Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário 2018

Santa Casa da Misericórdia de Lagos

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 22

7. Variações de Resultados Global [2017; 2018] 27

8. Conclusão 29

9. Aprovação 29

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..... 23

Quadro 6. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário – Lagos (%) 24

Quadro 7. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário – Odiáxere 25

Quadro 8. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário – Odiáxere (%)..... 26

Quadro 9. Variação de Resultados Global [2017; 2018] 28

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. Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual 13

Gráfico 11. Participação no planeamento dos seus serviços 13

Gráfico 12. Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres 13

Gráfico 13. Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores 14

Gráfico 14. Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções 14

Gráfico 15. Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações 14

Gráfico 16. Respeito pela confidencialidade 15

Gráfico 17. Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida 15

Gráfico 18. Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços – Interáreas 16

Gráfico 19. Cuidados de higiene, conforto e imagem – Interáreas 17

Gráfico 20. Limpeza e arrumação da casa – Interáreas 17

Gráfico 21. Gestão e tratamento de roupa – Interáreas 17

Gráfico 22. Qualidade, adequação e acondicionamento das refeições – Interáreas 18

Gráfico 23. Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades – Interáreas 18

Gráfico 24. Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados – Interáreas 18

Gráfico 25. Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores – Interáreas 19

Gráfico 26. Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual – Interáreas 19

Gráfico 27. Participação no planeamento dos seus serviços – Interáreas 19

Gráfico 28. Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres – Interáreas 20

Índice de Gráficos *(continuação)*

Gráfico 29. Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores – Interáreas 20

Gráfico 30. Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções – Interáreas 20

Gráfico 31. Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações – Interáreas 21

Gráfico 32. Respeito pela confidencialidade – Interáreas 21

Gráfico 33. Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida – Interáreas 21

Gráfico 34. Variação de Resultados Global [2017; 2018] – Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços 27

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 à data da revisão.

O *Questionário de Satisfação* foi aplicado em suporte de papel, aos utentes da resposta social de Apoio Domiciliário, no período compreendido entre 19 de Dezembro de 2018 e 28 de Fevereiro de 2019. 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

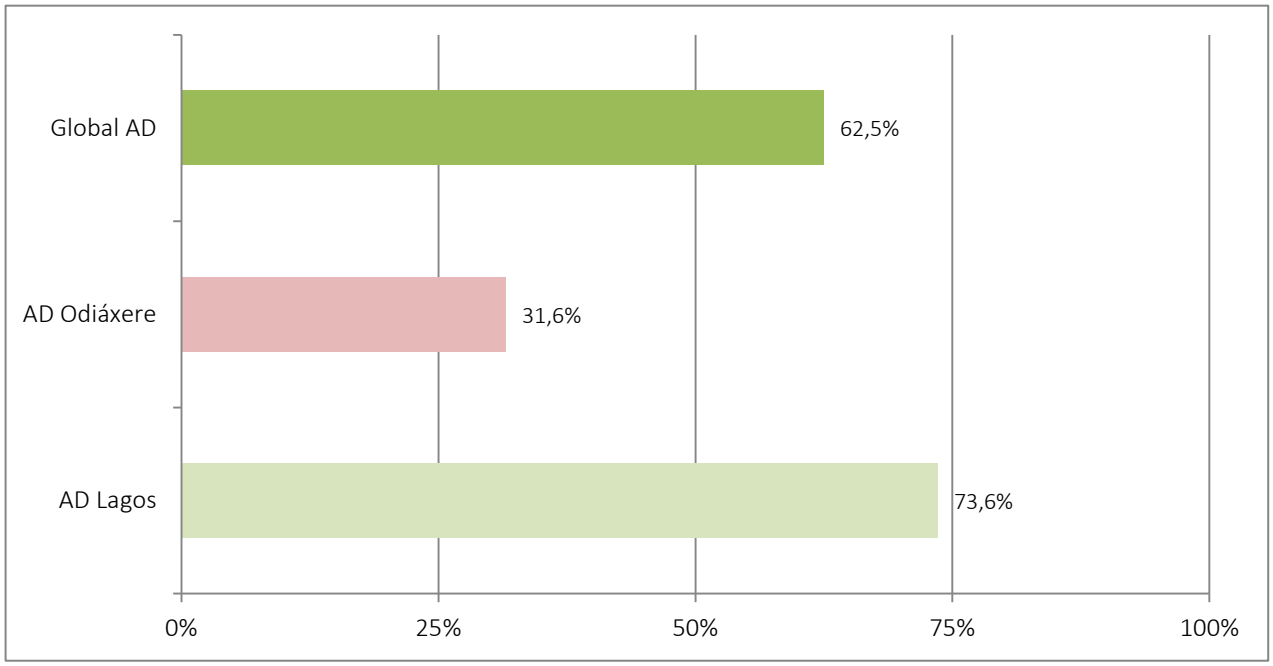
2. Amostra

Da nossa população de 72 utentes de Apoio Domiciliário (população), obtivemos resposta a 45 *Questionários de Satisfação* (amostra), que equivalem a uma taxa global de respostas de 62,5%. Para esta satisfatória taxa global de respostas (≥50% e <75%), muito contribuiu o *Apoio Domiciliário de Lagos*, com uma taxa de respostas de 73,6% (*ver Quadro 2 e Gráfico 1*).

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	53	39	73,6%
AD Odiáxere	19	6	31,6%
Global AD	72	45	62,5%

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.

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

Total AD: Misericórdia de Lagos - 2018	População: 72		Amostra: 45	62,5%	
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	0	11	10	24	0
2 Limpeza e arrumação da casa	0	9	4	32	0
3 Gestão e tratamento de roupa	1	12	6	26	0
4 Qualidade, adequação e acondicionamento das refeições	1	30	8	6	0
5 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	25	20	0	0
6 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	19	26	0	0
7 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	17	27	0	1
8 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0	24	21	0	0
9 Participação no planeamento dos seus serviços	0	24	21	0	0
10 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0	27	18	0	0
11 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	1	19	25	0	0
12 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0	24	20	0	1
13 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	1	23	21	0	0
14 Respeito pela confidencialidade	1	22	22	0	0
15 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0	19	26	0	0
16 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	18	27	0	0
Total:	5	323	302	88	2
	0,8%	51,3%	47,9%		

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

Total AD: Misericórdia de Lagos - 2018	População: 72		Amostra: 45	62,5%	
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	0,0%	52,4%	47,6%		
2 Limpeza e arrumação da casa	0,0%	69,2%	30,8%		
3 Gestão e tratamento de roupa	5,3%	63,2%	31,6%		
4 Qualidade, adequação e acondicionamento das refeições	2,6%	76,9%	20,5%		
5 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	55,6%	44,4%		
6 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	42,2%	57,8%		
7 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	38,6%	61,4%		
8 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0,0%	53,3%	46,7%		
9 Participação no planeamento dos seus serviços	0,0%	53,3%	46,7%		
10 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0,0%	60,0%	40,0%		
11 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	2,2%	42,2%	55,6%		
12 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0,0%	54,5%	45,5%		
13 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	2,2%	51,1%	46,7%		
14 Respeito pela confidencialidade	2,2%	48,9%	48,9%		
15 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0,0%	42,2%	57,8%		
16 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	40,0%	60,0%		

De acordo com os resultados obtidos em relação à *Satisfação Geral com os Serviços prestados pelo Serviço de Apoio Domiciliário da SCML* (*pergunta 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, o *Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores*, sem qualquer utente insatisfeito e 61,4% dos mesmos muito satisfeitos, e pela negativa, a *Gestão e tratamento de roupa*, com 5,3% dos utentes nada satisfeitos (63,2% satisfeitos e 31,6% muito satisfeitos), e a *Qualidade e adequação das refeições servidas*, com 2,6% dos utentes nada satisfeitos (76,9% satisfeitos e 20,5% muito satisfeitos).

