



1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por objetivo divulgar os resultados e apresentar as principais conclusões resultantes da aplicação do questionário de avaliação do grau de satisfação dos familiares dos clientes do Centro Social Archanjo Gabriel (CSAGA).

A análise das conclusões/interpretações obtidas pretende-se que seja: criteriosa, rigorosa e imparcial, tendo por referência o Sistema de Gestão da Qualidade.

A avaliação dos resultados obtidos terá de ser encarada como uma potencializadora forma de melhorar o desempenho organizacional, detetar e assinalar áreas de melhoria e, espera-se, realçar as boas condutas e as boas práticas de trabalho.

Convém ressaltar, antes de iniciarmos um estudo mais profundo aos resultados, que com a aplicação deste tipo de inquéritos, estamos a “permitir” que seja efetuada uma avaliação à instituição.

Assim, teremos sempre de considerar a divulgação e discussão dos resultados pelas partes envolvidas.

A metodologia aplicada encontra-se explanada no ponto 5.10 deste relatório.

2. APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

O questionário aplicado aos clientes foi composto por 39 perguntas. Da pergunta 1 à 39 foi considerada uma escala de 1 a 5 (1 – “Muito baixo”, 2 – “Baixo”, 3 – “Médio”, 4 – “Alto”, 5 – “Muito alto”). Para cada uma das referidas perguntas foi ainda possível assinalar “Não Sei” (NS) ou “Não se Aplica” (NA).

O questionário incluía uma pergunta “Sim” ou “Não” e três perguntas “abertas”

Assim sendo, o questionário era composto pelas seguintes perguntas:

O grau de dependência do seu familiar: ☐ AUTÓNOMO ☐ DEPENDENTE

O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE A:		1	2	3	4	5	NS	NA
A	INSTALAÇÕES							
A1	Localização do Lar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A2	Acessos ao Lar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A3	Estado de conservação das instalações e acessibilidades do Lar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A4	Conforto/comodidade do quarto do seu familiar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A5	Conforto e comodidade dos espaços comuns	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A6	Higiene e limpeza do quarto do seu familiar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A7	Higiene e limpeza dos espaços comuns	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A8	Espaço destinado à divulgação das atividades e das normas de procedimento internas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A9	Horário de funcionamento das atividades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B	ATENDIMENTO							
B1	Atendimento prestado (a si, enquanto familiar do nosso cliente)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B2	Informações prestadas (a si, enquanto familiar do nosso cliente)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C	ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO							
C1	Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento (disponibilização e explicação)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C2	Informação sobre o Plano Individual do seu familiar (de acordo com as suas necessidades e expectativas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C3	Apoio prestado durante a admissão do seu familiar no Lar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C4	Apoio prestado durante a integração do seu familiar no Lar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D	ATIVIDADES E FUNCIONAMENTO DO LAR							
D1	Disponibilidade do atendimento pela Diretora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D2	Respeito pela confidencialidade nos assuntos tratados com a Diretora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D3	Relação com os profissionais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D4	Disponibilidade dos profissionais/equipa técnica sempre que o seu familiar necessita de apoio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D5	Respeito e cumprimento dos direitos do seu familiar por parte de todos os profissionais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D6	Capacidade de resposta dos profissionais às necessidades do seu familiar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D7	Atividades socioculturais e recreativas programadas e executadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D8	Informação divulgada sempre que alguma atividade sociocultural e recreativa não seja realizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D9	Tratamento e encaminhamento de reclamações (emitidas por si ou pelo seu familiar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



E SERVIÇOS PRESTADOS (AO SEU FAMILIAR)								
E1	Serviços disponíveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E2	Qualidade nos cuidados médicos prestados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E3	Qualidade nos cuidados de enfermagem prestados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E4	Qualidade nos cuidados de higiene pessoal e imagem prestados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E5	Qualidade no serviço de apoio social prestado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E6	Qualidade das atividades de animação sociocultural desenvolvidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E7	Qualidade no tratamento de roupa de uso pessoal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E8	Serviços da lavanderia no tratamento de roupa de uso pessoal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E9	Limpeza e arrumação dos espaços	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E10	Serviço de transporte disponibilizado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E11	Atividades instrumentais da vida quotidiana desenvolvidas (acompanhamento ao exterior, apoio na aquisição de bens e serviços, tratamento de roupa, transporte, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
F ALIMENTAÇÃO								
F1	Variedade das ementas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
F2	Adequação das ementas às necessidades do seu familiar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G AVALIAÇÃO GLOBAL								
G1	Contributo do Lar Centro Social Arcanjo Gabriel para a melhoria do nível de qualidade de vida do seu familiar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G2	Estou satisfeito e recomendaria o Lar Centro Social Arcanjo Gabriel a um amigo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Alguma vez teve de recorrer à Direção da ATRPT por falta de resposta à sua (ou do seu familiar) reclamação? ☐ Não ☐ Sim

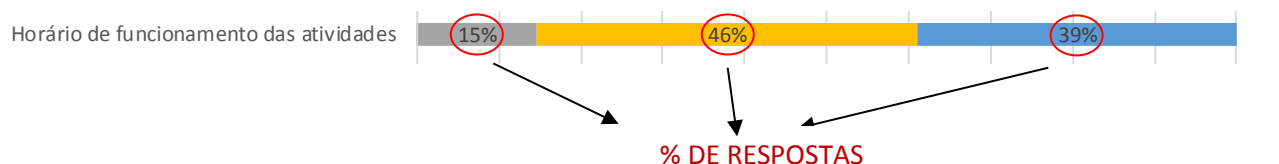
Perguntas abertas:

- Por favor, apresente as suas sugestões para o bom funcionamento do Lar.
- Por favor, apresente situações que mais lhe desagradaram na prestação dos serviços contratualizados pelo seu familiar.
- Por favor, apresente situações que mais lhe agradaram na prestação dos serviços contratualizados pelo seu familiar.

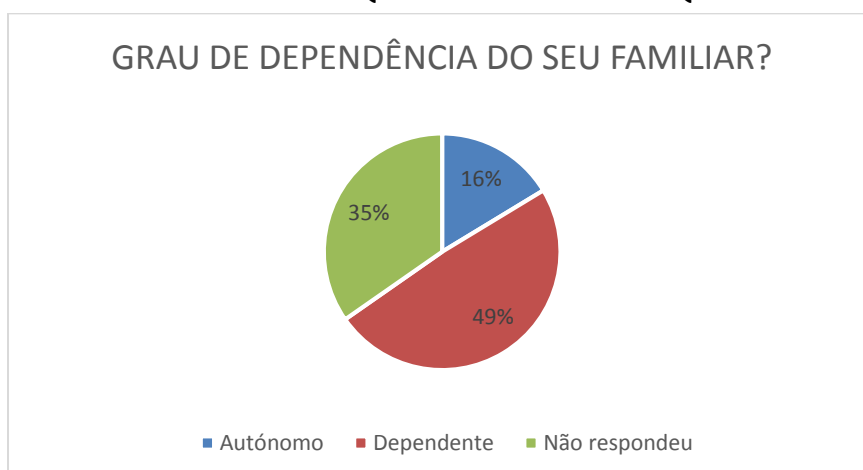
3. ANÁLISE DOS RESULTADOS

De seguida apresenta-se a análise dos resultados dos questionários e respetiva visualização gráfica.

