



Santa Casa da
Misericórdia de
Mora

Sistema de Gestão da Qualidade Serviço de Apoio Domiciliário

Inquéritos de Satisfação dos Utentes *Relatório Novembro/2017*

1. OBJECTIVO

Este documento tem como objectivo avaliar os resultados dos “Inquéritos de Satisfação do Utente” do Serviço de Apoio Domiciliário, referentes à *avaliação anual de 2017 (Novembro)* e cuja metodologia utilizada foi a de “inquérito por entrevista”.

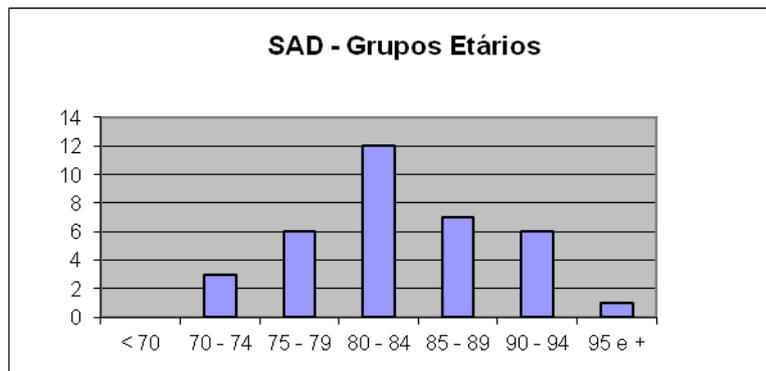
2. DESCRIÇÃO

Os inquéritos por entrevista foram realizados por um técnico da equipa multidisciplinar da SCMM, nomeadamente a Educadora Social, não directamente ligados à valência SAD, o que foi facilitador na obtenção de respostas.

Do universo total de 60 utentes do SAD, foram inquiridos 35 utentes, e de cujas respostas se tiram os seguintes resultados:

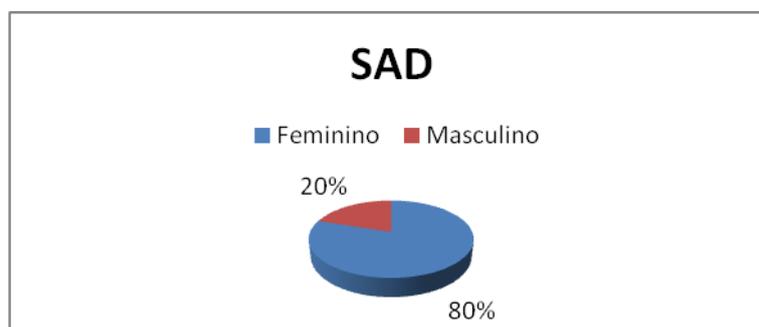
2.1 – Idades

Os grupos etários com maior peso situam-se nas idades entre os 75 e 89 anos com 32 indivíduos, representando 91% dos utentes SAD.



2.2 – Género

Destes indivíduos 80% (28) são do género feminino e 20% (7) do género masculino.





