

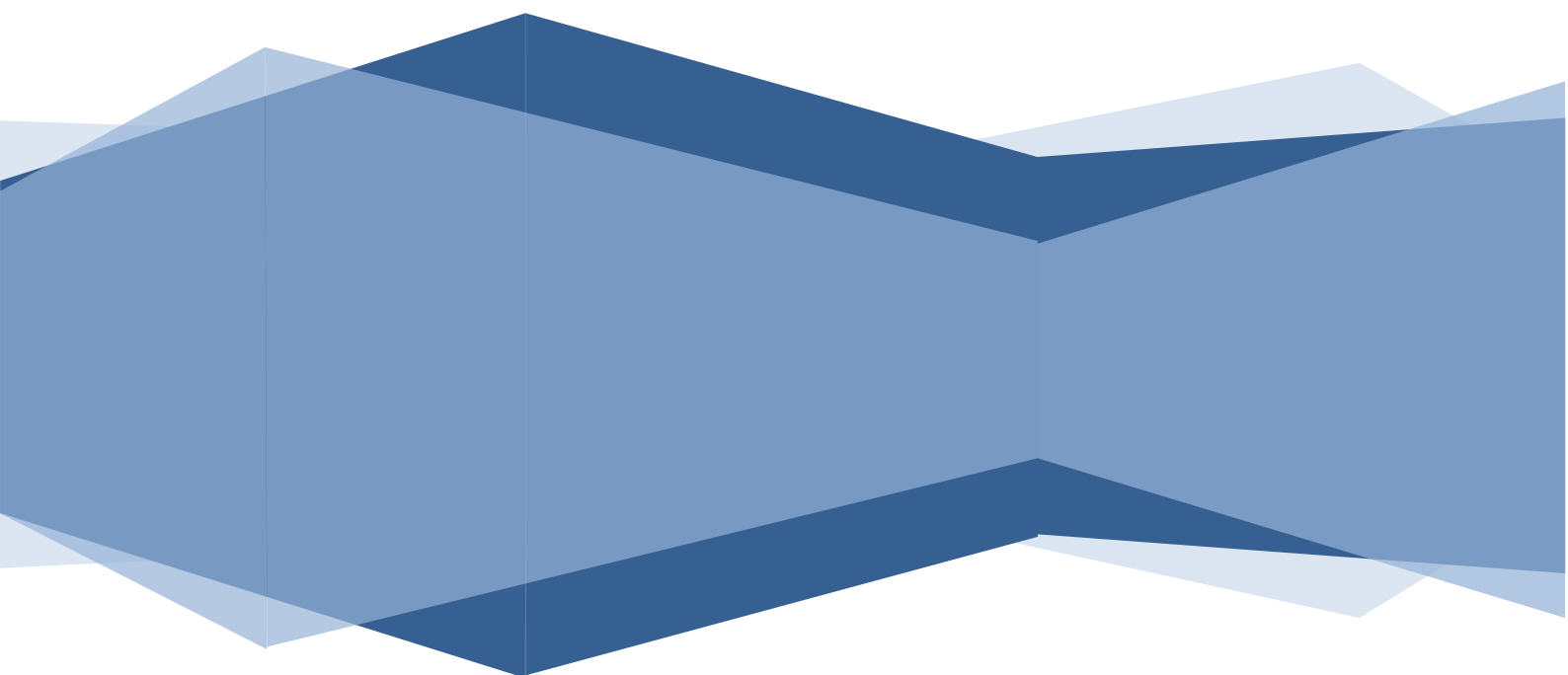


Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação
dos Utentes: ERPI e CD 2017

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 2017

Santa Casa da Misericórdia de Lagos





Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 2017

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. Conclusão.....	45
8. Aprovação	45

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 – M ^a Francisca Fialho	33
Quadro 8. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD – M ^a 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

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.....	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

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.

O *Questionário de Satisfação* foi aplicado em suporte de papel, aos utentes das respostas sociais de ERPI e CD, no período compreendido entre 27 de Novembro de 2017 e 19 de Janeiro de 2018. 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 435 utentes de ERPI e CD (população), obtivemos resposta a 226 *Questionários de Satisfação* (amostra), que equivalem a uma taxa global de respostas de 52%. Para esta satisfatória taxa global de respostas ($\geq 50\%$ e $< 75\%$), muito contribuíram o *Lar de Espiche*, as *Residências Maria Francisca Fialho*, o *Lar de Bensafrim* e o *Lar José Filipe Fialho*, com taxas de resposta superiores a 50% (ver *Quadro 2 e Gráfico 1*).

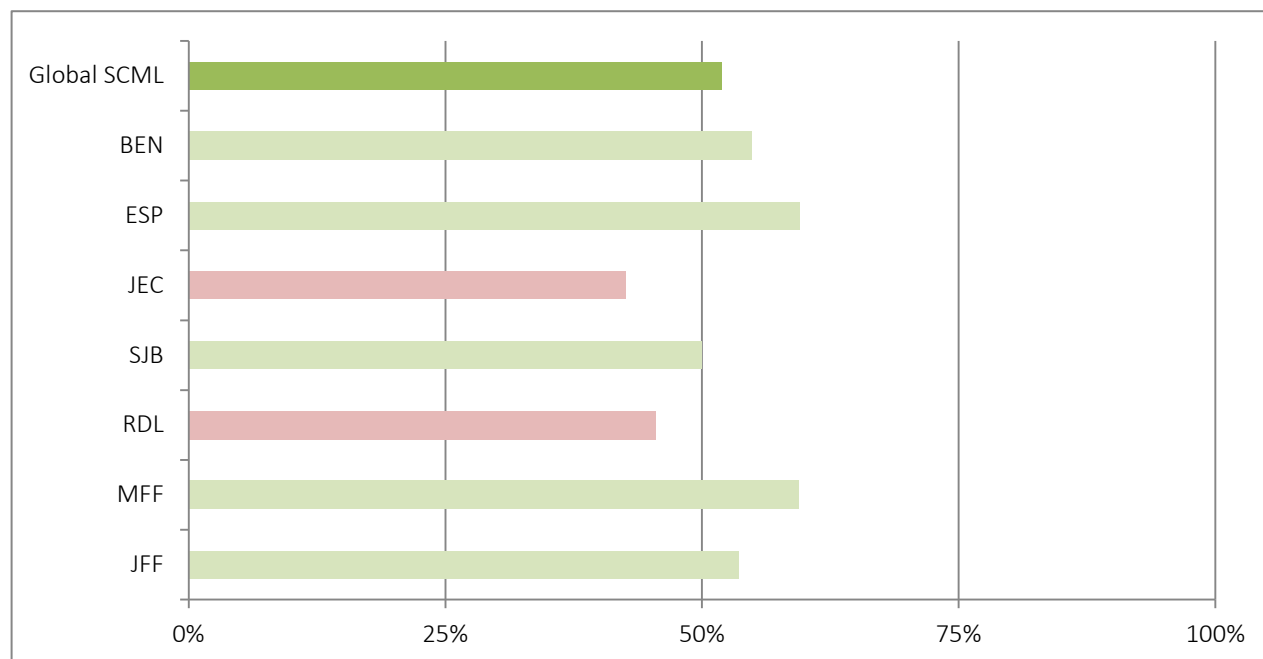


Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 2017

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	112	60	53,6%
MFF	69	41	59,4%
RDL	88	40	45,5%
SJB	46	23	50,0%
JEC	47	20	42,6%
ESP	42	25	59,5%
BEN	31	17	54,8%
Global SCML	435	226	52,0%

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.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 2017

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

Total ERPI e CD: Misericórdia de Lagos - 2017		População: 435		Amostra: 226		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	11	143	52	20	0	
2	Cuidados de saúde	9	136	34	47	0	
3	Intervenção psicológica	8	94	33	89	2	
4	Atividades de animação, ocupação e lazer	14	131	58	22	1	
5	Qualidade e adequação das refeições servidas	33	167	24	1	1	
6	Gestão e tratamento de roupa	8	121	46	50	1	
7	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	4	129	38	54	1	
8	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	1	161	57	5	2	
9	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	5	157	62	1	1	
10	Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0	40	8	176	2	
11	Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	7	100	24	92	3	
12	Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0	96	26	101	3	
13	Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	6	163	34	23	0	
14	Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	2	174	24	25	1	
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	6	127	21	72	0	
16	Respeito pela confidencialidade	3	145	24	54	0	
17	Limpeza e arrumação das instalações	3	101	120	1	1	
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	3	140	81	1	1	
19	Conforto e adequação das instalações	5	155	64	1	1	
20	Segurança das instalações	1	152	67	5	1	
21	Segurança e conforto dos transportes	1	126	63	31	5	
22	Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	6	140	76	1	3	
23	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	2	139	83	1	1	
Total:		138	3037	1119	873	31	
		3,2%	70,7%	26,1%			



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 2017

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

Total ERPI e CD: Misericórdia de Lagos - 2017		População: 435	Amostra: 226	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	5,3%	69,4%	25,2%		
2 Cuidados de saúde	5,0%	76,0%	19,0%		
3 Intervenção psicológica	5,9%	69,6%	24,4%		
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	6,9%	64,5%	28,6%		
5 Qualidade e adequação das refeições servidas	14,7%	74,6%	10,7%		
6 Gestão e tratamento de roupa	4,6%	69,1%	26,3%		
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	2,3%	75,4%	22,2%		
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,5%	73,5%	26,0%		
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	2,2%	70,1%	27,7%		
10 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0,0%	83,3%	16,7%		
11 Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	5,3%	76,3%	18,3%		
12 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0,0%	78,7%	21,3%		
13 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	3,0%	80,3%	16,7%		
14 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	1,0%	87,0%	12,0%		
15 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	3,9%	82,5%	13,6%		
16 Respeito pela confidencialidade	1,7%	84,3%	14,0%		
17 Limpeza e arrumação das instalações	1,3%	45,1%	53,6%		
18 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	1,3%	62,5%	36,2%		
19 Conforto e adequação das instalações	2,2%	69,2%	28,6%		
20 Segurança das instalações	0,5%	69,1%	30,5%		
21 Segurança e conforto dos transportes	0,5%	66,3%	33,2%		
22 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	2,7%	63,1%	34,2%		
23 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,9%	62,1%	37,1%		



Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 2017

De acordo com os resultados obtidos em relação à *Satisfação Geral com os Serviços prestados pelos diferentes Equipamentos Geriátricos da SCML (pergunta 3.23. do questionário)*, podemos verificar que 99,2% 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 53,6% dos utentes muito satisfeitos (45,1% satisfeitos e 1,3% nada satisfeitos), e pela negativa, a *Qualidade e adequação das refeições servidas*, com 14,7% dos utentes nada satisfeitos (74,6% satisfeitos e 10,7% muito satisfeitos), e a *Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual*, com apenas 48 respostas obtidas (de 226 *Questionários de Satisfação* preenchidos).

Gráfico 2. Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços (*pergunta 3.23. do questionário*)

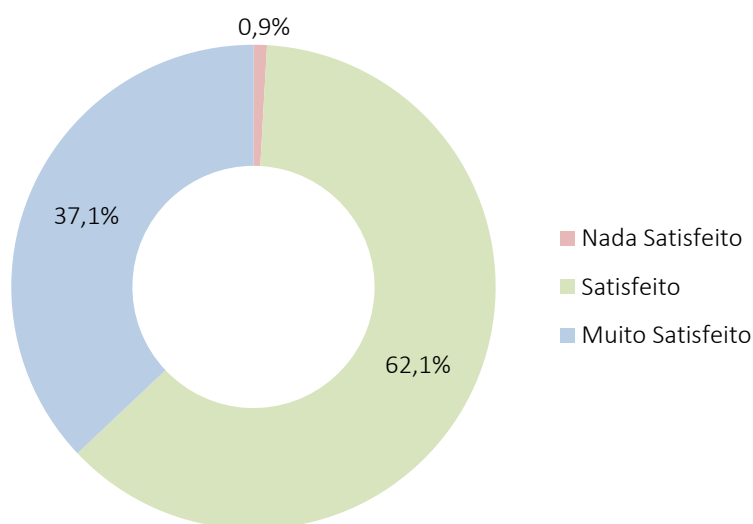


Gráfico 3. Cuidados de higiene, conforto e imagem (*pergunta 3.1. do questionário*)

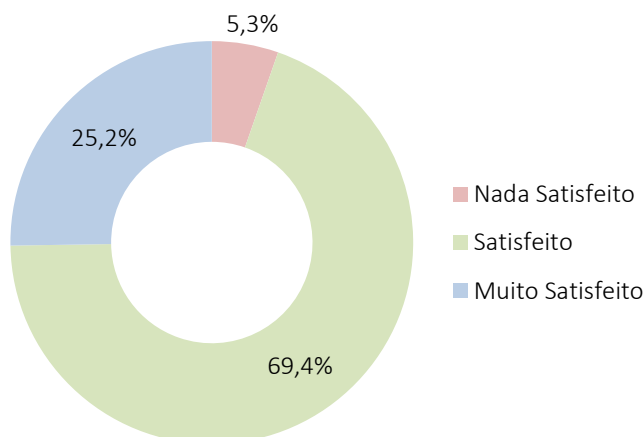




Gráfico 4. Cuidados de saúde (*pergunta 3.2. do questionário*)

