

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

1. Introdução:

A APPACDM de Aveiro reconhece que o contributo dos seus beneficiários 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 utentes de CAO o preenchimento de um inquérito de satisfação, relativamente aos quais iremos apresentar os resultados obtidos.

2. Enquadramento / População abrangida

O Centro de Atividades Ocupacional (CAO), acompanha 60 pessoas com deficiência mental e cujas competências não lhes permite dar continuidade ao seu percurso académico, ingressar em ações de formação profissional ou no mercado de trabalho.

2.1. Caracterização dos Utentes por Idade e género

Grupo Etário	Total Homens	Total Mulheres
24	0	1
25 aos 34	5	7
35 aos 49	6	18
50 aos 59	10	9
60 aos 64	0	1
65 aos 69	1	2
Total Utentes	22	38

2.2. Caracterização dos Utentes por grau de incapacidade ao nível das Funções Mentais e /ou do Desenvolvimento:

Problema Moderado não há limitações na capacidade de realização das AVD		Problema Grave há limitações na capacidade de realização das AVD e implica a utilização de ajudas técnicas e apoio especializado		Problema Completo Problema total numa função do corpo, resultando na incapacidade de realização das AVD e, implica a utilização de ajudas técnicas e apoio especializado	
Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
13	18	7	13	2	7
31		20		9	

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 os 26 utentes que residem com os seus familiares (utentes externos), permaneceram nas suas residências e os 34 (utentes internos) que residem nos lares da APPACDM de Aveiro mantiveram-se nessa resposta social.

A reabertura do CAO ocorreu em 18 de Maio, abrangeu apenas os utentes externos e implicou a adoção de uma série de medidas de contenção e distanciamento social, que teve como consequência a suspensão de todas as atividades desenvolvidas na comunidade, assim como a impossibilidade de se transitar “livremente” pelas diferentes salas de atividades. Desta forma, estes utentes foram distribuídos por grupos estanques (quer em termos de espaços físicos, colaboradores e transportes), pelo que as atividades foram também elas bastante mais reduzidas e limitadas.

No que diz respeito aos utentes internos, mantiveram-se de 15 de Março a 31 de Dezembro 2020, nos respetivos lares, de onde não puderam sair e onde foram igualmente adotadas as medidas anteriormente descritas, nomeadamente no que se refere ao distanciamento social.

No que diz respeito ao número de inquéritos de satisfação e tendo em consideração a capacidade de respostas por parte dos utentes, foram entregues 42 questionários. Destes, foram devolvidos 26, o que corresponde a uma percentagem de 61,9%. O presente documento apresenta os resultados globais dos inquéritos de satisfação dos utentes do Centro Atividades Ocupacional.

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 utentes 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 das minhas atividades do dia-a-dia no Centro de Azurva
- 2- Gosto das minhas atividades fora do Centro: piscina, hidroterapia, hipoterapia, equitação terapêutica, atividades socialmente úteis

- 3- Escolho as minhas atividades de acordo com os meus gostos
- 4- Os funcionários, no centro, apoiam-me quando necessito e são meus amigos
- 5- Os funcionários dos transportes apoiam-me quando necessito e são meus amigos
- 6- Os técnicos apoiam-me quando necessito e são meus amigos
- 7- Posso dar a minha opinião sempre que quiser
- 8- Os almoços são bons
- 9- Os lanches são bons
- 10- As instalações são confortáveis

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 aos quais foram atribuídos pontuação de 1 a 3, nos seguintes termos:

Não	1
Mais ou menos	2
Sim	3

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

No caso de o utente ter dificuldade ou não pretender responder foi ainda adicionada a opção, “não sei / não se aplica”.

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 na sua grande maioria muito satisfatórios, situando-se o nível mais baixo nos 88,41% e o mais elevado no 100%. A percentagem de Satisfação Global foi de 94,36%.

Nesta sequência, procurou-se fazer uma análise mais pormenorizada, identificando-se as as respostas que obtiveram o “Não”:

- a) **Uma Resposta negativa à Questão nº 2: “Gosto das minhas atividades fora do centro: piscina, hidroterapia, hipoterapia, equitação terapêutica, atividades socialmente úteis.”**

A utente que preencheu este questionário identificou-se, pelo que é possível verificar que tem Hidroterapia, na Piscina de São João de Loure, atividade terapêutica benéfica para a manutenção da sua mobilidade e prevenção de agravamento das deformidades ao nível dos joelhos.

