



INSTITUTO S. JOÃO DE DEUS

Casa de Saúde S. Miguel



Relatório de Desempenho Organizacional 2018

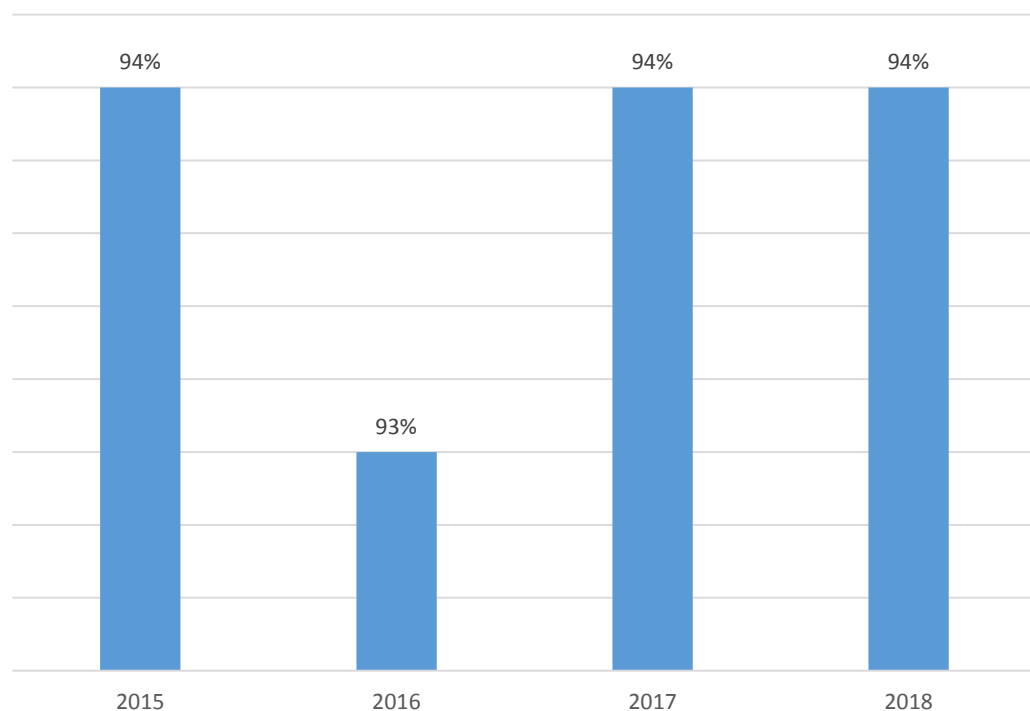
- Indicadores Assistenciais
- Resultados de Satisfação
- Sugestões e Reclamações
- Perceções Individuais

