

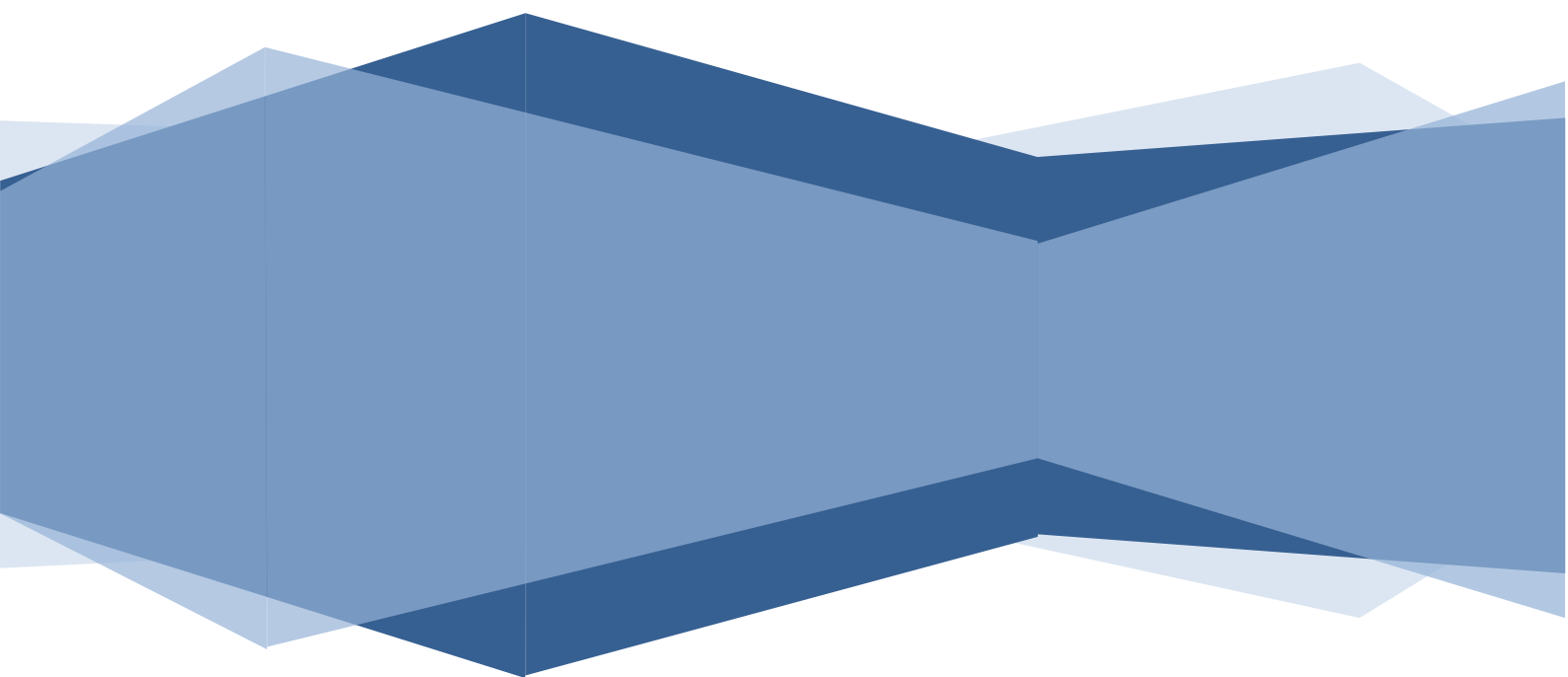


Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação
dos Utentes: Apoio Domiciliário 2017

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário 2017

Santa Casa da Misericórdia de Lagos





Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário 2017

Índice

1. Procedimento	6
2. Amostra	6
3. Apresentação de Resultados Global	7
4. Comentários e Sugestões – Global.....	16
5. Apresentação de Resultados por Questão – Interáreas.....	16
6. Apresentação de Resultados por Área Geográfica.....	21
7. Conclusão.....	26
8. Aprovação	26



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário 2017

Índice de Quadros

Quadro 1. Escala de resposta ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: AD	6
Quadro 2. Taxa de Respostas ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: AD.....	7
Quadro 3. Resultados Globais da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário.....	8
Quadro 4. Resultados Globais da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário (%)	9
Quadro 5. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário – Lagos.....	22
Quadro 6. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário – Lagos (%)	23
Quadro 7. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário – Odiáxere	24
Quadro 8. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário – Odiáxere (%).....	25

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Taxa de Respostas ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: AD	7
Gráfico 2. Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços	10
Gráfico 3. Cuidados de higiene, conforto e imagem	10
Gráfico 4. Limpeza e arrumação da casa.....	11
Gráfico 5. Gestão e tratamento de roupa.....	11
Gráfico 6. Qualidade, adequação e acondicionamento das refeições	11
Gráfico 7. Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades.....	12
Gráfico 8. Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	12
Gráfico 9. Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores.....	12
Gráfico 10. Participação no planeamento dos seus serviços	13
Gráfico 11. Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	13
Gráfico 12. Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	13
Gráfico 13. Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	14
Gráfico 14. Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações.....	14
Gráfico 15. Respeito pela confidencialidade.....	14
Gráfico 16. Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	15
Gráfico 17. Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços – Interáreas.....	16
Gráfico 18. Cuidados de higiene, conforto e imagem – Interáreas	17
Gráfico 19. Limpeza e arrumação da casa – Interáreas.....	17
Gráfico 20. Gestão e tratamento de roupa – Interáreas.....	17
Gráfico 21. Qualidade, adequação e acondicionamento das refeições – Interáreas	18
Gráfico 22. Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades – Interáreas.....	18
Gráfico 23. Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados – Interáreas	18
Gráfico 24. Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores – Interáreas.....	19
Gráfico 25. Participação no planeamento dos seus serviços – Interáreas	19
Gráfico 26. Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres – Interáreas	19



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário 2017

Índice de Gráficos *(continuação)*

Gráfico 27. Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores – Interáreas	20
Gráfico 28. Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções – Interáreas	20
Gráfico 29. Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações – Interáreas.....	20
Gráfico 30. Respeito pela confidencialidade – Interáreas.....	21
Gráfico 31. Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida – Interáreas	21

1. Procedimento

A Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes da resposta social de Apoio Domiciliário (AD) tem por objetivo, melhorar os serviços prestados, potenciando dessa forma o bem-estar e a qualidade de vida dos nossos utentes.

O *Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes – Apoio Domiciliário (IMP.AI.18)* foi revisto em 2017, com o objetivo de o tornar mais completo e adequado às exigências do Sistema de Gestão da Qualidade vigente na Santa Casa da Misericórdia de Lagos (SCML). Esta revisão permitiu ainda iniciar o processo de uniformização das escalas de resposta dos questionários aplicados na SCML. As alterações estruturais promovidas no *Questionário*, decorrentes da revisão efetuada, condicionam no entanto, a comparação dos dados agora recolhidos com os dados recolhidos em anos anteriores.

