

Relatório de Avaliação do Grau de Satisfação dos Clientes do Serviço de Apoio Domiciliário da ABLA

Junho 2013

Introdução

Entre os dias 20 e 31 de Maio de 2013, foi aplicado o Questionário de Avaliação da Satisfação dos Clientes, a fim de avaliar o respetivo grau de satisfação.

De um universo de 28 clientes, 16 responderam ao questionário, obtendo assim uma taxa de resposta de 57%. O questionário foi anónimo.

Aplicação do Questionário

O questionário aplicado aos clientes foi composto por 64 perguntas. Da pergunta 1 à 61 foi considerada uma escala de 1 a 5 (1 – “Discordo Totalmente”, 2 – “Discordo”, 3 – “Não Discordo nem Concordo”, 4 – “Concordo”, 5 – “Concordo Totalmente”). Para cada uma das referidas perguntas foi ainda possível assinalar “Não Sei” (NS) ou “Não se Aplica” (NA).

Para as perguntas 62 e 63, as opções de resposta eram “Sim” ou “Não”, e para responder à pergunta 64, os clientes podiam optar por uma das seguintes opções: “Foi-me recomendado”, “O conjunto de serviços oferecidos correspondia às minhas necessidades”, “Não tinha alternativa” ou “É próximo do local onde habito”.

Assim sendo, o Inquérito era composto pelas seguintes perguntas:

P1 – O acesso à área de atendimento do SAD é fácil

P2 – Existe um espaço próprio para receber os clientes e/ou família

P3 – O espaço de atendimento oferece boas condições de acolhimento

P4 – As viaturas do SAD estão identificadas

P5 – As viaturas estão limpas

P6 – As viaturas são confortáveis

P7 – As viaturas são adequadas a transportar de pessoas com mobilidade reduzida

P8 – Os colaboradores estão identificados

P9 – Os colaboradores vestem-se de forma apropriada ao desempenho das suas funções

P10 – Participo na programação das minhas atividades

P11 – As atividades programadas são executadas conforme o planeado

- P12** – Participei na elaboração do meu Plano Individual
- P13** – Participo nas alterações do meu Plano Individual
- P14** – Estou satisfeito/a com o meu Plano Individual
- P15** – O meu Plano Individual corresponde à satisfação das minhas necessidades/
expetativas
- P16** – Estou satisfeito/a com as refeições que me são fornecidas
- P17** – É-me fornecida dieta de acordo com as indicações médicas
- P18** – As refeições quando são servidas são sempre bem apresentadas
- P19** – As refeições vêm sempre bem condicionadas
- P20** – As refeições são sempre servidas com a temperatura adequada
- P21** – Na prestação de cuidados pessoais e imagem são respeitados os meus ritmos
- P22** – O plano de cuidados de saúde corresponde às minhas necessidades
- P23** – O plano de atividades socioculturais corresponde às minhas necessidades/
expetativas
- P24** – O apoio psicológico corresponde às minhas necessidades
- P25** – O plano de apoio às atividades domésticas corresponde às minhas necessidades
- P26** – O serviço de acompanhamento ao exterior respeita o meu ritmo
- P27** – Estou satisfeito/a com o serviço de tratamento de roupas
- P28** – Estou satisfeito/a com o serviço de limpeza doméstica
- P29** – Sempre que necessito são asseguradas pequenas reparações no domicílio
- P30** – Estou satisfeito/a com o serviço de reparações no domicílio
- P31** – Estou satisfeito/a com os horários de funcionamento de apoio domiciliário
- P32** – Estou satisfeito/a com os horários das atividades programadas
- P33** – Os colaboradores têm perfil adequado ao desempenho das suas funções
- P34**- Os colaboradores têm conhecimentos adequados para cuidarem de mim
- P35** – Quem presta cuidados de higiene, fá-lo de forma profissional e humanizada
- P36** – Estou satisfeito/a com o desempenho dos profissionais que prestam os cuidados
de saúde
- P37** – Estou satisfeito/a com o desempenho dos profissionais que prestam os cuidados
pessoais (p.e. alimentação, higiene pessoal, higiene habitacional. Tratamento de
roupa)
- P38** – Os colaboradores apresentam um aspeto limpo e cuidado

- P39** – Todos os serviços prestados respeitam os meus hábitos
- P40** – Todos os serviços prestados respeitam a minha privacidade e intimidade
- P41** – Todos os serviços prestados respeitam a minha autonomia
- P42** – Todos os serviços prestados são objeto de confidencialidade
- P43** – A assistência medicamentosa é assegurada de acordo com a prescrição médica
- P44** – O uso da chave da minha casa é efetuado de forma apropriada, respeitando as regras de propriedade
- P45** – Os colaboradores só entram em minha casa após pedido de autorização
- P46** – Considero que o serviço prestado justifica a mensalidade praticada
- P47** – Não sinto que os meus bens estão ameaçados
- P48** – Quando confio dinheiro aos colaboradores, este é sempre utilizado apenas para o fim a que se destina
- P49** – É sempre pedida a minha autorização quando é solicitada informação a meu respeito ao SAD
- P50** – As minhas reclamações são sempre respondidas
- P51** – Sou sempre informado/a antecipadamente quando não é possível realizar uma atividade programada
- P52** – Aos meus problemas, são sempre apresentadas soluções
- P53** – Tenho conhecimento do Regulamento Interno do SAD
- P54** – Tenho acesso fácil ao número de telefone do/a responsável do SAD
- P55** – O sistema de comunicação com o SAD, em caso de necessidade, é eficaz
- P56** – Sei sempre a quem me dirijo para obter a informação de que necessito
- P57** – Nos meus contactos com os colaboradores do SAD sou sempre bem atendido/a
- P58** – O/a responsável pelo SAD está sempre contactável
- P59** – Os meus problemas são sempre ouvidos
- P60** – O responsável do SAD responde prontamente às minhas solicitações
- P61** – De uma forma geral, todos os colaboradores da equipa são atenciosos
- P62** – De uma forma geral, todos os colaboradores da equipa estão disponíveis
- P63** – Considerando todos os aspetos, estou satisfeito/a com o SAD
- P64** – Se me solicitarem, recomendo o SAD da ABLA
- Sim
 - Não

P65 – Se tivesse possibilidade mudaria para outra instituição que prestasse os mesmos serviços

- Sim
- Não

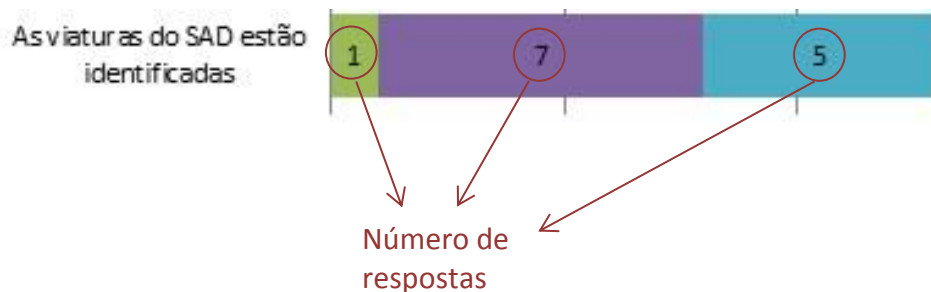
P66 – Quando me inscrevi no Serviço de Apoio Domiciliário da ABLA, fi-lo porque:
(assinalar apenas UMA resposta)

- Foi-me recomendado
- O conjunto de serviços oferecidos correspondia às minhas necessidades
- Não tinha alternativa
- É próximo do local onde habito