Indicadores Assistenciais

Unidades de Internamento

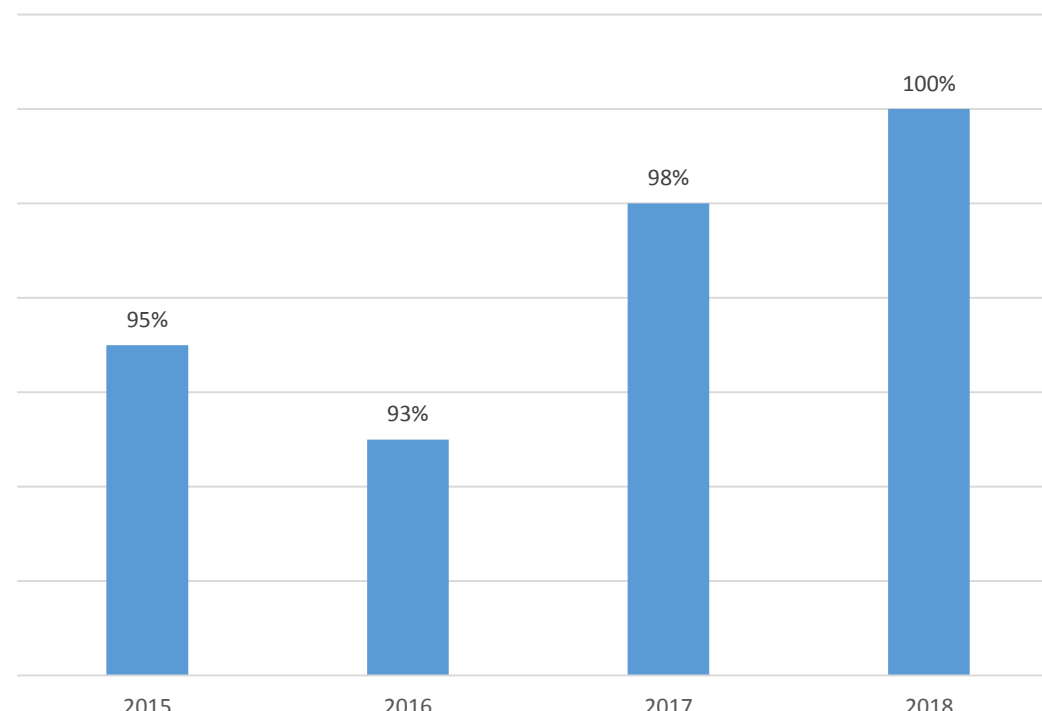
425 admissões e 421 altas

Taxa de Ocupação em Internamento de 2015 a 2018



Valência Ocupacional

Taxa de Ocupação da Valência Ocupacional de 2015 a 2018



9,05 de
concretização
Média das
Expectativas dos
Utentes
(escala de 0 a 10)



80,5% dos Utentes
mantêm ou melhoram
a Qualidade de Vida
72,2% de Concretização
dos Planos Individuais
(PIIs)



89,5% Taxa de Sucesso



76,9% dos Utentes
mantêm ou melhoram a
Inclusão Social
92% dos colaboradores
com avaliação de
Desempenho \geq a Bom

87,6% de
atividades
realizadas do
Plano de
Atividades



99,8% de Taxa de
Concretização dos
Projetos de
Inovação e de
Melhoria



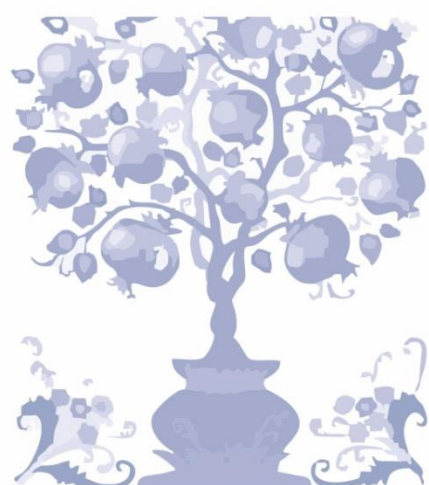
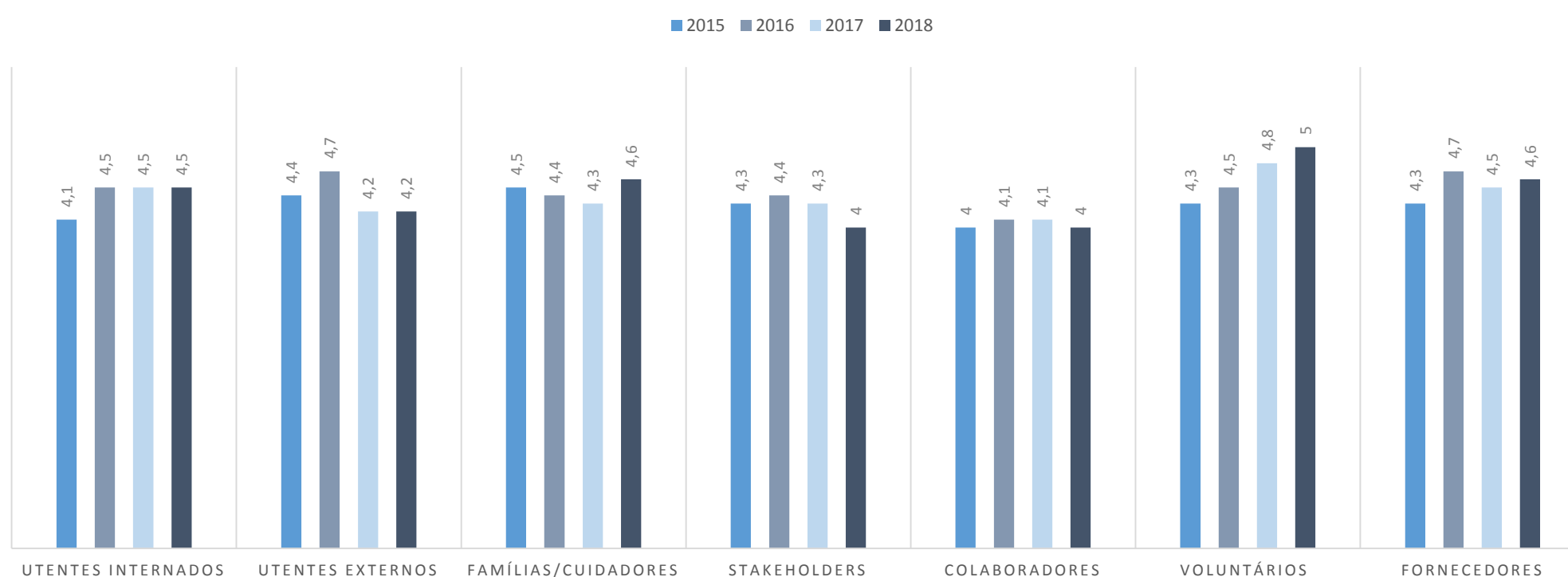