O *Questionário de Satisfação* foi aplicado em suporte de papel, aos utentes da resposta social de Apoio Domiciliário, no período compreendido entre 27 de Novembro de 2017 e 19 de Janeiro de 2018. Para cada uma das questões colocadas, os utentes avaliaram o seu grau de satisfação, de acordo com a seguinte escala de resposta: “Nada Satisfeito”; “Satisfeito”; ou “Muito Satisfeito”.

Quadro 1. Escala de resposta ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: AD

Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
		

2. Amostra

Da nossa população de 71 utentes de Apoio Domiciliário (população), obtivemos resposta a 33 *Questionários de Satisfação* (amostra), que equivalem a uma taxa global de respostas de 46,5%. Apesar da insatisfatória taxa global de respostas (<50%), devemos enaltecer o esforço desenvolvido em *Odiáxere*, com a participação da totalidade dos utentes que usufruem do serviço, nesta área geográfica do Concelho de Lagos (ver *Quadro 2 e Gráfico 1*).

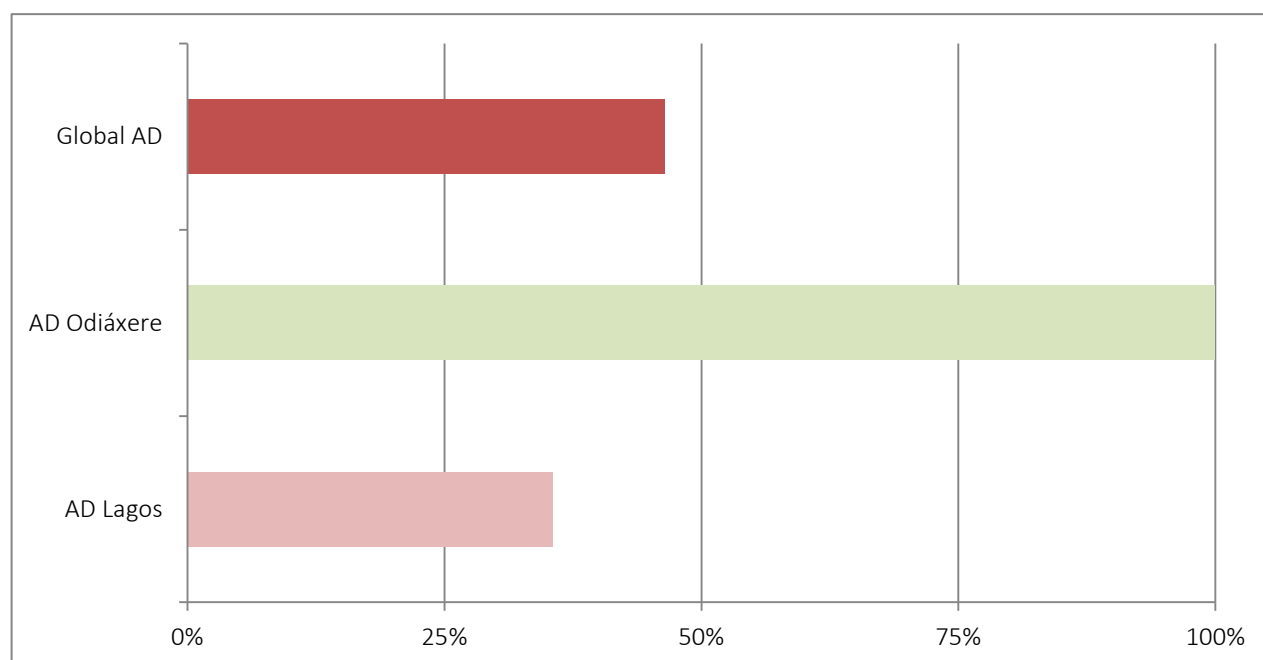


Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário 2017

Quadro 2. Taxa de Respostas ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: AD

Serviço	População	Número de Respostas	Taxa de Respostas
AD Lagos	59	21	35,6%
AD Odiáxere	12	12	100,0%
Global AD	71	33	46,5%

Gráfico 1. Taxa de Respostas ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: AD



3. Apresentação de Resultados Global




O *Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes – Apoio Domiciliário* analisa um conjunto de questões cujos resultados passamos a apresentar, partindo do geral para o particular.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário 2017

Quadro 3. Resultados Globais da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário




Total AD: Misericórdia de Lagos - 2017		População: 71		Amostra: 33		46,5%	
Grau de satisfação com:	Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula		
							
1 Cuidados de higiene, conforto e imagem	1	9	9	14	0		
2 Limpeza e arrumação da casa	1	5	2	25	0		
3 Gestão e tratamento de roupa	0	11	5	16	1		
4 Qualidade, adequação e acondicionamento das refeições	2	22	3	6	0		
5 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	1	17	9	4	2		
6 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	5	26	1	1		
7 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	1	7	24	1	0		
8 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0	0	0	33	0		
9 Participação no planeamento dos seus serviços	0	11	5	14	3		
10 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0	1	0	32	0		
11 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	0	6	13	14	0		
12 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0	4	12	17	0		
13 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	2	3	0	28	0		
14 Respeito pela confidencialidade	0	6	13	14	0		
15 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0	23	9	1	0		
16 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	19	14	0	0		
Total:	8	149	144	220	7		
	2,7%	49,5%	47,8%				



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário 2017

Quadro 4. Resultados Globais da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário (%)

Total AD: Misericórdia de Lagos - 2017	População: 71		Amostra: 33		46,5%
Grau de satisfação com:	Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
					
1 Cuidados de higiene, conforto e imagem	5,3%	47,4%	47,4%		
2 Limpeza e arrumação da casa	12,5%	62,5%	25,0%		
3 Gestão e tratamento de roupa	0,0%	68,8%	31,3%		
4 Qualidade, adequação e acondicionamento das refeições	7,4%	81,5%	11,1%		
5 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	3,7%	63,0%	33,3%		
6 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	16,1%	83,9%		
7 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	3,1%	21,9%	75,0%		
8 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual					
9 Participação no planeamento dos seus serviços	0,0%	68,8%	31,3%		
10 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0,0%	100,0%	0,0%		
11 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	0,0%	31,6%	68,4%		
12 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0,0%	25,0%	75,0%		
13 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	40,0%	60,0%	0,0%		
14 Respeito pela confidencialidade	0,0%	31,6%	68,4%		
15 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0,0%	71,9%	28,1%		
16 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	57,6%	42,4%		



Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário 2017

De acordo com os resultados obtidos em relação à *Satisfação Geral com os Serviços prestados pelo Serviço de Apoio Domiciliário da SCML (pergunta 3.16. do questionário)*, podemos verificar que 100% dos utentes se encontram satisfeitos ou muito satisfeitos com os mesmos (*Gráfico 2*). Dos *Quadros 3 e 4* podemos destacar, pela positiva, a questão número 6 do *Questionário – Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados*, sem qualquer utente insatisfeito e 83,9% dos mesmos muito satisfeitos, e pela negativa, a *Receção e tratamento das suas sugestões/reclamações*, com 40% dos utentes nada satisfeitos (60% satisfeitos e nenhum muito satisfeito), a *Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual*, e a *Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres* com zero e uma resposta obtidas, respetivamente (de 33 *Questionários de Satisfação* preenchidos).