Análise dos Resultados

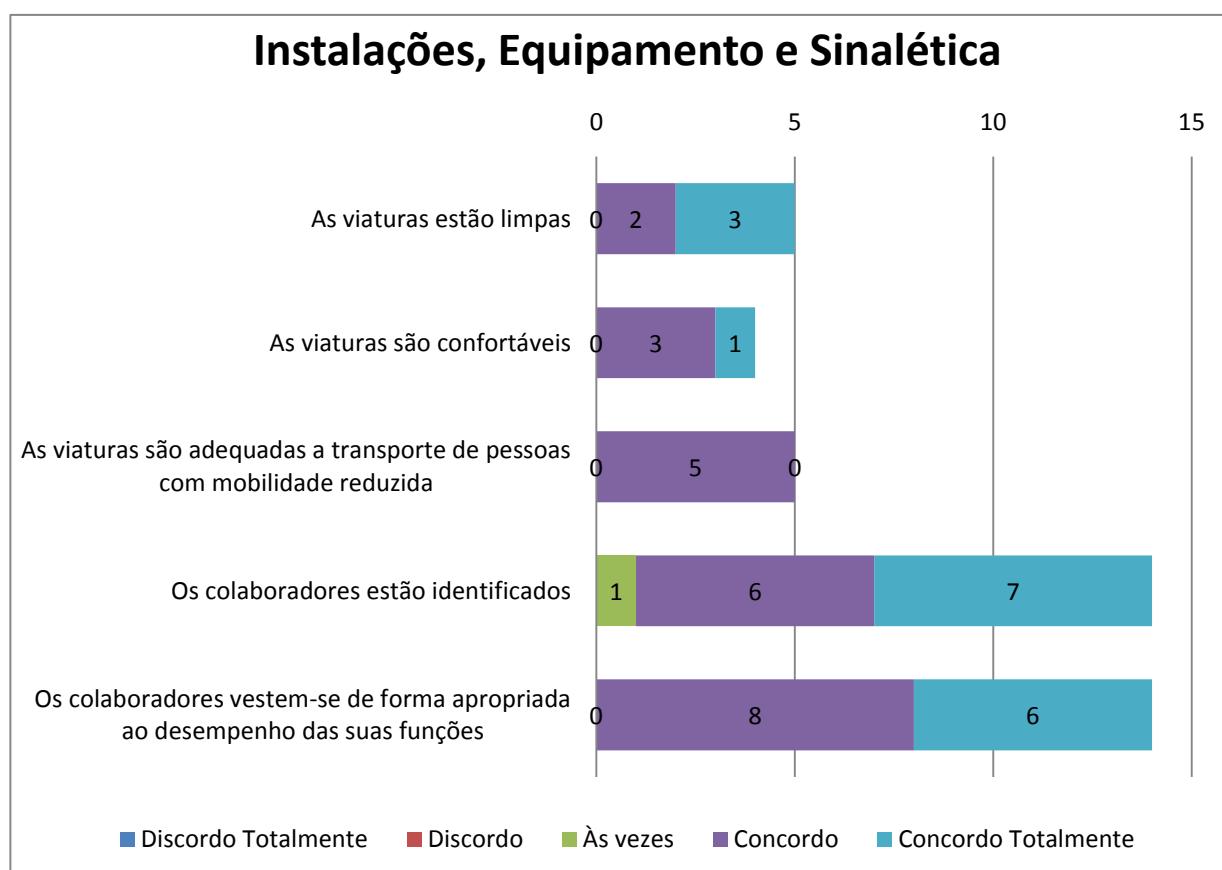
De seguida apresenta-se a análise dos resultados dos questionários e respetiva visualização gráfica.

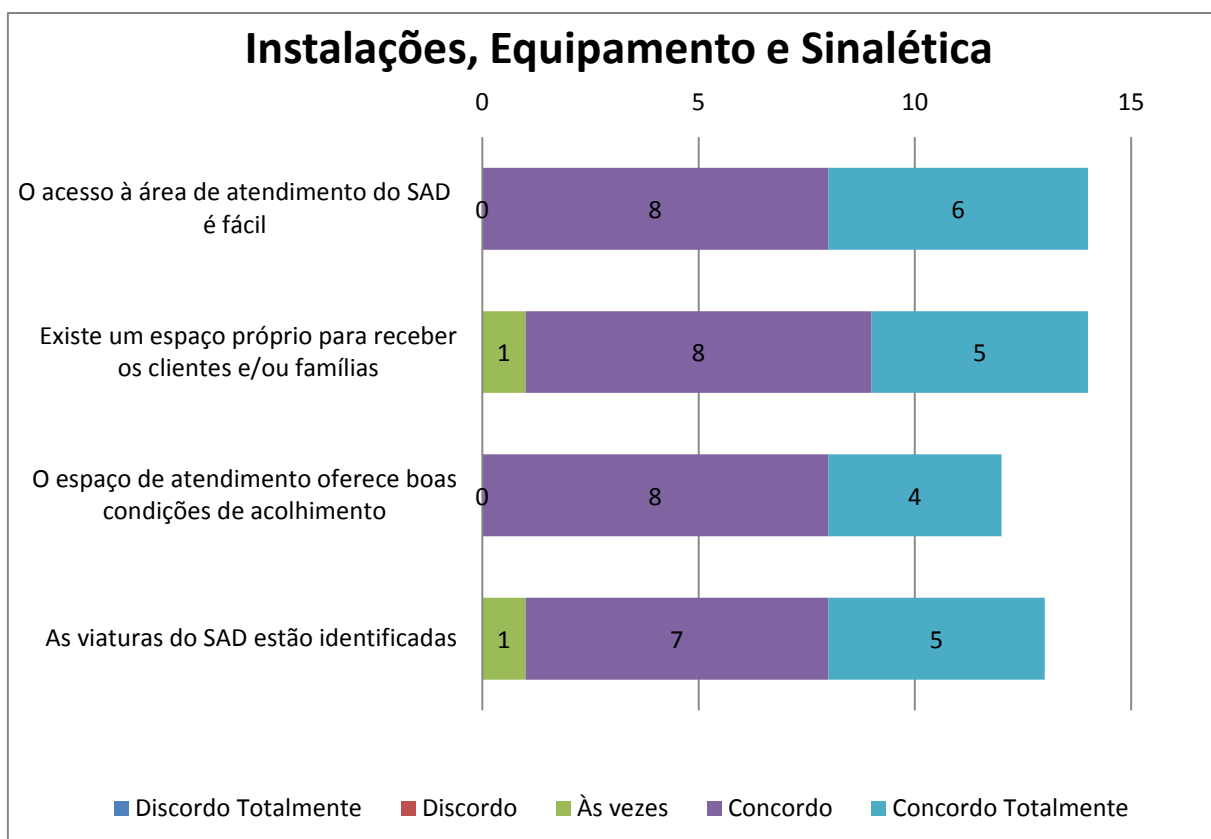
Alerta-se para a leitura dos gráficos que deverá ser feita da seguinte forma:



Instalações, Equipamento e Sinalética

Questões	Média	Desvio-Médio	Moda	Mínimo	Máximo
O acesso à área de atendimento do SAD é fácil	4,43	0,49	4	4	5
Existe um espaço próprio para receber os clientes e/ou famílias	4,29	0,51	4	3	5
O espaço de atendimento oferece boas condições de acolhimento	4,33	0,44	4	4	5
As viaturas do SAD estão identificadas	4,31	0,53	4	3	5
As viaturas estão limpas	4,60	0,48	5	4	5
As viaturas são confortáveis	4,25	0,38	4	4	5
As viaturas são adequadas a transporte de pessoas com mobilidade reduzida	4,00	0,00	4	4	4
Os colaboradores estão identificados	4,43	0,57	5	3	5
Os colaboradores vestem-se de forma apropriada ao desempenho das suas funções	4,43	0,49	4	4	5





Nesta dimensão destacam-se alguns exemplos que apresentaram uma evolução positiva de 2012 para 2013, acima dos 10%, os seguintes itens:

	Σ (Concordo + Concordo Totalmente)	
	2012	2013
O acesso à área de atendimento do SAD é fácil	53%	88%
Existe um espaço próprio para receber os clientes	40%	81,3%
O espaço de atendimento oferece boas condições de acolhimento	40%	75%
As viaturas do SAD estão identificadas	46,7%	75%
Os colaboradores estão identificados	66,7%	88%

De 2012 para 2013, houve um aumento de programas desenvolvidos nas instalações da ABLA, o que possibilitou aos clientes conhecerem a área de atendimento do SAD, visto que houve um maior número de deslocações dos clientes e/ou familiares até às instalações da ABLA.

Devido às exigências da certificação, houve um aumento no esforço e cuidado por parte dos Auxiliares de Ação Direta a fim de estarem sempre identificadas.

