

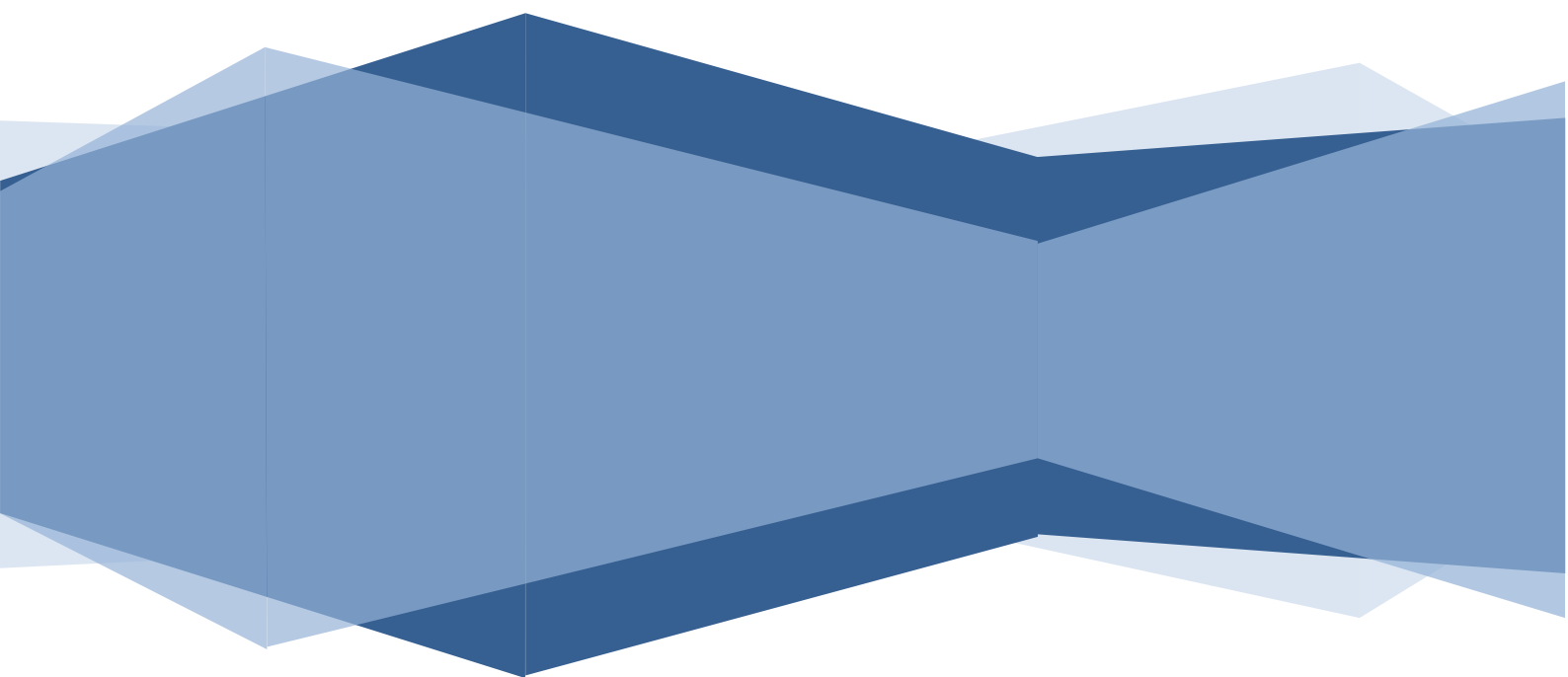


Santa Casa da Misericórdia de Lagos

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

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

Santa Casa da Misericórdia de Lagos





Santa Casa da Misericórdia de Lagos

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

Índice

1. Procedimento	6
2. Amostra	6
3. Apresentação de Resultados Global	7
4. Comentários e Sugestões – Global.....	17
5. Apresentação de Resultados por Questão – Interequipamentos	17
6. Apresentação de Resultados por Equipamento Geriátrico	27
7. Conclusão.....	42
8. Aprovação	42

Índice de Quadros

Quadro 1. Escala de resposta ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: ERPI e CD	6
Quadro 2. Taxa de Respostas ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: ERPI e CD.....	7
Quadro 3. Resultados Globais da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: ERPI e CD.....	8
Quadro 4. Resultados Globais da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: ERPI e CD (%)	9
Quadro 5. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: ERPI e CD – José Filipe Fialho	28
Quadro 6. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: ERPI e CD – José Filipe Fialho (%).....	29
Quadro 7. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: ERPI e CD – M ^a Francisca Fialho	30
Quadro 8. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: ERPI e CD – M ^a Francisca Fialho (%).....	31
Quadro 9. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: ERPI e CD – Rainha D. Leonor	32
Quadro 10. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: ERPI e CD – Rainha D. Leonor (%).....	33
Quadro 11. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: ERPI e CD – S. João Batista	34
Quadro 12. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: ERPI e CD – S. João Batista (%).....	35
Quadro 13. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: ERPI e CD – Joaquim E. Calado.....	36
Quadro 14. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: ERPI e CD – Joaquim E. Calado (%)	37
Quadro 15. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: ERPI e CD – Espiche	38
Quadro 16. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: ERPI e CD – Espiche (%).....	39
Quadro 17. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: ERPI e CD – Bensafrim	40
Quadro 18. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: ERPI e CD – Bensafrim (%).....	41

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Taxa de Respostas ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: ERPI e CD	7
Gráfico 2. Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços	10
Gráfico 3. Cuidados de higiene, conforto e imagem prestados ao seu familiar	10
Gráfico 4. Cuidados de saúde prestados ao seu familiar	11
Gráfico 5. Intervenção psicológica.....	11
Gráfico 6. Atividades de animação, ocupação e lazer	11
Gráfico 7. Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar	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 Plano Individual do seu familiar	13
Gráfico 13. Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	14
Gráfico 14. Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	14
Gráfico 15. Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações.....	14
Gráfico 16. Respeito pela confidencialidade.....	15
Gráfico 17. Limpeza e arrumação das instalações.....	15
Gráfico 18. Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações.....	15
Gráfico 19. Conforto e adequação das instalações	16
Gráfico 20. Segurança das instalações	16
Gráfico 21. Segurança e conforto dos transportes.....	16
Gráfico 22. Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços – Interequipamentos.....	17
Gráfico 23. Cuidados de higiene, conforto e imagem prestados ao seu familiar – Interequipamentos	18
Gráfico 24. Cuidados de saúde prestados ao seu familiar – Interequipamentos	18
Gráfico 25. Intervenção psicológica – Interequipamentos	19
Gráfico 26. Atividades de animação, ocupação e lazer – Interequipamentos	19



Índice de Gráficos *(continuação)*

Gráfico 27. Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar – Interequipamentos.....	20
Gráfico 28. Gestão e tratamento de roupa – Interequipamentos.....	20
Gráfico 29. Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades – Interequipamentos.....	21
Gráfico 30. Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados – Interequipamentos	21
Gráfico 31. Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores – Interequipamentos.....	22
Gráfico 32. Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar – Interequipamentos.....	22
Gráfico 33. Participação e envolvimento nas atividades da Instituição – Interequipamentos	23
Gráfico 34. Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento – Interequipamentos	23
Gráfico 35. Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações – Interequipamentos.....	24
Gráfico 36. Respeito pela confidencialidade – Interequipamentos.....	24
Gráfico 37. Limpeza e arrumação das instalações – Interequipamentos.....	25
Gráfico 38. Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações – Interequipamentos.....	25
Gráfico 39. Conforto e adequação das instalações – Interequipamentos	26
Gráfico 40. Segurança das instalações – Interequipamentos	26
Gráfico 41. Segurança e conforto dos transportes – Interequipamentos.....	27

1. Procedimento

A Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares 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 Familiares – ERPI e CD (IMP.AI.16)* 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 familiares dos 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 familiares 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 Familiares: ERPI e CD

Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
		

2. Amostra

Da nossa população de 435 familiares de utentes de ERPI e CD (população), obtivemos resposta a 197 *Questionários de Satisfação* (amostra), que equivalem a uma taxa global de respostas de 45,3%. Apesar da insatisfatória taxa global de respostas (<50%), devemos enaltecer o contributo dos familiares dos utentes do *Lar de Espiche*, com uma taxa de participação superior a 75%, e dos familiares dos utentes das *Residências Maria Francisca Fialho* e do *Lar S. João Batista*, com taxas de participação superiores a 50% (ver *Quadro 2 e Gráfico 1*).

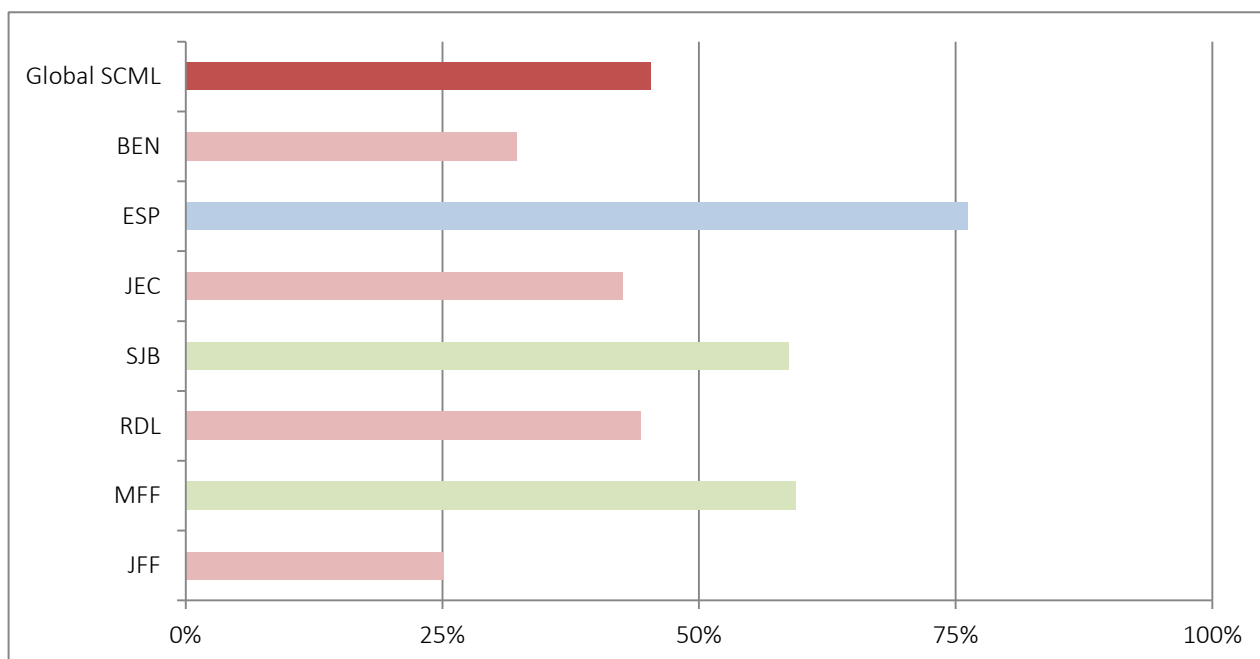


Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: ERPI e CD 2017

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

Equipamento	População	Número de Respostas	Taxa de Respostas
JFF	112	28	25,0%
MFF	69	41	59,4%
RDL	88	39	44,3%
SJB	46	27	58,7%
JEC	47	20	42,6%
ESP	42	32	76,2%
BEN	31	10	32,3%
Global SCML	435	197	45,3%

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



3. Apresentação de Resultados Global




O *Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares – 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 Familiares: ERPI e CD 2017

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




Total ERPI e CD: Misericórdia de Lagos - 2017		População: 435		Amostra: 197		45,3%	
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 prestados ao seu familiar	5	90	100	1	1		
2 Cuidados de saúde prestados ao seu familiar	19	114	60	3	1		
3 Intervenção psicológica	9	70	33	80	5		
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	4	88	69	33	3		
5 Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar	24	107	57	6	3		
6 Gestão e tratamento de roupa	31	96	58	9	3		
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	2	90	64	38	3		
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	88	105	2	2		
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	4	72	118	1	2		
10 Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar	3	94	68	29	3		
11 Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	4	87	59	45	2		
12 Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	6	108	66	16	1		
13 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	8	93	62	29	5		
14 Respeito pela confidencialidade	2	93	80	20	2		
15 Limpeza e arrumação das instalações	3	90	100	1	3		
16 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	6	86	100	2	3		
17 Conforto e adequação das instalações	13	95	86	0	3		
18 Segurança das instalações	11	92	84	5	5		
19 Segurança e conforto dos transportes	1	79	55	56	6		
20 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	2	98	90	1	6		
Total:	157	1830	1514	377	62		
	4,5%	52,3%	43,2%				



