

Avaliação da satisfação da intervenção do Terapeuta da Fala em contexto de lar de idosos

Questionários aos utentes, cuidadores e dirigentes

Introdução

Todas as organizações/serviços procuram a qualidade dos seus produtos/serviços, com vista à satisfação do cliente/utente. O serviço/intervenção prestada necessita de adequação relativamente ao objetivo a que se propõe, de acordo com os requisitos previamente estabelecidos e satisfação das necessidades implícitas e explícitas do utente, cuidadores e dirigentes. Desta forma potencia um equilíbrio entre os aspetos e características relevantes do serviço e os aspetos das necessidades dos clientes (utentes, cuidadores e dirigentes), (Martin & Henderson, 2004).

A qualidade de cuidados prestados em instituições de assistência permanente a idosos está sob pressão em todo o mundo, pelas características atuais da população (Boorsma, Frijters, Knol, Ribbe, Nijpels & Van Hout, 2011).

Todos os serviços prestados a idosos institucionalizados devem obedecer a parâmetros de qualidade. Através da monitorização da qualidade da intervenção em Terapia da Fala, o Terapeuta da Fala, que exerce funções de gestor, pode realizar uma melhor análise dos padrões de desempenho, (após a avaliação da eficácia e eficiência), das competências e boas práticas profissionais e da satisfação dos clientes (Martin & Henderson, 2004; Carvalho, 2009).

Tendo como base o Modelo de Avaliação da Qualidade (Instituto da Segurança Social, 2008) que consiste num referencial normativo baseado nos princípios de gestão da qualidade, foram construídos três questionários, cujos principais objetivos são:

- Avaliar o grau de satisfação dos inquiridos relativamente à intervenção de Terapia da Fala realizada nos Lares Nossa Senhora dos Anjos e Nossa Senhora do Amparo, pertencentes à Santa Casa da Misericórdia de Lisboa;
- Avaliar o impacto da intervenção realizada nos utentes, cuidadores e dirigentes.

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes

Este questionário é totalmente anónimo.

Para cada uma das seguintes afirmações avalie de forma espontânea o seu grau de satisfação, selecionando um dos círculos, desde “Nada Satisfeito” até “Totalmente Satisfeito”.

Caso não saiba responder a alguma das afirmações assinale “Não sei” (NS).

Em caso de engano na seleção da resposta, deverá riscá-la com uma cruz e preencher o círculo correspondente à resposta pretendida.

Caso o destinatário deste questionário não tenha capacidade para o preencher autonomamente, deverá ser auxiliado por terceiros.

EXEMPLO:

1	2	3	4	5	NS
					
☐	☐	☒	☐	☒	☐

Caso o destinatário deste questionário não tenha capacidade para o preencher autonomamente, deverá ser auxiliado por terceiros.					
	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Totalmente satisfeito
Qual o seu grau de satisfação relativamente a:					
NS					
Organização e gestão da intervenção					
1. Esclarecimento sobre os objetivos da intervenção	☐	☐	☐	☐	☐
2. Esclarecimento sobre as estratégias da intervenção	☐	☐	☐	☐	☐
3. Adequação dos materiais utilizados	☐	☐	☐	☐	☐
4. Interesse das atividades realizadas	☐	☐	☐	☐	☐
5. Duração das sessões (60 minutos)	☐	☐	☐	☐	☐
6. Número de sessões realizadas / semana	☐	☐	☐	☐	☐
Empatia e disponibilidade dos prestadores					
7. Simpatia, educação e atenção das alunas	☐	☐	☐	☐	☐
8. Esclarecimento e informação prestada sempre que necessário	☐	☐	☐	☐	☐
9. Respeito pelas suas decisões e opiniões	☐	☐	☐	☐	☐
10. Respeito pelos limiares de cansaço	☐	☐	☐	☐	☐
Satisfação global					
11. Benefício da intervenção na sua funcionalidade	☐	☐	☐	☐	☐
12. De um modo geral, qual o seu grau de satisfação com a intervenção?	☐	☐	☐	☐	☐

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Cuidadores

Este questionário é totalmente anónimo.