Gráfico 2. Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços (*pergunta 16 do questionário*)

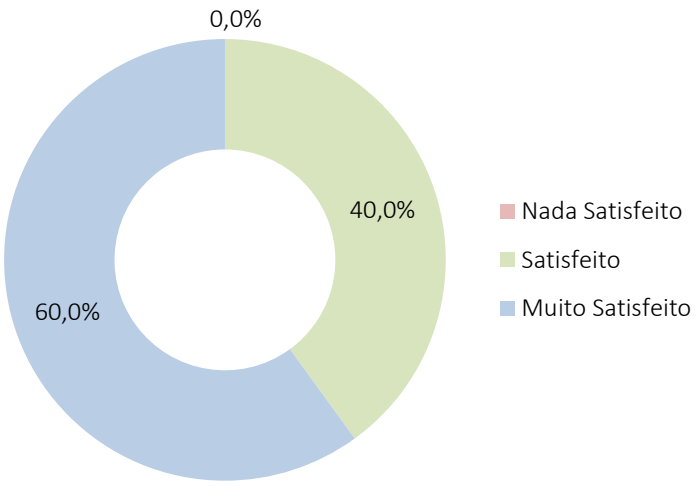


Gráfico 3. Cuidados de higiene, conforto e imagem (*pergunta 1 do questionário*)

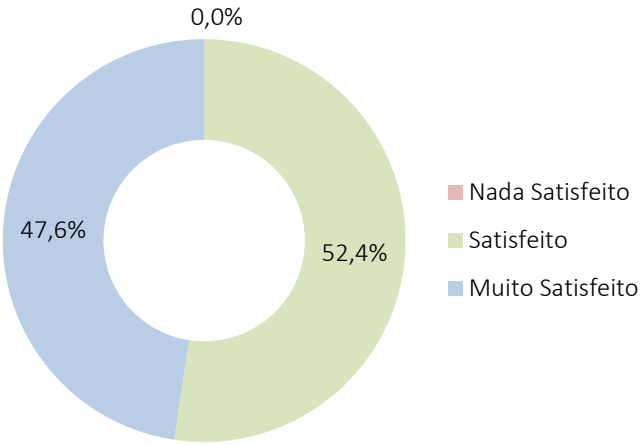


Gráfico 4. Limpeza e arrumação da casa (*pergunta 2 do questionário*)

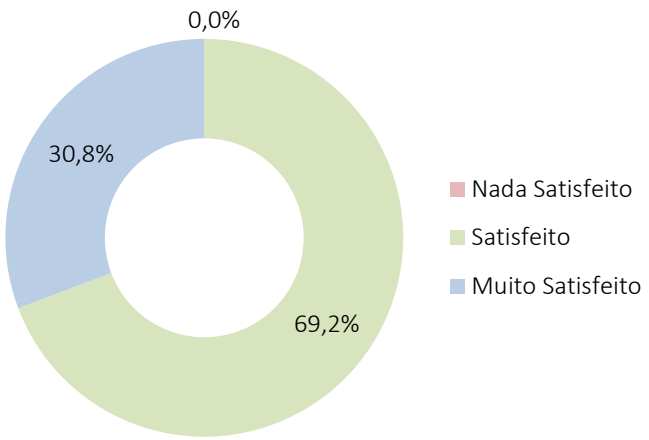


Gráfico 5. Gestão e tratamento de roupa (*pergunta 3 do questionário*)

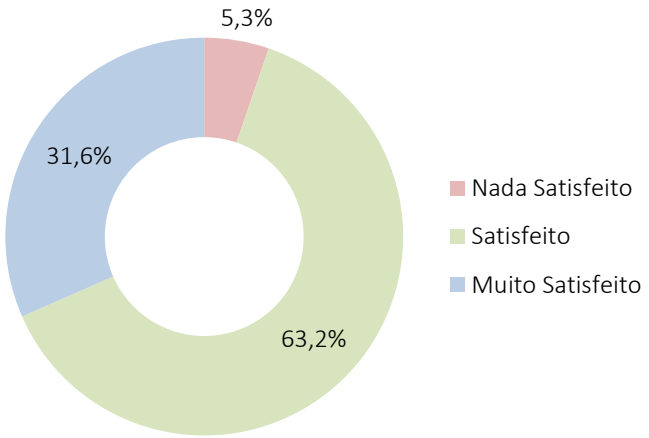


Gráfico 6. Qualidade, adequação e acondicionamento das refeições (*pergunta 4 do questionário*)

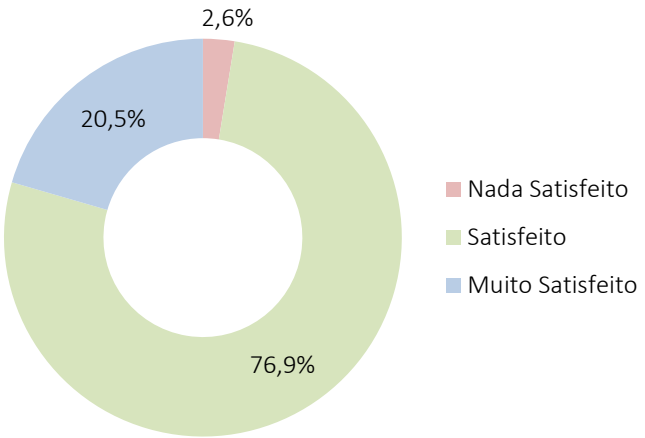


Gráfico 7. Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades (*pergunta 5 do questionário*)

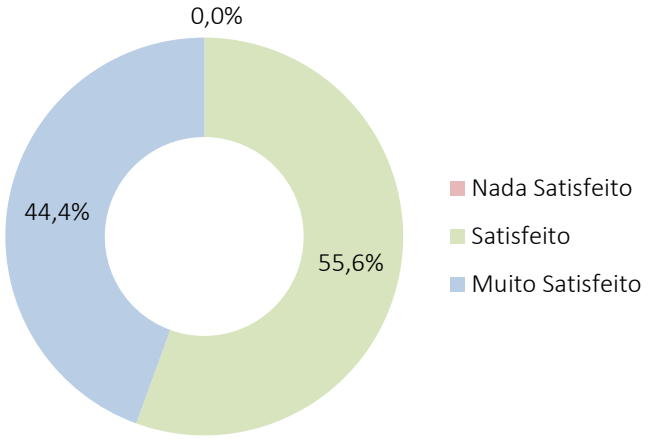


Gráfico 8. Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados (*pergunta 6 do questionário*)

