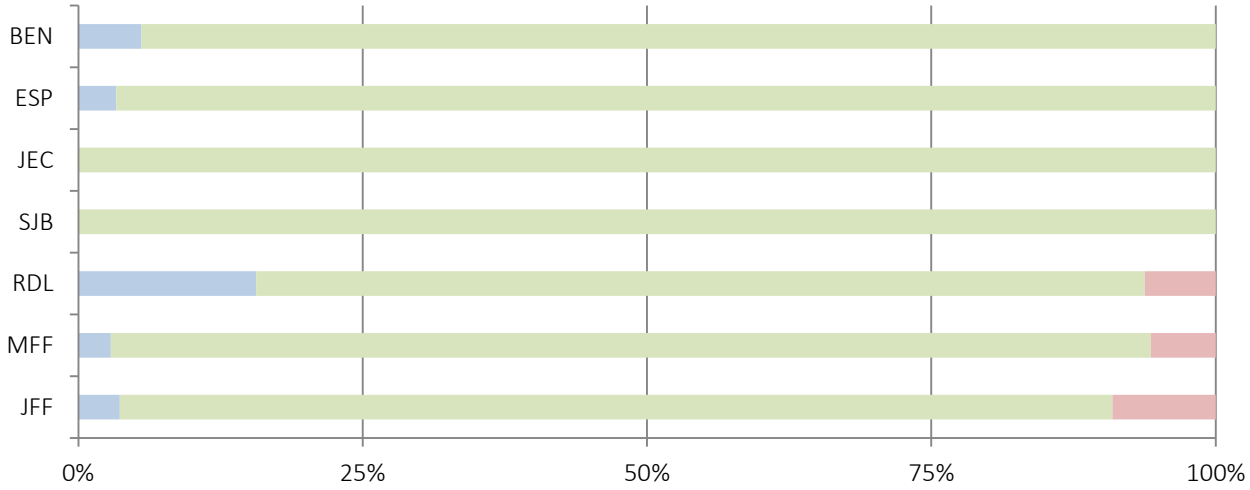
	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Satisfeito	90,7%	84,6%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Nada Satisfeito	9,3%	15,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 37. Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres – Interequipamentos (*pergunta 12*)



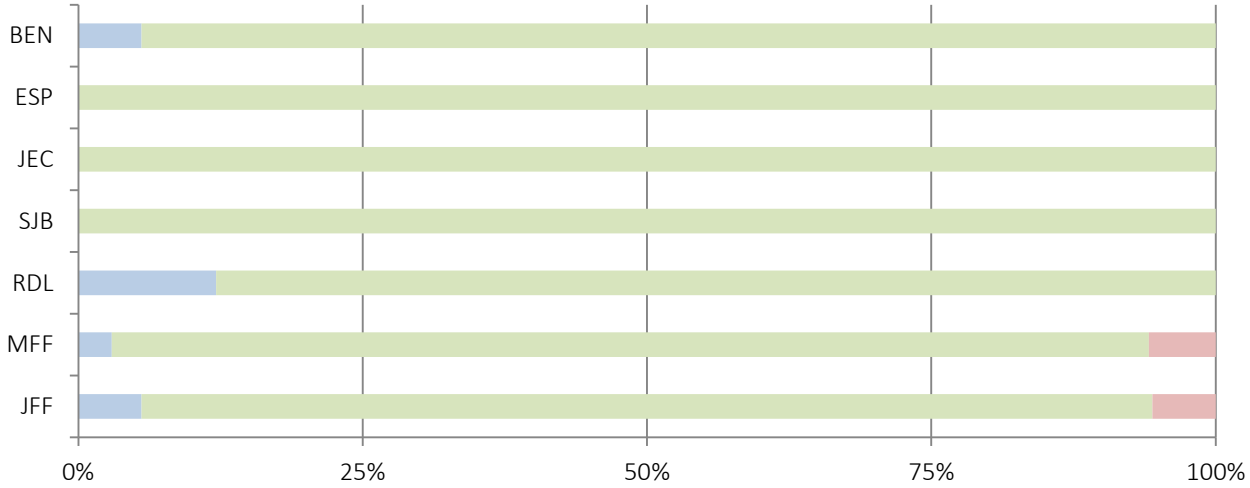
	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	2,3%	0,0%	4,8%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%
Satisfeito	95,5%	93,9%	95,2%	100,0%	100,0%	96,7%	100,0%
Nada Satisfeito	2,3%	6,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 38. Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores – Interequip. (*13*)



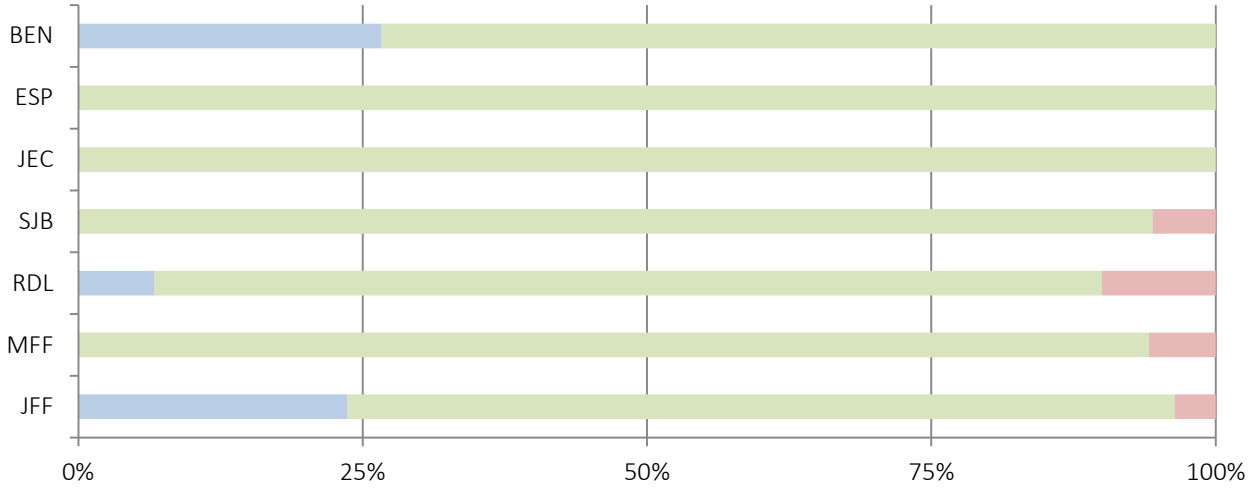
	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	3,6%	2,9%	15,6%	0,0%	0,0%	3,3%	5,6%
Satisfeito	87,3%	91,4%	78,1%	100,0%	100,0%	96,7%	94,4%
Nada Satisfeito	9,1%	5,7%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 39. Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções – Interequipamentos (*pergunta 14*)



