



Carta Social e Planeamento da Rede de Serviços e Equipamentos Sociais

Workshop

7 de Fevereiro de 2007





Avaliação da satisfação dos utentes

Creche, Centro de Actividades Ocupacionais e Lar para Idosos

*Workshop “Carta Social e Planeamento da Rede
de Serviços e Equipamentos Sociais”*

7 de Fevereiro de 2007



Avaliação da satisfação dos utentes

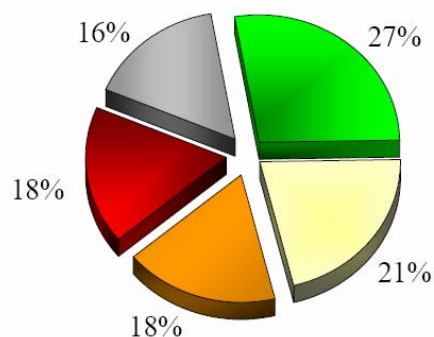
- Avaliação da satisfação dos utentes:
 - ✓ Inquérito presencial a 920 utentes através de uma amostra estratificada por valência, com garantia de anonimato;
 - ✓ Entrevista aos familiares sempre que não foi possível recolher a opinião dos utentes;

Dimensões de análise

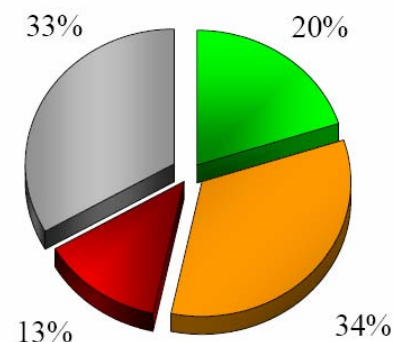
- 1. Motivo para a escolha do equipamento social;*
- 2. Condições de higiene;*
- 3. Qualidade dos Recursos Humanos;*
- 4. Quantidade de Recursos Humanos;*
- 5. Comparticipação familiar;*
- 6. Principal problema;*
- 7. Qualidade e adequação da resposta social;*
- 8. Satisfação.*

Principal motivo para a escolha do equipamento social

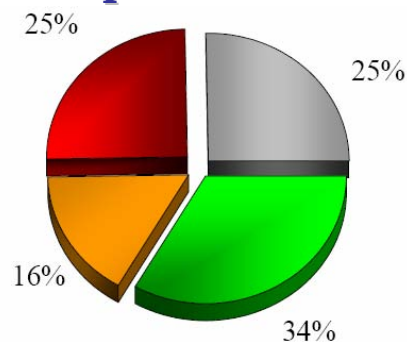
Creche



CAO



Lar para idosos

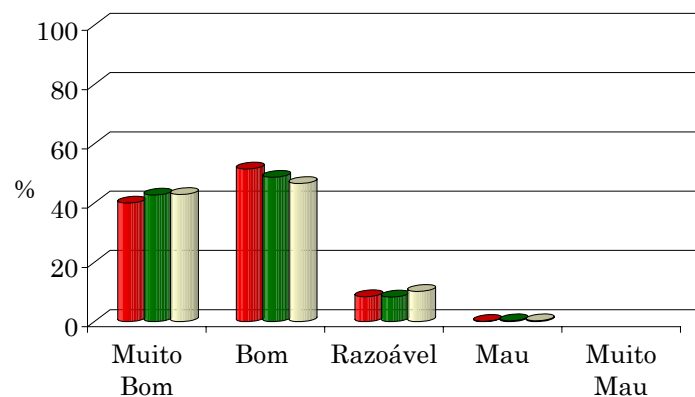


Legenda

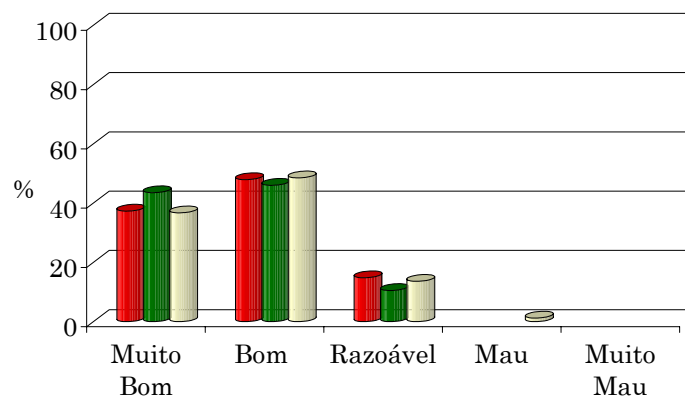
- Proximidade da residência
- Proximidade do local de trabalho
- Qualidade dos serviços prestados
- Serviços adequados
- Outros motivos

