



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Resposta Social/Serviço: Serviço de Apoio Domiciliário

Relatório N.º: 2

Data de Aplicação: Início: 07/12/2015

Fim: 07/01/2016

Local:

Não se aplica

Tipo de Questionário:

- Avaliação da Satisfação dos Clientes/Utentes Avaliação da Satisfação dos Familiares
- Avaliação da Satisfação/Motivação dos Colaboradores Avaliação da Satisfação das Atividades
- Avaliação da Satisfação dos Parceiros Outro:

Resultados:

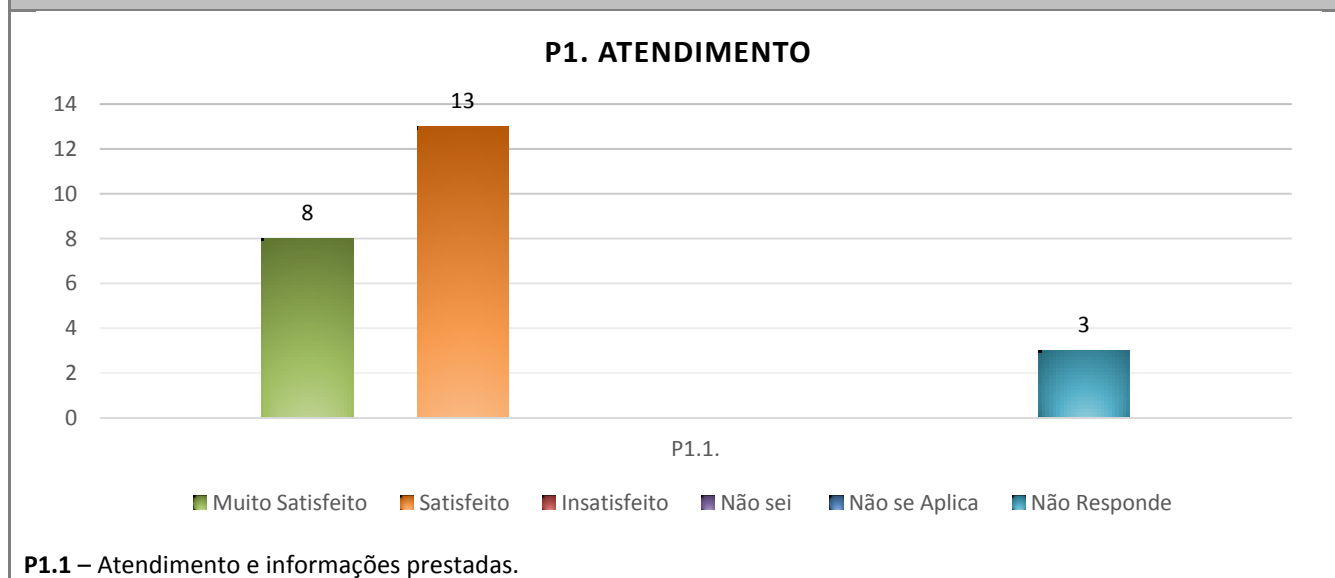
Resposta Social/Serviço	Objetivo Operacional	Atividade	Destinatários	N.º Inquiridos
SAD	Avaliar o grau de satisfação dos familiares	Aplicação dos questionários de avaliação da satisfação aos familiares	Familiares /cuidadores	24
Indicador	Meta	Resultado	Concretização	
Grau de Satisfação da Avaliação Global da Resposta Social	50% dos familiares satisfeitos	100%	Não Concretizado	

Análise dos Resultados

P1. Atendimento

Dos 24 familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD que responderam ao questionário de avaliação de satisfação, 21 responderam à questão relativa à satisfação com o atendimento e as informações prestadas, dos quais 13 manifestam estar satisfeitos e 8 manifestam estar muito satisfeitos com o atendimento e as informações prestadas.

