

## **Resultados inquéritos de satisfação Famílias Utentes - Centro Atividades Ocupacional Ações a implementar**

### **1. Introdução:**

A APPACDM de Aveiro reconhece que o contributo dos agregados dos utentes é uma fonte valiosa para a avaliação do desempenho organizacional, pelo que o seu envolvimento é absolutamente essencial para a obtenção de informações relevantes, que contribuem para correção de situações insatisfatórias, melhoria da eficiência e eficácia na prestação dos serviços.

Neste sentido, foi solicitado aos representantes dos utentes de CAO o preenchimento de um inquérito de satisfação, relativamente aos quais iremos apresentar os resultados obtidos.

### **2. População abrangida**

O Centro de Atividades Ocupacional (CAO), acompanha 60 pessoas com deficiência mental, sendo que destes, 26 residem com as suas famílias (externos) e os restantes 34 residem nas nossas estruturas residenciais (internos).

Na sequência da Declaração de Pandemia, em Março de 2020, o CAO esteve encerrado por Decreto, de 15 de Março a 17 de Maio, altura em que apenas os utentes externos, tiveram autorização para regressar às atividades presenciais, tendo os residentes permanecido nos respetivos lares, durante o restante ano de 2020.

Por este facto e no que se refere aos inquéritos de satisfação, apenas foram entregues às famílias dos utentes externos, num total de 22 questionários e destes foram devolvidos apenas 9, o que corresponde a uma percentagem de 40,9%.

O presente documento apresenta os resultados globais dos inquéritos de satisfação das famílias dos utentes que frequentam o Centro Atividades Ocupacional.

### **3. Questões formuladas**

Para além da identificação da estrutura a que se reportam as respostas, foram colocadas as seguintes questões:

1	Disponibilidade da Direção da APPACDM para o receber sempre que tem necessidade
2	Satisfação com o número de contactos (reuniões, telefonemas, emails, cartas) que tem com a Direção da Instituição
3	Disponibilidade da equipa técnica da APPACDM para o receber, sempre que tem necessidade.
4	Satisfação com o número de contactos (reuniões, telefonemas, emails, cartas) que tem com a equipa técnica da Instituição e com os colaboradores da sala
5	Satisfação com a adequação das atividades desenvolvidas pelo seu educando às necessidades dele
6	Satisfação com a forma como o trabalho realizado pela APPACDM melhora a qualidade de vida do seu educando.
7	Satisfação com a felicidade que o seu educando sente na APPACDM.
8	Satisfação com o respeito com que o seu educando é tratado na Instituição
9	Satisfação com o rigor e discrição com que são tratadas as questões confidenciais relativas ao seu educando
10	Satisfação com as instalações da APPACDM onde o seu educando desenvolve as atividades
11	Satisfação com as viaturas onde o seu educando é transportado.
12	Satisfação por se sentir à vontade para emitir opiniões e que as mesmas são valorizadas.
13	Satisfação com as atividades abertas à comunidade, habitualmente desenvolvidas
14	Satisfação com a utilização de EPI - Equipamentos de Proteção Individual, por parte dos colaboradores, face à pandemia COVID19.
15	Satisfação com a segurança que sente, própria e do s/ educando, com as medidas adotadas face à pandemia COVID19

Foi ainda adicionada uma questão final de resposta aberta, em que os familiares 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 quatro níveis aos quais foram atribuídos pontuação de 1 a 4, nos seguintes termos:

Muito insatisfeito	1
Insatisfeito	2
Satisfeito	3
Muito satisfeito	4

Às respostas “não sei não se aplica” foi atribuído a pontuação de 0.

As percentagens finais, traduzida no gráfico, relacionam o somatório da pontuação alcançada com o total possível, sendo este o número 4 multiplicado pelo número total de respostas (excluindo “não sei não se aplica”)

## **5. Resultados e sua eventual explicação**

Os resultados obtidos são na sua grande maioria muito satisfatórios, situando-se o nível mais baixo nos 81,25% e o mais elevado nos 96,88%. A percentagem de Satisfação Global foi de 90,17%.

### **5.1. As questões menos valorizadas, são apresentadas por ordem crescente e dizem respeito a:**

**5.1.1. satisfação com as condições das instalações do CAO, que obteve um valor percentual de 81,25%**

**5.1.2. disponibilidade da Direção para receber o representante legal, com o número de contactos que a mesma estabelece com os familiares, assim como com a oportunidade que tem de emitir opiniões, aspetos que foram valorizados em 87,50%.**

**5.1.3. adequação das atividades desenvolvidas às necessidades dos beneficiários e a forma como as mesmas contribuem para a sua qualidade de vida, questões que obtiveram 87,50%**

**5.1.4. condições das viaturas utilizadas no serviço de transporte dos utentes, que obteve igualmente 87,50%**

### **5.2. Os aspetos mais valorizados, são apresentadas por ordem crescente e dizem respeito a:**

**5.2.1. disponibilidade da equipa técnica para receber os familiares, à felicidade sentida pelos seus utentes na frequência da resposta social e ao respeito com que são tratados os utentes, aspetos que obtiveram uma valorização uma percentagem de 91,67%**