Algumas das questões deste grupo apresentaram uma elevada taxa de respostas “Não sei”:

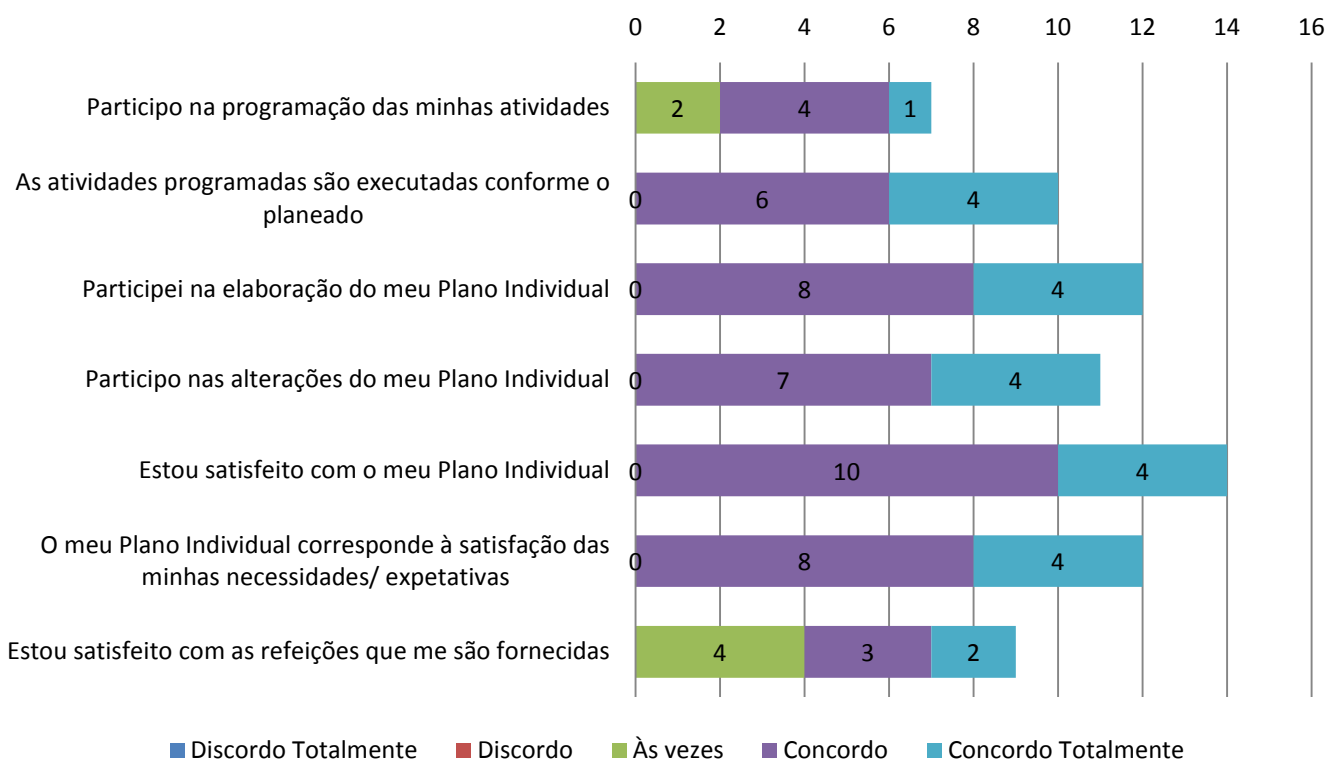
	% respostas “Não Sei”
	2013
As viaturas estão limpas	63%
As viaturas são confortáveis	50%
As viaturas são adequadas a transporte de pessoas com mobilidade reduzida	44%

Os clientes do SAD não utilizam as viaturas habituais dos Ajudantes de Ação Direta, daí a taxa de respostas “Não sei” ser tão elevada. Quando é necessário transportar os clientes, a ABLA solicita aos parceiros a utilização de viaturas adequadas a transporte de pessoas com mobilidade reduzida, visto a ABLA não possuir nenhuma.

