Tipo de Avaliação

Avaliação da satisfação dos familiares/cuidadores da área da anciana: Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de Dia, ERPI – Santarém e ERPI – São Domingos.

Objetivo da Avaliação

A aplicação dos questionários tem como objetivo, avaliar o grau de satisfação dos familiares/cuidadores, assim como, identificar e implementar ações de melhoria.

Metodologia Utilizada

Os questionários foram elaborados pela equipa da qualidade em conjunto com as diretoras técnicas e técnicos das respostas sociais da área da anciania.

As questões do questionário têm uma escala de 4 níveis: (1) nada satisfeito; (2) pouco satisfeito; (3) satisfeito; (4) muito satisfeito.

Os questionários foram disponibilizados durante o mês de Dezembro e foram analisados no mês de Janeiro pela equipa da qualidade em conjunto com a equipa de trabalho.

No questionário de avaliação da satisfação dos familiares/cuidadores são consideradas 7 dimensões:

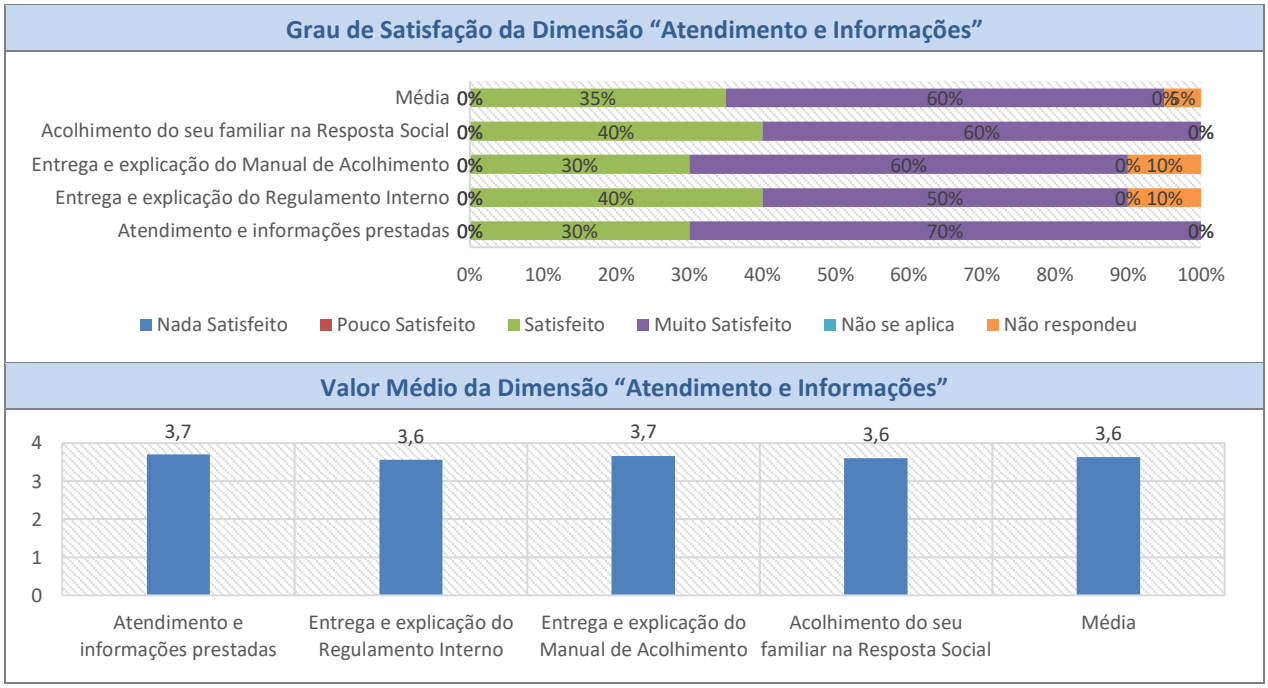
- Atendimento e Informações
- Direitos e Ética
- Participação e Envolvimento
- Trabalhadores
- Serviços Prestados
- Instalações
- Avaliação Global

Serviço de Apoio Domiciliário

Apresentação dos Resultados

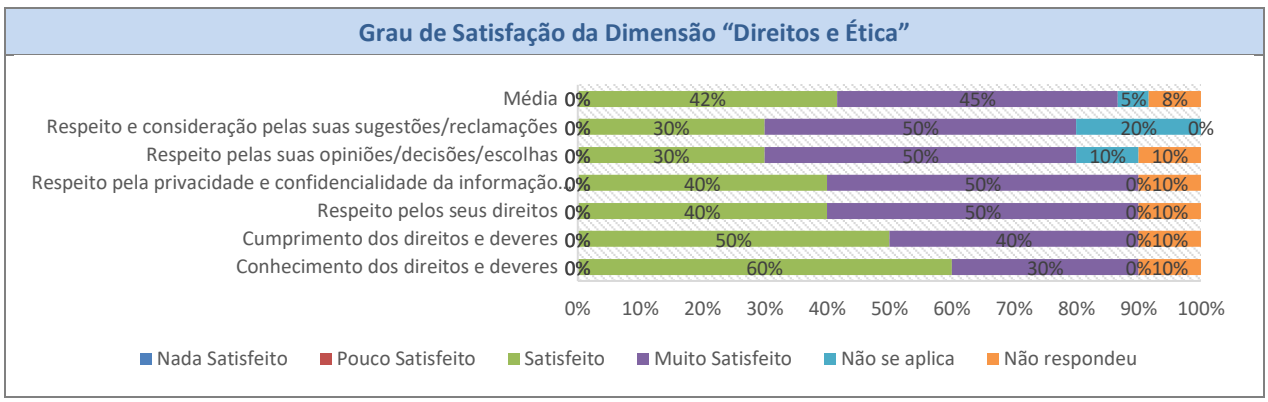
P1. Atendimento e Informações

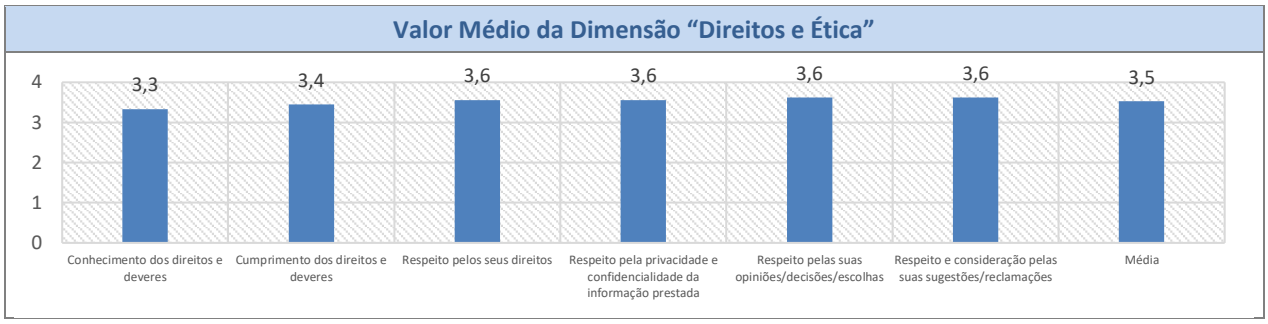
Na dimensão "atendimento e informações" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeito e muito satisfeitos (95%). A questão com maior grau de satisfação é "atendimento e informações prestadas", com um valor médio de 3.7 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.6 valores (muito satisfeito).



P2. Direitos e Ética

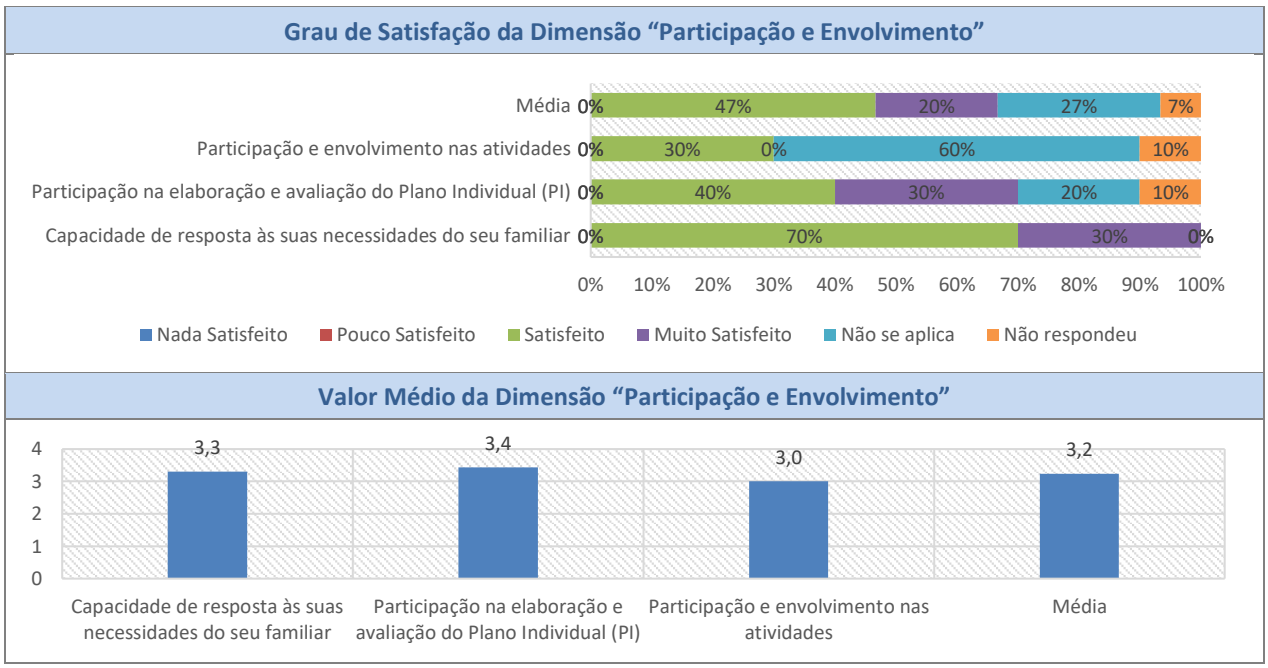
Na dimensão "direitos e ética" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (87%). As questões com maior grau de satisfação são "respeito pelas suas opiniões/decisões/escolhas" e "respeito e consideração pelas suas sugestões/reclamações" com 3.6 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.5 valores (muito satisfeito).





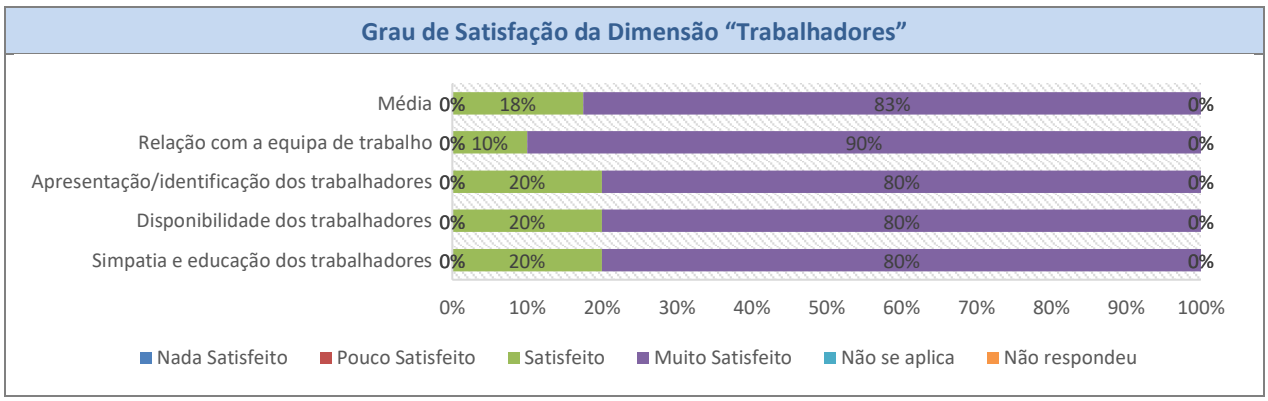
P3. Participação e Envolvimento

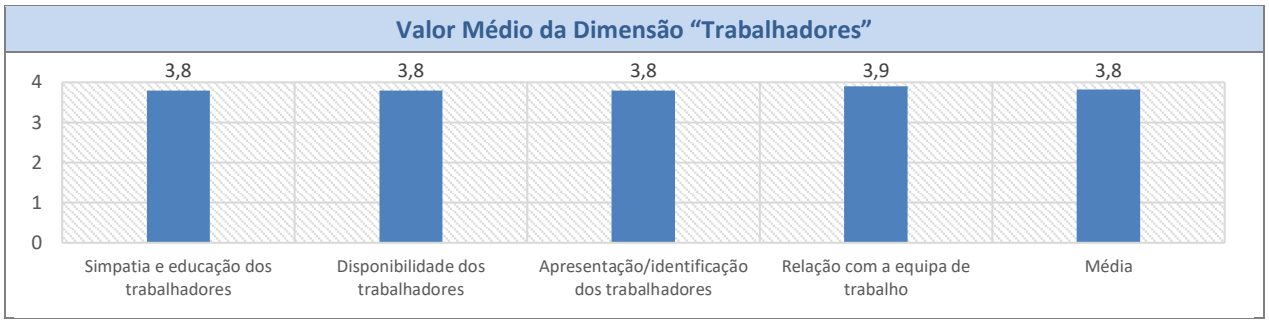
Na dimensão "participação e envolvimento" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeito e muito satisfeitos (67%). A questão com maior grau de satisfação é "participação na elaboração e avaliação do plano individual" com 3.4 valores (satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.2 valores (satisfeito).