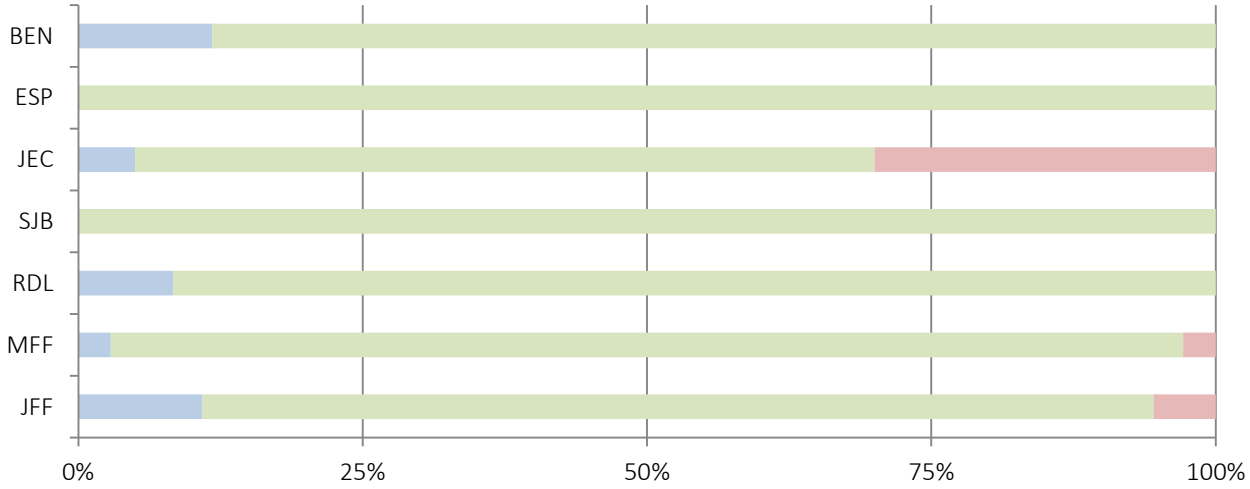
	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	5,6%	2,9%	12,1%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%
Satisfeito	88,9%	91,2%	87,9%	100,0%	100,0%	100,0%	94,4%
Nada Satisfeito	5,6%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 40. Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações – Interequipamentos (*pergunta 15*)



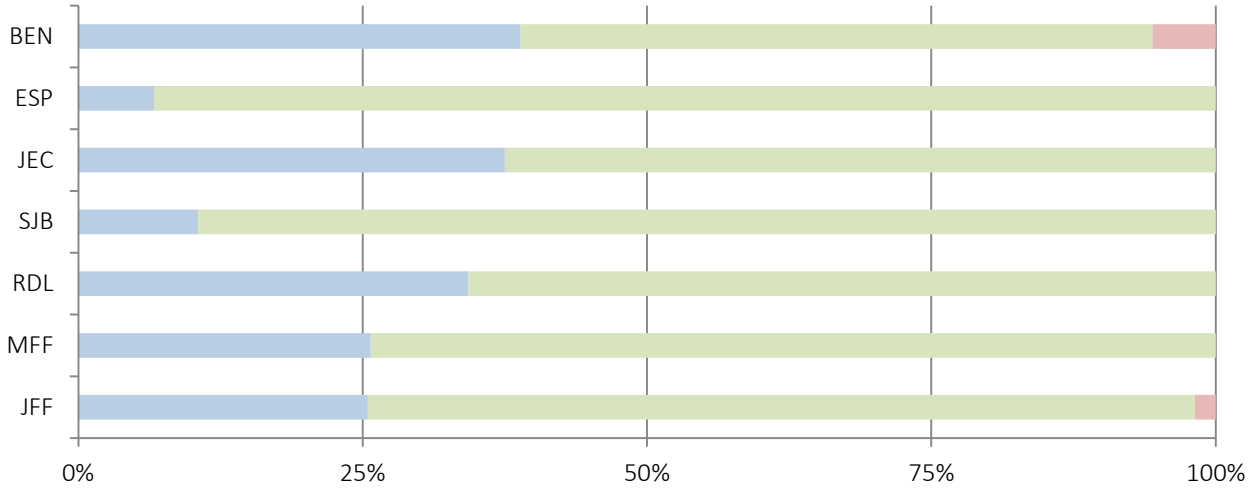
	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	23,6%	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	26,7%
Satisfeito	72,7%	94,1%	83,3%	94,4%	100,0%	100,0%	73,3%
Nada Satisfeito	3,6%	5,9%	10,0%	5,6%	0,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 41. Respeito pela confidencialidade – Interequipamentos (*pergunta 16 do questionário*)



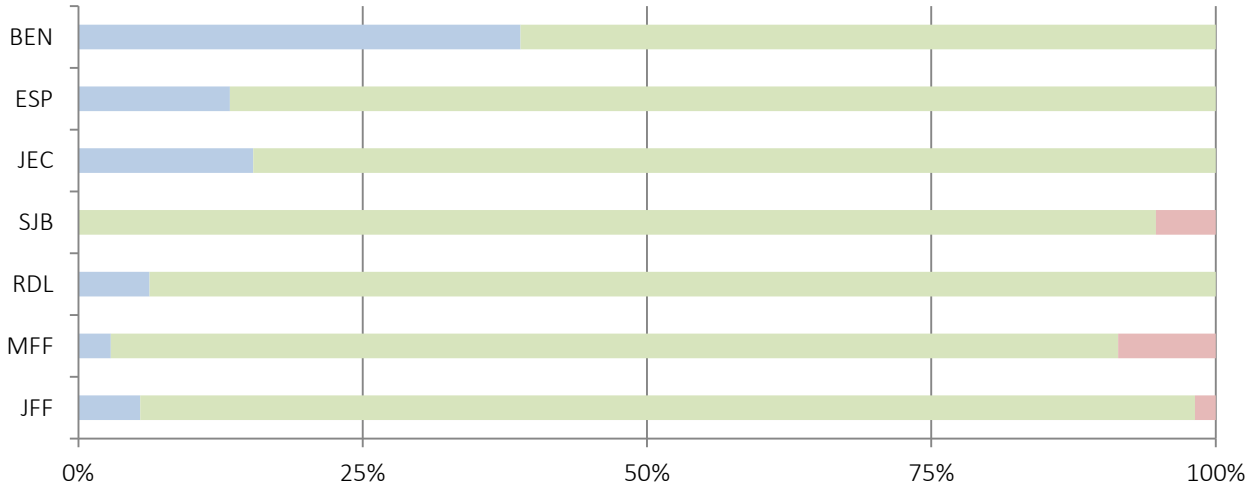
	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	10,9%	2,9%	8,3%	0,0%	5,0%	0,0%	11,8%
Satisfeito	83,6%	94,3%	91,7%	100,0%	65,0%	100,0%	88,2%
Nada Satisfeito	5,5%	2,9%	0,0%	0,0%	30,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 42. Limpeza e arrumação das instalações – Interequipamentos (*pergunta 17 do questionário*)