- b) **Dois Respostas negativas à Questão nº 3: “Escolho as minhas atividades de acordo com os meus gostos.”**

Uma das pessoas identificou-se e trata-se de uma utente que concordou e assinou o Protocolo ASU (Atividade Socialmente Útil) com a Instituição. No entanto, essa mesma pessoa, nas respostas abertas fez um comentário, em que acaba por justificar o motivo da sua resposta: *“Gostava de sair da cozinha. Acho que a cozinha devia ter mais espaço para trabalharmos. Nem sempre posso dar a minha opinião, depende do assunto e da pessoa”*

5.1. Questão de resposta aberta

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

Nº	Comentário
1	<i>“Relativamente às atividades fora da escola gostaria de ter hidroterapia”</i>
2	<i>“Gostava de ter um campo de futebol na Escola”</i>
3	<i>“Mudava o azulejo do chão e as mesas”</i>
4	<i>“Gostaria de passar para a Cerâmica e voltar a fazer os santos”</i>
5	<i>“Acho que no inverno os corredores são frios. Gostava de participar na equitação terapêutica”</i>
6	<i>“Não gosto do comer da noite”</i>
7	<i>“Gostava de sair da cozinha. Acho que a cozinha devia ter mais espaço para trabalharmos. Nem sempre posso dar a minha opinião, depende do assunto e da pessoa”</i>
8	<i>“que as funcionárias tenham paciência, que sejam carinhosas e que se dêem bem umas com as outras”</i>

6. Ações a desenvolver em função dos resultados obtidos.

6.1. Tendo como objetivo dar resposta às principais fragilidades identificadas pelos colaboradores 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	<i>“Gostava de ter hidroterapia”</i>	A seleção dos utentes que frequentam as atividades que decorrem na comunidade, está dependente da análise dos seguintes fatores: relevância para a promoção ou prevenção da saúde física e/ou emocional do beneficiário; lotação do transporte institucional	A frequência destas atividades será possibilitada aos utentes, quando a lotação do transporte o permitir	DT CAO	Logo que possível
Comentário 5	<i>“Gostava de ter hipoterapia”</i>				
Comentário 2	<i>“Gostava de ter um campo de futebol na Escola”</i>		Por indisponibilidade e orçamental, ainda não é possível concretizar este desejo.		
Comentário 4	<i>“Gostaria de passar para a Cerâmica e voltar a fazer os santos”</i>	Considerando as características e dificuldades do utente, em aceitar qualquer orientação por parte do monitor da cerâmica, não nos parece adequado a sua reintegração nessa área.	Ser-lhe-á possibilitada a manufatura de “santos”, noutra sala de atividades, tais como trabalhos	DT CAO	Logo que possível

(Continuação)

Questão nº / Comentário	Tema	Análise de Causas	Ação: C (Correção); AC (Ação corretiva AP (Ação preventiva)	Responsável	Prazo
Comentário 7	<p><i>“Gostava de sair da cozinha. Acho que a cozinha devia ter mais espaço para trabalharmos</i></p> <p><i>“Nem sempre posso dar a minha opinião, depende do assunto e da pessoa...”</i></p>	<p>A área útil da cozinha é pequena, para as 3 pessoas que lá “desenvolvem atividade</p> <p>Tendo em consideração o volume de tarefas inerentes ao serviço de cozinha, associado à necessidade de não falhar na prestação das refeições aos utentes, por vezes, as cozinheiras poderão dirigir-se à utente de forma mais afirmativa, na expectativa de que não se disperse com assuntos ou situação que nada têm a ver com este serviço.</p>	<p>Foi apresentada candidatura ao Programa PARES que prevê a remodelação e ampliação deste sector</p> <p>Reunir com colaboradoras deste sector sensibilizando-as para utilização de modelo comunicação mais assertivo. Paralelamente, analisar com a utente possibilidade de reduzir tempo de permanência, neste sector, diversificando-o para outro, tais como a limpeza ou lavandaria</p>	<p>Gestão Topo</p> <p>Responsável Serviço Apoio: Cozinha e Refeitório e Limpeza das instalações e DT CAO</p>	<p>Assim que forem retomadas atividades ASU</p>
Comentário 8	<p><i>“que as funcionárias tenham paciência, que sejam carinhosas e que se dêem bem umas com as outras”</i></p>	<p>Questionário não identificado, pelo que não temos como conversar com utente, para que explicita o seu comentário</p>	<p>Nas reuniões de autorrepresentação abordar esta questão, de forma a auscultar a sua clarificação e respetivas propostas de melhoria</p>	<p>Técnicos responsáveis pela dinamização das reuniões</p>	<p>Logo que seja retomadas</p>

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
6	Os técnicos apoiam-me quando necessito e são meus amigos	A grande maioria de colaboradores e de utentes desta resposta, conhecem-se há mais de 18 anos, pelo que estabeleceram entre si uma relação de afeto e confiança, que lhes permite partilharem alegrias, dúvidas e anseios.	Agradecimento por parte da Direção a colocar no Placard dos colaboradores	Gestão Topo	1º Semestr e 2021
4	Os funcionários , no centro, apoiam-me quando necessito e são meus amigos				
8	Os almoços são bons	As colaboradoras do setor da cozinha confeccionam pratos diversificados, tendo todo o cuidado na sua preparação. Para além disso, quando é possível, procuram adaptar as ementas aos “pedidos” específicos dos utentes.	Reconhecimento pela dedicação e empenho das colaboradoras deste serviço	Gestão Topo	1º Trimestr e 2021

RESULTADO INQUÉRITOS SATISFAÇÃO UTENTES CAO