P4. Trabalhadores

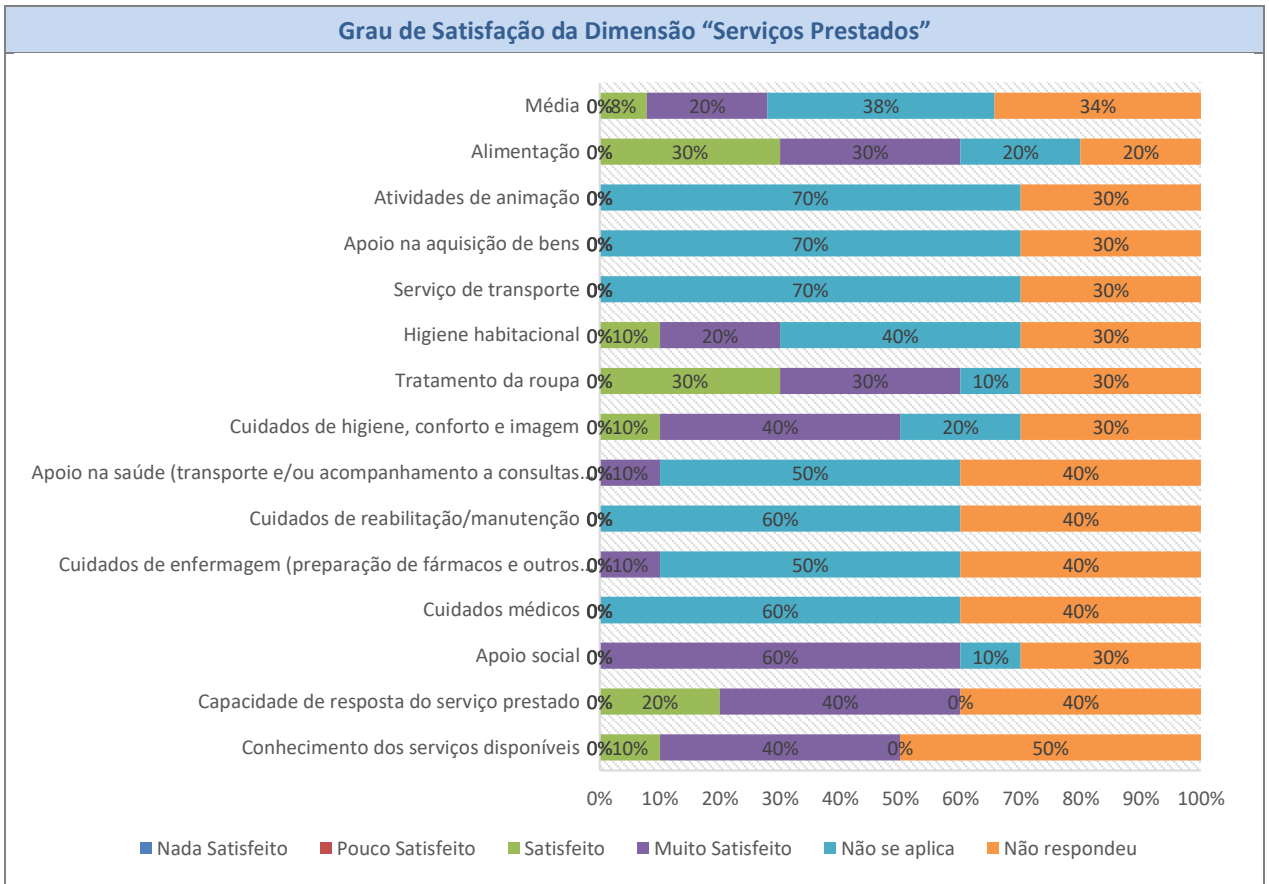
Na dimensão "trabalhadores" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão muito satisfeito (83%). A questão com maior grau de satisfação é "relação com a equipa de trabalho", com 3.9 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.8 valores (muito satisfeito).

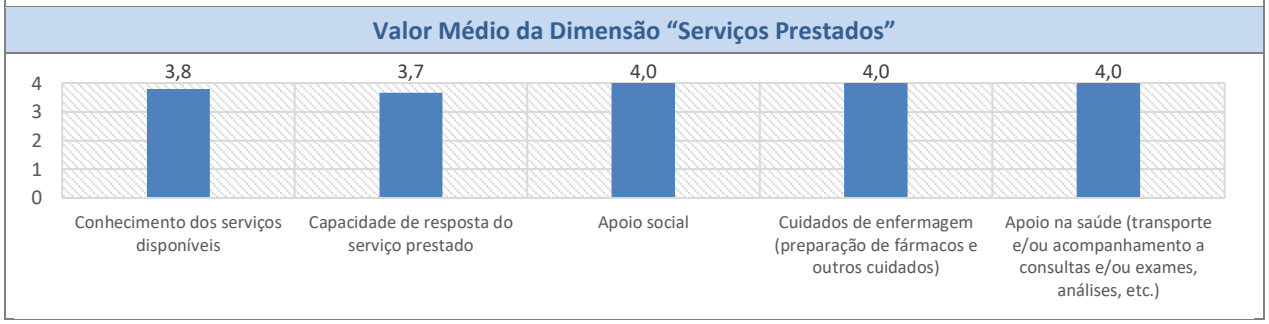


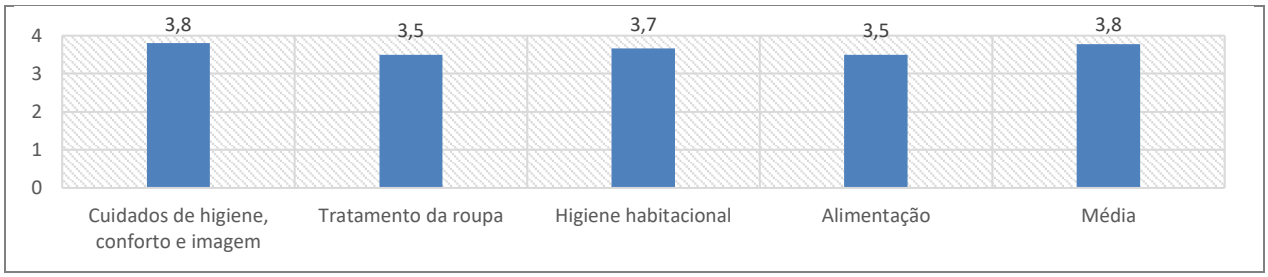


P5. Serviços Prestados

Na dimensão "serviços prestados" verifica-se que 28% dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos, 38% respondeu que não se aplica à sua situação e 34% não responderam às questões colocadas, devido a alguns clientes/utentes não usufruírem de todos os serviços. As questões com maior grau de satisfação são "apoio social" e "cuidados de enfermagem" com 4.0 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.8 valores (muito satisfeito).

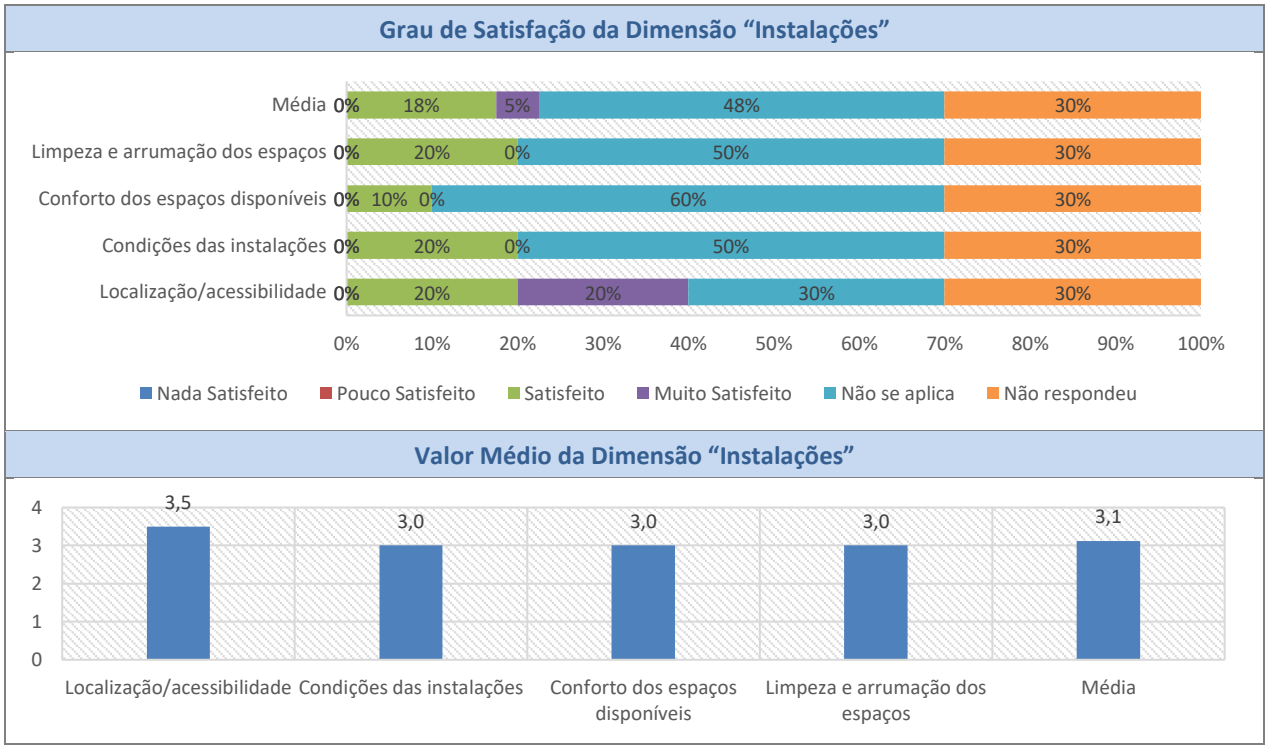






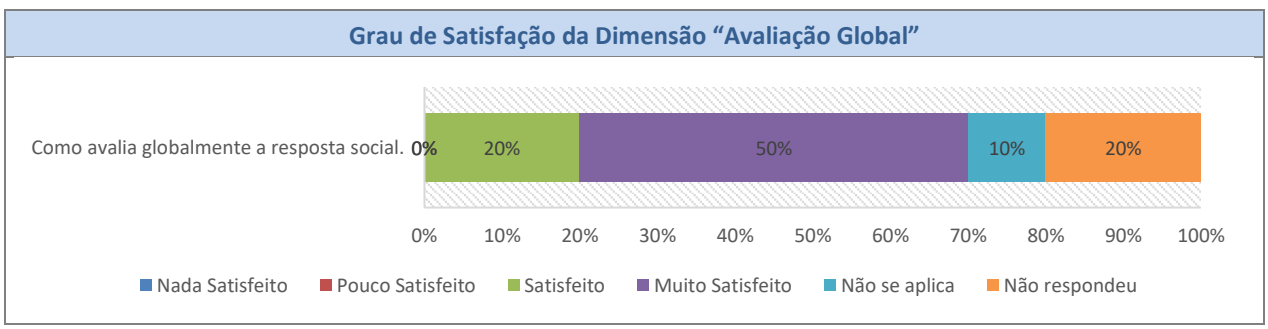
P6. Instalações

Na dimensão "instalações" verifica-se que 23% dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos, 48% respondeu que não se aplica à sua situação e 30% não respondeu às questões colocadas. A questão com valor mais elevado é "localização/acessibilidade" com 3.5 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.1 valores (satisfeito).

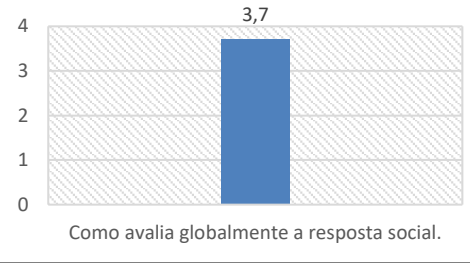


P7. Avaliação Global

Na dimensão "avaliação global" verifica-se que a maioria dos inquiridos está satisfeito e muito satisfeito (70%), com um valor médio de 3.7 valores que corresponde a muito satisfeito.

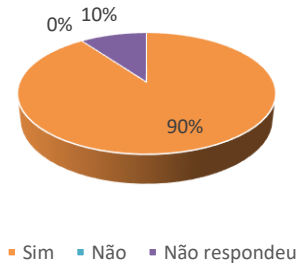


Valor Médio da Dimensão "Avaliação Global"



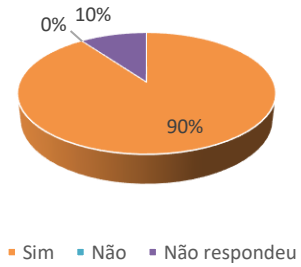
P8. Recomendaria esta Resposta Social a um amigo ou familiar?

A maioria dos inquiridos (90%) recomendaria a resposta social a um amigo ou familiar.



P9. Considera que os cuidados recebidos contribuíram para o seu bem-estar?

A maioria dos inquiridos (90%) considera que os cuidados recebidos contribuíram para o seu bem-estar.



Comentários e/ou sugestões

No quadro abaixo são apresentados 2 comentários e/ou sugestões dos familiares/cuidadores.

Comentários e/ou Sugestões
"Horário prolongado."
"Nada a referir."

Ações de Melhoria

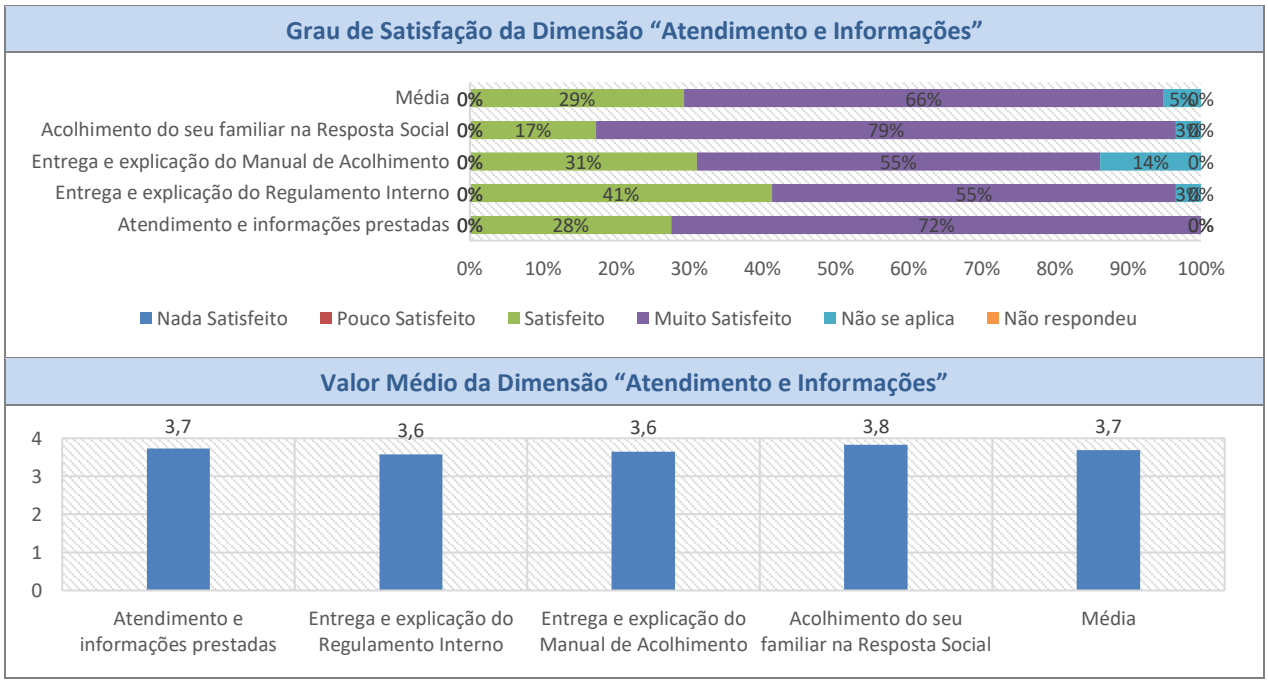
As ações de melhoria encontram-se identificadas em documento próprio.