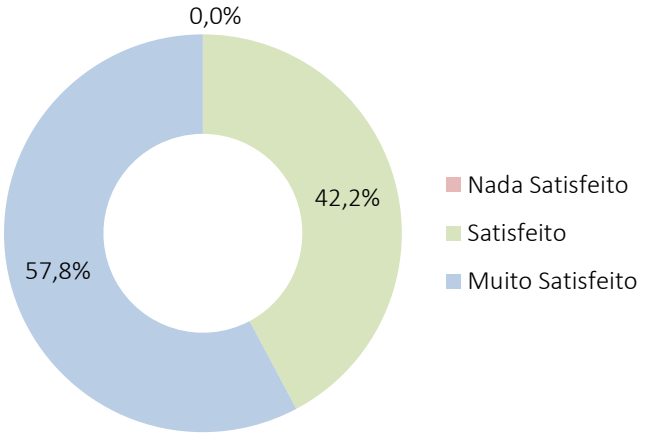


Gráfico 9. Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores (*pergunta 7 do questionário*)

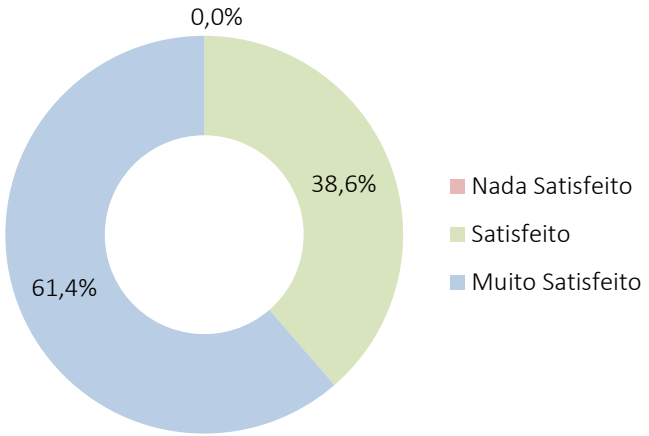


Gráfico 10. Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual (*pergunta 8 do questionário*)

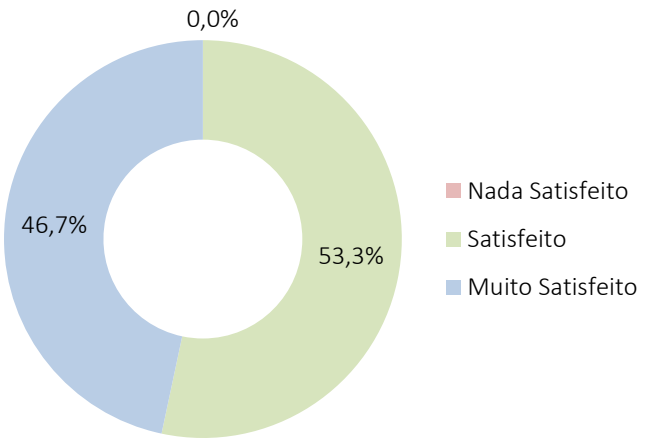


Gráfico 11. Participação no planeamento dos seus serviços (*pergunta 9 do questionário*)

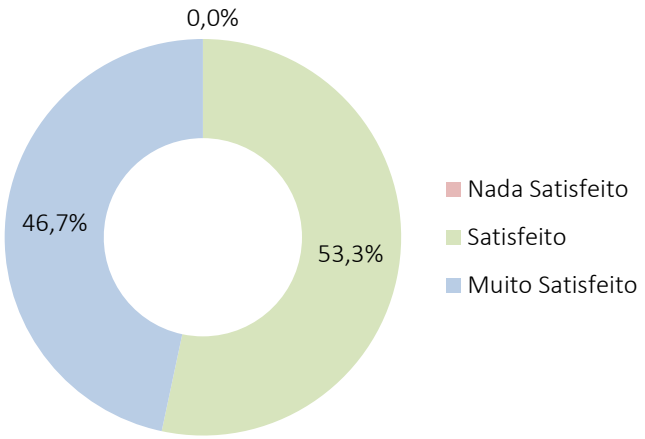


Gráfico 12. Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres (*pergunta 10 do questionário*)

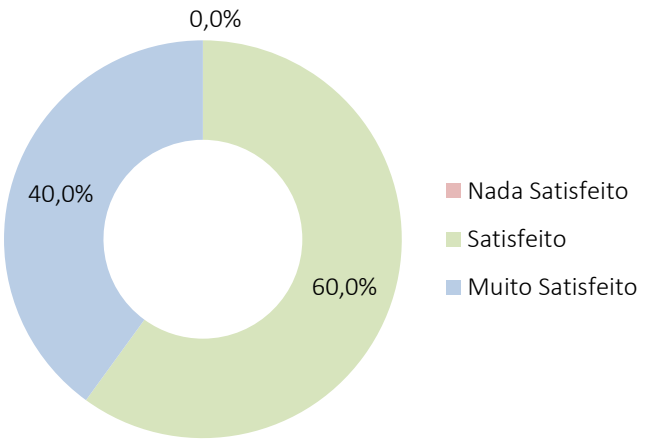


Gráfico 13. Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores (*pergunta 11*)

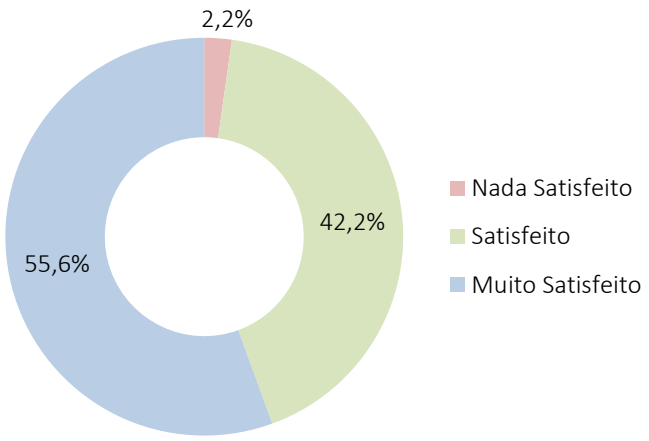


Gráfico 14. Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções (*pergunta 12 do questionário*)

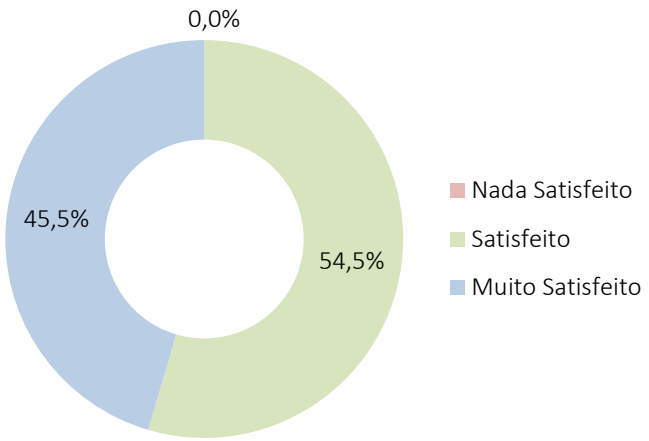


Gráfico 15. Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações (*pergunta 13 do questionário*)