Gráfico 2. Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços (*pergunta 3.16. do questionário*)

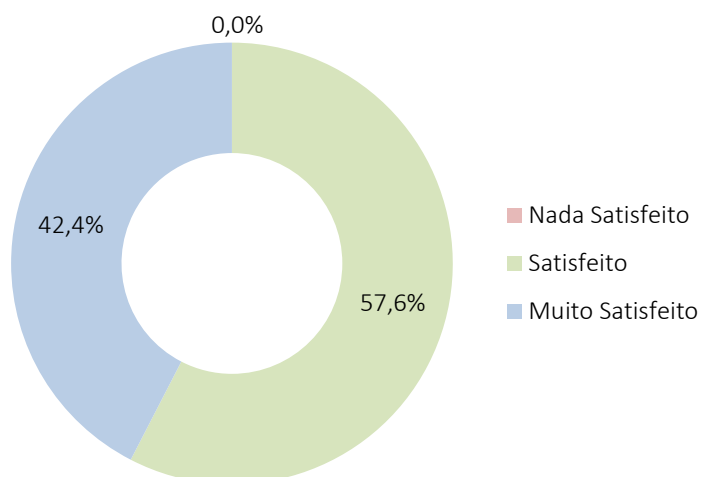
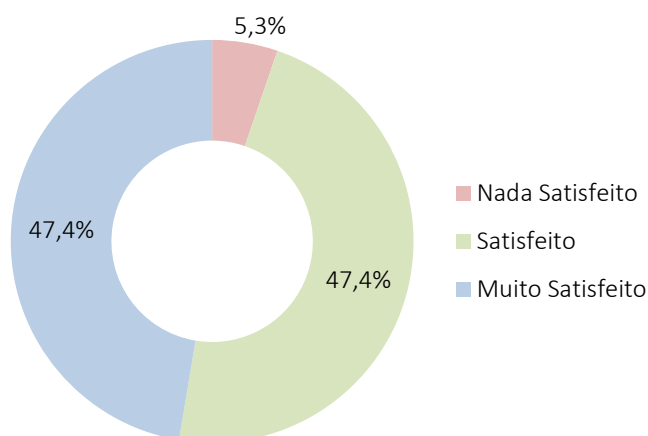


Gráfico 3. Cuidados de higiene, conforto e imagem (*pergunta 3.1. do questionário*)





Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário 2017

Gráfico 4. Limpeza e arrumação da casa (*pergunta 3.2. do questionário*)

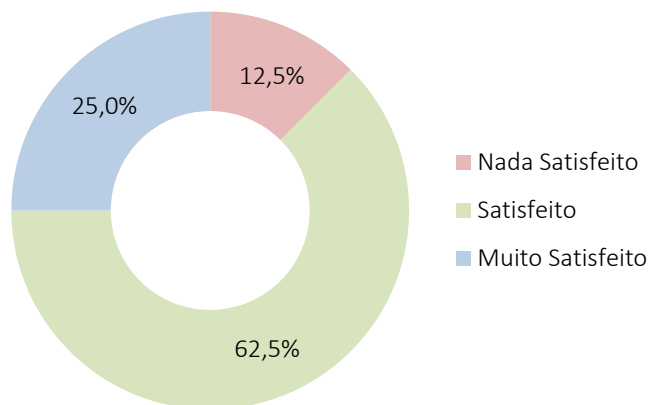


Gráfico 5. Gestão e tratamento de roupa (*pergunta 3.3. do questionário*)

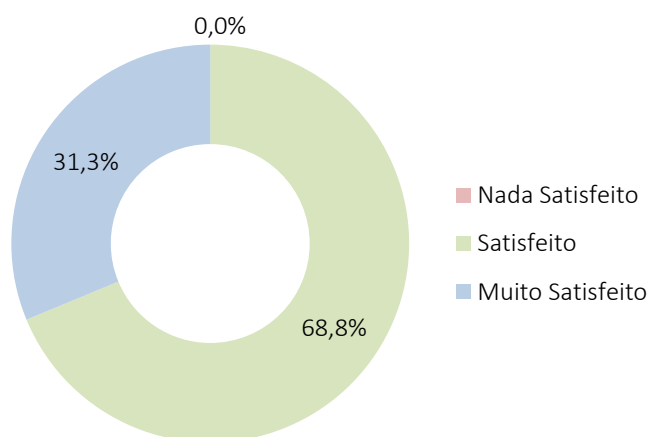
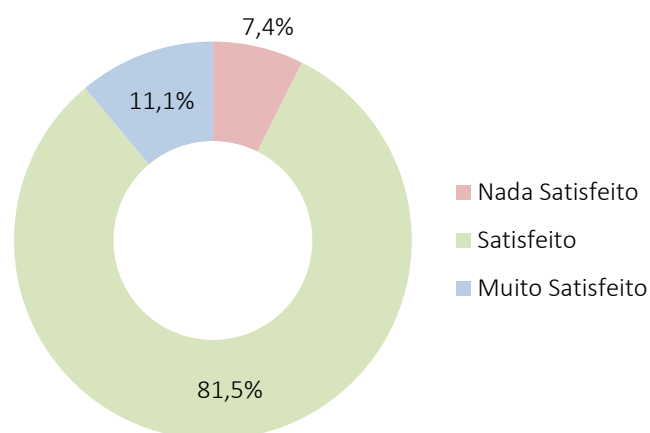


Gráfico 6. Qualidade, adequação e acondicionamento das refeições (*pergunta 3.4. do questionário*)





Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário 2017

Gráfico 7. Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades (*pergunta 3.5. do questionário*)

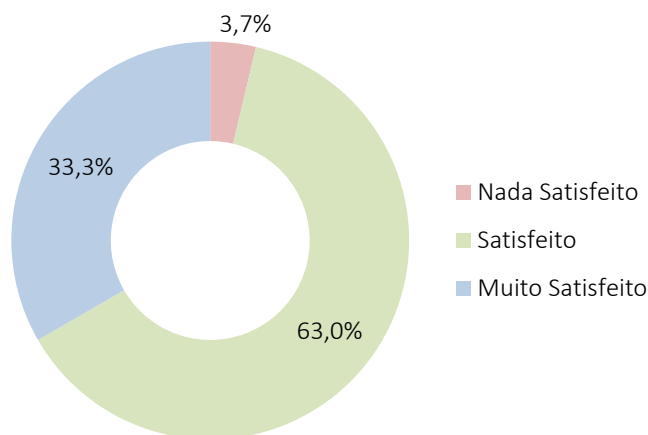


Gráfico 8. Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados (*pergunta 3.6. do questionário*)