Centro de Dia

Apresentação dos Resultados

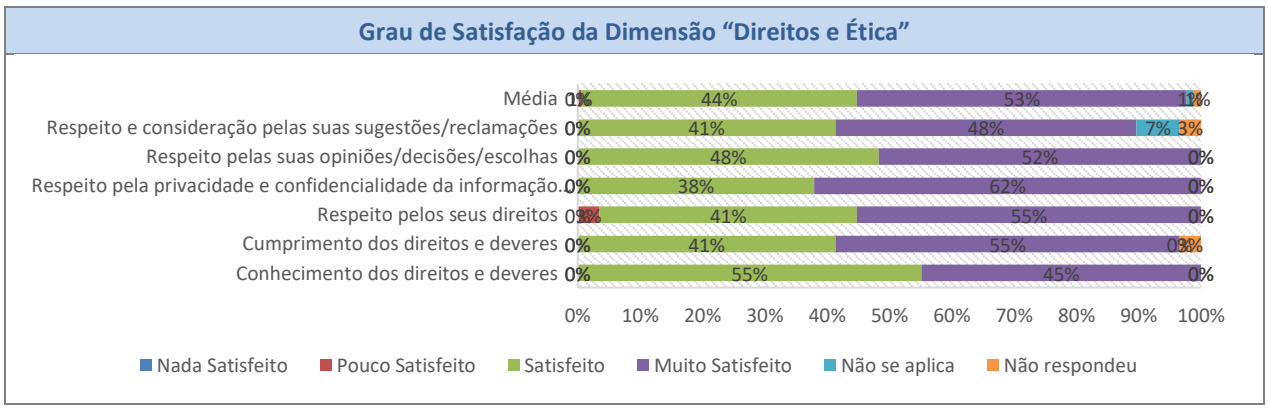
P1. Atendimento e Informações

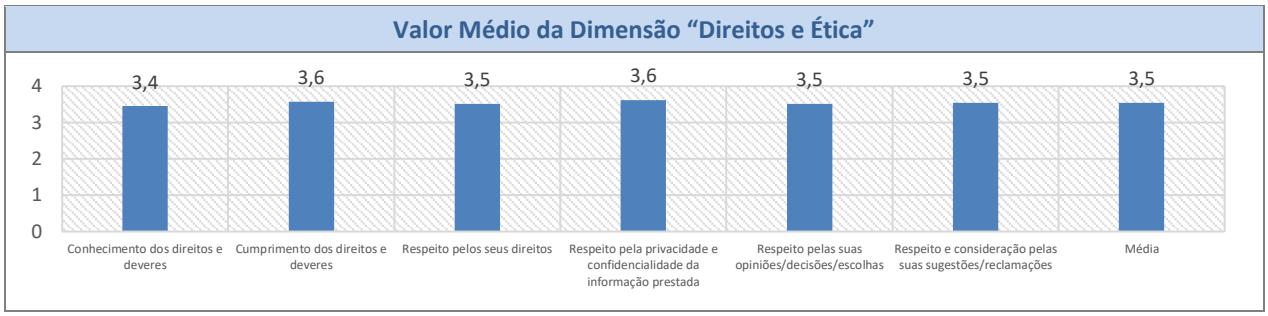
Na dimensão "atendimento e informações" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão muito satisfeitos (66%). A questão com maior grau de satisfação é o "acolhimento do seu familiar na resposta social", com um valor médio de 3.8 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.7 valores (muito satisfeito).



P2. Direitos e Ética

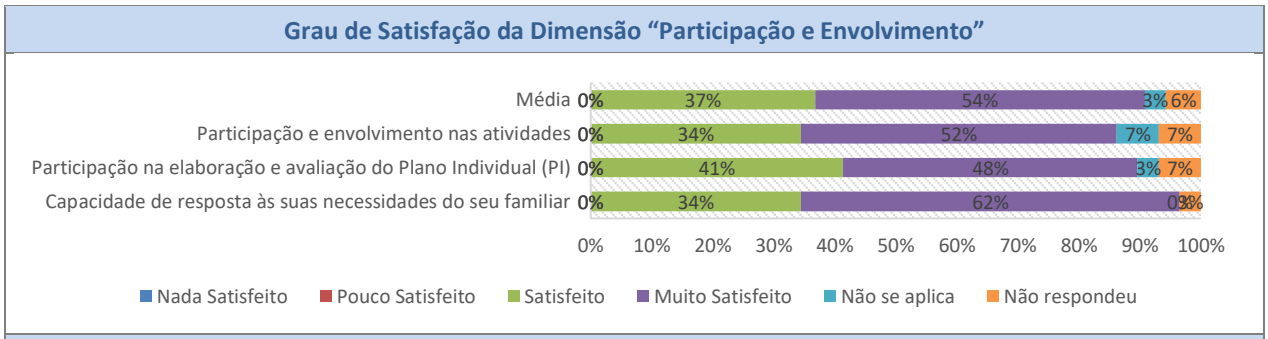
Na dimensão "direitos e ética" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (97%). A questão com maior grau de satisfação é "respeito pela privacidade e confidencialidade da informação prestada", com um valor médio de 3.6 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.5 valores (muito satisfeito).

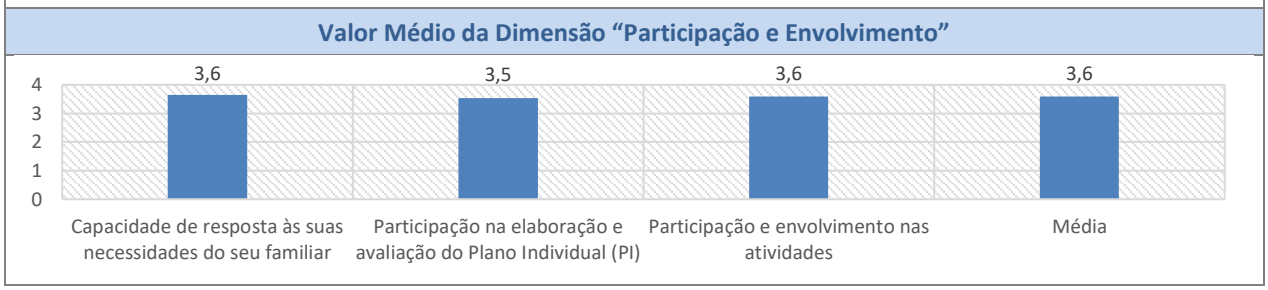




P3. Participação e Envolvimento

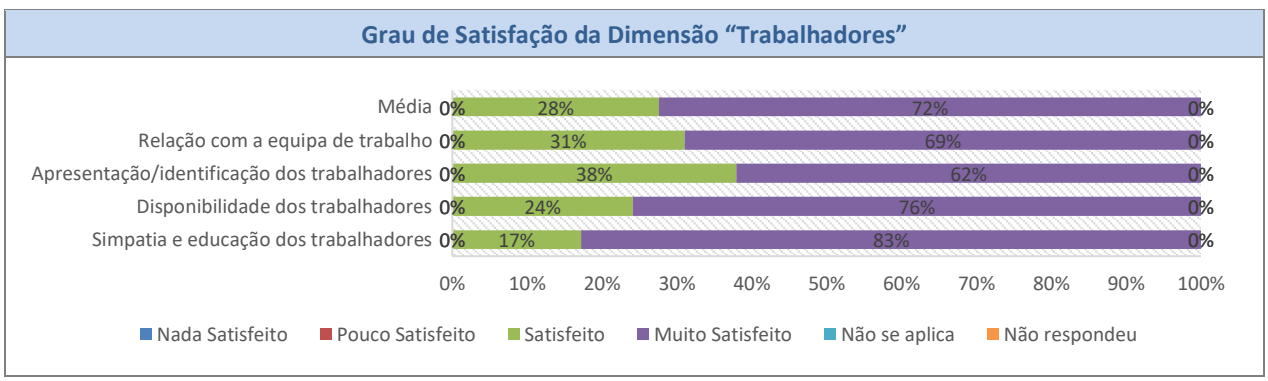
Na dimensão "participação e envolvimento" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (91%). A questão com maior grau de satisfação é "capacidade de resposta às suas necessidades e do seu familiar", com um valor médio de 3.6 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.6 valores (muito satisfeito).

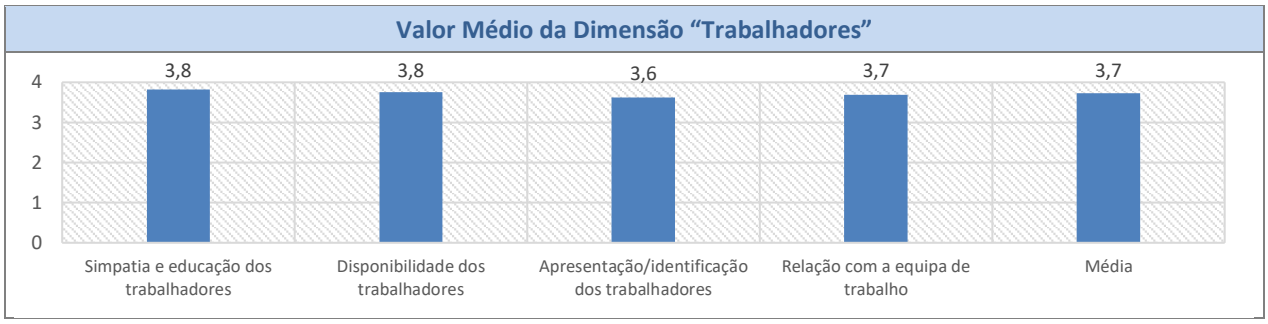




P4. Trabalhadores

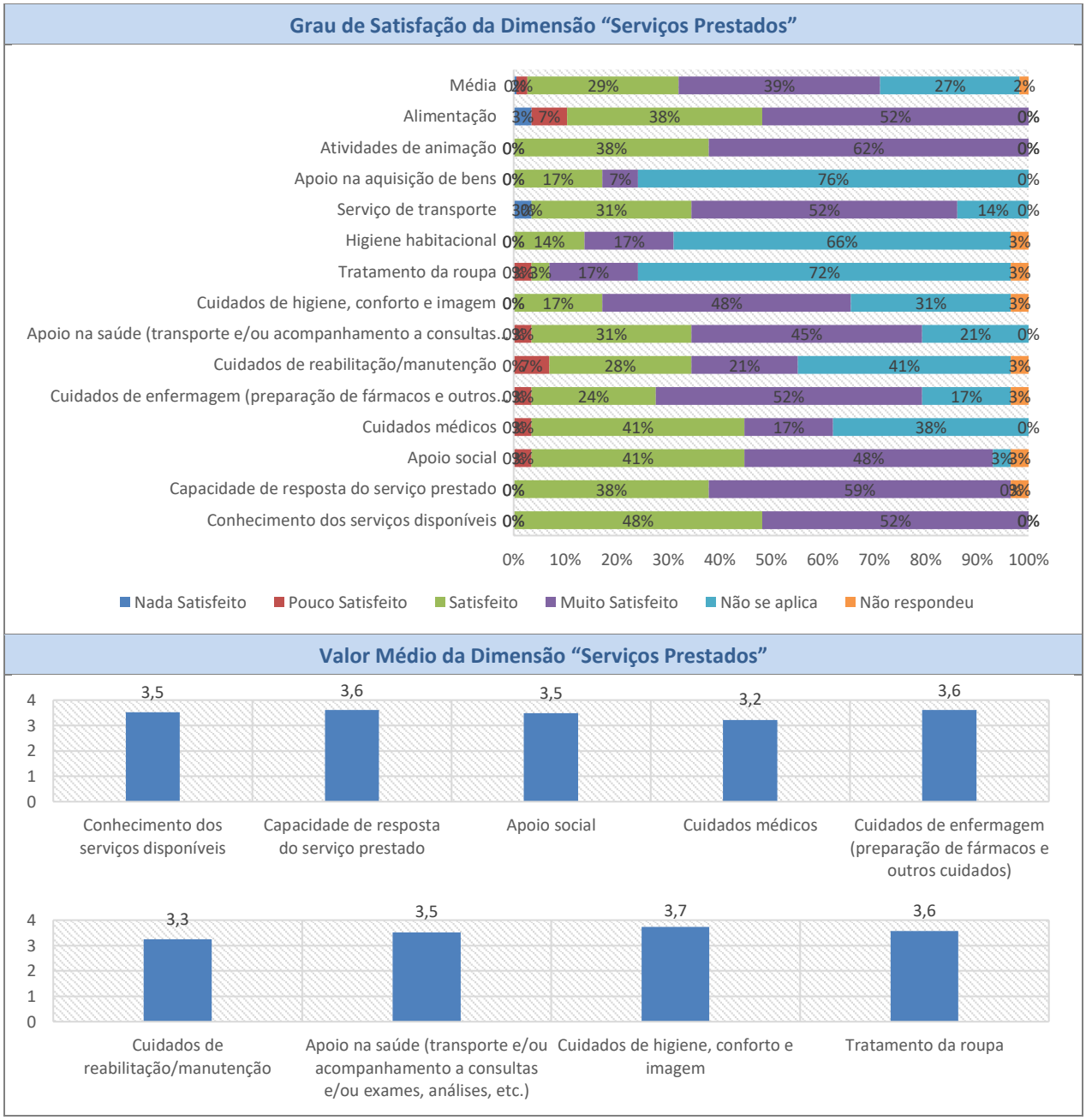
Na dimensão "trabalhadores" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (100%). A questão com maior grau de satisfação é "simpatia e educação dos trabalhadores", com um valor médio de 3.8 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.7 valores (muito satisfeito).