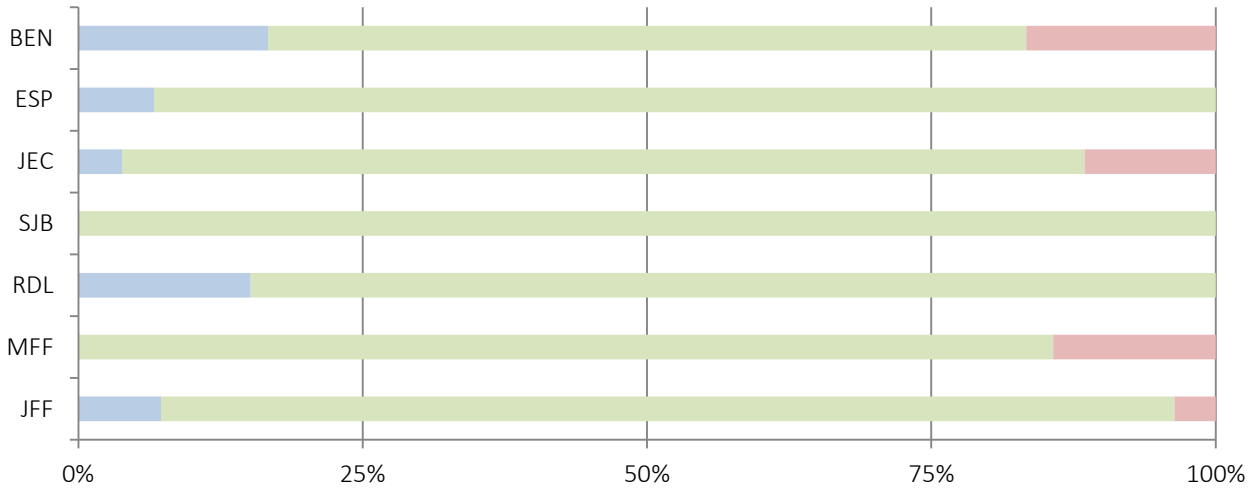
	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	25,5%	25,7%	34,3%	10,5%	37,5%	6,7%	38,9%
Satisfeito	72,7%	74,3%	65,7%	89,5%	62,5%	93,3%	55,6%
Nada Satisfeito	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%

Gráfico 43. Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações – Interequipamentos (*perg. 18*)



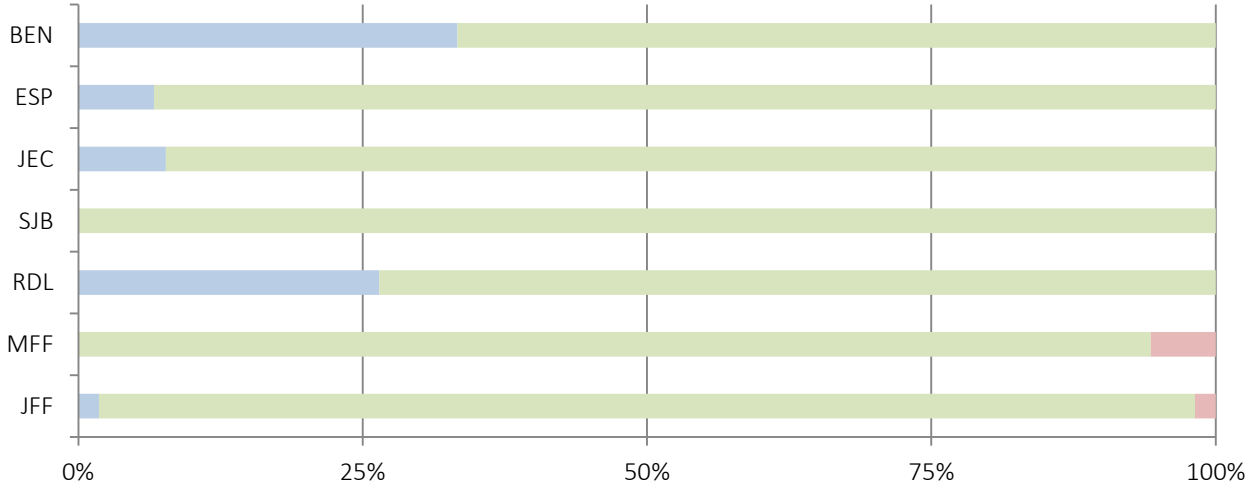
	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	5,5%	2,9%	6,3%	0,0%	15,4%	13,3%	38,9%
Satisfeito	92,7%	88,6%	93,8%	94,7%	84,6%	86,7%	61,1%
Nada Satisfeito	1,8%	8,6%	0,0%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 44. Conforto e adequação das instalações – Interequipamentos (*pergunta 19 do questionário*)