Condições de higiene

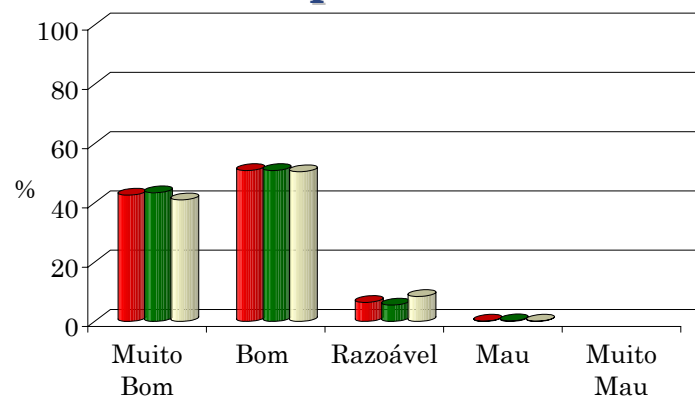
Creche



CAO



Lar para idosos

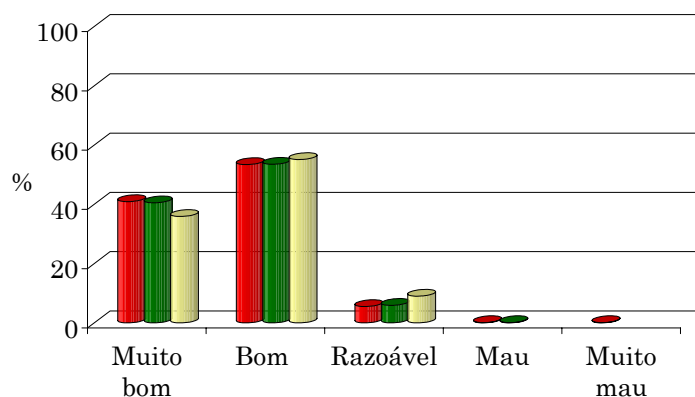


Legenda

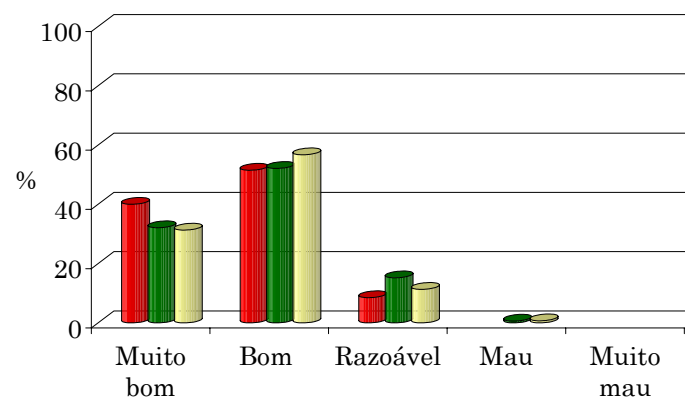
- Equipamento
- Salas de Refeição
- WC

Qualidade dos Recursos Humanos

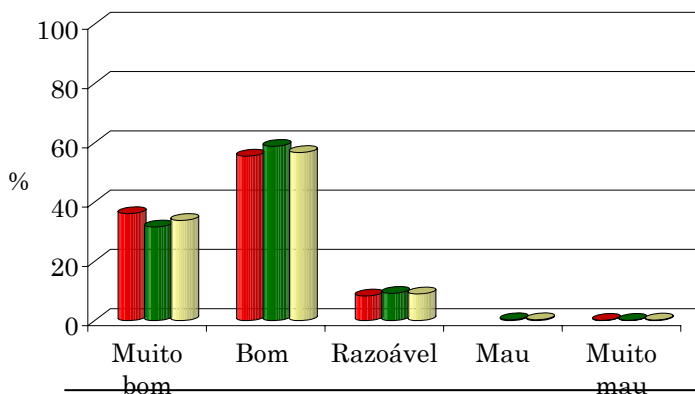
Creche



CAO



Lar para idosos

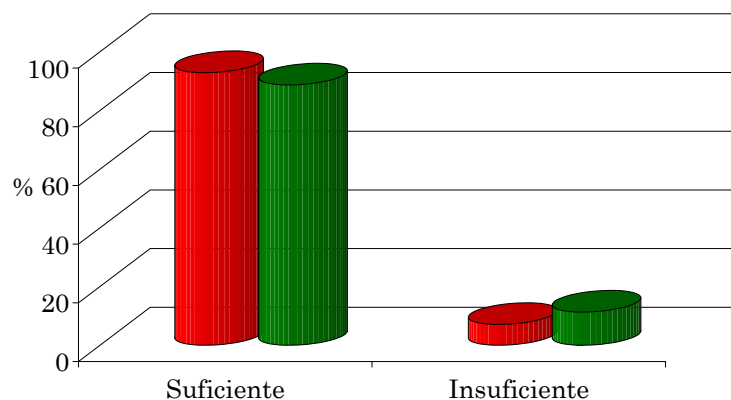


Legenda

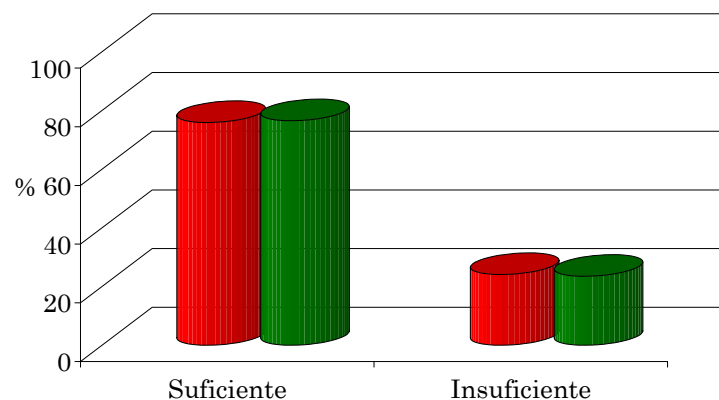
- Pessoal técnico
- Pessoal auxiliar
- Pessoal administrativo