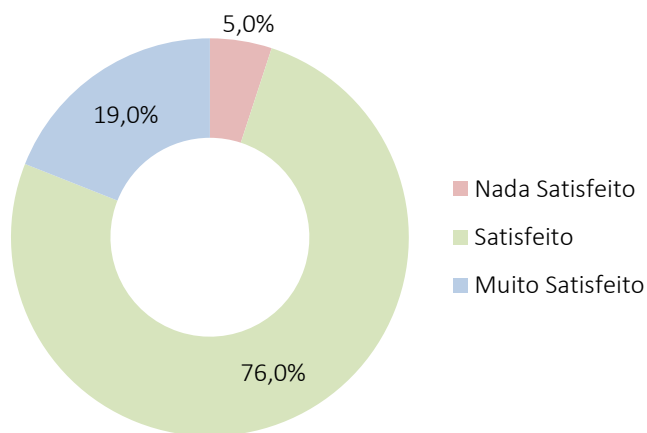


Gráfico 5. Intervenção psicológica (*pergunta 3.3. do questionário*)

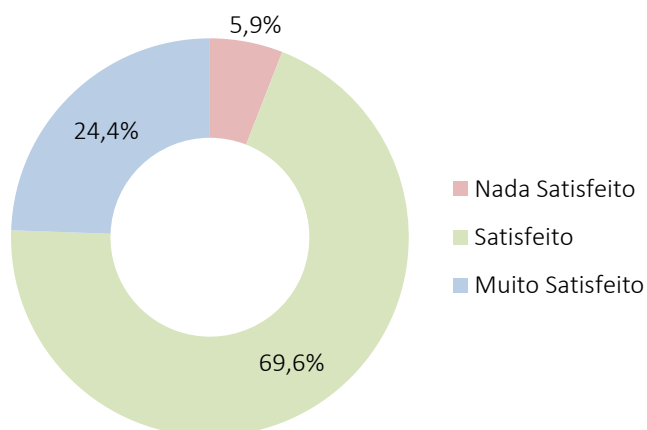


Gráfico 6. Atividades de animação, ocupação e lazer (*pergunta 3.4. do questionário*)

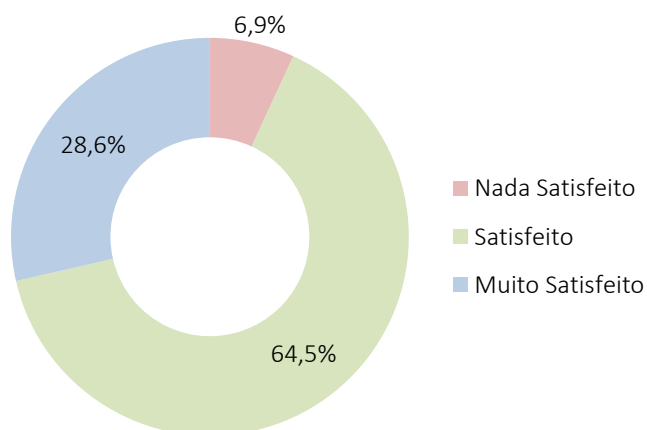




Gráfico 7. Qualidade e adequação das refeições servidas (*pergunta 3.5. do questionário*)

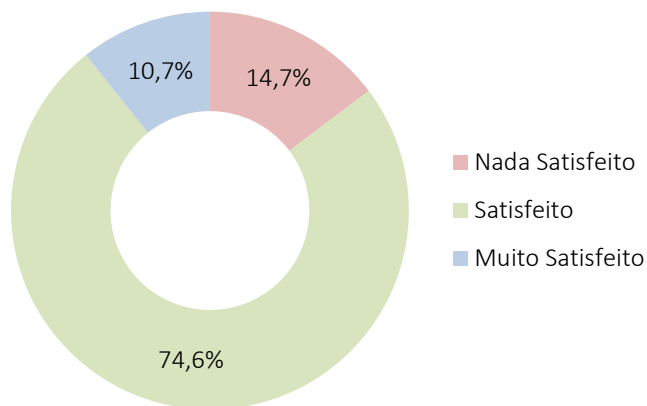


Gráfico 8. Gestão e tratamento de roupa (*pergunta 3.6. do questionário*)

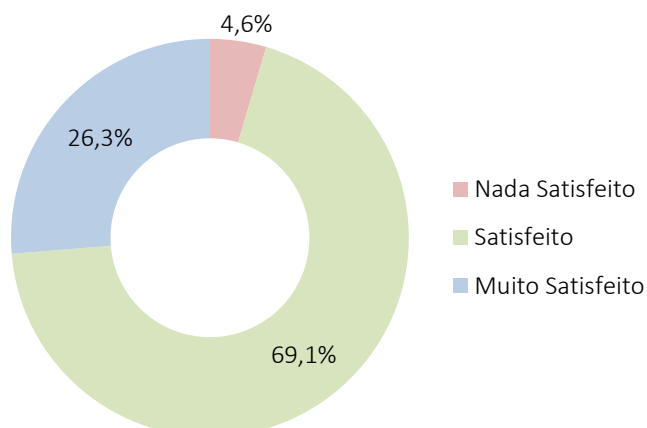
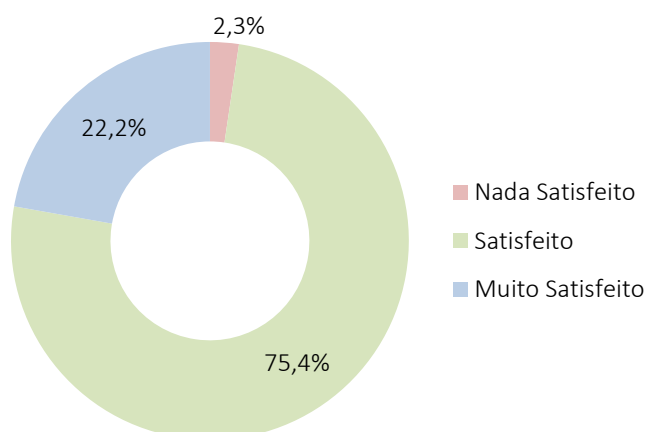


Gráfico 9. Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades (*pergunta 3.7. do questionário*)





Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 2017

Gráfico 10. Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados (*pergunta 3.8. do questionário*)

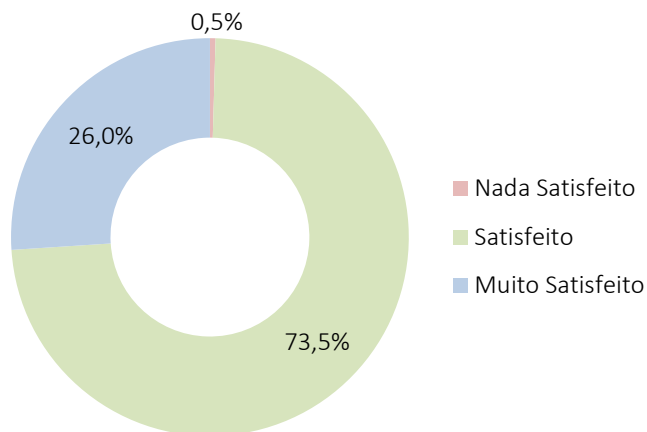


Gráfico 11. Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores (*pergunta 3.9.*)

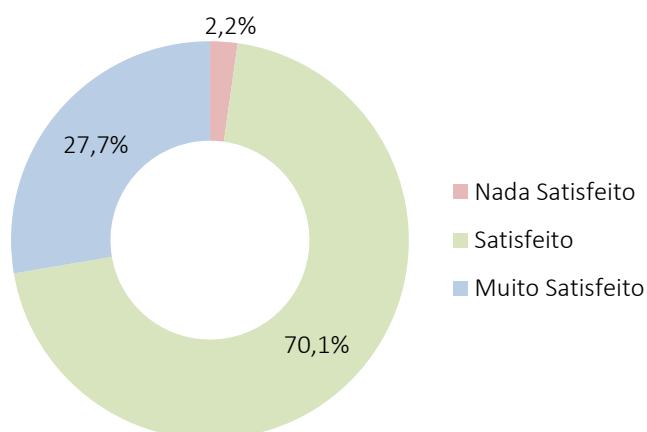
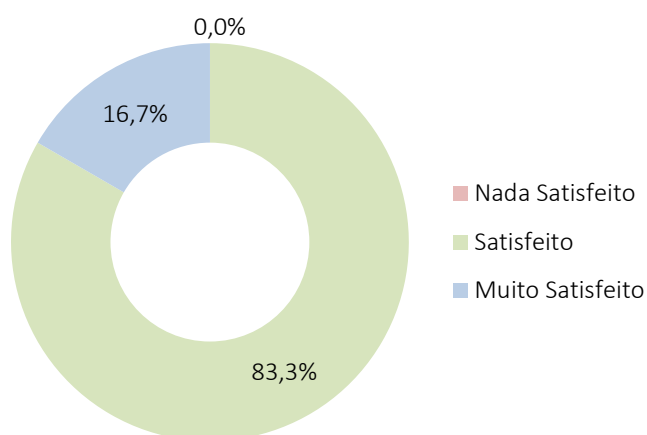


Gráfico 12. Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual (*pergunta 3.10. do questionário*)





Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 2017

Gráfico 13. Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição (*pergunta 3.11. do questionário*)

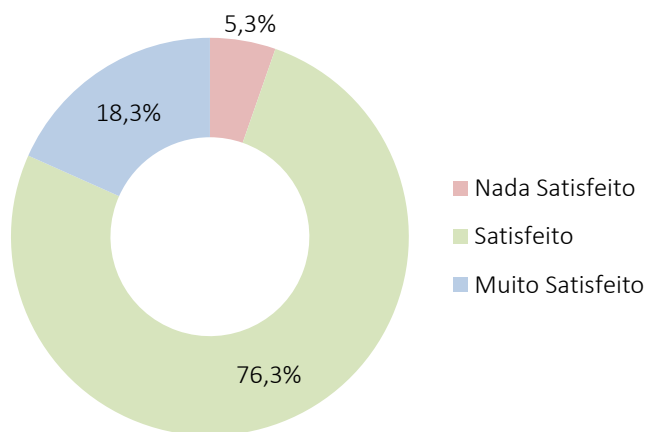


Gráfico 14. Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres (*pergunta 3.12. do questionário*)

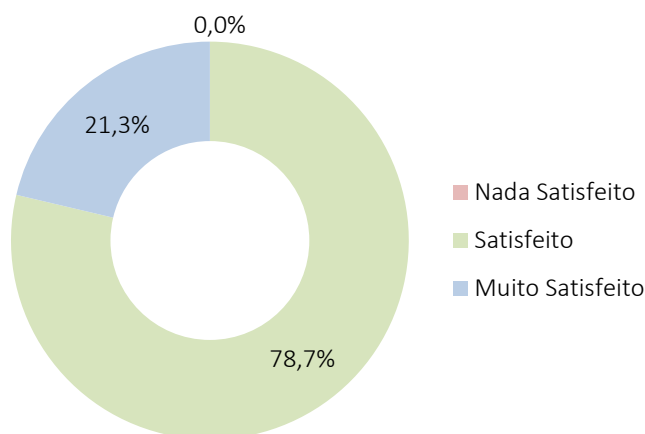
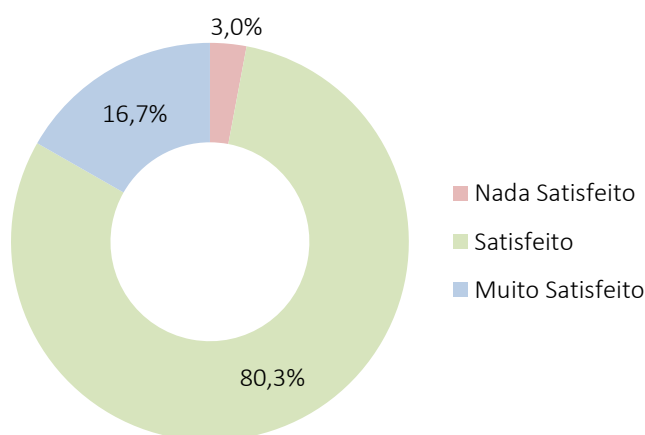


Gráfico 15. Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores (*pergunta 3.13.*)





Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 2017

Gráfico 16. Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções (*pergunta 3.14. do questionário*)

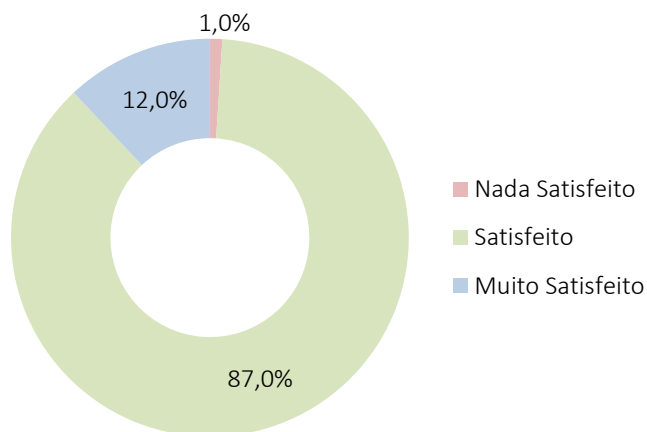


Gráfico 17. Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações (*pergunta 3.15. do questionário*)