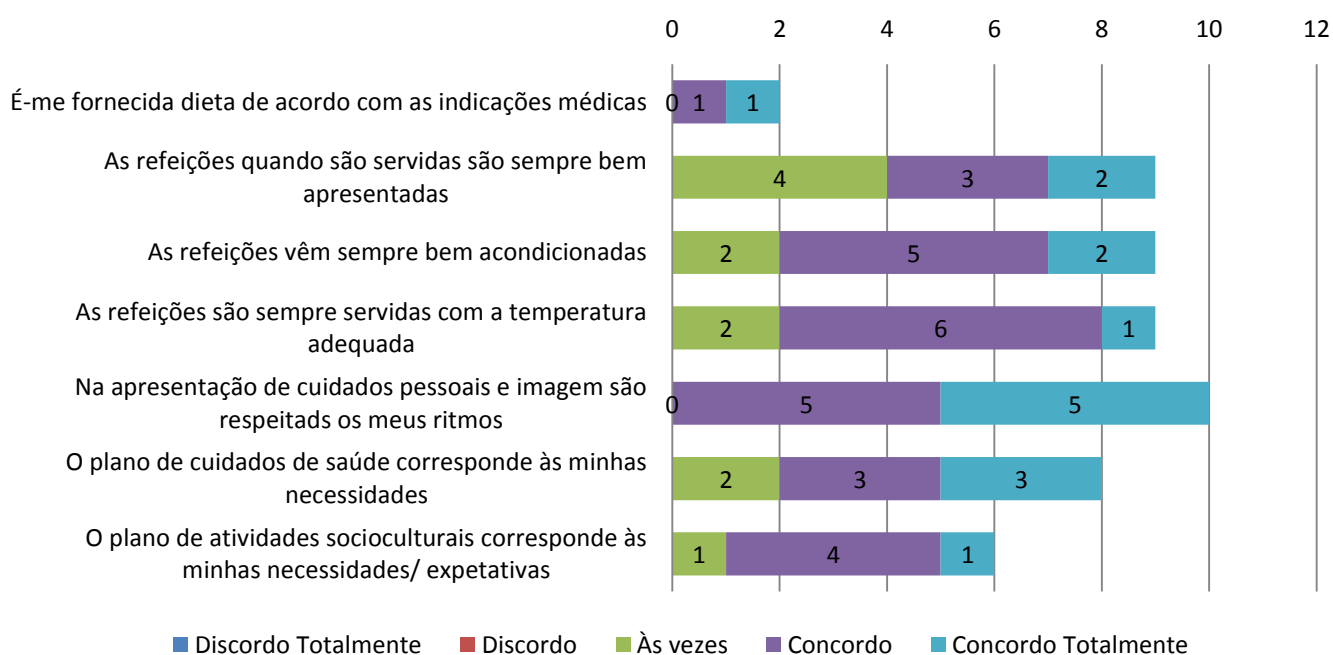
Fiabilidade

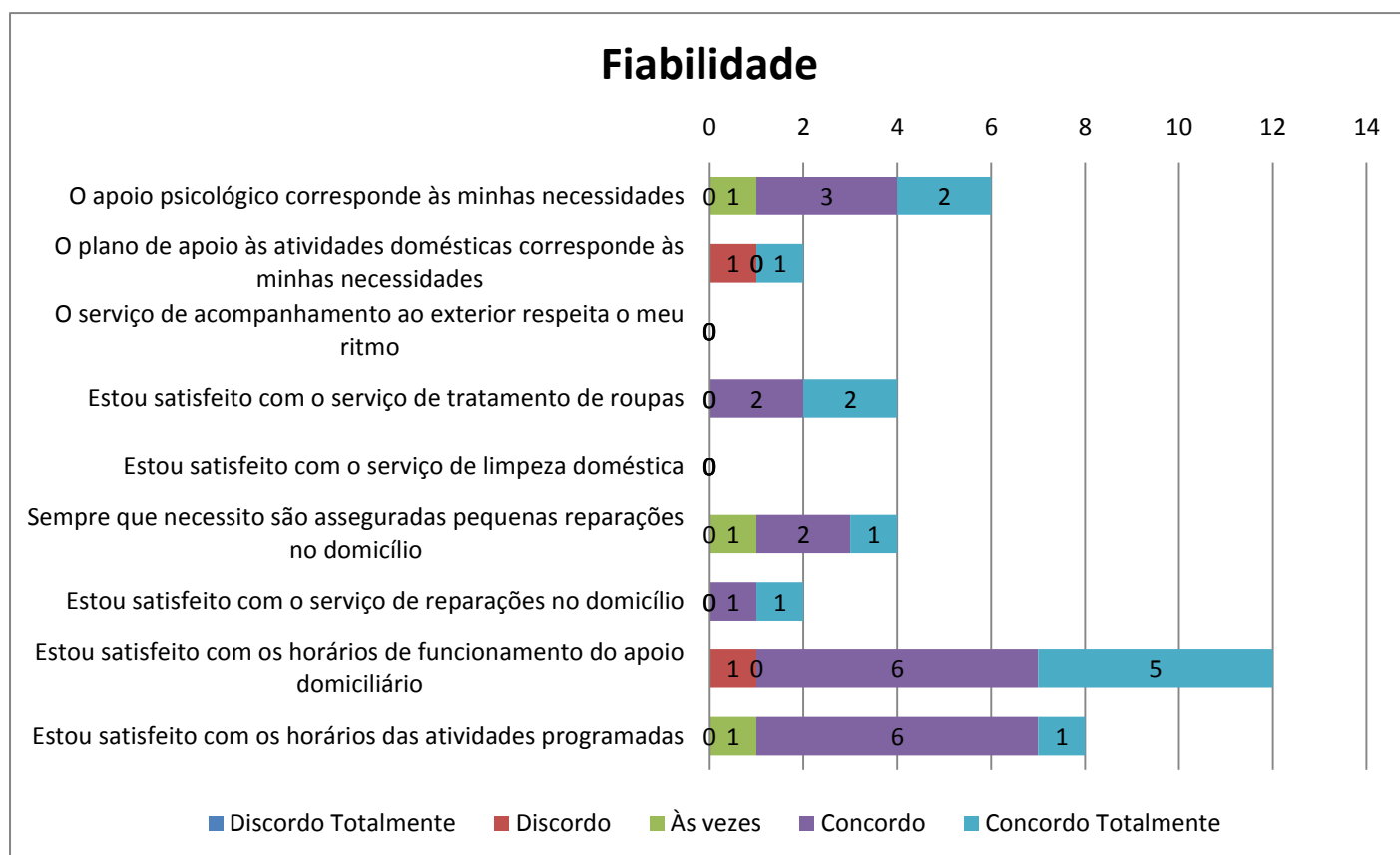
Questões	Média	Desvio-Médio	Moda	Mínimo	Máximo
Participo na programação das minhas atividades	3,86	0,49	4	3	5
As atividades programadas são executadas conforme o planeado	4,40	0,48	4	4	5
Participei na elaboração do meu Plano Individual	4,33	0,44	4	4	5
Participo nas alterações do meu Plano Individual	4,36	0,46	4	4	5
Estou satisfeito com o meu Plano Individual	4,29	0,41	4	4	5
O meu Plano Individual corresponde à satisfação das minhas necessidades/ expetativas	4,33	0,44	4	4	5
Estou satisfeito com as refeições que me são fornecidas	3,78	0,69	3	3	5
É-me fornecida dieta de acordo com as indicações médicas	4,50	0,50	NA	4	5
As refeições quando são servidas são sempre bem apresentadas	3,78	0,69	3	3	5
As refeições vêm sempre bem acondicionadas	4,00	0,44	4	3	5
As refeições são sempre servidas com a temperatura adequada	3,89	0,40	4	3	5
Na apresentação de cuidados pessoais e imagem são respeitados os meus ritmos	4,50	0,50	4	4	5
O plano de cuidados de saúde corresponde às minhas necessidades	4,13	0,66	4	3	5
O plano de atividades socioculturais corresponde às minhas necessidades/ expetativas	4,00	0,33	4	3	5
O apoio psicológico corresponde às minhas necessidades	4,17	0,56	4	3	5
O plano de apoio às atividades domésticas corresponde às minhas necessidades	3,50	1,50	NA	2	5
O serviço de acompanhamento ao exterior respeita o meu ritmo	–	–	NA	–	–
Estou satisfeito com o serviço de tratamento de roupas	4,50	0,50	5	4	5
Estou satisfeito com o serviço de limpeza doméstica	–	–	NA	–	–
Sempre que necessito são asseguradas pequenas reparações no domicílio	4,00	0,50	4	3	5
Estou satisfeito com o serviço de reparações no domicílio	4,50	0,50	NA	4	5
Estou satisfeito com os horários de funcionamento do apoio domiciliário	4,25	0,63	4	2	5
Estou satisfeito com os horários das atividades programadas	4,00	0,25	4	3	5

Fiabilidade



Fiabilidade





Alguns dos itens que nesta dimensão tiveram uma maior evolução positiva de 2012 para 2013 estão discriminados na tabela seguinte.

	Σ (Concordo + Concordo Totalmente)	
	2012	2013
As atividades programadas são executadas conforme o planeado	53,3%	63%
Participei na elaboração do meu Plano Individual	33,3%	75%
Estou satisfeito com o meu Plano Individual	53,4%	88%

Nos anos anteriores era realizado o Plano Individual (PI) para cada cliente, contudo o PI não era dado a conhecer formalmente ao cliente. Em 2013, cada cliente passou a ter conhecimento sobre o seu Plano Individual, assinando-o como prova de que este foi lido e aceite.

Note-se que alguns itens deste grupo apresentaram uma evolução negativa de 2012 para 2013.

	Σ (Concordo + Concordo Totalmente)	
	2012	2013
É-me fornecida dieta de acordo com as indicações médicas	26,6%	12%
As refeições quando são servidas são sempre bem apresentadas	60%	32%
As refeições vêm sempre bem acondicionadas	73,3%	44%
Estou satisfeito com o serviço de tratamento de roupas	40%	26%

As dietas estabelecidas pela nutricionista da ABLA preveem uma confeção diferente relativamente à refeição normal, contudo o aspeto visual entre a refeição normal e a dieta são muito semelhantes. Isto levou a que vários clientes confundissem a dieta solicitada e a refeição normal e isso pode ser a razão que explica a descida acentuada nesta questão. A insatisfação relativa às refeições servidas e respetivo acondicionamento foram tratadas com a reestruturação da equipa da cozinha e estabelecendo um método de avaliação por parte da Direção.

O aumento da insatisfação com o serviço de tratamento de roupas poderá estar relacionado com falhas de comunicação entre o cliente e o Ajudante de Ação Direta e entre este último e os colaboradores da Lavandaria da ABLA. A coordenação vai rever a melhor forma de contagem das peças de roupa que entram e saem da lavandaria.

As respostas deste grupo que apresentaram as médias mais baixas foram as seguintes:

