



Resposta Social/Serviço: Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

Relatório N.º: 2

Data de Aplicação: Início: 21/11/2016

Fim: 09/12/2016

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
Serviço de Apoio Domiciliário	Avaliar o grau de satisfação dos familiares	Aplicação dos questionários de avaliação da satisfação aos familiares	Familiares /cuidadores	21
Indicador	Meta	Resultado	Concretização	
Grau de Satisfação dos familiares/cuidadores	50% dos familiares/cuidadores satisfeitos e muito satisfeitos	97%	Concretizado	

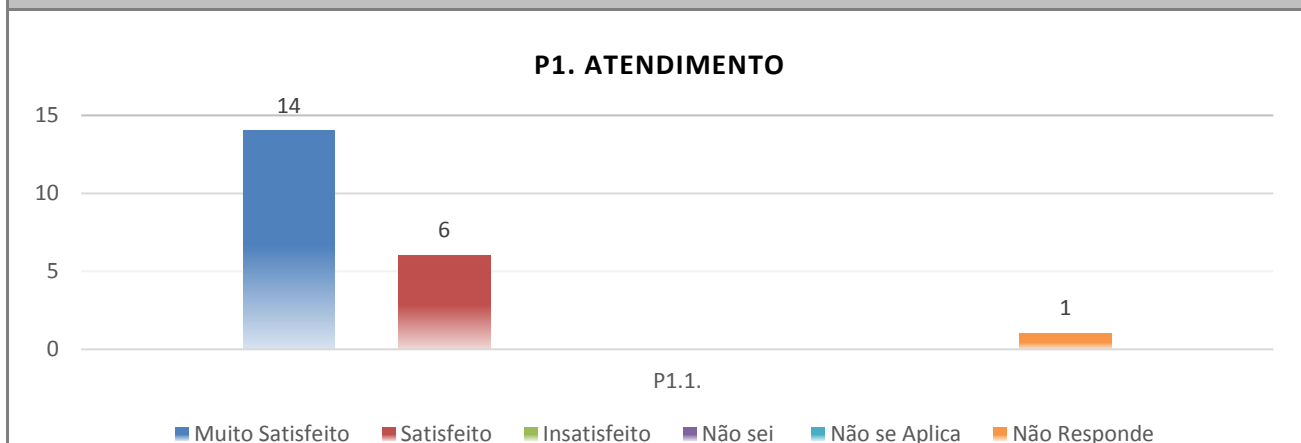
Análise dos Resultados

P1. Atendimento

Dos 21 familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD que responderam ao questionário de avaliação de satisfação, 20 responderam à questão relativa à satisfação com o atendimento e as informações prestadas, dos quais 6 manifestam estar satisfeitos e 14 manifestam estar muito satisfeitos com o atendimento e as informações prestadas.

No que se refere à questão colocada sobre o **Atendimento**, o grau de satisfação dos Familiares/cuidadores de cliente/utentes do SAD que responderam ao questionário é de 100%.