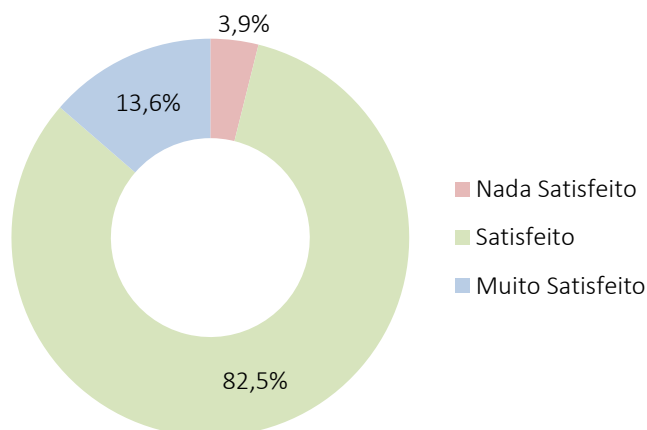


Gráfico 18. Respeito pela confidencialidade (*pergunta 3.16. do questionário*)

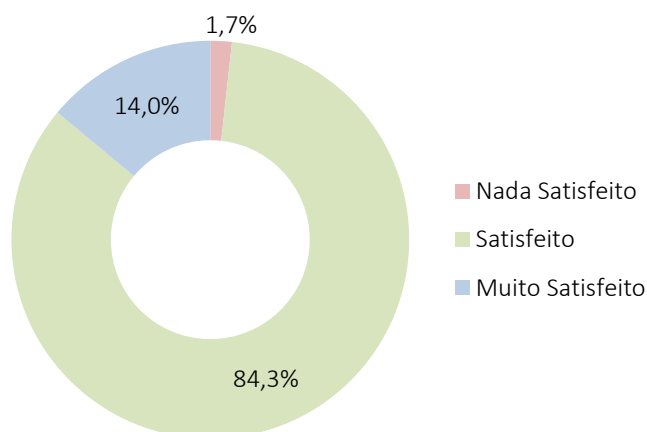




Gráfico 19. Limpeza e arrumação das instalações (*pergunta 3.17. do questionário*)

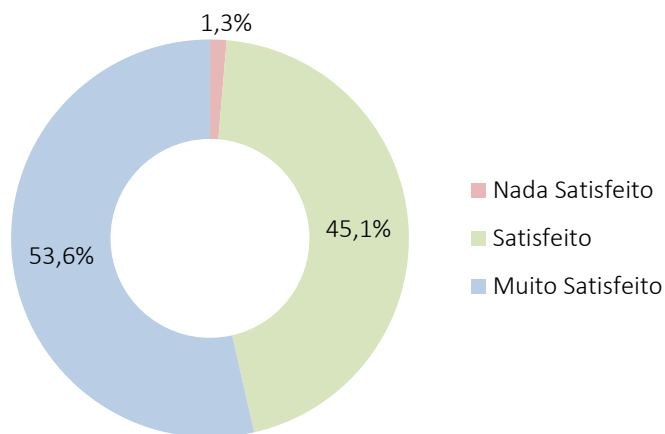


Gráfico 20. Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações (*pergunta 3.18. do questionário*)

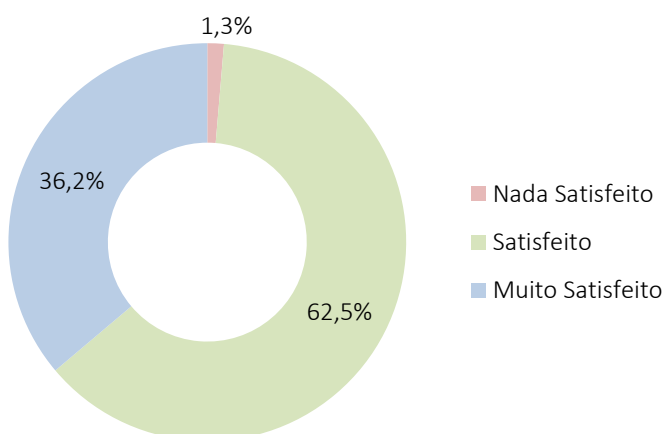


Gráfico 21. Conforto e adequação das instalações (*pergunta 3.19. do questionário*)

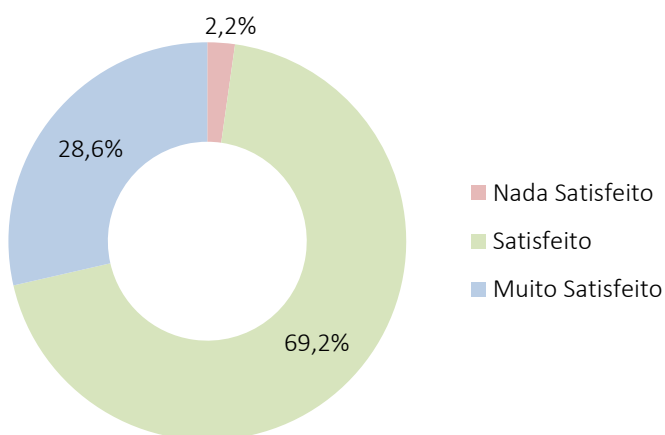




Gráfico 22. Segurança das instalações (*pergunta 3.20. do questionário*)

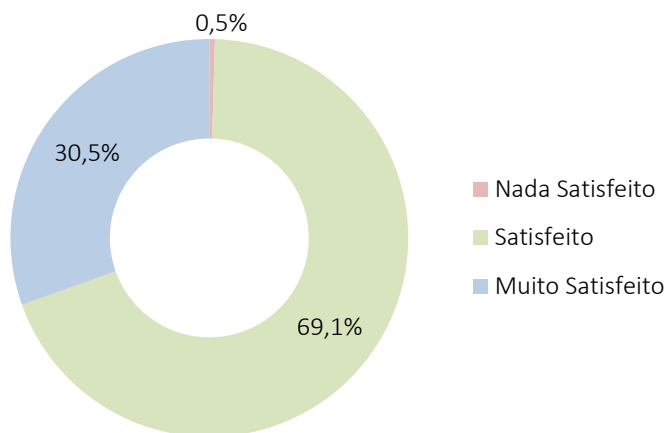


Gráfico 23. Segurança e conforto dos transportes (*pergunta 3.21. do questionário*)

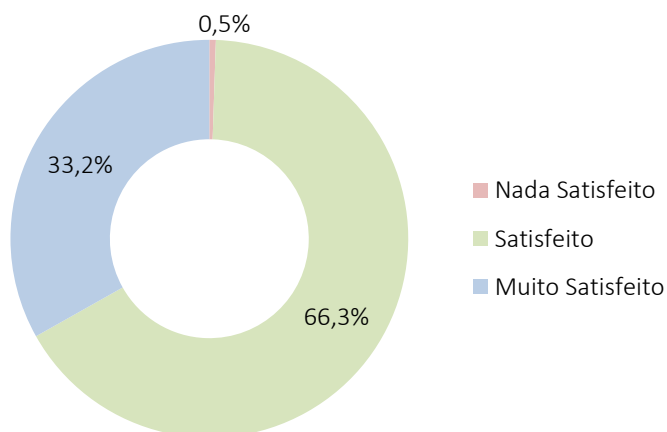
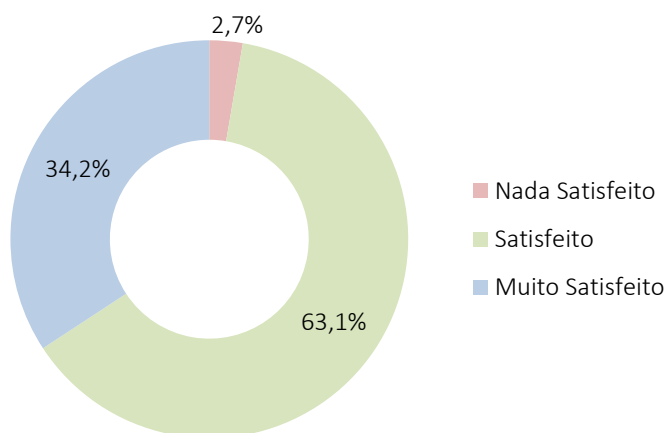


Gráfico 24. Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida (*pergunta 3.22. do questionário*)



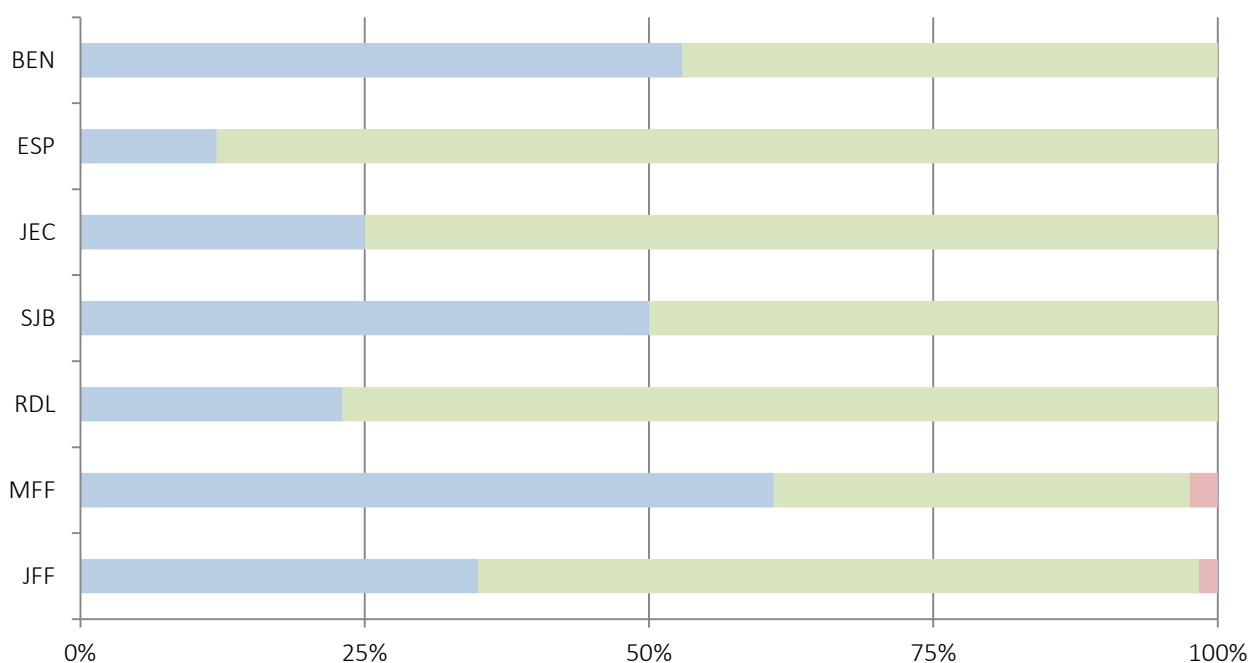
4. Comentários e Sugestões – Global

No *Questionário de Satisfação*, vários foram os utentes que apresentaram comentários/sugestões (45). Da leitura e análise dos contributos efetuados, destacamos os alertas para a ineficiente climatização de alguns Equipamentos Geriátricos da Instituição, a necessidade de melhorias na confeção das refeições servidas, nos cuidados de higiene e conforto prestados aos utentes e na gestão e tratamento da roupa, 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%*.

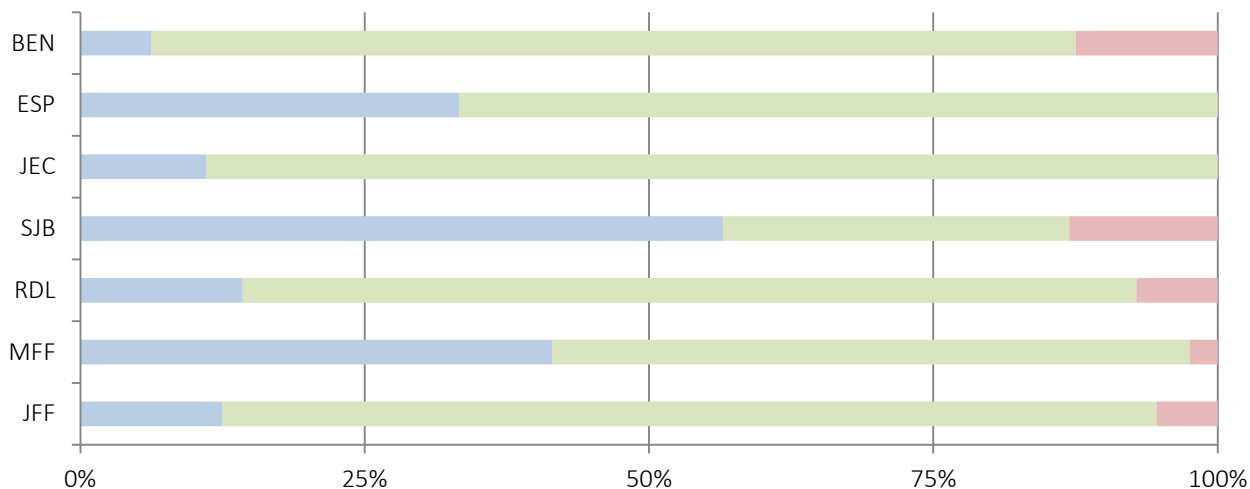
Gráfico 25. Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços – Interequipamentos (*pergunta 3.23. do questionário*)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	35,0%	61,0%	23,1%	50,0%	25,0%	12,0%	52,9%
Satisfeito	63,3%	36,6%	76,9%	50,0%	75,0%	88,0%	47,1%
Nada Satisfeito	1,7%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