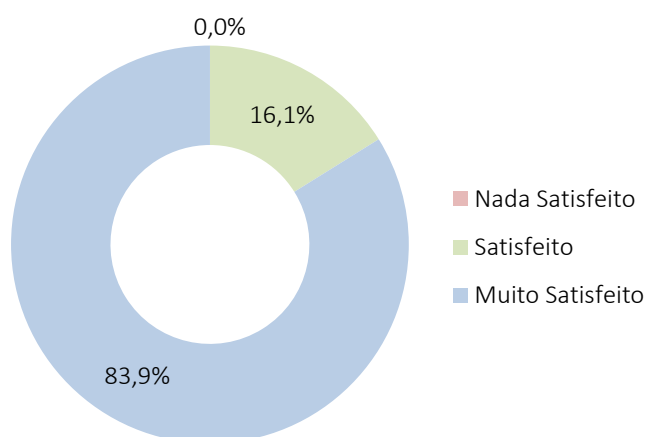
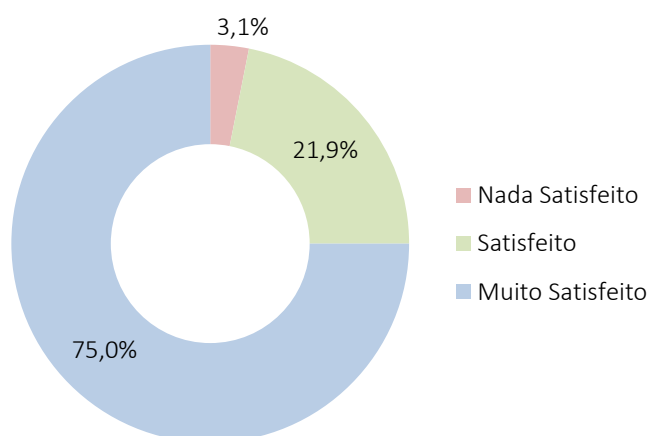


Gráfico 9. Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores (*pergunta 3.7. do questionário*)





Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário 2017

Gráfico 10. Participação no planeamento dos seus serviços (*pergunta 3.9. do questionário*)

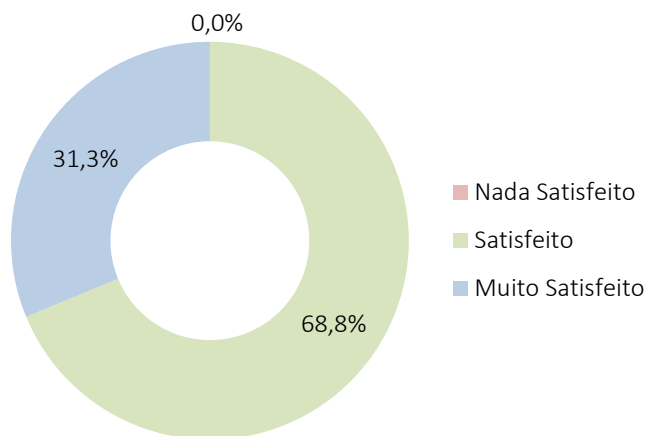


Gráfico 11. Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres (*pergunta 3.10. do questionário*)

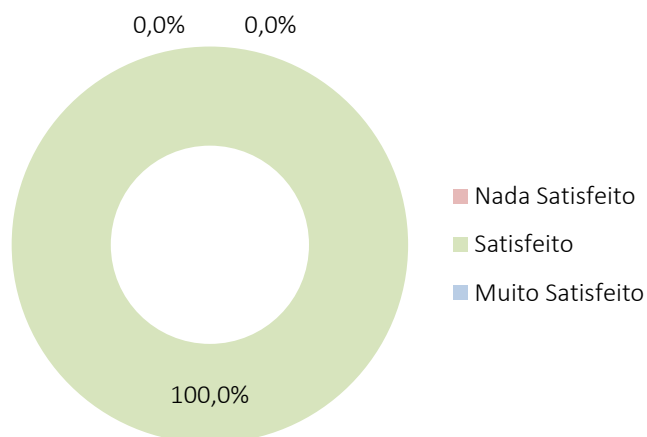
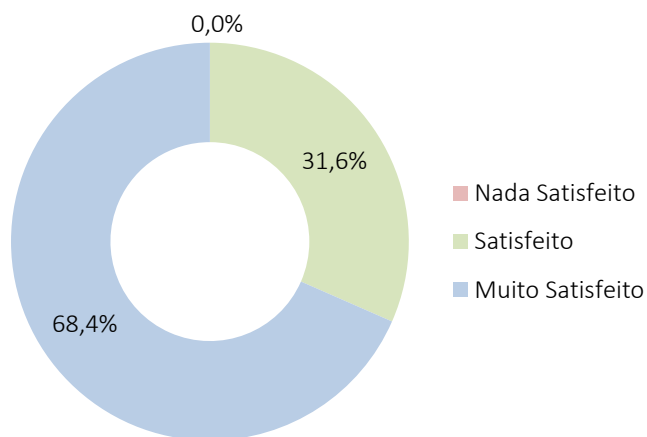


Gráfico 12. Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores (*pergunta 3.11.*)





Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário 2017

Gráfico 13. Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções (*pergunta 3.12. do questionário*)

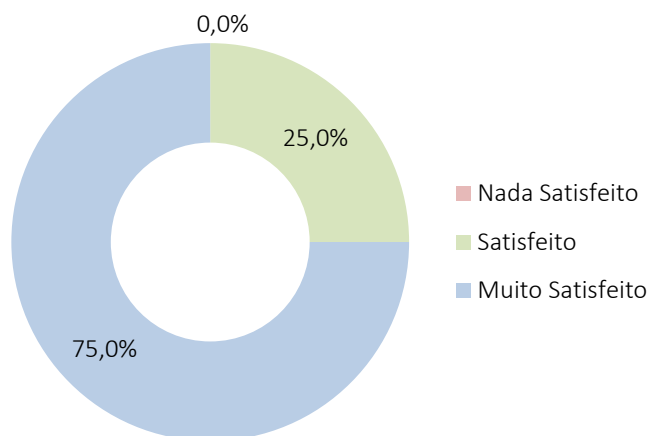


Gráfico 14. Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações (*pergunta 3.13. do questionário*)

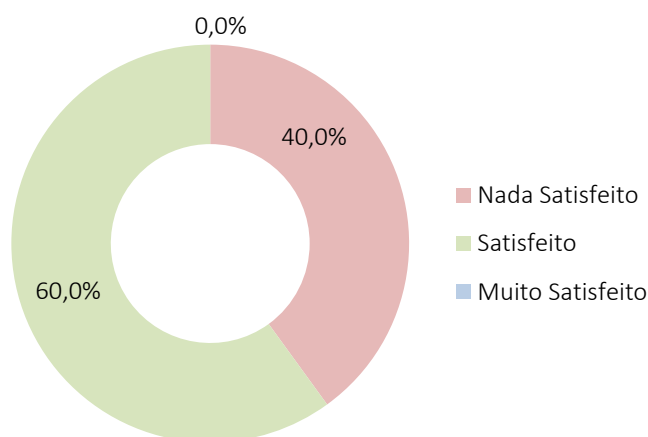


Gráfico 15. Respeito pela confidencialidade (*pergunta 3.14. do questionário*)