Gráfico



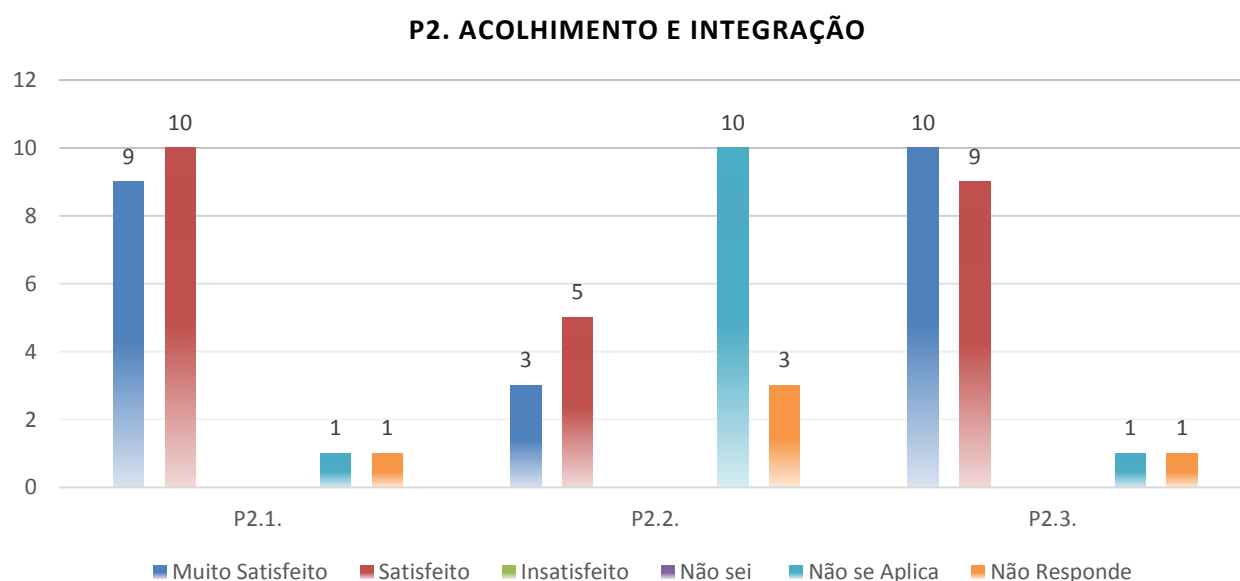
P1.1 – Atendimento e informações prestadas.

P2. Acolhimento e Integração

Dos 21 familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD que responderam ao questionário de avaliação de satisfação:

- 20 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa à **entrega e explicação do Regulamento Interno**, dos quais 1 familiar e/ou cuidador refere que a questão não se aplica, 10 familiares e/ou cuidadores manifestam-se satisfeitos e 9 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 10 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica à sua situação, 5 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 1 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica à sua situação, 9 familiares e/ou cuidadores manifestam-se satisfeitos e 10 familiares e/ou cuidadores revelam estar muito satisfeitos com a forma como o seu familiar foi acolhido pelas colaboradoras da resposta social.
- No que se refere às questões colocadas sobre o **acolhimento e integração** o grau de satisfação dos Familiares/cuidadores de cliente/utentes do SAD que responderam ao questionário é de 100%.

Gráfico



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

- 20 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa à **participação no Plano Individual (PI)**, dos quais 2 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica à sua situação, 5 familiares e/ou cuidadores manifestam-se satisfeitos e 13 familiares e/ou cuidadores revelam estar muito satisfeitos com a participação no plano individual.
- 18 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa à **participação e envolvimento dos familiares nas atividades**, dos quais 14 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica à sua situação, 1 familiares e/ou cuidadores manifestam estar satisfeitos e 3 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 a questão não se aplica à sua situação, 9 familiares e/ou cuidadores referem estar satisfeitos e 11 familiares e/ou cuidadores revelam estar muito satisfeitos com a relação com a equipa de trabalho.
- 21 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa à **capacidade de resposta às necessidades do seu familiar**, dos quais 1 familiar e/ou cuidador refere que a questão não se aplica à sua situação, 10 familiares e/ou cuidadores manifestam-se satisfeitos e 10 familiares e/ou cuidadores revelam estar muito satisfeitos com a capacidade de resposta às necessidades individuais do seu familiar.
- 21 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa ao **horário de funcionamento**, dos quais 1 familiar e/ou cuidador refere que a questão não se aplica à sua situação, 2 familiares e/ou cuidadores revelam estar insatisfeitos, 11 familiares e/ou cuidadores estão satisfeitos e 7 familiares e/ou cuidadores revelam estar muito satisfeitos com o horário de funcionamento da Resposta Social.
- 17 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa às **condições das instalações**, dos quais 13 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica à situação do seu familiar, 1 familiar e/ou cuidador refere estar satisfeito e 3 familiares e/ou cuidadores 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).
- 20 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