Gráfico





P2. Acolhimento e Integração

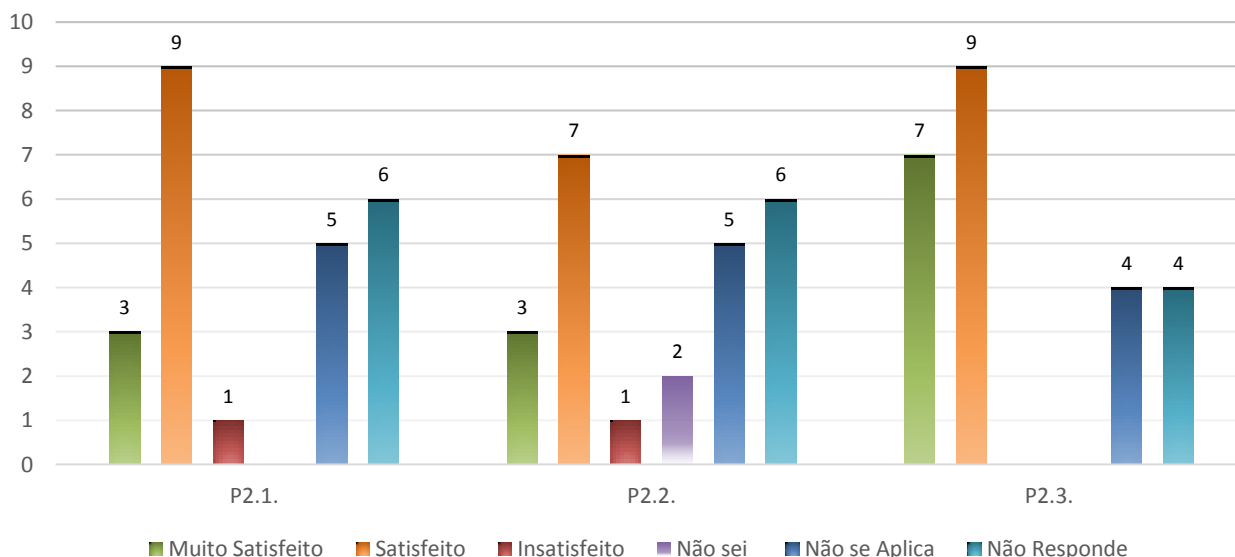
Dos 24 familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD que responderam ao questionário de avaliação de satisfação:

- 18 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa à entrega e explicação do Regulamento Interno, dos quais 5 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica, 1 familiar e/ou cuidador refere estar insatisfeito, 9 familiares e/ou cuidadores manifestam-se satisfeitos e 3 familiares e/ou cuidadores revelam estar muito satisfeitos com a entrega e explicação do Regulamento Interno.
- 18 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa à entrega e explicação do Manual de Acolhimento, dos quais 5 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica à sua situação, 2 familiares e/ou cuidadores referem não saber, 1 familiar e/ou cuidador mostra-se insatisfeito, 7 familiares e/ou cuidadores manifestam-se satisfeitos e 3 familiares e/ou cuidadores revelam estar muito satisfeitos com a entrega e explicação do Manual de Acolhimento.

20 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa ao acolhimento na Resposta Social, dos quais 4 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica à sua situação, 9 familiares e/ou cuidadores manifestam-se satisfeitos e 7 familiares e/ou cuidadores revelam estar muito satisfeitos com a forma como o seu familiar foi acolhido pelas colaboradoras da resposta social.