Quantidade dos Recursos Humanos

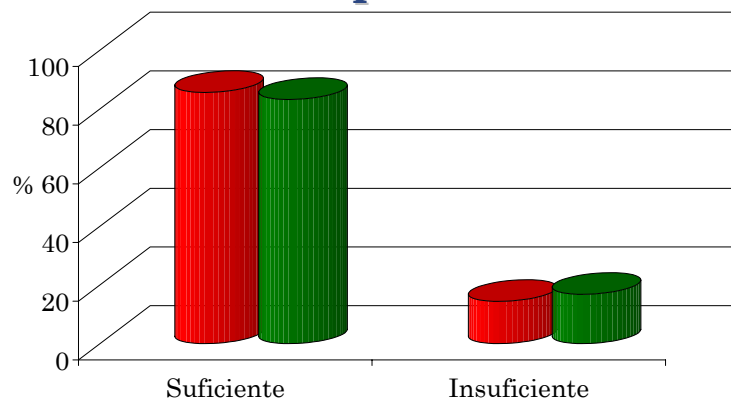
Creche



CAO



Lar para idosos

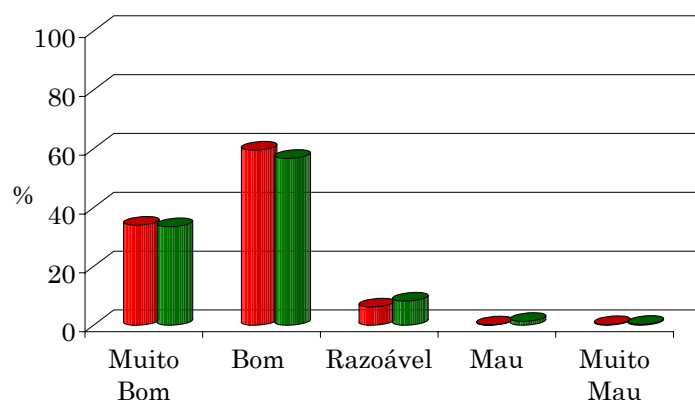


Legenda

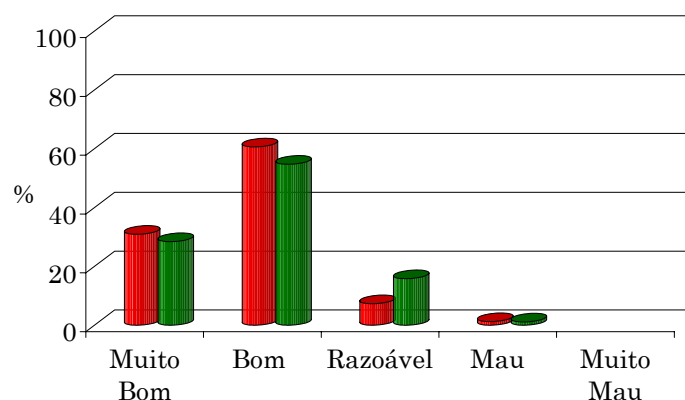
- Pessoal técnico
- Pessoal auxiliar

Qualidade e adequação da resposta social

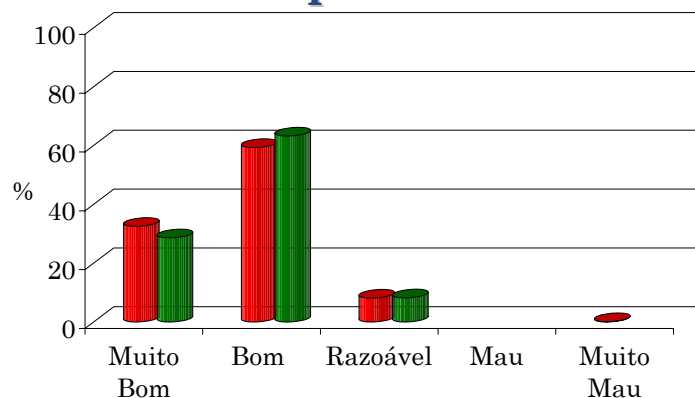
Creche



CAO



Lar para idosos

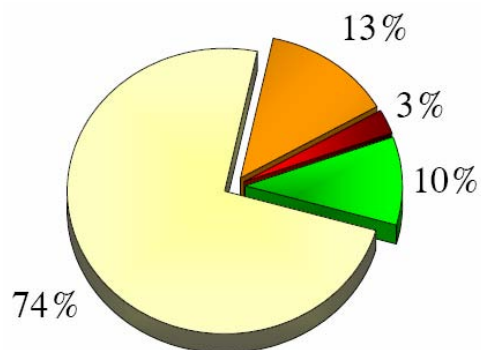


Legenda

