

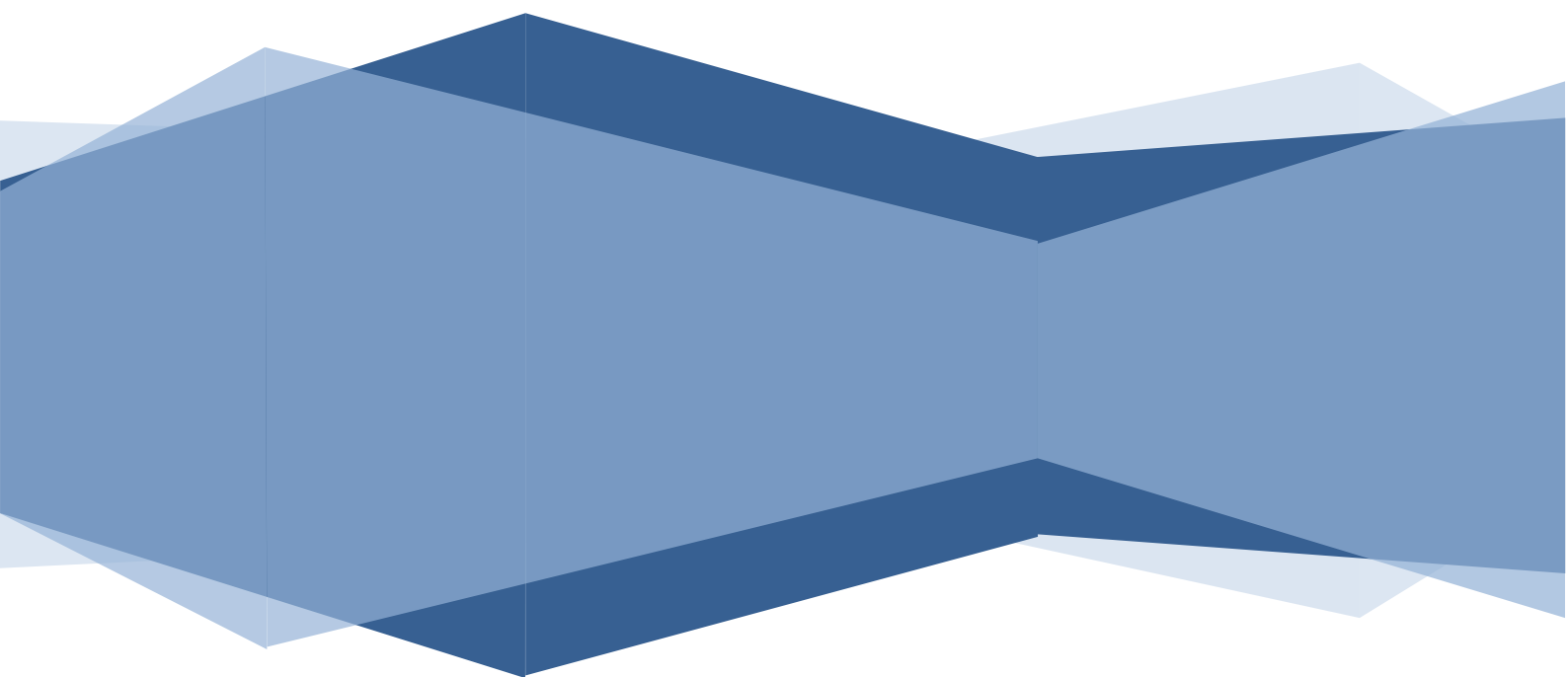


Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos
Familiars: Apoio Domiciliário 2017

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiars: Apoio Domiciliário 2017

Santa Casa da Misericórdia de Lagos





Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: Apoio Domiciliário 2017

Índice

1. Procedimento	5
2. Amostra	5
3. Apresentação de Resultados Global	6
4. Comentários e Sugestões – Global.....	14
5. Apresentação de Resultados por Questão – Interáreas.....	14
6. Apresentação de Resultados por Área Geográfica.....	19
7. Conclusão.....	24
8. Aprovação	24



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: Apoio Domiciliário 2017

Índice de Quadros

Quadro 1. Escala de resposta ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: AD.....	5
Quadro 2. Taxa de Respostas ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: AD.....	6
Quadro 3. Resultados Globais da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: Apoio Domiciliário.....	7
Quadro 4. Resultados Globais da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: Apoio Domiciliário (%).....	8
Quadro 5. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: Apoio Domiciliário – Lagos.....	20
Quadro 6. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: Apoio Domiciliário – Lagos (%).....	21
Quadro 7. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: Apoio Domiciliário – Odiáxere.....	22
Quadro 8. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: Apoio Domiciliário – Odiáxere (%).....	23

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Taxa de Respostas ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: AD	6
Gráfico 2. Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços	9
Gráfico 3. Cuidados de higiene, conforto e imagem prestados ao seu familiar	9
Gráfico 4. Limpeza e arrumação da casa.....	10
Gráfico 5. Gestão e tratamento de roupa.....	10
Gráfico 6. Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar	10
Gráfico 7. Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades.....	11
Gráfico 8. Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	11
Gráfico 9. Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores.....	11
Gráfico 10. Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar	12
Gráfico 11. Participação no planeamento dos serviços prestados ao seu familiar.....	12
Gráfico 12. Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	12
Gráfico 13. Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações.....	13
Gráfico 14. Respeito pela confidencialidade.....	13
Gráfico 15. Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços – Interáreas.....	14
Gráfico 16. Cuidados de higiene, conforto e imagem prestados ao seu familiar – Interáreas	15
Gráfico 17. Limpeza e arrumação da casa – Interáreas.....	15
Gráfico 18. Gestão e tratamento de roupa – Interáreas.....	15
Gráfico 19. Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar – Interáreas.....	16
Gráfico 20. Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades – Interáreas.....	16
Gráfico 21. Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados – Interáreas	16
Gráfico 22. Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores – Interáreas.....	17
Gráfico 23. Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar – Interáreas	17
Gráfico 24. Participação no planeamento dos serviços prestados ao seu familiar – Interáreas.....	17
Gráfico 25. Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento – Interáreas	18
Gráfico 26. Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações – Interáreas.....	18
Gráfico 27. Respeito pela confidencialidade – Interáreas.....	18