Para cada uma das seguintes afirmações avalie de forma espontânea o seu grau de satisfação, selecionando um dos círculos, desde “Nada Satisfeito” até “Totalmente Satisfeito”.

Caso não saiba responder a alguma das afirmações assinale “Não sei” (NS).

Em caso de engano na seleção da resposta, deverá riscá-la com uma cruz e preencher o círculo correspondente à resposta pretendida.

Caso o destinatário deste questionário não tenha capacidade para o preencher autonomamente, deverá ser auxiliado por terceiros.

EXEMPLO:

1	2	3	4	5	NS
					
☐	☐	☒	☐	☒	☐

Caso o destinatário deste questionário não tenha capacidade para o preencher autonomamente, deverá ser auxiliado por terceiros.						
	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Totalmente satisfeito	
Qual o seu grau de satisfação relativamente a:						NS
Organização e gestão da intervenção	1. Esclarecimento sobre os objetivos da intervenção	☐	☐	☐	☐	☐
	2. Esclarecimento sobre as estratégias da intervenção	☐	☐	☐	☐	☐
	3. Interesse da intervenção realizada	☐	☐	☐	☐	☐
	4. Importância da informação disponibilizada para a sua atividade	☐	☐	☐	☐	☐
	5. Esclarecimento de dúvidas sempre que necessário	☐	☐	☐	☐	☐
	6. Partilha de conhecimentos e aplicação prática	☐	☐	☐	☐	☐
Empatia e disponibilidade dos prestadores	7. Simpatia, educação e atenção das alunas/ prestadores	☐	☐	☐	☐	☐
	8. Comunicação entre as alunas e os cuidadores	☐	☐	☐	☐	☐
	9. Respeito pelas suas decisões e opiniões	☐	☐	☐	☐	☐
Satisfação global	10. Benefício da intervenção nos cuidados aos utentes	☐	☐	☐	☐	☐
11. De um modo geral, qual o seu grau de satisfação com a intervenção?						☐

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Dirigentes

Este questionário é totalmente anónimo.

Para cada uma das seguintes afirmações avalie de forma espontânea o seu grau de satisfação, selecionando um dos círculos, desde “Nada Satisfeito” até “Totalmente Satisfeito”.

Caso não saiba responder a alguma das afirmações assinale “Não sei” (NS).

Em caso de engano na seleção da resposta, deverá riscá-la com uma cruz e preencher o círculo correspondente à resposta pretendida.

Caso o destinatário deste questionário não tenha capacidade para o preencher autonomamente, deverá ser auxiliado por terceiros.

EXEMPLO:

1	2	3	4	5	NS
					
☐	☐	☒	☐	☒	☐

Caso o destinatário deste questionário não tenha capacidade para o preencher autonomamente, deverá ser auxiliado por terceiros.						
	Nada satisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Totalmente satisfeito	
Qual o seu grau de satisfação relativamente a:						NS
Organização e gestão da intervenção	1. Esclarecimento sobre os objetivos da intervenção	☐	☐	☐	☐	☐
	2. Esclarecimento sobre as estratégias da intervenção	☐	☐	☐	☐	☐
	3. Interesse da intervenção realizada	☐	☐	☐	☐	☐
	4. Importância da informação disponibilizada para a sua atividade	☐	☐	☐	☐	☐
	5. Esclarecimento de dúvidas sempre que necessário	☐	☐	☐	☐	☐
	6. Partilha de conhecimentos e aplicação prática	☐	☐	☐	☐	☐
Empatia e disponibilidade dos prestadores	7. Adequação da postura e comportamentos das alunas/prestadores	☐	☐	☐	☐	☐
	8. Comunicação entre prestadores e dirigentes	☐	☐	☐	☐	☐
	9. Respeito pelas suas decisões e opiniões	☐	☐	☐	☐	☐
	10. Respeito pela dinâmica da instituição	☐	☐	☐	☐	☐
Satisfação global	11. Benefício da intervenção na funcionalidade dos utentes	☐	☐	☐	☐	☐
12. De um modo geral, qual o seu grau de satisfação com a intervenção?						☐