Alerta-se para a leitura dos gráficos que deverá ser feita da seguinte forma:



4. GRAU DE DEPENDÊNCIA DO FAMILIAR QUE RESPONDEU AO INQUÉRITO

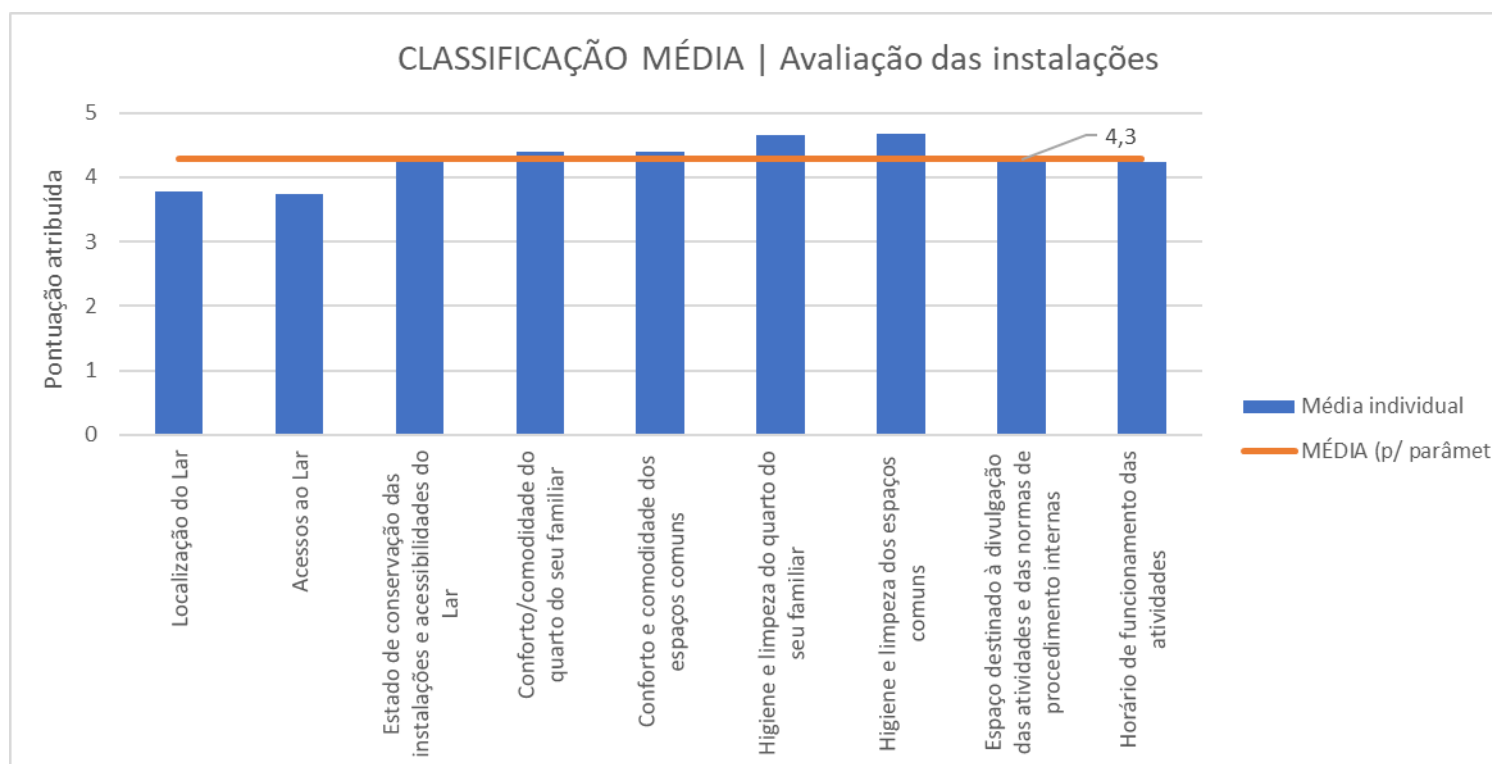
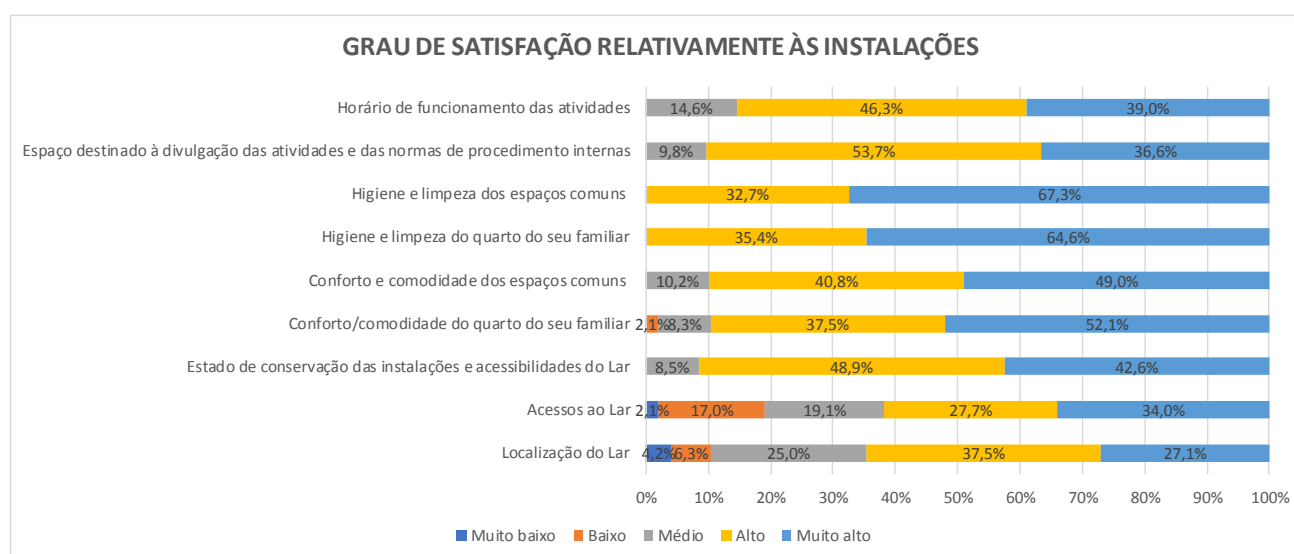




5. GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES RELATIVAMENTE A (escala utilizada, de 1 a 5):

5.1 INSTALAÇÕES

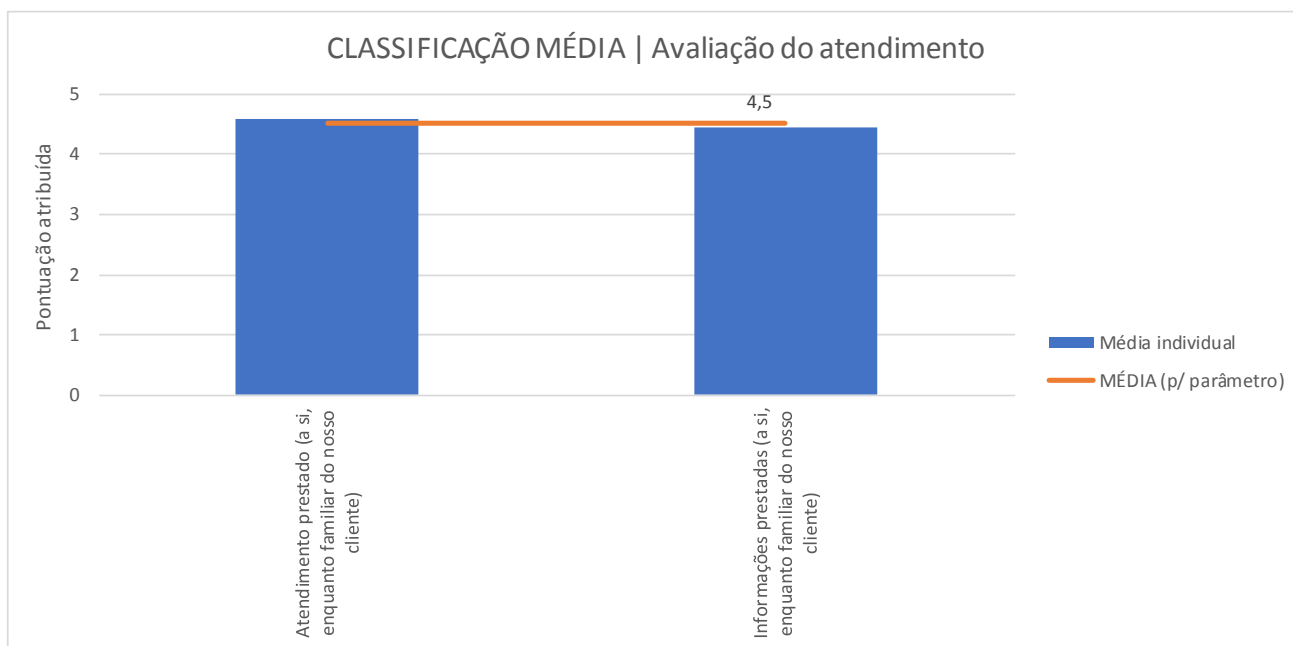
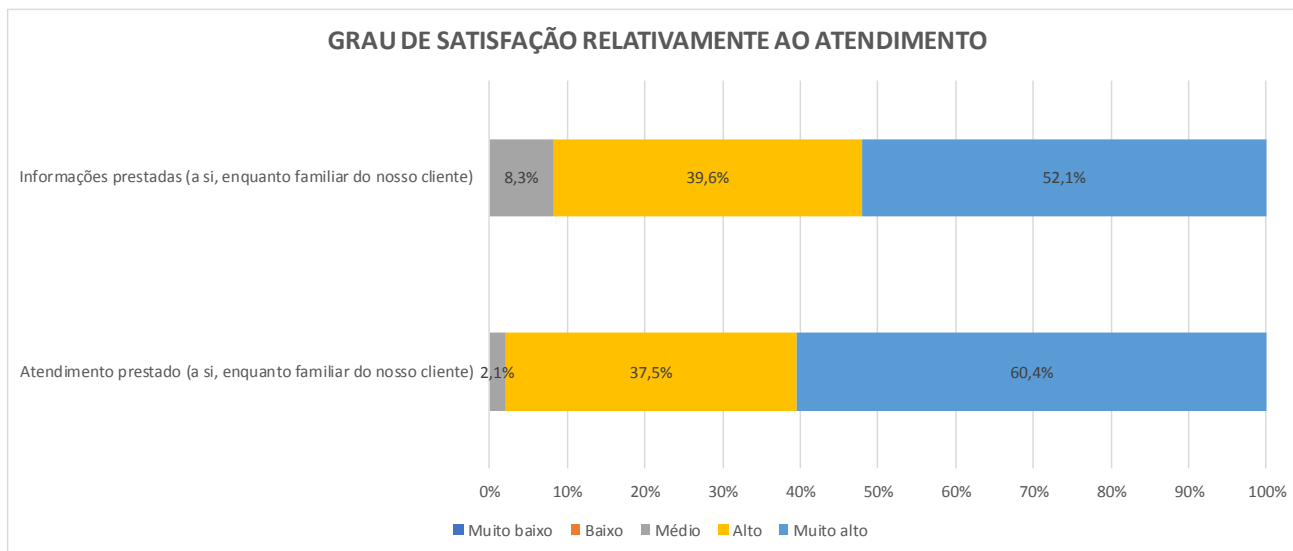
	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	MODA	MÍNIMO	MÁXIMO
INSTALAÇÕES					
Localização do Lar	3,8	1,0	4	1	5
Acessos ao Lar	3,7	1,2	5	1	5
Estado de conservação das instalações e acessibilidades do Lar	4,3	0,6	4	3	5
Conforto/comodidade do quarto do seu familiar	4,4	0,7	5	2	5
Conforto e comodidade dos espaços comuns	4,4	0,7	5	3	5
Higiene e limpeza do quarto do seu familiar	4,6	0,5	5	4	5
Higiene e limpeza dos espaços comuns	4,7	0,5	5	4	5
Espaço destinado à divulgação das atividades e das normas de procedimento internas	4,3	0,6	4	3	5
Horário de funcionamento das atividades	4,2	0,7	4	3	5





5.2 ATENDIMENTO

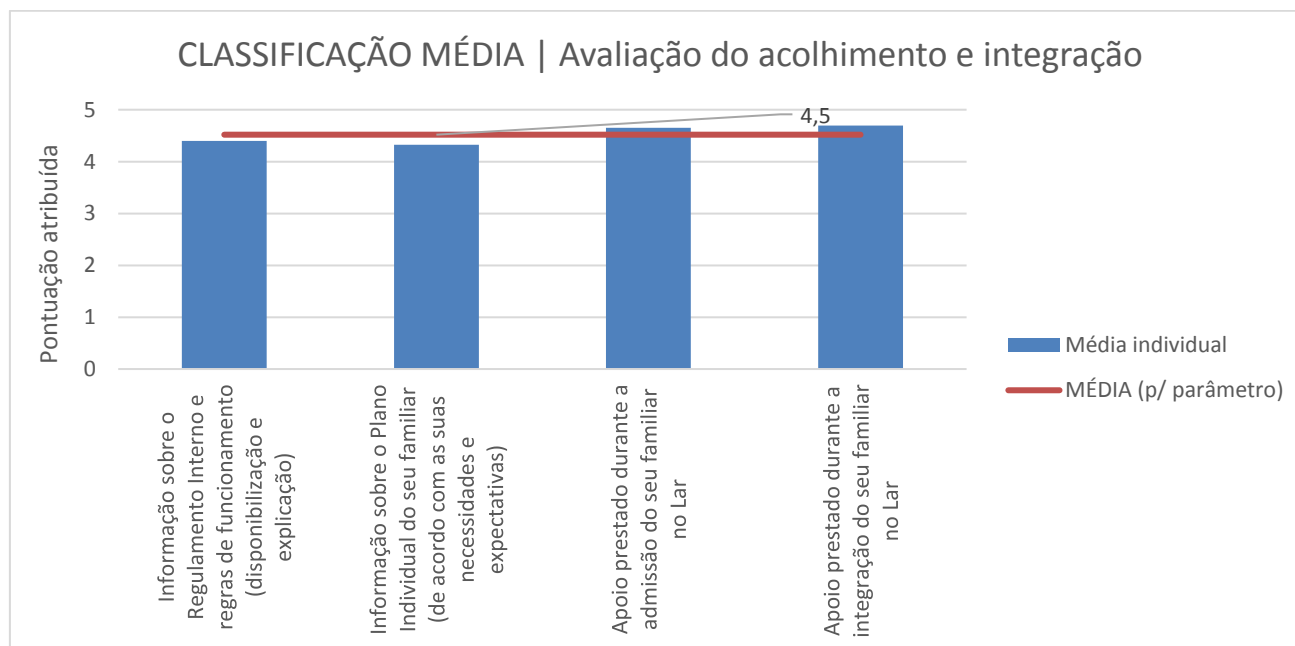
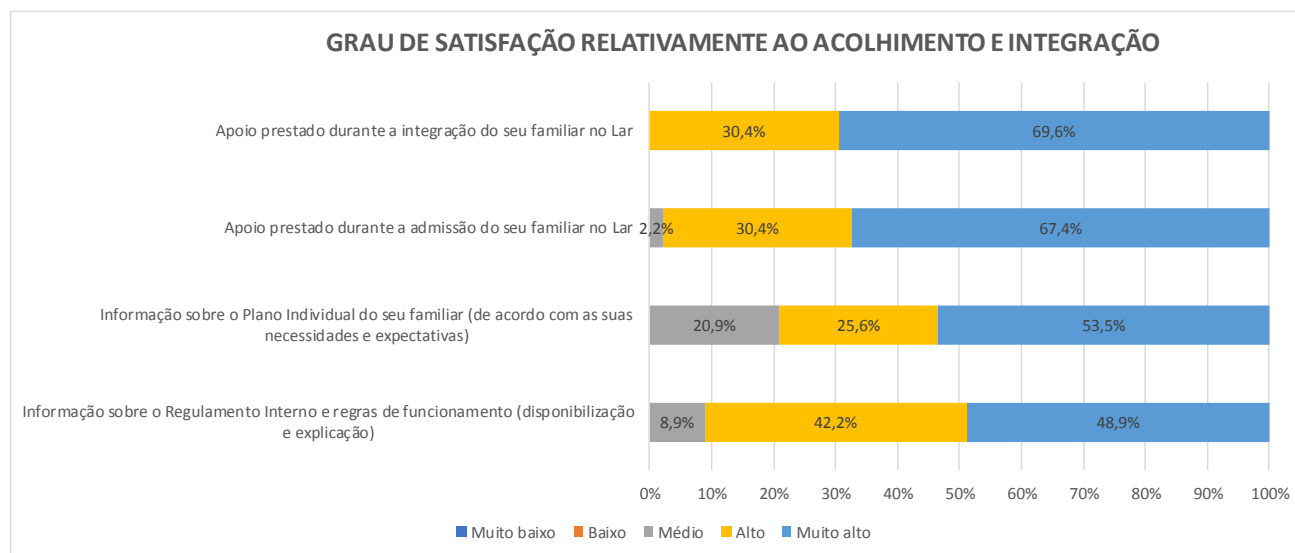
	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	MODA	MÍNIMO	MÁXIMO
ATENDIMENTO					
Atendimento prestado (a si, enquanto familiar do nosso cliente)	4,6	0,5	5	3	5
Informações prestadas (a si, enquanto familiar do nosso cliente)	4,4	0,6	5	3	5