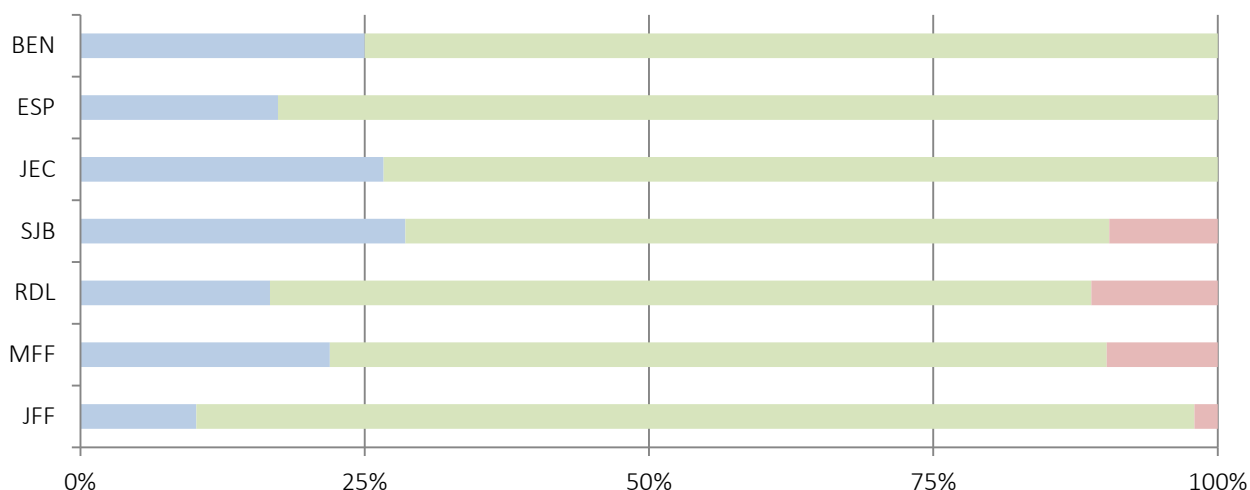


Gráfico 26. Cuidados de higiene, conforto e imagem – Interequipamentos (*pergunta 3.1. do questionário*)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	12,5%	41,5%	14,3%	56,5%	11,1%	33,3%	6,3%
Satisfeito	82,1%	56,1%	78,6%	30,4%	88,9%	66,7%	81,3%
Nada Satisfeito	5,4%	2,4%	7,1%	13,0%	0,0%	0,0%	12,5%

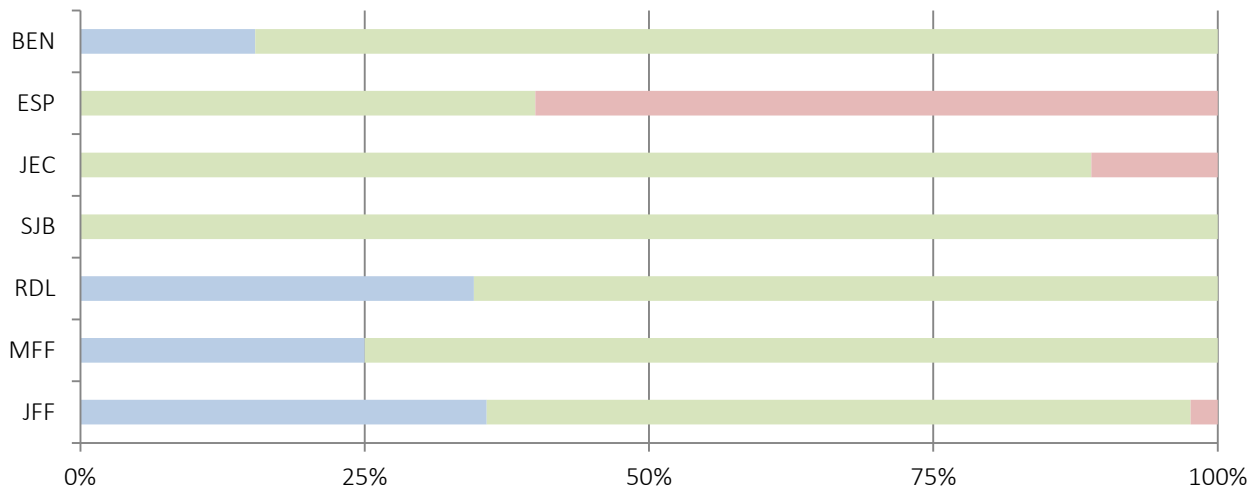
Gráfico 27. Cuidados de saúde – Interequipamentos (*pergunta 3.2. do questionário*)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	10,2%	22,0%	16,7%	28,6%	26,7%	17,4%	25,0%
Satisfeito	87,8%	68,3%	72,2%	61,9%	73,3%	82,6%	75,0%
Nada Satisfeito	2,0%	9,8%	11,1%	9,5%	0,0%	0,0%	0,0%

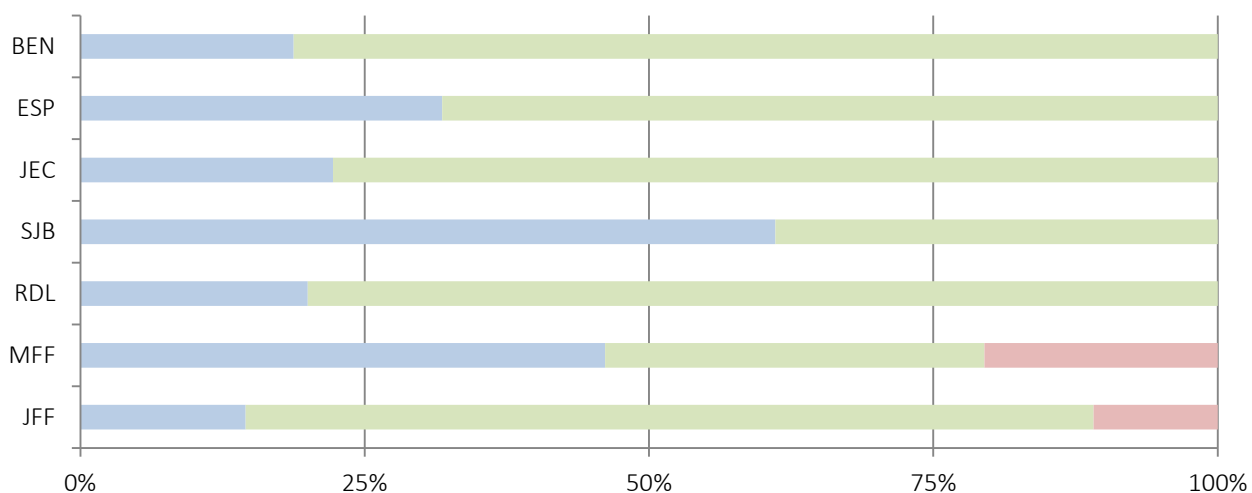


Gráfico 28. Intervenção psicológica – Interequipamentos (*pergunta 3.3. do questionário*)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	35,7%	25,0%	34,6%	0,0%	0,0%	0,0%	15,4%
Satisfeito	61,9%	75,0%	65,4%	100,0%	88,9%	40,0%	84,6%
Nada Satisfeito	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%	11,1%	60,0%	0,0%

Gráfico 29. Atividades de animação, ocupação e lazer – Interequipamentos (*pergunta 3.4. do questionário*)

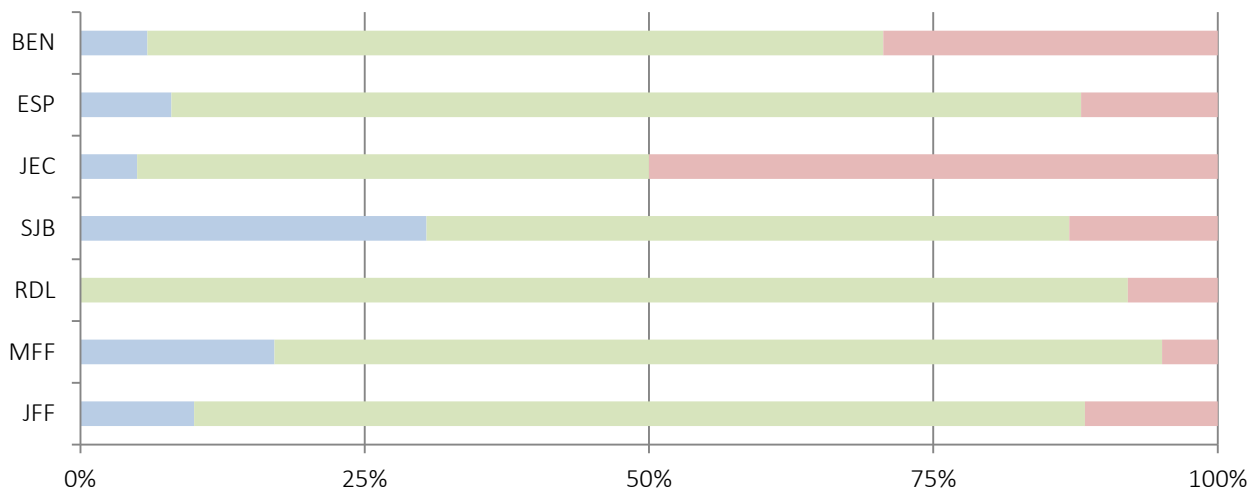


	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	14,5%	46,2%	20,0%	61,1%	22,2%	31,8%	18,8%
Satisfeito	74,5%	33,3%	80,0%	38,9%	77,8%	68,2%	81,3%
Nada Satisfeito	10,9%	20,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%



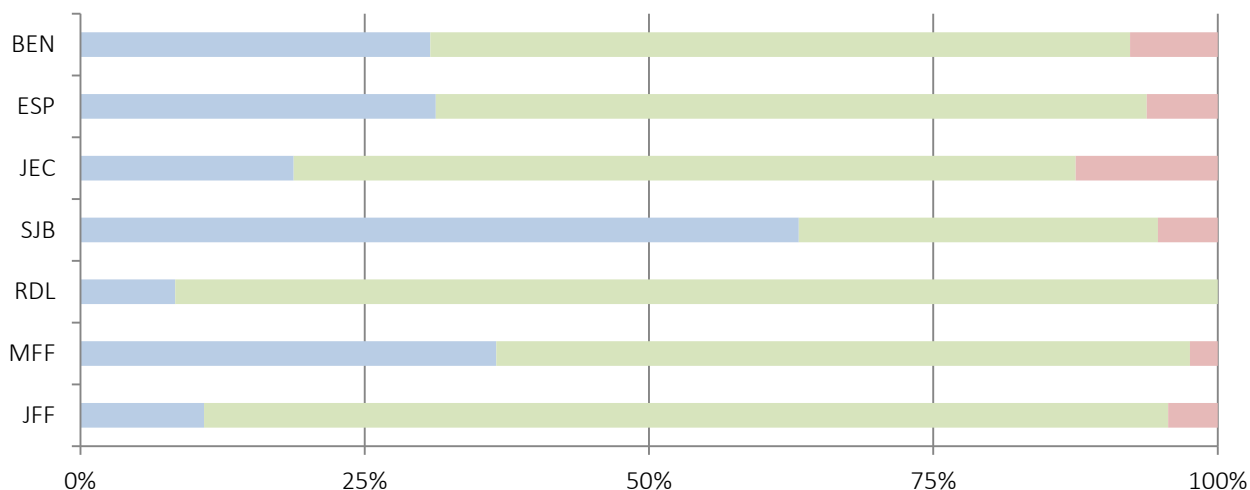
Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 2017

Gráfico 30. Qualidade e adequação das refeições servidas – Interequipamentos (*pergunta 3.5. do questionário*)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	10,0%	17,1%	0,0%	30,4%	5,0%	8,0%	5,9%
Satisfeito	78,3%	78,0%	92,1%	56,5%	45,0%	80,0%	64,7%
Nada Satisfeito	11,7%	4,9%	7,9%	13,0%	50,0%	12,0%	29,4%

Gráfico 31. Gestão e tratamento de roupa – Interequipamentos (*pergunta 3.6. do questionário*)

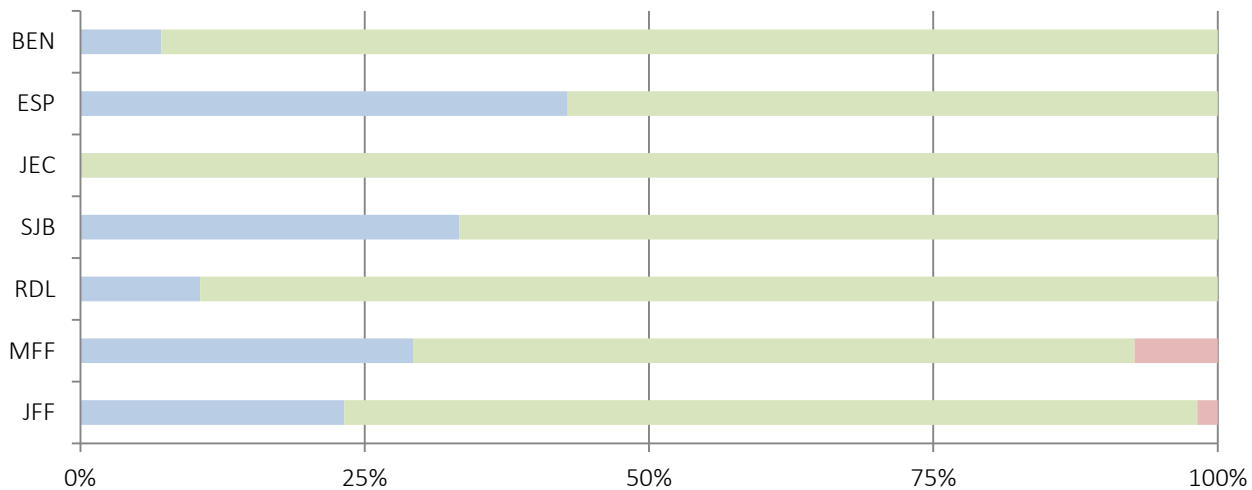


	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	10,9%	36,6%	8,3%	63,2%	18,8%	31,3%	30,8%
Satisfeito	84,8%	61,0%	91,7%	31,6%	68,8%	62,5%	61,5%
Nada Satisfeito	4,3%	2,4%	0,0%	5,3%	12,5%	6,3%	7,7%