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

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

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

Total ERPI e CD: Misericórdia de Lagos - 2017		População: 435	Amostra: 197	45,3%	
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 prestados ao seu familiar	2,6%	46,2%	51,3%		
2 Cuidados de saúde prestados ao seu familiar	9,8%	59,1%	31,1%		
3 Intervenção psicológica	8,0%	62,5%	29,5%		
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	2,5%	54,7%	42,9%		
5 Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar	12,8%	56,9%	30,3%		
6 Gestão e tratamento de roupa	16,8%	51,9%	31,4%		
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	1,3%	57,7%	41,0%		
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	45,6%	54,4%		
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	2,1%	37,1%	60,8%		
10 Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar	1,8%	57,0%	41,2%		
11 Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	2,7%	58,0%	39,3%		
12 Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	3,3%	60,0%	36,7%		
13 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	4,9%	57,1%	38,0%		
14 Respeito pela confidencialidade	1,1%	53,1%	45,7%		
15 Limpeza e arrumação das instalações	1,6%	46,6%	51,8%		
16 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	3,1%	44,8%	52,1%		
17 Conforto e adequação das instalações	6,7%	49,0%	44,3%		
18 Segurança das instalações	5,9%	49,2%	44,9%		
19 Segurança e conforto dos transportes	0,7%	58,5%	40,7%		
20 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	1,1%	51,6%	47,4%		



Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: 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 3.20. do questionário)*, podemos verificar que 99% dos familiares dos utentes de ERPI e CD se encontram satisfeitos ou muito satisfeitos com os mesmos (Gráfico 2). Do Quadro 4 podemos destacar, pela positiva, o *Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores*, com 60,8% dos familiares muito satisfeitos (37,1% satisfeitos e 2,1% nada satisfeitos), e pela negativa, a *Gestão e tratamento de roupa*, com 16,8% dos familiares nada satisfeitos (51,9% satisfeitos e 31,4% muito satisfeitos).

Gráfico 2. Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços (pergunta 3.20. do questionário)

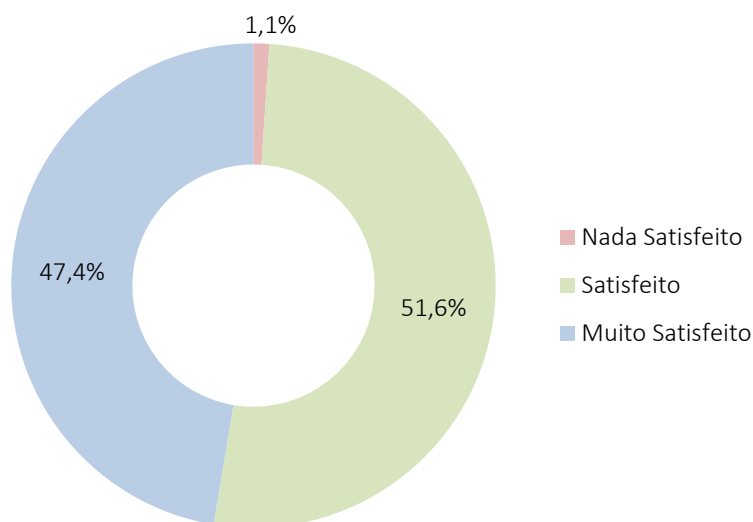


Gráfico 3. Cuidados de higiene, conforto e imagem prestados ao seu familiar (pergunta 3.1. do questionário)

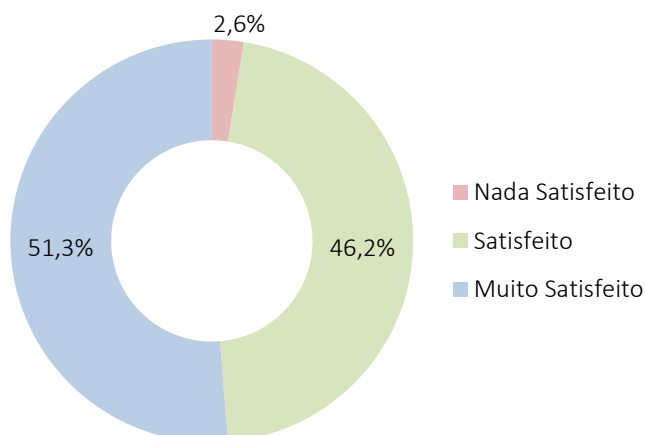




Gráfico 4. Cuidados de saúde prestados ao seu familiar (*pergunta 3.2. do questionário*)

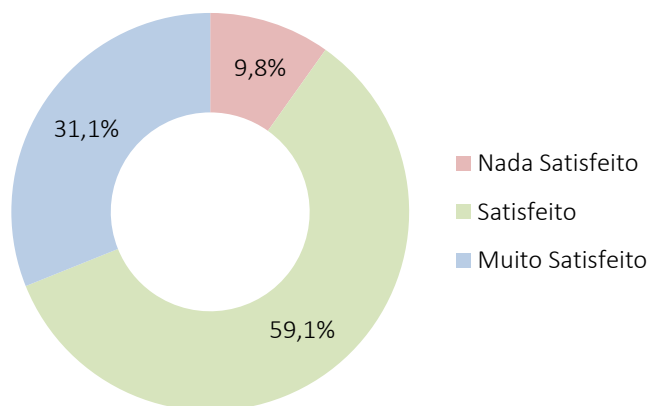


Gráfico 5. Intervenção psicológica (*pergunta 3.3. do questionário*)

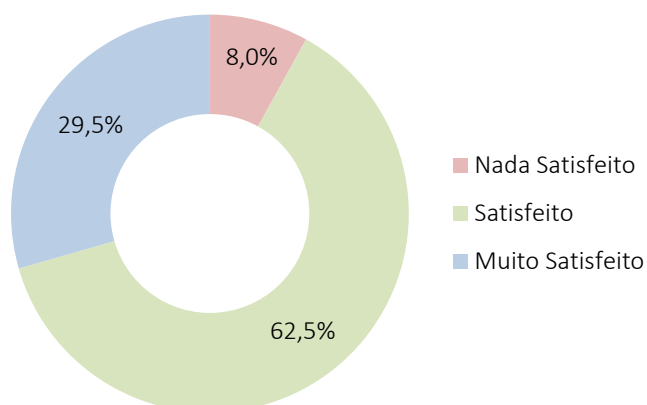
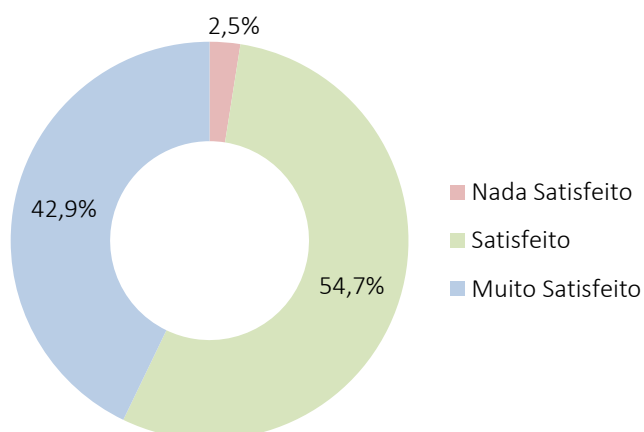


Gráfico 6. Atividades de animação, ocupação e lazer (*pergunta 3.4. do questionário*)





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

Gráfico 7. Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar (*pergunta 3.5. do questionário*)

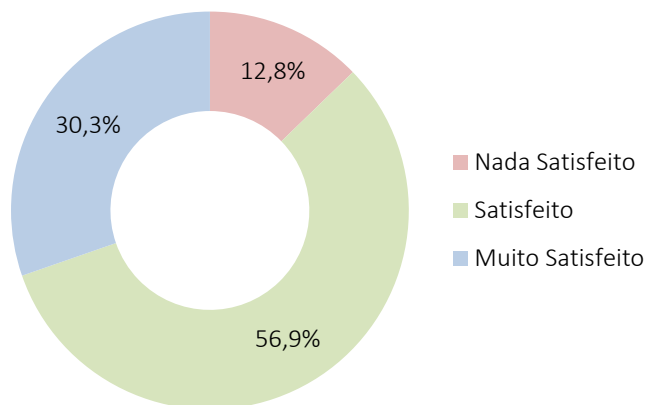


Gráfico 8. Gestão e tratamento de roupa (*pergunta 3.6. do questionário*)

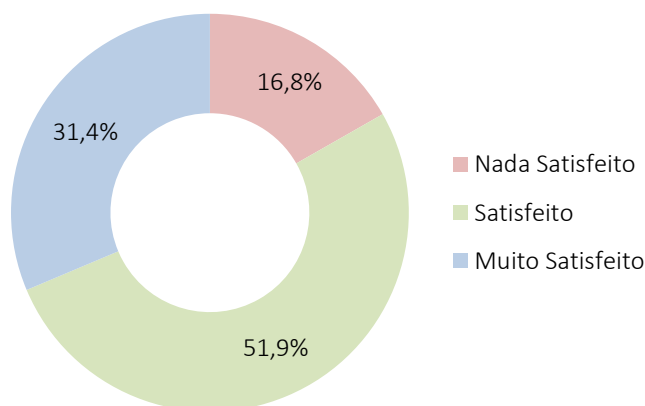
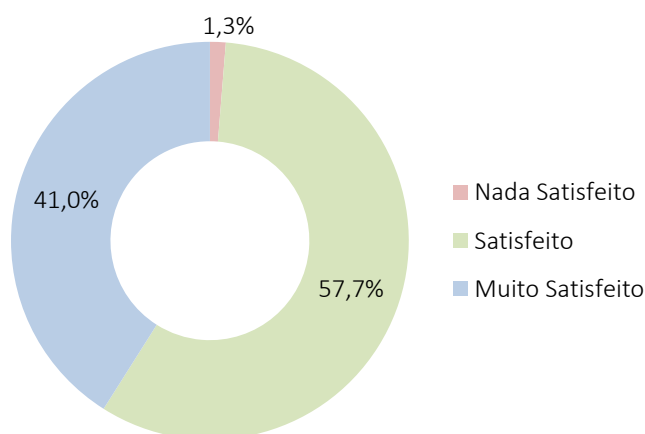


Gráfico 9. Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades (*pergunta 3.7. do questionário*)





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

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

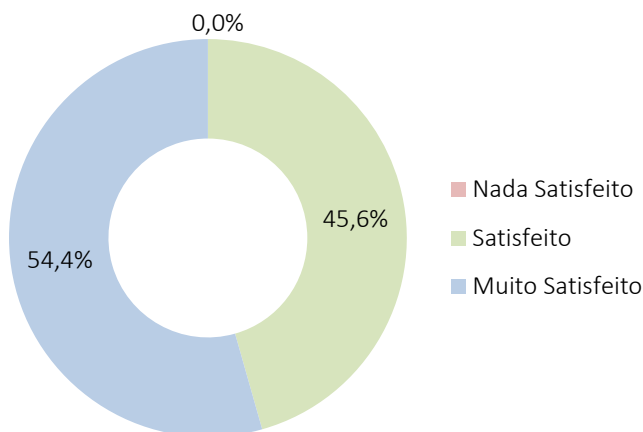


Gráfico 11. Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores (*pergunta 3.9.*)

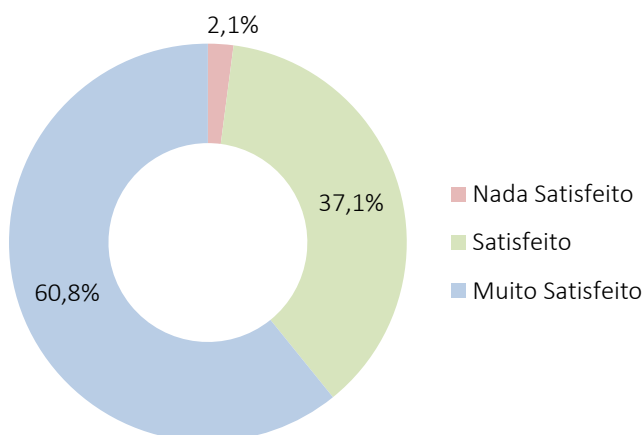


Gráfico 12. Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar (*pergunta 3.10.*)

