

ENCONTRAR+SE

Relatório anual de satisfação

INTRODUÇÃO

O presente relatório visa apresentar os resultados relativos à avaliação da satisfação dos utentes e familiares da Unidade Sócio-Ocupacional (USO) ENCONTRAR+SE e do Centro de Atendimento Integrado (CAI) no decorrer do ano 2019.

Ambas as valências disponibilizam um conjunto de intervenções baseadas em boas práticas com vista à recuperação um problema de saúde mental. De forma particular, disponibilizam acompanhamento psicoterapêutico, reabilitação cognitiva, grupos terapêuticos (ex. treino da cognição social, treino de atividades de vida diária), apoio social, apoio sócio-ocupacional, apoio psicoeducativo multifamiliar e unifamiliar e almoço.

Para a boa execução dos propostos a que se dispõe, a USO ENCONTRAR+SE conta com a colaboração de técnicos experientes nas diferentes áreas de intervenção em Saúde Mental, com experiência clínica e de investigação, nomeadamente três Psicólogas Clínicas, uma Assistente Social e uma Terapeuta Ocupacional. A atividade clínica é, ainda, supervisionada por uma Psicóloga Clínica externa à instituição.

46

pessoas integradas no CAI da
ENCONTRAR+SE

35

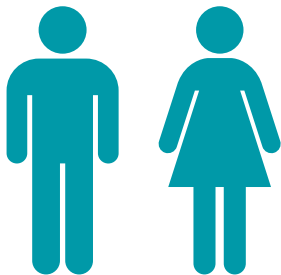
pessoas integradas na USO
ENCONTRAR+SE

21

novas pessoas integradas
no ano de 2019

O presente relatório de satisfação contempla as respostas dos 20 utentes (12 da USO e 8 do CAI) e 5 familiares (4 da USO e 1 do CAI) que responderam ao Questionário de Satisfação.

UTENTES



MASCULINO: 14
FEMININO: 6

IDADES COMPREENDIDAS
ENTRE OS

21 E 63 ANOS

FAMILIARES



FEMININO: 5

IDADES COMPREENDIDAS
ENTRE OS

49 E 71 ANOS

SERVIÇOS

	UTENTES		FAMILIARES	
	CAI	USO	CAI	USO
CONSULTA DE PSICOLOGIA	7	11		1
ESTIMULAÇÃO COGNITIVA	3	9		
GRUPO VOZES DE ESPERANÇA	2	1		
GRUPOS TERAPÊUTICOS	3	8		
GRUPO PSICOEDUCATIVO MULTIFAMILIAR				1
ATIVIDADES OCUPACIONAIS	6	11		
APOIO LABORAL	1	4		
APOIO SOCIAL	1	8	1	2
ALMOÇO	4	12		

TABELA 1. Distribuição dos utentes e familiares relativamente aos serviços que usufruíram no ano de 2019

SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS

O Questionário de Satisfação avalia a satisfação dos utentes e familiares com os diferentes serviços prestados pela ENCONTRAR+SE (cf. tabela 1).

A satisfação é avaliada numa escala de 1= Totalmente insatisfeito a 5= Totalmente satisfeito.

95%

SATISFEITO OU TOTALMENTE SATISFEITO

**CONSULTA DE
PSICOLOGIA**

92%

SATISFEITO OU TOTALMENTE SATISFEITO

**ESTIMULAÇÃO
COGNITIVA**

100%

SATISFEITO OU TOTALMENTE SATISFEITO

**ATIVIDADES
OCUPACIONAIS**

100%

SATISFEITO OU TOTALMENTE SATISFEITO

**GRUPOS
TERAPÊUTICOS**

100%

TOTALMENTE SATISFEITO

**GRUPO VOZES DE
ESPERANÇA**

100%

SATISFEITO OU TOTALMENTE SATISFEITO

APOIO LABORAL

91%

SATISFEITO OU TOTALMENTE SATISFEITO

APOIO SOCIAL

75%

SATISFEITO OU TOTALMENTE SATISFEITO

ALMOÇO

IMPORTÂNCIA DOS SERVIÇOS NO PROCESSO DE RECUPERAÇÃO

Os familiares foram questionados sobre o grau de importância (1= Nada importante a 5= Muito importante) que consideram que cada serviço disponibilizado pela ENCONTRAR+SE representa no processo de recuperação do seu familiar.

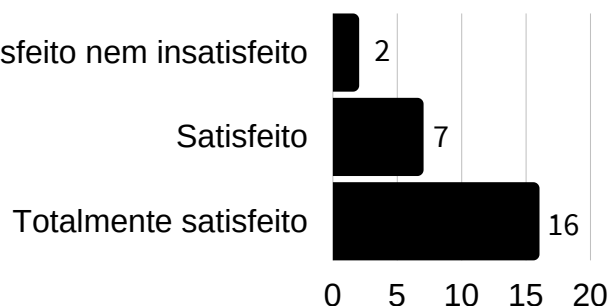
- 1º CONSULTA DE PSICOLOGIA
- 2º GRUPO TERAPÊUTICOS
APOIO LABORAL
- 3º ESTIMULAÇÃO COGNITIVA
- 4º ATIVIDADES OCUPACIONAIS
- 5º APOIO SOCIAL

SATISFAÇÃO COM...