INSTITUTO S. JOÃO DE DEUS
Casa de Saúde S. Miguel

Resultados de Satisfação

Os **resultados** francamente positivos obtidos em 2018, demonstram e evidenciam a abordagem centrada nos utentes, **identificando as suas necessidades** e dando resposta às suas **expetativas**.

TENDÊNCIA DA MÉDIA DA SATISFAÇÃO GLOBAL



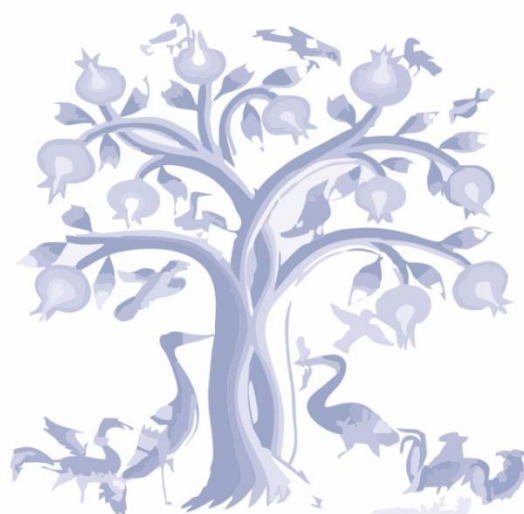
93% dos Cuidadores
com Avaliação Global \geq
a Bom



98% de Utentes com
avaliação global de Satisfação
Positiva

94% dos Utentes internados
recomendariam a
Instituição

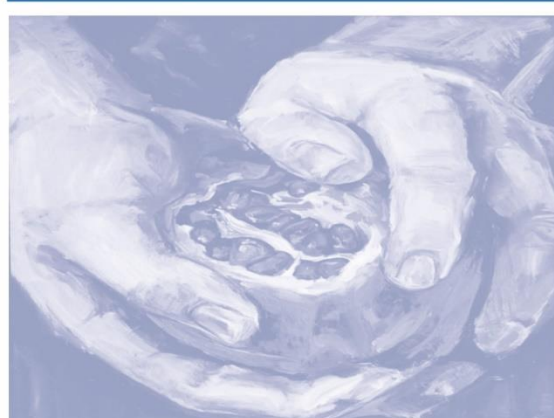
97% dos Utentes
consideram que
houve Respeito pelos
seus Direitos