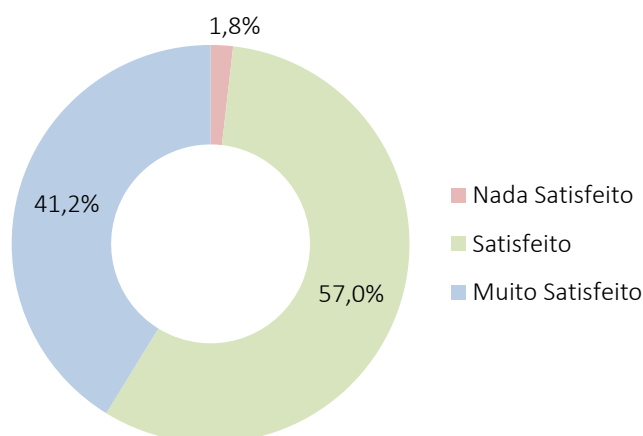




Gráfico 13. Participação e envolvimento nas atividades da Instituição (*pergunta 3.11. do questionário*)

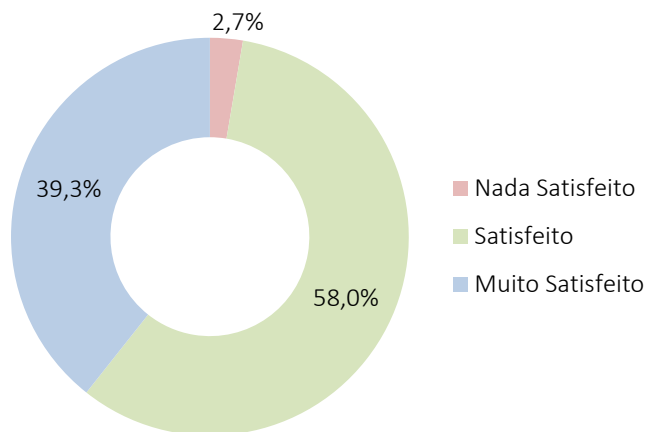


Gráfico 14. Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento (*pergunta 3.12. do questionário*)

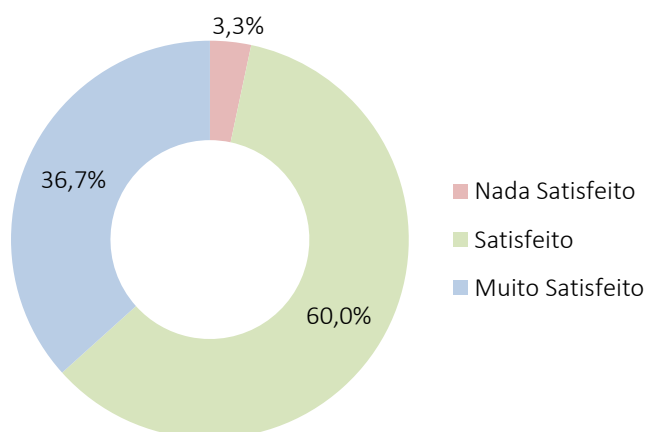


Gráfico 15. Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações (*pergunta 3.13. do questionário*)

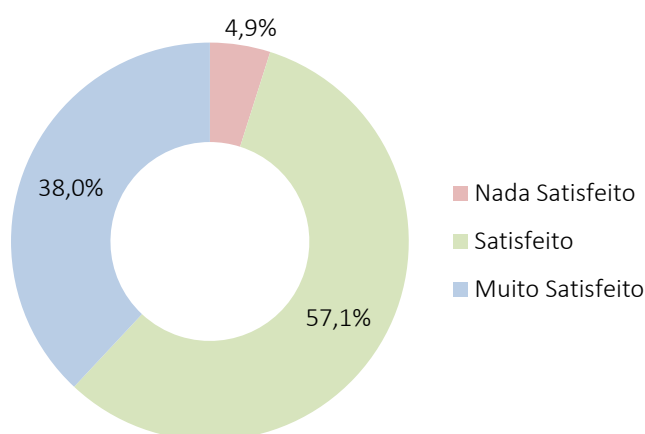




Gráfico 16. Respeito pela confidencialidade (*pergunta 3.14. do questionário*)

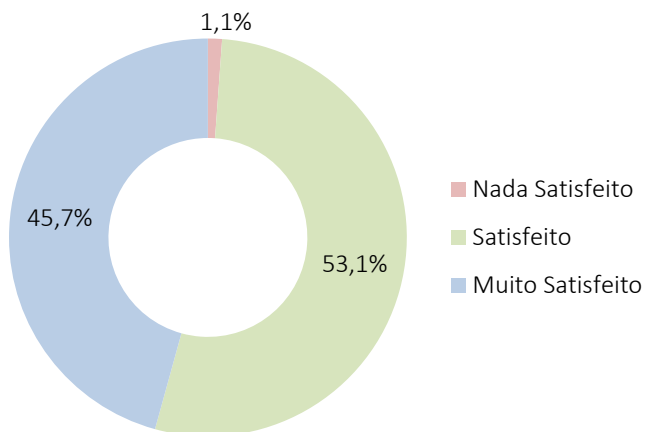


Gráfico 17. Limpeza e arrumação das instalações (*pergunta 3.15. do questionário*)

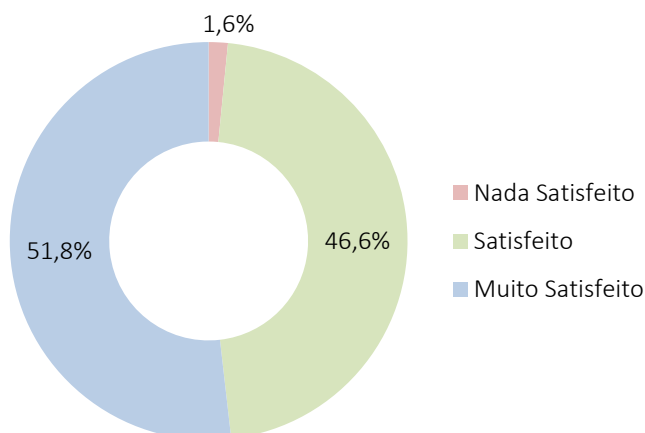


Gráfico 18. Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações (*pergunta 3.16. do questionário*)

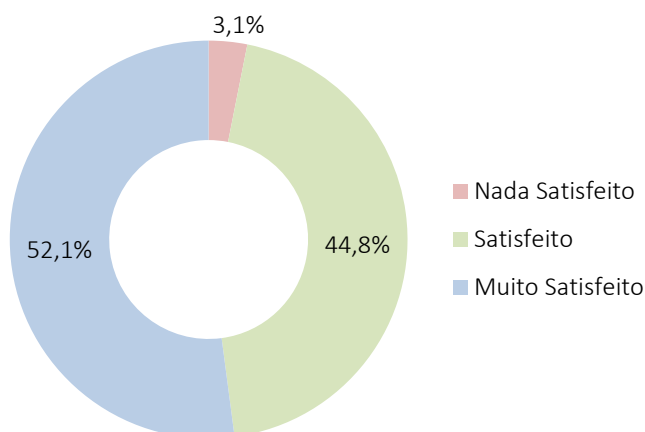




Gráfico 19. Conforto e adequação das instalações (*pergunta 3.17. do questionário*)

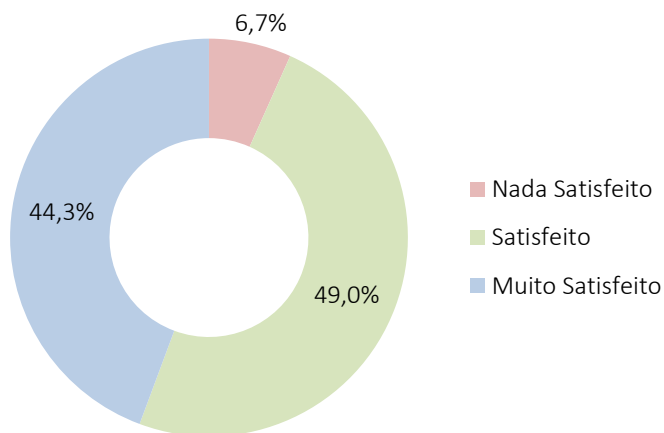


Gráfico 20. Segurança das instalações (*pergunta 3.18. do questionário*)

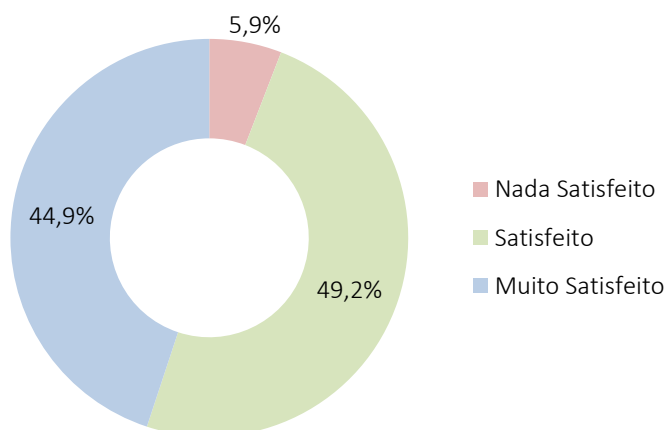
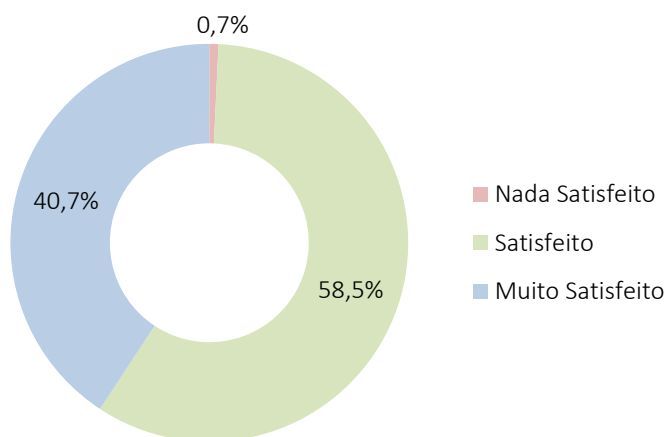


Gráfico 21. Segurança e conforto dos transportes (*pergunta 3.19. do questionário*)





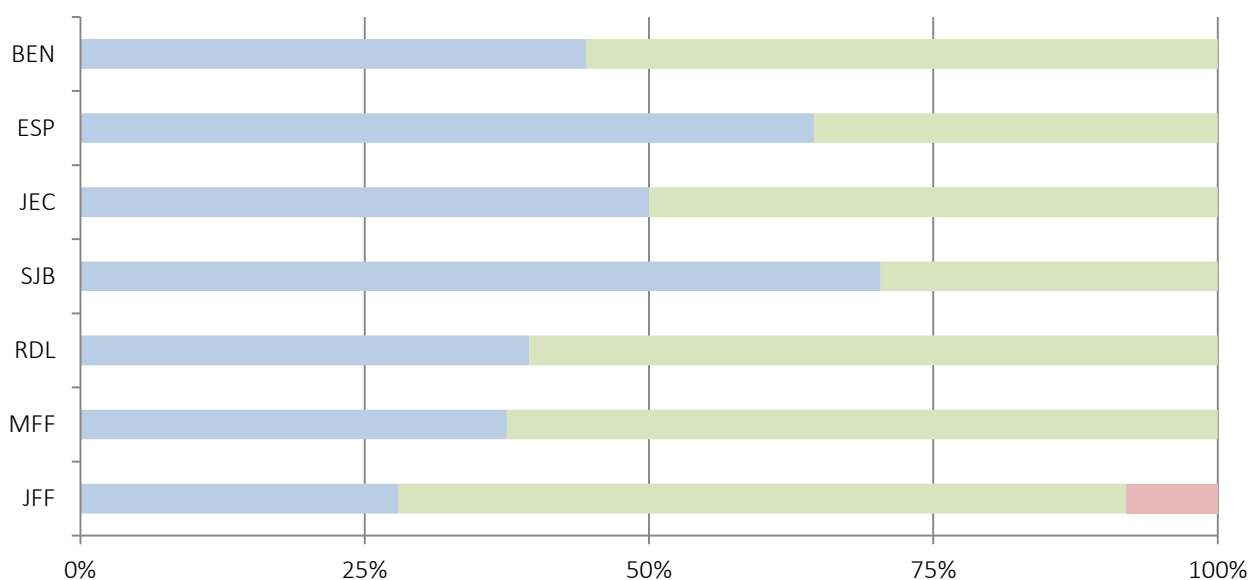
4. Comentários e Sugestões – Global

No *Questionário de Satisfação*, vários foram os familiares que apresentaram comentários/sugestões (33). Da leitura e análise dos contributos efetuados, destacamos os alertas para a ineficiente climatização de alguns Equipamentos Geriátricos da Instituição, a necessidade de mais espaços de lazer e convívio dentro das instalações, a necessidade de melhorias na confeção das refeições servidas, na cobertura dos cuidados de saúde (através do reforço da equipa de Enfermagem), nos cuidados de higiene, conforto e imagem 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 Familiares – 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 22. Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços – Interequipamentos (*pergunta 3.20. do questionário*)

