

## Resultados inquéritos de satisfação geral utentes

### Ações a implementar - Lares Residenciais

#### 1. Introdução:

A melhoria contínua dos serviços prestados deverá estar na base de toda a ação da Instituição, de forma a ajustar as respostas/serviços às necessidades de todas as partes interessadas, em particular os utentes. Deste modo é fundamental auscultar regularmente os beneficiários dos serviços prestados, seja verbalmente, no decorrer das interações estabelecidas, seja por escrito, de forma mais sistematizada e estruturada, como se pretendeu com os presentes inquéritos.

#### 2. População abrangida

O presente documento apresenta os resultados globais dos inquéritos de satisfação para os três Lares Residenciais. Foram abrangidos 22 utentes distribuídos, em termos de género, por 12 homens e 10 mulheres, que, não obstante diferenças individuais, têm uma boa capacidade de raciocínio e linguagem. Após a sua leitura e explicação, todos confirmaram competências para formular as respetivas respostas.

#### 3. Questões formuladas

Procurou-se que as questões apresentadas fossem objetivas, de fácil compreensão, sem grandes exigências ao nível do pensamento abstrato, vertente em que os residentes podem apresentar mais dificuldades. O questionário foi estruturado em quatro grandes áreas, nomeadamente: Estrutura física, atividades, refeições e apoio recebido. As perguntas apresentadas foram as seguintes:

- 1 - Gosto do meu quarto
- 2 - Gosto da sala de refeições.
- 3 - Gosto da sala de televisão
- 4 - Gosto das casas de banho.
- 5 - Gosto do espaço exterior (espaços verdes).
- 6 - Gosto do tempo que passo no Lar.
- 7 - Gosto das atividades que faço no Lar.
- 8 - Gosto das atividades que faço fora do Lar.
- 9 - Escolho as minhas atividades de acordo com os meus gostos.
- 10 - Os almoços e jantares são bons.
- 11 - Os pequenos-almoços e lanches são bons.
- 12 - As funcionárias, no Lar, apoiam-me quando necessito e são minhas amigas.

13 - Os técnicos apoiam-me quando necessito e são meus amigos.

14 - Quando peço ajuda sou ajudado

Foi ainda adicionada uma questão final de resposta aberta, em que os utentes poderiam referir o que entendessem sobre o funcionamento da Instituição.

No final do questionário a identificação era facultativa.

#### 4. Metodologia de análise das respostas

A escala de valoração para cada resposta foi definida em três níveis: “Sim”, “mais ou menos” e “não”. No caso do utente ter dificuldade ou não pretender responder foi ainda adicionada a opção, “não sei não se aplica”. Para cada resposta “sim” são atribuídos 3 pontos, para cada resposta “mais ou menos” 2 pontos e em caso de resposta “Não” é atribuído 1 ponto. As percentagens finais, traduzida no gráfico, relacionam o somatório da pontuação alcançada com o total possível, sendo este o 3 multiplicado pelo número total de respostas (excluindo “não sei não se aplica”)

#### 5. Resultados e sua eventual explicação

Os resultados obtidos são globalmente satisfatórios, situando-se o nível de satisfação de todas as respostas acima dos 75%. Os níveis de satisfação mais baixos estão relacionados com o atual momento que vivemos, em resultado da pandemia Covid19. De facto, ao referirem como aspetos mais negativos o tempo que é passado nos Lares e a possibilidade de escolher as atividades de acordo com os gostos está subjacente a situação de contingência que desde há um ano a esta parte é vivida nas estruturas residenciais, nomeadamente a obrigação de permanência nos lares. Excetua-se o caso do Lar de Santiago cujos utentes, no entanto, apenas se deslocam para o Centro de Azurva, situação aprovada pelos serviços da Segurança Social resultante das limitadas condições físicas desta estrutura. Saliente-se que, não obstante a escolha das atividades a desenvolver nos Lares esteja condicionada, inclusivamente pela limitação à prestação de serviço do Técnico Superior de Animação Socio Cultural, que tem desenvolvido atividades apenas no lar de Santiago, irá ser promovido o levantamento junto dos utentes das atividades que propõem ser desenvolvidas, no atual contexto.

No que respeita à insatisfação relacionada com as refeições e tal como previsto nos relatórios específicos dos Lares, será necessário recolher informação dos utentes sobre os aspetos que consideram mais negativos, tendo em vista implementar algum tipo de ação.

## RESULTADOS INQUÉRITO SATISFAÇÃO UTENTES - LARES RESIDENCIAIS

