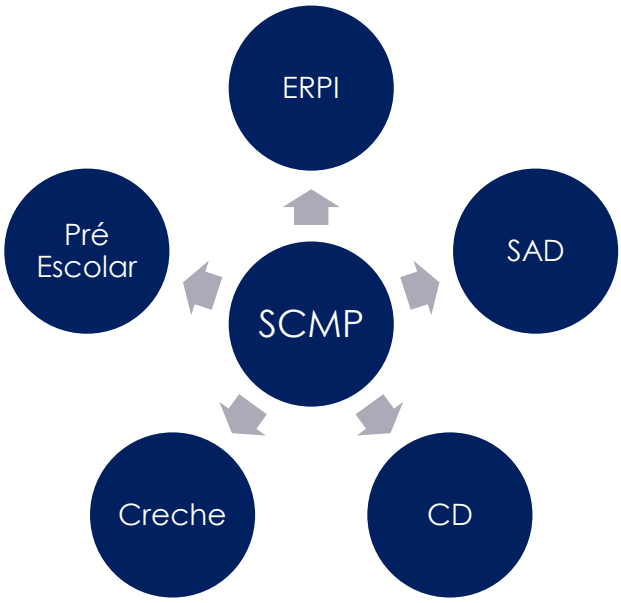
RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2017

SANTA CASA
MISERICÓRDIA DE POMBAL



CASA DA CRIANÇA
MISERICÓRDIA DE POMBAL

LAR RAINHA SANTA ISABEL
MISERICÓRDIA DE POMBAL

ÍNDICE

Indice de gráficos 3
Indice de tabelas 4
Introdução 5
Metodologia Utilizada 5
Avaliação Geral 6
Avaliação por resposta social 9
Infância 9
Creche 9
Pré-escolar 12
Idosos 16
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas 16
Centro de dia 18
Serviço de Apoio Domiciliário 21
Colaboradores 23
Casa da Criança 24
Lar Rainha Santa Isabel 27
Parceiros 30
Comunidade 32

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - SATISFAÇÃO GLOBAL UTENTES SCMPOMBAL 7
Gráfico 2 - GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL UTENTES SCMPOMBAL 8
Gráfico 3 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL 2016 A 2017 8
Gráfico 4 - SATISFAÇÃO GLOBAL - UTENTES CRECHE 9
Gráfico 5 - EVOLUÇÃO SATISFAÇÃO UTENTES CRECHE 10
Gráfico 6 – EVOLUÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO UTENTES CRECHE 10
Gráfico 7 - SATISFAÇÃO EQUIPAMENTOS – UTENTES CRECHE 11
Gráfico 8 - SATISFAÇÃO COMUNICAÇÃO – UTENTES CRECHE 11
Gráfico 9 - SATISFAÇÃO COLABORADORES – UTENTES CRECHE 11
Gráfico 10 - SATISFAÇÃO DIREITOS – UTENTES CRECHE 11
Gráfico 11- SATISFAÇÃO GLOBAL – UTENTES PRÉ-ESCOLAR 12
Gráfico 12 - GRAU DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES PRÉ-ESCOLAR 13
Gráfico 13 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO NOS PARÂMETROS 2016-2017 13
Gráfico 14 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL - PRÉ-ESCOLAR 13
Gráfico 15 - EVOLUÇÃO DA AVALIAÇÃO DO PARAMETRO DOS DIREITOS 14
Gráfico 16 – EVOLUÇÃO DA AVALIAÇÃO DA "QUESTÃO 21" 14
Gráfico 17 - SATISFAÇÃO PARTICIPAÇÃO UTENTES PRÉ-ESCOLAR 15
Gráfico 18 - EVOLUÇÃO DA PARTICIPAÇÃO INFÂNCIA 15
Gráfico 19 - SATISFAÇÃO GLOBAL UTENTES ERPI 16
Gráfico 20 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS PARÂMETROS 2016/2017 16
Gráfico 21 - EVOLUÇÃO SATISFAÇÃO UTENTES ERPI COM O PLANO INDIVIDUAL 17
Gráfico 22 - SATISFAÇÃO POSITIVA SERVIÇOS ERPI 17
Gráfico 23 - SATISFAÇÃO GLOBAL UTENTES CENTRO DE DIA 18
Gráfico 24 - NÍVEL DE SATISFAÇÃO 2016 – 2017 18
Gráfico 25 - EVOLUÇÃO SATISFAÇÃO UTENTES CENTRO DE DIA 19
Gráfico 26 - GRAU DE SATISFAÇÃO UTENTES CENTRO DE DIA 19
Gráfico 27 - CONTRIBUTO DA SCMP PARA A MELHORIA DA MINHA QUALIDADE DE VIDA 2016/2017 - UTENTES CD 20
Gráfico 28 - SATISFAÇÃO GLOBAL UTENTES SAD 21
Gráfico 29 - GRAU DE SATISFAÇÃO UTENTES SAD 22
Gráfico 30 - EVOLUÇÃO SATISFAÇÃO SAD 22
Gráfico 31 - EVOLUÇÃO NIVEIS DE SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO 2016/2017 - INFÂNCIA/ IDOSOS 24
Gráfico 32- GRAU DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES INFANCIA 25
Gráfico 33 - EVOLUÇÃO DOS NIVEIS DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES 2015 a 2017 INFANCIA 25

Gráfico 34 - GRAU DE MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES INFANCIA 26
Gráfico 35 - GRAU DE SATISFAÇÃO COLABORADORES IDOSOS 27
Gráfico 36 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES - AREA DOS IDOSOS 28
Gráfico 37 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE RESPOSTA DOS PARCEIROS 30
Gráfico 38 - GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS 30
Gráfico 39 – EVOLUÇÃO GRAU DE SATISFAÇÃO PARCEIROS 31
Gráfico 40 - CONHECIMENTO DA MISERICÓRDIA DE POMBAL 32
Gráfico 41 - COMO TOMOU CONHECIMENTO DA SCMP? 33
Gráfico 42 - QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO 33
Gráfico 43 - QUALIDADE DO ATENDIMENTO QUE LHE FOI PRESTADO 2016/2017 34
Gráfico 44 - QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO 34
Gráfico 45 - FUNCIONAMENTO DA INSTITUIÇÃO 35
Gráfico 46 - QUALIDADE DA DIVULGAÇÃO E INFORMAÇÃO 35
Gráfico 47 - RECOMENDAÇÃO DA SCMP 36

INDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Número de Questionários Distribuídos e Recebidos e Taxa de Resposta Geral 6
Tabela 2 - Taxa de Participação nos Questionários de Satisfação 6

INTRODUÇÃO

As Organizações independentemente do setor de atividade ou dimensão, todos os dias enfrentam clientes e consumidores cada vez mais exigentes.

A Avaliação da Satisfação dos clientes, colaboradores e de todas as pessoas ou organizações que interagem com a Misericórdia de Pombal é um elemento primordial na estruturação de uma política de qualidade ativa que responda satisfatoriamente às necessidades e expectativas de todas as partes interessadas da instituição.

A avaliação da satisfação constitui a ponto inicial da identificação e implementação de ações de melhoria, permitindo, desta forma, prestar os serviços de uma forma mais eficaz e eficiente, contribuindo para uma competitividade saudável entre instituições particulares de solidariedade social.

No âmbito da certificação Equass Assurance, a avaliação da satisfação tem como objetivo a melhoria do desempenho organizacional da Instituição, bem como a avaliação dos pontos menos favoráveis onde a equipa deve intervir.

Assim foi distribuído a todos os clientes ou representantes legais, colaboradores, parceiros o Questionário de Avaliação da Satisfação referente à avaliação do ano 2017, bem como disponibilizado *online* o Questionário de avaliação da satisfação à comunidade.

METODOLOGIA UTILIZADA

A recolha de opiniões foi realizada tendo como base inquéritos de satisfação disponibilizados e recolhidos através das seguintes vias: em Mão, E-mail ou internet (Avaliação da Comunidade).

Os questionários aplicados em 2017, foram submetidos a pequenas alterações de linguagem, tornando-os mais simples, claros e adaptados à atual realidade da Santa Casa da Misericórdia de Pombal.

A disponibilização dos questionários visou sobretudo:

- Avaliar o grau de satisfação em relação a aspetos específicos e globais da instituição;
- Identificar pontos fortes e áreas de melhoria;
- Avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Misericórdia de Pombal.

Os questionários foram entregues durante os meses de Fevereiro e Março tendo sido submetidos a análise durante o mês de maio e junho pela Equipa da Qualidade.

Os questionários foram monitorizados através de tabelas de monitorização elaboradas a partir do modelo Equass Assurance. (TM02)

Todos os pontos dos questionários são avaliados numa escala de 0 a 5 valores em que 0 é Nada Satisfeito e 5 é Muito Satisfeito.

AVALIAÇÃO GERAL

No que diz respeito aos questionários entregues aos utentes da Santa Casa da Misericórdia de Pombal, foram distribuídos 264 questionários e rececionados 196 válidos para análise.

Podemos afirmar que a taxa de resposta no geral foi Boa (74,24%).

Nº de Questionários Distribuídos	**264**
Nº de Questionários Recebidos	196
Taxa de Resposta Geral	**74,24%**

Tabela 1 - Número de Questionários Distribuídos e Recebidos e Taxa de Resposta Geral

	Taxa de Participação nos Questionários de Satisfação		
	Questionários Distribuídos	Questionários Recebidos	Taxa de Participação
Creche	42	31	73,81%
Pré-escolar	80	51	77,50%
ERPI	54	40	74,07%
Centro de Dia	23	18	78,26%
S. Apoio Domiciliário	65	45	69,23%
Colaboradores Infância	22	20	90,91%
Colaboradores Idosos	52	52	100%
Parceiros	26	20	74,07%
Comunidade	Disponibilizado Online	33	--

Tabela 2 - Taxa de Participação nos Questionários de Satisfação

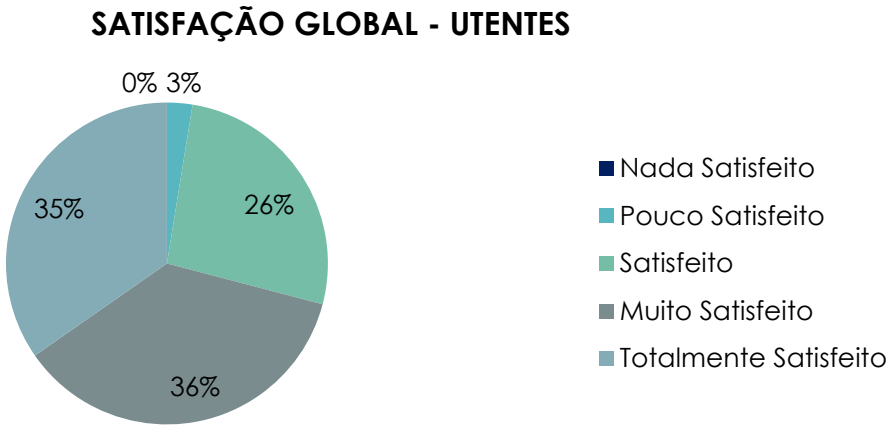


Gráfico 1 - SATISFAÇÃO GLOBAL UTENTES SCMPOMBAL

Nas 5 respostas sociais de apoio da Misericórdia de Pombal, foram consideradas 8 dimensões através das quais se pretendeu avaliar diversos aspetos:

- Prestígio da Organização
- Equipamentos;
- Comunicação;
- Direitos;
- Colaboradores;
- Planos Individuais;
- Participação;
- Serviços.

De acordo com o gráfico anteriormente apresentado apuramos que numa avaliação geral praticamente todos os clientes, tanto do setor da infância como do setor dos idosos, se encontram satisfeitos.

À semelhança do ano anterior (4,35) o parâmetro onde verificamos o maior nível de satisfação continua a ser o dos colaboradores, revendo deste modo a excelência dos colaboradores da Misericórdia de Pombal.

A formação dos mesmos tem sido um objetivo ao longo dos anos da Instituição, tentando ter uma equipa multidisciplinar, em ambas as áreas de apoio, disponível para todos os clientes e familiares.