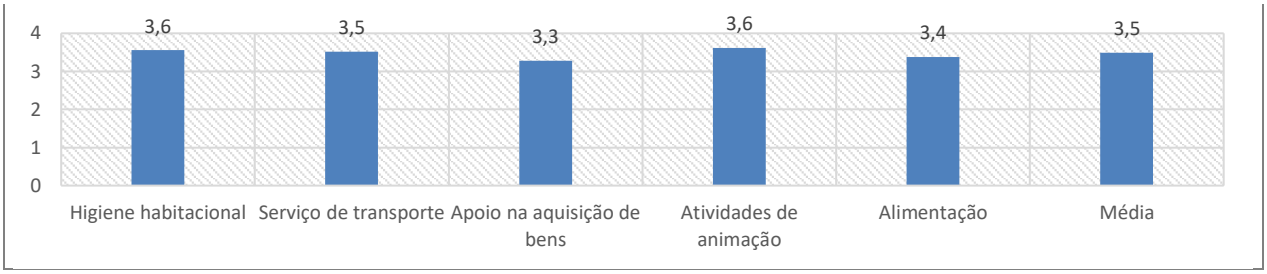




P5. Serviços Prestados

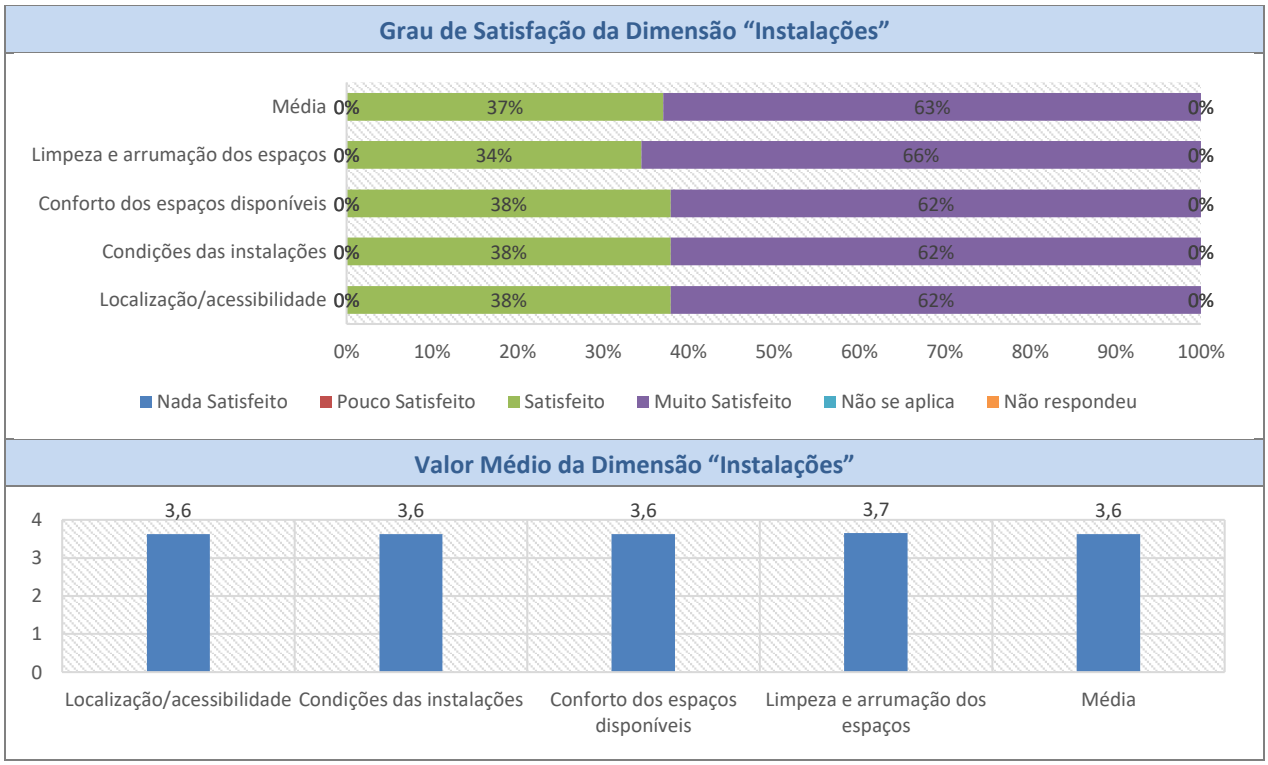
Na dimensão "serviços prestados" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (68%). A questão com maior grau de satisfação é "atividades de animação", com um valor médio de 3.6 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.5 valores (muito satisfeito).





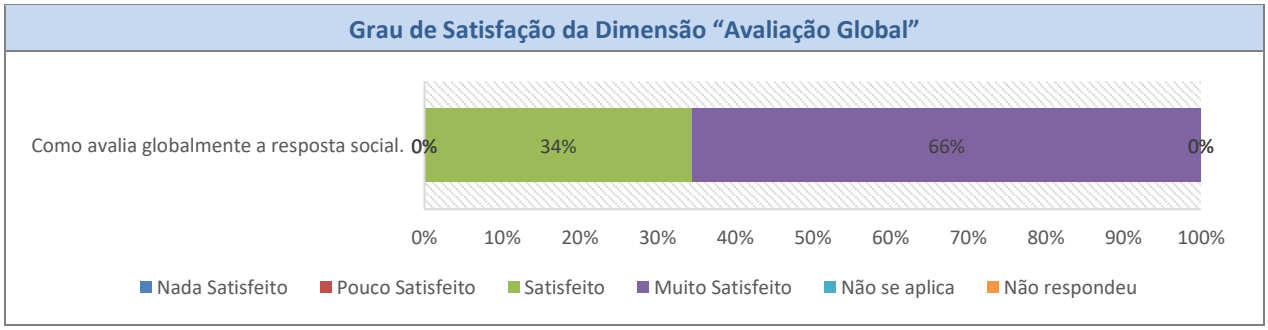
P6. Instalações

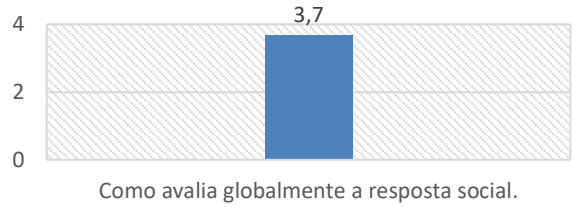
Na dimensão "instalações" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (100%). A questão com maior grau de satisfação é "limpeza e arrumação dos espaços", com um valor médio de 3.7 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.6 valores (muito satisfeito).



P7. Avaliação Global

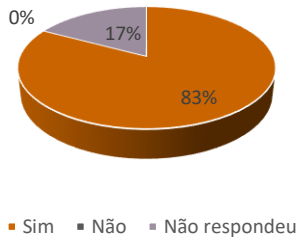
Na dimensão "avaliação global" verifica-se que 100% dos inquiridos está satisfeito e muito satisfeito, com um valor médio de 3.7 valores (muito satisfeito).



Valor Médio da Dimensão "Avaliação Global"


P8. Recomendaria esta Resposta Social a um amigo ou familiar?

A maioria dos inquiridos (83%) recomendaria a resposta social a um amigo ou familiar.



P9. Considera que os cuidados recebidos contribuíram para o seu bem-estar?

A maioria dos inquiridos (93%) considera que os cuidados recebidos contribuíram para o seu bem-estar.

Comentários e/ou sugestões

No quadro abaixo são apresentados os comentários e/ou sugestões dos familiares/cuidadores.

Comentários e/ou Sugestões
"Eu na minha opinião acho que a ajuda do centro de dia é uma mais-valia para a minha avó. Gosto muito do vosso trabalho continuem com o vosso trabalho."
"A nível da alimentação um cuidado maior a nível da cozedura dos alimentos. E as refeições algumas vezes já estão frias e no inverno torna-se desagradável. E ter em atenção se o número de refeições está correto se não falta alguém."
"Instalações em muito boas condições, muito limpas e arrumadas. Mas, sobretudo, uma excelente equipa, extremamente atenciosa e zelosa pelo bem-estar de cada utente. Bem-Haja!"
"Sei que não é fácil, mas poderia haver apoio psicológico especializado (se já há, peço desculpa pela ignorância). Obrigada"
"Um obrigado a toda a equipa pela disponibilidade para com a minha familiar. Bom Natal a toda a "família" da Misericórdia."
"Estou muito satisfeito com os vossos serviços."
"Aumento de atividades que envolvam e motivem os utentes mais capacitados (línguas, informática, excursões, etc.) (se possível, embora estejamos satisfeitos com os vossos serviços).

Ações de Melhoria

As ações de melhoria encontram-se identificadas em documento próprio.

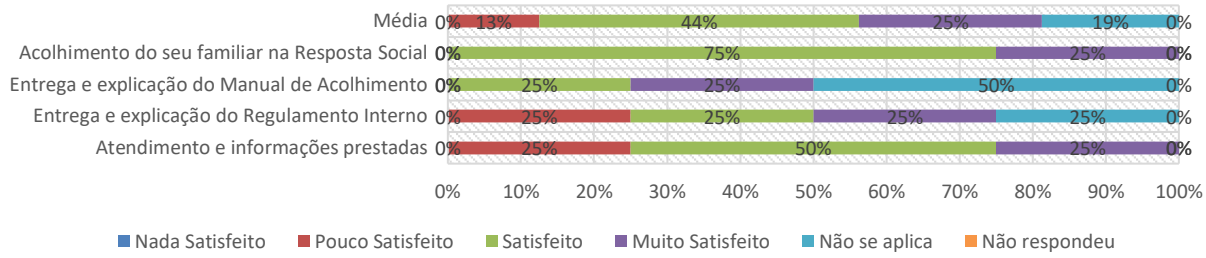
ERPI - Santarém

Apresentação dos Resultados

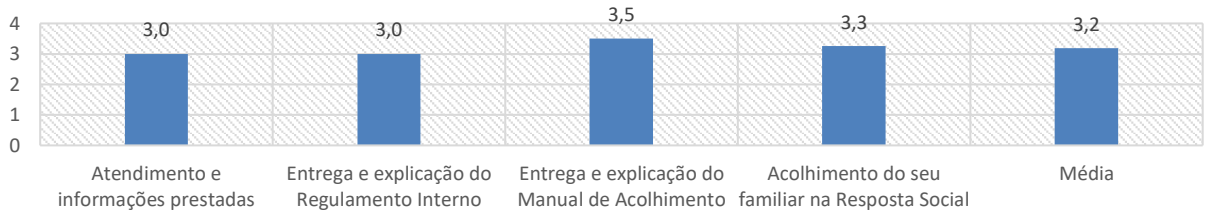
P1. Atendimento e Informações

Na dimensão "atendimento e informações" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeito e muito satisfeitos (69%). A questão com maior grau de satisfação é "entrega e explicação do manual de acolhimento", com um valor médio de 3.5 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.2 valores (satisfeito).

Grau de Satisfação da Dimensão "Atendimento e Informações"



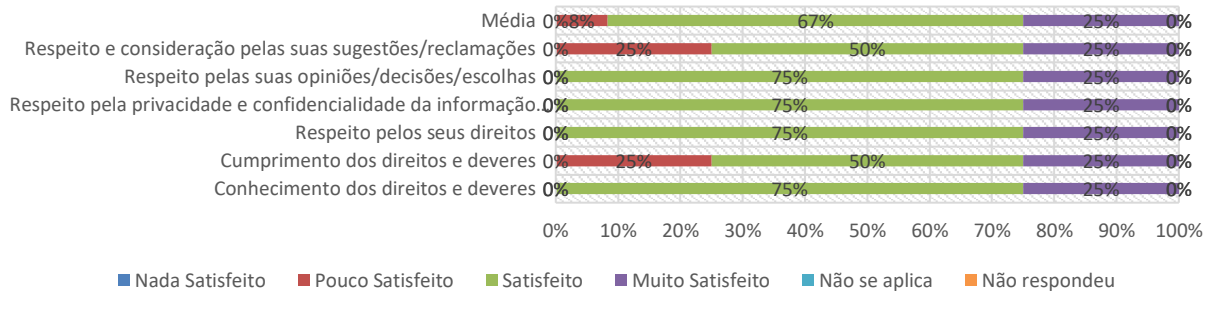
Valor Médio da Dimensão "Atendimento e Informações"

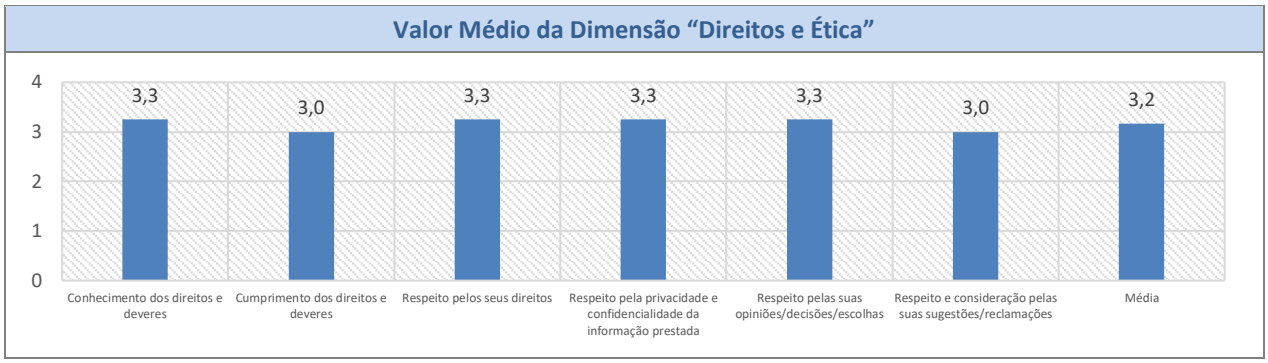


P2. Direitos e Ética

Na dimensão "direitos e ética" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (92%). As questões com maior grau de satisfação são "conhecimento dos direitos e deveres", "respeito pelos seus direitos", "respeito pela privacidade e confidencialidade da informação prestada" e "respeito pelas suas opiniões/decisões/escolhas", com um valor médio de 3.3 valores (satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.2 valores (satisfeito).