**5.2.2. cuidado que a Instituição tem no tratamento de questões confidenciais, aspeto que obteve um valor de 93,75%**

**5.2.3. número de contactos estabelecidos com a equipa multidisciplinar, aspeto que foi valorizado 94,44%**

**5.2.4. cuidados implementados na contenção e prevenção da pandemia, questões que obtiveram ambas uma percentagem de 96,88%**

### 5.3. Questão de resposta aberta

No final de cada questionário, foi dada oportunidade aos familiares para que manifestassem uma opinião acerca do funcionamento institucional, tendo-se obtido os seguintes comentários:

Nº	Comentário
1	<i>“Sugiro mais atividades, mesmo sendo mais complicado nos tempos atuais, para que os utentes não estejam o dia todo na mesma sala a fazer praticamente o mesmo”</i>
2	<i>“Sessão de fisioterapia restabelecida para 3 vezes por semana”</i>
	<i>“Horário de entrega no final do dia retardado por mais 30 minutos”</i>
	<i>“Sistema de retenção da cadeira na viatura substituído e adequado.”</i>

## 6. Ações a desenvolver em função dos resultados obtidos.

**6.1.** Tendo como objetivo dar resposta às principais fragilidades identificadas pelos utentes e que são passíveis de melhoria, é proposta a implementação das seguintes ações:

Questão nº / Comentário	Tema	Análise de Causas	Ação: C (Correção); AC (Ação corretiva) AP (Ação preventiva)	Responsável	Prazo
Comentário 1	Diversificação de atividades com utentes	Na sequência da pandemia COVID19, foram adotadas uma série de medidas de contenção e distanciamento social, que teve como consequência a suspensão de todas as atividades desenvolvidas no exterior, assim como a possibilidade de se transitar livremente pelas instalações. Desta forma, os utentes foram distribuídos por grupos estanques (quer em termos de espaços físicos, quer de colaboradores), pelo que as atividades foram também elas bastante mais reduzidas e limitadas	As atividades serão retomadas à medida que forem sendo autorizadas	Diretor Técnico CAO	Logo que possível
Comentário 2	Reforço número sessões Fisioterapia	Explicação exposta na análise de causas do comentário anterior	As atividades serão reforçadas à medida que forem sendo aliviadas as medidas de contenção da pandemia	Diretor Técnico CAO	Logo que possível

(continuação)

Questão nº / Comentário	Tema	Análise de Causas	Ação: C (Correção); AC (Ação corretiva) AP (Ação preventiva)	Responsável	Prazo
Comentário 2	Reforço número sessões Fisioterapia	Explicação exposta na análise de causas do comentário anterior	As atividades serão reforçadas à medida que forem sendo aliviadas as medidas de contenção da pandemia	Diretor Técnico CAO	Logo que possível
	Alteração do horário dos transportes , ao final do dia	Na sequência da pandemia COVID19 houve necessidade de reorganizar o Serviço de Transportes, forma a cumprir os requisitos de redução da lotação e higienização da viatura entre circuitos. Desta forma, o número e tempo necessário para fazer todas as “voltas” aumentou significativamente	As atividades serão reforçadas à medida que forem sendo aliviadas as medidas de contenção da pandemia	Diretor Técnico CAO e Responsável Serviço Transportes	
	Substituição nas viaturas do sistema de retenção para cadeiras	Obsolescência das viaturas não quais não foi possível atualizarem-se os sistemas de retenção	Situação a avaliar pela Fisioterapeuta	Responsável Serviço Transportes	

**6.2.** Tendo como objetivo dar visibilidade aos principais pontos fortes identificados pelos colaboradores, passíveis de destaque e reconhecimento, é proposta a implementação das seguintes ações:

Questão nº / Comentário	Tema	Análise de Causas	Ação:	Responsável	Prazo
14 e 15	Medidas adotadas para fazer face à pandemia COVID19	Durante 2020, houve o cuidado de manter as famílias atualizadas em relação às medidas adotadas nos planos de contingência. Para além disso, sempre que surgia alguma situação suspeita, todos eram informados dos cuidados adicionais adaptados.			
4	Satisfação com o número de contactos estabelecidos com a equipa técnica e colaboradores da sala	Resultante da pandemia, os contactos com as famílias foram ainda muito frequentes, de forma a conseguirmos prevenir ou conter a transmissibilidade da doença, quer na Instituição, quer nos domicílios			
9	Rigor e discricção no tratamento de assuntos confidenciais	Todos as informações referentes ao utente e seu agregado são tratadas com a maior descrição, sendo de acesso restrito. No que diz respeito à troca de correspondência, enviada pelos transportes, quando se trata de assuntos reservados, os envelopes são enviados selados.			

(continuação)

Questão n° / Comentário	Tema	Análise de Causas	Ação:	Responsável	Prazo
3	Disponibilidade dos técnicos para receber os familiares	A equipa técnica tem com os familiares uma postura de proximidade e cooperação, estando sempre disponível para os receber, mesmo sem necessidade de agendamento prévio.			
7	Satisfação com a felicidade que o seu educando sente na APPACDM.	A grande maioria dos utentes frequenta a instituição desde criança, pelo que estabeleceram aqui as suas relações de amizade, quer com os pares, quer com os colaboradores. Para além disso, dispomos de um conjunto diversificado de atividades, através das quais procuramos ir ao encontro das suas expectativas.			



### RESULTADO INQUÉRITOS SATISFAÇÃO FAMÍLIAS UTENTES CAO