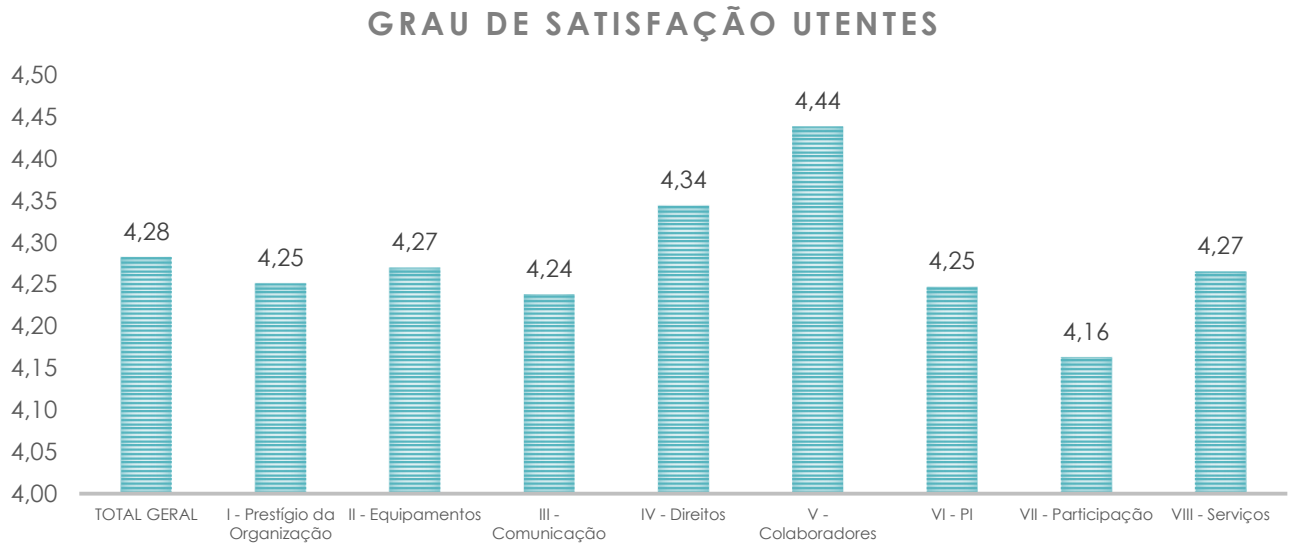


Gráfico 2 - GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL UTENTES SCMPOMBAL

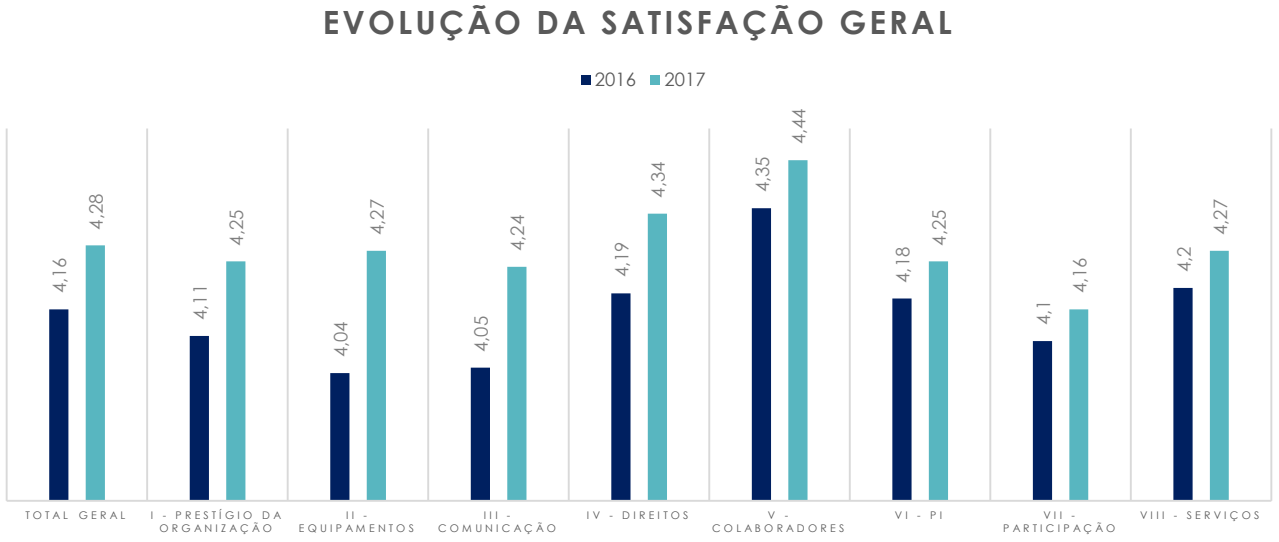


Gráfico 3 - EVOLUÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL 2016 A 2017

Podemos verificar através do gráfico acima apresentado que em todos os parâmetros avaliados o nível de satisfação aumentou em relação aos resultados de 2016.

Verificamos assim, que através da intervenção da Equipa Multidisciplinar na SCMP, foi possível identificar e melhorar todos os pontos "menos bem classificados" detetados nos diversos parâmetros.

AVALIAÇÃO POR RESPOSTA SOCIAL

INFÂNCIA

CRECHE

De acordo com os dados recolhidos através dos questionários de avaliação da satisfação aplicados, podemos constatar que os pais das crianças que frequentam esta resposta social se encontram satisfeitos nas diferentes áreas avaliadas.

A maioria dos inquiridos (52%) refere estar totalmente satisfeito com o funcionamento da resposta social Creche da Casa da Criança. Desta forma, podemos afirmar que 100% dos inquiridos mostra um nível de satisfação positivo em relação ao funcionamento da resposta social Creche.

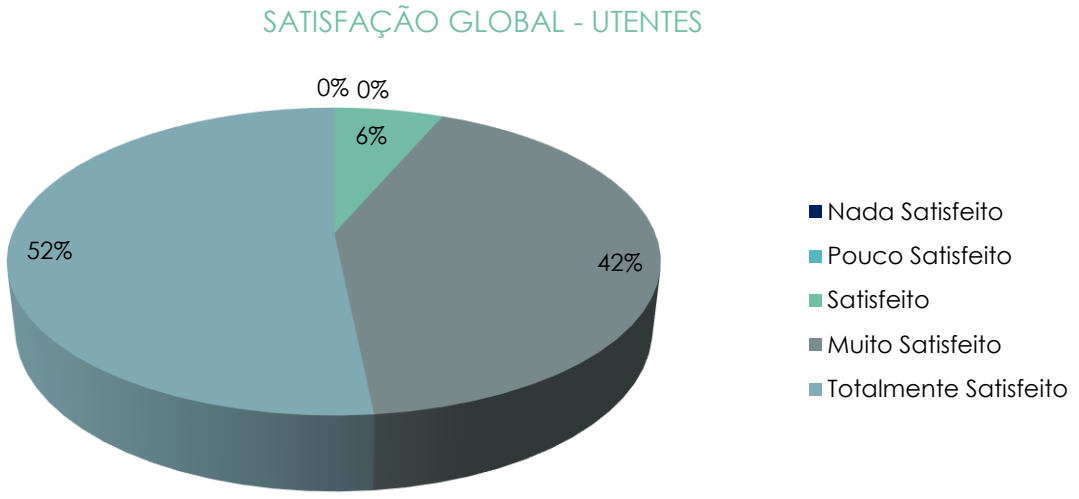


Gráfico 4 - SATISFAÇÃO GLOBAL - UTENTES CRECHE

Podemos ainda verificar através do gráfico seguinte que ao longo dos últimos quatro anos a Satisfação Geral com a resposta social creche da Casa da Criança tem vindo a aumentar, revelando que têm sido tidas em consideração as sugestões de todos os pais e de todas as partes interessadas, ajustando os serviços de acordo com as necessidades apresentadas.

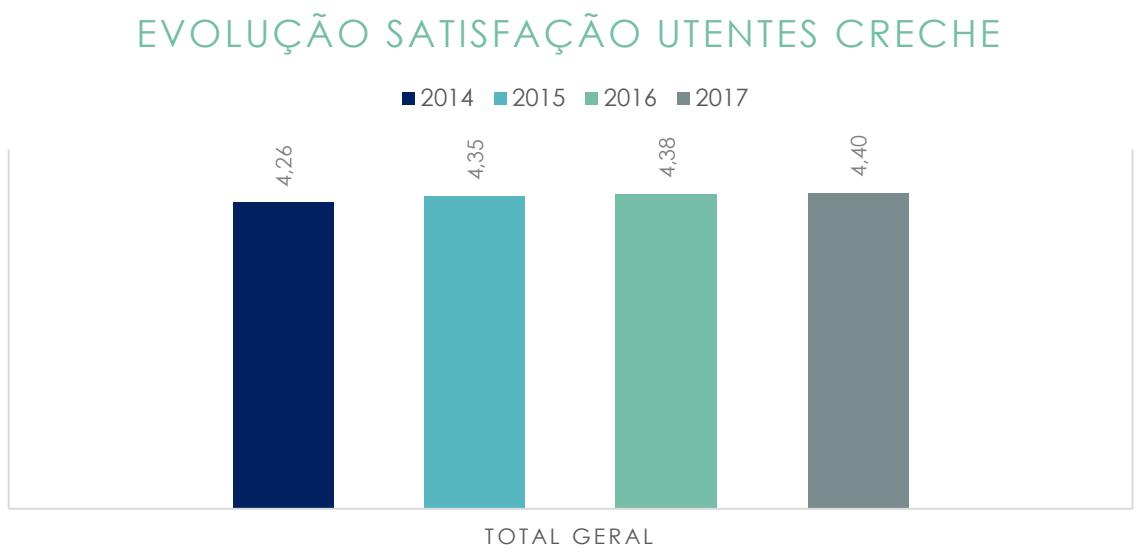


Gráfico 5 - EVOLUÇÃO SATISFAÇÃO UTENTES CRECHE

O nível de satisfação mais elevado na resposta social da Creche refere-se, à semelhança do ano transato, aos colaboradores com uma pontuação de 4,59, no entanto denota-se um pequeno decréscimo na avaliação em relação ao ano de 2016.

Numa escala de 0 a 5, segue-se a satisfação com o parâmetro dos direitos dos utentes que apresenta uma pontuação de 4,49.

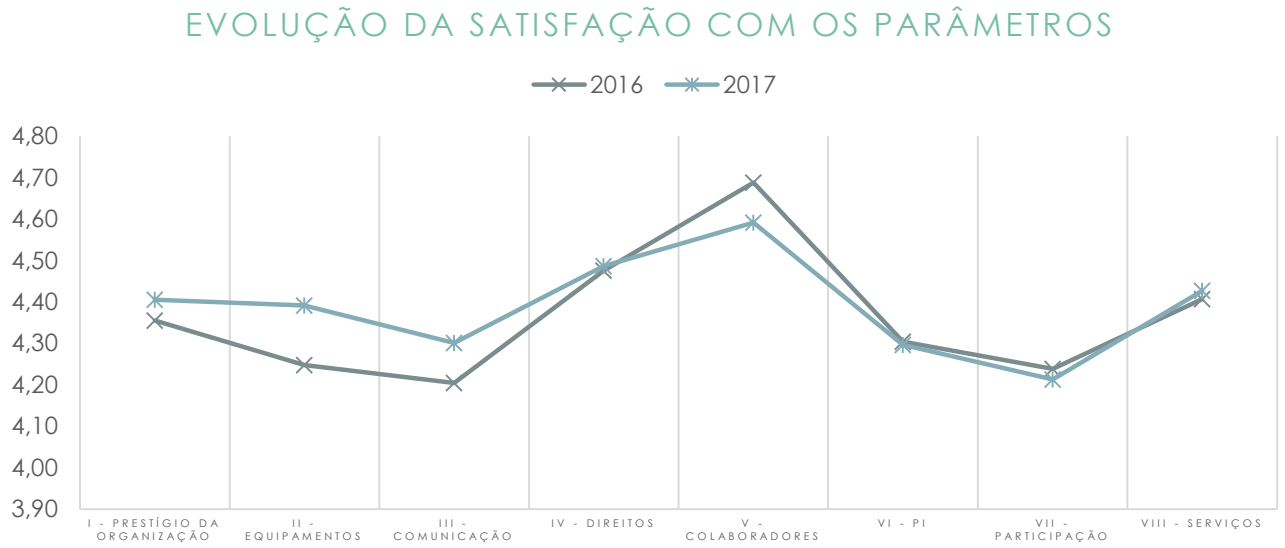


Gráfico 6 – EVOLUÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO UTENTES CRECHE

Os resultados apresentados nesta resposta social referem-se a 31 questionários recebidos dos 42 entregues, logo se depreende que a taxa de participação nesta resposta social foi de 73,81%, como já tinha sido referido no quadro resumo anteriormente apresentado.

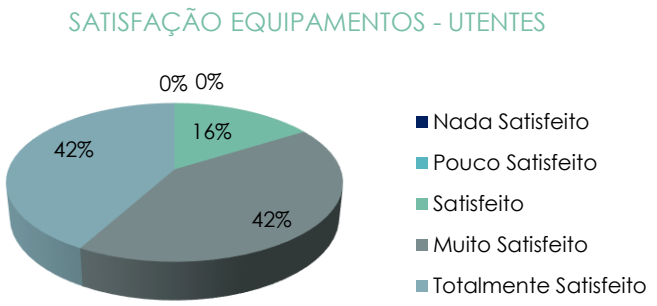


Gráfico 7 - SATISFAÇÃO EQUIPAMENTOS – UTENTES CRECHE

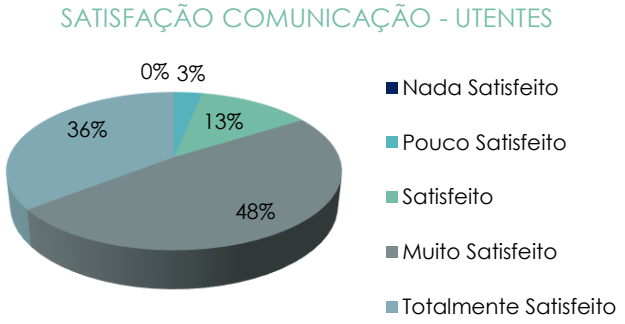


Gráfico 8 - SATISFAÇÃO COMUNICAÇÃO – UTENTES CRECHE

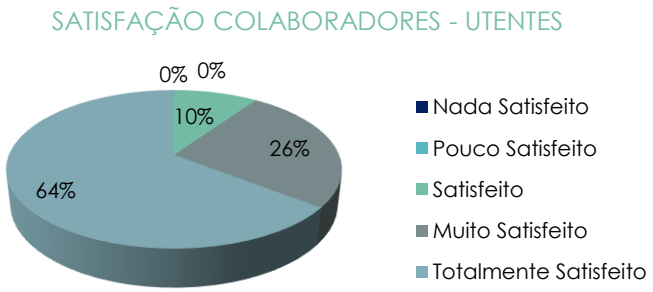


Gráfico 9 - SATISFAÇÃO COLABORADORES – UTENTES CRECHE

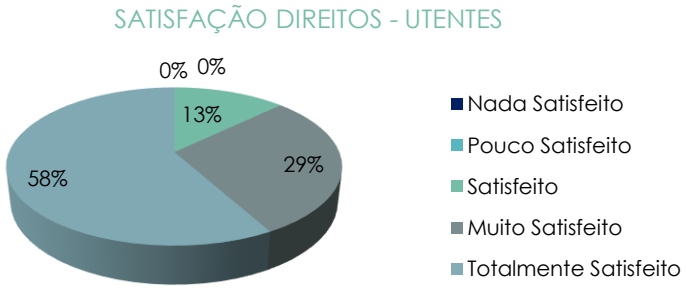


Gráfico 10 - SATISFAÇÃO DIREITOS – UTENTES CRECHE

Através dos gráficos anteriormente apresentados podemos afirmar que todos os pais das crianças da resposta social creche se encontram satisfeitos com os serviços da instituição. Podemos ainda comprovar um bom nível de satisfação com a disponibilidade demonstrada pelos colaboradores, respeito e eficiência na sua relação com as crianças e com os respetivos encarregados de educação.