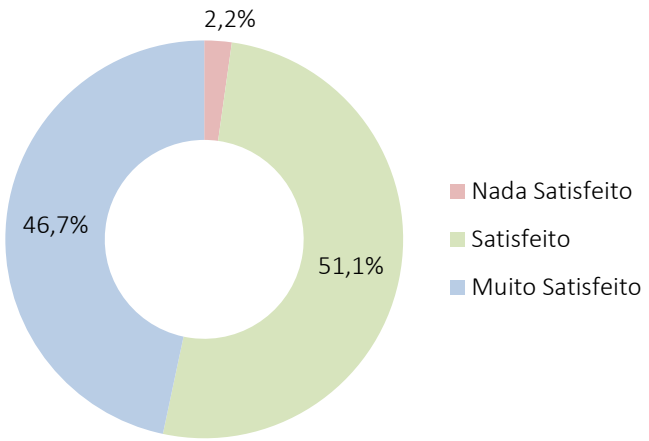


Gráfico 16. Respeito pela confidencialidade (*pergunta 14 do questionário*)

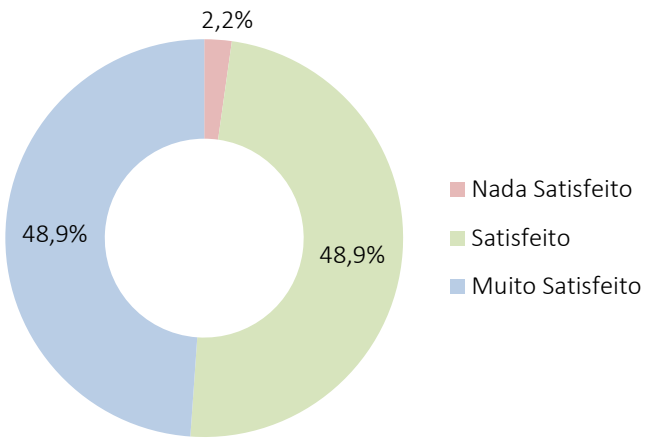
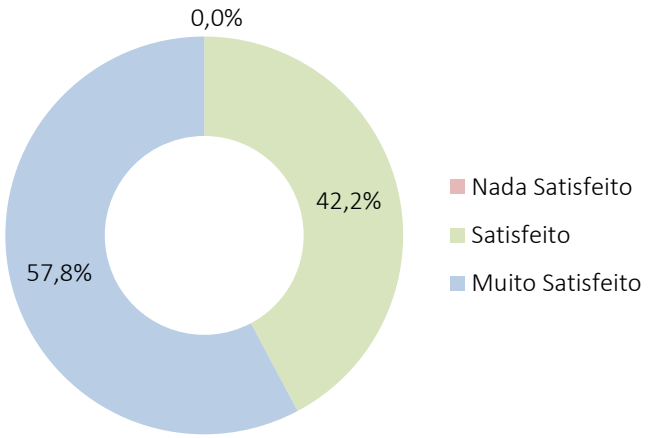


Gráfico 17. Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida (*pergunta 15 do questionário*)



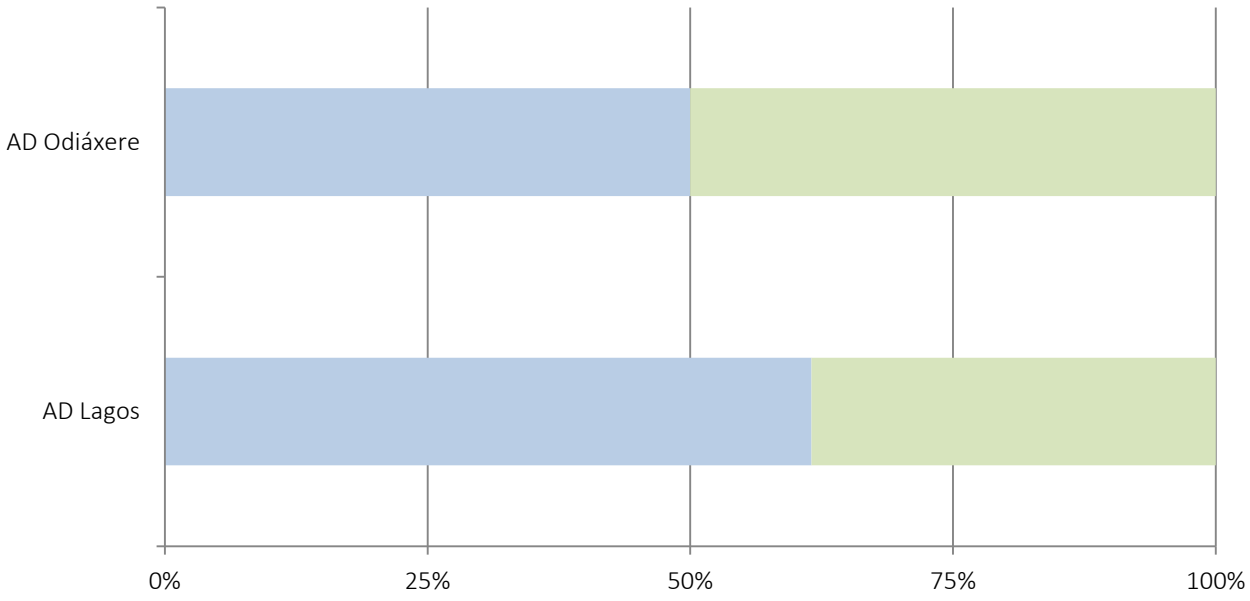
4. Comentários e Sugestões – Global

No *Questionário de Satisfação*, vários foram os utentes que apresentaram comentários/sugestões (11 – menos 2 que no ano transato). Da leitura e análise dos contributos efetuados, destacamos os alertas para a necessidade de melhorias na confeção e diversificação das refeições, na gestão dos horários para a prestação dos diferentes serviços, 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 os colaboradores afetos ao Serviço de Apoio Domiciliário desenvolvem.