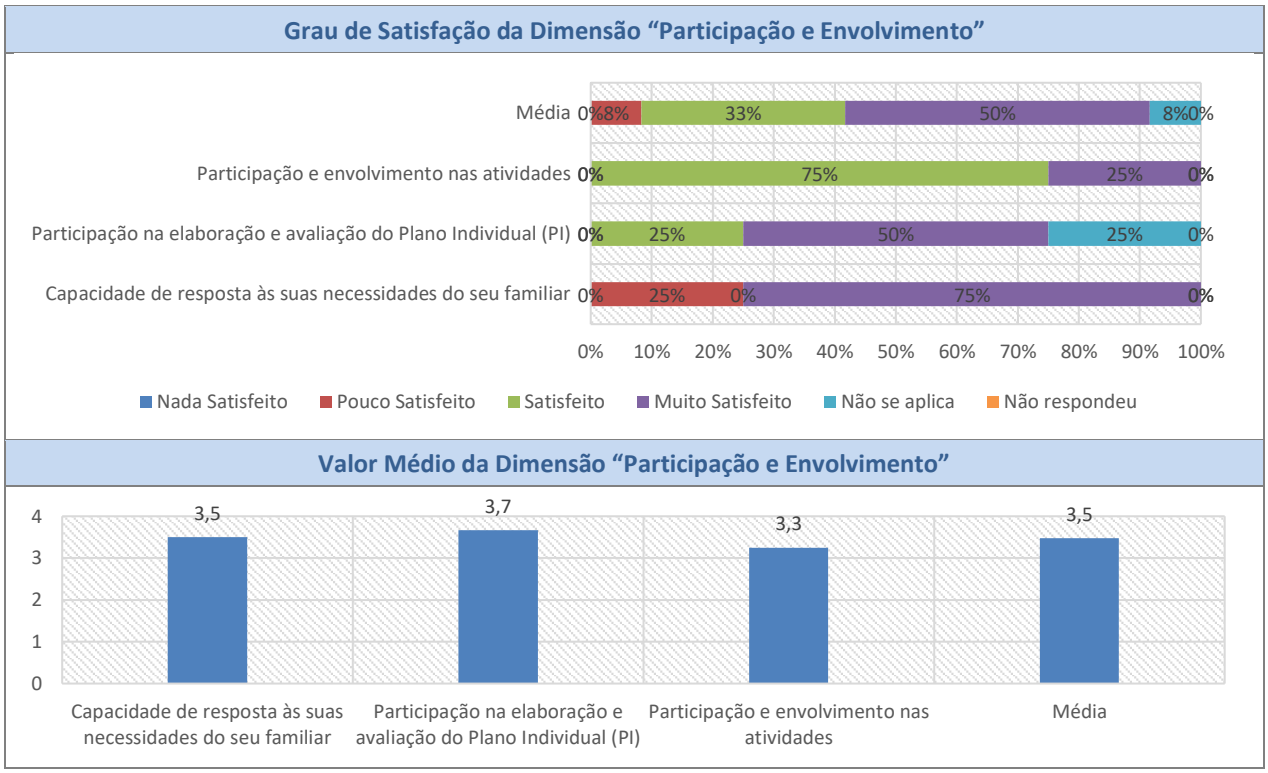
Grau de Satisfação da Dimensão "Direitos e Ética"





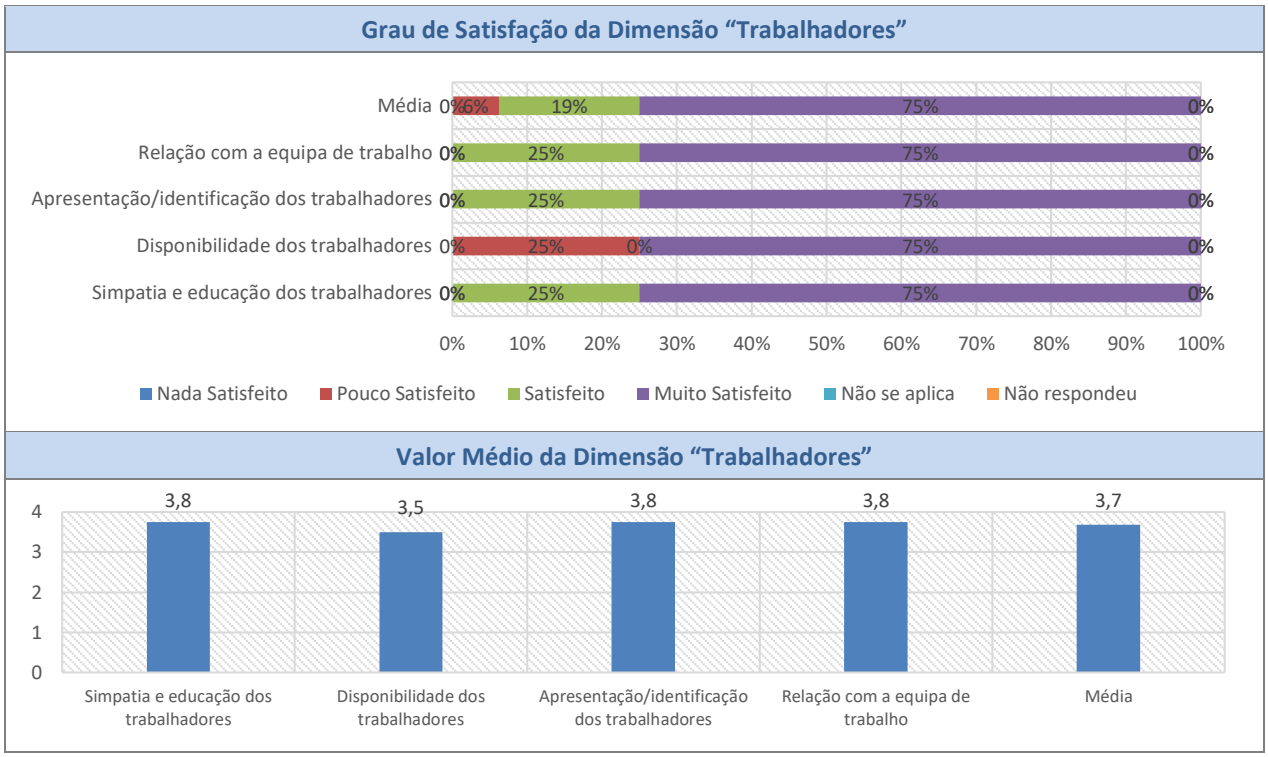
P3. Participação e Envolvimento

Na dimensão "participação e envolvimento" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (83%). A questão com maior grau de satisfação é "participação na elaboração e avaliação do plano individual", com um valor médio de 3.7 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.5 valores (muito satisfeito).



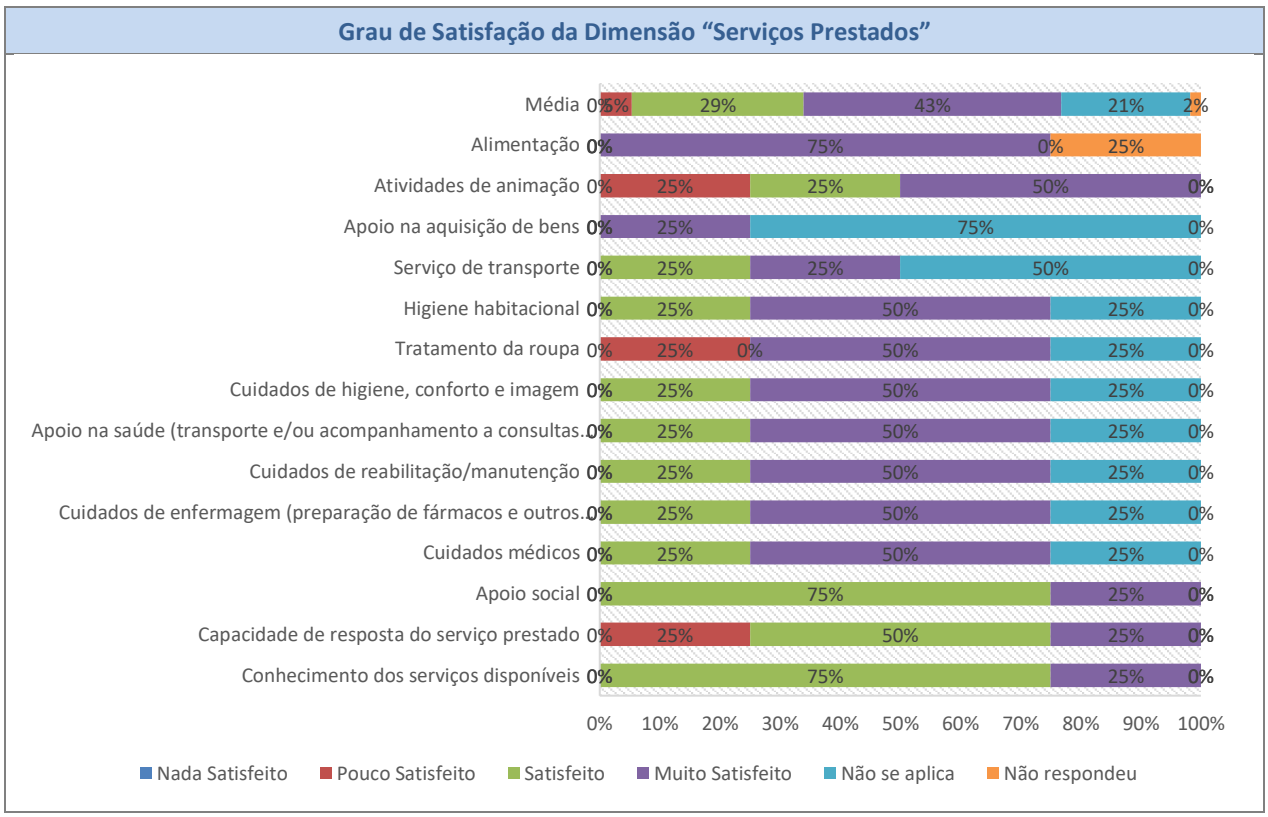
P4. Trabalhadores

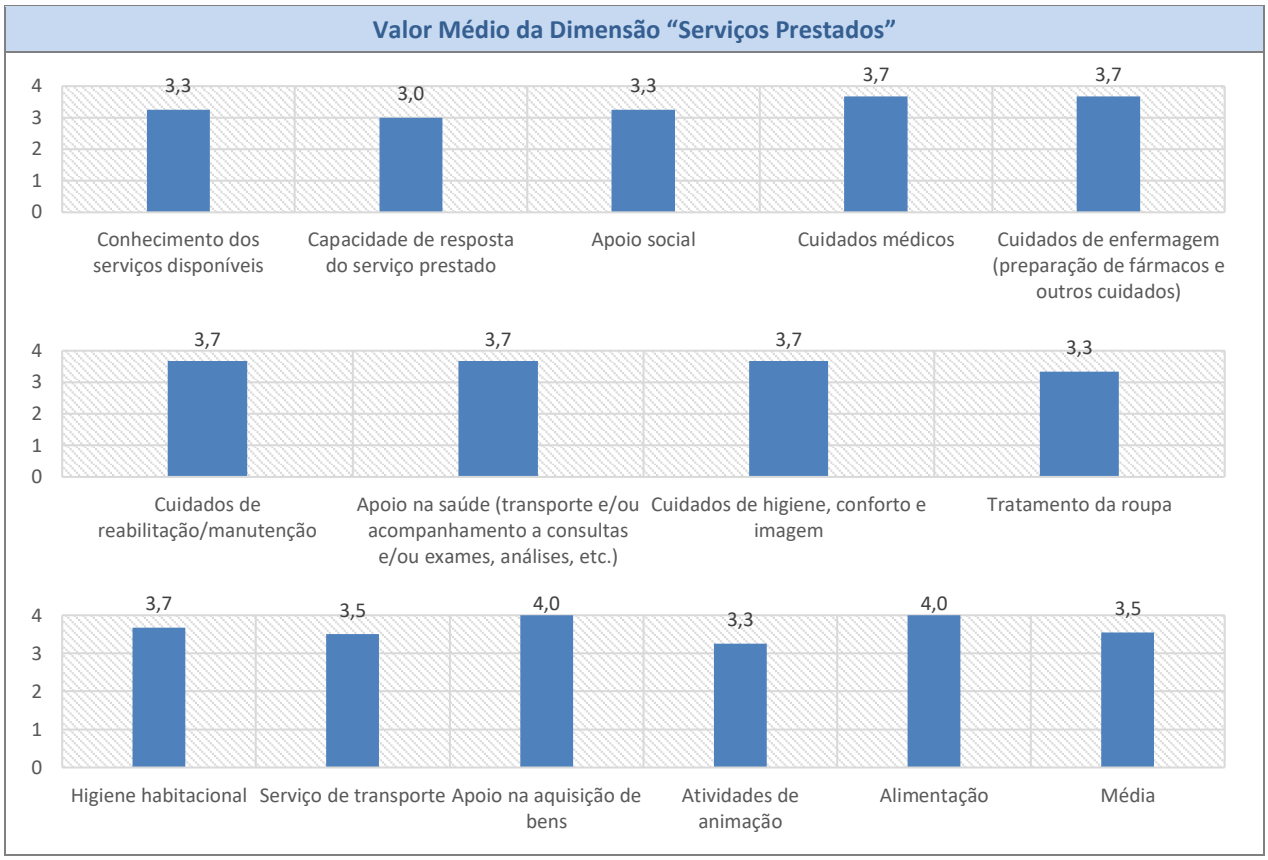
Na dimensão "trabalhadores" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeito e muito satisfeitos (94%). As questões com maior grau de satisfação são "simpatia e educação dos trabalhadores", "apresentação/identificação dos trabalhadores" e "relação com a equipa de trabalho", com um valor médio de 3.8 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.7 valores (muito satisfeito).



P5. Serviços Prestados

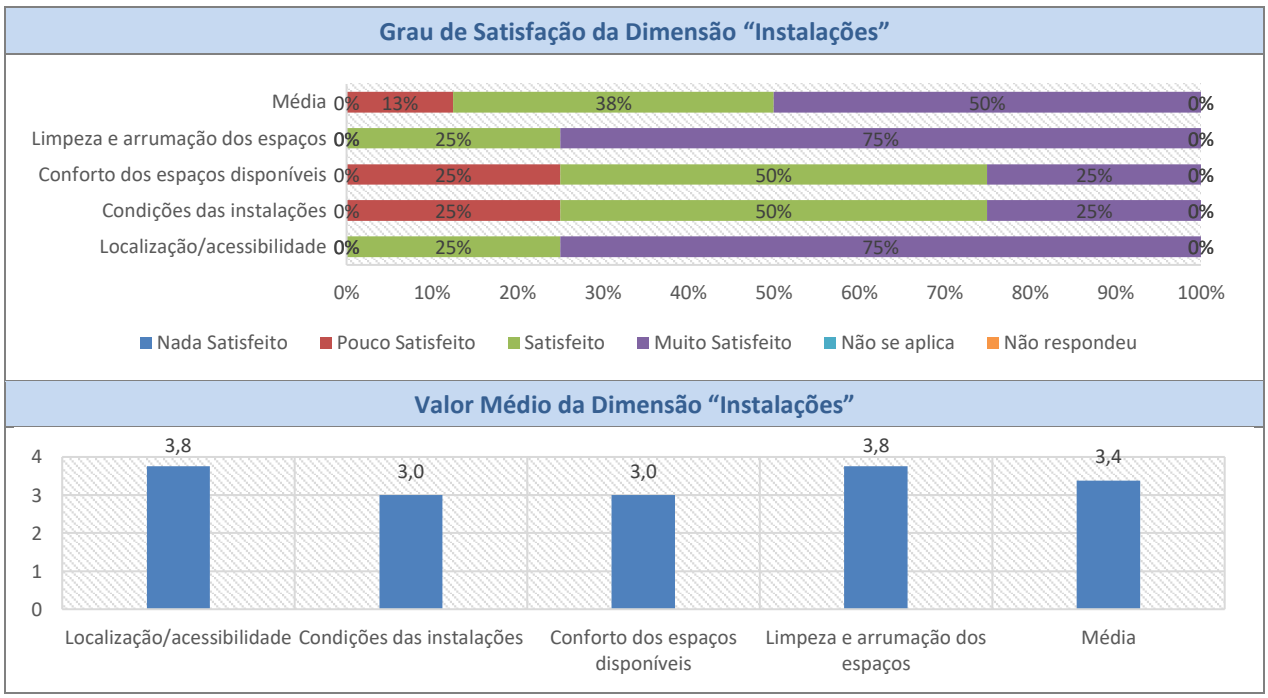
Na dimensão "serviços prestados" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeito e muito satisfeitos (72%). As questões com maior grau de satisfação são "apoio na aquisição de bens" e "alimentação", com um valor médio de 4.0 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.5 valores (muito satisfeito).