Verificamos também a satisfação com os equipamentos disponibilizados pela instituição, demonstrando as boas condições para o crescimento e desenvolvimento das crianças.

PRÉ-ESCOLAR

Os questionários apresentados nesta Resposta Social referem-se a 51 questionários recebidos dos 80 entregues, sendo a taxa de participação nesta Resposta Social de 77,50%.

Podemos verificar através do gráfico seguinte que todos os inquiridos têm satisfação positiva em relação ao funcionamento do Pré-escolar da Casa da Criança.

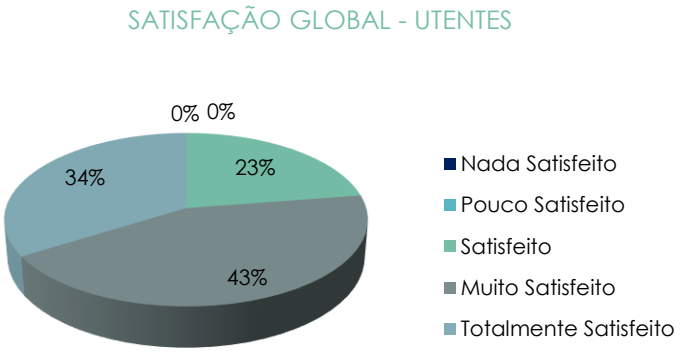


Gráfico 11- SATISFAÇÃO GLOBAL – UTENTES PRÉ-ESCOLAR

Analisando as 8 áreas do questionário, e de acordo com o gráfico abaixo apresentado, podemos afirmar que, à semelhança da Resposta Social Creche, também no Pré-escolar os Colaboradores são o parâmetro melhor classificado com uma média de 4,52 valores numa escala de 0 a 5.

No entanto, contrariamente à Creche, o segundo parâmetro mais elevado no Pré-escolar são os Direitos e o Prestígio da Organização apresentando uma pontuação de 4,36.

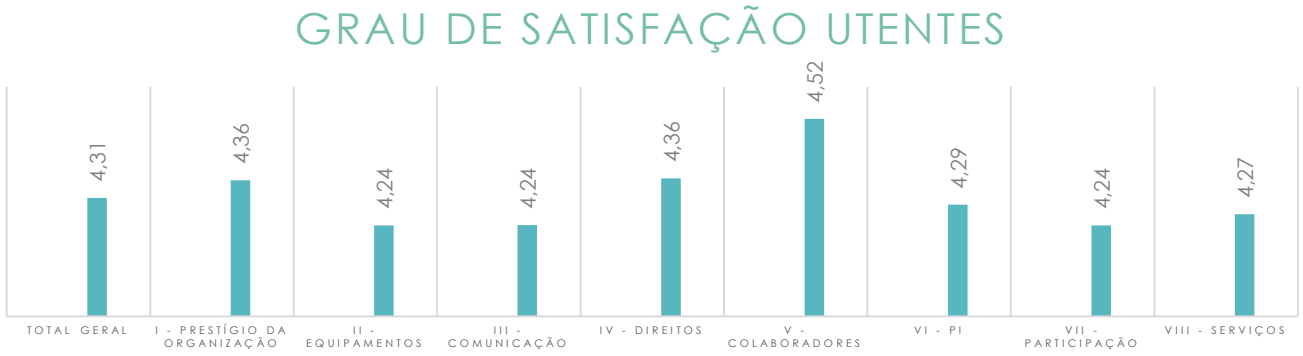


Gráfico 12 - GRAU DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES PRÉ-ESCOLAR

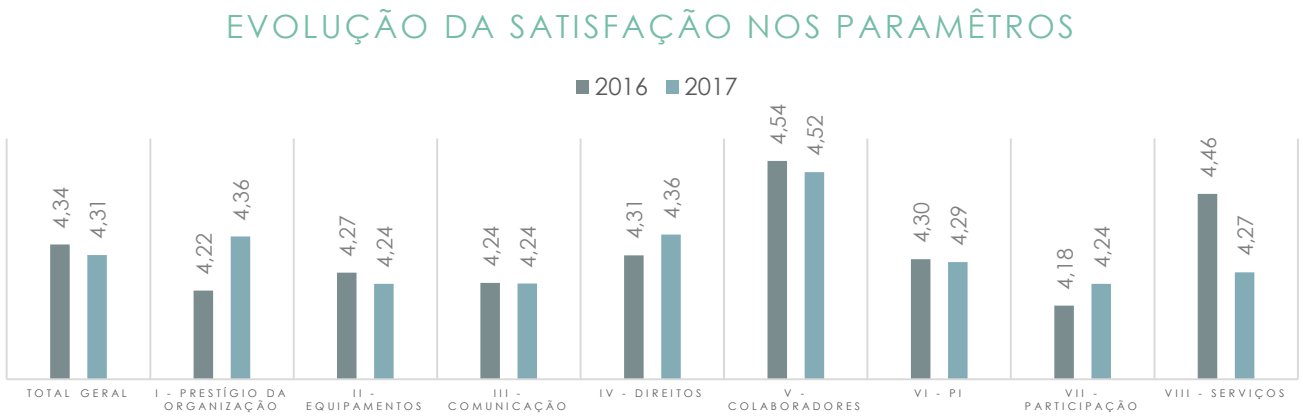


Gráfico 13 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO NOS PARÂMETROS 2016-2017

Contrariamente ao constatado na resposta social de creche em que a satisfação geral tem mantido uma tendência positiva ao longo dos anos, na resposta social de Pré-escolar, denotamos uma descida muito ligeira no último ano, possivelmente agregada à rotação de recursos humanos por baixas e licenças de maternidade.

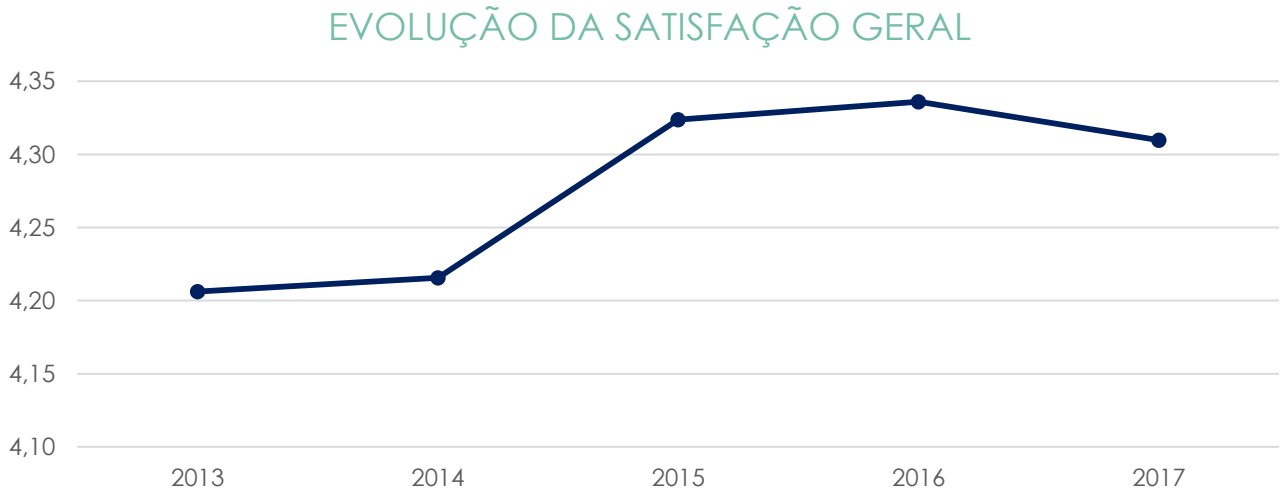


Gráfico 14 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL - PRÉ-ESCOLAR

Os direitos são um dos parâmetros que ao longo dos últimos anos tem mostrado uma tendência positiva, conforme podemos constatar no gráfico seguinte.

Podemos concluir através do gráfico que apresentamos que tem sido uma prioridade da Casa da Criança zelar pelos direitos das suas crianças.

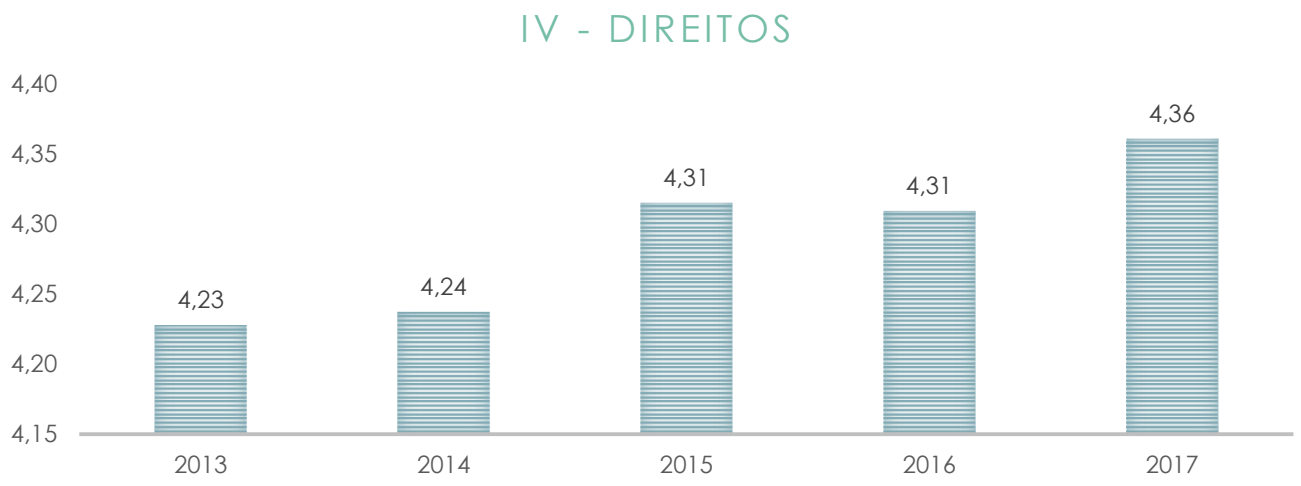


Gráfico 15 - EVOLUÇÃO DA AVALIAÇÃO DO PARAMETRO DOS DIREITOS

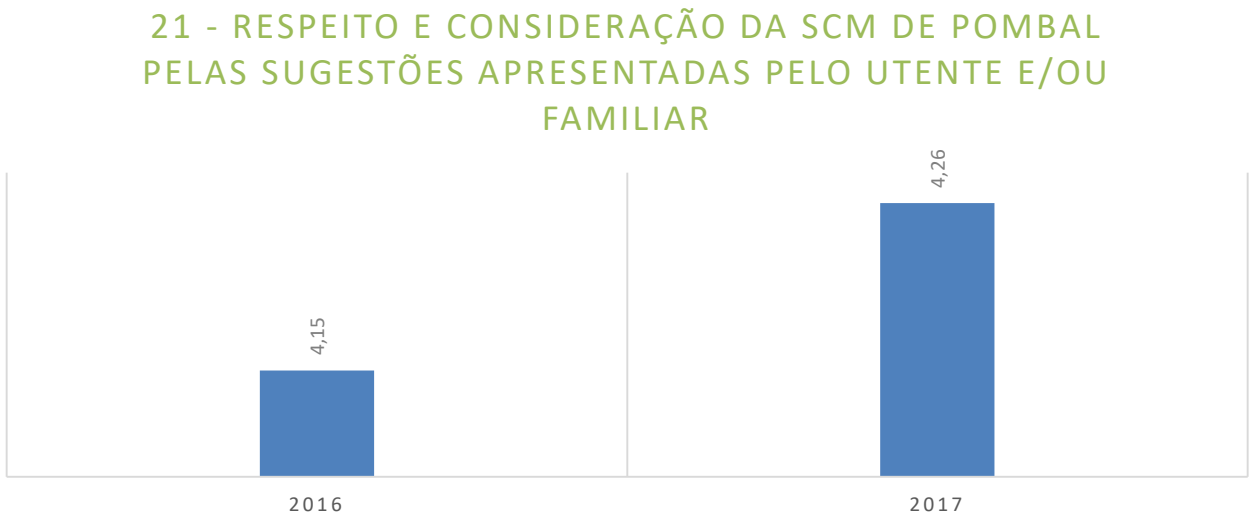


Gráfico 16 – EVOLUÇÃO DA AVALIAÇÃO DA "QUESTÃO 21"

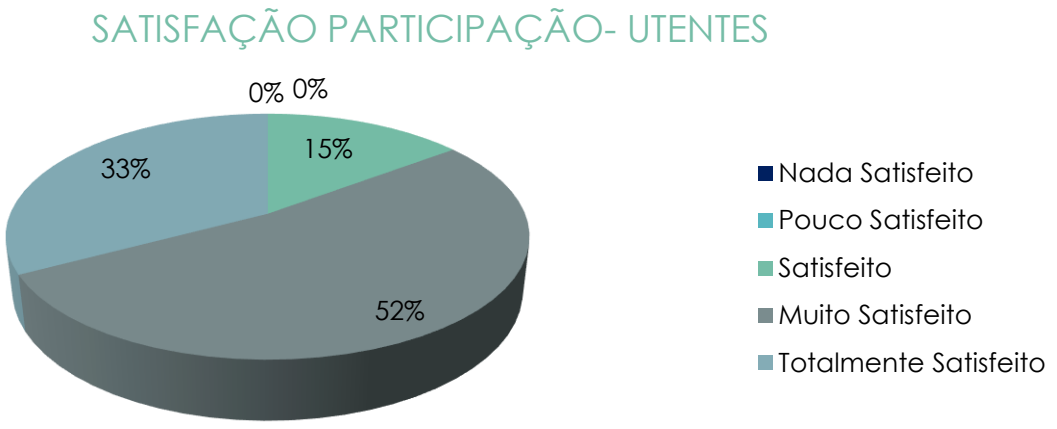


Gráfico 17 - SATISFAÇÃO PARTICIPAÇÃO UTENTES PRÉ-ESCOLAR

Quanto ao tópico da Participação, que engloba questões relacionadas com a participação do utente no serviço prestado, bem como o respeito e consideração que é dado às sugestões apresentadas pelos clientes, constata-se que todos os inquiridos revelam satisfação positiva. A maioria revela mesmo que se encontra Muito Satisfeito, quando questionado acerca destes tópicos.

