



Santa Casa da
Misericórdia de
Mora

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

*Inquéritos de Satisfação dos Utentes
Relatório Janeiro/2019*

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 2018(Dezembro)* e cuja metodologia utilizada foi a de “inquérito por entrevista”.

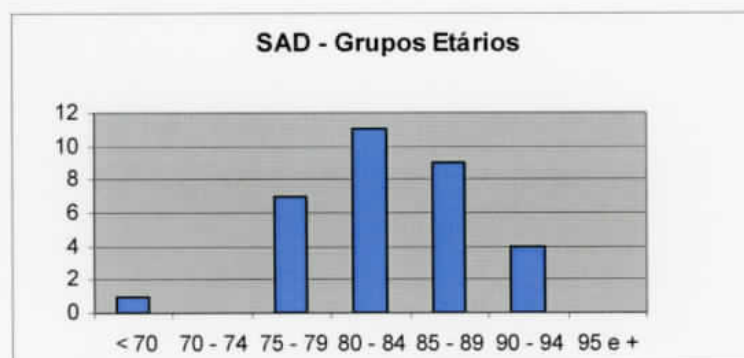
2. DESCRIÇÃO

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 52 utentes do SAD, foram inquiridos 32 utentes, e de cujas respostas se tiram os seguintes resultados:

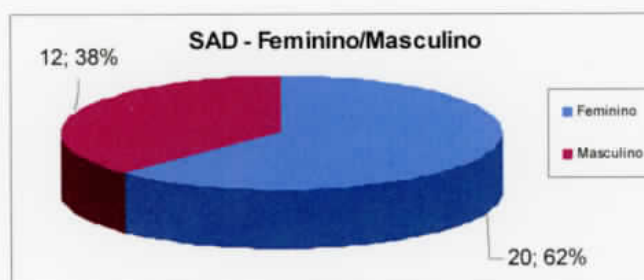
2.1 – Idades

Os grupos etários com maior peso situam-se nas idades entre os 75 e 89 anos com 27 indivíduos.



2.2 – Sexo

Destes indivíduos 62,5% são do sexo feminino e 37,5% do sexo masculino.





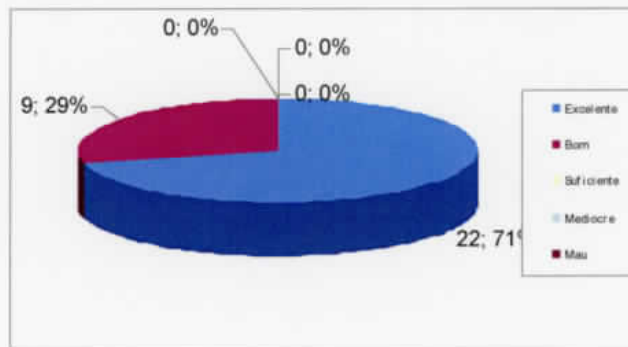
Santa Casa da
Misericórdia de
Mora

Sistema de Gestão da Qualidade Serviço de Apoio Domiciliário

Inquéritos de Satisfação dos Utentes *Relatório Janeiro/2019*

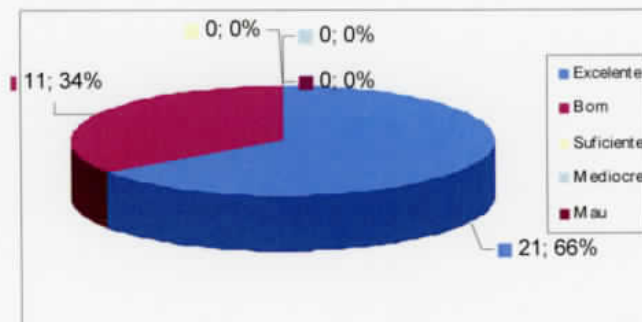
2.3 - Classificação do desempenho da Ajudante Familiar na prestação do SAD no domicílio:

O desempenho das Ajudantes familiares foi avaliado em 71% como excelente e em 29% como bom.