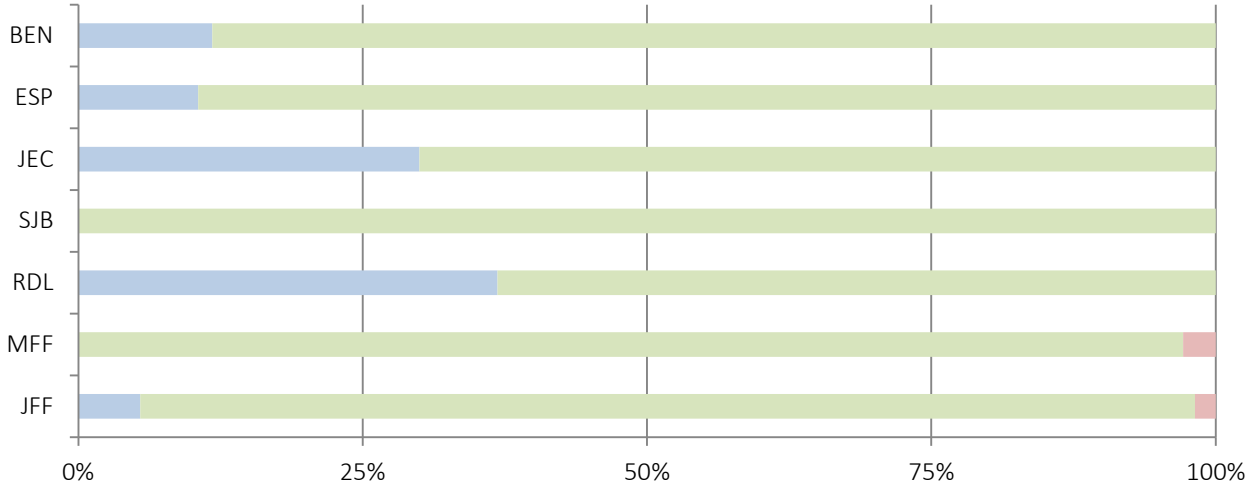
	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	7,3%	0,0%	15,2%	0,0%	3,8%	6,7%	16,7%
Satisfeito	89,1%	85,7%	84,8%	100,0%	84,6%	93,3%	66,7%
Nada Satisfeito	3,6%	14,3%	0,0%	0,0%	11,5%	0,0%	16,7%

Gráfico 45. Segurança das instalações – Interequipamentos (*pergunta 20 do questionário*)



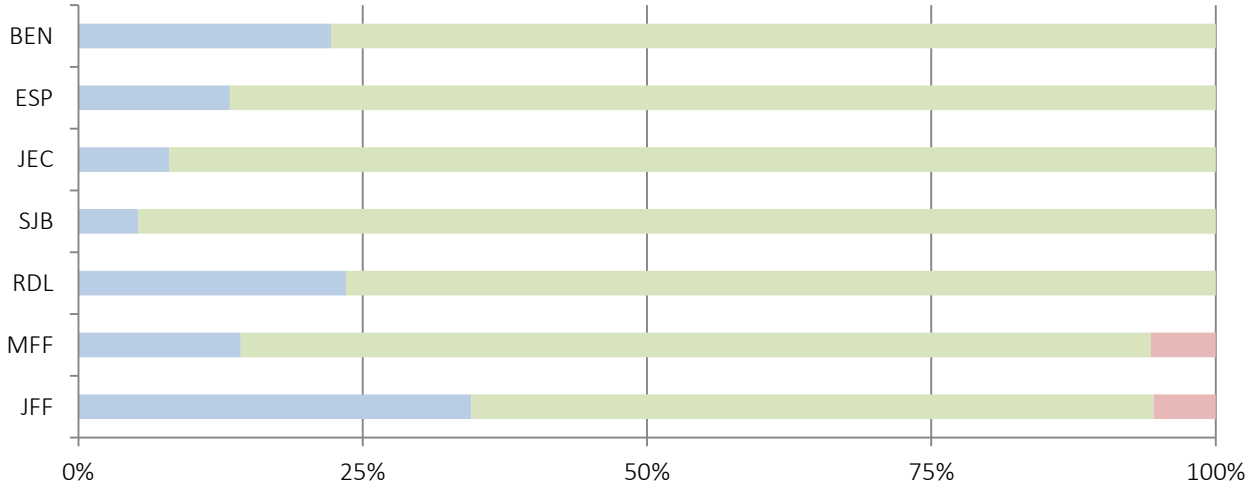
	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	1,8%	0,0%	26,5%	0,0%	7,7%	6,7%	33,3%
Satisfeito	96,4%	94,3%	73,5%	100,0%	92,3%	93,3%	66,7%
Nada Satisfeito	1,8%	5,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 46. Segurança e conforto dos transportes – Interequipamentos (*pergunta 21 do questionário*)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	5,5%	0,0%	36,8%	0,0%	30,0%	10,5%	11,8%
Satisfeito	92,7%	97,1%	63,2%	100,0%	70,0%	89,5%	88,2%
Nada Satisfeito	1,8%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 47. Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida – Interequipamentos (*22*)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	34,5%	14,3%	23,5%	5,3%	8,0%	13,3%	22,2%
Satisfeito	60,0%	80,0%	76,5%	94,7%	92,0%	86,7%	77,8%
Nada Satisfeito	5,5%	5,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

6. Apresentação de Resultados por Equipamento Geriátrico

O *Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes – ERPI e CD* analisa um conjunto de questões cujos resultados passamos a apresentar, por Equipamento Geriátrico.

Quadro 5. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – José Filipe Fialho

ERPI e CD: Lar José Filipe Fialho - 2018	População: 114		Amostra: 56	49,1%	
Grau de satisfação com:	Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
1 Cuidados de higiene, conforto e imagem	7	42	4	3	0
2 Cuidados de saúde	3	38	3	12	0
3 Intervenção psicológica	1	29	9	17	0
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	4	38	10	3	1
5 Qualidade e adequação das refeições servidas	12	42	2	0	0
6 Gestão e tratamento de roupa	3	35	7	11	0
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	5	43	0	6	2
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	1	51	2	0	2
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	3	51	1	0	1
10 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	4	32	1	17	2
11 Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	4	39	0	12	1
12 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	1	42	1	11	1
13 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	5	48	2	0	1
14 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	3	48	3	0	2
15 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	2	40	13	0	1
16 Respeito pela confidencialidade	3	46	6	0	1
17 Limpeza e arrumação das instalações	1	40	14	0	1
18 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	1	51	3	0	1
19 Conforto e adequação das instalações	2	49	4	0	1
20 Segurança das instalações	1	53	1	0	1
21 Segurança e conforto dos transportes	1	51	3	0	1
22 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	3	33	19	0	1
23 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	2	35	18	0	1
Total:	72	976	126	92	22
	6,1%	83,1%	10,7%		

Quadro 6. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – José Filipe Fialho (%)