Como demonstrado no Gráfico 16, podemos verificar que tem havido uma preocupação da Casa da Criança em estar atenta às sugestões e propostas apresentadas pelos pais e encarregados de educação para melhoria dos serviços.

No ano anterior tinham sido feitas alterações nos horários de funcionamento das instalações. Uma nova subida no ano de 2017 pode estar associada à melhoria das condições de segurança das crianças, sugestão também já apresentada pelos pais em reuniões e nos inquéritos de satisfação.

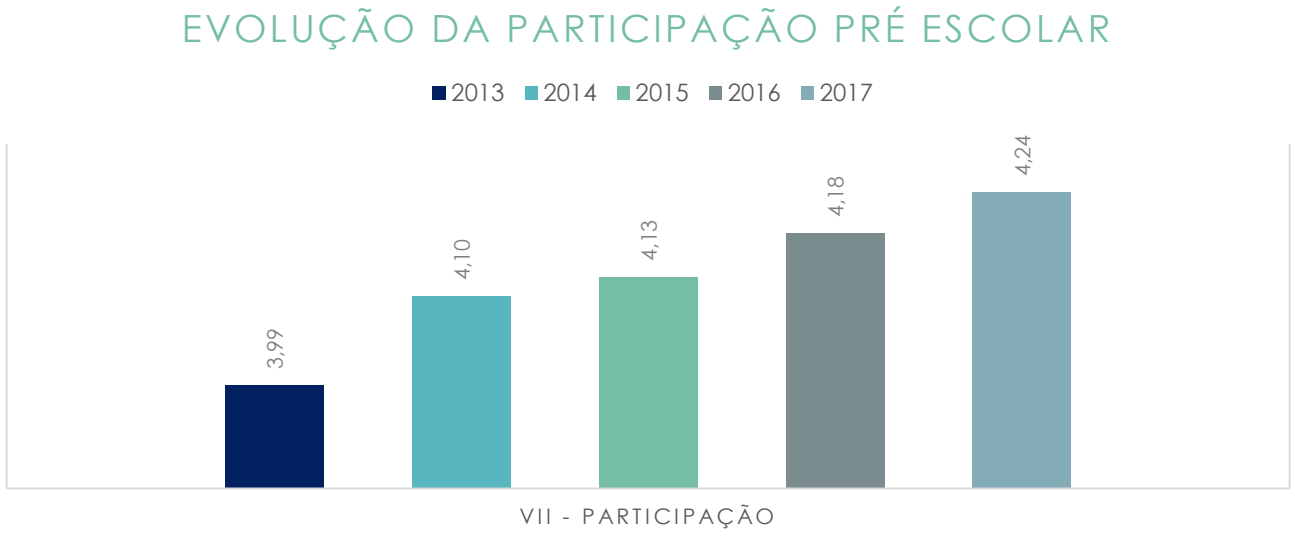


Gráfico 18 - EVOLUÇÃO DA PARTICIPAÇÃO INFÂNCIA

IDOSOS

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

De acordo com os dados recolhidos através dos questionários de avaliação da satisfação podemos afirmar que a maioria dos utentes se encontra com um nível de satisfação positivo (93%).

O gráfico 19 apresenta apenas 7% de satisfação com nível negativo, que a Misericórdia de Pombal irá analisar, identificando o que poderá ter levado a este descontentamento por parte dos inquiridos.

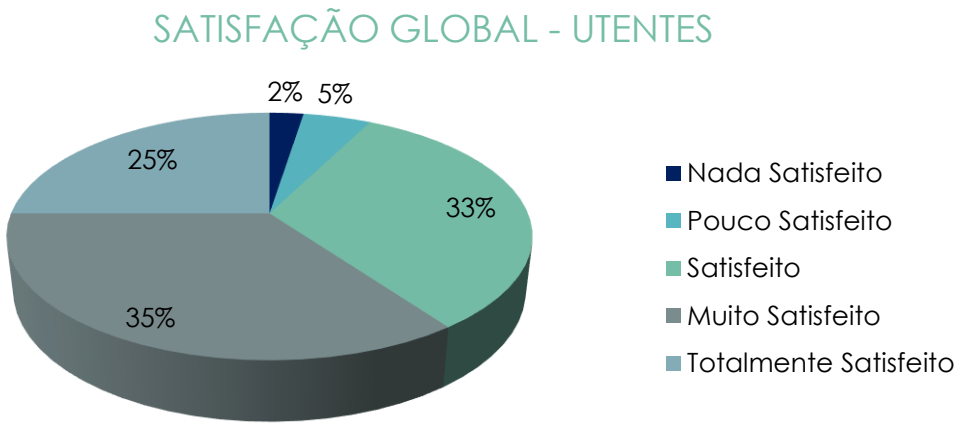


Gráfico 19 - SATISFAÇÃO GLOBAL UTENTES ERPI

De acordo com o gráfico abaixo apresentado podemos referir que todos os parâmetros avaliados apresentam uma tendência positiva, sendo o prestígio da organização o ponto melhor avaliado pelos inquiridos.

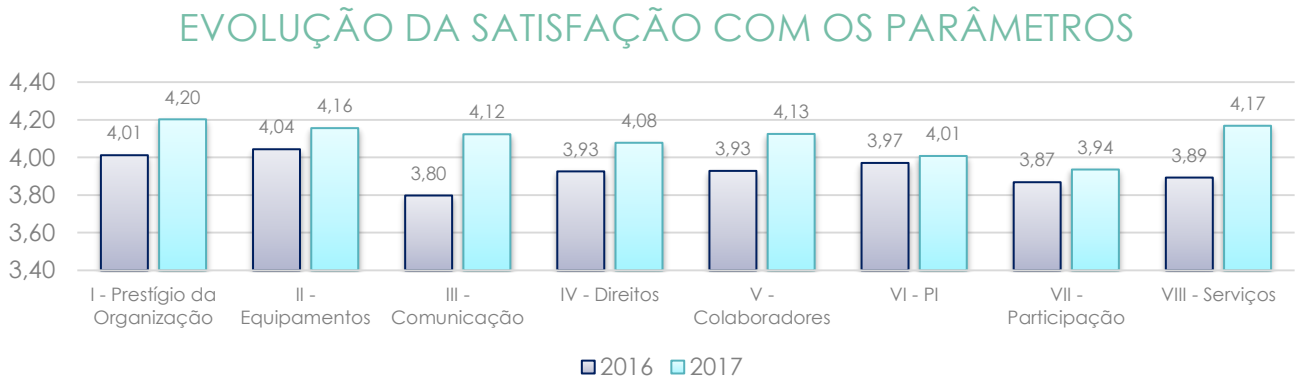


Gráfico 20 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS PARÂMETROS 2016/2017

O ponto VI – Plano individual – revela uma tendência positiva ao longo dos últimos 4 anos conforme gráfico abaixo apresentado.

Podemos constatar através do gráfico 21 que têm existido, tanto da parte da Equipa Técnica como dos familiares/utentes um esforço por manterem uma relação de confiança entre as partes interessadas.

Os resultados revelam também que a Equipa Técnica demonstra cada vez mais o seu interesse em ir de encontro aos gostos e hábitos dos utentes, procurando elaborar um Plano Individual, cuidadosamente adaptado ao utente e às suas necessidades e expectativas.

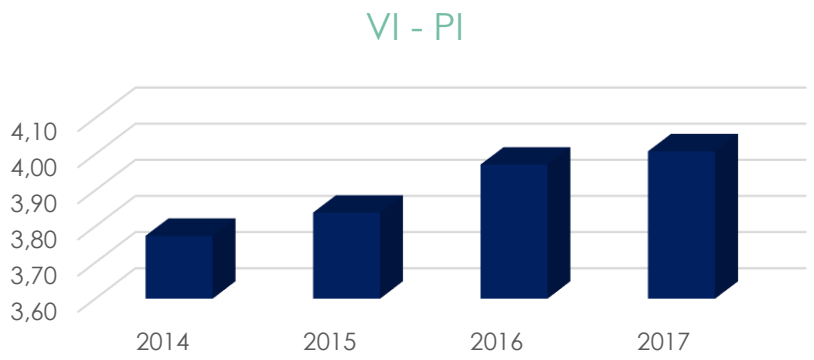


Gráfico 21 - EVOLUÇÃO SATISFAÇÃO UTENTES ERPI COM O PLANO INDIVIDUAL

Na resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), podemos ainda afirmar que dentro do sector dos serviços o parâmetro dos cuidados de nutrição e alimentação tem demonstrado uma tendência positiva ao longo dos últimos 3 anos, comprovando a qualidade da alimentação fornecida pela SCM Pombal, conforme comprovado com auditoria feita pela APCER ao Codex Alimentarius, e consequente manutenção da certificação.

No parâmetro das atividades ocupacionais também se denota uma evolução positiva, possivelmente associada à implementação de novas estratégias nas atividades de animação como na aquisição de equipamento de estimulação cognitiva (por Ex. Bingo Sénior).

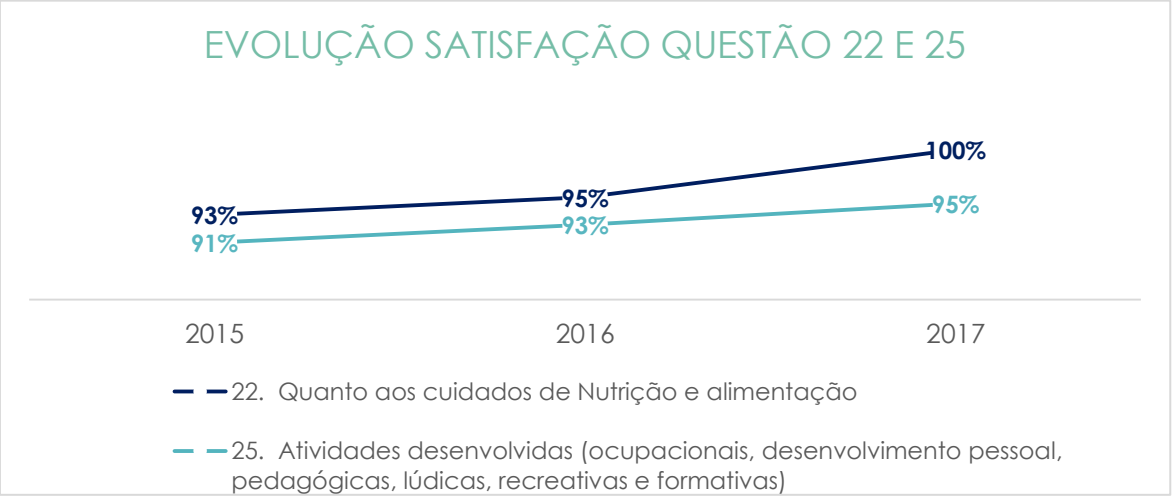


Gráfico 22 - SATISFAÇÃO POSITIVA SERVIÇOS ERPI

CENTRO DE DIA

Na resposta social de Centro de Dia verificamos que à semelhança da ERPI a grande maioria dos utentes de encontra com satisfação positiva em relação ao funcionamento em geral da resposta social.

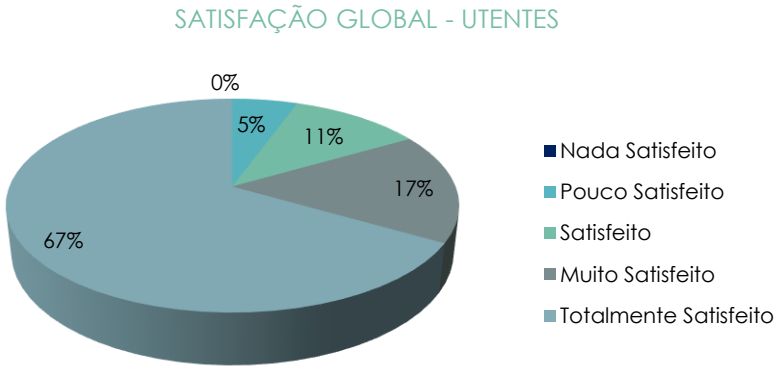


Gráfico 23 - SATISFAÇÃO GLOBAL UTENTES CENTRO DE DIA

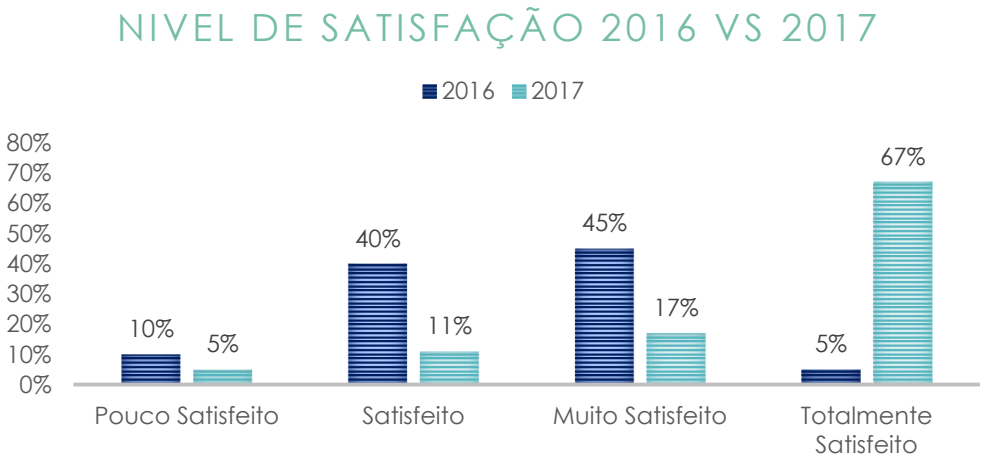


Gráfico 24 - NÍVEL DE SATISFAÇÃO 2016 – 2017

De acordo com o gráfico 24, acima apresentado, verificamos que existem algumas descidas nas percentagens de avaliações "Pouco Satisfeito", "Satisfeito" e "Muito Satisfeito", no entanto verificamos um aumento muito significativo na classificação "Totalmente Satisfeito".