1. Procedimento

A Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares 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 Familiares – Apoio Domiciliário (IMP.AI.40)* 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 familiares dos 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 familiares 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 Familiares: AD

Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
		

2. Amostra

Da nossa população de 71 familiares de utentes de Apoio Domiciliário (população), obtivemos resposta a 20 *Questionários de Satisfação* (amostra), que equivalem a uma taxa global de respostas de 28,2%. Esta insatisfatória taxa global de respostas (<50%), deve ser alvo de estudo e reflexão, para que se encontrem medidas que a contrariem já na próxima Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares dos Utentes da resposta social de Apoio Domiciliário (ver *Quadro 2 e Gráfico 1*).

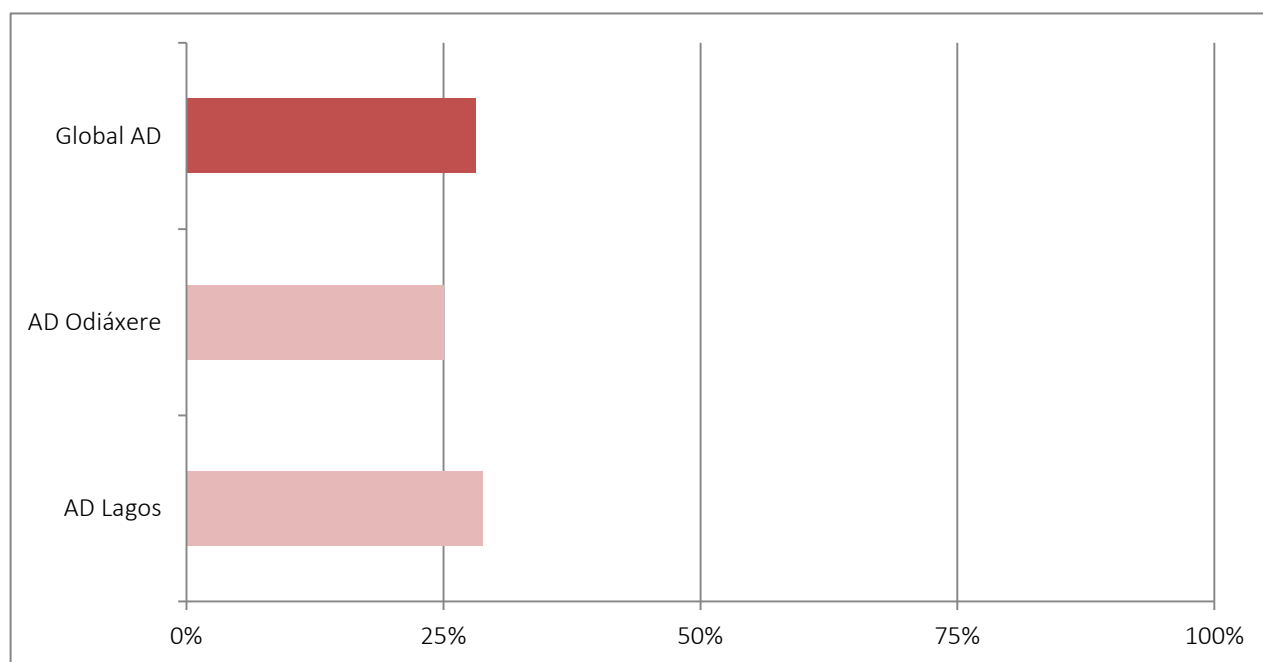


Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: Apoio Domiciliário 2017

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

Serviço	População	Número de Respostas	Taxa de Respostas
AD Lagos	59	17	28,8%
AD Odiáxere	12	3	25,0%
Global AD	71	20	28,2%

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



3. Apresentação de Resultados Global

O *Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares – 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 Familiares: Apoio Domiciliário 2017

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




Total AD: Misericórdia de Lagos - 2017		População: 71		Amostra: 20		28,2%	
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 prestados ao seu familiar	0	6	6	6	2		
2 Limpeza e arrumação da casa	0	7	1	10	2		
3 Gestão e tratamento de roupa	0	8	5	6	1		
4 Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar	1	13	2	3	1		
5 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	11	4	3	2		
6 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	9	9	1	1		
7 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	9	10	0	1		
8 Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar	0	8	7	4	1		
9 Participação no planeamento dos serviços prestados ao seu familiar	0	9	7	3	1		
10 Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0	11	6	2	1		
11 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0	11	4	4	1		
12 Respeito pela confidencialidade	0	9	9	1	1		
13 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	9	10	0	1		
Total:	1	120	80	43	16		
	0,5%	59,7%	39,8%				



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: Apoio Domiciliário 2017

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

Total AD: Misericórdia de Lagos - 2017	População: 71	Amostra: 20	28,2%		
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 prestados ao seu familiar	0,0%	50,0%	50,0%		
2 Limpeza e arrumação da casa	0,0%	87,5%	12,5%		
3 Gestão e tratamento de roupa	0,0%	61,5%	38,5%		
4 Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar	6,3%	81,3%	12,5%		
5 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	73,3%	26,7%		
6 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	50,0%	50,0%		
7 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	47,4%	52,6%		
8 Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar	0,0%	53,3%	46,7%		
9 Participação no planeamento dos serviços prestados ao seu familiar	0,0%	56,3%	43,8%		
10 Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0,0%	64,7%	35,3%		
11 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0,0%	73,3%	26,7%		
12 Respeito pela confidencialidade	0,0%	50,0%	50,0%		
13 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	47,4%	52,6%		



Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: 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 3.13. do questionário)*, podemos verificar que 100% dos familiares dos utentes de Apoio Domiciliário se encontram satisfeitos ou muito satisfeitos com os mesmos (*Gráfico 2*). Do *Quadro 4* podemos destacar, pela positiva, o *Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores*, sem qualquer familiar insatisfeito e 52,6% dos mesmos muito satisfeitos, e pela negativa, a *Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar*, com 6,3% dos familiares nada satisfeitos (81,3% satisfeitos e 12,5% muito satisfeitos).