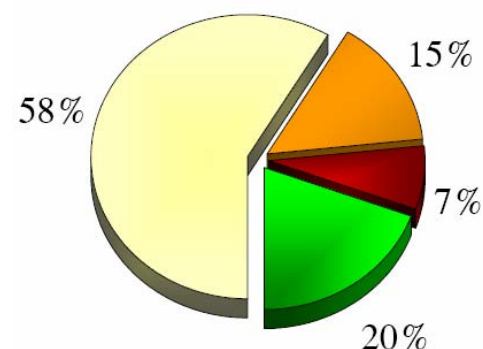
- Qualidade
- Adequação

Valor da comparticipação familiar

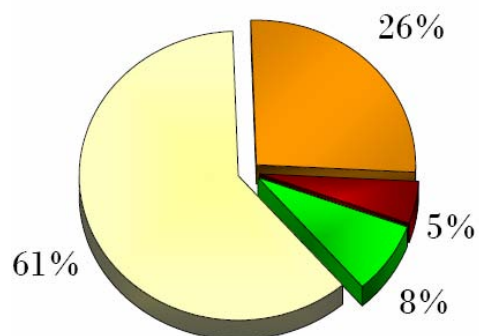
Creche



CAO



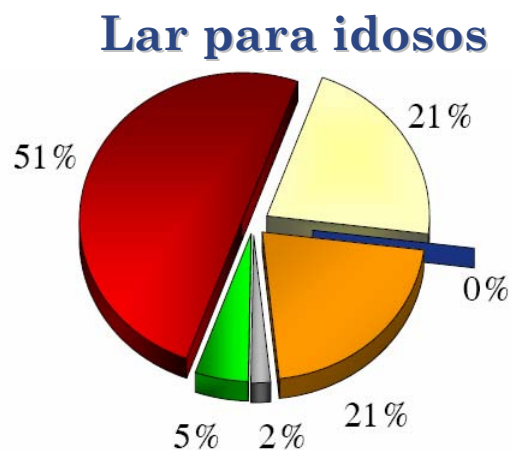
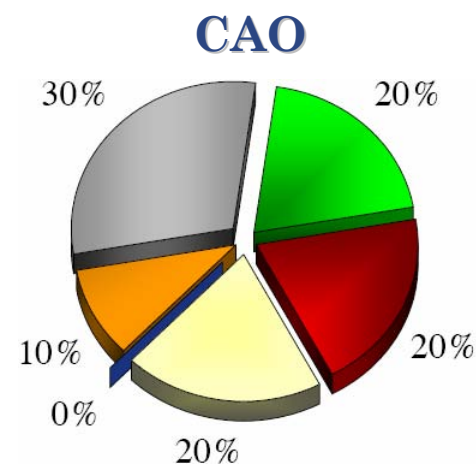
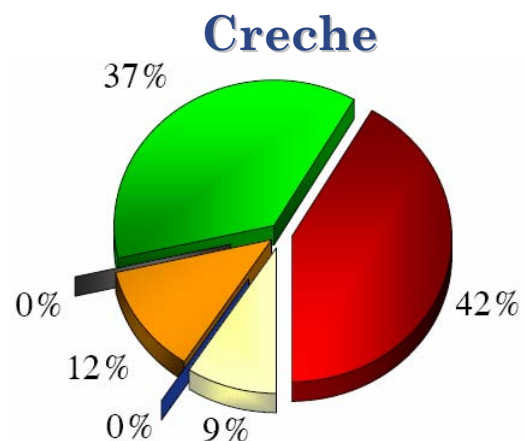
Lar para idosos



Legenda

- Barato
- Razoável
- Caro
- Muito caro

Principal problema identificado

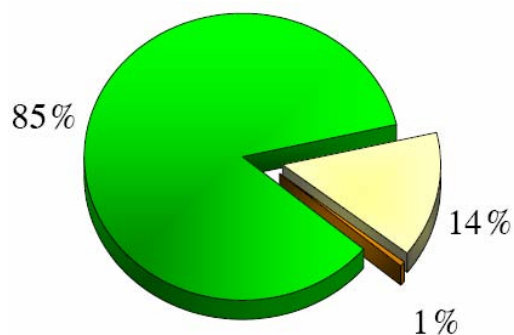