Mais de metade dos inquiridos (67%), revela estar totalmente satisfeito com o funcionamento da Resposta Social de Centro de Dia.

Em relação aos tópicos avaliados no questionário, verificamos que todos se encontram com valores acima de 3 e com tendência positiva em relação ao ano de 2016.

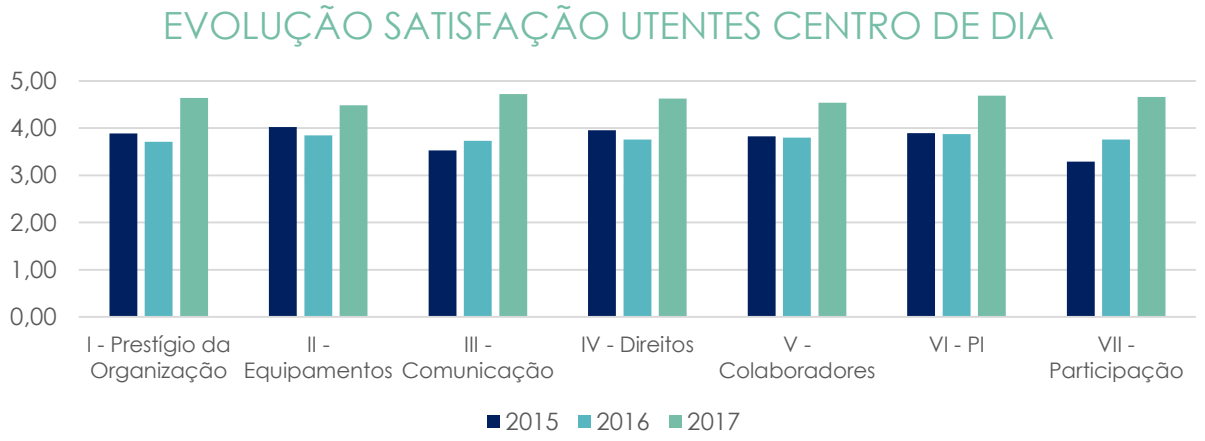


Gráfico 25 - EVOLUÇÃO SATISFAÇÃO UTENTES CENTRO DE DIA

Podemos afirmar que em relação ao ano de 2016, todos os parâmetros avaliados na resposta social do centro de dia aumentaram significativamente.

Os utentes de centro de dia demonstram uma maior satisfação com o funcionamento da Resposta Social ao longo do ano 2017.

Gráfico 26 - GRAU DE SATISFAÇÃO UTENTES CENTRO DE DIA

Conforme gráfico anteriormente apresentado, confirmamos que o maior nível de satisfação apresentado na resposta de Centro de Dia, corresponde à questão 6 e 19 do questionário aplicado com uma avaliação média de 4,83.

A pergunta 6 refere-se à qualidade do atendimento e das informações prestadas ao utente e/ou à família.

A pergunta 19 pretende avaliar o contributo da SCM Pombal para a melhoria da qualidade de vida do utente. Também em 2016 este tinha sido o ponto melhor avaliado pelos inquiridos.

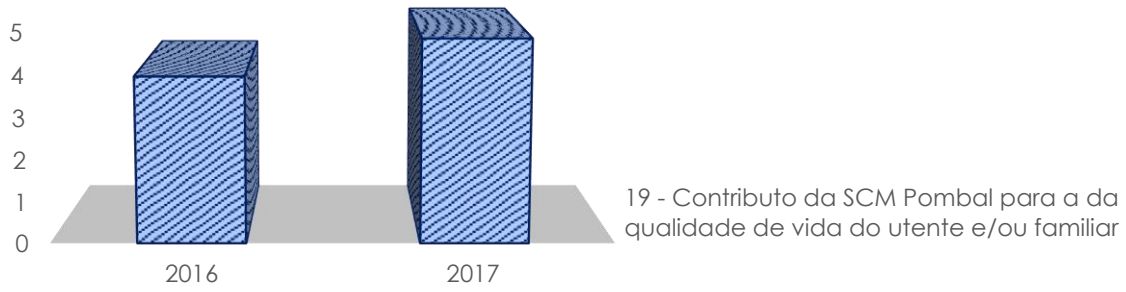


Gráfico 27 - CONTRIBUTO DA SCMP PARA A MELHORIA DA MINHA QUALIDADE DE VIDA 2016/2017 - UTENTES CD

Na resposta social de Centro de Dia, verificam-se níveis elevados de satisfação.

É uma resposta social em que os utentes usufruem de todos os serviços disponibilizados na resposta social ERPI com a vantagem de ainda poderem ir pernoitar na sua habitação, mantendo o contacto diário com o seu meio sócio familiar.

De 2016 para 2017 é notável a melhoria na satisfação, podendo estas estarem agregadas às mudanças que foram realizadas no percurso do seu Centro de Dia, fazendo com que os utentes passem menos tempo no trajeto do transporte para a instituição.

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

No ano de 2017 foi também alterado o Questionário de Avaliação da satisfação do SAD, para melhor enquadramento com a Resposta Social.

No caso da pergunta 5, que no questionário das outras respostas sociais se refere às condições e segurança dos transportes, o questionário do SAD pretende avaliar o horário de funcionamento do SAD.

Em conformidade com os resultados obtidos através dos questionários aplicados, afirmamos que a totalidade dos inquiridos relativamente à resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário revela satisfação positiva na generalidade dos serviços prestados por esta resposta social, conforme atestamos abaixo.

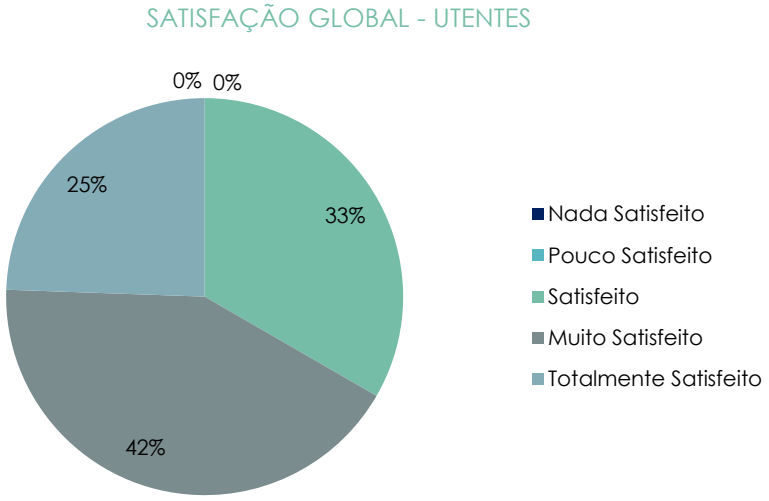


Gráfico 28 - SATISFAÇÃO GLOBAL UTENTES SAD

Os resultados obtidos em todas as perguntas foram bastante positivos tendo-se revelado sempre resultados superiores a 4, numa escala de 0 a 5. Os resultados mais elevados verificam-se ao nível dos colaboradores, à semelhança do ano anterior, seguindo-se o parâmetro dos direitos, dos equipamentos e do Plano Individual.

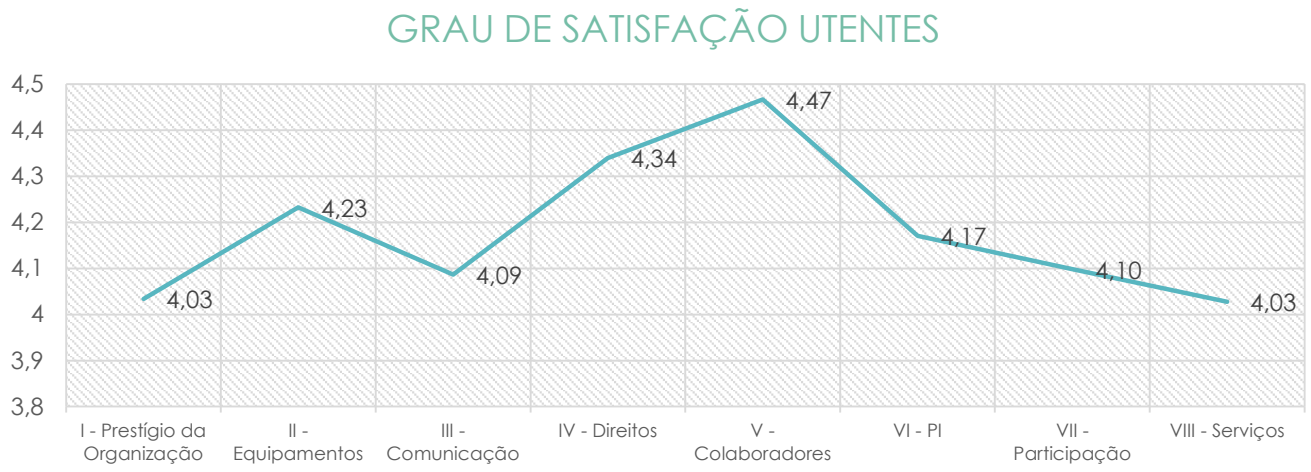


Gráfico 29 - GRAU DE SATISFAÇÃO UTENTES SAD

Podemos justificar esta avaliação no parâmetro dos colaboradores, tendo em conta que no Serviço de Apoio Domiciliário existe uma maior relação de proximidade e vinculação entre o colaborador e o utente, pelo facto das equipas de trabalho não terem um nível de grande rotatividade dos elementos.

Tendo em conta a especificidade desta resposta social é prática da Instituição a existência de um elemento fixo na equipa que presta o serviço no domicílio do utente, gerando por parte do utente e família uma maior confiança e empatia uma vez que desta forma o colaborador conhece de uma melhor forma os gostos pessoais, hábitos e as rotinas do utente.

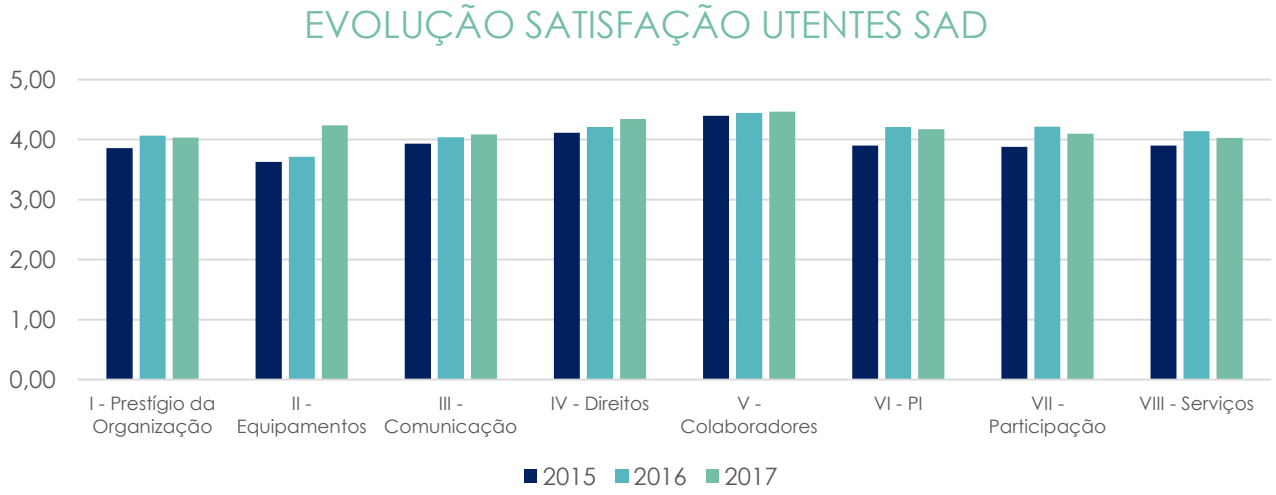


Gráfico 30 - EVOLUÇÃO SATISFAÇÃO SAD

De acordo com o gráfico acima apresentado podemos verificar que na maioria dos parâmetros tem existido uma tendência positiva ao longo dos últimos anos.

Salientamos que a maior subida na avaliação em relação ao ano de 2016, encontra-se no parâmetro dos equipamentos.

Podemos ponderar que esta subida se prende com a alteração no questionário da pergunta 5 como já referido anteriormente, estando agora o questionário mais adaptado à realidade do Serviço de Apoio Domiciliário.

COLABORADORES

No que se refere aos colaboradores da Misericórdia de Pombal a sua satisfação é também avaliada com base num questionário.

Embora distinto do aplicado aos utentes e/ou familiares dos utentes, o questionário aplicado aos colaboradores visa saber principalmente como se encontram os níveis de satisfação e motivação em relação a diversos tópicos.

O questionário aplicado aos colaboradores foi também alvo de alterações em 2017, com melhorias na terminologia das questões para que se tornassem mais claras e percetíveis por parte dos colaboradores.

Foi também introduzida uma nova questão no parâmetro da satisfação que pretende avaliar o envolvimento da direção com os colaboradores.

No parâmetro da satisfação, o questionário pretende avaliar parâmetros como a satisfação com as instalações e equipamentos disponíveis para execução do seu trabalho, o sistema de avaliação de desempenho, a clareza na atribuição de funções no desempenho do seu trabalho, o espirito de equipa entre outros.

Em relação à motivação pretende-se avaliar se o colaborador se sente reconhecido pelo trabalho realizado, se está realizado na função que ocupa e se acha que poderá ter possibilidade de se poder vir a desenvolver profissionalmente dentro da estrutura da organização.

Numa avaliação geral, e de acordo com o gráfico apresentado de seguida, os colaboradores da área da infância apresentam níveis de satisfação e motivação mais elevados.