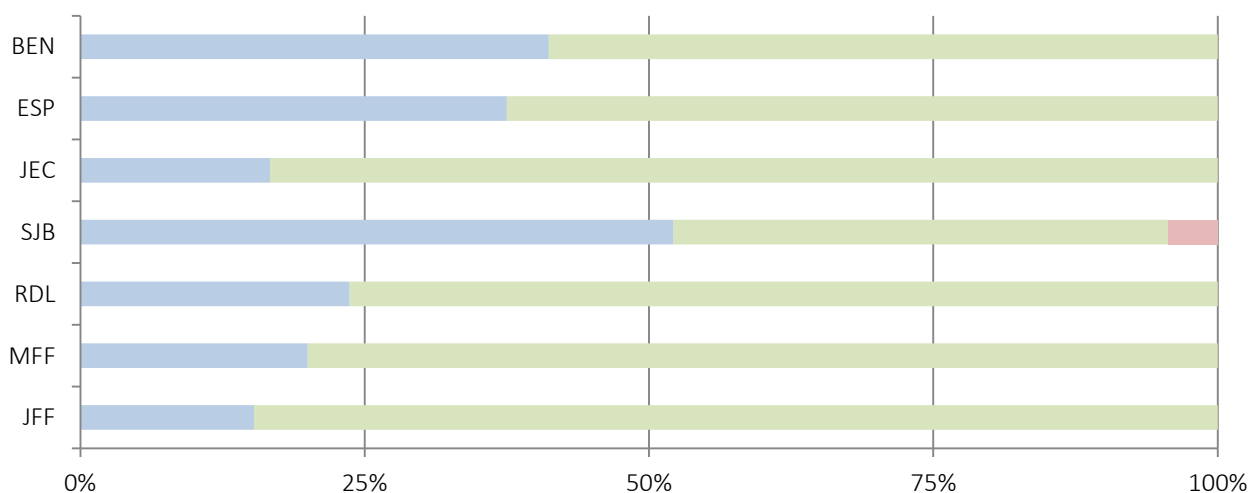
Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 2017

Gráfico 32. Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades – Interequipamentos (pergunta 3.7.)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	23,2%	29,3%	10,5%	33,3%	0,0%	42,9%	7,1%
Satisfeito	75,0%	63,4%	89,5%	66,7%	100,0%	57,1%	92,9%
Nada Satisfeito	1,8%	7,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

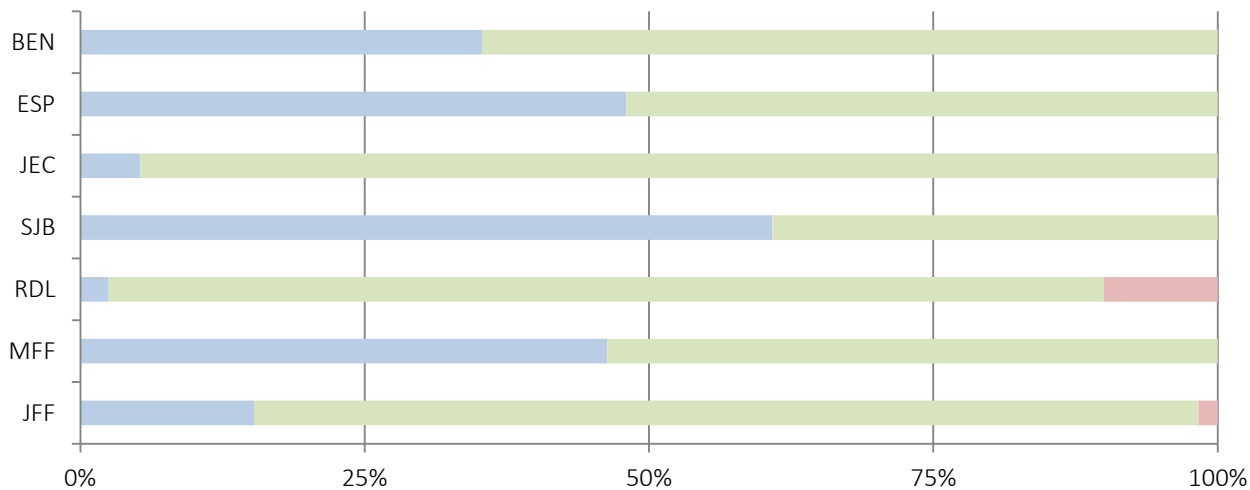
Gráfico 33. Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados – Interequipamentos (3.8.)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	15,3%	20,0%	23,7%	52,2%	16,7%	37,5%	41,2%
Satisfeito	84,7%	80,0%	76,3%	43,5%	83,3%	62,5%	58,8%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%

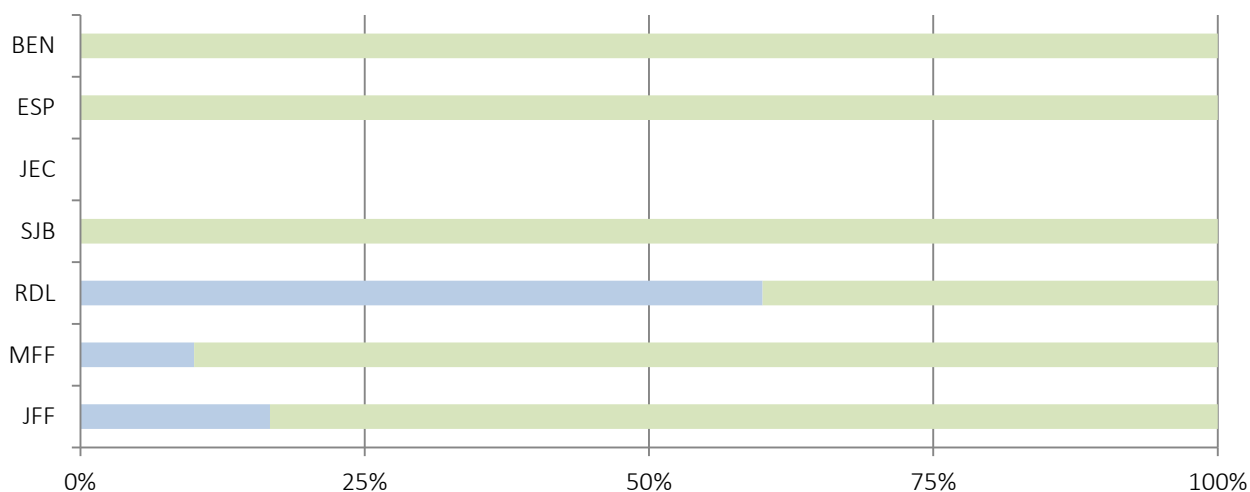


Gráfico 34. Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores – Interequip. (3.9.)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	15,3%	46,3%	2,5%	60,9%	5,3%	48,0%	35,3%
Satisfeito	83,1%	53,7%	87,5%	39,1%	94,7%	52,0%	64,7%
Nada Satisfeito	1,7%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

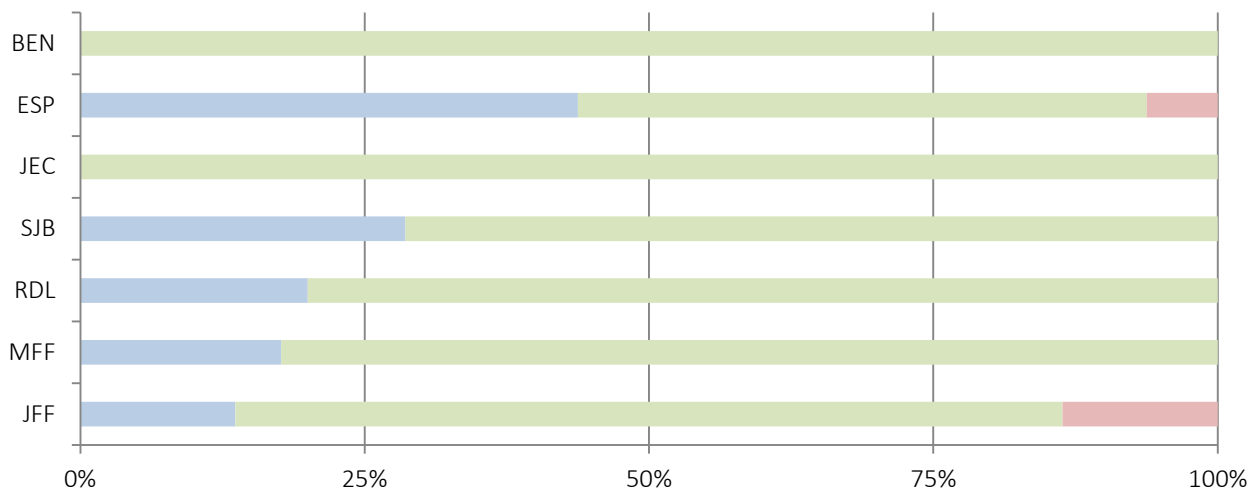
Gráfico 35. Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual – Interequipamentos (perg. 3.10.)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	16,7%	10,0%	60,0%	0,0%		0,0%	0,0%
Satisfeito	83,3%	90,0%	40,0%	100,0%		100,0%	100,0%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%

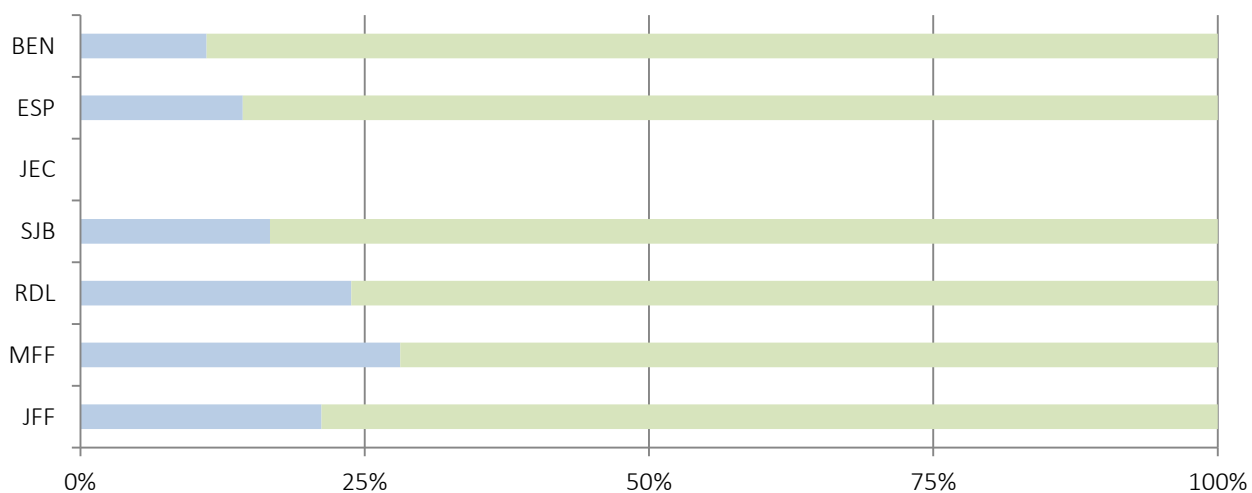


Gráfico 36. Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição – Interequipamentos (*pergunta 3.11.*)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	13,6%	17,6%	20,0%	28,6%	0,0%	43,8%	0,0%
Satisfeito	72,7%	82,4%	80,0%	71,4%	100,0%	50,0%	100,0%
Nada Satisfeito	13,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%

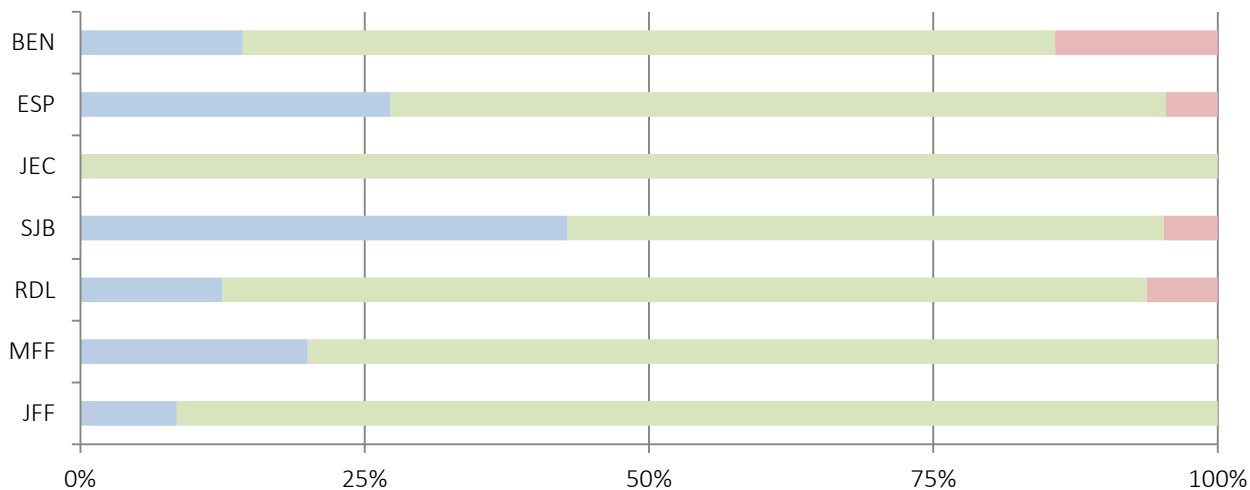
Gráfico 37. Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres – Interequipamentos (*pergunta 3.12.*)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	21,2%	28,1%	23,8%	16,7%		14,3%	11,1%
Satisfeito	78,8%	71,9%	76,2%	83,3%		85,7%	88,9%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%