5. Apresentação de Resultados por Questão – Interáreas

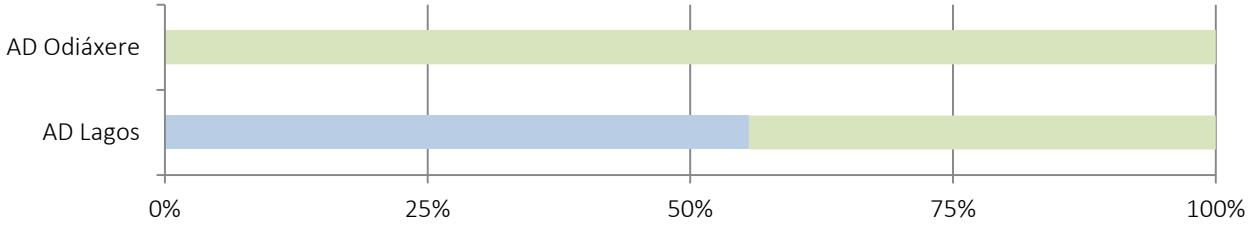
O *Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes – AD* analisa um conjunto de questões cujos resultados passamos a apresentar, por questão, comparando os serviços prestados nas diferentes Áreas Geográficas dentro do Concelho de Lagos, recorrendo para o efeito a *Gráficos de Barras Empilhadas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

Gráfico 18. Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços – Interáreas (*pergunta 16 do questionário*)



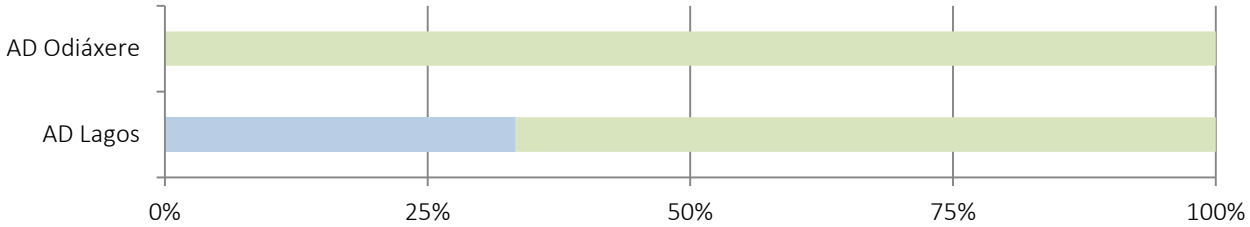
	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	61,5%	50,0%
Satisfeito	38,5%	50,0%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%

Gráfico 19. Cuidados de higiene, conforto e imagem – Interáreas (*pergunta 1 do questionário*)



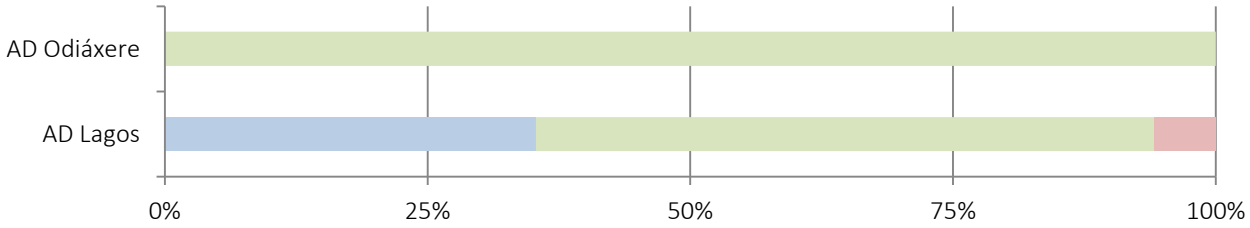
	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	55,6%	0,0%
Satisfeito	44,4%	100,0%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%

Gráfico 20. Limpeza e arrumação da casa – Interáreas (*pergunta 2 do questionário*)



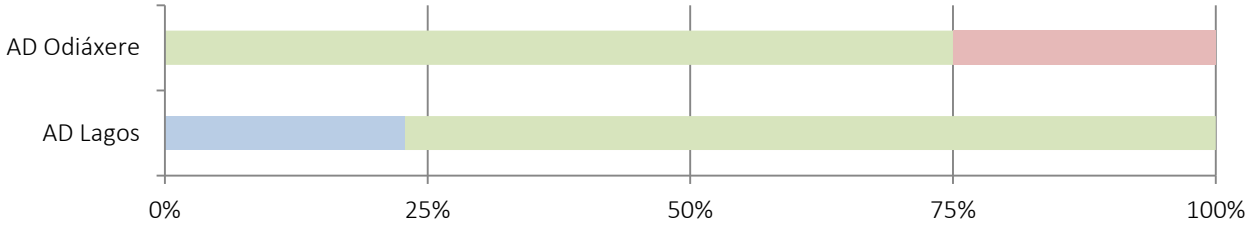
	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	33,3%	0,0%
Satisfeito	66,7%	100,0%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%

Gráfico 21. Gestão e tratamento de roupa – Interáreas (*pergunta 3 do questionário*)



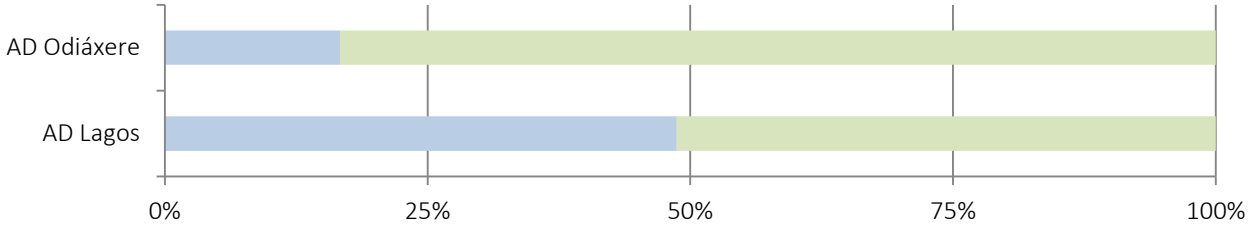
	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	35,3%	0,0%
Satisfeito	58,8%	100,0%
Nada Satisfeito	5,9%	0,0%

Gráfico 22. Qualidade, adequação e acondicionamento das refeições – Interáreas (*pergunta 4 do questionário*)



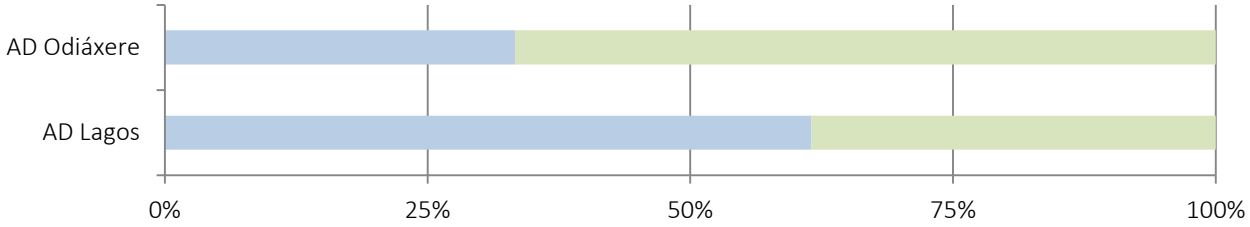
	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	22,9%	0,0%
Satisfeito	77,1%	75,0%
Nada Satisfeito	0,0%	25,0%

Gráfico 23. Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades – Interáreas (*pergunta 5*)