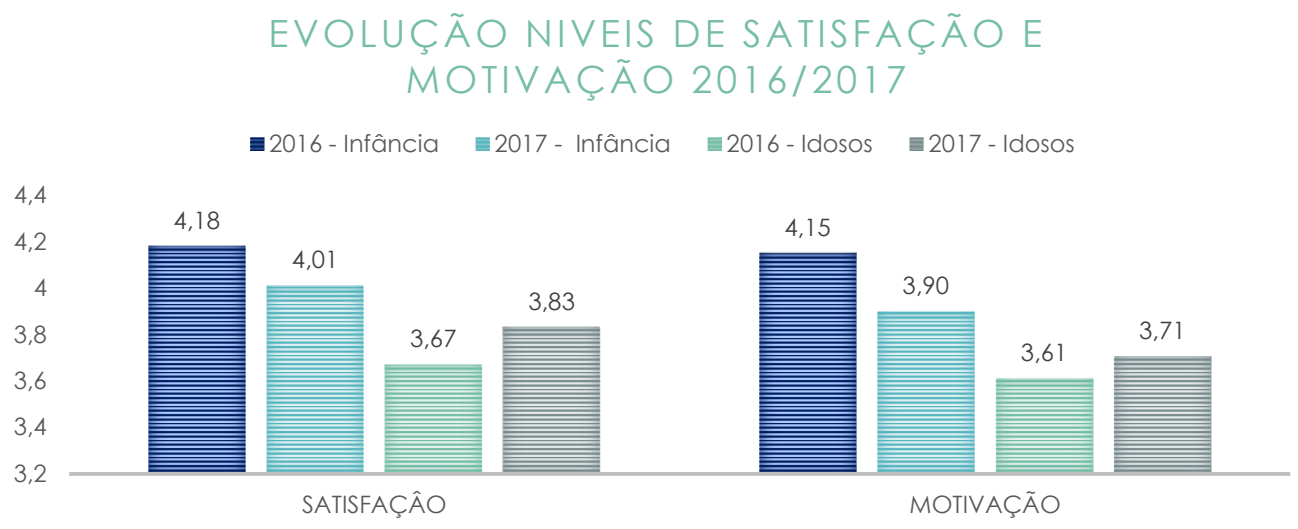


Gráfico 31 - EVOLUÇÃO NIVEIS DE SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO 2016/2017 - INFÂNCIA/ IDOSOS

Conseguimos apurar através do gráfico anteriormente apresentado que na Infância, tanto os níveis de satisfação como de motivação diminuíram face ao ano de 2016. Contudo no setor dos idosos o nível de satisfação voltou a aumentar como de 2015 para 2016.

A motivação dos colaboradores no setor dos idosos teve um pequeno decréscimo de 0,05 de 2015 para 2016, no entanto de 2016 para 2017 registou um aumento de 0,10 pontos decimais atingindo no ano de 2017 o valor de 3,71.

CASA DA CRIANÇA

Na área da infância foram aplicados 22 questionários, o correspondente ao quadro pessoal deste sector. Dos 22 questionários aplicados foram rececionados 20, revelando uma taxa de resposta de 90,91%, como já anteriormente referido (TABELA 2).

Os questionários aplicados no setor da infância revelam 90% de respostas positivas.

Em relação ao nível de satisfação todos os parâmetros avaliados apresentam resultados satisfatórios. Salienta-se que os colaboradores da área da infância revelam os níveis mais altos de satisfação no que toca às condições de higiene, saúde e segurança no trabalho, seguindo-se a satisfação com as instalações e os equipamentos disponíveis, conforme podemos verificar no gráfico abaixo apresentado e à semelhança do ano de 2016.

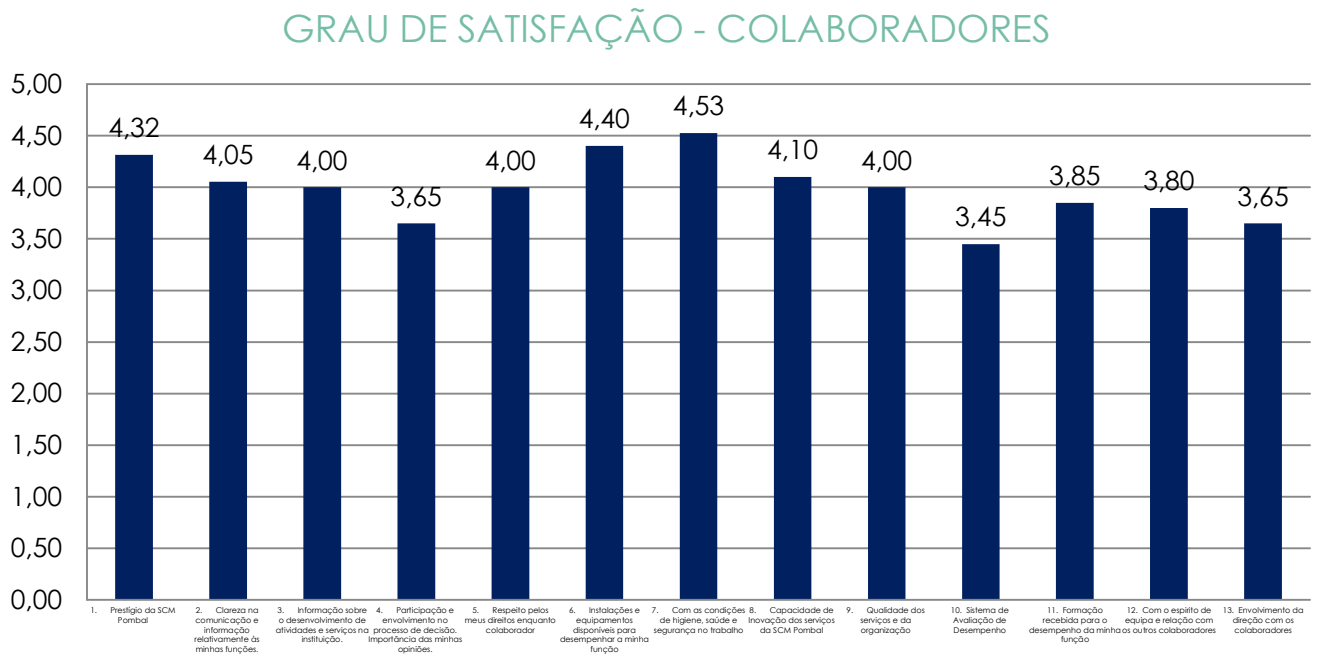


Gráfico 32- GRAU DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES INFANCIA

Ainda em relação aos colaboradores da infância denotam-se algumas oscilações nos últimos 3 anos, facto que poderemos atribuir às alterações nos horários de funcionamento, à alteração dos períodos de férias e consequente rotatividade de férias, as consequentes baixas médicas e licenças de maternidade que nos últimos 3 anos têm causado algum transtorno no grupo de trabalho com a sobrecarga em temos de carga horária e adaptação a novos elementos no grupo de trabalho.

A questão 13, relacionada com o envolvimento da direção com os colaboradores, colocada pela 1ª vez regista um valor positivo na casa 3,65, ou seja os colaboradores da infância estão Satisfeitos.

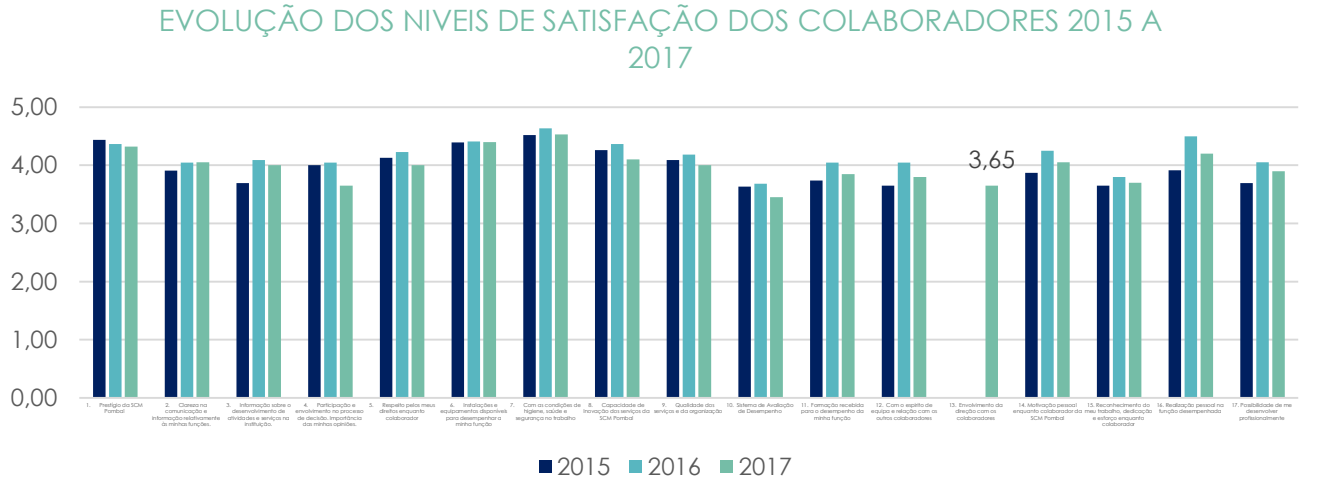


Gráfico 33 - EVOLUÇÃO DOS NIVEIS DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES 2015 a 2017 INFANCIA

No parâmetro da motivação, os colaboradores da área da infância encontram-se maioritariamente motivados com a realização pessoal na função que desempenham na instituição.

O parâmetro em que os colaboradores apresentam um nível de motivação mais baixo é o "reconhecimento do trabalho realizado".

Serão consideradas e desenvolvidas estratégias que possibilitem, no próximo ano, aumentar o nível de satisfação em relação a este ponto.

Gráfico 34 - GRAU DE MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES INFANCIA

LAR RAINHA SANTA ISABEL

Nos colaboradores afetos à área dos idosos foram entregues 52 questionários, sendo rececionados na totalidade, o que efetiva uma taxa de resposta de 100% conforme apresentado no quadro resumo.

Neste setor a percentagem de respostas positivas é de 94,23%.

À semelhança do ano anterior podemos verificar alguma discrepância nos resultados obtidos, facto que pode estar associado aos horários de trabalho mais diversificado (ex. turnos), ao maior número de elementos do quadro de pessoal e à exigência psicológica e física associada ao trabalho com os idosos.

Mesmo assim tendo em consideração estas variáveis, na sua maioria, os colaboradores inquiridos revelam estar satisfeitos, destacando que o seu maior nível de satisfação se associa ao Prestigio da Misericórdia de Pombal à semelhança do ano passado. Para a maioria dos colaboradores do Lar Rainha Santa Isabel é prestigiante trabalhar nesta Instituição.

Segue-se a satisfação elevada com a capacidade de inovação dos serviços da SCM Pombal.

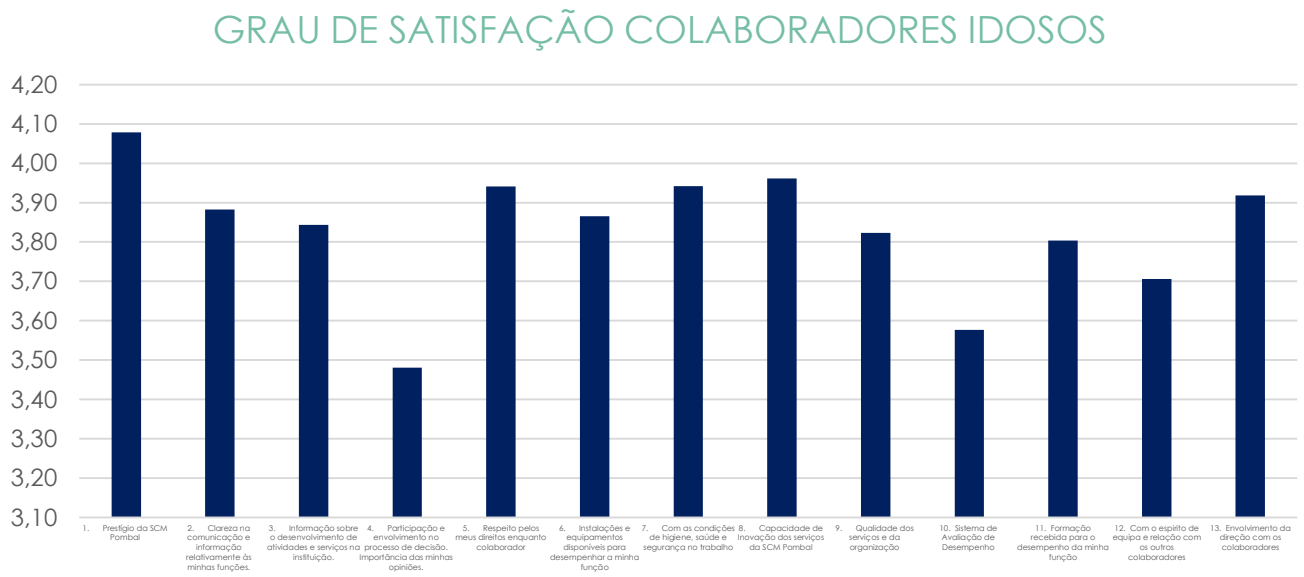


Gráfico 35 - GRAU DE SATISFAÇÃO COLABORADORES IDOSOS

Os parâmetros menos bem pontuados são em relação à participação e envolvimento no processo de decisão e com o sistema de avaliação de desempenho.