Gráfico 2. Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços (*pergunta 3.13. do questionário*)

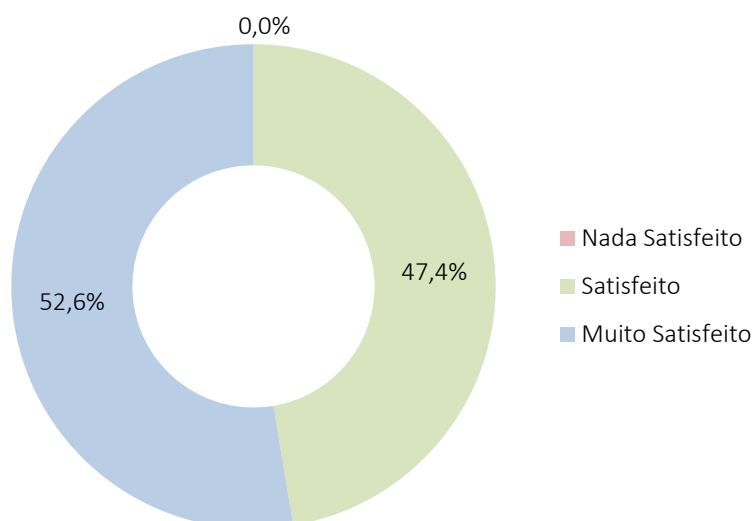


Gráfico 3. Cuidados de higiene, conforto e imagem prestados ao seu familiar (*pergunta 3.1. do questionário*)

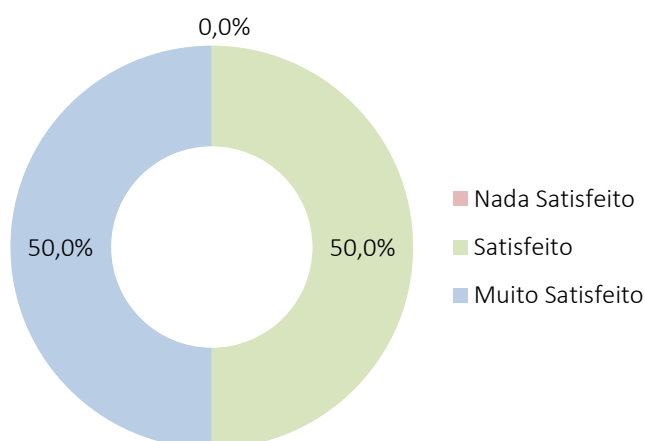




Gráfico 4. Limpeza e arrumação da casa (*pergunta 3.2. do questionário*)

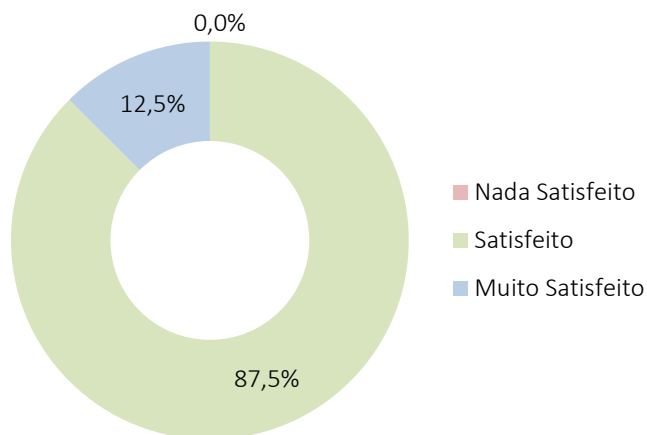


Gráfico 5. Gestão e tratamento de roupa (*pergunta 3.3. do questionário*)

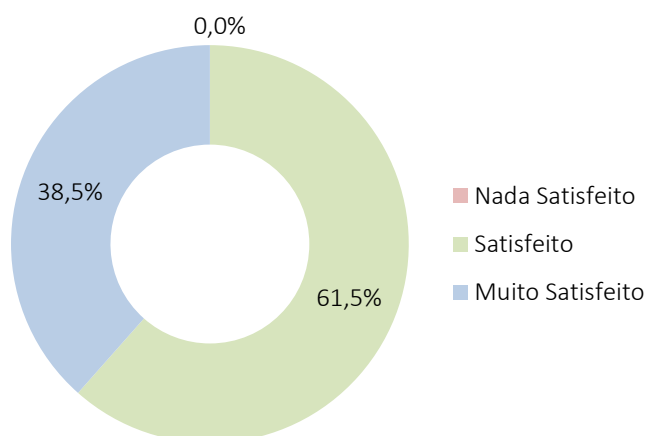
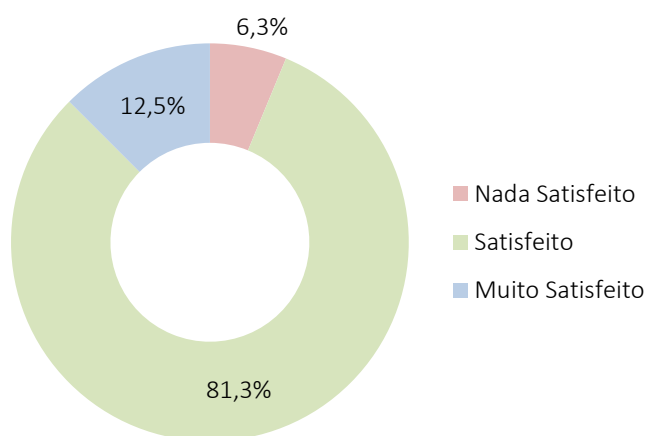


Gráfico 6. Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar (*pergunta 3.4. do questionário*)





Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: Apoio Domiciliário 2017

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

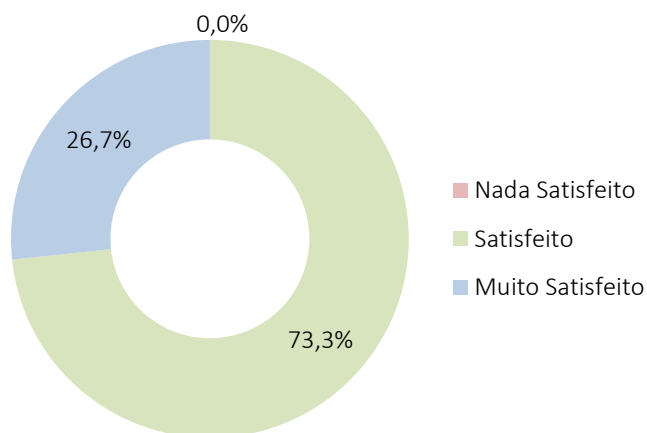


Gráfico 8. Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados (*pergunta 3.6. do questionário*)

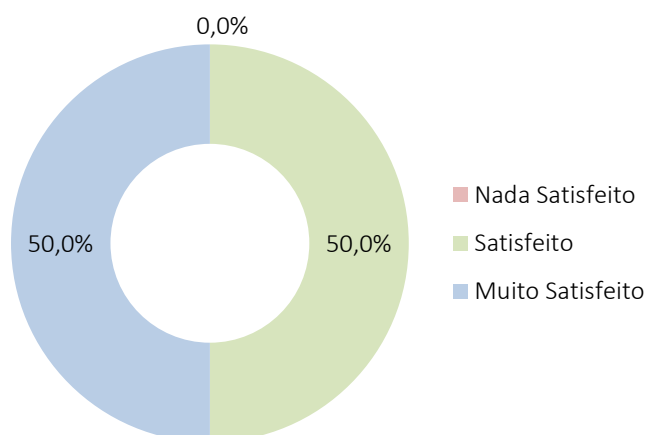


Gráfico 9. Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores (*pergunta 3.7. do questionário*)

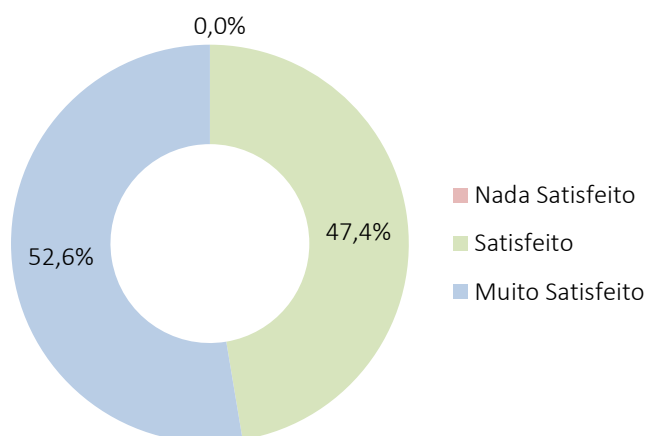




Gráfico 10. Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar (*pergunta 3.8.*)

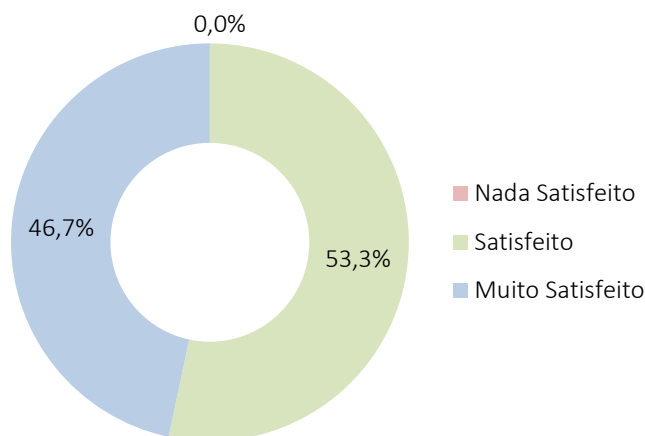


Gráfico 11. Participação no planeamento dos serviços prestados ao seu familiar (*pergunta 3.9. do questionário*)

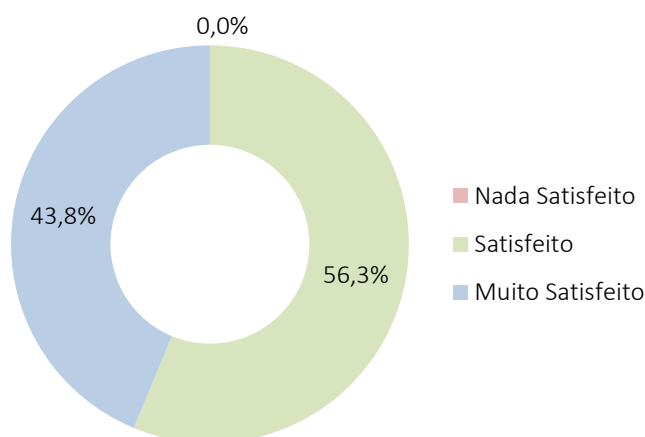


Gráfico 12. Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento (*pergunta 3.10. do questionário*)

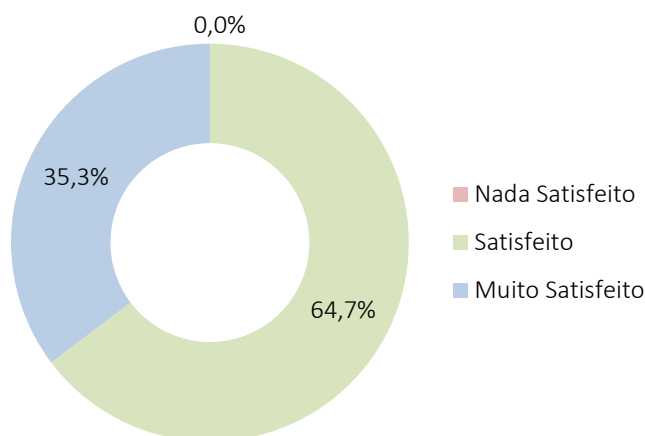




Gráfico 13. Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações (*pergunta 3.11. do questionário*)