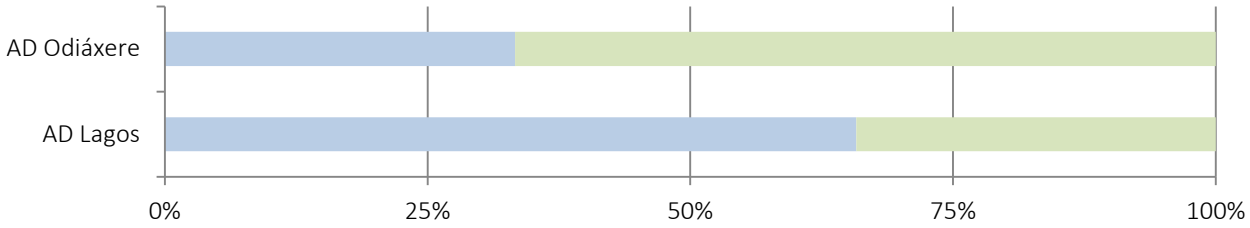
	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	48,7%	16,7%
Satisfeito	51,3%	83,3%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%

Gráfico 24. Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados – Interáreas (*pergunta 6*)



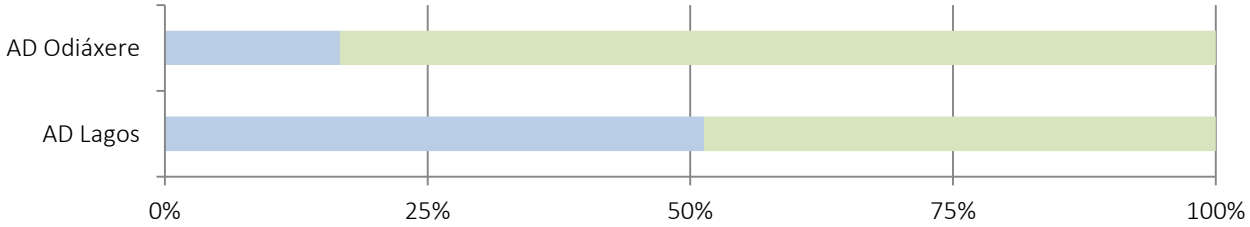
	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	61,5%	33,3%
Satisfeito	38,5%	66,7%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%

Gráfico 25. Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores – Interáreas (*pergunta 7*)



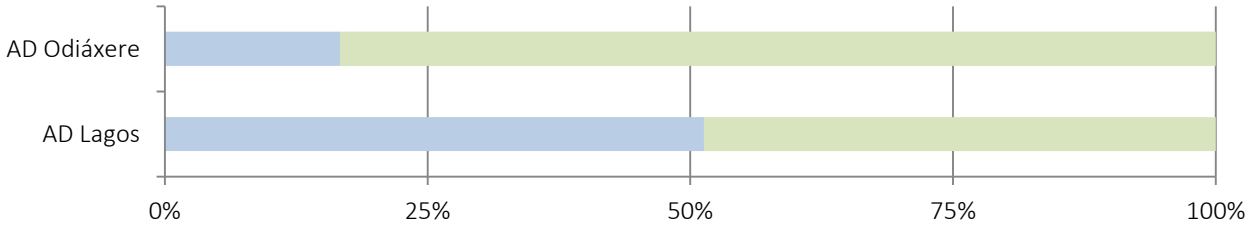
	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	65,8%	33,3%
Satisfeito	34,2%	66,7%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%

Gráfico 26. Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual – Interáreas (*pergunta 8*)



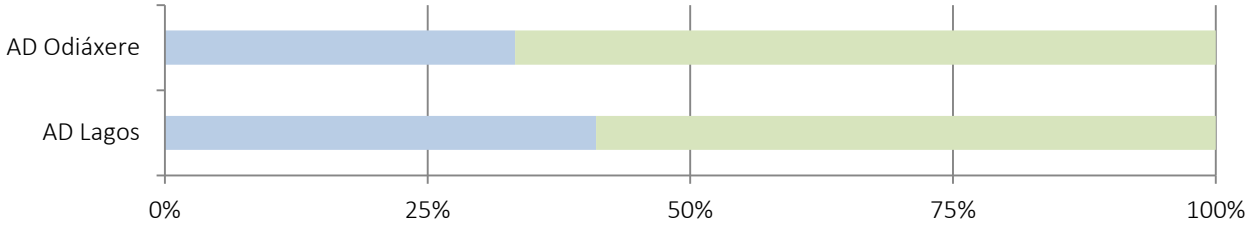
	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	51,3%	16,7%
Satisfeito	48,7%	83,3%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%

Gráfico 27. Participação no planeamento dos seus serviços – Interáreas (*pergunta 9 do questionário*)



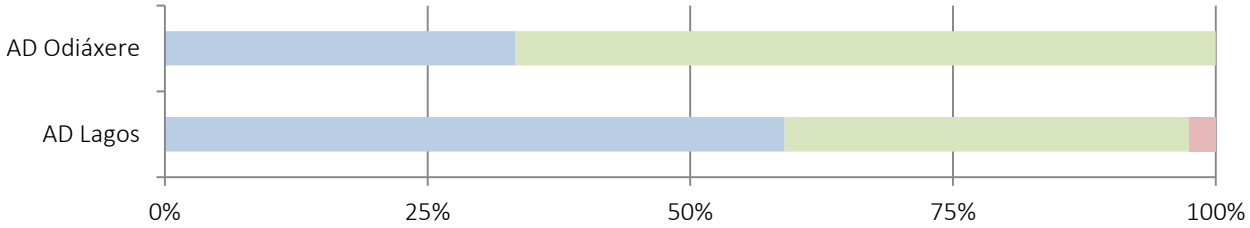
	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	51,3%	16,7%
Satisfeito	48,7%	83,3%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%

Gráfico 28. Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres – Interáreas (*pergunta 10*)



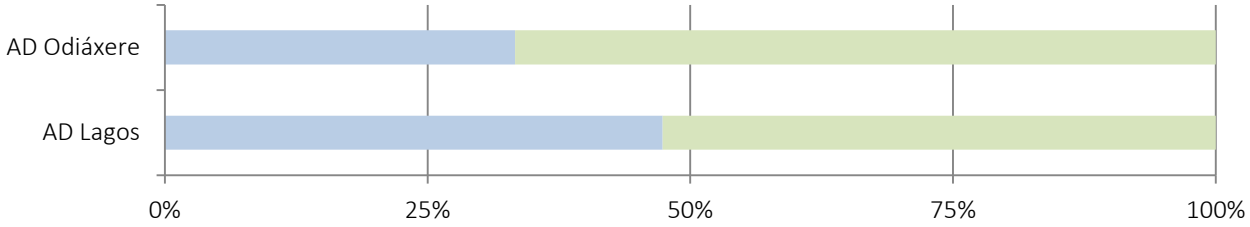
	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	41,0%	33,3%
Satisfeito	59,0%	66,7%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%

Gráfico 29. Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores – Interáreas (*11*)