ERPI e CD: Lar José Filipe Fialho - 2018	População: 114		Amostra: 56	49,1%	
Grau de satisfação com:	Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
1 Cuidados de higiene, conforto e imagem	13,2%	79,2%	7,5%		
2 Cuidados de saúde	6,8%	86,4%	6,8%		
3 Intervenção psicológica	2,6%	74,4%	23,1%		
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	7,7%	73,1%	19,2%		
5 Qualidade e adequação das refeições servidas	21,4%	75,0%	3,6%		
6 Gestão e tratamento de roupa	6,7%	77,8%	15,6%		
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	10,4%	89,6%	0,0%		
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	1,9%	94,4%	3,7%		
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	5,5%	92,7%	1,8%		
10 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	10,8%	86,5%	2,7%		
11 Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	9,3%	90,7%	0,0%		
12 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	2,3%	95,5%	2,3%		
13 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	9,1%	87,3%	3,6%		
14 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	5,6%	88,9%	5,6%		
15 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	3,6%	72,7%	23,6%		
16 Respeito pela confidencialidade	5,5%	83,6%	10,9%		
17 Limpeza e arrumação das instalações	1,8%	72,7%	25,5%		
18 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	1,8%	92,7%	5,5%		
19 Conforto e adequação das instalações	3,6%	89,1%	7,3%		
20 Segurança das instalações	1,8%	96,4%	1,8%		
21 Segurança e conforto dos transportes	1,8%	92,7%	5,5%		
22 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	5,5%	60,0%	34,5%		
23 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	3,6%	63,6%	32,7%		

Quadro 7. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – Mª Francisca Fialho

ERPI e CD: Residências Mª Francisca Fialho - 2018	População: 70		Amostra: 35	50,0%	
Grau de satisfação com:	Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
1 Cuidados de higiene, conforto e imagem	1	29	3	2	0
2 Cuidados de saúde	2	31	2	0	0
3 Intervenção psicológica	1	17	5	12	0
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	2	24	8	1	0
5 Qualidade e adequação das refeições servidas	10	24	0	0	1
6 Gestão e tratamento de roupa	3	28	4	0	0
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	2	32	0	1	0
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	32	3	0	0
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	32	3	0	0
10 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	2	17	1	15	0
11 Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	4	22	0	9	0
12 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	2	31	0	2	0
13 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	2	32	1	0	0
14 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	2	31	1	0	1
15 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	2	32	0	1	0
16 Respeito pela confidencialidade	1	33	1	0	0
17 Limpeza e arrumação das instalações	0	26	9	0	0
18 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	3	31	1	0	0
19 Conforto e adequação das instalações	5	30	0	0	0
20 Segurança das instalações	2	33	0	0	0
21 Segurança e conforto dos transportes	1	34	0	0	0
22 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	2	28	5	0	0
23 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	2	26	7	0	0
Total:	51	655	54	43	2
	6,7%	86,2%	7,1%		

Quadro 8. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – Mª Francisca Fialho (%)

ERPI e CD: Residências Mª Francisca Fialho - 2018	População: 70	Amostra: 35	50,0%		
Grau de satisfação com:	Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
1 Cuidados de higiene, conforto e imagem	3,0%	87,9%	9,1%		
2 Cuidados de saúde	5,7%	88,6%	5,7%		
3 Intervenção psicológica	4,3%	73,9%	21,7%		
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	5,9%	70,6%	23,5%		
5 Qualidade e adequação das refeições servidas	29,4%	70,6%	0,0%		
6 Gestão e tratamento de roupa	8,6%	80,0%	11,4%		
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	5,9%	94,1%	0,0%		
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	91,4%	8,6%		
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	91,4%	8,6%		
10 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	10,0%	85,0%	5,0%		
11 Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	15,4%	84,6%	0,0%		
12 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	6,1%	93,9%	0,0%		
13 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	5,7%	91,4%	2,9%		
14 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	5,9%	91,2%	2,9%		
15 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	5,9%	94,1%	0,0%		
16 Respeito pela confidencialidade	2,9%	94,3%	2,9%		
17 Limpeza e arrumação das instalações	0,0%	74,3%	25,7%		
18 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	8,6%	88,6%	2,9%		
19 Conforto e adequação das instalações	14,3%	85,7%	0,0%		
20 Segurança das instalações	5,7%	94,3%	0,0%		
21 Segurança e conforto dos transportes	2,9%	97,1%	0,0%		
22 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	5,7%	80,0%	14,3%		
23 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	5,7%	74,3%	20,0%		

Quadro 9. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – Rainha D. Leonor

ERPI e CD: Lar Rainha D. Leonor - 2018	População: 86		Amostra: 35	40,7%	
Grau de satisfação com:	Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
1 Cuidados de higiene, conforto e imagem	0	18	4	13	0
2 Cuidados de saúde	0	15	3	17	0
3 Intervenção psicológica	0	7	3	25	0
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	0	26	8	1	0
5 Qualidade e adequação das refeições servidas	7	26	2	0	0
6 Gestão e tratamento de roupa	1	17	3	14	0
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	27	2	6	0
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	30	4	1	0
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	31	4	0	0
10 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	1	10	1	23	0
11 Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	0	19	0	16	0
12 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0	20	1	14	0
13 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	2	25	5	3	0
14 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0	29	4	2	0
15 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	3	25	2	5	0
16 Respeito pela confidencialidade	0	22	2	11	0
17 Limpeza e arrumação das instalações	0	23	12	0	0
18 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0	30	2	3	0
19 Conforto e adequação das instalações	0	28	5	2	0
20 Segurança das instalações	0	25	9	1	0
21 Segurança e conforto dos transportes	0	12	7	16	0
22 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0	26	8	1	0
23 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	27	6	1	1
Total:	14	518	97	175	1
	2,2%	82,4%	15,4%		

Quadro 10. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – Rainha D. Leonor (%)

ERPI e CD: Lar Rainha D. Leonor - 2018	População: 86		Amostra: 35	40,7%	
Grau de satisfação com:	Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
1 Cuidados de higiene, conforto e imagem	0,0%	81,8%	18,2%		
2 Cuidados de saúde	0,0%	83,3%	16,7%		
3 Intervenção psicológica	0,0%	70,0%	30,0%		
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	0,0%	76,5%	23,5%		
5 Qualidade e adequação das refeições servidas	20,0%	74,3%	5,7%		
6 Gestão e tratamento de roupa	4,8%	81,0%	14,3%		
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	93,1%	6,9%		
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	88,2%	11,8%		
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	88,6%	11,4%		
10 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	8,3%	83,3%	8,3%		
11 Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	0,0%	100,0%	0,0%		
12 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0,0%	95,2%	4,8%		
13 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	6,3%	78,1%	15,6%		
14 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0,0%	87,9%	12,1%		
15 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	10,0%	83,3%	6,7%		
16 Respeito pela confidencialidade	0,0%	91,7%	8,3%		
17 Limpeza e arrumação das instalações	0,0%	65,7%	34,3%		
18 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	93,8%	6,3%		
19 Conforto e adequação das instalações	0,0%	84,8%	15,2%		
20 Segurança das instalações	0,0%	73,5%	26,5%		
21 Segurança e conforto dos transportes	0,0%	63,2%	36,8%		
22 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0,0%	76,5%	23,5%		
23 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	81,8%	18,2%		