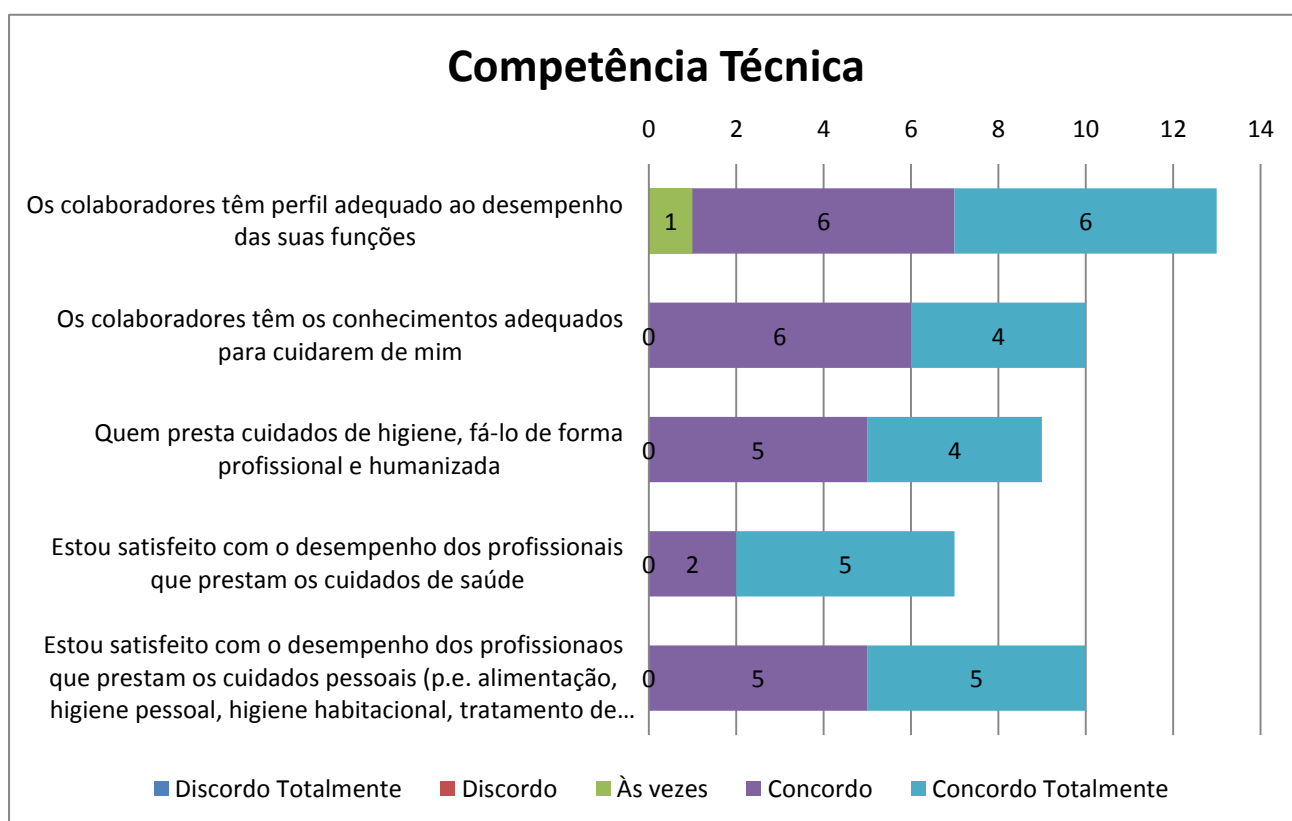
	Média
	2013
Participo na programação das minhas atividades	3,86
Estou satisfeito com as refeições que me são fornecidas	3,78
As refeições quando são servidas são sempre bem apresentadas	3,78
As refeições são sempre servidas com a temperatura adequada	3,89
O plano de apoio às atividades domésticas corresponde às minhas necessidades	3,50

Muitas perguntas tiveram como resposta “**Não sei**”, nomeadamente,

- “O apoio psicológico corresponde às minhas necessidades” (56%)
- “O plano de apoio às atividades domésticas corresponde às minhas necessidades” (88%)
- “O serviço de acompanhamento ao exterior respeita o meu ritmo” (100%)
- “Estou satisfeito com o serviço de limpeza doméstica” (81%)
- “Estou satisfeito com o serviço de reparações no domicílio” (75%)

Competência Técnica

Questões	Média	Desvio-Médio	Moda	Mínimo	Máximo
Os colaboradores têm perfil adequado ao desempenho das suas funções	4,38	4,05	5	3	5
Os colaboradores têm os conhecimentos adequados para cuidarem de mim	4,40	0,48	4	4	5
Quem presta cuidados de higiene, fá-lo de forma profissional e humanizada	4,44	0,49	4	4	5
Estou satisfeito com o desempenho dos profissionais que prestam os cuidados de saúde	4,71	0,41	5	4	5
Estou satisfeito com o desempenho dos profissionais que prestam os cuidados pessoais (p.e. alimentação, higiene pessoal, higiene habitacional, tratamento de roupa)	4,50	0,50	5	4	5



Neste grupo, de 2012 para 2013, o item com maior evolução positiva foi o seguinte:

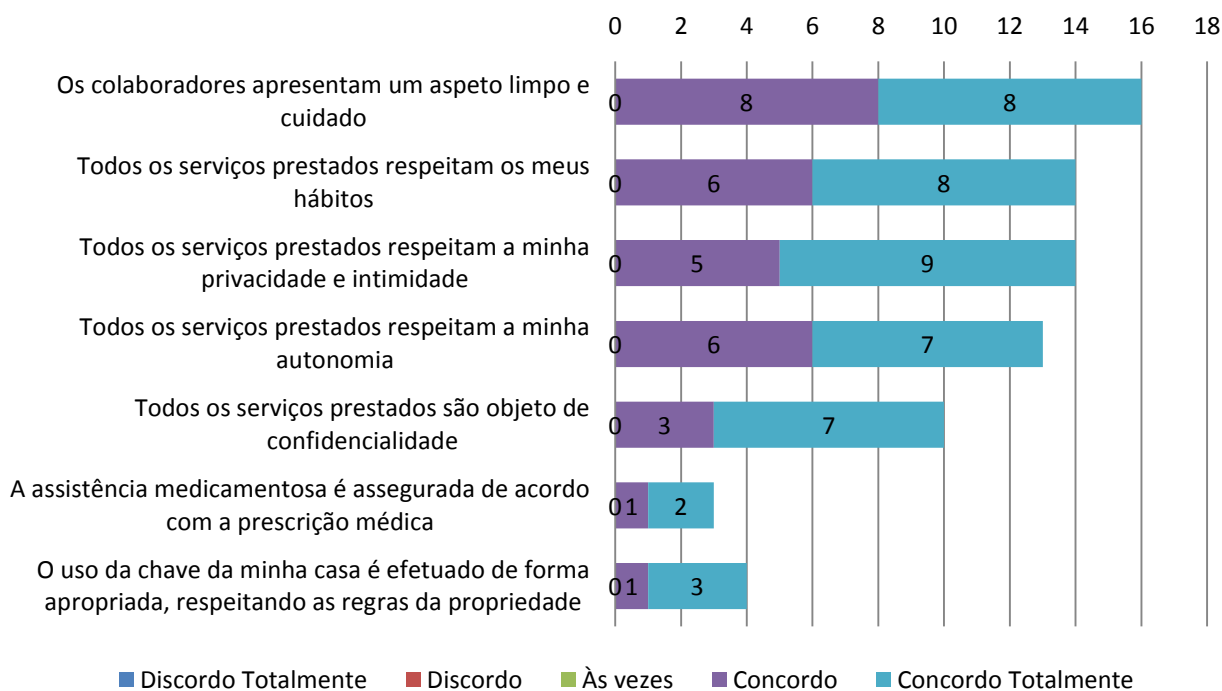
	Σ (Concordo + Concordo Totalmente)	
	2012	2013
Estou satisfeito com o desempenho dos profissionais que prestam os cuidados de saúde	33,4%	44%

Houve um aumento significativo no número de clientes acamados o que levou a que houvesse um maior número de clientes que recebem cuidados continuados. Para além disso, a coordenação dos cuidados continuados do centro de saúde com que a ABLA estabelece parceria foi alterada, observando-se um aumento na rapidez no atendimento aos pedidos apresentados pela ABLA.