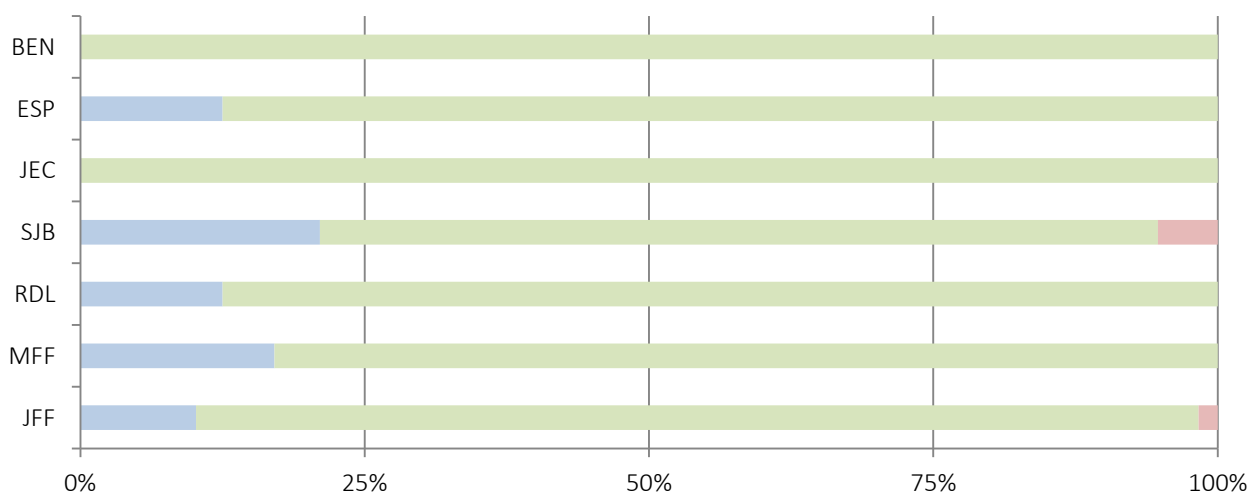


Gráfico 38. Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores – Intereq. (3.13.)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	8,5%	20,0%	12,5%	42,9%	0,0%	27,3%	14,3%
Satisfeito	91,5%	80,0%	81,3%	52,4%	100,0%	68,2%	71,4%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%	6,3%	4,8%	0,0%	4,5%	14,3%

Gráfico 39. Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções – Interequipamentos (pergunta 3.14.)

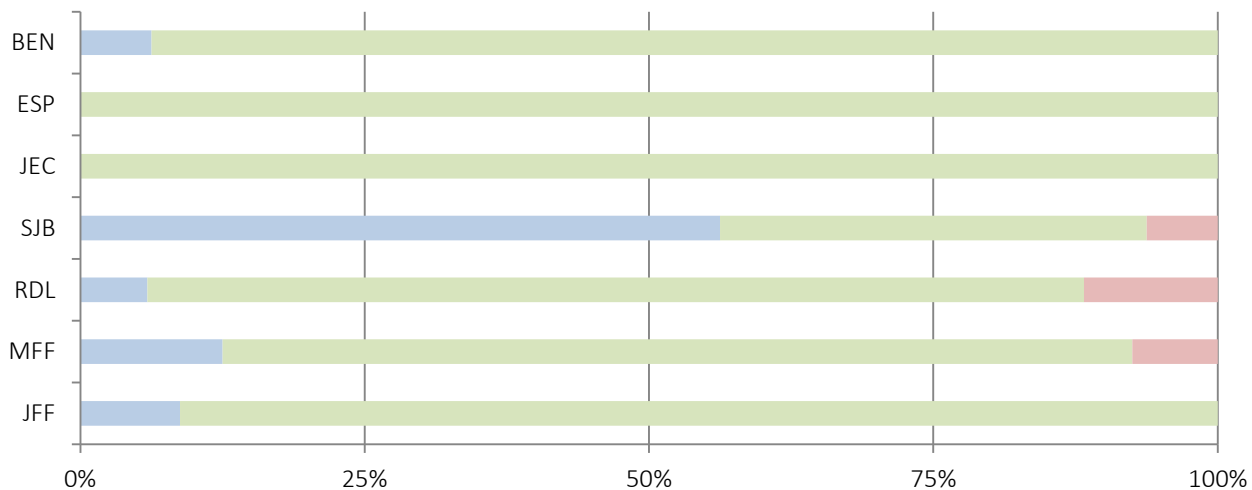


	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	10,2%	17,1%	12,5%	21,1%	0,0%	12,5%	0,0%
Satisfeito	88,1%	82,9%	87,5%	73,7%	100,0%	87,5%	100,0%
Nada Satisfeito	1,7%	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%



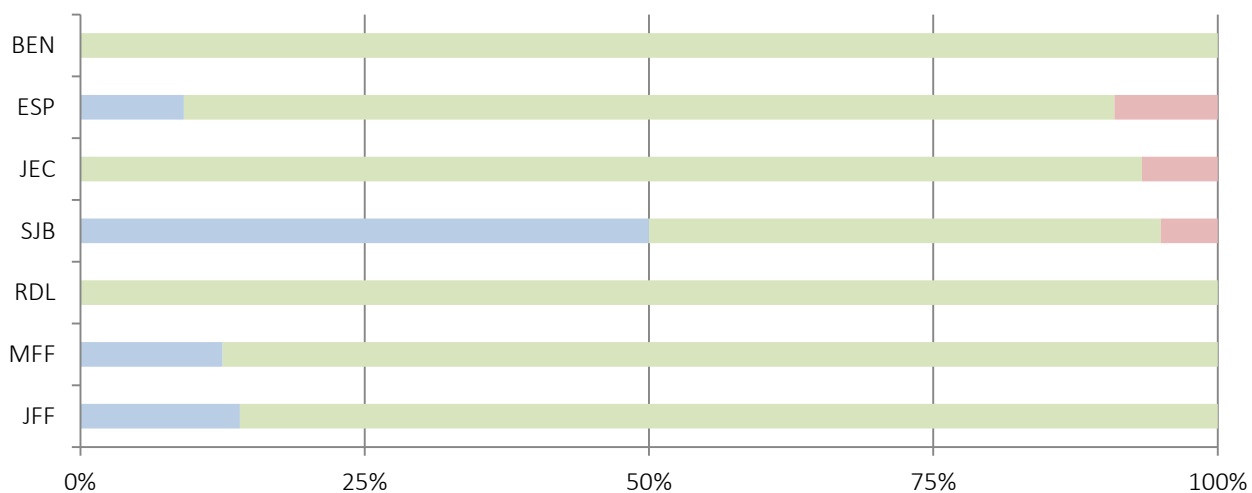
Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 2017

Gráfico 40. Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações – Interequipamentos (pergunta 3.15.)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	8,8%	12,5%	5,9%	56,3%	0,0%	0,0%	6,3%
Satisfeito	91,2%	80,0%	82,4%	37,5%	100,0%	100,0%	93,8%
Nada Satisfeito	0,0%	7,5%	11,8%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%

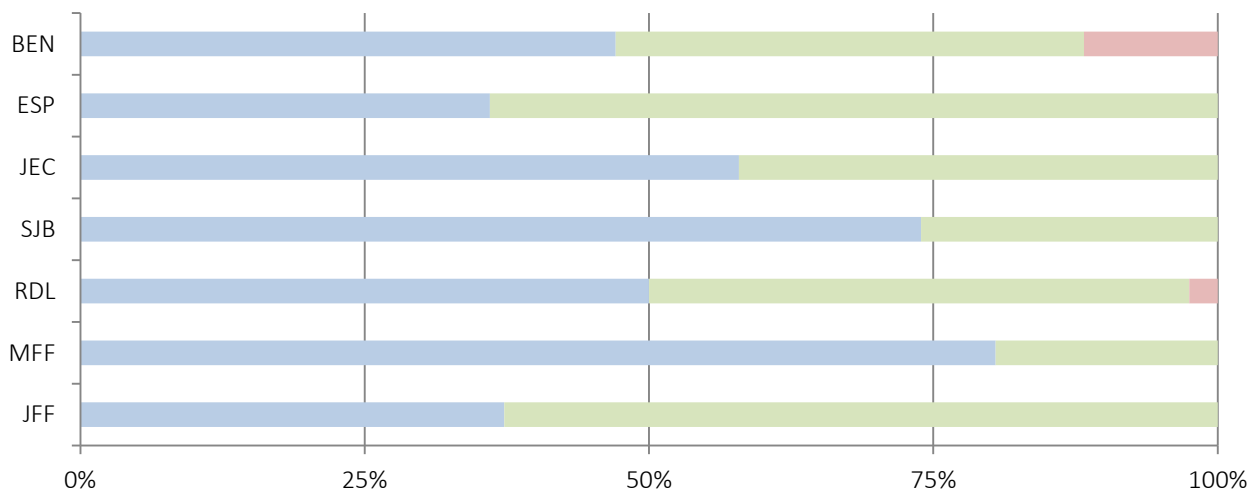
Gráfico 41. Respeito pela confidencialidade – Interequipamentos (pergunta 3.16. do questionário)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	14,0%	12,5%	0,0%	50,0%	0,0%	9,1%	0,0%
Satisfeito	86,0%	87,5%	100,0%	45,0%	93,3%	81,8%	100,0%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%	6,7%	9,1%	0,0%

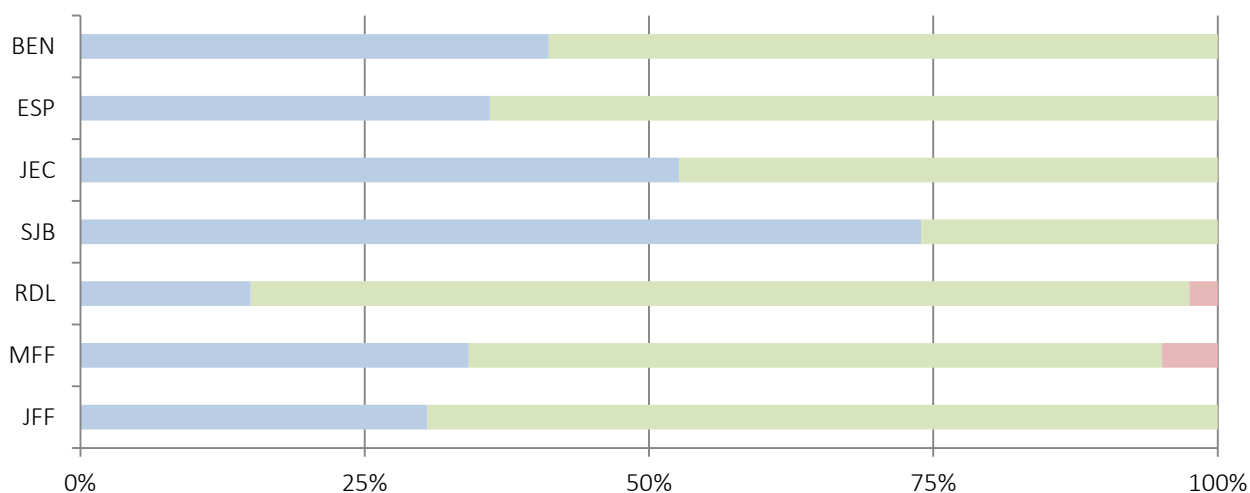


Gráfico 42. Limpeza e arrumação das instalações – Interequipamentos (*pergunta 3.17. do questionário*)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	37,3%	80,5%	50,0%	73,9%	57,9%	36,0%	47,1%
Satisfeito	62,7%	19,5%	47,5%	26,1%	42,1%	64,0%	41,2%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	11,8%

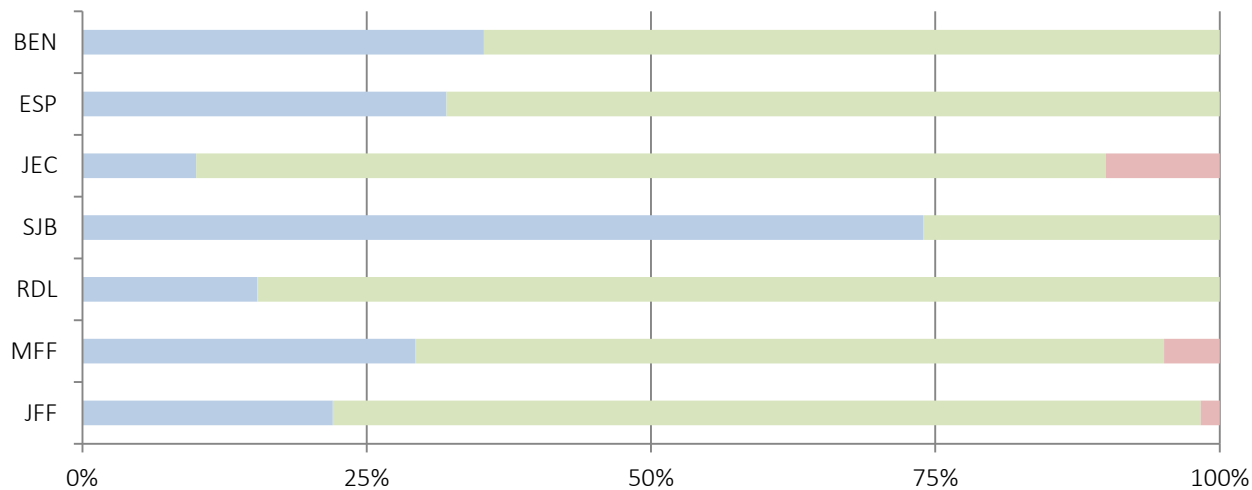
Gráfico 43. Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações – Interequipamentos (*perg. 3.18.*)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	30,5%	34,1%	15,0%	73,9%	52,6%	36,0%	41,2%
Satisfeito	69,5%	61,0%	82,5%	26,1%	47,4%	64,0%	58,8%
Nada Satisfeito	0,0%	4,9%	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