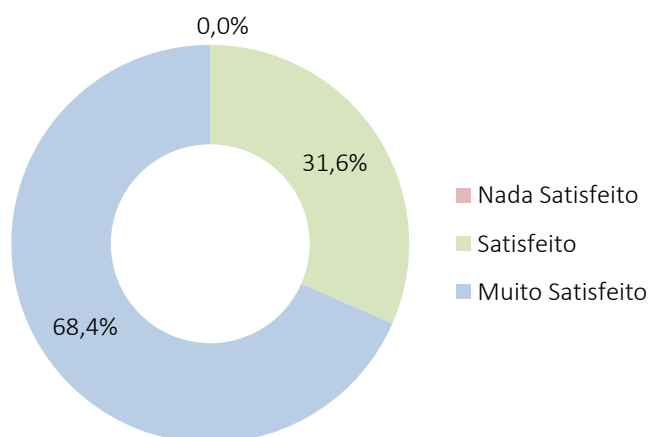
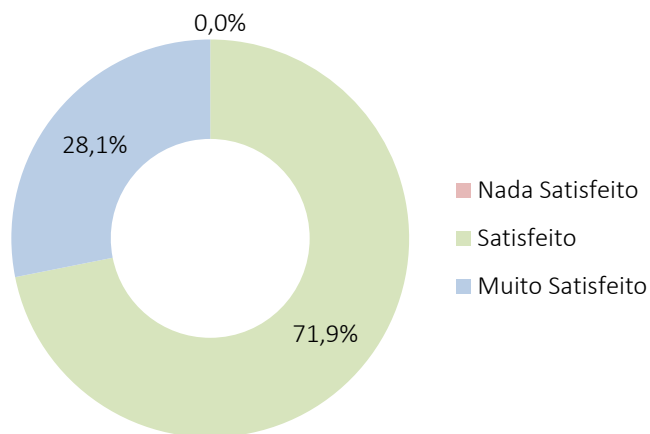




Gráfico 16. Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida (*pergunta 3.15. do questionário*)





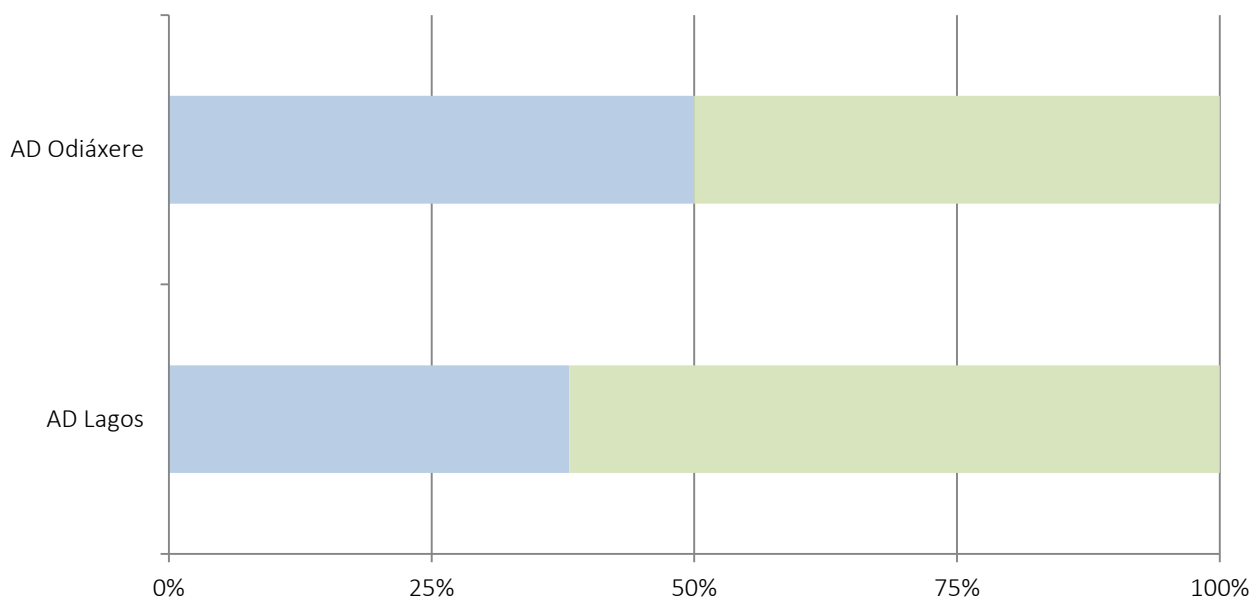
4. Comentários e Sugestões – Global

No *Questionário de Satisfação*, vários foram os utentes que apresentaram comentários/sugestões (13). Da leitura e análise dos contributos efetuados, destacamos os alertas para o teor de sal do pão e das refeições de bacalhau fornecidas, a necessidade de melhorias na confeção das refeições, na gestão dos horários para a prestação dos diferentes serviços, na limpeza e arrumação das habitações, nos cuidados de higiene e conforto prestados aos utentes e na gestão e tratamento da roupa, e as mensagens de gratidão e apreço pelo trabalho que as colaboradoras do Serviço de Apoio Domiciliário desenvolvem.

5. Apresentação de Resultados por Questão – Interáreas

O *Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes – AD* analisa um conjunto de questões cujos resultados passamos a apresentar, por questão, comparando os serviços prestados nas diferentes Áreas Geográficas dentro do Concelho de Lagos, recorrendo para o efeito a *Gráficos de Barras Empilhadas a 100%*.

Gráfico 17. Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços – Interáreas (*pergunta 3.16. do questionário*)

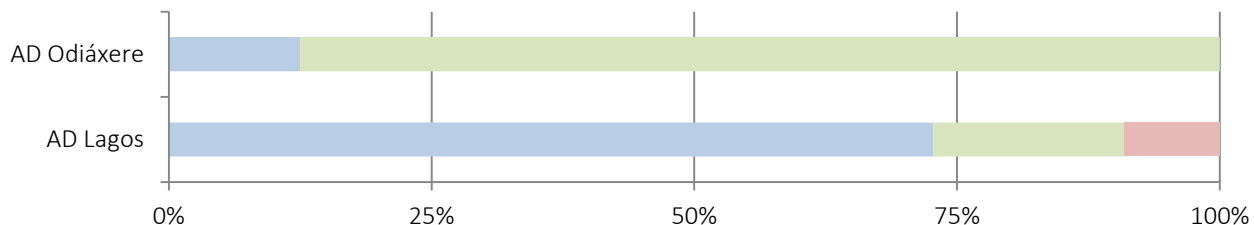


	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	38,1%	50,0%
Satisfeito	61,9%	50,0%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%



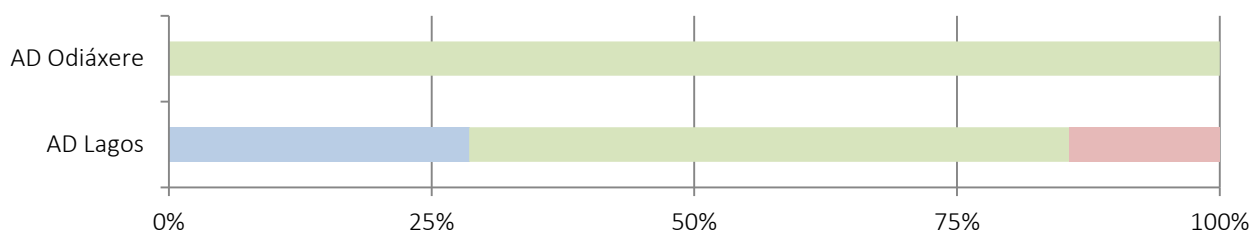
Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário 2017