Quadro 11. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – S. João Batista

ERPI e CD: Lar S. João Batista - 2018	População: 48		Amostra: 19	39,6%	
Grau de satisfação com:	Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
1 Cuidados de higiene, conforto e imagem	1	14	0	4	0
2 Cuidados de saúde	0	13	0	6	0
3 Intervenção psicológica	0	9	0	10	0
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	0	19	0	0	0
5 Qualidade e adequação das refeições servidas	1	17	1	0	0
6 Gestão e tratamento de roupa	1	12	0	6	0
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	1	17	0	1	0
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	19	0	0	0
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	1	18	0	0	0
10 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0	0	0	19	0
11 Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	0	11	0	8	0
12 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0	4	0	15	0
13 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	0	19	0	0	0
14 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0	19	0	0	0
15 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	1	17	0	1	0
16 Respeito pela confidencialidade	0	19	0	0	0
17 Limpeza e arrumação das instalações	0	17	2	0	0
18 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	1	18	0	0	0
19 Conforto e adequação das instalações	0	19	0	0	0
20 Segurança das instalações	0	19	0	0	0
21 Segurança e conforto dos transportes	0	13	0	6	0
22 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0	18	1	0	0
23 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	18	1	0	0
Total:	7	349	5	76	0
	1,9%	96,7%	1,4%		

Quadro 12. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – S. João Batista (%)

ERPI e CD: Lar S. João Batista - 2018	População: 48	Amostra: 19	39,6%		
Grau de satisfação com:	Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
1 Cuidados de higiene, conforto e imagem	6,7%	93,3%	0,0%		
2 Cuidados de saúde	0,0%	100,0%	0,0%		
3 Intervenção psicológica	0,0%	100,0%	0,0%		
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	0,0%	100,0%	0,0%		
5 Qualidade e adequação das refeições servidas	5,3%	89,5%	5,3%		
6 Gestão e tratamento de roupa	7,7%	92,3%	0,0%		
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	5,6%	94,4%	0,0%		
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	100,0%	0,0%		
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	5,3%	94,7%	0,0%		
10 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual					
11 Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	0,0%	100,0%	0,0%		
12 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0,0%	100,0%	0,0%		
13 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	0,0%	100,0%	0,0%		
14 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0,0%	100,0%	0,0%		
15 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	5,6%	94,4%	0,0%		
16 Respeito pela confidencialidade	0,0%	100,0%	0,0%		
17 Limpeza e arrumação das instalações	0,0%	89,5%	10,5%		
18 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	5,3%	94,7%	0,0%		
19 Conforto e adequação das instalações	0,0%	100,0%	0,0%		
20 Segurança das instalações	0,0%	100,0%	0,0%		
21 Segurança e conforto dos transportes	0,0%	100,0%	0,0%		
22 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0,0%	94,7%	5,3%		
23 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	94,7%	5,3%		

Quadro 13. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – Joaquim E. Calado

ERPI e CD: Lar Joaquim Eugénio Calado - 2018	População: 50		Amostra: 26	52,0%	
Grau de satisfação com:	Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
1 Cuidados de higiene, conforto e imagem	0	13	7	6	0
2 Cuidados de saúde	3	9	4	10	0
3 Intervenção psicológica	0	5	0	21	0
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	1	14	7	3	1
5 Qualidade e adequação das refeições servidas	1	19	6	0	0
6 Gestão e tratamento de roupa	0	8	9	9	0
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	24	0	2	0
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	18	4	3	1
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	1	17	8	0	0
10 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0	5	0	21	0
11 Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	0	7	0	18	1
12 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0	6	0	20	0
13 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	0	18	0	8	0
14 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0	17	0	9	0
15 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0	18	0	7	1
16 Respeito pela confidencialidade	6	13	1	5	1
17 Limpeza e arrumação das instalações	0	15	9	2	0
18 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0	22	4	0	0
19 Conforto e adequação das instalações	3	22	1	0	0
20 Segurança das instalações	0	24	2	0	0
21 Segurança e conforto dos transportes	0	7	3	16	0
22 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0	23	2	1	0
23 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	23	2	0	1
Total:	15	347	69	161	6
	3,5%	80,5%	16,0%		

Quadro 14. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – Joaquim E. Calado (%)

ERPI e CD: Lar Joaquim Eugénio Calado - 2018	População: 50	Amostra: 26	52,0%		
Grau de satisfação com:	Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
1 Cuidados de higiene, conforto e imagem	0,0%	65,0%	35,0%		
2 Cuidados de saúde	18,8%	56,3%	25,0%		
3 Intervenção psicológica	0,0%	100,0%	0,0%		
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	4,5%	63,6%	31,8%		
5 Qualidade e adequação das refeições servidas	3,8%	73,1%	23,1%		
6 Gestão e tratamento de roupa	0,0%	47,1%	52,9%		
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	100,0%	0,0%		
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	81,8%	18,2%		
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	3,8%	65,4%	30,8%		
10 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0,0%	100,0%	0,0%		
11 Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	0,0%	100,0%	0,0%		
12 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0,0%	100,0%	0,0%		
13 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	0,0%	100,0%	0,0%		
14 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0,0%	100,0%	0,0%		
15 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0,0%	100,0%	0,0%		
16 Respeito pela confidencialidade	30,0%	65,0%	5,0%		
17 Limpeza e arrumação das instalações	0,0%	62,5%	37,5%		
18 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	84,6%	15,4%		
19 Conforto e adequação das instalações	11,5%	84,6%	3,8%		
20 Segurança das instalações	0,0%	92,3%	7,7%		
21 Segurança e conforto dos transportes	0,0%	70,0%	30,0%		
22 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0,0%	92,0%	8,0%		
23 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	92,0%	8,0%		