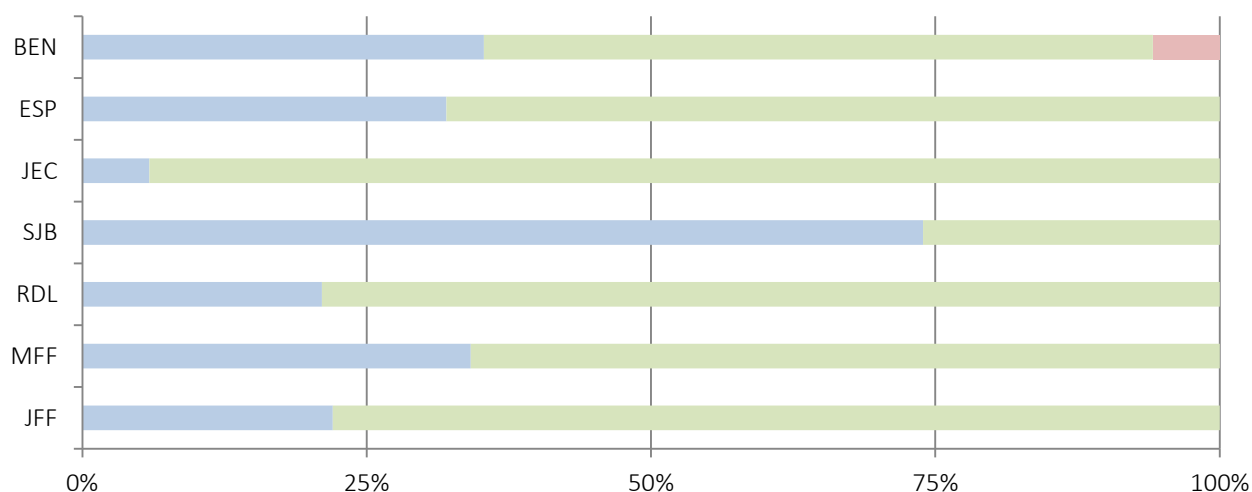


Gráfico 44. Conforto e adequação das instalações – Interequipamentos (*pergunta 3.19. do questionário*)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	22,0%	29,3%	15,4%	73,9%	10,0%	32,0%	35,3%
Satisfeito	76,3%	65,9%	84,6%	26,1%	80,0%	68,0%	64,7%
Nada Satisfeito	1,7%	4,9%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%

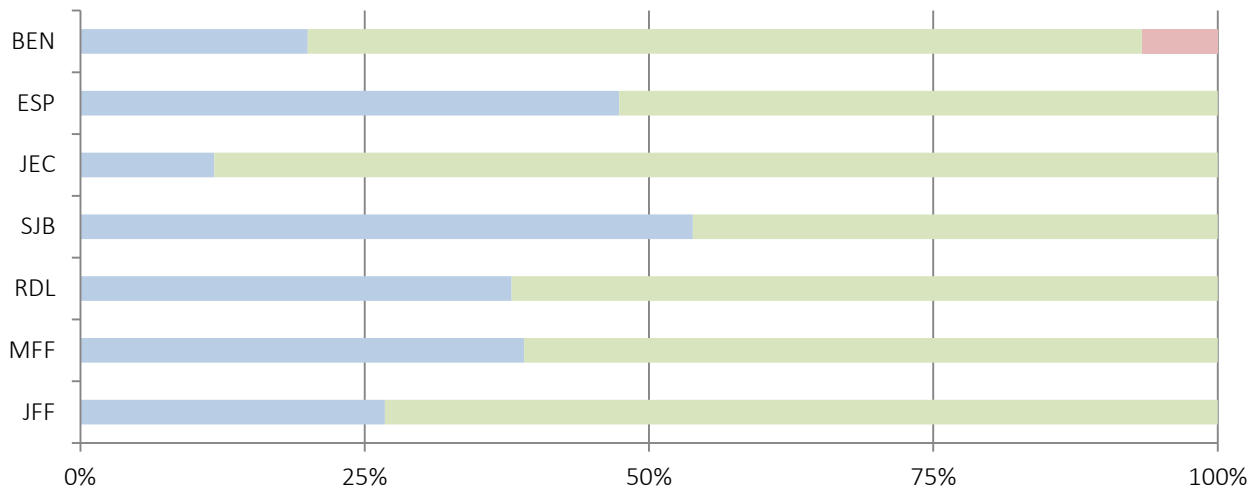
Gráfico 45. Segurança das instalações – Interequipamentos (*pergunta 3.20. do questionário*)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	22,0%	34,1%	21,1%	73,9%	5,9%	32,0%	35,3%
Satisfeito	78,0%	65,9%	78,9%	26,1%	94,1%	68,0%	58,8%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%

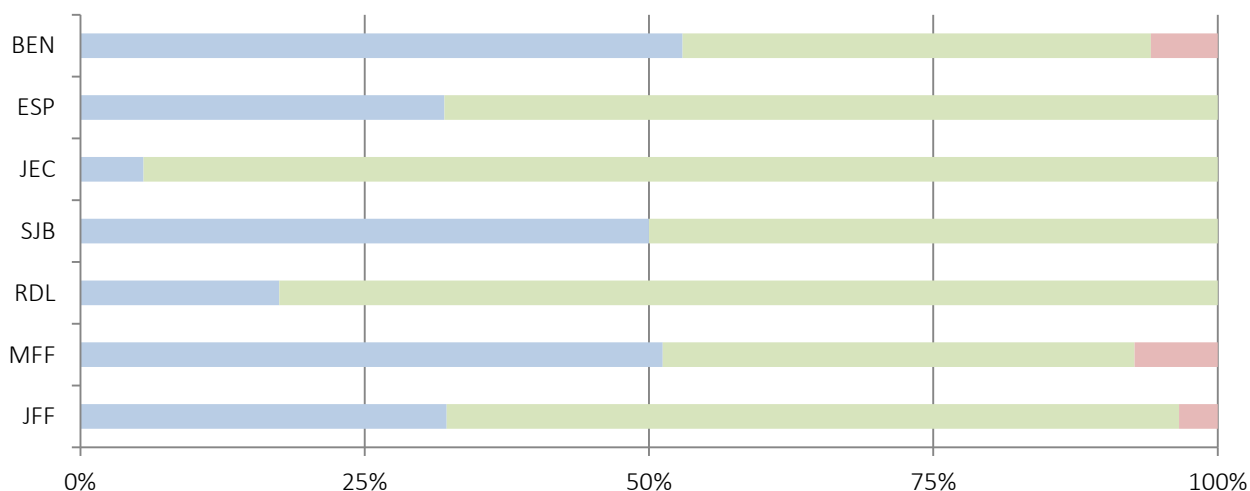


Gráfico 46. Segurança e conforto dos transportes – Interequipamentos (pergunta 3.21. do questionário)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	26,8%	39,0%	37,9%	53,8%	11,8%	47,4%	20,0%
Satisfeito	73,2%	61,0%	62,1%	46,2%	88,2%	52,6%	73,3%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%

Gráfico 47. Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida – Interequip. (3.22.)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	32,2%	51,2%	17,5%	50,0%	5,6%	32,0%	52,9%
Satisfeito	64,4%	41,5%	82,5%	50,0%	94,4%	68,0%	41,2%
Nada Satisfeito	3,4%	7,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,9%



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 2017

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.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 2017

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




ERPI e CD: Lar José Filipe Fialho - 2017		População: 112		Amostra: 60		53,6%	
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	3	46	7	4	0	
2	Cuidados de saúde	1	43	5	11	0	
3	Intervenção psicológica	1	26	15	17	1	
4	Atividades de animação, ocupação e lazer	6	41	8	5	0	
5	Qualidade e adequação das refeições servidas	7	47	6	0	0	
6	Gestão e tratamento de roupa	2	39	5	14	0	
7	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	1	42	13	4	0	
8	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	50	9	1	0	
9	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	1	49	9	1	0	
10	Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0	15	3	41	1	
11	Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	6	32	6	16	0	
12	Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0	26	7	27	0	
13	Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	0	54	5	1	0	
14	Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	1	52	6	1	0	
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0	52	5	3	0	
16	Respeito pela confidencialidade	0	49	8	3	0	
17	Limpeza e arrumação das instalações	0	37	22	0	1	
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0	41	18	0	1	
19	Conforto e adequação das instalações	1	45	13	0	1	
20	Segurança das instalações	0	46	13	0	1	
21	Segurança e conforto dos transportes	0	41	15	3	1	
22	Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	2	38	19	0	1	
23	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	1	38	21	0	0	
Total:		33	949	238	152	8	
		2,7%	77,8%	19,5%			



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 2017

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

ERPI e CD: Lar José Filipe Fialho - 2017		População: 112	Amostra: 60	53,6%	
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	5,4%	82,1%	12,5%		
2 Cuidados de saúde	2,0%	87,8%	10,2%		
3 Intervenção psicológica	2,4%	61,9%	35,7%		
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	10,9%	74,5%	14,5%		
5 Qualidade e adequação das refeições servidas	11,7%	78,3%	10,0%		
6 Gestão e tratamento de roupa	4,3%	84,8%	10,9%		
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	1,8%	75,0%	23,2%		
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	84,7%	15,3%		
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	1,7%	83,1%	15,3%		
10 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0,0%	83,3%	16,7%		
11 Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	13,6%	72,7%	13,6%		
12 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0,0%	78,8%	21,2%		
13 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	0,0%	91,5%	8,5%		
14 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	1,7%	88,1%	10,2%		
15 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0,0%	91,2%	8,8%		
16 Respeito pela confidencialidade	0,0%	86,0%	14,0%		
17 Limpeza e arrumação das instalações	0,0%	62,7%	37,3%		
18 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	69,5%	30,5%		
19 Conforto e adequação das instalações	1,7%	76,3%	22,0%		
20 Segurança das instalações	0,0%	78,0%	22,0%		
21 Segurança e conforto dos transportes	0,0%	73,2%	26,8%		
22 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	3,4%	64,4%	32,2%		
23 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	1,7%	63,3%	35,0%		



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 2017

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

ERPI e CD: Residências M ^a Francisca Fialho - 2017		População: 69		Amostra: 41		59,4%	
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	1	23	17	0	0	
2	Cuidados de saúde	4	28	9	0	0	
3	Intervenção psicológica	0	21	7	12	1	
4	Atividades de animação, ocupação e lazer	8	13	18	1	1	
5	Qualidade e adequação das refeições servidas	2	32	7	0	0	
6	Gestão e tratamento de roupa	1	25	15	0	0	
7	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	3	26	12	0	0	
8	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	32	8	0	1	
9	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	22	19	0	0	
10	Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0	18	2	21	0	
11	Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	0	28	6	7	0	
12	Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0	23	9	8	1	
13	Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	0	32	8	1	0	
14	Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0	34	7	0	0	
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	3	32	5	1	0	
16	Respeito pela confidencialidade	0	35	5	1	0	
17	Limpeza e arrumação das instalações	0	8	33	0	0	
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	2	25	14	0	0	
19	Conforto e adequação das instalações	2	27	12	0	0	
20	Segurança das instalações	0	27	14	0	0	
21	Segurança e conforto dos transportes	0	25	16	0	0	
22	Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	3	17	21	0	0	
23	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	1	15	25	0	0	
Total:		30	568	289	52	4	
		3,4%	64,0%	32,6%			



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 2017

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

ERPI e CD: Residências M ^a Francisca Fialho - 2017		População: 69		Amostra: 41		59,4%	
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	2,4%	56,1%	41,5%			
2	Cuidados de saúde	9,8%	68,3%	22,0%			
3	Intervenção psicológica	0,0%	75,0%	25,0%			
4	Atividades de animação, ocupação e lazer	20,5%	33,3%	46,2%			
5	Qualidade e adequação das refeições servidas	4,9%	78,0%	17,1%			
6	Gestão e tratamento de roupa	2,4%	61,0%	36,6%			
7	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	7,3%	63,4%	29,3%			
8	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	80,0%	20,0%			
9	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	53,7%	46,3%			
10	Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0,0%	90,0%	10,0%			
11	Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	0,0%	82,4%	17,6%			
12	Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0,0%	71,9%	28,1%			
13	Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	0,0%	80,0%	20,0%			
14	Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0,0%	82,9%	17,1%			
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	7,5%	80,0%	12,5%			
16	Respeito pela confidencialidade	0,0%	87,5%	12,5%			
17	Limpeza e arrumação das instalações	0,0%	19,5%	80,5%			
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	4,9%	61,0%	34,1%			
19	Conforto e adequação das instalações	4,9%	65,9%	29,3%			
20	Segurança das instalações	0,0%	65,9%	34,1%			
21	Segurança e conforto dos transportes	0,0%	61,0%	39,0%			
22	Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	7,3%	41,5%	51,2%			
23	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	2,4%	36,6%	61,0%			