Legenda

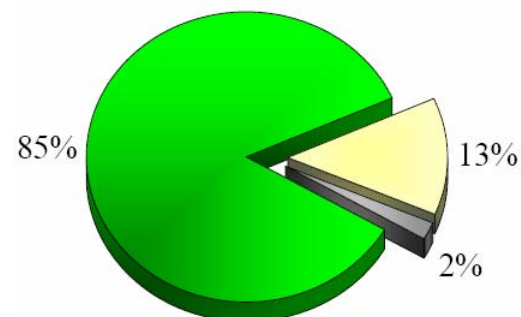
- Muito caro
- Poucas actividades
- Pagamento de jóia elevado
- Poucos ateliers ocupacionais
- Regras muito rígidas
- Má acessibilidade

Grau de satisfação

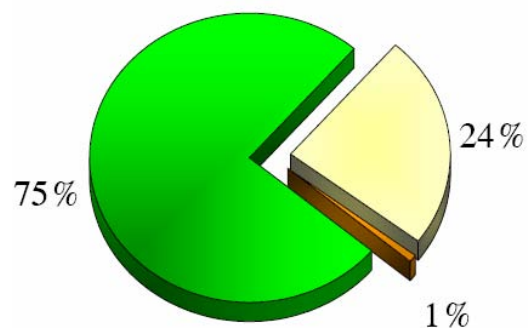
Creche



CAO



Lar para idosos



Legenda

- Muito satisfeita(o)
- Mais ou menos satisfeita(o)
- Pouco satisfeita(o)
- Nada satisfeita(o)



Obrigado.