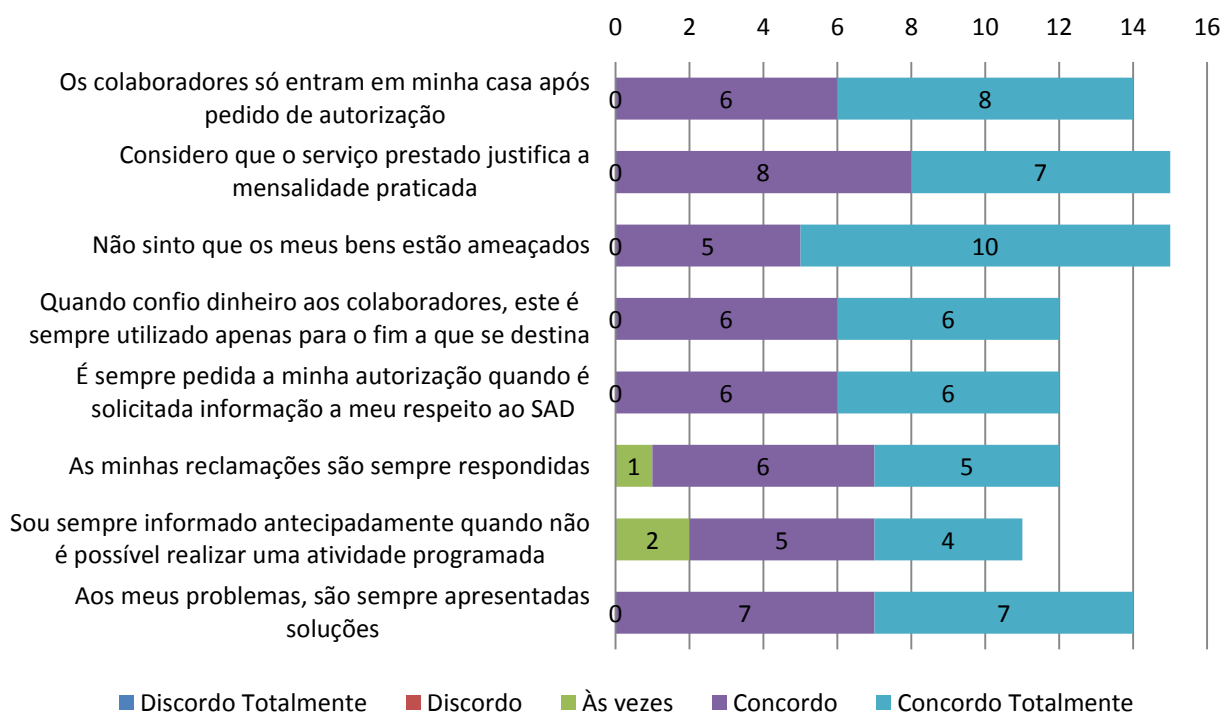
Responsabilidade e Recetividade

Questões	Média	Desvio-Médio	Moda	Mínimo	Máximo
Os colaboradores apresentam um aspeto limpo e cuidado	4,50	0,50	5	4	5
Todos os serviços prestados respeitam os meus hábitos	4,57	0,49	5	4	5
Todos os serviços prestados respeitam a minha privacidade e intimidade	4,64	0,46	5	4	5
Todos os serviços prestados respeitam a minha autonomia	4,54	0,50	5	4	5
Todos os serviços prestados são objeto de confidencialidade	4,70	0,42	5	4	5
A assistência medicamentosa é assegurada de acordo com a prescrição médica	4,67	0,44	5	4	5
O uso da chave da minha casa é efetuado de forma apropriada, respeitando as regras da propriedade	4,75	0,38	5	4	5
Os colaboradores só entram em minha casa após pedido de autorização	4,57	0,49	5	4	5
Considero que o serviço prestado justifica a mensalidade praticada	4,47	0,50	4	4	5
Não sinto que os meus bens estão ameaçados	4,67	0,44	5	4	5
Quando confio dinheiro aos colaboradores, este é sempre utilizado apenas para o fim a que se destina	4,50	0,50	4	4	5
É sempre pedida a minha autorização quando é solicitada informação a meu respeito ao SAD	4,50	0,50	4	4	5
As minhas reclamações são sempre respondidas	4,33	0,56	4	3	5
Sou sempre informado antecipadamente quando não é possível realizar uma atividade programada	4,28	0,60	4	3	5
Aos meus problemas, são sempre apresentadas soluções	4,50	0,50	4	4	5

Responsabilidade e Recetividade



Responsabilidade e Recetividade



Entre 2012 e 2013, os itens que se destacam pela evolução positiva, acima dos 10%, são os seguintes:

	Σ (Concordo + Concordo Totalmente)	
	2012	2013
Os colaboradores apresentam um aspeto limpo e cuidado	86,6%	100%
Todos os serviços prestados respeitam os meus hábitos	73,3%	88%
Todos os serviços prestados respeitam a minha autonomia	60%	82%
Considero que o serviço prestado justifica a mensalidade praticada	73,4%	94%

O item **“Sou sempre informado antecipadamente quando não é possível realizar uma atividade programada”**, obteve uma descida acentuada de 2012 para 2013, nomeadamente, de 73,3% para 56%.

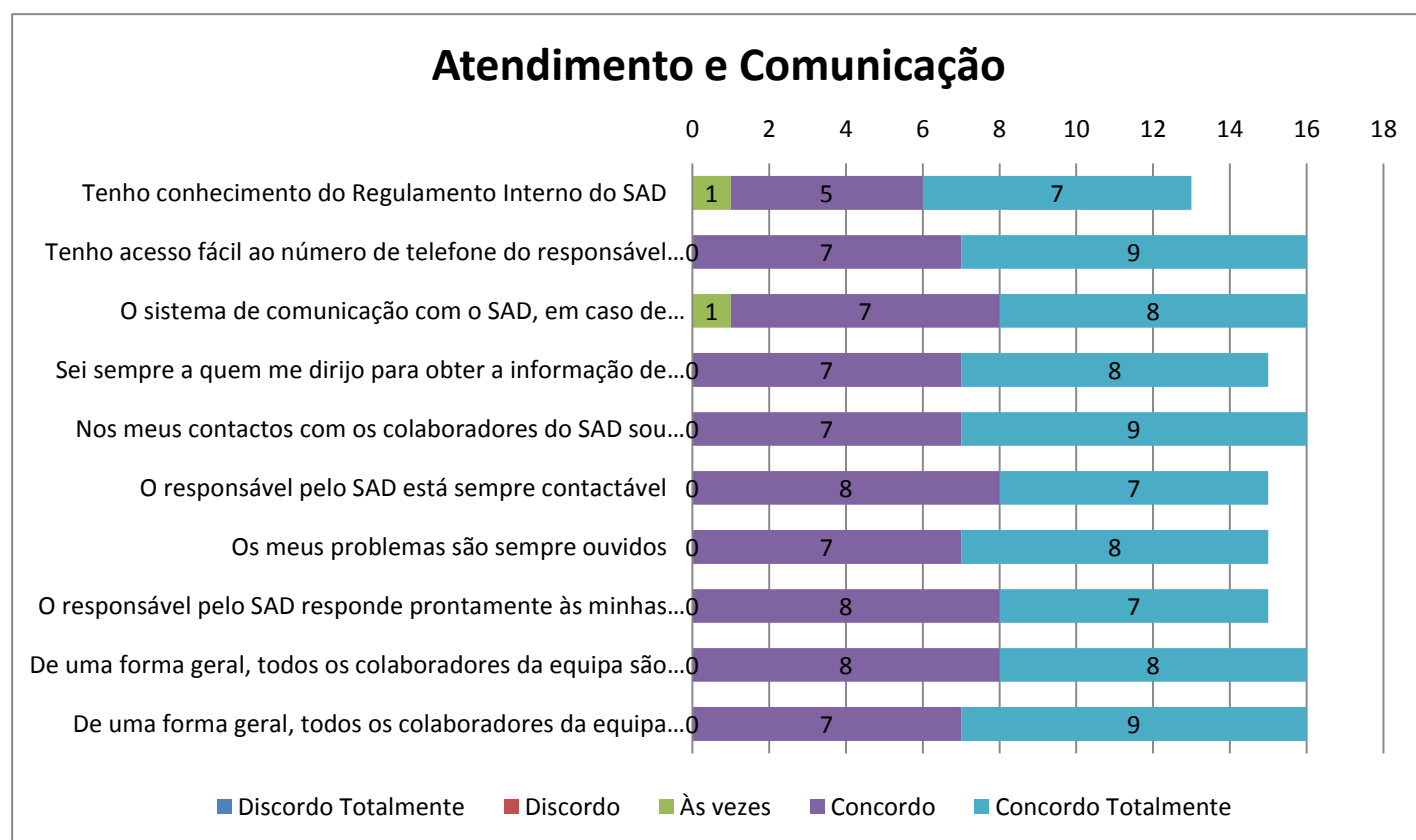
Ao longo deste último ano houve uma elevada taxa de rotatividade entre os Ajudantes de Ação Direta e para além disso surgiram diversos imprevistos que dificultaram a informação e comunicação atempada aos clientes.

A pergunta **“A assistência medicamentosa é assegurada de acordo com a prescrição médica”** e **“O uso da chave da minha casa é efetuado de forma apropriada, respeitando as regras da propriedade”** apresentaram uma elevada taxa de respostas “Não se aplica”, isto é, 81% e 75% respetivamente.

A pergunta **“Sou sempre informado antecipadamente quando não é possível realizar uma atividade programada”** obteve a média mais baixa do grupo.