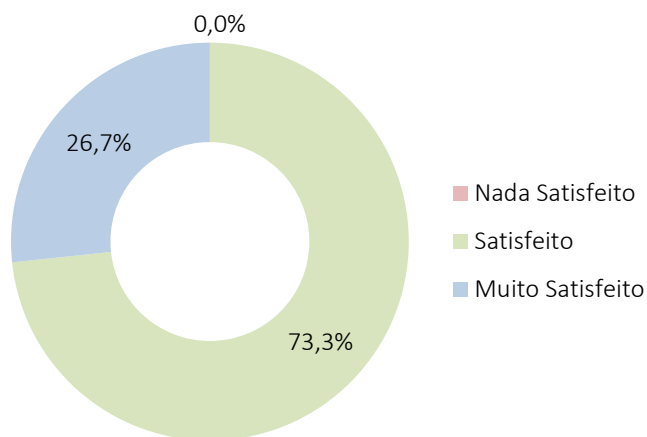
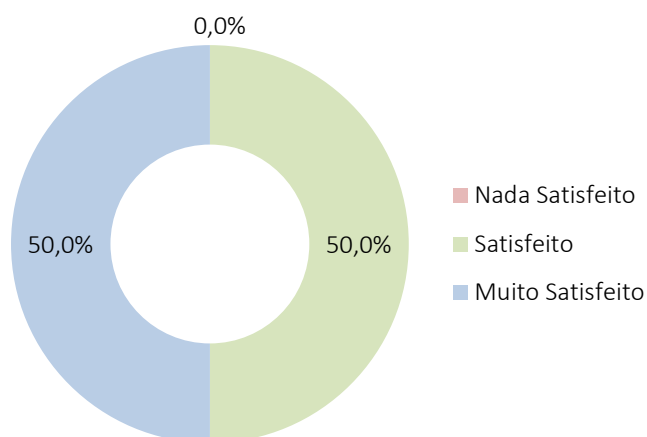


Gráfico 14. Respeito pela confidencialidade (*pergunta 3.12. do questionário*)





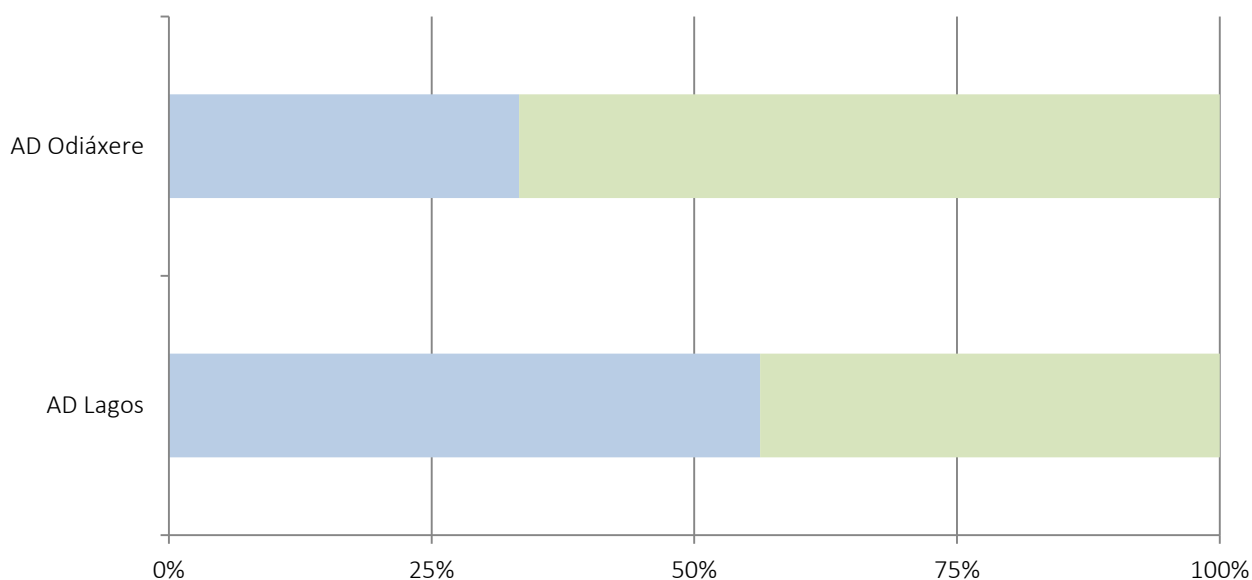
4. Comentários e Sugestões – Global

Da aplicação do *Questionário de Satisfação*, aos familiares dos utentes da resposta social de Apoio Domiciliário, não resultou qualquer comentário ou sugestão. Valorizando os contributos que muitas vezes surgem no campo *Comentários/Sugestões* dos *Questionários de Satisfação* preenchidos, entendemos que devem ser encontradas medidas que estimulem o seu incremento, já na próxima Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares dos Utentes da resposta social de Apoio Domiciliário.

5. Apresentação de Resultados por Questão – Interáreas

O *Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares – Apoio Domiciliário* 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 15. Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços – Interáreas (*pergunta 3.13. do questionário*)

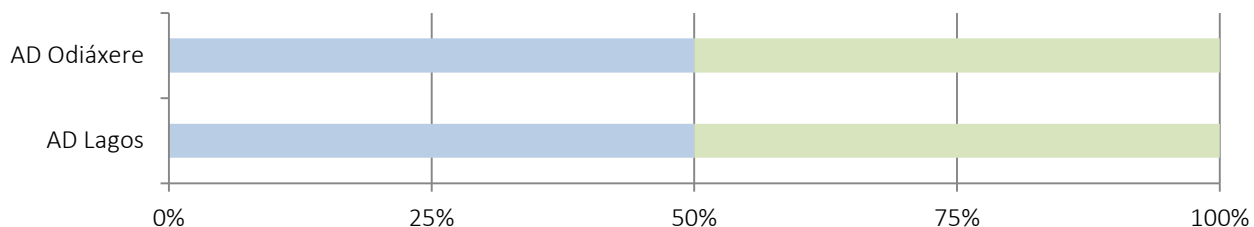


	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	56,3%	33,3%
Satisfeito	43,8%	66,7%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%