Gráfico

P2. ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO



P2.1 – Entrega e explicação do Regulamento Interno

P2.2 – Entrega e explicação do Manual de Acolhimento

P2.3 – Acolhimento do seu familiar na Resposta Social



P3. Atividades e Funcionamento da Resposta Social

Dos 24 familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD que responderam ao questionário de avaliação de satisfação:

- 15 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa à participação no Plano Individual (PI), dos quais 5 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica à sua situação, 1 familiar e/ou cuidador mostra-se insatisfeito, 5 familiares e/ou cuidadores manifestam-se satisfeitos e 4 familiares e/ou cuidadores revelam estar muito satisfeitos com a participação no plano individual. De salientar que na resposta social SAD no período de aplicação do questionário de satisfação estavam ativos 24 planos individuais.
- 17 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa à participação e envolvimento dos familiares nas atividades, dos quais 8 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica à sua situação, 7 familiares e/ou cuidadores manifestam estar satisfeitos e 2 familiares e/ou cuidadores revelam estar muito satisfeitos com a participação e envolvimento nas atividades.
- 21 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa à relação com a equipa de trabalho do SAD, dos quais 1 familiar e/ou cuidador refere que não sabe, 11 familiares e/ou cuidadores referem estar satisfeitos e 9 familiares e/ou cuidadores revelam estar muito satisfeitos com a relação com a equipa de trabalho.
- 19 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa à capacidade de resposta às necessidades do seu familiar, 10 familiares e/ou cuidadores manifestam-se satisfeitos e 9 familiares e/ou cuidadores revelam estar muito satisfeitos com a capacidade de resposta às necessidades individuais do seu familiar.
- 20 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa ao horário de funcionamento, dos quais 3 familiares e/ou cuidadores manifesta-se insatisfeito, 13 familiares e/ou cuidadores manifestam estar satisfeitos e 4 familiares e/ou cuidadores revelam estar muito satisfeitos com o horário de funcionamento da Resposta Social.
- 16 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa às condições das instalações, dos quais 7 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica à situação do seu familiar, 1 familiar e/ou cuidador refere não saber, 5 familiares e/ou cuidadores manifestam-se satisfeitos e 3 clientes/utentes revelam estar muito satisfeitos com as condições das instalações. (quando referimos condições de instalações do SAD referimo-nos à sede da Resposta Social espaço de atendimento, sala de espera).

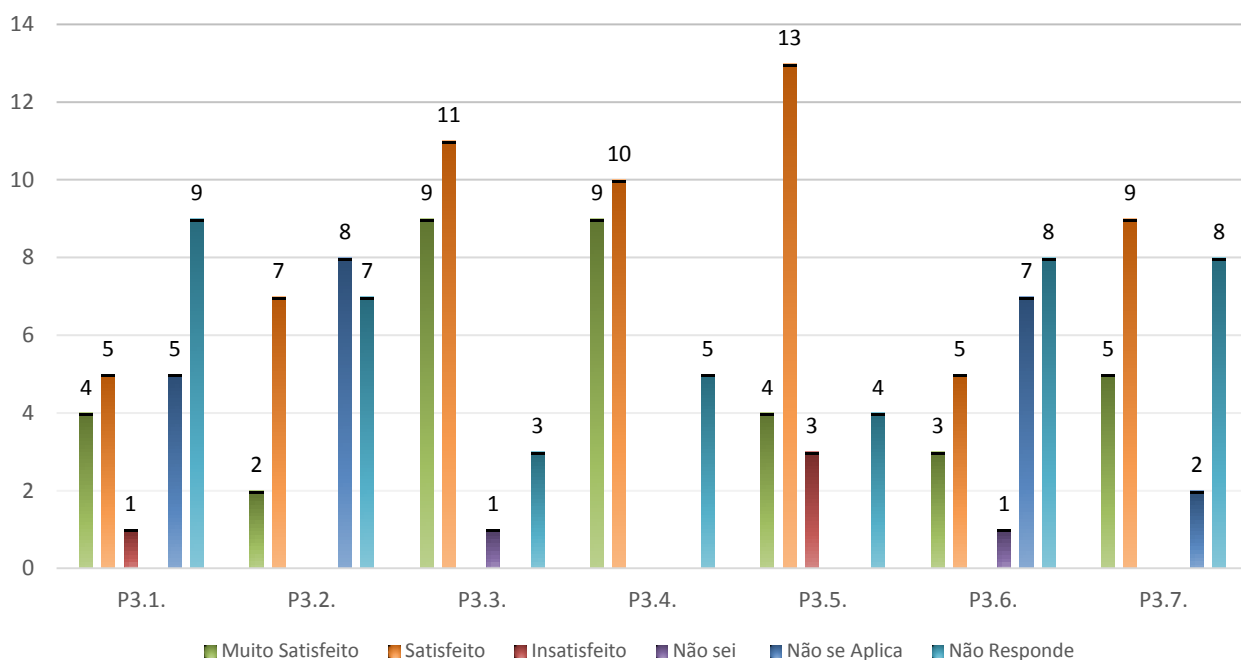
16 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa ao respeito e