Quadro 15. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – Espiche

ERPI e CD: Lar de Espiche - 2018	População: 43		Amostra: 30	69,8%	
Grau de satisfação com:	Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
1 Cuidados de higiene, conforto e imagem	0	24	2	4	0
2 Cuidados de saúde	0	28	2	0	0
3 Intervenção psicológica	4	1	1	24	0
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	0	17	12	1	0
5 Qualidade e adequação das refeições servidas	6	24	0	0	0
6 Gestão e tratamento de roupa	0	18	4	8	0
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	26	0	4	0
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	28	2	0	0
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	22	8	0	0
10 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0	30	0	0	0
11 Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	0	30	0	0	0
12 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0	29	1	0	0
13 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	0	29	1	0	0
14 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0	30	0	0	0
15 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0	5	0	25	0
16 Respeito pela confidencialidade	0	5	0	25	0
17 Limpeza e arrumação das instalações	0	28	2	0	0
18 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0	26	4	0	0
19 Conforto e adequação das instalações	0	28	2	0	0
20 Segurança das instalações	0	28	2	0	0
21 Segurança e conforto dos transportes	0	17	2	11	0
22 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0	26	4	0	0
23 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	24	6	0	0
Total:	10	523	55	102	0
	1,7%	88,9%	9,4%		

Quadro 16. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – Espiche (%)

ERPI e CD: Lar de Espiche - 2018	População: 43	Amostra: 30	69,8%		
Grau de satisfação com:	Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
1 Cuidados de higiene, conforto e imagem	0,0%	92,3%	7,7%		
2 Cuidados de saúde	0,0%	93,3%	6,7%		
3 Intervenção psicológica	66,7%	16,7%	16,7%		
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	0,0%	58,6%	41,4%		
5 Qualidade e adequação das refeições servidas	20,0%	80,0%	0,0%		
6 Gestão e tratamento de roupa	0,0%	81,8%	18,2%		
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	100,0%	0,0%		
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	93,3%	6,7%		
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	73,3%	26,7%		
10 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0,0%	100,0%	0,0%		
11 Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	0,0%	100,0%	0,0%		
12 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0,0%	96,7%	3,3%		
13 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	0,0%	96,7%	3,3%		
14 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0,0%	100,0%	0,0%		
15 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0,0%	100,0%	0,0%		
16 Respeito pela confidencialidade	0,0%	100,0%	0,0%		
17 Limpeza e arrumação das instalações	0,0%	93,3%	6,7%		
18 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	86,7%	13,3%		
19 Conforto e adequação das instalações	0,0%	93,3%	6,7%		
20 Segurança das instalações	0,0%	93,3%	6,7%		
21 Segurança e conforto dos transportes	0,0%	89,5%	10,5%		
22 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0,0%	86,7%	13,3%		
23 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	80,0%	20,0%		

Quadro 17. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – Bensafrim

ERPI e CD: Lar de Bensafrim - 2018	População: 35		Amostra: 18	51,4%	
Grau de satisfação com:	Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
1 Cuidados de higiene, conforto e imagem	0	11	4	3	0
2 Cuidados de saúde	4	6	1	7	0
3 Intervenção psicológica	5	8	0	5	0
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	0	12	5	1	0
5 Qualidade e adequação das refeições servidas	1	11	6	0	0
6 Gestão e tratamento de roupa	0	6	7	5	0
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	15	3	0	0
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	13	5	0	0
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	11	7	0	0
10 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0	12	0	6	0
11 Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	0	18	0	0	0
12 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0	16	0	2	0
13 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	0	17	1	0	0
14 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0	17	1	0	0
15 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0	11	4	3	0
16 Respeito pela confidencialidade	0	15	2	1	0
17 Limpeza e arrumação das instalações	1	10	7	0	0
18 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0	11	7	0	0
19 Conforto e adequação das instalações	3	12	3	0	0
20 Segurança das instalações	0	12	6	0	0
21 Segurança e conforto dos transportes	0	15	2	1	0
22 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0	14	4	0	0
23 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	14	4	0	0
Total:	14	287	79	34	0
	3,7%	75,5%	20,8%		

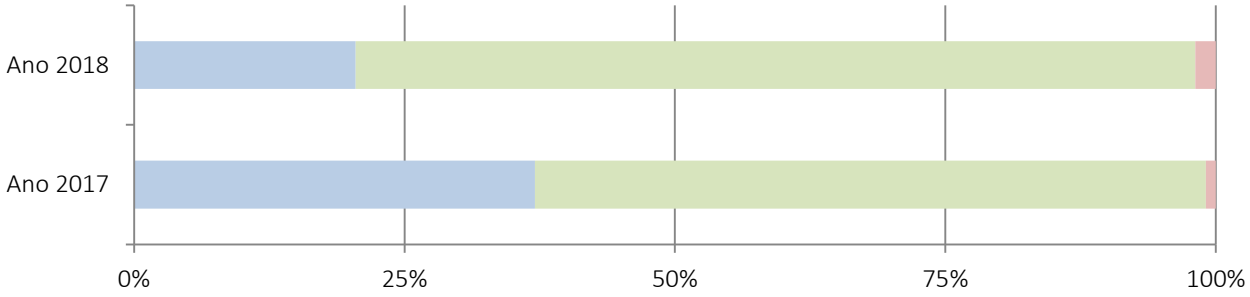
Quadro 18. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – Bensafrim (%)

ERPI e CD: Lar de Bensafrim - 2018	População: 35	Amostra: 18	51,4%		
Grau de satisfação com:	Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
1 Cuidados de higiene, conforto e imagem	0,0%	73,3%	26,7%		
2 Cuidados de saúde	36,4%	54,5%	9,1%		
3 Intervenção psicológica	38,5%	61,5%	0,0%		
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	0,0%	70,6%	29,4%		
5 Qualidade e adequação das refeições servidas	5,6%	61,1%	33,3%		
6 Gestão e tratamento de roupa	0,0%	46,2%	53,8%		
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	83,3%	16,7%		
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	72,2%	27,8%		
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	61,1%	38,9%		
10 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0,0%	100,0%	0,0%		
11 Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	0,0%	100,0%	0,0%		
12 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0,0%	100,0%	0,0%		
13 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	0,0%	94,4%	5,6%		
14 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0,0%	94,4%	5,6%		
15 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0,0%	73,3%	26,7%		
16 Respeito pela confidencialidade	0,0%	88,2%	11,8%		
17 Limpeza e arrumação das instalações	5,6%	55,6%	38,9%		
18 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	61,1%	38,9%		
19 Conforto e adequação das instalações	16,7%	66,7%	16,7%		
20 Segurança das instalações	0,0%	66,7%	33,3%		
21 Segurança e conforto dos transportes	0,0%	88,2%	11,8%		
22 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0,0%	77,8%	22,2%		
23 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	77,8%	22,2%		

7. Variação de Resultados Global [2017; 2018]

Analisados os resultados do *Ano 2018*, procurámos compará-los com os resultados obtidos no *Ano 2017*, de modo a perceber a tendência de evolução do grau de satisfação dos utentes de ERPI e CD da Santa Casa da Misericórdia de Lagos.