98% dos Utentes
avalia a qualidade
das intervenções
prestadas como
positiva



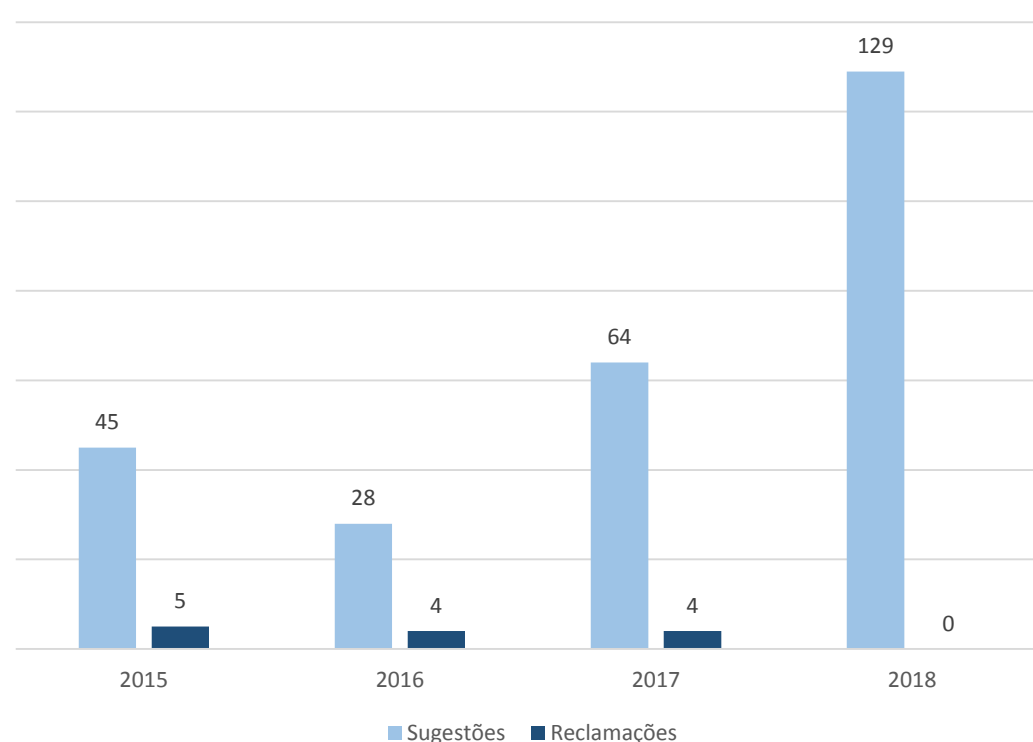
94% dos Colaboradores
considera que
reconhecem o seu
trabalho, dedicação e
esforço



86% dos Utentes
consideram ter
oportunidade de fazer
escolhas e tomar decisões

Sugestões e Reclamações

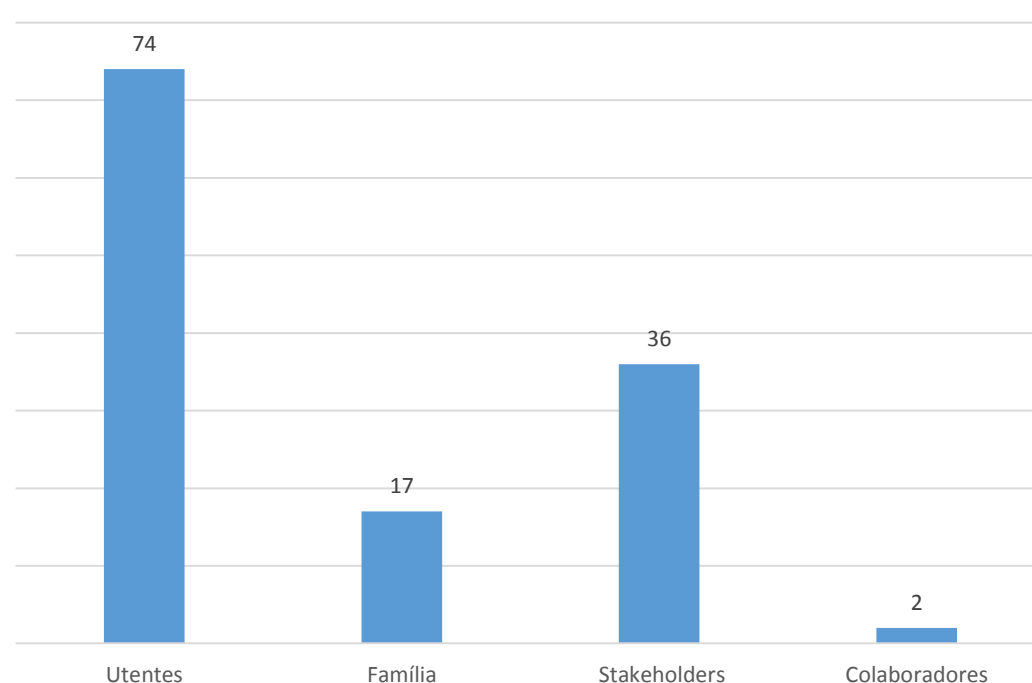
Nº de sugestões e reclamações de 2015 a 2018