consideração pelas suas sugestões/reclamações, dos quais 2 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica à situação do seu familiar, 9 familiares e/ou cuidadores manifestam-se satisfeitos e 5 familiares e/ou cuidadores revelam estar muito satisfeitos com respeito e consideração pelas suas sugestões/reclamações

Gráfico

P3. ATIVIDADES E FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL



P3.1 – Participação no Plano Individual (PI)

P3.2 – Participação e envolvimento dos familiares nas atividades

P3.3 – Relação com a equipa de trabalho

P3.4 – Capacidade de resposta às suas necessidades e do seu familiar

P3.5 – Horário de funcionamento

P3.6 – Condições das instalações

P3.7 – Respeito e consideração pelas suas sugestões/reclamações



P4. Serviços Prestados

Dos 24 familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD que responderam ao questionário de avaliação de satisfação:

- 19 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa ao conhecimento dos serviços disponíveis, dos quais 3 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica à sua situação, 8 familiares e/ou cuidadores mostram-se satisfeitos e 8 familiares e/ou cuidadores revelam estar muito satisfeitos relativamente ao conhecimento dos serviços disponíveis.
- 16 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa aos cuidados médicos, dos quais 12 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica à sua situação, 4 familiares e/ou cuidadores manifestam-se satisfeitos com os cuidados médicos (apenas 1 cliente/utente de SAD teve acompanhamento médico da Instituição, no entanto 6 clientes/utentes beneficiavam de apoios na saúde, preparação da medicação e administração de insulina).
- 16 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa aos cuidados de enfermagem, dos quais 12 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica à sua situação, 1 familiar e/ou cuidador refere estar insatisfeito, 2 familiares e/ou cuidadores manifestam-se satisfeitos e 1 familiar e/ou cuidador revela estar muito satisfeito. No período de aplicação dos questionários de satisfação 4 clientes/utentes de SAD, beneficiavam de apoio na preparação da medicação, serviço assegurado pelos enfermeiros da Instituição.
- 16 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa aos cuidados de reabilitação, dos quais 12 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica à sua situação, 3 familiares e/ou cuidadores manifestam-se satisfeitos e 1 familiar e/ou cuidador revela estar muito satisfeito com os cuidados de reabilitação. Da população alvo do questionário de satisfação 6 clientes/utentes de SAD tiveram o apoio dos serviços de Massoterapia (5) e Fisioterapia (1) do Centro de Recursos da Instituição.
- 17 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa às atividades de animação/recreação, dos quais 10 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica à sua situação, 5 familiares e/ou cuidadores manifestam-se satisfeitos e 2 familiares e/ou cuidadores revelam estar muito satisfeitos relativamente às atividades de animação/recreação promovidas pela Instituição.
- 20 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa aos cuidados de higiene pessoal e imagem, dos quais 3 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica à sua situação, 11 familiares e/ou cuidadores revelam-se satisfeitos e 6 familiares e/ou cuidadores revelam estar muito satisfeitos com os cuidados de higiene pessoal e imagem prestados pelo SAD ao seu familiar.
- 18 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa ao serviço de Tratamento da roupa, dos quais 11 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica à sua situação, 1 familiar e/ou cuidador refere não saber, 4 familiares e/ou cuidadores manifestam-se satisfeitos e 2 familiares e/ou cuidadores revelam estar muito satisfeitos com o serviço de tratamento da roupa. Durante o período de aplicação dos questionários beneficiavam de tratamento de roupas 24 clientes/utentes SAD.
- 16 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa ao serviço de Limpeza e