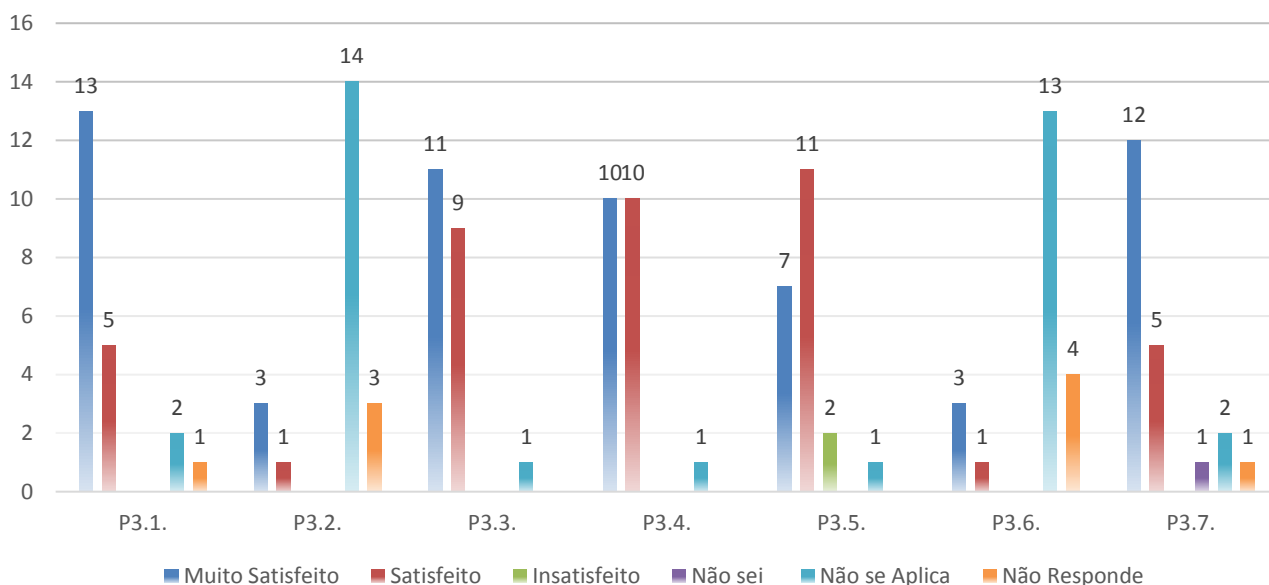


questão não se aplica à situação do seu familiar, 1 familiar e/ou cuidador refere não saber, 5 familiares e/ou cuidadores manifestam-se satisfeitos e 12 familiares e/ou cuidadores revelam estar muito satisfeitos com respeito e consideração pelas suas sugestões/reclamações.

- No que se refere às questões colocadas sobre as **atividades e funcionamento da Resposta Social** o grau de satisfação dos Familiares/cuidadores de cliente/utentes do SAD que responderam ao questionário é de 99%.

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

- 20 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa ao **conhecimento dos serviços disponíveis**, dos 8 familiares e/ou cuidadores mostram-se satisfeitos e 12 familiares e/ou cuidadores revelam estar muito satisfeitos relativamente ao conhecimento dos serviços disponíveis.



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

- 19 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa aos **cuidados médicos**, dos quais 18 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica à sua situação, 1 familiar e/ou cuidador manifesta estar satisfeito com os cuidados médicos (apenas 1 cliente/utente de SAD teve acompanhamento médico da Instituição).
- 19 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa aos **cuidados de enfermagem**, dos quais 18 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica à sua situação, 1 familiar e/ou cuidador refere estar satisfeito. No período de aplicação dos questionários de satisfação 5 clientes/utentes de SAD, beneficiavam de apoio na preparação da medicação, serviço assegurado pelos enfermeiros da Instituição.
- 19 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa aos **cuidados de reabilitação**, dos quais 17 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica à sua situação, 2 familiares e/ou cuidadores manifestam estar satisfeitos com os cuidados de reabilitação. Da população alvo do questionário de satisfação 4 clientes/utentes de SAD tiveram o apoio dos serviços de Massoterapia.
- 18 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa às **atividades de animação/recreação**, dos quais 18 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica à sua situação.
- 20 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa aos **cuidados de higiene pessoal e imagem**, dos quais 9 familiares e/ou cuidadores revelam-se satisfeitos e 11 familiares e/ou cuidadores revelam estar muito satisfeitos com os cuidados de higiene pessoal e imagem prestados pelo SAD ao seu familiar.
- 19 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, 3 familiares e/ou cuidadores manifestam-se satisfeitos e 5 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 37 clientes/utentes SAD.
- 19 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa ao serviço de **limpeza e arrumação dos espaços**, dos quais 12 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica à sua situação, 2 familiares e/ou cuidadores revelam-se satisfeitos e 5 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 32 clientes/utentes.
- 19 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa ao **serviço de transporte**, dos quais 17 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica à sua situação,