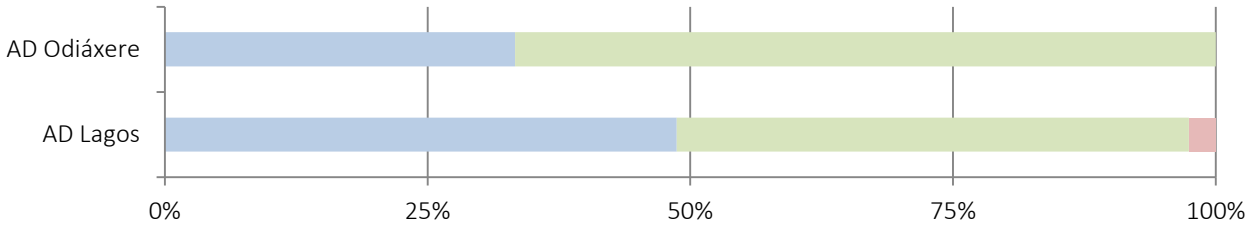
	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	59,0%	33,3%
Satisfeito	38,5%	66,7%
Nada Satisfeito	2,6%	0,0%

Gráfico 30. Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções – Interáreas (*pergunta 12 do questionário*)



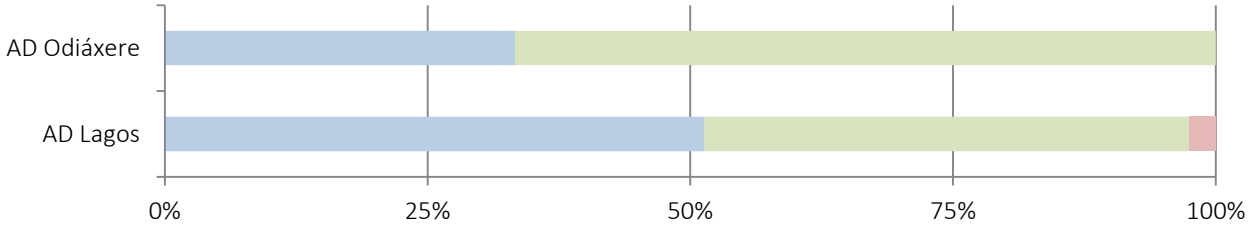
	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	47,4%	33,3%
Satisfeito	52,6%	66,7%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%

Gráfico 31. Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações – Interáreas (*pergunta 13 do questionário*)



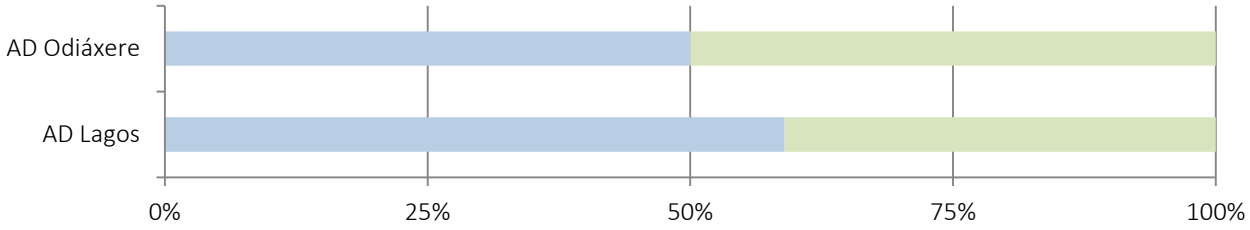
	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	48,7%	33,3%
Satisfeito	48,7%	66,7%
Nada Satisfeito	2,6%	0,0%

Gráfico 32. Respeito pela confidencialidade – Interáreas (*pergunta 14 do questionário*)



	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	51,3%	33,3%
Satisfeito	46,2%	66,7%
Nada Satisfeito	2,6%	0,0%

Gráfico 33. Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida – Interáreas (*pergunta 15*)



	AD Lagos	AD Odiáxere
Muito Satisfeito	59,0%	50,0%
Satisfeito	41,0%	50,0%
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.

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

Apoio Domiciliário: Lagos - 2018	População: 53	Amostra: 39	73,6%		
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	0	8	10	21	0
2 Limpeza e arrumação da casa	0	8	4	27	0
3 Gestão e tratamento de roupa	1	10	6	22	0
4 Qualidade, adequação e acondicionamento das refeições	0	27	8	4	0
5 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	20	19	0	0
6 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	15	24	0	0
7 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	13	25	0	1
8 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0	19	20	0	0
9 Participação no planeamento dos seus serviços	0	19	20	0	0
10 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0	23	16	0	0
11 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	1	15	23	0	0
12 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0	20	18	0	1
13 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	1	19	19	0	0
14 Respeito pela confidencialidade	1	18	20	0	0
15 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0	16	23	0	0
16 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	15	24	0	0
Total:	4	265	279	74	2
	0,7%	48,4%	50,9%		

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

Apoio Domiciliário: Lagos - 2018	População: 53		Amostra: 39	73,6%	
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	0,0%	44,4%	55,6%		
2 Limpeza e arrumação da casa	0,0%	66,7%	33,3%		
3 Gestão e tratamento de roupa	5,9%	58,8%	35,3%		
4 Qualidade, adequação e acondicionamento das refeições	0,0%	77,1%	22,9%		
5 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	51,3%	48,7%		
6 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	38,5%	61,5%		
7 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	34,2%	65,8%		
8 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0,0%	48,7%	51,3%		
9 Participação no planeamento dos seus serviços	0,0%	48,7%	51,3%		
10 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0,0%	59,0%	41,0%		
11 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	2,6%	38,5%	59,0%		
12 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0,0%	52,6%	47,4%		
13 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	2,6%	48,7%	48,7%		
14 Respeito pela confidencialidade	2,6%	46,2%	51,3%		
15 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0,0%	41,0%	59,0%		
16 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	38,5%	61,5%		

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

Apoio Domiciliário: Odiáxere - 2018	População: 19		Amostra: 6	31,6%	
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	0	3	0	3	0
2 Limpeza e arrumação da casa	0	1	0	5	0
3 Gestão e tratamento de roupa	0	2	0	4	0
4 Qualidade, adequação e acondicionamento das refeições	1	3	0	2	0
5 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	5	1	0	0
6 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	4	2	0	0
7 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	4	2	0	0
8 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0	5	1	0	0
9 Participação no planeamento dos seus serviços	0	5	1	0	0
10 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0	4	2	0	0
11 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	0	4	2	0	0
12 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0	4	2	0	0
13 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0	4	2	0	0
14 Respeito pela confidencialidade	0	4	2	0	0
15 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0	3	3	0	0
16 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	3	3	0	0
Total:	1	58	23	14	0
	1,2%	70,7%	28,0%		