5.3 ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO

	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	MODA	MÍNIMO	MÁXIMO
ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO					
Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento (disponibilização e	4,4	0,6	5	3	5
Informação sobre o Plano Individual do seu familiar (de acordo com as suas necessidades e	4,3	0,8	5	3	5
Apoio prestado durante a admissão do seu familiar no Lar	4,7	0,5	5	3	5
Apoio prestado durante a integração do seu familiar no Lar	4,7	0,5	5	4	5

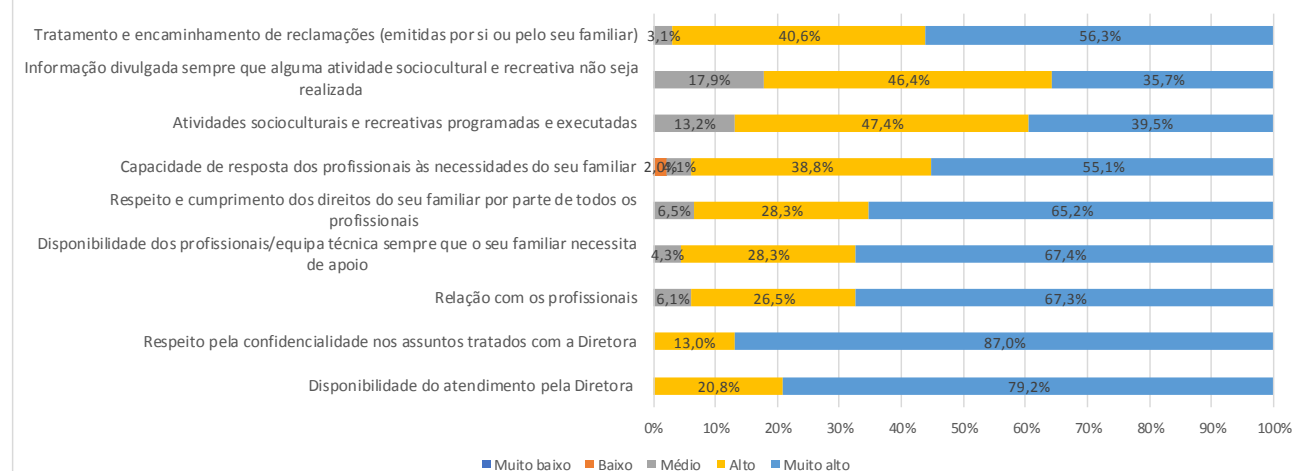




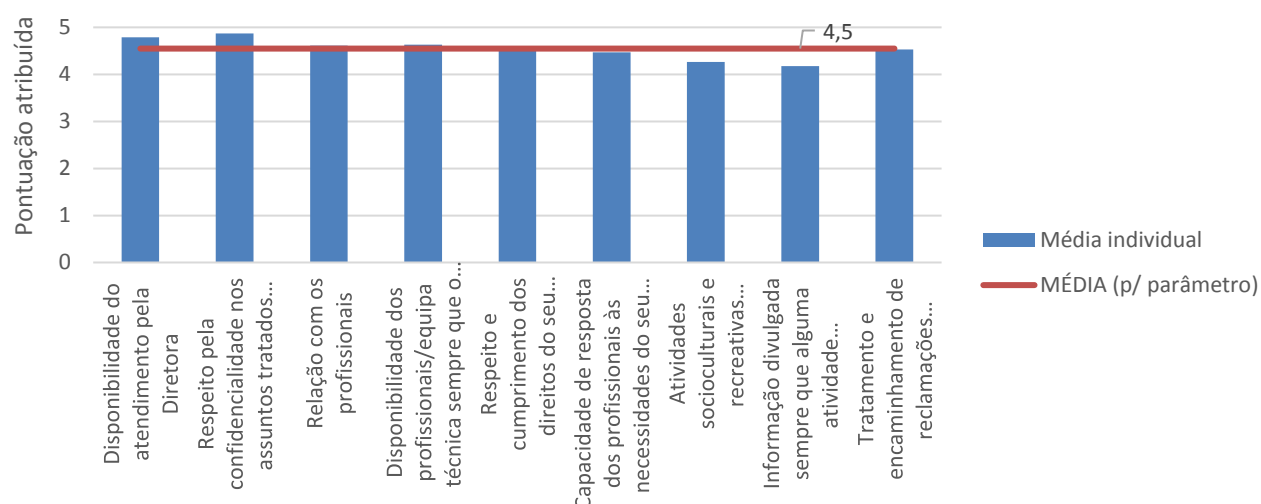
5.4 ATIVIDADES E FUNCIONAMENTO DO LAR

	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	MODA	MÍNIMO	MÁXIMO
ATIVIDADES E FUNCIONAMENTO DO LAR					
Disponibilidade do atendimento pela Diretora	4,8	0,4	5	4	5
Respeito pela confidencialidade nos assuntos tratados com a Diretora	4,9	0,3	5	4	5
Relação com os profissionais	4,6	0,6	5	3	5
Disponibilidade dos profissionais/equipa técnica sempre que o seu familiar necessita de apoio	4,6	0,6	5	3	5
Respeito e cumprimento dos direitos do seu familiar por parte de todos os profissionais	4,6	0,6	5	3	5
Capacidade de resposta dos profissionais às necessidades do seu familiar	4,5	0,7	5	2	5
Atividades socioculturais e recreativas programadas e executadas	4,3	0,7	5	3	5
Informação divulgada sempre que alguma atividade sociocultural e recreativa não seja realizada	4,2	0,7	4	3	5
Tratamento e encaminhamento de reclamações (emitidas por si ou pelo seu familiar)	4,5	0,6	5	3	5

GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE ÀS ATIVIDADES E FUNCIONAMENTO DO LAR



CLASSIFICAÇÃO MÉDIA | Avaliação das atividades e funcionamento do lar

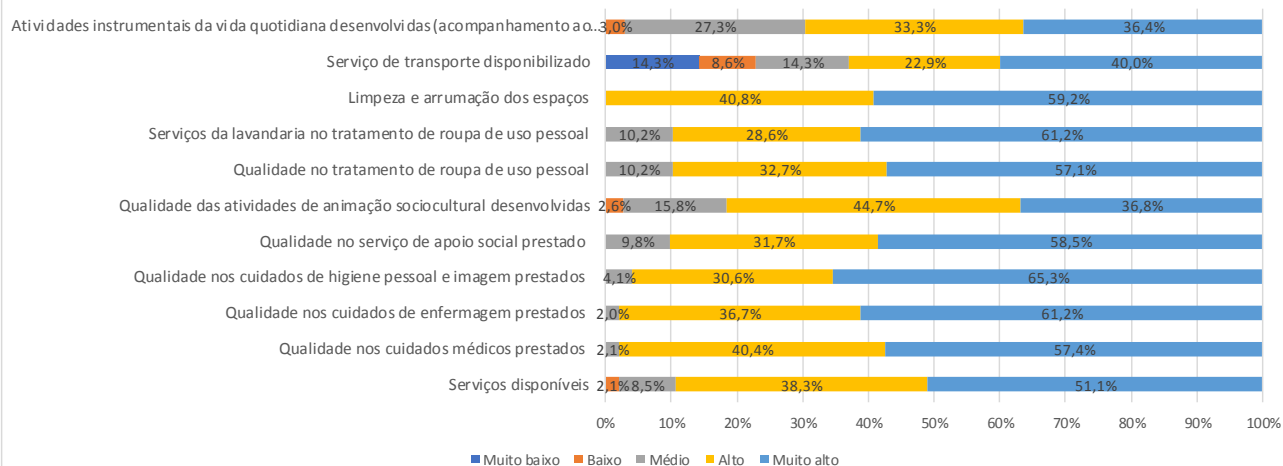




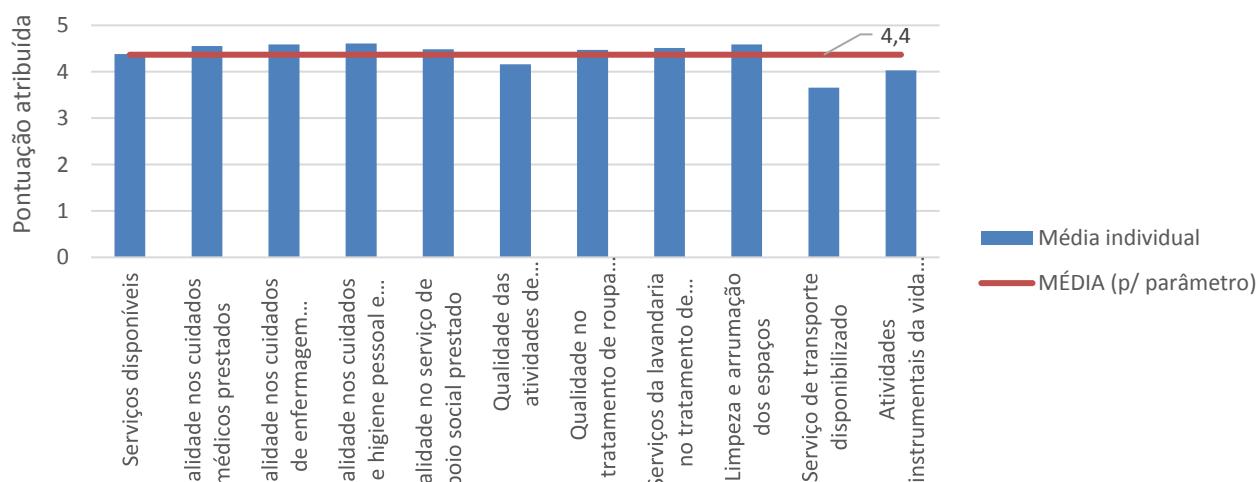
5.5 SERVIÇOS PRESTADOS

	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	MODA	MÍNIMO	MÁXIMO
SERVIÇOS PRESTADOS (AO SEU FAMILIAR)					
Serviços disponíveis	4,4	0,7	5	2	5
Qualidade nos cuidados médicos prestados	4,6	0,5	5	3	5
Qualidade nos cuidados de enfermagem prestados	4,6	0,5	5	3	5
Qualidade nos cuidados de higiene pessoal e imagem prestados	4,6	0,6	5	3	5
Qualidade no serviço de apoio social prestado	4,5	0,7	5	3	5
Qualidade das atividades de animação sociocultural desenvolvidas	4,2	0,8	4	2	5
Qualidade no tratamento de roupa de uso pessoal	4,5	0,7	5	3	5
Serviços da lavanderia no tratamento de roupa de uso pessoal	4,5	0,7	5	3	5
Limpeza e arrumação dos espaços	4,6	0,5	5	4	5
Serviço de transporte disponibilizado	3,7	1,4	5	1	5
Atividades instrumentais da vida quotidiana desenvolvidas (acompanhamento ao exterior, apoio	4,0	0,9	5	2	5

GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE AOS SERVIÇOS PRESTADOS



CLASSIFICAÇÃO MÉDIA | Avaliação dos serviços prestados (ao seu familiar)