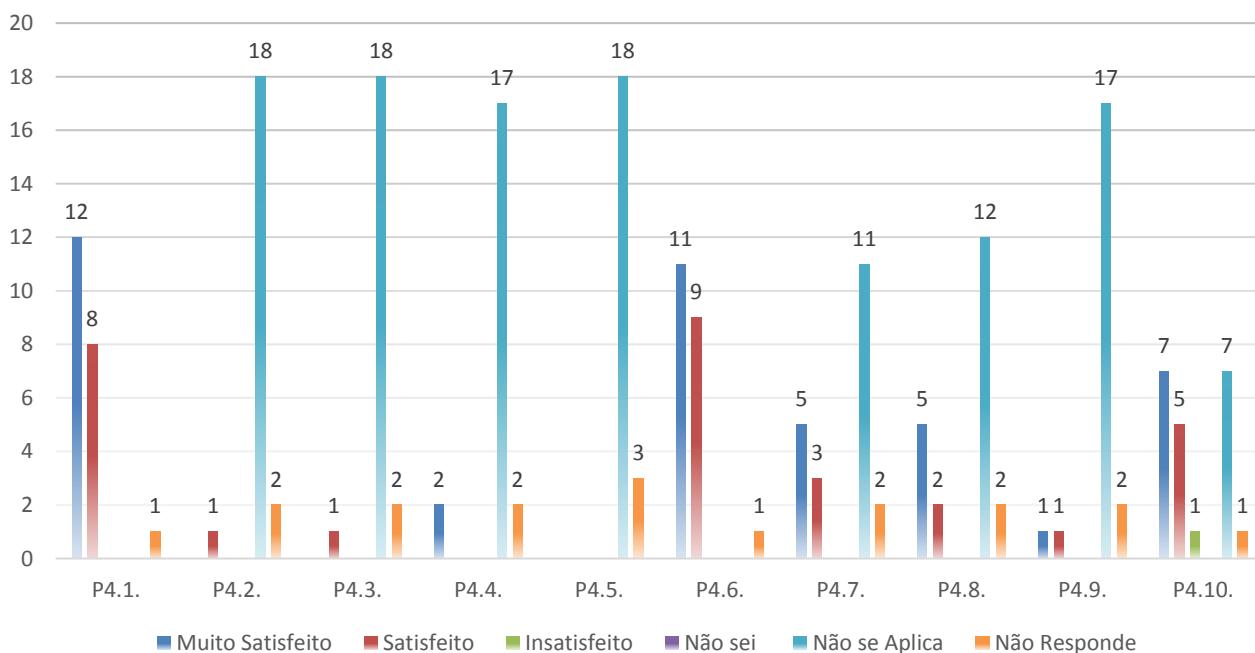


1 familiar e/ou cuidador revela estar satisfeitos e 1 familiar e/ou cuidador manifesta estar muito satisfeitos com o Serviço de transporte. O serviço de transporte aplica-se aos clientes/utentes que participam nas atividades de animação e recreação.