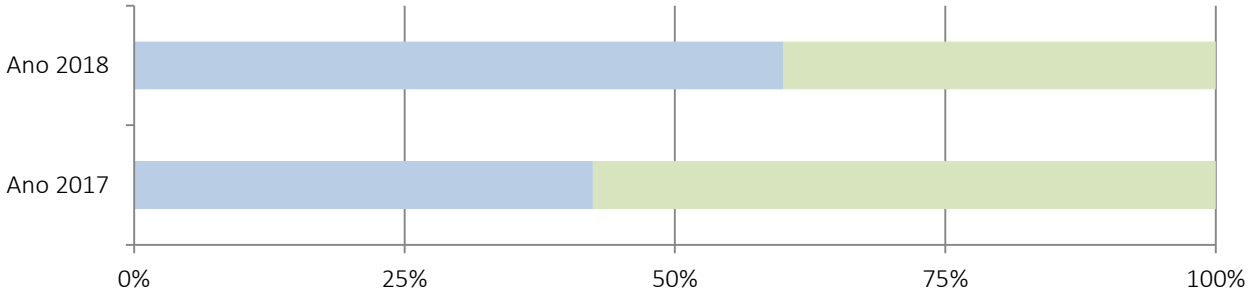
Quadro 8. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes: Apoio Domiciliário – Odiáxere (%)

Apoio Domiciliário: Odiáxere - 2018	População: 19	Amostra: 6	31,6%		
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	0,0%	100,0%	0,0%		
2 Limpeza e arrumação da casa	0,0%	100,0%	0,0%		
3 Gestão e tratamento de roupa	0,0%	100,0%	0,0%		
4 Qualidade, adequação e acondicionamento das refeições	25,0%	75,0%	0,0%		
5 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	83,3%	16,7%		
6 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	66,7%	33,3%		
7 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	66,7%	33,3%		
8 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	0,0%	83,3%	16,7%		
9 Participação no planeamento dos seus serviços	0,0%	83,3%	16,7%		
10 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0,0%	66,7%	33,3%		
11 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	0,0%	66,7%	33,3%		
12 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0,0%	66,7%	33,3%		
13 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0,0%	66,7%	33,3%		
14 Respeito pela confidencialidade	0,0%	66,7%	33,3%		
15 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0,0%	50,0%	50,0%		
16 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	50,0%	50,0%		

7. Variação de Resultados Global [2017; 2018]

Analisados os resultados do *Ano 2018*, procurámos compará-los com os resultados obtidos no *Ano 2017*, de modo a perceber a tendência de evolução do grau de satisfação dos utentes de Apoio Domiciliário da Santa Casa da Misericórdia de Lagos.

Gráfico 34. Variação de Resultados Global [2017; 2018] – Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços



	Ano 2017	Ano 2018
Muito Satisfeito	42,4%	60,0%
Satisfeito	57,6%	40,0%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%

Ao analisar o gráfico de *Variação de Resultados Global [2017; 2018]* apresentado (*Gráfico 34*), podemos verificar que os resultados relativos à *Satisfação Geral com os Serviços prestados pelo Serviço de Apoio Domiciliário da SCML* (*pergunta 16 do questionário*) evoluíram positivamente do *Ano 2017* para o *Ano 2018*, sem qualquer utente insatisfeito (à semelhança do ano anterior) e 60% dos mesmos muito satisfeitos (mais 17,6% que no *Ano 2017*). Do *Quadro 9* (*ver página seguinte*) podemos destacar, pela positiva, as questões número 1, 2, 4, 5, 9, 10, 13, 15 e 16 do *Questionário*, que registaram um aumento da percentagem de utentes muito satisfeitos e uma diminuição ou manutenção da percentagem de utentes nada satisfeitos, e pela negativa, as questões número 3, 11 e 14, que registaram um aumento da percentagem de utentes nada satisfeitos e uma diminuição/acréscimo pouco significativo da percentagem de utentes satisfeitos e/ou muito satisfeitos.

Quadro 9. Variação de Resultados Global [2017; 2018]

Grau de satisfação com:	Nada Satisfeito			Satisfeito			Muito Satisfeito		
	Ano 2017	Ano 2018	Taxa de Variação [2017; 2018]	Ano 2017	Ano 2018	Taxa de Variação [2017; 2018]	Ano 2017	Ano 2018	Taxa de Variação [2017; 2018]
1 Cuidados de higiene, conforto e imagem	5,3%	0,0%	-5,3%	47,4%	52,4%	5,0%	47,4%	47,6%	0,2%
2 Limpeza e arrumação da casa	12,5%	0,0%	-12,5%	62,5%	69,2%	6,7%	25,0%	30,8%	5,8%
3 Gestão e tratamento de roupa	0,0%	5,3%	5,3%	68,8%	63,2%	-5,6%	31,3%	31,6%	0,3%
4 Qualidade, adequação e acondicionamento das refeições	7,4%	2,6%	-4,8%	81,5%	76,9%	-4,6%	11,1%	20,5%	9,4%
5 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	3,7%	0,0%	-3,7%	63,0%	55,6%	-7,4%	33,3%	44,4%	11,1%
6 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	0,0%	0,0%	16,1%	42,2%	26,1%	83,9%	57,8%	-26,1%
7 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	3,1%	0,0%	-3,1%	21,9%	38,6%	16,7%	75,0%	61,4%	-13,6%
8 Informação e participação na elaboração do seu Plano Individual	NA	0,0%		NA	53,3%		NA	46,7%	
9 Participação no planeamento dos seus serviços	0,0%	0,0%	0,0%	68,8%	53,3%	-15,5%	31,3%	46,7%	15,4%
10 Informação sobre o Regulamento Interno, Direitos e Deveres	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	60,0%	-40,0%	0,0%	40,0%	40,0%
11 Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os trabalhadores	0,0%	2,2%	2,2%	31,6%	42,2%	10,6%	68,4%	55,6%	-12,8%
12 Respeito da Misericórdia pelas suas decisões e opções	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	54,5%	29,5%	75,0%	45,5%	-29,5%
13 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	40,0%	2,2%	-37,8%	60,0%	51,1%	-8,9%	0,0%	46,7%	46,7%
14 Respeito pela confidencialidade	0,0%	2,2%	2,2%	31,6%	48,9%	17,3%	68,4%	48,9%	-19,5%
15 Contribuição da Misericórdia para a melhoria da sua qualidade de vida	0,0%	0,0%	0,0%	71,9%	42,2%	-29,7%	28,1%	57,8%	29,7%
16 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	0,0%	0,0%	57,6%	40,0%	-17,6%	42,4%	60,0%	17,6%

8. 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 2018 obtivemos um conjunto de 45 avaliações (62,5% do total de utentes de AD – mais 16% que no ano transato), muito positivas, sem qualquer utente insatisfeito, 40% satisfeitos, e 60% muito satisfeitos (*pergunta 16 do questionário – satisfação geral com os nossos serviços*) – mais 17,6% de utentes muito satisfeitos que no *Ano 2017*. Das 45 avaliações, resultaram ainda 11 comentários/sugestões (menos 2 que no ano anterior), com mensagens de gratidão e apreço pelo trabalho que os colaboradores afetos ao Serviço de Apoio Domiciliário desenvolvem, e alertas para melhorias que os utentes pretendem ver implementadas, na sua grande maioria, relacionadas com a confeção e a diversificação alimentar, higiene e conforto, horários para a prestação dos serviços, 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.

9. Aprovação

Elaborado por	Aprovado por	Data da Aprovação
Gestor da Qualidade Dr. Paulo Niza	O Provedor Dr. Fernando Graça Costa	05/09/2019