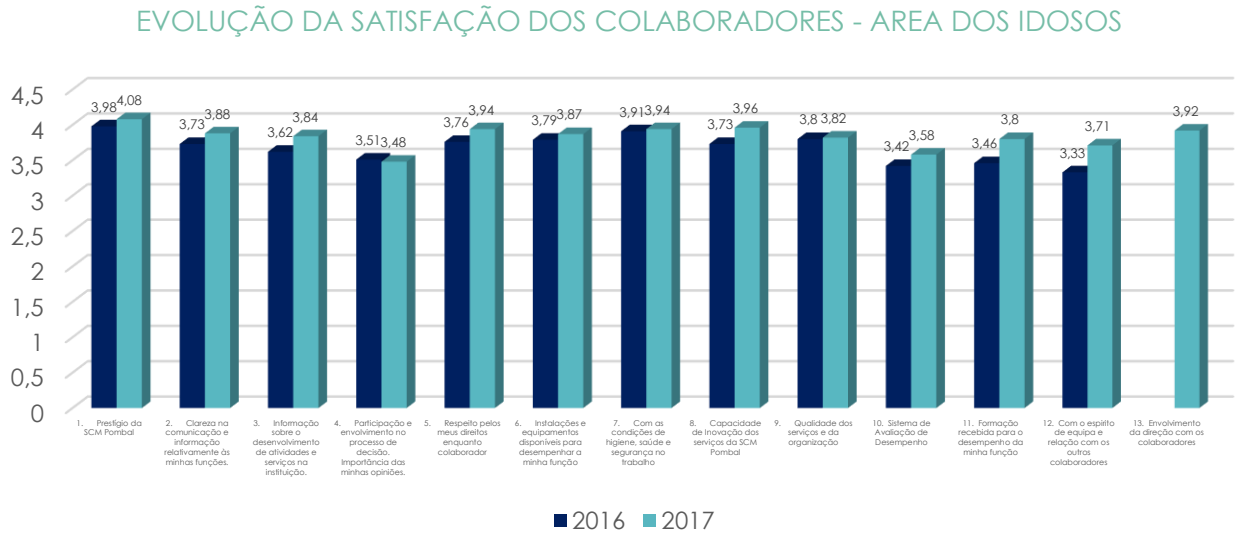


Gráfico 36 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES - AREA DOS IDOSOS

No ano de 2017 podemos verificar que houve aumento do nível de satisfação quase na totalidade das variáveis avaliadas.

De salientar o ponto 11 relativo à "Formação recebida para o desempenho da minha função" e o ponto 12 "Com o espirito de equipa e relação com os outros colaboradores" que registaram as maiores subidas na avaliação. O ponto 12 com uma subida de 0,38 e o ponto 11 com 0,34.

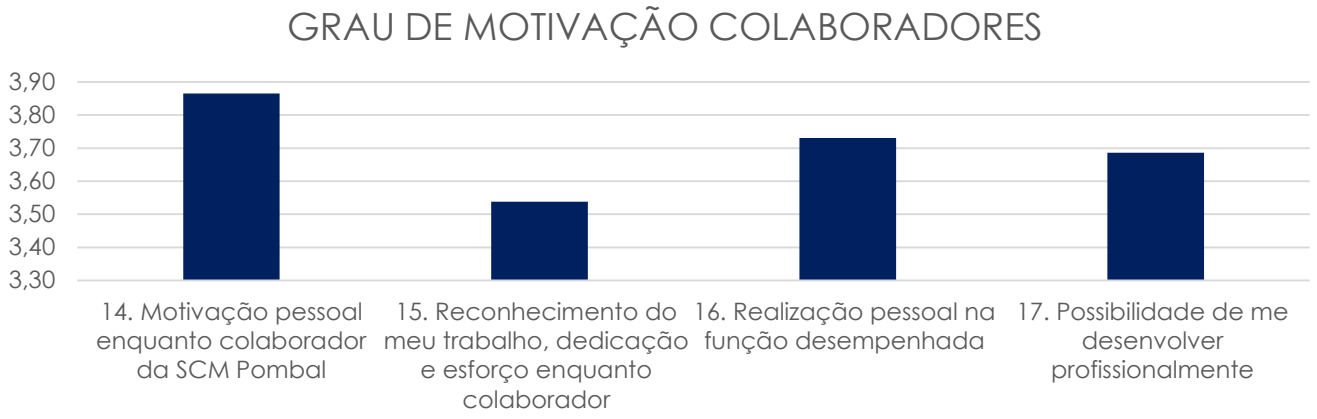
Podemos fundamentar estes valores com o investimento que a Misericórdia de Pombal tem feito ao nível da formação dada aos colaboradores ao longo do ano de 2017.

No ano de 2017 decorreu no Lar Rainha Santa Isabel uma formação de Combate a Incêndios, que culminou com um exercício de simulacro no Edifício. Esta formação teve um impacto bastante positivo no grupo de colaboradores, a maioria sem formação atualizada nesta área, o que poderá ter despoletado esta subida de 2016 para 2017.

Podemos ainda salientar a subida na avaliação do ponto 8. "Quanto à capacidade de inovação dos serviços da SCM Pombal", em 0,23, provavelmente associado à implementação no ano de 2017 de um sistema de registos de AVD's informatizado, facilitando o trabalho dos colaboradores e gerando satisfação no grupo.

No que diz respeito à motivação nos colaboradores da área dos idosos a avaliação mais elevada vai para a motivação pessoal enquanto colaborador da SCM Pombal.

À semelhança do setor da infância o elemento que menos motiva os colaboradores da instituição é o reconhecimento do trabalho realizado.


GRAU DE MOTIVAÇÃO COLABORADORES
3,90
3,80
3,70
3,60
3,50
3,40
3,30
14. Motivação pessoal enquanto colaborador da SCM Pombal
15. Reconhecimento do meu trabalho, dedicação e esforço enquanto colaborador
16. Realização pessoal na função desempenhada
17. Possibilidade de me desenvolver profissionalmente

PARCEIROS

Em relação à avaliação por parte dos parceiros da Santa Casa da Misericórdia de Pombal, a taxa de resposta foi de 74,07%.

Como pensado no ano de 2016 foi possível aumentar a taxa de resposta dos parceiros, com uma maior insistência por parte da Equipa Técnica junto destes órgãos, sensibilizando-os para a importância do preenchimento deste questionário.

Gráfico 37 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE RESPOSTA DOS PARCEIROS

Para a Misericórdia os resultados obtidos através destes questionários aos parceiros permitem limar arestas e verificar os pontos fortes e as oportunidades de melhoria no que se refere à relação com os seus parceiros.

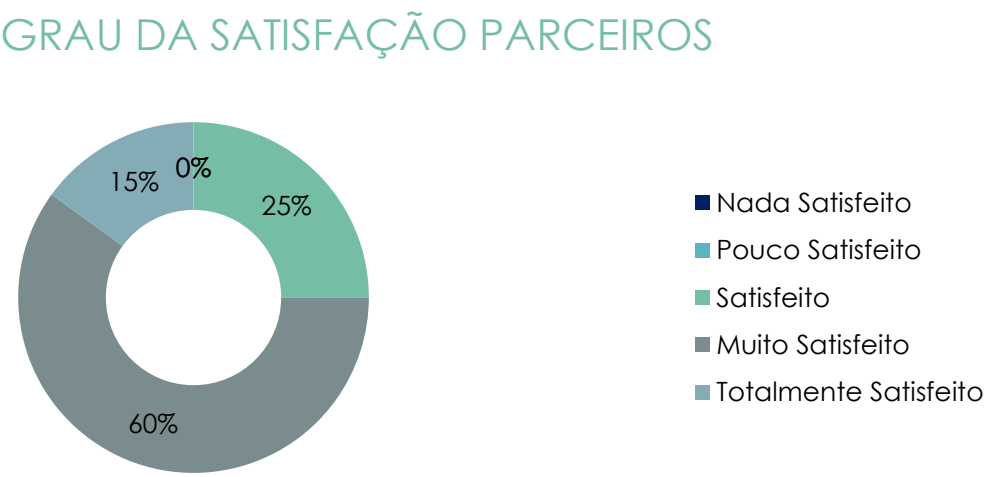


Gráfico 38 - GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS

Na sua generalidade os parceiros revelam níveis de satisfação positiva, sendo que 60% afirma estar muito satisfeito.

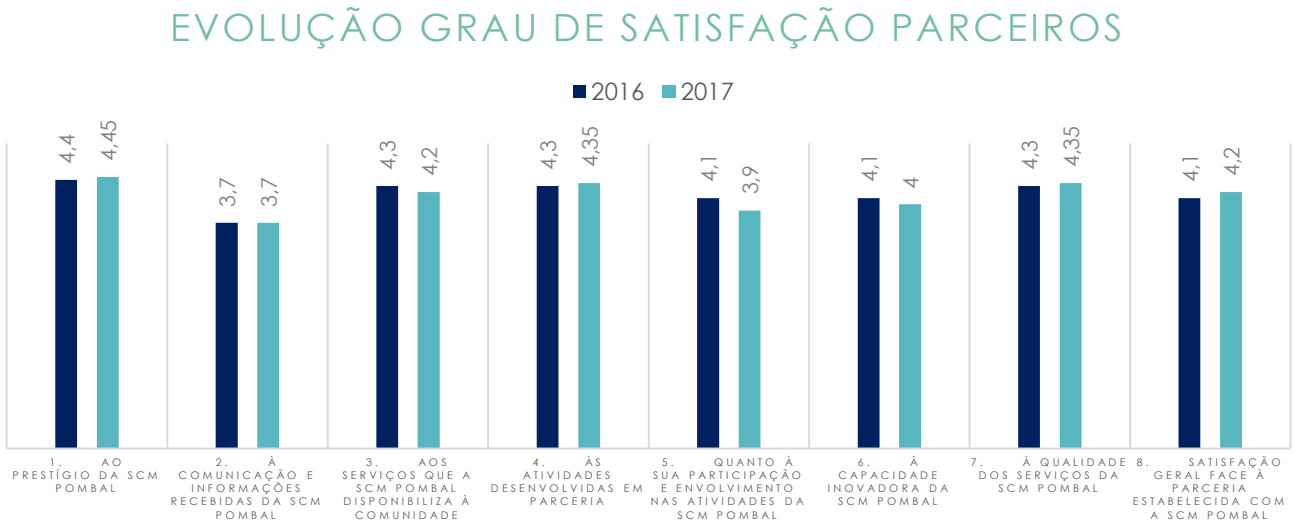


Gráfico 39 – EVOLUÇÃO GRAU DE SATISFAÇÃO PARCEIROS

De acordo com o gráfico acima apresentado é evidente que os parceiros se mostram mais satisfeitos com o facto de ser prestigiante ser parceiro da Misericórdia de Pombal com uma média de avaliação de 4,45. Segue-se a avaliação com as atividades desenvolvidas em parceria e a qualidade dos serviços prestados pela SCMP, que conta com uma avaliação média este ano de 4,35 pontos.

Ambos os pontos sofreram um aumento relativamente ao ano transato.

O nível menos bem pontuado volta a ser, à semelhança do ano anterior, o ponto número 2 – Comunicação e informações recebidas por parte da SCMP, revelando que devem ser adotadas novas estratégias de comunicação para chegar aos parceiros. Um exemplo disso poderia ser a criação de uma newsletter para enviar aos parceiros mantendo-os informados acerca das principais atividades da Misericórdia de Pombal.

COMUNIDADE

À semelhança do ano passado a Misericórdia de Pombal voltou a aplicar os questionários de satisfação à comunidade.

O questionário foi disponibilizado online via Google Formulários, e divulgado no site da Misericórdia de Pombal (www.scmpombal.pt) e na página de Facebook (https://www.facebook.com/scmpombal.pt/).

Relativamente ao primeiro ano de aplicação (2016), foi notório o aumento da taxa de resposta como podemos verificar no gráfico abaixo.

Pretende-se que ao longo dos anos se venha a aumentar esta taxa de resposta para que através destas respostas podermos ter perceção da imagem que a comunidade tem acerca da atuação da Misericórdia de Pombal e em que pontos a instituição poderá melhorar a qualidade dos serviços prestados.

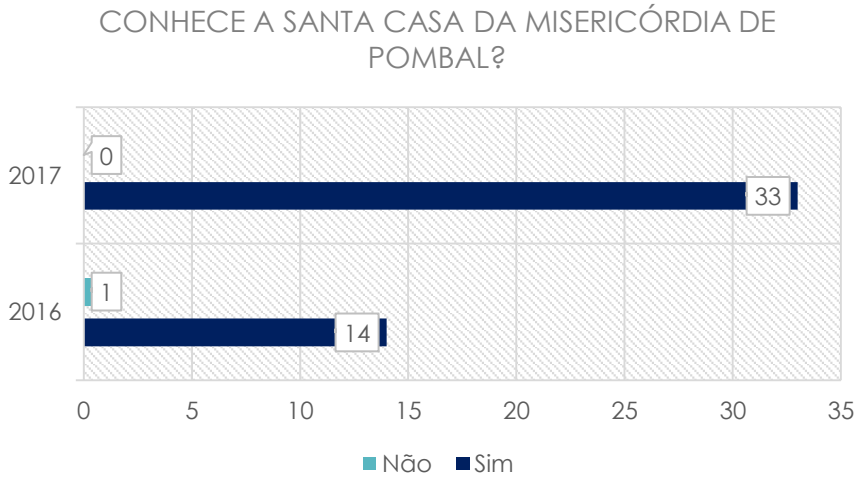


Gráfico 40 - CONHECIMENTO DA MISERICÓRDIA DE POMBAL

Dos questionários aplicados 100% da população conhece a Misericórdia de Pombal.

Afirma-se ainda que da totalidade dos inquiridos que conhecem a Misericórdia de Pombal, a maioria (79%) tomaram conhecimento a partir de familiares ou amigos conforme podemos verificar no gráfico abaixo.

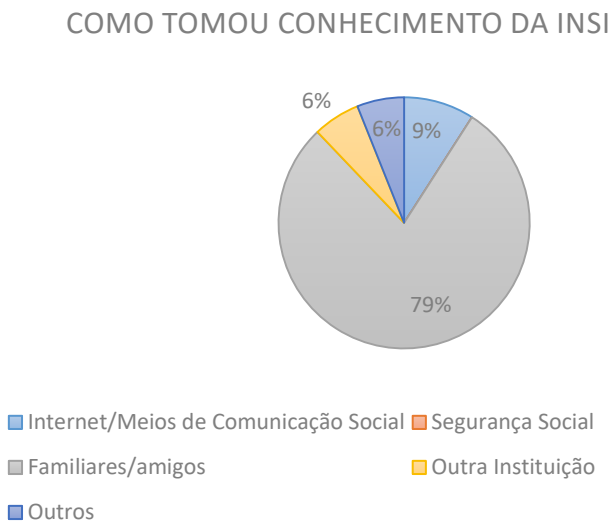


Gráfico 41 - COMO TOMOU CONHECIMENTO DA SCMP?