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

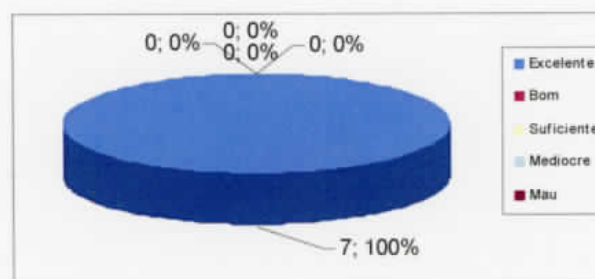
A relação do utente com a Equipa do SAD foi avaliada em 65,6% como excelente e em 34,4% como bom.



2.5 – Classificação da qualidade dos serviços prestados do SAD:

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

2.5.1 – Cuidados de Higiene e Conforto, 100% foram considerados excelente .



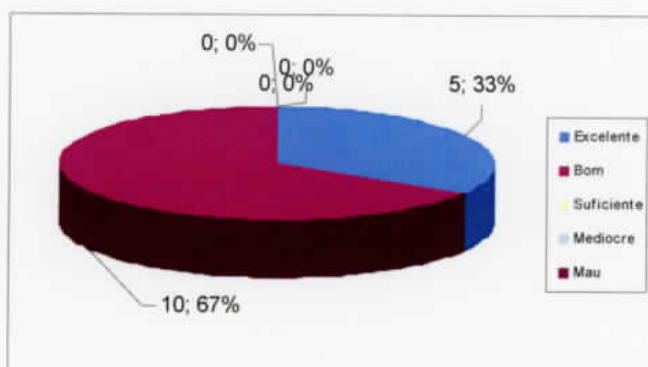


Santa Casa da
Misericórdia de
Mora

Sistema de Gestão da Qualidade Serviço de Apoio Domiciliário

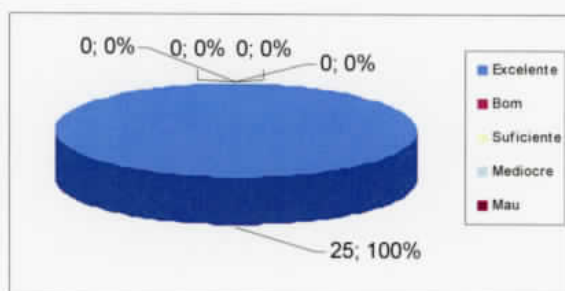
Inquéritos de Satisfação dos Utentes *Relatório Janeiro/2019*

2.5.2 – Serviços de Refeições, 33% foram considerados excelentes, 67% bom.

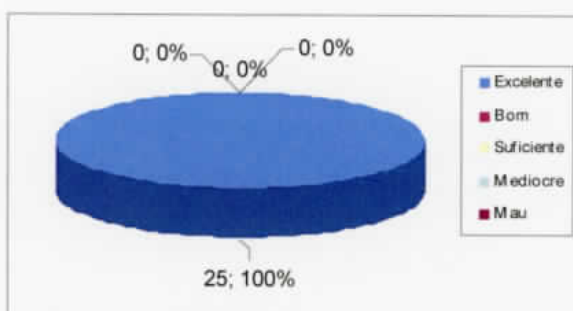


2.5.3 – Serviço de Confeção de Refeições no Domicílio, não foi inquirido qualquer utente que beneficie desta prestação.

2.5.4 – Tratamento de Roupas no Domicílio/Lavandaria, 100% foram considerados excelentes.



2.5.5 – Serviços de Limpezas, 100% foram considerados excelentes.