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 2017

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

ERPI e CD: Lar Rainha D. Leonor - 2017		População: 88	Amostra: 40	45,5%	
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	2	22	4	12	0
2 Cuidados de saúde	2	13	3	22	0
3 Intervenção psicológica	0	17	9	14	0
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	0	28	7	5	0
5 Qualidade e adequação das refeições servidas	3	35	0	1	1
6 Gestão e tratamento de roupa	0	22	2	16	0
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	17	2	21	0
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	29	9	2	0
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	4	35	1	0	0
10 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0	2	3	35	0
11 Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	0	12	3	25	0
12 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0	16	5	18	1
13 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	2	26	4	8	0
14 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0	28	4	8	0
15 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	2	14	1	23	0
16 Respeito pela confidencialidade	0	13	0	27	0
17 Limpeza e arrumação das instalações	1	19	20	0	0
18 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	1	33	6	0	0
19 Conforto e adequação das instalações	0	33	6	1	0
20 Segurança das instalações	0	30	8	2	0
21 Segurança e conforto dos transportes	0	18	11	9	2
22 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0	33	7	0	0
23 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	30	9	1	0
Total:	17	525	124	250	4
	2,6%	78,8%	18,6%		



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 2017

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

ERPI e CD: Lar Rainha D. Leonor - 2017		População: 88		Amostra: 40		45,5%	
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	7,1%	78,6%	14,3%				
2 Cuidados de saúde	11,1%	72,2%	16,7%				
3 Intervenção psicológica	0,0%	65,4%	34,6%				
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	0,0%	80,0%	20,0%				
5 Qualidade e adequação das refeições servidas	7,9%	92,1%	0,0%				
6 Gestão e tratamento de roupa	0,0%	91,7%	8,3%				
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	89,5%	10,5%				
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	76,3%	23,7%				
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	10,0%	87,5%	2,5%				
10 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0,0%	40,0%	60,0%				
11 Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	0,0%	80,0%	20,0%				
12 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0,0%	76,2%	23,8%				
13 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	6,3%	81,3%	12,5%				
14 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0,0%	87,5%	12,5%				
15 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	11,8%	82,4%	5,9%				
16 Respeito pela confidencialidade	0,0%	100,0%	0,0%				
17 Limpeza e arrumação das instalações	2,5%	47,5%	50,0%				
18 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	2,5%	82,5%	15,0%				
19 Conforto e adequação das instalações	0,0%	84,6%	15,4%				
20 Segurança das instalações	0,0%	78,9%	21,1%				
21 Segurança e conforto dos transportes	0,0%	62,1%	37,9%				
22 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0,0%	82,5%	17,5%				
23 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	76,9%	23,1%				



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 2017

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

ERPI e CD: Lar S. João Batista - 2017		População: 46		Amostra: 23		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	7	13	0	0	
2	Cuidados de saúde	2	13	6	2	0	
3	Intervenção psicológica	0	7	0	16	0	
4	Atividades de animação, ocupação e lazer	0	7	11	5	0	
5	Qualidade e adequação das refeições servidas	3	13	7	0	0	
6	Gestão e tratamento de roupa	1	6	12	4	0	
7	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	8	4	11	0	
8	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	1	10	12	0	0	
9	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	9	14	0	0	
10	Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0	1	0	21	1	
11	Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	0	5	2	16	0	
12	Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0	5	1	16	1	
13	Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	1	11	9	2	0	
14	Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	1	14	4	4	0	
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	1	6	9	7	0	
16	Respeito pela confidencialidade	1	9	10	3	0	
17	Limpeza e arrumação das instalações	0	6	17	0	0	
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0	6	17	0	0	
19	Conforto e adequação das instalações	0	6	17	0	0	
20	Segurança das instalações	0	6	17	0	0	
21	Segurança e conforto dos transportes	0	6	7	10	0	
22	Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0	11	11	0	1	
23	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	11	11	0	1	
Total:		14	183	211	117	4	
		3,4%	44,9%	51,7%			



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 2017

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

ERPI e CD: Lar S. João Batista - 2017		População: 46		Amostra: 23		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	13,0%	30,4%	56,5%			
2	Cuidados de saúde	9,5%	61,9%	28,6%			
3	Intervenção psicológica	0,0%	100,0%	0,0%			
4	Atividades de animação, ocupação e lazer	0,0%	38,9%	61,1%			
5	Qualidade e adequação das refeições servidas	13,0%	56,5%	30,4%			
6	Gestão e tratamento de roupa	5,3%	31,6%	63,2%			
7	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	66,7%	33,3%			
8	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	4,3%	43,5%	52,2%			
9	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	39,1%	60,9%			
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%	71,4%	28,6%			
12	Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0,0%	83,3%	16,7%			
13	Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	4,8%	52,4%	42,9%			
14	Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	5,3%	73,7%	21,1%			
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	6,3%	37,5%	56,3%			
16	Respeito pela confidencialidade	5,0%	45,0%	50,0%			
17	Limpeza e arrumação das instalações	0,0%	26,1%	73,9%			
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	26,1%	73,9%			
19	Conforto e adequação das instalações	0,0%	26,1%	73,9%			
20	Segurança das instalações	0,0%	26,1%	73,9%			
21	Segurança e conforto dos transportes	0,0%	46,2%	53,8%			
22	Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0,0%	50,0%	50,0%			
23	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	50,0%	50,0%			



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 2017

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

ERPI e CD: Lar Joaquim Eugénio Calado - 2017		População: 47		Amostra: 20		42,6%	
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	0	16	2	2	0	
2	Cuidados de saúde	0	11	4	5	0	
3	Intervenção psicológica	1	8	0	11	0	
4	Atividades de animação, ocupação e lazer	0	14	4	2	0	
5	Qualidade e adequação das refeições servidas	10	9	1	0	0	
6	Gestão e tratamento de roupa	2	11	3	4	0	
7	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	15	0	5	0	
8	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	15	3	2	0	
9	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	18	1	0	1	
10	Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0	0	0	20	0	
11	Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	0	3	0	16	1	
12	Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0	0	0	20	0	
13	Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	0	15	0	5	0	
14	Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0	10	0	9	1	
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0	4	0	16	0	
16	Respeito pela confidencialidade	1	14	0	5	0	
17	Limpeza e arrumação das instalações	0	8	11	1	0	
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0	9	10	1	0	
19	Conforto e adequação das instalações	2	16	2	0	0	
20	Segurança das instalações	0	16	1	3	0	
21	Segurança e conforto dos transportes	0	15	2	3	0	
22	Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0	17	1	1	1	
23	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	15	5	0	0	
Total:		16	259	50	131	4	
		4,9%	79,7%	15,4%			



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 2017

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




ERPI e CD: Lar Joaquim Eugénio Calado - 2017		População: 47		Amostra: 20		42,6%	
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	0,0%	88,9%	11,1%				
2 Cuidados de saúde	0,0%	73,3%	26,7%				
3 Intervenção psicológica	11,1%	88,9%	0,0%				
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	0,0%	77,8%	22,2%				
5 Qualidade e adequação das refeições servidas	50,0%	45,0%	5,0%				
6 Gestão e tratamento de roupa	12,5%	68,8%	18,8%				
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%	83,3%	16,7%				
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	94,7%	5,3%				
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							
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	6,7%	93,3%	0,0%				
17 Limpeza e arrumação das instalações	0,0%	42,1%	57,9%				
18 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	47,4%	52,6%				
19 Conforto e adequação das instalações	10,0%	80,0%	10,0%				
20 Segurança das instalações	0,0%	94,1%	5,9%				
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%	94,4%	5,6%				
23 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	75,0%	25,0%				



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 2017

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

ERPI e CD: Lar de Espiche - 2017		População: 42		Amostra: 25		59,5%	
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	16	8	1	0	
2	Cuidados de saúde	0	19	4	2	0	
3	Intervenção psicológica	6	4	0	15	0	
4	Atividades de animação, ocupação e lazer	0	15	7	3	0	
5	Qualidade e adequação das refeições servidas	3	20	2	0	0	
6	Gestão e tratamento de roupa	1	10	5	9	0	
7	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	8	6	11	0	
8	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	15	9	0	1	
9	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	13	12	0	0	
10	Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0	1	0	24	0	
11	Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	1	8	7	8	1	
12	Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0	18	3	4	0	
13	Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	1	15	6	3	0	
14	Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0	21	3	1	0	
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0	4	0	21	0	
16	Respeito pela confidencialidade	1	9	1	14	0	
17	Limpeza e arrumação das instalações	0	16	9	0	0	
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0	16	9	0	0	
19	Conforto e adequação das instalações	0	17	8	0	0	
20	Segurança das instalações	0	17	8	0	0	
21	Segurança e conforto dos transportes	0	10	9	5	1	
22	Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0	17	8	0	0	
23	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	22	3	0	0	
Total:		13	311	127	121	3	
		2,9%	69,0%	28,2%			



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 2017

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

ERPI e CD: Lar de Espiche - 2017	População: 42		Amostra: 25		59,5%	
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%	66,7%	33,3%			
2 Cuidados de saúde	0,0%	82,6%	17,4%			
3 Intervenção psicológica	60,0%	40,0%	0,0%			
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	0,0%	68,2%	31,8%			
5 Qualidade e adequação das refeições servidas	12,0%	80,0%	8,0%			
6 Gestão e tratamento de roupa	6,3%	62,5%	31,3%			
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	57,1%	42,9%			
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	62,5%	37,5%			
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	52,0%	48,0%			
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	6,3%	50,0%	43,8%			
12 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0,0%	85,7%	14,3%			
13 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	4,5%	68,2%	27,3%			
14 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0,0%	87,5%	12,5%			
15 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0,0%	100,0%	0,0%			
16 Respeito pela confidencialidade	9,1%	81,8%	9,1%			
17 Limpeza e arrumação das instalações	0,0%	64,0%	36,0%			
18 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	64,0%	36,0%			
19 Conforto e adequação das instalações	0,0%	68,0%	32,0%			
20 Segurança das instalações	0,0%	68,0%	32,0%			
21 Segurança e conforto dos transportes	0,0%	52,6%	47,4%			
22 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0,0%	68,0%	32,0%			
23 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	88,0%	12,0%			



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 2017

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

ERPI e CD: Lar de Bensafrim - 2017		População: 31		Amostra: 17		54,8%	
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	2	13	1	1	0	
2	Cuidados de saúde	0	9	3	5	0	
3	Intervenção psicológica	0	11	2	4	0	
4	Atividades de animação, ocupação e lazer	0	13	3	1	0	
5	Qualidade e adequação das refeições servidas	5	11	1	0	0	
6	Gestão e tratamento de roupa	1	8	4	3	1	
7	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	13	1	2	1	
8	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	10	7	0	0	
9	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	11	6	0	0	
10	Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0	3	0	14	0	
11	Participação no planeamento da vida quotidiana da Instituição	0	12	0	4	1	
12	Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0	8	1	8	0	
13	Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	2	10	2	3	0	
14	Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0	15	0	2	0	
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0	15	1	1	0	
16	Respeito pela confidencialidade	0	16	0	1	0	
17	Limpeza e arrumação das instalações	2	7	8	0	0	
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0	10	7	0	0	
19	Conforto e adequação das instalações	0	11	6	0	0	
20	Segurança das instalações	1	10	6	0	0	
21	Segurança e conforto dos transportes	1	11	3	1	1	
22	Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	1	7	9	0	0	
23	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	8	9	0	0	
Total:		15	242	80	50	4	
		4,5%	71,8%	23,7%			



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: ERPI e CD 2017

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

ERPI e CD: Lar de Bensafrim - 2017		População: 31		Amostra: 17		54,8%	
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	12,5%	81,3%	6,3%				
2 Cuidados de saúde	0,0%	75,0%	25,0%				
3 Intervenção psicológica	0,0%	84,6%	15,4%				
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	0,0%	81,3%	18,8%				
5 Qualidade e adequação das refeições servidas	29,4%	64,7%	5,9%				
6 Gestão e tratamento de roupa	7,7%	61,5%	30,8%				
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	92,9%	7,1%				
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	58,8%	41,2%				
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	64,7%	35,3%				
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%	88,9%	11,1%				
13 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	14,3%	71,4%	14,3%				
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%	93,8%	6,3%				
16 Respeito pela confidencialidade	0,0%	100,0%	0,0%				
17 Limpeza e arrumação das instalações	11,8%	41,2%	47,1%				
18 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	58,8%	41,2%				
19 Conforto e adequação das instalações	0,0%	64,7%	35,3%				
20 Segurança das instalações	5,9%	58,8%	35,3%				
21 Segurança e conforto dos transportes	6,7%	73,3%	20,0%				
22 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	5,9%	41,2%	52,9%				
23 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	47,1%	52,9%				

7. 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 2017 obtivemos um conjunto de 226 avaliações (52% do total de utentes de ERPI e CD), muito positivas, com apenas 0,9% dos utentes nada satisfeitos, 62,1% satisfeitos, e 37,1% muito satisfeitos (*pergunta 3.23. do questionário – satisfação geral com os nossos serviços*). Das 226 avaliações, resultaram ainda 45 comentários/sugestões, 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 higiene e conforto, confeção alimentar e tratamento de roupa.

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.

8. Aprovação

Elaborado por	Aprovado por	Data da Aprovação
Gestor da Qualidade Dr. Paulo Niza	O Provedor Dr. Fernando Graça Costa	01/02/2018