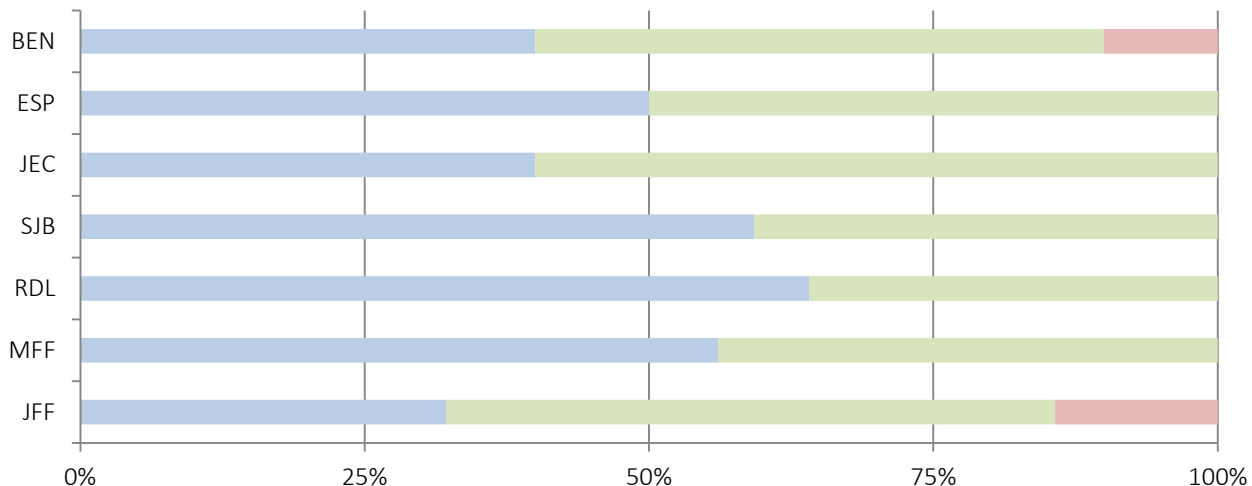


	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	28,0%	37,5%	39,5%	70,4%	50,0%	64,5%	44,4%
Satisfeito	64,0%	62,5%	60,5%	29,6%	50,0%	35,5%	55,6%
Nada Satisfeito	8,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%



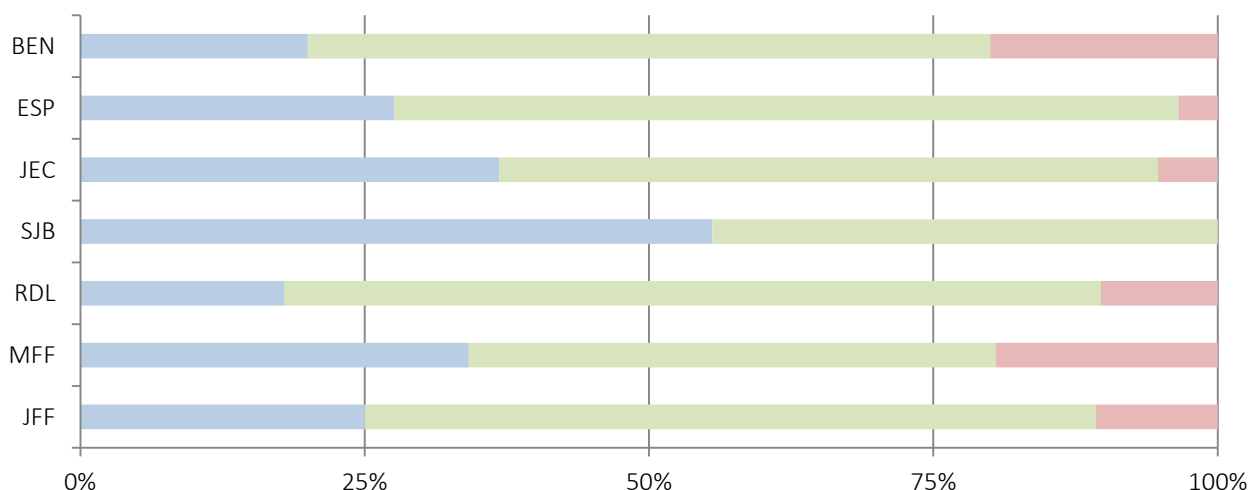
Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: ERPI e CD 2017

Gráfico 23. Cuidados de higiene, conforto e imagem prestados ao seu familiar – Interequipamentos (perg. 3.1.)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	32,1%	56,1%	64,1%	59,3%	40,0%	50,0%	40,0%
Satisfeito	53,6%	43,9%	35,9%	40,7%	60,0%	50,0%	50,0%
Nada Satisfeito	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%

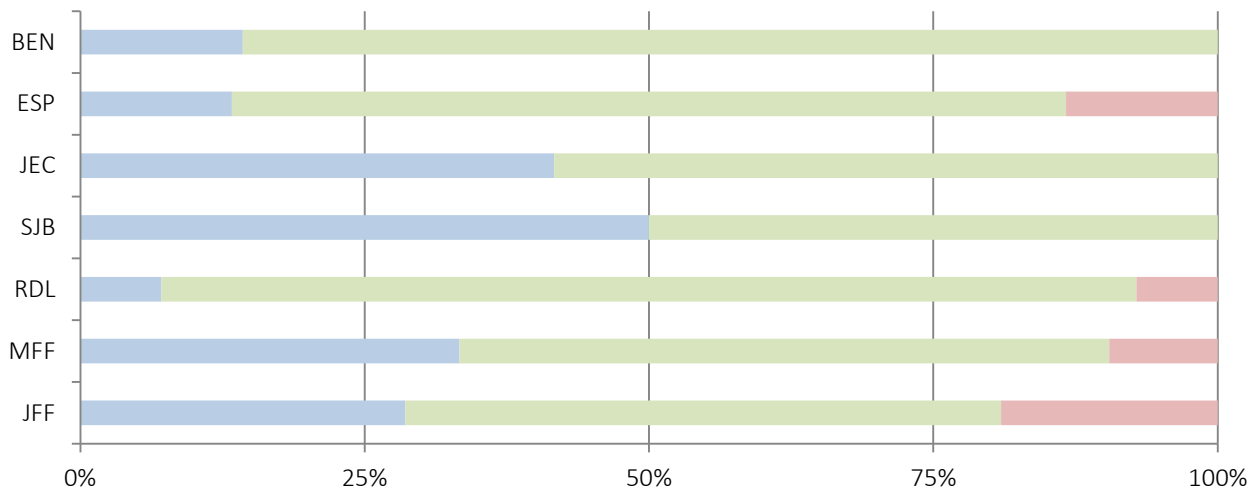
Gráfico 24. Cuidados de saúde prestados ao seu familiar – Interequipamentos (pergunta 3.2. do questionário)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	25,0%	34,1%	17,9%	55,6%	36,8%	27,6%	20,0%
Satisfeito	64,3%	46,3%	71,8%	44,4%	57,9%	69,0%	60,0%
Nada Satisfeito	10,7%	19,5%	10,3%	0,0%	5,3%	3,4%	20,0%

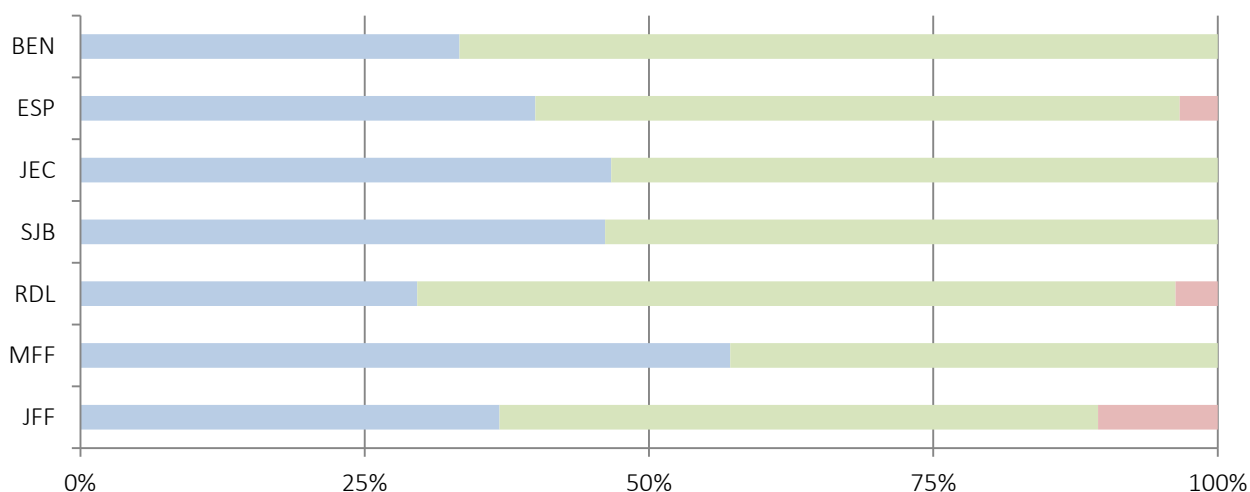


Gráfico 25. Intervenção psicológica – Interequipamentos (*pergunta 3.3. do questionário*)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	28,6%	33,3%	7,1%	50,0%	41,7%	13,3%	14,3%
Satisfeito	52,4%	57,1%	85,7%	50,0%	58,3%	73,3%	85,7%
Nada Satisfeito	19,0%	9,5%	7,1%	0,0%	0,0%	13,3%	0,0%

Gráfico 26. Atividades de animação, ocupação e lazer – Interequipamentos (*pergunta 3.4. do questionário*)

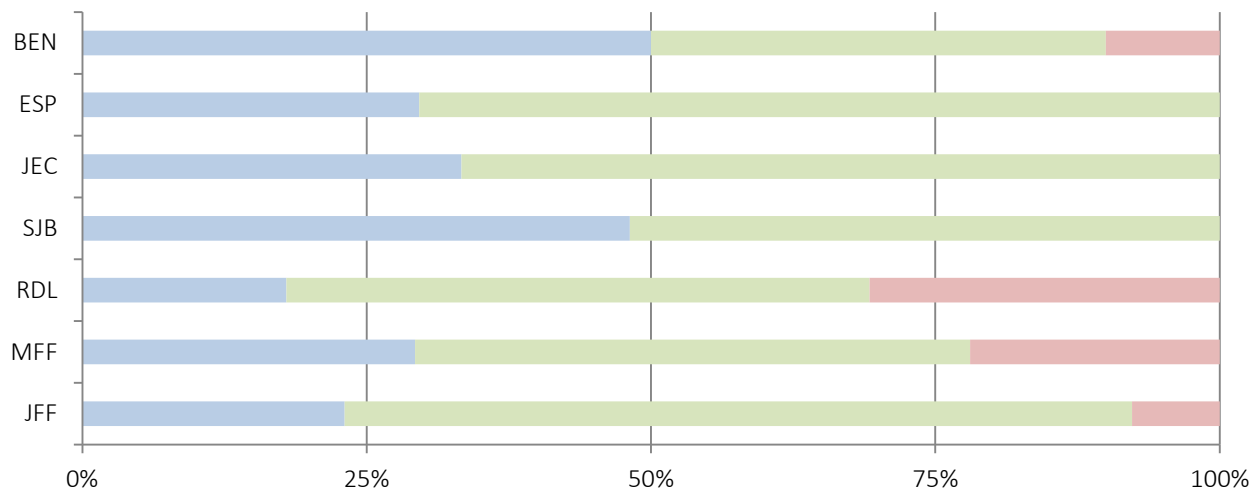


	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	36,8%	57,1%	29,6%	46,2%	46,7%	40,0%	33,3%
Satisfeito	52,6%	42,9%	66,7%	53,8%	53,3%	56,7%	66,7%
Nada Satisfeito	10,5%	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%