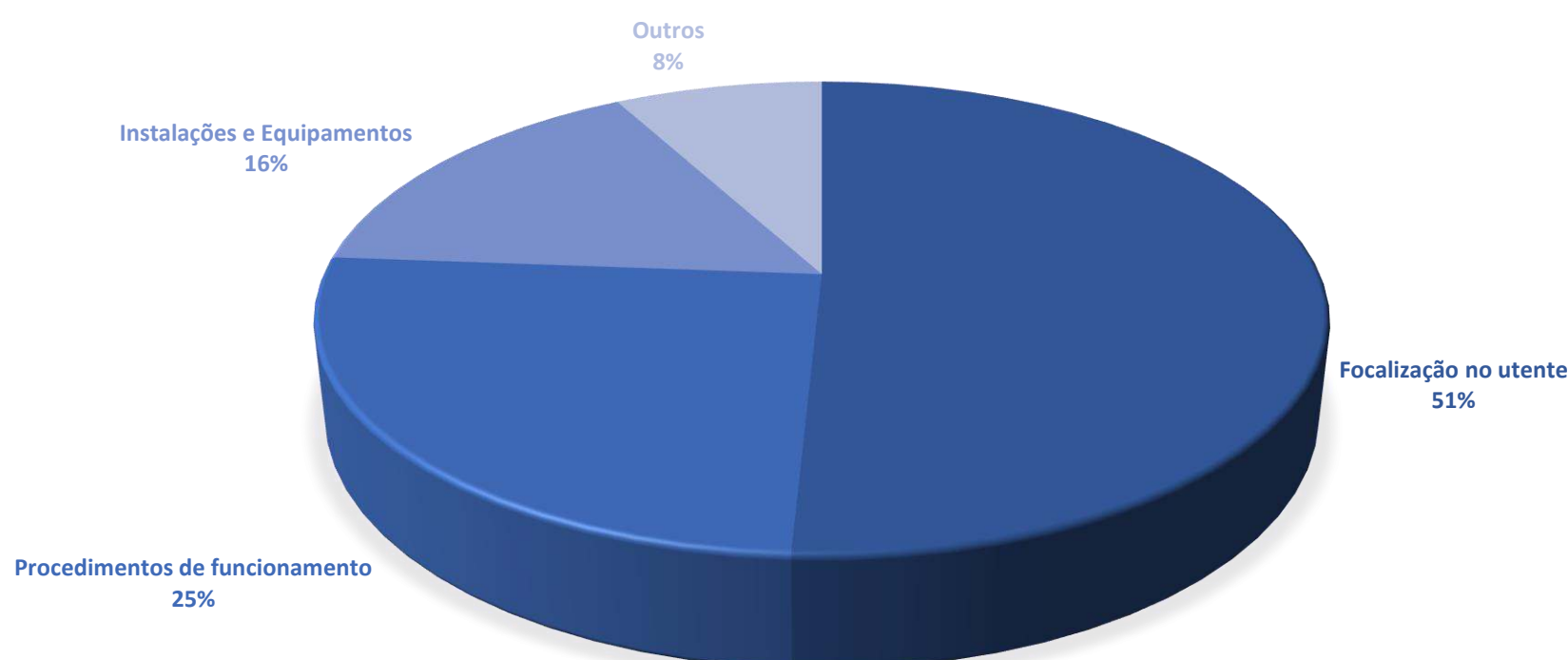
A CSSM valoriza as sugestões e reclamações, levando à abertura de 16 Fichas de Melhoria, geridas através do seu Sistema de Gestão de Qualidade com vista a uma melhoria contínua, preocupando-se sempre com a satisfação constante das necessidades e expectativas dos seus utentes e das várias partes envolvidas.

103 sugestões surgiram dos questionários de avaliação satisfação; 25 das sínteses de sugestões e reclamações e 1 da caixa de sugestões.

Proveniência das Sugestões de 2018



TIPIFICAÇÃO DAS FICHAS DE MELHORIA POR ÁREA DE MELHORIA





Perceções Individuais

- *“Os vossos serviços a nível humano são de louvar. Parabéns e continuem com os vossos projetos para alegria dos utentes”*
- *“Atendimento e disponibilidade de todos os colaboradores é positiva, continuem assim... Os utentes merecem”*
- *“... O meu pai está bem melhor na sua relação connosco, e conseguimos, com ajuda de vocês, e outros colaboradores, reorganizar alguns aspetos da vida dele. Espero que o próximo passo seja ele mostrar-se bem para voltar a frequentar a minha casa”*
- *“Um muito obrigado pelo que fizeram por mim.”*
- *“Agradeço como o meu familiar tem sido bem tratado”*
- *“Sem sugestões, apenas um agradecimento a todo o pessoal, doutorado ou não, que são todos de uma simpatia, educação e disponibilidade enorme. Parabéns a TODOS”*