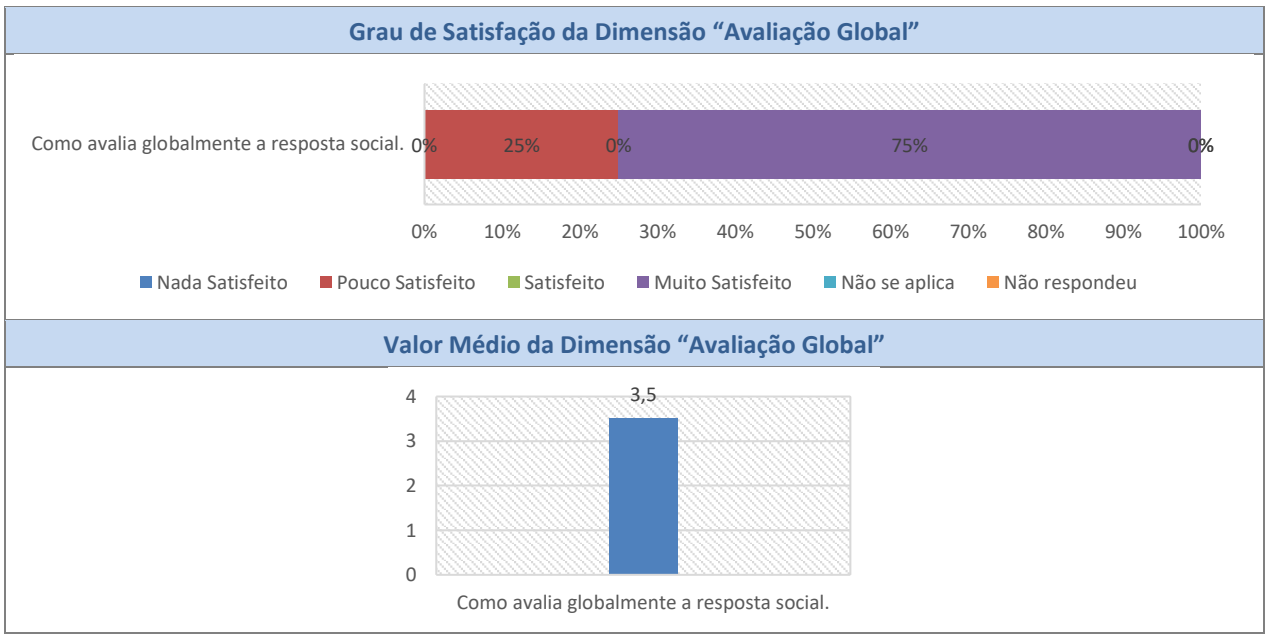
P6. Instalações

Na dimensão "instalações" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeito e muito satisfeitos (88%). As questões com maior grau de satisfação são "localização/acessibilidade" e "limpeza e arrumação dos espaços", com um valor médio de 3.8 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.4 valores (satisfeito).



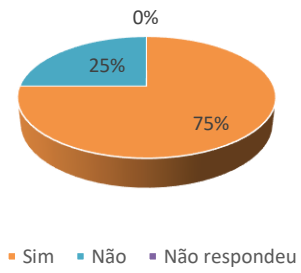
P7. Avaliação Global

Na dimensão "avaliação global" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão muito satisfeito (75%), com um valor médio de 3.5 valores (muito satisfeito).



P8. Recomendaria esta Resposta Social a um amigo ou familiar?

A maioria dos inquiridos (75%) recomendaria a resposta social a um amigo ou familiar.



Dos 4 inquiridos que responderam ao questionário, 1 respondeu "não" justificando:

"Sanitários insuficientes (horário da higiene sem acesso à sanita). Pessoal sem tempo para estimular os mais dependentes à autonomia e ao conforto. Quartos com muitas camas e humidade visível nas cortinas e abajures. Fraca abertura ao apoio familiar do utente. Medicamentos não atempados por falta na farmácia alteração à medicação habitual recomendada por outros médicos. Animação insuficiente."

P9. Considera que os cuidados recebidos contribuíram para o seu bem-estar?

A maioria dos inquiridos (70%) considera que os cuidados recebidos contribuíram para o seu bem-estar.

Dos 4 inquiridos que responderam ao questionário, 1 respondeu:

"Considerando no entanto, que visando esse fim, tem sido necessária a intervenção frequente da família."

Comentários e/ou sugestões

No quadro abaixo são apresentados os comentários e/ou sugestões dos familiares/cuidadores.

Comentários e/ou Sugestões
"Melhorar a comunicação entre todos os profissionais envolvidos, como por exemplo, facultar sempre ao acompanhante do utente, a informação médica, medicamentosa e outras relevantes, aquando de consultas médicas externas; fazer chegar as indicações médicas aos auxiliares. Repensar o espaço comum dos utentes (disposição dos lugares sentados, almofadas, apoios para os pés, pequenas mesas de trabalho, leitura, arranjo da mesa de apoio, atender à programação dos canais disponíveis na TV) tentando envolver os próprios utentes."

Ações de Melhoria

As ações de melhoria encontram-se identificadas em documento próprio.

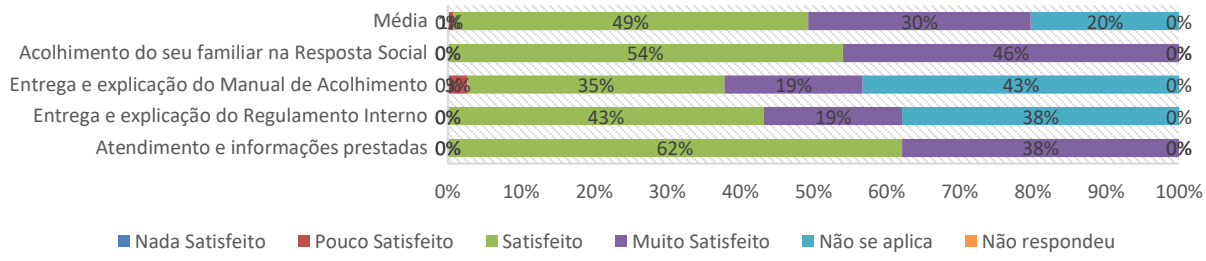
ERPI - São Domingos

Apresentação dos Resultados

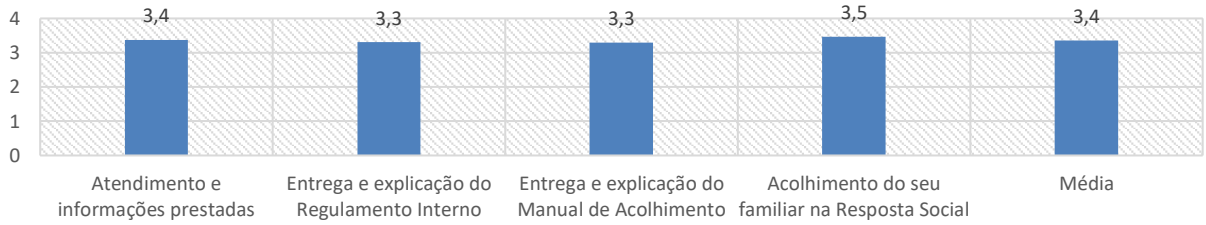
P1. Atendimento e Informações

Na dimensão "atendimento e informações" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (79%). A questão com maior grau de satisfação é "acolhimento do seu familiar na resposta social", com um valor médio de 3.5 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.4 valores (satisfeito).

Grau de Satisfação da Dimensão "Atendimento e Informações"



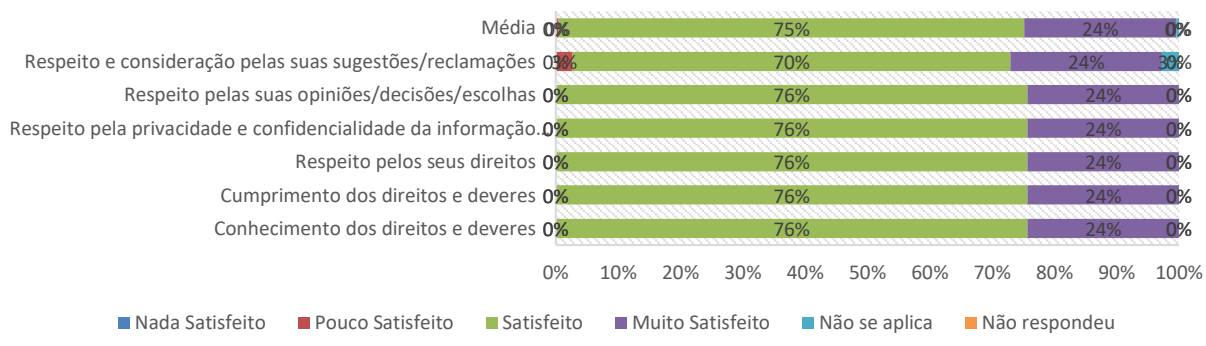
Valor Médio da Dimensão "Atendimento e Informações"

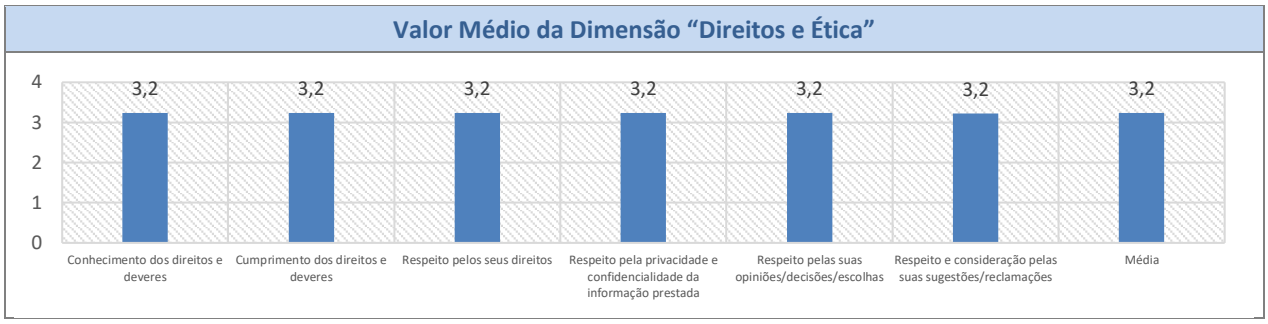


P2. Direitos e Ética

Na dimensão "direitos e ética" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (99%). A questão com menor grau de satisfação é "respeito e consideração pelas suas sugestões/reclamações", com um valor médio de 3.2 valores (satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.2 valores (satisfeito).

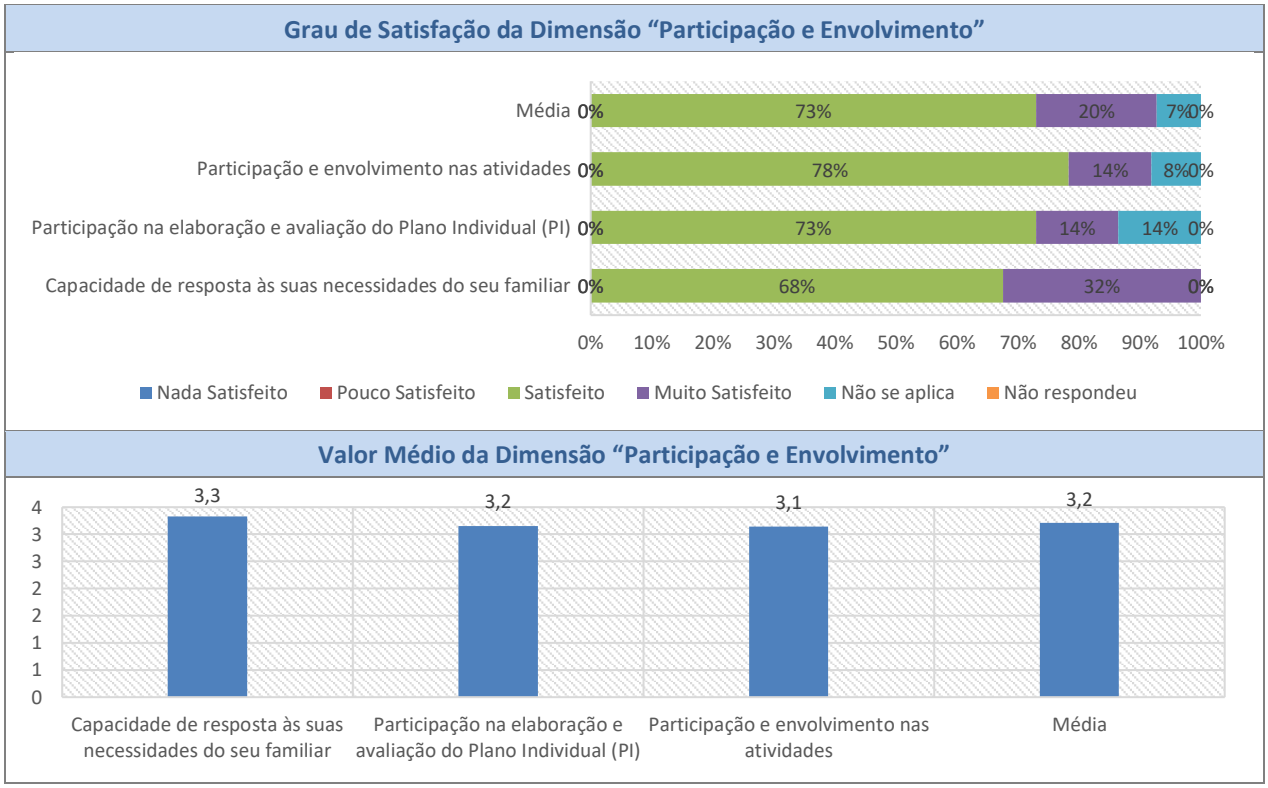
Grau de Satisfação da Dimensão "Direito e Ética"





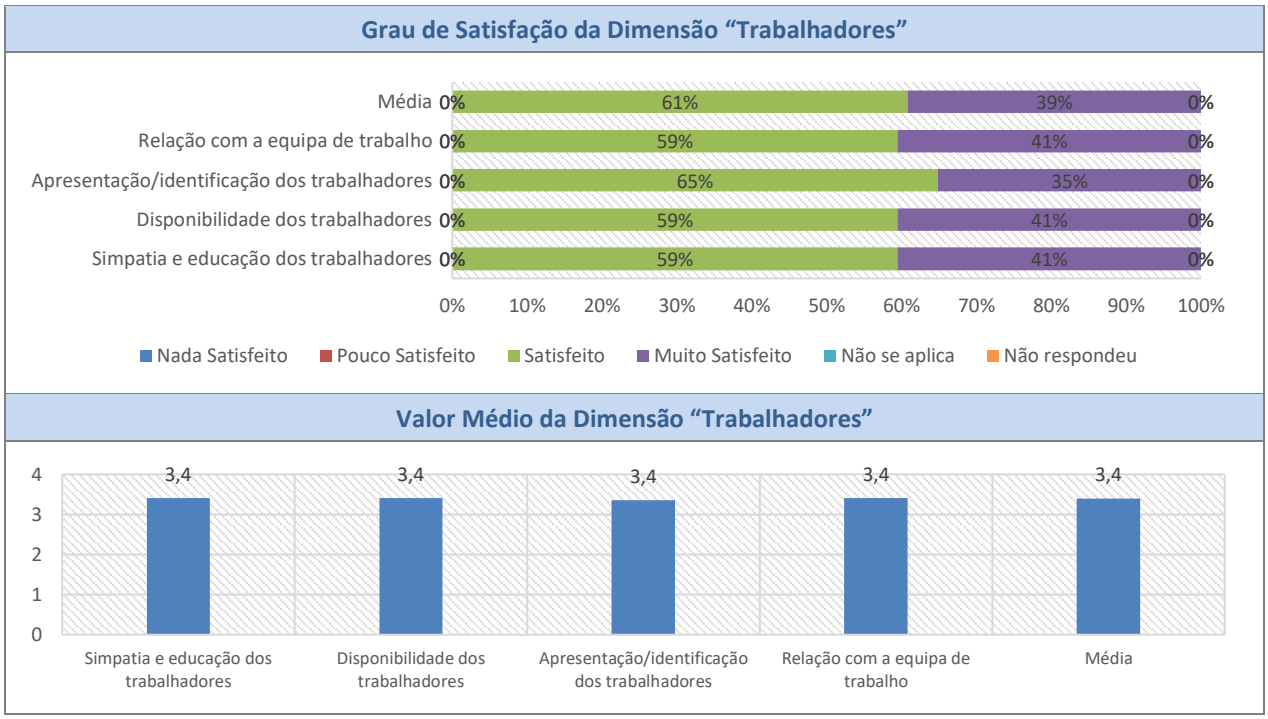
P3. Participação e Envolvimento

Na dimensão "participação e envolvimento" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (93%). A questão com maior grau de satisfação é "capacidade de resposta às suas necessidades e do seu familiar", com um valor médio de 3.3 valores (satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.2 valores (satisfeito).