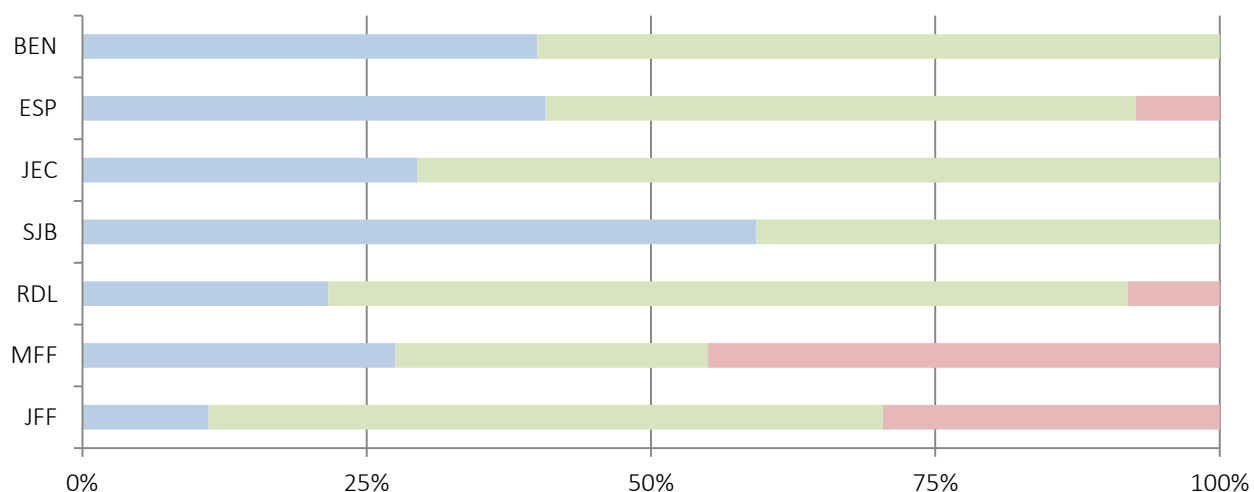
Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: ERPI e CD 2017

Gráfico 27. Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar – Interequipamentos (*perg. 3.5.*)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	23,1%	29,3%	17,9%	48,1%	33,3%	29,6%	50,0%
Satisfeito	69,2%	48,8%	51,3%	51,9%	66,7%	70,4%	40,0%
Nada Satisfeito	7,7%	22,0%	30,8%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%

Gráfico 28. Gestão e tratamento de roupa – Interequipamentos (*pergunta 3.6. do questionário*)

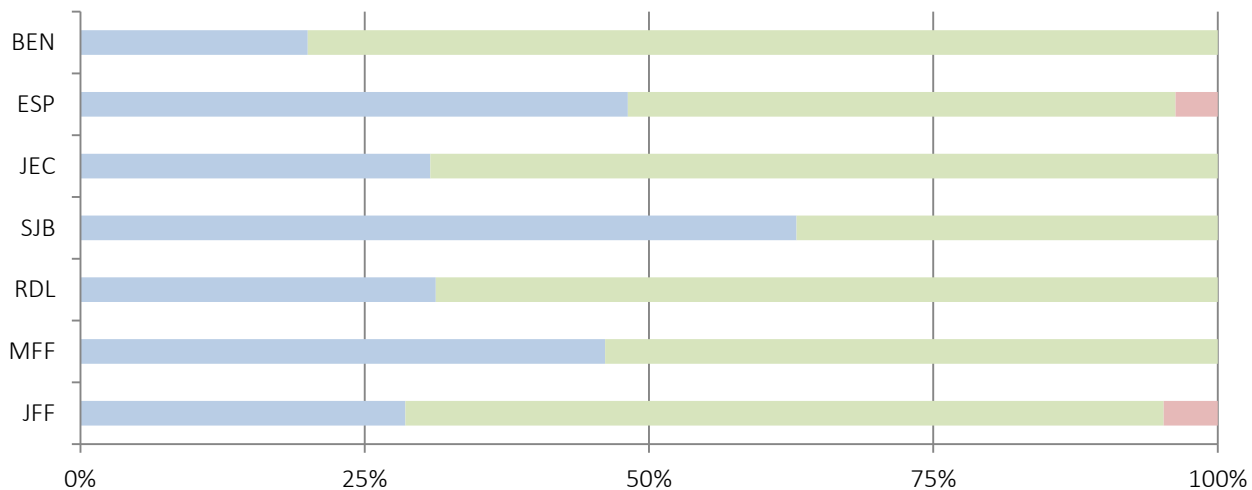


	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	11,1%	27,5%	21,6%	59,3%	29,4%	40,7%	40,0%
Satisfeito	59,3%	27,5%	70,3%	40,7%	70,6%	51,9%	60,0%
Nada Satisfeito	29,6%	45,0%	8,1%	0,0%	0,0%	7,4%	0,0%



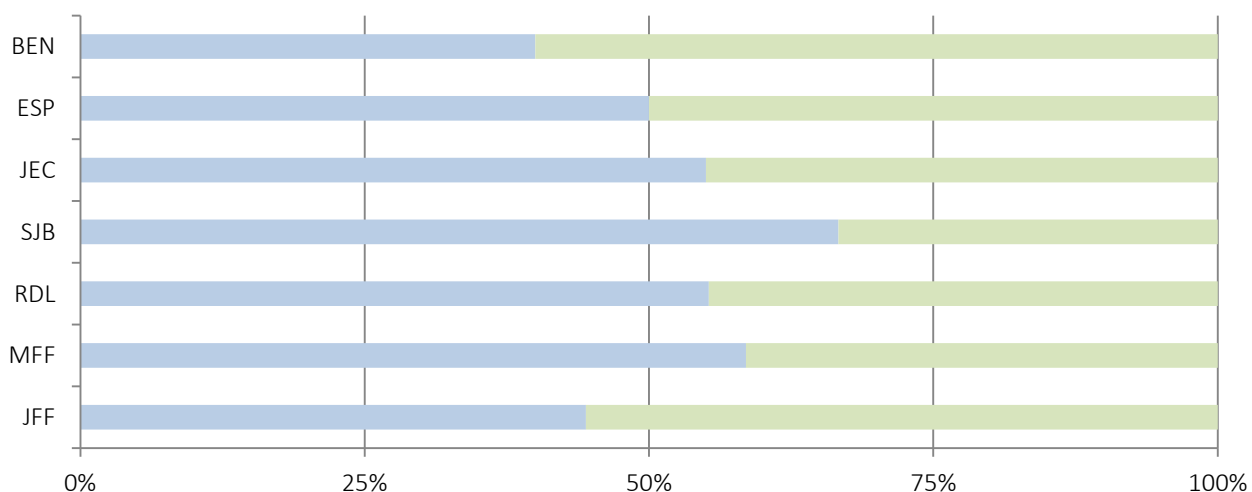
Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: ERPI e CD 2017

Gráfico 29. Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades – Interequipamentos (pergunta 3.7.)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	28,6%	46,2%	31,3%	63,0%	30,8%	48,1%	20,0%
Satisfeito	66,7%	53,8%	68,8%	37,0%	69,2%	48,1%	80,0%
Nada Satisfeito	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,7%	0,0%

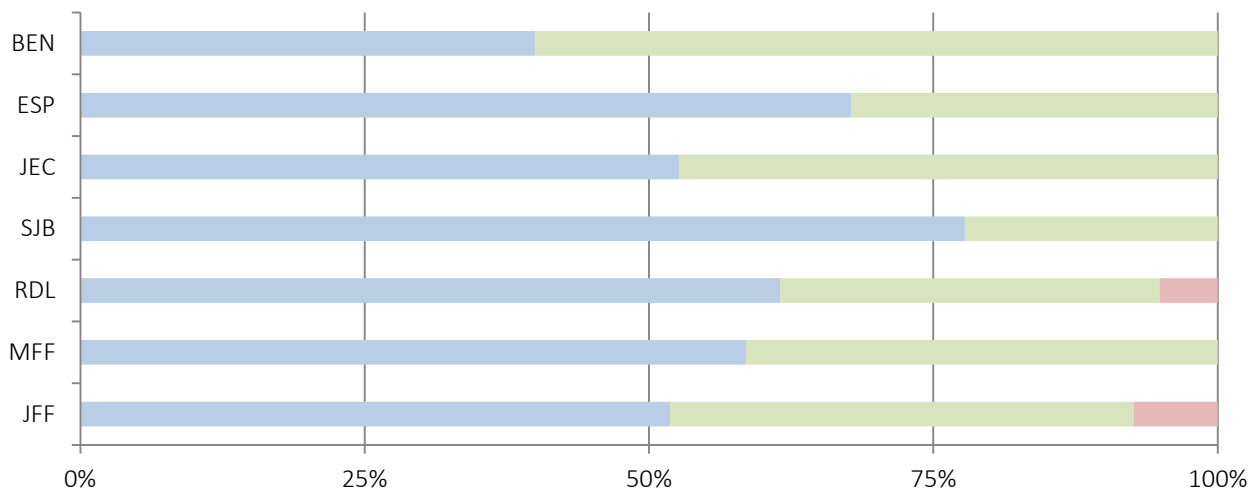
Gráfico 30. Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados – Interequipamentos (3.8.)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	44,4%	58,5%	55,3%	66,7%	55,0%	50,0%	40,0%
Satisfeito	55,6%	41,5%	44,7%	33,3%	45,0%	50,0%	60,0%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

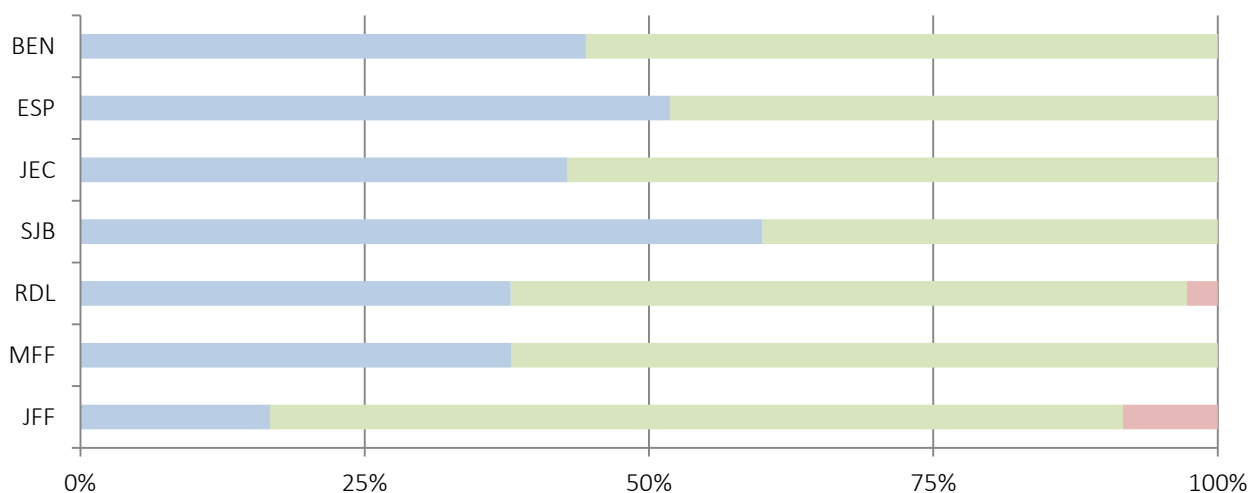


Gráfico 31. Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores – Interequip. (3.9.)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	51,9%	58,5%	61,5%	77,8%	52,6%	67,7%	40,0%
Satisfeito	40,7%	41,5%	33,3%	22,2%	47,4%	32,3%	60,0%
Nada Satisfeito	7,4%	0,0%	5,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

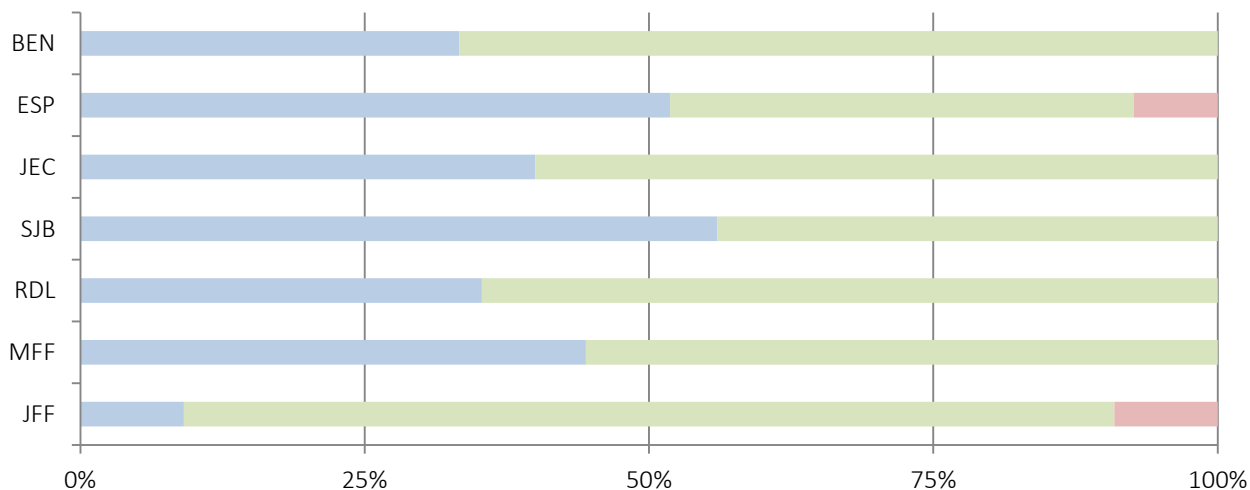
Gráfico 32. Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar – Interequip. (3.10.)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	16,7%	37,9%	37,8%	60,0%	42,9%	51,9%	44,4%
Satisfeito	75,0%	62,1%	59,5%	40,0%	57,1%	48,1%	55,6%
Nada Satisfeito	8,3%	0,0%	2,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