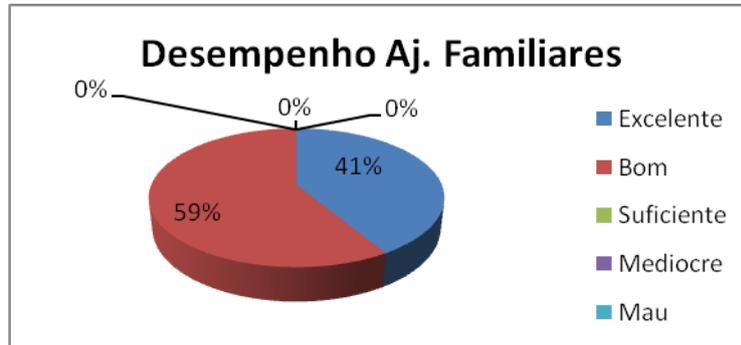
Santa Casa da
Misericórdia de
Mora

Sistema de Gestão da Qualidade Serviço de Apoio Domiciliário

Inquéritos de Satisfação dos Utentes *Relatório Novembro/2017*

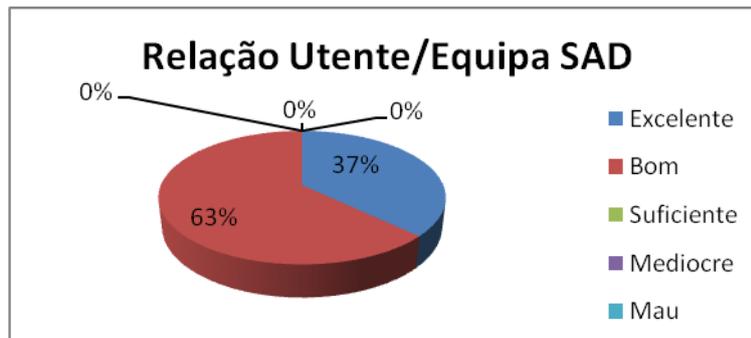
2.3 - Classificação do desempenho da Ajudante Familiar na prestação do SAD no domicílio:

O desempenho das Ajudantes familiares foi avaliado em 41% como excelente e em 59% como bom.



2.4 – Classificação da relação do utente com a Equipa do SAD:

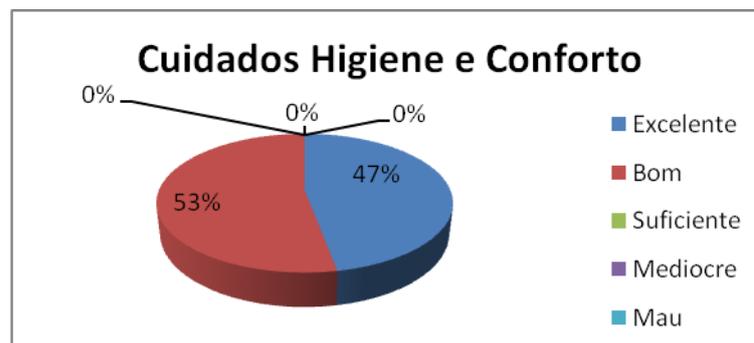
A relação do utente com a Equipa do SAD foi avaliada em 37% como excelente e em 63% como bom.



2.5 – Classificação da qualidade dos serviços prestados do SAD:

Relativamente à qualidade dos serviços prestados do SAD no que se refere a:

2.5.1 – Cuidados de Higiene e Conforto, 47% dos utentes consideraram excelente e 53% como bom.





Santa Casa da
Misericórdia de
Mora

Sistema de Gestão da Qualidade Serviço de Apoio Domiciliário

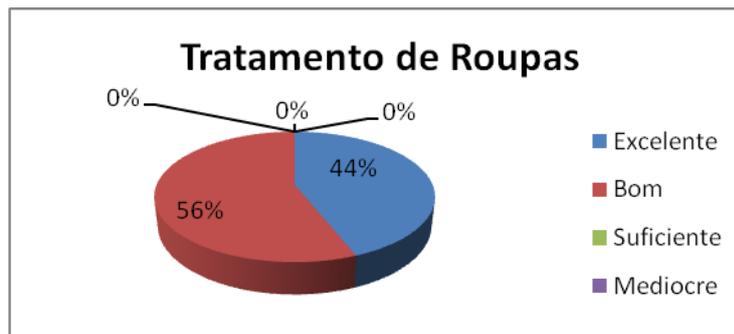
Inquéritos de Satisfação dos Utentes *Relatório Novembro/2017*

2.5.2 – Serviço de Refeições é considerado bom por 77% dos utentes, 11% de excelente e 12% como suficiente.