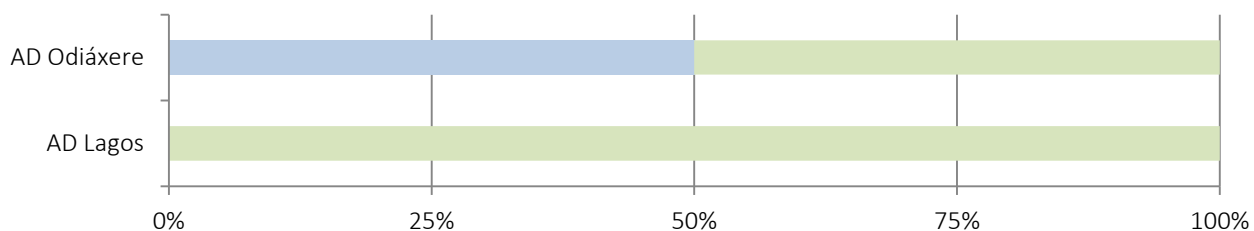
Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: Apoio Domiciliário 2017

Gráfico 16. Cuidados de higiene, conforto e imagem prestados ao seu familiar – Interáreas (*pergunta 3.1.*)



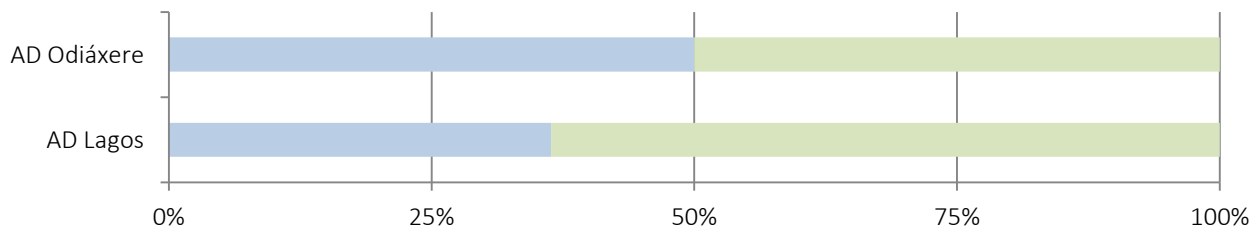
	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	50,0%	50,0%
Satisfeito	50,0%	50,0%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%

Gráfico 17. Limpeza e arrumação da casa – Interáreas (*pergunta 3.2. do questionário*)



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

Gráfico 18. Gestão e tratamento de roupa – Interáreas (*pergunta 3.3. do questionário*)

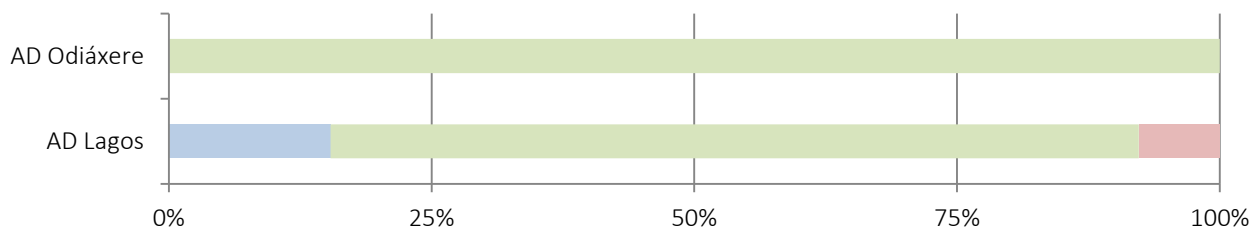


	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	36,4%	50,0%
Satisfeito	63,6%	50,0%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%



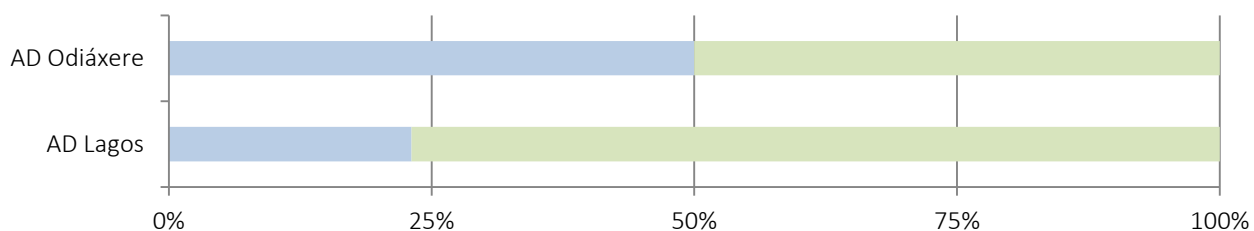
Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: Apoio Domiciliário 2017

Gráfico 19. Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar – Interáreas (*pergunta 3.4.*)



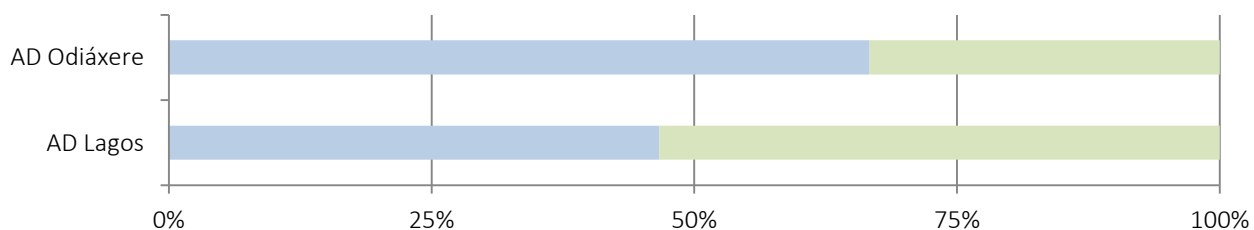
	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	15,4%	0,0%
Satisfeito	76,9%	100,0%
Nada Satisfeito	7,7%	0,0%