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

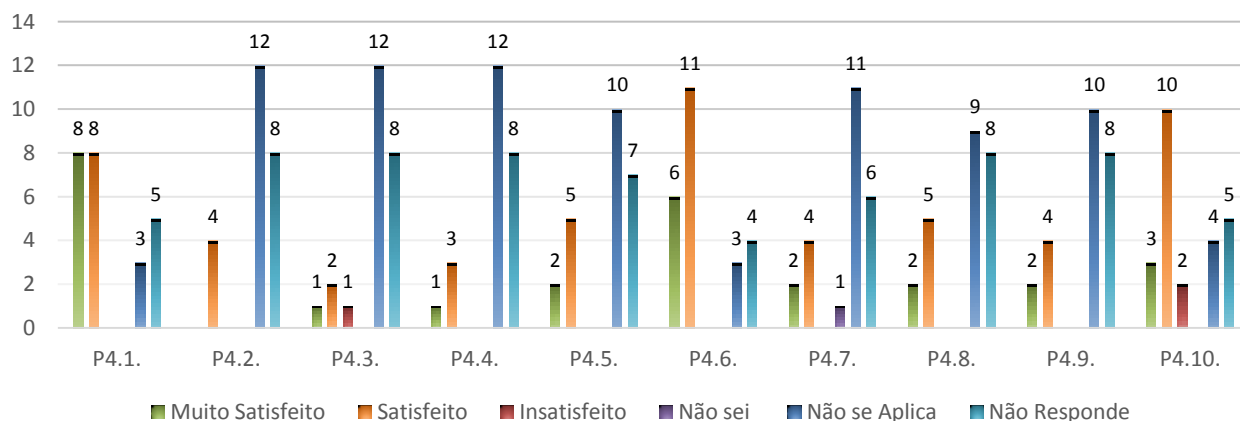
arrumação dos espaços, dos quais 9 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica à sua situação, 5 familiares e/ou cuidadores revelam-se satisfeitos e 2 familiares e/ou cuidadores revelam estar muito satisfeitos com o serviço de Limpeza e arrumação dos espaços. Durante o período de aplicação dos questionários beneficiavam de serviço de Limpeza e arrumação dos espaços 24 clientes/utentes.

- 16 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa ao serviço de Serviço de transporte, dos quais 10 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica à sua situação, 4 familiares e/ou cuidadores revelam-se satisfeitos e 2 familiares e/ou cuidadores revelam estar muito satisfeitos com o Serviço de transporte. O serviço de transporte aplica-se aos clientes/utentes que participam nas atividades de animação e recreação.

19 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa à adequação das refeições às suas necessidades, dos quais 4 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica à sua situação, 2 familiares e/ou cuidadores manifestam-se insatisfeitos, 10 familiares e/ou cuidadores revelam-se satisfeitos e 3 familiares e/ou cuidadores revelam estar muito satisfeitos com adequação das refeições às necessidades do seu familiar necessidades.