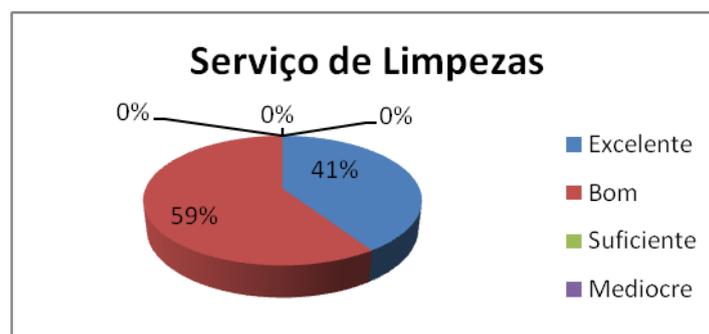


2.5.3 – Serviço de Confeção de Refeições no Domicílio, não foi inquirido qualquer utente que beneficie desta prestação.

2.5.4 – Tratamento de Roupas no Domicílio/Lavandaria, 44% dos utentes consideraram excelente e 56% como bom.



2.5.5 – Serviços de Limpezas, 41% dos utentes consideraram excelente e 59% como bom.





Santa Casa da
Misericórdia de
Mora

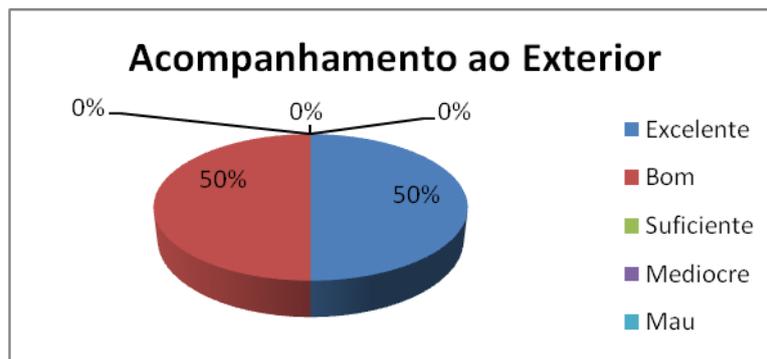
Sistema de Gestão da Qualidade Serviço de Apoio Domiciliário

Inquéritos de Satisfação dos Utentes *Relatório Novembro/2017*

2.5.6 – Colaboração nos Cuidados de Saúde, não foi inquirido qualquer utente que beneficie desta prestação.

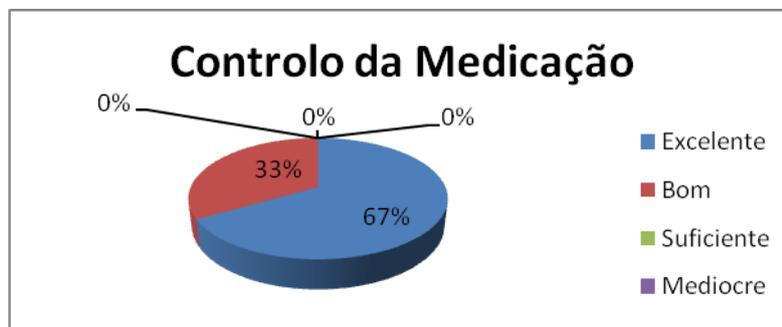
2.5.7 – Serviços de Reabilitação Física, não foi inquirido qualquer utente que beneficie desta prestação.

2.5.8 – Acompanhamentos ao Exterior, 50% foram considerados excelente e 50% como bom.



2.5.9 – Atividades Lúdico-Ocupacionais, por sua opção, nenhum dos utentes inquiridos foi beneficiário desta prestação.

2.5.10 – Controlos da Medicação, foi avaliado em 67% como excelente e 33% como bom pelos utentes inquiridos.