Gráfico 18. Cuidados de higiene, conforto e imagem – Interáreas (pergunta 3.1. do questionário)



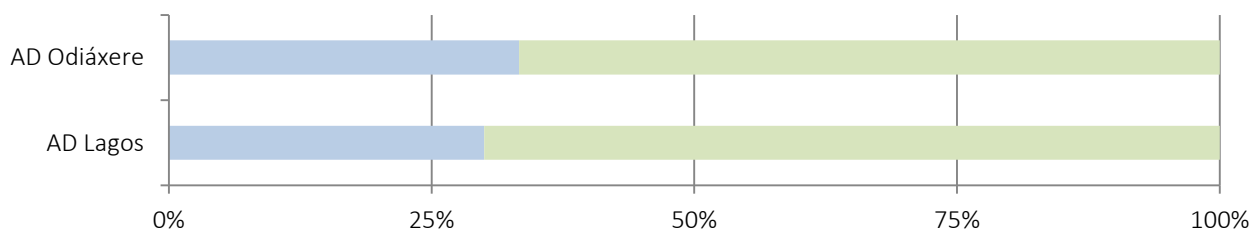
	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	72,7%	12,5%
Satisfeito	18,2%	87,5%
Nada Satisfeito	9,1%	0,0%

Gráfico 19. Limpeza e arrumação da casa – Interáreas (pergunta 3.2. do questionário)



	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	28,6%	0,0%
Satisfeito	57,1%	100,0%
Nada Satisfeito	14,3%	0,0%

Gráfico 20. Gestão e tratamento de roupa – Interáreas (pergunta 3.3. do questionário)

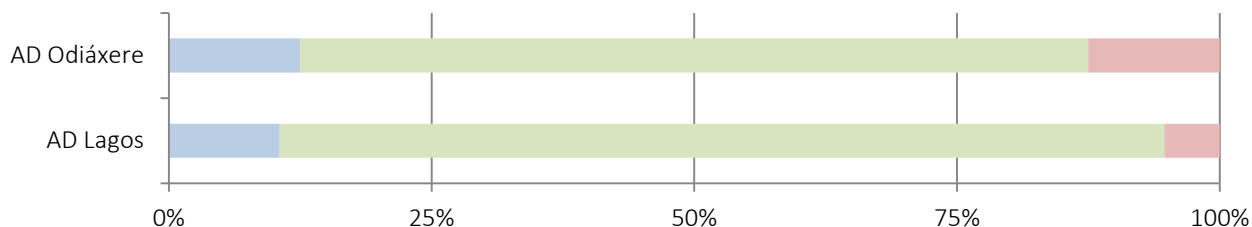


	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	30,0%	33,3%
Satisfeito	70,0%	66,7%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%



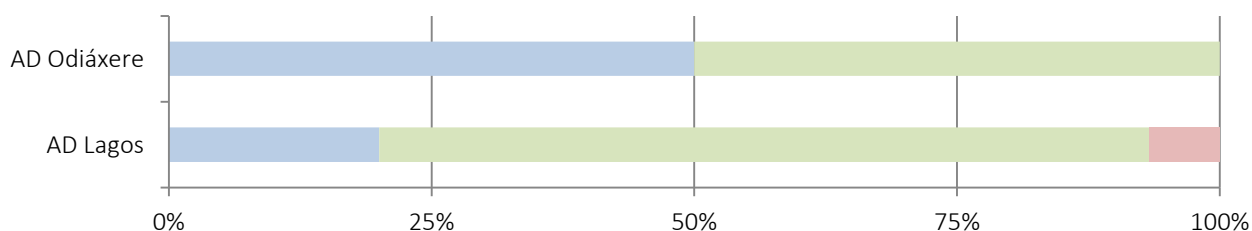
Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário 2017

Gráfico 21. Qualidade, adequação e acondicionamento das refeições – Interáreas (*pergunta 3.4. do questionário*)



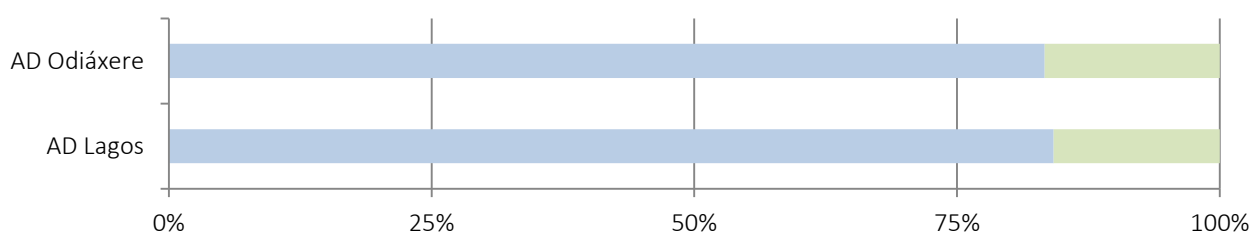
	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	10,5%	12,5%
Satisfeito	84,2%	75,0%
Nada Satisfeito	5,3%	12,5%

Gráfico 22. Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades – Interáreas (*pergunta 3.5.*)



	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	20,0%	50,0%
Satisfeito	73,3%	50,0%
Nada Satisfeito	6,7%	0,0%

Gráfico 23. Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados – Interáreas (*pergunta 3.6.*)

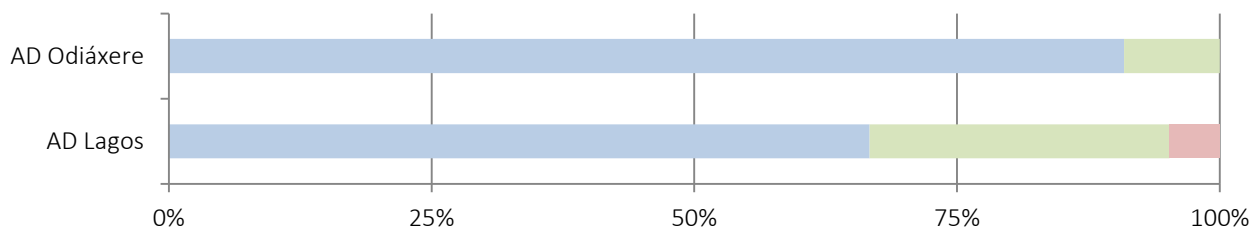


	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	84,2%	83,3%
Satisfeito	15,8%	16,7%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%