Gráfico 20. Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades – Interáreas (*pergunta 3.5.*)



	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	23,1%	50,0%
Satisfeito	76,9%	50,0%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%

Gráfico 21. Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados – Interáreas (*pergunta 3.6.*)

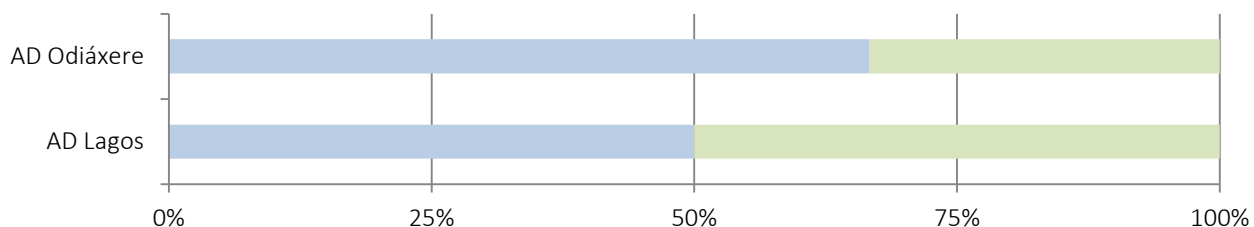


	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	46,7%	66,7%
Satisfeito	53,3%	33,3%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%



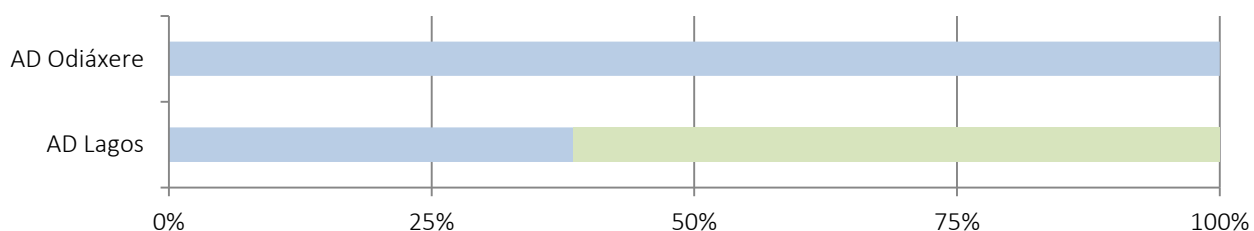
Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: Apoio Domiciliário 2017

Gráfico 22. Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores – Interáreas (perg. 3.7.)



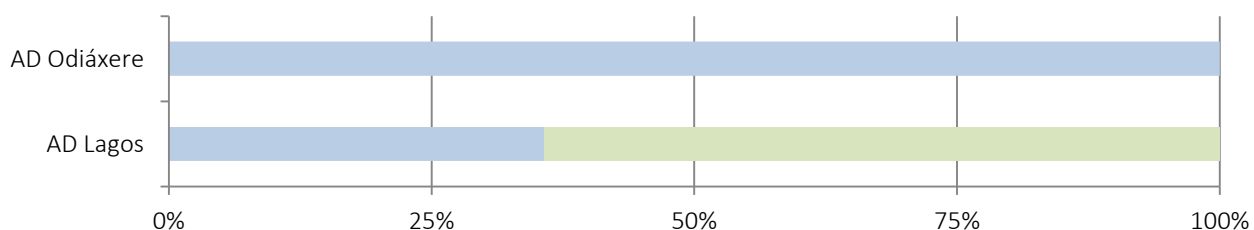
	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	50,0%	66,7%
Satisfeito	50,0%	33,3%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%

Gráfico 23. Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar – Interáreas (3.8.)



	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	38,5%	100,0%
Satisfeito	61,5%	0,0%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%

Gráfico 24. Participação no planeamento dos serviços prestados ao seu familiar – Interáreas (pergunta 3.9.)

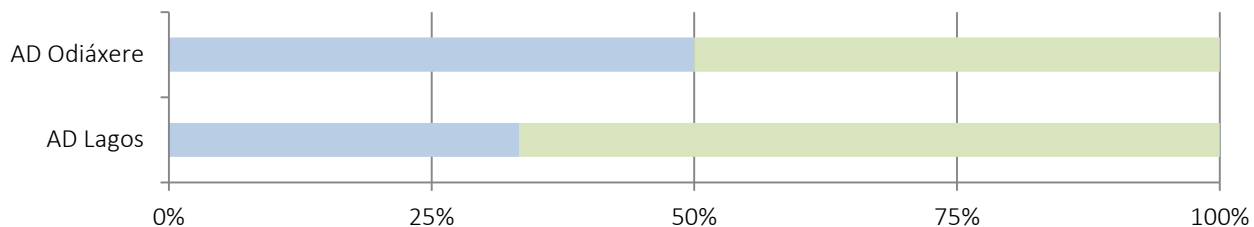


	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	35,7%	100,0%
Satisfeito	64,3%	0,0%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%



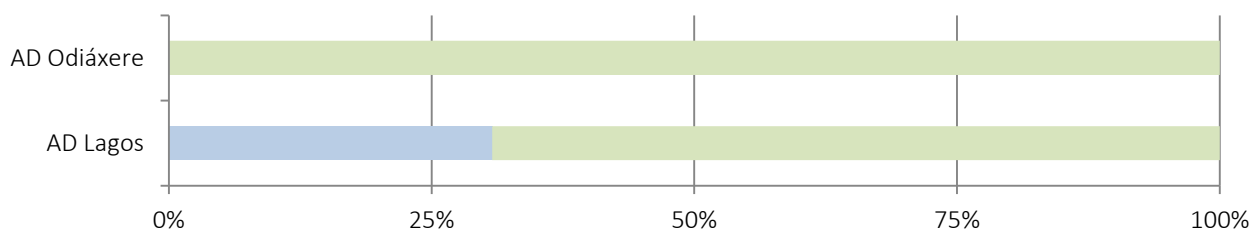
Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: Apoio Domiciliário 2017