Gráfico 48. Variação de Resultados Global [2017; 2018] – Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços



	Ano 2017	Ano 2018
Muito Satisfeito	37,1%	20,5%
Satisfeito	62,1%	77,7%
Nada Satisfeito	0,9%	1,9%

Ao analisar o gráfico de *Variação de Resultados Global [2017; 2018]* apresentado (*Gráfico 48*), podemos verificar que os resultados relativos à *Satisfação Geral com os Serviços prestados pelos Equipamentos Geriátricos da SCML* (*pergunta 23 do questionário*) evoluíram negativamente do *Ano 2017* para o *Ano 2018*, com mais 1% de utentes nada satisfeitos e menos 16,6% de utentes muito satisfeitos. Do *Quadro 19* (*ver página seguinte*) podemos destacar, pela positiva, a diminuição da percentagem de utentes nada satisfeitos nas questões número 1, 4, 11, 17 e 22 do *Questionário*, e pela negativa, o aumento da percentagem de utentes nada satisfeitos nas questões número 2, 3, 5, 6, 7, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21 e 23 do *Questionário*, e a diminuição generalizada da percentagem de utentes muito satisfeitos – em média, menos 14,1% de utentes muito satisfeitos por questão.

Quadro 19. Variação de Resultados Global [2017; 2018]

Grau de satisfação com:	Nada Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito		
	Ano 2017	Ano 2018	Taxa de Variação [2017; 2018]	Ano 2017	Ano 2018	Taxa de Variação [2017; 2018]	Ano 2017	Ano 2018	Taxa de Variação [2017; 2018]
1 Cuidados de higiene, conforto e imagem	5,3%	4,9%	-0,4%	69,4%	82,1%	12,7%	25,2%	13,0%	-12,2%
2 Cuidados de saúde	5,0%	7,2%	2,2%	76,0%	83,8%	7,8%	19,0%	9,0%	-10,0%
3 Intervenção psicológica	5,9%	10,5%	4,6%	69,6%	72,4%	2,8%	24,4%	17,1%	-7,3%
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	6,9%	3,4%	-3,5%	64,5%	72,5%	8,0%	28,6%	24,2%	-4,4%
5 Qualidade e adequação das refeições servidas	14,7%	17,4%	2,7%	74,6%	74,8%	0,2%	10,7%	7,8%	-2,9%
6 Gestão e tratamento de roupa	4,6%	4,8%	0,2%	69,1%	74,7%	5,6%	26,3%	20,5%	-5,8%
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	2,3%	4,1%	1,8%	75,4%	93,4%	18,0%	22,2%	2,5%	-19,7%
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,5%	0,5%	0,0%	73,5%	90,1%	16,6%	26,0%	9,4%	-16,6%
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	2,2%	2,3%	0,1%	70,1%	83,5%	13,4%	27,7%	14,2%	-13,5%
10 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0,0%	6,0%	6,0%	83,3%	91,4%	8,1%	16,7%	2,6%	-14,1%
11 Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	5,3%	5,2%	-0,1%	76,3%	94,8%	18,5%	18,3%	0,0%	-18,3%
12 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0,0%	1,9%	1,9%	78,7%	96,1%	17,4%	21,3%	1,9%	-19,4%
13 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	3,0%	4,3%	1,3%	80,3%	90,8%	10,5%	16,7%	4,8%	-11,9%
14 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	1,0%	2,4%	1,4%	87,0%	93,2%	6,2%	12,0%	4,4%	-7,6%
15 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	3,9%	4,6%	0,7%	82,5%	84,6%	2,1%	13,6%	10,9%	-2,7%
16 Respeito pela confidencialidade	1,7%	5,7%	4,0%	84,3%	87,4%	3,1%	14,0%	6,9%	-7,1%
17 Limpeza e arrumação das instalações	1,3%	0,9%	-0,4%	45,1%	73,6%	28,5%	53,6%	25,5%	-28,1%
18 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	1,3%	2,3%	1,0%	62,5%	87,9%	25,4%	36,2%	9,8%	-26,4%
19 Conforto e adequação das instalações	2,2%	6,0%	3,8%	69,2%	87,0%	17,8%	28,6%	6,9%	-21,7%
20 Segurança das instalações	0,5%	1,4%	0,9%	69,1%	89,4%	20,3%	30,5%	9,2%	-21,3%
21 Segurança e conforto dos transportes	0,5%	1,2%	0,7%	66,3%	88,7%	22,4%	33,2%	10,1%	-23,1%
22 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	2,7%	2,3%	-0,4%	63,1%	77,8%	14,7%	34,2%	19,9%	-14,3%
23 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,9%	1,9%	1,0%	62,1%	77,7%	15,6%	37,1%	20,5%	-16,6%

8. Conclusão

Com esta avaliação do grau de satisfação, a Santa Casa da Misericórdia de Lagos procura medir as perceções individuais dos seus utentes das respostas sociais de ERPI e CD, de forma a identificar em que áreas de atuação pode obter incrementos de qualidade. Deste modo, é possível aferir até que ponto os Equipamentos Geriátricos da SCML estão a satisfazer as necessidades e expectativas das pessoas que os procuram.

Em 2018 obtivemos um conjunto de 219 avaliações (49,1% do total de utentes de ERPI e CD – menos 2,9% que no ano transato), muito positivas, com apenas 1,9% dos utentes nada satisfeitos, 77,7% satisfeitos, e 20,5% muito satisfeitos (*pergunta 23 do questionário – satisfação geral com os nossos serviços*). Estes resultados encontram-se no entanto, abaixo dos obtidos no ano anterior, com mais 1% de utentes nada satisfeitos e menos 16,6% de utentes muito satisfeitos. Das 219 avaliações, resultaram ainda 26 comentários/sugestões (menos 19 que no ano anterior), com mensagens de gratidão e apreço pelo trabalho desenvolvido na Santa Casa da Misericórdia de Lagos, e alertas para melhorias que os utentes pretendem ver implementadas, na sua grande maioria, relacionadas com a climatização dos Equipamentos Geriátricos, cuidados de imagem e acompanhamento médico e psicológico.

Esperamos que o presente relatório, e suas conclusões, contribuam para a melhoria contínua dos serviços prestados pelos diferentes Equipamentos Geriátricos da Santa Casa da Misericórdia de Lagos.

9. Aprovação

Elaborado por	Aprovado por	Data da Aprovação
Gestor da Qualidade Dr. Paulo Niza	O Provedor Dr. Fernando Graça Costa	05/09/2019