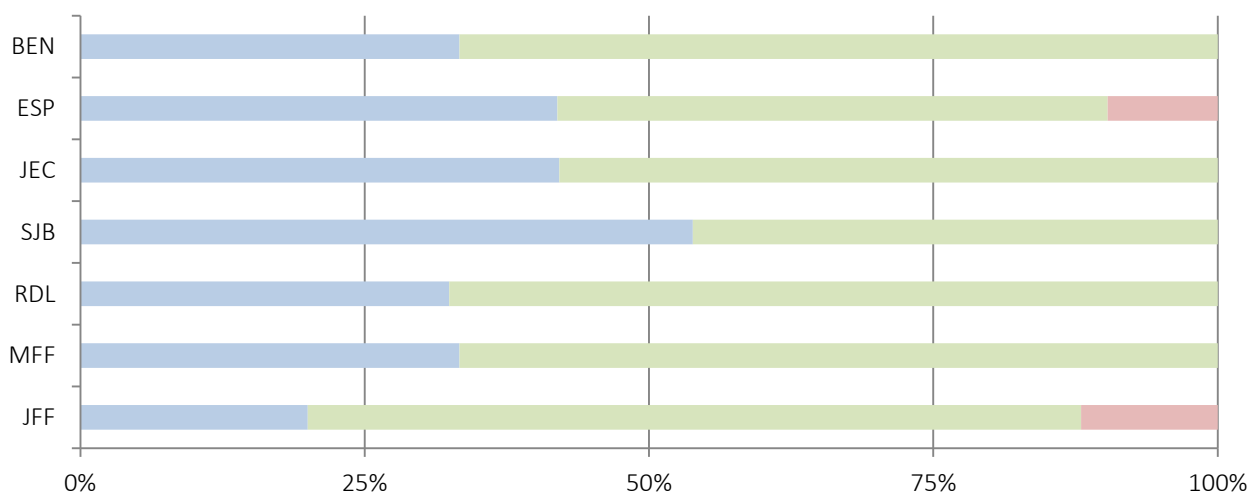


Gráfico 33. Participação e envolvimento nas atividades da Instituição – Interequipamentos (pergunta 3.11.)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	9,1%	44,4%	35,3%	56,0%	40,0%	51,9%	33,3%
Satisfeito	81,8%	55,6%	64,7%	44,0%	60,0%	40,7%	66,7%
Nada Satisfeito	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,4%	0,0%

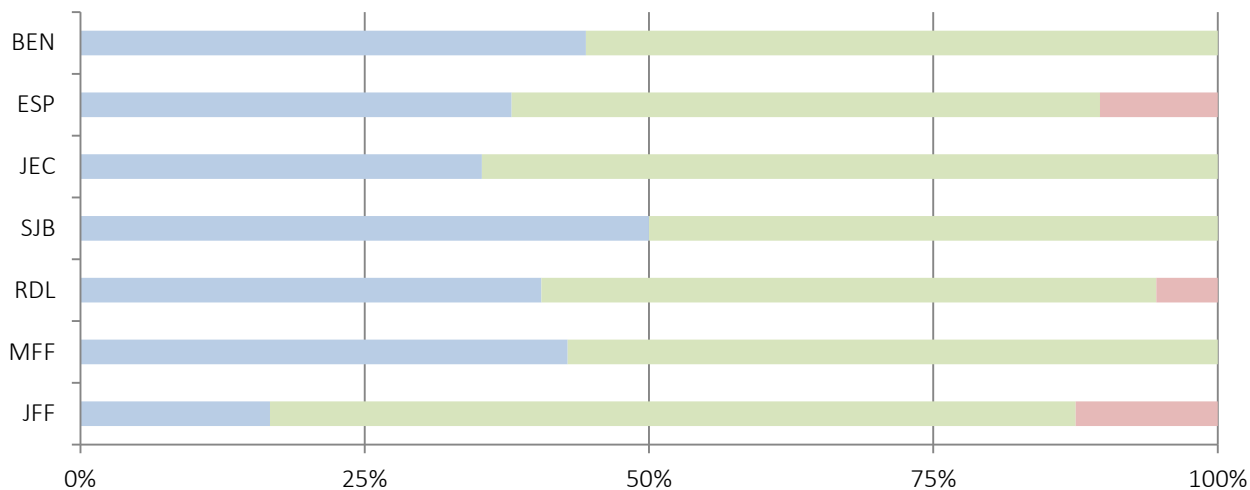
Gráfico 34. Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento – Interequipamentos (3.12.)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	20,0%	33,3%	32,4%	53,8%	42,1%	41,9%	33,3%
Satisfeito	68,0%	66,7%	67,6%	46,2%	57,9%	48,4%	66,7%
Nada Satisfeito	12,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,7%	0,0%

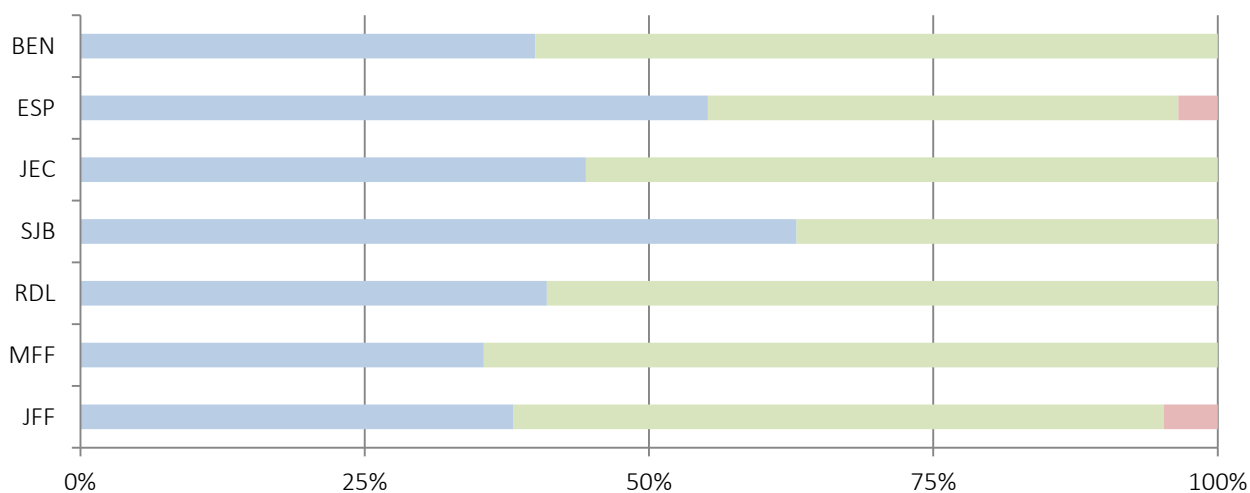


Gráfico 35. Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações – Interequipamentos (*pergunta 3.13.*)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	16,7%	42,9%	40,5%	50,0%	35,3%	37,9%	44,4%
Satisfeito	70,8%	57,1%	54,1%	50,0%	64,7%	51,7%	55,6%
Nada Satisfeito	12,5%	0,0%	5,4%	0,0%	0,0%	10,3%	0,0%

Gráfico 36. Respeito pela confidencialidade – Interequipamentos (*pergunta 3.14. do questionário*)

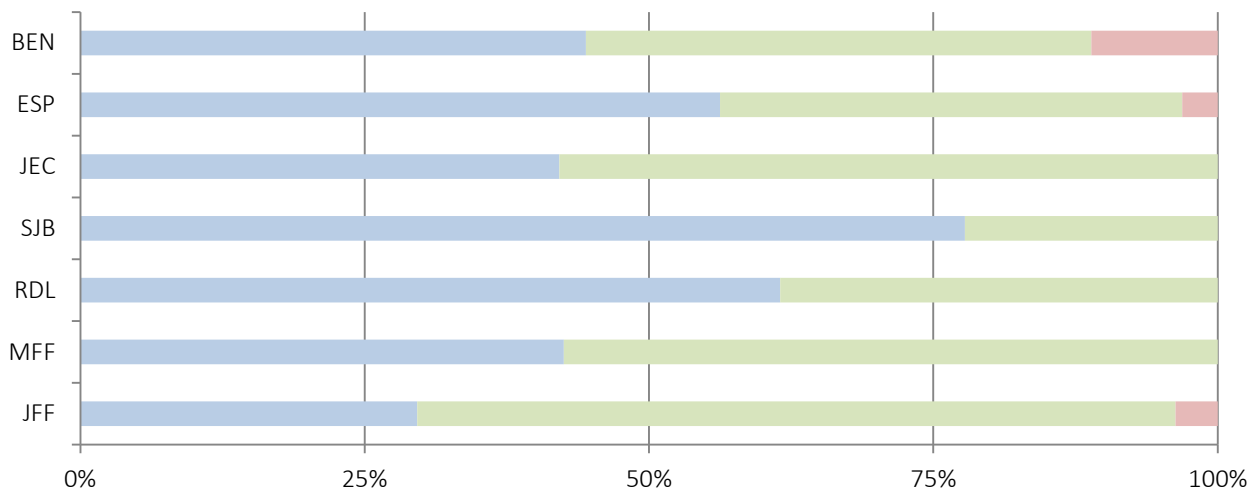


	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	38,1%	35,5%	41,0%	63,0%	44,4%	55,2%	40,0%
Satisfeito	57,1%	64,5%	59,0%	37,0%	55,6%	41,4%	60,0%
Nada Satisfeito	4,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,4%	0,0%



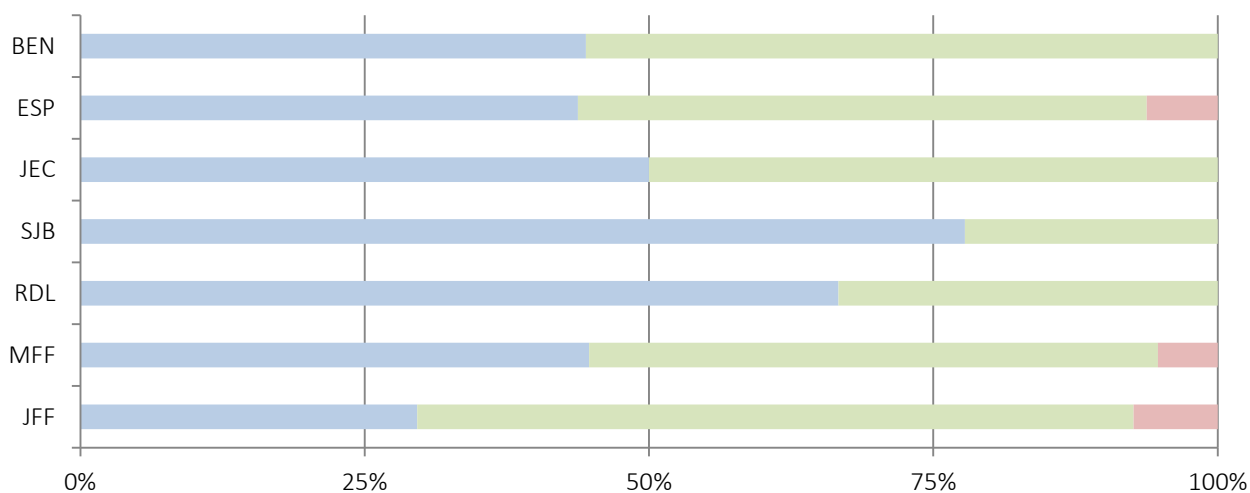
Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: ERPI e CD 2017

Gráfico 37. Limpeza e arrumação das instalações – Interequipamentos (pergunta 3.15. do questionário)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	29,6%	42,5%	61,5%	77,8%	42,1%	56,3%	44,4%
Satisfeito	66,7%	57,5%	38,5%	22,2%	57,9%	40,6%	44,4%
Nada Satisfeito	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	11,1%