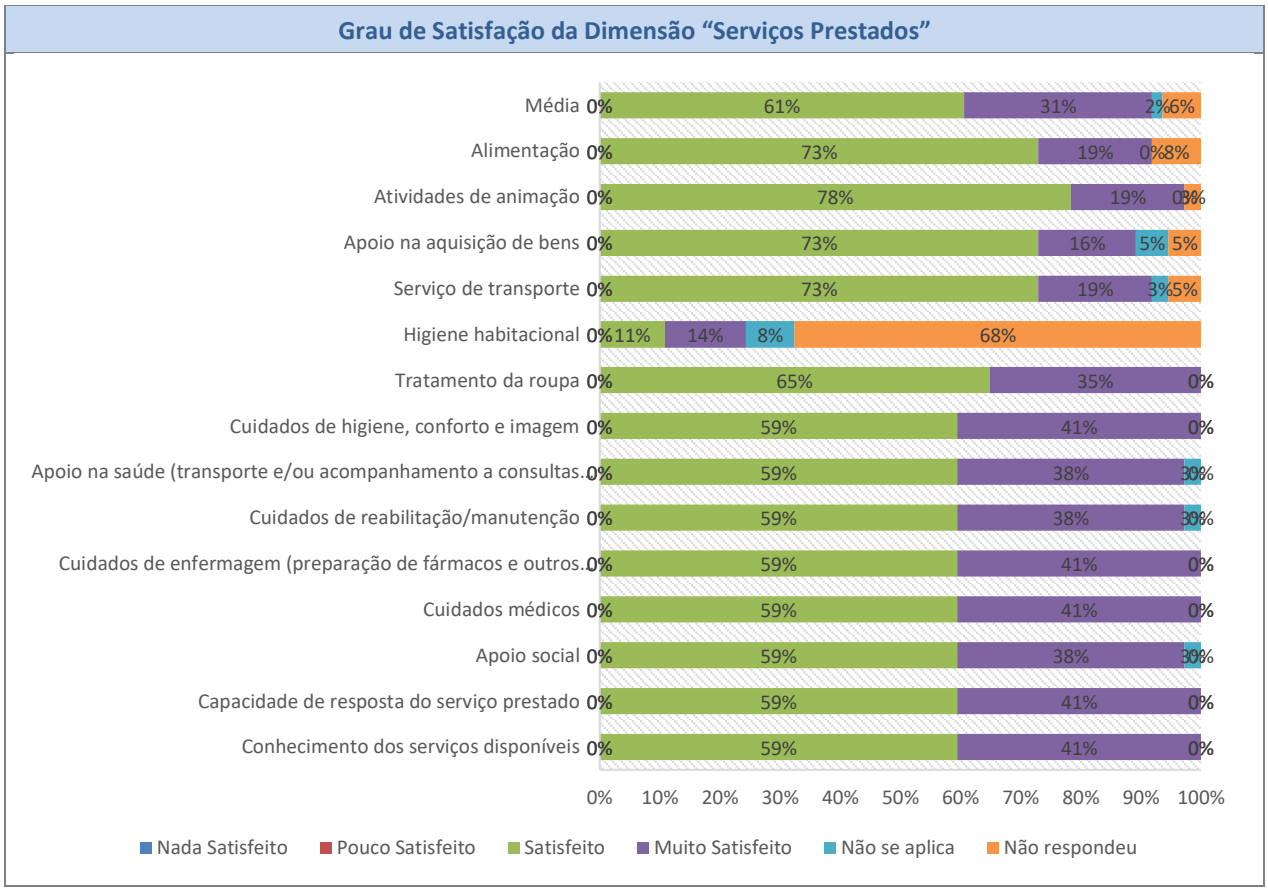
P4. Trabalhadores

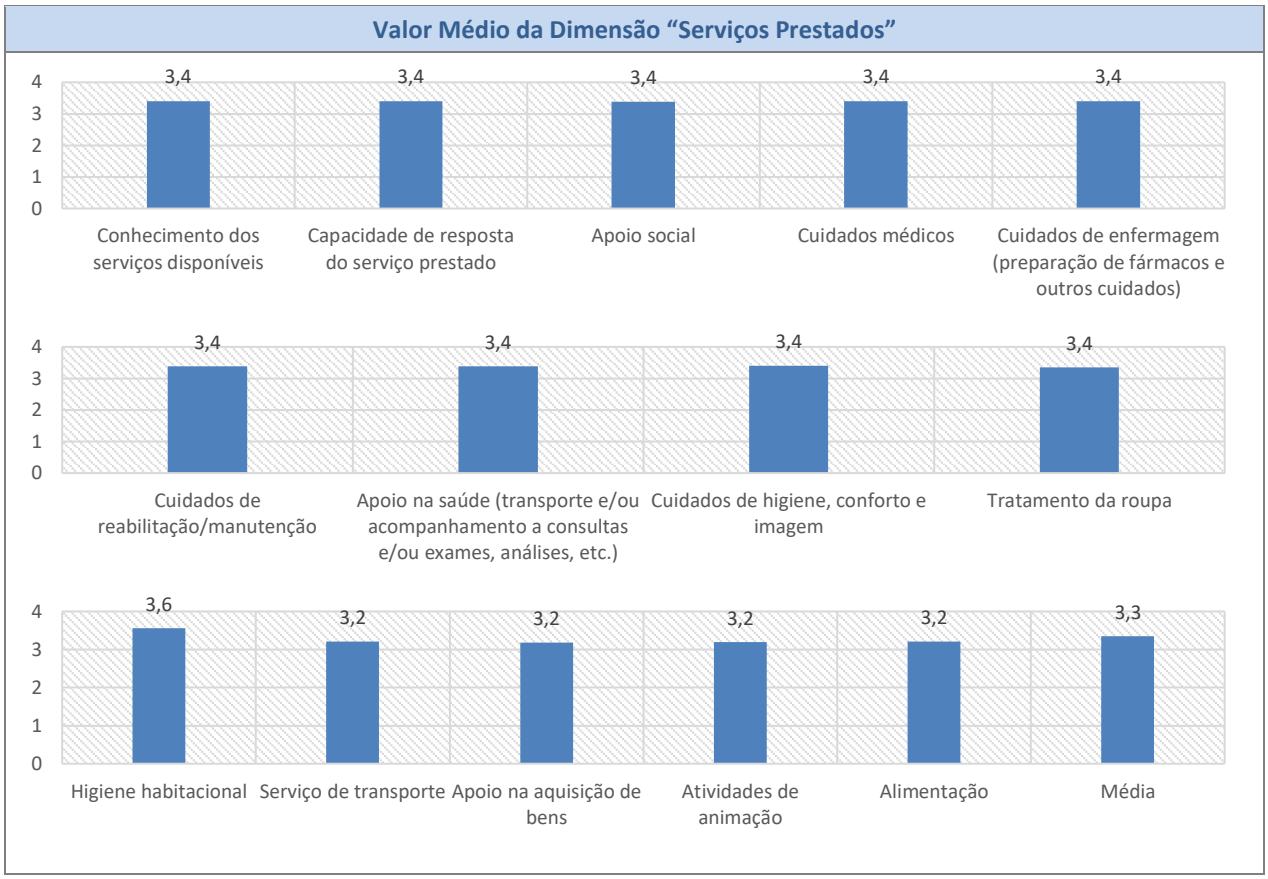
Na dimensão "trabalhadores" verifica-se que a totalidade dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (100%). As questões com maior grau de satisfação são "relação com a equipa de trabalho", "disponibilidade dos trabalhadores" e "simpatia e educação dos trabalhadores", com um valor médio de 3.4 valores (satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.4 valores (satisfeito).



P5. Serviços Prestados

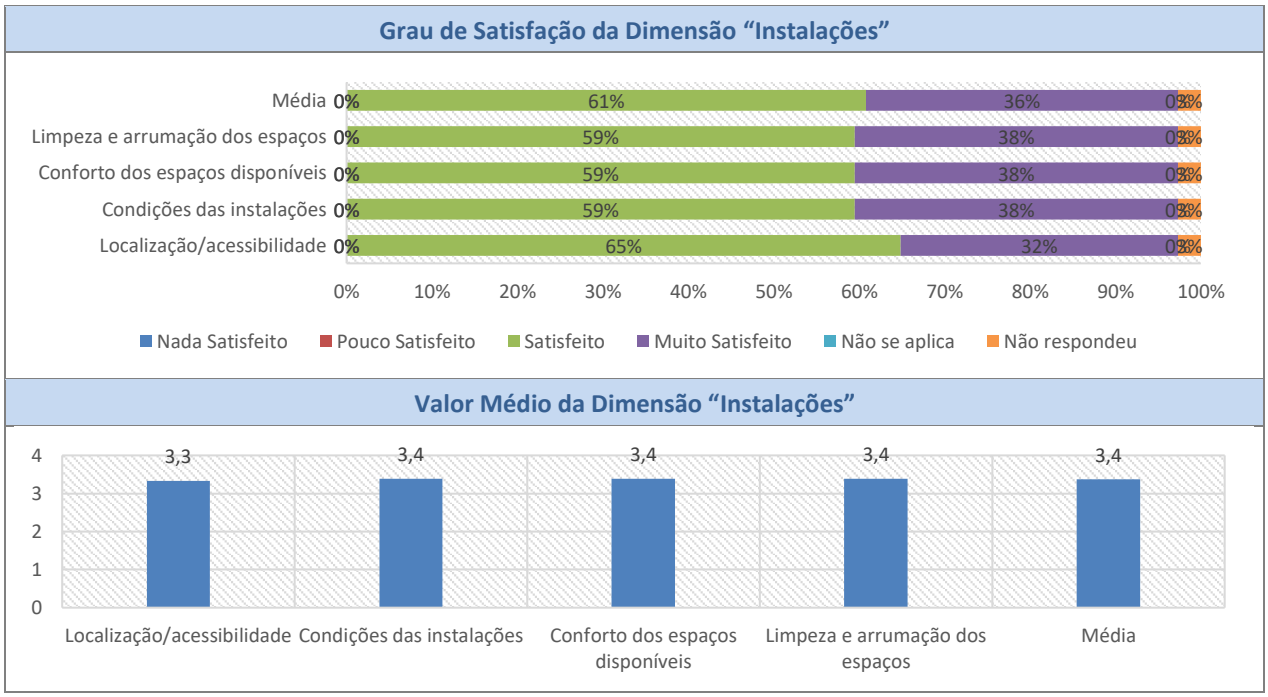
Na dimensão "serviços prestados" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (92%). A questão com maior grau de satisfação é "higiene habitacional", com um valor médio de 3.6 valores (muito satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.3 valores (satisfeito).





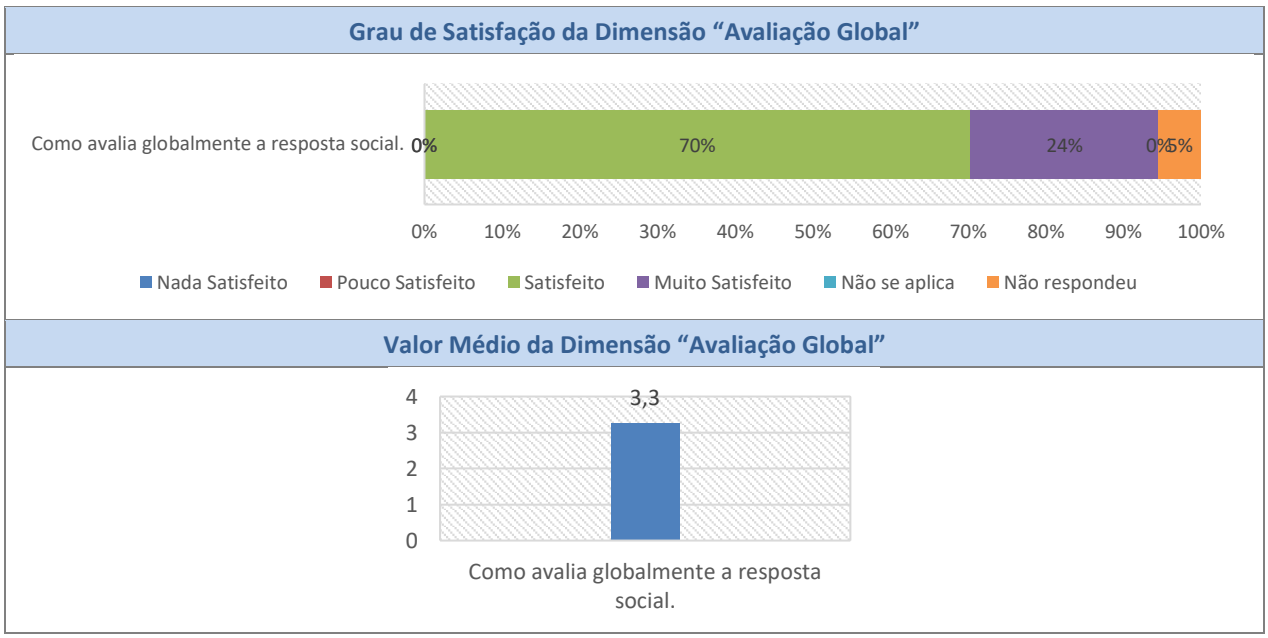
P6. Instalações

Na dimensão "instalações" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (97%). As questões com maior grau de satisfação são "condições das instalações", "conforto dos espaços disponíveis" e "limpeza e arrumação dos espaços" com um valor médio de 3.4 valores (satisfeito). No geral, obteve-se um valor médio de 3.4 valores (satisfeito).



