2012

Relatório de Avaliação Clientes / Familiares

APPDA VISEU

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES E FAMILIARES

I – Enquadramento Geral

A Avaliação da Satisfação dos Clientes e Familiares foi realizada a partir do preenchimento, do Mod.PGM.28 - Questionário de Avaliação do grau de satisfação dos clientes/familiares.

As grandes áreas consideradas no Inquérito foram:

1. Instalações
2. Funcionamento da Instituição
3. Colaboradores e Recetividade
4. Atendimento e Informação:
5. Atividades
6. Apreciação / feedback dos clientes/familiares:
7. Refeições:
8. Segurança:
9. Confidencialidade e Sugestão/ Reclamação:
10. Necessidades e Expectativas:
11. Apreciação Geral.

No total, foram recolhidos 34 questionários preenchidos, tendo os mesmos sido analisados pelo Gestor da Qualidade.

II – Resultados Obtidos

A tabela que se segue apresenta os resultados obtidos, por parâmetros:

Parâmetros de Avaliação	IMS (%)
1. Instalações	**57,32%**
2. Funcionamento da Instituição	**99,02%**
3. Colaboradores e Recetividade:	**90,91%**
4. Atendimento e Informação:	**92,30%**
5. Atividades	**80,65%**
6. Apreciação / feedback dos clientes/familiares:	**91,40%**
7. Refeições:	**65,79%**
8. Segurança:	**98,00%**
9. Confidencialidade e Sugestão/ Reclamação:	**83,30%**
10. Necessidades e Expectativas:	**100,00%**
11. Apreciação Geral:	**89,63%**

Os aspetos menos pontuados estão relacionados com:

ÁREA A MELHORAR	AÇÃO A REALIZAR
Instalações (50% e 64,64%)	A APPDA vai realizar pequenas obras de melhoramento, sobretudo ao nível dos pavimentos e arrumação dos espaços, no imediato. A APPDA encontra-se num processo de negociação para novas instalações dentro do perímetro do Hospital. Estão a ser desenvolvidas reuniões que possibilitem esta transição o mais rapidamente possível.
As refeições, nomeadamente à pergunta: 7.2. Gostaria de poder participar na elaboração de ementas? O que revela que os clientes/familiares não pretendem participar na elaboração das ementas (31,58%)	Retirar a questão do questionário de satisfação, uma vez que os clientes/ famílias não demostraram interesse na área.
9.1. Sabe que temos um procedimento para garantir a confidencialidade sobre os seus dados? (68,75%)	Apostar na divulgação do procedimento em próximas reuniões.

Quais as atividades que gostaria de ver implementadas?

- Teatro;
- Treino de competências sociais;
- Escrita;
- Sunrise;
- Terapia da Fala;
- Mais atividades de férias;
- Ensina +
- Que as crianças fossem agrupadas por desenvolvimento (e não faixa etária).

O que mais agrada na nossa Instituição?

- A disponibilidade;
- O trabalho e dedicação feito por todas as pessoas envolvidas;
- As atividades e os materiais fornecidos;
- Humanização;
- O facto de perceberem exatamente o problema do meu filho;
- Existe um ambiente familiar;
- O bom relacionamento entre os pais, sócios, direção e presidência;
- A solicitude e o altruísmo da sua Presidente que desde o início nos apoiam;
- A atenção para com os pais e o interesse de ajudar os nossos meninos com satisfação;
- Simpatia;
- A efetiva participação dos pais e familiares. Eles é que definem o rumo da Instituição;
- A mim agrada-me o piano, porque gosto de tocar a minha peça;
- O sorriso dos envolvidos (autistas) depois e após as atividades;
- A amizade;
- Solidariedade, carinho pelas crianças;
- Acessibilidade que tenho para falar e tirar dúvidas pessoais e angústias.

O que gostaria de ver melhorado?

- As Instalações / estruturas físicas / espaço frio / instalações equipadas
- Falta de acessos em caso de incêndio

No que se refere às sugestões, estão foram analisadas no Mod.PGM.29 – Acompanhamento às sugestões / ações de melhoria.

III – Conclusão

Tendo em conta os resultados obtidos no tratamento estatístico do Inquérito de Satisfação aos clientes/familiares, pode-se concluir que os mesmos se encontram satisfeitos com o trabalho desempenhado pela APPDA Viseu. O índice médio de satisfação obtido foi de 85,96%.

IV – Proposta de Ação

As propostas de ação estão referidas nos pontos anteriores, sendo o seu acompanhamento realizado no Mod.PGM.29 – Acompanhamento às sugestões / ações de melhoria.

V – Despacho

Elaborado por: _____ Data: ___ / ___ / _____

Aprovado por: _____ Data: ___ / ___ / _____