EQUIPA

"Qual o grau de satisfação geral com a equipa da ENCONTRAR+SE?"

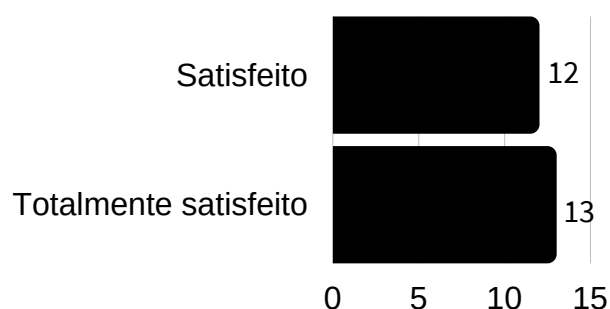
Nem satisfeito nem insatisfeito



RESPOSTA DOS SERVIÇOS

"Qual o grau de satisfação relativamente à capacidade dos serviços na resposta às suas necessidades?"

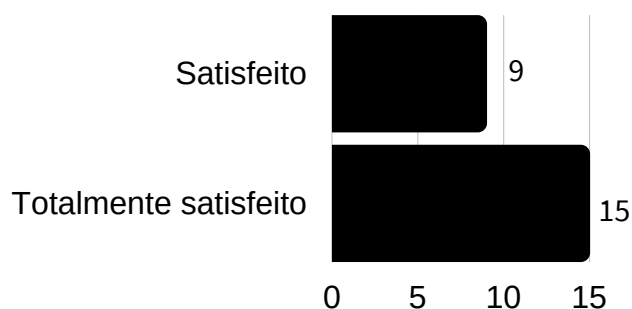
Satisfeito



APOIO RECEBIDO

"Qual o grau de satisfação relativamente ao apoio recebido?"

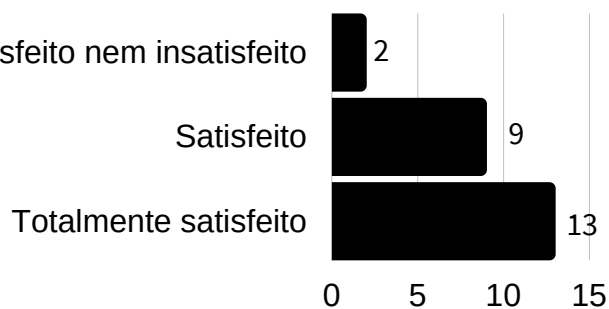
Satisfeito



COERÊNCIA ENTRE APOIO PROCURADO E RECEBIDO

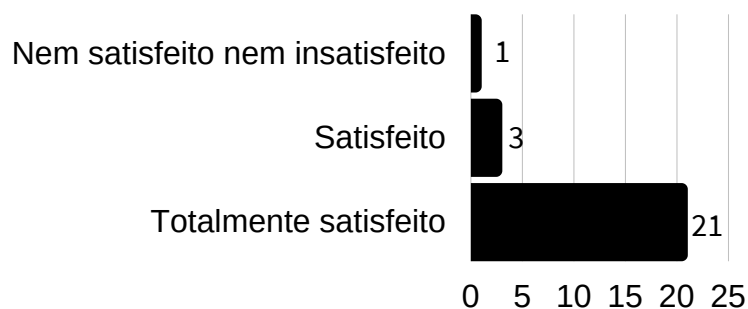
"Qual o grau de satisfação relativamente à coerência entre o apoio procurado (as suas expectativas) e o apoio recebido?"

Nem satisfeito nem insatisfeito



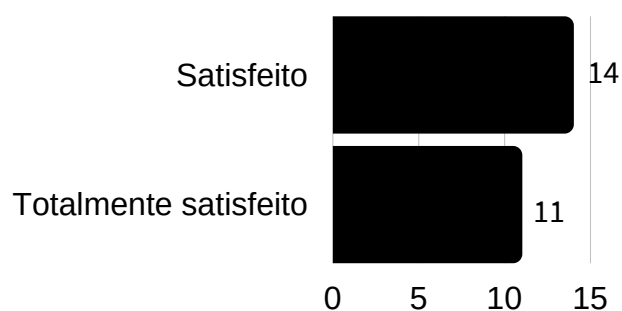
TERAPEUTA DE REFERÊNCIA

"Qual o grau de satisfação relativamente ao terapeuta de referência?"