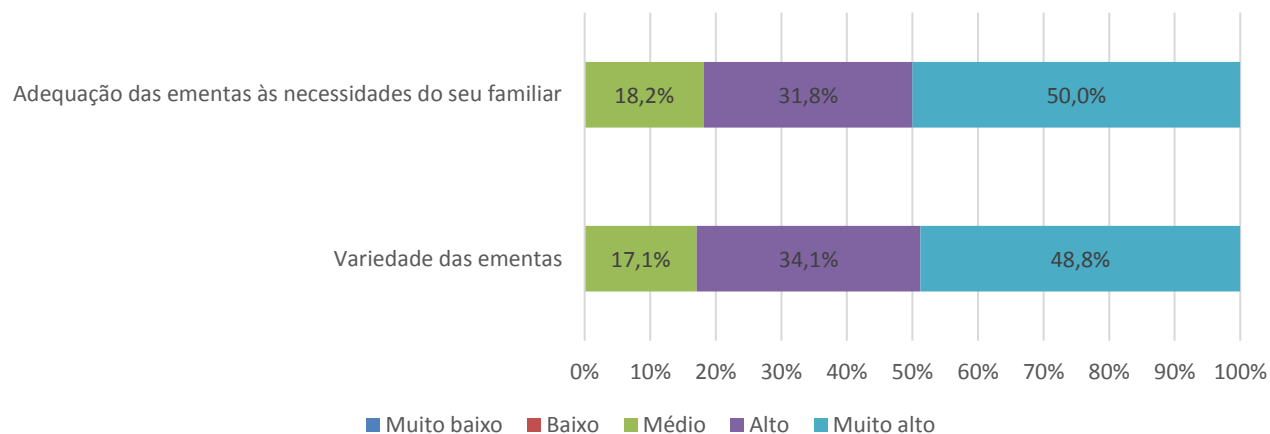




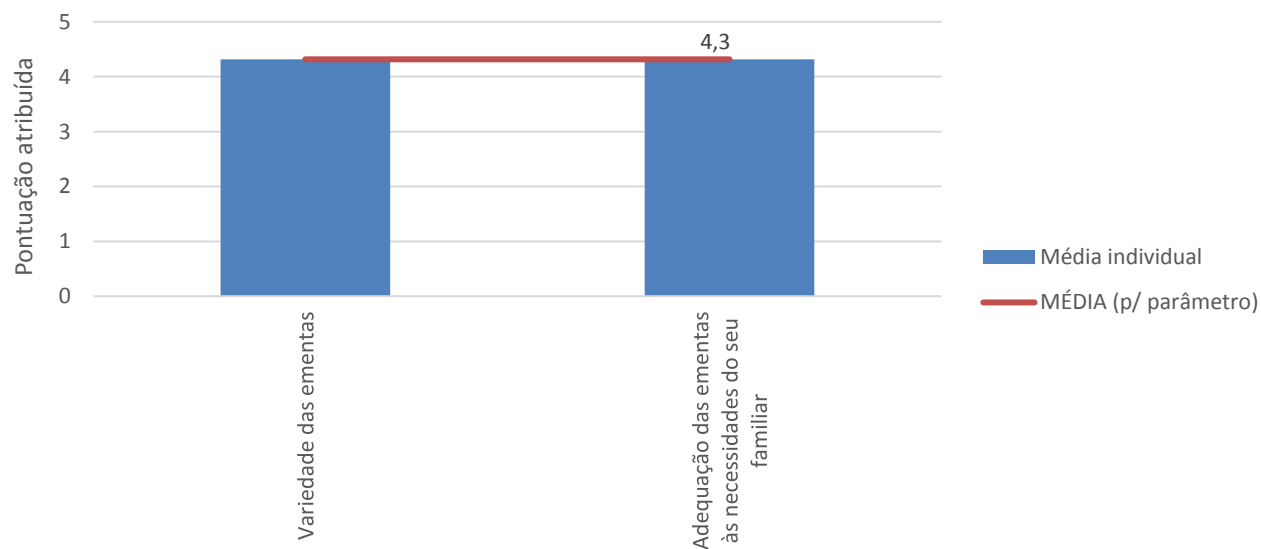
5.6 ALIMENTAÇÃO

	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	MODA	MÍNIMO	MÁXIMO
ALIMENTAÇÃO					
Variedade das ementas	4,3	0,7	5	3	5
Adequação das ementas às necessidades do seu familiar	4,3	0,8	5	3	5

GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE À ALIMENTAÇÃO



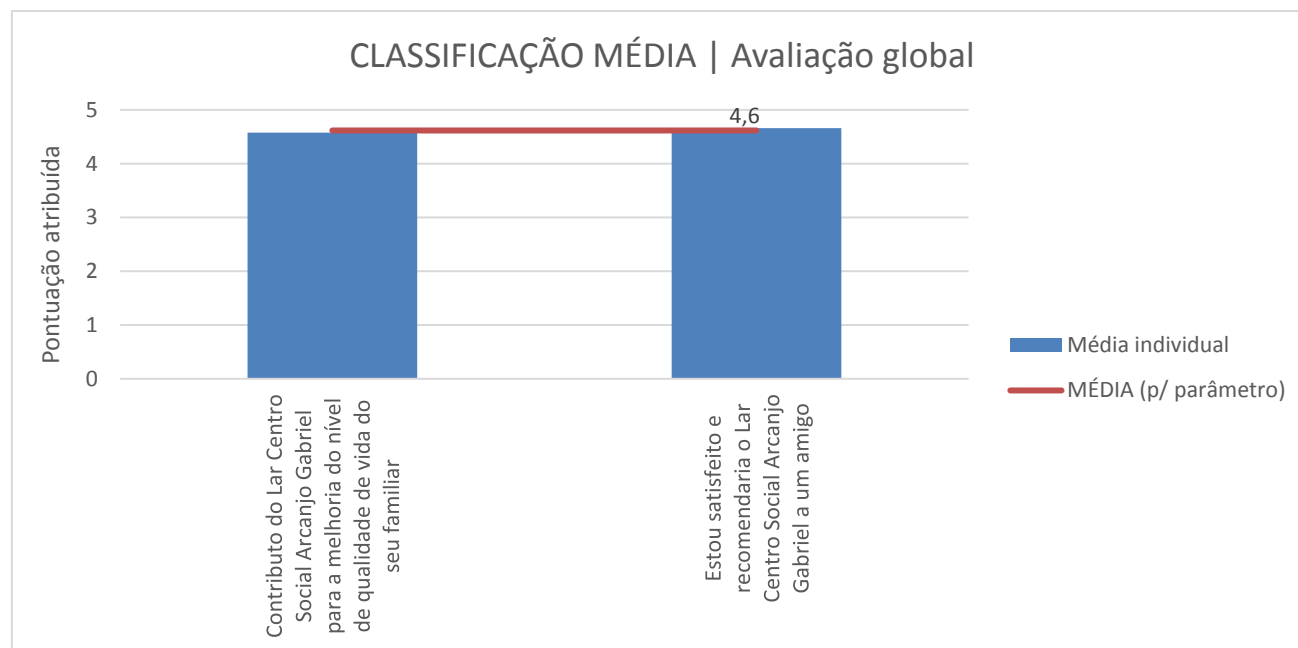
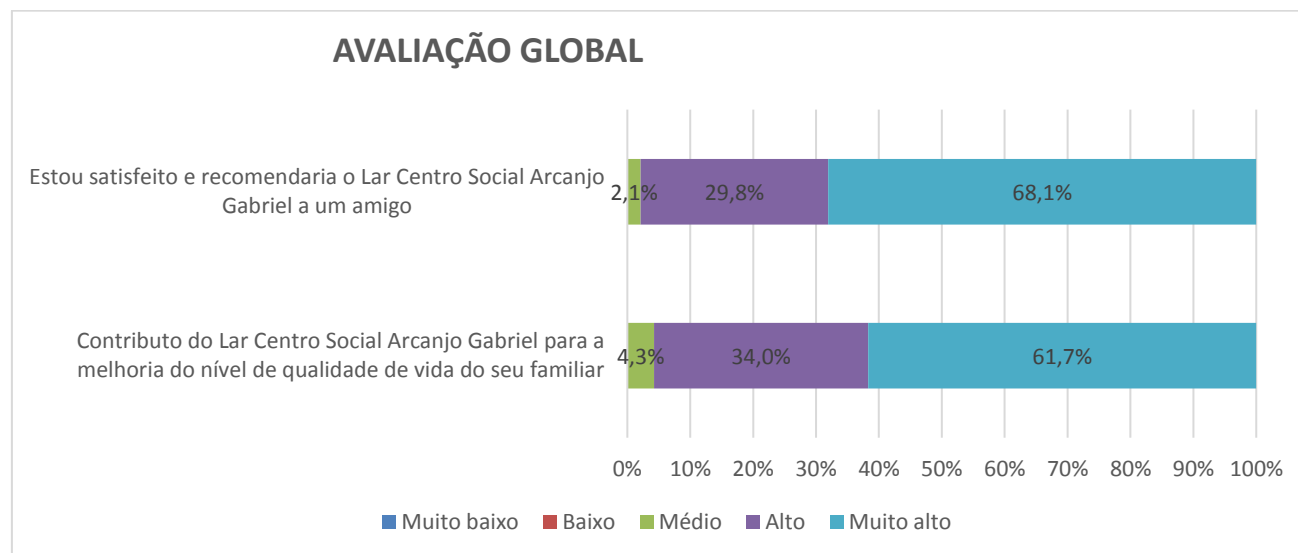
CLASSIFICAÇÃO MÉDIA | Avaliação da alimentação