Atendimento e Comunicação

Questões	Média	Desvio-Médio	Moda	Mínimo	Máximo
Tenho conhecimento do Regulamento Interno do SAD	4,46	0,58	5	3	5
Tenho acesso fácil ao número de telefone do responsável do SAD	4,56	0,49	5	4	5
O sistema de comunicação com o SAD, em caso de necessidade, é eficaz	4,44	0,56	5	3	5
Sei sempre a quem me dirijo para obter a informação de que necessito	4,53	0,50	5	4	5
Nos meus contactos com os colaboradores do SAD sou sempre bem atendido	4,56	0,49	5	4	5
O responsável pelo SAD está sempre contactável	4,47	0,50	4	4	5
Os meus problemas são sempre ouvidos	4,53	0,50	5	4	5
O responsável pelo SAD responde prontamente às minhas solicitações	4,47	0,50	4	4	5
De uma forma geral, todos os colaboradores da equipa são atenciosos	4,50	0,50	5	4	5
De uma forma geral, todos os colaboradores da equipa estão disponíveis	4,56	0,49	5	4	5



Neste grupo, de 2012 para 2013, os itens que se destacam pela evolução positiva, acima dos 10%, são os seguintes:

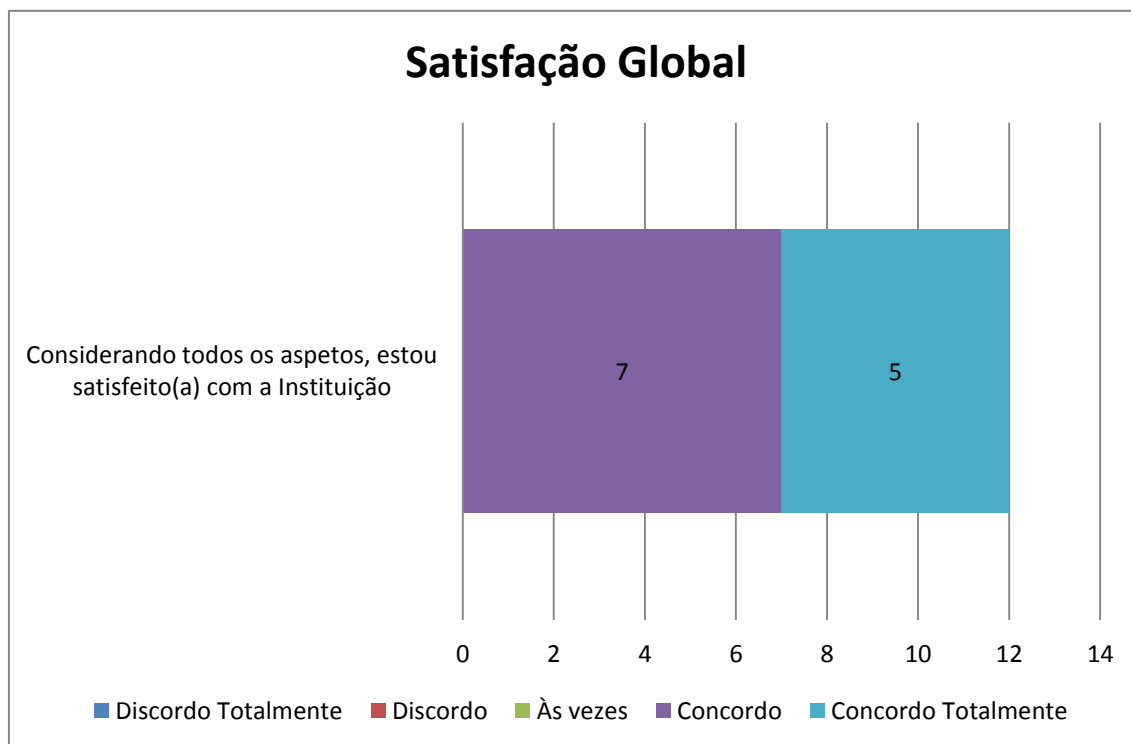
	Σ (Concordo + Concordo Totalmente)	
	2012	2013
Tenho conhecimento do Regulamento Interno do SAD	46,7%	75%
O sistema de comunicação com o SAD, em caso de necessidade, é eficaz	73,3%	94%
Nos meus contactos com os colaboradores do SAD sou sempre bem atendido	86,6%	100%
O responsável pelo SAD responde prontamente às minhas solicitações	73,3%	94%
De uma forma geral, todos os colaboradores da equipa estão disponíveis	86,7%	100%

Sempre que há admissão de um novo cliente, é-lhe entregue um Regulamento Interno. Recentemente o Regulamento Interno foi revisto e a revisão foi enviada para todos os clientes, o que pode justificar o aumento de clientes satisfeitos.

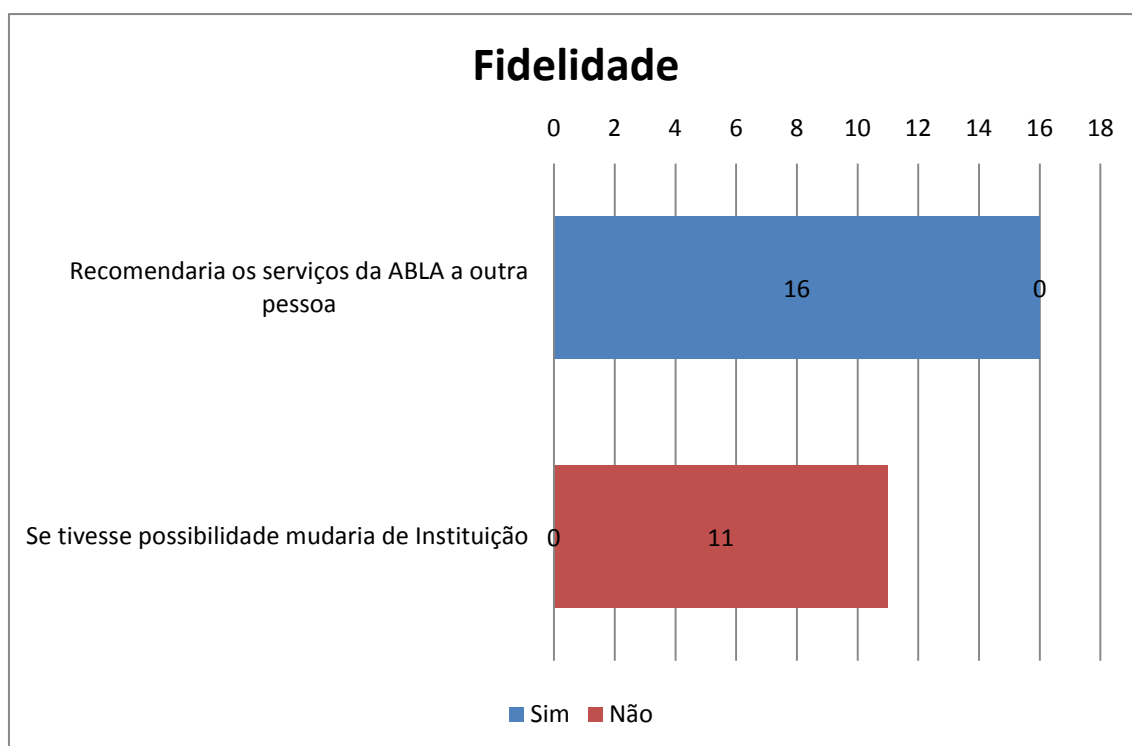
A admissão de uma telefonista na ABLA permitiu melhorar o atendimento e a comunicação com os clientes.