No que toca ao parâmetro do atendimento, todas as respostas da comunidade revelam que o nível de atendimento é positivo.

Cerca de 76% dos inquiridos afirma mesmo que o atendimento prestado pela Misericórdia de Pombal se classifica como Muito Bom.

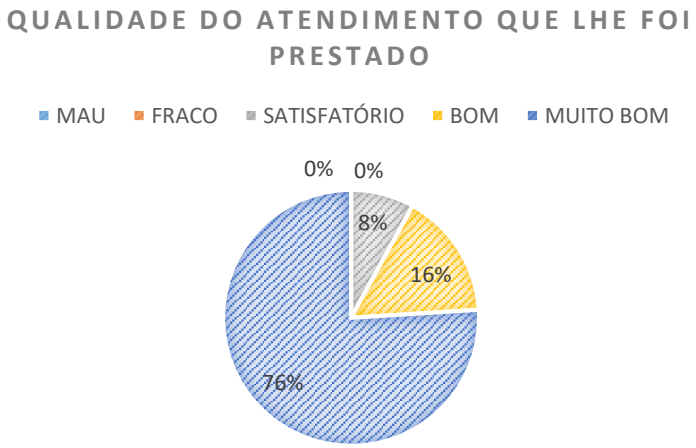


Gráfico 42 - QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO

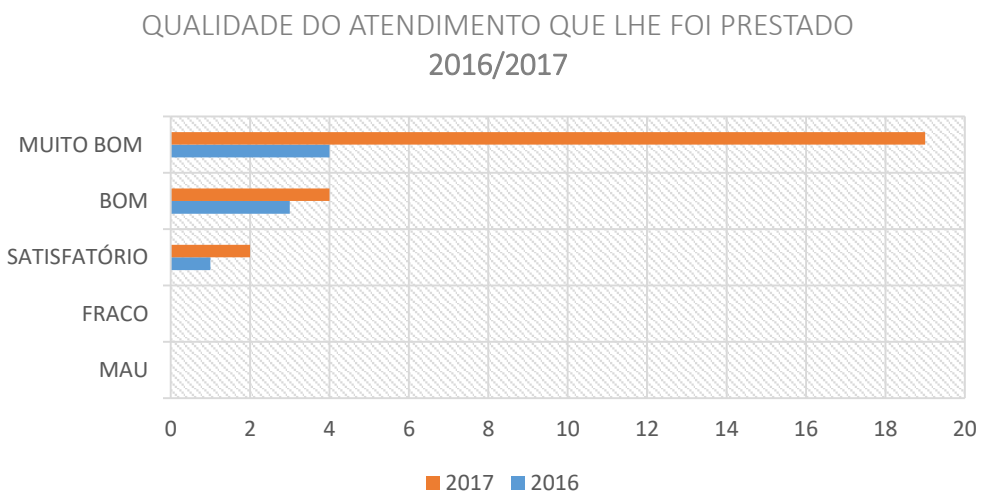


Gráfico 43 - QUALIDADE DO ATENDIMENTO QUE LHE FOI PRESTADO 2016/2017

Podemos afirmar, de acordo com o gráfico acima apresentado, que a maioria dos inquiridos revela à semelhança do ano transato o atendimento é considerado muito bom.

Todos os inquiridos revelam níveis de satisfação positivos.

A qualidade dos serviços prestados pela Misericórdia de Pombal também foi um dos tópicos avaliados pelos inquiridos, ao que, pelo gráfico abaixo apresentado podemos concluir que a maioria revela que os serviços prestados nas diversas respostas sociais é muito bom.

Nos questionários recebidos não existe qualquer percentagem de insatisfação quanto a este ponto.

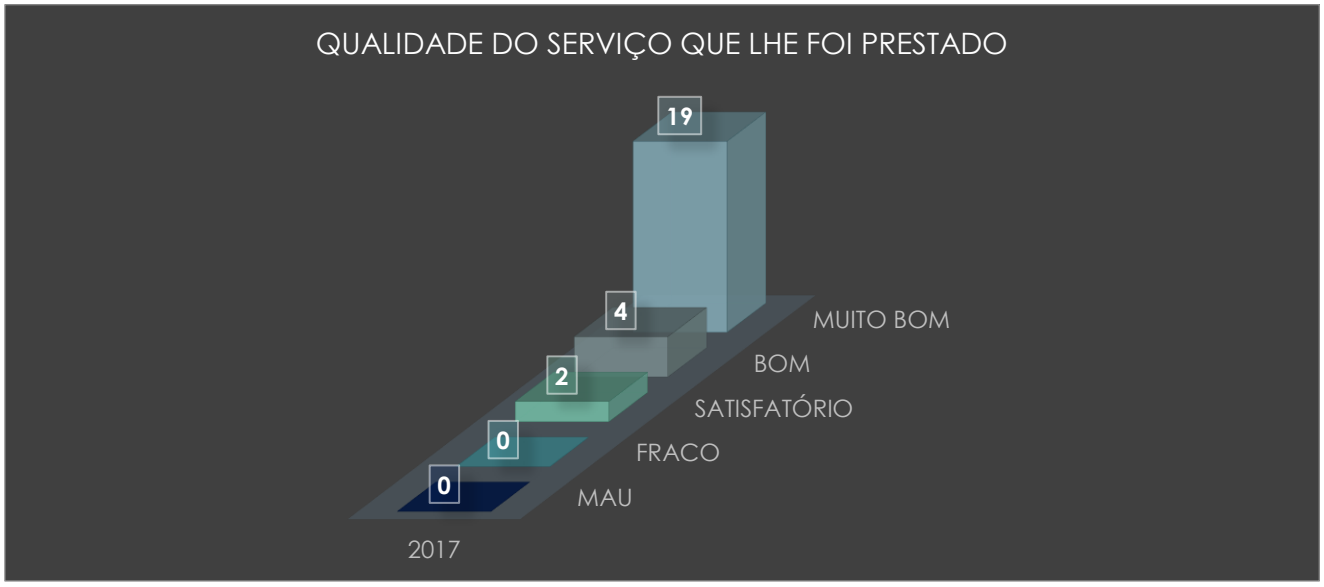


Gráfico 44 - QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

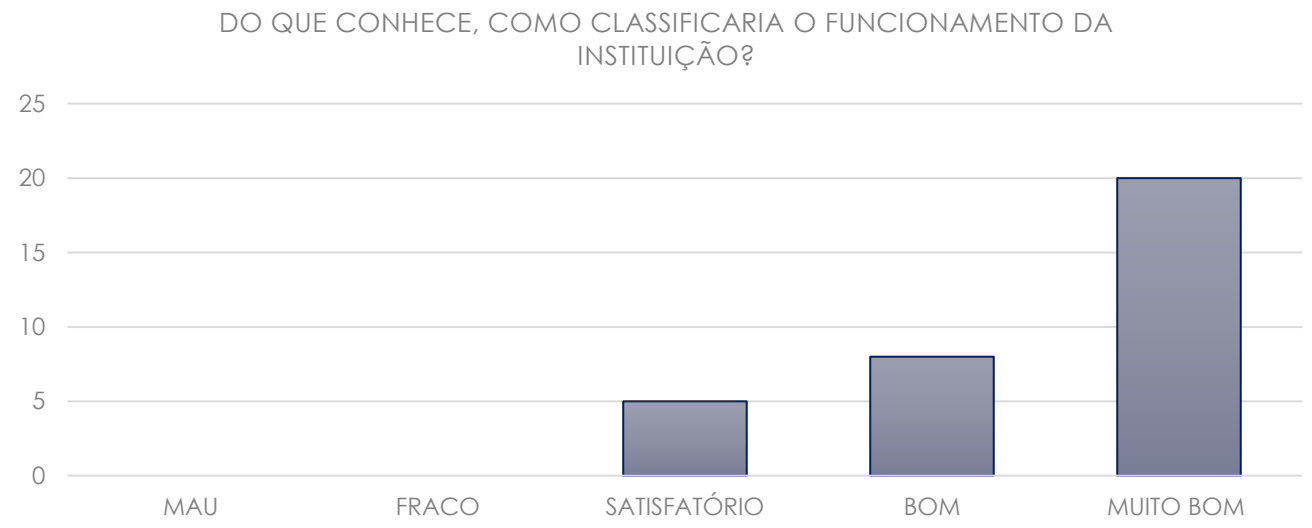


Gráfico 45 - FUNCIONAMENTO DA INSTITUIÇÃO

De acordo com o gráfico anterior, sabemos que 100% das respostas classificam o funcionamento da Santa Casa da Misericórdia de Pombal como sendo positivo, sendo que a maioria afirma mesmo ser muito bom.

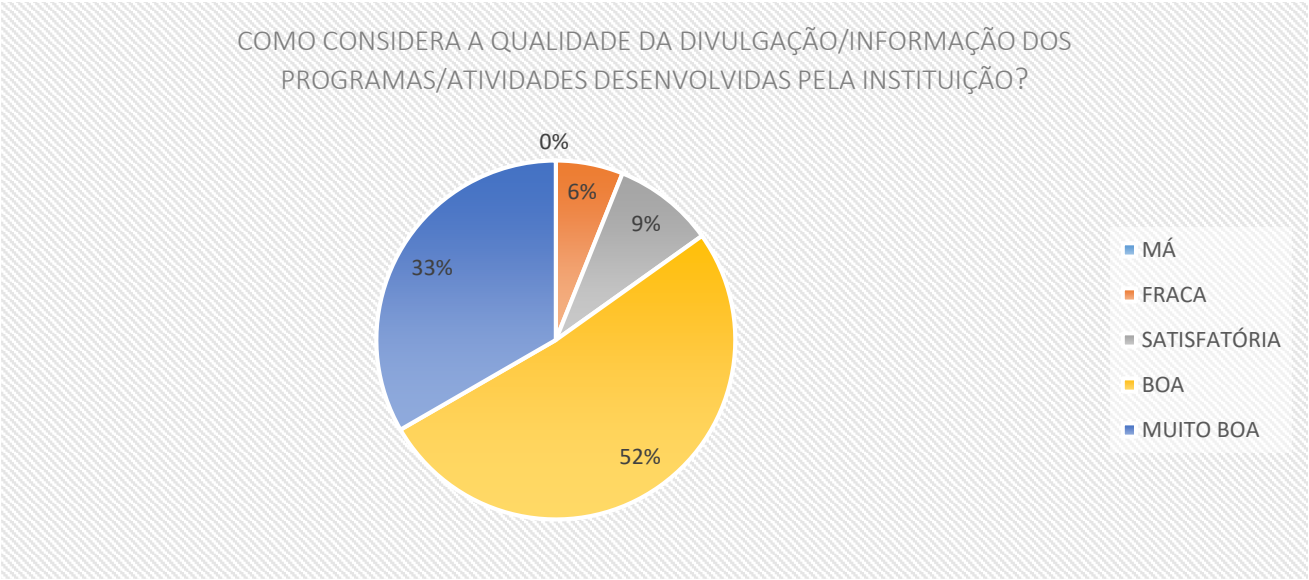


Gráfico 46 - QUALIDADE DA DIVULGAÇÃO E INFORMAÇÃO

Na questão nº 11 relacionada com a qualidade de divulgação e informação à comunidade acerca das atividades e / ou iniciativas promovidas pela SCMP, existe uma percentagem residual (6%) menos positiva.

Tentaremos ao longo do ano implementar estratégias que levem a melhorar este ponto.

Na sua maioria, a comunidade afirma que a qualidade da divulgação das atividades é boa!

Para finalizar 97% dos inquiridos afirmam que recomendariam a Santa Casa da Misericórdia de Pombal.

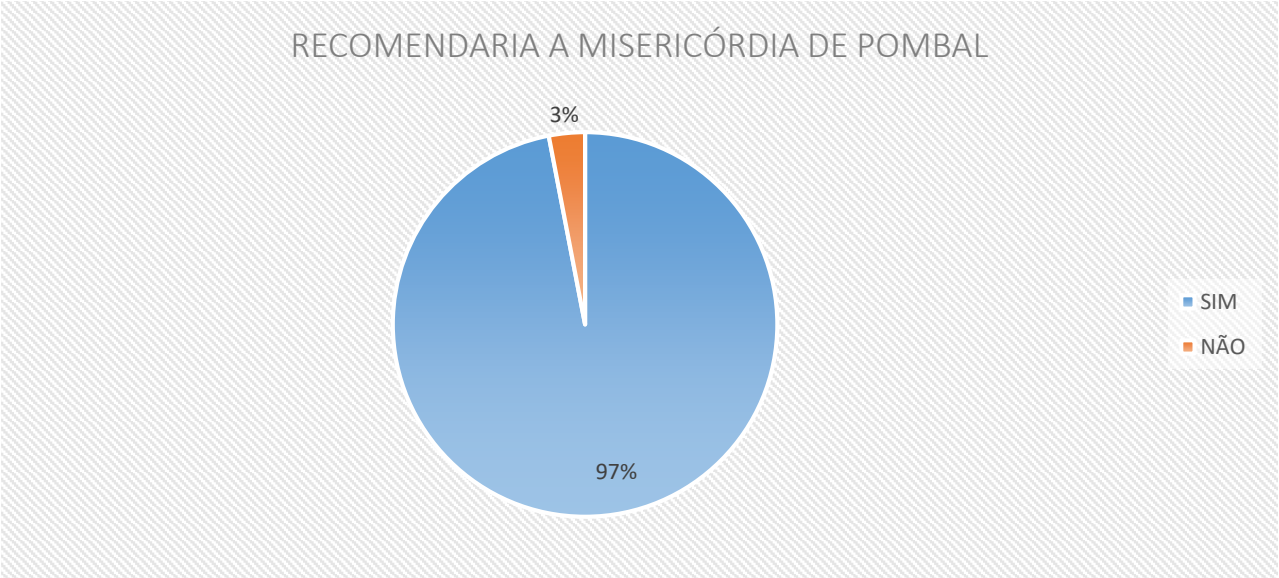


Gráfico 47 - RECOMENDAÇÃO DA SCMP