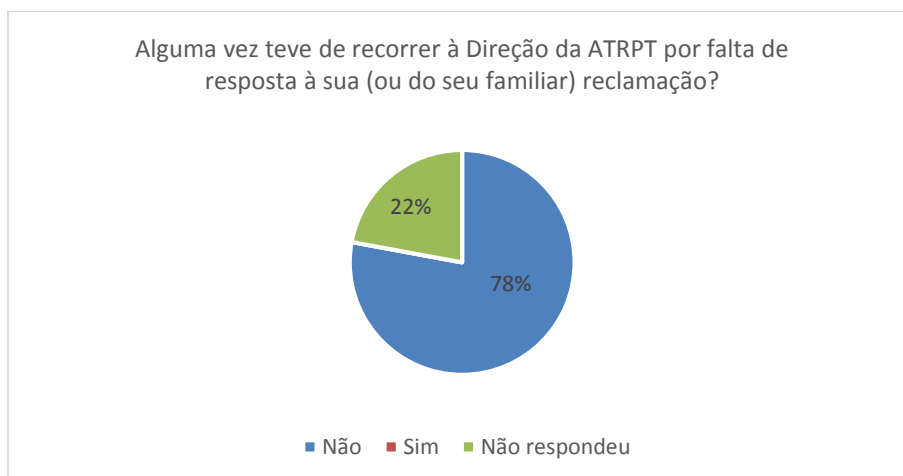
5.7 AVALIAÇÃO GLOBAL

	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	MODA	MÍNIMO	MÁXIMO
AVALIAÇÃO GLOBAL					
Contributo do Lar Centro Social Arcanjo Gabriel para a melhoria do nível de qualidade de vida do	4,6	0,6	5	3	5
Estou satisfeito e recomendaria o Lar Centro Social Arcanjo Gabriel a um amigo	4,7	0,5	5	3	5

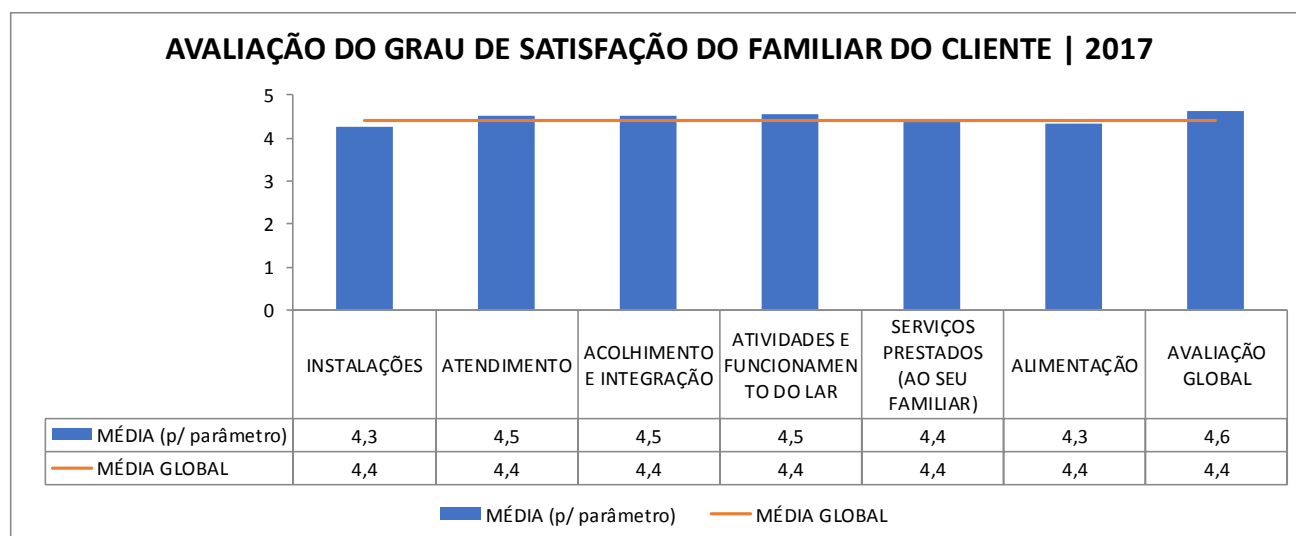




5.8 PERGUNTA ABERTA



5.9 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



Considerando este relatório como um ponto de partida para, seguramente, melhorar a missão a que o CSAG se propõe, sublinhamos que os resultados obtidos foram superiores a uma média de 4, numa escala de 1 a 5.

Estatisticamente os resultados são muito positivos aproximando-se do nível de qualidade máximo.

Contudo, revelaram-se **alguns constrangimentos** nomeadamente nos parâmetros **INSTALAÇÕES** – Acessos ao lar e **SERVIÇOS PRESTADOS** – Serviço de transporte disponibilizado, devendo constituir para a Direção **áreas prioritárias de atuação**.

Os sete parâmetros avaliados obtiveram uma classificação média de 4.4, numa escala de 1 a 5.

Ressalvamos, que a classificação média dos relatórios de avaliação dos resultados de satisfação dos clientes e familiares obtiveram a mesma classificação média – 4.4, numa escala de 1 a 5. Os respetivos inquéritos têm como base as mesmas questões.



5.10 METODOLOGIA APLICADA

Ao longo do mês de maio de 2018, foi aplicado o questionário de Avaliação da Satisfação dos Familiares dos Clientes residentes no Lar CSAG.

O inquérito foi distribuído a todos os familiares dos clientes, em suporte de papel, à exceção dos clientes que já não tem familiares próximos ou se encontram distantes e, portanto, não são uma presença regular no Lar.

Uma vez preenchidos, os inquéritos foram colocados numa caixa devidamente fechada, pelos próprios familiares, salvaguardando a sua natureza confidencial e anónima.

A colaboradora D. Fernanda procedeu ao registo dos inquéritos distribuídos versus entregues e colocados na caixa. Uma vez findo o prazo para entrega, abriu a caixa, recolheu os inquéritos e entregou-os em envelope fechado à Engenheira Susana, para proceder ao tratamento estatístico dos mesmos.

De um universo **de 76 clientes**, foram seleccionados **55 familiares** (72%) para responder ao inquérito, dos quais **49** (89%) responderam ao questionário e 6 (11%) não entregaram, sem motivo aparente.