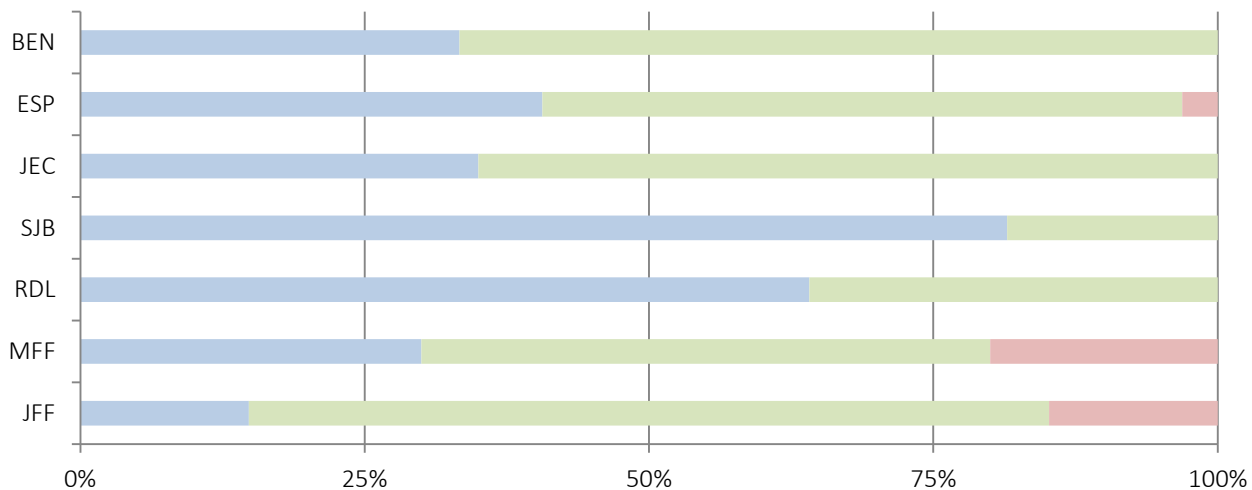
Gráfico 38. Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações – Interequipamentos (perg. 3.16.)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	29,6%	44,7%	66,7%	77,8%	50,0%	43,8%	44,4%
Satisfeito	63,0%	50,0%	33,3%	22,2%	50,0%	50,0%	55,6%
Nada Satisfeito	7,4%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	6,3%	0,0%

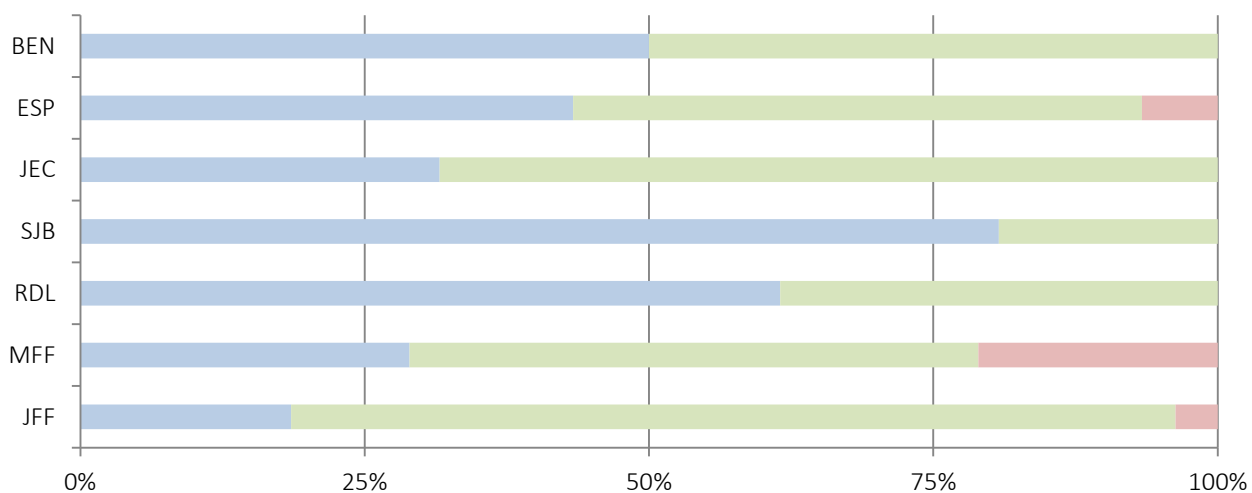


Gráfico 39. Conforto e adequação das instalações – Interequipamentos (*pergunta 3.17. do questionário*)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	14,8%	30,0%	64,1%	81,5%	35,0%	40,6%	33,3%
Satisfeito	70,4%	50,0%	35,9%	18,5%	65,0%	56,3%	66,7%
Nada Satisfeito	14,8%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,1%	0,0%

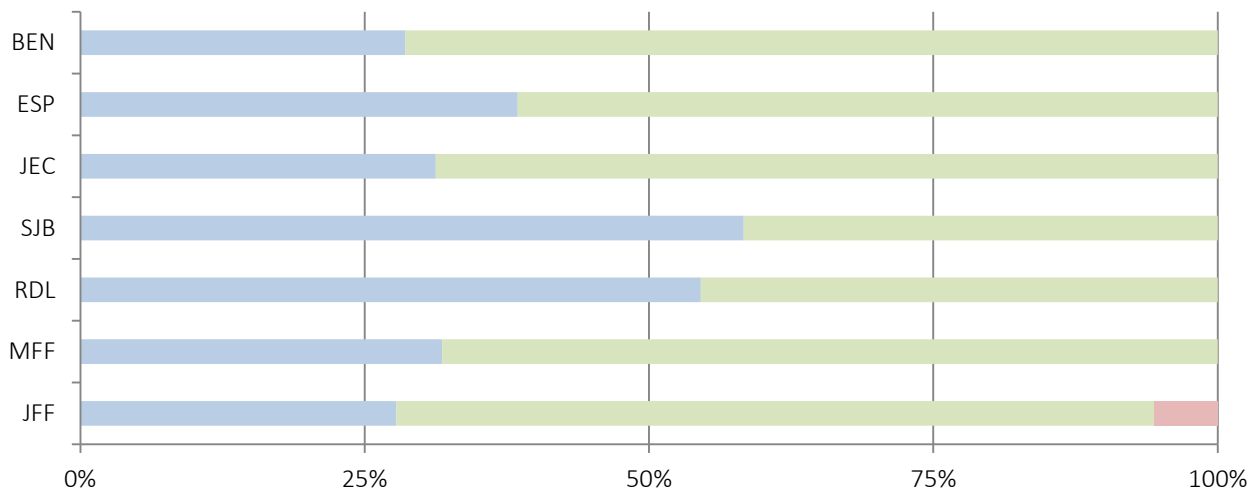
Gráfico 40. Segurança das instalações – Interequipamentos (*pergunta 3.18. do questionário*)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	18,5%	28,9%	61,5%	80,8%	31,6%	43,3%	50,0%
Satisfeito	77,8%	50,0%	38,5%	19,2%	68,4%	50,0%	50,0%
Nada Satisfeito	3,7%	21,1%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%



Gráfico 41. Segurança e conforto dos transportes – Interequipamentos (*pergunta 3.19. do questionário*)



	JFF	MFF	RDL	SJB	JEC	ESP	BEN
Muito Satisfeito	27,8%	31,8%	54,5%	58,3%	31,3%	38,5%	28,6%
Satisfeito	66,7%	68,2%	45,5%	41,7%	68,8%	61,5%	71,4%
Nada Satisfeito	5,6%	0,0%	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 Familiares – 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 Familiares: ERPI e CD 2017

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

ERPI e CD: Lar José Filipe Fialho - 2017		População: 112		Amostra: 28		25,0%	
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 prestados ao seu familiar	4	15	9	0	0		
2 Cuidados de saúde prestados ao seu familiar	3	18	7	0	0		
3 Intervenção psicológica	4	11	6	6	1		
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	2	10	7	7	2		
5 Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar	2	18	6	2	0		
6 Gestão e tratamento de roupa	8	16	3	0	1		
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	1	14	6	7	0		
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	15	12	0	1		
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	2	11	14	0	1		
10 Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar	2	18	4	4	0		
11 Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	2	18	2	6	0		
12 Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	3	17	5	3	0		
13 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	3	17	4	3	1		
14 Respeito pela confidencialidade	1	12	8	6	1		
15 Limpeza e arrumação das instalações	1	18	8	0	1		
16 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	2	17	8	0	1		
17 Conforto e adequação das instalações	4	19	4	0	1		
18 Segurança das instalações	1	21	5	0	1		
19 Segurança e conforto dos transportes	1	12	5	7	3		
20 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	2	16	7	0	3		
Total:	48	313	130	51	18		
	9,8%	63,7%	26,5%				



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

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

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

ERPI e CD: Lar José Filipe Fialho - 2017		População: 112	Amostra: 28	25,0%	
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 prestados ao seu familiar	14,3%	53,6%	32,1%		
2 Cuidados de saúde prestados ao seu familiar	10,7%	64,3%	25,0%		
3 Intervenção psicológica	19,0%	52,4%	28,6%		
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	10,5%	52,6%	36,8%		
5 Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar	7,7%	69,2%	23,1%		
6 Gestão e tratamento de roupa	29,6%	59,3%	11,1%		
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	4,8%	66,7%	28,6%		
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	55,6%	44,4%		
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	7,4%	40,7%	51,9%		
10 Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar	8,3%	75,0%	16,7%		
11 Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	9,1%	81,8%	9,1%		
12 Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	12,0%	68,0%	20,0%		
13 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	12,5%	70,8%	16,7%		
14 Respeito pela confidencialidade	4,8%	57,1%	38,1%		
15 Limpeza e arrumação das instalações	3,7%	66,7%	29,6%		
16 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	7,4%	63,0%	29,6%		
17 Conforto e adequação das instalações	14,8%	70,4%	14,8%		
18 Segurança das instalações	3,7%	77,8%	18,5%		
19 Segurança e conforto dos transportes	5,6%	66,7%	27,8%		
20 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	8,0%	64,0%	28,0%		



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

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

Quadro 7. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: 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 prestados ao seu familiar	0	18	23	0	0	
2	Cuidados de saúde prestados ao seu familiar	8	19	14	0	0	
3	Intervenção psicológica	2	12	7	19	1	
4	Atividades de animação, ocupação e lazer	0	15	20	6	0	
5	Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar	9	20	12	0	0	
6	Gestão e tratamento de roupa	18	11	11	1	0	
7	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	14	12	15	0	
8	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	17	24	0	0	
9	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	17	24	0	0	
10	Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar	0	18	11	12	0	
11	Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0	10	8	23	0	
12	Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0	22	11	8	0	
13	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0	12	9	20	0	
14	Respeito pela confidencialidade	0	20	11	10	0	
15	Limpeza e arrumação das instalações	0	23	17	0	1	
16	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	2	19	17	2	1	
17	Conforto e adequação das instalações	8	20	12	0	1	
18	Segurança das instalações	8	19	11	2	1	
19	Segurança e conforto dos transportes	0	15	7	18	1	
20	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	25	15	0	1	
Total:		55	346	276	136	7	
		8,1%	51,1%	40,8%			



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

Quadro 8. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: 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 prestados ao seu familiar	0,0%	43,9%	56,1%		
2 Cuidados de saúde prestados ao seu familiar	19,5%	46,3%	34,1%		
3 Intervenção psicológica	9,5%	57,1%	33,3%		
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	0,0%	42,9%	57,1%		
5 Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar	22,0%	48,8%	29,3%		
6 Gestão e tratamento de roupa	45,0%	27,5%	27,5%		
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	53,8%	46,2%		
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	41,5%	58,5%		
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	41,5%	58,5%		
10 Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar	0,0%	62,1%	37,9%		
11 Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0,0%	55,6%	44,4%		
12 Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0,0%	66,7%	33,3%		
13 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0,0%	57,1%	42,9%		
14 Respeito pela confidencialidade	0,0%	64,5%	35,5%		
15 Limpeza e arrumação das instalações	0,0%	57,5%	42,5%		
16 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	5,3%	50,0%	44,7%		
17 Conforto e adequação das instalações	20,0%	50,0%	30,0%		
18 Segurança das instalações	21,1%	50,0%	28,9%		
19 Segurança e conforto dos transportes	0,0%	68,2%	31,8%		
20 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	62,5%	37,5%		