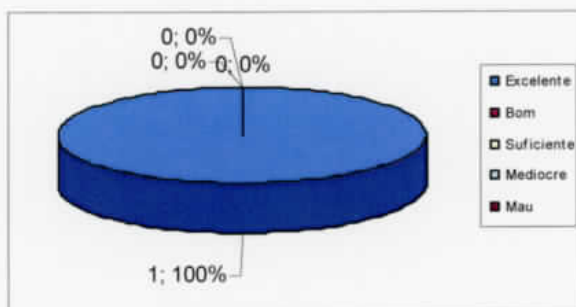
Santa Casa da
Misericórdia de
Mora

Sistema de Gestão da Qualidade Serviço de Apoio Domiciliário

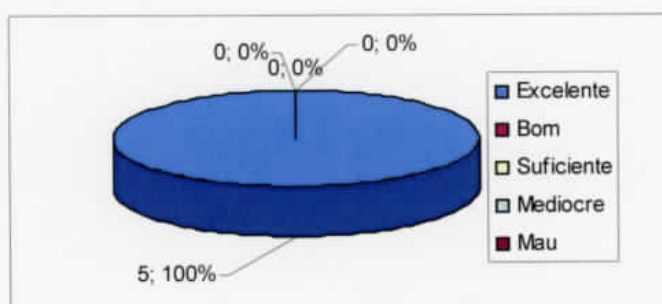
Inquéritos de Satisfação dos Utentes *Relatório Janeiro/2019*

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

2.5.7 – Serviços de Reabilitação Física, 100% consideraram excelente.

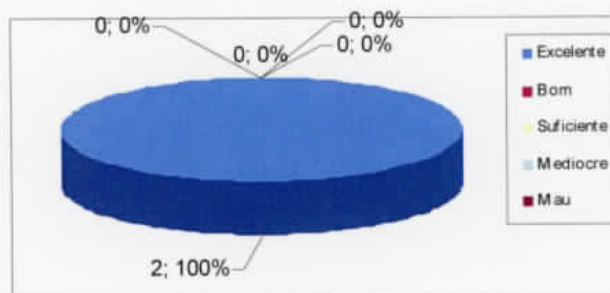


2.5.8 – Acompanhamentos ao Exterior, 100% foram consideraram excelente.



2.5.9 – Actividades Lúdico-Ocupacionais, não foi inquirido qualquer utente que beneficie desta prestação.

2.5.10 – Controlos da Medicação, 100% consideraram excelente.





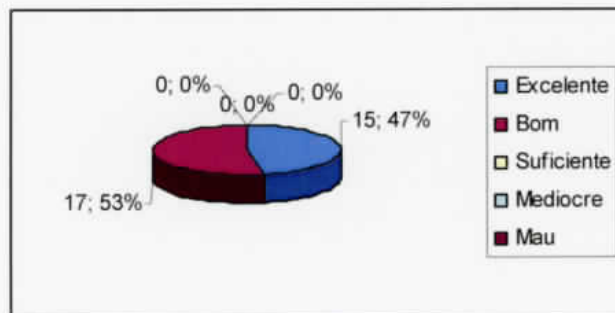
Santa Casa da
Misericórdia de
Mora

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

*Inquéritos de Satisfação dos Utentes
Relatório Janeiro/2019*

2.6 – Classificação do Serviço de Atendimento e Apoio Psicossocial:

O serviço de Atendimento e Apoio Psicossocial foi avaliado em 46,9% como excelente e em 53,1% como bom.



3. CONCLUSÕES

Destacam-se:

- O desempenho das Ajudantes Familiares é considerado pelos utentes do SAD em 71% como excelente e 29% como bom;
- A relação do utente com a Equipa do SAD é considerada em 65,6% como excelente e 34,4% como boa;
- No que se refere aos serviços prestados pelo SAD, estes foram classificados maioritariamente pelos utentes do SAD, como serviços de excelência, não havendo classificação inferior a bom.
- O serviço de Atendimento e Apoio Psicossocial foi avaliado em 46,9% como excelente e 53,1% como bom.
- Não foram assinalados nos inquéritos de satisfação quaisquer avaliações negativas ou outro tipo de reclamações.

Desafios:

Dado o perfil dos utentes do SAD, em que 97% 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, 02 de Janeiro de 2019

Pl
A Comissão da Qualidade