

Questionário de avaliação – Serviço de Apoio Domiciliário – Março 2022

Grau de satisfação dos utentes e famílias



Questões %	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33
1. Discordo totalmente;																																	
2. Discordo;	1,2								3,3	3,3				1,7	1,7	1,6											3,4						
3. Não concordo nem discordo;	14,9	20	19,7	16,4	1,6	3	1,6	1,6	6,5	6,6	3,3	1,6	1,6	1,7	1,7	3,3		2	1,7	3,3	1,7	1,7	3,3	1,6	1,6	4,9	1,6		1,6				
4. Concordo:	8,2	8,3	8,2	9,8	6,6	7			9,8	9,8	6,7	11,5	4,9	4,9	4,9	4,9				1,6	1,7	1,6			4,9		9,8	9,8	4,9	10	6,6	8	
5. Concordo Totalmente	75,4	71,7	67,2	73,8	91,8	90	5	5	73,8	77	90	86,9	60,7	59	59	54,1	55,7	5	1,7	62,3	1,7	31,7	45,9	3,3	3,3	85,2	3,3	90,2	88,5	62,8	90	93,4	90
NA- Não se Aplica.			4,9				93,4	93,4	6,6	6,6			32,8	32,8	32,8	36,1	43,4	93	96,7	32,8	96,7	65	49,2	93,4	93,4	1,6	93,4		32,8				

Questões %	Q34	Q35	Q36	Q37	Q38	Q39	Q40	Q41	Q42	Q43	Q44	Q45	Q46	Q47	Q48	Q49	Q50	Q51	Q52	Q53	Q54	Q55	Q56	Q57	Q58	
1. Discordo totalmente;																										
2. Discordo;							3,3																			
3. Não concordo nem discordo;	1,6			1,7			11,5				9,8	1,6	3,3	6,6	5	6,5	4,9	8,2	5	6,5	1,7	1,6	3,3	100% SIM	100% NÃO	
4. Concordo:	6,7	8,2	6,6	21,3	1,6	3,3	11,5	3,4	1,6	4,9	3,3	5	8,2	8,2	10	11,5	8,2	11,5	11,7	11,5	4,9	8,2	8,2			
5. Concordo Totalmente	91,7	91,8	93,4	77	26,2	90,2	73,8	96,6	27,9	95,1	85,2		88,5	85,2	85	82	86,9	80,3	83,3	82	93,4	90,2	88,5			
NA- Não se Aplica.					72,1	6,6			70,5		1,6	93,4														

LEGENDA

Q1 – É fácil o acesso à área de atendimento do Serviço de apoio domiciliário
 Q2 - Existe um espaço próprio de atendimento para receber os utentes e/ou famílias

Q3 - O espaço de atendimento oferece boas condições de acolhimento

Q4 - A(s) viatura(s) do SAD estão identificadas

Q5 - Os colaboradores estão identificados

Q6 - Os colaboradores vestem-se de forma apropriada ao desempenho das suas funções

Q7 - Participo na programação das minhas actividades

Q8 - As actividades programadas são executadas conforme o planeado

Q9 - Participei na elaboração do Plano Individual (PI) de serviços prestados

Q10 - Participo na(s) alterações do PI de serviços prestados

Q11 - Estou satisfeito(a) com o PI de serviços prestados

Q12 - O PI satisfaz das minhas necessidades/ expectativas

Q13 - Estou satisfeito(a) com as refeições que me são fornecidas

Q14 - As refeições servidas são sempre bem apresentadas

Q15 - As refeições vêm sempre bem acondicionadas

Q16 - As refeições são sempre servidas com a temperatura adequada

Q17 - Na prestação de cuidados pessoais e imagem são respeitados os meus ritmos

Q18 - O plano de actividades socioculturais corresponde às minhas necessidades/ expectativas

Q19 - O apoio psicológico corresponde às minhas necessidades

Q20 - O plano de apoio às actividades domésticas corresponde às minhas necessidades

Q21 - O serviço de acompanhamento ao exterior respeita o meu ritmo

Q22 - Estou satisfeito(a) com o serviço de tratamento de roupas

Q23 - Estou satisfeito(a) com o serviço de limpeza doméstica

Q24 - Sempre que necessário são asseguradas pequenas reparações no domicílio

Q25 - Estou satisfeito(a) com o serviço de reparações no domicílio

Q26 - Estou satisfeito(a) com os horários de funcionamento de apoio domiciliário

Q27 - Estou satisfeito(a) com os horários das actividades programadas

Q28 - Os colaboradores têm perfil adequado ao desempenho das suas funções

Q29 - Os colaboradores têm conhecimentos adequados para prestarem os serviços

Q30 - Os cuidados de higiene são realizados de forma profissional e humanizada

Q31 - Estou satisfeito(a) com o desempenho dos profissionais que prestam cuidados pessoais (e.g. alimentação, higiene pessoal, higiene habitacional, tratamento de roupa, entre outros)

Q32 - Os colaboradores apresentam um aspeto limpo e cuidado

Q33 - Os serviços prestados respeitam os meus hábitos

Q34 - Os serviços prestados respeitam a minha privacidade e intimidade

Q35 - Os serviços prestados respeitam a minha autonomia

Q36 - Os serviços prestados são objeto de confidencialidade

Q37 - Os colaboradores têm perfil adequado ao desempenho das suas funções

Q38 - O uso da chave da minha casa é apropriado e respeita as regras de propriedade

Q39 - Os colaboradores só entram em minha casa após pedido de autorização

Q40 - Considero que o serviço prestado justifica a mensalidade praticada

Q41 - Sinto que os meus bens não estão ameaçados

Q42 - O dinheiro que confio aos colaboradores, este é sempre utilizado apenas para o fim a que se destina

Q43 - Pedem a minha autorização para obter informação a meu respeito

Q44 - As minhas reclamações são respondidas

Q45 - Informam-me antecipadamente quando não é possível realizar uma atividade programada

Q46 - Quando tenho problemas apresentam soluções

Q47 - Tenho acesso fácil ao número de telefone do responsável do SAD

Q48 - A comunicação é eficaz em caso de necessidade

Q49 - Sei com quem comunicar para obter a informação que necessito

Q50 - Sou bem atendido(a) nos contactos com os responsáveis/ colaboradores

Q51 - É fácil contactar o responsável pelo meu serviço de apoio domiciliário

Q52 - Quando necessário fui sempre atendido(a) nos meus problemas

Q53 - O responsável responde prontamente às solicitações

Q54 - Em geral, os colaboradores da equipa são atenciosos

Q55 - Em geral, os colaboradores da equipa estão disponíveis

Q56 - Estou satisfeito(a) com os serviços prestados

Q57 - Recomendo este Serviço de Apoio Domiciliário?

Q58 - Se tivesse possibilidade mudaria de Serviço de Apoio Domiciliário?