Satisfação Global

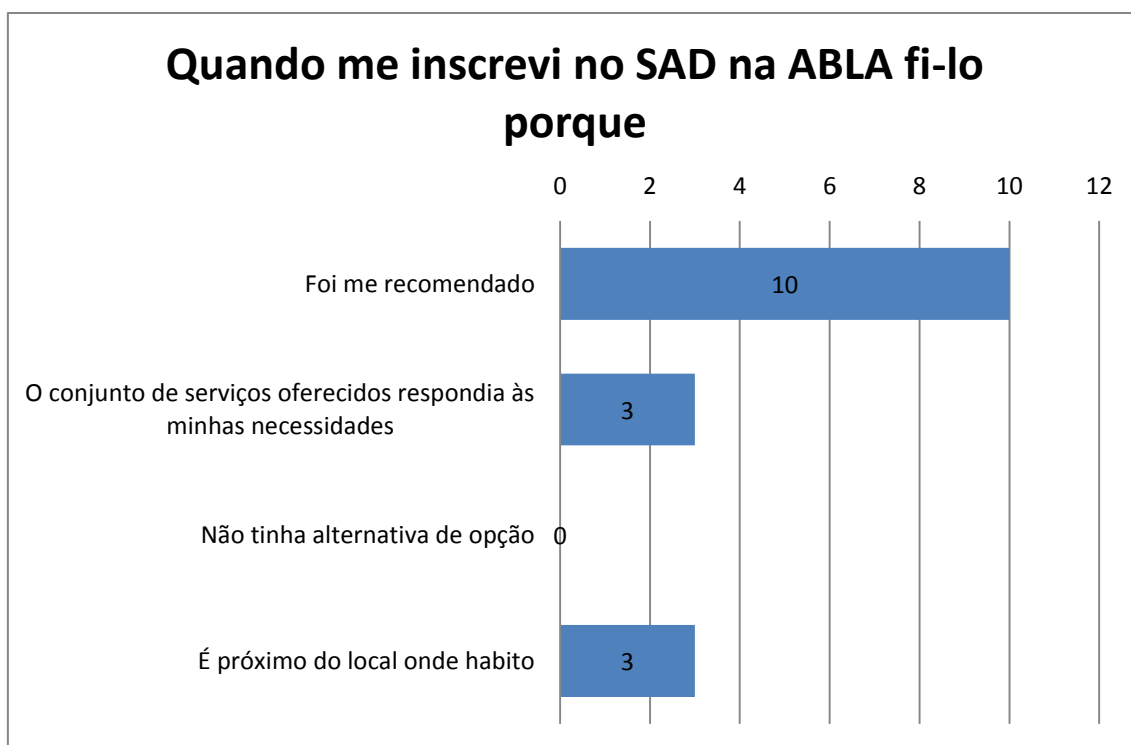
Questões	Média	Desvio-Médio	Moda	Mínimo	Máximo
Considerando todos os aspetos, estou satisfeito com o SAD	4,42	0,49	4	4	5



Quanto à satisfação global para com a ABLA, registou-se uma descida de 2012 para 2013. Efetivamente, em 2012 a média foi 4,58 enquanto que em 2013 a média posicionou-se em 4,42.

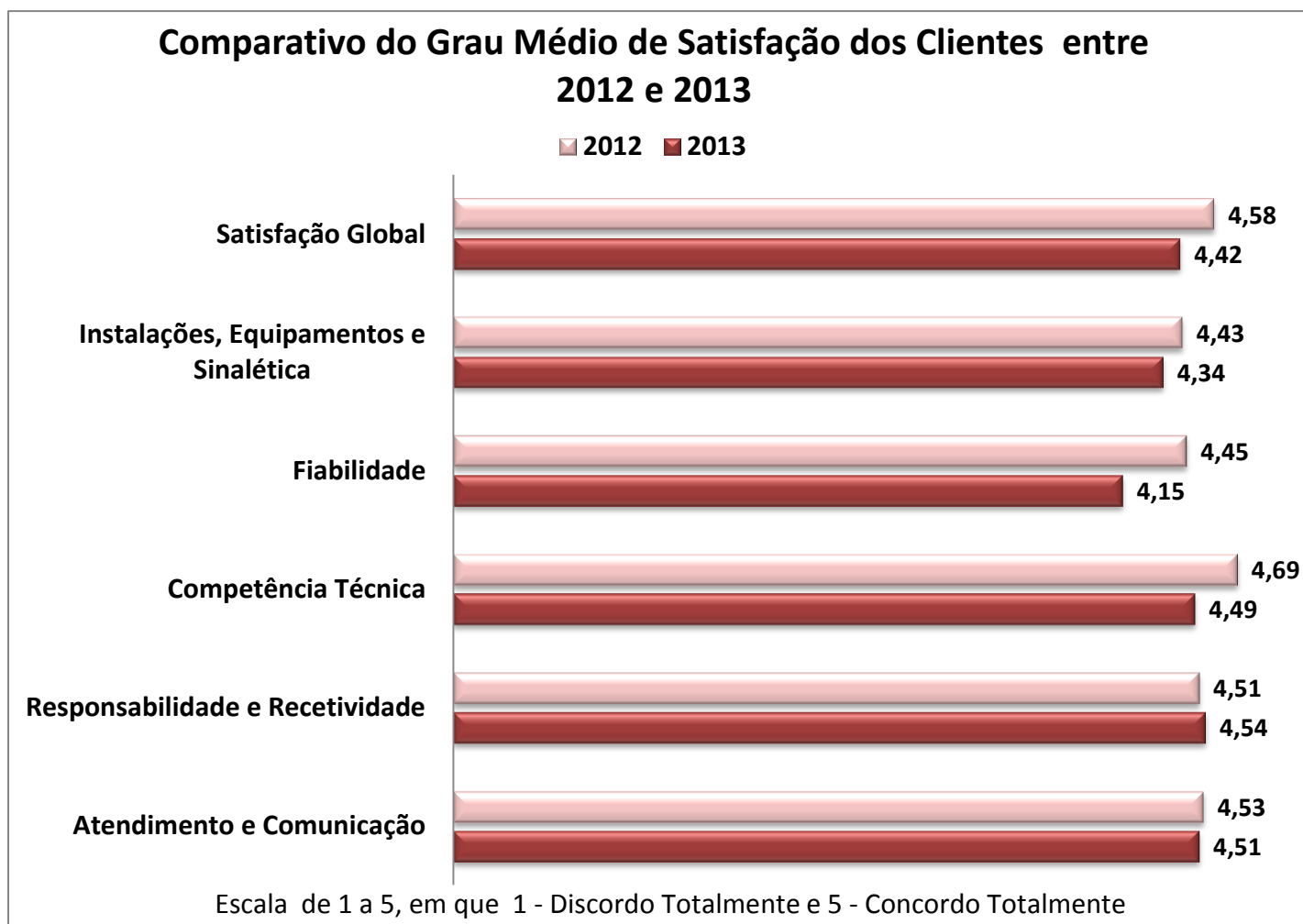


Os clientes do SAD estão fidelizados à ABLA, dada a elevada taxa de respostas de clientes que recomendariam os serviços da ABLA a terceiros e que, para além disso, não mudariam de instituição mesmo se fosse possível.



Salienta-se positivamente as razões que levaram os clientes a escolherem a ABLA, pois 63% escolheram a ABLA porque lhes foi recomendado e 19% considera que o conjunto de serviços oferecidos vai de encontro às suas necessidades.

Comparação com Resultados de 2012



Observa-se que, de um modo geral, o grau médio de satisfação dos clientes diminuiu de 2012 para 2013. As rubricas **Fiabilidade** e **Competência Técnica** registaram a descida mais acentuada de 0,3 pontos e 0,2 pontos, respetivamente.

Ações de Melhoria

Para cada uma das perguntas contabilizou-se o número de respostas “Discordo totalmente” e “Discordo”, sendo que considerou-se que para os casos em que houvesse pelo menos uma destas respostas, deveria ser tomada em consideração. Assim sendo, de seguida apresentam-se as perguntas que obtiveram mais respostas de nível 1 e 2, e como se irá implementar uma medida corretiva ou de melhoria.

Item	Questão	Ação	Prioridade	Responsável
Fiabilidade	O plano de apoio às atividades domésticas corresponde às minhas necessidades	Atualmente só um cliente usufrui do apoio a atividades domésticas o que leva a crer que a questão não foi bem interpretada pelos clientes.		
	Estou satisfeito com os horários de funcionamento do apoio domiciliário	1. Aumentar o número de Ajudantes de Ação Direta de forma a alargar o horário de funcionamento	Prioritário	M ^{re} João Correia Telma Teixeira

De acordo com a análise empreendida, não se justifica a abertura de ações corretivas mas sim de correções, nomeadamente uma ação de correção que será empreendida assim que possível e aprovada pela Direção e restante coordenação.