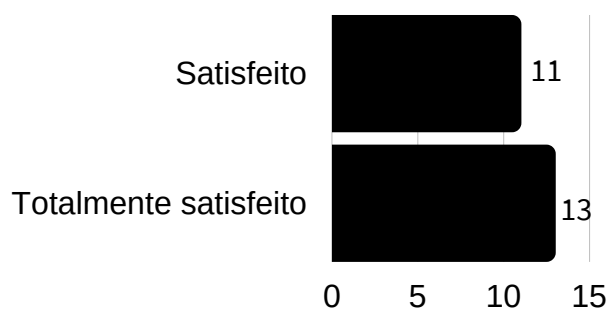
PROCESSO TERAPÊUTICO

"Qual o grau de satisfação com o processo terapêutico?/com o processo terapêutico do seu familiar?"



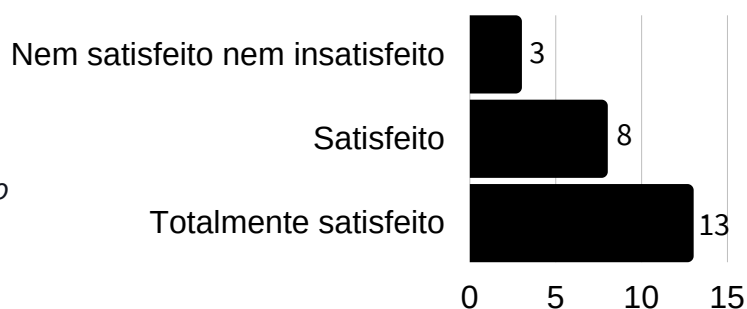
MARCAÇÃO DE CONSULTAS

"Qual o grau de satisfação com o processo de marcação de consultas?"



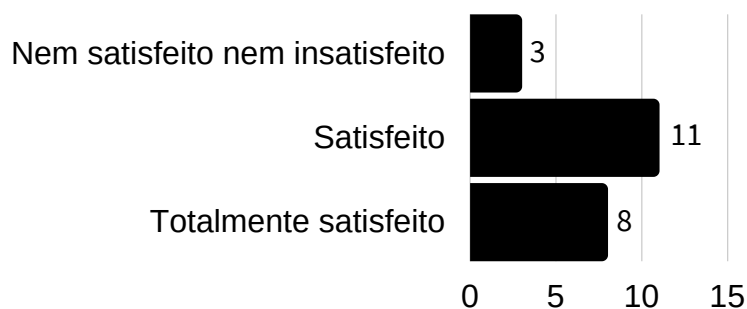
TEMPO DE ESPERA

"Qual o grau de satisfação com o tempo de espera para entrar na consulta?"



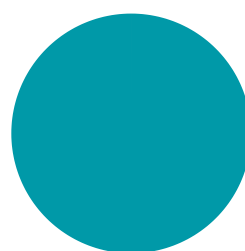
INSTALAÇÕES

"Qual o grau de satisfação com as instalações da ENCONTRAR+SE?"



RECOMENDAÇÃO A AMIGOS

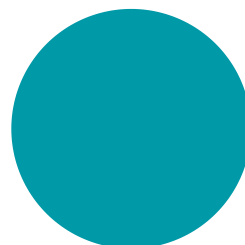
"Aconselharia algum dos serviços disponibilizados pela USO a algum amigo?"



Sim
100%

PROCURA NO FUTURO

"Procuraria, se necessário, a ENCONTRAR+SE de novo no futuro?"



Sim
100%

TESTEMUNHOS

"Desde que estou na ENCONTRAR+SE alcancei melhorias ao nível da autoconfiança e a nível cognitivo. Fui sempre tratado com simpatia por toda a equipa bem como pelos utentes. A ENCONTRAR+SE marca uma experiência na minha vida da qual não me arrependo."



"Fazer-me ficar mais independente, tanto socialmente como profissionalmente."

"A minha experiência no CAI tem sido excelente, tenho participado em atividades que me dão confiança, que me ajudam a ver a necessidade de uma realidade de uma forma mais positiva, as profissionais, tem tido muito cuidado comigo, em termos de apoio e orientação. Aqui tenho descoberto e redescoberto algumas capacidades que julgava inexistentes ou perdidas, mostraram-me um lado positivo que eu nunca tinha conseguido perceber relativamente a mim próprio."

"Comecei a ter aulas de culinária, o que considero uma experiência muito prática e útil. Gosto bastante das consultas de psicologia, no sentido em que se chega ao cerne da questão, em que se procura encontrar causas e se tentar fazer um desenvolvimento pessoal ao tentar estudar a nossa personalidade."

"Desde que cheguei à ENCONTRAR+SE tenho melhorado substancialmente da minha saúde. A equipa desta associação é notável e o programa de atividades é muito bom. Estou muito grata pelas atenções demonstradas."