Gráfico

P4. SERVIÇOS PRESTADOS



P4.1 – Conhecimento dos serviços disponíveis

P4.2 – Cuidados médicos

P4.3 – Cuidados de enfermagem

P4.4 – Cuidados de reabilitação

P4.5 – Atividades de animação/recreação

P4.6 – Cuidados de higiene pessoal e imagem

P4.7 – Tratamento da roupa

P4.8 – Limpeza e arrumação dos espaços

P4.9 – Serviço de transporte

P4.10 – Adequação das refeições às necessidades do seu familiar



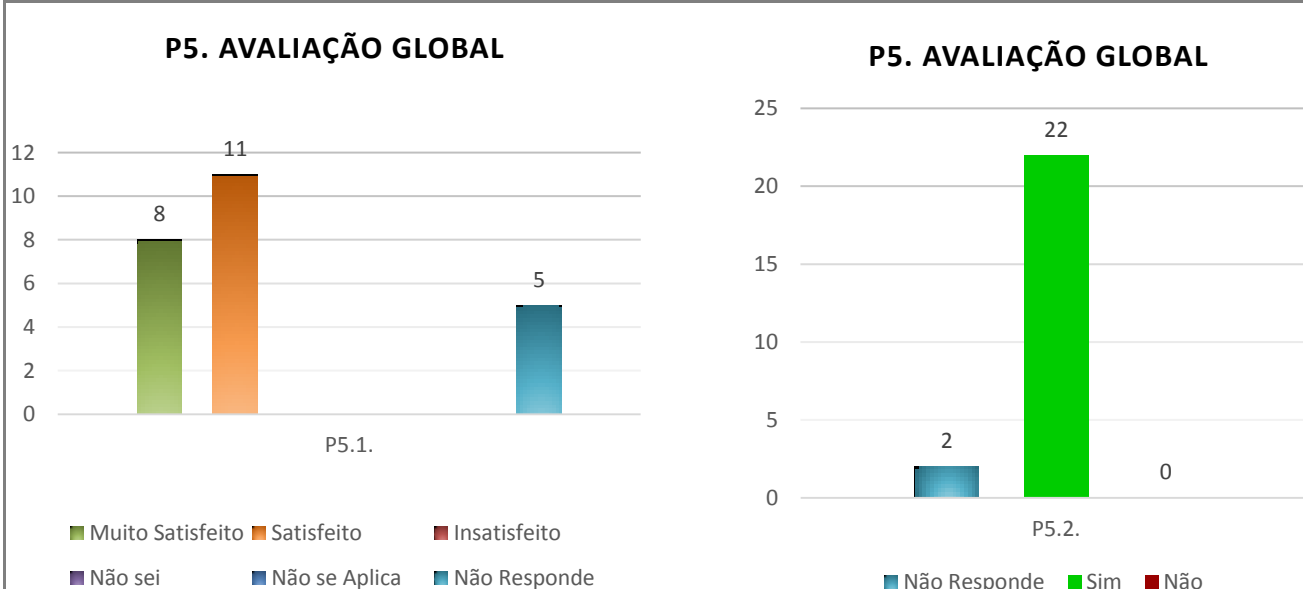
P5. Avaliação Global

Dos 24 familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD que responderam ao questionário de avaliação de satisfação:

- 19 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão “como avalia globalmente a Resposta Social?”, dos quais 11 familiares referem estar satisfeitos e 8 familiares e/ou cuidadores revelam estar muito satisfeitos com os serviços prestados pela Resposta Social.

22 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão “Recomendaria esta Resposta Social a um amigo ou familiar?”, dos quais 22 familiares e/ou cuidadores admitem recomendar os serviços da Resposta Social a um amigo ou a outro familiar.

Gráfico



P5.1 – Como avalia globalmente a Resposta Social

P5.2 – Recomendaria esta Resposta Social a um amigo ou familiar?

Comentários e/ou Sugestões Apresentadas

Dos 24 familiares e/ou cuidadores que deram resposta ao questionário de avaliação de satisfação apenas 3 apresentaram comentários ou sugestões de melhoria, 2 referem estar satisfeitos com os serviços prestados aos seu familiares, é feito um reparo relativamente ao serviço de higiene habitacional (em que o/a familiar sugere a readaptação de pessoas aos serviços), é apresentada uma sugestão de melhoria relativamente à alimentação, nomeadamente a revisão de ementas e à inclusão de novos pratos, é ainda referido por um familiar que se tem verificado uma melhoria das refeições.