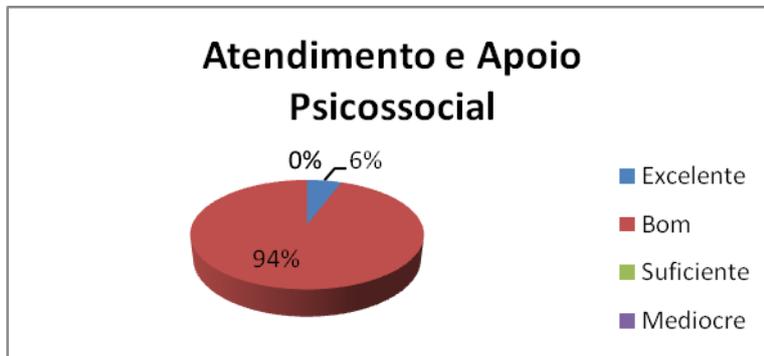
Santa Casa da
Misericórdia de
Mora

Sistema de Gestão da Qualidade Serviço de Apoio Domiciliário

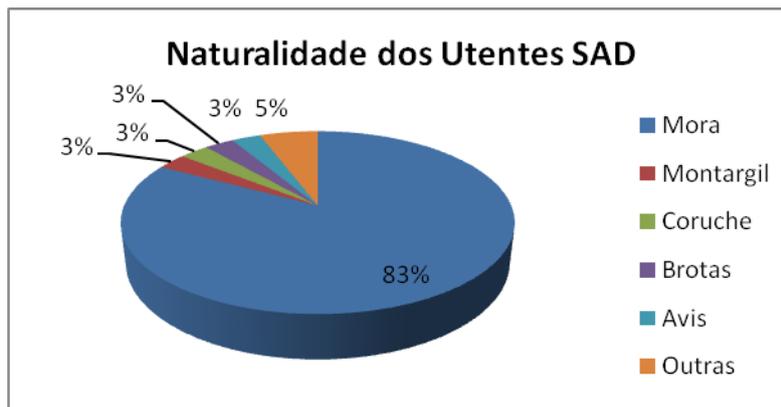
Inquéritos de Satisfação dos Utentes *Relatório Novembro/2017*

2.6 – Classificação do Serviço de Atendimento e Apoio Psicossocial:

O Serviço de Atendimento e Apoio Psicossocial foi avaliado pelos utentes em 94% como bom e 6% como excelente.



3. Naturalidade dos Utentes SAD



4. CONCLUSÕES

Destacam-se:

- O desempenho das Ajudantes Familiares é considerado pelos utentes do SAD como bom em 59% dos casos e 41% como excelente;
- A relação do utente com a Equipa do SAD é considerada em 63% como boa e 37% como excelente;
- No que se refere aos serviços prestados pelo SAD, estes foram classificados maioritariamente pelos utentes do SAD, como bons ou excelentes serviços, sendo de referir que, no serviço de refeições, 12% dos utentes que o consideram suficiente, quando 77% o consideram bom e 11% excelente.
- O serviço de Atendimento e Apoio Psicossocial foi avaliado em 94% como bom e 6% como excelente.
- Não foram assinalados nos inquéritos de satisfação quaisquer avaliações negativas ou outro tipo de reclamações.



Santa Casa da
Misericórdia de
Mora

**Sistema de Gestão da Qualidade
Serviço de Apoio Domiciliário**

*Inquéritos de Satisfação dos Utentes
Relatório Novembro/2017*

Desafios:

Dado o perfil dos utentes do SAD, em que 91% dos utentes têm idade igual ou superior a 75 anos e apresentam sinais de perda de autonomia, bem como outras fragilidades relacionadas com o processo de envelhecimento, é um desafio para a SCMM, através de uma abordagem multidimensional do utente e com uma intervenção multidisciplinar, encontrar respostas integradas e maior qualidade, numa óptica de melhoria contínua e que vão de encontro às reais necessidades básicas e/ou instrumentais do utente do SAD, bem como das suas expectativas, por forma a manterem-se na própria residência e retardando a sua institucionalização.

Mora, 22 de Novembro de 2017

A Comissão da Qualidade