6. PLANO DE AÇÕES A IMPLEMENTAR

6.1 SUGESTÕES/OPORTUNIDADES DE MELHORIA IDENTIFICADAS PELOS FAMILIARES

SUGESTÕES/PROPOSTAS DE MELHORIA IDENTIFICADAS	OBSERVAÇÕES
"Falta de sinalização do Lar S. Gabriel na via pública e os acessos ao Lar"	
"Para melhor funcionamento do Lar seria bom dispor de um fisioterapeuta"	
"Aumento do número de funcionárias, pois considero o atual quadro insuficiente para o número de internados; tentar dialogar com os STCP e camionetas, para que o lar tenha ligação com o centro da cidade de Gaia; arranjar um melhor salão para as visitas acompanharem os seus familiares"	
"Mais atividades de socialização para os utentes; melhorar e diversificar as ementas; melhorar o controlo das roupas para evitar trocas"	
"Manter o consumo regular de legumes e frutas; regular a utilização de sal nas refeições, mantendo o tempero a meio sal; sensibilizar os utentes para um menor consumo de açúcar"	
"Melhores transportes públicos"	
"Nota-se falta de pessoal auxiliar para tantas solicitações de grande número de utentes que são dependentes"	
"Procurar tornar o salão comum num espaço mais acolhedor e menos "industrial""	
"Necessidade de uma enfermeira permanente no Lar. Necessidade de serviços de fisioterapia providenciados pelo Lar"	
"Indisponibilidade de transporte, cuidados de enfermagem noturnos, falta de pessoal para os utentes que tem"	
"Trabalhos expressivos tipo colagem, pintura, desenho com exposição final; criação de um coro do Lar"	
"Gostava que todos os utentes que se podem deslocar fizessem passeios ao exterior"	
"A utilização mais frequente, e preferencial, do correio eletrónico na divulgação de atividades socioculturais e recreativas, assim como o regulamento interno e regras de funcionamento, no caso de ter havido alterações"	
"Rentabilizar a carrinha existente proporcionando deslocações aos utentes, nomeadamente para fins lúdicos, distração ou até para lhes assegurar algum tipo de serviços; tentar que o serviço da piscina esteja disponível maior número de vezes por ano (cerca de 6 meses/ano, como acontece atualmente, parece ser um enorme desperdício de uma bela infraestrutura."	
"Alguns dos utentes deviam ter acompanhamento interno de neurologia e psiquiatria"	
"Sugiro que haja mais uma funcionária à noite e um segurança e mais um elemento diário na sala."	
"Sugerimos mais saídas, incluindo atividades. Seria importante para os utentes ter uma animadora cultural a tempo inteiro."	
"Continuo a confiar no vosso funcionamento"	
"Saídas ao exterior/pequenas visitas a parques e monumentos"	



SUGESTÕES/PROPOSTAS DE MELHORIA IDENTIFICADAS	OBSERVAÇÕES
“Penso que o lar deveria ter um vigilante noturno assim como haver mais profissionais no mesmo período noturno.”	
“Falta de acompanhamento do pessoal de enfermagem durante o horário atual praticado no lar.”	

6.2 SITUAÇÕES QUE MAIS DESAGRADARAM OS FAMILIARES

SITUAÇÕES QUE MAIS DESAGRADARAM OS FAMILIARES	OBSERVAÇÕES
“O televisor comprado aquando da entrada do utente neste lar desapareceu do seu quarto... confiamos em todo o pessoal... mas alguém se apropriou indevidamente.”	
“Desaparecimento de bens pessoais e constante trocas de roupas”	
“A irregularidade de utilização do sal na confeção de refeições (por vezes há excesso)”	
“Situações pontuais relacionadas com a higiene pessoal, mas não recorrentes.”	
“Na dormida durante o sono à noite “é algemado nas duas mãos” embora as empregadas o mudem de posição, nem sempre atempadamente e raro. Esta atitude não permite que durante a noite se mude de posição quando quer, o que dificulta o sono.”	
“Preocupa-me um pouco que a minha mãe esteja tanto tempo sentada na cadeira de rodas, na mesma posição (pelo menos as tardes inteiras). Gostaria que a movimentassem mais vezes, por exemplo, para um cadeirão ou outra forma que encontrarem, apesar da sua rejeição. Quer queira, quer não, será para o seu bem e da sua saúde.”	
“Não sendo desagrado é, contudo, restritivo o impedimento do acesso ao quarto. Acredito piamente que as condições são excelentes, mas não as posso retificar por manifestar ignorância”	
“Todos somos humanos. Como é evidente não temos nada que nos desagrada, mas também pensamos que tudo pode ser otimizado”.	
“Verificamos falta de apoio a alguns clientes – falta de pessoal para dar resposta ao número de clientes.”	



6.3 SITUAÇÕES QUE MAIS AGRAVARAM OS FAMILIARES

SITUAÇÕES QUE MAIS AGRAVARAM OS FAMILIARES	OBSERVAÇÕES
"Acolhimento excelente por todas as funcionárias do lar; cuidados médicos e de enfermagem excelentes; muita disponibilidade e carinho por parte da Diretora do lar; muito obrigada a todos pela ternura sempre demonstrada."	
"O bom relacionamento das funcionárias quer com o cliente quer com os familiares"	
"Funcionárias são carinhosas e cuidadosas"	
"O nível de higiene em todo o espaço; os cuidados médicos e de enfermagem; a disponibilidade de atendimento"	
"A atenção das funcionárias e Diretora do Lar; higiene e limpeza"	
"O mais importante: a relação utente e funcionários"	
"A humanidade do pessoal que, de uma maneira geral é superior. A muito boa prestação da equipa médica e de enfermagem. A diligência da Diretora do Lar em todas as situações"	
"A humanidade demonstrada pela maior parte das auxiliares e enfermeiras"	
"Acompanhamento médico e de enfermagem prestado; apoio e disponibilidade demonstrado pela Diretora do lar; amabilidade da maioria do pessoal auxiliar do lar"	
"Atendimento da Diretora"	
"Gosto da simpatia das colaboradoras do Lar para com todos os clientes"	
"A simpatia e disponibilidade de todos: muito obrigada!"	
"O asseio e apresentação com que diariamente é apresentado"	
"A amabilidade e disponibilidade das funcionárias".	
"Só tenho a agradecer a todas as colaboradoras do Lar o bem que tratam os meus pais"	
"Agrada-me a organização do Lar, a forma como é superiormente dirigido por uma diretora atenta e presente; o carinho e bom relacionamento entre funcionárias e utentes; o bom trato com os familiares facultando a interação entre todos"	
"Sem sombra de dúvida, para além da limpeza e higiene, o fator humano é preponderante e notável, desde as funcionárias à Diretora todas, sem exceção, primam pela excelência."	
"A cordialidade com que a minha mãe é tratada seja pela Diretora ou pelos restantes funcionários, objetivamente todas as valências (enfermagem, cuidados médicos, apoio diário de todos os funcionários, cozinha, lavandaria, cabeleireiro, etc, etc."	
"Agrada muito o atendimento administrativo e todos os serviços de apoio."	
"Carinho com que a minha mãe é tratada; animação cultural e interação com o maio ambiente; rapidez com que todos os assuntos que lhe dizem respeito são tratados e comunicados."	
"Ambiente familiar total: 5*"	

RELATÓRIO DO QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS FAMILIARES DOS CLIENTES – referente ao ano de 2017

LAR CENTRO SOCIAL ARCANJO GABRIEL



SITUAÇÕES QUE MAIS AGRADARAM OS FAMILIARES	OBSERVAÇÕES
“Até hoje nada tenho a apontar nesta questão, pois têm sido muito humanos e responsáveis. Obrigada por tudo.”	
“Simpatia do pessoal”	
“Verificamos a existência do bilhar de snooker como passatempo entre familiares e amigos; como sugestão, uma mesa de tênis e bilhar livre para o bem-estar de clientes e familiares” (???)	



7. OBSERVAÇÕES ADICIONAIS