- 20 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão relativa à **adequação das refeições às suas necessidades**, dos quais 7 familiares e/ou cuidadores referem que a questão não se aplica à sua situação, 1 familiar e/ou cuidador manifesta estar insatisfeito, 5 familiares e/ou cuidadores revelam-se satisfeitos e 7 familiares e/ou cuidadores revelam estar muito satisfeitos com adequação das refeições às necessidades do seu familiar necessidades.
- No que se refere às questões colocadas sobre os **serviços prestados** pelo SAD o grau de satisfação dos Familiares/cuidadores de cliente/utentes que responderam ao questionário é de 89%.

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



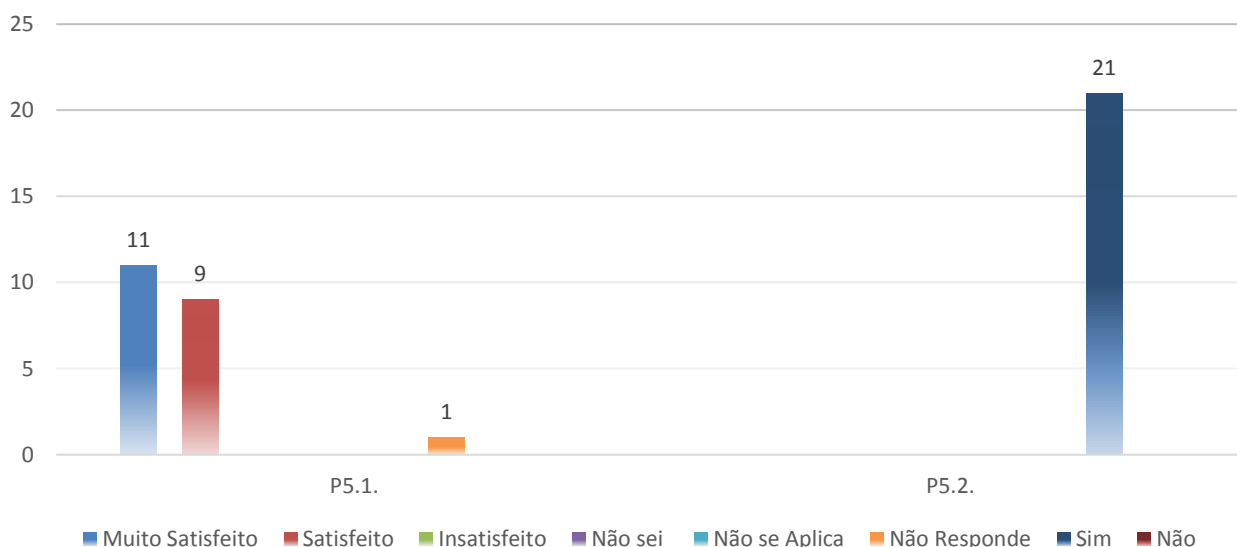
P5. Avaliação Global

Dos 21 familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD que responderam ao questionário de avaliação de satisfação:

- 20 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão **“como avalia globalmente a Resposta Social?”**, dos quais 9 familiares referem estar satisfeitos e 11 familiares e/ou cuidadores revelam estar muito satisfeitos com os serviços prestados pela Resposta Social.
- 21 Familiares e/ou cuidadores de clientes/utentes SAD responderam à questão **“Recomendaria esta Resposta Social a um amigo ou familiar?”**, dos quais 21 familiares e/ou cuidadores admitem recomendar os serviços da Resposta Social a um amigo ou a outro familiar.
- No que se refere às questões colocadas sobre a **avaliação global** dos serviços prestados pelo SAD o grau de satisfação dos Familiares/cuidadores de cliente/utentes que responderam ao questionário é de 100%.

Gráfico

P5. AVALIAÇÃO GLOBAL



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 21 familiares e/ou cuidadores que deram resposta ao questionário de avaliação de satisfação, apenas 5 apresentaram comentários ou sugestões de melhoria, 2 referem que há uma necessidade de melhoria no cumprimento dos horários da higiene pessoal, as restantes observações prendem-se com elogios aos serviços prestados pelo SAD, a média de satisfação dos Familiares/cuidadores de cliente/utentes que responderam ao questionário é de 95%.