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

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

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

ERPI e CD: Lar Rainha D. Leonor - 2017		População: 88		Amostra: 39		44,3%	
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 prestados ao seu familiar	0	14	25	0	0		
2 Cuidados de saúde prestados ao seu familiar	4	28	7	0	0		
3 Intervenção psicológica	1	12	1	25	0		
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	1	18	8	11	1		
5 Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar	12	20	7	0	0		
6 Gestão e tratamento de roupa	3	26	8	1	1		
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	22	10	7	0		
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	17	21	1	0		
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	2	13	24	0	0		
10 Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar	1	22	14	2	0		
11 Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0	22	12	5	0		
12 Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0	25	12	2	0		
13 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	2	20	15	1	1		
14 Respeito pela confidencialidade	0	23	16	0	0		
15 Limpeza e arrumação das instalações	0	15	24	0	0		
16 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0	13	26	0	0		
17 Conforto e adequação das instalações	0	14	25	0	0		
18 Segurança das instalações	0	15	24	0	0		
19 Segurança e conforto dos transportes	0	10	12	17	0		
20 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	23	15	1	0		
Total:	26	372	306	73	3		
	3,7%	52,8%	43,5%				



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

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

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




ERPI e CD: Lar Rainha D. Leonor - 2017		População: 88	Amostra: 39	44,3%	
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 prestados ao seu familiar	0,0%	35,9%	64,1%		
2 Cuidados de saúde prestados ao seu familiar	10,3%	71,8%	17,9%		
3 Intervenção psicológica	7,1%	85,7%	7,1%		
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	3,7%	66,7%	29,6%		
5 Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar	30,8%	51,3%	17,9%		
6 Gestão e tratamento de roupa	8,1%	70,3%	21,6%		
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	68,8%	31,3%		
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	44,7%	55,3%		
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	5,1%	33,3%	61,5%		
10 Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar	2,7%	59,5%	37,8%		
11 Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0,0%	64,7%	35,3%		
12 Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0,0%	67,6%	32,4%		
13 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	5,4%	54,1%	40,5%		
14 Respeito pela confidencialidade	0,0%	59,0%	41,0%		
15 Limpeza e arrumação das instalações	0,0%	38,5%	61,5%		
16 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	33,3%	66,7%		
17 Conforto e adequação das instalações	0,0%	35,9%	64,1%		
18 Segurança das instalações	0,0%	38,5%	61,5%		
19 Segurança e conforto dos transportes	0,0%	45,5%	54,5%		
20 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	60,5%	39,5%		



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

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

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

ERPI e CD: Lar S. João Batista - 2017	População: 46		Amostra: 27		58,7%
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 prestados ao seu familiar	0	11	16	0	0
2 Cuidados de saúde prestados ao seu familiar	0	12	15	0	0
3 Intervenção psicológica	0	11	11	4	1
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	0	14	12	1	0
5 Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar	0	14	13	0	0
6 Gestão e tratamento de roupa	0	11	16	0	0
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	10	17	0	0
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	9	18	0	0
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	6	21	0	0
10 Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar	0	10	15	2	0
11 Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0	11	14	2	0
12 Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0	12	14	1	0
13 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0	13	13	0	1
14 Respeito pela confidencialidade	0	10	17	0	0
15 Limpeza e arrumação das instalações	0	6	21	0	0
16 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0	6	21	0	0
17 Conforto e adequação das instalações	0	5	22	0	0
18 Segurança das instalações	0	5	21	0	1
19 Segurança e conforto dos transportes	0	10	14	3	0
20 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	8	19	0	0
Total:	0	194	330	13	3
	0,0%	37,0%	63,0%		



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

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

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

ERPI e CD: Lar S. João Batista - 2017		População: 46	Amostra: 27	58,7%	
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 prestados ao seu familiar	0,0%	40,7%	59,3%		
2 Cuidados de saúde prestados ao seu familiar	0,0%	44,4%	55,6%		
3 Intervenção psicológica	0,0%	50,0%	50,0%		
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	0,0%	53,8%	46,2%		
5 Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar	0,0%	51,9%	48,1%		
6 Gestão e tratamento de roupa	0,0%	40,7%	59,3%		
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	37,0%	63,0%		
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	33,3%	66,7%		
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	22,2%	77,8%		
10 Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar	0,0%	40,0%	60,0%		
11 Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0,0%	44,0%	56,0%		
12 Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0,0%	46,2%	53,8%		
13 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0,0%	50,0%	50,0%		
14 Respeito pela confidencialidade	0,0%	37,0%	63,0%		
15 Limpeza e arrumação das instalações	0,0%	22,2%	77,8%		
16 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	22,2%	77,8%		
17 Conforto e adequação das instalações	0,0%	18,5%	81,5%		
18 Segurança das instalações	0,0%	19,2%	80,8%		
19 Segurança e conforto dos transportes	0,0%	41,7%	58,3%		
20 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	29,6%	70,4%		



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

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

Quadro 13. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: 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 prestados ao seu familiar	0	12	8	0	0		
2 Cuidados de saúde prestados ao seu familiar	1	11	7	1	0		
3 Intervenção psicológica	0	7	5	8	0		
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	0	8	7	5	0		
5 Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar	0	12	6	1	1		
6 Gestão e tratamento de roupa	0	12	5	3	0		
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	9	4	7	0		
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	9	11	0	0		
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	9	10	0	1		
10 Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar	0	8	6	4	2		
11 Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0	9	6	4	1		
12 Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0	11	8	1	0		
13 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0	11	6	3	0		
14 Respeito pela confidencialidade	0	10	8	2	0		
15 Limpeza e arrumação das instalações	0	11	8	1	0		
16 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0	10	10	0	0		
17 Conforto e adequação das instalações	0	13	7	0	0		
18 Segurança das instalações	0	13	6	0	1		
19 Segurança e conforto dos transportes	0	11	5	4	0		
20 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	10	10	0	0		
Total:	1	206	143	44	6		
	0,3%	58,9%	40,9%				



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

Quadro 14. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: 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 prestados ao seu familiar	0,0%	60,0%	40,0%		
2 Cuidados de saúde prestados ao seu familiar	5,3%	57,9%	36,8%		
3 Intervenção psicológica	0,0%	58,3%	41,7%		
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	0,0%	53,3%	46,7%		
5 Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar	0,0%	66,7%	33,3%		
6 Gestão e tratamento de roupa	0,0%	70,6%	29,4%		
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	69,2%	30,8%		
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	45,0%	55,0%		
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	47,4%	52,6%		
10 Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar	0,0%	57,1%	42,9%		
11 Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0,0%	60,0%	40,0%		
12 Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0,0%	57,9%	42,1%		
13 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0,0%	64,7%	35,3%		
14 Respeito pela confidencialidade	0,0%	55,6%	44,4%		
15 Limpeza e arrumação das instalações	0,0%	57,9%	42,1%		
16 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	50,0%	50,0%		
17 Conforto e adequação das instalações	0,0%	65,0%	35,0%		
18 Segurança das instalações	0,0%	68,4%	31,6%		
19 Segurança e conforto dos transportes	0,0%	68,8%	31,3%		
20 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 Familiares: ERPI e CD 2017

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

ERPI e CD: Lar de Espiche - 2017		População: 42		Amostra: 32		76,2%	
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 prestados ao seu familiar	0	15	15	1	1		
2 Cuidados de saúde prestados ao seu familiar	1	20	8	2	1		
3 Intervenção psicológica	2	11	2	15	2		
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	1	17	12	2	0		
5 Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar	0	19	8	3	2		
6 Gestão e tratamento de roupa	2	14	11	4	1		
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	1	13	13	2	3		
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	15	15	1	1		
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	10	21	1	0		
10 Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar	0	13	14	4	1		
11 Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	2	11	14	4	1		
12 Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	3	15	13	1	0		
13 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	3	15	11	2	1		
14 Respeito pela confidencialidade	1	12	16	2	1		
15 Limpeza e arrumação das instalações	1	13	18	0	0		
16 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	2	16	14	0	0		
17 Conforto e adequação das instalações	1	18	13	0	0		
18 Segurança das instalações	2	15	13	2	0		
19 Segurança e conforto dos transportes	0	16	10	5	1		
20 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	11	20	0	1		
Total:	22	289	261	51	17		
	3,8%	50,5%	45,6%				



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

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




ERPI e CD: Lar de Espiche - 2017		População: 42	Amostra: 32	76,2%	
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 prestados ao seu familiar	0,0%	50,0%	50,0%		
2 Cuidados de saúde prestados ao seu familiar	3,4%	69,0%	27,6%		
3 Intervenção psicológica	13,3%	73,3%	13,3%		
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	3,3%	56,7%	40,0%		
5 Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar	0,0%	70,4%	29,6%		
6 Gestão e tratamento de roupa	7,4%	51,9%	40,7%		
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	3,7%	48,1%	48,1%		
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	50,0%	50,0%		
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	32,3%	67,7%		
10 Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar	0,0%	48,1%	51,9%		
11 Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	7,4%	40,7%	51,9%		
12 Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	9,7%	48,4%	41,9%		
13 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	10,3%	51,7%	37,9%		
14 Respeito pela confidencialidade	3,4%	41,4%	55,2%		
15 Limpeza e arrumação das instalações	3,1%	40,6%	56,3%		
16 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	6,3%	50,0%	43,8%		
17 Conforto e adequação das instalações	3,1%	56,3%	40,6%		
18 Segurança das instalações	6,7%	50,0%	43,3%		
19 Segurança e conforto dos transportes	0,0%	61,5%	38,5%		
20 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	35,5%	64,5%		



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

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

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

ERPI e CD: Lar de Bensafrim - 2017	População: 31		Amostra: 10		32,3%
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 prestados ao seu familiar	1	5	4	0	0
2 Cuidados de saúde prestados ao seu familiar	2	6	2	0	0
3 Intervenção psicológica	0	6	1	3	0
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	0	6	3	1	0
5 Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar	1	4	5	0	0
6 Gestão e tratamento de roupa	0	6	4	0	0
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	8	2	0	0
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	6	4	0	0
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	6	4	0	0
10 Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar	0	5	4	1	0
11 Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0	6	3	1	0
12 Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0	6	3	0	1
13 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0	5	4	0	1
14 Respeito pela confidencialidade	0	6	4	0	0
15 Limpeza e arrumação das instalações	1	4	4	0	1
16 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0	5	4	0	1
17 Conforto e adequação das instalações	0	6	3	0	1
18 Segurança das instalações	0	4	4	1	1
19 Segurança e conforto dos transportes	0	5	2	2	1
20 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	5	4	0	1
Total:	5	110	68	9	8
	2,7%	60,1%	37,2%		



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

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

ERPI e CD: Lar de Bensafrim - 2017		População: 31	Amostra: 10	32,3%	
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 prestados ao seu familiar	10,0%	50,0%	40,0%		
2 Cuidados de saúde prestados ao seu familiar	20,0%	60,0%	20,0%		
3 Intervenção psicológica	0,0%	85,7%	14,3%		
4 Atividades de animação, ocupação e lazer	0,0%	66,7%	33,3%		
5 Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar	10,0%	40,0%	50,0%		
6 Gestão e tratamento de roupa	0,0%	60,0%	40,0%		
7 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	80,0%	20,0%		
8 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	60,0%	40,0%		
9 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	60,0%	40,0%		
10 Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar	0,0%	55,6%	44,4%		
11 Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0,0%	66,7%	33,3%		
12 Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0,0%	66,7%	33,3%		
13 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0,0%	55,6%	44,4%		
14 Respeito pela confidencialidade	0,0%	60,0%	40,0%		
15 Limpeza e arrumação das instalações	11,1%	44,4%	44,4%		
16 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	55,6%	44,4%		
17 Conforto e adequação das instalações	0,0%	66,7%	33,3%		
18 Segurança das instalações	0,0%	50,0%	50,0%		
19 Segurança e conforto dos transportes	0,0%	71,4%	28,6%		
20 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	55,6%	44,4%		

7. Conclusão

Com esta avaliação do grau de satisfação, a Santa Casa da Misericórdia de Lagos procura medir as perceções individuais dos familiares dos 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 famílias que os procuram.

Em 2017 obtivemos um conjunto de 197 avaliações (45,3% do total de familiares dos utentes de ERPI e CD), muito positivas, com apenas 1,1% dos familiares nada satisfeitos, 51,6% satisfeitos, e 47,4% muito satisfeitos (*pergunta 3.20. do questionário – satisfação geral com os nossos serviços*). Das 197 avaliações, resultaram ainda 33 comentários/sugestões, com mensagens de gratidão e apreço pelo trabalho desenvolvido na Santa Casa da Misericórdia de Lagos, e alertas para melhorias que os familiares pretendem ver implementadas, na sua grande maioria, relacionadas com as nossas infraestruturas, higiene, conforto e imagem, cuidados de saúde, 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	08/03/2018