Gráfico 25. Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento – Interáreas (*pergunta 3.10.*)



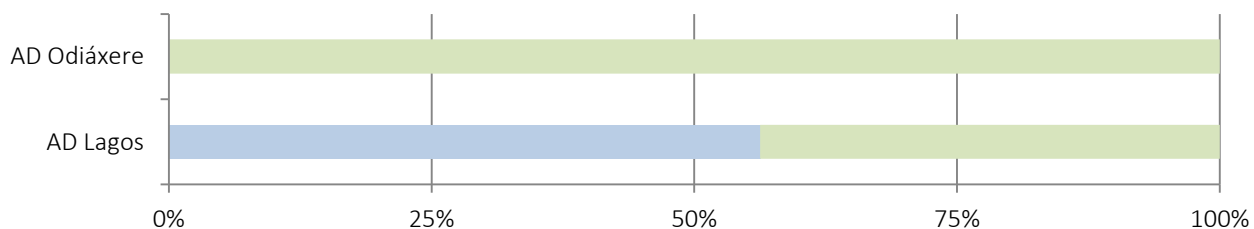
	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	33,3%	50,0%
Satisfeito	66,7%	50,0%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%

Gráfico 26. Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações – Interáreas (*pergunta 3.11. do questionário*)



	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	30,8%	0,0%
Satisfeito	69,2%	100,0%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%

Gráfico 27. Respeito pela confidencialidade – Interáreas (*pergunta 3.12. do questionário*)



	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	56,3%	0,0%
Satisfeito	43,8%	100,0%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: Apoio Domiciliário 2017

6. Apresentação de Resultados por Área Geográfica

O *Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares – Apoio Domiciliário* 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 Familiares: Apoio Domiciliário 2017

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




Apoio Domiciliário: Lagos - 2017		População: 59		Amostra: 17		28,8%	
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 prestados ao seu familiar	0	5	5	5	2		
2 Limpeza e arrumação da casa	0	6	0	9	2		
3 Gestão e tratamento de roupa	0	7	4	5	1		
4 Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar	1	10	2	3	1		
5 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	10	3	3	1		
6 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	8	7	1	1		
7 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	8	8	0	1		
8 Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar	0	8	5	3	1		
9 Participação no planeamento dos serviços prestados ao seu familiar	0	9	5	2	1		
10 Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0	10	5	1	1		
11 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0	9	4	3	1		
12 Respeito pela confidencialidade	0	7	9	0	1		
13 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	7	9	0	1		
Total:	1	104	66	35	15		
	0,6%	60,8%	38,6%				



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: Apoio Domiciliário 2017

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




Apoio Domiciliário: Lagos - 2017		População: 59	Amostra: 17	28,8%	
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 prestados ao seu familiar	0,0%	50,0%	50,0%		
2 Limpeza e arrumação da casa	0,0%	100,0%	0,0%		
3 Gestão e tratamento de roupa	0,0%	63,6%	36,4%		
4 Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar	7,7%	76,9%	15,4%		
5 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	76,9%	23,1%		
6 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	53,3%	46,7%		
7 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	50,0%	50,0%		
8 Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar	0,0%	61,5%	38,5%		
9 Participação no planeamento dos serviços prestados ao seu familiar	0,0%	64,3%	35,7%		
10 Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0,0%	66,7%	33,3%		
11 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0,0%	69,2%	30,8%		
12 Respeito pela confidencialidade	0,0%	43,8%	56,3%		
13 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	43,8%	56,3%		



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: Apoio Domiciliário 2017

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

Apoio Domiciliário: Odiáxere - 2017		População: 12	Amostra: 3	25,0%	
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 prestados ao seu familiar	0	1	1	1	0
2 Limpeza e arrumação da casa	0	1	1	1	0
3 Gestão e tratamento de roupa	0	1	1	1	0
4 Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar	0	3	0	0	0
5 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	1	1	0	1
6 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	1	2	0	0
7 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	1	2	0	0
8 Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar	0	0	2	1	0
9 Participação no planeamento dos serviços prestados ao seu familiar	0	0	2	1	0
10 Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0	1	1	1	0
11 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0	2	0	1	0
12 Respeito pela confidencialidade	0	2	0	1	0
13 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	2	1	0	0
Total:	0	16	14	8	1
	0,0%	53,3%	46,7%		



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares: Apoio Domiciliário 2017

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

Apoio Domiciliário: Odiáxere - 2017		População: 12	Amostra: 3	25,0%	
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 prestados ao seu familiar	0,0%	50,0%	50,0%		
2 Limpeza e arrumação da casa	0,0%	50,0%	50,0%		
3 Gestão e tratamento de roupa	0,0%	50,0%	50,0%		
4 Adequação das refeições ao gosto e necessidades do seu familiar	0,0%	100,0%	0,0%		
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%	33,3%	66,7%		
7 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	33,3%	66,7%		
8 Informação e participação na elaboração do Plano Individual do seu familiar	0,0%	0,0%	100,0%		
9 Participação no planeamento dos serviços prestados ao seu familiar	0,0%	0,0%	100,0%		
10 Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0,0%	50,0%	50,0%		
11 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0,0%	100,0%	0,0%		
12 Respeito pela confidencialidade	0,0%	100,0%	0,0%		
13 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	66,7%	33,3%		



7. Conclusão

Com esta avaliação do grau de satisfação, a Santa Casa da Misericórdia de Lagos procura medir as perceções individuais dos familiares dos 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 famílias que o procuram.

Em 2017 obtivemos um conjunto de 20 avaliações (28,2% do total de familiares dos utentes de AD), muito positivas, sem qualquer familiar insatisfeito, 47,4% satisfeitos, e 52,6% muito satisfeitos (*pergunta 3.13. do questionário – satisfação geral com os nossos serviços*). Das 20 avaliações obtidas, não resultou qualquer comentário ou sugestão.

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	08/03/2018