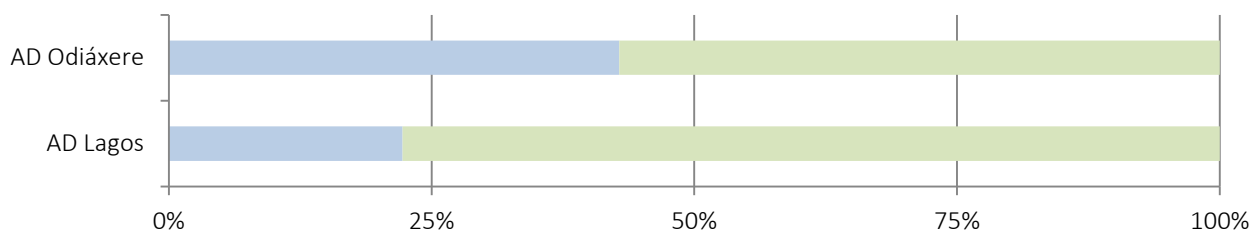
Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário 2017

Gráfico 24. Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores – Interáreas (*perg. 3.7.*)



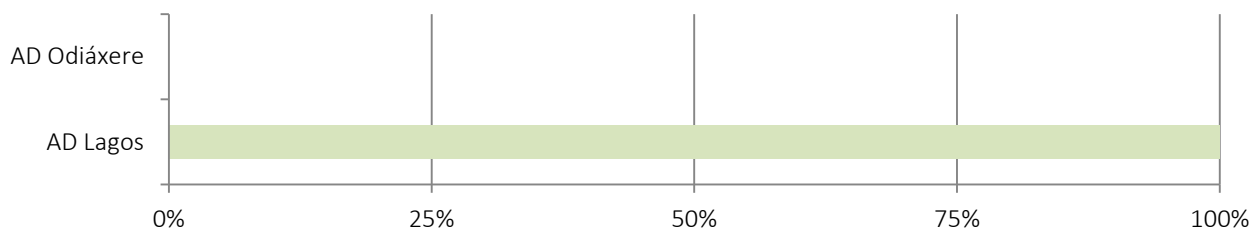
	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	66,7%	90,9%
Satisfeito	28,6%	9,1%
Nada Satisfeito	4,8%	0,0%

Gráfico 25. Participação no planeamento dos seus serviços – Interáreas (*pergunta 3.9. do questionário*)



	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	22,2%	42,9%
Satisfeito	77,8%	57,1%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%

Gráfico 26. Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres – Interáreas (*pergunta 3.10.*)

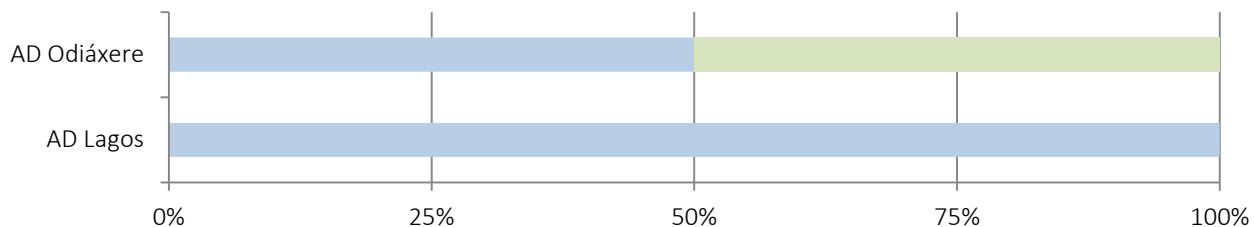


	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	0,0%	
Satisfeito	100,0%	
Nada Satisfeito	0,0%	



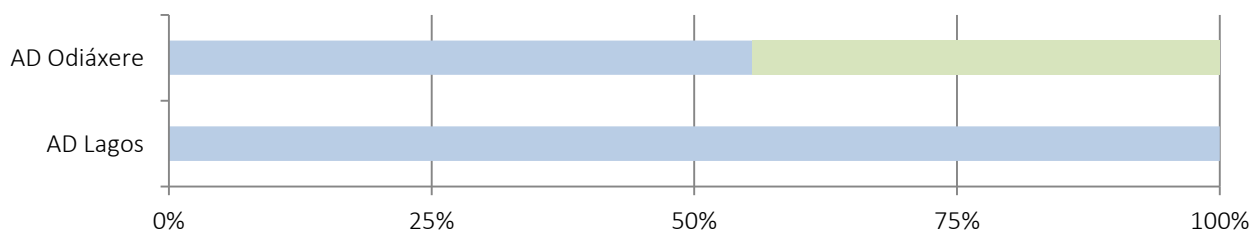
Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário 2017

Gráfico 27. Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores – Interáreas (3.11.)



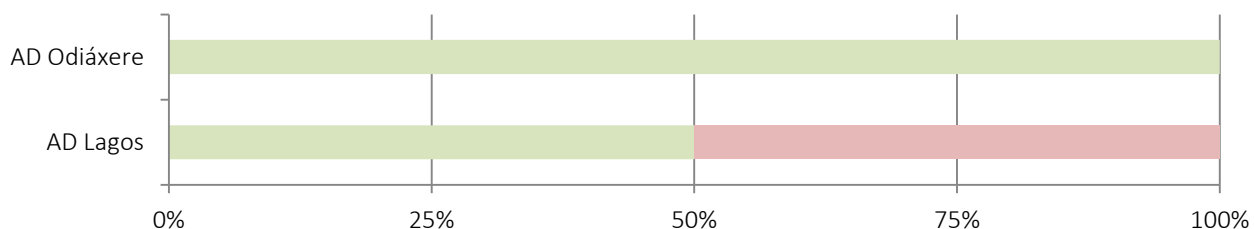
	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	100,0%	50,0%
Satisfeito	0,0%	50,0%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%

Gráfico 28. Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções – Interáreas (pergunta 3.12. do questionário)



	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	100,0%	55,6%
Satisfeito	0,0%	44,4%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%

Gráfico 29. Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações – Interáreas (pergunta 3.13. do questionário)

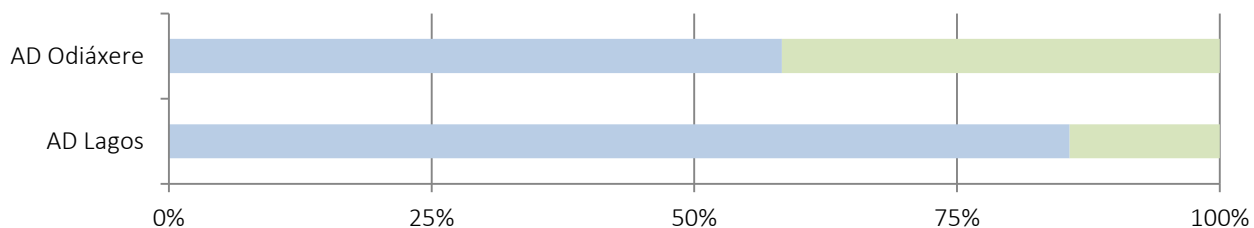


	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	0,0%	0,0%
Satisfeito	50,0%	100,0%
Nada Satisfeito	50,0%	0,0%