P7. Avaliação Global

Na dimensão "avaliação global" verifica-se que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (94%), com um valor médio de 3.3 valores (satisfeito).



P8. Recomendaria esta Resposta Social a um amigo ou familiar?

A maioria dos inquiridos (97%) recomendaria a resposta social a um amigo ou familiar.

P9. Considera que os cuidados recebidos contribuíram para o bem-estar do seu familiar?

A maioria dos inquiridos (95%) considera que os cuidados recebidos contribuíram para o bem-estar do seu familiar.

Comentários e/ou sugestões

No quadro abaixo são apresentados os comentários e/ou sugestões dos clientes/utentes. Foram contabilizados 7 sugestões e 8 comentários.

Comentários e/ou Sugestões
"Alterar o valor da penalização em caso de atraso no pagamento da mensalidade."
"Mais funcionários para cuidar dos idosos."
"Factura da medicação está sempre em atraso: ou seja sempre que vou à S. Casa pagar as faturas da farmácia nunca se encontram certas com o respetivo mês. Gosto de pagar e ter tudo em dia."
"Parabéns por todo o vosso empenho, carinho, disponibilidade e amor que dão aos nossos "idosos". Gosto de sentir que esta "casa" também é um pouco "minha."
"Sugiro que o pessoal tenha identificação (nome). Rosa Melancia Pimentel."
"Penso que os trabalhadores, precisavam de ter mais ajuda pois por vezes são poucos para tantos casos. No entanto não falham nunca nem que para isso prejudiquem o seu descanso."

Ações de Melhoria

As ações de melhoria encontram-se identificadas em documento próprio.

Área da Anciania

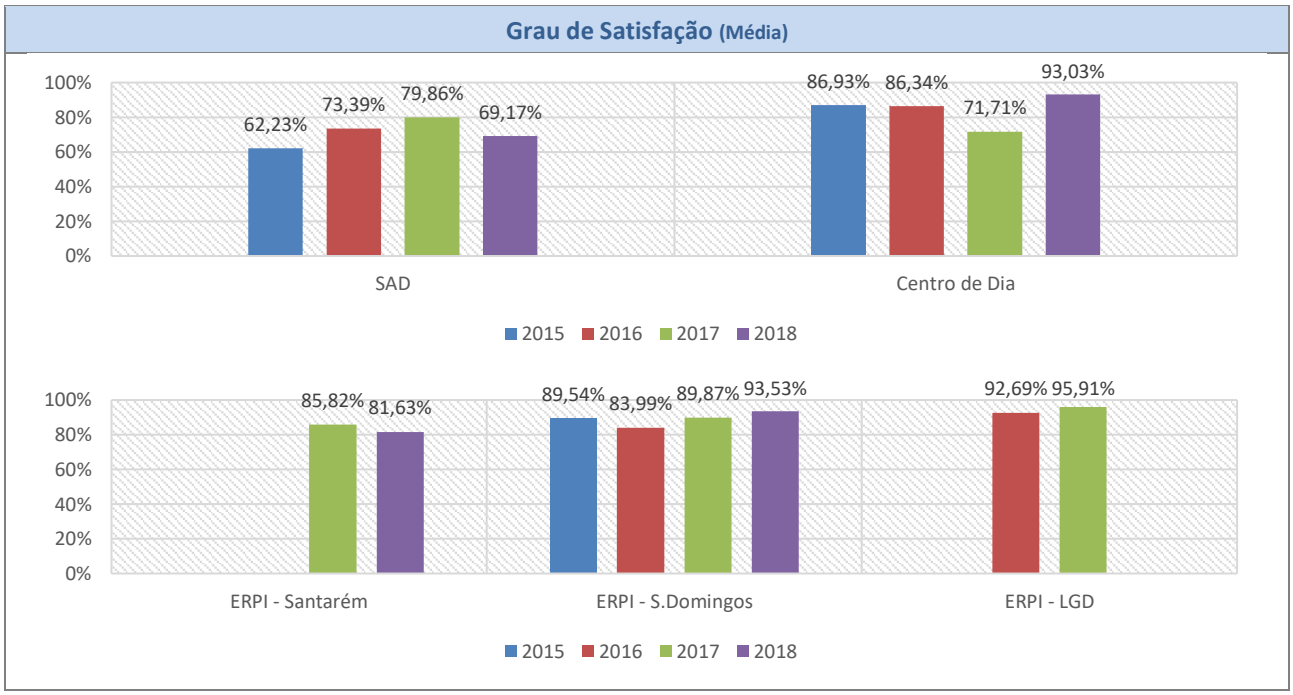
Apresentação dos Resultados

Resultados Finais

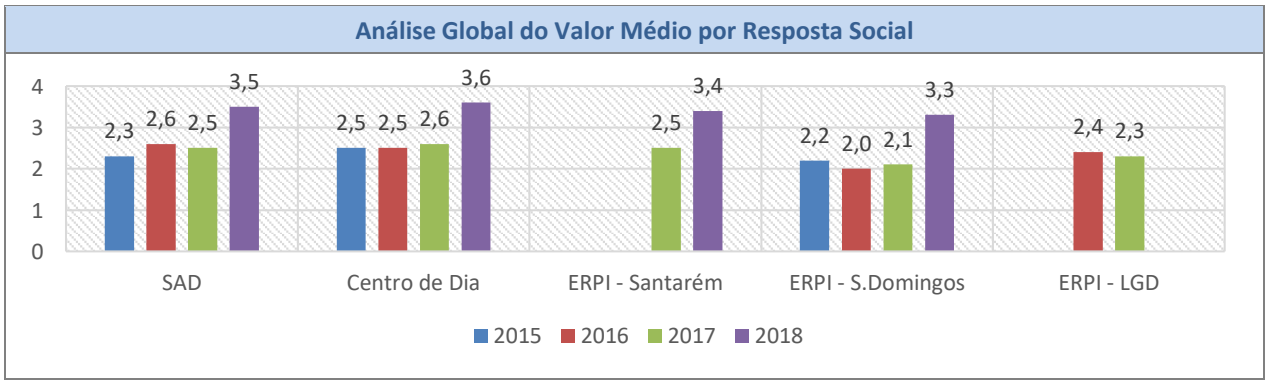
Ao longo do relatório foram apresentados os resultados do grau de satisfação e do valor médio por resposta social.

Ao analisar os resultados globais, verifica-se que a resposta social com **maior grau de satisfação** é a **ERPI – São Domingos** com 93.53%. A resposta social com **menor grau de satisfação** é o **Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)** com 69.17%.

Verifica-se que a **tendência** do grau de satisfação face ao ano anterior é **positiva**, excepto nas respostas sociais ERPI – Santarém e Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).

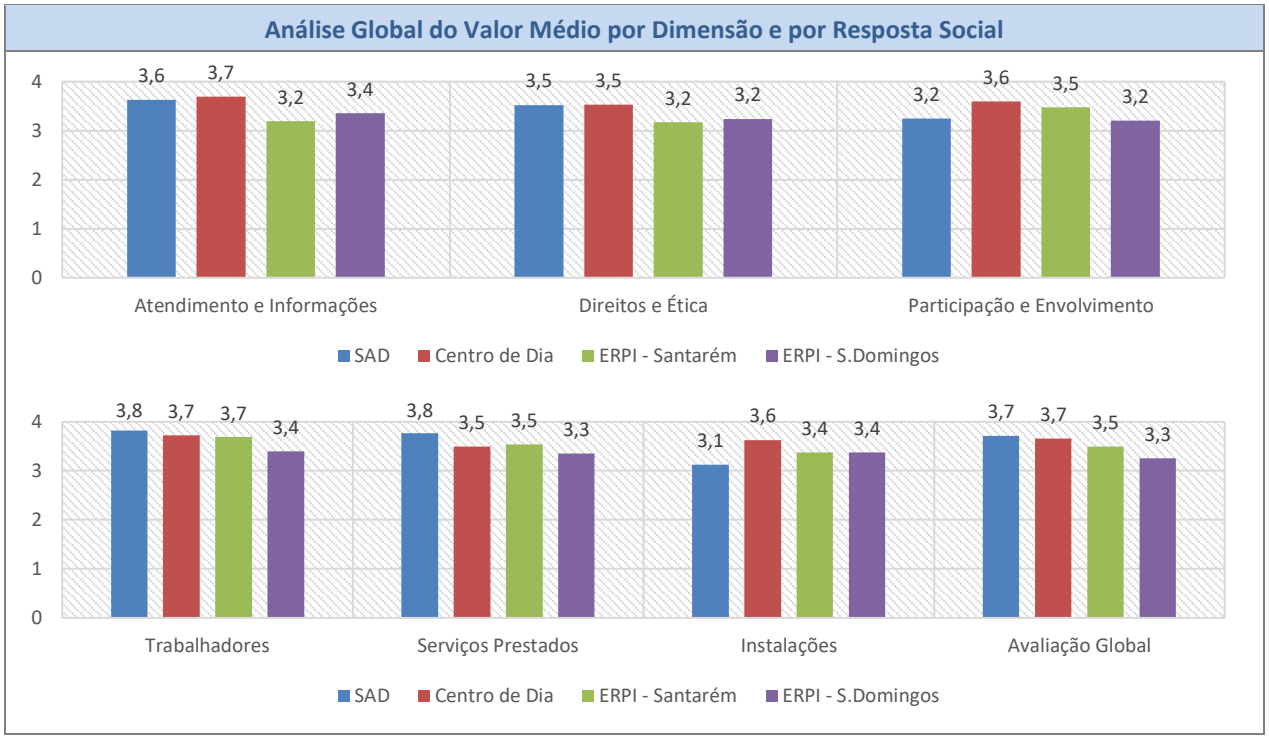


A resposta social com o **valor médio mais elevado** é o **Centro de Dia** com 3.6 valores (muito bom) e com **valor médio mais baixo** é a **ERPI – São Domingos** com 3.3 valores (bom).

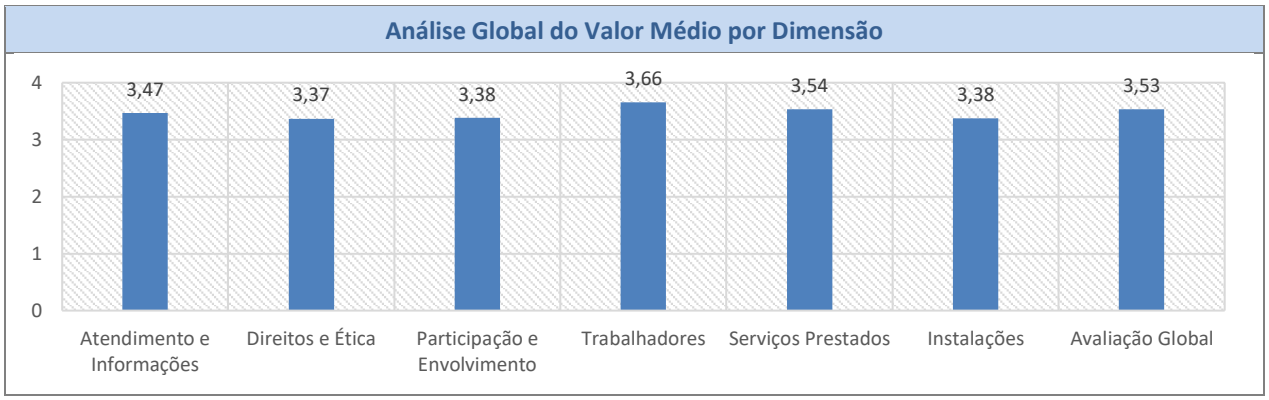


Ao analisar o valor médio por dimensão e por resposta social, verifica-se que na maioria das dimensões a resposta social com **valor médio mais elevado** é o **Centro de Dia** e com **valor médio mais baixo** é a **ERPI – São Domingos**.

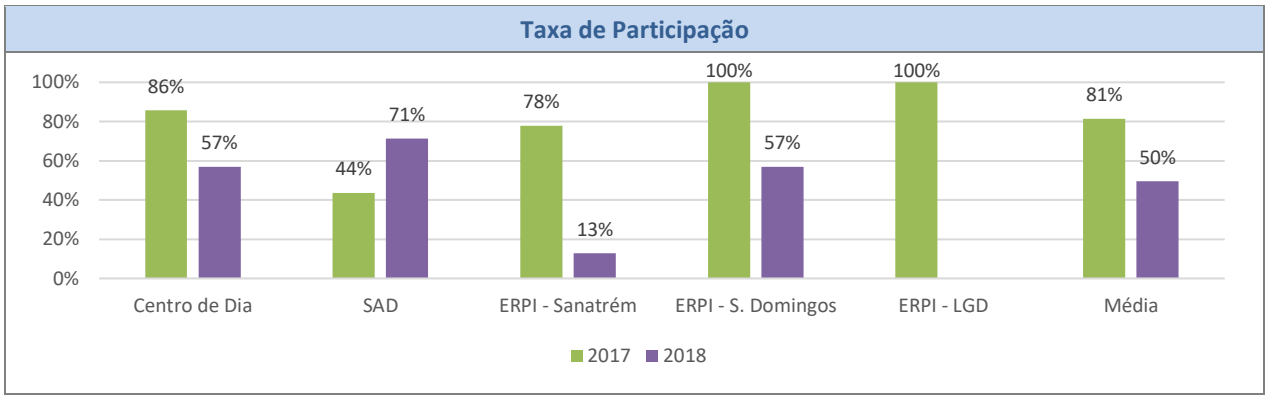
Nas dimensões "atendimento e informações", "direitos e ética", "participação e envolvimento" e "instalações" a resposta social com valor médio mais elevado é o Centro de Dia, sendo que nas dimensões "trabalhadores", "serviços prestados" e "avaliação global" é o Serviço de Apoio Domiciliário (SAD).



Ao analisar o valor médio por dimensão, verifica-se que a dimensão com **valor médio mais elevado** é os "**trabalhadores**" com 3.7 valores (muito bom), e com **valor médio mais baixo** é a dimensão "**direitos e ética**".



A resposta social com **maior taxa de participação** é o **Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)**, com 71%. Em média, obteve-se uma taxa de participação de 50%, que comparado com o ano anterior diminuiu 31%.



Ações de Melhoria

As ações de melhoria encontram-se identificadas em documento próprio.