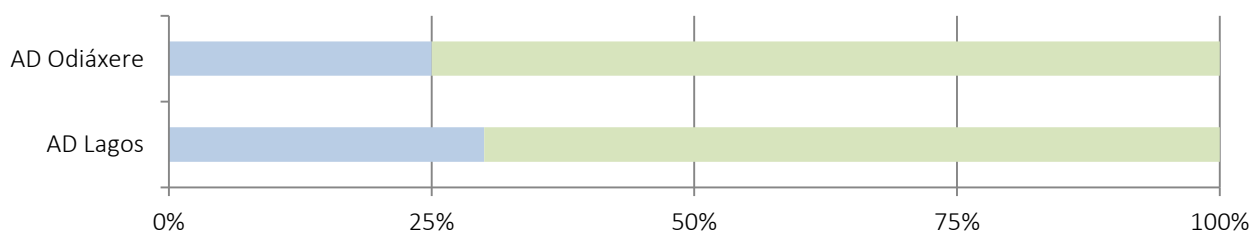
Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário 2017

Gráfico 30. Respeito pela confidencialidade – Interáreas (*pergunta 3.14. do questionário*)



	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	85,7%	58,3%
Satisfeito	14,3%	41,7%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%

Gráfico 31. Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida – Interáreas (*pergunta 3.15.*)



	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	30,0%	25,0%
Satisfeito	70,0%	75,0%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%

6. Apresentação de Resultados por Área Geográfica




O *Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes – AD* analisa um conjunto de questões cujos resultados passamos a apresentar, por Área Geográfica do serviço prestado.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário 2017

Quadro 5. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário – Lagos




Apoio Domiciliário: Lagos - 2017		População: 59		Amostra: 21		35,6%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula	
							
1	Cuidados de higiene, conforto e imagem	1	2	8	10	0	
2	Limpeza e arrumação da casa	1	4	2	14	0	
3	Gestão e tratamento de roupa	0	7	3	10	1	
4	Qualidade, adequação e acondicionamento das refeições	1	16	2	2	0	
5	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	1	11	3	4	2	
6	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	3	16	1	1	
7	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	1	6	14	0	0	
8	Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0	0	0	21	0	
9	Participação no planeamento dos seus serviços	0	7	2	12	0	
10	Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0	1	0	20	0	
11	Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	0	0	7	14	0	
12	Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0	0	7	14	0	
13	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	2	2	0	17	0	
14	Respeito pela confidencialidade	0	1	6	14	0	
15	Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0	14	6	1	0	
16	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	13	8	0	0	
Total:		7	87	84	154	4	
		3,9%	48,9%	47,2%			



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário 2017

Quadro 6. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário – Lagos (%)

Apoio Domiciliário: Lagos - 2017		População: 59	Amostra: 21	35,6%	
Grau de satisfação com:	Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
					
1 Cuidados de higiene, conforto e imagem	9,1%	18,2%	72,7%		
2 Limpeza e arrumação da casa	14,3%	57,1%	28,6%		
3 Gestão e tratamento de roupa	0,0%	70,0%	30,0%		
4 Qualidade, adequação e acondicionamento das refeições	5,3%	84,2%	10,5%		
5 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	6,7%	73,3%	20,0%		
6 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	15,8%	84,2%		
7 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	4,8%	28,6%	66,7%		
8 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual					
9 Participação no planeamento dos seus serviços	0,0%	77,8%	22,2%		
10 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0,0%	100,0%	0,0%		
11 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	0,0%	0,0%	100,0%		
12 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0,0%	0,0%	100,0%		
13 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	50,0%	50,0%	0,0%		
14 Respeito pela confidencialidade	0,0%	14,3%	85,7%		
15 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0,0%	70,0%	30,0%		
16 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	61,9%	38,1%		



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário 2017

Quadro 7. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário – Odiáxere




Apoio Domiciliário: Odiáxere - 2017		População: 12	Amostra: 12	100,0%	
Grau de satisfação com:	Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
1 Cuidados de higiene, conforto e imagem	0	7	1	4	0
2 Limpeza e arrumação da casa	0	1	0	11	0
3 Gestão e tratamento de roupa	0	4	2	6	0
4 Qualidade, adequação e acondicionamento das refeições	1	6	1	4	0
5 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	6	6	0	0
6 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	2	10	0	0
7 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	1	10	1	0
8 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0	0	0	12	0
9 Participação no planeamento dos seus serviços	0	4	3	2	3
10 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0	0	0	12	0
11 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	0	6	6	0	0
12 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0	4	5	3	0
13 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0	1	0	11	0
14 Respeito pela confidencialidade	0	5	7	0	0
15 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0	9	3	0	0
16 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	6	6	0	0
Total:	1	62	60	66	3
	0,8%	50,4%	48,8%		



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário 2017

Quadro 8. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário – Odiáxere (%)

Apoio Domiciliário: Odiáxere - 2017		População: 12	Amostra: 12	100,0%	
Grau de satisfação com:	Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
					
1 Cuidados de higiene, conforto e imagem	0,0%	87,5%	12,5%		
2 Limpeza e arrumação da casa	0,0%	100,0%	0,0%		
3 Gestão e tratamento de roupa	0,0%	66,7%	33,3%		
4 Qualidade, adequação e acondicionamento das refeições	12,5%	75,0%	12,5%		
5 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	50,0%	50,0%		
6 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	16,7%	83,3%		
7 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	9,1%	90,9%		
8 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual					
9 Participação no planeamento dos seus serviços	0,0%	57,1%	42,9%		
10 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres					
11 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	0,0%	50,0%	50,0%		
12 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0,0%	44,4%	55,6%		
13 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0,0%	100,0%	0,0%		
14 Respeito pela confidencialidade	0,0%	41,7%	58,3%		
15 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0,0%	75,0%	25,0%		
16 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	50,0%	50,0%		

7. Conclusão

Com esta avaliação do grau de satisfação, a Santa Casa da Misericórdia de Lagos procura medir as perceções individuais dos seus utentes da resposta social de Apoio Domiciliário, de forma a identificar em que áreas de atuação pode obter incrementos de qualidade. Deste modo, é possível aferir até que ponto o Serviço de Apoio Domiciliário está a satisfazer as necessidades e expectativas das pessoas que o procuram.

Em 2017 obtivemos um conjunto de 33 avaliações (46,5% do total de utentes de AD), muito positivas, sem qualquer utente insatisfeito, 57,6% satisfeitos, e 42,4% muito satisfeitos (*pergunta 3.16. do questionário – satisfação geral com os nossos serviços*). Das 33 avaliações, resultaram ainda 13 comentários/sugestões, com mensagens de gratidão e apreço pelo trabalho que as colaboradoras do Serviço de Apoio Domiciliário desenvolvem, e alertas para melhorias que os utentes pretendem ver implementadas, na sua grande maioria, relacionadas com os horários para a prestação dos serviços, limpeza e arrumação da habitação, higiene e conforto, confeção alimentar e tratamento de roupa.

Esperamos que o presente relatório, e suas conclusões, contribuam para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Serviço de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Lagos.

8. Aprovação

Elaborado por	Aprovado por	Data da Aprovação
Gestor da Qualidade Dr. Paulo Niza	O Provedor Dr. Fernando Graça Costa	01/02/2018